

「指定管理者制度を導入した施設のモニタリングに関する指針」の見直しについて

1 見直しの考え方

平成29年8月に「指定管理者制度導入に関する基本的考え方」（以下、「基本的考え方」という。）を改訂し、指定管理料の剰余金の返還について明確化したところである。指定管理者制度において、指定管理者の自主的な経営努力により、コストが削減され、その結果、生じた指定管理料の剰余金については、原則として指定管理者へ帰属されることが経営努力へのインセンティブとなると考えられているが、改訂後の基本的考え方においては、指定管理料の剰余金が指定管理者の自主的な経営努力と認められない場合には、本市と指定管理者との協議により、剰余金等の返還も含めた適切な対応を図ることとし、事業計画等に規定する業務の不実施や催物などの実施回数が協定回数を下回った場合には、原則として、本市と指定管理者との協議により、当該業務に係る指定管理料の返還が必要としている。

平成30年度よりこれらの運用を開始するため、指定管理者と締結する基本協定書の中に指定管理料の返還について追加で定めることとし、また、平成30年度からの指定管理料の返還に係る事務を次のように実施することとしており、これらの事務を適切に実施するため、「指定管理者制度を導入した施設のモニタリングに関する指針」（以下、「モニタリングの指針」という。）を見直すとともに、所要の整備を行うものである。

① 指定管理者より提出される月次報告書等により事業不実施や夜間閉館等の実績を把握



② 4半期ごとに1回以上で実施している定期実地調査において、月次報告書等で把握をしている事業不実施や夜間閉館等の実績を再確認



③ 指定管理者より提出される年次報告書等により返還すべき額を把握



④ 当該年度終了後、精算

2 対応方針

I 指定管理者より提出される月次報告書等により事業不実施や夜間閉館等の実績を把握
(1 ページ①関連)

・「Ⅱモニタリングの方法」の「1 各種報告書の確認」、「(1) 業務報告書（月次報告書）の確認
[毎月]」についての記載を次のとおり見直す。(※資料3 2 ページ)

【改訂案】

業務報告書（月次報告書）に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

ア 管理業務の実施状況

- ① 事業運営（事業名、実施体制、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数、不実施の事業の実績等）
- ② 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理（購入等）、小規模修繕等）

イ 施設の利用状況

- ① 利用者数、稼働率、休館もしくは開館時間中に閉館した実績等
- ② 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由

・従来、「指定管理業務月次・年次報告書 参考様式」として、月次報告書と年次報告書を同一様式としていたが、月次報告書と年次報告書を明確に区別し、よりわかりやすくするため、別々の様式に分ける。(※改訂案 別紙1、改訂前 資料3 13 ページ)

・月次報告書に「事業計画等で実施する予定であったが、実施できなかった事業等の実績」、「開館予定であったが、1 日休館もしくは開館時間中に閉館した実績」を記載する欄を新たに設ける。(※改訂案 別紙1、改訂前 資料3 13 ページ)

II 4 半期ごとに1 回以上で実施している定期実地調査において、月次報告書等で把握をしている事業不実施や夜間閉館等の実績を再確認 (1 ページ②関連)

III 指定管理者が利用者サービス向上のための取り組みを積極的に実施している場合は、これら十分に把握し、年度終了後の総括評価において、指定管理者を適切に評価すること

・「3 実地調査」の「(1) 定期実地調査」、「【市が行う内容】」についての記載を次のとおり見直す。(※資料3 4～5 ページ)

【改訂案】

[定期実地調査に伴う対応]

市は、四半期ごとに1回以上、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、指定管理業務実地調査票（第1号様式）により確認を行う。その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。また、月次報告書により事業不実施や夜間閉館等の実績がある場合には、実態を再確認するとともに、必要に応じて指定管理料の剰余金の積算に関して、口頭により説明を受ける。なお、指定管理者が利用者サービス向上のための取り組みを積極的に実施している場合は、年度終了後の総括評価において、適切に評価するため、指定管理業務実地調査票（第1号様式）の特記事項に取り組み内容を具体的に記載する。

- ・指定管理業務実地調査票（第1号様式）の特記事項を「利用者サービス向上のための取り組み」と「その他」を記載する欄に分け、利用者サービス向上のための取り組みについては具体的に本調査票に記載するようにする（※改訂案 別紙3、改訂前 資料3 8ページ）

IV 指定管理者より提出される年次報告書等により返還すべき額を把握（1ページ③関連）

- ・「Ⅱモニタリングの方法」の「1各種報告書の確認」、「(2) 事業報告書（年次報告書）の確認[毎年]」についての記載を次のとおり見直す。（※資料3 3ページ）

【改訂案】

ア 管理業務の実施状況

- ① 事業運営（事業名、実施回数、参加者数、不実施の事業の実績等）
- ② 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）

イ 施設の利用状況

- ① 利用者数、稼働率、休館もしくは開館時間中に閉館した実績等
- ② 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由

ウ 使用料又は利用料金の収入実績

- ① 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等

エ 管理経費の収支状況

- ① 管理経費に係る収入及び支出の決算内容
- ② 指定管理料の返還金

※事業不実施や夜間閉館等により、当初見込んでいた経費が発生しないことから生じる指定管理料の剰余金については、原則、市に返還することになっているため、それらの剰余金の額が返還金となる。ただし、事業不実施や夜間閉館等により生じた剰余金を活用して、利用者サービス向上のため、施設をより良くするための修繕や、事業等を実施した場合には、当初算出した剰余金の額から施設をより良くするための修繕や事業等に

活用した額を除いた額が返還金となる。

オ その他

- ① 自主事業
- ② 事故・故障等の件数及び対応状況
- ③ 苦情・要望等の件数及び対応状況
- ④ 利用者アンケート調査の結果（調査結果の概要、総括及びその対応）
- ⑤ 人員配置、研修内容等
- ⑥ 団体の財務状況
- ⑦ 特記事項

- ・年次報告書については、「指定管理業務月次・年次報告書 参考様式」を月次報告書と年次報告書を別々の様式に分け、記載する事項を全体的に見直すとともに、「管理経費の収支状況」に「指定管理料の返還金」の項目を追加する。（※改訂案 別紙2、改訂前 資料3 13ページ）

V 毎年度終了後に実施する総括評価をより効果的に実施すること

- ・市は、毎年度終了後、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたかどうかなどを指定管理業務総括評価票により評価している。また、指定管理業務総括評価票の作成については、公募施設については指定管理者が、非公募施設については当該施設の管理運営の状況把握について市がより積極的に関与する必要があるため、指定管理者が作成する年次報告書を検証した上で、市が作成するものとしている。公募施設の指定管理業務総括評価票の作成について、指定管理者が作成するよりも非公募施設と同様、市が作成した方が、モニタリングにおけるチェック機能が高まると考えられるため、モニタリングの指針における「Ⅱモニタリングの方法」の「4 管理業務の総括評価」を次のとおり見直す。（※資料3 5ページ） また、従来、指定管理業務総括評価票は「公募施設用」と「非公募施設用」で別々の様式としていたが、統一の様式とする。（※改訂案 別紙4、改訂前 資料3 9ページ）

【改訂案】

4 管理業務の総括評価

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを指定管理業務総括評価票（第2号様式）により評価する。なお、評価基準等評価方法の詳細については、各公の施設の実情を考慮して定めることとする。

また、指定管理業務総括評価票の作成については、当該施設の管理運営の状況把握につ

いて市がより積極的に関与する必要があるため、指定管理者が作成する年次報告書を検証した上で、市が作成するものとする。

この指定管理業務総括評価票に基づき、市及び指定管理者は今後の取り組みについてより良い管理業務を行えるよう協議の場を持つこととする。

※公募施設の場合

【市が行う内容】

〔総括票による評価の実施〕

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者による管理業務を指定管理業務総括評価票により評価する。

なお、市は、同評価票による評価を行うに当たり、必要に応じて指定管理者へのヒアリングを実施するものとする。

〔総括評価に伴う対応〕

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後、市が行った総括評価について、今後の取り組み内容等を同評価票に記載し、市に提出する。

また、以下の点を踏まえ対応することとする。

・平成28年度以降（指定管理期間の開始が平成29年4月1日以降）に指定された施設については、選定の際に、指定管理者選定等委員会によって、「改善を要する点」として指摘された事項について、その改善の進捗状況を「5 評価を受けての今後の取り組み等について」欄に記載する。

・平成29年度以降に指定管理者選定等委員会による外部評価により指摘された事項について、その改善の進捗状況を「5 評価を受けての今後の取り組み等について」欄に記載する。

※非公募施設の場合

【市が行う内容】

〔総括票による評価の実施〕

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者による管理業務を指定管理業務総括評価票により評価する。

なお、市は、同評価票による評価を行うに当たり、必要に応じて指定管理者へのヒアリングを実施するものとする。

〔総括評価に伴う対応〕

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後、市が行った総括評価について、今後の取り組み内容等を同評価票に記載し、市に提出する。

また、以下の点を踏まえ対応することとする。

・平成27年度以降（指定管理期間の開始が平成28年4月1日以降）に指定された施設については、指定管理者選定等委員会（指定管理者評価会議）によって、「改善を要する点」として指摘された事項について、事業計画等へ反映をいただいているが、その改善の進捗状況を「5 評価を受けての今後の取り組み等について」欄に記載する。

・平成29年度以降に指定管理者選定等委員会による外部評価により指摘された事項について、その改善の進捗状況を「5 評価を受けての今後の取り組み等について」欄に記載する。

なお、こうした評価の結果については、指定管理業務総括評価票に指定管理者より提出される年次報告書を添付し、第三者チェックを受けるものとする。第三者チェックは、当該事業の事業実施主体を選定した茅ヶ崎市指定管理者選定等委員会が行う。また、第三者チェックを受けたのち、市は「指定管理者制度導入施設におけるモニタリング結果報告書」を作成し、指定管理者に対して通知するとともに、市のホームページ等にその内容を公表する。