

# 蓮田市指定管理者モニタリングマニュアル

蓮 田 市

平成 24 年 7 月

## 1 マニュアルの目的

指定管理者制度の目的は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の削減等を図ることを目的とするもの」（総務省自治行政局長通知）です。

市では、蓮田市指定管理者制度導入の基本方針を策定し、指定管理者の導入のガイドラインに加え、導入後の適正な管理運営の確保のための指針を示しています。

このマニュアルは、蓮田市指定管理者制度導入の基本方針に沿った適正な管理運営がなされているかを全庁的な取組みとして確認、検証し、評価をするための標準的な実施方法について定めるものです。

## 2 モニタリングの目的

モニタリングとは、指定管理者による公共サービスの履行に関して、協定書、仕様書、事業計画書等に従い、施設の管理が適正かつ確実に履行されているか、公共サービスの水準が維持・確保されているかなどを確認・検証・評価し、施設の適正な管理、サービス内容の改善・向上を図ることを目的に実施するものです。

## 3 モニタリングの視点

### (1) サービスの履行の確認・検証

指定管理者が行う施設の管理、サービスの提供が、協定書、仕様書、事業計画書等に定める水準を満足し、達成されているかについて、確認・検証・評価を行い、必要に応じて指定管理者に対して改善の指示を行う。

### (2) サービスの質の評価

施設で提供されるサービスレベルがどの水準にあるかをアンケート等を通して、確認・検証・評価を行い、課題を明らかにし、業務改善につなげていく。

### (3) サービスの安定性の評価

指定管理者が継続してサービスを提供できる状態にあるかを事業の収支状況や指定管理者の財務状況を確認・検証・評価を行い、必要に応じて指定管理者に対して適切な指導、助言を行う。

## 4 モニタリングの方法

### (1) 実地調査

施設所管課は、地方自治法第244条の2第10項の規定により、管理

運営状況や業務執行について、定期または随時に実地調査を行う。

実地調査にあたっては、協定書や仕様書等に沿って管理業務が確実に履行されているかどうかを、指定管理者から提出される月報や事業報告書等の確認や現場確認、指定管理者からのヒヤリング等に基づき、運営管理確認表により確認・検証し、その結果を指定管理者に通知する。

なお、運営管理確認表は標準的なチェック項目を定めたものであり、施設の内容や実地調査の項目に応じて適宜、追加又は修正のうえ活用する。

また、施設所管課及び指定管理者は、毎年度終了後、調査結果を踏まえ、運営管理確認表により評価を行う。

#### (2) 調整会議

施設所管課と指定管理者との調整会議を開催し、施設運営に伴うさまざまな課題について協議し、施設の適正な管理、サービス内容の改善・向上を図る。

#### (3) 利用者満足度調査（モニタリング）

利用者の意見や要望を把握し、管理業務の水準の確保及び向上の資するため、アンケート等により利用者満足度調査を行う。また、利用者がある程度特定できる施設においては、利用者団体等からの意見や要望の場を設ける。

### 5 モニタリングによる改善指示等

#### (1) 改善指示等

施設所管課は、モニタリングの結果により、求められるサービス水準が満たされていない場合は、指定管理業務に関する改善指示書のより指定管理者に対して業務改善を指示する。

業務改善の指示を受けた指定管理者は、指示項目に対する対応策を文書で回答し、速やかに改善に取り組まなければならない。

#### (2) 指定の取り消し等

施設所管課は、指定管理者が業務改善の指示に従わない場合、その他業務を継続することが適当でないと認められた時は、指定の取り消し又は期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を行う。