

指定管理施設評価専門部会報告書 (概要)

テーマ：指定管理施設の管理運営状況に関する評価について

現状と課題

指定管理施設の管理運営状況については、毎年度、指定管理者による自己評価と所管課室による評価を実施。評価項目は標準的に定められているが、具体的な評価内容は施設ごとにばらつきがある。また、各評価項目に対する評価方法は定性的な評価であるため、評価結果が客観的にわかりにくい。さらに、利用者満足度に関する評価については、制度化されておらず、達成状況を客観的に把握することが困難な状況。

管理運営状況の評価がより一層県民ニーズに適した効果的な取組となるよう、具体的な評価内容や評価方法を検討する必要あり。

評価内容について

【現行】指定管理者による自己評価
成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項
今後改善・工夫したい事項

提言

指定管理者による自己評価
施設の特性にふさわしい自己評価手法を前提とした評価内容を各指定管理者が独自に設定すべき。

【現行】所管課室による評価
(項目1:住民の平等利用の確保)
住民の平等利用が確保されたか
使用許可に関する権限が適正に行使されたか
(項目2:施設の効用の最大限発揮)
施設の設置目的に沿った業務が実施されたか
業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか
業務の実施により、施設の利用促進がなされたか
県民ニーズ等の把握はなされたか
(項目3:管理を安定的に行う物的人的基礎)
組織体制は適正か 収支は適正でバランスがとれたものか
経費の縮減に取り組まれてきたか
(項目4:個人情報保護)
個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか
(項目5:その他)
施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか
その他管理運営上の特記事項

提言

所管課室による評価
(項目1:住民の平等利用の確保)
高齢者や障害者等に対する配慮も評価すべき。また、特定の団体が利用する等、平等利用が確保できない場合の対応も評価すべき。
(項目2:施設の効用の最大限発揮)
県民サービスの向上や施設の利用促進については、特に指定管理者が創意工夫した点を評価すべき。また、県民からの意見・苦情等に対する対応や施設、設備、備品の適切な維持管理・安全管理についても評価すべき。
(項目3:管理を安定的に行う物的人的基礎)
人材育成、コンプライアンス体制、危機管理体制、県や関係機関等との連携体制についても評価すべき。
(項目4:個人情報保護)
情報公開についても評価すべき。
(項目5:その他)
自主事業の取組状況、イベント等実施の際の地域との連携や環境への配慮、運営目標を数値化している場合はその達成状況についても評価すべき。

評価方法について

【現行】指定管理者による自己評価
文章表現による定性的評価であり、特に評価基準は設けていない。

提言

指定管理者による自己評価
施設の特性にふさわしい自己評価手法を前提とした評価方法を各指定管理者が独自に設定すべき。

【現行】所管課室による評価
文章表現による定性的評価が中心であり、評価基準を設けて定量的評価を実施している施設は少ない。

提言

所管課室による評価
各施設共通で、文章表現による定性的評価に加え、客観的な指標による定量的評価も実施すべき。

客観的な指標 (5段階評価)

- A: 事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B: 事業計画に対して優れた取組となっている。
- C: 事業計画どおりの取組となっている。
- D: 事業計画に対して劣る取組となっている。
- E: 事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

事業計画は、指定管理者が実施する業務について県が求める標準的水準となっていることが前提

【現行】利用者満足度の達成状況に関する評価
アンケート等を実施し、苦情や要望への対応が行われているが、評価については、制度化されていない。

提言

利用者満足度の達成状況に関する評価
原則として、アンケートにより把握を行うこととし、その他の方法での意見聴取については、施設の性格に応じて実施すべき。
評価にあたっては、他の評価項目と同様の方法で、指定管理者の自己評価及び所管課室による評価を実施すべき。