

老人福祉センターにおける指定管理者モニタリング(実施状況点検及び評価) について(指針)

指定管理者制度導入施設である老人福祉センターにおける指定管理者モニタリング(実施状況点検及び評価)について、下記のとおり指針を定める。

1 定義

モニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、条例、協定書、仕様書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているかどうか、指定管理者によって提供されるサービスの水準が市の要求水準を満たしているかどうか等について、指定管理業務の実施状況を点検し、その評価を行うことである。

2 目的

モニタリングの目的は、その実施結果を踏まえて、指定管理者に対し指導、助言を行うことで、業務の改善を促すとともに、次回の指定に向けて、公募条件、管理手法等の見直しを行い、計画・実施・評価・改善のマネジメントサイクルにより、公の施設の効果的、効率的な運用を図ることで、市民サービスの向上を図るものである。

3 モニタリングの視点及び評価項目

(1) 指定管理者が適切に業務を履行しているか【履行確認】

(各項目10点、合計40点)

- ・施設の運営
- ・施設等の維持管理
- ・事業の実施
- ・その他(各種報告等、本市への協力、地域等との連携、地場中小企業の活用等)

(2) 指定管理者が質の高いサービスを提供しているか【実施内容確認】

(各項目10点、合計50点)

- ・施設の利用状況
- ・事業の実施状況 ①教室事業・相談事業・その他の事業に関する取り組み
②健康づくり、就業・創業支援に関する取り組み
③高齢者の社会参加の拠点としての取り組み
- ・利用者満足度

(3) 経済的・効率的な施設運営を実施しているか【状況確認】 (10点)

(4) その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取り組み等(加点事項)や、指定管理業務における不適切な行為(減点事項)があったか

4 モニタリングにおける評価の主体と対象

評価する主体は、公の施設(老人福祉センター)を設置し指定管理者を選任している市(福祉局事業所管課)が行い、全ての老人福祉センターを対象として施設ごとに実施するものとする。

5 評価の種類

(1) 年度ごとの評価(年度評価)

指定管理期間中の各年度終了後に履行状況の確認等を行う評価

(ア) 年度評価の実施時期

各年度終了後、指定管理者からの事業報告書(毎年度終了後に指定管理者から提出される報告書: 地方自治法第 244 条の2 第 7 項)の提出後に実施

(イ) 年度評価の方法・内容

原則として下記①～⑥により、別添「評価シート」により、評価項目ごとに点数化し、必要に応じて市の評価・所見を添える。評価後に、指定管理者に通知するとともに市ホームページで公表する。過去2年間の結果を公表することとし、公表期間は評価年度の翌々年度末までとする。

- ① 当該年度の事業計画書、月次報告書及び事業報告書の内容について、基本協定書及び実施協定書の内容との比較・検収により、業務が計画に基づき、適正に履行されたかの確認による評価
- ② 実地調査の結果からの評価(モニタリングシート、労働条件モニタリング)
- ③ 年度終了後に実施する指定管理者の自己評価結果からの評価
- ④ 市民(利用者)からの意見・要望・苦情の内容とその対応状況についての評価
- ⑤ 指定管理者が実施する「市民(利用者)へのアンケート調査」や「市民(利用者)の満足度調査」を通して市民(利用者)から得た意見等の結果からの評価
- ⑥ 指定管理業務に係る収支・経理面の評価及び指定管理者の財務状況の評価(財務モニタリング)

(2) 指定期間を通しての評価(総合評価)

この評価は、指定管理者制度導入施設について指定期間を通して総合的に行う評価である。

(ア) 総合評価の実施時期

原則として、指定管理者の指定期間が満了する年度の7月末日現在で実施する。

(イ) 総合評価の観点

- ① 履行確認(年度別)
- ② 指定管理者の持つ専門性・経験・実績などを活かした事業の実施状況
- ③ 市民(利用者)サービスの向上の有無
- ④ その他: 施設の目的・性格及び地域性に応じた施設ごとの視点からの評価

(ウ) 総合評価の方法

別に定める「総合評価シート」に従って、評価項目ごとに点数化したものに、市の評価・所見を添えたものを総合評価とする。

なお、点数化においては、別途定めた「総合評価シートの評価点採点基準」に基づき行う。

(エ) 総合評価の取扱い

評価結果については次のとおり活用を図る。

- ① 施設の管理運営に係る課題解決における活用

施設の設置目的に沿った効果的・効率的な管理運営、市民サービスの向上とニーズ

を反映した施設の管理運営のあり方 など

②今後の指定管理者制度の運用の検討資料

(オ) 評価結果の公表等

評価結果については、指定管理者に通知するとともに市ホームページ等で公表する。ホームページでの公表は、おおむね 1 年間とする。

【事務事業評価のシステムフロー】

