

1 指定管理者モニタリング制度について

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。

指定管理者モニタリング制度とは、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等について、監視、点検をするものです。

2 モニタリングの重要性について

指定管理者の選定においては、応募団体が示した事業計画について、市が求める管理運営の水準を満たしているか、管理運営方針や経費等を含む管理運営方法が住民サービスの向上及び経費の削減を図れるものであるか等の基準に照らし合わせ、最もふさわしい団体を指定管理者として選定することとしています。

これらを前提に市と指定管理者は協定を締結しますが、選定時に評価された団体の事業計画が実際の管理運営上で実行されなければ、制度導入による不利益を利用者が被ることになります。

このため、市は責任を持ってモニタリングを行い、協定内容を適切に管理し、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り、住民サービスの向上を図ります。

3 指定管理業務実績表について

主な記載内容：施設概要、管理運営状況、職員数（2年分）、利用状況（2年分）、収支の増減理由、電力使用量の状況、収支状況（2年分）

4 業務総括評価票、総合評価票について

業務総括評価※「5業務総括評価の方法について」にて説明

総合評価票：モニタリングにおいて特質すべき5項目について取り上げ、指定管理者・施設所管課が今後の業務改善に向けた課題について明らかにするもの。

5 業務総括評価の方法について

業務総括評価は、指定管理者による施設の管理運営について、施設所管課及び指定管理者が個別項目を点検し、評価したものです。

施設所管課及び指定管理者が、個別項目（全37項目）を内容別に3つに分類した「個別項目評価」を下記の基準により点検し、「個別項目の総括」及び「総合評価」を決定しています。

<個別項目の内容別分類>

実施体制	指定管理者の体制に関する16項目 人員体制、個人情報保護、管理記録、緊急対応等
業務内容・水準	指定管理者の施設運営に関する17項目 利用者対応、広報活動、苦情等対応、利用状況等
収支等	指定管理者の経理に関する4項目 経理事務、予算執行、経費縮減、収支状況

①「個別項目評価」の基準（平成24年度から標準をBに変更する）

A（優 良） 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。

B（良 好） 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。

C（要改善） 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に改善事項がある。

②「個別項目の総括評価」の基準

個別項目評価で評価したA、B、Cの個数で最も多いものを総括評価とする。

ただし、個数が同数であった場合はより高い評価を総括評価とする。

③「総合評価」の基準

個別項目の総括評価で評価したA、B、Cの個数で最も多いものを総合評価とする。

ただし、個数が同数であった場合はより高い評価を総合評価とする。