

指定管理者評価マニュアル

【対象：令和6年度以降選定施設】

北九州市

令和8年3月改定

目 次

《評価作業フロー図》

I	評価の目的	1
II	評価に当たっての基本的な考え方	1
III	評価方法	3
1	指定管理者の自己評価及び施設所管局による評価	3
2	評価の視点	3
3	施設の類型化	3
4	評価項目・ポイント	6
5	評価基準	10
6	作成書式等	14
7	評価対象	14
8	評価に当たっての留意点	15
9	評価項目ごとの採点の目安	18
	＜参考：指標（数値目標）の使用目的＞	24
IV	評価に必要な資料	25
V	評価体制等	26
1	評価体制	26
2	評価の種別	27
3	評価の流れ	27
VI	その他	29
1	評価結果の公表等	29
2	評価スケジュール	30
	＜事業報告書（指定管理者による自己評価）【様式1】＞	31
	＜指定管理者の管理運営に対する評価シート【様式2】＞	37
	＜指定管理者評価チェックシート【様式3】＞	40
	＜参考：採点例（評価シート）＞	41
	＜北九州市指定管理者の評価に関する検討会議開催要綱＞	43

《評価作業フロー図》

	項目	内容	時期 (目安)	制度所管 課協議	参照 ページ
指定管理者及び施設所管局の評価	施設の類型化	施設類型 I～IVのどこに分類されるかを決定	公募前	有	3
	↓	評価基準の作成 以下を踏まえ評価基準を作成 ①施設分類ごとの配点表 ②施設の目的・機能 ③評価項目 ※必要に応じて評価項目の加除修正、配点の変更など	2～4月	無 (※必要に応じて協議)	9
	↓	指定管理者による自己評価 評価に必要なデータを取りまとめ ①業務報告書(月報、年報など) ②利用者アンケート ※自己評価にあたっては、必要に応じて施設所管局と協議すること ③施設所管局との意見交換 4月末までに事業報告書(自己評価)を施設所管局へ提出	4月		15
	↓	施設所管局の評価 ①業務報告書(月報、年報など) ②利用者アンケート ③事業報告書(指定管理者による自己評価) ④施設の維持管理及び経理等事務処理に関するモニタリング ⑤指定管理者との意見交換 ※要求水準・目標・計画の達成状況 ※評価に当たっては、 <u>全体調整の観点から制度所管課が修正の指示をすることがある</u>	4～5月		10
	↓	評価に関する検討会議による検証 評価に関する検討会議から評価の検証を受ける 会議におけるヒアリング・書面審査の対象は、提出された評価資料をもとに制度所管課が決定	6～7月	有	19
	↓	評価結果の公表 ○各施設所管局のHPで評価結果を公表 ○制度所管課のHPで一覧表を公表 ○議会への情報提供 ○評価結果の通知	8月～		21

4年目に実施する評価⇒当初3年間の平均が75点以上⇒更新制の適用の対象
 指定期間最終年度に実施する評価⇒最終年度を除く全期間の平均が59点以下⇒次回選定での減点の対象

I 評価の目的

市民ニーズが多様化する中、文化・スポーツ、観光、福祉・医療、教育などの各分野でそれに見合った行政サービスを提供するためには、行政の力だけでは難しくなっており、民間の行政経営への参画が不可欠である。その一つとして、公の施設の管理運営において、「指定管理者制度」により民間のノウハウを活用することで、サービスの質的な向上と合わせて「経費の低減」効果が期待できる。そして、これらを十分に機能させるためには、民間のノウハウや能力が如何なく発揮できる環境を整えることが必要不可欠である。

そのため、制度運用にあたっては、指定管理者によるマネジメントが、施設の設置目的を達成しつつ、経費の低減が図られるようバランスよく両立させているかどうかを確認されなければならない。

また、公的施設であるからには、指定管理者に対し適宜、行政目的の理解等に関する助言を行うことが必要であり、問題があれば適切に改善する、いわゆる「PDCA(計画～選定・管理運営・評価・見直し(改善))」のマネジメントサイクルを確立し、その徹底を図ることも必要である。

とりわけ評価においては、単なるコスト削減だけでなく、サービスの質的向上も含めた様々な視点から多角的に評価を行い、「施設の管理運営の品質」を向上させることが重要である。すなわち、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確に評価することにより、指定管理者が取り組み意欲を高め、自主性や創造性を十分に発揮できるなど、指定管理者のレベルアップを図っていく必要がある。

II 評価に当たっての基本的な考え方

(1)施設特性の把握と反映

指定管理者制度導入施設は、その設置目的や機能が様々であり、指定管理者に求められる役割も施設管理的なものから、サービス提供や事業振興、啓蒙啓発など多岐にわたっている。このため、評価は、施設の特性や評価対象である指定管理者の行う事業・業務の特性に応じて実施する必要がある。すなわち、施設や指定管理者の行う事業・業務の特性に応じて評価基準が異なることから、施設の特性等を分析、把握し、体系化するとともに、評価項目、評点配分(ウエイト)及び採点などにおいてきめ細かな配慮が必要となる。

(2)目標管理手法の活用

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P34を参照。

① 目標管理の意義と重要性

目標による管理(MBO:management by objectives)は、事業の目的・理念を具体化・目標化することによって、自らの事業目的が達成されているかを自己管理する手法である。MBOは、指定管理者制度の運用にあたって、指定管理者が、施設所管局と協議の上で達成すべき事業目的を具体化し、指定管理者の努力の結果を客観的かつ公平に評価

するもので、指定管理者のモチベーション向上も図れる有効な手法であり、施設の目的や理念を踏まえつつ、目標設定及び評価に取り組む必要がある。

② 数値目標

指定管理者が目標による管理(自己管理)を行う上で、定性評価が必要であると同時に、目標の達成度を客観的に確認できるためには定量評価も必要である。

定量評価を行うためには、目標の数値化が必要不可欠である。目標を数値化し定量評価を行うことにより、評価全体の客観性が向上するとともに改善項目の明確化が図られる。このため、数値目標の設定については、原則必須とする。

一方で、目標管理を行う上で、数値目標自体が自己目的化し、本来の目的が損なわれ、ノルマ管理に陥らないように十分留意しなければならない。

③ 指定管理者の活動の数値化

指定管理者が自己管理するにあたっては、各施設の目的や機能等に応じた適切な指標を選択する必要がある。指標は、本市として必ず把握する必要があり募集にあたってあらかじめ設定しておくもの(利用者数などの要求水準)と、応募者が提案内容(事業計画)に基づいて任意に設定するものがある。

また、指標は、各施設の目的や機能等によって差異はあるものの、指定管理者が行う様々な事業活動に関して、事業目的を具体化・目的化した「活動のための投入資源に関する指標【インプット指標】(配置人員や経費など)」、「活動の実施状況に関する指標【アウトプット指標】(利用者数や施設稼働率、収入額など)」と「活動により創出された成果及び波及効果に関する指標【アウトカム指標】(地域住民の教養水準の向上や地域住民の健康増進度の向上など)」に大別でき、これらの数値をできる限り把握する必要がある。

ただし、用いる指標としては、「活動の実施状況に関する指標」を主とし、「事業活動のための投入資源に関する指標」は補完的に用いる。なお、用いる指標が多くなりすぎて評価が煩雑にならないよう、代表的な指標に絞り込むことも必要である。

④ 原因・要因分析

前述の指定管理者の活動実績や利用者アンケートの結果などを含め、設定した目標について、経年的な変動や目標の達成度合いを的確に把握するとともに、その変動や達成度合い(達成した場合、達成しなかった場合のいずれにおいても)が、指定管理者に起因するものか、市の施策に起因するものか、環境の変化によるものかなど、原因・要因分析を行った上で評価に反映させる必要がある。

(3)市民の理解と協力

評価基準や評価結果を公表するなど、透明性の高い評価制度の運営を図ることにより、指定管理者制度に対する市民の理解と協力を得ることが重要である。

Ⅲ 評価方法

1 指定管理者の自己評価及び施設所管局による評価

毎年度、前年度1年間の実績の評価を実施。指定管理者は事業報告書として自己評価を実施し(様式1)、施設所管局は指定管理者の自己評価を踏まえた評価(様式2)を実施する。

指定管理者及び施設所管局は、互いに必要な情報を提供し、意見交換等を行ったうえで評価を実施すること。

評価のための意見交換等を通じ、指定管理者と施設所管局が施設の管理運営に関する現状・課題等への認識を共通のものとし、「PDCA(計画～選定・管理運営・評価・見直し(改善))」のマネジメントサイクルにつなげること。

なお、事業報告書(自己評価)及び評価シートは合わせて公表する。

2 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「施設の設置目的の達成(市民サービスの向上など)」と「経費の低減」であるとともに、公の施設として適正な管理運営が求められることを考慮し、次の3つの視点で行う。

視点1:施設の設置目的が十分に達成できたか【有効性】

視点2:経費の低減等の効果があったか【効率性】

視点3:公の施設に相応しい適正な施設の管理運営が行われたか【適正性】

3 施設の類型化

評価に際しては、指定管理者に求められる役割や施設の特徴を踏まえる必要がある。

施設所管局は、所管施設が次の分類指標に基づき、「施設分類図」のⅠ～Ⅳのどこに分類されるかを指定管理者の募集前(方針決裁時)に指定管理者制度所管課と協議の上、決定する。

※施設の類型化にあたっては、「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P38を参照。

<施設の分類指標>

① 指定管理者の業務の内容に応じた分類

分類名	考え方	分類の原則
事業実施型	主にサービスの提供が 指定管理業務である施設	I
施設管理型	主に施設の維持管理が 指定管理業務である施設	IV

※ 上記の分類を原則とし、施設及び指定管理者に求める役割の変化に応じた、評定配分の変更を行うため、さらに以下の分類を検討する。

② 施設及び指定管理者に求める役割の変化に応じた分類

分類名	考え方	分類
事業実施型	分類「I」のうち、特に効率性を重視した 事業実施が求められる施設	II
施設管理型	分類「IV」のうち、特に有効性を重視した 施設管理が求められる施設	III

③ 目的・機能による分類(*評価基準作成時に考慮:P10参照)

① 観光施設	歴史的文化財等の観光資源により、市民や観光客を誘致し、人的交流を促進する施設
② スポーツ・レクリエーション施設	スポーツ及び憩いの場を提供することにより、市民の心身の健全な育成に資する施設
③ 生活利便施設	市民の良好な生活環境を確保する施設
④ 文化施設	市民文化の向上及び発展を図り、文化的な催物等の用に供する施設
⑤ 社会教育施設	市の歴史と文化を活かした社会教育を展開し、市民の文化的教養の向上に資する施設
⑥ コミュニティ施設	地域の自主的・主体的な地域づくり・まちづくり活動を育み地域の連携を深め、市民活動の活性化を図る施設
⑦ 医療・社会福祉施設	市民の健康保持に必要な医療を提供する、又は高齢者・障害者・児童等への支援を行うことにより、生活及び福祉の向上に資する施設
⑧ 産業学術振興施設	産業学術の振興及び発展に資する施設

施設分類図

		①業務内容に応じた分類	
		事業実施型	施設管理型
②求める役割に応じた分類	有効性	I	III
	効率性	II	IV

※ 原則、①の考え方に従い、事業実施型施設は「I」に、施設管理型施設は「IV」に分類し、②の考え方に従い、分類を変更することとする。

4 評価項目・ポイント

(1)指定管理者

各項目において、「なぜこの評価レベルとしたのか」がわかるように、データのあるものはデータに基づいた評価をすること。特に、「評価レベル3」(普通)以外の評価とする場合や、「評価項目ごとの採点の目安」(P18～P23)における「基準となる評価」と異なる評価レベルとする場合は、その理由がわかるように、定性的な評価について記述すること。

(2)施設所管局

指定管理者の自己評価を踏まえ評価を実施する。指定管理者がデータや定性的な内容に基づき適正な評価を実施しているか、評価レベルにふさわしい記述内容となっているか検証する。施設所管局による評価の結果、指定管理者による自己評価と異なる評価レベルとなる場合は、その理由を明確に示すこと。

(3)共通事項

3つの評価の視点(有効性・効率性・適正性)に基づく指定管理者の評価項目及び評価する際のポイントは、下記のとおりである。評価のポイントは指定管理者の自己評価においても、施設所管局の評価においても共通である。

評価の記述は評価レベルに見合うものとする必要があるが、全体の文章量が増えすぎないように留意すること。

視点1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み【有効性】

項目1 施設の設置目的の達成

〔ポイント〕

- 計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。
- 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。
- 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。
- 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。

※指定管理業務の実施状況のみならず、自己評価に記載する企画提案事業・自主事業(ガイドライン P17、P23参照)の実施状況を踏まえ、「提案した内容が着実に実施されているか」という視点を持つこと。

※選定時に高い目標を提案して選定され、「一定程度、市の要求水準は上回っているが、提案には及ばなかった」という場合においては、要求水準を上回ったことのみを

もって高い評価とすることは適切でない。提案数値達成に向けてどのような取組みをしたか、内容に着目して評価を行う必要がある。

項目2 利用者の満足度

[ポイント]

- 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。
- 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- 利用者への情報提供が十分になされたか。
- その他サービスの質を維持・向上するための指定管理者起因となる具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

※満足度の数値のみで評価が決まるのではないことに留意。アンケートの有効回答数にも着目すること。

視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

項目1 経費の低減等

[ポイント]

- 施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。
- 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

項目2 収入の増加

[ポイント]

- 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。
- 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例:協賛金など)を獲得できているか。
- 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の実施がなされたか。

視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

項目1 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

〔ポイント〕

- 施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。
- 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか(管理コストの水準、研修内容など)。
- 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

項目2 平等利用、安全対策、危機管理体制など

〔ポイント〕

- 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。
- 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われたか。
- 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されているか。
- 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

※ 社会福祉施設を評価する際の留意事項

社会福祉施設を評価する場合、前記に定めるポイントに加えて、下記のポイントにも着目すること。

視点1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み【有効性】

項目1 施設の設置目的の達成

〔ポイント〕

- 国の法令に基づいて設置されている施設の場合、当該法令に規定されている趣旨を達成するための取組みがなされ、その効果があったか。
- 入所者の自立促進計画等、利用者に対するサービス提供計画に基づき、適切な福祉サービスが行われているか。

項目2 利用者の満足度

- 利用者が高齢者、障害者(児)、児童等である場合、個々の利用者や、その家族の特性に応じた支援、取組みがなされ、その効果があったか。
- 利用者が高齢者、障害者(児)、児童等である場合、利用者だけではなく、家族からの意見・要望に対して十分な対応がなされたか。

視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

項目1 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

【ポイント】

- 法令で職員の配置基準がある場合、その基準を上回る職員を合理的に配置していたか。
- 利用者が快適に利用できるよう、利用者に対する職員の接遇マナーは適切であったか。

項目2 平等利用、安全対策、危機管理体制など

【ポイント】

- 利用者が高齢者、障害者(児)、児童等である場合、事故防止に特別の配慮、工夫がなされていたか。
- 防犯対策、防災対策、利用者に事故が発生した場合などの危機管理体制が適切であったか。
- 施設の利用者の身体的自由や行動、人権に配慮して、不適切な制限や抑制を加えることなく、福祉サービスが提供されていたか。
- 衛生管理及び感染症防止への対応などが適切であったか。

5 評価基準

(1) 評価項目と配点(ウエイト)

施設所管局は、各施設が位置づけられた施設類型(I～IV)と施設の「目的・機能」及び評価項目を踏まえ、次図の「施設分類ごとの配点表」(以下、「ウエイト表」という)を基に各評価項目の配点(ウエイト)を決定する。

【施設分類ごとの配点(ウエイト)表】

審査項目 \ 施設分類	I	II	III	IV
1 施設の設置目的の達成に関する取組み	50	45	40	35
(1)施設の設置目的の達成	35	30	25	20
(2)利用者の満足度	15	15	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み	30	35	40	45
(3)経費の低減等	20	25	30	35
(4)収入の増加	10	10	10	10
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20	20	20	20
(5)管理運営の実施状況	10	10	10	10
(6)平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	10	10	10
計	100	100	100	100

(2) 評価項目ごとの評価

① 指定管理者による自己評価

指定管理者は評価項目ごとに自己評価(定性評価及び定量評価)及び採点(評価レベル: 0～5)を行う。

指定管理者はできる限り客観的なデータを交えながら、自己評価の理由を明確に記載すること。

<評価項目ごとの採点>

評価 レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2		要求水準・目標・計画を下回る管理運営をおこなった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営をおこなった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

② 施設所管局による評価

施設所管局は、指定管理者による自己評価を踏まえた評価(定性評価及び定量評価)及び採点(評価レベル:0~5)を行い、最終的に統合して総合評価ランク(A~E)を決定する。特に、施設所管局による採点(評価レベル:0~5)が、指定管理者による自己評価(評価レベル:0~5)と異なる場合は、その理由を明確に示すこと。

<評価項目ごとの採点>

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【各評価項目の得点及び合計得点の算出方法】

○ 各評価項目の得点

「施設分類ごとの配点表」に基づき設定した各評価項目の配点(ウエイト)に、評価レベルの乗率を乗じることにより算出する。

$$\boxed{\text{各評価項目の得点} = \text{各評価項目の配点(ウエイト)} \times \text{評価レベル(乗率)}}$$

○ 合計得点

各評価項目の得点の合計で、100点満点とする。

※ 採点例については、P41<参考:採点例>を参照。

(3)総合評価

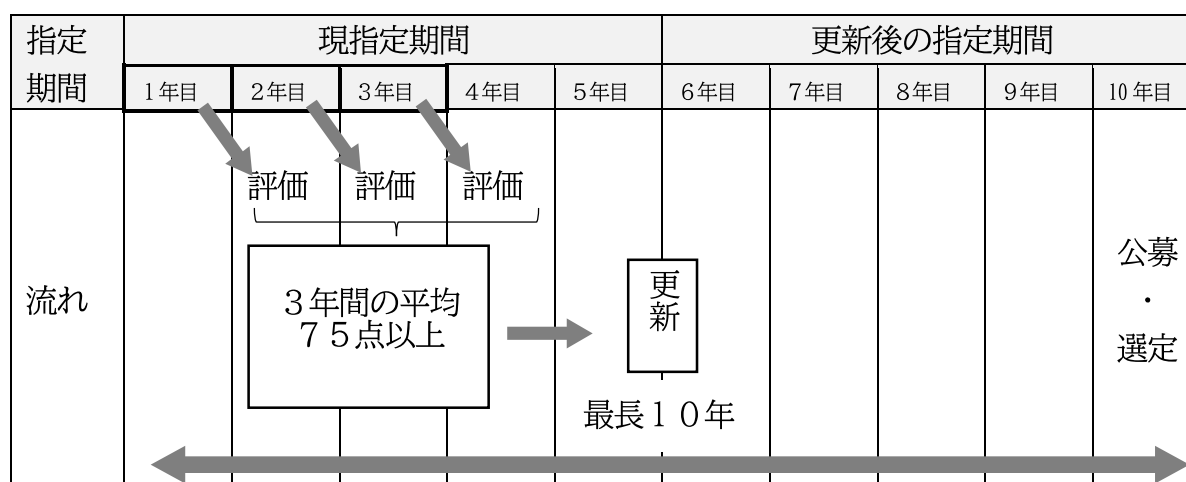
【ランク設定】

A	総合評価の結果、優れていると認められる。 (合計得点が80点以上)
B	総合評価の結果、やや優れていると認められる。 (合計得点が70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。 (合計得点が60点以上70点未満)
D	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。 (合計得点が50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる。 (合計得点が50点未満)

<高評価のインセンティブ(更新制)について>

公募の際に更新制の導入を可能とした施設について、市が実施する実績評価の結果の指定期間1～3年目の3年間の平均得点が75点以上であり、管理運営の継続を希望する指定管理者については、議会の議決を経た上で、1期に限り指定の更新（指定期間5年間の延長）を行うことを可能とする。

更新を行うか否かは、指定期間4年目に実施する3年目分の実績評価後に、対象となる指定管理者に意向を確認のうえ決定し、延長する期間（6～10年目）の指定管理料は、直近の物価変動などを参考に指定管理者と施設所管局で協議する。



<D及びE評価を受けた指定管理者に対する対応と次期選定時の減点について>

- D及びE評価を受けた指定管理者に対しては、施設所管局は、必要な改善指導を行うとともに、その後の改善に向けた取組みや改善状況を的確にフォローすること。
なお、施設所管局が行った改善指導の内容及び当該指定管理者による改善状況については、指定管理者制度所管課に適宜報告すること。
- 指定期間中の評価において、一度でもE評価を受けた指定管理者については、改善状況等を市において調査・検討した結果、やむを得ないと判断される場合は、次回選定時に指定管理者候補として選定しないこともあり得る。
- 指定管理期間最終年度を除く期間全体の総合評価の平均がD及びE評価となった場合、次回選定時の審査において総合得点から減点する。

総合評価結果	選定時の審査
D評価（50～59点）	総合得点から10点減点する。
E評価（50点未満）	総合得点から15点減点する。

(4)評価基準作成に当たっての留意点

- 選定基準の考え方をベースに、評価基準を作成する。
- 評価基準の作成に当たっては、指定管理者の事業・業務に関する分析等を踏まえ、評価項目に漏れがないよう留意すること。
- 施設ごとの設置目的や性質が異なり、重視すべき点も異なることから、必要に応じて、各施設の特性(施設の目的・機能①～⑧)等を踏まえた修正(評価項目の加除修正、配点の変更など)を加えることができるものとする。

なお、その際は原則として、【有効性】【効率性】【適正性】それぞれの枠を超えた配点(ウエイト)の変更(各視点の合計点の変更)はできないものとする。

ただし、「⑦ 医療・社会福祉施設」のうち、高齢者施設、障害者(児)施設、母子生活支援施設、保育所等については、指定管理者制度所管課と協議のうえ、変更することができる。

また、評価レベル(0～5)及び総合評価ランク(A～E)は変更できないものとする。

各施設所管局は、評価基準の作成(上記変更などを含む)について、必要に応じて指定管理者制度所管課に事前協議を行うこととする。

6 作成書式等

(1)作成書式

評価作業の効率化と評価結果の平準化を図るため、評価に際して作成すべき書式を統一する(様式1(P31~36)、様式2(P37~39)のとおり)。

施設所管局は、指定管理者が自己評価を実施するために使用する事業報告書(自己評価)(様式1)の様式に必要な事項(指定管理施設・指定管理者の概要、企画提案・自主事業名等)をあらかじめ記入し、指定管理者に提供すること。

指定管理者は、管理施設の評価に使用する事業報告書(自己評価)(様式1)を施設所管局から受け取り、自己評価を実施すること。(添付の様式は標準様式のため、施設によってはウエイト等が異なる場合がある)

(2)評価結果の提出

指定管理者は、施設所管局に事業報告書(自己評価)(様式1)を4月末までに提出する。

評価結果は、指定管理者による事業報告書(自己評価)(様式1)及び施設所管局による評価シート(様式2)を一式とし、アンケート結果と併せて5月末日までに、指定管理者制度所管課に提出する。

7 評価対象

(1)評価の対象となる施設

指定管理者制度導入後、1年以上が経過した施設とする。ただし、1年未満であっても評価可能である場合は、評価対象とする。

(2)複数施設を管理している場合の評価単位

指定管理者評価制度における評価の対象となるのは「指定管理者」である。したがって、複数の施設を公募単位としている場合は、当該複数施設を一括して評価する。ただし、複数の施設を公募単位としている場合で、施設類型が異なっている場合については、事前に指定管理者制度所管課と協議のうえ、施設類型を一本化すること。

8 評価に当たっての留意点

(1)業務分担の確認

指定管理施設に関しては、一定の施策実現や施設施設の利用促進を図る等を目的に、市としても一定の業務を実施する場合がある。評価に当たっては、協定の内容を確認するなどして、指定管理者の担当すべき業務を明確に把握したうえで行うこと。

(2)評価レベル

当初市が設定した要求水準どおりに行われていて「評価レベル3」の「普通」とする。利用者の満足度については、原則、満足度8割を基準（「評価レベル3」の「普通」）として判断し、「評価レベル5」はこれ以上ない満足度の施設とする。（評価項目ごとの採点の目安 P18～P23 参照）

《選定時及び実績時における指定管理者の評価の留意点》

公募選定時の指定管理者の評価については、指定管理者の提案が、市の要求水準に対して、どのレベルにあるか、指定管理者検討会（以下「検討会」という。）の審査結果として、項目ごとに評価レベルを決定している。

したがって、当初の提案どおり管理運営を行った場合は、検討会の審査結果（評価レベル）を基準として、その他社会情勢等を勘案しつつ評価レベルを決定することとなる。

評価レベルの考え方(例)

【選定時の評価】

- ①市の要求水準（評価レベル「3」の目安）は、年間利用者数 100 千人として募集
- ②指定管理者は、年間利用者数 200 千人として提案
- ③指定管理者の提案（②）に対する検討会の審査結果は評価レベル「4」

【実績評価】

- ①年間利用者数の実績が 100 千人程度の場合は、市の要求水準どおりであるため、管理運営に対する評価レベルは「3」がベースとなる。
- ②年間利用者数の実績が 200 千人程度の場合は、提案どおりの実績であるため、選定時の評価レベル「4」（検討会審査結果）が、管理運営の実績に対する評価レベルのベースとなる。
- ③なお、評価レベルのベースは上記のとおりとしつつ、社会情勢や、その他指定管理者の取り組み以外の要因を考慮し、最終的な評価レベルを決定することとする。

	選定時		実績	評価時
	利用者数の目標	評価レベル (検討会審査結果)	利用者数	評価レベル (管理運営に対する評価)
①要求水準	100 千人	—	約 100 千人	3
②提案	200 千人	4	約 200 千人	4

(3)有効性、効率性、適正性の観点による取組み評価

ア 視点1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

○ 施設の設置目的の達成

天候など外的要因により集客が左右される施設については、目標利用者数だけではなく、年間の天候の状況(晴れ、曇りの日数)を把握し、例年の天候状況を考慮に入れた上で評価すること。

イ 視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

○ 経費の低減等

経費の低減については、指定管理業務に関する支出額を対象とする。

「経費の低減」と相対する「施設の設置目的の達成」、「公の施設に相応しい適正な管理運営」がバランスよく両立され、安易な経費の低減に結びついていないか、「経費の効果的・効率的な執行」の視点から評価する。

施設の運営に必要な人材を確保するために必要な経費を支出していない、保守点検・修繕費を抑制し施設の維持管理に必要な経費を支出していないなどの状況があれば、経費の低減とは言えない。

○ 収入の増加

収入の増加については、施設の使用料(利用料金)収入以外に、指定管理業務の実施を妨げない範囲において実施する自主事業による収入や企業などの外部からの収入(例:協賛金など)を獲得できているか、獲得した収入を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたなどについても評価する。

ウ 視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

評価項目2「平等利用、安全対策、危機管理体制など」は、最低限、達成すべき基準であり、この項目が基準を満たしていない(評価レベル2以下)場合は、合計得点が60点以上であっても総合評価はD又はEとする。

(4)事業報告書(自己評価)、評価シート

指定管理者の評価に関する検討会議が適切に評価を検証できるよう、事業報告書(自己評価)及び評価シートはできる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容や理由を具体的に記載すること。記載にあたっては、評価のポイントが伝わるように全体の文章量にも配慮し、わかりやすくまとめるよう留意すること。なお、複数施設を一括評価している場合には、指定管理者制度所管課と協議のうえ、事業報告書(自己評価)及び評価シートに各施設の個別の状況等が把握できるような記載を行うか、或いは別紙に一覧としてまとめるか、いずれかの対応を行うこと。

(5) 評価チェックリストの活用について

作業漏れ、チェック漏れがないように、別添の「評価作業チェックリスト(様式 3)」を活用すること。

(6) 利用者アンケートの適正化について

指定管理施設における「利用者アンケート」は、指定管理者による自己評価や、施設所管局による評価のための客観的なデータとして活用するとともに、施設所管局から指定管理者に対するサービス面での改善やより質の高い管理運営への参考として助言・指導を行うための有効な手段である。このため、サンプル数の確保に十分留意するとともに、施設所管局は詳細な集計・分析結果を指定管理者に速やかにフィードバックして情報共有を図るなど、有効かつ適切に活用すること基に評価を行うこと。

9 評価項目ごとの採点の目安

(1) 施設の設置目的の達成に関する取組み

施設の設置目的の達成

<p style="text-align: center;">用いるデータ</p>	<p>① 施設利用に関する「要求水準・目標数値(利用者数、利用件数等)・計画」</p> <p>② 「評価対象年度の前年度の利用実績」</p> <p>③ 「評価対象年度の利用実績」</p> <p>④ 事業(行事、集客策等)に関する「評価対象年度の前年度の実績」</p> <p>⑤ 事業(行事、集客策等)に関する「評価対象年度の実績」</p>																															
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="177 607 320 1249" rowspan="4" style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;"> <p style="text-align: center;">採点の目安</p> </td> <td data-bbox="320 607 1418 1249" rowspan="4" style="text-align: center;"> <p>上記①がある場合</p> </td> <td data-bbox="320 607 1418 698"> <p>● 基準となる評価</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 698 1339 748"> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>①と③がほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>③が①を上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>③が①を大きく上回った場合(概ね15%以上)</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 748 1418 943"> <p>● 加減点要素</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 943 1339 1249"> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・⑤が④を大きく上回っている場合 </td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・⑤が④を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="177 1249 320 1892" rowspan="4" style="text-align: center;"> <p>上記①がない場合</p> </td> <td data-bbox="320 1249 1418 1301"></td> <td data-bbox="320 1301 1418 1344"> <p>● 基準となる評価</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1344 1339 1393"> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>②と③がほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>③が②を上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>③が②を大きく上回った場合(概ね15%以上)</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="320 1393 1418 1588"> <p>● 加減点要素</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1588 1339 1892"> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく上回っている場合 </td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>	<p style="text-align: center;">採点の目安</p>	<p>上記①がある場合</p>	<p>● 基準となる評価</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>①と③がほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>③が①を上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>③が①を大きく上回った場合(概ね15%以上)</td> </tr> </table>	3	①と③がほぼ同程度の場合	4	③が①を上回った場合(概ね10%以上)	5	③が①を大きく上回った場合(概ね15%以上)	<p>● 加減点要素</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・⑤が④を大きく上回っている場合 </td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・⑤が④を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table>	「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・⑤が④を大きく上回っている場合 	「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・⑤が④を大きく下回っている場合 	<p>上記①がない場合</p>		<p>● 基準となる評価</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>②と③がほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>③が②を上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>③が②を大きく上回った場合(概ね15%以上)</td> </tr> </table>	3	②と③がほぼ同程度の場合	4	③が②を上回った場合(概ね10%以上)	5	③が②を大きく上回った場合(概ね15%以上)	<p>● 加減点要素</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく上回っている場合 </td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table>	「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく上回っている場合 	「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素
<p style="text-align: center;">採点の目安</p>	<p>上記①がある場合</p>			<p>● 基準となる評価</p>																												
				<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>①と③がほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>③が①を上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>③が①を大きく上回った場合(概ね15%以上)</td> </tr> </table>	3	①と③がほぼ同程度の場合	4	③が①を上回った場合(概ね10%以上)	5	③が①を大きく上回った場合(概ね15%以上)																						
				3	①と③がほぼ同程度の場合																											
		4	③が①を上回った場合(概ね10%以上)																													
5	③が①を大きく上回った場合(概ね15%以上)																															
<p>● 加減点要素</p>																																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・⑤が④を大きく上回っている場合 </td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・⑤が④を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table>	「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・⑤が④を大きく上回っている場合 	「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・⑤が④を大きく下回っている場合 																												
「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・⑤が④を大きく上回っている場合 																															
「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・⑤が④を大きく下回っている場合 																															
<p>上記①がない場合</p>		<p>● 基準となる評価</p>																														
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>②と③がほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>③が②を上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>③が②を大きく上回った場合(概ね15%以上)</td> </tr> </table>	3	②と③がほぼ同程度の場合	4	③が②を上回った場合(概ね10%以上)	5	③が②を大きく上回った場合(概ね15%以上)																									
	3	②と③がほぼ同程度の場合																														
	4	③が②を上回った場合(概ね10%以上)																														
5	③が②を大きく上回った場合(概ね15%以上)																															
<p>● 加減点要素</p>																																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく上回っている場合 </td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table>	「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく上回っている場合 	「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく下回っている場合 																												
「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく上回っている場合 																															
「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤が④を大きく下回っている場合 																															

数値以外に考慮すべき事項は評価項目・ポイント(P6)を参照

(2) 利用者の満足度

用いる データ	<p>①利用者アンケート調査結果に示された利用者満足度(評価対象前年度) ②利用者アンケート調査結果に示された利用者満足度(評価対象年度) ※ 指定管理者自身の努力やノウハウによるサービス向上の効果等を評価するアンケート項目の満足度の指標(指定管理者起因となる利用者満足度の項目による評価)をできるだけ用いること。</p>														
採点の目安	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="325 555 379 1848" style="background-color: #e0f7fa; text-align: center; vertical-align: middle;"> 上記②がある場合 </td> <td data-bbox="379 555 1417 1848"> <p>● 基準となる評価</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>②が概ね80%～85%である場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>②が概ね85%～95%である場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>②が概ね95%以上である場合</td> </tr> </table> <p>● 加減点要素</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素</td> <td>・②が①を大きく上回っている場合</td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素</td> <td>・②が①を大きく下回っている場合</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="325 1198 379 1848" style="background-color: #e0f7fa; text-align: center; vertical-align: middle;"> 上記②がない場合 </td> <td data-bbox="379 1198 1417 1848"></td> </tr> </table>	上記②がある場合	<p>● 基準となる評価</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>②が概ね80%～85%である場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>②が概ね85%～95%である場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>②が概ね95%以上である場合</td> </tr> </table> <p>● 加減点要素</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素</td> <td>・②が①を大きく上回っている場合</td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素</td> <td>・②が①を大きく下回っている場合</td> </tr> </table>	3	②が概ね80%～85%である場合	4	②が概ね85%～95%である場合	5	②が概ね95%以上である場合	「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	・②が①を大きく上回っている場合	「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素	・②が①を大きく下回っている場合	上記②がない場合	
上記②がある場合	<p>● 基準となる評価</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">3</td> <td>②が概ね80%～85%である場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>②が概ね85%～95%である場合</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>②が概ね95%以上である場合</td> </tr> </table> <p>● 加減点要素</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素</td> <td>・②が①を大きく上回っている場合</td> </tr> <tr> <td>「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素</td> <td>・②が①を大きく下回っている場合</td> </tr> </table>	3	②が概ね80%～85%である場合	4	②が概ね85%～95%である場合	5	②が概ね95%以上である場合	「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	・②が①を大きく上回っている場合	「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素	・②が①を大きく下回っている場合				
3	②が概ね80%～85%である場合														
4	②が概ね85%～95%である場合														
5	②が概ね95%以上である場合														
「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	・②が①を大きく上回っている場合														
「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素	・②が①を大きく下回っている場合														
上記②がない場合															

数値以外に考慮すべき事項は、評価項目・ポイント(P7)を参照

2 施設の設置目的の達成に関する取り組み

(1) 経費の低減等

用いるデータ	① 支出額(目標・計画数値) ② 支出額(評価対象年度の前年度) ③ 支出額(評価対象年度) ④ 支出削減による収益の用途										
採点の目安	上記①がある場合 <ul style="list-style-type: none"> ● 基準となる評価 <table border="1" data-bbox="379 607 1334 752"> <tr> <td>3</td> <td>③が①とほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>③が①を下回った場合(概ね5%以上)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>③が①を大きく下回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> </table> ● 加減点要素 <table border="1" data-bbox="379 853 1334 1182"> <tr> <td data-bbox="379 853 743 1043">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td data-bbox="743 853 1334 1043"> ・③が②を大きく下回っている場合 ・④について、支出削減による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1043 743 1182">「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td data-bbox="743 1043 1334 1182"> ・③が②を大きく上回っている場合 </td> </tr> </table> 	3	③が①とほぼ同程度の場合	4	③が①を下回った場合(概ね5%以上)	5	③が①を大きく下回った場合(概ね10%以上)	「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	・③が②を大きく下回っている場合 ・④について、支出削減による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合	「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	・③が②を大きく上回っている場合
	3	③が①とほぼ同程度の場合									
4	③が①を下回った場合(概ね5%以上)										
5	③が①を大きく下回った場合(概ね10%以上)										
「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	・③が②を大きく下回っている場合 ・④について、支出削減による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合										
「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素	・③が②を大きく上回っている場合										
上記①がない場合 <ul style="list-style-type: none"> ● 基準となる評価 <table border="1" data-bbox="379 1283 1334 1429"> <tr> <td>3</td> <td>③と②とほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>③が②を下回った場合(概ね5%以上)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>③が②を大きく下回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> </table> ● 加減点要素 <table border="1" data-bbox="379 1529 1334 1809"> <tr> <td data-bbox="379 1529 743 1675">「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素</td> <td data-bbox="743 1529 1334 1675"> ・④について、支出削減による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1675 743 1809">「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素</td> <td data-bbox="743 1675 1334 1809"></td> </tr> </table> 	3	③と②とほぼ同程度の場合	4	③が②を下回った場合(概ね5%以上)	5	③が②を大きく下回った場合(概ね10%以上)	「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	・④について、支出削減による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合	「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素		
3	③と②とほぼ同程度の場合										
4	③が②を下回った場合(概ね5%以上)										
5	③が②を大きく下回った場合(概ね10%以上)										
「基準となる評価」の上方修正を配慮する要素	・④について、支出削減による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合										
「基準となる評価」の下方修正を配慮する要素											

数値以外に考慮すべき事項は、評価項目・ポイント(P7)を参照

(2) 収入の増加

<p>用いる データ</p>	<p>① 収入額(目標数値) ② 収入額(評価対象年度の前年度) ③ 収入額(評価対象年度) ④ 収入増による収益の用途</p>											
	<p>上記 ① が あ る 場 合</p>	<p>● 基準となる評価</p> <table border="1" data-bbox="379 555 1332 705"> <tr> <td>3</td> <td>③が①とほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>③が①を上回った場合(概ね5%以上)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>③が①を大きく上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> </table> <p>● 加減点要素</p> <table border="1" data-bbox="379 801 1332 1131"> <tr> <td data-bbox="379 801 754 996"> 「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素 </td> <td data-bbox="754 801 1332 996"> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・④について、収入増による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 996 754 1131"> 「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素 </td> <td data-bbox="754 996 1332 1131"> <ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 </td> </tr> </table>		3	③が①とほぼ同程度の場合	4	③が①を上回った場合(概ね5%以上)	5	③が①を大きく上回った場合(概ね10%以上)	「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・④について、収入増による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 	「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素
3	③が①とほぼ同程度の場合											
4	③が①を上回った場合(概ね5%以上)											
5	③が①を大きく上回った場合(概ね10%以上)											
「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく上回っている場合 ・④について、収入増による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 											
「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・③が②を大きく下回っている場合 											
<p>採点の 目安</p> <p>上記 ① が な い 場 合</p>	<p>● 基準となる評価</p> <table border="1" data-bbox="379 1232 1332 1382"> <tr> <td>3</td> <td>③と②とほぼ同程度の場合</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>③が②を上回った場合(概ね5%以上)</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>③が②を大きく上回った場合(概ね10%以上)</td> </tr> </table> <p>● 加減点要素</p> <table border="1" data-bbox="379 1478 1332 1758"> <tr> <td data-bbox="379 1478 754 1628"> 「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素 </td> <td data-bbox="754 1478 1332 1628"> <ul style="list-style-type: none"> ・④について、収入増による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="379 1628 754 1758"> 「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素 </td> <td data-bbox="754 1628 1332 1758"></td> </tr> </table>		3	③と②とほぼ同程度の場合	4	③が②を上回った場合(概ね5%以上)	5	③が②を大きく上回った場合(概ね10%以上)	「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・④について、収入増による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 	「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素	
3	③と②とほぼ同程度の場合											
4	③が②を上回った場合(概ね5%以上)											
5	③が②を大きく上回った場合(概ね10%以上)											
「基準となる評価」の 上方修正を配慮する要素	<ul style="list-style-type: none"> ・④について、収入増による収益を設備投資やソフト事業に充当し利用者に還元した場合 											
「基準となる評価」の 下方修正を配慮する要素												

数値以外に考慮すべき事項は、評価項目・ポイント(P7)を参照

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 管理運営の実施状況

用いる データ	<ul style="list-style-type: none"> ① 人員配置の状況 ② 研修等の状況 ③ 地域等との連携の状況 						
採点 の 目 安	<ul style="list-style-type: none"> ● 基準となる評価 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>通常行われているような人員配置、研修、連携等を行っている場合等</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>他の施設に比べて優れた取組みを行った場合や法律、協定等で定められた人員を超える配置を行った場合等</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>他の施設の模範となるような、創意工夫溢れる、独自性のある極めて優れた取組みを行った場合</td> </tr> </table> ● 『基準となる評価』の上方修正につながった具体的事例 <ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な人員体制により、効率的な管理運営を実施 ・ 職員向けに他施設の事例紹介、問題点の喚起等を実施 ・ 運営会議や研修の定期的な実施等による職員の資質・能力の向上 ・ 関連団体、関連施設等との定期的な情報交換や連携・協働 ・ イベント開催等を通じた地域との連携・協働や地域社会への貢献 ・ 苦情、要望、問題点について検討する会議を定期的開催 ・ 見学・視察等の積極的な受け入れ ● 『基準となる評価』の下方修正につながった具体的事例 <ul style="list-style-type: none"> ・ 不適切な人員体制(管理者や代表責任者が不在となる時間帯があった)。 ・ 当初計画と異なった人員配置が行われていた。 	3	通常行われているような人員配置、研修、連携等を行っている場合等	4	他の施設に比べて優れた取組みを行った場合や法律、協定等で定められた人員を超える配置を行った場合等	5	他の施設の模範となるような、創意工夫溢れる、独自性のある極めて優れた取組みを行った場合
3	通常行われているような人員配置、研修、連携等を行っている場合等						
4	他の施設に比べて優れた取組みを行った場合や法律、協定等で定められた人員を超える配置を行った場合等						
5	他の施設の模範となるような、創意工夫溢れる、独自性のある極めて優れた取組みを行った場合						

評価項目・ポイント(P8)を参照

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

<p>用いるデータ</p>	<p>① 計画や体制、マニュアル作り ② 研修、訓練の状況</p>						
<p>採点の目安</p>	<p>● 基準となる評価</p> <table border="1" data-bbox="399 560 1337 840"> <tr> <td data-bbox="399 560 545 649">3</td> <td data-bbox="545 560 1337 649">通常行われているような配置、研修、連携等がある場合</td> </tr> <tr> <td data-bbox="399 649 545 739">4</td> <td data-bbox="545 649 1337 739">他の施設に比べて優れた取組みを行った場合</td> </tr> <tr> <td data-bbox="399 739 545 840">5</td> <td data-bbox="545 739 1337 840">他の施設の模範となるような、創意工夫溢れる、極めて独自性のある優れた取組みを行った場合</td> </tr> </table> <p>● 『基準となる評価』の上方修正につながった具体的事例</p> <ul data-bbox="379 940 1141 1411" style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護、事故防止、安全衛生管理等に関する規程 ・ 各種マニュアルの整備 ・ 定期的な安全点検の実施 ・ 内部監査や経営・経理状況に係る会議の実施 ・ 防災訓練、避難訓練、消化訓練等の実施に工夫がある ・ AED の設置と、全職員対象の AED 研修の実施 ・ 救急・救命等に係る研修会・講習会への参加 ・ 職員に上級救命士資格の取得義務付け ・ 「まちかど救命士のいる事業所」の指定 ・ 身体障害者への個別対応及び研修の実施 <p>● 『基準となる評価』の下方修正につながった具体的事例</p> <ul data-bbox="379 1512 917 1601" style="list-style-type: none"> ・ 個人情報の取扱いに関して事故が発生 ・ 利用者への安全配慮が十分でなかった 	3	通常行われているような配置、研修、連携等がある場合	4	他の施設に比べて優れた取組みを行った場合	5	他の施設の模範となるような、創意工夫溢れる、極めて独自性のある優れた取組みを行った場合
3	通常行われているような配置、研修、連携等がある場合						
4	他の施設に比べて優れた取組みを行った場合						
5	他の施設の模範となるような、創意工夫溢れる、極めて独自性のある優れた取組みを行った場合						

評価項目・ポイント(P8)を参照

※評価項目2「平等利用、安全対策、危機管理体制など」は、最低限、達成すべき基準であり、この項目が基準を満たしていない(評価レベル2以下)場合は、合計得点が60点以上であっても、総合評価のランクはD又はEとする。

<参考:指標(数値目標)の使用目的>

1 施設の設置目的の達成

(1)施設の設置目的の達成

- ・ 利用者数…目標利用者数を達成しているかどうか。集客力をみる。
- ・ 事業実施回数…イベント等の開催回数。施設を有効に活用しているかを把握。事業内容・利用者満足度などと合わせて活用するのが望ましい。
- ・ 施設稼働率…施設の年間使用日数、1日ごとの使用時間、時間帯ごとの使用時間。施設が有効に活用されているかを把握。
- ・ 研修会等の参加率…研修会等を開催した場合の定員(計画)に対する参加率を把握。

(2)利用者満足度

- ・ 利用者満足率…サービスに満足している利用者の総利用者に占める割合(年齢別の割合、市外・市内別の割合など)。利用者のニーズを把握。

2 効率性向上

(1)経費の低減

- ・ コスト削減率(支出/目標支出)…経費を目標どおり削減できているかどうか。
- ・ 利用者1人あたりのコスト(支出/延べ利用者数)
…1人あたりの利用者にどれだけのコストが費やされているかを把握。コストが少なくても利用者が少ない、あるいはコストがかかっているが利用者は多いなど、前年度の比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を把握。
- ・ 外部委託比率(外部委託額/支出)…支出に占める外部委託費の割合。外部委託し過ぎていないかを把握。

(2)収入の増加

- ・ 収入額…目標収入額、前年度収入額を達成しているかどうか。
- ・ 収入増加率…前年度、前月、前年度前月等の収入額からの増加率。収入の増加・減少状況を把握。
- ・ 事業収支(支出ー収入)…事業全体が黒字なのか、事業の継続性を把握。
- ・ 利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)
…指定管理者の支出のうち利用料金収入でどれほど賄っているかを把握。
- ・ 利用料金以外の収入額
…指定管理者の自主事業による収入、企業の協賛金等の収入を把握。

IV 評価に必要な資料

※ 標準を示したものであり、施設所管局において付加することは構わない。

1 指定管理者による自己評価

(1)自身の作成する業務報告(月報、年報など)

(2)施設を利用する市民等の評価・満足度(利用者アンケート等)

※利用者アンケートの集計・分析結果を施設所管局のみが保有している場合、指定管理者は情報の共有を求めること。

(3)施設所管局との意見交換

改善指示等を受けた場合は、対応状況も評価に反映する必要がある。

(4)評価に必要な資料の提出

指定管理者は、施設所管局に事業報告書(自己評価)(様式1)を4月末までに提出する。

2 施設所管局による評価

(1)指定管理者からの事業報告書(自己評価)及び月報、年報(必要な現地調査を含む)

※「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P56を参照。

(2)施設を利用する市民等の評価・満足度(利用者アンケート等)

※「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P61を参照。

※利用者アンケートについては、「利用者アンケート実施要領」を参照。

(3)施設の維持管理及び経理事務処理に関するモニタリングの結果

※「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P63を参照。

(4)指定管理者との意見交換

各施設所管局は、評価の際、指定管理者から施設の運営改善に向けた意見(利用促進・サービスの向上のための改善方策、施設の管理・運営に当たっての自由度の確保など)を聴取する。

※「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P64を参照。

(5)評価に必要な資料の提出

各施設所管局は、下記の資料を5月末までに指定管理者制度所管課に提出すること。

【指定管理者制度所管課に提出するもの】

○ 事業報告書(自己評価)(様式1)及び評価シート(様式2)

(複数施設を一括評価する場合で、指定管理者制度所管課との協議により各施設の状況の一覧を添付すべき場合は、当該一覧を添付する)

○ 施設概要(選定時から修正のある場合は、朱書き見え消しで提出)

※「北九州市指定管理者制度ガイドライン」様式・資料P3を参照。

○ 利用者アンケート結果

・ 利用者アンケートチェックリスト(「利用者アンケート実施要領」P35)

- ・ 調査票(未記入のもの)、結果集計表(分かりやすく図・表化したもの)
- その他、評価(検証)に際し施設所管局が必要と判断した資料
- ※ 資料は「電子データ」で提出すること。

評価結果の検証に活用するため、提出された資料は北九州市指定管理者の評価に関する検討会議で配布します。

V 評価体制等

1 評価体制

「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議開催要綱」に基づき、指定管理者の評価に関する検討会議を開催する。

(1)指定管理者の評価に関する検討会議

本市の公の施設に係る指定管理者の評価に関する事項について客観性及び公平性を確保するため、「指定管理者の評価に関する検討会議」を開催する。

○ 所掌事務

次の事項に関して意見等を述べる。

- (1)指定管理者・施設所管局等が行う、指定管理者の評価に関すること
- (2)指定管理者評価制度に関すること
- (3)検討会議の運営に関して必要なこと
- (4)その他、指定管理者の評価に関すること

○ 構 成

学識経験者等10名以内の委員により構成する。

なお、専門的な見地からの意見聴取が特に必要であるときは、臨時構成員を置くことができる。

○ 庶 務

庶務事務は指定管理者制度所管課において行う。

2 評価の種別

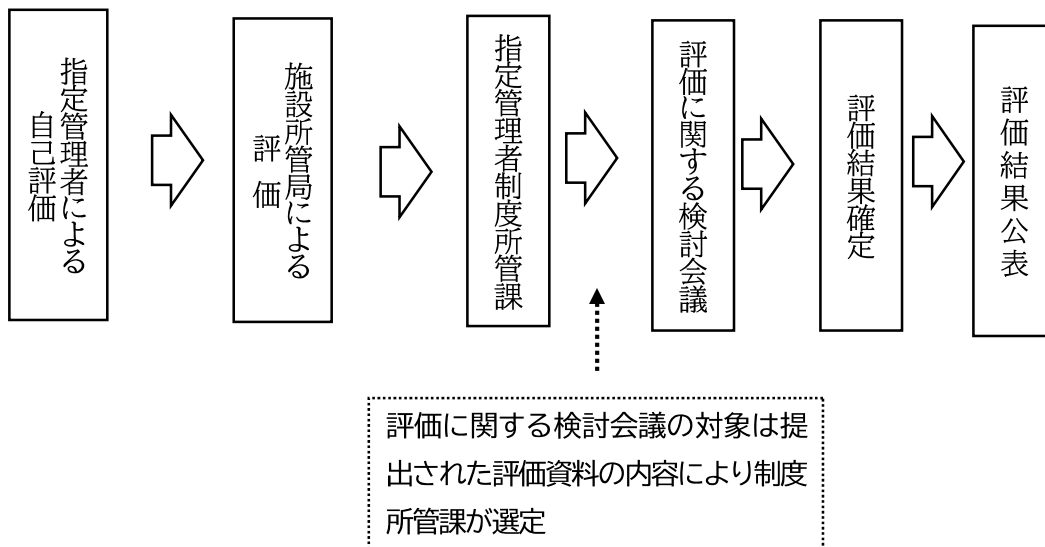
令和6年度以降に指定管理者を選定した施設については、評価種別を 1 本化し、毎年度前年度 1 年間の評価を実施する

3 評価の流れ

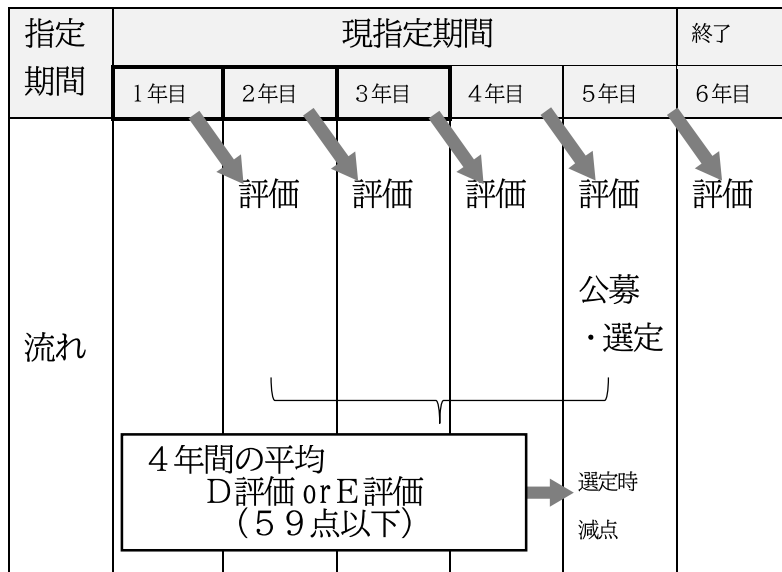
提出された評価資料一式をもとに、指定管理者制度所管課において指定管理者の評価に関する検討会議で意見を聴取する施設を選定し、検討会議においてヒアリング、書面審査による評価内容の検証等を実施する。(対象施設は、施設所管局からの評価資料一式提出後に指定管理者制度所管課において決定する。)

すべての評価を評価会議に諮ることができる場合、総合評価ランク C 以外の施設を優先して会議対象とし、その評価の妥当性を検証することとする。

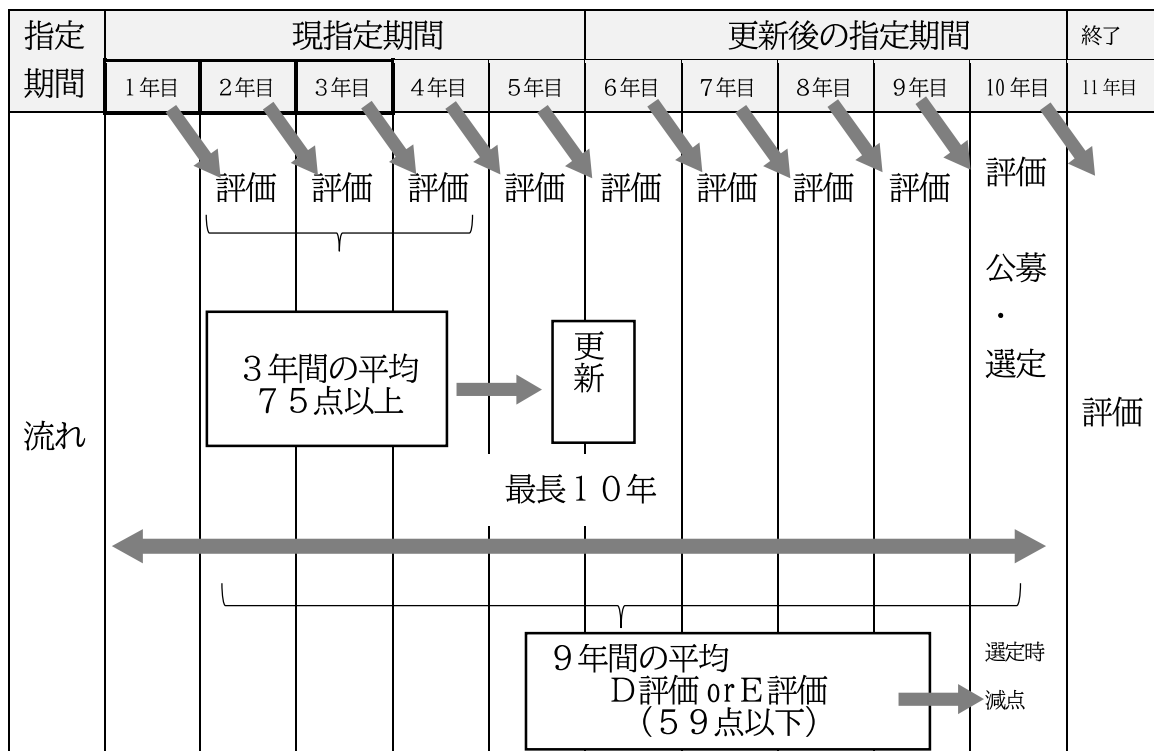
なお、評価全体の適正性を確保することを目的として、指定管理者制度所管課が指定管理者及び施設所管局から提出された評価資料の修正の指示や助言をすることがある。評価レベルや評価の理由の記載等に疑義がある場合は、指定管理者制度所管課に適宜、協議を行うこと。



【参考】通常の施設(指定期間 5 年の場合)



【参考】更新制を適用し更新する施設の場合(指定期間 5 年→10年へ)



VI その他

1 評価結果の公表等

(1) 公表様式

「Ⅱ評価方法5(1)作成書式」に同じ。

(2) 公表方法及び期間

各施設所管局のホームページにおいて、上記の内容を公表する。

なお、各施設所管局のホームページにおける公表期間は、掲載した日の翌日から原則として、5年間とする。

また、指定管理者制度所管課のホームページにおいて、「施設名」、「指定管理者名」、「指定期間」、「総合評価結果」、「担当課」を記載した一覧表を公表し、各施設の評価結果を公表する施設所管局のホームページへのリンクを案内する。

指定管理者制度所管課のホームページにおける公表期間は、当該指定期間終了後に実施される評価結果を掲載した日の翌日から原則として、5年間とする。

(3) 議会への情報提供

指定管理者の評価結果について、毎年度9月議会において情報提供を行う。

(4) 通知及び公表時期

今後の施設の管理運営に活かしてもらうため、施設所管局は指定管理者に対して評価結果を通知する。その後、議会への情報提供と合わせてホームページによる公表を行う。

(5) 評価結果に対する感想等の提出

施設所管局は指定管理者に評価結果を通知する際、必要に応じて、「評価結果に対する指定管理者の感想及び改善に向けた取組み」の提出を求める。

3 評価スケジュール

2～4月 ・各局で評価の準備作業

(評価基準の作成、評価に必要なデータの取りまとめ)

4月 ・指定管理者は自己評価を実施し、4月末までに施設所管局へ提出

4～5月

・指定管理者による自己評価の提出を受け、施設所管局が評価を実施(必要に

応じ、指定管理者への確認作業等を実施)

・評価結果、評価に必要なデータを指定管理者の評価に関する検討会議(指定管理者制度所管課)に提出

6～7月 ・指定管理者の評価に関する検討会議における検証
(対象施設がある場合:更新制適用の妥当性に関する検証)

8月～ ・評価結果の公表

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立〇〇〇センター
	所 在 地	北九州市〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号
指定管理者 (自己評価者)	名 称	〇〇〇株式会社
	所 在 地	北九州市〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号
指定期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日	
事業報告（自己評価）の 対象期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日	

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業			※ 「企画提案事業」および「自主事業」について、『事業名』と自己評価の対象期間における『実施の有無（○×）』を記入してください。 （応募・申請時に提案した事業はすべて記入し、チェック☑すること） ※ 補足説明等（×の理由など）がある場合は「備考」欄に記入してください。 ※ 行が不足する場合は追加してください。
〇〇〇〇事業			
〇〇〇〇事業			
〇〇〇〇事業			
〇〇〇〇事業			
〇〇〇〇事業			
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		
〇〇〇〇事業	<input type="checkbox"/>		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

【評価の理由、要因・原因分析】

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。
 ※ 利用者アンケートなどによる利用者満足度について、目標（計画）及び結果（実績）、過去実績、有効回答数（n）等を、下記を参考に必ず表を用いて記入した上で、その要因・原因を明確に記入してください。

【満足度】	○年度 (更新前)	○年度 (1年目)	○年度 (2年目)	○年度 (3年目)	○年度 (4年目)	○年度 (5年目)
目標値	□□. □%	□□. □%	□□. □%	□□. □%	□□. □%	□□. □%
実績	◎◎. ◎%	◎◎. ◎%	—	—	—	—
有効回答数	●●●●人	●●●●人				

※ □□□□・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0~5)

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【評価の理由、要因・原因分析】

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。
 ※ 支出について、計画（予算・目標）及び実績（決算）を、下記を参考に必ず表を用いて記入した上で、増減理由や取組内容がわかるように記入してください。
 （このほか、経費節減等につながる取組みや工夫等あれば記入してください。）

(単位：千円)

【支 出】		○年度 (更新前)	○年度 (1年目)	○年度 (2年目)	○年度 (3年目)	○年度 (4年目)	○年度 (5年目)
事業費	計画	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
	実績	◎◎◎◎	◎◎◎◎	—	—	—	—

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	〇〇局〇〇部〇〇課
評価対象期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市立〇〇〇センター	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号		
	設置目的	※設置目的を明確に記入してください		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	〇〇〇株式会社		
	所在地	北九州市〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号		
指定管理業務の内容		※指定管理の業務内容を明確に記入してください		
指定期間		〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日		

【参考：評価レベル】

評価レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市(所管局) の評価	市(所管局)の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)				
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み				50	30
(1) 施設の設置目的の達成	3	3	○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○	35	21
(2) 利用者の満足度	4	3	○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○	15	9
2 効率性の向上等に関する取組み				30	22
(1) 経費の低減等	3	4	○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○	20	16
(2) 収入の増加	3	3	○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○	10	6
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	12
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	3	3	○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○	10	6
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	3	3	○○○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○○○○○	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる (80点以上) B：やや優れていると認められる (70点以上80点未満) C：適正であると認められる (60点以上70点未満) D：努力が必要であると認められる (50点以上60点未満) E：かなりの努力が必要であると認められる (50点未満)				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	

指定管理者評価チェックリスト

※以下の項目を確認して提出してください。

	チェック項目	チェック欄
1	施設名・指定管理者名は、評価対象年度のものが提出されているか。	
2	施設類型及び各評価項目の配点は適切か。	
3	施設に対応した評価ポイントになっているか。(不要なポイントが記載されていないか。)	
4	評価において、選定時に設定した数値目標の達成状況について記載されているか。	
5	利用者数、支出、収入等の数値は、整合性はとれているのか。	
6	評価の理由が具体的な根拠を含めて記載されているか。評価レベルにふさわしい記述となっているか。	
7	評価資料に個人情報等公表不可の情報は記載されていないか。	
8	評価点の計算間違いはないか。	
9	評価レベルは適切か。	
10	採点した根拠は数値等に裏付けられた理由となっているか。(特に「3」普通以外の場合)	
11	評価シート、施設概要、アンケート結果等、必要な資料は提出されているか。また、決められた様式に従っているか。	
12	アンケート結果は、評価対象年度のものが提出されているか。	

<参考:採点例> 施設類型 I の場合

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	50		30
(1)施設の設置目的の達成			
① 計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。	35	3	21
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。			
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。			
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
(2)利用者の満足度			
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	15	3	9
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		22
(1)経費の低減等			
① 施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
(2)収入の増加			
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	10	3	6
② 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例:協賛金など)を獲得できているか。			
③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の実施がなされたか。			
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況			
① 施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。	10	3	6

② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか(管理コストの水準、研修内容など)。			
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。	10	3	6
④ 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【総合評価】

合計得点	64	評価ランク	C
------	----	-------	---

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A:総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B:総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C:総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D:総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E:総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)

北九州市指定管理者の評価に関する検討会議開催要綱

(開催目的)

第1条 北九州市の公の施設に係る指定管理者（地方自治法第244条の2第3項に規定する指定管理者、以下「指定管理者」という。）の評価に関する事項について客観性及び公平性を確保するとともに、指定管理者制度の効果的及び効率的な運用に向け、有識者等から意見等を聴取することを目的として、「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議」を開催する。

(所掌事務)

第2条 検討会議は、次に掲げる事項に関して意見等を述べる。

- (1) 公の施設を所管する局等（以下「所管局等」という。）が行う、指定管理者の評価に関する事
- (2) 指定管理者評価制度に関する事
- (3) 検討会議の運営に関して必要な事
- (4) その他、指定管理者制度に関する事

(検討会議の構成員)

第3条 構成員は、学識経験者及び有識者のうちから市長が依頼する。

- 2 検討会議に座長を置き、構成員の互選により選任する。
- 3 座長は検討会議を代表し、議事その他の会務を総理する。
- 4 座長の指名により検討会議に副座長を置き、座長に事故があるときは、副座長がその職務を代理する
- 5 構成員の任期は2年以内とする。ただし、構成員の再任は妨げない。
- 6 欠員が生じた場合は補欠構成員を選任できる。補欠構成員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 7 座長は、評価の対象となる指定管理施設及び業務の内容により、専門的な見地からの意見聴取が特に必要であると認めるときは、検討会議に構成員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。

(会議)

第4条 検討会議は座長が召集し、座長が議長となる。

- 2 検討会議は、必要に応じて、事案に係りのある職員、特定の分野に関する学識経験のある者等の出席を求め、その説明及び意見を聴くことができる。
- 3 検討会議は必要に応じて、所管局等に対し資料の提出等、必要な協力を求めることができる。

(庶務)

第5条 検討会議の庶務は、財政・変革局市政変革推進室にて処理する。

(補則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、指定管理者の評価に関し必要な事項は市長が定める。

付則

- 1 この要綱は、平成25年6月5日から施行する。
- 2 北九州市指定管理者制度推進会議の設置及び運営に関する要綱は廃止する。

付則

- 1 この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、平成28年4月1日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、令和5年7月1日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、令和6年3月6日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、令和6年4月1日から施行する。