

---

# 甲賀市指定管理者 業務評価（モニタリング） マニュアル

---

令和3年（2021年）6月  
令和4年（2022年）3月改訂

甲賀市

# 目次

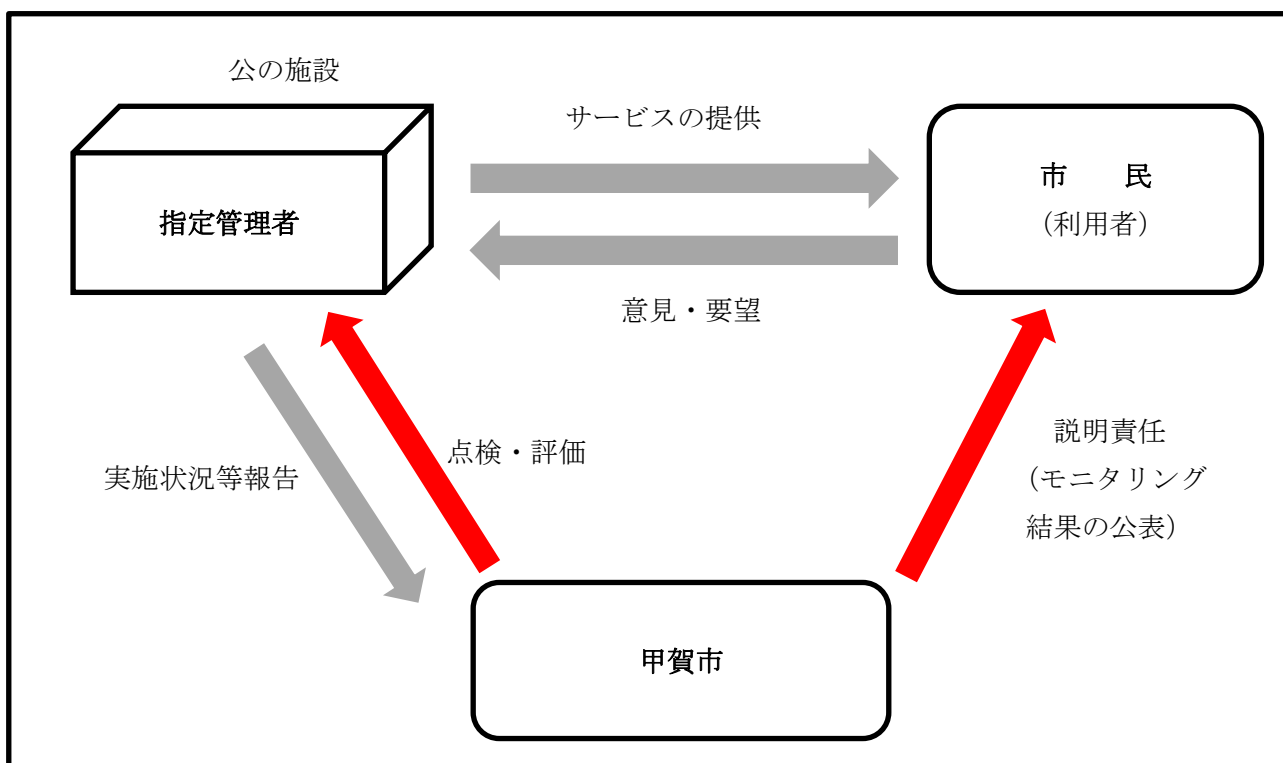
第1章 業務評価（モニタリング）の考え方.....	2
1-1 業務評価（モニタリング）とは.....	2
1-2 業務評価（モニタリング）の目的.....	2
1-3 業務評価（モニタリング）と法令・協定書等との関係.....	3
1-4 業務評価（モニタリング）の全体像.....	4
1-5 業務評価（モニタリング）の実施内容.....	5
(1) 毎会計年度開始前に実施する内容（「次年度業務計画書」の確認）.....	5
(2) 毎月実施する内容（「定期報告書」の確認）.....	5
(3) 毎会計年度終了後に実施する内容（「業務報告書」の確認）.....	5
(4) 指定管理者の事業年度終了後に実施する内容（計算書類等の確認）.....	5
第2章 業務評価（モニタリング）の主体と役割.....	6
2-1 業務評価（モニタリング）の主体と役割.....	6
(1) 指定管理者の役割.....	6
(2) 市（施設を所管する課）の役割.....	6
2-2 書類の作成等.....	7
第3章 業務評価（モニタリング）の実施.....	11
3-1 業務評価（モニタリング）のスケジュール.....	11
3-3 業務評価（モニタリング）の評価基準.....	12
I. 業務の履行状況に関する確認.....	12
II. サービスの質に関する評価.....	12
III. 継続性・安定性に関する評価.....	12
3-4 業務評価（モニタリング）結果の公表.....	13
3-6 業務評価（モニタリング）による改善勧告等.....	13
(1) 改善勧告等.....	13
(2) 改善報告書の提出（任意様式）.....	14
(3) 指定の取消し等.....	14
3-7 資料の整理方法.....	14
参考資料.....	15
関係法令.....	15
関係様式等 様式集参照.....	17

## 第1章 業務評価（モニタリング）の考え方

### 1-1 業務評価（モニタリング）とは

「業務評価（モニタリング）」とは、「日常的・継続的な点検のこと」であり、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行されているか、又は指定管理者から提供されるサービスの水準が維持されているかなどを測定・評価するものです。これには、提出された業務報告書等を市が確認するだけでなく、指定管理者が行う業務の点検や評価、利用者による評価なども含まれ、市と指定管理者が共に施設の適正な管理やサービス内容の改善・向上に努めていくための仕組みです。

《図表1. 業務評価（モニタリング）概念図》



### 1-2 業務評価（モニタリング）の目的

指定管理における業務評価（モニタリング）とは、指定管理者からの年度末の事業報告に基づく事業評価だけでなく、日常的に展開される業務や経理の状況について、①募集要項や指定申請時の提案内容、協定書等において合意した水準に達しているか、②その水準に達していない場合、どのように改善させるか、③公の施設の設置者（市）として、市民及び施設利用者（以下、「市民等」という。）に対して、どのように説明責任を果たすかなどについて評価を実施していくことにより、住民サービスの向上と経費の削減をより推進していこうとするものです。

こうした業務評価（モニタリング）が適切に実施されない場合、重大な事故や事件の発生、指定管理者が実施する事業やその組織自体の破綻等のリスクの予兆を見逃すこととなり、場合によっては、指定管理者制度導入施設の管理運営を継続できなくなるという事態が発生することも想定されます。また、そうした事態に至らなくても、コスト削減を重視するあまりに公共サービスの質が低下したり、管理運営が適切でないために結果としてコストが高くなったりする可能性もあります。

もちろん、指定管理者自らが業務を振り返ることや、市と指定管理者が共にサービス内容の改善や向上に取り組んでいくため、業務評価（モニタリング）のために必要以上に時間やコストをかけることは、制度の目的に照らして適当とはいえません。

そのため、業務評価（モニタリング）の実施にあたり、市としての守るべき標準的なルールを定め、指定管理者に過度の負担を強いることなく、管理運営の適正化が図れるようマニュアルを定めます。

### 1-3 業務評価（モニタリング）と法令・協定書等との関係

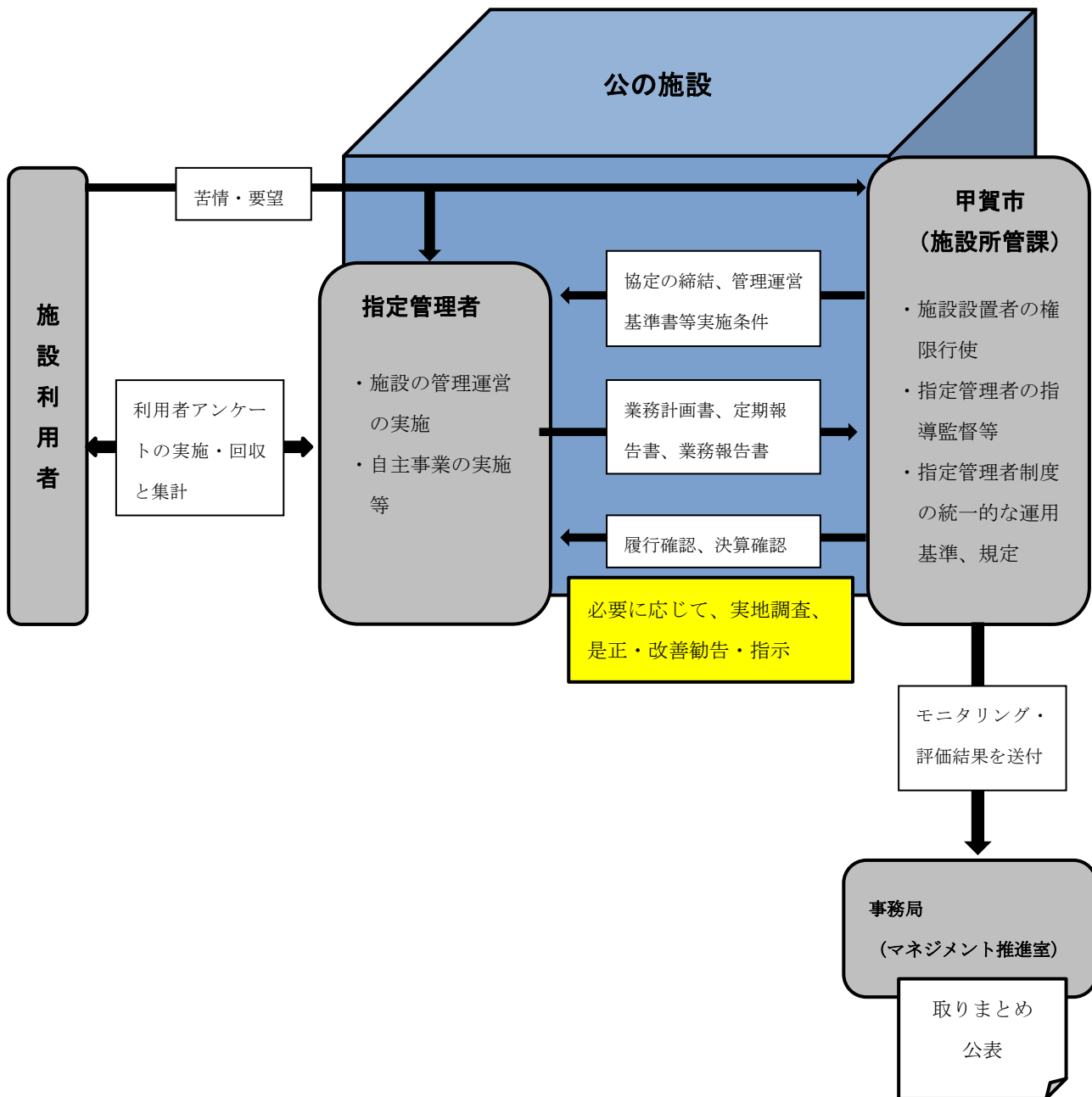
業務評価（モニタリング）については、地方自治法や条例等において、市は、①指定期間中の適正な管理運営を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させなければならないほか、②管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行い、③指示に従わないとき等には指定の取消し等を行うことができると定められています。

本マニュアルは、そうした地方自治法や条例等によって定められた事項に基づくものであり、業務評価（モニタリング）の実施については、本マニュアルに則り、募集要項や管理運営基準書、協定書に記載することになります。

※関係法令は後掲

### 1-4 業務評価（モニタリング）の全体像

業務評価（モニタリング）の全体像を整理すると、次の図のようになります。



## 1-5 業務評価（モニタリング）の実施内容

### （1）毎会計年度開始前に実施する内容（「次年度業務計画書」の確認）

指定管理者は、毎会計年度、市が指定する期日までに次年度の「業務計画書（年次）」（様式第21号）を作成し、市に提出しなければなりません。市は、これに対し、前年度業務報告書、前年度評価調書（様式第9号）の結果その他指示事項の反映について確認し、「業務計画書（年次）」の内容を確認します。

なお、指定管理者と市は、「業務計画書」を変更しようとする場合には、両方で協議して内容を定めま

す。

関連協議 ・ 第三者委託承認申請書提出 ・ 年度協定書提出 ・ 自主事業計画書提出

### （2）毎月実施する内容（「定期報告書」の確認）

指定管理者は、管理運営業務、経理の実施状況を点検し、その結果を正確に反映した「定期報告書」（様式第23号中）を毎月終了後に作成し、市に対して翌月10日までに報告しなければなりません。市は、これに対して、例月の実績との変動を確認するほか、随時、管理運営状況を実地に調査し、指定管理者に対して説明を求めることができます。指定管理者は、市からその申出を受けた場合、申出に応じなければなりません。

### （3）毎会計年度終了後に実施する内容（「業務報告書」の確認）

指定管理者は、毎会計年度の終了後協定書に定める日以内に、管理運営する施設に関し、「事業報告書」（様式第23号）を作成し、市に提出しなければなりません。市は、これに対し、「評価調書」（様式第9号）中のチェック項目を基に確認するほか、必要に応じて、管理運営状況を実地に調査し、指定管理者に対して説明を求めることができます。指定管理者は、市からその申出を受けた場合、申出に応じなければなりません。こうした確認、調査の結果、指定管理者による管理運営業務の実施が、仕様書のほか、市が示した実施条件等を満たしていないときは、市は指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善勧告書」（様式第27号）を通じて勧告します。指定管理者は、是正、改善の勧告を受けたときは、速やかに応じなければなりません。

関連報告 ・ 自主事業の実施状況に関する事項（様式第17-3号）  
・ 人権研修の実施状況に関する事項（様式第24号）  
・ 省エネ法に基づくエネルギー使用に関する事項（様式第25号）

### （4）指定管理者の事業年度終了後に実施する内容（計算書類等の確認）

指定管理者は、経営の健全性を証するため、指定管理者が商法、特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）その他関係法令で求められる計算書類（貸借対照表・損益計算書）、監査報告書を、指定管理者の毎事業年度終了後3か月以内に市に提出します。市は、この提出書類について、経営状況を確認し、疑義がある場合には、指定管理者に対して質問を行うことができます。この場合、指定管理者は、市の質問に誠意をもって回答しなければなりません。

## 第2章 業務評価（モニタリング）の主体と役割

### 2-1 業務評価（モニタリング）の主体と役割

業務評価（モニタリング）の実施主体別の役割については、次のとおりです。

#### （1）指定管理者の役割

指定管理者は、日報、業務報告書等を作成し、定期的に施設所管課に提出します。また、利用者アンケート等により利用者の要望や満足度を把握します。毎年度終了後、前年度の日報、業務報告書、アンケート結果等を基に自己評価を実施します。自己評価は、指定管理者の公共サービス履行等に関する評価調書（様式第9号）（以下、「評価調書」という。）を使用します。

自己評価の結果、業務内容に改善点があると認められる場合は、市民サービスの向上のために改善策を講じなければなりません。

評価調書と併せて、事業報告書（年次）を作成し、市所管課に報告します。

#### （2）市（施設を所管する課）の役割

施設を所管する課等は、指定管理者から提出される報告書に基づき、管理運営状況について確認を行い、必要に応じて現地等での確認指導、業務改善の指示等を行うことが主な役割となります。

確認方法は、評価調書を使用して業務報告書等により履行状況等についての確認を行い、その適否やコメントを記載します。作成した評価調書については、指定管理者に送付し、業務改善や効率化のために共有します。

また、必要に応じて市独自の利用者アンケートの実施や立ち入り調査などを補足的に行います。

なお、年度終了後については、評価調書により業務評価を行い、意見を付して公表します。

《図表2. モニタリングの種別と役割》

モニタリングの種別			実施主体		提出等の要否	実施時期
			指定管理者	施設所管課		
前年度	(1)	業務計画書（年次）の提出	○		○	毎年2月～3月初旬
		業務計画書（年次）に対する承認		○	○	毎年2月～3月初旬
		自主事業計画書	○		○	毎年2月～3月初旬
		自主事業承認書		○	○	毎年2月～3月初旬
毎日・毎週	(2)	業務日誌の作成	○		※1	※1
	(3)	出納整理簿の作成	○		※1	
	(4)	苦情処理整理簿等の作成	○		※1	
毎月	(5)	定期報告書（月次）	○		○	毎月10日まで
		定期報告書（月次）の確認		○	—	毎月10日以降
※2	(6)	利用者アンケート	※2	※2	※2	年1回以上
翌年	(7)	指定管理者自己評価（評価調書の作成）	○			翌年5月30日まで

度		業務報告書（年次）作成・提出	○		○	翌年 6 月
		施設所管課（評価調書の作成・通知）		○	○	翌年 6 月
	(8)	改善報告書の提出・ 是正状況の確認・実地調査	○	○	※1	翌年 6 月～9 月
翌年 度	(9)	団体又は法人の経営状況が分かる 監査報告書や計算書類	○		○	年 1 回以上（団体の 事業年度終了後）
随時	(10)	緊急時・随時報告書	○		※3	即時
	(11)	改善勧告書				

※1 指定管理者は、施設所管課の求めに応じて提出するものとします。

※2 実施時期は指定管理者と施設所管課の双方で協議して決定します。また、実施主体は原則指定管理者ですが、必要によって施設所管課が行います。指定管理者が実施した場合は、その結果を施設所管課に報告します。

※3 臨時的に市に報告の必要がある場合は、即時に文書により報告するものとします。

## 2-2 書類の作成等

### (1) 業務計画書

実施主体	内容等	提出期限
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理者指定申請書、管理運営基準書、基本協定書、業務報告書（定期・年次）を基に次の（1）～（3）を作成する。</li> <li style="padding-left: 20px;">（1）業務計画書（年次）（様式第 2 1 号）</li> <li style="padding-left: 20px;">（2）第三者への委託承認申請（様式第 1 5 - 1 号）</li> <li style="padding-left: 20px;">（3）自主事業計画書（様式第 1 7 - 1 号）</li> <li>・ 次の a～c を添付する。</li> <li style="padding-left: 20px;">a. 保険加入証の写し</li> <li style="padding-left: 20px;">b. （2）について、施設所管課の承認後第三者に委託したときは、第三者委託報告書（様式第 1 5 - 3 号）</li> <li style="padding-left: 20px;">c. 年度協定書（様式第 1 9 号）</li> </ul>	毎年度 2 月～3 月
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理者指定申請書、管理運営基準書、基本協定書との整合性について業務計画書チェックリスト（様式第 2 2 号）により確認（ヒアリング、修正指示）する。</li> <li>・ 2 年目以降の業務については、前年度業務報告書、前年度評価調書（様式第 9 号）の結果反映について確認（ヒアリング、修正指示等）する。</li> <li>・ 内容の整合が確認できたら、次の（1）～（3）の承認書を発出する。</li> <li style="padding-left: 20px;">（1）業務計画書（年次）承認書（様式第 2 1 - 2 号）</li> <li style="padding-left: 20px;">（2）第三者への委託承認書（様式第 1 5 - 2 号）</li> <li style="padding-left: 20px;">（3）自主事業承認書（様式第 1 7 - 2 号）</li> </ul>	承認書は 3 月中旬までとするが、指定管理者の業務の進捗を円滑にするため、できるだけ速やかに処理する。

### (2) 業務日誌（任意様式）



実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 協定書、管理運営基準書の業務内容を基に、毎日の業務の実施内容を記録する。様式は任意。	施設所管課の求めに応じて提出
施設所管課	・ 必要な場合に、協定書、管理運営基準書の内容を基に記録内容を確認する。	

(3) 出納整理簿（任意様式）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 指定管理業務に伴う収支を記録する。様式は任意。	施設所管課の求めに応じて提出
施設所管課	・ 必要な場合に、収支の内容等を確認する。	

(4) 苦情処理整理簿等（任意様式）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 苦情や要望等を施設利用者から聞いた場合は、漏れなく記録する。定期報告の際に報告する。様式は任意。 ・ 緊急に対応が必要な場合は、定期報告を待たずに直ちに報告する。	施設所管課の求めに応じて提出
施設所管課	・ 利用者からの苦情や要望等があった場合は、必要に応じて実地調査を行い、指定管理者に適切な対応を取るよう指導する。	

(5) 定期報告書（月次報告書）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 基本協定書で定める定期報告について、次の（１）～（３）を報告する。 （１）施設の利用状況（様式第 2 3 号中） （２）使用料（利用料金）の収入状況（様式第 2 3 号中） （３）省エネ法に基づくエネルギー使用状況（様式第 2 5 号）	翌月の 10 日まで
施設所管課	・ 定期報告書の内容確認（必要に応じてヒアリング、実地調査）を行う。 ・ 必要があれば、改善勧告書（様式第 2 7 号）により改善を指示する。	

(6) 利用者アンケート

業務の履行状況の確認だけでは把握することのできない接客や清掃、空調、雰囲気など「サービスの質」について、客観的な評価を得るため、利用者アンケート等による満足度調査・評価を実施し、その結果を施設の管理運営の質の向上に活かしていきます。

実施主体	内容等	実施回数
指定管理者 又は	・ アンケート用紙を施設内に備え置く、来場者へ配布する、聞き取りするなどの方法により、利用者の声を把握する。	年 1 回以上

施設所管課	・実施回数や時期、実施方法、アンケート項目等は、指定管理者と施設所管課が協議の上、定める。	
-------	---	--

(7) 業務報告・評価調書

実施主体	内容等	提出期限
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計年度終了後、業務報告書（様式第23号）により次の（1）～（3）を報告する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>（1）本業務の実施状況に関する事項</li> <li>（2）本施設の利用状況に関する事項</li> <li>（3）使用料（利用料金）収入の実績及び管理経費等の収支状況等</li> </ul> </li> <li>・上記と併せて次の a～e を報告する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 評価調書による自己評価結果（様式第9号）</li> <li>b. 自主事業の実施状況に関する事項（様式第17-3号）</li> <li>c. 人権研修の実施状況に関する事項（様式第24号）</li> <li>d. 省エネ法に基づくエネルギー使用に関する事項（様式第25号）</li> <li>e. その他市が必要と認める事項</li> </ul> </li> </ul>	翌年度5月30日
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務報告書チェックリスト（様式第26号）及び評価調書の評価項目により内容確認（ヒアリング、実地調査）を行い、評価調書（様式第9号）を作成する。</li> <li>・評価調書（様式第9号）により評価した結果を指定管理者と共有し、今後の課題・方向性等について協議するとともに、これ以降の業務計画に反映するよう指示する。</li> <li>・必要があれば、改善勧告書（様式第27号）により改善を勧告する。</li> </ul>	翌年度6月

(8) 業務評価（自己評価）中間・実地調査

業務計画等の見直し・改善及び改善事項の確認

評価結果や改善勧告書に基づき業務計画等を見直し、仕様書や管理運営基準書に定める項目やサービスの水準が維持できるよう改善を図ります。また、必要に応じて指定管理者は改善報告書（任意様式）の提出、施設所管課は実地調査等を行います。

実施主体	内容等	提出期限
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度業務について、(7) で市から指示や勧告を受けた施設においては、その指示事項も踏まえて業務計画書の見直し、必要な運用等の改善を行う。</li> <li>・事業実施の進捗状況を確認するため、業務日誌、出納整理簿、苦情</li> </ul>	毎年度6月～9月に施設所管課の求めに応じて提出

	<p>処理整理簿、定期報告書の内容が確認できる書類を準備しておく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートを実施している場合は、その結果も準備しておく。</li> <li>事業実施の進捗状況を確認するため、業務日誌、出納整理簿、苦情処理整理簿、定期報告書の内容が確認できる書類を準備しておく。</li> <li>アンケートを実施している場合は、その結果も準備しておく。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>団体又は法人の経営状況が分かる監査報告書や計算書類</li> </ul>	年1回団体の事業年度終了後1月以内
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要に応じ実地調査を行い、職員の配置状況、職員の資格の要否、業務従事状況、業務の進捗状況、施設の利用状況、施設の修繕の要否等を確認する。</li> <li>必要があれば、改善勧告書（様式第27号）により改善を勧告する。</li> </ul>	

(9) 団体又は法人の経営状況がわかる書類（任意様式）

実施主体	内容等	提出期限
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>団体等の経営状況が分かる書類（損益計算書、貸借対照表及び財産目録又はこれらに準ずる書類）を市に提出する。ただし、指定管理業務のみを団体等の業務とする場合は、(7)業務報告をもってこれに充てる。</li> </ul>	(団体の事業年度終了後30日以内)
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者が安定して施設運営ができるかを確認し、必要に応じて指定管理者に聴取を行い、改善が必要な場合は対応を協議する。</li> </ul>	

(10) 緊急時・随時報告書（任意様式）

実施主体	内容等	提出期限
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害、事件、事故等の発生時に、文書、電話、FAX等で速やかに状況報告する。</li> <li>電話で報告した場合は、後日あらためて文書にして報告すること。</li> </ul>	随時
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時・随時報告書又は連絡の内容を確認（ヒアリング、実地調査等）し、改善勧告等を行う。</li> </ul>	

### 第3章 業務評価（モニタリング）の実施

#### 3-1 業務評価（モニタリング）のスケジュール

業務評価（モニタリング）に関するスケジュールは次のとおりです。

		当 該 会計年度		翌会計年度													
		2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
指 定 管 理 者	定期報告書提出（毎月10日まで）	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	次年度業務計画書提出（提案事業含む）	●															
	次年度 第三者委託承認申請書提出	●															
	次年度 第三者委託報告書		●														
	次年度 年度協定書提出		●														
	次年度 自主事業計画書提出	●															
	前年度業務報告書提出（5月30日まで）				●												
	中間自己評価書				●												
利用者アンケート調査																	
団体又は法人の経理書類		法人又は団体の決算期から1月以内															
施 設 所 管 課	定期報告書の確認	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	次年度業務計画書の承認（提案事業含む）	●															
	次年度 第三者委託承認書	●															
	次年度 自主事業計画書の承認（不承認）	●															
	前年度業務報告書の確認（提案事業含む）				●												
	前年度業務の業務評価					●											
	業務評価結果の指定管理者・事務局への通知					●											
	中間自己評価の確認									●							
	利用者アンケート調査																
	実地調査（勧告事項・指示事項等の確認）		定期								●						
随時																	
事 務 局 <small>（本部）</small>	前年度業務評価のとりまとめ					●											
	前年度業務評価結果の公表						●										
	勧告事項・指示事項の確認とりまとめ										●						

### 3-3 業務評価（モニタリング）の評価基準

施設所管課は前述の（１）～（４）（※（４）は直近のもの）の確認、実地調査等の結果を踏まえ、市は、６月に「評価調書」（様式第９号）を作成し、指定管理者に対して通知するとともに、事務局（マネジメント推進室）は、評価結果を取りまとめ、市のホームページ等にその内容を公表します。

#### （１）評価区分と評価基準

「評価調書」は①項目別評価 ②総括評価 ③総合評価 の３つの評価区分で構成されています。各評価区分における評価基準は、次のＡ～Ｄの４段階とし、詳細は下記のとおりとします。

評価区分		評価基準
A	優れている	指定管理者が実施している業務が、独自の工夫を加えるなど仕様書・協定書の要求水準を十分に満たしている
B	標準的である	指定管理者が実施している業務が、仕様書・協定書の要求水準を満たしている
C	やや劣っている	業務の一部に仕様書・協定書の要求水準を満たしていないものもあり、改善が必要である
D	抜本的な改善が必要である	実施している業務は仕様書・協定書の要求水準を満たしておらず、抜本的な改善が必要である

#### （２）評価項目

市（施設所管課）は、評価調書の評価項目に基づき評価することとします。ただし、仕様書や協定書の内容、施設の設置目的や事業内容、指定管理者である団体の性質、管理運営状況等により、個々の評価項目を変更する必要がある場合は、指定管理者と協議の上、施設所管課が様式中の評価項目を定めるものとします。

#### I. 業務の履行状況に関する確認

施設の管理運営が法令に基づき適切に管理されているか、仕様書・協定書において市が示した業務の要求水準を満たしているかを定期的に確認する必要があります。

施設所管課は、指定管理者から提出された事業計画及び事業報告等による年次ごとの確認のほか、月次報告書の確認や実地調査を行うなど、適切な手段により履行状況を確認します。

#### II. サービスの質に関する評価

指定管理者が提供するサービスの質については、上記の履行状況の確認だけでは把握できません。

施設所管課は、指定管理者による自己評価のほか、アンケート調査による利用者満足度の把握、利用者会議等による積極的な意見集約、その他苦情及び要望等の対応状況等の確認によりできる限りサービスの質を「見える化」し、継続的継続的にサービス改善につなげるものとします。

#### III. 継続性・安定性に関する評価

指定管理者によってサービスが継続的、安定的に提供されているかについて、収支の状況や事業計画と実績との比較等により定量的に評価します。

施設所管課は、事業報告書に記載されている指定管理業務に関する経理の状況（料金収入の実

績、指定管理料等の収支状況等)が、事業計画書の収支計画と乖離していないかを確認します。

また、必要に応じて指定管理者である団体等の計算書類(貸借対照表等)や監査報告書によって、財務状況が継続的・安定的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認します。

《経営状況の確認》

貸借対照表：資産・負債の中に大きな前期比増減がないか。ある場合にはその理由は妥当か

損益計算書：適正な利益率を確保しているか。【赤字ではないこと】

監査報告書：適正な会計手続が行われているか。【監査報告書文面の適否など】

IVその他に関する評価

施設の設置目的や事業内容、指定管理者である団体の性質、管理運営状況等に着目し、施設の特性に配慮して評価すべき点を総括します。

例)・提案事業による効果

- ・施設管理条例に定める施設の目的に資する点

3-4 業務評価(モニタリング)結果の公表

指定管理業務に関する事業評価の結果については、公の施設の設置者としての説明責任を果たすため、広く市民等に公表します。公表については、市のホームページへ掲載する方法により実施します。

指定管理業務評価結果

評価区分		評価基準
凡例	A (優れている)	指定管理者が実施している業務が、独自の工夫を加えるなど仕様書・協定書の要求水準を十分に満たしている
	B (標準的である)	指定管理者が実施している業務が、仕様書・協定書の要求水準を満たしている
	C (やや劣っている)	業務の一部に仕様書・協定書の要求水準を満たしていないものもあり、改善が必要である
	D (抜本的な改善が必要である)	実施している業務は仕様書・協定書の要求水準を満たしておらず、抜本的な改善が必要である

No	公の施設の名称	指定管理者	新規・継続	公共サービス履行等に関する評価項目(分類)					その他特記事項(成果・課題)
				I 業務の履行状況	II サービスの質	III 継続性・安定性	IV その他施設の特性	総合	

3-5 業務評価(モニタリング)による改善勧告等

市は、公の施設の設置者としての立場から、業務評価(モニタリング)の結果に基づき指定管理者に対し必要な勧告・指示等を行うことにより、施設の適正な管理の確保に努める必要があります。

(1) 改善勧告等

施設所管課は、業務評価(モニタリング)の結果、業務の実施基準等に対して水準に達しない等、改善すべき事項を確認した場合は、「改善勧告書」(様式第27号)によりその是正又は改善を指定管理者に勧告するものとします。この勧告を受けた指定管理者は、勧告項目の対応策を「改善計画書」にまと

め、市の承認を受けた上で改善に取り組むものとします。

### (2) 改善報告書の提出 (任意様式)

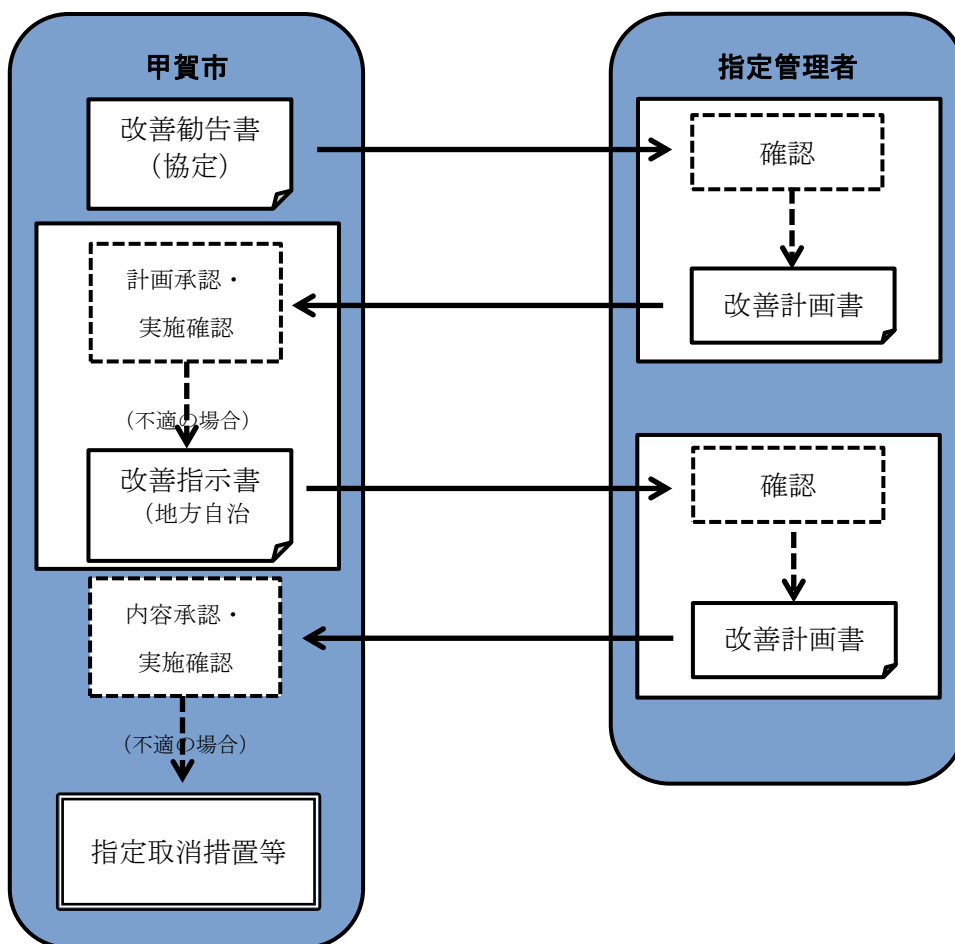
指定管理者は、改善計画書に基づき改善に取り組み、その結果を改善報告書により施設所管課に報告します。

報告を受けた施設所管課は、改善計画書に基づき改善されたかどうかについて、実地調査等を行い確認します。

### (3) 指定の取消し等

施設所管課は、指定管理者が勧告等に従わないとき又は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、地方自治法第244条の2第11項の規定により、指定の取消しや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ます。

#### 【手続きの流れ】



### 3-6 資料の整理方法

業務評価 (モニタリング) 資料は、施設、年度毎に編纂するようにします。

具体的には、事業計画書 (指定管理者選定時の計画書)、業務計画書 (毎年度の計画書)、定期報告書、業務報告書、評価調書、利用者アンケート調査結果等の資料を一覧できるように整理しておきます。

## 参考資料

### 関係法令

(参考) 関係条文等抜粋

#### 地方自治法

(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または一部の停止を命ずることができる。

#### 甲賀市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例

(業務報告の聴取等)

第9条 市長等は、指定管理施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し、定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

(指定の取消し等)

第10条 市長等は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができ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11条 指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において前条の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して60日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

(1) 指定管理施設の管理業務の実施に関する事項

(2) 指定管理施設の管理に要する費用に関する事項

その他市長等が必要と認める事項



## 〇〇施設の管理に関する基本協定書例

(定期報告)

第●条 乙は、次に掲げる事項について、毎月 10 日までに前月の状況を甲に報告しなければならない。

- (1) 本施設の利用状況
- (2) 使用料（利用料金）の収入状況
- (3) 省エネ法に基づくエネルギー使用状況

2 甲は、前項の規定により報告のあった事項について、乙に対し、文書又は口頭による説明を求めることができる。

(業務報告書)

第●条 乙は、毎年度終了後、本業務に関し、甲が指定する期日までに次に掲げる事項を記載した業務報告書を提出しなければならない。

- (1) 本業務の実施状況に関する事項
- (2) 本施設の利用状況に関する事項
- (3) 使用料（利用料金）収入の実績及び管理経費等の収支状況等
- (4) 管理に係る経費の収支状況
- (5) 自主事業の実施状況に関する事項
- (6) 人権研修の実施状況に関する事項
- (7) 省エネ法に基づくエネルギー使用に関する事項
- (8) その他甲が必要と認める事項

2 乙は、甲賀市公の施設にかかる指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 17 年甲賀市条例第 50 号。以下「手続条例」という。）第 10 条第 1 項の規定に基づき、年度途中において、指定管理者の指定を取り消され、又は業務の停止を命じられた日から起算して〇〇日以内に、当該年度の当該日までの間の前項各号に掲げる事項を記載した業務報告書を甲に提出しなければならない。

3 甲は、必要があると認めるときは、業務報告書の内容又はそれに関連する事項について、乙に対して報告又は口頭による説明を求めることができる。

(甲による調査等)

第●条 甲は、乙の本業務の実施状況について、随時に調査し又は、必要な報告若しくは資料等の提出を求めることができる。

2 乙は、実地調査又は報告若しくは資料等の提出を拒むことができない。

(甲による業務の改善勧告)

第●条 前条による調査等の結果、乙による本業務の実施が募集要項等及び管理運営基準書その他の甲が示した条件を満たしていない場合は、甲は乙に対して業務の改善を勧告できる。

2 乙は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、速やかにこれに応じなければならない。

関係様式等 様式集参照