

武蔵野市公の施設のモニタリングの概要

1 モニタリングの目的

以下を目的に指定管理者制度導入施設におけるモニタリングを実施した。

- ① 法令、条例、協定、事業計画等に基づき、サービスが適正かつ確実に提供されていることの確認。
- ② 指定管理者制度導入の効果の測定（市民サービスの質向上と経費の節減に関する効果）。
- ③ 主管課と指定管理者とのコミュニケーションの活発化による改善活動の実施。
- ④ 「公の施設」の管理運営についての市民への説明。

2 モニタリング実施施設

指定管理者制度導入施設47施設のうち、25施設においてモニタリング調査を行った。

3 モニタリングの構成

モニタリングは、以下の2つの手法を用いて実施した。

- ① 主管課・指定管理者によるモニタリング
- ② 利用者モニタリング

4 モニタリングの実施主体

モニタリングは、指定管理者と主管課（施設主管課）が主体となって実施した。

指定管理者は自身の視点から評価を行い、主管課は指定管理者へのヒアリングや利用者アンケートなどの結果から総合的な評価を行った。

【評価の基準】

(1) 重点ポイント評価の判断基準

判断基準	評価
全項目○で、他自治体の同種の団体や民間企業等と比較して優れている。	優良
全項目○で、期待以上の成果をあげている。	良
全項目○である。	標準
×が一つ以上ある。	要改善

(2) サービス評価の判断基準

サービス評価シート評価欄判断基準	評価
可否欄が全項目○で、特に秀でて期待以上の成果を挙げている。	優良
可否欄が全項目○で、期待以上の成果をあげている。	良
可否欄が全項目○である。	標準
可否欄に×が一つ以上ある。	要改善

総括シート総合評価 3 - II サービス評価欄判断基準	評価
サービス評価シート評価欄の全項目において良または優良で、かつ他自治体の同種の団体や民間企業等と比較して優れている。	優良
サービス評価シート評価欄に要改善がなく、良および優良が合わせて三つ以上ある。	良
サービス評価シート評価欄の全項目が標準、または要改善がなく良および優良が合わせて2つ以下である。	標準
サービス評価シート評価欄に要改善が一つ以上ある。	要改善

(3) 利用者モニタリング（アンケート）評価の判断基準

利用者モニタリング（アンケート）の総合満足度の数値に基づき評価をします。

判断基準	判断	
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計 ≥ 0	90%以上	優良
	75%以上	良
	50%～75%未満	標準
	50%未満	要改善
「満足」と「おおむね満足」の合計－「不満」と「やや不満」の合計 < 0	不適格	

(4) 総括シート総合評価欄の判断基準

上記（1）～（3）の評価結果を参考にしながら、指定管理者および主管課で総合的に評価を行った。評価は、優良、良、標準、要改善の四段階である。

5 モニタリングのスケジュール

- 5月11日 モニタリング調査について説明会開催（指定管理者及び主管課対象）
- 6月～7月 各施設において利用者アンケート実施
指定管理者が自身の視点から評価実施
- 7月～8月 指定管理者が作成した評価シートに基づき、主管課が指定管理者へのヒアリングを実施
- 8月 ヒアリングに基づき、主管課が評価実施