

**立川市公の施設指定管理者
モニタリング・評価ガイドライン**

平成 30 年 5 月改訂版

目 次

1	指定管理者制度の趣旨		2
2	指定管理者制度におけるモニタリング・評価の位置付け		2
3	根拠法令		2
4	立川市のモニタリング・評価に関する基本的な考え方		4
5	モニタリング・評価の実施方法及び手順		5
6	評価基準について		7
7	モニタリング・評価の実施項目		7
	評価フロー図		10

1 指定管理者制度の趣旨

指定管理者制度は、公の施設の管理に民間の能力を活用して、その設置目的を効果的に達成するための制度で、多様化する住民ニーズに応え、住民サービスの向上と、経費の削減等を図ることを目的としています。

平成 15 年 6 月、地方自治法第 244 条の 2 の一部改正により、公の施設管理について、これまでの管理委託制度に代わる『指定管理者制度』が創設され、同年 9 月から施行されました。

本市では、平成 17 年 3 月、「立川市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例」（平成 17 年 3 月 30 日条例第 24 号）において、基本的な指定手続等に関する共通事項の制定を行い、平成 18 年度に、管理委託していた施設を原則として指定管理者制度へ移行しました。平成 30 年 4 月現在、さまざまな分野の 69 施設で指定管理者制度を導入しています。

2 指定管理者制度におけるモニタリング・評価の位置付け

「モニタリング・評価」とは、指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則、協定、仕様書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認し、サービス水準の維持・向上を目指すとともに、その効果を計る手段です。

すなわち、安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるかどうかを監視し、確認内容等の公表を行うとともに、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認められるときは指定の取消し等を行う一連の仕組みのことです。

モニタリング・評価には 2 つの視点があり、一つは、指定管理者が提供しているサービスの効果を計るという視点、もう一つは当該公の施設の設置目的の達成度を計るという視点です。

こうしたモニタリング・評価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を見逃すことにつながりかねず、その結果、施設の管理運営を継続できなくなる可能性があります。また、こうした重大事に至らなくても、コスト削減をあまりにも重視した結果、公共サービスの質や水準が低下したり、あるいは管理が不適切になったために却って行政コストが高くなるなどの可能性も考えられます。

3 根拠法令

地方自治法第 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または委員会は、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、当該管理の業務または、経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、または、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。

立川市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成 17 年 3 月 30 日条例第 24 号）

（～省略～）

（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 60 日以内に、当該管理する公の施設に関する次の各号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 13 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 30 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） 管理業務の実施状況及び利用状況

（2） 利用料金の収入実績

（3） 管理に係る経費の収支状況

（4） 前 3 号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために市長等が必要と認める事項（業務報告の聴取等）

第 12 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営の状況に関し、定期に又は必要に応じて報告を求め、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 13 条 市長等は、指定管理者が公の施設の管理の適正を期するため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 市長等は、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も、その賠償の責めを負わない。

3 第 8 条第 3 項の規定は、第 1 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準用する。

（個人情報の取扱い等）

第 14 条 指定管理者は、立川市個人情報保護条例（平成元年立川市条例第 55 号）の趣旨にのっとり、その管理する公の施設に係る管理の業務を行うに当たり、保有する個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損等の防止その他の保有する個人情報の適正な管理について必要な措置を講じなければならない。

2 指定管理者の行う公の施設に係る管理の業務に従事する者又は従事していた者は、当該業務について知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

3 指定管理者は、立川市情報公開条例（平成 12 年立川市条例第 49 号）の趣旨にのっとり、当該管理する公の施設に関する情報の公開を行うため、必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

（原状回復義務）

第 15 条 指定管理者は、指定期間が満了したとき、又は第 13 条第 1 項の規定により指定を取り消され、若しく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ぜられたときは、管理しなくなった公の施設の当該施設及び設備を速やかに原状に復さなければならない。ただし、市長等の承認を得たときは、この限りでない。

（損害賠償義務）

第 16 条 指定管理者は、故意又は過失により当該管理する公の施設若しくは設備に損害を生じさせたときは、その損害を賠償しなければならない。ただし、市長等がやむを得ない理由があると認めるときは、この限りでない。

（～以下省略～）

4 立川市のモニタリング・評価に関する基本的な考え方

本市におけるモニタリング・評価に関しては、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性、効率性を担保する観点から以下の考え方を基本として進めることとします。

① 定期的・継続的な評価の実施

モニタリング・評価を基に、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。

② 第三者からの視点

モニタリング・評価の客観性、公平性及び透明性を高めることを主な目的として、平成 24 年度及び平成 25 年度に、第三者からなる評価委員会を開催しました。この第三者委員会からの提言を受けて、評価シートを一部変更しています。

③ モニタリング・評価に関する役割分担

○指定管理者によるセルフモニタリング・自己評価

指定管理者は、日常的なセルフモニタリングや自己評価を行い、その結果を事業報告書に記載し、市へ提出します。また、利用者アンケートを毎年実施し、その結果を公表し市へ報告することとします。

○市（施設所管部署）

市は、公共サービスの水準を維持するため、仕様書や協定書に添って業務が履行されているかどうか履行確認・改善指示・監視等を定期的に行います。このほか、利用者の施設運営に対する評価や苦情・要望を聞き、指定管理者に改善・指導していくことも必要です。

○市（行政経営課）

指定管理者制度を統括する部門として、必要に応じて、指定管理者と施設所管部署の業務調整会議などに参加します。その際、施設所管部署とは異なる視点から業務の履行状況等を確認し、アドバイス等を行います。また評価委員会（内部及び第三者）を開催し、評価の結果を所管部署及び指定管理者にフィードバックしたり、モニタリング・評価の手法に反映させたりすることで、市民サービスの向上につなげるよう努めていくこととします。

④ 提案（申請）時の事業計画書及び年次の事業計画並びにその履行確認について

平成 25 年 3 月の第三者評価委員会中間報告を受けて、平成 25 年度実施分より、提案時に記載された項目は、モニタリングの重点実施項目としています。提案時記載の項目が年次計画書や報告書に記載され、取り組まれているかをモニタリングで確認してください。

ただし、実施時期や回数、実施方法などは調整が必要です。年度計画書の提出の前に協議の上、計画書の提出、事業の実施をお願いします。

⑤ モニタリング・評価の枠組みの明確化など

モニタリング・評価の対象や手法等について、必要な項目や提出するデータなどの枠組みをあらかじめ設計し、市・指定管理者双方で事前に確認・合意できるよう協定書に明記するなど、明確化してください。

⑥ 適正な公共サービスの安定的・継続的提供の確保

サービスの提供が必ずしも適切に行われていない場合は、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定の取消し等も視野に入れた改善指示を行います。あわせて、サービスの安定的・継続的提供の確保のために、財務状況等のチェックも行います。

⑦ 利用者アンケートについて

利用者アンケートの実施にあたっては、実施前に、指定管理者と実施時期、設問内容、対象者などについて調整し、指導してください。特に『職員の対応』については必ず設問項目に入れ、その結果については、評価表に記載してください。また、アンケート結果については、利用者が参照できるよう公開をしてください。

⑧ マニュアルの作成

所管部署は、「施設の維持管理に関する保守・管理マニュアル」や「苦情・事故等における対応マニュアル」等を作成し、指定管理者と共有します。これらに基づき事業者は運営し、所管部署は監督、評価、指導します。

5 モニタリング・評価の実施方法及び手順

○ 業務報告書の確認・分析

基本協定書で定めたとおり、毎月、指定管理者より前月の業務報告書が提出されます。施設の所管課は、定期的にこの報告書を分析し、業務の実施状況及び施設の管理状況を確認します。また、必要に応じ、随時に業務報告を求めることもできます。

○ 指定管理者との協議

定期的に、情報交換及び業務調整のための会議（業務調整会議）を開催することで、業務改善を図れるとともに、適切な評価が可能となります。業務調整会議には、指定管理者制度の統括課である行政経営課職員も参加することがあります。

○ 実地調査（業務の調査・指示）

所管部署は、指定管理者による適正な施設管理の履行のため、定期的又は随時に実地調査を行います。実地調査では、施設・設備の点検・清掃状況といった施設維持管理関係をはじめ、職員の配置、利用者への対応や事業の運営状況等について確認し、必要な指示を行います。その際、調査内容や指定管理者との折衝経過、指示内容などを記録することも重要です。

（１）１次評価 …… （施設所管部署）

評価は、翌年度５月から開始します。（毎年、様式を指定します。）

指定管理者による自己評価の後、施設所管課により１次評価を実施してください。

① 指定管理者による自己評価

「立川市公の施設指定管理者評価シート」により提出するよう依頼します。指定管理者による自己評価も、本市の評価基準に基づき実施し、(11) 総合評価欄に振り返りコメントを記入するよう指導してください。振り返りコメントは、全ての評価項目を通して、施設の管理運営を振り返り、反省点など全体総括を行います。ただし、指定管理者は、総合評価の自己評価は行わないことに注意してください。

評価シートは、募集単位で作成することを基本とします。

② 所管部署による評価

所管部署では、年度報告書（毎年度終了後 60 日以内に指定管理者より提出）、指定管理者の自己評価が記載された評価シート（及び該当する場合は改善シート）に基づき、それまでのモニタリング結果も踏まえて調整の上、１次評価を行います。

評価にあたっては、自己評価はあくまでも参考とし、評価基準と照らし合わせて、厳密に

評価してください。

また、評価は、できるだけ個々の施設や地域の実情に即した評価基準・尺度を定めて実施してください。（同種の施設でも、地域の実情に応じて尺度を調整するなど）

ただし、所管部署によって、評価の尺度が変わることを避けるため、行政経営課が調整をする場合もあります。

活動内容などは、指定管理者が行う自己評価も含めて、具体的にかつ、簡潔に記載してください。

③ 評価後の対応

所管部署は、評価等の結果、指定管理者の管理状況が仕様書や事業計画書等に記載された水準に達していないと認められた場合（1次評価でB、C評価となる項目があった場合）には、「評価シート（改善シート）」に記載し、改善を求めています。

改善シートに記載された項目は、その後のモニタリングの重点項目とし、次年度以降の評価の際に、どのように改善したかを、「評価後の改善状況等」欄に記入することとします。

指定管理者が、正当な理由なく指示に従わない場合や、その他指定管理者による管理の継続が適当でないと認められる場合には、指定の取消し又は業務の停止も視野に入れ、指定管理者への対応を検討します。

④ 複合施設の評価について

子ども未来センターのように、1施設内に、性質や分野、業務内容等が異なる複数の機能を持ち、それぞれで事業を実施しているなど、単一施設として評価することが難しい場合には、機能（事業）ごとに指定管理者及び所管課が評価シートを作成し、いずれかの課が取りまとめて、「複合施設総括表」を作成・添付の上、提出してください。

その際、関係各課で協議し、施設総合評価を決定してください。

「経営状況分析」や「施設・設備の維持管理状況」等、機能（事業）ごとに分割して記載することが難しい項目については、主に担っている部門の評価シートに、施設全体の分として記入してください。

（２）２次評価 …… （立川市公の施設指定管理者評価委員会）

① 評価体制

「立川市公の施設評価委員会」は、以下のメンバーにより構成します。ただし、案件に応じて適宜追加できるものとします。

（委員長）副市長 （委員）総合政策部長、行政管理部長、財務部長及び会計管理者

② 実施時期

評価対象年度の翌年度7～8月ごろに実施。場合に応じて、適宜現地調査等も実施することとします。

③ 評価への対応

委員会は、1次評価に基づき、必要に応じて評価を調整の上、2次評価を決定します。

市長は、2次評価の結果、指定管理者の管理状況が仕様書や事業計画書、協定書等に定められた水準に達していないと認めた場合には、改善シートに基づき速やかに業務の改善を指示します。指定管理者が正当な理由なく業務改善命令等に従わない場合など、当該指定管理者による管理の継続が適当でないと認められる場合には、市長は、指定の取消し又は、業務の一部又は全部を停止させることができます。

④ 管理状況の評価と公表

施設の管理運営状況及び評価については、その結果を議会及び市民等に報告、公表します。

6 評価基準について

評価基準（ランク）は、自己評価、1次評価、2次評価ともに下記の4段階とします。評価については、仕様書及び事業計画書等に記載の内容を評価基準とし、評価に至った具体的な理由をあわせて記入をお願いします。

評価基準が客観的で分かりやすい指標であれば、基本的に指定管理者の自己評価と施設所管部署の1次評価が異なることはないと考えていますが、評価が異なった場合は、理由を明確に記入してください。

【評価基準】

ランク	説明
S	仕様書、提案書、協定書、業務マニュアル等（以下「仕様書等」という。）で定められた水準をかなり超えている
A	仕様書等で定められた水準に達している
B	仕様書等で定められた水準に達成していないものも一部あるが、施設運営等に支障は生じていない
C	仕様書等に定められた水準に達しておらず、かつ、施設運営等に支障が出ており、早急に改善を要する

7 モニタリング・評価の実施項目

以下(1)から(11)の項目について、指定管理者の実施実績が、仕様書・提案書・協定書・業務マニュアル等で要求された水準に達しているか否かを確認します。

「(2)の業務履行状況」については、施設の特性に合わせて項目や内容を変更することができます。

なお、(2)以外は共通評価項目としていますが、仕様書等に規定している場合や施設の性質等により、評価の対象外とすることも可とします。

○ 評価シート（本シート）の項目

(1) 施設の設置目的達成に関する取り組み

【項目】①施設の設置目的の達成状況

- ②職員が施設の設置目的を十分理解しているか
- ③利用者の公平・公正利用の確保
- ④事業の継続性の担保

(2) 業務の履行状況

【項目】①基本的事項（開館日数・時間、職員配置状況、職員雇用形態、給与単価等）

②利用実績、施設稼働状況、利用状況

利用実績は、施設ごとに何を評価指標とするか検討してください。

（利用者数、登録者数、冊数、台数、個々に実施している事業の利用者数等）

- ③運営企画
- ④事業収支
- ⑤経営状況
- ⑥損害保険加入状況
- ⑦不可抗力発生時のリスク分担及び対応状況
- ⑧第三者への委託状況
- ⑨新たな取り組みの状況（当該年度に新たに実施したもののみ）
- ⑩提案の実施状況（提案書に記載された実施予定項目）

（３）サービスの質に関する事項

【項目】①職員の対応

利用者アンケートに「職員対応」の項目を掲げ、その結果についても触れてください。

- ②マニュアルの整備
- ③職員研修・教育の実施状況
- ④所管部署との連携、連絡
- ⑤利用者アンケート等の実施
- ⑥広報・PR等の利用情報の提供

「事業計画書・報告書」は、一部施設を除き、ホームページ公開を基本とし、
後は、市政情報コーナーでの公開も検討します。

- ⑦公平・公正利用の確保
- ⑧業務の点検

（４）施設・設備の維持管理状況

施設・設備等の維持管理に関する項目については、マニュアルを各担当課が作成し、指定管理者と両方で保管するとともに、施設・設備等の点検、維持、修繕等が適切に行われているかを確認します。

【項目】①清掃

- ②施設及び設備保守・点検
- ③保安・警備
- ④小規模修繕
- ⑤備品管理

（５）個人情報保護規定等の遵守状況に関する事項

立川市個人情報保護条例等に基づき、個人情報保護の取扱い等が適正に行われているか否かを確認します。

個人情報については、平成 24 年度に、2 件の事故が起きたことから、モニタリングの重点項目としてください。

【項目】

- ①受託者の義務
- ②個人情報等秘密の保持
- ③適正な管理
- ④再委託の禁止
- ⑤研修・教育の実施
- ⑥個人情報の取り扱いについて

(6) 安全管理（苦情・事件・事故対応）に関する事項

苦情や事件、事故、災害発生などによる緊急事態への対応マニュアルを作成し、所管部署と指定管理者が両方で保管するとともに、適正に行われているか否かを確認します。

事故防止対策の取り組み状況については、具体的に取組んだ内容（避難訓練など）を記載してください。

震災時や不審者対応など、その場に応じた動きがさらにできるよう、指定管理者に指導し、必要に応じてモニタリングを行ってください。

【項 目】

- ①事故・苦情対応状況
- ②事故の予兆に対する対応
- ③具体的にヒヤリ・ハッとした状況
- ④事故防止対策の取り組み状況

(7) 地域貢献に関する事項

地域団体や地域住民との交流・連携等が行われているか否かを確認します。

具体的に取組んだ内容（ボランティア活動、地域活動）を記載してください。

【項 目】

- ① 地域及び地域住民との連携

(8) コンプライアンスに関する事項

関係法令等の遵守体制が適切にとられているか否かを確認します。

法令の遵守のみならず、社会規範や、モラルに反する行動が行われていないかどうかの評価も行います。

【項 目】

- ①法令遵守及び社会規範・モラル等の遵守

(9) その他特記事項・追加評価項目

その他独自の事業等の運営がなされているか否かを確認します。

(10) 立川市のコスト削減状況

導入前と指定管理者導入後のコスト比較を行います。（指定管理者の自己評価はありません。所管課が記載します。）

(11) 総合評価

指定管理者候補者選定の際、選定審査基準において、より重要度が高いとした項目にB評価及びC評価がある場合は、施設運営にどの程度影響したのかを考え、全体的・総合的視点から評価をします。

評価フロー図

