

佐世保市指定管理者制度導入施設に係る モニタリング指針

平成21年11月11日 制定

平成23年 3月14日 改定

佐 世 保 市

《目次》

I	指針制定の主旨について・・・・・・・・・・・・・・・・P1
II	モニタリング実施の基本的な考え方について・・・・・・・・P1
III	モニタリングの概要について・・・・・・・・・・・・P2
IV	モニタリング結果の活用について・・・・・・・・・・・・P5
V	指針の運用にあたり・・・・・・・・・・・・・・・・P6
VI	様式雛型及びその他参考事項・・・・・・・・・・・・P8

I 指針制定の主旨について

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に、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て報告を求め、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ようになってきている。(地方自治法第244条、244条の2)。

この指針は、指定管理者制度を導入した施設について、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把握・検証に加え、必要に応じた指導・助言、管理の継続が不相当であるときの指定の取消しなど、モニタリングに関する基本的な考え方、及び実施にあたっての運用方法等について定めるものである。

《モニタリングとは?》

指定管理者が、関係法令(施設運営やサービス提供のあり方を規定するものをいい、法律・政令のみならず条例・規則などを含む。)や協定書、仕様書、指定管理者の事業計画書に従い、適切かつ確実にサービスを提供しているかを確認する手段である。

また、安定的・継続的にサービスを提供することが可能であるか把握・検証し、必要に応じて改善に向け指導・助言し、管理運営の継続が適当でないと認めるときは指定の取り消しなどを行うための一連の仕組みである。

なお、その透明性及び客観性の確保を図るため、モニタリングに係る事業報告書及び評価結果の総括については、サービスの改善点を付記し公表するものとする。

II モニタリング実施の基本的な考え方について

1 モニタリングにおける役割分担

指定管理者は、サービス提供に係る業務の履行報告・改善を行い、佐世保市(以下「市」という。)は、適正なサービス水準の継続的な提供を行うため、履行確認・改善指示等を行う。

2 定期的・継続的なモニタリング

PDCA サイクルを基礎とした運営改善のフィードバックを繰り返すことで、公の施設の適正なサービス水準を継続的に提供することが重要であることから、モニタリングは、定期的・継続的に行う。

3 サービスの特性に合ったモニタリング

サービスの対象や内容等によってモニタリングの手法が異なることを認識し、必要十分なモニタリングの枠組みをあらかじめ設計し、明確にしておく。

4 サービス提供のためのモニタリング

適切にサービスを継続して提供することが何よりも重要であることから、市は、モニタリングを実施してサービスが必ずしも適切に提供されていないと判断される場合は、必要に応じた対策をとり、それでも改善されないときは、指定取消し等も視野に入れた改善指示を行う。

Ⅲ モニタリングの概要について

モニタリングは、施設ごとにモニタリングの内容、方法等を定めるものとする。基本的には、各種報告書、利用者満足度アンケート調査、実地調査、管理業務の総括評価を組み合わせる行うこととするが、法令等に特別の定めがある場合や当該施設の性格等から他の手法によるべきであると認められる場合は、この限りでない。

したがって、基本的な内容に関しては、次のとおり示しているが、それぞれの施設の性格や設置目的等を勘案したうえで、状況に応じて、個別の確認項目や詳細な方法等を設定するなど、より適切な運用を図ることとする。

1 各種報告書の確認

(1) 月次報告書の確認（毎月）

市は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書により、管理業務の実施状況、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を確認する。

月次報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

- ・ 事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
- ・ 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）
- ・ 施設利用（利用者数、稼働率等、利用不許可・制限等の件数及びその理由）
- ・ 使用料等（使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等）
- ・ その他（自主事業の実施内容等、事故・故障等の内容及びその対応、苦情・要望等の内容及びその対応、その他特記事項）

〔指定管理者が行う内容〕

指定管理者は、毎月中旬を目途に前月の月次報告書を作成し、市に提出する。

このため、指定管理者は、日常・定期的に行う施設の清掃、警備、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況、苦情の内容及びその対応等について、業務日誌等に記録しておく。併せて自己評価（良否、課題と解決策など）を行う。

〔市が行う内容〕

施設所管課は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

(2) 事業報告書の確認（年次）

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書により、管理業務の実施状況、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、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかを確認する。

事業報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

- ・ 事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
- ・ 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）
- ・ 施設利用（利用者数、稼働率等、利用不許可・制限等の件数及びその理由）
- ・ 使用料等（使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等）
- ・ 管理経費（管理経費に係る収入及び支出の決算内容）
- ・ その他（自主事業の実施内容等、事故・故障等の内容及びその対応、苦情・要望等の内容及びその対応、利用者アンケート調査の結果、人員配置、研修内容等、団体の財務状況、その他特記事項）

〔指定管理者が行う内容〕

指定管理者は、毎年度終了後30日以内（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して30日以内）に、事業報告書を作成し、市に提出する。

〔市が行う内容〕

施設所管課は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

2 利用者アンケート調査の実施

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の水準の確保、及び利用者満足度の向上に資するため、指定管理者又は市において、毎年度、「アンケート調査票(様式雛型)」により調査を実施する。

なお、調査の方法、項目等の詳細については、各施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者が協議の上、決定することとする。

〔指定管理者が行う内容〕

指定管理者は、毎年度1回以上、利用者等を対象として調査を行う。ただし、市が行う場合は、この限りでない。

調査の終了後、指定管理者は、結果について速やかに分析、評価した上で、当該施設内での掲示等を通じて公表するとともに、結果等を報告書として取りまとめ市に提出する。

また、改善等を要する場合など状況に応じ、市と協議調整のうえ、その後の管理に適切に反映させる。

〔市が行う内容〕

施設所管部署は、毎年度、指定管理者から提出された報告書の内容を確認し、必要に応じて実地調査等を行う。

なお、調査を施設所管部署において行った場合は、速やかに結果を分析、評価した上で、その内容を指定管理者に報告するとともに、ホームページ等を通じて公表する。

また、予算措置などを含めて、改善等を要する場合など状況に応じ、実地調査等の実施に関して、指定管理者と協議調整の場を設ける。

3 実地調査の実施

(1) 定期実地調査

市は、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、毎年度、1回以上、定期実地調査を行う。

〔市が行う内容〕

施設所管課は、指定管理者と予め日程を調整した上で、毎年度1回以上、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかを中心に、「実地調査票(様式雛型)」により確認する。その際、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たり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。

実地調査の結果、改善を要すると認められる事項がある場合は、施設所管部署は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

(2) 随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど必要に応じて、随時に実地調査を行う。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例により行うこととする。

4 管理業務の総括評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを「総括評価票(様式雛型)」により評価する。

〔指定管理者が行う内容〕

指定管理者は、毎年度終了後、その管理業務について総括評価票により自己評価を行い、事業報告書とともに市に提出する。

〔市が行う内容〕

施設所管部署は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者から提出された総括評価票の内容を確認し、指定管理者による管理業務を同評価票により総括的に評価する。

なお、施設所管部署は、総括評価票による評価を行うにあたり、必要に応じて外部有識者の意見を聴くことができるものとする。

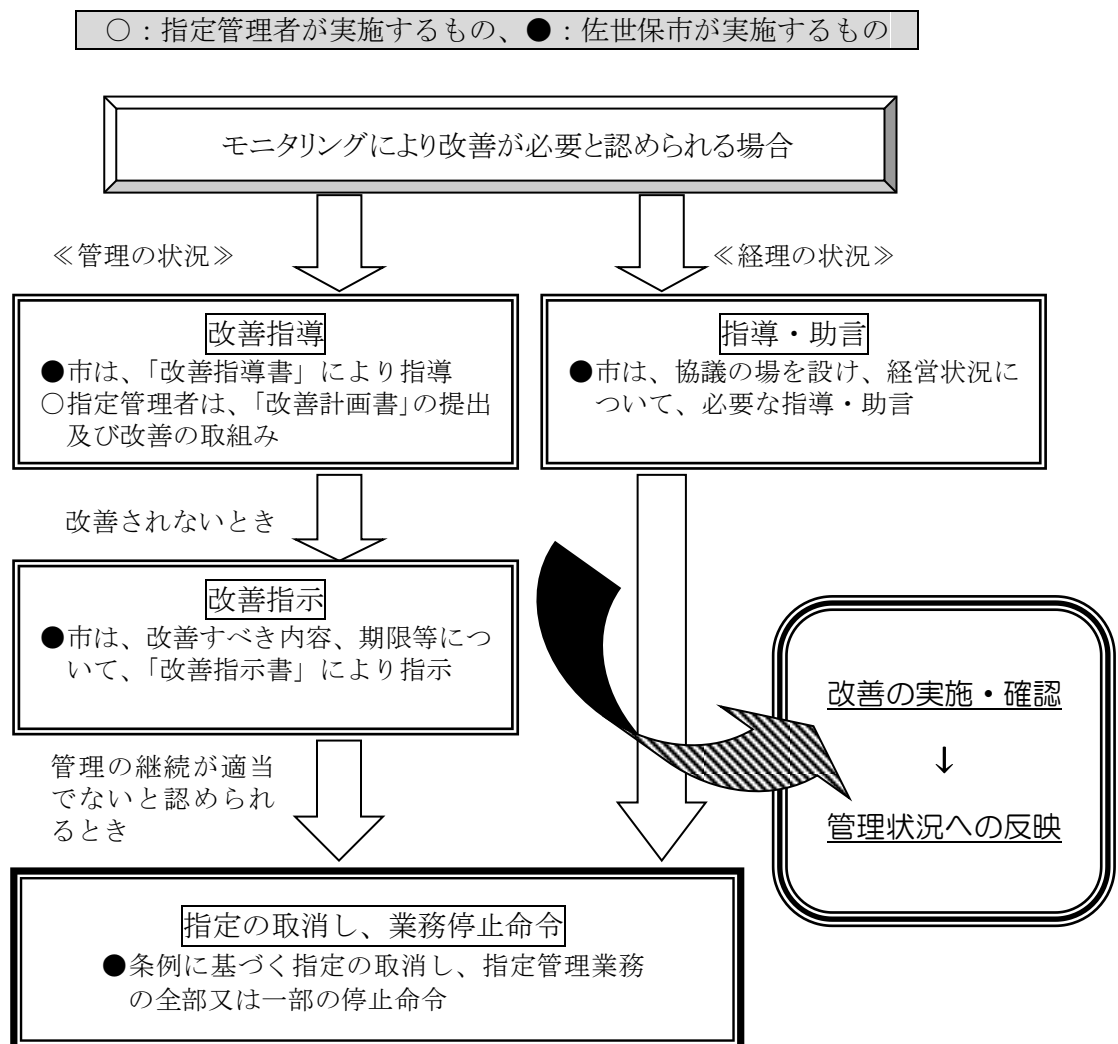
総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、施設所管部署は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求めるものとする。

IV モニタリング結果の活用について

1 管理業務の水準の確保及び利用者満足度の向上

市は、モニタリングの結果、必要に応じ改善に向けた指導・助言等を行い、管理の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し等を行う。

なお、PDCAサイクルを基礎とした運営改善のフィードバックを繰り返すことで、適正な水準のサービスの継続的な提供を確保し、施設利用者の満足度向上に繋げていくことが施設設置者としての市の責任であることから、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、問題の修復の可能性があり事業を継続することが合理的であるならば、その修復を図り履行を促すことを優先し、法的に規定される指定管理者に対する指定取消しの処分は最後の手段と位置づけることが適当である。



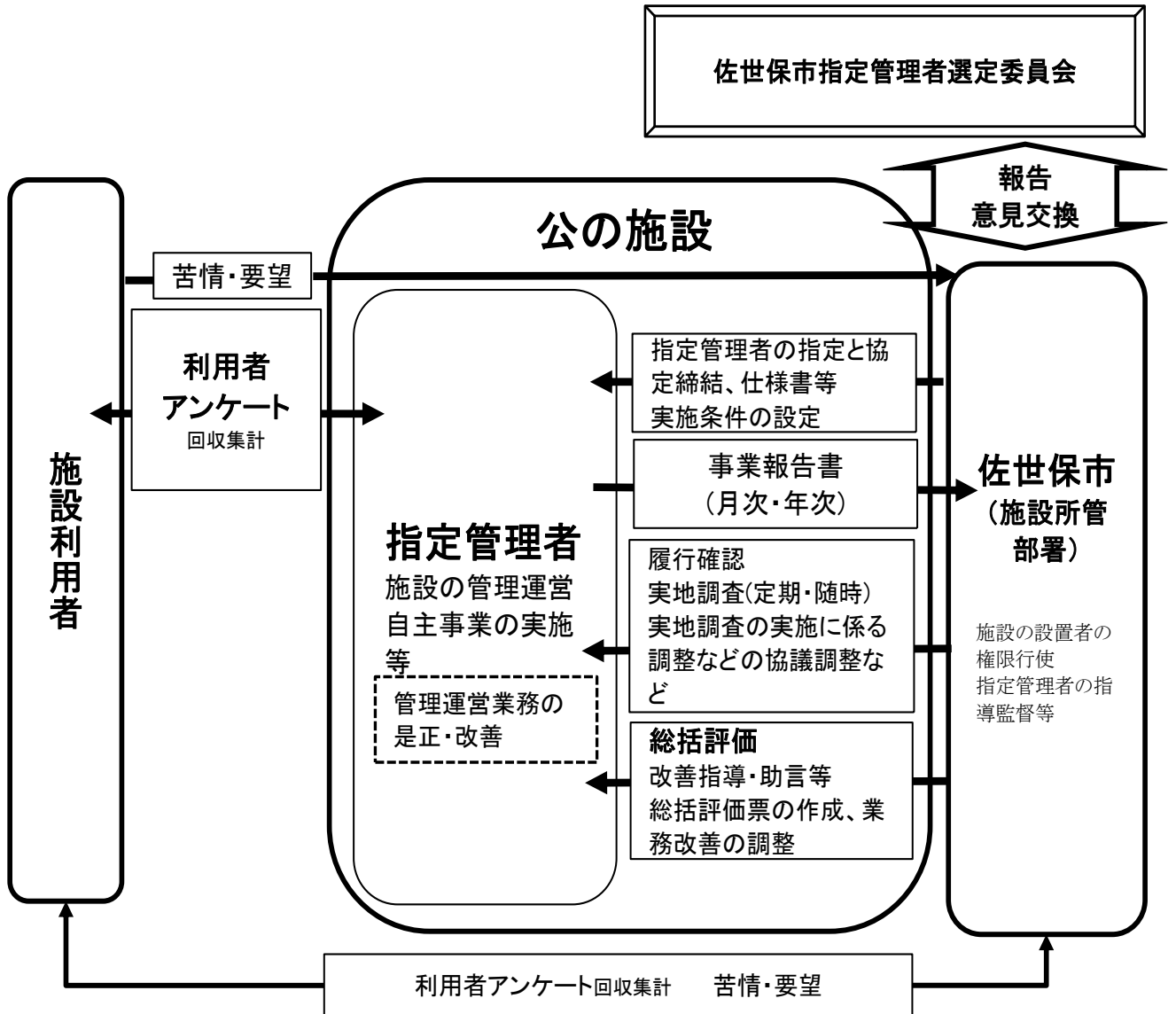
2 指定管理者の次回指定における評価

継続的かつ安定的な施設管理に資する目的で、指定期間中に蓄積したモニタリングの結果については、それぞれの施設の性格や設置目的等を勘案したうえで、状況に応じて、募集要項や審査基準の見直し等を通じ、指定管理者の次回指定における評価要素の一つとして考慮する。

V 指針の運用にあたり

1 モニタリングに係る体制及び仕組みについて

モニタリングの適切な実施における体制及び仕組みについて、下図のとおり整理する。



【市の体制及び仕組み】

(施設所管部署)

◎施設の設置者の権限行使、指定管理者の指導監督、モニタリングの実施等

(行財政改革推進局)

◎指定管理者制度の統一的な運用管理、指定管理者選定委員会の運営等

※各施設の評価結果を集約し、「佐世保市指定管理者選定委員会」(要綱に基づく諮問機関)に報告[必要に応じ諮問]を行い、また、同委員会からの意見[答申内容]を整理する。

※同委員会からの意見[答申内容]も含め、「佐世保市行財政改革推進本部」(庁内の意思決定機関)に報告[必要に応じ付議]を行い、市としての評価を確定し、公表する。

2 モニタリングに係る事務分担及びフローについて

モニタリングの適切な実施に係る事務分担及びフローについて、下表を参考に各施設の特性に応じたスケジュールを作成する。

○：指定管理者が実施するもの、●：佐世保市が実施するもの

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	次年度 4月	5月		
協定書の締結	●○	→											●○	→		
月次報告書の作成・提出	○	→														
月次報告書の内容確認	●	→														
実地調査の実施（必要に応じて）	●	→														
利用者アンケートの実施、結果公表、報告書の提出	○	→														
評価結果の通知で必要に応じ改善指導・助言等	●	→														
事業計画書《次年度》の作成・提出						○	→									
協定書《次年度》の作成・精査											●	→				
事業報告書の作成・提出													○			
事業報告書の内容確認													●			
総括評価表《当該年度（前年度）》の作成・提出													○			
総括的な評価													●			
施設主管部局による評価の集計・公表														→●		
行政改革推進局	各施設の事業報告及び総括評価の集約												●			
	（必要に応じ）「指定管理者選定委員会」「行政改革推進本部」に報告												●			
	評価公表《当該年度（前年度）》の確定													→●		

※なお、施設利用者からの苦情・要望等に対しては、その内容や状況等を勘案したうえで、指定管理者と市(施設所管部署)とで協議調整しながら、随時、適切な対応(改善)を図るものとする。

※「事業計画書《次年度》の作成・提出」は、翌年度の指定管理料算定(予算)を考慮して実施する必要がある。

VI 様式雛型その他参考事項

(雛型「利用者アンケート調査票」)

佐世保市●●施設 利用者満足度調査票

当施設においては皆様のご意見を今後のサービスに活かします！
以下のアンケートにご協力ください。

- 本日、当施設を利用したご感想（サービスの内容）について、どの程度満足したかについて、各項目ごとに○印をつけてください。
- 記入後のアンケートについては回収箱に入れていただくか、施設職員へお渡ししてください。（郵送などでも結構です。）
- 回答結果につきましては、本施設のサービス改善のためにのみ使用します。個人名などの特定はいたしません。

下記の内容に当てはまるものに○印をつけてください

性別： 男 ・ 女

年代： 10歳代 20歳代 30歳代
40歳代 50歳代 60歳以上

ご利用になった場所： 大ホール 小ホール 多目的ホール
第1会議室 第2会議室

	満足度			
	大いに満足している	満足	不満	極めて不満
① 施設の使いやすさ	A	B	C	D
② 利用手続きの容易さ	A	B	C	D
③ 施設内の清潔さ	A	B	C	D
④ 職員対応の親切さ	A	B	C	D
⑤ 職員説明のわかりやすさ	A	B	C	D
⑥ 器具・備品の充実（数・種類） 具合	A	B	C	D
⑦ 利用料金	A	B	C	D
⑧ 全体的な満足度	A	B	C	D

当施設についてお気づきの点がありましたらお書きください。

ご協力ありがとうございました。アンケートについては回収箱に入れていただくか、職員へお渡ししてください。

※ 上記調査票は雛型のため基本的事項を掲載している。このため、調査票の項目等については必要に応じて修正・追加を行い、施設特性に合わせた調査票を作成するものとする。

指定管理者名
担当：○○ 電話 00-0000

実地調査票

			年度 期	
施設名				
指定管理者名				
調査日時	年 月 日 : ~ :	調査者氏名		
確認項目	確認基準	確認	備考	
実施体制	人員体制	事業計画書に則し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。		委託契約書等
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。		
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。		責任者、管理方法等
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。		
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。		文書・情報管理等
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。		
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。		責任者、連絡網等	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。			
内容・水準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。		業務日誌等
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		避難経路等
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。		挨拶、名札着用等
	事業運営	事業計画書に則し、事業を実施している。		
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。		
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。		整理整頓、鍵管理等
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。		法定・定期点検等
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。		
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。		節電節水、購入品等	
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。		チラシ、HP 更新等	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		受付記録、掲示等	
経理	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		通帳、帳簿等
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。		帳簿等
特記事項				

※「確認」欄

- S (優 良) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
- A (良 好) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- B (課 題) : 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : 協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

※「利用者対応」、「広報活動」、「苦情等対応」については実施調査を行った時点のものを記載

(雑型「総括評価票」)

総括評価票

施設所管部署： 部 課 (内線：)

施設名	
指定管理者名	
指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日 (年 か月)

※ 自己評価は、指定管理者が行い、所管評価は、施設所管部署が行う。

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	評価意見	
一 実 施 体 制	人員体制	事業計画書に則し、人員を過不足なく配置している。			〔自己評価〕
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。			
		事業計画書に則し、計画的に研修等を実施している。			
	外部委託	委託内容は適切であり、市の承認を受けている。			〔所管評価〕
		外部委託について市内業者活用、協定書遵守に努めている。			
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。			
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。			
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。			
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。			
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。			
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。			
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。			
市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。					
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。				
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。				
財務状況	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。				
	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。				
I 総括	業務の実施体制に関する評価〔本施設 項目/標準 18 項目〕				
二 内 容 ・ 水 準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。			〔自己評価〕
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。			
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。			〔所管評価〕
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。			
	事業運営	言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。			
		事業計画書に則し、事業を実施している。			
	維持管理	施設の目的に沿って、自主事業を実施している。			
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。			
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。			
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。			
	環境配慮	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。			
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。			
	広報活動	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。			
事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。					
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。				
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。				
利用者満足度調査	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当である。				
利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。				
II 総括	業務の内容・水準に関する評価〔本施設 項目/標準 18 項目〕				

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	評価意見
Ⅲ 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。		
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。		
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。		
	Ⅲ 総括	収支等に関する評価		
Ⅳ 総合評価	「Ⅰ実施体制」「Ⅱ内容・水準」「Ⅲ収支等」による総合評価			
Ⅴ 特記事項 (成果、課題等)	(自己評価)			
	(所管評価)			

※「利用者対応」、「広報活動」、「苦情等対応」、「利用者満足度調査」については改善策の対応も含めて評価する。

※ 評価項目に係る評価区分

I～Ⅲの個別の評価項目

- S (優 良) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
- A (良 好) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- B (課 題) : 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : 協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

I～Ⅲの総括

- S (優 良) : 評価基準がすべて A 以上であり、かつ S が過半数である。
- A (良 好) : 評価基準がすべて B 以上であり、かつ A 以上が 8 割以上である。(上記以外)
- B (課 題) : 評価基準がすべて B 以上である。(上記以外)
- C (要改善) : 評価基準に C が含まれている。

総合評価

- S (優 良) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて A 以上であり、かつ S が 2 以上である。
- A (良 好) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて A 以上である。(上記以外)
- B (課 題) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて B 以上である。(上記以外)
- C (要改善) : 総括 (I～Ⅲ) に C が含まれている。

※ 利用状況(開館日数、施設利用者数、施設稼働率、事業参加者数等の経年・月別比較など)、収支状況(収入・支出の内訳、予算・決算比較など)に係る資料は別途添付。

◆モニタリングに関するその他の事項

(1) 利用者アンケート調査の実施方法について

①調査の目的・内容

基本的な質問事項に加え、指定管理者がサービス改善のため把握したい項目（何について知ることなのか、何について調べるのか）について具体的にとらえることが必要となる。これらの項目に対して検討を行い、質問を作成する。

※具体的な調査事項（「何について知ることなのか、何について調べるのか」）

施設に対しての意見・要望やサービスに対しての意見など、実際に検証を行う事柄に合わせ、具体的に分かりやすい内容で質問事項を作成する。

【参考事項】

- 職員の対応の適切さ（質問対応、気配りなど）
- 職員の仕事に対する知識・専門性（利用者が求めているものを持っているのか）
- ニーズの把握度（利用者はどういったサービスを求めているのか）
 - ・施設の設備
 - ・利用できる曜日・時間
 - ・施設の清潔度 など
- 施設全体の満足度（全質問の総括として）

②調査の規模

回答件数については信頼性の確保、分析のため一定量が必要となる。これらの回収量の目安は有効回答数100件程度とする。

※有効回答数は質問内容について明確に回答したものをいう。回答について1つのみとしているものについて2つ以上回答としているものなどは有効としない。

※期間内に100件以上の有効回答数を得られない場合は、得られた有効回答数をもって分析を行う。

③調査の方法

調査については、できるだけ多くの方からの回答を得られるように、回答しやすい環境で行う必要がある。その主な方法として、個別面接、回収箱、郵送、インターネット等が挙げられる。

(2) 自治体の立場から見た、指定管理者が作成する事業報告書の目的について

① 日 報

日報は、自治体に提出しなければならない報告書ではなく、指定管理者が内部で保管すべき資料である。しかし、事件、事故等が発生したときなどの場合に自治体が業務内容を確認できる「業務記録」として位置づけられる。

また、指定管理者にとっても、例えば、指定管理者の責任者が業務全体について日報を確認することで、総合的に設備の不具合の兆候等を事前に把握し、事故防止につなげていくなどの利用方法も可能であり、単なる記録にとどめず、有効に活用することが期待される。

② 月次報告書

月次報告書とは、指定管理者が作成し、最も頻繁に自治体が直接受け取る「業務記録」。自治体の担当者が担当する施設が数十施設に上る場合などには、直接、現地の確認が頻繁にできないことが想定される。この場合には、この月次報告書で示される情報から業務状況を把握することになるため、その重要性が増すものと思われる。しかし、毎月、詳細な報告書を作成することは、指定管理者の業務の負担となるため、例えば、事件・事故等の重要事項を中心として、残りは簡略化することも考えなければならない。

③ 事業報告書（年次報告書）

事業報告書（年次報告書）とは、指定管理者が自ら、年間を通じた実態整理と分析を行う「報告書」。また、市民や議会への説明用の公表資料としても位置づけられる。

④ 各報告書作成に当たり指定管理者に求める記入上の留意点

各報告書は、単なる業務記録としてではなく、業務改善につなげるための分析資料とするために、指定管理者に記載してもらう「総括・自己評価」が重要といえる。

留意点としては、●状況が大きく変動する場合の要因を明確化する ●課題が明らかとなっている場合は、その解決策を指定管理者から提示してもらう ●それが早急に解決できない問題であっても、今後の検討課題として具体的に記述してもらうことが挙げられる。

ア 利用状況に関する記述例

- ・ 4～5月は利用者が減少したが、6月以降は例年の水準にほぼ等しくなっている。4～5月は雨天が続いたことが利用減の要因として考えられる。
- ・ 平日の稼働率は向上した。学校部活動向けの広報を重点的に行ったことが効果として表れたものと考えられる。

イ 利用者アンケート調査に関する記述例

- ・ 多くの評価項目で「満足」の評価が多いが、「接客対応」と「利用規定」の評価で「不満」の割合が多い。
- ・ 改善要望では「初回利用時の案内」が多く、初心者向けの対応に注力したい。
- ・ 改善要望では「夜間の時間延長」が多く、次年度に向けて利用時間延長を検討する必要がある。

(3) 経営分析指標の例と評価の考え方について

① 事業収支（収入－支出）

事業全体が黒字で回っているかを見る指標。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、自治体、指定管理者両方で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。

② 利用料金比率（利用料金収入／収入）

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認するための指標となるもの。

③ 人件費比率（人件費／支出）

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎて効率が低下していないかなどを確認するための指標となるもの。

④ 外部委託比率（外部委託費合計／支出）

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認するための指標となるもの。

⑤ 利用者当たり管理コスト（支出／延べ利用者数）

1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているかを見る指標。コストが少なくても利用者が少ない、あるいはコストがかかっているが利用者は多いなど、前年度との比較、類似施設との比較等により、当該施設の効率性を確認するための指標となるもの。

⑥ 利用者当たり自治体負担コスト（指定管理料／延べ利用者数）

1人あたりの利用者に対してどれだけの自治体による財政負担がなされているかを見る指標。前年度との比較、類似施設との比較等により、当該施設の効率性を確認するための指標となるもの。

◆モニタリングに関する協定書の記載例

モニタリングの実施を担保するため、市と指定管理者が協議の上、協定書にこれを定めることとする。記載例は、次のとおりである。

第〇章 業務実施に係る甲の確認事項

(事業計画書)

第〇条 乙は、翌年度の事業計画書をその前年度の●月●旬までに作成し、甲に提出し、確認を受けなければならない。

2 甲及び乙は、事業計画書を変更しようとするときは、甲と乙の協議により決定するものとする。

(利用者アンケート調査の実施)

第〇条 乙は、本業務に関する利用者等の意見及び要望を把握するため、自らの責任と費用により、毎年度、利用者等を対象としてアンケートを実施するものとする。

2 乙は、前項の結果について分析及び評価を行い、その内容を管理物件たる施設内に掲示するなどして、以後の本業務の実施に速やかに反映させるとともに、甲に報告しなければならない。

(事業報告書等)

第〇条 乙は、毎年度終了後30日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した事業報告書を甲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〇条又は第〇条の規定により乙に対する指定管理者の指定が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、当該年度のその取り消された日までの間に係る事業報告書を提出しなければならない。

(1) 本業務の実施状況

(2) 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由

(3) 使用料又は利用料金の収入実績

(4) 管理経費の収支状況

(5) その他甲が必要と認める事項

2 乙は、毎年度、決算後速やかに、財産目録、貸借対照表、損益計算書等の決算に関する書類を甲に提出しなければならない。

3 乙は、毎月終了後〇〇日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した月次報告書を甲に提出しなければならない。

(1) 本業務の実施状況

(2) 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由

(3) 使用料又は利用料金の収入実績

(4) その他甲が必要と認める事項

4 甲は、必要があると認めるときは、事業報告書又は月次報告書の内容及びこれに関係する事項について、乙に対して書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

(業務実施状況等の確認)

第〇条 甲は、前条第1項及び第3項の規定により乙から提出された事業報告書及び月次報告書に基づき、本業務の実施状況及び経理の状況（以下「業務実施状況等」という。）について確認するとともに、同条第2項の規定により乙から提出された決算書類に基づき、その財務状況について確認するものとする。

- 2 甲は、管理物件たる施設へ定期的に立ち入り、業務実施状況等を実地に確認するものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。
- 3 前項の規定による確認の日時その他必要な事項は、甲と乙の協議により定めるものとする。
- 4 第1項及び第2項の規定による確認のほか、甲は、必要があると認めるときは、随時、管理物件たる施設へ立ち入り、業務実施状況等を実地に確認することができるものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。
- 5 乙は、甲から前項の規定による確認の申出を受けたときは、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

(業務実施状況等の評価)

第〇条 乙は、毎年度終了後、業務実施状況等及び財務状況について、別に定める評価票により自己評価を行い、事業報告書とともに甲に提出しなければならない。

- 2 甲は、前項の規定により乙から提出された評価票に基づき、業務実施状況等及び財務状況について、前条の規定による確認の結果を踏まえて、総括的に評価を行うものとする。

(業務の改善指示)

第〇条 第〇条の規定による確認及び前条の規定による評価の結果、業務実施状況等が第〇条の業務実施条件を満たしていない場合は、甲は、乙に対してその改善を指示するものとする。

- 2 乙は、前項の規定による改善指示を受けた場合は、速やかにこれに応じなければならない。