

指定管理者評価マニュアル

第10版
(令和元年6月改定)

文京区総務部契約管財課

はじめに

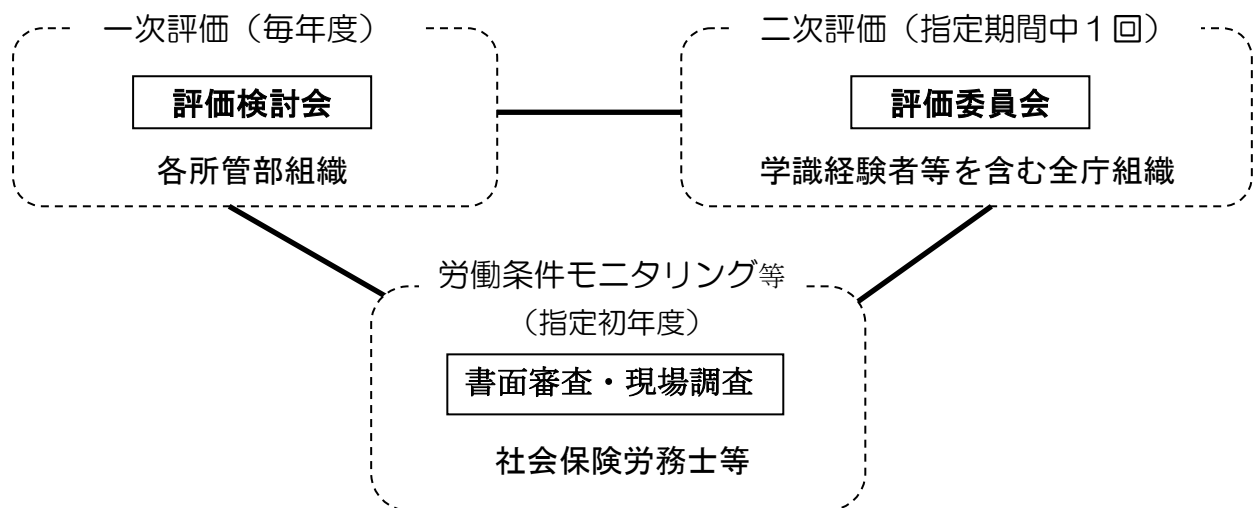
指定管理者制度は、多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減を図ることを目的として、平成15年の地方自治法の一部改正により創設された。

本区では、18年度から一部の公の施設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年度から評価を実施し、その後も客観的かつ実効性のある評価制度となるよう適宜、見直しを図ってきたところである。

25年度からは、これまでの評価体系を見直し、所管部組織である指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）による毎年度の一次評価と、学識経験者、指定管理者制度の専門的知識を有する者及び所管部以外の区の職員を委員とする指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）による指定期間中1回の二次評価を行うこととした。

また、30年度からは、適切な労働環境確保がなされているかの確認のため、指定初年度に社会保険労務士等によるモニタリングを実施することとした。

【評価の体系】



令和元年5月

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	評価報告書	7
8	評価委員会への報告	8
第2章	労働条件モニタリング	9
1	モニタリングの目的	9
2	対象施設	9
3	実施時期及び内容	9
第3章	二次評価	10
1	評価の目的	10
2	評価の頻度	10
3	評価の方法	10
第4章	その他	11
1	評価スケジュール	11
(1)	評価委員会による評価を実施しない年度	
(2)	評価委員会による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	11
3	評価結果の活用	11
(1)	P D C A 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	12
5	情報公開基準	12
6	評価結果の公表	12
〈参考1〉	《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	13
〈参考2〉	評価例	14
〈参考3〉	指定管理者の管理運営に対する評価報告書	18
〈参考4〉	指定管理者労働条件セルフチェックシート	28
〈参考5〉	指定管理者評価委員会設置要綱	31

第1章 一次評価

1 評価の目的

施設の所管部として指定管理者による管理運営が適切に行われているかを確認し、区民サービスの維持・向上を図る。

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.11「1 評価スケジュール」を参照すること。

* 指定管理者制度導入（更新）初年度は実施しない。

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基に評価を行うこと。

評価の対象とする資料の一例は、以下のとおりである。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評価検討会で適切に判断するものとする。

【資料一覧】

- ① 協定書
- ② 業務要求水準書
- ③ 事業計画書
- ④ 企画提案書
- ⑤ 事業報告書
- ⑥ 利用者懇談会（利用者アンケート）実施報告書
- ⑦ 広報物
- ⑧ 金銭出納簿
- ⑨ 備品台帳
- ⑩ 所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果）
- ⑪ 苦情とその対応の記録
- ⑫ 個人情報保護規定、情報公開規定及びその対応記録
- ⑬ 危機管理マニュアル及びその対応記録
- ⑭ 前回の評価結果及び改善報告

4 評価の単位

原則として、指定管理者を単位として評価する。ただし、一つの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、評価の透明性を確保するため、所管部の職員だけではなく、公募等により施設利用者等の第三者を、目安として1～2人程度入れることが望ましい。

〈参考1〉「〈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指定管理者評価検討会設置要領」 P.13

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」の二つの視点で評価する。

分野評価は、評価項目ごとに4段階評価に基づく採点を行い、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。

〈参考2〉「評価例」 P.14

(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、以下の四つを評価分野とする。

【評価分野1】 サービス向上の有効性

【評価分野2】 経費の効率性

【評価分野3】 管理運営の適正性

【評価分野4】 業務の改善性

イ 評価の項目

次表のとおりとし、原則として、全指定管理者共通とする。

評価分野	評価項目
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。
	② 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が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。
	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 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。
	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。
	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。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。

評価分野	評価項目
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。
	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。
	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。
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。
	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。
	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。
	⑭ 利用者が安全・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。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、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。
業務の改善性	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。
	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。
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。

《例外とする評価項目》

- ▶ 評価項目②は、自主事業を実施しない場合は、評価対象外とする。
- ▶ 評価項目⑦は、新設の施設については、評価対象外とする。
- ▶ 評価項目⑩は、施設の特性に応じて、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。
- ▶ 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。

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又は1となった評価項目については、必ず「改善すべき事項」を記載すること。

4段階評価の方法は、全委員の協議により行うものとする。

なお、事前に各委員が採点を行い、その結果を協議による評価の際の参考とすることを否定するものではない。

(7) 4段階評価

4段階評価は、下表のとおりとする。

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段階評価に当たっての留意点】

- 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。
- 評価は、評価項目ごとに協定書、業務要求水準書等で区が求めた要求水準を明確にした上で、評価の対象とする資料やヒアリング結果等から確認できる客観的事実に基づいて行うこと。本マニュアル策定前の業務要求水準書等の文書で要求水準を示していない評価項目については、暫定的に以下の基準で評価すること。

評 価	基 準
4：優 良	社会通念上又は行政サービスとして、当然に求められる対応を超えると思われる場合
3：適 当	社会通念上又は行政サービスとして、当然に求められる対応をしていると思われる場合
2：課題あり	社会通念上又は行政サービスとして、当然に求められる対応をしていると思われるが、一部に課題がある場合
1：要 改 善	社会通念上又は行政サービスとして、当然に求められる対応をしていないと思われる場合

注1) 抽象的な要求水準に対してその水準どおり具現化したに過ぎない場合は、評価は「3：適当」とする。

注2) 文書で要求水準を示していない評価項目についても、客観的事実に基づいて評価すること。ただし、その事実がどの基準に該当するかの判断は、評価検討会としての主観的な判断になることはやむを得ない。

- 評価理由は、評価結果を裏付ける客観的かつ具体的な理由を記載すること。
- 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。
- 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。

- 「サービス向上の有効性：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、利用者の意見を反映させた割合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を評価すること。
- 「サービス向上の有効性：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。
- 「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。」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。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。
- 「経費の効率性：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。」の「効果的・効率的な予算執行」とは、要した経費に見合う以上のサービスの向上が図られた場合等を意味する。
- 「管理運営の適正性：⑪金銭の管理が適正に行われたか。」は、施設での金銭の保管状況だけではなく、指定管理料や利用料金（使用料）の出納状況が適正に記録されているかどうかを確認し、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、除外した評価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 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4
	② 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が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	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、適切な意見については、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、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	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 利用者が安全・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 文京区個人情報の保護に関する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、毀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のっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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、適切な改善が図られたか。	12

(I) 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。

※ 改善すべき事項については、2又は1の評価を付けた場合は必ず記載することとする。

① 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 評価報告書

評価報告書の記載項目は、全庁的な標準化を図るため、原則として、共通とする。

〈参考3〉「指定管理者の管理運営に対する評価報告書」

P.18

8 評価委員会への報告

二次評価を行う年度に当たっては、評価検討会は、評価報告書と評価の対象とした資料を評価委員会へ報告するものとする。

第2章 労働条件モニタリング

1 モニタリングの目的

適切な労働環境の確保に対する区を取組を補完し、今後の指定管理運営をより適正なものとするため、人事・労務関係法令遵守の観点から、労働条件モニタリングを行う。

2 対象施設

平成28年度に指定管理者選定された施設から、順次実施する。

3 実施時期及び内容

募集・選定時に、応募事業者にセルフチェックシートを提出させ、適切な労働環境の確保がなされているかの確認を行う。

指定初年度に社会保険労務士等による労働条件モニタリングを実施することで、指摘に対する指定期間中の改善につなげる。

また、労働条件モニタリングの実施結果については、区ホームページに概要を掲載する。
〈参考4〉「指定管理者労働条件セルフチェックシート」

P.28

第3章 二次評価

1 評価の目的

学識経験者等の外部委員と所管部以外の職員によって、より客観的かつ専門的な視点で、評価検討会の評価の適正性を確認する。

また、指定管理者制度の運用上の課題についても検討し、次期指定管理者の募集・選定を含めた制度運用の改善を図る。

〈参考5〉「指定管理者評価委員会設置要綱」

P.31

2 評価の頻度

原則として、指定期間中1回実施する。また、評価対象は、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

3 評価の方法

原則として、一次評価と同様の方法（P.2「6 評価の方法」）で評価するが、詳細については、評価委員会が別に定める。

第4章 その他

1 評価スケジュール

(1) 評価委員会による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
- 6～7月 評価検討会による一次評価の実施
- 9月 所管部による9月定例議会報告又は資料提出

(2) 評価委員会による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
- 6～7月 評価検討会による一次評価の実施
- 9～10月 評価委員会による二次評価の実施
- 11～12月 所管部による11月定例議会報告又は資料提出

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
評価委員会による 評価を実施しない 年度	← 一次評価準備 →				← 一次評価実施 →			← 議会報告 →			
評価委員会による 評価を実施する年 度	← 一次評価準備 →				← 一次評価実施 →			← 二次評価 →		← 議会報告 →	

2 指定管理者のセルフモニタリング

セルフモニタリングを実施する場合は、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、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（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】

二次評価の総合評価	優遇措置の内容	備考
A	総配点の10%を加点する。	選定の際、第一次審査及び第二次審査の合計得点に加点措置する。
B	総配点の5%を加点する。	
C～E	加点なし。	
* 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、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ものとする。

5 情報公開基準

評価報告書に記載されている情報は、全て公開とする。

4段階評価の際の各委員の採点表における委員名は、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のっとり、所管部で適切に判断するものとする。

6 評価結果の公表

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。ただし、ホームページでの公表は、総務部契約管財課が行うものとする。

《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) 指定管理者が行う施設管理運営業務の実績の評価に関すること。
- (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聴くことができる。

(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

〈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 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	3	3
		② 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が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	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、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	3	6
		<p>【評価理由】</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>④</p> <p>⑤</p> <p>⑥</p> <p>⑦</p> <p>※ 評価項目ごとに、評価結果を裏付ける客観的かつ具体的な理由を記載します。</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】	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			
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 利用者が安全・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 文京区個人情報の保護に関する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、毀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のっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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
		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

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】	【評価理由】				
	⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱				
業務の改善性 【配点12点】	C 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
	《前年度総合評価における改善すべき事項》				
		【評価理由】			
		⑳			

(2) 総合評価

評価	C	得点	72/100 点
<p>【所見】</p> <p>※ 評価全般についての所見を記載します。 (評価項目について特筆する事項があれば記載してください。)</p> <p>【改善すべき事項】</p> <p>※ <u>4段階評価が2又は1となった評価項目については、必ず改善すべき事項にて指摘してください。</u></p>			

施設名を記載します。

協定書に記載の施設名と同一にしてください。

○○○○○○○○

指定管理者の管理運営に対する評価報告書

【平成○○年度実績】

評価対象年度を全角
で記載します。

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。

令和○○年○月

○○○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を記載します。

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」を記載します。
管理業務内容	(1) (2) (3) (4)
利用料金制の有無	※ 「有」又は「無」を記載します。

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。）

収入	科目		年度	年度	年度	年度	年度	
	指定管理料							
	利用料金							
	事業収入等							
	合計（A）							
支出	科目	内訳	年度	年度	年度	年度	年度	
	人件費	常勤職員						
		非常勤職員等						
		：						
	管理費	消耗品費						
		備品購入費						
		光熱水費						
		修繕費						
		再委託費						
	：							
	事業費	報償費						
		広告宣伝費						
		：						
	本社経費	人件費						
		1	本社 総務・経理等人件費					
		2	本社 支援要員人件費					
		3	本社 福利厚生費					
		販売費・一般管理費						
		4	本社 通信関係費					
		5	本社 広告宣伝費					
6		本社 研修費						
7		本社 情報処理費						
8		本社 旅費交通費						
9	本社 物品関係費							
10	本社 租税公課・保険料							
合計（B）								
収支（A）－（B）								
【特記事項】								

指定管理期間中の経過が分かるように毎年度の収支状況を記載します。

収入、支出の科目・内訳をできる限り詳細に記載します。ここに記載したものは、例示に過ぎませんので、各収支の内訳を適宜追加し作成してください。
ただし、本社経費については、本表に示すとおり分類し、記載してください。

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

収 入	科目		年度	年度	年度	年度	年度
	受講料						
	自動販売機収入						
	合計（A）						
支 出	科目	内訳	年度	年度	年度	年度	年度
	事業費	報償費					
		広告宣伝費					
		⋮					
	合計（B）						
収支（A）－（B）							
【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載します。前年度に比べ金額が大きく変わった科目については、その理由を記載します。							

指定管理期間中の経過が分かるように
毎年度の収支状況を記載します。

収入、支出の科目・内訳をできる限り詳細
に記載します。ここに記載したものは、例
示に過ぎませんので、各収支の内訳を適宜
追加し作成してください。

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 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	○○○○○○○○○	○○

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が分かるようにします。

5 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 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	○	○
		② 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が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	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、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	○	○
		【評価理由】 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦			
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。					
※ 評価項目ごとに、評価結果を裏付ける客観的かつ具体的な理由を記載します。					
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			
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。					

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	○ ○○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 利用者が安全・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 文京区個人情報の保護に関する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、毀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のっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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	○	○
		【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
業務の改善性	○ ○○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	○	○
	【評価理由】 ⑳	<p>《前年度総合評価における改善すべき事項》</p> <p>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。</p>			

(2) 総合評価

評価	○	得点	○○/○○○点
<p>【所見】</p> <p>※ <u>評価全般についての所見を記載します。</u></p> <p>(評価項目で特筆する事項があれば記載してください。)</p> <p>【改善すべき事項】</p> <p>※ <u>4段階評価が2又は1となった評価項目については、必ず改善すべき事項にて指摘してください。</u></p>			

評価対象外とした評価項目がある場合は、その項目の配点を差し引いた点数が満点となります。

《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。

ア 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%

イ 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)

■ 指定管理者労働条件セルフチェックシート

【労働基準法関係】

1 労働条件の明示【第15条関係】			
1	労働時間、賃金、退職、解雇等、法令で定められた事項を記載した書面を交付していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	雇入れに関する書類は適切に保管されていますか(3年)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2 賃金台帳【第108条関係】			
1	法令で定められた事項を記載した賃金台帳を適切に調製していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	賃金台帳は適切に保管されていますか(3年)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3 労働者名簿【第107条関係】			
1	全ての従業員の基本情報を記載した労働者名簿を適切に調製していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	労働者名簿は適切に保管されていますか(3年)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4 労働時間【第32～41条、109条関係】			
1	従業員の労働時間を適切に把握・管理し、記録していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	記録は適切に保管されていますか(3年)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5 年次有給休暇【第39条関係】			
1	取得・管理方法が整備されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	パートタイマーにも適正に付与されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	年次有給休暇を取った者が、賞与の査定等において、不利益を受けることはないですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	年次有給休暇の計画付与を行っている場合において		
①	計画付与の協定は締結されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
②	協定内容は運用上不備がないように決定されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5	時期変更権を行使したことがありますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
6 時間外労働・休日労働【第36条関係】			
1	「時間外労働・休日労働をさせる必要のある具体的事由」の記載は適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	1日の延長時間を超えて残業させることはないですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	1か月の延長時間は限度時間内ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	1年の延長時間は限度時間内ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5	1か月・1年の起算日は明記されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
6	協定の有効期間は1年以内になっていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
7	特別条項付きの協定を締結している場合において、記載内容は適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
8	届出は協定の有効期間開始前にされていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
9	協定届は事業場で締結し、備え付けられていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
10	協定内容の周知は徹底されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

7 割増賃金【第37条関係】			
1	割増賃金の計算方法は適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
8 労働者代表【労働基準法施行規則第6条の2関係】			
1	労使協定を締結する場合、労働者代表を適正に選任していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
9 就業規則【第89条、第90条、第106条関係】			
1	就業規則は適切に作成されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	就業規則は適切に届出されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	就業規則は従業員に周知されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

【労働安全衛生法関係】

10a 衛生管理者【第12条関係】		※常時50人以上の労働者を使用する事業場の場合	
1	衛生管理者が適切に選任され、労働基準監督署に報告されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	衛生管理者の役割は明確になっていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	衛生管理者は週に1度以上事業場内の点検を行っていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
10b 安全衛生推進者【第12条の2関係】		※常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場の場合	
1	安全衛生推進者を選任していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	安全衛生推進者の氏名を作業場の見やすい箇所に掲示する等、労働者に周知していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
11 産業医【第13条関係】		※常時50人以上の労働者を使用する事業場の場合	
1	産業医を選任し、労働基準監督署に報告していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	毎月1回以上、産業医による事業場内の巡視が行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	産業医による社員の健康管理及び作業環境に関する指導・助言等が適切に行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
12 衛生委員会【第18条関係】		※常時50人以上の労働者を使用する事業場の場合	
1	衛生委員会を設置していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	衛生委員会は毎月1回開催されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	衛生委員会の構成メンバーは適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	衛生委員会での議事内容は記録され保管されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
13 健康診断【第66条関係、労働安全衛生規則第43～45条、第50～52条他】			
1	雇入れ時の健康診断は適切に行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	定期健康診断は適切に行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	健康診断受診対象者は適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	深夜業従事者には1年に2回健康診断が行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5	健康診断内容は全て網羅されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
6	再検査等の受診指導が行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
7	所見のある者に対して産業医の意見を聞いていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
8	個人票は、個人のプライバシー保護を考慮して保管されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
9	個人票は適切に保管されていますか(5年間)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
10	健康診断結果報告は適正に行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

14 安全衛生教育【第59条】			
1	入社時に安全衛生教育が行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	配置転換時に安全衛生教育が行われていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

【健康保険・厚生年金保険法関係】

15 社会保険関係(健康保険・厚生年金保険)【健保法第9条、厚保法第9条他関係】			
1	社内の社会保険加入要件は適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	加入要件どおりに、該当者を全員加入させていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	年金受給者である非常勤役員等を適正に加入させていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	標準報酬決定・改定時は適正に保険料を算出し決定していますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5	臨時の特別手当やインセンティブ等も保険料を徴収し、その都度賞与支払届が提出されていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
6	被保険者に関する書類は適切に保存されていますか(2年間)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

【労働者災害補償保険・雇用保険法関係】

16 労働保険関係(労災保険・雇用保険)【労働保険の保険料の徴収等に関する法律第3条、第4条、第10～12条他関係】			
1	労働保険関係を適切に成立させていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2	適用業種は適正ですか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3	加入要件どおりに加入させていますか (短時間被保険者も加入させていますか)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4	保険料の算定基礎額は適正ですか(漏れはありませんか)	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5	出向者の取扱いは適正にされていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
6	兼務役員の取扱いは適正にされていますか	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

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
改正 平成 23 年 3 月 28 日 22 文企企第 358 号部長決定
改正 平成 24 年 6 月 4 日 24 文企企第 68 号部長決定
改正 平成 25 年 4 月 1 日 25 文企企第 4 号区長決定
改正 平成 28 年 4 月 1 日 28 文総契第 112 号部長決定

(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 条の事業報告書その他施設の管理の実績に係る評価を行うため、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) 所管部が設置した指定管理者評価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、次に掲げる職にある者をもって組織する。

- (1) 総務部長
- (2) 企画政策部企画課長
- (3) 企画政策部財政課長
- (4) 総務部総務課長
- (5) 総務部契約管財課長
- (6) 学識経験者 2 人以内
- (7) 指定管理者制度の専門的知識を有する者 1 人

(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、前条第 6 号に規定する学識経験者のうちから、委員の互選により選出する。
- 3 副委員長は、委員長が指名する。
- 4 委員長は、評価委員会を代表し、会務を総理する。
- 5 副委員長は、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、必要があると認めたときは、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、総務部契約管財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。

付 則

この要綱は、決定の日から施行する。

付 則

この要綱は、決定の日から施行する。

付 則

この要綱は、決定の日から施行する。

付 則

この要綱は、決定の日から施行する。