

大船渡市指定管理者モニタリング指針

令和3年2月

1 指針の目的

この指針は、指定管理者による公の施設の管理に関するモニタリングについて、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。

市は、指定管理者制度を導入した施設について、公の施設の設置者として、適正な公共サービスの水準を確保し、これを市民に対し説明する責任を有している。

そこで、指定管理者制度導入施設を所管する課（以下「施設所管課」という。）においては、この指針に基づき、指定管理者による施設の管理状況について確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導や助言等を行うことにより、当該施設の管理運営の適正化及び市民サービスの向上を図るものである。

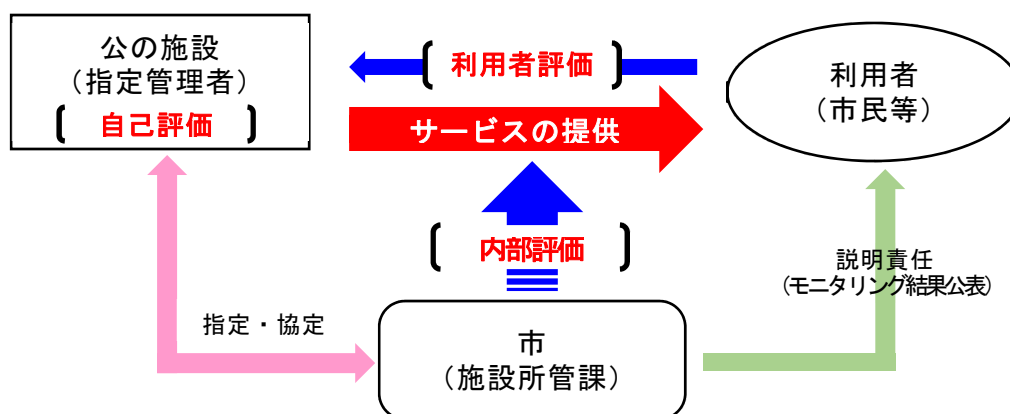
2 モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行されているか、又は指定管理者から提供されるサービスの水準が維持されているかなどを測定・評価するものである。

モニタリングには、提出された報告書等を市が確認するだけでなく、指定管理者が行う業務の点検や評価、利用者による評価なども含まれ、市と指定管理者が共に施設の適正な管理やサービス内容の改善・向上に努めていくための仕組みである。

（モニタリングの主な目的）

- ・提供されるサービスについて、仕様書等で定められた水準が充足されているかを確認する。
- ・所定の水準が達成されていない場合、改善指示書等によりサービス水準を改善する。
- ・以上を通じて、公の施設の設置者として説明責任を果たす。



3 モニタリングの仕組み

モニタリングは、指定管理者による《自己評価》、施設所管課による《内部評価》、施設利用者による《利用者評価》の3つの評価で構成される。市は、その結果に基づいて、適当でない事項については是正又は改善を指定管理者に対し指示するとともに、結果を公表する。

自 己 評 価	・年次・月次報告書等の作成 ・利用率や収支、利用者満足度等に関する自己評価 ・苦情・要望等への対応状況
内 部 評 価	・業務の履行状況の確認（実地調査やヒアリング） ・報告書等の確認
利用者評価	・利用者の意見や満足度の調査

4 モニタリングを実施する際のポイント

(1) 役割の明確化と事業管理

指定管理者制度は、公の施設の管理運営を通じて施設の設置目的を達成するための手段として運用するものである。したがって、市が目指す施設の在り方を明確にして指定管理者に提示する必要がある。

施設所管課は、これらを十分に認識した上で、指定管理者が担う役割とそれを達成するための事業内容等について、的確に評価を行うものとする。

(2) 業務の履行状況の確認

施設の管理運営が法令に基づき適切に管理されているか、市が求めた業務の要求水準を満たしているかを定期的に確認する必要がある。

施設所管課は、指定管理者から提出された事業計画書及び事業報告書等による年次ごとの確認のほか、必要に応じ随時報告書の確認や実地確認を行うなど、適切な手段により履行状況を確認する。

(3) サービスの質の評価

指定管理者が提供するサービスの質については、上記の履行状況の確認だけでは把握できない。

施設所管課は、指定管理者による自己評価のほか、アンケート調査による利用者満足度の把握等による積極的な意見集約、その他苦情及び要望等の対応状況等の確認により、できる限りサービスの質が見える化し、継続的にサービス改善につなげることとする。

(4) 継続性・安定性に関する評価

指定管理者によってサービスが継続的、安定的に提供されているかについて、収支の状況や事業計画と実績との比較等により定量的に評価する。

施設所管課は、事業報告書に記載されている指定管理業務に関する経理の状況（料金収入の実績、指定管理料等の収支状況等）が、事業計画書の収支計画と乖離していないかを確認する。

また、必要に応じて指定管理者である団体等の財務状況が継続的・安定的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認する。

(5) モニタリングの効果的な運用

モニタリングを管理運営の改善を持続的に行うための実効性のある仕組みとして確立することが不可欠である。そこで、モニタリングをPDCAマネジメントサイクルのチェック機能として、その結果をリアルタイムで現場の改善に活用するほか、事業計画等に反映させるよう運用するものとする。

5 モニタリングと法令の関係

指定管理者制度導入施設の適正な業務の遂行を確保するため、地方自治法や各施設設置管理に関する条例等において、モニタリングについて、以下のとおり規定されている。

(1) 地方自治法

- ・ 指定管理者は、毎年度終了後、市に対して事業報告書を提出しなければならない。
- ・ 市は、指定管理の業務や経理の状況に関し、報告を求めることや、実地調査や必要な指示を行うことができる。
- ・ 市は、市の指示に指定管理者が従わないとき等には、指定の取消し等を行うことができる。

【地方自治法（抜粋）】

第244条の2（公の施設の設置、管理及び廃止）

- 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地方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) 条例及び規則

指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、以下の事項を記載した事業報告書を市長等に提出しなければならないと規定されている。

- ・ 管理業務の実施状況に関する事項
- ・ 利用状況に関する事項
- ・ 経理の状況に関する事項
- ・ その他市長が必要と認める事項

【各施設管理運営に関する条例（抜粋）】

（事業報告書の提出）

第●条 指定管理者は、毎年度終了後、市長が定める日までに、（施設名）に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、年度の途中において法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消されたときは、当該指定を取り消された日までの期間について、当該指定を取り消された日後、市長が定める日までに、事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況に関する事項
- (2) 利用状況に関する事項
- (3) 経理の状況に関する事項
- (4) その他市長が必要と認める事項

【各施設管理運営に関する条例施行規則（抜粋）】

（事業報告書の提出）

第○条 条例第●条に規定する事業報告書は、毎年度終了後60日以内に（年度の途中において法第244条の2第11項の規定により指定を取り消されたときは、当該指定を取り消された日後、直ちに）、（施設名）事業報告書（様式第■号）により、市長に提出しなければならない。

(3) その他

上記の規定に基づき、「指定管理者制度導入に当たっての基本的な考え方」や「協定書」において、モニタリングに関する事項をそれぞれ明記している。

5 モニタリングの方法

モニタリングは、以下の方法の組み合わせにより、原則として全ての指定管理者制度導入施設を対象に行う。

なお、モニタリングの具体的な手段や評価内容等については、市と指定管理者とで協議を行った上で決定する。

モニタリングの方法	実施主体／提出先	実施時期等
1 事業計画書	指定管理者／施設所管課	毎年10月末
2 随時報告書（業務・経理）	指定管理者／施設所管課	必要に応じ随時
3 ヒアリング及び実地調査	施設所管課／	必要に応じ随時
4 事業報告書（年次）	指定管理者／施設所管課	翌年度5月末まで・その後公表
5 事務事業評価シート	施設所管課／企画調整課	翌年度中に作成・公表
6 利用者アンケート ※指定管理料が有料の施設のみ	指定管理者／（施設所管課）	年1回
7 苦情・要望等への対応	指定管理者／必要に応じ確認	随時

※ 協定書等において、提出時期等を個別に設定している場合は、それに従うものとする。

(1) 事業計画書

役割分担	内 容 等	実施時期等
指定管理者	・協定書、仕様書、事業報告書、利用者アンケート等を基に作成する。	毎年10月
施設所管課	・協定書、仕様書等との整合性について確認（必要に応じヒアリング、実地調査、修正指示）を行う。	
【事業計画書の主な記載事項】		
①基本方針		
②施設管理関係（維持管理業務、利用促進対策、経費節減策など）		
③各種事業計画（事業名称、時期、内容など）		
④その他必要な事項		

(2) 随時報告書（業務・経理）

役割分担	内 容 等	実施時期等
指定管理者	・管理業務又は経理状況に関し、施設所管課の要請に基づき文書、電話、FAX、電子メール等で速やかに状況等を報告する。	随時
施設所管課	・内容を確認し、必要な措置を行う。	

(3) ヒアリング及び実地調査

役割分担	内 容 等	実施時期等
施設所管課	・必要に応じてヒアリング及び実地調査を実施し、必要な措置を行う。	随時

(4) 事業報告書（年次）

役割分担	内 容 等	実施時期等
指定管理者	・年度終了後、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を事業報告書にまとめて提出する。なお、指定管理料が有料の施設については、利用者アンケート等により得られた結果により自己評価を行い、その結果も併せて事業報告書にまとめて提出する。	翌年度 5月末
施設所管課	・事業報告書（年次）の内容を確認し、必要に応じヒアリング、実地調査等を実施する。 ・確認結果を指定管理者と共有し、今後の課題・方向性等について協議するとともに、次年度以降の事業計画に反映するよう指示する。 ・施設所管課では、市ホームページ等を活用し、事業報告書を公表する。	
【事業計画書の主な記載事項】		
・管理業務の実施状況（開館状況、施設・設備の維持管理状況等） ・利用状況（利用者数、利用件数、稼働率、自主事業の開催状況、参加者数等） ・収支状況（利用料金収入状況、減免、還付、管理経費等） ・施設の管理運営に対する自己評価 ※指定管理料が有料の施設のみ ・その他、年間の管理運営の実態を把握するために必要な項目		

(5) 事務事業評価シート

役割分担	内 容 等	実施時期等
施設所管課	- 行政評価の取組の中で、指定管理業務に関係する事務について評価を行い、作成した事務事業評価シートを行政評価担当課（企画調整課）へ提出する。 - 事務事業評価シートを市ホームページで公表する。	翌年度中

(6) 利用者アンケート ※指定管理料が有料の施設のみ

業務の履行状況の確認だけでは把握することのできない接客や雰囲気など「サービスの質」について、客観的な評価を得るため、利用者アンケート調査等による満足度調査・評価を実施し、その結果を施設の管理運営の質の向上にいかして行く。

役割分担	内 容 等	実施時期等
指定管理者	- 調査用紙を利用者へ配布する、又は利用者から聞き取りする方法により、利用者の声を把握する。 - 実施時期、調査方法、調査項目等は、指定管理者と施設所管課が協議の上、定める。	年 1 回

【利用者アンケートの調査項目の例】

以下の例を参考に、各施設の性格や利用形態等に応じて設定する。

①利用者について

性別、年齢、職業、居住地区、利用目的、利用頻度など

②基本的事項（ソフト面に関すること）

職員の接客態度、施設案内やホームページの見やすさ、催し、講座等の事業に対する満足度、クレームへの対応状況など

③維持管理業務（ハード面に関すること）

設備・備品等の管理状況、清掃の状況、空調の状況など

④自由意見や施設への要望など

〈その他留意事項〉

- 実施時期については任意とするが、施設の特性等から利用者に偏りが発生するおそれがある場合は、幅広い層の利用者の意見を収集することができると判断される時期に実施する。また、前年度からの改善点等を比較できるよう、毎年度同時期に実施することが望ましい。
- アンケート調査の精度と信頼性を確保するため、判断に足りる十分な有効回答数を得られるよう、調査用紙の配布・回収方法を工夫し、サンプル数の確保に努める。
- アンケート調査の結果については、単に集計するのみにとどまらず、経年的な比較を行うなど、利用者ニーズの把握に積極的に活用する。また、集計・分析結果については、指定管理者と施設所管課の双方で共有し、今後の施設の管理運営の検討資料として活用する。
- アンケート調査の結果については、ホームページ上や施設内に掲示し、広く公表することとする。また、アンケート調査の結果を受けて、改善した部分についても、同様とする。

(7) 苦情・要望等への対応

利用者等から指定管理者に寄せられた苦情・要望等については、その対応状況とともに、事業報告書により提出を受ける。ただし、緊急に対応を要する事項は、直ちに報告を受けるものとする。

施設所管課に直接寄せられた苦情・要望等については、必要に応じ実地調査を行うなど、確認を行った上で、指定管理者に適正な対応を取るよう指導する。