

指定管理者制度モニタリング の運用に関するガイドライン

平成28年3月策定
(令和7年4月最終改訂)
飯 塚 市

目 次

はじめに	1
1 モニタリングとは	2
2 モニタリングの実施	3
(1) 指定管理者制度が行うモニタリング	
(2) 市が行うモニタリング	
3 評価および改善指導等	4
(1) 評価の考え方	
(2) 評価の方法	
(3) 評価委員会の設置	
(4) 評価のスケジュール	
(5) 評価の公表	
(6) 業務の改善	

はじめに

本市では、指定管理者制度導入によって、多くの公の施設の管理運営を民間事業者等に委ねています。指定管理者制度は、民間事業者等のノウハウを公の施設の管理運営に活用することで、多様化する利用者ニーズに対し効果的、効率的に対応し、かつ公共サービスの向上や経費の縮減などを図ることを目的としています。

モニタリングとは、指定管理者による施設管理の適正を期するため、市が求める達成水準を満たされているかなど、継続的なチェックを行うものです。

モニタリングを適切に実施することで、重大な事故や事件の発生、指定管理者が実施する事業等のリスクの予兆を発見し、早期に指示・助言を行い、改善や是正されることで、施設の管理運営を継続できなくなるという最悪の事態が避けられることとなります。また、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する可能性も防ぐこととなります。

このため、従前の「指定管理者制度導入施設の評価に関する指針」を改め、新たにモニタリングの実施に関する事務、運用の手続きを定めた「指定管理者制度モニタリングの運用に関するガイドライン」を策定し、効果的なモニタリングを実施することにより、指定管理者による管理運営の適正を期するものとします。

1 モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者による業務の履行に関し、施設の設置管理条例、飯塚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（平成 18 年条例第 13 号。以下「条例」という。）及び飯塚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（平成 18 年規則第 20 号。以下「規則」という。）、仕様書及び協定等に基づき、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかなど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、必要に応じ改善に向けた指導や助言を行う一連の仕組みのことです。

【参考】

地方自治法 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。

10 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。

11 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き認めるときは、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。

飯塚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

（事業報告書の提出）

第 9 条 事業報告書(法第 244 条の 2 第 7 項の事業報告書をいう。以下同じ。)は、毎年度終了後 60 日以内(法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定管理者の指定を取り消された団体にあっては、その取り消された日の翌日から起算して 60 日以内)に市長等に提出しなければならない。

（市長等による管理）

第 17 条 市長等は、法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定管理者の指定を取り消し、若しく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とき、又は指定管理者が天災その他の事由により管理の業務の全部若しくは一部を行うことが困難となった場合において必要があると認めるときは、他の条例の規定にかかわらず、管理の業務の全部又は一部を自ら行うものとする。

2 モニタリングの実施

指定管理者による施設管理の適正を期するため、市が求める達成水準（仕様書及び協定書等に記載された内容）を満たしているかなど、継続的なチェック（モニタリング）の実施を行うものとします。また、モニタリングは指定管理者によるセルフモニタリングと市（第三者によるモニタリングを含む。）が行うモニタリングとします。

（1）指定管理者が行うモニタリング

①利用者アンケート

指定管理者によるモニタリングは、利用者に対し当該施設等において提供するサービスに関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、施設所管課への報告を必須とします。併せてアンケートの集計、分析を行い、結果を施設内に掲示するなど公表します。ただし、施設の目的や性質、事業内容等により特別な事情がある場合は、省略することができるものとします。

②履行確認

指定管理者は、毎年度終了後に、管理業務に係る事業報告書を作成し、市に提出しなければならないとされています（地方自治法第244条の2第7項）。これは、市が施設の管理状況や運営状況、利用状況等を把握し、評価するためのもので、施設の目的、性質、事業内容等に応じた内容で報告を求めます。

a 事業報告の提出期限

年度終了後 60 日以内

b 事業報告書の内容

事業報告書は、次の内容を基本とし、施設の目的、性質、事業内容等に応じた報告を求めます。

ア 管理業務の実施状況

イ 自主事業の実施状況

ウ 施設の利用状況

エ 管理経費等の収支状況

A 収支（損益）計算書又はこれに相当する書類

B 貸借対照表又はこれに相当する書類

オ その他の報告

③業務の改善

指定管理者は、利用者アンケート等の結果を基に利用者ニーズや満足度を把握し、業務の改善等を行うものとします。所管部署は適宜、その具体的改善方法と結果について報告を求めるものとします。

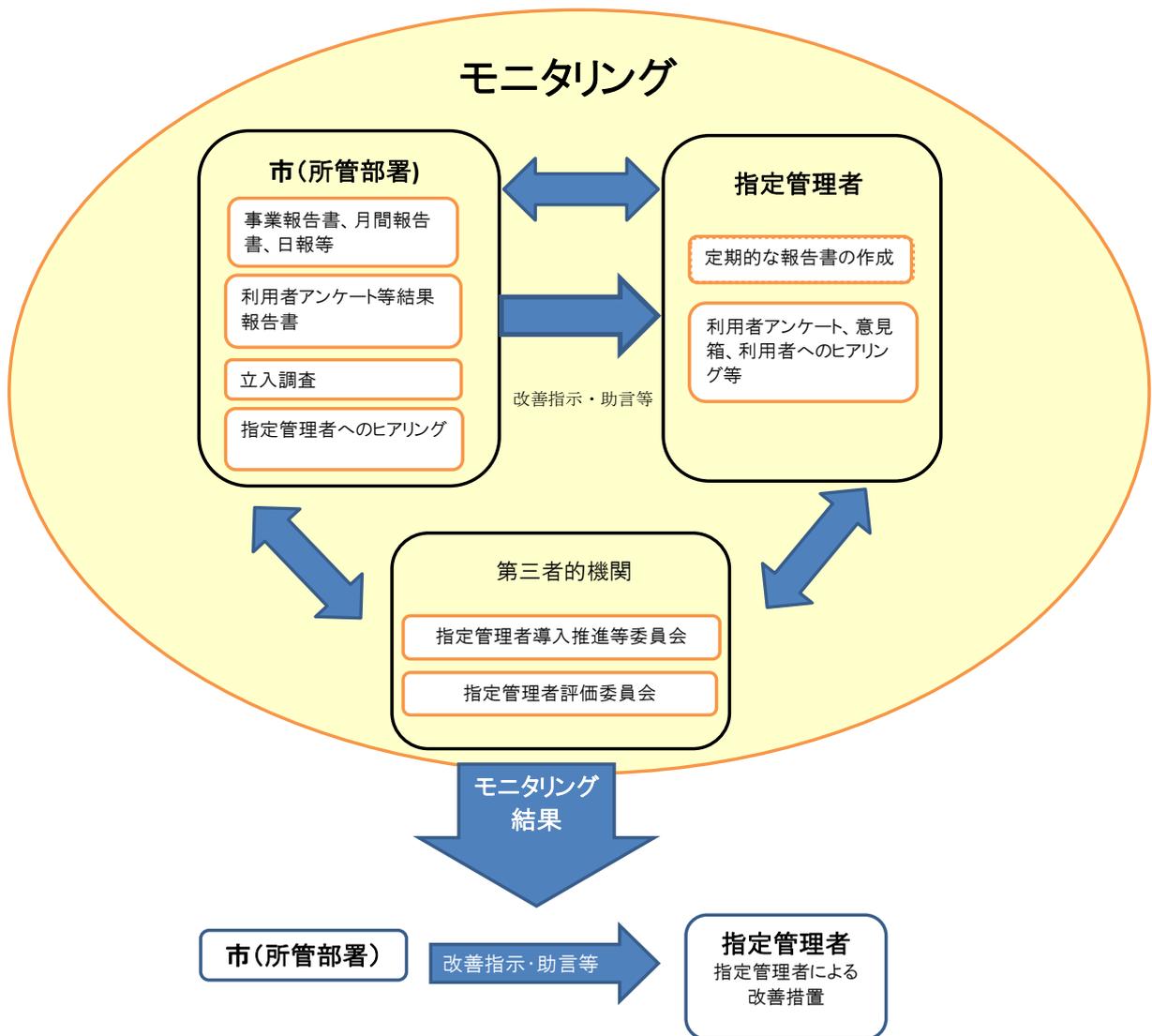
（2）市が行うモニタリング

①履行確認(事業報告、アンケート等)

市によるモニタリングとしては、指定管理者から提出される毎年度の事業報告等に対する確認をはじめ、適宜、アンケート調査等の実施により施設利用者の満足度や要望を的確に把握するとともに、指定管理者が管理する施設への立入等により達成水準を満たしているかの調査を行います。

施設所管課にあつては、目的に沿って、より効果的な成果が得られるような指導監督に努め、随時改善指示・助言等を行います。

モニタリングと改善に向けた流れ



3 評価および改善指導等

指定管理者制度を導入している全ての施設を対象に、各年度の評価を実施します。評価の方法は、指定管理業務評価表（以下「評価表」という。）に基づき、指定管理者の管理運営状況について評価を行います。

ただし、評価表の項目については、施設ごとに必要に応じて追加、削除できるものとします。

(1) 評価の考え方

指定管理者の評価は、評価表に定められた達成基準に基づき、1点から5点までの5段階評価とし、合計点数で総合評価を行います。

①評価の基準

評価は下記のとおり5段階の評価点とし、以下の評価基準で評価を行います。

評価点	評価基準
5	協定等の内容を超える水準で業務を履行している。
4	協定等の内容どおり業務を履行しており、適正である。
3	協定等の内容どおり業務を履行しており、概ね適正である。
2	協定等の内容に対し、一部不履行がある。
1	協定等の内容に対し、かなり不履行がある

②総合評価

評価表に基づき、達成基準ごとに評価を行い、総合点数で総合評価を行います。

総合評価	評価内容	評価基本点
A	優れていると認められる。	90点以上
B	適正であると認められる。	80点以上 90点未満
C	概ね適正であると認められる。	70点以上 80点未満
D	改善が必要である	50点以上 70点未満
E	大幅な改善が必要である。	50点未満

【総合評価の考え方】

①評価点3点以下がなく、かつ評価点5点が8つ以上ある場合は総合評価「A」とします。

②同一項目において、2年連続して評価点2点以下の評価点となった場合は以下のとおりとします。

- ・2年連続して評価点2点が1つでもある場合は総合評価「D」、2つ以上ある場合には総合評価「E」。
- ・2年連続して評価点1点がある場合は総合評価「E」。
- ・前年度評価点2点、当該年度評価点1点の場合は総合評価「E」。
- ・前年度評価点1点、当該年度評価点2点となった場合は、2年連続して評価点2点の取り扱いと同様とします。

(2) 評価の方法

①指定管理者による自己評価

指定管理者は毎年度終了後、評価表による自己評価を行い、市へ提出します。

②市による評価

所管部署は毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケート結果等の各種報告書などモニタリング結果に基づき評価を行います。

(3) 評価委員会の設置

①評価委員会の設置【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18条】

指定管理施設の管理、運営等の状況についての調査、検証及び評価並びに法第244条の2第11項の規定による指定の取消し及び期間を定めた管理の業務の全部又は一部の停止の命令を行う際に必要となる事項を調査審議するため、指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置します。

②評価委員会の構成

【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第9条】

評価委員数は10人以内とし、次に掲げる者の中から市長が任命または委嘱します。

- ア 学識経験を有する者 3名以内
- イ 公募による者 2名以内
- ウ 当該指定管理施設の利用者 2名以内
- エ 当該指定管理施設に関して専門的知識を有する者 2名以内
- オ 市長が必要と認めるもの 1名以内

(4) 評価のスケジュール

①1次評価（全施設を対象）

所管部署の責任において、評価表により評価を実施します。

なお、2次及び3次評価機関において適切に評価の検証ができるよう、評価の内容や理由を具体的に記載するなど、わかりやすいものとします。

②2次評価（全施設を対象）

指定管理者制度導入推進等委員会において全施設の評価の検証(所管課及び指定管理者に対するヒアリング等を含む)を行い、3次評価対象施設を選定します。

③3次評価（2次評価で選定された施設を対象）

飯塚市指定管理者評価委員会において、所管部署における評価に関して第三者的立場から検証(所管部署及び指定管理者に対するヒアリング等を含む。)を行い、今後の対応について意見を聴くものとし、指定管理期間中に1回、指定期間が5年を超える場合は5年を目途に3次評価を行うこととします。

なお、公正な評価を期するため、評価委員会の開催時に評価委員が指定管理者と利害関係を有しないことを確認し、利害関係が認められる委員は当該施設の評価委員から除外します。

利害関係が認められる基準例

- ・ 評価委員が指定管理者に現在所属している
- ・ 評価委員の配偶者、父母、子又は子の配偶者が指定管理者の役員である

(5) 評価の公表

評価結果については、指定管理者制度の運用の透明性を確保する観点から、指定管理者制度導入施設ごとに市ホームページで公表します。評価結果の公表については、全施設行うものとします。

(6) 業務の改善

評価点2点以下の項目がある場合は、施設所管課は指定管理者に対して文書をもって指導を行うものとし、指定管理業務改善勧告書（以下「改善勧告書」という。）または指定管理業務改善指示書（以下「改善指示書」という。）による通知を行います。指定管理者は、指導項目の原因を特定し対応策を指定管理業務改善計画書（以下「改善計画書」という。）に取りまとめ、市に提出します。

①業務の改善勧告

評価点2点以下の項目がある場合は、指定管理者に対して改善勧告書により必要な勧告を行い、業務の改善を図ります。指定管理者は、改善勧告書による通知を受けた場合は、通知を受けた日から15日以内に改善計画書を市へ提出し、改善対策を行うとともに、指定期限内に結果を業務改善報告書にて報告します。

②業務の改善指示

改善勧告書による勧告を行ったが、勧告事項が次回調査時点で改善されていない場合等は、指定管理者へ改善措置期限を定めた改善指示書による通知を行うとともに、その内容をホームページで公表します。

③指定の取消し等

地方自治法第244条の2第11項の規定による指定の取り消し、業務の全部又は一部の停止については、概ね次に掲げる場合とし、原則として飯塚市指定管理者評価委員会の意見を聴くものとします。

- (1) 関係法令、条例、規則又は協定の条項に違反したとき。
- (2) 指定管理者による管理運営業務の実施に際し不正行為があったとき。
- (3) 改善勧告書による改善措置期限を過ぎても改善されていない場合
- (4) 指定管理者の経営状況が著しく悪化しているとき。
- (5) 指定管理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。
- (6) その他指定管理者が管理業務を行うことが社会通念上適当でないとき認められるとき。