

「公の施設の指定管理者制度に係る運用マニュアル（令和6年4月）（大阪府行政経営課）」抜粋

## 評価委員会について

### 指定管理者制度導入施設における評価委員会による モニタリングの実施とその結果の活用について

#### 1. 趣旨

府と指定管理者が業務について行う点検・評価内容に対し、外部有識者で構成する指定管理者評価委員会からの指摘・提言をいただき、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、平成25年度からすべての指定管理者制度導入施設において指定管理者評価委員会によるモニタリングを実施している。

概括的なスキームを提示しているが、細部については施設の特性に応じて指定管理者評価委員会で決定することとする。

#### 2. 各種評価及び減点措置

従来から実施している項目ごとの評価に加え、新たに、各年度の項目ごとの評価を総括した「年度評価」と、その「年度評価」をさらに総括した「総合評価」及び「最終評価」を実施する。

総合評価結果が最低評価であった事業者から次期指定管理者の公募に再度応募があった場合には、選定の審査の際に減点措置を講じることとする。

（今後、募集要項又は指定要件書において当該評価を実施する旨を明示した上で指定管理者の選定を行った施設から順次導入する。）

#### 3. 実施体制

##### ●役割分担

##### （1）施設所管課

- 施設所管課は、指定管理者評価委員会の意見を踏まえた「評価票」を作成する。
- 施設所管課は、指定管理者が事業計画書・仕様書等に基づき施設を適切に運営しているかについて、毎年度、施設所管課として項目ごとの評価及びそれらを総括した年度評価を行い、評価結果を指定管理者評価委員会に報告する。
- 施設所管課は、指定管理者評価委員会による指摘・提言を踏まえ、対応方針を策定し、次年度以降の事業計画等に反映する。
- 施設所管課は、指定期間の最終年度の前の年度に、それまでの年度評価、改善指導・是正指示の状況等を踏まえた総合評価を行い、評価結果を指定管理者評価委員会に報告する。
- 施設所管課は、指定期間の最終年度に、それまでの年度評価、改善指導・是正指示の状況等を踏まえた最終評価を行い、評価結果を指定管理者評価委員会に報告する。
- 施設所管課は、評価票及び対応方針をホームページで公表する。

##### （2）指定管理者

- 指定管理者は、「評価票」の各評価項目について自己評価を行い、評価結果を施

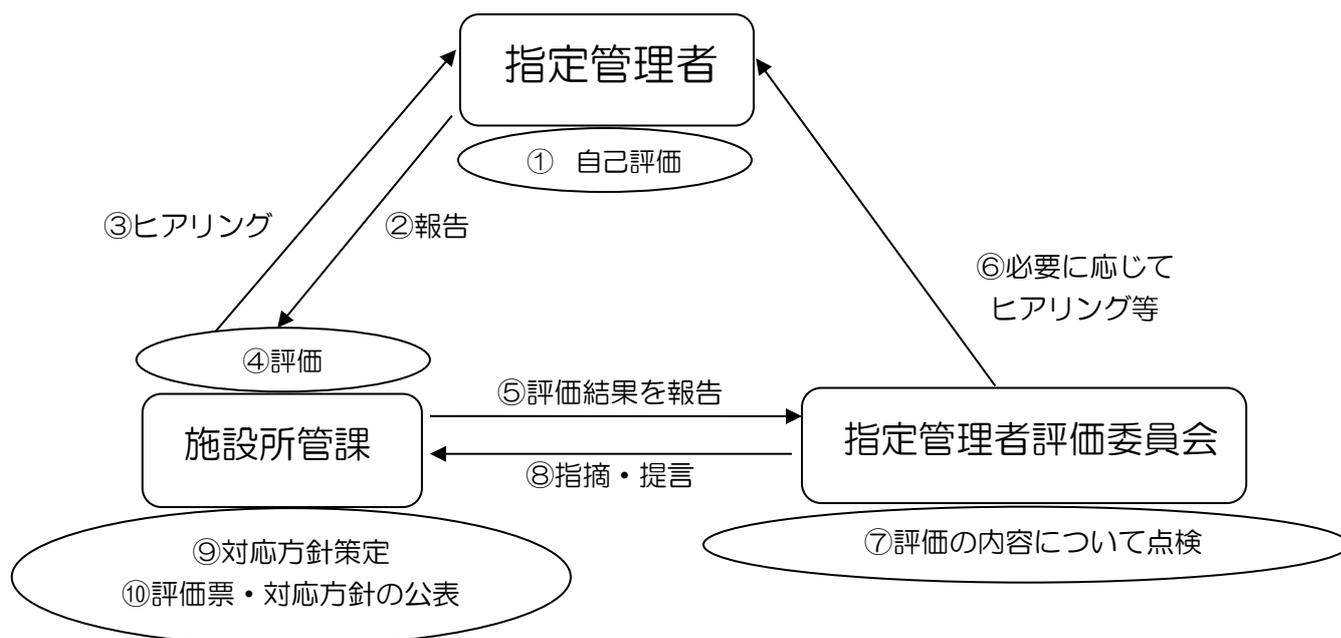
設所管課へ報告する。

### (3) 指定管理者評価委員会

- 指定管理者評価委員会は、施設所管課の評価、利用者満足度調査等の結果について施設所管課より報告を受け、点検を行い、施設所管課に対して指摘・提言を行う。
- 評価委員会委員には、当該施設の指定管理者選定委員会委員に引き続き就任いただくことを基本とする。就任手続きは施設所管課で行う。なお、選定委員会委員に引き続き就任いただけない場合は、「附属機関の設置及び運営にかかる指針」に基づき選任手続きを行う。
- 評価委員会の構成は選定委員会と同様、法律・会計・経営の専門家各1名と、当該施設分野に関連する専門委員2名の計5名を基本とする。
- 評価委員会委員の任期は、原則、指定期間とする。また、再任は行わない。
- 評価委員が任期途中で退任し、新たに選任の必要が生じた場合は、行政経営課に相談すること。

⇒評価票及び対応方針は、評価委員会終了後速やかに、施設所管課において公表する。

※行政経営課ホームページで、各施設の評価表及び対応方針へのリンク集を掲載する。



### ●評価の流れ

- ① 指定管理者が自己評価
- ② 指定管理者が施設所管課へ自己評価結果を報告
- ③ 施設所管課が指定管理者へヒアリング
- ④ 施設所管課が指定管理者を評価
- ⑤ 施設所管課が指定管理者に対して行った評価結果を指定管理者評価委員会へ報告
- ⑥ 必要に応じ、指定管理者評価委員会が指定管理者に対して指定管理者へのヒア

リング等を実施

- ⑦ 指定管理者評価委員会が施設所管課の評価の内容について点検を実施
- ⑧ 指定管理者評価委員会が施設所管課に対して指摘・提言
- ⑨ 施設所管課が対応方針を策定
- ⑩ 施設所管課が評価票・対応方針を公表

※指定管理者評価委員会による指摘・提言等を踏まえた対応方針等を次年度以降の事業計画等に反映させるため、施設所管課による評価は、各年度12月までに実施するのが望ましい。

●スケジュール(例)

時 期	指定管理者評価委員会	施設所管課	指定管理者
7月 までに	第1回評価委員会開催 【評価項目・評価基準の確定】  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案の履行状況に関する項目</li> <li>・さらなるサービスの向上に関する項目</li> <li>・適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する事項等</li> </ul> </div>	原則として、選定委員 に対して評価委員を就 任依頼  評価票の作成	
9～ 10月			自己評価の実施
10～ 12月	必要に応じて、指定管理者に 対してリング等を実施	施設所管課による評価	
12月	第2回評価委員会開催 【施設所管課による評価 の内容について点検】	指摘・助言  <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">             次年度以降の事業              計画等に反映           </div>	
3月		評価票・対応方針の公 表	事業計画書の提出

※指定期間の最終年度の前年度については、年度ごとの評価に加えて、それまでの年度評価を総括した総合評価を行う。また、最終年度には、指定期間全体を総括した最終評価を行う。

#### 4. モニタリングの項目例

施設の特性に応じ、指定管理者評価委員会の意見をふまえ、評価項目及び評価基準の詳細を施設所管課が策定する。

評価項目	評価基準	指定管理者の評価	施設所管課の評価	評価委員会の指摘・提言
<b>I 提案の履行状況に関する項目</b>				
施設の設置目的及び管理運営方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置目的に沿った運営</li> <li>提案された管理運営方針に沿った管理</li> <li>社会貢献活動、環境活動、法令順守の取組み</li> </ul>			<p>評価項目、評価基準は、施設の特性に応じて具体的に決定する。</p> <p>できるだけ、定量的な基準を設定する。</p> <p>特に、集客施設等については、必ず評価基準に、利用者数の目標、実績を記載した上で、評価基準を設定すること。</p> <p>同様に、貸室等を運営する施設については、必ず稼働率の目標、実績を記載した上で、評価基準を設定すること。</p> <p>なお、参考として、前年度の利用者数、稼働率の目標、実績も記載すること。</p>
平等な利用を図るための具体的手法・効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平なサービス提供、対応</li> <li>障がい者・高齢者等への配慮</li> </ul>			
利用者の増加を図るための具体的手法・効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者増加のための工夫</li> <li>利用者数</li> <li>利用者満足度調査結果（総合満足度の前回調査との比較等）</li> </ul>			
サービスの向上を図るための具体的手法・効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>魅力的なプログラムの開発</li> <li>接遇研修実施回数・参加者数</li> <li>提案された利用時間延長等の実施状況</li> </ul>			
施設の維持管理の内容、的確性及び実現の程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>点検・補修の的確性、迅速性</li> <li>定期点検の実施状況</li> <li>職員研修の実施回数・参加状況</li> </ul>			
府施策との整合	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案の実施状況</li> <li>就職困難者の雇用状況</li> <li>知的障がい者等の現場就業及び職場定着支援等の実施状況</li> </ul>			
<b>II さらなるサービスの向上に関する項目</b>				
利用者満足度調査等	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート等による利用者の意見の把握状況</li> <li>アンケート結果等の運営への反映状況</li> </ul>			
その他創意工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>その他指定管理者によるサービス向上につながる取組み、創意工夫</li> </ul>			
<b>III 適正な管理業務の遂行を図ることができる能力及び財政基盤に関する事項</b>				
収支計画の内容、的確性及び実現の程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業収支の計画に対する妥当性</li> </ul>			

安定的な運営が可能となる人的能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業実施に必要な人員数の確保・配置</li> <li>・ 事業実施に必要な人材（要資格者や専門性・技術を要する職員等）の確保・配置</li> <li>・ 従事者への管理監督体制・責任体制</li> <li>・ 従事者への研修実施の状況</li> </ul>			
安定的な運営が可能となる財政的基盤	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人の経営状況</li> </ul>			

年度評価：

総合評価：  
(最終評価)

## 5. 評価結果の活用

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

評価票及び対応方針は、評価委員会終了後速やかに、施設所管課において公表する。

（行政経営課ホームページで、各施設の評価表及び対応方針へのリンク集を掲載する。）

## 6. 総合評価結果の次回指定管理者選定への反映

- 施設所管課が行う総合評価結果が最低評価であった場合には、次回の指定管理者選定時に減点措置を講じることとする。
- 減点措置として、次回の指定管理者選定時における当該事業者採点評価については、「管理に係る経費の縮減に関する方策」を除いた得点について10%の減点率を乗じることとする。
- 減点措置の対象となる事業者が、複数の法人等で構成されたグループである場合には、その構成員であったすべての法人等について、個々に減点措置を適用する。また、当該減点措置が適用される法人等が、異なる法人等と新たなグループを構成する場合についても、当該新グループに対して、同様に減点措置を適用する。

## 7. 評価の基準

モニタリング評価は、次の基準により行うこととする。

- ① 項目ごとの評価は、次の4段階評価とする。
  - S（計画を上回る優良な実施状況）、
  - A（計画どおりの良好な実施状況）
  - B（計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況）
  - C（改善を要する実施状況）
- ② 年度評価は、次の4段階評価とする。

- S (項目ごとの評価のうちSが5割以上で、B・Cがない。)
  - A (項目ごとの評価のうちBが2割未満で、Cがない。)
  - B (S・A・C以外)
  - C (項目ごとの評価のうちCが2割以上。又は、Cが2割未満であっても、文書による是正指示を複数回行う等、特に認める場合)
- ③ 総合評価及び最終評価は、次の4段階評価とする。
- I (評価対象となる年度の年度評価のうちSが5割以上で、B・Cがない。)
  - II (評価対象となる年度の年度評価のうちBが3割未満で、Cがない。)
  - III (I・II・IV以外)
  - IV (評価対象となる年度の年度評価のうちCが5割以上。ただし、評価対象期間の後半、取組状況に継続的な改善傾向が認められる場合を除く。)
- ④ 総合評価がIVとなった場合には、次回の指定管理者選定時に減点措置を講じることとする。

## 8. 経過措置

上述の年度評価、総合評価及び最終評価並びに減点措置は、平成29年6月16日以後に示された募集要項又は指定要件書において当該評価を実施する旨を明示した上で指定管理者の選定を行った施設から順次、導入する。

平成21年5月27日 制定  
平成27年4月1日 一部改正  
平成29年4月1日 一部改正  
令和3年6月15日 一部改正  
令和3年11月1日 一部改正

## 「公の施設等における利用者満足度調査手法」を活用 したPDCAマネジメントサイクル運用方針

### （ 目 的 ）

公の施設などの府民サービスを提供する施設については、これまで多くの公金を投入してきたものであり、常に時代の要請に応じた府民サービスを提供する責務を有するものである。こうしたことから、利用者満足度調査手法を活用することにより、公の施設等におけるPDCAマネジメントサイクルを適切に運用し、府民満足度の向上に努める。

### （ 調査の対象 ）

公の施設など府民サービスの提供施設（以下「施設」という。）

- ・公の施設…別紙48施設 ※R3.11.1 現在
- ・その他府民サービス提供施設…別紙3施設

※ただし、施設の新設、廃止等により対象施設の追加・削除を行うことがある。

### （ 調査の内容 ）

施設が実施する事業に対する利用者満足度による点検を毎年度実施することとする。

### （ 調査の実施に当たっての留意点 ）

- (1) 施設利用者に対する調査として、政策マーケティング・リサーチ・ガイドライン（以下、「ガイドライン」という。）を参考にしながら、施設所管課及び指定管理者等が協議して調査項目を作成し、アンケート方式により実施すること。

ただし、調査項目の作成に当たっては、次の各項目を盛り込むこと。

- ① 施設の総合的な満足度
- ② 施設の中で満足度の高い要素・低い要素が把握できる項目
- ③ 施設情報の入手方法

- (2) 自由記載の意見欄等を設ける場合には、公表の予定の有無にかかわらず、その内容の公表の可否について意思確認のできる項目を設けておくことが望ましい。

- (3) アンケート調査票、回収箱等は、利用者の目につきやすい場所に設置すること。

- (4) 一定のサンプル数を確保するため、400 サンプル以上を回収する、又は当該年度内で通算2か月以上の調査期間を設けること。

**( 調査結果を踏まえた対応等 )**

調査結果を踏まえた運営改善方策の作成等に当たっては、指定管理者評価委員会、指定出資法人評価等審議会、施設の運営審議会等の附属機関に諮る等、外部有識者の意見を聴取するよう努めること。

**( 調査結果等の公表に当たっての留意点 )**

- (1) 調査結果及び対応について、原則として年度ごとに取りまとめを行い、施設所管課及び施設のホームページ等で公表すること。ただし、自由記載の意見欄等を設ける場合には、次の各項目に該当する事項については公表しないこととする。

- ① 公表しないよう回答者が希望しているもの
- ② 公共の安全と秩序の維持に支障を及ぼすと認められるもの
- ③ 法人その他の団体又は個人の事業に関する情報のうち、公にすることによりその競争上の地位その他正当な利益を害すると認められるもの
- ④ 特定の個人や団体等を誹謗中傷するものや、公序良俗に反するもの
- ⑤ 社会的差別を助長するおそれがあるもの
- ⑥ 営業行為に関するもの
- ⑦ 当該施設に関連のないもの
- ⑧ 趣旨不明や判読不明なもの

- (2) 調査結果等の公表に当たっては、次の各項目を盛り込むこと。

- ① 調査の内容、実施期間
- ② 施設の総合的な満足度の回答結果
- ③ 調査結果を踏まえた対応の内容
- ④ その他施設所管課及び指定管理者等が必要と認める項目

**( 施行期日 )**

この方針は、平成21年5月27日から施行する。

この方針は、平成27年4月1日から施行する。

この方針は、平成29年4月1日から施行する。

この方針は、令和3年4月1日から施行する。

この方針は、令和3年11月1日から施行する。