

指定管理者制度導入施設のモニタリングに関するガイドライン

平成26年1月27日
令和元年5月7日 改訂

I. モニタリングの目的

施設の管理運営におけるPDCAサイクルの一環として、管理運営状況を点検・評価し、その結果を公表することで市民に対する説明責任を果たすとともに、以降の施設の管理運営に反映させることにより、市民のニーズに合致した質の高いサービスの提供と効率的な施設運営の推進を図るものである。

II. モニタリングの実施方法

1 指定管理者が行う事項

(1) 利用者ニーズの把握（アンケート調査等）

指定管理者は、利用者サービスの向上を図るために、『指定管理者による利用者ニーズの把握について』（別紙1）により、利用者や利用団体に対してアンケート調査等を実施し、利用者の意見・要望を把握するものとする。

アンケート調査等の結果は施設内に掲示するなどして利用者に周知し、管理に反映させるとともに、市に報告するものとする。

(2) 管理業務に関する自己評価

指定管理者は、市が示す評価項目に基づき、管理業務に関する自己評価を行い、事業報告書提出時に提出するものとする。

2 市（施設所管課）が行う事項

(1) 報告書等の点検

市は、協定書等に基づき提出される事業報告書や業務報告書等の内容について点検を行い、疑義等が生じた場合には随時確認・調査を行い、指定管理者に対して必要な指示をするものとする。

(2) 自己評価様式の調製

市は、指定管理業務の内容を勘案し、指定管理者の意見も参考にして『**指定管理業務 自己評価シート**』（別紙 2 基本様式参照）を作成し、自己評価の様式として指定管理者へ提示するものとする。

(3) 実地調査

市は、協定書等に定められた事項の実施状況や、施設の管理状況等を確認するために、適当な時期に年 2 回以上、実地調査を行うものとする。

実地調査の結果は、指定管理者に通知するものとし、改善等が必要と認められる事項については、指定管理者に指示し、改善結果等について報告を求めるものとする。

実地調査の内容については、協定書等の遵守状況や施設の管理状況の確認などを基本とし、その他必要な事項については、指定管理者の意見も聞きながら『**指定管理業務 点検評価シート**』（別紙 3 基本様式参照）を作成して実施するものとする。

(4) 財務状況の確認

市は、指定管理者の法人あるいは団体全体の決算後、財務書類等により指定管理者が継続的にサービスの提供のできる財務状況にあるかどうかを確認するものとする。

財務状況が悪化している場合、市は指定管理者と協議の場を設定し、悪化の原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼とした客観的な指導・助言を行うものとする。

(5) 管理運営状況の評価と公表

市は、点検・調査の結果や事業報告書、指定管理者による自己評価の結果等を踏まえ、毎年度、指定管理者の管理運営状況について評価を行うものとする。

評価結果については市のホームページで公表するものとし、改善等が必要と認められる事項については、指定管理者に指示し、改善結果等について報告を求めるものとする。

評価及び公表については、指定管理業務の内容を勘案し、『**指定管理業務 実績評価シート**』（別紙 4 基本様式参照）を作成して実施するものとする。

Ⅲ. モニタリングの運用

モニタリングは指定管理者制度を導入するすべての施設において実施するものとする。

Ⅳ. 行政指導及び処分

市は、指定管理者による管理運営の適正を図るため、モニタリングの実施結果等を踏まえて、状況に応じ、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づく指定管理者に対する必要な指示を行い、指定管理者がその指示に従わないなど、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、同条の2第11項及び市規則の規定に基づく指定管理者の指定の取消又は管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずるものとする。

※指定の取消し等の事由

- (1) 法令等及び本協定等の内容を履行せず、又はこれに違反したとき。
- (2) 地方自治法第244条の2第10項の規定による市の指示に従わないとき。
- (3) 業務の処理が著しく不適當と認められるとき。
- (4) 自らの責めに帰すべき事由により指定管理者から指定の取消しの申出があったとき。
- (5) このほか、指定管理者として管理業務を継続することが適当でないと認められるとき。
 - ・ 管理業務を放棄し、30日間以上にわたりその状態が継続したとき。
 - ・ 破産手続開始、会社更生手続開始、民事再生手続開始、会社整理手続開始、特別清算手続開始その他の倒産法制上の手続について、組織としてその申立てを決定したとき、又は第三者によりその申立てがなされたとき。
 - ・ 重大又は背信的な虚偽の報告を行ったとき。
 - ・ このほか、本協定等に違反した場合で、当該違反により指定管理者として指定した目的を達することができないと市が認めたときなど。