

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書」（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、○×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○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

令和4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	H27	H28	H29	H27～29 平均	H30	R1	R2	R3	H27～R3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】

年間業務計画に係る運営目標

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

R3年度	運営目標	実績(達成度)	分析・次年度課題

2 施設運営に係る人員体制

【県が求める人員体制】	【令和3年度人員体制】

【人員体制の状況】
【指定管理者による取組】

3 収支の状況 (千円)		<第4期指定管理期間>							備考
区分	27計画	27実績	28計画	28実績	29計画	29実績	平均実績		
収入	県委託料							-	
	利用料収入							-	
	〇〇〇収入							-	
	自主事業							-	
	その他							-	
	計	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	
収支	0	0	0	0	0	0	0		

区分	＜第5期指定管理期間＞									
	30計画	30実績	1計画	1実績	2計画	2実績	3計画	3実績	3実績計画の差	備考
指定管理業務 精算対象外項目	収入									
	県委託料									0
	利用料金収入									0
	〇〇〇収入									0
	□□□収入									0
	その他									0
	計(a)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	支出									
	人件費									0
	物件費									0
	〇〇〇費									0
	□□□費									0
	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									
	県委託料	〇〇費	当該年度分							0
			前年度繰越							0
	計(c)			0	0	0	0	0	0	0
	支出									
〇〇費	当該年度執行分								0	
	翌年度繰越								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	0	0	0
収支差合計(A)+(B)+(C)	0	0	0	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	0	0	0	

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】

【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

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

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

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

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

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

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
R1	県	0千円		
	管理 指定 者	0千円 [事業計画時の修繕費] (0千円)		
R2	県	0千円		
	管理 指定 者	0千円 [事業計画時の修繕費] (0千円)		
R3	県	0千円		
	管理 指定 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
	【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】 【回収率】 % (配布数 枚、回収数 枚) 【結果概要】 【過年度との比較】 【調査結果の分析と対応状況】 【利用者からの主な自由意見と対応状況】
	【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】 【回収率】 % (配布数 枚、回収数 枚) 【結果概要】 【過年度との比較】 【調査結果の分析と対応状況】 【利用者からの主な自由意見と対応状況】

2 事故への対応

事故未然防止への取組	
事故の有無	【事故の詳細内容】 【事故発生の原因】 【事故への対応状況】

3 苦情、要望等への対応・取組状況						
	H29	H30	R1	R2	R3	備考
件数						
内容 と 対応 状況	【主な苦情、要望事項】 【苦情発生の変因】 【対応状況】					

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

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
R1	定時				
	随時				
	実績 報告時				

R2	定時				
	随時				
	実績報告時				
R3	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
R3			【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
R1	
R2	
R3	

【課題】

--

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					

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			

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 履行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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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」)