

指定管理者のモニタリングに関する実施要領

第1 指定管理者制度におけるモニタリングの実施目的について

指定管理者制度は、公共団体、公共的団体等に限られていた従来の管理委託制度とは異なり、公の施設の管理運営が団体であれば誰でも行えるようになったものである。従って、市は、市川市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成16年条例第2号。以下「条例」という。）第5条に基づき指定された指定管理者が指定施設の設置目的に則した管理運営を行い、公共性を確保しているかどうか確認する必要がある。

市は、この確認のため、指定管理者による管理運営の履行が条例、市川市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する規則（平成16年規則第9号。以下「規則」という。）及び条例第6条に規定する協定（以下「協定」という。）等に従い、適正かつ確実に行われているか否かを判断する手段として、公共サービスの水準を監視するモニタリングを行うものである。

また、市は、モニタリングを実施することにより、指定管理者の提供する公共サービスの課題（市自身の政策目標の達成手段・予算の適否等を含む）の把握又は市民要望の聴取などに努め、当該モニタリングによって得た結果を公共サービスの向上につなげ、指定施設の顧客である市民の満足度を上げることを目的とするものである。

第2 モニタリングの種類及び実施について

1 モニタリングの種類による区分

市又は指定管理者は、次に定めるモニタリングを必要に応じて行うものとする。

（1）定期モニタリング

毎年度1回以上、モニタリングを行うものとし、履行状況及び経年変

化の状況を検証し、公共サービスの水準を維持・向上させることを目的とするもの。

この中には、事業報告モニタリング（条例第7条に規定する事業報告書に基づくモニタリングであり、1年度の事業につき1回以上行う）を含むものとする。

（２） 日常モニタリング

日常モニタリングは、日々の業務が協定書・仕様書等に沿って適正に行われているのかをチェックし、適正な履行を確保することを目的とするもの。

（３） 随時モニタリング

随時モニタリングは、定期モニタリングにおいて改善若しくは是正の指示を行ったものの履行状況について、その後検認を行う場合又は事故、紛争の発生等の問題が生じた場合に、随時にモニタリングを行い履行の改善等を図ることを目的とするもの。

（４） 指定期間満了に伴うモニタリング

指定期間満了に伴う指定期間全体のモニタリングを行い、指定期間全体の履行状況等の検証を目的とするもの。

２ モニタリングを実施する者による区分

市又は指定管理者が実施するモニタリングの種類は、次の各号のとおりとする。

（１） 市が実施するモニタリング

- ア 定期モニタリング
- イ 随時モニタリング
- ウ 指定期間満了に伴うモニタリング

（２） 指定管理者が実施するモニタリング

- ア 日常モニタリング
- イ 定期モニタリング

第3 モニタリングの評価について

1 モニタリングに関する評価（総則）

モニタリングに関する評価（以下「評価」という。）は、仕様等に定める水準を満たしていることを確認するための判定基準となる評価項目（以下「評価項目」という。）を作成し、これについて指定管理者からの提出書類、ヒアリング、実地調査又は利用者アンケート等に基づき判定を行うものとする。

2 評価者

- (1) 評価は、第三者（指定施設の業務に識見を有する者（市、指定管理者及び利害関係人を除く。）。以下「外部有識者」という。）による評価・視点等を取り入れ、客観性、公平性、公正性を持たせるものとし、市及び外部有識者を含めた「公の施設の指定管理者の管理運営に係る評価委員会（以下「評価委員会」という。）」の判定を受けるものとする。
- (2) 市は、第一次評価を行い、評価委員会は、第二次評価として第一次評価の手続き及び結果が適正であることを審査・判定するものとする。
- (3) 市は、評価委員会で決定した第二次評価の結果を、市の最終的な評価として取り扱うものとする。
- (4) 評価委員会は、第二次評価の結果を公の施設の指定管理者の制度の運用に関する指針（平成16年12月制定）に定める公の施設の指定管理者候補者選定審査会（以下「選定審査会」という。）会長に報告するものとする。
- (5) 選定審査会会長は、評価委員会からの報告について、遅滞なく、市長へ報告するものとする。
- (6) 随時モニタリングにおいて定期モニタリング等で行った改善の指示の検認をする場合で、当該改善指示の内容が軽易であるときは、前2号の規定にかかわらず、第二次評価及び選定審査会会長への報告を行

わず、第一次評価を最終判定とすることができる。

- (7) 評価委員会は、指定施設を所管する各部において外部有識者2名以上を含めて組織するものとする。
- (8) 社会福祉法（昭和26年 法律第45号）第78条の規定に基づいて行う福祉サービスの第三者評価事業に該当するものについては、「福祉サービスの第三者評価事業に関する指針（平成16年5月 厚生労働省雇用均等・児童家庭局長、厚生労働省社会・援護局長、厚生労働省老健局長）」により評価を行い、これを第一次評価とすることができる。

3 評価項目（総則）

- (1) 評価項目は、評価するにあたり判定及び記録が可能であり、かつ、合理的であるなど客観的に評価できる項目を置くものとする。
- (2) 評価項目は、モニタリング内容に応じた個々の評価項目及び個々の評価項目に基づく総合判定項目を設定するものとし、個々の評価項目の内容は、第4に定める評価項目に準じたものとする。
- (3) 評価項目は、あらかじめ指定管理者に提示するものとする。

4 評価（細則）

評価は、個々の評価項目及び総合判定項目について、管理の状況が適当と認められる水準（以下「管理水準」という。）を設定し、これを満たしているかどうかを判定することにより行うものとする。

管理水準に基づく評価は、概ね次の各号のとおりとする。

- (1) 管理水準を超える結果であるとき 評価A
- (2) 管理水準を満たしているとき 評価B
- (3) 一部管理水準を満たしていないが速やかに改善できる見込みがあり、改善指示を行うとき 評価C
- (4) 履行状況に著しく不適切な部分（法令・条例・規則の違反）があ

り是正指示を要するとき 評価D

5 モニタリングに基づく是正等の指示（補則）

モニタリングの結果、指定管理者に対して、是正等の指示が必要とされた場合は、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づく指定の取り消し若しくは業務の全部又は一部の停止、又は債務不履行の対象になるため、モニタリングの評価に加え、別の文書でこれを通知するものとする。

第4 モニタリングの種類に応じた評価項目等について

モニタリングの種類に応じた評価項目（評価）は、概ね次のとおりとする。

1 市が実施するモニタリングの評価項目（評価）

（1）定期モニタリング及び指定期間満了に伴うモニタリング

ア 市民（利用者）満足度に係る評価項目

市民（利用者）満足度に係る評価は、指定管理者が実施する市民（利用者）アンケート等に基づく評価を行うものとする。この場合において、次のイ及びウに定める評価項目と共通するものについては、市民（利用者）満足度に係る評価の結果を踏まえて判定するものとする。

イ 施設の管理運営に係る評価項目

（施設の管理・文書整理などに関すること）

評価は、協定書、仕様書、提案書などの協定事項に基づき実地調査（立ち入り）、書類の確認、ヒアリング等により行うものとする。

ウ 事業の運営に係る評価項目

（サービスの向上・自主事業などに関すること）

評価は、協定書、仕様書、提案書などの協定事項に基づき実地調査（立ち入り）、書類の確認、ヒアリング等により行うものとする。

（2）随時モニタリング

随時モニタリングの評価項目は、前号に規定する評価項目について、定期モニタリングで改善若しくは是正の指示を行った事項、又は事故、紛争の発生等の問題が生じた事項とする。

2 指定管理者が実施するモニタリングの評価項目

(1) 日常モニタリング

指定管理者は、次の事項について、日報又は月報等を作成するものとし、履行状況の確認（履行の有無等）を行うものとする。履行状況が良好でないもの又は解決等が必要とされるものは、速やかに改善するものとする。この場合において、速やかに改善できないとき、市との協議を要するとき又は重要なときは、直ちに市に報告を行うものとする。

ア 月報を作成するもの

①施設の利用状況及び接客対応に関すること。

②苦情の対応に関すること。

苦情があった場合は、当該日の日報に記載するものとする。

③事故・緊急事態の対応に関すること。

事故・緊急事態があった場合は、当該日の日報に記載するものとする。

④施設の清掃、機器の保守、安全対策など施設の管理に関すること。

⑤備品の保管に関すること。

⑥個人情報の保護に関すること。

⑦自主事業の実施に関すること。

自主事業を行った場合に当該月の月報に記載するものとする。

⑧提案内容の履行に関すること。

⑨施設修繕に関すること。

⑩法令等の遵守に関すること。

イ 日報を作成するもの

①職員の配置・補充に関すること。

②施設の使用等の許可に関すること。

③使用料若しくは利用料金の徴収に関すること。

(2) 定期のモニタリング

前号に定める日常モニタリング項目について、日報・月報・年報又は事業報告書等を取りまとめ、市が指定する期日までに自己評価を行うものとする。

評価は、各評価項目に係る業務の履行状況の良否により行うものとし、モニタリングにより課題等が明らかになった場合は、その解決策・目標等を設定するものとする。

(3) 利用者（市民）アンケート

指定管理者は、利用者（市民）の意見や要望を把握するため指定管理者の責任と費用により定期的に（1年度につき1回以上）利用者（市民）アンケート実施するものとし、当該利用者のアンケートの結果について自己評価（良否、解決策等）を加え、市に提出するものとする。

第5 モニタリング結果の反映について

1 指定管理者への指示等

市が行う定期のモニタリング等において管理水準を満たせなかった場合は、是正又は改善（以下「是正等」という。）を指示（以下「指示」という。）するものとする。

指定管理者が当該指示に従わない場合又は市が指定する期限までに是正等を行わない場合で、かつ、公の施設の指定管理者制度の運用に関する指針（公の施設の指定管理者制度の導入について平成16年12月制定の第2章。以下「指針」という。）第9の4の（1）に定める事項に該当する場合は、指針に基づき地方自治法第244条の2第11項の規定により指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全

部又は一部の停止（以下「指定の取り消し等」という。）を命ずることができるものとする。ただし、是正等の内容が重大である場合は、法令に基づき指示を行わずに指定の取り消し等を行えるものとする。

2 再モニタリング

指示を行った事項については、随時モニタリングにより再モニタリングを行い、公共サービスの水準を維持・向上させるものとする。

3 モニタリング結果の公表

- (1) モニタリングの結果等については、市のウェブサイト等で公表するものとする。
- (2) モニタリングの結果を公表することは、募集要項又は協定書等に定めるものとする。
- (3) モニタリングの結果の公表内容は、指定管理者の権利、競争上の地位その他利益を害する恐れがあると認める事項は原則として公表しないことができる。

附 則

（施行期日）

- 1 この要領は、平成19年11月19日から施行する。

附 則

（施行期日）

- 1 この要領は、平成26年7月1日から施行する。