

# 指定管理者制度導入施設 モニタリング指針

令和4年4月 策定  
令和5年4月 改定

秦野市行政経営課



## 目 次

1	策定の趣旨 .....	- 1 -
2	指定管理者制度におけるモニタリング・モニタリングの評価構成 ....	- 2 -
	(1) 指定管理者制度におけるモニタリング .....	- 2 -
	(2) モニタリングの評価構成 .....	- 2 -
3	モニタリングにおけるPDCAサイクル .....	- 3 -
4	モニタリングの運用 .....	- 3 -
	(1) モニタリングの対象施設及び業務 .....	- 3 -
	(2) 基本的なスケジュール .....	- 3 -
5	モニタリングの内容 .....	- 5 -
	(1) 業務遂行状況の記録・確認 .....	- 5 -
	(2) 管理・運営状況の評価 .....	- 6 -
	(3) 翌年度の事業計画書・収支計画書の確認 .....	- 7 -
	(4) 利用者アンケート調査の実施 .....	- 7 -
	(5) 連絡調整会議の開催 .....	- 7 -
	(6) モニタリング・評価の構図 .....	- 7 -
6	内部評価及び外部評価 .....	- 8 -
	(1) 目的 .....	- 8 -
	(2) 評価者 .....	- 8 -
	(3) 評価の手法 .....	- 8 -
	(4) 補完の調査 .....	- 9 -
7	モニタリング結果の通知及び公表 .....	- 9 -
8	モニタリング結果に基づく措置等 .....	- 10 -
	(1) 改善指示に係るフロー .....	- 10 -
	(2) 改善指示 .....	- 10 -
	(3) 改善計画書の提出 .....	- 10 -
	(4) 改善報告書の提出 .....	- 10 -
	(5) 指定の取り消し等 .....	- 10 -
別紙 1	(財務状況点検について) .....	- 11 -
別紙 2	(労働条件点検について) .....	- 12 -
別紙 3	(改善指示に係るフロー) .....	- 13 -
別図	(モニタリング・評価の構図) .....	- 14 -

## 1 策定の趣旨

秦野市では、平成18年度からカルチャーパーク及びおおね公園等に指定管理者制度を導入し、3年間の指定管理期間を経て、平成21年度に再度秦野市による管理・運営としました。

また、この経過を受けて実施した総括においては、管理・運営面における課題として、経費の削減が利用者サービスの低下を招いたこと、広く利用者ニーズを把握する点が不十分であったこと、そして第三者によるモニタリングシステムの必要性が示されています。

この度、令和4年4月から、はだの丹沢クライミングパーク、文化会館並びにカルチャーパーク及びおおね公園において、指定管理者制度を導入しますが、これらの施設において、そして今後指定管理者制度を導入する施設において、平成18年度からの3年間の総括、そしてそれに係る課題を踏まえた適正な管理・運営が求められます。

このことから、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第10項の規定に基づき本指針を策定するとともに、本指針に基づくモニタリングを実施するものです。

### 【地方自治法】

#### 第244条の2（公の施設の設置、管理及び廃止）

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。

## 2 指定管理者制度におけるモニタリング・モニタリングの評価構成

### (1) 指定管理者制度におけるモニタリング

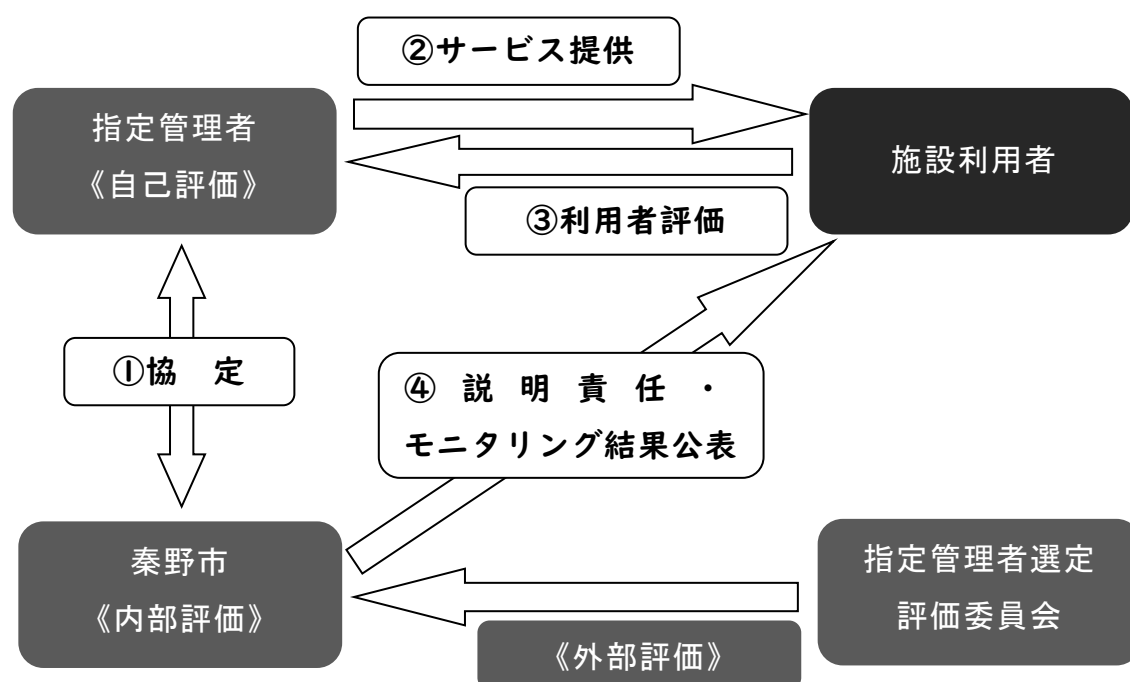
指定管理者制度におけるモニタリングとは、指定管理者により行われている公の施設に係る管理・運営の水準を評価することであり、基本協定書等に沿って適正にサービスが提供されているかどうかを定期又は臨時に確認する手段です。

### (2) モニタリングの評価構成

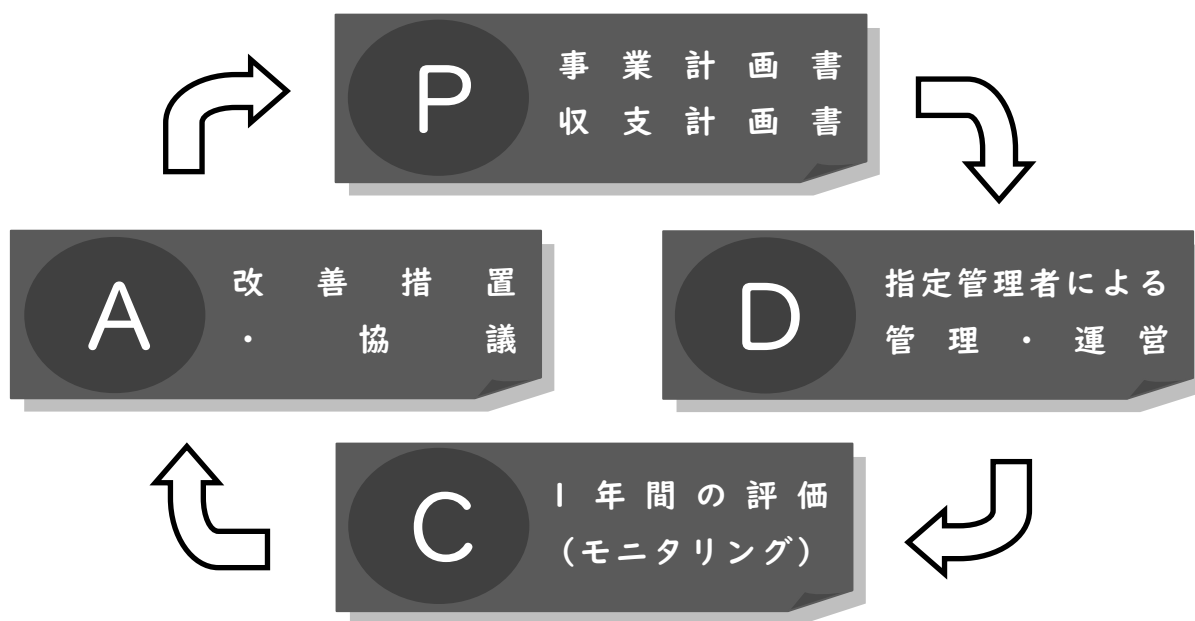
モニタリングは、次のとおり指定管理者による自己評価、秦野市による内部評価、指定管理者選定評価委員会による外部評価の3つの評価で構成します。

なお、指定管理者選定評価委員会を設置していない施設については、目的を達成できる他の附属機関により、外部評価を実施するものとします。

### 【モニタリングのイメージ】



### 3 モニタリングにおけるPDCAサイクル



### 4 モニタリングの運用

モニタリングの具体的な運用は次のとおりとします。

#### (1) モニタリングの対象施設及び業務

本指針の対象は、指定管理者制度を導入している全ての施設及びその業務全般とし、指定管理者制度の新規導入時や更新時には、募集要項、施設管理業務仕様書、応募説明会等において、本指針に基づきモニタリングを実施する旨を周知するものとします。

なお、本指針策定前に既に指定管理者による管理・運営を行っている施設は、本指針策定後においては、本指針の内容を充足するよう、本指針に則り、モニタリングを実施するものとします。

#### (2) 基本的なスケジュール

モニタリングの基本的なスケジュールは、原則として、次のとおりとします。ただし、具体的な実施の時期、回数等については、指定管理者と協議のうえ、定めるものとします。

なお、次のスケジュール中、初年度は指定管理者制度の新規導入時又は更新時における初年度を指し、翌年度以降は初年度の翌年度以降を指すものとします。

時期	秦野市	指定管理者
(初年度) 5～6月	実地調査 →	
9月	実地調査 →	
	翌年度の事業計画書・ 収支計画書の確認 ←	翌年度の事業計画書・収支計 画書の提出
12月	実地調査 →	
		利用者アンケート調査 の実施（1月末まで）
2月	利用者アンケート調査 結果の確認 ←	利用者アンケート調査 結果の報告
	指定管理者選定評価委員会へ管 理・運営状況の報告	
3月	実地調査 →	
(翌年度以降) 4月末	事業報告書、財務書類及び自己 評価の確認 ←	事業報告書及び財務書類の提 出・自己評価の実施及び報告
5～6月	実地調査（再掲） →	
	内部評価の実施	
	外部専門家による財務状況点検 （指定管理期間の3年目のみ）	
7～8月	外部評価の実施	
8月	評価結果（及び改善指示書）の 通知	
	評価結果の公表	
		← 利用者アンケート調査の実施 （8月末まで）（再掲）
9月	実地調査（再掲） →	
	（改善計画書・）翌年度の事業 計画書・収支計画書の確認 ←	（改善計画書・）翌年度の事 業計画書・収支計画書の提出
	利用者アンケート調査 結果の確認（再掲） ←	利用者アンケート調査 結果の報告（再掲）
10月	外部専門家による労働条件点検 （指定管理期間の2年目のみ）	
12月	実地調査（再掲） →	
3月	実地調査（再掲） →	
毎月	月例業務報告書の確認 ←	月例業務報告書の提出
定期及び 随時	連絡調整会議（情報の共有・意見交換）	

## 5 モニタリングの内容

モニタリングの内容は、原則、次のとおりとします。ただし、各施設の特  
性や規模等に応じて、内容及び本指針で定める様式は、適宜変更（追加又は  
省略）できるものとし、また指定管理者との協議により、最適な仕組みを構  
築するものとしします。

### (1) 業務遂行状況の記録・確認

実施主体	内 容 等
指定管理者	<p><b>【月例業務報告書の提出】</b> 指定管理者は、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、施設の利用状況等について、日報、月報等に記録し、次に掲げる内容を記載した月例業務報告書（様式第1号）を作成し、翌月の末日までに市に提出する。</p> <div data-bbox="454 797 1364 1005" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>《記載する事項》</b></p> <p>①管理・運營業務の実施状況      ③利用料金収入等の実績 ②施設利用実績（催事名、      ④管理・運営経費の収支状況 利用者数、利用拒否等の件数、 ⑤その他必要と認める事項 その理由等）</p> </div> <p><b>【改善計画書の提出】</b> 指定管理者は、月例業務報告書の提出後、市から改善の指導・指示を受けたときは、軽微なものを除き、その対応策を書面（改善計画書）により市に提出する。また、改善処置を実施した場合は、速やかに書面（改善報告書）により市に提出する。</p>
秦野市	<p><b>【実地調査・月例業務報告書による確認】</b> 市は、定期的及び必要に応じて、指定管理業務実地調査チェック表（様式第2号）により実地調査を行い、その結果及び月例業務報告書により、次の事項を確認する。</p> <div data-bbox="454 1435 1364 1682" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><b>《確認する事項》</b></p> <p>①施設の保全、清掃      ⑥法令の遵守 ②機器の点検      ⑦職員の配置・接客対応 ③施設の安全対策      ⑧自主事業の実施状況 ④備品の管理      ⑨サービスの質の維持向上策 ⑤事故の発生状況      ⑩その他必要な事項</p> </div> <p><b>【改善措置】</b> 確認の結果、サービス水準が施設管理業務仕様書に定めた仕様・水準を充足していない、又は業務遂行状況が事業計画書や収支計画書と大きく乖離しているなど、業務内容等に問題があると認められたときは、軽微なものを除き、改善指示書（様式第3号）により指定管理者へ改善を指示する。 なお、軽微なものについては、市は口頭により指示をし、指定管理者から口頭により報告を受けるものとする。</p>

## (2) 管理・運営状況の評価

実施主体	内 容 等
指定管理者	<p><b>【事業報告書等の提出】</b></p> <p>指定管理者は、毎年度終了後、30日以内に業務遂行の記録等に基づき、財務書類とともに次の項目を記載した事業報告書を市に提出する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①管理・運営業務の実施状況</li> <li>②施設利用実績（催事名、利用者数、利用拒否等の件数、その理由等）</li> <li>③利用料金収入等の実績</li> <li>④管理・運営経費の収支状況</li> <li>⑤当該年度の従事者の出勤状況を示す資料</li> <li>⑥（指標を設定している場合）指標に対する目標値の達成状況</li> <li>⑦管理・運営業務の実施に関し改善すべき事項がある場合は、その内容</li> <li>⑧その他市との協議により報告することとした事項</li> </ul> <p><b>【自己評価の報告】</b></p> <p>事業報告書の提出に合わせて、指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート（様式第4号）により、自己評価を実施し、その結果を市に報告する。</p> <p><b>《年度の途中において指定の期間が満了した場合等の取扱い》</b></p> <p>年度の途中において指定の期間が満了したとき又は指定を取り消されたときは、その満了した日又は取り消された日から起算して30日以内にその年度のその日までの事業報告書及び自己評価を市に提出・報告する。</p>
秦野市	<p><b>【内部評価及び外部評価】</b></p> <p>市は、指定管理者から財務書類、事業報告書及び自己評価が提出された後、その管理・運営状況について内部評価を実施する。</p> <p>内部評価を実施した後、指定管理者選定評価委員会において外部評価を実施する。</p>

### (3) 翌年度の事業計画書・収支計画書の確認

実施主体	内 容 等
指定管理者	<b>【翌年度の事業計画書・収支計画書の提出】</b> 指定管理者は、次に掲げる内容を記載した翌年度の事業計画書及び収支予算書を市に提出する。 ①管理・運営業務の体制 ②実施する事業の概要及び時期 ③管理・運営に要する経費の総額及び内訳 ④その他必要な事項
秦野市	<b>【翌年度の事業計画書・収支計画書の確認】</b> 市は、指定管理者から提出された翌年度の事業計画書・収支計画書に基づき、施設の設置目的及び活動指標の数値目標等が適切に設定されているか確認する。 なお、その内容に不足がある場合は、市は指定管理者と協議のうえ、是正を求めるものとする。

### (4) 利用者アンケート調査の実施

指定管理者は、利用者の意見や要望等を把握するため、自らの責任と費用により、定期的（年１回以上）に利用者アンケート調査を実施するものとし、その内容及び実施方法等については、秦野市との協議により設計するものとしします。

また、その結果を施設内への掲示等により今後の管理・運営に反映するとともに、秦野市に提出するものとしします。

### (5) 連絡調整会議の開催

指定管理者は、秦野市が定期的開催する連絡調整会議に出席し、情報の共有や意見交換を図るものとしします。

### (6) モニタリング・評価の構図

モニタリング・評価の構図は、別図のとおりとしします。

## 6 内部評価及び外部評価

### (1) 目的

内部評価及び外部評価は、指定管理者が管理・運営している施設について、秦野市による評価（内部評価）及び指定管理者選定評価委員会による評価（外部評価）を行うことにより、各施設の管理・運営の質の向上を図るとともに、評価における客観性、公平性、透明性の確保を図ることを目的とします。

### (2) 評価者

#### ア 内部評価

秦野市（原則として、施設所管課とし、必要に応じてそれに関係課を加えるものとします。）

#### イ 外部評価

原則として、指定管理者選定評価委員会とします。ただし、指定管理者選定評価委員会を設置していない施設については、目的を達成できる他の附属機関とします。

### (3) 評価の手法

評価の手法は、内部評価、外部評価共通とし、また評価項目等は次のとおりとします。

#### ア 評価項目及び評価基準

評価項目は、施設の維持管理、施設の運営、危機管理対応、指標の達成状況・改善の取組み、サービス向上の取組み及び収支状況等とし、また評価の基準は、協定書及び施設管理業務仕様書等とします。

#### イ 実施時期

内部評価及び外部評価は、毎年度実施するものとします。ただし、指定管理者制度の新規導入時又は更新時における初年度は除くものとします。この場合において、更新時、更新前と同一の指定管理者が指定された場合は内部評価及び外部評価を実施するものとします。

### ウ 実施方法

#### (7) 書類調査

地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき指定管理者から提出される事業報告書のほか、月例業務報告書、指定管理施設自己評価・内部評価・外部評価シート、前年度の利用者アンケート調査結果、財務書類及び基本協定書等に基づき、書類調査を行います。

#### (イ) 実地調査

必要により、内部評価又は外部評価として、当該施設の管理・運営状況について、実地調査を行います。

実地調査では、関係資料に記載された施設整備等が確実に行われているか、利用状況はどうか、利用者が安全・安心に施設を利用できる体制が整っているか、個人情報適切に取り扱われているか、指定管理者による職員の配置状況は適切か等を確認します。

#### (ロ) ヒアリング

必要により、当該施設で管理・運営業務に従事している職員から、関係資料等の内容を踏まえ、ヒアリングを行います。

### (4) 補完の調査

内部評価及び外部評価を補完するため、原則、指定管理期間の2年目に労働条件の点検、3年目に財務状況の点検を、外部の専門家に委託のうえ実施するものとします。ただし、本指針策定時において、残りの指定管理期間が1年未満の施設は、次期の指定管理期間から実施するものとします。また、残りの指定管理期間が1年以上の施設においても、施設や指定管理者の性質により、補完の調査の必要性を検討のうえ、実施しないことができるものとします。

なお、財務状況の点検は、公認会計士、税理士、中小企業診断士のいずれかの資格を有する者に委託するものとし、また労働条件の点検は、社会保険労務士の資格を有する者に委託するものとします。ただし、この点検が既に設置の指定管理者選定評価委員会等の委員により実施することが可能な場合は、その委員に依頼するものとします。

また、財務状況及び労働条件の点検の実施方法等は、別紙1「財務状況点検について」及び別紙2「労働条件点検について」のとおりとします。

## 7 モニタリング結果の通知及び公表

モニタリング結果は、指定管理者に対し速やかに通知するとともに、秦野市ホームページで公表します。

## 8 モニタリング結果に基づく措置等

### (1) 改善指示に係るフロー

別紙3のとおり

### (2) 改善指示

モニタリングの結果、サービス水準が施設管理業務仕様書に定めた仕様・水準を充足していない、又は業務遂行状況が事業計画書や収支計画書と大きく乖離しているなど、業務内容等に問題があると認められたときは、軽微なものを除き、改善指示書により指定管理者へ改善を指示します。

なお、軽微なものについては、秦野市は口頭により指示をし、指定管理者から口頭により報告を受けるものとします。

### (3) 改善計画書の提出

指定管理者は、秦野市から改善指示書により改善の指示があった事項について、改善計画書を作成し、秦野市に提出するものとします。

秦野市は、指定管理者から提出された改善計画書について、内容を確認のうえ、改善計画書の内容が不十分な場合、指定管理者に改善計画書の是正を求めるものとします。

### (4) 改善報告書の提出

指定管理者は、改善計画書に基づき改善に取り組み、その結果を秦野市に改善報告書により報告するものとします。

報告を受けた秦野市は、改善計画書に基づき改善されたかどうかについて、実地調査等を行い、確認するものとします。

### (5) 指定の取り消し等

秦野市は、指定管理者が指示に従わないとき又は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、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、指定の取消し又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ずることができます。

## 別紙 1（財務状況点検について）

### 1 財務状況点検の概要

#### (1) 目的

指定管理者が安定的に継続して公の施設の管理・運営を行うことができる状況にあるかどうかを確認するため、財務状況の点検を行うもの。

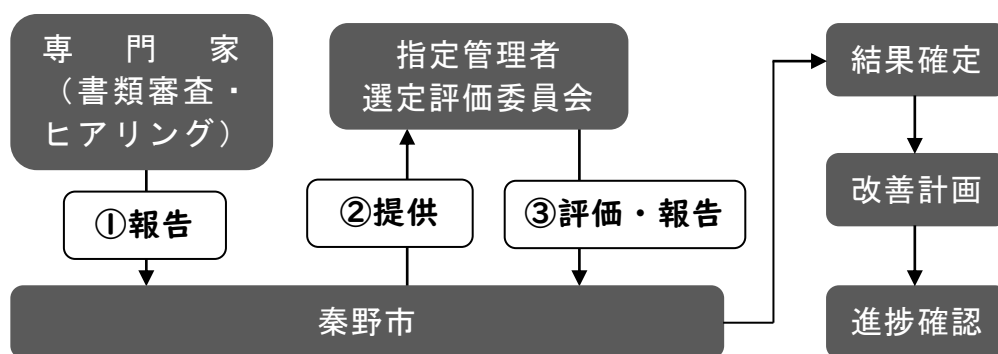
#### (2) 方法

公認会計士、税理士又は中小企業診断士等による書類審査・ヒアリング

#### (3) 実施時期

原則、指定管理期間の3年目とする。

### 2 財務状況点検の流れ



### 3 財務状況点検の視点

経営基盤が、継続して安定した体力を備えているか、また適正な経営情報の開示がなされているか。

### 4 財務状況点検に係る提出書類

- (1) 団体概要書（団体の概要、業務内容等をまとめたもの）
- (2) 役員の名簿及び履歴書
- (3) 法人等の定款、寄附行為、規約又はこれらに類する書類
- (4) 法人等の組織、沿革その他事業の概要を記載した書類
- (5) 貸借対照表及び損益計算書
- (6) 法人の登記事項証明書
- (7) 法人税の納税証明書及び消費税の納税証明書
- (8) 前年度の事業報告書
- (9) その他必要な書類

## 別紙 2（労働条件点検について）

### 1 労働条件点検の概要

#### (1) 目的

指定管理者の下で働く従業員等の労働条件が、市民サービスの向上に向けて安定的・継続的に業務に従事でき、公の施設の管理・運営業務に責任の担える状況にあるかどうかを確認するため労働条件を点検するもの。

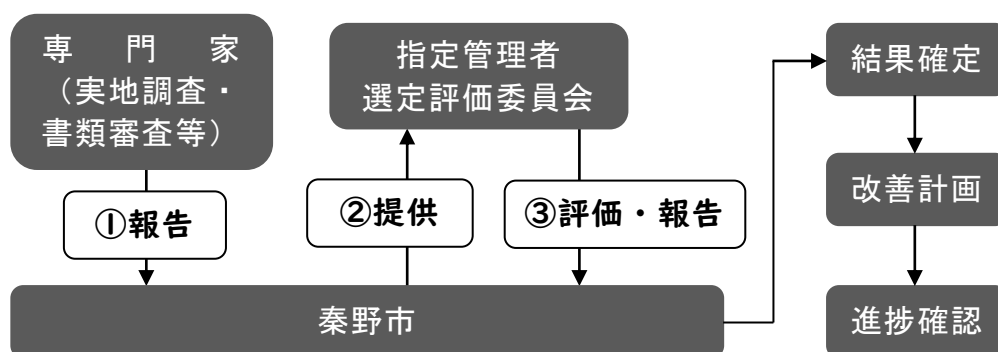
#### (2) 方法

社会保険労務士による実地調査・書類審査・従業員面接・ヒアリング

#### (3) 実施時期

原則、指定管理期間の2年目とする。

### 2 労働条件点検の流れ



### 3 労働条件点検の視点

#### (1) 雇用契約と協定等

雇用契約は適正な内容となっているか。36 協定を始め労使協定は適正か。

#### (2) 労働時間

時間管理の手法、残業時間の集計方法、休暇・休日の状況は適切か。

#### (3) 給与計算

賃金控除協定の締結は行われているか。

#### (4) 各種保険手続き

各種保険の加入状況、手続きの時期が適正か。

#### (5) 法定帳簿等の整備

労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、労働条件通知書等が整備されているか。

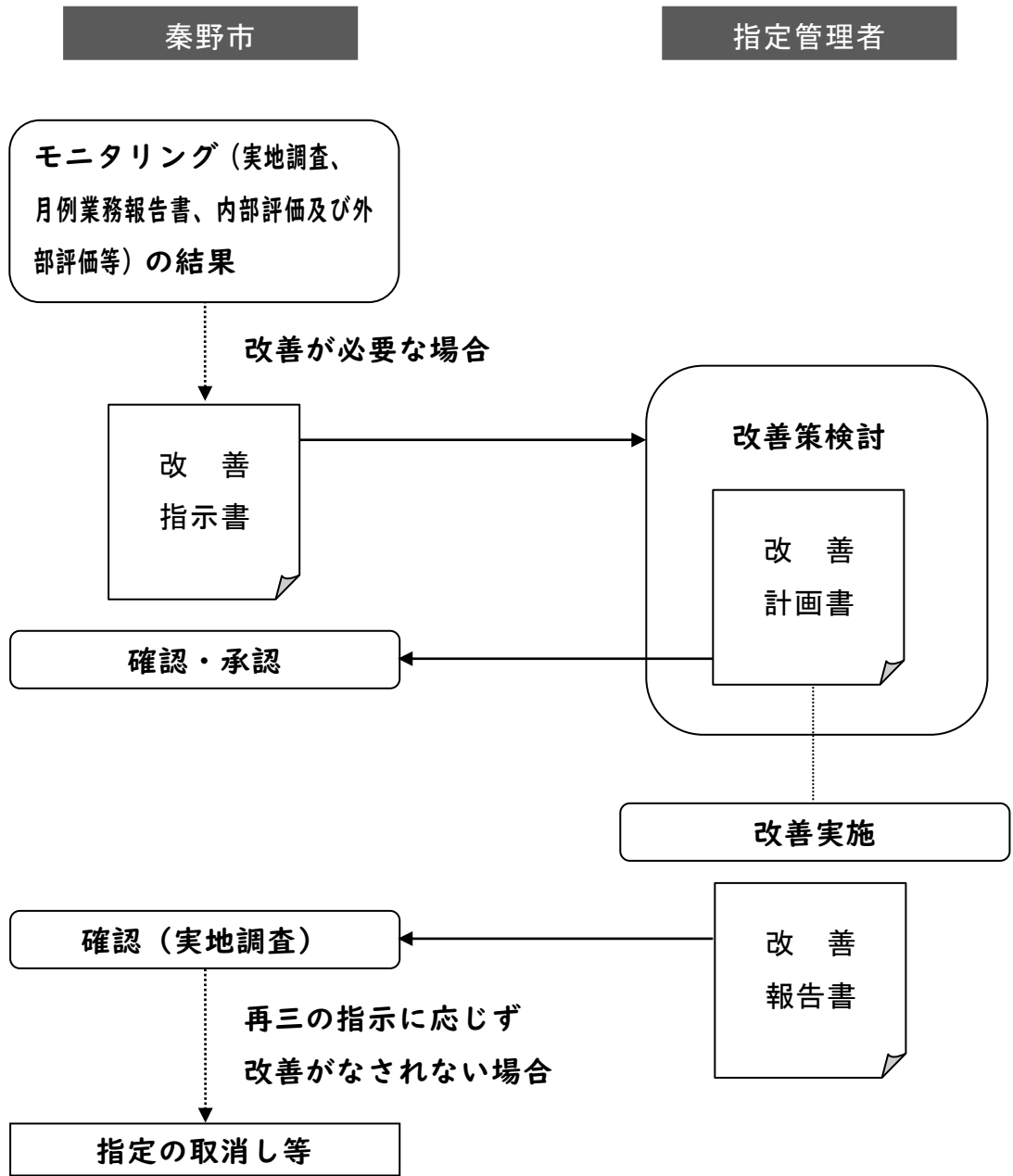
#### (6) 安全衛生関係

健康診断の実施、産業医の選任、業務災害への対策の状況は適正か。

### 4 労働条件点検に係る提出書類

上記の労働条件点検の視点を基に、社会保険労務士と協議のうえ、労働条件点検に必要な書類の提出を求めることとする。

別紙 3（改善指示に係るフロー）



別図（モニタリング・評価の構図）

