

# **横浜市指定管理者第三者評価制度運用指針**

**政策局共創推進室**

**平成26年4月**

## 1 第三者評価制度の位置付け及び目的

### (1) 位置付け

本市における指定管理者制度運用の基本方針である「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」の第6章では、指定管理施設の「PDCA サイクル」の一環である「C (Check : 評価)」の役割を担うプロセスとして、評価 (モニタリングを含む。) を位置付け、評価の主体によって、次の4つの手法に分類しています。

- ① 指定管理者による自己評価
- ② 市 (施設所管課) による評価
- ③ 第三者評価機関・委員会による評価 (第三者評価)
- ④ 利用者等による評価

これら4つの手法は、様々な点で異なる特性を持つものですが、特に、第三者評価制度は、指定管理者・市・利用者といった日常的に各施設に関わっている立場から離れた第三者が評価するもので、客観性が図られるとともに、多角的な視点からの評価が行えることが大きな特長です。

### (2) 目的

上記のとおり、評価は、各施設の運営の継続的な改善を目的とする「PDCA サイクル」の一環であることから、評価を行うこと自体ではなく、評価を通じて「施設運営の継続的な改善」につなげることが目的です。

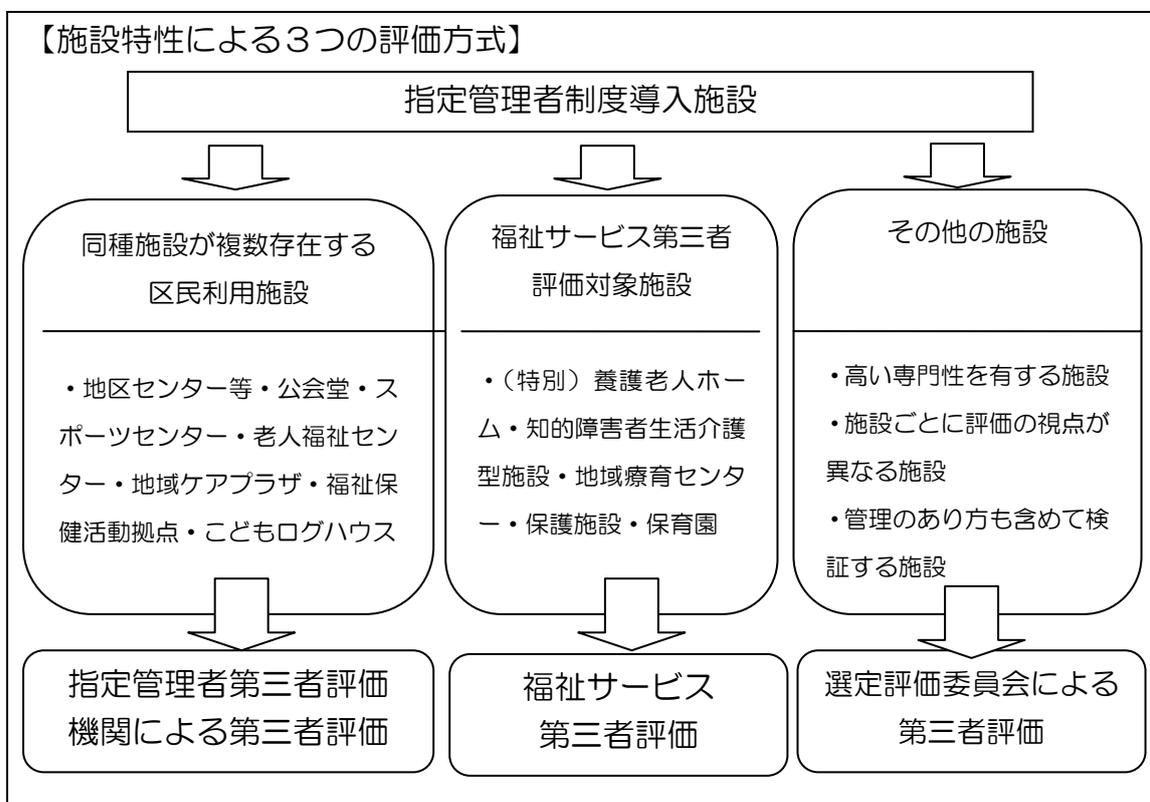
そのため、評価制度の設計及び運用は、「運営の継続的な改善につなげられるかどうか」を基準に考えることが必要となります。

特に、第三者評価制度は、客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者にとっての「気づき」のきっかけとなり、指定管理者自らが業務改善を行い、施設運営の改善につなげることを目的とするものです。

## 2 第三者評価制度の概要

### (1) 評価の方式

指定管理者制度を導入した全ての施設を対象に、原則として次の3つの方式で第三者評価を実施します。



#### ア 指定管理者第三者評価機関による第三者評価制度

地区センターなど市内に同種施設が複数存在する区民利用施設については、市が複数の民間の評価機関を認定し、指定管理者との契約により、評価機関が評価を実施します。

#### イ 福祉サービス第三者評価制度

福祉サービス第三者評価の対象となっている福祉施設は、福祉施設第三者評価制度に基づき評価を実施します。

#### ウ 選定評価委員会による第三者評価制度

上記以外の施設については、専門性や施設特性等を考慮して、各施設の所管区局が条例により設置する選定評価委員会において、評価を実施します。

実施方法や評価項目の詳細等については、全市的な基準は定めず、指定管理者第三者評価機関による第三者評価を参照し、各施設の特性に合わせて、各施設の所管課が決定することとします。

## (2) 評価実施の頻度及び時期

第三者評価は、従来と同様、標準指定期間（5年）内に1回実施することを原則としますが、同一指定期間内の指定管理者任意の再評価（以下単に「再評価」といいます。）を行うことも可能とします。

実施時期については、第三者評価実施後の施設運営に評価結果を生かす必要性和、各施設の運営が安定した時期に評価する必要性を考慮し、原則として指定期間の2年目又は3年目とします。ただし、同一の団体が引き続いて指定管理者として指定された場合には、所管課と指定管理者との協議により、1年目に実施することも可能とします。

### 指定管理者第三者評価機関による第三者評価について

#### 《実施方法》

##### a. 実施時期

評価の具体的な実施時期については、各施設の公募要項、基本協定書の規定等に基づいて、各区の所管課と指定管理者が協議し、また政策局共創推進室が全体の件数等を考慮して調整を行います。

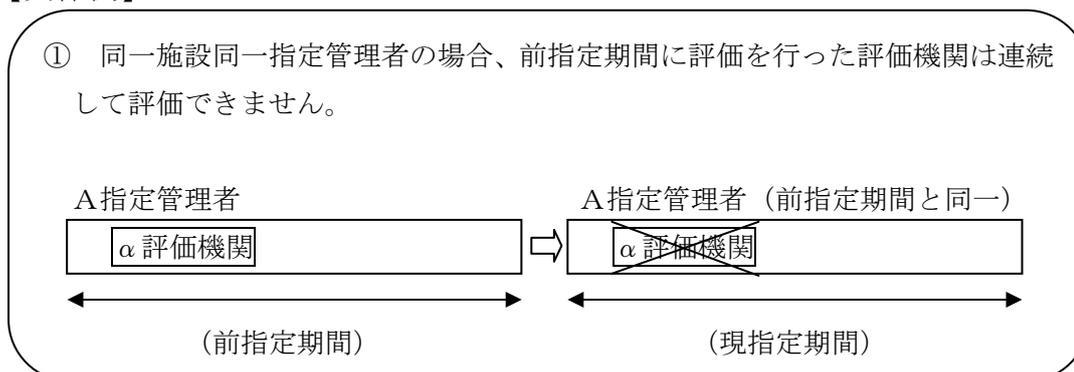
なお、従来発行していた「第三者評価実施証明証」については、第三者評価は協定で実施が義務付けられているものであること、また、第三者評価の目的が「運営の改善」であることをより明確化したことを踏まえ、今後は発行しないものとします。

##### b. 実施方法・条件

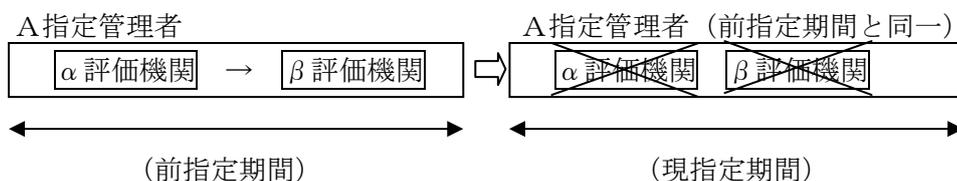
第三者評価は、基本的には従来と同様に、指定管理者が評価機関を自由に選択し、両者間の契約に基づいて実施されるものとします。

ただし、第三者評価の客観性をより高め、より多角的な「気づき」を指定管理者が得られるようにするため、指定管理者が前指定期間と同一（変更があっても法人格の変更や名称の変更など、団体としての実態に継続性がある場合を含みます。）となった施設においては、前指定期間中に評価（再評価を含みます。）を実施した評価機関が評価を実施してはならないものとします。なお、再評価にあっては、同一の評価機関による再評価の実施を妨げません。

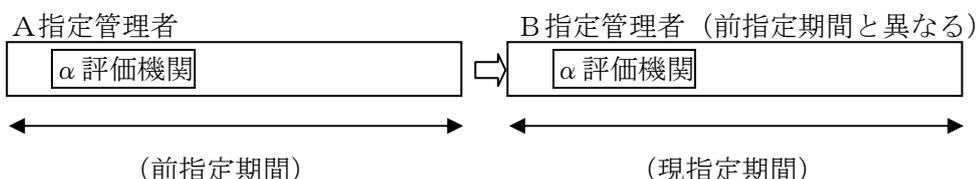
#### 【具体例】



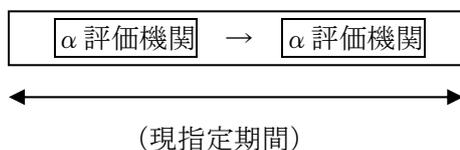
- ② 前指定管理期間内に再評価が実施され、それぞれ異なる評価機関が評価をした場合、いずれの評価機関も現指定期間内は評価できません。



- ③ 指定管理者が変更となった施設では、前指定管理者の評価を行った評価機関が連続して評価できます。



- ④ 再評価は、その直前に評価を行った評価機関が連続して実施できます。



また、上記条件が守られることを担保するため、指定管理者は、契約を締結する前に、各区の所管課に対して「第三者評価機関に関する届出書」(様式1)を提出し、その後、届出書に書かれた予定に変更があった場合は、直ちに予定変更後の届出書を提出することとします。

各区の所管課は、指定管理者から上記届出書の提出があったときは、上記条件の充足を確認した上で、その写しを共創推進室に送付します。

### c. 評価費用

評価費用は、価格競争による評価の質の低下を防ぐ必要もあり、評価従事者、評価に係る期間等を勘案し、従来と同様、1施設につき一律20万円(税抜)とします。ただし、一体で公募及び選定を実施した地区センターと老人福祉センターの合築施設及び地域ケアプラザとコミュニティハウスの合築施設については、一体の施設として評価を行うことから、評価費用も1施設分の金額とします(公会堂とスポーツセンターの合築施設については、両施設の性質が異なる

ため、一体としての評価は行いません。)

なお、指定管理者の判断により再評価を行った場合であっても、2回目以降の費用は指定管理料の積算には含まないこととします。

d. 評価の最低実施件数

市による評価機関の認定は、評価機関が第三者評価を確実に実施することを目的として行うものであり、認定を受けた評価機関は、実際に第三者評価を行うとともに、それを通して評価機関としての質を向上していくことにより、その職責が果たされるものです。

そのため、評価機関の認定の更新に当たっては評価実績を求め、具体的には、認定期間2期6年の間に、評価実績が1件以上あることを更新の要件とします（この要件を満たさない場合には、新規登録も3年間申請できないものとします。).

《評価項目及び評価基準》

以下に示す評価項目及び評価基準により評価を行います（詳細は「横浜市指定管理者第三者評価制度評価マニュアル」に示すとおりです。).

a. 評価項目

評価シートの評価項目は、各施設（9施設）の公募要項、基本協定書等における業務の目標水準（満たしていることが必要な管理運営水準）と、各施設の管理運営状況を定性的・質的に評価する項目から、利用者サービスの向上及び施設設置目的の達成に向けて客観的に把握できる項目を中心とします。

評価項目の大項目分類は、従来のを基本としながら、中項目及び小項目の内容のバランスを考慮して一部変更し、小項目については、それぞれの評価項目ごとに明確に判断できるよう、複数の内容をまとめず細分化します。

b. 評価基準

目標水準については、「できている／一部できていない／できていない」のチェックにより確認するものとします。

定性的・質的に評価する項目や、水準として定められている項目以外の取組などについては、記述にて評価する項目も設定するほか、第三者の専門的知識等を生かし、改善に向けた第三者評価機関の意見を参考意見として記述する項目も設定します。

### 3 評価結果の活用

指定管理者第三者評価機関、福祉サービス第三者評価及び選定評価委員会による第三者評価の結果については、以下のとおり活用します。

#### (1) 評価結果の公表

各区局の所管課は、第三者評価の結果をそれぞれ各区局のホームページで公表します。

指定管理者は、各施設における評価結果の掲示やホームページ等により、各施設の利用者に対する評価の結果の周知にも努めるものとします。

再評価を行った場合には、再評価の結果についても同様に公表等を行います。

#### (2) 改善状況の確認及び公表

評価の結果、指定管理者が協定等で定める事項を十分に実施していないことが判明した場合には、指定管理者は必要な改善を行い、その改善状況等について、様式2を参考に速やかに各区局の所管課に報告します。所管課は、その報告を基に確認を行い、十分な改善がなされていないと認める場合には、指定管理者を指導し、継続的に運営状況等を把握していくこととします。なお、所管課は、指定管理者から提出のあった改善状況等について、評価結果と同様、各区局のホームページで公表します。

また、評価機関が再評価において改善状況を確認することも可能とします。

#### (3) 次期選定時の実績評価への反映

制度運用ガイドラインでは、管理運営の実績を評価項目として、次期選定時に反映できることとしていますが、第三者評価は、指定期間内の施設運営の継続的改善が目的であり、次期選定のために行うものではないので、選定時の実績評価とはその趣旨を異にします。そして、第三者評価の結果をこの実績評価に直接的に反映することとした場合には、第三者評価で高い評価を得ることが目的化し、第三者評価の本来の目的を逸脱する結果となることが懸念されます。

したがって、第三者評価の結果を実績評価に直接反映させることはしないものとしますが、選定委員会等で第三者評価の結果を参考として示すことは差し支えありません。