

# 指定管理者の評価について（令和元年度）

## 評価制度の概要

### 1 目的

サービスの履行状況や安全管理などの指定管理者が守るべき事項について確認を行うとともに、サービス実施状況や利用者満足度等をチェックし、その結果について管理運営業務に反映していくことで、都民サービスの一層の向上を図る。

### 2 視点

- (1) 管理の実施状況（施設は適切に管理されているか、安全性は確保されているか等）
- (2) 事業効果（サービス水準は維持されているか）
- (3) 事業者の健全性（財務状況は安定しているか） など

## 局所管施設

### 1 対象施設（15施設）

- (1) 医療政策部所管……………2施設
- (2) 少子社会対策部所管……………6施設
- (3) 障害者施策推進部所管……………7施設

### 2 他の評価制度の活用

福祉サービス第三者評価制度、法的な指導検査

- ① 第三者評価受審等施設⇒第三者評価結果を参考に指定管理者の評価を実施  
（児童養護施設、障害者施設等）
- ② 上記以外の施設⇒上記の枠組みを基本に施設特性に応じて設定（病院）

## 評価の流れ

### 1 一次評価

- 施設設置者の視点  
指定管理者に対して運営を管理代行させている所管部が実施

### 2 評価委員会による評価

- 局で評価委員会を設置
- (1) 委員会の運営は2回程度実施
  - ・第1回：進行確認、質疑等
  - ・第2回：評価、討議、決定
- (2) 委員会は原則公開

#### <評価基準>

- 「S」…管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- 「A+」…管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
- 「A」…管理運営が良好であった施設
- 「B」…一部において良好ではない点が認められた施設

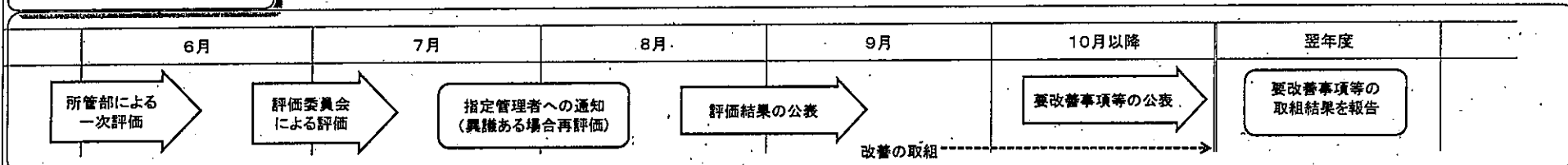
### 3 評価結果の公表

総務局及び所管局にて公表

### 4 要改善事項等の公表

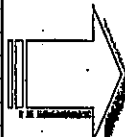
要改善事項等のうち評価対象年度終了後に改善の取組を行うものは取組状況を別途公表

## スケジュール



所管部による1次評価項目(参考:医療施設)

大項目	項目	評価項目	配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点
適切な管理の履行	指定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか ○人員配置は適切か ○業務の履行は適切か ・適切な医療が提供されているか ・患者状態に応じた診療・看護計画の策定・記録を行っているか ・患者中心の医療が推進されているか ・プライバシー保護等個人の取扱いが適切か ・感染・診療報酬請求事務の適切な管理を行っているか ○施設等を常に良好な状態で維持管理し継続して稼働し得る体制が確保されているか (評価理由) 評価理由欄には、評価項目の総評及び評価の根拠となった事項等を具体的に記述してください。	配点				
		○医療機関として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいるか	×1			
		個人情報保護、報告等は適切にできているか	×1			
		○情報の保護、共有に取り組んでいるか	×1			
		○医療サービス情報を提供しているか	×1			
		○都への報告は適時、適切にできているか	×1			
		・月次報告書、都への定例的な報告は適切にできているか	×1			
		・事故等が発生した場合、必要な措置を講じた上で適切な報告がなされているか	×1			
		・都による報告の遅延及び罰則に対して、適切な対応を講じているか	×1			
		(評価理由)				
法令等の遵守、組織マネジメント	施設における社会的責任を果たしているか ○医療機関として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいるか 個人情報保護、報告等は適切にできているか ○情報の保護、共有に取り組んでいるか ○医療サービス情報を提供しているか ○都への報告は適時、適切にできているか ・月次報告書、都への定例的な報告は適切にできているか ・事故等が発生した場合、必要な措置を講じた上で適切な報告がなされているか ・都による報告の遅延及び罰則に対して、適切な対応を講じているか (評価理由)	配点				
		○リスクマネジメントに計画的に取り組んでいるか	×1			
安全性の確保	施設の安全性は確保されているか ○リスクマネジメントに計画的に取り組んでいるか ○施設内外の構造物、設備等の安全性の確保について必要な措置を行っているか (評価理由)	配点				
		×1				
財務・財産の状況	適切な財務運営・財産管理が行われているか ○総務処置は適切か ・指定管理時と施設経営の管理以外に使用しない ・契約の締結及び改定等が適切に実施されているか ○都府財産(物品等)の管理は適切か ・領収書等の管理は適切か ・不運物品、仁具等の報告 ○総務に関する事項等の管理は適切か ・契約の締結及び改定等が適切に実施されているか (評価理由)	配点				
		×1				
		×1				
		×1				
事業効果	利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用し、サービス内容が向上しているか ○患者の意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用し、サービス内容が向上しているか (評価理由)	配点				
		×2				
特記事項	・特に評価すべき点(「S」の場合は必ず記入) ・努力が認められる点 ・重要な取組が期待される点 ・その他特記事項 評価の際に参考とするべき事項を自由に記述					
要改善事項等	・改善が求められる点(「B」の場合は必ず記入) ・施設等・指定等に関する違反、指定管理等の責に帰すべき事故、その他、当該施設の管理運営に顕著な影響を及ぼす恐れのある事項等(必ず記載) 当該施設年度中に発生した事項については、併せて改善内容を記述					



評価委員会による評価(⇒指定管理者に通知)

【評価結果の例】

項目	評価内容
二次評価	S
管理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○〇を行なうなど、設備の改善に計画的に取り組んでいる。</li> <li>○〇面において、○〇の取組がなされ、○〇の効果が見られた。</li> <li>・管理業務において、○〇を一層向上することが望まれる。</li> </ul>
事業効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多様な自主イベントを開催するなど、サービス向上策を積極的に推進したことにより、利用者数が○%増加した。</li> <li>・サービス内容のPRを効果的に行なうため、○〇を行なうなど一層の工夫が望まれる。</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者は現在、○〇に取り組んでいる。</li> <li>・今後とも、○〇という施設の使命を認識し、地域との連携強化に努めることが期待される。</li> </ul>

1 各局における公表(ホームページ上)

【公表の例】

【評価結果】

- 「S」…管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
- 「A+」…管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な面で優れた取組が認められた施設
- 「A」…管理運営が良好であった施設
- 「B」…管理運営の一部において良好でない点が認められた施設

施設	評価	公表	評価内容		
a施設	○〇区 ○ △-△ -△	(株)O OO	年月 ~ 年月	S	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の役割を十分認識し、○〇を実施するなどサービス向上の面で評価ができる。</li> <li>○〇などの新サービスの実施により、利用者数が○%増加した。また○〇などの面における、ボランティアとの協働活動は高く評価できる。</li> <li>しかし、○〇の改善などの課題もあり、○〇体制の一層の充実が望まれる。</li> <li>次年度に向け、○〇を一層向上するための計画を推進中である。</li> </ul> ※東京都監理団体を特命により選定した指定した施設は、特命要件継続について分析した内容を掲載
b施設	○〇区 ○ △-△ -△	(株)O OO	年月 ~ 年月	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理運営は概ね適切に行われていることが確認できたが、利用者数が○%減少しており、○〇などの面でサービス向上に向けた一層の取組が望まれる。</li> <li>○〇イベントのテーマ設定については、○〇などの工夫を行った方がよい。</li> <li>また、ホームページ情報の一層の充実などPRの強化を期待したい。</li> </ul> 【要改善事項等】 ○〇に関する情報共有体制の一部不備が認められたが、当該年度中に人員配置を見直し、体制を強化した。今後、職員研修等を実施予定(取組方針は別途公表)

【評価委員会名及び委員氏名と委員構成】

○〇評価委員会 計5名  
委員氏名  
委員構成…学識経験者1名、会計士1名、弁護士1名、職員2名  
評価施設…○〇施設、○〇施設

【評価の観点】

施設項目の一覧等を掲載

2 行政改革推進部における公表例

【公表の例】

【総合評価の集約】

評価	施設数
S	20施設
A+	40施設
A	138施設
B	3施設
合計	201施設

【各施設の】

【果】…各局ホームページアドレス

指定管理者の主な取組事例

評価の観点