

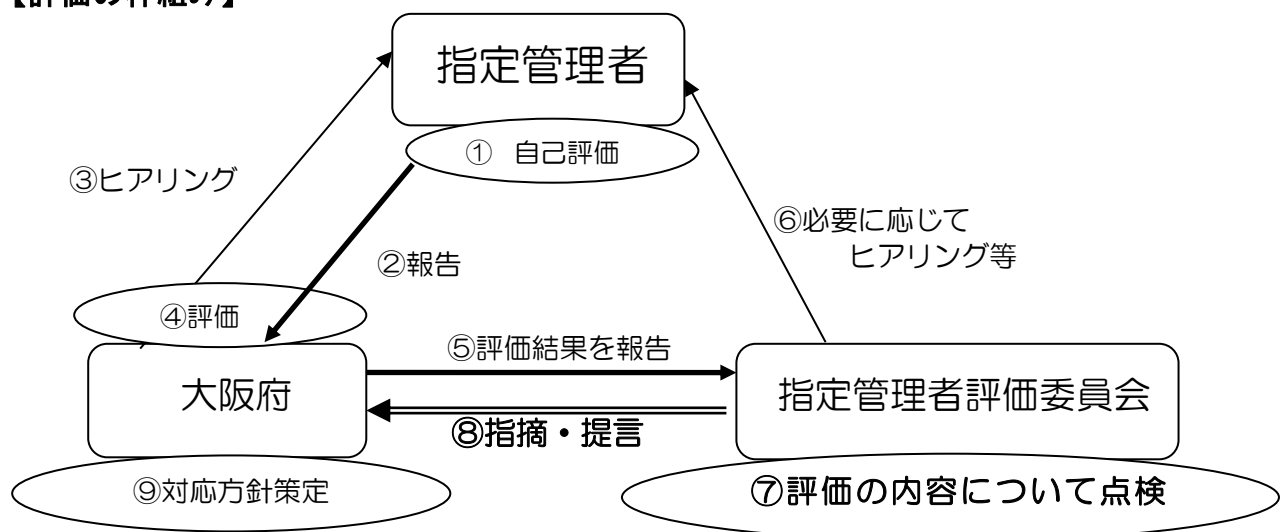
## 大阪府立万国博覧会記念公園指定管理者評価委員会の進め方

### 1. 目的（評価委員会によるモニタリングの目的）

モニタリングにより、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利用者サービスの向上につなげていくために実施する。

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

## 2. モニタリング(評価・点検)の方法について

- ◆期間は、当該年度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。

### 1) 評価基準について

- ・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。
- ・項目毎の評価は、次の4段階とする。
  - 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)

⇒本公園における、項目毎の評価の目安は、以下のとおりとする。

S(優良):当該年度の事業実施計画書に示した事項を適切に実施。

かつ、応募時の提案以上を実施。

A(良好):当該年度の事業実施計画書に示した事項を適切に実施。

B(ほぼ良好):当該年度の事業実施計画書に示した事項を概ね実施できているが、管理品質等に一部課題がある。

C(要改善):当該年度の事業実施計画書に示した事項が適切に実施できておらず、管理品質等に重大な課題がある。

※事業実施計画書に示した事項には、協議により変更した事項を含む

- ・年度毎の総合評価は、次の4段階とする。

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)

※本公園における、年度毎の総合評価の算出においては、選定時の配点を鑑み、評価項目について、重みづけを行うこととする。

### 2) 指定管理者の自己評価

- ・各評価項目に対する自己評価を上記評価の目安を参考に「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募集要項、管理マニュアル等を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。

### 3) 府(施設所管課)の評価

- ・各評価項目に対する評価を上記評価の目安を参考に「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募集要項、管理マニュアル等を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府が行う履行確認結果等をもとに、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。

#### 4) 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) 利用者満足度調査(アンケート)の実施

- ・以下の調査を指定管理者の評価として活用する。
  - ①利用者アンケート調査
    - ・春と秋の年2回以上実施する。
    - ・設問は1回あたり20問程度とし、有効サンプル数は、合計で1,300件(1回あたり650件)以上を基本とする。
  - ②イベントアンケート調査
    - ・四季の花や自然を楽しむ四季イベントや花イベントなどイベントに係るアンケートを年間通じて実施。
    - ・設問は1回あたり20問程度とし、有効サンプル数は、1回あたり400件以上を基本とする。
    - ・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。
  - ③指定管理者の独自アンケート調査 ※実施があった場合に限る

#### 2) 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(財産目録、貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書、これらに相当する書類)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。

#### 3) 評価結果の活用について

- ・評価項目のうち、C評価のものについては、府が対応方針(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。但し、C評価以外のものであっても、必要に応じて対応方針を策定できるものとする。
- ・「評価票」及び「対応方針」については、府において、ホームページにて公表する。

#### 4) 中間総括、総合評価及び最終評価

平成35年度に指定期間前半(平成34年度末まで)の中間総括、平成38年度に総合評価(4段階評価)、平成40年度に最終評価を実施する。