

指定管理者制度導入施設のモニタリング指針

I モニタリングとは

指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させるほか、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には指定の取消し等を行うことができる。

本市では、施設の管理運営に関し、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視に加え、現地調査、管理運営状況の評価等を行う「モニタリング」を実施するものとする。

また、モニタリングの結果を活用し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行うとともに、管理の継続が適当でない等と認めるときは指定の取消し等を行うことで、指定管理者制度の目的を果たし、市民サービスの向上を目指す。

II モニタリングの方法

1 サービス水準の維持の確認と評価

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、市と指定管理者とが協議の上、実施する。

(1) 指定管理者が行う事項

ア 業務遂行の記録、自己評価

日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況等について、日報、月報等に記録し、併せて自己評価（良否、課題と解決策など）を行う。

イ 利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、定期的（最低年1回）な利用者満足度調査として利用者アンケートを実施する。調査項目としては、接遇、施設・設備、利用条件、利便施設、自主事業内容等についての満足度の調査を実施するが、内容、実施方法、仕様等については、指定管理者が自由に設計する。その結果について自己評価（良否、課題と解決策など）を行い、施設内に掲示するなどにより今後の管理に反映させるとともに、市に報告する。

ウ 事業報告書の提出

毎年度事業終了後 30 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 15 日以内）に、次の項目について業務遂行の記録等に基づき整理を行い、報告書として市に提出する。（地方自治法第 244 条の 2 第 7 項で規定された報告）

- (ア) 管理業務の実施状況
- (イ) 利用状況（利用者数等）
- (ロ) 管理に要した経費等の収支の状況
- (エ) その他市長が必要と認める事項

(1) 市が行う事項

ア 定期の業務遂行確認

市は定期的に（最低年 1 回）、指定管理者が管理する施設への立入等により、現地で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、その内容を確認し、業務遂行状況を記録する。確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、自主事業の実施、サービスの質の維持向上対策などが考えられるが、具体的な評価項目を始め、評価方法、採点方式を採った場合の配点や評価基準点（管理の状況が適当と認められる最低点）、その他必要な事項については、事前に指定管理者の意見を聞き、所管課が定める。

イ 事業決算の確認

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理、住民利用状況、経理の状況について確認する。

ウ 年度評価の実施

市は、指定管理者の管理運営状況について、年度評価を実施し、公表する。

年度評価は、施設の利用者代表が行う外部評価及び施設の所管課が行う内部評価により実施する。

2 労働条件審査

市は、公募により指定管理者を選定した施設について、指定管理期間の初年度に書類調査、訪問調査及びヒアリングにより、労働社会保険諸法令の遵守状況及び労働環境全般について審査する。

3 附属機関による第三者評価

市は、厚木市指定管理者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」という。）に依

頼し、第三者評価を実施する。詳細については別途「指定管理者制度導入施設の第三者評価実施要領」で定める。

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、すみやかに財務書類等を提出させ、指定管理者の財務状況が継続的にサービスを提供できる状態にあるかを確認する。

III モニタリング結果の活用

1 サービス水準の維持に向けた管理業務等の改善

市は、モニタリング結果を踏まえ、改善が必要な場合は、指定管理者と協議した上で、書面（以下、「改善指導書」という。）で指導を行う。指定管理者は指導項目の対応策を「改善計画書」としてとりまとめ、市に提出するとともに、改善に取り組むものとする。

市は、「改善計画書」に基づく改善状況の確認、又は必要に応じて、施設への立入等により、必要と認める項目について現地の業務遂行状況を確認するとともに、定期的に選定評価委員会に改善状況等について報告を行うものとする。

2 指定の取消し等

指定管理者の責めに帰する次の事由がある場合、市は選定評価委員会の意見を聞き、指定管理者の指定の取消し、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。

- (1) 管理業務の改善指示を始めとする市の指示に従わないとき。
- (2) 地方自治法 244 条を始めとする関係法令、条例、規則に違反したとき。
- (3) 指定管理者が指定の解除を申し出たとき。
- (4) 指定管理者の財務状況が著しく悪化し、継続的なサービスの提供に支障が生じるおそれがあるとき。
- (5) 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じるおそれがあるとき。

3 その他の指定管理者への指示

改善指導書による改善指示のほか、公の施設の管理の適正を期すため、次に掲げる事項に対し、市は指定管理者に指示を行う。

- (1) 利用者に対し、正当な理由がなく施設の利用を拒むなど、不当な差別的取扱いをするとき。

- (2) 施設の形質を許可なく変更するとき。
- (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でないとき。
- (4) 災害等緊急時において当該施設を市が使用するとき。
- (5) 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。