

東郷町  
指定管理者制度導入施設の  
モニタリングに関する基本指針

平成20年6月

(平成29年4月改定)

東郷町

# 目 次

第1	モニタリングとは	1
第2	モニタリングの方法	1
1	サービス水準の維持の確認と評価	
(1)	指定管理者が行う事項	1
(2)	町が行う事項	2
(3)	第三者による検証・評価	3
2	財務状況の確認と評価	3
3	その他の指定管理者への指示	3
4	指定の取消し等	3
5	その他	4
第3	モニタリングの運用	4
	モニタリングの概要図	5
	モニタリング結果により改善が必要と認められる場合	6
	協定書での表記例	7

# 東郷町指定管理者制度導入施設のモニタリングに関する基本指針

平成29年4月改定

## 第1 モニタリングとは

指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させるほか、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、又は必要な指示を行い、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ようになっている。

本町では、施設の管理運営に関し、協定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、現地調査、管理運営状況の評価を行い、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理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（以下「モニタリング」という。）を構築し、もって、指定管理者による管理の適正を期することとする。

## 第2 モニタリングの方法

### 1 サービス水準の維持の確認と評価

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（施設の管理業務や企画事業実施の内容等）を維持するため、町と指定管理者とが協議のうえ、具体的な手段や評価内容等について別途定めることとする。

#### (1) 指定管理者が行う事項

##### ア 業務遂行の記録、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、利用拒否等の件数、その理由、料金の収納状況等について、日報、月報等に記録し、併せて自己評価（良否、課題と解決策など）を行う。

##### イ 利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、定期的（最低年1回）な利用者満足度調査として利用者アンケートを実施することとする。

調査項目としては、接客対応、施設・設備、利用条件、利便施設、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るが、内容、実施方法、仕様等については、指定管理者が自由に設計する。

その結果について自己評価（良否、課題と解決策など）を行い、施設内に掲示するなどにより今後の管理に反映させるとともに、町に報告する。

##### ウ 事業報告書の提出

毎年度事業終了後5月31日までに（ただし、指定の取消しを受けたときは、そ

の日から起算して30日以内)、次の項目について業務遂行の記録等に基づき整理を行い、報告書として町に提出する(地方自治法第244条の2第7項)。

- (ア) 管理業務の実施状況
- (イ) 利用状況(利用者数、利用拒否等の件数・理由等)
- (ウ) 利用料金制度を導入している施設については、利用料金収入の実績
- (エ) 管理に要した経費等の収支の状況
- (オ) その他町長が必要と認める事項

## (2) 町が行う事項

### ア 定期の業務遂行確認

町は定期的に、指定管理者が管理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、指定管理者から関係書類の提出を求め、その内容を確認する。

確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、企画事業の実施、サービスの質の維持向上対策などの状況についてが考えられるが、具体的な評価項目を始め、評価方法、採点方式を採った場合の配点や評価基準点(管理の状況が適当と認められる最低点)、その他必要な事項については、事前に指定管理者の意見を聞き、公の施設の所管課(以下「施設所管課」という。)が定める。

### イ 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、住民利用、経理の状況について確認する。

### ウ 管理業務の評価、指導

定期の業務遂行確認及び事業決算の確認等の結果に基づき、町は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書面(以下「改善指導書」という。)で指導を行う。

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、町に提出するとともに、改善に全力で取り組むものとする。

### エ 随時の業務遂行確認、評価、指示

町は、「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、町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書面(以下「改善指示書」という。)で指示する。

## (3) 第三者による検証・評価

#### ア 検証体制

(1)及び(2)による確認・評価のほか、管理運営について公正で客観的な検証・評価を行うため、施設所管課ごとに指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を置く。

#### イ 検証・評価の実施

評価委員会による検証・評価にあたっては、指定管理期間中に実施するものとし、その結果について、ホームページ等で公表する。

## 2 財務状況の確認と評価

毎年度事業終了後に提出する事業報告書において、指定管理業務に関する財務状況（料金収入の実績、指定管理料等の収支状況等）も報告する義務があり、町はこの財務書類で応募段階の収支計画と乖離していないかを確認することとする。

加えて、指定管理者の法人あるいは団体全体の決算後、すみやかに財務書類等を提出させ、指定管理者の財務状況が継続的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認することとする。

その結果が芳しくない場合は、町は、指定管理者との協議の場を設定し、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として合理的・客観的な指導・助言を行う。

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こと。

## 3 その他の指定管理者への指示

サービス水準の維持に向けた管理業務の改善指示のほか、公の施設の管理の適正を期するため、次のような場合、町は指定管理者に指示を行うものとする。

- (1) 利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒んだり、不当な差別的取扱いをするようなとき。
- (2) 施設の形質を勝手に変更するようなとき。
- (3) 経営効率を重視する等によって要員の配置や施設の管理が当該施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものとなっていないとき。
- (4) 承認料金制をとる場合、明らかに値下げ申請をすべき場合にもかかわらず、これをしないとき。
- (5) 災害等緊急時において当該施設を町が使用しようとするとき。
- (6) その他町長が当該施設の管理の適正を期するため必要と認めるとき。

## 4 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、町は各施設の評価委員会の意

見を聞き、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する。

- (1) 管理業務の改善指示をはじめとする町の指示に従わないとき。
- (2) 地方自治法第244条をはじめとする関係法令、条例、規則又は協定（書）の条項に違反したとき。
- (3) 指定管理者が指定の解除を申し出たとき
- (4) 指定管理者の経営状況が著しく悪化しているとき。
- (5) 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じるとき又は生じるおそれがあるとき。

## **5 その他**

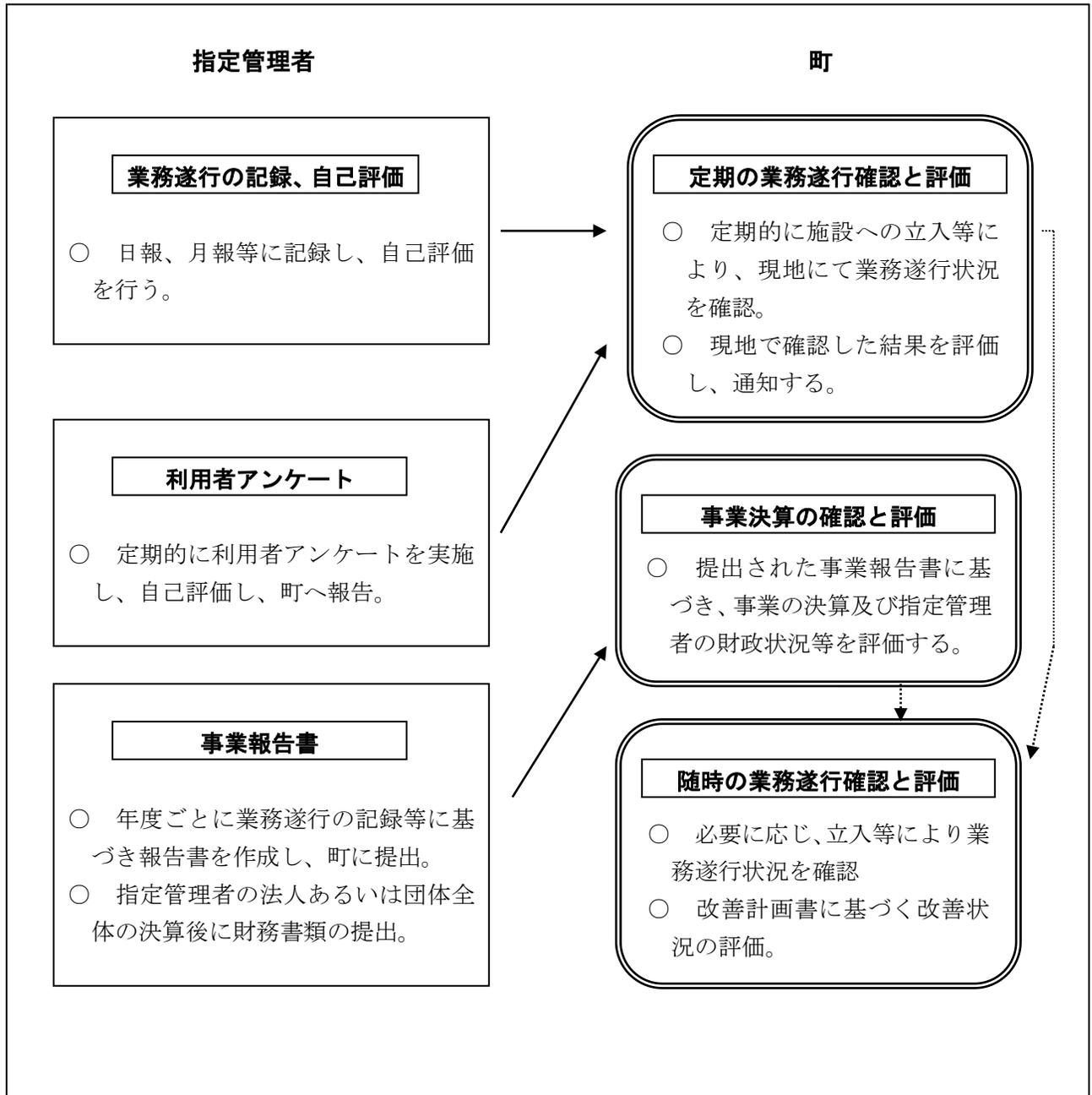
指定管理者が行う出納関連の事務についても地方自治法の規定により監査委員監査の対象となるため、監査対象となった場合は所管部署においても適正な監査執行に協力するものとする。

## **第3 モニタリングの運用**

モニタリングは、すべての指定管理者制度導入施設について行うものとする。

具体的な内容及び方法については、施設所管課において、個々の施設の性格、管理の状況の他、指定管理者の意見等を踏まえ、その詳細を定めるものとする。

## モニタリングの概要図



**モニタリング結果により、改善が必要と認められる場合**

《管理の状況》

《経理の状況》

**改善指導**

- 町は、「改善指導書」による指導
- 指定管理者は、「改善計画書」を提出し、改善へ取り組む。

**指導・助言**

- 町は、協議の場を設け、経営状況について、必要な指導・助言。

改善されないとき

**改善指示**

- 町は、改善すべき内容、期限等について、「改善指示書」で指示

管理の継続が適当でないと認められるとき等

意見

**評価委員会**

意見

**指定の取り消し、業務停止命令**

- 条例に基づく指定の取り消し、指定管理業務の全部もしくは一部の停止命令

## ◇ 協定書での表記例

協定書では、以下の表記例を参考とし、施設所管課において、個々の施設の性格、管理の状況、指定管理者との協議等を踏まえ検討し、定めること。

### (事業遂行の記録及び自己評価)

第〇〇条 乙は、日常又は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、利用拒否等の件数、及びその理由、利用料金等の収納状況等について、日報、月報等に記載し、併せて自己評価を行わなければならない。

### (利用者アンケートの実施)

第〇〇条 乙は、利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、年〇回利用者アンケートを実施することとし、その結果について、自己評価を行い、施設内に掲示することなどにより今後の管理に反映させるとともに、甲に報告しなければならない。

### (事業報告書及び財務書類の提出)

第〇〇条 乙は、毎年度終了後5月31日までに、〇〇施設に関し、次の各号に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、甲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〇〇条の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して30日以内に当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理運営業務の実施状況
- (2) 利用状況及び利用拒否等の件数・理由
- (3) 利用料金の収入実績
- (4) 管理経費の収支状況
- (5) その他甲が必要と認める事項

2 乙は、毎年度の決算後速やかに、甲に対し、その決算書類を提出しなければならない。

### (定期の業務遂行確認)

第〇〇条 甲は定期的に、乙が管理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、乙から関係書類の提出を求めるものとする。

2 確認すべき項目その他必要な事項については、事前に甲乙協議により定めるものとする。

第〇〇条 甲は、第〇〇条から前条に規定する業務遂行状況あるいは事業決算の確認等の結果に基づき乙のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を乙に通知するとともに、改善が必要な場合は改善指導書により指導を行うものとする。

2 乙は、改善指導書による指導を受けた場合は、改善のための対応策を改善計画書に取りまとめ、全力で改善に取り組むものとする。

### **(随時の業務遂行確認)**

第〇〇条 甲は、改善計画書に基づく改善状況の確認のため又は必要に応じて、施設への立入等により、現地で業務遂行状況の調査を行うものとする。

2 前項の調査により改善状況が適正と認められない場合は、甲はその結果を乙に通知するとともに、改善すべき内容と期限等について改善指示書により指示を行うものとする。

### **(その他の指定管理者への指示)**

第〇〇条 甲は、特に次の各号に掲げる場合には、乙に対し必要な指示を行うものとする。

- (1) 利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒んだり、不当な差別的取扱いをするようなとき。
- (2) 施設の形質を勝手に変更するようなとき。
- (3) 経営効率を重視する等によって要員の配置や施設の管理が当該施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものとなっていないとき。
- (4) 承認料金制をとる場合、明らかに値下げ申請をすべき場合にもかかわらず、これを行わないとき。
- (5) 災害等緊急時において当該施設を甲が使用しようとするとき。
- (6) その他甲が当該施設の管理の適正を期するため必要と認めるとき。

### **(指定の取消し等)**

第〇〇条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するとき、その他乙の責めに帰すべき事由により当該乙による管理運営を継続することができないと認めるときは、その指定を取消し、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。

- (1) 管理業務の改善指示をはじめとする甲の指示に従わないとき。
  - (2) 地方自治法244条をはじめとする関係法令、条例、規則又はこの協定の条項に違反したとき。
  - (3) 乙が指定の解除を申し出たとき。
  - (4) 乙の経営状況が著しく悪化しているとき。
  - (5) 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じるとき又は生じるおそれがあるとき。
- 2 前項の規定により甲が指定管理者の指定を取り消したときは、乙は、既に受領した管理経費を甲に返還しなければならない。ただし、協定期間の中途において指定を取り消したときは、甲乙協議して返還金の額を算出するものとする。
- 3 前項の協議が調わないときは、甲が返還金の額を算出するものとする。
- 4 第1項の規定により指定を取消し、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じた場合において、乙に損害が生じたとしても、甲はその賠償の責を負わない。