

指定管理者制度導入施設
「羽黒中央公園」モニタリング実施要領

令和元年10月
犬山市教育委員会教育部 文化スポーツ課作成

1 モニタリングとは

公の施設の指定管理者が市に代わって公共サービスを代行する際、十分な安全管理や適切な施設運営がなされているか、また良質なサービスが市民に提供できているか、その水準を点検し評価する仕組みのことであります。市及び指定管理者はそれぞれモニタリングを実施し、市と指定管理者との間に提携した協定内容を適切に管理します。また、市はモニタリング結果を元に指定管理者に業務の履行確認や改善要求を行い、公共施設が提供する市民サービスの向上を図ります。

2 モニタリングの方法

市と指定管理者は、それぞれ下記のとおりモニタリングを実施します。

市が行うモニタリング	(1)指定管理者が提出する報告書のチェック (2)随時の立入検査 (3)有事の立入検査(緊急時・問題発生時) (4)定期モニタリング(年1回)
指定管理者が行うセルフモニタリング	(1)事業報告書の提出(自治法第244条の2第7項の定めによる) (2)実績報告書の提出(毎月、四半期) (3)利用者アンケートの実施とその報告(四半期に1回以上) (4)セルフモニタリング(年1回)

3 評価の方法

モニタリングの評価は下記のとおり行います。

評 価	内 容
1 市の所管課による一次評価	定期モニタリング時に、募集要項、仕様書、プロポーザル実施時の提案書、協定書等の内容に基づいて、その業務水準が達成されているかを羽黒中央公園定期モニタリング調書(様式1)30項目にわたり市の所管課が点検し、A～Dの4段階による評価

	<p>【評価手段】 報告書、現地調査、ヒアリングによる検査</p> <p>【評価の基準】（提案書の内容に基づき）</p> <p>A：高いレベルで実施されており、高く評価できる。</p> <p>B：適切に実施されており、問題は見られない。</p> <p>C：概ね実施されており、不適合な部分については、改善に向け対応中又は改善済みである。</p> <p>D：不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが未対応である。</p> <p>○項目ごとの評価結果を点数化する。（合計は90点満点）</p> <p>○各項目に点数を配点し、A 1.0倍、B 0.7倍、C 0.5倍、D 0.2倍を乗じる。（配点×評価（A～Dの倍数）＝得点）</p>
2 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結果及び所管課に寄せられた利用者からの意見等による評価
3 指定管理者による評価	指定管理者自身によるセルフモニタリングによる自己評価
4 市の所管課による二次評価	<p>【評価手段】 2 利用者による評価、3 指定管理者による評価等を踏まえた総合的な観点からの評価</p> <p>【評価の基準】 A：利用者のアンケート調査結果、指定管理者の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：利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、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：利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点からほぼ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：利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点から改善点が多く、標準に達しないと判断する。</p> <p>総合評価の配点は10点とし、 A 1.0倍、B 0.7倍、C 0.5倍、D 0.2倍を乗じる。(配点×評価(A～Dの倍数)=得点)</p>
--	---

4 判断結果

市の所管課による一次評価点数（90点満点）と二次評価点数（10点満点）による点数の合計が

- 75点以上「良好」
- 60点以上75点未満「標準」
- 45点以上60点未満「要改善」
- 45点未満「不可」

とする。

「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。

5 改善計画等の作成

協定書や仕様書の実施が不十分な部分がある場合や、業務の水準が要求レベルに達していない場合や、運営目標が達成されていない場合には、市は指定管理者に改善策の検討、効果確認など、文書等に記録して適切に対応することを求めるものとします。

(1)改善計画の提出

市からの改善指示に基づき、指定管理者は、改善計画書等を期日までに作成し、提出する。改善計画の内容が適切かどうかについては事前に市がチェックし、指定管理者は、不適切な箇所を修正することとします。

(2)改善の確認

市は指定管理者に改善計画を実行させ、指定管理者は、改善計画に示された提出期間までに改善結果報告書を市に提出します。市は書類証拠、現地確認等の方法により、改善されたかを確認します。なお、速やかに対応が可能な事項については、その場で市が指示しますが、その内容や改善策、対応期限について、指定管理者は文書に記録し、改善後は、報告書とともに市に提出します。

6 モニタリング結果の公表

市は、指定管理者モニタリング結果及び評価表様式(様式2)により、犬山市公式ホームページにおいては通年、指定管理施設内(犬山市体育館)においては2週間掲示し、公表することとします。

7 その他

指定管理者が行う公の施設の管理業務に係る出納に関連する事務については、市の監査委員監査の対象にもなります。監査対象となった場合、指定管理者は、適正な監査執行に協力することとなります。

評価の基準		
A	1.0	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	0.7	事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題はみられない。
C	0.5	事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中又は対応済みである。
D	0.2	不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがない。

点数合計

90点満点中

点数合計

100点満点換算

大項目	小項目	評価項目	チェックポイント	確認方法	配点	市の評価		市の評価の根拠	
						評価	得点		
管理能力	適切な組織・人員体制	1	職員体制や配置人数は計画どおりで適切であり、サービスを提供する上で適切な管理運営体制を構築しているか。	計画書どおり人員配置及び組織体制が行われているかを確認する。	勤務表	3			
		2	現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	法令等に基づき施設の管理運営に必要な資格や経験を持つスタッフが配置されているかを確認する。	聞き取り	3			
		3	市や関係団体等と綿密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか。	月に一度市と指定管理者役職者との間で連絡会が開催され、十分に意思疎通が図られているか、また職員間で情報共有がなされているかを確認する。	会議録等	3			
	利用者の平等性の確保	4	公の施設の設置目的に基づき、施設の利用において、利用者の平等な取り扱いができていないか。実施する事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	特定の個人や団体に偏ることなく、市の基準どおり施設の貸し出し業務が行えているかを確認する。	聞き取り	3			
		職員研修・人材育成	5	職員の教育、研修は目標等を定め、年間を通じて行っているか。業務指導は適切に実施されているか。	研修内容、方法、参加者を確認する。	研修報告書	3		
			6	指定管理業務に係る経費の収支状況は、計画どおりであり、適切な経理処理がなされているか。利用料金の收受事務や現金の管理は適正か。	必要な経理簿等が整備・保管されているか。指定管理業務に係る会計と他の会計が区分された経理となっているか。支出内容や手続きは適正か。使用料、利用料金の収受・保管は適切か。施設保全費、精算金の市への納付は適切か。	日報、会計簿等	3		
	7		事業計画書、各種業務報告書(月次報告、四半期報告、年次報告)等市が求める書類の提出はなされているか。	協定書等で提出が義務づけられている書類が提出期限までに市に提出できているかを確認する。	書類	3			
	安全管理	8	文書管理に対する規定を策定し、適正に管理を行っているか。	文書、業務日誌等の報告書、設備等の点検記録が適切に整備・保管されているか。文書管理簿の整備等、管理の仕組みについても確認する。	書類	3			
		9	事故等緊急事態発生時の対応マニュアルや緊急連絡網が整備され、利用者の安全確保に関する職員の教育・訓練は行われているか。	マニュアル、緊急連絡網の整備、訓練の実施状況を確認する。	マニュアル等書類	3			
		10	事件、事故等が発生した場合、遅滞なく市に連絡し、対策を講じているか。	事故報告書により市に連絡しているか。	書類	3			
		11	危険箇所を的確に把握し、適切な事故防止策を講じているか。	対策の実施状況について確認する。	聞き取り	3			
	利用者へのサービス向上	保安警備業務	12	施設の施錠、開錠、鍵の管理は適正に行われているか。	施設の閉館時間帯を遵守して施錠、開錠を適切に行っているか。鍵の管理は適切か。	聞き取り	3		
			13	施設内を定期的に巡回しているか。夜間や休日において、異常があった場合は、緊急連絡が取れる体制か。	施設内の巡回状況、夜間、休日の連絡体制について確認する。	日報	3		
		個人情報の取り扱い	14	個人情報の取り扱いについて規定を策定し、適正に取り扱いをしているか。情報セキュリティ対策はなされているか。	マニュアル整備の状況や具体的な対策、指導方法を確認する。	マニュアル	3		
			15	情報公開に対する規定を定め、適正に公開を行っているか。	マニュアル整備の状況や具体的な対策、指導方法を確認する。	マニュアル	3		
		備品の管理	16	利用者に対し備品管理及び貸出は適正に行われているか。引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	備品台帳の整備状況、備品の保管状況、備品が正常な状態で利用可能かを確認する。	書類、現場調査	3		
			17	施設・設備・備品の保守・点検は法令を遵守し、適正に行われているか。	法定・定期点検の実施状況を確認する。	書類	3		
		維持・修繕業務	18	光熱水費の削減に努めているか。	水道、電気、ガスの検針は毎日行われているか。デマンドの管理は適切に行われているかを確認する。	月報	3		
			19	施設・設備の維持・修繕業務は適正に行われているか。	建物、設備等が利用に支障をきたすような状態のまま放置されていないかを確認する。	聞き取り	3		
清掃・衛生に関する業務		20	施設内の清掃・衛生に関する業務は適正に行われているか。	清掃業務の実施方法、トイレトペーパーや石鹸等衛生用品が適宜補充されているか。植栽が適切に剪定されているかを確認する。	現場調査	3			
		21	ネーミングライツパートナーに対するプライオリティーは保たれているか。	ネーミングライツパートナーに対する施設の貸出は契約に基づいて行われているか。電話応対時や施設の印刷物に「エナジーサポートアリーナ」を表現しているか。	聞き取り	3			
利用者へのサービス向上	受付対応	22	利用者に対する館内案内、利用案内等接遇対応は丁寧に行われているか。	言葉遣い、態度、服装など、職員の接遇は適切か。	聞き取り	3			
		23	障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	利用者に合った対応をしているか。	聞き取り	3			
		24	苦情対応のマニュアルを策定しているか。市と連携し、苦情・意見・トラブルに対して対応できているか。	利用者からの苦情・要望に対し、すぐに対応すべきものについては対応し、すぐに対応できないものに対しては、市と連携をとりながら、日報等に記録し、検討を行う等適切に対応しているか。	聞き取り	3			
	広報活動	25	HPや館内の案内板等を通して施設や施設内の事業について広報活動を積極的に行っているか。	市広報、HPや館内の案内板等を通して施設の利用案内や事業の開催案内がなされているか。	ホームページ等	3			
		26	利用者が快適に施設を利用できるよう、施設内の環境向上のための工夫が見られるか。	施設の掲示物等、施設内の環境向上のための工夫が見られるかを確認する。	現場調査	3			
	利用促進(自主事業)	27	施設活性化のための自主事業(プロポーザル実施時の提案書の企画等)が実施されているか。利用者促進に繋がる効果が現れているか。	施設活性化のための自主事業(プロポーザル実施時の提案書の企画等)が実施されているか。利用者促進に繋がる効果が現れているか。	聞き取り	3			
		28	施設活性化のための事業が実施され、利用促進における効果が現れているか。	施設活性化のため、多目的スタジオにおける教室事業が効果的に実施されているか。利用者促進に繋がる効果が現れているか。	現場調査	3			
	利用者ニーズの把握	29	利用者にアンケート等実施し、利用者ニーズの把握が適切に行われているか。	利用者アンケートの実施状況、その結果の反映状況を確認する。	報告書	3			
		30	地域及び犬山市と連携し、地域に密着した施設運営が見られるか。	地域や犬山市と連携し、地域に密着した施設運営が見られるか。市の要請に対し、協力的に対応し、調整を図っているかを確認する。	聞き取り	3			
合 計					90	合計			

羽黒中央公園指定管理者モニタリング結果及び評価表 (年度)

1. 施設概要

所在地		所管課 TEL	
施設概要		設置年月	
指定管理者名 (選定方式)			
指定期間			
指定管理者の 主な業務			

2. 施設の延べ利用件数・人数

※下段()は昨年度

	メインアリーナ	サブアリーナ	多目的室A	多目的室B	多目的室C	多目的スタジオA	多目的スタジオB	親子ふれあいルーム	多目的スポーツ広場	合計
利用件数【件】	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()
利用人数【人】	()	()	()	()	()	()	()	()	()	()

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。

3. メインアリーナ、サブアリーナ、多目的スポーツ広場の稼働率

※下段()は昨年度

	メインアリーナ			サブアリーナ			多目的スポーツ広場		
	(全体)	(土日祝)	(夜間)	(全体)	(土日祝)	(夜間)	(全体)	(土日祝)	(夜間)
年間平均値【%】	()	()	()	()	()	()	()	()	()

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。メインアリーナ、サブアリーナの稼働率は、バトミントンコート1面を基準として、時間区分において算出した。

4. トレーニングルーム・スタジオ利用者延べ人数

※下段()は昨年度

	登録月会員(一般)	登録月会員(シルバー)	トレーニング利用券(一般)	トレーニング利用券(シルバー)	共通券(一般)	共通券(シルバー)	スタジオ利用券(一般)	スタジオ利用券(シルバー)	合計
利用件数【件】	()	()	()	()	()	()	()	()	()

※体育館は平成28年7月9日より統計を開始した。

5. 支出状況 【単位 円】

平成28年度	収入額					支出額					
	計	利用料金収入	自主事業B収入	指定管理料	その他収入	施設協力金	計	施設運営管理費等	人件費	光熱水費	自主事業経費
金額											

6. 市の所管課による一次評価

配点	一次評価 点数

羽黒中央公園定期モニタリング調書の結果による。

7. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの 主な意見		

8. 指定管理者による自己評価

年度の 自己評価	
要望・苦情への 対応状況	

9. 市の所管課による二次評価

二次評価（4段階評価）の基準		
A	1.0	利用者のアンケート調査結果、指定管理者の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。
B	0.7	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	0.5	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点からほぼ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。
D	0.2	利用者のアンケート調査結果、指定管理者のセルフモニタリングの内容を含め、総合的観点から改善点が多く、標準に達しないと判断する。

【二次評価の根拠】

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「標準」（普通）
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※不可の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。

二次評価	配点	二次評価 点数
（一次評価・二次評価） 合計点数		
（一次評価・二次評価） 合計点数		