

指定管理者制度導入施設におけるモニタリング要領

平成 20 年 6 月制定, 平成 25 年 6 月改正

平成 26 年 4 月改正, 平成 27 年 4 月改正

平成 29 年 4 月改正, 令和 2 年 5 月改正

長野県総務部財産活用課

1 モニタリングの目的

- (1) サービス向上の実施状況や管理運営状況を把握・確認し、より効果的・効率的な管理運営及び利用者へのサービス向上を図ります。
- (2) 提供されるサービスについて、仕様書及び協定書等で定められた水準が充足されているか否かを確認します。
- (3) 指定管理者が提供するサービスが所定の水準を充足していない場合、改善方策を実施します。
- (4) 施設の管理運営状況を県民に広く周知するとともに、施設所管課及び指定管理者において更なる利用サービスの向上を図ります。
- (5) 施設の管理運営やモニタリングの実施状況について、指定管理者及び県以外の第三者による評価を実施し、利用サービスの改善に活かします。

2 モニタリングの区分

区 分	実施者又は 作成者等	提出先等	実施時期	備 考
(1)利用者満足度調査 (利用者アンケート)	施設利用者	指定管理者	随時	集計結果を施設所 管課に報告
(2)事業報告書	指定管理者	施設所管課	毎年度 終了後	法第 244 条の 2 第 7 項 (義務付け)
(3)定期報告書	指定管理者	施設所管課	定期	法第 244 条の 2 第 10 項 (できる規定)
(4)随時報告書等	指定管理者	施設所管課	随時	
(5)実地調査	施設所管課	—	定期・随時	
(6)管理運営状況の まとめ及び評価	指定管理者	施設所管課	毎年度 終了後	
(7)第三者評価	第三者評価者	施設所管課	第三者評価実施年 度	原則、指定期間の 中間年に 1 回実施

注) 法：地方自治法 (以下同じ)

3 モニタリングの方法

- (1) 利用者満足度調査 (利用者アンケート)
施設利用者のニーズを把握しサービスを向上させていくため、指定管理者は利用者満足度調査 (アンケート方式) を実施することとします。

項目	内容等	備考
利用者満足度調査 (利用者アンケート)	利用者情報、施設の開館日・時間、利用申込・受付の方法及び対応、施設の利便性、設備の状況、ホームページの見やすさ 等	様式1 (施設毎に設定)
記入者	施設利用者	
提出先	指定管理者	
実施時期	随時	
指定管理者の措置	アンケートの内容を確認・集計し、必要な措置をとる。 また、アンケート集計結果を施設所管課に報告する。	

(2) 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後、施設の管理に関し事業報告書を作成し、施設所管課に提出します（法第244条の2第7項）。

項目	内容等	備考
事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 利用状況 ・ 利用料金収入の実績 ・ 管理経費等の収支状況 等 	協定書で規定
作成者	指定管理者	
提出先	施設所管課	
提出期限	毎年度終了後2か月以内（5月末まで）	協定書で規定
施設所管課の措置	事業報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実施調査、改善勧告、指定の取消等）を行います。	

(3) 定期報告書

指定管理者は、当該管理業務又は経理の状況等に関し定期報告書を作成し、施設所管課に提出します。

項目	内容等	備考
定期報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業務の実施状況 ・ 利用状況 ・ 利用料金収入の実績 等 	協定書で規定
作成者	指定管理者	
提出先	施設所管課	
提出期限	毎月終了後翌月10日まで又は毎年度四半期（半期）終了後1か月以内	協定書で規定
施設所管課の措置	定期報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実施調査、改善勧告、指定の取消等）を行います。	

(4) 随時報告書等

指定管理者は、当該施設において災害、事件・事故等があった場合は、施設所管課に随時報告を行います。

項目	内容等	備考
随時報告書	・ 災害 ・ 事件、事故 等	協定書で規定
作成者	指定管理者	
提出先	施設所管課	
提出期限	随時（指定管理者は、必要により、報告案件発生時に電話、FAX及び電子メール等で状況を施設所管課に連絡）	協定書で規定
施設所管課の措置	連絡又は随時報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実施調査等）を行います。	

(5) 実地調査

施設所管課は、定期的又は随時、実地調査を行い、施設の管理状況を確認するとともに、指定管理者への指示等必要な措置を行います。

(6) 管理運営状況のまとめ及び評価

施設の効果的・効率的な運営のため、毎年度終了後、管理運営状況をまとめその評価を行います。

項目	内容等	備考
管理運営状況のまとめ及び評価	<管理運営状況> ・ 施設概要 ・ 利用実績（利用者数、施設稼働率等） ・ 利用料金収入の実績 ・ サービス改善の状況 等 <評価> 評価項目は、施設所管課が募集要項、協定書、仕様書及び事業計画書等に基づき、施設の設置目的、業務内容等に応じて設定（表1参照）	様式2
作成者	指定管理者及び施設所管課	
提出先	指定管理者→施設所管課	
提出期限	毎年度6月末まで	指定管理者から施設所管課
施設所管課の措置	管理運営状況の内容を確認し、評価した上で公表（毎年度7月末まで）	公表は施設所管課が実施

＜表 1＞管理運営状況の評価項目例

項 目	内 容 (例)
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設効用の最大限発揮 ・ 施設設備・備品の適切な管理・操作 ・ 利用者とのコミュニケーション ・ 利用者への案内・指導 ・ 施設利用向上策の実施
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・ 適切な利用許可、利用減免
利用者サービス向上の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者のニーズに応じたサービスの提供 ・ 利用者とのコミュニケーション ・ ホームページの作成、更新 ・ 利用申込受付の工夫 ・ 利用者満足度調査の実施
自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書において計画した事業の実施 ・ 自主事業実施の効果
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 関係法令等の遵守 ・ 仕様書に規定された職員の配置 ・ 利用料金の徴収 ・ 危機管理体制の構築 ・ 安全対策の実施 ・ 個人情報の保護 ・ 事業報告書等の提出 ・ 職員の研修
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 収入及び支出額 ・ 管理経費の縮減策実施 ・ 人件費の水準

ア 指定管理者

指定管理者は、毎年度終了後 6 月末までに、様式 2 の指定管理者が記載すべき欄に記載の上、施設所管課に提出します。

イ 施設所管課

施設所管課は指定管理者から様式 2 の提出後、内容を確認の上、施設所管課が記載すべき欄に記載し、7 月末までに県ホームページで公表するものとします。

なお、評価は以下の区分に従って行うものとします。

評価	評価の考え方
A	仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。 (具体的な成果、優れた管理運営内容を記載) (収支状況については、損益割合が3%以上)
B	おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。 (収支状況については、損益割合が-3%~3%未満)
C	仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。 (収支状況については、損益割合が-3%以下)
D	仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。 (収支状況については、損益割合が-3%以下で連年)

※仕様書等とは、仕様書、協定書及び年度計画書等を指します。

※損益割合とは (収入-支出) ÷ (収入)

(7) 第三者評価

住民サービスの向上のため、指定管理者及び県以外の第三者による評価を実施します。

項目	内容等	備考
第三者評価	評価項目は、評価実施年度に実施した施設の管理運営状況のまとめ及び評価で施設所管課が設定した評価項目に、<表2>に掲げる評価項目を加えたものを原則として、施設の実情や指定管理者に対する第三者評価の実施状況等に応じて施設所管課が設定	様式3
実施者	第三者評価者	
実施時期	管理運営状況のまとめ及び評価の公表後、評価実施年度の2月末まで	
作成者(様式3)	施設所管課	
施設所管課の措置	・ 第三者評価での指摘・意見及び当該指摘・意見への対応方針等を公表(評価実施年度の3月末まで)するとともに、施設の管理運営に反映 ・ 翌年度以降、指摘・意見への対応状況を公表	公表は施設所管課が実施

<表 2 >

項 目	内 容	備 考
職員・管理体制	・ 社会保険に加入しているか	
収支状況	・ 指定管理者の財務状況は健全か ・ 申請時に提出された積算根拠の考え方に沿って、運用が適切にされているか	財務状況については、選定時に確認した年度以後のものを確認
モニタリングの実施状況	・ 利用者満足度調査、実地調査の内容、頻度は適切か ・ 各種報告書の内容、提出時期は適切か ・ 管理運営状況に対する県の評価は適切か	

ア 第三者評価者

施設ごと又は所管部局ごとに、以下に掲げる者で、5名程度とします。

- ・ 評価対象施設の指定管理者選定会議の構成員（外部の有識者）
- ・ 利用者、地元市町村関係者等の評価対象施設に詳しい者
- ・ 公認会計士、弁護士、社会保険労務士等の専門家

イ 対象施設

原則、指定期間が3年以上の施設を対象とします。

なお、市町村が指定管理者の施設は当面对象外とします。

ウ 実施年度

原則、指定期間の中間年に1回実施します。

なお、施設所管課は、評価結果、指定期間等により、評価実施年度の翌年度以降の追加実施を検討します。

エ 評価方法

評価実施年度の前年度の施設の管理運営状況及びモニタリングの実施状況について、書類確認、指定管理者及び県へのヒアリング、実地調査等を実施し評価します。

オ 評価実施年度における評価の流れ

- (7) 施設所管課は、財産活用課と調整し第三者評価者を選任します。
- (4) 第三者評価者は、評価実施年度の2月末までに評価を実施します。
※評価の事務局は施設所管課が務めます。
- (9) 指定管理者は、第三者評価者からのヒアリング、評価に必要な書類の提出等、評価に協力します。
- (1) 施設所管課は、第三者評価の実施後、第三者評価における指摘・意見及び当該指摘・意見に対する対応方針等を様式3に記載し、評価実施年度の3月末までに県ホームページで公表します。