

平成30年度 指定管理者制度導入施設における  
モニタリング結果及び指定管理者の評価について

令和元年9月

松塩地区広域施設組合

目 次

I	はじめに	1
II	モニタリング及び評価の方法	2
III	評価結果	3
IV	モニタリング対象施設一覧表	4

# I はじめに

## 1 指定管理者制度の目的

平成15年6月に地方自治法の一部改正が行われ、「公の施設」の管理・運営について、従来の管理委託制度に代わり指定管理者制度が創設されました。

これにより、従来の管理委託制度では公共的団体等に限定されていた管理者の範囲が、民間企業やNPO法人、自治会などの団体にも広がりました。

多様化する住民ニーズに対し、より効果的、効率的に対応するため、民間事業者の持つノウハウや活力により、行政の効率化と住民サービスの向上を図ることが本制度の目的です。

## 2 公募による制度の導入

この制度の本来の趣旨を活かすために、管理者の選定は公募で行うことが原則とされています。松塩地区広域施設組合では、制度導入可能な施設について、平成29年度から公募により、従来の委託先を指定管理者に指定する方法で導入しました。

## 3 モニタリングの重要性

公募による選定においては、応募団体が示した事業計画が、組合が求める管理運営の水準を満たしているか、管理運営方針や経費等を含む管理運営方法が、利用者サービスの向上及び経費の削減を図れるものであるか、などの基準に照らし合わせ、最もふさわしい団体を指定管理者として選定することとしています。

これらを前提に、組合と指定管理者は協定を締結していますが、選定時に評価された団体の事業計画が、実際の管理運営上で実行されなければ、公募による選定の公平性も確保できません。このため、組合は責任を持ってモニタリング（指定管理者が提供する利用者サービスの水準を点検・評価する行為）を行い、協定内容を適切に管理していく必要があります。

そこで、基本協定書に「モニタリングに関する要領」として、指定管理者及び組合が行うモニタリング内容と、水準未達成の際の措置について盛り込んで、モニタリングの明確化を図っています。

## II モニタリング及び評価の方法

### 1 対象施設

ラーラ松本及び平瀬運動公園

### 2 モニタリングの方法

基本協定中の「モニタリングに関する要領」の中で、組合及び指定管理者が最低限行うモニタリング内容として位置づけているものは次のとおりです。

指定管理者が行う モニタリング	(1) 事業報告書の提出（年度終了後、30日以内に提出） (2) 実績報告書の提出（毎月10日までに前月分を提出） (3) 利用者アンケートの実施とその報告（年1回以上）
組合が行う モニタリング	(1) 定期モニタリング（毎月1回、実績報告書の内容、業務実施状況の確認及び必要に応じて巡回・立入検査等） (2) 随時モニタリング（必要に応じて業務内容の確認等） (3) 利用者ヒヤリング（必要に応じて意見の聴取等）

### 3 評価の方法

平成30年度中の指定管理者の管理運営について、組合及び指定管理者が点検及び評価を行った結果を「モニタリング結果及び評価表」として、次の5項目にまとめました。

1 施設の概要	施設内容、指定管理者、利用状況、事業収支 等
2 組合による評価	協定書及び指定管理者の事業計画書の内容に基づいて、その業務水準が達成されているかを、40項目にわたり組合が点検し、A～Dの4段階で評価 【評価手段】 実績報告書及び事業報告書、立入検査等による評価 【評価の基準】（提案書の内容に基づき） A：高いレベルで実施されており、高く評価できる。 B：適切に実施されており、問題は見られない。 C：概ね実施されており、不適切な部分については、改善に向け対応中または改善済みである。 D：不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが未対応である。

3 利用者による評価	指定管理者が行った利用者アンケートの結果及び組合に寄せられた利用者からの意見・要望等
4 指定管理者による自己評価	指定管理者自身が行ったセルフモニタリングによる自己評価及び今後の目標
5 組合による総合評価	<p>1～4の内容について集約し、総合的な観点からの組合の意見、A～Dの4段階で総合評価及び判断結果</p> <p><b>【総合評価の基準】</b></p> <p>A：アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。</p> <p>B：アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。</p> <p>C：アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。</p> <p>D：改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。</p> <p><b>【判断結果】</b></p> <p>40項目評価の点数と総合評価による点数の合計点が</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 75点以上の場合を「良好」</li> <li>・ 60点以上75点未満を「適正」</li> <li>・ 45点以上60点未満を「要改善」</li> <li>・ 45点未満を「不可」</li> </ul> <p>※「不可」の場合、指定管理者の取り消し処分を含め早急な改善対応を検討する。</p>

### Ⅲ 評価結果

評価にあたっては、より精度の高いモニタリングとするため、組合の管理市である松本市の判断基準を導入し基準の統一を図っています。その結果、総合評価は「適正」との判定になりました。

モニタリングの目的は、まず施設の設置者である組合が責任を持って、利用者サービスの提供が適切に行われているかを点検し、官民協働の精神に基づき、指定管理者の管理運営をコントロールしていくことにあります。同時に、指定管理者の業績を適切に評価し、広く利用者に知らせることにより、指定管理者による、さらなるサービス向上の取組みにつなげていただくことも目的のひとつです。

今後も、モニタリング制度の実効性を高めていくため、指定管理者の努力や利用者の意見が適切にモニタリング結果に反映されるよう努めてまいります。

#### IV 平成 30 年度モニタリング対象施設一覧表

No	担当課	施設名	指定管理者名	指定期間	施設数	選定方法	40項目	総合評価		合計点数	判断結果
								評価	点数		
1	総務課	ラーラ松本及び平瀬運動公園	ラーラ松本マネジメントグループ	平成29年4月～5年間	4	公募	61.5	C	5	66.5	適正

モニタリング評価結果の詳細については、「モニタリング結果」をご覧ください。