

令和3年6月18日

奈良県公の施設指定管理者運営評価委員会による評価の取り決め

1. 評価の位置づけ

奈良県公の施設指定管理者運営評価委員会（以下「評価委員会」という。）による評価は、公の施設の管理運営状況等について、客観的、専門的観点から行う評価で、指定管理者による自己評価（一次評価）、施設所管課による評価（二次評価）の結果及び業務改善の状況等を勘案した総合的な評価とする。

2. 役割

- ①指定管理者の管理運営状況に対する評価の実施
- ②施設所管課による指定管理者への評価に対する評価の実施
- ③評価結果の県への報告

3. 評価方法

次に掲げる書類、現地調査及び施設所管課等へのヒアリング等に基づき、「評価委員会の評価結果及び指摘・提言」（様式4）を用いて実施する。

- ①指定管理者が作成した「指定管理評価シート（指定管理者用）」（様式1）
- ②施設所管課が作成した「指定管理者導入施設の管理運営等に係る評価調査」（様式2）
- ③施設所管課による「指定管理評価シート（施設所管課用）」（様式3）
- ④協定書、業務仕様書、定例会議等資料、実績報告書、決算書類、指定管理者選定審査会報告書、その他評価委員会が求める書類

ただし、評価対象年度と評価実施年度における指定管理者が異なる場合は、①に掲げる書類を省略するものとする。

4. 評価項目・基準

次の項目により評価を実施する。なお、評価基準については、様式1、3及び4に記載のとおりとする。

- ①施設の運営状況
- ②収支状況
- ③業務履行状況
- ④自主事業提案項目の履行状況
- ⑤利用者等の評価
- ⑥モニタリングの状況

5. 評価委員会の運営方法

- ①評価委員会は、奈良県公の施設指定管理者運営評価委員会規則（平成27年3月奈良県規則第102号）第6条に基づき、関連する施設の種類ごとに部会を設置し、部会ごとに評価を実施
- ②部会ごとに実施した評価を基に評価委員会において審議
- ③評価結果は総合評価としてとりまとめ、委員長名で県へ報告

6. 評価結果のフィードバック

評価委員会の評価結果に基づき、施設所管課は、指定管理者に対して業務改善等の指示を行い、指定管理者が改善に向けた措置を講じた場合は、それを検証し、次回の評価委員会で報告するものとする。

なお、次期募集要項に反映すべき事案が生じた場合は、施設所管課は遺漏なく対応するものとし、対応内容を次回評価委員会で報告するものとする。

指定管理評価シート(指定管理者用)

(様式1)

評価対象年度	指定管理施設
	指定管理者名

評価大項目	評価小項目	指定管理者		
		(根拠書類)	自己評価	自己評価についてのコメント
I 施設の運営状況	1 施設の設置目的を踏まえた年間業務計画の策定及び実施状況		/	【施設の設置目的を踏まえ、どのような点を考慮(重視)し、事業・サービスを計画したか。またその実施状況について記載すること。】
	2 施設の利用状況(総括)			
	①利用者数(例)			
	②稼働率(例)			
	3 年間業務計画に係る運営目標の設定			
	4 年間業務計画に係る運営目標に対する達成度			
	5 その他施設の特性を踏まえた評価			
履行確認	○施設運営に係る人員体制の妥当性(○×評価)			
「評価大項目」別評価				

指定管理評価シート(指定管理者用)

(様式1)

II 収支状況	1 利用料金の収入状況				
	2 指定管理事業決算収支状況				
	3 経営母体の財務状況				
「評価大項目」別評価					
III 業務履行状況	1 施設の維持・改修の実施状況				
	2 広報の実施状況				
	3 指定管理者提案内容の実施結果				
	4 指定管理者提案内容実施結果を踏まえた実施・改善状況(未実施内容を含む)				
	5 指定管理業務における提案内容以外の新たな取組				
	履行確認	○環境配慮への取組状況(○×評価)			
		○災害訓練等実施状況(○×評価)			
○職員研修実施状況(○×評価)					
	○個人情報保護への取組状況(○×評価)				
「評価大項目」別評価					

指定管理評価シート(指定管理者用)

(様式1)

IV 自主事業提案 項目の履行状況	1 指定管理者自主事業の実施結果(総括)			
	①自主事業の実施状況			
	②自主事業の収支状況			
	2 指定管理者自主事業実施結果を踏まえた実施・改善状況(未実施内容を含む)			
	3 指定管理者自主事業に係る広報の実施状況			
	4 自主事業における新たな取組			
		「評価大項目」別評価		
V 利用者等の評価	1 利用者満足度調査の結果分析と改善状況			
	2 苦情、要望等への対応・取組状況			
	3 利用者への接遇の状況			
	4 事故の未然防止への取組			
	5 事故発生時の対応(事故が起きた場合のみ)			
		「評価大項目」別評価		

指定管理評価シート(指定管理者用)

(様式1)

VI モニタリングの状況	1 セルフモニタリングの実施状況			
	2 県に対する各種報告・対応状況			
	3 評価委員会からの指摘・提言事項等に対する改善・取組内容			
		「評価大項目」別評価		
総合評価				

※評価項目のうちⅠ・1「施設の利用状況」欄については、各施設の評価調書の指標に施設所管課において修正してください。
 ※評価項目で、合致しない(評価できない)項目については、評価欄に「-」と記し、その理由をコメント欄に記載してください。
 ※評価小項目ごとの「自己評価に対するコメント」欄へは「評価理由」を必ず記載するとともに、「独自取組」「アピールポイント」等を積極的に記載してください。
 ※総合評価の「自己評価に対するコメント」欄へは「評価理由」を必ず記載するとともに、上記評価項目以外での「独自取組」「アピールポイント」等を積極的に記載してください。
 ※履行確認の評価項目については、〇×で評価してください。なお、×である場合はその理由と改善状況を、評価が〇でかつ独自取組等アピールする点がある場合はその内容を記載してください。

●評価基準

【評価小項目】

評価	評価基準
5	優れている(目標値を大幅に上回っている)
4	やや優れている(目標値を上回っている)
3	適正である
2	努力が必要である(目標値を下回っている)
1	かなりの努力が必要である(目標値を大幅に下回っている)

注① 目標値がある項目について、目標値を達成している場合は「3」を基準として評価
 目標値を達成していない場合は「2」を基準とし、外的要因等を考慮して評価
 (コメント欄に外的要因等について記入)

注② 目標値がない項目については、取組状況やその成果により評価

【履行確認評価項目】

評価	評価基準
○	県の求める水準、計画を満たしている
×	県の求める水準、計画を満たしていない

【評価大項目】

評価	評価基準
A	「評価小項目」がすべて4以上
B	「評価小項目」がすべて3以上で、かつ4以上が過半数
C	「評価小項目」がすべて3以上
D	「評価小項目」に2以下がある、または×がある
E	「評価小項目」に2以下があり、かつ2以下が過半数

【総合評価】

「評価大項目」別結果に基づき、以下の「目安となる基準」を参考とし5段階で評価。

ただし、**特定の要因(天候、改修工事、独自の取組やその成果等)を加味し、以下の「目安となる基準」に対応する評価以外の評価をすることも可能(コメント欄に評価理由を記入)**

原則として「○」は評価大項目の評価基準として取り扱わない。ただし、評価委員会において実施内容が高評価された場合、「4以上」の評価として換算。「×」が一つでもある場合は評価大項目を「D」とする。

評価	目安となる基準
優秀	「評価大項目」がすべてB以上
優良	「評価大項目」がすべてC以上で、かつB以上が過半数
妥当	「評価大項目」がすべてC以上
課題あり	「評価大項目」にD以下がある
要改善	「評価大項目」にD以下があり、かつD以下が過半数

指定管理者導入施設の管理運営等に係る評価調書

記入要領(指定期間3~5年)

令和3年3月31日現在

施設の名称		所管課	
-------	--	-----	--

第5期指定管理者		H30.4.1~R5.3.31
第4期指定管理者		H27.4.1~H30.3.31
第3期指定管理者		H24.4.1~H27.3.31
第2期指定管理者		H21.4.1~H24.3.31
第1期指定管理者		H18.4.1~H21.3.31
管理受託者		~H18.3.31

I 施設の運営と収支状況

1 施設の利用状況														
指標	対30/17比	H17	H24	H25	H26	H24~26平均	H27	H28	H29	H27~29平均	H30	R1	R2	H27~R2グラフ
利用者数(人) <例>														
稼働率(%) <例>														

<記入にあたっての留意事項>

- ①指標は、毎月FM室へ報告いただいている利用状況(様式1)の指標、若しくは運営目標と一致させるなど、利用(運営)状況がわかる指標にしてください。
- ②稼働率については、コマ単位で記入してください。なお、貸室の場合、各室の稼働率がわかる資料を添付してください。
- ③記入欄が不足する場合は、適宜行を追加して対応してください。

運営状況に関する分析

【運営状況に関する分析】

- 評価対象年度の運営状況について記載
- 「1 施設の利用状況」に挙げている指標ごとに増減について詳細に分析
- 「1 施設の利用状況」に挙げている指標以外に、施設の特徴的な設備(大ホール、プールなど)の指標についても適宜記載し、その増減について詳細に分析
- 年度間の大幅な増減に係る原因の説明や、施設固有の事情があれば、その旨を記載
(例)〇年は耐震工事のため、10~3月は利用停止 等

年間業務計画に係る運営目標		
H30年度		
運営目標	実績(達成度)	分析・次年度課題
●評価対象年度を含め、過去3カ年度分について記載		
●H30年度、R1年度分については、前年度作成の「指定管理者導入施設の管理運営等に係る評価調査(様式2)」より転記		
R1年度		
運営目標	実績(達成度)	分析・次年度課題
R2年度		
運営目標	実績(達成度)	分析・次年度課題
【運営目標】 ●業務計画書に記載されている運営目標及び設定根拠を記載	【実績(達成年度)】 ●業務実績報告書に記載されている運営目標に対する実績(達成度)について記載	【分析】 ●左記、実績(達成度)となった要因について分析を記載 【次年度課題】 ●分析を踏まえ、次に取り組むべき課題を記載
2 施設運営に係る人員体制		
【県が求める人員体制】	【令和2年度人員体制】	
【県が求める人員体制】 ●募集要項や協定書にて指定管理者に求める人員体制について記載	【令和2年度人員体制】 ●業務実績報告書に記載されている指定管理者の人員体制について記載	
【人員体制の状況】		
【人員体制の状況】 ●県が求める業務水準を満たしているか、有資格者を適正に配置しているか等を記載		
【指定管理者による取組】 【指定管理者による取組】 ●利用者サービス・安全面を考慮し、指定管理者の努力により県が求める以上に人数を配置している等、指定管理者の独自取組を記載		

3 収支の状況 (千円)										
区分	<第3期指定管理期間>							平均実績	H17との差	備考
	24計画	24実績	25計画	25実績	26計画	26実績				
収入	県委託料							-	-	
	利用料収入									
	〇〇〇収入									
	自主事業									
	その他									
	計									
支出	人件費									
	物件費									
	〇〇〇費									
	自主事業									
	計	0	0	0	0	0	0	0	0	
収支	0	0	0	0	0	0	0	0		

【収入】

- 区分に従って計画値・実績値を記載
- 指定管理業務において、利用料収入以外に特筆すべき収入が発生する場合、「〇〇〇収入」等の名称を変更のうえ記載(欄が足りない場合は、適宜追加)
- なお、コピー代収入や少額収入については「その他」欄に記載

【支出】

- 区分に従って計画値・実績値を記載
- 指定管理業務において、特筆すべき支出が発生する場合、「〇〇〇費」等の名称を変更のうえ記載(欄が足りない場合は、適宜追加)

<第4期指定管理期間>									
区分	27計画	27実績	28計画	28実績	29計画	29実績	平均実績	H17との差	備考
	収入	県委託料							
利用料収入									
〇〇〇収入									
自主事業									
その他									
計		0	0	0	0	0	0	0	0
支出	人件費								
	物件費								
	〇〇〇費								
	自主事業								
	計	0	0	0	0	0	0	0	0
収支	0	0	0	0	0	0	0	0	

区分		<第5期指定管理期間>						2実績計画の差	R2/H17比	H17実績	R2-H17	備考		
		30計画	30実績	1計画	1実績	2計画	2実績							
指定管理業務	精算対象外項目	収入						0	-		0			
		県委託料						0	-		0			
		利用料金収入						0	-		0			
		〇〇〇収入						0	/	/	/			
		□□□収入						0	/	/	/			
		その他										0		
		計(a)										0		
	支出											0		
	人件費											0		
	物件費											0		
	〇〇〇費											/		
	□□□費											/		
	その他												0	
	計(b)		0	0	0	0	0	0	0	-	0	0		
	収支差額(a)-(b)⋯(A)		0	0	0	0	0	0	0	-	0	0		
精算対象項目	収入							0	/	/	/			
	県委託料							0	/	/	/			
	〇〇費							0	/	/	/			
	計(c)		0	0	0	0	0	0	/	/	/			
支出								0	/	/	/			
〇〇費								0	/	/	/			
計(d)		0	0	0	0	0	0	0	/	/	/			
収支差額(c)-(d)⋯(B)		0	0	0	0	0	0	0	/	/	/			
自主事業	収入 計(e)							0	/	/	/			
	支出 計(f)							0	/	/	/			
	収支差額(e)-(f)⋯(C)		0	0	0	0	0	0	/	/	/			
収支差合計(A)+(B)+(C)			0	0	0	0	0	0	/	/	/			
精算対象項目を除く収支合計(A)+(C)			0	0	0	0	0	0	/	/	/			

【評価対象年度を含む指定管理期間に係る収支の状況について】
 ●指定管理業務について、「精算対象外項目」と「精算対象項目」に分けて記載
 ※精算対象項目…各年度での精算により、使用しなかった額を翌年度に繰り越しして使用できる項目
 (修繕費、備品購入費、広報費など施設に応じて設定)
 ※精算対象外項目…上記以外の精算による返還を求めない項目

収支分析	
【利用料金の収入状況】	
【指定管理事業決算収支状況】	<p>●評価対象年度の収支状況について詳細に記載</p> <p>●各種収支状況について詳細に分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入の状況(過年度比較、天候などの外的要因など) ・指定管理事業全体の決算収支(過年度比較、修繕料執行状況など) ・自主事業の収支状況(過年度比較、事業内容など) <p>●年度間の大幅な増減原因となる事象についても詳細に記載</p>
【自主事業の収支状況】	

Ⅱ サービスの向上への取り組み

1 当該指定管理期間における提案内容と実施結果及び分析

提案内容	実施結果	効果の検証
【提案内容】 ●応募申請時における指定管理者提案内容を記載	【実施結果】 ●左記提案が実施された結果について記載	【効果の検証】 ●左記実施結果を踏まえた効果について検証 ●実施結果・効果検証を踏まえた改善状況について記載
※必要に応じて欄を追加して記載してください。		

2 指定管理者提案内容のうち未実施の項目と今後の見通し

未実施項目	未実施の理由と今後の見通し
【未実施項目】 ●応募申請時における指定管理者提案内容のうち、実施されていない項目について記載	【未実施の理由と今後の見通し】 ●実施されていない理由と、今後、指定管理期間終了までの対応策や見通しについて記載
※必要に応じて欄を追加して記載してください。	

3 指定管理業務における新たな取組について

新たな取組項目	取組の動機	実施結果・効果
【新たな取組項目】 ●協定書に記載がなく、指定管理期間中に新たに取組んだ項目について記載	【取組の動機】 ●新たに左記項目に取組始めた動機等について記載	【実施結果・効果】 ●左記項目の実施結果、実施結果を踏まえた効果について記載
※必要に応じて欄を追加して記載してください。		

4 当該指定管理期間における自主事業内容と実施結果及び分析

自主事業内容	実施結果	効果の検証
【提案内容】 ●応募申請時において指定管理者が提案した自主事業を記載	【実施結果】 ●左記事業が実施された結果について記載	【効果の検証】 ●左記実施結果を踏まえた効果について検証 ●実施結果・効果検証を踏まえた改善状況について記載
※必要に応じて欄を追加して記載してください。		

5 当該指定期間における自主事業内容のうち未実施の項目と今後の見通し	
未実施項目	未実施の理由と今後の見通し
<p>【未実施項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●応募申請時において指定管理者が提案した自主事業のうち、実施されていない項目について記載 	<p>【未実施の理由と今後の見通し】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●実施されていない理由と、今後、指定管理期間終了までの対応策や見通しについて記載
<p>※必要に応じて欄を追加して記載してください。</p>	

6 自主事業における新たな取組について		
新たな取組項目	取組の動機	実施結果・効果
<p>【新たな取組項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者が指定期間中に新たに取組んだ自主事業項目について記載 	<p>【取組の動機】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新たに左記項目に取組始めた動機等について記載 	<p>【実施結果・効果】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●左記項目の実施結果、実施結果を踏まえた効果について記載
<p>※必要に応じて欄を追加して記載してください。</p>		

7 施設の改修等実施状況				
年度	負担	改修等費用合計	改修等内容	改修後の使用状況
H30	県	0千円	<p>●評価対象年度を含め、過去3カ年度分について記載</p>	
	指定管理者	0千円 [事業計画時の修繕費] (0千円)		
R1	県	0千円	<p>【改修等費用合計】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●県(負担)…県の歳出予算で賄われた改修等費用の年度合計を記載 ●指定管理者(負担)…「指定管理者の支出で賄われた修繕額の年度合計」と「業務計画における修繕予算額」を記載 	
	指定管理者	0千円 [事業計画時の修繕費] (0千円)		
R2	県	0千円	<p>【改修後の使用状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●記載例 「利用者の多い1階トイレを洋式化したことで、利用者から好評を得ている。」 	
	指定管理者	0千円 [事業計画時の修繕費] (0千円)		

Ⅲ 利用者の評価

1 利用者満足度調査の結果について

調査対象施設	内容と分析
	<p>【調査目的】 【実施時期】令和 年 月 日～令和 年 月 日 【調査対象】 【調査方法】 【調査事項】</p> <p>【回収率】 % (配布数 枚、回収数 枚)</p> <p>【結果概要】</p> <p>【過年度との比較】</p> <p>【調査結果の分析と対応状況】</p> <p>【利用者からの主な自由意見と対応状況】</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ●調査対象施設(プール、テニスコート等)ごとに記載 ●調査対象施設が複数ある場合は適宜欄を追加 ●利用者等満足度調査の方法、データ数など詳細に記載 ●【過年度の比較】 過年度調査結果の「満足」「やや満足」と回答している利用者割合との比較、経年推移を記載 ●【調査結果の分析と対応状況】 調査結果分析内容、指定管理者・県として対応した内容(今後の予定も含む)を記載 ●【利用者からの主な自由意見と対応状況】 利用者から多く寄せられた自由意見、それらへの指定管理者・県として対応した内容(今後の予定も含む)を記載 </div>
	<p>【調査目的】 【実施時期】令和 年 月 日～令和 年 月 日 【調査対象】 【調査方法】 【調査事項】</p> <p>【回収率】 % (配布数 枚、回収数 枚)</p> <p>【結果概要】</p> <p>【過年度との比較】</p> <p>【調査結果の分析と対応状況】</p> <p>【利用者からの主な自由意見と対応状況】</p>

2 事故への対応

事故未然防止への取組	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;"> <p>●事故未然防止のために指定管理者が取り組んでいる事項を記載(例:事故防止マニュアルを作成し、定期的に研修を実施)</p> </div>
事故の有無	<p>【事故の詳細内容】</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>●評価対象年度において事故があった場合に記載</p> </div> <p>【事故発生の原因】</p> <p>【事故への対応状況】</p>

3 苦情、要望等への対応・取組状況						
	H28	H29	H30	R1	R2	備考
件数						
内容 と 対応 状況	<p>【主な苦情、要望事項】</p> <p>【苦情発生の要因】</p> <p>【対応状況】</p>					<p>●評価対象年度における苦情・要望事項について記載</p> <p>●年度間で苦情、要望等件数に大きく差がある場合、その理由を「備考」欄に記載</p> <p>●【苦情発生の要因】については、【主な苦情、要望事項】に記載した事項について、発生した要因を分析</p> <p>●【対応状況】については、【主な苦情、要望事項】に記載した事項への対応状況を記載</p>

IV モニタリングの状況

1 指定管理者によるセルフモニタリング実施状況
<p>●日常業務において、指定管理者が取り組んでいるセルフモニタリングについて記載 (例)点検業務や窓口対応において不備がないようチェックリストを作成</p>

2 県によるモニタリング実施状況		モニタリングの概要			
年度	区分	実施日	主なモニタリング項目	主な指摘内容	対応内容
H30	定時	<p>●評価対象年度を含め、過去3カ年度分について記載</p> <p>●H30年度、R1年度については前年度作成の「指定管理者導入施設の管理運営等に係る評価調書(様式2)」より転記</p>			
	随時	<p>【実施日】 4/〇、毎月1日など実施日を記載</p>	<p>【主なモニタリング項目】 ●各モニタリング時期における指定管理者への確認事項等を記載</p>	<p>【主な指摘内容】 ●県から指定管理者に対する指摘事項、改善指示事項を記載</p>	<p>【対応内容】 ●県からの指摘等に対する指定管理者の改善・取組事項について記載</p>
	実績報告時				

R1	定時				
	随時				
	実績報告時				
R2	定時				
	随時				
	実績報告時				

3 評価委員会からの指摘・提言事項に対する状況

年度	評価	評価委員会 指摘・提言	県・指定管理者の改善・取組内容
R2			【指定管理者の改善・取組内容】
			【県の改善・取組内容】

V 総合評価、課題の整理

【評価】

年度	評価内容
H30	<ul style="list-style-type: none">●評価対象年度を含め、過去3カ年度分について記載
R1	<ul style="list-style-type: none">●H30年度、R1年度については前年度作成の「指定管理者導入施設の管理運営等に係る評価調書(様式2)」より転記
R2	

【課題】

<ul style="list-style-type: none">●これまでの分析で浮かび上がってきた課題を記載●課題に対する「県としての取組」「指定管理者に対する指示事項」「指定管理者に対して期待すること」を記載

指定管理評価シート(施設所管課用)

(様式3)

評価対象年度		指定管理施設	
施設所管課名		指定管理者名	

評価大項目	評価小項目	(根拠書類)	指定管理者	施設所管課	
			自己評価	評価	評価に対するコメント
I 施設の運営状況	1 施設の設置目的を踏まえた年間業務計画の策定及び実施状況				【施設の設置目的を踏まえ、どのような点を考慮(重視)し、事業・サービスを計画したか。またその実施状況について記載すること。】
	2 施設の利用状況(総括)				
	①利用者数(例)				
	②稼働率(例)				
	3 年間業務計画に係る運営目標の設定				
	4 年間業務計画に係る運営目標に対する達成度				
	5 その他施設の特性を踏まえた評価				
履行確認	○施設運営に係る人員体制の妥当性(○×評価)				
「評価大項目」別評価					

指定管理評価シート(施設所管課用)

(様式3)

II 収支状況	1 利用料金の収入状況					
	2 指定管理事業決算収支状況					
	3 経営母体の財務状況					
「評価大項目」別評価						
III 業務履行状況	1 施設の維持・改修の実施状況					
	2 広報の実施状況					
	3 指定管理者提案内容の実施結果					
	4 指定管理者提案内容実施結果を踏まえた実施・改善状況(未実施内容を含む)					
	5 指定管理業務における提案内容以外の新たな取組					
	履行確認	○環境配慮への取組状況(○×評価)				
		○災害訓練等実施状況(○×評価)				
○職員研修実施状況(○×評価)						
	○個人情報保護への取組状況(○×評価)					
「評価大項目」別評価						

指定管理評価シート(施設所管課用)

(様式3)

IV 自主事業提案 項目の履行状況	1 指定管理者自主事業の実施結果(総括)				
	①自主事業の実施状況				
	②自主事業の収支状況				
	2 指定管理者自主事業実施結果を踏まえた実施・改善状況(未実施内容を含む)				
	3 指定管理者自主事業に係る広報の実施状況				
	4 自主事業における新たな取組				
「評価大項目」別評価					
V 利用者等の評価	1 利用者満足度調査の結果分析と改善状況				
	2 苦情、要望等への対応・取組状況				
	3 利用者への接遇の状況				
	4 事故の未然防止への取組				
	5 事故発生時の対応(事故が起きた場合のみ)				
「評価大項目」別評価					

指定管理評価シート(施設所管課用)

(様式3)

VI モニタリングの状況	1 セルフモニタリングの実施状況				
	2 県に対する各種報告・対応状況				
	3 評価委員会からの指摘・提言事項等に対する改善・取組内容				
「評価大項目」別評価					
総合評価					

※評価調査、実績報告書以外に評価理由の根拠を示す資料があれば添付してください。

※評価項目のうち「1施設の利用状況」欄については、各施設の評価調査の指標に施設所管課において修正してください。

※評価項目で、合致しない(評価できない)項目については、評価欄に「-」と記し、その理由をコメント欄に記載してください。

※評価小項目ごとの「評価に対するコメント」欄へは「評価理由」を必ず記載するとともに、「県が求める目標(業務水準や施設としてのあり方等)に対して、指定管理者の取組はどうであったか」「指定管理者の独自取組について、施設所管課として評価できる点」等を積極的に記載してください。また、指定管理者自己評価と施設所管課二次評価が異なる場合についても、その理由を記載してください。

※総合評価の「評価に対するコメント」欄へは「評価理由」を必ず記載するとともに、上記評価項目以外で「指定管理者の独自取組について、施設所管課として評価できる点」等を積極的に記載してください。

●評価基準

【評価小項目】

評価	評価基準
5	優れている(目標値を大幅に上回っている)
4	やや優れている(目標値を上回っている)
3	適正である
2	努力が必要である(目標値を下回っている)
1	かなりの努力が必要である(目標値を大幅に下回っている)

注① 目標値がある項目について、目標値を達成している場合は「3」を基準として評価
 目標値を達成していない場合は「2」を基準とし、外的要因等を考慮して評価
 (コメント欄に外的要因等について記入)

注② 目標値がない項目については、取組状況やその成果により評価

【履行確認評価項目】

評価	評価基準
○	県の求める水準、計画を満たしている
×	県の求める水準、計画を満たしていない

【評価大項目】

評価	評価基準
A	「評価小項目」がすべて4以上
B	「評価小項目」がすべて3以上で、かつ4以上が過半数
C	「評価小項目」がすべて3以上
D	「評価小項目」に2以下がある、または×がある
E	「評価小項目」に2以下があり、かつ2以下が過半数

【総合評価】

「評価大項目」別結果に基づき、以下の「目安となる基準」を参考とし5段階で評価。

ただし、**特定の要因(天候、改修工事、独自の取組やその成果等)を加味し、以下の「目安となる基準」に対応する評価以外の評価をすることも可能** (コメント欄に評価理由を記入)

原則として「○」は評価大項目の評価基準として取り扱わない。ただし、評価委員会において実施内容が高評価された場合、「4以上」の評価として換算。「×」が一つでもある場合は評価大項目を「D」とする。

評価	目安となる基準
優秀	「評価大項目」がすべてB以上
優良	「評価大項目」がすべてC以上で、かつB以上が過半数
妥当	「評価大項目」がすべてC以上
課題あり	「評価大項目」にD以下がある

要改善	「評価大項目」にD以下があり、かつD以下が過半数
-----	--------------------------

		評価対象年度	指定管理施設			
		施設所管課名	指定管理者名			
評価大項目	評価小項目	指定管理者自己評価	施設所管課評価	評価委員会評価		
				評価	評価に対するコメント	指摘・提言
I 施設の運営状況	1 施設の設置目的を踏まえた年間業務計画の策定及び実施状況					
	2 施設の利用状況					
	3 年間業務計画に係る運営目標の設定					
	4 年間業務計画に係る運営目標に対する達成度					
	5 その他施設の特性を踏まえた評価					
	○施設運営に係る人員体制の妥当性					
II 収支状況	1 利用料金の収入状況					
	2 指定管理事業決算収支状況					
	3 経営母体の財務状況					
III 業務履行状況	1 施設の維持・改修の実施状況					
	2 広報の実施状況					
	3 指定管理者提案内容の実施結果					
	4 指定管理者提案内容実施結果を踏まえた実施・改善状況(未実施内容を含む)					
	5 指定管理業務における提案内容以外の新たな取組					
	○環境配慮への取組状況					
	○災害訓練等実施状況					
	○職員研修実施状況					
	○個人情報保護への取組状況					

		評価対象年度	指定管理施設			
		施設所管課名	指定管理者名			
評価大項目	評価小項目	指定管理者自己評価	施設所管課評価	評価委員会評価		
				評価	評価に対するコメント	指摘・提言
IV 履自主事業提案項目の状況	1 指定管理者自主事業の実施結果					
	2 指定管理者自主事業実施結果を踏まえた実施・改善状況(未実施内容を含む)					
	3 指定管理者自主事業に係る広報の実施状況					
	4 自主事業における新たな取組					
V 利用者等の評価	1 利用者満足度調査の結果分析と改善状況					
	2 苦情、要望等への対応・取組状況					
	3 利用者への接遇の状況					
	4 事故の未然防止への取組					
	5 事故発生時の対応(事故が起きた場合のみ)					
VI のモニタリング	1 セルフモニタリングの実施状況					
	2 県に対する各種報告・対応状況					
	3 評価委員会からの指摘・提言事項等に対する改善・取組内容					
総合評価						

●評価基準

【評価大項目】

評価	評価基準
A	・大幅な利用者等の満足度の向上が認められた。 ・サービスの質の大幅な向上が認められた。 ・指定管理者による積極的な創意工夫があり、その効果が認められた。 ・目標値を大幅に上回っている。
B	・利用者等の満足度の向上が認められた。 ・業務仕様書に定める水準(業務水準)を上回る取組が認められた。 ・指定管理者による積極的な創意工夫があり、その効果も一部認められた。 ・目標値を上回っている。
C	・利用者等の満足度の維持が認められた。 ・業務水準の維持が認められた。 ・指定管理者による創意工夫が認められた。 ・目標値を達成
D	・利用者等の満足度や業務水準の維持が、一部確保されていない。 ・指定管理者による創意工夫が、一部に限られている。 ・目標値を下回っている。
E	・利用者等の満足度や業務水準の維持・確保がなされず、その取り組みも認められない。 ・目標値を大幅に下回っている。

注 目標値の達成に関し、外的要因を考慮すべきときは上記に依らないことも可

【総合評価】

「評価大項目」評価結果を基に、5段階評価(「優秀」・「優良」・「妥当」・「課題あり」・「要改善」)