

## 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28年3月28日改訂)

(平成31年4月23日改訂)

## 1 目的

地方自治法第244条の2に基づき、板橋区の指定管理者制度導入施設について、効率的な運営やサービス水準の維持・向上、利用者の安全対策など、当初の導入目的に則り適切に運営されているかどうかをモニタリングし、客観的に評価・検証（以下「評価等」という。）を行うための基本的な考え方を示すものとして本方針を策定する。

## 2 評価等の対象

板橋区の公の施設の管理を代行する全ての指定管理者及びその業務全般を対象とする。

## 3 評価等の種類

評価等は、次のとおり、指定管理者自身が行う自己評価（以下、「自己評価」という。）、施設を所管する課（以下「所管課」という。）が実施するモニタリング及び外部委員を含む評価委員会が行う評価の3段階とする。

評価等の方法、対象、実施時期などについては、あらかじめ指定管理者と十分協議のうえ、協定で明確にしておく。

### (1) 自己評価

#### ① 実施時期

毎年度実施するものとする。なお、報告は、毎年度事業終了後に区に提出する事業報告書に付すこととする。

#### ② 評価者

指定管理者

#### ③ 実施方法

ア 事業報告書の作成（指定期間満了後の報告書には指定期間の総括評価を含むものとする。）

イ 利用者アンケート調査（毎年実施。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（事業報告書の様式に含む。）

### (2) 所管課モニタリング

#### ① 実施時期

毎年度実施するものとし、指定初年度に実施するモニタリング評価については④のとおり実施するものとする。なお、翌年度の予算に反映させるため、遅くとも9月の予算編成前に行うものとする。

#### ② 評価者

所管課

#### ③ 実施方法

ア 事業報告書（自己評価含む）の内容審査

イ 立ち入り調査

※指定期間最終年度は、指定期間中に立ち入り調査を実施しておくこと。

ウ アとイの結果に対する所管課長の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し、現指定管理者に結果を通知する。

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し、前指定管理者に結果を通知する。

・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）を実施し、現指定管理者に結果を通知する。

※事中評価（業務点検）は、必要に応じて指定管理者評価シート〔自己評価・所管課モニタリング用〕を活用しながら、立ち入り調査時に実施する。

### (3) 評価委員会評価

#### ① 実施時期

原則として、指定期間中に1回は実施するものとし、その年度は、指定期間の中間年とする。ただし、指定期間が5年を超える場合には3年ごとに実施する。なお、翌年度の予算等に反映できる時期に実施することとする。

#### ② 評価者

評価委員会

ア 原則として、施設ごとに評価委員会を設置する。ただし、同種の施設が複数あり、それぞれ異なる指定管理者に管理運営を委ねている場合は、利用者サービスの比較の観点から、共通の評価委員会の設置又は複数の評価委員会における委員の併任を可能とする。

イ 評価委員会は、概ね5名程度の委員をもって構成する。

ウ 委員の任期は、評価を実施する当該年度内とする。

エ 委員会に委員長を置く。

オ 評価委員会の委員は、区職員のほか、評価の透明性・公平性等を確保するため、原則として2名以上の利用者代表等外部委員を含むものとする。

カ 評価委員会の委員は、指定管理者選定委員会委員を兼ねることができる。

#### ③ 実施方法

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

エ 指定管理者の財務状況審査（別紙1「財務状況点検の概要」参照）

オ 指定管理者が雇用する従業員等の労働条件審査（別紙2「労働条件点検の概要」参照）

※なお、財務状況及び労働条件の点検結果については、点検を受託した外部専門家からの報告書に基づき、評価委員会が評価する。

カ アからオまでの結果を評価し、評価委員会の意見を付して、委員の合議により決定し、区長に報告

キ 庁議（連絡調整会議）及び議会（委員会）報告を行う。

#### ④ 専門家による評価（財務状況及び労働条件の点検）

ア 評価委員会が行う評価を補完するため、財務状況及び労働条件の点検を外部専門家に委託する。

- イ 前項の内容を受託する外部専門家は、財務状況の点検については、公認会計士、税理士、中小企業診断士のいずれかの資格、労働条件の点検については、社会保険労務士の資格を有する者とする。
- ウ 外部専門家側の窓口を個人ではなく団体に一本化することとし、点検時に派遣する専門家の人選や1件当りの報酬金額を含め、各施設の点検・評価手法などのレベルを均質に保つための協定書を区と団体との間で取り交わす。
- エ 点検内容の精査や方針の決定など、区として統一的な対応が必要なものについては、区側と外部専門家側の窓口を一本化する。
- オ 個々の施設の点検などの詳細などのほか、委託契約や会計事務については、区と外部専門家の所属する団体との間で事前に取り交わした協定に基づいて、所管課が行う。
- カ 委託契約は前項の協定書に基づき各主管課で締結し、派遣された外部専門家と点検の詳細を詰める。
- キ 財務状況及び労働条件の点検の実施方法等は、別紙1「財務状況点検の概要」ならびに別紙2「労働条件点検の概要」のとおりとする。

#### 4 評価等の基準及び視点と項目

評価に一貫性を持たせ、PDCAサイクルをより機能させることで、区民サービスの向上を図る観点から、指定管理者の自己評価及び所管課モニタリング並びに評価委員会評価における評価基準及び視点、項目は、別紙3「指定管理者評価基準」及び別紙4「指定管理者評価シート（見本）」のとおり、統一することとする。

ただし、評価委員会評価については、委員等の専門性を重視する観点から、別紙4の評価項目を適宜変更・追加できるものとする。

また、所管課モニタリングについては、施設の特性に合わせた評価を行う観点から、必要に応じて、評価項目や視点を補完する点検項目等を整理するものとする。

#### 5 措置及び措置状況の報告

- \* 評価結果を指定管理者に通知する。改善を要する事項があった場合は、所管課長は指定管理者に対し、期限を定めて、指導・勧告・命令など改善に向けて必要な措置を講ずる。
- \* 所管課長は、評価委員会の評価に基づき、指導・勧告・命令など必要な措置を講じた場合は、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。
- \* 所管課長は、指定期間内の評価等の結果を蓄積し、年度間比較により、評価が低下した項目がある場合は速やかに原因調査と必要な措置を講ずる。
- \* 所管課長は、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。
- \* 指定管理者を新たに導入する施設及び指定の更新を迎える施設における人件費の算定にあたっては、評価等の結果を基に関係部署と協議のうえ、必要な従業員数、人件費等について、一定の基準等を作成するものとする。

## 6 常任委員会への報告

評価結果の議会への報告については、以下のとおり統一する。

### (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）
- ・事業内容

### (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。

## 7 評価結果公表・公開

### (1) 公表

所管課長は、評価委員会が行った評価の結果を、常任委員会へ報告後、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し、ホームページなどを通じて行うものとする。

### (2) 公開

評価委員会による評価項目別の評価内容を公開する場合は、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。

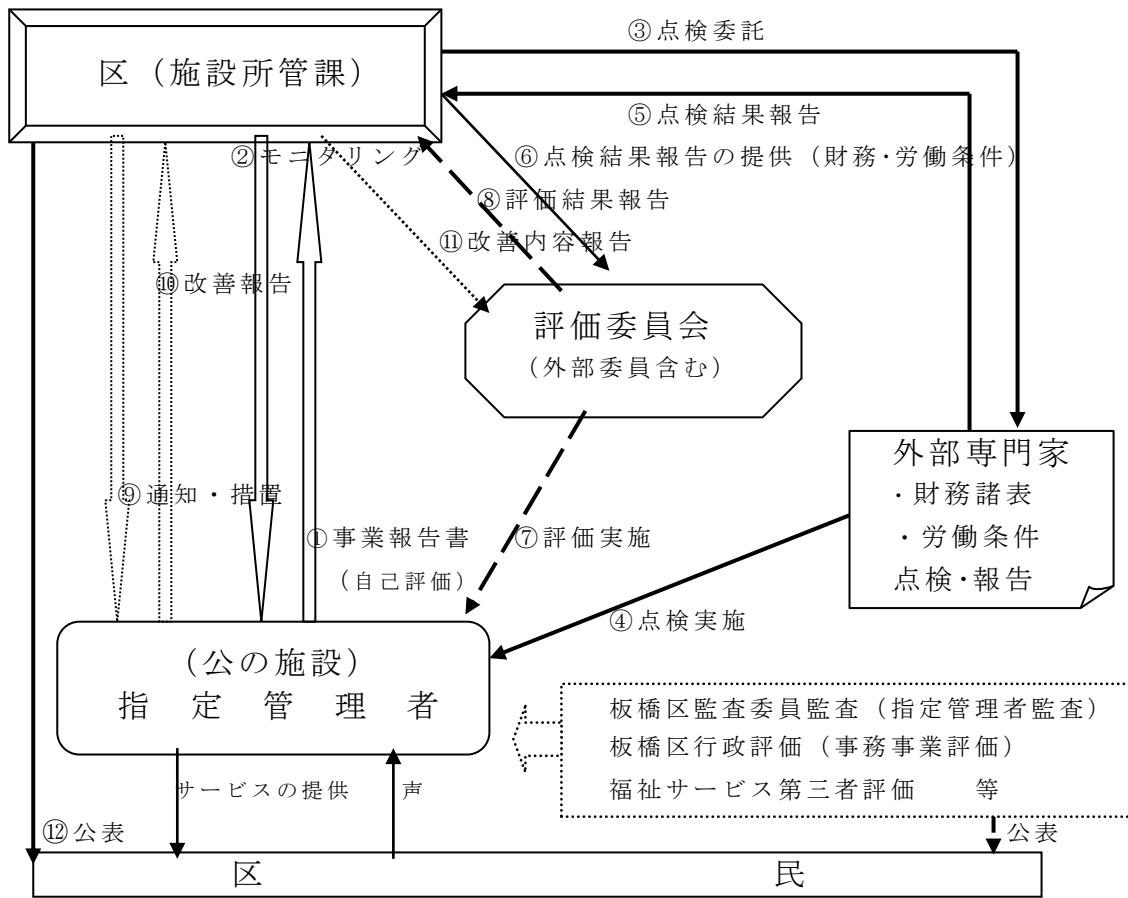
## 8 複合施設の評価の方法

複合施設で、それぞれの施設ごとに所管課は異なるが同一の指定管理者が管理運営を行っている場合は、所管課同士の連携を密にし、共通の評価委員会を設置するなど可能な限り同時に実施するよう努める。

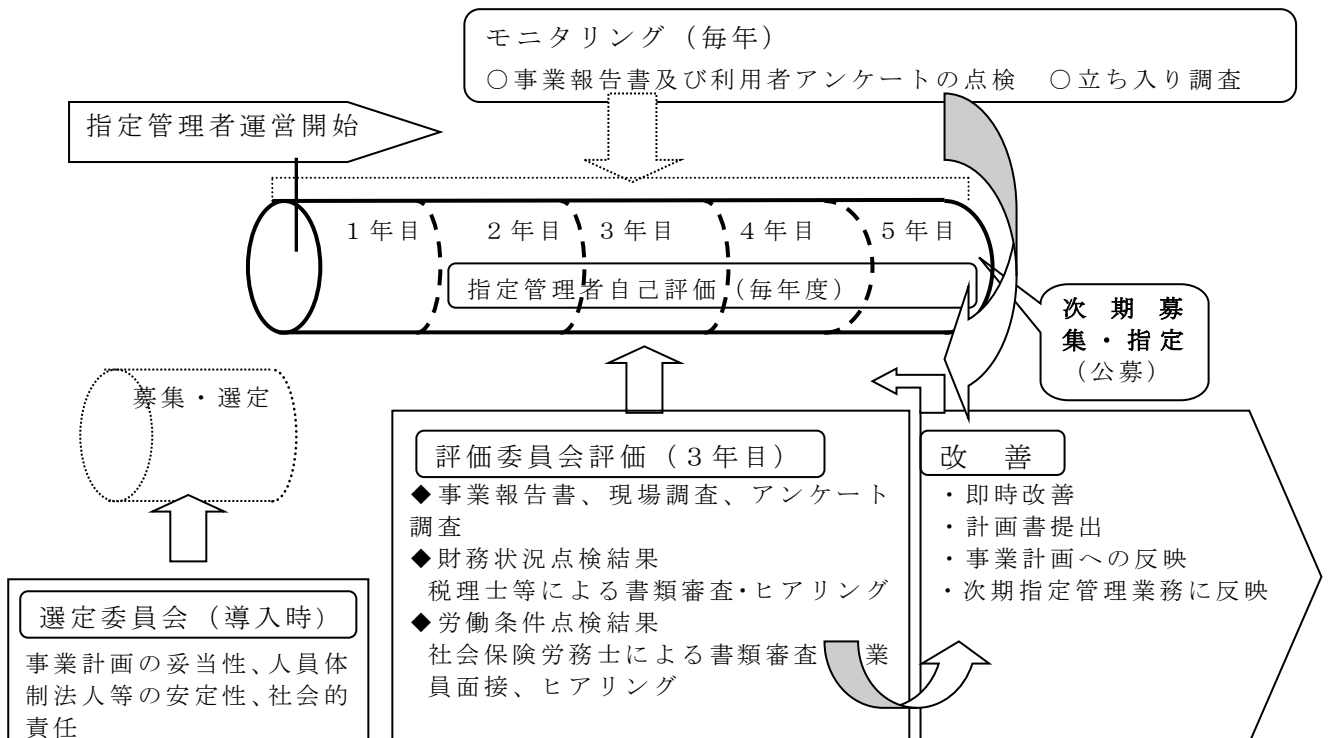
## 9 指定管理者監査等との連携

評価委員会評価の実施年度については、板橋区監査委員が行う指定管理者監査、東京都板橋区行政評価規程に基づく行政評価、東京都指導監査及び福祉サービス第三者評価等との実施時期と重複することで、施設の簡易運営に支障をきたすおそれがある。また、一度ですべての評価が終了することで、指定期間を通じた緊張感が持続しないことも考えられることから、監査等と重ならないように調整するとともに、資料、データ、評価結果等の有効活用を図るとともに、指定管理者の過度の負担とならないよう配慮に努める。

参考1：【モニタリング・評価の構図】



参考2：【指定管理者モニタリング・評価の全体像】

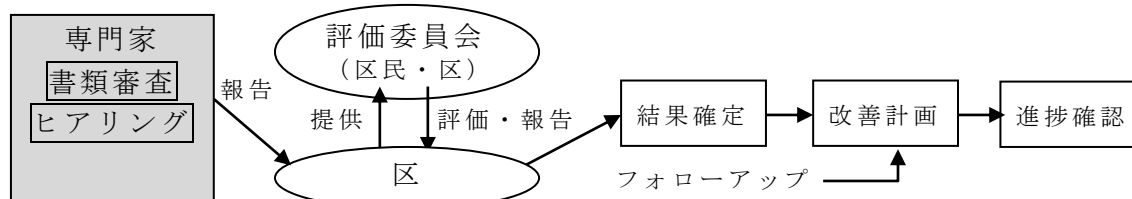


## (別紙1) 財務状況点検の概要

## 財務状況点検の概要

- 目的  
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、財務状況の点検を行う。
- 対象  
指定管理者導入全施設。ただし、東京都指導監査及び東京都福祉サービス評価推進機構が認証する第三者評価機関による福祉サービス第三者評価(以下「福祉サービス第三者評価」という。)を受けている施設は省略することができる。  
【財務状況の点検を省略することができる理由】：福祉施設は、利用者数と提供するサービス内容を基本とする国・都・区等の補助金、保険報酬及び利用者負担金等を主な財源として運営されており、東京都指導監査、福祉サービス第三者評価は、基準に適合した適正なサービスの提供を中心に収支状況、サービス内容等を点検していることから、財務状況の点検を省略できることとする。ただし、所管課長は、指定管理者の経営状況に疑義があるときは、財務状況の点検を実施することができる。
- 方法  
税理士等及び中小企業診断士による書類審査(財務諸表は過去3年分)、ヒアリング
- 実施時期  
指定管理者指定期間の中間年(ただし、指定期間が5年を超える場合は3年

## 財務状況点検の流れ



## 財務状況点検の視点

- 経営基盤の安定性と継続性  
安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示がなされているか。

## 財務状況点検の範囲

- 提出書類:(※指定管理者公募要領に記載した経営状況を評価するための書類と同等)
  - ・企業または団体の概要、経歴、業務内容
  - ・役員の名簿及び履歴書
  - ・事業概要
  - ・貸借対照表
  - ・損益計算書及び利益処分計算書
  - ・法人税納税証明書及び消費税納税証明書
  - ・法人登記簿謄本
  - ・定款・寄付行為・規約またはこれに類する書類
  - ・前年度当該施設事業報告書
- 審査の範囲：上記書類を基本として、所管課長が企業会計の専門家と相談し、決定する。

## (別紙 2) 労働条件点検の概要

## 労働条件点検の概要

## ○ 目 的

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労働条件を点検する。

## ○ 対 象

指定管理者導入全施設。ただし、同一法人等が複数の施設の指定管理者となっている場合は、そのうちの一か所で労働条件審査を受ければ、他の施設は省略することができる。

【省略することができる理由】：同一法人等において、施設ごとに労働条件が異なることは考えにくく、同一法人内の一施設を点検することで、類推して他の施設についても点検結果を適用させることが可能であるため省略することができるものとする。ただし、所管課長は、所管する施設の労働条件に疑義があるときは、点検を実施することができる。

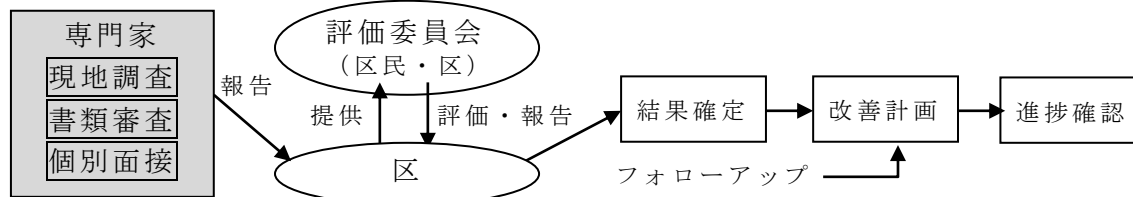
## ○ 方 法

社会保険労務士による現地確認・書類審査・従業員面接・ヒアリング

## ○ 実施時期

指定管理期間の中間年（ただし、指定期間が5年を超える場合は3年ごとに実施する。）

## 労働条件点検の流れ



## 労働条件点検の視点

## ○ 雇用契約と協定等

雇用契約は適正な内容となっているか。いわゆる 36 協定をはじめ労使協定は適正か。

## ○ 労働時間

時間管理の手法、残業時間の集計方法、休暇・休日の状況は適切か。

## ○ 給与計算

賃金控除協定の締結は行われているか。

## ○ 各種保険手続き

各種保険の加入状況、手続きの時期が適正か。

## ○ 法定帳簿等の整備

労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、労働条件通知書等が整備されているか。

## ○ 安全衛生関係

健康診断の実施、産業医の選任、業務災害への対策の状況は適正か。

※個人への支払い額の閲覧については、労働条件の点検を公募条件及び指定時の基本協定等に盛り込んだ上で協力を求めることとする。

## 労働条件点検の範囲

上記の趣旨を踏まえ、所管課長が指定管理者の団体の規模や性質等を勘案し、社会保険労務士と協議のうえ決定する。

(別紙 3)

## 指定管理者評価基準

### 1 評価項目

- (1) 評価項目は原則固定とし、施設の設置目的に沿って、適宜、評価の視点を追加することとする。
- (2) 各評価項目への配点は、施設の設置目的に沿って、重み付けを行うことができる。
- (3) 総合評価及び項目別の両方から評価するものとし、それぞれの評価結果に基づき必要がある場合は、指定管理者に評価結果を送付する際に、書面及び直接改善指導又は必要な措置を講ずるものとする。
- (4) 評価結果は下記の例を参考に判断する。なお、評価委員会評価においては、委員の合意に基づくものとする。

### 2 評価項目ごとの個別評価の目安

#### (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）の割合で評語を付す。

- 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

### 4 各項目の評価結果に対する対応

#### (1) 評価委員会評価の場合

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

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。



(別紙 4)

## 指定管理者評価シート[自己評価・所管課モニタリング用](平成〇年度実績)見本

## 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	
基本理念			
設置目的			
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	評価理由	評価		
<b>【施設の経営方針に関する事項】</b>												
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	評価理由	評価	
				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
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								
<b>【行動規範に関する事項】</b>												
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）					
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）					
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（個人情報の保護・廃棄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)					
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					
<b>【業務改善に関する事項】</b>					
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)					
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	二次評価合計	
			評価点割合(%)	評価点割合(%)	

\*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 【財務状況点検結果が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]	
		[助言・指導・勧告・命令の内容]	

\*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)