

## 指定管理者による管理運営に係るモニタリング実施要領

### 1 目的

本県では、「公の施設」に係る指定管理者制度について、平成18年4月に導入したところであるが、制度導入後においても、県は施設の設置者として、施設の管理運営が適正かつ確実に行われるよう、指定管理者の指導・監督に努める必要がある。

このため、ここに、「指定管理者による管理運営に係るモニタリング実施要領」（以下「実施要領」という。）を定め、「公の施設」を通じた県民サービスの維持・向上を図る。

### 2 モニタリングの定義

モニタリングとは、指定管理者が管理規則、協定書（仕様書）等を遵守し、管理運営を適正かつ確実に行っているかを確認するもので、県の責任において指定管理者の管理運営状況を「監視（測定・評価）」する行為をいう。

### 3 モニタリングの実施

県は、以下のようなモニタリングを実施するものとする。

#### (1) 地方自治法及び協定書に基づくモニタリング

##### ① 業務報告書

指定管理者から、原則として、毎月1回（施設によっては、四半期毎）、定期的に、業務の実施状況等について、協定書で定めた書式の業務報告書により報告させる。

##### (a) 記載事項

業務報告書の記載事項は県（所管課）と指定管理者との協定書に定めるものとする。  
（各事項で想定される内容）

##### i 施設の利用状況に関する事項

使用区分別（施設・設備別、時間帯別、大小別）利用件数、利用者数、稼働率  
使用不許可・減免等の件数及び理由

##### ii 利用料金収入の実績に関する事項

使用区分別（施設・設備別、時間帯別、大小別）収入額、減免額、前年同月比

##### iii その他

苦情、事故・トラブル等に関する内容、対応状況

##### (b) 報告時期

業務を実施した月の翌月の概ね7～10日のうちに提出させる。

必要に応じ、直接持参させてヒアリングを行ったり、県（所管課）から出向くなどの方法により、できるだけ具体的な情報を把握する。

##### (c) 主な審査内容

- ・業務は適正に実施されているか
  - ・利用状況は順調に推移しているか
  - ・利用料金は順調に収受されているか
  - ・利用者からの苦情や事故・トラブルへの対応は適切か
- 等、協定（仕様書）や管理規則、事業計画書に示す基準と照らし業務が適切に実施さ

れていない場合は改善を指示することとし、重要と思われるものについては文書によるものとする。

## ②事業報告書

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て、県に提出しなければならない。(地方自治法第244条の2第7項)

地方自治法(抄)

第244条の2

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。

### (a)記載事項

事業報告書の記載事項は県(所管課)と指定管理者との協定書に定めるものとする。  
(各事項で想定される内容)

#### i 業務の実施状況に関する事項

管理運営体制、施設・設備保守点検結果、備品欠損状況、大規模修繕等の必要箇所、利用者安全管理取組実績、運営企画実績、対応相談実績、広報実績、職員研修実績、利用者等満足度調査結果・対応状況、個人情報保護への取組状況

#### ii 施設の利用状況に関する事項

月別使用区分別(施設・設備別、時間帯別、大小別)利用件数、利用者数、稼働率、使用不許可・減免等の件数及び理由

#### iii 利用料金収入の実績に関する事項

月別使用区分別(施設・設備別、時間帯別、大小別)収入額、減免額、対前年度比

#### iv 管理業務の実施に係る収支決算に関する事項

業務計画との比較

#### v その他

自主事業の実施に関する実施時期、内容、参加者数、収支状況  
苦情、事故・トラブル等に関する内容、対応状況

### (b)報告時期

事業報告書は、毎年度終了後、協定に定めた期限内に提出させる。

事業報告書の提出後、県所管課は当該書類を審査するとともに、なるべく早い時期に、管理責任者の出席を求め、運営状況全般についての意見交換の場を設けるなど、今後の運営の改善、業務の見直し等に活用する。

### (c)主な審査内容

- ・業務が適正かつ確実に実施されたか
- ・利用状況は前年度と比較して改善したか
- ・収支決算状況は適正か
- ・保守点検、修繕、安全管理対策は適切に実施されたか
- ・利用者満足度調査結果、苦情等を改善に生かしているか
- ・運営目標は達成されたか
- ・広報の実施は適切に行われたか
- ・個人情報保護は適切に図られたか

事業報告書の承認にあたっては、上記基準等に沿って所管課としての評価を行い、評価結果も併せて指定管理者へ通知する。

### ③決算書等報告

指定管理者が、事業計画書に沿った管理を安定的、継続的に行うために必要な経理的基礎を有しているかどうかを審査するため、毎年度、決算確定後、指定管理者の決算書（貸借対照表及び損益計算書）またはこれに準ずる書類を提出させる。

提出された決算書等は、概ね下記審査表に示す項目等に従い各所管課で審査する。

#### (a)提出時期

指定管理者の決算確定後1ヶ月以内に決算書等を提出させる。指定管理者の決算時期は定款等で確認する。

#### (b)審査表

決算書等に基づく法人の財務分析の方法には、様々な観点からの考え方や手法が存在するが、過去3年間の決算書等により、当期損益（経常損益）や収支比率、流動（固定）比率などの法人の効率性・健全性を審査する指標を比較し、数値や比率が大きく変化している項目がないかを審査する。

#### (c)審査後の対応

上記審査により、何らかの問題があると判断した場合は、財産目録等その他の財務諸表を追加提出させ、財務状況のヒアリングを行うなど、情報の精度を高めるとともに、必要に応じて公認会計士等の意見を参考にすることで、指定管理者に対し、財務改善の指導・助言を行う。

### ④実地調査

県は、指定管理者から定期的な事業報告書による報告を求めることが出来るほか、施設の管理の適正を確保するため、随時の実地調査を実施するものとする。

（地方自治法第244条の2第10項）

地方自治法（抄）

第244条の2

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。

#### (a)実施頻度

実地調査は、業務報告書や利用者満足度調査結果から管理運営状況の改善が求められる場合、利用者からの苦情・通報、事故の発生があった場合のほか、少なくとも半期に1回は実地調査を行うものとする。

#### (b)実施方法

実地調査を実施する際には、原則として事前に実施日時、調査内容、調査実施職員名等を連絡するものとするが、必要に応じて事前に連絡しない実地調査も行う。

調査を効率的に実施するため、県（所管課）で事前に調査票を作成し、それに基づいて実施する。

#### (c)主な審査内容

各施設の設置目的、特性、運用形態、事業内容等の違いにより審査内容も大きく異なるが、基本的な内容は概ね以下のとおりとする。

- ・業務が管理規則、協定書（仕様書）に基づき適正かつ確実に実施されているか
- ・施設の安全管理、事故の未然防止対策が適切に行われているか
- ・利用者の平等利用が図られているか（利用不許可、差別的取扱、減免等有無）

- ・利用者に対する受付、対応、相談、情報提供等が適切に行われているか
- ・人員配置、組織体制は適正か
- ・施設・設備等の保守点検、修繕は適切に実施されているか
- ・施設内の衛生管理は適正か
- ・法令遵守が図られているか
- ・個人情報保護が適切に行われているか
- ・帳簿の備え付けは適正に行われているか
- ・適正な会計処理が行われているか
- ・苦情・要望受付体制は適正か
- ・日々の管理運営、事業実施状況、苦情・トラブル等記録した業務日報はあるか
- ・備品が滅失していないか
- ・施設が無断で改変されていないか

#### (d)調査結果の報告等

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、改善を指示する。

## (2)「利用者の声」に基づくモニタリング

### ①利用者満足度調査

県（所管課）は、施設利用者の満足度・ニーズを測るため、年最低2～3回、指定管理者に、利用者等満足度調査を実施させる。

この場合、あらかじめ、県（所管課）が「利用者満足度調査」の基本様式（案）を示し、それをもとに、指定管理者と協議を行い、実施時期や内容等の実施方法を検討する。

#### (a)実施時期

従前との比較が可能となるように、前年度と同時期に実施させることを原則とするが、施設の特性や利用の実態に即し、最もふさわしい時期に実施させる。

季節ごとの詳細なデータ把握が必要な施設にあっては、実施回数を増やすものとする。

#### (b)実施方法

満足度調査の実施は、基本的に指定管理者に行わせるが、指定管理者が適正に調査を実施しているかどうかを監督するためにも、必要に応じ、県（所管課）が現地に立ち会うものとする。

#### (c)調査内容

質問項目等については、傾向を明確にするため、「ふつう」「どちらともいえない」等の中間的な選択肢は出来るだけ用いないよう工夫する。

回答者の負担を考慮し、質問の分量は用紙1枚程度とする。

#### (d)とりまとめ方法

調査実施後1ヶ月以内に、回収した調査用紙、集計結果を、指定管理者の自己評価と併せて県（所管課）に提出させる。

#### (e)結果の評価

県（所管課）は、満足度が極めて低いあるいは低下した項目がある施設の指定管理者に対しては、その原因分析を依頼するとともに、改善を指示する。

県として対応すべき事項に原因がある場合は、県として必要な措置を検討する。

なお、指定管理者による利用者満足度調査が不十分と判断した場合には、県（所管課）が直接満足度調査を行うことも検討する。

## ②苦情・要望対応

県（所管課）及び指定管理者は、より多くの利用者の苦情・要望を、利用者サービス向上や施設改善に繋げていくための体制を、積極的に整備するものとする。

### (a)苦情・要望の受付

- ・施設内に、施設、県（所管課）や指定管理者の苦情受付窓口（連絡先）の明示
- ・意見箱の設置
- ・ホームページによる苦情・要望の収集
- ・「県民の声」カードの受付設置

利用者等から県に対して直接苦情が寄せられた場合には、一定の様式（苦情・要望受付票）に記録し、必要な情報は指定管理者に伝達する。

### (b)苦情・要望への対応

指定管理者に対する苦情については、直ちに苦情申出者に連絡をとらせ、状況を説明させるなど、必要に応じ対応をとらせる。指定管理者として改善すべき苦情については、早急に対応策を実施させる。

県の対応に対する苦情については、指定管理者による対応と同様の方法で所管課において適切に対応する。

### (c)対応結果の記録、報告

対応状況については、指定管理者に直接寄せられた苦情・要望とあわせて、指定管理者から業務報告書等により報告させる。

## (3)日常的なモニタリング

施設の管理の適正を確保するためには、(1)(2)のモニタリングとあわせて、日頃から指定管理者と良好なコミュニケーションをとることが重要である。そのため、Web会議や電話でのヒアリングを行ったり、適宜、施設を訪問するなど、日常的にモニタリングを行う。

また、必要に応じて、第三者による評価委員会を設置するものとする。

## 4 モニタリング結果の公表

県は、3(1)②及び④に係る前年度のモニタリング結果については、事業報告書の承認後速やかに、別に定める様式により県庁ホームページにおいて公表するものとする。

## 5 PFI事業者を指定管理者として選定した場合の取扱い

PFI事業として公の施設を整備し、当該PFI事業を行う者を指定管理者として選定した場合は、本要領の3から4までの内容は適用せず、施設ごとに、実施方針及び要求水準書等で必要な事項を定めることとする。

附 則

この要領は、平成18年12月20日から施行する。

附 則

この附則は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この附則は、令和3年3月24日から施行する。

〈参考〉

指定管理者 管理運営 モニタリング イメージ

