

指定管理者定期及び通期モニタリングの実施結果について

1 定期及び通期モニタリングを実施する趣旨

定期モニタリングとは、年に一度、行政評価の実施に合わせ、指定管理者制度を導入している全施設において、管理運営について、協定等に従い、適正かつ確実にサービスが提供されているかどうか、また、サービスの安定的・継続的提供が可能な状態にあるかどうかを監視・評価し、その結果を公表するものです。

また、通期モニタリングとは、毎年の定期モニタリングの評価を集約し、総合的な観点から指定期間全体についての評価を行うものです。

この取組を進めることにより、指定管理者制度の運用におけるPDCAサイクルを確立し、協定内容の履行確保、質の高いサービスの提供へとつなげていくことができます。

2 定期及び通期モニタリングの実施に係る考え方

公の施設の管理運営は、各施設の設置目的や性質により様々です。このため、定期及び通期モニタリングの実施に当たっては、必要な事項をまとめた書式例に基づき、各主管部課が、施設の状況等を踏まえ評価項目等を設定し、評価をしました。

なお、効果項目や評価基準の設定に当たっては、評価自体が目的化しないように、出来る限り細分化しないように配慮しています。

3 総合評価

次の配点基準及び総合評価基準に基づき、定期モニタリングの総合評価を決定します。

(1) 各項目総合評価に係る配点基準

「A」…5点、「B」…4点、「C」…3点、「D」…1点

(2) 定期モニタリング総合評価基準

「S」…各項目総合評価の合計点数が14点以上の場合

「A」…各項目総合評価の合計点数が12点以上14点未満の場合

「B」…各項目総合評価の合計点数が9点以上12点未満の場合

「C」…各項目総合評価の合計点数が6点以上9点未満の場合

「D」…各項目総合評価の合計点数が5点以下の場合

4 今後の取組

定期モニタリングの結果を施設の管理運営にフィードバックし、さらに質の高いサービスの提供につなげてまいります。

また、定期モニタリングの実施方法等につきましても、より効果的・効率的な取組を目指し、適宜見直しをしてまいります。

【書式例】

指定管理者定期モニタリング評価シート（Ⅰ：市民サービスの提供）

※評価項目、判断基準等については、各施設の性質等に応じて修正してください。

【評価について】◎：サービス水準が仕様を超えるなど、「○」ランク以上の目覚ましい成果があった。

○：事業計画や仕様に係るサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。

△：市の相当程度の指導を経て、サービス水準を達成することができた。

×：仕様に係るサービス水準を達成できなかった。

区分	評価項目	判断基準	確認・判断方法（資料等）	評価
Ⅰ 市民サービスの提供	1 利用時間、利用日（休館日）が遵守されているか。	① 利用時間が遵守されている。		
		② 利用日（休館日）が遵守されている。		
	2 適正な人員配置が行われているか。	① 法令等の配置基準を満たしている。		
		② 協定で定めた人的サービスが、問題なく提供されている。		
		③ 類似施設等と比較して人員配置が過剰、過少ではない。		
	3 設備・備品の貸出しは適切に行われているか。	① 利用者への設備・備品の提供、貸出しについて、問題が生じていない。		
		② 提供・貸出しについて、市民から多くの苦情を受けていない。		
	4 利用者の安全確保は適切に行われているか。	① 利用者の安全確保対策が、徹底して行われている。		
② 安全確保に関するマニュアル等を作成し、職員に徹底指導されている。				
5 窓口、案内等の対応（接遇を含む。）は適切に行われているか。	① 利用承認、案内等の業務を適切かつ迅速に行われている。			
	② 言葉づかい、態度、服装等の接遇は、適切である。			
	③ 窓口対応や接遇について、市民から多くの苦情を受けていない。			
6 苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。	① 苦情対応が適切に行われ、かつ、市に顛末が報告されている。			
	② 意見箱の設置等、市民の声を現場で聴取するための取組が行われている。			
7 緊急事態に備えた体制は整備されているか。	① 緊急時に迅速に対応できるよう、責任体制、連絡網等が整備されている。			
	② 現場で即応した後、市への報告事項と、市に指示を仰ぐ事項が整理されている。			
	③ 職員の研修・訓練が、定期的実施されている。			
8 利用実績が、目標値を達成しているか。又は、近年の実績、類似施設と比較してどうか。	① 施設の利用実績が、市が定めた目標値に達している。			
	② 施設の利用実績が、近年の実績と比較して妥当である。			

【書式例】

指定管理者定期モニタリング評価シート（Ⅱ：事業展開等）

※評価項目、判断基準等については、各施設の性質等に応じて修正してください。

【評価について】◎：サービス水準が仕様を超えるなど、「○」ランク以上の目覚ましい成果があった。

○：事業計画や仕様に係るサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。

△：市の相当程度の指導を経て、サービス水準を達成することができた。

×：仕様に係るサービス水準を達成できなかった。

区分	評価項目	判断基準	確認・判断方法（資料等）	評価
Ⅱ 事業 展 開 等	1 施設の設置目的に沿って、事業サービスを提供できているか。	① 指定管理者に委託した市の事業サービス提供内容の目的が、達成されている。		
		② 指定管理者として、○○○○○。		
	2 市の事業について、利用者数等の目標は、達成できたか。	① 市の事業の利用実績が、市の定めた目標値に達している。		
		② 市の事業の利用実績が、過去の実績や類似施設と比較して妥当である。		
		③ 市の事業について、アンケートや満足度調査で良い評価を得ている。		
	3 指定管理者の自主事業について、利用者数等の目標は達成できたか。市民サービスの向上に寄与したか。	① 指定管理者の自主事業の利用実績が、目標値に達している。		
		② 指定管理者の自主事業について、アンケート等で良い評価を得ている。		
		③ 指定管理者の自主事業により、市の事業が圧迫されていることはない。		
	4 管理経費等の縮減に向けた努力がなされているか。	① 管理経費等について、過去の実績や類似施設と比較し、縮減されている。		
		② ○○○○など、管理経費等の縮減に向けた努力がなされている。		
	5 ニーズの減った事業の縮小・廃止や、実施方法の改善など、収支改善のための努力がなされているか。	① 市民ニーズの減った事業を適切に縮小・廃止している。		
		② 不採算事業をより効率的・効果的な事業に切り換えている。		
		③ 常に事業の実施方法の見直しを行い、より効率的な方法に改めている。		
	6 利用者増など、収入増による収支改善のための努力がなされているか。	① 利用者増のための広報活動等の努力がなされている。		
		② 利用料金制の適正な運用などの努力がなされている。		
		③ 新規の収入源の開拓などの努力がなされている。		

【書式例】

指定管理者定期モニタリング評価シート（Ⅲ：施設の適正な管理）

※評価項目、判断基準等については、各施設の性質等に応じて修正してください。

【評価について】◎：サービス水準が仕様を超えるなど、「○」ランク以上の目覚ましい成果があった。

○：事業計画や仕様に係るサービス水準を達成するなど、指定管理業務を指導されることなく実施した。

△：市の相当程度の指導を経て、サービス水準を達成することができた。

×：仕様に係るサービス水準を達成できなかった。

区分	評価項目	判断基準	確認・判断方法（資料等）	評価
Ⅲ 施設 の 適 正 な 管 理	1 建物の保守管理、設備機器の安全確認等は適切に行われているか。	① 外壁、駐車場、○○等の施設について、定期的に確認し、市に報告されている。		
		② ○○について、定期的に確認し、市に報告されている。		
	2 清掃、警備、衛生管理等は、適切に行われているか。	① 清潔を保つため、必要な回数清掃が行われている。		
		② 利用者の安全を確保するため、必要な警備が行われている。		
		③ 利用者が快適に利用できるよう、空調、給排水等の管理が行われている。		
	3 指定管理者が行うべき修繕は、適切に行われているか。	① 指定管理者が行うべき修繕について適切に実施し、かつ、市に報告されている。		
		② 修繕の必要性について、定期的にチェック及び管理が行われている。		
	4 備品等の管理は、適切に行われているか。	① 備品台帳等を作成し、適切に管理が行われている。		
		② ○○について、定期的に確認し、市に報告されている。		
5 施設の維持管理の記録は、適切に行われているか。	① 施設の管理記録が整備されている。			
	② 施設の管理記録について、定期的に市に報告されている。			
6 個人情報保護のための取組は、適切に行われているか。	① 個人情報の漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えられている。			
	② 管理記録、個人情報利用状況について、定期的に市に報告されている。			
7 災害時及び防火・防犯のための体制の整備、研修、訓練は、適切に行われているか。	① 災害時及び防火・防犯のための対応体制が、適切に整備されている。			
	② 災害時及び防火・防犯のため、定期的に研修・訓練等が実施されている。			
8 省エネ・省資源の取組や、環境配慮物品の購入など、環境への配慮はなされているか。	① 省エネ・省資源の取組が、適切に実施されている。			
	② 環境負荷低減配慮物品の購入が、適切に実施されている。			
9 業務の一括委託等は、行われていないか。	① 業務の外部委託は、施設管理の主要部分以外で、かつ、市の承認を受けている。			

【書式例】

指定管理者定期モニタリング評価シート (IV：総合評価)

※評価項目等については、各評価シートに応じて修正してください。

【項目総合評価について】 A：評価項目について「◎」が半数を超えており、かつ、残りの項目についてもすべて「○」である場合

B：すべての評価項目について「○」以上である場合

C：「△」の項目が1つでもある場合

D：「×」の項目が1つでもある場合

1 市民サービスの提供

評価等			項目総合評価	コメント等
評価項目	各評価			
1	利用時間等			
2	適正な人員配置			
3	設備・備品の貸出し			
4	利用者の安全確保			
5	窓口対応・接遇			
6	苦情対応等			
7	緊急体制			
8	利用実績			

2 事業展開等

評価等			項目総合評価	コメント等
評価項目	各評価			
1	目的にあったサービス			
2	利用者数等			
3	自主事業等			
4	管理経費の縮減努力			
5	事業の見直し			
6	利用者増へ向けた取組			

3 施設の適正な管理

評価等			項目総合評価	コメント等
評価項目	各評価			
1	建物の保守管理等			
2	清掃、警備等			
3	修繕			
4	備品等の管理			
5	施設の維持管理の記録			
6	個人情報の保護			
7	災害等への対応			
8	環境への配慮			
9	再委託			

【書式例】

4 定期モニタリング総合評価

【定期モニタリング総合評価について】

次の配点基準及び総合評価基準に基づき、当該施設における定期モニタリングの総合評価を決定します。

- (1) 各項目総合評価に係る配点基準
「A」…5点、「B」…4点、「C」…3点、「D」…1点
- (2) 定期モニタリング総合評価基準
「S」…各項目総合評価の合計点数が14点以上の場合
「A」…各項目総合評価の合計点数が12点以上14点未満の場合
「B」…各項目総合評価の合計点数が9点以上12点未満の場合
「C」…各項目総合評価の合計点数が6点以上9点未満の場合
「D」…各項目総合評価の合計点数が5点以下の場合

定期モニタリング 総合評価	コメント

【書式例】

指定管理者通期モニタリング評価シート

1 指定期間

平成〇〇年〇月〇日から平成〇〇年〇月〇〇日まで（〇年間）

2 各年度の定期モニタリング評価結果

定期モニタリング実施年度	I：市民サービスの提供	II：事業展開等	III：施設の適正な管理	IV：定期モニタリング総合評価
平成〇〇年度				

3 指定期間を通じた総評

(主な取組と成果)

(課題等)

(今後の展開等)