

指定管理者制度のモニタリングに 関する基本指針

市長公室 政策創造課

行政改革推進本部事務局

平成 21 年 2 月策定

平成 27 年 3 月改訂

平成 28 年 2 月改訂

目次

1. 指針の目的	2
2. モニタリングとは	2
3. モニタリングの種類と役割分担	2
4. 指定管理者の業務内容	3
5. 市（施設所管課）の業務内容	4
6. 市（政策創造課）の業務内容	5
7. 年間スケジュール	5
8. 実績（中間）評価の実施	6
9. 指定管理者制度継続の検討	7
10. モニタリング結果に基づく改善勧告等	8
11. 結果に基づく指定管理料の返還及び指定の取消し等	9
12. モニタリング結果の公表及び活用	10
13. その他	10

指定管理者制度のモニタリングに関する基本指針

1 指針の目的

指定管理者制度は、公の施設の管理運営業務（以下「業務」という。）を民間事業者やNPO法人等に委ね、民間の創意工夫やノウハウを活用することにより、市民サービスの向上や管理運営の効率化を図るものである。

本指針は、本市の「公の施設の指定管理者制度導入に係る基本方針」第3の8の「管理運営状況の監視」（以下、「モニタリング」という。）を行うにあたっての基本的な方法とその内容を定めることにより、指定管理者による施設の管理運営の適正化を図り、もって指定管理者制度の効果的な運用に資することを目的とする。

2 モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者が担うべき業務の内容を定めた協定書、仕様書、事業提案書及び事業計画書等（以下、「事業計画書等」という。）に基づいて、指定管理者が適正かつ確実なサービスを提供しているか、また、安定的かつ継続的なサービスを提供しているかなどを市が確認・評価することをいい、基本的な方法とその内容については以下に示す。

3 モニタリングの種類と役割分担

	指定管理者の 業務内容	市	
		施設所管課の業務内容	政策創造課の業務内容
毎月	・業務報告書の提出	・業務報告書の確認	
半期ごと (4月～9月) (10月～3月)		・モニタリング指針に基づく調査の報告（業務報告書、財務状況の確認より）	・モニタリング指針に基づく調査の実施 ・業務改善指示（必要に応じて）
随時	・利用者満足度調査の実施	・利用者満足度調査の実施 ・業務履行確認（立入確認） ・業務改善指示 ※必要に応じて実施	
年度	・事業報告書及び決算書類の提出 ・自己評価報告書の提出	・事業報告書及び財務状況の確認 ・年度評価の実施	

4 指定管理者の業務内容

指定管理者は、事業計画書等に規定されているサービス水準を適正かつ確実に履行しているか確認するための書類として、指定管理者が提供するサービス水準に関して、下記のとおり実施及び作成するものとする。但し、施設特性を踏まえたうえで、その詳細を別途定めることができるものとする。

○業務報告書の提出

下記の業務内容について取りまとめたものを、毎月作成し、市へ提出する。

【業務報告書の内容（主な項目）】

- (a) 業務の実施状況及び利用状況
- (b) 利用料金若しくは使用料の実績
- (c) 業務に係る経費の収支状況
- (d) 自主事業の実施状況
- (e) その他市が指示する事項

○事業報告書及び決算書類の提出

指定管理者は、下記の業務内容について取りまとめたものを、毎年度事業終了後60日以内（ただし、指定を取り消したときは、その日から起算して30日以内）に作成し、市へ提出する。

【事業報告書の内容（主な項目）】

- (a) 業務の実施状況及び利用状況
- (b) 利用料金若しくは使用料の実績
- (c) 業務に係る経費の収支状況
- (d) 自主事業の実施状況
- (e) その他市が指示する事項

○利用者満足度調査の実施

指定管理者は必要に応じて利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、利用者満足度調査（利用者アンケートの実施、意見箱の設置等）を実施することとする。

○自己評価報告書の提出

指定管理者は市民サービスの向上や管理運営の効率化の観点から、毎年度自己評価を実施し、年度終了後60日以内に市に提出するものとする。この評価の具体的な評価項目、評価方法その他必要な事項については、事前に市との協議において定めるものとする。

また、指定管理者が利用者満足度調査を実施した際は、その結果を自己評価結果と併せて市に提出するものとする。

5 市（施設所管課）の業務内容

指定管理者が事業計画書等に規定されているサービス水準を適正かつ確実に履行しているかを確認するため、指定管理者が提供するサービス水準に関して下記のとおりモニタリングを実施するものとする。

○業務報告書の確認

毎月提出される業務報告書に基づき、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務履行確認を行う。

○事業報告書の確認

毎年度事業終了後60日以内（ただし、指定を取り消したときは、その日から起算して30日以内）に提出される事業報告書に基づき、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務履行確認を行う。

○財務状況の確認

指定管理者が安定的かつ継続的なサービスを提供しているかを確認するため、指定管理者の財務状況に関して次のとおりモニタリングを実施するものとする。但し、指定管理者が複数の団体により構成される場合は、その詳細を別途定めることができるものとする。

（1）業務に関する収支状況の確認

指定管理者が提出する業務報告書及び事業報告書に基づき、業務に関する収支状況を確認する。

（2）指定管理者自身の財務状況の確認

指定管理者が提出する決算書類（貸借対照表、損益計算書等）に基づき、指定管理者自身の財務状況を確認する。

○その他市が提出を指示した書類

市は指定管理者に対して業務報告書及び事業報告書の提出のほか、必要に応じてその他の書類の提出を求め、随時に業務履行確認を行うことができるものとする。

○利用者満足度調査の実施

市（施設所管課）は必要に応じて利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、利用者満足度調査（利用者アンケートの実施、意見箱の設置等）を実施することができるものとする。

○業務履行確認（立入確認）

市は、必要に応じて施設へ立入り、下記の項目について業務履行確認を行う。そのなかで、不適切な状況があれば、改善をするように指導を行うことができる。

【業務履行確認（立入確認）の内容（主な項目）】

- (a) 施設の保全
- (b) 施設の清掃
- (c) 機器の点検
- (d) 安全対策
- (e) 備品の保管
- (f) 事故等の発生
- (g) 法令等の遵守
- (h) 職員の配置状況
- (i) 職員の接客対応
- (j) 自主事業の実施状況
- (k) サービスの質の維持向上対策
- (l) その他市が必要と認める事項

○年度評価の実施

市は、毎年度終了後、各報告書や利用満足度調査、業務履行確認（立入確認）の結果等を踏まえ、年度評価を実施する。

6 市（政策創造課）の業務内容

○本指針に基づくモニタリングの実施確認調査

半期（4～9月、10月～3月）ごとに本指針に基づくモニタリングが適正になされているか、市（政策創造課）が施設所管課に対して調査・確認を行うこととする。また、調査結果から不適切な状況があれば、改善をするように指導を行うことができる。

7 年間スケジュール

モニタリングに係る年間スケジュールは以下のとおりである

	当該年度												翌年度			(管理運営等に反映)	
	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		
管理運営の実施	→															↑	
業務報告書	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○				↑	
指針に基づく調査 (半期ごとに実施)							○						○			↑	
事業報告書の提出 自己評価報告書提出														○		↑	
・業務履行確認 (立入確認)	→															↑	
・利用者満足度調査																(随 時)	↑
年度評価の実施														○		↑	

8 中間（実績）評価の実施

指定期間満了の前年度に、モニタリング結果や指定管理者の自己評価等を踏まえて、当該指定管理者の過年度分の管理状況について総括的な中間（実績）評価を行うこととする。

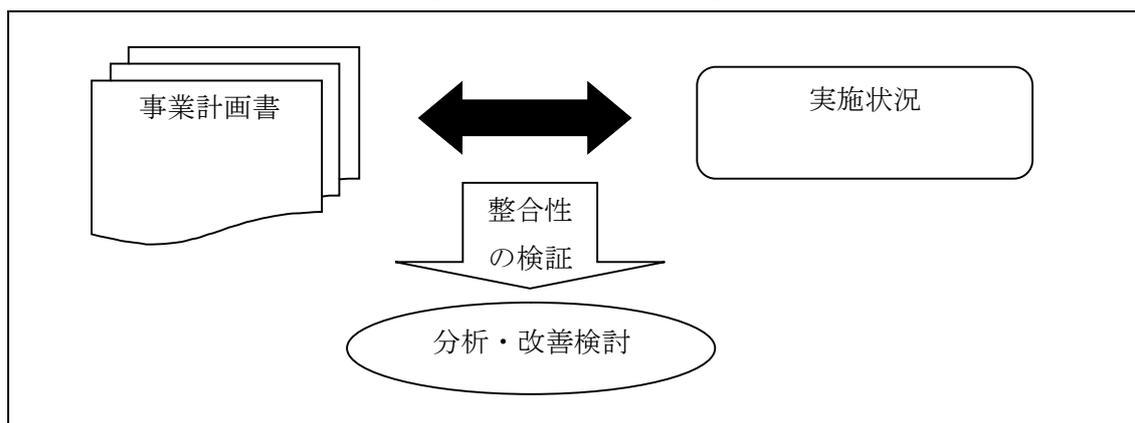
評価結果については、施設の設置目的に沿った効果的・効率的な管理運営、市民サービスの向上とニーズを反映した施設の管理運営のあり方など、施設の管理運営に係る課題解決に活用するほか、制度導入の効果について十分に検証を行い、今後の指定管理者制度の運用の検討資料とすることとする。

この評価の具体的な評価項目、評価方法その他必要な事項については、事前に指定管理者との協議において定めるものとする。

○評価を行う際の3つの視点

（1）サービス履行の確認

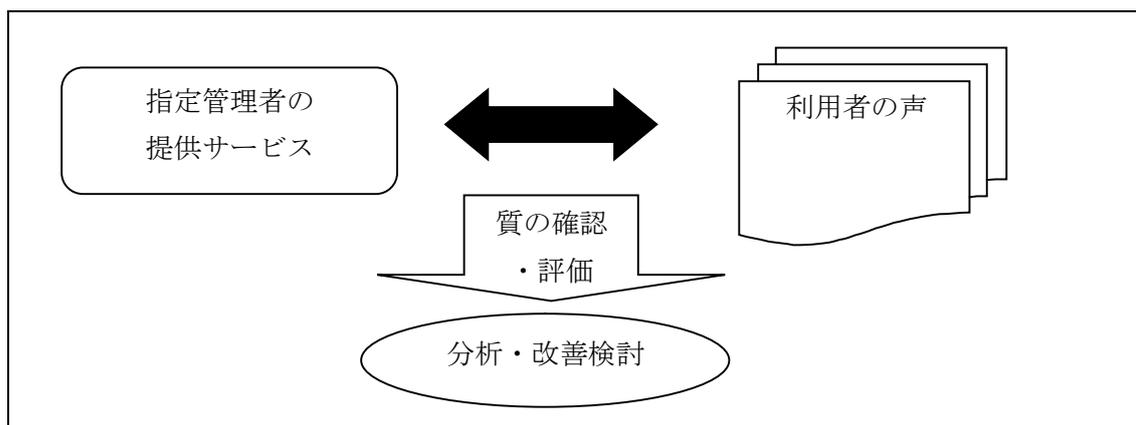
事業報告書、業務履行確認等に基づき、指定管理者が提供するサービス水準が事業計画書等に規定されているサービス水準を満たしているかを評価する。但し、施設特性を踏まえたうえで、その詳細を別途定めることができるものとする。



（2）サービスの質の評価

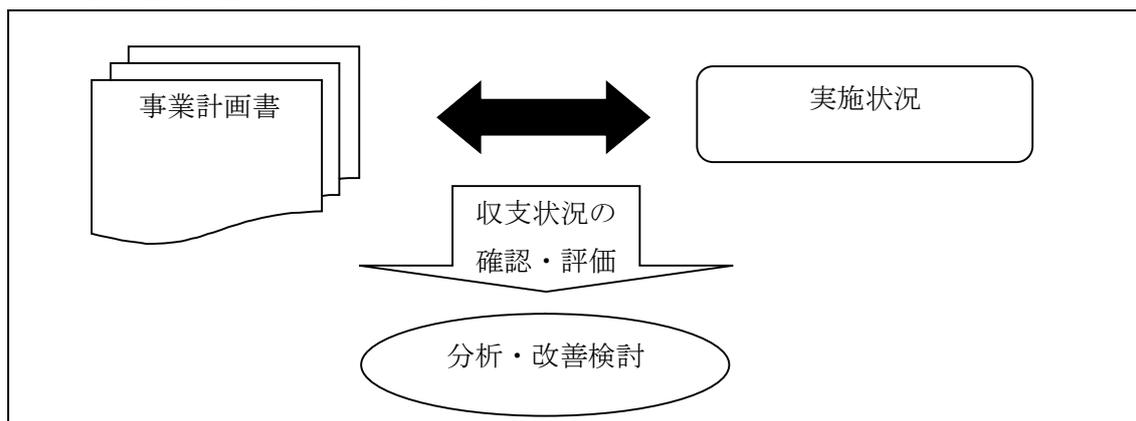
利用者満足度調査（利用者アンケートの実施、意見箱の設置等）の実施結果をもとに評価をする。

利用者の満足度と指定管理者の自己評価に乖離がある場合はその原因を分析し、業務改善につなげるものとする。



(3) サービスの安定性の評価

指定管理者が安定的かつ継続的なサービスを提供しているかを確認するため、業務の収支状況及び指定管理者自身の財務状況の確認結果に基づき、収支状況指定管理者選定時の収支計画と乖離していないか、また指定管理者が安定的かつ継続的なサービスを提供できる経営状態にあるかを評価する。



9 指定管理者制度継続の検討

○具体的な検討・協議方法

市（施設所管課）はモニタリング結果等をもとに、施設の運営実績や市民サービスの効果等を検証した結果、個々の施設ごとに指定管理者制度の導入・継続（再選定）を含め、今後の施設の管理運営方法をゼロベースで検討しなければならない。

その場合、直営（業務委託を含む）に戻すか、または施設の売却・譲渡・廃止も併せて検討する必要がある。

検討結果は、「桑名市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例」及び「桑名市指定管理者選定委員会規則」に基づき設置した、指定管理者選定委員会（以下、「委員会」という。）で報告する。委員会が出された意見等は、今後の指定管理者制度運用の検討資料とすることとする。委員会の会議については、具体的な団体の技術情報や信用情報が審議の内容に含まれるため、原則、非公開とする。

また、管理運営方法の検討にあたっては、「桑名市民間活力導入に関する指針～「新しい公共空間」の形成と「効率的な行政運営」の推進を目指して～」(平成23年4月策定)を参考に、どの手法がより効果的かつ効率的に、施設の設置目的を達成できるか判断することとする。

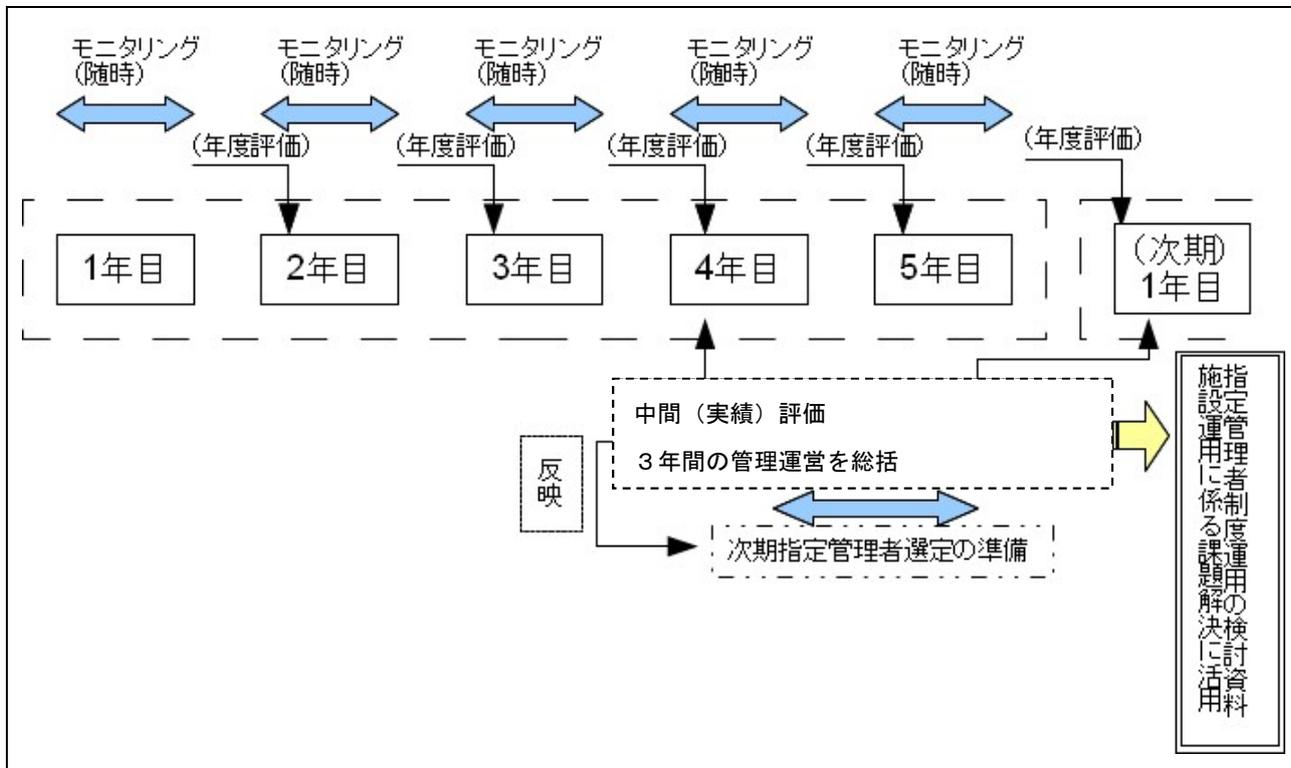
○施設管理運営方法の決定

委員会の結果等を踏まえ、市(施設所管課)は今後の施設の管理運営方法を決定する。指定管理者制度を継続して導入することとした場合は、「桑名市公の施設の指定管理者制度導入に係る基本方針」(平成17年4月策定、平成18年8月改訂、平成25年4月改訂)を参考にすること。

○実施時期

原則として、次期指定管理者の選定にあたっての募集要項や仕様書等の作成に反映できる時期に実施することとする。このことから指定期間満了の前年度に管理運営方法の方向性を検討し、指定管理者制度を継続して導入する場合は、指定期間満了の年度に指定手続きを行うこととする。

【モニタリング実施イメージ図(指定期間5年間の場合)】



10 モニタリング結果に基づく改善勧告等

(1) 指定管理者の業務実施に対する改善勧告

モニタリングの結果、指定管理者の業務実施内容が事業計画書等に規定されている条件を満たしていない場合や、市が別途指示した条件を満たしていない場合、また委員会による評価結果等から指摘された点を踏まえて、市は指定管理者に対して改善勧告を行う。

その内容と改善実施までの期限等については、原則書面で示したうえで、指定管理者に対しては書面により改善項目の対応計画、対応状況及び実施結果の報告を求めるものとする。但し、市からの軽微な改善勧告及びそれに基づく指定管理者の対応に係る報告は口頭により行うことができるものとする。

(2) 指定管理者の財務状況に対する指導・助言

指定管理者の財務状況が安定的かつ継続的な施設の管理運営に支障をきたしている又はきたすおそれがある場合、市は指定管理者に対して合理的かつ客観的な指導・助言を行う。この場合、指定管理者の財務状況の健全化に向けた対策は自己の責任で行うことを基本とする。

11 モニタリング結果に基づく指定管理料の返還及び指定の取消し等

○指定管理料の返還

市は、モニタリングの結果、指定管理者が年間の事業計画に定める指定管理業務を実施しなかったことにより指定管理料に残額が生じた場合（例えば、計画をしていた事業を中止し、又は職員を配置せず、若しくは職員の雇用形態を変更したことにより残額が生じた場合）は、指定管理料を精算し、市に返還しなければならない。

○指定の取り消し等

市は、モニタリングの結果、指定管理者が次のいずれかに該当すると認めるときは、その指定の取り消し、または期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずるものができるものとする。

- (1) 業務の実施に際して不正行為があったとき。
- (2) 市に対して虚偽の報告をし、または正当な理由なく報告等を拒んだとき。
- (3) 協定内容等を履行せず、またはこれに違反したとき。
- (4) 本指針に規定する市の改善勧告等に対して誠実に対応しないとき。
- (5) 自らの責めに帰すべき事由により、指定管理者から協定の解除の申し出があったとき。
- (6) 自らの責めに帰すべき事由により、社会的信用を失墜する行為が認められたとき。
- (7) その他自らの責めに帰すべき事由により、業務の実施に重大な支障が生じた又は生じるおそれがあるとき。

12 モニタリング結果の公表及び活用

モニタリング結果は、市民に対する説明責任を果たすこと、また業務の透明性を確保するため、市ホームページで公表することとする。

また、指定管理者自身が行う自己評価及び当該施設の所管課等が行うモニタリングの中で、評価結果や指摘された点に対する取組状況を確認しながら、より効率的・効果的な管理運営体制の確立と市民サービスの向上が図られるよう、モニタリング結果を活用することとする。

13 その他

本指針に定めのない事項、モニタリングの運用に係る具体的な方法及びその内容については、施設所管課において、個々の施設の特性、管理の状況の他、指定管理者の意見等を踏まえ詳細を定めるものとする。

【関係法令等】

- 1 地方自治法第244条の2第10項及び同条第11項

- 2 桑名市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例
 - 第4条（指定管理者の候補者の選定等）
 - 第8条（事業報告書の作成及び提出）

- 3 桑名市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則
 - 第7条（事業報告書の記載事項）

- 4 桑名市公の施設の指定管理者制度導入に係る基本方針
 - 第3 指定管理者指定の手続き
 - 3 候補者の選定
 - 8 管理運営状況の監視