

藤崎町指定管理者制度導入施設に関する
モニタリング実施要領

平成22年3月

藤 崎 町

藤崎町指定管理者制度導入施設に関するモニタリング実施要領

この要領は、地方自治法(以下「法」という。)第244条の2第10項及び藤崎町公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例(以下「条例」という。)第8条の規定に基づき、指定管理者制度導入施設について、適切に管理運営されているかどうかを確認・評価(以下「モニタリング」という。)するために必要な事項を定める。

1 目的

- (1) 課題や改善点等を検証することにより、今後の指定管理業務に活かす仕組みを再構築し、公の施設の設置目的の達成及びサービス水準の維持・向上を図る。
- (2) 公共サービスの低下、経営悪化や倒産、又は採算に合わないといった理由による撤退等のリスクを回避し、事業の継続性を確保する。
- (3) 施設の管理運営状況や町の指導及び評価等を公表することにより、公の施設の設置者として説明責任を果たし、管理運営における透明性を確保する。

2 実施

(1) 対象施設

指定管理者制度を導入した全ての施設を対象とする。

ただし、規模が小さい施設、管理の内容が簡易な施設及び地域に密着した管理運営をしている施設は、モニタリングの一部を省略することができるものとし、その施設については、藤崎町指定管理者選定委員会(以下「選定委員会」という。)において決定する。

(2) 主体

指定管理者、町施設所管課(以下「所管課」という。)及び選定委員会とする。

(3) 方法

モニタリングは、指定管理者が行うモニタリング、所管課が行うモニタリング及び選定委員会が行うモニタリングの3種類とする。

指定管理者及び所管課が行うモニタリングは、毎年度実施することとする。

選定委員会が行うモニタリングは、原則として、指定期間の中間年度のものを次年度に実施する。ただし、既に指定期間中の施設にあつては、指定期間満了前に実施するものとする。

① 指定管理者が行うモニタリング(自己評価)

指定管理者は、事業報告書(財務状況含む)及び事業評価書(自己評価)(様式2)とともに、必要に応じて利用者アンケート(様式1)等を行い、年度終了後2ヶ月以内に所管課に提出する。

② 所管課が行うモニタリング(事業評価)

所管課は、事業報告書、利用者アンケート等(ある場合)の内容確認、必要に応じ実地調査を行い、指定管理業務の総括的な評価としての事業評価書(様式2)の作成・公表を7月末までに行う。

なお、評価結果により、改善を要する事項があったときは、指定管理者に対し必要な指導等を行うものとする。

③ 選定委員会が行うモニタリング

選定委員会は、所管課が行うモニタリングについて、より客観性を高めるための調査審議を行う。

調査審議は、所管課から報告された事業報告書、事業評価書及び利用者アンケート等(ある場合)により行うが、必要と認める場合はその他の書類の提出を求め、また、実地調査等を行い、その結果に基づき所管課が行う事業評価を客観的に評価する。

なお、審議結果については、実施年度の8月末までに町長に報告するものとする。

3 評価基準

各評価の基準は、以下のとおりとする。

- A (優) : 適正であり、優れた実績をあげている
- B (良) : 適正である
- C (可) : 概ね適正であるが、一部改善を要する
- D (否) : 改善や更なる取組が必要

4 評価結果の通知及び公表

所管課は、評価結果について、事業評価通知書(様式3)により指定管理者に通知するとともに、制度導入施設の管理運営状況等(様式4)により町ホームページ等において広く住民に公表する。

5 改善指導等

町は、モニタリングの結果により町の要求する業務の基準(関係法令、条例、規則及び協定書等で規定する事項)を満たしていないことを確認したときは、法第244条の2第10項及び条例第8条の規定により、指定管理者に改善指導その他必要な指示を行う。

指定管理者が改善指導その他必要な指示に従わないときは、法第244条の2第11項及び条例第9条の規定により、その指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を行う。

(1) 改善指導及び指示

① 所管課

所管課は、モニタリングの結果により改善を要する事項があったときは、改善指導書(様式5)により改善すべき内容を指導するとともに、改善計画書の提出を求め、改善計画書の承認(様式6)により改善の実施を通知する。

改善終了後、指定管理者から改善報告書の提出を受け、その内容について、指導に基づく改善が行われたかどうか、施設への立ち入り検査等により確認する。

指定管理者から提出された改善計画書に基づく改善が認められないときは、改めて指定管理者に対し改善すべき内容と期限を定め改善指示書(様式7)を通知する。

② 選定委員会

選定委員会は、調査審議の結果、改善を要する事項があったときは、結果報告書に意見を付して所管課に通知し、また、改善計画及び改善結果の報告を求める。

③ 指定管理者

指定管理者は、改善指導を受けたときは、指導項目の対応策を改善計画書として取りまとめ、所管課の承認を受け改善に取り組む。

改善終了後は、所管課へ直ちに改善報告書を提出する。

(2) 指定の取り消し等

再三の改善指示にも関わらず、改善が認められなかった場合は、所管課は、選定委員会の意見を求めたうえ、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。

(様式1)

※各施設の特性等に応じて必要事項を追加、削除等のうえ作成してください。

平成 年度 ○○○施設利用者アンケート

○○○施設をご利用いただきありがとうございます。

○○○施設の管理・運営の参考にさせていただくため、利用者の皆様のご意見をいただきたいと考えておりますので、ご協力をお願いします。

○○○施設

Q1 あなたについてお聞きします。該当する箇所を○で囲んでください。

- 1 性別 男 女
- 2 年齢 10歳未満 10代 20代 30代 40代 50代 60歳以上
- 3 職業 会社員 パート・アルバイト 公務員 自営 学生 無職

Q2 ○○○施設の管理・運営についてお聞きします。該当する箇所を○で囲んでください。

質問項目	5大変満足	4やや満足	3普通	2やや不満	1大変不満	理由・感想等をご記入ください
1 開館日・開館時間について	5	4	3	2	1	
2 施設・サービス内容について (プログラム・展示等)	5	4	3	2	1	
3 施設の清潔さについて (清掃状況等)	5	4	3	2	1	
4 職員の対応について	5	4	3	2	1	
5 施設全体の満足度について	5	4	3	2	1	

Q3 ○○○施設の管理・運営についてお気づきのことがあればご記入ください。

--

ご協力ありがとうございました。今後も○○○施設をご利用いただきますようお願いいたします。

(様式2)

※各施設の特性等に応じて必要事項を追加、削除等のうえ作成してください。

指定管理業務 事業評価 (町及び指定管理者作成)
平成 年度 指定管理業務 事業評価書

施設名	
施設所管課	課(内線)
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日(年目)

1 評価項目

評価項目 (評価の視点)		自己評価	町評価
1. サービスの維持・向上に向けた取組みが行われているか			
1. 開館の状況	開館日、開館時間等が守られているか		
2. 職員の配置状況、勤務実績	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員、有資格者の配置状況、勤務実績は適切か		
3. 施設の業務の実施状況	事業計画に掲げられた、施設において行う業務(設置目的を達成するための業務)について、適正に実施されているか		
4. 使用許可、減免の状況	施設の使用許可、使用料減免の手続、説明等が適正、円滑に行われているか		
5. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か		
6. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。また、利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか		
7. 利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者ニーズ・満足度を把握するアンケート調査等を実施し、課題がある場合には対応策を講じているか		
2. 利用促進に向けた取組みが適切に行われているか			
1. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか		
2. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を、事業計画に基づき、適切に実施しているか		
3. 適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか		
4. 広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか		
5. 地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域の住民や団体との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか		

評 価 項 目 (評価の視点)		自己評価	町評価
3. 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか			
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか		
2. 備品の管理	備品が適切に管理されているか		
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか		
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか		
5. 外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか		
6. 植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか		
4. 緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか			
1. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか		
2. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立しているか		
3. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか		
5. 指定管理料が適正に執行されているか			
1. 指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか		
2. 利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
3. 経費節減状況	経費節減のための努力を行い、成果をあげているか		
6. 成果目標達成のための努力が行われ、成果が上がっているか			
1. 成果目標達成努力	成果目標達成のための努力(取組)が行われているか		
2. 成果目標の達成状況	成果目標として掲げた指標の改善が図られているか		
7. その他			
1. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制の構築・取組みを行っているか		
全 体 評 価			

- 【評価基準】
- A (優) : 適正であり、優れた実績をあげている
 - B (良) : 適正である
 - C (可) : 概ね適正であるが、一部改善を要する
 - D (否) : 改善や更なる取組が必要

(様式3)

藤 ○ ○ 第 ○ 号
平成○○年○月○日

○○○施設 指定管理者
(団体名)
(代表者名) 様

藤崎町長 ○○○ ○○

平成○○年度 指定管理業務事業評価通知書

平成○○年○月、○○○施設の管理運営状況について、町が実施した事業評価の評価結果を通知する。
なお、評価項目の詳細については、別添事業評価表のとおりとする。

記

- 1 全体評価
適正であり、優れた実績をあげている
適正である
概ね適正であるが、一部改善を要する
改善や更なる取組が必要

- 2 総 評

平成 年度 ○○○施設 事業評価表

※各施設の特性等に応じて必要事項を追加、削除等のうえ作成してください。

評価項目 (評価の視点)		自己評価	町評価
1. サービスの維持・向上に向けた取組みが行われているか			
1. 開館の状況	開館日、開館時間等が守られているか		
2. 職員の配置状況、勤務実績	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員、有資格者の配置状況、勤務実績は適切か		
3. 施設の業務の実施状況	事業計画に掲げられた、施設において行う業務（設置目的を達成するための業務）について、適正に実施されているか		
4. 使用許可、減免の状況	施設の使用許可、使用料減免の手続、説明等が適正、円滑に行われているか		
5. 職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か		
6. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。また、利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか		
7. 利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者ニーズ・満足度を把握するアンケート調査等を実施し、課題がある場合には対応策を講じているか		
2. 利用促進に向けた取組みが適切に行われているか			
1. 利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか		
2. 自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を、事業計画に基づき、適切に実施しているか		
3. 適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか		
4. 広報・PR の実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか		
5. 地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域の住民や団体との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか		
3. 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか			
1. 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか		
2. 備品の管理	備品が適切に管理されているか		
3. 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか		
4. 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか		
5. 外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか		
6. 植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか		

評 価 項 目 (評価の視点)		自己評価	町評価
4. 緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか			
1. 事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか		
2. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立しているか		
3. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか		
5. 指定管理料が適正に執行されているか			
1. 指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか		
2. 利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
3. 経費節減状況	経費節減のための努力を行い、成果をあげているか		
6. 成果目標達成のための努力が行われ、成果が上がっているか			
1. 成果目標達成努力	成果目標達成のための努力（取組）が行われているか		
2. 成果目標の達成状況	成果目標として掲げた指標の改善が図られているか		
7. その他			
1. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制の構築・取組みを行っているか		
全 体 評 価			

- 【評価基準】
- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
 - B（良）：適正である
 - C（可）：概ね適正であるが、一部改善を要する
 - D（否）：改善や更なる取組が必要

(様式4)

※各施設の特性等に応じて必要事項を追加、削除等の上で作成してください。

平成 年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況等

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日～平成 年 月 日 (年目)
施設所管課	

1 施設の概要

設置年月	根拠条例等
設置目的	
施設内容	
利用料金	
開館日	
開館時間	

2 指定管理者が行う業務

項目	業務内容
維持管理業務	
企画運営業務	

3 利用状況

(1) 利用実績【利用者数・利用件数・稼働率】

(単位：人、件、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成 年度(A)													
平成 年度(B)													
(A)/(B)													
増減要因等													

(2) 利用料金収入

(単位：千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成 年度(A)													
平成 年度(B)													
(A)/(B)													
増減要因等													

4 収支状況

財源区分 (該当する番号に○)	1 指定管理料のみ 2 指定管理料+利用料金収入 3 利用料金収入のみ		
収入科目	金額(千円)	支出科目	金額(千円)
指定管理料		維持管理費	
利用料金		事業費	
その他		その他	
合計①		合計②	
		収支差額①-②	

5 利用者満足度状況(アンケート調査、苦情要望等)

意見等の内容	対応実績等

6 評価結果

評価項目 (評価の視点)	指定管理者 自己評価	町所管課	
		評価	コメント
1. サービスの維持・向上に向けた取組みが行われているか			
2. 利用促進に向けた取組みが適切に行われているか			
3. 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか			
4. 緊急時の対応・安全管理などの危機管理が適切に行われているか			
5. 指定管理料が適正に執行されているか			
6. 成果目標達成のための努力が行われ、成果が上がっているか			
7. 個人情報の保護			
全体評価			

- 【評価基準】
- A (優) : 適正であり、優れた実績をあげている
 - B (良) : 適正である
 - C (可) : 概ね適正であるが、一部改善を要する
 - D (否) : 改善や更なる取組が必要

(様式5)

藤 ○ ○ 第 ○ 号

平成○○年○月○日

○○○施設 指定管理者

(団体名)

(代表者名) 様

藤崎町長 ○○○ ○○

○○施設 指定管理業務に関する改善指導書

貴団体と藤崎町との間において、平成○○年○月○日付で締結した「○○○施設の管理運営に関する協定書」に定める指定管理業務に関し、町によるモニタリングの結果、下記の事項について改善を要すると認められたので、内容を確認のうえ、改善計画書を提出するよう通知します。

記

1 改善指導事項の内容

改善を要する事項の実施状況等		改善指導内容
1		
2		

2 提出期限

平成 年 月 日

(様式6)

藤 ○ ○ 第 ○ 号

平成○○年○月○日

○○○施設 指定管理者

(団体名)

(代表者名) 様

藤崎町長 ○○○ ○○

○○○施設 指定管理業務に関する改善計画について(承認)

貴団体から平成○○年○月○日付で提出された改善計画書について適正であると認められるので、速やかに改善するとともに、改善が終了したときは、改善報告書を提出してください。

なお、業務改善がなされない場合は、藤崎町公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例第9条に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

(様式7)

藤 ○ ○ 第 ○ 号

平成○○年○月○日

○○○施設 指定管理者

(団体名)

(代表者名) 様

藤崎町長 ○○○ ○○

○○施設 指定管理業務に関する改善指示書

平成○○年○月○日付藤○○第○号で承認した改善計画書の実施状況について確認した結果、未だ履行されていないため、下記のとおり業務改善するとともに、改善終了後、速やかに改善報告書を提出するよう指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合は、藤崎町公の施設における指定管理者の指定手続等に関する条例第9条に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることを申し添えます。

記

1 改善指示事項の内容

	改善を要する事項の実施状況等	改善指示内容
1		
2		

2 改善期限

平成 年 月 日