

指定管理者評価シートの評価方法について

1 評価の実施

(1) 評価項目

評価を行う項目は、次の4項目とする。

ア 業務の要求水準達成度

協定書（仕様書）に定めている管理業務の要求水準（「ウ 利用者の満足度」に係るものを除く。）について、その達成状況を評価するもの。

当該項目は評価範囲が広範であるため、中項目として、

(ア) 統括管理業務

(イ) 労働関係法令遵守、雇用環境の維持向上

(ウ) 施設・設備等の維持管理業務

(エ) 事業の計画・実施業務

(オ) 施設利用に関する業務

(カ) 付随業務

の6項目を設定し、それぞれについて評価する。

管理運営評価の選定への反映を統一的に実施するため、原則、調査項目の追加、削除は行わない。ただし、施設の目的・性格等からそもそも実施していない業務又は施設としては実施しているが、指定管理者に委ねていない業務がある場合には、当該業務に係る中項目については評価を行わないこととする。

イ 自主事業その他

自主事業の実施状況、市内企業等の活用、福祉施設への配慮等について、実施状況の適正性等を評価するもの。

なお、自主事業を行っていない施設においては、自主事業に係る記載・評価は行わない。その際も、市内企業等の活用、福祉施設への配慮等についての評価は実施する。

ウ 利用者の満足度

セルフモニタリングの一環として実施することとしている利用者アンケートの結果に基づき、施設に関する利用者の満足度を評価するもの。

利用者の満足度に係る目標数値達成は、業務の要求水準を構成するものであるが、その重要度に鑑み、独立した評価項目として設定する。

エ 収支状況

指定管理業務及び自主事業に係る収支（＝施設における収支）について、執行の適正性等を評価するもの。

なお、次の2項目は指定管理者が管理業務を実施するうえで、必須の条件であると考えられることから、適正な状態にあることを確認（「適」又は「不適」のどちらかに判定）する。

(7) 安定経営能力の維持

指定管理者の選定基準のうち、要求水準として盛り込まれていない安定経営能力について、選定時の水準を維持しているか。

(1) 各種条例への適正対応

管理の基準として仕様書に明記している各種条例の適用関係について、適正に対応しているか。

(2) 評価材料

次に掲げる材料を活用して評価を実施する。

- a 業務・財務検査の実施結果
（検査の結果、改善指導等を行った場合については、指定管理者の対応状況も含む。）
- b 指定管理者による自己評価の結果
- c 利用者アンケートの結果
- d 事業報告（月次、年度末、随時）
- e 運営協議会での協議内容
- f 利用者からの要望・苦情内容 等

(3) 評価段階

評価段階は次の4段階とする。

表示	内容
A	良好
B	適切
C	概ね適切
D	努力が必要

(4) 評価基準

各評価項目における「A」「B」「C」「D」の格付け基準は次のとおりとする。

ア 業務の要求水準達成度

表示	基準
A	<p>全ての要求水準を達成し、かつ、そのうち1割以上の項目において、施設の設置目的の達成、札幌市の政策実現に寄与し、要求水準を大幅に超える管理を実施した場合</p> <p><例1> 要求水準に基づき、各種講座を実施したが、事業計画以外にも施設目的に合致する講座（自主事業を除く。）を追加実施し、利用者に好評を得た場合</p> <p><例2> 開催した全てのイベントにおいて、要求水準には挙げられていないが、札幌市の政策をPRする取組を実施した場合</p> <p><例3> 労働関係法令を遵守し、提案を受け仕様書に定められた雇用環境の維持向上に資する取組を適切に実施した上で、仕様書には記載されていないまたは仕様書の内容を上回る、優れた雇用環境の維持向上に資する取組を実施した場合</p> <p>なお、管理運営の自由度が低い施設（施設における業務内容や水準が法令で定められており、指定管理者の裁量権が少ない施設）については、要求水準を「大幅に超える」ものとは言いえないが、施設の設置目的等の達成に寄与する取組や工夫が行われ、現にサービス向上につながっていると認められる場合には、「A」評価とすることも可能である。</p>
B	市の指導を受けることなく、全ての要求水準を達成した場合
C	市の指導を受けて、全ての要求水準を達成した場合
D	<p>要求水準の未達成があった場合</p> <p>次の場合は「B」評価とする。</p> <p>▽ 要求水準の未達成が天災等の外部要因によるものであり、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものと認め</p>

	<p>られる場合</p> <p>次の場合は「C」評価とする。</p> <p>▽ 業務・財務検査などにおいて、一部の要求水準について未達成であったため、文書による改善指導を行ったところ、改善が確認されたことから、全ての要求水準が達成された場合</p> <p>ただし、同一指定期間内で、過去に改善指導がなされた要求水準について、再び改善指導が行われた場合については、上記に関わらず「D」評価とする。</p>
--	---

イ 自主事業その他

表示	基準
A	<p>「B」評価の要素を全て満たし、かつ、自主事業、市内企業の利用又は福祉施策への配慮の取組のうち1つ以上の要素において、施設の設置目的の達成、札幌市の政策実現に寄与したと認められる場合</p> <p><例1></p> <p>自主事業（施設目的に合致）が行われたことにより、施設利用者が大幅（1割以上）に増加した場合</p> <p>※ 自動販売機、売店等の物販事業は、利用者の便益向上を図るものではあるが、それ自体が施設の設置目的達成等に直接的に寄与するものではないことから、一般的には、「A」評価と判定する要素にはならない。</p> <p><例2></p> <p>障がい者の法定雇用率を遵守しているが、さらなる障がい者の雇用を進めた結果、法定雇用率を大幅に超える水準を実現した場合</p>
B	<p>市の指導を受けることなく、次の要素を全て満たす場合</p> <p>▽ 自主事業の実施状況が承認内容と同一であり、かつ、区分経理がなされていること。【自主事業実施施設のみ】</p> <p>▽ 市内企業の利用について努力していること。</p> <p>▽ 福祉施策の取組がほぼ計画どおりとなっていること。</p>
C	市の指導を受けて、「B」評価の掲げる基準を達成した場合
D	<p>「B」評価の要素を1つでも満たしていない場合</p> <p>特に、自主事業実施施設において、自主事業の実施状況が承</p>

	<p>認内容と異なっているか又は区分経理がなされていない場合若しくはその両方の場合には、当該自主事業の承認取消しを含めた対応を検討すること。また、そのような事態に至った場合は、当然「D」評価となる。</p> <p>なお、次の場合は「B」評価とする。</p> <p>▽ 「B」評価の要素を満たしていないが、それが天災等の外部要因によるものであり、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものと認められる場合</p> <p>次の場合は「C」評価とする。</p> <p>▽ 業務・財務検査などにおいて、一部かつ一時的に承認要件に合致しない、実施状況に不適切な点があるなどにより、文書による改善指導を行ったところ、改善が確認され、承認要件を満たし、適切に実施された場合</p> <p>ただし、同一指定期間内で、過去に改善指導がなされた項目について、再び改善指導が行われた場合については、上記に関わらず「D」評価とする。</p>
--	--

ウ 利用者の満足度

表示	基準
A	<p>評価対象年度中に実施した全ての利用者満足度調査において、利用者の満足度に係る要求水準（目標数値）について、すべての項目で要求水準を10ポイント以上超える数値（要求水準が90～100%であるものについては100%）となった場合</p>
B	<p>評価対象年度中に実施した全ての利用者満足度調査において、利用者の満足度に係る要求水準（目標数値）を全て達成した場合</p>
C	<p>利用者満足度の結果、一部の要求水準に未達成が確認されたが、市の指導（口頭による指導を含む）を受け、対応を改善し、再度の利用者アンケートを実施したところ、全ての要求水準が達成された場合</p> <p>ただし、過去に未達成となった要求水準について、指定期間中に再び未達成となった場合については、上記に関わらず「D」</p>

	評価とする。
D	<p>利用者の満足度に係る要求水準（目標数値）の未達成があった場合（Cに該当する場合を除く）</p> <p>なお次の場合は、「B」評価とする。</p> <p>▽ 要求水準の未達成が天災等の外部要因によるものであり、指定管理者の相当な努力が認められたが、達成できなかった場合</p>

エ 収支状況

表示	基準
A	<p>効率的な業務遂行がなされており、収支は計画とほぼ同等又は改善している状況であり、かつ、その利益や余剰金などを用いて、仕様書には定められていない、施設の設置目的の達成のための事業や札幌市の政策実現に寄与する事業等が実施された場合</p> <p><例1> 指定管理業務を効率的に実施し、収支に余裕が生じたことから、施設の設置目的に合致する講座を追加実施した場合</p> <p><例2> 収支差額から一定金額を施設の修繕等に活用する事業計画を策定していたが、収支が計画より改善したことから、計画以上の額を当該修繕等に活用した場合</p> <p>なお、当該「A」評価は、業務の要求水準達成度、自主事業その他及び利用者の満足度が全て「B」評価以上の場合についてのみ格付けすることができる。</p> <p>また、収支状況が「A」評価となった場合には、「業務の要求水準達成度」も「A」評価となる可能性が高いことに留意すること。</p>
B	ほぼ計画どおりの収支となった場合又は収支が計画より改善しているが「A」評価の条件に該当しない場合
C	当該項目は、C評価はなし。
D	効率的な業務遂行がなされず、収支が計画より悪化した場合

	<p>なお、次の場合は「B」評価とする。</p> <p>▽ 収入はほぼ計画どおり又は計画より増収となったが、計画策定時には想定し得なかった修繕等に対応するため、支出が増加した結果、収支が一時的に悪化した場合</p> <p>▽ 収入はほぼ計画どおり又は計画より増収となったが、施設の設置目的の達成、札幌市の政策実現に寄与する事業等を追加して実施した結果、収支が悪化した場合</p> <p>▽ 収支の悪化が天災等の外部要因と相当程度の関連性があり、指定管理者が相当努力しても計画どおりの収支の達成ができなかったものと認められる場合。</p>
--	--

※ 確認項目に係る判定基準

安定経営能力の維持及び各種条例への対応についての確認に係る判定基準は次のとおりとする。

(7) 安定経営能力の維持

表示	基準
適	指定管理者の財務状況について、選定時の基準を維持している場合又は上回っている場合
不適	<p>指定管理者の財務状況について、選定時の基準を下回っている場合</p> <p>なお、財務状況の悪化が著しい場合には、指定の取消し等を含めた対応を検討すること。</p>

(1) 各種条例への対応

表示	基準
適	条例の趣旨・規定に則り、適切に対応している場合
不適	適切に対応していない場合