

令和 6 年度第 6 回行財政改革推進本部提案 審議・報告・その他

提出日：令和 7 年 1 月 7 日

担当部・課：総務部行政経営課〔内線 4173〕

① 件 名																				
令和 6 年度指定管理者モニタリング（試行実施）の総合評価結果について																				
② 施策等を必要とする背景及び目的（理由）																				
【背景】 指定管理者制度導入施設において、より効率的・効果的な管理運営が行われ、コスト削減やサービスの向上を図ることを目的に、令和 6 年 2 月に「指定管理者制度モニタリングガイドライン」を策定した。 本年度においては、来年度からのモニタリング制度の本格実施に向けて、4 月から 9 月まで試行実施を行った。 【目的】 モニタリング制度の試行実施により課題等の洗出しを行い、当該制度の円滑かつ適正な運用に資する。																				
③ 根拠法令及び総合計画又は個別計画との整合性																				
【根拠法令】 地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）第 2 4 4 条の 2（公の施設の設置、管理及び廃止） 【〔総合計画との整合性 総合計画の位置付け：有・無〕 又は 〔個別計画との整合性〕】																				
④ 提案に至るまでの経過（市民参加の有無とその内容を含む。）																				
令和 6 年 2 月 指定管理者制度導入施設に係るモニタリングガイドラインの策定 4 月 指定管理者モニタリングの試行実施 1 0 月 所管課にて総合評価																				
⑤ 主な内容																				
1 対象施設 令和 6 年度指定管理者制度導入施設 1 0 2 施設中、次表の分類Ⅰ及び分類Ⅱに該当する 6 6 施設を対象にモニタリングを実施した。 〔指定管理者制度導入施設の分類〕 <table><thead><tr><th>分類</th><th>施設数</th><th>モニタリング方法</th><th>対象施設の種類の</th><th>施設の特徴</th></tr></thead><tbody><tr><td>Ⅰ</td><td>41 施設</td><td>月次報告 アンケート調査 実地調査 総合評価</td><td>観光、スポーツ、 社会教育、健康福祉、産 業特定、その他</td><td>・ 主な業務内容がサービス提供 ・ 利用者が不特定多数</td></tr><tr><td>Ⅱ</td><td>25 施設</td><td>月次報告 実地調査 総合評価</td><td>健康福祉、産業特定、住 宅</td><td>・ 施設の設置目的が特殊 ・ 法令等により業務内容が規定 ・ 利用者が特定少数</td></tr><tr><td>Ⅲ</td><td>36 施設</td><td>—</td><td>地域コミュニティ、 地域公園</td><td>・ 利用者が指定管理者と同一</td></tr></tbody></table>	分類	施設数	モニタリング方法	対象施設の種類の	施設の特徴	Ⅰ	41 施設	月次報告 アンケート調査 実地調査 総合評価	観光、スポーツ、 社会教育、健康福祉、産 業特定、その他	・ 主な業務内容がサービス提供 ・ 利用者が不特定多数	Ⅱ	25 施設	月次報告 実地調査 総合評価	健康福祉、産業特定、住 宅	・ 施設の設置目的が特殊 ・ 法令等により業務内容が規定 ・ 利用者が特定少数	Ⅲ	36 施設	—	地域コミュニティ、 地域公園	・ 利用者が指定管理者と同一
分類	施設数	モニタリング方法	対象施設の種類の	施設の特徴																
Ⅰ	41 施設	月次報告 アンケート調査 実地調査 総合評価	観光、スポーツ、 社会教育、健康福祉、産 業特定、その他	・ 主な業務内容がサービス提供 ・ 利用者が不特定多数																
Ⅱ	25 施設	月次報告 実地調査 総合評価	健康福祉、産業特定、住 宅	・ 施設の設置目的が特殊 ・ 法令等により業務内容が規定 ・ 利用者が特定少数																
Ⅲ	36 施設	—	地域コミュニティ、 地域公園	・ 利用者が指定管理者と同一																
2 モニタリングの視点																				
(1) 履行の確認																				
協定書や事業計画書等で明記されている内容が正しく履行されているかを確認する。																				

(2) サービスの質の評価

実地調査やアンケート調査により提供されるサービス水準を確認する。

(3) 安定性の評価

継続したサービス提供が可能であるか、事業の収支状況や財務状況を確認する。

3 評価方法

月次報告、利用者アンケート調査、実地調査等の結果に基づき、上記2の視点からA～Dの4段階で定性評価を行う。

なお、「分類Ⅰ」の施設は上記2の全ての視点を、「分類Ⅱ」の施設は「履行の確認」のみを評価する。

総合評価については、各視点の評価結果により、総合評価の達成基準に基づき、A～Dの4段階で評価を決定する。

【総合評価】

区分	達成基準
A（優 良）	評価項目がすべてB以上であり、かつAが過半数である。
B（良 好）	評価項目がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。
C（課題有）	評価項目がすべてC以上である。
D（要改善）	評価項目にDが含まれている。

4 総合評価の結果

本年度における試行実施による総合評価結果は、次表のとおり

総合評価	施設数
A（優 良）	—
B（良 好）	66施設
C（課題有）	—
D（要改善）	—

5 総括

全ての対象施設において、総合評価が「B（良好）」だったことから、サービスの質、利用者満足度、運営方法等が適切に実施されていることが確認できた。また、本年度からの試行実施を通し、指定管理者とのコミュニケーションの機会が増え、PDCAサイクルがこれまで以上に機能した。

一方で、評価内容については、指定管理者が行う自己評価と所管課評価の認識の違いが見られたところもあり、来年度以降の本格実施に当たっては、それぞれの評価スキルの向上や標準化を図る必要がある。

評価内容を分析したところ、「A（優良）」評価が多かった項目は、「維持管理業務」、「連絡調整」及び「利用料金」に係る項目であった。一方、「C（課題有）」評価が多かった項目は、「職員研修」、「緊急対応」及び「利用促進業務」に係る項目であった。この結果から、基本的な業務は行われているものの、人材育成等の自主的・応用的な取組に課題が見られ、今後の改善点として留意すべき点と考えられる。また、アンケート調査では、施設によって調査方法や調査人数にバラつきが見られたことから、回答数が少ない施設については、より多くの利用者に回答していただけるよう工夫が必要である。

今後、モニタリングの評価結果は、所管課から指定管理者にフィードバックすることで、両者の意識醸成を図り、より快適な施設運営につなげていくとともに、来年度からの本格実施からは、モニタリング結果を公表することで、利用者や市民に対して、指定管理者の活動内容や成果への透明性を確保していく。

⑥ 実施した場合の影響・効果（財源措置及び複数年のコスト計算を含む。）

【影響・効果】

モニタリング制度の導入により、市と指定管理者の役割を明確化し、より効率的、効果的なコスト削減や市民サービス向上、適正な施設の管理運営が図られる。

⑦ 他の自治体の政策との比較検討
県内各市の実施状況 仙台市、気仙沼市、白石市、名取市、角田市、多賀城市、登米市、栗原市、大崎市 9市
⑧ 今後の予定及び施行予定年月日
令和6年12月 所管課へ評価結果の通知 令和7年 1月 モニタリング本格実施に向けた担当者説明会の開催 所管課から指定管理者へ評価結果の通知 4月 モニタリング本格実施
⑨ その他
評価結果の公表については、令和7年度本格実施から行う予定である。