

# 守口市指定管理者制度におけるモニタリングの指針

## I モニタリングの目的

指定管理者制度は、地方自治法に定める公の施設について、民間事業者等が有する多様な経営ノウハウを活かし、住民サービスの向上や経費節減を目的に創設された制度で、議会の議決を経て指定された団体が市に代わって公の施設の管理運営を遂行するものである。

市は、指定管理者制度を導入した後も、公の施設の設置者として、適正な市民サービスの提供を確保し、これを市民に対し説明する責任を有しており、市は、公の施設の設置者として、指定管理者が選定時に提出した事業計画書に基づき適正な管理運営が実施されているか、市が示した水準に応じたサービスが提供されているかどうかについて確認・評価を実施し、乖離がある場合には改善に向けた指導を行うなど、施設の適正な管理運営やサービスの質の改善・向上に努めなければならない。

従って、指定管理者による施設の管理状況について随時に、又は定期的に、確認・評価し、必要に応じて改善・向上に向けた指導等を行うことにより、市民サービスの向上及び当該施設の管理運営の適正化を図るため、本指針に基づきモニタリングを実施する。

## II モニタリングに関する基本的事項

### 1 モニタリングとは

「モニタリング」とは、指定管理者によるサービスの履行に関し、関係法令、条例等のほか協定書、仕様書等（以下「法令等」という。）に基づき、サービスが適正かつ確実に提供されているか、安定的、継続的なサービスの提供が可能であるか等について、指定管理者から提出される各種報告書、利用者アンケート調査、実地調査等により確認・評価を行い、必要に応じ改善に向けた指導等を行う一連の仕組みをいう。

### 2 モニタリングの対象施設

本指針は、指定管理者制度の導入時又は更新時から、順次適用していくこととし、最終的には、指定管理者制度を導入しているすべての施設を対象とする。

なお、市（施設所管課）は、指定管理制度の導入時又は更新時において、募集要項、説明会等で、本指針に基づくモニタリングを実施する旨を周知するものとする。

### 3 モニタリングの役割分担

本市におけるモニタリングは、指定管理者による「自己評価」、市（施設所管課）による「内部評価」及び指定管理者選定委員会による「第三者的評価」の3つの評価で構成される。

### モニタリングにおける3つの評価

モニタリング	自己評価 (指定管理者)	事業報告書、自己評価チェックシート等 (事業達成度、利用者満足度、収支状況)
	内部評価 (市：施設所管課)	指定管理者から提出される報告書や自己評価を踏まえ、総合的に評価を実施
	第三者的評価 (指定管理者選定委員会)	・管理運営が計画どおりに実施されているか ・市のモニタリングが適切に行われているか など (第三者の視点、客観的な視点から総合的に評価)

## III モニタリングの実施

### 1 指定管理者による自己評価

指定管理者は、施設利用者へのアンケート調査（以下「利用者アンケート調査」という。）や日常的な市民等からの意見、要望等を踏まえた上で、その事業達成度、利用者満足度及び収支状況について分析・評価を行い、様式第1号により、毎年度終了後60日以内に、市へ提出するものとする。

なお、自己評価に当たっては事業年度のみならず、当該施設の指定管理業務を開始してからの実績を踏まえた上での評価を行うものとする。

#### (1) 利用者アンケート調査等の実施

##### ア 利用者アンケート調査の実施

利用者アンケートについては、指定管理者の自らの責任と費用に基づき、施設に意見箱を設けるなどの方法で日常的に実施することとする。

##### イ 利用者アンケート調査の項目

利用者アンケート調査は、以下の項目を基準とし、施設の特性に応じ、市（施設所管課）と指定管理者との協議において定めることとする。

項目	概要
実施方法・回答者数	アンケートの実施方法とその回答者数

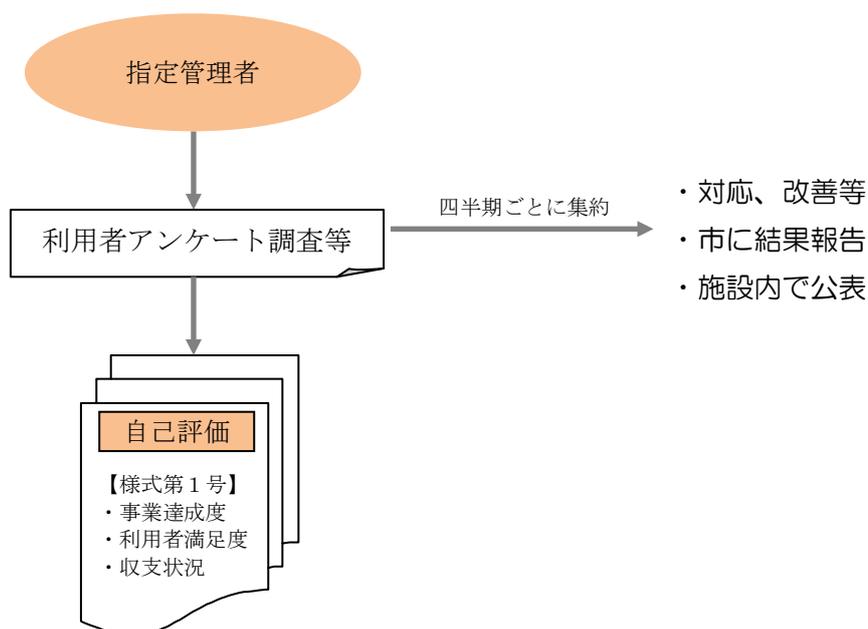
施設・設備の充実度	施設の清潔さや雰囲気、設備に破損汚損等がないかなど
施設の利用のしやすさ	施設の予約方法、施設へのアクセスなど
職員の対応・態度	受付、案内、受け答えなど
利用料金	利用料金の設定・支払い方法など
利用時間	開館・開設時間は適切であるかなど
実施事業の充実度	自主事業ごとにアンケート項目を設定する

#### ウ 利用者アンケート調査の結果

指定管理者は、利用者アンケートの調査結果を四半期ごとに集約し、対応及び改善状況（以下「対応状況等」という。）と併せて、市（施設所管課）に報告するとともに、当該結果及び対応状況等を施設内の市民等の目につきやすい場所に備え置くなど市民等への周知に努めるものとする。

#### エ 利用者アンケート調査によらない市民からの意見、要望等について

利用者アンケート調査によらない、市民等からの意見、要望等についても、利用者アンケートと同様に取り扱うものとする。

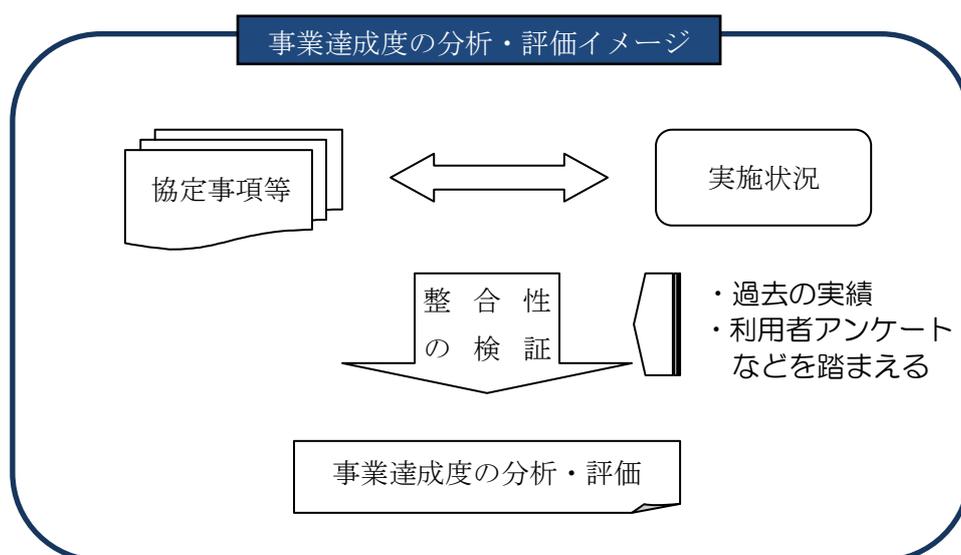


## (2) 事業達成度の分析・評価

指定管理者は、業務等の実施状況について、過去の実績や利用者アンケート調査等を踏まえ、以下の各項目を分析し評価を行う。

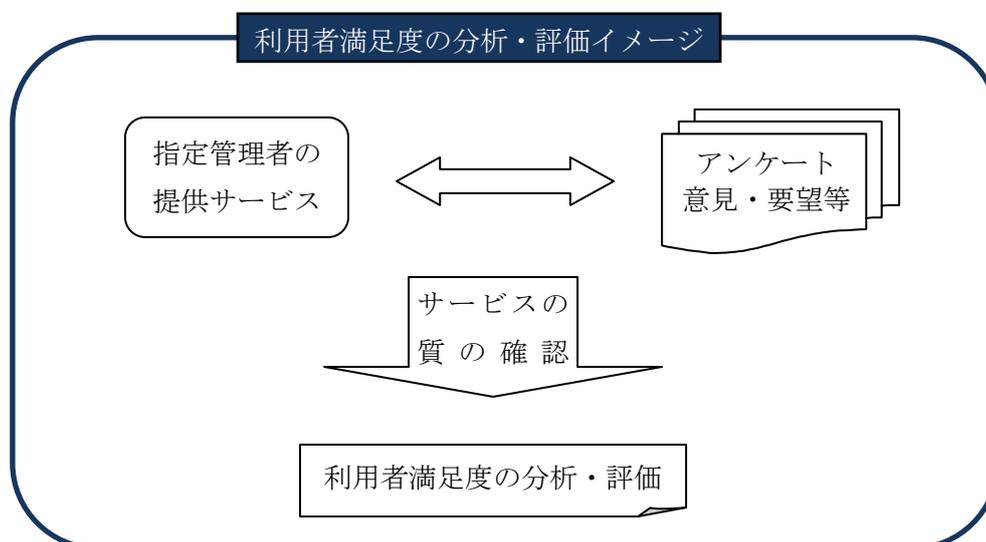
項目	内容
運営業務	開館日・時間、受付・案内、料金設定、広報・宣伝
施設維持管理業務	清掃・保守点検、修繕
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金（利用料金制度導入施設）、利用率
自主事業	事業ごとの実施時期、内容、参加者数
その他業務	職員研修、個人情報保護、情報公開、事故等への対応等

評価区分	評価の内容
A	協定事項等に定める水準を上回っている
B	協定事項等に定める水準と同程度である
C	協定事項等に定める水準を満たすことができていない



### (3) 利用者満足度の分析・評価

利用者アンケート調査等の結果及びその対応状況などをそれぞれ項目ごとに整理し、分析・評価を行う。



### (4) 収支状況の分析・評価

収支状況の分析・評価に当たっては、当初予算額と決算額と比較分析し評価を行う。

なお、分析・評価に係る項目は、以下の各項目を基準とし、施設の特性に応じ、市（施設所管課）と指定管理者との協議において定めることとする。

#### 【収入の部】

大項目	小項目	内容
委託料		指定管理委託料
利用料金等	施設利用料	施設利用許可に係る収入
	事業収入	自主事業による収入を自主事業ごとに列挙
	雑入	コピー機使用料等

#### 【支出の部】

大項目	小項目	内容
人件費	給与費	給与・賞与・通勤手当等
	福利厚生費	常備医薬品・貸与制服の費用等
	法定福利費	雇用保険料・労災保険料・健康保険料等
	賃金等	パート・アルバイト・臨時雇い等、正社員以外の人に支払われる時給・日給等

事務費	印刷費	印刷代
	通信費	郵便料、電話料、インターネット接続料等
	保険料	火災保険料、損害保険料
	事務用品費	鉛筆、消しゴム等の事務用品等
	旅費交通費	鉄道、バス等の交通費、旅費、宿泊代等
	賃借料	リース料、レンタル料
管理費	業務委託費	清掃、警備業務委託費等
	光熱水費	電気、ガス、水道料金
	修繕費	建物、設備、車両等の修理・修繕・補修費用
	燃料費	車両の燃料費等
物件費	備品購入費	物品の購入費
事業費	事業費	自主事業に要する経費
公租公課	租税公課	租税等の公の金銭負担

## 2 市（施設所管課）が行う確認・総合評価

### (1) 随時行う業務遂行の確認

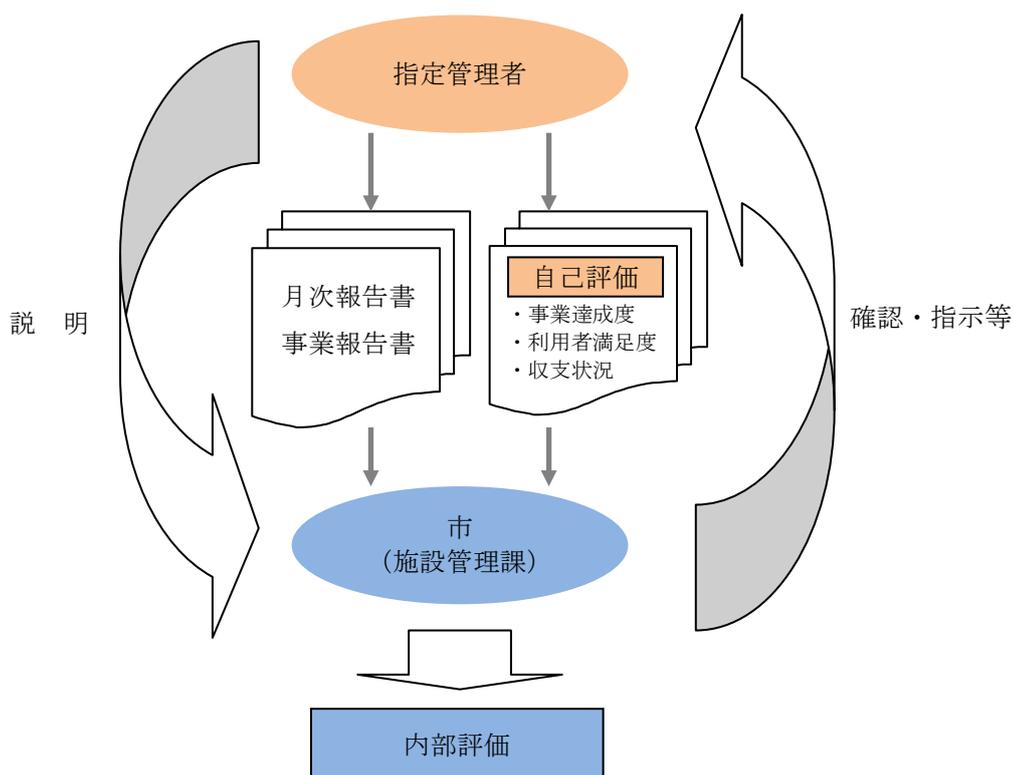
市（施設所管課）は、施設への立ち入りによる現地調査、月次事業報告書等により、指定管理者が実施する業務等の遂行状況を把握するとともに、必要に応じて指定管理者へ説明を求め、その内容を確認する。

### (2) 総合評価の実施

市（施設所管課）は、指定管理者に事業報告書及び自己評価の結果を提出させ、必要に応じて説明を求め、また、施設への立ち入りによる現地調査を実施することにより、施設のサービス水準、収支状況の視点から、総合評価を行い、様式第2号により総合評価を行う。

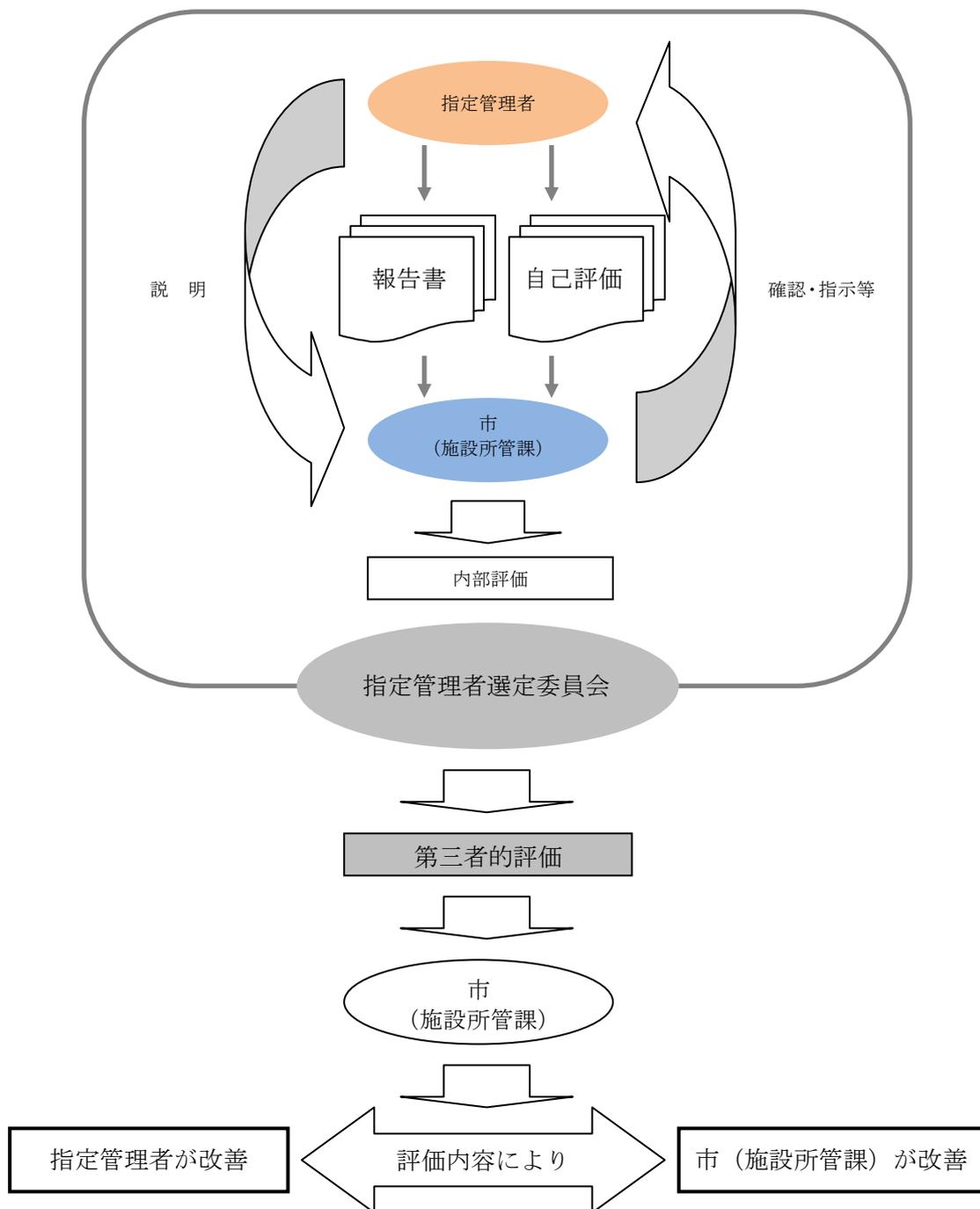
#### 【施設所管課が行う総合評価の区分】

評価区分	評価の内容
A	協定事項等を上回る水準で施設運営がされ、大変良好なサービスが提供されている
B	概ね協定事項等の水準どおり施設運営がされている
C	協定事項等の水準以下であった



### 3 第三者的評価

各施設の指定管理者の選定についての審査を行った指定管理者選定委員会が指定管理期間の2年目又は3年目に、自己評価、内部評価の結果を踏まえながら、「指定管理者の管理運営が計画どおりに実施されているか」「市のモニタリングが適切に行われているか」など、指定管理業が適正に行われているかについて、第三者の視点、客観的な視点から総合的に評価する。



## IV 評価結果の活用（モニタリングサイクル）

指定管理者による自己評価、市（施設所管課）による内部評価、指定管理者選定委員会による第三者的評価は、指定管理者による管理運営状況の透明性を確保するため、市ホームページ、市情報コーナー及び当該施設において公表するとともに、さらなる市民サービスの向上を図るため、指定管理者は次年度の事業計画に、また市は次期指定管理候補者選定作業への反映に努めなければならない。

## V モニタリング評価に基づく措置等

### 1 改善の指導

市は、モニタリングの結果、業務改善の必要があると認める場合には、改善の指導を行うものとする。

### 2 改善の指示

モニタリングの結果、指定管理業務のサービス水準が仕様書に定めた仕様・水準を充足していない、業務遂行状況が事業計画や収支計画と大きく乖離しているなど、市が業務内容等に問題があると認めたときは、守口市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第 11 条に基づく改善の指示を行うものとする。

また、改善の指導を行った事項について、指定管理者が正当な理由がないにもかかわらず改善をしない場合も改善の指示を行うものとする。

### 3 指定の取り消し等

市は、指定管理者が改善の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することが不相当と認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることがある。

### 4 モニタリング評価に基づく措置等の公表

改善の指導、改善の指示等については、その内容、指定管理者の対応状況等を市ホームページ、市情報コーナー及び当該施設において公表する。