

指定管理者制度にもとづき指定している、  
すべての施設及び事業のモニタリングの調査・記録などについて

企画経営部 企画政策課

## 1 モニタリングの目的

モニタリングとは、指定管理者による公共サービスの履行に関して、条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段であり、安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるか監視、評価するものである。

モニタリングを通じて、各施設において日常的に展開されている管理運営の状況について、

- ① サービス水準が充足されているかの確認
- ② 水準に達していない場合の改善指導や助言
- ③ 公の施設の設置者としての説明責任の履行

を行う。

## 2 モニタリングの概要

指定管理者による事業報告書等の作成や利用者アンケート等の実施、市による指定管理者に対する管理業務又は経理状況に関する報告請求、市と指定管理者による施設管理運営事業評価票の作成、それらに基づく指定管理者への改善指示等を行う。

## 3 モニタリングの視点

### (1) サービスの履行の確認

指定管理者が提供するサービスが、募集要項、協定書、仕様書、応募時又は年度ごとの事業計画書等に定めるサービス水準を満足し、達成されているかについて確認、評価を行う。事業計画に定める業務が達成できない場合は、指定管理者に対して書面で改善の指示を行う。

### (2) サービスの質の評価

利用者アンケート等の実施により、施設で提供されるサービスレベルがどの水準にあるか確認、評価を行う。評価を通じて課題を明らかにし、業務改善につなげていく。

### (3) サービスの安定性の評価

指定管理者が継続してサービスを提供できる状態にあるかどうか、事業の収支状況や指定管理者の財務状況を確認、評価する。問題がある場合は早期に指定管理者と協議を行い、適切な指導、助言を行う。

#### 4 モニタリングの方法

##### (1) モニタリングの主体と役割

###### ア 指定管理者の役割

指定管理者は、日誌、月報、事業報告書の作成やアンケート調査等を実施し、施設所管課へ提出する。

###### イ 施設所管課の役割

施設所管課は、指定管理者から提出される事業報告書等に基づき、管理運営状況や業務執行について現地等で確認を行い、必要に応じて業務改善等の指示を行う。

##### (2) 施設管理運営事業評価票の作成

指定管理者及び施設所管課は、年度終了後、速やかに施設管理運営事業評価票（以下「評価票」という。）を作成する。

評価票には、評価対象施設、利用状況（目標と実績）、指定管理業務にかかる収支状況について所要の数値等を記載し、次に評価項目及び評価基準について、評価区分に従い指定管理者、施設所管課がそれぞれ評価を行う。

指定管理者による評価は、年度終了後に提出する事業報告書等に併せて、当該年度の管理運営について自己評価を行い、施設所管課に提出する。

施設所管課は、指定管理者から提出された事業報告書等及び指定管理者による評価票の自己評価を踏まえ、所管評価を行った後、総合評価を記入する。

なお、指定管理者及び市は、当該年度の施設運営に関して特に評価できる点、または改善を要する点等がある場合は、必要に応じて所見欄にその内容を記載する。

#### 5 モニタリングによる改善指示等

施設所管課は、モニタリングの結果により、求められるサービス水準が満たされていない場合は、指定管理者に対して、指定管理業務に関する改善指示書により業務改善を指示する。

業務改善の指示を受けた指定管理者は、指示項目に対する対応策を文書で回答し、施設所管課の承認を受け、速やかに改善に取り組まなければならない。

#### 6 評価結果の公表

評価票は、毎年度7月末までに企画経営部政策室企画政策課が取りまとめ、市のホームページ等を通じて公表する。