

体育施設等に関する指定管理者モニタリングマニュアル

I モニタリングの概要

1 定義

モニタリングとは、市が主体となって、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、条例、規則、協定書、仕様書、事業計画書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているかどうか、指定管理者によって提供されるサービス水準が、市の要求水準を満たしているかどうか等について、指定管理業務の実施状況を点検することをいう。

なお、このモニタリングは、年次事業評価に準用する「長久手市指定管理者選定に係る現指定管理者の評価等に関する事務取扱要領」に基づき、市及び指定管理者が実施する評価を補完するものである。

2 目的

モニタリングの目的は、市が、その実施結果を踏まえて、指定管理者への口頭による改善指示又は文書による改善指導を行うことで、公募条件及び仕様書で求めたサービス水準及び管理運営状況の向上並びに公の施設の設置者としての説明責任を果たすことである。

3 対象

- (1) 施設運営業務、管理業務及び経理の状況に関する各種報告書
- (2) モニタリングチェックシート（別紙1）
- (3) 実地調査

※ (1)及び(2)は、事業計画と実施状況の対比に主眼を置いて作成する。

4 視点

モニタリングの実施にあたっては、前記の目的を達成するため、指定管理者によって提供される指定管理業務について、「業務の履行状況」、「サービスの質」及び「効率性」の3点で実施する。

- (1) 業務の履行状況

法令、条例、規則、協定書、仕様書、事業計画書等で定めている施設の運営や

維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているかについて、事業報告書、実地調査等により点検する。

(2) サービスの質

指定管理者によって提供されるサービス水準が、市の要求水準を満たしているかについて、事業報告書、実地調査、利用者アンケート等により点検する。

(3) 効率性

指定管理者による施設管理が、効率的になされているかについて、事業報告書（収支報告書）に記載されている管理運営業務に関する収支状況により点検する。

I モニタリング全体図 (例)

実施時期	施設利用者	指定管理者	指定管理施設担当課 (生涯学習課)
年度当初		基本協定書の締結 (初年度のみ) ←→	基本協定書の締結 (初年度のみ)
年度当初		年度協定書の締結 ←→	年度協定書の締結
実施状況の点検 (モニタリングマニュアル)			
事業開始前年度(2月)		事業計画書の作成 →	事業計画書の確認
毎月中旬までに		月次事業報告書の作成 →	月次事業報告書の確認
通年	苦情・要望 →	苦情・要望の対応	苦情・要望の対応
随時 (年1回以上)	利用者アンケートの回答 ←	利用者アンケートの作成 → 利用者アンケートの分析・報告 →	利用者アンケート結果の確認
7月、10月、1月、4月 ※4半期に1度		モニタリングチェックシートの作成 → (年4回)	モニタリングチェックシートの確認 モニタリングチェックシートの作成 (年4回)
7月、10月、1月、4月 ※4半期に1度		実地調査の対応 ← (年4回)	実地調査の実施 (年4回)
8月、11月、2月、5月 ※4半期に1度			モニタリング結果(モニタリングチェックシート)の公表 (市HP)
必要に応じて管理運営業務の改善 (口頭による改善指示又は文書による改善指導)			
評価 (長久手市指定管理差者選定に係る現指定管理者の評価等に関する事務取扱要領の準用)			
各年度終了後速やかに		年次事業報告書の作成 → (月次報告書の総括、年1回)	年次事業報告書の確認
各年度終了後速やかに		指定管理者年次事業評価書の作成 →	指定管理者年次事業評価書の確認 指定管理者年次事業評価書の作成 (市最終評価確定)
必要に応じて管理運営業務の改善 (結果通知)			
6月末までに			公表 (市HP) 次期指定管理への反映

※年間のスケジュールは、指定管理者と調整のうえ決定する。

2 実施方法

年度当初に双方が点検すべき項目、確認すべき資料等を明確にしたうえで、指定管理者から毎月提出される事業報告書を市が点検する。四半期（7月、10月、1月、翌年4月）ごとには、市及び指定管理者が、それぞれモニタリングチェックシート（別紙1）を作成して実施する。

(1) 事業計画書（収支計画書を含む。）

毎年、指定管理者から提出された事業計画書により、スケジュールの進捗状況、事業内容、達成度等を点検する。

(2) 月次報告書

毎月、指定管理者から提出された月次報告書により、管理運営業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適正に履行されているか点検する。

(3) 実地調査

指定管理者とあらかじめ日程を調整したうえで、四半期ごとに市職員が現地へ赴き、モニタリングチェックシートを用いて、「実地調査」を実施する。また、改善指示若しくは改善指導の是正状況を確認する必要があるとき又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときは、必要に応じて現地へ赴き調査を行う。

「実地調査」は、月次報告書等の内容を踏まえ、管理運営業務が仕様書等に基づき、適正かつ確実に履行されているかについて、モニタリングチェックシートを用いて点検する。その際は、必要に応じて、指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求め、指定管理者の職員にヒアリングを行い、管理運営業務実施状況の詳細な把握に努めるものとする。

(4) 利用者アンケート

利用者の意見及び要望を定期的に把握するため、指定管理者が、利用者アンケートを年1回以上実施する（別途、市が直接行うこともできる。）。なお、調査の趣旨、方法、項目等の詳細については、市と指定管理者が協議のうえ決定する。

(5) 指定管理者への改善指示・改善指導

実施状況点検の結果、改善を要する事項が確認されたときは、まず口頭による改善指示を行う。改善指示を行っても改善されないとき、又は改善を要する重大な事項が確認されたときは、文書による改善指導を行う。

3 モニタリングチェックシート

モニタリングチェックシートは、別紙1のとおりとする。指定管理者が実施する事業や提供されたサービス水準が業務仕様書等で定められた水準に達しているか、施設の管理運営が継続・安定的に提供される体制にあるか、施設利用や収支の状況は、前年度の実績等に比べて適切、妥当な水準にあるかなどを考慮して作成する。

(1) 評価項目の視点

評価は、評価項目ごとに判定する。

(2) 評価の基準

評価の基準は、次のとおりとする。

評価点	評価基準
5点	市が期待する水準を大幅に上回り、優良な管理を行っている。
4点	基本協定書等の内容を遵守のうえ、市が期待する水準を満たし、良好な管理を行っている。
3点 【標準点】	基本協定書等の内容は遵守されているが、これを上回る部分がない。市からの改善指示への対応も適切である。 ※基本協定書等の基準を遵守している場合を標準として評価する。
2点	基本協定書等の内容を一部下回るものがあり、改善指導に対する課題がある。
1点	管理運営が適切に行われたとは認められず、抜本的な改善を要する。

(3) 特記事項

特記事項は、標準点を上回る、又は下回る評価をした場合に、理由、改善に向けた取組等を記載する。

また、市主催のイベント等の開催や施設改修による利用停止（大規模修繕等）、指定管理者の責めに帰さない要因による実績の変動を考慮して評価を行った場合は、その説明を記載する。

(4) 総合評価

総合評価は、各評価項目で判定した点数の合計値により、以下のとおりとする。

評価点	評価基準
S【優良】 合計 85 点以上	期待する水準を大幅に上回り、優良な管理を行っている。
A【良好】 合計 70 点～84 点	期待する水準を満たし、良好な管理を行っている。
B【適正】 合計 60 点～69 点	一部に課題の解消が必要な部分があるが、概ね期待する水準を満たしている。
C【改善】 合計 50 点～59 点	期待する水準を満たす状況になく、口頭による改善指示に迅速に対応することができていない。
D【抜本的改善】 合計 49 点以下	期待する水準を大幅に下回り、文書による改善指導に迅速に対応することができていない。(必要な措置を講じたうえで指定の取消等も要検討)。

(5) コメント

指定管理者は、コメント欄に努力した点や苦勞・工夫した点を記載することで、取組をアピールすることができる。

4 モニタリング結果の公表

モニタリング結果として、市は、モニタリングを実施した月の翌月末までに、双方が作成したモニタリングチェックシートを市ホームページで公表する。

5 その他

(1) 指定管理者への事前説明及び協議

市は、モニタリングに関する基本的な内容について、あらかじめ指定管理者とコミュニケーションを通して、共通認識を持つこと。

(2) 指標の設定

指定管理者が、あらかじめ管理運営業務の指標を設定しておくことで、指定管理者の経営努力の結果を客観的かつ公平に評価することができるため、指定管理者は、事業計画書に当該施設の設置目的を踏まえつつ、できる限り具体的に数値化した指標の設定を明記するように努めなければならない。

(3) 活動指標及び成果指標

指標には、活動指標と成果指標がある。活動指標は、指定管理者が実施する業務の活動量と直接的な結果を測るものであり、成果指標は、指定管理者が実施する業務の効果や成果を測るものをいう。ただし、成果指標は、施設や事業の特性によって設定が困難な場合があるほか、測定の困難性、費用等の課題があるので、できる範囲で設定を行う。

ア 活動指標の例

- (ア) 施設利用者数
- (イ) 施設稼働率
- (ウ) 事業参加者数
- (エ) 事業参加率

イ 成果指標の例

- (ア) 施設利用者の満足度
- (イ) 施設利用者のリピート率
- (ウ) 事業参加者の満足度
- (エ) 事業参加者のリピート率

年度 第 四半期分 モニタリングチェックシート(体育施設等)

【 年 月 日作成】

事業所名：
(評価者) 役職・氏名：

評価項目		確認方法	点数	特記事項
業務の履行状況	1 法令等遵守	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	2 現金の管理	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	3 法定点検	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	4 職員の配置	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	5 職員研修	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	6 個人情報保護	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	7 緊急対応	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
サービスの質	8 清掃業務	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	9 ニーズの把握	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	10 クレーム処理	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	11 受託事業	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	12 自主事業	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	13 改善是正	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
効率性	14 施設管理	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	15 業務の委託	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	16 業務の記録	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	17 施設利用の状況	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	18 利用促進業務	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	19 利用者支援業務	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
	20 収支の状況	<input type="checkbox"/> 書類・ <input type="checkbox"/> 現地	1・2・3・4・5	
総合評価(合計)				
コメント				

※点数欄は、3点を標準点として5点満点で記入すること。合計100点満点。

モニタリングチェックに係る評価基準

評価項目	評価の視点	
業務の履行状況	1 法令等遵守	法令、条例、規則、協定書、業務仕様書、事業計画書等に基づき、必要な施設の維持管理、点検、報告等を行っている。
	2 現金の管理	現金の管理が、適切に行われている。 経理区分を明確にし、帳簿が整備、保管されている。
	3 法定点検	点検・届出を適切に実施し、書類は適正に保管されている。 施設・設備に問題があった場合、適切に報告及び対応している。
	4 職員の配置	必要な資格、経験を有する者など、事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。 従業員の労働条件、賃金水準が、適正に確保されている。
	5 職員研修	施設の設置目的達成のために必要な研修・教育が、適切に行われている。 実施状況、参加状況を確認することができる。
	6 個人情報保護	利用者の個人情報を保護するための対策を適切に講じている。 個人情報管理に関する職員への指導、研修がされている。 個人情報が含まれている文書の管理、保管が適切に行われている。
	7 緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立され、かつ、マニュアルが整備されている。 防災等に関する研修や訓練を実施している。
サービスの質	8 清掃業務	業務仕様書や事業計画書に基づき、清掃業務・維持管理が、適切に行われている。 施設は清潔に保たれ、ごみは適切に分別、処分されている。
	9 ニーズの把握	利用者の意見を汲み取る仕組みがあり、把握したうえで対応している。 利用者アンケートを実施し、結果を分析のうえ対策を講じている。
	10 クレーム処理	苦情に対して適切に対応、報告をしている。
	11 受託事業	市からの受託事業が、適切に行われている。 成果は、要求水準を満たしている。
	12 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が、適切に行われている。 参加者の満足度は、要求水準を満たしている。
	13 改善是正	市からの改善指示又は改善指導に迅速に対応し、適切に是正している。 自らの改善により、サービス向上に繋がった取組がある。
効率性	14 施設管理	体育施設等の維持管理、設備の保守点検等が適切に行われている。 破損等があった場合、適切に報告及び対応している。
	15 業務の委託	第三者への委託の内容は、事前に市の承認を受けている。 委託業務の遂行状況を確認しており、業務報告書類が保管されている。
	16 業務の記録	業務日誌及び点検、修繕等の履歴を適切に整備し、保管している。
	17 施設利用の状況	利用者数や施設の稼働率は、前年度の実績等に比べて妥当な水準にある。
	18 利用促進業務	施設の設置目的に沿った効果的な情報発信・広報活動がなされ、その効果が見られる。 ホームページ、SNS等の内容は、分かりやすく充実しており、適宜更新されている。
	19 利用者支援業務	施設利用者が円滑に活動できるように、必要な指導・助言を行っている。 挨拶、言葉遣い、服装は適切であり、迅速、丁寧な対応ができています。
	20 収支の状況	利用料収入は、前年度の実績等に比べて妥当な水準にある。 適正な収支計画になっており、一定の利益を確保している。