

指定管理者評価マニュアル

令和3年10月

栗 山 町

目 次

1. 評価の目的
2. 基本的な考え方
3. 評価方法
 - (1) 施設の類型化
 - (2) 評価項目
 - (3) 評価基準
 - (4) 評価の流れ
4. 評価に必要な資料
5. 評価体制
6. 評価結果の公表
7. 次期指定管理者選定における評価結果の反映

1. 評価の目的

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、民間事業者にも公の施設の管理運営を委ね、民間事業者の有するノウハウを最大限活用することによって、住民に対して良質なサービスを提供するとともに施設の管理運営の効率化を図ることをねらいとしています。

評価はこの制度の趣旨・目的が実現されるよう、指定管理者による施設の管理運営が条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかどうか、施設を有効に活用した事業展開がなされているかどうか、指定管理者の創意工夫により管理運営の効率化が図られているかどうか、などを確認し、必要に応じて改善に向けた指導・助言を行っていくものであります。

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や施設の有効活用などさまざま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、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、指定管理者が取組意欲を高め、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ことを目的とします。

2. 基本的な考え方

- (1) 評価は、「指定管理者自らが行う自己評価」及び「施設担当課が行う分析・評価」、「指定管理者評価委員会が行う評価」の2段階で行うものとします。
- (2) 評価は、指定管理者が行う様々な事業活動をできる限り数値化し、指定管理者が設定した成果指標や活動指標の目標数値の達成度等により行うものとします。
 - ① 活動による成果に関する数値～利用者数、施設稼働率、収入額など
 - ② 活動の遂行に関する数値～イベントや研修会の実施回数など
- (3) 評価は、経年的な変動を的確に把握するとともにその変動が指定管理者に起因するものか、町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・要因分析を行い、その分析を反映させるものとします。
- (4) 評価にあたっては、施設によって指定管理者に期待する役割が違うことから、施設の類型ごとに配点を定め行うものとします。
- (5) 評価基準や評価結果は町民に公表し、透明性の高いものとします。
- (6) 施設の類型化に基づき成果指標等を設定し、施設ごとにその指標の目標数値に対する実績評価を行い、次の改善につなげていく、といういわゆるPDCAサイクルを選定から評価、改善の一連の流れの中で確立し、管理運営の持続的・継続的改善を目指します。

3. 評価方法

評価方法は評価する項目を定め、それぞれ評価基準に基づく評価を行い、配点に応じて得点化し、指定管理者ごとの合計得点による総合５段階評価とします。

また、評価は数値化するとともに、評価項目ごとにできる限り客観的データを交えながら評価すべき点、改善すべき点・要望点などを意見として記載するものとします。

(1) 施設の類型化

公の施設はその設置目的や機能が様々であり、施設管理的なものから積極的な事業展開を期待するものなど多岐にわたっていることから、各施設の設置目的や特性に応じた指定管理者に期待する役割を整理し、下記のとおり施設の類型化を行い、その類型ごとに配点を定め評価するものとします。

類型	指定管理者に期待する役割	施設名
I	積極的な事業展開により、町外からの利用者拡大の取組を期待する施設	栗山公園・夕張川河畔広場
II	地域の施設として、地域の利用者拡大の取組を期待する施設	南部公民館・南部地区町民センター、農村環境改善センター、農村環境改善センターテニスコート、開拓記念館・泉記念館、くりやまカルチャープラザ、図書館、スポーツセンター、いきいき交流プラザ
III	施設の適正な管理運営を期待する施設	総合グラウンド、栗夢広場、栗山運動公園、ふじ交流センター、栗山公園弓道場、栗山・角田・継立水泳プール、勤労者福祉センター
IV	I と II の両方を期待する施設	栗山ダムパークゴルフコース
V	I と II と III すべてを期待する施設	ふじスポーツ広場、町民球場、栗山公園球場

(2) 評価項目

指定管理者制度において指定管理者に求められる「施設の設置目的の達成」「利用者サービスの向上」「施設の適正な管理運営」「地域との連携」の４項目を大項目とし、その大項目に対する細項目、指標、配点は別紙１のとおりとします。

なお、評価項目の細項目・指標、配点については、各年度の評価実施後、必要に応じて加除修正、配点変更を行うことができるものとします。

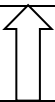
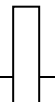
ただし、原則として「施設の設置目的の達成」「利用者サービスの向上」「施設の適正な管理運営」「地域との連携」の4項目それぞれの枠を超えた配点（ウエイト）の変更はできないものとします。

（３）評価基準

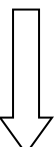
①評価項目ごとの評価

各評価委員が評価項目ごとに設定している以下の基準に基づき評価を行い、その平均値（小数点以下第2位を四捨五入）を算出し、配点に応じて得点（小数点以下第2位を四捨五入）を算出するものとします。

・加点及び減点方式（基準点3）

評 価		
5	良い	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
4		目標（計画）を大幅に上回る管理運営がなされている。
3	普通（基準）	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
2		目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
1		目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
0	良くない	不適切な管理運営がなされている。

・減点方式（基準点5）

評 価		
5	普通（基準）	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている。
		（以下、減点すべき理由がある場合に減点する。）
0	良くない	不適切な管理運営がなされている。

②総合評価

各評価項目の得点を合計して下記の表に基づき5段階評価（ABCDE）を行います。

ランク	合計得点	評 価
A	90点以上	特に優れていると認められる。
B	70点以上90点未満	優れていると認められる。
C	50点以上70点未満	適正であると認められる。
D	30点以上50点未満	努力が必要であると認められる。
E	30点未満	かなり努力が必要であると認められる。

（４）評価の流れ（別紙２）

評価は、指定管理者評価委員会の総合意見を付す「通常年」と、評価を得点化し総合評価を行う「評価年」とに区分し、実施年度は下記のとおりとします。

また、年間の評価の流れは、別紙２のとおりとします。

年度	区分	評価内容
令和３年度	通常年	総合意見
令和４年度	評価年	総合評価
令和５年度	通常年	総合意見
令和６年度	評価年	総合評価
令和７年度	通常年	総合意見

①利用者アンケート調査の実施

指定管理者は評価年において利用者アンケート調査実施要領（別紙３）により、利用者アンケートを実施するものとします。

なお、アンケート実施前には利用者アンケート実施計画書（様式１）を、また実施後には利用者アンケート調査結果報告書（様式２）をそれぞれ施設担当課へ提出し、調査の内容や方法など十分協議のうえ、実施するものとします。

アンケート実施に当たり、各施設の利用実態に応じた目標サンプル数を指定管理者が設定するものとします。

評価は、アンケートの調査方法・目標設定・結果など総合的に評価するものとします。

②指定管理者による自己評価

指定管理者は評価年において評価期間（１１月から翌年の１０月まで）の実績により、指定管理者評価シートの評価期間における実績欄及び指定管理者評価欄を入力し、１１月末までに施設担当課へデータを提出するものとします。

※指定管理者評価シート

- | | |
|------------------|---------------------|
| ・様式３－１ 評価委員評価シート | ・様式３－２ 施設担当課報告シート |
| ・様式３－３ 通常年用評価シート | ・様式３－４ 参考シート（改善点報告） |

シートの入力については、各指標の実績値を目標数値等と比較し、その要因・原因等を分析し、自己評価及び今後の方針等を入力するものとします。

なお、指定管理者となった最初の年の評価期間は４月から１０月までとします。

また、屋外施設については、１１月の閉鎖までの期間を評価期間とします。

指定管理者が評価シートを提出する際は、当該評価期間に指定管理者が取り組んだ内容など、評価に際し必要と判断される書類(※１)を添付することができるものとします。

※１ 評価に際し必要と判断される書類の例

- ・当該評価期間内に実施した情報発信や事業 PR の内容がわかるもの（広報・チラシ・ホームページなど）
- ・新たに作成したマニュアル など

③施設担当課による分析・評価

施設担当課は指定管理者から提出される月間業務報告書、利用者アンケート調査結果報告書、及び指定管理者評価シートの評価期間における実績欄及び指定管理者評価欄や実地調査（四半期に１回以上）の結果なども踏まえて指定管理者評価シートの施設担当課分析・評価欄を入力するものとします。

なお、通常年においては上記に加え、総合的な分析・評価を様式３－３通常年用評価シートの総合分析・評価欄も入力するものとします。

④指定管理者評価委員会による施設の現地確認

指定管理者評価委員会は施設の現地確認を行い、指定管理者から管理運営の状況について、説明を受けることができるものとします。

⑤指定管理者評価委員会による評価

・通常年

指定管理者評価委員会は、施設担当課へヒアリングを行い、総合的な意見を付すこととします。

・評価年

指定管理者評価委員会は、施設担当課へヒアリングを行い、評価項目ごとに評価基準に基づき評価し、指定管理者ごとに合計得点による総合評価（５段階評価）を行います。あわせて、評価項目ごとの評価すべき点、改善すべき点・要望点などの意見を付します。

4. 評価に必要な資料

提出資料	指定管理者 (施設担当課へ提出)	施設担当課 (評価委員会事務局へ提出) データ及び紙1部	評価委員会事務局 (評価委員会へ提出)
利用者アンケート ・計画書(様式1) ・報告書(様式2) ・集計結果など	○ (随時)	○	—
指定管理者評価シート	○	○	○
委託・自主事業報告書	○ (随時)	○	—
指定管理者協議会 報告書	○ (随時)	○	—
業務マニュアルに定め る各種報告書類	○ (随時)	—	—
その他評価に必要と判 断した資料	○ (任意)	○ (任意)	○ (任意)

※評価に際し、評価委員は必要に応じて業務マニュアルに定められた各種報告資料を請求することができるものとします。

5. 評価体制

指定管理者評価委員会は次により組織し、評価を行います。

委員	教育関係機関を代表する者(社会教育委員)
委員	施設利用者を代表する者
委員	施設利用者を代表する者
委員	公募
委員	公募
委員	総務課長

6. 評価結果の公表

指定管理者評価委員会での評価結果については、指定管理者評価結果(様式4)により指定管理者へ通知するとともに、町ホームページにおいて指定管理者評価結果(様式5)により町民に公開するものとします。

また、通常年における施設担当課評価の結果については、指定管理者評価委員会の意見を付して町民に公開するものとします。

7. 次期指定管理者選定における評価結果の反映

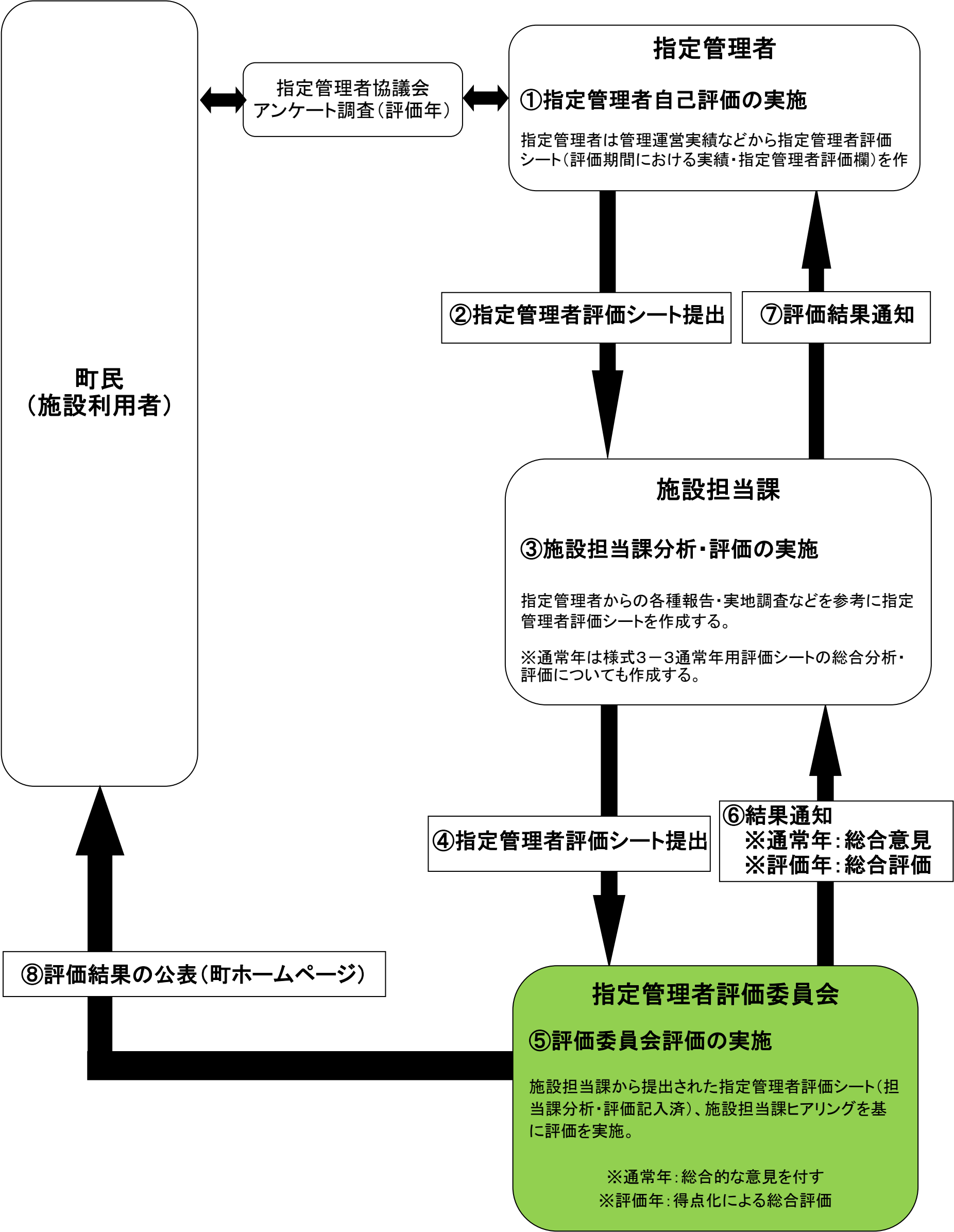
評価年（2年目及び4年目）に実施する指定管理者評価委員会における評価が高評価であった指定管理者に対して、次期指定管理者選定において評価実績を考慮することとします。

ただし、指定管理者が高評価を受けた施設に関する選考に限り適用することとします。

評価項目		指標	配点				
大項目	細項目		I	II	III	IV	V
施設の設置目的 の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	利用者数（総数・町外） 施設稼働率 （参考）利用料金収入の状況	2 0	1 5	1 0	1 5	1 0
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 情報発信・事業P R回数	2 0	1 5	1 0	1 0	1 0
利用者サービスの 向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情・要望の状況 （利用者アンケート調査結果）	1 0 (1 5)	1 0 (1 5)	1 0 (1 5)	1 0 (1 5)	1 0 (1 5)
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	職員研修の実施状況 マニュアル等の作成状況 窓口体制の状況	5	5	5	5	5
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	利用料金減免の状況 利用拒否の状況 平等利用の取組状況 特別使用の実施状況	5 (0)	5 (0)	5 (0)	5 (0)	5 (0)
施設の適正な管 理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	利用者満足度	5	5	1 5	1 0	1 0
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。 ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	効果的な管理運営取組状況 施設修繕等の状況 委託の状況	5	5	1 5	1 0	1 0
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） 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。	事故等の発生状況 マニュアル等の作成状況 職員研修の実施状況	5	5	5	5	5
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	職員の配置状況 職員研修の実施状況	5	5	5	5	5
地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	地域・関係団体等との連携 指定管理者協議会の開催状況 地元発注状況	2 0	3 0	2 0	2 5	3 0
合計	（合計得点により総合評価）		1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0	1 0 0

※配点のカッコ書きの配点は、利用料金の設定の無い施設の配点です。

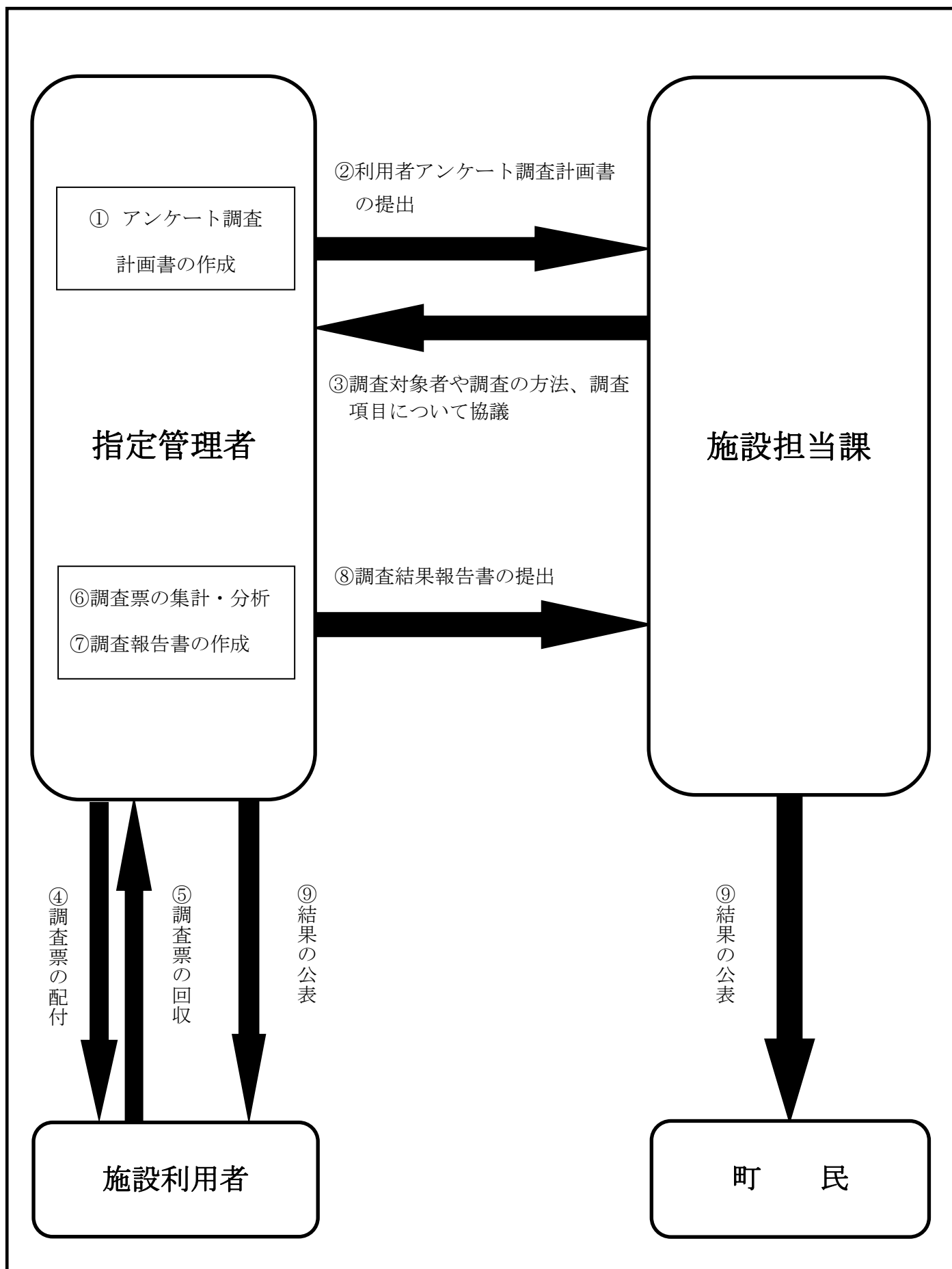
指定管理者評価の流れ



利用者アンケート調査実施要領

1. 目 的 利用者満足度を調査する。
2. 実施主体 指定管理者
3. 実施時期 評価年（令和4年度及び令和6年度）
4. 調査対象者 利用者
5. 調査票 評価の指標として「施設の利用しやすさ」「職員の対応」「リピート率」の3項目は必須調査項目とするが、それ以外の調査項目は指定管理者の考え方により作成するものとする。（参考例 参照）
6. 計画書 利用者アンケート調査は事前に利用者アンケート調査計画書（様式1）を施設担当課へ提出し、調査の内容や方法など十分協議のうえ、実施する。
7. 報告書 利用者アンケート調査の結果については利用者アンケート調査結果報告書（様式2）を作成し、施設担当課へ提出する。
8. 公 表 利用者アンケート調査の結果は町民に公表する。
9. 注意事項
 - ・ 施設毎に目標サンプル数を設定し、集めること。
 目標サンプル数の設定には施設の利用人数等を十分に考慮し、サンプル数及びサンプル数の設定理由について計画書に記載すること。
 - ・ 目標サンプル数が集まらなかった場合においても、報告書の提出及び町民への公表は行うこと。
 - ・ 利用者アンケート調査については、利用者満足度の評価とともにアンケート調査の実施方法や調査項目の内容、また集計・分析の方法などについても「利用者ニーズの把握」という視点から評価するものとする。

【利用者アンケート調査の流れ】



様式 1

令和 年度 利用者アンケート調査計画書

対象施設名			
指定管理者名			
調査目的			
調査対象者			
調査方法			
目標サンプル数	人	前年度年間利用者数	
		人	
サンプル数の 設定理由			
調査表	別添のとおり	調査項目数	項目
評価指標	利用者満足度		
予定する調査期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日	日間	
調査・集計	指定管理者が実施 ・ 外部委託（委託先名 ）		
その他特記事項			

様式 2

令和 年度 利用者アンケート調査結果報告書

対象施設名							
指定管理者名							
調査目的							
調査対象者							
調査方法							
調査表	別添のとおり			調査項目数		項目	
調査期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日					日間	
調査・集計	指定管理者が実施 ・ 外部委託（委託先名 ）						
調査結果	利用者満足度 %		施設の利用しやすさ	職員の対応	リピート率		
			%	%	%		
	利用者の声	評価意見					
		苦情・要望					
	指定管理者の結果分析等						
今後の対応等							

公共施設利用者アンケート調査票

以下の質問内容について、該当する番号に○をつけてください。

Q 1 利用する際の手続きや申請の方法などはいかがでしたか。

1. 非常に便利 2. 便利 3. 普通 4. 不便 5. 非常に不便

→「不便」「非常に不便」と答えられた方へ

良い評価をいただくために何が必要ですか。

1. 記載例の掲載 2. 申請書類の量を減らす 3. もっとシンプルにする
4. 活字を大きくする 5. 職員の説明 6. インターネットでの申請
7. 申請時期の柔軟化
8. その他 ()

Q 2 開館日（曜日）や開館時間はいかがですか。

1. 非常に利用しやすい 2. 利用しやすい 3. 普通
4. 利用しづらい 5. 非常に利用しづらい

→「利用しづらい」「非常に利用しづらい」と答えられた方へ

良い評価をいただくために何が必要ですか。

1. 休館日の変更 2. 休館日の廃止 3. 朝の開館時間の拡大
4. 夜の開館時間の拡大 5. その他 ()

Q 3 施設・設備を利用された感想をお聞かせください。

「施設の利用しやすさ」

1. 非常に利用しやすい 2. 利用しやすい 3. 普通
4. 利用しづらい 5. 非常に利用しづらい

→「利用しづらい」「非常に利用しづらい」と答えられた方へ

良い評価をいただくために何が必要ですか。

1. 老朽化への対応 2. 案内表示の工夫 3. 待合スペースの工夫
4. 照明を明るくする 5. 清潔感 6. プライバシーの保護
7. 雑誌・テレビ等、付帯設備の充実
8. その他 ()

Q 4 職員の対応・マナー・説明はいかがでしたか。

「職員の対応」

1. 非常によかった 2. よかった 3. 普通
4. 悪かった 5. 非常に悪かった

→「悪かった」「非常に悪かった」と答えられた方へ

良い評価をいただくために何が必要ですか。

1. 適度な声の大きさ 2. 適度な口調の速さ 3. 正しい敬語などの使用
4. 丁寧な挨拶 5. 笑顔 6. お詫びの言葉
7. 好感もてる身だしなみ
8. その他 ()

「リピート率」

Q 5 またお越しいただけますか。

1. ぜひ利用したい 2. 利用したい 3. 機会があれば利用したい
4. 利用したくない 5. 全く利用したくない

→「利用したくない」「全く利用したくない」と答えられた方へ
またお越しいただくために何が必要ですか。

Q 6 施設利用に関するご意見、ご要望がありましたらお聞かせください。

性 別	1. 男性	2. 女性
年 齢	1. ～20代	2. 30～40代 3. 50～60代 4. 70歳以上
利用頻度	1. 週に数回 2. 月に数回 3. 年に数回 4. ほとんど利用しない	
居住地域	1. 町内	2. 町外 ()
交通手段	1. 自動車	2. 公共交通機関 3. 自転車 4. 徒歩 5. その他

ご協力ありがとうございました。

評価委員評価シート

施設名
指定管理者
施設担当課
評価期間
～

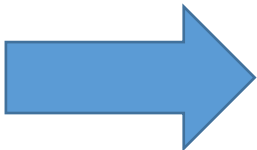
評価項目：施設の設置目的の達成について（大項目）

・「利用者数の獲得及び稼働率向上」に対する申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

・利用者数（総数）（単位：人、％）

基準値 （平成28年度～令和2年度の平均）（①）					
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値					
実績（②）					
基準値からの伸び率（②／①）					

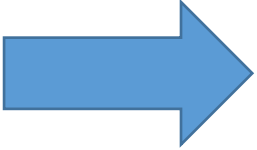


●評点

・利用者数（総数）
（※自動評点）

・利用者数（町外）（単位：人、％）

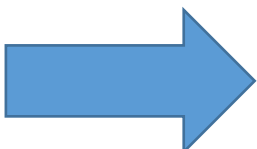
基準値 （平成28年度～令和2年度の平均）（①）					
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
実績（②）					
基準値からの伸び率（②／①）					



・利用者数（町外）
（※自動評点）

・稼働率（単位：人、％）

基準値 （平成28年度～令和2年度の平均）（①）					
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
実績（②）					
基準値からの伸び率（②／①）					

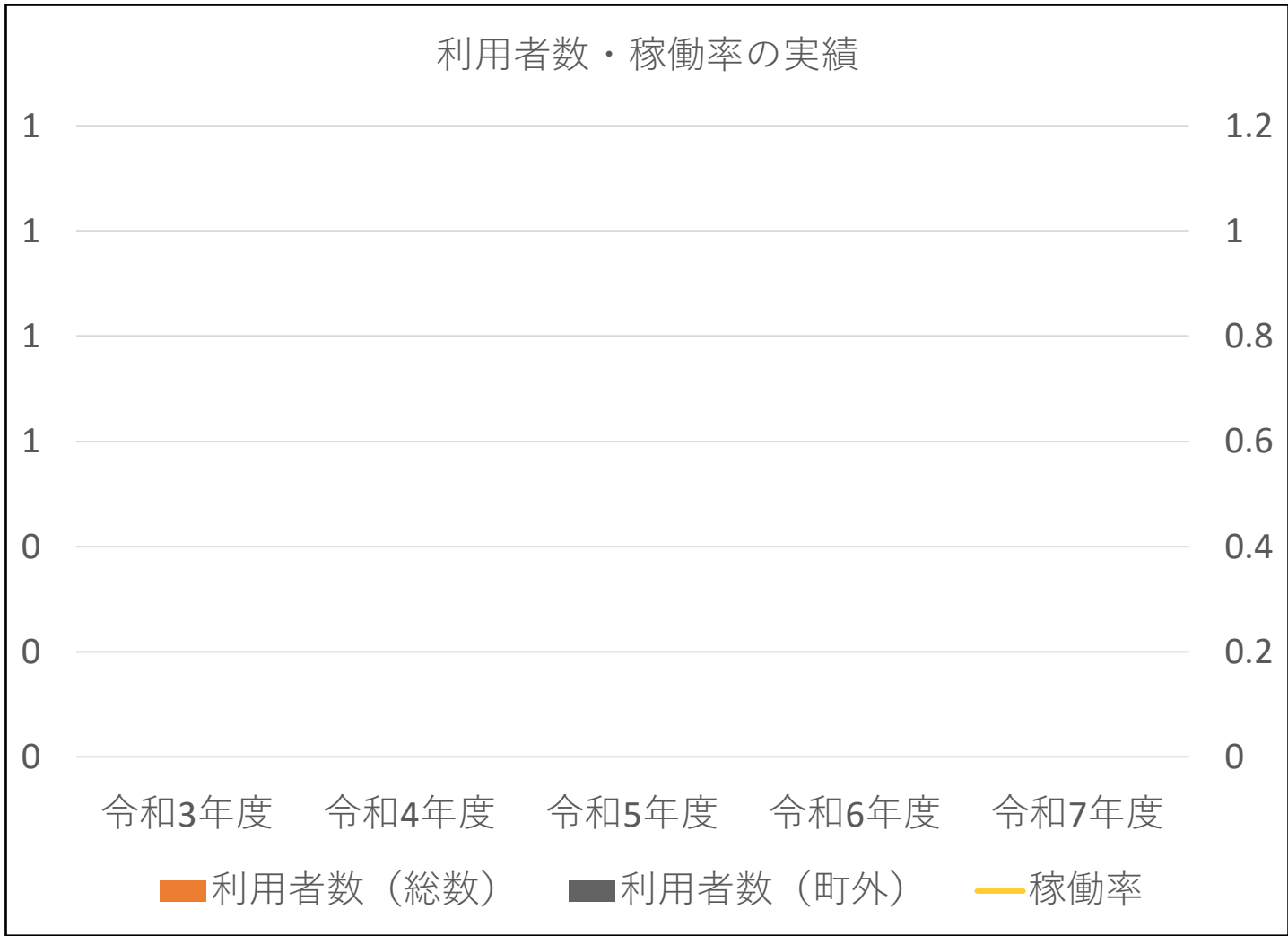


・稼働率
（※自動評点）

・【参考】利用料金収入額（単位：円）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
実績					

・利用者数・稼働率の実績推移☑



評価項目：**施設の設置目的の達成について** (大項目)

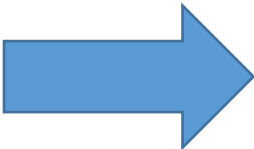
評価基準（細項目）

- ・施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。
- ・利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。
- ・施設間の連携が行われたか。
- ・町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。

●指定管理者の自己評価

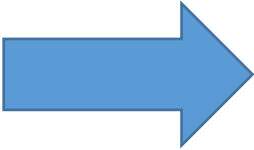
●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※加点及び減点方
式により評点）



●指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
（※加点及び減点方
式により評点）



評価項目：**施設の設置目的の達成について**（大項目）

- ・「情報発信や事業PR等の取組み」に対する申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

- ・委託事業の事業数

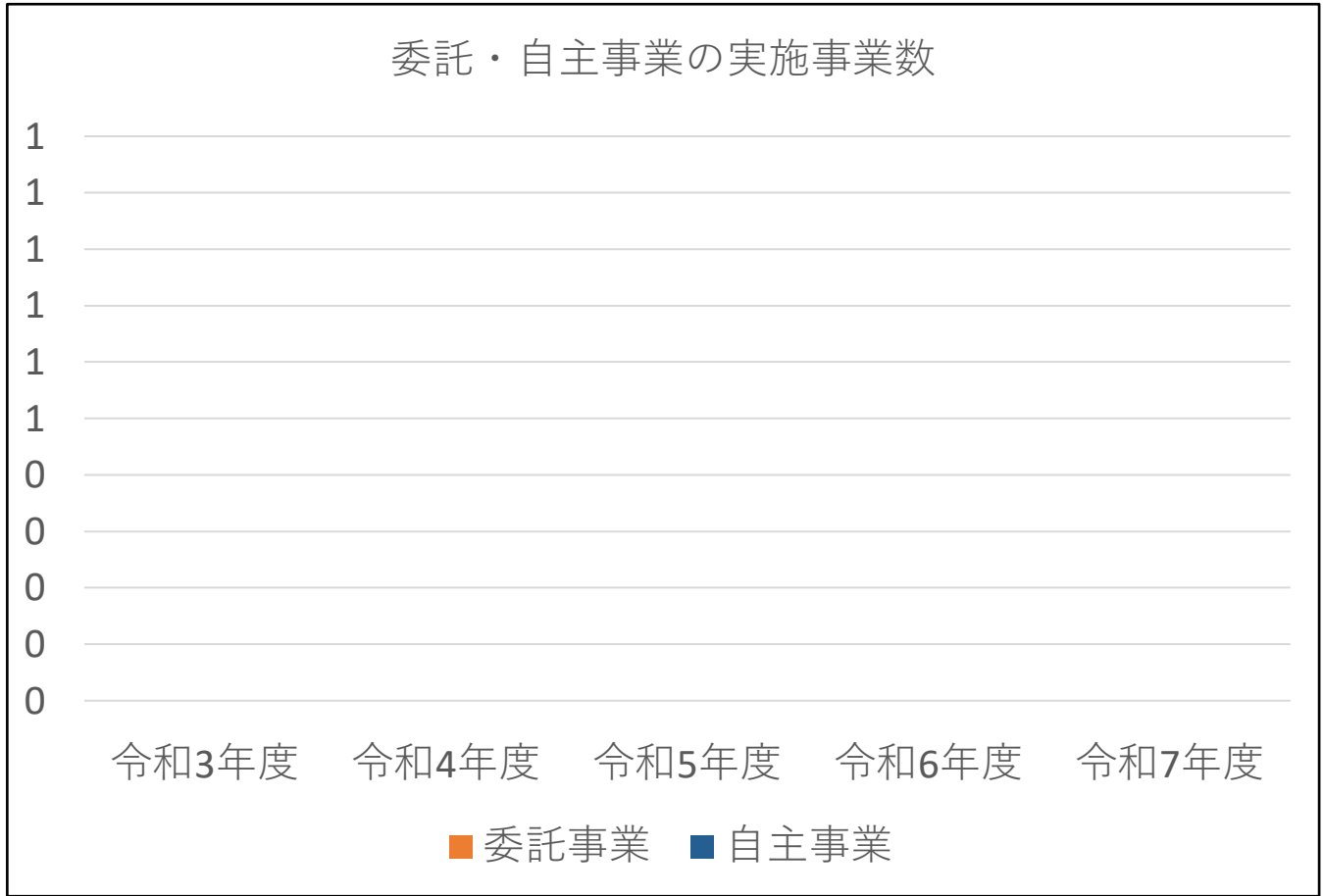
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
提案事業数					
実施事業数					

- ・自主事業の事業数

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
提案事業数					
実施事業数					

- ・情報発信・事業PR等の取組み

- ・委託・自主事業の実施事業数の実績推移



評価項目：**施設の設置目的の達成について** (大項目)

評価基準 (細項目)

- ・利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。

●「情報発信・事業 P R 等の取組み」に係る指定管理者の自己評価

●「情報発信・事業 P R 等の取組み」に係る施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
(※加点及び減点方式により評点)

●「情報発信・事業 P R 等の取組み」に係る指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
(※加点及び減点方式により評点)

評価項目：施設の設置目的の達成について（大項目）

・「委託事業の実施」に係る申込時の考え方・提案内容

事業名	
実施日	
実施内容	

●評価期間における実績

・参加者数（単位：人、％）

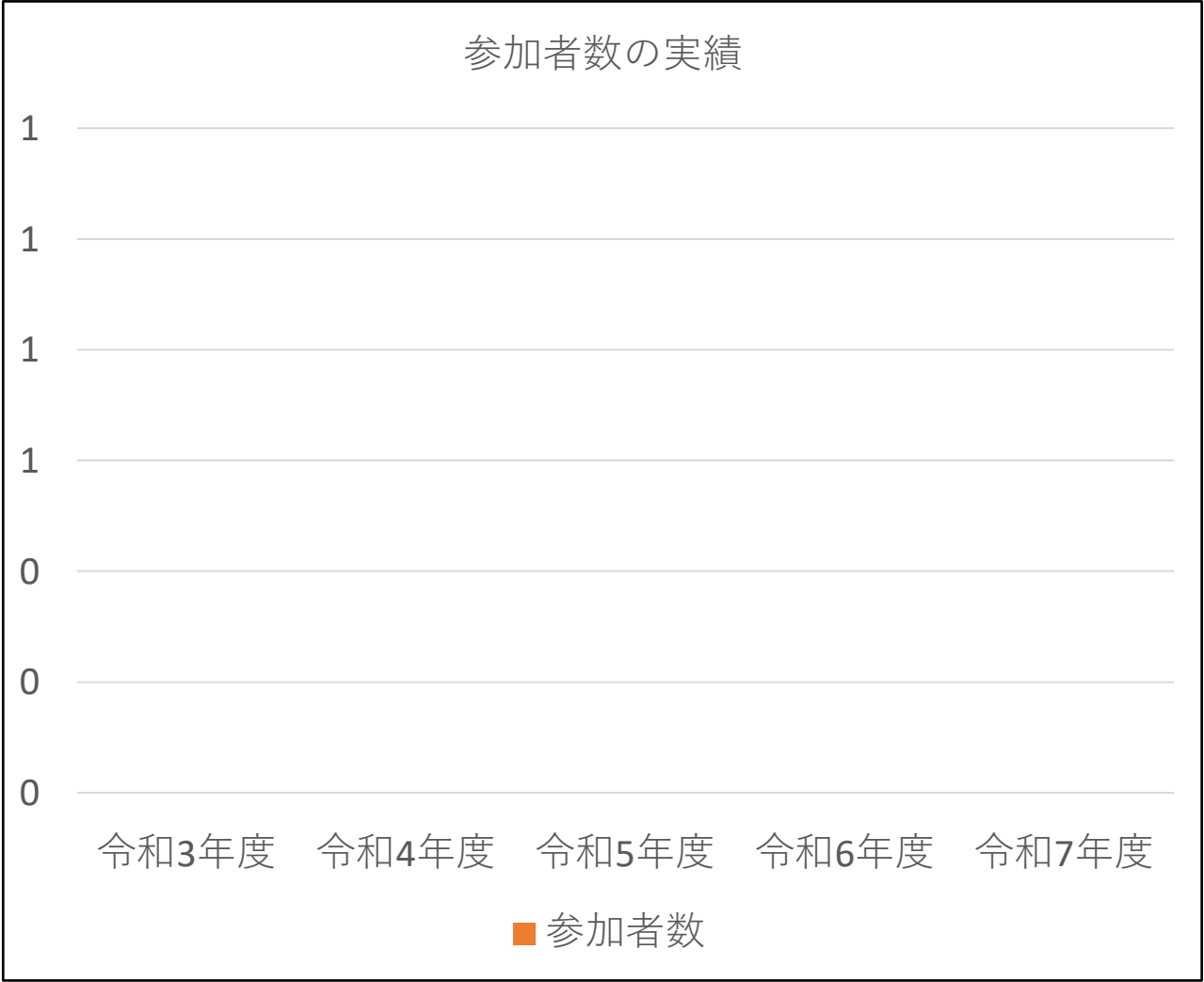
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値					
実績					
前年対比					



●評点

・参加者数
（※自動評点）

・参加者数の実績推移



評価項目：**施設の設置目的の達成について** (大項目)

評価基準 (細項目)

- ・委託事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
(※加点及び減点方式により評点)



●指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
(※加点及び減点方式により評点)



評価項目：施設の設置目的の達成について（大項目）

・「自主事業の実施」に係る申込時の考え方・提案内容

事業名	
実施日	
実施内容	

●評価期間における実績

・参加者数

（単位：人、％）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値					
実績					
前年対比					

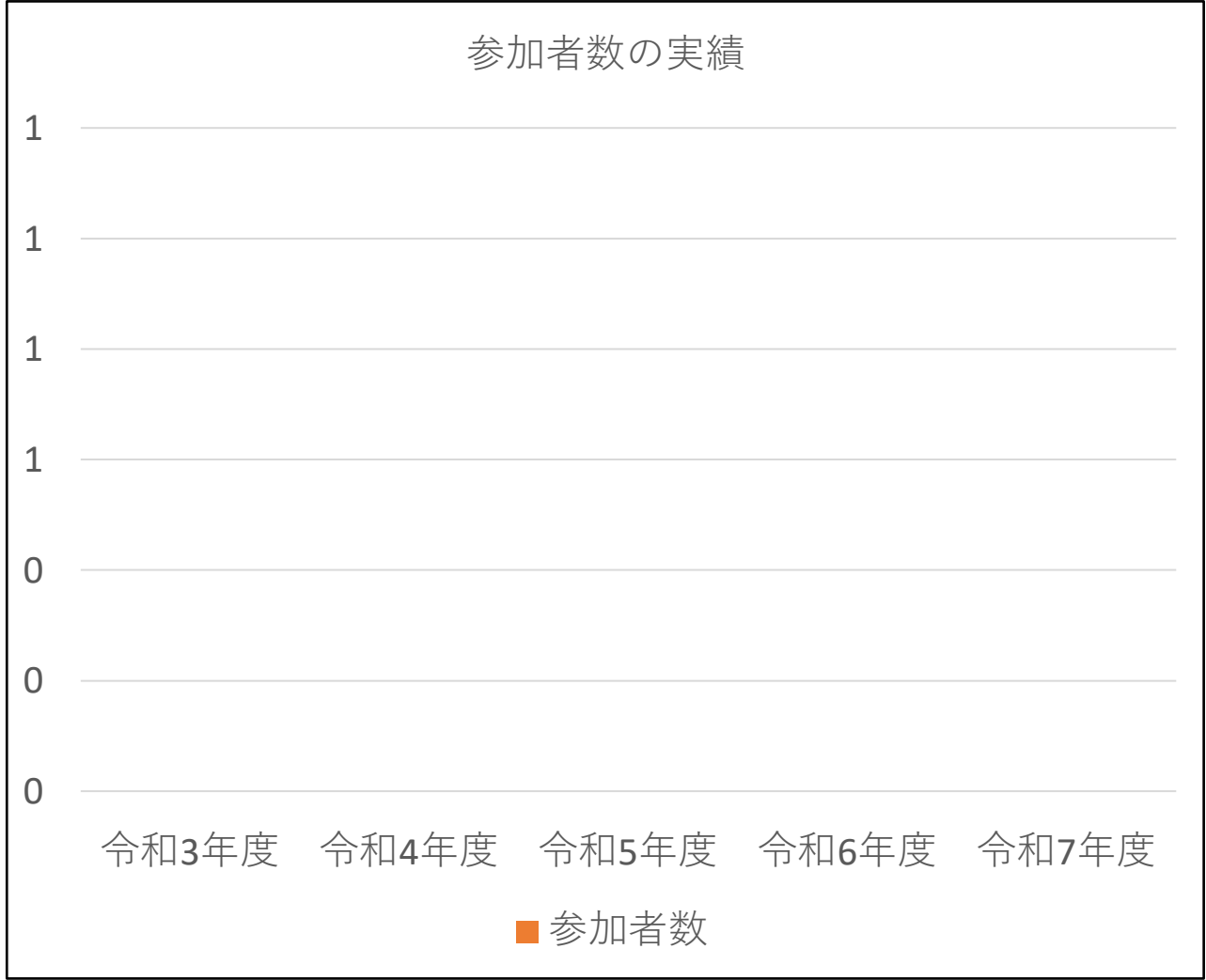


●評点

・参加者数

（※自動評点）

・参加者数の実績推移



評価項目：**施設の設置目的の達成について** (大項目)

評価基準 (細項目)

- ・ **自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。**

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
(※加点及び減点方式により評点)



●指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
(※加点及び減点方式により評点)



評価項目：利用者サービスの向上について（大項目）

・「苦情、要望への対応」に係る申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

・苦情（単位：件）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
苦情件数					
対応件数					
主な苦情内容					

・要望（単位：件）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
要望件数					
対応件数					
主な要望内容					

評価項目：**利用者サービスの向上について** (大項目)

評価基準（細項目）

- ・利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。
- ・利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
(※減点方式により評点)



●指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
(※減点方式により評点)



評価項目：施設の適正な管理運営について（大項目）

- 「利用者ニーズの的確な把握及び利用者満足度の向上」に対する申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

- 利用者アンケート

【実施期間】： ～ 日間

【実施方法】：

- サンプル数（単位：人、％）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標					
実績					
目標達成度					
目標設定の考え方					

- 利用者満足度（単位：％）

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標					
実績					
目標達成度					
目標設定の考え方					

- サンプル数・利用者満足度の実績推移



評価項目：**施設の適正な管理運営について** (大項目)

評価基準 (細項目)

- ・利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
(※加点及び減点方式により評点)



●指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
(※加点及び減点方式により評点)



評価項目：**地域との連携について**（大項目）

- ・「地域住民や関係団体等との連携」に係る申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

- ・地域・関係団体との連携内容

- ・指定管理者協議会の開催状況

実施日	主な内容

評価項目：**地域との連携について**（大項目）

評価基準（細項目）

- ・ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
- ・ 指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。
- ・ 事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※加点及び減点方式により評点）

●指定管理者評価委員の評価

●指定管理者評価委員の評点
（※加点及び減点方式により評点）

施設担当課報告シート

施設名

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

評価項目：**利用者サービスの向上について** (大項目)

- ・「窓口・受付業務での適切な利用者対応」に係る申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

- ・職員研修（接客関係）の実施状況

- ・マニュアル（接客関係）の作成状況

- ・窓口体制の状況（配置人員） （単位：人）

提案	実績	提案と実績が異なる場合の理由

評価項目：**利用者サービスの向上について** (大項目)

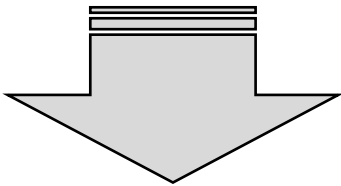
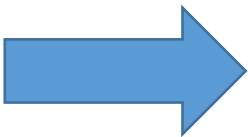
評価基準（細項目）

- ・社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。
- ・窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。

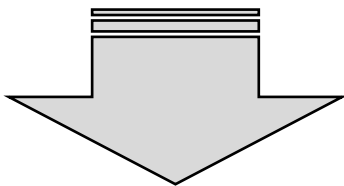
●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※減点方式により評点）

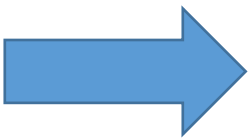


「施設担当課の分析・評価及び評点」に疑義がなければ、「施設担当課の分析・評価及び評点」をそのまま「指定管理者評価委員の評価」とします。（※疑義がある場合は下段に評価内容をご記入願います。疑義がない場合は記入不要です。）



●指定管理者評価委員の評価
（「施設担当課の分析・評価」に疑義がある場合はご記入ください。）

●指定管理者評価委員の評点
（※減点方式により評点）



評価項目：**利用者サービスの向上について** (大項目)

- ・「施設の平等利用の確保」に係る申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

- ・利用料金の減免

【件数】： 件

【金額】： 円

- ・利用拒否の状況

【有無】： 有 ・ 無

⇒有の場合の理由：

- ・平等利用の取組内容

- ・特別使用の取組

実施日	特別使用料	実施内容

評価項目：**利用者サービスの向上について** （大項目）

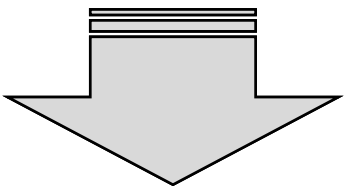
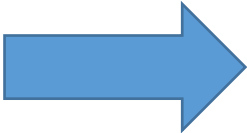
評価基準（細項目）

- ・利用許可・減免の取扱いが公平で適切に行われたか。
- ・利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など）
- ・特別使用の取組が行われたか。

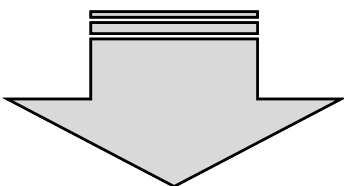
●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※減点方式により評点）



「施設担当課の分析・評価及び評点」に疑義がなければ、「施設担当課の分析・評価及び評点」をそのまま「指定管理者評価委員の評価」とします。（※疑義がある場合は下段に評価内容をご記入願います。疑義がない場合は記入不要です。）



●指定管理者評価委員の評価
（「施設担当課の分析・評価」に疑義がある場合はご記入ください。）

●指定管理者評価委員の評点
（※減点方式により評点）



評価項目：施設の適正な管理運営について（大項目）

- ・「施設の適正な維持管理及び第三者に対する委託業務の適正確保」に係る申込時の考え方・提案内容

[illegible]

●評価期間における実績

- ・効果的な管理運営のために取り組んでいること

--

- ・施設修繕の状況

【件数】： 件

[illegible]

- ・委託の状況

【件数】： 件

[illegible]

評価項目：施設の適正な管理運営について（大項目）

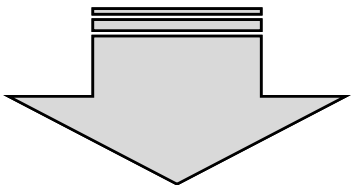
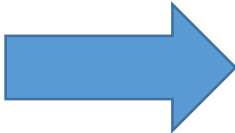
評価基準（細項目）

- ・効果的な施設の管理運営が行われたか。
- ・施設の管理が適切に行われたか。
- ・第三者に対する委託業務が適正に行われたか。

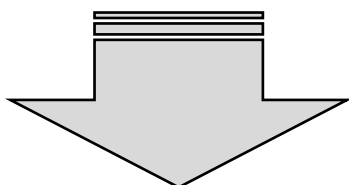
●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※減点方式により評点）

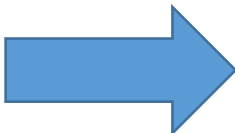


「施設担当課の分析・評価及び評点」に疑義がなければ、「施設担当課の分析・評価及び評点」をそのまま「指定管理者評価委員の評価」とします。（※疑義がある場合は下段に評価内容をご記入願います。疑義がない場合は記入不要です。）



●指定管理者評価委員の評価
（「施設担当課の分析・評価」に疑義がある場合はご記入ください。）

●指定管理者評価委員の評点
（※減点方式により評点）



評価項目：施設の適正な管理運営について（大項目）

- ・「安全な施設管理及び事故等への対応」に係る申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

- ・事故等の発生状況

【件数】： 件

発生日	
事故内容	
対応状況	

発生日	
事故内容	
対応状況	

- ・マニュアル（事故・災害関係）の作成状況

- ・職員研修（事故・災害関係）の実施状況

評価項目：施設の適正な管理運営について（大項目）

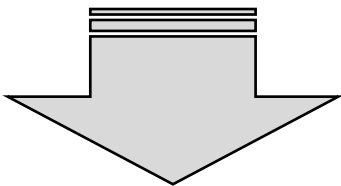
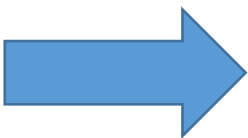
評価基準（細項目）

- ・ 日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。
- ・ 防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など）
- ・ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

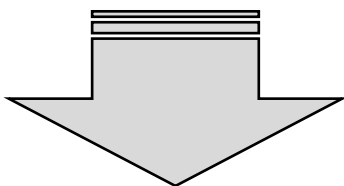
●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※減点方式により評点）



「施設担当課の分析・評価及び評点」に疑義がなければ、「施設担当課の分析・評価及び評点」をそのまま「指定管理者評価委員の評価」とします。（※疑義がある場合は下段に評価内容をご記入願います。疑義がない場合は記入不要です。）



●指定管理者評価委員の評価
（「施設担当課の分析・評価」に疑義がある場合はご記入ください。）

●指定管理者評価委員の評点
（※減点方式により評点）

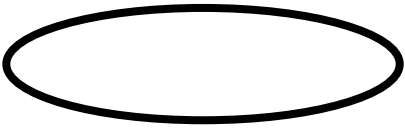


評価項目：**施設の適正な管理運営について** (大項目)

・「人員育成や職員研修」に係る申込時の考え方・提案内容

●評価期間における実績

・職員の配置状況

【 提案通りの配置 ・ 提案とは異なる配置 】 

⇒異なる場合はその内容

・職員研修（能力向上・外部研修関係）の実施状況

評価項目：**施設の適正な管理運営について** (大項目)

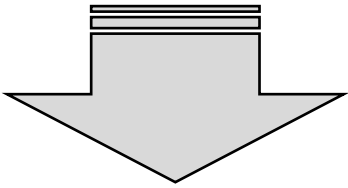
評価基準（細項目）

- ・組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。
- ・職員の資質・能力向上の取組がなされたか。

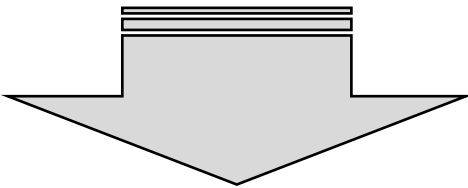
●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

●施設担当課の評点
（※減点方式により評点）



「施設担当課の分析・評価及び評点」に疑義がなければ、「施設担当課の分析・評価及び評点」をそのまま「指定管理者評価委員の評価」とします。（※疑義がある場合は下段に評価内容をご記入願います。疑義がない場合は記入不要です。）



●指定管理者評価委員の評価
（「施設担当課の分析・評価」に疑義がある場合はご記入ください。）

●指定管理者評価委員の評点
（※減点方式により評点）



評価項目：**地域との連携について**（大項目）

- ・「地域の経済効果等に考慮した町内業者への発注」に係る申込時の考え方・提案内容

[illegible]

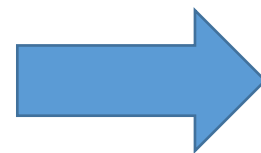
●評価期間における実績

- ・地元への発注状況 (単位：円、%)

消耗品費・食料費・資材費・燃料費総額 ①	
①のうち 町内業者で取り扱いがなく、町外業者に発注することしかできないものに係る支出額 ②	
評価対象経費 ③	
③のうち、町外発注額 ④	
③のうち、地元発注額 ⑤	
地元発注率⑤／③	

- ・地元発注率 (単位：%)

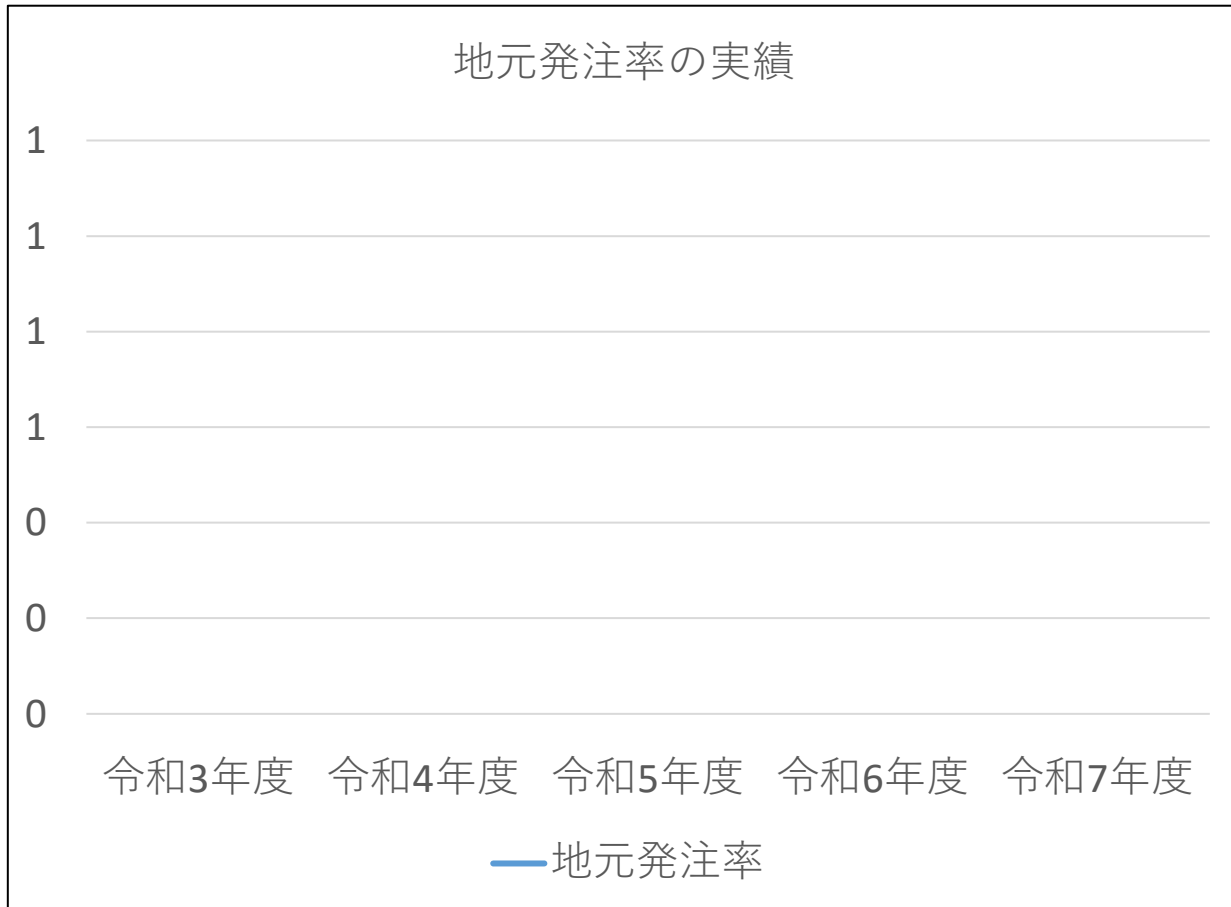
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
地元発注率					



● 評点

- ・地元発注率
(※自動評点)

- ・地元発注率の実績推移



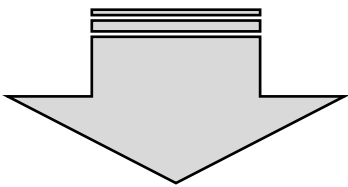
評価項目：**地域との連携について**（大項目）

評価基準（細項目）

- ・事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価



「施設担当課の分析・評価及び評点」に疑義がなければ、「施設担当課の分析・評価及び評点」をそのまま「指定管理者評価委員の評価」とします。（※疑義がある場合は下段に評価内容をご記入願います。疑義がない場合は記入不要です。）

- 指定管理者評価委員の評価
（「施設担当課の分析・評価」に疑義がある場合はご記入ください。）

通常年用評価シート

施設区分

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

通常年用評価シート

- 施設担当課分析・評価
 - ・評価すべき点

施設名	内 容

- ・改善すべき点、要望点

施設名	内 容

- ・総合分析、評価

- 評価委員意見
 - ・総合評価

参考シート（改善点報告）

施設名

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

参考シート（改善点報告）

- ・前年度の評価委員会及び選定委員会からの改善要望や意見に対する取組み状況について

●評価期間における実績（取組み状況）

改善要望・意見の内容	
改善に取り組んだ 具体的な内容	

改善要望・意見の内容	
改善に取り組んだ 具体的な内容	

改善要望・意見の内容	
改善に取り組んだ 具体的な内容	

●指定管理者の自己評価

●施設担当課の分析・評価

【通常年】 指定管理者評価結果

施設区分

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

【通常年】指定管理者評価結果

●施設担当課分析・評価

・評価すべき点

施設名	内 容

・改善すべき点、要望点

施設名	内 容

・総合分析、評価

- 評価委員意見
 - ・総合評価

【評価年】 指定管理者評価結果

施設区分

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

【評価年】 指定管理者評価結果

評価項目		指標	配点	評価	得点	施設名	評価すべき点	改善すべき点・要望点など
1. 施設の設置目的の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者数を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	利用者数（総数・町外利用者数） 施設稼働率						
	⑤委託事業・自主事業の取組が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 情報発信・事業P R回数						
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情・要望の状況 （利用者アンケート調査結果）						
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	職員研修の実施状況 マニュアル等の作成状況						
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障害者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	利用料金減免の状況 利用拒否の状況 平等利用の取組状況 特別使用の実施状況						
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。	利用者満足度						
	②効果的な施設の管理運営がおこなわれたか。 ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	効果的な管理運営取組状況 施設修繕等の状況 委託の状況						
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） 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。	事故等の発生状況 マニュアル等の作成状況 職員研修の実施状況						
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	職員配置の状況 職員研修の実施状況						
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	地域・関係団体等との連携 指定管理者協議会の開催状況 地元発注状況						
総 合 評 価				合計得点				
				総合評価				

【通常年】 指定管理者評価結果

施設区分

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

【通常年】指定管理者評価結果

●施設担当課分析・評価

・評価すべき点

施設名	内 容

・改善すべき点、要望点

施設名	内 容

・総合分析、評価

- 評価委員意見
 - ・総合評価

●実績数値等

施設名	区分	利用者数 (総数)	利用者数 (町外利用者)	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
	基準値①											
	目標値②											
	実績③											
	増減③-①	0人	0人	0.0%	0事業	0人	0事業	0人	0人	0.0%		0円
	基準値対比③/①	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		#DIV/0!

※利用者数、施設稼働率の基準値は平成28年度～令和2年度実績の平均値

【評価年】 指定管理者評価結果

施設区分

指定管理者

施設担当課

評価期間
～

【評価年】 指定管理者評価結果

評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点・要望点など
1. 施設の設置目的の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者数を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	利用者数（総数・町外利用者数） 施設稼働率			
	⑤委託事業・自主事業の取組が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 情報発信・事業P R回数			
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情・要望の状況 (利用者アンケート調査結果)			
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	職員研修の実施状況 マニュアル等の作成状況			
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障害者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	利用料金減免の状況 利用拒否の状況 平等利用の取組状況 特別使用の実施状況			
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。	利用者満足度			
	②効果的な施設の管理運営がおこなわれたか。 ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	効果的な管理運営取組状況 施設修繕等の状況 委託の状況			
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） 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。	事故等の発生状況 マニュアル等の作成状況 職員研修の実施状況			
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	職員配置の状況 職員研修の実施状況			
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	地域・関係団体等との連携 指定管理者協議会の開催状況 地元発注状況			
総 合 評 価					

●実績数値等

施設名	区分	利用者数 (総数)	利用者数 (町外利用者)	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
	基準値①											
	目標値②											
	実績③											
	増減③-①	0人	0人	0.0%	0事業	0人	0事業	0人	0人	0.0%		0円
	基準値対比③/①	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		#DIV/0!

※利用者数、施設稼働率の基準値は平成28年度～令和2年度実績の平均値