

自転車駐車場指定管理モニタリング方法について

1 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 モニタリング対象の指定管理者及びその管理する施設

指定管理者		管理施設
自 転 車 駐 車 場	(公社) 福岡市シルバー人材センター	東区自転車駐車場
		博多区自転車駐車場 (博多駅地区、中洲川端地区、博多駅筑紫口除く)
		南区自転車駐車場
		城南区自転車駐車場
		早良区自転車駐車場
		西区自転車駐車場
	(株) JR九州レンタカー&パーキング	博多駅地区自転車駐車場
	博多リバレイン管理(株)	中洲川端地区自転車駐車場
	近鉄ファシリティーズ(株)	博多駅筑紫口自転車駐車場
	(特非) I-D O (アイディオ)	天神地区自転車駐車場
		中央区自転車駐車場 (天神地区、きらめき通りを除く)
	(株) サン・ライフ	きらめき通り自転車駐車場

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。

(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。

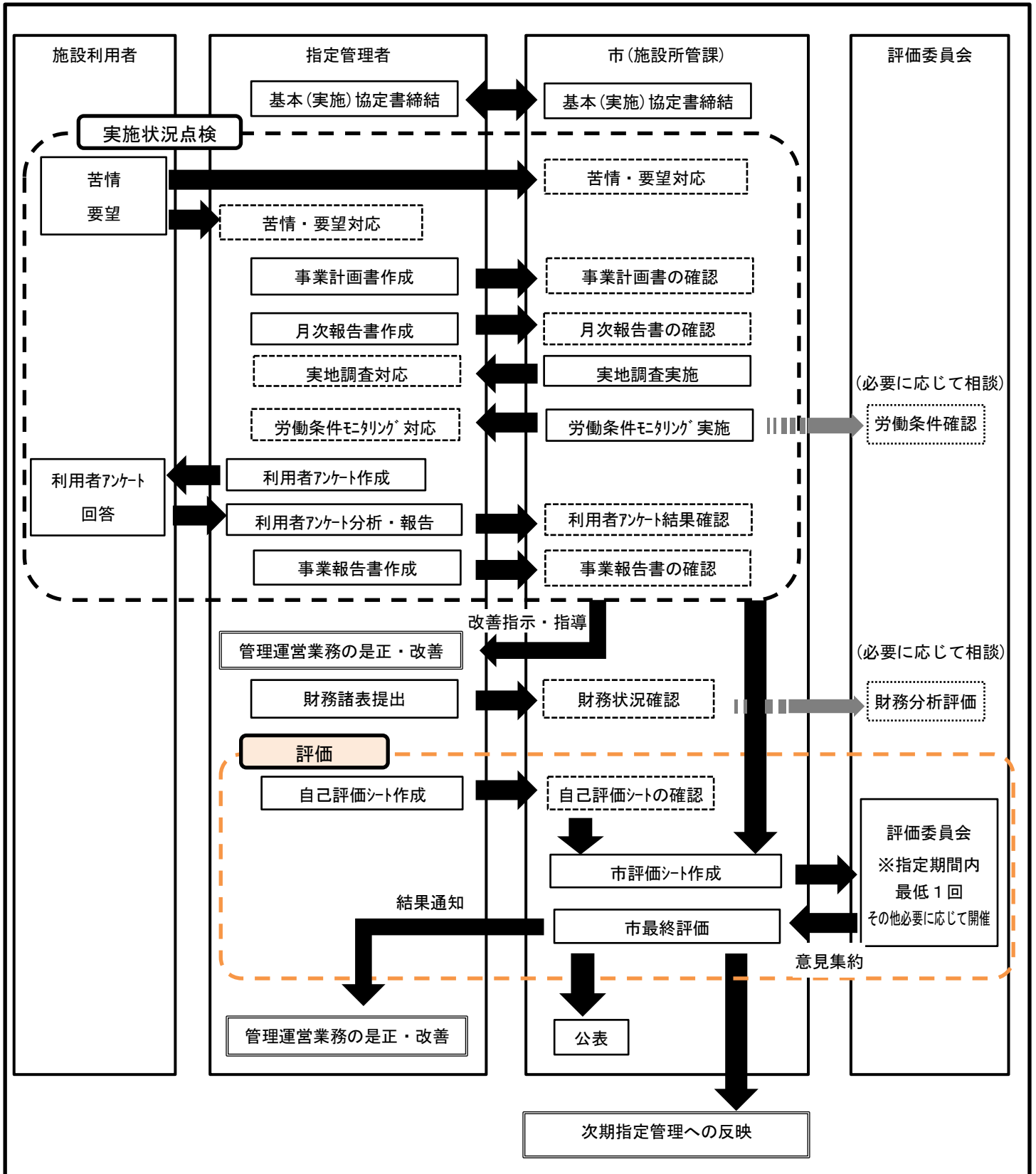
(3) 経済性・効率性に関する評価

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
	”	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。