

評価指標設定マニュアル

(指定管理者施設用)

新潟市総務部行政経営課

平成29年4月改訂

1 施設の管理運営方針，理念等の確認

「公の施設」は，何らかの目的を持って設置されるものであり，その目的は，根拠となる法律及び条例のほかに，本市で策定した総合計画，合併建設計画，各種行政分野別計画などで位置づけられた政策目的をも有しています。これらを踏まえて，施設の管理運営方針や理念等を下記のポイントを参考に確認・設定します。

施設の管理運営方針，理念等の確認

ポイント	視点
施設設置の意義	施設は何のため設置しているのか。その役割は何か。
望ましい状態	当該施設の「望ましい状態」とはどのような状態か。
求める効果・成果	どのようなアウトカムやアウトプットが期待されるか。

上記のポイントや視点を示したものを作成し，評価書に記載するとともに，募集要項や業務仕様書の一部として示します。また，業務仕様書（管理の基準），協定書，選定基準等を再度見直し，不整合がないかをチェックします。

2 評価指標設定の4つの視点

公の施設の管理運営にあたっては，単に「管理運営の効率化」だけでなく，戦略的な対応（施設の設置目的，管理運営に関する基本理念方針等）が必要です。そのため，「戦略策定」と「戦略実行」に役立つ BSC 手法を導入し，すでに「組織目標」で導入している4つの視点から評価指標を設定します。

■ 4つの視点

「市民」：市民の視点・・・市民満足度の向上

「財務」：財務の視点・・・コストの最小化・収入の最大化

「業務」：業務プロセスの視点・・・業務プロセスの改善など

「人材」：人材育成の視点・・・人材の育成，ノウハウの蓄積など

「市民」の視点では利用者をはじめとした市民の満足度向上を目指し，「業務」の視点では，より優れた管理運営業務のプロセスを備えることを目指します。これら2つの視点の達成とバランスをとりながら，「財務」の視点での財務的目標の達成を目指します。それらを実現する体制の維持には「人材」の視点が必要です。このように4つの視点は，関連性があり，それぞれをバランスよく評価指標に設定していきます。

(1) 市民の視点

施設のサービスレベルを維持・向上させ、より多くの市民に施設を利用してもらうために、市民の視点から評価指標を設定します。施設のサービスレベルを高め、市民の利用を促進し、市民満足度を高めていくための評価指標を設定します。

(2) 財務の視点

効率的な管理運営を行うため、財務的視点から評価指標を設定します。この財務の視点によって、市民の視点である利用者満足度が上がっているか、業務プロセスの視点である効率的な管理運営を行っているかを測ることができます。他の3つの視点では、サービスレベル向上に対して経費が比例して増加するケースが多く、財務の視点とのバランスをとることが重要です。

(3) 業務の視点

財務の視点での財務的目標の達成や市民の視点での市民満足度を向上を実現するために、業務プロセスの視点から評価指標を設定します。

(4) 人材の視点

人材の視点は、財務の視点、市民の視点、および業務プロセスの視点における戦略目標を達成するために人材の確保・育成や、業務のノウハウを蓄積していくための視点です。職員の能力開発や労働条件の確保に関する評価指標を設定します。

公の施設目標管理型評価書【指定管理者施設用】（記載例）

施設名	新潟市〇〇センター			
管理者名	(決定後に記載)	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	
新潟市所管課	〇〇部〇〇課			
所在地	区名	中央区	住所	〇〇町通1-602-1
根拠法令	〇〇法			
設置条例	新潟市〇〇センター設置条例			
施設概要	敷地面積 6,000 m ² , 建築面積 700 m ² , 延床面積 1,400 m ² 建物構造・主な施設内容（構成施設の内容） 1階 展示場（700 m ² ） 2階 文化財収蔵庫（300 m ² ）, 作業所（100 m ² ×2）, 事務所（200 m ² ）			

施設設置目的
市民の〇〇〇の増進に寄与するとともに, 〇〇意識の向上に資するため, 〇〇センターを設置する。
管理・運営に関する基本理念, 方針等
<p>(1) 文化財の保護, 継承, 普及 文化財保護法や新潟市文化財保護条例に基づき, 新潟の歴史, 文化や自然を理解する上で重要な文化財等の保護・継承・普及等に努める。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 散逸のおそれのある, 新潟に関する文化財や歴史資料の保存と継承 指定, 登録等による文化財や歴史資料の保護・新潟に関する文化財や歴史資料の調査研究 文化財や歴史資料を活用し, 調査研究の成果を市民に還元する展示や講座などの普及事業 新潟の歴史に関する情報の収集, 整理及び発信・学校教育における歴史学習や総合学習への支援 こどもから高齢者まで市民による歴史, 文化財学習活動への支援 開港150周年等, 本市周年事業やまちづくりなど歴史を踏まえた施策に対する学術面からの支援 <p>(2) 埋蔵文化財発掘調査の調整 埋蔵文化財の発掘等に関する調整を行い, 遺跡や遺物の保存・普及を行う。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市域内での発掘調査に対する的確な指導 発掘調査の成果（遺跡, 遺物, 記録等）の保存と活用 埋蔵文化財を発掘された身近な地域で展示し普及 地下に埋蔵されている近代遺構に関する調査, 保存についての連携 三殿台遺跡, 大塚・歳勝土遺跡等, 市域に残る貴重な遺跡の管理と普及 <p>(3) 文化財施設の設置, 管理, 運営 上記2つの本市の文化財施策をより一層効率的かつ効果的に遂行していくために, 新潟の歴史的特徴を反映した, 新潟市歴史博物館等の多様な施設を設置, 管理運営し, 文化財や歴史資料の収集・保存・継承, 調査研究, 普及と活用の拠点とすると同時に, 各施設の緊密な連携を図り, 歴史の連続性と一貫性を保持した施策の展開を担う。</p> <p>【重点課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各施設固有の設置目的に沿った専門性と継続性のある事業展開 各施設の連携による総合的, 効果的な事業展開 人的交流と相互連携による各施設間の相乗効果の発揮 市域の文化財や歴史資料の調査, 保護措置にあたって, 各施設専門職員等の連携

視点	評価項目	評価指標	本マニュアル 該当ページ
市民	広報の充実	ホームページアクセス件数年間 XX 万件以上	11
	基準利用者数の達成	利用者数年間 XX, XXX 人以上	12
	利用率の達成	〇〇室利用率 XX. X%以上	13
	各種サービス別満足度	利用者アンケートで「満足」が XX%以上	14
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には X 営業日以内に回答	15
	設置目的に合致したサービス提供	設置目的に合致した自主事業を XX 件以上実施	15
財務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりのコストを XX 円以下	16
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下	17
	市の歳入の増加	使用料収入を年間 XXXXX 千円以上	17
業務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守	18
	他施設との連携に対する理解	共同事業開催年 XX 回以上	19
	仕様書に定められた各種人員配置の有無	仕様書の人員確保	19
	人員計画の合理性妥当性	利用者 X 人に対し〇〇指導員 X 名配置	20
	日常連絡の適切さ	月次報告書を翌月 X 日までに提出	20
	事業計画・事業報告の適切さ	事業報告書を翌年度 XX 日以内に提出 報告内容が適切	21
	改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ	改善内容に応じて軽易なもの即日時間を要する ものは 1 週間以内に改善対応	21
	安全責任者の配置と安全確保体制の確立	連絡体制の構築, マニュアルの作成及び防災訓練年 XX 回	22
	事件・事故発生時の適切な対応	マニュアルの作成及び訓練年 XX 回	22
	当該施設の管理に係る関係法令の遵守	コンプライアンス研修の実施	23
人材	守秘義務の徹底	機密情報の取扱いに関するマニュアルを整備し, 守秘義務の徹底	23
	配置人員条件の充足	有資格者を常時 X 人以上配置	24
	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	職員研修を年 XX 回以上実施し, 意欲や理解に見合った評価を実施	24
	労働基準の充足	労働関係法令の遵守	24

(以下, 略)

3 評価指標設定にあたっての留意点

(1) 市が当該施設における管理において何を重要視しているかが伝わるようにしてください。

評価指標は、指定管理者に対し、市の考え方を伝える重要なメッセージです。特に重要視する点（例えば、安全・安心の確保）については、明確に伝わるように意識してください。

(2) 評価指標は、できるだけ具体的に詳細化（ブレイクダウン）してください。

評価指標が抽象的な場合は、評価が難しくなります。各評価指標について、施設の管理者が具体的な作業として対応できる程度に詳細化（ブレイクダウン）してください。

(3) 指標の重複が発生しないようにしてください。

評価指標が重複すると、適正な評価ができなくなる可能性があります。目標管理型評価は、数字で点数付けを行うものではないので、個別の評価指標に重複が生じたからといって、必ずしも全体に影響を及ぼすとは限りませんが、同じような指標を設けて二重評価することを避けてください。

(4) できるだけ客観的に評価できる評価指標としてください。

評価指標の設定に当たっては、できるだけ主観的要因を排除し、客観的に判断できる指標を設定するようにしてください。主観性が排除しきれないものは、複数の職員で評価を行うなど、方法論上の工夫を行うなどし、十分な客観性を与えるように配慮してください。

(5) 当該業務の仕様書等との整合性を確認してください。

業務仕様書に明記されていない評価指標や、業務仕様書と異なる内容の評価指標を設けた場合は、指定管理者に対して不公正な印象を与える恐れがあります。必要に応じて、選定基準との整合性についても確認します。

4 評価指標の設定

(1) 評価指標の視点

①施設固有の条件

評価指標の設定にあたっては、施設固有の条件を十分に踏まえる必要がありますが、主な着眼点は、下表に示すとおりです。

施設固有の着眼点

着眼点	説明
施設の性質	単なる施設管理中心的な施設から政策的事業を実施している施設まで施設の性質に違いがあります。
施設の専門性	施設によって、機能や事業における専門性の有無、或いはその程度が異なります。
規模	同種の施設でも、その規模により、想定利用者や利用者数が異なります。また、一般的に、規模が大きくなるほど、その施設は複合的機能を有する施設となります。
立地	上記と同じように、同種の施設でも地域によって利用者数、利用頻度、利用形態が異なります。

②データ入手の容易さ（評価実施の可能性）

評価指標の設定にあたっては、評価を行うための基礎データの入手可能性（しやすさ）、或いはそのコストを考える必要があります。以下は、「評価指標の測り方」に着目して整理したものです。

表 1 主な指標の分類

分類		主な指標
A	外形的な事実で測るもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務仕様書に定められた各種人員配置の有無 ・ 配置人員条件の充足 ・ 安全責任者の配置と安全確保体制の確立 ・ 事件・事故再発防止策の確立 ・ 財務面の健全性 ・ 当該施設の管理に係る関係法令の遵守 ・ 労働基準の充足
B	外形的な記録で測るもの（施設の利用頻度に関するもの）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基準利用者数の達成 ・ 利用率の達成
C	外形的な記録で測るもの（その他）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種維持管理業務の実施状況（回数で設定する場合） ・ 企画・イベントの実施回数，情報発信回数
D	利用者の声や満足度で測るもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種サービス別満足度 ・ 苦情・要望に対する対応
E	外形的な事実・記録のみでは測れず，総合的な判断を要するもの	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公の施設の管理に対する理解 ・ 他施設との連携に対する理解 ・ 人員計画の合理性・妥当性 ・ 配置人員のミッションの理解度・スキルの習得度 ・ 日常連絡の適切さ ・ 事業計画・事業報告の適切さ ・ 改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ ・ 事件・事故発生時の対応の適切さ ・ 各種維持管理業務の実施状況（品質で設定する場合） ・ 守秘義務の徹底

これらの指標の採用は施設によって異なりますが、基本的に、上記の A, B, C, E については、多くの施設で採用することが可能と考えられます。また、D については、施設の種類・規模や、データの入手しやすさを踏まえ、必要に応じて設定します。

③評価指標の意味（その 1）定量的指標と定性的指標

評価指標には、定量的指標と定性的指標があり、この違いをよく理解して設定する必要があります。定量的指標とは、評価を行うための数値が客観的に入手可能な指標を指します。一方、定性的指標とは、評価を行うための数値が客観的に入手することが困難な指標を指します。

具体的な例を次の表に示します。

表 2 定量的指標と定性的指標

指標分類	指標例
定量的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス提供を行った日数及び時間帯 ・ 施設利用者数 ・ 施設利用率 ・ 利用料金収入額 ・ 法定点検の実施回数 ・ 清掃の実施回数 等
定性的指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 健康増進寄与度（スポーツ施設の場合） ・ 文化の普及・促進の貢献度（文教施設の場合） ・ 利用者の満足度 ・ 施設のきれいさ，清潔さ， 等

④評価指標の意味（その2）インプット，アウトプット，アウトカム

インプット指標とは，当該事業に対してどれほどの資源（ヒト，モノ，カネ）が投入されたかを測る指標です。一方，アウトプット指標は，インプットの投入により，当該事業がどれほどの成果を生み出したかを測る指標です。さらに，アウトカム指標とは，アウトプットが施設の設置目的にどれだけ貢献しているか，或いは当該施設が地域にどのような影響をもたらしたかを測る指標です。具体的な例を次の表に示します。

表 3 インプット指標，アウトプット指標，アウトカム指標の例

施設分類（例示）	指標分類	指標例
例 1：体育施設	インプット指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配置人員数 ・ 見回り，点検の実施回数
	アウトプット指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者数 ・ プログラムの本数
	アウトカム指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民の健康増進度
例 2：文化施設	インプット指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配置人員数 ・ 見回り，点検の実施回数
	アウトプット指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者数 ・ 展覧会の実施回数
	アウトカム指標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域住民の教養水準の向上

施設の評価は，アウトカムによって測るのが理想的です。例えば，体育施設では市民の健康増進，文化施設においては知識や教養の向上です。各施設の評価においては，できるだけアウトカムを測ることができるような評価指標の設定を検討する必要があります。ただし，現実的にはアウトカム指標については，評価指標の設定が困難な場合も想定されます。そのような場

合には、アウトプット指標（当該施設が提供したサービスの量や質を測る指標）やインプット指標（当該サービスの提供を行うために、どれだけの資源を投入したか）を用いて評価指標の設定を行います。

（２）具体的な評価指標の設定方法

評価指標は、施設の現状、施設の管理者の能力や実績、及び当該管理者に対する市の要求事項や期待を踏まえ、適切なレベルを設定する必要があります。評価指標の設定は、以下のステップで行います。

①過年度実績を確認します。

各評価指標について、過年度実績を確認します。その上で、今後の社会情勢や市の施策の変化を踏まえ、指定管理者に対して合理的に要求可能と考えられる水準に設定します。公募時にこれを要求水準として示し、それを実現するための具体的な提案を受けることができるようにします。

②管理開始時に、確認・調整・具体化を行います。

評価指標については、市が先に検討・設定しておきますが、応募の団体からの提案により、評価指標の見直しを行う必要性が生じることも考えられます。したがって、当該施設の指定管理者が決定し、協定を締結する際に、評価指標の確認・調整を行います。

③管理期間中においても、必要に応じて、見直しを行います。

原則として、管理期間中において評価指標の変更は最小限とする必要があります。しかし、社会情勢や市の施策の変更、その他合理的な理由（やむをえない事情を含む）により、変更する必要性が生じることも考えられますので、管理期間中においても、必要に応じて、その評価指標の見直しを行っていきます。ただし、当然のことですが、その見直しは、公正・妥当なものであることを、利用者など市民に対して説明できなければなりません。

評価指標の具体的な設定方法としては、以下のものがあります。

評価指標の設定方法

分類	方法
絶対値の設定	政策目標等，何らかの理由により，達成目標が与件的に定められている場合は，その値（水準）を設定する。
相対値の設定 （垂直設定）	当該施設の過去の実績を基本的な拠り所として目標値（水準）を設定する。
相対値の設定 （水平設定）	財産白書等を参考にして，同分野の類似施設の実績を基本的な拠り所として目標値（水準）を設定する。

これらは，その施設や状況，或いは評価項目に応じて，適切な方法で設定を行う必要があります。

（3）目標値設定の留意点

評価指標の具体的な目標値設定においては，以下の点に留意する必要があります。

①達成可能な目標値を設定すること。

当然のことながら，評価指標は，施設の管理者が達成可能な水準でなければなりません。市が求める最低限の水準を設定するというのが，本来の評価指標の設定のあり方といえます。

②達成された目標を不用意に引き上げないこと。

ある年度で要求水準が達成された場合，次年度で更に要求水準を高く設定するための検討を行うことも想定されます。しかし，不用意に評価指標を引き上げてしまうと，前年度の基準では「A：優れている」の評価を与えたのに，今年度の基準では「C：達成されていない」の評価を与えることになってしまうという事態が発生する恐れがあります。安易に目標値を引き上げることがないように留意する必要があります。

③目標値設定にあたっては財産白書を参考にすること。

利用コストや利用率などを目標に設定する場合は，財産白書における他の類似施設の実績値を参考にして目標値を設定してください。ただし，類似施設でも，その性質，機能，立地等により，設定すべき指標は異なります。単純比較すると当該施設の運営実績について不適切な評価を行ってしまう（ミスリードしてしまう）可能性がある場合は，個別に目標を設定してください。

5 評価指標の概説

公の施設目標管理型評価書（記載例）に示した項目について概説します。評価指標を設定する際には、以下に示す評価指標設定の考え方を理解した上で各施設の特性に応じて設定してください。

（１）市民の視点

「市民の視点」について評価指標を設定します。具体的には、以下に示すように、「提供サービスの情報発信」、「施設利用度」、「利用者の満足度」、「事業の実施」などの観点から、提供するサービスレベルを評価指標に設定します。

評価項目	提供サービスの情報発信
-------------	--------------------

どんなに質の高いサービスを提供していても、市民に認知されず、利用されないのでは設置目的を果たすことができません。施設や提供サービスの認知度を高めるため、また施設利用者を増加させるために、情報発信や広報活動を継続し充実させるよう評価指標を設定します。

特に集客施設では広告宣伝が必要です。広告宣伝は、「効果」と「頻度」を最大化した時に、最も効力を発揮します。自主発信のPRよりも、メディア等による報道の方が「効果」が大きく、「頻度」を上げるためには、取材申込みに対して、積極的な姿勢で臨むとともに、自らメディアに対し取材誘致の働きかけを行うことも重要です。

具体的な評価項目としては、「広報の充実」などが考えられます。

評価項目例	「広報の充実」
項目の解説	・ 認知度を高めるような広報活動を行っているか
評価指標の設定	・ 例えば、年〇回以上メディアに取り上げられることや、ホームページの内容充実とアクセス件数を〇件とすることなどが考えられる。 ・ 福祉施設等、集客を目的としない施設でも、利用者の利便性を高めるために、ホームページで施設の利用方法やサービスの内容を見られるようにすることや、事業を広報することは必要である。
備考	・ 評価にあたっては、実際の掲載回数や、ホームページのアクセス件数を確認する。

評価項目	施設利用度
-------------	--------------

個人の利用者数が把握できる施設において、施設の有効活用の観点から、十分な利用者数を確保するように評価指標を設定します。

具体的な評価項目としては、「基準利用者数の達成」などが考えられます。

また、主に貸館を行っている施設で、施設の有効活用の観点から利用率の評価指標を設定します。この項目は、利用状況を把握する上で重要な項目です。

具体的な評価項目としては、「利用率の達成」などが考えられます。

評価項目例	「基準利用者数の達成」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 施設で定める基準を満たす利用者数があつたかどうか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 目的（イベント、教室等）に応じて、あるいは、諸室別に基準利用者数の評価指標を設定することが現状の課題などを把握する上で有効である。 例えば、歴史博物館では、「常設展の観覧者数を〇人以上、企画展の観覧者数を〇人以上、情報ライブラリの利用者数を〇人以上」などと設定する。 ただし、諸室が非常に多い場合には、ひとつひとつの諸室について基準利用者数を設定する必要はなく、特に重要な諸室を選んで設定するか、ある程度のまとまりで集約し、合計値で設定する。 基準利用者数の評価指標は、施設毎に設定することになるが、絶対値として、例えば、おおよそ市民の1割以上には利用してもらいたいと考えて、「利用者数を人口の1割以上」と設定する方法も考えられる。 しかし、現実的に絶対値として設定すると、根拠が不明確となる場合もあり、相対値の方が設定しやすい場合が多い。相対値の設定にあたっては、垂直設定（過去の実績との比較）とし、「過去3年間の平均値以上」などと設定することが考えられる。 また、垂直設定であっても、現状よりも多くしたいという認識であれば、「過去3年間の平均値より〇%増以上」などと設定することも有効である。

評価項目例	「利用率の達成」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 施設で定める基準を満たす利用率を達成しているかどうか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 目的（市民利用，高齢者利用等）に応じて，あるいは，諸室別に基準利用率の評価指標を設定することが有効である。 例えば，勤労者福祉会館では，「ホールの利用率を〇%以上，会議室の利用率を〇%以上」などと設定することが考えられる。ただし，諸室が非常に多い場合には，ひとつひとつの諸室について基準利用率を設定する必要はなく，特に重要な諸室を選んで設定するか，ある程度のまとまり（大会議室，中会議室，小会議室などを1つのまとまりとして）で集約し，平均値で設定する。 なお，基準利用率の設定にあたっては，利用率をどのような単位で算出するのか管理者と事前に協議しておく必要がある。 1日のうち，どこかの時間帯で利用があれば，その日の利用率を100%とみるのか，午前，午後，夜間といった3区分で1区分のみの利用であれば，33.3%（$= 1 / 3$）とみるのかについては，留意が必要であり，他施設と比較する際には同じ基準とする必要がある。 また，基準利用率の評価指標は，施設毎に設定することになるが，絶対値として，例えば，半分以上が利用されていることが望ましいと考えて，「利用率を〇%以上」と設定する方法も考えられる。 しかし，現実的に絶対値として設定するのは，根拠が不明確となる場合もあり，相対値の方が設定しやすい場合も考えられる。 利用者数と同様に，相対値の設定では，垂直設定（過去の実績との比較）と水平設定（類似施設との比較）の方法があり，前者であれば「過去3年間の平均値以上」，後者であれば「市内の類似施設の平均値以上」などと設定することが考えられる。 また，垂直設定であっても，現状よりも多くしたいという認識であれば，「過去3年間の平均値より〇%増以上」などと設定することも有効である。

評価項目	利用者の満足度
-------------	----------------

利用者サービスの質の維持の観点から、利用者の満足度を高め、苦情・要望に適切に対応するように評価指標を設定します。この項目は、比較的データが入手しやすく、またサービスの質を把握する上で重要な項目です。

苦情・要望については、クレームとして捉えるのではなく、サービス向上のための重要な情報として積極的に捉えようとしているかどうかを評価するために設定します。

具体的な評価項目としては、「各種サービス別満足度」「苦情・要望に対する対応」などが考えられます。

評価項目例	「各種サービス別満足度」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営において特に重視したい項目に対する利用者の満足度の割合
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> アンケートで施設に対する総合満足度を漠然と聞くのではなく、例えば公民館では、「講座、体験プログラム参加者の満足度調査で『満足』以上の者が〇割以上」などと設定する。評価指標の設定方法は、利用者数や利用率と同様に各施設の設置目的や状況を勘案して設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度は、サービスの質を定量的に把握できるわかりやすい指標であるが、満足度調査に回答した利用者は、比較的満足している人が多いことに留意する必要がある。すでに不満があつて利用しない市民がいる可能性があつても、満足度調査には反映されないからである。 調査機会があれば、市民を対象としたアンケート（サンプル調査等）を実施し、施設の認知度、サービス別の満足度などを評価指標とすることも考えられる。

評価項目例	「苦情・要望に対する対応」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの苦情・要望に対して、迅速かつ適切に対応し、随時報告しているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 絶対値として設定する場合には、例えば、苦情・要望に対する回答を「原則 1 週間以内」と設定する方法や、窓口の一元化などの対応マニュアルを整備しているかを評価指標に設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、苦情・要望の対応マニュアルの整備状況を確認することや、実際の対応方法の適切さ（迅速な回答、改善の必要性・可能性の検証、内容報告等）を確認する。

評価項目	事業の実施
-------------	--------------

設置目的に合致した事業を、事業計画どおりに行なわれるように評価指標を設定します。事業計画の履行は、それによって主管課が予算要求を行っている以上当然のことですが、事業実施によって利用者へのサービスの質を維持しているという側面からも、必要な管理運営の条件といえます。

事業に対してどのような水準を求めるかは、業務仕様書にあらかじめ定めておく必要があります。

評価項目例	「設置目的に合致したサービス提供」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 設置目的に合致した事業などを事業計画どおり行っているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 業務仕様書に定める水準、もしくは指定管理者の場合は提案内容に記載されていた内容等に基づき、評価指標を設定する。 例えば、設置目的のブレイクダウンで、「年齢を問わず利用してもらう」施設であれば、ターゲットを各年齢層として自主事業を〇件以上展開させることを評価指標に設定することが考えられる。 また、集客と収支向上ばかりを目標にしてしまうなど、設置目的から見て偏った内容とならないよう、評価指標を定めることが必要である。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、事業報告書等で、計画事業の履行確認を行う。

(2) 財務の視点

「財務の視点」について評価指標を設定します。具体的には、「収支計画に基づく適切な遂行」、「市の収支」などの観点から、指定管理者の管理が財務面で健全であるかどうか、市の財政支出の抑制に結びつくように、評価指標を設定します。

評価項目 業務の効率化

各種業務が効率的に行われるように評価指標を設定します。利用者の増加に伴い管理経費が増加するような場合でも、経費を利用者数で割ることにより、同じ基準で比較することが可能です。

具体的な評価項目としては、「利用者1人あたりのコスト削減額」などが考えられます。

評価項目例	「利用者1人あたりのコスト削減額」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none">利用者1人あたりのコスト削減額
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none">評価指標を絶対値として設定することは現実的に難しいため、相対値で設定するのが適切である。相対値の設定にあたっては、垂直設定（過去の実績との比較）と水平設定（類似施設との比較）があり、例えば、前者であれば「過去3年間の平均値以上」、後者であれば財産白書を参考に「市内の類似施設の平均値以上」などと設定することが考えられる。垂直設定であっても、現状よりも多くしたいという認識であれば、「過去3年間の平均値より〇円以上削減」などと設定することも有効である。
備考	<ul style="list-style-type: none">業務の効率化を評価することで、コスト削減が過度に行われ、結果としてサービスの質が低下することは本来の目的ではない点に留意する。また、この評価指標を用いると、トータルではコストが下がってもそれを上回る割合で利用者が大きく減少すると、目標を達成できなくなる可能性があり、管理者には利用者を減らさない努力を促すことも期待できる。

評価項目	市の収支
-------------	-------------

市の財政負担が軽減されるような取り組みが行われるように評価指標を設定します。この指標は、全ての施設で設定する必要がある重要な指標といえます。

具体的な評価項目としては、「管理運営経費の削減」、「市の歳入の増加」などが考えられます。

評価項目例	「管理運営経費の削減」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 管理運営経費の削減に努めているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 評価指標の設定にあたって、絶対値として「基準となる年度の経費に対して〇%削減」と設定することが考えられる。しかし、その場合、数年後にはかなりのコスト削減を求めることになり、サービスの質を維持し安定して管理を行うことが困難となる可能性があるため、現場の状況などを見ながら、慎重に水準を設定する必要がある。 また、相対値で設定する場合は垂直設定（過去の実績との比較）とし、「過去3年間の平均額以上の削減」などと設定することが考えられる。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 削減額の大きさに加えて、削減のための工夫や取り組み（業務の効率化の提案など）があるかどうかを評価することが重要である。

評価項目例	「市の歳入の増加」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 市への歳入が評価指標を満たしているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 評価指標の設定にあたって、絶対値として「〇円以上」と設定するのは根拠が薄く、むしろ相対値として、垂直設定（過去の実績との比較）とすることが有効である。 例えば、「過去3年間の平均額以上の歳入額」などと設定することが考えられる。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 完全利用料金制の施設や無料の施設など、市への歳入がない施設では導入する必要はない。

(3) 業務の視点

「業務の視点」について評価指標を設定します。

この視点の項目は、管理運営の基本的な項目が多いため、業務仕様書等にあらかじめ管理の基準を定めておき、その履行を確認することで評価指標が達成されるといえます。

その他に各施設の特性に応じて、特に重要な項目があれば、それを担保するように評価指標を設定します。

具体的には、「設置目的の理解」、「実施体制の適切性」、「情報の伝達と共有」、「安全安心の確保」、「コンプライアンスの確立」の観点から評価項目を設定します。

評価項目 業務全般

業務仕様書等で定めた管理運営が確実に行われるように評価指標を設定します。業務の視点の評価指標は、管理運営の基本事項である場合が多いため、この項目を設定することによって業務全般の確実な履行を担保します。

そのためには、業務仕様書等を十分な内容にしておくことが必要です。

具体的な評価項目としては、「業務仕様書等に定める事項の遵守」が考えられます。

評価項目例	「業務仕様書等に定める事項の遵守」
項目の解説	・ 業務仕様書等に定めた事項の確実な履行
評価指標の設定	・ 仕様書に定める水準、もしくは指定管理者の場合は提案内容に記載されていた内容等に基づき、評価指標を設定する。
備考	・ 評価にあたっては、定例報告や月次報告書の確認、現地への立ち入り調査などで確認する。

評価項目 設置目的の理解

施設の設置目的の具体的な内容について理解した取り組みが行われるように評価指標を設定します。老人デイサービスセンターなど地域にバランスよく配置してサービス提供している施設などは、他施設との連携に対する理解も視野に入れて評価指標を設定する必要があります。

具体的な評価項目としては、「他施設との連携に対する理解」等が考えられます。

評価項目例	「他施設との連携に対する理解」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 他施設との連携を図り管理運営しているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 同種施設や近隣の施設との連携を図ることや、市の施策に沿った取り組み、イベントの共同開催などを他施設と協力して実施することを担保するために評価指標を設定する。 具体的には、他施設との連絡頻度・連絡回数や、共同開催件数、同種施設での定期的な会議等への参加などを評価指標に設定する。共同開催の事例としては、夏休みの小学生への共通入場券発行などがある。 指定管理者制度を導入する場合、同一管理者とならない場合が発生するので、連携については業務仕様書に一文を加えることが必要である。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、施設ごとに設定した項目に応じた報告書を提出してもらう。

評価項目 実施体制の適切性

施設管理に係る人員、体制が適切に配置されるように評価指標を設定します。この項目は、管理者として適切なサービスを提供できる体制を敷いているかを評価するために設定します。また、人員の配置については、合理的かつ妥当な配置であることが重要です。

具体的な評価項目としては、「業務仕様書に定められた各種人員配置の有無」、「人員計画の合理性・妥当性」などが考えられます。

評価項目例	「業務仕様書に定められた各種人員配置の有無」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 業務仕様書等に定められた人員が業務内容毎に適切に配置されているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 原則として、業務仕様書等に定められた人員を評価指標に設定する。 ただし、業務仕様書等に定められた水準以上のものが、応募提案書等に記載されていた場合には、その提案内容等に基づき、業務内容毎の人員を評価指標に設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、配置計画や配置図（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認するほか、担当者が現地の立ち入り調査を行う。

評価項目例	「人員計画の合理性・妥当性」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 必要以上の人員が配置されていないか、あるいは業務仕様書等で配置人員を具体的に定めていない業務について、配置された人員で業務に支障がないか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 過去の業務の実施体制や人員と比較して、適切な評価指標を設定する。 例えば、貸館の業務において、利用者の受付業務の配置人員を、定常的に2名配置するのではなく、繁忙時点(季節別、時間帯別)には3名、閑散時点には1名といった工夫を行い、サービス水準の維持と経費の節減を考慮して合理的な人員配置となるよう評価指標を設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、出務票（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認するほか、担当者が現地の立ち入り調査を行う。

評価項目 情報の伝達と共有

市の主管課の担当者に対して、管理者が日常的に連絡を行い、施設の管理運営の基本となる、事業計画やそれに対する事業報告が適切に行われるように評価指標を設定します。また、主管課が、業務の改善を行うように指導した事項等に対して適切に対応するように評価指標を設定します。この項目は、PDCA サイクルを推進する上で、重要な項目です。こうした指標を設けることで管理者に円滑な情報の伝達と共有への意識を高める効果が期待できます。

具体的な評価項目としては、「日常連絡の適切さ」「事業計画・事業報告の適切さ」「改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ」などが考えられます。

評価項目例	「日常連絡の適切さ」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 日常の業務遂行の中で、市の担当者に対して適切な対応を行っているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 管理担当者が主管課の担当者とやり取りする中で、施設管理に係る重要な事項について偽りなく連絡を行い、質問事項等に対しては速やかに対応しているかなどを評価指標に設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、例えば、事故が起こった際に、その事故の発生状況や発生要因を早期に報告するよう業務仕様書に定めていたが、1週間以上たっても連絡がない、あるいは十分な資料を提供しないといった場合には、低い評価とし、適切な対応への改善を促がすことが重要である。

評価項目例	「事業計画・事業報告の適切さ」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画や事業報告が適切な内容であり、かつ期日までに提出されているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 定められた期日までに事業計画書や事業報告書が提出されているか、またそれぞれの書類には、業務仕様書等に定められた内容が適切に記載されているかを評価指標に設定する。 具体的な事業報告内容（利用者数、事業収支、業務の実施状況、等）を定めておくことが重要である。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書は、現場の状況を知る重要な資料であり、記載内容については、数値（利用者数、事業収支等）だけではなく、現場で起きている課題（事件・事故の発生の有無、利用者からのクレーム内容等）等、業務仕様書に定めた報告書が作成されているかを評価することが重要である。 事業報告に記載する事業収支については、「委託費」などといった大雑把な費目での集計ではなく、ある程度内容が把握できるよう、「維持管理に係る委託費」など、あらかじめ具体的な費目なども提示しておくことが重要である。

評価項目例	「改善勧告時の対応の迅速さ・適切さ」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 業務の改善を行うよう指導した際に、対応が迅速かつ適切であるか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 管理者への改善勧告といった正式なものだけではなく、日常の業務の中で、市の主管課の担当者が気づいた点などの業務の改善を指導した場合に、それに対する対応の迅速さ、適切さを評価指標に設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、具体的に、どのような観点で迅速な対応をした、あるいはしていないと評価したのかについてコメントが必要である。

評価項目 安全安心の確保

施設利用者の安全、安心の確保のために、十分な管理体制が敷かれ、事件・事故発生時にも十分な対策がとられるように評価指標を設定します。

また、当該施設が災害時の避難所等に指定されている場合は、地域防災計画と整合する体制となっていることを評価指標に設定します。

具体的な評価項目としては、「安全責任者の配置と安全確保体制の確立」、「事件・事故発生時の対応の適切さ」などが考えられます。

評価項目例	「安全責任者の配置と安全確保体制の確立」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 地震や天災などの災害時、あるいは事件や事故などが発生した場合に、指揮命令系統が適切に機能するか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 安全責任者は常勤職員が配置されているか、安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか、あるいは連絡体制・方法は現実に機能する内容になっているか、地域防災計画と整合する体制となっているか等を評価指標に設定する。 例えば、災害が発生した場合に、施設の状況が市の主管課においても早期に把握できるよう、連絡体制（担当者や連絡方法）が構築されているかをチェックしておくことも重要である。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、連絡体制図（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認する。

評価項目例	「事件・事故発生時の対応の適切さ」
項目の解説	<ul style="list-style-type: none"> 事件・事故が発生した場合の対応方法が適切に定められており、それに必要な訓練や講習を実施しているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全確保のための対応方法（非難の誘導や蘇生対応等）、警察や消防への連絡、被害拡大の予防対策（初期消火、施設の閉鎖等）、市の主管課への連絡など手順や具体的な対応方法を定めているかを評価指標に設定する。 また、実際に対応できるよう、必要な訓練や講習を実施しているかを評価指標に設定する。
備考	<ul style="list-style-type: none"> 評価にあたっては、緊急時のマニュアルの整備状況や、職員向けの事件・事故発生時の対応方法に関する研修の実施状況などから評価する。

評価項目 **コンプライアンスの確立**

施設の管理に係る関係法令が遵守され、管理業務の中で得た機密情報等を漏洩しないように評価指標を設定します。

具体的な評価項目としては、「当該施設の管理に係る関係法令の遵守」、「守秘義務の徹底」などが考えられます。

評価項目例	「当該施設の管理に係る関係法令の遵守」
項目の解説	・ 当該施設の管理において関係する法令を遵守しているか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 想定される関係法令としては、以下のものがある。この他、施設毎に必要な法令は確認し、これらの法令を遵守している状態を評価指標に設定する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方自治法 ・ 消防法 ・ ビル管理法（衛生的環境確保に関する法律） ・ 個人情報保護法 ・ その他新潟県，新潟市が定める条例等
備考	・ 例えば，具体的に個人情報の取り扱いに関するマニュアルの整備をすることを評価指標に設定することも考えられる。

評価項目例	「守秘義務の徹底」
項目の解説	・ 業務仕様書や提案内容に記載されていた内容等に基づき，守秘義務違反に該当する問題が生じなかったか
評価指標の設定	<ul style="list-style-type: none"> ・ 守秘義務として想定される情報としては，以下の項目などがあり，これらの情報の漏洩がない状態を評価指標に設定する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務上知り得た未公表の市の事業情報 ・ 当該施設に関する情報（セキュリティ情報等）
備考	・ 例えば，機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備をすることを評価指標に設定することも考えられる。

（４）人材の視点

「人材の視点」について評価指標を設定します。

具体的には、「配置人員の水準維持・育成の適切性」，「労働環境・条件」などの観点から，管理者が提供するサービスの質を評価指標に設定します。

評価項目	配置人員の水準維持・育成の適切性
-------------	-------------------------

サービスの品質を維持するために，資格・能力が十分な職員が配置され，また職員を育成する取り組みがなされるように評価指標を設定します。

具体的な評価項目としては，「配置人員条件の充足」，「配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度」などが考えられます。

評価項目例	「配置人員条件の充足」
項目の解説	・ 必要な資格や経験を有する職員が配置しているか
評価指標の設定	・ 業務毎に求める条件として、「〇〇業務の従事経験が〇年以上」、「〇〇士もしくはそれに準ずる資格を有していること」などを具体的に示し、確実にその条件を満たしているかを評価指標に設定することが重要である。
備考	・ 評価にあたっては、有資格者一覧（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認する。

評価項目例	「配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度」
項目の解説	・ 業務を行う上で必要となる研修の実施や業務用の実施マニュアル作成を行っているか
評価指標の設定	・ 職員に対し、業務を行う上で必要となる、理念や目標の周知徹底、知識や技能の向上を図るための研修の実施、業務のマニュアルの整備及び指導を行っているかを評価指標に設定する。管理期間中に人員の異動があっても、職員の水準が維持されるような指導を行うことも必要である。
備考	・ 評価にあたっては、研修の実施一覧や受講者一覧、あるいは業務用の実施マニュアルの整備状況などを確認する。

評価項目 労働環境・条件

施設の管理に係る業務従事者の労働環境が適切に維持されるように評価指標を設定します。具体的な評価項目としては、「労働基準の充足」などが考えられます。

評価項目例	「労働基準の充足」
項目の解説	・ 業務仕様書や提案内容に記載されていた内容等に基づき、労働基準違反に該当する問題が生じなかったか
評価指標の設定	・ 労働基準に関連する条件としては、以下の法令に定められている条件は最低限守ることが必要であり、その他、施設毎に求められる関係法令、条例等についても留意し、それらが充足するように評価指標に設定する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 労働基準法 ・ 労働安全衛生法

6 評価指標の個別的設定例

6つの施設分類別に具体的な施設を選び、その施設をケーススタディとして評価指標例を紹介します。評価指標を設定するには、これらの評価指標例を参考にしてください。

(1) 文化施設（歴史博物館におけるケーススタディ）

歴史博物館をケーススタディとして、文化施設の評価指標として具体的に想定される指標例を示します。

①施設の特性

歴史博物館は、単なる施設の貸し出し、あるいは集客のみを目的とする施設ではなく、新潟市に係る博物の保存、研究や歴史を媒介とした市民交流などを行うことを目的とした施設です。したがって、利用者数や利用率といった指標は、施設の有効活用を図る、あるいは多くの市民に新潟市の歴史を享受してもらおうといった観点では重要ですが、施設に求められている目的の達成度を評価することも不可欠です。

評価指標の設定にあたっては、これらの指標をバランスよく設定して、施設の設置目的に沿った運営がなされるよう誘導していくことが重要です。

②評価指標例

○「基準利用者数の達成」

- ・常設展・企画展の観覧者数、体験の広場利用者数、情報ライブラリ利用者数をそれぞれX人以上

歴史博物館では、利用者の来館目的が複数あるため、各々の利用者数をカウントすることで、利用者のニーズに応える各々の事業の実施を担保するよう設定することが考えられます。

○「各種サービス満足度」

- ・講座や体験プログラムの実施件数をX件以上

施設の設置目的である、「市民の歴史に対する理解を深める」を実現するための評価指標として、講座や体験プログラムの実施件数を設定することが考えられます。

○「その他」

- ・資料収集数をX件以上

施設の設置目的である、「市の歴史的特性を明らかにする」を実現するための評価指標として、関連する資料の収集数を設定することが考えられます。

- ・学芸員による公刊論文数，報告実施数，講演回数の合計数を X 件以上

施設の設置目的である，「市の歴史的特性を明らかにする」を実現するための評価指標として，学芸員の研究活動に関連する指標を設定することが考えられます。

- ・ボランティア会員数を X 人以上，活動件数を X 件以上

施設の設置目的である，「市民の社会的活動及び文化的活動に寄与」を実現するための評価指標として，ボランティアに関する評価指標を設定することが考えられます。

- ・ファンクラブ会員数を X 人以上，活動件数を X 件以上

施設の設置目的である，「歴史を媒介とした市民交流を行う」を実現するための評価指標として，ファンクラブに関する評価指標を設定することが考えられます。

歴史博物館における評価指標の想定

視 点	評価項目	評価指標
市 民	基準利用者数の達成	常設展・企画展の観覧者数，体験の広場利用者数，情報ライブラリー利用者を各 X 名以上
	利用率の達成	全館の利用率平均を XX. X%以上
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・常設展，企画展に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・講座，体験プログラムに対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・接客に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・飲食・物販サービスに対する満足度で「満足」以上を X 割以上
	苦情・要望に対する対応	苦情・要望には X 営業日以内に回答
	設置目的に合致したサービス提供	講座や体験プログラムの実施件数を XX 件以上
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・資料収集数を X 件以上 ・学芸員による公刊論文数，報告実施数，講演回数合計数を X 件以上 ・ボランティア会員数を X 人以上，活動件数を X 件以上 ・ファンクラブ会員数を X 人以上，活動件数を X 件以上
財 務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりコストを XXX 円以下
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下
	市の歳入の増加	使用料収入を年間 XXXXX 千円以上
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守
人 材	配置人員条件の充足	<ol style="list-style-type: none"> 1 学芸員に相当する職員を含むこと 2 風紀・業務規律を乱さないこと 3 親切・丁寧な対応ができること 4 守秘義務を完全に果たせること
	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	<p>次の事項の研修を行っているか</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 設置目的に沿った管理 2 来館者への対応

(2) 福祉施設（総合福祉会館におけるケーススタディ）

総合福祉会館をケーススタディとして、福祉施設の評価指標として具体的に想定される指標例を示します。

①施設の特徴

福祉施設には、児童、高齢者、障がい者を対象とした施設など、多様な分野の施設があり、それぞれの施設の特徴を踏まえながら、評価指標を検討する必要があります。総合福祉会館は、貸館が中心の施設ですが、利用者一人ひとりの価値観や生活環境にあったサービスを提供する必要があること、さらに利用者本人だけではなくその家族の意向も重視する必要があることなどが挙げられます。

したがって、他の施設のように、施設の利用者数や利用率などを向上させることも重要ですが、それ以上に、利用者一人ひとりへのサービスの質を高めることを重視する必要があります。例えば、相談窓口などで「相談件数を X 件以上」などと目標設定した結果、利便性が上がることは望ましいことですが、利用者（またはその家族）の満足度評価なども併せて行うといった工夫が必要です。

評価指標の設定にあたっては、これらの指標をバランスよく設定して、施設の設置目的に沿った運営がなされるよう誘導していくことが重要です。

②評価指標例

○「広報の充実」

- ・福祉活動に関する情報の発信を月に X 回以上

施設の設置目的である、「市民の積極的な福祉活動への参加に寄与」を実現するための評価指標として、広報などによる情報発信の回数を目標に設定することが考えられます。

- ・ホームページのアクセス件数を X 件以上

施設の認知度を高め、施設の有効活用が図られるよう、施設概要を紹介し、利用者の利便性を高めるため、HPのアクセス件数を併せて設定することが考えられます。HPの内容については、来館者へのアンケートにおいてHPの利用状況や内容に関する満足度を聞き、合わせて評価する方法が考えられます。

○「利用率の達成」

- ・会議室、多目的ホールの利用率をそれぞれ X%以上

総合福祉会館の中でも、貸館としての管理が行われている会議室や多目的ホールに関しては、諸室別に利用率を設定することが考えられます。

○「設置目的に合致したサービス提供」

- ・総合相談センター，在宅介護相談センター各窓口での相談件数 X 件以上

利用者の利便性の向上を図るため，各相談窓口の相談件数を設定することが考えられます。

総合福祉会館における評価指標の想定

視 点	評価項目	評価指標
市 民	広報の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ等による福祉活動に関する情報発信を月に X 回以上 ・施設概要を紹介する観点からホームページアクセス件数を X 件以上
	基準利用者数の達成	<ul style="list-style-type: none"> ・図書コーナー利用者数を X 人以上 ・デイサービス利用者数を X 人以上
	利用率の達成	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室利用率 XX. X%以上 ・多目的ホール利用率 XX. X%以上
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・接客（施設案内等）に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・在宅介護相談コーナーに対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・飲食・物販サービスに対する満足度で「満足」以上を X 割以上
	設置目的に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ・総合相談センターでの相談件数 X 件以上 ・在宅介護相談センターでの相談件数 X 件以上
財 務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりコストを XXX 円以下
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守
	仕様書に定められた各種人員配置の有無	再委託の条件を満たしているか
人 材	配置人員条件の充足	防火管理者，各仕様書に明示された再委託者は有資格者を配置
	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	研修，訓練などを行い意欲や理解を得ているか

(3) 体育施設（スポーツセンターにおけるケーススタディ）

スポーツセンターをケーススタディとして、体育施設評価指標として具体的に想定される指標例を示します。

①施設の特徴

スポーツセンターは、市民のスポーツ実施の普及を通じ、健康増進を図る場を提供すること、あるいは、競技の観戦の場を市民に提供すること、また、それらの取り組みを支援していくことなどが目的となります。したがって、利用者数や利用率といった指標は、施設の有効活用を図る、あるいは多くの市民にスポーツを享受してもらうといった観点で基本となる重要な指標ですが、それ以外に施設に求められている目的の達成度を評価することも不可欠です。

評価指標の設定にあたっては、これらの指標をバランスよく設定して、施設の設置目的に沿った運営がなされるよう誘導していくことが重要です。

②評価指標例

○「広報の充実」

- ・ホームページ等による情報提供を月X回以上更新

スポーツ参加率を高める情報発信を実現するための評価指標として、ホームページ等による情報提供の回数を目標に設定することが考えられます。また、利用者アンケートなどを通じて、それらの情報発信の効果なども合わせて聞き、評価することも有効です。

○「基準利用者数の達成」

- ・施設利用者数 月平均X人以上、施設実利用者数 年X人以上、スポーツ教室 参加率X%以上、プール 定員に対する利用割合 午後X% 夜間X%

健康増進施策を実現するための評価指標として、各施設の利用者数や、教室の参加率、利用率を目標に設定することが考えられます。

○「設置目的に合致したサービス提供」

- ・AED研修会開催数 年X回以上

健康増進施策を実現するための評価指標として、AED研修会の開催数を目標に設定することが考えられます。また、参加者数なども併せて目標値を設定して評価することも有効です。

- ・健康促進のためのスポーツ教室開催数 年X回以上

健康増進施策を実現するための評価指標として、健康促進のためのスポーツ教室開催数を目

標に設定することが考えられます。また、参加者数なども併せて目標値を設定して評価することも有効です。

・ 体育室の個人利用種目の数を X 種目以上

より多くの種目のスポーツに接する機会を実現するための評価指標として、体育室での個人利用種目の数を目標に設定することが考えられます。また、それぞれの参加者数なども併せて目標値を設定して評価することも有効です。

スポーツセンターにおける評価指標の想定

視 点	評価項目	評価指標
市 民	広報の充実	ホームページ等による情報提供を月 X 回以上更新
	基準利用者数の達成	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者数 月平均 X 人以上 ・施設実利用者数 年 X 人以上 ・スポーツ教室 参加率 X%以上 ・プール 定員に対する利用割合 午後 X% 夜間 X%
	利用率の達成	<ul style="list-style-type: none"> ・テニス年間平均 X%以上 ・ゲートボール年間平均 X%以上
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・接客に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・教室や各種プログラムに対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・物販サービスに対する満足度で「満足」以上を X 割以上
	設置目的に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ・AED研修会開催数 年 X 回以上 ・健康促進のためのスポーツ教室開催数 年 X 回以上 ・体育室 個人利用種目の数を X 種目以上
財 務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりコストを XXX 円以下
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下
	市の歳入の増加	使用料収入を年間 XXXXX 千円以上
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守
	仕様書に定められた各種人員配置の有無	<ul style="list-style-type: none"> ・屋内プール監視体制 夏季常時 X 名以上, その他の時期 X 名以上
	事業計画・事業報告の適切さ	連絡会議月 1 回以上
人 事	配置人員条件の充足	<ul style="list-style-type: none"> ・屋内プール有資格者 X 名以上 ・トレーニングルーム有資格者 X 名以上
	配置人員のミッションの理解度とスキルの習得度	屋内プール水上救助訓練実施回数年 XX 回以上

(4) 集客施設（アクアパークにおけるケーススタディ）

アクアパークをケーススタディとして、集客施設の評価指標として具体的に想定される指標例を示します。

①施設の特徴

アクアパークは、余熱利用施設であり、リサイクルに対する市民理解を高めることと、市民の福祉を増進し、また健康増進を目的とした施設であり、基本的には施設の貸し出し、あるいは多くの利用者に有効活用してもらうことを目的とする施設です。

したがって、施設の利用内容自体にはスポーツ施設などに比べ、制約は少なく、基本的には、上記につながる内容であればよく、基本的には利用者数や利用率といった指標や利用者への提供サービスの質を中心に評価することになります。

評価指標の設定にあたっては、これらの指標をバランスよく設定して、施設の設置目的に沿った運営がなされるよう誘導していくことが重要です。

②評価指標例

○「広報の充実」

- ・ホームページ等による健康増進やリサイクルに関する情報の発信を月X回以上

余熱利用施設の設置目的である、健康増進やリサイクルに関する情報の発信を実現するための評価指標として、広報やHP等による情報の発信回数を目標に設定することが考えられます。

○「設置目的に合致したサービス提供維持」

- ・バスによる送迎本数を一日X回以上

遠方から来る利用者への利便性を高めるための評価指標として、バスによる送迎本数を目標に設定することが考えられます。

- ・健康教室などの健康増進事業を実施し、「健康増進に効果あり」がX割以上

余熱利用施設の設置目的である、市民の健康増進を実現するための評価指標として、健康教室などの事業を実施し、効果があると回答した人の割合を目標に設定することが考えられます。

- ・設置目的の認知度を高める方法を実施し、「知っている」がX割以上

設置目的の「リサイクルに対する理解」の認知度を高めることを実現するための評価指標として、新たな方法を提案・実施し、利用者アンケート等で「知っている」と回答した人の割合を目標に設定することが考えられます。

アクアパークにおける評価指標の想定

視 点	評価項目	評価指標
市 民	広報の充実	ホームページ等による健康増進やリサイクルに関する情報発信を月 X 回以上
	基準利用者数の達成	<ul style="list-style-type: none"> 延べ利用者数を X 人以上 実利用者数を X 人以上もしくは新規利用者を X 人以上
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> 接客に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 教室や各種プログラムに対する満足度で「満足」以上を X 割以上 飲食・物販サービスに対する満足度で「満足」以上を X 割以上
	設置目的に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> バスによる送迎本数を一日 X 回以上 健康教室などの健康増進事業を実施し、「健康増進に効果あり」が X 割以上 設置目的の認知度を高める方法を実施し、利用者のうち「知っている」が X 割以上
財 務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりコストを XXX 円以下
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下
	市の歳入の増加	使用料収入を年間 XXXXX 千円以上
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守

(5) 産業振興施設（産業振興センターにおけるケーススタディ）

産業振興センターをケーススタディとして、産業振興施設の評価指標として具体的に想定される指標例を示します。

①施設の特徴

産業振興センターは、会議室、展示場、ホール等を市内外の事業者に貸し出しを行い、市内産業の振興を図ることを目的とされた施設です。そのため、利用者数や利用率といった指標や利用者（主催者、来場者の両方）への提供サービスの質を中心に評価することになります。

ただし、利用率などについては、単なる興行目的のものは別枠とするなど、あくまでも産業振興に資する内容に特化して指標を設定する必要があります。

評価指標の設定にあたっては、これらの指標をバランスよく設定して、施設の設置目的に沿った運営がなされるよう誘導していくことが重要です。

②評価指標例

○「広報の充実」

- ・ホームページアクセス件数をX件以上

施設を有効活用してもらうための評価指標として、HPアクセス件数を目標に設定することが考えられます。また、評価にあたっては、来館者へのアンケートにおいてHPの利用状況や内容に関する満足度を合わせて評価する方法も考えられます。

○「各種サービス別満足度」

- ・主催者アンケートにおける「主催目的を達成」をX%以上

設置目的である、産業振興への寄与を実現するための評価指標として、直接的な利用者である主催者を対象としたアンケートで主催目的を達成したと感じた人の割合を目標に設定することが考えられます。

○「設置目的に合致したサービス提供」

- ・新規催事件数をX件以上

設置目的である、産業振興への寄与を実現するための評価指標として、市内での新たな分野での催事を増やすことを目的として、開催件数を目標に設定することが考えられます。

- ・関係機関と連携した新潟市PRのための取組みの実施

設置目的である、産業振興への寄与を実現するための評価指標として、関係機関と連携した新潟市PRのための取組みの実施を目標に設定することが考えられます。ただし、この場合、直接的に定量的な評価を行うのは難しいため、主管課の担当者による定性的な評価とする方法が考えられます。

産業振興センターにおける評価指標の想定

視 点	評価項目	評価指標
市 民	広報の充実	ホームページアクセス件数年間 XX 件以上
	基準利用者数の達成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 展示場利用者数年間 X 人以上 ・ 会議室利用者数年間 X 人以上
	利用率の達成	展示場利用率 XX. X%以上
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接客に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・ 物販サービスに対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・ 主催者アンケートにおける「主催目的を達成」を X%以上
	設置目的に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新規催事件数を X 件以上 ・ 関係機関と連携した新潟市 P R のための取組みの実施
財 務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりコストを XXX 円以下
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下
	市の歳入の増加	使用料収入を年間 XXXXX 千円以上
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守

(6) 産業振興施設（勤労者福祉施設におけるケーススタディ）

勤労者福祉施設（テルサ）をケーススタディとして、産業振興施設（集客ホール）の評価指標として具体的に想定される指標例を示します。

①施設の特徴

勤労者福祉施設（テルサ）は、文化施設として位置づけられるホールと異なり、芸術文化の創造支援などを行うことを目的とした施設ではありません。したがって、施設の利用内容自体には制約は少なく、基本的には、勤労者福祉の目的や、産業振興につながる内容であればよく、利用者数や利用率といった指標や利用者への提供サービスの質を中心に評価することになります。

評価指標の設定にあたっては、これらの指標をバランスよく設定して、施設の設置目的に沿った運営がなされるよう誘導していくことが重要です。

②評価指標例

○「広報の充実」

・ホームページのアクセス件数

施設の認知度を高め、施設の有効活用が図られるよう、施設概要を紹介し、利用者の利便性を高めるため、HPのアクセス件数を併せて設定することが考えられます。HPの内容については、来館者へのアンケートにおいてHPの利用状況や内容に関する満足度を聞き、合わせて評価する方法が考えられます。

○「設置目的に合致したサービス提供」

・催事の中で「設置目的に沿った催事」が占める割合をX%以上

設置目的である、勤労者福祉の向上を実現するための評価指標として、催事の中で設置目的に沿った文化、教養、研修、スポーツ等の設置目的に沿った催事が占める割合を目標に設定することが考えられます。

・自主事業の中で、「設置目的に沿った事業」が占める割合をX%以上

設置目的である、勤労者福祉の向上を実現するための評価指標として、自主事業の中で設置目的に沿った文化、教養、研修、スポーツ等の設置目的に沿った催事が占める割合を目標に設定することが考えられます。

・利用者の中で「市民」「設置目的に沿った事業に関わった利用者」がそれぞれ占める割合をX%以上

設置目的である，勤労者福祉の向上を実現するための評価指標として，市民や設置目的に沿った事業に関わった利用者が利用に占める割合を目標に設定することが考えられます。

・自主事業（興行）の開催件数を X 件以上

設置目的である，勤労者福祉の向上を実現するための評価指標として，自主事業（興行）の開催件数を目標に設定することが考えられます。

新潟テルサにおける評価指標の想定

視 点	評価項目	評価指標
市 民	広報の充実	ホームページアクセス件数年間 X 件以上
	基準利用者数の達成	利用者数年間 XX, XXX 人以上
	利用率の達成	<ul style="list-style-type: none"> ・ホール，会議室の利用率をそれぞれ X%，X%以上 ・「文化」，「教養」，「研修」，「スポーツ」に関する利用件数をそれぞれ X 件以上
	各種サービス別満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・接客に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・自主事業（興行）に対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・健康クラブに対する満足度で「満足」以上を X 割以上 ・飲食・物販サービスに対する満足度で「満足」以上を X 割以上
	設置目的に合致したサービス提供	<ul style="list-style-type: none"> ・催事の中で「設置目的に沿った催事」が占める割合を X%以上 ・自主事業の中で，「設置目的に沿った事業」が占める割合を X%以上 ・利用者の中で「市民」「設置目的にそった事業に関わった利用者」がそれぞれ占める割合を X%以上 ・自主事業（興行）の開催件数を X 件以上
財 務	利用者 1 人あたりのコスト削減額	利用者 1 人あたりコストを XXX 円以下
	管理運営経費の削減	管理運営経費を年間 XXXXX 千円以下
	市の歳入の増加	使用料収入を年間 XXXXX 千円以上
業 務	業務仕様書等に定める事項の遵守	業務仕様書等に定める事項の遵守