

指定管理施設評価専門部会報告書への対応について

1 報告書における主な提言

【指定管理者による自己評価】

- 各指定管理者が重点的に評価すべき内容を独自に設定し、評価項目に追加する。

【所管課室による評価】

- 現行の評価項目に新たな項目を追加する。(詳細については報告書概要のとおり)
- 各項目についてA～Eの5段階評価を行う。

【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利用者満足度を把握する。
- アンケート以外の意見聴取やアンケートの回収率を上げる工夫については、施設の性格に応じて実施する。

(主な意見)

- ・インターネットを活用してアンケートを実施する。
 - ・強化週間を設けてアンケートを実施する。
 - ・施設に掲示コーナーを設けて、苦情等への対応状況を掲示する。
- アンケートの質問として想定される項目を例示

(共通の質問項目)

- ・回答者の性別、年代、居住地
- ・施設の利用頻度
- ・施設の満足度(施設の管理、スタッフの対応、サービスの内容、利用料金)
- ・その他自由意見

2 県の対応

- 報告書の提言を踏まえ、庁内での検討を行い、所管課室による評価に新たな評価項目の追加、5段階評価を実施することとし、評価様式の改正を行った。
- 利用者満足度の把握については、アンケートによることを原則とすることとした。ただし、利用者が限定的であるなどアンケートがなじまない施設(牧場、県営住宅など)は、各指定管理者が適切な方法を判断し、利用者満足度の把握を行うこととした。
- その他の提言については、施設ごとに判断し、対応が可能なものは積極的に取り入れることとした。
- なお、改正後の様式での評価は、平成26年度における管理運営状況から実施することとし、平成27年度に公表を予定している。

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。