

# 指定管理者制度導入施設の管理運営に係るモニタリング指針

平成 19 年 10 月

合 志 市

## I 指針の目的

指定管理者制度導入施設の管理運営に係るモニタリング指針（以下、「指針」という。）は、指定管理者制度を導入した公の施設の指定管理者による施設の管理運営及び公共サービスの提供に関し、市と指定管理者との間で締結した協定書や仕様書に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを監視し、評価するための基本的な考え方や標準的な実施方法等について定めるものである。

指定管理者制度を導入した公の施設を所管する各部局所管課（以下「施設所管課」という。）にあつては、この指針の趣旨に沿って指定管理者を指導、評価することにより、指定管理者制度を導入した公の施設の適正な管理運営体制の維持、向上に努めることとする。

## II モニタリングに関する基本的事項

### 1 指定管理者制度の目的等を踏まえた点検・評価等の実施

施設所管課は、指定管理者制度の目的が、公の施設に対する多様な住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることであることを十分に認識し、指定管理者制度導入施設の管理運営水準等について点検を行い、適正な評価とともに指導を行うこととする。

### 2 指定管理者制度の下の適正な管理の確保

施設所管課は、指定管理者制度に関する以下の定めに従って、指定管理者を指導することにより、施設の適正な管理の確保を行うこと。

- ① 住民の平等利用の確保や差別的扱いが禁止されていること。  
〔自治法第 244 条第 2 項及び第 3 項〕
- ② 管理の基準をあらかじめ条例で定めるものとしていること。  
〔自治法第 244 条の 2 第 4 項〕
- ③ 指定管理者は、毎年度終了後、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提出するものとしていること。  
〔自治法第 244 条の 2 第 7 項〕
- ④ 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ものとしていること。  
〔自治法第 244 条の 2 第 10 項〕
- ⑤ 市の指示に従わないとき等には、指定の取消等を行うことができるものとしていること。  
〔自治法第 244 条の 2 第 11 項〕

### 3 安全管理の徹底

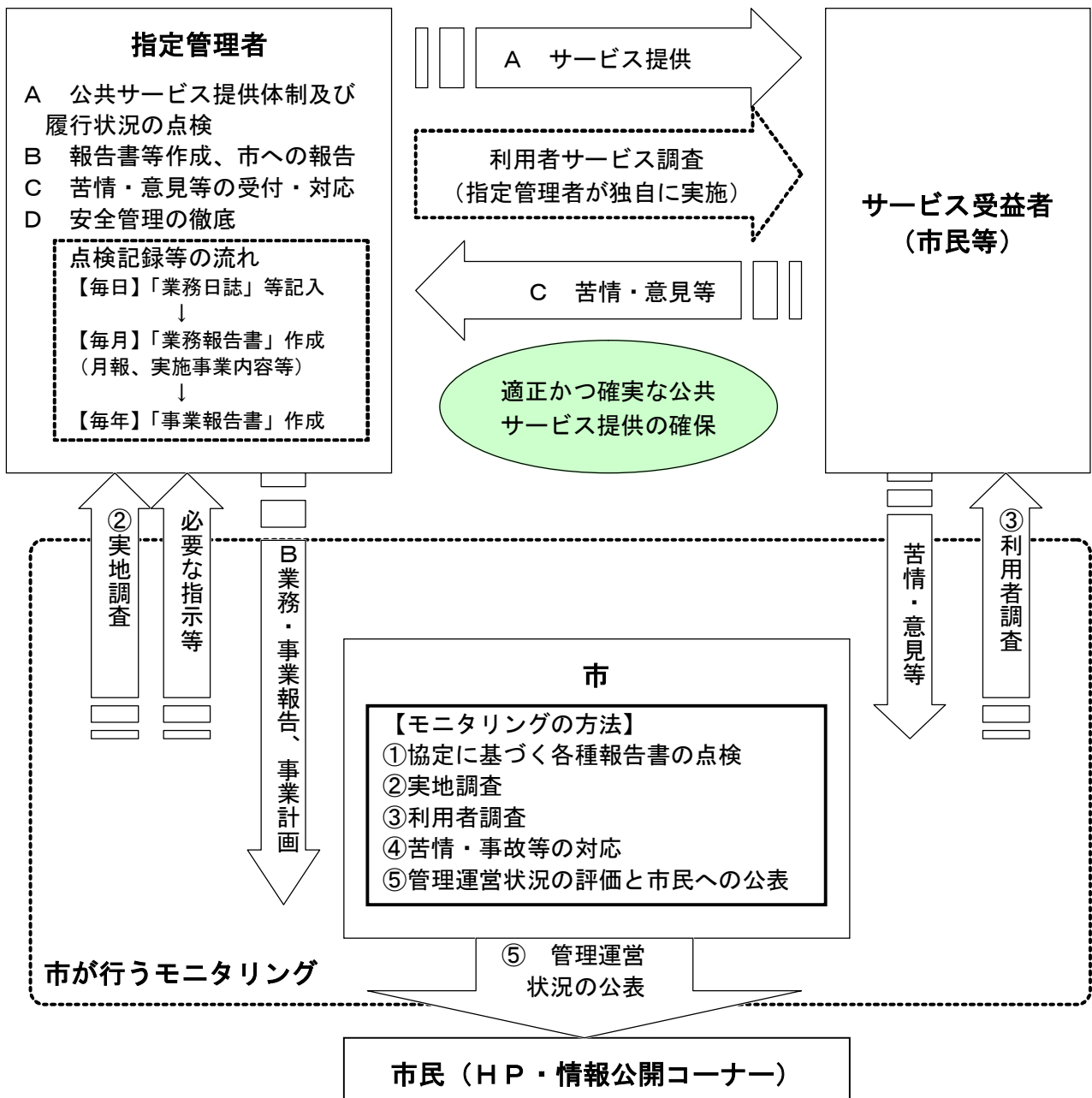
施設所管課は、公の施設の設置者として、施設の安全管理対策には特に留意して、指定管理者に対して必要な指導及び助言を行うこと。

\*参考：指定管理者制度導入施設における事故等の賠償責任

〔成田頼明監修「指定管理者制度のすべて」第一法規〕

- ・指定管理者制度を導入した公の施設の管理において、設計、建造上で不完全な点がある場合や、維持、修繕や保管に不完全な点がある場合など、通常有すべき安全性が欠けていたことが原因で、利用者に損害が生じた場合には、国家賠償法第2条の規定により、施設設置者たる県が賠償責任を負うことと解されている。
- ・また、指定管理者の行為（暴行等）が原因で利用者に違法に損害が生じた場合にも、国家賠償法第1条の規定により、設置者たる県が賠償責任を負うことになると解されている。

### Ⅲ モニタリングの実施体系



モニタリング実施のスケジュール（例）…別紙

## IV モニタリングの方法

施設所管課が実施するモニタリングの方法は、①協定に基づく各種報告書の点検、②実地調査、③利用者調査の実施、④苦情・事故等の対応、⑤管理運営状況の評価と市民への公表からなる。

なお、別途、法令に管理監督の基準のあるものや、施設の性格や利用形態によりその実施が適当でないと認められるときには、この方法によらないこともできる。

### 1 協定に基づく各種報告書の点検

#### (1) 業務報告書の点検〔例月点検〕

協定書に基づき指定管理者から提出される業務報告書の内容について点検を行い、内容に疑義等が生じた場合は、実地調査等により確認を行い、必要に応じ指定管理者に対し指導等を行う。〔協定書（準則第10条）関係〕

#### (2) 事業報告書等の点検〔年次点検〕

協定書に基づき指定管理者から毎事業年度終了後2ヶ月以内に提出される事業報告書、事業報告書の内容を取りまとめた事業報告書総括表(様式例1)の内容について点検を行う。〔協定書（準則第11条）関係〕

### 2 実地調査（現場点検）

#### (1) 定期調査

施設の管理業務の適正を期すため、協定書（準則第10条第2項）の規定に基づき、当該管理業務の実態を把握するために適当な時期を選び、原則として年2回以上の実地調査を行うこととする。

#### (2) 調査内容

調査にあたっては、指定管理者から提出された前記の報告書等の内容、苦情情報や利用者調査の結果等を踏まえ、協定書や仕様書等に定められた業務内容が適正かつ確実に実施されているか点検し確認する。

特に、次の点については、現場の管理日誌や経理関係帳簿、施設利用の状態等を点検、確認する。

- ① 帳簿等の備え付け、記載は適正に行われているか
- ② 施設、設備は、常に使用できる状態に管理されているか
- ③ 人員配置等公共サービス提供体制が整っているか
- ④ 安全管理については、チェックリストやマニュアルに基づき適正に点検されているか
- ⑤ 適正な経理事務が行われているか

#### (3) 調査結果に対する対応

調査の結果、改善等を要すると認められる事項があるときは、指定管理者に必要な指示、改善指導を行い、改善結果について指定管理者から報告を求める。

#### (4) 随時調査

上記調査の他、必要に応じて随時、実地調査を実施する。

### 3 利用者調査の実施

指定管理者による施設の管理やサービスの提供の水準等が確保できているか点検するため、毎年度、定期的に利用者調査を実施する。

なお、施設の性格や利用形態に応じた調査方法や調査項目を選択することができるものとする。

#### (1) 調査方法

施設形態や利用形態に応じ、次の方法で実施する。

- ① 現地にて直接利用者に面談法で行うアンケート調査
- ② 利用者に郵送式のアンケート調査
- ③ 利用実績のある企業・団体に郵送式のアンケート調査

#### (2) 調査項目の構成

- ① 施設管理状況
- ② 利用条件
- ③ 職員対応状況
- ④ 催し、展示等
- ⑤ サービス全般

#### (3) 調査結果の取扱い

調査結果については、指定管理者に通知し、施設所管課は、必要に応じ実地調査、点検を行い、改善指導等を行う。

調査結果については、年度終了後の管理運営状況の評価として公表する。

### 4 苦情・事故等の対応

利用者等から指定管理者に寄せられた苦情、意見等については、その対応状況とともに市に報告させ、また、市に直接寄せられた苦情、意見等については、必要に応じて実地調査等により確認を行ったうえで、指定管理者に改善等の措置を求める。

所管施設において事故が発生した場合には、速やかに報告を求め、必要な対応をとること。

### 5 管理運営状況の評価と市民への公表

#### (1) 管理運営状況等の評価

前記1～4の方法により点検、調査した結果を踏まえ、指定管理者の管理運営についての評価票（様式例2「管理運営評価票」）を作成する。

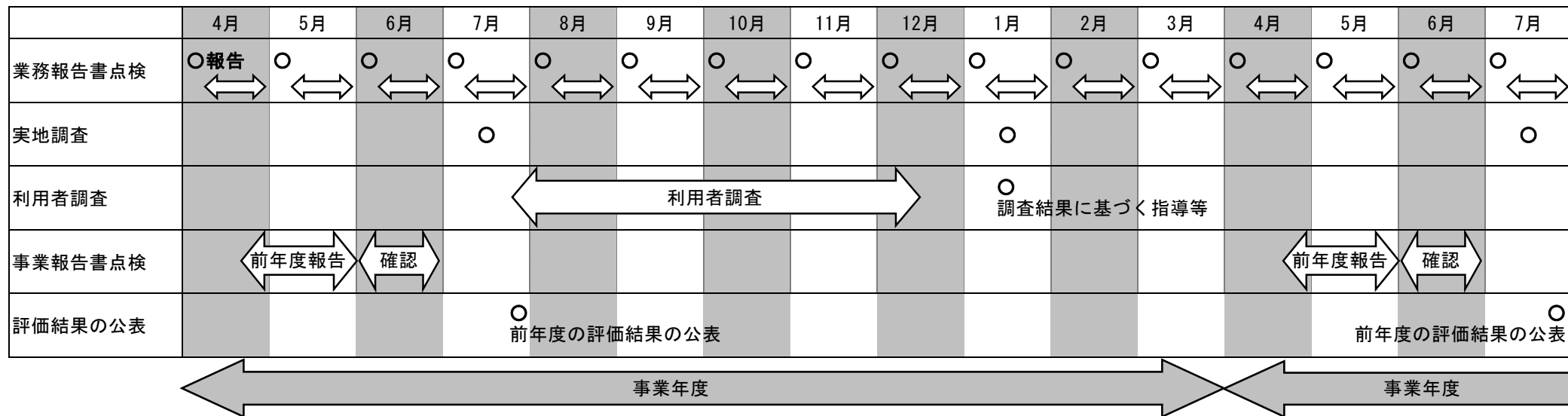
また、評価票の作成に当たっては、必要に応じ外部有識者の意見を聴するものとする。

(2) 評価結果の公表

評価結果については、市ホームページ及び情報公開コーナーを通じて公表する。

【公表内容】 ・管理運営評価票

## モニタリング実施のスケジュール（例）





〇〇〇〇 指定管理者 □□年度 事業報告書 総括表

指定管理者：〇〇〇〇

I 管理業務の水準を表す指標の状況報告

指 標 名	目 標 値	実 績 値	備 考
〇〇〇〇〇〇〇			
〇〇〇〇〇〇〇			

II 事業報告

1 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作 業 項 目	実施日	実施体制	内 容
清 掃 (日 常)		人	
(定 期)		人	
保守・点検 (日 常)		人	
(定 期)		人	
保安・警備		人	
施設維持管理		人	
.....		人	
.....		人	
.....		人	
.....		人	

② 運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	実施体制	開催日時	参加者数	内 容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記入不要。

2 利用状況

① 利用状況一覧

施 設 名	開館日数	年計	前年度計	前年度比
〇〇ホール	利用可能日数			
	利用日数			
	利用率			
	入場者数			
□□会議室	利用可能日数			
	利用日数			
	利用率			
	入場者数			
△△室	利用可能日数			
	利用日数			
	利用率			
	入場者数			

※施設入場料や使用料が無料により、入場者(使用者)数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

### 3 使用料（利用料）収入状況

月	件数	収入済額	収入未済額	摘要
4				
5				
6				
・				
・				
3				
年計				

※施設入場料や使用料が無料の施設は、記入不要。

### 4 管理経費の収支決算

#### ① 収入

項目	内訳	金額（円）
利用料金収入	〇〇室 〇〇ホール .....	
指定管理料		
自主事業収入		
.....		
合計		

#### ② 支出

項目	内訳	金額（円）
事業費		
管理費		
予備費		
.....		
合計		

### 5 その他報告事項

--

〇〇〇〇 指定管理者 〇〇年度 管理運営評価票

所管部課：〇〇部〇〇課

I 施設の管理概要

指定管理者名	
指定期間	
施設概要	
指定管理料	

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

指 標 名	目 標 値	実 績 値	備 考
〇〇〇〇〇〇〇			
〇〇〇〇〇〇〇			
【点検・調査結果及び評価】			

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作 業 項 目	実施日	実施体制	内 容
清 掃	(日 常)	人	
	(定 期)	人	
保守・点検	(日 常)	人	
	(定 期)	人	
保安・警備		人	
施設維持管理		人	
・・・		人	
・・・		人	
【点検・調査結果及び評価】			

② 運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	実施体制	開催日時	参加者数	内 容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
【点検・調査結果及び評価】				

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記入不要。

### 3 利用状況

施設名	開館日数	年計	前年度計	前年度比
〇〇ホール	利用可能日数 利用日数 利用率 入場者数			
□□会議室	利用可能日数 利用日数 利用率 入場者数			
△△室	利用可能日数 利用日数 利用率 入場者数			
【点検・調査結果及び評価】				

※施設入場料や使用料が無料により、入場者(使用者)数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

### 4 使用料(利用料)収入状況

月	件数	収入済額	収入未済額	摘要
4				
5				
6				
.				
.				
3				
年計				
【点検・調査結果及び評価】				

※施設入場料や使用料が無料の施設は、記入不要。

### 5 管理経費の収支決算

① 収入		内	訳	金額(円)
項目	目			
利用料金収入	〇〇室 〇〇ホール .....			
指定管理料				
自主事業収入				
.....				
合計				

② 支出		内	訳	金額(円)
項目				
事業費				
管理費				
予備費				
.....				
合計				

【点検・調査結果及び評価】

## 6 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日 調査方法 調査対象数	平成 年 月 日
調査結果	調査分野	回答内容 とてもよい よい 普通 あまりよくない 悪い わからない 人数 % 人数 % 人数 % 人数 % 人数 % 人数 %
	施設管理状況	
	利用条件	
	職員対応状況	
	催し・展示等	
	サービス全般	
利用者からの意見等		
【調査結果及び評価】		

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

## 7 その他

--