

三島市指定管理者制度導入施設の
管理運営状況のモニタリングに
関するガイドライン

三島市企画戦略部行政課
令和6年4月改正

はじめに

本ガイドラインは、平成 24 年 5 月策定の三島市指定管理者制度運用指針(以下「運用指針」という。)に基づき、指定管理者による公の施設(以下「施設」という。)の適正な管理を確保するために行うモニタリングに関して、基本的事項、留意事項等の具体例を盛り込み示したものである。

なお、モニタリングの実施に当たり、指定管理者制度を導入している施設は、その設置目的や機能が様々であること、また、求められる役割も建物管理、サービス提供、事業振興、相談業務など多岐にわたることから、施設の特性を勘案し、本ガイドラインに必要な修正を加えた上で、適正に執行するものとする。

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 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別に定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。
- 普通地方公共団体は、条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて、これを廃止し、又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは、議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。
 - 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例で定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第 244 条の 4 において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。
 - 前項の条例には、指定管理者の指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。
 - 指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。
 - 普通地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。
 - 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公共団体に提出しなければならない。
 - 普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（事項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。
 - 前項の場合における利用料金は、公益上必要があると認められる場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとする。この場合において、指定管理者は、あらかじめ当該利用料金について当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。
 - 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。
 - 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。

第1 モニタリングの考え方

1 モニタリングとは

(1) 趣旨

施設の管理運営に関して、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、サービスの安定的で継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視に加え、現場調査及び管理運営状況の評価を行い、施設の設置者としての責任を果たすことを目的として、次に掲げる事項に留意しながらモニタリングを実施する。

ア 施設の設置目的の達成

指定管理者制度導入によって、サービス向上や経費節減の効果がどの程度あったかを分析し、管理運営上の課題、問題点等を検証することにより、今後の指定管理業務に活かす仕組みを再構築し、施設の設置目的を達成すること。

イ リスクの回避

定期的なモニタリングを実施して、施設の管理運営状況を把握するとともに、適切な指導監督を行うことにより、指定管理者の過度な利益追求によるサービスの質の低下、指定管理者の経営悪化若しくは倒産、不採算を理由とする撤退等のリスクを回避すること。

ウ 透明性の確保

利用者の平等利用の確保、サービス向上や経費節減効果の外、管理運営状況、指導監督状況及び指定管理者に対する評価を公表し、その透明性を確保すること。

(2) 実施に当たっての留意事項

ア 市の留意事項

(ア) 業務ごとの要求水準等を文書で明確にすること。なお、総合計画を始めとする市の各種計画書において、当該施設に関する街づくり指標や成果指標が定められている場合は、その内容を明示し指標の達成に努める等の努力義務を設定すること。

(イ) 過度に干渉して指定管理者の創意工夫が妨げられることのないようにすること。

(ウ) モニタリングの過程における指定管理者との緊密なコミュニケーションを通じ、指定管理者の要望、意見等を把握するとともに、市の考え方や評価を伝達することにより、指定管理者による自主的なマネジメント・サイクルの確立を促進し、施設の管理運営の改善及び充実を図ること。

イ 指定管理者の留意事項

(ア) 事業計画において市の設定した成果目標等のほか、市と協議の上、施設の目的を達成するための業務目標を適宜設定すること。

(イ) 各目標に対する進捗状況を定期的に点検して、サービスの維持向上のための課題把握及び対応策の立案、実施等（マネジメント・サイクルの確立）に努めること。

2 モニタリングの実施

市は、指定管理者に次の(1)の事業報告書の提出を義務付けるとともに、(2)から(4)までの方法によりモニタリングを行うものとし、その実施に当っては表1を参考にする

(1) 事業報告書の提出

指定管理者は、協定書、仕様書等に基づき、次のアからエのうち提出を義務付けられた事業報告書等を作成し、市へ提出する。

事業報告書の内容は、市が、指定管理の形態や施設の性格により、6ページから7ページまでに掲載された記載事項とその内容例及び記載事項例を参考に、必要な修正、追加又は削除を行い、協定締結時に指定管理者との協議を経て決定するものとする。

ア 月次事業報告書

イ 四半期事業報告書

ウ 年度事業報告書

エ その他、市が必要と認める書類(例:危機管理対応報告書、要望・苦情等への対応整理簿等)

(2) 指定管理者によるモニタリング

ア セルフモニタリング

指定管理者は、指定管理業務が、施設の設置目的、協定書、仕様書等に沿って行われているか等についてセルフモニタリングを行う。

イ 利用者モニタリング

指定管理者は、管理運営のさらなる改善を図るため、毎年度1回以上、施設利用者から意見、要望等を聴取する「利用者満足度調査」(※9ページから10ページの2(2)参照)により、利用者モニタリングを行う。また、その結果や利用状況等の分析により管理運営状況の評価を行い、結果を年度事業報告書とともに市へ提出する。

(3) 市によるモニタリング

市は、指定管理者から提出された事業報告書等を基に、業務の履行状況について点検を行う。なお、必要と認めた場合は、随時これを実施する。

(4) 第三者によるモニタリング

指定管理料の年額及び常時雇用の従業員の数が一定の規模を超える施設については、学識経験者その他の第三者で構成される「指定管理者外部評価委員会」(以下「外部評価委員会」という。)を設置し、客観的な立場から管理運営状況の評価を行う。また、労働条件及び財務に関する内容については、専門家による審査を実施する。

外部評価委員会による評価

ア 施設の管理運営状況等

イ 利用者満足度調査の結果の反映状況等

専門家による審査

ウ 労働関連法規の遵守状況の確認(以下「労働条件審査」という。)

エ 経理状況及び財務諸表の分析等(以下「財務状況審査」という。)

表 1 【施設別評価項目及び審査項目一覧】

施設	必要な評価項目 及び審査項目	ア 管理運営 状況等	イ 利用者満足度 調査の反映	※2 ウ 労働条件 審査	※3 工 財務状況 審査
市民体育館	※1	○	○	○	○
市民温水プール					
文教テニスコート					
錦田グラウンド					
南二日町人工芝グラウンド					
長伏グラウンド ABC(3施設)					
北上グラウンド					
上岩崎プール					
市民文化会館	○	○	○	○	
老人福祉センター	○	○	(8人)	○	
北上高齢者すこやかセンター	○	○			
三島駅北口広場送迎用一般車駐車場	○	○			
社会福祉会館	○	○	(6人)	○	
放課後児童クラブ	○	○	○	○	
高齢者いきがいセンター	○	○			
東地区コミュニティ防災センター	△	△	△		
西地区コミュニティ防災センター					
南地区コミュニティ防災センター					
佐野あゆみの里	○	○	○	○	

※1 ○は、必須。無印項目は、市長が必要と認めるときは、評価に加えることができる。
また、△は庁内の指定管理者制度検討特別部会(以下「検討特別部会」という。)での検討を経て市長の承認を得たときは、市によるモニタリングのみとすることが可能なものとする。(地区コミュニティ防災センターについては、平成27年度に開催した検討特別部会における検討を経て、市によるモニタリングのみ実施することとして承認された。)

※2 義務付けられている常時10人以上の労働者を使用している施設を対象とする。

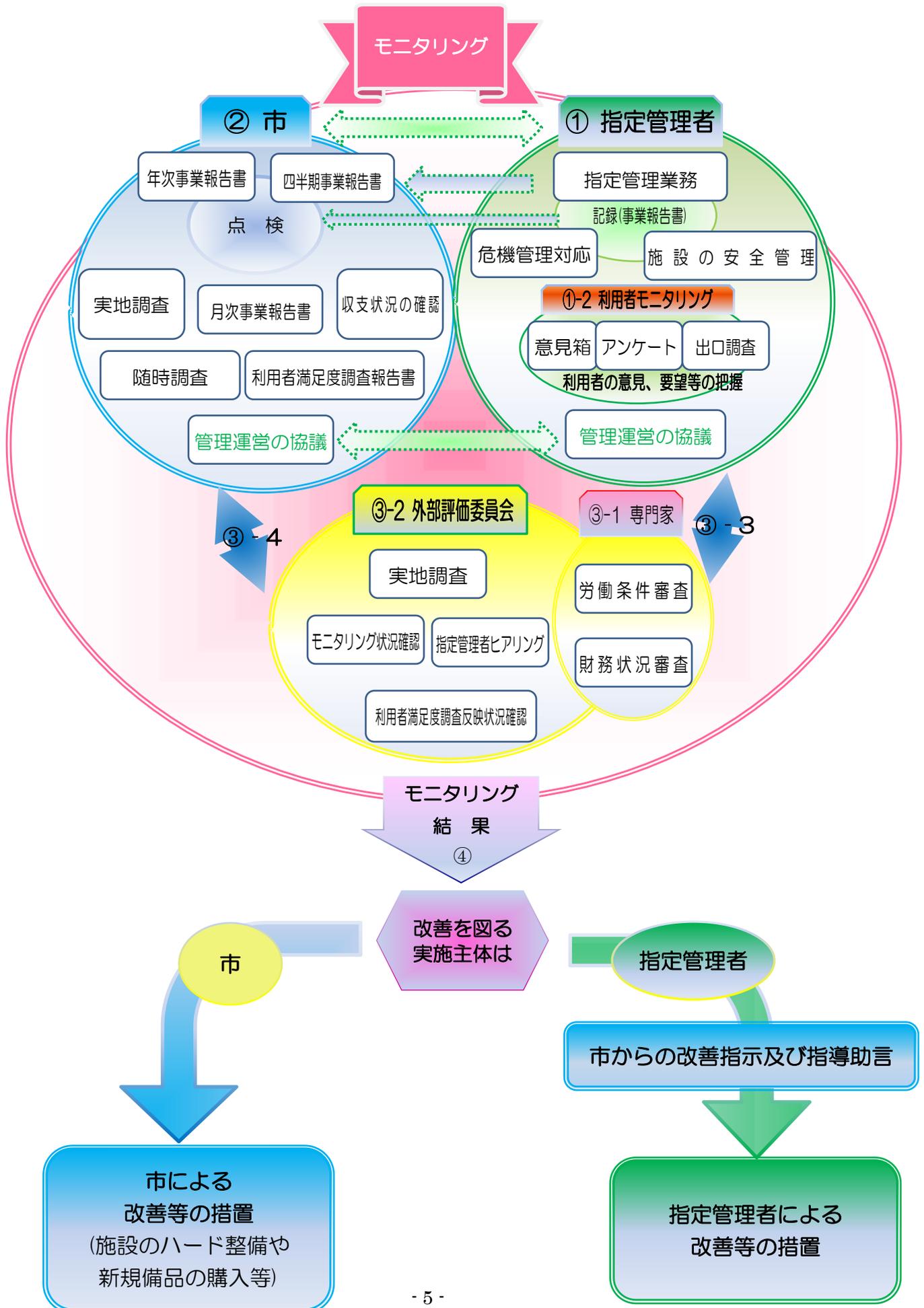
※3 「財務状況審査」の実施基準の適用については、原則として現に施設を管理している指定管理者の指定の期間(以下「指定期間」という。)の指定管理料が単年度平均で1千万円を超える施設を対象とする。

(5) モニタリング結果の反映

モニタリングの結果により、指定管理者が適切な管理運営を実施していないことが明らかになった場合は、市は指定管理者に対して業務の改善指示を行うものとする。

なお、改善指示後も当該業務の改善が図られない場合は、指定の取り消しも含めた処分を検討する。

モニタリングの概要図



第2 指定管理者の行うモニタリング

指定管理者の行うモニタリングは、セルフモニタリング及び利用者モニタリングとする。

1 セルフモニタリング

(1) 指定管理業務に係る記録

※協定書に定められた事業報告書等の記載事項が網羅されていること。

ア 業務日報（週報）の作成

業務日報（施設及び利用の状況によっては週報）を作成し、日々の業務の状況を確認することにより、業務の改善及び充実を図る。

記載事項例

- (ア) 施設の安全確認及び点検等のチェック、従事者及び業務内容など
- (イ) 利用状況
 - 利用実績（利用件数、利用人数等）
- (ウ) 利用料金の収入実績(利用料金制度を採用した場合)
 - 当該日の利用料収入等
- (エ) その他、特記事項

イ 月次毎の事業報告書の作成

協定書に基づき、毎月の業務の実施状況について、月次事業報告書を作成し、市に提出する。この報告書の作成により、指定管理者が1か月間の管理運営状況を確認し、目標、計画等に対する実績の評価により、翌月以降の業務の改善及び充実を図る。

記載事項

- (ア) 管理運営の実施状況
 - 例：施設の安全確認及び点検等の状況、施設の維持管理業務(修繕及び保守点検等)に関する事項
- (イ) 利用状況
 - 例：利用実績(利用件数、利用人数等)
- (ウ) 利用料金の収入実績(利用料金制度を採用した場合)
- (エ) 利用者からの意見、要望、苦情等の内容及びその対応状況
- (オ) その他、特記事項

ウ 四半期毎の事業報告書の作成

記載事項

- (ア) 管理運営の実施状況
 - 例：施設の維持管理業務(修繕、保守点検等)に関する事項、管理経費の収支状況。
指定管理業務の項目ごとの成果、課題、改善及び充実の方策。
- (イ) 利用状況
 - 例：利用実績(利用件数、利用人数など)
- (ウ) 利用料金の収入実績(利用料金制度を採用した場合)
- (エ) その他、特記事項

エ 年度毎の事業報告書の作成

協定書、仕様書等に基づき、毎年度終了後の定められた期間内に市に提出するとともに、指定管理者のホームページ等を使い公表するものとする。報告内容は、次の「**記載事項**」とその例を参考に、当該年度の管理運営状況を報告する。併せて、指定管理者が、目標、計画等に対する最終的な実績を評価することにより、翌年度の業務の改善及び充実に図る。

記載事項

(7) 管理業務の実施状況

例：管理経費の収支状況(決算。自主事業は、事業ごとの収支報告とする。)
事業実施結果、意見、要望、苦情等への対応状況及びその結果。

(イ) 利用状況

利用実績(利用件数、利用人数、利用拒否の件数及びその理由等)

(ロ) 使用料又は利用料金の収入実績(利用料金制度を採用した場合)

(ハ) 自己実績評価及びモニタリング結果

指定管理業務の各項目のサービス改善状況及び自己評価結果

(ニ) その他、市が必要と認める事項

利用者満足度調査の状況(年間を通じた分析及び改善等の対応状況)等

オ 環境配慮事項の定期的な把握

仕様書に明記された三島市環境マネジメントシステム(以下「EMS」という。)等の方法に基づき、監視・測定記録を作成し定期的にその状況を把握することにより、市民サービスの低下を招かぬように留意しつつ、環境負荷の低減に向けた適切な管理運営に努める。

(2) 指定管理業務のセルフモニタリングの実施

指定管理者は、協定締結時に市と協議の上定めた評価項目について、次の表2及び表3を参考にして、セルフモニタリング(自己評価)を実施する。なお、様式については、指定管理業務評価表(例)(別記様式1)を参照のこと。

表2 評価項目例

評価項目	評価の視点
平等性の確保	<ul style="list-style-type: none">• 施設の設置目的及び管理運営方針に沿った管理運営が行われたか。• 市民に対して、平等かつ公平にサービスを提供したか。<ul style="list-style-type: none">◎使用許可、使用料(利用料金)の減免は適切であったか。◎自主事業における施設の利用は適正であったか。
サービス提供	<ul style="list-style-type: none">• サービス向上のための取組は十分であったか。• 利用促進を図るための取組は十分であったか(運営、広報等の工夫改善、自主事業の実施状況等)。• 成果目標を達成したか。• 各業務において、仕様書等の要求水準及び事業計画を満たしたか。• 業務における工夫改善及び指示事項への対応は十分であったか。• 施設の維持管理は適切であったか。

管理費用の執行状況	<ul style="list-style-type: none"> ・経理処理は適正であったか。 ・収支の状況は適正であったか(支出超過、事業計画に対する収支実績等)。
管理運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営組織や従業員の勤務体制及び配置状況は、管理基準及び事業計画に適合していたか。 ・従業員に対する研修は十分であったか。 ・外部委託は適正に行われたか。
法令遵守等	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、関係法令の違反はなかったか。 ・社会保険への加入は適切であったか。 <p>※医療保険、労働者災害補償保険、雇用保険、介護保険、年金保険など。</p>
利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> ・待遇の状況は良好であったか。 ・意見、要望、苦情等の把握及びそれらへの対応は適切であったか。 ・トラブルの未然防止及び発生時の対策は適切であったか。
地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・地域団体及び住民との連携や地域貢献は十分であったか。
環境問題への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・EMS等の方法に基づき監視・測定記録を作成し、その状況を定期的に把握することにより環境負荷の低減に向けた取組がなされているか。
危機管理とリスクマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアル等が作成されているか。 ・災害等の緊急時に備えた訓練が実施されているか。 ・防災及び災害時の対策並びに事件、事故等の緊急時の対応は適切であったか。
個人情報保護及び情報公開	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護及び情報公開の取組は適切であったか。 ・個人情報保護に対する具体的なルールが確立されているか。

表3 評価基準例

A (優良)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画、仕様書等の内容を上回る成果、実績があり、かつ、意見、要望、苦情等への対応も適切でサービスの向上が図られている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、かつ、マネジメント・サイクルを活用し、意見、要望、苦情等への対応が着実になされ、業務改善やサービスの向上に向け非常に努力している。
B (良好)	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績があり、意見、要望、苦情等への対応も着実に行われている。
	<ul style="list-style-type: none"> ・成果、実績が、事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、意見、要望、苦情等への対応は、マネジメント・サイクルを活用し、業務改善やサービスの向上に向け取り組んでいる。
C (要努力)	<ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画、仕様書等どおりの成果、実績は出ているが、管理運営に一部適正を欠く事項がある、又は積極的な取組が不足している。
	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営において工夫改善の必要な事項が散見される。
D (要改善)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画、仕様書等の内容の重大な不履行がある。

(注) 一つの評価項目に二つの基準が記載されている場合は、どちらか一つに該当すればよい。

(3) 危機管理対応

ア 随時報告

協定書等に基づき、事件、事故、災害等があった場合は、速やかに市に報告し、必要に応じて対応を協議する。

イ 分析及び危機管理体制の改善

事件、事故、災害等の発生原因やこれらへの対応状況を分析し、改善すべき点がある場合は、危機管理体制、対応マニュアル等を見直す。

(4) 施設の安全管理

施設の点検簿を整備し、日常的な点検及び定期的な一斉点検を行い、施設の安全管理を図るとともに必要な修繕等を行う。また、備品は、年1回以上、現物と台帳を突合して確認をする。

2 利用者モニタリング

(1) 意見、要望、苦情等への対応

利用者からの日常的な意見、要望、苦情等には、誠実かつ適正に対応するとともに、その内容及び対応状況の整理簿等を作成し、必要な対策を講じる。また、その結果について、事業報告書と併せ、随時市に報告するものとする。

(2) 利用者満足度調査

ア 調査方法

施設の利用者に対する満足度調査を、年1回以上、実施するものとする。

なお、調査は、施設及び利用の形態に応じ、適切な方法を選択し、類似の施設との統一性等を図るため、調査方法等について市と事前に協議の上、実施するものとする。

調査方法例

- 日常的な利用者へのアンケート調査
意見箱の常設や受付時の調査票配付によるもの。(一定期間ごとに集計する。回収率が低いときは、以下の方法も併用する。)
- 期間を定めた利用者へのアンケート調査
期間を定めて集中的に調査表(自書依頼)の配布又は聞き取りを行うもの。
- 利用者団体等へのアンケート調査
利用実績のある個人、団体等へ郵送等により調査票を配付して行うもの。

イ 調査項目

施設及び利用形態に応じ、満足度を把握することができる適切な項目を設定する。また、必要に応じて、施設の利用にあたり利用者がどのような点を重視しているのかを測定する。なお、評価を求める項目の評価水準は4段階とする。

調査項目例

- 回答者の属性(必要最低限にとどめる)
- 利用状況(利用目的、時間帯、利用頻度、来場手段等)

- 利用（申込み）のしやすさ（手続き、開館日、開館時間等）
- 施設の状態
- 職員の対応
- 事業、催し、展示等の内容
- 指定管理者への施設の管理運営に関する要望等（自由記述）
- 重要度の測定項目
 - ◎設備や用具の充実 ◎清掃、美観の維持 ◎開館時間延長 ◎休館日の減少
 - ◎利用手続きの簡素化 ◎料金値下げ ◎環境に配慮した施設の運営
 - ◎講座、イベント等の充実 など

評価を求める項目の選択肢の例

- 満足度＝「大変よい」「よい」「悪い」「非常に悪い」（「わからない」）
- 重要度＝「大変重要」「重要」「重要でない」「全く重要でない」（「わからない」）

(3) 調査結果

調査結果は、直近の月次事業報告書と併せて、データ等を市に報告するとともに、項目ごとの評価の高低、満足度と重要度のクロス集計結果を分析する等により、業務の改善や課題の解決に努めていくものとする。

なお、当該業務改善結果や課題への対応状況は、年度事業報告書で市に報告する。

第3 市によるモニタリング

市は、協定書等の遵守状況や指定管理者から提案された事業計画等の履行状況を監視することにより、施設の適正な管理を確保するものとする。

1 事業報告書の点検等

(1) 事業報告書

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、問題点又は疑義の有無を点検し、必要に応じて、実地調査を行うとともに、指定管理者に改善の指示(以下「改善指示」という。)又は指導助言を行う。

なお、改善指示又は指導助言の履行状況については、月次又は四半期の事業報告書により報告を求めるとともに、改善結果等については、年度事業報告書により報告を求めるとする。

(2) 指定管理業務に係る収支状況の把握

サービスが、安定的かつ継続的に提供されているかを確認するため、原則として四半期ごとに(ただし、指定期間の指定管理料が単年度平均で1千万円未満の施設については年1回以上)、当初に提案された収支計画と実績との比較を行う。

また、次の指標(例)を参考に、事業の安定性を確認し、必要に応じて収支バランスの適正化に向けた指導助言を行う。

安定性に関する指標(例)

ア 事業収支(収入－支出)

赤字の場合は、収支の見通しを確認する。

イ 利用料金の状況(収入－計画)

赤字の場合は、他の収入を含めた今後の収入見通しを確認し、必要に応じて、事業計画の見直し等を協議する。

ウ 人件費比率(人件費／支出)

事業計画に対して増減が大きい場合は、その原因を確認し、適正化を図る。

エ 外部委託費比率(外部委託費合計／支出)

事業計画に対して増えている場合は、その原因を確認し、適正化を図る。

オ 利用者当たり管理コスト(支出／延べ利用者)

前年度実績や事業計画に対する増減が大きい場合は、その原因を確認し、必要に応じて、適正化を図る。

2 定期調査及び随時調査

(1) 定期調査

施設の管理運営の適正を期するため、市は協定書等に基づき実地調査を行い、各種報告書の内容及び管理運営状況の点検(書類確認、原簿突合、現場視認、安全管理、

危機管理等についての従業員ヒアリング等)を行う。点検項目は「指定管理者実地調査チェックリスト(例)」(別記様式2)を参考に、施設の性格及び利用の形態に応じて、施設所管課が具体的に設定する。

定期調査は、原則として年2回以上行うものとし、必要に応じて改善指示又は指導助言を行う。

なお、改善指示又は指導助言に対する履行状況は、年度事業報告書により指定管理者から報告を求めるものとする。また、環境問題への取り組みについては、EMS等の方法に基づき監視・測定記録を作成し定期的にその状況を把握する。

(2) 随時調査

事件、事故、災害等、また、財務経理上の疑義等で緊急に調査を要する場合は、随時調査を行い、当該施設の指定管理者に事情聴取のうえ、必要な改善指示又は指導助言を行う。なお、改善指示又は指導助言に対する履行状況は、年度事業報告書により指定管理者から報告を求めるものとする。

3 指定管理者との管理運営の協議

施設の適正かつ円滑な運営を図ることを目的に、市は指定管理者と定期的(原則として四半期に1回とし、定期調査と併せ実施することも可能とする。)に、管理運営に関する協議を行うものとする。この協議の際は、管理運営に係る業務についての意見交換、市及び外部評価委員会(14ページから16ページ参照)の評価結果の伝達等を行うとともに、必要に応じて改善指示及び指導助言を行うものとする。

4 利用者満足度調査結果報告書の取扱い

市は、指定管理者から提出された利用者満足度調査結果報告書を基に施設の利用者の意向等について分析を行い、課題を抽出し、必要に応じて指定管理者に対し管理運営に関する改善指示又は指導助言を行う。なお、必要と認めるときは市独自の利用者満足度調査(市民意識調査等)を行う。

5 管理運営状況の評価及び公表

指定管理者から年度事業報告書が提出されたときは、前年度の指定管理者の管理運営状況について評価を行う。評価項目及び評価基準は、指定管理者の自己評価と同一のもの(7ページから8ページの表2及び表3)とし、評価結果は、「指定管理者による公の施設の管理運営状況」(別記様式3)に利用者満足度調査の結果と併せて記載する。

なお、「指定管理者による公の施設の管理運営状況」は、市のホームページで公表するものとする。

6 指定の取り消し、管理業務の一部停止

モニタリングを通じて、指定管理者が次のいずれかに該当し、指定管理業務を継続することが適当でない認められたときは、三島市指定管理者審査委員会の提言を踏まえ指定管理者の指定を取り消し、又は業務の全部若しくは一部を停止する。指定を取り消すときは、三島市行政手続条例に基づく聴聞を行った上で、指定管理者に対し

て、書面により通知する。併せて、指定取消しまでの指定管理料を確定し、協定を解除する。

ア 指定管理業務の実施に際し、不正行為があったとき。

イ 市に対して虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。

ウ 協定に定める事項を履行しない、又は協定に定める事項に違反したとき。

エ 運用指針に定める応募資格がないことを示す要件に該当することが判明したとき。

オ その他指定管理者として指定管理業務を継続することが適当でない認められるとき。

第4 第三者によるモニタリング(外部評価委員会)

施設の管理運営状況を第三者による客観的な立場から評価し、施設の健全な運営並びに利用者サービスの改善及び充実を図る。

1 外部評価委員会

(1) 設置の原則

施設所管課は、第三者による客観的な視点から業務の評価を行うため、外部評価委員会を設置するものとする。ただし、施設の運営委員会等が既に設置されており、外部評価委員会と同等の役割を果たすことができると市長が認めたときは、これを当該施設の外部評価委員会に代えることができるものとする。

(2) 設置の例外(設置をしないとき)

非公募により指定管理者制度を導入した施設で、指定管理業務が、主に貸館業務(利用申請受付、利用許可等、鍵の保管・受渡し及び清掃)に限られ、かつ利用料金制度が未導入の施設、又は、小規模で地域コミュニティや市民活動の促進及び施設の有効活用を図るために、地域の住民、利用者等により構成される団体が指定管理者である施設については、検討特別部会での検討を経て市長の承認を得たときは、外部評価委員会の設置を要しないものとする。

(3) 組織

外部評価委員会の委員(以下「外部評価委員」という。)は、学識経験者、施設の管理運営又は実施事業に関する専門的知識を有する者及び施設の利用者代表等のうちから、施設の所管部長が依頼した者をもって組織する。外部評価委員の構成は、次のア及びイによる。ただし、上記(1)のただし書により、運営委員会等を外部評価委員会に代える場合は、当該運営委員会の構成員によることができる。

なお、委員の辞職などにより審査に支障が生じる場合は、施設の所管部長は新たな委員を依頼するものとする。

- | | |
|---------------------------------|------|
| ア 学識経験者及び施設の管理運営等に関する専門的知識を有する者 | 2人以内 |
| 大学教授、類似する施設の管理運営の専門家など | |
| イ 施設の利用者代表等 | 3人以内 |
| 利用者団体の代表者、施設の運営委員会等の委員など | |

【選任に当たっての留意事項】

外部評価委員の選任にあたり、その対象者が施設の指定管理者である法人その他の団体の役員であるとき、又は役員の子、孫若しくは兄弟姉妹が当該団体の理事その他の役員であるときは、選任の対象外とするので留意すること。

(4) 外部評価委員の任期

外部評価委員の任期は、指定期間内で施設所管課が定める期間とする。ただし、再任は妨げない。

(5) 外部評価委員の報酬費

外部評価委員の報酬費は、概ね次の例による。

ア 上記(3)のアに該当する者に委員を依頼し、委員長とするときは、外部評価委員会の開催 1 回に対し 10,000 円

※委員長は、事前の打ち合わせや議事の進行、評価のとりまとめを行うため、その他の委員の報酬費より増額するもの。なお、費用弁償額は副市長・教育長の旅費の相当額とする。

イ 上記(3)のアまたはイに該当する者を委員に選任するときは、外部評価委員会の開催 1 回に対し 7,500 円

※三島市指定管理者制度運用指針検討委員会等の報酬費を参考に算出。なお、費用弁償額は副市長・教育長の旅費の相当額とする。

2 外部評価委員会によるモニタリング

(1) モニタリングの時期

外部評価委員会は、原則として指定期間の 3 年目の年度中に、モニタリングを実施し、その評価結果を市に報告する。

市は、当該評価結果に基づき、指定管理者に対し必要な改善指示又は指導助言を行うものとする。

(2) 評価の方法

ア 実地調査及び指定管理者ヒアリング

外部評価委員会は、施設の実地調査及び指定管理者へのヒアリングを行うものとする。

イ モニタリング結果等の報告

市は、外部評価委員会に対し、「指定管理者の行うモニタリング」、「市によるモニタリング」、「第三者によるモニタリング（専門家による審査）（17 ページから 20 ページ参照）の結果を報告するものとする。

ウ 利用者満足度調査結果に対する改善策等の評価

外部評価委員会は、指定管理者又は市が実施した利用者満足度調査の分析結果を受けて、指定管理者が行った改善等について評価を行う。

※ 利用者満足度調査結果の分析については、9 ページから 10 ページの「2 利用者モニタリング (2) 利用者満足度調査」及び 12 ページの「4 利用者満足度調査結果報告書の取扱い」を参照。

(3) 評価項目等

評価項目については、外部評価委員会が実地調査の方法等を考慮して定めるものとする。また、評価をするにあたっては施設の設置目的等に沿った管理運営が行われたかどうかについて、次の「評価の視点」を参考にして実施するものとする。

評価項目	評価の視点
管理運営体制	・組織体制や従業員の配置状況は適切であったか。
施設の維持管理の状況	・施設の維持管理は適切であったか（施設ごとの維持管理の質的評価等）。
サービスの提供内容	・接遇の状況は良好であったか。 ・各業務のサービスの質は十分であったか（業務ごとのサービスの質的評価等）。
サービス向上の取組	・施設の維持管理及びサービス提供の質を高めるための取組は十分であったか。 ・利用促進を図るための取組は十分行われていたか（運営や広報等の工夫改善、自主事業の実施状況等）。
総合評価	・施設の設置目的、管理運営方針に沿った管理運営(労働条件審査及び財務状況審査の結果も含む。)が行われたか。 ◎特に評価できる事項 ◎特に改善すべき課題

(4) 情報の公表

評価の透明性を高めるため、管理運営状況と併せて、外部評価委員会に関する情報を逐次、市ホームページで公表する。

＜公表内容＞

- ・外部評価委員会の年度評価結果概要(別記様式5)
- ・指定管理者による公の施設の年度の管理運営状況(別記様式3)
- ・外部評価委員会議録(要点筆記したもの。発言者名は表示しない。)
- ・外部評価委員名(上記会議録の公表時に併せて公表)

(5) 評価結果への対応の報告

市は、当該評価結果に基づき、指定管理者に対し必要な改善指示又は指導助言を行うものとする。また、この評価結果に対する指定管理者及び市の対応状況をとりまとめ、外部評価委員会委員に報告するものとする。

第5 第三者によるモニタリング(専門家による審査)

労働条件審査や財務状況審査は、その分野に関する専門的な知識や経験を要するため、専門家に審査業務を委託し、その結果を外部評価委員会に評価資料として提出する。

1 労働条件審査及び財務状況審査の実施

(1) 労働条件審査

労働基準法第89条の規定により、就業規則の作成が義務付けられている常時10人以上の労働者を使用している施設について、市民サービスの向上に向けて安定的・継続的に業務に従事できるか、また、施設の管理運営業務に責任の担える状況にあるかどうかを確認するため、「労働条件評価シート」(別記様式4-2)の各項目について審査を行う。

ア 対象となる施設

原則として、指定期間の指定管理料が、単年度当たり平均1千万円を超える施設

イ 実施時期

原則として、指定期間の2年目の年度中又は3年目の年度中に外部評価委員会に先立ち実施する。

ウ 審査の内容

雇用契約・協定、労働時間、給与計算、各種保険手続き、法定帳簿等の整備及び安全衛生関係について審査する。

(ア) 雇用契約と協定等

雇用契約や36協定をはじめとする労使協定は適正な内容となっているか。
→労働条件通知書、時間外労働・休日労働に関する協定の届出等の確認

(イ) 労働時間

時間管理の手法、残業時間の集計方法、休暇・休日の状況は適切か。
→タイムカード、出勤簿、変形労働時間制に関する協定の届出等の確認

(ロ) 給与計算

賃金控除協定の締結は行われているか。
→賃金控除に係る労使協定の確認

(ハ) 各種保険手続き

各種保険の加入状況、手続きの時期が適正か。

(ニ) 法定帳簿等の整備

労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、労働条件通知書等が整備されているか。

(ホ) 安全衛生関係

健康診断の実施、産業医の選任、業務災害への対策の状況は適正か。

(2) 財務状況審査

ア 対象となる施設

原則として、指定管理料が、単年度平均で1千万円を超える施設

イ 実施時期

原則として、指定期間の2年目の年度中又は3年目の年度中に外部評価委員会に先立ち実施する。

ウ 指定管理者の業務継続能力の確認

施設の管理運営の安定性を確保するため、財務状況審査により指定管理者の業務継続能力を確認し、指定管理業務の継続的な運営に関する指導助言を行う。

ただし、指導助言を行うに当たっては、指定管理業務に関わりのない指定管理者の他の業務や経理について、又は、指定管理者が複数の法人等で構成されている場合の当該指定管理者としての財務運営の健全化については、指定管理者の自己責任で行うものであることに留意する。

エ 確認方法

定期調査において経理状況を点検するときは、買掛金や職員給与の支払状況その他管理費用の入出金状況等を確認し、疑義がある場合は、その理由及び団体の財務状況について、指定管理者に確認する。

(ア) 提出書類

原則として、指定管理者公募要項に記載した経営状況評価の書類と同等のものとし、施設の規模、指定管理の業務内容に基づき市と専門家が協議し決定する。

- ・ 企業又は団体の概要、経歴、業務内容
- ・ 役員の名簿及び履歴書
- ・ 事業概要
- ・ 貸借対照表
- ・ 損益計算書及び利益処分計算書
- ・ 法人税納税証明書及び消費税納税証明書
- ・ 法人登記簿謄本
- ・ 定款、寄附行為、規約その他これに類する書類
- ・ 前年度までの事業報告書

(イ) 財務諸表の確認

財務諸表は、「財務諸表チェックリスト」(別記様式4)により確認し、異常値や期ごとの変動が大きいとき、また、経営的に不安定な状態である可能性を示す指標が多い等、疑義があるときは、さらに詳しい分析を行った上で、財務数値の内容及び理由並びに団体の財務状況を指定管理者に確認する。

【財務諸表チェックリストの確認項目】

a 貸借対照表

- ・ 流動比率 < 100% (短期的な資金不足の可能性あり)
- ・ 自己資本比率 < 20~30% (長期的な資金不足の可能性あり)
- ・ 固定比率 > 200% (資金繰りに問題がある可能性あり)
- ・ 固定長期適合率 > 100% (資金繰りに問題がある可能性あり)

b 損益計算書

- ・ 営業利益がマイナス(本業が赤字)
- ・ 営業利益がプラスだが経常利益がマイナス(支払利息等の負担が大きい可能性あり)
- ・ 売上高経常利益率 < 0.5% (業績の悪化や支払利息等の負担が大きい可能性あり)

c その他財務指標

- ・総資本経常利益率が漸減傾向（収益性が低下）
- ・手許流動性<1.5か月（資金繰りに問題がある可能性あり）
- ・売上債権回転期間>仕入債務回転期間（資金繰りに問題がある可能性あり）

d キャッシュフロー計算書（作成しているときは提出を求める。）

- ・営業キャッシュフローがマイナス（本業で出金過多）
- ・財務キャッシュフローがプラス（借入金が増加）
- ・営業キャッシュフローがマイナス、投資キャッシュフローがプラス、財務キャッシュフローがマイナス、現預金増減額がマイナス（資金繰りに問題がある可能性あり）

e その他、監査報告書の確認等

- ・適正な会計手続がなされているか。
- ・簿外債務等の存在が指摘されるなど、財務健全性に問題がないか。
- ・事業の存続にかかわる異常事項が指摘されていないか。

(3) 評価基準

評価基準は、原則として、指定管理者による自己評価及び市による評価と同一の基準（4段階）とする。

(4) 審査実施の例外

上記の(1)のア、イ及び(2)のア、イに関わらず、市又は外部評価委員会は、指定管理者の管理運営状況に疑義があるときは、必要に応じて審査を実施することができる。

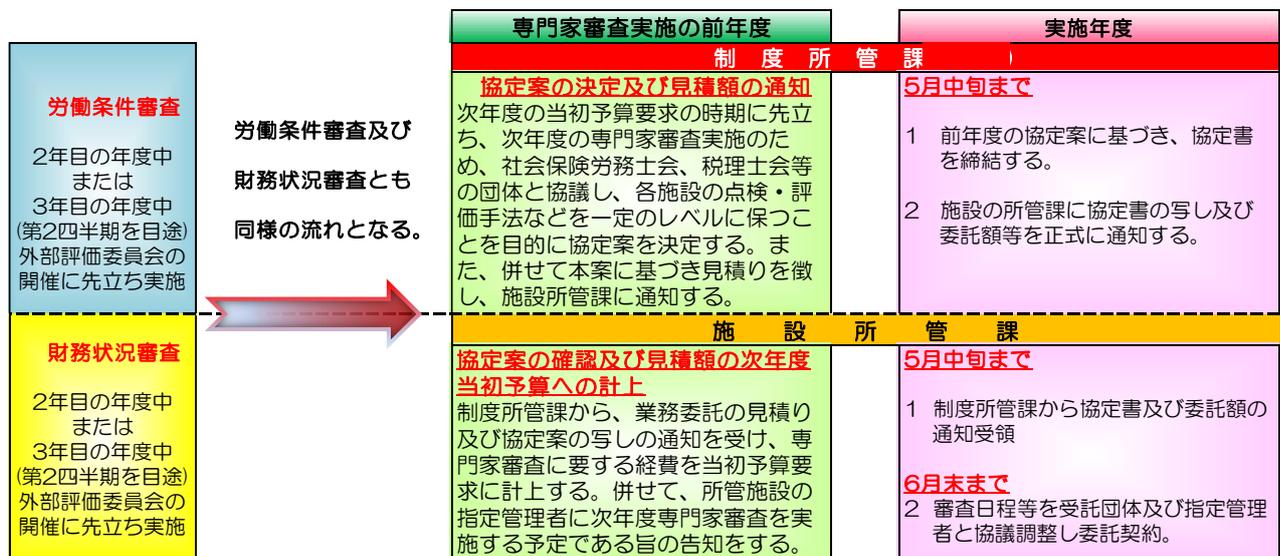
2 審査業務の委託

(1) 審査業務受託者の資格

審査業務を受託する外部専門家の資格は、労働条件については、弁護士又は社会保険労務士の資格を有する者、財務状況については、公認会計士、税理士又は中小企業診断士の資格を有する者とする。

(2) 業務委託締結までの流れ及び制度所管課と施設所管課の役割

労働条件及び財務状況の審査業務の委託については、当該専門家の所属する団体との間で行うものとする。業務委託締結までの指定管理者制度の所管課と施設所管課の役割分担は下図のとおりとする。



3 外部評価委員会への報告

受託団体から、労働条件審査及び財務状況審査の結果が市に報告されたときは、市はその結果を当該施設の指定管理者へ伝達する。審査において指摘事項があった場合は、指定管理者と改善策等に関する管理運営の協議を行い、指定管理者はその結果を踏まえ、市に改善計画書を提出するものとする。市は外部評価委員会の開催にあたり、他のモニタリング結果等と合わせて、指定管理者から提出された改善計画書の内容を報告するものとする。

