

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

平成23年8月策定

令和3年3月改訂

令和5年6月改訂

伊 奈 町

目 次

| | | |
|-----|-------------------------------|------|
| I | 指針の基本的考え方 | 1 |
| II | モニタリングに関する基本的事項 | 1 |
| | 1 モニタリングの意味 | 1 |
| | 2 モニタリングの効果 | 1 |
| | 3 モニタリングの要素 | 2 |
| III | モニタリングの手法 | 2 |
| | 1 指定管理者が行う事項 | 2 |
| | (1) 月次報告（毎月） | |
| | (2) 事業報告（年度） | |
| | (3) 利用者ニーズの把握 | |
| | (4) 自己評価 | |
| | 2 町が行う事項 | 3 |
| | (1) 定期的業務遂行確認 | |
| | (2) 随時的業務遂行確認 | |
| | (3) 管理運営業務の評価・指導 | |
| | (4) 事業決算の確認 | |
| | (5) 年度評価及び総合評価の実施 | |
| | 3 実施上の留意点 | 4 |
| | (1) 自己評価及び総合評価の考え方 | |
| | (2) 年度評価の考え方 | |
| | (3) 指定管理者による自己評価及び町による年度評価の基準 | |
| | (4) 町による総合評価の基準 | |
| | (5) 年度特殊事情等 | |
| IV | モニタリングの運用 | 5 |
| | 1 モニタリング結果の公表 | 5 |
| | 2 モニタリング結果の活用 | 5 |
| V | 参考 | 6 |
| | 1 モニタリングの参考スケジュール | 6 |
| | 2 様式例 | 7～15 |

I 指針の基本的考え方

指定管理者制度は、公の施設（以下「施設」という。）の管理運営に民間企業や各種団体（以下「民間事業者」という。）のノウハウを活用し、町民サービスの向上と効率的かつ効果的な施設の運営管理を図ることを目的としたもので、町においては平成19年4月から指定管理者制度の導入を図っています。

この制度において指定管理者の選定は、制度の趣旨や導入施設の目的に照らし、民間事業者からの提案内容を精査し決定していますが、委託業務に比して指定管理者の裁量権が大きいこと、また、指定管理期間が複数年にわたることなどから、本来の施設設置者である町が、施設の設置目的の達成又は諸課題の解決のために、指定管理者が行う管理運営を監視し、より適正な施設運営を目指して必要な指導等を行うことが求められています。

また、指定管理者制度導入施設の管理運営に関して、適切なサービスが提供されているか、施設運営にかかる経費は適正に使われているか、施設利用者の声に耳を傾け、施設の設置目的に沿った運営が行われているかなどを把握する必要もあります。

このため、町ではモニタリングに関する指針を定め、指定管理者の協力のもと、モニタリングを継続的に実施し、より円滑な指定管理者制度の活用に努めます。

II モニタリングに関する基本的事項

1 モニタリングの意味

モニタリングとは、施設利用者をはじめとする町民の声をサービスの向上や施設運営に反映させること、又は指定管理者の提案した事項が忠実に履行されているかなどを町が検証し、これを指導等に活用する一連の仕組みをいいます。

2 モニタリングの効果

モニタリングを定期的実施することで、次の効果が見込まれます。

- (1) 指定管理者制度導入効果を検証することにより、より適切な指定管理者制度の運用を図ります。
- (2) 施設に求められるサービス水準を維持し、事故防止や効果的かつ効率的な管理運営を図ります。
- (3) 指定管理者の経営状況を把握することで、撤退等のリスクを未然に回避するなど、優良で継続的なサービス提供を行います。
- (4) 町が指定管理者に対して行う評価を公表し、施設運営の透明性の確保を図ります。

3 モニタリングの要素

モニタリングの具体的要素は次のとおりです。

(1) 履行の確認

施設管理について、仕様書等で定められた水準を満たしているかについて、施設や機器等の維持管理業務における外部委託の実施状況も含めて確認します。

(2) サービスの質の評価

どの程度のサービスが提供されているかについて、年度ごとの事業計画と実施結果の比較等により、優良な取り組みや改善すべき点等を確認し評価します。

サービスの質について利用者の評価や町の評価と乖離がある場合には、以後の改善につなげていきます。

(3) サービスの安定性の評価

事業収支・収入源及び支出の構成に関して評価を行い、サービスが安定的かつ継続的に提供されているかを確認し評価します。

(4) 分析・総合評価

指定管理者が行う自己評価を含め、施設の設置目的、役割等の達成度及び上記3点の確認事項について分析を行い、総合的な評価を行います。

Ⅲ モニタリングの手法

モニタリングの手法は、概ね次のとおりとします。

なお、利用者ニーズの把握すべき内容や評価項目については、各施設における設置目的や特性により適宜変更できるものとし、指定管理者と協議しながらその仕組みを構築することとします。

1 指定管理者が行う事項

(1) 月次報告（毎月）

指定管理者は、月ごとに管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、報告を行います。

町は、報告に基づき業務が適正に履行されているかどうかを確認するとともに、必要に応じて現地の確認を行います。

① 利用状況

申請、許可、減免に関する件数及び利用者数

② 維持管理業務実績

作業実施項目、実施日及び内容

③ 自主事業運営実績

事業項目、実施日、参加者数及び内容

④ その他

事故、苦情対応等の内容

(2) 事業報告（年度）

指定管理者は、毎年度終了後、管理業務の実施状況、施設の利用状況及び事業に係る収支状況等を把握し、報告を行います。

町は、報告に基づき業務が適正に履行されているかどうか、安定的で継続的な管理が行えるか確認します。

① 利用状況

申請、許可、減免に関する件数及び利用者数

② 維持管理業務実績

作業実施項目、実施日及び内容

③ 自主事業運営実績

事業項目、実施日、参加者数及び内容

④ 収支状況

指定管理業務に係る一切の収入及び支出

⑤ 指定管理者の経営状況

指定管理者（企業）の安全性と収益性に関する指標

⑥ 提案事業の遂行

事業計画書に記載されている各提案事業について計画的に遂行されているか

⑦ その他

事故、苦情等の件数及び対応と、次年度に向けた改善への取り組み

(3) 利用者ニーズの把握

指定管理者は、自己の費用をもって利用者の意見及び要望を定期的に把握し、適正な維持管理とサービスの向上を図るため、毎年度1回以上、アンケート調査を実施します。

なお、アンケートの実施時期や内容等は、施設の特性を踏まえ、町と協議の上決定します。

また、利用者を対象とした会議の開催など、意見や要望、提案等を直に確認する場を可能なかぎり設け、実際に利用する立場からの安全性やサービスなどの実情を把握し、更なる向上を目指します。

(4) 自己評価

指定管理者は、町が指定する様式により、各評価項目について自己評価を行います。

この評価は、町が行う年度評価の資料として活用します。

2 町が行う事項

(1) 定期的業務遂行確認

町は、指定管理者から提出される月次報告（毎月）及び事業報告（年度）、並びに所管課と指定管理者で行う連絡調整会議のほか、四半期ごと

に指定管理施設に出向き、業務遂行状況を確認し、業務仕様書、事業計画書どおりに管理運営が行われているか確認します。

(2) 随時的業務遂行確認

事故や苦情に関する対応など、緊急に処理しなければならない事項が発生し、必要があると認めたときは、現地調査を含め、業務遂行状況を確認します。

(3) 管理運営業務の指導等

業務遂行の確認の結果、速やかに是正することが必要と認めたときは、指定管理者に対して指導等を行い、早期改善を図ります。

(4) 事業決算の確認

収支状況を確認し、金銭が適正に管理されているかを確認します。

(5) 年度評価及び総合評価の実施

町は評価委員会を組織し、指定管理者が行う自己評価後に年度評価及び総合評価を行います。

3 実施上の留意点

(1) 自己評価の考え方

指定管理者は、指定管理候補者の選定に当たり提案した理念や事業内容について、真摯な姿勢で自己評価を行います。

(2) 年度評価及び総合評価の考え方

町は、指定管理者が行った自己評価を踏まえ、施設の設置目的に照らし合わせて、施設の管理運営が適正に行われているか、実施事業においてサービスが適正に行われているかを年度評価し、さらに各評価項目の統計から総合評価を行います。その結果を指定管理者へフィードバックすることで、さらなる向上を求めます。

(3) 指定管理者による自己評価及び町による年度評価の基準

| 区分 | 評価基準 |
|----|--|
| 4 | 仕様書、事業計画に記載されている内容に加え、積極的な取り組みによって、さらなる成果（効果）が客観的に確認できる。 |
| 3 | 仕様書、事業計画に概ね沿った内容である。 |
| 2 | 仕様書、事業計画を遵守しているが、一部に課題がある。 |
| 1 | 仕様書、事業計画を遵守しておらず、改善の必要がある。 |

(4) 町による総合評価の基準

| 区分 | 評価基準 |
|----|---|
| A | 項目別評価がすべて「3」以上であり、かつ「4」が過半数以上である。 |
| B | 項目別評価がすべて「2」以上であり、かつ「3」以上が8割以上である。 (Aの条件を除く) |
| C | 項目別評価がすべて「2」以上である。(A及びBの条件を除く) |
| D | 項目別評価に「1」が含まれている。 |

(5) 年度特殊事情等

町及び指定管理者は、災害、大規模修繕、その他特殊事情等により臨時休館となった際は、当該期間を除いた期間における評価を行います。臨時休館の影響により、事業の休止等が生じた場合、関連する評価項目においては、評価理由に休止状況を明記し、実際の実施状況に基づき評価を行うものとしします。

IV モニタリングの運用

1 モニタリング結果の公表

指定管理者が行う自己評価及び利用者アンケート調査結果、町が行う年度評価及び総合評価については、ホームページ等を活用して公表します。

2 モニタリング結果の活用

モニタリングは、単に指定管理者のランク付けなどを行うことを目的としたものではありません。指定管理者の取り組みを正しく評価し、モチベーションの向上につなげるとともに、課題を洗い出し今後の改善に役立てることで、さらなる住民サービスの向上や施設の設置目的の達成を目指すものです。

V 参考

1 モニタリングの参考スケジュール

| | 月次報告 | 事業報告 | アンケート調査 | 現地確認 | 自己評価 | 年度評価 総合評価 |
|-----|-------|-------|----------------------|------|-------|--------------|
| 実施月 | 実施主体 | | | | | |
| | 指定管理者 | 指定管理者 | 指定管理者 | 町 | 指定管理者 | 町 |
| 4月 | ○ | | 町と協議の上、 毎年度1回以上実施 | | | |
| 5月 | ○ | | | ○ | | |
| 6月 | ○ | | | | | |
| 7月 | ○ | | | | | |
| 8月 | ○ | | | ○ | | |
| 9月 | ○ | | | | | |
| 10月 | ○ | | | | | |
| 11月 | ○ | | | ○ | | |
| 12月 | ○ | | | | | |
| 1月 | ○ | | | | | |
| 2月 | ○ | | | ○ | | |
| 3月 | ○ | | | | | |
| 4月 | ○ | ○ | | | ○ | ○ |

2-1 様式例（月次報告）

＜施設名＞月次報告（〇〇月）

| | |
|-------|--|
| 施設名 | |
| 指定管理者 | |
| 施設所管課 | |

① 利用状況

| | | 申請 | | 許可 | | | |
|-------|------|----|------|----|------|----|------|
| | | 件数 | 利用者数 | 件数 | 利用者数 | 減免 | |
| 件数 | 利用者数 | | | | | 件数 | 利用者数 |
| 〇〇室 | 平日 | | | | | | |
| | 休日 | | | | | | |
| | 合計 | | | | | | |
| 〇〇ルーム | 平日 | | | | | | |
| | 休日 | | | | | | |
| | 合計 | | | | | | |

② 維持管理業務実績

| 業務項目 | 実施日 | 実施体制（人） | 内容 |
|------|-----|---------|----|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

③ 自主事業運営実績

| 事業名 | 実施体制（人） | 参加者（人） | 内容 |
|-----|---------|--------|----|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

④ その他

事故、苦情等の件数及び対応と次年度に向けた改善への取り組み

| 日付 | 場所 | 対象者 | 内容及び対応 |
|----|----|-----|--------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

2-2 様式例（事業報告）

<施設名>事業報告（〇〇年度）

| | |
|-------|--|
| 施設名 | |
| 指定管理者 | |
| 施設所管課 | |

① 利用状況

| | | 申請 | | 許可 | | | |
|-------|------|----|------|----|------|----|------|
| | | 件数 | 利用者数 | 件数 | 利用者数 | 減免 | |
| 件数 | 利用者数 | | | | | 件数 | 利用者数 |
| 〇〇室 | 平日 | | | | | | |
| | 休日 | | | | | | |
| | 合計 | | | | | | |
| 〇〇ルーム | 平日 | | | | | | |
| | 休日 | | | | | | |
| | 合計 | | | | | | |

② 維持管理業務実績

| 業務項目 | 実施日 | 実施体制（人） | 内容 |
|------|-----|---------|----|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

③ 自主事業運営実績

| 事業名 | 実施体制（人） | 参加者（人） | 内容 |
|-----|---------|--------|----|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

④ 収支状況

指定管理業務に係る一切の収入及び支出

1 歳入（収入）

| 項 目 | 内 訳 | 金額（千円） |
|----------------|--------------------------|--------|
| 指定管理料 | | |
| 利用料金（自主事業料金含む） | 〇〇室 △△室 □□室 その他 | |
| 歳入（収入）合計 | | |

2 歳出（支出）

| 項 目 | 内 訳 | 金額（千円） |
|-------|--|--------|
| 人件費 | 常勤職員 人 臨時職員 人 （交通費、福利厚生費含む） | |
| 事業費 | 報償費 旅費 備品購入費 消耗品費 印刷製本費 食料費 通信運搬費 保険料（賠償責任保険） 本社管理費（利益含む） | |
| 維持管理費 | コンピューター保守委託料 警備業務委託料 消防設備点検委託料 清掃委託料 冷暖房保守委託料 電気設備点検委託料 植栽管理委託料 エレベーター点検委託料 | |

| | | |
|----------|---|--|
| | テレビ受信料 光熱水費 下水道使用料 修繕費 〇〇修繕工事 △△修繕工事 | |
| 修繕費返還金 | | |
| 歳出（支出）合計 | | |

3 自主事業（歳入・歳出から再掲）

| 項目 | 内 訳 | 金額（千円） |
|--------|-----|--------|
| 自主事業料金 | | |
| 自主事業費 | | |
| 差引 | | |

⑤ 指定管理者の経営状況

| 経営状況指標 | 〇〇年度 | 前年度 |
|------------|------|-----|
| 自己資本比率（※1） | | |
| 流動比率（※2） | | |

⑥ その他

事故、苦情等の件数及び対応と、次年度に向けた改善への取り組み

| 日付 | 場 所 | 対 象 者 | 内 容 及 び 対 応 |
|----|-----|-------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

(※1) 自己資本比率・・・

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標であり、どれだけ借金に頼らずに経営をしているかを示している。比率が高いほど借金に頼る割合が低く、経営が安定していることを示している。

(※2) 流動比率・・・

団体の短期的な支払い能力を示す。1年以内に現金化できる資産を「流動資産」、1年以内に支払いを要する負債を「流動負債」といい、「すぐに準備できるお金」と「すぐに返さないといけないお金」のバランスを比較する。つまり、流動資産（すぐに準備できるお金）のほうが多いほど、支払い能力が高いことを示す。

2-3 様式例（指定管理者評価表）

| | |
|-------|--|
| 施設名 | |
| 指定管理者 | |
| 施設所管課 | |

<施設名>指定管理者評価表（〇〇年度）

| 評価項目 | | 指定管理者による自己評価 | 町による年度評価 | 町による年度評価理由 |
|-------|---|--------------------------------------|----------|------------|
| 基本的事項 | 1 | 利用時間、利用日等が遵守されているか | | |
| | 2 | 募集要項及び仕様書に位置づけられた義務的業務が適切に行われているか | | |
| | 3 | 必要な資格を有する人員や、事業計画に沿った職員が適正に配置されているか | | |
| | 4 | 賃金の支払い及び職員の処遇は労働関係法令を遵守しているか | | |
| | 5 | 個人情報保護に関して、書類等の整備や問合せへの対応が適正に行われているか | | |
| | 6 | 会計処理は適切であるか | | |
| | 7 | 経費縮減への取り組みが常になされているか | | |

別紙2 指定管理者用評価記入シート

| | | | | | |
|------------|---|--|--|--|--|
| サービスに関する事項 | 1 | 施設の使用率向上に向けた取り組みは積極的になされているか | | | |
| | 2 | 施設内への掲示やホームページ等による利用者への情報発信が積極的になされているか | | | |
| | 3 | 窓口での対応は親切丁寧であるか | | | |
| | 4 | 施設の設置目的に対して、適切な自主事業が行われているか | | | |
| | 5 | 利用者アンケートの結果は良好であるか | | | |
| | 6 | 利用者等の満足度やニーズを把握し、結果を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的取り組みを実施しているか | | | |
| | 7 | 新たに提案した事業等は計画的に遂行（又は予定）されているか | | | |

別紙2 指定管理者用評価記入シート

| | | | | | |
|--------------|---|---|--|--|--|
| 建物維持管理関連事項 | 1 | 建物及び備品機器など、適切な維持管理に努めているか | | | |
| | 2 | 施設の修繕の実施について、適切な箇所に行われているか | | | |
| | 3 | 施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか | | | |
| その他の事項 | 1 | 職員の研修等は適切に実施しているか | | | |
| | 2 | 事故・苦情の対応は迅速かつ適正か | | | |
| | 3 | 関係団体や利用者との連絡調整は適切に行われているか | | | |
| | 4 | 省エネルギー、省資源等環境への配慮、リサイクル等の推進に努めているか | | | |
| | 5 | 事故・災害・感染症等の対策、対応について適切に実施されているか また、緊急時の連絡体制が整備されているか | | | |
| 町による総合評価 | | | | | |
| (町による総合コメント) | | | | | |

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 指定管理者による自己評価及び町による年度評価の基準

| 区分 | 評価基準 |
|----|---|
| 4 | 仕様書、事業計画に記載されている内容に加え、積極的な活動により客観的に大きな効果が確認できる。 |
| 3 | 仕様書、事業計画に概ね沿った内容である。 |
| 2 | 仕様書、事業計画を遵守しているが、一部に課題がある。 |
| 1 | 仕様書、事業計画を遵守しておらず、改善の必要がある。 |

○ 町による総合評価の基準

| 区分 | 評価基準 |
|----|---|
| A | 項目別評価がすべて「3」以上であり、かつ「4」が過半数以上である。 |
| B | 項目別評価がすべて「2」以上であり、かつ「3」以上が8割以上である。 (Aの条件を除く) |
| C | 項目別評価がすべて「2」以上である。(A及びBの条件を除く) |
| D | 項目別評価に「1」が含まれている。 |