

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20年	9月29日策定
平成29年	3月14日改正
平成31年	3月13日改正

1 指定管理者制度

指定管理者制度とは、運動施設や福祉施設、教育・文化施設など、市民が直接利用する「公の施設」（地方自治法第 244 条）の管理運営を広く民間の法人やその他の団体（以下、「団体等」という。）にも任せることができる制度です。

「公の施設」の管理運営は、今までは市の直営か、市が出資する法人や公共的団体などへの委託に限られてきましたが、平成 15 年 6 月の地方自治法の一部改正により、その制限がなくなり、広く民間の団体等も「公の施設」の管理運営ができるようになりました。この場合、管理運営を任せる団体等のことを「指定管理者」と呼び、議会の議決を経て市が指定します（地方自治法第 244 条の 2 第 6 項）。

指定管理者制度の目的は、市民の多様化するニーズに、より効果的、効率的に対応するため、官民の適切な役割分担に基づく官民パートナーシップの下、複数年度にわたり「公の施設」の管理運営を指定した団体等に委ね、市民に対して低廉かつ良質なサービスを提供するとともに、経費の節減等を図ることにあります。このため、市は提供されるべき公共サービスの水準を示し、団体等を選定し、当該指定管理者との間で協定を締結し、指定管理者が契約義務として担うべき業務の内容を規定します。

2 モニタリングの目的

モニタリングとは、このような指定管理者による公共サービスについて、条例、規則、協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段です。また、安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるか監視（測定・評価）し、確認内容等の公表を行うとともに、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営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のことです。

こうしたモニタリングが適切に実施されない場合、重大な事故や事件の発生、指定管理者が実施する事業やその組織自体の破綻等のリスクの予兆を見逃すこととなり、そのようなリスクが顕在化すると、施設の管理運営を継続できなくなるという事態が発生する可能性があります。また、そうした事態に至らなくても、コスト削減を重視するあまりに公共サービスの水準が低下したり、管理運営が適切でないために結果としてコストが高くなったりする可能性もあります。

一方で、指定管理者や市がモニタリングのために必要以上に時間やコストをかけることは、指定管理者制度の目的と照らして適当とはいえません。

そこで、市ではモニタリングに関する指針を作成し、指定管理者による管理運営の適正を期することとします。

3 モニタリングの基本的な考え方

モニタリングに関しては、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、指定管理者に対する関与を必要最小限のものにすることに配慮しつつ、すべての指定管理者制度導入施設を対象として、次の考え方を基本として進めることとします。

（1）モニタリングに関する役割分担

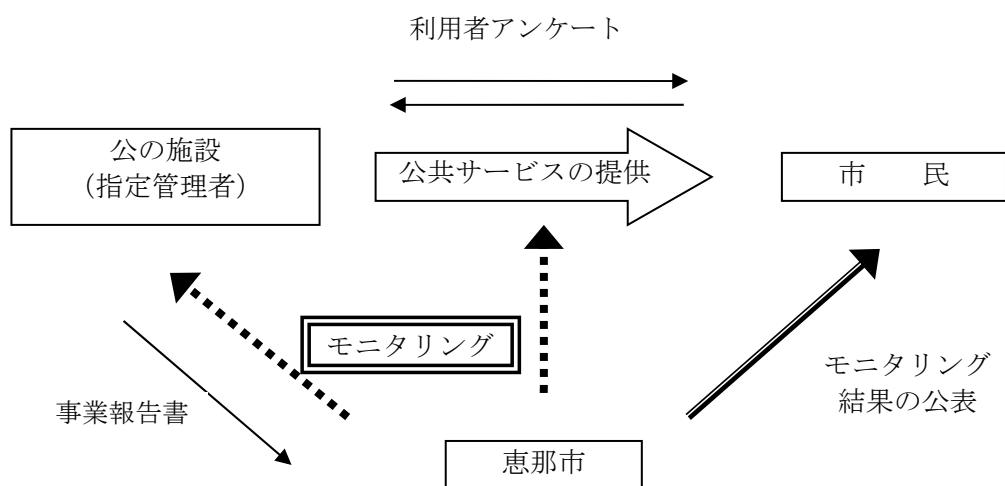
指定管理者は業務の履行報告を行うとともに、自己評価を通じて主体的に業務の改善に取り組みます。一方、市は、公共サービスの水準を維持するための履行確認・改善指示等を行います。このほか、利用者等が、施設運営に対する評価や苦情・要望を伝えるといった役割も重要といえます。

（2）定期的・継続的なモニタリングの実施

モニタリングを基にした管理運営改善のフィードバックを繰り返すことで、継続的に「公の施設」のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要です。したがって、モニタリングは定期的・継続的に行い、結果報告を求めます。

(3) 適正サービスの継続的、安定的提供の確保

適正なサービスの継続的、安定的な提供を確保することが重要です。したがって、サービスの提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定の取消し等も視野に入れた改善指示を行います。なお、サービス提供の継続性・安定性を担保する観点から、財務状況への対応等も検討します。



【モニタリング概念図】

4 モニタリングと法令・協定書等との関係

モニタリングについては、地方自治法や条例等において、市は、①指定期間中の適正な管理運営を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告を提出させなければならないほか、管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行い、②指示に従わないとき等には指定の取消し等を行うことができると定められています。

そうした地方自治法や条例等によって定められた事項に基づき、本指針をしています。さらに、モニタリングの実施については、本指針にのっとり、協定書や募集要領、仕様書内に記載することになります。

地方自治法（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。

- 1 0 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。
- 1 1 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。

恵那市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（抜粋）

（事業報告書の作成及び提出等）

第4条 指定管理者は、毎年度終了後（前条の指定を受けた期間が1年間であった場合においては、指定期間満了後）速やかに、指定を受けた公の施設（以下「指定管理施設」という。）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6条第1項の規定により指定を取り消され、又は年度末を含む期間の業務の停止を命じられたときは、その日までの間の事業報告書を作成し、当該年度分として提出しなければならない。

- （1） 指定管理施設の管理業務の実施状況及び利用状況
- （2） 指定管理施設の利用に係る料金の収入の実績
- （3） 指定管理施設の管理に係る経費の収支状況
- （4） その他指定管理施設の管理の実態を把握するために必要なものとして規則で定める事項

（秘密を守る義務及び個人情報の取扱い）

第5条 指定管理者及び指定管理施設の業務に従事している者は、指定管理施設の管理に伴い保有した個人情報について、漏えい、損傷又は滅失の防止その他適切な管理のために必要な措置を講じるとともに、指定管理施設の管理により知り得た個人の秘密を他に漏らし、又は自己の利益若しくは不当な目的のために利用してはならない。

- 2 前項の規定は、指定管理者の指定の期間が満了し、若しくは指定を取り消され、又は業務に従事している者が職務を退いた後においても、同様とする。

（指定の取消し等）

第6条 市長は、指定管理者が前2条の規定に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰する理由により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若しくは一部の停止を命ずることができる。

- 2 前項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害が生じて、市長は、その賠償の責めを負わない。

恵那市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則（抜粋）

（事業報告書の提出等）

第5条 条例第4条の規定による報告書は、2部（正本1通、副本1通）とする。

- 2 条例第4条第4号の規則で定める事項は、次に掲げるとおりとする。

- （1） 指定管理施設に係る附帯事業の概要
- （2） 指定管理施設の施設の現況（損傷等を含む。）
- （3） その他市長が指定した書類

（指定の取消し等）

第6条 条例第6条の規定による指定の取消し又は業務の停止は、指定管理者指定取消書（様式第3号）又は指定管理者業務（全部・一部）停止命令書（様式第4号）によるものとする。

基本協定書（抜粋）

（業務報告書）

第21条 乙は、毎年度（又は月）終了後、本業務に関し、甲が指定する期日までに次の各項に示す事項を記載した業務報告書を提出しなければならない。

<例示>

- (1) 本業務の実施状況に関する事項
 - (2) 管理施設の利用状況に関する事項
 - (3) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
 - (4) 自主事業の実施状況に関する事項
 - (5) その他甲が指示する事項
- 2 乙は、甲が第 37 条乃至第 39 条に基づいて年度途中において乙に対する指定管理者の指定を取り消した場合には、指定が取り消された日から○日以内に当該年度の当該日までの間の業務報告書を提出しなければならない。
- 3 甲は、必要があると認めるときは、業務報告書の内容またはそれに関連する事項について、乙に対して報告または口頭による説明を求めることができるものとする。
(甲による業務実施状況の確認)
- 第 22 条 甲は前条により乙が提出した業務報告書に基づき、乙が行う業務の実施状況及び施設の管理状況の確認を行うものとする。
- 2 甲は、前項における確認のほか、乙による業務実施状況等を確認することを目的として、随時、管理物件へ立ち入ることができる。また、甲は、乙に対して本業務の実施状況や本業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。
- 3 乙は、甲から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。
(甲による業務の改善勧告)
- 第 23 条 前条による確認の結果、乙による業務実施が仕様書等、甲が示した条件を満たしていない場合は、甲は乙に対して業務の改善を勧告するものとする。
- 2 乙は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。
(甲による指定の取り消し)
- 第 37 条 甲は、条例第○条の規定により、乙が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その指定を取り消し、または期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。
<例示>
- (1) 業務に際し不正行為があったとき
 - (2) 甲に対し虚偽の報告をし、または正当な理由なく報告等を拒んだとき
 - (3) 乙が本協定内容を履行せず、またはこれらに違反したとき
 - (4) 自らの責めに帰すべき事由により乙から本協定締結の解除の申出があったとき
 - (5) その他、甲が必要と認めるとき
- 2 甲は、前項に基づいて指定の取り消しを行おうとする際には、事前にその旨を乙に通知した上で、次の事項について乙と協議を行わなければならない。
<例示>
- (1) 指定取り消しの理由
 - (2) 指定取り消しの要否
 - (3) 乙による改善策の提示と指定取り消しまでの猶予期間の設定
 - (4) その他必要な事項
- 3 第 1 項の規定により指定を取り消し、または期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、乙に損害・損失や増加費用が生じて、甲はその賠償の責めを負わない。

5 実施主体別のモニタリング事項

仕様書、協定書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準（施設の管理運営業務や企画事業実施の内容等）を維持するため、指定管理者と市は協議の上、施設に応じたモニタリングの具体的な手段や評価内容等について定めます。

- (1) 指定管理者が行う事項
- ①業務の遂行、自己評価

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、料金の収納状況等について、日報、月報等の形で記録します。ただし、その作成自体を目的とするのではなく、併せて自己評価を行い、問題解決やサービス向上に繋げていくことが重要となります。

②利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望等を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケートを定期的(年1回以上)に実施することが望ましいと考えられます。

指定管理者は、利用者に対するアンケート用紙を作成し、施設内に回収箱を設置するなどして回収します。ただし、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合、例えば、地域の集会施設や公園などアンケート用紙を用いた手法が適切でない施設の場合は、省略できることとします。

調査項目として、接客態度、施設・設備、利用条件、企画内容等についての満足度を調査することが考えられますが、内容、実施方法、仕様等については、指定管理者が市と協議の上で設計するものとします。

その結果について、指定管理者は自己評価を行い、施設内に掲示するなどにより今後の管理運営に反映させるとともに、市に報告するものとします。具体的には、(イ)利用者の満足度が著しく低い項目がある場合の要因の明確化、(ロ)要因に対する解決策の提示、(ハ)早急な解決が困難な問題の検討課題としての指摘について報告を求めることとします。

③事業報告書の提出

指定管理者は、毎年度終了後、速やかに、次の項目について記載された事業報告書を作成し、市長に提出しなければなりません。

- イ 管理業務の実施状況及び利用状況
- ロ 利用料金の収入の実績
- ハ 管理経費の収支状況
- ニ その他市長が必要と認める事項

(2) 市が行う事項

①定期の業務遂行確認

市は定期的に、指定管理者が管理運営する施設への立入等により、現地で業務遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認します。

②事業決算の確認

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理運営、住民利用、経理の状況について確認します。

③管理運営業務の評価、指導

定期の業務遂行確認や事業決算の確認等の結果に基づき、市は**指定管理者総合評価シート(様式第1号)**を利用して指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を指定管理者に通知するとともに、改善が必要な場合は**改善指示書(様式第2号)**を通じて指示を行います。なお、**指定管理者総合評価シート**内の「法令の遵守」を補完するものとして**労働条件等チェックリスト(様式第1号の2)**を利用します。

指定管理者は、指導項目の対応策を「改善計画書」として取りまとめ、市に提出するとともに、改善に全力で取り組むものとします。

このほか、事業収支が赤字である等、財務状況に関する結果が芳しくない場合、市は、指定管理者と協議の場を設定し、悪化原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼に、サービス水準を低下させることがないように必要な指導・助言を行います。この場合、指定管理者の財務運営の健全化に向けた対策は自己責任で行うことが基本であることに留意する必要があります。

④随時の業務遂行確認、評価、指示

市は、「改善計画書」に基づく改善状況の確認又は必要に応じて、施設への立入等により、必要と認める項目について現地の業務遂行状況を確認する。「改善計画書」に基づく改善結果が適正と認められない場合は、市はその結果を通知するとともに、改善すべき内容と期限等について「改善指示書」を通じて指示します。

⑤指定の取消し等

指定管理者の責めに帰する次のような事由がある場合には、市は、指定管理者の指定の取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずるものとします。

イ 地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定による報告の要求又は調査に対して、これに応じず、又は虚偽の報告をし、若しくは正当な理由なく報告等を拒んだとき。

ロ 地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定による必要な指示に従わなかったとき。

ハ 協定の内容を履行せず、又はこれらに違反したとき。

ニ 恵那市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第 3 条に規定する指定管理者の申請資格を失ったとき。

ホ その他指定管理者による管理運営業務を継続することが適当でないと認めたとき。

⑥モニタリング結果の公表

市は、市民に対する説明責任を果たすため、モニタリングの結果は、**指定管理者総合評価シート（様式第 1 号）**により指定管理者に通知するとともに市のホームページで公表します。

本来は、所管課が施設ごとに公表すべきものですが、当分の間は企画課で取りまとめて公開します。