

指定管理者への 指導・監査体制の確立

石川県 白山市

人口： 113,222人

面積： 755.17km²

担当部署：行政改革課

概要

平成18年4月1日より公の施設において指定管理者制度を導入し、指定管理者による施設の管理運営を行っており、現在、241施設において導入している。主な導入施設としては、市民温泉、観光宿泊施設、農林産物加工販売施設、体育施設、文化施設、コミュニティ施設等がある。

指導・監査体制として、市民へのサービスの向上を目的としてモニタリングの指針を定め、毎年2回定期的にモニタリングを実施し、評価結果をホームページ等で公表することや各事業年度の収支決算を比較して、各施設や指定管理者の状況などを分析し改善策等を検討している。

選定理由

(石川県コメント)

モニタリングの実施により、住民サービスが向上しているようであり、今後、他の団体でも、このような取組が行われることを期待している。

背景

本市は平成17年2月に1市2町5村が合併し誕生した。施設の状況として、旧5村においては、自然の中で入ることのできる露天風呂のある温泉施設や地域の特産品などを販売するための展示施設、また冬場の誘客の核となるスキー場などを建設し、観光振興による地域の活性化を行ってきたため、観光施設が多いことが特徴としてある。また、大規模な体育館なども旧市町村ごとにあり、体育施設やグラウンドなど多いことも特徴としてある。

これらの施設においては、利用者へのサービスの向上が特に重要なため、定期的なモニタリングを実施し、サービスの向上が図られているかをチェックする必要があるとともに、特に観光施設等においては公費負担を少なくするため、利用者を増やし、利用料収入を増加させるため、指定管理者への監査・指導体制を確立する必要があった。

具体的内容

「白山市指定管理者制度に関する基本方針」において、公の施設において指定管理者制度を導入するにあたり、導入する時の判断基準、指定管理者の募集・選考方法、モニタリング等を定めている。また、「指定管理者制度におけるモニタリングに関する指針」において、指定管理者・施設担当課がそれぞれ行うモニタリング方法を明記し、市ホームページで公表することを定めている。

指定管理者が実施するモニタリング

- ①業務遂行の記録・自己評価…日報等を作成し、日々の業務を点検するとともに月報を市へ報告する。
- ②利用者満足度調査の実施…利用者に対してアンケートの実施や利用者の直接意見を聞き、管理運営の改善を図る。
- ③次年度事業計画書の作成…今期の業務を点検・評価し、次年度の計画を作成し、サービス向上を図る。
- ④実績報告書の提出…当該事業年度の利用者数・決算・課題・問題点を事業年度終了後50日以内に市施設担当課へ提出する。

施設担当課が実施するモニタリング

- ①評価表による定期的なモニタリング…毎年10月に上半期、4～5月に下半期のモニタリングを実施する。
- ②モニタリング評価による改善指導…改善の必要な項目については「改善指導書」により指定管理者に改善を指導する。
- ③実績報告書の確認…指定管理者から提出される実績報告書を確認する。貸借対照表等も確認し、指定管理者の状況も確認。

- ④次年度事業計画書の確認…指定管理者から提出される次年度の計画を確認し、今年度よりサービスの向上を図る。
- ⑤随時の業務遂行状況の確認…提出される月報等を確認し、施設の現状を把握する。
- ⑥施設の現地確認…施設を随時確認し、利用者の状況や施設の状態を確認する。

行政改革課の責務

- ①モニタリング評価結果の公表…各施設のモニタリングの総合評価を市ホームページで公表する。
- ②実績報告書に基づく各施設の収支の分析…収支結果を取りまとめ、各施設の収支を分析する。
- ③モニタリング制度の周知・改善…モニタリング制度の随時改善を図るとともに、モニタリングの適正な実施を周知する。

【参考：指定管理者モニタリング表】

平成 年度() 指定管理者モニタリング評価表

施設名				
指定管理者				
住所	白山市	選定方法		
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日			
指定管理料	千円 (平成 年度現計予算額)			
評価担当課	部・支所	課	担当者名	
評価項目	評価する内容の詳細	評価結果	確認方法	備考
1 職員配置などの実施体制	仕様書・事業計画書どおりの人員配置がなされているか。			
	事業計画書に則した職員研修が実施されているか。			
	指定管理業務の全部、又は主たる業務を再委託していないか。(届出済みの業務委託部分は除く)			
2 施設、設備及び備品の維持管理の状況	仕様書等に基づき適正に維持管理業務が実施されているか。			
	整理整頓・清掃がなされており、植栽等についても美観を損なっていないか。			
	法定保守点検について、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されているか。			
	保守点検において、異常が認められた場合、また、修繕が必要な箇所が見つかった場合、適切な処置が実施されたか。			
3 サービス向上への取組状況	備品等に過不足がなく、適正に管理されているか。			
	ホームページなどで積極的に情報提供が行われているか。			
	特定の利用者を優遇したり、法令に基づく手続を経ることなく、利用を制限している事例はないか。			
4 防犯・防災対策への取組状況	利用者に対して満足度についての調査(アンケート・意見箱の設置等)を行ったか。			
	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。			
	緊急時の連絡体制は整っているか。 避難訓練等は実施されているか。			
5 個人情報保護の措置状況	リスクに応じた保険等に加入しているか。			
	個人情報は適正に管理されているか			
6 経理の執行管理状況	団体のその他の事業との区分を明確にし、適正に経理処理が実施されているか。			
	収支計画書と大きな隔たりはないか。ある場合は、その原因は何か。			
	定められた料金を適正に収受しているか。			
7 施設利用状況	前年同期と比較し、利用者数・施設稼働率等に著しい差異がないか。ある場合は、その原因は何か。			
8 市への報告体制の確保	月例報告・実績報告・その他必要な報告が適切に提出されているか。			
9 今後、検討・調整が必要な事項				
10 今後の管理方針				
総合評価>			

【参考：指定管理者モニタリング評価表・凡例】

指定管理者モニタリング評価表・凡例

○評価結果・凡例

凡例	内容	備考欄
S	高レベルで実施されており、高く評価できた。	高く評価できた事実を記述
A	適切に実施されており、問題がなかった(不適切な事実は確認されなかった)。	
B	概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分の確認されたが、既に改善済みである。	不適切な部分及び改善内容を記述
C	概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分の確認されたが、現在改善に向けた対応中で、近日中に改善される見込みである。	不適切な部分及び改善内容を記述
D	不適切な部分の確認されたため、改善を指示したが、未対応である	事実関係を詳細に記述
■	その他	具体的な事実を記述
—	該当なし	

○確認方法・凡例

凡例	内容
書類	指定管理者から提出された書類等により確認したもの
聞き取り	指定管理者(責任者等)から直接聞き取り調査を行い確認したもの
現地	市担当課職員が直接現地調査を行い確認したもの(従事者から直接聞き取りした場合を含む)
アンケート	利用者アンケートにより確認したもの
その他	備考欄に、具体的な方法を記述

○総合評価・凡例

凡例	内容	備考
A	適切に運営されており、評価できる。	・評価結果に1つでもC・Dがあった場合は、総合評価はB以下であること。
B	概ね適切に運営されている。	
C	概ね適切に運営されていたが、一部に不適切な部分の確認された。	
D	適切な運営がされておらず、指定取り消しを含む検討が必要。	

取組中の課題・問題点

評価結果をS・A・B・C・Dとするなど評価基準については規定しているが、モニタリングを実施する職員あるいは指定管理者の担当者の説明等によって、評価結果が違う場合もある。(毎年度の人事異動後、評価結果が違うことがある。)

そのため、概ね適正な評価になっているが、客観的な評価になっていないのが現状である。今後は、客観的な評価ができるような体制・実施方法を検討するとともに、より明確な評価基準の見直しについても必要であると考えている。

工夫点

モニタリングは文章でのみ評価するだけでなく、評価結果について、「S・A・B・C・D」と統一かつ客観的な基準に基づき、評価を行っている。

効果

ガソリン価格の高騰や能登半島地震などの影響により、主に観光施設において利用者や収支が伸びていないが、一部の施設において、指定管理者が利用者の要望にこたえサービスの改善に努め、利用者の増加につながっている施設もある。

また、各担当課においても、施設の現状や課題、今後の管理方針を指定管理者と共有し、施設の改善を図ることができる体制が整っている。

住民（職員）の反応・評価

利用者のアンケートの結果から、例えば値上げをしないしてほしいことや定休日を減らしてほしい等の要望があり、指定管理者もその要望を取り入れられないか検討し改善に努めている。

しかし、最近では原油価格の高騰もあり、燃料費等の経費も増えていることからすべての要望にこたえられることはできない状況にある。

また、モニタリングを実施する担当課の職員としては、一定の評価表にもとづき指定管理者の管理運営状況ができるという良い点はあるものの、基準があいまいであり、実施しにくい点もあるという意見も出ている。

指定管理者制度を所管する行政改革課としては、より明確なモニタリングが実施できるよう評価表等の改善等を検討していくこととしている。

フォローアップ

本年度より、庁内に「公共施設のあり方検討委員会」を設置し、主に観光施設や体育施設を中心に、統廃合も含めて公共施設をどのように活用していくかという方針を検討している。この方針については、外部の方々も委員となった委員会においても検討を行い、方針を決定していくこととしている。

公共施設のあり方を庁内全体で議論することにより施設の活性化策もいろいろ出ている。次の指定管理期間の更新時である平成23年度までに公共施設のあり方の結論を出していきたいと考えている。

今後の課題

- ・ モニタリングの実施により、より一層のサービスの向上や収支の改善が図られるよう、確実に実施できる体制の確立と客観的に評価できる基準あるいは実施方法を考える必要がある。
- ・ 指定管理者に全てを任せるのではなく、市担当課と指定管理者が連携し、利用者へのサービスの向上に取り組んでいかなければならないと考えている。
- ・ 年度ごとのモニタリング評価や収支分析の結果を踏まえて、指定期間中の総合評価を確立し、次期更新の際に反映できるように考えている。

今後取り組む自治体に向けた助言

モニタリングは指定管理者の管理運営状況を客観的に評価することが大切であるとともに、市担当課と指定管理者が各施設の現状や課題を共有し、今後の方針を決めていくことも重要である。指定管理者の情報を市の施策や事業に活用していくことがモニタリングを実施する目的だと考えている。

アドレス

http://www.city.hakusan.ishikawa.jp/soumubu/gyouseikaikaku/shiteikanrisha_top.jsp