

## 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

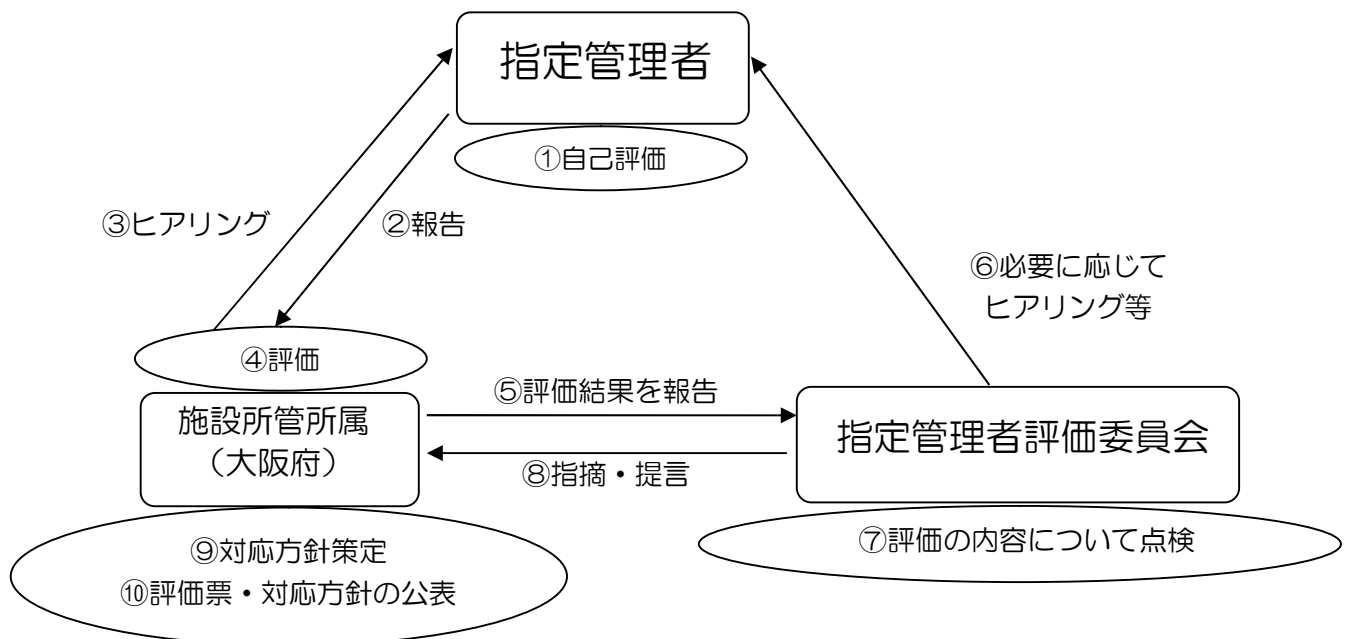
府と指定管理者が業務について行う点検・評価内容に対し、外部有識者で構成する指定管理者評価委員会からの指摘・提言をいただき、それをフィードバックすることでさらに府民サービスの向上につなげていくため、平成 25 年度からすべての指定管理者制度導入施設において指定管理者評価委員会によるモニタリングを実施しています。

### 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」を行います。また、指定期間の最終年度の前年度には、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とともに、最終年度には、指定期間全体を総括した最終評価を行います。（※府中央卸売市場の指定期間は令和 4 年度からの 5 年間であるため、令和 7 年度に「総合評価」を、令和 8 年度に「最終評価」を実施します。）

指定管理者の総合評価結果が最低評価（Ⅳ）となった場合で、同者から次期指定管理者の公募に再度応募があった際には、選定の審査にあたり、減点措置を講じることとなります。

### 3. 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施設所管所属が指定管理者へヒアリング
- ④施設所管所属が指定管理者を評価
- ⑤施設所管所属が指定管理者に対して行った評価結果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所属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所属に対して指摘・提言
- ⑨施設所管所属が対応方針を策定
- ⑩施設所管所属が評価票・対応方針を公表

#### 4. スケジュール(案)

時 期	指定管理者評価委員会	施設所管所属	指定管理者
7月	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; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <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 <div style="margin-top: 20px;">             評価票の作成           </div>	
8月～ 2月			自己評価の実施
2～3月	第2回評価委員会開催 【施設所管所属による評価の内容について点検】 必要に応じて、指定管理者に対してヒアリング等を実施	施設所管所属による評価 <div style="margin-top: 10px;">             報告              指摘・助言           </div> 対応方針策定 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">             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とともに、最終年度には、指定期間全体を総括した最終評価を行う。

## 5. 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所属が策定します。

評価項目	評価基準	指定管理者の評価	施設所管所属の評価	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>評価基準は、施設の特性に応じて具体的に決定する。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>			

## 6. 総合評価結果の次回指定管理者選定への反映

- 施設所管所属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します。
- 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します。
- 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します。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します。

## 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します。

- 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。