

岸和田市指定管理者制度
モニタリング運用指針

平成24年8月

目 次

1. 指定管理者制度におけるモニタリング	1
2. モニタリングの基本的な考え方	1
(1) モニタリングに関する役割分担	1
(2) 定期的・継続的なモニタリングの実施	2
(3) 適正なサービスの安定的・継続的な提供の確保	2
3. モニタリング実施のポイント	2
(1) 履行の確認	2
(2) サービスの水準の確認	3
(3) 事業収支の確認	3
4. 作業	3
(1) 協定に基づく各種計画書や報告書の点検	3
(2) 実地調査	4
(3) 利用者アンケート	4
(4) 苦情、事故等の対応等	5
(5) 連絡会議	5
(6) 決算書類等の点検	5
5. 年間スケジュール	6
6. モニタリングチェックシートの記入（管理・運営実績の評価）	6
7. 指定管理者審査委員会	7
8. 改善勧告・指示等	7
9. 業務停止・指定の取消し等	8
10. モニタリング概要図	9
11. 様式例	10

1. 指定管理者制度におけるモニタリング

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である公の施設について、本来、市が管理・運営を行うところですが、民間事業者等が持つノウハウを活用することで、施設の設置目的を効果的・効率的に達成するためのものです。

しかし、管理・運営の外部化を行うものではあるものの、決して責任の外部化を行うものではなく、市は、指定管理者による指定期間中の適正な管理・運営を担保するため、常にチェックを行う必要があります。

また、地方自治法第244条の2(※)では、市は、指定管理者から、毎年度終了後、当該施設の管理・運営に関する事業報告書の提出を受けるとしており、また、指定管理者に対して、当該施設の管理・運営の状況等に関し報告を求め、実地調査を行い、また必要な指示をすることができるものとあります。そして、場合によっては、市は、指定を取り消し、又は全部又は一部の業務を停止することができるものとあります。

そこで、市（施設所管部署）は、日ごろから、公の施設の管理・運営に関し、協定に基づいて適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供がなされているか等の観点からチェックを行います。具体的には、市が現地調査や書類審査等により管理・運営状況の確認を行い、必要に応じ管理・運営業務の改善に向けた指導等を実施します。指示に従わないなど管理・運営の継続が不相当であると認めるときは、指定の取消し等を行います。

このような一連の仕組み（以下「モニタリング」という。）を構築し、指定管理者によるより適正な管理・運営の実現を図ります。

※地方自治法第244条の2

- 7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通公共団体に提出しなければならない。
- 10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

2. モニタリングの基本的な考え方

モニタリングは、サービスが提供されている状況の継続を妨げずにサービス水準の確保や安全性を担保する観点から、次の考え方に基づいて実施することとします。

(1) モニタリングに関する役割分担

市は、現場感覚と客観性を持ちつつ、提供されるサービスの水準を維持するための点検、履行確認、改善指示等のモニタリングを行い、その結果について公表

します。

他方で、指定管理者は、市に対して業務の報告を適切に行うとともに、利用者からの生の声を調査するため利用者アンケートを実施するなど、指定管理者自身でもモニタリングを実施し（セルフモニタリング）、主体的に業務の改善に取り組みます。

(2) 定期的・継続的なモニタリングの実施

(1) の役割分担に基づいて、市と指定管理者のそれぞれが定期的・継続的にモニタリングを実施することで、「管理・運営——確認——改善」のサイクルを確立します。

(3) 適正なサービスの安定的・継続的な提供の確保

モニタリングを実施する大きな目的は、公の施設において、指定管理者による適正なサービスの安定的かつ継続的な提供を確保することにあります。

しかし、仮に、指定管理者によるサービスの提供が不適切であることが確認された場合には、モニタリングに基づき、市は、協議や指導など必要な対応をとり、それでも改善されない等の場合は、指定の取消し等も視野に入れた対応をとります。

3. モニタリング実施のポイント

モニタリングは、「履行確認」「サービス水準の確認」「事業収支の確認」の3つのポイントにより実施します。そして、これらの確認を毎年、定期的・継続的に実施するため、時間やコストを過度に費やすことのないよう、モニタリングチェックシートを活用して進めます。

(1) 履行確認

協定や事業計画等に盛り込まれている内容により、指定管理者が適切に管理・運営を実施しているかどうかを確認します。また、法令遵守状況の確認なども併せて行います。

《確認すべき書類》

- ・ 事業計画書
- ・ 事業報告書
- ・ 基本協定書、年度協定書
- ・ 業務報告書（※）

など

※業務報告書…一定期間内における、利用者数実績、修繕履歴、苦情内容やその対応など

が記載された報告書（様式例「業務報告書例」参照）。月報等をこれに変えることでも可。

（2）サービス水準の確認

利用者に対するサービスの水準を保つため、施設内の設備の整備状況や清掃状況などの確認、あるいは、利用者への職員の対応水準（待遇等）の確認や警備体制の確認なども含まれます。また、開催イベント等の質についても確認の対象となります。

《確認すべき書類》

- ・利用者アンケート
- ・実地調査
- ・苦情報告・苦情対応
など

（3）事業収支の確認

主に、当該指定管理施設に関する収支予算・収支決算などを確認します。収支予算と収支決算に大きな隔たりがあるなど、注意点が認められる場合は、市は、指定管理者との協議のうえ、改善策を検討します。

《確認すべき書類》

- ・事業計画書
- ・事業報告書
- ・収支予算書
- ・収支決算書
など

4. 作業

市が行う具体的な作業としては、「3. モニタリングの実施のポイント」を踏まえたうえで、以下に挙げる6つの項目によって行い、疑義等が生じた場合は、指導・助言を行います。

（1）協定に基づく各種計画書や報告書の点検

① 事業計画書の点検（年次点検）

市は、毎会計年度実施前に、協定書に基づき指定管理者から提出される事業計画書の内容について点検を行います。

なお、年度途中で事業計画書を変更しようとする場合は、市と指定管理者の協議により双方同意のうえ変更します。

② 業務報告書の点検（定期点検）

市は、協定書に基づき、指定管理者から 1 ヶ月から 4 ヶ月毎程度の頻度で業務報告書の提出を受けます。提出された業務報告書を市が確認した後、連絡会議（下記）の場で意見交換を行います。

③ 事業報告書の点検（年次点検）

指定管理者は、毎会計年度終了後、協定書に定める日以内に、当該指定管理施設について事業報告書を作成し、市に提出しなければなりません。市は、これに対して事業計画書との整合性を確認するほか、必要に応じて、管理・運営の状況を実地に調査し、指定管理者に対して説明を求めます。

指定管理者は、市からの申し出に対して、適切に応じなければなりません。

(2) 実地調査

① 定期調査

市は、適正な管理・運營業務の実態を把握するため、協定書の規定に基づき、毎年度、定期的に実地調査を行います。

② 調査内容

市は、指定管理者から提出された各種書類等の内容、苦情や利用者アンケート（下記）の結果等に基づき、協定書や事業計画書等に定められた業務内容が、適正かつ確実に実施されているか点検します。また、設備の保守・点検についても、適正に実施されているか実地でチェックします。

③ 随時調査

市は、定期調査のみならず、必要に応じて随時、実地調査を実施し、指定管理者による管理・運営の実態の把握に努めます。

(3) 利用者アンケート（様式例「利用者アンケート例」参照）

指定管理者は、施設の管理・運営やサービスについて、提供の水準が確保されているかを確認するため、また、利用者の視点での情報を収集するため、利用者アンケートを実施します。

市と指定管理者は、アンケートの集計結果について、連絡会議の場で情報共有を図ります。

① 作成

原則として指定管理者が作成します。しかし、設問については、事前に市と指定管理者との協議の中で設定します。

② 実施

原則として指定管理者が主体となって通年で実施します。しかし、期間を限定して実施する場合は、おおむね年に 2 回以上の頻度として、実施の間隔をできるだけ空けるようにします。

また、市と指定管理者とで協議を行い、事前に目安となる回収率や回収件数を定めておきます。

③ 集計結果の報告

利用者アンケートの結果については、定期的に指定管理者が集計したうえで、連絡会議の場で市に報告し、市と指定管理者との間で情報共有を図ります。

さらに、市では、HP 等において利用者から直接意見等の問い合わせを受けられるようにします。

(4) 苦情、事故等の対応等

① 苦情等の対応

指定管理者は、利用者等から指定管理者に寄せられた苦情や意見等について、その対応状況とともに、速やかに市に報告することとします。

また、市は、市に直接寄せられた苦情や意見等については、指定管理者との情報共有を図りつつ、必要に応じて実地調査等を実施し、確認を行います。

② 事故等の対応

指定管理者は、施設において事故等が発生した場合は、速やかに市に報告し、市と指定管理者とで緊密な連携を図りつつ、必要な対応等をとることとします。

(5) 連絡会議

市と指定管理者との間で、1 ヶ月から 4 ヶ月毎程度の頻度で開催します。連絡会議の場では、業務報告書などに基づき、双方で管理・運営についての意見交換や、必要に応じて市から指定管理者に対して指導・助言を行います。

また、市・指定管理者のいずれを問わず、寄せられた利用者からの意見や苦情、事故等の情報共有をはかり、以後の施設管理・運営に活かすよう努めます。

連絡会議では、市と指定管理者との間で定期的にコミュニケーションを図る場ともなり、より良い施設管理・運営につなげていくために、パートナーとして、市と指定管理者との間で、信頼関係を構築することも大切です。

(6) 決算書類等の点検

市は、事業計画書や事業報告書、指定管理施設に関する収支予算・収支決算を確認します。計画と実績に大きな隔たりがあるなど、注意すべき点が認められる場合は、必ず指定管理者との協議を実施し、詳しく聞き取りなどを行います。必要に応じて、指定管理者審査委員会においても直接確認を行います。

5. 年間スケジュール

年度開始前（1月～3月）	「事業計画書」確認。（前年12月までのモニタリング結果や利用者アンケートをフィードバックさせる。）
毎月～4ヶ月毎	「業務報告書」確認。必要に応じて、管理・運営の状況把握や実地調査などを実施。
	「連絡会議」を開催し、「事業計画書」、「業務報告書」等を活用して、管理・運営の状況を把握。また、必要に応じて実地調査を実施。これらの結果を受けて、モニタリングチェックシートを活用し、改善に向けてのフィードバックを行う。
通年	指定管理者は、利用者アンケートを実施。集計結果は、連絡会議において市に報告し、管理・運営の改善や、次年度の事業計画に活用するなど、フィードバックを行う。
年度終了後	市は、会計年度終了後30日以内に「事業報告書」の提出を受ける。その後、市側でモニタリングチェックシートの作成。 指定管理者審査委員会開催。
翌年度8月	モニタリングチェックシートの公表。

6. モニタリングチェックシートの記入（管理・運営実績の評価）

市（施設所管部署）は、毎会計年度終了後、年間に実施された各種点検・確認の結果を踏まえて、下記個別評価項目及びチェックの視点に基づいて評価し、モニタリングチェックシート（様式例「モニタリングチェックシート」参照）に集約、記入します。作成したモニタリングチェックシートは、指定管理者に対して通知し、かつ、行政改革課を通じて公表します。

また、モニタリングチェックシートは単に実績評価としてのみ用いるのではなく、年度途中に、連絡会議等で市と指定管理者とで意見交換を実施する際に、いわば「改善への気づきのツール」としても活用します。

個別評価項目	チェックの視点
1.履行確認	法令遵守
	施設の維持管理の内容
	施設の設置目的及び市が示した管理の方針に沿っているか
	安定的な運営が可能となる人的能力
	再委託等
	緊急時対策
2.サービス水準の確認	平等な利用を図るための具体的手法及び課題への取組状況
	サービス向上のための方策等
3.事業収支の確認	経理の執行管理の確認
	指定管理者としての適正
4.その他	市との連絡体制

7. 指定管理者審査委員会

市は、指定管理者審査委員会にモニタリングチェックシート等を提出します。

指定管理者審査委員会は、提出されたモニタリングチェックシート等に基づき、市や指定管理者が行ったモニタリングについて、第三者的立場から適正に実施されているか検証を行い、市に意見・助言等行います。必要に応じて、指定管理者や施設所管部署からヒアリングや、実地調査を行います。

また、市は、指定管理者に対して、改善指示、業務の停止、指定の取消し等を行うときは、指定管理者審査委員会を開催し、意見等を聴くこととします。

8. 改善勧告・指示等

市は、指定管理者に対して、連絡会議等で、再三にわたり指導・助言を行ったにも関わらず、改善が必要であると認められる事項がある場合、改善勧告を行います。（様式例参照）

市は、指定管理者に対して、改善勧告を行ったにも関わらず、年間を通じて業務内容に改善が認められない場合、改善指示を行います。（様式例参照）市は、改善指示を行うに当たっては、指定管理者審査委員会から意見等を聴くものとします。

指定管理者は、市から改善指示が出された場合は、改善計画、改善結果等について、市に対して、報告を行わなければなりません。

9. 業務停止・指定の取消し等

市は、指定管理者が改善指示に従わない場合、あるいは、指定管理者による管理・運営において、下記のような事例が生じた場合、期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じることや、指定の取消し等の処分を行うことができるものとします。なお、このことについては、指定管理者との基本協定書に明記することとします。

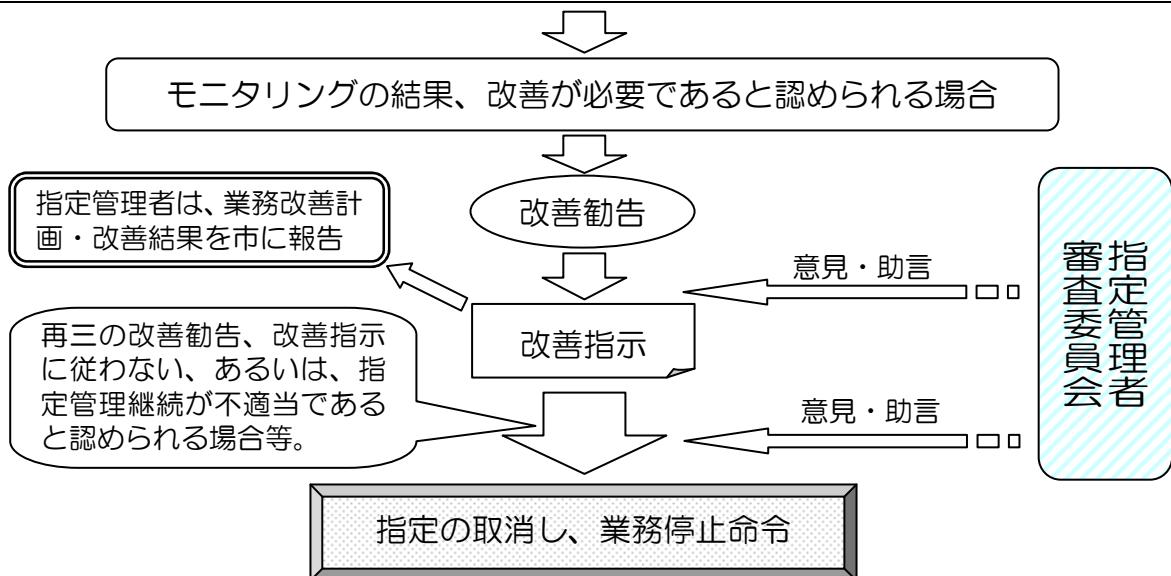
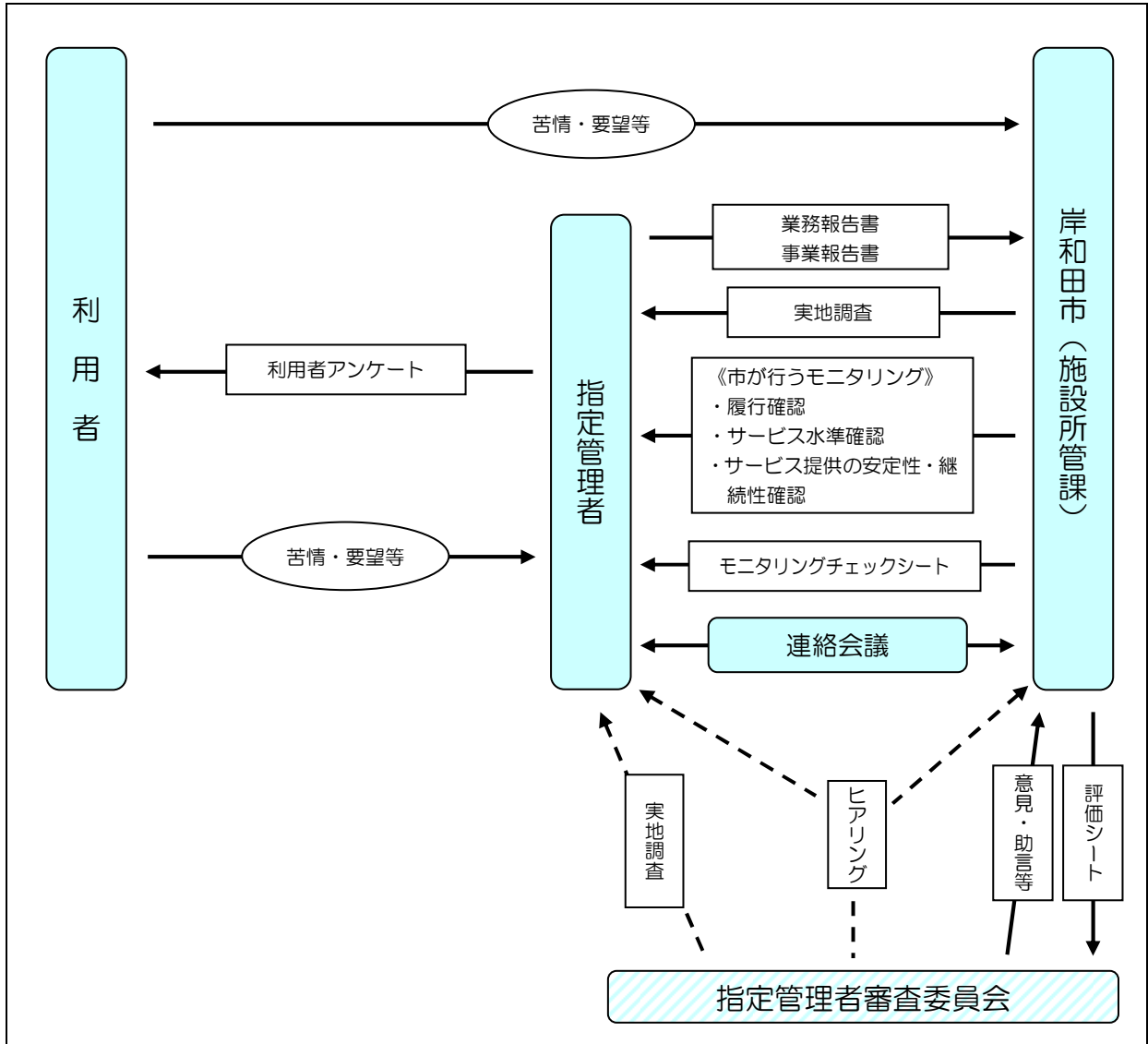
また、市は、業務の停止や指定の取消しを検討する際は、指定管理者審査委員会から意見等を聴くものとします。

- ① 市に対し虚偽の報告をし、または正当な理由なく報告等を拒んだとき
- ② 地方自治法をはじめとする関係法令、条例、規則又は協定の条項を履行せず、またはこれらに違反したとき
- ③ 明らかに違法な使用許可権限を行使したとき
- ④ 業務を行うのに必要な資力、信用を欠くに至ったとき
- ⑤ 管理・運営業務の実施に際し不正行為があったとき
- ⑥ 管理・運営業務の内容や水準が著しく低下し、管理・運営を継続することが適当でないと認められるとき
- ⑦ 指定管理者の責めに帰すべき事由により、指定管理者から協定締結の解除の申し出があったとき
- ⑧ その他、当該指定管理者に管理・運営業務を行わせることが、社会通念上著しく不適当と判断されるとき

市は、業務の停止や指定の取消しの処分を行う際において、指定管理者が上記各事例に該当する場合、当該事由の重大性、当該事由が発生した原因（正当事由の有無）、処分を行った場合のその施設の運営と市民に対する影響等を考えて総合的に判断します。

なお、市は、指定管理者に対して業務の停止や指定の取消しを行う際は、行政手続法や本市行政手続条例の規定に定める手続きに基づき行うものとします。

10. モニタリング概要図



11. 様式例

業務報告書例

●●施設 業務報告書 (●年●月～●月分)

指定管理者：○△株式会社

責任者	担当者

1. 利用状況

		申請		許可		減免	
		件数	利用者数	件数	利用者数	件数	利用者数
○○室	平日						
	土日祝						
	合計						
△△室	平日						
	土日祝						
	合計						

2. 保守管理業務実績

業務内容	実施日	実施体制 (人)	内容

3. 開催イベント等実績

イベント名等	開催日時	参加者数 (人)	内容

4. 収支状況

収入		支出	
項目	金額 (円)	項目	金額 (円)
○○室利用料収入		保守管理 (電気料金等)	
		事業費 (○○事業)	
合計		合計	

5. 苦情・事故等

発生日時	発生場所	対象者	内容	対応

6. 備考

--

利用者アンケート例

平成〇〇年度 △△施設 利用者アンケート

本日は、□□施設をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

今後の施設管理・運営の参考にさせていただくため、利用者みなさまのご意見やご感想をお聞きしています。ご協力のほどよろしくお願いいたします。

岸和田市□□施設 指定管理者

問1 ご利用日

(平成 年 月 日 曜日)

問2 どの程度のペースでご利用になっていますか。

(はじめて ・ 毎週 ・ 毎月 ・ 半年に1回程度 ・ 年に1回程度)
(その他 ())

問3 職員の対応は、丁寧で分かりやすいものでしたか。

(1 大変満足 2 満足 3 やや不満 4 不満)

問4 施設内の備品は、ご利用のしやすいものでしたか。

(1 大変満足 2 満足 3 やや不満 4 不満)

問5 施設内の案内表示は、わかりやすいものでしたか。

(1 大変満足 2 満足 3 やや不満 4 不満)

問6 施設や設備は、清掃や整理が行き届いてご利用しやすいものでしたか。

(1 大変満足 2 満足 3 やや不満 4 不満)

問7 イベント・講座の内容は、満足のいくものでしたか。

(1 大変満足 2 満足 3 やや不満 4 不満)

問8 全体的な満足度はいかがでしたか。

(1 大変満足 2 満足 3 やや不満 4 不満)

問9 どちらにお住まいですか。

(1 市内 (町 丁目) 2 市外 (市))

その他、ご意見やご要望などがありましたらご自由にご記入ください。

ご協力ありがとうございました。

今後とも□□施設をご利用くださいますようお願いいたします。

※このアンケートでご記入いただいた内容については、今後の業務改善にのみ役立て、その他には一切使用しません。

岸和田市□□施設 指定管理者

モニタリングチェックシート

平成 年度 岸和田市指定管理者モニタリングチェックシート

1. 基本情報

施設名	
所在地	
指定管理者名	
公募/非公募の別	
指定管理期間	
指定管理料	
施設所管課名	

2. 事業報告書の概要

管理業務の実施状況	
運営業務の実施状況	
管理業務の実施状況	利用者数推移（3 ヶ年分記入してください。）
	入場料収入等推移（3 ヶ年分記入してください。）
	上記推移の理由等

3. モニタリングチェック

総合評価	個別評価・理由・意見等
	1 履行確認
	2 サービス水準の確認
	3 事業収支の確認
	4 その他
	総合評価理由・意見等

※評価区分（個別評価・総合評価のいずれも同じ）

S【優良】：協定や仕様書、計画等以上のサービス提供や効率的運営ができています。

A【良好】：協定や仕様書、計画等に沿った適切な管理・運営がなされています。

B【課題有】：おおむね適切な管理・運営が実施されているものの一部に課題があります。

C【要改善】：早急に改善すべき点があります。

改善勧告書

岸〇〇第 号
年 月 日

岸和田市立〇×施設指定管理者

(団体名等)

(代表者名)

岸和田市長

岸和田市立〇×施設指定管理業務についての改善勧告書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付けで締結した「岸和田市立〇×施設の管理及び運営に関する基本協定書」に定める指定管理業務について、本市が実施した所定のモニタリングの結果、改善が必要であると認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務の改善を勧告します。

記

1. 改善が必要であると認められる業務
2. 改善勧告の内容

以 上

改善指示書

岸〇〇第 号
年 月 日

岸和田市立〇×施設指定管理者
(団体名等)
(代表者名)

岸和田市長

岸和田市立〇×施設指定管理業務についての改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付けで締結した「岸和田市立〇×施設の管理及び運営に関する基本協定書」に定める指定管理業務について、本市が実施した所定のモニタリングの結果、改善が必要であると認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務の改善を指示します。

下記内容を確認の上、速やかに業務改善計画及び改善後は改善結果を提出してください。

記

1. 改善が必要であると認められる業務
2. 改善指示の内容
3. 業務改善計画の提出期限

年 月 日

4. 改善結果の提出期限

年 月 日

以 上