

【モニタリング概要】

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、条例、規則及び協定等に従い適正、かつ、確実なサービスの提供が確保されているか否かを確認する手段であり、公共サービスの水準を監視し、市民サービスの向上を図るものです。

モニタリング結果については、指定管理者のモニタリングに関する実施要領（平成19年1月施行）に基づき、協定書、仕様書、事業計画書及び提案書等に定める水準を満たしているか否かを判定するものです。

判定は市による第一次評価と、第一次評価の手續及び結果が適正であるか否かについて、外部有識者を含めた評価委員会において意見交換を行い、反映させた上で二次評価を行います。この評価（判定）結果を公の施設の指定管理者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会長に報告し、最終的な評価が決定されます。

【評価の方法】

1. 共通評価項目の他、各施設の特性に応じて、①市民（利用者）満足度、②施設の管理運営、③事業の運営 の観点により、所管部署にて設定済みの評価項目にて評価する。

2. 【第一次評価】評価の事項については、概ね次のとおり

- ・ 事業報告書
- ・ 日報・月報・マニュアル・外注契約書
- ・ 実地調査
- ・ 利用者アンケート等

に基づき個々の評価項目ごとにA B C Dのいずれかの評価を行い、点数に換算する。

評価A；3点 評価B；2点 評価C；1点 評価D；0点

3. 評価点数に基づき総合判定を行う。

4. 【第二次評価】外部有識者を含めた評価委員会において第一次評価の手續及び結果が適正であることについて意見を聴取する。

5. 評価結果を公の施設の指定管理者候補者選定審査会会長に報告し、最終的な評価を決定する。

【総合判定の区分】

優	管理水準を超える結果であるとき
良	管理水準を満たしているとき
可	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
改善	履行状況に著しく不適切な部分があり、是正指示を要するとき

【総合判定の考え方】

以下の得点基準により評価する。

優：評価項目の合計が、90点以上

ただし、

- ・ 共通項目での得点が36点（=すべてB評価の得点）以上であること。
- ・ C評価の評価項目が含まれている場合は、「良」とする。

良：評価項目の合計が、60点以上89点以下

可：評価項目の合計が、59点以下

改善：上記得点に関わらずD評価の評価項目が1つ以上