

指定管理者評価マニュアル

北九州市 総務局 行政経営課

令和2年6月改訂

目 次

《評価作業フロー図》

はじめに（多様な市民ニーズに対応する行政展開と
指定管理者制度の役割）・・・ 1

I 評価の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

II 評価に当たっての基本的な考え方・・・・・・・・ 2

III 評価方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

1 評価の視点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

2 施設の類型化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3

3 評価項目・ポイント・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

4 評価基準・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

5 作成書式等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

6 評価対象・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 12

7 評価に当たっての留意点・・・・・・・・ 13

IV 評価に必要な資料・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

V 評価体制等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

1 評価体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17

2 評価の種別・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18

3 評価の流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

VI その他・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

1 評価結果の公表等・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

2 優秀事業者の表彰・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

3 評価スケジュール・・・・・・・・・・・・・・・・ 22

＜指定管理者の管理運営に対する評価シート（多段階評価）【様式1】＞・・・ 23

＜指定管理者の管理運営に対する評価シート（所見評価）【様式2】＞・・・ 28

＜事業実績シート【様式3】【様式4】＞・・・・・・・・ 32

＜指定管理者評価チェックシート【様式5】＞・・・・ 37

＜参考：指標（数値目標）の使用目的＞・・・・・・・・ 38

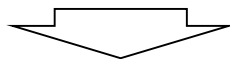
＜参考：採点例（評価シート）＞・・・・・・・・ 39

＜北九州市優秀指定管理者表彰実施要領＞・・・・ 41

＜北九州市指定管理者の評価に関する検討会議開催要綱＞・・・・ 43

《評価作業フロー図》

項目	内容	時期 (目安)	総務局 協議	参照 ページ
所 管 局 の 評 価	施設の類型化	施設類型 I～IVのどこに分類されるかを決定	公募前	3
	 評価基準の作成	以下を踏まえ評価基準を作成 ①施設分類ごとの配点表 ②施設の目的・機能 ③評価項目 ※必要に応じて評価項目の加除修正、配点の変更など	2～4月	有 9
	 評価に必要なデータをとりとまとめ	下記のデータを取りまとめ ①事業報告書 ②利用者アンケート ③施設の維持管理及び経理等事務処理に関するモニタリング ④指定管理者からの意見聴取 ※目標の達成状況	2～4月	無 (※必要に応じて協議) 15
	 所管局の評価	①多段階評価〔選定前・中間〕 (A B C D E) 又は ②所見評価 ※評価に当たっては、 <u>全体調整の観点から行政経営課が修正の指示をすることがある</u>	①: 4～5月 ②: 4～7月	10
	 評価に関する検討会議による検証	【選定前評価及び条件付き公募に係る評価】 評価に関する検討会議から評価の検証を受ける	6～7月	有 19
 評価結果の公表	○各所管局のHPで評価結果を公表 ○総務局行政経営課のHPで一覧表を公表 ○議会への情報提供 ○評価結果の通知	8月～	21	



多段階評価 → 施設の業務改善に反映、次回選定の際の参考
所見評価 → 施設の業務改善に反映

※ 指定管理者制度全般に関する事項等については、「北九州市指定管理者制度ガイドライン」を参照。

はじめに（多様な市民ニーズに対応する行政展開と指定管理者制度の役割）

これからの市政に求められているのは、市民が生活の中で豊かさを実感できる、人にやさしく元気なまちをつくっていくことである。

そのためには、市民の目線に立って市政運営を行っていく必要があり、特に、公園、体育館、図書館といった市民に最も身近な場所でサービスを提供している公の施設においては、市民の意見に十分に耳を傾け、市民のニーズを反映させた管理運営に心がけていかなければならない。

このような中、「指定管理者制度」は、民間企業、NPOなどに公の施設の管理運営を任せることにより市民サービスの向上等を図るものであり、市による指定管理者の評価などを行うことで、真に「多様な市民ニーズに対応する行政」に合致した運営を確保しなければならない。

I 評価の目的

市民の生活レベルはかつてに比べ著しく向上している。文化・スポーツ、観光、福祉・医療、教育などの各分野でそれに見合った行政サービスを提供するためには、行政の力だけでは難しくなっており、民間の行政経営への参画が不可欠である。その一つとして、公の施設の管理運営において、「指定管理者制度」により民間のノウハウを活用することで、サービスの質的な向上と合わせて「経費の低減」効果が期待できる。そして、これらを十分に機能させるためには、民間のノウハウや能力が如何なく発揮できる環境を整えることが必要不可欠である。

そのため、制度運用にあたっては、指定管理者によるマネジメントが、施設の設置目的を達成しつつ、経費の低減が図られるようバランスよく両立させているかどうかを確認されなければならない。

また、公的施設であるからには、指定管理者に対し適宜、行政目的の理解等に関する助言を行うことが必要であり、問題があれば適切に改善する、いわゆる「PDCA（計画～選定・管理運営・評価・見直し（改善）」のマネジメントサイクルを確立し、その徹底を図ることも必要である。

とりわけ評価においては、単なるコスト削減だけでなく、サービスの質的向上も含めた様々な視点から多角的に評価を行い、「施設の管理運営の品質」を向上させることが重要である。すなわち、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確に評価することにより、指定管理者が取り組み意欲を高め、自主性や創造性を十分に発揮できるなど、指定管理者のレベルアップを図っていく必要がある。

Ⅱ 評価に当たっての基本的な考え方

(1) 施設特性の把握と反映

指定管理者制度導入施設は、その設置目的や機能が様々であり、指定管理者に求められる役割も施設管理的なものから、サービス提供や事業振興、啓蒙啓発など多岐にわたっている。このため、評価は、施設の特性や評価対象である指定管理者の行う事業・業務の特性に応じて実施する必要がある。すなわち、施設や指定管理者の行う事業・業務の特性に応じて評価基準が異なることから、施設の特性等を分析、把握し、体系化するとともに、評価項目、評点配分（ウエイト）及び採点などにおいてきめ細かな配慮が必要となる。

(2) 目標管理手法の活用

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」[P 30](#)を参照。

① 目標管理の意義と重要性

目標による管理（MBO：management by objectives）は、事業の目的・理念を具体化・目標化することによって、自らの事業目的が達成されているかを自己管理する手法である。MBOは、指定管理者制度の運用にあたって、指定管理者が、所管局と協議の上で達成すべき事業目的を具体化し、指定管理者の努力の結果を客観的かつ公平に評価するもので、指定管理者のモチベーション向上も図れる有効な手法であり、施設の目的や理念を踏まえつつ、目標設定及び評価に取り組む必要がある。

② 数値目標

指定管理者が目標による管理（自己管理）を行う上で、定性評価が必要であると同時に、目標の達成度を客観的に確認するためには定量評価も必要である。

定量評価を行うためには、目標の数値化が必要不可欠である。目標を数値化し定量評価を行うことにより、評価全体の客観性が向上するとともに改善項目の明確化が図られる。このため、数値目標の設定については、原則必須とする。

一方で、目標管理を行う上で、数値目標自体が自己目的化し、本来の目的が損なわれ、ノルマ管理に陥らないように十分留意しなければならない。

③ 指定管理者の活動の数値化

指定管理者が自己管理するにあたっては、各施設の目的や機能等に応じた適切な指標を選択する必要がある。指標は、本市として必ず把握する必要があり募集にあたってあらかじめ設定しておくものと、応募者が提案内容（事業計画）に基づいて任意に設定するものがある。

また、指標は、各施設の目的や機能等によって差異はあるものの、指定管理者が行う様々な事業活動に関して、事業目的を具体化・目的化した「活動のための投入資源に関する指標【**インプット指標**】（配置人員や経費など）」、「活動の実施状況に関する指標【**アウトプット指標**】（利用者数や施設稼働率、収入額など）」と「活動により創出された成果及び波及効果に関する指標【**アウトカム指標**】（地域住民の

教養水準の向上や地域住民の健康増進度の向上など)」に大別でき、これらの数値をできる限り把握する必要がある。

ただし、用いる指標としては、「活動の実施状況に関する指標」を主とし、「事業活動のための投入資源に関する指標」は補完的に用いる。なお、用いる指標が多くなりすぎて評価が煩雑にならないよう、代表的な指標に絞り込むことも必要である。

④ 原因・要因分析

前述の指定管理者の活動実績や利用者アンケートの結果などを含め、設定した目標について、経年的な変動や目標の達成度合いを的確に把握するとともに、その変動や達成度合い（達成した場合、達成しなかった場合のいずれにおいても）が、指定管理者に起因するものか、市の施策に起因するものか、環境の変化によるものかなど、原因・要因分析を行った上で評価に反映させる必要がある。

(3) 市民の理解と協力

評価基準や評価結果を公表するなど、透明性の高い評価制度の運営を図ることにより、指定管理者制度に対する市民の理解と協力を得ることが重要である。

Ⅲ 評価方法

1 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「施設の設置目的の達成（市民サービスの向上など）」と「経費の低減」であるとともに、公の施設として適正な管理運営が求められることを考慮し、次の3つの視点で行う。

視点1：施設の設置目的が十分に達成できたか【有効性】

視点2：経費の低減等の効果があったか【効率性】

視点3：公の施設に相応しい適正な施設の管理運営が行われたか【適正性】

2 施設の類型化

評価に際しては、指定管理者に求められる役割や施設の特性を踏まえる必要がある。

所管局は、所管施設が次の分類指標に基づき、「施設分類図」のⅠ～Ⅳのどこに分類されるかを指定管理者の募集前(方針決裁時)に総務局行政経営課と協議の上、決定する。

※施設の類型化にあたっては、「北九州市指定管理者制度ガイドライン」**P 3 4**を参照。

<施設の分類指標>

(1) 指定管理者の業務の内容に応じた分類

分類名	考え方	分類の原則
事業実施型	主にサービスの提供が 指定管理業務である施設	I
施設管理型	主に施設の維持管理が 指定管理業務である施設	IV

※ 上記の分類を原則とし、施設及び指定管理者に求める役割の変化に応じた、評定配分の変更を行うため、さらに以下の分類を検討する。

(2) 施設及び指定管理者に求める役割の変化に応じた分類

分類名	考え方	分類
事業実施型	分類「I」のうち、特に効率性を重視した 事業実施が求められる施設	II
施設管理型	分類「IV」のうち、特に有効性を重視した 施設管理が求められる施設	III

(3) 目的・機能による分類（*評価基準作成時に考慮：P9参照）

① 観光施設	歴史的文化財等の観光資源により、市民や観光客を誘致し、人的交流を促進する施設
② スポーツ・レクリエーション施設	スポーツ及び憩いの場を提供することにより、市民の心身の健全な育成に資する施設
③ 生活便利施設	市民の良好な生活環境を確保する施設
④ 文化施設	市民文化の向上及び発展を図り、文化的な催物等の用に供する施設
⑤ 社会教育施設	市の歴史と文化を活かした社会教育を展開し、市民の文化的教養の向上に資する施設
⑥ コミュニティ施設	地域の自主的・主体的な地域づくり・まちづくり活動を育み地域の連携を深め、市民活動の活性化を図る施設
⑦ 医療・社会福祉施設	市民の健康保持に必要な医療を提供する、又は高齢者・障害者・児童等への支援を行うことにより、生活及び福祉の向上に資する施設
⑧ 産業学術振興施設	産業学術の振興及び発展に資する施設

施 設 分 類 図

		①業務内容に応じた分類	
		事業実施型	施設管理型
②求める役割に応じた分類	有効性	I	III
	効率性	II	IV

※ 原則、(1)の考え方に従い、事業実施型施設は「I」に、施設管理型施設は「IV」に分類し、(2)の考え方に従い、分類を変更することとする。

3 評価項目・ポイント

3つの評価の視点に基づく指定管理者の評価項目及び評価する際のポイントは、下記のとおりである。

視点1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み【有効性】

項目1 施設の設置目的の達成

【ポイント】

- 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。
- 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。
- 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。
- 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。

項目2 利用者の満足度

【ポイント】

- 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られているか。
- 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- 利用者への情報提供が十分になされたか。
- その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

項目1 経費の低減等

【ポイント】

- 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。
- 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

項目2 収入の増加

【ポイント】

- 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

項目1 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

【ポイント】

- 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

項目2 平等利用、安全対策、危機管理体制など

【ポイント】

- 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。
- 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われたか。
- 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されているか。
- 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

※ 社会福祉施設を評価する際の留意事項

社会福祉施設を評価する場合、前記に定めるポイントに加えて、下記のポイントにも着目すること。

視点1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み【有効性】

項目1 施設の設置目的の達成

【ポイント】

- 国の法令に基づいて設置されている施設の場合、当該法令に規定されている趣旨を達成するための取組みがなされ、その効果があったか。
- 入所者の自立促進計画等、利用者に対するサービス提供計画に基づき、適切な福祉サービスが行われているか。

項目2 利用者の満足度

- 利用者が高齢者、障害者（児）、児童等である場合、個々の利用者や、その家族の特性に応じた支援、取組みがなされ、その効果があったか。
- 利用者が高齢者、障害者（児）、児童等である場合、利用者だけではなく、家族からの意見・要望に対して十分な対応がなされたか。

視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

項目1 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

【ポイント】

- 法令で職員の配置基準がある場合、その基準を上回る職員を合理的に配置していたか。
- 利用者が快適に利用できるよう、利用者に対する職員の接遇マナーは適切であったか。

項目2 平等利用、安全対策、危機管理体制など

【ポイント】

- 利用者が高齢者、障害者（児）、児童等である場合、事故防止に特別の配慮、工夫がなされていたか。
- 防犯対策、防災対策、利用者に事故が発生した場合などの危機管理体制が適切であったか。
- 施設の利用者の身体的自由や行動、人権に配慮して、不適切な制限や抑制を加えることなく、福祉サービスが提供されていたか。
- 衛生管理及び感染症防止への対応などが適切であったか。

4 評価基準

指定管理者の評価は、

- ① 評価項目ごとに採点を行い、最終的に統合する「多段階評価」
- ② 評価項目ごとの評価及び最終的な総合評価を文章のみで行う「所見評価」

の2種類で行う。

なお、多段階評価及び所見評価を行う時期については、「IV評価体制 2評価の流れ」を参照。

(1) 評価項目と配点（ウエイト）

所管局は、各施設が位置づけられた施設類型（I～IV）と施設の「目的・機能」及び評価項目を踏まえ、次図の「施設分類ごとの配点表」（以下、「ウエイト表」という）を基に各評価項目の配点（ウエイト）を決定する。

【施設分類ごとの配点（ウエイト）表】

審査項目	施設分類			
	I	II	III	IV
1 施設の設置目的の達成に関する取組み	50	45	40	35
(1) 施設の設置目的の達成	35	30	25	20
(2) 利用者の満足度	15	15	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み	30	35	40	45
(3) 経費の低減等	20	25	30	35
(4) 収入の増加	10	10	10	10
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20	20	20	20
(5) 管理運営の実施状況	10	10	10	10
(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	10	10	10
計	100	100	100	100

(2) 評価項目ごとの評価

① 多段階評価

評価項目ごとに採点（定性評価及び定量評価）を行い、最終的に統合して多段階評価（ABCDE）を行う。

また、できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記載する。

<評価項目ごとの採点>

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【各評価項目の得点及び合計得点の算出方法】

○ 各評価項目の得点

「施設分類ごとの配点表」に基づき設定した各評価項目の配点（ウエイト）に、評価レベルの乗率を乗じることにより算出する。

$$\text{各評価項目の得点} = \text{各評価項目の配点 (ウエイト)} \times \text{評価レベル (乗率)}$$

○ 合計得点

各評価項目の得点の合計で、100点満点とする。

※ 採点例については、P39<参考：採点例>を参照。

② 所見評価

管理運営実績（数値目標の達成状況など）を含め、できる限り客観的なデータを交えながら、評価内容とその理由を明確に記載する。

(3) 総合評価

① 多段階評価

【ランク設定】

A	総合評価の結果、優れていると認められる。 (合計得点が80点以上)
B	総合評価の結果、やや優れていると認められる。 (合計得点が70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。 (合計得点が60点以上70点未満)
D	総合評価の結果、努力が必要であると認められる。 (合計得点が50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる。 (合計得点が50点未満)

【A評価とする施設数等】

- 原則として、A評価は評価対象施設の15%以内とする。

【優秀指定管理者に対する優遇措置】

- 指定管理者の応募意欲或いはやる気を高めるため、インセンティブを設定する。
- 具体的には、指定管理者の評価（次回選定に向けた評価（多段階評価））で、「A」ランクの優秀事業者に対して、合計得点に応じて次回選考時に下記の優遇措置を講じる。

評価結果		最終審査時における優遇措置の内容
「A」評価	合計得点が90点以上	総合得点に5点加算する。
	合計得点が80点以上 90点未満	総合得点に3点加算する。

【D及びE評価を受けた指定管理者に対する対応】

- D及びE評価を受けた指定管理者に対しては、所管局は、必要な改善指導を行うとともに、その後の改善に向けた取り組みや改善状況を的確にフォローすること。
なお、所管局が行った改善指導の内容及び当該指定管理者による改善状況については、総務局行政経営課に適宜報告すること。
- 次回選定に向けての評価において、E評価を受けた指定管理者については、改善状況等を市において調査・検討した結果、やむを得ないと判断される場合は、次回選定時において指定管理者候補として選定しないこともあり得る。

② 所見評価

管理運営に対する指摘事項や今後の管理運営に向けての意見等を明確に記載する。

(4) 評価基準作成に当たっての留意点

- 選定基準の考え方をベースに、評価基準は作成する。
- 評価基準の作成に当たっては、指定管理者の事業・業務に関する分析等を踏まえ、評価項目に漏れがないよう留意すること。
- 施設ごとの設置目的や性質が異なり、重視すべき点も異なることから、必要に応じて、各施設の特性（施設の目的・機能①～⑧）等を踏まえた修正（評価項目の加除修正、配点の変更など）を加えることができるものとする。ただし、評価レベル及び多段階評価（ABCDE）は変更できない。
なお、その際は原則として、【有効性】【効率性】【適正性】それぞれの枠を超えた配点（ウエイト）の変更（各視点の合計点の変更）はできないものとする。
ただし、「⑦ 医療・社会福祉施設」のうち、高齢者施設、障害者（児）施設、母子生活支援施設、保育所等については、総務局行政経営課と協議のうえ、変更することができる。
- 各所管局は、評価基準の作成（上記変更などを含む）について、総務局行政経営課に事前協議を行うこととする。

5 作成書式等

(1) 作成書式

評価作業の効率化と評価結果の平準化を図るため、評価に際して作成すべき書式を統一する（様式1（P23～27）、様式2（P28～31）のとおり。）

(2) 評価結果の提出

評価結果（様式1又は様式2）は、5月末日までに、総務局行政経営課に提出する。

6 評価対象

(1) 評価の対象となる施設

指定管理者制度導入後、1年以上が経過した施設とする。ただし、1年未満であっても評価可能である場合は、評価対象とする。

(2) 複数施設を管理している場合の評価単位

指定管理者評価制度における評価の対象となるのは「指定管理者」である。したがって、複数の施設を公募単位としている場合は、当該複数施設を一括して評価する。ただし、複数の施設を公募単位としている場合で、施設類型が異なっている場合については、事前に総務局行政経営課と協議のうえ、施設類型を一本化すること。

7 評価に当たっての留意点

(1) 業務分担の確認

指定管理施設に関しては、市としても、一定の施策実現のため、或いは施設の利用促進を図る等のため、一定の業務を実施する場合がある。評価に当たっては、協定の内容を確認するなどして、指定管理者の担当すべき業務を明確に把握したうえで行うこと。

(2) 評価レベル

当初市が設定した要求水準どおりに行われていて「評価レベル3」の「普通」とする。

利用者の満足度については、原則、満足度8割を基準（「評価レベル3」の「普通」）として判断し、「評価レベル5」はこれ以上ない満足度の施設とする。

《平成26年度以降に公募で選定した指定管理者に対する評価の留意点》

平成26年度以降に公募で選定した指定管理者の評価については、指定管理者の提案が、市の要求水準に対して、どのレベルにあるか、指定管理者検討会（以下「検討会」という。）の審査結果として、項目ごとに評価レベルを決定している。

したがって、当初の提案どおり管理運営を行った場合は、検討会の審査結果（評価レベル）を基準として、その他社会情勢等を勘案しつつ評価レベルを決定することとなる。

評価レベルの考え方（例）

【選定】

- ①市の要求水準（評価レベル「3」の目安）は、年間利用者数100千人として募集
- ②指定管理者は、年間利用者数200千人として提案
- ③指定管理者の提案（②）に対する検討会の審査結果は評価レベル「4」

【評価】

- ①年間利用者数の実績が100千人程度の場合は、市の要求水準どおりであるため、管理運営に対する評価レベルは「3」がベースとなる。
- ②年間利用者数の実績が200千人程度の場合は、提案どおりの実績であるため、選定時の評価レベル「4」（検討会審査結果）が、管理運営に対する評価レベルのベースとなる。
- ③なお、評価レベルのベースは上記のとおりとしつつ、社会情勢や、その他指定管理者の取組み以外の要因を考慮し、最終的な評価レベルを決定することとする。

	選定時		実績	評価時
	利用者数の目標	評価レベル (検討会審査結果)	利用者数	評価レベル (管理運営に対する評価)
①要求水準	100千人	—	約100千人	3
②提案	200千人	4	約200千人	4

(3) 有効性、効率性、適正性の観点による取組み評価

ア 視点1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

○ 施設の設置目的の達成

天候など外的要因により集客が左右される施設については、目標利用者数だけではなく、年間の天候の状況（晴れ、曇りの日数）を把握し、例年の天候状況を考慮に入れた上で評価すること。

イ 視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

○ 経費の低減等

経費の低減については、指定管理業務に関する支出額を対象とする。

「経費の低減」と相対する「施設の設置目的の達成」、「公の施設に相応しい適正な管理運営」がバランスよく両立され、安易な経費の低減に結びついていないか、「経費の効果的・効率的な執行」の視点から評価する。

施設の運営に必要な人材を確保するために必要な経費を支出していない、保守点検・修繕費を抑制し施設の維持管理に必要な経費を支出していないなどの状況があれば、経費の低減とは言えない。

○ 収入の増加

収入の増加については、施設の使用料（利用料金）収入以外に、指定管理業務の実施を妨げない範囲において実施する自主事業による収入や企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているかなど（指定管理料の低減につながる）についても評価する。

ウ 視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

評価項目2「平等利用、安全対策、危機管理体制など」は、最低限、達成すべき基準であり、この項目が基準を満たしていない（評価レベル2以下）場合は、総合評価D又はEとする。

(4) 評価シート

指定管理者の評価に関する検討会議が適切に評価の検証をできるよう、評価シートはできる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容や理由を具体的に記載するなど、分かりやすいものとする。なお、複数施設を一括評価している場合には、総務局行政経営課と協議のうえ、評価シートに各施設の個別の状況等が把握できるような記載を行うか、或いは別紙に一覧としてまとめるか、いずれかの対応を行うこと。

(5) 評価チェックリストの活用について

評価シートを作成する際には、作業漏れ、チェック漏れがないように、別添の「評価作業チェックリスト（様式5）」を活用すること。

(6) 利用者アンケートの適正化について

指定管理施設における「利用者アンケート」は、指定管理者の評価や、指定管理者に対する助言・指導を行うための有効な手段である。したがって、サンプル数の確保に十分留意し、詳細な集計・分析結果を基に評価を行うこと。

IV 評価に必要な資料

※ 標準を示したものであり、所管局において付加することは構わない。

(1) 指定管理者からの事業報告（必要な現地調査を含む）

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P50を参照。

(2) 施設を利用する市民等の評価・満足度（利用者アンケート等）

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P52を参照。

※ 利用者アンケートについては、「利用者アンケート実施要領」を参照。

(3) 施設の維持管理及び経理事務処理に関するモニタリングの結果

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P54を参照。

(4) 指定管理者からの意見聴取

各所管局は、評価の際、指定管理者から施設の運営改善に向けた意見（利用促進・サービスの向上のための改善方策、施設の管理・運営に当たっての自由度の確保など）を聴取する。

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P56を参照。

(5) 評価に必要な資料の提出

各所管局は、下記の資料を総務局行政経営課に提出すること（多段階評価（選定前・中間）については5月末日まで、所見評価は7月末日まで）。

※ 資料は、評価対象年度分全て提出すること（最終年度の評価の場合、複数年度分の資料提出が必要）。

【総務局行政経営課に提出するもの】

○ 評価シート（様式1又は様式2）

（複数施設を一括評価する場合で、総務局行政経営課との協議により各施設の状況の一覧を添付すべき場合は、当該一覧を添付する）

○ 施設概要（選定時から修正のある場合は、朱書き見え消しで提出）

※ 「北九州市指定管理者制度ガイドライン」様式・資料P3を参照。

○ 事業実績シート（様式3又は様式4）【多段階評価（選定前・中間）のみ】

（複数施設一括管理の場合は、複数施設全体の総括も添付する）

○ 利用者アンケート結果【多段階評価（選定前・中間）のみ】

- ・ 利用者アンケートチェックリスト（「利用者アンケート実施要領」P35）
- ・ 調査票（未記入のもの）、結果集計表（分かりやすく図・表化したもの）

○ その他、評価（検証）に際し所管局が必要と判断した資料

※ 資料は「電子媒体」及び「紙媒体」で提出すること。

(参考までに提出書類を図示すると次のとおりとなる。)

提出書類	多段階評価 (選定前・中間)	所見評価
評価シート	○ (※)	○
施設概要	○ (※)	○
事業実績シート	○ (※)	—
利用者アンケート結果 ・利用者アンケートチェックシート ・調査票 (未記入のもの) ・結果集計表	○ (※)	—
その他、評価 (検証) に際し所管局が必要と判断した資料	○	○

(※) は、指定管理者の評価に関する検討会議の構成員に渡す資料となります。

V 評価体制等

1 評価体制

「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議開催要綱」に基づき、指定管理者の評価に関する検討会議を開催する。

(1) 指定管理者の評価に関する検討会議

本市の公の施設に係る指定管理者の評価に関する事項について客観性及び公平性を確保するため、「指定管理者の評価に関する検討会議」を開催する。

○ 所掌事務

次の事項に関して意見等を述べる。

- (1) 所管局等が行う、指定管理者の評価に関すること
- (2) 指定管理者評価制度に関すること
- (3) 検討会議の運営に関して必要なこと
- (4) その他、指定管理者の評価に関すること

○ 構 成

学識経験者等10名以内の委員により構成する。

なお、専門的な見地からの意見聴取が特に必要であるときは、臨時構成員を置くことができる。

○ 庶 務

庶務事務は総務局行政経営課において行う。

2 評価の種別

(1) 多段階評価

① 選定前評価

指定期間の最終年度に、最終年度を除く指定期間全体を通じた評価（次回選定に向けた評価）を行う。

② 中間評価

ア 指定期間が5年の場合は、2年目に前年度分の評価（中間評価）を行う。

なお、指定管理期間の始期が年度途中の案件については、1年間の指定管理期間が経過した後の、次の年度で中間評価を行う。

イ 指定期間が6年以上の場合は、選定前に総務局行政経営課と協議の上、実施年度を決定する。

③ 最終評価

次年度以降の選定がない場合（指定管理期間の終期に合わせて、施設の廃止を行う場合等）についても、適切な管理運営がなされたかを確認し、市民に広く公表するため、同様の評価を行う。

④ 提出等

所管局は自己評価（多段階評価）を行い、その結果を総務局行政経営課に提出する。（5月末日まで）。

(2) 所見評価

① (1) 以外の年度は、前年度分の評価を行う。

② 所管局は自己評価（所見評価）を行い、その結果を総務局行政経営課に提出する。（7月末日まで）。

(3) 条件付き公募対象施設に関する特例

条件付き公募対象施設は、(1) 及び (2) に係らず、2年目以降に毎年多段階評価（中間評価及び選定前評価）を行う。

(参考)

(1) 多段階評価	評価項目ごとに採点を行い、「ABCDE」の多段階による評価を行う
①選定前評価	
②中間評価（公募施設・条件付き公募施設） ③最終評価	
(2) 所見評価	評価項目ごとに文章の記載による評価を行う

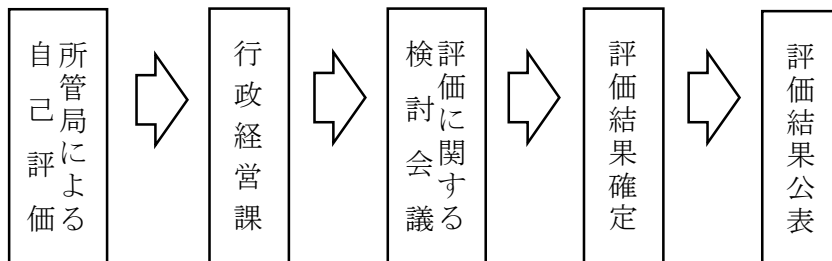
3 評価の流れ

多段階評価のうち、加点等、その結果が指定管理者に及ぼす影響が大きい選定前評価と、競争原理によるマネジメントが難しく、厳密なマネジメントが必要とされる条件付き公募施設に係る中間評価については、原則、指定管理者の評価に関する検討会議の意見を聴取し、指定管理者の評価結果を確定させるものとする。

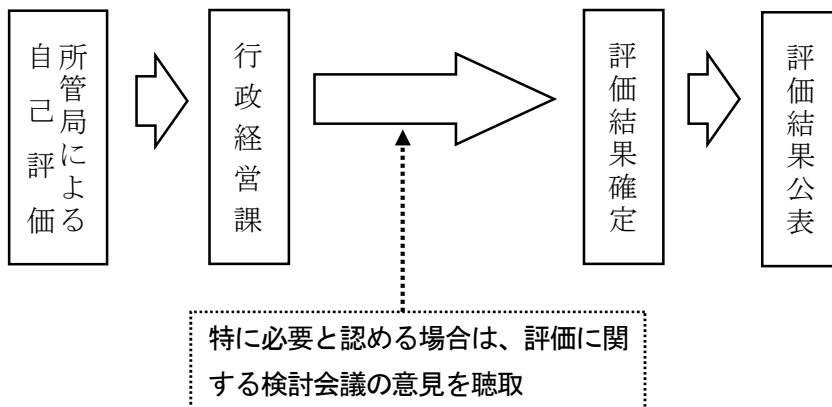
また、その他総務局行政経営課が特別に必要と認めるものについては、随時、指定管理者の評価に関する検討会議の意見を聴取することとする。

なお、評価全体の適正性を確保することを目的として、総務局行政経営課が所管局から提出された評価シートの修正を指示することがある。評価レベルや評価の理由の記載等に疑義がある場合は、適宜、協議を行うこと。

(1) 選定前評価及び条件付き公募施設の中間評価の流れ

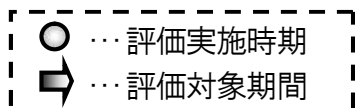


(2) (1) 以外の評価の流れ



(参考)

■ 経過年別の評価種別等



□ 公募施設

経過年(年目)	1	2	3	4	5	指定期間 終了	検証の 有無	提出期限 (目安)
評価種別	—	中間	所見	所見	選定前	所見		
(1) 多段階評価 【採点を行い「ABCDE」の多段階による評価】								
①選定前評価							有	5月末日
②中間評価								
(2) 所見評価 【文章による評価】								7月末日

(10年の場合の実施例) ※6年以上の場合は行政経営課と協議の上、決定

経過年(年目)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
評価種別	—	中間	所見	所見	中間	所見	中間	所見	所見	選定前

□ 条件付き公募施設の場合

経過年(年目)	1	2	3	4	5	指定期間 終了	検証の 有無	提出期限 (目安)
評価種別	—	中間	中間	中間	選定前	中間		
(3) 多段階評価 【採点を行い「ABCDE」の多段階による評価】								
①選定前評価							有	5月末日
②中間評価							有	

VI その他

1 評価結果の公表等

(1) 公表様式

「Ⅱ評価方法5（1）作成書式」に同じ。

(2) 公表方法及び期間

各所管局のホームページにおいて、上記の内容を公表する。

なお、各所管局のホームページにおける公表期間は、掲載した日の翌日から1年間とする。

また、総務局行政経営課のホームページにおいて、「施設名」、「指定管理者名」、「指定期間」、「総合評価結果」、「担当課」を記載した一覧表を公表し、そこから各施設の評価結果のホームページにリンクする。

総務局行政経営課のホームページにおける公表期間は、当該指定期間終了後に実施される所見評価を掲載した日から1年間が経過した日とする。

(3) 議会への情報提供

多段階評価（選定前・中間評価）を実施した指定管理者の評価結果について、毎年度9月議会において情報提供を行う。

(4) 通知及び公表時期

今後の施設の管理運営に活かしてもらうため、指定管理者に対して評価結果（多段階評価・所見評価）を通知する。その後、議会への情報提供と合わせてホームページによる公表を行う。

(5) 評価結果に対する感想等の提出

評価結果を指定管理者に通知する際、必要に応じて、「評価結果に対する指定管理者の感想及び改善に向けた取り組み」の提出を求める。

2 優秀事業者の表彰

北九州市指定管理者表彰実施要領に基づき、特に優れた指定管理者に対して表彰を行う。

選定は、当該表彰者に係る評価結果に基づき、総務局行政経営課が行う。

※「北九州市指定管理者制度ガイドライン」P56を参照。

3 評価スケジュール

(1) 多段階評価スケジュール（選定前評価・条件付き公募の中間評価）

- 2～4月 ・各局で評価の準備作業
(評価基準の作成、評価に必要なデータの取りまとめ)
- 4～5月 ・各局で評価作業（総務企画局において指定管理者の評価に関する検討会議を設置）
・評価結果、評価に必要なデータを指定管理者の評価に関する検討会議（総務局行政経営課）に提出
- 6～7月 ・指定管理者の評価に関する検討会議における検証
- 8月～ ・評価結果の公表

(2) 多段階評価スケジュール（最終評価・公募の中間評価）

- 2～4月 ・各局で評価の準備作業
(評価基準の作成、評価に必要なデータの取りまとめ)
- 4～5月 ・各局で評価作業
・評価結果、評価に必要なデータを総務局行政経営課に提出
- 8月～ ・評価結果の公表

(3) 所見評価スケジュール

- 2～4月 ・各局で評価の準備作業
(評価基準の作成、評価に必要なデータの取りまとめ)
- 4～7月 ・各局で評価作業
- 8月～ ・評価結果の公表

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	〇〇局〇〇部〇〇課
評価対象期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立〇〇〇センター	施設類型	施設類型 I～IV を記入	目的・機能	—
	所 在 地	〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号				
	設置目的	※ 設置目的を明確に記入してください。 施設の目的・機能①～⑧を記入				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・無			
指定管理者	名 称	〇〇〇株式会社				
	所 在 地	〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号				
指定管理業務の内容		※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。				
指定期間		〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日				

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点																								
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		〇〇		〇〇																								
(1) 施設の設置目的の達成																												
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。																												
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。		〇〇	○	〇〇																								
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。																												
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。																												
[評価の理由、要因・原因分析] ※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】〇年度(更新前)</th> <th>○年度</th> <th>○年度</th> <th>○年度</th> <th>○年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					利用者数	【参考】〇年度(更新前)	○年度	○年度	○年度	○年度	要求水準						目標値						実績					
利用者数	【参考】〇年度(更新前)	○年度	○年度	○年度	○年度																							
要求水準																												
目標値																												
実績																												
※ <input type="text"/> ・・・評価対象年度																												
※ 利用者数や会議室の稼働率など施設の設置目的の達成状況を示す指標について、 要求水準、目標（計画）及び実績等を上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、 増減理由を明確に記入してください。																												
(2) 利用者の満足度																												
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。																												
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。		〇〇	○	〇〇																								
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。																												
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。																												
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。																												
[評価の理由、要因・原因分析] ※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。																												

満足度	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
目標値					
実績					

※ ・・・評価対象年度

※ 利用者アンケートなどによる利用者満足度について、目標（計画）及び結果（実績）、過去実績等を、上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、その要因・原因を明確に記入してください。

2 効率性の向上等に関する取組み

〇〇 / 〇〇

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

〇〇 / 〇 / 〇〇

[評価の理由、要因・原因分析]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

指定管理料	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
予算					
決算					

総事業費	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
予算					
決算					

うち光熱水費	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
予算					
決算					

※ ・・・評価対象年度

※ 収支について、目標（計画）及び実績、過去実績等を、上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、増減理由を明確に記入してください。

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

〇〇 / 〇 / 〇〇

[評価の理由、要因・原因分析]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

収入		【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
利用料金収入	予算					
	決算					
自主事業収入	予算					
	決算					
その他収入	予算					
	決算					

※ . . . 評価対象年度

※ 収入について、目標（計画）及び実績、過去実績等を、上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、増減理由を明確に記入してください。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み 〇〇 〇〇

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[評価の理由、要因・原因分析]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[評価の理由、要因・原因分析]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

--

【総合評価】

合計得点	〇〇	評価ランク	〇
<p>[評価の理由]</p> <p>※ 管理運営に対する指摘事項等を記入してください。</p>			
<p>中間評価の場合</p> <p>[今後の対応]</p> <p>※ 今後の管理運営に向けての意見等を記入してください。</p>			

<p>[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]</p> <p>※ 指定管理の評価に関する検討会議における意見を記入することがありますので、所管局では記入しないでください。</p>
--

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	〇〇局〇〇部〇〇課
評価対象期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立〇〇〇センター	施設類型	施設類型 I～IVを記入	目的・機能
	所 在 地	〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号			
	設置目的	※ 設置目的を明確に記入してください。			
利用料金制	施設の目的・機能①～⑧を記入				
	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		インセンティブ制 有・無		
指定管理者	名 称	〇〇〇株式会社			
	所 在 地	〇〇〇区〇〇〇町〇丁目〇〇番〇〇号			
指定管理業務の内容	※ 指定管理の業務内容を明確に記入してください。				
指定期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日				

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成					
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。					
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。					
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。					
[所見]					
※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。					
利用者数	【参考】〇年度(更新前)	○年度	○年度	○年度	○年度
要求水準					
目標値					
実績					
※ <input type="text"/> ・・・評価対象年度					
※ 利用者数や会議室の稼働率など施設の設置目的の達成状況を示す指標について、 要求水準、目標（計画）及び実績等を上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、 増減理由を明確に記入してください。					
(2) 利用者の満足度					
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。					
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。					
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。					
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。					
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。					
[所見]					
※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容を明確に記入してください。					
満足度	【参考】〇年度(更新前)	○年度	○年度	○年度	○年度
目標値					
実績					
※ <input type="text"/> ・・・評価対象年度					
※ 利用者アンケートなどによる利用者満足度について、目標（計画）及び結果（実績）、過去実績等を、上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、その要因・原因を明確に記入してください。					

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所見]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

指定管理料	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
予算					
決算					

総事業費	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
予算					
決算					

うち光熱水費	【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
予算					
決算					

※ ・・・評価対象年度

※ 収支について、目標（計画）及び実績、過去実績等を、上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、増減理由を明確に記入してください。

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

収入		【参考】〇年度(更新前)	〇年度	〇年度	〇年度	〇年度
利用料金収入	予算					
	決算					
自主事業収入	予算					
	決算					
その他収入	予算					
	決算					

※ ・・・評価対象年度

※ 収入について、目標（計画）及び実績、過去実績等を、上記を参考に必ず表を用いて記入した上で、増減理由を明確に記入してください。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容を明確に記入してください。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

[所見]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容を明確に記入してください。

【総合評価】

[所見]

※ 管理運営に対する指摘事項等を記入してください。

指定期間が満了する最終年度の評価以外の場合

[今後の対応]

※ 今後の管理運営に向けての意見等を記入してください。

事業実績シート（中間評価）

様式3

施設名 (正式名称)				施設 分類		
事業計画の 概要 (評価対象年度)						
利用実績	実績			目標		
事業費内訳 (単位：千円)	決算			予算		
	収入			収入		
	計	0	計	0		
支出	支出					
計	0	計	0			
使用料等収入 の状況 (単位：千円)	実績			目標		
	計 0			計 0		
減免の状況						
「市」の 管理コストの 状況 (単位：千円)	指定管理者制度導入後			指定管理者制度導入前 (直當時管理委託料)		
	対象年度	予算	決算	対象年度		
指定管理料						

施設名 （正式名称）				施設 分類
利用実績 （評価対象年度）	実績		目標	
事業費内訳	別紙参照			
使用料等収入の状況	別紙参照			
インセンティブ制	評価対象年度の状況（インセンティブ・ペナルティ） ※年度ごとに異なる条件を設定している場合は、年度別に記入			
「市」の 管理コストの状況 （単位：千円）	指定管理者制度導入後		指定管理者制度導入前 （直営時管理委託料）	
指定管理料	対象年度	予算	決算	対象年度

様式 4 - 2
別紙 1 事業費内訳

施設名 (正式名称)		施設分類		
事業費内訳 (単位：千円)				
年度	決 算		予 算	
	収入		収入	
	計	0	計	0
支出		支出		
	計	0	計	0
年度	決 算		予 算	
	収入		収入	
	計	0	計	0
支出		支出		
	計	0	計	0
年度	決 算		予 算	
	収入		収入	
	計	0	計	0
支出		支出		
	計	0	計	0
年度	決 算		予 算	
	収入		収入	
	計	0	計	0
支出		支出		
	計	0	計	0

施設名 (正式名称)			施設 分類
使用料等収入の状況			(単位：千円)
年度	実 績	目 標	
	計 0	計 0	
年度	実 績	目 標	
	計 0	計 0	
年度	実 績	目 標	
	計 0	計 0	
年度	実 績	目 標	
	計 0	計 0	
減免の内容（※減免制度の内容と、適用割合を記載する）			

事業実績シート記載要領

「事業実績シート」は、北九州市指定管理者の評価に関する検討会議での評価の検証等の際、基礎データとして使用します。評価シートに記載した内容については、この「事業実績シート」で確認できるよう、データ等全て記載してください。

※ 色のついているシートは記入・変更しない

施設名 (正式名称)	正式名称を記載する
事業計画の概要 (評価対象年度)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に記載のある事業内容を記入 ・内容が年度によってことなる場合は、評価対象年度ごとに記入
利用実績	<p>主に「視点1 (1) 施設の設置目標の達成」の状況を確認するデータです。</p> <p>実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館者数・利用者数・稼働率等について、 評価対象年度+評価対象年度以前の2ヵ年分を記入すること (例) 平成18年度制度導入施設の場合 平成19年度、18年度、17年度(直)分を記入 ・入館者数・利用者数は、減免適用(無料)者と有料者とを分けて記入 (なお、利用料金制を導入していない施設で、かつ、減免適応の有無を分けていない総数値を目標値として設定している場合は、総数の記入も可とする) ・直営時の実績には(直)をつける <p>目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価対象年度分を記入
事業費内訳 (単位：千円)	<p>主に「視点2 効率性の向上等に関する取組み」の状況を確認するデータです。</p> <p>指定管理業務にかかった費用全て記入する(指定管理者からの事業報告書から転記)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支「計」の数字を合わせる <p>収入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の「指定管理料」、制度上交付される補助金(交付者を記入)がわかるようにする ・社会福祉施設は、支援費、扶助費等別に記入 (補助金等制度的収入は、交付根拠などの資料を記載もしくは添付すること) ・指定管理者の努力により別途収入のある場合、当該状況がわかるように記入 <p>支出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費、施設維持管理費、光熱水費、事業費などの項目別に記入 ・施設の特性、設置目的の達成、評価の際の重要となる経費は別途記入 (例) 観光施設での広報等の経費
使用料等収入の状況 (単位：千円)	<p>主に「視点2 効率性の向上等に関する取組み」の状況を確認するデータです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入別に記入 ・減免制度、適用状況を下段に記入
「市」の管理コストの状況 (単位：千円)	<p>主に「視点2 効率性の向上等に関する取組み」の状況を確認するデータです。</p> <p>市の負担がどのように推移しているかを記入する</p> <p>指定管理者制度導入前</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の指定管理業務に対応する業務分の管理委託料を記載する <p>指定管理者制度導入後</p>
指定管理料	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料の予算、決算金額を記入 ・指定管理料以外で支出している場合(社会福祉施設の支援費など)は、この「指定管理料」を「支援費」などの支出名に変更し記入

指定管理者評価チェックリスト

※以下の項目を確認して提出してください。

	チェック項目	チェック欄
1	施設名・指定管理者名は、評価対象年度のものが提出されているか。	
2	評価方法（多段階評価・所見評価）、評価対象期間は正しいか。	
3	政策支援型の施設であるか。	
4	施設類型及び各評価項目の配点は適切か。	
5	施設に対応した評価ポイントになっているか。（不要なポイントが記載されていないか。）	
6	評価において、選定時に設定した数値目標の達成状況について記載されているか。	
7	利用者数、支出、収入等の数値は、事業報告書の記載どおりか。また、整合性はとれているのか。	
8	評価の理由が具体的な根拠を含めて記載されているか。	
9	評価シートに個人情報等公表不可の情報は記載されていないか。	
10	多段階評価の場合、評価点の計算間違いはないか。	
11	多段階評価の場合、評価レベルは適切か。	
12	「4」「5」と採点した根拠は数値等に裏付けられた理由となっているか。	
13	評価シート、施設概要、事業実績シート、アンケート結果等、必要な資料は提出（データ）されているか。また、決められた様式に従っているか。	
14	アンケート結果は、評価対象年度のものが提出されているか。	

<参考：指標（数値目標）の使用目的>

1 施設の設置目的の達成

(1) 施設の設置目的の達成

- ・ 利用者数・・・目標利用者数を達成しているかどうか。集客力をみる。
- ・ 事業実施回数・・・イベント等の開催回数。施設を有効に活用しているかを把握。
事業内容・利用者満足度などと合わせて活用するのが望ましい。
- ・ 施設稼働率・・・施設の年間使用日数、1日ごとの使用時間、時間帯ごとの使用時間。施設が有効に活用されているかを把握。
- ・ 研修会等の参加率・・・研修会等を開催した場合の定員（計画）に対する参加率を把握。

(2) 利用者満足度

- ・ 利用者満足率・・・サービスに満足している利用者の総利用者に占める割合（年齢別の割合、市外・市内別の割合など）。利用者のニーズを把握。

2 効率性向上

(1) 経費の低減

- ・ コスト削減率（支出／目標支出）・・・経費を目標どおり削減できているかどうか。
- ・ 利用者1人あたりのコスト（支出／延べ利用者数）
 - ・・・1人あたりの利用者にどれだけのコストが費やされているかを把握。
コストが少なくても利用者が少ない、あるいはコストがかかっているが利用者は多いなど、前年度の比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を把握。
- ・ 外部委託比率（外部委託額／支出）・・・支出に占める外部委託費の割合。外部委託し過ぎていないかを把握。

(2) 収入の増加

- ・ 収入額・・・目標収入額、前年度収入額を達成しているかどうか。
- ・ 収入増加率・・・前年度、前月、前年度前月等の収入額からの増加率。収入の増加・減少状況を把握。
- ・ 事業収支（支出－収入）・・・事業全体が黒字なのか、事業の継続性を把握。
- ・ 利用料金収入のコストカバー率（利用料収入／支出）
 - ・・・指定管理者の支出のうち利用料金収入でどれほど賄っているかを把握。
- ・ 利用料金以外の収入額
 - ・・・指定管理者の自主事業による収入、企業の協賛金等の収入を把握。

<参考：採点例> 施設類型Ⅰの場合

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		30
(1) 施設の設置目的の達成 ① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。 ② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。 ③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。 ④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。	35	3	21
(2) 利用者の満足度 ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。 ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。 ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	15	3	9
2 効率性の向上等に関する取組み	30		22
(1) 経費の低減等 ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。 ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。 ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	20	4	16
(2) 収入の増加 ① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	10	3	6
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況 ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。 ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。 ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	10	3	6

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	6
① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。			
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			

【総合評価】

合計得点	64	評価ランク	C
------	----	-------	---

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)

北九州市優秀指定管理者表彰実施要領

1 趣旨

この要領は、優秀指定管理者表彰の実施について、必要な事項を定めるものである。

2 表彰の目的

この表彰は、指定管理者業務実施上又は地域活動等において他の指定管理者の模範となる功績を挙げた指定管理者を表彰することにより、指定管理者の士気高揚を図り、指定管理業務のサービス向上等に資することを目的とする。

3 表彰

この表彰は、市長又は総務局長が行う。

4 表彰の対象

(1) この表彰は次のもののうち、その功績が顕著であるものを対象とする。

ア 指定管理者評価において極めて高い評価を得た指定管理者

イ 他の模範となるような業務上の実績をあげた指定管理者

ウ 地域活動、ボランティア、善行、災害の未然防止等業務外の社会貢献があった指定管理者

エ その他、市長がとくに必要と認めるもの。

(2) その功績が極めて顕著であるものについては市長表彰、それ以外については総務局長の表彰とする。

5 表彰の決定

(1) 指定管理者を所管とする局（以下『所管局』という。）は、この表彰の対象とすることがふさわしいと認めたものを推薦する。

(2) 市長は、推薦のあったものについて、北九州市指定管理者の評価に関する検討会議の意見を聴いて、表彰を決定する。

6 表彰の方法

表彰は、表彰状を授与して行う。

7 表彰の時期

この表彰は、表彰決定の都度実施する。

8 適用

この要領は、平成25年 月 日から適用する。

優秀指定管理者表彰推薦書

被推薦者	団 体 名		
区分	1、他の模範となるような業務上の実績をあげた指定管理者	2、地域活動、ボランティア、善行、災害の未然防止等業務外の社会貢献があった指定管理者	3、その他
推薦理由			
功績・活動の具体的内容			
令和 年 月 日			
推薦者		課長	

北九州市指定管理者の評価に関する検討会議開催要綱

(開催目的)

第1条 北九州市の公の施設に係る指定管理者（地方自治法第244条の2第3項に規定する指定管理者、以下「指定管理者」という。）の評価に関する事項について客観性及び公平性を確保するため、有識者等から意見等を聴取することを目的として、「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議」を開催する。

(所掌事務)

第2条 検討会議は、次に掲げる事項に関して意見等を述べる。

- (1) 公の施設を所管する局等（以下「所管局等」という。）が行う、指定管理者の評価に関すること
- (2) 指定管理者評価制度に関すること
- (3) 検討会議の運営に関して必要なこと
- (4) その他、指定管理者の評価に関すること

(検討会議の構成員)

第3条 構成員は、学識経験者及び有識者のうちから市長が依頼する。

- 2 検討会議に座長を置き、構成員の互選により選任する。
- 3 座長は検討会議を代表し、議事その他の会務を総理する。
- 4 座長の指名により検討会議に副座長を置き、座長に事故があるときは、副座長がその職務を代理する
- 5 構成員の任期は2年以内とする。ただし、構成員の再任は妨げない。
- 6 欠員が生じた場合は補欠構成員を選任できる。補欠構成員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 7 座長は、評価の対象となる指定管理施設及び業務の内容により、専門的な見地からの意見聴取が特に必要であると認めるときは、検討会議に構成員以外の者の出席を求め、意見を聴くことができる。

(会議)

第4条 検討会議は座長が召集し、座長が議長となる。

- 2 検討会議は、必要に応じて、事案に関係のある職員、特定の分野に関する学識経験のある者等の出席を求め、その説明及び意見を聴くことができる。
- 3 検討会議は必要に応じて、所管局等に対し資料の提出等、必要な協力を求めることができる。

(庶務)

第5条 検討会議の庶務は、総務局行政経営課にて処理する。

(補則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、指定管理者の評価に関し必要な事項は市長が定める。

付則

- 1 この要綱は、平成25年6月5日から施行する。
- 2 北九州市指定管理者制度推進会議の設置及び運営に関する要綱は廃止する。

付則

- 1 この要綱は、平成26年4月1日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、平成27年4月1日から施行する。

付則

- 1 この要綱は、平成28年4月1日から施行する。