

指定管理業務に係る評価制度の概要について

1 目的

指定管理業務について、適正な業務の履行を確保するとともに、指定管理者の業務改善及び住民サービスの一層の向上に資するため、その実施状況を評価する。

2 制度概要

(1) 評価体制

- 評価は施設所管課において実施する。
- 評価に当たっては、指定管理業務評価委員〔県職員を除く指定管理者選定委員会の委員（第三者）〕の意見を聴取する。
- 評価委員は、意見を付すに当たり評価対象施設を实地調査（モニタリング）する。

(2) 評価の枠組み

- 評価は、個別項目評価と総合評価により毎年行う。
- 個別項目評価は、指定管理者選定時の項目に基づき設定する共通項目のほか、必要に応じて施設の特性、指定管理の業務範囲に応じて設定する固有項目により評価する〔原則3段階評価〕。
- 総合評価は、個別項目評価に基づき総合的に評価する〔4段階評価〕。

(3) 評価結果の反映・公表

- 評価結果は評価後速やかに指定管理者へ通知し、改善が必要な場合は、業務改善を勧告し、改善策の提出と実施を求める。また、改善策の実施状況等をフォローアップし、適宜公表を行う。
- 評価結果を人事課で集約し、その概要を議会へ報告するとともに、ホームページで公表する。

3 評価対象施設

- 平成22年度以後に更新した指定管理者制度導入施設（26施設）

4 評価項目と評価基準

別表のとおり

(別表) 評価項目と評価基準

I 共通項目

評価項目(評価基準)	備考(評価の視点等)
運営上の基本的事項	
管理運営	
設置目的の達成 a: 設置目的にあった業務を適切に実施し、目標を上回る達成 b: 設置目的にあった業務を適切に実施し、概ね目標を達成 c: 不適切な業務実施である/目標を大きく下回る	□数値目標の達成度(結果)で判断する
平等利用等公の施設としての配慮 a: 担保のための措置が実施されている b: 問題はなかったが、担保のための措置がなされていない c: 配慮に欠ける事態が確認された	□差別的な扱いなど公の施設としての配慮を欠く行いを防止し、利用者が気持ちよく利用できる環境を醸成するための措置(例:職員研修)を実施しているか
運営に対する意欲 a: 創意工夫等を以てかなり意欲的に管理運営を実施している b: 意欲的に管理運営を実施している c: 管理運営に対して積極性に欠ける	□「設置目的の達成」は数値による結果の判断であるのに対し、「運営に対する意欲」は管理への工夫などの過程を評価する □cでなければ標準(b)であり、意欲が具体的に管理手法の創意工夫、新たなサービスの実施(実施計画にない事業の実施を含む)などの取組に現れていればa
広報事業等に係る事項	
広報事業・利用促進事業等	
計画性、PR・誘客効果 a: PR・誘客効果がかかり認められる b: 事業計画どおりの実施により、概ね効果的なPR・誘客を行っている c: 一部未実施/PR・誘客効果に劣る	□標準(b)の目安を事業計画の履行とそれ相応の効果がある場合とし、計画内容の工夫(充実)や事業計画にない事業を実施するなどにより効果がかかり認められる場合をaとする
関係者、他施設等との連携 a: 積極的な連携を図り、事業を効果的に行っている b: 関係者と連携している c: 連携なし	□業界関係者、教育機関、地元住民、ボランティア、入居者、施設利用者、学芸員や周辺施設、類似施設等との関係の強化、新たな協力者の開拓など広報事業・利用促進事業等を進める上で有益な者・施設との連携を行っているか
施設運営に係る事項	
管理運営の内容	
危機管理体制 a: 危機管理に対して積極的に備えている b: 緊急時に備えている c: 危機管理が徹底されていない	□標準(b)の目安をマニュアルに基づく訓練の実施、事業計画に基づく防犯対策の実施などとし、地域と連携した訓練など安全性・安心感の創出を積極的に行っている場合をa、訓練の未実施、緊急連絡網の未整備など危機管理に不安がある場合をcとする
利用者対応(苦情対策、トラブルの未然防止、要望の把握・対応) a: 積極的な対応により、サービスの改善に努めている b: 適切に対応している c: 対応が劣る	□利用者アンケートの実施・活用、適切な苦情処理などにより、よりよいサービスの提供に努めているか □標準(b)の目安は、アンケートの実施と、対応可能な苦情のうち概ね半数以上のものを適切に処理していること
管理物件の維持管理	
維持管理の状況 a: 仕様書・法定点検等を上回る維持管理を行っている b: 日常の安全管理、保守管理等管理物件を適正に管理している c: 一部問題がある/問題があった	□標準(b)の目安を日常の安全管理、保守管理等管理物件を適正に管理していることとし、規定以上の努力を行っている場合をa、各種点検簿の不備が確認された場合など管理水準に問題を有していた場合をcとする
サービス実施体制に係る事項	
組織体制	
人員配置体制(責任体制、配置) a: サービス水準を高めている b: 責任体制を明確にし、適切な人員を配置している c: 責任体制が不明確/管理運営に支障を来している	□組織における責任体制、人配置は十分か □標準(b)の目安を責任体制の確立と、管理運営に足る適切な人員配置とし、手厚い人員配置等でサービス水準を高めている場合をa、人手不足等で支障を来している場合をcとする
人材育成	
職員研修の実施 a: 研修体制、計画性、内容がより充実している(メニュー、頻度、期間等) b: 職員研修を実施している c: 未実施	□職員研修を通じ、管理業務を適正に実施する人材の育成を行っているか
コンプライアンス体制	
法令遵守体制(個人情報保護ほか) a: - b: 遵守体制を確保している c: 一部問題がある/問題があった	□個人情報保護、情報公開などの各種規程の整備、省エネ法に基づく報告といった関係法令の遵守体制に問題がないか
財政基盤・財務	
財政状況の健全性 a: - b: 安定した財政状況である c: 改善の余地がある	□指定法人本体の財務状況の安定性の確認 □具体的な判断の目安は、株式会社であれば利益が計上できていること又は自己資本比率が1割を超えていることが望ましいものと考えられる(少なくとも債務超過の状態でないことが相当)が、最終的には設備投資の状況等事情を勘案して総合的に判断すること。また、県が出資・出捐している団体であれば経営評価の財務健全性の評価指標(自己資本比率、借入金依存率、流動比率)を参考に、その他NPO法人等についても、それぞれの法人形態にそぐった指標により総合的に判断する
収支状況(事業計画との比較) a: 事業計画を上回る内容 b: 概ね事業計画どおりの内容 c: 事業計画に劣る内容	□指定管理業務に無理や無駄がないかを事業計画に対する実施の状況で判断する
経理処理 a: - b: 経理処理を各種規定に従い適正に実施 c: 経理処理の一部が不適正/不適正があった	□標準(b)の目安は月次報告書の確認など通常の監督で問題がないこと(監査等での指摘がないことを含む)
各種帳簿、関係書類の整備 a: - b: 必要な帳簿及び関係書類を整備し、適正に管理 c: 管理が不適切/一部を未整備	□定期報告等の基本となることであるので、実地調査で確認すること

II 固有項目

評価項目(評価基準)	備考(評価の視点等)
しまね海洋館(アクアス)	
生物の収集・飼育・展示	
生物の収集・飼育・展示 a: 事業計画を上回る内容 b: 概ね事業計画どおりの内容 c: 事業計画に劣る内容	□事業計画どおり展示の維持が図られている場合をb、繁殖や収集努力、展示の工夫により館の魅力向上が図られている場合をa、展示の維持が図られていないと判断される場合をcとする
美術館	
ギャラリー・ホールの利用促進	
ギャラリー・ホールの利用促進(利用率) a: 概ね目標を達成 b: 目標を上回る達成 c: 目標を大きく下回る	□利用率の目標値は、県として移管理者との間で設定する。 □数値目標の達成度(結果)で判断する。
県民会館・芸術文化C(グラントワ)共通	
文化事業	
文化事業全体の計画性・事業効果 a: 事業計画を上回り、事業効果がかなり認められる b: 概ね事業計画どおりの内容 c: 事業計画に劣る内容/意欲的な取組に欠ける	□文化事業全体が県の方針に即した計画、内容及び効果的な実施結果となっているかを評価する □具体的には、事業の創意工夫、企画力、県民ニーズの把握、事業内容のバランス、事業効果の検証、文化団体・文化施設等との連携、事業計画にない事業の実施など
鑑賞事業(事業計画との比較) a: 事業計画を上回り、事業効果がかなり認められる b: 概ね事業計画どおりの内容 c: 事業計画に劣る内容/意欲的な取組に欠ける	□事業計画に対する実施の状況及び内容が効果的な結果となっているかを評価する □具体的には、仕様書に即した内容の実施、分野別のバランス、施設・設備の活用状況など
育成事業(事業計画との比較) a: 事業計画を上回り、事業効果がかなり認められる b: 概ね事業計画どおりの内容 c: 事業計画に劣る内容/意欲的な取組に欠ける	□事業計画に対する実施の状況及び内容が効果的な結果となっているかを評価する □具体的には、仕様書に即した内容の実施、長期的視点を踏まえた企画の実施、県民による文化活動状況の把握、文化団体・文化施設等に対する支援状況など
創造事業(事業計画との比較) a: 事業計画を上回り、事業効果がかなり認められる b: 概ね事業計画どおりの内容 c: 事業計画に劣る内容/意欲的な取組に欠ける	□事業計画に対する実施の状況及び内容が効果的な結果となっているかを評価する □具体的には、仕様書に即した内容の実施、長期的視点を踏まえた企画の実施、地域の伝統文化の把握、県民が主体的に企画・運営に参画する仕組みづくりなど
貸館事業	
実施状況(事業計画との比較) a: 目標を上回る達成 b: 概ね目標を達成 c: 目標を大きく下回る	□数値目標の達成度(結果)で判断する
三瓶自然館(サヒメル)	
企画事業、調査研究事業等	
特別企画展の実施 a: 事業計画を適切に実施し、目標を上回る達成 b: 事業計画を適切に実施し、概ね目標を達成 c: 不適切な実施である/目標を大きく下回る	□特別企画展の回数、内容、実施方法及び実施時期は適切に実施されているかについて、数値目標の達成度(結果)で判断する
自然保護に関する啓発、環境学習のイベント a: 事業計画を適切に実施し、目標を上回る達成 b: 事業計画を適切に実施し、概ね目標を達成 c: 不適切な実施である/目標を大きく下回る	□自然とのふれあい、自然保護に関する啓発、環境学習の推進が図られるイベントが計画どおり実施されているかについて、数値目標の達成度(結果)で判断する
調査研究事業 a: 実施計画を上回る内容 b: 概ね実施計画どおりの内容 c: 実施計画に劣る内容	□調査研究のコンセプトは適切であり、論文など研究成果の発信が広く行われているかについて、事業計画の実施状況で判断する
標本など博物資料の収集・保管・活用 a: 仕様書を上回る内容 b: 概ね仕様書どおりの内容 c: 仕様書に劣る内容	□標本など博物資料の収集・保管が適切になされ、有効な活用が計られているかについて、事業の実施の状況で判断する
三瓶地域への貢献度	
三瓶地域における地域貢献度 a: 三瓶地域の牽引役として、多大な貢献が認められる b: 三瓶地域への貢献が認められる c: 三瓶地域への貢献が認められない	□三瓶地区の観光面での貢献、環境学習・生涯学習・社会教育活動としての貢献などが認められるかどうかで判断する
総合福祉センター・はつらつ体育館共通	
障がい者雇用等	
障がい者雇用等 a: 法定雇用率の2倍を達成(従業員55名以下の場合は、2名以上雇用) b: 法定雇用率を達成(従業員55名以下の場合は1名雇用、又は、定期的に障がい者事業所から商品・サービスを購入している) c: 法定雇用率未達成(従業員55名以下の場合は、a、b以外)	

評価項目(評価基準)	備考(評価の視点等)
花ふれあい公園	
県内花き産業(産地)の育成等	
県内花き産業(産地)の育成 a:花き産業の拡大に寄与している b:産地育成に寄与している c:県内調達、情報発信に対し積極性に欠ける	□展示物を県内から調達し情報発信するなどにより産地育成に寄与している場合を標準(b)とし、展示物を県内から調達し異なる分野とのコラボレーションを図るなどにより花き産業の拡大に寄与している場合をaとする
宍道湖自然館(ゴビウス)	
調査・研究事業	
a:実施計画を上回る内容 b:概ね実施計画どおりの内容 c:実施計画に劣る内容	実施計画どおりテーマを決め、調査及び研究を実施している場合を標準(b)とし、調査及び研究を実施し、具体的な成果があった場合などをaとする
体育施設	
体育施設の特性を活かしたスポーツ振興	
スポーツ教室・イベント a:事業計画を上回る内容 b:概ね事業計画どおりの内容 c:事業計画に劣る内容	□標準(b)の目安を事業計画に基づく実際の実施状況とし、事業計画の内容がより工夫され充実しているものについてはaとする
風土記の丘	
史跡活用・資料展示	
文化財の活用 a:事業計画を上回る内容 b:概ね事業計画どおりの内容 c:事業計画に劣る内容	□事業計画では幅広い年齢層の利用者が文化財に親しめる活用手法を求めており、概ね事業計画どおりの実施であれば標準(b)とする
常設展示・企画展示 a:事業計画を上回る内容 b:概ね事業計画どおりの内容 c:事業計画に劣る内容	
環境保全対策	
環境保全対策(ゴミ処理対策、施設の損壊防止対策) a:事業計画を上回る内容 b:概ね事業計画どおりの内容 c:事業計画に劣る内容	□事業計画以上の清掃回数等環境保全対策が実施されている場合をaとする
古曾志公園	
環境保全対策	
環境保全対策(ゴミ処理対策、施設の損壊防止対策) a:事業計画を上回る内容 b:概ね事業計画どおりの内容 c:事業計画に劣る内容	□事業計画以上の清掃回数等環境保全対策が実施されている場合をaとする
古代出雲歴史博物館	
普及交流業務	
普及交流業務 a:事業計画を適切に実施し、目標を上回る内容 b:事業計画を適切に実施し、概ね目標を達成 c:事業計画に劣る内容	・当初計画に無かった新たなイベントや取り組み→a ・普及交流イベントの実施回数が計画書より顕著に多い→a ・概ね計画書どおりの実施→b ・計画書を下回る実績、実施回数→c