

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21年度

別府市

目 次

指針の目的	1
モニタリングに関する基本的事項	1
1 モニタリングの意義	1
2 モニタリングの目的	1
(1) 指定管理者による業務の履行状況の確認	1
(2) 施設の設置目的の達成のための管理運営の推進	1
(3) 指定管理者による管理運営の安定性・継続性の確保	2
3 モニタリングに関する基本方針	2
モニタリングの具体的手法	2
1 事業報告書の確認	2
(1) 指定管理者による事業報告書の提出	2
(2) 施設所管課による事業報告書の確認	3
2 日常の管理運営状況の確認	3
(1) 日常の業務報告	3
(2) 実地調査	3
(3) 協議及び意見交換	3
3 利用者等の意見聴取	4
4 指定管理者の財務状況の把握	4
(1) 施設の管理運営に関する収支状況の確認	4
(2) 指定管理者である団体の財務状況の確認	4
モニタリングに基づく措置	5
1 指定管理者に対する評価	5
2 指定管理者に対する改善の指示	5
3 指定管理者の指定取消し等	5
参考	5
1 モニタリングの参考スケジュール	5
2 モニタリングに関する協定書の記載例	6
様式例	8

指針の目的

この指針は、指定管理者制度を導入した公の施設（以下「指定管理者制度導入施設」という。）における指定管理者による施設の管理に関するモニタリングの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、指定管理者制度導入施設においても、公の施設の設置者として、適正な住民サービスの提供を確保する。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。）にあつては、この指針の趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理状況について定期又は随時に確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導及び助言（以下「指導等」という。）又は指示を行うことにより、当該施設の管理の適正を期することとする。

モニタリングに関する基本的事項

1 モニタリングの意義

この指針において「モニタリング」とは、指定管理者制度導入施設における指定管理者による施設の管理について、法令、条例等のほか協定書、仕様書等に基づき業務が適正かつ確実に履行されているか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるか等を、市が各種報告書、利用者アンケート調査、実地調査等により確認し、評価することをいう。

2 モニタリングの目的

指定管理者制度においては、法人その他の団体を市が指定管理者として指定し、公の施設の管理運営を行わせることとなるが、当該公の施設の設置目的を達成するために、市には指定管理者による管理運営が適正かつ効果的であるかを監督し、必要な指導等又は指示を行う責任がある。この責任を果たす上で、モニタリングの実施が必要となる。具体的には、次に掲げる事項をその目的として実施するものとする。

（１）指定管理者による業務の履行状況の確認

指定管理者は、法令、協定及び業務仕様書に従って施設を管理運営しなければならず、これらに違反すると、公の施設の意義を失い、市民の平等利用を阻害し、又は不適切な管理運営による事故発生を招くおそれがある。そのため、指定管理者による管理運営が、法令及び協定を遵守し、業務仕様書に定める事項を実施しているか否かを確認し、必要な指導等又は指示を行うことで、適正な管理運営を徹底する。

（２）施設の設置目的を効果的及び効率的に達成するための管理運営の推進

指定管理者による管理運営は、施設の設置目的の達成に資するものでなければならない。そのため、市民の利用状況や評価その他指定管理者による管理運営が施設の設置目

的を達成するためにどのような成果を上げたかを把握し、必要な指導等又は指示を行うことで、一層効果的及び効率的な管理運営を図る。

(3) 指定管理者による管理運営の安定性及び継続性の確保

指定管理者の経営状況の悪化などにより管理運営の中断が生じては、利用者に不利益が生ずるおそれがある。そのため、指定管理者が指定の期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能な状態であるか否かを確認し、必要な措置を講じる。

3 モニタリングに関する基本方針

モニタリングは指定管理者制度導入施設のすべてにおいて、当該施設所管課が行うものとする。ただし、各公の施設について次の「モニタリングの具体的手法」に示すすべての手法を実施しなければならないものではなく、当該指定管理者制度導入施設の設置目的及び事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、指定管理者制度導入施設ごとに施設所管課がモニタリングの具体的手法及びその詳細を定めるものとする。

具体的な手法は、この指針に規定する手法に限られるものではなく、他に当該指定管理者制度導入施設の管理運営状況を把握するために有効な手法があるときは、施設所管課において積極的に実施するものとする。また、現に施設所管課が行っているモニタリングについて、この指針の規定を理由として、又はこの指針に規定がないことを理由として、その水準を低下させてはならないし、そのモニタリングの実施を妨げるものではない。

なお、モニタリングの実施に当たっては、過度に指定管理者の負担とならないよう留意し、特に必要な事項は指定管理者と協議の上、協定、業務仕様書等で明確にするものとする。

モニタリングの具体的手法

1 事業報告書の確認

(1) 指定管理者による事業報告書の提出（法定事項）

施設所管課は、指定管理者に対し、毎年度終了後、指定管理者制度導入施設の管理運営業務に関する事業報告書を提出させなければならない。この事業報告書の提出は、地方自治法（以下「法」という。）第244条の2第7項の規定により指定管理者に義務付けられているものであり、指定管理者制度導入施設のすべてについて実施しなければならない（法244条の2第7項、基本方針第5章第2節参照）。

この事業報告書には、原則として次の事項を記載させるものとする。

施設の管理業務の実施状況に関する事項

施設の利用状況（利用者数等）に関する事項

施設の収入の実績や管理経費等の収支状況に関する事項

その他指定管理者による施設の管理の実態を把握するために必要な事項
事業報告書の記載事項の詳細、様式、提出時期及び方法は、当該指定管理者制度導入施設の設置目的及び事業、指定管理者である団体の性質、管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、施設所管課が定める。

なお、指定管理者である団体決算資料等、上記以外の事項を記載されている文書を事業報告書とみなす場合、管理の実態を把握するために必要な事項が当該文書のいずれに記載されているかを明確にさせるものとする。

(2) 施設所管課による事業報告書の確認

施設所管課は、指定管理者による事業報告書の提出があったときは、当該事業報告書に必要な事項が記載されているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資料の追加提出又は説明を求め、指定管理者による管理運営状況を把握するものとする。

2 日常の管理運営状況の確認

施設所管課は、必要な範囲で次の手法を実施するものとする。具体的な内容、方法、時期及び頻度は、当該指定管理者制度導入施設の設置目的及び事業、指定管理者である団体の性質、管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、施設所管課が定める。

(1) 日常の業務報告

施設所管課は、指定管理者に、施設の利用者数、使用不承認等の件数及び理由、使用料及び利用料金の収納状況、その他定期的に把握すべき事項を日報、月報等に記録させ、定期的に報告させる。

(2) 実地調査

施設所管課は、定期的に又は必要に応じて、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月報等の内容を踏まえながら、管理業務が適正に履行されているか否かを、指定管理業務実地調査票(別添の様式を参考に施設所管課が作成)に基づき、直接確認する。

(3) 協議及び意見交換

施設所管課は、定期的に又は必要に応じて、適正かつ効果的な管理運営のために、指定管理者との協議、意見交換の場を設ける。

また、指定管理者制度にあっては、特に民間の団体の創意工夫による市民サービスの向上及び経費の縮減が求められることから、指定管理者からの積極的な提案を求める。

3 利用者等の意見聴取

施設所管課は、業務の質、サービスの向上及び施設の設置目的の達成を図るため、施設における接客対応、施設及び設備、使用条件、使用申込方法、事業等に関し、利用者、利用団体及び地域住民その他の市民等の意見や要望を聴取する機会を設け、施設に対する意

見や要望を積極的に把握するよう努めるものとする。

具体的な手法としては、次の方法が考えられる。

- (1) 利用者等に対するアンケートの実施
- (2) 施設への意見箱の設置 (利用者等からの意見、苦情等投書の恒常的な受付)
- (3) 利用者等との意見交換会の実施
- (4) 利用者等の苦情対応の窓口の設置

具体的な実施内容、方法等については、施設所管課が直接行うか、又は、指定管理者に行わせるかを含め、当該指定管理者制度導入施設の設置目的及び事業、指定管理者である団体の性質、管理運営の状況等を考慮し、指定管理者と協議の上、施設所管課が定める。指定管理者に意見聴取を行わせた場合にあつては、その結果及びその結果に対する指定管理者の自己評価を施設所管課に報告させる。

施設所管課は、意見聴取の結果について分析し、必要に応じて指定管理者と協議の上、その対応を検討し、施設の管理運営に反映させる。また、意見聴取の結果及びその対応の方針については、性質上可能な範囲で公表する。

4 指定管理者の財政状況の把握

(1) 施設の管理運営に関する収支の状況の確認

指定管理者が指定の期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能か否かを確認するため、施設所管課は指定管理者の財務状況を把握し、財務状況の問題点を早期に発見するよう努めるものとする。具体的には、指定管理者が提出した事業報告書、月報等に記載される収支の状況を精査し、収支予算書と比較して乖離していないか、効率的な管理運営となっているかを確認する。

(2) 指定管理者である団体の財務状況の確認

施設の管理運営に関する財務状況ではなく、指定管理者である団体自体の財務状況の悪化により管理運営が困難になる場合がある。そのため、施設所管課は、当該指定管理者制度導入施設の設置目的及び事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、指定管理者の財務状況が管理運営を継続することができる状態にあるか否かを確認するために必要がある場合は、施設の収支報告とは別に当該年度の団体の財務状況の報告を求め、その健全性を調査し、財務状況の悪化により管理運営の継続に支障が生ずるおそれがあるときは、速やかに、報告することを義務付けるなどの措置を行うものとする。

モニタリングに基づく措置

1 指定管理者に対する評価

施設所管課は、毎年度終了後、事業報告書の提出を受けた後に、当該年度の指定管理者による管理運営状況を総括し、事業報告書及び月報その他のモニタリングの結果を踏まえ、

指定管理者が法令、協定及び業務仕様書を遵守し、事業計画書及び収支予算書に沿って、効果的な施設の管理運営を行っていたか評価するものとする。

評価結果については、施設所管課内において適正に情報を共有し、管理運営状況の改善に利用するとともに、指定管理業務総括評価票（別添の様式を参考に施設所管課が作成）を作成するものとする。

なお、評価結果は、必要に応じて指定管理者に通知するものとする。

2 指定管理者に対する改善の指導等又は指示

施設所管課は、指定管理者による事業報告書及び月報その他のモニタリングの結果、指定管理者による管理運営が必要な水準に達していない事項があるときは、口頭又は文書により指定管理者に改善の措置を講じるように指導等又は指示を行うものとする。

（法第244条の2第10項、基本方針第5章第3節参照）

なお、指導等又は指示すべき事項が重大である場合又は改善に時間を要する事項である場合は、指定管理者に改善の方針及び計画を報告させるものとする。

また、施設所管課は、指導等又は指示した結果、指定管理者による管理運営が適正に改善されたかを確認するものとする。

3 指定管理者の指定取消し等

市は、指定管理者による事業報告書及び月報その他のモニタリングの結果、当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないことを認めるときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

（法244条の2第11項、基本方針第5章第3節参照）

ただし、指定の取消し等を行うべき重要性及び緊急性がある場合、又は指定管理者による改善の見込みが認められない場合を除き、直ちに指定の取消し等を行うのではなく、施設所管課が指定管理者に対して改善の指導等又は指示を行うものとする。

参 考

1 モニタリングの参考スケジュール

モニタリングの実施時期等の具体的な方法については、市と指定管理者とが協議して定めることとしているが、参考スケジュールは次のとおりである。

	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
月次報告書確認	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
利用者アンケート調査									← 実施 →						
実施調査	定期				●										
	随時	← 随時実施 →													
事業報告書確認	●	→ 報告	●										●	→ 報告	●
管理業務総括評価			●												●

2 モニタリングに関する協定書の記載例

モニタリングの実施を担保するため、市と指定管理者とが協議の上、基本協定書にこれを定めておくこととする。基本協定書における記載例は、次のとおりである。

<p>第 章 業務実施に係る甲の確認事項 (事業計画書)</p> <p>第A条 乙は、毎年度2月末日までに、当該年度の翌年度に係る次に掲げる内容を記載した事業計画書を甲に提出するものとする。</p> <p>(1) 管理執行体制 (2) 自主事業の計画 (3) 本業務に係る収支予算 (4) その他甲が必要と認める事項</p> <p>2 甲及び乙は、事業計画書を変更しようとするときは、甲と乙の協議により決定するものとする。</p> <p>(利用者アンケート調査)</p> <p>第B条 乙は、本業務に関する利用者等の意見及び要望を把握するため、自らの責任と費用により、毎年度、利用者等を対象としてアンケート調査を実施するものとする。</p> <p>2 乙は、前項の調査結果について分析及び評価を行い、その内容を管理物件たる施設内に掲示するなどして、以後の本業務の実施に反映させるとともに、甲に報告しなければならない。</p> <p>(事業報告書等)</p> <p>第C条 乙は、毎年度終了後60日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した事業報告書を甲に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第X条の規定により乙に対する指定管理の指定が取り消されたときは、指定が取り消された日から起算して60日以内に、当該年度の当該日までの間に係る事業報告書を提出しなければならない。</p> <p>(1) 管理施設の利用状況 (2) 料金収入の実績及び管理経費の収支状況 (3) 自主事業の実施状況に関する事項 (4) その他甲が必要と認める事項</p>
--

2 乙は、毎年度終了後、速やかに財産目録、貸借対照表、損益計算書等の決算に関する書類を甲に提出しなければならない。

3 乙は、毎月終了後15日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した月次報告書を甲に提出しなければならない。

- (1) 管理施設の利用状況
- (2) 料金収入の実績状況
- (3) 自主事業の実施状況に関する事項
- (4) その他甲が必要と認める事項

4 甲は、必要があると認めるときは、事業報告書又は月次報告書の内容及びこれに関係する事項について、乙に対して書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

(業務実施状況等の確認)

第D条 甲は、前条第1項及び第3項の規定により乙から提出された事業報告書及び月次報告書に基づき、本業務の実施状況及び経理の状況(以下「業務実施状況等」という。)について確認するとともに、同条2項の規定により乙から提出された決算書類に基づき、その財務状況について確認するものとする。

2 甲は、定期的に又は必要に応じて管理物件たる施設へ立ち入り、業務実施状況等を実地に確認するものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

3 前項の規定による確認の日時その他必要な事項は、甲と乙の協議により定めるものとする。

4 乙は、甲から前項の規定による確認の申出を受けたときは、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

(業務実施状況等の評価)

第E条 甲は、別に定める指定管理業務総括評価票に基づき、業務実施状況等及び財務状況について、事業報告書及び月報その他のモニタリングの結果を踏まえて、総括的に評価を行うものとする。

(業務の改善指示)

第F条 第D条の規定による確認及び前条の規定による評価の結果、業務実施状況等が第2条の業務実施条件を満たしていない場合は、甲は、乙に対してその改善を指示するものとする。

2 乙は、前項の規定による改善指示を受けた場合は、速やかにこれに応じるとともに、改善内容を報告しなければならない。