

武蔵野市公の施設のモニタリングの評価手順

令和5年4月

(令和8年2月一部改定)

武蔵野市企画調整課

目 次

I	評価について	1
1	「武蔵野市公の施設のモニタリングの評価手順」	1
2	作成・使用する書類等	1
II	一次評価（施設主管課・指定管理者による評価）の手順	2
1	（様式1）評価シート	3
III	二次評価の手順	10

I 評価について

1 「武蔵野市公の施設のモニタリングの評価手順」

この「武蔵野市公の施設のモニタリングの評価手順」は、「武蔵野市指定管理者制度の運用に関する指針」に基づいて、具体的なモニタリング評価の方法・手順について定めるものです。

2 作成・使用する書類等

モニタリング評価で作成する書類は、次の様式のとおりです。

評価	書類	様式	備考
一次評価	評価シート	様式 1	
二次評価	武蔵野市公の施設のモニタリング評価結果	様式 4	一次評価で作成した評価シート(様式 1)や利用者満足度(様式 3 を参照)、利用状況等を根拠に行う。

また、利用者アンケート用紙例(様式 2)、利用者アンケート結果例(様式 3)については、評価の際の根拠資料として使用します。

Ⅱ 一次評価（施設主管課・指定管理者による評価）の手順

一次評価は、施設主管課・指定管理者によるもので、評価シート（様式1）、を使用します。

主体	内 容	目 的
指定管理者	指定管理者による業務実施状況等の確認・評価の結果と、その判断根拠となる参考情報を記入します。 判断根拠には、基本協定書、年度協定書、事業計画書、利用者アンケート結果等を使用します。	業務実施結果について指定管理者が自ら振り返り、課題や改善の方向性を見出すために活用します。また、施設主管課によるモニタリングの際の基礎資料としても活用します。
施設主管課	指定管理者によるセルフモニタリングの結果やそれに対するヒアリング、事業報告書、利用者アンケート等をもとにして記入します。 記入にあたっては、指定管理者に対するヒアリングや根拠書類の確認を行います。	施設主管課の視点から見た業務実施状況について、現在の課題や改善の方向性を見出すために活用します。また、評価結果は指定管理者に伝えて、お互いの認識の差異や問題意識などについて共有を行います。

1 (様式1) 評価シート

指定管理者、施設主管課がそれぞれの立場から記入します。施設主管課及び指定管理者において、課題や改善の方向性を話し合うための資料とするとともに、モニタリング結果及び今後の方向性を、モニタリング評価委員会に報告するために活用します。それぞれの記入事項について、データ等を用いながら、客観的かつ具体的に記載します。

(1) 記入方法

① 公の施設の概要等

下記の項目について施設主管課が、要求水準書、基本協定、年度協定等を確認しながら記入する。

- ・ 公の施設名
- ・ 公の施設所在地
- ・ 施設主管課
- ・ 指定管理者
- ・ 代表者
- ・ 指定管理者所在地
- ・ 指定の期間
- ・ 指定管理業務
- ・ 施設の特性 ※
- ・ 指定管理料

※施設の特性とは、施設の立地や構造、利用者の特徴などを記入する。また、指定管理者による創意工夫の余地がなく、評価の際に留意すべき事項や継続的に実施している事業などを記入する。

② アピール点

指定管理者として「成果のあった取組み」「新たな取組み」という観点から特にアピールしたい点について記入する。

③ 前年度改善・要望事項への対応

前年度の改善・要望事項について、どのように対応したのかを施設主管課・指定管理者それぞれが記入（前年度の評価実績がない場合には、未記入）する。

④ 評価できる点

前述の取組みのうち、施設主管課として特に評価できる点を記入する。

⑤ アンケートについて

「利用者アンケートの総合満足度」には、施設を利用して総合的に満足したかという質問の「満足」と「概ね満足」の合計―「不満」と「やや不満」の合計を記入する。

「利用者満足度」にはアンケート結果の概要を記入する。

⑥ 改善について

指定管理者・施設主管課がそれぞれ課題や改善すべき点について記入する。特に、評価項目の5段階評価のうち、2又は1となった項目については、必ず記入する。

(2) 評価項目及び評価のポイント

評価項目は、「武蔵野市指定管理者制度の運用に関する指針」第三モニタリングで定めた評価の4つの視点に沿って設定します。評価項目及び各評価項目の評価のポイントは、次の表のとおりです。

評価の視点	評価項目（下線部）及び評価のポイント
視点A 市民の満足度 の向上	<u>設置目的の達成</u> ・設置目的を達成できているか（設置目的に沿った成果を得られているか）。 ・設置目的に基づいた基本方針が確立され、基本方針に沿った管理運営がなされているか。
	<u>利用者の満足度の向上に資する方策</u> ・利用者案内や受付が適切になされているか。 ・利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 ・利用者の意見や苦情に適切に対応し、改善を行っているか。 ・利用者のニーズや要望を把握し、運営に反映させる取組みがなされているか。 ・利用者からの苦情等への対応マニュアルが整備されているか。
	<u>利便性向上に資する方策</u> ・行事開催や施設利用案内等の情報提供を積極的に行っているか。 ・市民や利用者が情報を得やすいよう情報提供方法を工夫しているか。 ・館内の掲示・案内表示等について、利用のしやすさに配慮しているか。
	<u>市の施策及び地域との連携</u> ・市の施策、方針及び取組と連携を図っているか。 ・地域や地域住民との連携・協働の取組みが行われているか。 ・地域ニーズを把握し、運営に反映させる取組みがなされたか。

	<p><u>提案事業（指定管理業務のうち、その具体的な実施方法等については指定管理者の提案に委ねる業務）への取組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設効用を最大限発揮できる効果的な提案事業を実施しているか。 ・提案事業は、利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。 <p><u>自主事業（指定管理業務とは別に、指定管理者が自ら企画し、市の承認を得て、自己の責任と費用において実施するもの）への取組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に沿って自主事業を実施しているか。 ・自主事業は利用者から支持を得られているか（受講人数、企画内容、満足度等）。
<p>視点B 安全への取組み</p>	<p><u>適正な危機管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事件、事故防止のための体制整備・取組みを行っているか。 ・事件、事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制（対応指針やマニュアル等の整備、防災訓練の実施等）は適切か。 ・事件、事故、災害等の緊急事態が発生した際には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 ・市や利用者に損害を与えた場合に備え、賠償保険に加入するなど適切な措置を講じているか。 ・利用者の身体及び財産の安全を確保する取組みを行っているか。 ・警備業務を怠ったことに起因する事件・事故等が発生していないか。 ・警備業務の実施状況を定期的に確認しているか。
<p>視点C 適正な運営</p>	<p><u>実施体制</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書や事業計画、基本協定等に沿って業務を適切に実施しているか。 ・事業計画から乖離した場合、原因を分析し是正に向けた取組みを実施しているか。 ・業務改善のための具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。 ・業務を滞りなく進めるため、市と指定管理者の間で十分な連絡・連携・意思疎通が図られているか。 ・再委託先を適正に選定しているか（選定手続き、委託先の技術力の確認、安全管理体制の確認、価格、スケジュール等）。 ・再委託先の業務執行について、適正に管理監督責任を果たしているか。

	<p><u>職員体制</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ノウハウを有する職員を適正に（経費の適正化及びサービスの質の担保が両立できるよう、過剰でも過小でもなく）配置しており、業務ごとの責任体制が明確か。 ・職員の交代時には、引継ぎが文書等で確実になされているか。 ・職員によってサービス水準に格差が生じないよう、マニュアルの作成や研修を行っているか。
	<p><u>効率的な運営</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設や設備の効率的な運営（空きや無駄がない運営）を行っているか。 ・その結果として、計画どおりの施設や設備の稼働率が達成されているか。 ・複数の施設を一括して管理する場合、施設間の連携が図られ、その効果があったと認められるか。
	<p><u>適正な個人情報保護</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に対する指針やマニュアル等を整備しているか。 ・個人情報は適切に管理され、漏洩、滅失、毀損等の事故は発生していないか。 ・個人情報保護に関する研修が定期的に実施されているか。
	<p><u>利用増加への取組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は増加している（又は落ち込んでいない）か。 ・計画どおりの収入が得られているか。 ・利用増加に向けた具体的な取組みを実施し、その効果があったと認められるか。
	<p><u>指定管理料の適正執行</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画や支出計画に照らして支出を適正かつ効率的に行っているか。 ・利用料や使用料は適正に徴収・管理できているか。 ・現金等が適正に管理されているか。
	<p><u>経費節減への取組み</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの質の低下につながることなく、経費節減に対する具体的な取組みを積極的に実施し、その効果があったと認められるか。 ・経費の効果的・効率的な執行がなされているか。
	<p><u>平等利用</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が平等に施設を利用できるよう配慮されているか。 ・利用者を限定する場合、利用者の選定が公平になされているか。

<p>視点D 施設・設備等 の適正な管理</p>	<p><u>適正な建物・設備・備品管理</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備は適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能を保持しているか。 ・建物・設備の保守点検等の計画及び実施記録を備え、確認・検収の体制を整備しているか。 ・建物・設備に異常を発見した場合には、速やかに市に報告し、適切な対応をとっているか。 ・備品台帳を整備し、備品類を適切に管理しているか。 ・必要に応じて備品類の保守点検を行っているか。 ・利用者が快適に施設を利用できるよう適切に清掃を行っているか。 ・清掃業務の実施状況を定期的に確認しているか。
----------------------------------	---

【留意点】

- 評価の際には、協定書や要求水準書等で、指定管理者が行うと定められている業務のみ評価対象とする。
- 「利用者の満足度の向上に資する方策」について、求められる施設の管理運営水準等に照らし、利用者の意見を適切に取捨選択したうえで、指定管理者として可能な限り業務に反映させることを、評価対象とする。そのため、指定管理者はどのような利用者の意見を吸い上げて、それをどう運営に反映させたかについて、様式中で具体的に記載すること。また、施設主管課は、利用者アンケート結果(様式3)を参照し、本来対応すべき利用者意見について、指定管理者がきちんと対応してきたかを確認すること。
- 「適正な危機管理」及び「適正な個人情報保護」について、管理運営上の問題に起因する事案が発生した場合、その旨について必ず記載し、事故報告書を様式に添付すること。
- 「利用増加への取組み」について、利用者数や収入の増減が、指定管理者では対処が難しい事項によるものが要因である場合(天災や感染症など)、単なる数値上の増減だけで評価しないよう留意する。
- 「経費節減への取組み」について、単に数値上で経費が低減していればよいというわけではなく、本来であれば経費を支出すべきところに、必要な経費を支出していない場合は経費節減に値しない。

(3) 評価の方法

評価項目ごとに5段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点します。加えて、可能な限りデータを活用し、客観的かつ具体的な評価の理由を記載します

① 5段階評価

5段階評価の判断基準及び評価に応じた乗率は次の表のとおりです。

評価	判断基準	乗率
5：優良	求められた水準を大きく上回り、特に優れた管理運営がなされている。	100%
4：良	求められた水準を上回っている。	80%
3：適当	求められた水準を満たし、適正な管理運営がなされている。	60%
2：一部課題あり	求められた水準を概ね満たしているが、一部に課題がある。	40%
1：要改善	求められた水準を下回っており、改善が必要である。	0%

【留意点】

- 水準を上回り、又は改善を必要とする特筆すべき事項がなく、求められた水準を満たし、適正な管理運営がなされていれば「3：適当」と評価すること。
- 指定管理者は、協定書や事業計画書等で、目標を定めているものについては、その目標に対する到達度及び目標との差の理由を記載すること。
- 指定管理者は、利用者アンケートに関わる評価のポイントを含む項目について記載する際は、アンケート結果も踏まえた理由を記載すること。
- 施設主管課は、指定管理者の評価が妥当かどうかについて、協定書や事業計画書等を参照しながら、確認すること。そのうえで、指定管理者の自己評価の結果にとらわれることなく、施設主管課の立場から評価を実施すること。

② 各評価項目の配点

各評価項目の配点は次の表のとおりです。なお、該当しない評価項目がある施設の場合、その評価項目は対象外とし、その配点を除いた点数を満点とします。

視点	評価項目	配点
視点A 市民の満足度の 向上	設置目的の達成	8
	利用者の満足度の向上に資する方策	12
	利便性向上に資する方策	8
	市の施策及び地域との連携	8
	提案事業への取組み	4
	自主事業への取組み	2
	計	44

視点B 安全への取組み	適正な危機管理	12
計		12
視点C 適正な運営	実施体制	8
	職員体制	4
	効率的な運営	4
	適正な個人情報保護	4
	利用増加への取組み	4
	指定管理料の適正執行	4
	経費節減への取組み	8
	平等利用	4
計		40
視点D 施設・設備等の適 正な管理	適正な建物・設備・備品管理	6
計		6
合計		100

Ⅲ 二次評価の手順

市は、施設主管課・指定管理者による一次評価の結果について、外部委員も含めた多角的な視点でモニタリング評価委員会から意見を聴取、助言を受けたうえで、総合評価を行います。二次評価では、評価シート（様式1）の採点結果のアピール点及び前年度改善・要望事項への対応、利用者アンケート結果（様式3）や施設利用状況等をもとに、外部委員も含めた多角的な視点で、評価を行います。また、必要に応じて、協定書や事業計画書、事業報告書等も参照しながら、客観的で公正な評価を実施します。

二次評価は、施設ごとに実施し、評価結果（様式4）にまとめます。

二次評価の参照資料や評価方法は、下記の表のとおりです。総合評価の際には、（1）一次評価の結果と、（2）アピール点、指摘事項への対応、利用者満足度、施設利用状況について、1：1の割合で評価に加えます。

	評価	参照資料
1	(1) 指定管理者・施設主管課による一次評価の結果	評価シート（様式1）の採点結果及び評価の理由を参照する。
	(2)	アピール点
前年度改善・要望事項への対応		指定管理者・施設主管課が作成した評価シート（様式1）を参照し、記入事項の妥当性を判断したうえで評価する。
利用者満足度		利用者アンケート結果（様式3）を参照し、利用者の満足度を総合的に判断したうえで評価する。ただし、利用者の満足度が、指定管理者では対処が難しい要因に左右される場合（施設の老朽化に対する不満が反映される場合、社会福祉施設などで回答するのが難しい利用者が多い場合など）には、施設の実情を加味したうえで評価する。
1	施設利用状況	施設利用状況は、協定書や事業計画書等で定めた基準や前年度までの実績と乖離なく、良好であるかについて（ただし、指定管理者では対処が難しい外的要因による利用減少は除く）評価する。

総合評価は5段階評価で実施します。評価レベル及び評価基準は、下記のとおりです。

評価レベル	評価基準
S	期待以上の非常に優れた成果をあげている。
A	期待以上の優れた成果をあげている。
B	期待どおりの適正な運営が行われている。
C	期待する水準に達しておらず、改善が必要である。
D	期待する水準から遠く、相当な改善が必要である。

【留意点】

- 成果又は改善に関し特筆すべき事項がなく、期待どおりの適正な運営が行われている場合は、「B」と評価する。

【評価結果が芳しくない指定管理者への対応】

- C及びD評価を受けた指定管理者に対しては、施設主管課は、改善に向けた必要な指導を実施するとともに、その後の改善に向けた取組みや改善状況をフォローすること。
- 指定管理期間中にD評価を受けた指定管理者について、改善に向けた取組みや改善状況等を調査・検討した結果、改善が見受けられず、やむを得ないと判断した場合には、次回選定時において指定管理者候補から外すこともあり得る。
- 非公募で指定管理者が選定されている場合、指定管理期間中にC又はD評価を受けた際には、次回から公募での指定管理者選定を検討する。

【次回の指定管理者選定時における評価結果の反映】

- 指定管理者の意欲向上のため、優れた評価結果の指定管理者に対して、次回選定時に加点措置を講じることを可能とする。

総合評価の結果	措置内容
指定管理期間中の総合評価が全てSの場合	総配点の5%を上限に、加点することができる。
指定管理期間中の総合評価の平均がA以上の場合 (ただし、次回選定時の直前の総合評価がB以下の場合は除く)	総配点の3%を上限に、加点することができる。

- 指定管理者の緊張感醸成のため、評価結果が芳しくない指定管理者に対して、次回選定時に減点措置を講じることを可能とする。

総合評価の結果	措置内容
指定管理期間中に総合評価でDとなり、翌年度の改善が見受けられない場合 (なお、複数年にわたって改善が見受けられない場合、次回選定時の候補から除外する可能性がある)	総配点の5%まで、減点することができる。
指定管理期間中の総合評価の平均がB未満の場合 (ただし、改善の傾向が見受けられ、次回選定時の直前の総合評価がB以上の場合は除く)	総配点の3%まで、減点することができる。