

## 指定管理者制度導入施設におけるモニタリング実施要領

### 1 モニタリングの目的

- (1) サービス向上の実施状況や管理運営状況を把握・確認し、より効果的で効率的な管理運営及び利用者サービスの向上を図ります。
- (2) 提供されるサービスについて、仕様書及び協定書等で定められた要求水準が充足されているか否かを確認します。
- (3) 指定管理者が提供するサービスが所定の水準を充足していない場合、改善方策を実施します。
- (4) 施設の管理運営状況を市民に広く周知するとともに、施設所管課及び指定管理者における更なる利用サービスの向上を図ります。

### 2 モニタリングの対象

- (1) 公募により選定された指定管理者
- (2) 法人格を有する指定管理者(認可地縁団体は除外する。)

### 3 モニタリングの区分

区分	実施者又は作成者等	提出先	実施期間	備考
利用者満足度調査 (利用者アンケート)	施設利用者	指定管理者	随時	法第 244 条の 2 第 10 項(できる規定) (集計結果を定期的に施設所管課に報告)
事業報告書	指定管理者	施設所管課	毎年度終了後	法第 244 条の 2 第 7 項(義務付け)
随時報告書	指定管理者	施設所管課	随時	
実地調査	施設所管課	—	定期・随時	法第 244 条の 2 第 10 項(できる規定)
管理運営状況のまとめ及び評価	・ 指定管理者 ・ 施設所管課 ・ 指定管理者 評価委員会	・ 施設所管課 ・ 指定管理者 評価委員会	毎年度終了後	

注) 法：地方自治法(以下同じ。)

#### 4 モニタリングの方法及び評価

##### (1) 利用者満足度調査

施設利用者のニーズを把握しサービスを向上させていくため、指定管理者は利用者満足度調査(アンケート方式)を実施することとします。

項目	内容等	備考
利用者満足度調査 (利用者アンケート)	利用者情報、施設の開館日・時間、利用申込・受付の方法及び対応、施設の利便性、設備の状況、ホームページの見易さ等	様式 1(施設毎に設定)
記入者	施設利用者	
提出先	指定管理者	
実施時期	随時	
指定管理者の措置	アンケートの内容を確認・集計し、必要な措置を行います。また、アンケート集計結果を定期的に施設所管課に報告します。	

##### (2) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後、施設の管理に関し事業報告書を作成し、施設所管課に提出します(法第 244 条の 2 第 7 項)。

項目	内容等	備考
事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の実施状況及び利用状況</li> <li>・管理経費の収支状況</li> <li>・その他市長が必要があると認めた事項</li> </ul>	協定書、施行規則等
作成者	指定管理者	
提出先	施設所管課	
提出期限	協定書、施行規則等で定める日	
施設所管課の措置	事業報告書の内容を確認し、必要な措置(指示、実地調査、改善勧告、指定の取消等)を行います。	

##### (3) 随時報告書等

指定管理者は、当該施設において災害、事件・事故等があった場合は、施設所管課に随時報告を行います。

項目	内容等	備考
随時報告書	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害の報告</li> <li>・事件・事故等の報告</li> </ul>	協定書、施行規則等
作成者	指定管理者	
提出先	施設所管課	
提出期限	随時(指定管理者は、必要により、報告案件発生時に電話、FAX 及び電子メール等で状況を施設所管課に連絡。)	

施設所管課の措置	連絡又は随時報告書の内容を確認し、必要な措置(指示、実施調査等)を行います。	
----------	--	--

(4) 実地調査

施設所管課は、定期的又は随時実地調査を行い施設の管理状況を確認するとともに、指定管理者への指示等必要な措置を行います。

(5) 管理運営状況のまとめ及び評価

施設の効果的・効率的な運営のため、毎年度終了後、様式2を用いて管理運営状況をまとめその評価を行います。

項目	内容等	備考
管理運営状況のまとめ及び評価	<p>&lt;管理運営状況&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設概要</li> <li>・利用実績(利用者数、施設稼働率等)</li> <li>・利用料金収入の実績</li> <li>・サービス改善の状況等</li> </ul> <p>&lt;評価&gt;</p> <p>評価項目は、施設所管課が募集要領、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、施設の設置目的、業務内容等に応じて設定(表1参照)</p>	様式2
作成者	指定管理者、施設所管課及び指定管理者評価委員会	
提出先	<p>① 指定管理者→施設所管課(指定管理者が自己評価を行った上で施設所管課に提出します。)</p> <p>② 施設所管課→<u>指定管理者評価委員会</u>(指定管理者の自己評価及び施設の管理運営状況の内容を確認し、施設所管課が評価を行った上で各施設の<u>指定管理者評価委員会</u>に提出します。)</p> <p>③ <u>指定管理者評価委員会</u>→施設所管課(指定管理者評価委員会が最終評価を行い、結果を施設所管課に報告します。その後、施設所管課は総務課に最終結果を報告します。)</p>	
提出期限	<p>毎年度5月末まで[提出先①]</p> <p>毎年度7月末まで[提出先②]</p> <p>毎年度9月末まで[提出先③]</p>	<p>指定管理者から 施設所管課</p> <p>施設所管課から <u>指定管理者評価委員会</u></p> <p><u>指定管理者評価委員会</u> から 施設所管課</p>

施設所管課、 <u>指定管理者評価委員会</u> による評価及び施設所管課の措置	指定管理者の自己評価及び管理運営状況の内容を確認し、 <u>施設所管課及び各施設の指定管理者評価委員会</u> で評価した上で、総務課が公表(毎年度10月末)を行います。	公表は総務課で取りま とめの上実施
--	---	----------------------

<表 1>

項 目	内 容 (例)
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設効用の最大限発揮</li> <li>・施設設備・備品の適切な管理・操作</li> <li>・利用者とのコミュニケーション</li> <li>・利用者への案内・指導</li> <li>・施設利用向上策の実施</li> </ul>
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な利用許可、利用減免</li> </ul>
利用者サービス向上の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに応じたサービスの提供</li> <li>・利用者とのコミュニケーション</li> <li>・ホームページの作成、更新</li> <li>・利用申込受付の工夫</li> <li>・利用者満足度調査の実施</li> </ul>
自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書において計画した事業の実施</li> <li>・自主事業実施の効果</li> </ul>
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係法令等の遵守</li> <li>・仕様書に規定された職員の配置</li> <li>・利用料金の徴収</li> <li>・危機管理体制の構築</li> <li>・安全対策の実施</li> <li>・個人情報の保護</li> <li>・事業報告書等の提出</li> <li>・職員の研修</li> </ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入および支出額</li> <li>・管理経費の縮減策実施</li> </ul>

## (6) 結果の公表

### ① 指定管理者

指定管理者は、毎年度終了後5月末までに、様式2の指定管理者が記載すべき欄に記載の上、自己評価を行い施設所管課に提出します。

### ② 施設所管課

施設所管課は、指定管理者から様式2の提出後、内容を確認の上、施設所管課が記載すべき欄に記載し、評価を行った上で7月末までに各施設の指定管理者選定・評価委員会に

提出します。

③ 指定管理者評価委員会

- ・指定管理者評価委員会は、原則各施設の選定委員で構成されます。
- ・利用者アンケート、仕様書及び管理運営状況の内容を確認し、評価を行った上で9月末までに施設所管課に様式2を提出します。なお、評価は以下の区分に従って行うものとします。

評 価	評 価 の 考 え 方
A	仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
B	おおむね仕様書等の内容通りの成果があり、適正な管理運営が行われている。
C	仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
D	仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

④ 総務課

施設所管課は評価結果を総務課に提出し、総務課は、10月末までに市ホームページで公表するものとします。