

平成21年度  
大田区指定管理者モニタリング委員会報告書

～モニタリングの実効性向上に向けた提言～

平成22年3月

大田区指定管理者モニタリング委員会

## 大田区指定管理者モニタリング委員会報告にあたって

大田区は、指定管理者モニタリングを「自治体による指定管理者に対する事業監視の仕組み」と位置付けている。

具体的には、年度当初に指定管理者から提出される事業計画書の審査に始まり、施設利用状況報告書や事業実績報告書の審査により、指定管理者の提供するサービスが協定書に定めた水準を満たしているかを確認している。

平成19年度には「指定管理者モニタリングガイドライン」を策定し、一定の手順により、利用者満足度アンケートや、指定管理者が自ら管理状況をチェックするセルフモニタリングを実施し、最終的な評価を年に1回、「指定管理者モニタリング結果」として公表している。

大田区は指定管理者モニタリングについて、主に施設を所管する部局と指定管理者において実施してきた。この度、指定管理者モニタリング制度の客観性と合理性の向上を図るため、区長からの委嘱を受け「大田区指定管理者モニタリング委員会」が発足した。平成21年度の委員会では、以下の点について検討を行なった。

- (1) モニタリング結果の点検・検証
- (2) モニタリング制度のあり方や実施方法等についての検討
- (3) その他モニタリング制度に関すること。

今回、検討の結果を「平成21年度大田区指定管理者モニタリング委員会報告書」として取りまとめた。報告書では、モニタリング評価シートの様式に関することから、指定管理者制度のあり方に関わる、中・長期的な課題まで、可能な限り具体的な方向性を示し整理した。

本報告書が、大田区における指定管理者制度の円滑な運営に向けた取組みの一助となることを切に願いたい。

平成22年3月  
大田区指定管理者モニタリング委員会  
委員長 大杉 寛

## 目 次

|    |                                  |    |
|----|----------------------------------|----|
| 1  | 大田区の指定管理者制度導入状況                  | 1  |
| 2  | 点検・検証の進め方                        | 1  |
| 3  | 点検結果                             | 2  |
|    | （1）概要                            | 2  |
|    | （2）改善点・課題一覧                      | 2  |
|    | （3）改善点・課題詳解                      | 3  |
|    | （4）研究課題                          | 5  |
| 4  | 今後の取組み                           | 6  |
| 別紙 | モニタリング評価シート施設別点検結果一覧             | 7  |
|    | 指定管理者モニタリング評価シート（現行様式、改善案イメージ）   | 9  |
|    | 平成21年度大田区指定管理者モニタリング委員会委員名簿、開催状況 | 13 |

## 1 大田区の指定管理者制度導入状況

平成15年6月の地方自治法改正により、公の施設の管理について、これまで自治体の出資法人等、限定された団体にのみ委託することが可能だった「管理委託制度」が廃止され「指定管理者制度」が導入された。

指定管理者制度は公の施設の管理主体の範囲を民間事業者等にまで広げることで、住民サービスの向上と行政コストの縮減を図ることを目的としている。

### 導入状況

大田区では、平成16年度から順次制度導入を進め、平成21年4月1日現在の導入施設は101箇所となっている。

### 導入施設内訳

社会福祉施設36、図書館14、美術館等2、地域施設2、ホール等3、スポーツ施設5、産業施設7、公営住宅27、駐車場1、休養施設1、その他3

### 管理代行先

株式会社、社会福祉法人、公益法人、NPO法人

### 指定期間

原則として制度導入時は3年、再指定時は、施設の状況により、3年から5年

### 指定管理者の選定方法

原則として、公募プロポーザル方式により選定する。公募によらず指定管理者を選定する特命指定は、特命指定する明確な理由がある場合に限るものとする。

## 2 点検・検証の進め方

大田区が指定管理者制度を導入している施設は、大きく分類すると、産業、文化、スポーツ、福祉の各分野に大別できる。そこで本委員会では、点検にあたって、平成21年度指定管理者モニタリング結果（暫定版）に掲載された施設の中から、これら4つの分類の中で、特徴的と思われる施設を選定することとした。当該施設の評価シートを集中的に審議することで、現在の大田区における指定管理者モニタリング手法の課題を抽出し、これをもとに全施設のモニタリング結果を点検・検証した。

### 検証施設及び選定理由

| 分野   | 施設名                | 選定理由  |
|------|--------------------|---|
| 産業   | 大田区立本羽田二丁目第2工場アパート | 48ユニットの工場スペースからなる賃貸工場。中小企業者賃貸住宅を併設。           |
| 文化   | 大田区民プラザ            | 地域に密着した文化、芸能事業を展開する区民ホールと集会施設等を持つ文化施設。        |
| スポーツ | 大田区立大森スポーツセンター     | 東京都施設等と複合施設を構成するスポーツ施設。体育館とトレーニングルーム、集会設備有。   |
| 福祉   | 大田区立特別養護老人ホームたまがわ  | 区内最大規模の特別養護老人ホーム。高齢者在宅サービスセンター、地域包括支援センターを併設。 |

### 3 点検結果

#### (1) 概要

大田区では「指定管理者モニタリングガイドライン」を策定し、統一した手法により積極的にモニタリングに取り組んでいると言える。一方、本委員会における点検の結果、以下の点において、改善すべき点及び研究を要する課題があることが判明した。

#### (2) 改善点・課題一覧

| 区 分                        |                  | 改善点・課題   |
|----------------------------|------------------|--|
| 評価シートに関する課題                | 施設概要欄            | 施設の設置目的を明記<br>利用率の経年変化を表示し、その分析と評価を記載  |
|                            | 利用者満足度<br>アンケート欄 | アンケート用紙に施設の設置目的を明記<br>質問項目をより具体的内容に<br>経年変化が見えるような工夫を                              |
|                            | 要望意見欄            | 表記方法を改善し、具体的な対応を明記   |
|                            | 履行確認欄            | 評価が見えるような工夫を<br>所管課の現地視察頻度等を掲載   |
|                            | 具体的な成果欄          | 記載内容を追加・整理   |
|                            | 総合所見欄            | 改善すべき点には課題とその対応を具体的に記載   |
|                            | その他              | 福祉サービス第三者評価からのデータ準用  |
| 研究課題(指定管理者制度以外にも影響する課題を含む) |                  | 第三者による評価制度の方向性<br>適正な人事・労務管理の検証・評価<br>モニタリング結果と次回選定について<br>指定管理者制度全般について<br>その他の課題 |

施設別の点検結果は、別添、モニタリング評価シート施設別点検結果一覧を参照

### (3) 改善点・課題詳解

#### 評価シート等に関する課題

##### 施設概要欄について

【改善点1】施設概要欄に施設の設置目的を追加する。当初の施設設置目的を基本に、経年変化を勘案したうえ、現在の施設の運営方針を、簡潔、明瞭に記載する。その際は役所用語ではなく、区民に伝わりやすい表現を用いる。

【改善点2】全ての施設について、施設利用率の項目を追加する。貸ホール等、大規模施設の利用率の表示方法など、検討を要する点はあるが、利用率は指定管理者の業務を評価する際の重要なポイントの一つである。記載にあたっては、前年度の数値を併記し、経年変化が見えるよう工夫するとともに、その分析と所管課としての評価を記載する。

##### 【委員会での意見】

どの施設もサービスの向上と、費用の縮減という二面性を持っている。そのどちらに重点を置いているのかは、施設の管理運営を評価するうえで重要なポイントである。施設は経年劣化していく。その変化に合わせた運営努力は評価されるべきである。

##### 利用者満足度アンケート欄について

【改善点1】アンケート用紙に施設の設置目的を追加する。

【改善点2】アンケートの精度を上げるため、質問項目をより具体的な内容で記載する。

##### 【委員会での意見】

区が施設を設置した目的を、アンケートの協力者に理解していただかないと、評価の基準が回答者によってまちまちになってしまう。

区は質問項目について、試行錯誤しながら変更を重ねてきているため、前年との比較は難しい点もあるが、満足度の経年変化は評価の重要なポイントである。全体的な満足度の比較等から検討されたい。

「～は、いかがですか」より「～の～は、いかがですか」というように、具体的な質問にすれば、個別の改善事項が回答に盛り込まれやすくなる。

##### 要望意見欄について

【改善点1】評価シートの「要望意見」欄の表記方法を改善する。

【改善点2】利用者満足度アンケート「自由意見」に対する区の対応を記載する。

##### 【委員会での意見】

要望意見欄には、指定管理者の管理運営に係る課題と、建物の構造や制度に係る課題が混在して記載されているため整理が必要である。

指定管理者の課題と、建物・制度の課題を整理し、それぞれに対する区の評価と対応策を記載した方がよい。

要望に対する区の対応や方針が記載されていない点は問題と思われる。評価シートへの組込みが困難な場合は、一覧を別表として添付するなど工夫されたい。

#### 履行確認欄について

【改善点1】記載内容及び記載方法を工夫する。

##### 【委員会での意見】

一部に所見欄の記載が乏しい評価シートがある。また記載はあるが、管理運営業務の実施状況の説明に留まり、所管課としての評価が見えにくいものが散見される。

履行確認欄の所見は、指定管理者からの定期報告書やセルフチェック、現地視察等を基に、所管課の評価を記載する欄である。内容については施設特性を考慮した、施設ごとの更なる工夫が必要である。

区の取組状況を確認するため、所管課の現地視察頻度を項目として追加されたい。

内容について、何に基づき何回確認したか等、具体的な記載も必要である。

指定管理者のセルフチェックの内容を参考として記載し、それに対する所管課の確認状況と所見を記載する。

#### 具体的な成果欄について

【改善点1】記載事項を追加・整理する。

##### 【委員会での意見】

区は、平成20年10月に「大田区基本構想」を策定し「地域力が区民の暮らしを支え、未来へ躍動する国際都市 おおた」を将来像として掲げている。区政の重要なキーワードである「地域との連携」について記載されたい。

施設として、地域への貢献等の取り組みを実施した場合は、記載したほうがよい。

項目名を「特記すべき取組みの状況」等に変更したうえ、事業の実績を記載する欄とする。事業実施による具体的な成果は、総合所見欄に記載する。

#### 総合所見欄について

【改善点1】改善すべき点には課題とその対応を具体的に記載する。

##### 【委員会での意見】

現在の評価シートは、管理内容や事業実績の記載が中心で、モニタリングにより抽出した施設の課題に対する所管課の対応が見えにくい形式になっている。

改善すべき点として抽出した課題に対して、指定管理者と区がどのように対応するのか読み取れるように記載するべきである。

#### その他

福祉施設については、指定管理者モニタリングとは別に、福祉サービス第三者評価を実施している。制度の目的は異なるものの、実施手法は、利用者アンケートや指定管理者セルフチェックなど、共通する点も多い。モニタリング作業に係る、指定管理者や施設利用者の負担軽減の点からも、福祉サービス第三者評価からのデータ準用を積極的に検討するべきである。

#### (4) 研究課題

##### 第三者による評価制度の方向性

公の施設の運営においては、内部評価に加え、外部の視点での評価が必要である。しかしながら、指定管理者の外部評価に必要以上の経費をかけることは、コスト削減という制度の目的に反する結果となりかねない。区としては、指定管理者評価の客観性の向上を図りつつ、コストは可能な限り抑えていかなければならない。今後は評価制度のあり方を含め、より効果的な実施体制を検討していく必要がある。

##### 適正な人事・労務管理の検証・評価

業務委託や指定管理者制度の運営にあたって、行政の行き過ぎたコスト削減への取組みが、官製ワーキングプアを生み出しているとの批判がある。労務管理は、一義的に各企業が法令順守をする中で取り組むべき問題であるが、指定管理者が職員をどのように処遇しているのかは、最終的にサービスの受け手である区民の利益に係わる極めて重要な問題である。現場職員の労働環境や労働条件の適正化に対し、指定管理者が如何に取り組んでいるか、その検証・評価の方法について、早急に検討を進める必要がある。区は課題の解決に向け、すみやかに体制を整備し積極的に取り組まなければならない。

##### モニタリング結果と次回選定について

指定管理者制度の運営にあたって、モニタリングはP D C Aサイクル におけるチェック機能と位置付けられる。したがって、モニタリングにおける評価の結果については、次回の指定管理者の選定に反映させるべきである。具体的には、モニタリングにより、一定以上の評価を受けた指定管理者に対しては加点を認める。逆に、評価が低い場合は減点するなどの手法が考えられる。モニタリングを単に事業監視だけで終わらせず、次のステップにつなげていけるような仕組みを検討していく必要がある。

P D C Aサイクル:事業活動における管理業務を円滑に進める手法の一つ。計画( Plan )実行( Do )評価( Check )改善( Action )の4段階のプロセスを繰り返すことにより業務改善を推進する。

##### 指定管理者制度全般について

公の施設における行政サービスのあり方を考えた場合、指定管理者制度はアウトソーシングの仕組みのひとつである。この他にも直営、一部業務委託、完全に市場にサービス提供を委ねるなど、様々な手法が存在する。大田区では、平成18年度に指定管理者制度を導入した多くの施設が平成22年度末に再指定の時期を迎えることになる。再指定にあたっては、原則としてプロポーザル方式による公募を実施することになる。その際は、コスト削減に偏重することなく、選定委員会等を設置し、選定過程の公平性と透明性を確保しなければならない。今後は、指定管理者導入施設の実績と効果を検証し、区政全体の仕組みの中での指定管理者制度のあり方について、検討していく必要がある。

アウトソーシング:企業等が、社内の業務の一部または全部を、外部の専門業者等に委託すること。



## その他の課題

長引く景気低迷の影響か、一部の施設において使用料の滞納が見られる。区は指定管理者と連携し、収納率の向上に取り組んできた。今後も公平性、公正性を確保するため、積極的な取り組みに努めていく必要がある。

福祉分野などに、複数の施設の管理を一括して委ねているケースがある。そうした事例においては、施設間の人的、物的な連携状況の確認や、運営にあたってのスケールメリットの検証に取り組む必要がある。

スケールメリット：規模の経済。事業規模が拡大することで、単位あたりの費用が減少し、利益率が高まる傾向のこと。

## 4 今後の取組み

今年度の指定管理者モニタリング委員会においては、主にモニタリングの評価シートに関する課題について検討を進めてきた。委員会としてのまとめは3ページ以降に「(3)改善点・課題詳解」としてまとめたとおりである。この部分については、早急に改善に向けた検討を進め、平成22年度のモニタリングにおいて実施されたい。

一方、研究に取り組むべきものとして5ページ以降に掲げた課題については、大田区としての具体的方針を定めるまでに、ある程度の期間を要すると思われるものである。制度設計にあたっては、所管課や指定管理者との調整が必須であり、国や他の自治体の動向や取組状況を分析しながら判断していくものもある。モニタリングを実効性の高い制度とするためには、これらの課題の解決に早急に取り組んでいかなければならない。大田区は、速やかに庁内議論の場を設置し、課題の解決に向けた体制を整備するとともに、その取組みを進める必要がある。

大田区は、平成16年度の指定管理者制度導入以来、毎年試行錯誤を積み重ねながら、より効果的な施設運営に向けた取組みに努めてきた。その中で、区はガイドラインを策定し、統一した手法でモニタリングを実施するなど、自主的な改善努力を行ってきた。しかし、本報告書で指摘したように、モニタリングをはじめとして、指定管理者制度の運営上、改善・検討すべき課題も数多く残されている。

モニタリングをより一層効果的に実施するためには、各種書類の形式や実施手法の改善が必要である。このような状況において、事業を担当する所管課の役割は一層重要なものとなる。今後も指定管理者との連携を深めながら、指定管理者側の意見を制度設計に生かせるような仕組みを構築する必要がある。より良い施設運営に向けた区の積極的な取組みに期待する。

モニタリング評価シート施設別点検結果一覧

充実に取り組むべきポイント

| 区 分           | 施設名           | 改善点                |
|---------------|---------------|--------------------|
| アンケート欄に関するもの  | 大田区民ホール       | 大規模施設としてはサンプル数が少ない |
|               | 大田文化の森        | 大規模施設としてはサンプル数が少ない |
|               | 特別養護老人ホームたまがわ | 施設入所分のサンプル回収率が低い   |
|               | 区営住宅（27団地）    | 施設数と比較してサンプル数が少ない  |
| 要望意見欄に関するもの   | 下丸子テンポラリー工場   | 具体的な記述がない          |
|               | 新産業創造支援施設     | 具体的な記述が少ない         |
|               | 平和島公園水泳場      | 具体的な記述が少ない         |
|               | 東調布公園水泳場      | 具体的な記述が少ない         |
| 経営状況評価欄に関するもの | コスモス苑         | 評価欄の記載がない          |
|               | ひまわり苑         | 評価欄の記載がない          |
| 履行確認欄に関するもの   | くすのき園         | 所見欄の記載が少ない         |
|               | 新井宿福祉園        | 所見欄の記載が少ない         |
|               | はぎなか園         | 所見欄の記載が少ない         |
|               | 大森東福祉園        | 所見欄の記載が少ない         |
|               | コスモス苑         | 所見欄の記載が少ない         |
|               | ひまわり苑         | 所見欄の記載が少ない         |
| 具体的な成果欄に関するもの | 大田文化の森        | 具体的な記述が少ない         |
|               | 熊谷恒子記念館       | 具体的な記述が少ない         |
|               | 新井宿福祉園        | 具体的な記述が少ない         |
|               | 池上福祉園         | 具体的な記述が少ない         |
|               | うめのき園、同分場     | 具体的な記述が少ない         |
|               | 平和島公園水泳場      | 具体的な記述が少ない         |
|               | 東調布公園水泳場      | 具体的な記述が少ない         |
| 総合所見欄に関するもの   | 下丸子テンポラリー工場   | 具体的な記述が少ない         |
|               | 本羽田二丁目工場アパート  | 具体的な記述が少ない         |
|               | 中小企業者賃貸住宅     | 具体的な記述が少ない         |

利用者が少数で特定されるのでやむを得ない部分あり

評価するポイント

| 区 分           | 施設名                      | 評価内容                     |
|---------------|--------------------------|--------------------------|
| アンケート欄に関するもの  | 創業支援施設                   | 質問項目が充実している              |
|               | 新産業創造支援施設                | 質問項目が充実している              |
|               | 産学連携施設                   | 質問項目が充実している              |
| 要望意見欄に関するもの   | 産業プラザ                    | 内容が充実している<br>対応策が記載されている |
|               | 大森南四丁目工場アパート             | 内容が充実している                |
|               | 中小企業者賃貸住宅                | 内容が充実している                |
|               | 特別養護老人ホーム羽田ほか<br>(全6施設)  | 内容が充実している                |
| 履行確認欄に関するもの   | 男女平等推進センター               | 内容、所見が充実している             |
|               | 下丸子テンポラリー工場              | 所見が具体的に記載されている           |
|               | 本羽田二丁目工場アパート             | 所見が具体的に記載されている           |
|               | 本羽田二丁目第2工場アパート           | 所見が具体的に記載されている           |
|               | 大森南四丁目工場アパート             | 所見が具体的に記載されている           |
|               | 中小企業者賃貸住宅                | 所見が具体的に記載されている           |
|               | 山王高齢者センター                | 所見が具体的に記載されている           |
| 具体的な成果欄に関するもの | 男女平等推進センター               | 内容、所見が充実している             |
|               | 特別養護老人ホーム羽田ほか<br>(全6施設)  | 実績、所見とも充実している            |
|               | 羽田高齢者在宅サービスセンターほか(全12施設) | 実績の記載が充実している             |
| 総合所見欄に関するもの   | 男女平等推進センター               | 内容、所見が充実している             |
|               | 特別養護老人ホーム羽田ほか<br>(全6施設)  | 内容、所見が充実している             |
|               | 羽田高齢者在宅サービスセンターほか(全12施設) | 内容、所見が充実している             |

## 大田区指定管理者モニタリング評価シート

### 1 施設概要

|                |   |
|----------------|---|
| 施設名            |   |
| 所在地            |   |
| 指定管理者          | 名称  |
|                | 代表者   |
|                | 住所  |
| 指定期間           | 平成 年 月 ~ 平成 年 月                                 |
| 施設の沿革          |   |
| 施設定員           | 特定施設のみ  |
| 利用者数           | 特定施設のみ  |
| 利用率            | 特定施設のみ  |
| 担当部課<br>(問合せ先) |   |
|                | 電話 (       )                      FAX (       ) |

### 2 施設利用者満足度

|                 |  |             |    |    |    |       |     |    |
|-----------------|--|-------------|----|----|----|-------|-----|----|
| 調査概要            | (1) 調査期間            平成 年 月 日 ~ 月 日<br>(2) 調査対象            施設利用者<br>(3) 調査方法            利用時に利用者全員にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収した。<br>(4) 回答者数 |             |    |    |    |       |     |    |
| 利用者満足度調査        | 質問項目   | とても満足       | 満足 | 普通 | 不満 | とても不満 | 無回答 | 合計 |
|                 | 職員・スタッフの対応はいかがですか  | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか  | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 施設は清潔に保たれていますか   | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 備品や設備は利用しやすいですか  | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 事故防止などの安全管理の状態はいかがですか  | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 来所目的は十分に達成されましたか   | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか  | %           | %  | %  | %  | %     | %   | %  |
|                 | 要望意見   | (1) 良好とする評価 |    |    |    |       |     |    |
| (2) 苦情・改善等の要望事項 |  |             |    |    |    |       |     |    |

3 経営状況評価(単位:円)

| 区分     |           | 19年度決算額 | 20年度決算額 | 21年度(予測) | 評価 |
|--------|-----------|---------|---------|----------|----|
| 管理代行経費 | 人件費       |         |         |          |    |
|        | その他維持管理費  |         |         |          |    |
|        | 合計(精算後の額) |         |         |          |    |
| 区収入    | 施設使用料     |         |         |          |    |
|        | その他       |         |         |          |    |
|        | 合計        |         |         |          |    |

4 履行確認(きちんと履行している = 、もう少し努力が必要 = 、履行されていない = ×)

| 項目   | 確認内容                                  | 確認 | 所見 |
|------|---------------------------------------|----|----|
| 管 理  | 区と指定管理者との連携は良好か                       |    |    |
|      | 各種の記録・報告書類等の整備・保管状況に問題ないか             |    |    |
| 職 員  | 必要な知識・経験をもった職員を配置しているか                |    |    |
|      | 業務に必要な研修を実施し、能力の向上に努めているか             |    |    |
|      | 職員の接客態度は問題ないか                         |    |    |
|      | 施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか    |    |    |
| 運 営  | 設置目的に沿って利用者の公正な利用が確保されているか            |    |    |
|      | 自主運営事業(講座など)は滞りなく運営できたか               |    |    |
|      | 指定管理に関する経費の設定額の妥当性と経費縮減の具体的成果         |    |    |
|      | 稼働率向上への取り組み                           |    |    |
|      | 利用者からのクレームの処理は適切に行っているか               |    |    |
| 情報管理 | 個人情報等の管理は万全か                          |    |    |
| 安全管理 | 安全管理マニュアルの整備や避難誘導等の訓練を実施しているか         |    |    |
| 施設管理 | 建物の管理: 利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていない |    |    |
|      | 設備の管理: 利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていない |    |    |
|      | 備品の管理: 利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていない |    |    |
|      | 清掃: 定期的に清掃され、施設全体が清潔に保たれている           |    |    |

5 具体的な成果(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数)

|  |
|--|
|  |
|--|

6 総合所見

|  |  |
|--|--|
| 評価: <input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である |  |
| 優れた点   |  |
| 改善すべき点   |  |

# 指定管理者モニタリング委員会 評価シート改善案イメージ

## 大田区指定管理者モニタリング評価シート

### 1 施設概要

|                |   |   |  |
|----------------|---|---|--|
| 施設名            |   |   |  |
| 所在地            |   |   |  |
| 指定管理者          | 名称  |   |  |
|                | 代表者   |   |  |
|                | 住所  |   |  |
| 指定期間           | 平成 年 月 ~ 平成 年 月   | 現在の施設の設置目的を記載する。<br>役所用語でなく、区民に伝わりやすい表現を用いること。<br>利用者満足度調査の際のアンケート用紙にも施設の設置目的を記載すること。 |  |
| 施設の設置目的        |   |   |  |
| 施設の沿革          |   |   |  |
| 施設定員           | 施設定員、利用者数、利用率を記載する。<br>利用率は、前年度の数値と比較し、経年変化の分析と所管課の評価を記載する。<br>大規模施設等で本欄への記載が困難な場合は別紙での添付も可とする。 |   |  |
| 利用者数           |   |   |  |
| 利用率(前年度比)      |   |   |  |
| 担当部課<br>(問合せ先) |   |   |  |
|                | 電話 ( )  | FAX ( )   |  |

### 2 施設利用者満足度

|                  |                                 |  |   |    |                    |       |     |    |   |
|------------------|---------------------------------|--|---|----|--------------------|-------|-----|----|---|
| (1) 調査期間         | 平成 年 月 日 ~ 月 日                  |  |   |    |                    |       |     |    |   |
| (2) 調査対象         | 施設利用者                           |  |   |    |                    |       |     |    |   |
| (3) 調査方法         | 利用時に利用者全員にアンケート用紙を配付し、利用終了時に回収し |  |   |    |                    |       |     |    |   |
| (4) 回答者数         |                                 |  |   |    |                    |       |     |    |   |
| (5) 満足度変化        | 本年度の満足度(とても満足+満足)               | %  | 前年度比  | %  | 満足度の経年変化が見えるようにする。 |       |     |    |   |
| 利用者満足度調査         | 質問項目                            | とても満足  | 満足  | 普通 | 不満                 | とても不満 | 無回答 | 合計 |   |
|                  | 職員・スタッフの対応はいかがですか               | %  | %   | %  | %                  | %     | %   | %  |   |
|                  | 施設の予約や利用は公平・公正に行われていますか         | なるべく具体的な聞き方になるように質問項目を工夫する。                    |   |    |                    | %     | %   | %  | % |
|                  | 施設は清潔に保たれていますか                  | %  | %   | %  | %                  | %     | %   | %  |   |
|                  | 備品や設備は利用しやすいですか                 | %  | %   | %  | %                  | %     | %   | %  |   |
|                  | 事故防止などの安全管理の状態はいかがですか           | %  | %   | %  | %                  | %     | %   | %  |   |
|                  | 来所目的は十分に達成されましたか                | 福祉サービス第三者評価と共通するデータは積極的に準用する。                  |   |    |                    | %     | %   | %  | % |
|                  | 当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか   | %  | %   | %  | %                  | %     | %   | %  |   |
|                  | 要望意見                            | 良好とする評価  | 指定管理者の管理運営に係る課題と、施設の構造(設備・備品含む)や制度に関する課題を分けて記載する。 |    |                    |       |     |    |   |
| 改善等の要望事項         |                                 |  |   |    |                    |       |     |    |   |
| 指定管理者の管理運営に関するもの |                                 | 区<br>の<br>対<br>応<br>(<br>具<br>体<br>的<br>に<br>) | 要望に対する区の対応状況や今後の方針を記載する。                          |    |                    |       |     |    |   |
| 施設の構造や制度に関するもの   |                                 |  |   |    |                    |       |     |    |   |

3 経営状況評価(単位:円)

| 区分     |           | 19年度決算額 | 20年度決算額 | 21年度(予測) | 評価 |
|--------|-----------|---------|---------|----------|----|
| 管理代行経費 | 人件費       |         |         |          |    |
|        | その他維持管理費  |         |         |          |    |
|        |           |         |         |          |    |
|        | 合計(精算後の額) |         |         |          |    |
| 区収入    | 施設使用料     |         |         |          |    |
|        | その他       |         |         |          |    |
|        |           |         |         |          |    |
|        | 合計        |         |         |          |    |

4 履行確認(きちんと履行している = 、もう少し努力が必要 = 、履行されていない = ×)

| 項目   | 確認内容                                 | 指定管理者自己評価 | 確認 | 区の見(確認方法・頻度)   |
|------|--------------------------------------|-----------|----|--|
| 管理   | 区と指定管理者との連携は良好か                      |           |    |  |
|      | 各種の記録・報告書類等の整備・保管状況に問題ないか            |           |    | 指定管理者によるセルフチェックの状況を記載する。   |
| 職員   | 必要な知識・経験をもった職員を配置しているか               |           |    |  |
|      | 業務に必要な研修を実施し、能力の向上に努めているか            |           |    |  |
|      | 職員の接客態度は問題ないか                        |           |    |  |
|      | 施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか   |           |    | 区の見に加え、確認方法と頻度を記載する。<br>記載例<br>「毎月期限内に所定の様式で報告書が提出されている。(月次報告書:毎月1回)」<br>「安全管理マニュアルが更新されていないため改善を要する。(現地視察:月 日実施)」 |
| 運営   | 設置目的に沿って利用者の公正な利用が確保されているか           |           |    |  |
|      | 自主運営事業(講座など)は滞りなく運営できたか              |           |    |  |
|      | 指定管理に関する経費の設定額の妥当性と経費縮減の具体的成果        |           |    |  |
|      | 稼働率向上への取り組み                          |           |    |  |
|      | 利用者からのクレームの処理は適切に行っているか              |           |    |  |
| 情報管理 | 個人情報等の管理は万全か                         |           |    |  |
| 安全管理 | 安全管理マニュアルの整備や避難誘導等の訓練を実施しているか        |           |    |  |
| 施設管理 | 建物の管理:利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていない |           |    |  |
|      | 設備の管理:利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていない |           |    |  |
|      | 備品の管理:利用に支障をきたしたり、問題が発生する状況が放置されていない |           |    |  |
|      | 清掃:定期的な清掃され、施設全体が清潔に保たれている           |           |    | 福祉サービス第三者評価と共通するデータは積極的に準用する。  |

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

項目名を「特記すべき取組みの状況」に変更。本欄には事業の実績等を記載する。事業実施による具体的な成果は、総合所見欄に記載する。

記載事項に「地域との連携・貢献」を追加する。

6 総合所見

評価:  A 顕著に優れている  B 適切である  C 一部不適切である  D 不適切である

優れた点

改善すべき点

課題及びその対応(具体的に)

指定管理者と区がどのように対応するのかを読み取れるように記載する。

平成 21 年度大田区指定管理者モニタリング委員会委員名簿

( 敬称略 )

| 氏 名   | 役職等                                       | 区 分       |
|-------|---|-----------|
| 大杉 覚  | 首都大学東京大学院教授                               | 学識経験者     |
| 大石 清彦 | 学校法人片柳学園 日本工学院専門学校副校長                     | 文化事業関係者   |
| 小林 拓雄 | 独立行政法人 中小企業基盤整備機構<br>統括プロジェクトマネージャー       | 産業関係者     |
| 渡辺 義太 | 大田区体育指導委員協議会会長 ( 矢口地区 )                   | スポーツ事業関係者 |
| 小林 信正 | 大田区介護認定審査会委員<br>( 特別養護老人ホーム好日苑施設長 )       | 福祉事業関係者   |
| 吉野 鷹夫 | 大田区民生委員児童委員協議会推薦<br>( 六郷地区民生委員児童委員協議会会長 ) | 地域団体代表    |
| 遠藤 久  | 大田区経営管理部長                                 | 区職員       |
| 鴨志田 隆 | 大田区経営管理部企画財政課長                            | 区職員       |

( 委員長 委員長代行 )

委員会開催状況

- 第 1 回 平成 22 年 2 月 1 日 ( 月 ) 9 : 30 ~ 11 : 30 大田区役所本庁舎 特別会議室  
**【主な議題】** 委員の委嘱、委員長の選出  
 大田区のモニタリング実施状況及び委員会の設置趣旨について  
 平成 21 年度指定管理者モニタリング結果の点検
- 第 2 回 平成 22 年 2 月 19 日 ( 金 ) 10 : 00 ~ 12 : 00 大田区役所本庁舎 特別会議室  
**【主な議題】** 審議 ( 評価シートの内容、モニタリングのあり方について )  
 報告書のまとめ方について
- 第 3 回 平成 22 年 3 月 17 日 ( 水 ) 10 : 00 ~ 12 : 00 大田区役所本庁舎 特別会議室  
**【主な議題】** 大田区指定管理者モニタリング委員会報告書について  
 次年度に向けて

事務局

経営管理部企画財政課