

指定管理者モニタリング実施マニュアル

平成 18 年 10 月、令和 5 年 10 月改定（行政経営部）

指定管理者が基本協定、年度協定、条例及び関係法令のほか募集要項等及び提案書の内容を満たすサービスの提供を行っていることを確認するため、モニタリング（監視・点検）を実施することとし、その基本的な事務処理については次のとおりとする。

なお、指定管理者制度では指定管理者の指定は契約行為ではなく、行政処分であることから基本的には地方自治法上の履行確認制度の対象とならないが、指定管理料は公金の支出であること、また、会計上は委託料としての支出であることを鑑み、履行確認については「委託事務の検査に関する要領」を準用し、行うこととする。

1 月例モニタリング（別紙 1 の「モニタリングのフロー」を参照）

（1）指定管理者が基本協定書の規定に基づき提出する月例業務報告書に基づき、市は業務遂行状況について業務報告書の内容、実際の業務の状況について「指定管理者モニタリングチェックシート（案）」（別紙 2）を活用し月例モニタリングを行い、その結果、指定管理者の業務が適切に行われていないと認められた場合は、速やかに報告の要求又は調査を行い、必要な場合は文書にて改善期日を定め改善勧告を行う。（別紙 5）

なお、「指定管理者モニタリングチェックシート（案）」（別紙 2）の項目については、施設の目的・性質等に応じ、適宜追加、修正を行うこととする。

また、業務報告を月例で行わない施設については、報告を行う時期にあわせて実施することとする。

（2）市は改善期日後に必要な応じて施設への立入等により、現地で業務遂行状況を確認するなど「随時モニタリング」を実施し、その結果、改善が認められなければ地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定に基づき、「指定の取り消し又は業務の全部若しくは一部の停止」を命じる。

2 履行確認

（1）委託料の支出に順じ、原則として四半期ごとの支払に併せ、指定管理者は業務委託完了届を提出し、市は指定管理者による業務遂行が完全になされたことを確認の上、指定管理料を支払うものとする。

なお、指定管理料（委託料）の額が 20 万円未満の施設については、業務委託完了届の提出を省略することができる。

（２）月例モニタリングにおいて改善勧告がなされた場合、指定管理者は改善後でなければ業務委託完了届を提出することはできない。

3 留意事項

指定管理者に対しての改善勧告及び指定の取消しの際留意する事項については、次のとおりとする。

（１）改善勧告について

指定管理者の業務が適切に行われていない場合には、指定管理者に自力改善の機会を与えることが望ましい。

業務不履行の状態が履行遅滞又は不完全履行の場合には追完の余地があるため、市は改善勧告を行うことが適切である。

改善勧告を受けた指定管理者は、速やかに市と協議の上、改善の期日及び改善の方法を定めた改善計画書を作成し、市の承認を得、業務改善に当たる。

区 分	内 容
改善勧告の要件	指定管理者の業務が仕様書を充足していないと評価した場合
改善勧告の効果	改善勧告書には、①改善が必要な事項（仕様書のどの項目が充足されていないか）、②仕様書を充足していなかった年月日、③改善計画書の提出期限を記載する。 改善計画書とは、指定管理者が市に対して提出する書類であり、どのような方法で、いつまでに改善を図るかを記載した書類である。 市は改善計画書の内容を承認する。（市は改善計画書の妥当性を評価し、妥当と判断するまで修正を要求する。）

（２）指定の取消し・管理業務の停止について

地方公共団体は、指定管理者が市長等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業務の全部又は一部の停止を命ずることができる（地方自治法第 244 条の 2 第 11 項）こととされており、取消し等の事由としては、次のようなものが考えられる。

- ① 地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定による報告の要求又は調査に対して、これに応じず、又は虚偽の報告をし、若しくは調査を妨げたとき。
- ② 地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定による指示に故意に従わないとき。
- ③ 設置条例、設置条例の施行規則又は協定に定める規定に違反したとき。
- ④ 申込みの際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき。
- ⑤ 団体の経営状況の悪化等により管理業務を行うことが不可能又は著しく困難になったとき。
- ⑥ 組織的な非違行為が行われていた場合など、当該指定管理者に管理業務を行わせておくことが、社会通念上著しく不相当と判断されるとき。
- ⑦ 管理業務が行われないとき。

これらの事由に該当した場合は、当該事由の重大性、当該事由が発生した原因(正当事由の有無)、処分を行った場合のその施設の運営と市民に対する影響の大きさ、他の指定管理者に対する措置との公平性等の観点から、

ア 取消し等の処分を行うかどうか。

イ 処分を行う場合、どの程度の処分(指定取消し、業務全部停止、業務一部停止)にするか。

ウ いつの時点で処分を行うか。

エ 処分を行った後の施設の管理方法

などを検討し、公平・適切な処分を行うこと。

4 利用者満足度調査

指定管理業務のサービス水準向上を図るため、指定管理者による利用者満足度調査を行うこととする。

- ① 指定管理者との協議の上、指定管理者により施設利用者を対象としたアンケート調査を実施する。
- ② アンケート調査に盛りこむ項目については、おおむね「アンケート調査項目(案)」(別紙 3)のとおりとするが、施設の目的・性質に応じ調査項目は適宜追加、修正を行い実施することとする。
- ③ 調査結果については、指定管理者において速やかに取りまとめをし、必要に応じ対応策を添付した上、市に報告するものとする。
- ④ 施設の性質上実施困難な施設は除く。

5 指定管理者総合評価

指定管理者制度の適正かつ効率的な運用により、市民サービスの向上を図るため、指定管理者制度を導入した公の施設について、年度終了後、管理運営状況、事業実績等の総合評価を行い、その結果について翌年度の運営及び次回の指定管理者選定等に反映することとする。

(1) 評価の基準

- ① 利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか。
- ② 施設の効用を最大限に発揮できたか。
- ③ 施設の適切な維持及び管理に係る経費の縮減が図られたか。

(2) 評価方法

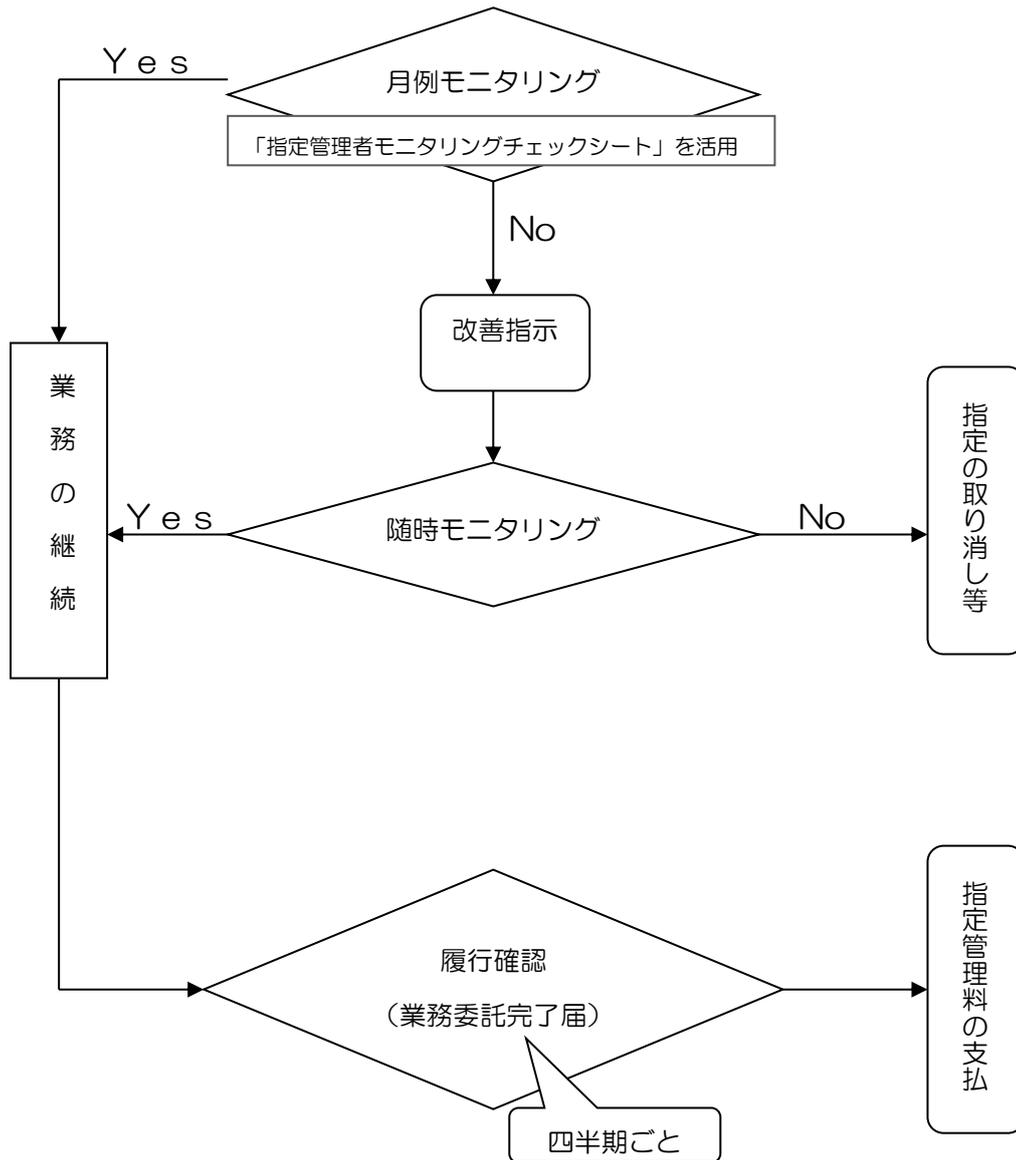
「指定管理者評価シート」(別紙4)により、施設所管課が評価を行うものとし、「指定管理者評価シート」の記入方法については、次のとおりとする。

- ① 「指定管理者モニタリングチェックシート」による月例モニタリングの内容を踏まえ、四半期ごとの所見を記入する。(半期ごとにモニタリングを実施する施設については半期ごとの所見とする。)
- ② ①の所見、利用者満足度調査の結果及び年度事業報告書等に基づき、年間の総合評価を記入する。

別紙 1

モニタリングのフロー

(注) モニタリングとは、市が指定管理者から提供される公共サービスの水準を、監視・点検・評価すること。



別紙 2

指定管理者モニタリングチェックシート（案）

施設名	
指定管理者名	
評価期間	令和 年 月分
モニタリング実施日	令和 年 月 日
担当課	

指定管理者から提出のあった事業報告書等の関係書類の審査及び現地確認に基づき、適否欄に○か×を記載してください。

摘要欄には、評価すべき事項、改善すべき事項等の特記事項を記載してください。

区分	項目	確認方法	適否	摘要
業務全般	人員体制が明確になっているか。また、変更があった場合は、市に届出されているか。	書類確認		
	市と指定管理者との間で定期的に打合せを行っているか。	担当者確認		
	事業計画書、業務日誌、報告書、点検記録等は整備、保管されているか。	書類確認		
	利用者からの要望、苦情、トラブル等は、記録として整備、保管されているか。また、市に報告しているか。	書類確認		
	緊急事態発生時の対処マニュアルが整備されているか。	書類確認		
	事故等が発生された場合、直ちに市に報告されたか。	書類確認		
	個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置（物理的、技術的）を講じているか。	担当者確認		
	個人情報の適正な取扱いについて、従事者に対し研修・教育を行っているか。	書類確認		

法令遵守	施設は関係法令（条例を含む。）の定めるところにより適切に管理されているか。	担当者確認		
	市との協議、通知、各種報告は協定書どおりなされているか。特に、協議、承認なく処理されているものはないか。	書類確認		
	事業計画書の提出は期限内になされているか。	書類確認		
	事業計画書は適正に作成されているか。（詳細な事業計画、目標設定、収支見込等）	書類確認		
	事業報告書の提出は期限内になされているか。	書類確認		
	事業報告書は適正に作成されているか。（管理業務の実施状況、利用状況、使用料収入の実績、管理経費の収支状況等）	書類確認		
	経費削減は図られているか。	書類確認		
	住民の平等利用は確保されているか。	担当者確認		
施設・設備管理	点検・保守は確実に行われているか。	担当者確認		
	清掃業務は確実に行われているか。また、除草は行われているか。	担当者確認		
	植栽管理は確実に行われているか。	担当者確認		
	異常・不具合を発見した場合、速やかに市に報告しているか。	書類確認		
	修繕工事は適正に行われているか。	担当者確認		
	利用者に対し、危険箇所の注意喚起を行っているか。	担当者確認		
利用料金制 注1	利用料金はあらかじめ承認を得ているか。	書類確認		
	利用料金の収納は適正に行われているか。	書類確認		
	利用料金は、管理経費に充当され、適正に運用されているか。	担当者確認		

利 用 促 進	パンフレット、施設案内表示板等は整備されているか。	担当者確認		
	ホームページは見易く作成され、随時更新されているか。	担当者確認		
	施設利用者への対応は良いか。利用者に不満の残る対応ではないか。	担当者確認		
自 主 事 業 注2	施設の設置目的に沿った事業内容であるか。	担当者確認		
	施設を長期的に使用する内容となっていないか。	担当者確認		
	自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。	書類確認		
	利用者への安全管理に配慮されているか。	担当者確認		
管 理 経 費	公の施設の管理に係る収支会計経理は適正になされているか。また、他の事業との会計区分は明確になっているか。	書類確認		
	公の施設の管理に係る出納関係帳簿、記帳は適正になされているか。また、領収書類の整理、保存は適切になされているか。	書類確認		
	公の施設の管理に係る管理規程、経理規程等の諸規程は、整備されているか。	書類確認		
	監事による定期監査が行われているか。	書類確認		
	使用料（利用料金）に係る現金出納簿は適正に作成されているか。	書類確認		
	収入予算の執行状況は妥当か。	書類確認		
	支出予算の執行状況は妥当か。	書類確認		
	人件費の内容は妥当か。（カラ人件費はないか）	書類確認		
物件費の契約金額、支出内容は妥当か。	書類確認			

注 1： 利用料金制を採用している施設のみ記載すること。

注 2： 自主事業を行っている施設のみ記載すること。

■ 今後の業務改善に向けた検討事項

別紙3

アンケート調査項目（案）

来場した日	令和 年 月 日
男 女 別	1. 男性 2. 女性
年 齢 別	1. 10歳未満 2. 10歳代 3. 20歳代 4. 30歳代 5. 40歳代 6. 50歳代 7. 60歳代 8. 70歳代 9. 80歳代～

1 施設管理に対する満足度について

項 目	満 足 度				
① 接客対応	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい
② 施設・設備	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい
③ 利用条件	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい
④ 利便施設（自販機等）	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい
⑤ 企画内容	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい
⑥ 総合	とてもよい	よい	ふつう	あまりよくない	わるい

2 施設管理において改善してほしい点

項 目	改善してほしい点
① 接客対応	受付の対応 指導スタッフの専門性 指導スタッフの対応 利用者の要望への対応 施設内の雰囲気 その他（ ）
② 施設・設備	清掃状況（トイレ 廊下 その他館内 施設周辺 その他） 冷房等の機器の作動状況 その他（ ）
③ 利用条件	利用料金の設定 利用料金の割引・減免制度の設定 予約受付方法 閉館時間の設定 駐車場の料金設定や利用条件 その他（ ）
④ 利便施設	自動販売機 売店 飲食施設 駐輪場 ベンチ 管理事務所 掲示板・照明 その他（ ）
⑤ 企画内容	開催時間帯 内容 指導者の対応 参加料金 初回利用時の案内 その他（ ）

3 施設の管理・運営についての課題・要望について（自由記載）

--

別紙 4

指定管理者評価シート

施 設 名	
指定管理者名	
評 価 期 間	
担 当 課	

<p><評価の基準></p> <p>① 利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか。</p> <p>② 施設の効用を最大限に発揮できたか。</p> <p>③ 施設の適切な維持及び管理に係る経費の縮減が図られたか。</p>
--

評価時期	評 価 (5段階※)	所 見
第 1 四半期 (4月～6月)		
第 2 四半期 (7月～9月)		
第 3 四半期 (10月～12月)		
第 4 四半期 (1月～3月)		
総合評価 (年間)		

※ (評価の例示)

- 5：当初の計画を大幅に上回っており、期待以上の効果があった。
- 4：当初の計画をある程度上回っており、一定の効果があった。
- 3：当初の計画どおり実施できた。
- 2：当初の計画どおりに実施できなかったものが若干あった。
- 1：ほとんど計画どおりに実施できなかった。

△△△△(団体等名)
□□□□(代表者名) 様

甲府市長 氏 名 印

○○(施設名)指定管理業務に関する改善勧告書

貴団体と本市の間において、年 月 日付けで締結した「○○(施設名)の管理に関する基本協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、貴団体の提供するサービスの水準が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務改善を勧告します。

なお、本文書において勧告した業務改善がなされない場合、本市は、甲府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第7条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 . サービス水準が不十分であると認められる業務の内容
- 2 . サービス水準が不十分である原因
- 3 . 業務改善勧告の内容
- 4 . 改善期日