

指定管理者制度を導入した施設の モニタリングに関する指針

平成２２年５月 策定

平成２４年６月 改定

たつの市

目 次

1	指針の目的	2
2	モニタリングとは	2
3	基本的考え方	3
4	実施手順	3
	(1) 市が行うモニタリング	3
	(2) 指定管理者が行うモニタリング	5
5	全体スケジュール	6
6	実施調査票様式	
	(1) 業務報告書（月次・年次）・第1号様式	別添
	(2) 指定管理業務評価票・第2号様式	別添
	(3) 業務総括評価票・第3号様式	別添

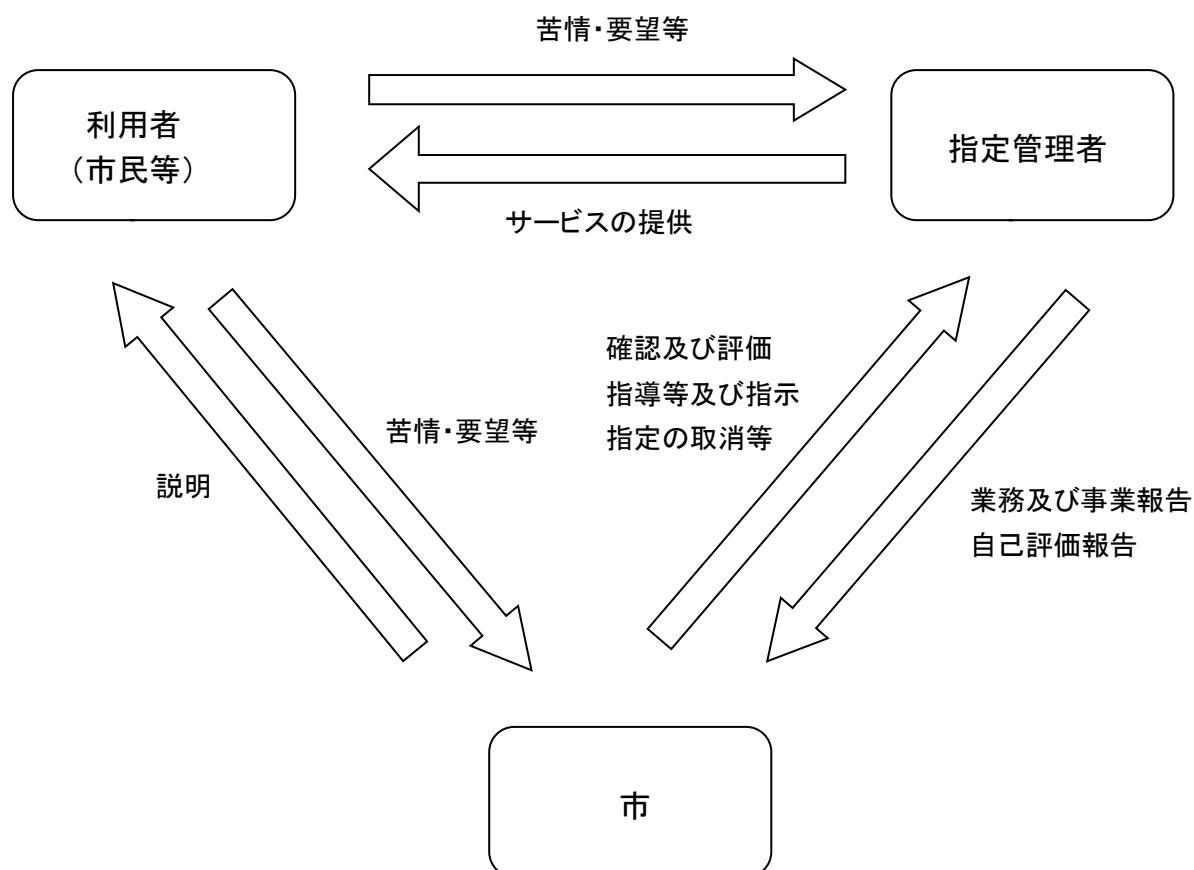
1 指針の目的

この指針は、市が指定管理者制度を導入した公共施設について、効率的、効果的な管理運営を行い、一層のサービス向上を図ることを目的として、モニタリングの実施に関する共通した取組み方針を示すものです。

2 モニタリングとは

モニタリングとは、一般的に、日常的かつ継続的に行う点検・監視・評価のことをいいます。市が行う指定管理者制度に基づく市民サービスにおいて、条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実に実施されているか、また、引き続き安定的、継続的に施設の運営を行うことが可能であるかなどについて、点検・監視・評価をするものです。

【モニタリングのイメージ図】



3 基本的考え方

- (1) モニタリングに関して、指定管理者は業務の履行報告や改善を行うとともに、市は公共サービスの水準を維持するため、履行確認、改善勧告、監視等が必要です。
- (2) モニタリングを基にした運営改善のフィードバックを繰り返すことにより、継続的に公の施設のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要です。そのため、定期的かつ継続的なモニタリングを実施します。
- (3) 適正なサービスの継続的提供を確保することが重要です。従って、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策を講じるとともに、達成できない場合、市は、指定取り消し等も視野に入れた改善勧告を行います。
- (4) モニタリングの結果は、市長へ報告するとともに、市民に公開し、透明性を確保します。

4 実施手順

(1) 市が行うモニタリング

① 業務報告書（月次報告書）の確認

市は、指定管理者から提出された業務報告書・月次報告（様式第1号）により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認します。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います。

② 業務報告書（年次報告書）の確認

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された業務報告書・年次報告（様式第1号）の内容を確認します。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います。

③ 指定管理業務評価及び定期実地調査

市は、毎年度２回（年度中間時、年度終了時）、指定管理者による管理業務の実施状況の把握及びより優れた施設管理のために、指定管理業務評価及び定期実地調査を行います。

指定管理業務評価はまず年度中間時に、指定管理者が協定書、仕様書等に基づき適切かつ確実な業務履行を行っているかどうかを指定管理業務評価票（第２号様式）により自己評価します。市は指定管理者の自己評価を踏まえながら定期実地調査を行い、指定管理者より提出された指定管理業務評価票により所管評価します。

評価に乖離がある場合は、市は指定管理者にその理由を通知し、改善を要すると認められる事項があるときは、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行います。

さらに、年度終了時に年度中間時の指導又は指示を踏まえ、再度指定管理者による自己評価、定期実地調査、所管評価を行います。

定期実地調査は、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、確認を行います。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ます。

④ 随時実地調査

市は、利用者から苦情、要望等が寄せられたときなどは、必要に応じ、随時、実地調査を行います。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います。

⑤ 管理業務の総括評価及び公表

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、業務評価・実地調査の結果等を踏ま

え、業務総括評価票（様式第3号）により指定管理者による管理業務について総合的な評価を行います。

なお、市は、業務総括評価票による評価を行うに当たり、第三者の意見を聴くものとします。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、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果についての報告を求めます。さらに、指定管理者制度を導入した施設の管理運営状況に関する報告書を作成し、指定管理者に対して通知するとともに、市のホームページ等にその内容を公表します。

⑥ 改善勧告

市は、必要に応じ、指定管理者に対して、順次、指示・指導・改善勧告を文書（ただし、急を要する場合は口頭）により行います。

改善勧告を行っても、なお、改善が見られない場合は、指定の取り消し、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令します。

（２） 指定管理者が行うモニタリング

① 業務報告書（月次報告書）の確認、提出

指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、警備、施設設備の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ます。

それらの内容をとりまとめ、毎月15日までに、前月の業務報告書・月次報告（様式第1号）を作成し、市に提出します。また、報告に当たっては、管理業務の実施状況及び施設の利用状況について、自己評価を行います。

ただし、施設の規模等から月次の報告が適当でないと認められる施設にあっては、あらかじめ市と協議し、4半期ごと（4～6月分は7月15日、7～9月分は10月15日、10～12月分は1月15日、1～3月分は4月15日）又は年次報告に代えることができます。

② 業務報告書（年次報告書）の確認、提出

指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、業務報告書・年次報告（様式第 1 号）を作成し、市に提出します。（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して 30 日以内）

③ 利用者アンケート調査

指定管理者は、利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の質の確保及び向上に資するため、毎年度、アンケート調査を実施します。なお、調査方法、調査項目等の詳細については、各々の施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者が協議の上、決定することとします。

④ 指定管理業務の評価

指定管理者は、半期ごとに、指定管理業務評価票（第 2 号様式）により自己評価を行い、市に提出します。（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して 30 日以内）

5 全体スケジュール

	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	7月	8月
月次報告																	
アンケート																	
年次報告																	
定期実地調査 及び業務評価																	
業務総括評価																	
外部意見徴収																	
公表																	

【第1号様式】

業務報告書（月次・年次）

平成 年 月 日

たつの市長 様

（指定管理者）

団体の名称

団体の所在地

団体の代表者

印

連絡担当者

電話番号

地方自治法第244条の2第7項の規定及びたつの市指定管理者モニタリング指針に基づき、下記のとおり報告します。

記

- 1 公の施設の名称
- 2 管理の期間
- 3 管理業務の実施状況
- 4 施設の利用状況（内容、人員等）
- 5 管理に係る経費の収支状況
- 6 使用料の収入実績
- 7 施設の保守・修繕状況
- 8 その他報告事項（事故、アンケート調査結果、苦情等）

※ 必要に応じて、資料を添付してください。（任意様式可）

【第2号様式】							
平成 年度 指定管理業務評価票							
施 設 名							
指定管理者名							
指 定 期 間		平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日 [年 か月]					
定期実地調査日時		(上半期) 平成 年 月 日 時 分					
		(下半期) 平成 年 月 日 時 分					
自己評価…指定管理者 所管評価…施設所管課							
評 価 項 目		評 価 基 準		上半期		下半期	
				自己 評価	所管 評価	自己 評価	所管 評価
1 実 施 体 制	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。					
		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。					
	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。					
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。					
	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	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。					
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。					
	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。					
	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、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。					
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。						
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。						
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。						

2 業 務 内 容 ・ 水 準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。					
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。					
	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。					

2 業 務 内 容 ・ 水 準	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。					
		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。					
		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。					
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。					
	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。						
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。						

3 収 支 等	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	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。				
	経費縮減	経費が節減され、又はその節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。				

評価区分	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、その水準に沿った管理内容である。 C (要改善) 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に改善事項がある。
------	---

4 特記事項 (成果、課題等)	(上半期)	
	(下半期)	

【第3号様式】			
平成 年度 業務総括評価票			
施設所管課：			
施設名			
指定管理者名			
指定期間		平成 年 月 日 ～ 平成 年 月 日 [年 か月]	
評価項目		評価基準	評価
実施体制	1 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。	
		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。	
	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。	
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	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	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
	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。	
	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、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
	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。	
		緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	
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。		
【1 総括】		業務の実施体制に関する評価 【標準16項目／本施設 項目】	

2 業務内容・水準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	
	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。	

2 業務内容・水準	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	
		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。	
		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。	
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	
	水	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。	
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。	
【2 総括】		業務の内容・水準に関する評価 【標準17項目／本施設 項目】	

3 収支等	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	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節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。	
【3 総括】		経費の収支等に関する評価 【標準4項目／本施設 項目】	

4 総合評価		「1 実施体制」「2 業務内容・水準」「3 収支等」【総括】による総合評価	
5 特記事項 (成果、課題等)			
※ 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、その水準に沿った管理内容である。 C(要改善) 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に改善事項がある。	
	②【総括】	評価基準で評価したA、B、Cの個数で最も多いものを【総括】の評価とする。 ただし個数が同数であった場合は、より高い評価を【総括】の評価とする。	
	③総合評価	各【総括】で評価したA、B、Cの個数で最も多いものを総合評価とする。 ただし個数が同数であった場合は、より高い評価を総合評価とする。	