

行方市公の施設指定管理者制度導入施設に係る業務状況評価に関する方針

平成20年8月策定

平成22年7月一部変更

令和 2年5月一部変更

1. 趣旨・目的

指定管理者制度の導入施設について、適正な管理運営を確保するとともに、指定管理者の業務改善及び市民サービスの向上に資するため、管理運営状況についての評価を実施する。

2. 施設の管理運営状況の調査・監督等

公の施設を所管する課（以下「所管課」という。）は、指定管理者が要求水準書に基づいて業務を適正に執行しているかどうかを定期的又は必要に応じて報告を求め、実地調査を行い、施設の管理運営状況の把握に努めるものとする。

特に、改善すべき点があれば、指定管理者に対し、施設の適正な管理運営を確保し対外的な説明責任を果たすよう指導を行うものとする。

3. 指定管理者の評価の実施と公表

毎年度終了後に指定管理者から事業報告書の提出を受けた後、施設の管理運営状況について速やかに評価を実施し、その結果を公表するものとする。

(1) 評価の体制

評価は、所管課の責任で実施し、部長の決裁を受け、行方市公の施設指定管理者候補者選定委員会に報告すると共に、当委員会で最終評価を行い、結果を市長に報告するものとする。

(2) 評価の実施方法

① 評価手法

所管課は、指定管理者から提出された事業報告書の調査の他、随時現地調査、利用者アンケート調査等を行い、利用者の意見を基に行うこと。

② 評価項目

施設の特長や指定管理者の業務の範囲等に応じた評価項目を設定すること。

主な評価項目

ア 適正な施設の維持管理

- ・ 清掃業務
- ・ 設備の維持管理
- ・ 電気設備の保守点検
- ・ 損害保険等の加入

イ 利用者サービスの維持向上

- ・ 受付業務の充実
- ・ PR活動状況
- ・ 利用者等からの苦情・要望及びその対応状況

- ウ 危機管理対策
 - ・個人情報保護
 - ・消防設備の保守点検
 - ・安全の確保
 - ・事故発生時の対応
 - ・避難訓練の実施

- エ 指定管理者自己評価
 - ・今期までの取り組みに対する評価
 - ・指定管理者業務実施上の課題
 - ・次期の取り組み

- オ 利用者評価
 - ・利用者からの意見・要望等

③評価の基準

次の4段階により総合評価を行うものとする。

- A：要求水準書及び事業計画書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われた場合
- B：要求水準書及び事業計画書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われた場合
- C：要求水準書及び事業計画書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫・努力、改善が必要な場合
- D：管理運営が適正に行われたとは認められず、大きな改善を要する場合

(3) 評価結果の公表

指定管理者制度担当課は評価結果をとりまとめ、広報紙、ホームページ等で公表するものとする。

(4) 評価結果の活用

所管課は、評価により明らかとなった課題等については、改善に向けて指定管理者を指導し、または対応方法を協議してより良い施設管理やサービス向上に取り組み、必要な改善措置を実施する。