

# 真庭市指定管理業務 モニタリング実施要領



平成24年1月

平成27年12月改正

真庭市総合政策部総合政策課

行政改革推進室

## 目 次

1. 要領策定の目的 .....	- 1 -
2. モニタリングの定義 .....	- 1 -
3. モニタリングに関する役割分担 .....	- 1 -
4. 市の役割 .....	- 1 -
1) モニタリングの実施 .....	- 1 -
2) モニタリングの項目 .....	- 2 -
3) モニタリングの手順 .....	- 3 -
<一つの施設の管理を行っている場合> .....	- 3 -
<複数の施設を管理している場合> .....	- 4 -
4) 結果の通知及び公表 .....	- 5 -
5. 指定管理者の役割 .....	- 6 -
6. 指定管理者への指示等 .....	- 7 -
7. 指定の取消し等 .....	- 7 -
8. その他指示事項 .....	- 8 -
9. 適切な連絡調整 .....	- 8 -

(添付資料)

様式1号 (モニタリングシート)

様式1-1号 (モニタリングシート 複数施設評価用)

様式2号 (指定管理業務評価書)

様式2-1号 (指定管理業務評価書 複数施設評価用)

様式3号 (改善指示書)

## 1. 要領策定の目的

指定管理者制度の適正な運用に関しては、「管理代行させるべき業務の明確化」、「公正な手続きによる優秀な管理者の選定」、「管理業務の評価と次年度への反映」が重要です。

特に「管理業務の評価」については、指定管理者制度適用の成果として公表されるものであり、客観的な評価基準及び手順の標準化が必要です。

このため、公正性・客観性・市民への分かり易さ等を観点とした評価実施要領（庁内マニュアル）を作成し、指定管理業務の一層の適正化を図ります。

## 2. モニタリングの定義

モニタリングは、指定管理者による公共サービス（施設の管理運営業務や自主事業の実施内容等）の履行に関し、条例・規則・仕様書・協定書・指定管理者の事業計画書等に従い、適切かつ確実なサービス水準が確保されているかを確認する手段です。

また、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随時確認し、確認内容の公表を行うとともに、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でないとき是指定の取消し等を行う一連の仕組みのことであります。

## 3. モニタリングに関する役割分担

市は、現場把握や指定管理者との情報交換を随時実施し、公共サービスの水準を維持するための監視・履行確認・改善指示、さらに客観性を持った利用者評価や苦情・要望の伝達などを行います。

指定管理者は、協定書等に定められた時期に業務の履行報告を確実に行うとともに、利用者アンケート等による利用者要望の把握と自己評価を通じて、主体的に業務の改善に取り組みます。

## 4. 市の役割

### 1) モニタリングの実施

市は、指定管理者によって実施された業務の履行状況及びサービスの質についてモニタリングを実施することとします。モニタリングはそれぞれの施設ごとに行います。複数の施設をまとめて管理している場合には、施設ごとの評価と複数施設の一括管理に対する評価を行います。複数の施設管理の評価は、施設の設置目的達成の相乗効果や効率的な施設管理の実施による経費節減など、民間のノウハウの活用について評価をするために実施します。

## 2) モニタリングの項目

### ①業務の履行状況

仕様書等に定められた事業や業務を指定管理者が適切に実施しているかについて、当初の事業計画と事業報告書で報告される業務実施の状況との整合性を中心に確認します。具体的には次の項目が挙げられます。

#### ア) 業務の履行状況

- 基本的事項（設置目的に沿った運営、開館時間、休館日、法令遵守）
- 施設の利用状況（利用者数、施設稼働率）
- 連絡体制（業務計画書、報告書の提出等）
- 利用許可状況（申請受付手続、受付体制）
- 利用料金徴収状況（徴収・減免）
- 利用者ニーズの把握（利用者アンケート等の実施、サービス向上の取組）
- 収支の状況<sup>※自主事業含む</sup>（収支、経費節減、会計の適正管理）

#### イ) 自主事業（提案内容）の実施状況

- 事業の実施状況（提案に基づく事業の開催状況、参加者実績等）
- 利用者評価

#### ウ) 施設の維持管理状況

- 保守管理業務の実施状況
- 廃棄物処理業務の実施状況
- 施設修繕実施状況
- 備品管理・購入の実施状況
- 実施体制（職員配置、緊急時対応、個人情報管理等）

### ②サービスの質に関する評価

指定管理者によって提供されるサービス水準がどの程度か、実地調査や指定管理者からの各種報告書・自己評価書等により測定・評価します。

#### ア) 基本的事項

- 職員の接遇マナー
- 情報提供（施設利用に関する情報、行事開催案内、広報活動）

#### イ) 維持管理業務

- 設備、備品、外構、植栽等の管理の程度
- 清掃業務の程度

#### ウ) 運営業務

○市民の平等な利用の確保

○利用者の満足度合い

○苦情への対応状況

エ) その他

○社会貢献・地域貢献の状況

評価は、条例・規則等で定める管理の基準や仕様書等で定める業務の範囲のほか、指定管理者選定時において候補者が提案する事業計画（自主事業を含む）や収支計画をもとに実施されることとなるため、より良い提案を行った団体（選定時の審査点が高い団体）ほど評価の基軸が上がることとなってしまいます。そのため、選定時の審査得点率（提案内容の質）によりあらかじめ定めた得点を、毎年度のモニタリング評価点に加算して最終評価点とします。

### 3) モニタリングの手順

公平で公正かつ客観的な評価を行うため、以下の手順でモニタリングを行います。

＜一つの施設の管理を行っている場合＞

#### ①評価内容の決定

公平かつ公正な評価のためには、各施設の設置目的、性質、提案時の内容に応じた評価内容の設定が必要です。様式1号（モニタリングシート）を参考にし、不要な内容の削除や必要な内容の追加を行います。

#### ②評価基準の決定

評価内容の中には、提案時の内容や法令などにより達成度などが設定されている場合があります。事前に達成度などの評価基準を決定することで、客観的な評価実施を行います。

#### ③評価内容の掛け率（2～4倍）の決定

評価内容には、施設の目的や性質などに応じて、重視すべきものがあります。重視すべき項目については、掛け率を設定し配点を大きくすることで、公正な評価実施を行います。重視すべき項目は、「行うべきこと」を基準とします。たとえば、設置目的の達成や法令基準の順守、利用者の平等な取り扱い、安全配慮、利用料金の取り扱いなどです。掛け率の幅は、2～4倍の幅とします。

※ 提案時評価の加重は、民間ノウハウの活用という視点から、企画性や収益性を重視し設定しています。それとは趣旨が異なることに留意してください。

#### ④提案時加算点の設定

選定時の審査得点率に応じて、提案時加算点を設定します。

## ⑤評価

具体的評価内容ごとに評価します。その結果を合計し、総合評価の判定を行います。

### <複数の施設を管理している場合>

複数の施設を一括して管理している場合には、まず個々の施設について評価し(①~③、⑤)、次にその後複数の施設一括管理について評価します(④⑤)。一括管理の評価するときには、個々の施設の評価点の平均点を基に、総合評価を行います。

(1) 個々の施設評価(施設ごとに決定、評価をしてください)

#### ①評価内容の決定

具体的な評価内容を決定します。公平かつ公正な評価のためには、各施設の設置目的、性質、提案時の内容に応じた評価内容の設定が必要です。様式1-1号(モニタリングシート)を参考にし、不要な内容の削除や必要な内容の追加を行います。

#### ②評価基準の決定

一つの施設の管理している場合と同様に決定してください。

#### ③評価内容の掛け率(2~4倍)の決定

一つの施設の管理している場合と同様に決定してください。

## ⑤評価

評価項目1~11について、具体的評価内容ごとに総合評価の判定を行います。

### (2) 複数の施設の一括管理の評価

#### ①評価内容の決定、②評価基準の決定、③評価内容の掛け率(2~4倍)の決定

評価項目の12~15、【総合評価】について行います。

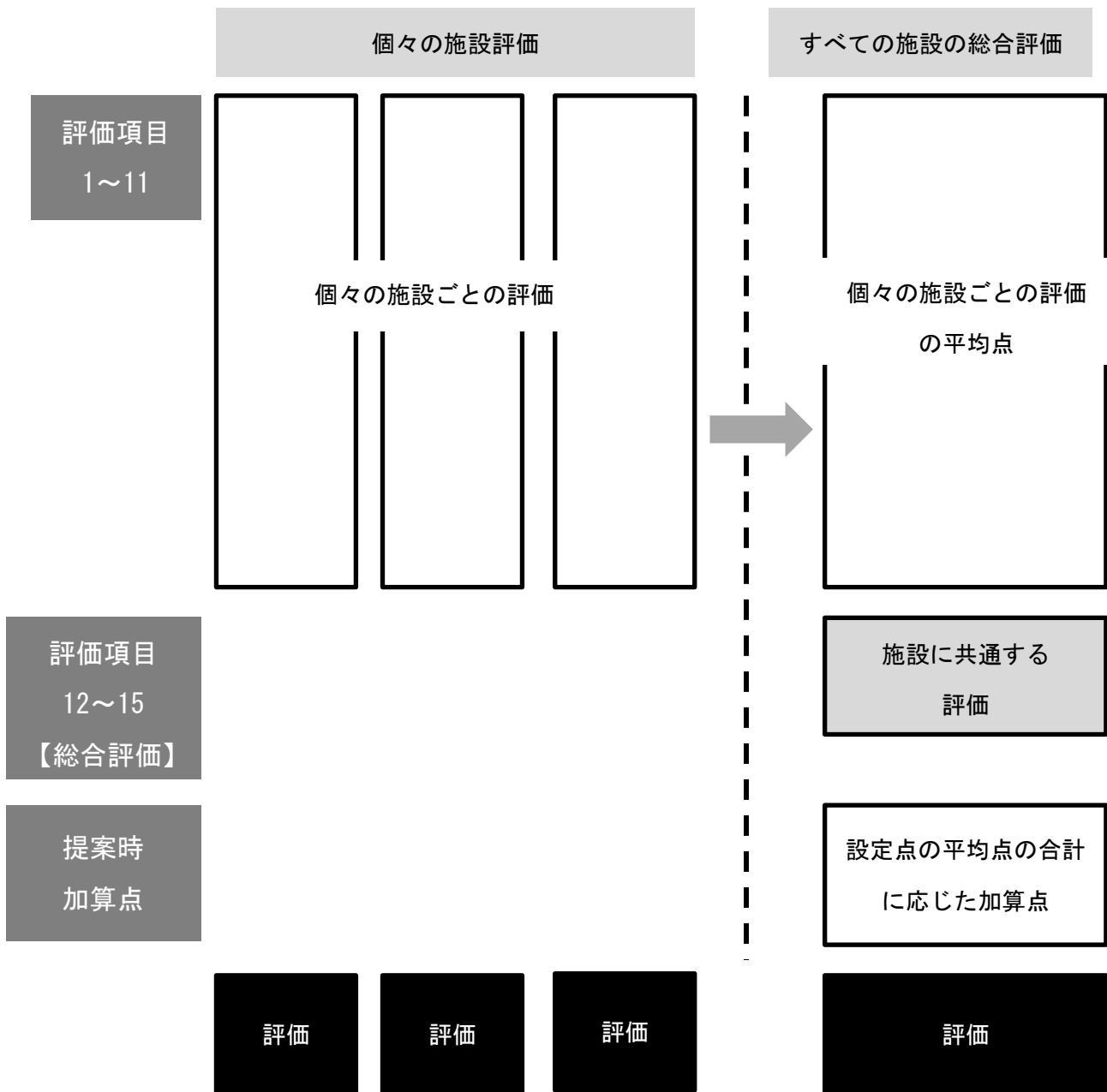
#### ④提案時加算点の設定

個々の施設の評価項目1~11の各施設の掛け率後評価設定点の平均点を算出し、評価項目12~15・【総合評価】の評価設定点と合計し、提案時加算点を算出します。

## ⑤評価

評価項目1~11の各施設の掛け率後評価点平均点をと評価項目12~15・【総合評価】の掛け率後評価点、提案時加算点を合計し、総合評価の判定を行います。

評価の概要図（複数の施設を管理している場合）



#### 4) 結果の通知及び公表

市は、モニタリングの結果を様式2号（指定管理業務評価書）により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。

## 5. 指定管理者の役割

指定管理者は、協定書及び仕様書に定められた「モニタリングの実施に関する業務」の規定に従い、以下の記録及び書類等を整備する必要があります。

### (1) 業務遂行の記録、自己評価

- ①清掃、機器点検、安全対策等の実施状況と自己評価
- ②苦情、トラブルに対する対応状況と自己評価

### (2) 実績報告書の作成

- ①利用状況及び業務日報に基づいて毎月実績報告書を作成し、市長が指定する期間保管し、求めがあった場合は提出すること。
- ②四半期総括表を作成し、市長が指定する期間保管し、求めがあった場合は提出すること。

### (3) 施設修繕等業務完了書（完了後速やかに提出）

※上記（1）（2）（3）の作成に当たっては、その作成自体を目的とするのではなく、併せて自己評価を行い、問題解決やサービス向上に繋げていくことが重要となりますので、以下の点を明確にする必要があります。

- ①計画と実施内容が大きく乖離した場合の要因の明確化
- ②要因に対する解決策の提示
- ③早急な解決が困難な問題の検討課題としての指摘
- ④その他必要な事項

### (4) 利用者満足度調査

指定管理者は、利用者満足度調査のため、利用者に対するアンケート用紙を作成し、施設内に回収箱を設置するなどして回収することとします。

なお、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合、例えば、公園などアンケート用紙を用いた手法が適切ではない施設の場合は、省略できることとします。

調査項目として、接客対応、施設・設備、利用条件、施設利便性、企画内容等についての満足度を調査することとします。（様式は任意で可とします。）

その結果について、指定管理者は自己評価（良否、課題と解決策等）を行い、施設内に掲示する等により今後の管理運営に反映させるとともに、以下の点について年1回以上、市に報告するものとします。

- ①利用者の満足度が著しく低い項目がある場合の要因分析
- ②要因に対する解決策の提示
- ③早急な解決が困難な問題についての対応方針・スケジュール等
- ④その他必要な事項



## 6. 指定管理者への指示等

市は、管理運営業務の実施内容が仕様書等で示した実施条件等を満たしていないと判断した場合には、指定管理者に対して業務の是正、改善指示を様式3号（改善指示書）によって行い、この改善指示書に対して提出された「改善報告（計画）書」に基づく改善状況（内容）の確認、施設への立入調査、現地の業務遂行状況の確認を実施します。

「改善報告（計画）書」に基づく改善結果（内容）が適正と認められない場合は、市はその改善すべき内容、期限等について再度「改善指示書」を通じて指示します。

再度の是正・改善の指示を行っても業務改善が認められない場合や、指定管理者が当該業務を実施しない場合には、指定管理者の債務不履行に当たるとして、損害の賠償を求めることとします。

さらに、再三の是正・改善の指示に対しても従わない場合、指定管理者の指定の取消し又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を行うものとします。

なお、こうした措置を講じるに当たっては、募集要項・仕様書及び事業計画書で示されたサービスの要求・提供水準の確認・共通認識が重要となりますので、協定締結時に指定管理者と十分協議しておく必要があります。

## 7. 指定の取消し等

指定の取り消しや停止措置は、真庭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条の規定により行うものですが、現在は標準協定書に例示した内容に該当する場合に実施することとしています。

- (1) 業務に際し不正行為があったとき
- (2) 甲に対し虚偽の報告をし、または正当な理由なく報告等を拒んだとき
- (3) 乙が本協定内容を履行せず、またはこれらに違反したとき
- (4) 自らの責めに帰すべき事由により乙から本協定締結の解除の申出があったとき
- (5) その他、甲が必要と認めるとき

なお、上記(5)の具体例として以下に示します。

- ①必要な指示に従わないとき。
- ②市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例に規定する指定管理者の申請資格を失ったとき。
- ③指定管理者の申請の際に提出した書類の内容等に虚偽があると判明したとき。
- ④団体の経営状況の著しい悪化等により管理運営業務に重大な支障が生じたとき又は生

じるおそれがあると認めるとき。

⑤指定管理者による管理運営業務の内容や水準が低下して管理運営を継続することが適当でないと認めるとき。

## 8. その他指示事項

サービス水準の維持に向けた改善指示のほか、公の施設の管理運営の適正を期すため、次のような場合にも指定管理者に指示を行うものとします。

- (1) 利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒んだり、不当な差別的取扱いをしたりするようなとき。
- (2) 施設の形質を勝手に変更するようなとき。
- (3) 経営効率を重視する等によって、要員の配置や施設の管理運営が当該施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものとなっていないとき。
- (4) 自ら処理すべき事項について、市の承認を得ず、第三者に委託をするような場合
- (5) 利用料金制をとる場合、明らかに値下げ申請をすべき場合にもかかわらず、これをしていない場合
- (6) その他市長が当該施設の管理運営の適正を期すため必要と認めるとき。

## 9. 適切な連絡調整

指定管理者と市は、管理運営業務を円滑に実施するため、緊密な業務調整及び情報交換を図る必要があります。

このため、可能な限り定期会議の開催や施設管理情報の交換、さらに指定管理者の経営状況確認や様々な課題への対応協議等を行うこととします。