

渋川市モニタリング制度導入指針

1 指針の目的

この指針は、指定管理施設の運営について、より効率的・効果的な運営とサービス向上を図るため、モニタリングの実施に関し、全庁的に共通した指針とするものである。

2 モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者による施設の管理に関し、各種条例及び規則に従い、仕様書や協定書に沿って適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段である。

また、安定的継続的にサービスを提供することが可能であるか評価し、必要に応じ改善に向けた指導等を行い、市が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一連の仕組みのことである。

《参考：地方自治法第244条の2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。

《参考：地方自治法第244条の2第11項》

普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示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。

3 現状のモニタリング

現状のモニタリングは、仕様書、協定書及び指定管理者から提出される事業計画書に記載されている業務内容の実施状況について、各指定管理施設所管課（以下「所管課」という。）において各々で実施している。

このため、モニタリング実施にあたり統一した共通の確認手順の導入が課題となっている。

4 基本的な考え方

全庁的に共通したモニタリングを実施するための基本的な考え方を、以下のとおり整理する。

- (1) 指定管理者が行った業務及び改善への取組みについて、共通の手順によりモニタリングを行う。
- (2) モニタリング結果を施設の運営及び改善の取組みに反映を繰り返すことで、継続的に公の施設のサービス水準を高めることが重要であるため、モニタリングは定期的・継続的に行う。
- (3) 指定管理者からのサービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定取り消し等も視野に入れた改善勧告を行う。
- (4) モニタリング結果は、原則市民に公表し、透明性を確保する。

5 モニタリング実施手法

(1) 実施回数及び方法

所管課において、モニタリングシート(様式1)により、4月から9月を上期、10月から3月を下期として年2回、所管課長がモニタリングを実施する。

モニタリングの実施にあたっては、指定管理者から提出された事業計画書、業務報告書の記載内容と実施状況等関係書類の提示を求め確認する。特に利用者からの苦情及びその対応については、十分な確認を行う。

モニタリングシートでの確認後、モニタリング実施結果表(様式2)を作成する。

なお、下期にあつては、上期の評価結果を含め、年間のモニタリング実施結果としてモニタリング実施結果表を作成する。

(2) 改善指示

所管課は、モニタリングの結果を踏まえ、指定管理施設の管理運営に改善が必要と判断した場合は、必要な改善措置を講じるよう指示し、その取組み結果の報告を求める。

また、繰り返し出された改善指示に対する取組みが行われていない場合は、指定管理者の指定取消しの可能性もあることを含め改善指示をする。

(3) 結果の報告及び公表

所管課は、モニタリングの結果をその都度市長へ報告するとともに指定管理者

に通知し、市民へモニタリングシート及びモニタリング実施結果表を公表するものとする。

(4) 留意事項

ア モニタリングシートの評価項目については、様式1の項目を基本とし、仕様書、基本協定書及び事業計画書等を踏まえ、当該施設のモニタリングに必要な項目を各所管課で加えるものとする。

イ 所管課長は、モニタリングの実施にあたっては、当該施設の仕様書、基本協定書及び必要に応じて設置条例並びに規則を携行の上、施設に赴き、施設の責任者等から実際の管理状況を聴取するとともに必要に応じて現場確認を行う。