

指定管理者制度導入施設の第三者評価実施要領

1 目的

公共施設の管理運営について、指定管理者が実施している施設について、第三者評価を行うことにより、各施設の管理運営の質の向上を図るとともに、評価における客観性、公平性、透明性の確保を図ることを目的とする。

2 評価者

厚木市指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）

3 対象施設

指定管理者制度導入施設。ただし、「指定管理者制度導入に係る基本方針」で定める「市民活動の地域拠点となる施設」は除く。

4 評価の手法

(1) 定期評価

ア 評価項目及び内容

評価項目	主な評価内容
指定管理者の管理運営状況	施設の管理運営が適切に行われているか。

イ 実施時期

毎年度実施する。

ウ 実施方法

地方自治法第244条の2第7項に基づき、指定管理者から市に提出された事業報告書等と市が行う年度評価の内容を踏まえ、評価を実施する。

(2) 実績評価

ア 評価項目及び内容

評価項目	主な評価内容
指定管理者の管理運営状況	施設の管理運営が適切に行われているか。
事業計画の達成状況	指定管理応募時の事業計画の内容（利用者数、収入目標、新たなサービスの実施等）に対して計画どおり達成できているか。

イ 実施時期

指定期間の中間年に実施する。ただし、PFI事業で整備運用する施設等、指定期間が5年を超える長期にわたる場合は、原則として3年ごとに実施することとする。

指定期間	評価対象年	評価実施時期
3年間の場合	1年目	2年目
4年間の場合	1～2年目	2～3年目
5年間の場合	2年目	3年目
5年を超える場合	評価実施の前年	3年ごと

ウ 実施方法

(ア) 書類調査

指定管理者の管理運営状況を把握するため、次の掲げる資料を基に調査を行う。

なお、資料は各施設所管課がとりまとめの上、指定管理者制度主管課に提出するものとする。

- a 事業計画書（指定管理者応募の際に提出したもの）
- b 基本協定書（仕様書を含む）
- c 年度協定書（当該年度分）
- d 業務計画書（当該年度及び当該前年度分）
- e 事業報告書（当該前年度分）
- f 年度評価（当該前年度分）
- g 指定管理に係る各業務マニュアルのリスト
- h 備品台帳、備品等点検記録
- i 法人、団体の財務状況が分かる資料
- j 利用者アンケートの結果（当該前年度分）
- k 利用者からの要望や苦情等への対応を整理した資料（当該前年度及び当該前々年度分）
- l その他、指定管理者の管理運営状況の把握に必要と考えられる資料

(イ) 実地調査

当該施設の管理運営状況について、実施調査を行う。実地調査に当たっては、関係資料に記載された施設整備等が確実に行われているか、利用状況はどうか、利用者が安心安全に施設を利用できる体制が整っているか、個人情報が適切に取り扱われているか、指定管理者による職員の配置状況などを確認する。

(ウ) ヒアリング

当該施設で管理運営業務に従事している職員から(イ)実地調査で確認した事項や事前に提出された関係資料の内容を踏まえ、ヒアリングを行う。

エ 評価区分

評価	評価区分	
	指定管理者の管理運営状況	事業計画の達成状況
A+	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができていることに加え、仕様書の内容を上回る利用者サービス等が提供されているなど高く評価することができる。	事業計画の内容を上回る取組がなされており、高く評価することができる。
A	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができおり、改善すべき事項も軽微である。	事業計画の内容をおおむね達成できている。
B	協定書、仕様書の内容を遵守し、おおむね適切な管理運営ができているが、改善すべき事項がある。	事業計画に対して未達成の項目がいくつかあるが、今後達成できる見込みがある。
C	協定書、仕様書の内容遵守に一部問題があるなど、管理運営について改善すべき事項が多数ある。	事業計画に対して未達成の項目が多数あり、迅速な改善が求められる。

5 評価結果の公表等

評価結果は、指定管理者に対し速やかに通知するとともに、市ホームページで公表する。

実績評価実施スケジュール

【公募施設】

年度 施設名	R 2	R 3	R 4	R 5	R 7	R 8	R 9	R10	R11	R12	R13
自転車等 駐車場	選定	労働条件 審査	実績 評価	選定	労働条件 審査	実績 評価	選定	労働条件 審査	実績 評価	選定	労働条件 審査
ふれあい プラザ	指定 期間 延長	選定			実績 評価				実績 評価		
荻野運動公園	労働条件 審査		実績 評価		選定	労働条件 審査		実績 評価		選定	労働条件 審査
自動車駐車場		実績 評価		選定	労働条件 審査		実績 評価		選定	労働条件 審査	

【公募施設】

年度 施設名	R 2	R 3	R 4	R 5	R 7	R 8	R 9	R10	R11	R12	R13
文化会館	選定		実績 評価 選定			実績 評価				実績 評価	
体育施設 (4施設)	選定		実績 評価	選定		実績 評価	選定		実績 評価	選定	