

指定管理者制度のモニタリング基準（第 1 次改訂版）

1. 基準の目的

指定管理者制度を導入した施設について、モニタリング実施に関する共通した基準を作成することにより、指定管理者による管理運営の適正を図ることを目的とする。

2. モニタリングとは

指定管理者による業務が、関係法令に従い、協定書・仕様書及び指定管理者の事業計画書に沿って適正に行われ、業務の履行に関し、適切かつ確実に確保されているかを指定管理者からの報告や実際の現地調査などにより確認し、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り消し等を行う一連のチェック体制のことである。

3. モニタリングの方法

市は指定管理者による施設の管理運営が、協定書、仕様書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準（施設の管理業務や企画事業実施の内容等）を維持し、併せて施設の安定した運営を図るため、次の方法を基に指定管理者と協議し、適切にモニタリングを行うものとする。

（1）指定管理者によるモニタリング

① 業務遂行の記録

指定管理者は、日常・定期的に行う清掃、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、その理由及び対応を日報、月報等に記録し、月報等については市に報告する。

② 利用者満足度調査

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するために、自己の責任と費用により、定期的(最低年 1 回)な利用者満足度調査として利用者アンケートを実施することとする。

調査項目としては、接客対応、施設・設備、利用条件、利便施設、企画内容等についての満足度を調査することが考えられるが、内容、実施方法、仕様等については、指定管理者が設計する。

その結果については、施設内に掲示するなどし、今後の管理に反映させるとともに、市に報告する。

③ 事業報告書の提出

毎年度事業終了後 60 日以内（指定の取り消しを受けたときは、その日から起算して 60 日以内）に業務遂行の記録等に基づき整理を行い、事業報告書とし

て市に提出する。(法で規定された報告である。)

(2) 市(所管課)によるモニタリング

① 業務の実施状況の確認

市は、上半期及び下半期に各1回以上指定管理者が管理する施設への立入等により、業務の実施状況の確認を行うとともに、必要に応じて指定管理者に関係書類の提示を求め、その内容を確認する。

確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、企画事業の実施、サービスの質の維持向上対策などがある。

また、職員賃金や上下水道料金等公共料金の支払いが適正に行われているかを併せて確認する。

なお、確認にあたっては、確認表(様式1)を用いることとする。ただし、施設の性格や設置目的等により、確認項目や様式を変更できるものとする。

② 月報等の確認

指定管理者から提出された月報等に基づき、施設の管理、利用状況について確認する。

③ 事業報告書の確認

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理、利用状況、経理の状況について確認する。

④ 指定管理業務の評価

月報、業務の実施状況及び事業報告書等の確認結果に基づき、市は指定管理者の業務がサービス水準を維持しているかを評価する。

また、評価にあたっては、評価表(様式2)を用い、次の評価基準により評価を行う。ただし、施設の性格や設置目的等により、評価項目は変更できるものとする。

評価基準

事業計画書の内容と比較して、特に優れた管理が行われた。	A
概ね事業計画書の内容に沿った管理が行われ、特に改善すべき課題はない。	B
概ね事業計画書の内容に沿った管理が行われたが、軽微な改善課題がある。	C
事業計画書に沿った管理が行われておらず、重大な改善課題がある。	D

⑤ 指定管理者への改善指示及び指定の取消し

指定管理業務の評価の結果、改善が必要な場合は、関係法令及び当該団体との間で締結した協定書に沿って、所定の手続きを行うものとする。

(3) 財務状況の確認

市は、指定管理者である法人あるいは団体の決算の都度、すみやかに財務

書類等の提出を求め、指定管理者の財務状況を財務状況確認表（様式3）により確認することとする。

その結果、継続的にサービスを提供することが困難である恐れがあると認められる場合は、指定管理者との協議の場を設定し、悪化要因や今後の対策等について説明を受け、指定管理者業務の継続的な運営を主眼として協議を行うものとする。

この場合、指定管理者の財務運営の健全化に向けた対策は自己責任で行うことが基本であることに留意すること。

4. モニタリングの運用

モニタリングは、すべての指定管理者制度導入施設について行うものとする。

すでに指定管理者と協定を締結し、管理運営が開始されている施設にあっても、利用者の立場にたった施設運営のために、指定管理者と協議し、より良い運用を図るものとする。

なお、モニタリングの結果については、指定管理者選定審査会に報告する。

平成 年度(上半期・下半期)業務の実施状況確認表(例示)

施設名			
指定管理者名		現地確認日	平成 年 月 日
市担当課・班		担当者	
指定管理者 担当者		電話	

項目	確認内容の詳細	確認	確認方法
1 管理体制	人員配置は適切に行われているか	適・否	書類・目視・口頭
	雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格については、適正か	適・否	書類・目視・口頭
	職員研修は適切に行われているか	適・否	書類・目視・口頭
	個人情報に係る書類等は、適正に管理されているか	適・否	書類・目視・口頭
	緊急時に備えた体制、マニュアルの整備、研修は行われているか	適・否	書類・目視・口頭
	業務日誌、収入日計等の書類が適正に記録されているか	適・否	書類・目視・口頭
2 施設の維持管理	仕様書等に沿った保守点検、維持管理が行われているか	適・否	書類・目視・口頭
	指定管理業務を再委託していないか(承認を得たものを除く)	適・否	書類・目視・口頭
	施設内・外の清掃、整理整頓がされているか	適・否	書類・目視・口頭
	修繕等の必要が生じた場合の対応は適切か	適・否	書類・目視・口頭
	備品等に過不足なく、適正に管理されているか	適・否	書類・目視・口頭
3 市民サービスの向上	自主事業は適切に実施されているか……………注1	適・否	書類・目視・口頭
	市民サービスの向上に具体的に取り組んでいるか……………注1	適・否	書類・目視・口頭
	利用促進は適切に図られているか……………注1	適・否	書類・目視・口頭
	利用者ニーズの把握と対応が適切に図られているか……………注1	適・否	書類・目視・口頭
	職員の接客対応に問題はないか	適・否	書類・目視・口頭
	苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか	適・否	書類・目視・口頭
4 財務	利用料金等が適正に収入されているか	適・否	書類・目視・口頭
	光熱費等の公共料金や必要な経費が適正に支払われているか	適・否	書類・目視・口頭
	経理に係る書類等が適正に管理されているか	適・否	書類・目視・口頭
	職員賃金は適正に支払われているか	適・否	書類・目視・口頭
5 その他	関係法令は遵守されているか	適・否	書類・目視・口頭
	審査時等の指摘事項等……………注2	適・否	書類・目視・口頭
		適・否	書類・目視・口頭
指摘事項及び特記事項			

注1 主に提出された事業計画書に記載されている事項をチェックすること。(例:開館時間の延長やHPの開設、アンケートや意見交換会など)

注2 審査時などで指摘があった事項について、必要に応じて項目を追加してチェックすること。

平成 年度 指定管理者モニタリング評価表

施設名

指定管理者

評価担当課

評価項目	事業計画の内容	管理の実績	評価	評価の事由
1. 管理業務の基本的事項に関する事項 (1)管理運営の基本方針 (2)管理体制について ① 人員配置を考慮した組織図 ② 従業員の雇用形態、勤務体制、業務の内容、職能資格について ③ 人材育成計画、研修計画について ④ 個人情報保護措置について ⑤ 緊急時の対策等について(防災、防犯対策・緊急時連絡体制)				
2. 施設の維持管理に関する事項				
(1)施設・設備の維持管理について				
(2)管理運営経費の削減について				

様式2

3. 市民サービスの向上等について (1)自主事業の実施について				
(2)市民サービス向上の方法について				
(3)利用促進について				
(4)利用者ニーズの把握方法とその対応について				
(5)苦情・トラブル等に関することについて				
(6)施設の利用状況(過去との比較)				
4. 料金収入の実績に関する事項				
5. 管理経費の支出状況等に関する事項				
6. その他必要と認める事項 (1)審査時の指摘事項について				
(2)その他特記事項				
総 評	【特記事項】 【改善・指示事項】			

財務状況確認表（平成 年度）

(1) 法人用

施設名

指定管理者名

項目	内容	基準	適否	備考
監査報告書	適正な会計手続きがなされているか	監査報告文面の適否	適・否	
	指摘事項に異常はないか	指摘の有無	適・否	
財務指標	損益計算書	売上総利益率	過去3か年と比較して異常値の有無及び大きな変化の妥当性	適・否
		営業利益率		適・否
		経常利益率		適・否
	貸借対照表	流動比率は適正か		適・否
		当座比率は適正か		適・否
		自己資本比率は適正か		適・否
		固定比率は適正か		適・否
総括				

*上記の他、別に財務状況について調査を実施している場合は、省略することができる。

*法人であっても、上記の指標を算出することが困難な場合は、「(2)その他団体用」を利用すること。

(2) その他団体用

施設名

指定管理者名

項目	内容	基準	適否	備考
監査報告書	適正な監査報告がなされているか	監査報告文面の適否	適・否	
	指摘事項に異常はないか	指摘の有無	適・否	
収入	収入額及び構成に変化はあるか	過去3か年と比較して、収入額及び構成に大きな変化の有無及びその妥当性	適・否	
支出	支出額及び構成に変化はあるか	過去3か年と比較して、支出額及び構成に大きな変化の有無及びその妥当性	適・否	
収支状況	収支の状況は健全か	赤字でないこと又は赤字の場合はその妥当性	適・否	
総括				

*上記の他、別に財務状況について調査を実施している場合は、省略することができる。

様式3 補助資料

1・損益計算書

(1) 売上総利益率とは

収益性分析の指標で、売上総利益の売上に対する割合を表す指標である。粗利益とも呼ばれ、企業が提供する商品またはサービスの競争力、販売力、製造効率を測るために利用される。高いほうが望ましい。

$$\text{売上総利益率} = \frac{\text{売上総利益}}{\text{売上高}} \times 100$$

(2) 営業利益率

売上に対してどれだけ利益（原価、経費等を引いたもの）をあげているかを示す指標である。高いほうが望ましい。

$$\text{営業利益率} = \frac{\text{営業利益}}{\text{売上高}} \times 100$$

(3) 経常利益率

売上に対してどれくらい経常的に利益をあげているかを示す指標である。本業以外の費用、収益をも考慮した総合的な収益性を示している。高いほうが望ましい。

$$\text{経常利益率} = \frac{\text{経常利益}}{\text{売上高}} \times 100$$

備 考

営業利益率	経常利益率	状況
高い	高い	良 好
高い	低い	副業に問題あり
低い	高い	本業に問題あり
低い	低い	不 良

2・貸借対照表

(1) 流動比率とは（高い方がよい）

企業の短期的な支払い能力を示す指標である。流動負債は1年以内に支払いを要するものであり、1年以内に現金化できる流動資産をその支払い原資に充当すべきものである。このため、経常的な支払いをまかないうる資産の弾力性を表している。

一般的には150%以上が望ましいとされている。逆に100%以下になると経営的に黄信号がついた状況である（つまり、資金ショート危険あり）と考えられる。

$$\text{流動比率} = \frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$$

様式3 補助資料

(2) 当座比率とは（高い方がよい）

即座に支払う能力があるかないかの、換金性の高い資産がどれくらいあるのかを示す指標である。流動比率をより厳しくした数値である。

一般的には100以上が望ましいとされている。逆に80%以下になると黄信号が付いた状況であると考えられる。

$$\text{当座比率} = \frac{\text{当座資産}}{\text{流動負債}} \times 100$$

(3) 自己資本比率（高い方がよい）

会社が株券を発行して調達した資本金や利益の一部を積み立てた余剰金、法定準備などである自己資本が総資本に対してどれくらいを見る指標である。自己資本には返済の義務がないので、数値が高いほど一般的には健全と判断される。

一般的には30%以上が望ましいとされている。逆に10%以下になると黄信号が付いた状況であると考えられる。

$$\text{自己資本比率} = \frac{\text{自己資本}}{\text{総資本（自己資本+負債）}} \times 100$$

(4) 固定比率とは（低い方がよい）

固定資産（生産手段となる設備や基幹的業務関連設備備品等の取得）をどの程度自己資本でまかなっているかを示す指標である。比率が低いほど返済義務のない自己資本による固定資産調達のウエイトが高い（無理のない設備投資をしている）ことを表し、金融的に安定しており、安全性が高い経営基盤をもつと判断される。

一般的に100%以下が理想とされており、100%から120%であれば健全である。逆に200%を越えると黄信号が付いた状況であると考えられる。

$$\text{固定比率} = \frac{\text{固定資産}}{\text{自己資本}} \times 100$$