

境港市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針

1 基本方針

指定管理者に対する市の指導、監督については、従来から地方自治法（昭和22年法律第67号）、境港市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成17年境港市条例第7号）、協定書等の規定に基づき、指定管理者制度導入施設（以下「施設」という。）の所管課が実施しているところであるが、市民サービスの向上や経費の縮減、利用者の安全の確保や法令遵守、市民への説明責任の観点から、市の統一的な基準となる「境港市指定管理者制度適用施設モニタリング基本方針（以下「基本方針」という。）」を策定する。

基本方針では、モニタリングに関する考え方、具体的手法等を整理し、モニタリングを充実し、推進することにより、施設の管理状況の把握及び指定管理者に対する指導、監督の徹底を図る。

2 モニタリングの定義

この基本方針においてモニタリングとは「指定管理者による業務について、地方自治法、境港市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例、協定書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを市が確認する行為」とする。

また、3に掲げるモニタリングの目的、4に掲げるモニタリングの機能を実現するために、必要に応じて改善に向けた指導、助言を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し又は管理業務の停止を行うことも含めたチェック体制のこととする。

○参考 地方自治法より抜粋

（公の施設の設置、管理及び廃止）

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。

3 モニタリングの目的

(1) 施設の設置目的の達成

指定管理者による管理運営は、施設本来の設置目的の達成に資するものである必要があるため、指定管理者と市が、施設の管理運営状況や利用状況、課題等を把握し、共に施設の適正な管理運営や利用者満足度の向上に努める。

(2) リスクの軽減

施設における重大な事故又はその予兆を把握し未然に防ぐ、指定管理者が施設の運営が継続できないといった状況を防ぐ、公共サービスの水準の低下を防ぐといった視点から、課題を早期に発見して対策を講じる。

(3) 透明性の確保

市民に対する説明責任の観点から、施設の管理運営の状況を適切に把握し、その成果を評価・検証するとともに公表する。

4 モニタリングの機能

(1) 履行の確認

実地検査や事業報告書等の確認により、指定管理者の管理運営が協定書、事業計画書等で定められた内容、水準を満たしているかどうかを確認し、必要な指導を行うことにより適正な管理運営を確保する。

(2) 管理運営の質の評価

上記の確認作業や利用者アンケートの結果等を基に、指定管理者が行っている管理運営の質を評価し、利用者満足度の向上に役立てる。

(3) サービスの安定性の評価

指定管理業務に係る収支状況を確認し、施設の管理運営が継続して安定的になされているかを確認する。課題が見られた場合は、早期に改善が図られるよう指定管理者に指示を行う。

5 モニタリングの方法

(1) モニタリングの主体と役割

モニタリングの実施に当たっては、4に掲げるモニタリングの機能を考慮し、市と指定管理者とが協議の上、以下の方法に基づき行っていく。

(2) 指定管理者が主体で行うモニタリング

ア 業務遂行の記録及び自己評価

指定管理者は、協定書に基づき、施設の利用状況、料金の収納状況、苦情処理の状況その他の管理運営に関する記録を市に報告する。また、年に1回、自己評価を、境港市指定管理者制度導入施設運営状況チェック表（様式第1号）により実施し、市へ提出する。

イ 利用者アンケート

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、定期的に（少なくとも年1回）当該施設で提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施し、その結果を集計する。ただし、市長が特に認めるときは、利用者アンケートの実施を省略し、又は数年おきの実施とすることができる。

実施するアンケートの内容は、あらかじめ、市の施設所管課と協議して定める。なお、アンケートの結果を基に自己評価を行い、管理運営に反映させるとともに、アに掲げる境港市指定管理者制度導入施設運営状況チェック表（様式第1号）とともに市へ報告するものとする。（任意様式）

ウ 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、前年度の事業報告書（下記項目）を市へ提出する。（地方自治法第244条の2第7項、境港市公の施設の指定管理者の指定の手續等を定める条例第9条、境港市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則（平成17年境港市規則第5号）第6条）

- ・管理業務の実施及び利用の状況
- ・使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- ・管理施設の管理に係る経費の収支状況

エ 労働環境確認表

指定管理者は、施設の管理業務に従事する労働者の労働環境について、毎年4月末日の実態に基づいて指定管理者労働環境確認表（様式第5号）により確認し、毎年5月末日までに、その結果を市へ提出する。

オ その他

指定管理者は、3に掲げるモニタリングの目的及び4に掲げるモニタリングの機能を踏まえ、アからエまでに掲げるもののほか必要に応じて、事故等の報告、随時の報告、連絡調整会議（協議）等を行う。

(3) 施設所管課が行うモニタリング

ア 業務遂行の確認・評価

市は、指定管理者が管理運営する施設への立入り等により、業務遂行の状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認し、境港市指定管理者制度導入施設運営状況モニタリング評価表（様式第2号）を作成する。

イ 改善指示

市は、管理運営の是正や改善が必要と認めるときは、指定管理業務に関する改善指示書（様式第3号）により指示を行う。この場合において、指定管理者は、対応策を「改善計画書」（任意様式）として取りまとめ、市に提出するとともに、改善に取り組むものとする。

ウ 労働環境の確認

市は、指定管理者から提出された指定管理者労働環境確認表（様式第5号）に基づき、施設の管理業務に従事する労働者の労働環境について確認する。

エ 市は、3に掲げるモニタリングの目的及び4に掲げるモニタリングの機能を踏まえ、アからウまでに掲げるもののほか必要に応じて連絡調整会議（協議）を行う。

(4) 市、指定管理者以外の第三者による評価

ア 境港市指定管理施設評価委員会

市は、施設所管課が行ったモニタリング結果について、より客観性を高めるとともに、利用者の立場から評価を受けるため、施設の利用者その他市、指定管理者以外の第三者で構成する境港市指定管理施設評価委員会（以下「評価委員会」という。）に、モニタリング結果の検証と評価を受ける。

評価委員会は、総合政策課が所掌する。ただし、施設所管課において、既に第三者を含み、又は第三者による運営委員会等を設置している施設については、その組織を評価委員会とみなし、評価を行う。

イ 結果の公表

市は、評価委員会による評価結果を、指定管理者業務評価書（様式第4号）により、当該所管課の評価（境港市指定管理者制度導入施設モニタリング評価表（様式第2号））とともに公開する。

※企業秘密、個人情報に該当する部分及び指定管理者労働環境確認表（様式第5号）については公表しない。

表 モニタリングの方法

時期等	指定管理者	施設所管課	第三者評価 (総合政策課)
定期	・ 施設の利用状況 ・ 料金の収納状況 ・ 苦情処理の状況 ・ その他の管理運営に関する記録	・ 報告内容の確認 ・ 施設への立入り等による業務遂行の状況の確認	
毎年	・ 境港市指定管理者制度導入施設運営状況自己評価表 ・ 利用者アンケートの報告 ・ 事業報告書 ・ 労働環境確認表	境港市指定管理者制度導入施設運営状況モニタリング評価表	指定管理者業務評価書
緊急時 随時	・ 事故等の報告 ・ 随時の報告	指定管理業務に関する改善指示書	
	連絡調整会議		

附 則

この基本方針は、令和6年8月29日から施行し、施行日以後に境港市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例第6条の規定により指定管理者の指定を受けた者が、令和7年度以後に行う指定管理業務より適用する

(様式第 1 号)

境港市指定管理者制度導入施設運営状況チェック表（自己評価）

（ 年 月 ）

施 設 名	
施 設 所 管 課	部 課
指定管理者名	(チェック表作成者：)
指 定 期 間	年 月 日 ～ 年 月 日

評価対象	評価項目	評価	特記事項
職員の 基本的 要 件	職員による管理業務の処理体制は適切か		
	職員は業務の内容を十分に把握して業務に当たっているか		
	職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か		
建物管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
設備管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
備品管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
外構・駐 車場管理	利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか 管理記録は適切に記録、保管されているか		
植栽管理	樹木・花壇等は良好な外観で適切に管理されているか		
草刈除草	草刈りや除草は適切に行われているか		
清掃作業	施設内、敷地内全体が清潔に保たれているか		
	トイレトペーパー、消毒用品、手洗用石鹸等の備品は 常に補給されているか		

避難経路	避難経路に障害物はないか		
情報公開 個人情報	情報公開の取組、個人情報等の管理は適切か		
利用促進	広報活動等を実施し、施設の利用促進を図っているか		
利用許可等	スムーズな利用許可、案内等ができているか		
運営	利用者の平等な利用が確保されているか		
	予定された自主事業の運営は滞りなく行えているか		
	予算の範囲内で適切に事業を執行しているか		
	苦情の処理は適切に行っているか		
	利用者アンケートを実施し、要望把握と改善を行っているか		
【総評（指定管理者自己評価）】			

※施設の性格や設置目的等により、評価項目は追加、変更できる。

※評価区分

A（優 良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である

B（良 好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である

C（課題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある

D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である

※特記事項欄は、評価を行った確認方法（例：目視確認、台帳確認、資料確認等）と当該評価を行った理由を記載すること。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、自己評価、業務の改善方策等を記入する。

(様式第2号)

境港市指定管理者制度導入施設モニタリング評価表（所管課による評価）

〔 年 月 日 〕

施設名		
施設所管課	部	課
指定管理者名	団体名	
	所在地	
指定期間	年 月 日 ～ 年 月 日	
選定方法	公 募 ・ 非公募	
施設の設置目的		
主な実施事業		

評価項目	評価基準	評価	特記事項
I 履行の確認（60点）			
1 施設全般の管理運営に関する業務			
管理体制	施設の管理体制が明確になっており、基準に基づいた適切な人員配置がなされているか 安全対策、危機管理体制などが十分に講じられているか		
職員研修	職員の業務に必要な資質・能力の向上を図るための研修・教育が適切に行われたか		
利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか		
2 利用者に関する業務			
利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか ※1		
利用者の要望把握等	利用者の要望の把握及びその実現策は適切に行われているか		
3 保守点検及び清掃等の業務			
保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		

清掃・維持業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか 第三者に行わせる業務は必要最小限の範囲か		
4 自主事業の実施に関する業務	事業計画書に沿った自主事業が適切に行われたか		
5 情報公開・個人情報に係る措置	情報公開・個人情報保護に係る措置は適切に行われたか		
6 管理目標	施設の現状を正しく認識し、今後の在り方についての提案は具体化されているか		
Ⅱ サービスの質の評価（２５点）			
1 利用者満足度	利用者へのサービスの質を維持・向上させるための提案は具体化されているか 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか		
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理は適正に行われ、良好な状態で施設の利用が行われているか		
3 運営業務	事業運営について、サービス水準の向上のための創意工夫が見られるか 利用許可などの利用者への接客・対応は適切であるか		
4 自主事業	実施された事業内容は、施設の設置目的に沿い、サービス水準の向上に寄与する質の高いものであるか		
5 施設の効用	施設の効用を最大限に発揮し、設置目的の達成に資することができる管理運営内容であったか		
Ⅲ サービスの安定性の評価（１５点）			
1 事業収支	指定管理業務の事業収支は妥当であるか ※２		

2 経営状況	指定管理業務の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※3		
【総評（所管課評価）】		合計点 () 点 / () 点 × 100 = ()	
		平均点 () 点	

※施設の性格や設置目的により、評価項目は追加、変更できる。

※評価区分

A（優 良）＝協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。（5点）

B（良 好）＝協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。（3点）

C（課題含）＝協定書等の基準を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。（1点）

D（要改善）＝協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。（0点）

※特記事項欄は、評価を行った確認方法（例：立入調査、台帳確認、資料等確認）と当該評価を行った理由を記載する。

※総評欄は、事業計画書等との整合性を検証し、評価、業務の改善方策等を記入する。

【補足資料】

評価期間

年 月 日～

年 月 日

Ⅰ 利用状況

項 目	本年度 A	前年同期 B	対比 A－B、A／B	対比が±20%を超える 場合は増減理由
開館日数			、 (%)	
施設利用者数			、 (%)	
施設稼働率			、 (%)	
事業開催数			、 (%)	

2 事業収支

(1) 収 入

項 目	本年度 A	前年同期 B	対比 A－B、A／B	対比が±20%を超える 場合は増減理由
利用料収入			、 (%)	
指定管理料			、 (%)	
自主事業収入			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
その他			、 (%)	
合 計				

(2) 支 出

項 目	本年度 A	前年同期 B	対対比 A－B、A／B	対比が±20%を超える 場合は増減理由
人件費			、 (%)	
消耗品費			、 (%)	
光熱水費			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
〇〇〇〇			、 (%)	
その他			、 (%)	
合 計				

3 経営状況分析指標

項 目	本年度 A	前年同期 B	対対比 A－B、A／B	対比が±20%を超える 場合は増減理由
① 事業収支			、 (%)	
② 利用料金比率			、 (%)	
③ 人件費比率			、 (%)	
④外部委託費 比率			、 (%)	
⑤利用者当たり 管理コスト			、 (%)	
⑥利用者当たり 自治体負担コ スト			、 (%)	

①事業収支：（収入－支出）

事業全体が黒字で施設の管理運営ができていのかどうか確認する。赤字の場合は、管理継続性の面での課題を解決し、黒字化のための方策を検討する。

②利用料金比率：（利用料金収入）

収入に占める利用料金の割合。指定管理者の収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。

③人件費比率：（人件費支出）

支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎていないか、又は費用がかかりすぎていないかを確認する。

④外部委託比率：（外部委託費合計支出）

支出に占める外部委託費の割合。外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。

⑤利用者当たり管理コスト：（支出延べ利用者数）

利用者1人当たりにかかる費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

⑥利用者当たり自治体負担コスト：（指定管理料延べ利用者数）

利用者1人当たりにかかる自治体の費用。前年度や事業計画との比較、類似施設との比較により施設の効率性を確認する。

4 利用者からの苦情の内容とそれに対する市・指定管理者の対応や市から指定管理者への指導状況

5 利用者アンケートの結果

(様式第3号)

(文 書 番 号)
年 月 日

(施 設 名)

(指定管理者)

(代 表 者 名) 様

境港市長 ○○○○ 印

(施設名) 指定管理業務に関する改善指示書

貴社（貴団体）と本市の間において、 年 月 日付けて締結した（協定書の名称）
に定める管理業務に関し、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（ 業務）がありましたので、

下記のとおり業務の改善を指示します。

なお、本指示書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、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あります。

記

- 1 改善が必要と認められる業務

2 業務改善指示の内容

(様式第4号)

年 月 日

年度 (施設名) 指定管理者業務評価書

施設名	
施設所管課	部 課
指定管理者名	
指定期間	年 月 日～ 年 月 日(年目)

【モニタリング結果の総評】

【施設所管課】

【第三者評価】

【今後の業務改善方策等の特記事項】

【施設所管課】

【第三者評価】

(別紙5)

(施設名) 指定管理者 労働環境確認表 (年 月)

施 設 名				
施設所管課	部 課			
指定管理者名	(確認表作成者:)			
管理業務に従事 する労働者数	総数 _____人	うち正職員 _____人	うちパート・アルバイト _____人	うち左記以外の職員 _____人

区分	確認項目	確認結果
1 労働条件	(1)労働契約に定める労働条件は、労働基準法で定める基準による適正な内容である。【基準法13】	はい・いいえ
	(2)労働契約の締結に際し、労働者に対して労働条件を明示している。【基準法15】	はい・いいえ
	(3)就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出ている。【基準法89】(常時10人以上の労働者を使用する使用者以外の使用者は対象外)	はい・いいえ 対象外
	(4)就業規則を労働者に周知させている。【基準法106】(常時10人以上の労働者を使用する使用者以外の使用者は対象外)	はい・いいえ 対象外
2 労働時間	(1)労働時間の管理並びに休憩、休日及び年次有給休暇の付与を適正に行っている。【基準法32・34・35・39】	はい・いいえ
	(2)時間外及び休日の労働に関する協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届け出ている。【基準法36】	はい・いいえ 対象外
3 保険加入・安全衛生	(1)労働保険及び社会保険の加入等の手続きを適正に行っている。	はい・いいえ
	(2)常時使用する労働者に対し、雇入時の健康診断及び定期健康診断を行っている。【安全法66】	はい・いいえ
4 賃金	(1)賃金の全額を、直接労働者に、毎月1回以上、一定の期日を定めて支払っている。【基準法24】	はい・いいえ

(2)時間外、休日及び深夜の割増賃金を適正に支払っている。【基準法37】	はい・いいえ
(3)賃金台帳を調製し、これに基づき適正に賃金計算を行っている。【基準法108】	はい・いいえ
(4)管理業務に従事する労働者の賃金単価で最も低いものは、右欄のとおりである。	円／時間

※【基準法〇〇】：労働基準法第〇〇条

【安全法〇〇】：労働安全衛生法第〇〇条

【特記事項】（確認結果が「いいえ」の項目について、その理由、改善予定等を記入すること。）

	(市記入欄) 改善報告日： 年 月 日
--	------------------------------------

【作成、提出等について】

- 1 各項目の確認結果の欄の「はい」、「いいえ」又は「対象外」のうち、該当するものを○で囲むこと。ただし、区分4の確認項目(4)の確認結果の欄には、金額を記入すること。
- 2 区分4の確認項目(4)の確認結果の欄に記入する金額は、次の計算方法によること。
 - ・時間給制の場合…時間給
 - ・日給制の場合…日給÷1日の所定労働時間
 - ・月給制の場合…月給÷1か月平均所定労働時間
 ただし、次の賃金を除外したもの。
 - ・臨時に支払われる賃金（結婚手当など）
 - ・1か月を超える期間ごとに支払われる賃金（賞与など）
 - ・所定労働時間を超える時間の労働に対して支払われる賃金（時間外割増賃金など）
 - ・所定労働日以外の日の労働に対して支払われる賃金（休日割増賃金など）
 - ・午後10時から午前5時までの間の労働に対して支払われる賃金のうち、通常の労働時間の賃金の計算額を超える部分（深夜割増賃金など）
 - ・精皆勤手当、通勤手当及び家族手当
- 3 本確認表は、毎年4月末日の実態に基づいて作成し、毎年5月末日までに施設所管課へ提出すること。
- 4 特記事項の欄に改善予定等を記入した確認項目について改善が図られたときは、遅滞なくその旨を施設所管課へ報告すること。
- 5 本確認表は、公表しない。ただし、確認項目について改善が必要と認められた指定管理者の数及び確認項目について改善が図られた指定管理者の数については、公表することがある。