

指定管理者制度導入施設に係るモニタリングマニュアル

[令和5年6月15日総務部長決裁]

第1 趣旨

本マニュアルは、公の施設の指定管理者制度に関する運用方針（以下「運用方針」という。）第8の規定に基づき、運用方針第6で定めるモニタリングの実施に関して必要な事項を定める。

第2 指定管理者が行う事項

指定管理者は、法令、条例、規則、基本協定書、年度協定書、仕様書、年間事業計画書等（以下「協定書等」という。）に基づき実施した日々の業務の実施状況、施設で発生した事故や課題等について日報に記録し、月報、上半期報告書及び事業報告書（以下「事業報告書等」という。）を作成し、施設所管課に提出するものとする。

また、施設所管課が事業報告書等の確認や施設の現地確認等により実施するモニタリングに基づき指導、助言が行われた場合には、適切に対応するものとする。

1 年間事業計画書、収支予算書及び料金徴収フロー図の作成並びに提出

(1) 年間事業計画書及び収支予算書（当初）

指定管理者は、基本協定書、仕様書、公募時に提出した事業計画書等を基に年間事業計画書及び収支予算書を作成し、毎年度2月末までに施設所管課に提出し、承認を得るものとする。ただし、指定期間の初年度分の年間事業計画書及び収支予算書については、基本協定締結後に施設所管課に提出し、承認を得るものとする。

年間事業計画書には、評価の対象となる次の4項目（以下「利用状況等」という。）に係る目標を記載するものとし、利用状況、満足度及び財務状況については具体的な数値目標を、重点取組事項は原則として定量化できる内容取組及び目標を設定するものとする。

① 利用状況

利用状況とは、利用者数（台数、隻数等）、入居率、稼働率など、施設の利用状況のことをいうものとする。

② 満足度

満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとする。満足度を把握するために実施する利用者アンケート調査等の具体的な内容は、施設所管課と協議の上、決定するものとする。

③ 財務状況

財務状況とは、指定管理業務及び自主事業に係る収支のことをいうものとする。

④ 重点取組事項

重点取組事項とは、施設毎の課題に応じて利用促進に資する自主事業や利便性向上の取組のほか、業務効率化や適正化、経費節減、安全安心等に資する取組として、重点的に取り組む事項のことをいうものとする。

なお、前年度の利用状況等の実績が目標値を大幅に上回る又は大幅に下回る見込みである場合には、その理由等を勘案して、目標値を設定するものとする。

(2) 年間事業計画書及び収支予算書（変更）

年間事業計画書又は収支予算書を変更する必要がある場合には、施設所管課と協議の上、理由書を添えて変更後の年間事業計画書又は収支予算書を施設所管課に提出し、事前に承認を得るものとする。

(3) 料金徴収フロー図（別紙1）

施設利用に係る利用料金や使用料を徴収する指定管理者は、料金徴収フロー図を作成し、施設に備え付けるものとする。

また、同図を年間事業計画書とともに施設所管課に提出するものとし、同図に変更がある場合には、その都度施設所管課に提出するものとする。

2 再委託の承認申請

指定管理者は、仕様書等で再委託可能と指定された業務以外の業務を第三者に再委託する場合には、あらかじめ施設所管課に再委託承認申請書を提出し、承認を得るものとする。

また、承認を受けた内容（再委託業務、再委託額、再委託先、再委託期間、再委託先の適格性）に変更が生じる場合には、施設所管課に再委託変更承認申請書を提出し、承認を得るものとする。指定管理者制度の趣旨を踏まえ、再委託する業務内容や委託先が不適切と捉えられないよう、適切な運用を図ること。

3 業務記録、上半期報告書、事業報告書、財務諸表等計算書類及び労働条件等自主点検表の作成並びに提出

指定管理者は、日々の業務の実施状況に加え、施設の利用状況、事故・苦情等の内容と対応、料金の収納状況等について、業務記録（日報、月報）、上半期報告書及び事業報告書を作成し、施設所管課に提出（日報を除く）するものとする。

業務記録、上半期報告書及び事業報告書は別紙2から4までの例示を参考に、施設所管課と指定管理者で協議の上、定めるものとする。

(1) 日報（別紙2）

指定管理者は、日々の業務の実施状況、施設で発生した事故や課題等を日報に記録し、保管するものとする。ただし、施設所管課への提出を要さない。

指定管理者は、日報を確認することにより、設備の不具合の兆候などを事前に把握し、事故防止に努めるものとする。

(2) 月報（別紙3）

指定管理者は、日報を基に月報を作成し、翌月の10日までに施設所管課に提出するものとする。

(3) 上半期報告書及び事業報告書（別紙4）

指定管理者は、施設の管理運営に関する業務の実施状況、業務に係る収支状況、施設の利用状況のほか施設所管課から指示された事項について、上半期報告書及び事業報告書を作成するものとする。

指定管理者は、上半期報告書を10月10日までに、事業報告書を毎年度終了後30日以内に作成し、施設所管課に提出するものとする。

(4) 財務諸表等計算書類

指定管理者は、施設所管課が指定する期日までに、直近の財務諸表等計算書類を施設所管課に提出するものとする。

(5) 労働条件等自主点検表（別紙5）

指定管理者は、労働条件等自主点検表を作成し、事業報告書とともに施設所管課に提出するものとする。

4 利用者等の意見や要望の把握及び苦情等への対応

(1) 利用者等の意見や要望の把握

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握するため、接客対応、施設・設備、利用条件、企画内容等について定期的（最低年1回）に利用者アンケート調査等を実施し、その結果を施設所管課に報告するものとする。同調査等の具体的な内容や実施方法については、施設所管課と協議の上、定めるものとする。ただし、同調査等におけるアンケート調査については、選択肢を原則偶数個設定する評価方法により実施するものとする。なお、選択肢が偶数個ではない場合は、理由を明確にすること。（別紙4「3. 利用者アンケート調査結果」参照）

(2) 利用者等からの苦情等への対応

指定管理者は、利用者等から寄せられた苦情等について、その対応状況とともに、施設所管課に報告するものとする。

5 事故発生時の対応及び安全管理の徹底

指定管理者は、危機管理体制を整備するとともに、施設で事故が発生した場合には、速やかに施設所管課に報告を行い、必要な対応をとるものとする。

6 モニタリングに基づく改善指示への対応

指定管理者は、改善の指示があった項目について、対応策を書面で施設所管課に提出し、改善に取り組むものとする。また、取組が終了した項目については、その取組結果を施設所管課に報告するものとする。

7 指定期間の満了又は指定の取消しに伴い指定管理業務を引き継ぐ場合のモニタリングへの対応

指定管理者は、新たな指定管理者に指定管理業務を引き継いだ後であっても、当該指定期間に対するモニタリングに対し、対応するものとする。

第3 施設所管課が行う事項

施設所管課は、協定書等の履行確認のほか、指定管理者により提供されるサービスの質や財務状況の確認等を行い、評価するとともに、指定管理者と積極的にコミュニケーションを図り、課題を共有し、必要に応じて指導又は助言を行う「モニタリング」を実施するものとする。

また、履行確認や評価に当たっては、指定管理者から提出される事業報告書等の書面だけでなく、定期的な現地確認等により行うものとする。

なお、一体公募により指定管理者を選定した施設については、一体公募に至った理由を踏まえ、一体となってモニタリングを実施する必要がある。

1 年間事業計画書及び収支予算書の承認並びに料金徴収フロー図の確認

(1) 年間事業計画書及び収支予算書（当初）

施設所管課は、指定管理者が作成した年間事業計画書及び収支予算書が協定書、仕様書、公募時に提出した事業計画書等に沿って作成されているか、評価の対象項目である利用状況等に係る目標が設定されているか等の確認を行い、適正であると認める場合には、3月末までに年間事業計画書を承認する旨通知するものとする。

なお、前年度の利用状況等の実績が目標値を大幅に上回る又は大幅に下回る見込みである場合には、その理由等を勘案して、年間事業計画書における利用状況等に係る目標値の妥当性を確認するものとする。

(2) 年間事業計画書及び収支予算書（変更）

年間事業計画書又は収支予算書を変更する場合には、指定管理者と協議し、変更後の年間事業計画書又は収支予算書を提出させ、変更理由や変更後の計画についてその適正性を検証し、適正であると認める場合には、変更後の年間事業計画書を承認する旨通知するものとする。

(3) 料金徴収フロー図（別紙1）

年間事業計画書及び収支予算書とともに料金徴収フロー図が提出されているか、同図に記載されている料金徴収事務が適正か確認するものとする。また、適正ではないと判断した場合には、同図の修正を指示し、再提出させるものとする。

2 再委託の承認

施設所管課は、「再委託の適正化について（平成27年2月16日総財第1242号通知）」に基づき、再委託の承認を行うものとする。

再委託の承認に当たっては、再委託の必要性、再委託先の選定方法等が適当なものであるか確認するものとする。

3 事業報告書等の確認

施設所管課は、協定書等に沿って適正に指定管理業務が行われているか、またその事務が法令に適合しているかについて、料金徴収フロー図、事業報告書等、労働条件等自主点検表等で確認するほか、適時、関係書類の閲覧、提出等を求め、若しくは調査するものとする。

また、事業報告書等の確認、調査等の結果、指定管理業務が適正に行われていないと判断した場合は、業務の改善指示、助言等を行うものとする。

4 利用者等からの苦情等への対応

施設所管課は、利用者等から寄せられた苦情等について、必要に応じて現地確認等を行い、指定管理者に改善の措置を求めるものとする。

5 事故発生時の対応及び安全管理の徹底

施設所管課は、施設の安全管理には特に留意し、指定管理者に対し必要な指導又は助言を行うとともに、緊急時に迅速に連絡を受けられる体制を整備するものとする。

6 モニタリングシートの作成及び評価（別紙6）

施設所管課は、モニタリングの実施結果を基にモニタリングシートを作成し、評価を行うものとする。

モニタリングシートの「事業計画」欄には、当初の年間事業計画を記載するものとし、年間事業計画書又は収支予算書を変更した場合には、変更後の内容についても記載した上で整合性の検証を行うものとする。

なお、一体公募を実施した施設のうち、一体となってモニタリングを実施した項目については、施設所管課間で調整の上、モニタリングシートを作成する必要がある。

(1) 履行確認・評価（別紙6－1）

① 確認方法

施設所管課は、指定管理者から提出される事業報告書等の内容を確認するとともに、定期的な現地確認等により、提供されるサービスが協定書等で定められた水準を充足しているか確認するものとする。

② 評価方法

施設所管課は、年間事業計画書で定めた利用状況の目標値と実績値を比較することにより利用状況の評価を行うものとする。

③ 改善の指示

施設所管課は、履行確認の結果、年間事業計画書と不整合があると認められる場合は、指定管理者に対して書面で改善の指示を行い、その対応状況について随時確認するものとする。

(2) サービスの質の確認・評価（別紙6－II）

① 確認方法

施設所管課は、指定管理者が提供するサービスの質について、施設所管課と指定管理者で協議の上決定した内容や実施方法に基づき実施する利用者アンケート調査結果等を参考に確認するものとする。（③指導又は助言に移動）

② 評価方法

施設所管課は、別紙6－Ⅱ「評価項目」の欄の項目毎の満足度で評価を行い、各評価項目の満足度の平均をもって総合評価を行うものとする。満足度は、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

モニタリングシートの作成に当たっては、利用者アンケート調査等の実施方法及び回答者数を掲載するものとし、アンケートを実施した場合には、その様式の添付又はアンケート内容の記載をするものとする。

なお、「指定管理者」の欄については、指定管理者が記載するものとする。

③ 指導又は助言

利用者と指定管理者の評価に乖離がある場合において、施設所管課は、指定管理者の業務における成果及び課題の要因と理由を分析し、指導、助言等を行うものとする。

(3) 財務状況の確認・評価（別紙6－Ⅲ）

① 確認方法

施設所管課は、運営の継続性・安定性を確認するため、指定管理者から提出された事業収支の報告が、収支予算書と乖離していないか確認するものとする。

また、指定管理者となっている民間事業者等の監査報告書、貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書等の提出を求め、継続的にサービスが提供できる状態にあるか確認するものとする。

② 評価方法

施設所管課は、収益率（事業収支／収入）をもって財務状況の評価を行うものとする。

③ 指導又は助言

施設所管課は、指定管理者の財務状況の確認結果が芳しくない場合は、今後の対策等について、指定管理者から説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼として合理的かつ客観的な指導及び助言を行うものとする。ただし、指定管理者の財務運営の健全化に向けた対策は自己責任で行うことが基本であることに留意するものとする。

(4) 総合評価（別紙6－Ⅳ）

① 評価方法

施設所管課は、原則、①利用状況、②満足度、③財務状況及び④重点取組事項の4項目の評価結果に基づき総合評価を行うものとする。

また、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか施設所管課の所見を記載するものとする。

② 指導又は助言

各評価項目や総合評価を基に、取組改善や目標設定に当たっての指導又は助言を行うものとする。

(5) 経営状況分析シート（別紙6附表）

施設所管課は、利用状況、経営分析指標等の傾向を見える化するとともに、今後の目標値等の設定の参考とするため、利用状況、経営分析指標等の経年データを蓄

積した経営状況分析シートを作成するものとする。

経営分析シートのグラフは、直近10年間に係るデータを基に作成するものとし、指定管理者制度導入前に直営の期間がある施設については、指定管理者制度導入直前1年間のデータも含めて作成するものとする。

7 指定期間の満了又は指定の取消しに伴い指定管理者が変更となる場合のモニタリングについて

施設所管課は、指定期間中に現地確認を実施するものとし、事業報告書の提出後、第3の3に従い確認を行い、モニタリングシートを作成するものとする。

第4 連絡調整会議の開催

施設所管課は、施設の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、連絡調整会議を開催し、指定管理者の業務の履行状況や経営状況の確認、モニタリング等について指定管理者と協議等を行うものとする。

第5 指定管理者制度運用委員会における検証

1 検証の視点

モニタリングの実施結果について、指定管理者制度運用委員会（以下、運用委員会とする。）において、主に次に掲げる視点により検証を行うものとする。

- (1) モニタリングは適正に行われているか
- (2) 指定管理者に対する施設所管課の指導・助言は適切に行われているか
- (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や施設所管課の対応は適切に行われているか

2 指定管理者との情報共有

施設所管課は、モニタリングの実施結果の検証に係る会議への指定管理者の同席、検証結果の情報共有等により、施設の適正な管理運営やサービス向上を図るものとする。

3 検証後の対応等

(1) 運用委員会への報告

施設所管課は、モニタリングにより把握した課題、運用委員会において委員から受けた答申又は建議への対応状況について、翌年度の運用委員会における検証までに、運用委員会に報告するものとする。

(2) 施設管理のあり方に係る検証

施設所管課は、過年度のモニタリング結果により、指定管理者による管理とすることの相当性等、当該施設の公の施設の管理のあり方について検討する必要があると判断される場合にあつては、指定期間の中間となる年度に、運用委員会に対して次期の管理運営についての検証を行うよう求めることができる。

第6 モニタリングの実施結果の公表

施設所管課は、指定管理者制度運用委員会における検証結果（別紙7）、モニタリングシート及び労働条件等自主点検表（以下「モニタリングの実施結果」という。）を翌年度の7月末日までに総務部行政管理課に提出するものとする。

また、施設所管課及び総務部行政管理課は、県ホームページにおいて、モニタリングの実施結果の公表を行うものとする。

第7 事前協議

施設の特性等により、このマニュアルと異なる事務手続を行う場合は、総務部行政管理課と事前協議を行うものとする。

附則

このマニュアルは、平成20年4月1日から実施する。

このマニュアルは、平成22年4月1日から実施する。

このマニュアルは、平成29年3月17日から実施する。

このマニュアルは、平成31年3月26日から実施する。

このマニュアルは、令和5年6月15日から実施する。