

都 監 第 127 号
平成 29 年 3 月 21 日

都 城 市 長 様
都 城 市 議 会 議 長 様

都 城 市 監 査 委 員 新 井 克 美
都 城 市 監 査 委 員 上 之 園 誠
都 城 市 監 査 委 員 徳 留 八 郎

行政監査の結果報告について

地方自治法第 199 条第 2 項の規定により行政監査を実施しましたので、同条第 9 項の規定に基づき、その結果に関する報告を次のとおり提出します。

なお、当該監査の結果に基づき、又は当該監査の結果を参考として措置を講じたときは、地方自治法第 199 条第 12 項の規定により、その旨を通知してください。

目 次

		ページ
1	監査の種類	1
2	監査のテーマ	1
3	監査の目的	1
4	監査の対象	1
5	監査の範囲	1
6	監査の期間	1
7	監査の方法	2
8	監査の結果	2
	(1) 指定管理者制度	2
	(2) モニタリング制度	2
	(3) 指定管理施設の現状	5
	(4) モニタリングの意義	8
	(5) 所管課による定期モニタリングの実施結果について	9
	(6) モニタリングと評価の関係	11
	(7) 指定管理者によるモニタリングの実施について	11
9	むすび	13
別紙1	モニタリング（平成27年度中）実施状況調査票	14
別紙2	別紙調査票	15
別紙3-1	指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度） ①レクリエーション・スポーツ施設	16
別紙3-2	指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度） ②産業振興施設	20
別紙3-3	指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度） ③文教施設	21
別紙3-4	指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度） ④社会福祉施設	22
別紙3-5	指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度） ⑤その他の施設	24
別紙4	定期モニタリング評価シート	25
別紙5	指定管理者制度導入施設の管理運営状況等（平成〇年度実績）	26

行政監査結果報告書

1 監査の種類

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号。以下「自治法」という。）第 199 条第 2 項の規定による行政監査

2 監査のテーマ

指定管理者制度導入施設におけるモニタリングの実施状況について

3 監査の目的

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもって、その利用に供するための施設である公の施設について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設設置の目的を効果的に達成するため、平成 15 年 6 月に自治法の一部改正（同年法律第 81 号）が行われ、創設されたものである。

この指定管理者制度創設の目的を実現するために、地方公共団体は、指定管理に係る公の施設（以下「指定管理施設」という。）について、指定管理者が実施している具体的な管理・運営状況を確認し、評価するなどして、指定管理者とともに適時適切な管理・運営を図らなければならない。このため、本市は、「指定管理者制度導入方針（平成 20 年 6 月策定）」等を制定して、指定管理者及び指定管理施設の所管課においてモニタリングを実施することとしている。ところが、昨年度の定期監査において、指定管理者が日常的にセルフモニタリングを実施していなかった事例や財政援助団体等監査において、定期モニタリング評価シートによらないで、定期モニタリングを実施していた事例があった。

そこで、モニタリング制度の重要性に鑑み、本市における指定管理施設について、モニタリングの具体的な実施状況を検証することによって、指定管理施設のサービスの質の向上を図ることを目的とするものである。

4 監査の対象

指定管理者制度を導入しているすべての公の施設

5 監査の範囲

平成 27 年度から監査日現在までのモニタリングの実施状況

6 監査の期間

平成 28 年 9 月 14 日から平成 29 年 3 月 14 日まで

7 監査の方法

指定管理施設に係るモニタリングの実施状況について、所管課に「モニタリング（平成 27 年度中）実施状況調査票」（別紙 1）及び「別紙調査票」（別紙 2）により照会をした上、関係書類を調査するとともに、必要に応じ関係職員に質問する等の方法により行った。

8 監査の結果

今回、モニタリングの実施状況について監査を行った結果は、次のとおりである。

（1）指定管理者制度

「公の施設」は、公共の利益のために、施設を利用する多くの住民に対して均等にサービスを提供することを目的として地方公共団体が設置する施設である。従前における公の施設の管理は、公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人を受託先とする管理委託制度によっていた。しかし、①公共サービスの提供能力を有する民間事業者が増加してきていること、そして、②住民ニーズが多様化・高度化している状況の中では民間事業者が有する経費削減ノウハウ、利用者へのサービス向上等を図る能力を有効に活用することによって効果的、効率的な公の施設の管理運営が期待できること等の観点から、平成 15 年の自治法一部改正により、従前の管理受託者に代えて、民間事業者も公の施設を管理・運営することができる「指定管理者制度」が創設された。

なお、「指定管理者制度導入方針」の 1-2 は、公の施設の具体的例として、次表の施設を掲げている。

区 分	例 示
レクリエーション・スポーツ施設	総合運動公園、地区体育館
産業振興施設	温泉施設
基盤施設	市営住宅、小規模公園、上下水道、斎場
文教施設	公民館、コミュニティセンター、図書館、美術館
医療福祉施設	児童館、児童センター、老人ホーム、診療所

（2）モニタリング制度

ア 法令、条例等の定め

自治法第 244 条の 2 第 1 項は、「普通地方公共団体は、……公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。」と、また、同条第 4 項は、「前項の条例には、指定管理者の指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。」と規定している。

これを受けて、本市においては、それぞれの指定管理施設についての設置管理条例において、①指定の手続、②指定管理者が行う管理の基準、③指定管理者が行う管理業務の範囲、及び④その他必要な事項を規定している（「指定管理者制度導入マニュアル」（平成 20 年 6 月策定）（以下「導入マニュアル」という。）の 2-2 参照）。そして、それぞれの指定管理施設についての設置管理条例施行規則にお

いて、①申請の手続、②公の施設の利用手続、③使用料の減免及び還付、④事業報告書に関する事項、並びに⑤その他必要な事項を規定している（導入マニュアルの2-3参照）。

イ 指定管理者制度導入マニュアルの定め

そして、導入マニュアルの3-2は、指定管理者の募集に当たっては、まず募集要領の記載事項と深い関わりをもつ仕様書とともに、モニタリング実施要領等の作成を記述している。このモニタリング実施要領は、「募集段階で申請団体に対してモニタリングについての概要を示します。指定管理者候補者が選定された後、実施時期、実施方法等の詳細について両者で協議をし、決定することになります。」とした上で、「詳細については、別冊の『指定管理者制度導入施設に対するモニタリング等実施マニュアル』（略）をご覧ください。」と記述している。

自治法第244条の2第10項は、「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。」と規定している。

これを受けて、導入マニュアルの9-3は、「モニタリングの実施」と題して、次のように記述している。

- ① 所管課は、あらかじめ基本協定書の中で示した実施要領に基づき、施設の設置者としての責任を果たす立場からモニタリング（定期モニタリング、随時モニタリング、利用者ヒアリング、運営協議会の開催など）を実施すること。
- ② 所管課は、モニタリングの結果を踏まえて、必要に応じて利用者の声を施設運営へ反映させたり、指定管理者に対し市民サービスの向上等のための指導を行うこと。
- ③ 所管課は、モニタリングの結果、指定管理業務が仕様・水準を満たしていない場合は、速やかに報告の要求又は調査を行い、業務内容の改善要求を行うこと。
- ④ 指定管理者は、市からの改善要求に基づき、一定期間内に改善・復旧することを内容とする改善計画書を市に提出し、市からの承認を受けて改善・復旧を行うこと。

ウ モニタリング実施マニュアルの定め

導入マニュアルの記述を受けて、「指定管理者制度導入施設に対するモニタリング等実施マニュアル」（平成20年6月策定）（以下「モニタリング実施マニュアル」という。）が策定されている。これによると、「モニタリング」とは、「施設利用者及び住民の声を施設運営やサービスの向上に反映させたり、指定管理者が計画どおり適正に管理を代行しているか等客観的な評価を行政が検証するために行う様々な調査・報告活動のことをいう。」と定義している（モニタリング実施マニュアルの2）。

モニタリングは、すべての指定管理施設を対象とし、市（所管課）は「定期モニ

タリング」を、指定管理者自らも「モニタリング」を実施する（モニタリング実施マニュアルの6の（4）の①及び③）。そして、市（所管課）は、毎年度、事業報告書や定期モニタリングの結果等を基に「指定管理者制度導入施設の管理運営状況等」（別紙5参照）により、総合評価を行い、これを市のホームページにおいて公表する（モニタリング実施マニュアルの6の（4）の②）。一方、指定管理者は、日常的にセルフモニタリングを行うとともに、毎年度、利用者からの苦情・要望等を把握するため、満足度調査・アンケート調査を実施する（モニタリング実施マニュアルの6の（4）の③）。なお、指定管理者は、これらの実施方法及び質問内容等については、市（所管課）と事前に協議をして決定する（同前）。

エ 基本協定の定め

これらを踏まえて、市（所管課）は、指定管理施設について、指定管理者との間で、指定管理施設の管理業務に関する基本協定（以下「基本協定」という。）を締結する場合は、その添付書類である仕様書において、次の事項を盛り込むこととされている（総合政策部総合政策課「指定管理者制度導入マニュアル様式集」（以下「指定管理様式集」という。）の1-14の別紙2の「Ⅱ モニタリングに関する事項」（以下「基本協定書モニタリング事項」という。））。

（ア）モニタリングの方法

市（所管課）及び指定管理者は、それぞれの費用負担で、指定期間中、管理運営業務に対する次表に掲げるモニタリングを行う（基本協定書モニタリング事項の2）。

方 法	内 容
指定管理者によるモニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的にセルフモニタリングを行い、その結果を正確に記載した日報及び事業報告書を作成し、市に提出する。 ・利用者へのアンケート調査を毎年行い、その結果を事業報告書に記載する。 ・アンケート調査実施に際しては、実施方法及び質問内容について事前に市と協議の上、承認を得る。
市による定期モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・年（又は四半期）に1回、定期モニタリングを行う。 ・定期モニタリングは、「指定管理者制度導入施設に対するモニタリング等実施マニュアル」に基づき実施する。 ・指定管理者は、市が行うモニタリングの実施につき、市に対して最大限の協力を行う。
市による随時モニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ・市は、指定期間中、必要に応じて随時モニタリングを実施する。 ・随時モニタリングは、指定管理者に事前に通知した上で、指定管理者に説明を求め、又は施設において業務の状況を確認することができる。 ・指定管理者は、市が行うモニタリングの実施につき、市に対して最大限の協力を行う。
市による利用者ヒアリング等	<ul style="list-style-type: none"> ・市は、必要に応じて、施設利用者へのヒアリングを行うことができる。

(イ) 指定管理者に対する改善要求

市（所管課）は、モニタリングの結果、「条例、施行規則、基本協定、年度協定、仕様書、募集要項、申請書及び事業計画書等に定める仕様及び水準の未達成が確認された場合」は、指定管理者に対して改善要求を行う（基本協定書モニタリング事項の4）。

(3) 指定管理施設の現状

ア 施設の区分

平成 27 年度において指定管理者制度を導入している公の施設は、「指定管理者制度導入施設一覧」（別紙 3-1 ないし 3-5）のとおりであり、合計で 111 施設である。これらの施設を①レクリエーション・スポーツ施設、②産業振興施設、③文教施設、④社会福祉施設、及び⑤その他の施設に区分（「指定管理者制度導入方針」の「1-2 公の施設とは」参照）すると、【表 1】のとおりであり、レクリエーション・スポーツ施設が全体の約半数、社会福祉施設が全体の 4 分の 1 を占める。

なお、施設数については、総合政策課が公表している「指定管理者制度導入施設の管理運営状況等」の施設数と相違しているが、ここでは、条例に規定された施設の数を採用している。

【表 1】 施設の区分

区 分	施 設 数
① レクリエーション・スポーツ施設	61 (55.0%)
② 産業振興施設	13 (11.7%)
③ 文教施設	2 (1.8%)
④ 社会福祉施設	28 (25.2%)
⑤ その他の施設	7 (6.3%)
合 計	111 (100.0%)

イ 所管課別の指定管理施設数及び基本協定の締結数

所管課別の指定管理施設数及び基本協定の締結数は、【表 2】のとおりである。スポーツ振興課は、31 施設（全体の 27.9%）の指定管理施設を、17（全体の 23.9%）の基本協定を締結しており、いずれも最多である。

なお、指定管理施設数と基本協定の締結数が相違するのは、一つの基本協定で複数の指定管理施設を対象として締結しているためである。

【表2】 所管課別指定管理施設数等

No.	所管課	指定管理施設数	基本協定の締結数	定期モニタリング回数				
				4～	3	2	1	0
1	生活文化課	1	1	1				
2	森林保全課	1	1				1	
3	環境施設課	1	1	1				
4	福祉課	6	6	1			5	
5	こども課	10	10	10				
6	健康課	2	2				2	
7	農政課	1	1			1		
8	畜産課	1	1	1				
9	農村整備課	1	1				1	
10	商工政策課	6	5	2		2	2	
11	道路公園課	3	2		3			
12	山之口地域振興課	4	4				4	
13	山之口市民生活課	4	1	4				
14	山之口産業建設課	8	2	8				
15	高城地域振興課	6	2				6	
16	高城市民生活課	1	1				1	
17	高城産業建設課	5	2			1	4	
18	山田地域振興課 ※	3						3
19	山田市民生活課	3	3	1			2	
20	山田産業建設課	5	1				5	
21	高崎市民生活課	4	4		1		3	
22	高崎産業建設課	3	2	3				
23	スポーツ振興課 ※	31	17	5			24	2
24	生涯学習課	1	1	1				
合計		111	71	38	4	4	60	5

※ 「山之口総合支所地域振興課」等の表記は、「山之口地域振興課」の例による。

※ 山田地域振興課（指定管理施設数3）及びスポーツ振興課（指定管理施設数31のうち2）については、山田産業建設課で一つの協定を締結しているため、それぞれの課に基本協定の締結数を計上していない（表3-2参照）。

ウ 指定管理施設と基本協定との関係

【表3-1】は、都市公園条例で、複数の公の施設をまとめて一つの指定管理の対象とすること（以下、個々の施設を「個別施設」と、これらを一つの施設として取り扱うものを「集合施設」という。）を規定し、基本協定では、体育施設関係とそれ以外に分類し、前者をスポーツ振興課所管として「高崎総合公園施設他1施設の管理運営業務に関する基本協定書」を、後者を高崎産業建設課所管として「高崎総合公園施設の管理運営業務に関する基本協定書」を、それぞれ締結している事例である。

また、【表3-2】は、一つの基本協定で締結した個別施設及び集合施設について、運動施設とそれ以外の施設（山田産業建設課）に大別した上、前者を更に二つに分類（スポーツ振興課、山田地域振興課）している。そして、これら施設の根拠条例については、運動施設を「都市公園条例」、「都市公園以外の公園に関する条例」及び「山田町公の施設条例」で、また、これら以外の施設は「都市公園以外の公園に関する条例」及び「山田町公の施設条例」で、それぞれ規定している複雑な事例である。

これらは、いずれも旧町からの経緯を踏まえたものと推察される。

ところで、市と指定管理者間で締結する基本協定においては、管理に係る細目的事項等を定めるものであるが、基本協定の締結に当たっては、次に掲げる事項を、特に明示すべきこととされている（「指定管理者制度導入方針」の2-8）。

- ① 管理業務の内容及びその管理水準（当該施設の設置管理条例に規定したもので、その具体的内容を示すこと。）
- ② リスク分担（市と指定管理者間のリスク分担を明確にすること。）
- ③ モニタリングに関する事項（指定管理者が計画どおり、適正に、当該施設の管理を代行しているか、また、施設利用者及び住民の声をサービスの向上に反映させるための調査、報告方法等について示すこと。）
- ④ その他（利用料金制採用の有無、備品の取扱い、指定期間終了時の引継ぎ等について示すこと。）

そうすると、集合施設を指定管理の対象とする場合、当該施設を管理する上で、その個別施設をどのように区分して指定管理者を選定することが適当か、そして、基本協定は、どのように区分して締結することが合理的か等について、検討する必要がある。

【表3-1】 旧高崎町の指定管理施設例

基本協定名	個別施設名	所管課	根拠条例
高崎総合公園施設他1施設の管理運営業務に関する基本協定書	総合体育館	スポーツ振興課	都市公園条例
	野球場		
	陸上競技場		
	庭球場		
	多目的広場		地区体育館条例
高崎大牟田地区体育館			
高崎総合公園施設の管理運営業務に関する基本協定書	温泉交流センター	高崎産業建設課	都市公園条例
	温水プール		
	たちばな天文台		
	たちばな北斗ハウス		
	パークゴルフ場		
RVパーク			

【表3-2】 旧山田町の指定管理施設例

基本協定名	個別施設名	所管課	根拠条例
都城市山田町公の施設の管理運営業務に関する基本協定書	山田第2運動公園	山田地域振興課	都市公園以外の公園に関する条例
	山田木之川内体育センター		山田町公の施設条例
	山田農業者トレーニングセンター	スポーツ振興課	都市公園条例
	山田(第1)運動公園		山田町公の施設条例
	山田体育館	山田産業建設課	山田町公の施設条例
	山田総合交流ターミナル複合施設		山田町公の施設条例
	山田温泉交流センター		都市公園以外の公園に関する条例
	山田稲妻郷土の森		
	一堂ヶ丘公園		
谷頭駅前買物公園			

(4) モニタリングの意義

「モニタリング」(monitoring)とは、監視、観察、観測、測定、検査、傍受、追跡などの意味を持つ英単語であるが、対象の状態を連続的あるいは定期的に観察・記録し、対象を継続的に監視し続けるというニュアンスがある、といわれている。

本市においては、指定管理者制度を導入するに当たり、指定管理者制度導入方針(制度導入に向けた基本的な考え方を明らかにしたもの)とともに、導入マニュアル(一般的な公の施設への指定管理者制度導入を想定した事務、手続等について明らかにしたもの)、モニタリング実施マニュアル(モニタリングの具体的な取扱いを明らかにしたもの。)及び指定管理様式集を作成している。

そして、所管課は、定期モニタリングについて、指定管理の予算区分等の区分に応じ、【表4】のとおり回数を実施すべきこととされている(モニタリング実施マニュアルの6の(4)の①)。なお、平成27年度までは、すべての施設において、試行的に、毎年度1回以上実施すべきこととされていた。

また、所管課は、定期モニタリングについて、「定期モニタリング評価シート」(別紙4)を用いて「1 評価指標」として、①利用状況、②維持管理・企画運営状況、③経理状況、④その他について、「評価指標」、「計画、目標」及び「実績、検証」を記載した上、各項目について5段階評価を行い、「2 全体に対する評価コメント」を記載することとされている(モニタリング実施マニュアルの6の(4)の①)。

【表4】 定期モニタリングの実施回数

区 分	実施回数
1施設当たりの年間収支予算総額が200万円未満で、維持管理又は貸館業務を主体とする施設又は地域密着型の施設	毎年度1回以上
それ以外の施設	毎年度4回

(5) 所管課による定期モニタリングの実施結果について

ア 定期モニタリングの実施状況

指定管理施設に係るすべての基本協定において、「モニタリングに関する事項」と題して、市（所管課）による定期モニタリングは、モニタリング実施マニュアルに基づいて、年（又は四半期）に1回実施する旨を規定している（基本協定書モニタリング事項の2の（2）参照）。

定期モニタリングは、111の指定管理施設のうち5施設を除き、年1回ないし4回以上実施されていた（【表2】参照）。

定期モニタリング未実施の5施設は、山田地域振興課所管の3施設及びスポーツ振興課所管の2施設であった（【表2】参照）。定期モニタリング未実施の原因について、所管課担当者からは、これらの施設は、いずれも平成26年度までは山田教育課が所管課で定期モニタリングを実施していたところ、平成27年度の組織改編により、3施設は山田地域振興課、2施設はスポーツ振興課の各所管となった際に引継ぎがうまくできていなかった、との説明を受けた。しかし、定期モニタリングの実施は、指定管理施設に係るすべての基本協定書に記載されているものであり、山田地域振興課もスポーツ振興課も他の指定管理施設に関する事務を行っているのであるから、引継ぎの問題ではないであろう。

なお、所管課が行う定期モニタリングは、定期モニタリング評価シート（モニタリング実施マニュアルの様式例）により行うこととされているところ、定期モニタリングは行っているものの、「定期モニタリング評価シート」（別紙4）を作成していない事例があった。

また、この定期モニタリング評価シートには「全体に対する評価コメント」を記載するとされているところ、これの記載のないものが指定管理施設全体の21.7%あった。

イ 定期モニタリングの内容等

所管課の担当者からは、定期モニタリングを実施することによって指定管理者による指定管理施設に対する管理・運営の意識を高める機会となったとする意見、指定管理施設の修繕等のきっかけとなったとする意見、基本協定書附属の仕様書や業務（事業）計画書どおりに指定管理施設の管理・運営が行われているか否かを確認・検証することに役立った、とする意見等があった。

しかしながら、本年度の財政援助団体等監査においては、定期モニタリングで確認されたとする事実が実際の取扱いと異なっていた事例、また、定期モニタリ

ング等の結果に基づいて作成される「指定管理者制度導入施設の管理運営状況等」（別紙5）において、「収支状況」欄が赤字と記載されているにもかかわらず、「評価コメント」欄は「黒字となった」と記載されていた事例、さらには、「収支状況」欄に記載された赤字額が大幅に増加しているにもかかわらず「総合評価」欄の記載内容が3年間全く同一であった事例が明らかとなった。定期モニタリングが形骸化しているのではないかとの疑問を抱かざるを得ない。

公の施設に指定管理者制度を導入した場合、市は、指定管理者に対して、指定管理業務の履行状況を確認しなければならない。このための手段の一つとして、所管課に定期モニタリングの実施を求めているのである。そして、市は、モニタリングの結果を踏まえて、必要に応じて利用者の声を施設運営へ反映させたり、指定管理者に対し市民サービスの向上等のための指導を行い（導入マニュアルの9-3の②）、また、指定管理業務が仕様・水準を満たしていない場合は、速やかに報告の要求又は調査を行い、業務内容の改善要求を行うことができ（同③）、さらに、指定管理者が市の指示に従わない等のときは指定の取消しや指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる（自治法第244条の2第11項、導入マニュアルの9-6）。

所管課の担当者は、定期モニタリングの重要性を認識する必要がある。

ウ 定期モニタリングの実施回数

モニタリング実施マニュアルは、所管課は指定管理の予算区分等の区分に応じ、毎年度1回以上又は4回実施すべき旨を記述している（【表4】参照）。

所管課の担当職員からの聞き取りによると、年4回の実施は厳しい、との意見が多数あった。一方、財政援助団体等監査の際に、指定管理者からは、定期モニタリングを受けるためには相当の準備が必要であるため、年4回の定期モニタリングを受けることは相当の負担になっている、との説明を受けている。

また、県内各市における定期モニタリングは、年1回程度の実施が大勢であった。

指定管理施設には、常時不特定かつ多数の市民が利用する施設（温泉施設等）、特定の市民（団体）の利用が多い施設（地区体育館等）、利用者が限定される施設（児童福祉施設等）など多種多様の施設がある。これらの施設を、年間収支予算総額で区分して、定期モニタリングの実施回数を年1回以上又は4回とする画一的な取扱いについては、疑問がある。定期的なモニタリングの実施回数は年1回を基本とし、基本協定を締結する場合に、当該施設の規模、利用実態等を考慮して、個別具体的に定めるべきである。

なお、市（所管課）は、指定期間中、随時モニタリングの方法によって、指定管理者に事前に通知した上で、指定管理者に説明を求め、又は指定管理施設において業務の状況を確認することができる（基本協定書モニタリング事項の2の（3））のであるから、指定管理施設に問題がある場合は、その都度、随時モニタリングを実施すれば足りる。

(6) モニタリングと評価の関係

「定期モニタリング」は、一般的に、指定管理者が、関係法令、条例・規則、募集要項、仕様書、基本協定書等に基づき、指定管理業務を適正に履行しているか否かを検証するものである一方、「評価」は、指定管理者の指定管理業務の実施状況を確認し、指定管理業務水準に照らした判断をするもの、といわれている（一般社団法人指定管理者協会編集「あなたの理解で大丈夫？指定管理者制度運用のツボ」203頁）。

ところが、モニタリング実施マニュアルは、「モニタリング」を定義する（同2前段）とともに、市（所管課）が実施する定期モニタリングは、「定期モニタリング評価シート」（別紙4）を用いて検証し、評価を行う、と記述している（同6の（4）の①）。一方、モニタリング実施マニュアルは、「モニタリング等」を定義する（同2後段）とともに、市（所管課）は、毎年度、事業報告書や定期モニタリングの結果等を基に「指定管理者制度導入施設の管理運営状況等」（別紙5参照）により、総合評価を行い、これを市のホームページにおいて公表する、と記述している（同6の（4）の②）。

そうすると、モニタリング実施マニュアルは、定期モニタリングと評価とが混在して記述しており、このことが、適正かつ具体的な定期モニタリングの実施を阻害している要因の一つと推察される。

(7) 指定管理者によるモニタリングの実施について

ア 指定管理者によるモニタリングの意義

「指定管理者によるモニタリング」とは、指定管理者自らが指定管理施設の管理・運営について行うモニタリングのことである。すなわち、指定管理者は、①日常的にセルフモニタリングを行い、その結果を正確に記載した日報及び事業報告書を作成し、市に提出すること、②利用者へのアンケート調査を毎年行い、その結果を事業報告書に記載すること、そして、③アンケート調査の実施に際しては、実施方法及び質問内容について事前に市と協議の上、市の承認を得ること、とされている（基本協定書モニタリング事項の2の（1））。

イ 指定管理者によるモニタリング実施の有無と方法

指定管理者は、日常的にセルフモニタリングを行うとともに、毎年度、利用者からの苦情・要望等を把握するため、満足度調査・アンケート調査を実施すること、そして、これらの実施方法及び質問内容等については、市（所管課）と事前に協議をして決定すること、とされている（モニタリング実施マニュアルの6の（4）の③）。

指定管理者によるモニタリングを実施した施設数は、111の指定管理施設のうち90施設であり、21の施設は実施していなかった。実施していない主な理由としては、指定管理者が実施すべきことを知らず、所管課も実施するよう指導していなかったことによるものである。

セルフモニタリングの具体的な実施方法及び質問内容等については、モニタリング実施マニュアル及び基本協定書モニタリング事項は、市（所管課）と事前に協議をして決定すると記述しているが、この協議がされているか不明である。

「モニタリング（平成 27 年度中）実施状況調査票」（別紙 1）による回答の結果は、【表 5】のとおりである。これによると、指定管理者によるモニタリングの実施方法は、モニタリングを実施した 90 の指定管理施設のうち、アンケートの方法によるものが 48 施設（53.3%）で、直接聴取の方法によるものが 28 施設（31.1%）あった。そして、アンケート結果をグラフ等でまとめ、細かく分析していた指定管理施設（2 施設）もあった。

【表 5】 指定管理者によるモニタリングの実施方法

実 施 方 法	施設数 (%)
アンケートの方法によるもの	48 (53.3%)
直接聴取の方法によるもの	28 (31.1%)
意見箱設置の方法によるもの	13 (14.5%)
その他	1 (1.1%)
合 計	90 (100.0%)

ウ 指定管理者によるモニタリング結果に基づく改善等事例

「別紙調査票」（別紙 2）による回答の結果によると、指定管理者によるモニタリング結果に基づく主な業務改善等は、【表 6】のとおりである。

【表 6】 指定管理者によるモニタリング結果に基づく主な業務改善等事例

所 管 課	業 務 改 善 等 事 例
生活文化課	<ul style="list-style-type: none"> ・希望するジャンルのアンケート調査により、今後の鑑賞事業の計画策定に役立てた事例 ・公演等実施の情報入手方法に関するアンケート調査により、公演等実施の広報・PR 計画策定に役立てた事例 ・セルフモニタリングにより、公演等の内容や料金、申込み方法の改善に役立てた事例
環境施設課	<ul style="list-style-type: none"> ・「意見がありましたら、お申しつけください」との貼紙により、館内の陳列場所について、車椅子使用者から通行に支障があるとの意見を受け、これを改善した事例 ・アンケート調査により、施設見学において、背の低い児童が見学窓から見にくいとの指摘を受け、踏み台を設置した事例
福祉課	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査により、体育館に扇風機を設置した事例 ・アンケート調査により、体育館に 6 人制バレーボールコートラインを敷設した事例 ・アンケート調査により、障がい者の施設利用に支障がないよう障がい者間の日程調整を図るようにした事例

山之内産業建設課	・アンケート調査により、レストランメニューの内容を改善した事例
高城地域振興課	・アンケート調査により、野球場の投手マウンドを整備した事例
山田市民生活課	・アンケート調査により、温泉や体を使う運動に加えて、脳内トレーニングを追加した事例
生涯学習課	・アンケート調査により、猛暑日と酷寒日には空調を稼動・温度調整をするようにした事例 ・アンケート調査により、網戸を設置した事例

9 むすび

市は、指定管理施設について、指定管理者が実施している具体的な管理・運営状況を確認し、評価するなどして、指定管理者とともに適時適切な管理・運営を図らなければならない。このための手段の一つとして、所管課に対しては定期モニタリングについて、また、指定管理者に対してはセルフモニタリングについて、それぞれその実施を求めている。そして、市は、モニタリングの結果を踏まえて、必要に応じて利用者の声を施設運営に反映させたり、指定管理者に対して市民サービスの向上等のための指導を行う。また、市は、指定管理業務が仕様・水準を満たしていない場合は、指定管理者に対して、報告の要求又は調査を行って、業務内容の改善要求を行うことができる。さらに、市は、指定管理者が市の指示に従わない等のときは、指定の取消しや指定管理業務の停止を命ずることができる。

このように、指定管理者が当該施設の業務を代行している場合においては、市は、指定管理者が実施している具体的な管理・運営状況を確認し、評価しなければならないところ、「モニタリング」はこれの基本となるものである。

しかし、「モニタリング」は、指定管理者制度導入に伴い新設された業務であるところ、制度導入後3年間で移行しなければならなかったこと（平成15年法律第81号附則第2条）、この期間が市町合併の時期と重なっていたこと等から、施設の規模、利用形態等を考慮することなく、画一的な方法を定めざるを得ず、これが今日まで漫然と実施されてきた。

主管課においては、これまでの指定管理者制度の運用実績を踏まえ、施設の規模、利用形態等を考慮したモニタリングの具体的な実施方法を指導する一方、所管課においては、指定管理施設の実状に応じて、実効性のあるモニタリングを実施する必要がある。

モニタリング（平成27年度中）実施状況調査票

1 指定管理業務名 (公募・非公募の別)	2 施設の種類	3 施設の種類	4 指定管理者名	5 指定管理料	6 指定管理期間 (最初の指定管理日)	7 所管職によるモニタリングの有無	8 モニタリングの実施回数	9 所管職によるモニタリングの理由	10 指定管理料の算入の有無	11 セルフモニタリングの実施方法	12 指定管理者のセルフモニタリング無の理由	所管課	担当	連絡先
【記入例1】 体育施設の管理運営業務（公募）	〇〇体育館	ア レクリエーション・スポーツ施設	〇〇管理株式会社	15,600,000円	H26.4.1~H31.3.31(H21.4.1)	有	4回	-	有	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	-	〇〇地域振興課	〇〇	☎〇〇-〇〇〇〇 〇 (内線〇〇)
【記入例2】 体育施設の管理運営業務（公募）【1に同じ】	〇〇武道館	ア レクリエーション・スポーツ施設	〇〇管理株式会社	1の指定管理料に含まれる。	H26.4.1~H31.3.31(H21.4.1)	有	4回	-	有	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	-	〇〇地域振興課	〇〇	☎〇〇-〇〇〇〇 〇 (内線〇〇)
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														

※16以上の指定管理施設がある場合は、行を追加挿入の上で入力してください。

別紙2

別 紙 調 査 票

「No.7 所管課によるモニタリング」が「有」の場合、モニタリングを踏まえて施設の管理運営に役立てたこと、改善したこと等を記入してください（平成27年度の実績に限らず、指定管理期間内の実績についても記入してください。その際は、年度が分かるよう記載をお願いします）。

「No.10 指定管理者によるセルフモニタリング」が「有」の場合、セルフモニタリングを踏まえて施設の管理運営に役立てたこと、改善したこと等を記入してください（平成27年度の実績に限らず、指定管理期間内の実績についても記入してください。その際は、年度が分かるよう記載をお願いします）。

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

①レクリエーション・スポーツ施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
1	関之尾緑の村	3回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	一般社団法人 都城観光協会	道路公園課
2	母智丘関之尾公園	3回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	一般社団法人 都城観光協会	道路公園課
3	金御岳公園	3回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	中郷商工会	道路公園課
4	都城市山之口多目的研修センター	1回	実施していない	山之口地区麓地域公民館	山之口地域振興課
5	都城市山之口上富吉地区体育館	1回	実施していない	山之口地区上富吉地域公民館	山之口地域振興課
6	都城市山之口花木地区体育館	1回	実施していない	山之口地区花木地域公民館	山之口地域振興課
7	都城市山之口健康増進センター	1回	実施していない	山之口地区下富吉地域公民館	山之口地域振興課
8	総合交流活性化センター（青井岳荘）	4回	月報を作成し、提出している。また、意見箱を設置し、回収している。	青井岳温泉株式会社	山之口産業建設課
9	青井岳会館	4回	月報を作成し、提出している。また、意見箱を設置し、回収している。	青井岳温泉株式会社	山之口産業建設課
10	滝水亭	4回	月報を作成し、提出している。また、意見箱を設置し、回収している。	青井岳温泉株式会社	山之口産業建設課
11	青井岳自然公園	4回	月報を作成し、提出している。また、意見箱を設置し、回収している。	青井岳温泉株式会社	山之口産業建設課
12	青井岳キャンプ場	4回	月報を作成し、提出している。また、意見箱を設置し、回収している。	青井岳温泉株式会社	山之口産業建設課
13	高城運動公園（野球場、総合体育館、多目的広場、芝生広場、庭球場、弓道場、屋内競技場）	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 高城スポーツクラブ	高城地域振興課
14	高城運動公園（クラブハウス）	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 高城スポーツクラブ	高城地域振興課
15	都城市高城勤労青少年ホーム	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 高城スポーツクラブ	高城地域振興課
16	都城市石山体育センター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 高城スポーツクラブ	高城地域振興課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

①レクリエーション・スポーツ施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
17	都城市高城農村環境改善センター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 高城スポーツクラブ	高城地域振興課
18	都城市高城多目的研修集会施設	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 高城スポーツクラブ	高城地域振興課
19	都城市高城健康増進センター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社レイク観音	高城産業建設課
20	都城市高城ふれあいセンター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社レイク観音	高城産業建設課
21	観音池公園	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社レイク観音	高城産業建設課
22	都城市高城竹楽のおサト	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社レイク観音	高城産業建設課
23	都城市高城地域交流センター	2回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社サクラドリームゲート	高城産業建設課
24	一堂ヶ丘公園	1回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田産業建設課
25	谷頭駅前買物公園	1回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田産業建設課
26	都城市山田稲妻郷土の森	1回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田産業建設課
27	山田第2運動公園	0回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田地域振興課
28	都城市山田木之川内体育センター	0回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田地域振興課
29	都城市山田農業者トレーニングセンター	0回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田地域振興課
30	山田(第1)運動公園	0回	実施していない	株式会社くえびこ山田	スポーツ振興課
31	都城市山田体育館	0回	実施していない	株式会社くえびこ山田	スポーツ振興課
32	高崎総合公園(総合体育館、野球場等体育施設)	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	高崎町星の郷総合産業株式会社	スポーツ振興課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

①レクリエーション・スポーツ施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
33	高崎総合公園(温泉交流センター、温水プールたちばな天文台、たちばな北斗ハウス、パークゴルフ場)	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	高崎町星の郷総合産業株式会社	高崎産業建設課
34	早水公園体育文化センター	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社文化コーポレーション	スポーツ振興課
35	都城運動公園	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社文化コーポレーション	スポーツ振興課
36	山之口運動公園	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社文化コーポレーション	スポーツ振興課
37	山之口佐土原市民広場	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社文化コーポレーション	スポーツ振興課
38	都城市高崎大牟田地区体育館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	高崎町星の郷総合産業株式会社	スポーツ振興課
39	都城市勤労青少年体育センター	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	姫城地区体育協会	スポーツ振興課
40	姫城公園運動広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	姫城地区体育協会	スポーツ振興課
41	都城市上長飯一万城地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	妻ヶ丘地区体育協会	スポーツ振興課
42	都城市小松原地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	小松原地区体育協会	スポーツ振興課
43	都城市小松原市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	小松原地区体育協会	スポーツ振興課
44	都城市祝吉地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	祝吉地区体育協会	スポーツ振興課
45	都城市沖水地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	沖水地区体育協会	スポーツ振興課
46	沖水市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	沖水地区体育協会	スポーツ振興課
47	都城市五十市地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	五十市地区体育協会	スポーツ振興課
48	都城市鷹尾市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	五十市地区体育協会	スポーツ振興課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

①レクリエーション・スポーツ施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
49	都城市横市地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	横市地区体育協会	スポーツ振興課
50	横市市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	横市地区体育協会	スポーツ振興課
51	都城市志和池地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	志和池地区体育協会	スポーツ振興課
52	志和池市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	志和池地区体育協会	スポーツ振興課
53	都城市庄内地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	庄内地区体育協会	スポーツ振興課
54	都城市庄内市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	庄内地区体育協会	スポーツ振興課
55	都城市中郷地区体育館	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	中郷地区体育協会	スポーツ振興課
56	中郷市民広場	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	中郷地区体育協会	スポーツ振興課
57	都城市西岳地区体育館	1回	運営委員会時に利用者等からの意見聴取	西岳地区まちづくり協議会	スポーツ振興課
58	西岳市民広場	1回	運営委員会時に利用者等からの意見聴取	西岳地区まちづくり協議会	スポーツ振興課
59	下長飯市民広場	1回	総会時に利用者等からの意見聴取	下長飯自治公民館	スポーツ振興課
60	大岩田市民広場	1回	総会時に利用者等からの意見聴取	大岩田玉利自治公民館	スポーツ振興課
61	都城市今町地区多目的研修集会施設	1回	利用調整会議時に利用者からの意見聴取	今町多目的研修集会施設管理組合	スポーツ振興課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

②産業振興施設

No.	施設の名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
1	都城市林業総合センター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	都城森林組合	森林保全課
2	都城市公設地方卸売市場	2回	自己評価によるモニタリング報告書と月報の提出を求めている。	株式会社都城公設地方卸売市場	農政課
3	都城市食肉センター	12回	実施していない	都城ウエルネスミート株式会社	畜産課
4	都城市農業伝承の家	1回	自主事業実施時にアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 正応寺ごんだの会	農村整備課
5	都城市カンガエールプラザ	2回	施設や自主事業に関するアンケートを実施し、回収している。	職業訓練法人 都城地域職業訓練協会	商工政策課
6	都城市職業訓練センター	2回	施設や自主事業に関するアンケートを実施し、回収している。	職業訓練法人 都城地域職業訓練協会	商工政策課
7	都城市山之口ふるさと産品販売所	4回	出店者部会や取締役会等の運営会議を開催し、要望や課題の抽出を行っている。	道の駅山之口株式会社	山之口産業建設課
8	都城市山之口農林水産物直売・食材供給施設	4回	アンケート調査を実施し、回収している。	道の駅山之口株式会社	山之口産業建設課
9	都城市山之口農林水産物処理加工施設	4回	出店者部会や取締役会等の運営会議を開催し、要望や課題の抽出を行っている。	道の駅山之口株式会社	山之口産業建設課
10	都城市山田総合交流ターミナル複合施設	1回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田産業建設課
11	都城市山田温泉交流センター	1回	実施していない	株式会社くえびこ山田	山田産業建設課
12	都城市高崎大牟田農産加工センター	4回	実施していない	高崎町農産加工センター事業協同組合	高崎産業建設課
13	都城市高崎江平農産加工調理センター	4回	実施していない	高崎町農産加工センター事業協同組合	高崎産業建設課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

③文教施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
1	都城市総合文化ホール	4回	施設、事業、接遇等に関するアンケートを実施し、回収・集計している。	都城市文化振興財団・舞台事業組合共同事業体	生活文化課
2	都城市コミュニティセンター	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社文化コーポレーション	生涯学習課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

④社会福祉施設

No.	施設の名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
1	都城市点字図書館	1回	ブライユサロンを実施し、要望等を直接聞く機会を設けている。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	福祉課
2	都城市勤労身体障害者教養文化体育施設	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	株式会社文化コーポレーション	福祉課
3	都城市志和池福祉センター	1回	実施していない	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	福祉課
4	都城市老人いこいの家	1回	施設に対する要望等を記載してもらい、回収している。	公益社団法人 都城市シルバー人材センター	福祉課
5	都城市創生館	1回	施設に対する要望等を記載してもらい、回収している。	社会福祉法人 常陽社会福祉事業団	福祉課
6	都城市長寿館	1回	施設に対する要望等を記載してもらい、回収している。	北鷹尾自治公民館	福祉課
7	都城市梅北児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 子育てネットおひさまとはらっぱ	こども課
8	都城市安久児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 こじいの森・こどもの時間	こども課
9	都城市鷹尾児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 相愛会	こども課
10	都城市太郎坊児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 こじいの森・こどもの時間	こども課
11	都城市高木児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 こじいの森・こどもの時間	こども課
12	都城市下水流児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 こじいの森・こどもの時間	こども課
13	都城市高城児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 さかえ福祉会	こども課
14	都城市山田谷頭児童館	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	こども課
15	都原児童センター	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	NPO法人 子育て応援団ひいらぎ	こども課
16	神柱児童センター	4回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	特定非営利活動法人 こじいの森・こどもの時間	こども課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

④社会福祉施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
17	都城市山之口高齢者生活福祉センター	4回	施設に関するアンケートを実施している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	山之口市民生活課
18	都城市山之口ふれあいの館	4回	施設に対するご意見等を記載してもらい、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	山之口市民生活課
19	都城市山之口弓道・四半的場	4回	施設に対するご意見等を記載してもらい、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	山之口市民生活課
20	都城市山之口屋内ゲートボール場	4回	施設に対するご意見等を記載してもらい、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	山之口市民生活課
21	都城市高城老人福祉館	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	高城市民生活課
22	都城市山田養護老人ホーム霧峰園	4回	施設に関するアンケートを実施し、集計結果を所管課モニタリング時に回収している。	社会福祉法人 あさざり福祉会	山田市民生活課
23	都城市山田総合福祉センター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	山田市民生活課
24	都城市山田元気な高齢者健康増進センター	1回	施設に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	山田市民生活課
25	都城市高崎養護老人ホームたちばな荘	3回	入所者へ食事や施設等に関するアンケートを実施し、回収している。	社会福祉法人 豊の里	高崎市民生活課
26	都城市高崎老人福祉館	1回	実施していない	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	高崎市民生活課
27	都城市高崎デイサービスセンター	1回	実施していない	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	高崎市民生活課
28	都城市高崎介護予防ふれあい交流センター	1回	実施していない	社会福祉法人 都城市社会福祉協議会	高崎市民生活課

指定管理者制度導入施設一覧（平成27年度）

⑤その他の施設

No.	施設 の 名 称	定期モニタリングの実施回数	セルフモニタリングの実施方法	指定管理者名	所管課
1	都城市リサイクルプラザ	4回	施設に対する要望、施設に関するアンケートを実施し、回収している。	真栄産業株式会社	環境施設課
2	都城夜間急病センター	1回	待合室に意見箱を設置し、接遇の改善に活用している。	都城市北諸県郡医師会	健康課
3	都城健康サービスセンター	1回	待合室に意見箱を設置し、接遇の改善に活用している。	都城市北諸県郡医師会	健康課
4	都城市ウェルネス交流プラザ	4回	施設や自主事業に関するアンケートを実施し、回収している。	都城まちづくり株式会社	商工政策課
5	中央地区立体自動車駐車場	4回	施設や自主事業に関するアンケートを実施し、回収している。	都城まちづくり株式会社	商工政策課
6	都城市チャレンジショップ	1回	チャレンジショップ出店者と毎月1回出店者化異議を開催し、要望等の抽出と対応を行っている。	協同組合都城オーバルパティオ	商工政策課
7	都城市活性化広場	1回	チャレンジショップ出店者と毎月1回出店者化異議を開催し、要望等の抽出と対応を行っている。	協同組合都城オーバルパティオ	商工政策課

別紙 4

様式例

定期モニタリング評価シート

公の施設の名称	
実施日時	年 月 日 午前(午後)〇〇時～午前(午後)〇〇時
実施者（説明者等）	都城市 : 〇〇課〇〇
	指定管理者 : 〇〇

1 評価指標

評価指標	計画、目標	実績、検証	評点
利用状況			
維持管理・ 企画運営状況			
経理状況			
その他			

※事業計画書等に目標値等を掲げている評価指標については、その目標値及び実績を記入し、評価すること。

※当初の計画どおり実施されている評価指標は、評価は3点とすること。

※（評点の例示）

- 5：当初の計画を大幅に上回っており、期待以上の効果があった。
- 4：当初の計画をある程度上回っており、一定の効果があった。
- 3：当初の計画どおり実施できた。
- 2：当初の計画どおりに実施できなかったものが、若干あった。
- 1：ほとんど計画どおりに実施できなかった。

2 全体に対する評価コメント

指定管理者制度導入施設の管理運営状況等（平成〇年度実績）

施設名	〇〇〇センター
指定管理者	〇〇〇株式会社
施設所管課	〇〇〇部〇〇〇課（直通電話〇〇-〇〇〇〇）

1 利用状況

指標	数値	増減理由等
利用者数（人）	〇〇人（〇〇人）	〇〇のため、前年度と比較して〇〇減少した。

施設の特性等に応じた指標を設定すること

（ ）内は前年度数値

2 管理運営状況

項目	業務の内容
維持管理業務	光熱水費支払、設備等保守管理、定期清掃、植栽管理、警備、軽微な修繕、安全管理日常点検等
企画運営業務	〇〇事業、〇〇講座の実施等

3 収支状況

財源区分 (該当する番号に〇)	1 指定管理料のみ 2 指定管理料+利用料金収入 3 利用料金収入のみ		
収入科目	金額（千円）	支出科目	金額（千円）
指定管理料		維持管理費	
利用料金		事業費	
自主事業		自主事業	
委託料		〇〇事業	
合計(①)		合計(②)	
		収支差額(①-②)	

※これ以外の収入及び支出がある場合は、その内容を精査し、適切な表記をおこなうこと。

4 利用者満足度状況（アンケート調査、苦情要望等）

意見等の内容	対応実績等

5 指定管理者制度導入による効果

※サービスの向上や管理コストの縮減その他制度導入により生じた効果について具体的に記入すること。（例示：自主事業による〇〇教室の開催、利用料金の一部引下げ、土日の開設、開設時間の延長等）

6 総合評価

評価コメント	
特記事項	