

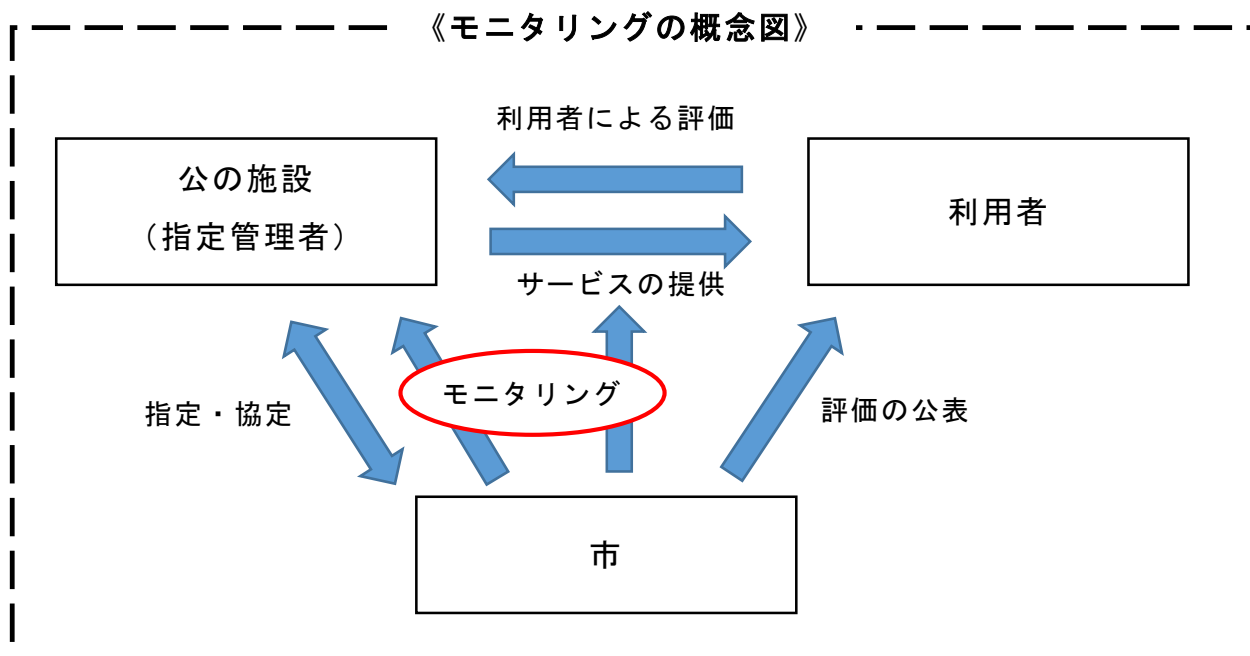
館林市指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価に関するガイドライン

平成30年7月9日策定

本ガイドラインは、地方自治法第244条の2及び市指定管理者制度導入に関する指針の規定に基づき、市の指定管理者制度導入施設について、効率的な運営やサービス水準の維持・向上、利用者の安全対策など、指定管理者による適正な管理運営が行われているかどうかを「モニタリング」し、評価を行うための基本的な考え方を示すものである。

I モニタリングの考え方

モニタリングとは、指定管理者による管理運営が、基本協定書や業務仕様書などに沿って、適切に履行されているかを継続的に確認・評価し、必要に応じ、改善に向けた指示や是正等を行う一連の体制のことであり、共通の基準を示すことにより、指定管理者による適正な管理運営とサービスの向上を図るものである。



II モニタリングの方法

1 指定管理者によるセルフモニタリング

指定管理者団体固有のセルフモニタリングの方法を尊重しつつ、必要に応じ、施設の設置者として指示・指導助言し、指定管理者の自主的なマネジメントサイクルの確立による管理運営の改善充実を図るものである。

(1) 管理運営業務の記録、点検、改善

ア 事業報告書

基本協定書等に基づき、毎年度終了後、6月末日までに市に提出する。1年間の施設利用実績、指定管理業務に係る会計決算、事業内容等を報告するとともに、指定管理者自身が、目標・計画等に対する最終的な実績を評価することで、翌年度の管理運営の改善充実を図るものとする。

《事業報告書に記載すべき主な事項》

- ・管理業務の実施状況
- ・施設の利用状況
- ・料金収入の実績
- ・管理に係る経費等の収支の状況
- ・修繕の状況
- ・提案事業や自主事業の実施状況
- ・その他、指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項

イ 業務報告（毎月）

施設管理の適正を期するための資料として、前月の施設管理業務の実績について、市に提出する。

《業務報告すべき主な事項》

- ・利用実績（利用件数、利用人数等）
- ・使用料又は利用料金の収入実績
- ・管理費用の支出状況
- ・日常的、定期的に行う施設の維持管理状況（清掃、機器点検、修繕、安全対策等）
- ・苦情や事故等の対応状況
- ・その他重要又は異例な事項

(2) 危機管理対応の記録、原因分析、改善

ア 随時報告書

基本協定書等に基づき、災害、事故、不測の事態等が生じた場合は、速やかに市に報告し、必要に応じて、対応を協議する。

イ 原因及び対応状況の分析並びに危機管理体制の改善

対応終了後、事故等の発生原因や危機管理への対応状況を分析し、問題のあった部分については、危機管理体制や対応マニュアル等を見直す。

(3) 施設・設備等の安全管理・点検の記録、改善

施設・設備等の点検簿を整備し、日常的な点検及び定期的な一斉点検を行い、安全管理及び必要な修繕等を行う。また、備品については、年1回以上、現物と台帳とを突合して確認する。

(4) 利用者の意見、要望等の把握、管理運営の改善

ア 要望、苦情等対応整理簿

利用者からの日常的な要望・苦情等に誠実に対応するとともに、その内容及び対応状況を整理簿に整理する。概要を業務報告及び事業報告書で市に報告するとともに、必要な改善策を講じるものとする。

イ 利用者満足度調査（利用者アンケート）

利用者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケートを、年1回以上、実施するものとする。なお、アンケート結果について、分析し、管理業務に反映させるよう努めるとともに、市に報告する。

2 市によるモニタリング

各種報告書、実地調査、管理運営に関する評価等によりモニタリングを行い、改善すべき事項が認められたときは、市から指定管理者に対し必要な指示等を行い、改善結果の報告を求めるものである。

(1) 各種報告書の点検、改善指示・指導助言

ア 各種報告書

指定管理者から市に提出された書類の内容について、問題点や疑義がないか点検し、必要に応じて、実地調査を実施するとともに、指定管理者に改善の指示、指導助言を行う。

イ 指定管理業務に係る収支状況の把握

サービスが安定的・継続的に提供されているか確認するため、半期ごとに収入及び支出の内訳事業計画と実績との比較を行うものとする。

(2) 実地調査、改善指示・指導助言

ア 定期調査

施設の管理運営を適正に期するため、基本協定書等に基づき、随時、実地調査を行い、各種報告書の内容及び管理運営状況の確認・点検（書類確認、原簿突合、現場視認、従業員ヒアリング等）を行い、必要に応じて、改善指示・指導助言を行う。

イ 随時調査

苦情等の内容、事故等の状況、財務経理上の問題等を確認するため、随時、実地調査を実施し、必要に応じて、改善指示・指導助言を行う。

(3) 指定管理者との月例定例会

施設の管理運営業務の調整、市と指定管理者との情報、要望、意見の交換、市からの指示・指導助言、市の評価のフィードバック等を行い、市と指定管理者との緊密なコミュニケーションを図るため、原則、毎月定例会を開催するものとする。

(4) 利用者満足度調査（利用者アンケート）の点検・分析、管理運営指導

指定管理者の実施する利用者満足度調査（利用者アンケート）について、類似の市有施設との統一性等の観点から調査方法・内容を事前に指定管理者と協議するとともに、報告された結果データ等を基に、市の視点からも分析を行

い、課題を抽出して、指定管理者に管理運営の改善に向けた指導助言を行う。

Ⅲ 管理運営状況の評価

1 管理業務の評価

(1) 指定管理者が行う自己評価

指定管理者は、毎年度終了後に事業報告書の作成と合わせて指定管理者評価シート（別紙1）により評価を行い、市に提出する。

(2) 市が行う実績評価

市は、指定管理者から提出された事業報告書および自己評価に基づき、指定管理者の実績について、指定管理者評価シート（別紙1）により評価し、指定管理者に通知するものとする。

また、定例会等において、指定管理者に対して評価結果のフィードバックを行い、管理運営の改善充実を図るものとする。

2 評価基準

評価	評価内容
A	優れている（協定書等を遵守し、市の要求水準を上回っている）
B	適正である（協定書等を遵守し、市の要求水準を満たしている）
C	さらに努力が必要である（協定書等を遵守しているが、市の求める要求水準を満たすために改善努力が必要である）
D	改善すべき点がある（業務に不履行があり、計画や体制の抜本的な改革が必要）

3 評価の公表

指定管理者が行う管理業務の透明性の向上を図るため、評価結果をホームページ上にて公表する。

IV 指定の取消し、管理業務の一部停止

モニタリングを通じて、指定管理者が次のいずれかに該当し、指定管理業務を継続することが適当でないと認められた場合は、指定管理者の指定の取り消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

- (1) 指定管理業務等の実施に際し、不正行為があったとき
- (2) 市に対して虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき
- (3) 協定に定める事項を履行しない、又は協定に定める事項に違反したとき
- (4) その他、当該施設の指定管理者として指定管理業務等を継続することが適当でないと認められるとき

V 本ガイドラインの運用

本ガイドラインは、指定管理者制度を導入する全ての施設について適用する。ただし、既に指定管理者と協定を締結し、管理運営をしている施設については、定期報告書の提出や自己評価の実施を協定書等で明記していない場合があるため、指定管理者に本ガイドラインの趣旨を十分説明し、協議のうえ、実施することとする。

VI 参考（法令抜粋）

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の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

指定管理者評価シート《自己評価・所管課モニタリング用》（平成 年度実績）

施設名称		所在地	
所管課名		指定期間	
指定管理者名		指定管理者の所在地	

評価項目	評価内容	一次評価（指定管理者による自己評価）		二次評価（所管課による評価）		
		評価	評価理由	評価	評価理由	
管理体制等に関する事項	利用状況	利用日や利用時間が順守されているか				
		利用の受付や許可は適正に行われているか				
		使用料の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか				
	実施体制	従業員の配置、研修等は適切に行われているか				
		従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか				
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を有する職員を適正に配置しているか				
	防災対策及び緊急時の対応	避難訓練を実施しているか				
		緊急時の連絡体制は整っているか				
	施設・設備の維持管理	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか				
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか				
修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか						
運営等に関する事項	サービス向上の取組	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか				
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか				
		苦情、要望に対し、適切・迅速に対応しているか				
		従業員の接遇状況は適切か				
		ホームページ、パンフレット等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行っているか				
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限することなく、市民の平等利用が確保されているか				
	事業の実施	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか				
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開や自主事業が行われているか				
	個人情報の管理	個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか				
	法令遵守	協定、業務に係る関係法令、労働法令等は遵守されているか				
収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営されているか					
	経理処理は、適切に行っているか					
総合評価						

特筆すべき事項

特に改善すべき課題
