

指定管理者の評価について（平成30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

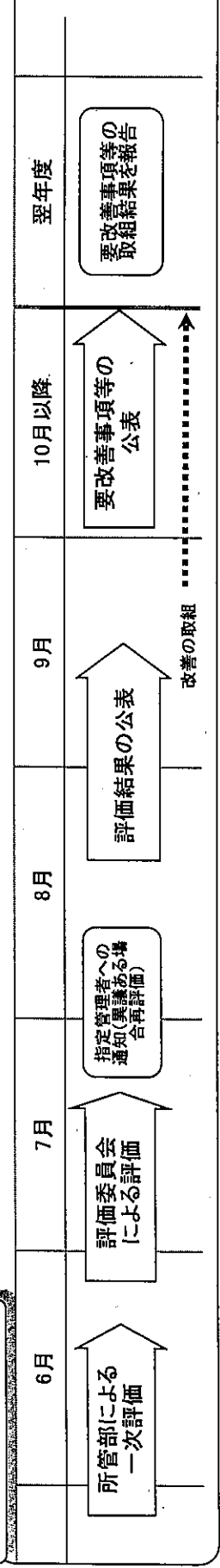
3 評価結果の公表

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	実施状況	評価	備考
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	<ul style="list-style-type: none"> ○人員配置は適切か ○業務の履行は適切か <ul style="list-style-type: none"> ・適切な業務サービス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 ・プライバシー保護等個人の権利を尊重しているか ・患者・診療報酬請求事務の適切な管理を行っているか ○施設等に必要十分な状態で維持管理(綺麗な環境及び備品を合わせて)しているか 	水溝を2回回る 2点 水溝どおり 1点 水溝を下回る 0点	
	個人情報の保護、患者等に関する取組が適切に実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ○情報の保護、共有に取り組みしているか ○医療機関として必要な取組が実施されているか ○医療サービス情報を提供しているか ○患者の安全は確保、適切な取組が実施されているか ○月報報告等、審への定期的な報告は適切に実施されているか ・事故等が発生した場合、必要な措置を取った上で適切な報告がなされているか ・審による報告の取組及び調査に対して、適切な対応を取っているか 	水溝を上回る 2点 水溝どおり 1点 水溝を下回る 0点	
安全性の確保	施設内の安全確保、向上に向けた取組が実施されているか	<ul style="list-style-type: none"> ○患者の安全の確保、向上に向けた取組が実施されているか ○施設内の安全確保、設備等の安全の確保について必要な取組が実施されているか 	水溝を上回る 2点 水溝どおり 1点 水溝を下回る 0点	
	適切な財務管理、財務管理が行われているか	<ul style="list-style-type: none"> ○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 ・指定管理料を当該施設等の管理以外に使用しない ・契約期間及び現金支取に付いた経理帳簿等の整備 ○指定管理料(物品など)の管理は適切か ・帳簿及び経理簿の整備 ・不正な請求、請求書の提出 ○経理に関する事項等の管理は適切か ・経理に関する事項等(例えばS)が適切に実施されているか(指定管理期間終了後等) 	水溝を上回る 2点 水溝どおり 1点 水溝を下回る 0点	
事業効果	サービス向上	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用しているか 	水溝を上回る 2点 水溝どおり 1点 水溝を下回る 0点	
	特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・特に評価すべき点(S・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 		
事業効果	事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ○改善が実施される(白)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、当該施設の管理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 		
	一次評価結果			

評価	評価基準	得点
S	A	S・A・A・B
	B	
A	20点	O点
	27点以上 28点以下	
B	29点以上 29点以下	O点
	17点以下	

※指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者の安全・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に阻害を及ぼす違反行為が生じた場合、③その他の施設の設備等としての重要な設備が故障した場合、改善の有無を問わずにも、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すること。

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

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、〇〇の効果が現れた。 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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」...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-△-△ A施設	〇〇(株)〇〇〇	年月 ~ 年月	S	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の高齢者十分認識しており、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 B施設	〇〇(株)〇〇〇	年月 ~ 年月	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

【評価委員会及び委員構成】 1次評価の確認項目
 〇〇評価委員会 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】

- 【評価結果】
- 「S」...評価結果が最も優良な施設
 - 「A」...評価結果が優良な施設
 - 「B」...評価結果が普通な施設

評価結果	施設数
S	33施設
A	45施設
B	124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