

## 指定管理者制度導入施設モニタリング評価指針

### 第1 趣旨

この指針は、指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況に関するモニタリング評価の基本的な考え方、標準的な実施方法等について定めるものである。

指定管理者制度は、公の施設の管理に関する権限を指定管理者に委任して行わせるものであり、議会の議決を経て、民間事業者等を指定管理者として指定するものである。

指定管理者を指定した場合、地方公共団体は設置者としての責任を果たす立場から、施設の管理運営が適切かつ効果的に行われるよう、指定管理者の指導・監督に努める必要がある。

このため、指定管理者制度導入施設の所管課（以下「施設所管課」という。）は、本指針に基づき、所管施設の管理運営状況のモニタリング評価を実施することにより、当該施設の管理運営の適正を期するものとする。

### 第2 モニタリング評価の仕組み

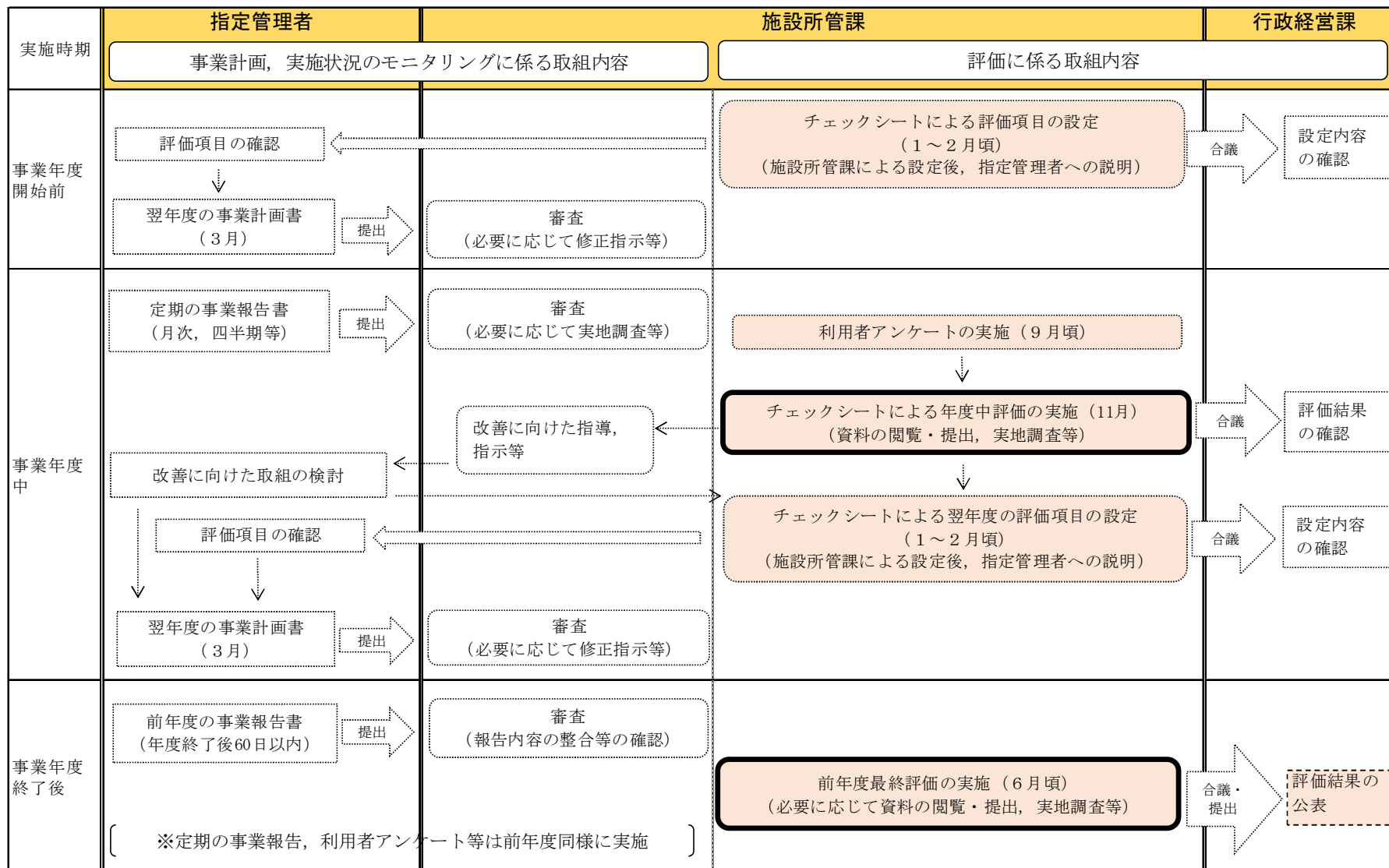
「モニタリング評価」は、公の施設の管理運営について、次の二つの視点から検証・評価を行い、その結果等を基に指定管理者を指導、監督し、施設運営の適正化を図るものである。

具体的には、指定管理者から事業計画書、事業報告書等を提出させ、施設所管課が事業計画の内容、その実施状況をモニタリングするとともに、チェックシートにより評価項目を設定し、利用者アンケート、実地立入調査などを実施することで管理運営状況の評価を行う。そして、モニタリングや評価を通じて、必要に応じて改善に向けた指示を行い、施設運営を適正化する取組である（PDCAサイクルによる施設運営適正化の取組）。

#### モニタリング評価の視点

- ＜仕様書等に定められた業務の要求水準を満たしているか＞
- ＜提供されるサービスが利用者の満足を得られているか＞

図－１ モニタリング評価の概略図

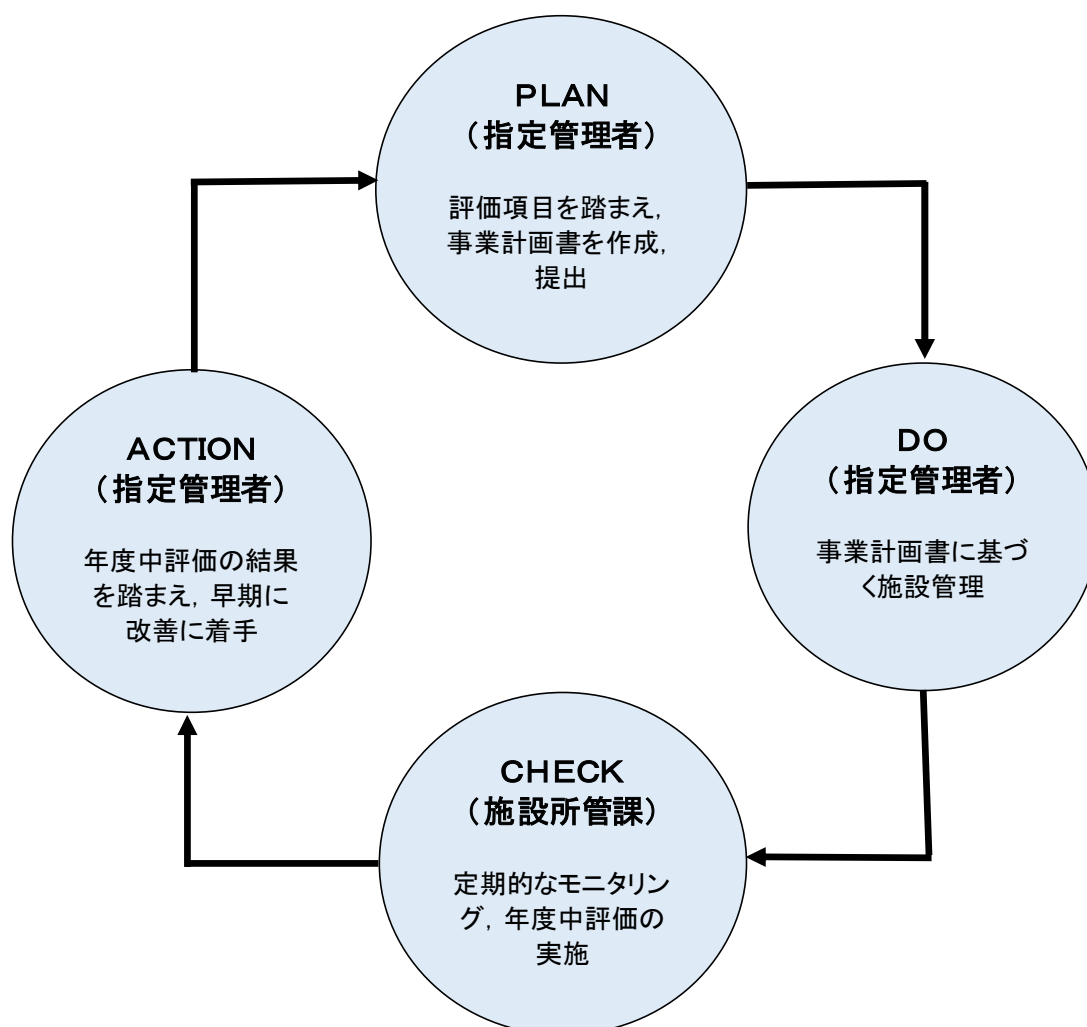


図ー２　PDCAサイクルによる施設運営適正化の取組イメージ

施設運営の適正化を着実に進めていくためには、PDCAサイクルを継続的に実施していく必要がある。

指定管理者は、「PLAN（計画）」として、評価項目を踏まえ事業計画書を作成，提出し、「DO（施設管理の実行）」として、事業計画書に基づき、公の施設の管理運営に取り組む。

施設所管課は、「CHECK（モニタリング評価）」として、定期的に事業報告書を提出させ、その実施状況をモニタリングするとともに、利用者アンケート等を通して、管理運営状況を評価する。そして、指定管理者は、施設所管課による評価結果を踏まえ、「ACTION（見直し）」として、改善に向けた取組を進める。



### 第3 モニタリング評価と法令等の関係

指定管理者制度導入施設における施設運営の適正を期するため、地方自治法（以下「法」という。）、水戸市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（以下「条例」という。）、基本協定書等において、次のとおり、事業計画書及び事業報告書の提出義務、市の実地調査権等が規定されている。

#### 1 事業計画書の提出義務

指定管理者は、各事業年度の終了する 30 日前までに、その翌事業年度に係る事業計画書を市に提出しなければならない（基本協定書）。

#### 2 事業報告書の提出義務

##### (1) 事業年度終了後の事業報告

指定管理者は、毎事業年度終了後 60 日以内に、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、市に提出しなければならない（法第 244 条の 2 第 7 項、条例第 8 条）。

##### (2) 定期の事業報告

指定管理者は、市の指示に従い、定期的（月次、四半期等）に実施した業務の内容及び実績等を文書により報告しなければならない（基本協定書）。

#### 3 実地調査権等

市は、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（法第 244 条の 2 第 10 項、条例第 9 条）。チェックシートによる評価は、この実地調査権に基づくものである。

また、施設所管課は、基本協定書における次の規定にも留意する必要がある。

（委託者による業務の改善指示）

第 9 条 委託者は、受託者による管理業務の実施が仕様書その他委託者が示した条件を満たしていない場合は、受託者に対して業務の改善を指示するものとする。

2 受託者は、前項に定める指示を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

#### 4 指定の取消し等

市は、指定管理者が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（法第 244 条の 2 第 11 項、条例第 10 条）。

## 第4 モニタリング評価の対象施設

モニタリング評価の対象は、指定管理者制度を導入している全ての施設とする。

指定管理者制度の新規導入時や更新時には、募集要項等において、本指針に基づきモニタリング評価を実施する旨を周知するものとする。

なお、本指針策定時において、既に指定管理者による管理運営が行われている施設については、本指針に基づくモニタリング評価の実施について、令和4年度中に指定管理者への周知を図り、令和5年度から本指針に基づくモニタリング評価を実施する。

## 第5 モニタリング評価の実施方法

モニタリング評価は、2ページのモニタリング評価の概略図に示すとおり、事業年度開始前の実施内容、事業年度中の実施内容、事業年度終了後の実施内容に区分できる。以下、この区分に従い、それぞれにおける実施内容の概要を記載する。

### 1 事業年度開始前の実施内容

#### (1) チェックシートによる評価項目の設定

公の施設は、住民の福祉を増進する目的をもって住民の利用に供するために設ける施設であり（法第244条第1項）、個々の施設の設置目的及び当該目的を達成するために実施する事業については、根拠となる法律や条例に規定されている。

そして、モニタリング評価を効率的・効果的に実施するためには、このような公の施設の設置目的等を踏まえ、施設所管課があらかじめ評価項目を設定する<sup>注1</sup>とともに（施設所管課長決裁、行政経営課合議）、その内容について事業計画書の提出に先立って指定管理者への説明を行っておく必要がある。また、評価項目には、指定管理者の自主的な努力を促すため、原則として施設の稼働率、サービスの利用者数等の定量的な目標を設定することとする。

なお、指定管理者には、評価項目として設定された施設の稼働率、サービスの利用者数等の目標を達成するための取組方針について、事業計画書に記載し、提出するよう指示するものとする。

注1 『指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関するチェックシート及び評価調書作成の手引き』の「第1 チェックシートによる評価項目設定要領」に基づき、「指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関するチェックシート（以下「チェックシート」という。様式は、記載例・様式集のNo.1を参照）」を作成する。

## (2) 事業計画書の審査

施設所管課は、指定管理者から提出された事業計画書について、選定時の指定管理者指定申請書の記載内容との整合が図られているか、仕様書等に定められた業務の要求水準を満たす内容となっているか等<sup>注2</sup>の審査（書類審査、ヒアリング等）を行い、必要に応じて修正を指示する。

注2 指定管理2年目以降の事業計画書においては、前年度の年度中評価における指摘事項の改善に向けた取組内容を記載させ、その妥当性についても確認すること。

### 【事業計画書に記載すべき事項の具体例】

- ①管理業務に係る実施計画<sup>注3</sup>及び収支予算
- ②自主事業に係る実施計画及び収支予算
- ③利用料金設定
- ④職員配置及び研修計画
- ⑤危機管理（災害・事故発生時等における連絡・出勤体制、防犯等）
- ⑥個人情報保護、情報開示への取組
- ⑦指摘事項の改善に向けた取組の内容
- ⑧その他必要な事項

注3 施設の稼働率、サービスの利用者数等の目標達成に向けた取組方針、提案事業等の実施内容、施設の維持管理・修繕スケジュール、サービス向上策、情報発信の取組、利用者ニーズの把握の取組、苦情対応の取組等

## 2 事業年度中の取組内容

### (1) 定期の事業報告書の審査

施設所管課は、指定管理者から定期の事業報告書（月次、四半期等）が提出されたときは、当該報告期間における管理運営状況の適正性について審査を行う。審査に当たっては、必要に応じて資料の閲覧・提出、立入調査等を実施し、適宜、業務改善に向けた指示を行う。

### 【定期の事業報告書に記載すべき事項の具体例】

- ①管理業務に係る実施状況<sup>注4</sup>及び収支の状況
- ②自主事業に係る実施状況及び収支の状況
- ③その他、当該報告期間内の管理運営状況を把握するために必要な事項

注4 施設の稼働率、サービスの利用者数等の状況、使用料の収入実績、提案事業等の実施状況、施設の維持管理・修繕の状況、サービス向上策の取組状況、情報発信の取組状況、利用者ニーズの把握の取組状況、苦情対応の状況等

## (2) 利用者アンケートの実施

指定管理者が提供するサービスや利用者対応、施設の維持管理状況（清掃等）などについて、利用者の満足度を把握するため、施設所管課は、行政経営課からの通知に基づき、利用者アンケートを実施する（例年、9月頃に実施予定）。

## (3) チェックシートによる年度中評価の実施

### ア 実施方法

施設所管課は、事業年度開始前に設定した評価項目について、チェックシートを使用して年度中評価を行う（施設所管課長決裁、行政経営課合議）。評価に当たっては、書類の閲覧・提出に加え、実地調査等の手法を積極的に活用し、評価の客観性の確保に努める必要がある。

### イ 実施時期

年度中評価を行う主な目的は、管理運営上の課題等を早期に発見し、指定管理者がその改善に向けた取組方針を翌事業年度の事業計画書に的確に反映できるようにすることにある。このため、評価の実施時期は、利用者アンケートの終了後、原則として11月とする<sup>注5</sup>。

注5 評価対象期間は4月から10月末日までとなる。

### ウ 結果の通知

施設所管課は、評価結果（チェックシート）を指定管理者に通知するとともに、課題・改善事項等については、改善に向けた取組方針を次年度の事業計画書に記載するよう指示する<sup>注6</sup>。

なお、年度中評価は、事業年度途中の暫定的な評価であるため、結果の公表は行わず、指定管理者の指導・監督に使用するものである。

注6 直ちに改善を図れるものは、改善を実施した後に、書面により施設所管課あて報告させる。

## (4) チェックシートによる翌年度の評価項目の設定、事業計画書の審査

翌年度の評価項目の設定、事業計画書の審査については、上記「1 事業年度開始前の実施内容」に記載したとおりである。

## 3 事業年度終了後の取組内容

### (1) 事業年度終了後の事業報告書の審査

施設所管課は、指定管理者から前年度の事業報告書（年次）が提出されたときは、事業計画書との整合が図られているか、定期の事業報告書（月次、四半期等）における報告内容と不一致が生じていないか等について審査を行う。

**【事業報告書（年次）に記載すべき事項の具体例】**

①管理業務に係る実施状況<sup>注7</sup>及び収支の状況

②自主事業に係る実施状況及び収支の状況

③その他、当該事業年度内の管理運営状況を把握するために必要な事項

注7 施設の稼働率，サービスの利用者数等の状況，使用料の収入実績，提案事業等の実施状況，施設の維持管理・修繕の状況，サービス向上策の取組状況，情報発信の取組状況，利用者ニーズの把握の取組状況，苦情対応の状況等

(2) 前年度最終評価の実施

ア チェックシートの更新

最終評価の実施に当たっては，その基礎資料として，チェックシートが必要となるため，年度中評価において作成したチェックシートを更新する（対象期間を3月末日までとするチェックシートを作成）。

なお，更新に必要がある場合，適宜，資料の閲覧・提出，実地調査等を行う。

イ 評価調書の作成

施設所管課は，事業報告書（年次）の提出があった後，評価対象事業年度における公の施設の管理運営状況について，更新したチェックシートをもとに，「指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書（以下「評価調書」という。様式は，記載例・様式集のNo.2を参照）」を作成し，最終評価を実施する（所管部長決裁，総務部長・行政経営課合議）<sup>注8</sup>。

注8 『指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関するチェックシート及び評価調書作成の手引き』の「第2 評価調書作成要領」を参照

ウ 結果の通知

施設所管課は，評価結果（評価調書及びチェックシート）を行政経営課に提出するとともに，指定管理者に通知する。

## 第6 評価結果の公表

行政経営課は，各施設所管課から提出のあった評価調書及びチェックシートのうち，評価調書を市ホームページにおいて公表する。