

期末モニタリング 実施要領

1. モニタリングの定義と目的

「宮代町公の施設の指定管理者制度に関する指針」より

7-1 モニタリング定義

モニタリングとは、指定管理者が行う公共施設の管理運営について、指定管理者によって提供されたサービスが、業務要求水準書や協定書等で定められた水準を充足しているかを監視、確認し、所定のサービス水準を充足していない場合、改善勧告等を行う一連の仕組みのことをいう。

7-2 モニタリングの目的

- (1) 指定管理者が提供するサービスの課題と改善点を把握し、事故や事件を未然に防ぐこと。
- (2) サービスが安定的、継続的に提供されているかを評価し、一定の業務水準を担保すること。
- (3) 利用者ニーズを的確に把握し行政サービスの向上を図ること。

2. 当町のモニタリングシステムの全体像

モニタリングシステムとは、いわば指定管理者導入後の年間の施設管理のPDCAサイクルにあたるべきもの。

(1) 年度事業計画書の作成（プラン・アクション）

- ・年度協定の締結に先立って（毎年3月）に指定管理者が作成するもので、町は、業務要求水準書や提案書、前年度のモニタリング結果等に基づいてその内容を確認し、必要に応じて修正を求める。
- ・当該年度に指定管理者が実施する取り組み（業務内容）を具体的に示すものであり、年度協定書の別紙という位置づけ。
- ・また、事業計画書は、期末モニタリングを実施する際の拠り所にもなるものであり、その期末モニタリングの結果（改善事項）を翌年度の事業計画書に反映していくことで、年度を越えたPDCAサイクルとして機能させることができる。

(2) 期中モニタリング（ドゥー、チェック、アクション）

- ・指定管理者が年度事業計画書に基づいて行う業務のチェックとアクション（期中モニタリングとそれに基づく改善）。
- ・指定管理者から提出を受ける日報や月報を基本に、これと合わせて行う連絡調整や現場確認等によって、業務内容の把握、必要な改善指示を行うもの。

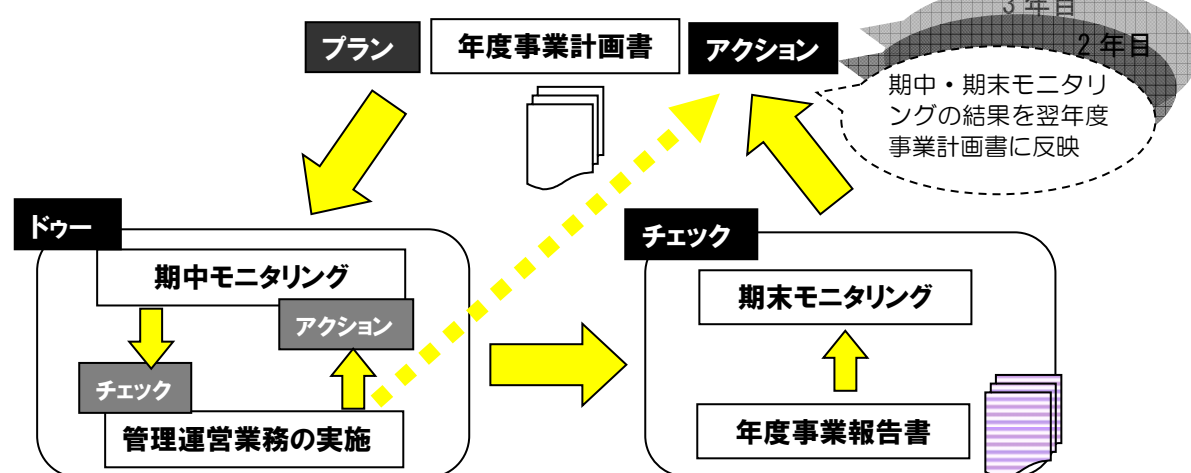
(3) 期末モニタリング（チェック、アクション）

- ・年度全体の業務に対するチェック（評価検証）とアクション（改善）。
- ・指定管理者から提出を受けた年度事業報告書及び期中モニタリングの結果等に基づき、年度全体の業務履行状況を評価し、改善を要す場合は指定管理者に対して必要な勧告を行う（翌年度の事業計画書に反映）。

(4)更新とモニタリング（ビジョン）

- ・指定管理者制度導入当初は、いかに経費削減されるかが注目される場所であるが、更新になると大幅な経費削減は期待はできず、経費の効率性や適正な施設の管理運営はもちろんのこと、指定管理者制度導入の主旨である施設の目的を効果的に達成することに、制度活用の主眼が置かれることとなる。
- ・そこで更新の際には、利用者ニーズを的確に把握し行政サービスの向上を図り、民間力をいかに活用してよりよい施設運営をすべきかについてのビジョンを示すことが必要となってくる。
- ・指定期間(5年の場合)
 - 1～2年目モニタリング ⇒ 協定内容の進捗状況の管理
 - 3 年目 モニタリング ⇒ 施設管理運営の課題の抽出
 - 4 年目 モニタリング ⇒ 施設管理運営の町のビジョンの検討

年間のモニタリングシステム(PDCAサイクル)のイメージ



3. 期末モニタリングの実施について

(1)期末モニタリングの目的

年度全体での業務履行状況を評価し、改善を要す場合は指定管理者に対して必要な勧告を行うもの。

⇒評価すべき事項、改善すべき事項を町と指定管理者双方が確認・共有し、翌年度の事業計画に発展的に結び付けていくこと。

⇒さらに、この結果を市民に公表することで、指定管理者制度による施設管理の透明性を確保する（説明責任を果たす）とともに、制度導入（その団体が指定管理していること）の効果等を市民と共有すること。

(2)期末モニタリングの手順

①町担当によるモニタリングの実施

モニタリング調書を作成する。

※実施要領、各項目の評価のポイント（確認方法、基準など）を参考に作成。

②指定管理者と①の内容を確認

指定管理者と打ち合わせの機会を設定し、評価結果の内容について確認を行う。

⇒特に、課題・改善項目については、一緒に課題発生の理由を検証するとともに、改善の内容・時期について確認を行う。

③所属長の決裁

②で確認したモニタリング結果について所属長決裁を受ける。

④モニタリング結果等の公表

企画財政課がとりまとめ、広報7月号及び町ホームページで公表する。

(3)公表の対象(範囲)

①施設等の基本情報

施設名、指定管理者の名称、指定期間、町担当等を公表する。

②期末モニタリングの結果

広報において概要を掲載する。