

指定管理者制度導入施設 モニタリングマニュアル

平成24年6月
東村山市

目 次

第1部 モニタリングの考え方

1	モニタリング制度構築の経緯	2
2	本マニュアルの位置付け	2
3	モニタリングの目的	2
4	モニタリングの観点	3
5	モニタリングの対象	3
6	モニタリングに関する根拠	3
7	モニタリングに要する費用の考え方	4
8	指定管理者の再選定とモニタリング結果	4
9	望ましい測定指標	5

第2部 モニタリングマニュアル

1	モニタリングの体制	6
2	モニタリングの手法	6
3	モニタリング作業の時期	9
4	モニタリング結果の公開	10

別添1 モニタリングシートを使用したモニタリングの実施

1	目的	11
2	モニタリングシートの作成	11
3	モニタリングの手順	11
	東村山市指定管理者モニタリングシート（作成例）	13

別添2 利用者アンケートの実施について

1	目的	15
2	対象施設	15
3	実施主体及び費用負担	15
4	作成（例）	15
5	実施時期	15
	利用者アンケート（例）	16

第1部 モニタリングの考え方

1 モニタリング制度構築の経緯

東村山市では、平成15年の地方自治法改正を受け、平成16年度から管理委託制度を導入している市内の公の施設の管理運営に指定管理者制度を導入するかについて、庁内組織である指定管理者制度検討会を立ち上げて検討を行うと同時に、導入可能な施設の選定を行ってきた。

その結果、平成18年4月に4施設（ふれあいセンター、社会福祉センター、第八保育園、有料自転車等駐輪場）で指定管理者制度を導入したのを皮切りに、順次導入施設を増やし現在に至っている。

平成19年10月には、当市における指定管理者制度運用の基本方針である「制度導入に関する基本的な考え方について」（以下「基本的考え方」という。）を定め、管理運営の評価に関しても初めて導入すべく言及があった。翌20年11月には、「指定管理者制度に伴う事業評価システムの構築について」を定め、評価実施の基本的な枠組みを固めた。

その後、様々な検討を加え、平成22年度より管理運営評価を実施することとなり、外部委員を招いて指定管理者管理運営評価協議会を立ち上げ、実際に評価を実施しながら評価精度の向上等を目指して改善を加えてきた。

その過程において、本事業が指定管理者を格付け・ふるい落としをするような性格のものではないこと、実施主体である指定管理者や市所管課から本事業の進め方について様々な意見をいただいたこと等を反映し、平成23年度からは「評価」を「モニタリング」と名称変更し、現在に至っている。

2 本マニュアルの位置付け

このマニュアルは、これまでの制度構築の成果を反映させ、当市で指定管理者の管理運営についてモニタリングを実施する際の考え方及び実施方法を定めたものである。

なお、「基本的考え方」中「V 管理運営の評価」の記述については、本マニュアルを改正版として引き継ぐ扱いとする。

3 モニタリングの目的

(1) 市民サービスの向上

指定管理者制度は、民間活力を導入することによって、市民サービスの向上に寄与するものとして機能しなければならない。利用者意見をいただくこと等を通して、このことが達成されているかを点検する。

(2) 経営の効率化

民間活力の導入により、旧管理委託又は市直営に比べ、適正な人員配置及び費用で効率的な管理運営をするものでなければならない。業務の状況や財務執行状況等を通してこのことが達成されているかを点検する。

(3) 市民等との協働の推進

指定管理者制度を導入した施設ではあるが、市の施設であることに変わりはない。施設周辺に住むかた及び利用される市民のかたのことを考え、連携・協力しながら管理運営されているかを点検する。

4 モニタリングの観点

(1) 協定の履行

当市と指定管理者との間で締結した協定には、業務の内容、計画・報告義務、権利義務関係等、市の代行として業務するのに必要な基本的留意事項が規定されている。協定の各条項に従い、関連資料等で傍証しながら、適正に業務が行われているかを観点とする。

(2) PDCAサイクルの励行

指定管理者制度は、毎年度事業計画され (Plan)、運用・執行されたか (Do) を確認し (Check)、次年度以降の事業継続に役立てる (Action) というPDCAサイクルの流れで運用しなければならない。このうち、モニタリングは「Check」の役割を担っており、制度運用が適正に行われているかも観点とする。

5 モニタリングの対象

(1) モニタリング時点

事業の執行状況を点検する趣旨から、原則として、毎年度事業が終了し、決算が出た時点（各年度3月31日現在）をモニタリング時点として反映する。

ただし、モニタリングシートの記入については、段階ごとに記入時期がずれており、モニタリング時点の正確な記録反映が難しいため、記入時点の状況を反映させるものとする。この誤差については、決算時の資料に基づき、最新の状態までカバーするという観点から許容範囲と解する。

(2) 対象施設

指定管理者制度を導入している全施設

- ・ 原則として、選定形態（公募か特命か）を問わず全て対象とする。
- ・ 第三者評価機関の評価を受検しているも、本モニタリングは市が実施するものであるため、対象の範囲とする。
- ・ 指定期間の満了年度の事業につき、指定管理者の再選定により翌年度から事業者が交代する場合については、提出資料で行える範囲のモニタリングを行うことが望ましい。
- ・ 指定期間の初年度（制度を初めて導入する初年度及び再選定の初年度。再選定の結果、同じ業者が指定された場合もこれに該当する。）に当たる事業については、事業実績がなく、決算資料等の調査はできないが、現地調査等の方法を用いて業務実施状況のモニタリングを行うことが望ましいが、施設の状況等を考慮し、後述する指定管理者管理運営評価協議会の決定にゆだねることとする。

6 モニタリングに関する根拠

当市における指定管理者のモニタリング実施については、地方自治法（昭和22年法

律第67号) 第244条の2第10項に基づくほか、市と指定管理者の間で締結される協定にモニタリング実施に関する規定を盛り込むことが必要である。

○ 地方自治法

第244条の2

10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

○ 評価に関する協定条項 (例)

(モニタリングの実施)

第〇条 甲は、乙が行う管理業務が管理運営の基準に適合しているかどうかを確認し、施設の安定的、継続的な管理運営を確保するために、管理業務の実施状況の調査 (以下「モニタリング」という。) を実施するものとする。

2 乙が行うモニタリングの内容は、甲が別に定めるものとする。

3 乙は、モニタリングの実施に係る費用を負担する。

7 モニタリングに要する費用の考え方

モニタリングを実施するに当たり、想定される費用として人件費や消耗品費等が挙げられる。これらの費用は、指定管理者制度導入の趣旨から考えると、最小限の費用・事務負担で効果的な実施をするよう努めなければならない。

また、モニタリングの結果、良好な状況が確認されればそれを継続し、改善が必要なところは改善していくことにより、市民サービスの向上につながることから、市及び指定管理者双方に利益があると考えられる。

したがって、費用負担は実施主体である市・指定管理者が負うものとする。

8 指定管理者の再選定とモニタリング結果

指定期間が満了となり、再選定が行われることとなるが、その際に現行の指定業者が再び指定の申請をしてきた場合、モニタリング結果及び実績が良好であれば、一定の点数を加点するという考え方がある (インセンティブの付与)。

当市では、公の施設の性格を考慮し、指定管理者による管理の規定を各施設の設置条例に委ねている。指定管理者の候補者選定作業についても、各施設の所管課が選定委員会等を組織して行い、市議会で指定の議決を得ることとなっている。

このことから、選定の際にインセンティブ付与の考え方を導入するか否かについては、施設の性格や選定手続における公平性・競争性の担保、一定の説明責任等を考慮に入れた上で、原則として施設ごとに検討するものとする。

9 望ましい測定指標

手法については、現時点でできる手法を複数用いることにより、客観的なモニタリングを目指す。時代の変化や新たな手法の採用を的確に取り入れるものとする。

測定指標を選択する際は、次の点に留意すること。

- (1) 施設利用者の利用満足度を把握できること。
- (2) 事業の進捗状況を多角的に把握できること。
- (3) 指定管理者の財務状況を把握できること。

第2部 モニタリングマニュアル

1 モニタリングの体制

(1) 3段階によるモニタリング

指定管理者による管理運営が適正に行われているかを複数の目で点検する必要がある点、制度運営の当事者が相互かつ客観的に現状を認識する必要がある点から、次の3段階に分けて実施する。

段階	評価者	内容
1	指定管理者	指定管理者が行う事業について自ら振り返り、検証するもの
2	市（所管課）	指定管理者を監督している立場である市が、根拠資料や実地調査等に基づき、指定管理者が行った業務及びモニタリング結果を検証するもの
3	指定管理者管理運営評価協議会	第1段階及び第2段階のモニタリング結果を検証・協議するもの

(2) 指定管理者管理運営評価協議会

モニタリングの過程で公平性・中立性を担保すると同時に、専門的な視点から協議していただくことを目的に、指定管理者管理運営評価協議会（以下「協議会」という。）を下記のとおり設置する。

- 委員：学識経験者3名（いずれも外部委員）
任期は2年間
- 役割：各施設の調査
モニタリング結果の協議及び決定
- 権限：
 - ・ 協議会委員については、モニタリング目的での指定管理者及び市（所管課）提出書類の閲覧、事務所（室）への立入り及び関係者への意見聴取を行うことができる。この場合において、公平性及び中立性担保の観点から、各委員には守秘義務が適用される。
 - ・ 市の要請に応じてモニタリングを実施し、市に報告する。
 - ・ 協議会より改善事項等が出た場合については、まず市（所管課）に報告され、市（所管課）から指定管理者に報告される。
- 事務局：経営政策部企画政策課

2 モニタリングの手法

(1) モニタリングシートを使用したモニタリングの実施【必須】

各施設の状況や協定の内容にしたがい、市（所管課）でモニタリングシートを作成し、3段階のモニタリング結果を集約する。シートに記載した項目が達成してい

るか否かを検証するために、次項(2)で掲げる様々な手法を講じるものとする。

モニタリングシートの作成方法及び進め方等の詳細については、別添1のとおりとする。

(2) 様々な手法

モニタリングシート上の項目を検証するための手法としては、下記のような手法が挙げられる。各段階につき、これらの手法を複数用いることにより、客観性の高いモニタリング結果になるよう努めるものとする。

第2段階（市（所管課））・第3段階（協議会）のモニタリング実施の際には、モニタリングシートとともに、これらの手法を用いて得られたものを資料として各評価者に提出する。

第3段階（協議会）のモニタリング書類等は、事務局に提出する。

なお、提出する資料はコピーで構わない。

No.	種 類	説 明
1	利用者アンケート	別添2を参照 各施設とも、最低年1回は実施することが望ましい。
2	苦情・要望等の対応	1 目的 施設利用者から窓口等に寄せられた苦情・要望等に対応し、サービス向上を図る。 2 実施時期 随時行う。 3 手順 ① 苦情・要望等の対応帳簿を作成する。書式は任意で構わないが、日付、場所、苦情・要望等の内容、対応経過等を項目化するとよい。 ② 窓口等で苦情を受けたら、まず改善すべく対応し、内容・対応経過を記録しておく。 ③ モニタリング関連資料として、1年分を他の資料とともに提出する。
3	各種報告書	1 目的 協定等に記載された提出書類等に基づき、適正な管理運営がされたかを見る。 2 手順 ① 協定・仕様書等とシート項目を照合し、使用する報告書をピックアップする。 ② シート項目の根拠となる報告書を確認し、評点をつける際の参考とする。 3 対象となる報告書（例）

		<p>日報、月報、事業計画書、年度報告書、財務諸表（バランスシート、損益計算書等）</p> <p>4 資料の時点 原則として、直近の決算時 （日報、月報等は、モニタリング実施時の直近までのものを提出させることもある。）</p> <p>5 留意点 例に掲げた報告書のほか、必要と思われるものを追加提出させることができる。</p>
4	関係者ヒアリング	<p>1 目的 モニタリングに現れない事情その他必要なことについて明らかにする。</p> <p>2 手順 ① モニタリングシートや関係資料から読み取れない事項を抽出する。 ② 日程を決め、関係者にヒアリングを行う。 （関係者） ・ 市（所管課）：指定管理者 ・ 協議会：指定管理者、市（所管課）</p>
5	実地調査	<p>施設の状況、モニタリングに現れない事情その他必要なことについて、実際に施設を見て判断する。</p> <p>1 実地調査の取扱い ・ 市（所管課）モニタリング 最低年1回は施設に立ち入り、様子を点検する。 ・ 協議会モニタリング 原則として、初年度のみ実施 ただし、改善点が見つかった場合等問題がある場合は、この限りでない。</p> <p>2 協議会モニタリングの体制 指定管理者・市（所管課）の担当が立会うこと。 事務局は、協議会委員と各担当の仲介役として立会い</p>
6	運営会議	<p>施設によっては、市民（利用者）や学識経験者を委員にした会議を設置している所がある。その場でも出された要望や改善点をどのように改善したかを見る。</p> <p>・ 手順 ① 運営会議の議事録等から要望や改善点を抽出し、対応に向けた改善を行う。 ② 改善経過等については、記録に残し、モニタリング関連資料として1年分を他の資料とともに提出する。</p>

7	第三者評価機関の評価受検	施設によっては、管理運営が適正に行われているかを第三者評価機関に有料で評価を依頼する場合がある。 事業によっては、評価受検費用に対して公的な費用助成がつく場合もある。 ・ 取扱い 評価結果は、モニタリングを補完する資料となるが、原則として、毎年度のモニタリングは別に実施する。
8	その他	この表に掲げるもののほか、必要と認められるもの

3 モニタリング作業の時期

毎年度、概ね下表のとおり進めていく。

(1) 初年度（制度導入・更新・指定管理者交代）

期 間 (月)	内 容	担 当
4月	○ モニタリングシート項目の作成	市（所管課）
	○ モニタリング作業の確認	市（所管課） 指定管理者
8月～11月	○ 協議会でモニタリング実施の可否を協議し、決定	協議会 各評価者
	【モニタリング実施の場合】 8～9月中旬頃 第1段階 9～10月中旬頃 第2段階 終了後、協議会に送付 10月中旬頃～ 第3段階	協議会
	【実施しない場合】 協議会による現地調査のみ実施 協議会の協議により日程を決定	
11月末 (予定)	○ モニタリング結果の受領【協議会→事務局】 ※ モニタリングを実施しなかった場合についても、現地調査実施の結果が報告される。 ○ モニタリング結果の開示・資料返却 【協議会→（事務局経由）→市（所管課）→指定管理者】	協議会
12月	ホームページ公表	事務局

制度導入：当該施設において、指定管理者制度を利用した管理運営を初めて導入すること。

更 新：従来の指定管理者が再び指定を受け、2期目（以降）を迎えること。

指定管理者交代：従来とは別の指定管理者が指定を受けること。

(2) 2年度目以降

期 間 (月)	内 容	担 当
4月～5月	○ 第1段階 終了後、市（所管課）にモニタリングシート 及び関係書類を送付	指定管理者
6月～7月	○ 第2段階	市（所管課）
8月～11月	○ 第2段階まで終了後、モニタリングシート及 び関連書類を協議会に送付、第3段階を実施 ・書類調査 ・（必要に応じ）関係者への聴取、現地調査	協議会
11月末 （予定）	○ モニタリング結果の受領【協議会→事務局】 ○ モニタリング結果の開示・資料返却 【協議会→（事務局経由）→市（所管課）→ 指定管理者】	協議会
12月	ホームページ公表	

(3) 最終年度終了後

ア 更新の場合

前項(2)2年度目以降の例による。ただし、モニタリングシートの項目は精査すること。

イ 指定管理者交代の場合

可能な限りモニタリングを行うよう努めるものとする。

4 モニタリング結果の公開

(1) 公開の趣旨

「基本的な考え方」の趣旨に則り、各施設において適正に管理運営がされているかどうかについて、モニタリングの手法を通して幅広く説明していく。

(2) 公開媒体

市ホームページ (<http://www.city.higashimurayama.tokyo.jp>)

(3) 公開部分

ア 本マニュアル

本マニュアルは全部公開とする。

イ モニタリング結果

モニタリングシート中、協議会の記載部分（総合評価、コメント、講評）

モニタリングシートを使用したモニタリングの実施

1 目的

業務の履行、維持管理、サービスの質、個人情報保護、(指定管理者の) 経営状況等の見地から項目を挙げ、一覧にしたモニタリングシートを作成し、項目ごとに達成度を測定する。このことにより、指定管理者、市及び協議会が業務の実態を客観的かつ効率的に共有化することを目的とする。

2 モニタリングシートの作成

(1) モニタリングシートの様式

- ・ 様式は、別紙の作成例を参考として、市(所管課)が作成する。
- ・ 体裁は全施設共通とする。
「シート本体」「各段階での講評(理由及び意見等)」の2種類で1セット

(2) シートの作成

- ・ 作成例を参考にし、施設の事情を考慮したうえで項目の精査を行う。必要とされる項目は加え、明らかに該当しない・必要ない項目は削除する。加除の判断は、市(所管課)の判断で良い。
- ・ 各項目は、できる限り具体的な内容とする。多くの選択肢が考えられるものや、結論が出るまでに時間がかかるもの、結論が出せないもの、根拠資料等がないと見られるものはなるべく避けるようにする。
- ・ 各項目は、原則として肯定的なニュアンスの言い切り表現とし、疑義が生じないように心がける。
例:「～できている。」「～行われている。」など
- ・ 項目については毎年度見直しを行い、項目を精査する。見直しの結果、前回と同じ項目を使用することは構わない。

3 モニタリングの手順

(1) 指定管理者・市(所管課)のモニタリング

- ア 基礎データ(施設名、制度導入年月日、(現行)指定管理者名、(現行)指定管理期間、前年度・当年度の指定管理料)を指定の欄に記入する。【市(所管課)】
- イ 項目に従い、評点を付ける。【指定管理者・市(所管課)】
評点は、項目ごとに達成できているかどうかを○×形式で付ける。
記入欄は、指定管理者は「指定管理者」、市(所管課)は「市」

各評点の基準は、下表のとおりとする。

評点	理由
○	その項目につき、適正に行われている。根拠資料等から確認可能
×	その項目につき、達成までには至らないため、改善の余地がある。

	根拠資料等から確認不可能、資料等が存在
—	該当なし（実績なし）

ウ コメントを記入する。 【市（所管課）】

項目ごとに根拠資料等を簡潔に記入

エ 「理由及び意見等」に記入する。 【指定管理者・市（所管課）】

モニタリングシート別紙「理由及び意見等」の所定の欄に、モニタリングの概況、特筆すべき点その他気づいた点等を記入

(2) 協議会のモニタリング

ア 項目に従い、評点を付ける。

評点は、項目ごとに達成できているかどうかを○×形式で付ける。

記入欄は、「評価協議会」

各評点の基準は、下表のとおりとする。

評点	理由
○	その項目につき、適正に行われている。根拠資料等から確認可能
×	その項目につき、達成までには至らないため、改善の余地がある。 根拠資料等から確認不可能、資料等が存在
—	該当なし（実績なし）

イ コメントを記入する。

大項目（シート中一番左の欄）ごとに気づいた点等を記入

ウ 「理由及び意見等」に記入する。

モニタリングシート別紙「理由及び意見等」の所定の欄に、モニタリングの概況、特筆すべき点その他気づいた点等を記入

エ 総合評価をつける

評点をすべて付け終わったら、大項目ごとに協議会モニタリングの○×の数を集計し、○が付いた項目の割合を算出し、下表の基準にしたがって、評価をABC方式で付ける。

評価	○の数の割合	評価理由
A	8割以上	適正に管理運営されている。
B	2／3以上8割未満	努力項目はあるが、概ね管理運営に支障はない。
C	2／3未満	早急に業務改善に努めるべきである。

東村山市指定管理者モニタリングシート(作成例)

施設名		
制度導入年月日	年 月 日	
(現行)指定管理者名		
(現行)指定管理期間	年 月 日～ 年 月 日	
指定管理料(円)	当年度	前年度

項目	③ 評価協議会によるモニタリング ② 市によるモニタリング ① 指定管理者による自己モニタリング						総合評価
	モニタリングの視点	指定管理者	確認資料等	市	(市)コメント	評価協議会 (評価協議会)コメント	
業務の履行	執行体制	各窓口に、仕様書等のおり人員の配置がされている。		仕様書、出勤簿等			
	報告・連絡・相談	定められた期間内に、市と指定管理者との間で業務の報告・連絡・相談がされている。		仕様書、日報等			
		指定管理者で業務会議等が行われている。		日報、月報ほか			
	記録の整理保管	業務等の記録は、所定の場所に保存され、いつでも取り出せるようになっている。		実地			
		窓口から見える所に書類が散乱していない。		実地			
法令、協定書等の遵守	指定管理者業務は、他の業者への委託が禁止であるが、これを守っている。		協定書、日報、月報等				
維持管理	清掃	指定管理者の管理区域内は、定期的に清掃されている。		仕様書、アンケート等			
		ごみは所定の場所に捨て、指定日に出している。		日報等			
	修繕	破損(故障)している箇所が見つければ、適切に修繕している。		日報、修繕報告書等			
	安全性の確保	突起物、大型機械の前など、危険と思われる箇所に安全性を確保する対策(柵の設置など)がされている。		フロア図等			
		階段等に不要なものが置かれていない。		実地、アンケート			
	警備	警備員による定期的な巡回など、警備体制が整えられている。		日報、月報等			
緊急時	事故、災害など緊急時の避難誘導や初動態勢のマニュアル等がある。		マニュアル				
サービスの質	予約業務	予約手続の遅滞等に関する苦情がない。		日報、苦情記録簿等			
	窓口対応	施設使用等で、特定の人(団体)に偏ることなく使用許可を出している。		利用記録等			
		窓口に来た来場者に対し、横柄な態度を取ることなく使用許可を出している。		アンケート			
		利用者から案内を求められた場合、親切な対応をしている。		アンケート			
	苦情対応	利用者から苦情が出された場合、記録簿等に記録している。		日報、苦情記録簿等			
		利用者から出された苦情について、指定管理者から市に報告がある。		苦情記録簿、市・指定管理者打合せ簿等			
	情報の発信	施設の機能(空き状況も含む。)やイベント等の情報をホームページ等で発信している。		ホームページ			
	情報の透明性	利用者から説明を求められた場合、必要な回答を行っている。		日報、アンケート等			
自己評価	アンケート等の手法で定期的に評価を行っている。		アンケート等				
連携	地域のかたと連携・協力しながら管理運営を行っている。		日報、月報、アンケート等				
個人情報保護	PCの取扱い	PCは決められた所で使用している。		マニュアル等			
		PCを使用した後、あるいは業務終了後に、決められた場所にしまっている。		マニュアル等			
		PCの入れ替え時には、データを消去している。		マニュアル等			
	個人情報の管理	業務上知った個人情報は、外に持ち出せない(持ち出さない)ようにしている。		協定書、マニュアル等			
		記憶媒体(FD、MD、CD-R、USBメモリー等)に記憶された個人情報の取扱いは、マニュアル等のおり行われている。		マニュアル等			
経営状況	収入	前年に比べて10%以上減少していない。		月報、年度報告書等			
	支出	前年に比べて10%以上増加していない。		月報、年度報告書等			
	会計処理	伝票の改ざんなどの不正経理は行われていない。		伝票、年度報告書			
		資金運用の面で負債は生じていない。		月報、年度報告書等			
		会計処理事務について、複数の担当者によりチェックされている。		月報、年度報告書等			
		現金等の管理は、決められた場所で行っている。		マニュアル等			
		会計処理のマニュアルはある。		マニュアル			
計画的な事業進捗	年度又は月ごとの目標が存在する。		年度(月次)報告書				
	目標に基づいて事業が進められている。		年度(月次)計画書、日報、月報等				

指定管理者自己モニタリング 理由及び意見等

市モニタリング 理由及び意見等

評価協議会モニタリング 理由及び意見等

利用者アンケートの実施について

1 目的

指定管理者導入施設について、利用者の意見（生の声）を取り入れることにより、長所は継続し、改善点は改善を行うことを通して、更なる市民サービスの向上に資することを目的とする。

2 対象施設

原則として指定管理者を導入する全施設

ただし、事業の性質上、アンケートがなじまないと思われるものについては、市と指定管理者とでよく協議して対応を決めること。

3 実施主体及び費用負担

利用者アンケートは、原則的に指定管理者による自己モニタリングで行うものと位置づけられているため、項目の作成及び実施は指定管理者とする。生じた費用等は、指定管理者の負担とするが、項目内容・実施方法等は、適宜市（所管課）と協議するものとする。

4 作成（例）

施設ごとに性格が異なるため、詳細は指定管理者によるところが大きいですが、参考までに、アンケートの作成（例）を別紙のように示しておきたい。必ずしもこの例によらなければならないものではない。

5 実施時期

施設利用者の満足度をはかるという趣旨から、年度内に1回以上は行うこととしたい。

アンケートは、モニタリングの根拠資料となるため、なるべく多くのサンプル数を集め、終了後に傾向等を分析し、指定管理者として一定の見解を示せるようにしておくことが望ましい。

_____(施設名)_____利用者アンケート（例）

当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

当施設では、____年 月より、東村山市から指定された____(指定管理者名)____が管理運営を代行する指定管理者制度を導入しております。

そこで、日ごろ当施設を利用されているかたにアンケートを行い、今後の管理運営に生かしていきたいと考えております。

お忙しいところ恐縮ではありますが、ぜひご協力いただきますようお願いいたします。

※ 以下の質問に対して、当てはまるところ1ヶ所に「✓」をつけてください。理由などの（ ）内は、さしつかえなければお書きください。

1 あなたのことをお聞かせください。

- ・あなたの性別は？ 男性 女性

- ・あなたの年齢は？ 20歳未満 20歳代 30歳代
 40歳代 50歳代 60歳代
 70歳代以上

- ・あなたの職業は？ 学生 会社員・公務員 自営業・農業
 アルバイト その他 無職

- ・あなたのお住まいは？
 本町 久米川町 秋津町 青葉町 恩多町 萩山町
 栄町 富士見町 美住町 廻田町 多摩湖町 諏訪町
 野町 市外（ _____ 区・市・町・村）

2 あなたが本日、利用した施設は何ですか？

※ 例えば、駐輪場であれば駐輪場の場所などを項目化する。

3 あなたは、どのくらいこの施設を利用していますか？

- 初めて 月1回くらい 週1回くらい 週2回以上

4 施設内はきれいになっていますか？

- きれいである どちらとも言えない
- 汚い（特にどの場所ですか _____ ）

5 施設内の職員の対応はいかがですか？

- 満足している どちらとも言えない

不満である（理由 _____ ）

6 また利用したいですか？

利用したい どちらとも言えない

利用しない（理由 _____ ）

7 その他、お気づきの点がありましたら自由にお書きください。

以上でアンケートは終了です。このアンケートで得られたデータは、アンケート集計にのみ使用いたします。ご協力ありがとうございました。

指定管理者制度導入施設モニタリングマニュアル

平成 24 年 6 月

発行 東村山市

編集 東村山市経営政策部企画政策課

〒189-8501 東京都東村山市本町 1 丁目 2 番地 3

電話 042-393-5111 (代表)

URL <http://www.city.higashimurayama.tokyo.jp>