

## 指定管理者制度モニタリング会議の実施方法概要

### (1) 会議対象年度の選別

ア 指定期間 2 年度目・4 年度目のみ会議対象とする。

- ・ **2 年度目**：指定期間の早い段階で「提案内容実現の道筋の確認」と「専門的見地からの助言」を行うため、個別確認※を行う。

※施設所管課等同席のもと個別に施設のモニタリング状況を確認するもの。

- ・ **4 年度目**：管理運営状況総括調書による、指定管理者制度による管理の有効性の確認と、モニタリング結果報告書による確認を行う（指定期間が 5 年超の場合は、9 年度目、14 年度目、19 年度目に行う）。

イ 施設の管理運営について、毎年度の状況を県民に公表するため、会議対象外の年度もモニタリング結果報告書を作成し、行政管理課のHPに掲載する。

ウ イのモニタリング結果報告書作成の結果、3 項目評価が C となった場合（不可抗力など特別な理由がある場合は除く）、アの会議対象年度以外の場合でも、会議対象とする。

なお、重大な事故・不祥事等が報告された場合、改善勧告、改善の指示及び指定の取消し等の指導や処分を行う場合等は、引き続き必要に応じて随時会議を開催する。

### (2) 管理運営状況総括の評価が C となった場合の取扱い

指定管理者制度による管理の有効性を所管常任委員会に報告する重要な案件であることから、施設所管課の同席を依頼する。

### (3) 上半期の収支・事故等状況確認の廃止

モニタリング結果報告書と内容が重複するため、上半期収支・事故等状況確認を行わないこととする。なお、重大な事故等が発生した場合は現行どおり会議を開催する。

### (4) モニタリング結果報告書の様式変更

3 項目評価に直接関係しない項目など、記載事項を精査した（別添参照）。

○ 以上の整理は下表のとおり。

指定期間	現 行	変 更 後	会議対象年度
1 年度目	—	—	
2 年度目	個別確認（選定基準別提案内容と事業実績確認調書） モニタリング結果報告書 上半期収支・事故等状況確認	個別確認（選定基準別提案内容と事業実績確認調書+モニタリング結果報告書（1 年目の状況報告）※ <sup>1</sup>	○ (所管課出席)
3 年度目	モニタリング結果報告書 上半期収支・事故等状況確認	モニタリング結果報告書（2 年目の状況報告）	
4 年度目	管理運営状況総括 モニタリング結果報告書 上半期収支・事故等状況確認	管理運営状況総括※ <sup>2</sup> （1~3 年目の状況報告） モニタリング結果報告書※ <sup>3</sup> （3 年目の状況報告）	○
5 年度目	モニタリング結果報告書 上半期収支・事故等状況確認	モニタリング結果報告書（4 年目の状況報告）	
次期指定期間 1 年度目	モニタリング結果報告書 上半期収支・事故等状況確認	モニタリング結果報告書（5 年目の状況報告）	

※<sup>1</sup> 所管課独自で施設運営に係る有識者会議を開催している場合は、モニタリング結果報告書作成・行政管理課HPへの掲載のみとする

※<sup>2</sup> 評価が C となった場合は所管課同席依頼

※<sup>3</sup> 指定期間が 5 年超の場合、9、14、19 年目も会議対象とする。

## 来年度以降の会議スケジュール

### (参考) 平成 30 年度

会議	議題	内容	対象施設数	所要時間
第 1 回	(1) 指定期間 2 年度目の個別確認	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、意見、助言する。(施設所管課等同席のもと実施)	1 施設	20 分
	(2) 指定期間 4 年度目のモニタリング結果報告書	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、助言する。	28 施設	30 分
	(3) 平成 31 年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括	指定管理者が行う指定期間開始から前年度までの評価に基づき、指定管理者制度による管理運営の有効性の有無を確認する。	28 施設	25 分
第 2 回	(1) 指定期間 2 年度目の個別確認	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、意見、助言する。(施設所管課等同席のもと実施)	4 施設	80 分
	(2) 今年度の会議実施方法の振り返り	今年度の会議を実施方法について、意見、助言する。	—	20 分

### 平成 31 年度

会議	議題	内容	対象施設数	所要時間
第 1 回	(1) 指定期間 2 年度目の個別確認	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、意見、助言する。(施設所管課等同席のもと実施)	2 施設	40 分
	(2) 指定期間 4 年度目のモニタリング結果報告書	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、助言する。	20 施設	30 分
	(3) 平成 32 年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括	指定管理者が行う指定期間開始から前年度までの評価に基づき、指定管理者制度による管理運営の有効性の有無を確認する。	16 施設	30 分

### 平成 32 年度

会議	議題	内容	対象施設数	所要時間
第 1 回	(1) 指定期間 2 年度目の個別確認	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、意見、助言する。(施設所管課等同席のもと実施)	4 施設	80 分
	(2) 指定期間 4 年度目のモニタリング結果報告書	施設所管課のモニタリングの実施状況を確認し、必要に応じて、助言する。	6 施設	15 分
	(3) 平成 33 年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括	指定管理者が行う指定期間開始から前年度までの評価に基づき、指定管理者制度による管理運営の有効性の有無を確認する。	6 施設	15 分

モニタリング結果報告書（対照表） 主に〔参考〕欄を削除

別添

新 モニタリング結果報告書 (平成 年度)	旧 モニタリング結果報告書 (平成 年度)																																																																																						
<p>1. 施設概要</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:20%;">施設名</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>所在地</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>サイトURL</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>根拠条例</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>設置目的(設置時期)</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>指定管理者名</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>指定期間</td><td></td><td>施設所管課</td><td></td></tr> </table> <p>2. 総合的な評価</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2" style="text-align: center;">総合的な評価の理由と今後の対応</td></tr> <tr><td colspan="2" style="height: 100px;">&lt;各項目の詳細説明&gt;</td></tr> <tr><td style="width:20%;">3項目評価</td><td>S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう</td></tr> </table> <p>3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:20%;">月例業務報告確認</td> <td style="width:20%;">遅滞・特記事項があった月</td> <td style="width:60%;">特記事項または遅滞があった場合はその理由</td> </tr> <tr> <td>現場確認</td> <td>実施日</td> <td>特記すべき事項があった場合はその内容</td> </tr> <tr> <td>随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無</td> <td>有・無</td> <td>指導・改善勧告等の内容</td> </tr> </table>	施設名				所在地				サイトURL				根拠条例				設置目的(設置時期)				指定管理者名				指定期間		施設所管課		総合的な評価の理由と今後の対応		<各項目の詳細説明>		3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう	月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由	現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容	随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容	<p>1. 施設概要</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width:20%;">施設名</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>所在地</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>サイトURL</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>根拠条例</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>設置目的(設置時期)</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>指定管理者名</td><td colspan="3"></td></tr> <tr><td>指定期間</td><td></td><td>施設所管課</td><td></td></tr> </table> <p>2. 総合的な評価</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="2" style="text-align: center;">総合的な評価の理由と今後の対応</td></tr> <tr><td colspan="2" style="height: 100px;">&lt;各項目の詳細説明&gt;</td></tr> <tr><td style="width:20%;">3項目評価</td><td>S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう</td></tr> </table> <p>3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認</p> <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:20%;">月例業務報告確認</td> <td style="width:20%;">遅滞・特記事項があった月</td> <td style="width:60%;">特記事項または遅滞があった場合はその理由</td> </tr> <tr> <td>現場確認</td> <td>実施日</td> <td>特記すべき事項があった場合はその内容</td> </tr> <tr> <td>随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無</td> <td>有・無</td> <td>指導・改善勧告等の内容</td> </tr> </table>	施設名				所在地				サイトURL				根拠条例				設置目的(設置時期)				指定管理者名				指定期間		施設所管課		総合的な評価の理由と今後の対応		<各項目の詳細説明>		3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう	月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由	現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容	随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容
施設名																																																																																							
所在地																																																																																							
サイトURL																																																																																							
根拠条例																																																																																							
設置目的(設置時期)																																																																																							
指定管理者名																																																																																							
指定期間		施設所管課																																																																																					
総合的な評価の理由と今後の対応																																																																																							
<各項目の詳細説明>																																																																																							
3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう																																																																																						
月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由																																																																																					
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容																																																																																					
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容																																																																																					
施設名																																																																																							
所在地																																																																																							
サイトURL																																																																																							
根拠条例																																																																																							
設置目的(設置時期)																																																																																							
指定管理者名																																																																																							
指定期間		施設所管課																																																																																					
総合的な評価の理由と今後の対応																																																																																							
<各項目の詳細説明>																																																																																							
3項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう																																																																																						
月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由																																																																																					
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容																																																																																					
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容																																																																																					

新

4. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関するコメント

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等

旧

4. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関するコメント

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等

新

5. 利用状況

評価	<評価の目安> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
自動計算	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※			
対前年度比			
目標値			
目標達成率			

目標値の設定根拠：

利用者数の算出方法（対象）：

上の表のみで利用状況の評価が可能のため、削除しました。

旧

5. 利用状況

評価	<評価の目安> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。

	前々年度	前年度	平成 年度
利用者数※			
対前年度比			
目標値			
目標達成率			

目標値の設定根拠：

利用者数の算出方法（対象）：

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

新

6. 利用者の満足度

評価	<評価の目安> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未 満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
自動計算	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 \_\_\_\_\_  
 実施した調査の配布方法 \_\_\_\_\_ 回収数/配布数 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_  
 配布(サンプル)対象 \_\_\_\_\_

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった 場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数					0	
回答率						
前年度の回答数					0	
前年度回答率						
回答率の 対前年度比	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

上の表のみで利用者の満足度の  
評価が可能のため、削除しました。

旧

6. 利用者の満足度

評価	<評価の目安> 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90% 未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
自動計算	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 \_\_\_\_\_  
 実施した調査の配布方法 \_\_\_\_\_ 回収数/配布数 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_  
 配布(サンプル)対象 \_\_\_\_\_

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった 場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数					0	
回答率						
前年度の回答数					0	
前年度回答率						
回答率の 対前年度比	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 \_\_\_\_\_  
 実施した調査の配布方法 \_\_\_\_\_ 回収数/配布数 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_  
 配布(サンプル)対象 \_\_\_\_\_

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答が あった 場合はその理由
職員の対応状況の回答数					0	
回答率						
前年度の回答数					0	
前年度回答率						
回答率の 対前年度比	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]



新

施設改修等・施設修繕の区分について、全指定管理施設で統一的な扱いとなるよう平成28年6月に基本的な考え方を整理したため、削除しました。

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したのも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

旧

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ] ※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))

( 基本協定において県が負担することとしている修繕費等： \_\_\_\_\_ 千円以上 )

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したのも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

新

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き		
職員の配置体制		
労働時間		
職場環境		

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。

旧

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き		
職員の配置体制		
労働時間		
職場環境		

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。