

指定管理者の評価について（令和2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
- 「B」…管理運営が良好であった施設
- 「C」…一部において良好ではない点が認められた施設

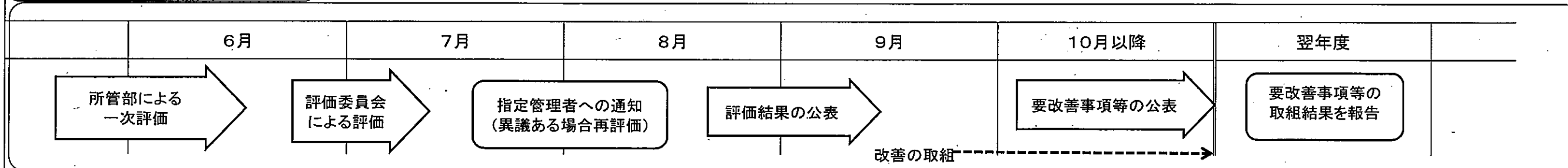
3 評価結果の公表

総務局及び所管局にて公表

4 要改善事項等の公表

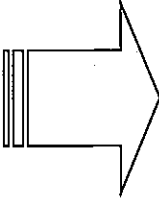
要改善事項等のうち評価対象年度終了後に改善の取組を行うものは取組状況を別途公表

スケジュール



所管部による1次評価項目(参考:医療施設)

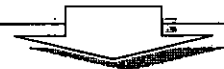
大項目	中項目	確認項目	評価水準	評価				
				配点	水準を上回る 2点	水準どおり 1点	水準を下回る 0点	評価理由 ※評価項目の総評及び評価の概要となった 事項等を具体的に記述してください。
適切な管理の履行	協定や事業計画に沿った管理が適切に履行されているか	○人員配置は適切か	・法令等に基づく職員配置基準どおりに適切に配置されている ・変更があった場合、事前に都に報告している ・人員配置上の改善要求を受けた場合、速やかに対処している	×1				
		○業務の履行は適切か						
		○適切な医療が提供されているか	・患者状況に応じた診療・看護計画の策定・記録を行っている	×1				
			・患者中心の医療が推進されている。 ・患者の意向(意見・要望・苦情)を把握し、適切に対応している	×1				
			・プライバシー保護等個人の尊厳を尊重している	×1				
	○施設等を常に良好な状態で維持管理(軽微な修繕及び整備を含む)しているか	・基本協定、年度協定で定める「施設及び付帯設備の管理に関する要領」等に基づき、適切に管理されている	×1					
	経営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	・医療機関の従事者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、職員の理解が深まるよう取り組んでいる。	×1				
		○個人情報の保護、報告等は適切にされているか						
		○情報の保護、共有に取り組んでいるか	・事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	×1				
			・個人情報の管理に定期的な点検を行っている	×1				
○患者サービス情報を提供しているか		・提供する情報を常に最新のものになるよう見直している ・提供する情報の表記や内容を分かりやすいものとしている	×1					
○都への報告は適時、適切にされているか	・月例報告等、都への定例的な報告が適切にされている	×1						
	・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	×1						
	・都による報告の場取り及び調査に対して、適切な対応を取っている	×1						
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	・リスクに対し必要な対策をとっている ・関係法令の遵守体制を整備している ・所定の委員会を開催し、情報共有・事故防止策の検討等を行っている(年1回)	×1					
	○施設内外の構造物、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	・法令等に定める基準により適切に管理されている ・防災訓練を実施している(年1回) ・医療機器等に関する職員への研修を実施している	×1					
適切な財務運営・財産管理が行われているか	○経理処理は適切か	・法人が行っている他の事業と経理を明確に区分している ・契約帳簿及び収支を明らかにした経理帳簿等を整備している	×1					
	○都府財産(物品など)の管理は適切か	・保全物品管理簿を整備している ・使用不用品、亡失品等を報告している	×1					
	○経理に関する書類等の管理は適切か	・契約帳簿及び収支を明らかにした経理帳簿等を適切に保管している	×1					
事業効果	サービスの向上	○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	・利用者満足度が70%以上である	×2				



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	・〇〇を行なうなど、設備の改善に計画的に取り組んでいる。 ・〇〇面において、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
- 「B」… 管理運営が良好であった施設
- 「C」… 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

施設名	所在地	指定管理者名	指定期間	総合評価	評価内容
a施設	〇〇区 〇〇 △- △- △	(株)〇〇	年月 ~ 年月	S	・施設の役割を十分認識し、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。 ※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	〇〇区 〇〇 △- △- △	(株)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、利用者数が〇〇%減少しており、〇〇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。 ・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PRの強化を期待したい。 【要改善事項等】 ・〇〇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…〇〇施設、〇〇施設

【評価の観点】

確認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】

評価結果	施設数
S	20施設
A	40施設
B	138施設
C	3施設
合計	201施設

【各施設の評価結果】…各局ホームページアドレス

【その他】

指定管理者の主な取組事例

評価の観点

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 ・さらなる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べき事項を自由に記載
要改善事項等	・改善が望まれる点(「C」の場合は必ず記入) ※法令・協定等に関する違反、指定管理者の責に帰すべき事故、その他、当該施設の評価運営に影響を及ぼすと考えられる事項等は必ず記載 ※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

※各項目の評価理由を基に、総合的かつ具体的に記述してください。また、評価が該当する欄以外についても、記載すべき事項があれば、記入してください。
※「さらなる取組が期待される点」を記述する際には、その要求が協定等の範囲内であることを確認してください。

【一次評価結果】

評点	標準点	評価基準			
		S	A	B	C
	20点	27点以上	25点以上 28点以下	18点以上 24点以下	17点以下

一次評価結果 得点 〇

※指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に關連して法令・協定等に関する違反があった場合、③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損った場合には、改善の有無を問わず「C」と評価すること。
なお、上記の各号に該当するか否かの判断にあたっては、事業の公益性、社会的影響や施設の管理運営との関連性などを設置条例の規定等に照らし、総合的に判断すること。

【確認事項】

事業者の財務状況	
----------	--

※財務諸表上から得られた情報や財務分析結果など、客観的な情報を記述してください。

特命要件の継続

※特命により指定管理者を選定している場合、特命要件を挙げ、各要件の継続の有無を確認してください。