

<「指定管理者制度の運用に関する指針」の改正概要>

1 モニタリングの仕組み

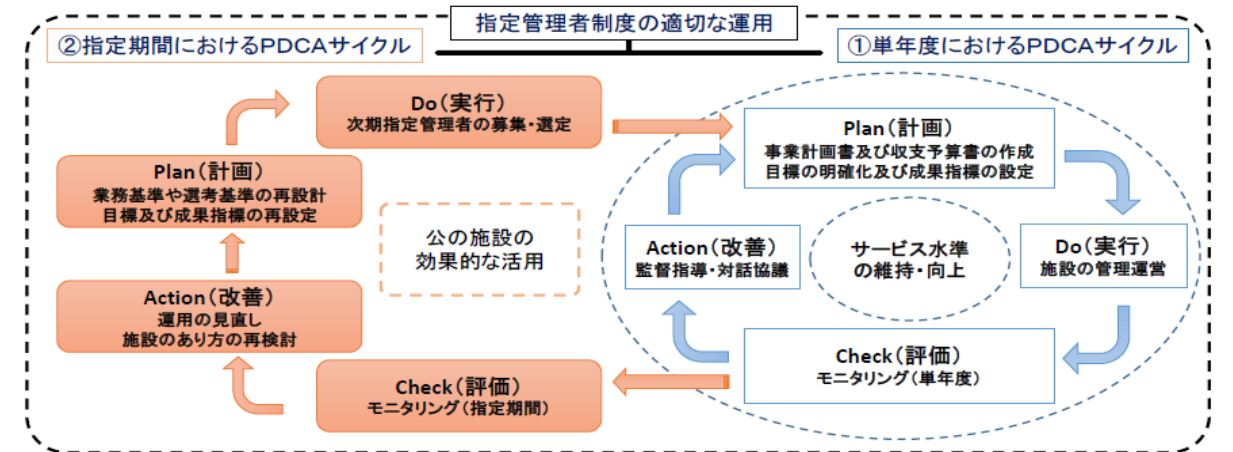
指定管理者制度の基本的な枠組は、地方自治法第244条の2に定められているものの、公の施設の管理・運営は自治事務として位置付けられており、モニタリングを含めて、その具体的な制度運用のあり方については、各自治体の特性に応じた仕組みを設計することが求められている。本県では、「指定管理者制度の運用に関する指針」(以下「指針」という。)等に基づき、右図のとおり2つの視点から指定管理者制度導入施設のモニタリングを実施している。

2 施設所管課によるモニタリングの実施内容

本県の指針では、次のとおり施設所管課によるモニタリングの実施内容を定めており、当該モニタリングの結果は当課が設置する指定管理者制度モニタリング会議へ定期的に報告し(原則として指定期間2年度目及び4年度目の施設が対象)、外部の有識者等に専門的見地からの助言等を求め、会議資料及び議事録を県ホームページ上に公表する扱いとしている。

指定管理者制度のモニタリングにおけるPDCAサイクル

①単年度における評価(モニタリング結果報告書)と②指定期間における評価(管理運営状況総括調査)の2つの視点から指定管理者制度導入施設のマネジメントを実施



ア 定期(月例)モニタリング

◎指定管理者が作成する業務日報及び月例業務報告書により、日常的な指定管理業務の実施状況を確認する。

※現地調査及び意見交換等の実施を追記(施設の特性に応じて定期的に実施)

イ 随時モニタリング

◎定期(月例)モニタリングの結果、改善すべき指定管理業務がある場合や事故が発生した場合等に、指定管理施設への立入調査や関係帳簿類の確認を行う。
◎確認の結果、改善勧告や改善の指示等を行った場合は、その対象となった指定管理業務の改善状況を確認する。

ウ 利用者満足度調査によるモニタリング

◎指定管理者が実施する利用者満足度調査により、利用者の満足度や要望等を確認する。
◎確認の結果、利用者満足度の向上のために指定管理業務の改善等が必要と判断する場合は、指定管理者に必要な指導を行う。

エ 苦情対応についてのモニタリング

◎利用者から指定管理者に寄せられた苦情・意見等への対応状況を月例業務報告書等で確認する。
◎利用者から施設所管課あてに苦情・意見等が寄せられた場合は、事実関係の確認や対応についての指導を行う。

オ 実績報告書等によるモニタリング(年度モニタリング)

◎指定管理者から提出された実績報告書(業務委託実績報告書を含む。)、財務書類及び労働環境セルフチェック表により、業務仕様書及び事業計画書等に沿って業務が行われているか、収支決算状況は適切であるか、労働環境の確保の取組はされているかといった視点から確認する。指定管理者候補として選定した際に評価を得た提案については、必ずその実施状況を確認する。
◎なお、指定管理業務が適切に実施されていないと判断した場合は、業務の改善や財務運営の健全化等に向けた指導等を行う。

※現地調査及び意見交換等の実施を追記(必要に応じて適宜実施)

3 モニタリング実施の基本的な考え方

※基本的な考え方を追記

	監督・指導型のモニタリング	対話・協議型のモニタリング
根 拠	法令に基づくモニタリング	協定に基づくモニタリング
目 的	指定管理業務等の適正な履行確認や改善指導に重きを置いたモニタリング	指定管理業務等の質の向上や課題解決に重きを置いたモニタリング
手 法	書類確認・現地調査等	意見交換・連絡調整等
関係性	垂直的な公民関係(ガバメント)に基づくモニタリング	水平的な公民関係(ガバナンス)に基づくモニタリング

※ 地方自治法には、指定管理者は毎年度終了後に事業報告書を県に提出すること(法第244条の2第7項)、県は管理運営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、必要な指示を行うこと(同条第10項)、また当該指示に従わない場合は指定の取消し等を行うことができること(同条第11項)が定められている。

また、モニタリング実施にあたっての詳細は県と指定管理者が双方の合意によって締結する協定書に記載する。

指定管理者制度におけるモニタリングの基本的な考え方

監督・指導型のモニタリング(書類確認・現地調査等)と対話・協議型のモニタリング(意見交換・連絡調整等)の2つの手法を組み合わせ効果的なモニタリングを実施

