

那覇港管理組合指定管理者制度導入施設に係るモニタリングマニュアル

〔令和 2 年 10 月 7 日常勤副管理者決裁〕

第 1 趣旨

このマニュアルは、指定管理者制度に係る基本方針（平成 20 年 12 月 3 日常勤副管理者決裁）3 基本的な考え方（4）良質な施設サービスの確保及び指定管理者制度に係る運用基準（平成 20 年 12 月 3 日常勤副管理者決裁）4 良質な施設サービスの確保（モニタリングの実施）の規定に基づき、モニタリングの実施に関して必要な事項を定める。

第 2 指定管理者が行う事項

指定管理者は、日々の業務の実施状況、施設で起こった事故や課題等を記録し、それを那覇港管理組合に提出し、施設の管理運営等について那覇港管理組合と情報共有を行うため、次に掲げる事項を行うこととする。

1 事業報告書及び実績報告書

指定管理者は、日常・定期的に行う業務に加え、施設の利用状況、事故・苦情等の内容と対応、料金の収納状況等について、事業報告書（日報、月報）及び実績報告書（年次報告書）を作成し、那覇港管理組合に提出することとする。また、利用者等の意見や要望を把握するため、定期的（最低年 1 回）にアンケート調査等を実施し、その結果を那覇港管理組合に報告することとする。

事業報告書及び実績報告書の様式は別紙の例示を参考に、那覇港管理組合と指定管理者で協議のうえ定めることとする。

（1）日報

日報は、指定管理者が保管すべき資料であり、那覇港管理組合に提出する必要はないものの、事故・苦情などの問題が生じた場合に、業務内容を確認できる業務記録として位置づけられる。

指定管理者においても、責任者が業務全体について日報を確認することで、設備の不具合の兆候などを事前に把握し、事故防止につなげていくなど、単なる記録にとどめることなく有効活用が期待される。

（2）月報

指定管理者は月報を作成し、事業報告書として翌月の 15 日までに那覇港管理組合に提出することとする。

（3）実績報告書（年次報告書）

年次報告書は、指定管理者が自ら、利用状況、事業収支、業務実績、利用者アンケート結果等について、実態を整理し、分析を行う報告書として位置づけられる。

指定管理者は、年次報告書を作成し、当該年度の事業が完了したときに、実績報告書として那覇港管理組合に提出することとする。

2 利用者等の意見や要望の把握

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握するため、定期的（最低年1回）にアンケート調査等を実施し、その結果を那覇港管理組合に報告することとする。

調査は、接客対応、施設・整備、利用条件、企画内容等についての満足度を把握することとし、具体的な内容や実施方法については、双方協議のうえ、定めることとする。

3 労働条件等自主点検表及び料金徴収フロー図

（1）労働条件等自主点検表日報

指定管理者による労働法令の遵守状況を確認するため、指定管理者は労働条件等自主点検表を作成し、実績報告書（年次報告書）とともに那覇港管理組合に提出を行うこととする。

（2）料金徴収フロー図の確認

指定管理者による料金徴収事務が適正かどうかを確認するため、施設利用に係る利用料金や使用料を徴収する指定管理者は、料金徴収フロー図を作成し、実態に応じてその内容を修正し、施設に備え付けるものとする。

第3 那覇港管理組合が行う事項

那覇港管理組合は、指定管理者から提出される事業報告書等の書面のみで、業務の履行確認や評価を行うのではなく、直接、現場を確認するとともに指定管理者と積極的にコミュニケーションを図るとともに、問題点等を共有するため、次に掲げる事項を行うこととする。

1 モニタリングシートの作成

那覇港管理組合は、はモニタリングの実施結果を元にモニタリングシートの作成を行うこととする。

（1）履行確認

那覇港管理組合は、指定管理者から提出される事業報告書及び実績報告書の内容を確認するとともに、定期的な施設への立入等により、提供されるサービスが協定書等で定められた水準を充足しているか否かの確認を行うこととする。

① 改善の指示

那覇港管理組合は、履行確認の結果、公募時に提出した申請書や年次の事業計画書と不整合があると認められる場合は、指定管理者に対して書面で改善の指示を行うこととする。

② 改善の指示に基づく対応

指定管理者は、改善の指示があった項目について、対応策を書面で那覇港管理

組合に提出し、改善に取り組むこととする。

(2) サービスの質の評価

① サービスの質の評価

那覇港管理組合は、指定管理者より提出されるサービスがどの程度の水準かを評価することとし、その結果を、指定管理者の業務改善につなげていくこととする。

② 実施方法

那覇港管理組合は、設定した評価項目について、利用者等による第三者評価（アンケート調査等より）、指定管理者の自己評価から分析を行うこととする。

第三者と指定管理者の評価に乖離がある場合は、その理由を分析し業務改善につなげることとする。

(3) 指定管理者のサービスの安定性評価

① 財務状況の確認

那覇港管理組合は、指定管理者からの事業収支報告が、公募時に提出した申請書や年次の事業計画書の収支計画と乖離していないかの確認を行うとともに、指定管理者自体の財務状況の報告を求め、継続的にサービスが提供できる状態にあるかどうかの確認を行うこととする。

② 財務状況の確認結果に基づく適切な指導・助言

那覇港管理組合は、指定管理者の財務状況の確認結果が芳しくない場合は、今後の対策等について、指定管理者から説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼として合理的・客観的な指導・助言を行うこととする。

ただし、指定管理者の財務運営の健全化に向けた対策は自己責任で行うことが基本であることに留意すること。

(4) 総合評価

モニタリングシート全体を総括し、総合的な評価を行い、次年度の取組改善や目標設定に繋げることとする。

評価に当たっては、原則、成果指標としての①利用状況、②満足度を主たる指標とし、③財務状況、④重点取組事項を加えた4つの指標をもって評価を行った上で、総合的な評価を行うこととする。

① 利用状況：利用者数（台数、隻数等）、入居率、稼働率など、施設の利用状況を示す具体的な数値として測ることができる指標を目標値として設定し、評価を行う。

② 満足度：利用者アンケート結果における中位を超える回答の割合をもって評価を行う。

③ 財務状況：運営の継続性・安定性を確認するための財務指標として、収益

率（事業収支／収入合計）をもって評価を行う。

④ 重点取組事項：サービスの向上に資する活動指標として、利用促進に資する自主事業や利便性向上の取組のほか、業務効率化や適正化、経費節減、安全・安心等に資する取組として、重点的に取り組む事項を目標として設定し、評価を行う。目標は原則として定量化できるものとする。

（５）経営状況分析指標の整理

モニタリングシートにおける各種指標の傾向を見える化するため、及び今後の目標値等の設定において参考とするため、各指標の経年データを蓄積した経営状況分析指標を整理することとする。

２ 労働条件等自主点検表及び料金徴収フロー図の確認

（１）労働条件等自主点検表の確認

那覇港管理組合は、指定管理者の労働法令遵守状況について、指定管理者が作成する労働条件等自主点検表を元に確認を行う。

（２）料金徴収フロー図の確認

那覇港管理組合は、指定管理者による料金徴収事務が適正かどうかを確認するため、指定管理者が作成する料金徴収事務フロー図を元に確認を行う。

３ 連絡調整会議の開催

那覇港管理組合は、施設の管理運営業務を円滑に実施し、業務の調整及び情報の交換を図るため、指定管理者との連絡調整会議を開催し、指定管理者の業務の履行状況や経営状況の確認、モニタリングについての協議を行うこととする。

第４ 利用者等からの苦情等への対応

（１）指定管理者は、利用者等から寄せられた苦情等については、その対応状況とともに、那覇港管理組合へ報告を行うこととする。報告については、随時行うほか、事業報告書及び実績報告書においても報告を行うこととする。

（２）那覇港管理組合は、利用者等から寄せられた苦情等については、必要に応じて現地確認等を行い、指定管理者に改善の措置を求めることとする。

第５ 事故発生時の対応及び安全管理の徹底

（１）指定管理者は、危機管理体制を構築するとともに、施設において事故等が発生した場合、速やかに那覇港管理組合に報告を行い、必要な対応をとることとする。

（２）那覇港管理組合は、施設に安全管理には特に留意して、指定管理者に対して必要な指導、助言を行うとともに、緊急時に迅速に連絡を受けられる体制を整備することとする。

第 6 那覇港管理組合指定管理者制度運用委員会における検証

指定管理者及び那覇港管理組合の行うモニタリングの実施結果について、那覇港管理組合指定管理者制度運用委員会において、主に次の視点で検証を行うこととする。

（１）指定管理者及び那覇港管理組合が実施するモニタリングは適正になされているか。

（２）指定管理者に対する那覇港管理組合の指導・助言は適切に行われているか。

（３）利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や那覇港管理組合の対応は適切に行われているか。

第 7 モニタリングの実施結果の公表

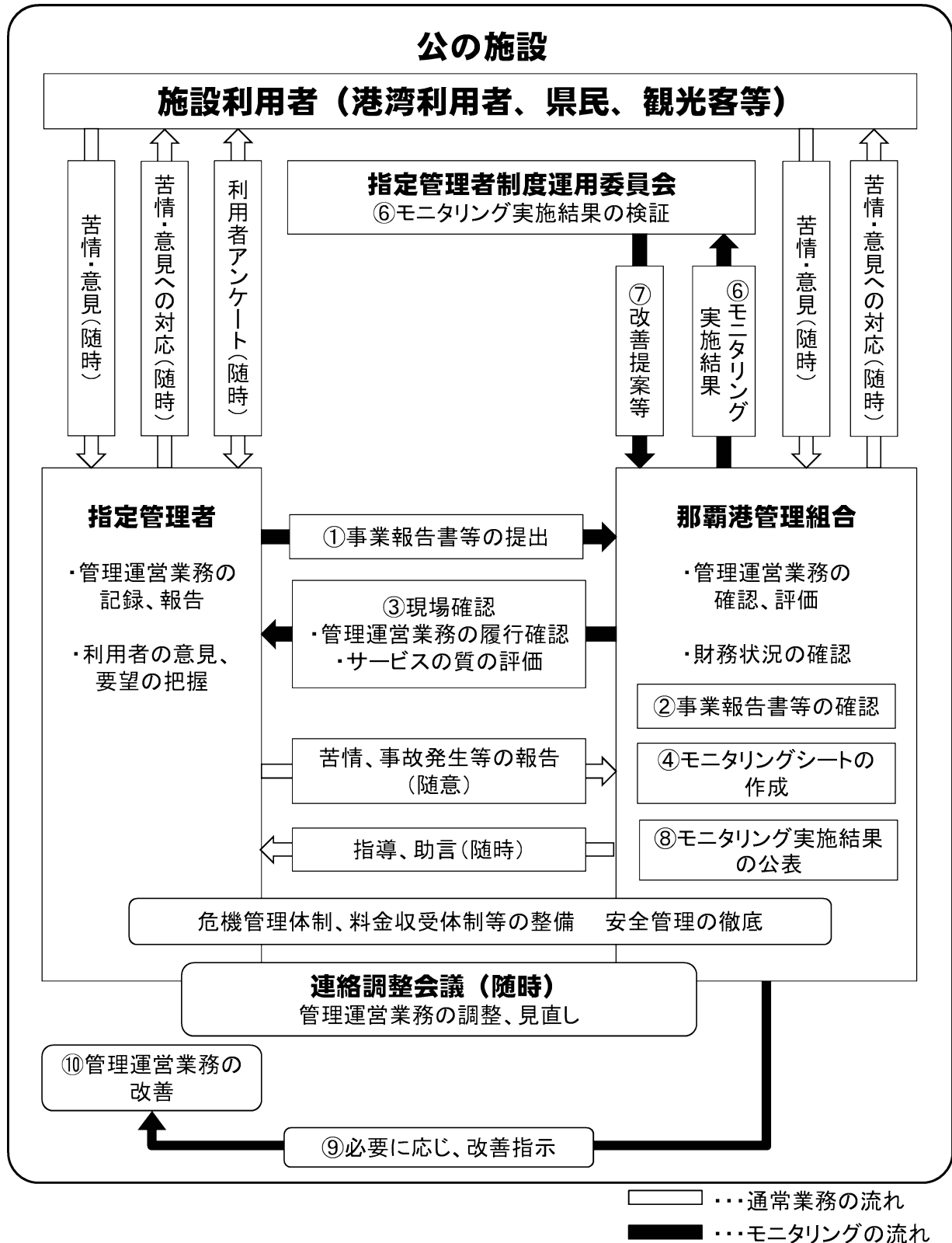
那覇港管理組合は、モニタリングの実施結果及び那覇港管理組合指定管理者制度運用委員会における検証結果について、那覇港管理組合ホームページにおいて公表することとする。

附則

このマニュアルは、令和 3 年 4 月 1 日から実施する。

(参考資料 1)

モニタリングの概要図



(参考資料2)

モニタリングに係る年間スケジュール

1. 那覇港管理組合へ提出の指定のあるもの

	指定管理者の役割		那覇港管理組合の役割
4 月		→	
5 月	月報(4 月)の作成・提出	→	月報(4 月)の確認
6 月	月報(5 月)の作成・提出	→	月報(5 月)の確認
7 月	月報(6 月)の作成・提出	→	月報(6 月)の確認
8 月	月報(7 月)の作成・提出	→	月報(7 月)の確認
9 月	月報(8 月)の作成・提出	→	月報(8 月)の確認
10 月	月報(9 月)の作成・提出	→	月報(9 月)の確認
11 月	月報(10 月)の作成・提出	→	月報(10 月)の確認
12 月	月報(11 月)の作成・提出	→	月報(11 月)の確認
1 月	月報(12 月)の作成・提出	→	月報(12 月)の確認
2 月	月報(1 月)の作成・提出	→	月報(1 月)の確認
3 月	月報(2 月)の作成・提出	→	月報(2 月)の確認
4 月	月報(3 月)の作成・提出 年次報告書の作成・提出	→	月報(3 月)の確認 年次報告書の確認
4 月 ～ 7 月		→	モニタリングシートの作成 指定管理者制度運用委員会の開催

2. 那覇港管理組合へ提出の指定のないもの

	指定管理者の役割		那覇港管理組合の役割
毎日	日報の作成		
随時	連絡調整会議への参加 那覇港管理組合の指導・助言に基づく業務改善 那覇港管理組合の改善指示に基づく業務改善 利用者アンケート実施・報告	⇔ ← ← →	連絡調整会議の開催 指定管理者への助言・指導 書面による業務改善指示 利用者アンケート結果の確認
緊急時 等	危機管理体制の整備、 緊急時(事故・苦情等)の対応、 報告		緊急時における緊急体制の整備 緊急時(事故・苦情)の対応

料金徴収フロー図(例示)

利用料金の名称	〇〇〇広場の施設利用料金	施設の名称	〇〇〇広場
---------	--------------	-------	-------

