

指定管理者モニタリングマニュアル



平成29年2月
天 草 市

1 目的

市が委託した指定管理業務について、指定管理者が事業計画等に記載した内容が適正に履行され、適正コストで良質な住民サービスを継続提供していくために、業務継続能力の確認を基本的な目的とする。

必要であれば、継続的な指定管理業務運営上の課題等を発見・指摘し、施設の管理運営にフィードバックし、施設の管理運営状況の向上を指定管理者に促し、「市民サービスの質の維持・向上」「経済的・効率的な業務遂行」「継続的・安定的な施設運営」に資するモニタリング及び評価を行う。

2 モニタリング要領

施設の管理運営の安定性を確保するため、指定管理者の業務継続能力について下記の要領で、業務遂行状況の調査、経理状況や財務諸表の分析等により日常の管理運営の状況を把握・確認し、問題があれば改善を促すとともに改善実施など指定管理業務の継続的な運営に関する指導・助言を行う

- ① 関係書類の確認(日報・月報、利用者アンケート、経理関係書類等事業報告書など)
- ② モニタリングチェック表に基づく指定管理者の自己評価の実施
- ③ 実地調査の実施
- ④ 適切な指示・指導の実施(必要な場合)
- ⑤ 指示・指導に対する改善状況の確認(必要な場合)

指導助言を行うに当たっては、指定管理業務に関係のない指定管理者の他の業務及び経理について、市が直接調査又は指示する権限がないこと、また、指定管理者の団体全体としての財務運営の健全化は、指定管理者の自己責任で行うものであることに留意する

3 モニタリング項目・方法と実施主体

(1) モニタリング項目

指定管理者との間で締結した協定書や仕様書及び指定管理者から提出された事業計画書の履行状況を確認し、施設等の適正な管理運営体制の維持及び公共サービスの向上のため、モニタリングの具体的な手段や評価の内容等について定める。

ア 施設の運営・維持管理等業務の履行状況に関する項目

○ 業務の運営 ● 人員配置 ● 法令、協定書等の遵守 ● 労働条件 ● 経理事務／管理記録 ● 受付業務 ● 広報業務 ● 施設の利用手続 ● 使用料の徴収／収納 ● 利用者意見の把握	○ 施設等の維持管理 ● 法定点検の実施状況 ● 施設／付帯設備 ● 清掃 ● 警備 ● 再委託(再々委託) ● 小規模な修繕 ● 備品の管理 ○ 事業の実施状況
--	--

● 苦情対応／事故対応 ● 緊急時対応／防災対応 ● 職員研修 ● 個人情報保護／情報管理 ● 暴力団排除	● 実施体制 ● 実施回数 など
---	---

イ 利用状況・サービスの質に関する項目

○ 施設の運営 ● 接遇 ● 広報媒体 ● 施設の利用状況（利用者数、稼働率） ● 利用者満足度（意見・要望） ● 苦情対応 ● サービス向上の取組み	○ 施設等の維持管理 ● 清掃状態 ○ 事業の実績 ● 参加人数 ● 参加者満足度 など
---	--

ウ 経理状況など経済性・効率性に関する項目

○ 施設の運営 ● 収支の実績 ● 経費の縮減 など
--

(2) 指定管理者が行うモニタリング方法

ア 業務に関する記録

指定管理者は、日常又は定期的に行う施設の清掃や機器の保守点検、安全対策等の業務の実施状況のほか、施設の利用状況や使用料（利用料金）の収納状況等について、日報及び月次の業務報告書（以下、「月報」と言う。）に記録する。

なお、月報は毎月１５日までに市等の施設所管課に提出する。ただし、施設の目的や規模等から、提出期日については、あらかじめ市等と協議した上で変更できるものとする。

【月報における報告内容の標準例】

- ①施設の稼働日数 ②利用者数の状況
- ③利用の不許可、取消しを行った件数とその理由
- ④保守点検、修繕等の実施状況 ⑤苦情の受付状況、苦情処理の状況
- ⑥利用者からの意見、要望等
- ⑦料金収入実績（収入の状況、減免及び還付の状況等）
- ⑧電気使用量、灯油の消費量等（天草市役所環境基本計画等への協力）

イ 苦情及びトラブル等に関する記録

指定管理者は、利用者からの苦情やクレーム、その他トラブル等の理由と対応の結果を日報及び月報に記録する。

ウ 利用者アンケート調査と結果分析

指定管理者は利用者の意見及び要望を定期的に把握し、管理運営業務の質の維持及び向上に資するため、毎年度１回以上アンケート調査を実施し、その結果について分析した上で施設所管課に報告する。調査項目、調査方法等については、施設所管課と

指定管理者が協議の上決定すること。
(参考様式3:利用者アンケート(標準例)参照)

エ 次年度の事業計画

指定管理者は、毎年度2月末までに次年度の事業計画書(様式は任意:参考様式1)を施設所管課に提出(指定期間の最終年度を除く。)する。

オ 自己評価の実施

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、年間の管理運営業務の実施状況等について、モニタリングチェック表(様式第1号)により自己評価を行い市に提出する。

カ 事業報告書(年次)

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、業務に関する記録等に基づき整理を行い、管理運営業務に関し事業報告書を作成して市に提出する。

キ 公表

利用者からの苦情や意見、要望等があった場合は、どのような対応や改善等を行ったかと併せて、積極的な公開に努めること。

(3) 市(所管課)が行うモニタリング方法

ア 業務報告(月報)の確認

市は、指定管理者から提出された月報により、管理運営業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認する。

その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

イ 事業報告書等の確認

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書の内容を確認する。

また、市は、指定管理者が管理開始以降も申請時における応募資格要件を有しているか、モニタリングチェック表(様式第1号)により確認する。

以上の内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

ウ 定期実地調査

市は、毎年度1回(原則として年度の中間時)、指定管理者による管理運営業務の実施状況の把握のために、定期実地調査(調査項目:実地調査チェック表(参考様式2))を行う。調査実施日を指定管理者に事前に通知するか否かの判断は所管課が行う。

調査の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行う。定期実地調査は、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された日報及び月報等の内容を踏まえながら、管理運営業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に確認を行う。その際、必要に応じて指定管理者に対し、関係書類等の提出を求め、又はヒアリングを行うなどして、管理運営業務の実施状況を把握する。

なお、指定管理期間満了の前年度においては、指定管理継続の是非を含めた施設の方向性を決定する必要があるため、実施調査チェック表の結果を、施設の管理状況等を把握するための資料とする。

エ 随時実地調査

市等は、必要と認められる場合、随時実地調査やヒアリングを行う。

オ 管理運営業務の総合評価

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容及び実地調査の結果等を踏まえ、モニタリングチェック表（様式第1号）により指定管理者の管理運営業務について総合的な評価を行う。総合評価の結果については、指定管理者に対して指定管理業務評価結果通知書（様式第3号）において通知する。

評価区分等は次のとおり、評価は4段階とする。

評価区分	評価基準	A（優良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた B（良好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった
	総括	A（優良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である B（良好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である C（課題含）＝評価基準が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている
	総合評価	A（優良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B（良好）＝総括が全てB以上である C（課題含）＝総括が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている

カ 改善指示

モニタリングの結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市は指定管理者に対し改善を指示し、対応結果を確認する。改善の指示を行った後に、対応策が示されない場合や改善指示に応じない場合には、改善指示書（様式第2号）により業務の改善を指示し、指定管理者から改善結果報告書（任意様式）の提出を求める。また、必要に応じて実地調査を行う。

キ 指定の取消し等

指定管理者が改善の指示に従わない場合、地方自治法第244条の2第11項及び天草市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例第9条に基づき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

ク 公表

総合評価の結果は政策企画課において確認を行い、市のホームページにその内容を掲載する。また、総合評価に対し指導し、指定管理者において改善等を行った場合は併せて掲載するものとする。

(4) その他

ア 指定管理者が提出する報告書等について

この指針に定める報告書等の提出以外に、各施設の所管課において独自に提出を指示している業務日報やその他報告書等がある場合は、今後、その必要性を十分検討し、指定管理者の負担軽減に配慮する。

イ 費用負担について

モニタリングに係る費用については、指定管理者の負担とするが、指定管理者の理解が得られるよう事前に十分な説明を行うこと。

ウ モニタリング項目の変更について

各施設の実情に合わせ、モニタリングの評価項目、一部内容等を変更する場合は、事前に政策企画課と協議すること。

4 モニタリングの実施時期と実施内容

日 程	内 容	提出の時期等		
		指定管理者	施設所管課	政策企画課
毎日	日報、出納整理簿、 苦情や要望等への対応	作成・提出 (所管課から提出を求められた場合) 実施・公表 (随時)	必要性が認められる場合に提出を求め、確認する。	
毎月	業務報告書(月次)	作成・提出 (翌月15日まで)	確認	
年1回以上	利用者アンケート	実施 (結果集計・分析)	確認	
緊急時	立入調査、ヒアリング		実施	
毎年	事業計画書	作成・提出 (2月末まで)	調整	
	モニタリングチェック表(自己評価)	作成・提出 (4月末まで)	確認	
	事業報告書(年次) 決算資料等	作成・提出 (4月末まで)	確認	確認(施設所管課が写しを提出)
	モニタリングチェックシート(総合評価)		総合評価 (6月末まで)	
	総合評価の結果通知		通知(6月末まで)	
	総合評価の結果 ホームページ掲載		政策企画課に総合評価の結果を報告 (6月末まで)	確認 ホームページ掲載 (7月末まで)
	実地調査チェック表		作成・提出	確認

※その他、施設所管課は随時、臨時実地調査を行う。

※決算資料等については、4月末までに確定しない場合は暫定決算によるものとする。

様式集

○様式第1号 指定管理者モニタリングチェック表	 7～9
○様式第2号 指定管理業務改善指示書	 10
○様式第3号 指定管理業務評価結果通知書	 11
○参考様式1 事業計画書	 12
○参考様式2 実地調査チェック表	 13～14
○参考様式3 利用者アンケート標準例	 15

平成 年度 指定管理者モニタリングチェック表

施設名		指定管理者名	
評価期間	平成 年 4 月 1 日～平成 年 3 月 31 日	指定期間	平成 年 4 月 1 日～平成 年 3 月 31 日
市担当者	所属	役職	氏名
指定管理者担当者	所属	役職	氏名

自己評価 (指定管理者が記載)	
--------------------	--

評価項目		評価内容	評価		確認資料等
			指定管理者	市	
① 利用状況・サービスの質	施設(サービス)の利用状況	利用者数が前年度実績や目標を上回っているか			日報、月報、事業報告書
		施設の稼働率はどうか			
	施設の平等利用	利用者の平等な利用が確保されているか			日報、月報 アンケート
	苦情・要望等への対応	苦情、要望等を施設の管理運営に反映しているか			利用者アンケート
		苦情数は減少しているか			
	利用者満足度	利用者アンケートは適切に実施されているか			利用者アンケート
		アンケート結果を施設の管理運営に反映しているか			
	サービスの質の維持・向上への取り組み	サービスの質の維持・向上に向けた具体的な取り組みがあるか（自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等）			日報、月報、事業報告書
		行事開催案内の時期は適切か			
		ホームページは利用者にとって見易いか			
	受付・対応業務の実施状況	利用者に対する接客態度は全体として良いか			日報、月報 利用者アンケート
		利用者に対する指導・支援等は適切になされているか			
自主事業の実施状況	施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか			日報、月報、事業報告書	
	自主事業によって施設利用者は増加したか				
①の総括					
② 業務運営・管理	人員配置の状況	事業計画書の通り人員が配置されているか			人員配置計画、組織図、出勤簿
		必要な資格や経験を有する人員が確保されているか			
	人材育成の状況	事業計画書の通り従業員の指導育成及び研修が行われているか			研修 マニュアル
	従業員の労働環境	労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか			就業規則 出勤簿
	外部委託等の状況	労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか			実務
	防犯、防災に対する態勢	避難経路の確保、事故防止策や従業員の訓練等が行われているか			危機管理 マニュアル等
	緊急事態に対する態勢	安全・衛生管理や危機管理に対するマニュアル等の整備など緊急事態への対策ができているか			危機管理 マニュアル等
	個人情報の保護	個人情報保護の規程を整備するとともに研修や運用等の適切な対応がなされているか			個人情報保護 マニュアル等
	情報公開の規程状況	情報公開の規程を整備するとともに研修や運用等の適			情報公開 マニュアル等

	況	切な対応がなされているか			
	文書管理について	作成または受領した文書は適切に保管及び管理されているか			保存文書 実務
	環境への配慮	環境に配慮した物品の購入、省エネの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか			日報、月報 実務
	②の総括				
③ 維持管理	施設建築物等の管理状況	施設の点検保守を適切に行っているか			日報、月報、 点検報告書
		施設の修繕を適切に行っているか			
	設備等の管理状況	消防設備の保守点検を適切に行っているか			日報、月報、 点検報告書
		機械設備・電気設備等の保守点検を適切に行っているか			
		設備等の修繕を適切に行っているか			
	備品・什器等の管理状況	備品台帳に基づき、備品等を適切に管理・保管しているか			備品台帳、 実務
		備品・什器等の点検保守を適切に行っているか			
		備品・什器等の修繕を適切に行っているか			
	外構等の管理状況	駐車場・外構等の点検保守を適切に行っているか			日報、月報 実務
		駐車場・外構等の修繕を適切に行っているか			
	清掃、警備業務の実施状況	仕様書等に基づき、清掃業務を適切に行っているか			日報、月報、 点検報告書
		全体的(駐車場含)に、見た目が清潔に保たれているか			
		仕様書等に基づき、警備業務を適切に行っているか			
		避難経路には障害物がないか			
	③の総括				
④ 経理状況など 経済性効率性	指定管理業務の収支状況	収支状況が当初の目標を達成しているか(利用料金、委託料等の実績)			日報、月報、 事業報告書
	自主事業の収支状況	自主事業の収支状況が当初の目標を達成しているか			日報、月報、 事業報告書
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか			日報、月報、 事業報告書
	経費削減の取組み	経費削減の取組みが行われ、成果が表れているか			日報、月報、 事業報告書
	利益確保の取組み	適正な利益率を確保できているか			事業報告書 (主に決算書)
	資産の変動	資産の異常変化はないか(その理由は?)			
		純資産の異常変化はないか(その理由は?)			
	負債の変動	負債の異常変化はないか(その理由は?)			
	財務指標の異常値、大きな前期比変化	売上高の異常変化はないか(その理由は?)			
		費用・コストの異常変化はないか(その理由は?)			
		利益の異常変化はないか(その理由は?)			
		借入高の異常変化はないか(その理由は?)			
		流動比率の異常変化はないか(その理由は?)			
	④の総括				
総合評価		①、②、③、④の総括による総合評価			

指定管理者の応募資格に抵触する事項はないか (指定管理者が記載)	有 ・ 無
-------------------------------------	-------

※応募資格に抵触する事項がある場合または申告に虚偽があると判明した場合は、地方自治法第244条の2第11項及び天草市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例第8条に基づき、指定管理者としての指定の取消し、または期間を定めて管理運営業務の全部、または一部の停止を命じることがあります。

※総合評価の理由	
※特記事項（成果・課題等）	

※総合評価の理由及び特記事項（成果・課題等）は市所管課が記載します。

評価区分	評価基準	A（優良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた B（良好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった
	総括	A（優良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である B（良好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である C（課題含）＝評価基準が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている
	総合評価	A（優良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B（良好）＝総括が全てB以上である C（課題含）＝総括が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている

(様式第 2 号)
第 号
平成 年 月 日

施設名

指定管理者名 (代表者氏名) 様

天草市長

指定管理業務改善指示書

〇〇〇〇〇（施設名）における指定管理業務について、モニタリングの結果、下記のとおり、改善の必要性が認められますので、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 10 項及び天草市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例第 8 条の規定に基づき、業務改善を指示します。

つきましては、〇月〇日（〇）までに、指定管理業務の改善結果報告書（任意様式）を提出してください。なお、指示した業務改善が行われない場合は、地方自治法第 244 条の 2 第 11 項及び天草市公の施設の指定管理者の指定の手続き等に関する条例第 9 条の規定に基づき、指定の取消し、管理業務の全部又は一部について停止を命じる場合があります。

記

【業務改善事項】

（具体的に業務改善事項について記載）

（所管課名・連絡先等）

(様式第3号)
第 号
平成 年 月 日

施設名

指定管理者名 (代表者氏名) 様

天草市長

指定管理業務評価結果通知書

貴団体が行った指定管理業務について、市が実施した評価の結果を通知します。なお、評価結果の詳細については、別添指定管理者モニタリングチェックシートのとおりです。

記

1. 公の施設の名称

2. 総合評価

(記入例)

総合評価

B (良 好)

総合評価の理由

当管理者においては、当初〇〇など業務において戸惑いもあったと思われるが、大きなトラブル等もなく、全体として事業計画書等に記載のとおり適正に管理・運営ができていた。

特記事項 (成果・課題等)

〇〇を実施しているが利用者の増加に繋がっていないので、実施方法について検討が必要である。
自主事業について、若干進捗に遅れがあるため、期間内での実施に努めていただきたい。

(所管課名・連絡先等)

平成 年度 事業計画書

施設名		作成日	平成 年 月 日
指定管理者名		担当者名	

1. 施設の管理方針 （当該施設の管理運営に当たっての基本的な考え方、基本方針などを記載）

--

2. 主な事業内容

	事業内容	内訳	備考
実施事業		見込み参加者数、実施回数等	
自主事業		見込み参加者数、実施回数等	
保守点検		実施者	

3. 市民サービス向上への取組等

--

4. 利用者等のニーズ把握に向けた取組

--

実地調査チェック表

施設名		指定管理者名	
施設所管課名		実地調査実施日	平成 年 月 日
調査実施者 職氏名		対応担当者 職氏名	

確認項目	確 認 事 項	評価	確認等
維持管理	清掃、衛生や整理、整頓の点検や管理を適正に行っているか		記録、巡回
	安全の点検・管理や警備を適正に行っているか		記録、巡回
	施設・設備の点検や管理を適正に行っているか		記録、巡回
	施設内は清潔に保たれているか		巡回
	トイレトペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか		巡回
	外溝や駐車場は良好な状態に保たれているか		巡回
	樹木や花壇は手入れされているか		
	草刈りや除草は行われているか		
	廃棄物は適切に分別が行われているか		巡回
	パンフレットや掲示物等は適切に管理されているか		巡回
	業務の全部や主たる業務を第三者に請け負わせていないか		契約書等
修繕等	施設・設備に破損等がないか		記録、巡回
	修繕が適正に行われているか		記録、巡回
	今後、大規模な改修・修繕・更新が必要となる施設・設備はないか		巡回、面談
人員体制等	仕様書等に沿った人員を配置しているか（人数・資格等）		組織図等
	就業規則や関連規定類は整備されているか		関連書類 記録
	勤務形態、勤務時間等は適切に管理されているか		
	職員研修等は適切に実施されているか		記録
	従業員の服装、言葉遣い、態度など接遇は適切か		巡回、面談
	業務従業者は名札を着用しているか		
	苦情や要望等に対して適切に対応しているか		記録
経理関係	指定管理の経理と団体の経理は明確に区別されているか		経理処理 関連書類
	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか		
	利用者の利用申請書、発行領収控等は適正に管理されているか		
	支出した経費の領収証、契約書等は適正に管理されているか		
	釣銭等の現金管理は適切に行われているか		
	売上高・費用・利益の変動等の理由は明確か （モニタリングチェック表の再確認により）		関連書類 面談等
	負債・資産の変動等の理由は明確か （モニタリングチェック表の再確認により）		
	今後、多額な費用を必要とする投資計画等はないか		巡回、面談

個人情報 保護	利用者の個人情報等の管理は適切か		関連書類 面談
	従業員の個人情報等の管理は適切か		
情報公開	情報の管理・公表の規程を整備しているか		関連書類 面談
	情報の管理・公表に関し、研修や運用等が適切になされているか		
事業計画 書の履行	事業計画の内容が適正に履行されているか。 (モニタリングチェック表の再確認により)		関連書類 面談
特記事項			

評価基準	A（優 良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた B（良 好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた C（課題含）＝協定等、仕様書をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった
------	---

利用者アンケート（標準例）

本日は、当施設をご利用いただき、ありがとうございます。当施設では、民間事業者等の指定管理者による施設管理を実施しています。この施設をご利用していただきありがとうございます。今後の管理運営に反映するために、アンケートを実施しています。お忙しいところ誠に恐縮ですが、アンケートにご協力をお願いいたします。

以下の質問に対して、当てはまるものに○印をつけてください。また、お気付きの点やご意見・ご要望などありましたらご記入ください。

問 1 あなたのことをお聞かせください。

①性別	・ 女性 ・ 男性
②年代	・ 20歳未満 ・ 20歳代 ・ 30歳代 ・ 40歳代 ・ 50歳代 ・ 60歳代 ・ 70歳代 ・ 80歳以上
③利用回数	・ 今回初めて利用 ・ 月1回 ・ 週1回 ・ 週2回以上 ・ 年数回
④お住まい	・ 市内 ・ 市外（ 市・町・村）

問 2 当施設をご利用されてのご感想はいかがですか。

・ 満足である ・ やや満足である ・ やや不満である ・ 不満である
--

問 3 この施設の清潔さ、サービス、職員の対応についてはいかがですか

①清潔さ	・ かなりきれい ・ きれい ・ 普通 ・ 汚い ・ かなり汚い
②利用者サービス	・ かなり良い ・ 良い ・ 普通 ・ 悪い ・ かなり悪い
③職員の対応	・ かなり良い ・ 良い ・ 普通 ・ 悪い ・ かなり悪い

その他、お気付きの点がありましたらご記入ください。

問 4 当施設につきまして、ご意見、ご要望をご記入ください。

--

以上でアンケートは終了です。このアンケートで得られた情報はアンケートの集計のみに使用します。ご協力ありがとうございました。