

直方市指定管理者モニタリングマニュアル

平成 25 年 9 月

目次

1. 指定管理者制度とは
2. モニタリングとは
3. モニタリングの目的
4. モニタリングの仕組み
5. モニタリングの分類
 - (1) 業務の履行確認
 - (2) サービスの質的評価
 - (3) 指定管理者の業務遂行能力（財務関係）
6. モニタリングの具体的な実施方法と実施主体
 - (1) 事業計画書の提出、協議
 - (2) 業務遂行の記録（日、月報等）
 - (3) 業務遂行状況の確認（日、月報、現地確認等）
 - (4) 事業報告書の提出（毎年度）
 - (5) 事業報告書の確認（毎年度）
 - (6) 管理運営業務の評価・指導
 - (7) 利用者アンケートの実施
 - (8) 連絡調整会議の設置
 - (9) 第3者評価
7. 指導・改善のながれ
8. モニタリングのスケジュール

1. 指定管理者制度とは

指定管理者制度は、平成 15 年 6 月に地方自治法第 244 条の 2 が一部改正されたことにより創設された、市民が直接利用する「公の施設」の管理を民間法人等に任せることができる制度である。

この新たな制度は、民間事業者も施設管理者の対象としており、公の施設のサービスの向上や管理経費の縮減などに効果を発揮するものと期待されている。

この実現のためには、常に市が、指定管理者による運営状況を確認・評価し、指定管理者と共同して適切な管理運営がなされるように取り組まなければならない。

2. モニタリングとは

「モニタリング」という用語を辞書で引くと「監視・観察の意」、「日常的・継続的な点検のこと。企業の消費者調査や社会福祉において、関係者のサービス評価などの際に行われる行為。」といった解説がされている。

公共サービスを民間企業等にアウトソーシングした際に、サービスの事業状況を行政がチェックする監視の意味に使われることも多い。

●モニタリングは義務である

地方自治法第 244 条の 2 第 7 項では、指定管理者に業務の報告を義務付けており、同条第 10 項では、適正な施設管理を期するため、市長及び委員会に指定管理者に対して状況報告請求、調査及び指示の権限を認めている。更に、第 11 項では、指定管理者が第 10 項による指示に従わないなど、管理を継続することが適当でないとき指定を取り消すなどの措置等を命じることができるとしている。

3. モニタリングの目的

●指定管理者制度を導入した公の施設のサービス向上

モニタリングを指定管理者の施設管理状況の監視に止めるのではなく、施設運営の向上を図るための PDCA サイクルの中に位置づけて、継続的改善を進めるための道具として、結果を活用することで、サービス水準の向上を図る。

●市の管理水準向上

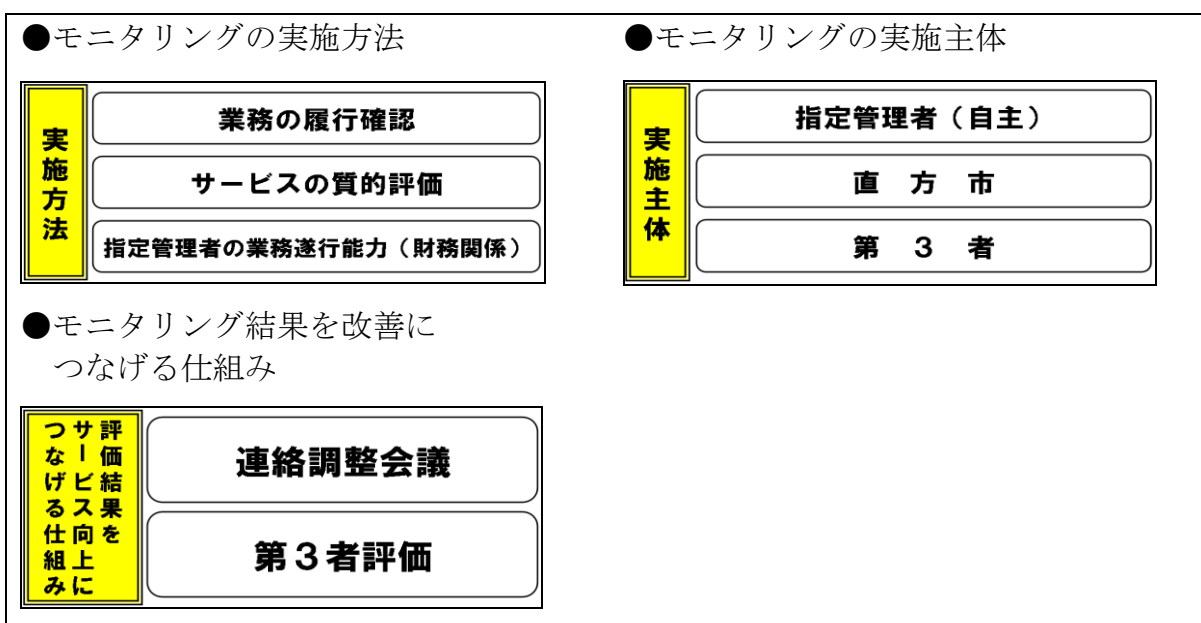
公の施設のサービスの向上や管理経費の縮減などを目的として、指定管理者制度の導入を進めることで、直接運営時代には、行政組織内部で蓄積していた施設管理に関する知識、経験を得る機会が激減する。

一方では、政策を進めるなかで行政として施設に期待する役割を明確にしたうえで指定管理者制度の導入することや、地方自治法第 244 条の 2 第 10 項において公の施設の管理適正化のため、行政が指定管理者のモニタリング活動に関する権限が規程されるなど、施設設置者としてのあり方は、従前とは違う形で求められている。

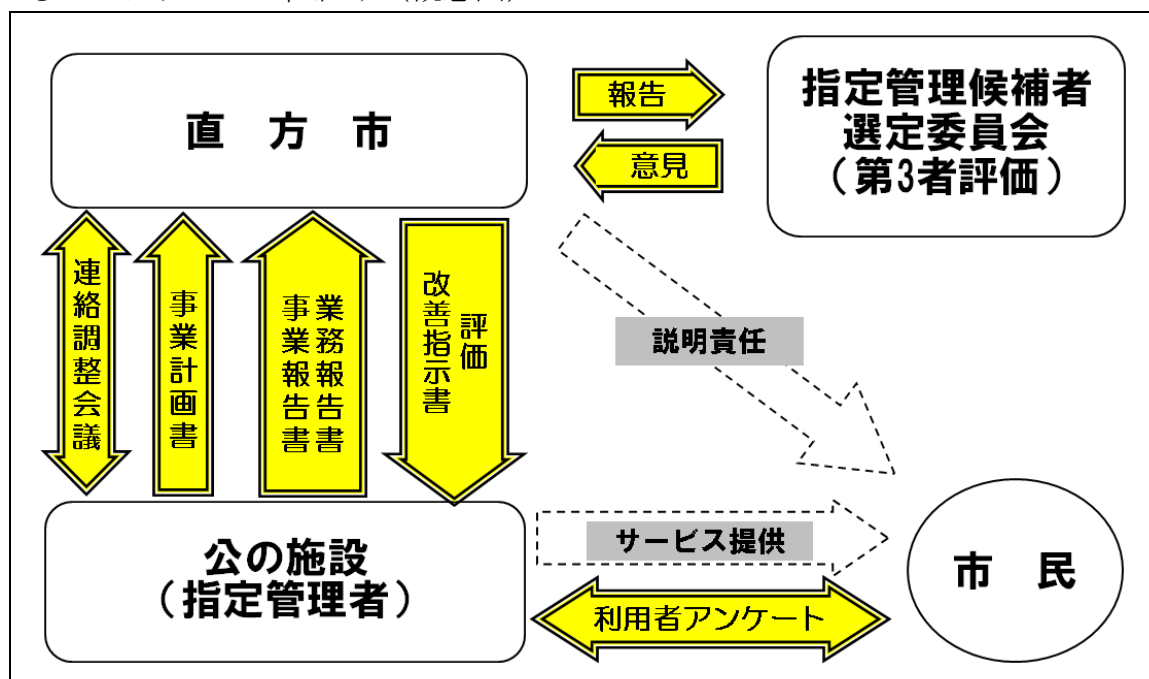
そうしたことから、モニタリングの機会を施設設置者として指定管理者を評価、指導する管理能力を継続して備えるための手段の1つとして活用する。

4. モニタリングの仕組み

直方市が行うモニタリングは、実施方法が3分類、実施主体は2分類に大別できる。また、本市では評価結果を公の施設での市民サービス向上に結びつける仕組みとして、「連絡調整会議」、「第3者評価（指定管理候補者選定委員会）」を設ける。各々については、「5. モニタリングの分類」以降で、詳しく説明する。

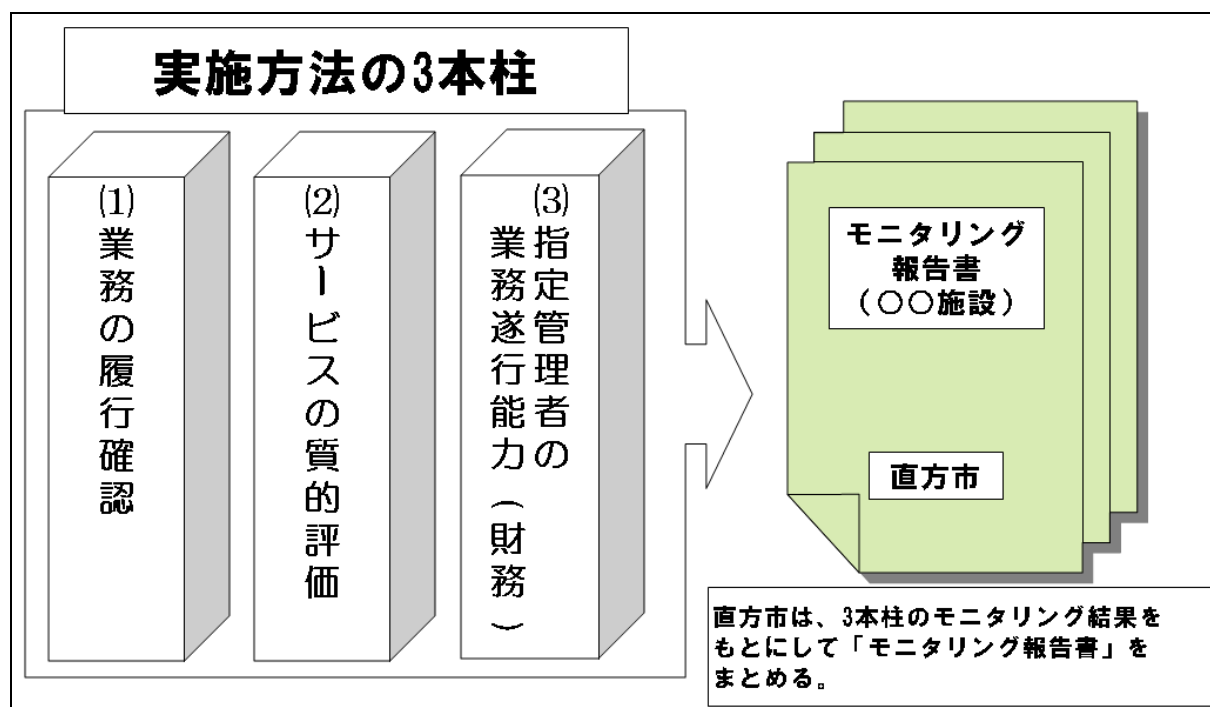


●モニタリングの仕組み（概念図）



5. モニタリングの分類

「3. モニタリングの目的」を達成するため、市及び指定管理者は以下に記述する 3 項目のモニタリングを実施する。また市は、3 項目の仕組みによるモニタリング結果を踏まえてまとめた、モニタリング報告書を作成する。



(1) 業務の履行確認

市が明らかにしている施設設置目的を指定管理者が理解し、これに沿った方針や理念が確立されているかについて事業計画書により確認することを前提とする。

仕様書や事業計画書などで実施することとされている内容に関する履行状況と水準について日報、月報、事業報告書及び実地調査で確認する。

- ① 事業、業務の履行状況（詳細はモニタリングチェックシート参照）
（確認事項例）

	チェック項目	チェック内容
(ア)	施設設置目的に沿った方針や理念の確立	事業計画書
(イ)	日常的な運営状況の記録	日報、月報の記録状況
(ウ)	施設の開館	開館時間、休館日
(エ)	利用料金	平等利用、料金徴収、減免、現金管理
(オ)	利用状況	利用者数、稼動状況
(カ)	受付状況	公平利用、申請管理、許可状況
(キ)	事業実施状況	実施状況、参加者数
(ク)	集客の取り組み状況	広報、サービス、接客、苦情等への対応

(ケ)	危機管理・安全対策	緊急時対応、保険加入、個人情報管理
(コ)	実施体制	職員配置、勤務シフト、研修

② 自主事業（提案内容）の実施状況

（確認事項例）

	チェック項目	チェック内容
(ア)	自主事業の実施状況	実施状況、参加者数
(イ)	自主事業の実施体制	保険加入、広報、外部との共同

③ 施設の維持管理状況

（確認事項例）

	チェック項目	チェック内容
(ア)	施設、設備保守管理業務の実施状況	実施体制、各種管理記録、故障・修繕状況
(イ)	備品管理の状況	実施体制、故障・修理状況、購入状況
(ウ)	清掃業務の実施状況	実施体制、実施回数
(エ)	警備業務の実施状況	実施体制、実施回数

(2) サービスの質的評価

指定管理者制度の導入により期待する効果には、コスト削減はもとより、それ以上に民間事業者等の知識、経験を活かしたサービス向上の実現がある。

このため「(1)業務の履行状況」の記録及び確認では、知ることができない「サービスの質的評価」について指定管理者自身が、利用者へのアンケート調査を行うことにより把握して、結果をもとに経営改善等を図る必要がある。

なお、調査内容、実施方法等は、指定管理者と市の協議のうえで決定する。

（質問項目の例）

① 利用者の属性	(ア) 性別 (イ) 年齢 (ウ) 居住地域
② 基本的事項 (ソフト面)	(ア) 職員の接客態度 (イ) 施設案内（掲示物、案内板など）の見やすさ (ウ) ホームページの見やすさ (エ) 予約のしやすさ (オ) 事業（自主事業を含む）の満足度 (カ) 苦情への対応状況
③ 維持管理業務 (施設面)	(ア) 設備、備品、外溝、植栽等の管理の程度 (イ) 清掃業務の程度
④ 自由意見、要望	

(3) 指定管理者の業務遂行能力（財務関係）

指定管理者制度のもとでは、管理者の収支状況に関することは基本的に管理者自らがその責任においてコントロールすべき問題であり、自治体にとって直接には関係ない事項であるという意見もある。

しかし、指定管理者が指定期間の途中で経営破たんするなどした場合、公の施設での住民サービスがストップすることも有り得るため、指定管理者が継続的・安定的に業務遂行する能力を持つことについて、財務資料を通して確認することは、市の当然の責務である。

また、日常的な会計処理が適切に行われているかについて確認することも重要である。これにより、施設運営上の問題の早期発見とその対応や施設設置者のコスト抑制などを図る。

これらの確認を通して、「業務の履行確認」、「サービスの質的評価」を裏づけるものともなるため、財務に関するモニタリングは、指定管理者制度を支える重要な役割であると言える。

① 経営の健全性、継続性

評価は、事業計画と実施実績との比較による定量的な確認を基本とする。

（確認事項例）

	チェック項目	チェック内容
(ア)	収入状況	利用料金収入、事業収入など。
(イ)	支出状況	人件費、研修費、修繕料、外部委託料、光熱水費など。
(ウ)	自主事業に係る収支状況	自主事業収入。
(エ)	指定管理者本体の監査人による監査結果。	経営の健全性に関する評価、事業の存続を脅かす異常事項の指摘など。

② 経営の健全性、継続性

（確認事項例）

	チェック項目	チェック内容
(ア)	指定管理者本体の監査人による監査結果。	適正な会計手続きがなされているか（指摘事項の有無）。
(イ)	市会計（歳入、歳出）との整合性	市とやり取りする委託費、利用料金などの資金が適正に処理されているか。

6. モニタリングの具体的な実施方法と実施主体

実施方法				実施主体	指定 管理者	市	2者の 共同
項 目	業務の履 行確認	サービス の質的評 価	指定管理 者の業務 遂行能力				
(1) 事業計画書の提出、協議	○	○	○				○
(2) 業務遂行の記録（日、月報等）	○	○		○			
(3) 業務遂行状況の確認 （日、月報、現地確認等）	○	○				○	
(4) 事業報告書の提出（毎年度）	○	○	○	○			
(5) 事業報告書の確認（毎年度）	○	○	○			○	
(6) 管理運営業務の評価・指導	○	○	○			○	
(7) 利用者アンケートの実施		○		○			
(8) 連絡調整会議の設置	○	○					○
(9) 第3者評価	○	○	○				○

(1) 事業計画書の提出、協議

- ① 毎年度の詳細な事業計画については予算編成までに指定管理者と設置者が協議し確定させるものとする。
- ② 指定管理者と市は、モニタリング結果を踏まえて事業計画書作成をすることで、継続的な改善を図る。

(2) 業務遂行の記録（日、月報等）

- ④ 指定管理者は、日常的、定期的に行う施設管理状況について、日報、月報等の形で記録する。記録を通して、施設管理あるいは実施事業の早期課題発見を図り、問題解決やサービス向上に繋げる。
- ⑤ 指定管理者は、業務報告書を毎月終了後に作成し、市長等に対して翌月 10 日までに報告する。

(3) 業務遂行状況の確認（日、月報、現地確認等）

- ① 市は、定期的な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、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認するものとする。
- ② ①の結果、施設の管理運営に改善が必要な場合、改善事項を明確にした「改善指示書」により指示する。
- ③ 指定管理者は、市から改善指示を受けた場合、対応策を取りまとめた「改善計画書」を市へ提出する。

※②、③については「8. 指導・改善のながれ」を参照する。

(4) 事業報告書の提出（毎年度）

- ① 指定管理者は、毎年度終了後、60 日以内に、協定書に定める項目について、事業計画書と関係づけた管理業務に関する事業報告書を提出するものとする。
- ② 指定管理者は、事業報告書作成を通して、利用者サービスの安定的、継続的な提供及び水準向上のため課題発見、設定とその解決を図る。

(5) 事業報告書の確認（毎年度）

- ① 指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理運営状況、利用状況及び経理の状況について確認するものとする。
- ② ①の結果、施設の管理運営に改善が必要な場合、改善事項を明確にした「改善指示書」により指示する。
- ③ 指定管理者は、市から改善指示を受けた場合、対応策を取りまとめた「改善計画書」を市へ提出する。

※②、③については「8. 指導・改善のながれ」を参照する。

(6) 管理運営業務の評価・指導

- ① 市は、「(3)業務遂行状況の確認（日、月報、現地確認等）」、「(5)事業報告書の確認（毎年度）」のとおり行う。
- ② 市は、指定管理者の管理運営状況进行评估し、モニタリング報告書を作成する。

(7) 利用者アンケートの実施

- ① 指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、利用者アンケートを実施する。調査内容、実施方法等については、指定管理者が市と協議のうえで決定する。
- ② 指定管理者は、アンケート実施後、結果について自己評価したうえで速やかに結果を市へ報告する。

(8) 連絡調整会議の設置

指定管理者と市は、管理運営業務を円滑に実施し、業務の調整及び情報の交換を図るため、「連絡調整会議」を設置し、定期的に会議を開催する。指定管理者の管理運営業務の評価・指導に当たっては、連絡調整会議をその説明や対応協議等を行うための場とする。

(9) 第 3 者評価

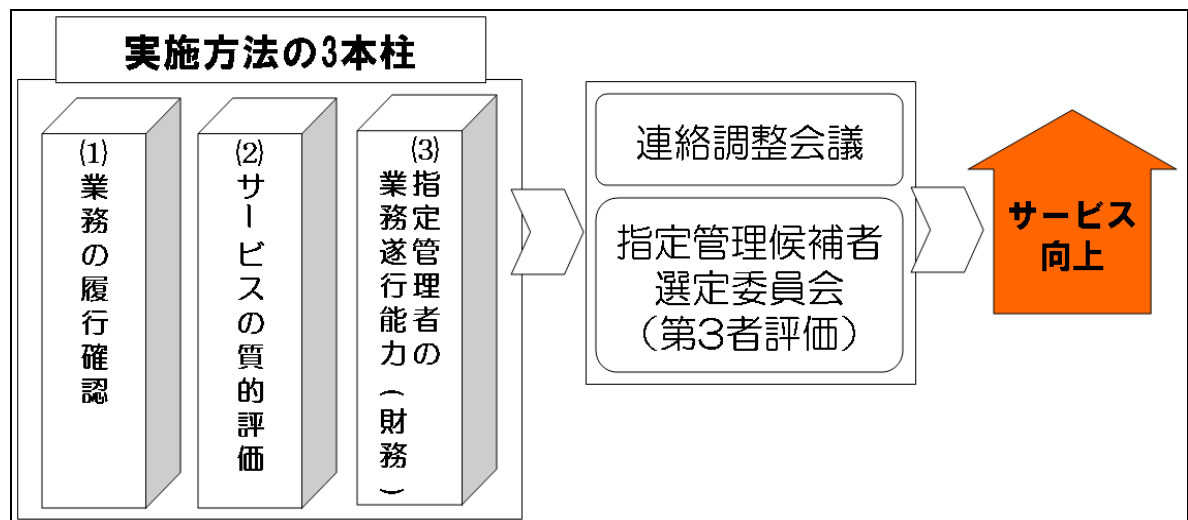
- ① 指定管理者の管理運営状況をより客観性をもって評価するために、第 3 者からの意見を取り入れることは有効である。そのため、指定期間の中で、

管理運営状況のほか、市による業務確認及び評価が適正になされているか等について、第3者による評価委員会を設置し監視、検証する。

- ② 指定管理候補者選定委員会を第3者の評価委員会とする。
- ③ 市は、指定管理者の管理運営状況についての客観的評価を得るために、指定期間中に指定管理候補者選定委員会へモニタリング報告書を提出し意見を聴く。

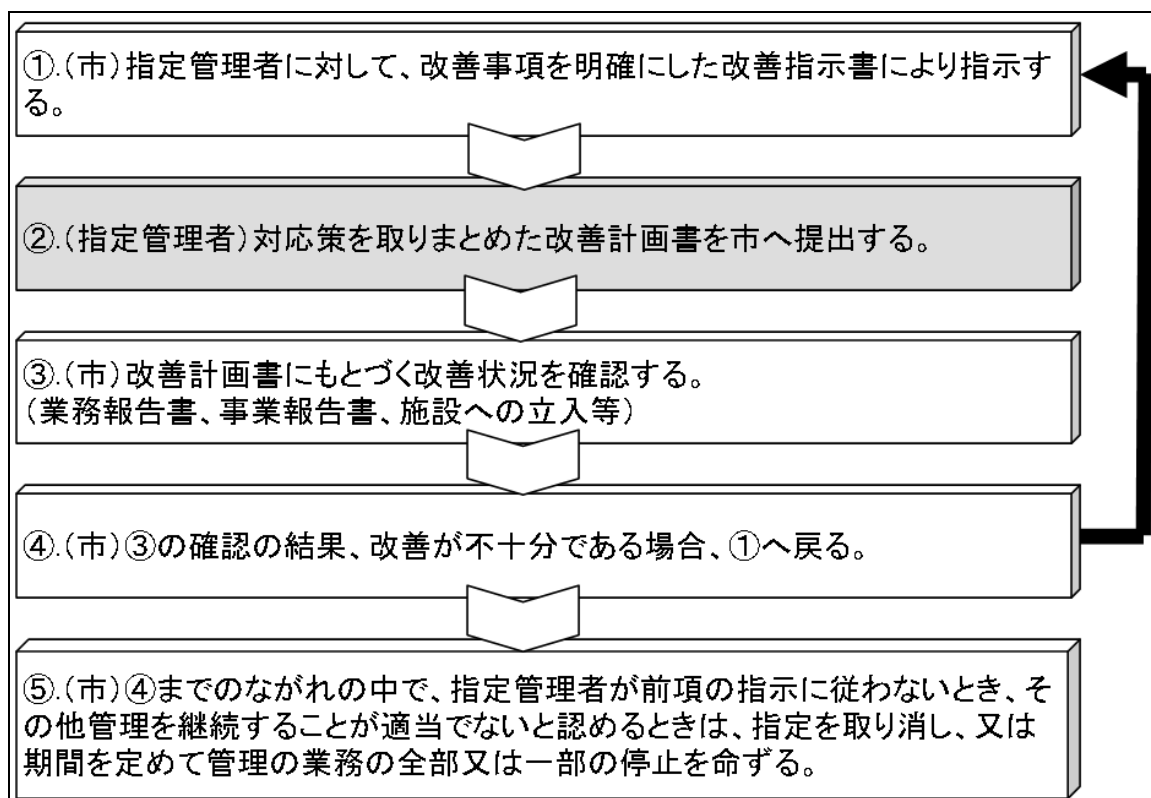
7. 連絡調整会議、第3者評価の位置づけ

モニタリングの3本柱の結果をもとに、指定管理者による自己改善のほか、連絡調整会議や第3者評価を活用することで、公の施設のサービス向上を図る。



8. 指導・改善のながれ

市が行うモニタリングにより改善が必要と認められる場合の指導、改善のながれ。



9. モニタリングのスケジュール

実施 時期	実施主体		
	指定管理者	市	指定管理候補者 選定委員会
毎年度 開始前	・ 事業計画書の作成	・ 事業計画書の確認	
毎日	・ 日報の作成		
毎月	・ 業務報告書の提出 (翌日 10 日まで)	・ 業務報告書による業 務履行状況等の確認	
随時	・ アンケートの実施 ・ アンケート結果の集 計及び報告 ・ 連絡調整会議	・ 施設への立入による 業務履行状況等の 確認 ・ 連絡調整会議	
毎年度 終了後	・ 事業報告書の作成 (毎年度終了後、60 日以内)	・ 事業報告書の確認 ・ モニタリング報告書 の作成	・ モニタリング結果の 検証