

山梨県立産業展示交流館アイメッセ山梨指定管理に係るモニタリング実施要領

1 モニタリングの目的

山梨県立産業展示交流館アイメッセ山梨（以下「アイメッセ山梨」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、指定管理者と協働して、アイメッセ山梨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、サービスの質の向上と安定的な提供を目指す。

2 モニタリングの実施主体と役割

① 指定管理者

事業報告書の作成、利用者アンケートの実施、苦情・要望などへの対応を通じて、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「山梨県立産業展示交流館アイメッセ山梨管理運営業務 モニタリングシート（平成〇年度事業分）」（以下「モニタリングシート」という。）にまとめ、山梨県産業労働部産業政策課（以下「産業政策課」という。）へ報告する。

② 第三者（利用者、有識者）

利用者アンケートへの参加、苦情及び要望などにより指定管理者へ意見を伝える。

③ 産業政策課

指定管理者による自己評価を含む事業報告、第三者からの意見、現地確認などに基づき、管理運営の状況を確認し、改善指導、改善勧告及び改善状況の確認を行う。

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。

① 事業報告書

指定管理者は、管理業務の実施状況、利用状況・利用料金収入の実績及び管理業務に係る収支決算等を「山梨県立産業展示交流館設置及び管理条例」の規定に基づき、毎年度終了後2か月以内に産業政策課に提出する。

② 定期報告

指定管理者は、「山梨県立産業展示交流館アイメッセ山梨の管理運営に関する基本協定書」（以下「基本協定書」という。）に基づき、管理業務の実施状況、利用者数、利用料金収入状況等について、四半期ごとにまとめ、翌四半期の初日から10日までに産業政策課に提出する。

③ 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、利用者満足度調査等を実施し、その実施結果及び対応策等について、四半期ごとにまとめ、翌四半期の初日から10日までに産業政策課に提出する。

④ 現地確認

産業政策課は施設の管理運営状況を現地において確認する。

⑤ 対面による意見交換

産業政策課長は、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。

4 産業政策課による確認・指導の実施

(1) 確認・指導内容

産業政策課は、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。

① 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。

② サービスの質の評価

運営業務、自主事業が県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を充足しているか評価する。

③ 運営体制の安定性の確認

運営体制が、県の求めるサービス水準（管理運営業務の内容・基準等）を効率的・効果的かつ安定的に提供することが可能な体制となっ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、適時その報告内容等に適した確認・指導を行う。

① 定期報告時の確認・指導

産業政策課は、四半期ごとの定期報告により、アイメッセ山梨の基礎的な利用状況（利用人数、利用料金収入額、事業実施状況等）を把握する。

定期報告に疑義等が生じた場合は、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。

② 利用者満足度調査等報告時の確認・指導

産業政策課は、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の報告に疑義等が生じた場合は、再報告及び現地確認等により再確認を行い、必要な指導を行う。

③ 現地確認・指導

産業政策課は、概ね4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。

④ 対面による意見交換時の確認・指導

産業政策課長は、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。

⑤ 運営目標の達成状況の検証

産業政策課は、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。

⑥ 事業報告書提出時の確認・指導

産業政策課長は、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。

⑦ 指導事項への対応状況の確認

産業政策課は、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。

5 モニタリング結果の報告及び公表

産業政策課は、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「指定管理者施設の管理運営状況評価（モニタリング）シート（平成〇年度事業分）」（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、産業政策課は、7月末（行政評価の対象施設については、別に定める期限）までに公表用シートに産業政策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20年2月18日から適用する。

附則 この要領は、平成30年5月31日から適用する。