

指定管理者制度導入施設の管理運営評価に係るガイドライン

指定管理者制度を導入している施設について、指定管理者協定書や事業計画書に基づき、住民サービスの向上や経費の削減などが適正に行われているかを検証するため、指定管理者制度導入施設の管理運営評価を実施する。

これらの管理運営評価の結果をもとに、管理運営方法の改善指示や次期指定管理者の選定等に活用を行い、住民サービスの一層の向上に役立てる。

1. 評価対象施設

指定管理者制度を導入している全施設（別紙 1）

2. 評価実施方法

(1) 指定管理者

指定管理者は、毎年度終了後に事業報告書の提出とともに、指定管理者管理運営評価シート（別紙 2）を作成し、町（施設所管課）へ提出する。

また、指定管理者は利用者の施設に対する意見や要望等を把握するために、アンケート調査（別紙 3）を実施し、その結果を管理業務に反映させるとともに、町へ報告する。

(2) 施設所管課

施設所管課は、指定管理者から提出された事業報告書及び指定管理者管理運営評価シートの内容に基づき、施設の管理運営や事業計画が適正に行われたかを実地調査等で確認し、運営実績について一次評価を実施する。

(3) 内部評価委員会

内部評価委員会は、施設所管課から提出された一次評価等をもとに、住民サービスの向上や管理運営の効率化など指定管理者制度移行による効果等の分析・検証を行い、委員の合議による総合評価を実施する。

(4) 外部評価委員会

学識経験者等による外部評価委員会は、指定管理期間が 3 年の施設は 1 年終了後、5 年の施設は 3 年終了後までの管理運営実績を総合評価するとともに、指定管理者制度の課題についても検証し、次期指定管理者の募集・選定等を含めた制度運用の改善を図る。

3. 評価項目

評価する項目については、下記に挙げる例を基本に個々の施設の持つ特性等を十分考慮して設定を行なう。

（例）

評価項目	評価の対象となる事項
運営状況	・ 施設運営状況（開館日数、開館時間等） ・ 委託事業、自主事業の実施状況 ・ 利用者の満足度（アンケート調査結果）
施設維持管理	・ 清掃、植栽等管理、警備、設備保守、修繕
利用状況	・ 利用者数 ・ 施設稼働率
収支状況	・ 収支計画 ・ 経費削減の取組み

運営体制	・ 人員配置 ・ 危機管理体制 ・ 苦情要望等への対応 ・ 個人情報の保護及び情報公開
------	--

4. 評価基準

(1) 指定管理者が行う自己評価の基準

- S（優） 協定書の内容を上回る実績であり、優れた管理運営が行えた。
A（良） 協定書の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営が行えた。
B（可） 協定書の内容を下回る実績であり、更なる工夫・改善が必要である。
C（不可） 協定書の管理運営の内容が行えず、改善努力が必要である。

(2) 施設所管課が行う一次評価並びに内部・外部評価委員会が行う総合評価の基準

- S（優） 適正に管理運営が行われ、優れた実績を上げている。
A（良） 適正に管理運営が行われている。
B（可） 概ね適正に管理運営が行われているが、一部改善を行う必要がある。
C（不可） 改善努力が必要である。

5. 評価結果の公表

内部評価委員会や外部評価委員会が行った評価結果については、原則公開とし、町のホームページ等を通じて公表する。

6. 評価スケジュール等

(1 年目)

月	指定管理者	施設所管課	内部・外部評価委員会
4 月	管理開始		
5 月	月報	調整会議（随時）	
6 月	月報		
7 月	月報		
8 月	月報		
9 月	月報、次年度事業計画書	次年度事業計画書の確認	
10 月	月報		
11 月	月報		
12 月	月報		
1 月	月報		
2 月	月報		
3 月	月報		
4 月	月報		
5 月	月報、		
6 月	月報、年報、事業報告書 管理運営評価シート	事業報告書の点検、実地調査	
7 月以降	月報	一次評価、指導	総合評価、指導、公表

稲美町指定管理施設一覧表

令和6年4月1日現在

施設名	指定管理者	指定管理期間	管理年数	施設所管課
稲美町立健康づくり施設	アクアティック&神鋼不動産 ビルマネジメントサービス	R04.4.1 -R09.3.31	5年間	都市計画課
稲美町都市公園施設	公益社団法人 加古郡広域シビック・人材センター	R05.4.1 -R10.3.31	5年間	都市計画課
稲美町加古大池利 活用施設	株式会社清光社	R05.4.1 -R10.3.31	5年間	産業課
稲美町放課後児童 クラブ	キャレオス株式会社	R05.4.1 -R10.3.31	5年間	教育課
稲美町立いなみ野 水辺の里公園	NPO法人 環境ユースイングてんま	R06.4.1 -R11.3.31	5年間	生涯学習課

指定管理者管理運営評価シート

別紙 2

令和 年度

1 施設の概要

指定管理施設名 (施設所管課)	(部 課)
指定管理者	代表者氏名
指定管理期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
指定管理委託料	円 (令和 年度)

2 指定管理者による自己評価

評価項目	事業計画	実 績	自己評価	
運営状況	・ 開館日数・開館時間等			
	・ 委託事業、自主事業の実施			
	・ 利用者の満足度			
	・ その他（特記事項）			
施設維持 管理	・ 清掃 ・ 植栽等管理 ・ 警備 ・ 設備保守 ・ 修繕			
	・ その他（特記事項）			
利用状況	・ 利用者数			
	・ 施設稼働率			
収支状況	・ 収支計画			
	・ 経費削減の取組み			
運営体制	・ 人員配置			
	・ 危機管理体制			

	・苦情要望等への対応			
	・個人情報の保護及び情報公開			
	・その他（特記事項）			
			総合評価	

3 施設所管課による一次評価

総合評価	
------	--

4 内部評価委員会による評価

総合評価	
------	--

5 外部評価委員会による評価

総合評価	
------	--

利用者満足度調査様式例（各施設の特性等に応じて作成してください）

【アンケート調査】

(施設名)の利用について

(施設名)をご利用いただきありがとうございます。

（施設名）の今後の管理・運営の参考にさせていただくため、ご利用されている皆様のご意見をいただきたいと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

1 あなたについてお聞きいたします。該当するところの□に✓を記入してください

- 1：性別 ☐ 男 ☐ 女
- 2：年齢 ☐ 20歳未満 ☐ 20歳代 ☐ 30歳代 ☐ 40歳代 ☐ 50歳代
☐ 60歳代 ☐ 70歳以上
- 3：職業 ☐ 学生 ☐ 会社員 ☐ 公務員 ☐ 自営業 ☐ パート・アルバイト
☐ 主婦 ☐ 無職 ☐ その他（ ）
- 4：住まい ☐ 稲美町内 ☐ 神戸市 ☐ 明石市 ☐ 加古川市 ☐ 三木市
☐ 高砂市 ☐ 播磨町 ☐ その他（ ）

2 （施 設 名）の管理・運営についてお聞かいたします。該当するところの□に✓
を記入してください

質問事項	5 大変満足	4 やや満足	3 普 通	2 やや不満	1 大変不満
開館日・開館時間など利用のしやすさについて	5 □	4 □	3 □	2 □	1 □
事業内容やサービスについて	5 □	4 □	3 □	2 □	1 □
施設の清掃状況など清潔さについて	5 □	4 □	3 □	2 □	1 □
職員やスタッフの接客や対応について	5 □	4 □	3 □	2 □	1 □
施設全体の満足度について	5 □	4 □	3 □	2 □	1 □

2 (施設名)の管理・運営についてお気づきのことがあれば記入してください

ご協力ありがとうございました。