指定管理者制度導入施設の事業評価に関する基本方針

初版

香南市契約管財課

目次

1　事業評価の定義と目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
2　年度スケジュール・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
3　評価方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
（1）自己評価
（2）一次評価
（3）総合評価
4　対象施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
5　評価基準日・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
6　評価実施についての事前協議等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
（1）施設所管課と契約管財課との協議
（2）施設所管課と指定管理者との協議
（3）評価シート等の各種様式の作成に際しての留意事項
7　評価の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
（1）自己評価
（2）一次評価
（3）総合評価
8　外部評価の対象施設及び実施時期・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
9　評価項目・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
（1）評価項目（大項目）の設定
（2）評価項目（小項目）の設定
（3）大項目別の小項目の配点
10　評価の基準・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
（1）評価項目（大項目）別の小項目の評価基準
（2）総合評価の評価基準
11　評価結果の通知及び公表・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
（1）結果の通知
（2）結果の公表
12　その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
（1）利用者アンケートの実施
（2）指定管理業務における目標値の設定

１　事業評価の定義と目的

事業評価とは、指定管理者による公の施設の管理運営やサービスの提供が、条例、規則及び協定等に従い、適切に行われているか確認・評価することを言う。

事業評価を行い、施設設置者である市と指定管理者の間で課題や問題点を共有し、改善していくことにより、施設の安定的かつ継続的な運営と、提供されるサービス水準の維持・向上を図ること、また、評価結果を次回の指定管理者の選定に反映させることを目的とする。

２　年度スケジュール

指定管理者事業評価の年度スケジュールは、次のとおりとする。

時期		実施主体	実施内容
１月～３月初旬	事前協議	契約管財課⇔施設所管課（※） 指定管理者⇔施設所管課	・評価シートの評価項目について協議 ・業務履行状況チェックシートの記載項目について協議
４月末	事業報告	指定管理者→施設所管課	事業報告書　提出 ※毎年度終了後 30 日以内
５月～６月末	自己評価	指定管理者	自己評価　実施
	一次評価	施設所管課	一次評価　実施
	評価シート等の提出	施設所管課→契約管財課	評価シート等の提出
７月～８月末	総合評価	事業評価委員会	総合評価　実施 （外部評価含む）
９月	結果報告	事業評価委員会 →市長・教育長	総合評価結果　報告
	通　知	事業評価委員会 →施設所管課 （施設所管課→指定管理者）	施設所管課へ総合評価結果を通知（施設所管課から指定管理者へ総合評価結果を通知）
９月中旬	公　表	契約管財課	契約管財課ホームページで評価結果及び評価シートを公表
１０月～３月	改善に向けた取組	指定管理者⇔施設所管課	総合評価結果に基づき、改善すべき項目について、協議し対応 ※改善すべき項目への対応状況は、次年度の業務評価の際に評価

※指定管理者を新たに指定した年度においては、施設所管課と契約管財課で事前協議を行うこととし、その他の年度においても、必要に応じて施設所管課と契約管財課で協議を行う。

３　評価方法

指定管理者事業評価は、①指定管理者による自己評価、②施設所管課による一次評価、③事業評価委員会による総合評価の３段階で実施する。

(1)　自己評価

評価者：　指定管理者

内　容：　指定管理者が、自らの管理運営業務について評価を行い施設所管課へ報告する。

(2)　一次評価

評価者：　施設所管課

内　容：　施設所管課が、指定管理者から提出された自己評価の分析や指定管理者へのヒアリング、実地調査等を行い、指定管理者の管理運営業務について評価する。

(3)　総合評価

評価者：　指定管理者制度導入施設事業評価委員会

内　容：　香南市指定管理者制度導入施設事業評価委員会設置要綱に基づき設置される指定管理者制度導入施設事業評価委員会（以下「事業評価委員会」という。）が、指定管理者の管理運営業務の状況について施設所管課へのヒアリングを実施し、委員の合議による総合評価を行う。

指定管理者を指定した施設のうち、「８　外部評価の対象施設及び実施時期」に記載する対象年度においては、外部委員が参加する総合評価（以下「外部評価」という。）を実施する。

４　対象施設

指定管理者事業評価は、全ての指定管理者制度導入施設を対象とする。

５　評価基準日

指定管理者事業評価の評価基準日は、評価実施年度の前年度の末日とする。なお、年度途中で指定を取り消された場合等にあっては、当該年度の業務最終日とする。

６　評価実施についての事前協議等

(1)　施設所管課と契約管財課との協議

指定管理者を新たに指定した年度又は必要に応じて、評価実施に当たり、評価シート（様式例１）の評価項目及び業務履行状況チェックシート（様式例４）のチェック項目について、施設所管課と契約管財課で事前協議を行う。

評価シートの評価項目及び業務履行状況チェックシートのチェック項目は、仕様書、協定書、事業計画書及び収支計画書に基づき決定する。

(2)　施設所管課と指定管理者との協議

施設所管課は、評価シート及び業務履行状況チェックシートの内容について、指定管

理者と協議を行い、互いに評価項目・チェック項目等を確認する。

(3)　評価シート等の各種様式の作成に際しての留意事項

評価シート等の各種様式については、各施設の設置目的や性質、仕様書、協定書、事業計画書及び収支計画書に基づき、様式例を参考に作成する。

7　評価の実施

自己評価・一次評価・総合評価の具体的な手続は、次のとおりとする。

(1)　自己評価

①　指定管理者は、管理運営業務について自己評価を行い、管理運営状況の分析内容や評価結果を評価シート（様式例１）に記載する。

②　指定管理者は、指定管理業務事業収支報告書（様式例２）・指定管理者自主事業開催報告書（様式例３）を作成し、評価シートとともに施設所管課に提出する。

なお、指定管理業務事業収支報告書（様式例２）・指定管理者自主事業開催報告書（様式例３）については、同様の記載内容で事業報告を行っている場合など、当該様式の代わりとなるものがある場合には、新たに作成する必要はない。

(2)　一次評価

①　施設所管課は、指定管理者との協議、施設への現地調査、指定管理者から提出された事業報告書等により確認した内容を、業務履行状況チェックシート（様式例４）に記載する。

②　施設所管課は、指定管理者から提出された評価シート等と業務履行状況チェックシートをもとに、一次評価を行い、評価結果を評価シート（様式例１）に記載する。

③　施設所管課は、指定管理者から提出された指定管理業務事業収支報告書（様式例２）及び指定管理者自主事業開催報告書（様式例３）とともに、評価シート（様式例１）及び業務履行状況チェックシート（様式例４）を契約管財課に提出する。

※指定管理業務事業収支報告書（様式例２）・指定管理者自主事業開催報告書（様式例３）によらず、当該様式の代わりとなるものがある場合には、それらの書類を提出する。

(3)　総合評価

事業評価委員会は、評価シート（様式例１）、指定管理業務事業収支報告書（様式例２）、指定管理者自主事業開催報告書（様式例３）及び業務履行状況チェックシート（様式例４）をもとに、施設所管課へのヒアリングを実施し、総合評価を行う。

総合評価結果は評価シート（様式例１）に記載し、評価結果通知書（様式例５）により施設所管課等へ通知した上で、公表する。

８　外部評価の対象施設及び実施時期

総合評価のうち外部評価は、すべての施設を対象として、第三者の客観的な視点や利用者目線からの評価をするもので、原則として、指定期間内に１回は実施する。

指定期間を原則３年としているため、外部評価は指定期間の２年目に実施する。３年を超える期間の指定期間を設定している場合には、事業評価委員会が必要と認める時期に外部評価を実施する。

例）指定期間３年の指定管理者制度導入施設の場合

指定期間	評価対象	総合評価	事業評価委員会の委員構成
１年目	前指定管理者による３年目の管理運営業務	通常の総合評価	本市職員９人
２年目	１年目の管理運営業務	外部評価	本市職員２人 外部委員４人以内
３年目	２年目の管理運営業務	通常の総合評価	本市職員９人
次期１年目	３年目の管理運営業務	通常の総合評価	本市職員９人

９　評価項目

(1)　評価項目（大項目）の設定

評価項目の大項目は、①業務の履行状況の確認、②サービスの質の確認、③サービス提供の継続性と安定性の３つとする。

(2)　評価項目（小項目）の設定

大項目ごとに、具体的な評価項目として、小項目とその確認内容を設定する。

また、施設の設置目的や事業内容がそれぞれ異なることから、施設所管課で、各施設の仕様書、基本協定書、事業計画書及び収支予算書に応じて、小項目及び確認内容の追加、削除又は変更ができるものとする。

(3)　大項目別の小項目の配点

ひとつの小項目の配点は、「業務の履行状況の確認」は３点、「サービスの質の確認」は５点、「サービス提供の継続性と安定性」は３点とする。

大項目	小項目ごとの配点	考え方
業務の履行状況の確認	３点	仕様書及び事業計画書に基づき実施されていることが前提であるため、最大配点数を３点とする。
サービスの質の確認	５点	公共サービスがどの程度の水準で提供されているか確認するものであり、最大配点数を５点とする。

サービス提供の継続性と安定性	３点	指定管理者業務が安定的に実施され､将来に向けて継続性があるか確認するものであり、最大配点数を３点とする。

例）大項目：業務の履行状況の確認について、小項目を 20 項目設定した場合には、60 点の配点（３点× 20 項目）で採点することになる。

10　評価の基準

(1)　評価項目（大項目）別の小項目の評価基準

評価項目（小項目）の評価の判断基準は、次のとおりとする。

①　業務の履行状況の確認

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

②　サービスの質の確認

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが 必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

③　サービス提供の継続性と安定性

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	概ね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な 見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

(2)　総合評価の評価基準

事業評価委員会の評価点数の合計値について、配点の合計点数に対する割合を参考に、S、A、B、C評価とする。

区分	評価基準	評価内容
S	評価点数の合計値が配点合計点数の 90%以上、 かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、それ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。
A	・評価点数の合計値が配点合計点数の 80%以上 90%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の 90%以上であるが、小項目で2点以下の評価があるもの	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。
B	評価点数の合計値が配点合計点数の 60%以上 80%未満	概ね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。
C	評価点数の合計値が配点合計点数の 60%未満	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

※評価点数の合計値について配点の合計点数に対する割合の算定に当たっては、小数点以下は切り上げる。

11　評価結果の通知及び公表

(1)　結果の通知

事業評価委員会で総合評価を行った後、施設所管課へ評価結果を通知する（様式例５）。

施設所管課は指定管理者へ評価結果を通知するとともに、課題・改善点等については指定管理者と協議し、次年度の事業計画等への反映に向けた取組を行うものとする。

(2)　結果の公表

指定管理者へ評価結果を通知後、市ホームページの契約管財課のページで評価結果及び評価シートを公表する。

12　その他

(1)　利用者アンケートの実施

仕様書及び事業計画書において、事業の実施に当たり施設利用者のニーズの把握に努め、事業の計画及び実施に反映させること。 そのため、指定管理者は、利用者ニーズを把握する手段として、年１回以上、利用者アンケートを実施すること。実施回数、実施時期、調査方法、調査項目等は指定管理者と施設所管課で協議し、決定する。

(2)　指定管理業務における目標値の設定

原則として、利用者数、稼動率等、指定管理業務における目標値を施設ごとに設定し、目標値に対する達成状況について評価する。 目標値の設定に当たっては、指定管理者と施設所管課で協議を行い、仕様書、協定書、事業計画書及び収支計画書を考慮し決定する。

【様式例1 事業評価シート】

令和 年度　　指定管理者事業評価シート

自己評価実施日 令和 年 月 日
一次評価実施日 令和 年 月 日
総合評価実施日 令和 年 月 日

1. 施設概要

施 設 名					施設所管課			
指定管理者名								
指 定 期 間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日				公募・非公募			
設 置 目 的								
業 務 内 容								
施 設 内 容								
職 員 体 制	常勤職員		非常勤職員		契約社員		合計	
	パート職員		アルバイト		その他			

2. 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指　標	令和 年度 (1年目)		令和 年度 (2年目)		令和 年度 (3年目)		令和 年度 (4年目)		令和 年度 (5年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
(例)利用料金収入(円)										
(例)利用者数(人)										
(例)利用率(%)										
(例)収入目標額(円)										
目標値に対する達成状況について										

※目標指標は、各施設ごとに設定してください
※達成状況は、目標値に到達しなかった要因又は目標値を上回った要因等について具体的に記載してください。

3. 利用状況(指定管理者記入欄)

		令和 年度 (1年目)	令和 年度 (2年目)	令和 年度 (3年目)	令和 年度 (4年目)	令和 年度 (5年目)
利用者数(人)						
利用者数:前年度比(%)						
開館日数(日)						
利用率(%)	会議室					
	多目的ホール					
	メインアリーナ					
利用状況についての評価						

※利用率の算定方法 ： 利用率＝年間利用時間÷年間開館時間
　午前・午後などの区分でしか利用できない施設の場合 ： 利用率＝年間利用区分数÷年間利用可能区分数
※利用状況についての評価は、利用者数・利用率の推移、前年度との比較内容について具体的に記載してください。

4. 収支状況（指定管理者記入欄）

単位：円

		令和　年度（1年目）	令和　年度（2年目）	令和　年度（3年目）	令和　年度（4年目）	令和　年度（5年目）
収入	指定管理料					
	利用料金収入					
	自主事業収入					
	その他の収入					
	収入計	－	－	－	－	－
支出	人件費					
	光熱水費					
	保険料					
	委託料					
	修繕費					
	事業費					
	消費税及び地方消費税					
	その他の公課費					
	事業所税					
	その他					
	支出計	－	－	－	－	－
差引収支（収入計－支出計）		－	－	－	－	－

5. 運営状況分析指標（指定管理者記入欄）

	令和　年度（1年目）	令和　年度（2年目）	令和　年度（3年目）	令和　年度（4年目）	令和　年度（5年目）
①　利用料金比率					
②　指定管理料比率					
③　人件費比率					
④　利用者1人当たりの管理コスト					
⑤　利用者1人当たりの市負担コスト					
⑥　外部委託費比率					

※【運営状況分析指標の考え方】

指　標	指 標 の 説 明
①　利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
②　指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③　人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④　利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤　利用者1人当たりの市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥　外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6. 利用者の満足度調査等（指定管理者記入欄）

		令和　年度（1年目）	令和　年度（2年目）	令和　年度（3年目）	令和　年度（4年目）	令和　年度（5年目）
調査の実施内容	①　調査方法					
	②　調査期間					
	③　配 布 数					
	④　回 収 数					
	⑤　回 収 率					
調査結果						

7. 利用者からの苦情・意見及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

日付	苦情・意見等	対応状況
令和　年　月　日		
令和　年　月　日		
令和　年　月　日		
令和　年　月　日		
令和　年　月　日		
令和　年　月　日		

8. 評価シート（自己評価・一次評価・総合評価）

（1）　業務の履行状況の確認

	評価項目	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
			指定管理者	施設所管課	事業評価委員会
1	開館時間等	条例に基づき，開館時間・休館日は遵守されているか			
2	法令等遵守	地方自治法，施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか			
3	職員配置	適切な人員配置がされたか			
4	職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか			
5	使用許可業務	条例に基づき，適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか			
6	施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか			
7	使用料	使用料の徴収・減免等の手続は適切に行われているか			
8	保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか			
9	清掃・維持管理業務	清掃，維持管理業務は適切に行われたか			
10	廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか			
11	修繕業務	修繕業務は適切に行われたか			
12	事業の実施状況	条例，事業計画書等に基づき，事業を実施しているか			
13	利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か			
14	利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか			
15	施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか			
16	利用者の安全確保対策	事故時の対応体制（マニュアル作成，訓練等）が確立されているか			
17	緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制（マニュアル作成，訓練等）が確立されているか			
18	個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か			
19	情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か			
20	備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか			
	配点60点（20項目×3点）	**小計**			

点数	各項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ，適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず，簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず，早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず，抜本的な改善が必要である。

(2)サービスの質の確認

	評価項目	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
			指定管理者	施設所管課	事業評価委員会
1	利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに，利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか			
2	接客態度・苦情要望等への対応	接客態度，苦情・要望等への対応等は適切か			
3	施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか			
4	利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているかパンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか			
5	維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か			
6	施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか			
7	事業の実施状況	事業は効果的に行われたか			
8	自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか			
9	目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し，目標達成に向けた取組はなされたか			
	配点45点（9項目×5点）	**小計**			

点数	各項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ，非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ，優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ，適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず，簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず，早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず，抜本的な改善が必要である。

(3)サービス提供の継続性と安定性

	評価項目	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価
			指定管理者	施設所管課	事業評価委員会
1	経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか			
2	事業収支	事業収支は妥当か			
3	経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か			
4	人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か			
5	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か			
	配点15点（5項目×3点）	**小計**			

点数	各項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ，適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず，簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず，早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず，抜本的な改善が必要である。

9. 自己評価・一次評価結果

（1） 評価結果

評価分類	配点	自己評価 （指定管理者）	配点に対する割合	一次評価 （施設所管課）	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60	点	%	点	%
(2) サービスの質の確認	45	点	%	点	%
(3) サービス提供の継続性と安定性	15	点	%	点	%
合　計	120	点	%	点	%

（2） 自己評価（指定管理者評価）の内容

年度	評価結果

（2） 一次評価（施設所管課評価）の内容

年度	評価結果

10. 総合評価結果

（1） 評価結果

評価分類	配点	評価 （事業評価委員会）	配点に対する割合	評価
（1）業務の履行状況の確認	60 点	点	%	
（2）サービスの質の確認	45 点	点	%	
（3）サービス提供の継続性と安定性	15 点	点	%	
合 計	120 点	点	%	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の90%以上，かつ，全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の80%以上90%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の90%以上であるが、小項目で2点以下の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の60%以上80%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の60%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ，非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており，又はそれ以上の取組がなされ，優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが，管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり，管理運営の大部分において改善を要する。

（2）総評

（3） 総合評価実績

年 度	評価結果	評価点数	

11. 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応（指定管理者記入欄）

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応

【様式例2 指定管理業務収支報告書】

令和 年度　　指定管理業務事業収支報告書

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定管理期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日

※同様の記載内容で別途事業報告を行っている場合など、この様式の代わりとなるものがある場合には、新たに作成する必要はありません。

＜単位＞金額:円、比率:%

	項目	主な内訳	前年度実績 (A)	令和〇年度計画 (B)	令和〇年度実績 (C)	前年度からの増減 (C)－(A)	前年度対比 (C)/(A)	計画値との増減 (C)－(B)	対計画比 (C)/(B)
収入	指定管理料								
	利用料金収入								
	自主事業収入								
	その他収入								
収入合計									
支出	人件費								
	光熱水費								
	保険料								
	委託料								
	修繕費								
	事業費								
	消費税及び地方消費税								
	その他の公課費								
	事業所税								
	その他								
支出合計									

差引収支(収入合計－支出合計)								

【評価内容】

※前年度実績及び計画値と比較して、増減した理由を具体的の要因を踏まえて、記載してください。

【様式例3 指定管理者自主事業開催報告書】

令和 年度　　指定管理者自主事業開催報告書

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定管理期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日

※同様の記載内容で別途事業報告を行っている場合など、この様式の代わりとなるものがある場合には、新たに作成する必要はありません。

事業名	計画内容				開催内容				評価
	実施時期	開催回数	利用者数	利用料金収入	実施時期	開催回数	利用者数	利用料金収入	

※「評価」の欄には、計画内容と開催内容を比較して、次の刻目について具体的な要因を踏まえて記載してください。
開催回数の差
利用者数の差
利用料金収入の差
計画した事業を開催できていない場合には、その理由

【様式例4　業務履行状況チェックシート】

令和　年度　　指定管理業務履行状況チェックシート

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定管理期間	令和　年　月　日　～　令和　年　月　日
実地調査　実施年月日	

※業務履行状況チェックシートは施設所管課が作成すること。シートの記載に当たっては、指定管理者からの事業報告書の確認、指定管理者へのヒアリングや実地調査を行うこと。

＜記載に当たっての留意事項＞
※各施設ごとに協定書、仕様書、事業計画書等をもとに作成すること。
※根拠の欄には、調査項目が何に基づいているのかを記載すること。例）基本協定書、仕様書、事業計画書等
※確認方法の欄は、次の①から④までの要領で記載すること。
① 指定管理者からの提出書類で確認した場合には「○○（提出書類の名称を記載）による確認」と記載すること（例えば、事業報告書で確認した場合には「事業報告書で確認」と記載すること。
② 指定管理者へのヒアリング等で確認した場合には「指定管理者への聞き取りによる確認」と記載すること。
③ 業務が行われている現場等に赴き確認した場合には「現地確認による」ときさいすること。
④ ①から③による確認方法以外で確認した場合には、適宜確認方法を記載すること。
※適否の欄には、問題なければ「適」を、改善すべき事項があれば「否」を記載すること。

区分	確認項目	確認する内容	根拠	確認方法	適否	確認した内容 ※具体的に記載すること。特に適否の欄に「否」を記載した場合には改善すべき事項を記載すること。
（1）業務の履行状況の確認						
管理の基準	開館時間、休館日	条例上の開館時間、休館日は遵守できているか 管理運営上、開館時間及び休館日の変更が可能な場合、市長等の承認を得ているか。	基本協定書			
管理運営のための体制整備に関すること	従業員の雇用等（職員の配置等）	管理責任者を配置しているか（配置人数○名）	仕様書			
		管理責任者の配置について、書面にて本市へ通知しているか（管理責任者変更の場合も同様）	基本協定書			
		管理運営のために必要な資格者が確保されているか	仕様書			
		管理運営に係る全従業員（臨時職員を含む。）の勤務形態等について、労働基準法、労働安全衛生法、その他労働関係法令を遵守しているか	仕様書			
		管理運営に支障のないように、人員を配置しているか	仕様書			
		従業員に対して、施設の管理運営に必要な研修を実施しているか	仕様書			
	経理業務・受付業務・帳簿作成業務・その他体制の整備に必要な業務の実施	左記業務を実施するための体制が整備されており、経理業務・受付業務・帳簿作成業務は適切になされているか	仕様書			
施設の利用に関すること	使用許可手続等	条例及び条例施行規則に基づき、使用許可、使用の制限、許可の取消し等を行っているか	仕様書			
		使用状況を記録し、使用状況について統計をとっているか	仕様書			
		施設利用申請時に対する平等の確保策はとられているか ※確認内容の欄には、指定管理者が行っている対応策を具体的に記載すること。	仕様書			
利用料金に関すること ※利用料金制を採用している施設のみ	利用料金の徴収	利用料金の減免・還付手続及び利用料金の徴収は適正に行われているか	仕様書			
		次期指定管理者への利用料金の引継ぎ手続きは適正に行われているか ※指定期間の最終年度のみ該当	仕様書			
使用料に関すること ※利用料金制を採用している施設は、当該項目を削除すること。	使用料の徴収	○○施設徴収事務委託契約に基づき、使用料の徴収手続は適正に行われているか	仕様書			

施設及び設備の維持管理に関すること	維持管理業務	各維持管理業務について、仕様書に基づく実施となっているか	仕様書			
		法令に基づく検査、届出等はなされているか	仕様書			
		施設・設備に不具合が生じた場合に速やかに市へ報告し、対応しているか	仕様書			
	リスク分担に基づく施設・設備の修繕	施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合について、リスク分担表に基づき対応できているか ※リスク分担：〇〇円 ※確認内容の欄には、修繕箇所・修繕内容・修繕日・金額を記載してください	仕様書・リスク分担表			
		リスク分担〇〇円のほか、指定管理者と施設所管課との協議による修繕実績について ※確認内容の欄には、修繕箇所・修繕内容・修繕日・金額を記載してください	仕様書・リスク分担表			
	施設形状等の変更	無断で施設形状等が変えられていないか。施設の形状を変更する場合にあらかじめ市の承認を受けているか。	基本協定書			
〇〇施設事業の運営に関すること	条例に基づく事業	条例に規定する事業を実施できているか ①〇〇事業（根拠条文：第〇条第〇項第〇号）：年〇回以上 ②△△事業（根拠条文：第△条第△項第△号）：年△回以上	仕様書			
利用促進の取組		利用者の増加や利便性を高める取組が行われているか	基本計画書・仕様書			
		適切な広報を行うなど、施設の利用促進に関する取組は積極的に図られているか	仕様書			
施設賠償責任保険の加入に関すること	保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか 【身体上の損害】 限度額を被害者1名につき金〇〇円以上、1事故につき〇円以上とする 【財物上の損害】 限度額を1事故につき〇〇円以上とする	仕様書			
利用者の安全確保に関すること	利用者の安全対策・監視体制等	マニュアルを作成しているか	仕様書			
		従業員を指導し、訓練しているか	仕様書			
	緊急時対策、防犯、防災対策等	マニュアルを作成しているか作成しているか	仕様書			
		従業員を指導し、訓練しているか	仕様書			
		事故が発生した場合の連絡体制、事故の原因調査体制は整っているか	仕様書			
個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策	従業員に対して、個人情報保護の重要性を周知・徹底できているか	仕様書			
		個人情報が漏えいした場合の対策がとられているか	仕様書			
		その他個人情報等取扱特記事項に記載する対応がとられているか	基本協定書			
		指定管理業務において、特定個人情報の取扱いについて必要な対策がとられているか （人的安全管理措置、技術的安全管理措置の有無）。（従業員への研修等）	仕様書			
情報公開に関すること	情報公開に関する対応	管理業務を行うにあたって、保有する文書の公開に努めているか	仕様書			
		閲覧等の請求があった場合の対応は適正か	仕様書			
情報の管理に関すること	情報の漏えい、目的内使用	情報の管理は適正に行われているか	基本協定書			
	保有文書の保管、保存	指定管理業務に関して保有する文書は適切に保管・保存されているか	基本協定書			

備品等の管理に関すること	備品等の管理・保管状況	指定管理者に貸し付ける備品や寄贈品等（市の所有とするもの）について、使用及び保管は適正に行えているか	仕様書			
		備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか	―			
		指定管理者が自ら購入・搬入し、又は設置しようとする場合に、その是非や所有権等について事前に市と協議できているか	仕様書			
（2）サービスの質の確認						
利用者ニーズの把握		施設利用者のニーズを把握できているか 例）利用者アンケートの実施	仕様書			
		施設利用者のニーズを事業の計画及び実施に反映させているか	仕様書			
利用者サービスの向上	利用者サービスの向上に関する取組	利用者へのサービス向上につながる取組を行っているか 例）ホームページの開設状況 例）パンフレット・利用案内は分かりやすいものになっているか 例）職員の接客態度 例）掲示物及び施設内掲示は適切か	仕様書			
	苦情・要望への対応	苦情・要望処理は適正に行われているか	―			
	自主事業の実施	自主事業の実施に当たり、事業計画書を作成した上で、事前に本市の承認を受けているか				
		自主事業の実施に当たり、仕様書に基づく実施となっているか 【仕様書の留意事項（例）】 ①市民ニーズの調査・反映 ②料金設定 ③適切な実施体制及び職員配置	仕様書			
（3）サービス提供の継続性と安定性						
財務状況に関すること	財務状況	利用者サービスを低下させずに、経費削減策が図られているか	事業計画書			
		利用者増加による収入増加が図られているか	事業計画書			
		収支と事業計画との整合性はとられているか	事業計画書			
		事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか	―			
（4）その他						
業務報告に関すること	報告書の提出	年度終了後、4月30日までに、基本協定書に定める内容を記載した事業報告が提出されているか	仕様書			
飲食物及び物品等の販売業務に関すること	目的外使用	○○施設内において、飲食物及び物品等の販売をする場合に、事前に市長の許可を得ているか	仕様書			
その他管理運営業務に関し必要な業務	許可・届出業務	許認可等の取得、監督官庁への届出業務は適正に行えているか	仕様書			
暴力団排除に関すること	暴力団排除への取組・対応	条例、基本協定書等に基づき、暴力団等の排除の取組は適切に行えているか	基本協定書			
再委託に関すること	再委託に関する承諾	業務を再委託するに当たり、書面にて本市の承諾を得ているか	基本協定書			
目標達成状況		目標指標の達成状況は順調か	事業計画書			
改善事項への対応状況		前回モニタリングチェック実施時に改善を要する事項について、対応されているか	―			

【様式例5　評価結果通知】

令和　年　月　日

課長　様

香南市指定管理者事業評価委員会委員長

指定管理事業評価の結果について

令和　年　月　日に実施しました指定管理者事業評価委員会において、〇〇の指定管理者事業評価は下記のとおりですので、通知します。なお、□□の指定管理者へ周知をお願いします。

記

1. 指定管理事業評価結果

評価分類	配点	評価 (事業評価委員会)	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60　点	点	%	
(2) サービスの質の確認	45　点	点	%	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15　点	点	%	
合　計	120　点	点	%	

2. 総　評

指定管理者制度導入施設の事業評価に関する基本方針【初版】

作　成　香南市契約管財課

初 版 発 行　令和８年３月