

1. 目的

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2の規定に基づき、公の施設の管理運営を指定管理者に行わせるに当たり、町は施設の設置者として、業務の履行状況を適正に把握、監督するとともに、評価を行うこととし、もって施設の適正な管理の確保と利用者サービスを向上させることを目的とする。

2. 評価項目（参考例）

次の項目を参考に、施設の特性、指定管理者の業務範囲等に応じた点検項目を設定する。

点検項目（例）

（1）公共サービスの実施状況

- ・協定書、仕様書、事業計画に基づく事業が適切に行われたか
- ・基準に基づき、適切な人員配置がなされたか
- ・業務に必要な研修や職員の育成がなされたか
- ・平等利用が確保され、利用者からの利用許可に対する苦情がないか
- ・利用実績に関する帳簿が作成され、適切に管理されているか
- ・減免対象者は、適切に減免しているか
- ・地域の活性化等につながる活動等への配慮はあるか
- ・満足度調査を実施し、その結果は妥当か
- ・利用者の苦情等を把握し、業務改善を実施しているか
- ・利用者拡大のための改善、努力がなされているか

（2）施設の維持管理の実施状況

- ・施設の清掃、警備、衛生管理は適切に行われているか
- ・備品、設備、施設の点検・修繕は適切に行われたか
- ・消耗品の補充が適切に行われているか
- ・再委託先の業務を適切に管理しているか
- ・点検によって異常等が認められたとき、迅速かつ適切に処置が実施されたか

（3）法令等の遵守状況

- ・個人情報の管理は適切に行われたか
- ・町税、国税、社会保険料等の滞納はないか
- ・労働関係法規（労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等）を遵守しているか
- ・設備、施設の法定点検、必要な届出は実施されているか

（4）施設運営に関する情報の公開・発信

- ・ホームページ等可能な媒体を利用して情報公開しているか
- ・施設案内、事業開催案内等について周知広報を行っているか
- ・満足度調査結果等を公開しているか
- ・町への報告体制が確立されているか

| |
|-----------------------------------|
| (5) 施設の経営状況 |
| ・ 事業収支は妥当であるか |
| ・ 施設の運営に要する経費節減の取り組みは適切になされているか |
| (6) リスク管理の状況 |
| ・ 基準に基づき、保安、警備業務が適切に行われているか |
| ・ 緊急体制マニュアル等は整備されているか、職員に周知されているか |

3. 評価の基準等

(1) 項目別評価

| | |
|---|--------------------------------|
| A | 求める管理水準を満たし、かつ水準よりも優れた内容がある |
| B | 求める管理水準が適切に実施されている |
| C | 求める管理水準に概ね沿った内容ではあるが、一部に課題がある |
| D | 求める管理水準に沿っていない内容があり、改善を要する |
| E | 求める管理水準が遵守されてなく、不適切な管理運営がされている |

(2) 総括評価

| | |
|---|------------------------------------|
| A | 項目別評価が全てB以上（適切等）であり、かつAが70%以上である |
| B | 項目別評価が全てC以上であり、かつB以上が70%以上である〈A以外〉 |
| C | 項目別評価が全てC以上である〈A及びB以外〉 |
| D | 項目別評価にDが含まれている |
| E | 項目別評価にEが含まれている |

4. 評価の実施と評価結果の公表

(1) 指定管理者が行う事項

- ① 指定管理者は毎年度終了後に指定管理業務評価シートを作成し、事業報告書とともに、所管課へ提出する。
- ② 指定管理者は、利用者や住民等の外部からの意見や要望を把握するため、随時、満足度調査（利用者アンケート）を実施する。

(2) 町が行う事項

- ① 所管課は、指定管理者が作成した評価シート又は必要に応じて職員の実地調査による履行確認を行う。
- ② 所管課は、事業年度毎に、事業報告書及びヒアリング又は職員による実地調査に基づき、指定管理業務評価シートによる評価を行い、町長に報告する。

(3) 評価結果については、指定管理者にフィードバックを行い、業務の適正な履行とサービスの質の確保につなげるものとする。

(4) 総務課は、各所管課が実施した評価結果をとりまとめ、ホームページで公表する。指定管理者は、評価結果をホームページや施設に掲示するなどし、広く公表する。

5. 評価結果の取り扱い

(1) 評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合又は業務の実施状況等の重大な不備を発見した場合は、指定管理者に通知し、改善を指示するものと

する。

(2) 改善を指示された指定管理者は、改善結果について町に報告（提出）するものとする。

(3) 指定管理者から、(2)により報告があった場合は、直ちに改善報告の内容について、指示通り改善されているか確認する。

6. 評価結果の活用

評価結果については、次期指定管理者の募集時に、募集要項、協定書等の内容に反映していくとともに、評価結果が良好であった事業者が再び応募した場合に、選定に当たっての考慮材料とする。