

指定管理者による適正な管理運営の確保に関する基本方針

平成19年3月27日 18高行管第369号 総務部長通知
改正 平成22年2月9日 21高行管第491号 総務部長通知
改正 平成27年12月25日 27高行管第256号 総務部長通知

第1 趣旨・目的

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2の規定に基づき、公の施設の管理運営を指定管理者に行わせるにあたり、県は施設の設置者として、業務の履行状況を適切に把握、監督するとともに、評価を行うこととし、もって施設の適正な管理の確保と利用者サービスの向上を図り、以後の制度運用の改善に資するものとする。

第2 施設の管理運営状況の調査・監督等

公の施設を所管する課（以下「所管課」という。）は、指定管理者が仕様書等に基づいて業務を適正に実施しているかどうかを確認するため、定期的に指定管理者から業務の履行状況等の報告を求めるとともに、点検（以下「モニタリング」という。）を行い、施設の状況の把握に努めるものとする。

1 モニタリングの検討

モニタリングの実施に向けては、事前に施設の特性や規模、利用実態等を踏まえ、モニタリングの方法、点検項目、判定基準、実施時期及び役割分担等について、指定管理者と十分に協議を行うこととする。

2 モニタリングの実施方法（参考例）

(1) 点検項目の設定

次の項目を参考に、施設の特性、指定管理者の業務範囲等に応じた点検項目を設定する。

【点検項目（例）】

- ① 適正な管理運営の確保の状況
 - ・ 施設の設置目的の達成に関する取組
 - ・ 開館の実績、利用許可の状況
 - ・ 建物・設備の保守点検、清掃・警備業務の状況、植栽・樹木等の維持管理の状況
 - ・ ごみ処理等に関する取組
 - ・ 備品管理の状況
 - ・ 事故・災害発生時の対応体制の構築
 - ・ 実施体制の確立（職員の配置、職員のマナー、サービスの水準の確保など）
 - ・ 個人情報の保護の取組
 - ・ 広報、PR、情報提供の実施状況
 - ・ 経費削減の取組

など

- ② 利用者サービスの維持向上の状況
 - ・ 自主事業の実施状況
 - ・ セルフモニタリングの取組
 - ・ 利用者満足度調査の取組
 - ・ 利用者等からの苦情等および対応 など
- ③ 利用者実績
 - ・ 利用者数の状況
- ④ 収支の状況
 - ・ 収支の状況
 - ・ 経理の状況 など

(2) モニタリングシートの作成

別紙1を参考に、所管課と指定管理者の双方が施設の管理運営状況を点検する際に使用する「モニタリングシート」を作成する。（別紙1はあくまでも参考例であり、施設の特性等に応じて、また指定管理者との協議により、適宜項目を加除する。）

(3) 指定管理者の自己点検（セルフモニタリング）

指定管理者は、施設の安全管理、サービスの提供、個人情報保護その他の遵守すべき事項について、定期的、継続的に自己点検を行い、その結果を踏まえて主体的に業務改善に取り組む。

(4) 利用者満足度調査等の実施

指定管理者は、利用者の満足度や意見、要望を適切に把握し、管理運営に反映させるため、利用者へのアンケート調査や意見箱の設置、ホームページでの意見募集等を行い、利用者の意見等の把握を行うこととする。

また、第三者にモニターを依頼し、施設管理や事業についての意見を求めることも有効であること。

(5) 指定管理者への指導及び助言

所管課は、指定管理者から定期的に業務や経理等の状況報告を求め、実地において業務の履行状況を調査、点検する。その際、(2)のモニタリングシートを用いて、指定管理者と相互に点検結果を確認し合い、必要に応じて業務改善に向けた指導や助言を行う。

また、所管課が直接、利用者の意見等を把握して、指定管理者にフィードバックをすることとする。

【利用者の意見等の把握方法（例）】

- ・ 利用者団体との意見交換会等の実施
- ・ 所管課によるアンケートの実施
- ・ 所管課ホームページでの意見募集 など

(6) 備考

(5)のモニタリングは、年1回以上、年度途中に実施することを基本とする。

とりわけ、次年度の管理業務に係る予算を編成する前や協定を締結する前には、それまでの管理業務の状況を掌握し、改善すべき点があれば指定管理者への指導や助言を行い、次年度の予算編成や協定締結について対外的な説明責任を果たせるようにする。

第3 年度終了後の評価の実施と公表

所管課は、毎年度終了後に指定管理者から事業報告書の提出を受けた後、施設の管理運営状況について速やかに評価を実施し、その結果を公表する。

1 評価の体制

評価は、各所管課の責任で実施し、部長等の決裁を受けるものとする。

なお、施設の専門性、特殊性等の観点から、適切に評価を行うためには有識者等から意見を聴くことが望ましいと認められる場合は、外部の有識者等で構成する委員会を設置し、その意見をもとに評価を行うこととする。

2 評価の実施方法等

(1) 評価手法

所管課は、年間を通じて把握してきた業務の履行状況や、指定管理者から提出された事業報告書の書面調査及びヒアリングの他、利用者へのアンケート調査やホームページ等によって得られた利用者の意見等をもとに、評価を行う。

(2) 評価の枠組み

ア 評価項目

次の項目を参考に、施設の特性、指定管理者の業務範囲等に応じた評価項目を設定する。

【評価項目（例）】

- 適正な管理運営の確保の状況
 - ・ 仕様書及び協定書の内容の遵守の状況（清掃・警備・施設管理・事業運営など）
 - ・ 適切な職員配置
 - ・ 危機管理体制の状況
 - ・ 個人情報保護の状況 など
- 利用者サービスの維持向上の状況
 - ・ 利用日、利用時間等の状況
 - ・ 利用料金の設定
 - ・ 利用者等からの苦情等および対応状況
 - ・ 利用者の評価 など
- 利用者実績
 - ・ 年間利用者数の状況（指定管理者制度導入前との比較など）
- 収支の状況
 - ・ 指定管理代行料（従前の委託費用との比較）
 - ・ 施設使用料収入 など

イ 評価の基準

ABCDの4段階により、総合評価を行う。

- A：仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われたもの
- B：おおむね仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われたもの
- C：仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫、努力及び改善が必要なもの
- D：管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要するもの

3 評価結果のフィードバック等

評価結果については、指定管理者にフィードバックを行い、業務の適正な履行とサービスの質の確保につなげるものとする。

4 評価結果等の公表

(1) 施設の概要、評価結果等の整理

各所管課は、施設の概要や収支の状況、指定管理者の業務に対する評価結果等を表形式にまとめ、部長等の決裁を受けた後、速やかに行政管理課にその結果を報告するものとする。

評価に用いる表には、主に次の項目を記載する（別紙2参照）

ア 基礎的な管理運営の状況等の整理

- ・ 事業内容、施設内容、職員体制
- ・ 収支の状況
- ・ 年間利用者数の状況、利用者の意見等の反映

イ 評価結果の整理

- ・ 2の(2)を参考に設定した評価項目ごとの状況説明
- ・ 総合評価結果（A～D）及び結果に対する説明
- ・ その他

各施設の状況に応じて、今後の改善点や特記事項を記載する。

特に、他の参考となるような業務改善の取組については、総合評価欄に明記する。

(2) 評価結果の公表

行政管理課は、各所管課から報告された評価結果をとりまとめ、ホームページで公表する。

5 評価結果等の活用

モニタリングや評価を通じて明らかとなった課題については、改善に向けて指定管理者を指導し、また指定管理者と対応方法を協議し、より良い施設管理に向けて必要な改善措置を実施する。