

## 令和3年度 提言のまとめ

モニタリングをテーマに自治体の実施状況や考え方、見直しなどの動きを見てきましたが、評価基軸の最も定量性の高い施設利用者数や施設使用料がコロナ禍で減少し、評価基軸として比重が軽くなってきています。各自治体では、客観性や合理性の向上を図るため、外部委員の参画や全庁組織による「モニタリング」制度の構築、モニタリングの課題を整理してのガイドライン再構築などの動きが多く見られるようになってきました。

そこでは、全庁的に出来るだけ統一基準でのモニタリングの運用を目指し、所管課や担当者の「勘」に頼らないモニタリングシートや評価シートの導入が進められています。また、市民への公表や説明責任の向上のため、施設の課題の「見える化」が取り組まれています。その一例が、相模原市※39 のレーダーチャートであり、北区※60 の利用者満足度調査における満足度と重要度をクロスした「散布図」であります。また、指定管理者のセルフモニタリングと自治体のモニタリングのコメントと段階評価結果の双方を公表している自治体も見られました。市民や他の指定管理者からも詳細な主張と課題への双方の理解が見られるようになっていきます。さらに、モニタリングがマネジメントサイクルとの連動により短期的視点だけでなく中長期的視点を持つことにより運用の見直しや条例の改正、施設の管理手法の見直し、強いては施設の廃止まで見渡せることになります。

まさにモニタリングは、公の施設の刷新だけでなく、その自治体総体を巻き込んだ行政改革の一手法にもなりえます。

1 モニタリングが履行確認にとどまらず、仕組み、システムとして機能するようにPDCAサイクルとの連動と評価システムとの関連を明確化して、日常的に施設を取り巻く状況や管理運用状況を点検・改善できる仕組みとして定義し、モニタリングを運用してはどうでしょうか。

そのことにより短期的課題だけでなく、中長期的な課題が展望できます。

2 モニタリングは、指定管理者にとっても重要で情報の収集や自主点検の徹底のため必要であります。また、指定管理者も自治体もコミュニケーションツールとして活用し、同じ認識のもと即座に改善に繋げていくシステムとしていく必要があります。

さらに、モニタリングを指定管理者・自治体・第三者機関の意見交換の場として積極的な改善提案や課題発見、課題解決の場にしていける必要があります。

3 指定管理者においてもセルフモニタリングは大変重要で、自治体からの仕様書や自らの提案書の実現度合いだけでなく、時代の要請や市民のニーズにあっているかのモニタリングをしていかなければなりません。

また、自治体も「モニタリング」は指定管理者が管理運営している状態の確認、点検していただくだけでなく、「公の施設」がその設置目的や市民のニーズにあっているのかという点についても指定管理者とともにモニタリングする必要があると考えます。