

板橋区立ふれあい館指定管理者評価要領

(平成 29 年 9 月 15 日健康生きがい部長決定)

(目 的)

第 1 この要領は、「指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価に関する基本方針」(平成 20 年 8 月 22 日区長決定)(平成 31 年 4 月 23 日改定)に基づき、板橋区立ふれあい館指定管理者業務評価委員会(板橋区立ふれあい館指定管理者業務評価委員会設置要綱に基づく。以下「評価委員会」という。)等の行う評価等に関して必要な事項を定める。

(評価対象)

第 2 評価の対象は、板橋区立ふれあい館指定管理者とする。

(評価等の手法)

第 3 評価等は、指定管理者自身が行う自己評価(以下、「自己評価」という。)、所管課が実施するモニタリング及び評価委員会が行う評価の 3 段階とする。

(1) 自己評価

① 実施時期

毎年度実施する。

② 評価者

指定管理者

③ 評価等の方法

ア 事業報告書の作成

イ 利用者アンケート調査(利用者の満足度、要望、意見等を集約できるもの)

ウ ア、イに基づく自己評価

(2) 所管課モニタリング

① 実施時期

毎年度実施する。

② 評価者

長寿社会推進課

③ 評価等の方法

ア 事業報告書の内容審査

イ 立ち入り調査

ウ ア、イの結果について評価及びそれに基づく指導・勧告・命令

④ 指定初年度に実施するモニタリング評価

ア 2 期目以降の指定で指定管理者が継続する場合

・前期指定期間の総括評価を実施する。

イ 指定管理者が新規で指定を受けた場合

・前期指定期間の総括評価を実施する。

・指定初年度(現年度)の管理運営に関する事中評価(業務点検)を実施する。

(3) 評価委員会評価

① 実施時期

指定期間の中間年に実施する。

② 評価者

評価委員会

③ 評価等の方法

ア 事業報告書の内容審査

イ 利用者アンケート（満足度）調査結果の内容審査

ウ 現地調査及びヒアリング

・現地調査

指定管理者による施設内外の案内に基づき、事業の実施状況、施設内外の維持管理・清掃状況、設備の状態、職員の利用者への対応等について調査する。

・ヒアリング

指定管理者からの施設の管理運営概要及び自己評価説明に基づき、評価項目に沿ってヒアリングを行う。

④ 指定管理者の財務状況審査

指定管理者が安定的に、継続して公の施設の管理運営を代行できる状況にあるかどうかを確認するため、「板橋区指定管理者に対する財務状況点検に関する協定」を締結している団体に委託し実施する。

⑤ 指定管理者が雇用する従業員等の労働条件審査

指定管理者の下で働く従業員等の労働条件が、区民サービスの向上に向けて安定的・継続的に業務に従事でき、公の施設の管理運営業務に責任の担える状況にあるかどうかを確認するため「板橋区指定管理者に対する労働条件点検に関する協定」を締結している団体に委託し実施する。

⑥ ①～⑤の結果を評価し、区長に報告する。

⑦ 庁議（連絡調整会議）及び議会（常任委員会）報告を行う。

（評価の視点及び項目）

第4 指定管理者の自己評価及び所管課モニタリング、評価委員会における評価項目は、「指定管理者評価シート」（別表）のとおりとする。

（評価委員会の評価等の方法）

第5 評価項目ごとの個別評価の目安は次のとおりとし、これに従い評価を実施する。

(1) サービス水準の評価

5点・・・達成率100%以上

4点・・・達成率90%以上100%未満

3点・・・達成率70%以上90%未満

2点・・・達成率50%以上70%未満

1点・・・達成率50%未満

(2) 管理運営等の評価

- 5点・・・ 要求水準を上回る成果を出している
- 4点・・・ 要求水準どおりの成果を出している
- 3点・・・ 要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある
- 2点・・・ 要求水準を満たしていない
- 1点・・・ 要求水準を著しく下回っている

(3) 総合評価の結果

満点に対する評価項目の合計点（評価委員評価の場合は評価委員全員の合計）の割合で標語を付す。

- 9割以上・・・特に優れている
- 8割以上・・・優れている
- 6割以上・・・適正である
- 4割以上・・・やや劣る
- 4割未満・・・劣る

(3) 評価項目ごとの結果（評価委員の評価点数）

① 評価委員会評価については、委員1人あたりの平均点が3点未満の項目については、評価所見において、改善に向けた努力を要請する。また同じく、平均点が2点未満の項目については、必要な措置（指導・勧告・命令）を講ずるものとする。

② 経営基盤に関する評価については、評価結果が「\」（財務状況点検結果が5段階評価において2以下）の場合、財務状況が悪化していることについて、指定管理者からヒアリングを行うなど、財務状況を適宜注視するとともに、必要に応じて措置（指導・勧告・命令）を講ずるものとする。

- ・ 評価理由を明確に記載する。
- ・ 管理運営に対する指摘事項や今後の管理運営に向けての意見等を記載する。

（措置及び措置状況の報告）

第6 評価委員会が行った評価結果により措置を要する場合は、次のとおり措置及び措置状況の報告を行う。

- (1) 評価の結果を指定管理者に通知するとともに、改善を要する事項があった場合、長寿社会推進課長は速やかに指定管理者に対し「改善指示書」により改善すべき内容と期限等について指示を行う。
- (2) 指定管理者は、改善項目の対応策を「改善計画書」にまとめ、30日以内に区長に提出するとともに改善に全力で取り組むものとする。
- (3) 長寿社会推進課長は、「改善計画書」に基づく改善状況の確認、または、必要に応じて施設への立ち入り等により業務遂行状況を確認するとともに、措置の内容及び指定管理者の改善状況又は改善計画を速やかに評価委員会に報告するものとする。
- (4) 長寿社会推進課長は、蓄積した評価等の結果及び措置状況等を分析し、次期指定管理業務に反映させる。

(常任委員会への報告)

第7 評価結果について、以下のとおり議会に報告する。

(1) 記載項目

- ・指定管理者の名称、所在地、指定期間
- ・施設概要（名称、所在地、開設・設置目的、建物概要）
- ・事業概要

(2) 評価概要

- ・評価方法、評価項目・配点、総合評価基準
- ・評価委員会の所見など

(3) 評価結果

- ・評価表

※評価の視点を示す。

※評価項目ごとに委員会の合計点を示す。

(評価結果公表・公開)

第8 評価委員会が行った評価の結果について、下記のとおり公表する。

(1) 公表

評価委員会が行った評価の結果を、庁議（連絡調整会議）及び議会（常任委員会）に報告後、直ちにホームページ等で公表する。なお、公表の範囲は、議会に報告した資料とする。

(2) 公開

評価委員会による評価項目別の評価内容については、評価の公平性・公正性確保の観点から、委員個人が特定できないような形で行うものとする。

付 則

この要領は、平成29年9月15日から施行する。

付 則

この要領の改正は、令和元年6月11日から施行する。

付 則

この要領の改正は、令和4年4月1日から施行する。

指定管理者評価シート[自己点検・所管課モニタリング用](令和〇年度実績)

施設概要

施設名称		所在地	
所管課名		指定期間	
指定管理者名		指定管理者の所在地	
設置目的			
基本理念	① ②		
行動規範			
業務内容			

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)							
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点						
【施設の経営方針に関する事項】											
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性											
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか				/	/						
2 経営方針に基づく具体的な行動											
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値(経過)					評価点	評価理由	評価点
				H28	H29	H30	H31	H32			
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか				目標					/		/
				実績							
				増減理由							
				目標					/		/
				実績							
				増減理由							

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【行動規範に関する事項】					
法令遵守(法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)			/		/
暴力団等の排除(暴力団等の排除について適切に対応しているか)			/		/
平等な利用の確保(特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか)			/		/
ノーマライゼーション(障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか)			/		/
〇〇〇…。			/		/
【管理体制に関する事項】					
職員の雇用形態(施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか)			/		/

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の労働条件 (労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか)			/		/
職員の配置体制 (適正な職員配置となっているか)			/		/
職員の専門性 (必要な専門性を備えた職員が配置されているか)			/		/
職員の研修体制 (職員の指導育成、研修体制は適切であるか)			/		/
危機管理体制 (事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか)			/		/

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
安全対策(利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか)			/		/
情報管理(個人情報等の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か)			/		/
地域貢献(区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか)			/		/
【管理活動に関する事項】					
経済性・効率性(費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか)			/		/
妥当性(管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか)			/		/
設備の保守点検(設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか)			/		/

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
委託業務の妥当性(委託されている業務の範囲は適切であるか)			/		/
備品の管理(備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか)			/		/
環境対策(区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか)			/		/
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか			/		/
【業務改善に関する事項】					
アンケート結果への対応(利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か)			/		/

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価(指定管理者による自己点検)		二次評価(所管課による評価)	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
要望への対応 (利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)			/		/
		一次評価合計	0 / 0	二次評価合計	0 / 0
		評価点割合(%)	#DIV/0!	評価点割合(%)	#DIV/0!

* サービス水準の採点方法

(5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)

* 管理運営等の採点方法

(5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおりの成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

一次評価(指定管理者)	
-------------	--

二次評価 (所管課)	経営基盤に関する評価 (中間年)	安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか【財務諸表審査の5段階評価において3以上「○」、2以下「×」】	
	総合評価	【評価できる点】	
		【改善すべき点】 [助言] [指導] [勧告] [命令]	

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)