

指定管理者制度導入施設における  
モニタリングに関する指針

平成28年3月

上 里 町

## 目次

|                     |   |
|---------------------|---|
| 1 指針の基本的考え方         | 1 |
| 2 モニタリングに関する基本的事項   |   |
| (1) モニタリングの意味       | 1 |
| (2) モニタリングの効果       | 1 |
| (3) モニタリングの要素       | 2 |
| 3 モニタリングの手法         |   |
| (1) 指定管理者が行う事項      | 2 |
| (2) 町が行う事項          | 4 |
| (3) 実施上の留意点         | 4 |
| 4 モニタリングの運用         |   |
| (1) モニタリング結果の公表     | 5 |
| (2) モニタリング結果の活用     | 5 |
| 5 参考                |   |
| (1) モニタリングの参考スケジュール | 6 |
| (2) 様式例             | 別 |

## 1 指針の基本的考え方

指定管理者制度は、公の施設（以下「施設」という。）の管理運営に民間企業や各種団体（以下「民間事業者」という。）のノウハウを活用し、町民サービスの向上と効率的かつ効果的な施設の運営管理を図ることを目的としたものです。

この制度において指定管理者の選定は、制度の趣旨や導入施設の目的に照らし、民間事業者からの提案内容を精査し決定していますが、委託業務に比して指定管理者の裁量権が大きいこと、また、指定管理期間が複数年にわたることなどから、本来の施設設置者である町が、施設の設置目的の達成又は諸課題の解決のために、指定管理者が行う管理運営を監視し、より適正な施設運営を目指して必要な指導等を行うことが求められています。

また、指定管理者制度導入施設の管理運営に関して、適切なサービスが提供されているか、施設運営にかかる経費は適正に使われているか、施設利用者の声に耳を傾け、施設の設置目的に沿った運営が行われているかなどを把握する必要もあります。

このため、町ではモニタリングに関する指針を定め、指定管理者の協力のもと、モニタリングを継続的に実施し、より円滑な指定管理者制度の活用に努めます。

## 2 モニタリングに関する基本的事項

### （1）モニタリングの意味

モニタリングとは、施設利用者をはじめとする町民の声をサービスの向上や施設運営に反映させること、又は指定管理者の提案した事項が忠実に履行されているかなどを町が検証し、これを指導等に活用する一連の仕組みをいいます。

### （2）モニタリングの効果

モニタリングを定期的実施することで、次の効果が見込まれます。

- ① 指定管理者制度導入効果を検証することにより、より適切な指定管理者 制度の運用を図ります。
- ② 施設に求められるサービス水準を維持し、事故防止や効果的かつ効率的な管理運営を図ります。
- ③ 指定管理者の経営状況を把握することで、撤退等のリスクを未然に回避するなど、優良で継続的なサービス提供を行います。
- ④ 町が指定管理者に対して行う評価を公表し、施設運営の透明性の確保を図ります。

### (3) モニタリングの要素

モニタリングの具体的要素は次のとおりです。

#### ① 履行の確認

施設管理について、仕様書等で定められた水準を満たしているかについて、施設や機器等の維持管理業務における外部委託の実施状況も含めて確認します。

#### ② サービスの質の評価

どの程度のサービスが提供されているかについて、年次ごとの事業計画と実施結果の比較等により、優良な取り組みや改善すべき点等を確認し評価します。

サービスの質について利用者の評価や町の評価と乖離がある場合には、以後の改善につなげていきます。

#### ③ サービスの安定性の評価

事業収支・収入源及び支出の構成に関して評価を行い、サービスが安定的かつ継続的に提供されているかを確認し評価します。

#### ④ 分析・総合評価

指定管理者が行う自己評価を含め、施設の設置目的、役割等の達成度及び上記3点の確認事項について分析を行い、総合的な評価を行います。

## 3 モニタリングの手法

モニタリングの手法は、概ね次のとおりとします。

なお、利用者ニーズの把握すべき内容や評価項目については、各施設における設置目的や特性により適宜変更できるものとし、指定管理者と協議しながらその仕組みを構築することとします。

### (1) 指定管理者が行う事項

#### ① 月次報告（毎月）

指定管理者は、月ごとに管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、報告を行います。

町は、報告に基づき業務が適正に履行されているかどうかを確認するとともに、必要に応じて現地の確認を行います。

#### (ア) 利用状況

申請、許可、減免に関する件数及び利用者数

#### (イ) 維持管理業務実績

作業実施項目、実施日及び内容

#### (ウ) 自主事業運営実績

事業項目、実施日、参加者数及び内容

#### (エ) その他

事故、苦情対応等の内容

## ② 事業報告（年次）

指定管理者は、毎年度終了後、管理業務の実施状況、施設の利用状況及び事業に係る収支状況等を把握し、報告を行います。

町は、報告に基づき業務が適正に履行されているかどうか、安定的で継続的な管理が行えるか確認します。

### （ア）利用状況

申請、許可、減免に関する件数及び利用者数

### （イ）維持管理業務実績

作業実施項目とその内容

### （ウ）自主事業運営実績

事業事項、参加者数及び内容

### （エ）収支状況

指定管理業務に係る一切の収入及び支出

### （オ）指定管理者の経営状況

指定管理者（企業）の安全性と収益性に関する指標

### （カ）提案事業の遂行

事業計画書に記載されている各提案事業について計画的に遂行されているか

### （キ）その他

事故、苦情等の件数及び対応と、次年度に向けた改善への取組み

上記の内容が、町と指定管理者との間で締結する協定書に基づく事業報告書に含まれる場合には、協定書に基づく事業報告書の提出をもって、モニタリング指針に基づく事業報告（年次）を行ったものとみなすことができるものとします。

## ③ 利用者ニーズの把握

指定管理者は、自己の費用をもって利用者の意見及び要望を定期的に把握し、適正な維持管理とサービスの向上を図るため、毎年度1回以上、アンケート調査を実施します。

なお、アンケートの実施時期や内容等は、施設の特性を踏まえ、町と協議の上決定します。

また、利用者を対象とした会議の開催など、意見や要望、提案等を直に確認する場を可能なかぎり設け、実際に利用する立場からの安全性やサービスなどの実情を把握し、更なる向上を目指します。

## ④ 自己評価

指定管理者は、町が指定する様式により、各確認項目について自己評価を行います。

この評価は、町が行う年次評価の資料として活用します。

## (2) 町が行う事項

### ① 定期的業務遂行確認

町は、指定管理者から提出される月次報告及び年次報告、並びに指定管理者制度導入施設所管課と指定管理者で行う連絡調整会議のほか、四半期ごとに指定管理施設に出向き、業務遂行状況を確認し、業務仕様書、事業計画書どおりに管理運営が行われているか確認します。

### ② 随時的業務遂行確認

事故や苦情に関する対応など、緊急に処理しなければならない事項が発生し、必要があると認めるときは、現地調査を含め、業務遂行状況を確認します。

### ③ 管理運営業務の評価・指導

業務遂行の確認の結果、速やかに是正することが必要と認めるときは、指定管理者に対して指導を行い、早期改善を図ります。

### ④ 事業決算の確認

収支状況を確認し、金銭が適正に管理されているかを確認します。

### ⑤ 年次評価の実施

町は、指定管理者が行う自己評価後に年次評価を行います。

年次評価は、指定管理者制度導入施設所管課が第一次評価を行い、その結果をもとに評価委員会において審議し、審議結果を町の評価とします。

## (3) 実施上の留意点

### ① 自己評価の考え方

指定管理者は、指定管理候補者の選定に当たり提案した理念や事業内容について、真摯な姿勢で評価を行います。

### ② 年次評価の考え方

町は、指定管理者が行った自己評価を踏まえ、施設の設置目的に照らし合わせて、施設の管理運営が適正に行われているか、実施事業においてサービスが適正に行われているかを評価し、その結果を指定管理者へフィードバックすることで、さらなる向上を求めます。

### ③ 指定管理者による自己評価及び町評価の基準

3…評価項目に対して積極的な取り組みがなされ、十分な成果があった。

2…評価項目に対して一定の成果があった。

1…評価項目に対する課題が解決されていない。

## 4 モニタリングの運用

### (1) モニタリング結果の公表

指定管理者が行う自己評価及び利用者アンケート調査結果、町が行う年次評価については、ホームページ等を活用して公表します。

## (2) モニタリング結果の活用

モニタリングは、単に指定管理者のランク付けなどを行うことを目的としたものではありません。指定管理者の取り組みを正しく評価し、モチベーションの向上につなげるとともに、課題を洗い出し今後の改善に役立てることで、さらなる住民サービスの向上や施設の設置目的の達成を目指すものです。

## 5 参考

### (1) モニタリングの参考スケジュール

|             | 月次<br>報告 | 事業<br>報告 | アンケート<br>調査 | 現地<br>確認 | 自己<br>評価 | 年次<br>評価 | 公表 |
|-------------|----------|----------|-------------|----------|----------|----------|----|
| 4月          | ○        |          |             |          |          |          |    |
| 5月          | ○        |          |             | ○        |          |          |    |
| 6月          | ○        |          |             |          |          |          |    |
| 7月          | ○        |          |             |          |          |          |    |
| 8月          | ○        |          |             | ○        |          |          |    |
| 9月          | ○        |          |             |          |          |          |    |
| 10月         | ○        |          |             |          |          |          |    |
| 11月         | ○        |          |             | ○        |          |          |    |
| 12月         | ○        |          | ○           |          |          |          |    |
| 1月          | ○        |          |             |          |          |          |    |
| 2月          | ○        |          |             | ○        |          |          |    |
| 3月          | ○        |          |             |          |          |          |    |
| <u>4～5月</u> |          | ○        |             |          | ○        |          |    |
| <u>6～7月</u> |          |          |             |          |          | ○        |    |
| <u>9月</u>   |          |          |             |          |          |          | ○  |