

指定管理者制度導入施設のモニタリング指針

1. 指針の目的

指定管理者制度を導入したすべての施設について、市（施設所管課）と指定管理者が共通した認識をもって施設を適正に管理運営していくための方法を具体的に示すことを目的とする。

2. モニタリングとは

指定管理者制度に関わるサービスの履行に関し、各種条例及び規則等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段である。また、継続的・安定的にサービスを提供することが可能であるか監視し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でないときとは指定の取消し等を行う一連の仕組みのことである。

3. 基本的な考え方

(1) モニタリングに関する役割分担

指定管理者は、業務の履行報告・改善を行う一方、市（施設所管課）は公共サービスの水準を維持するための履行確認・改善指示・監視を行う。

(2) 定期的・継続的なモニタリングの実施

モニタリングを基にした運営改善のフィードバックを繰り返すことで、公の施設のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要である。よって、モニタリングは、定期的・継続的に行い、結果報告を求める。

(3) モニタリングの枠組みの明確化

モニタリングの対象・手法などについて、必要十分なモニタリングの枠組みをあらかじめ設計し、明確にしておく。

(4) 適正サービスの継続的・安定的提供の確保

適正なサービスの継続的・安定的な提供を確保することが重要である。したがって、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定取り消し等も視野に入れた改善指示を行う。

4. 実施主体と役割

(1) 指定管理者が主体で行うモニタリング

指定管理者は、市（施設所管課）と協議の上、次のとおりモニタリングを実施し、その結果を毎月市（施設所管課）に報告するとともに、今後の管理運営に反映させるよう努める。

① 履行の記録（自己評価）

指定管理者は、当該月の「モニタリングチェック表」（別紙1）と月報を翌月の10日までに市（施設所管課）へ提出する。月報には、苦情やトラブルがあった際の理由及び対策、利用者アンケート結果、施設の利用状況、料金の収納状況等の管理運営状況を記録するものとする（様式不問）。

ア. 評価方法

「モニタリングチェック表」は、評点として項目ごとに、優れている3点、普通（概ねできている）2点、劣っている1点として評価し、合計点を100点満点に換算して評価を行う。

② 利用者アンケートの実施

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、当該施設で提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施することとする。

指定管理者は、利用者に対するアンケート用紙を作成し、インターネットの活用や施設内に回収箱を設置するなどをして毎月意見を集約する。ただし、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合は、市（施設所管課）と協議の上省略できることとするが、その場合でも、利用者の意見を汲み取る手法を検討すること。

指定管理者は、アンケート結果について自己評価（良否、課題と解決策等）を行い、今後の管理運営に反映させるとともに、市（施設所管課）に毎月報告するものとする。

③ 改善への取組み

指定管理者は、自ら行う改善のほか市（施設所管課）から改善の指示を受けた場合は対応策を「改善計画書」（様式不問）として取りまとめて市（施設所管課）に提出するものとする。

(2) 市（施設所管課）が主体で行うモニタリング

① 定期の履行確認

市（施設所管課）は、四半期ごとに、指定管理者から提出された月報、「モニタリングチェック表」等の関係書類及び職員による立入調査による履行確認及び「モニタリング評価表」（別紙2）を用いて評価を行う。

また、年度ごとに、事業計画書・収支計画書・事業報告書・収支報告書の他、ヒアリング及び職員による立入調査に「モニタリング年度評価表」（別紙3）を用いて評価を行う。

ア. 評価方法

評点として項目ごとに、優れている3点、普通（概ねできている）2点、劣っている1点として評価し、合計点を100点満点に換算して評価を行う。

イ. 評価時期

(四半期ごとの評価)	第1四半期	7月(4月～6月)
	第2四半期	10月(7月～9月)
	第3四半期	1月(10月～12月)
	第4四半期	4月(1月～3月)
(年度評価)	当該年度の翌年度6月	

② 随時の履行確認

市(施設所管課)は、指定管理者の改善計画書に基づく改善状況の確認のため、又は指定管理者から提出された報告の内容及び市(施設所管課)に直接寄せられた苦情等から適切なサービスの提供が行われていないと判断した場合は、必要と認める項目について、随時現地の履行状況を調査し評価を行う。

なお、評価方法は①の「ア. 評価方法」に準ずる。

③ 独自調査等

履行確認を行う際に判断材料が不十分で確認ができないと市(施設所管課)が判断した場合は、利用者ヒアリングや利用者満足度アンケート等施設に適した手段を用いて独自で、又は指定管理者と協働して調査を行う。

④ 改善の指示

定期の履行確認において評価の合計点が70点に満たない場合や評点が1点の項目がある場合、又は随時の履行確認において管理運営の是正や改善が必要な場合は、改善すべき内容と期限等について「改善指示書」(別紙4)を通じて指示を行う。

⑤ 評価結果の通知

市(施設所管課)は「モニタリング年度評価表」を用いた年度ごとの評価内容を、評価後速やかに「指定管理業務評価書」(別紙5)に取りまとめて指定管理者に通知するとともに指定管理者制度主管課に提出する。指定管理者制度主管課は、各施設所管課から提出のあった「指定管理業務評価書」を取りまとめ、ホームページ上で公開する。

(3) 指定の取消し等

指定管理者の責めに帰する次のような事由がある場合、市(施設所管課)は指定管理者の指定の取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずるものとする。

- ① 管理業務の改善指示をはじめとする市(施設所管課)の指示に従わないとき。
- ② 関係法令、条例、規則又はこの協定の条項に違反したとき。
- ③ 管理運営業務を履行しないとき又は履行の見込みがないと認められると

き。

④ 指定管理者が指定の解除を申し出たとき。

5. モニタリングの運用

施設の性格、設置目的等により評価時期や評価項目等について別途定める必要がある場合は、市（施設所管課）と指定管理者が協議の上決定するものとする。