# 大野市指定管理者制度モニタリング指針

平成３０年５月作成

令和元年６月改定

令和８年３月改定

行政経営部財政経営課

## Ⅰ　指針の目的

指定管理者制度は、公の施設の管理運営において、民間手法の活用を可能とすることで、市民の多様なニーズへの対応や効率的・効果的な管理運営を図ることを目的として創設された制度です。当該制度では、市の指定する民間事業者などの団体が、公の施設の設置目的を効果的に実現し、サービスの向上を図りながら、管理運営をすることになります。

そのため、当該制度を導入した公の施設においては、指定管理者による管理運営状況を把握し、必要に応じて指導や指示を行い、協定書や仕様書（以下「協定書等」という。）に基づいた適正なサービスを確保しているか確認する必要があります。そこで、本指針において、指定管理者による管理運営状況を確認及び評価するモニタリングの手法等を定めることとします。

## Ⅱ　モニタリングの方法

モニタリングは、指定管理者によるモニタリング、市（所管課）によるモニタリング及び指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）によるモニタリングの３つの方法で実施します。

### １　指定管理者及び市（所管課）によるモニタリング

(1) 対象施設　　全ての指定管理者導入施設

(2) モニタリングの内容

| 種類 | 役割 | | 実施時期 |
|---|---|---|---|
| | 指定管理者 | 市（所管課） | |
| ①業務計画書の確認 | 作成 | 確認 | 年度開始前<br>指定期日以内 |
| ②実地調査・ヒアリング | 対応 | 原則実施 | 所管評価の実施後<br>その他必要時 |
| ③事業報告書の確認 | 作成 | 確認 | 年度終了後<br>指定期日以内 |
| ④評価の実施 | 自己評価 | 所管評価 | 指定管理者による<br>自己評価は年度終了<br>後指定期日以内 |

① 業務計画書の確認

指定管理者は、毎年度、市が指定する期日までに事業計画書を市へ提出するものとします。市の各施設所管課長は、施設の管理運営が適切に計画されているかを確認します。

② 実地調査・ヒアリング

地方自治法第２４４条の２第１０項の規定により、市は、指定管理者による施設管理の適正を期するため、随時実地について調査することができます。市の各施設所管課長は、施設に立ち入り、「指定管理業務 実地調査・ヒアリングチェック票（様式１）」により、協定書等に沿って管理業務が確実に履行されているかを確認します。

必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌や経理関係帳簿の提出を求めるなどして、管理業務の実施状況を把握するように努めます。

③ 事業報告書の確認

指定管理者は、毎年度終了後、市が指定する期日までに事業報告書を市へ提出するものとします。これにより、施設の管理業務の履行状況や利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、協定書等に定められた事業や業務を、当初の事業計画に沿って、適正に履行されているかどうか、また、安定的かつ継続的な管理が可能かどうかを確認します。

④ 評価の実施

指定管理者は「指定管理業務 評価票（様式２）」に基づき、利用者等からの苦情や要望、利用実績の分析により自己評価を実施し、市へ提出するものとします。市の各施設所管課長は、各報告書や実地調査等の結果を踏まえ、指定管理者の管理運営状況について総括評価を行います。

(3) モニタリングの基本項目

モニタリングを実施する際の項目は、次の３項目を基本とします。モニタリングの種類と内容で掲げた業務計画書や事業報告書等を確認の上、各項目の評価を行います。

① 実施体制に関する評価

【評価内容】

協定書等や業務計画書で実施するとされている内容が、適切に履行されているかを評価します。

評価項目例：人員体制、記録管理

② サービス等の内容や水準に関する評価

【評価内容】

指定管理者がどの程度の水準のサービスを提供しているかを測定・評価します。

評価項目例：職員の接客等、利用者による事業の満足度、施設の維持管理

③ 収支等の評価

【評価内容】

指定管理者による施設の管理運営が継続して安定的に提供されており、コスト削減が図られているかを確認・評価します。

評価項目例：施設運営や事業収支の状況、指定管理者（本体）の経営状況

## 2　評価委員会によるモニタリング

### (1) 対象施設

ア 公募により指定管理者を選定した施設

イ その他市長が必要と認める施設

### (2) 評価委員会の設置

評価委員会は外部委員５名以内で組織し、次の者から選出します。

ア 学識経験者

イ 関係団体または利用者

ウ その他市長が必要と認める者

※　アの学識経験者については、中小企業診断士を１名選出すること。

### (3) 実施時期

モニタリングは、原則として、指定期間の初期と期末前の２回実施します。

初期評価は、指定期間の２年目に行い、１年目の管理運営状況を対象として評価します。期末前評価は、指定期間の最終年度の前年度に行い、その前年度の管理運営状況を対象として評価します。

なお、指定期間が４年未満の場合は、初期評価と期末前評価を兼ねた１回の評価とします。また、指定期間が６年以上の場合は、初期評価と期末前評価に加え、両評価の中間にあたる年度を目安として中間評価を実施します。

### (4) モニタリングの内容

評価委員会は、指定管理者が提出した業務計画書、事業報告書及び市が評価した「指定管理業務 評価票」を踏まえ、実施体制、サービス等の内容や水準、収支等について総合評価を行います。

総合評価は、「個別評価票（様式３）」及び「総合評価票（様式４）」により実施します。

各委員は、「個別評価票」により評価項目ごとに評価基準に基づいて採点します。なお、評価項目にはあらかじめウェイトが設定されており、評価点にウェイトを乗じた値を項目得点とします。

また、評価全体を通じた「強み」「課題」「改善提案」などを記入します。

複数委員による評価結果の取りまとめは、「総合評価票」により次のとおり行います。

ア 評価項目ごとに全委員の項目得点の平均値を算出します。

イ 全評価項目の平均点を合計し、総合点とします。

ウ 総合点に基づき、総合評価区分を判定し、併せて各委員から提出された「強み」「課題」「改善提案」などを整理します。

(5) モニタリング結果の公表

評価委員会によるモニタリング結果の概要は、市のホームページで公表します。

## Ⅲ　モニタリング結果に基づく改善指示・命令等

市は、公の施設の設置者としての立場から、モニタリングの結果に基づき指定管理者に対し、必要な指示等を行います。

また、モニタリングの結果は、次期指定管理者選定の資料として活用します。

(1) 改善指示等

市は、モニタリングの結果、総括評価または総合評価がＣ以下である場合、または特に改善すべき事項を確認した場合は、その是正または改善を指定管理者に指示するものとします。この指示を受けた指定管理者は、指示項目の対応策をまとめて、市の承認を受けた上で改善に取り組むものとします。

(2) 再度の改善指示等

指定管理者が当該指示に従わない場合、または改善結果が認められない場合は、改めて改善すべき内容と期限等について指示を行います。

(3) 指定の取り消し等

再三の是正または改善の指示に対して従わない場合は、指定管理者の指定を取り消し、または期間を定めて業務の全部または一部の停止を命ずることとします。