

平成 23 年度

横浜市指定管理者第三者評価機関の認定申請

及び 評価員等養成研修【後期】の御案内

はじめに

横浜市では、平成 21 年 10 月に策定した「横浜市指定管理者制度運用ガイドライン」において、「計画・実行・評価・改善」という PDCA サイクルを確立して「施設運営の継続的な改善」を図っていくこととしています。

第三者評価制度は、このうちの「評価」の一環を担うものとして位置づけられ、市独自の取組として平成 18 年度から実施し、今年度に満 5 年を迎えます。より客観的、多角的な視点から評価を行うことで、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、サービスの質の向上につなげることが、第三者評価の目的です。

民間評価機関による第三者評価の対象施設は 300 を超え、制度開始からこれまでの 5 年間に、多くの施設が第三者評価を実施してきましたが、その中では、実施上の課題も見つけられました。そこで、平成 23 年度以降の第三者評価に向け、評価項目及び基準等の大幅な見直しを行ったところです。

今回の研修により、評価員等としての登録を申請される方は、新しい第三者評価制度を修得していただき、本市の第三者評価制度に御理解、御協力をいただきますよう、よろしくお願ひ申し上げます。

また、新たに評価機関として認定を希望される法人等につきましても、以上の意義を御認識いただいたうえで、申請くださいますようお願いいたします。

<スケジュール>

① 申請書類の受付【評価機関・評価員等】	10月3日（月）～10月21日（金）
② 受講通知・受講案内等の送付【評価員等】	11月4日（金）頃
③ 評価員等養成研修（3日間）の実施 （詳細は4ページ）	11月15日（火）、16日（水）及び、17日（木）
④ 評価機関の認定及び評価員等の登録	平成24年1～3月頃（予定）

1 横浜市指定管理者第三者評価機関の認定申請（新規）

(1) 評価機関の認定基準

次の認定基準を全て満たしている団体を評価機関として認定いたします。

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定基準

- 1 法人格を有している団体又は有限責任事業組合であること。
- 2 横浜市指定管理者第三者評価員として登録している評価員が2人以上所属していること。
- 3 横浜市の指定管理者として指定を受けていないこと。
- 4 安定的な事業運営が行えること。
- 5 最近1年間の法人税、法人市民税、消費税及び地方消費税等の租税を滞納していないこと。
- 6 守秘義務規程及び個人情報保護規程を整備していること。
- 7 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員の統制下にある団体でないこと。
- 8 「横浜市指定管理者第三者評価実施に係る承諾書」^{※1}を提出すること。

※1 第三者性の確保、横浜市の評価手法・基準による評価実施、報告・公表、評価員研修の受講などの遵守事項についての承諾書

(2) 申請方法及び手続き

ア 申請書類の受付

提出方法

横浜市政策局共創推進課 指定管理者担当まで事前に御連絡いただき、日程調整を行った上で、期間内に直接持参してください。

提出書類の内容を確認のうえ受領します。（受付時間 平日 午前9時～正午 午後1時～5時）
（政策局共創推進課 指定管理者担当 TEL 045-671-3320）

イ 申請書類

申請にあたっては、次のとおり書類を提出してください。

(7) 横浜市指定管理者第三者評価機関認定申請書（新規・更新） 1部

(イ) 添付書類 1部

- ① 法人の定款、寄付行為、その他これらに類する書類
- ② 法人等の登記事項証明書又は登記簿謄本
- ③ 法人の財産目録又は資産目録
- ④ 事業計画及び事業報告等、事業の概要がわかる書類（パンフレット等）
- ⑤ 予算及び決算関係書類（有価証券報告書、会社法計算書類、税務申告書類一式等）
- ⑥ 税務署発行の納税証明書「その3の3」
- ⑦ 横浜市税の納税状況調査の同意書（様式1別紙1）

- ⑧ 評価機関の組織がわかる書類（組織図、役員・職員名簿等。法人の一事業部門として指定を受ける場合は当該法人の役職員名簿も）
- ⑨ 守秘義務規程及び個人情報保護規程
- ⑩ 団体役員名簿（様式1別紙2）
- ⑪ 評価員等名簿（様式1別紙3）
- ⑫ 横浜市指定管理者第三者評価実施に係る承諾書（様式1別紙4）

ウ 留意事項

(7) 申請者の失格

申請者が次の事項に該当した場合には、失格となる場合があります。

- ・申請案内における手続を遵守しない場合
- ・申請書類に虚偽の記載をした場合

(4) 申請書類の取扱い

申請書類は、理由のいかんを問わず、一切返却いたしません。

(5) 費用負担

申請に関して必要となる費用は、団体の負担とします。

(3) 審査及び認定

ア 申請書類の確認

団体からの書類提出時に確認をします。

イ 審査方法

「横浜市指定管理者制度委員会要綱」に基づき設置された「横浜市指定管理者制度委員会」において、認定基準に基づき評価機関の認定の適否について諮問し、同委員会の答申を受け、市が評価機関として認定します。（平成24年1～3月頃予定）

ウ 認定の通知及び公表

認定審査の結果は、応募した団体に郵送で通知するとともに、認定された評価機関については、「横浜市ホームページ掲載申請書」を御提出いただいたうえで、横浜市のホームページに掲載します。

エ 認定の期間

評価機関の認定有効期間は、認定の日から3年が経過した日が属する年度の末日までとします。

2 横浜市指定管理者第三者評価員等養成研修（新規）

(1) 趣旨

横浜市において指定管理者の第三者評価を実施する**評価員**及び**評価補助員**（以下「**評価員等**」といいます。）としての知識や姿勢を身につけ、横浜市の評価項目・評価基準を正確に把握するとともに、評価に必要な技術を修得するために、評価員等養成研修を実施します。

(2) 受講資格

本研修を受講できる方は、次のとおりです。

ア 評価員養成研修（新規）

横浜市が認定する評価機関又は**横浜市に認定を申請している団体**（以下「**評価機関等**」といいます。）に所属し、次の資格要件のいずれか一つを満たしている方

※ 過去に評価員としての認定を受けていても認定有効期間が切れている方、評価員の登録を申請される評価補助員の方は、新規としての取扱いとなります。

横浜市指定管理者第三者評価員資格要件

1 調査関係機関等で調査関係業務や経営相談を2年以上経験している者

- ・調査会社やコンサルティング会社の従業員として、調査項目の作成、調査の実施、集計・分析、顧客へのフィードバック、公表等までの一連の調査業務に2年以上従事している者
- ・NPOや任意団体の職員として、調査項目の作成、調査の実施、集計・分析、顧客へのフィードバック、公表等までの一連の調査業務に2年以上従事している者
- ・顧客の経営相談業務を主たる業務とする事務所・会社等の従業員として、顧客の経営相談業務に2年以上従事している者

2 経営・公共政策分野等の学識経験者で3年以上教育と研究に専念している者

- ・経営・公共政策分野等において、大学・短期大学・専門学校その他の教育機関の教授、准教授、講師、助手その他の職員として、3年以上教育と研究に専念している者

3 公共施設の第三者評価等の実績を有している者

- ・福祉サービスの第三者評価、地域密着型サービスの評価、介護サービス情報の公表等において、調査員としての実績を有している者
- ・福祉サービスの第三者評価、地域密着型サービスの評価、介護サービス情報の公表等において、調査員養成講習を受講し、研修修了証を有し、調査員として登録している者
- ・本市の指定管理者第三者評価員の評価補助員として、2年以上経験を有する者

4 組織運営管理等業務を3年以上経験している者

- ・常勤職員が20人以上の法人組織において、役員として、法人の運営方針の決定に関与する業務に3年以上従事している者
- ・20人以上で構成される法人組織内の部署の事務を監督し、又は管理することを職務とする職にあり、当該部署の運営方針の決定に関与する業務に3年以上従事している者

5 その他、上記と同等の能力を有していると横浜市指定管理者制度委員会が認める者

イ 評価補助員養成研修（新規）

評価機関等に所属している方

※ 過去に評価補助員としての認定を受けていても認定有効期間が切れている方は、新規としての取扱いとなります。

(3) 研修期間

研修期間は、評価員の登録を申請される方は3日間、評価補助員の登録を申請される方は2日間です。

(4) 受講の申請手続

ア 申請書類の受付（以下の所属団体ごとに申請してください）

＜横浜市に認定を申請している団体＞1の認定申請書類とあわせて、期間内に提出してください。（申請書類の提出方法等は「1(2)ア 申請書類の受付」を御参照ください。）

＜横浜市認定評価機関＞各評価機関でとりまとめて、期間内に直接御持参(※)いただくか、簡易書留で郵送してください。（10月21日（金）消印有効）

（※ 御持参の場合は、事前に御連絡いただき、日程調整の上お持ちください。TEL 045-671-3320）

【申請書類郵送先】〒231-0017 横浜市中区港町1-1

横浜市 政策局共創推進課 指定管理者担当 宛

（朱書きにて「指定管理者第三者評価員等 養成研修受講申請書類」と明記してください。）

⇒提出書類の内容を確認の上、後日評価機関等宛に、受講通知・受講案内・受講料納入通知書をお送りします。

イ 申請書類

申請に当たっては、次のとおり書類（各1部）を提出してください（横浜市が提出書類を確認した後、追加で書類の提出をお願いする場合があります）。なお、御提出いただいた個人情報、本研修及び評価員等の登録以外の目的に使用することはありません。

①横浜市指定管理者第三者評価員等養成研修受講申請書

②添付書類（評価員の登録を申請される方のみ）

資格要件を満たすことを証明する書類（在職証明、雇用証明等。資格要件4の場合は役職、職員数等のわかるもの）を添付してください。

ウ 受講料

評価員養成研修 一人につき 3,000円

評価補助員養成研修 一人につき 2,000円

※ 必ず、申請をいただいた後にお送りする「受講料納入通知書」で、評価機関等ごとに取りまとめてお支払いいただきますよう、お願いいたします。

※ その他、申請に関して必要となる費用は、各評価機関等において負担してください。

※ お支払いいただいた受講料は、理由のいかんを問わずお返ししません。お支払い前に、やむを得ず受講不可となる方がいらっしゃる場合は、11月10日（木）までに御連絡いただければ、修正した「受講料納入通知書」を再度お送りしますので、修正後の「受講料納入通知書」によりお支払いください。それ以降の「受講料納入通知書」の修正はできませんので、御承知おきください。

エ 留意事項

(7) 申請者の失格

申請をした方が次の事項に該当した場合には、失格となる場合があります。

- ・申請案内における手続を遵守しない場合
- ・申請書類に虚偽の記載をした場合

(4) 申請書類の取扱い

申請書類は、理由のいかんを問わずお返ししません。

(4) 定員

60名（申込者が定員を超えた場合には、申請状況に応じて、各評価機関等と調整をさせていただきます場合があります。先着順ではありません。）

(5) 評価員等の登録

ア 評価員の登録

評価員養成研修の必要課程を修了した方について、効果測定の結果を含めて「横浜市指定管理者制度委員会」に諮問し、答申を受け可否を決定します。合格者は評価員として登録します。

結果通知及び評価員証については、所属する評価機関等宛に郵送します。

イ 評価補助員の登録

評価補助員養成研修の必要課程を修了した方は、評価補助員として登録します。

なお、評価員養成研修の必要課程を修了し、効果測定の結果不合格となった方についても、評価補助員として登録します。

結果通知及び評価補助員証については、所属する評価機関等宛に郵送します。

ウ 有効期間

登録の有効期間は、登録証発行の日から3年が経過した日が属する年度の末日までとします。

(6) 研修内容及びスケジュール

	評価員 養成研修	評価補助員 養成研修
<1日目> 23年11月15日（火） 10:00~16:30 神奈川自治会館 301~307号室 （中区山下町75）	【必須】 ① 横浜市指定管理者評価制度の概要 指定管理者評価制度導入の背景、概要について ② 横浜市指定管理者評価制度の評価基準・評価手法 評価手法、評価項目と評価基準、評価実施上の留意点等について ③ 評価対象施設の概要 各施設の設置目的、施設内容、業務内容、施設の特徴等について	【必須】
<2日目> 23年11月16日（水） 10:00~17:00 大岡地区センター会議室等 （複合施設） （南区大岡1-14-1）	【必須】 ④ 実地研修 地区センター・スポーツセンター・地域ケアプラザにおける実地研修 ⑤ 評価演習 模擬評価	【必須】
<3日目> 23年11月17日（木） 9:30~12:00 神奈川自治会館 301~307号室 （中区山下町75）	【必須】 ⑥ 効果測定 ↓ ○合格者を評価員として登録	↓ ○修了者を評価補助員として登録

※ 原則として遅刻した方の効果測定の受験は認めません。

＜参考＞ 横浜市指定管理者第三者評価制度の概要（平成 23 年 6 月現在）

(1) 趣旨

横浜市では、指定管理者による施設運営について、「地方自治法に基づく行政による業務履行確認・指導の徹底」、「指定管理者との協定等に基づく『利用者アンケート』や『利用者会議』等の実施」、「利用者の声を直接に市につなげる専用電話『ご意見ダイヤル（045-664-1122）』」の設置（横浜市独自の取組）などにより、点検評価を行っています。

これらに加え、公の施設としての管理水準をより一層向上するため、第三者による客観的な点検評価を実施し、指定管理者自ら業務改善を行う P D C A サイクルの確立を図ることを目的に、指定管理者第三者評価制度を導入しています。

指定管理者制度を導入した次の区民利用施設について、指定管理者の指定期間内に少なくとも 1 回は、市が認定した民間評価機関が評価を実施するものとしています。

(2) 評価対象施設

＜対象施設＞7 種 321 施設（今後、施設の新設等で増減します。）

I：地区センター等 123 施設 II：スポーツセンター 18 施設 III：老人福祉センター 18 施設
IV：福祉保健活動拠点 18 施設 V：地域ケアプラザ 119 施設 VI：こどもログハウス 18 施設
VII：公会堂 7 施設

(3) 評価項目及び評価基準

評価項目及び評価基準は、指定管理者と横浜市との協定を基本として、横浜市が定めています。

評価項目については、次のとおり、6 つの大項目を設定し、さらに、小項目として各施設で実施されるべき具体的な項目を設定し、その項目ごとに達成・実行の状況を確認します（項目は施設種別により若干異なります。）。

大項目	
	小項目（各施設で実施されるべき具体的な項目）
評価結果の総括	
	I～VIの各評価結果のまとめ
I	地域及び地域住民との連携
	地域及び地域住民との連携について など
II	利用者サービスの向上
	利用者アンケート、意見・苦情対応、職員の接遇、広報・PR等 など
III	施設・設備の維持管理
	建物・設備・備品等の保守点検、清掃・衛生管理業務等 など
IV	緊急時対応
	防犯、事故防止・対応、防災業務 など
V	組織運営及び体制
	業務体制、個人情報保護・守秘義務、経理業務、情報共有等 など
VI	その他
	市・区の施策としての事業協力、その他 など

(4) 評価方法の概要

- ・目標水準について、「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します。
- ・質的要求内容や、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、記述により評価する項目も設定します。
- ・第三者の専門的知識等を活かし、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。
- ・評価シートに全て記入した後、「評価結果の総括」をまとめます。

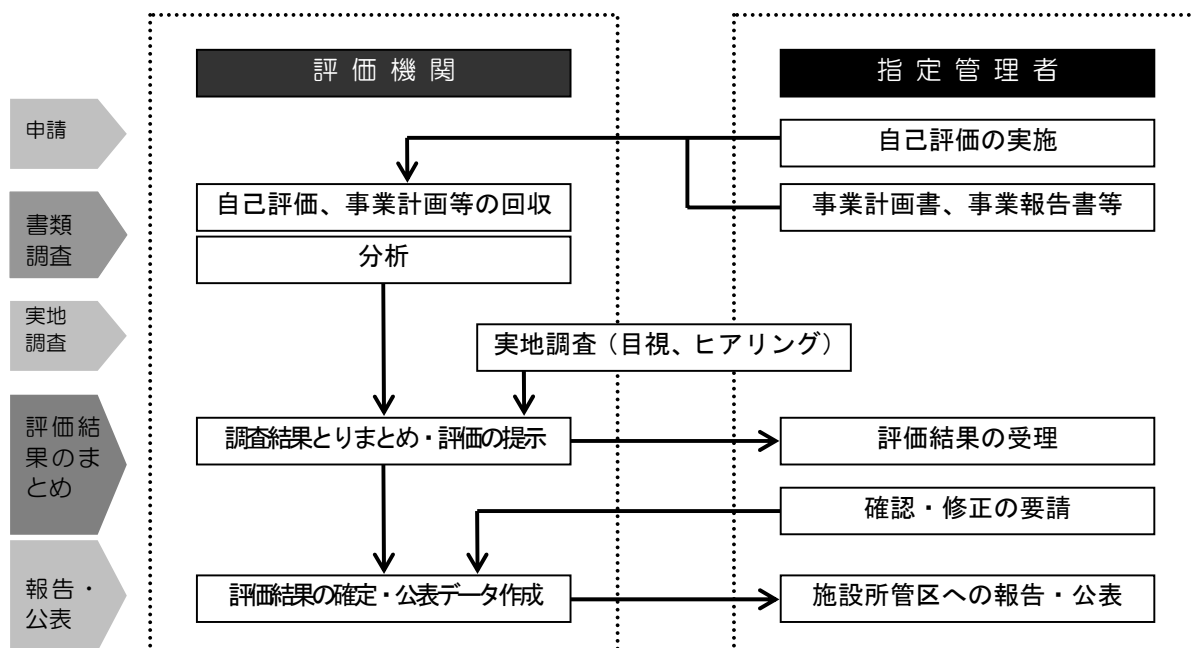
(5) 評価の流れ

指定管理者は評価機関への評価申請の際に、横浜市が定める評価シートに基づき自己評価を実施し、その自己評価結果とともに事業計画など必要な書類を評価機関に送付します。

書類を受領した評価機関は、それらをもとに書類調査を行い、実地調査の準備を進めます。さらに、実地調査により、内容の確認等を行い、評価を実施します。

その後、評価結果を指定管理者に通知するとともに、内容の確認・修正等の協議を経て、最終的に評価結果を決定します。

評価結果については、横浜市のホームページや各施設等で公表します。



(6) 受審料

1施設 20万円（消費税等を含みません。）（指定管理者と認定評価機関との間で契約します。）



<お問合せ> 横浜市政策局共創推進課

電話 045-671-3320 FAX 045-664-3501 電子メール ss-shitei@city.yokohama.jp