

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

生涯活躍推進課

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、生涯活躍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) 生涯活躍推進課長は、「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) 生涯活躍推進課長は、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。

付 則

この要領の改正は、令和8年4月1日から施行する。