

指定管理者制度導入施設のモニタリング指針

平成21年5月13日制定

1 基本的な考え方

指定管理者制度は、公の施設の管理運営に民間事業者等のノウハウを導入し、市民サービスの一層の向上や効率的、効果的な施設の管理運営を図るもので、平塚市においては、平成18年4月から本制度を順次導入しています。

本制度の開始により、公共的団体等に限られていた公の施設の管理運営を行う主体が、企業や市民団体などの民間事業者等にも拡大され、さらに、従来の管理委託制度や業務委託と比べて民間事業者等が担うことのできる業務の範囲が広がり、複数年にわたって施設の管理運営を委ねることができるようになりました。

そのため、地方公共団体にとっては、実際の管理運営がどのように行われているか随時又は定期的に把握しチェックすることが重要になっています。

本市では施設の管理運営に関し、協定等に沿って適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供が可能な状態にあるかなどを把握し、現地調査、管理運営状況の評価を行い、必要に応じて改善に向けた協議や指示を行うため、本指針にて、モニタリングの実施について定めることとします。あわせて、指定管理者による管理運営の継続が適当でないとき、指定の取消し等を行い、施設の管理運営の適正を期するものです。

なお、本指針策定時に既に指定管理者制度を導入している施設におけるモニタリングについては、当該指定管理者と協議の上、実施することとします。

また、制度の定着と充実を図るため、継続的に検証を行い、必要に応じて見直しを図っていきます。

(1) 概要

指定管理者制度導入施設における管理運営状況の把握及びチェックを行うため、指定管理者及び施設主管課は、日常的な連絡調整や定期的な報告事項の確認・チェックのほか、別紙評価項目（指定管理者評価シート）によって年2回の定期的な評価（第一次・第二次評価）を行います。

評価項目は全施設統一の「共通項目」と施設の特性によって設定する「個別項目」により構成します。

また、第三次評価として指定管理者選定等委員会に設置している外部委員を含めた指定管理者評価部会（以下「評価部会」という。）による評価を実施します。

各評価の結果は市のホームページ等を活用して公表することとします。

(2) 定義

この指針において「モニタリング」とは、「指定管理者による施設の管理運営及び指定管理者により提供されるサービスが、施設の設置管理条例及び同条例施行規則、自ら提案した事業計画、業務内容説明書（仕様書）において市が示した水準、市と取り交わす協定書等に基づき、適正かつ確実に履行されているか、安定的かつ継続的な業務の遂行

が可能な状態にあるか、監視・評価すること」とします。

2 モニタリングの目的と要素

(1) モニタリングの目的

ア 安定的な管理運営

求められる業務の基準やサービス水準を継続的に確保し、事故防止や安定的で効果的・効率的な管理運営につなげます。

イ サービスの向上

結果を管理運営に反映することにより、施設サービスの更なる適正化や質の向上を図ります。

(2) モニタリングの副次的効果

ア 導入効果の把握・公表

指定管理者による公の施設の管理運営状況及び指定管理者制度導入の効果等についての的確に把握し、公表することにより透明性の確保を図ります。

イ 優良事例の共有

優良事例を市全体で共有することにより、他の施設でのサービスのレベルアップを図ります。

ウ 選定の適正化

モニタリングの評価結果を参考として、指定管理者選定手法等について検証し、候補者選定の更なる適正化を図ります。

(3) モニタリングの要素

上記のような目的を達成するために、モニタリングには次のような要素が必要であると考えます。

ア 履行確認

- ・規定の管理基準やサービス水準、業務内容が、適正に履行されているか、外部委託による実施の状況も含め確認します。

イ サービスの質の評価

- ・事業計画と事業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ます。
- ・利用者アンケート等により利用者の満足度を把握します。

ウ 分析・総合評価

- ・サービスが安定的かつ継続的に提供されているか確認するため、利用状況や収支状況について事業計画との比較や経年比較、分析を行うとともに、事業収支等について経営分析を行います。
- ・指定管理者、市及び第三者により、施設の設置目的、役割、使命等の達成度や施設の特質及び実態も視野に入れた総合的な評価を行います。

3 モニタリングの方法

サービス水準維持の適否の確認と評価の実施方法は、おおむね次のとおりとします。

各施設においては、施設の目的や規模に応じて適宜変更（追加又は省略）できるものとし、モニタリング実施に係る費用対効果の面にも留意し、指定管理者と協議しながら最適な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

ア 業務遂行の記録、自己評価

日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況等について、日報、月報等に記録し、その作成自体を目的とするのではなく、併せて自己評価（良否、効率化、課題と解決策など）を行い、月報等の所定の記録は定期的に市へ提出します。

イ 利用者アンケート（満足度調査）の実施

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、定期的（最低年1回）な利用者アンケート（満足度調査）を実施することとします。調査項目としては、接客対応、施設・設備、利用条件、利便性、自主事業の内容等、調査方法としては、対面による記述方式やインターネット等が考えられますが、より効果的な調査となるよう設計します（別紙アンケート調査票（案）を参照）。その結果を基に自己評価（良否、効率化、課題と解決策など）を行い、施設内への掲示などにより今後の管理に反映するとともに、市へ報告します。

ウ 事業報告書（地方自治法で規定された報告）の提出

毎年度事業終了後（又は指定の取消しを受けたとき）、所定の期間内に次の項目について業務遂行の記録等に基づき整理を行い、報告書として市へ提出します。

- ・管理業務の実施状況
- ・利用状況（利用者数等）
- ・管理に要した経費等の収支の状況
- ・その他市長が必要と認める事項

エ 自己評価の実施

市が行う評価の一環として、市が定めた評価項目について前期（前半6か月分）及び後期（後半6か月分）の2回、自己評価（第一次評価）を行い、市へ提出します。

オ 連絡会議

指定管理者と市との定期的又は必要に応じた会議を開催し、調整を図ります。

カ 改善への取り組み

指定管理者は自ら行う改善のほか、市から改善の指導・指示を受けた場合、対応策を取りまとめ、改善計画を書面にて市へ提出するとともに改善を図り、改善措置を講じた後、改善報告を書面にて市へ提出するものとします。

(2) 市が行う事項

ア 定期の業務遂行確認

市は定期的に、指定管理者が管理する施設への立入等により、現地で業務遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から関係書類の提出を求め（日報、月報など）、その内容を確認します。確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客

対応、自主事業の実施、サービスの質の維持向上対策などが挙げられますが、モニタリング共通項目及び個別項目を踏まえ、必要な事項については施設主管課が定めます。

イ 事業決算の確認

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理運営、利用状況、経理の状況について確認します。

ウ 管理運営業務の評価、指導

定期の業務遂行確認及び事業決算の確認等の結果に基づき、市は指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を指定管理者へ通知するとともに、改善が必要な場合は書面で指導・指示を行います。

エ 随時の業務遂行確認、指示

市は、指定管理者の改善計画に基づく改善状況の確認のため、若しくは必要に応じて施設への立入等により、必要と認める項目について現地の業務遂行状況を調査します。改善計画に基づく改善結果が適正と認められない場合は、その結果を通知するとともに、改善すべき内容と期限等について書面で指示します。

オ 施設主管課による評価の実施

施設主管課は施設の管理運営状況について、市が定めた評価項目に対する指定管理者の自己評価後に、前期（前半6か月分）及び後期（後半6か月分）の2回、評価（第二次評価）を行うものとします。

カ 財務状況の確認と評価

毎年度事業終了後に提出される事業報告書において、指定管理業務に関する財務状況（指定管理料等の収支状況等）の報告義務があることから、市はこの財務書類で応募段階の収支計画と乖離していないかを確認することとします。

(3) 第三次評価

指定管理者による第一次評価及び施設主管課による第二次評価を基に、指定管理者選定等委員会に設置している外部委員を含めた評価部会によって、第三次評価を実施します。対象は全施設とし、評価の実施時期は原則として次表のとおりとします。

ア 評価実施年度

| 指定期間 | 評価対象年度 | 評価実施時期 |
|------|--------|--------|
| 5年間 | 1～2年目 | 3年目 |
| 4年間 | 1～2年目 | 3年目 |
| 3年間 | 1年目 | 2年目 |

イ 評価方法

(ア) 現地視察

原則として第三次評価の対象となっている各施設の現地視察を行い、施設の特徴や管理状況等について確認を行います。

(イ) ヒアリング

指定管理者及び施設主管課における自己評価について聞き取りを行います。

(ウ) 書類等による総合評価

ヒアリングの内容や提出された書類により総合的な審査・評価を行います。

ウ 評価資料

評価に使用する資料は次に示す資料のほか、必要に応じて指定管理者及び施設主管課において準備します。

- ・ 第一次・第二次評価済みの指定管理者評価シート
- ・ 施設の管理運営、事業の実施状況等が分かるもの（事業計画・報告書等）
- ・ 経理事務の執行状況が分かるもの（収支予算、決算書等）
- ・ 利用者の満足度が分かるもの（利用者アンケート等）
- ・ 利用者からの要望・苦情等への対応を整理したもの
- ・ 法人あるいは団体（共同事業体の場合、構成員ごと）の財務状況が分かるもの
- ・ 指定期間中に実施された監査の結果及びその対応についての書類

エ その他

詳細については、年度ごとのモニタリング実施要領において定めます。

(4) モニタリング実施上の留意点

ア より良い管理運営につなげるために

目的は指定管理者のランク付けや採点ではなく、問題点を洗い出し、改善に結びつけることです。また、指定管理者の良い取り組みを正当に評価し、モチベーションを高めることも重要です。

イ 効率的な方法で

市と指定管理者の負荷とならないよう、簡素かつ実行性のある仕組みとします。

4 モニタリング結果の活用

(1) 管理運営・サービスの改善

事業計画等への反映

指定管理者及び市は、モニタリングにより把握された課題・問題点について改善に努め、次年度の事業計画等に反映させるものとします。

その他、指定管理者は、利用者からの意見・要望・苦情等に基づき、業務改善に努めるものとします。

(2) 改善措置・指定の取り消し等

ア 改善措置

モニタリング実施の結果、指定管理者により提供されるサービスが適正かつ確実に履行されていないと認められる場合、地方自治法第244条の2第10項の規定により、市は改善措置その他の必要な指示を行います。

イ 指定の取り消し等

指定管理者が改善措置その他の必要な指示に従わないときは、平塚市指定管理者選定等委員会にて協議し、地方自治法第244条の2第11項の規定により、市はその指定を取り消し又は一定期間の管理業務停止を命ずるものとします。

(3) 公表

各種アンケート及び年次評価の実施結果、第三次評価結果については、取りまとめの

上、利用者及び市民に対し公表するものとします。

5 指定管理者のセルフモニタリング

この方針で示した各種モニタリングのほか、更なるサービスの向上等を図るため、指定管理者は必要に応じて独自にモニタリングを実施（セルフモニタリング）することができます。

◇改訂経過◇

平成22年11月17日…評価期間変更による改正

平成25年4月1日…第三次評価の項目を追加