

# 江田島市指定管理者 モニタリングマニュアル

令和2年9月

江 田 島 市

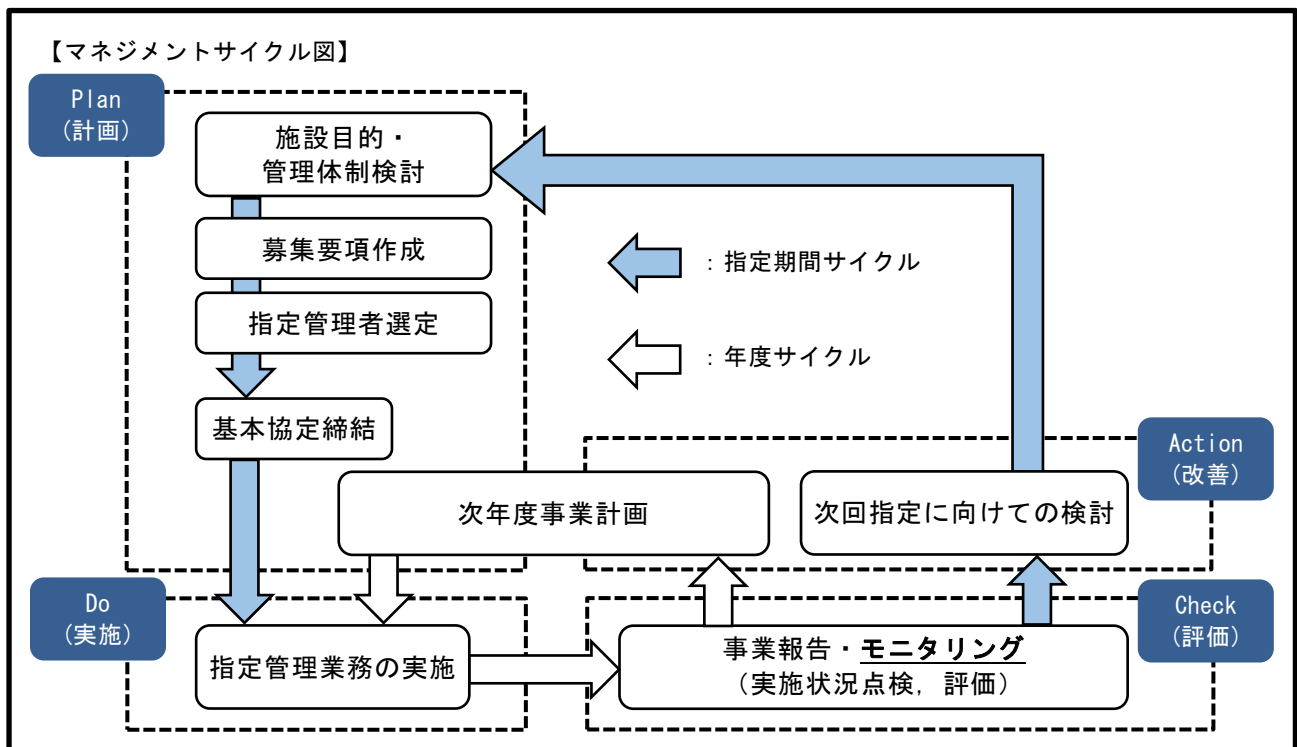
## 第1 モニタリングの定義

モニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、条例、協定書、仕様書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているかどうか等について、指定管理業務の実施状況を①点検（各種報告書の確認、会議・打ち合わせ、実地調査等）し、②評価（指定管理者自己評価及び施設所管課による評価）を行うことです。

## 第2 モニタリングの目的

モニタリングの目的は、その実施結果を踏まえて、指定管理者に対し指導、助言を行うことで、業務の改善を促すとともに、次回の指定に向けて、公募条件、管理手法等の見直しを行い、マネジメントサイクルによる公の施設の効果的、効率的な運用を図ることで、市民サービスの向上を図るものです。

本市でのモニタリングは、不特定多数の人が利用すると想定される施設で実施します。実施の可否については、江田島市指定管理者選定委員会で決定します。



## 第3 モニタリングの視点

モニタリングは、指定管理者から提供される指定管理業務について、「管理運営等の取組の評価」「サービス提供の取組の評価」「指定管理者の経営安定性の評価」の3つの視点により実施するものです。

### 1 管理運営等の取組の評価

協定等で定められた事項を遵守し、管理運営・使用許可・利用料金徴収等を適切に実施しているか、また、適切に実施できる組織体制となっているか、評価します。実施されていない場合は、指定管理者に対して実施体制を見直す等、適切な指導又は助言を行います。

## 2 サービス提供の取組の評価

事業計画に記載された内容を適切に実施しているか、また、利用者への対応が適切になされているか、評価します。評価を通じて、課題を明らかにし、利用者のニーズに応じてサービスの提供方法等を見直すなど、改善につなげていきます。

## 3 指定管理者の経営安定性の評価

指定管理を継続して実施できる経営状況にあるか、評価します。評価が低い場合は、指定管理者への聞き取り等を行った上で、今後の委託について再検討を行います。

# 第4 モニタリングの方法

## 1 モニタリングの手法と役割

モニタリングは、「第3 モニタリングの視点」で掲げた3つの視点を踏まえ、指定管理者と施設所管課がそれぞれ主体となり、実施します。

## 2 評価

### (1) 指定管理者による自己評価

指定管理者は、毎年度終了後、速やかに「公の施設の指定管理者モニタリング評価シート」（以下「評価シート」という。）を作成し、施設所管課へ提出します。評価は、次のとおり3段階（a・b・c）で行います。

協定や事業計画等を遵守した上で、更に独自の取組等を実施している。	a（優良）
協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。	b（良好）
協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。	c（要改善）
該当なし	—

### (2) 施設所管課による評価

業務内容の確認結果及び指定管理者自己評価の結果をもとに、(1)と同様の評価を行い、協定や事業計画等を遵守できているかどうか確認します。

### (3) 総合評価

施設所管課の評価内容をもとに、総合評価基準に沿って総合評価を行います。その際、評価内容及び指摘事項を整理して記載します。

評価にcが含まれず、かつaが3つ以上含まれている。	A（優良）
A（優良）、C（要改善）に該当しないもの。	B（良好）
cが2つ以上含まれている。	C（要改善）

## 第5 モニタリングによる改善指示等

### 1 改善指示等

評価結果については、今後の施設の管理運営業務に活かすため、指定管理者に対して速やかに通知します。その際には、当該評価結果に至った理由、評価できる点について説明を行うとともに、改善が必要な点について、適切な改善指導を行います。

### 2 指定の取消し等

施設所管課は、指定管理者が業務改善の指示に従わないとき又は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られたときは、指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部若しくは一部を停止することができます。

## 第6 評価結果の公表

評価シートは総務部財政課が取りまとめ、毎年度8月末を目途に、市のホームページ等を通じて公表します。事業年度末が3月31日でない場合は、各事業年度終了後5か月以内を目途に公表します。

協定書にモニタリングの公表について記載のない施設については、指定管理者から同意を受けた場合のみ公表することとし、次期協定締結時にモニタリングの公表を承諾する旨を明記することとします。

## 第7 適用

この「江田島市指定管理者モニタリングマニュアル」は、令和2年9月7日から適用します。

なお、交通船事業については、既に指定管理者モニタリングを実施・公表しており、評価方法等が確立していることや、経年比較において評価方法等を変更すべきでないことから、「江田島市中町／宇品航路指定管理者仕様書」に記載された評価方法等に基づいてモニタリングを実施します。

年度 公の施設の指定管理者モニタリング評価シート  
(評価対象期間： 年 月 日～ 年 月 日)

\_\_\_\_\_部 \_\_\_\_\_課

1 指定管理の概要等 (基礎情報)

公の施設名	
所在地	
設置根拠(法令等)	
設置目的	
指定管理者の業務	
施設規模等	
指定管理者名	
所在地	
代表者	
公募/非公募	
利用料金制の有無	
指定期間(年数)	～ (年間) 期 第 期目
ホームページアドレス	
その他特記事項	

2 業務内容の確認方法等

項目	実績	内容
事業報告書等		
会議・打ち合わせ等		
現地調査・立入検査		

3 収支状況及び利用状況

区分						備考
収 支 状 況 ( 千 円 )	収入 (a)					
	指定管理料					
	利用料金収入					
	その他収入					
	支出 (b)					
	人件費					
	管理費					
	光熱水費					
	修繕料					
	委託料					
その他支出						
うち市への負担金						
差引 (a-b)						
利用者数	人	人	人	人	人	
その他( )						

#### 4 評価

※自己評価欄には指定管理者が、市所管評価欄には市担当課が、それぞれの項目の評価をa～cで記載してください。  
 【特記事項】欄には、その評価を行った具体的理由を記載してください。なお、指定管理者が記載した場合は(指)を、市担当課が記載した場合には(市)を、記載した文章の先頭に付けてください。

##### (1) 管理運営等の取組の評価

評価項目	評価内容	自己評価	市所管評価
① 施設の管理運営 【特記事項】	協定等に基づき、運営日時の遵守や、施設や備品の適正な維持管理が行われているか。		
② 使用許可 【特記事項】	使用許可、使用制限、許可条件の変更や、それらの平等な取扱いができていないか。		
③ 利用料金の取扱い 【特記事項】	利用料金の設定及び取扱いが適正に行われているか。		
④ 実施体制 【特記事項】	業務執行に必要な職員体制が確保できているか。		
⑤ 危機管理 【特記事項】	事故や災害等、緊急事態に対応できる体制が取れているか。		
⑥ 情報管理 【特記事項】	秘密保持や個人情報保護を適切に行っているか。		

##### (2) サービス提供の取組の評価

評価項目	評価内容	自己評価	市所管評価
① 事業実施 【特記事項】	事業計画等に掲げた事業が適切に実施されているか。		
② 利用者対応 【特記事項】	利用者に対する公平性の確保や接遇ができていないか。		
③ 苦情・要望への対応 【特記事項】	苦情・要望等への体制整備や対応が適切になされているか。		

(3) 指定管理者の経営安定性の評価

評価項目	評価内容	自己評価	市所管評価
① 団体の経営状況	指定管理業務を継続して実施できる経営状況にあるか。		
【特記事項】			

(4) その他特記事項（(1)～(3)以外で特別な取組等の実施等があれば記載してください。）

-----

これ以降は市所管課が記入します。指定管理者は記入しないでください。

-----

5 総合評価

総合評価	評価内容及び指摘事項

【参考】現指定管理者の過去の評価結果

総合評価						

【参考】評価の基準

区分	評価	内容
評価基準	a（優良）	協定や事業計画等を遵守した上で、更に独自の取組等を実施している。
	b（良好）	協定や事業計画等を遵守し、適切に実施している。
	c（要改善）	協定や事業計画等を遵守できていない箇所がある。
	—	該当なし
総合評価基準	A（優良）	評価にcが含まれず、かつaが3つ以上含まれている。
	B（良好）	A（優良）、C（要改善）に該当しないもの。
	C（要改善）	cが2つ以上含まれている。