

八戸市指定管理者制度導入施設の モニタリング制度に関する基本方針

八 戸 市

平成 19 年 7 月策定

平成 20 年 7 月改訂

目 次

1 モニタリング制度の基本的考え方	1～3
(1) 基本方針	
(2) 定義	
(3) 目的	
(4) 運用	
2 モニタリング制度に関する法令上の規定	3～4
3 事業評価の実施手法	4～9
(1) 事業評価の種類	
(2) 評価方針	
(3) 主な評価項目	
(4) 評価指標	
(5) 情報収集	
4 改善勧告等	9～10
(1) 適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応	
(2) 改善勧告等の措置	
(3) 指定の取り消し（モニタリング制度関連分）	

【資料編】

資料 1 指定管理者導入施設一覧表	11～12
資料 2 八戸市指定管理者実地調査実施要領	13～14
資料 3 八戸市指定管理者年度総合評価実施要領	15～16
別紙 1 指定管理者年度総合評価表（案）	17～20
別紙 2 指定管理者評価指標一覧表（例）	21～24
別紙 3 年度総合評価実施スケジュール	25
資料 4 改善勧告書	26
資料 5 改善報告書	27

1 モニタリング制度の基本的考え方

(1) 基本方針

指定管理者制度は、多様化する市民ニーズに、より効果的かつ効率的に対応するため、公の施設の管理・運営に当たって民間の能力を活用することにより、公共サービス水準の向上及び経費の節減等を図ることを目的として、平成15年9月の地方自治法の改正によって創設された制度である。当市においては、平成18年4月から公の施設に順次導入を開始している。

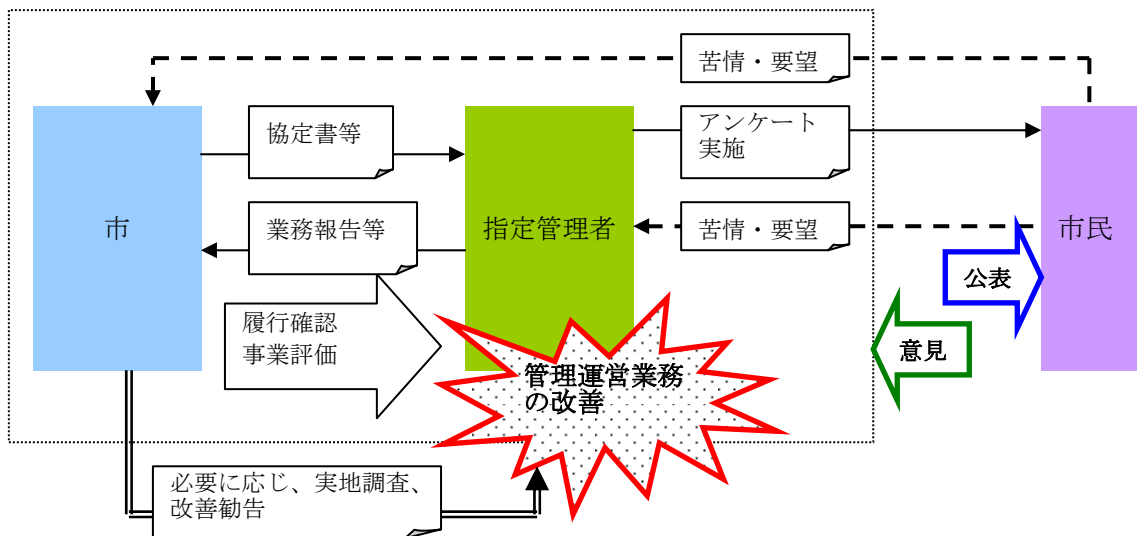
当該制度は、民間企業等が参入可能となる新たな仕組みであるため、その導入にあたっては、公共サービス向上等の効果の確認及び各種リスクを極力軽減するための対策を講じる必要がある。

そのため、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」を策定し、市として指定管理者の管理・運営状況のチェック及び検証から成る一連のシステムを確立することにより、指定管理者制度の円滑な運用を図るものとする。

(2) 定義

指定管理者制度における市の評価は、制度導入施設の管理・運営に関し、協定等に従って適切かつ確実にサービスの提供がなされているか、安定的かつ継続的なサービスの提供が可能な状態にあるか、どの程度サービス水準の向上が図られたか等をチェックするものである。

ここでは、指定管理者に対する履行確認、事業評価及び改善勧告等に係る具体的な運用方法、並びにこれら実施状況の公表と市民等からの意見聴取を含めた一連の仕組みについて、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度」（以下「モニタリング制度」という。）と定義する。



(3) 目的

市は施設設置者として、指定管理業務の実施にあたり、協定等に従ってサービスが適正かつ確実に提供されているかを確認するとともに、その結果を市民に説明する義務がある。また、業務の実施過程で生じた各種課題について指定管理者との協議等を通じ、確実に改善を実施することも重要である。モニタリング制度の目的は、これらの責務を果たすため必要となる情報を的確に捉え、検証することにより、さらなるサービス水準の向上を目指すことにある。

さらに、本制度を的確に実施することにより、次のような効果の実現に努めるものとする。

① 制度の発展・高度化

指定管理者制度導入に伴い、公共サービス向上及び経費節減の効果がどの程度あったか、また、どのような問題点が提起されたかを一つひとつ検証することによって、その後の指定管理業務に活かす仕組みを再構築し、制度の発展・高度化を図るものとする。

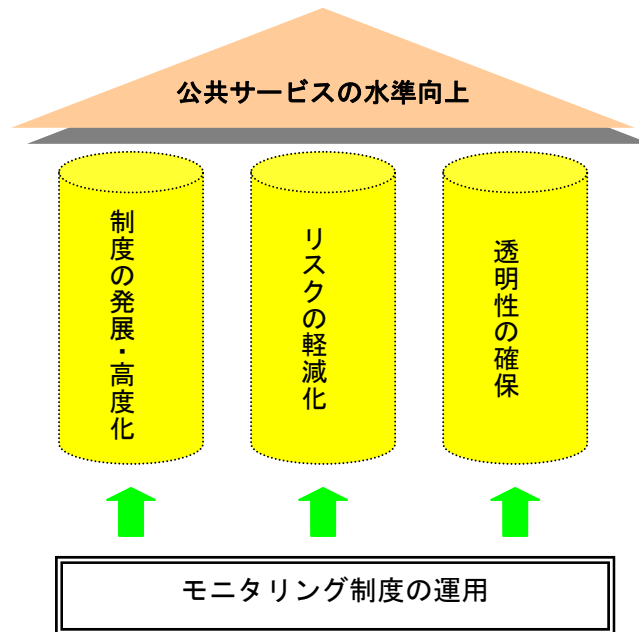
② リスクの軽減化

指定管理者制度を導入して指定管理者に公の施設の管理・運営を任せることにより、市の管理責任は軽減されるものではなく、むしろ、これまで以上に重くなる。それは、指定管理者が利益第一主義に走ることにより、公共サービスの低下、重大な事故の発生、さらには突然の破綻（倒産）によって指定管理の継続不能といった状況に陥る危険性が増加するためである。

このような指定管理者制度のリスクを軽減するためには、普段からモニタリング制度の実施によって指定管理者の状況を把握するとともに、指導・助言等の体制を整えておく必要がある。

③ 透明性の確保

指定管理者制度の導入による公共サービスの向上及び経費節減効果等について、市が把握することはもちろんのこと、市民にその内容を公表し、これに対する意見を徴し評価を受けることで、透明性の確保をすることが重要である。例えば、指定管理者自身や指定管理者制度を導入した市が、施設の管理・運営について良い評価をしたとしても、サービスを受ける側の市民がその評価を否定するようでは、制度導入の是非を問われかねない事態となる。



(4) 運用

モニタリング制度は、全ての指定管理者制度導入施設 [資料 1 (P11) 参照] について実施するものとする。ただし、当市の指定管理者制度導入施設は、規模及び設置目的等が施設により大きく異なり、全ての施設を画一的な基準によって実施することは適当ではないと考えられることから、各所管課において施設の性格、管理の状況及び指定管理者からの意見等を踏まえ、施設毎に最適と考えられる方法を考えるものとする。

なお、モニタリング制度の実施に当たっては、指定管理者制度導入の目的に沿うよう、効率的な実施を心がけなければならない。

2 モニタリング制度に関する法令上の規定

指定管理者に複数年度にわたる公の施設の管理・運営を委ねるに当たって、その適正な業務の遂行を確保するため、地方自治法及び条例の規定により、市は指定管理者に毎年度終了後に事業報告書の提出を義務付けるほか、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地調査をし、若しくは必要な指示をすることができるとされている。

さらに、指定管理者が前段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、市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とされている。

地方自治法（抜粋）

第 244 条の 2（公の施設の設置、管理及び廃止）

- 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。

八戸市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例（抜粋）

（事業報告書の作成及び提出）

第 7 条 指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して 30 日以内に、当該年度の開始の日から当該取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況及び公の施設の利用状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理の業務に要した費用の支出状況
- (4) 前 3 号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要な事項

八戸市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（抜粋）

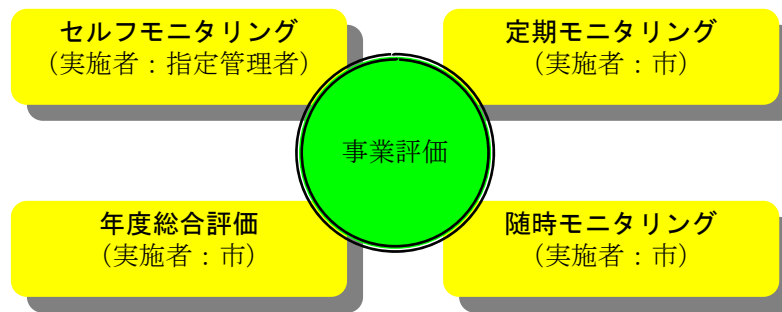
（指定の取消し等）

第 4 条 市長は、地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消すときは、指定管理者指定取消書により、同項の規定により管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずるときは指定管理者業務停止命令書により通知するものとする。

3 事業評価の実施手法

(1) 事業評価の種類

指定管理者制度導入施設に関する事業評価は、指定管理者が自ら行うセルフモニタリング、市（所管課）が主体となって行う定期モニタリング、随時モニタリング及び年度総合評価の 4 種類とする。



① セルフモニタリング（実施者 指定管理者）

公の施設を管理・運営する者として、指定管理者が自ら実施するものであり、施設の自主点検、若しくは利用者からの苦情・要望及びアンケート調査の結果から問題点の洗い出し等を行う。あくまでも自主的なものであるため、その実施方法に関して、基本的に市は細かい指示は行わない。

ただし、実施予定及びその結果については、市（所管課）は、指定管理者と情報を共有する必要があることから両者協議の上、確実に報告を求めること。

② 定期モニタリング（実施者 市（所管課））

指定管理者が提出する月毎及び四半期毎などの定期報告に対し、問題点及び改善点等がないかチェックするために行う。短期的な情報による判断となるため、情報の分析を十分に行わずに単純評価すると、正当な評価とならない可能性があり、特に公表する場合は慎重に行う必要がある。具体的な実施方法については、各施設の特性に合わせ、所管課において適宜調整する。

③ 随時モニタリング（実施者 市（所管課））

各種事業評価において確認された改善が必要とされる事項及び突発的に施設で発生した問題点の解決並びに市民からの苦情等の対応を行うとともに、建物及び設備の破損・紛失状況の確認のために実施する。ここでは、「八戸市指定管理者実地調査実施要領」[資料2（P13）参照]に基づき、市（所管課）が公の施設に出向いて行う実地調査が主となると考えられる。

なお、建物及び設備の破損・紛失状況に関する実地調査については、毎年度、一定の時期に実施することが望ましい。

特に、建物（構築物等）の疲労及び劣化については、指定管理者が行う通常の管理運営の中では把握し難く、長期にわたり進行すれば大事故等の引き金になりかねないため、市は施設設置者の責任として、当該モニタリングを確実にを行う必要がある（施設の欠陥に起因する賠償責任は、市が負うことになる）。

したがって、施設の規模によっては、中長期の修繕計画の作成とともに、建物に特化した実地調査を行うことも必要と考えられる。

また、実施に際しての指定管理者への事前通知の必要性については、実地調査の内

容に応じて適宜判断するものとする。例えば、従事者に対する聞き取り調査を行う場合には、事前通知が必要であると考えられるが、市民からの苦情等に基づき管理・運営状況の実態を調査する場合には、事前通知をせずに行うことが有効になる。

④ 年度総合評価（実施者 市（所管課））

「八戸市指定管理者年度総合評価実施要領」[資料3（P15）]に基づき、指定管理者が提出する年間事業報告書の内容及び上記の事業評価の結果を年度毎に総合的に評価する。

1年間の総括として、施設の管理・運営状況を各評価指標に基づき、指定管理者自身の自己評価を加えた上で、市（所管課）が総合評価を実施する[別紙1（P17）参照]。

また、作成した評価表については、市のホームページ及び当該施設での掲示等により公表することとし、市民等から聴取した意見を今後の指定管理業務に生かすことを、年度総合評価の最大の目的と位置づける。

(2) 評価方針

評価については、可能な限り多く（複数）の指標に基づき、詳細に評価することが理想である。

しかし、過度に多岐にわたる詳細な事業評価は実行者の負担を過大にし、それらを公表した場合、見る側の市民等にとって、かえって判り難いものとなる恐れがあるため、注意して進める必要がある。

場合によっては、市の方針として特に重視すべき点、及び過去の各種事業評価において問題があるとされた事項など、具体的なテーマを決めて重点化を図ることも有効な方法のひとつと考えられる。

また、事業評価に対する最終的な責任は市にあるため、その内容については市が定めるべきものではあるが、事前に指定管理者と協議の上、具体的な手段及び評価指標等の設定を行うことも事業評価を効率的に進めることにつながるものとする。

前述のとおり、事業評価は施設毎に実態に合わせて行うことになるが、年度総合評価の評価表については市民に公表するものであるため、共通の様式（評価指標は施設毎）による統一的方法により行うものとする。

なお、公表は、事前に指定管理者側に評価内容を確認した上で行うものとする。

(3) 主な評価項目

① 公共サービスに対する評価

指定管理者制度導入の最大の目的は、公共サービス水準の向上であり、それに対する評価は、事業評価の中で最も重要なものである。そのため、「公共サービス水準を確保するための評価」と「公共サービス水準の向上度を測るための評価」の大きく分けて2つの考え方で実施することになる。

まず、「公共サービス水準を確保するための評価」は、業務基準書、協定書及び指定管理者の事業計画書等を基準として設定した評価指標により、収集した情報、改善措置の実施状況等について、指定管理者が提供すべき公共サービスの水準を満たしているかを判定し、その結果に基づき評価するものである。この評価は、全ての指定管理者導入施設において、実施を必須とする。

次に、「公共サービス水準の向上度を測るための評価」は、指定管理者の独自の取り組み（自主事業を含む）、満足度調査等による利用者の評価、実際の施設利用実績、利用者からの意見・要望への対応等により評価するものである。いわば、指定管理者としての付加価値を目に見える形で表したものであり、指定管理者制度導入の意義を示すための評価ともいえる。

したがって、可能な限り具体的な数値により、客観的に評価を実施する必要がある。

② 建物、備品等の管理に対する評価

指定管理者制度導入施設にあっても、建物（設備を含む）に対する最終的な管理責任は市側に有る。一方、管理業務を行うために必要な備品に関しては、市が用意し指定管理者に貸与している。これらの管理については、市に管理責任があるにせよ、実際にはかなりの部分を指定管理者に委ねざるを得ない。

市は、建物・備品等の管理マニュアル及び管理責任者の選任等の人員体制をチェックするとともに、使用方法及び管理・保管の状態を随時モニタリング等で調査、検証することになる。

③ 財務状況の確認と評価

指定管理者は、毎年度終了後に提出する事業報告書、又は定期的に提出が求められている業務報告書において、指定管理業務に関する財務状況（料金収入、施設管理費などの収支状況等）を報告する義務があり、市はこの財務書類に基づき、応募段階の収支計画と乖離していないかを確認する。

確認の結果が芳しくない場合、市はその原因の解明や今後の改善策等について指定管理者と協議し、指定管理業務の継続的な運営を図る上で必要な指導・助言を行う。この場合、財務運営健全化に向けた対策は、指定管理者自らの責任において行うことになる。

また、実地調査等により、現金及び帳簿類等の管理状況のチェックも必要である。万一、帳簿類の紛失又は不正経理等の問題が発生した場合は、指定管理者としての信用の失墜及び損害の発生による指定管理業務への影響も懸念されることになる。

④ その他、指定管理者として行うべき事項についての評価

①から③までの評価とは別に、指定管理従事者の処遇・服務規律、避難訓練の実施状況等の危機管理体制、個人情報の取扱い、うみねこプランの推進状況等の評価も併

せて行う必要がある。これらは、施設の管理・運営及び公共サービスの提供に直接的に影響を及ぼすものではないが、公の施設の指定管理者の責務として、当然守るべき重要事項である。

(4) 評価指標 [別紙2 (P19) 参照]

各種事業評価の実施において、どのような基準で評価していくのが重要である。評価指標とは、業務基準書、事業計画書（申請時に添付したもの）、協定書、年間事業計画書等の事前に指定管理者と交わしている書類等に記載の入場者数又は収支目標・実績等の施設を客観的に評価する基準となるものをいう。

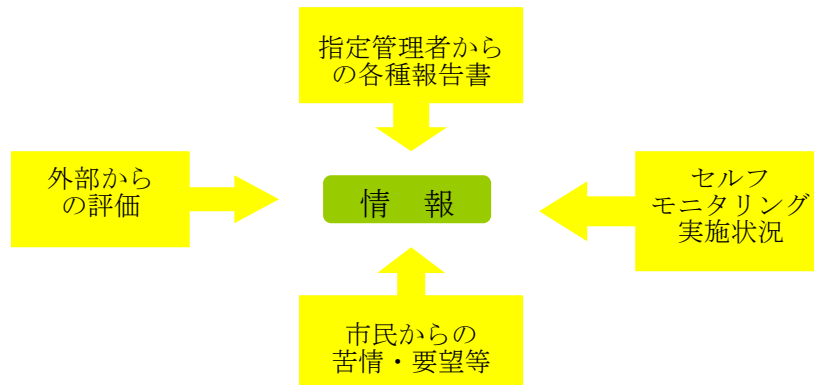
なお、各書類等の内容により、評価指標としての重要度は異なるものである。例えば、業務基準書及び協定書は、指定管理者の必須事項を示したものであり、また募集時に提出される事業計画書は当該指定管理者の指定の根拠となるものであるため、これらいずれかに違反していることが判明した場合は、指定の取消しも含め、何らかの処分の検討が必要となる。

一方、年間事業計画書及び収支計画書は、予定又は目標といった不確定な要素を含むものであるため、その未達成は評価には反映されるものの、即処分が必要となるものではない。これらを年度当初にあらかじめ整理分類し、1年間の指標を明確にした上で、評価を行うことが望ましい。

(5) 情報収集

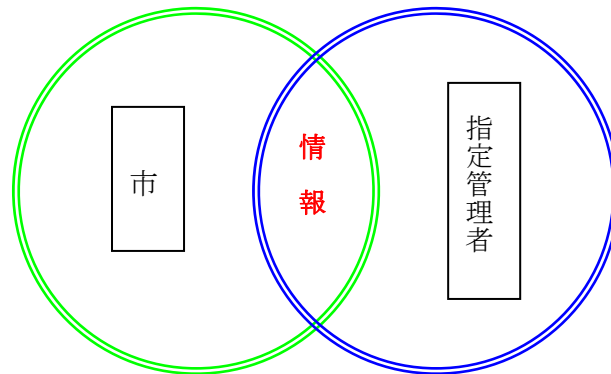
各種事業評価を実施するためには、市は指定管理者が行っている管理・運営状況についての的確な情報収集を行うことが必要となる。

具体的には、指定管理者から提出される各種報告書、セルフモニタリングの実施状況、市民からの苦情・要望及び外部からの指定管理者の評価等が考えられる。これらの情報を可能な限り多く収集し、各評価指標に分類・検証することで、より正確な評価が可能となる。



また、事業評価の精度を向上させるためには、市、指定管理者それぞれが情報をバラバラに収集・管理するのではなく、お互いの情報を常に共有するとともに、意見交換を頻繁に行い、共通の認識を持つことが重要となる。

したがって、連絡体制の構築、定期協議会の設置及び情報の一元管理方法等について、あらかじめ取り決めておくことが望ましい。



4 改善勧告等

(1) 適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応

各種事業評価により、公共サービスの提供が十分に行われていない、行われない恐れがあることを確認した場合には、速やかに改善措置を講じる必要がある。具体的には、口頭注意、文書による改善勧告といった方法が考えられる。

ただし、口頭注意に関しては、たとえどんなに軽微な問題であっても、市の意思が指定管理者に明確に伝わらない、若しくは注意を受けた職員以外の者に注意事項が伝わっていない状況になる恐れを考慮し、改善勧告等の処分を前提とした正式処分前の早期改善要求という形でのみ口頭注意を行うものとする。

モニタリング制度の目的は、適切な水準のサービスを市民に継続的に提供することにあることから、指定管理者に改善の必要性が認められる場合は、確実にその修復を図らせるものとする。

(2) 改善勧告等の措置

① 改善勧告〔資料4（P26）参照〕

各種事業評価により、業務要求水準に満たないこと、現に指定管理業務に支障が生じていること、又は支障が生じる恐れがあることを確認した場合、市は指定管理者に対し、当該部分の改善を行うよう勧告する。

改善勧告は、指定管理者に対する改善勧告書の交付により行う。

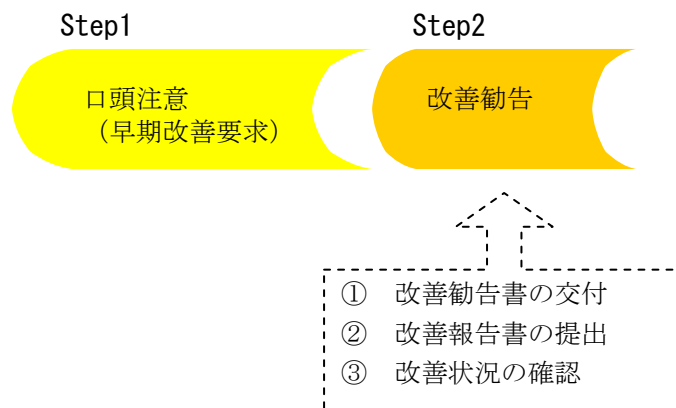
② 改善報告書の提出 [資料 5 (P27) 参照]

改善勧告を行った事項について改善措置が講じられたときは、指定管理者に改善報告書の提出を求めるものとする。

なお、改善に相当の期間を要する、又は改善の範囲が多岐にわたる等の理由により順次進める必要があると認められる場合は、事前に改善計画書の提出を求めることができる。

③ 改善状況の確認

市は、指定管理者から改善報告書の提出を受けた場合、直ちに改善勧告の内容について、随時モニタリング等により改善状況を確認する。



(3) 指定の取消し (モニタリング制度関連分)

指定管理者が、その責めに帰すべき理由により、次に掲げる場合に該当したときは、市は指定を取り消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命じることができる。

この場合、可能な限り事前に指定管理者から事情聴取を行い、処分を決定するものとする。ただし、違反が重大で、かつ、緊急性がある場合は、この限りでない。

- ① 改善勧告を受けた場合において、改善を行う意思がないと認められる場合
- ② 正当な理由なく、モニタリング制度の実施を妨げた場合
- ③ 同一理由により、原則 3 回の改善勧告が出された場合
- ④ 法令等に違反し、指定管理者として相応しくないと認められる場合
- ⑤ 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じる恐れがある場合

資 料 編

指定管理者モニタリング対象施設一覧表

資料1

(平成23年度モニタリング対象:対象期間 ⇒ 平成22年度)

◆公募施設

No.	施設名称 (公募施設)	施設数	指定管理者	指定期間	施設所管課
1	グリーンプラザなんごう 南郷そば振興センター ジャズの館	(3)	グリーンプラザなんごう(株)	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	南郷区 企画総務課
2	青葉湖展望交流施設	(1)	山の楽校運営協議会	平成22年4月1日～ 平成27年3月31日	〃
3	南郷デイサービスセンター 老人福祉センター南郷	(2)	(社福)八戸市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	南郷区 市民生活課
4	市民活動サポートセンター	(1)	(社福)八戸市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	市民連携推進課
5	文化教養センター南部会館	(1)	(社)八戸市アールアール 厚生会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	まちづくり 文化推進室
6	公会堂 公民館 南郷文化ホール	(3)	(株)アート&コミュニティ	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
7	水産科学館	(1)	企業組合かぶあがり	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	観光課
8	市民の森不習岳	(1)	ユニバーサル・パーク・ネット ワーク	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	農林畜産課
9	水産会館	(1)	(社)八戸市アールアール 厚生会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	水産振興課
10	総合福祉会館	(1)	(社福)八戸市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	福祉政策課
11	更上閣	(1)	三八五交通(株)	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
12	市民保養所洗心荘	(1)	(社)八戸市アールアール 厚生会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
13	福祉公民館 福祉体育館	(2)	三八五ふれあいネット	平成20年4月1日～ 平成23年3月31日	〃
14	児童館(中央児童会館 ほか14施設)	(15)	(社福)八戸市社会福祉協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	子ども家庭課
15	老人いこいの家(5館) 老人福祉センター馬淵荘	(6)	東北医療福祉事業協同組合	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	高齢福祉課
16	身体障害者更生館	(1)	(社福)やすらぎ会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	障がい福祉課
17	斎場	(1)	三八五流通(株)	平成22年4月1日～ 平成27年3月31日	市民課
18	東霊園 西霊園	(2)	(社)八戸シルバー人材 センター	平成22年4月1日～ 平成27年3月31日	〃
19	長根公園及び有料公園施設 ほか10施設	(11)	エスプロモ(株)	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	スポーツ健康課
20	市営住宅(38施設)	(38)	(株)東北産業	平成20年4月1日～ 平成23年3月31日	建築住宅課
21	中央駐車場 市庁別館前駐車場	(2)	三八五交通(株)	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	都市政策課
22	八戸駅東口広場駐車場 八戸駅西口広場駐車場	(2)	(財)八戸地域地場産業 振興センター	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
23	こどもの国 八戸植物公園	(2)	三八五流通(株)	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	公園緑地課
24	児童科学館 視聴覚ライブラリー	(2)	三八五ふれあいネット	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	総合教育センター
25	南郷図書館 図書情報センター	(2)	(株)図書館流通センター	平成21年4月1日～ 平成24年3月31日	図書館
26	史跡根城の広場	(1)	(社)八戸観光 コンベンション協会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	博物館
公募合計(26件)		(104)			

◆非公募施設

No.	施設名称 (非公募施設)	施設数	指定管理者	指定期間	施設所管課
1	南郷泉清水集会所	(1)	泉清水自治会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	南郷区 農林建設課
2	南郷第四区区民会館	(1)	第四区自治会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
3	南郷農村婦人の家	(1)	南郷農村婦人の家 管理運営委員会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
4	鳩田農業研修センター	(1)	鳩田農業研修センター 管理運営委員会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
5	南郷第八区研修センター	(1)	第八区研修センター 管理運営委員会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
6	なんごうグリーンタウン集会所	(1)	グリーンタウン自治会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
7	田園空間博物館施設 南郷農産物直売所	(2)	島守田園空間博物館 運営協議会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
8	高館地区市民センター	(1)	高館地区連合町内会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	総務情報管理室
9	職業訓練施設	(1)	職業訓練法人 八戸職業能力開発協会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	雇用支援対策課
10	大久喜生活センター	(1)	大久喜町内会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	農林畜産課
11	白浜生活センター	(1)	白浜町内会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
12	旭ヶ丘会館	(1)	旭ヶ丘町内連合会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	福祉政策課
13	根城コミュニティセンター	(1)	根城コミュニティセンター 管理運営委員会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
14	中居林コミュニティセンター	(1)	中居林地区連合町内会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	〃
15	休日夜間急病診療所	(1)	(社)八戸市医師会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	健康増進課
16	弓道場	(1)	八戸弓道協会	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	スポーツ健康課
17	防災コミュニティセンター	(1)	八戸地域広域市町村圏 事務組合	平成21年4月1日～ 平成26年3月31日	港湾河川課
非公募合計(17件)		(18)			

公募+非公募総合計(43件)	(122)
----------------	-------

八戸市指定管理者実地調査実施要領

1 目的

この要領は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき、八戸市が公の施設の指定管理者に指定した者（以下「指定管理者」という。）に対し実地調査（以下「調査」という。）を行い、公の施設における市民サービスの確保を図ることを目的とする。

2 調査主体及び人員

- (1) 調査は、各指定管理者導入施設の所管課職員（以下「調査員」という。）が行うものとする。
- (2) 調査人員は、2 人以上とする。

3 調査の頻度

- (1) 調査は施設毎に行うものとし、突発的に施設で問題が発生した場合及び市民等から苦情があった場合等に随時実施調査を行うものとする。
- (2) 施設・設備の破損・紛失状況等の確認については、必要に応じて行うものとする。

4 調査対象及び事前通知

- (1) 調査対象は、指定管理業務全般とする。
- (2) 事前通知が必要な調査の実施期間については、あらかじめ指定管理者と協議して調査実施日を設定するものとする。

5 調査心得

- (1) 調査員は、原則として立ち入りに際し、あらかじめ関係者に用務を明瞭に伝えるなければならない。
- (2) 調査員は、当該指定管理者の責任者又は代理者に対し、調査に立ち合うよう依頼しなければならない。
- (3) 調査員は、当該指定管理者の業務をみだりに妨げることをないようにしなければならない。
- (4) 調査員は、調査終了後、当該指定管理者の責任者又は代理者に対し、調査概要を報告しなければならない。

6 調査結果及び調査後の対応

- (1) 市は、調査結果について、調査報告書を作成し、当該指定管理者に通知するも

のとする。

- (2) 調査の結果、指定管理者に業務要求水準の未達成及び指定管理業務に支障がある状態を確認した場合は、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」に従い、改善勧告又は指定の取消し等の処分を行うことができる。

7 その他

この要領に定めるもののほか、必要な事項は市長が定める。

附則

この要領は、平成19年7月11日から実施する。

八戸市指定管理者年度総合評価実施要領

1 目的

この要領は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項の規定により、八戸市が指定管理者制度を導入した公の施設に対し、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」に基づく年度総合評価（以下「年度総合評価」という。）の実施方法について必要な事項を定め、指定管理者制度の効果的かつ効率的な運営を図ることを目的とする。

2 実施者

年度総合評価は、各指定管理者導入施設の所管課が主体となり実施する。

3 対象施設

年度総合評価の対象は、全ての指定管理者制度導入施設とする。

4 実施単位

年度総合評価は、指定管理者制度導入施設毎に実施する。

ただし、指定管理者の指定単位が複数の施設である場合において、一括などによる評価が効率的であると認められるときは、指定単位等で実施出来るものとする。

5 内容

(1) 評価

指定管理期間中の各年度終了後、当該年度の指定管理者の管理運営状況について総合評価を行う。

① 評価表

各評価については、共通の指定管理者年度総合評価表（案）（別紙 1）を使用して行う。

ただし、評価表の各指標については、施設毎に必要な応じて追加・削除出来るものとする。

② 評価項目

評価対象項目は、以下のとおりとする。

ア 管理運営状況に係る個別評価

イ 他の事業評価実施状況

ウ 指定管理者による自己評価

エ 市（所管課）の総合評価

③ 評価方法

各実施単位毎に協定書、事業計画書、業務基準書等から評価の基準となる指定

管理者評価指標一覧表（例）（別紙2）を参考に設定し、各種報告書や定期・随時モニタリングの結果等を含めて、管理業務の実施状況を個別に評価するとともに、これに指定管理者の自己評価を加えて、市が総合評価を行う。

(2) 公表

評価の結果は、市ホームページや当該施設での掲示等により、市民に公表する。

(3) 市民からの意見徴収

指定管理業務における市民サービス水準の向上のため、市民からの意見徴収等を行う。

徴収した意見に回答が必要な場合は、個別に対応するとともに、市ホームページや当該施設での掲示等により意見内容及び対応結果等について公開する。

6 評価結果に問題がある場合の対応

評価の結果、指定管理者に業務要求水準の未達成や指定管理業務に問題が認められる場合は、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」に従い、改善勧告又は指定取消し等の処分を行うことができる。

7 その他

この要領で定めるもののほか、必要な事項は市長が定める。

附則

この要領は、平成 19 年 7 月 11 日から実施する。

附則

この要領は、平成 20 年 7 月 1 日から実施する。

平成〇〇年度 指定管理者年度総合評価表

別紙1

■施設の概要

施設名			
所在地			
施設概要			
指定管理者	名称		
	代表者		
	所在地		
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日		
指定管理者の業務			
市所管課（問合せ先）	〇〇〇部〇〇〇〇〇課 △△グループ		
	TEL	0178-〇〇-〇〇〇〇	
	E-mail	〇〇〇@city.hachinohe.aomori.jp	

■指定管理者による自己評価

評価	
今後の目標	

■市（所管課）の総合評価

評価	
指摘事項	

評価は◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪いの4段階です。

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用		
法令の順守		
適正な人員配置		
従事者の労働環境確保		
従事者の教育・研修		
緊急事態の対応		
文書の管理保存		
報告書等の提出		
利用料金の取り扱い ※承認料金制の場合		
使用料の徴収事務 ※徴収委託の場合		
口座管理、経理の区分		
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償		
付保する保険		
指定管理開始前における準備		
管理終了後における引継ぎ		
重要事項の変更の届出		
施設の使用許可及び条件		
施設、設備の保守管理		
備品の管理		
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務		

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
〇〇業務利用状況		
〇〇貸出し状況		
その他利用状況		
自主事業		
その他の取り組み		

3 収支状況		
指標	評価	評価に対する説明
指定管理業務の収支状況		
自主事業の収支状況		

4 整備状況等		
指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度		
苦情・要望		
個人情報の保護		
情報公開		
秘密保持義務		
環境への配慮		

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング		
自主点検状況	実施状況	
2 定期モニタリング		
定期報告状況	実施状況	
3 随時モニタリング		
実地調査状況	実施回数	実施内容
	回	
	実施結果	

指定管理者評価指標一覧表(例)

別紙2

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況	
指標	評価に対する説明(一例)
開館時間、休館日の運用	◎従来に比べ、開館時間延長や休館日を減らすなど、市民サービスの向上に努めた ○施設設置条例の開館時間や休館日を遵守した △一部、施設設置条例にある開館時間や休館日が守られない時があった ×施設設置条例にある開館時間や休館日が守られていない
法令の順守	○関係法令を遵守していると認められる △軽微な関係法令違反があったが、すみやかに是正された ×重大な法令違反がある又は法令違反の状態が続いている
適正な人員配置	◎業務基準書で示した以上の管理運営をするために必要な人員及び資格者を配置している ○管理運営をするために必要な人員及び資格者を適正に配置している △管理運営をするために必要な人員及び資格者が若干少ない ×管理運営をするために必要な人員及び資格者が明らかに足りない
従事者の労働環境確保	◎労働関係法令が遵守され、従事者の満足度も高い ○労働関係法令が遵守されている ×労働関係法令が遵守されていない
従事者の教育・研修	◎従事者の教育や研修が非常に良く行われている ○従事者の教育や研修が適切に行われている △従事者の教育や研修が行われているがやや少ない ×従事者の教育や研修が行われていない
緊急事態の対応	◎事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)が非常に良くできている ○事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)ができている △事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)が不十分 ×事故、災害等の緊急事態に対する対応(準備)が全くできていない
文書の管理保存	○作成、受領した文書の適切な管理がなされている △作成、受領した文書の適切な管理がなされているが一部不十分 ×作成、受領した文書の適切な管理がなされていない
報告書等の提出	○事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出や内容が適切であった △事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が提出に一部問題であった ×事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が提出に問題があった
利用料金の取り扱い (承認料金制の場合)	○利用料金の設定(承認)は適切で確実に利用者への周知をしていた △利用料金の設定(承認)は適切だが利用者への周知が不足した ×利用料金の設定(承認)が不適切であった
使用料の徴収事務 (徴収委託をしている場合)	○使用料等の徴収事務が適切に行われた △使用料等の徴収事務に一部問題があった ×使用料等の徴収事務に重大な問題があった
口座管理、経理の区分	○指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されている △指定管理者の収支は専用口座で管理していたが、経理区分が一部不適切であった ×指定管理者の収支は専用口座ではなく、経理区分も不適切であった

管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	○指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応が適切に行われた △指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応に、一部問題があった ×指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた場合の対応に、重大な問題があった
付保する保険	○協定書で指定する損害保険及び独自に必要なと思われる保険に加入している ○協定書で指定する損害保険に加入している ×協定書で指定する損害保険に加入していない
指定管理開始前における準備	○指定管理開始時、業務の引継ぎを適切に行った △指定管理開始時、業務の引継ぎに一部不備があった ×指定管理開始時、業務の引継ぎに不備があった
管理終了後における引継ぎ	○指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の現状回復を適切に行った △指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の現状回復に一部不備があった ×指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の現状回復に不備があった
重要事項の変更の届出	○定款、寄付行為等又はこれらに類する書類に変更があった場合の届出を適切に行った △定款、寄付行為等又はこれらに類する書類に変更があった場合の届出に一部不備があった ×定款、寄付行為等又はこれらに類する書類に変更があった場合の届出に不備があった
施設の使用許可及び条件	○施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否は設置条例に従い適切に行った ×施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否が設置条例に従わずに行われた
施設、設備の保守管理	○施設、設備の保守管理（点検や修繕等）を適切に行った △施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が一部不適切なものがあつた ×施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が不適切だった
備品の管理	○備品の管理（点検や修繕等）を適切に行った △備品の管理（点検や修繕等）が一部不適切なものがあつた ×備品の管理（点検や修繕等）が不適切だった
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務を適切に行った △清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務に一部不適切なものがあつた ×清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が不適切だった

2 運営状況

指標	評価に対する説明（一例）
〇〇業務利用状況	◎利用者数が前年度実績や目標を大きく上回った ○利用者数が前年度実績や目標と同程度であった △利用者数が前年度実績や目標を若干下回った ×利用者数が前年度実績や目標を大きく下回った 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度計画〇〇人 利用率〇〇% 目標達成率〇〇% ※可能なかぎり比較できる客観的データを示すこと
〇〇貸出し状況	◎利用者数が前年度実績や目標を大きく上回った ○利用者数が前年度実績や目標と同程度であった △利用者数が前年度実績や目標を若干下回った ×利用者数が前年度実績や目標を大きく下回った 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度計画〇〇人 利用率〇〇% 目標達成率〇〇% ※可能なかぎり比較できる客観的データを示すこと
その他利用状況	◎利用者数が前年度実績や目標を大きく上回った ○利用者数が前年度実績や目標と同程度であった △利用者数が前年度実績や目標を若干下回った ×利用者数が前年度実績や目標を大きく下回った 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度計画〇〇人 利用率〇〇% 目標達成率〇〇% ※可能なかぎり比較できる客観的データを示すこと
自主事業	◎自主事業を多数開催し、入場者増等に大きな効果があった ○自主事業を開催し、入場者増等に効果があった △自主事業は開催したが、入場者増等の効果はなかった ×自主事業は開催しなかった ※自主事業実施状況、計画達成度等
その他の取り組み	◎自主的な取り組みを行った結果、サービスの向上に大きな効果があった ○自主的な取り組みを行った結果、サービスの向上に効果があった △自主的な取り組みは行わなかった ※その他自主的に行なった取組みや改善内容、計画達成度等

3 収支状況

指定管理業務の収支状況	○収支状況が、対前年度比及び当初の目標を達成した △収支状況が、対前年度比及び当初の目標よりやや下回った ×収支状況が、対前年度比及び当初の目標より大きく下回った ※収入及び支出の概要。指定管理料、利用料金収入、管理経費、収支等を予算、決算別に記入。対前年度比。目標達成度。
自主事業の収支状況	○収支状況が、対前年度比及び当初の目標を達成した △収支状況が、対前年度比及び当初の目標よりやや下回った ×収支状況が、対前年度比及び当初の目標より大きく下回った

4 整備状況等

指標	評価に対する説明（一例）
利用者満足度	○利用者満足度調査及びその結果を活かす仕組みがある △利用者満足度調査をする仕組みがある ×利用者満足度調査をする仕組みがない ※結果等
苦情・要望	○苦情・要望等を聞く仕組みや対応が適切で、苦情数も前年を下回った △苦情・要望等を聞く仕組みや対応が適切だったが、苦情数が増加した ×苦情・要望等を聞く仕組みや対応が不適切だった 平成〇〇年度実績〇〇人 平成〇〇年度実績〇〇人 増加率〇〇% ※対応状況等
個人情報の保護	◎個人情報保護の規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされている ○個人情報保護の規程を整備している △個人情報保護の規程を整備しているが、一部で不適切な対応があった ×個人情報保護の規程を整備していない
情報公開	◎情報公開の規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされている ○情報公開の規程を整備している △情報公開の規程を整備しているが、一部で不適切な対応があった ×情報公開の規程を整備していない
秘密保持義務	◎秘密保持義務に対する、研修や運用等の適切な対応がされている ○秘密保持義務が守られている △秘密保持義務の一部不適切な対応があった ×秘密保持義務への対応が全くなされていない
環境への配慮	○環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等の対応を適切に行っている △環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取り組み、リサイクルの推進等に一部不適切な対応があった ×環境への配慮が全くなされていない

年度総合評価実施スケジュール

実施時期	指定管理者	施設所管課	行政改革推進課	説明
4月	事業報告書提出			事業報告書の提出は4月30日まで
5月		内容確認		
6月			評価表作成依頼	
7月	自己評価	評価内容協議 ↓ 評価表作成 ↓ 市の評価 ↓ 評価表完成		指定管理者と年度総合評価の評価項目等を協議 原案…所管課作成 自己評価・セルフモニタリング ⇒指定管理者へ依頼
8月			取りまとめ作業	公表前に評価表の内容について指定管理者に確認(指定管理者から意見徴収は行うが、公表の是非等の判断は市が行う)
9月				
10月			公開(ホームページ及び各施設等) ↓ 市民からの意見徴収	ホームページで全ての施設を一括して公表
		市民からの意見徴収 ↓ 回答作成 ↓ 業務に活用	市民からの意見徴収 ↓ 随時回答を公表	
	業務に活用			

上記スケジュールは、変更する場合があります。

年 月 日

指定管理者
法人等の名称
代表者氏名 様

八 戸 市 長 印

改 善 勧 告 書

貴社（貴団体）が行う指定管理者業務のうち下記の事項について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第10項の規定に基づき、改善の必要性が認められるので、直ちに改善措置を講じるよう勧告します。

記

1 公の施設の名称

2 勧告事項

(1)

(2)

(3)

3 改善報告（計画）書の提出期限

年 月 日

年 月 日

(あて先) 八 戸 市 長

指定管理者
法人等の名称
代表者氏名

㊞

改 善 報 告 書

年 月 日付け八 号で改善勧告を受けた事項について、下記のとおり改善措置を講じたので報告します。

記

- 1 公の施設の名称
 - 2 勧告事項
 - (1)
 - (2)
 - (3)
 - 3 改善内容・経過、改善後の状況等
 - (1)
 - (2)
 - (3)
 - 4 改善報告（計画）書の提出期限
- 年 月 日
- 5 添付書類等