

令和元年度 駐車場・藤崎バス乗継ターミナル

モニタリング方法について

1 モニタリングの目的

公の施設は、公共の利益のために多数の市民に対して均等に役務を提供するものであり、その適正な管理を確保するためにモニタリングを行うものである。

また、その実施結果を踏まえて、指定管理者に対し指導、助言を行うことで、業務の改善を促すとともに、次回の指定に向けて、必要に応じて公募条件、管理手法等の見直しを行うなど、公の施設の効果的、効率的な運用を図ることで、市民サービスの向上を図るものである。

2 対象の施設及び指定管理者

駐車場	博多リバレイン管理(株)	川端地下駐車場
	アマノマネジメントサービス(株)	築港駐車場
	JR九州レンタカー&パーキング(株)	大橋駐車場
	天神中央公園駐車場マネジメントJV	天神中央公園駐車場
バスターミナル	藤崎バスターミナルJV	藤崎バス乗継ターミナル

3 モニタリングの視点

モニタリングの実施にあたっては、「業務の履行状況」、「サービスの質」、「経済性・効率性」の3つの視点により、実施すること。

(1) 業務の履行状況に関する評価

法令、条例、協定書、仕様書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているかについて、事業報告書、実地調査等により確認し、評価する。

(2) サービスの質に関する評価

指定管理者によって提供されるサービスの水準が市の要求水準を満たしているかについて、事業報告書、実地調査、利用者アンケート等により確認し、評価すること。

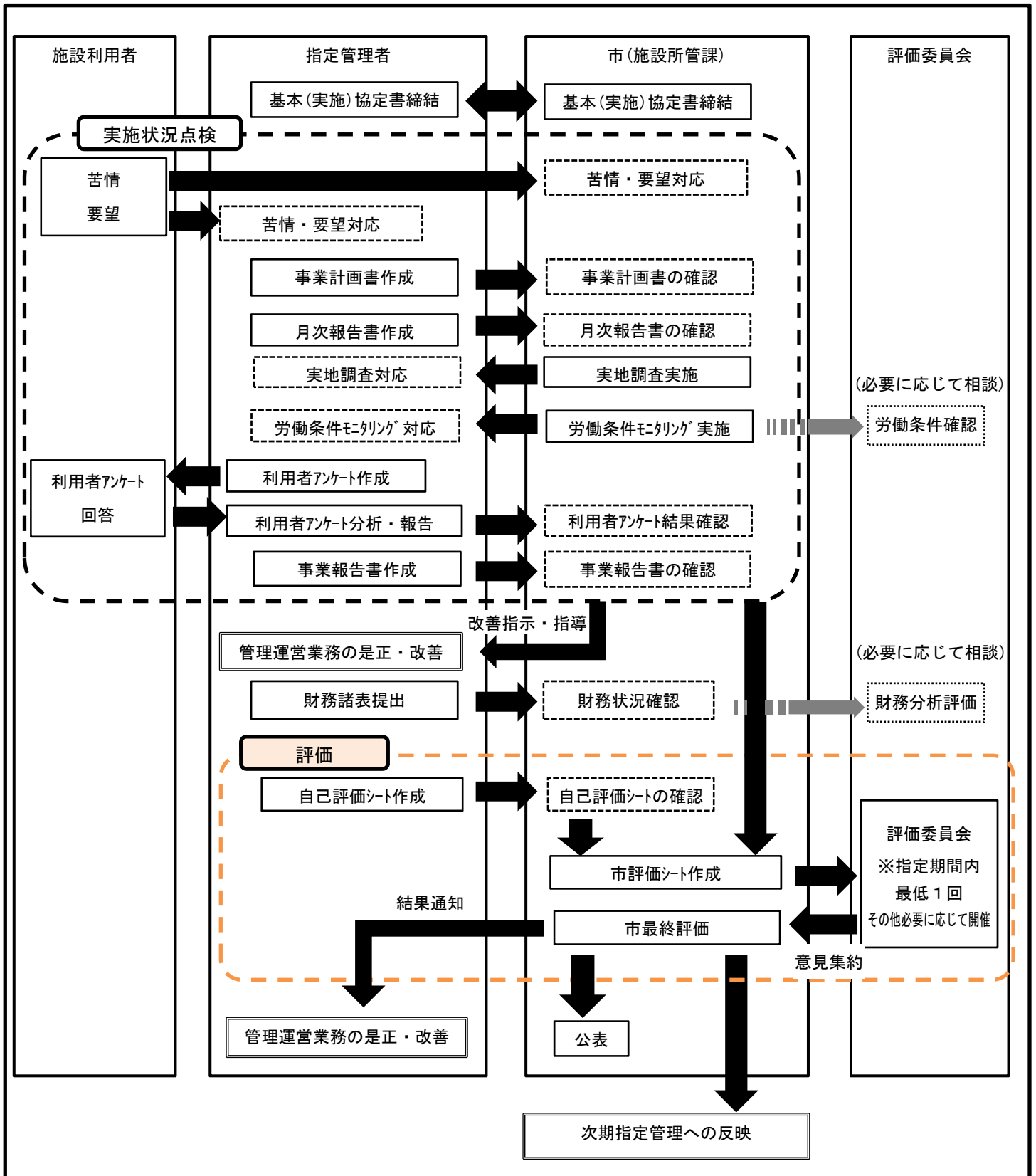
(3) 経済性・効率性に関する評価

指定管理者による施設の管理が経済的・効率的になされているかについて、事業報告書（収支報告書）に記載されている管理運営業務に関する収支状況により確認し、評価する。

4 モニタリングの方法

(1) モニタリング全体図 (イメージ)

モニタリングの全体像を示すと以下のとおり。



(2) 年間スケジュール

実施時期		実施内容
事業開始前年度	2月末頃	事業計画書の確認
事業年度内	随時	利用者からの苦情・要望対応
	事業開始後毎月	月次報告書の確認
	4月～9月	定期実地調査実施（少なくとも半年に1回）
	10月～3月	定期実地調査実施（少なくとも半年に1回）
	適時	労働条件モニタリング実施
	年度末	利用者アンケート結果確認
事業年度終了後	4～5月頃	事業報告書の確認
	”	自己評価シートの確認
	6～8月頃	市評価シート作成
	”	評価委員会開催 ※評価対象施設：次年度に公募事務を行う施設
	”	市最終評価確定
	”	指定管理者への結果通知
	”	公表
法人の決算期		財務状況確認

(3) 評価方法

① 指定管理者自己評価

毎年度終了後、指定管理者から、自己評価シート（別紙2 指定管理者自己評価シート）を提出させ、提供されたサービスの水準が市の要求水準を満たしているかどうかを確認する。

② 市評価

定期的な実地調査、各種実施状況点検の結果及び指定管理者自己評価をもとに、市（施設所管課）は評価シート（別紙3 評価シート）を作成し、評価を行う。

③ 評価委員会

市の評価が適切に行われているかを確認するため、指定期間中1回（次回公募年度の前年度）、評価委員会による評価を行う。評価委員会においては、市の評価（評価シート結果）が適切に行われているかを確認するため、評価シート、指定管理者自己評価シート、利用者アンケート結果、モニタリングシート等をもとに評価を行い、市の最終評価を確定する。

④ 評価結果のフィードバック（改善指導）

評価結果については、今後の施設の管理運営業務に活かすため、指定管理者に対して速やかに通知する。その際には、当該評価結果に至った理由、評価できる点について説明を行うとともに、改善が必要な点について、適切な改善指導を行う。

⑤ 公表

評価の過程（評価委員会を開催した場合）及び評価結果（評価シート、評価基準、評価方法等）については、市政運営の透明性の確保の観点から、公表する。

モニタリング項目一覧

業務の履行状況の確認(法令や仕様書等に定めた基準・水準を満たしているか?)
サービスの質に関する評価(提供されるサービスの水準はどの程度か?)
経済性・効率性に関する評価(管理運営業務が経済的・効率的に実施されているか?)

大項目	中項目	小項目	事業計画書で確認 (収支計画書で確認)	月次報告書で確認 事業報告書で確認 (収支報告書で確認)	実地調査で確認	利用者アンケート
施設の運営	人員配置	仕様書に定めた人員配置になっているか	配置名簿確認		受付、整備等の実際の配置	
		責任者が明確になっているか	配置者(責任者)名簿		責任者の配置	
	法令、協定書等の遵守	職員の勤務実績を記録・管理しているか			出勤簿等確認	
		前節時間、利用時間、休憩日は遵守されているか	業務内容確認	施設稼働状況確認	パンフ、ホームページ確認	
	労働条件	障害賠償保険に加入しているか	保険証内容確認		(保険証内容確認)	
		各種報告は遅滞なく送られているか		提出時期・内容確認		
	経理事務/管理記録	文書の管理・保存が適切に行われているか			保存状況確認	
		労働関係法令は順守されているか			労働条件確認(労働条件チェックリスト参照)	
	受付業務/接遇	経理区分を明確にしているか			通帳等確認	
		経理に関する帳簿が整備・保管されているか			帳簿確認	
	広報業務	金銭を適切に管理・保管しているか			金庫等確認	
		業務日誌等を作成し、適切に保管しているか			業務日誌確認	
	施設の利用	受付窓口は整理整頓されているか			受付確認	
		障がい者や高齢者に配慮されているか			受付確認	
	使用料の徴収・収納	迅速・丁寧な対応ができていないか			職員の対応状況確認、利用者聞き取り	アンケート結果確認
		挨拶、言葉遣い、服装は適切か			職員の対応状況確認、利用者聞き取り	アンケート結果確認
	利用者の意見	パンフレット等は作成・整備されているか			パンフレット等確認	
		ホームページ、パンフ等の内容は充実しているか			ホームページ等確認	アンケート結果確認
	施設の利用	利用の手続きは適切か	マニュアル等確認		受付手続確認、職員聞き取り	
		減免の手続きは適切か	マニュアル等確認		受付手続確認、職員聞き取り	
	使用料の徴収・収納	利用者数(目標)(実績)は要求水準を満たしているか	目標確認	実績確認		
		稼働率(目標)(実績)は要求水準を満たしているか	目標確認	実績確認		
	利用者の意見	収入実績(目標)(実績)は要求水準を満たしているか	目標確認	実績確認		
		施設利用者の満足度は要求水準を満たしているか				アンケート結果確認
	苦情対応/事故対応	条例・規則を遵守した取り扱いを行っているか			受付手続確認、職員聞き取り	
関係する帳簿類は適切に保管されているか				保管状況確認		
緊急時対応/防災対応	随収書は適切に発行されているか			受付手続確認(「歳入の徴収又は収納事務の委託」の手引き)のチェックリスト参照		
	収納金は適切に保管しているか			受付手続確認(「歳入の徴収又は収納事務の委託」の手引き)のチェックリスト参照		
職員研修	収納金は適切に振込しているか			受付手続確認(「歳入の徴収又は収納事務の委託」の手引き)のチェックリスト参照		
	利用者の意見を随時把握する仕組み(目安箱の設置等)があるか	業務計画確認		(目安箱確認)		
個人情報保護/情報管理	利用者の意見・要望に適切に対応しているか		実績確認	(必要に応じて現地確認)	アンケート結果確認	
	利用者アンケートの結果を分析し対策を講じているか				分析内容確認、対策状況確認	
改善は正	苦情に対して適切に対応・報告しているか		実績確認	(必要に応じて現地確認)		
	指定管理者の責めに帰すべき事故は発生していないか		実績確認	(必要に応じて現地確認)		
施設の点検	事故に対して適切に対応・報告しているか		実績確認	(必要に応じて現地確認)		
	緊急時対応マニュアル等が整備されているか	マニュアル整備状況確認				
防災対応	災害時対応マニュアル等が整備されているか	マニュアル整備状況確認				
	防火管理者が選任されているか			届出内容確認		
職員研修	避難経路が確保されているか				施設内確認	
	防災に関する研修や訓練を実施しているか		実績確認			
個人情報保護/情報管理	適切な研修計画になっているか	計画確認				
	研修の実施状況・参加状況		実績確認			
収支の状況	個人情報保護に関して職員に指導がなされているか	管理指針確認		職員聞き取り		
	個人情報管理の対策は万全か	管理指針確認		関係書類の保管状況確認、職員聞き取り		
サービス向上	適切な収支計画になっているか	収支計画書確認				
	計画通りの支出で実施できたか		収支報告書確認			
改善は正	サービス向上に繋がった特筆すべき取組があるか		実績確認	(必要に応じて現地確認)		
	市からの改善指示に迅速に対応したか		是正時期確認			
施設の点検	市からの改善指示が適切に是正されたか		是正内容確認	(必要に応じて現地確認)		
	必要な点検を網羅した計画になっているか	計画確認				
施設・付帯設備	点検・届出は適切に実施しているか		実績確認			
	点検に関する書類は保管されているか		実績確認	保管状況確認		
清掃	施設・設備に問題があった場合適切に報告・対応しているか		実績確認			
	破損や老朽化箇所はないか		実績確認	施設内確認		
目的外使用	破損等が判明したときは適切に報告・対応しているか		実績確認			
	障がい者、高齢者、児童等に配慮されているか			施設内確認		
再委託(再々委託)	施設内は清潔に保たれているか			施設内確認、利用者聞き取り	アンケート結果確認	
	ゴミは適切に分類・処分されているか			施設内確認、職員聞き取り		
再委託(再々委託)	市が許可した以外の設備等が設置されていないか			施設内確認		
	市が許可した以外の場所が使用されていないか			施設内確認		
修繕	再委託に際して事前承認がなされているか	実績確認				
	再委託に関する書類等が保管されているか			保管状況確認		
備品の管理	委託業務の遂行状況を確認しているか			(必要に応じて)現地確認、職員聞き取り		
	修繕に際して事前協議・報告がなされているか	実績確認				
事業の実施	修繕が適切に完了しているか	実績確認		修繕箇所確認		
	修繕費が精算されているか	収支報告書確認				
自主事業	市と指定管理者の備品が明確に区分されているか			備品台帳等確認		
	市の備品が紛失、破損していないか			備品確認		
管理運営業務	事業内容は適切か	計画確認	実績確認			
	事業実施することによる成果は得られているか	計画確認	実績確認	利用者聞き取り		
自主事業	事業内容は適切か	計画確認	実績確認			
	事業実施することによる成果は得られているか	計画確認	実績確認	利用者聞き取り		
備品の管理	市委託事業と経理を明確に分けているか			通帳等確認		
	損害賠償保険に加入しているか	保険証内容確認		(保険証内容確認)		

【改善を指示した事項】

--

【管理運営にあたり工夫されていた事項】

--

指定管理者自己評価シート

1 基本情報

施設名	〇〇施設	指定管理者	〇〇(株)
指定期間	平成〇年〇月〇日～〇年〇月〇日		

2 管理運営業務の実績

(1) 施設の利用状況	<p>①利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>年度</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>目標値</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>利用者数</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>前年度比</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>目標達成率</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>②収入(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>年度</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>目標値</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>収入</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>前年度比</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>目標達成率</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p>③ 施設利用において特に成果をあげた事項</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	年度						目標値						利用者数						前年度比						目標達成率						年度						目標値						収入						前年度比						目標達成率					
年度																																																													
目標値																																																													
利用者数																																																													
前年度比																																																													
目標達成率																																																													
年度																																																													
目標値																																																													
収入																																																													
前年度比																																																													
目標達成率																																																													
(2) 事業の実施状況	<p>① 指定管理者提案事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">事業名</th> <th style="width: 5%;">実施時期</th> <th style="width: 40%;">実施内容</th> <th style="width: 45%;">取組み成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇〇事業</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">事業名</th> <th style="width: 5%;">実施時期</th> <th style="width: 40%;">実施内容</th> <th style="width: 45%;">取組み成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>〇〇事業</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 事業の実施において、特に成果をあげた事項等</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>	事業名	実施時期	実施内容	取組み成果	〇〇事業												事業名	実施時期	実施内容	取組み成果	〇〇事業																																							
事業名	実施時期	実施内容	取組み成果																																																										
〇〇事業																																																													
事業名	実施時期	実施内容	取組み成果																																																										
〇〇事業																																																													
(3) 管理運営業務の収支状況	<p>① 収入実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">計画額</th> <th style="width: 15%;">実績額</th> <th style="width: 15%;">差異</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td rowspan="3"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>② 支出実績(千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 15%;">計画額</th> <th style="width: 15%;">実績額</th> <th style="width: 15%;">差異</th> <th style="width: 40%;">備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td rowspan="5"></td> </tr> <tr> <td>保守点検経費</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>③ 収支実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 40%;"></td> </tr> </table> <p>④ 経費の縮減として特に成果をあげた事項</p> <div style="border: 1px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>		計画額	実績額	差異	備考	指定管理料									計					計画額	実績額	差異	備考	人件費					保守点検経費				・				・				・				計															
	計画額	実績額	差異	備考																																																									
指定管理料																																																													
計																																																													
	計画額	実績額	差異	備考																																																									
人件費																																																													
保守点検経費																																																													
・																																																													
・																																																													
・																																																													
計																																																													

3 利用者ニーズ・満足度等の概要

(1) 利用者アンケートの結果	① アンケート調査の実施概要
	② 調査結果
	③ 主な意見・要望とそれに対する対応状況
(2) その他、利用者からの意見・苦情	① 意見・苦情の収集方法
	② 意見・苦情の数 〇〇件
	③ 主な意見・苦情とそれに対する対応状況

※利用者アンケート等については、別紙での添付でも可。

4 その他、施設の管理運営に当たり工夫し、成果をあげた取組等

--

5 指定管理者による自己評価

--

※上記2～4に記載する今年度の実績についての指定管理者の分析等を載せる。

評価シート

1 基本情報

施設名	〇〇施設	指定管理者	〇〇(株)
指定期間	平成〇年〇月〇日～〇年〇月〇日	所管課	〇〇課

2 業務の履行に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の運営	A・B・C	
2 施設等の維持管理	A・B・C	
3 事業の実施	A・B・C	

3 サービスの質に関する評価

評価項目	評価	評価の理由
1 施設の利用状況	A・B・C・D・E	
(1) 利用者数	-	
(2) 収入	-	
(3) 特に成果をあげた事項等	-	
2 事業の実施状況	A・B・C・D・E	
(1) 指定管理者提案事業の取組状況	-	
(2) 指定管理者提案事業の利用者満足度	-	
(3) 自主事業の取組状況	-	
(4) 自主事業の利用者満足度	-	
(5) 特に成果をあげた事項等	-	
3 利用者満足度	A・B・C・D・E	
(1) 利用者アンケートの結果	-	
(2) 利用者からの意見・苦情等への対応	-	

4 管理運営にあたり工夫し経済的、効率的に実施されている取組等

5 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等

※別添、「指定管理者自己評価シート」にて、指定管理者から申告のあった事項

6 改善指導が是正されていない事項／指定管理者の責めに帰すべき事故等

※モニタリングの結果、市が改善指導を行ったにもかかわらず、改善がされていない事項、その他事故等

7 市による評価

上記2～6を踏まえ、下記の通り評価を行う。

【改善が必要な点】

【評価できる点】

モニタリングの評価基準について(駐車場)

1. 業務の遂行に関する評価

＜モニタリングシートによる評価結果より判断＞

ランク	判断基準	備考
A	大幅に業務の基準を上回っている	項目別評価においてすべての項目が「適」であり、特に工夫されていた事項等がある場合
B	業務の基準を満たしている	項目別評価においてすべての項目が「適」であり、改善すべき点が3項目未満である場合
C	業務の基準を満たしていない	項目別評価において、ひとつでも「否」の項目がある場合、もしくは改善すべき点が3項目以上ある場合

2. サービスの質に関する評価

①施設の利用状況

ランク	判断基準
A	目標達成率115%以上
B	目標達成率100%以上115%未満
C	目標達成率85%以上100%未満
D	目標達成率70%以上85%未満
E	目標達成率70%未満

②事業の実施状況

ランク	判断基準
A	提案した事業すべてに取組み、大きな成果が得られている
B	提案した事業すべてに取組み、一定の成果が得られている
C	提案した事業すべてに取組んでいる
D	提案した事業の一部事業について、取組むことができていない
E	提案した事業について、取組むことができていない

③利用者満足度

＜アンケート調査結果により判断＞

○アンケート調査は、「良い、どちらかというといい、どちらかという悪い、悪い」の4段階調査

ランク	判断基準
A	「良い、どちらかというといい」の占める割合が全体の90%以上
B	「良い、どちらかというといい」の占める割合が全体の70%以上90%未満
C	「良い、どちらかというといい」の占める割合が全体の50%以上70%未満
D	「良い、どちらかというといい」の占める割合が全体の30%以上50%未満
E	「良い、どちらかというといい」の占める割合が全体の30%未満

モニタリングの評価基準について(バスターミナル)

1. 業務の遂行に関する評価

＜モニタリングシートによる評価結果より判断＞

ランク	判断基準	備考
A	大幅に業務の基準を上回っている	項目別評価においてすべての項目が「適」であり、特に工夫されていた事項等がある場合
B	業務の基準を満たしている	項目別評価においてすべての項目が「適」であり、改善すべき点が3項目未満である場合
C	業務の基準を満たしていない	項目別評価において、ひとつでも「否」の項目がある場合、もしくは改善すべき点が3項目以上ある場合

2. サービスの質に関する評価

①施設の利用状況

ランク	判断基準
A	目標達成率115%以上
B	目標達成率100%以上115%未満
C	目標達成率85%以上100%未満
D	目標達成率70%以上85%未満
E	目標達成率70%未満

②事業の実施状況

ランク	判断基準
A	提案した事業すべてに取組み、大きな成果が得られている
B	提案した事業すべてに取組み、一定の成果が得られている
C	提案した事業すべてに取組んでいる
D	提案した事業の一部事業について、取組むことができていない
E	提案した事業について、取組むことができていない

③利用者満足度

＜アンケート調査結果により判断＞

○アンケート調査は、案内所窓口対応について「判りやすい(良い), 判りにくい(悪い)」の2段階調査
※案内所窓口を利用したことがある方を有効回答数とする。

ランク	判断基準
A	「良い, どちらかというが良い」の占める割合が全体の90%以上
B	「良い, どちらかというが良い」の占める割合が全体の70%以上90%未満
C	「良い, どちらかというが良い」の占める割合が全体の50%以上70%未満
D	「良い, どちらかというが良い」の占める割合が全体の30%以上50%未満
E	「良い, どちらかというが良い」の占める割合が全体の30%未満