

鳥取県西部広域行政管理組合リサイクルプラザ指定管理者モニタリング基本方針

1 基本方針

指定管理者に対する組合の指導、監督については、従来から地方自治法（昭和22年法律第67号）第292条の規定により準用する同法第244条の2第7項、第10項及び第11項に規定があり、現在、公の施設の所管課が取り組んでいるところであるが、住民サービスの向上や経費の縮減、搬入者、見学者その他リサイクルプラザに来所した者（以下「利用者」という。）の安全の確保や法令遵守、住民への説明責任の観点から、今後より重要になると考えられる。

そのため、「鳥取県西部広域行政管理組合リサイクルプラザ指定管理者モニタリング基本方針（以下「基本方針」という。）」を策定し、モニタリングに関する考え方、具体的手法等を整理し、モニタリングを充実し、推進することにより、公の施設の管理状況の把握及び指定管理者に対する指導、監督の徹底を図る。

地方自治法（抜粋）

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第244条の2

7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

2 モニタリングの定義

この基本方針においてモニタリングとは、「指定管理者による業務において、条例及び規則並びに協定書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを組合が確認する行為」とする。また「安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるか監視し、必要に応じ改善に向けた指導、助言を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し又は管理業務の停止を行うこと」も含めたチェック体制のこととする。

3 モニタリングの目的

(1) 施設の設置目的の達成

指定管理者による管理運営は、施設本来の設置目的の達成に資するものである必要がある。そのため、住民の利用状況や評価、指定管理者による管理運営が、施設の設置目的のためにどのような成果を上げたかを把握し、必要な指導を行うことで、より効果的、効率的な管理運営を図る。

(2) リスクの軽減

指定管理者のモニタリングを実施することにより、施設における重大な事故又はその予兆を見逃したり、指定管理者の運營業務や組織そのものが破綻し、施設の運営が継続できないといった状況やコスト削減による公共サービスの水準の低下、管理が不適切であったため行政コストが高くなるといった状況が発生するリスクを軽減する。

(3) 透明性の確保

組合の施策や指定管理者の指定に関し、住民に対する説明責任の観点から、施設の管理運営の状況を適切に把握し、その成果を評価し、及び検証し、並びに公表する。

4 モニタリングの機能

(1) 履行の確認

実地検査や事業報告書等の確認により、指定管理者のサービスが協定書、事業計画書等で定められた内容、水準を満たしているかどうかを確認し、必要な指導を行うことにより適正な管理運営を確保する。

(2) サービスの質の評価

上記の確認作業やアンケート調査等の結果を基に、指定管理者が行っているサービスの水準について、測定し、及び評価し、その原因を分析することにより、更なるサービスの向上に役立てる。

(3) サービスの安定性の評価

指定管理業務に係る収支状況や指定管理者である団体の経営状況を確認することにより、施設の管理運営、サービスの提供が継続して安定的になされているかを確認する。それにより課題が見られた場合は、早期に改善が図られるよう指定管理者に指示し、協議する。

5 モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体と役割

モニタリングの実施に当たっては、「4 モニタリングの機能」で掲げる3つの機能を考慮し、組合と指定管理者とが協議の上、以下の方法に基づき行っていく。

(2) 指定管理者が主体で行うモニタリング

ア 業務遂行の記録、自己評価

指定管理者は、日常的に行う清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について、また、苦情、トラブルに対しては理由及び対策等を日報、月報等に記録し、併せて、毎月、自己評価による運営状況のチェックを「運営状況チェック表（自己評価）」（別紙1）により行い、その結果を組合へ提出する。

イ 利用者アンケート

指定管理者は、来所者の意見や要望を把握するため、定期的に（少なくとも年1回）当該施設で提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施し、その結果を集計する。実施するアンケートの内容は、あらかじめ、組合の施設所管課と協議して定める。

なお、結果については、毎年自己評価を行い、今後の管理運営に反映させるとと

もに、毎年度末までに、組合へ報告するものとする。(任意様式)

ウ 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、前年度の事業報告書(下記項目)を組合へ提出する。(地方自治法第244条の2第7項、鳥取県西部広域行政管理組合リサイクルプラザ条例第32条)

- ・ 管理業務の実施状況
- ・ 搬入ごみの利用状況
- ・ 手数料の収入の実績
- ・ 管理業務の実施に係る収支状況

エ 労働環境確認表

指定管理者は、施設の管理業務に従事する労働者の労働環境について、毎年4月末日の実態に基づいて「労働環境確認表」により確認し、毎年5月末日までに、その結果を組合へ提出する。

日 程	想定される内容	提出期日等
毎日～毎週	・ 日報、週記録の作成	必要に応じ
	・ 苦情、要望等の記録、整理	月報の報告に併せて
毎月	・ 月報の作成、報告	毎月所管課の定めた日まで
	・ 運営状況チェック表の作成、報告	
毎年	・ 事業報告書の作成、報告	毎年度終了後 30 日以内
	・ 労働環境確認表の作成、報告	毎年 5 月末日まで
緊急時、随時	・ 事故等緊急時、随時の報告	即時、随時
	・ 利用者アンケートの実施	毎年の随時

(3) 組合の施設所管課が行うモニタリング

ア 業務遂行の確認

組合は、指定管理者が管理運営する施設への立入り等により、業務遂行の状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認し、半年ごとに「モニタリング評価表」を作成する。

また、業務の実施方針等の確認を要する場合など、必要に応じて、随時、連絡調整会議を実施する。

イ 事業の収支状況の確認

組合は、指定管理者から提出された収支状況の報告書等に基づき、経理の状況について確認する。

ウ 管理運営業務の評価、指示

組合は、業務遂行確認や事業報告書等の確認の結果に基づき、毎年度、指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を「業務評価書」により指定管理者に通知するものとする。更に管理運営の是正や改善が必要な場合は、「改

善指示書」を通じて指示を行う。

改善指示を受けた指定管理者は、対応策を「改善計画書」（任意様式）として取りまとめ、組合に提出するとともに、改善に取り組むものとする。

エ 労働環境の確認

組合は、指定管理者から提出された「労働環境確認表」に基づき、施設の管理業務に従事する労働者の労働環境について確認する。

日 程	想定される内容	実施時期等
毎月	・月報の確認	毎月の提出日以降
半年ごと	・モニタリング評価表の作成	半年ごとの期間終了後
毎年	・事業報告書の確認	毎年度終了後 30 日以降
	・業務評価書（所管課評価）の作成	毎年 7～8 月
	・労働環境確認表の確認	毎年の提出日以降
緊急時、随時	・事故等緊急時の対応	即時
	・業務の立入調査、独自調査	必要に応じて随時
	・連絡調整会議	

(4) モニタリングの運用

組合及び指定管理者は、利用者の立場に立った施設運営のために、モニタリングの適正な運用に努めるものとする。

半年ごと及び事業年度終了後のモニタリング結果は公表するものとする。ただし、「労働環境確認表」は、公表しない。

鳥取県西部広域行政管理組合リサイクルプラザ 運営状況チェック表（自己評価）

（令和 年 月）

施設名	リサイクルプラザ
施設所管課	事務局 課
指定管理者名	(チェック表作成者：)
指定期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

評価対象	評価項目	評価	特記事項
1 職員の基本的要件	職員による管理業務の処理体制は適切か		
	職員は業務の内容を十分に把握して業務に当たっているか		
	職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か		
	安全教育・必要資格者の配置は適切か		
2 搬入管理・計量業務	搬入許可、受付、計量業務は適切に行われているか 計量及び搬入監視記録は適切に記録、保管されているか		
3 運転管理	ごみ処理設備の運転管理は適切か 運転記録は適切に記録・保管されているか		
4 設備維持管理	点検・保守は適切に行われているか 維持管理記録は適切に整備されているか		
5 補修工事・修繕	補修工事（修繕）は計画的かつ適切に実施されているか		
6 安全管理	労働安全、事故防止措置は適切か 危機対応体制は適切か		
7 法令遵守	関係法令、協定、仕様書は遵守されているか		
8 建築設備	建築設備及び施設内環境は適切に維持されているか		
9 緊急対応・避難経路	緊急時対応及び避難・保安体制は適切か 避難経路に障害物はないか		
10 情報公開・個人情報	情報公開の取組、個人情報等の管理は適切か		
11 連携協力	関係団体との連携協力が図られているか		
12 苦情・要望対応	搬入者等からの要望・苦情対応は適切か		
13 統括管理・一般管理	利用者の平等な利用が確保されているか		

	庶務、経理、報告書作成その他一般管理は適切か		
	管理運営経費の節減を図り、予算の範囲内で適切に執行されているか		
	文書、記録及び電子データの管理は適切か		
	施設内の衛生管理、植栽管理その他敷地環境の維持は適切か		
	利用環境の維持(会議室、トイレその他共用部分を含む。)は適切か		
	利用者へのアンケートを実施し、要望把握と改善を行っているか		
【総評（指定管理者自己評価）】			

※ 施設の性格や設置目的等により、評価項目は追加、変更できる。

※ 評価区分 A（優良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である

B（良好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である

C（課題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある

D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である

※ 特記事項欄は、評価を行った確認方法（例：目視確認、台帳確認、資料確認等）と当該評価を行った理由を記載すること。

※ 総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、自己評価、業務の改善方策等を記入する。