

指定管理者モニタリングに関するガイドライン

令和6年3月策定
交 野 市

目 次

はじめに	1
1 ガイドラインの目的	1
<モニタリング・評価の導入時期について>	1
2 モニタリング・評価の概要	
(1)モニタリング・評価とは	2
(2)モニタリング・評価の構成	2
(3)実施主体と実施内容	3
3 モニタリング・評価の方法	
(1)指定管理者によるモニタリング・自己評価	4
(2)市（施設所管課）によるモニタリング・評価	5
(3)第三者機関によるモニタリング・評価	7
4 モニタリング・評価のサイクル等	
(1)モニタリング・評価のサイクル（図 1）	8
(2)モニタリング・評価のスケジュール	9
(3)モニタリング・評価の年度スケジュール	10
5 評価及び改善指導等	
(1)評価の考え方	11
(2)評価の公表	12
(3)業務の改善指示等	12
(4)指定の取消し等	12
6【指定管理者業務評価表】（様式 1）	13・14・15
7【指定管理業務に関する第三者評価結果】（様式 2）	16
8【指定管理業務に関する改善指示書】（様式 3-1）	17
9【指定管理業務に関する改善指示書】（様式 3-2）	18
10【指定管理業務に関する改善計画書】（様式 4-1）	19
11【指定管理業務に関する改善計画書】（様式 4-2）	20
12【指定管理業務に関する改善結果報告書】（様式 5-1）	21
13【指定管理業務に関する改善結果報告書】（様式 5-2）	22
留意事項	
(1)モニタリング・評価の対象施設について	23
(2)モニタリング・評価の効率的な運用について	23
(3)次期選定時の実績評価への反映（検討事項）	23
参考 関係法令	24

はじめに

指定管理者制度は、地方自治法に定める公の施設について、民間活力により住民サービスの向上や経費節減を目的に創設された制度であり、議会の議決を得て指定された民間事業者等が市に代わって公の施設の管理運営を行うものです。

本市では、平成 17 年 3 月に「交野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」を制定し、令和 5 年 10 月現在、8 施設で指定管理者制度を導入しています。

1. ガイドラインの目的

指定管理者制度の導入に当たっては、地方自治法や条例の規定に基づき、年度終了時に、指定管理者から事業報告書や収支報告書等の提出を受け、管理運営が適正に行われているかどうかの確認を行っています。

しかしながら、業務の質、管理運営水準の維持・向上を図るためには、報告書等の確認にとどまらず、指定管理者が提案した事業計画書等の実施状況を評価するとともに、管理運営上の課題や問題点を日常的、継続的に把握し、必要に応じて改善に向けた指導や助言といったモニタリングに努めなければなりません。

このガイドラインは、指定管理者制度を導入した公の施設について、モニタリング・評価に関する市の統一的な基準、運用に関する基本事項を定めることにより、適正な施設の管理・運営と住民サービスの向上に期することを目的とします。

なお、ガイドラインの内容については、指定管理者制度の運用の実態を踏まえ、適宜見直しを行っていくものとします。

<モニタリング・評価の導入時期について>

令和 5 年度から一部施設において本ガイドラインに沿ってモニタリング・評価を試行的に実施することとし、その状況を踏まえ、各施設においても段階的に実施することとします。

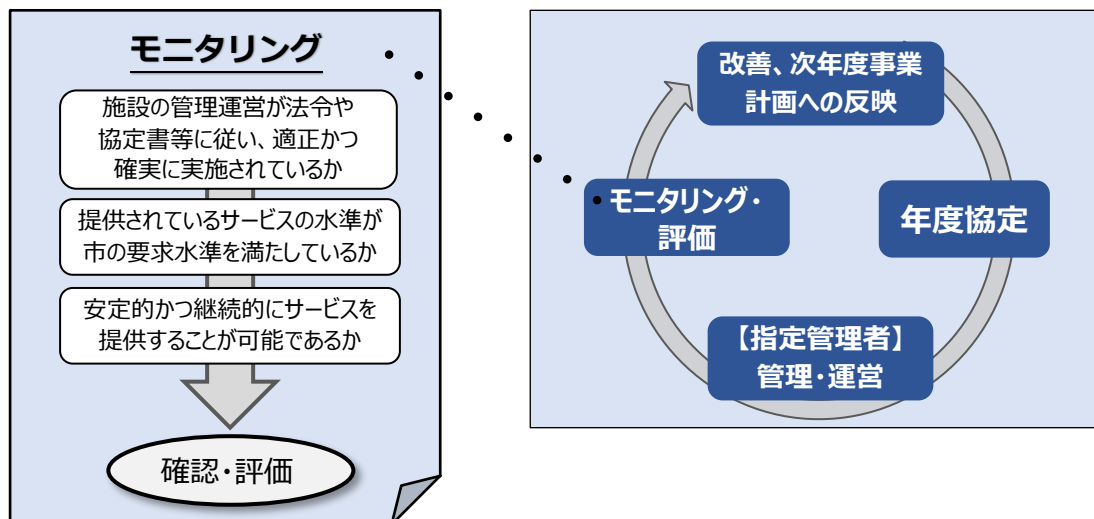
モニタリングとは、地方自治法第 244 条の 2 にその根拠を置いており、当該条項においてそれぞれ毎年度の事業報告書の提出義務、管理業務又は経理状況の報告、実施調査、指導・助言、指示に従わない場合における指定の取消し等を規定しています。

2. モニタリング・評価の概要

(1) モニタリング・評価とは

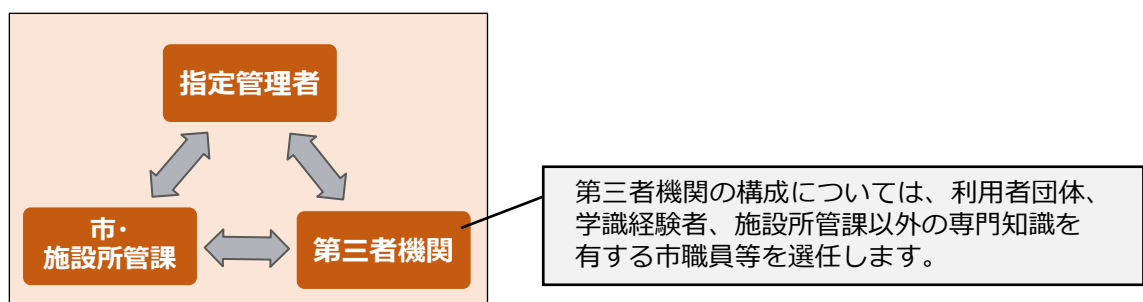
モニタリングとは、指定管理者による管理運営業務が法令や協定書等に従い、適正かつ確実に実施されているか、提供されているサービスの水準が市の要求水準を満たしているか、安定的かつ継続的にサービスを提供することが可能であるか**確認**することです。

この確認を通じて、施設の管理運営状況を**評価**し、把握した課題や問題点について改善に向けた指導や助言を行い、施設の管理運営の改善にフィードバックすることで、継続的にサービス水準の維持・向上を図る一連の仕組みをいいます。



(2) モニタリング・評価の構成

- モニタリング・評価は、市、指定管理者、第三者機関が実施するモニタリング・評価で構成するものとします。
- モニタリング・評価の対象や手法等については、市と指定管理者双方で事前に合意、確認し、協定書にその内容を定めておきます。
- 継続的に公の施設のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要であるため、モニタリング・評価は、定期的・継続的に実施します。



(3) 実施主体と実施内容

[1]～[11]は8ページの図1と対応しています。

実施主体	実施内容	実施時期※1
指定管理者による モニタリング・評価 (自己評価)	事業報告書等の提出（法令、協定書等に定める書類、前年度分）	事業年度終了後 40 日以内
	利用者アンケートの実施	随時
	業務報告書の提出 [1]	10 月末まで
	業務の自己評価★（四半期ごと） [2]	四半期ごと
	業務の自己評価★（年間）	事業年度の 翌 10 月まで
市（施設所管課）に よるモニタリング・評価	業務の履行確認、改善指示・助言等 [3]	随時
	指定管理者に対する四半期ごとの評価★ [3]	四半期ごと
	指定管理者に対する年間評価★ [4]	事業年度の 翌 10 月～
	評価結果を指定管理者に通知 [5] 評価結果を第三者機関へ報告 [5]	
	業務改善に向けた対応方針を策定 [9] 評価結果・対応方針を公表 [10]	
	対応方針を事業計画・仕様書等へ反映 [11]	
第三者機関による モニタリング・評価	指定管理者の自己評価、市によるモニタリング・評価の内容について、利用者側の観点や専門的見地など多角的な視点からの点検と評価 ☆ [6]	事業年度の 翌 12 月～
	必要に応じ、指定管理者、市（施設所管課）へのヒアリング等を実施 [7]	
	指定管理者、市（施設所管課）へ指摘・提言 ☆ [8]	

※1 実施時期等については、施行実施の方法に応じて市と指定管理者で調整するものとします。
（「3.モニタリング・評価の方法」以降の記載についても同様とします。）

★・・・「指定管理者業務評価表」（様式 1）を使用します。

☆・・・「指定管理業務に関する第三者評価結果」（様式 2）を使用します。

3. モニタリング・評価の方法

1 ~ 11 は 8 ページの図 1 と対応しています。

(1) 指定管理者によるモニタリング・自己評価（四半期ごと/年間）（1・2）

①事業報告書等の提出

地方自治法第 244 条の 2 第 7 項、交野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第 11 条の規定により、指定管理者は毎年度終了後 40 日以内に施設管理運営業務について、市から支払われる指定管理料、その他施設の運営に係る経費の精算とともに、当該年度の事業内容を報告する書類（事業報告書等）を市（施設所管課）に提出します。

また、各協定書の規定に基づき、原則、10 月末までに、当該年度 4 月～9 月の管理業務の実施状況及び当該施設の利用状況の業務報告書を作成し、市（施設所管課）に提出します。

事業報告書の作成に当たっては、事業計画書の内容を踏まえ、管理運営業務の実施結果をまとめるものとし、事業計画書に記載した事項が履行できていない場合は、原因を分析して業務改善につなげるものとします。

なお、収支状況については、指定管理者による施設の管理運営が安定的に提供されているか、引き続き安定的に提供される見込みがあるかどうかについて、確認・評価を受けるために提出するものとします。

◆事業報告書に必要な項目は、施設ごとに異なり、その項目は協定書等で設定しますが、条例上の必須項目は次のとおりです。

- | | |
|---------------|-------------------|
| (1) 管理業務の実施状況 | (4) 管理経費の収支状況 |
| (2) 当該施設の利用状況 | (5) その他市長等が指定するもの |
| (3) 利用料金の収入状況 | |

②利用者アンケートの実施

利用者アンケートは書類の確認だけでは把握できないサービス水準を客観的に確認することを目的とし、アンケート項目は、指定管理者と市（施設所管課）が協議して設定し、指定管理者が業務の一環として実施します。アンケートの実施に当たっては、施設の使いやすさや職員の対応など、実際に施設利用者の意見を直接聴き、ニーズの変化や利用実態を捉え、それらの結果を業務改善に反映させ、さらなるサービスの向上に役立てるものとします。

また、アンケートの集計及び分析結果は、市（施設所管課）に報告するとともに公表（施設内掲示等）するものとします。

なお、アンケートの実施時期等については、施行実施の方法に応じて市と指定管理者で調整するものとし、施設の目的や性質、事業内容等により特別な事情がある場合は、アンケートの実施を省略することができるものとします。

③業務の自己評価（四半期ごと/年間）

「指定管理者業務評価表」（様式 1）の各評価項目について、事業報告書等に基づき自己評価を行い、評価結果について市（施設所管課）へ報告するものとします。

評価の結果、問題点や課題が判明した場合は、指定管理者は自ら改善に取り組むものとし、必要に応じて市（施設所管課）と改善策を協議することとします。

★「指定管理者業務評価表」（様式 1）（13・14・15 ページ）

（2）市（施設所管課）によるモニタリング・評価（四半期ごと/年間）

①業務の履行確認及び四半期ごとの評価（3）

業務の履行確認とは、指定管理者が行わなくてはならない業務がきちんと実施されているかを確認するために実施するもので、事業計画書・協定書・仕様書等の内容に基づいて確認すべき項目を設定します。

市（施設所管課）は、指定管理者から提出を受けた事業報告書や業務報告書等を確認するとともに、指定管理者による管理が各種法令等に従い、事業計画書、協定書、仕様書等に沿って適正に行われ、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているか、市が求めた業務の要求水準を満たしているかの確認のほか、サービスの安定的・継続的提供の確保のための収支状況等のチェック、現地調査等、多方面からの履行確認及び四半期ごとの評価を行います。また、必要に応じて、市（施設所管課）は、随時、改善の指示・助言等※を行います。

※市（施設所管課）は指定管理者に対して、「指定管理業務に関する改善指示書」（様式 3-1）により必要な指示を行い、業務の改善を図ります。指定管理者は、上記改善指示書による通知を受けた場合は、指定期限内に「指定管理業務に関する改善計画書」（様式 4-1）を市（施設所管課）へ提出し、改善対策を行うとともに、「指定管理業務に関する改善結果報告書」（様式 5-1）にて改善結果を報告します。

★「指定管理者業務評価表」（様式 1）（13・14・15 ページ）

●「指定管理業務に関する改善指示書」（様式 3-1）（17 ページ）

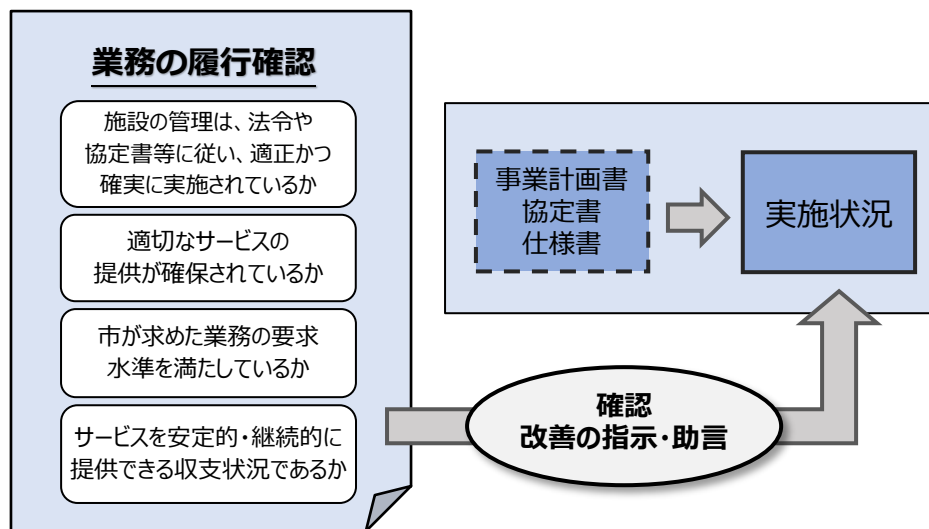
●「指定管理業務に関する改善計画書」（様式 4-1）（19 ページ）

●「指定管理業務に関する改善結果報告書」（様式 5-1）（21 ページ）

} 四半期ごとの評価で使用

◆確認項目の例

- (1)施設の運営状況……開館時間、休館日、受付体制、利用料金の収受、利用者数、稼働率、職員配置、保険加入、苦情対応、個人情報管理、収支状況、職員用駐車場の確保等
- (2)施設の維持管理状況…設備保守・修繕、施設の清潔・快適性の保持、清掃、ごみ処理、備品管理等
- (3)事業の実施状況……委託事業、自主事業等の実施状況、実施体制等
- (4)管理経費の収支状況



②指定管理者に対する年間評価（〔4〕）

指定管理者から提出された年間の自己評価結果「指定管理者業務評価表」（様式 1）及び前記①業務の履行確認、四半期ごとの評価結果等に基づき**年間評価**を実施します。指定管理者の自己評価と市（施設所管課）の評価結果が乖離している項目がある場合は、ヒアリング等を実施、総合評価講評（施設所管課）欄に結果を記載します。

★「指定管理者業務評価表」（様式 1）（13・14・15 ページ）

③評価結果の通知、報告（〔5〕）

市（施設所管課）は、年間評価の結果を指定管理者に通知するとともに、第三者機関に報告し、評価内容に対する点検並びに指摘・提言を受けます。

④対応方針の策定、公表、事業計画等へ反映（〔9〕・〔10〕・〔11〕）

市（施設所管課）は、評価結果並びに第三者機関から指摘・提言を受け、改善に向けた対応方針を策定します。対応方針は、指定管理者にフィードバックするとともに評価結果と合わせて市ホームページ等で公表します。また、対応方針については、次期事業計画や指定管理者選定基準、仕様書等に反映させます。

(3) 第三者機関によるモニタリング・評価（年間）

①モニタリング・評価の内容点検（**6**・**7**）

指定管理者の自己評価及び市（施設所管課）によるモニタリング・評価の内容について、利用者側の観点や専門的見地など多角的な視点から点検し評価を実施します。また、必要に応じて指定管理者や市（施設所管課）へのヒアリング等を実施します。

②指摘・提言（**8**）

指定管理者による管理運営業務や市（施設所管課）が行うモニタリング・評価の状況について、問題点や課題があると判断した場合は、市（施設所管課）に対してそれらを指摘し、改善を図るための指摘・提言を行います。

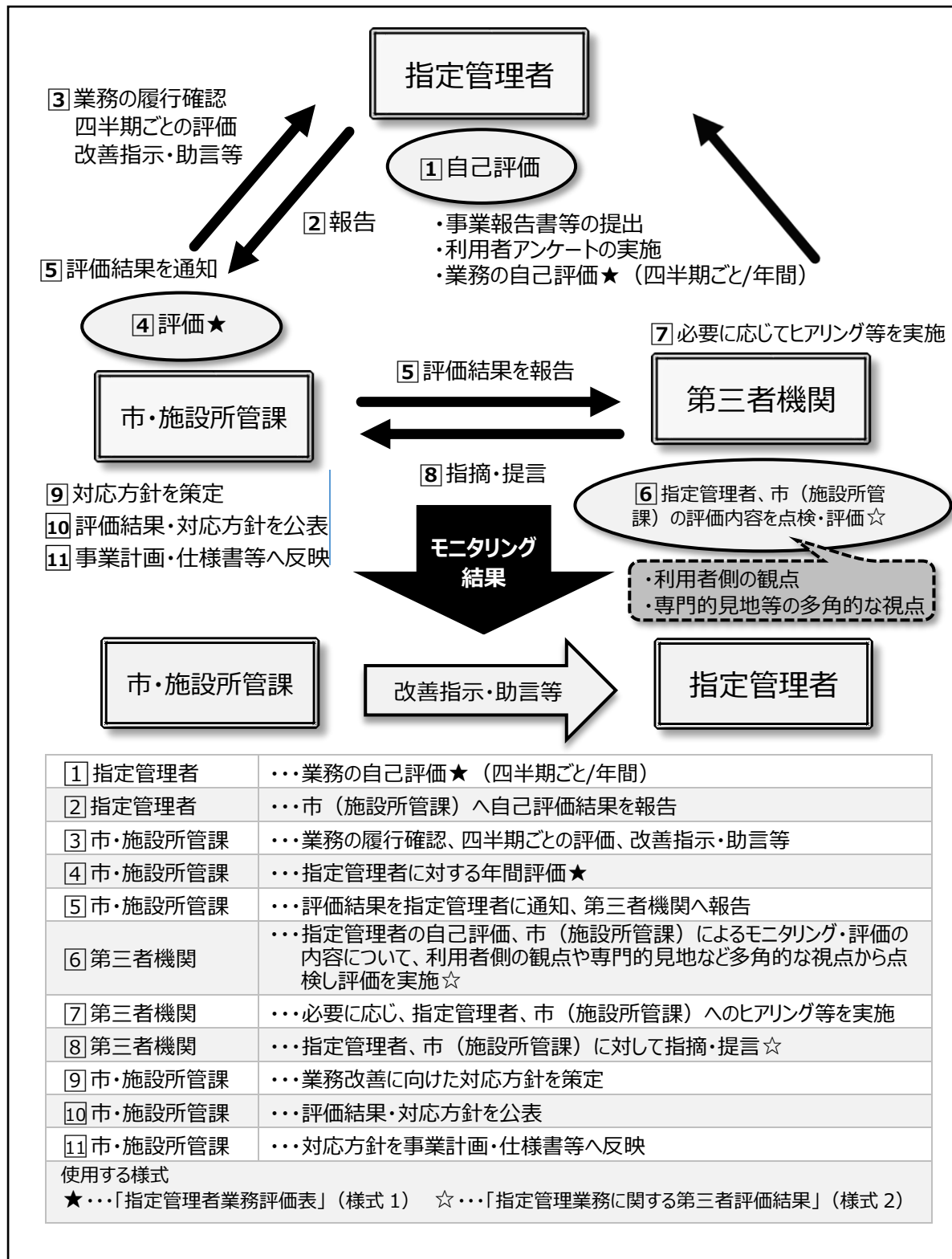
☆「指定管理業務に関する第三者評価結果」（様式 2）（16 ページ）

第三者機関の構成については、利用者団体、学識経験者、施設所管課以外の専門知識を有する市職員等を選任します。

4. モニタリング・評価のサイクル等

(1) モニタリング・評価のサイクル

(図 1)



(2) モニタリング・評価のスケジュール

[1]～[11]は8ページの図1と対応しています。

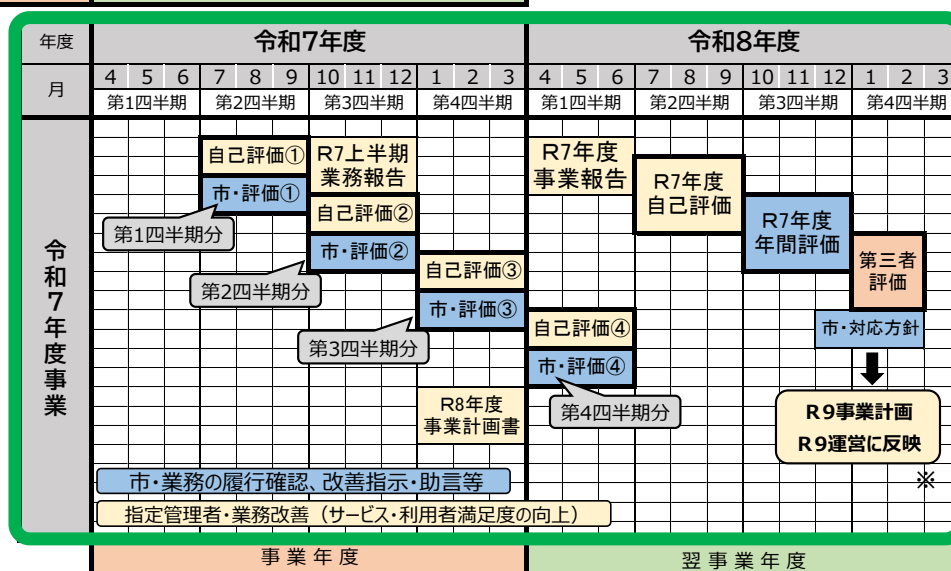
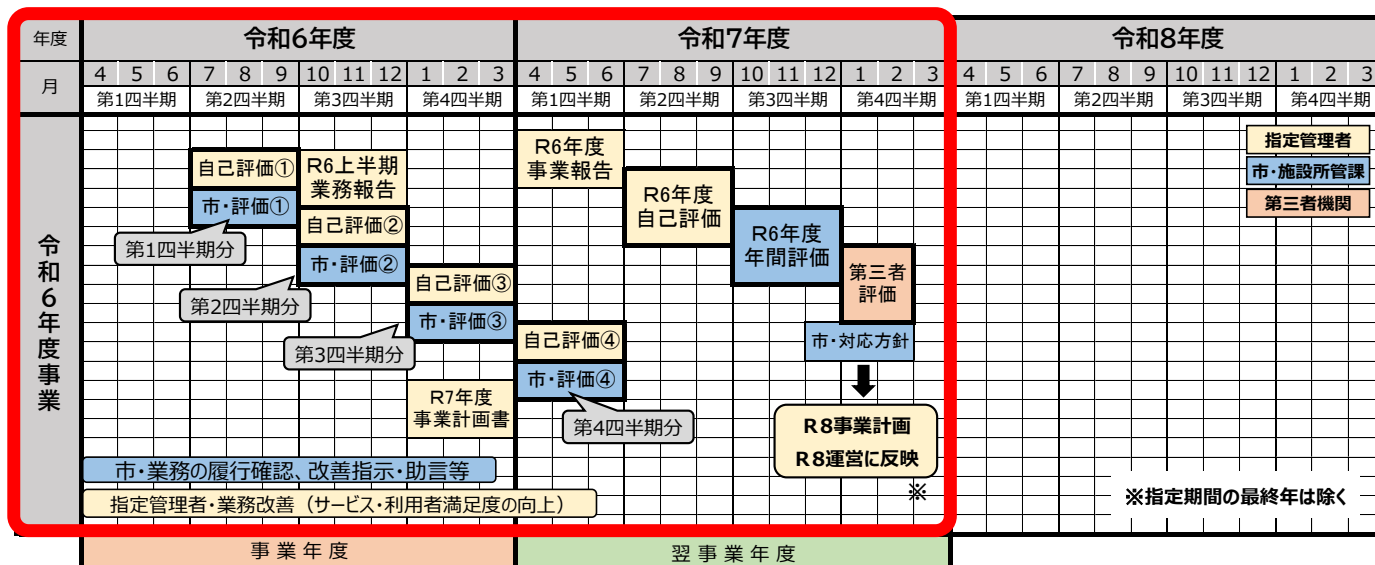
時期	第三者機関	市（施設所管課）	指定管理者
事業年度		●業務の履行確認 改善指示・助言等 [3] ●施設所管課による四半期ごとの評価★ [3]	●利用者アンケートの実施 ●業務の自己評価 (四半期ごと) ★ [1]・[2]
翌事業年度 12月まで		●施設所管課による年間評価 ★ [4] (※1) (翌事業年度 12月まで) ●評価結果を指定管理者に 通知 [5] ●評価結果を第三者機関に 報告 [5]	●業務の自己評価（年間） ★ [1]・[2] (翌事業年度 10月まで) 業務改善 サービス・利用者 満足度の向上
翌事業年度 12月～ 2月	●指定管理者の自己評価、 市（施設所管課）のモニタ リング・評価の内容について、 利用者側の観点や専門的 見地など多角的な視点から 点検・評価 ☆ [6] ●必要に応じて、指定管理者、 市（施設所管課）への ヒアリング等を実施 [7] ●指定管理者、市（施設所 管課）に対して指摘・提言 ☆ [8]	●業務改善に向けた対応方 針を策定 [9] ●評価結果・対応方針を 公表 [10] ●評価結果を事業計画・ 仕様書等へ反映 [11]	業務改善 サービス・利用者 満足度の向上
3月			●事業計画書の提出 (※2)

※1 次年度の事業計画に反映させるため、施設所管課による評価は、原則 12 月までに実施します。

※2 市（施設所管課）は、指定管理者から提出を受けた事業計画書について、協定書及び評価結果等との整合をチェックします。

★・・・「指定管理者業務評価表」（様式 1） ☆・・・「指定管理業務に関する第三者評価結果」（様式 2）

(3)モニタリング・評価の年度スケジュール



次年度以降の選定がない場合（指定管理期間の最終年）についても、適切な管理運営がなされたかを確認し、市民に広く公表するため、例年と同様の評価を行います。

5. 評価及び改善指導等

(1) 評価の考え方

指定管理業務に対する評価は、各評価者（指定管理者、市・施設所管課、第三者機関）が「指定管理者業務評価表」（様式 1）について、下記①「評価基準」により採点し、評価点の合計点数で②「総合評価」（A から E までの 5 段階評価）を行います。

① 評価基準

評価は下記のとおり 5 段階の評価点とし、以下の評価基準に基づき評価を行います。

評価点	評価基準
5	協定等の内容を超える水準で業務を履行している。
4	協定等の内容どおり業務を履行しており、適正である。
3	協定等の内容どおり業務を履行しており、概ね適正である。
2	協定等の内容に対し、一部不履行がある。
1	協定等の内容に対し、かなり不履行がある。



② 総合評価

上記①により採点した評価点の合計点数を 100 点換算（小数点以下四捨五入）し、総合評価を行います。ただし、「総合評価の補正」に該当する場合は、補正後の総合評価とします。

総合評価	評価内容	評価基本点
A	優れていると認められる。	90 点 以上
B	適正であると認められる。	75 点 ～ 89 点
C	概ね適正であると認められる。	58 点 ～ 74 点
D	改善が必要である。	40 点 ～ 57 点
E	大幅な改善が必要である。	～ 39 点

【総合評価の補正】

- (ア) 総合評価「B」（評価基本点 75 点）以上で、評価点 2 点以下が 1 項目以上ある場合は、総合評価「C」とする。
- (イ) 総合評価「C」（評価基本点 58 点以上）で、評価点 2 点以下が 3 項目以上ある場合は、総合評価「D」とする。
- (ウ) 評価点 1 点が 10 項目以上ある場合は総合評価「E」とする。

(2)評価の公表

評価結果については、指定管理者制度の運用の透明性を確保する観点から、指定管理者制度導入施設ごとに市ホームページで公表します。

(3)業務の改善指示等

評価点 2 点以下の項目がある場合は、市（施設所管課）は指定管理者に対して「指定管理業務に関する改善指示書」（様式 3-2）により必要な指示を行い、業務の改善を図ります。

指定管理者は、上記改善指示書による通知を受けた場合は、指定期限内に「指定管理業務に関する改善計画書」（様式 4-2）を市（施設所管課）へ提出し、改善対策を行うとともに、「指定管理業務に関する改善結果報告書」（様式 5-2）にて改善結果を報告します。

- | | | |
|--|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none">●「指定管理業務に関する改善指示書」（様式 3-2）（18 ページ）●「指定管理業務に関する改善計画書」（様式 4-2）（20 ページ）●「指定管理業務に関する改善結果報告書」（様式 5-2）（22 ページ） | } | 年間の評価で使用 |
|--|---|----------|

(4)指定の取消し等

地方自治法施行令第 244 条の 2 第 11 項の規定による指定の取り消し、業務の全部又は一部の停止については、概ね次に掲げる場合とし、原則として第三者機関の意見を聴くものとします。

- ①関係法令、条例、規則又は協定の条項に違反したとき。
 - ②指定管理者による管理運営業務の実施に際し不正行為があったとき。
 - ③改善指示書により指示した業務改善が行われない場合
 - ④指定管理者の経営状況が著しく悪化しているとき。
 - ⑤指定管理施設の適正な管理に重大な支障が生じるとき又は生じるおそれがあるとき。
 - ⑥その他指定管理者が管理業務を行うことが社会通念上適当でないと認められるとき。

6.【指定管理者業務評価表】（様式1）

指定管理者業務評価表（様式1）									
評価実施日	☐ 第 四半期 ☐ 年間	指定管理者		施設名称	評価の実施主体	☐	指定管理者	☐	施設所管課
		年 月 日	施設所管課						
指定管理者		年 月 日	施設所管課	記入者	施設所管課	記入者			
確認項目	達成基準	自己評価			施設所管課				
		評価点	コメント	（評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入）	評価点	コメント	（評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入）		
施設の設置目的の達成	1	公の施設としての役割を理解し、利用者の平等な利用を確保し、利用者サービスの向上を図っている。							
	2	高齢者や障がい者、外国人など、あらゆる利用者が利用しやすい環境整備に取り組んでいる。							
	3	事業計画書に沿って、指定管理業務を適切に行っている。							
	4	施設の目的に沿って、自主事業を実施している。							
	5	施設・設備の保守管理を適切に行っている。							
施設整備・備品管理	6	清掃、衛生管理、植栽等を適切に行い、施設の良い環境を良好に保っている。							
	7	備品台帳に基づき、備品を適切に管理し、利用者が快適に利用できる。							
	8	適切に修繕を行っている。市に報告又は事前協議を行っている。							
	9	外部委託の内容、委託先は適切である。							
	10	業務日誌等を適切に整備、保管している。							
管理記録	11	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。							
	12	個人情報の保護について、適切に管理している（個人情報の漏えい、紛失等の防止）。							
個人情報保護	13	情報の公開に努めている。							
情報公開	14	指定管理業務に関し、経費低減の取組を行っている。							
	15	利用促進、利用者増についての具体的な方策を実施している。							
	16	効果的な営業、広報活動を行っている。							

確認項目	達成基準	自己評価		施設所管課	
		評価点	コメント (評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入)	評価点	コメント (評価点が5点、2点、1点の場合は必ず記入)
人員体制	17 事業計画書に即し、必要な資格・経験等を有する職員を過不足なく配置している。				
	18 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保している。				
	19 あいさつ、言葉遣い、態度、服装等の接遇について、適切である。				
人材育成・研修	20 人材研修、接遇等の職員研修を実施している。				
	21 仕事内容を把握し、利用許可や施設案内等を適切に行っている。				
	22 利用者アンケートの実施等によりニーズの把握に努め、業務に反映している。				
利用者対応	23 利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られている。				
	24 施設の利用予約や利用申込み方法は分かりやすい。				
	25 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。				
安全・緊急対策・その他リスク管理	26 緊急時（事故、災害、不審者対応等）のマニュアルを整備し、職員への周知を図っている。				
	27 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。				
	28 避難訓練を実施している。避難経路を確保している。				
	29 必要な保険に適切に加入している。				
	30 法令等を遵守し、また、職員に遵守を徹底させている。				
財務	31 リスク要因の積極的把握に努め、新たなものについては、市と共有し、リスク分担についての調整を行っている。				
	32 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。				
	33 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。				
	34 団体の財務状況は、業務の継続が可能なた状態である。				

評価点の合計（A）		自己評価		施設所管課	
点		点		点	
評価基本点【（A）／170×100】		点 小数点以下四捨五入		点 小数点以下四捨五入	
総合評価		補正	（ ☐ 有・ ☐ 無）	補正	（ ☐ 有・ ☐ 無）
		特記事項	（ ☐ 有・ ☐ 無）	特記事項	（ ☐ 有・ ☐ 無）
【市（施設所管課）記入欄】		【特記事項】			
総合評価講評					
評価基準 （評価点）	協定等の内容を超える水準で業務を履行している。 協定等の内容どおり業務を履行しており、適正である。 協定等の内容どおり業務を履行しており、概ね適正である。 協定等の内容に対し、一部不履行がある。 協定等の内容に対し、かなり不履行がある。	… 5 点 … 4 点 … 3 点 … 2 点 … 1 点	総合評価	A B C D E	… 9 0 点以上 … 7 5 点 ～ 8 9 点 … 5 8 点 ～ 7 4 点 … 4 0 点 ～ 5 7 点 … ～ 3 9 点
総合評価 の補正	① 総合評価「B」（評価基本点75点）以上で、評価点2点以下が1項目以上ある場合は、総合評価「C」とする。 ② 総合評価「C」（評価基本点58点以上）で、評価点2点以下が3項目以上ある場合は、総合評価「D」とする。 ③ 評価点1点が10項目以上ある場合は総合評価「E」とする。		備考欄		

7.【指定管理業務に関する第三者評価結果】（様式 2）

指定管理業務に関する第三者評価結果

評価日 年 月 日

施設名称	
指定管理者名	
施設所管課	
評価者	

1. 指定管理者の自己評価に対する意見等

2. 市（施設所管課）の評価に対する意見等

3. 改善に向けての指摘・提言等

8.【指定管理業務に関する改善指示書】（様式 3-1）

【四半期ごとの評価時に使用】

第 号
年 月 日

指定管理者名
代表者名 様

施設所管課長

指定管理業務に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付けで締結した「（施設名）指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、

1. 不履行・遅延の認められる業務
 2. サービス水準が不十分であると認められる業務
 3. 苦情への対応が不十分であると認められる業務
 4. その他（ ）
- がありました。

つきましては、交野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第7条に基づき、下記のとおり業務改善を指示しますので、改善計画書及び改善結果報告書を提出してください。

なお、指示した業務改善が行われない場合は、同条例第8条第1項の規定に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部について停止を命じる場合があります。

記

1. 公の施設名称
2. 業務改善指示の内容
3. 改善計画書の提出期限
年 月 日まで
4. 改善結果報告書の提出期限
年 月 日まで

以上

9.【指定管理業務に関する改善指示書】（様式 3-2）

【年間評価時に使用】

第 号
年 月 日

指定管理者名
代表者名 様

交野市長

指定管理業務に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付けで締結した「（施設名）指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、

1. 不履行・遅延の認められる業務
2. サービス水準が不十分であると認められる業務
3. 苦情への対応が不十分であると認められる業務
4. その他（ ）

がありました。

つきましては、交野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第7条に基づき、下記のとおり業務改善を指示しますので、改善計画書及び改善結果報告書を提出してください。

なお、指示した業務改善が行われない場合は、同条例第8条第1項の規定に基づき、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部について停止を命じる場合があります。

記

1. 公の施設名称
2. 業務改善指示の内容
3. 改善計画書の提出期限
年 月 日まで
4. 改善結果報告書の提出期限
年 月 日まで

以上

10.【指定管理業務に関する改善計画書】（様式 4-1）

【四半期ごとの評価時に使用】

年 月 日

施設所管課長 様

指定管理者名
代表者名

指定管理業務に関する改善計画書

年 月 日付け 第 号で通知のあった指定管理業務に関する改善指示書に従い、指摘事項となった原因の特定を行い、下記のとおり改善計画書を作成しましたので提出します。

記

1. 公の施設名称

2. 改善計画

評価項目	特定された原因	改善・是正対策	実施予定日

以上

11.【指定管理業務に関する改善計画書】（様式 4-2）

【年間評価時に使用】

年 月 日

交野市長 様

指定管理者名
代表者名

指定管理業務に関する改善計画書

年 月 日付け 第 号で通知のあった指定管理業務に関する改善指示書に従い、指摘事項となった原因の特定を行い、下記のとおり改善計画書を作成しましたので提出します。

記

1. 公の施設名称

2. 改善計画

評価項目	特定された原因	改善・是正対策	実施予定日

以上

12.【指定管理業務に関する改善結果報告書】（様式 5-1）

【四半期ごとの評価時に使用】

年 月 日

施設所管課長 様

指定管理者名
代表者名

指定管理業務に関する改善結果報告書

年 月 日付け 第 号で通知のあった指定管理業務に関する改善指示書において改善指示を受けた事項について、下記のとおり報告します。

記

1. 公の施設名称
2. 改善指示の内容
3. 改善内容・経過、改善後の状況等

以上

13.【指定管理業務に関する改善結果報告書】（様式 5-2）

【年間評価時に使用】

年 月 日

交野市長 様

指定管理者名
代表者名

指定管理業務に関する改善結果報告書

年 月 日付け 第 号で通知のあった指定管理業務に関する改善指示書において改善指示を受けた事項について、下記のとおり報告します。

記

1. 公の施設名称
2. 改善指示の内容
3. 改善内容・経過、改善後の状況等

以上

留意事項

（１）モニタリング・評価の対象施設について

モニタリングは、指定管理者制度を導入している全施設について実施するものとします。ただし、施設の性格、規模が様々であり、画一的に実施することは適当でないと考えられることから、施設の特性により、モニタリング・評価の実施が困難と思われる施設がある場合は、別途、制度所管課（財務課）と協議することとします。

また、同様にモニタリング・評価のチェック項目、配点、一部内容等を変更することができるものとなりますが、変更する場合は事前に制度所管課（財務課）と協議することとします。

（２）モニタリング・評価の効率的な運用について

モニタリング・評価の実施が形式的なものにならないように、また、必要以上に時間やコストをかけることのないよう本ガイドラインで定める様式を活用して、簡素で効率的な運用に努めるものとします。

（３）次期選定時の実績評価への反映（検討事項）

指定管理者による公共サービスの維持・向上や指定管理者の意欲のさらなる向上のために、モニタリング・評価の結果に基づき、次期指定管理者選定時の評価に加減点評価（インセンティブ・ペナルティ）を行う仕組みの導入を検討します。

参考

【関係法令】

地方自治法施行令第 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。

交野市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（抜粋）

（報告の聴取等）

第 7 条 市長等は、公の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 8 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若しくは一部の停止を命ずることができる。

2 前項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害が生じて、市はその賠償の責めを負わない。

3 市長等は、第 1 項の規定により、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若しくは一部の停止を命じたときは、その旨を告示しなければならない。

（事業報告書の作成及び提出）

第 11 条 指定管理者は、毎年度終了後 40 日以内に、その管理する公の施設に関する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第 8 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 40 日以内に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) 管理業務の実施状況

(2) 当該施設の利用状況

(3) 利用料金の収入状況

(4) 管理経費の収支状況

(5) その他市長等が指定するもの

指定管理者モニタリングに関するガイドライン

令和6年3月作成

＜交野市企画財政部財務課＞