

**府営住宅指定管理者**

# **モニタリングマニュアル**













平成 23 年 12 月

大阪府住宅まちづくり部住宅経営室

# 目 次

モニタリングの全体の流れ	1
モニタリングの年間スケジュール	2
I モニタリングとは	3
II モニタリング項目	3
1 履行の確認	3
2 サービスの質の確認・評価	3
3 サービスの安定性の評価	3
III モニタリングの具体的方法	3
1 指定管理者が行う事項	3
2 府が行う事項	4
IV モニタリングに基づく評価	4
1 評価の流れ	4
2 個別評価	4
3 総括評価	6
4 総合評価	6
5 年間評価	6
6 指定管理者指定期間全体評価	6
V 指定管理者評価委員会	6
VI モニタリングによる改善指示等	7
1 改善指示等	7
2 指定の取消し等	7
VII その他	7
1 評価結果の公表	7
《様 式》	
様式①：指定管理者業務評価票	8
様式②：指定管理者業務評価個票	10
様式③：提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表	11

## 【モニタリングの全体の流れ】

内容	日程	指定管理者		府	評価委員会
日誌等	毎日	作成		(必要時確認)	
業務状況表	毎週	作成・提出	 <small>(府への提出期限) 翌週木曜日</small>	確認	
月間業務報告書	毎月	作成・提出	 <small>(府への提出期限) 翌月15日</small>	確認	
管理運営会議	必要に応じて	協議		協議	
業務評価票等	上半期(4~9月)	自己評価・提出	 <small>(府への提出期限) 10月15日</small>	確認・評価	
	下半期(10~3月)		 <small>(府への提出期限) 4月15日</small>		
	※指定管理者指定1年目は四半期毎		 <small>(府への提出期限) 7月・10月・1月・4月の各15日</small>		
評価委員会の開催	6月または7月  11月または12月				調査審議・評価・提言
入居者アンケート	原則年1回 (9月から10月)	実施		実施	
事業計画書	2月	作成・提出	 <small>(府への提出期限) 2月末日</small>	確認・協議	
事業報告書	年度終了後30日以内	作成・提出	 <small>(府への提出期限) 年度終了後30日以内</small>	確認	
緊急時報告	緊急時・随時	対応・報告		対応	
実地検査	緊急時・随時	対応		検査	



## I モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者が実施する業務内容について、業務仕様書等（※）に従い、適切かつ確実に業務が行なわれているか確認し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは指定の取消等を行う一連の仕組みである。

また、確認・指導内容については公表し、公の施設の設置者としての説明責任を果たす必要がある。なお、モニタリングは「業務仕様書等」の履行を確認するために実施するものであり、指定管理者の経営そのものを評価することが目的ではない。

※「業務仕様書等」とは、募集要項、業務仕様書、管理業務説明書、協定書、契約書、応募時の事業計画書、年度ごとの事業計画書、実地検査等を指す。

## II モニタリング項目

モニタリングの目的を達成するため、次の3項目についてモニタリングを実施する。

### 1 履行の確認

指定管理者が、業務仕様書等に定められた業務を適正に履行し、定められた内容を充足しているか確認する。

### 2 サービスの質の確認・評価

指定管理者がどの程度の水準のサービスを提供しているかについて、入居者アンケート等を実施し入居者満足度を評価する。また、指定管理者からの自主事業についても確認・評価する。

### 3 サービスの安定性の評価

指定管理者の経営状況の悪化等により府営住宅の管理運営に中断が生じれば、入居者に不利益を及ぼすため、指定期間中、安定的に管理運営できるか確認し、不安定な場合は必要な措置を講じる。

## III モニタリングの具体的方法

### 1 指定管理者が行う事項

#### (1) 日常の業務報告

指定管理者は日常業務について日誌等で記録し、「業務状況表」(週間)及び「月間業務報告書」を作成し大阪府(以下、「府」とする。)に提出する。

なお、日誌等については、必要に応じて府が確認を行うので、常時閲覧できるようにしておくこと。

#### (2) 指定管理者業務評価票等の提出

##### ①指定管理者業務評価票(様式①)

指定管理者は、半期ごとに「指定管理者業務評価票」(以下、「業務評価票」とする。)の項目に基づき自己評価を実施し、その評価を記入した評価票を府に提出する。

※指定管理者指定1年目は、四半期(3ヶ月)ごとに評価する。

## ②指定管理者業務評価個票(様式②)

自己評価においてB+以下があった場合は、「指定管理者業務評価個票」(以下、「業務評価個票」とする。)に改善方策・改善経過等を記載し府に提出する。

なお、業務評価個票に記載された項目については、内容が改善されるまで記載すること。

## ③提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表(様式③)

事業提案書及び事業計画書により提案している自主事業及びサービス向上策について「提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表」に、その進捗状況を記載し、府に提出する。

## (3) アンケート調査の実施

原則年1回(9月から10月)及び必要に応じて随時実施する。

## (4) 事業計画書及び事業報告書の作成・提出

指定管理者は、毎年度開始前の2月末日までに事業計画書、毎年度終了後30日以内に事業報告書をそれぞれ作成し府に提出する。

## 2 府が行う事項

### (1) 定期的な業務履行の確認

府は、指定管理者から月間業務報告書の提出をさせ、当該報告書に必要な事項が記載されているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資料の追加提出又は説明を求め、指定管理者による管理運営状況を把握する。

### (2) 実地検査

府は、定期的に又は必要に応じて、報告書に基づき、管理運営状況について現地等で直接、ヒアリング・立ち入り検査等を行い、直接確認するとともに業務改善の指導等を行うこととする。

### (3) 協議・意見交換

府は、必要に応じて、適正かつ効果的な管理運営のため、指定管理者との協議・意見交換会の場として管理運営会議を開催する。

### (4) 指定管理者業務の評価

指定管理者から提出された業務評価票について、指定管理者の自己評価を確認し、府の評価を実施する。

## IV モニタリングに基づく評価

### 1 評価の流れ

モニタリングの結果を踏まえ6ヶ月毎(指定管理者一年目については3ヶ月毎)に評価を実施する。その手順については①個別評価②総括評価③総合評価、また、毎年度終了後には当該年度の④年間評価を実施する。

さらに、指定管理者指定期間終了後に期間内を通じての⑤指定管理者指定期間全体評価も実施する。

### 2 個別評価 【評価者】指定管理者・府

個別評価については、個別評価の基準に基づき次の3つの視点で評価を実施する。評価する内容(項

目)は業務評価票に基づき実施。評価がB+以下となった項目については、業務評価個票を作成し、改善状況について進捗管理を行う。

**(1) 履行の確認**

業務仕様書等により定められている業務について、その業務内容が実施されているか確認し評価する。

**(2) サービスの質の評価**

入居者の満足度を評価する。評価内容は、アンケート・ヒアリング調査の実施、管理運営会議等で府が指摘した問題点、改善点の解決及び改善に向けた取組み状況、サービス水準の向上に寄与する内容について、確認と評価を行う。

**(3) サービスの安定性の評価**

指定管理者による府営住宅の管理運営が継続して実施されるためには、指定管理者の事業収支及び法人等の経営状況が安定していることが求められることから、指定管理業務に係る収支状況及び指定管理者本体となる法人等の経営状況を次の項目により評価する。

**① 事業収支**

指定管理業務全体について、収支が均衡しており安定した管理運営ができていないか確認する。

**② 経営状況分析指標**

指定管理業務にかかる収支状況について、事業収支や人件比率等の指標を用いて確認する。

**③ 法人等の経営状況**

「指定管理者自体の法人等の経営状況」について、自己資本比率や流動比率等の指標を用いて、「収益性」と「安全性」を確認する。

※②・③の項目については、半期評価するのではなく年間評価とする。

**《個別評価の基準》**

<b>AA</b> (優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
<b>A</b> (良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
<b>B+</b> (良好(一部課題あり))	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき項目がある。 ○当該課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
<b>B</b> (良好(一部課題あり))	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき項目がある。 ○当該課題について指定管理者において解決に向けた取り組みに具体性が乏しい。
<b>B-</b> (良好(一部課題あり))	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき項目がある。 ○当該課題について指定管理者において解決に向けた取り組みに着手出来ていない。
<b>C</b> (要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

### 3 総括評価 【評価者】指定管理者・府

上記2の個別評価の評価結果に基づき、(1)履行の確認(2)サービスの質の評価(3)サービスの安定性の3つの視点で取りまとめ、総括評価の基準により評価する。

#### 《総括評価の基準》

AA（優良）	<input type="checkbox"/> 個別評価が全てA以上であり <input type="checkbox"/> かつA Aが過半数以上である。
A（良好）	<input type="checkbox"/> 個別評価が全てB以上であり <input type="checkbox"/> かつA以上が8割以上（「サービスの質の評価」及び「サービスの安定性の評価」は2/3以上）である。（上記以外）
B(良好(一部課題あり))	<input type="checkbox"/> 個別評価が全てB以上である。（上記以外）
C（要改善）	<input type="checkbox"/> 個別評価にCが含まれる。

### 4 総合評価 【評価者】府

上記3の個別評価の評価結果に基づき、総合評価の基準により総合評価をする。必要に応じて評価内容について府の所見を付けることとする。

#### 《総合評価の基準》

AA（優良）	<input type="checkbox"/> 総括評価が全てA以上であり <input type="checkbox"/> かつA Aが3分の2以上である。
A（良好）	<input type="checkbox"/> 総括評価が全てB以上であり <input type="checkbox"/> かつA以上が3分の2以上である。（上記以外）
B(良好(一部課題あり))	<input type="checkbox"/> 総括評価が全てB以上である。（上記以外）
C（要改善）	<input type="checkbox"/> 総括評価でCが含まれる。

### 5 年間評価 【評価者】指定管理者・府

年度終了後に、一年間を通じた指定管理者の評価を実施する。評価方法については、半期毎の評価(上記2～4)と同一とする。

### 6 指定管理者指定期間全体評価 【評価者】指定管理者・府

指定管理者指定期間終了後に、期間全体の評価を実施する。評価方法については、半期毎の評価(上記2～4)と同一とする。

## V 指定管理者評価委員会

指定管理者による府営住宅の管理運営状況の評価について、より客観性を高めるため、指定管理者評価委員会による調査審議及び事業評価を行う。

具体的には、指定管理者評価委員会は、府から半期毎及び年度ごとの指定管理者及び府の評価について報告を受けて、その内容について調査審議並びに事業評価及び提言を行う。



## **VI モニタリングによる改善指示等**

### **1 改善指示等**

府は、モニタリング等の結果により業務仕様書等の内容どおり実施していないと確認した場合、指定管理者に対して改善するよう指導し、指導してもなお改善しない場合については「改善指示書」を通じて指定管理者に対する改善指示を行う。改善指示を受けた指定管理者は、指示項目の対応策を「改善計画書」として取りまとめ府へ報告し、改善に全力で取り組まなければならない。

### **2 指定の取消し等**

指定管理者が府の再三の指導・改善の指示に対して従わない場合、府は指定管理者の指定取消し又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を行う。

## **VII その他**

### **1 評価結果の公表**

指定管理業務に関する評価については、評価委員会開催後に府のホームページへの掲載などの方法により公表する。

提出日 平成 年 月 日

【指定管理者】所管課 担当者： \_\_\_\_\_

【大阪府】所管課 担当者： \_\_\_\_\_

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日（ 年 か月）

	評価項目	評価内容	評価		備考
			管理者	大阪府	
<b>I 履行の確認</b>					
人員体制		事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。（管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員）			
		業務仕様書に即し、研修（人権研修、個人情報保護）等を実施している。			
		必要な資格（1級又は2級建築士）を有する人員が確保されている。			
外部委託		外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。			
		外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。			
法令等遵守		法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。			
個人情報保護		個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。			
緊急対応		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。			
		緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。			
府営住宅管理システムの運用		システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。			
		個人情報保護に留意してシステムを運用している。			
実施状況の確認		月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。			
		業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。			
<b>【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を行っているか。】</b>					
募集事務		募集事務を行っている。			
		入居事務を行っている。			
		入居者の退去事務を行っている。			
入居者等への指導及び連絡に関する業務		府営住宅に係る許認可を行っている。			
		入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。			
		その他の管理業務（休日・夜間等の緊急連絡・処理体制の整備、火災・単身死亡に係る処理等）を行っている。			
家賃等の収納に関する業務		調定手続きを行っている。			
		家賃等の収納事務を行っている。			
		家賃等の滞納整理を行っている。			
		入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。			
		家賃変更（収入更正）等事務補助を行っている。			

評価項目	評価内容	評価		備考
		管理者	大阪府	
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っている。			
	施設の保守点検に関する業務を行っている。			
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。			
	新築住宅引継ぎ業務を行っている。			
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。			
	高齢者向け改善事業等の実施に関する業務を行っている。			
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っている。			
	駐車場の空き区画の一般開放（外部開放）業務を行っている。			
	駐車場に関するその他業務（施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等）を行っている。			
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っている。			
	各種申請手続きに係る補助業務を行っている。			
	各種許可書等の交付に係る業務を行っている。			
《1. 総括》	履行の確認（業務の実施状況）に関する評価			
<b>II サービスの質の評価</b>				
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。			
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。			
自主事業内容の質	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。			
《2. 総括》	サービスの質の評価			
<b>III サービスの安定性の評価</b>				
事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。			
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。			
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。（過去3年間の決算状況により判断する。）			
《3. 総括》	サービスの安定性の評価			
特記事項 （成果、課題等）				

(様式②)

平成〇〇年度 指定管理者業務評価個票

提出日 平成 年 月 日

【指定管理者】所管課 担当者： \_\_\_\_\_

【大阪府】所管課 担当者： \_\_\_\_\_

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 ( 年 か月)

(様式①)指定管理者業務評価票において、評価がB+以下の項目について記載すること。

※前回の評価において、記載した項目についても課題が改善するまで記載すること。

評価項目	管理内容における課題及び改善内容	評価		備考
		管理者	大阪府	
前回から継続している内容				
特記事項 (成果、課題等)				

(様式③)

平成〇〇年度 提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表

提出日 平成 年 月 日

【指定管理者】所管課 担当者： \_\_\_\_\_

【大阪府】所管課 担当者： \_\_\_\_\_

施設名	
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 ( 年 か月)

提案項目	実施予定内容	対応状況等

- ※ 対応状況欄に、「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。
- ※ 「提案項目」、「実施予定内容」欄は、事業計画書に合わせて記載すること。
- ※ 「対応状況等」は、府と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。