

指定管理者制度導入施設におけるモニタリングの実施

熊本県

人口：1,858,522 人

面積：7,404.83 km²

取組の概要

指定管理者による施設の適正な管理運営や施設利用者に対するサービスの維持向上を図るため、県において各種報告書の点検、実地調査に加え、利用者に対するアンケート調査を行う。

また、事業報告書が提出される平成 19 年度以降、モニタリングの本格的な運用を図るための指針を平成 18 年度中に策定する。

取組の紹介

1 取組の背景

- ・ 指定管理者制度を導入した公の施設の指定管理者による管理運営、公共サービスの提供に関し、適正かつ確実に履行されているかどうか監視し、必要な改善指導等を行う必要があった。
- ・ このため、指定管理者から定期的に報告される業務報告書等を点検したり、利用者サービス調査等を行うモニタリングを行うこととした。

2 取組の具体的内容

(1) 各種報告書の点検

- ・ 指定管理者から定期的に提出される業務報告書や、毎事業年度終了後に提出される事業報告書を点検し、実地調査等により確認を行う。
- ・ その結果を踏まえ、必要に応じ改善指導等を行う。
- ・ 現在、指定管理者から毎月又は数ヶ月毎に提出される業務報告書で、協定書や仕様書に定めた業務内容が適正に履行されているか確認をしている。

(2) 利用者サービス調査の実施

- ・ 指定管理者制度を導入した施設を、施設形態別に分類したうえで、調査方法（面談法・郵送法）別に調査票を作成し、アンケートを実施する。

【施設形態】 ホール、展示施設、イベント施設、住宅、その他室内（館管理等）、レクリエーション施設、公園、運動施設、マリナー

- ・ レクリエーション施設、公園、運動施設など県民が直接利用する施設では、利用者に面談方式で施設の管理状況や催事や展示内容等について調査し、劇場や産業展示場など事業者が施設を利用してイベント等を行う施設では、郵送方式で事業者に対する助言指導や職員の手続きの迅速さ等について調査を行う。
- ・ 指定管理者制度を本格導入した平成 18 年度は、制度導入 42 施設のうち 24 施設で上記方法によりアンケート調査を実施した。

(3) モニタリング実施に関する指針を策定

- ・ 各種報告書の点検や利用者サービス調査に加え、実地調査によるモニタリングの基本的な考え方や標準的な実施方法等について定めた指針を平成 18 年度中に策定する。

3 取組の効果

- ・ 施設の設置者である県が、利用者サービス調査等を継続的に実施し、適宜、改善指導等をしていくことで、サービス水準の維持・向上を図ることができる。
- ・ また、指針の中でモニタリング実施方法等を整理し、全庁的な取り組みを進めることで、各施設の監視水準を一定レベル以上に保つことが可能になると考えている。

4 取組中の課題・問題点

- ・ 施設の規模、種類等や指定管理者が行う業務内容が様々であるなかで、それに応じてアンケート調査票の内容や調査方法を整理していく必要があった。

5 住民の反応・評価

- ・ 利用者サービス調査や実地調査等の結果を踏まえ、指定管理者の管理運営について評価を行い、その結果については、ホームページ等で公開していく予定である。

6 今後の課題

- ・ モニタリングを継続的に行い、その結果等を分析していくなかで、施設ごとの課題や監視のポイントを整理し、次回選定時の募集方針等に活かしていく必要がある。

(参考) 当該取組内容の関連ホームページ

<http://www.pref.kumamoto.jp/project/fiscal/index.asp>

(「熊本県の行財政改革」のページ)

担当部署：行政経営課