

日向市指定管理者制度導入施設 モニタリング指針

平成25年3月

平成26年4月改訂

平成27年3月改訂

平成31年3月改訂

令和4年4月改訂

令和5年3月改訂

日 向 市

目 次

1. モニタリングの目的	1
2. モニタリングを行う根拠	1
(1) 地方自治法第 244 条の 2 1
(2) 日向市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例 2
3. モニタリングの要領	2
(1) 指定管理者が行うモニタリング 2
(2) 日向市または日向市教育委員会（所管課）が行うモニタリング 3
(3) その他 4
4. 全体のスケジュール	5
5. モニタリングの流れ	6
6. 様式集	
○様式第 1 号	指定管理者モニタリングチェックシート
○様式第 2 号	自己申告書
○様式第 3 号	指定管理業務改善指示書
○様式第 4 号	指定管理業務評価結果通知書
○参考様式第 1	事業計画書
○参考様式第 2	実地調査チェック表
○参考様式第 3	利用者アンケート標準例

1. モニタリングの目的

指定管理者制度は、公の施設（以下「施設」という。）の管理運営に民間企業や各種団体（以下「民間事業者」という。）のノウハウを活用し、市民サービスの向上と効率的かつ効果的な施設の運営管理を図ることを目的としたものです。

指定管理者制度では、施設の設置目的を達成するために、日向市または日向市教育委員会（以下、市等とする。）に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ているかを監督し、必要な指導又は指示を行う責任があります。

これまでも、毎年度終了時に、指定管理者から事業報告書（収支状況の報告を含む）の提出を受け、管理運営状況等のチェックを行ってきましたが、業務の質、管理運営水準の維持・向上を図るためには、報告書類のチェックのみにとどまらず、指定管理者が提案した事業計画の実施状況、目標として掲げた内容の達成度などを評価する必要があります。

また、施設の使いやすさかどうか、職員の対応はどうか、適切なサービスが提供されているかなど、実際に施設を利用されている方々の声に耳を傾け、ニーズの変化や利用実態を捉え、それらの結果を業務改善に反映させていくことも重要です。

これらのことから、市等は、統一的なモニタリングの手法を定めた「モニタリング指針」に基づき、指定管理者が管理する全ての施設について、管理運営状況を的確に点検、評価をすることにより、更なる市民サービスの向上を目指すこととします。

2. モニタリングを行う根拠

(1) 地方自治法第 244 条の 2（抜粋）

<p>(公の施設の設置、管理及び廃止) 第二百四十四条の二</p> <p>7 <u>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。</u></p> <p>8 普通地方公共団体は、<u>適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金(次項において「利用料金」という。)を当該指定管理者の収入として収受させることができる。</u></p> <p>9 前項の場合における利用料金は、<u>公益上必要があると認める場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとする。この場合において、指定管理者は、あらかじめ当該利用料金について当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。</u></p> <p>10 <u>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。</u></p> <p>11 普通地方公共団体は、<u>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の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。</u></p>
--

(2) 日向市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（抜粋）

(事業報告書の作成及び提出)

第9条 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、その管理する公の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、市長等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11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30日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 使用料及び利用料金の収入の実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (4) 前3号に掲げるもののほか管理の実態を把握するために必要なものとして規則で定める事項

(事業報告の聴取等)

第10条 市長等は、公の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. モニタリングの要領

市等と指定管理者は、協定書や事業計画に基づいて行われるサービスの水準を維持又は向上させるため、モニタリングの具体的な手段や評価の内容等を次のとおり定めます。

(1) 指定管理者が行うモニタリング

①業務に関する記録

指定管理者は、日常又は定期的に行う施設の清掃や機器の保守点検、安全対策等の業務の実施状況のほか、施設の利用状況や使用料(利用料金)の収納状況等について、日報及び月次の業務報告書(以下、「月報」と言う。)に記録します。

なお、月報は毎月15日までに市等の施設所管課に提出することとします。ただし、施設の目的や規模等から、月次の報告が適当でないと認められる施設にあっては、あらかじめ市等と協議した上で、四半期ごとや半年ごとの提出、又は省略することができます。

【月報における報告内容の標準例】

- (1)施設の稼働日数 (2)利用者数の状況 (3)利用の不許可、取消しを行った件数とその理由
- (4)保守点検、修繕等の実施状況 (5)苦情の受付状況、苦情処理の状況
- (6)利用者からの意見、要望等 (7)料金収入実績(収入の状況、減免及び還付の状況等)
- (8)電気使用量、灯油の消費量等(日向市役所エコプランへの協力)

②苦情及びトラブル等に関する記録

指定管理者は、利用者からの苦情やクレーム、その他トラブル等の理由と対応の結果を日報及び月報に記録します。

③利用者アンケート調査と結果分析

指定管理者は利用者の意見及び要望を定期的に把握し、管理運営業務の質の維持及び向上に資するため、毎年度1回以上アンケート調査を実施し、その結果について分

析した上で施設所管課に報告することとします。調査項目、調査方法等については、施設所管課と指定管理者が協議の上決定します。

④次年度の事業計画

指定管理者は、毎年度2月末までに次年度の事業計画書(様式は任意:参考様式1)を施設所管課に提出(指定期間の最終年度を除く。)することとします。ただし、貸館業務を主とする施設など、設置目的により特別な事情がある場合は、あらかじめ市等と協議した上で、事業計画書の提出を省略することができます。

⑤自己評価の実施

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、年間の管理運営業務の実施状況等について、モニタリングチェックシート(様式第1号)により自己評価を行い市等に提出します。

⑥事業報告書(年次)

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、業務に関する記録等に基づき整理を行い、管理運営業務に関し事業報告書を作成して市に提出します。

また、市等は、指定管理者が管理開始以降も申請時における資格要件を有しているか確認する必要があるため、指定管理者は毎年度、事業報告書に併せて、自己申告書(様式第2号)を提出します。

(2) 日向市または日向市教育委員会(所管課)が行うモニタリング

①業務報告(月報)の確認

市等は、指定管理者から提出された月報により、管理運営業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認します。その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行います。

②事業報告書等の確認

市等は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書の内容を確認します。その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行います。また、併せて提出される自己申告書に記載された内容についても、資格要件を有しているか確認を行います。

③定期実地調査

市等は、毎年度1回(原則として年度の中間時)、指定管理者による管理運営業務の実施状況の把握のために、定期実地調査(調査項目:参考様式2)を行います。調査実施日を指定管理者に事前に通知するか否かの判断は所管課が行います。

調査の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行います。定期実地調査は、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された日報及び月報等の内容を踏まえながら、管理運営業務が協定書、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確認を行います。その際、必要に応じて指定管理者に対し、関係書類等の提出を求め、又はヒアリングを行うなどして、管理運営業務の実施状況を把握します。

④随時実地調査

市等は、必要と認められる場合、随時実地調査やヒアリングを行います。

⑤管理運営業務の総合評価及び公表

市等は、毎年度終了後、事業報告書の内容及び実地調査の結果等を踏まえ、モニタリングチェックシート（様式第1号）により指定管理者の管理運営業務について総合的な評価を行います。総合評価の結果については、指定管理者に対して指定管理業務評価結果通知書（様式第4号）において通知するとともに、市のホームページにその内容を公表します。

評価区分等は次のとおり、評価は4段階とします。

評価区分	評価基準	A（優良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた B（良好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった
	総括	A（優良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である B（良好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である C（課題含）＝評価基準が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている
	総合評価	A（優良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B（良好）＝総括が全てB以上である C（課題含）＝総括が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている

⑥改善指示

モニタリングの結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市等は指定管理者に対し改善を指示し、対応結果を確認します。改善の指示を行った後に、対応策が示されない場合や改善指示に応じない場合には、改善指示書（様式第3号）により業務の改善を指示し、指定管理者から改善結果報告書（任意様式）の提出を求めます。

また、必要に応じて実地調査を行います。

⑦指定の取消し等

指定管理者が改善の指示に従わない場合、日向市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第11条に基づき、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の停止を命ずることができます。

（3）その他

①指定管理者が提出する報告書等について

この指針に定める報告書等の提出以外に、各施設の所管課において独自に提出を指示している業務日報やその他報告書等がある場合は、今後、その必要性を十分検討し、指定管理者の負担軽減に配慮することとします。

②費用負担について

モニタリングに係る費用については、指定管理者の負担としますが、指定管理者の理解が得られるよう事前に十分な説明を行うこととします。

③モニタリング項目の変更について

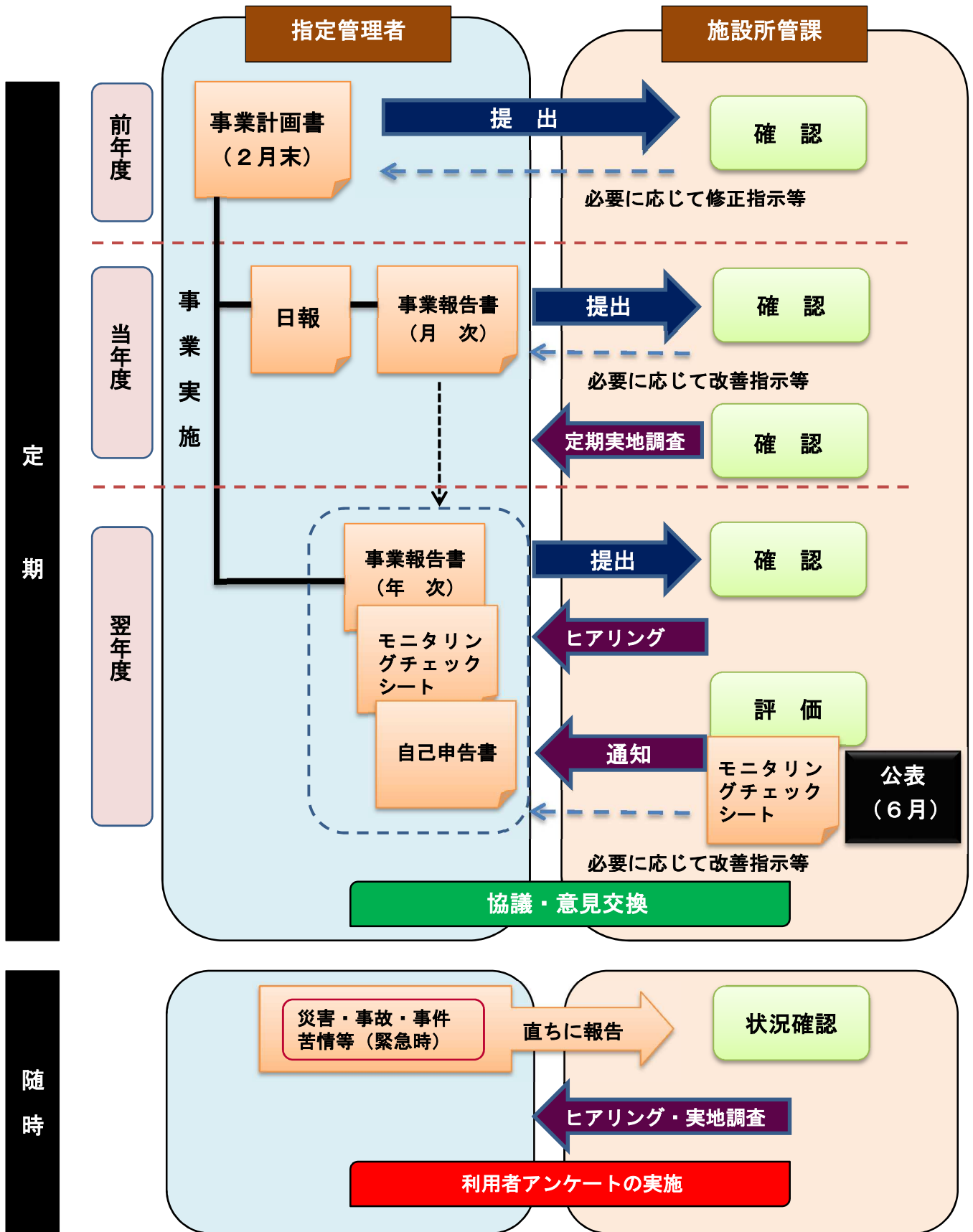
各施設の実情に合わせ、モニタリングの評価項目、一部内容等を変更する場合は、事前に行政改革・デジタル推進課と協議することとします。

4. 全体のスケジュール

日 程	内 容	提出の時期等		
		指定管理者	施設所管課	行政改革・デジタル推進課
毎日	日報、出納整理簿、苦情処理整理簿等	作成・提出（所管課から提出を求められた場合）	必要性が認められる場合に提出を求め、確認する。	
毎月	業務報告書（月次）	作成・提出（翌月15日まで）	確認	
年1回以上	利用者アンケート	実施（結果集計・分析）	確認	確認（施設所管課から報告）
緊急時	立入調査、ヒアリング		実施	
毎年	事業計画書	作成・提出（2月末まで）	調整	
	定期実地調査		実施（年1回：年度の中間時）	
	モニタリングチェックシート（自己評価）	作成・提出（4月末まで）	確認	
	事業報告書（年次） 決算資料等	作成・提出（4月末まで）	確認	確認（施設所管課が写しを提出）
	自己申告書	作成・提出（4月末まで）	確認	確認（施設所管課が写しを提出）
	ヒアリング		実施（5月末まで）	
	モニタリングチェックシート（総合評価）		総合評価（5月末まで）	
	総合評価の結果通知		通知（6月末まで）	
	総合評価の結果公表		行政改革・デジタル推進課に総合評価の結果を報告（6月末まで）	公表（6月末まで）

※その他、施設所管課は必要に応じて、随時ヒアリング及び実地調査を行う。

5. モニタリングの流れ



日向市

〒883-8555 日向市本町10番5号

TEL. 0982-52-2111 (代表)

FAX. 0982-54-8747

(総合政策部 行政改革・デジタル推進課)

<http://www.city.hyuga.miyazaki.jp/>

(日向市役所ホームページ)