

相模原市立北市民健康文化センター
改修整備・運営事業
モニタリング措置要領

相模原市

令和6年5月10日

1. モニタリングの実施

市は、選定事業者が実施する相模原市立北市民健康文化センター改修整備・運営事業（以下、「本事業」という。）の設計、改修工事、工事監理、総括管理、維持管理及び運営の各業務について、本事業の入札説明書等、本事業の選定過程で提出された提案書及び指定管理者が提案した事業計画（以下、総称して「要求水準」という。）を達成しているか否かを確認すべく、事業の実施状況についてモニタリングを実施する。

2. 設計・改修工事段階におけるモニタリング

市は、設計・改修工事段階のモニタリングを要求水準書等に示すとおり実施する。実施にあたり、選定事業者は要求水準確認表を提出するものとする。

3. 維持管理・運営段階におけるモニタリング

（1）モニタリングの基本的考え方

市は、設置目的の達成や住民サービスの向上などが適正な状態にあるかについてモニタリングを行う。

毎年度、指定管理者・市・選考委員会の三者による管理運営状況の確認（モニタリング）を実施することで、施設の設置目的の達成や住民サービスの向上などが適正な状態にあるかを評価し、より良い管理運営を目指すものである。

指定管理者は、事業期間を通じて公共サービスの安定性を維持し、適正かつ確実に事業が遂行されるよう、指定管理者が実施するそれぞれの業務の業績及び実施状況並びに要求水準を達成していること及び達成しないおそれが無いことについて、指定管理者自らが確認及び管理する。要求水準を達成していない場合又は達成しないおそれがある場合は、指定管理者自らの責任において要求水準を満たすようにする。

市は、指定管理者によって提供される良質なサービスが維持されることを目的に、指定管理者による確認結果をモニタリングすることにより、要求水準の達成状況を確認する。

なお、市が要求水準の達成状況を確認したことにより、指定管理者が負うべき義務に関する責任が市に転嫁されるものではない。

（2）成果指標（目標値）

施設の設置目的の達成度や施策の達成度、住民サービスの向上などを客観的に評価するため、成果指標（目標値）の設定を行う。なお、成果指標（目標値）は選考及びモニタリングの際の評価の視点となる。

成果指標（目標値）の設定は令和 5 年度の施設運営実績を下限とし、選定事業者は下限値以上の指標を設定する。

【成果指標 1】「プール利用者数」

指標下限値：157,910 人

対象となる数値：プール利用者数及びユニバーサルプール利用者数を対象とする。

※専用利用及び自主事業の人数含む。ただし、学校水泳授業の人数は除く。

【成果指標 2】「諸室稼働率」

指標下限値：13%

対象となる数値：全有料諸室の平均稼働率を対象とする。

※全有料諸室の平均稼働率は、「諸室利用回数÷諸室の予約可能コマ数」により算出した全有料諸室の稼働率を平均した稼働率により算出する。

※自主事業による稼働実績を含む。

※諸室の予約可能コマ数は選定事業者の提案による。

＜予約可能コマ数の設定例＞

予約可能時間 9 時～22 時の 13 時間、1 時間ごとの予約が可能な場合

13 コマ×開所日数＝予約可能コマ数

（３）指定管理者によるモニタリング（一次モニタリング）

① モニタリング内容

要求水準に沿った管理運営、年間事業計画書の進捗管理、指標に対する目標値の達成状況等の点について継続的に自己点検を行うとともに、事業報告書（主に月次報告書）により市へ取組状況を報告する。また、通年的な意見箱の設置や利用者満足度調査等により、利用者の意見を収集し、管理運営に反映させる。

また、指定期間全体の事業計画（提案内容）の進捗管理等について継続的に自己点検を行うとともに、事業報告書（主に年次報告書）により市へ取組状況を報告する。

② 実施内容

指定管理者は、総括管理・維持管理・運営期間中、自己の責任及び費用で、次のとおり「セルフモニタリング」及び「利用者満足度調査」を実施する。

ア セルフモニタリング

要求水準に沿った管理運営、年間事業計画書の進捗管理、成果指標の目標値の達成状況等の点について継続的に自己点検を行い、毎月 10 日までに、前月分の事業の実施状況、施設等の利用状況及び利用料金の収入状況等に関する報告書を作成し、市に報告するとともに、地方自治法第 244 条の 2 第 7 項に規定する事業報告書を、毎年度終了後 30 日以内に提出すること。

イ 利用者満足度調査

指定管理者は、本施設の維持管理・運営における市民ニーズの把握及び利用者の満足度を把握するため、それぞれの施設で年 1 回以上のアンケート調査を実施すること。アンケート内容及び実施時期等の方法については、事前に市と協議の上、決定する。

上記の調査以外に、自主事業実施の場合は、当該事業に関するアンケート調査を別途行うなど、より良い自主事業の企画・運営に努めること。

（４）市によるモニタリング（二次モニタリング）

指定管理者が作成する報告書類を基に実施する管理運営状況の評価と、実地調査に基づ

く履行状況の検査を実施する。

(5) 指定管理者選考委員会によるモニタリング（三次モニタリング）

① モニタリング内容

指定管理者選考委員会（以下、「選考委員会」という。）は市及び指定管理者とは異なる客観的な視点に立ち、指定管理者の管理運営に対する評価・検査結果や、モニタリングシートの確認などを通して、運営上の課題の発見や、市及び指定管理者に対する助言等を行う。また、施設の安定的な管理運営を確保するため、年1回を目途として貸借対照表や損益計算書等の財務諸表を基に、指定管理者の財務状況を把握する。

② 実施内容

施設管理業務の適正な遂行等について、選考委員会による確認等を年1回以上、現地で行う。この際に、指定管理者の出席を要請する場合がある。指定期間内に選考委員会による現地調査を行う。また、選考委員会は、本施設の安定的な維持管理・運営を確保するため、年1回を目途として指定管理者から提出を受けた貸借対照表や損益計算書等の財務諸表をもとに、指定管理者の財務状況の把握を行う。

(6) 公表

モニタリングの結果は毎年度市のホームページ、各施設等で公表する。

(7) 最終評価

本事業の指定期間終了後に選考委員会により指定期間全体を通した最終評価を行う。

(8) 本事業における実績評価の次期選考への反映

本事業の指定期間終了後の次期選考（令和20年4月1日以降の指定管理者等の募集）に際して本事業の指定管理者が申請した場合、これまでの維持管理・運営の実績に応じて評価点に加点又は減点する場合がある。