

平成24年3月26日
市長決定

調布市指定管理者制度導入施設におけるモニタリング実施方針

第1 趣旨

本指針は、市が「指定管理者制度に係る事務処理方針」（平成15年11月27日付け市長決定）に基づき、指定管理者による公の施設の管理運営及び事業に係る状況を定期的に監視及び評価する（以下「モニタリング」という。）際の基本的な考え方を示すものである。

また、モニタリングの実施に当たっては、指定管理者による管理業務やサービス内容について、改善すべき点や優れている点等、多面的な評価を行い、指定管理者による適切な市民サービスの提供を確保するとともに、指定管理者におけるサービス改善意欲の向上を図ることとする。

第2 対象

指定管理者制度を導入している全ての施設とする。

第3 モニタリングの実施

(1) 月次等報告書の確認

ア 市は、毎月若しくは一定期間毎に指定管理者から提出される報告書（以下「月次等報告書」という。）により、指定管理者による業務の実施状況等を把握し、事業計画書等に基づいて、業務が適切に履行されているかを確認する。

イ 月次等報告書に記載すべき事項及び報告時期については、市と指定管理者との協議により定める。

(2) 事業報告書の確認

市は、毎年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書により、次の事項について確認する。

ア 業務の実施状況

イ 施設の利用状況

ウ 料金収入の状況（料金を徴収している場合）

エ 管理に係る経費の収支状況

(3) 利用者アンケート調査等の実施

指定管理者によるサービスの提供に対する施設の利用者の意見や満足度を把握するため、指定管理者又は市においてアンケート調査等を実施する。

ア アンケート調査等は、毎年度実施する。

イ アンケート調査等の内容及び実施時期については、市と指定管理者との協議により定める。

ウ 指定管理者がアンケート調査等を実施した場合は、速やかに結果の分析等を行い、市に報告する。また、市は結果を踏まえ、必要に応じて改善等の指示を行う。

エ 市がアンケート調査等を実施した場合は、速やかに結果の分析等を行い、指定管理者に報告するとともに、必要に応じて改善等の指示を行う。

(4) 実地調査

市は、指定管理者による業務の実施状況を把握することを目的として、実地調査を行う。

ア 実地調査は毎年度1回以上実施する。

イ 実地調査の回数や実施時期等については、施設の状況に応じて定めるものとする。

ウ 実地調査では、月次等報告書や利用者からの意見等の内容を踏まえながら、主に、協定書や仕様等に基づいて業務が適切に遂行されているかを確認する。

エ その他、月次等報告書及び事業報告書に疑義がある場合や、施設の利用者から苦情・要望等が寄せられた場合等、必要に応じて、随時、実地調査を行う。

(5) 評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後、指定管理者による業務の履行状況について評価を行う。

ア 評価は、主に「業務の実施体制」、「施設の維持・管理」、「サービ

スの提供」,「経理の状況」のほか,施設の性質に応じた視点から行う。

イ 評価項目等の詳細については,市と指定管理者との協議により定めるものとする。

ウ 指定管理者は,自己による一次評価を行い,評価結果を市に提出する。

エ 市は,指定管理者からの自己評価結果を受けた後,事業報告書や利用者アンケート調査等,実地調査の結果等を踏まえ,施設の所管部署による二次評価を行う。

第4 モニタリング結果に伴う対応

(1) 市は,月次等報告,事業報告,アンケート調査,実地調査,評価の結果等をもとに,必要に応じて,指定管理者に対する改善等の指導を行う。

(2) 指定管理者は,(1)による指導を受けた場合は,速やかに対応策を講じるとともに,その内容を市に報告する。

第5 評価結果等の公表

市は,評価結果,指導内容及び対応策について,速やかに公表する。