

門真市公の施設の指定管理者制度におけるモニタリングの指針

第1 モニタリングの目的

モニタリングにより、指定管理者が行う公の施設（以下「施設」という。）の管理・運営並びにサービスの提供について、指定申請時の提案内容や協定において合意した事項（以下「協定事項等」という。）の遵守・履行状況の定期的・継続的な評価を行い、市民及び施設利用者（以下「市民等」という。）のニーズを踏まえた適切かつ確実なサービスの提供、効率的な施設運営を図り、もって市民サービスの向上に資することを目的とします。

第2 モニタリングの基本的な考え方（参照 図1）

モニタリングは、指定管理者が提供する公共サービスの水準の確保や施設の安全性を担保する観点から、次の考え方を基本として実施します。

1 モニタリングの実施対象・単位

モニタリングの実施にあたっては、指定管理者が管理運営をしているすべての公の施設を対象とし、一の指定管理者が複数の施設を管理運営している場合であっても、原則として一の施設ごとに実施します。

2 モニタリングの役割分担

(1) 指定管理者は、協定事項等に基づく業務（以下「業務等」という。）の実施状況について、市民等のニーズを踏まえた自己評価を実施するとともに、主体的に業務改善に取り組みます。

(2) 市（施設所管部署）は、市民サービスの維持向上並びに、施設の設置者としての責任を果たすため、業務等の履行確認、改善指示等及び評価結果の公表を行います。

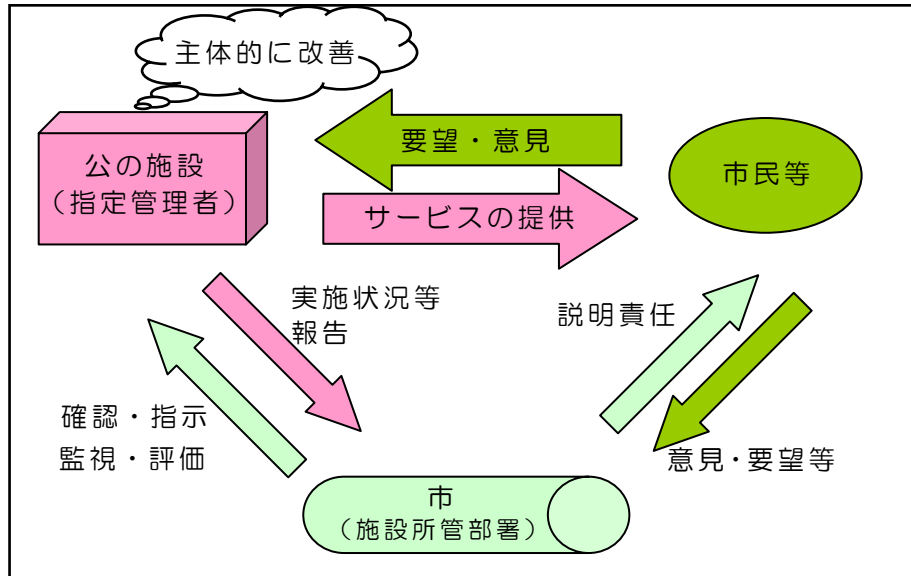


図1 モニタリングの概念図

第3 モニタリングの実施

1 指定管理者による自己評価

指定管理者は、業務等の実施状況及び施設利用者へのアンケート調査や日常的な市民等からの意見・要望等（以下「利用者アンケート調査等」という。）に基づき、その事業達成度、利用者満足度及び収支状況について分析・評価を行い、様式第1号により、その結果を毎年度終了後60日以内に市へ提出します。

また、自己評価に当たっては事業年度のみならず、当該施設の指定管理業務を開始してからの実績を踏まえた上で、総合的な評価を行います。

(1) 事業達成度の分析・評価（参照 図2）

指定管理者は、業務等の実施状況について、利用者アンケート調査等を踏まえ、以下の各項目を分析し評価を行います。

項目	内容
運営業務	開館日・時間、受付・案内、料金設定、広報・宣伝
施設維持管理業務	清掃・保守点検、修繕

施設利用等許可業務	利用者数・利用料金（利用料金制度の導入施設）、利用率
自主事業	事業ごとの実施時期、内容、参加者数
その他業務	職員研修、個人情報保護、情報公開、緊急対応等

【事業達成度評価の区分】

評価区分	評価の内容
A	協定事項等に定める水準を上回っている
B	協定事項等に定める水準と同程度である
C	協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

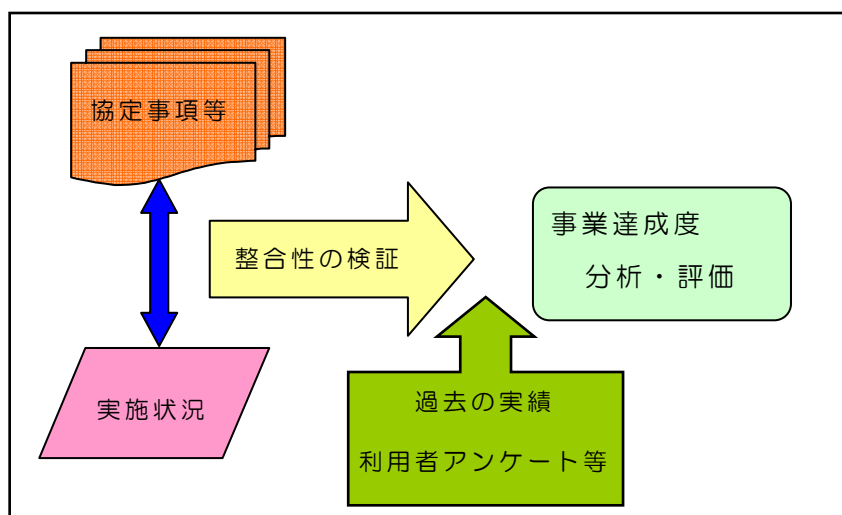


図2 事業達成度評価の概念図

(2) 利用者満足度の分析・評価（参照 図3）

① 利用者アンケート調査等

1. アンケート調査の実施

利用者満足度の分析・評価をするため、当該施設において提供されるサービスに関するアンケート調査を、自らの責任と費用に基づき日常的に実施し、アンケート結果に加え、対応及び改善状況（以下「対応状況等」という。）を四半期ごとに集約し、市民等の目につきやす

い場所に備えおくなど周知に努め、すみやかに市（施設所管部署）へ提出します。

なお、アンケート調査の詳細の内容は、以下の項目を基準とし、施設の特性に応じ、市（施設所管部署）と指定管理者との協議において定めます。

項 目	概 要
実施方法・回答者数	アンケートの実施方法とその回答者数
施設・設備の充実度	施設の清潔さや雰囲気、設備に破損汚損等が無いかなど
施設の利用のしやすさ	施設の予約方法、施設へのアクセス方法など
職員の対応・態度	受付、案内、受け答えなど
利用料金	利用料金の設定・支払い方法など
利用時間	開館・開設時間は適切であるかなど
実施事業の充実度	自主事業ごとにアンケート項目を設定する

2. その他市民等からの意見・要望等

アンケート調査以外での市民等からの意見・要望等及びその対応状況等についても、アンケート調査と同様に取り扱います。

② 利用者満足度の分析・評価の実施

利用者アンケート調査等の結果及びその対応状況等をそれぞれ項目ごとに整理し、分析・評価を行います。

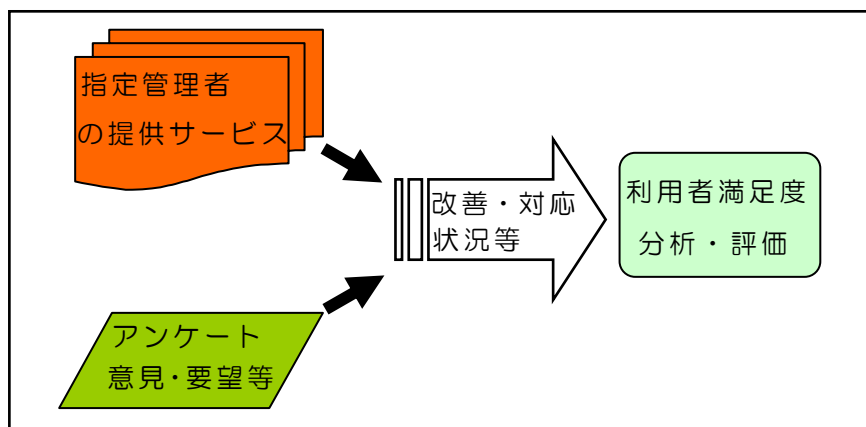


図3 利用者満足度分析の概念図

(3) 収支状況の分析・評価

収支状況の分析・評価に当たっては、当初予算と決算額と比較分析し評価を行います。

なお、分析・評価に係る項目は、以下の各項目を基準とし、施設の特性に応じ、市(施設所管部署)と指定管理者との協議において定めます。

【収入の部】

大項目	小項目	内 容
委託料		指定管理委託料
利用料金等	施設利用料	施設利用許可にかかる収入
	事業収入	自主事業による収入を自主事業ごとに列挙
	雑入	コピー機使用料等

【支出の部】

大項目	小項目	内 容
人件費	給与費	給料・賞与・通勤手当等
	福利厚生費	常備医薬品・貸与制服の費用等
	法定福利費	雇用保険料・労災保険料・健康保険料等
	賃金等	パート・アルバイト・臨時雇い等、正社員以外の人に支払われる時給・日給等
事務費	印刷費	印刷代
	通信費	郵便料、電話料、インターネット接続料等
	保険料	火災保険料、損害保険料
	事務用品費	鉛筆、消しゴム等の事務用品等
	旅費交通費	鉄道、バス等の交通費、旅費、宿泊代等
	賃借料	リース料、レンタル料
管理費	業務委託費	清掃、警備業務委託費等
	光熱水費	電気、ガス、水道料金
	修繕費	建物、設備、車輛等の修理・修繕・補修費用
	燃料費	車輛の燃料費等
物件費	備品購入費	物品の購入費

大項目	小項目	内 容
事業費	事業費	自主事業に要する経費
公租公課	租税公課	租税等の公の金銭負担

2 市（施設所管部署）が行う確認・総合評価（参照 図4）

(1) 随時行う業務遂行の確認

市（施設所管部署）は、施設への立ち入りによる現地調査、月次事業報告書により、指定管理者が実施する業務等の遂行状況を把握するとともに、必要に応じて指定管理者へ説明を求め、その内容を確認します。

(2) 総合評価の実施

市（施設所管部署）は、指定管理者に事業報告書、自己評価の結果を提出させ、必要に応じて説明を求め、また、施設への立ち入りによる現地調査を実施し、様式第2号により施設のサービス水準・収支状況の視点から、総合評価を行います。

【施設所管部署が行う総合評価の区分】

評価区分	評価の内容
A	協定事項等を上回る水準で施設運営がされ、大変良好なサービスが提供されている
B	概ね協定事項等の水準どおり施設運営がされている
C	協定事項等の水準以下であった

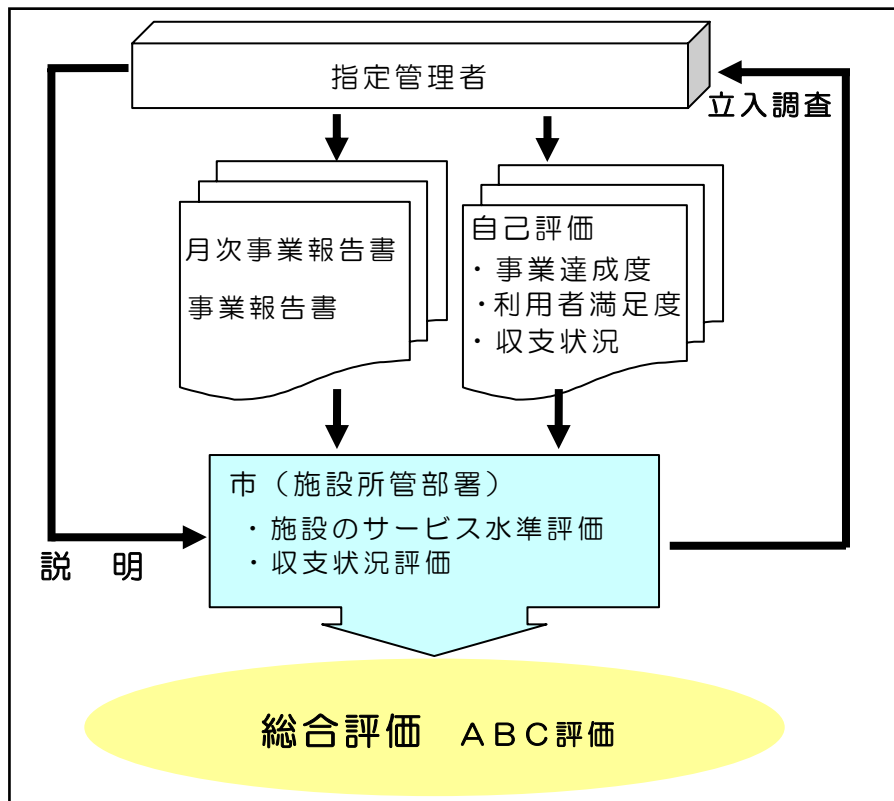


図4 モニタリング実施の流れ

第4 評価結果の活用（モニタリングサイクル）（参照 図5）

1 評価結果の公表・業務への反映

市（施設所管部署）が行った総合評価及び指定管理者が行った自己評価は、指定管理者による管理運営状況の透明性を確保するため、市ホームページ、市情報コーナー及び当該施設において公表するとともに、さらなる市民サービスの向上を図るため、指定管理者は次年度の事業計画に、また、市は次期指定管理候補者選定作業への反映に努めます。

2 指導及び指示・指定の取り消し等

(1) 市は総合評価の結果、業務改善の必要があると認める場合、改善の指導を行います。

(2) 市は再三に亘り改善の指導を行った事項について、指定管理者が正当な理由が無いにも関わらず改善をしない場合、門真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（以下「条例」という。）第10条の規定に基づく改善の指示を行います。

(3) 市は改善の指示を行った事項について、指定管理者が正当な理由が

無いにも関わらず改善しない場合、条例第 11 条の規定に基づき指定管理者の指定の取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることがあります。

(4) 前各号により行った改善の指導・指示の内容や、それらに対する対応状況等については、市ホームページ、市情報コーナー及び当該施設において公表します。

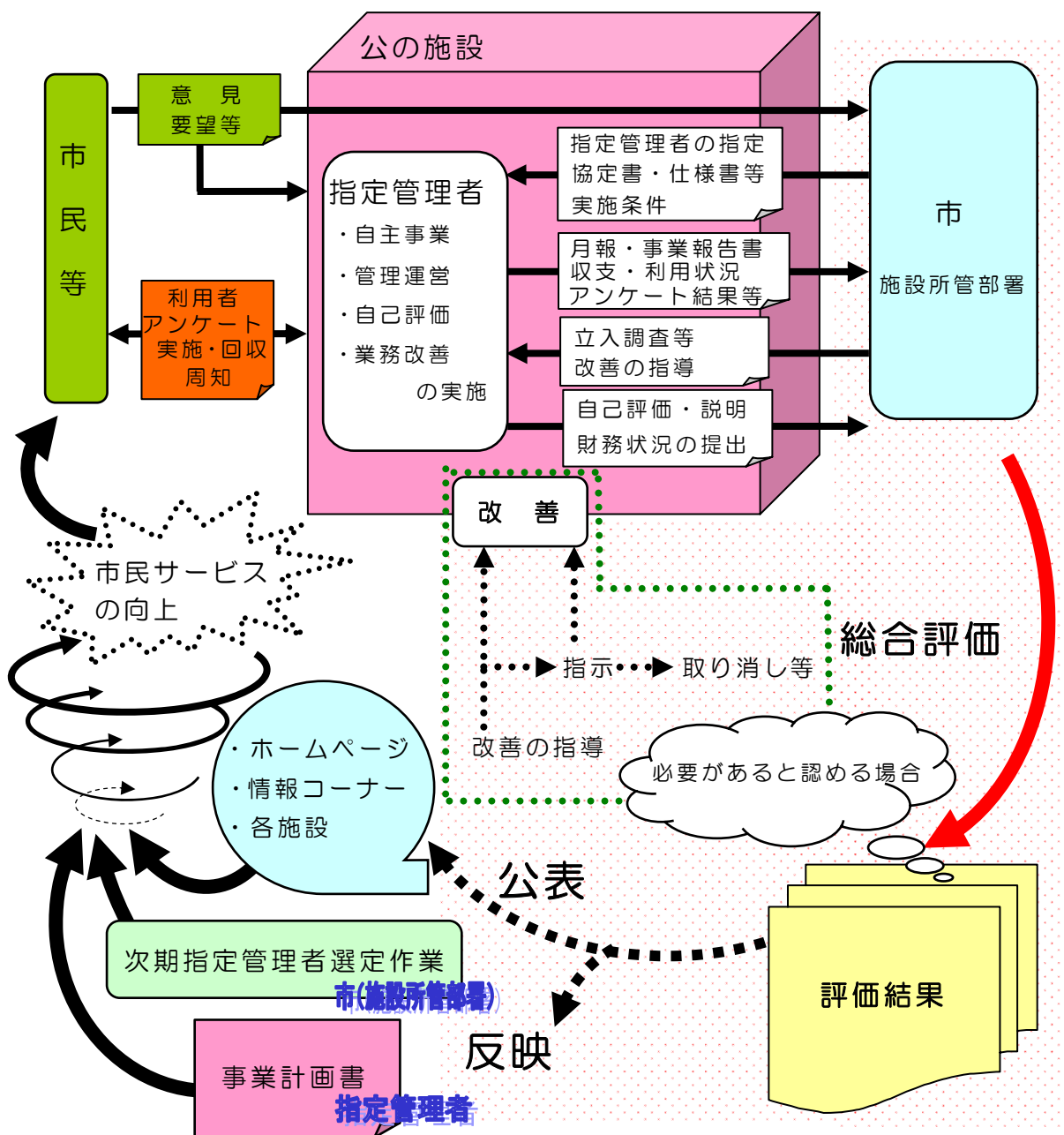


図 5 モニタリングサイクルの概念図