

# 指定管理者制度に関する モニタリング指針

平成20年2月策定

平成20年7月改定

平成29年3月改定

白山市

## 1. 指針の目的

この指針は、指定管理者制度を導入した施設について、モニタリング実施に関する共通した指針を作成することにより、指定管理者による管理運営の適正化を期することを目的とする。

## 2. モニタリングとは

指定管理者による業務が、各種条例及び規則に従い、協定書・仕様書に沿って適正に行われ、適切かつ確実にサービスの提供が確保されているかを、指定管理者からの報告や実際の現地調査などにより確認し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し等を行う、一連のチェック体制のことである。

## 3. 基本的な考え方

市と指定管理者は、仕様書、協定書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準（施設の管理業務や企画事業実施の内容等）を維持するため、具体的な手段や評価内容等について次のとおり定め、モニタリングを実施する。

### (1) 指定管理者が行うモニタリング

#### ① 業務遂行の記録、自己評価

指定管理者は、日常・定期的に行う清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について、また、苦情・トラブルに対しては、その理由及び対応を日報、月報等に記録し、併せて自己評価（良否、課題と解決策等）を行う。

毎月の運営状況の提出を定められている施設については、毎月の利用状況報告書を市に提出する。

#### ② 利用者満足度調査

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するために、自己の責任と費用によって、利用者アンケートの実施や意見箱の設置により、利用者満足度調査を行うものとする。ただし、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合は、市と協議のうえ、省略することができる。

#### ③ 次年度事業計画

指定管理者は、毎年度（指定期間の最終年度は除く。）9月末までに、事務遂行の記録を基に作成した次年度事業計画書を提出する。ただし、地区の集会施設等、設置目的等により特別な事情がある

場合は、省略することができる。

④ 実績報告書の提出

毎事業年度終了後50日以内（ただし、指定の取消しを受けたときは、その日から起算して30日以内）に、業務遂行の記録等に基づき整理を行い、実績報告書として市に提出する。

**(2) 市（主務課）が行うモニタリング**

① 定期の履行確認

市は、定期的に指定管理者が管理する施設への立入等により、業務遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から関係書類の提出を求め、その内容を確認する。

ただし、10月に上半期分、5月に下半期分の状況について、評価表1（様式1）を用いて評価を行う。

② 事業決算の確認

指定管理者から提出された実績報告書に基づき、施設の管理、住民利用、経理の状況（料金収入の実績、指定管理料等の収支状況を含む）について事業計画書と乖離していないか確認するとともに、評価表により評価を行う。

③ 随時の履行確認

利用者等からの苦情とその対応や利用者満足度調査の内容から適切なサービスの提供が行われていないと判断した場合は、随時モニタリングを行う。その実施項目については、利用者等からの苦情や意見を参考として行うものとする。

**(3) 改善の指導等**

モニタリングにおいて、改善が必要とみなされる場合は、「改善指導書」（様式2）をもって指導を行う。

主務課で作成し、行政経営室長と協議のうえ、部長の決裁を受けて指定管理者に通知するものとする。

指定管理者は、改善指導書の対応策について、速やかに「改善計画書」（様式3）を市に提出しなければならない。

**4. その他の指定管理者への指示**

サービス水準の維持に向けた管理業務の改善指示のほか、公の施設の管理の適正を期するため、次のような場合、市は指定管理者に指示を行うものとする。

- (1)利用者に対し、正当な理由がないにも関わらず施設の利用を拒んだり、不当な差別的取扱いをしたりするようなとき。
- (2)施設の形質を勝手に変更するようなとき。
- (3)経営効率を重視する等によって、要員の配置や施設の管理が、当該施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものとなっていないとき。
- (4)自ら処理すべき事項について、市の承認を得ず、第三者に再委託をするようなとき。
- (5)料金制をとる場合、明らかに値下げ申請をすべき場合にも関わらず、これをしていないとき。
- (6)災害等緊急時において、当該施設を市が使用しようとするとき。
- (7)その他市長が当該施設の管理の適正を期するため必要と認めるとき。

## 5. 指定の取消し等

指定管理者の責めに帰する次のような事由がある場合、市は指定管理者選定会の意見を聞き、指定管理者の指定を取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができるものとする。

- (1)管理業務の改善指導をはじめとする市の指示に従わないとき。
- (2)関係法令、条例、規則又は基本協定書等の条項に違反したとき。
- (3)管理業務を履行しないとき又は履行の見込みがないと認められるとき。
- (4)指定管理者が指定の解除を申し出たとき。

## 6. モニタリングの運用

モニタリングは、すべての指定管理者制度導入施設について行うものとする。

すでに指定管理者と協定を締結し、管理運営が開始されている施設にあっても、利用者の立場にたった施設運営のために、今一度指定管理者と協議し、より良い運用を図るものとする。

なお、市が行うモニタリングの区分は、別紙のとおりとし、公募した施設及び料金徴収のある施設については、その結果を部長の決裁を受けた後、行政経営室に提出するものとする。

## 7. モニタリング結果の公表

行政経営室は、各課から報告された評価結果を取りまとめ、ホームページで公表する。(上半期、下半期)