

指定管理者制度導入施設におけるモニタリング手引

1 モニタリングの必要性

指定管理者制度では、複数年次にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の公の施設の適正な管理の確保と、市民サービスの向上が図られ、そして民間のノウハウが十分発揮できているかなどを定期的に確認する必要があります。

地方自治法では、第244条に、正当な理由がない限り、市民が公の施設を利用することを拒んではならず、差別的な扱いをしてはならないと定められています。

国家賠償法第2条では、公の営造物の設置又は管理に瑕疵があったため他人に損害を与えたときは、公共団体は賠償責任があるとし、他に損害原因の責を負う者がいるときは、その者に対して求償権を有すると定められています。

施設の設置者として、市は指定管理者制度導入施設においても、設置責任があるとともに、適正な住民サービスの提供を確保する責任があり、公の施設の設置者としての立場で、安全管理や公正な利用を確保するため指定管理者に対し必要な指導・助言及び指示を行う必要があります。

地方自治法第244条の2では、指定管理者が、毎年度終了後、管理業務に関する実績報告書を市に提出しなければならないと定められており、また、公の施設の適正な管理を期するため、市は、指定管理者に対して業務や経理に関する報告を求め、実地調査し、必要な指示ができることが規定されています。

そこで、指定管理者が適正な管理をしているかを確認する具体的な手段として、利用者アンケートや指定管理者のヒアリング、実地調査などの評価を行う仕組みを構築し、当該公の施設の設置目的の達成や適正な管理運営、利用者サービスの向上を図ることとします。

この評価は、管理運営業務について、現場（指定管理者）と市で共通認識を持ち、施設の目的の達成、適正な管理運営業務の履行、効率性の向上、市民サービスの向上などを行うための確認作業であり、評価の結果を改善につなげ、より良い管理運営を行うためのPDCAマネジメントサイクルのC＝チェック（評価）及びA＝アクション（改善）に当たるものです。

2 モニタリングとは

モニタリングは、協定書、事業計画書、仕様書等の履行確認、サービス提供の水準（質）の確認、サービス提供の安定性や事業の継続性の確認を行うために、指定管理者自らが行う管理業務のチェック等自己評価、利用者のアンケート、実績報告等の書類審査、市が指定管理者に対して行うヒアリング、市が行う現地調査などとし、その中から必要に応じて選択し、評価を行います。

指定管理者が自ら行う自己評価

受付・清掃・機器点検・施設管理・安全対策・接遇・施設利用状況等の業務を適正に履行しているか、点検・確認し、自己評価します。

利用者アンケートの実施

ア 指定管理者が自らの責任と費用に基づき、利用者の意見や要望等を把握するために利用者アンケート（様式第1号）を行います。

アンケートの項目等は、施設の特性など実情に応じて増減させるものとします。

アンケートの実施方法は、個別面接・回収箱・郵送・インターネットなどの中から指定管理者の判断で、適正な実施を確保します。

イ 市は、実績報告や指定管理者に対するヒアリング、現地調査などを行うだけでは、指定管理者を評価することが難しいと思われるときは、指定管理者の管理が適正に行われているかを確認するため、利用者に直接利用者アンケートを行うこととします。

アンケートの項目等や実施方法については、指定管理者が行う方法と同様とします。

実績報告等の書類審査

地方自治法、富岡市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例、基本協定等の規定により、毎年度終了後、指定管理者から市に実績報告書の提出が義務付けられており、市がその書類について審査を行います。

ヒアリングの実施

地方自治法、富岡市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例、基本協定等の規定により、必要に応じて、市が指定管理者からの聞き取りを実施し、履行確認等を行います。

現地調査の実施

地方自治法、富岡市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例、基本協定等の規定により、必要に応じて、市が当該公の施設に立ち入り、管理状況や利用

者対応などの確認を行います。

3 実施方法

(1) モニタリングの対象

モニタリングは、原則として、指定管理者制度を導入した全ての施設が対象になります。

ただし、評価をすることが適さない施設は省略することができるものとします。

新たに指定管理者制度を導入する施設については、募集要領等でモニタリングを実施する旨、事前に明示します。

すでに指定管理者による管理が行われている施設で、協定書等にモニタリングの実施を規定していない施設にあつては、モニタリングの実施について、速やかに指定管理者と協議を行い、協議が整い次第、実施することとします。

(2) 指定管理者の行う自己評価

指定管理者の自己評価に当たっては、利用者アンケート等を参考にして、モニタリングチェック表（標準仕様）（様式第2号）により行うものとします。

モニタリングチェック表は、標準で6評価項目、26評価指標となっており、項目及び指標については、施設の性格、利用形態などによって増減させるものとし、増減させた場合には、総合評価についても適宜補正します。

実施の時期は、利用者アンケートにあつては年1回以上、モニタリングチェック表については、毎月、半年に1回、年1回など適宜とし、最低年1回以上実施するものとします。

(3) 市によるモニタリング方法

市によるモニタリングは、指定管理者から提出された実績報告書、モニタリングチェック表、利用者アンケート調査、指定管理者に対するヒアリング、現地調査等を参考にして（必要に応じて、市が直接利用者アンケート調査を行うなど補完して）、指定管理者評価調書（様式第3号）の評価指標ごとに採点し、得点合計を4段階評価で総合評価します。

評価調書は、標準で2分類（管理、運営）9評価項目、26評価指標となっており、評価指標ごとに次の基準により採点を行います。

なお、施設の性格、利用形態などによって項目及び指標を増減させるものとし、増減させた場合には、総合評価判定基準についても適宜補正します。

【評価基準】

評価点の考え方	評価点数
優れていると認められるもの	4
適正であると認められるもの	3
内容の一部に課題のあるもの	2
履行されていないもの。課題のあるもの。改善に着手していないもの	1

【総合評価判定基準】

評価の考え方	得点合計	評価点数
管理運営の水準が優れていると認められるもの	90点～	S
管理運営の水準が適正であると認められるもの	65～89点	A
管理運営に改善努力を要するもの	40～64点	B
管理運営方法の見直しが必要なもの	～39点	C

(4) 評価の活用

評価結果については、施設所管課において、評価結果調書を作成し、評価結果を指定管理者に伝え、B及びC評価となった指定管理者には、改善指示書（様式第4号）により改善を指示します。

S及びA評価となった指定管理者についても、改善を指示する事項があれば、改善指示書により改善を指示します。

指定管理者は、改善指示書により指示された事項について、業務改善を行い、業務改善報告書（様式第5号）を市に提出するものとします。

評価結果調書並びに業務改善報告書の決裁区分は、市長とします。

また、指定期間満了後の指定管理者の選定（継続・新たな選定）における判断の参考とします。

評価結果については、市ホームページなどで公表します。

モニタリング体系図

