

# 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

山武市

平成21年6月1日

# 目次

1. はじめに.....	1
2. モニタリングの位置づけ.....	1
3. モニタリングの目的.....	1
(1) 業務の履行状況の確認.....	1
(2) 効果的・効率的な管理運営の推進.....	1
(3) 管理運営の安定性・継続性の確保.....	1
(4) 結果の活用.....	1
4. 評価の方法.....	1
(1) 各種報告書類の確認.....	1
① 月次報告書の確認.....	1
② 実績報告書(年次)の確認.....	2
(2) 利用者アンケート調査.....	3
(3) 現地確認.....	3
① 定期現地調査.....	3
② 随時現地調査.....	3
(4) 年度評価.....	4
5. 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
6. 参考.....	5
(1) 年間スケジュール.....	5
基本様式1.....	6
基本様式2.....	7
基本様式3.....	8

## 1. はじめに

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

## 2. モニタリングの位置づけ

本指針においてモニタリングとは、指定管理者制度導入施設における指定管理者による施設の管理について、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、また、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを確認する手法である。

この手法を活用し、地方自治法第244条の2第10項及び山武市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例(以下「指定手続条例」という。)第9条に規定する、指定管理者に対して求める当該管理の業務又は経理の状況に関する報告確認、実地調査及び指示を行うものとする。

## 3. モニタリングの目的

### (1) 業務の履行状況の確認

指定管理者は、法令・協定・業務仕様書に従って施設を管理運営しなければならず、これらに違反すると、公の施設の意義を没却させ、市民の平等利用を阻害し、又は不適切な管理運営による事故発生を招くおそれがある。そのため、指定管理者による管理運営が、法令・協定を遵守し、業務仕様書に定める事項を実施しているかを確認し、必要な指導を行うことで、適正な管理運営を徹底する。

### (2) 効果的・効率的な管理運営の推進

指定管理者による管理運営は、施設の設置目的の達成に資するものでなければならない。そのため、市民の利用状況や評価その他指定管理者による管理運営が施設の設置目的の達成のためにどのような成果を上げたかを把握し、必要な指導を行うことで、一層効果的・効率的な管理運営を図る。

### (3) 管理運営の安定性・継続性の確保

指定管理者の経営状況の悪化等により管理運営の中断が生じては、利用者に不利益が生じるおそれがある。そのため、指定管理者が指定の期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能な状態であることを確認し、必要な措置を講じる。

### (4) 結果の活用

指定期間中に蓄積したモニタリングの結果を踏まえ、募集要項・協定書等の見直しや、特命による候補者の選定等、次の指定管理者の指定に活用することが考えられる。

## 4. 評価の方法

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、実地調査及び管理業務の総括評価を組み合わせで行う。ただし、法令等に特別の定めがある場合、又は指定管理者導入施設の性格等から適当でない~~と認められる場合は、この限りでない。~~

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、市は、指定管理者に対し必要な指導等を行う。

### (1) 各種報告書類の確認

#### ① 月次報告書の確認

市は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書により、管理業務の実施状況、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確認する。  
月次報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりとする。

#### ア 管理業務の実施状況

(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、備品管理、小規模修繕等)

#### イ 施設の利用状況

(ア) 利用者数、稼働率等

(イ) 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由

#### ウ 使用料又は利用料金の収入実績

(ア) 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等

#### エ 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、故障等の内容及びその対応

- (ウ) 苦情、要望等の内容及びその対応
- (エ) 特記事項

**【指定管理者が行う内容】**

指定管理者は、毎月15日までに前月の月次報告書を作成し、市に提出する。  
このため、指定管理者は、日常又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、使用料又は利用料金の収入実績、苦情、要望等の内容及びその対応等について業務日誌等に記録しておく。

**【市が行う内容】**

施設所管課は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、指定管理業務実地調査票(随時)を基に必要項目を定め速やかに実地調査等を行う。

②実績報告書(年次)の確認

市は、毎年度終了後指定管理者から提出された事業報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況、管理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、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを確認する。

## (2)利用者アンケート調査

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の水準の確保及び向上に資するため、アンケート調査が可能な施設について、毎年度、アンケート調査を実施する。ただし、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合は、省略することができる。

なお、調査方法、調査項目等の詳細については、各指定管理者導入施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者とが協議のうえ、決定することとする。

### 【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度1回以上、利用者等を対象としてアンケート調査を行う。ただし、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合は、省略することができる。  
アンケート調査の終了後、指定管理者は、調査結果について速やかに分析、評価したうえで、必要に応じてその概要を当該施設内に掲示するなどして、その後の管理に適切に反映させる。また、指定管理者は、調査結果等を報告書として取りまとめ市に提出する。

### 【市が行う内容】

施設所管課は、毎年度指定管理者から提出された報告書の内容を確認し、必要に応じて助言・指導を行う。

## (3)現地確認

### ①定期実地調査

市は、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、毎年度1回以上、定期実地調査を行う。

### 【市が行う内容】

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、年1回以上、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、指定管理業務実地調査票(基本様式1)を基に施設の性格、利用形態等に応じて調査表を作成し、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たり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。

### ②随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、必要に応じて、随時、実地調査を行う。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例により行うこととする。

ただし、調査項目が限定される場合、指定管理業務実地調査票(随時)(基本様式2)を基に現地調査を行う。

#### (4) 年度評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後速やかに事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、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指定管理業務年度評価票(基本様式3)により評価する。なお、評価項目の詳細については、各指定管理者導入施設の実状を考慮して定めることとする。

【指定管理者が行う内容】
指定管理者は、毎年度終了後、その管理業務について指定管理業務年度評価票(基本様式3)により自己評価を行い、事業報告書とともに市に提出する。
【市が行う内容】
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年度評価票の内容を確認し、指定管理者による管理業務を同評価票により総括的に評価する。 なお、施設所管課は、指定管理業務年度評価票による評価を行うに当たり、必要に応じて外部有識者の意見を聴くものとする。 また、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又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

#### 5. 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導入施設を対象とする。

##### (2) モニタリングの実施

モニタリングの内容は、施設所管課が公の施設の性格、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。また、実施の時期、回数等、モニタリングの具体的な方法については、指定管理者と協議して定めることとする。

なお、既に指定管理者による管理が開始されている施設にあっても、モニタリングの実施について速やかに指定管理者と協議し、協議が整い次第、実施することとする。

6. 参考  
(1)年間スケジュール

	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
月次報告の確認	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
実績報告書の確認	↑ 確認											● (報告)	↑ 確認	
現地調査(定期) 随時は通年						●								
利用者アンケート調 査								↑ 実施※1	●					
総括評価	●													●

※1 各指定管理者導入施設の性格、利用形態等に応じて実施する。

基本様式1

指定管理業務実地調査票(定期実地調査)

担当部署 部 課(内線 )

調査日時	年 月 日	調査者	
施設名			
指定管理者名			
指定管理期間	年 月 日～	年 月 日	

確認項目		確認基準	確認	備考
1 総則	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。		
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っている。		
	個人情報保護	個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じている。		
	法令順守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
	管理記録	業務日誌等を適切に整備し保管している。		
	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。		
2 管理運営	施設管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。		
		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。		
		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、適切に修繕を行っている。		
	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。		
	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。				
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。			
3 経理	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		
	予算執行	予算の範囲内で適正に予算を執行している。		
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。



基本様式2

指定管理業務実地調査票(随時実地調査)

担当部署 部 課(内線 )

調査日時	年 月 日( )	調査者	
施設名			
指定管理者名			
指定管理期間	年 月 日~	年 月 日	

案件	確認内容	備考
特記事項		

## 指定管理業務年度評価票( 年度)

担当部署 部 課(内線 )

施設名						
指定管理者名						
指定管理期間		年 月 日～ 年 月 日				
評価類型		評価項目		評価区分		評価に関する 特記事項
				指定 管理者	市	
1 総則	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。			【指定管理者】	
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。				
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。				
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っている。				
	個人情報保護	個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じている。				
	法令順守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。				
	管理記録	業務日誌等を適切に整備し保管している。				
		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。				
連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。			【市(所管部署)】		
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。					
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。					
外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。					
2 管理運営	施設管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っている。				
		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。				
		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、適切に修繕を行っている				
	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。				
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。				
	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。				
	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。				
	利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。(表1記載)				
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。※					

	運営の向上	事業運営について、創意工夫が見られる。			
3 経 理	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。			
	予算執行	予算の範囲内で適正に予算を執行している。			
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。			
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。			
	経営状況	経営状況は安定している。			

※ 施設の性質によりアンケート調査を実施しない場合は、記載不要。

評価区分 ①評価基準:

- 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。

## 総合評価

	総合評価コメント	評価区分
指定管理者 自己評価		
市(施設所管課)		
改善方策など 特記事項	<p>【指定管理者】</p> <p>【市(施設所管課)】</p>	

※表1 利用状況(指定管理者導入施設の実状を考慮して項目を修正)

項目	本年度	前年度	増減	備考
開館日数				
施設利用者数				

## その他

### 添付書類

- ・当該年度収支報告書
- ・当該年度事業報告書
- ・財務諸表等