

指定管理者制度におけるモニタリング・評価

- ・「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」には、モニタリング・評価について、以下の考え方が規定されている。
- ・モニタリング・評価の目的は、運営上の課題等を発見し、施設の管理運営にフィードバックし、施設の管理運営状況を向上させることにある。
- ・モニタリング・評価の方法として、次の4つが挙げられる。
 - ① 指定管理者による自己評価
施設の管理運営が、施設の設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、指標に対する目標値の達成状況はどうか、等について継続的に自己点検を行う。
 - ② 市（施設所管課）による評価
 - 事業報告書（利用料金の収入状況、利用実績等）の確認
 - 実地調査や適切な指示・指導等の実施
 - 指定管理者の財務状況（損益計算書等）の確認
 - ③ 第三者評価機関・選定評価委員会による評価
 - 市が評価機関として認定する団体（対象：地区センター等）
 - 福祉サービス第三者評価（対象：養護老人ホーム等）
 - 外部委員で構成される評価委員会（対象：美術館・市営住宅等の高い専門性を有する施設）
 - ④ 利用者等による評価
 - 利用者会議（施設の利用者代表等で構成）
 - 利用者アンケート
 - ご意見ダイヤル（市のコールセンターの一部として設置）

（出典：横浜市指定管理者制度運用ガイドライン【第6版】

（平成26年3月）

【例】横浜市指定管理者第三者評価制度 評価マニュアル第8版
(平成26年4月)

■評価項目

(1) 地区センター等

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域及び地域 住民との連携	(1) 地域及び地域住民との情報交換	○	○
		(2) 地区センター委員会等	○	○
		(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)	○	○
II	利用者サービスの 向上	(1) 利用者会議	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 緊急時対応全般(その他)	○	○
V	組織運営及び 体制	(1) 業務の体制	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

■ 評価シート

【記述のみの項目の解説】

<p>①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？</p> <p>※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。</p> <p>また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。</p>	
<p>指定管理者 記述</p>	<p>評価機関 コメント</p>
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>主観的な評価になりやすい項目（チェックによる評価が難しい項目）及び利用者サービスの向上全般や維持管理全般等の全体を評価する項目については、記述による形式としています。</p> <p>指定管理者記述の欄では、指定管理者の自己評価結果として<>で示される視点に基づき、指定管理者で取り組んでいる内容を記述します。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者記述欄の記載に基づいて現場確認や資料、ヒアリング等により確認できた内容を踏まえ、不足と感じられる点があれば、コメントを記述します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者記述欄の記載に基づいて現場確認や資料、ヒアリング等により確認できた内容を踏まえ、評価できると感じられる点があれば、コメントを記述します。</p>

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

<p>評価機関 記述</p>
<p>各大項目の最後の中項目「〇〇全般（その他）」については、本項目以前の各中項目の評価項目には含まれないが、大項目の位置づけには含まれる、指定管理者の独自の工夫等評価できる取組があった場合に記述します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各大項目に関し、評価機関としての提案がある場合は、参考意見として記述します。</p>

※大項目「VI. その他」については、I～Vの大項目以外の事項について記述します。