

# 宮崎市指定管理に係るモニタリング指針

平成26年5月20日策定  
平成29年4月 3日改定  
平成30年8月24日改定  
令和元年11月12日改定  
令和3年 4月 1日改定  
令和5年 1月10日改定

## 1 モニタリングの意義

### (1) モニタリングの定義

この指針において、「モニタリング」とは、市において、指定管理者による公の施設の管理運営が協定に従い適正に実施されているか、所期の市民サービスを継続的に提供することが可能かを確認する行為をいいます。

### (2) モニタリングの目的

指定管理者制度の導入により、公の施設の管理運営を指定管理者に委ねたとしても、公の施設は、市が設置する施設である以上、市には当該施設の機能が適切に維持され、その設置目的を達成しているかを把握する責任があります。

また、指定管理者による管理運営には、公の施設がその設置目的を達成しつつ、管理運営経費の節減、管理運営の効率化、さらに民間事業者のノウハウをいかした市民サービスの向上が安定的に図られること等が期待されます。

以上のことを包括的に評価・検証することを目的として、指定管理者により管理を行う全ての公の施設においてモニタリングを実施します。

## 2 モニタリングの実施にあたっての基本的な考え方

### (1) 実施主体

モニタリングの実施主体は、指定管理者制度を導入する公の施設所管課とします。ただし、利用者からの意見聴取の実施にあたって、その集計・評価を除く意見収集等を指定管理者に行わせることは妨げません。

なお、この場合、過度に指定管理者の負担とならないよう配慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、協定書・業務仕様書等で役割分担を明確にするものとします。

### (2) 実施内容

モニタリングの実施内容は、①指定管理業務実施状況、②市民サービスの状況、③安定的な業務体制、の三つの視点に基づく確認を基本とし、後述のモニタリング手法により行います。

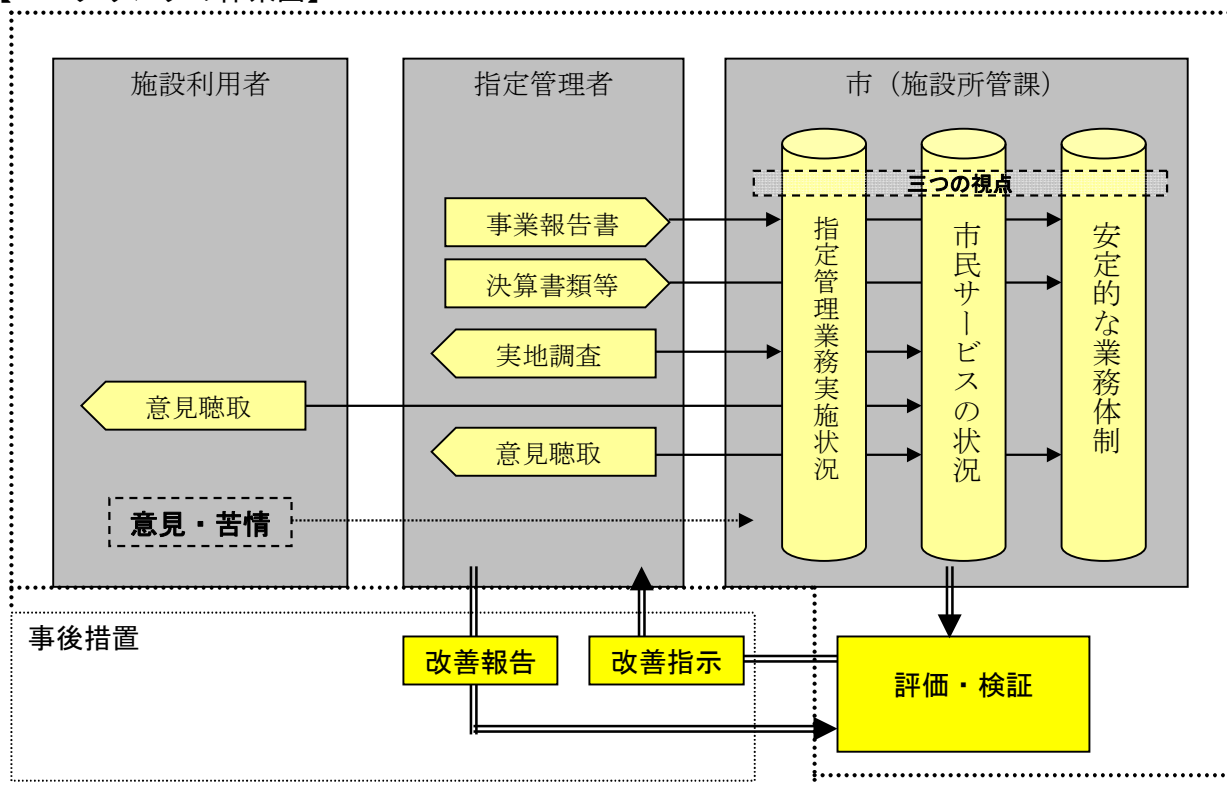
### (3) 実施頻度

モニタリングは、指定管理者が行う公の施設の管理状況の把握からその評価、改善までを一体的に行って初めてその効果を得られるものであり、指定管理者から提出される年度ごとの事業報告書に基づき、少なくとも年一回は実施する必要があります。

また、モニタリング手法の一つである施設の実地調査や、利用者の意見聴取等については適宜行うものとしませんが、この際、市、指定管理者双方に時間や費用が過度の負担とならないよう留

意してください。

### 【モニタリングの体系図】



### 3 モニタリングの手法

モニタリングは、以下の手法により行います。ただし、以下の全てを実施しなければならないものではなく、公の施設の設置目的や指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上で、施設所管課がモニタリングの具体的な手法を定めるものとします。

また、モニタリング手法はこの指針に規定する内容に限られるものではなく、既に施設所管課において実施されている評価手法や、他に当該公の施設の管理運営状況を把握するために有効な手法があるときは、施設所管課において積極的に実施するものとします。

#### (1) 事業報告書の確認（年次）

市が、指定管理者による当該施設の管理状況や、住民利用の状況等の管理の実態を把握し、必要な措置をとるために、指定管理者は、市に対し毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関する事業報告書を提出しなければなりません（地方自治法第244条の2第7項）。

事業報告書の記載事項は「宮崎市公の施設における指定管理者制度に関する基本方針」（平成17年2月策定）に基づくものとし、記載事項の詳細、様式、提出時期及び方法は、当該公の施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上で、施設所管課が定めるものとします。

施設所管課は、指定管理者による事業報告書の提出があったときは、当初の事業計画書との整合がとられているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資料の追加提出、又は説明を求め、管理運営状況を把握しなければなりません。

## 【参考：宮崎市公の施設における指定管理者制度に関する基本方針（抜粋）】

### 9 事業の検証

施設の所管課長は、前項の管理監督の結果や事業報告書等をもとに、毎年度、事業の評価を行い、制度導入の効果を検証する。事業報告書には、おおむね次の事項を記載させることとする。

- ・管理業務の実施状況
- ・住民による利用状況（利用者数、使用拒否等の件数・理由等）
- ・利用料金収入の実績、管理に要した経費等の収支の状況
- ・その他必要な事項

## (2) 決算書等の確認（年次・月次）

施設所管課は、指定管理者が指定の期間にわたって安定的に施設の管理運営を継続することが可能であるかを確認するため、指定管理業務に関する収支の状況を把握し、問題点がある場合には、これを早期に発見するよう努めなければなりません。具体的には、指定管理者が提出した事業報告書・業務報告書（月報）等に記載される収支状況を精査し、事業計画書と整合性が取れているか、効率的な管理運営となっているか、不適切な金額の記載がないか等を関係書類（通帳、領収書、出納簿、契約書等）と必ず照合したうえで確認するものとします。

また、指定管理者である団体本体の財務状況の悪化により管理運営が困難になる場合があることから、指定管理者の財務状況が管理運営を継続することができる状態にあるかを確認するため、指定管理に係る基本協定書において、指定管理業務の収支報告とは別に当該年度の団体の財務状況の報告を求め、その健全性を調査し、又は財務状況の悪化により管理運営の継続に支障が生じるおそれがあるときは速やかに報告することを義務付けています。

## 【参考：指定管理者の管理運営に関する基本協定書（標準例）抜粋】

(決算書等の提出)

第22条 指定管理者は、自己の各事業年度の決算が確定したときは、速やかに法人の決算書及び関係書類（法人でない場合にはこれに準ずる書類）を市に提出しなければならない。

(事業報告書の提出)

第24条 指定管理者は、毎年度終了後60日以内に管理業務に係る事業報告書を市に提出し、その承認を得なければならない。

2 前項の事業報告書に記載する事項は、次のとおりとする。

(4) 管理業務の実施に係る収支決算

## 【参考：決算書等の主な財務比率チェックポイント】

① 固定比率 = 固定資産 / 自己資本（純資産） × 100

固定資産をどの程度自己資本でまかなっているかを示す指標です。比率が低いほど返済義務のない自己資本での調達ウェイトが高く、安全性が高いと判断されます。現実には自己資本のみで固定資産をまかなうことは困難であるため、この場合には自己資本と固定負債の合計額の範囲内で固定資産を保有しているかどうかを確認する必要があります。

② 流動比率 = 流動資産 / 流動負債 × 100

企業の短期的な支払能力を示す指標です。流動負債は1年以内に支払いを要するものであるため、その年の負債をどの程度余裕を持って支払っていくことができるかが分かります。

③ 自己資本比率 = 自己資本（純資産） / 総資産 × 100

総資産のうち、どの程度が自己資本でまかなわれているかの指標です。自己資本比率が高いほど倒産する可能性は低いと言えます、企業の経営基盤の安定性、健全性が判断できます。

#### ④ 売上高経常利益率 = 経常利益 / 売上高 × 100

企業に投下された総資産からどれだけの利益を生み出したかを示す指標で、総合的な収益力を表します。

### (3) 実地調査 (随時)

施設所管課は、定期的に、又は必要に応じて施設に赴き、施設運営の状況や、利用者等への対応状況、施設の維持管理状況、事業計画書との整合性、管理運営の効率性について直接確認し、収支状況については、不適切な金額の記載がないか等を関係書類（通帳、領収書、出納簿、契約書等）と必ず照合したうえで確認するものとします。

この際、**別紙1**「**実地調査確認シート**」によって確認を行い、実地目視確認の結果、何らかの問題があるとされた項目について、指定管理者の責任において対応すべきものは速やかに対策を講じるよう指示することとします。

### (4) 利用者からの意見聴取 (随時)

施設所管課は、指定管理者の質とサービスの向上及び施設の設置目的の達成を図るため、施設における指定管理者の接客対応、施設・設備の維持の状況、施設利用者への使用条件や使用申込方法の周知の状況、指定管理者が実施する自主事業等に関し、利用者・利用団体・地域住民その他の市民等の意見や要望を聴取する機会を設け、施設に対する意見や要望を積極的に把握するよう努めるものとします。

具体的な意見聴取の実施内容・方法等については、アンケート、意見箱の設置、モニター委嘱、聴取調査などが考えられますが、施設所管課が直接行うか、指定管理者に行わせるかを含め、指定管理者と協議の上、施設所管課が定めます。

なお、指定管理者に意見聴取を行わせた場合であっても、意見の集計・評価については必ず施設所管課が実施してください。施設所管課は、意見聴取の結果について分析し、必要に応じて指定管理者と協議の上、その対応を検討し、施設の管理運営に反映させるものとします。

### (5) 指定管理者からの意見聴取 (随時)

施設の管理運営の円滑な実施と品質向上を図るため、施設所管課は、指定管理者から施設の運営改善に向けた意見等（利用促進・サービス向上のための改善方策、管理・運営にあたっての問題点、目標の達成度）を聴取し、必要に応じて定期連絡の機会を設けるなど、施設の管理の実態を把握するとともに、情報交換や業務の調整を図るものとします。

### (6) 指定管理者の評価 (年次)

施設所管課は、毎年度終了後、事業報告書の提出を受けた後に、当該年度の指定管理者による管理運営状況を総括し、事業報告書及びモニタリングの結果を踏まえ、指定管理者が法令・協定書・業務仕様書を遵守し、事業計画書・収支予算書に沿って、効果的な施設の管理運営を行っていたかを**別紙2**「**指定管理者モニタリングチェックシート**」（以下「**チェックシート**」）を用いて評価するものとします。

また、複数施設で一括して協定を締結している場合は、**別紙3**「**指定管理者モニタリングチェックシート**」（複数施設用）を用いて評価するものとします。

## 4 モニタリングに基づく措置

### (1) 指定管理者に対する必要な改善の指示

施設所管課は、指定管理者による事業報告書及びモニタリングの結果、指定管理者による管理運営が必要な水準に達していない事項があるときは、口頭又は文書により指定管理者に改善の措置を講じるように指示を行うものとします（地方自治法第244条の2第10項、基本方針8参照）。

この場合、指示すべき事項が重大であるとき、又は改善に時間を要する事項であるときは、指定管理者に改善計画書を提出させるものとします。

また、施設所管課は、改善を指示した結果、指定管理者による管理運営が適正に改善されたか否かを確認するものとします。

### (2) 指定管理者の指定の取消し等

市は、必要な改善の指示を行ったにもかかわらず、指定管理者がこれに従わないとき、又は当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認めるときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができます（法244条の2第11項、基本方針8参照）。

指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認めるときとは、指定管理者が法の規定に違反した場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化した場合等、公の施設の適正な管理に重大な支障が生じるおそれがある場合等が考えられます。

## 5 モニタリングの公表について

施設所管課は毎年、**別紙4**「指定管理者モニタリングレポート」または**別紙5**「指定管理者モニタリングレポート」（複数施設用）の作成を行い都市戦略課に提出し、都市戦略課が公表するものとします。

## 5 モニタリング実施の年間スケジュール

主体 時期※1	(X-1)年度分		X年度分	
	指定管理者	施設所管課	指定管理者	施設所管課
(X-1)年4月 ～X年3月		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実地調査(随時)</li> <li>● 利用者の意見聴取(随時)</li> <li>● 指定管理者からの意見聴取(随時)</li> </ul>		
X年3月		○ 実地調査確認シートの作成・提出	● X年度事業計画書の提出	● 事業計画書との整合確認
X年4月 ～5月	● X-1年度事業報告書の提出			
X年4月 ～(X+1)年3月				<ul style="list-style-type: none"> <li>● 実地調査(随時)</li> <li>● 利用者の意見聴取(随時)</li> <li>● 指定管理者からの意見聴取(随時)</li> </ul>
指定管理者の決算確定後※2	● X-1年度期決算書類等の提出	○ モニタリングチェックシートの作成		
X年9月		○ モニタリングチェックシートの提出		
(X+1)年3月				○ 実地調査確認シートの作成・提出
(X+1)年4月 ～5月			● X年度事業報告書の提出	
指定管理者の決算確定後※2			● X年度期決算書類等の提出	○ モニタリングチェックシートの作成
(X+1)年9月				○ モニタリングチェックシートの提出

※1 このスケジュールは例示であり、必ずしもこのとおりに行わなければならないものではありません。

※2 決算期に応じて提出させてください。年度上半期に決算が確定しない団体については、前期の決算書類を参考としてください。