

名取市指定管理者制度導入施設の モニタリングに関する指針

平成 29 年 3 月

令和 4 年 12 月一部改正

名取市

目 次

第1 モニタリングとは	1
第2 モニタリングの実施	1
1 モニタリングにおける指定管理者の役割	1
2 モニタリングにおける市の役割	2
3 評価の実施	2
第3 指定の取消し等	3
(参考)モニタリングにおける指定管理者及び市の取組み	4
様 式	
(様式第1号)指定管理者制度導入施設モニタリング票	5
(付表1)労働条件チェックリスト	10
(参考様式)指定管理業務に関する改善勧告書	11

名取市指定管理者制度導入施設のモニタリングに関する指針

第1 モニタリングとは

指定管理者制度におけるモニタリングとは、指定管理者による公共サービスの履行に関して、法律や条例、規則、協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているか、また、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を確認、評価する仕組みである。

また、モニタリングの結果、改善すべき事項が認められる場合は、必要に応じて指定管理者に対し指導若しくは助言を行い、管理業務の運営の継続が適当でないと認められるときは指定の取消し等を行う。

本指針は、指定管理者制度導入施設に関するモニタリングの基本的な考え方及び標準的な実施方法等について示すものである。

指定管理者制度導入施設を所管する課室(以下「施設所管課」という。)は、本指針を基本としつつ、施設の性格及び実情等を踏まえ、必要な修正を行った上でモニタリングを適切に実施するものとする。

第2 モニタリングの実施

地方自治法第244条の2第7項、第10項において、次のように規定している。

- 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。

1 モニタリングにおける指定管理者の役割

(1) 業務遂行の記録

定期的に行う施設の清掃や各種保守点検等のほか、施設の利用状況や利用拒否件数等の管理運営業務の実施状況を記録し、整理するものとする。

(2) 各種報告書の作成・提出

協定書等の規定に基づき各種報告書を作成し、市が定める期日までに提出するものとする。

(3) 利用者アンケート等

利用者からの苦情、要望等を随時受け付ける体制を確保するとともに、利用者の満足度や要望等を把握し、サービス水準向上を図るため、毎年度1回以上の利用者アンケートを実施するものとする。

なお、アンケートの方法や項目等については、各施設の特性や利用形態等に応じて指定管理者の判断で実施するものとし、その結果について指定管理者は市に報告するものとする。

る。

(4) 利用者サービスの向上

指定管理者は、日報の作成、利用者アンケート等を通じ管理運営業務の課題、利用者のニーズ等を的確に把握し、主体的に業務改善に取り組むとともに、利用者サービスの向上に努めるものとする。

2 モニタリングにおける市の役割

(1) 各種報告書の点検・確認

施設所管課は、協定書等の規定により、指定管理者から事業報告書その他各種報告書等の提出を受けたときは、その内容を点検及び確認するものとする。

(2) 実地調査の実施

施設所管課は、原則として年1回以上の実地調査を行い、指定管理者が行う施設の管理運営業務の実施状況を点検及び確認するものとする。

(3) 改善指導等

施設所管課は、上記(1)又は(2)のモニタリングを通じ、指定管理者が行う管理運営業務の内容に改善すべき事項が認められる場合は、指定管理者に対し、改善に向けた指導又は助言を行うものとする。また、指定管理者に協定違反が認められる場合等、必要に応じ、指定管理者に対して改善勧告を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができる。

3 評価の実施

(1) 指定管理者の自己評価

指定管理者は、毎年度終了後、指定管理者制度導入施設モニタリング票(様式第1号。以下「モニタリング票」という。)に必要事項を記入し、5月末までに事業報告書とともに施設所管課へ提出するものとする。

(2) 市の評価

施設所管課は、指定管理者よりモニタリング票の提出を受けたときは、その内容を確認し、指定管理者が行った管理運営業務について、事業計画書、業務報告書、実地調査結果等を踏まえ、モニタリング票の該当欄に必要事項を記載し、総括的な評価を行い所管部長へ報告するとともに、毎年6月末までに政策企画課へ提出するものとする。

(3) 評価結果の通知、公表

施設所管課は、評価結果を指定管理者に対し通知するとともに、政策企画課は各施設の評価結果をとりまとめ7月末までに市ホームページ等で公表するものとする。

(4) 評価結果に基づく改善

施設所管課及び指定管理者は、当該評価結果を踏まえ連絡調整会議を行い、管理運営にかかる課題等を整理するとともに、課題解決に向けた必要な改善を行うものとする。

なお、モニタリングの目的は、運営上の課題等を発見してフィードバックし、施設の管理運

営状況を向上させることにあるので、評価自体を目的化しないよう留意すること。

第3 指定の取消し等

指定の取消し等については、地方自治法第244条の2第11項において、次のように規定している。

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。

指定取消し等の事由は、協定等で列挙されたものを参考として判断するが、指定管理者募集要項(作成例)において、「X 事業実施に関する留意事項等」の「2 指定期間満了以前における指定の取消し等」に事由を例示列挙している。

指定の取消し等をした場合は、名取市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例(平成16年条例第14号)第6条に基づき告示する。

なお、指定を取り消す場合は、名取市行政手続条例(平成9年条例第10号)に基づき、理由の提示や聴聞等の手続が必要である。

■(参考)モニタリングにおける指定管理者及び市の取組み

項 目	指定管理者	市	備 考
日報等	記録・整理	(必要に応じ)内容聴取	
各種報告書	作成・報告	点検・確認	・事業報告書(年度) ・業務報告書(月次、四半期) など
利用者アンケート等	調査・分析・報告	結果等の点検・確認	随時 原則、年1回以上実施
実地調査	調査への対応、協力 【実地調査の項目】 ・帳簿書類の整備状況 ・経理状況 ・管理運営体制(人員配置等) ・管理運営業務の実施状況 ・個人情報の管理体制 ・労働条件の遵守状況 ・法令等の遵守状況 ・団体の財務状況 ・その他施設所管課が必要と認めるもの	調査(点検・確認)	随時 原則、年1回以上実施
事業評価	自己評価	所管評価	
連絡調整会議			随時 原則、評価結果に基づく改善のための1回は実施
改善指導等	指導等への対応	指導、助言、勧告	

※具体的なモニタリングの内容及び方法については、施設所管課において、各施設の性格及び実情等を踏まえ、適宜、指定管理者と協議し定めるものとする。

※指定管理者制度の新規導入時や更新時には、募集要項等において実施するモニタリングの内容を周知するとともに、協定書等に明記していくものとする。

(様式第1号)

指定管理者制度導入施設モニタリング票（評価対象年度:令和 年度）

施設の名称	
指定管理者の名称	
施設所管部課（室）	

1. 管理形態の推移 【施設所管課記入】

期 間	管理形態	指定管理者（管理受託者）	摘要
～〇〇 年 月 日			
〇〇 年 月 日～〇〇 年 月 日			
〇〇 年 月 日～			

(注) 管理形態欄には、直営・管理受託・指定管理者の別を記入

2. 現指定管理者の概要 【施設所管課記入】

指定管理者の名称	名称	
	所在地	
指定期間	〇〇 年 月 日～〇〇 年 月 日 （ 年 ヲ月）	
募集方法	公募 ・ 非公募	

3. 施設の概要 【施設所管課記入】

施設の名称	
所在地	
設置年月	
根拠条例等	
設置目的	
施設の内容	
開(館、所、場)又は(供用)時間	
休(館、所、場)又は(供用しない)日	
指定管理者が行う管理運営業務	
利用料金制度	採用の有無 有 ・ 無
	利用料金の名称

4. 施設の利用実績 【指定管理者記入】

	評価対象年度（A）	前年度（B）	前々年度	評価対象年度の 対前年度増減率 （%） (A) - (B) / (B) ×100
	令和 年度	令和 年度	令和 年度	
開（館、所、場）日数	日	日	日	
延べ利用者数	人	人	人	
利用者数（人/日）	人/日	人/日	人/日	
主な増減原因				

（注）対象施設が複数ある場合は、施設ごとに記入すること。

5. 管理運営の収支状況 【指定管理者記入】

（１）収入

（単位：千円、％）

	評価対象年度（A）	前年度（B）	前々年度	評価対象年度の 対前年度増減率 （%） (A) - (B) / (B) ×100
	令和 年度	令和 年度	令和 年度	
指定管理料				
利用料金収入				
その他				
収入計（ア）				

（２）支出

人件費				
施設管理費				
事業運営費				
その他				
支出計（イ）				

（３）収支

収支（ウ）＝（ア）－（イ）				
前期繰越収支差額				
次期繰越収支差額				

6. サービス向上や利用者数の増加等のために実施した主な取り組み 【指定管理者記入】

7. 施設利用者の主な声やその対応状況 【指定管理者記入】

8. 施設の管理運営における課題 【指定管理者記入】

9. 管理運営状況 【施設所管課及び指定管理者記入】

評価項目		着眼点	自己 評価	所管 評価
1. 実施体制に関する評価	管理運営体制	管理運営に必要な人員配置、組織体制を整備している。		
		業務に必要な職員研修や教育等を適切に行っている。		
		各種管理記録を適切に整備、保管している。		
	施設等の維持管理等	施設、設備等の清掃、保守点検、修繕等を適切に行っている。		
	安全対策	日常の安全管理や緊急時のマニュアル整備等の体制を整備している。		
	個人情報の保護	個人情報の管理を適切に行っている。		
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。		
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
	法令等の遵守	特定の者に有利又は不利な取扱いをしていない。		
		開館時間、休館日、使用許可等の運用が法令等に基づき適正に行われている。		
		労働条件等に関する労働関係法令等が遵守されている。		
		その他、関係法令等が遵守されている。		
2. サービスの内容や水準に関する評価	指定事業の実施	事業計画書等に基づき適切に事業を実施している。		
		業務の再委託は事前に市の承諾を受け、委託先の業務を適切に管理している。		
	自主事業の実施	施設の設置目的に沿った自主事業を実施している。		
	利用者の満足度向上	利用者の満足度向上に向けた取組みを行っている。		
	利用者の苦情、要望等の把握とその対応	利用者アンケートなど、利用者ニーズの把握にむけた取組みを実施している。		
		苦情、要望等について、受付窓口の整備や対応を適切に行っている。		
	利用状況等	利用者数、稼働率等は、前年度実績や目標と比較し妥当な水準である。		
3. 経営状況に関する評価	収支状況等	事業計画書等に基づく妥当な事業収支である。		
		経費の節減や使用料収入の向上に向けた取組みを行っている。		
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		

【評価の基準(目安)】

評価		評価の考え方
◎	(優 良)	協定書や事業計画書等より優れた内容で管理運営を行った。
○	(良 好)	協定書や事業計画書等に基づき適正な管理運営を行った。
△	(課題有)	協定書や事業計画書等を下回る内容であり、一部の業務に改善が必要である。
×	(要改善)	協定書や事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われなかったため、改善を要する。

※該当しない項目については、「―」を記入する。

10. 施設所管課の総合評価 【施設所管課記入】

--

		チェック項目	チェック結果（指定管理者）	確認（市）
1 就業規則	(1)	正規労働者及び非正規労働者の ①それぞれに適用する就業規則を作成し、 ②適切な方法で労働者全員に周知させているか。 (労基 89 条、90 条、106 条)	☐ 労働者の雇用形態ごとに作成し、全員に周知している。 ☐ 作成していない。又は、作成したが周知していない。 ☐ 常時使用する労働者が10人未満である。	
	(2)	常時10人以上の労働者を雇用している場合、作成した、又は変更した就業規則を労働基準監督署に届け出ているか。 (労基 89 条、90 条)	☐ 適宜、適切に届出をしている。 ☐ 届け出を怠っている。 ☐ 常時使用する労働者が10人未満である。	
2 労働条件の明示	(1)	労働者（短時間・有期雇用労働者を含む）を雇い入れる際、労働条件について、労働条件通知書、労働契約書又は就業規則などの書面の交付により明示しているか。（労基 15 条）	☐ 常に、書面の交付により明示している。 ☐ 書面で明示していない。（口頭などで伝えている）	
	(2)	短時間労働者・有期雇用労働者を雇い入れる際、 ①昇給の有無 ②退職手当の有無 ③賞与の有無 ④相談窓口（相談者の氏名、役職、相談部署等）について、書面の交付により当該短期・有期雇用労働者に明示しているか。 (短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律第6条)	☐ 明示している。 ☐ 明示していない。 ☐ 短期・有期雇用契約の労働者を雇用していない。	
3 労働時間	(1)	時間外労働・休日労働は、労基法36条に基づく協定を事業場ごとに所轄の労働基準監督署に届出したうえで命じているか。（労基 36 条）	☐ 届出しており、有効期間内の届出控えがある。 ☐ 届け出していない。又は更新がなされていない。	
	(2)	①年次有給休暇管理簿を作成し、②このチェックシート作成該当年度内に10日以上年次有給休暇を付与されたすべての労働者に対して、付与日から1年以内に年次有給休暇を5日以上取得させているか。（労基 39 条）	☐ 管理簿を作成し、取得させている。 ☐ 管理簿を作成しているが、取得できていない者がいる。 ☐ 管理簿を作成しているが、対象労働者がいない。	
	(3)	厚労省「労働時間の適正な把握のために使用者が講ずべき措置に関するガイドライン」に沿い、対象労働者の労働時間をガイドラインが示す原則的な方法により把握・記録しているか。	☐ 原則的な方法により把握・記録している。 ☐ 原則的な方法ではないが、把握・記録している。 ☐ 把握・記録できていない。	
4 法定帳簿	(1)	事業場ごとに各労働者（日日雇い入れられる者を除く。）について労働者名簿を作成し、記載すべき事項に漏れはないか。（労基 107 条）	☐ 労働者名簿を作成し、記載事項に漏れはない。 ☐ 労働者名簿は作成しているが、記載事項に漏れがある。 ☐ 労働者名簿は作成していない。	
	(2)	事業場ごとに賃金台帳を作成し、記載すべき事項に漏れはないか。（労基 108 条）	☐ 賃金台帳を作成し、記載事項に漏れはない。 ☐ 賃金台帳は作成しているが、記載事項に漏れがある。 ☐ 賃金台帳は作成していない。	
	(3)	労働者名簿、賃金台帳は、3年間（本則は5年間）保存しているか。（労基 109 条）	☐ 保存している。 ☐ 保存していない。	
5 賃金	(1)	すべての労働時間について最低賃金以上の賃金を支払っているか。（最賃 4 条）	☐ 最低賃金を下回る労働者がいない。 ☐ 最低賃金を下回る労働者がいる。	
	(2)	法定労働時間を超える時間外労働、休日労働及び深夜労働をさせたときは、労働基準法上の割増賃金を支払っているか。（労基 37 条）	☐ 法定外労働時間に対する賃金の不払いはない。 ☐ 法定外労働時間に対する賃金の不払いがある。	
6 労働安全衛生	(1)	雇入時及び作業内容変更時に、労働者に安全衛生教育を行っているか。（労安 59 条）	☐ 行っている。 ☐ 行っていない。	
	(2)	雇入時及び1年以内毎に1回、常時使用する労働者に対し健康診断を行っているか。（労安 66 条）	☐ 行っている。 ☐ 行っていない。	
	(3)	健康診断結果の健康診断個人票を作成し、5年間保存しているか。（労安 66 条の3）	☐ 保存している。 ☐ 保存していない。	
	(4)	常時50人以上の労働者を使用している場合、心理的な負担の程度を把握するための検査（ストレスチェック）を実施し、記録を5年間保存しているか。（労安 66 条の10）	☐ ストレスチェックを実施し、記録を保存している。 ☐ 常時使用する労働者が50人未満である。	
7 保険	(1)	雇用保険の加入義務がある労働者（短時間労働者を含む）について、適切に加入手続を行っているか。（雇保 4 条か7 条）	☐ 行っている。 ☐ 行っていない。	
	(2)	健康保険、厚生年金保険の加入義務がある労働者について、適切に加入手続を行っているか。パート・アルバイト等の手続きに加入漏れはないか。（健保 3 条、厚年 6 条、9 条、12 条）	☐ 対象者は漏れなく加入手続きをしている。 ☐ 手続きが不十分などところがある。	
	(3)	雇用保険及び社会保険の保険料に未納又は滞納はないか。	☐ 保険料の未納、滞納は一切ない。 ☐ 未納、滞納がある。	

労基：労働基準法

最賃：最低賃金法

労安：労働安全衛生法

雇保：雇用保険法

健保：健康保険法

厚年：厚生年金保険法

(参考様式)

〇〇第 〇〇 号
令和〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇施設 指定管理者
(団体名等)
(代表者名) 様

名取市長 〇〇 〇〇 ㊟
(名取市教育委員会)

指定管理業務に関する改善勧告書

貴社（貴団体）と本市の間において、令和〇〇年〇〇月〇〇日付で締結した「名取市〇〇施設の管理運営に関する基本協定書」に定める指定管理業務に関し、改善が必要と認められる事項がありましたので、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 10 項及び名取市〇〇の管理運営に関する基本協定書第〇〇条の規定に基づき、下記のとおり業務の改善を勧告します。

なお、本文書で勧告した事項について業務改善がなされない場合、地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定に基づき、貴社（貴団体）に対する指定の取り消し、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ことを申し添えます。

記

- 1 改善が必要と認められる事項
- 2 改善報告書の提出期限
- 3 その他