
指定管理者制度に関する 運用ガイドライン

令和2年6月改正

札幌市総務局

10 事業報告・業務の調査等（モニタリング・評価）

(1) 基本的な考え方

法上、指定管理者は、毎年度終了後、管理業務に係る事業報告書を作成し、地方公共団体に提出しなければならないこととされているところです。

これは、報告に関する最低限の規定であり、安定運営の確保、管理水準の向上、経費の節減に向けては、継続的な報告とこれを土台とするモニタリング、協議、評価を適切に行なう必要があります。

これらの基本となるのは、市と指定管理者とで定めた協定書、業務仕様書及び要求水準であり、その内容は、利用者ニーズに迅速・柔軟に対応できるよう、運営手法に関する指定管理者自身からの提案を含めて設定するものです。

このため、モニタリング・報告・評価に当たっては、実際の管理運営状況が要求水準等を満たし、かつ利用者ニーズに沿っているかどうか、随時確認し、指定管理者との協議により必要な改善を進めていくこととなります。

なお、法令、その他による規定や施設の性質から、本ガイドラインによる取扱いが必ずしも馴染まない場合も想定されます。このような場合には、要綱に沿いつつ、法令等により必要とされる調査等を行うことで代えることも可能です。

(2) モニタリング

ア 要求水準に基づくモニタリング手法の設定と提案

3（指定管理者の募集）で示したとおり、指定管理者の募集の際には、各要求水準についてモニタリング手法を設定します。

手法設定の単位については、複数の要求水準について共通する指標によりモニタリング可能と考えられる場合には、適宜まとめた形で設定することも可能です。

また、業務内容に応じて、必要な場合には指定管理者が自ら行うモニタリング（以下、「セルフモニタリング」という。）の手法に関して提案を受けることも可能です。

選定後、指定管理者との協議の上、協定により管理業務仕様書の内容としてモニタリング手法を定めます。なお、その際には、利用者の声を把握し、利用者の視点に配慮した管理運営を進めるため、施設利用の満足度調査（利用者アンケート）を実施することとします。

イ セルフモニタリングについて

(ア) セルフモニタリングの内容

セルフモニタリングには、必ず、

①施設利用の満足度調査（利用者アンケート）

（施設の総合満足度及び職員の待遇に関する項目は必須とし、その他実施事業ごとの個別アンケートなども必要に応じて実施する）

②苦情等の整理・分析

③各業務のセルフモニタリング（各業務の記録の作成等）

④市が実施する業務検査や財務検査の項目についての指定管理者による自己チェックを含めることとし、その実施については仕様書の要求水準として盛り込みます。

(イ) セルフモニタリングの報告

指定管理者はそれぞれのセルフモニタリング終了後、適宜、市や運営協議会に報告することとします。また、協定書で月次報告としているものは、毎月1回報告するものとします。

市は、報告内容の確認を行うほか、改善すべき内容について指定管理者と協議し、必要に応じて指示等を行います。(運営協議会で実施することも可能です。)

(ウ) セルフモニタリング結果の掲示

指定管理者はセルフモニタリングのうち、利用者アンケート、苦情等の整理・分析の結果について、施設の状況等から困難な場合を除き、施設内に掲示することとします。

<セルフモニタリングの概要>

	施設利用の満足度	市が実施する業務・財務検査項目の自己チェック	苦情等の整理、分析	各業務のモニタリング
内容	<p>○利用者アンケート調査を実施し、利用者の施設利用に関する満足度等を測定するとともに、意見要望等を把握する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度 (必須) ・職員の接遇 (必須) ・その他 <p>○個々の実施事業に関するアンケート</p> <p>○アンケート結果は、市に報告し、施設内に掲示する。</p>	<p>○市が実施する業務・財務検査項目について、定期的指定管理者による自己チェックを行う。</p> <p>○実施結果は市に報告する。</p>	<p>○施設利用者、地域住民、その他からの苦情や要望は、その内容に従い分類し、件数及び内容の傾向等を分析する。</p> <p>○苦情や要望は迅速かつ適切に対応し、必要に応じて、その結果を市に報告する。</p> <p>○分析後は、運営協議会に報告した上で、施設内に掲示する。</p>	<p>○仕様書に定める各業務の記録の作成等を基本に実施する。</p> <p>○自ら実施手法を提案し、市の承認を得た上、実施する。</p>
頻度	少なくとも年1回以上 個別アンケートは随時	半年に1回程度	随時	随時
実施時期	指定管理業務のサービス水準の確保という観点から適切な時期に実施すること。			

※なお、利用者アンケート（総合満足度、職員の接遇）の具体的な実施方法については、別途通知します。

ウ 市によるモニタリング

(ア) 業務検査

指定管理者からの報告・協議のほか、業務の履行状況やセルフモニタリングが適切に行なわれているか等について、下表のとおり定例検査、随時検査を行うこととします。

なお、定例検査については、運営協議会での報告時に併せて行うこととしても差し支えありません。

ただし、当該検査実施時には運営協議会を施設において行なうことなどにより、現地にて実地検査を行う機会を設けるよう配慮してください。

〔業務検査の概略〕

	定例検査	随時検査	備考
内容	要求水準の履行状況を、原則として現地にて実地に、定期的に確認する。	要求水準の履行状況を指定管理者への事前通告無しに現地にて確認する。	検査は係長以下、必要に応じて課長が同行して行う。必ず複数名で実施
検査項目	以下から必要に応じて設定 <ul style="list-style-type: none"> ・安全性の確保 ・施設、設備保守 ・職員体制 ・委託業務の履行 ・法定点検の実施状況 ・自主事業の実施状況 ・その他要求水準に定めた事項 	<ul style="list-style-type: none"> ・セルフモニタリングの実地検証 ・その他左の中から必要に応じて設定 	
頻度	原則として 1年に1回以上	原則として 1年に1回以上	必要に応じて回数の変更も可。
検査後の措置	<p>要求水準の未達が認められた場合には、その内容を指定管理者に示し、指定管理者の異議等の申立を受けた上で、必要に応じて期間を定め指示を行う。</p> <p>当該内容については、1か月以内（期間を定めた場合には当該期間経過後）に速やかに履行確認を行う。</p>		<p>指示を行う場合、必ず当該内容について記録する。</p> <p>指示は原則として文書により行う。</p>

(イ) 財務検査

業務検査に加えて、給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認などの財務検査を行うこととします。

なお、業務検査に併せて行うこととしても差し支えありません。検査対象等詳細については、別途通知します。

(3) 評価

ア 評価方法

評価は、行政評価制度の仕組みの中で行います。

まず、指定期間開始後各年度終了後に指定管理者が指定管理者評価シートにより自己評価を行い、所管局は翌年度 4 月末までにその報告を受けます。

また、所管局ではこの内容とモニタリング結果等を元に、所管局評価を行います。

なお、評価シートでは、評価項目ごとに段階評価することを基本とします。以上の結果については、行政評価の対象としていきます（詳細については別途通知します。）。

イ 評価対象

評価を行う年度の前年度に指定管理業務が行われた全施設。

ただし、準備行為に要する期間も含め指定管理者を指定した施設については、施設の供用により実質的に管理業務を開始した年度の終了後から評価を行います。

ウ 評価単位

指定処分ごととします。

エ 評価結果の次期選定への反映

指定管理者の取組意欲と緊張感を高め、より良い管理運営を促進する観点から、公募施設における現在の指定管理者が、当該公募施設の次期選定に継続して応募してきた場合には、原則、現在の指定期間における直近 3 か年度分の各年度の指定管理者評価シート（次期選定時に完了しているもの）を活用した総合評価を実施し、その結果に基づいて次期選定の採点に加点減点を行います。

(4) 評価結果の公表

評価結果については、インターネット、施設内での掲示により市民、利用者に公表することとします。