

平成23年度東村山市指定管理者導入施設のモニタリング要領

この要領は、東村山市の公の施設で指定管理者が管理運営を行っているものを対象にモニタリングを行う場合の手順及び考え方を定める。

1 趣旨

当市では、平成18年度から指定管理者制度を導入しており、一定の成果を出しているが、管理運営が適正に行われているかを指定管理者・市・指定管理者管理運営評価協議会（以下「評価協議会」という。）の三者でクロスチェックを行うことにより、更なる市民サービスの向上・協働の推進に資することとする。

モニタリングを受検することにより、管理運営の状況が目に見える形になるため、今後の事業の進め方を考える指標となるなどのメリットがある。

2 モニタリングの根拠

各施設の基本協定中、評価に関する規定

規定のしかたについては、**別紙1**に挙げたとおり

3 モニタリングの対象

指定管理者制度を導入している施設

公募による選定、公募によらない選定の別にかかわらず、全ての施設を対象とする。

4 モニタリングの方法

(1) モニタリングの段階

次の3段階に分けてモニタリングを行う。

段階	実施所管	内容
1	指定管理者	指定管理者が実施する事業について自ら振り返り、検証するもの
2	市	指定管理者を指定する立場の市が、提出書類に基づき、指定管理者が行った業務等を検証するもの
3	評価協議会	経営等について専門知識を有する者3人を外部委員として招き、指定管理者及び市（所管課）のモニタリング結果を検証し、専門的及び客観的見地から、市としての最終モニタリングを行うもの

(2) モニタリングの手法（例）

各段階で行う手法の例は、概ね次表に掲げるものとする。ただし、施設の性質等により検討の余地があるものについては、各実施所管が十分協議をした上で行うかどうか決めるものとする。

手法	説明	実施所管		
		指定 管理者	市	評価 協議会
利用者アンケート	施設利用者の感想、意見等を聴くことにより、顧客満足度を測定する。 具体的な方法及び書式（例）については、 <u>別紙2</u> のとおり	●		
苦情・要望等の対応報告	利用者から窓口等に寄せられた苦情・要望等は、記録を取っておき、改善を図ったのかを見る。	●		
運営に関する会議	施設によっては、市民（利用者）や学識経験者等を委員とした施設運営に関する会議を設置している所がある。そこで出された意見は、利用者側の要望及び改善点であるため、どのように反映したのかを見る。	●		
各種報告書	日報、月報、年度報告書及びその根拠となる資料に基づき、適正な管理運営がされたかを見る。		●	●
モニタリングシート	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、一覧にしたシートを作成し、項目ごとに達成度を測定する。 シートの作成要領及びシート（作成例）については、 <u>別紙3</u> のとおり	●	●	●
関係者ヒアリング	提出書類で分からないことその他必要なことについて、関係者に聴取する。 ここでいう「関係者」とは、指定管理者及び市（所管課）を指す。		●	●
実地調査	提出書類で分からないことその他必要なことについて、実際に施設を見て判断する。		●	●
その他	この表に掲げるもののほか、必要と認められる調査	必要に応じて		

手法については、「●」がついている所管で実施することが望ましい。ただし、本件は手法例であるため、必要なものがあれば、所管間で協議の上実施して構わない。

(3) モニタリングの流れ

① 指定管理者による自己モニタリング

- ・ 利用者アンケート等を行い、利用満足度を調査する。
- ・ 苦情・要望等につき、どのように対応したか記録等で検証する。
- ・ モニタリングシートに従い、自己モニタリングを行う。
- ・ 期間：年度終了から概ね2ヶ月程度

提出書類を市（所管課）に送付

【指定管理者→市への提出書類】

アンケート結果、苦情等記録簿、モニタリングシート、年度計画書、日報、月報、年度報告書、予算書、決算書、協定書（基本・年度）、指定管理者の財務状況が分かる書類等

② 市によるモニタリング

- ・ モニタリングシートに記されたモニタリング結果につき、関連書類で検証しながら、協定の内容が適切に履行されているかをモニタリングする。
- ・ 特にサービス面に重点を置いてモニタリングを行う。
- ・ 必要に応じて、実地調査や関係者からのヒアリングを実施する。
- ・ 期間：指定管理者から書類提出を受けた後2ヶ月程度

提出書類を評価協議会に送付

【市→評価協議会への提出書類】

指定管理者からの提出書類（評価シートは、指定管理者及び市の結果を記入したもの）のほか、必要な書類

③ 評価協議会によるモニタリング

- ・ モニタリングシートに記されたモニタリング結果につき、関連書類で検証しながら、協定の内容が適切に履行されているかをモニタリングする。
- ・ 特に経営状況に重点を置いてモニタリングを行う。
- ・ 必要に応じて、実地調査や関係者からのヒアリングを実施する。
- ・ 評価協議会のモニタリング結果を市としての最終結果とする。
- ・ モニタリングシート及び添付資料の形でまとめ、市に送付
- ・ 期間：市から書類提出を受けた後4ヶ月程度

モニタリング結果を市に送付

評価結果の公開

評価協議会から受領したモニタリング結果の概要をホームページ等で公表

5 モニタリング作業の時期

所管／月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
指定管理者		モニタリング										
市			モニタリング						HP公表			
評価協議会					・モニタリング ・最終結果の集約及び市への送付							

6 その他留意すべき事項

(1) モニタリング結果の公開

評価協議会から最終結果を受領した後、概要をまとめて市のホームページ等に公開する。

(2) モニタリングに要する費用

モニタリングの実施費用として、消耗品費や人件費等が挙げられる。これらは、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、モニタリング結果が良好な状況であればそれを継続し、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、モニタリングを行う市及び指定管理者が費用負担を行うものとする。

(3) 指定管理者の再選定とモニタリング

指定期間が満了となり、指定管理者による管理運営が継続される場合には業者の再選定が行われることとなる。その際、現行の業者が再選定に向けて申請をしてきた場合、モニタリングの結果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）。

この点に関し、当市の考え方としては、概ね下記のとおりとする。

ア 公募による選定の場合

公平性・中立性を担保する目的から、インセンティブの付与は特定の事業者を有利に扱うことにつながる。また、現行の業者が同じ業務内容・同じ金額で事業

提案するとは限らない。したがって、当市では今年度もインセンティブの付与は行わない。

イ 公募によらない選定の場合

公募によらず再選定する場合も、公平性・中立性を担保した選定を行うことから、同様にインセンティブの付与は行わない。

モニタリングに関する規定（参考例）

（モニタリングの実施）

第 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、次のとおりである。

（1） 事業、業務の実施状況について日報を作成すること。

（2） 事業、業務の実施状況について自己評価を実施すること。

（3） 利用者アンケートの実施

3 甲は、必要に応じて、乙に対しモニタリングを行うことができる。

4 乙は、モニタリングの実施にかかる費用を負担する。

（利用者アンケート調査）

第 条 乙は、施設利用者満足度の向上を目的として、すべての利用者を対象に事業、業務の実施状況に関するアンケート調査を実施し利用者の意見・苦情等を聴取するものとする。

2 乙は、アンケート結果について、集計、分析、自己評価を行い、管理運営に反映させるとともに甲に報告するものとする。

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、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

これも施設ごとに決めることではあるが、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、平成 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。

東村山市指定管理者モニタリングシートを使用したモニタリング

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。このことで、指定管理者、市及び評価協議会が業務の実態を客観的かつ適切に共有化することを目的とする。

2 各段階における評定基準

(1) 指定管理者による自己モニタリング

各評価項目について、指定管理者自身が業務を振り返り、達成できたか

(2) 市によるモニタリング

(1)の結果について、確認資料等で確認できるような適正なものであるか

(3) 評価協議会によるモニタリング

(1)(2)の結果に基づいて外部委員の見地から検証し、適正な管理運営が行われているか

3 モニタリングシートの作成

- ・ モニタリングシートのフォーム作成は、市(所管課)が行う。
- ・ 参考として別紙フォームを作成した。「シート部分と各所管の講評記入部分の2枚1セット」という体裁は全施設共通とし、シート部分の項目は、フォームをそのまま使用しても施設の実状に合わせて適宜調整してもよい。
- ・ 各項目は、できる限り具体的かつ評点がつけやすい内容とする。様々な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(例:「～できている。」、疑義が生じないように心がける。

4 モニタリングの方法

(1) 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○×形式で付けていくものとする(記入欄は、指定管理者は「指定管理者」、市は「市」、評価協議会は「評価協議会」)。各評点の基準を以下に示す。

評点	理由
○	その項目につき、適正に行われている。
×	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。

(2) コメントを記入する。

市、評価協議会のモニタリングについては、「コメント」欄を簡潔に記入する。

- ・ 市モニタリング：項目ごとに根拠資料等を記入
- ・ 評価協議会モニタリング：大項目（「維持管理」など）ごとを記入

(3) 全体評価を算出する。

評点をすべて付け終わったら、○×の数を集計し、全項目のうち○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。

評価の記入箇所は、実施所管ごとに「理由及び意見等」の欄とする。

(4) 「理由及び意見等」欄を記入する。

各段階の欄が設けられているため、講評（モニタリングの概況、特筆すべき点その他気づいた点等）を任意で記入していく。ただし、「×」がついた項目については、この欄に評価理由を記入するものとする。

東村山市指定管理者モニタリングシート(作成例)

施設名 _____

指定管理者名 _____

市担当課・担当者氏名 _____

作成年月日 _____

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			評価協議会	(評価協議会)コメント
	① 指定管理者による自己モニタリング		確認資料等	市	(市)コメント		
	モニタリングの視点	指定管理者					
業務の履行	執行体制	各窓口に、仕様書等のおと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			
		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			
	窓口対応	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	窓口業務を行う者に対して研修を行っている。		日報、研修資料等			
		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				
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、マニュアル等のおとり行われている。		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

評点	数
○	
×	
評価	

市モニタリング 理由及び意見等

評点	数
○	
×	
評価	

評価協議会モニタリング 理由及び意見等

評点	数
○	
×	
評価	