

指定管理者制度導入施設の
モニタリングに関する基準

平成24年6月改訂

高 浜 市

目 次

目 次	-----	1
第 1 モニタリングとは	-----	2
第 2 モニタリングの実施主体と実施方法	-----	2
1 指定管理者が行う事項	-----	2
(1) 定期的な業務遂行の記録	-----	2
(2) 施設管理計画表の提出	-----	2
(3) 四半期状況表の提出	-----	2
(4) 年度事業報告書の提出	-----	2
2 市が行う事項	-----	3
(1) 年度モニタリング（年 1 回）	-----	3
(2) 随時モニタリング	-----	4
(3) 事業評価書による評価の方法	-----	4
(4) 業務の基準を満たしているかどうかの判断基準	-----	6
(5) 業務の基準を満たしていない場合等の措置	-----	6
第 3 モニタリングの運用	-----	6
1 モニタリングの対象施設	-----	6
2 本基準によるモニタリングの対象年度等	-----	6
第 4 モニタリングのフロー図	-----	7
第 5 様式集	-----	8
様式第 1 指定管理者施設管理計画表（標準例）		
様式第 2 指定管理者四半期状況表（標準例）		
様式第 3 指定管理者年度事業報告書（標準例）		
様式第 4 指定管理者年度事業評価書（標準例）		
様式第 5 指定管理業務改善指示書		
様式第 6 指定管理業務是正勧告書		
別記様式 弁明書		

第1 モニタリングとは

指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させるほか、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こととなっている。そして、指示に従わないときその他管理を継続することが適当でないと認めるときは、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ようになっている。

本市では、施設の管理運営に関し、条例、規則、協定書及び募集要項（仕様書を含む。）並びに指定管理者の事業計画書に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視を行う。更に、現地調査、管理運営状況の評価を行うとともに、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理の継続が適当でない等と認めるときは指定の取消し等を行う一連の仕組み（以下「モニタリング」という。）を構築し、もって、指定管理者による管理の適正を期すこととする。

そこで、平成20年度以降におけるモニタリングの方法を次のとおり定めることとする。

第2 モニタリングの実施主体と実施方法

1 指定管理者が行う事項

(1) 定期的な業務遂行の記録

日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、事故、苦情等について記録する。

(2) 施設管理計画表（標準例）（様式第1）の提出

施設管理計画表（標準例）（様式第1）を毎事業年度開始後30日以内に、それぞれ施設を所管するグループに報告する。

(3) 四半期状況表（標準例）（様式第2）の提出

上記（1）の記録等に基づき、四半期状況表（標準例）（様式第2）を四半期毎に整理するとともに、每期終了後15日以内に、それぞれ施設を所管するグループに報告する。

(4) 年度事業報告書（標準例）（様式第3）の提出

上記（1）、（2）及び（3）の記録等に基づき、次の項目について年度毎に整理するとともに、自己評価し、毎事業年度終了後30日以内（事業年度の中途において指定を取り消され、又は年度末を

含む期間の業務の全部の停止を受けたときは、その処分の日から起算して30日以内)に、それぞれ施設を所管するグループに報告する。

- ア 維持管理業務の実施状況
- イ 利用者のサービスの向上に向けた取組状況
- ウ 施設の利用実績
- エ 使用料等の取扱(収入)実績
- オ 管理運営経費の収支決算
- カ 職員の研修、資質向上の取組状況
- キ 安全管理のための連携体制等の整備状況
- ク 個人情報保護の取組状況
- ケ 事故、苦情等のトラブルの未然防止と対処の取組状況

なお、報告書の様式は、原則、標準例のとおりとするが、施設の特性や管理状況などに応じ、当該施設を所管するグループにおいて、項目の追加や削除などの修正を適宜行うことができるものとする。

2 市が行う事項

(1) 年度モニタリング(年1回)

- ア 所管するグループは、指定管理者から提出された年度毎の事業報告書及び必要に応じた現地調査により、指定管理者の適正かつ確実なサービスの提供が確保されているかについて重点的に確認するとともに、履行内容、報告等の具体的な内容が市の要求する基準を満たしているかについての評価を行う。
- イ 評価は、指定管理者年度事業評価書(標準例)(様式第4)により行うものとする。

なお、評価書の様式は、原則、標準例のとおりとするが、施設の特性や管理状況などに応じ、当該施設を所管するグループにおいて、項目の追加や削除などの修正を適宜行うことができるものとする。
- ウ 施設を所管するグループは、年度モニタリングを実施したときは、評価結果を指定管理者に速やかに通知するとともに、事業評価書の写しに指定管理者から提出された事業報告書の写しを添えて、事業年度の翌年の5月末日(事業年度の中途において指定を取り消され、又は年度末を含む期間の業務の全部の停止を受けたときは、事業報告書を受理した日の属する月の翌

月の末日)までに総務部財務グループに提出するものとする。

(2) 随時モニタリング

ア 施設を所管するグループは、指定管理者から提出された四半期状況表(標準例)(様式第2)により施設の運営が適正に履行されているかについて確認し、必要に応じて業務実施状況等を確認することを目的として、指定管理者に対して随時モニタリングを実施する。

イ 随時モニタリングは、指定管理者に事前に連絡した上で、施設の維持管理、業務実施状況や経費の収支状況に関し説明を求め、また、施設の維持管理状況を確認することができる。

ウ 業務実施状況等の確認については、様式の標準例を特に設けていないため、必要に応じて、施設を所管するグループにおいて定めるものとする。

エ 施設を所管するグループは、随時モニタリングを実施したときは、その結果を指定管理者に速やかに通知するものとする。

(3) 事業評価書による評価の方法

年度モニタリング時の事業評価書による評価の方法は次のとおりとする。

① 事業評価書の小分類項目に対する評価

評点方式とし、評点の考え方は次のとおりとする。

評点の基本的な考え方	点数
目標が十分達成されており優秀である。	5点
目標がほぼ達成されており良好である。	4点
目標がある程度達成されており概ね良好である。	3点
目標があまり達成されておらず努力が必要である。	2点
目標があまり達成されておらず取組みを見直す必要がある。	1点

② 事業評価書の大分類項目に対する評価

各分類項目の評価点の合計点の割合により評価する。

評価	評価の基本的な考え方
A(優良)	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が8割以上
B(良好)	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が6割以上8割未満

C（妥当）	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が4割以上6割未満
D（要努力）	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が4割未満
E（要改善）	小分類項目に一つでも1点があった場合

③ 事業評価書の総合評価

各分類項目の評価点の合計点の割合により評価する。

評価	評価の基本的な考え方
A（優良）	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が8割以上
B（良好）	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が6割以上8割未満
C（妥当）	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が4割以上6割未満
D（要努力）	大分類項目の合計満点に対する評価点の合計が4割未満
E（要改善）	小分類項目に一つでも1点があった場合

※参考（30項目すべてを評価した場合の例）

	①施設 管理	②サービス	③管理 経費	④効率的 管理	⑤総合 判定
項目数	7項目	9項目	5項目	9項目	30項目
満点	35点	45点	25点	45点	150点
A優良(8割以上)	28点以上	36点以上	20点以上	36点以上	120点以上
B(8-6割)	21点以上	27点以上	15点以上	27点以上	90点以上
C(4-6割)	14点以上	18点以上	10点以上	18点以上	60点以上
D(4割以下)	13点以下	17点以下	9点以下	17点以下	59点以下
E(1点あり)	1点あり	1点あり	1点あり	1点あり	1点あり

(4) 業務の基準を満たしているかどうかの判断基準

年度モニタリングで、事業評価書の大分類項目の評価欄にE（要改善）がある場合は、業務の基準を満たしていないものと判断する。

(5) 業務の基準を満たしていない場合等の措置

ア 上記(1)の事業評価の結果、指定管理者の業務が基準を満たしていないと判断した場合又は上記(2)のモニタリングにより業務の実施状況等の重大な不備を発見した場合は、施設を所管するグループは、指定管理業務改善指示書(様式5)により指定管理者に通知し、改善措置を求めるものとする。

イ 改善指示書により通知したにもかかわらず、当該指定管理者が指示書を受領してから1月を経過しても改善措置を講ずる見込みのない場合は、施設を所管するグループは、指定管理業務是正勧告書(様式第6)により最終通告を行うものとする。

ウ 施設を所管するグループは、上記アの指示書又はイの勧告書により指定管理者に通知した場合は、速やかにその写しを総務部財務グループに提出するものとする。

第3 モニタリングの運用

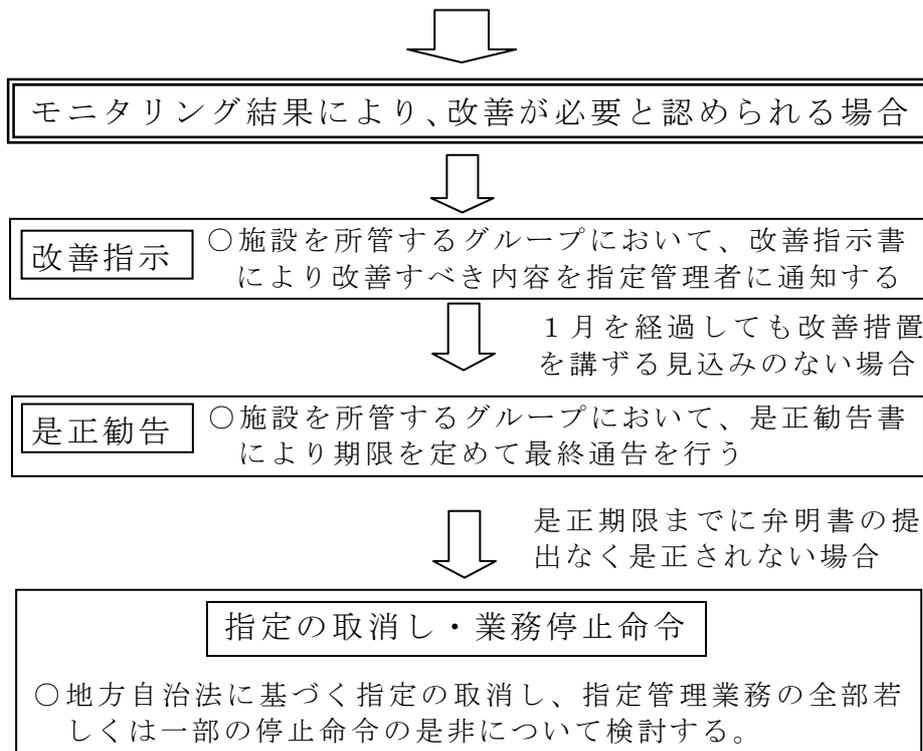
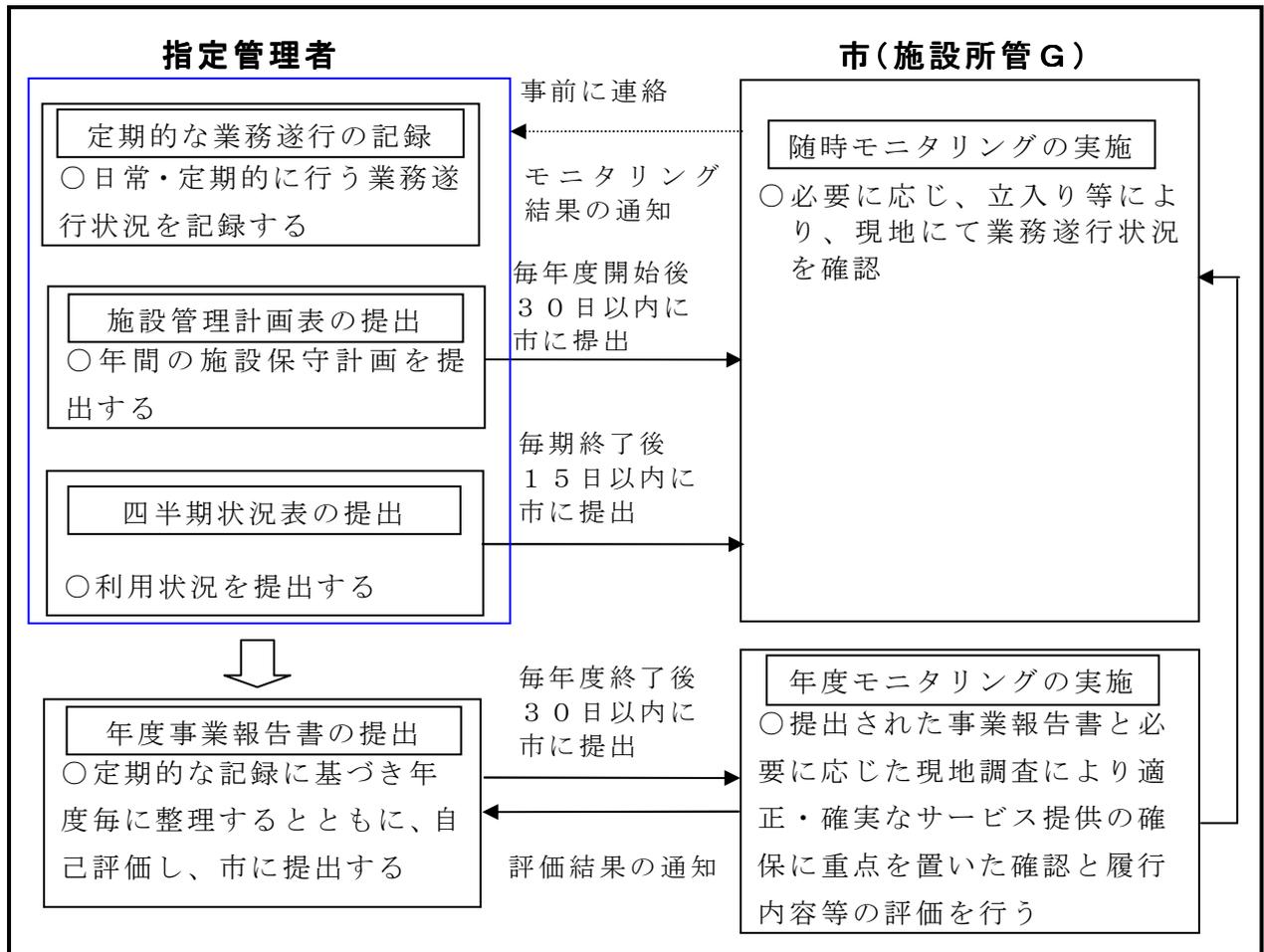
1 モニタリングの対象施設

モニタリングは、原則、すべての指定管理者制度導入施設について行うものとする。ただし、モニタリングの実施については、協定書に具体的に明記することとする。

2 本基準によるモニタリングの対象年度等

本基準は、平成20年度以降のモニタリングを対象とする。

第4 モニタリングのフロー図



第 6 様式集