

指定管理業務の事業評価書における利用状況等の評価について

1 趣 旨

新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策等に伴う施設の休館や利用制限等の影響により、施設の利用者数及び稼働率等は事業計画及び管理目標を達成できないことが想定される。

大規模修繕等に伴う長期間の休館等（一部の室の利用不可も含む。）の際には、休館等の理由が指定管理者に起因するものではないこと、また、影響が限定的（期間の特定が可能である等）であることから、その影響を考慮し評価を行っている。また、令和2年度分（評価の実施は令和3年度）及び令和3年度分（評価の実施は令和4年度）は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策における休館等が長期間に及んだこと、また、休館等だけでなく、利用人数や利用時間の制限も行ったことから、そのすべての影響を考慮し評価することは困難であるため、評価の基準を以下のとおりとし、令和4年度分（評価の実施は令和5年度）についても同様の基準とした経緯がある。令和5年度分（評価の実施は令和6年度）については、5月8日に新型コロナウイルス感染症が感染症法上の扱いで5類へ移行したことを踏まえ、計画を策定する際に新型コロナウイルス感染症の影響を考慮していた場合は、本書の基準も参考にしたうえで評価を行うこととする。

なお、施設の休館や利用制限等は一部の施設で行われたものであるが、統一的な評価基準とするため、すべての指定管理者制度導入施設において同様の基準とする。

2 事業評価書の評価基準

- (1) 「Ⅰ 履行の確認」のうち、利用状況に影響を受ける評価項目については、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮することが困難であるため、実際の利用者数及び稼働率等に応じて評価する。なお、事業計画や目標を達成できなかった場合には、分析したうえで、その理由として新型コロナウイルス感染症の影響や、それ以外の影響があったものについて評価コメントに記載する。
- (2) 事業計画や目標を達成できなかった場合でも、指定管理者が施設の利用促進等を積極的に行ったこと等については、これまでどおり、「1(3)利用促進業務」等において評価する。

3 具体例

(1) 開館日数、利用者数、稼働率、事業開催数などの評価について

事業計画や管理目標を大きく下回り、達成できなかった場合は、評価を「C」（課題含）とするが、評価コメントに新型コロナウイルス感染症の影響を受け達成できなかった旨を記載する。また、それ以外の影響を受けなかったかどうか分析し、他の要因があった場合にはその旨も併せて評価コメントとする。

(2) 施設利用者の満足度、事業に満足した人の割合などの評価について

直接、新型コロナウイルス感染症の影響はないと想定されるため、これまでどおり、アンケートの回答結果等を踏まえて分析・評価を行い、評価コメントを記載する。

(3) 指定管理者の利用促進等に係る取組みの評価について

新型コロナウイルス感染症の影響を受けるなか、指定管理者が感染症の拡大防止に配慮しながら、施設の利用促進や事業への取り組みを積極的に行うなど、施設の設置目的の達成や利用者のサービス向上に努めた点については、利用促進については「Ⅰ履行の確認」の「1(3)利用促進業務」、事業については「4(1)指定事業」「4(2)自主事業」、利用者アンケートの結果等を踏まえた利用者満足度については「Ⅱサービスの質の評価」の「1利用者満足度」等において、これまでどおり、その取組み内容・結果等に基づき、評価を行う。

4 指定管理者との基準等の共有

この評価の基準等については、指定管理者と施設所管課で共有し、同様の基準で評価を行う。