

南丹市指定管理者制度導入施設
におけるモニタリングマニュアル

令和元年6月

南 丹 市

目 次

1	モニタリング（評価）の目的	2
2	モニタリング（評価）の根拠	2
3	モニタリング（評価）の実施時期及び対象施設	3
4	モニタリング（評価）の実施主体と役割	3
	（1）指定管理者の役割	
	（2）施設所管（室）課の役割	
	（3）外部評価の導入検討	
5	モニタリング（評価）の項目及び評価基準等	4
	（1）モニタリングの項目	
	（2）モニタリングの評価基準	
6	モニタリング（評価）に基づく措置	4
7	モニタリング（評価）結果の公表	5
8	モニタリング（評価）の流れ	6
	（様式1）指定管理施設運営状況評価シート	7
	（様式2）指定管理業務評価結果通知書	12
	（様式3）指定管理業務改善指示書	13
	（様式4）指定管理業務改善計画書	14
	（様式5）指定管理業務改善報告書	15
	（様式6）指定管理業務改善勧告書	16

1 モニタリング（評価）の目的

指定管理者制度におけるモニタリングとは、指定管理者が担うべき公の施設の管理運営業務に関して、関係法令、条例のほか協定書や仕様書、事業計画書等に基づいて、指定管理者が適正かつ確実なサービスを提供しているかを確認する手段であり、安定的かつ継続的にサービスを提供することが可能であるかを指定管理者と市が双方で確認・評価するものです。

本マニュアルは、「南丹市指定管理者制度導入基本方針」Ⅲの7の「指定管理者に対するモニタリングの実施」を行うにあたり、指定管理者制度を導入している各施設において、適切な管理運営がなされ、質の高い市民サービスの提供と経費の節減が図られるよう、統一的にモニタリングを実施するための手順等を定めたものです。

2 モニタリング（評価）の根拠

地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第244条の2により、指定管理者は毎年度終了後に事業報告書を作成し、市に提出しなければならないとされ、市は、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、又は必要な指示を行い、指示に従わないとき等は、指定の取消し等を命ずることができると規定されています。

また、南丹市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成18年条例第238号。以下「条例」という。）第6条により、市長は指定管理者に対し、管理業務・経理状況に関し業務報告を求め、必要な指示をすることができると規定しています。

・法第244条の2第7項

「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。」

・法第244条の2第10項

「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。」

・条例第6条

「市長は、指定管理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。」

3 モニタリング（評価）の実施時期及び対象施設

指定管理者に対しモニタリングの実施を事前に周知するため、本マニュアルが策定された後は、指定管理者募集要項、仕様書及び協定書等にモニタリングの実施について明記します。

モニタリングを実施する時期は、令和2年4月1日以降に更新又は新規導入する指定管理施設から順次、行います。

モニタリングは、法第244条第1項に規定する公の施設のうち、法第244条の2第3項により、指定管理者が管理を行う教育委員会所管施設を含む全ての施設を対象とします。

4 モニタリング（評価）の実施主体と役割

（1）指定管理者の役割

指定管理者は、指定管理施設の管理運営状況について、毎年度終了時に自己評価を行い、指定管理施設運営状況評価シート（様式1-1。以下「評価シート」という。）を毎年度終了後30日以内に条例第5条に定める事業報告書等と併せて、市の指定管理者制度導入施設を所管する課又は室（以下、「施設所管（室）課」という。）へ提出します。

なお、地域活性化センターや自治会館など地元の自治組織等が指定管理者であり、地域住民が利用の主体である施設については、評価シートを（様式1-2）に代えて自己評価を行います。

（2）施設所管（室）課の役割

施設所管（室）課は、年度終了後に指定管理者から提出のあった事業報告書・収支報告書・財務書類・その他の必要関係書類と指定管理者へのヒアリング又は職員等による実地調査に基づき、評価シートにて適切に管理運営業務が行われているかの評価を行い、その評価結果を指定管理者制度担当課（総務課）へ提出します。

指定管理者制度担当課（総務課）は、施設所管（室）課から提出された評価シート及び施設所管（室）課へのヒアリング等により、指定管理施設の管理運営状況の点検及び評価内容を確認した上で市の評価として確定します。

施設所管（室）課は、確定した市の評価について、「指定管理施設業務評価結果通知書（様式2）」により、指定管理者に通知します。

（3）外部評価の導入検討

指定管理者の管理運営状況をより客観性・多角性をもって評価するためには、第三者機関からの意見を取り入れることは有効であるため、外部評価（第三者評価）の導入に向けて速やかに制度設計を進めます。

5 モニタリング（評価）の項目及び評価基準等

（１）モニタリングの項目

施設所管（室）課は、指定管理者の管理運営状況について「業務の実施体制に関する評価」、「サービス内容や水準に関する評価」、「安定性の評価」の３つの項目について、モニタリングを実施し、総合評価を行います。

なお、上記の項目については、標準的な項目を記載したものであり、施設の特性によって評価項目の追加、削減を行います。

（２）評価基準

評価シートの個別項目評価における評価基準

評価シートの個別項目評価における指定管理者の自己評価及び市の評価については、協定書及び事業計画書等に照らし合わせ、以下の基準に従い、評価を行うこととします。

S（優良）	協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
A（適正）	協定書、仕様書等を遵守し、その水準を概ね満たした管理内容である。
B（課題あり）	協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
C（要改善）	協定書、仕様書等を遵守していないため、水準に満たしていない管理内容である。

6 モニタリング（評価）に基づく措置

（是正・改善の指示）

施設所管（室）課は、モニタリング結果に基づき、管理運営状況に改善すべき事項を確認した場合、指定管理者に対し、「指定管理業務改善指示書」（様式３）により、その是正又は改善を指示します。

指定管理者は、改善の指示等を受けた場合、指示項目の対応策を「指定管理業務改善計画書」（様式４）として市へ提出し、改善に取り組みます。

（改善報告書の提出）

指定管理者は、指定管理業務改善計画書に基づき是正・改善に取り組み、その結果を「指定管理業務改善報告書」（様式５）により、市へ提出します。

施設所管（室）課は、指定管理業務改善計画書及び指定管理業務改善報告書に基づく是正・改善状況について、指定管理者からのヒアリングや実地調査等により確認します。

（改善の勧告）

施設所管（室）課は、改善指示を行ってもなお、指定管理者が改善の措置が行わない場合は、「指定管理業務改善勧告書」（様式６）により、期日を定めて業務改善の措置を講ずるよう指定管理者に

勧告します。

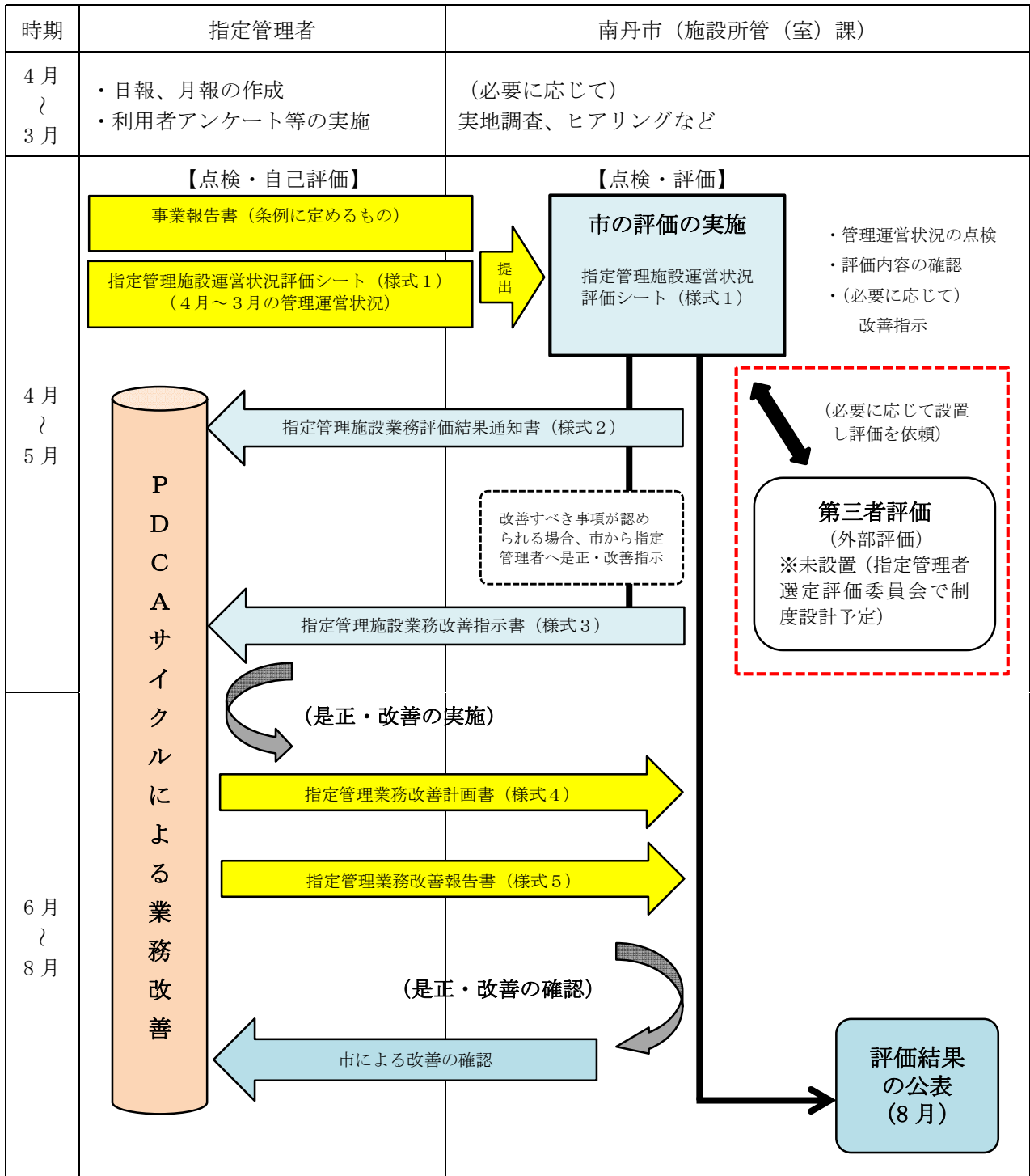
(指定の取消し等)

市は、指定管理者が改善の指示に従わないときや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、条例第7条の規定に基づき、指定を取り消し、又は期間を定めて管理に係る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。

7 モニタリング（評価）の公表

確定した評価シートは、指定管理者制度担当課（総務課）が取りまとめ、毎年度8月末を目途に市のホームページ等で公表します。

8 モニタリング（評価）の流れ



(様式1-1) 指定管理施設運営状況評価シート(年度実績)

1 評価対象施設

公の施設の名称				施設所管課			
設置の目的							
施設の所在地							
指定管理者	団体名						
	所在地						
評価年度	年度(指定期間 年のうち 年目)			指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日		
選定方法	<input type="checkbox"/>	公募		<input type="checkbox"/>	非公募		
料金制区分	<input type="checkbox"/>	利用料金制		<input type="checkbox"/>	使用料制(市が収入)		<input type="checkbox"/>
指定管理者が行う主な業務の内容							

2 施設の利用状況

成果指標	年度		年度		年度		年度	
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:千円)

区 分		年度決算	年度決算	年度決算	年度決算	年度予算
収入	指定管理料 A					
	利用料金収入 B					
	自主事業収入 C					
	その他の収入 D					
	計(A~Dの計) E	0	0	0	0	0
支出	指定事業費 F	0	0	0	0	0
	人件費 G					
	光熱水費 H					
	委託料 I					
	その他 J					
	自主事業費 K					
計(F+K) L	0	0	0	0	0	
使用料収入(市へ直接) M						
減免金額 N						
事業収支 E-L	0	0	0	0	0	

経営 状況 分析 指標	自己資本比率				
	流動比率				
	固定比率				

収支等は、当該年度及び通年度決算を記入し、最右欄には、次年度予算を記入する。

補足説明	
------	--

4 評価

評価項目		評価指標	評価	
			自己評価	所管評価
① 業務の実施体制に関する評価	1.人員体制	(1) 事業計画書にそって、管理運営に必要な人員が過不足なく配置されている。		
		(2) 管理運営に必要な有資格者・経験者が適切に確保されている。		
		(3) 事業計画にそって、計画的に従事者の教育・研修を実施している。		
	2.連絡調整	(1) 協定書に従い、月報・事業報告書等を適切に整備し、市に提出している。		
		(2) 市担当部署や関係団体との連絡調整を常に適切に行っている。		
	3.外部委託	(1) 外部委託の内容は適切で、事前に市の承認を受けている。		
	4.利用料金(使用料)	(1) 利用者からの料金徴収や現金管理等を適切に行っている。		
	5.個人情報保護	(1) 協定書等に従い、個人情報の取扱いを適切に行っている。		
		(2) 個人情報の漏洩、滅失等について、事故防止対策を講じている。		
	6.情報公開	(1) 協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制である。		
7.危機管理体制	(1) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。			
	(2) 緊急時の対応について、必要なマニュアルの整備し定期的に訓練を行っている。			
	(3) 事故等が発生した場合、直ちに措置を講じ、遅延なく市に報告を行っている。			
【①1.～7.総括】	業務の実施体制に関する評価 【標準13項目/本施設 項目】			
② サービス内容や水準に関する評価	8.施設管理	(1) 協定書等に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。		
		(2) 協定書等に従い、施設、設備備品等を適切に維持管理している。		
		(3) 業務日誌を適切に記録、保管している。		
		(4) 施設の点検・修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
	9.衛生・安全対策	(1) 仕様書等に従い、清掃、衛生管理を適切に行い、施設を清潔に保っている。		
		(2) 利用者の安全対策等について、適切な対策を講じている。		
	10.利用者対応	(1) 利用許可、案内等利用者に対する公平性の確保に努めている。		
		(2) 言葉遣い、態度、服装等接遇が適切である。		
	11.苦情等対応	(1) 利用者等からの要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。		
		(2) 利用者等からの要望、苦情等を整理し、遅延なく市に報告している。		
12.環境への配慮	(1) 省エネルギー、省資源等の環境への配慮がなされている。			
13.自主事業	(1) 自主事業が利用者サービスの向上に繋がっている。			
14.広報活動	(1) ホームページ等を活用し、事業の開催案内や施設の利用促進を図っている。			
15.利用者調査	(1) 利用者アンケート調査を実施し、その結果を管理運営に反映している。			
16.利用状況	(1) 成果指標の利用者数、稼働率等は、前年度実績や目標と比較しても適正な水準にある。			
【②8.～16.総括】	サービス内容や水準に関する評価 【標準15項目/本施設 項目】			

評価項目		評価指標	評価	
			自己評価	所管評価
③ 安定性の 評価	17.収支等の状況	(1) 専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。		
		(2) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。		
		(3) 経費が縮減されている、又は縮減に向けた努力を行っている。		
		(4) 決算書等により、対前年比で大幅な変動が無く、業務の継続が可能な状態である。		
	【③17.総括】	安定性の評価に関する評価 【標準4項目/本施設 項目】		

総合評価	①、②、③による総合評価		
特記事項 (成果、課題等)			

(評価項目に係る評価区分)

①～③の個別の評価項目	<p>S(優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。</p> <p>A(良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準を概ね満たした管理内容である。</p> <p>B(課題あり) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。</p> <p>C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守していないため、水準に満たしていない管理内容である。</p>
①～③の総括	<p>S(優良) = 評価基準がすべて「A」以上であり、かつ「S」が過半数である。</p> <p>A(良好) = 評価基準がすべて「A」以上である。(上記S(優良)以外)</p> <p>B(課題あり) = 評価基準がすべて「B」以上である。(上記S(優良)、A(良好)以外)</p> <p>C(要改善) = 評価基準に「C」が1つでも含まれる。</p>
総合評価	<p>S(優良) = ≪総括①～③≫がすべて「A」以上であり、かつSが2以上である。</p> <p>A(良好) = ≪総括①～③≫がすべて「A」以上である。(上記S(優良)以外)</p> <p>B(課題あり) = ≪総括①～③≫がすべて「B」以上である。(上記S(優良)、A(良好)以外)</p> <p>C(要改善) = ≪総括①～③≫に「C」が1つでも含まれる。</p>

(様式1-2) 指定管理施設運営状況評価シート(年度実績)

1 評価対象施設

公の施設の名称				施設所管課	
設置の目的					
施設の所在地					
指定管理者	団体名				
	所在地				
評価年度	年度 (指定期間 年のうち 年目)			指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日
選定方法	<input type="checkbox"/>	公募	<input type="checkbox"/>	非公募	
料金制区分	<input type="checkbox"/>	利用料金制	<input type="checkbox"/>	使用料制(市が収入)	<input type="checkbox"/> 無料施設
指定管理者が行う主な業務の内容					
主な実施事業					

2 利用状況(目標と実績)

(単位:千円)

成果指標	年度		年度		年度		年度	
	目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:千円)

区 分		年度決算	年度決算	年度決算	年度決算	年度予算
収入	指定管理料 A					
	利用料金収入 B					
	自主事業収入 C					
	その他の収入 D					
	計 (A~Dの計) E	0	0	0	0	0
支出	F	0	0	0	0	0
	人件費 G					
	光熱水費 H					
	委託料 I					
	その他 J					
	自主事業費 K					
計 (F+K) L	0	0	0	0	0	
使用料収入(市へ直接) M						
減免金額 N						
事業収支 E-L	0	0	0	0	0	

収支等は、当該年度及び通年度決算を記入し、最右欄には、次年度予算を記入する。

特記事項 (成果、課題等)	(自己評価)
	(施設所管課評価)

4 評価

評価項目	評価指標	評価		
		自己評価	所管評価	
①業務の実施体制に関する評価	1.人員体制	(1) 事業計画書にそって、管理運営に必要な人員が過不足なく配置されている。		
	2.連絡調整	(1) 協定書に従い、月報・事業報告書等を適切に整備し、市に提出している。		
		(2) 市担当部署や関係団体との連絡調整を常に適切に行っている。		
	3.外部委託	(1) 外部委託の内容は適切で、事前に市の承認を受けている。		
	4.利用料金(使用料)	(1) 利用者からの料金徴収や現金管理等を適切に行っている。		
	5.個人情報保護	(1) 協定書等に従い、個人情報の取扱いを適切に行っている。		
	6.危機管理体制	(1) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。		
(2) 事故等が発生した場合、直ちに措置を講じ、遅延なく市に報告を行っている。				
【①1.～6.総括】	業務の実施体制に関する評価 【標準8項目/本施設 項目】			
②サービス内容や水準に関する評価	7.施設管理	(1) 協定書等に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。		
		(2) 業務日誌を適切に記録、保管している。		
	8.衛生・安全対策	(1) 仕様書等に従い、清掃、衛生管理を適切に行い、施設を清潔に保っている。		
		(2) 利用者の安全対策等について、適切な対策を講じている。		
	9.利用者対応	(1) 利用許可、案内等利用者に対する公平性の確保に努めている。		
	10.苦情等対応	(1) 利用者等からの要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。		
		(2) 利用者等からの要望、苦情等を整理し、遅延なく市に報告している。		
11.自主事業	(1) 自主事業が利用者サービスの向上に繋がっている。			
12.利用状況	(1) 成果指標の利用者数、稼働率等は、前年度実績や目標と比較しても適正な水準にある。			
【②7.～12.総括】	サービス内容や水準に関する評価 【標準9項目/本施設9項目】			
③安定性の評価	13.収支等の状況	(1) 専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。		
		(2) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。		
		(3) 経費が削減されている、又は削減に向けた努力を行っている。		
		(4) 決算書等により、対前年比で大幅な変動が無く、業務の継続が可能な状態である。		
【③13.総括】	安定性の評価に関する評価 【標準4項目/本施設4項目】			

総合評価	①、②、③による総合評価		
-------------	---------------------	--	--

(評価項目に係る評価区分)

①～③の個別の評価項目	S(優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。 A(良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準を概ね満たした管理内容である。 B(課題あり) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。 C(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守していないため、水準に満たしていない管理内容である。
①～③の総括	S(優良) = 評価基準がすべて「A」以上であり、かつ「S」が過半数である。 A(良好) = 評価基準がすべて「A」以上である。(上記S(優良)以外) B(課題あり) = 評価基準がすべて「B」以上である。(上記S(優良)、A(良好)以外) C(要改善) = 評価基準に「C」が1つでも含まれる。
総合評価	S(優良) = ≪総括①～③≫がすべて「A」以上であり、かつSが2以上である。 A(良好) = ≪総括①～③≫がすべて「A」以上である。(上記S(優良)以外) B(課題あり) = ≪総括①～③≫がすべて「B」以上である。(上記S(優良)、A(良好)以外) C(要改善) = ≪総括①～③≫に「C」が1つでも含まれる。

(様式2)

第 号
年 月 日

(団体等名)

(代表者名) 様

南 丹 市 長
(南丹市教育委員会教育長)

指定管理業務評価結果通知書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付で締結した「(施設名) の管理運営に関する基本協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による評価を実施した結果を通知します。

記

1 公の施設の名称

2 総合評価

3 施設所管(室)課名(課 係)

(様式 3)

第 号
年 月 日

(団体等名)

(代表者名) 様

南 丹 市 長
(南丹市教育委員会教育長)

指定管理業務改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付で締結した「(施設名) の管理運営に関する基本協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による評価を実施した結果、貴団体の提供するサービスに改善の必要性が認められる業務がありました。

つきましては、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、下記のとおり改善措置を講じるよう指示しますので、業務改善について計画書を提出してください。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合は、業務改善勧告を行い、その内容を公表することを申し添えます。

記

- 1 公の施設の名称
- 2 サービス水準が不適正であると認められる業務の内容
- 3 業務改善指示の内容
- 4 業務改善計画書提出期限
年 月 日まで
- 5 施設所管（室）課名（ 課 係）

(様式4)

年 月 日

南 丹 市 長 様
(南丹市教育委員会教育長)

(団体等名)

(代表者名)

印

指定管理業務改善計画書

年 月 日付第 号で通知された指定管理業務改善指示書に基づき下記のと
おり改善・是正いたします。

記

- 1 公の施設の名称
- 2 改善項目
- 3 特定された原因等
- 4 改善・是正の対策
- 5 実施予定日

(様式5)

年 月 日

南 丹 市 長 様
(南丹市教育委員会教育長)

(団体等名)

(代表者名)

印

指定管理業務改善報告書

年 月 日付第 号で通知された指定管理業務の改善指示事項について、下記のとおり報告いたします。

記

- 1 公の施設の名称
- 2 改善指示項目
- 3 改善・是正対策の状況
- 4 添付書類等

(様式6)

第 号
年 月 日

(団体等名)

(代表者名) 様

南 丹 市 長
(南丹市教育委員会教育長)

指定管理施設業務改善勧告書

年 月 日付第 号で通知しました指定管理業務改善指示書において業務改善の指示を行いましたが、改善の措置が行われておりません。

つきましては、下記期日までに業務改善の措置を講ずるよう勧告します。

なお、本文書において勧告した業務改善がなされない場合は、「(施設名) の管理運営に関する基本協定書」第 条の規定によって、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部若しくは一部を停止することができることを申し添えます。

記

1 公の施設の名称

2 サービス水準が不適正であると認められる業務の内容

評価項目	指摘事項

3 改善措置期限

年 月 日まで

4 施設所管(室)課名(課 係)