

## 東京都指定管理者管理運営状況評価に関する指針

東京都総務局行政改革推進部  
最終改正：平成29年2月28日  
施行：平成29年4月1日

### 目 次

1	評価の意義	1
2	管理運営状況の確認	1
3	管理運営状況評価の実施	2
4	指定管理者への通知と改善の取組	5
5	評価結果の公表	5

## 1 評価の意義

本指針は、指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況について、所管局が第三者の視点を含めた評価を実施するために必要な事項を定めるものである。

指定管理者の管理運営状況に関する評価は、都と指定管理者が協定で合意したサービスの履行及び安全管理、関係法令の遵守、個人情報保護といった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、その結果を管理運営業務に反映していくPDCAサイクルを構築することで、都民サービスの一層の向上を図っていくことを目的としている。

評価の実施に当たっては、サービス内容や管理業務について、改善すべき点、優れている点など、できるだけ多面的に評価を行い、指定管理者が利用者の立場に立って、日常サービスのチェックや改善に継続的に取り組んでいくことを促していくことが重要である。

よって、所管局は、評価を実施するに当たり、指定管理者と積極的に意思疎通を行い、施設の目標、業務の水準、指定管理者が果たすべき役割などを明確に示すことで、都民サービス向上の共通認識をつくりあげていく必要がある。その上で、指定管理者の管理運営状況について厳正に評価を行い、併せて、指定管理者の新たな取組や努力している部分、生み出された成果について正しく評価し、指定管理者のサービス改善に向けた意欲を高めていくこととする。

なお、本評価制度は、管理運営を継続することに支障がない指定管理者の管理運営状況を評価するものであり、管理運営状況が極めて不適切な指定管理者については、指定管理者の指定の取消又は指定管理運営業務の全部又は一部の停止等を検討することとなる。

## 2 管理運営状況の確認

### (1) 履行確認書の確認・分析

指定管理者は、管理運営状況を報告するため、履行確認書を毎月又は四半期ごとに都に提出する。都は、履行確認書を確認・分析し、履行状況が協定及び事業計画書どおりとなっていることを検証する。改善が必要な場合は、改善のための指導・監督を行う。ただし、指定管理者に過剰な負担が生じないように留意する。

### (2) 外部意見等の把握

都又は指定管理者は、当該施設の利用者満足度等を把握するため、利用者アンケートを適宜実施し、内容を確認分析する。また、都は、指定管理者の管理運営状況等に関する苦情・要望・意見などの収集及び正確な内容把握に努め、必要に応じて調査を実施し、対象事実があると認められた場合は、速やかに是正

措置等を実施する。

### (3) 事業報告書の確認・分析

指定管理者は、当該年度の管理運営状況を報告するため、事業報告書を年度終了後、都に提出する。都は、事業報告書を確認・分析する。ただし、指定管理者に過剰な負担が生じないように留意する。

### (4) 財務諸表の確認

指定管理者は、財務状況を報告するため、財務諸表を年度終了後、都に提出する。都は、財務諸表の内容等を確認する。

### (5) 指定管理者に対する調査

都は上記の確認・分析のほか、指定管理者の管理運営状況を把握するため適宜実地調査を実施する。

## 3 管理運営状況評価の実施

管理運営状況評価は、一次評価及び二次評価を経たうえで、総合評価により確定する。

評価は全施設に対して実施する。ただし、複数の施設をグループ化して選定した場合において、各施設単独では指定管理者の創意工夫が働かず、各施設について評価を実施するのが困難なときは、グループ全体を単位として管理運営状況評価を実施することができる。また、より正確な評価を行うために、対象となる施設を複数に分割して管理運営状況評価を実施することができる。

### (1) 一次評価（所管局による客観的評価）

所管局は、「2 管理運営状況の確認」の結果等を踏まえ、年度終了後、指定管理者の年間を通じた管理運営状況について評価を行う。

#### ア 確認項目の評価基準

評価に当たっては、施設の設置目的や指定管理者が果たすべき役割などを踏まえ、最も効果的に管理運営状況の評価できる複数の確認項目を設定し、各確認項目について以下の3段階で評価を行う。

評価内容	得点
「水準を上回る」	2点
「水準どおり」	1点
「水準を下回る」	0点

確認項目の評価の基準は「指定管理者が果たすべき業務の水準」とし、なるべく客観的な情報を基に達成状況を分析する。

なお、確認項目の一部について、施設が果たすべき役割や都が特に重視する事項を明確にし、その成果をより確実に評価に反映するために、得点を2倍とする配点の増加を認めるものとする。

#### イ 一次評価の評価基準

各確認項目の評価の得点の合計点に基づき、一次評価を決定する。

一次評価は、全確認項目において中位の評価(「水準どおり」)を受けた場合の合計点を「標準点」として、次の4段階と定める。

評価	確認項目評価の得点の合計点
S	「標準点の1.33倍(小数点以下切上)」点以上
A <sup>+</sup>	「標準点の1.25倍(小数点以下切上)」点以上 かつ 「標準点の1.33倍(小数点以下切上)－1」点以下
A	「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)＋1」点以上 かつ 「標準点の1.25倍(小数点以下切上)－1」点以下
B	「標準点の0.88倍(小数点以下切捨)」点以下

確認項目の評価の得点の合計点にかかわらず、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施設運営に関連して法令・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ねた場合には、改善された場合であっても、一次評価は「B」とする。

なお、上記の各号に該当するか否かの判断にあたっては、事案の悪質性、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。

#### ウ その他

一次評価では、確認項目の評価のほか、以下の事項についての明確化や分析等を行う。

- ・ 指定管理者の特筆すべき成果や、一層の取組が望まれる点
- ・ 法令等に違反する事項や指定管理者の責に帰すべき事故が発生した場合等には、その背景及び講じた措置の内容等
- ・ 指定管理者の財務状況
- ・ 指定管理者を特命選定した施設については、特命要件継続の有無

特に、東京都監理団体を特命した施設については、特命要件とした内容や方針及び施設の位置づけなどを再検証するとともに、事業計画等に示された事業の評価対象期間中の達成度合いや効果の測定等を検証する。

## (2) 二次評価（評価委員会による専門的評価）

指定管理者の管理運営状況を客観的・総合的に評価するため、所管局は評価委員会を設置し二次評価を行う。審議は、原則として公開するものとし、非公開とするときは、その根拠を明らかにする。

指定管理者を特命選定した施設については、一次評価で分析した特命要件継続の状況について、二次評価において報告する。特に、東京都監理団体を特命により選定した施設については、特命要件継続の有無について二次評価においても明確化し、分析等を行う。

### ア 委員の構成

評価委員会には、評価の透明性や公平性の確保等のため、外部委員を過半数含むこととする。

評価委員には、常勤・非常勤にかかわらず評価の対象となる施設の指定管理者の代表や業務執行権限のある役員等が就かないようにする。この役員等には団体の意思決定に参画する理事や重要な経営方針等について知り得る立場にある監事、株式会社の場合は取締役及び監査役が該当する。

### イ 評価の内容

評価委員会は、施設の設置目的、所管局の示した目標、指定管理者が果たすべき役割などを踏まえた上で、各種資料をもとに一次評価の内容について検証し、管理運営状況、事業効果その他について専門的な評価を行う。

さらに、評価委員会は、公の施設の設置目的を最大限発揮させていくという観点から、都民のニーズを踏まえ、所管局に対して指定管理者のサービス水準の向上、効率的な運営の推進等に関する助言を行うことができるものとする。

### ウ 二次評価の評価基準

二次評価は、以下の4段階で決定する。

評価	内容
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	管理運営の一部において良好ではない点が認められた施設

「S」評価は、指定管理者の経営努力に対するインセンティブを働かせるために、特に優れた取組を行い、成果をあげている指定管理者を評価するために用いることとする。よって、「S」と位置づける場合は、指定管理者の取組や成果が真に当該評価に該当するものであるか、十分に検証することとする。

「B」評価は、指定管理者が利用者の立場に立って、日常業務のチェックや改善に継続的に取り組んでいくことを促していくという本評価の趣旨を踏まえ、管理運営がおおむね良好であっても、その一部に改善を要する点が認められた事業者を評価するために用いることとする。

### (3) 総合評価

所管局は、二次評価結果に基づき、総合評価を決定する。

#### 4 指定管理者への通知と改善の取組

所管局は、総合評価の結果を指定管理者に通知するとともに、評価結果を踏まえた次年度以降の施設管理運営のあり方について、指定管理者から提案を受ける等、協議・意見交換を行う場を設置することを通じ、指定管理者が評価結果をサービスの向上や業務の効率化に積極的に活用し、施設の管理運営の質の向上に取り組むよう、指導する。

なお、通知された評価結果に異議等がある場合、指定管理者は所管局が指定する期間内に再評価を求めることができるものとする。

また、所管局は、改善が必要な場合及び改善が望まれる場合には指定管理者に対し、改善策の策定と速やかな実施を指示する。指定管理者の取組内容を確認・公表し、その結果を次年度の評価委員会に報告する。

#### 5 評価結果の公表

総合評価の結果については、施設名や評価内容、評価委員会委員の氏名等を公表する。