

山梨県立フラワーセンターの管理運営状況に関するモニタリング実施要領

第 1 目的

山梨県立フラワーセンター（以下「センター」という。）では、平成 18 年度から指定管理者制度を導入しており、施設の適正な管理を確保するためにモニタリング（業務の確認・検証）が重要となっている。

このため、県は指定管理者と協働して、センターの管理運営状況を定期的に把握し、県の求めるサービス水準を充足しているかを確認・検証し、必要に応じて業務の改善に向けた指導を行うことにより、サービスの質の確保・向上と安定的なサービス提供を目指す。

第 2 実施主体と役割

指定管理者

事業報告書の作成、利用者アンケートの実施、アドバイザー会議の実施、苦情や要望等への対応を通して、自己評価と業務改善を行うとともに、その結果を別紙様式 1「山梨県立フラワーセンター管理運営業務モニタリングシート（平成 年度事業分）」（以下「モニタリングシート」という。）にまとめ、花き農水産課に報告する。

第三者（利用者、有識者）

利用者アンケートへの参加、アドバイザー会議における提言、苦情や要望等によりセンターへ意見を伝える。

花き農水産課

指定管理者からの自己評価を含む事業報告書、第三者からの意見、現地確認等に基づき管理運営状況の確認を行い、改善指導・改善勧告及び改善状況の確認を行う。

第 3 管理運営状況の確認の方法

指定管理者から提出される事業報告書等により、管理運営の状況を確認する。

定期報告

指定管理者は、「山梨県立フラワーセンターの管理に関する基本協定書」（以下「基本協定書」という。）に基づき、月ごとの利用人数、事業の実施状況等を、定期的に花き農水産課に提出する。

事業報告書

指定管理者は、「山梨県立フラワーセンター設置及び管理条例」に基づき、年度ごとの管理業務の実施状況、利用状況、利用料金収入の実績、管理業務に係る収支決算等を報告書にまとめ、毎年度終了後 2 ヶ月以内に花き農水産課に提出する。

利用者満足度調査等の報告

指定管理者は、基本協定書に基づき、利用者アンケート、アドバイザー会議を実施し、その結果と業務改善策等について、遅滞なく花き農水産課に報告する。

現地確認

花き農水産課は、基本協定書に基づき、センターの設置者として管理運営状況を現地において確認する。

対面による意見交換

花き農水産課長は、施設運営の改善に向け、現地確認の機会等を活用して指定管理者と対面による意見交換を年度毎に3回以上実施する。

第4 花き農水産課による確認・指導の実施

(1) 確認・指導内容

第3の報告等に基づき、次の視点から管理運営状況に関する確認・指導を実施する。

履行確認

維持管理業務が、県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を充足しているかを確認する。

サービスの質の評価

運営業務が県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を充足しているかを評価する。

運営体制の安定性の確認

県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を効率的・効果的かつ安定的に提供することが可能な運営体制を確保しているかを確認する。

(2) 確認・指導の時期及び方法

定期報告や事業報告書の提出等の時期をとらえ、適時その報告内容に適した確認・指導を行う。

定期報告時の確認・指導

月ごとの定期報告により、一定期間内のセンターの基礎的な利用状況（利用人数、事業実施状況等）を把握する。

定期報告に疑義が生じた場合は、再報告、現地確認等により再確認を行い、必要な指導を行う。

利用者満足度調査等報告時の確認・指導

利用者満足度調査等の報告により、サービスに対する満足度、利用者の意見に対する業務改善状況を把握する。

利用者満足度調査等報告に疑義が生じた場合は、再報告、現地確認等により再

確認を行い、必要な指導を行う。

現地確認・指導

概ね3ヶ月ごとに現地確認を行い、履行確認とサービスの質の評価を実施し、その都度必要な指導を行う。

対面による意見交換時の確認・指導

花き農水産課長は、年度毎に3回以上実施する意見交換により、業務における課題、問題点、改善策等を把握し、必要な指導を行う。

運営目標の達成状況の検証

花き農水産課は、指定管理者と協議の上、各年度の運営目標を設定し、定期報告時及び事業報告書提出時に達成状況を検証し、業務の見直しなど施設全般の運営改善を進める。

事業報告書提出時の確認・指導

事業報告書及び現地確認により、1年間の管理運営業務全般について、履行確認、サービスの質の評価、運営体制の安定性の確認を行い、必要な指導を行う。

指導事項への対応状況の確認

花き農水産課は、6月末までに、前年度の事業報告書提出時における管理運営業務全般に関する指導事項について、対応状況を確認する。

第5 モニタリング結果の報告及び公表

花き農水産課は、これらの確認・検証結果及び指導内容について、6月末までにモニタリングシート及び別紙様式2「指定管理施設の管理運営状況評価（モニタリング）シート（平成 年度事業分）」（以下「公表用シート」という。）に整理し、指定管理者に送付する。

併せて、花き農水産課は、7月末までに公表用シートに施設管理課の指導事項に対する指定管理者の対応状況を記載し、行政経営管理課あて報告する。

行政経営管理課は、モニタリング結果の概要及び公表用シートを県のホームページ等で公表する。

附則 この要領は、平成19年4月1日から適用する。

附則 この要領は、平成21年4月1日から適用する。

附則 この要領は、平成22年4月1日から適用する。

附則 この要領は、平成30年5月23日から適用する。