

常総市児童クラブ(指定管理者)
モニタリングマニュアル

令和元年6月
常総市

1 モニタリングに関する基本的な事項

(1) モニタリングの目的

指定管理者制度は、地方自治法に定める公の施設について、民間活力により住民サービスの向上や経費節減を目的に創設された制度であり、議会の議決を経て指定された団体が市に代わって公の施設の管理運営を行うものです。

しかしながら、市は、指定管理者制度を導入しても、当該施設の管理者であるため、サービスが市民ニーズに合致しているかを検証し、市民ニーズと事業者の実施する事業が乖離することのないように努めなければなりません。

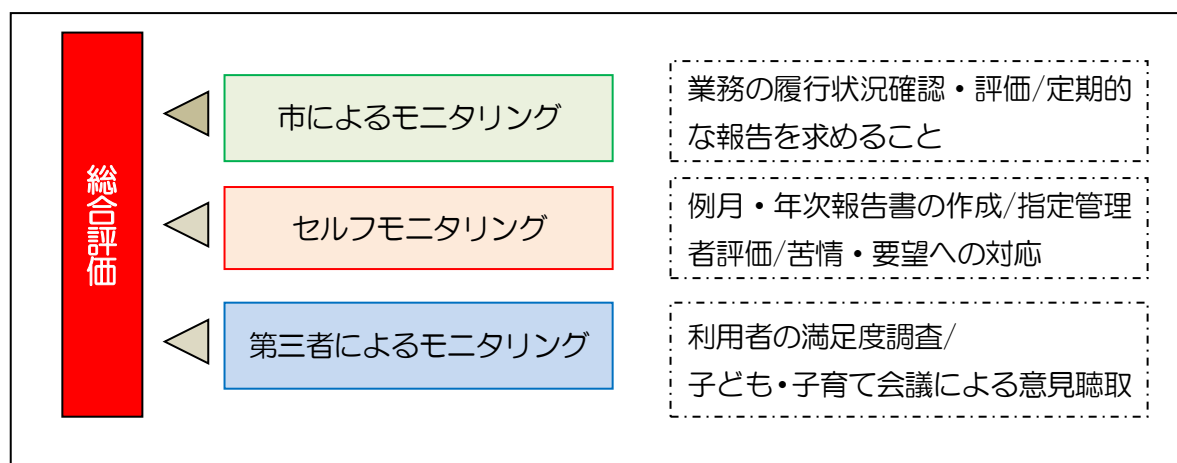
そのため、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行され、住民サービスの向上が図れているかなどを確認・評価する「モニタリング」を実施する必要があります。

そこで、指定管理者制度を導入している児童クラブ（公の施設）について、モニタリングを行う際の事務処理の適正化等に資することを目的として、運用上の基本的な考え方や標準的な実施方法について本マニュアルを定めることとします。

(2) モニタリングの仕組み

モニタリングは、下図のとおり3つの視点で行う基礎的なモニタリングとそれらを基に行う総合評価により構成されます。その結果に基づいて、適当でない事項については指定管理者に対して改善を指示するとともに、その結果を公表するものとします。

【モニタリングの仕組み】



(3) モニタリングを実施する際のポイント

① 業務の履行状況の確認

指定管理者から提出された事業計画及び事業報告等による年次ごとの確認のほか、必要に応じて、例月業務報告書の確認や実地確認を行うなど、適切な手段により履行状況を確認します。

② サービスの質の評価

指定管理者による自己評価のほか、アンケート調査による利用者満足度の把握、子ども・子育て会議による意見聴取、その他苦情及び要望等の対応状況等を確認し、できる限りサービスの質を見える化し、継続的なサービス改善につなげていきます。

③ 継続性・安定性に関する評価

指定管理者により、サービスが継続的、安定的に提供されているかについて、収支の状況や事業計画と実績との比較等により定量的に評価し、事業報告書に記載されている指定管理業務に関する経理の状況が、事業計画の収支計画と乖離していないかを確認します。

また、必要に応じて、指定管理者である団体等の財務状況が継続的・安定的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認します。

④ モニタリングの効果的な運用

モニタリングの成果を指定期間内における管理運営の改善に活用する仕組みを確立することが重要であるため、モニタリングをPDCAサイクルのチェック機能として、その結果を事業計画等に反映させ、指定管理者の継続的な改善を図っていくものとして運用します。

(4) モニタリングと法令の関係

指定管理者制度導入施設については、適正な業務の遂行を確保するために、地方自治法や条例等において、モニタリングに関する事項が規定されています。

[地方自治法]

- ・指定管理者は、毎年度終了後、市に対して事業報告書を提出しなくてはなりません。
- ・市は、指定管理者の業務や経理の状況に関し報告を求め、実地調査や必要な指示を行うことができます。
- ・市は、市の指示に指定管理者が従わないとき等には、指定を取り消すことができます。

[地方自治法]

(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き認めるときは、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。

地方自治法第244条の2 抜粋

[条例]

- ・指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、管理業務の実施状況及び利用状況等を記載した事業報告書を提出しなければならないと規定されています。

[常総市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例]

(事業報告書の提出)

第8条 法第244条の2第7項の規定による同項の事業報告書の提出は、毎年度終了後60日以内(同条第11項の規定により指定管理者の指定を取り消された法人等にあつては、その取り消された日の翌日から起算して60日以内)にしなければならない。

2 前項の事業報告書には、次に掲げる事項を記載しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況
- (2) 利用状況
- (3) 法第225条の使用料又は法第244条の2第8項の利用に係る料金の収入実績
- (4) 管理経費の収支状況
- (5) 前4号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するものとして市長等が必要と認める事項

(業務報告等)

第9条 法第244条の2第10項の規定による報告の求め、調査又は指示は、定期的に又は必要に応じて行うものとする。

※常総市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第8条及び第9条抜粋

2 モニタリングの方法

(1) モニタリングの方法及び実施時期

モニタリングは、以下の方法の組合せにより、実施することとします。

【モニタリングの手法及び実施時期】

モニタリングの種類	役割分担		時期等
	指定管理者	施設所管課	
市によるモニタリング			
① 例月業務報告書	作成	確認	毎月終了後
② 年次事業報告書	作成	確認	事業終了後60日以内
③ 総合評価	作成	評価	翌年度6月末まで
④ 連絡会議	両者で協議		定期・随時
セルフモニタリング			
⑤ 日報	作成	確認	必要に応じて
⑥ 苦情・要望への対応状況	作成	確認	必要に応じて
第三者によるモニタリング			
⑦ 施設利用の満足度調査	作成	確認	定期
⑧ 子ども・子育て会議	作成	作成	翌年度中に1回

(2) モニタリング方法の概要

①例月業務報告書

実施主体	内容等	時期
指定管理者	毎月の管理業務の実施状況、施設の利用状況等を報告する。	毎月終了後の指定日まで
施設所管課	例月業務報告書の内容確認（必要に応じてヒアリング、実地調査、改善指示等）を行う。	
[例月業務報告書に記載する主な項目]		
<ul style="list-style-type: none"> 管理業務の実施状況及び利用状況 使用料又は利用に係る料金の収入の実績 指導員勤務実績 		
その他、協定に基づく項目		
[その他留意事項]		
<ul style="list-style-type: none"> 業務報告で示された課題等は、両者協議の上、速やかに対応できるものは本年度に改善し、時間が掛かるものは次年度の計画等に反映させる。 		

②年次事業報告書・③総合評価

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を報告する。 総合評価シートによる自己評価を実施する。 	年次事業報告書は事業終了後60日以内まで
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 事業報告書による実施確認、経理状況の分析による事業安定性の評価を行う。 	総合評価は毎年度6月末まで

	<ul style="list-style-type: none"> ・総合評価シートによる施設所管課評価を実施する。 ・評価結果を指定管理者へ通知し、課題の認識、取組方針、事業計画等が妥当であるか確認する。 	
<p>[総合評価について]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合評価は、年度ごとに指定管理者の履行状況を確認・評価し、その結果を指定管理者にフィードバックすることで、業務の質を上げることを目的とする。 ・評価区分及び評価基準は、総合評価シートの評価基準を参照する。 ・総合評価シートの作成に当たっては、必要な場合はその根拠となる関連書類を添付する。 		

④連絡会議

実施主体	内容等	時期
指定管理者 施設所管課	指定管理者と施設所管課との連絡会議を定期的又は必要に応じて開催し、施設運営に伴う様々な課題や調整事項等について、報告や確認、協議等を行う。	定期又は随時
<p>[連絡会議に関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・例月業務報告等に合わせ、定期的に行うことが望ましい。 		

⑤日報

実施主体	内容等	時期
指定管理者	業務日誌として記録しておき、施設所管課が必要と認めるときに提示する。	毎日
<p>[日報に記載する主な項目]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況（施設の開館状況等） ・利用状況（利用者数、利用件数等） ・スタッフ間の事務引継事項 ・その他特記事項 <p>[その他留意事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害、事故等の発生時には、定期報告にかかわらず、速やかに施設所管課に報告すること。 		

⑥苦情・要望等への対応状況

実施主体	内容等	時期
指定管理者	利用者から受け付けた苦情・要望等について、その内容や対応に関する情報を記録する。	随時
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・月業務報告等にあわせ、内容等を定期的に確認する。ただし、緊急に対応を要する事項は、直ちに報告を受けるものとする。 ・ヒアリング、実地調査等を行い、改善状況を確認する。 	定期
<p>[苦情・要望等への対応状況等に関する留意点]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情・要望等への対応状況は、できる限り利用者に知らせること。 ・施設所管課は、改善状況について必ず確認を行うこと。 ・施設所管課に直接寄せられた苦情・要望等については、現状を確認した上で、指定管理者に適正な対応を取るよう指導すること。 		

⑦施設利用の満足度調査

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 利用者へ満足度アンケートを配布するなどの方法により、利用者の声を把握する アンケート結果を利用者へ公表する。 	定期
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 利用者へ満足度アンケートを配布するなどの方法により、利用者の声を把握する アンケート結果を利用者へ公表する。 	必要に応じて
[施設利用の満足度調査に関する留意点] ・満足度アンケートを実施するに当たっては、指定管理者実施分と施設所管課実施分の時期をずらすなどして、利用者に混乱をきたさないよう注意すること。		

⑧子ども・子育て会議（第三者）

実施主体	内容等	時期
子ども・子育て会議	子ども・子育て会議に報告することにより、指定管理者でも施設所管課でも利用者でもない視点で客観的な意見聴取を行う。	翌年度中に1回
[子ども・子育て会議に関する留意点] ・事前に児童クラブの概要・現状を周知しておくのが望ましい。		

3 総合評価シートの評価基準

(1) 評価区分と評価基準

総合評価シートは、①項目別評価、②総括評価、③総合評価の3つの評価区分で構成されています。

各々の評価区分における評価基準は項目により3段階とし、詳細は下記のとおりとします。

① 項目別評価

A	仕様書、協定書、事業計画等の水準以上の内容で、評価基準に掲げられている内容を実施できている。
B	仕様書、協定書、事業計画等の水準に概ね沿った内容で、評価基準に掲げられている内容を実施できている。
C	評価基準に掲げられている内容を実施できていない。

※A、Cと評価した項目については、理由を必ず記載すること。



② 総括評価

A	評価基準が全てB以上であり、かつAが7割以上である。
B	評価基準が全てB以上である（A以外）。
C	評価基準にCが含まれている。



③ 総合評価

A	【総括】が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある。
B	【総括】が全てB以上である（A以外）。
C	【総括】にCが含まれている。

(2) 評価項目

総合評価シートの評価項目に基づき評価することを基本とします。

ただし、仕様書や協定書の内容、施設の設置目的や事業内容、指定管理者である団体の性質、管理運営状況等により、個々の評価項目を変更する必要がある場合は、指定管理者と施設所管課で協議の上、定めるものとします。

(3) モニタリングの結果について

総合評価シートによるモニタリングの結果について、今後の課題や取組方針と併せて、子ども・子育て会議に報告します。

また、総合評価シートは、市ホームページで公表します。

基 本 様 式

- 指定管理者総合評価シート

[指定管理者総合評価シート]

指定管理者総合評価シート

施設の概要

施設名			
指定管理者			
指定期間	年度	～	年度
			年目

管理運営実績データ

項目	目標・計画等	実績	原因・指示・勧告等
イベント			
支援員育成			
アンケートの実施状況			
安全対策			
収支状況			

※管理運営実績データについては、枠の拡張又は別紙を可とする

1. 実施体制に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
施設管理	①協定書に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか		
人員体制	②仕様書等に従った人員（人数、有資格者）を配置しているか		
	③スタッフのシフトは適正であるか		
	④事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施しているか		
	⑤勤務時間を開所時間の前後に必要な時間を前提として設定しているか		
利用料金	⑥利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか		
記録管理	⑦業務日誌等を適切に作成・保管しているか		
	⑧点検、修繕等の履歴を適切に作成・保管しているか		
報告書提出	⑨協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか		
法令遵守	⑩関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか		
個人情報保護	⑪個人情報等の管理は適切か		
	⑫個人情報保護に関する規定が整備されているか		
	⑬情報漏洩を防止する仕組みや対応策が講じられているか		
情報公開	⑭情報公開に関する規定が整備されているか		
	⑮協定書等に従い、情報を適切に管理しているか		

【総括1】実施体制に関する評価	
指定管理者の 自己評価	
施設所管課の 評価	

2. サービス等の内容や水準に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
利用者対応	①施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか。		
	②言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか。		
保護者 との連携	③各種連絡手段を活用して、児童の出欠席、遊びや生活の様子について保護者と情報共有しているか。		
	④保護者と信頼関係を築き、相談に適切に対応しているか		
	⑤保護者との協力関係を構築しているか		
障がいのある 児童への対応	⑥障がいのある児童の受入方を理解し、可能な限り受入に努めているか		
	⑦障がいのある児童の育成支援に当たっての留意点を理解し、育成支援を行っているか		
特に配慮を必 要とする児童 への対応	⑧児童虐待の早期発見の努力義務があることを理解し、保護者の児童虐待等が疑われる場合には、関係機関と連携し、適切に対応しているか		
	⑨特別な支援が必要な児童には、関係機関と連携して適切に支援を行っているか		
	⑩特に配慮を必要とする児童への対応に当たっては、プライバシーの保護や秘密保持に留意しているか		
市・学校及び関 係機関との連携	⑪情報交換や情報共有等、市との連携を図っているか		
	⑫情報交換や情報共有、学校施設の利用等、学校との連携を図っているか		
	⑬情報交換や情報共有等、保育所・幼稚園等との連携を図っているか		
	⑭地域組織や児童に関わる関係機関等との連携を図っているか		
利用案内 利用状況	⑮利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか		
	⑯施設の利用者数は市の期待(又は事業計画書に定めた目標)に沿っているか		
環境への配慮	⑰省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか(節電、グリーン製品購入等)		
要望及び苦情 への対応	⑱苦情や要望等に対し迅速かつ適切に対応しているか		
	⑲苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか		
利用者 意見の反映	⑳利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させる仕組みはあるか		
維持管理	㉑施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか		
	㉒日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか		
	㉓台帳等の記録により備品が適切に保管されているか		
	㉔市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		
	㉕必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		

【総括2】 サービス等の内容や水準に関する評価			
指定管理者の 自己評価			
施設所管課の 評価			
3. 施設及び設備、衛生管理及び安全対策に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
衛生管理	①日常の衛生管理を適切に行うとともに、感染症の発生時における対応方針を予め定めているか		
事故やケガの 防止と対応	②事故やケガを防止するための対策を講じるとともに、事故やケガ発生時における対応方針を予め定めているか		
防災及び 防犯対策	③防災や防犯に備えた対策・訓練等を日ごろから行っており、災害等の発生時における対応方針を予め定めているか		
来所及び帰宅 時の安全確保	④関係者・関係機関と連携して、来所及び帰宅時に子どもの安全を確保しているか		
【総括3】 施設及び設備、衛生管理及び安全対策に関する評価			
指定管理者の 自己評価			
施設所管課の 評価			

4. 収支等に関する評価			
評価項目	評価基準	指定管理者 評価	施設所管課 評価
経理事務	①指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか		
	②専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を行っているか		
	③料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか		
予算執行	④収支計画書に則し、適正に予算を執行していたか		
	⑤収支計画と事業計画の整合はとれていたか		
予算削減	⑥経費削減に向けた取組を積極的に実施したか		
【総括4】 収支等に関する評価			
指定管理者の 自己評価			
施設所管課の 評価			

【総合評価】 1～4の総括による総合評価	

第三者の意見	
--------	--