

指定管理者制度導入施設に対する業務点検ガイドライン

H19.12 行政管理室

H25.4 一部改正

H27.8 一部改正

H31.4 一部改正

1 趣 旨

指定管理者制度導入施設における施設の適正な管理運営の確保と、サービス水準の維持向上を図るため、業務点検に係るガイドラインを策定する。

2 評価の実施

- 施設所管部局は、次の3に掲げる「モニタリング」を踏まえ、当該年度における指定管理者の業務実施状況等について、評価（様式は別紙1「管理運営状況報告」）を行い、総務局業務プロセス改革課に提出する。
- 施設所管部局は、施設の管理運営の維持向上に資するよう指定管理者に評価の結果を伝達する。なお、施設に求められるサービス水準を満たしていないと認める場合は、総務局業務プロセス改革課と連携し、指定管理者に対し業務改善のための指示等を行う。
- 総務局業務プロセス改革課は、施設所管部局から提出された評価を総括し、指定管理者制度の効果等を検証し、制度を適切に見直す。

(1) 分析・評価結果の記載

- 管理運営状況報告の作成にあたっては、施設利用率等の変動（増・減）に係る要因分析・評価を実施し、評価結果や改善策等について、別紙1「8 今後の方向性（課題と対応）」の欄に記載する。
- 業務の一部直営化や利用料金制度の導入など、大幅な業務運営の変更を行った場合は見直しの視点や効果検証の結果を、別紙1「7 管理運営状況」の欄に記載する。

(2) 管理経費の記載

- 施設の管理収支の記載にあたっては、委託料における事業収支均衡となる報告ではなく、県からの委託料や利用料金による収入と、実際の施設の管理に要する支出について、収支を明確に記載する。

3 モニタリング

(1) 指定管理者による目標の設定

- 指定管理者は施設所管部局と協議のもと、次年度の事業計画において目標（可能な限り数値化）を設定するとともに、適宜、進捗状況をチェックし、サービスの維持向上のための課題把握と対応策の確立・実施に努める。
- 目標の設定にあたっては、直近の目標達成状況等を踏まえ、施設に応じた適切な目標値となるよう、適宜見直しを図る。

(2) 県による施設運営状況の点検

① 報告の徴収

- 施設所管部局は、年度報告書のほか、指定管理者から次に掲げる報告を受け、業務実施状況を適宜把握・監視し、必要に応じ、業務改善のための指導等を行う。

項目 (報告期限)	報告内容							
	業務実績	利用実績	利用料金収入実績、収支状況	改善すべき業務	利用者ニーズ・満足度等の状況	計画の進捗度、課題と対応策	利用者等からの意見苦情トラブル	設備等の破損故障、人身事故等
日報 (当日中) ※必要に応じ徴収							○	○
月報 (翌月10日まで)	○	○	○(※1)					
随時報告 (別途指定)	報告内容は、随時決定する							
年度報告書 (年度終了後60日以内)	○	○	○	○	○	○		

※1 利用料金収入(見込み)のみとする。

② 現地調査

- 施設所管部局は、定期及び随時の現地調査を実施し、履行状況等(※)を現場で点検するとともに、必要に応じ、業務改善のための指導等を行う。
- 施設所管部局は、事業計画に基づき、安定的な運営に必要な人的体制や経済的な基礎が整備されているか、また、適法な労働条件が確保されているか確認するため、職員の配置状況、労働環境及び指定管理者の財務状況について確認を行う。

※履行状況等：業務実施状況、計画の進捗度、労働環境、財務状況、課題と対応方針 等

③ 労働法令の遵守

- 協定書や募集要項等に、労働基準法、労働関連法令及び当該施設の管理運営上必要な法令を明記するとともに、現地調査において、**別紙2**労働条件チェックシートで労働条件を確認し、改善すべき点がある場合には、速やかに指導等を行う。

④ その他

- 利用状況の低迷や利用者からの苦情の続発など、施設の管理運営に問題があると思慮する場合、利用者意見の調査や現地調査などにより、サービス水準を点検し、指定管理者に対し、業務改善のための指示等を行う。

(3) 利用者等からの意見等の調査

- 指定管理者は、アンケート調査などにより利用者等のニーズや満足度、意見等を把握し、適切に業務に反映させる。

(4) 指定管理者による自己評価

- 指定管理者は年度終了後60日以内に自己評価を行い、施設所管部局へ報告する。
- ※ 自己評価の方法・報告期日等は、施設所管部局と指定管理者が協議し決定する。

(5) モニタリング方法等の決定

- モニタリングの内容・方法等については、施設の性質や指定管理者の意見等を踏まえた上で、上記(1)～(4)に即し、施設所管部局において最終的に決定する。

1 施設の概要等

施設名			
所在地			
設置目的			
施設・設備			
指定管理者	期目	H. . ~ H. .	
	期目	H. . ~ H. .	
	期目	H. . ~ H. .	

2 施設利用状況

利用状況	年度		目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	期	～				
	期平均	～				
	期平均	～				
	(導入前)		—	—	—	
増減理由	<input type="radio"/> <input type="radio"/>					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	【主な意見】	【その対応状況】

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度		
	月報		
	日報 (必要随時)		
管理運営会議 (回・現地)	【特記事項等】 ・ ・		
現地調査 (月, 月に実施)	【指定管理者の意見】 ・ ・ 【県の対応】 ・ ・		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	期					期			
	期平均 ～					期平均 ～			
	期平均 ～					期平均 ～			
	(導入前)					(導入前)			

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		H 決算額	H 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料				
		料金収入			利用料金制 (※1)	
		その他収入				
		計(A)				
	支出	人件費				
		光熱水費				
		設備等保守点検費				
		清掃・警備費等				
		施設維持修繕費				
		事務局費				
		その他				
	計(B)					
	収支①(A - B)					
	自主事業 (※2)	収入(C)				
支出(D)						
収支②(C - D)						
合計収支(①+②)						

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。

指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体および指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の 効用発揮	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の設置目的に沿った業務実績 ○業務の実施による, 県民サービスの向上 ○業務の実施による, 施設の利用促進 ○施設の維持管理 		
管理の 人的物的 基礎	<ul style="list-style-type: none"> ○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正 		
総括			

8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (平成 年度)	○ ○	○ ○
中期的な対応	○ ○	○ ○

労働条件チェックシート

別紙2

(調査者)

施設名	
指定管理者名	
職員数	正規:()名 パート:()名

所属	
職氏名	
調査日	

評価項目	評価の視点	確認した帳票	評価	確認内容・指摘事項
職員の配置体制	○施設を管理するために必要な職員配置がなされているか(有資格者の配置、正規・臨時、常勤・非常勤の状況など)。		A B C	
労働時間	○時間管理や残業時間の集計方法は適切か。 ○休暇・休日の状況は適切か。		A B C	
給与計算・支払状況	○賃金控除の労使協定が行われているか。 ○最低賃金を上回るものになっているか。 ○支払遅延はないか。		A B C	
各種保険の手続き	○労働保険や社会保険に加入しているか。 ○手続きの時期が適切か。		A B C	
法定帳簿等の整備	○労働者名簿、賃金台帳、出勤簿、労働条件通知書等が整備されているか。		A B C	

◆評価の目安 : A・・・適正 B・・・改善すべき点がある(協定違反あり) C・・・早急に改善すべき点がある(法令違反あり)