

指定管理者制度におけるモニタリングに関する指針

平成 31 年 4 月改訂

1 趣旨

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号。以下「法」という。）の改正により平成 15 年 9 月より導入された指定管理者制度について、奈良市では、平成 17 年 9 月に「奈良市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例」（平成 17 年条例第 85 号）及び「公の施設における指定管理者制度に関する基本方針」（平成 17 年 9 月策定。以下「基本方針」という。）を定め、これらに基づいて運用してきた。

指定管理者に対する市の指導・監督に関しては、法第 244 条の 2 第 7 項、第 10 項及び第 11 項、さらに基本方針第 2 節・第 3 節に規定があり、現在、各公の施設の所管課が取り組んでいるところであるが、市民サービスの向上や経費の縮減、さらに利用者の安全・安心の確保や法令遵守、市民への説明責任等の観点から、今後一層重要になると考えられる。

そこで、「指定管理者制度におけるモニタリングに関する指針（以下「指針」という。）」を策定して、モニタリングに関する考え方及び具体的手法を整理し、モニタリングを充実・推進することにより、施設の管理運営状況の把握及び指定管理者に対する指導・監督の徹底を図るものとする。

地方自治法（抜粋）

（公の施設の設置、管理及び廃止）

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。
- 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。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないとき認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

2 モニタリングの意義

（1）モニタリングの定義

この指針において、モニタリングとは「市が、指定管理者による管理運営が適正かつ効果的であるかを確認する行為」と定義する。具体的には、指定管理者が提出した

事業報告書等の確認、実地調査、利用者の意見聴取等を含むものとする。

(2) モニタリングの目的

指定管理者制度においては、法人その他の団体を市が指定管理者として指定し、公の施設の管理運営を行わせることとなるが、当該公の施設の設置目的を達成するために、市には指定管理者による管理運営が適正かつ効果的であるかを監督し、必要な指導を行う責任がある。この責任を果たす上で、モニタリングの実施が必要となる。

具体的には、次に掲げる事項をその目的として実施するものとする。

① 指定管理者による業務の履行状況の確認

指定管理者は、法令・協定・業務仕様書に従って施設を管理運営しなければならない。これらに違反すると、公の施設の意義を没却させ、市民の平等利用を阻害し、又は不適切な管理運営による事故発生を招くおそれがある。そのため、指定管理者による管理運営が、法令・協定を遵守し、業務仕様書に定める事項を実施しているかを確認し、必要な指導を行うことで、適正な管理運営を徹底する。

② 施設の設置目的の達成のための効果的・効率的な管理運営の推進

指定管理者による管理運営は施設の設置目的の達成に資するものでなければならない。そのため、市民の利用状況や評価その他指定管理者による管理運営が施設の設置目的の達成のためにどのような成果を上げたかを把握し、必要な指導を行うことで、一層効果的・効率的な管理運営を図る。

③ 指定管理者による管理運営の安定性・継続性の確保

指定管理者の経営状況の悪化等により管理運営の中断が生じては、利用者に不利益が生じるおそれがある。そのため、指定管理者が指定の期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能な状態であるかを確認し、必要な措置を講じる。

④ 市民に対する説明責任の確保

市の施策や指定管理者の指定に関する説明責任の観点から、施設の管理運営状況を的確に把握し、その成果を評価・検証しなければならない。

(3) モニタリングに関する基本方針

モニタリングは指定管理者制度を導入している公の施設の全てにおいて、当該公の施設の所管課が行うものとする。

ただし、各公の施設について次の「3 モニタリングの具体的手法」に示す全ての手法を実施しなければならないものではなく、当該公の施設の設置目的・事業、指定

管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、公の施設ごとに所管課がモニタリングの具体的手法及びその詳細を定めるものとする。

具体的な手法はこの指針に規定する手法に限られるものではなく、他に当該公の施設の管理運営状況を把握するために有効な手法があるときは、所管課において積極的に実施するものとする。また、現に所管課が行っているモニタリングについて、この指針の規定を理由として、又はこの指針に規定がないことを理由として、その水準を低下させてはならない。

なお、モニタリングの実施にあたっては、過度に指定管理者の負担とならないよう留意し、特に必要な事項は指定管理者と協議の上、協定・業務仕様書等で明確にするものとする。

3 モニタリングの具体的手法

(1) 事業報告書の確認

① 指定管理者による事業報告書の提出（法定事項）

所管課は、指定管理者に対し、毎年度終了後、当該公の施設の管理運営業務に関する事業報告書を作成・提出させなければならない。この事業報告書の提出は、法第244条の2第7項の規定により指定管理者に義務付けられているものであり、指定管理者制度を導入している公の施設の全てについて実施しなければならない。（法244条の2第7項、基本方針第5章第2節参照）

この事業報告書には、原則として次の事項を記載させるものとする。

- 施設の管理業務の実施状況（管理業務の一部を第三者へ委託又は請け負わせている場合は、その業務内容を含む。）に関する事項
- 施設の自主事業の実施状況に関する事項
- 施設の利用状況（利用者数、使用不承認件数及び理由等）に関する事項
- 施設の収入の実績や管理経費等の収支状況（複数の施設を一括して管理している場合は、施設ごとの収支状況を含む。）に関する事項
- 施設使用料の減免回数及び減免額に関する事項
- 施設の数値目標（施設稼働率、利用者数等）の達成状況に関する事項
- その他指定管理者による施設の管理の実態を把握するために必要な事項

事業報告書の記載事項の詳細、様式、提出時期及び方法は、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、所管課が定める。

なお、指定管理者である団体決算資料等、上記以外の事項を記載されている文書を事業報告書とみなす場合、管理の実態を把握するために必要な事項が当該文書のいずれに記載されているかを明確にさせるものとする。

平成 15 年 7 月 17 日付け総行行第 87 号総務省自治行政局長通知（抜粋）

3 適正な管理の確保等に関する事項

- (1) 「事業報告書」においては、管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項が記載されるものであること。（第 2 4 4 条の 2 第 7 項関係）

② 所管課による事業報告書の確認

所管課は、指定管理者による事業報告書の提出があったときは、当該事業報告書に必要な事項が記載されているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資料の追加提出又は説明を求め、指定管理者による管理運営状況を把握するものとする。

また、会計処理の適正性を確保するため、原則として、各支出の領収証等の証憑書類を確認することとするが、全件調査の実施が困難な場合は、サンプル調査をする等、実情に合わせた方法で確認するものとする。

(2) 日常の管理運営状況の確認

所管課は、必要な範囲で次の手法を実施するものとする。具体的な内容・方法・時期及び頻度は、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、所管課が定める。

① 日常の業務報告

所管課は、指定管理者に、施設の利用者数、使用不承認等の件数及び理由、使用料・利用料金の収納状況、その他定期的に把握すべき事項を日報・月報等に記録させ、定期的に報告させる。

また、原則として、指定管理者による備品の実査を年に 1 回以上実施することとし、所管課はその結果報告を受けるものとする。

② 実地調査

所管課は、原則として、年に 1 回以上は、所管課の職員が施設に赴き、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、事業の実施等、管理運営状況を直接確認する。

③ 協議・意見交換

所管課は、定期的に又は必要に応じて、適正かつ効果的な管理運営のために、指定管理者との協議・意見交換の場を設ける。

また、指定管理者制度にあつては、特に民間の団体の創意工夫による市民サービスの向上・経費の縮減が求められることから、指定管理者からの積極的な提案を求める。

(3) 利用者等の意見聴取

所管課は、業務の質とサービスの向上及び施設の設置目的の達成を図るため、施設における接客対応、施設・設備、使用条件、使用申込方法、事業等に関し、利用者・利用団体・地域住民その他の市民等の意見や要望を聴取する機会を設け、施設に対する意見や要望を積極的に把握するよう努めるものとする。

具体的な手法としては、次の方法が考えられる。

- ① 利用者等に対するアンケートの実施
- ② 施設への意見箱の設置（利用者等からの意見・苦情等投書の恒常的な受付）
- ③ 利用者等との意見交換会の実施
- ④ 利用者等の苦情対応の窓口の設置

具体的な実施内容・方法等については、所管課が直接行うか、指定管理者に行わせるかを含め、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、指定管理者と協議の上、所管課が定めることとするが、①の利用者等に対するアンケートに関しては、施設の管理運営に対する満足度等を質問し、利用者満足度を把握することで今後の運営水準向上させるために、極力実施するものとする。指定管理者に意見聴取を行わせた場合にあっては、その結果及びその結果に対する指定管理者の自己評価を所管課に報告させる。

所管課は、意見聴取の結果について分析し、必要に応じて指定管理者と協議の上、その対応を検討し、施設の管理運営に反映させる。また、意見聴取の結果及びその対応の方針については、性質上可能な範囲で施設内に掲示又は市のホームページで公表する。

(4) 指定管理者の財務状況の把握

① 施設の管理運営に関する収支状況の確認

指定管理者が指定の期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能かを確認するため、所管課は指定管理者の財務状況を把握し、財務状況の問題点を早期に発見するよう努めるものとする。具体的には、指定管理者が提出した事業報告書・月報等に記載される収支状況を精査し、収支予算書と比較して乖離していないか、効率的な管理運営となっているかを確認する。

② 指定管理者である団体の財務状況の確認

施設の管理運営に関する財務状況ではなく、指定管理者である団体自体の財務状況の悪化により管理運営が困難になる場合がある。そのため、所管課は、当該公の施設

の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、指定管理者の財務状況が管理運営を継続することができる状態にあるかを確認するために必要がある場合は、施設の収支報告とは別に当該年度の団体の財務状況の報告を求め、その健全性を調査し、又は財務状況の悪化により管理運営の継続に支障が生じる恐れがあるときは速やかに報告することを義務付けるなどの措置を行うものとする。

4 モニタリングに基づく措置

(1) 指定管理者に対する評価

所管課は、毎年度終了後、事業報告書の提出を受けた後に、当該年度の指定管理者による管理運営状況を総括し、事業報告書・月報その他のモニタリングの結果を踏まえ、指定管理者が法令・協定・業務仕様書を遵守し、事業計画書・収支予算書に沿って、効果的な施設の管理運営を行っていたか評価するものとする。

評価結果については、所管課内において適正に情報を共有し、管理運営状況の改善に利用するとともに、市民への説明責任を確保するために、文書として整備するものとする。評価結果の文書化にあたっては、別に定める「指定管理者評価表様式例」を参考に所管課が作成するものとする。

なお、評価結果は、必要に応じて指定管理者に通知するものとする。

(2) 指定管理者に対する改善の指示

所管課は、指定管理者による事業報告書・月報その他のモニタリングの結果、指定管理者による管理運営が必要な水準に達していない事項があるときは、口頭又は文書により指定管理者に改善の措置を講じるように指示・指導を行うものとする。(法第244条の2第10項、基本方針第5章第3節参照)

なお、指示・指導すべき事項が重大である場合又は改善に時間を要する事項である場合は、指定管理者に改善の方針・計画を報告させるものとする。

また、所管課は、指示・指導した結果、指定管理者による管理運営が適正に改善されたかを確認するものとする。

(3) 指定管理者の指定の取消し等

市は、指定管理者による事業報告書・月報その他のモニタリングの結果、当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認めたときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。(法244条の2第11項、基本方針第5章第3節参照)

ただし、指定の取消し等を行うべき重要性・緊急性がある場合、又は指定管理者による改善の見込みが認められない場合を除き、直ちに指定の取消し等を行うのではな

く、所管課が指定管理者に対して改善の指示・指導を行うものとする。

5 施行期日

この指針は、平成 20 年 4 月 1 日から施行し、同日以後に指定管理者が管理運営する公の施設について適用する。

ただし、4 の（1）に規定する「指定管理者に対する評価」は、平成 19 年度に指定管理者が管理運営した公の施設についても適用するものとする。