

日高市総合福祉センター指定管理者の管理運営状況のモニタリングに関する実施要綱

1 趣旨

指定管理者による日常的な施設の管理運営及び利用者に対するサービスの提供が協定書等に従い適正かつ確実に行われているかの状況を確認し、施設における利用者へのサービス等の改善を図るため、当該実施要綱を定めるものとする。

2 運用

実施要綱の運用に当たっては、施設を所管する課の専門的知識及び担当者の経験を十分に生かし、その施設の実情に合わせた対応を図ることとする。

3 評価等（モニタリング）

評価等（モニタリング）は、次のとおり行うものとする。

- (1) 月次報告 毎月所定の期日までに指定管理者から定期報告書（様式第1号）による報告を求める。
- (2) 年次報告 毎年所定の期日までに指定管理者から別に定めるところにより報告を求める。
- (3) 施設利用の満足度調査 施設利用の満足度を把握するため、別に定めるところにより施設利用者アンケート実施し、所定の期日までに指定管理者から当該内容の報告を求める。
- (4) 指定管理者自己評価 指定管理者が指定管理者評価書【指定管理者用】（様式第2号）により評価を実施し、毎年所定の期日までにその報告を求める。
- (5) 所管課による評価 前号の評価の報告を受けた後に、ヒアリング及び実地調査を行い、施設を所管する課が指定管理者評価書【所管課用】（様式第3号）により評価を実施する。

4 モニタリング実施の確認、留意事項等

(1) 月次報告及び年次報告の際の確認事項

- ①報告された内容は予定された水準を満たしているかを確認すること。
- ②利用状況等は順調に推移しているかを確認すること。
- ③利用者への対応は適切かを確認すること。
- ④証拠書類、関連書類等は適切かを確認すること。

(2) 評価の際の留意事項

- ①別表の指定管理者評価基準表を参考に評価を実施すること。
- ②所管課による評価は、事業計画、事業報告等に基づき、指定管理者からのヒアリングを行うとともに、必要に応じて実地調査を行い、改善すべき事項があった場合は、指定管理者への指示又は次期計画の修正等の協議を行うこと。

(3) 実地調査、ヒアリング等の実施

- ①実地調査に当たっては、月次報告及び年次報告の内容とともに、次に掲げる事項を参考に施設の特性を考慮の上、実施するものとする。

【実地調査における参考事項】

施設の管理運営状況、備品等の滅失の有無、施設設備の改変の有無、修繕の実施状況、安全対策の状況、施設のメンテナンス状況、法令遵守の確認、利用許可の公正性、利用者に対する接遇、人員の配置及び勤務態度、個人情報保護の取組状況、業務日誌等の処理状況、支出書類（支出伝票）等の処理状況等

②利用者からの苦情、通報及び事故の発生時その他必要の都度実地調査及びヒアリングを実施し、適切な指導・助言を行うものとする。

③改善すべき事項がある場合は、指定管理者に対して必要な指示を口頭又は書面により行うものとする。

(4) 市に寄せられた苦情への対応

利用者等から市に対して指定管理者が行う業務等に関する苦情が寄せられた場合は、内容を記録の上、指定管理者に伝達し、状況に応じて苦情申出者へ説明させる等の指示を行うものとする。

5 所管課による評価実施後の処理

(1) 所定の様式により指定管理者自己評価及び所管課による評価の結果をまとめ、総合福祉センター運営協議会に報告するとともに、必要に応じてホームページ等により公表するものとする。

(2) 次期指定管理者選定の際の参考とするため、指定期間終了の前年度までに前号の評価結果を踏まえた総合評価を行うものとする。

6 施行日

この要綱は、平成 27 年 6 月 10 日から施行する。ただし、3 (4)については、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

指定管理者評価基準表

評価	評価基準
良好	次に掲げる項目について積極的に取り組んでおり、協定書、仕様書及び計画の内容を上回る成果が上がっている。 (1) 平等利用確保 ・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。 (2) 効率的な運営 ・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。 (3) 運営における健全性 ・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。 (4) 安全性確保・法令順守 ・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。 (5) サービス向上 ・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。 (6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定）
概ね良好	上記(1)～(6)に掲げる項目について取り組んでおり、おおむね協定書、仕様書及び計画の内容どおりの成果が上がっている。
要改善	上記(1)～(6)に掲げる項目について、取組が消極的又は取り組んでいるが、協定書、仕様書及び計画の内容を下回る成果となっており、改善が必要である。
不適切	上記(1)～(6)に掲げる項目について、取組が消極的又は不適切であり、協定書、仕様書及び計画の内容に即した管理運営が行われたとは認められない。

様式第1号

平成 年 月 日

目高市長 様

定期報告書

(指定管理者代表者) 職・氏名

日高市総合福祉センターの管理に関する協定書第19条の規定に基づき、次のとおり定期報告いたします。

1. 利用者及び利用料金収入 別添のとおり

- ## 2. 自主事業

日時	事業概要	参加人数
月 日 : ~ :		人

- ### 3. 設備・機械異常報告（異常があり対応を要するもの）

期 日	概要・対応内容
月 日	
月 日	
月 日	

4. 事故・緊急対応 別紙のとおり ・ なし

5. 修繕等 別紙のとおり ・ なし

6. 苦情等の対応 別紙のとおり ・ なし

7. その他報告事項（安全対策、備品購入その他特筆すべき事項）

[illegible]

様式第2号（その1）

指定管理者評価書【指定管理者用】

提出日：平成 年 月 日

施設名	指定管理者名	代表者名

◆本調査は平成 年4月1日から平成 年3月31日までの状況について報告するものとする。

指定管理者は、当該施設の管理・運営状況に対して、自己評価を行い、特に力を入れた点等をコメント欄に記入すること。		評価欄	コメント欄
視 点	(1) 平等利用確保 ・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。	良好	
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(2) 効率的な運営 ・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。	良好	
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(3) 運営における健全性 ・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。	良好	
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(4) 安全性確保・法令順守 ・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。	良好	
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(5) サービス向上 ・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。	良好	
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	
視 点	(6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定） 【例】 ・事業のPRは積極的に行ったか。 ・地域情報の収集発信に積極的だったか。	良好	
		概ね良好	
		要改善	
		不適切	

様式第2号（その2）

指定管理者評価書【指定管理者用】

指定管理者による総合評価

様式第3号（その1）

指定管理者評価書【所管課用】

評価日：平成 年 月 日

款	項	目	施設名	指定管理者名	
予算事業名			所管課名	所属長名	年度指定管理料
				印	

◆本調査は平成 年4月1日から平成 年3月31日までの状況について報告するものとする。

所管課長は、当該施設の管理・運営が、協定書、仕様書及び計画の内容に基づき適正に行われているかを確認し、特に評価できる事項、改善すべき事項等を記入すること。		評価欄	コメント欄
(1) 平等利用確保		良好	
視 点	・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(2) 効率的な運営		良好	
視 点	・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(3) 運営における健全性		良好	
視 点	・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±０％又は余剰額が指定管理料の概ね２０％未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(4) 安全性確保・法令順守		良好	
視 点	・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(5) サービス向上		良好	
視 点	・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定）		良好	
視 点	【例】 ・事業のPRは積極的に行ったか。 ・地域情報の収集発信に積極的だったか。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	

様式第3号（その2）

指定管理者評価書【所管課用】

所管課による総合評価			
良好	概ね良好	要改善	不適切