

指定管理者制度導入施設のモニタリングに関するガイドライン

平成26年1月27日
令和元年5月7日 改訂

I. モニタリングの目的

施設の管理運営におけるP D C Aサイクルの一環として、管理運営状況を点検・評価し、その結果を公表することで市民に対する説明責任を果たすとともに、以降の施設の管理運営に反映させることにより、市民のニーズに合致した質の高いサービスの提供と効率的な施設運営の推進を図るものである。

II. モニタリングの実施方法

1 指定管理者が行う事項

(1) 利用者ニーズの把握（アンケート調査等）

指定管理者は、利用者サービスの向上を図るために、『指定管理者による利用者ニーズの把握について』（別紙1）により、利用者や利用団体に対してアンケート調査等を実施し、利用者の意見・要望を把握するものとする。

アンケート調査等の結果は施設内に掲示するなどして利用者に周知し、管理に反映させるとともに、市に報告するものとする。

(2) 管理業務に関する自己評価

指定管理者は、市が示す評価項目に基づき、管理業務に関する自己評価を行い、事業報告書提出時に提出するものとする。

2 市（施設所管課）が行う事項

(1) 報告書等の点検

市は、協定書等に基づき提出される事業報告書や業務報告書等の内容について点検を行い、疑義等が生じた場合には随時確認・調査を行い、指定管理者に対して必要な指示をするものとする。

(2) 自己評価様式の調製

市は、指定管理業務の内容を勘案し、指定管理者の意見も参考にして『**指定管理業務 自己評価シート**』(別紙2 基本様式参照)を作成し、自己評価の様式として指定管理者へ提示するものとする。

(3) 実地調査

市は、協定書等に定められた事項の実施状況や、施設の管理状況等を確認するため、適当な時期に年2回以上、実地調査を行うものとする。

実地調査の結果は、指定管理者に通知するものとし、改善等が必要と認められる事項については、指定管理者に指示し、改善結果等について報告を求めるものとする。

実地調査の内容については、協定書等の遵守状況や施設の管理状況の確認などを基本とし、その他必要な事項については、指定管理者の意見も聞きながら『**指定管理業務 点検評価シート**』(別紙3 基本様式参照)を作成して実施するものとする。

(4) 財務状況の確認

市は、指定管理者の法人あるいは団体全体の決算後、財務書類等により指定管理者が継続的にサービスの提供のできる財務状況にあるかどうかを確認するものとする。

財務状況が悪化している場合、市は指定管理者と協議の場を設定し、悪化の原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼とした客観的な指導・助言を行うものとする。

(5) 管理運営状況の評価と公表

市は、点検・調査の結果や事業報告書、指定管理者による自己評価の結果等を踏まえ、毎年度、指定管理者の管理運営状況について評価を行うものとする。

評価結果については市のホームページで公表するものとし、改善等が必要と認められる事項については、指定管理者に指示し、改善結果等について報告を求めるものとする。

評価及び公表については、指定管理業務の内容を勘案し、『**指定管理業務 実績評価シート**』(別紙4 基本様式参照)を作成して実施するものとする。

III. モニタリングの運用

モニタリングは指定管理者制度を導入するすべての施設において実施するものとする。

IV. 行政指導及び処分

市は、指定管理者による管理運営の適正を図るため、モニタリングの実施結果等を踏まえて、状況に応じ、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づく指定管理者に対する必要な指示を行い、指定管理者がその指示に従わないなど、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ときは、同条の2第11項及び市規則の規定に基づく指定管理者の指定の取消又は管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずるものとする。

※指定の取消し等の事由

- (1) 法令等及び本協定等の内容を履行せず、又はこれに違反したとき。
- (2) 地方自治法第244条の2第10項の規定による市の指示に従わないとき。
- (3) 業務の処理が著しく不適当と認められるとき。
- (4) 自らの責めに帰すべき事由により指定管理者から指定の取消しの申出があつたとき。
- (5) このほか、指定管理者として管理業務を継続することが適当でないと認められるとき。
 - ・管理業務を放棄し、30日間以上にわたりその状態が継続したとき。
 - ・破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始、会社整理手続開始、特別清算手続開始その他の倒産法制上の手続について、組織としてその申立てを決定したとき、又は第三者によりその申立てがなされたとき。
 - ・重大又は背信的な虚偽の報告を行ったとき。
 - ・このほか、本協定等に違反した場合で、当該違反により指定管理者として指定した目的を達することができないと市が認めたときなど。

指定管理者による利用者ニーズの把握について

1 目的

利用者サービスの向上を図るため、指定管理者はアンケート調査その他の方法（以下「調査」という。）により利用者の意見・要望を把握し、その結果を施設管理に反映させるものとする。

2 調査方法

- (1) 調査は、利用者や利用団体に対するアンケート調査（書面やWEB）により行うものとするが、アンケートによる調査が適当でないと判断される場合は、意見箱の設置やその他の意見聴取等の方法により行うものとする。なお、アンケート調査を行った場合でも、必要に応じ、意見箱の設置その他の方法により利用者の意見・要望の把握に努めるものとする。
- (2) 調査対象は施設利用者とし、施設利用者が幼児・児童である場合など、利用者本人への調査が困難である場合は、利用者の保護者等に対して調査を行うものとする。
- (3) 調査は、常時実施するものとするが、常時実施することが困難である場合は、年度ごとに1回以上実施するものとする。

3 調査項目

調査項目は、概ね次のとおりとし、施設ごとに必要な事項を調査するものとする。

- ①利用者に関する事項
 - （例）性別、年代、居住地（市内、市外）、職業など
- ②利用状況に関する事項
 - （例）当該施設の利用回数、1年間あたりの利用回数など
- ③施設利用の満足度に関する事項
 - （例）施設職員の接遇・応対、利用料金、施設利用日・利用時間、講座・事業等、施設の情報提供など
- ④施設設備の満足度に関する事項
 - （例）施設の清掃・美観、安全性、照明その他の設備、附属備品、

駐車場など

4 個人情報の保護

調査にあたっては、個人情報の保護に十分注意するものとする。

5 調査結果の報告

調査結果は、指定管理者において集計・分析等を行い、意見・要望への対応も含め、隨時市に報告するものとする。

6 調査結果の公表

調査結果や施設の管理運営に反映させた意見等については、施設管理の透明性の確保及び情報提供のために、施設内に掲示するなどして公表するものとする。

令和 年度 指定管理業務 自己評価シート

基本様式

施設名	
指定管理者名	

1 事業計画の実施状況（資料〇）

2 自主事業の実施状況（資料〇）

3 市民サービス向上のための取組状況（資料〇）

4 市民ニーズの把握の実施状況（資料〇）

5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）（資料〇）

6 指定管理業務の収支状況（資料〇）

--

7 成果指標の達成度（資料〇）

--

8 自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営			
施設の管理			
経理の状況			
団体の財務状況			

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準□

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する

指定管理業務 点検評価シート

基本様式

施設名	
指定管理者名	
実施日	令和 年 月 日
指定管理者側 対応者	
市側対応者	

※評価

◎:優れている

○:適正である

△:若干の改善が必要である

×:大きな改善が必要である

評価項目	評価内容	評価	備考 (特記事項、改善事項等)
------	------	----	--------------------

○施設の運営

法令等の遵守	管理に当たっては、基準書等のほか、関係する法令等に基づいた管理がされるよう、法令等を参照しているか		
基本業務	使用許可(使用不許可等)は適切に行われているか		
	市の指定事業は適切に実施されているか		
	管理上市長が必要であると認める業務は適切に実施されているか		
付随業務	使用料の徴収、収納管理及び減免等に関するマニュアルを備え付け、適正に行われているか		
自主事業	自主事業は適切に実施されているか		
注意事項	公の施設であることを常に念頭において、公平な管理を行うこととし、特定の団体等に有利に、あるいは不利になることのないようにしているか		
職員配置・研修	職員の配置、勤務形態は適切になされているか		
	管理業務の履行について、当該業務上の管理を司る業務主任者を定め、その氏名その他必要な事項を書面により市に通知しているか 等		
	職員研修が適切に実施されているか		

評価項目	評価内容	評価	備考 (特記事項、改善事項等)
開館時間・休館日	開館時間や休館日等は遵守されているか		
職員の接遇	職員の接遇態度は良好か		
利用者ニーズの把握等	利用者のサービスの向上を図るために、年に1回以上、アンケート調査その他の方法により利用者の意見・要望を把握し、その結果及び業務改善の状況について市に報告しているか		
	より良い管理を目指して、日頃から利用者の要望又は評価を把握するよう努めるとともに、それらの結果及び甲からの要望等を考慮して管理業務の内容及び手順を見直し、改善に努めているか(随時書面により当該改善事項を市に報告しているか)		
事業計画	事業計画書の内容は適正なものとなっているか		
専念義務	市の事前の承認を受けずに、施設又は管理業務を利用して当該業務以外の業務(自主事業を含む。)を行っていないか		
施設の名称使用	指定管理者として施設の名称を使用するときは、併せて自らの団体名及び代表者名を必ず表示するほか、当該施設を所有しているような誤解や弘前市と同一であるような誤解を利用者等に与えないようにしているか		
業務報告	管理業務の利用状況・実施状況等を記載した業務日誌が作成・保管されているか		
	毎月、業務日誌に基づいた業務報告書が作成され、市に報告されているか		

評価項目	評価内容	評価	備考 (特記事項、改善事項等)
○施設の管理			
安全対策	利用者の安全確保に留意しているか		
基本業務	点検・保守は確実に行われているか		
	保安警備は適切に実施されているか		
	清掃業務が確実に行われ、良好な施設環境が保たれているか		
	植栽管理、除雪等は確実に行われているか		
	施設修繕は適切に行われているか		
	その他、施設及び設備の維持管理が適切に実施されているか		
第三者への委託の禁止	第三者に委託等している管理業務については、あらかじめ市の書面による承諾を得ているか		
個人情報の管理	個人情報の適正管理に関して弘前市個人情報保護条例の趣旨にのっとり、管理業務の遂行に伴って個人情報を取り扱う場合には、情報漏えいの防止、第三者への情報提供及び目的外利用の禁止等、適正管理のための内部規定やチェック体制を構築するなど必要な措置を講じているか		
守秘義務	業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じているか		
文書等の管理	弘前市公文書管理規程に準じ、本施設の管理業務により作成又は取得した文書その他帳簿書類等を保管しているか		
備品等の管理	市の所有に属する備品等については、「弘前市物品会計規則」及び関係例規に基づき、適正に管理を行っているか		

評価項目	評価内容	評価	備考 (特記事項、改善事項等)
緊急時対策	緊急時対策、防犯・防災対策についてマニュアルを作成し、職員を指導しているか(マニュアルを市に報告しているか)		
災害対応	施設又は利用者に災害があった場合、迅速かつ適切な対応を行うと共に、速やかに市に報告し、その指示に従っているか		
○経理の状況			
帳票等の整備	収支に関する帳票その他事業に係る記録を整備し、常に経理状況を明らかにしているか		
経理の区分	指定管理業務に係る経理とその他業務(法人等の固有業務)に係る経理が区分され、当該経費・収入は、専用の口座で管理されているか		
収支	事業の収支は適切か		
経費の削減	経費の削減に努めているか		
帳票等の保管	会計に関する帳簿及び関係書類を弘前市文書等管理規程《弘前市教育委員会文書等管理規程》の規定に準じて保存しているか		
○その他			
情報公開	弘前市情報公開条例の趣旨にのっとり、管理を行う公の施設に関する情報の開示及び情報の提供のために必要な措置を講じているか		
保険の付保	指定管理者が自主事業を行う場合は、指定管理者の賠償資力を担保するため、指定管理者はそのリスクに対応するための保険に加入しているか		
重要事項の変更の届出	定款、事務所の所在地、代表者等の変更を行ったときは、遅滞なく市に届け出ているか		

評価項目	評価内容	評価	備考 (特記事項、改善事項等)
環境配慮	市が実施する環境配慮に係る取組への協力要請に対して、可能な限りこれに協力しているか		

【指定管理者に対する改善指示等の内容】

令和 年度 指定管理業務 実績評価シート

基本様式

作成年月日 _____

部課名 _____

施設名	
施設の設置目的	
所在地	
指定管理者名	
指定期間	
1 事業計画の実施状況	
2 自主事業の実施状況	
3 市民サービス向上のための取組状況	
4 市民ニーズの把握の実施状況	
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）	
6 指定管理業務の収支状況	

7 実地調査の結果

8 成果指標の達成度

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営			
施設の管理			
経理の状況			
団体の財務状況			

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営			
施設の管理			
経理の状況			
団体の財務状況			

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの（適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの）
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの（軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの）
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準□

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する