

指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に係る  
モニタリングガイドライン

平成26年3月

令和2年4月改定

桐生市

## 目次

1	ガイドラインの位置付け	1
2	モニタリングとは	
	（1）目的	1
	（2）内容	1
	（3）留意事項	2
3	モニタリングに関する法令	2
4	モニタリングの方法	
	（1）各種報告書の確認	4
	（2）利用者アンケート	6
	（3）実地調査	7
	（4）総括評価	7
	（5）モニタリング結果の公表等	8
5	モニタリングの運用	
	（1）モニタリングの対象	8
	（2）モニタリングの実施	8
	（3）指定管理者に対する監査委員監査	8
	（4）指定の取り消し、管理業務の一部停止	9
6	モニタリングのスケジュール	9
7	管理運営評価委員会	
	（1）評価対象及び実施時期	10
	（2）委員	10
	（3）評価の基本的な考え方	10
	（4）評価方法	10
	（5）結果公表	10

## 1 ガイドラインの位置付け

- このガイドラインは、地方自治法第244条の2第7項に規定する指定管理者による事業報告書の作成・提出及び同条第10項に規定する市の調査や指示等、指定管理者による公の施設の管理の適正を期するために行うモニタリングに関して、基本的な考え方や標準的な実施方法などを示したものである。
- 施設所管部局は、ガイドラインを指定管理者制度運用上遵守すべき統一的ルールとして活用するものとする。
- ただし、ガイドラインが定める事項のうち、施設の特性に応じて設定することが適当と考えられる事項については、ガイドラインの趣旨を踏まえた上で弾力的に運用することができるものとする。
- 施設所管部局において施設の特性に応じてガイドラインと異なる取扱いをする場合には、施設所管部局において、市民、利用者等に対して説明責任を果たす必要がある。
- 指定管理者制度を運用する中で、新たな課題への対応が必要となる場合には、速やかに対応策を講じるとともに、適宜、ガイドラインの改定を行うものとする。

## 2 モニタリングとは

指定管理者制度では、施設の適正な管理運営を確保するため、関係法令、条例のほか協定書、仕様書等により、毎年度終了後に指定管理者に対し事業報告書の提出が義務付けられている。

また、市は指定管理者に対し、管理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、必要な指示を行い、指示に従わない場合等には指定取消し等を行うことができることとなっている。こうした一連の仕組みを具現化する取組をモニタリングという。

モニタリングが適切に実施されない場合には、施設における重大事故の発生、指定管理者が実施する事業やその組織自体の破綻等のリスクの予兆を見逃す可能性があり、そのようなリスクが顕在化すると、施設の管理運営を継続できなくなるという事態に陥ることとなる。また、そうした事態に至らなくても、コスト削減を重視するあまりにサービス水準が低下したり、管理運営が適切でないために結果としてコスト高となる可能性もある。

### (1) 目的

指定管理者のサービス提供及び管理能力に問題がないかを確認し、発見された課題等を施設の管理運営にフィードバックすることで、施設の管理運営状況を維持・向上させること。

### (2) 内容

- ア 約定（協定書、仕様書、事業計画書等）の履行確認
- イ サービス水準（質）の確認
- ウ サービス提供の安定性（事業の継続性）の確認

### (3) 留意事項

客観的な評価・検証が行えるよう、市は仕様書等において、あらかじめ成果目標や業務ごとの要求水準を明確にしておく必要がある。

## 3 モニタリングに関する法令

### 地方自治法（抜粋）

（公の施設の設置、管理及び廃止）

#### 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。

### 桐生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

（事業報告書の作成及び提出）

第8条 指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、その管理する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、市長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条第1項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60日以内に当該年度の開始の日から当該指定を取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況に関する事項
- (2) 利用状況に関する事項
- (3) 管理に係る経費の収支状況に関する事項
- (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が必要と認める事項

（業務報告の聴取等）

第9条 市長は、施設の管理の適正を期するため必要があると認めるときは、指定管理者に対し、管理業務及び経理の状況に関し定期的若しくは臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をするものとする。

(指定の取消し等)

第10条 市長は、指定管理者が前条の指示に従わないときその他指定管理者の責めに帰すべき事由により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業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

2 前項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において指定管理者に損害が生じても、市はその賠償の責めを負わない。

3 市長は、第1項の規定による指定の取消し又は管理業務の停止を行ったときは、その旨を告示するものとする。

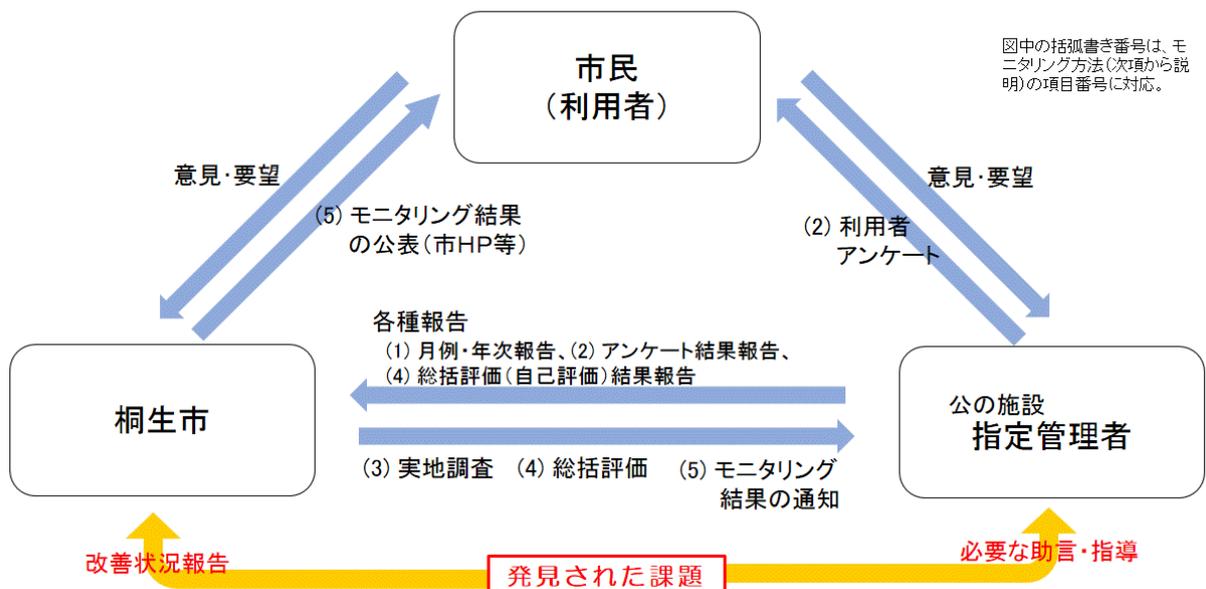
#### 4 モニタリングの方法

モニタリングの方法は、(1)各種報告書の確認、(2)利用者アンケート調査、(3)実地調査、(4)総括評価によるものとする。

モニタリングにより改善すべき事項が認められたときは、施設所管課は、指定管理者に対し必要な指導や指示を行わなければならない。

モニタリング結果については、指定管理者に通知するとともに、市ホームページ等で公表するものとする。

### 指定管理者モニタリングの概要



## (1) 各種報告書の確認

### ア 業務報告書（月例報告書）の確認（毎月）

指定管理者は、基本協定等に基づき、毎月の業務報告書（月例報告書）を翌月10日までに、市に提出する。

施設所管課は、指定管理者から提出された業務報告書（月例報告書）により、管理業務の実施状況、施設の利用状況を把握し、業務が適正に履行されているかを毎月確認する。業務報告書（月例報告書）に記載すべき事項は、概ね次のとおり。

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1 管理運営業務の実施状況<ol style="list-style-type: none"><li>(1) ソフト事業実績（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）</li><li>(2) 維持管理事業実績（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）</li></ol></li><li>2 施設の利用状況<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 申請件数、利用者数、稼働率等</li></ol></li><li>3 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由</li><li>4 収入状況<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等</li></ol></li><li>5 事故・苦情等<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 事故、故障等の内容及びその対応</li><li>(2) 苦情、要望等の内容及びその対応</li></ol></li></ol> |
|--|

#### (指定管理者が行う内容)

指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、警備、施設・設備保守点検等の管理業務の実施状況や施設の利用状況、使用料等の収入実績、苦情、要望等の内容及びその対応等について記録しておき、その内容を「指定管理施設の管理運営状況に関する月例報告書」（様式1）にまとめて翌月10日までに市に提出する。

#### (市が行う内容)

施設所管課は、毎月、指定管理者から提出された月例報告書の内容の確認をし、確認結果を「指定管理施設の管理運営状況等に関する月例モニタリングシート」（様式2）にまとめる。

報告内容に疑義等がある場合は、速やかに指定管理者とのヒアリングや実地調査を実施し、その結果、改善すべき事項が認められたときは、施設所管課は口頭又は書面（改善指

示様式1～3)にて、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者に報告を求める。

## イ 事業報告書（年次報告書）の確認〈年次〉

指定管理者は、基本協定等に基づき、毎年度終了後60日以内に市に事業報告書等を提出する。

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書等により、管理業務の実施状況や施設の利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、業務が適正かつ確実に履行されたかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを確認する。

事業報告書（年次報告書）に記載すべき事項は、概ね次のとおり。

- 1 管理業務の実施状況
  - (1) 事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
  - (2) 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）
  - (3) 労働状況の整備状況（労働条件の確保、必要な人員体制の確保等）
- 2 施設の利用状況
  - (1) 利用者数、稼働率等
  - (2) 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由
- 3 使用料又は利用料金の収入実績
  - (1) 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等
- 4 管理経費の収支状況
  - (1) 管理経費に係る収入及び支出の決算内容
- 5 その他
  - (1) 自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
  - (2) 事故、故障等の内容及びその対応
  - (3) 苦情、要望等の内容及びその対応
  - (4) 利用者アンケート調査の結果（調査結果の概要、総括及びその対応）
  - (5) 人員配置、研修内容等
  - (6) 団体の財務状況

### （指定管理者が行う内容）

指定管理者は、毎年度終了後60日以内（ただし、年度の途中において指定を取り消され、又は年度末を含む期間の業務の全部の停止を命ぜられたときは、その処分の日から起算して60日以内）に、事業報告書、収支報告書及び「指定管理施設の管理運営状況等に関する年次報告書」（様式3）を作成し、市に提出する。

収支報告書には、団体の決算書（財務諸表）を添付する。

### （市が行う内容）

施設所管課は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書及び年次報告書の内容を確認する。

報告内容に疑義等がある場合は、速やかに指定管理者とのヒアリングや実地調査を実施し、その結果、改善すべき事項が認められたときは、施設所管課は口頭又は書面（改善指示様式1～3）にて、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者に報告を求める。

## （2）利用者アンケート調査

指定管理者は、市民等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の質の確保及び利用者サービス向上に資するため、毎年度、アンケート調査を実施する。

なお、調査方法、調査項目等の詳細については、公の施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者とが協議の上、決定することとする（以下例示）。

1 調査項目	2 調査方法
(1) 事業の内容及び満足度	(1) 回収箱
(2) 施設等の利用条件	(2) 郵送
(3) 接遇状況	(3) インターネット
(4) 施設、設備及び備品の状況	(4) 個別アンケート（聞き取り調査）

### （指定管理者が行う内容）

指定管理者は、施設所管課とアンケート内容について協議し、毎年度1回以上、利用者等を対象としたアンケート調査を実施する。ただし、当該調査を市が行う場合は、この限りではない。

アンケート調査の終了後、指定管理者は、調査結果を分析、評価した上で報告書として取りまとめ、市に提出する。また、必要に応じて調査結果の概要を当該施設内に掲示するなどして利用者に情報を公開し、その後の管理に反映させる。

### （市が行う内容）

施設所管課は、指定管理者から提出されたアンケート調査報告書の内容を確認し、必要に応じて助言・指導を行う。

### (3) 実地調査

#### ア 定期実地調査

市は、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、毎年度1回以上定期的に実地調査を行う。なお、実地調査の項目については、施設毎に定め実施する。

##### (市が行う内容)

施設所管課は、毎年度1回以上施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月例報告書の内容を踏まえ、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に調査を行い、その結果を「指定管理業務実地調査票（定期実地調査）」(様式4)にまとめる。

その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。

定期実地調査の結果、改善を要すると認められる事項があるとき、施設所管課は口頭又は書面（改善指示様式1～3）にて、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者に報告を求める。

#### イ 随時実地調査

施設所管課は、月例報告書、年次報告書の内容に疑義等があるとき、定期実地調査の結果を追跡確認する必要があるとき、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたとき等においては、随時に実地調査を行い、その結果を「指定管理業務実地調査票（随時実地調査）」(様式5)にまとめる。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例による。

### (4) 総括評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを総括評価する。なお、評価項目の詳細については、施設の特性や実情を考慮して定めることとする。

##### (指定管理者が行う内容)

指定管理者は、毎年度終了後、その管理業務について「指定管理業務総括評価票」（様式6）により自己評価を行い、事業報告書とともに市に提出する。

## (市が行う内容)

施設所管課は、毎年度終了後、各種報告書（月例報告書、年次報告書等）の内容、利用者アンケート結果、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者から提出された指定管理業務総括票の内容を確認し、指定管理者による管理運営状況等を総括的に評価するとともに、今後の改善方針をまとめる（「指定管理施設の管理運営状況等に係るモニタリング結果」（様式7）を作成する）。

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、施設所管課は口頭又は書面（改善指示様式1～3）にて、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者に報告を求める。

## (5) モニタリング結果の公表等

施設所管課は、総括評価の実施結果（「指定管理施設の管理運営状況等に係るモニタリング結果」（様式7））を指定管理者に対して通知するとともに、市ホームページ等により公表する。

## 5 モニタリングの運用

### (1) モニタリングの対象

モニタリングは、すべての指定管理者制度導入施設を対象とする。

### (2) モニタリングの実施

モニタリングの内容は、施設所管課が公の施設の性格、利用形態等を考慮して定め、原則として、指定管理者の募集要項等で事前に明示することとする。

また、実施の時期、回数等、モニタリングの具体的な方法については、指定管理者と協議して定めることとする。

なお、指定管理者により管理が既に実施されている施設にあっても、モニタリングの内容や実施時期について速やかに指定管理者と協議し、協議が整い次第、実施することとする。

### (3) 指定管理者に対する監査委員監査

このガイドラインに定めるモニタリング（施設所管課によるモニタリング）のほか、地方自治法上、監査委員において指定管理者に対する監査ができることとなっている。

## 地方自治法（抜粋）

### 第199条

7 監査委員は、必要があると認めるとき、又は普通地方公共団体の長の要求があるときは、当該普通地方公共団体が補助金、交付金、負担金、貸付金、損失補償、利子補給その他の財政的援助を与えているものの出納その他の事務の執行で当該財政的援助に係るものを監査することができる。当該普通地方公共団体が出資しているもので政令で定めるもの、当該普通地方公共団体が借入金の元金又は利子の支払を保証しているもの、当該普通地方公共団体が受益権を有する信託で政令で定めるものの受託者及び当該普通地方公共団体が第244条の2第3項の規定に基づき公の施設の管理を行わせているものについても、また、同様とする。

#### （４） 指定の取消し、管理業務の一部停止

モニタリングを通じて、指定管理業務を継続することが適当でない認められた場合は、指定管理者の指定を取り消す、又は業務の全部若しくは一部を停止する。

指定の取消し、又は業務の全部若しくは一部の停止を行うケースについては、次の各号(例示)を参考に、施設ごとに協定書において規定しておく。

また、指定を取り消す場合は、桐生市行政手続条例に基づく聴聞を行った上で、指定管理者に対して書面により通知する。併せて指定管理料を確定し、協定を解除する。

- (1) 指定管理業務等の実施に際し、不正行為があったとき。
- (2) 市に対して虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。
- (3) 協定に定める事項を履行しない、又は協定に定める事項に違反したとき。
- (4) 暴力団等との関係その他申請の際の欠格事項に該当することが判明し、公の施設の指定管理者として指定管理業務等を継続することが適当でない認められるとき。
- (5) その他当該施設の指定管理者として指定管理業務等を継続することが適当でない認められるとき。

## 6 モニタリングのスケジュール

モニタリングの実施時期等の具体的な方法については、市と指定管理者とが協議して定めることとするが、参考スケジュールは次のとおり。

参考スケジュール

モニタリング	事業年度												次年度			
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	
月例報告書の提出・確認		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○			
年次報告書の提出・確認														○ 提出	○ 確認	
利用者アンケート調査			← 実施 →					○ 確認								
実地調査	定期					○										
	随時	← 実施 →														
総括評価															○	
モニタリング結果の公表															○	

## 7 管理運営評価委員会

モニタリング機能の強化を図るため、各施設において管理運営評価委員会を開催し、その結果を今後の運営等に活用するものとする。

### (1) 評価対象及び実施時期

管理運営評価は、指定管理者制度導入施設の各施設において、指定期間の中間年(原則3年目、指定期間が3年の場合は2年目)に実施することとする。

### (2) 委員

委員については、各施設の指定管理者選定委員会における委員を基本とする。

### (3) 評価の基本的な考え方

原則1年目、2年目の総括評価及び定期実地調査等の結果を基に、「業務の履行状況」「サービスの質」、「管理運営の安定性・継続性」などについて第三者の視点から評価し、今後の施設管理に活用するものとする。

### (4) 評価方法

書面審査及び所管課ヒアリングを基本とし、必要に応じて実地調査を行うものとする。

### (5) 結果公表

結果については、市ホームページで公表するとともに、市議会の協議会等において報告するものとする。