

平成22年度東村山市指定管理者導入施設の管理運営に対する評価要領

この要領は、東村山市の公の施設で指定管理者が管理運営を行っているものを対象に評価（モニタリング）を行う場合の手順及び考え方を定める。

1 評価の趣旨

当市では、平成18年度から指定管理者制度を導入しており、一定の成果を出しているが、管理運営が適正に行われているかを指定管理者・市・指定管理者管理運営評価協議会（以下「評価協議会」という。）の三者でクロスチェックを行うことにより、更なる市民サービスの向上に資することとする。

2 評価の根拠

各施設の基本協定中、評価に関する規定

既存の指定管理者導入事業について、評価に関する規定がない場合は、今年度中に内容を検討し、当該規定を盛り込むよう努めること。 別紙1

3 評価の方法

(1) 評価の段階

次の3段階に分けて評価し、指定管理者の管理運営が適正に行われているかをチェックする。

第1段階 指定管理者による自己評価

指定管理者が行う事業について自ら振り返り、検証するもの

第2段階 市による評価

指定管理者を指定している立場である市が、指定管理者が行った業務及び評価を根拠資料や実地調査等により検証するもの

第3段階 評価協議会による評価

評価や管理運営について専門知識を有する者を外部委員として招き、第1段階及び第2段階の評価結果を検証し、総合評価を行うもの

(2) 評価の種類

各段階で行う評価は、概ね次表に掲げるものとする。ただし、事業の性質等により検討の余地があるものについては、指定管理者と市が十分協議をした上で行うかどうか決めるものとする。

種類	説明	実施所管		
		指定 管理者	市	評価 協議会
利用者アンケート	施設利用者の感想、意見等を聴くことにより、顧客満足度を測定する。 具体的な方法及び書式（例）について	●		

	は、 <u>別紙2</u> のとおり			
苦情・要望等の対応報告	利用者から窓口等に寄せられた苦情・要望等は、記録を取っておき、改善を図ったのかを見る。	●		
運営会議	施設によっては、市民（利用者）や学識経験者等を委員とした運営会議を設置している所がある。そこで出された意見は、利用者側の要望及び改善点であるため、どのように反映したのかを見る。	●		
各種報告書	日報、月報、年度報告書及びその根拠となる資料に基づき、適正な管理運営がされたかを見る。		●	●
評価シート	業務の履行、維持管理、サービスの質、個人情報保護、（指定管理者の）経営状況等の見地から項目を挙げ、一覧にした評価シートを作成し、項目ごとに達成度を測定する。 評価シートの作成要領及びシート（例）については、 <u>別紙3</u> のとおり	●	●	●
関係者ヒアリング	報告書や評価シート等の紙面では分からないことその他必要なことについて、関係者に聴取する。 ここでいう「関係者」とは、指定管理者及び市（所管課）を指す。		●	●
実地調査	報告書や評価シート等の紙面では分からない場合その他必要な場合について、実際に施設を見て判断する。		●	●
その他	この表に掲げるもののほか、必要と認められる調査	必要に応じて		

(3) 評価に伴う費用（モニタリングコスト）

評価に伴う費用として想定されるものとしては、印刷等に要した消耗品費や作成・実施に要した人件費等が考えられる。

指定管理者導入の趣旨が、業務の効率性と追求と市民協働を通して、市民サービスの向上に資することにあるため、これらの費用は、最小限に抑えるように努めなければならない。

指定管理者、市及び評価協議会は、各々の立場で評価を行うことになるため、要した費用も各々で負担することとする（ただし、評価協議会は市の機関であるため、市の負担に含まれる。）。

指定管理者も評価費用を負担する旨は、協定に規定しておくこととする。

(4) 評価結果の情報公開について

東村山市情報公開条例（平成10年東村山市条例第28号。以下「条例」という。）第16条の規定により、指定管理者についても同条例の規定に沿って情報公開を行っていくことが求められる。

ア 評価結果を公開するタイミング

当市の評価は3段階あるが、協議会が行う評価が最終的な評価である。したがって、協議会評価の終了時点とする。

イ HPに掲載する情報

アと同様の理由から、協議会評価をまとめたものを掲載するものとする。

(5) 評価後の対応について

評価内容が良かった場合はそのまま継続し、悪かった場合は、市から適切な指導を行い、業務改善をさせるものとする。この場合の通知方法については、市（所管課）の裁量によるものとする。

評価に関する規定（参考例）

（モニタリングの実施）

第 条 甲は、乙が行う管理業務が管理運営の基準に適合しているかどうかを確認し、施設の安定的、継続的な管理運営を確保するために、管理業務の実施状況の調査（以下「モニタリング」という。）を実施するものとする。

2 乙が行うモニタリングの内容は、次のとおりである。

- （1） 事業、業務の実施状況について日報を作成すること。
- （2） 事業、業務の実施状況について自己評価を実施すること。
- （3） 利用者アンケートの実施

3 甲は、必要に応じて、乙に対しモニタリングを行うことができる。

4 乙は、モニタリングの実施にかかる費用を負担する。

（利用者アンケート調査）

第 条 乙は、施設利用者満足度の向上を目的として、すべての利用者を対象に事業、業務の実施状況に関するアンケート調査を実施し利用者の意見・苦情等を聴取するものとする。

2 乙は、アンケート結果について、集計、分析、自己評価を行い、管理運営に反映させるとともに甲に報告するものとする。

利用者アンケートの実施について

1 目的

指定管理者導入施設について、利用者の意見（生の声）を取り入れることにより、長所は継続し、改善点は改善を行うことを通して、更なる市民サービスの向上に資することを目的とする。

2 対象施設

原則として指定管理者を導入する全施設

ただし、事業の性質上、アンケートがなじまないと思われるものについては、市と指定管理者とでよく協議して対応を決めること。

3 実施主体及び費用負担

利用者アンケートは指定管理者による自己評価に位置づけられているため、項目の作成及び実施は指定管理者とする。生じた費用等は、指定管理者の負担とする。ただし、実施方法等は、適宜市（所管）と協議するものとする。

4 作成（例）

施設ごとに性格が異なるため、詳細は指定管理者によるところが大きいですが、参考までに、アンケートの作成（例）を別紙のように示しておきたい。必ずしもこの例によらなければならないものではない。

5 実施時期

これも施設ごとに決めることではあるが、年度内に1回以上は行うこととしたい。

アンケートは、評価の資料となるため、なるべく多くのサンプル数を集め、終了後に傾向等を分析し、指定管理者として一定の見解を示せるようにしておくことが望ましい。

_____(施設名)_____利用者アンケート（例）

当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

当施設では、平成 年 月より、東村山市から指定された_____(指定管理者名)_____
が管理運営を代行する指定管理者制度を導入しております。

そこで、日ごろ当施設を利用されているかたにアンケートを行い、今後の管理運営に生かしていきたいと考えております。

お忙しいところ恐縮ではありますが、ぜひご協力いただきますようお願いいたします。

※ 以下の質問に対して、当てはまるところ1ヶ所に「✓」をつけてください。理由などの（ ）内は、さしつかえなければお書きください。

1 あなたのことをお聞かせください。

- ・あなたの性別は？ 男性 女性

- ・あなたの年齢は？ 20歳未満 20歳代 30歳代
 40歳代 50歳代 60歳代
 70歳代以上

- ・あなたの職業は？ 学生 会社員・公務員 自営業・農業
 アルバイト その他 無職

- ・あなたのお住まいは？
 本町 久米川町 秋津町 青葉町 恩多町 萩山町
 栄町 富士見町 美住町 廻田町 多摩湖町 諏訪町
 野町 市外（ 区・市・町・村）

2 あなたが本日、利用した施設は何ですか？

※ 例えば、駐輪場であれば駐輪場の場所などを項目化する。

3 あなたは、どのくらいこの施設を利用していますか？

- 初めて 月1回くらい 週1回くらい 週2回以上

4 施設内はきれいになっていますか？

- きれいである どちらとも言えない
- 汚い（特にどの場所ですか _____）

5 施設内の職員の対応はいかがですか？

- 満足している どちらとも言えない

不満である（理由 _____ ）

6 また利用したいですか？

利用したい どちらとも言えない

利用しない（理由 _____ ）

7 その他、お気づきの点がありましたら自由にお書きください。

以上でアンケートは終了です。このアンケートで得られたデータは、アンケート集計にのみ使用いたします。ご協力ありがとうございました。

東村山市指定管理者評価シートによる評価

1 評価の目的

業務の履行、維持管理、サービスの質、個人情報保護、(指定管理者の) 経営状況等の見地から項目を挙げ、一覧にした評価シートを作成し、項目ごとに達成度を測定することで、指定管理者、市及び評価協議会が業務の実態を客観的かつ適切に共有化し、サービス向上の一助とすることを目的とする。

2 各段階における評定基準

(1) 指定管理者による自己評価

各評価項目について、指定管理者自身が業務を振り返り、達成できたか

(2) 市による評価

(1)の結果について、確認資料等で確認できるような適正なものであるか

(3) 評価協議会による評価

(1)(2)の結果に基づいて外部委員の見地から検証し、適正な管理運営が行われているか

2 評価シートの作成

評価シートの作成は、市(所管課)が行う。

施設の実状に合わせて、ふさわしい項目を一覧表形式で設定していく。

評価項目は、達成度を見るため、できる限り具体的なものとし、評点がつけやすいものを作成する。したがって、選択肢が多く考えられるものや、結論が出るまでに時間がかかるもの(結論が出せないもの)、確認資料等がないものはなるべく避けるようにする。

また、評価項目は原則として肯定的なニュアンスの言い切り表現とし(例:「～できている。」)、疑義が生じないように心がける。

参考までに、評価シートの例を別紙のように示しておく。必ず盛り込むものとしては、評価項目、評価の視点、確認資料及び各段階の評点を記入する欄が挙げられる。

3 評価シートによる評価方法

(1) 評価項目に従い、評点を付ける。

評点は、各評価項目が達成できているかどうかを○×形式で付けていくものとする(記入欄は、指定管理者は「指定管理者評価」、市は「市評価」、評価協議会は「協議会評価」)。各評点の大まかな基準を以下に示す。

評点	評価理由
○	その項目につき、適正に行われている。
×	その項目につき、達成までには至らないため、改善の余地がある。

(2) コメントを記入する。

市、評価協議会の評価については、「コメント」欄に、なぜその評点になったのか、どの根拠資料で達成度が確認できたのかを簡潔に記入する。ただし、指定管理者については、評価項目の内容が達成しているか否かのみを問うので、評点のみの記入

でよい。

(3) 全体評価を算出する。

評点をすべて付け終わったら、各評点の数を集計し、全項目数に占める○が付いた項目数の割合を算出し、全体評価をABC方式で付ける。

算出結果は、「評価結果及び意見等」欄の表に記入する。色の付いた部分が全体評価となる。全体評価の大まかな基準を以下に示す。

評価	○の数の割合	評価理由
A	8割以上	適正に管理運営されている。
B	2／3以上8割未満	努力項目はあるが、概ね管理運営に支障はない。
C	2／3未満	早急に業務改善に努めるべきである。

(4) 「評価結果及び意見等」欄を記入する。

各段階の欄が設けられているため、講評を記入していく。

評価の善し悪しに限らず、「×」がついた項目については、この欄に評価理由を記入するものとする。

東村山市指定管理者評価シート(例)

施設名 _____
 指定管理者名 _____
 市担当課・担当者氏名 _____
 作成年月日 _____

評価項目	③ 指定管理者管理運営評価協議会による評価						
	② 市による評価		① 指定管理者による自己評価				
	評価の視点	指定管理者評価	確認資料等	市評価	(市)コメント	協議会評価	(協議会)コメント
業務の履行	執行体制	各窓口に、仕様書等のとおり人員の配置がされている。		仕様書、出勤簿等			
	報告・連絡・相談	定められた期間内に、市と指定管理者との間で業務の報告・連絡・相談がされている。		仕様書、日報等			
		指定管理者で業務会議等が行われている。		日報、月報ほか			
	記録の整理保管	業務等の記録は、所定の場所に保存され、いつでも取り出せるようになっている。		実地			
窓口から見える所に書類が散乱していない。			実地				
法令、協定書等の遵守	指定管理者業務は、他の業者への委託が禁止であるが、これを守っている。		協定書、日報、月報等				
維持管理	清掃	指定管理者の管理区域内は、定期的に清掃されている。		仕様書、アンケート等			
		ごみは所定の場所に捨て、指定日に出している。		日報等			
	修繕	破損(故障)している箇所が見つければ、適切に修繕している。		日報、修繕報告書等			
	安全性の確保	突起物、大型機械の前など、危険と思われる箇所に安全性を確保する対策(柵の設置など)がされている。		フロア図等			
		階段等に不要なものが置かれていない。		実地、アンケート			
	警備	警備員による定期的な巡回など、警備体制が整えられている。		日報、月報等			
緊急時	事故、災害など緊急時の避難誘導や初動態勢のマニュアル等がある。		マニュアル				
サービスの質	予約業務	予約手続の遅滞等に関する苦情がない。		日報、苦情記録簿等			
		施設使用等で、特定の人(団体)に偏ることなく使用許可を出している。		利用記録等			
	窓口対応	窓口に来た来場者に対し、横柄な態度を取ることなく使用許可を出している。		アンケート			
		利用者から案内を求められた場合、親切な対応をしている。		アンケート			
		窓口業務を行う者に対して研修を行っている。		日報、研修資料等			
	苦情対応	利用者から苦情が出された場合、記録簿等に記録している。		日報、苦情記録簿等			
		利用者から出された苦情について、指定管理者から市に報告がある。		苦情記録簿、市・指定管理者打合せ簿等			
	情報の発信	施設の機能(空き状況も含む。)やイベント等の情報をホームページ等で発信している。		ホームページ			
情報の透明性	利用者から説明を求められた場合、必要な回答を行っている。		日報、アンケート等				
自己評価	アンケート等の手法で定期的に評価を行っている。		アンケート等				
個人情報保護	PCの取扱い	PCは決められた所で使用している。		マニュアル等			
		PCを使用した後、あるいは業務終了後に、決められた場所にしまっている。		マニュアル等			
		PCの入れ替え時には、データを消去している。		マニュアル等			
	個人情報の管理	業務上知った個人情報は、外に持ち出せない(持ち出さない)ようにしている。		協定書、マニュアル等			
		記憶媒体(FD、MD、CD-R、USBメモリー等)に記憶された個人情報の取扱いは、マニュアル等のとおり行われている。		マニュアル等			
経営状況	収入	前年に比べて10%以上減少していない。		月報、年度報告書等			
	支出	前年に比べて10%以上増加していない。		月報、年度報告書等			
	会計処理	伝票の改ざん、カラ伝票の作成などの不正経理は行われていない。		伝票、年度報告書			
		資金運用の面で負債は生じていない。		月報、年度報告書等			
		会計処理事務について、複数の担当者によりチェックされている。		月報、年度報告書等			
		現金等の管理は、決められた場所で行っている。		マニュアル等			
		会計処理のマニュアルはある。		マニュアル			
計画的な事業進捗	年度又は月ごとの目標が存在する。		年度(月次)報告書				
	目標に基づいて事業が進められている。		年度(月次)計画書、日報、月報等				

指定管理者自己評価 評価理由及び意見等

評点	数
○	
×	
自己評価	

市評価 評価理由及び意見等

評点	数
○	
×	
市評価	

協議会評価 評価理由及び意見等

評点	数
○	
×	
協議会評価	