

指定管理者制度を導入した施設の
モニタリングに関する指針

平成22年5月

たつの市 行政改革推進室

目次

1 指針の目的	2
2 モニタリングとは	2
3 基本的考え方	3
4 実施手順	4
(1) 市が行うモニタリング	4
(2) 指定管理者が行うモニタリング	6
5 全体スケジュール	7
6 実施調査票様式	
(1) 業務報告書(月次・年次)・第1号様式	別添
(2) 業務実地調査票・第2号様式	別添
(3) 業務総括評価票・第3号様式	別添

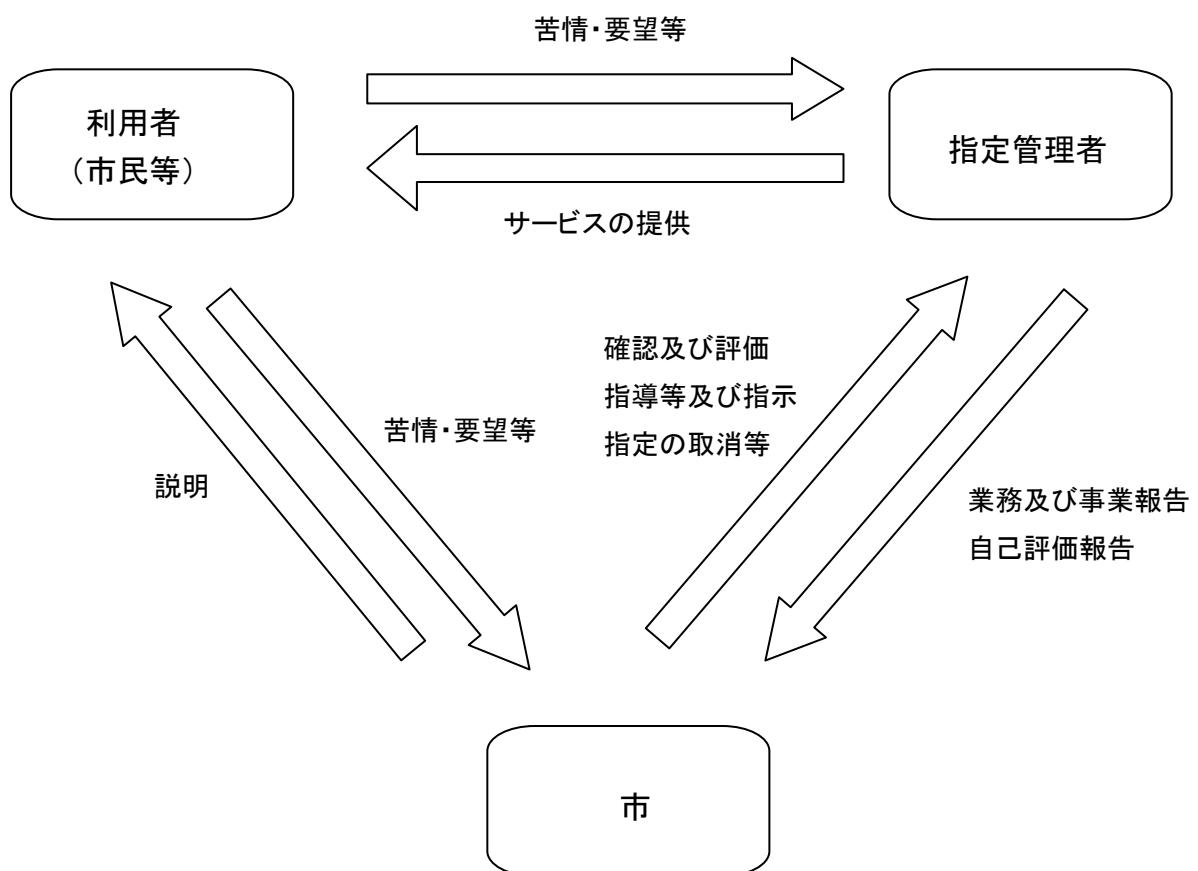
1. 指針の目的

この指針は、市が指定管理者制度を導入した公共施設について、効率的、効果的な管理運営を行い、一層のサービス向上を図ることを目的として、モニタリングの実施に関する共通した取組み方針を示すものです。

2. モニタリングとは

モニタリングとは、一般的に、日常的かつ継続的に行う点検・監視・評価のことをいいます。市が行う指定管理者制度に基づく市民サービスにおいて、条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実に実施されているか、また、引き続き安定的、継続的に施設の運営を行うことが可能であるかなどについて、点検・監視・評価をするものです。

【モニタリングのイメージ図】



3. 基本的考え方

- (1) モニタリングに関して、指定管理者は業務の履行報告や改善を行うとともに、市は公共サービスの水準を維持するため、履行確認、改善勧告、監視等が必要です。
- (2) モニタリングを基にした運営改善のフィードバックを繰り返すことにより、継続的に公の施設のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要です。そのため、定期的かつ継続的なモニタリングを実施します。
- (3) 適正なサービスの継続的提供を確保することが重要です。従って、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策を講じるとともに、達成できない場合、市は、指定取り消し等も視野に入れた改善勧告を行います。
- (4) モニタリングの結果は、市長へ報告するとともに、市民に公開し、透明性を確保します。

4. 実施手順

(1) 市が行うモニタリング

①業務報告書(月次報告書)の確認

市は、指定管理者から提出された業務報告書・月次報告(様式第1号)により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認します。その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行うこととします。

②業務報告書(年次報告書)の確認

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された業務報告書・年次報告(様式第1号)の内容を確認します。その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行うこととします。

③定期実地調査

市は、毎年度1回(年度中間時)、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的に、定期実地調査を行います。

実地調査は、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、業務実地調査票(第2号様式)により確認を行います。その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けるなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努めます。

④随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなどは、必要に応じ、随時、実地調査を行います。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例により行います。

⑤管理業務の総括評価及び公表

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者から提出された指定管理業務総括評価票(第3号様式)の内容を確認し、指定管理者による管理業務について総括的な評価を行います。

なお、市は、指定管理業務総括評価票による評価を行うに当たり、必要に応じて、第三者の意見を聴くものとします。また、総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果についての報告を求めます。さらに、指定管理者制度を導入した施設の管理運営状況に関する報告書を作成し、指定管理者に対して通知するとともに、市のホームページ等にその内容を公表します。

⑥改善勧告

市は、業務総括評価の結果に基づき、指定管理者に対して改善勧告を実施し、指導・指示を行います。改善勧告を行っても次回評価時に改善努力が見られない場合は、指定の取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命令することとします。

(2) 指定管理者が行うモニタリング

①業務報告書(月次報告書)の確認、提出

指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、警備、施設設備の保守点検等の管理業務の実施状況のほか、施設の利用状況、使用料又は利用料金の収入実績、苦情、要望等の内容及びその対応等について、業務日誌等に記録します。

それらの内容をとりまとめ、毎月15日までに、前月の業務報告書・月次報告(様式第1号)を作成し、市に提出します。また、報告に当たっては、管理業務の実施状況及び施設の利用状況について、自己評価を行います。

ただし、施設の規模等から月次の報告が適当でない認められる施設にあつては、あらかじめ市と協議し、4半期ごと(4～6月分は7月15日、7～9月分は10月15日、10～12月分は1月15日、1～3月分は4月15日)又は年次報告に代えることができます。

②業務報告書(年次報告書)の確認、提出

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、業務報告書・年次報告(様式第1号)を作成し、市に提出します。(ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して30日以内)

③利用者アンケート調査

指定管理者は、利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の質の確保及び向上に資するため、毎年度、アンケート調査を実施します。なお、調査方法、調査項目等の詳細については、各々の施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者が協議の上、決定することとします。

④管理業務の総括評価

指定管理者は、毎年度終了後、指定管理業務総括評価票(第3号様式)により自己評価を行い、市に提出します。(ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して30日以内)

