

指定管理者制度に関する稲城市指針

〔モニタリング編〕

平成19年7月

企画部政策室

目 次

1	指定管理者制度とモニタリング	1
2	指定管理者制度を導入した施設に関する地方自治体の役割	1
3	地方自治法とモニタリング	1
4	モニタリングの意義	2
5	モニタリングの方法	3
(1)	指定管理者が行う事項	4
(2)	市が行う事項	4
6	モニタリング実施の観点から必要な測定指標のあり方	5
7	P F I 事業者及び自治会等に対するモニタリング	5
8	モニタリングに関する稲城市における当面の取組み	6
(1)	指定管理者自己評価票及び指定管理者評価票の様式作成	6
(2)	実地調査	6
(3)	指定管理者自己評価票の受領	6
(4)	指定管理者評価票の作成	6
(5)	指定管理者への評価結果の説明等	6
別紙 1	指定管理者事業報告書	7
別紙 1	平成〇〇年度 指定管理者自己評価票	8
別紙 2	平成〇〇年度 指定管理者評価票	9

1 指定管理者制度とモニタリング

指定管理者制度については、制度創設後間もないこともあり、導入に際していくつかの課題が指摘されているが、当面の最大の課題はモニタリングの手法を確立することであるといわれている。

指定管理者制度を有効に活用し、地方自治体としての責任を果たしていくためには、指定管理者制度を導入した施設の管理に関する的確なモニタリングを継続的に実施していく必要がある。

しかし、モニタリングに関しては、体系的に整理された手法や手続きはなく、多くの地方自治体においては未だ十分な検討がなされていない状況で、手探り状態にあり、今後しばらくは試行錯誤をしながらモニタリングが行われていくと考えられる。

指定管理者制度を生かすためには、モニタリングを如何に的確に継続的に実施していくかにかかっているとと言っても過言ではなく、モニタリングを実施することで、地方自治体と指定管理者との間に適度な緊張関係を醸成することができれば、さらなるサービスの向上につながっていくと考えられる。

2 指定管理者制度を導入した施設に関する地方自治体の役割

地方自治体は公の施設の設置者として、公共サービスの提供を安全かつ適正に行うとともに、その結果について市民に説明する責任があり、また、多様化する市民ニーズを的確に捉え、質の高いサービスを効果的・効率的に提供していくことが求められている。

そのため、指定管理者制度を導入した公の施設について、市と指定管理者との間で合意したサービスが安全かつ適正な水準で確実に履行されていることを定期的ないしは随時に確認し、不履行がある場合には是正等の措置を講じる必要がある。また、サービス向上の観点からは、指定管理者に業務を任せきりにするのではなく、業務の実施過程で把握した課題について指定管理者との協議を行い、継続的に業務改善を図っていくことが必要である。

さらに、稲城市の公の施設の指定管理者の指定期間は、その多くが5年間であるが、指定期間中、施設の管理実績が優良であった場合は、次の期間も現在の指定管理者を候補者として選定することがあり得る。この場合、サービスの安定的、継続的な提供に資すると考えられるが、そのためには、指定期間中、適正な管理であったことを市民に説明し、理解を得なければならない。

3 地方自治法とモニタリング

指定管理者制度は複数年にわたり公の施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するため、毎年度終了後一定の期間内に、指定管理者に事業報告書を提出させるほか、必要に応じ管理の業務

又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示を行い、指示に従わないとき等には指定の取消し等を行うことができるようになっていく。

※ 地方自治法第244条の2（公の施設の設置、管理及び廃止）

第7項 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

第10項 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。

第11項 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の支持に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

4 モニタリングの意義

本指針において「モニタリング」とは、指定管理者制度を導入した公の施設の管理について、事業報告書、実地調査、アンケート調査等により、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視に加え、管理状況の評価を行うことをいう。

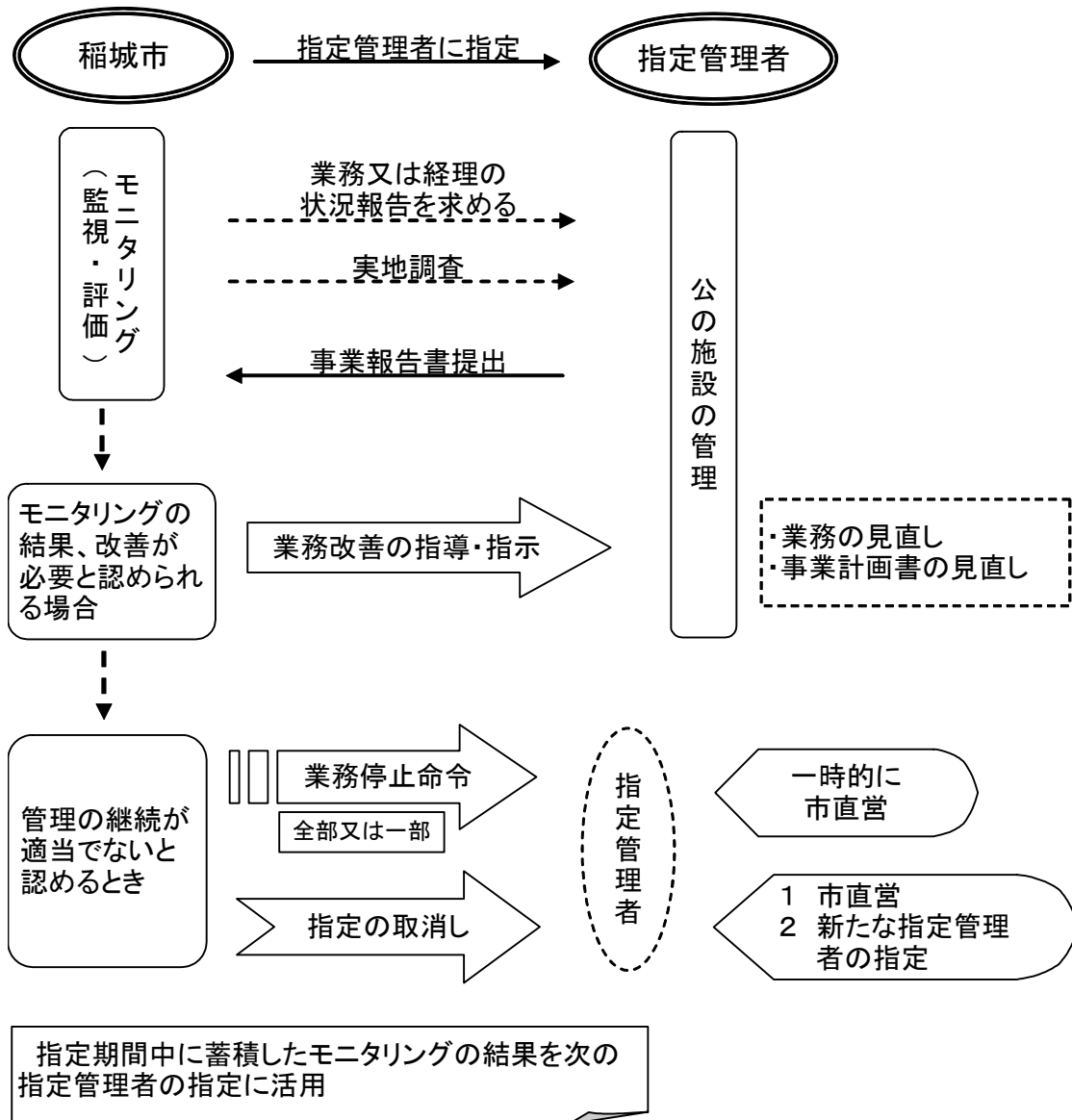
市は、モニタリングの結果、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し等を行う。

なお、適正な水準のサービスの継続的な提供を確保することが地方自治体の責任であることから、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、問題の修復の可能性があり事業を継続することが合理的であるならば、その修復を図り履行を促すことを優先し、地方自治体に与えられている指定管理者に対する指定取消しの処分は最後の手段と位置づけることが適当である。

加えて、指定期間中に蓄積したモニタリングの結果を募集要項・協定書等の見直し、特命による候補者の選定等、次の指定管理者の指定に活用することが考えられる。（**図表1参照**）

モニタリングを怠ると、重大な事故・事件の予兆を見逃したり、コスト削減を重視した結果、サービスの水準が低下したり、管理が不適切であったために結果として行政コストが高くなる可能性も考えられる。

図表1



5 モニタリングの方法

モニタリングの手法、モニタリングデータの収集方法などは、指定管理者の募集要項等で事前に明示することが望ましい。また、協定書、仕様書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準を維持するため、市と指定管理者で協議のうえ、モニタリングの具体的な手段や評価内容等について定める必要がある。

モニタリングは基本的に指定管理者を指定した地方自治体が実施するものであるが、指定管理者が行政サービスの向上を図るためには、自らもモニタリングを実施する必要がある。

指定管理者自身のモニタリングは、現場で起こった事故、課題等を正確に記録し、問題を明らかにして改善につなげていくものにしなければならない。

しかし、指定管理者が日報や報告書を作成することが業務の目的とならないよう、無駄な作業は極力避ける必要がある。

地方自治体及び指定管理者がモニタリングのために業務をいたずらに増やすことは現実的ではないので、例えば、指定管理者自身のモニタリングを地方自治体が有効に活用する他、各自治体、各施設の実状に即して実用的にモニタリングを運用していく必要がある。

一方、地方自治体がモニタリングを行うに当たっては、現場感覚を持った確認と評価に努めるため、担当者はできる限り現場に足を運び、指定管理者と密にコミュニケーションをとることが大切である。

また、モニタリングの枠組みの設計にあたっては、できる限り経年的な比較、類似施設との比較など客観性を持たせること、及び個々のサービスの重要度、モニタリングそのものの費用対効果も考慮して、核となる手法と補完的手法を設けることも必要である。

(1) 指定管理者が行う事項

ア 業務の実施状況の記録

日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、使用拒否等の件数及びその理由、料金の収納状況等について、日報、月報等に記録する。

イ 利用者アンケート等の実施

利用者の意見や要望を把握するため利用者アンケート等を実施する。

ウ 自己評価

ア及びイの結果に基づき自己評価（課題と解決策等を含む）を行い、今後の管理に活かしていくとともに、市に報告する。

(2) 市が行う事項

ア 業務の実施状況の確認（地方自治法第244条の2第10項関係）

実地調査等により、業務の実施状況の確認を行うとともに、指定管理者に関係書類の提出を求め、その内容を確認する。

確認すべき項目としては、

施設の利用状況・使用拒否等の件数及びその理由・料金の収納状況、施設の保全・施設の清掃・機器の点検・安全対策・備品の保管・事故等の発生・法令等の遵守・職員の配置・職員の接客対応・職員研修の実施、企画事業の実施・サービスの質の維持向上対策などの状況がある。

イ 事業報告書の確認（地方自治法第244条の2第7項関係）

指定管理者から提出された事業報告書（別紙1参照）に基づき、施設の管理、利用状況、経理の状況について確認する。

ウ 管理業務の評価

業務実施状況及び事業報告書の確認等の結果に基づき、市は指定管理者の業務がサービス水準を維持しているかを評価する。

なお、具体的な評価項目、評価方法、採点方式を採る場合の配点や評価基準点（管理の状況が適当と認められる最低点）、その他必要な事項については各施設の実状を考慮して定める。

エ 指定管理者の財務状況の確認

指定管理者である法人あるいは団体全体の決算後、速やかに財務諸表を提出させ、指定管理者の財務状況が継続的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認する。

6 モニタリング実施の観点から必要な測定指標のあり方

協定書、仕様書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービスの水準は、具体的に測定可能なものから、そのままでは測定できないものまで含まれている。

このため、市は予めサービスごとに次の測定指標の基本的考え方に沿った測定指標（判断基準）を募集要項で明示し、その測定指標を満たしていれば、そのサービスについては水準を満たしていると判断するというような基準を示すことが望ましい。

測定指標の基本的考え方

- ・ 測定可能であること（定量化できること）
- ・ 記録可能であること
- ・ 簡潔明瞭な表記であること
- ・ 合理的であること

また、指定管理者が自らのノウハウを活かした管理を行うことができるように、指標は業務の実施方法ではなく、業務の結果（アウトプット）を重視することが望ましい。

しかし、すべてのサービス水準について、この指標を作成することは困難な場合も考えられることや事業によっては主要な測定指標の設定だけで足りる場合も考えられることから、実際には市が必要と判断する範囲で測定指標を示すこととなる。

7 P F I 事業者及び自治会等に対するモニタリング

民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（以下「P F I 法」という。）に基づき事業契約を締結した事業者を指定管理者にした場合は、原則としてP F I 法に基づく事業契約等に基づきモニタリングを実施する。

公の施設が設置されている地域の自治会等を指定管理者に指定している施設は、市民との協働及びコミュニティ活動の支援という性格や、指定管理者を公募しても民間事業者の応募の可能性が極めて低いという特殊性に鑑み、モニタリングが過度の負担とならないよう自治会等と調整する必要がある。

8 モニタリングに関する稲城市における当面の取組み

これまで述べてきたように、現在、モニタリングについて体系的に整理された手法や手続きがない状況であるが、モニタリングを的確かつ継続的に実施することは指定管理者制度の運用面において極めて重要な事項であることから、稲城市においては次のように取組みを進め、必要に応じて見直しを行っていくこととする。

(1) 指定管理者自己評価票及び指定管理者評価票の様式作成

施設の管理状況を指定管理者が自ら評価を行い、その評価結果を受けて所管課が評価を行うため、平成〇〇年度指定管理者自己評価票(別紙2)及び平成〇〇年度指定管理者評価票(別紙3)を参考に、本指針を踏まえ各施設に適した評価票を作成する。なお、評価票は指定管理者と協議の上定める。

(2) 実地調査

年度内の適当な時期(使用者が多い時期、施設の修繕や整備を行う時期等)に実地調査を行う。

(3) 指定管理者自己評価票の受領

毎年度終了後、事業報告書に加え、指定管理者自己評価票を指定管理者から受領する。

(4) 指定管理者評価票の作成

指定管理者自己評価票を参考として、指定管理者評価票を作成する。

(5) 指定管理者への評価結果の説明等

必要に応じ、指定管理者に評価結果について説明するとともに、業務の改善指導等を行う。

平成 年 月 日

稲城市長・稲城市教育委員会 殿

指定管理者 名称
住所
代表者氏名

指定管理者事業報告書

地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき下記のとおり提出します。

記

- 1 公の施設の名称
- 2 管理の期間
- 3 管理業務の実施状況
- 4 施設の利用状況（内容、人数等）
- 5 利用拒否の件数及び理由
- 6 管理にかかる経費の収支状況
- 7 使用料の収入実績
- 8 その他報告事項（事故、アンケート調査結果、苦情等）

施設の名称:

指定管理者の名称:

評価項目		評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか	
	使用時間、使用日、使用期間は遵守されているか	
	利用者に対する情報提供は適切か	
	利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か	
	利用者の安全は確保されているか	
	使用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か	
	施設の使用率は適正な水準にあるか	
	指定管理者が行った事業は市民サービスの向上に役立ったか	
施設等の維持管理	建物躯体及び設備機器の保守管理・安全確認等は適切か	
	修繕は適切か	
	備品の管理は適切か	
	清掃、警備、衛生管理は適切か	
その他	サービス提供及び施設等の維持管理のため、適正な人員が配置されているか	
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか	
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か	
	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか	
	震災時等の体制の整備、定期訓練等は適切に行われているか、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切に行われているか	
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問合せ等への対応、研修は適切か	
	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか	
	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、また、外部委託に過度にシフトしていないか	
	アンケート調査の結果は良好か	
管理経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか		
総合評価		
コメント欄(本年度の成果、今後の改善の方向性、取組みなどを記入)		

評価欄の説明

- ◎: 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
- : 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- △: 協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- ×: 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。

施設の名称: _____

指定管理者の名称: _____

評価項目		指定 管理者 自己評価	所管課 評価
サービスの提供	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか		
	使用時間、使用日、使用期間は遵守されているか		
	利用者に対する情報提供は適切か		
	利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か		
	利用者の安全は確保されているか		
	使用の承認、案内等は適切かつ迅速か、また接遇は適切か		
	施設の使用率は適正な水準にあるか		
	指定管理者が行った事業は市民サービスの向上に役立ったか		
施設管理の維持	建物躯体及び設備機器の保守管理・安全確認等は適切か		
	修繕は適切か		
	備品の管理は適切か		
	清掃、警備、衛生管理は適切か		
その他	サービス提供及び施設等の維持管理のため、適正な人員が配置されているか		
	苦情等の対応は迅速かつ適切か、また市に迅速に報告しているか		
	良好な関係を保つべき関係団体や地域との連絡調整は適切か		
	緊急時に備えた、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切か、また、実際に緊急事態が発生した場合の対応は適切だったか		
	震災時等の体制の整備、定期訓練等は適切に行われているか、また、防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切に行われているか		
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、問合せ等への対応、研修は適切か		
	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか		
	業務を外部委託している場合、その業務は施設管理の主要な部分以外であるか、また、外部委託に過度にシフトしていないか		
	アンケート調査の結果は良好か		
管理経費は縮減されているか、または、縮減に向けての努力がされているか			
総合評価			
コメント欄(指定管理者の自己評価を変更した理由等を記入)			

評価欄の説明

- ◎: 協定等の遵守に加え、仕様書より優れた管理が行われた。
- : 協定等を遵守し、仕様書に沿った管理が行われた。
- △: 協定等を遵守し、概ね仕様書に沿った管理が行われたが、一部に課題がある。
- ×: 一部、協定等が遵守できていない。又は、不測の事態等により仕様書に沿った管理ができなかった。