

岩出市指定管理者制度におけるモニタリングに関する指針

平成 27 年 1 月 30 日策定

1 指針の目的

本指針は、指定管理者制度を導入した公の施設の管理に関するモニタリングの基本的な考え方及び標準的な実施方法について定めるものである。

市は、当該制度導入施設においても、公の施設の設置者として、適正な市民サービスの提供を確保し、これを市民に対し説明する責任を有している。そこで、当該制度導入施設を所管する課（以下「所管課」という。）においては、本指針に基づき、指定管理者による施設の管理状況について定期的又は随時に確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導又は指示等を行うことにより、市民サービスの向上及び当該施設の管理業務の適正化を図るものとする。

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）（抜粋）

（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、又は必要な支持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。

2 モニタリングとは

指定管理者による業務が、各種条例及び規則に従い、協定書・仕様書に沿って適正に行われ、適正かつ確実にサービスの提供が確保されているかを、指定管理者からの報告や実際の現地調査、利用者の意見聴取などにより確認し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、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、一連のチェック体制のことである。

3 モニタリングに関する基本方針

モニタリングは指定管理者制度を導入している公の施設の全てにおいて、所管課が行うものとする。

ただし、公の施設について次の「4 モニタリングの具体的手法」に示す全ての手法を実施しなければならないものではなく、各公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、各所管課がモニタリングの具体的手法及びその詳細を定めるものとする。

なお、モニタリングの実施にあたっては、過度に指定管理者の負担とならないよう留意し、特に必要な事項は指定管理者と協議の上、協定・業務仕様書等で明確にするものとする。

4 モニタリングの具体的手法

(1) 事業報告書の確認

①指定管理者による事業報告書の提出（法定事項）

所管課は、指定管理者に対し、毎年度終了後、当該公の施設の管理運営業務に関する事業報告書を作成し・提出しなければならない。この事業報告書の提出は、地方自治法（以下「法」という。）第 244 条の 2 第 7 項の規定により指定管理者に義務付けられているものであり、指定管理者制度を導入している公の施設の全てについて実施しなければならない。

この事業報告書には、原則として次の事項を記載させるものとする。

- ・施設の管理業務の実施状況に関する事項
- ・施設の利用状況（利用者数、使用不承認件数及び理由等）に関する事項
- ・施設の収入の実績や管理経費等の収支状況に関する事項
- ・その他指定管理者による施設の管理の実態を把握するために必要な事項

事業報告書の記載事項の詳細、様式、提出時期及び方法は、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、所管課が定める。

なお、指定管理者である団体の決算資料等、上記以外の事項を記載されている文書を事業報告書とみなす場合、管理の実態を把握するために必要な事項が当該文書のいずれかに記載されているかを明確にさせるものとする。

平成 15 年 7 月 17 日付け総行第 87 号総務省自治行政局長通知(抜粋)

3 適正な管理の確保等に関する事項

(1)「事業報告書」においては、管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、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が記載されるものであること。(法第 244 条の 2 第 7 項関係)

②所管課による事業報告書の確認

所管課は、指定管理者による事業報告書の提出があったときは、当該文書に必要な事項が記載されているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資料の追加提出又は説明を求め、指定管理者による管理運営状況を把握するものとする。

（２）日常の管理運営状況の確認

所管課は、必要な範囲で次の手法を実施する者とする。具体的な内容・方法・時期及び頻度は、公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、所管課が定める。

①日常の業務報告

所管課は、指定管理者に、施設の利用者数、使用不承認等の件数及び理由、使用料・利用料金の収納状況、その他定期的に把握すべき事項を日報・月報等に記録させ、定期的に報告させる。

②実地調査

所管課は、定期的に又は必要に応じて、所管課の職員が施設に赴き、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、事業の実施等、管理運営状況を直接確認する。

③協議・意見交換

所管課は、定期的に又は必要に応じて、適正かつ効果的な管理運営のために、指定管理者との協議・意見交換の場を設ける。

また、指定管理者制度にあっては、特に民間の団体の創意工夫による市民サービスの向上・経費の削減が求められることから、指定管理者からの積極的な提案を求める。

（３）利用者等の意見聴取

所管課は、業務の質とサービスの向上及び施設の設置目的の達成を図るため、施設における接客対応、施設・設備、使用条件、使用申込方法、事業等に関し、利用者・利用団体・地域住民その他の市民等の意見や要望を聴取する機会を設け、施設に対する意見や要望を積極的に把握するよう努めるものとする。

具体的な手法としては、次の方法が考えられる。

①利用者に対するアンケートの実施

②施設への意見箱の設置（利用者等からの意見・苦情等投書の恒常的な受付）

③利用者等との意見交換会の実施

④利用者等の苦情対応の窓口の設置

具体的な実施内容・方法等については、所管課が直接行うか、指定管理者に行わせるかを含め、公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状

況等を考慮し、指定管理者と協議の上、所管課が定める。指定管理者に意見聴取を行わせた場合にあっては、その結果及びその結果に対する指定管理者の自己評価を所管課に報告させる。

所管課は、意見聴取の結果について分析し、必要に応じて指定管理者と協議の上、その対応を検討し、施設の管理運営に反映させる。また、意見聴取の結果及びその対応については、性質上可能な範囲で施設内に掲示又は市のウェブサイトで公表する。

（４）指定管理者の財務状況の把握

①施設の管理運営に関する収支状況の確認

指定管理者が指定の期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能かを確認するため、所管課は当該指定管理者の財務状況を把握し、財務状況の問題点を早期に発見するよう努めるものとする。具体的には、当該指定管理者が提出した事業報告書・月報等に記載される収支状況を精査し、収支予算書と比較して乖離していないか、効率的な管理運営となっているかを確認する。

②指定管理者である団体の財務状況の確認

施設の管理運営に関する財務状況ではなく、指定管理者である団体自体の財務状況の悪化により管理運営が困難になる場合がある。そのため、所管課は、公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、指定管理者の財務状況が管理運営を継続することができる状態にあるかを確認するために必要がある場合は、施設の収支報告とは別に当該年度の団体の財務状況の報告を求め、その健全性を調査し、又は財務状況の悪化により管理運営の継続に支障が生じる恐れがあるときは速やかに報告することを義務付けるなどの措置を行うものとする。

５ モニタリングに基づく措置

（１）指定管理者に対する評価

所管課は、毎年度終了後、事業報告書の提出を受けた後に、当該年度の指定管理者による管理運営状況を総括し、事業報告書・月報その他のモニタリングの結果を踏まえ、指定管理者が法令・協定・業務仕様書を遵守し、事業計画書・収支予算書に沿って、効果的な施設の管理運営を行っていたか評価するものとする。

評価結果については、所管課内において適正な情報を共有し、管理運営状況の改善に利用するとともに、市民への説明責任を確保するために、文書として整備するものとする。評価結果の文書化にあたっては、別紙「指定管理者モニタリング評価表（様式例）」を参考に所管課が作成するものとする。

なお、評価結果は、必要に応じて指定管理者に通知するものとする。

（２）評価結果の公表

評価結果は、市のウェブサイト及び各施設にて公表するものとする。

(3) 指定管理者に対する改善の指示

所管課は、指定管理者による事業報告書・月報その他のモニタリングの結果、指定管理者による管理運営が必要な水準に達していない事項があるときは、口頭又は文書により指定管理者に改善の措置を講じるように指示・指導を行うものとする。(法第 244 条の 2 第 10 項参照)

なお、指示・指導すべき事項が重大である場合又は改善に時間を要する事項である場合は、指定管理者に改善の方針・計画を報告させるものとする。

また、所管課は、指示・指導した結果、指定管理者による管理運営が適正に改善されたかを確認するものとする。

(4) 指定管理者の指定の取消し等

市は、指定管理者による事業報告書・月報その他のモニタリングの結果、当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認めたときは、当該指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。(法第 244 条の 2 第 11 項参照)

ただし、指定の取消し等を行うべき重要性・緊急性がある場合、又は指定管理者による改善の見込みが認められない場合を除き、直ちに指定の取消し等を行うのではなく、所管課が指定管理者に対して改善の指示・指導を行うものとする。

6 施行期日

この指針は、平成 27 年 4 月 1 日から施行し、同日以後に指定管理者制度を導入又は更新する施設から、順次適用していくこととし、最終的には、当該制度を導入しているすべての施設を対象とする。

なお、所管課は、指定管理者制度の導入時又は更新時において、募集要項、説明会等で、本指針に基づくモニタリングを実施する旨を周知するものとする。