

帯広市指定管理者導入施設の モニタリングマニュアル

令和4年8月改訂

総務部総務室契約管財課

1 モニタリングの目的

指定管理者制度は、指定管理者に公の施設の管理に関する権限を委任して行わせるもので、施設の使用許可権限を与えることを可能とするなど、公共サービスの向上や管理運営の効率化を図るものではあるものの、市の管理責任は軽減されるものではないことを認識しなければなりません。

市が施設の管理運営状況の確認を十分にできない場合、公共サービスの低下や重大な事故の発生、突然の破綻（倒産）によって指定管理の継続不能といった状況に陥る危険性が増加することを常に念頭に置かなければなりません。

モニタリングとは、指定管理者制度を導入した公の施設の管理について、事業報告書、実地調査、アンケート調査等により、協定書、仕様書等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に加え、管理状況の評価を行うことをいいます。

サービスの提供を受ける側の市民に対しても、その内容を公表し、意見を徴するなど評価を受けることにより、透明性を確保することも重要です。

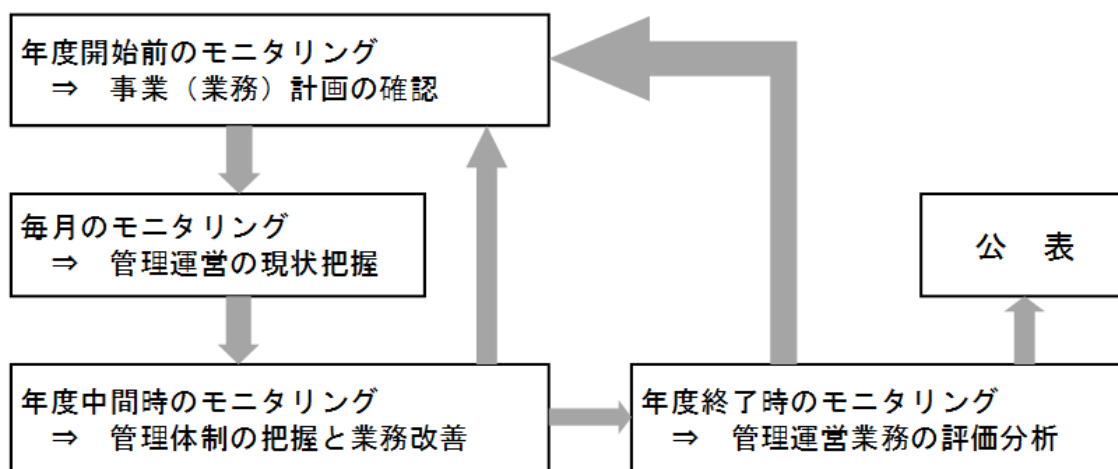
また、指定期間中に蓄積したモニタリングの結果を募集要項や協定書等の見直し、次の指定管理者の指定に活用することが考えられます。

このようなことから、市では、各施設においてモニタリングを実施する際の基本的な考え方と手続きの枠組みを定め、指定管理者による管理運営の適正を期するものです。なお、モニタリングの運用については、施設の管理形態や利用形態などにより、効果的な方法を選択しながら柔軟に行っていくものとします。

2 モニタリングの流れ

モニタリングの実施時期における点検（確認）項目とその視点は次のとおりです。

また、モニタリングの全体的な流れは、別紙「モニタリングの全体的な流れ」のとおりです。なお、年度中間時及び年度終了時におけるモニタリングの結果については、次年度以降の管理運営業務に反映させる仕組みとします。



3 モニタリングの項目

モニタリングの実施にあたっては、大きく（１）効率的・効果的な管理運営、（２）サービスの向上と利用促進、（３）サービスの安定性・継続性 の３項目を柱に行います。

（１）効率的・効果的な管理運営

事業計画（仕様書）と実際の管理運営業務に異なるところがないか、あったとすれば何故異なったのかを確認し、改善策を検討します。

維持管理業務では、不具合がないか、指定管理者においてどのように日々の業務のチェックを行っているか確認します。

また、施設の目的を達成するための運営事業や自主事業の確認を行います。

（２）サービスの向上と利用促進

利用者の苦情、要望等の内容や利用者の意見を聞く体制づくり、具体的なサービス向上の取組を確認しその対応を検討するとともに、接客態度、サービス水準を確保するための職員意識向上策について確認します。

なお、安全対策の面では、事故発生時の対応等の確認及び事故が起きにくい環境づくりについて確認します。

また、利用者数の傾向、利用者数増加への取組等を確認します。

（３）サービスの安定性・継続性

指定管理業務の収支状況や指定管理者の経営状況に係る各種諸表により、施設の運営が安定的に継続されるかを確認します。

なお、指定管理者の経営状況については、公認会計士等の意見も聴取して判断します。指定管理料の収支状況については、他の事業と経理を区分しているかということをはじめ、収支不足の有無、管理経費の支払い遅延の有無等について確認します。

また、指定管理者における労働環境（雇用状況）について確認を行います。

4 モニタリングの方法及び対象

モニタリングの方法とその対象については、次のとおりとします。

なお、具体的な確認事項等については、別紙「モニタリング確認事項一覧」のとおりです。

（１）年度開始前におけるモニタリング

指定管理業務を実施するにあたり、指定管理者が「事業計画書（収支予算書含む）」の作成に併せ、「モニタリング調書（年度開始前）」を毎年度、年度開始前までに市へ提出し、指定管理者と市の間において、その内容を確認しながら、施設の目的達成のための意思統一を図るものです。また、当該年度における目標値（利用者数等）を指定管理者と市の協議のうえ設定します。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（年度開始前）」を活用して、管理運営業務、労働環境、安全対策、情報公開、個人情報保護、収支予算等を確認し、仕様書等との違いなどを確認します。

(2) 毎月におけるモニタリング

指定管理者が、毎月の管理運営業務の執行状況について、月報の作成に併せ、「モニタリング調書（毎月）」を翌月10日までに市へ提出し、課題等がないかの確認を行うものです。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（毎月）」を活用して、休館日、開館時間の状況、保守点検や修繕の状況、施設利用状況、使用料の収納状況、利用者からの苦情・要望、自主事業の内容をはじめ、事故防止における実施内容、経費の支払遅延、収支不足の有無などについて、状況を把握し、課題の整理を行います。

また、指定管理者においては、利用者に対して、最低年1回アンケート等により利用者のニーズ等を把握することとし、その結果については、その都度市へ報告するものです。

指定管理者の団体としての決算時においては、損益計算書や貸借対照表などの財務諸表を市に提出するものとし、市は、公認会計士等の意見を聞きながら、経営状況について確認を行います。

(3) 年度中間時におけるモニタリング

指定管理者は、年度中間時における管理体制の把握方法等について「モニタリング調書（年度中間時）」及び「事業評価表」を作成し、年度中間時に市に提出し、市は、指定管理者における管理体制の状況と今後の業務のチェック体制などを確認し、業務改善について指定管理者と検討・協議を行うものです。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（年度中間時）」を活用して、維持管理業務の水準評価の手法、施設利用者数の傾向と利用増に向けた取組、職員の服装、挨拶などのチェック方法、利用者意見を反映させる体制、指定管理者の従業員の労働環境、個人情報の管理方法、指定管理業務の収支見通しなどを指定管理者とともに確認を行います。

また、指定管理者と担当課による連絡調整会議を年度中間時に開催し、指定管理業務の改善等について協議を行うとともに、市においては、担当課などによる庁内関係課連絡会議を必要に応じて開催し、情報の共有化を図るものです。

なお、モニタリングの結果については、事業評価表により、次年度以降の管理運営業務に反映させる仕組みとします。

(4) 年度終了後におけるモニタリング

指定管理者は、毎年5月31日までに、管理業務の実施状況、施設の利用状況並びに利用拒否件数及びその理由、管理経費の収支状況、自主事業の実施状況、市税並びに消費税及び地方消費税の未納がないことを証明する書類、損益計算書や貸借対照表などの財務諸表などとともに「モニタリング調書（年度終了後）」及び「事業評価表」を市へ提出するものとします。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（年度終了後）」を活用して、管理業務の実施状況（事業計画書や仕様書との比較表）、施設の目標達成度の分析、利用者満足度分析、利用者サービスの向上の取組項目、収支状況の分析、経営状況の分析を指定管理者とともに行うものです。

上記分析を行った後、1年間の事業評価及び課題整理のため、指定管理者と市による連絡調整会議を開催し、その後、遅くとも7月末までに各部において設置している指定管理者選定委員会（市、利用者、関係団体、学識経験者で構成）を開催し、事業評価の報告を行い委員から意見を聴取するもの

です。指定管理者選定委員会の役割については、次回の指定管理者候補者の選定に向けた課題整理を兼ねることとします。

なお、市においては、担当課などによる庁内関係課連絡会議を開催し、情報の共有化を図るとともに、モニタリングの結果については、事業評価表により、次年度以降の管理運営業務に反映させる仕組みとします。

(5) 実地調査等

市では、指定管理者との積極的なコミュニケーションをとることで担当課職員の現場感覚を高めるとともに、必要に応じて、実地調査、利用者ニーズの把握等を行うことによって、施設現場の状況把握に努めるものとします。

5 適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応

公共サービスの提供が十分に行われない、又は行われないおそれがあることが判明した場合には、速やかに改善措置を講じるものとします。

具体的には、口頭による注意（指導・指示）、文書による改善指導や改善指示、さらには管理業務の停止や指定の取消しといった措置が考えられます。ただし、口頭による注意に関しては、軽微な問題の場合や早期改善のための手段ではありますが、市の意思が指定管理者に明確に伝わらないおそれがあることに留意した対応が必要です。

(1) 市が指定管理者に対して報告又は説明を求める場合

市は、指定管理業務に関する書類の内容又は関連する事項について必要がある場合、報告又は説明を求めるものとします。また、サービス水準の確保及び管理業務の適正を期すため必要に応じて、管理業務又は経理の状況の報告を求め、実地に調査又は必要な指示をすることとします。

(2) 改善指導書による指導

市は、管理業務等について、指定管理者からの報告内容や独自の調査などにより、改善が必要と認める場合は、改善指導書により指導を行います。

(3) 改善指示書による指示

市の改善指導を受け指定管理者が改善計画書を作成し取組んだ改善状況が、適正と認められない場合は、市は改善すべき内容と期限等について改善指示書による指示を行うこととします。

(4) 指定の取消し及び管理業務の停止

市は、次に掲げる場合に該当したときは、指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の一部又は全部の停止を命ずることができます。なお、指定の取消し、又は管理業務の停止を命じたときは、既に支払った指定管理料の全部又は一部を返還させることができます。

- ・協定に定める義務を履行せず、又は違反したとき
- ・指定管理者募集要項に定めた申請資格を失い、回復の見込みのないとき
- ・指定管理者の申請の際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき
- ・報告の求め若しくは調査に応じず、若しくは虚偽の報告若しくは回答をし、又は指示に従わない

とき

(5) 庁内体制

関係課においてモニタリングの結果、指定管理者に対し改善指導書、又は改善指示書による指導、指示を行う必要が生じた場合は、総務部総務室契約管財課と事前に協議をおこなうこととします。

6 事業評価の公表

公の施設の設置者として市の説明責任を果たす観点から、帯広市情報公開条例の趣旨にのっとり事業報告書を公開するとともに、年度終了後のモニタリングにより実施した指定管理業務に係る1年間の事業評価結果については、指定管理者に通知するとともに、市ホームページ等で広く市民に公表するものとします。

7 現指定期間の管理運営に対する評価の次期指定管理者選定への反映

次期指定管理者の選定にあたり、現指定管理者が応募したとき又は非公募で現指定管理者を引き続き次期指定管理者に選定しようとするときには、現指定期間における管理運営に対する評価（以下、「事業評価」という。）の結果を次期選定に反映させるため、次のように取り扱うこととします。

(1) 令和4年4月以降、新たに指定開始となる施設

①毎年のモニタリングにおける総合評価の結果（A～Eの5段階評価）から、対象期間内の事業評価値を算定します。

・事業評価値(モニタリング総合評価の平均)

＝ 評価期間の総合評価の合計 / 評価年数

【総合評価 A : +2、B : +1、C : ±0、D : -1、E : -2として算定】

②事業評価値から評価ランク（5段階Ⅰ～Ⅴ）を決定します。

事業評価値	≥ +1.5	→	評価ランクⅠ
	≥ +1.0	→	評価ランクⅡ
	≥ 0	→	評価ランクⅢ
	≥ -1.0	→	評価ランクⅣ
	< -1.0	→	評価ランクⅤ

③事業評価を次期指定管理者選定に反映するための事業評価加算として、評価ランクに基づく加減算率を候補者選定に係る指定管理者選定委員会の委員全員の採点合計に乘じ算定します。

なお、端数については小数点以下第3位を四捨五入することとします。

評価ランクⅠ	→	加減算率	+5%
評価ランクⅡ	→	加減算率	+2.5%
評価ランクⅢ	→	加減算率	±0%
評価ランクⅣ	→	加減算率	-2.5%
評価ランクⅤ	→	加減算率	-5%

④委員全員の合計点に③の事業評価加算点を加え、総合評価点とします。

(2) 上記以外の施設

①平成28年9月改訂版モニタリングマニュアルに基づく評価を当該指定期間満了まで継続します
(毎年のモニタリングの事業評価の結果(A～Eの5段階評価)から事業評価の点数を決定)。

・事業評価の点数(委員一人当たり)

【A評価：+2、B評価：+1、C評価：±0、D評価：-1、E評価：-2】

②令和4年度以降の最初に行う次期選定時には、選定委員の採点結果に、上記事業評価の点数を加算し、総合評価点とします。

③上記②以後の選定については(1)に基づきます。