

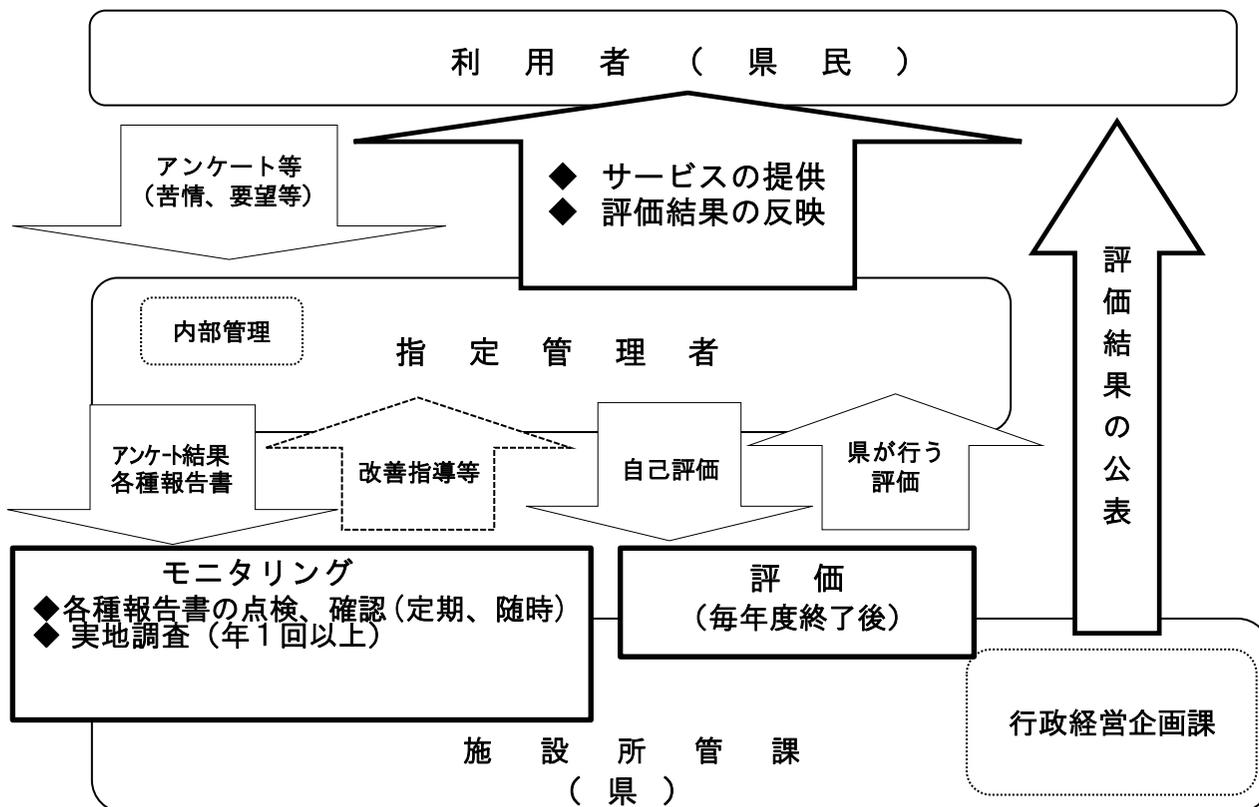
## 指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価に関する指針

地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に基づき、公の施設に指定管理者制度を導入するに当たっては、指定管理者によって施設が適正に管理され、かつ公正で開かれた運営が行われ、さらには利用者サービスの向上が図られなければならない。

このため、県は、指定管理者が行う管理運営業務の点検及び確認（以下「モニタリング」という。）を適切に実施し、その評価を行うとともに、評価結果を公表することにより、上記の趣旨を達成し、県民の理解と信頼の確保を図るものとする。

本指針は、指定管理者制度運用指針（平成20年7月9日策定）7に基づき、モニタリング及び評価に関する標準的な実施方法を定めるものである。指定管理者制度を導入している公の施設を所管する課室（以下「施設所管課」という。）においては、本指針を基本としつつ、施設の性格及び実情等を踏まえ、必要な修正を行った上で、モニタリング及び評価を適切に実施するものとする。

### ■ モニタリング・評価の流れ



#### 1 モニタリングの実施

施設所管課は、指定管理者が行う公の施設の管理運営業務が年度事業計画書、協定書及び仕様書（以下「年度事業計画書等」という。）に基づいて、適正に実施されているかどうかを確認するため、定期又は随時にモニタリングを実施する。

#### 2 モニタリングの内容

##### (1) 各種報告書の点検・確認

施設所管課は、協定書の規定により、指定管理者から月次報告書、四半期報告書、年度事業報告書その他各種報告書の提出を受けたときは、その内容を点検及び確認するものとする。

(2) 実地調査

施設所管課は、公の施設の管理の適正を期するため、原則として年1回以上実地調査を行い、指定管理者が行う施設の管理運営業務の実施状況を点検及び確認するものとする。

(3) 改善指導等

施設所管課は、上記(1)又は(2)のモニタリングを通じ、指定管理者が行う管理運営業務の内容に改善すべき事項が認められる場合は、指定管理者に対し、改善に向けた指導又は助言を行うものとする。また、指定管理者に協定違反が認められる場合等、必要に応じ、指定管理者に対して改善勧告を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができる。

1 日報の作成

指定管理者は、公の施設の利用状況、管理運営業務の実施状況等に関して日報として記録し、整理するものとする。

2 利用者アンケート等

指定管理者は、利用者からの苦情、要望等を、随時受け付ける体制を確保するとともに、利用者アンケートを実施するものとし、それらの結果等を、定期又は随時に施設所管課に報告するものとする。

3 利用者サービスの向上

指定管理者は、日報の作成、利用者アンケート等を通じ管理運営業務の課題、利用者のニーズ等を的確に把握し、主体的に業務改善に取り組むとともに、利用者サービスの向上に努めるものとする。

4 施設所管課の関与

施設所管課は、必要に応じ、指定管理者が行う管理運営業務の実施状況についての説明又は関係書類の提出を求め、業務の改善に向けた指導又は助言を行うものとする。

■ モニタリング等の取組（参考）

項 目		役 割 分 担	
		指定管理者	施設所管課
指定管理者 の内部管理	日報の作成	・ 利用状況、管理運営業務の実施状況を記録、整理	・ (必要に応じ)内容聴取
	利用者アンケート等	・ 利用者の苦情、要望、アンケート等の収集、分析、報告(定期又は随時)	・ アンケート結果等の点検、確認
モニタリング	各種 報告書	月 次	・ 月次報告書の作成、報告
		四 半 期	・ 四半期報告書の作成、報告
		年 間	・ 年度事業報告書の作成、報告
		緊急時 (災害、事故等)	・ 緊急時の対応、報告
	実地調査 (年1回以上)	・ 実地調査への対応、協力	・ 実地調査(点検、確認)
		【実地調査の項目】 ・ 帳簿書類の整備状況 ・ 経理状況 ・ 管理運営体制(人員配置等) ・ 管理運営業務の実施状況 ・ 安全管理体制 ・ 個人情報の管理体制 ・ 法令等の遵守状況 ・ 団体の財務状況 ・ その他施設所管課が必要と認めるもの	
改善指導等	改善指導	・ 指導、助言への対応	・ 改善に向けた指導、助言
	改善勧告	・ 改善勧告への対応(改善策の提出、実施)	・ 改善勧告

## 1 評価の実施

公の施設の効率的かつ効果的な管理運営を図るため、毎年度終了後、指定管理者が行った管理運営業務の評価を実施する。

## 2 評価の手法等

### (1) 指定管理者が行う自己評価

指定管理者は、毎年度終了後、自己評価を行うものとし、指定管理者制度導入施設の管理運営に関する評価票（様式第1号。以下「評価票」という。）中、「4施設利用実績」、「5管理運営収支実績」、「6評価対象年度の管理運営評価」及び「7施設管理運営の課題等」の該当欄を記入し、毎年5月末日までに年度事業報告書とともに、評価票を施設所管課に提出しなければならない。

なお、評価は、次の基準を目安に、前事業年度における管理運営業務の実績を踏まえ、自らの事業実績が施設の効率的かつ効果的な管理運営につながったかどうかを勘案して各項目ごとに行うとともに、各項目ごとの評価結果に基づき総合評価を行うものとする。

#### 【指定管理者が行う自己評価の基準（目安）】

評価	評価の考え方
S	年度事業計画書等の内容を上回る実績であり、優れた管理運営を行った。
A	年度事業計画書等の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営を行った。
B	年度事業計画書等の内容を下回る実績であり、さらなる工夫・改善が必要である。
C	年度事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われなかった。大いに改善努力が必要である。

### (2) 県が行う評価

#### イ 評価の方法

施設所管課は、評価票の提出を受けたときは、評価票の内容を点検及び確認するとともに、指定管理者が行った管理運営業務の実施結果を評価するものとし、評価票の該当欄に必要事項を記入する。

なお、評価は、次の基準を目安に、前年度に実施したモニタリングの結果等を踏まえ、指定管理者の事業実績が施設の効率的かつ効果的な管理運営につながったか、また、指定管理者の自己評価が妥当なものかを勘案して各項目ごとに評価を行うとともに、各項目ごとの評価結果に基づき総合評価を行うものとする。

#### 【県が行う評価の基準（目安）】

評価	評価の考え方
S	年度事業計画書等の内容を上回る実績であり、優れた管理運営が行われたもの。
A	年度事業計画書等の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営が行われたもの。
B	年度事業計画書等の内容を下回る実績であり、さらなる工夫・改善が必要であるもの。
C	年度事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善努力が必要であるもの。

#### ロ 評価結果の報告等

施設所管課は、評価結果等を取りまとめ評価票を作成したときは、所管部局長に報告するとともに、毎年6月末日までに行政経営企画課に提出するものとする。

## 3 評価結果の通知、公表

評価結果は、施設所管課から指定管理者に通知するとともに、行政経営企画課ホームページにおいて毎年7月末日までに公表するものとする。

## 4 評価結果の反映

施設所管課及び指定管理者は、当該評価結果を踏まえ、施設管理における課題等を整理するとともに、業務改善に向けた必要な措置を講じ、公の施設の効率的かつ効果的な管理運営を図るものとする。

### (附則)

この指針は、平成21年4月1日から施行し、平成21年度以降の指定管理業務から適用する。

### (附則)

この指針は、平成27年5月20日から施行する。

### (附則)

この指針は、令和6年4月1日から施行する。