

指定管理者制度導入施設における モニタリングに関する指針

令和4年9月改訂

湖 南 市

目 次

1	指針の目的	1
2	モニタリングに関する基本的事項	1
	(1) モニタリングの意義	1
	(2) 制度の目的を踏まえたモニタリング	1
3	モニタリングの方法	1
	(1) 各種報告書の確認	1
	1) 各四半期報告書の確認（3ヶ月毎）	1
	2) 事業報告書の確認（年次）	2
	(2) 施設利用者アンケートの実施	3
	(3) 実地調査	3
	1) 定期実地調査	3
	2) 随時実地調査	3
	(4) 管理運営業務の総括評価	3
4	モニタリングの運用	4
	(1) モニタリングの対象	4
	(2) モニタリングの実施	4
5	モニタリングのスケジュール	5
6	モニタリングに関する基本協定書への記載	5
	第1号様式 指定管理者業務実地調査票	7
	第2号様式 指定管理者業務総括評価票	10
	別添要領 施設利用者アンケート実施要領	

1 指針の目的

本指針は、指定管理者制度を導入した公の施設（以下「制度導入施設」という。）における指定管理者による施設の管理運営に関するモニタリングの基本的な考え方および標準的な実施方法について定めるものである。

市は、制度導入施設においても、公の施設の設置者として、適正な市民サービスの提供を確保し、これを市民に対し説明する責任を有している。そこで、制度導入施設を所管する課（以下「施設所管課」という。）にあつては、本指針の趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理運営の状況について定期または随時に確認および評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導および助言（以下「指導等」という。）または指示を行うことにより施設の管理運営の適正化を図ることを目的とする。

2 モニタリングに関する基本的事項

(1) モニタリングの意義

本指針でのモニタリングとは、制度導入施設における指定管理者による施設の管理運営について、法令、条例等のほか協定書、仕様書等に基づき業務が適正かつ確実に履行されているかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを、主として市が各種報告書、利用者アンケート調査、実地調査等により確認し、評価することをいう。

(2) 制度の目的を踏まえたモニタリング

指定管理者制度は、多様化する市民ニーズにより効率的・効果的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とするものであり、施設所管課は、このことを十分に認識した上で、制度導入施設の管理業務の水準等を定期または随時確認し、的確に評価することが重要であり、必要に応じて指定管理者に対し指導等または指示を行う必要がある。

3 モニタリングの方法

モニタリングは、各種報告書の確認、利用者アンケート調査、実地調査および管理運営業務の総括評価を組み合わせる行うこととする。ただし、施設の性格等から適当でないと認められる場合は、事業報告書（年次）のみとする。

なお、モニタリングにより改善すべき事項が認められたときは、施設所管課は指定管理者に対し必要な指導等または指示を行う必要がある。

(1) 各種報告書の確認

1) 各四半期報告書の確認（3ヶ月毎）【様式1】～【様式6】

施設所管課は、3ヶ月毎に指定管理者から提出された各四半期報告書により、管理運営業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適正に履行されているかどうかを確認した上で、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

指定管理者は、7月・10月・1月の各月の15日までに前3ヶ月の各四半期報告を作成し、施設所管課に提出する。このため、指定管理者は、日常または定期的に行う清掃、警備、施設・設備保守点検等の管理業務の実施状況のほか、施設の利用状況、使用料または利用料金の収入実績、苦情、要望等の内容およびその対応等について業務日誌等に記録しておく。

各四半期報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりとする。

- ① 管理運営業務の実施状況
 - ア) 事業（業務）実績（事業名、開催日時、実施内容、参加者数等）
- ② 施設の利用状況
 - ア) 利用団体名（日時含む）、利用者数、減免の有無、稼働率等
- ③ 使用料または利用料金の収入実績
 - ア) 使用料または利用料金の使用（利用）料総額、収入済額、収入未済額、減免額
- ④ 管理運営経費の上半期収支状況（10月提出時のみ）
 - ア) 管理運営経費に係る上半期の収入および支出内容
- ⑤ その他
 - ア) 自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
 - イ) 事故、故障等の内容およびその対応
 - ウ) 苦情、要望等の内容およびその対応
 - エ) 特記事項

2) 事業報告書の確認（年次）

指定管理者は、毎年度終了後60日以内（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して60日以内）に、年次分の事業報告書を作成し、施設所管課に提出する。

施設所管課は、指定管理者から提出された事業報告書により、管理運営業務の実施状況、施設の利用状況、管理運営経費の収支状況等を把握し、業務が適正かつ確実に履行されたかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを確認する。また、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査を行う。

事業報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりとする。

- ① 管理運営業務の実施状況
 - ア) 事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
 - イ) 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品購入、小規模修繕等）
- ② 施設の利用状況
 - ア) 利用団体名（日時含む）、利用者数、減免の有無、稼働率等
- ③ 使用料または利用料金の収入実績
 - ア) 使用料または利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額、減免件数、減免額
- ④ 管理運営経費の収支状況
 - ア) 管理運営経費に係る収入および支出の決算内容
- ⑤ その他
 - ア) 団体の財務状況
 - イ) 人員配置

- り) 自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
- え) 事故、故障等の内容およびその対応
- わ) 苦情、要望等の内容およびその対応
- か) 人権研修の実施内容
- き) 特記事項

(2) 施設利用者アンケートの実施

利用者等の意見および要望を定期的に把握し、管理運営業務の水準の確保および向上に資するため、「施設利用者アンケート実施要領」に基づき市において、毎年度、アンケートによる調査を実施する。

(3) 実地調査

1) 定期実地調査

施設所管課は、指定管理者による管理運営業務の実施状況を把握することを目的として、毎年度、半期に1回、定期実地調査を行う。

施設所管課は、指定管理者とあらかじめ日程を調整した上で、半期に1回、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された各四半期報告書の内容を踏まえながら、管理運営業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかを中心に、指定管理者実地調査票（様式第1号）により確認を行う。その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求め、また口頭による説明等を受け、管理運営業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。

定期実地調査の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、施設所管課は指定管理者に対し必要な指導等または指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求めるものとする。

2) 随時実地調査

施設所管課は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、または利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど必要に応じて、随時、実地調査を行う。

(4) 管理運営業務の総括評価

施設所管課および指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書の内容、施設利用者アンケートおよび実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理運営業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるか、指定管理業務総括評価票（様式第2号）により評価する。

指定管理者は、毎年度終了後、その管理運営業務について指定管理業務総括評価票により自己評価を行い、事業報告書とともに施設所管課に提出する。

施設所管課は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者から提出された指定管理業務総括評価票の内容を確認し、指定管理者による管理運営業務を同評価票により総括的に評価する。

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、施設所管課は、指定管理者に対し必要な指導等または指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求めるものとする。

4 モニタリングの運用

(1) モニタリングの対象

モニタリングは、原則として、すべての指定管理者制度導入施設を対象とする。

ただし、施設利用者アンケートについては、不特定の利用者が利用する施設や利用者サービスの向上が図れる施設に特定して実施する。

また、指定管理業務実地調査票（様式第1号）および指定管理業務総括評価票（様式第2号）の各項目については、各施設の実状を考慮して定めることとする。

(2) モニタリングの実施

モニタリングの内容は、施設所管課が施設の性格、利用形態等を考慮して定め、原則として、指定管理者の募集要項等で事前に明示することとする。

なお、既に指定管理者による管理運営が開始されている施設にあっても、基本協定書を変更し、速やかにモニタリングを実施することとする。

5 モニタリングのスケジュール

モニタリングの実施時期等の具体的なスケジュールについては、次のとおりとする。

	事業年度												事業年度		
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月
各四半期報告書				● 提出			● 提出				● 提出			● 提出	
利用者アンケート調査	←————— 集計 —————→												集計		
				● 回収			● 回収				● 回収			● 回収	
実地調査	定期						●								
	随時	←—————												←—————→	
事業報告書確認	→ 報告		● 確認										→ 報告	● 確認	
管理業務総括評価	→ 前年度		●										→ 前年度	●	
議会への報告							●								

6 モニタリングに関する基本協定書への記載

モニタリングの実施については、次のとおり協定書に定めるものとし、現在の基本協定書の内容については変更するものとする。

<p>第●章 管理状況の把握等</p> <p>(事業計画)</p> <p>第○条 乙は、毎年度2月末までに、翌年度の事業計画書を提出し、甲の確認を得なければならない。</p> <p>2 甲は、前項の規定により提出された事業計画書について、必要があると認めるときは、乙に対してその変更を指示することができるものとし、乙は合理的な理由がある場合を除いてそれを拒むことはできない。</p> <p>3 乙は、第1項の規定により提出された事業計画書を変更しようとするときは、甲の承認を得なければならない。</p> <p>(施設利用者アンケート)</p> <p>第●条 甲は、本業務に関する利用者等の意見及び要望等を把握するため、毎年度利用者等を対象としてアンケートを実施するものとする。</p> <p>2 アンケートの実施にあたって甲は、あらかじめ定めた設置場所に意見箱を設置し、乙が四半期ごとに回収するものとする。</p> <p>3 甲は、第1項のアンケート結果について分析を行い、改善の必要なものについては乙に改善を指示し、その結果等を施設内に掲示するなどして、以後の本業務の実施に反映させるとともに、市長に報告するものとする。</p>

(事業報告)

第●条 乙は、指定手続等条例第9条第1項の規定により、毎年度終了後60日以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書及び概要書を提出し、甲の確認を得なければならない。

- (1) 本業務の実施状況
- (2) 施設の利用状況等
- (3) 使用料または利用料金の収入実績
- (4) 管理運営経費等の収支状況
- (5) その他指定管理者による管理運営の実態を把握するために甲が必要と認める事項

2 乙は、甲が第●条及び第●条に基づいて年度途中において乙に対する指定管理者の指定を取り消した場合には、指定が取り消された日から起算して60日以内に当該年度の当該日までの間に係る事業報告書を提出しなければならない。

3 甲は、乙に対し、前2項に規定する事業報告書の提出のほか、本施設の本業務に係る業務状況及び経理の状況に関し、定期又は必要に応じて臨時に報告を求め、実施について調査し、又は必要な指示を行うことができる。

(各四半期報告)

第●条 乙は、毎年度7月、10月、1月、4月の各月の15日までに次に掲げる事項について、前3ヶ月分を記載した各四半期の報告書を作成し、甲に提出するものとする。

- (1) 本業務の実施状況
- (2) 施設の利用状況等
- (3) 使用料または利用料金の収入実績
- (4) その他指定管理者による管理運営の実態を把握するために甲が必要と認める事項

(甲による業務実施状況の確認)

第●条 甲は第●条により乙が提出した事業報告書及び前条により提出した各四半期報告書に基づき、乙が行う業務の実施状況および施設の管理状況の確認を行うものとする。

2 甲は、前項における確認のほか、乙による業務実施状況等を確認することを目的として、随時、施設に立ち入ることができる。また、甲は、乙に対して本業務の実施状況や本業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。

3 乙は、甲から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(甲による業務の改善勧告)

第●条 前条による確認の結果、乙による業務実施が仕様書等、甲が示した条件を満たしていない場合は、甲は乙に対して業務の改善を勧告するものとする。

2 乙は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

(業務実施状況等の評価)

第●条 乙は、毎年度終了後、業務実施状況等及び財務状況について、別に定める評価票により自己評価を行い事業報告書および概要書とともに提出しなければならない。

2 甲は、前項の規定による確認及び前条の規定による評価の結果、業務実施状況等及び財務状況について、前条による確認の結果を踏まえて、総括的に評価を行うものとする。

指定管理者業務実地調査票

	年度	第2四半期
施設名		
指定管理者名		
調査日時	令和 年 月 日 時 分	調査者氏名

確認項目	確認基準	確認	確認書類等	理由
実施体制	人員体制	事業計画書に則し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験等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、適切である。		委託契約書等
	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	個人情報保護に関する規程が整備されている。		
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。		責任者、管理方法等
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。		
		協定書に従い、情報を適切に管理している。		文書、情報管理等
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
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、定期的に訓練等を行っている。		責任者、連絡網等	
内容・水準	施設管理	協定書に従い、開館日、開館時間等を遵守している。 事故防止および安全確保のために必要な対策を講じている。		業務日誌等 避難経路、確認リスト等
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。		挨拶、名札着用等
	事業運営	事業計画書に即し、受託事業を実施している。		
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。		
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。		整理整頓、鍵管理等
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。		法定・定期点検等
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。		
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。		節電、節水、購入品等
	広報活動	事業の開催案内、ホームページ等の管理を適切に行っている。		チラシ、HP更新状況等
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		受付記録等	
経理	経理事務	帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。		帳簿等
総合評価				
特記事項				

※確認区分

- A(優 良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
- B(良 好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- C(課題含)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
- D(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

◆ 改善等を要する事項をはじめ、特記すべき事項がある場合は「特記事項」欄にその内容等を記入ください。

年度 指定管理業務総括評価票

施設担当課:

施設名	
指定管理者名	
指定期間	

1. 総合評価に対するコメント

指定管理者	
施設担当者	

2. 総括評価シート

評価項目		指定管理者評価	施設担当課評価	施設担当課評価理由
1 実施体制	①事業計画書、協定書等を遵守した管理を行っているか。			
	②適正な人員配置及び管理体制となっているか。			
	③報告書の提出等市への報告は適切に行われているか。			
	④事故、災害、緊急時等の体制が整備されているか。			
	⑤個人情報情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。			
	⑥外部委託の内容は適切であるか。			
	⑦設備、備品の管理、保守管理等は適切に行われているか。			
	⑧修繕は適切に行われているか。			
	⑨省エネルギー、省資源等への配慮がなされているか。			
	実施体制の総括評価			
2 施設管理	①開館日、開館時間、使用期間等は守られているか。			
	②利用者への接遇、服装、サービス等は適切か。			
	③利用者に不公平が無いよう対応しているか。			
	④使用料の徴収、減免手続等は適正に行われているか。			
	⑤苦情や要望等に対して適切に対応しているか。			
	⑥施設の目的に合致したサービス・事業を行っているか。			
	⑦利用者の増加をさせるための取組を行っているか。			
	施設管理の総括評価			
3 経費等	①収支予算と比較して、収支状況は妥当であるか。			
	②経費は縮減され、または縮減に向けた努力はされているか。			
	③専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。			
	④団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態であるか。			
	経費等の総括評価			
「実施体制」「施設管理」「経費等」の総合評価				

※総括評価シート区分

①評価項目

A	協定書、仕様書等の遵守に加え、より優れたサービスが提供されている。
B	協定書、仕様書等に沿った適切なサービスが提供されている。
C	概ね協定書、仕様書等に沿ったサービスが提供されているが、一部に課題がある
D	協定書、基準等に沿ったサービスについて改善すべき点が多数ある。

②総括評価(1～3)

A	評価項目全てがB以上かつ、半分以上がAである。
B	評価項目全てがB以上である。
C1	評価項目にCが1つ以上含まれている。
C2	評価項目にCが2つ以上含まれている。
D	評価項目にDが含まれている。

③総合評価

A	総括評価全てがB以上かつ、半分以上がAである。
B	総括評価全てがB以上である。
C1	総括評価にCが1つ以上含まれている。
C2	総括評価にCが2つ以上含まれている。
D	総括評価にDが含まれている。