

指定管理者制度導入施設の  
点検・評価（モニタリング）実施手順書

令和2年3月

あきる野市

## 目次

1	モニタリングの目的	1
2	指定管理者と市の役割	1
	(1) 指定管理者の役割	1
	(2) 市の役割	1
3	モニタリングの実施方法	1
	(1) モニタリングの実施時期	1
	(2) 指定管理者が行う具体的な事項	2
	(3) 所管課が行う具体的な事項	3
	(4) 評価基準	3
	(5) その他	4
4	モニタリングの結果の公表	4

### (資料)

モニタリングの流れ	5
指定管理者制度導入施設 モニタリング結果報告書 [標準例1]	6
指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート [標準例2]	8
指定管理業務に関する改善指示書 [標準例3]	10

## 1 モニタリングの目的

モニタリングとは、指定管理者制度を導入している施設の管理運営状況について、協定書や事業計画書等に基づき、安定的かつ継続的なサービスの提供ができているか、どの程度サービス水準の向上と経費の削減が図られているかを確認する手段であり、必要に応じて適正な管理運営を確保するための助言や改善指導等を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは、指定の取消し等を行う一連の仕組みのことである。

モニタリングが適切に実施されない場合、重大な事故の発生、コスト削減を重視した管理運営によるサービスの低下などのリスクの予兆を見落とすこととなり、施設の管理運営を円滑に行うことができなくなる事態に陥る可能性がある。

これらのことから、市は、統一的なモニタリングの手法を定めた点検・評価（モニタリング）実施手順書に基づき、指定管理者が管理する全ての施設について、管理運営状況を的確に点検、評価をすることにより、更なる市民サービスの向上を目指すこととする。

## 2 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、施設の管理運営が協定書や事業計画書等に沿って適正に行っているか自己点検、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、利用者アンケートを行い、利用者の意見や要望を管理業務へ反映するように努める。

### (2) 市の役割

所管課は、指定管理者による管理運営状況について、あきる野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成17年あきる野市条例第2号）第7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、協定書や事業計画書等に沿って適正に行っているか点検、評価し、必要に応じて改善指導等を行う。

また、市政情報の透明化を図るため、企画政策課は、モニタリングの結果をホームページに公表する。

## 3 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（モニタリングの流れを参照）

事業報告書、モニタリング結果報告書（標準例1）及びモニタリングチェックシート（標準例2）により、次のとおり実施する。

(ア) 上半期（4月から9月まで）の管理運営状況について、指定管理者は、モニタリングチェックシートにより自己評価を行い、所管課へ提出する。その自己評価の結果を踏まえ、所管課において評価を行い、11月末日までにモニタリングチェックシートを作成する。

- (イ) 年間（４月から翌年３月まで）の管理運営状況について、指定管理者は、モニタリングチェックシートにより自己評価を行い、事業報告書の提出時期に併せて所管課へ提出する。その自己評価の結果を踏まえ、所管課において評価を行い、６月末日までにモニタリングチェックシートを作成する。
- (ウ) １年間の利用状況、収支状況及び管理運営状況について、指定管理者は、モニタリング結果報告書の作成及び総合評価を行い、事業報告書の提出時期に併せて所管課へ提出する。所管課は、指定管理者の総合評価、事業報告書及びモニタリングチェックシート（上半期及び年間）を活用して総合評価を行い、６月末日までにモニタリング結果報告書を作成する。
- イ 随時のモニタリング
- その他、必要と認める場合、実地調査やヒアリング等を実施する。
- (2) 指定管理者が行う具体的な事項
- 指定管理者は、協定書や事業計画書等に沿って指定管理業務を適正に遂行しているかを日常的に点検する。
- 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、料金の収納状況等を日報及び月報に記録する。
- イ 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、指定の取消しを受けたときは、その日から起算して３０日以内）に、次の項目について業務遂行の記録等に基づき整理を行い、管理業務に関し事業報告書を作成し、所管課に提出する。
- (ア) 管理業務の実施状況（維持管理の実績等）
- (イ) 施設の利用状況（開館日数、利用者数等）
- (ウ) 管理に係る経費の収支状況（利用料金、維持管理経費等）
- (エ) その他管理運営状況を把握するために必要な事項
- ウ 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等について、所管課に報告する。
- エ 経費削減の取組
- 指定管理者は、自ら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。
- オ 自己評価の実施
- 指定管理者は、協定書や事業計画書等に沿って指定管理業務を適正に遂行しているかを日常的に点検し、モニタリング結果報告書及びモニタリングチェックシートにより自己評価を行う。
- カ 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 定期の業務遂行の点検

所管課は、指定管理者から提出のあった事業報告書、モニタリング結果報告書、モニタリングチェックシート、その他事業等の内容が確認できる関係書類により、施設の管理運営状況、利用状況、経理の状況を点検し、併せてヒアリングを実施する。

また、施設・設備の点検、職員の配置状況等の確認が必要な場合には、実地調査を行う。

#### イ 管理運営に係る評価

所管課は、定期の業務遂行の点検結果に基づき、市民サービスの向上及び経費の削減効果について、モニタリング結果報告書及びモニタリングチェックシートにより評価を行う。

#### ウ 改善の指示等

所管課は、モニタリング結果に基づき、管理運営状況に改善が必要な場合は、指定管理者に対して、改善を指示し、その後の改善状況を確認する。

改善指示後に対応策が示されない場合や改善指示に応じない場合には、改善指示書（標準例3）により業務の改善を指示し、改善計画書（任意様式）の提出を求める。

また、改善計画書に基づく改善状況について、改善報告書（任意様式）の提出を求め、実際に調査・確認が必要な場合には、実地調査等を行う。

#### エ 随時の業務遂行の点検

所管課は、必要と認める場合、実地調査やヒアリング等を実施する。

#### オ 指定の取消し等

指定管理者が改善の指示に従わない場合など、あきる野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第10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。

### (4) 評価基準

#### ア モニタリング結果報告書の評価基準

モニタリング結果報告書における所管課の総合評価の評価基準は、以下のとおりとする。

S	モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等よりも優れた指定管理業務を行っている。
A	モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等に沿った指定管理業務を行っている。
B	モニタリングチェックシートにおいて「要改善」の項目があり、協定書、事業計画書等で定める指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の必要がある。

#### イ モニタリングチェックシートのチェック項目における評価基準

モニタリングチェックシートのチェック項目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、以下のとおりとする。

適 正	その項目について、協定書、事業計画書等に沿った適正な指定管理業務を行っている。
要改善	その項目について、協定書、事業計画書等に照らし合わせて、目標達成されておらず、改善の余地がある。

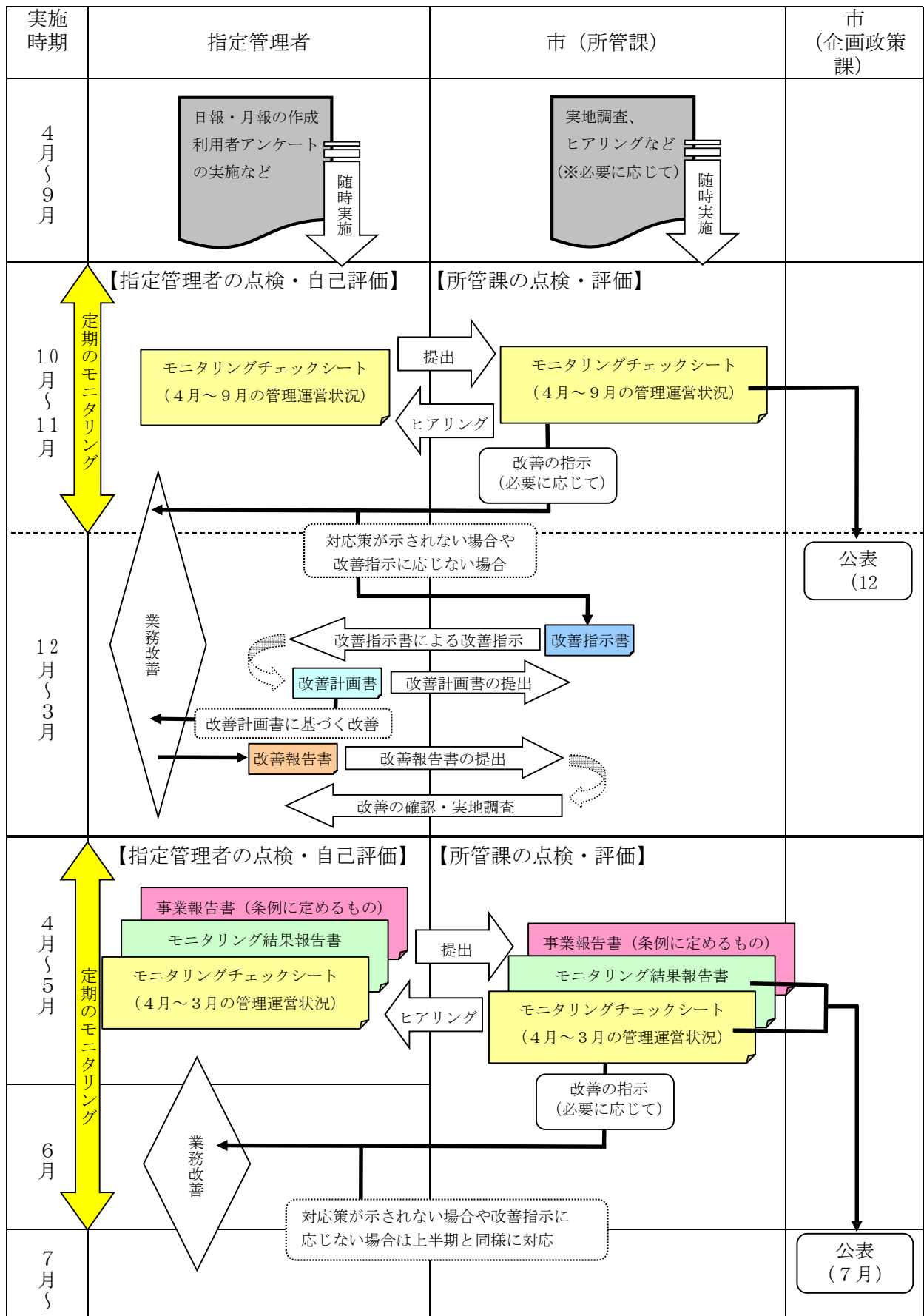
(5) その他

モニタリング結果報告書の施設の利用状況、収支状況やモニタリングチェックシートの評価項目は、標準例の項目設定を参考に、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。

4 モニタリングの結果の公表

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して透明性を確保するため、モニタリング結果報告書などにより、企画政策課が取りまとめ、ホームページ等に掲載し公表する。

[モニタリングの流れ]



## 指定管理者制度導入施設 モニタリング結果報告書

1 公の施設の概要について

施設の概要	名称	
	所在地	
	所管課	
指定管理者	名称	
	所在地	
	業務内容	
ホームページ URL		
指定期間		

2 施設の利用状況等について

項目	年度	年度	年度	年度	年度
開館等日数 (日)					
利用者(来客者)数(人)					
前年度比(人)					
前年度比(%)					
利用料金(売上)合計(千円)					
前年度比(千円)					
前年度比(%)					

※その他、必要に応じて、施設の性格ごとに項目を追加する。

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		年度	年度	年度	年度	年度
収入	指定管理料					
	使用料収入(売上)					
	自主事業収入					
	その他の収入					
	計					
支出	人件費					
	維持管理経費					
	自主事業関係経費					
	その他の支出					
	計					
収支(収入-支出)						



4 施設の利用促進や市民サービスの向上の取組

利用者アンケート（実施時期や具体的な方法など）
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
利用促進のための独自事業、市民サービスの向上の取組など（取組の内容、効果など）

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容

6 指定管理者による総合評価

利用状況、収支状況などを踏まえて、業務改善につなげていくための総括・自己評価

7 所管課による総合評価（太枠にS～Bの3段階で評価を記入）

市民サービスの向上
経費削減の取組
業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総合的な評価

総合評価	
------	--

※評価基準

- S：モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等よりも優れた指定管理業務を行っている。
- A：モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等に沿った指定管理業務を行っている。
- B：モニタリングチェックシートにおいて「要改善」の項目があり、協定書、事業計画書等で定める指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の必要がある。

## 指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート

(令和 年度 上半期(4月～9月) の管理運営状況)  
年間 (4月～3月)

施設名		指定管理者	
指定期間		担当課	

### 1 業務の遂行状況及び収支の状況

項目	分類	年間計画 (A)	実績 (B) (モニタリング時)	対計画比率 (B/A×100)
業務の 遂行状況	開館日数 (日)			%
	延べ利用者数 (人)			%
	事業開催 回数	必須事業 (回)		%
		自主事業 (回)		%
収支状況	収入	指定管理料 (円)		%
		利用料金収入(売上) (円)		%
		自主事業収入 (円)		%
		その他の収入 (円)		%
	収入計 (円) …①			%
	支出	人件費 (円)		%
		維持管理経費 (円)		%
		自主事業関係経費 (円)		%
		その他の支出 (円)		%
	支出計 (円) …②			%
	収支 (①-②) (円) …③			%
諸経費 (本社運営費など) …④			%	
総収支 (③-④) (円)			%	

#### 指定管理者の自己評価 (改善点、その他特記事項)

【開館日数・利用者数について】	【事業の実施状況について】	【収支状況について】
-----------------	---------------	------------

#### 所管課の評価 (指摘事項)

【開館日数・利用者数について】	【事業の実施状況について】	【収支状況について】
-----------------	---------------	------------

## 2 チェック項目

評価項目・評価事項（数値目標）		確認資料等	指定管理者の自己評価	所管課の評価
受付等の業務	施設の利用許可等を条例に従い適切に行っている	日報、月報、利用者アンケート、申請書	適正・要改善	適正・要改善
	使用料、利用料金の徴収、減免を適切に行っている	日報、月報、申請書	適正・要改善	適正・要改善
施設・設備の維持管理	消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っている	各種点検結果報告書、実地	適正・要改善	適正・要改善
	衛生環境を維持するため清掃業務等を適切に行っている	日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善
	備品等を適切に保管・管理している	備品台帳、実地	適正・要改善	適正・要改善
	業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていない	実地	適正・要改善	適正・要改善
安全性への配慮	安全管理、衛生管理、危機管理に関するマニュアルが整備され、また、職員等に対する指導訓練が適切であり、市への通報体制が整っている	危機管理マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	避難経路の確保、事故防止策や防犯等の警備業務など利用者への安全対策が講じられている	実地	適正・要改善	適正・要改善
	損害保険等の必要な保険に加入している	保険証書	適正・要改善	適正・要改善
透明性・公平性	ホームページ等により施設の情報の公開に努めている	ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
	情報公開に対する体制を整備している	情報公開マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	利用者の平等な利用が確保されている	日報、月報、利用者アンケート、申請書	適正・要改善	適正・要改善
効果的・効率的な運営	苦情や利用者アンケートによる意見、要望等を管理運営に反映している	利用者アンケート	適正・要改善	適正・要改善
	施設の利用者拡大の取組を行っている	日報、月報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	経費削減のための取組を行っている	日報、月報、事業報告書	適正・要改善	適正・要改善
	広報紙、チラシ、ホームページなどにより積極的に事業等を周知している	広報紙、チラシ、ホームページ	適正・要改善	適正・要改善
人員配置・人材育成等	事業計画書どおりの人員を配置している	人 人員配置計画、実地、出勤簿	人 適正・要改善	適正・要改善
	事業計画書どおりの職員の指導育成や研修を行っている	回/年 研修マニュアル	実施回数 回 適正・要改善	適正・要改善
	障がい者や高齢者、地域住民の雇用促進に努めている	% 人員配置計画	% 適正・要改善	適正・要改善
	労働法令の遵守やハラスメント対策など、労働環境への適切な配慮がなされている	実地、出勤簿、就業規則等	適正・要改善	適正・要改善
個人情報の保護	個人情報を保護するための取組を行っている	個人情報保護マニュアル	適正・要改善	適正・要改善
	文書管理を適切に行っている	保存文書	適正・要改善	適正・要改善
自主事業の取組	自主事業の実施により、市民サービスの向上に努めている	事業報告書、日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善
環境への配慮	省エネルギーの取組、環境負荷低減、ゴミの減量など、環境への配慮に取り組んでいる	日報、月報、実地	適正・要改善	適正・要改善

### ※評価基準

「適正」：その項目について、協定書、事業計画書等に沿った適正な指定管理業務を行っている。

「要改善」：その項目について、協定書、事業計画書等に照らし合わせて、目標達成されておらず、改善の余地がある。

3 上記1、2の評価に関する所見

指定管理者による所見（改善点、その他特記事項）
所管課による所見（指摘事項など）

あ 発 第 号  
令和 年 月 日

(施設名) 指定管理者  
(指定管理者名)  
(代表者名) 様

あきる野市長 ○○ ○○  
(あきる野市教育委員会  
教育長 ○○ ○○)

### (施設名) 指定管理業務に関する改善指示書

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) 指定管理者協定書」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、

- 1 不履行・遅延の認められる業務
- 2 サービス水準が不十分であると認められる業務
- 3 苦情への対応が不十分であると認められる業務
- 4 その他 ( ) 業務

がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本指示書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、あきる野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第10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又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 改善が必要と認められる業務の内容
- 2 業務改善指示の内容