

指定管理者モニタリング実施要領

農林業ふれあい施設

○花畑園芸公園

○福岡市市民リフレッシュ農園

・今津リフレッシュ農園

・立花寺緑地リフレッシュ農園

○福岡市油山市民の森

○油山牧場

平成28年4月

福岡市農林水産局

農林業ふれあい施設の指定管理者モニタリング実施要領

1. 前提

モニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、条例等のほか、協定書や仕様書に基づき、

- ・施設の設置目的を反映した適正なサービスが提供されているかどうか
- ・利用者ニーズを反映したサービスが提供されているかどうか
- ・効率的かつ効果的な管理が行われているかどうか
- ・サービスの安定的、継続的な提供が可能な状態にあるかどうか

について、各種報告書、利用者アンケート調査、実地調査などの方法により情報を収集し、事業評価を行うことである。

2. モニタリング実施方法

(1) 実施状況点検

① 事業計画書（収支計画書）

指定管理者は、翌年度の指定管理業務に係る事業計画書を作成し、2月末日までに市に提出する。事業計画書は、単なる業務の実施計画だけではなく、数値目標等を設定することにより、後の事業評価に活用する。

② 月次報告書

指定管理者は、管理業務の実施状況及び施設の利用状況（利用者数、イベント参加者数、使用許可件数、収入状況、修繕状況等）に関する報告書を作成し、毎月10日までに市に提出する。なお、業務実施に係るマニュアル等を整備した場合は、随時市に提出する。

また、指定管理者は、災害時や不測の事態等には、その状況や対応策等の必要な事項を記載した報告書等を随時作成し、市に提出する。

（例）

- ・施設において事故が生じたとき
- ・施設または物品が滅失し、又はき損したとき
- ・利用者等からの苦情や要望等を受けたとき
- ・事業計画の重要な部分を変更するとき
- ・団体の定款や登記事項等に変更があったとき
- ・団体の破産宣告の申し立てがなされたとき 等

③ 事業報告書（収支報告書）

指定管理者は、毎年度終了後、指定管理業務に係る事業報告書を作成するとともに、業務実施のために整備したマニュアル等の成果物を付属資料として添付し、5月末日までに市に提出する。

④ 実地調査

指定管理者とあらかじめ日程を調整したうえで市職員が実地へ赴き、モニタリングシート（別紙2）を用いて「定期実地調査」を年に2回実施する。

また、改善指示（指導）の是正状況を確認する必要がある場合や利用者から苦情、要望等が寄せられた際など必要に応じて実地へ赴き調査を行う。

⑤ 労働条件モニタリング

施設に従事する従業員について、労働関係法令に定められた規程、書類等が整備されているか、規程等に定められたとおりの労働環境が確保されているかを年に1回確認する。

労働条件モニタリングについては、以下の手法により行う。

＜施設所管課が実施＞

労働条件チェックリスト（別紙3）を用いて実施する。

- i) 指定管理者は、労働条件モニタリングの実施前に、労働条件チェックリストを市に提出する。
- ii) 市は実地へ赴き、労働条件チェックリストにて問題なしとされた項目について、労務担当者へ事実と相違ないことの確認を行う。必要に応じて従業員へのヒアリングを行う。

※同一指定期間内の2年目以降については、就業規則等の変更等がなければ、関係書類等の確認は不要とし、指定管理者による自己チェック及び労務担当者への確認のみを行うこととする。

⑥ 利用者アンケート

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握するために、アンケート調査を実施する。調査方法や項目、時期、頻度等の詳細については、各施設の性格や利用形態、指定管理者の自主企画事業の実施状況などに応じて、市と指定管理者とで事前協議の上、指定管理者は市の承認を得る。

⑦ 指定管理者への改善指示・指導

実施状況点検の結果、改善を要する事項が確認された場合、市は指定管理者に対し、口頭による改善指示を行う。改善指示を行っても改善されない場合、又は改善を要する重大な事項が確認された場合は文書による改善指導を行う。

(2) 評価

① 指定管理者自己評価

指定管理者は、事業計画書において設定した目標の達成度等を考慮して、自己評価シート（別紙1）により自己評価を実施し、事業報告書とともに市に提出する。

② 市評価

各種実施状況点検の結果及び指定管理者自己評価の結果をもとに、市は評価シート（別紙1）を作成し、評価を行う。

③ 評価委員会

市の評価が適切に行われているかを確認するため、指定期間中2回（2年目（1年目の事業評価）、4年目（3年目の事業評価）、第三者を交えた評価委員会を開催

する。評価委員会においては、市の評価シート、指定管理者自己評価シート、事業報告書、利用者アンケート結果、モニタリングシート等をもとに評価を行い、市の最終評価を確定する。必要に応じて、指定管理者から報告書等の内容に関するヒアリングを実施する。

④ 評価結果のフィードバック（改善指導）

評価結果については、改善項目がある場合は、市が指定管理者に対して改善が必要な点について、適切な改善指導を行う。

市の評価においてD判定またはE判定となった項目については、指定管理者は、改善計画書を作成して市に提出し、市の承認を得る。

改善項目のその後の措置状況について、指定管理者は、随時市に対して報告する。指定管理者による改善が見られないと市が判断する場合は、市は、選定委員会を開催し、指定管理料の削減や、管理の一部または全部の停止、あるいは指定の取り消しについて検討する。

⑤ 公表

評価の過程（評価委員会を開催した場合）及び評価結果（評価シート、評価基準、評価方法等）については、市ホームページ等で公表する。

（３）財務モニタリング

指定管理者は、事業計画書の提出とあわせて、当該団体に係る財務諸表（貸借対照表）を市に提出する。（共同事業体の場合は、構成するすべての事業者の財務諸表を提出）

① モニタリング方法

市は、財務状況チェック表（別紙４）を用いて点検を行う。点検にあたっては、指定管理者の財務状況を測る簡易な手法として、貸借対照表をもとに算出する財務指標（「流動比率」、「自己資本比率」、「固定比率」、「負債比率」）を用いて行う。必要に応じて、公認会計士等の専門家に相談を行う。

なお、専門家への相談を検討する目安は、原則、下記のとおりとするが、各指定管理者のこれまでの経緯や状況などを踏まえた上で適宜判断するものとする。

【相談を検討する目安】

財務指標	相談を検討する目安
流動比率	100%未満
自己資本比率	30%未満かつ選定時と比較して大幅に減少
固定比率	100%超かつ選定時と比較して大幅に増加
負債比率	100%超かつ選定時と比較して大幅に増加

ただし、当該施設の施設管理を目的とした任意団体や、当該施設の指定管理業務が事業費の大半を占めるNPO法人等、指定管理料の収支状況を確認することで指定管理業務が安定的に継続されているか確認可能な施設の場合は、上記の手法による財務モニタリングは不要とする。

3 評価方法

(1) 評価基準

評価については、

- ・事業計画に即して業務が実施されているか
- ・実施内容が要求水準を満たしているか（目標を達成しているか）

等の視点で、別紙評価シートにより各評価項目をAからEの5段階で評価する。

なお、5段階評価の基準は次のとおりとする。

区分	評価基準			
	考え方			目標達成度
A	a	優秀	計画を大きく上回る成果を上げている	120%以上
B	b	良好	計画を上回る成果を上げている	110%以上120%未満
C	c	標準	概ね計画どおりの成果を上げている	90%以上110%未満
D	d	要改善	計画に対し成果がやや不足している	80%以上 90%未満
E	e	不適格	計画に対し成果が著しく不足している	80%未満

(2) 評価のポイント

指定管理者及び市が評価シートにより評価するポイントは以下のとおりとする。

①全体的な評価のポイント

- ・事業計画に即して業務が実施されているか
- ・実施内容が要求水準を満たしているか（目標を達成しているか）

②評価項目毎のポイント

評価項目毎のポイント	
1	管理運営方針
	◎基本理念に沿った管理運営 ・施設の設置目的に沿っているか。
2	実施体制
	①要員配置 ○業務実施体制(業務分担、人員配置、雇用条件等) ・管理運営に必要な業務を的確に把握し、人員を適正に配置できているか。 ○地元雇用や高齢者、障がい者等の雇用拡大に配慮した取組み ・求職者に配慮した雇用の実現に向けた積極的な取組みを行っているか。
	②必要な人材の確保・育成 ○管理運営に特に必要となる人材（知識及び経験）の確保 ・管理運営に必要なまたは有効な知識や資格、経験等を有する職員を配置しているか。 ○人材の育成 ・職員研修等を実施し、業務に必要な知識の習得やルールの徹底等を行っているか。
	③地域やボランティアとの連携

・地域貢献やボランティアの受入れ等，市民との連携や協働を積極的に行っているか。
3 予算・決算
◎当該年度の収支予算及び収支決算 ・市民サービスの向上と経費削減のバランスがとれた収支であるか。
4 維持管理等
①維持管理
○施設，設備，備品の維持管理，法定点検等の実施 ・点検や巡回等の調査を行い，結果に応じて適切に対処しているか。 ○再委託の内容，業者選定，指導監督 ・再委託の内容を明確にし，管理監督を適切に行っているか。
②危機管理・安全対策
○通常の管理における施設内での事故等防止の取組み ・事故の発生率を下げるための取組みを行っているか。 ○通常の管理における施設内での事故等発生時の取組み ・発生した事故に適切に対処し，被害を最小限に抑える取組みを行っているか。 ○災害等の緊急時における取組み ・緊急時の障害等の可能性を十分に想定し，必要な準備を行っているか。 ○指定期間中の事業実施に支障が出ないための取組み（保険加入等） ・指定期間中に発生しうるリスクを十分に想定し，必要な準備を行っているか。
5 事業実施
①各種事務手続
○施設の使用許可 ・許可基準や使用料減免等の根拠法令を十分に理解し，適切に実施しているか。 ○会計事務（使用料の徴収・収納等） ・現金の取扱いを適切に行い，チェックを徹底する等の事故防止の取組みを行っているか。 ○文書管理事務 ・文書の適正な管理を行っているか。 ○報告事務 ・本市への報告を遅滞なく適切に行っているか。
②効果的な集客・利用促進
○施設のPR等，効果的な集客や利用促進の取組み ・施設の魅力をPRするために，様々な広報媒体を効果的に活用しているか。 ○施設の設置目的達成のための普及啓発等のイベントの実施 ・効果的なイベントを内容や規模に応じて積極的に実施しているか。
③利用者サービスの質の確保・向上
○利用者サービスの質の確保及び向上の取組み ・既存のサービス水準を維持しつつ，施設の魅力を増大させる新たな取組みを行っているか。

○高齢者や障がい者等に対する配慮などの取組み ・利用者が抱える様々なハンディキャップに配慮した取組みを行っているか。
○利用者の苦情や要望に対する取組み ・苦情や要望を積極的に受け入れ、利用者のニーズを把握し、適切に対処しているか。
○施設の有効活用（空きスペースの活用、施設の利用促進等） ・施設（研修室、催し広場、バンガロー等）の利用促進に向けた取組みを行っているか。
○人材等を活かした市民サービス向上の取組み ・施設の管理運営の範囲に関わらず、豊富な知識や経験を活かした取組みを実施しているか。
④法令遵守
○個人情報保護の取組み ・福岡市個人情報保護条例及び関係法令を遵守する取組みを行っているか。
○情報提供や情報公開の取組み ・福岡市情報公開条例及び関係法令を遵守する取組みを行っているか。
○暴力団排除の取組み ・福岡市暴力団排除条例及び関係法令を遵守する取組みを行っているか。
○その他法令等遵守についての取組み ・事業実施に係る各種法令やルールを遵守する取組みを行っているか。
⑤環境への配慮 ・エネルギー使用量の削減、資源リサイクル、生態系の保全等の取組みを行っているか。
6 財務状況
◎団体の財務状況 ・団体の経営破綻のリスクは小さいか。

(参考)

農林業ふれあい施設の指定管理者モニタリングの流れ

