

**守谷市 指定管理者
モニタリングマニュアル**

平成29年3月

守谷市

1 モニタリングに関する基本的事項

(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、議会の議決を経て指定された団体が市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、市は、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、サービスが市民ニーズに合致しているかを検証し、市民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。

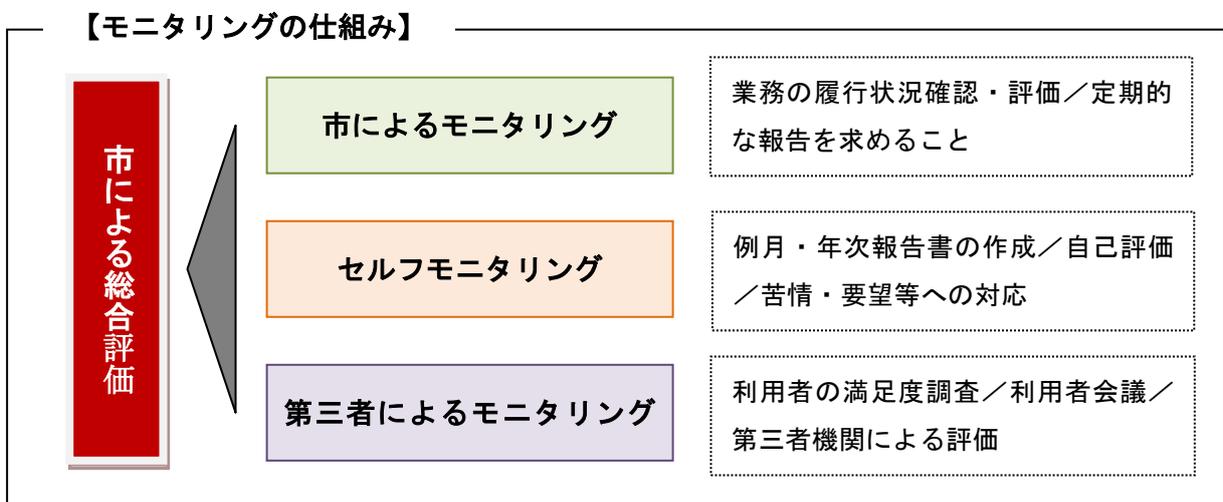
そのため、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行され、住民サービスの向上が図れているかなどを確認・評価する「モニタリング」を実施する必要があります。

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ことを目的として、運用上の基本的な考え方や標準的な実施方法について本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、指定管理者の施設の管理・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。市は、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、市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、的確に評価を行うものとします。

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、市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、現地確認を行うなど、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、指定管理者による自己評価のほか、アンケート調査による利用者満足度の把握、利用者会議等による積極的な意見集約、その他苦情及び要望等の対応状況等を確認し、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との比較等により、指定管理者によるサービスが継続的、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・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、市と指定管理者双方にとっての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を確立することが重要です。モニタリングを PDCA 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、市に対して事業報告書を提出しなければなりません。
- ・ 市は、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。
- ・ 市は、市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。

[条例]

- ・ 指定管理者は、毎年度終了後 30 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。

[守谷市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例]

(事業報告書の作成及び提出)

第 6 条 指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第 8 条第 1 項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して 30 日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告を提出しなければならない。

(1) 管理業務の実施状況及び利用状況

- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (4) 前3号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして市長が定める事項
(業務報告の聴取等)

第7条 市長は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し定期的に、又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

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、以下の方法の組合せにより、原則として全ての指定管理者制度導入施設を対象に実施することとします。

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、市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		
市によるモニタリング				
1	例月業務報告書	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まで
3	実地調査		実施	必要に応じ
4	連絡会議	両者で協議		定期・随時
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
第三者によるモニタリング				
7	施設利用の満足度調査	必要に応じ	実施	定期
8	利用者会議	実施	実施	必要に応じ
9	第三者評価			期間内に1度
市による総合評価				
10	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 例月業務報告書・②年次事業報告書

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 例月／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。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 例月業務報告書の内容確認(必要に応じてヒアリング, 実地調査, 改善指示等)を行う。 事業報告書による実施確認, 経理状況の分析による事業安定性の評価を行う。 	
<p>[例月／年次業務報告書に記載する主な項目]</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理業務の実施状況及び利用状況 使用料又は利用に係る料金の収入の実績 管理に係る経費の収支状況 その他, 協定に基づく項目 <p>[その他留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 		

③ 実地調査

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 実地調査は, 抜き打ちが望ましい。 		

④ 連絡会議

実施主体	内容等	時期
指定管理者 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者と施設所管課との連絡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。 	定期又は随時
[連絡会議に関する留意点] <ul style="list-style-type: none"> 例月業務報告等に合わせ、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	<ul style="list-style-type: none"> 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
[日報に記載する主な項目] <ul style="list-style-type: none"> 管理業務の実施状況（施設の開館状況等） 利用状況（利用者数、利用件数等） スタッフ間の事務引継事項 その他特記事項 [その他留意点] <ul style="list-style-type: none"> 災害、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	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から受け付けた苦情・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	<ul style="list-style-type: none"> 例月業務報告等に合わせ、内容等を定期的に確認する。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・要望等への対応状況等に関する留意点] <ul style="list-style-type: none"> 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。 施設所管課に直接寄せられた苦情・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 施設利用の満足度調査

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 調査用紙を施設内に据え置く，来場者へ配布する，聞き取るなどの方法により，利用者の声を把握する（必要に応じて実施すること）。 	定期
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 施設内に据え置いた施設利用の満足度アンケートにより，利用者の声を把握する。 利用者は，回答した調査用紙は投函箱に投函する（回答内容が指定管理者職員の目に触れないよう工夫すること）。 施設所管課が定期的に回収し，その内容を分析する。分析により得られた課題について，その対応策等を指定管理者と協議する。 満足度調査の結果は，施設内への掲示やホームページ等により公表する。 	
<p>[施設利用の満足度調査に関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足度調査を実施するに当たっては，指定管理者実施分と施設所管課実施分の時期をずらすなどして，利用者に混乱をきたさないよう注意すること。 		

⑧ 利用者会議

実施主体	内容等	時期
指定管理者 施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声をより積極的に把握するため，利用者会議を実施する。 	必要に応じ
<p>[利用者会議に関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設所管課が主体的に実施すること。 一部団体の意見に偏重されないよう，委員等の選任に留意すること。 		

⑨ 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"> 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・運営面の評価を行う。 <p>※実施評価主体は、平成 30 年度からの導入に向けて継続検討とする、</p>	指定期間中に一度以上
<p>[第三者評価に関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 		

⑩ 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"> 総合評価シートによる自己評価を実施する。 	毎年度6月末まで
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 総合評価シートによる施設所管課評価を実施する。 評価結果を指定管理者へ通知し、課題の認識、取組方針、事業計画等が妥当であるか確認する。 	
<p>[総合評価シートに関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> 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が目的とする。 評価区分及び評価基準は、総合評価シートの評価基準を参照する。 指定管理者は、総合評価シートの作成に当たって、その根拠となる関連書類を添付する。 		

3 総合・中間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項目別評価、②総括評価、③総合評価の3つの評価区分で構成されています。

各々の評価区分における評価基準は項目により3段階または2段階とし、詳細は下記のとおりとします。

①項目別評価

(3段階評価の場合)

A	仕様書、協定書、事業計画等の水準以上の内容で、評価基準に掲げられている内容を実施できている。
B	仕様書、協定書、事業計画等の水準に沿った内容で、評価基準に掲げられている内容を実施できている。
C	評価基準に掲げられている内容を実施できていない。

(2段階評価の場合)

A	評価基準に掲げられている内容を実施できている。
C	評価基準に掲げられている内容を実施できていない。



②総括評価

A	評価基準が全てB以上であり、かつAが7割以上である。
B	評価基準B以上が7割以上である（A以外）。
C	評価基準B以上が7割未満である。



③総合評価

A	【総括】が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある。
B	【総括】が全てB以上である（A以外）。
C	【総括】にCが含まれている。

(2) 評価項目

総合評価シートの評価項目に基づき評価することを基本とします。

ただし、仕様書や協定書の内容、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、

指定管理者と協議の上、施設所管課が定めるものとします。

(3) モニタリングの結果について

施設所管課は、総合評価シートによるモニタリングの結果について、今後の課題や取組方針と併せて、指定管理者選定委員会に報告します。

また、総合評価シートは、市ホームページで公表します。

基本様式

- 指定管理者総合評価シート
- 施設利用の満足度アンケート

[指定管理者総合評価シート]

指定管理者総合評価シート

施設名			
指定管理者			
指定期間	平成 年度 ~ 平成 年度	年目	
施設所管課			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか		
	人員体制	仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか		
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）		
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）		
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか		
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか		
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか		
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか		
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか		
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか		
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか		
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか		
		避難経路は適切に確保されているか		
		消防機器の点検は定期的に実施されているか		
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか		
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か		
個人情報保護に関する規程が整備されているか				
情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられているか				
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか			
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか			
【総括 I】	実施体制に関する評価			
指定管理者の自己評価				
施設所管課の評価				

※1 着色してある評価基準は2段階評価の項目を表し、それ以外は3段階評価の項目を表す。

※2 評価項目は、施設の特性に応じて適宜追加するものとする。

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅱ サービスの 内容や 水準に 関する 評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか		
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか		
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか		
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか		
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか		
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか		
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか		
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか		
		参加促進への取組を積極的に実施しているか		
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）		
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか		
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか		
	利用者の意見の反映	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させる仕組みはあるか		
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか		
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか		
台帳等の記録により備品が適切に保管されているか				
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか				
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか				
【総括Ⅱ】	サービス等の内容や水準に関する評価			
指定管理者の 自己評価				
施設所管課の評価				

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
Ⅲ 収支等 に関する 評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか		
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか		
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか		
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか		
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか		
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか		
【総括Ⅲ】	収支等に関する評価			
指定管理者の 自己評価				
施設所管課の評価				

Ⅳ	【総合評価】	I～Ⅲの総括による総合評価		
---	--------	---------------	--	--

[施設利用の満足度アンケート]

施設利用の満足度アンケート

本日は、当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

サービス向上のため、施設利用の満足度アンケートを実施しています。項目ごとに当てはまる番号に○を付け、回収箱に入れてください。

施設名 _____ ご利用目的 (講座名等) _____		満足度		
		満足	普通	不満
【管理運営】				
①	職員の対応 (_____)	3	2	1
②	備え付けられている器具・備品の種類 (_____)	3	2	1
③	施設の清潔さ (_____)	3	2	1
④	施設の利用しやすさ(案内表示など) (_____)	3	2	1
⑤	※施設の特性に応じて質問を追加設定します (_____)	3	2	1
【利用環境】				
①	利用できる曜日、時間 (_____)	3	2	1
②	利用手続きの便利さ(申請、申込、貸出等) (_____)	3	2	1
③	※施設の特性に応じて質問を追加設定します (_____)	3	2	1
【総合評価】				
①	施設を利用した総合的な満足度 (_____)	3	2	1

※満足・不満を選んだ場合は、よろしければその理由を(_____)内にご記入ください。

- 上記の質問項目以外に、当施設のサービスについてお気付きの点がありましたら、ご記入ください。

- あなたについて、あてはまるものに○を付けてください。

- ① 性別： 男 ・ 女
- ② 年代： 9歳以下・10歳代・20歳代・30歳代・40歳代・50歳代・60歳以上
- ③ 住まい： 市内 ・ 市外
- ④ ご利用の頻度： 年5~6回 ・ 年数回 ・ 月1~2回 ・ 週1~2回 ・ ほぼ毎日

ご協力ありがとうございました。

このアンケートに関するお問い合わせは、〇〇〇まで (☎ 0297-45-1111)