

北区指定管理者 モニタリング実施基準



City of Kita

令和7年5月

東 京 都 北 区

目 次

I	モニタリングの意義	1
II	モニタリングの方法	
1	指定管理者によるセルフモニタリング	1
2	区による定期的ないし随時のモニタリング	1
3	地方自治法第199条第7項及び第242条に基づく監査	2
4	外部による調査、評価等	2
5	利用者満足度等の調査	2
III	年次モニタリングの実施方法	
1	実施体制	3
2	実施手順	3
3	実施方法	4
4	評価基準	4
IV	指導、勧告等	
1	指導、勧告	5
2	改善に向けた協議	5
V	結果の公表	5
	別紙「モニタリング実施体制」	6

I モニタリングの意義

モニタリングの主たる目的は、サービス水準の低下を未然に防止するとともに、問題点の修復を図り改善を促し、これらの経過を区民に公表することにある。

II モニタリングの方法

1 指定管理者によるセルフモニタリング

(1) 業務遂行の記録（日報、月報、出納簿、法定及び自主点検記録等）

指定管理者は、日常および定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況について日報及び月報により記録し、これを常時施設内に保管し、区の求めに応じて閲覧に供さなければならない。

(2) 事業報告書（年次報告）の作成、報告

指定管理者は、地方自治法第244条の2第7項に基づき、毎年度終了後60日以内に事業報告書を提出しなければならない。区は、事業報告書の内容や関連する事項について、必要に応じ説明を求め、それらを明らかにする。提出された報告書を、政策経営部長へ供覧する。

なお、提出された報告書は情報公開の対象文書である。

(3) 事故、トラブル等の報告

指定管理者は、事故やトラブルについて別途様式を定めてその顛末を記録するとともに、区に報告しなければならない。重大事故が発生した場合、区は、指定管理者に速やかに報告させ、即応するとともに再発防止策を講じる。

2 区による定期的ないし随時のモニタリング

(1) 年次モニタリング

区は、少なくとも年1回、現地においてモニタリングを実施し、その結果を議会に報告のうえ、区民に公表する。

(2) 月次モニタリング

区は、当該施設の管理運営状況を把握するため、主たる業務について月次に報告書の提出を求め、または現地の調査を行う。提出された報告書を、所管部長へ供覧する。

(3) 随時モニタリング

区は、(1) 及び (2) に関わらず、必要に応じて、指定管理者に報告を求めるとともに、緊急を要する場合には、指定管理者に予告なく当該施設の立ち入り調査を実施することができる。

3 地方自治法第199条第7項及び第242条に基づく監査

- (1) 地方自治法第199条第7項及び第242条に基づき北区監査委員の監査が実施される場合は、区を通じて指定管理者に通知する。
- (2) 指定管理者は、予め指示された関係書類を提出または提示し、監査委員の求めに応じてその内容を説明するなど、円滑な監査が実施されるよう協力しなければならない。

4 外部による調査、評価等

- (1) 会計士及び社会保険労務士による履行確認調査
 - ① 区は、指定の期間の2年目または3年目において、区が委託する公認会計士による会計処理状況調査を実施する。
 - ② 指定の期間の初年度または2年目において、区が委託する社会保険労務士による労働関係法令等の履行確認調査を実施する。
 - ③ 6年以上の指定期間を設定した場合は、指定期間の中間年度に財務分析を実施し、指定期間中に社会保険労務士及び公認会計士による外部評価をそれぞれ2回実施する。
- (2) 福祉サービス第三者評価
福祉施設については、原則として隔年で、福祉サービス第三者評価制度を活用した評価を実施する。

5 利用者満足度調査など

- (1) 地域、関係団体等との意見交換
指定管理者は、区と協議のうえ、地域のコミュニティ団体や利用者（団体）等との意見交換を行い、地域との協働、利用団体との連携を深めるとともに、施設の改善に努める。
- (2) 利用者満足度調査
区民が直接利用する施設（以下「利用施設」という。）の指定管理者は、アンケート方式による利用者満足度調査を実施のうえ、その結果を区に報告する。
なお、具体的な調査方法は、事前に区と指定管理者が協議のうえ決定する。
- (3) 意見箱の設置
利用施設の指定管理者は、施設内に意見箱を設置し、個々の利用者の意見、要望を把握し、主体的に業務の改善に取り組む。

Ⅲ 年次モニタリングの実施方法

1 実施体制

区は、年次モニタリングを適正かつ効率的に実施するため、北区経営改革本部のもとに、別紙「モニタリング実施体制」のとおり指定管理者モニタリング・評価委員会（以下「委員会」という。）及び同評価部会（以下「部会」という。）を設置する。

2 実施手順

（１）日 程

年次モニタリングは、別に定める手順により実施するものとし、具体的な日時等について、区から指定管理者に通知する。

（２）事前の資料準備

指定管理者は、区の通知に基づき、モニタリングに必要な関係書類（アピールシートを含む）を作成のうえ事前に提出する。また、区と協議のうえ、閲覧に供する証拠書類等を準備する。

（３）評 価

評価にあたっては、各施設の特性に応じた「チェックシート」を作成して実施する。なお、評価項目は、協定書及び業務管理基準書（または仕様書）を基本としながら、選定時に評価した項目及び利用者の満足度などを改めて体系的に整理して設定する。

（４）レポートの作成

各部会によるモニタリングの結果は、「モニタリングレポート」により委員会に報告する。

（５）委員会におけるとりまとめ

委員会は、各部会から報告のあったモニタリングレポートについて、内容の適正を確認するとともに、評価の視点、表現方法等の調整を図ったうえで、モニタリング報告書としてとりまとめ、これを北区経営改革本部に報告する。

3 実施方法

- (1) 年次モニタリングは、特段の事情がない限り、当該公の施設内で実施することにより、現場の状況を踏まえた評価を行う。
- (2) モニタリングにより発見した問題点は、当日の講評において明らかにしたうえで、必要に応じ、後日文書によって指導、勧告する。当該事項に対する指定管理者の考え方を確認するとともに、万一区民サービスに重大な影響を与える事項が発見された場合には、ただちに是正するよう求める。
- (3) 区において、予め作成した「チェックシート」を事前に指定管理者に知らしめることにより指定管理者自らの改善に寄与すると判断する場合には、当該「チェックシート」を事前に告知する。

4 評価基準

区は、以下の基準に基づいて指定管理者のサービス水準を評価する。

- (1) 優良
創意工夫等により業務基準等で求められる水準を超えており、かつ大きな効果が認められる。
- (2) 適正
業務基準等で求められる水準を満たしている。
- (3) 一部課題
概ね業務基準等で求められる水準を満たしているものの一部改善が必要である。
- (4) 要改善
業務基準等で求められる水準を満たしておらず、不適切な状況にある。

Ⅳ 指導、勧告等

1 指導、勧告

(1) 区は、モニタリングにより指定管理者のサービス水準を評価し、協定書及び管理業務基準書（または仕様書）、提案書の要件を満たしていない場合には、指定管理者に対して改善を指導する。

(2) (1)に関わらず、区民サービスに大きな影響を与える事項、重大な法令違反等が確認された場合は、ただちに業務の是正を勧告する。

なお、指定管理者が勧告に従わないときは、協定書の定めるところにより、指定管理者の指定を取り消し、もしくは業務の全部または一部の停止を命じる。

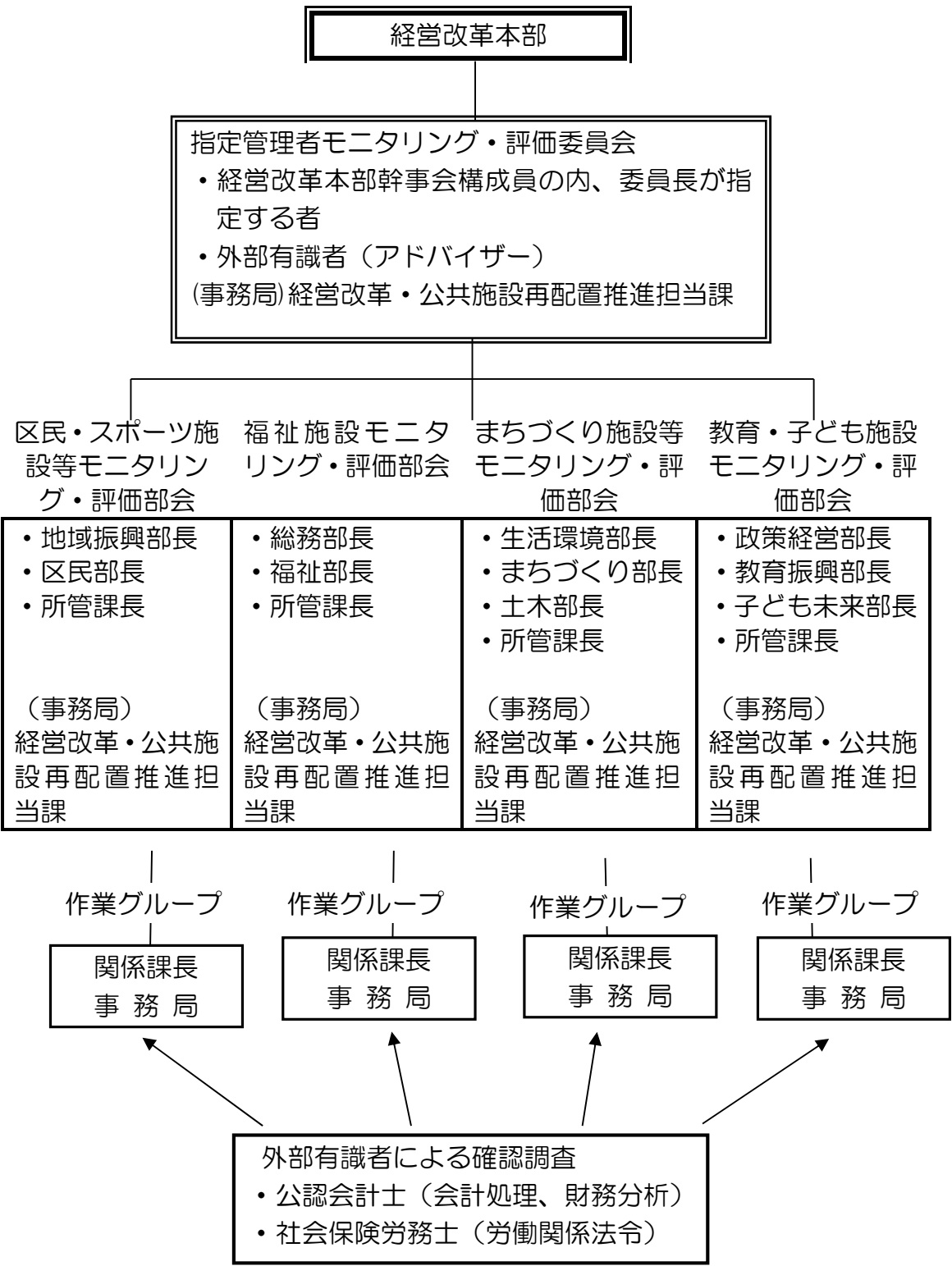
2 改善に向けた協議

区および指定管理者は、モニタリングの過程において、区民サービスの向上に資すると互いに認識した事項については、指導、勧告等の方法によらず、その改善策を協議し、その結果を業務に反映させるよう努めるものとする。

Ⅴ 結果の公表

区による年次モニタリングの結果は、議会に報告のうえ、ホームページ等を通じて区民に公表する。

別紙 「モニタリング実施体制」



北区指定管理者モニタリング実施基準

令和 7 年 5 月

刊行物登録番号 7 - 3 - 0 0 4

編集・発行 北区政策経営部経営改革・公共施設再配置
推進担当課

〒114-8508 北区王子本町 1-15-22

TEL 3908-9334 (直通)