

# 指定管理者評価マニュアル

平成22年4月改定版

文京区企画政策部企画課

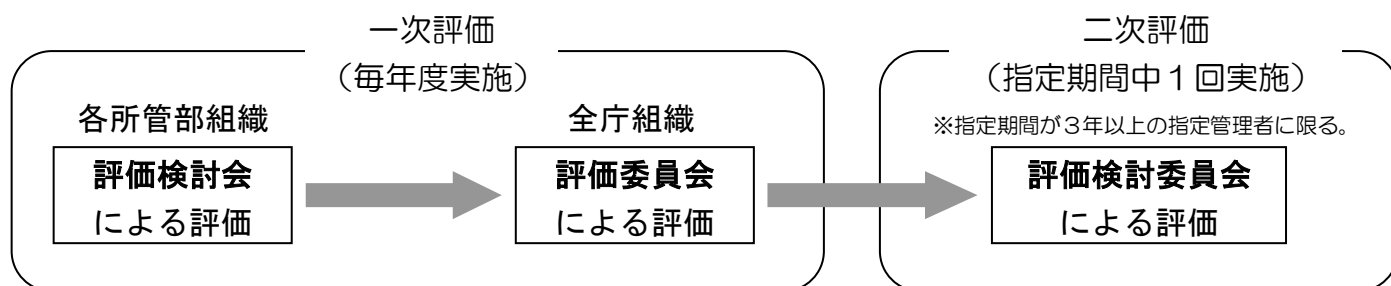
## はじめに

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減を図ることを目的として、平成15年の地方自治法の一部改正により創設された。

本区では、18年度から公の施設の一部に本制度を導入するとともに、指定管理者による管理運営が適切に行われているかについて、19年度から、所管部に設置する指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）による評価、20年度からは、それに加え、区幹部職員、学識経験者及び指定管理者制度の専門的知識を有する者をもって組織される指定管理者評価検討委員会（以下「評価検討委員会」という。）による評価を実施してきた。

21年度からは、新たに評価検討会による評価実施後に、評価検討会の評価の適正性を確認する指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を庁内に設置し、区としての最終評価を行うこととし、評価検討委員会による評価についても、指定期間が3年以上の指定管理者を対象に指定期間中1回実施することとした。

### 【評価の流れ】



本マニュアルは、21年9月に策定したマニュアルの一部を改定し、評価項目ごとに評価理由を付すこととするなど、これまで以上に評価の客観性や公平性を高めたものである。

今後も、指定管理者評価制度のより効果的な運用に資するため、適宜必要なマニュアルの見直しを図っていくものとする。

平成22年4月

### 【用語の定義】

一次評価 … 評価検討会及び評価委員会による評価をいう。

二次評価 … 評価検討委員会による評価をいう。

# 目次

第1章	一次評価	1
1	評価の目的	1
2	評価の頻度	1
3	評価の対象とする資料	1
4	評価の単位	1
5	評価の体制	2
6	評価の方法	2
	(1) 分野評価と総合評価	
	(2) 分野評価	
	(3) 総合評価	
7	評価結果報告書	8
8	評価委員会への報告	8
9	評価検討委員会への報告	8
10	評価結果の公表	8
第2章	二次評価	9
1	評価の目的	9
2	評価の頻度	9
3	評価の対象	9
4	評価の時期	9
5	評価の方法	9
6	評価結果の公表	9
第3章	その他	10
1	評価スケジュール	10
	(1) 二次評価を実施しない年度	
	(2) 二次評価を実施する年度	
2	指定管理者のセルフモニタリング	10
3	評価結果の活用	11
	(1) PDCAサイクル	
	(2) 次期指定管理者の募集・選定	
	(3) 優秀な指定管理者へのインセンティブ	
4	指定管理者への事前告知	11
5	情報公開基準	11
	〈参考〉評価例	13
	〈参考〉指定管理者評価検討会設置要領	17
	〈参考〉指定管理者評価委員会設置要綱	18
	〈参考〉評価検討会報告書	19

## 第1章 一次評価

### 1 評価の目的

- ① PDCA（計画・実行・評価・改善）サイクルを確立し、住民サービスの向上に資する。
- ② 施設の管理運営についての課題を整理し、次期指定管理者の募集・選定に活用する。

### 2 評価の頻度

毎年度、前年度の管理運営実績に対して実施する。

\* 実施時期については、P.10「第3章 その他 1 評価スケジュール」を参照

### 3 評価の対象とする資料

指定管理者の管理運営実績を公正に評価できる資料をもとに評価を行うこと。

下記の資料は、必須となるものを挙げたに過ぎない。評価は、多角的な視点から行うことでより精度の高いものとなることから、資料は、施設の性質等に応じて所管部で適宜付加するものとする。

- ① 協定書、業務要求水準書
- ② 事業計画書、企画提案書
- ③ 事業報告書
- ④ 利用者懇談会（利用者アンケート）実施報告書
- ⑤ 広報物
- ⑥ 金銭出納簿
- ⑦ 備品台帳
- ⑧ 所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果）
- ⑨ 苦情とその対応の記録
- ⑩ 個人情報保護規程、情報公開規程及びその対応記録
- ⑪ 危機管理マニュアル及びその対応記録
- ⑫ 前回の評価結果及び改善報告

### 4 評価の単位

原則、指定管理者を単位として評価する。ただし、一指定管理者の所管課が複数にまたがる場合は、所管課ごとに指定管理者を単位として評価する。

## 5 評価の体制

所管部に評価検討会を設置し、実施する。評価検討会の委員には、所管部の区職員だけではなく、公募等により施設利用者等の第三者を入れること。

また、評価検討会の評価の適正性を確認する評価委員会を設置し、区としての最終評価を実施する。

\* 評価検討会の設置については、P.17の「指定管理者評価検討会設置要領」参照

\* 評価委員会の設置については、P.18の「指定管理者評価委員会設置要綱」参照

## 6 評価の方法

### (1) 分野評価と総合評価

指定管理者の管理運営実績について、「分野」と「総合」の2つの視点で評価する。

分野評価は、評価項目ごとに4段階評価にもとづく採点を行い、その合計得点に応じた5段階評価とする。

総合評価は、各評価分野の得点を合計し、その合計得点に応じた5段階評価とする。

\* 評価例については、P.13～16を参照

### (2) 分野評価

#### ア 分野の種類

指定管理者の評価は、指定管理者制度の目的である「住民サービスの向上」と「経費の節減」への取組実績に、「公の施設としての適正な管理運営」への取組実績、PDCAサイクルに不可欠な「業務改善」への取組実績を加えた、4つを評価分野とする。

分野1 サービス向上の有効性

分野2 経費の効率性

分野3 管理運営の適正性

分野4 業務の改善性

#### イ 評価の項目及び評価の対象とする資料

原則、次表のとおりとし、評価の公正性を確保するため、全指定管理者共通とする。

##### (ア) 例外となるもの

以下の点は、例外の扱いとする。

① 評価項目⑦は、新設の施設については、評価対象外とする。

② 評価項目⑩は、施設の特성에応じて、所管部の判断で評価対象外とすることができるものとする。

③ 評価項目⑳は、前回の評価実績がない場合は、評価対象外とする。

④ 評価の対象とする資料は、所管部の判断で適宜付加するものとする。

評価分野	評価項目	評価の対象とする資料
サービス向上の有効性	① 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業を積極的に計画し、実施しているか。	・事業計画書 ・企画提案書 ・事業報告書
	② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	・協定書 ・業務要求水準書 ・事業計画書 ・企画提案書 ・事業報告書
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	・利用者懇談会実施報告書(利用者アンケート実施報告書) ・事業報告書
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	・広報物
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	・利用者アンケート実施報告書
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	・苦情とその対応の記録
	⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	・事業報告書(利用者数の推移が分かる資料)
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	・事業報告書
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	・事業報告書 ・モニタリング結果
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	・事業報告書
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	・金銭出納簿
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	・事業報告書
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	・事業報告書
	⑭ 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	・事業報告書 ・モニタリング結果
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	・備品台帳

	⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	・個人情報保護規程の整備状況 ・事業報告書
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	・情報公開規程の整備状況 ・対応記録
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	・危機管理マニュアル等の整備状況 ・対応記録
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	・事業報告書
業務の改善性	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	・前回の評価結果 ・改善報告

## ウ 評価の方法

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価する。

また、評価項目ごとに、客観的な評価の理由を記載するとともに、4段階評価で2または1となった評価項目については、改善事項を記載すること。

4段階評価の方法には、全委員の協議による方法と各委員の評価の合計を委員数で除して平均を算出する方法が想定されるが、どちらの方法を採用しても構わない。また、そのほかの方法であって公正性を担保できるものであれば、採用して構わない。

### (ア) 4段階評価

4段階評価は、下記のとおりとする。

評 価	評価内容及び基準
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。

#### 【4段階評価にあたっての留意点】

- ① 指定管理者制度導入施設においても、区と指定管理者が役割を分担している業務がある。評価をする際には、指定管理者が行うこととなっている業務に対してのみ評価を行うこと。
- ② 評価は、指定管理者から提出された実績報告書等の書類だけで行うのではなく、評価機関による施設の実地調査、指定管理者へのヒアリング等を積極的に採り入れ、実施すること。
- ③ 評価は、評価時点の管理運営状況ではなく、前年度の管理運営実績に対して行うこと。そのため、前年度中でなければ確認できない項目については、必ず前年度中に確認しておくこと。
- ④ 「有効性：③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。」は、利用者の意見をすべて反映させたかを評価するのではなく、施設の管理運営基準等に照らし利用者の意見を適切に取捨選択した上で、可能な限り業務に反映させたかどうかを評価すること。
- ⑤ 「有効性：⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。」は、あらかじめ具体的かつ客観的な評価基準を設定した上で評価する。施設の特性により利用者アンケートの内容が異なるため、全庁的な統一評価基準は設定せず、所管部で評価基準を設けること。
- ⑥ 「効率性：⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。」の「経費節減」とは、単なる数字上の経費の低減を意味するものではない。経費を支出すべきものに必要な経費を支出していない経費の低減は、ここでいう経費節減には当たらない。反対に、経費は増加しているが、その増加に見合う以上のサービスの向上が図られた場合は、ここでいう経費節減に当たることになる。  
所管部は、経費節減の内容まで把握した上で、評価すること。

#### (イ) 乗率

4段階評価の結果に応じた乗率は、下表のとおりとする。

4段階評価	乗率
4：優良	100%
3：適当	75%
2：課題あり	50%
1：要改善	0%

#### (ウ) 配点・得点

各評価項目の配点は、原則、次表のとおりとし、100点を満点とする。

ただし、評価項目を除外した場合は、その除外した項目の配点を差し引いた点数を満点とする。



評価分野	評価項目	配点
サービス向上の有効性 【配点40点】	① 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業を積極的に計画し、実施しているか。	4
	② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4
	⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8
経費の効率性 【配点12点】	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4
管理運営の適正性 【配点36点】	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4
	⑭ 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4
	⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4
業務の改善性 【配点12点】	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が行われたか。	12

(エ) 5段階評価（分野評価の最終評価）

5段階評価は、下表のとおりとする。

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

(3) 総合評価

ア 評価の方法

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価する。

また、評価全般についての所見を記載すること。

(ア) 5段階評価

5段階評価は、下表のとおりとする。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)

## 7 評価結果報告書

評価決定後、評価結果報告書を作成する。

評価結果報告書の記載項目は、全庁的な標準化を図るため、原則、共通とする。

\* 様式は、P.19～27参照

## 8 評価委員会への報告

区としての最終評価を行うため、評価結果報告書と評価の対象とした資料を速やかに評価委員会の事務局である企画課へ提出すること。

## 9 評価検討委員会への報告

二次評価は、指定期間が3年以上の指定管理者を対象に実施し、評価の対象をP.9の表のとおりとする。そのため、評価検討委員会へは、下表の評価結果と評価の対象とした資料を二次評価実施時にまとめて報告するものとする。

指定期間が3年未満の指定管理者に係る評価結果については、二次評価を実施しないため、報告は不要とする。

提出様式など詳細については、二次評価実施前に企画課から別途通知する。

指定期間	報告する評価結果
5年	1年目から3年目までの管理運営実績に対する評価結果
4年	1年目と2年目の管理運営実績に対する評価結果
3年	1年目の管理運営実績に対する評価結果

## 10 評価結果の公表

評価委員会の確認を経た評価結果は、所管課が区民や利用者に広く公表するものとする（二次評価を実施する年度については、二次評価と併せて公表）。ただし、ホームページでの公表は、企画課が行うものとする。

## 第2章 二次評価

### 1 評価の目的

- ① 区の最終評価を確認する。
- ② 施設の管理運営についての課題を整理し、次期指定管理者の募集・選定に活用する。

### 2 評価の頻度

指定期間中 1 回実施する。ただし、指定期間が 3 年未満のものについては、二次評価の目的を達することができないため、実施しない。

### 3 評価の対象

指定期間に応じて、下表のとおりとする。

指定期間	評価対象
5 年	指定管理者の 3 年目の管理運営実績
4 年	指定管理者の 2 年目の管理運営実績
3 年	指定管理者の 1 年目の管理運営実績

### 4 評価の時期

評価対象の一次評価終了後に実施する。

### 5 評価の方法

一次評価の対象とした資料、所管部及び指定管理者へのヒアリング結果等をもとに、区の最終評価の確認と次期指定管理者の選定に向けての指定管理者の管理運営に対する課題の指摘及び改善策の提案等を行う。

- \* 評価検討委員会は、二次評価とは別に、評価制度の課題の指摘、改善策の提案等も行う。

### 6 評価結果の公表

評価結果は、一次評価と併せて所管課が区民や利用者に広く公表するものとする。ただし、ホームページでの公表は、企画課が行うものとする。

### 第3章 その他

#### 1 評価スケジュール

評価スケジュールは、次のとおりとする。

##### (1) 二次評価を実施しない年度

- 2～5月 所管部による一次評価の準備作業  
(評価基準の作成、評価に必要な資料の収集、モニタリングによる実地確認、評価検討会開催準備等)
- 6～8月 所管部による評価検討会の開催
- 9月 企画課による評価委員会の開催  
一次評価の公表
- 11～12月 所管部による区議会第4回定例会報告

##### (2) 二次評価を実施する年度

- 2～5月 所管部による一次評価の準備作業  
(評価基準の作成、評価に必要な資料の収集、モニタリングによる実地確認、評価検討会開催準備等)
- 6～8月 所管部による評価検討会の開催
- 9月 企画課による評価委員会の開催
- 9～10月 評価検討委員会の開催  
一次評価・二次評価の公表
- 11～12月 所管部による区議会第4回定例会報告

月	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
二次評価を実施 <u>しない</u> 年度		一次評価準備				一次評価実施・公表					四定報告	
二次評価を実施 <u>する</u> 年度		一次評価準備				一次評価実施			二次評価実施・公表		四定報告	

#### 2 指定管理者のセルフモニタリング

指定管理者のセルフモニタリングの実施は、所管部の判断とする。実施する場合は、一次評価の際に使用する評価項目で実施し、評価方法も4段階評価とすること。

### 3 評価結果の活用

#### (1) PDCAサイクル

Check（評価）の結果をもとに、区と当該指定管理者で十分な話し合いを行い、区民サービスの向上に向けてのAction（改善）に役立てるものとする。

#### (2) 次期指定管理者の募集・選定

施設の管理運営についての課題を整理し、次期指定管理者募集の際の業務内容、業務要求水準や選定の際の審査項目、配点等の検討に活用する。

#### (3) 優秀な指定管理者へのインセンティブ

指定管理者の取組意欲を高めるため、所管部の判断で、二次評価結果が優秀な指定管理者に対して、次期指定管理者選定時に適当な優遇措置を講じるよう指定管理者選定委員会に具申することができるものとする（優遇措置を講じるかどうかやその措置内容については、指定管理者選定委員会の所掌事項となる。）。

#### 【優遇措置の例】

二次評価の総合評価	優遇措置の内容	備考
A	総合得点の10%の範囲内で加点する。	選定の際、一次審査、二次審査を行う場合は、どちらか一方のみに加点措置する。
B	総合得点の5%の範囲内で加点する。	
C～E	加点なし。	
* この優遇措置は、二次評価を行った指定管理者のみに講じる。そのため、指定期間が3年未満の指定管理者には、この優遇措置を講じない。		
* 二次評価の翌年度の一次評価（総合評価）が二次評価（総合評価）を下回った場合は、優遇措置を講じない。		

### 4 指定管理者への事前告知

評価結果が当該指定管理者の経営に影響を及ぼしかねないため、当該評価の実施については、指定管理者募集の際に、募集要項等で必ず告知することとする。

### 5 情報公開基準

評価報告書に記載されている情報は、すべて公開とする。

4段階評価の際の各委員の採点表については、委員名のみ非公開とする。

評価に用いた資料の公開の可否については、文京区情報公開条例に則り、所管部で適切に判断することとする。

## 《評価例》

### (1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点40点】	B 32点	① 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業を積極的に計画し、実施しているか。	4	3	3
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	4	8
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	3	3
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	2	2
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	3	6
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	4	4
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	3	6
		<b>【評価理由】</b> ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦  <b>※ 評価項目ごとに、客観的な評価の理由を記載します。</b>			



評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
経費の効率性 【配点12点】	C 8点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	3	3
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	3	3
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	2	2
【評価理由】					
⑧					
⑨					
⑩					
評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36点】	C 23点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	3	3
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	2	2
		⑭ 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	2	2
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	1	0
		⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4	3	3

<b>管理運営の適正性</b> <b>【配点3点】</b>	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	3	3	
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	4	4	
<b>【評価理由】</b> ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱					
<b>業務の改善性</b> <b>【配点12点】</b>	<b>C</b> 9点	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	12	3	9
	<b>《前回の指摘事項》</b>  <b>【評価理由】</b> ㉑				



## 《標準例》

### 〇〇〇〇センター指定管理者評価検討会設置要領

〇〇文〇〇第〇〇〇号 平成〇〇年〇月〇〇日部長決定

#### (設置)

第1条 文京区公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成17年6月文京区条例第25号）第11条による事業報告書その他文京区立〇〇〇〇センター（以下「〇〇〇〇センター」という。）の施設の管理の実績に係る評価を行うため、〇〇〇〇センター指定管理者評価検討会（以下「検討会」という。）を設置する。

#### (所掌事項)

第2条 検討会は、次の事項を検討する。

- (1) 〇〇〇〇センターの施設の管理の実績に関すること。
- (2) 〇〇〇〇センターの利用者アンケートの実施に関すること。
- (3) その他検討会が必要があると認めた事項

#### (組織)

第3条 検討会は、座長、副座長及び委員をもって組織する。

- 2 座長は、〇〇〇〇部長の職にある者とし、会務を総理し、検討会を代表する。
- 3 副座長は、〇〇〇課長の職にある者とし、座長を補佐し、座長に事故があるとき又は座長が欠けたときは、その職務を代理する。
- 4 委員は、別表に掲げる者とする。

#### (運営)

第4条 検討会は、座長が招集する。

- 2 座長は、必要があると認めたときは、〇〇〇〇センターの利用者、職員その他事案に関係ある者に検討会への出席を求め、その説明又は意見を聞くことができる。

#### (庶務)

第5条 検討会の庶務は、〇〇〇〇部〇〇〇課において処理する。

#### (委任)

第6条 この要領に定めるもののほか、検討会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

#### 付 則

この要領は、平成〇〇年〇月〇〇日から施行する。

#### 別表（第3条関係）

- 〇〇〇〇部〇〇課長
- 〇〇〇〇部〇〇課長
- 〇〇〇〇センターの利用者代表 ○人

## 指定管理者評価委員会設置要綱

平成21年10月27日21文企企第174号区長決定

(設置)

第1条 所管部が設置した指定管理者評価検討会（以下「検討会」という。）における指定管理者の評価結果の確認等を行うため、指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 評価委員会は、次の事項を所掌する。

- (1) 検討会における指定管理者の評価結果の確認に関すること。
- (2) 指定管理者が行う施設管理運営業務の改善点に関すること。
- (3) その他評価委員会が必要であると認めた事項

(組織)

第3条 評価委員会は、次に掲げる者をもって組織する。

- (1) 企画政策部長
- (2) 総務部長
- (3) 教育推進部長
- (4) 企画政策部企画課長
- (5) 総務部総務課長
- (6) 総務部契約管財課長

(委員長及び副委員長)

第4条 評価委員会に、委員長及び副委員長を置く。

- 2 委員長は、企画政策部長の職にある者とし、会務を総理する。
- 3 副会長は、総務部長の職にある者とし、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(運営)

第5条 評価委員会は、委員長が招集する。

- 2 委員長は、必要があると認めるときは、事案に関係ある者に評価委員会への出席を求め、意見を聴き、又は説明を求めることができる。
- 3 評価委員会は、委員の過半数以上の出席がなければ会議を開くことができない。

(庶務)

第6条 評価委員会の庶務は、企画政策部企画課において処理する。

(委任)

第7条 この要綱に定めるもののほか、評価委員会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

付 則

この要綱は、平成21年10月28日から施行する。

施設名を記入します。  
複数の施設を記載する場合は、  
「〇〇〇〇外〇施設」とします。

〇〇〇〇〇〇〇〇

## 指定管理者の管理運営に対する評価報告書

### 【平成〇〇年度実績】

評価対象年度を全角  
で記入します。

評価検討会による評価報告書が完成  
した年月を記載します。

要領に規定された正式名  
を記載します。

平成〇〇年〇月

〇〇〇部指定管理者評価検討会

所管課	〇〇〇部〇〇〇〇課
評価対象期間	平成〇〇年〇月〇〇日～平成〇〇年〇月〇〇日 (指定期間〇年中の〇年目)

## 1 指定管理の概要

指定管理期間の何年目の評価なのか記入します。

施設名称	〇〇〇〇〇〇〇〇
施設の設置目的	※ 施設設置条例の「目的」を引用します。
指定管理者名称	〇〇〇〇〇〇〇〇
指定期間	平成〇〇年〇月〇〇日～平成〇〇年〇月〇〇日
公募・非公募の別	※ 「公募」又は「非公募」を記入します。
管理業務内容	(1) (2) (3) (4)
利用料金制の有無	※ 「有」または「無」を記入します。

## 2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度					
収入	指定管理料				
	利用料金				
	合計 (A)				
支出	人件費				
	事務費				
	再委託費				
	修繕費				
	備品購入費				
	光熱水費				
	合計 (B)				
収支 (A) - (B)					

指定管理期間中の経過がわかるように毎年度の収支状況を記入します。

収入、支出の科目をできる限り詳細に記入します。ここに記載したものは、例示に過ぎません。

### 【特記事項】

※ 評価対象年度の収支状況に対する特記事項を記入します。前年度に比べ金額が大きく変わった科目については、その理由を記入します。

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度					
収入	受講料金				
	合計（A）				
支出	人件費				
	事務費				
	再委託費				
	備品購入費				
	合計（B）				
収支（A）－（B）					

指定管理期間中の経過がわかるように毎年度の収支状況を記入します。

収入、支出の科目をできる限り詳細に記入します。ここに記載したものは、例示に過ぎません。

【特記事項】  
 ※ 評価対象年度の収支状況に対する特記事項を記入します。前年度に比べ金額が大きく変わった科目については、その理由を記入します。

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	〇〇〇部長 〇〇 〇〇
2	副座長	〇〇〇〇部〇〇〇〇課長 〇〇 〇〇
3	委員	〇〇〇〇部〇〇〇〇課長 〇〇 〇〇
4	委員	〇〇〇〇部〇〇〇〇課長 〇〇 〇〇
5	委員	〇〇〇〇部〇〇〇〇係長 〇〇 〇〇
6	委員	〇〇〇〇部〇〇〇〇主査 〇〇 〇〇
7	委員	〇〇 〇〇（施設利用者）
8	委員	〇〇 〇〇（施設利用者）

4 4段階評価の方法

各委員の評価の合計を委員数で除して平均を算出する方法

- 以下の中から選択します。
- ①「全委員の協議による方法」
  - ②「各委員の評価の合計を委員数で除して平均点を算出する方法」
- ※①②以外の方法を選択した場合は、具体的に方法を記入します。



評価の対象とした資料とその資料をどの評価項目  
に用いたか分かるようにします。

## 5 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	事業報告書	①②⑥⑦⑧…
2	○○○○○○○○○	○○
3	○○○○○○○○○	○○
4	○○○○○○○○○	○○
5	○○○○○○○○○	○○
6	○○○○○○○○○	○○
7	○○○○○○○○○	○○
8	○○○○○○○○○	○○
9	○○○○○○○○○	○○
10	○○○○○○○○○	○○
11	○○○○○○○○○	○○

## 6 評価結果

### (1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点40点】	○ ○○点	① 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業を積極的に計画し、実施しているか。	4	○	○
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	○	○
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	○	○
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	○	○
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	○	○
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	○	○
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	○	○
		【評価理由】	<p>評価項目⑦を評価対象外とした場合、評価項目は削除せずに、配点、評価及び得点の欄は「-」とします。</p> <p>※ 評価項目ごとに、客観的な評価の理由を記載します。</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>④</p> <p>⑤</p> <p>⑥</p> <p>⑦</p>		

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
経費の効率性 【配点12点】	○ ○○点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	○	○
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	○	○
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	○	○
		【評価理由】 ⑧ ⑨ ⑩			
<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">           評価項目⑩を評価対象外とした場合、その評価項目は削除せずに、配点、評価及び得点の欄は「-」とします。         </div>					
評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36点】	C 23点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	○	○
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	○	○
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	○	○
		⑭ 利用者が快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	○	○
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	○	○
		⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	4	○	○
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4	○	○
		⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	○	○

<b>管理運営の適正性</b> 【配点36点】		⑱ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に 行われたか。	4	○	○
	【評価理由】				
	⑪				
	⑫				
	⑬				
	⑭				
	⑮				
	⑯				
	⑰				
	⑱				
評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
<b>業務の改善性</b> 【配点12点】	○ ○○点	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、 適切な改善が図られたか。	12	○	○
	《前回の指摘事項》 <div style="border: 2px solid red; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">           評価項目⑳が評価対象外となった場合、評価項目は削除せずに、配点、評価及び得点の欄は「-」とします。         </div> 【評価理由】 ㉑				



## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)