

## 米子市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針

### 1 基本方針

指定管理者に対する市の指導、監督については、従来から地方自治法第244条の2第7項、第10項及び第11項に規定があり、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、利用者の安全の確保や法令遵守、市民への説明責任の観点から、今後より重要になると考えられる。

そのため「米子市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針(以下「基本方針」という。)」を策定し、モニタリングに関する考え方、具体的手法等を整理し、モニタリングを充実し、推進することにより、施設の管理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。

#### 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 モニタリングの定義

この基本方針においてモニタリングとは「指定管理者による業務において、条例及び規則並びに協定書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを市が確認する行為」とする。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監視し、必要に応じ改善に向けた指導、助言を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し又は管理業務の停止を行うこと」も含めたチェック体制のこととする。

### 3 モニタリングの目的

#### (1) 施設の設置目的の達成

指定管理者による管理運営は、施設本来の設置目的の達成に資するものである必要があるが、そのため、市民の利用状況や評価、指定管理者による管理運営が施設

の設置目的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、より効果的、効率的な管理運営を図る。

(2) リスクの軽減

指定管理者のモニタリングを実施することにより、施設における重大な事故又はその予兆を見逃したり、指定管理者の運営業務や組織そのものが破綻し、施設の運営が継続できないといった状況やコスト削減による公共サービスの水準の低下、管理が不適切であったため行政コストが高くなるといった状況が発生するリスクを軽減する。

(3) 透明性の確保

市の施策や指定管理者の指定に関し、市民に対する説明責任の観点から、施設の管理運営の状況を適切に把握し、その成果を評価し、及び検証し、並びに公表する。

#### 4 モニタリングの機能

(1) 履行の確認

実地検査や事業報告書等の確認により、指定管理者のサービスが協定書、事業計画書等で定められた内容、水準を満たしているかどうかを確認し、必要な指導を行うことにより適正な管理運営を確保する。

(2) サービスの質の評価

上記の確認作業やアンケート調査等の結果を基に、指定管理者が行っているサービスの水準について、測定し、及び評価し、その原因を分析することにより、更なるサービスの向上に役立てる。

(3) サービスの安定性の評価

指定管理業務に係る収支状況や指定管理者である団体の経営状況を確認することにより、施設の管理運営、サービスの提供が継続して安定的になされているかを確認する。それにより課題が見られた場合は、早期に改善が図られるよう指定管理者に指示し、協議する。

#### 5 モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体と役割

モニタリングの実施に当たっては、「4 モニタリングの機能」で掲げる3つの機能を考慮し、市と指定管理者とが協議の上、以下の方法に基づき行っていく。

(2) 指定管理者が主体で行うモニタリング

①業務遂行の記録、自己評価

指定管理者は、日常的に行う清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について、また、苦情、トラブルに対しては理由及び対策等を日報、月報等に記録し、併せて、毎月、自己評価による運営状況のチェック

クを別紙 1 により行い、その結果を市へ提出する。

## ②利用者アンケート

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、定期的に（少なくとも年 1 回）当該施設で提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施し、その結果を集計する。

実施するアンケートの内容は、あらかじめ、市の施設所管課と協議して定める。

なお、結果については、毎年自己評価を行い、今後の管理運営に反映させるとともに、毎年度末までに、市へ報告するものとする。（任意様式）

## ③事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、前年度の事業報告書（下記項目）を市へ提出する。（地方自治法第 244 条の 2 第 7 項、米子市公の施設の指定管理者の指定の手続等を定める条例第 11 条）

- ・ 管理業務の実施状況
- ・ 当該市の施設の利用状況
- ・ 使用料又は利用料金の収入の実績
- ・ 管理業務の実施に係る収支状況

日 程	想定される内容	提出期日等
毎日～毎週	・ 日報、週記録の作成 ・ 苦情、要望等の記録、整理	必要に応じ 月報の報告に併せて
毎月	・ 月報の作成、報告 ・ 運営状況チェック表の作成、報告	毎月所管課の定めた日 まで
毎年	・ 事業報告書の作成、報告	毎年度終了後 30 日以内
緊急時、随時	・ 事故等緊急時、随時の報告 ・ 利用者アンケートの実施 ・ 連絡調整会議	即時、随時 毎年の随時 随時

## （3）市の施設所管課が行うモニタリング

### ①業務遂行の確認

市は、指定管理者が管理運営する施設への立入り等により、業務遂行の状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認し、半年ごとにモニタリング評価表（別紙 2）を作成する。

また、業務の実施方針等の確認を要する場合など、必要に応じて、随時、連絡調整会議を実施する。

## ②事業の収支状況の確認

市は、指定管理者から提出された収支状況の報告書等に基づき、経理の状況について確認する。

## ③管理運営業務の評価、指示

市は、業務遂行確認や事業報告書等の確認の結果に基づき、毎年度、指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を「業務評価書」(別紙3)により指定管理者に通知するものとする。更に管理運営の是正や改善が必要な場合は、「改善指示書」(別紙4)を通じて指示を行う。

改善指示を受けた指定管理者は、対応策を「改善計画書」(任意様式)として取りまとめ、市に提出するとともに、改善に取り組むものとする。

日 程	想定される内容	実施時期等
毎月	・月報の確認	毎月の提出日以降
半年ごと	・モニタリング評価表の作成	半年ごとの期間終了後
毎年	・事業報告書の確認 ・業務評価書(所管課評価)の作成	毎年度終了後30日以降 毎年7～8月
緊急時、随時	・事故等緊急時の対応 ・業務の立入調査、独自調査 ・連絡調整会議	即時 必要に応じて随時 〃

## (4) 市、指定管理者以外の第三者による評価

各施設の所管課は、毎年度、各施設の「業務評価書」(別紙3)を作成するに当たり、施設の管理運営状況を把握し、並びに適切な評価及び助言を行うことができる施設の利用者団体その他の第三者によるモニタリング結果の検証と評価を受け、当該所管課の評価とともに、これを公表するものとする。

日 程	想定される内容	実施時期等
毎年	・事業評価書(第三者評価)の作成	毎年7～8月

### ※【第三者評価に関する基本方針】

指定管理者による施設の管理運営業務のサービス水準の維持・向上及び財務状況等について市が実施した調査・評価などのモニタリング結果について、より客観性を高めるため指定管理施設評価委員会〔仮称〕(以下「評価委員会」という。)を設置し、市のモニタリング結果の検証と評価を実施する。

- ① 原則として、施設ごとに複数の利用者代表等外部委員による評価委員会を設置する。ただし、複数の施設を一括して評価する場合は、事前に総務管財課と協議する。
- ② 既に第三者を含み、又は第三者による運営委員会等を設置している施設については、その組織を評価委員会とみなし、評価を行う。

#### (5) モニタリングの運用

モニタリングは、全ての指定管理者制度導入施設について行うものとし、利用者の立場に立った施設運営のために、指定管理者と協議し、適切な運営に努めるものとする。

なお、各施設の所管課は、半年ごと及び事業年度終了後のモニタリングの結果を総務管財課に報告するものとし、総務管財課は、各施設の所管課から報告された結果を集約し、公表する。

(別紙1)

## 米子市〇〇〇センター 運営状況チェック表 (自己評価) (平成 年 月)

施設名	
施設所管課	部 課
指定管理者名	(チェック表作成者 : )
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日

評価対象	評価項目	評価	特記事項
1 職員の基本的要件	職員による管理業務の処理体制は適切か		
	職員は業務の内容を十分に把握して業務に当たっているか		
	職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か		
2 建物管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
3 設備管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
4 備品管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
5 外構・駐車場管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
6 植栽管理	樹木・花壇等は良好な外観で適切に管理されているか		
7 草刈・除草	草刈りや除草は適切に行われているか		
8 清掃作業	施設内、敷地内全体が清潔に保たれているか		

	トイレトペーパー、消毒用品、手洗用石鹸等の備品は常に補給されているか		
9 避難経路	避難経路に障害物はないか		
10 情報公開・個人情報	情報公開の取組、個人情報等の管理は適切か		
11 利用促進	広報活動等を実施し、施設の利用促進を図っているか		
12 利用許可等	スムーズな利用許可、案内等ができていますか		
13 運営	利用者の平等な利用が確保されているか		
	予定された自主事業の運営は滞りなく行えているか		
	予算の範囲内で適切に事業を執行しているか		
	苦情の処理は適切に行っているか		
	利用者へのアンケートを実施し、要望把握と改善を行っているか		
【総評（指定管理者自己評価）】			

※ 施設の性格や設置目的等により、評価項目は追加、変更できる。

※ 評価区分 A（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  
 B（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  
 C（課題含）＝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  
 D（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

※ 特記事項欄は、評価を行った確認方法（例：目視確認、台帳確認、資料確認等）と当該評価を行った理由を記載すること。

※ 総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、自己評価、業務の改善方策等を記入する。

(別紙2)

平成 年度上(下)期「米子市〇〇〇センター」モニタリング評価表〔平成 年 月〕

施設名		
施設所管課	部 課	
指定管理者名	団体名	
	所在地	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日	
選定方法	公 募 ・ 非公募	
施設の設置目的		
主な実施事業		

評価項目	評価基準	評価	特記事項
<b>I 履行の確認 (60点)</b>			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
(1)管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がなされているか 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか		
(2)職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか		
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか		
2 利用者に関する業務			
(1)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか ※1		
(2)利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか		
3 保守点検及び清掃等の業務			
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
(2)清掃・維持業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか		



	第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
4 自主事業の実施に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか		
5 情報公開・個人情報に係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか		
6 管理目標	施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は具体化されているか		
<b>II サービスの質の評価 (25点)</b>			
1 利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか		
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか		
3 運営業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか		
4 自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか		
5 施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であったか		
<b>III サービスの安定性の評価 (15点)</b>			
1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか ※2		
2 経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※3		
3 団体等の経営状況 (年度ごと)	団体の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※4		

【総評（所管課評価）】	合計点 （ ）点/（ ） 点 ×100=（ ） 平均点 （ ）点
-------------	---

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

※評価区分 A（優良）＝協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。（5点）

B（良好）＝協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。（3点）

C（課題含）＝協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。（1点）

D（要改善）＝協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。（0点）

※特記事項欄は、評価を行った確認方法（例：立入調査、台帳確認、資料等確認）と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

※1 利用状況

項目	本年度〔平成〇年4～9（4～3）月〕 A	前年度〔平成〇年4～9（4～3）月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
開館日数			、 (%)	
施設利用者数			、 (%)	
施設稼働率			、 (%)	
事業開催数			、 (%)	

※2 事業収支

(1) 収入

項目	本年度〔平成〇年4～9（4～3）月〕 A	前年度〔平成〇年4～9（4～3）月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
利用料収入			、 (%)	
指定管理料			、 (%)	
自主事業収入			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
その他			、 (%)	
合計				

(2) 支出

項目	本年度〔平成〇年4～9（4～3）月〕 A	前年度〔平成〇年4～9（4～3）月〕 B	対比 A-B、A/B	対比が±20%を超える場合は増減理由を記載
人件費			、 (%)	
消耗品費			、 (%)	
光熱水費			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
その他			、 (%)	
合計				

※3 経営状況分析指標

項 目	本年度〔平成〇年4～ 9（4～3）月〕 A	前年度〔平成〇年4～ 9（4～3）月〕 B	対 比 A－B、A/B	備 考
① 事業収支			、 (%)	
② 利用料金比率			、 (%)	
③ 人件費比率			、 (%)	
④外部委託費比率			、 (%)	
⑤利用者当たり管 理コスト			、 (%)	
⑥利用者当たり自 治体負担コスト			、 (%)	

①事業収支：（収入－支出）

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていのかどうか確認する。赤字の場合は、管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

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。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

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いないか、又は費用がかかりすぎていないかを確認する。

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。

⑤利用者当たり管理コスト：（支出/延べ利用者数）

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

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）

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

※4 団体等の経営状況（年度ごと下期に実施し、上期では行いません。）

項 目	平成〇〇年	平成〇〇年	平成〇〇年	平成〇〇年	平成〇〇年	備 考
①自己資本比率						
②流動比率						
③固定長期適合率						
④総資産経常利益率						
評 価	（以上の指標を参考に評価する。）					

※貸借対照表と損益計算書を基に計算する。太枠内に今年度の数値を記載し、左側に過去4年分を記載する。

#### ①自己資本比率

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標。どれだけ借金に頼らず経営をしているかを示す。比率が高いほど借金（負債合計）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示す。一般的には、70%以上なら理想企業、40%以上なら倒産しにくいとされている。

$$\text{自己資本比率（\%）} = \text{自己資本} \div \text{総資産} \times 100 \quad \text{【例】 } 800 \div 2,000 \times 100 = 40.0\%$$

#### ②流動比率

団体の短期的な支払能力を示す指標。1年以内に現金化できる試算を「流動資産」、1年以内に支払を要する負債を「流動負債」といい、「すぐに準備できるお金」と「すぐに返さないといけないお金」のバランスを比較する。流動資産（すぐに準備できるお金）の方が多いほど、支払能力が高いことを示す。100%以上であれば問題ない。100%未満であれば資金繰りが苦しいとされる。

$$\text{流動比率（\%）} = \text{流動資産} \div \text{流動負債} \times 100 \quad \text{【例】 } 1,100 \div 700 \times 100 = 157.1\%$$

#### ③固定長期適合率

固定資産をどの程度、自己資本（純資産合計）と固定負債で賄っているかを示す指標。土地や建物など、この先1年以上換金できない、又は換金しない固定資産を返済義務のない自前の資金である自己資本（純資産合計）と長期で調達したお金（固定負債）でどれだけ賄えるかを見る。100%未満であれば問題ないが、100%以上の場合は固定資産の維持調達について流動負債にも依存していることを示すことから、資金繰りが苦しいと考えられるとされる。

$$\text{固定長期適合率（\%）} = \text{固定資産} \div (\text{固定負債} + \text{自己資本}) \times 100 \quad \text{【例】 } 900 \div (500 + 800) \times 100 = 69.2\%$$

#### ④総資本経常利益率

団体の総合的な収益力を示す指標。団体の総資産（資産合計）に対して、どれだけ経常利益を稼ぎ出しているかを示す。比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益を上げている。

$$\text{総資本経常利益率} = \text{経常利益} \div \text{総資産} \times 100 \quad \text{【例】 } 200 \div 2,000 \times 100 = 10.0\%$$

■貸借対照表（例）

【資産の部】		【負債の部】	
流動資産		流動負債	
現金及び預金	400	買掛金	400
受取手形	500	短期借入金	300
有価証券	200	流動負債合計	700
流動資産合計	1,100	固定負債	
固定資産		社債	300
建物及び構築物	200	退職給付引当金	200
土地	500	固定負債合計	500
投資有価証券	200	負債合計	1,200
固定資産合計	900	【純資産の部】	
		資本金	600
		利益剰余金	200
		純資産合計	800
資産合計	2,000	負債純資産合計	2,000

■損益計算書（例）

売上高	3,000
売上原価	1,200
売上総利益	1,800
販売費及び一般管理費	1,200
広告	700
人件費	500
営業利益	600
営業外収益	200
受取利息	200
その他	0
営業外費用	600
支払利息	200
社債利息	0
経常利益	200
特別利益	100
外国為替	100
特別損失	50
固定資産売却損	50
税引前当期純利益	250
法人税・住民税等	50
当期純利益	200

5 利用者からの苦情の内容とそれに対する市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

--

6 利用者アンケートの結果

--

(別紙3)

〇〇起第〇〇〇〇号 - 1

平成 年 月 日

(施設名)

(指定管理者)

(代表者名)

様

米子市長 〇〇〇〇 印

平成 年度「米子市〇〇〇センター」指定管理者業務評価書

施設名	
施設所管課	部 課
指定管理者名	
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 ( 年目)

**【モニタリング終了後の総評】**・事業計画書、収支予算書と実際の業務内容を比較して記入する。

・毎月の「運営状況チェック表(自己評価)」、半年ごとの「モニタリング評価表」で確認した内容等を記入する。

**【施設所管課】**

**【第三者評価】**

**【今後の業務改善方策等の特記事項】**

**【施設所管課】**

**【第三者評価】**

(別紙4)

〇〇起第〇〇〇〇号 - 1

平成 年 月 日

(施設名)

(指定管理者)

(代表者名)

様

米子市長 〇〇〇〇 印

### 「米子市〇〇〇センター」指定管理業務に関する改善指示書

貴社（貴団体）と本市の間において、平成 年 月 日付けで締結した「米子市〇〇〇センターの管理に関する基本協定」に定める管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、

- 1 不履行・遅延の認められる業務
- 2 サービス水準が不十分であると認められる業務
- 3 苦情への対応が不十分であると認められる業務
- 4 その他（ 業務）がありましたので、

下記のとおり業務の改善を指示します。

なお、本指示書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、貴社（貴団体）に対する指定を取り消し、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あります。

記

1 改善が必要と認められる業務

2 業務改善指示の内容