

初版 (平成22年 9月)
最近改正 (令和5年 6月)

指定管理者制度導入施設における モニタリング実施要領

羽 曳 野 市

・*・*・目 次・*・*・

I. 目的	1
II. モニタリングの定義	1
III. モニタリングの対象	1
IV. モニタリングの実施	1
V. 業務基準を満たしていない場合の措置	4
VI. モニタリングの参考スケジュール	4
「指定管理者業務評価シート」	5
「業務改善報告書」	7
「業務改善報告書 記載要領」	8

I. 目的

市は、公の施設の設置者として、指定管理者制度導入施設における、利用者へのサービスの水準が適正かを把握し、その内容を市民に対し説明する責任を有している。そこで、市は、指定管理者による施設の管理運営が適正に実施されているかの確認及び評価を実施し、あわせて外部有識者等による評価を取り入れつつ、必要に応じて改善に向けた指導及び助言又は指示を行うことにより、当該施設の管理の適正を期することとする。

II. モニタリングの定義

本要領において「モニタリング」とは、指定管理者制度導入施設における指定管理者による施設の管理運営について、法令、条例等のほか協定書、仕様書、事業計画書に基づき適正かつ確実なサービスが提供されているか、各種報告書、実地調査等により確認することに加え、管理運営実績の評価を行うことをいう。

III. モニタリングの対象

市の公の施設の管理運営を代行する指定管理者及び業務全般を対象とする。ただし、指定期間が1年間の施設においては、指定管理者業務仕様書に基づき、本実施要領に準じて評価を行うものとする。

IV. モニタリングの実施

市及び指定管理者は、施設の管理運営が適正に行われているかを確認するため、次のとおりモニタリングを実施する。ただし、施設の性格や利用形態等を考慮し適当でないと認められる場合は、法的義務があるものを除き、省略することができる。

1. 指定管理者による業務内容の確認

(1) 事業報告書等の提出

指定管理者は、事業報告書及びその他市が求める各種報告書を、市が指定する期日までに提出しなければならない。

(2) 利用者等の意見等の把握

指定管理者は、利用者アンケート調査の実施や、利用者、来館者及び地域住民等から直接意見、要望を聴く機会を定期的に設けるなどにより把握した意見等を踏まえ、施設の管理運営に関し自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめて提出するものとする。

2. 市による業務内容の確認

(1) 各種報告書による管理運営状況の確認

市は、指定管理者から提出された各種報告書等により、指定管理者の業務の実施状況が、市の協定書及び仕様書に定められた基準を満たし、適正かつ確実なサービスが提供されているか確認する。

(2) 随時の確認実施

市は、指定管理者に事前に通知したうえで、施設の管理運営、経理の状況に関し指定管理者に説明を求め、または施設内において維持管理等の状況を確認できるものとする。

3. モニタリングの実施内容

(1) モニタリングの実施時期

モニタリングは、下表に定める時期を基準として実施することとする。

指定期間	モニタリング実施時期
2～4年	2年目の年度中
5年	2年目・4年目の年度中

(2) 指定管理者による1次評価

指定管理者は、「指定管理者業務評価シート」に掲げる評価項目の評価指標個々について、2～4段階(a～d)で自らの管理運営業務を評価し、別途、指定する期日までに市へ提出するものとする。

(3) 施設所管課による2次評価

施設所管課は、事業報告書の内容、指定管理者による1次評価の結果等を踏まえ、指定管理者による評価と同様、「指定管理者業務評価シート」に掲げる評価指標個々について、2～4段階(a～d)による2次評価を行い、羽曳野市指定管理者選定等委員会(以下「委員会」という。)へ提出するものとする。

(4) 委員会による評価(各評価項目に対する評価及び総合評価)

委員会は、施設所管課より提出された「指定管理者業務評価シート」における1次評価並びに2次評価の結果をもとに、まず各委員が17の各評価項目について、2～4段階(1～4点)の採点評価を行うものとする。

そのうえで、各委員の評価項目ごとの評価を平均(このとき、小数点以下第1位を四捨五入して整数とする)したものを項目ごとの委員会総合評価とし、すべての評価項目の合計得点を、次頁〈総合評価の基準〉表中の評価基準に基づく4段階(A～D)で評価するものとする。

ただし、施設の性格等に応じて、評価対象外の評価項目が存在する。このため、施設により、すべての評価項目の合計得点は異なる。

なお、委員会は、指定管理者及び施設所管課に対し、必要に応じて追加

資料の提出を求めたり、現地調査や聴き取りをすることができる。

＜評価指標ごと（1次・2次）、評価項目ごと（委員会）の評価基準＞

評価記号	評価点数	評価基準
1次・2次	委員会	
a	4	協定書の遵守に加え、仕様書、事業計画書より優れた管理が行われた。（優れている）
b	3	協定書を遵守し、仕様書、事業計画書に沿った管理が行われた。（適正に管理されている）
c	2	協定書、仕様書、事業計画書に記載の一部の内容が実施されなかった。（一部に改善を要する）
d	1	協定書、仕様書、事業計画書に記載の多くの内容が実施されなかった。（多くに改善を要する）

※基本的には上記の評価基準を用いることとし、具体的な基準が必要とされる指標については、別に定める評価基準を用いるものとする。

＜総合評価の基準＞

評価	評価の定義	評価基準
A	優れている	各施設の最高得点に対する委員会総合評価での獲得点数が80%以上
B	適正に管理されている	各施設の最高得点に対する委員会総合評価での獲得点数が60%以上80%未満
C	一部に改善を要する	各施設の最高得点に対する委員会総合評価での獲得点数が40%以上60%未満
D	多くに改善を要する	各施設の最高得点に対する委員会総合評価での獲得点数が40%未満

(5) 評価結果の報告等

委員会は、市に「指定管理者業務評価シート」を添えて評価結果を報告する。その後、速やかに市においても指定管理者に対し、同様に評価結果を通知するものとする。

(6) 評価結果の公表

市は、評価結果については、「指定管理者業務評価シート」を市ウェブサイトへの掲載及び各施設に掲示するなどし、広く市民に公表する。

V. 業務基準を満たしていない場合の措置

モニタリングの結果、委員会評価点数が2点以下の評価項目及び1次又は2次評価のいずれかが「c」評価以下の評価指標について、市は指定管理者に対して改善の指示を行い、指定管理者から対応結果の報告を求めるものとする。なお、報告は、業務改善報告書（別添様式）によるものとし、事業報告書に添付して市へ提出するものとする。

市は、指定管理者が指示に従わないとき又は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、指定の取り消しや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。

また、市は、指定管理者の改善に向けた取組状況及びその結果を委員会に報告するものとする。

VI. モニタリングの参考スケジュール【指定期間3年の場合】

	指定期間 <1年目>	指定期間 <2年目>						指定期間 <3年目>			
	4～3	4	5	6	7	8	9～3	4	5	6	7～3
随時確認【随時】	←→	←-----→						←-----→			
利用者等の意見等の把握等【適宜】	←→	←-----→						←-----→			
事業報告書		→		→				→		→	
報告			報告						報告		
確認				確認						確認	
評価			1次	2次	総合		通知 公表				
業務改善								←-----→		←-----→	
報告									報告		
確認										確認	

※ただし、評価に関しては、年度の事務等によりスケジュールが前後する可能性がある。

年度指定管理者業務評価シート（ 度実績）

施設名	羽曳野市立
指定管理者名	
指定期間	年 月 日 ～ 年 月 日 （ 年間）
施設所管課	部 課

①評価の実施方法

下記の評価項目における評価指標ごとに、指定管理者による「1次評価」及び施設所管課による「2次評価」を実施し、その2つの結果をもとに羽曳野市指定管理者選定等委員会（以下「委員会」という。）において、評価項目に対する評価及び総合評価を行う。（評価項目・指標は施設の性格等により、異なる場合または評価の対象としない場合があります。）

②評価基準

1次評価及び2次評価では、指標ごとに2～4段階（a～dでaが最良）の評価を行い、仕様書や自らの提案（業務計画）の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。委員会評価では、1次・2次評価を基に、評価項目ごとに2～4段階（1～4点）で評価を行う。

③指標ごと及び評価項目ごとの評価

No.	評価項目	評価指標	1次	2次	委員会
1	関係法規等の遵守	(1) 法令、条例等に基づき、適切な管理を行っている。 (法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)			
		(2) 業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。			
2	個人情報の保護	(1) 個人情報保護に関する規程が整備されている。			
		(2) 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。			
		(3) 職員に対する教育を実施している。			
3	情報公開	(1) 情報公開に関する規程が整備されている。			
		(2) 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。			
4	施設管理	(1) 条例等に従い、開館日、開館時間を遵守している。			
		(2) 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。			
5	維持管理	(1) 仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。			
		(2) 仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。			
		(3) 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。			
		(4) 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。			
6	外部委託	(1) 業務の一括委託又は主たる部分の委託は行われていないか。			
		(2) 外部委託の内容は事前に市の承認を受けており、適切である。			
7	管理記録	(1) 文書の管理・保存が適切に行われている。			
		(2) 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
8	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。			
9	保険への加入	必要な賠償保険に加入している。			
10	経費の執行管理	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。			
		(2) 経費が削減され、またはその節減に向けた努力を行っている。 (非公募で精算制をとっている施設のみ対象)			
		(3) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。			
11	利用承認業務	(1) 利用承認、利用料金の徴収、減免等が適切に行われている。			
		(2) 利用者の平等利用が確保されている。			
12	人員体制	(1) 事業計画書に即し、人員を不足なく配置している。			
		(2) 事業計画書に即し、就職困難者の採用促進（取組等）が図られている。			
		(3) 組織の指揮命令系統が明確にされている。			
		(4) 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。			
		(5) 計画的に研修等を実施している。			
13	緊急対応	(1) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。			
		(2) 緊急時のマニュアル等が整備され、定期的に訓練を行っている。			

14	連絡調整	(1) 協定書に従い、各種報告書を市に提出している。			
		(2) 市との連絡調整及び連携を適切に行っている。			
		(3) 地域住民、関係団体等との連絡調整及び連携を適切に行っている。			
15	利用者対応	(1) 苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。			
		(2) 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。			
		(3) 社会的弱者への配慮がなされている。			
		(4) 利用者アンケート調査の実施や、利用者等から直接意見、要望を聴く機会を定期的に設けることなどにより利用者ニーズを把握し、その結果を業務の改善等に反映させている。			
16	サービス・利用の向上	(1) 施設や事業のPRを適切に行っている。			
		(2) 事業計画書に基づいた自主事業等が行われている。			
		(3) 施設の利用促進（利用者の増加等）が図られている。			
17	団体の財務状況	団体の財務状況は、指定管理者選定時と比較して大きな変化はない。			

④利用状況（別紙添付、項目修正等可）

	令和元年度	平成30年度	増減（率）	備考
開館日数（日）			0 #####	
施設利用者数（人）			0 #####	
事業参加者数（人）			0 #####	
稼働率（%）			0.0 #####	

⑤収支状況（別紙添付、項目修正等可）

（単位：円）

	予算【A】	決算【B】	増減【B】-【A】	備考
収入【イ】	0	0	0	
指定管理料			0	
利用料金			0	
その他			0	
支出【ロ】	0	0	0	
人件費			0	
修繕費			0	
備品購入費			0	
光熱水費			0	
その他			0	
収支【イ】-【ロ】	0	0	0	

⑥評価者コメント

指定管理者	
施設所管課	

⑦指定管理者選定等委員会による総合評価

総合評価	委員会評価 合計点数	委員会講評
	点	

業務改善報告書

羽曳野市長 様

指定管理者代表者: _____

令和 年度実施のモニタリングにおいて、改善が必要であることが明らかとなった下記の項目に対して、以下のように取り組んだことを報告します。

施設名: _____ (所管課: _____)

改善項目 (No.)	評価項目	評価指標	1次 評価	2次 評価	委員会 評価 点数	モニタリング時の状況	取り組み結果	モニタリング後の取り組み(改善に向けて取り組んだ内容) <small>※一部、或いは全体的に改善できていない場合は、どこに課題があり、今後、どのように取り組んで、いつ、改善される見通しかを記入してください。</small>

記載要領

業務改善報告書

令和 年 月 日

羽曳野市長 様

指定管理者代表者:

令和 年度実施のモニタリングにおいて、改善が必要であることが明らかとなった下記の項目に対して、以下のように取り組んだことを報告します。

施設名: (所管課:)

改善項目 (No.)	評価項目	評価指標	1次評価	2次評価	委員会評価点数	モニタリング時の状況	取り組み結果	モニタリング後の取り組み(改善に向けて取り組んだ内容) <small>※一部、或いは全体的に改善できていない場合は、どこに課題があり、今後、どのように取り組んで、いつ、改善される見通しかを記入してください。</small>
1	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	a	b	2	委員会評価点数が「2点」以下及び1次・2次評価のいずれかが「c」評価以下となった理由・根拠・状況等を記入してください。	改善できた	モニタリング後の取組状況・改善内容等について詳細を記入してください。
2	利用者対応	苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。	b	c	3		改善できたが、一部に課題が残っている	
3	サービス・利用の向上	施設や事業のPRを適切に行っている。	c	c	2		改善できていない	
モニタリングの結果、委員会評価点数が「2点」以下及び1次・2次評価のいずれかが「c」評価以下であった評価項目・指標について、抽出してください。 改善項目数、評価項目、評価指標、1次評価、2次評価及び委員会評価点数については、カーソルをセルに移動させると、▼マークが表示され、内容が選択できます。						カーソルをセルに移動させると、▼マークが表示され、内容が選択できます。 「改善できた」 「改善できたが、一部に課題が残っている」 「改善できていない」 の中から選択してください。		