

1. 目的（評価委員会によるモニタリングの目的）

（諮問事項 大阪府附属機関条例 第二条）

公の施設の指定管理者の業務の実施状況等に関する評価について調査審議（概要）

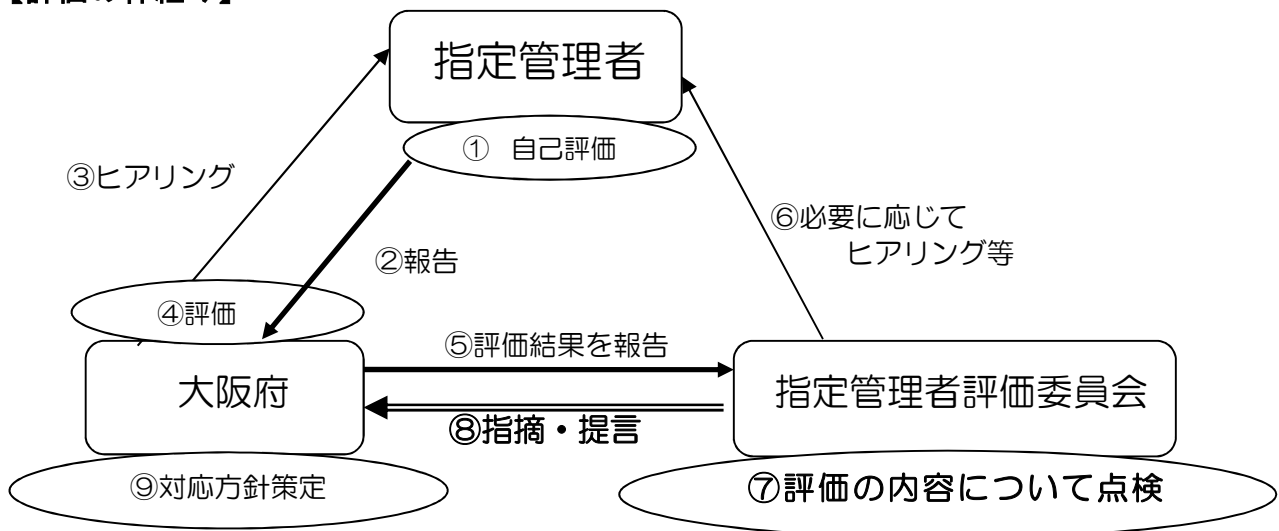
平成 18 年度より、指定管理者による公の施設の運営を実施し、府が支払う委託料が大きく減ることとなったが、委託料低下に伴い品質が低下することは、府民サービスの観点からも、指定管理者制度の趣旨に鑑みても望ましくない。

そこで、多くの府民が利用する施設を中心に外部有識者による指定管理者評価委員会を設置し、モニタリングを実施している。

モニタリングは、指定管理者業務について点検・評価を行い、それをフィードバックすることでさらに府民サービスの向上につなげていくためのものである。

評価委員会は、指定管理者の自己評価、府の評価、利用者満足度調査の結果等について府から報告を受け、評価の内容について点検を行い、指定管理者の業務の改善点等について、府に指摘・提言を行う。

【評価の枠組み】



● 評価の流れ

- ① 指定管理者が自己評価
- ② 指定管理者が府*へ自己評価結果を報告
- ③ 府*が指定管理者へヒアリング
- ④ 府*が指定管理者を評価
- ⑤ 府*が指定管理者に対して行った評価結果（利用者満足度調査の結果を含む）を評価委員会へ報告
- ⑥ 必要に応じ、評価委員会が指定管理者に対してヒアリング等を実施
- ⑦ **評価委員会が府の評価の内容について点検を実施**
- ⑧ **評価委員会が府に対して指摘・提言**
- ⑨ 府*が対応方針を策定

※府：施設所管課である公園課及び土木事務所

2. モニタリング（評価・点検）の方法について

- ◆平成29年4月以降から評価時点（平成29年11月末）までの指定管理業務を対象として、評価・点検を行う。
- ◆評価は、指定管理業務評価票（以下「評価票」）の評価項目に沿って、指定管理者は自己評価し、府は施設所管課としての評価を行う。
- ◆評価票に示す評価項目及び評価基準の詳細については、指定管理者評価委員会の意見を踏まえて、府が策定する。H29年度の評価票の評価項目の構成（案）は、別添「資料8-1」とおり。

1) 指定管理者の自己評価

- ・各評価項目に対する自己評価を「S」、「A」、「B」、「C」の四段階で記入する。
- ・自己評価は、当該年度の事業実施計画書の達成度及び府営公園管理要領、各公園管理マニュアルに示す管理水準に照らして判断する。

・どのような指定管理業務を行ったか【実績】と、これに対する【自己評価】、特にPRしたい項目などについて簡潔に記入する。また、必要に応じて、自己評価理由が分かる資料を添付する。

・評価の目安

「S」 優良：提案以上、または、管理水準を大きく上回る取組みを実施。

「A」 良好：当該年度の実施計画書に示した事項を全て実施。また、管理水準を満足する。

「B」 ほぼ良好：当該年度の実施計画書に示した事項が一部実施出来ていない。あるいは、管理品質等に一部課題がある。

「C」 要改善：当該年度の実施計画書に示した事項が実施できていない。あるいは、管理品質等に重大な課題若しくは多くの課題がある。

2) 府(施設所管課)の評価

・各評価項目に対する評価を「S」、「A」、「B」、「C」の四段階で記入する。

・評価は、当該年度の事業実施計画書の達成度及び府営公園管理要領、各公園管理マニュアルに示す管理水準に照らして判断する。

・指定管理者の自己評価及び土木事務所が行う履行確認結果等をもとに、施設所管課としての評価を記入する。また、必要に応じて、評価理由が分かる資料を添付する。

・評価の目安

「S」 優良：提案以上、または、管理水準を大きく上回る取組みを実施。

「A」 良好：当該年度の実施計画書に示した事項を全て実施。また、管理水準を満足する。

「B」 ほぼ良好：当該年度の実施計画書に示した事項が一部実施出来ていない。あるいは、管理品質等に一部課題がある。

「C」 要改善：当該年度の実施計画書に示した事項が実施できていない。あるいは、管理品質等に重大な課題若しくは多くの課題がある。

3) 評価委員会による点検及び指摘・提言

・指定管理者の自己評価、府の施設所管課評価、利用者満足度調査の結果等について府から報告を受け、評価の内容について点検を行い、指定管理者の業務の改善点等について、府に指摘・提言を行う。

(評価票の評価項目毎に指摘・提言)

3. その他

1) アンケートの実施

・評価業務の参考とするため、「サービスの向上を図るための具体的手法・効果」及び「施設の維持管理の内容」に関する項目について、府民満足度調査(利用者アンケート)を行う。

・利用者アンケートの結果は、評価委員会に報告し、評価内容の点検チェックの参考としてもらう。

2) 定量的評価について

・指定管理者のサービス向上効果の目安として、公園を特徴づける有料施設(各公園 1~2 施設)について、目標稼働率(天候等による影響を考慮し、過去複数年の平均稼働率を目標としたもの)を設定し、実績と比較する。

・公園施設の利用は天候の影響を大きく受けるため、目標稼働率は、絶対的な判断基準とはせず、利用促進をみる判断指標の一つとして取り扱う。

3) 財務諸表を用いた評価について

・契約期間中に指定管理者の経営状況が悪化し、指定管理業務の継続に影響を与えないように法人等の経営状況を確認する。

・提出書類は、指定管理者の構成団体全社分の「財務諸表要約」(資料2)及び財務諸表(本体)並びに施設所管課が作成するチェックリスト(資料2-2)とする。

・提出時期は、指定管理者の決算報告が完了次第、速やかに提出することとする。

4) 評価結果の活用について

・評価結果を踏まえ、必要に応じて、府は施設所管課として改善のための指示(口頭による注意含む)を指定管理者に対して行う。

・評価委員会の指摘・提言を踏まえ、府は施設所管課として対応方針(業務改善方針)を策定し、次年度以降の事業計画等(指定管理者が作成する事業計画)に反映させ、管理運営の改善を図るよう、指定管理者に対して指導していく。

・「評価票」及び「対応方針」については、行政経営課において、ホームページにて公表する。

5) 表彰対象とすべき優良な取組みについて

・評価委員会は、土木事務所が推薦する指定管理者の優良な取組みについて、表彰対象とすべき取組みであるかについて意見する。

・府は、評価委員会の意見を踏まえ、大阪府営公園指定管理優良業務表彰要領(案)に基づき、表彰対象とする優良な取組みを決定する。(詳細は、大阪府営公園指定管理優良業務表彰要領(案)のとおり。)