指定管理運営業務の評価方法について（案）

資料４

　平成3０年度第2回評価委員会での評価方法に関する委員からの指摘・提言を受けて、評価方法を以下のとおり改める。

【指摘・提言内容】

〇（全体について）「適切に評価を行うことで継続的に指定管理業務を向上させていくため、評価期間の設定・四段階評価の判断基準・目標値の設定方法について検討願いたい。」

〇（利用者満足度調査の項目）「アンケート結果がどのように所管課評価に反映されているのか、関係性を示した方がよい。」

1．評価期間について**【昨年度から変更あり】**

　評価時点以降の指定管理者運営業務を評価するため、以下のとおり取り扱う。

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度まで |
| （１）第２回評価委員会では、原則として会議日の前々月の末日時点の評価を記載した評価票を用いて会議を行う。  （２）各年度終了後に年間の実績でもって、（１）で行った評価の修正を行う。  （３）翌年度第1回の評価委員会にて修正後の評価を報告、HPに公開する。 | 会議日の前々月の末日時点で評価を行う。 |

2．評価の決定方法について

（１）最終的には、各評価項目について

S（優良）、A（良好）、B（ほぼ良好）、C（要改善）の４段階で評価し公表する。

（２）評価項目に複数の評価基準があるものの評価の決定について

　①　各評価基準を下のとおりSABCの4段階で評価する。**【昨年度から変更あり】**

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度まで |
| S…求める水準を大きく上回っている  A…求める水準を上回っている  B…求める水準を満たしている  or求める水準をほぼ満たしている  C…求める水準を満たしていない | 評価基準と同じS（優良）、A（良好）、B（ほぼ良好）、C（要改善）の４段階で評価 |

②　①の評価をS（4点）A（3点）B（2点）C（1点）として点数化し、評価項目中の基準の点数の平均値を算出する。

③　②で算出した平均値が【　4～3.5 …S / 3.4～2.5 …A / 2.4～1.5 …B / 1.4～1 …C 】

として評価項目の評価を決定する。

（３）評価基準に具体的な数値が設定されているものについて

　　①　目標値が設定されているものは、達成度に応じ下のとおり点数をつける。**【昨年度から変更あり】**

※　回数・人数・金額が目標値になっているものの達成度は、評価時点での実績数値を年間あたりに換算した数値で評価する。

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度まで |
| ４ …　達成度 ＞ 120％  ３ …　120％ ≧ 達成度 ＞ 100％  ２ …　100％ ≧ 達成度 ＞ 80％  １ …　180％ ≧ 達成度 | ４ …　達成度 ≧ 120％  ３ …　120％ ＞ 達成度 ≧　95％  ２ …　195％ ＞ 達成度 ≧ 80％  １ …　180％ ＞ 達成度 |

②　参加者満足度調査は、実施状況と分析、分析結果のフィードバック状況について下のとおり点数をつける。**【昨年度から変更あり】**

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度まで |
| ４… 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックした効果が、その後の事業の満足度調査結果として明確に表れている。  （肯定的な回答比率が前年度事業より平均して５ポイント以上増加している。）  ３ … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックした効果が、その後の事業の満足度調査結果として表れている。  （フィードバックした内容について好意的な意見が寄せられる、肯定的な回答比率が概ね増加している等。）  ２ … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている。  １ … 満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない、分析結果をフィードバックしていない。 | ４ … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックした効果がその後の事業の満足度調査結果とし明確に表れている。  ３ … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている。  ２ … 満足度調査は行っているが、分析をしていない・分析結果をフィードバックしていない。  １ … 満足度調査を行っていない.。 |

⇒①②による点数の平均値を計算し、平均値をもとに

【　4～3.5　…S　/　3.4～2.5　…A　 /　2.4～1.5　…B　 /　1.4～1　…C 　】

評価はS（優良）、A（良好）、B（ほぼ良好）、C（要改善）の4段階評価とする。

として評価を決定する。

３．利用者満足度調査の評価項目について**【昨年度から変更あり】**

　　調査の実施及び分析結果のフィードバックの状況、前年度結果との結果比較により下のとおり評価を決定する。

|  |  |
| --- | --- |
| 今年度 | 昨年度まで |
| S … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている。  かつ、前年度の分析結果をフィードバックした成果が、今年度の調査結果として明確に表れている。（各項目平均して肯定的な回答比率が５ポイント以上増加している。）  A … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている。  　　　　　　　　かつ、前年度の分析結果をフィードバックした成果が、今年度の調査結果として表れている。（各項目平均して肯定的な回答比率が増加している。）  B … 満足度調査を行い、その分析結果をフィードバックしている。  C … 満足度調査を行っていない。満足度調査は行っているが、分析していない、分析結果をフィードバックしていない。 | （具体的な評価の水準は設定していない。） |