

指定管理者の評価について（平成29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（18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……………10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

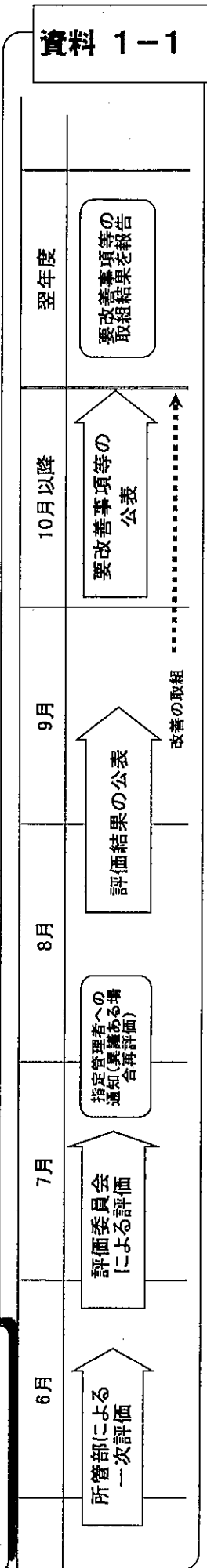
3 評価結果の公表

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	達成状況	達成率	達成率	達成率
適切な管理 の履行	指定業務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 ・適切な医療サービスが提供されているか ・患者の状態に応じた診療・看護計画の策定・記録が行っているか ・患者サービス向上に向けた取組を実施しているか ・プラバイシ―職従事者の人事を尊重しているか ・患者・家族・関係機関の適切な管理(適切な情報及び連携を 図っている)か	達成率 X1	達成率 2点	達成率 1点	達成率 0点
	管理状況	○情報収集、報告が適切に行われているか ○情報の収集、共有に取り組んでいるか ○医療機関として必要な届出等の履行を行っているか ○医療サービス情報を提供しているか ○患者への報告は適時、適切にこなされているか ・月報報告等、審への定期的な報告は適切にこなされているか ・事故等が発生した場合、必要な措置を取った上で速やかな 報告がなされているか ・審による報告の取扱い及び調査に際して、適切な対応を取っ ているか	達成率 X1	達成率 2点	達成率 1点	達成率 0点
安全性の 確保	施設の安全性は確保されているか	○患者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいるか ○施設内外の設備等、設備等の安全の確保について必要な取 組を行っているか	達成率 X1	達成率 2点	達成率 1点	達成率 0点
	財務・財産 の状況	適切な財産管理・財産管理が行われているか ・収入が行っている等の事実と財産管理に区分 ・指定業務等に当分の間の管理は外にない ・契約関係及び取扱い等が適切に管理されているか ○患者財産(物品など)の管理は適切か ・医薬品、衛生材料、医薬品の管理 ・不運物品、亡失品等の管理 ○施設に関する事務等の管理は適切か ・契約関係及び取扱い等が適切に管理されているか ・定期点検及び取扱い等が適切に管理されているか	達成率 X1	達成率 2点	達成率 1点	達成率 0点
事業効果 向上	事業内容、職員対応等について、利用者の反応はどうか ○利用者意向や地域・事業環境に関する情報収集、活用して いるか	○利用者意向や地域・事業環境に関する情報収集、活用して いるか	達成率 X2	達成率 2点	達成率 1点	達成率 0点

特記事項
・特に評価すべき点(SJ)の場合は必ず記入)
・努力が認められる点
・さらなる取組が期待される点
・その他特記事項
・次年度の目標に参照し、よりよい事業実施を旨に記述

要改善事項等
改善が求められる点(B)の場合は必ず記入)
※該当等、改善等に関する場合は、指定業務等の実施に支障を及ぼすこと考えられる事項を必ず記載
※当該年度中に改善された事項については、併せて改善内容を記載

評価	評価基準			格点	一次評価結果	S・A A・B
	S	A	B			
20点	27点以上	25点以上 28点以下	17点以下 24点以下	0点		

【一次評価結果】

※評価基準の点(S)は必ず記入)
○利用者意向や地域・事業環境に関する情報収集、活用して
いるか、②そのほかの点(B)の場合は必ず記入)
なお、上記の基準に該当するかどうかの判断にあたっては、事業の属性、社会的影響や施設の管理運営上の取組状況などを総合的に
判断すること。

事業内容	評価結果
事業内容	達成率
財務状況	達成率
事業内容の継続	達成率

評価委員会による評価 (⇒指定管理者に通知)

項目	評価内容
二次評価	S
管理状況	○〇を行なうなど、設備の改善に計画的に取り組んでいる。 ○〇において、〇〇の取組がなされ、〇〇の効果が見られた。 ・管理業務において、〇〇を一層向上することが望まれる。
事業効果	・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、利用者数が〇%増加した。 ・サービス内容のPRを効果的に行なうため、〇〇を行なうなど一層の工夫 が望まれる。
その他	・指定管理者は現在、〇〇に取り組んでいる。 ・今後とも、〇〇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。

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」…一部において良好でない点が認められた施設

所在地	指定管理 者名	指定 期間	総合 評価	評価内容
〇〇区 〇〇-〇-〇 △	(株)〇〇 〇	年月 ~ 年月	S	・施設の役割を十分認識しており、〇〇を実施 するなどサービス向上の面で評価ができる。 ・〇〇などの新サービスの実施により、利用者 数が〇%増加した。また〇〇などの面におけ る、ボランティアとの協働活動は高く評価でき る。 ・しかし、〇〇の改善などの課題もあり、〇〇 体制の一層の充実が望まれる。 ・次年度に向け、〇〇を一層向上するための 計画を推進中である。
〇〇区 〇〇-△- △	(株)〇〇 〇	年月 ~ 年月	A	・管理業務は概ね適切に行われていることが 確認できたが、利用者数が〇%減少してお り、〇〇などの点でサービス向上に向けた一 層の取組が望まれる。 ・〇〇イベントのテーマ設定については、〇〇 などの工夫を行った方がよい。 ・また、ホームページ情報の一層の充実などP Rの強化を期待したい。

【評価委員会及び委員構成】 評価委員1名、事務局1名、職員2名
【評価委員会】 計5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…〇〇施設、〇〇施設

2 行政改革推進部における公表(ホームページ上)

【公表の例】

・総合評価の集約

評価結果	施設数
S	33施設
A	45施設
A	124施設
B	0施設
合計	202施設

・その他
特筆すべき実績・成果の主な事例
さらなる取組が期待される主な事例
改善が望まれる主な事例