

客観性の高いモニタリングと 施設管理のPDCAサイクル

埼玉県 宮代町

人口：33,153人

面積：15.95km²

担当部署：総務政策課公共改革担当

概要

指定管理者制度導入施設において、指定管理者によって提供されたサービスが、仕様書で定められた水準を充足しているかのモニタリングを実施することは、施設設置者である自治体に課せられた責務である。

このようなことから、当町では、モニタリング実施要領とモニタリング記載要領を作成し、モニタリングを年間の施設管理のPDCAサイクルに位置付けるとともに、モニタリングの客観性を高めるための取り組みを行った。

選定理由

(埼玉県コメント)

詳細なモニタリングの基準を設けることにより、指定管理者制度を導入した全ての施設で効果の高いモニタリングが実施され、指定管理者制度導入前のサービス水準を確保し、モニタリングシステムと施設管理のPDCAサイクルを結びつけることにより、更に業務の改善や、評価すべき事項が翌年度の事業計画に反映されているため。

背景

平成 18 年度の指定管理者制度導入後のモニタリングは施設担当ごとに行われていたが、平成 19 年度から庁内で統一の方法によるモニタリングを試行的に実施した。試行期間中のモニタリングでは以下のような課題があったため、改善し、平成 20 年度から本実施とした。

- ・ モニタリングの評価結果を次年度の指定管理者の業務に反映する仕組みづくり。
- ・ 評価基準の明確化。
- ・ 指定管理者制度を導入した施設の管理状況、制度導入の効果や検討すべき事項を市民・議会に分かりやすく説明する。

具体的内容

1. モニタリングを①年度事業計画書の作成、②期中モニタリングの実施、③期末モニタリングの実施により構成し、モニタリングシステムと施設管理のP D C Aサイクルを結びつけた。

①年度事業計画書の作成

事業計画書は、期末モニタリングを実施する際の拠り所にもなるものである。また、その期末モニタリングの結果（改善事項）を翌年度の事業計画書に反映させ、年度を越えたP D C Aサイクルを機能させる。

②期中モニタリングの実施

指定管理者から提出される日報や月報を基本に、これと合わせて行う連絡調整や現場確認等によって、業務内容の把握、必要な改善指示を行うもの。

③期末モニタリング

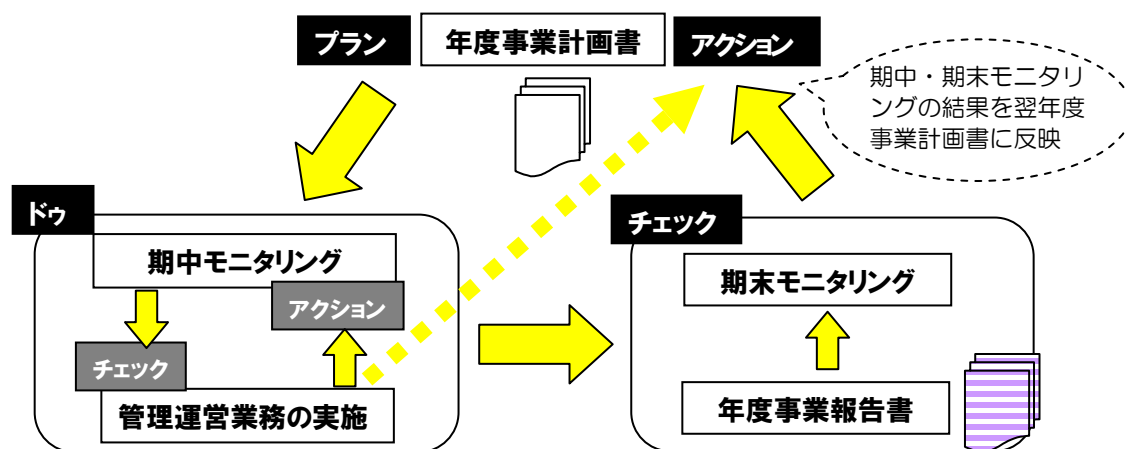
年度全体の業務の評価すべき事項、改善すべき事項を期末モニタリングにおいて具体的に記述し、町と指定管理者双方が確認の上、翌年度の事業計画に発展的に結びつけていく。

町は、指定管理者に、民のノウハウを活かした自主事業の実施による魅力ある施設づくりを期待していることから、自主事業の実施が少なかった施設については、指定管理者と協議の上、新たな自主事業の実施を翌年度の事業計画書に位置づけてもらった。

具体例として、「いきがい活動センター」では平成 20 年度の実施事業に対して、参加者が少なく中止となった事業もあったため、平成 21 年度は地域住民との交流を進め、センターの認知度を高めるため、「いきがい活動センター祭り」を実施した。

【参考：モニタリングシステムのイメージ】

年間のモニタリングシステム(PDCAサイクル)のイメージ



2. モニタリング評価表・評価基準の見直し

評価項目の設定については、指定管理者選定時の町の業務要求水準書、提案要求書との整合性を図った。

評価基準は、業務要求水準書及び町と指定管理者との協議の上で作成する事業計画書に定められた内容が実施されたかどうかを基準とし、数値化が可能な評価項目については数値で評価基準を示した。例えば、施設の管理運営に関しては、事業計画書で設定された施設稼働率、利用人数、収入額等の目標の達成状況を事業報告書で確認し、目標値の80%~120%の範囲で達成されていればB（適正）、それ以上はA（優良）、以下はC（改善）と評価の基準を設けた。

【参考：＜抜粋＞モニタリング記載要領（平成21年5月）】

項目	記載要領（確認方法、評価基準）
施設の管理運営・事業 ○仕様書・事業計画書に基づく事業（施設の貸出業務等の各種業務）が適切に実施されているか ○事業計画書で設定された目標値（利用者数、施設稼働率、収入額等）が達成されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・年度事業報告書で確認（年度事業計画書と照合） ・目標値の80%~120%の範囲はB評価 ・それ以上の場合A評価、以下の場合C評価 ・目標値以下であっても、やむを得ないと思われる事情（理由）がある場合は考慮する ・複数の目標値がある場合、総合的に判断 ・目標値が設定されていない場合は、重点事項として目標に掲げた事項などの実施状況を総合的に判断する
利用者の公平確保 ○施設の貸し出しや事業への参加、申し込みの手続きが公平に行われているか ○利用料、使用料が適切に徴収されているか ○減免の申請手続きが適正に処理されているか	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料、利用料の徴収率、減免関連の書類を確認 ・適正（徴収率98%以上）であればB評価 ・問題がある場合はC評価 ・基本的にA評価は想定していない

<p>個人情報の管理</p> <p>○町個人情報保護条例及び施行規則に沿った規定を備え、職員に周知しているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・規定等の存在、その実施状況を書類等で確認 ・職員への周知の状況（方法）をヒアリング等で確認 ・適正であればB評価 ・問題があった場合はC評価 ・基本的にA評価は想定していない
<p>利用者ニーズの把握・反映</p> <p>○利用者の意見や要望等を把握する取り組みを行っているか</p> <p>○利用者からの意見や要望等を町に報告するとともに、可能なものは管理運営に反映しているか</p> <p>○その他、地域との交流、利用者サービス向上に積極的に取り組んでいるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見や要望を把握する取り組みの実施記録を確認 ・意見や要望への対応の記録を確認 ・適正（一定の取り組みを実施し、対応も適切）であればB評価 ・問題があった場合はC評価 ・利用者ニーズの把握と反映、地域との交流（イベントへの参加等）に積極的に取り組んでいるなど一定の評価を行うに値する場合はA評価もあり
<p>自主事業の実施</p> <p>○当該年度の事業計画書に基づく自主事業が適切に実施されているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年度事業報告書（自主事業の実施報告書等）を確認 ・事業計画書のとおり（回数、内容）実施されていればB評価以上 ・事業計画書の内容以下であった場合はC評価 ・指定管理者の特性が十分に活用された内容であり、施設効用の発揮、利用者数の増加に結びついているなど一定の評価を行うに値する場合はA評価もあり ・自主事業の実施が仕様書、事業計画書に位置づけられていない施設は該当なし（記入不要）
<p>経費節減</p> <p>○提案書等に基づく経費節減プランが実施されているか</p> <p>○清掃、警備、保守点検、修繕等の業務の再委託が適切な水準・内容かつ最小の経費で実施されるように工夫されているか</p> <p>○その他、経費縮減の取り組みがなされその効果があったか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書、事業報告書、再委託や修繕の記録等により確認 ・事業計画書に記載された経費削減プランが実施されていること（ある場合）、再委託が適正な方法、経費で実施されていればB評価 ・問題がある場合はC評価 ・計画に位置つけた経費節減の効果が著しかった場合、又はそれ以外に経費を軽減するための具体的な取り組みが積極的に実施されその効果が認められる場合はA評価もあり
<p>利用者への情報提供</p> <p>○施設の利用に関する情報や手続きは、市民にとって分かりやすいものになっているか</p> <p>○ホームページや施設だより等の取り組みを行っているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・現場確認やホームページ等の実施事実で確認 ・特に問題がなければB評価 ・現場に問題がある、又は事業計画に記載された事項（ホームページ作成等）が実施されていない場合はC評価 ・ホームページへの情報の更新が頻繁に行われるなど、市民への情報の提供や施設利用のわかりやすさ向上に積極的に取り組んでいるなど一定の評価を行うに値する場合はA評価もあり

3. モニタリング結果の公開

モニタリング結果を広報、町情報公開コーナー（市民活動スペース）、町ホームページで公開し、指定管理者制度による施設管理の透明性を確保している。

取組中の課題・問題点

モニタリングの客観性を高めるための方策として、第三者機関による評価を検討したが、費用や効果を考慮し、行政内部で評価を行うこととした。

工夫点

- ① 客観性の高いモニタリングを行うために、評価基準を可能な範囲で数値で示した。
- ② 毎月の管理運営状況やモニタリング結果をデータベースで管理できるようにし、担当者が日常の施設運営を把握しやすくするとともに、組織内で施設運営の状況をパソコン上で共有できるようにした。
- ③ 評価規準や判断基準、評価方法等について職員の共通理解と評価能力の向上を図るため、施設担当者を対象に、モニタリング評価方法の説明会を実施した。
- ④ 指定管理者制度による施設管理の透明性を確保するとともに、制度導入（その団体が指定管理していること）の効果等を市民にアピールする機会として、モニタリング結果を広報紙、インターネット上で市民に公表している。
- ⑤ 指定管理者候補者選定時の評価項目をモニタリング項目に整合させたことで、選定を管理運営のPDCAサイクルの一部に組み込んだ。

効果

- ① モニタリング結果の公表により、モニタリングの透明性が確保された。
- ② 期中・期末モニタリングの結果を施設運営の改善や翌年度の事業計画書に反映することができた。

住民（職員）の反応・評価

職員からは、モニタリング実施要領、記載要領が作成されたことにより、モニタリングがしやすくなった、また、評価すべき事項や改善すべき事項を町と指定管理者双方が共有することができるようになったとの意見が寄せられている。

フォローアップ

施設担当者とモニタリングシステムを統括している公共改革担当で定期的に連絡会を持ち、モニタリングシステムやモニタリング方法の改善、見直しを行っていく。

今後の課題

指定管理者による施設管理のPDCAサイクルとして有効に機能させていくことを基本に、以下の視点で改善、見直しを図っていく予定である。

- ・ 評価の客観性の確保（向上）
- ・ 市民のわかりやすさ、評価者の記入のしやすさの向上
- ・ 利用者満足度の把握とモニタリングへの反映
- ・ 更新時選定の際の指定管理者のインセンティブになるモニタリングのあり方の研究

今後取り組む自治体に向けた助言

モニタリングの客観性を高めるだけでなく、モニタリングに係るコストや職員の負担等も考慮し、一律に他自治体の仕組みを取り入れるのではなく、人口規模や施設規模など自治体ごとの実情に合わせたモニタリングシステムをつくるのが大切だと考える。

アドレス

<http://www.town.miyashiro.saitama.jp/WWW/siteikan.nsf>