

指定管理施設における業務の評価 (モニタリング評価) の手引き

令和2年4月 策定

令和6年10月 第4次改訂

尼崎市

内容

I	モニタリング評価の意義	3
1	実施根拠	3
2	意義	3
3	これまでのモニタリング評価の変遷	3
II	モニタリング評価の手順	4
1	モニタリング評価の流れ	4
2	評価表の記載事項① 施設概要（左側上部）	5
3	評価表の記載事項② 指定期間全体を通じての目標・実績（左側上部）	5
4	評価表の記載事項③ 有効性	6
5	評価表の記載事項④ 効率性①	7
6	評価表の記載事項⑤ 効率性②	8
7	評価表の記載事項⑥ 効率性③	9
8	評価表の記載事項⑦ 適正性（法令遵守）	10
9	評価表の記載事項⑧ 適正性（施設の経営状況）	11
10	評価表の記載事項⑨ 適正性（危機管理）	13
11	評価表の記載事項⑩ 適正性（履行状況）	13
12	評価表の記載事項⑪ パートナーシップ	13
13	日々のモニタリングについて	15

別紙 モニタリング評価表

I モニタリング評価の意義

1 実施根拠

指定管理者制度は、団体に指定という行政処分について議決を経て行うことで、利用許可等の権力業務を行わせるものであり、指定管理者の業務状況についてはより厳格に確認を行う必要があります。

地方自治法においては、市は適正な管理運営を確保するため、①毎年度終了後に事業報告書を提出させなければならないこと、②管理運営の業務又は経理の状況に関して報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示を行うことができるとされています。

本市においても、尼崎市指定管理者制度運用ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）において①年度及び例月事業報告書の提出、実地等による調査等を行うことを定めているほか、②これらの報告及び調査等の結果を受けてモニタリング評価を実施するとともに、③市はその結果を踏まえて是正・指示を行うこととしています。

2 意義

本市では、令和2年度からパートナーシップを基調とした制度運用を行っています。効果的・効率的で、適正な施設の維持管理運営を行うに当たっては、市と指定管理者とのパートナーシップが重要です。

そのため、モニタリング評価においても、市と指定管理者とが施設目標や毎年度の目標を協議して定め、振り返りに当たっては双方の視点を明確にするなど、協働の視点を取り入れた評価を行っています。

本市の指定管理者モニタリング評価は、市と指定管理者とが共通目標に共に取り組み、共に振り返りを行うことで、充実したPDCAサイクルを確保し、より良い施設維持管理運営、市民サービスの向上を図っていくものです。

3 これまでのモニタリング評価の変遷

本市のモニタリング評価は、平成22年の導入後、適宜改善を図りながら実施してきました。令和2年度決算分からは、パートナーシップを重視し、協議を基調とした評価を行うこととしました。

令和4年度決算分からは、令和2年度の改善点に、施設に応じた評価と客観性の高い評価との両立や、より適正な施設維持管理の確保に向けた工夫を追加し、改善を行いました。今後も、毎年度の評価結果を踏まえながら、随時改善を図っていきます。

II モニタリング評価の手順

1 モニタリング評価の流れ

実施項目	指定初年度						指定2年目				
	3	4	5-12	1	2	3	4	5	6	7	8
目標設定（指定期間全体・初年度分）											
実地調査、アンケート調査、例月報告、 随時又は定期の報告・連絡・相談、是正指示等											
中間評価											
中間評価を踏まえた年度協定の検討、作成、締結											
翌年度分モニタリング評価表（目標欄）の設定											
年度事業報告書の提出											
最終評価											
モニタリング評価表の公表											
選定委員であった者への評価結果のフィードバック											

(1) 指定期間開始時の目標設定

市と指定管理者は、指定期間開始後速やかに（概ね1カ月程度を目安）、指定期間全体を通じての目標や、各評価項目の目標を設定してください。（2年目以降は、前年度の中間評価の際に目標を設定します。（3参照））実地調査や利用者アンケートの実施時期、内容等、目標（指標）の測定方法についても共有してください。

(2) 日々のモニタリング（P15 参照）

適正で効果的・効率的な施設維持管理運営を確保するためには、普段からの報告・連絡・相談や協議が重要です。

実地調査やアンケート調査の実施は勿論、例月報告の確認の機会などを捉えて、積極的にコミュニケーションをとり、問題の早期発見などにつなげてください。

(3) 当年度の振り返りと翌年度の目標設定（中間評価）

翌年度の年度協定を締結するに当たっては、モニタリング評価（中間評価）の機会を活用し、当年度の振り返りを行うとともに、翌年度の目標設定を行ってください。これを踏まえて、必要に応じて翌年度の年度協定に反映の上、締結してください。

(4) 年度事業報告書の提出、最終評価

当該年度の業務完了後、速やかに年度事業報告書を提出します。市所管課は、当該報告書や普段の実地調査、アンケート結果などを踏まえて、最終評価を行います。

可能であれば、年度事業報告書や収支報告書の内容について直接説明を受けるなど、施設所管課は報告内容を十分に理解の上、最終評価に向けて指定管理者との協議を行ってください。なお、最終評価結果は、本市ホームページにおいて公表します。

(5) 選定委員であった者への評価結果のフィードバック（公募施設のみ）

当該指定期間の指定管理者を選定した当時の委員に対し、評価表やその他必要資料をデータ等によって報告し、委員の任意の下で意見を聴取してください。聴取した意見は内容に応じて指定管理者と共有し、その後の業務に活かしてください。

4 評価表の記載事項③ 有効性

3 市と指定管理者が年度当初に共有した目標及び達成状況等の評価

有効性	施設目標の達成に向けた取組 指定事業の効果的な実施、自主的な取組の実施)											
	今年度の取組方針や目標 前年度末又は指定初年度当初に協議し決定)											
	○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○											
	実施結果											
	○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○。(指標①)											
	(参考) 有効性に関する指標の設定及びその状況											
	指標①：例)各講座に係る利用者満足度 単位：%)											
	年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
	目標	-	-	-	-	-	80%	85%	90%	90%	90%	90%
	実績	80%	75%	77%	82%	75%	60%	84%				
達成度	-	-	-	-	-	75%	99%					
評価	-	-	-	-	-	×	○					
指標②：○○任意で設定する項目) 単位：○○)												
年度	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	
目標	-	-	-	-	-	80%	85%	90%	90%	90%	90%	
実績	80%	75%	77%	82%	75%	90%	60%					
達成度	-	-	-	-	-	113%	71%					
評価	-	-	-	-	-	◎	△					
◎目標を大きく上回った/上限値に近い実績で推移している、○目標を(概ね)達成した、△目標未達(事情あり)、×目標未達(事情なし)												

この欄では、1(2)や2で設定した施設全体の目標に対して、管理業務や自主事業など個々の業務を通じた一年間の達成目標の設定及び振り返りを行います。

施設に応じた評価を行うため、段階別評価ではなく自由記載による評価としつつ、評価の客観性を高めるため、有効性に関する指標の達成状況を記載します。

- (1) 「今年度の取組方針や目標」、「有効性に関する指標の設定及びその状況」(目標値)
ア 施設全体の目標を踏まえた、今年度の目標を設定します。

イ 指標は①・②ともに施設の性質を問わず、全施設で次のように設定します。なお、過去から継続的に記録している指標では、目標値が妥当であるとわかるよう、直近5年間の実績値を記載します。

<指標①>

アンケート等による利用者満足度(接遇や清掃等施設に応じた項目)を設定します。ただし、十分な数のアンケートを取れないなどの場合は利用率を可とします。

<指標②>

施設に応じて任意の項目(定量評価できるもの)を設定します。(例)講座の満足度、講座の参加率、苦情件数、利用者の認知度ほか

- (2) 「実施結果」、「有効性に関する指標の設定及びその状況」(実績、進捗度、評価)
ア 実施結果欄は、上記(1)の目標に対する実施結果を記載します。記載は具体的な事例や、可能な限り参考指標の達成状況を踏まえて行うなど、評価の客観性の向上を図ってください。また、次年度の方針又は指定期間中の総括も記載してください。

イ 指標の「評価」欄は、目標の達成度を踏まえ◎、○、△、×で評価をします。

評価	基準
◎	目標を大きく上回った/上限値に近い実績で推移している ^{※1}
○	目標を(概ね)達成した
△	目標を達成できなかった。ただし、特別な事情があった ^{※2}
×	特別な事情もなく、目標を達成できなかった

※1 具体的に何%上回れば◎とするかに全庁的な基準は設けません。また、上限値は現実的に可能な範囲のものとし、必ずしも「100%」を上限とする必要はありません。

※2 「特別な事情」とは、指定管理者の責めに帰さないものを言います。

5 評価表の記載事項④ 効率性①

効 率 性	①決められた指定管理料内で、市民サービスが維持・向上されているか	
	今年度の取組方針や目標 前年度末又は指定初年度当初に協議し決定)	
	前年度の利用実績を踏まえてより効率的な人員配置を行うことで、突発的な修繕対応件数の増加を図っていく。	
	実施結果及び評価	◎
繁忙期・閑散期に合わせた人員配置や、各修繕の見積もり合わせの徹底など、提案時より 大幅 に効率的な運営を行い、 <u>全ての突発修繕に対応するなど、提案時よりも大幅な経費削減と市民サービス向上を達成した。</u>		
市民サービスが、◎大幅に向上した、○維持・向上した、△低下した（特別な事情あり）、×低下した（事情なし）		

この項目では、管理業務を効率的に行うことによって、当初の予定以上に管理業務の充実を図り、市民サービスを維持・向上させることができたかを評価します。

なお、完全利用料金制を採用する施設では、評価項目の名称を「効率的な施設の維持管理運営により、市民サービスが維持・向上されているか」としてください。

(1) 「今年度の取組方針や目標」

市と指定管理者は、当初の業務計画を遂行することは勿論、より一層の市民サービスの向上を図ることについても積極的に検討の上、目標設定をしてください。

(2) 「実施結果及び評価」

評価は、市民サービス等を向上させた程度によって◎、○、△、×の4段階評価を行うとともに、自由記載によって評価を行います。評価の基準と自由記載の文例は、下表を参照してください。

自由記載においては、工夫した内容や、市民サービス等がどうなったかを具体的に記載し、評価の客観性の向上を図ってください。また、次年度の方針又は指定期間中の総括も記載してください。

評価	基準及び文例
◎	効率性と市民サービスが大幅に向上した (文例) ~ (効率化において工夫したこと) によって、提案時より 大幅 に効率的な運営を行い、… (向上した市民サービス等の内容) など、 大幅に 市民サービスの向上を達成した。
○	効率性と市民サービスが向上（又は維持）した (文例) ~ (効率化において工夫したこと) によって、コロナ禍の中にあつて、… (向上した市民サービス等の内容) など、市民サービスを維持した。
△	市民サービスが低下した。ただし、特別な事情があった* (文例) ~ (効率化において工夫したこと) によって、効率的な運営に努めたものの、… (特別な事情) の影響もあつて、市民サービスが低下した。
×	特別な事情もなく、市民サービスが低下した (文例) 業務計画のとおり効率化が図られず、市民サービスの低下があつたことから、指導し、是正の要求を行った。

※「特別な事情」とは、指定管理者の責めに帰さないものを言います。

6 評価表の記載事項⑤ 効率性②

効 率 性	②効率性と環境に配慮した施設管理とを両立できているか 今年度の取組方針や目標 前年度末又は指定初年度当初に協議し決定)	
	物品を購入する際には、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に準拠し、適合する環境負荷の少ない商品を購入すること(グリーン購入)を検討する。また、不要な電気の消灯等に努めていく。	
	実施結果及び評価 積極的にグリーン購入を行うとともに、コピー用紙は裏面再利用を徹底し、使用量を3分の2程度に抑えるなど、エコオフィスづくり指針に基づく取組を半数以上の項目で実施し、 <u>効率的な運営と環境への配慮を両立している。</u>	◎
◎高水準で両立している、○両立している、△両立しているとまではいえない、×環境への配慮が不足している		

この項目では、効率性の追求と相反しがちである環境配慮について、効率性の向上との両立を確保しているかを評価します。

本市では、市の事務事業に伴う環境への負荷を継続的に低減させるため、職員一人ひとりが取り組むべき環境配慮の方法などをまとめたものとして「エコオフィスづくり指針」を定めており、これを活用した評価を行います。

(1) 「今年度の取組方針や目標」

エコオフィスづくり指針に掲げる各取組項目に準じた内容で、各施設の特性に応じて、また、下記評価基準を踏まえて設定してください。

(2) 「実施結果及び評価」

評価は、次の基準によって◎、○、△、×の4段階評価を行うとともに、自由記載によって評価を行います。評価の基準と自由記載の文例は、下表を参照してください。

自由記載においては、取組内容や成果を具体的に記載し、評価の客観性の向上を図ってください。また、次年度の方針又は指定期間中の総括も記載してください。

評価	基準及び文例
◎	<p>高水準で両立している ⇒<u>グリーン購入を含む多数の取組を行い、効率性①の評価が◎又は○</u></p> <p>文例：(具体的な取組内容) など、<u>グリーン購入を含む多数の取組を行い、(取組の成果の具体例) など、効率的な運営と環境への配慮を高水準で両立した。</u></p>
○	<p>両立している ⇒多数の取組を行い、効率性①の評価が◎又は○</p> <p>文例：(具体的な取組内容) など、<u>多数の取組を行い、(取組の成果の具体例) など、効率的な運営と環境への配慮を両立した。</u></p>
△	<p>両立しているとまではいえない ⇒取組を行っているが、効率性①の評価が△又は×</p> <p>文例：(具体的な取組内容) などの取組を行い、(取組の成果の具体例) など環境への配慮に努めた。</p>
×	<p>環境への配慮が不足している ⇒取組を行っていない/ほとんど行っていない</p> <p>文例：環境配慮の取組を行っていなかった。</p>

(参考) 「エコオフィスづくり指針」(令和5年3月改訂)に掲げる取組項目一覧

照明編	お昼休みは可能な限り消灯する
	使用していない場所の消灯を徹底する
	残業時は職員のいる箇所のみ点灯する
	照明の間引きを行う
空調編	室温は夏季28度、冬季19度になるように設定する
	ブラインドやカーテン、遮光フィルムを活用し、冷気や暖気を逃さない
	夏季は軽装、冬季は重ね着など、衣服による温度調整を行う
OA機器編	ディスプレイの照度を下げる
	離席の際はスリープモードにする
	退庁時はOA機器などの主電源を切る
	使用頻度の低い機器はコンセントを抜いておく
省エネ行動	可能な範囲での公共交通機関、自転車を利用し、自動車を使用しない
	同一方向への相乗りを励行する
	エコドライブを推進する
	エレベーターの利用を控える
コピー用紙編	定時退庁日を徹底する
	2in1印刷など、印刷枚数が少なくなるようなレイアウトにする
	ペーパーレス化を推進する
	ミスプリントを防止する
ごみ編	両面コピー、裏紙利用を徹底する
	コピー機周辺に裏面の利用可能なミスコピー紙の回収・保管ボックスを設置する
	資源物(缶・ビン・ペットボトル)を分別する
	プリンター等のトナーカートリッジを回収、再利用する
	マイボトル、マイコップを持参し、なるべく使い捨て容器の使用を減らす
グリーン購入編	簡易包装の物品を選択する
	古紙の分別回収を徹底する
	マイバッグを使用し、レジ袋の使用を控える
グリーン購入編	国の「環境物品等の調達に関する基本方針」に準拠し、適合する環境負荷の少ない商品を購入する

7 評価表の記載事項⑤ 効率性②

(参考) 経費の状況(単位:円)								
効率性	収入				支出			
	項目	予算額	決算額	差引	項目	予算額	決算額	差引
	指定管理料	20,000,000	20,000,000	0	人件費	5,000,000	6,810,000	-1,810,000
					事業費	10,000,000	8,426,500	1,573,500
					施設維持管理運営費	4,000,000	3,295,000	705,000
					その他	1,000,000	942,300	57,700
	収入計		20,000,000	0	支出計	20,000,000	19,473,800	526,200

効率性に係る評価の参考資料として、経費の状況を記載します。年度事業報告書に添付される収支報告書の内容を踏まえて記載してください。なお、ここでは指定管理料(利用料金制を採用する施設においては利用料収入)の収支のみを記載するものとします。

8 評価表の記載事項⑥ 適正性（法令遵守）

法令遵守		
適正性	施設の管理運営や設備点検、訓練等を適正に行っているか	適正/要改善
	貸与備品等について台帳を整備し、適切に管理しているか	適正/要改善
	公文書管理条例の趣旨に則り、文書を管理しているか。協議録等、必要な文書を作成しているか	適正/要改善
	個人情報の保護に関する法律等や情報公開に係るルールを遵守しているか	適正/要改善
	公共調達基本条例、暴力団排除条例、その他の法令は遵守されているか	適正/要改善

この項目では、施設維持管理運営に当たって遵守すべき法令を守り、適正に管理業務を行っているかを確認します。項目内容の変更は不可とします。

市と指定管理者は、あらかじめ十分な協議を行い、互いの役割及び責任の分担を明確にするとともに、遵守すべき事項に認識漏れがないかよく確認してください。

(1) 評価基準

下表も参考に、項目ごとに関連する法令等の遵守状況を確認し、総合的に評価してください。(指定管理者が遵守すべき事項についてのみ、評価を行ってください。)

関係部局によるチェックの仕組みがあるものは、当該仕組みを通じて得た結果を踏まえてください。(評価対象年度に係るもので、モニタリング評価を行う時点でわかる範囲で可) 施設によって、下表の他に遵守が必要な法令等もあるため、十分留意してください。(特定建築物やプールの有無、飲食店の有無など)

施設の管理運営や設備点検、訓練等を適正に行っているか
公共施設保全マニュアル（点検編）等 建築基準法、電気事業法等に基づく点検の遵守状況について確認を行うマニュアル
尼崎市環境マネジメントシステム 同マネジメントシステムに基づき、環境関連法令等に関する事項を管理・把握するもの
消防法令や尼崎市火災予防条例、施設ごとの消防計画等 消防法令、条例の遵守及び防火管理者が必要な施設では消防計画に基づく維持管理
貸与備品等について台帳を整備し、適切に管理しているか
物品会計事務の手引き 尼崎市財務規則に基づき、物品全般の適正な取り扱いを行うための手引き
公文書管理条例の趣旨に則り、文書を管理しているか。協議録等、必要な文書を作成しているか
尼崎市公文書管理指針（尼崎市公文書の管理等に関する条例関係） 公文書を適正に管理するための必要事項等を定めるもの
個人情報の保護に関する法律等や情報公開に係るルールを遵守しているか
個人情報の保護に関する法律等 個人情報の保護に関する法律や基本協定で取り決めた個人情報保護等に係るルールの遵守
尼崎市情報公開制度の手引き 尼崎市情報公開条例に係る解釈・運用の基準を定めるもの
尼崎市情報セキュリティポリシー 情報セキュリティ対策の基本的事項を定める。各所属で「実施手順」を定めるよう規定
公共調達基本条例、暴力団排除条例、その他の法令は遵守されているか
公共調達基本条例
暴力団排除条例

9 評価表の記載事項⑦ 適正性（施設の経営状況）

適 正 性	施設の経営状況	
	収支及びその結果報告や変更時の報告・連絡・相談が適切・適正にされているか	適正/要改善
	指定管理者自身の経営状況は健全か	適正/懸念あり /要改善

この項目では、収支等の状況から、管理業務が安定的かつ適正に実施されているかを確認します。

- (1) 収支及びその結果報告や変更時の報告・連絡・相談が適切・適正にされているか

ア 評価方法

年度事業報告書の添付資料として提出を要している「収支報告書」の内容や、日頃の報告・連絡・相談の状況などを踏まえて評価します。

なお、令和4年度決算分から収支報告書は原則として本市所定の様式（ガイドライン参考資料として設置）とします。（年度事業報告書と同様、非公表とします。）

イ 収支報告書の確認のポイント

収支報告書の確認に当たっては、次の事項に留意してください。

収支報告書 記載上の留意事項

1 提出の仕方

報告書は、各施設の年度事業報告書に添付するものとする。

2 報告書の果たす役割

報告書は、指定管理料がどのように使われているかの実態を収支面から施設所管課が把握するとともに、適正性を確認し、必要に応じて是正の指示等を行うためのものである。

3 報告書に加味する事項

- ・上記2より、この報告書には、指定管理者業務に関連して実際に使われた経費を計上するものであり、減価償却等の考え方も適用しない。そのため、事業者の損益計算書等とは必ずしも金額は一致しない。
- ・上記2達成を目的とするものであるため、この報告書を以って施設間の単純比較は、これを行わない。従って、人件費の福利厚生費に算入すべき事項（法定/法定外等）や、一般管理費の考え方などは厳密に規定しない。ただし、施設所管課は何が算入されているのかといったことについて、十分把握しておくこと。

4 収支差額について

- ・管理業務の収支差額は、指定管理者の利益又は損失を示すものであるが、必ずしも純利益を示すものとは限らない。
- ・施設所管課は、指定管理者が安定的に公の施設の維持管理運営を行う上で望ましい状態にあるかという視点を持つこと。（利益が出ているか、提供される市民サービスの質と利益のバランスはとれているか、慢性的に損失が発生する状況にないかなど）

5 その他

- ・指定管理者のノウハウ等が表出するものであることから、非公表とする。
- ・共同事業体等にあっては、構成団体全ての収支状況がわかるよう、団体ごとの内訳を記載すること。（この様式での記載が困難な場合は、団体ごとの内訳が把握できるよう資料の提出を求める。）

(2) 指定管理者の経営状況は健全か

指定管理者の団体としての経営状況は、公の施設の安定的な運営に直結するものです。普段のコミュニケーションを通じて、異常はないかを確認するとともに、団体の収支上も経営状況に懸念がないことを確認してください。

<財務諸表の種類とチェックするポイント>

貸借対照表：

- ・現金や建物、設備等の資産、借入等の状況など、組織の財産の状況を表すもの
- ・流動負債が異常に多くないかや、純資産と負債の割合などをチェックする

損益計算書（事業活動計算書）：

- ・年度単位の経営の成績を表すもの
- ・本業のもうけを示す営業利益の状況をチェックする
- ・営業利益に本業以外のもうけを加味した経常利益の状況をチェックする
- ・貸借対照表の純資産の増につながる、純利益の状況をチェックする

10 評価表の記載事項⑧ 適正性（危機管理）

適正性	危機管理－事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか	
	災害時の対応について、市との協議・共有が図られているか	適正/要改善
	災害時や緊急時のマニュアルを作成し、定期的に訓練等を行っているか	適正/要改善
	災害時や緊急時の対応責任者、責任体制は整備されているか	適正/要改善

この項目では、災害特約や基本協定の災害対応に係る条項に基づいて、実施が確保されているかを確認してください。

11 評価表の記載事項⑨ 適正性（履行状況）

適正性	履行状況－提案時及び年度当初の計画等とおりに業務を行ったか	
	年度事業計画書における計画どおりに業務が遂行されたか	適正/要改善
	選定時の提案内容が実施されているか	適正/要改善
	業務マニュアルを定めるなど、安定的に履行できるよう取り組んでいるか	適正/要改善

この項目では、事業計画書（実施要項、仕様書等を含む）に記載の内容が実施されたかや、選定時に指定管理者が実施するとした事項（自主事業を含む）が実施されたかを確認してください。また、安定的に履行を確保するための取組（業務マニュアルの策定等）が徹底されているかを確認してください。

12 評価表の記載事項⑩ パートナーシップ

パートナーシップ	関係性の構築	
	月1回の意見交換会を行うほか、適時の報告・連絡・相談を互いに密にすることで、信頼関係が深まった。	
	協働の状況 グループAは協働の相乗効果の視点、グループBはパートナーシップを踏まえた施設管理業務の状況	
	利用者の要望であるキッズスペース設置の際は、所管課が庁内各課と調整し協力を得たことで、費用をかけずに設置できた。また、指定管理者の提案を契機として「〇〇」事業を見直す際には、指定管理者の提案により〇〇し、双方が強みを出し合い、より効果的な事業につながった。	
	指定管理者の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた市への提案事項（総括）	
	新電力の導入や市の協力により収支を黒字にできた。利用者アンケートにおいて施設修繕の要望が強く、市と協議しながら対応したい。指定避難所であり、市との連絡体制や費用負担について協議を進めたい。管理業務のより効果的な実施に向けて、市内部の調整を含め、より主体的な関わりを求めたい。	
市の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた指定管理者への提案事項（総括）		
年度目標はわずかに達成できなかったが、利用者満足度は高く、管理業務は良好に遂行されている。施設目標の達成に向けて、各事業を協働で実施できており、今後も関係性を強化しながら市民サービスの向上を図る。新規利用者の確保や、地域住民の参画を強く意識して業務に当たってほしい。		
双方の総括を踏まえた協議の結果及び今後の取組の方向性 単年度及び指定期間中の目標を踏まえて記載）		
地域住民の参画を重点課題とし、指定管理者は地域へのアウトリーチや市民との参画が図れる事業を増やす。市としても、戸別訪問など指定管理者の認知度や信頼を向上させるための協力を行う。災害時対応については、早急に市としての対応方針を庁内で協議し、指定管理者へ情報提供を行う。		

この項目は、パートナーシップを構築するために行ったことや、その結果どのような効果があったかを振り返ります。この項目を市と指定管理者が協議しながら記入していくこと自体が、パートナーシップの強化につながることを意識してください。

パートナーシップの構築は、有効性、効率性、適正性の全ての項目の向上に資するものと捉えられます。そのため、これら全ての項目について振り返りを行う中で、特筆すべき事項を含め、総合評価としての視点で振り返りを行ってください。

なお、これまで施設分類がグループBの施設については評価を行ってきませんでした。が、上記の観点から全ての施設において評価することとします。ただし、施設分類によって評価の視点が異なる項目がありますので、注意してください。

(1) 「関係性の構築」

パートナーシップを構築、強化するために行った取組や、これに資する取組を具体的に記載してください。

(2) 「協働の状況」

パートナーシップを重視する目的は、協働によってより効果的・効率的な施設の維持管理運営を行うことにあります。

グループ A 施設においては、ソフト事業を含む管理業務全体について、協働で取り組むことによって得られた相乗効果の視点で振り返りを行ってください。

グループ B 施設においては、主に施設の維持管理運営において、パートナーシップを重視して実施することによる効果について振り返りを行ってください。

記載に当たっては、下記記載例を参考としてください。なお、「具体的な文例」については、今後モニタリング評価を重ねる中で、良好事例等を中心に追記していきます。

ア グループ A

要素	〇〇事業（ソフト事業等）においては、市は〇〇（市の役割分担の内容）を行い、指定管理者は〇〇（指定管理者の役割分担の内容）を行うことで、〇〇（具体的な成果）など、 <u>双方が強みを出し合い、より効果的な実施を図ることができた。</u>
例文	<u>利用者の要望であるキッズスペース設置</u> においては、市が <u>庁内各課と調整し協力を得た</u> ことで、 <u>費用をかけずに設置できた。</u> また、「 <u>高齢者のための健康講座</u> 」事業の見直しにおいては、 <u>指定管理者の提案により管理栄養士を講師に招く</u> ことで、 <u>参加者から健康への理解が深まった旨の意見が多く得られる</u> など、双方が強みを出し合い、より効果的な事業につながった。」

イ グループ B

要素	市と指定管理者が〇〇（パートナーシップを重視した内容）を行い、〇〇（施設維持管理運営上の具体的な成果）できた。
----	---

- (3) 「指定管理者の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた市への提案事項」
「市の考える成果と課題及びより良い施設維持管理に向けた指定管理者への提案事項」

指定管理者又は市自身が考える成果と課題を明らかにし（自己評価）、相手方と共有してください。また、施設目標を達成する上で相手方に求めたい事項を記載し、共有してください。

このプロセスを通じて、互いが相手方の強みや弱み、ニーズを相互に理解し合った上で、より効果的・効率的な施設運営に向けて今後どのように取り組んでいくかを協議してください。

- (4) 「双方の総括を踏まえた協議の結果及び今後の取組の方向性」

上記(3)の協議の内容や、協議の結果、今後どのように取り組んでいくか方向性を記載してください。

13 日々のモニタリングについて

- (1) 積極的な協議等の実施及び記録について

市と指定管理者との日々の報告・連絡・相談、協議は、問題の未然防止、早期発見、より効果的な事業や施設維持管理運営の実施において非常に重要であり、積極的に実施してください。

なお、協議録等の作成については、ガイドラインにおいて「事案の重大性に応じて、文書によって記録するとともに、必要に応じて互いの確認を得ること」と定めています。※市が是正指示等を行う場合（これに係る協議を含みます）は必ず文書による必要があります。（ガイドライン「5 管理開始後の事務」、基本協定例示 第5条参照）

- (2) 実地調査及び利用者アンケートについて

実地調査は、報告書等ではわからない実情を理解できるなど、有効なモニタリングの手法であることから、年に1回以上の実施を必須とし、所定の様式に集約の上、モニタリング評価の添付資料とします。

また、利用者アンケートは市民ニーズを把握する上で有効であり、目標指標の測定手段にもなりますので、積極的に実施してください。なお、施設利用者の意見及びその対応状況は、年度/月例事業報告書において盛り込むべき主な事項の一つです。

以上