

平成30年4月 策定

平成31年3月 改訂

令和 元年9月 改訂

指定管理者制度導入施設における 点検・評価（モニタリング）マニュアル

令和元年9月

む つ 市

目 次

1	目 的	-----	1
2	対象施設	-----	1
3	指定管理者と市の役割	-----	1
4	モニタリングの実施方法	-----	2
5	モニタリングの流れ	-----	5
6	モニタリング結果の公表	-----	5
	(様式1) 指定管理施設運営状況中間評価表	-----	6
	(様式2) 指定管理施設運営状況評価表	-----	8

1 目 的

このマニュアルは、指定管理者制度を導入した公の施設における管理運営状況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。

モニタリングは、PDCA サイクル（Plan：計画、Do：管理運営、Check：モニタリング、Action：改善、モニタリング結果の活用）の一環として、協定書及び指定管理者業務・収支計画書（以下「事業計画書等」という。）等に基づき、適切な管理運営がなされているかを確認する手段であり、必要に応じて、指導や改善勧告等を行うものである。

そこで、指定管理者制度を導入している施設において、適切な管理運営がなされ、質の高い市民サービスの提供と経費の節減が図られるよう、統一的なモニタリングの手順等を定め、更なる市民サービスの向上を目指すこととする。

2 対象施設

本マニュアルによるモニタリングの対象となる施設は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条第 1 項に規定する公の施設のうち、同法第 244 条の 2 第 3 項により、むつ市が指定したもの（指定管理者）が管理を行う施設とする。

3 指定管理者と市の役割

（1）指定管理者の役割

指定管理者は、事業計画書等に基づき、施設の管理運営を適正に行っているかの自己点検、評価を行い、サービス水準の向上と経費の削減に努める。

また、利用者アンケート実施等により、利用者の意見やニーズを管理運営業務へ反映するよう努める。

（2）市の役割

市は、所管課と施設経営戦略課により、指定管理者による管理運営状況について、むつ市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成 17 年むつ市条例第 122 号）（以下「条例」という。）第 8 条の規定に基づく事業報告書（以下「事業報告書」という。）や実地調査等により、事業計画書等に基づいて適切に行われているかのモニタリングを行い、必要に応じて、指導や改善勧告等を行う。

また、市政情報の透明化を図るため、モニタリングの結果を市のホームページに掲載し、公表する。

4 モニタリングの実施方法

(1) モニタリングの実施時期

ア 定期のモニタリング（P 5 モニタリングの流れを参照）

(ア) 上半期終了時

指定管理者は、指定管理施設の管理運営状況について、毎年度上半期終了時に自己評価を行い、指定管理施設運営状況中間評価表（様式1）（以下「中間評価表」という。）を10月末日までに所管課へ提出する。所管課は、指定管理者から提出された中間評価表に所管課の評価を加え、速やかに施設経営戦略課へ提出する。施設経営戦略課は、中間評価表及び所管課からのヒアリング等により、指定管理施設の管理運営状況の点検及び評価内容の確認を行う。

(イ) 年度終了時

指定管理者は、指定管理施設の管理運営状況について、毎年度終了時に自己評価を行い、指定管理施設運営状況評価表（様式2）（以下「評価表」という。）を毎年度終了後60日以内に事業報告書と併せて所管課へ提出する。所管課は、指定管理者から提出された評価表に所管課の評価を加え、速やかに施設経営戦略課へ提出する。施設経営戦略課は、評価表及び所管課からのヒアリング等により、指定管理施設の管理運営状況の点検及び評価内容の確認を行う。

イ 随時のモニタリング

その他、市民からの苦情・要望等があった場合など、必要と認められる場合、随時実地調査やヒアリング等を実施し、指定管理者と協議の上、必要な措置をとる。

(2) 指定管理者が行う具体的な事項

ア 業務遂行の記録

指定管理者は、定期的に行う施設の設備点検、安全対策、清掃等のほか、施設の利用状況、使用料等の収納状況等を日報及び月報に記録する。

イ 上半期終了時の中間評価表の提出

指定管理者は、毎年度上半期終了後、指定管理施設の利用状況、収支状況及び管理運営状況についての自己評価を行い、中間評価表を10月末日までに所管課へ提出する。

ウ 年度終了時の評価表の提出

指定管理者は、毎年度終了後、指定管理施設の利用状況、収支状況及び管理運営状況についての自己評価を行い、評価表を毎年度終了後60日以内に所管課へ提出する。

エ 事業報告書の提出

指定管理者は、毎年度終了後60日以内（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して60日以内）に、次の項目について、業務遂行の記録等に基づき、管理業務に関し事業報告書を作成し、所管課へ提出する。

(ア) 管理に係る業務の実施状況及び当該公の施設の利用状況に関する事項

(イ) 使用料又は利用料金の収入の実績に関する事項

(ウ) 管理に係る経費の収支状況に関する事項

(エ) その他市長が必要と認める事項

オ 施設の利用促進や市民サービス向上の取組

指定管理者は、利用者アンケートの集計結果の分析、施設の利用促進や市民サービスの向上を図るために実施した取組について、所管課に報告する。

カ 経費削減の取組

指定管理者は、自らが行った経費削減の取組について、その実績や効果等を所管課に報告する。

キ 改善への取組

指定管理者は、管理業務等について、所管課から改善等の指示を受けた場合、その指示に従い、速やかに管理業務等の改善を図る。

(3) 所管課が行う具体的な事項

ア 業務遂行の点検

所管課は、定期的に行う施設の設定備点検、安全対策、清掃等のほか、施設の利用状況、使用料等の収納状況等について、必要と認められる場合、随時実地調査やヒアリング等を実施する。

イ 上半期終了時の評価

所管課は、毎年度上半期終了後、随時の実地調査やヒアリング結果等のほか、指定管理者から提出される中間評価表等をもとに、所管課における評価を行い、施設経営戦略課へ中間評価表を提出する。

ウ 年度終了時の評価

所管課は、毎年度終了後、随時の実地調査やヒアリング結果等のほか、指定管理者から提出される事業報告書や評価表等をもとに、所管課における評価を行い、施設経営戦略課へ事業報告書及び評価表を提出する。

(4) 施設経営戦略課が行う具体的な事項

ア 上半期終了時の点検・確認

施設経営戦略課は、毎年度上半期終了後、所管課から提出される中間評価表及び所管課からのヒアリング等により、指定管理施設の管理運営状況の点検及び評価内容の確認を行う。

イ 年度終了時の点検・確認

施設経営戦略課は、毎年度終了後、所管課から提出される事業報告書及び評価表並びに所管課からのヒアリング等により、指定管理施設の管理運営状況の点検及び評価内容の確認を行う。

(5) モニタリングに基づく措置

ア 改善の指示等

施設経営戦略課は、(4)のモニタリング結果に基づき、管理運営状況に改善すべき事項を確認した場合、所管課に対し、指定管理者への文書による業務改善の指示を求め、所管課は、改善指示書(任意様式)により、その是正又は改善を指定管理者に指示する。

ただし、(4)のモニタリングの結果、重大な瑕疵が認められるほか、重大な事故の発生などのリスクの予兆が認められる場合には、所管課及び施設経営戦略課の両課から指定管理者の代表者に対し、口頭により指導又は改善勧告を行う。

指定管理者は、改善の指示等を受けた場合、指示項目の対応策を改善計画書（任意様式）として所管課へ提出し、承認を受けた上で改善に取り組む。

イ 改善報告書の提出

指定管理者は、改善計画書に基づき改善に取り組み、その結果を改善報告書（任意様式）により、所管課へ提出する。

所管課は、改善計画書に基づく改善状況について、指定管理者からのヒアリングや実地調査等により確認し、施設経営戦略課へ報告する。

ウ 指定の取消し等

指定管理者が改善の指示に従わないときや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、条例第9条の規定に基づき、指定を取り消し、又は期間を定めて管理に係る業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

(5) 評価基準

ア 中間評価表の個別項目評価における評価基準

中間評価表の個別項目評価における指定管理者の自己評価及び所管課の評価については、協定書及び事業計画書等に照らし合わせ、以下の基準に従い、評価を行うこととする。

優 良	計画された業務水準を大きく超える、独自の取組を実施するなど、特にめざましい成果をあげることが見込まれる。
適 正	適正に指定管理業務を行っており、計画された業務水準を達成できることが見込まれる。
要改善	指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の余地がある。

イ 評価表の個別項目評価における評価基準

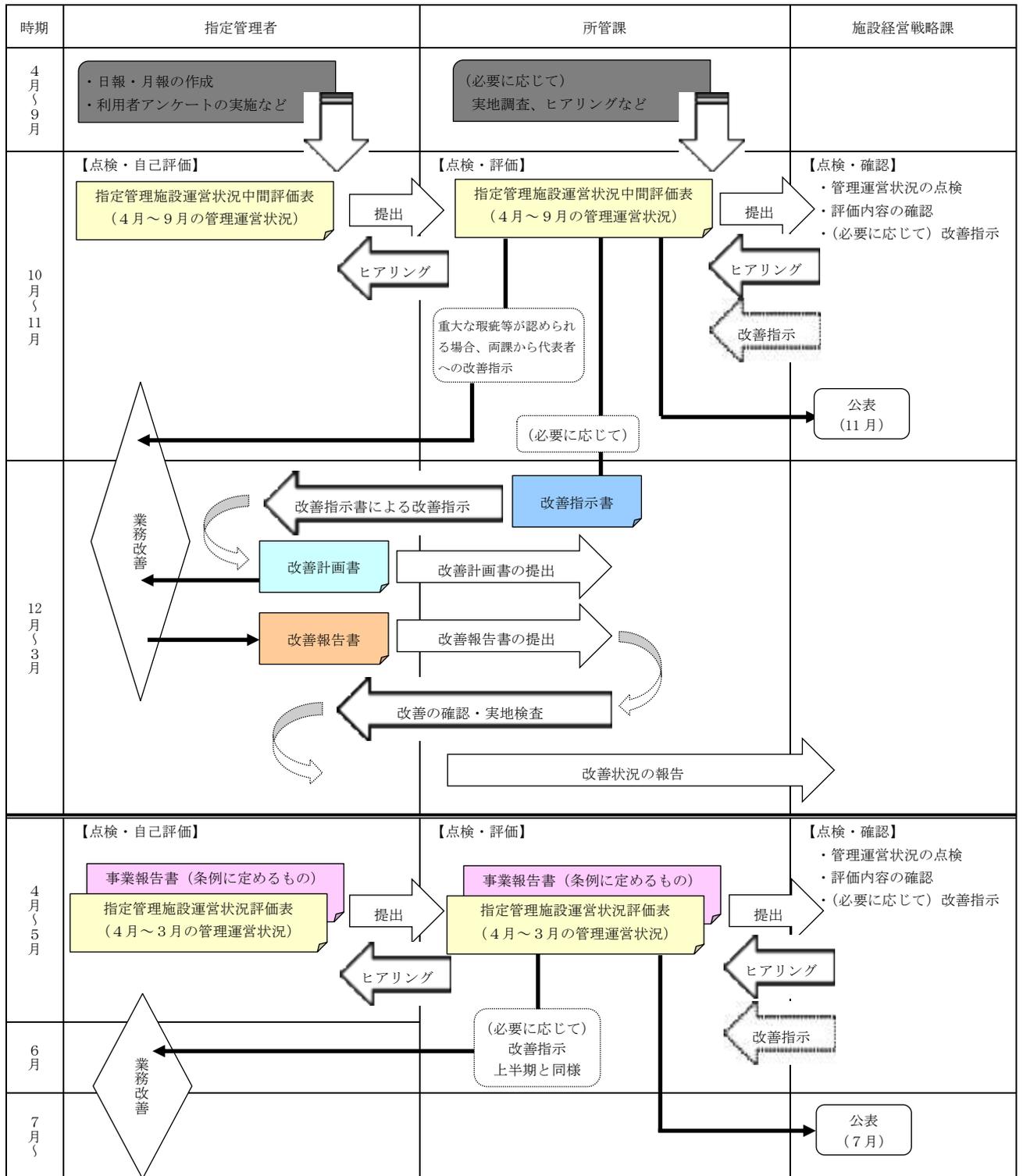
評価表の個別項目評価における指定管理者の自己評価及び所管課の評価については、協定書及び事業計画書等に照らし合わせ、以下の基準に従い、評価を行うこととする。

優 良	計画された業務水準を大きく超える、独自の取組を実施するなど、特にめざましい成果があった。
適 正	計画された業務水準を概ね達成した。
要改善	計画された業務水準を達成できなかった。

(6) その他

中間評価表及び評価表の収支の状況、施設利用の状況及び個別項目評価は、適宜、項目を追加、変更又は削除し、施設の特性に応じて個々の施設ごとに設定することができる。

5 モニタリングの流れ



6 モニタリング結果の公表

モニタリングの結果については、サービスの提供を受けている市民に対する透明性を確保するため、施設経営戦略課が取りまとめ、中間評価表及び評価表等を市のホームページに掲載し、公表する。

□□ 年度 指定管理施設運営状況中間評価表

1. 施設の概要

施設の名称		
指定管理者	団体名	
	代表者	
	所在地	
指定期間	□□ 年 月 日 ~ □□ 年 月 日 (年間)	
指定管理業務の概要		

2. 収支の状況 ※消費税及び地方消費税を含んだ額を計上すること。自主事業分は含まないこと。

※原則として他会計からの繰入金及び他会計への繰出金は含まないこと。

※人件費には、経常の指定管理業務にかかる人件費のみを記載し、臨時的な日雇い雇用などの賃金を含まないこと。

単位：千円

区 分	年 間 計 画 額 ①	上 半 期 実 績 額 ②	増 減 (②-①)
収 入 合 計 (A)			
うち利用料金額			
うち指定管理料			
支 出 合 計 (B)			
うち人件費			
収支差 (A-B)			
市への納入金			
計画額と比較した実績額の増減理由	※上半期終了時は記載不要		

3. 施設利用の状況

単位：人

	区 分	年 間 計 画 ①	上 半 期 実 績 ②	増 減 (②-①)
利用者数				
利用者の声とその対応状況 ※利用者アンケートの実施 (有・無)				

4. 自主事業の実施状況

単位：人、千円

事 業 名	利 用 者 数	収 入	支 出

5. 個別項目評価 ※指定管理者と市の所管課が評価

評価基準 A（優良）：計画された業務水準を大きく超える、独自の取組を実施するなど、特にめざましい成果をあげることが見込まれる。

B（適正）：適正に指定管理業務を行っており、計画された業務水準を達成できることが見込まれる。

C（要改善）：指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の余地がある。

評価項目	自己評価	市の評価
(1) 施設設置目的に添ったサービス向上に関する取組み状況		
①開館時間、休館日等を守り、施設利便性の確保に努めたか。		
②施設の使用許可、使用料減免等が適正、円滑に行われたか。		
③利用者に対する接客マナー等、職員の勤務態度は適正だったか。		
④利用者の意見を聴取し、それらを反映する取組みを行ったか。		
(2) 利用促進に関する取組み状況		
①施設利便性を高める努力を行い、効果が得られたか。		
②潜在的な利用者等に営業広報活動を行い、利用アピールをしたか。		
③自主事業を企画・実施し、効果が得られたか。		
(3) 効率性の向上に関する取組み状況		
①施設管理経費を低減するための取組みを行い、効果があったか。		
②収入増を図るための取組みを行い、効果があったか。		
③職員の資質・能力向上を図る取組みがされたか。		
(4) 施設の適正な維持・管理に関する取組み状況		
①施設の維持管理、運営に当たる人員配置は適正であったか。		
②設備・備品の維持管理及び修繕が適切に行われたか。		
③労働関係法令等を遵守し、適正な管理を行ったか。		
④利用料金の收受及び施設管理経費の支出は適正であったか。		
(5) 平等利用、安全対策、危機管理等に関する取組み状況		
①利用者が平等に利用できるよう施設利用情報提供に配慮したか。		
②日常の事故防止等の安全対策は適切であったか。		
③防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であったか。		
④利用者の個人情報保護は徹底されていたか。		

6. 指定管理者総合評価 ㊤自己評価をAとした項目の内容及びCとした項目の改善策を記載すること。

--

7. 市の所管課総合評価 ㊤市の評価をCとした項目についての指導内容も記載すること。

--

□□ 年度 指定管理施設運営状況評価表

1. 施設の概要

施設の名称		
指定管理者	団体名	
	代表者	
	所在地	
指定期間	□□ 年 月 日 ~ □□ 年 月 日 (年間)	
指定管理業務の概要		

2. 収支の状況 ※消費税及び地方消費税を含んだ額を計上すること。自主事業分は含まないこと。

※原則として他会計からの繰入金及び他会計への繰出金は含まないこと。

※人件費には、経常の指定管理業務にかかる人件費のみを記載し、臨時的な日雇い雇用などの賃金を含まないこと。

単位：千円

区 分	計 画 額 ①	実 績 額 ②	増 減 (②-①)
収 入 合 計 (A)			
うち利用料金額			
うち指定管理料			
支 出 合 計 (B)			
うち人件費			
収支差 (A-B)			
市への納入金			
計画額と比較した実績額の増減理由			

3. 施設利用の状況

単位：人

	区 分	計 画 ①	実 績 ②	増 減 (②-①)
利用者数				
利用者の声とその対応状況 ※利用者アンケートの実施 (有・無)				

4. 自主事業の実施状況

単位：人、千円

事 業 名	利 用 者 数	収 入	支 出

5. 個別項目評価 ※指定管理者と市の所管課が評価

評価基準 A（優良）：計画された業務水準を大きく超える、独自の取組を実施するなど、特にめざましい成果があった。

B（適正）：計画された業務水準を概ね達成した。

C（要改善）：計画された業務水準を達成できなかった。

評価項目	自己評価	市の評価
(1) 施設設置目的に添ったサービス向上に関する取組み状況		
①開館時間、休館日等を守り、施設利便性の確保に努めたか。		
②施設の使用許可、使用料減免等が適正、円滑に行われたか。		
③利用者に対する接客マナー等、職員の勤務態度は適正だったか。		
④利用者の意見を聴取し、それらを反映する取組みを行ったか。		
(2) 利用促進に関する取組み状況		
①施設利便性を高める努力を行い、効果が得られたか。		
②潜在的な利用者等に営業広報活動を行い、利用アピールをしたか。		
③自主事業を企画・実施し、効果が得られたか。		
(3) 効率性の向上に関する取組み状況		
①施設管理経費を低減するための取組みを行い、効果があったか。		
②収入増を図るための取組みを行い、効果があったか。		
③職員の資質・能力向上を図る取組みがされたか。		
(4) 施設の適正な維持・管理に関する取組み状況		
①施設の維持管理、運営に当たる人員配置は適正であったか。		
②設備・備品の維持管理及び修繕が適切に行われたか。		
③労働関係法令等を遵守し、適正な管理を行ったか。		
④利用料金の收受及び施設管理経費の支出は適正であったか。		
(5) 平等利用、安全対策、危機管理等に関する取組み状況		
①利用者が平等に利用できるよう施設利用情報提供に配慮したか。		
②日常の事故防止等の安全対策は適切であったか。		
③防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であったか。		
④利用者の個人情報保護は徹底されていたか。		

6. 指定管理者総合評価 ㊤自己評価をAとした項目の内容及びCとした項目の改善策を記載すること。

7. 市の所管課総合評価 ㊤市の評価をCとした項目についての指導内容も記載すること。