

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31年3月

遠賀町

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) 指定管理者が行うセルフモニタリング	
(2) 町が行うモニタリング	
3 評価および改善指導	5
(1) 評価の考え方	
(2) 評価の方法	
(3) 評価委員会の設置	
(4) 段階的評価	
(5) 評価の公表	
(6) 業務の改善指示	

【様式】

様式1	指定管理業務評価表
様式2	指定管理業務改善指示書
様式3	指定管理業務改善勧告書
様式4	指定管理業務改善計画書

はじめに

本町では、指定管理者制度導入によって、3カ所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、町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、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、遠賀町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17年条例第20号。以下「条例」という。）及び遠賀町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17年規則第21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】

〈地方自治法第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。

〈遠賀町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例〉

（業務報告の聴取等）

第9条 町長等は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し、定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

（事業報告書の作成及び提出）

第11条 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、町長等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10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日以内に当該年度の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) その他町長等が別に定める事項

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、町が求める達成水準（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町が行うモニタリングとします。

(1) 指定管理者が行うセルフモニタリング

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、公表を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、町に提出しなければならないとされています（条例第11条）。これは、町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30日以内

b 事業報告書の内容

事業報告書は、条例第11条を基本とし、施設の目的、性質、事業内容等に応じた報告を求めます。

③ 業務の改善

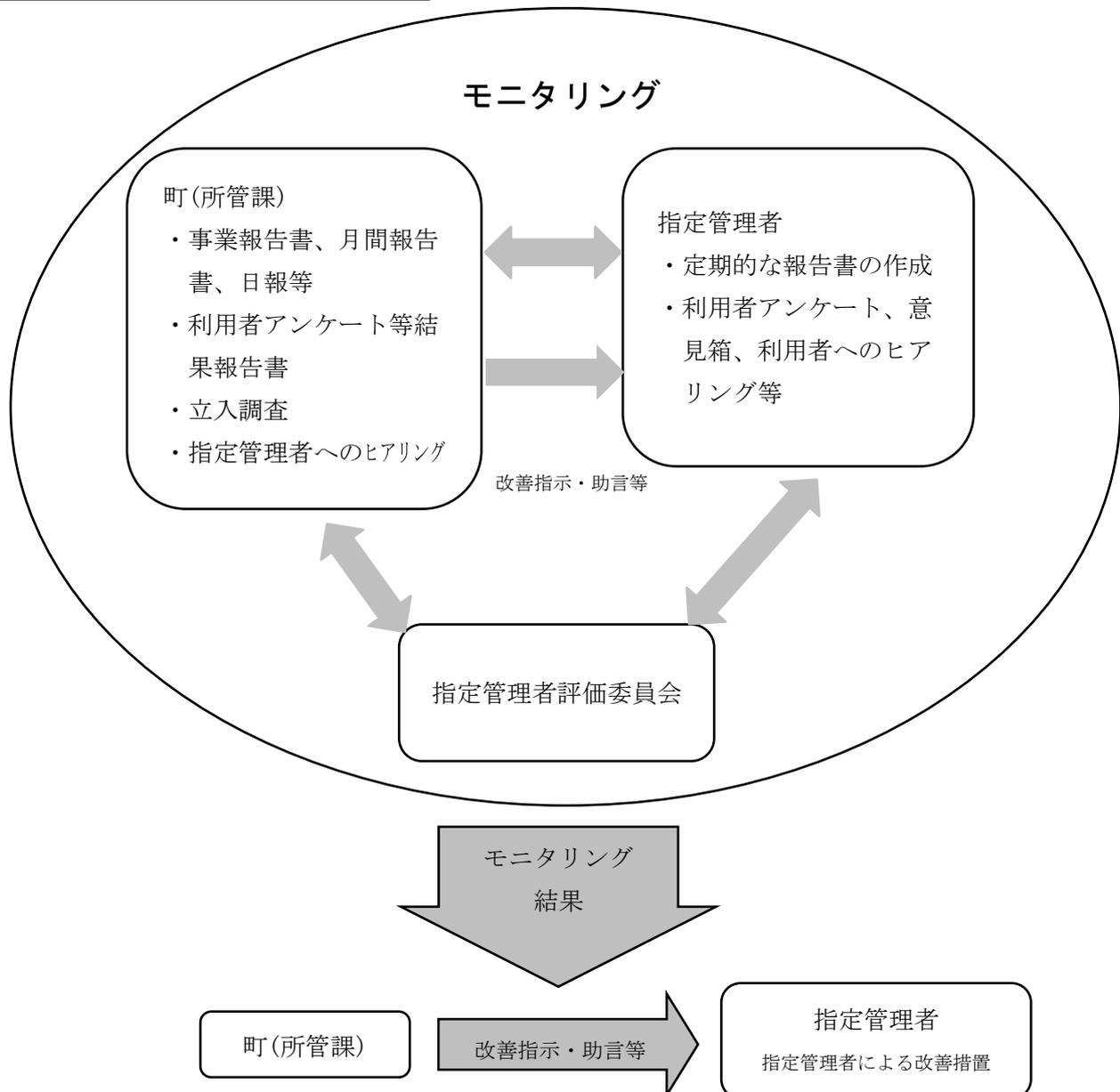
指定管理者は、利用者アンケート等の結果を基に利用者ニーズや満足度を把握し、業務の改善等を行うものとします。所管課は適宜、その具体的改善方法と結果について報告を求めるものとします。

(2) 町が行うモニタリング

① 履行確認(事業報告、アンケート等)

町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、必要に応じて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。施設所管課にあっては、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

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、別表に示す指定管理業務評価表（以下「評価表」という。）（様式1）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、合計点数を100点満点換算にて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	協定等の内容以上の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いるが、若干改善点が見受けられる。
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	換算評価点
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。	60点以上80点未満
D	改善が必要である	40点以上60点未満
E	指定取消し等の検討が必要である。	40点未満

【総合評価の考え方】評価点2点が1つでもある場合は総合評価「D」、1点のある場合に総合評価「E」とし、評価点2点の場合にあっても、2つ以上ある場合には総合評価「E」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、町へ提出します。

② 町による評価

所管課は毎年度終了後、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

町は、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地方自治法第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

遠賀町指定管理者評価委員会規程による。

(4) 段階的評価

① 1次評価

全施設を対象とします。

所管課の責任において、評価表により評価を実施します。

② 2次評価

指定管理者評価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)を行います。

(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町ホームページ等で公表します。評価結果の公表については、全施設行うものとしします。

(6) 業務の改善指示

① 業務の改善指導・指示

総合評価が「D」または「E」の場合は、指定管理者に対して指定管理業務改善指示書（様式2）により必要な指導および指示を行い、業務の改善を図ります。指定管理者は、改善指示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、指定管理業務改善計画書（以下「改善計画書」という。）（様式4）を町へ提出し、改善対策を行うとともに、指定期限内に結果を文書にて報告します。

② 業務の改善勧告

改善指示書による指示を行ったが、指示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勧告による通知（様式3）を行うとともに、その内容をホームページ等で公表します。指定管理者は、指導項目の原因を特定し、対応策を改善計画書に取りまとめ、町に提出します。

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、原則として遠賀町指定管理者評価委員会の意見を聴くものとしします。

- (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認められるとき。