

指定管理者制度導入施設における  
モニタリングマニュアル

令和5年3月

常総地方広域市町村圏事務組合

# 目次

<b>1</b>	<b>モニタリングに関する基本事項</b>	
(1)	モニタリングの目的	1
(2)	モニタリングの仕組み	1
(3)	モニタリングを実施する際のポイント	2
①	役割の明確化	2
②	業務の履行状況の確認	2
③	サービスの質の評価	2
④	継続性・安定性に関する評価	2
⑤	モニタリングの効果的な運用	2
(4)	モニタリングと法令の関係	3
<b>2</b>	<b>モニタリングの方法</b>	
(1)	モニタリングの方法及び実施時期等	4
(2)	モニタリング方法の概要	5
①	月次報告書	5
②	年次報告書	5
③	実地調査	5
④	連絡調整会議	6
⑤	日報	6
⑥	苦情・要望等への対応状況	6
⑦	自己評価	7
⑧	第三者評価	7
⑨	総合評価シート	7
<b>3</b>	<b>総合評価シートの評価基準</b>	
(1)	評価区分と評価基準	8
(2)	項目別評価	8
(3)	実施方法	8
(4)	モニタリング結果の公表	8
<b>4</b>	<b>基本様式</b>	
	指定管理者総合評価シート	9

## 1 モニタリングに関する基本事項

### (1) モニタリングの目的

指定管理者制度は、地方自治法に定める公の施設について、民間活力により住民サービスの向上や経費節減を目的に創設された制度であり、議会の議決を得て指定された団体が組合に代わって公の施設の管理運営を行うものです。

しかしながら、組合は、指定管理者制度を導入しても、当該施設の管理者であるため、サービスが利用者ニーズに合致しているかを検証し、利用者ニーズと事業者の実施する事業が乖離することのないように努めなければなりません。

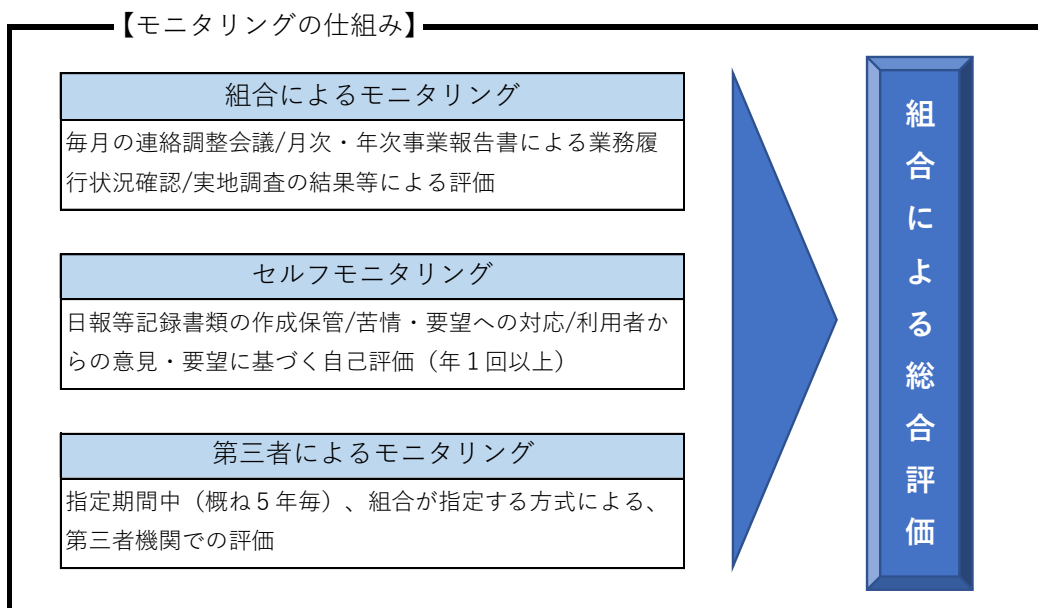
そのため、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行され、住民サービスの向上が図れているか等を確認・評価する「モニタリング」を実施する必要があります。

そこで、指定管理者制度を導入している公の施設について、モニタリングを行う際の事務処理の適正化等に資するマニュアルを定めることとします。

指定管理者制度を導入した施設を所管する課（以下「施設所管課」という。）においては、本マニュアルの趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理・運営状況について確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導や助言等を行うことで、当該施設の適正な管理やサービスの向上を図ることとします。

### (2) モニタリングの仕組み

モニタリングは、下図のとおり3つの視点で行う基礎的なモニタリングとそれらを基に行う総合評価により構成されます。組合は、その結果に基づいて、適当でない事項については指定管理者に対して改善を指示するとともに、その結果を公表するものとします。



### (3) モニタリングを実施する際のポイント

#### ① 役割の明確化

指定管理者制度は、公の施設の管理運営を通じて施設の設置目的を達成するための手段として運用する制度です。したがって、組合が目指す施設の在り方を明確にして指定管理者に示す必要があります。

施設所管課は、これらを十分に認識した上で、指定管理者が担う役割を明確にし、的確に評価するものとします。

#### ② 業務の履行状況の確認

施設の管理運営が法令に基づき適切に実施されているか、組合が求めた業務の要求水準を満たしているかを定期的に確認する必要があります。

施設所管課は、指定管理者から提出された事業計画及び事業報告等による年次や例月ごとの確認のほか、必要に応じて実地確認を行うなど、適切な手段により履行状況を確認します。

#### ③ サービスの質の評価

指定管理者が提供するサービスの質については、上記の履行状況の確認だけでは把握できません。

施設所管課は、毎月の連絡調整会議、指定管理者による自己評価のほか、第三者機関によるモニタリング評価等により、指定管理者の運営状況を確認・把握し、できる限りサービスの質を見える化し、継続的なサービス改善につなげていきます。

#### ④ 継続性・安定性に関する評価

収支の状況や事業計画と実績の比較等により、指定管理者のサービスが継続的且つ安定的に提供されているかを、定量的に評価します。

施設所管課は、事業報告書に記載されている指定管理業務に関する経理の状況が、事業計画の収支計画と乖離していないかを確認します。

また、必要に応じて、指定管理者である団体等の財務状況が継続的且つ安定的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認します。

#### ⑤ モニタリングの効果的な運用

モニタリングの実施が形式的なものになっては、組合と指定管理者双方にとって負担となるだけです。

モニタリングの成果を、指定期間内における管理運営の改善に活用する仕組みとして確立することが重要です。モニタリングをP D C A (Plan,Do,Check,Act) サイクルのチェック機能として、その結果を事業計画等に反映させ、指定管理者の継続的な改善を図っていくものとして運用します。

#### (4) モニタリングと法令の関係

指定管理者制度導入施設については、適正な業務の遂行を確保するために、地方自治法や条例等において、モニタリングに関する事項が規定されています。

##### 【地方自治法】

- ・ 指定管理者は毎年度終了後、組合に事業報告書を提出しなければなりません。
- ・ 組合は、指定管理者の業務や経理の状況に関し報告を求め、実地調査や必要な指示を行うことができます。
- ・ 組合は、組合の指示に指定管理者が従わないとき等には、指定を取り消すことができます。

##### 地方自治法

(公の施設の設置,管理及び廃止)

##### 第 244 条の 2

- 7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。
- 10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項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とき認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を改めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

##### 【条例】

- ・ 指定管理者は、毎年度終了後 60 日以内に、管理業務の実施状況及び利用状況等を記載した事業報告書を提出しなければならないと規定されています。

常総地方広域市町村圏事務組合公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例

(事業報告書の提出)

第 8 条 法第 244 条の 2 第 7 項の規定による同項の事業報告書の提出は、毎年度終了後 60 日以内（同条第 11 項の規定により指定管理者の指定を取り消された法人等にあつては、その取り消された日の翌日から起算して 60 日以内）にしなければならない。

2 前項の事業報告書には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況
- (2) 利用状況

<p>(3) 法第 225 条の使用料又は法第 244 条の 2 第 8 項の利用に係る料金の収入実績</p> <p>(4) 管理経費の収支状況</p> <p>(5) 前 4 号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するものとして管理者が必要と認める事項</p> <p>(業務報告等)</p> <p>第 9 条 法第 244 条の 2 第 10 項の規定による報告の求め、調査又は指示は、定期的に又は必要に応じて行うものとする。</p>
---

## 2 モニタリングの方法

### (1) モニタリングの方法及び実施時期等

モニタリングは、以下の方法の組み合わせにより、原則として全ての指定管理制度導入施設を対象に実施します。

なお、モニタリングの具体的な手段や評価内容等については、組合と指定管理者で協議した上で決定していきます。

#### 【モニタリングの手法及び実施時期の例】

モニタリングの種類	役割分担		時期等	
	指定管理者	施設所管課		
組合によるモニタリング				
1	月次事業報告書	作成	確認	毎月終了後
2	年次事業報告書	作成	確認	条例で規定する期日
3	実地調査	対応	実施	必要に応じ
4	連絡調整会議	実施	実施	毎月又は必要に応じ
セルフモニタリング				
5	日報	作成	適宜確認	作成は毎日
6	苦情・要望への対応状況	作成	適宜確認	随時
7	自己評価	作成	確認	一年に 1 回以上
第三者によるモニタリング				
8	第三者評価	委嘱	確認	期間中概ね 5 年毎 (ただし、指定期間満了となる年度は実施せず、その前年度とする)
組合による総合評価				
9	総合評価シート	作成	評価	翌年度 6 月末まで

(2) モニタリング方法の概要

① 月次事業報告書

② 年次事業報告書（下記の詳細は、①月次事業報告書と併せて表記）

実施主体	内容等	時期
指定管理者	・月次／年次の管理業務の実施状況、施設の利用状況等を報告する。	月次事業報告書は毎月終了後の指定日まで／年次事業報告書は条例で規定する期日まで
施設所管課	・月次事業報告書の内容確認（必要に応じてヒアリング、実地調査、改善指示等）を行う。 ・年次事業報告書による実地確認、経理状況の分析による事業安定性の評価を行う。	
<p>[月次／年次事業報告書]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務の実施状況及び利用状況</li> <li>・使用料又は利用に係る料金の収入の実績</li> <li>・管理に係る経費の収支状況</li> <li>・その他、協定に基づく項目</li> </ul> <p>[その他留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務報告で示された課題等は、両者協議の上、速やかに対応できるものは本年度に改善し、時間が掛かるものは次年度の計画等に反映させる。</li> </ul>		

③ 実地調査

実施主体	内容等	時期
指定管理者	・改善指示があった場合は速やかに対応する。	必要に応じ（年1回以上が望ましい）
施設所管課	・施設の管理運営が法令、協定書等に基づき、適切に行われているか、要求水準を満たしているかを実地調査する。 ・調査結果を指定管理者に通知し、改善が必要な場合は適宜指示する。	
<p>[実地調査に関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実地調査は、抜き打ちが望ましい。</li> </ul>		

④ 連絡調整会議

実施主体	内容等	時期
指定管理者 施設所管課	・指定管理者と施設所管課との連絡調整会議を定期的又は必要に応じて開催し、施設運営に伴う様々な課題や調整事項等について、報告や確認、協議等を行う。	毎月又は必要に応じて
[連絡調整会議に関する留意点] ・月次事業報告等に合わせ、定期的に行うことが望ましい。		

⑤ 日報

実施主体	内容等	時期
指定管理者	・業務日誌として記録しておき、施設所管課が必要と認めるときに提示する。	毎日
[日誌に記載する主な項目] ・管理業務の実施状況（施設の開場又は中止状況等） ・利用状況（利用者数、利用時間等） ・収入状況 ・その他特記事項 [その他留意点] ・災害及び事故等の発生時には、速やかに施設所管課に報告すること。		

⑥ 苦情・要望等への対応状況

実施主体	内容等	時期
指定管理者	・利用者から受けた苦情及び要望等について、その内容や対応に関する情報を記録する。	随時
施設所管課	・月次事業報告等に合わせ、内容等を定期的を確認する。ただし、緊急に対応を要する事項は、直ちに報告を受けるものとする。 ・ヒアリング、実地調査等を行い、改善状況を確認する。	定期
[苦情及び要望等への対応状況等に関する留意点] ・苦情、要望等への対応状況は、できる限り利用者に知らせること。 ・施設所管課は、改善状況について必ず確認を行うこと。 ・施設所管課に寄せられた苦情、要望等については、現状を確認した上で、指定管理者に適正な対応を取るよう指導すること。		



⑦ 自己評価

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートその他必要な方法により、年1回以上、利用者等からの意見、要望に基づく自己評価を行う。</li> <li>・評価結果、改善結果を公表する。</li> </ul>	年に1回以上(実施時期は組合と協議の上、決定)
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価結果を確認し、必要があれば改善策を、指定管理者と協議する。</li> </ul>	
<p>【自己評価に関する留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者は利用者等に調査を実施する場合、施設所管課に通知すること。</li> <li>・自己評価の結果、改善の必要性がある場合、組合と改善策を協議し、改善結果を組合へ報告すること。</li> </ul>		

⑧ 第三者評価

実施主体	内容等	時期
第三者機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者でも施設所管課でも利用者でもない第三者の視点で、管理運営の評価を行う。</li> </ul>	指定期間中、概ね5年毎。ただし、指定期間満了となる年度は実施せず、前年度とする(実施時期は組合と協議)
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価結果、改善結果を公表する。</li> </ul>	
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価結果を確認し、必要があれば改善策を、指定管理者と協議する。</li> </ul>	
<p>【第三者評価に関する留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設所管課は、第三者評価で聴取した意見等について、指定管理者が適正に対応するよう指導すること。</li> </ul>		

⑨ 総合評価シート

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合評価シートによる自己評価を実施する。</li> </ul>	毎年度6月末まで
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合評価シートによる施設所管課評価を実施する。</li> <li>・評価結果を指定管理者へ通知し、課題の認識、取組方針及び事業計画等が妥当であるか確認する。</li> </ul>	
<p>【総合評価シートに関する留意点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合評価は、年度ごとに指定管理者の履行状況を確認、評価し、その結果を指定管理者にフィードバックすることで、業務の質を上げることを目的とする。</li> </ul>		

### 3 総合評価シートの評価基準

#### (1) 評価区分と評価基準

総合評価シートは1. 指定管理者の概要、2. 施設の概要、3. 施設の利用状況、4. 収支状況、5. 項目別評価、6. 総合評価の6つの区分で構成されています。

また、5. 項目別評価、6. 総合評価における評価基準は4段階とし、詳細は下記のとおりとします。

#### 5. 項目別評価

評価	評点	内 容
A	3	協定書の要求基準を満たしており、目標・計画を大きく上回る成果があった。
B	2	協定書の要求水準を満たしており、目標・計画どおりの成果であった。
C	1	協定書の要求水準を満たしておらず、成果が不十分であった。
D	0	協定書の要求水準を満たしておらず、業務内容の見直し等が必要。

#### 6. 総合評価

項目別評点の合計	総合評価	内 容
58点以上	A	優れている。
48点以上	B	適正である。
36点以上	C	一部業務に改善が必要。
35点以下	D	多くの業務に改善が必要。

#### (2) 項目別評価

総合評価シートの各項目に基づき評価することを基本とします。

ただし、協定書の内容、施設の設置目的や事業内容、指定管理者である団体の性質、管理運営状況等により、個々の評価項目を変更する必要がある場合は、指定管理と協議の上、施設所管課が定めるものとします。

#### (3) 実施方法

はじめに、指定管理者により項目別評価について自己評価を行います。

その自己評価の結果及び指定管理者より提出された年度事業報告書を基に、施設所管課にて改めて項目別評価を行い、その評点の合計点にて総合評価とします。

#### (4) モニタリング結果の公表

総合評価シートのモニタリング結果は、組合ホームページにて公表します。

#### 4 基本様式

- ・ 指定管理者総合評価シート（※本書末尾に添付）