No.30 民間委託等の導入に伴うモニタリングの仕組みと基準等の整理

抜粋

指定管理者モニタリングマニュアル

~公民連携による相互の信頼関係の構築と よりよい管理運営をめざして~

> 平成30年3月 岩 倉 市

月 次

1 =	モニタリングの考え方	
	マニュアル策定の経緯とモニタリングについて・・・・・・・・・・・・・・・・	
1859 0	・モニタリングの目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [
(3)	モニタリングの対象施設等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2	2
2 =	モニタリングの機能	
(1)	履行の確認・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2	2
(2)	サービスの質の評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
(3)	サービスの安定性の評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・:	3
3 =	モニタリングの方法	
(1)	モニタリングの主体と役割 ・・・・・・・・・・・・・・・・:	3
(① 指定管理者の役割 ② 市 (施設所管課)の役割	
(③ 指定管理者評価等委員会の役割	
(2)	モニタリング項目 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・!	5
(3)	サービスの安定性の評価のための指標・・・・・・・・・・・・・・・・・・	6
(① 経営状況分析指標 ② 団体等の経営状況分析指標	
4 =	モニタリングによる改善指示等	
(1)	改善指示等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8	8
(2)	再度の改善指示等 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・- 8	8
(3)	指定の取消し等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・- 8	8
5 📱	事業評価	
(1)	事業評価書の作成 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9
(2)	評価等委員会の調査審議・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	9
(3)	評価結果の公表 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・]	1(
(4)	総合評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1	1(

6 様式集

	様式第1	: モニ	タリンク	グチュ	ニツニ	クシ	-	•			•	•	• •	•	•	•	•	•	•	•		•	•	•	11
	様式第2	: 改善	指示書	300 ANT			*	• •	1 . 00 19			•			٠	٠	٠	•	•// 8	•	6 10	1.0	•	*	13
	様式第3	: 指定	管理業績	务 事	業評	価書	•		•	٠		٠	٠		٠	٠	•	•	٠	•	•		٠	•	14
	様式第4	: 提案	事項に	関する	実力	施 状注	兄一	·覧ā	長	• •	٠	•	•	•	•	•	0.	•	•	•		•	٠	•	19
7	' 関係法	令等	(抜粋)				•			•		•)•(i)	•	•		•:					×			20

1 モニタリングの考え方

(1) マニュアル策定の経緯とモニタリングについて

指定管理者制度は、民間の法人やその他の団体(以下、「団体等」という。)から管理運営についての企画提案を受け、福祉施設や教育・文化施設など市民が直接利用する「公の施設」の管理運営を団体等に委任して行わせる施設管理の代行制度です。この制度により管理運営を委ねる団体等を「指定管理者」として、議会の議決を経て市が指定します。

市は、指定期間中の公の施設の適正な管理運営を確保するため、法令等の規定(7 関係法令等を参照)により、指定管理者に毎年度終了後の事業報告書の提出を義務付けるとともに、毎月又は随時に管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地で調査し必要な指示を行い、指示に従わない場合等には指定取消し等を行うことができることとなっています。こうした仕組のことをモニタリングといいます。

これまで、本市では、施設を所管する課(以下「施設所管課」といいます。)においては、指定管理者との協定に基づき、指定管理者による施設の管理状況等についての確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導や助言等を行ってきましたが、その統一的な基準は設けていませんでした。今後は、本マニュアルに基づきモニタリングを実施していくことで、指定期間中の公の施設の適正な管理運営を図るとともに、事前評価で想定した効果の達成度を評価し、実施した手法が適していたのかを評価し、この評価を基に、選択した手法の継続、変更や市の直営事業にするなどの検討を行うことで、更なる改善を加え、事業を実施していきます。

なお、このマニュアルは、『岩倉市民間委託等推進ガイドライン』に基づく、民間委託等 の手法ごとに定めるモニタリング評価等の基準に相当するものです。

(2) モニタリングの目的

「モニタリング」は、「日常的・継続的な点検のこと」であり、指定管理者からの年度末の事業報告に基づく事業評価だけでなく、日常的に展開される業務や経理の状況について、①業務の実施基準等(※)で定められた水準が充足されているかの確認、②水準を充足していない場合の改善要求、③公の施設の設置者としての自治体の説明責任の遂行などの目的を持ち、指定管理者制度の導入により目指す住民サービスの向上と経費の節減を推進するものです。また、モニタリングの成果を指定期間内における管理運営の改善に活用する仕組を確立するために、PDCAサイクルのチェック機能として、その結果を事業計画等に反映させ、指定管理者の継続的な改善を図っていくものとして運用します。

なお、この実施に当たっては、指定管理者自らが業務を点検し振り返ることや、市と指定管理者が共にサービス内容の改善や向上に努めるために協働の視点で取り組みますが、 モニタリングのために必要以上に時間やコストをかけることは、指定管理者制度の目的に 照らして適当とはいえません。

そのため、市としての統一的なマニュアルを定めることで、指定管理者に過度の負担を 強いることなく、管理運営の適正化が図られるよう努めるものです。

6 様式集

様式第1

年度 モニタリングチェックシート (月分)

対針	象施設		担当課		
	チェック項目	確認 時期	確認 方法	適否等	備考
Ι	履行の確認			ý sa	
	1 施設全般の管理運営に関する業務				
	(1)人員配置は、事業計画書等のとおりか。				
	(2)研修は、事業計画書等のとおり実施されているか。				
	(3)報告等の市への情報提供は、事業計画書等のとおり				
	実施されているか。	8			
	(4)(必要に応じ、項目を追加する。)				
	2 利用者に関する業務				
	(1)申請等の業務は、事業計画書等のとおり実施されて				
	いるか。	ė.		,	
	(2)施設の利用状況は、事業計画書等のとおり推移され				
	ているか。				
	(3)料金徴収に関する業務は、事業計画書等のとおり実				
	施されているか。	C.			
	(4)(必要に応じ、項目を追加する。)				
	3 保守点検並びに清掃業務等				
	(1)保守点検業務は、事業計画書等のとおり実施されているか。				
	(2)清掃業務は、事業計画書等のとおり実施されているか。				
	(3)修繕業務は、適切に行われているか。				
	(4)(必要に応じ、項目を追加する。)				
	4 事業の実施に関する業務				
	(1)指定事業Aは、事業計画書等のとおり実施されてい				
	るか。				
	(2)指定事業Bは、事業計画書等のとおり実施されているか。				
	(3)自主事業Aは、事業計画書等のとおり実施されているか。				
	(4) (必要に応じ、項目を追加する。)				
				ļ ļ	

	5 個人情報の取扱い
	(1)個人情報は、適切に管理されているか。
	(2) (必要に応じ、項目を追加する。)
	6 設置目的の達成度 (管理目標)
	(1)管理する上で施設本来の目的を達成できているか。
	(2) (必要に応じ、項目を追加する。)
II	サービスの質の評価
	1 利用者満足の水準はどうか。
	2 苦情への対応ができているか。
	3 施設内の清掃は行き届き、美観等は維持されている
	か。また、備品は適切に管理されているか。
	4 職員の接客態度は良好か。
	5 指定・自主事業の質は良好か。
	6 (必要に応じ、項目を追加する。)
Ш	サービスの安定性の評価
	1 事業収支は、黒字になっているか。
	2 業務に必要な有資格者は確保されているか。
	3 財務諸表は、適切な内容になっているか。
ş	4 (必要に応じ、項目を追加する。)
IV	その他
	1 市に提案事項を出しているか。
	2 継続課題への対応は進んでいるか。
	3 緊急時に対応できる体制を整えているか。
	4 (必要に応じ、項目を追加する。)

所見等

<確認時期の記入のポイント>

- ・確認時期は、「毎月」「6月」「12月」「6.9.12.3月」などを記入してください。
- ・年に1回などで特に実施月を決めていない場合は、「年1回」と記入してください。
- <確認方法の記入のポイント>
- ・確認方法は、確認した資料名(複数ある場合は、すべて記入する。)又は「現地確認」と記入してください。
- <適否等の記入のポイント>
- ・「I履行の確認」は、仕様書等の内容を満たしているかどうかで適否(○×)を評価してください。
- ・「サービスの質的評価」は、優良 (◎)、良 (○)、普通 (△)、要改善 (×) の 4 段階で評価してください。
- ・「サービスの安定性の評価」は、事業計画書、仕様書、各種財務指標等を参考に、適否(○×)を評価してください。
- ※作成後、指定管理者に送付すること。
- ※施設の特性などに応じて、確認項目を追加・修正して使用すること。

様式第3

指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

施設名								
施設所管課								
指定管理者名								
指定期間	年	月	日	~	年	月	日 (年目)
前年度 評価コメント (評価等委員会付帯意見)							ž	前年度総合 評価

	評価項目	評価基準	自己	所管	前年度評価			
	1 施設全般の管理	に関する業務	評価	評価	百十7m			
	(1)職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか						
	(2)職員研修							
	(3)利用促進業務							
	2 利用者に関する	業務						
	(1)利用状況							
	(2)利用料金							
I	3 保守点検並びに							
履行	(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか						
0	(2)清掃・警備等	基準に基づき、清掃・保安・警備、その他維						
確認	業務	持管理業務が適切に行われたか						
,,,_	(3)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか						
	4 事業の実施に関	する業務						
	(1)指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか						
	(2)自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われ						
		たか						
	5 個人情報の取 扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか						
	6 管理目標	管理目標に対する結果は妥当であるか(※2)						
	Iの総括	《標準評価項目数 12 本》 当該施設評価項目数 本						

	指定管理者 評価	者の自己				
	施設管理者	の評価				
	1 利用者	満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当 であるか			
	2 維持管	理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか			
サービ	3 運営業	務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切 であるか			
ビスの質		業・自主	利用者への接客対応は適切であるか実施された事業内容は、質の高いものであっ			
0	事業		たか			
確認	Ⅱの総括		《標準評価項目数 4 本》 当該施設評価項目数 本			
	指定管理者 評価	皆の自己			40	
	施設管理者	の評価				
	1 事業収	支	事業収支は妥当であるか。			
III サ	2 経営 1 指標	犬況分析	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか			
ー ビス	3 団体等 状況	等の経営	団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当で あるか			
の安定性	Ⅲの総括		《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数 本			
性の評価	指定管理者評価	皆の自己				
11111	施設管理者	の評価				
	総合評価	. 2000 30 10	Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価			
800	指定管理	成果		-		,
成果・課題	者	課題				
課題等	施設所管課	成果				

課題	題
課題解決のため 方策(協議結果等	
総合評価の理由	

≪評価区分≫

CONTRACT SOURCE COSTS	201000
①評価項目	A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
(細目)の評	B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
価基準	C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある
	D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である
②評価項目	A (優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である
別総括	B (良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上であ
	る
	C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である
	D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている
④総合評価	A (優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細
	目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である。)
	B (良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた。(評
	価項目(細目)がすべて C 以上であり、かつ B 以上が 8 割以上である。)
	C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要で
	ある。(評価項目(細目)がすべて C 以上である。)
	D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じる
	べきである。 (評価項目(細目)に D が含まれている。)

No.31 民間企業等との災害時応援協定の締結

平成29年度に締結した協定の概要

(1) 災害時における被災者支援のための行政書士業務に関する協定

(ア) 協定締結先 愛知県行政書士会尾北支部

(イ) 協定概要 災害時の行政手続きに不安を抱える被災市民への相談や

書類作成の体制を整備することができる。

(ウ) 締結日 平成29年5月15日(月)

(2) 災害時要支援者の避難施設として民間社会福祉施設等を使用することに関する協定

(ア) 協定締結先 社会福祉法人いわくら福祉会

(イ) 協定概要 大規模災害発生時に、知的障害者等の福祉避難所とし

て、みのりの里の使用について協力をいただく。収容人 員は、家族の付き添いを想定して、10 組 20 人とする。

(ウ) 締結日 平成29年6月20日(火)

(ウ) 締結日

(3) 災害時におけるレンタル資機材の提供に関する協定

(ア)協定締結先 株式会社アクティオ名古屋支店

(イ) 協定概要 避難所等で使用する仮設トイレ、発電機等の生活関連資

機材や物資の運搬等に必要な車両等、株式会社アクティオが保有するレンタル資機材の優先的な提供を受ける

平成 30 年 2 月 21 日 (水)

順番	協定名称	協定締結先	締結年月日	種類
1	水道災害相互応援に関する覚書	日本水道協会愛知県支部,愛知県公営企業管理者水道局,名古屋市水道事業管理者水道局。愛知県瀬戸市,愛知県尾張旭市,愛知中部水道企業団日本住宅公団中部支社,愛知県半田市,愛知県常滑市愛知県東海市。愛知県大府市、愛知県東浦町愛知県東海市。愛知県大府市、愛知県東浦町愛知県東湖町、愛知県東河の人比町、愛知県東浦町愛知県南知多町、愛知県阿の人比町、愛知県東浦町愛知県南知多町、愛知県美浜町、愛知県東浦町愛知県一宮市、愛知県美浜町、愛知県津島市愛知県大山市、愛知県末田市、愛知県津島市愛知県大山市、愛知県江南市、愛知県幸田町、豊橋市水道事業管理者水道局、愛知県浦郡市、愛知県新城市、愛知県豊橋市愛知県浦郡市、愛知県あま市愛知県浦郡市、愛知県あま市愛知県本曽川町、愛知県あま市愛知県大田市、愛知県西市田家田、一大田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、田田、	S53.3.29	水道
2	災害時における飲料水の供給に関する協定書	ミヨシ油脂株式会社名古屋工場	S61.12.1	飲料水
3	災害時における飲料水の供給に関する協定書	石塚硝子株式会社	S61.12.1	飲料水
4	災害時における相互応援に関する協定	春日井市、犬山市、江南市、小牧市、大口町、扶桑町	H8.8.30	相互応援
7	災害時における食糧・生活必需品等の確保に関する協定書	ユーストア八剱店 (現ピアゴ八剱店)	H13.7.16	食料等
	災害支援協力に関する協定	愛知県エルピーガス協会尾張支部愛北分会	H13.8.1	燃料
	災害時における応急対策業務に関する協定書愛知県下広域消防相互応援協定書	岩倉市建設協力会 愛知県 名百屋市,愛知県 豊橋市,愛知県 岡崎市 愛知県 一宮市,愛知県 瀬戸市,愛知県 半田市 愛知県 春日井市,愛知県 豊川市,愛知県 津島市 愛知県 碧南市,愛知県 豊川市 東知県 津島市 愛知県 碧南市,愛知県 豊田市 愛知県 現本市,愛知県 西尾市,愛知県 江南市 愛知県 大山市,愛知県 常滑市,愛知県 江南市 愛知県 水山市,愛知県 稲沢市,愛知県 新城市 愛知県 東海市,愛知県 稲沢市,愛知県 新城市 愛知県 東海市,愛知県 尾張旭市,愛知県 高浜市市 東知県 知立市,愛知県 尾張旭市,愛知県 高浜市市 東知県 知立市,愛知県 及西市,愛知県 勇ノよし市 愛知県 北北市、愛知県 東海市 東知県 東海町 愛知県 北北市、愛知県 大八町,愛知県 井延町 愛知県 北北町,愛知県 東海町 愛知県 豊山町,愛知県 東河町 東知県 共桑町 愛知県 大治町,愛知県 東浦町 東知県 東瀬町 愛知県 西東浦町 東の 愛知県 東南町 愛知県 阿久比町,愛知県 東浦町 東知県 東南町 愛知県 政、野の人比町,愛知県 東浦町 東知県 東田町 愛知県 設楽町,愛知県 東第町 東知県 豊根村 稲沢市ほか二町消防組合 東部東部南部消防組合 東西年 和名南部消防組合 東河消防組合 大田神和南南部消防組合 大田河が組合 大田河和原 西南部消防組合 大田河が組合 大田河が出合 大田河が田河が出合 大田河が田河が田河が田河が出合 大田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田河が田	H14.7.25	消防
11	災害時非常無線通信の協力に関する協定	岩倉アマチュア無線クラブ 、岩倉44ハムクラブ 、岩倉市役所アマチュア無線クラブ	H15.10.14	通信
12	災害医療救護に関する協定書	(社)岩倉市医師会	H18.3.1	医療
13	災害時における相互応援協定確認書	福井県大野市	H19.1.17	相互応援
14	愛知県防災へリコプター応援協定	愛知県 の	H19.8.1	支援
15	災害時における食糧・生活必需品等の確保に関する協定書	名古屋勤労市民生活協同組合	H20.5.1	食料等
16	地域ボランティア支援本部の開設及び運営に関する協定書	岩倉市社会福祉協議会	H21.8.10	ボランティア
17	災害時における応急対策(建築)の協力に関する協定書	岩倉市建築災害協力会	H22.4.1	建物
18	災害時の医療救護に関する協定書	尾北薬剤師会	H22.7.15	医療
19	災害時の情報交換に関する協定	国土交通省 中部地方整備局	H23.7.12	情報
20	災害時における支援協力に関する協定書	セッツカートン株式会社	H23.10.31	物資
21	災害時要援護者の避難施設として民間社会福祉施設等を使用すること に関する協定書	社会福祉法人一期一会福祉会	H23.11.9	福祉避難所
22	災害時における食料供給等の協力に関する協定	株式会社 アイラ	H25.5.1	食料等

順番	協定名称	協定締結先	締結年月日	種類
23	一般廃棄物処理に係る災害相互応援に関する協定書	愛知県 西崎市,愛知県 豊橋市 愛知県 曹橋市 愛知県 西崎市,愛知県 書南市,愛知県 豊県 瀬戸市 愛知県 書南市,愛知県 書南市,愛知県 書南市,愛知県 書南市,愛知県 書南市,愛知県 書南市,愛知県 書南市,愛知県 書市 東愛知県 書南市,愛知県 郡市市。愛知県 郡市市。愛知県 郡市市。愛知県 西灣市市 愛知県 東西市,愛知県 西灣市市 愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東西市,愛知県 東京市市 東愛知県 東京市,愛知県 東京市市 東國知県 東京市,愛知県 東京の東京市、愛知県 東京の東京、大山町,愛知県 東京の東京、大山町,愛知県 東京の東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東京、東	H26.1.1	廃棄物
24	災害時相互応援協定	宮城県岩沼市	H26.5.8	相互応援
25	災害時における放送要請に関する協定	スターキャット・ケーブルネットワーク株式会社	H26.7.1	通信
26	災害時要支援者の避難施設として民間社会福祉施設等を使用すること に関する協定書	医療法人 ようてい会	H26.7.17	福祉避難所
27	名古屋市近隣市町村と生活協同組合コープあいちとの災害時応急生活 物資供給等の協力に関する協定	愛西市・阿久比町・あま市・一宮市・稲沢市・犬山市・大口町・大治町・大府市・尾張旭市・春日井市・賀江町・刈谷市・北名古屋市・清須市・江南市・小牧市・瀬戸市・武豊町・知多市・津島市・東海市・東郷町・常滑市・飛島村・豊明市・豊田市・豊山町・長久手市・名古屋市・日進市・半田市・東浦町・扶桑町・南知多町・美浜町・みよし市・弥富市生協法人 生活協同組合コープあいち	H26.7.22	物資等
28	災害時の歯科医療救護に関する協定書	尾北歯科医師会岩倉支部	H26.8.1	医療
29	災害時における応急対策の協力に関する協定書	公益社団法人愛知県公共嘱託登記土地家屋調査士協会	H27.4.6	被害調査等
30	災害時における避難所等に関する協定書	愛知北農業協同組合	H27.7.1	避難所
31	災害時における廃棄物の処理等に関する協定	一般社団法人 愛知県産業廃棄物協会	H27.7.1	廃棄物
32	災害時における医療品等に関する協定書	オオサキメディカル株式会社	H27.8.19	物資等
34	災害時における地図製品等の供給等に関する協定書	株式会社ゼンリン	H28.11.18	物資等
35	災害発生時における岩倉市と岩倉市内郵便局の協力に関する協定	日本郵便株式会社 岩倉郵便局、岩倉神野郵便局	H29.1.24	その他
36	災害時における被災者支援のための行政書士業務に関する協定書	愛知県行政書士会 尾北支部	H29.5.15	その他
	災害時要支援者の避難施設として民間社会福祉施設等を使用すること に関する協定書	社会福祉法人 いわくら福祉会	H29.6.20	福祉避難所
	愛知県西尾張市町村の災害対応に関する相互応援協定	一宮市、津島市、犬山市、江南市、稲沢市、愛西市、弥富市、あま市、大口町、扶桑町、 大治町、蟹江町、飛島村	H29.7.6	相互応援
39	災害時におけるレンタル資機材の提供に関する協定書	株式会社アクティオ 名古屋支店	H30.2.21	資機材