

千歳市指定管理者モニタリング指針

平成 20 年 1 月

(平成 24 年 6 月改訂)

千 歳 市

目 次

1	千歳市の指定管理者制度について	…	1
2	モニタリングの目的	…	1
3	モニタリングの基本的な考え方	…	1
	(1) 役割分担と確認事項	…	1
	(2) 適正サービスの継続的、安定的提供の確保	…	1
4	モニタリングと法令・協定書等との関係	…	2
5	モニタリング項目	…	3
	(1) 実施事業及び内容等	…	3
	(2) 年間利用者数	…	3
	(3) 事業収支<決算状況>	…	3
	(4) 管理運営状況	…	3
	(5) 自主事業の達成状況	…	3
	(6) 市民サービスの向上を図るための取組み	…	3
	(7) 評価<総合コメント>	…	3
6	実施事項及び実施方法	…	4
	(1) 指定管理者が行う事項	…	4
	(2) 市が行う事項	…	4
	(3) 指定管理者と市が協働して行う事項	…	5
	(4) モニタリングの全体像	…	5
7	報告・公表	…	5
	(1) 議会への報告	…	5
	(2) モニタリング結果の公表	…	5
8	指定管理者モニタリング結果様式	…	6

1 千歳市の指定管理者制度について

「公の施設」の管理については、地方自治法の一部を改正する法律（平成 15 年法律第 81 号）により、従来の地方公共団体の出資法人等に限定して管理を委託する制度から、民間事業者を含む地方公共団体が指定する「指定管理者」が管理を行う制度に転換しました。

指定管理者制度の目的は、市民の多様化するニーズに、より効果的・効率的に対応するため、官民の適切な役割分担に基づく官民パートナーシップのもと複数年度にわたり「公の施設」の管理運営を指定した団体等に委ね、市民に対して良質なサービスを提供するとともに経費の節減等を図ることにあります。

2 モニタリングの目的

モニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理に関して、条例及び協定等に従い適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段です。

市は、指定管理者からの報告や現地調査などにより、サービスの提供等についての評価を行い、評価結果を公表するとともに、必要に応じて改善に向けた指導・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などを行います。

このようなことから、全庁的に統一したモニタリング指針を策定し、実施することにより、指定管理者による公の施設の管理運営の適正を期することとします。

3 モニタリングの基本的な考え方

モニタリングは、制度の趣旨を踏まえ、指定管理者に対する関与を必要最小限のものとすることに配慮しつつ、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、次の考え方を基本として進めることとします。

(1) 役割分担と確認事項

指定管理者は、事業報告を行うとともに業務の改善に取り組みます。

市は、業務の履行確認、改善指示等を行います。具体的なモニタリング項目について、共通項目は本指針に基づき行うこととし、各施設固有の項目は、各所管部署において明確にしておきます。

(2) 適正サービスの継続的、安定的提供の確保

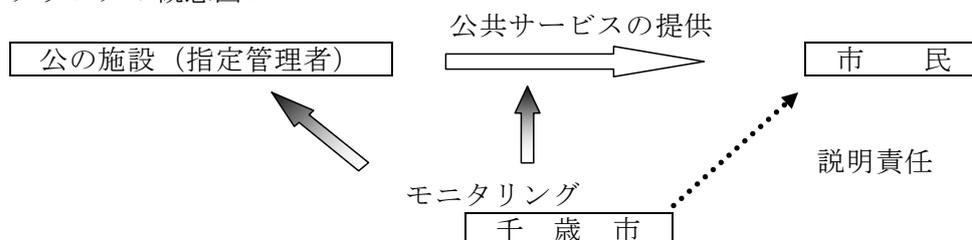
適正なサービスの継続的、安定的な提供を確保するため、定期的・継続的にモニタリングを行うことが重要です。

従って、サービスの提供が必ずしも適切に行われていない場合には、管理運営の改善に向けたフィードバックを繰り返し、必要に応じた対策をとり、達成できなければ改善指示を行います。

※ 指定管理者に委ねる管理運営の内容は、対象となる施設の設置目的等に応じて異なっており、「施設の管理が主体」となるものと「施設の管理のほか事業の実施についても含まれるもの」に大別できます。

市は、こうした管理運営内容の違いにより、業務運営のあり方や措置すべき事項等が異なることに留意します。

<モニタリングの概念図>



4 モニタリングと法令・協定書等との関係

地方自治法や条例等では、指定期間中の適正な施設の管理運営を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させ、管理業務の実施状況等に関し報告を求めることを規定しています。

また、指定管理者との協定では、月例報告書の提出のほか、現地調査により必要な指示を行うことができることとしており、そうした地方自治法や条例等によって定められた事項に基づき本指針を作成しています。

なお、モニタリングについては、本指針に則り、実施する旨募集要項に記載することになります。

<関係条文（抜粋）>

地方自治法

第 244 条の 2（公の施設の設置、管理及び廃止）

7 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。

10 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。

11 普通地方公共団体は、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き、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。

千歳市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例

(事業報告書の作成及び提出)

第8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6条第1項の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施設の利用状況
- (2) 使用料又は利用料金の収入実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (4) その他市長が必要と認める事項

5 モニタリング項目

モニタリングの目的を達成するために、市は、指定管理者から提供される事業報告書・月例報告書等に基づき、「実施事業及び内容等」、「年間利用者数」、「事業収支<決算状況>」、「管理運営状況」、「自主事業の達成状況」、「市民サービスの向上を図るための取組み」及び「評価<総合コメント>」の7項目について、モニタリングを実施することとします。

- (1) 実施事業及び内容等
 - ・開館時間、休館日などの基本的事項
 - ・事業(行事等)の開催状況、参加者実績等の事業の実施状況
 - ・徴収・減免などの利用料金徴収状況
- (2) 年間利用者数
 - ・施設の年間利用者数及び月別内訳
- (3) 事業収支<決算状況>
 - ・使用料又は利用料金の収入実績及び管理に係る経費の収支状況
- (4) 管理運営状況
 - ・利用者からの評価(アンケート調査結果など)
 - ・事業報告書・現地調査に基づく評価(施設の維持管理状況、会計帳簿等の事務執行状況及び現地調査による問題点、指導事項とその改善状況)
 - ・職員配置、緊急時対応、意見・要望・苦情対応、個人情報管理等
 - ・施設修繕、備品購入状況等
- (5) 自主事業の達成状況
 - ・市の仕様書に基づく事業の達成状況
 - ・指定管理者から提案のあった事業の達成状況
- (6) 市民サービスの向上を図るための取組み
 - ・施設及び利用者の利便性を高めるための取組みなど
- (7) 評価<総合コメント>
 - ・指定管理者を所管する部署による総合コメント

6 実施事項及び実施方法

協定書、仕様書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準を維持するため、指定管理者と市は協議のうえ、施設に応じたモニタリングの具体的な手段等について定めます。

(1) 指定管理者が行う事項

・業務遂行の記録

指定管理者は、施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、使用料又は利用料の収納状況等について、日報、月報等の形で記録します。こうした記録をもとに、指定管理者は、管理運営業務、経理の実施状況を点検した後、その結果を正確に反映した月例報告書を毎月終了後に作成し、市へ提出するものとします。

・利用者アンケート調査の実施

利用者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関して、利用者アンケート調査を実施するものとします。

アンケート調査票は、施設内に回収箱を設置するなどして回収します。

また、施設の性格や設置目的等により特別な事情がある場合については、聞き取り調査やインターネット等を用いて利用者の意見を回収します。

指定管理者は、その結果を管理運営に反映させるとともに、事業報告書及び月例報告書で市へ報告するものとします。

市は、利用者の満足度が著しく低い項目の要因や要因に対する解決策等について、詳細な報告を求めることとし、改善状況について継続監視します。

・事業報告書の提出

指定管理者は、「千歳市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例（平成 17 年 3 月 4 日千歳市条例第 1 号）」に基づき、毎年度終了後 30 日以内に、次の項目について記載した事業報告書を作成し、市へ提出するものとします。

① 管理業務の実施状況及び施設の利用状況

② 使用料又は利用料金の収入実績

③ 管理に係る経費の収支状況

④ その他市長が必要と認める事項

・市への説明及び是正・改善

指定管理業務に関し、市から説明を求められた場合及び是正、改善の指示を受けたときは、速やかに対応するものとします。

(2) 市が行う事項

・定期の業務遂行確認

市は、指定管理者から提出のあった事業報告書等の関係書類により施設の管理運営状況を確認するとともに現地調査をするなどし、必要に応じて指定管理者に対して説明を求めるものとします。

また、市は施設の利用者に対してヒアリングやアンケート調査(以下「市のアンケート調査等」という。)を独自に実施するものとします。市のアンケート調査等の実施方法は、別に定めます。

- ・モニタリング結果の作成

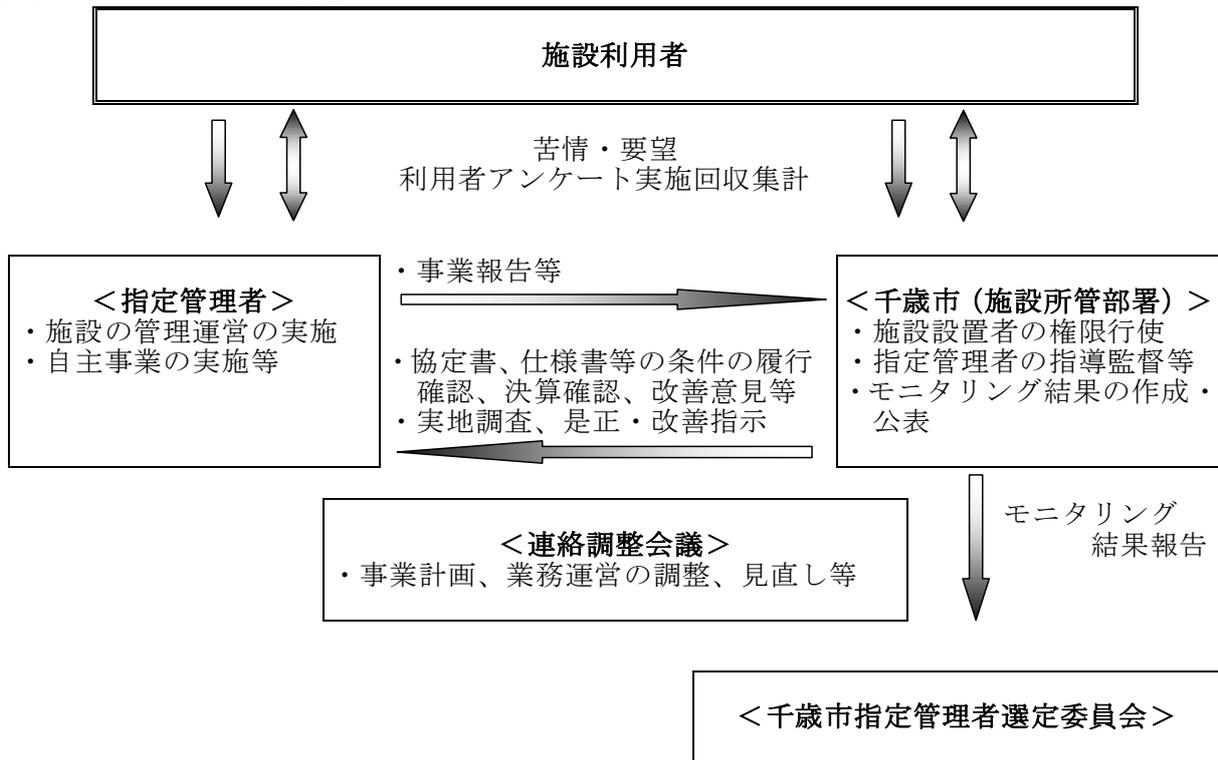
提出のあった事業報告書、現地調査及び市のアンケート調査等の結果について、施設所管部署は、モニタリング結果を作成し、指定管理者に対して通知するとともに公表するものとします。

(3) 指定管理者と市が協働して行う事項

- ・連絡調整会議の運営

指定管理者と市（施設所管部署）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に「連絡調整会議」を設置することができるものとし、指定管理者の経営状況確認や業務のモニタリングにあたっては、連絡調整会議をその説明や対応協議等を行うための場として活用できるものとします。

(4) モニタリングの全体像



7 報告・公表

(1) 議会への報告

モニタリング結果については、施設所管部署において、所管の常任委員会へ毎年7月31日までに報告するものとします。

(2) モニタリング結果の公表

各施設の所管部署は、モニタリング結果を議会へ報告後、市のホームページ及び各施設に掲示するなどし、広く市民に公表するものとします。

8 指定管理者モニタリング結果様式

平成〇年度指定管理者モニタリング結果

施設名	
指定管理者	(団体名・代表者名)
指定期間	(平成〇年〇月〇日から平成〇年〇月〇日)
評価担当	(〇〇部〇〇課)

1 実施事業及び内容等	
2 年間利用者数	
3 事業収支<決算状況>	
4 管理運営状況	
5 自主事業の達成状況	
6 市民サービスの向上を図るための取組み	
7 評価<総合コメント>	