

久留米市 指定管理者制度  
モニタリングマニュアル

---

総合政策部 行財政改革推進課

## 目次

第1章 モニタリングの基本的な考え方	3
1 モニタリングの目的	3
2 モニタリング実施にあたってのポイント	4
3 法令・協定書等との関係	5
第2章 モニタリング項目と実施頻度	7
1 モニタリング項目	7
2 モニタリングの時期(頻度)	9
3 SLA(サービスレベルの要求水準)の設定と結果判定	9
第3章 モニタリングの手順と資料の整理方法	10
1 モニタリングの実施手順	10
2 モニタリング資料の整理方法	13
3 モニタリングの全体像	14
モニタリングに関する様式集	15

# 第1章 モニタリングの基本的な考え方

---

## 1 モニタリングの目的

モニタリングという言葉は、従来、環境汚染、医療や金融関係などでよく使われ、「調査・監視・評価」といった意味を持っています。行政活動の分野では、PFI事業の中で、「公共サービスの水準を監視する行為」と定義されています。

同じように指定管理者制度においても、かかる指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定書等に従い、適切かつ確実な公共サービスが実施されているかを確認すると同時に、市が示したサービス水準を満たしているかを監視する手段です。継続的、安定的にサービスを提供することが可能であるかを監視し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは指定の取消し等を行う一連の仕組み（PDCAサイクル）づくりの上で重要となるものです。

こうしたモニタリングが適切に実施されない場合、重大な事故や事件の発生、指定管理者が実施する事業やその組織自体の破綻、等のリスクの予兆を見過ごすこととなり、そのようなリスクが顕在化すると、施設の管理運営を継続できなくなるという事態が発生する可能性があります。また、そうした事態に至らなくても、コスト削減を重視するあまりに公共サービスの水準が低下したり、管理運営が適切でないために結果としてコストが高くなったりする可能性もあります。

このように、特定の団体に公の施設の管理運営を任せる指定管理者制度において、適切で効果的なモニタリングを実施することは、制度の安定的運用に欠かすことのできない重要なものとなります。

## 2 モニタリング実施にあたってのポイント

モニタリングを実施するにあたっては、公の施設の管理運営を通じた公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、次のポイントに留意する必要があります。

### (1) サービス水準の明確化

市が指定管理者に対して求めるサービスの水準について、当初の募集要項や仕様書等において事前に明確にしておく必要があります。管理運営における業務内容や自主事業の許容範囲等、市が求めるサービスの水準について、できるだけ明確に規定します。このサービス水準を曖昧にすると、モニタリングが機能しにくくなる可能性があります。

### (2) モニタリングに関する役割分担

指定管理者は、自己で行うモニタリング（独自モニタリング）を実施し、主体的に業務の改善に取り組む必要があります。一方、市は現場感覚と客観性とを持ちつつ、公共サービスの水準を維持するための監視の視点でモニタリングを行う必要があります。

### (3) 定期的・継続的なモニタリングの実施

市はモニタリングを定期的・継続的に行い、モニタリングを基にした管理運営改善のフィードバックを繰り返すことで、公の施設の管理運営を通じた公共サービス水準を維持するサイクルを作る必要があります。

### (4) モニタリングの枠組みの明確化

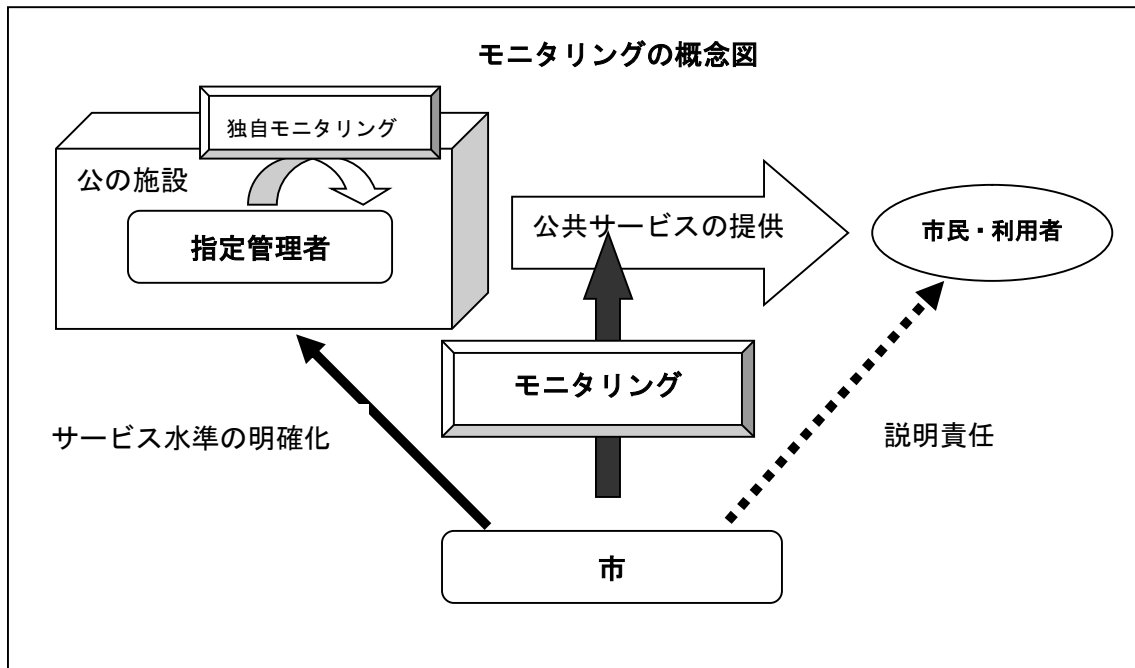
モニタリングの項目・手法等について、施設の性質等に留意し、協定の締結前に必要十分なモニタリングの枠組みを予め設計し、明確にしておく必要があります。

### (5) 適正サービスの継続的、安定的提供の確保

モニタリングでは、指定管理者による管理運営に際して、サービスの中断や事業の頓挫を未然に防止するため、事業の収支状況等を確認することが必要です。

### (6) 改善・指導等の実施

市は、モニタリングを実施していく中で、適正なサービス水準の確保や継続的、安定的なサービスが提供できないと判断される場合には、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定の取消し等も視野に入れた改善指示を行う必要があります。



### 3 法令・協定書等との関係

地方自治法や条例において、市は、①指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させなければならないほか、業務や経理の状況に関し、報告を求め、実地調査や指示を行い、②指示に従わないとき等には指定の取消し等を行うことができると定められています。

このように地方自治法や市条例等によって定められた事項について、本マニュアルでは、具体的な運用方法等について解説します。

#### ※関係条文（抜粋）

地方自治法

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。

## 久留米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

第6条（事業報告書の作成及び提出） 指定管理者は、毎年度終了後、市長等が定める期間内に、その管理する公の施設に関して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第8条第1項の規定により指定を取り消されたときは、取り消された日から市長等が定める期間内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (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市長等が特に必要と認める事項

第7条（業務報告の聴取等） 市長等は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理する業務及び経理の状況に関し、定期又は必要に応じて臨時に報告を求め、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。

第8条（指定の取消し等） 市長等は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他当該指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるときは、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若しくは一部の停止を命ずることができる。

### ※対応方針、ガイドラインにおける関係記述(抜粋)

#### 指定管理者制度導入に伴う対応方針

##### 5 事業のモニタリング

指定管理者制度の導入は市民サービスの維持向上という重要な目的があることから、指定管理者からの定期的な事業報告書の提出、市による不定期の立入検査及び顧客満足度調査等によるモニタリングを実施する。

また、必要に応じて利用者や有識者と指定管理者との意見交換の機会を設定するなど市民ニーズの確実な把握と事業への反映に努める。

#### 指定管理者制度運用のガイドライン

##### (3) その他のモニタリングの実施

施設の性質及び設置目的等に照らして、必要に応じて利用者満足度調査や利用者ヒアリングなどを実施するとともに、緊急時には利用者や指定管理者に対し、必要な調査を実施すること。

## 第2章 モニタリング項目と実施頻度

### 1 モニタリング項目

前章で記した基本的な考え方を踏まえ、市は①業務の履行状況の確認、②サービスの質に関する確認、③サービス提供の安定性に関する確認、の3つの項目について、モニタリングを実施することとします。

それぞれについて説明すると、以下の通りです。

#### (1) 業務の履行状況の確認

仕様書等に定められた業務等を指定管理者が適切に実施しているかについて、日報や月報による確認のほか、実地調査等によって、当初の事業計画書及び年度毎の事業計画書との整合性について確認します。

具体的には次の項目があげられます。

##### ①事業、業務の履行状況

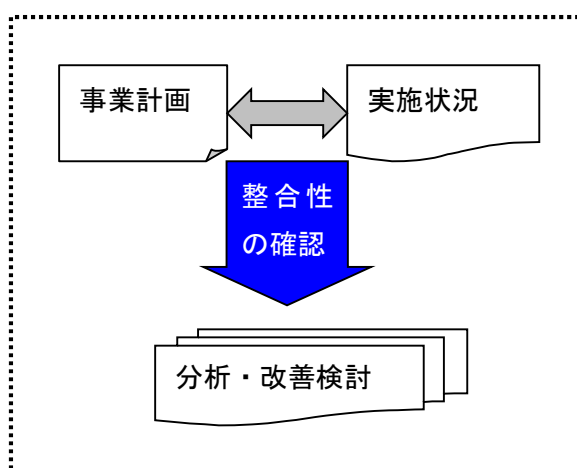
- ア) 開館日数等
- イ) 施設の利用状況（利用者数、稼働率等）
- ウ) 事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等）

##### ②管理運営における基本的事項

- ア) 業務執行体制
- イ) 書類等の整備、保管状況
- ウ) 市担当との間での連絡調整状況

##### ③施設の維持管理状況

- ア) 保守管理業務の実施状況
- イ) 環境衛生業務の実施状況
- ウ) 警備、安全業務の実施状況
- エ) 外構、植栽管理業務の実施状況
- オ) 備品管理の実施状況



「業務の履行状況の確認」の概念図

## (2) サービスの質に関する確認

指定管理者によって提供されるサービスの水準がどの程度かについて、実地調査や利用者アンケート等によって確認します。

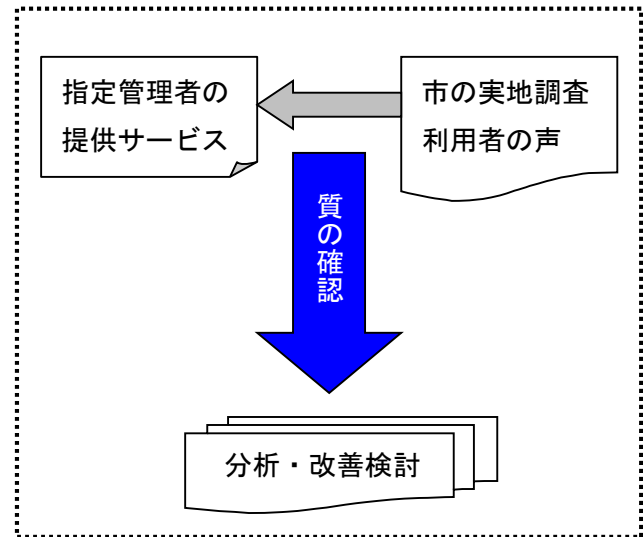
具体的には次の項目があげられます。

### ①基本的事項

- ア) 職員の接客態度
- イ) 広報の実施状況

### ②運營業務

- ア) 予約、使用許可の状況
- イ) 利用者満足度の状況
- ウ) 講座やイベントの状況
- エ) クレームへの対応状況
- オ) 情報セキュリティの対応状況



「サービスの質に関する確認」の概念図

## (3) サービス提供の安定性に関する確認

指定管理者によるサービスの提供が継続的・安定的に提供されているかについて、当初の事業計画書及び年度毎の事業計画書の見込みと、収支実績との比較により確認します。特に、月報や事業報告書に記載されている収支状況（料金収入の実績、委託料等の収支状況等）が、自主事業の実施状況も含め応募段階の収支計画とも含めて乖離していないか等を確認する必要があります。

具体的には次の項目があげられます。

### ①収入の状況

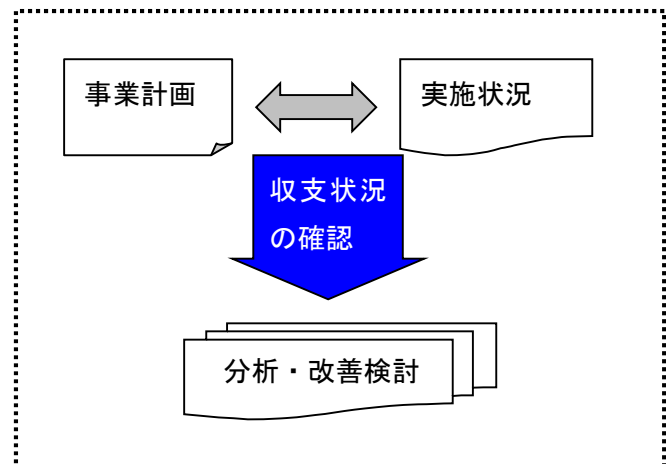
- ア) 利用料金収入の実績
- イ) 事業収入の実績
- ウ) 指定管理料の実績

### ②支出の状況

- ア) 人件費
- イ) 物件費
- ウ) その他経費

### ③自主事業に係る収支の状況

- ア) 利用料金等の収入実績
- イ) 事業に係る支出実績



「経営状況の確認」の概念図



また、近年は指定管理者が指定期間中に経営破綻するといった事例も発生しています。本来、指定管理者の経営状況については、指定管理者の自己責任といった考え方もありますが、指定後の経営破綻等に伴うリスクを回避するための方策を検討する必要があります。所管部課が、特に専門的な経営分析が必要と判断した場合には、総合政策部行財政改革推進課及び財政課等と協議のうえ、公認会計士等に委託して実施することとします。

## 2 モニタリングの時期(頻度)

モニタリングの実施時期や頻度についても、時間やコストが必要以上の負担になったり、モニタリング自体が目的化することのないよう設計しなければなりません。

以上のような視点を踏まえ、久留米市では、地方自治法や条例で明記されている事業報告書を会計年度終了後、指定管理者から提出させるほか、本マニュアルで記すチェックシート等を活用し、4四半期毎に定期的なモニタリングを実施します。また、会計年度終了後には、1年間のモニタリングを総括し、モニタリングレポート (p. 25～27) を作成することとします。

## 3 SLA(サービスレベルの要求水準)の設定と結果判定

モニタリングを実施する中においては、市が指定管理者に求めるサービスの要求水準を事前に設定することが重要となります。具体的には、施設の性質に応じて特に重要な項目や内容、さらには求めるレベルについて、予め設定して、指定管理者側に通知しておきます。また、4四半期毎に実施したモニタリング結果を基に、その達成状況を前述したモニタリングレポート (p. 25～27) の中で判定していくこととします。

## 第3章 モニタリングの手順と資料の整理方法

---

前章で示したモニタリング項目と実施の頻度を踏まえ、具体的な手順と資料の整理方法については以下の通りとします。

### 1 モニタリングの実施手順

事業年度を単位として、スケジュールに応じたモニタリングの具体的な実施手順を整理すると、次の通りです。

#### (1) 毎年度開始前に実施する内容（「事業計画書」の確認）

指定管理者に対し、年度毎の事業計画書を市が指定する期日までに作成させ、提出させます。この年度毎の事業計画書の内容が、当初の事業計画書や仕様書などと乖離していないかを確認します。なお、「事業計画書」を途中で変更しようとする場合には、市と指定管理者の両方で協議して内容を定めることとします。

#### (2) 四半期毎に実施する内容（「チェックシート」による確認）

指定管理者に対し、四半期毎に前章で記したモニタリング項目を踏まえた「チェックシート①～③」（p. 16～18）を市が指定する期日までに作成させ、提出させます。指定管理者から提出されたこのチェックシートを活用し、市は書類確認や現地確認などを行いながら、確認していきます。

こうした確認や調査等の結果、市が示した要求水準を満たしていないときは、指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善指示書」（p. 22～24）を通じて指示するとともに、必要に応じて改善策をまとめた「改善計画書」の提出を求めます。

#### (3) 毎会計年度終了後に実施する内容（「事業報告書」の確認と「モニタリングレポート」の作成）

指定管理者に対し、毎年度の終了後、市が指定する期日までに「事業報告書」（事業報告書は「指定管理者制度運用のガイドライン」に記入されている項目を踏まえていれば、任意の様式で構いません。）を作成させ、提出させます。これに対して、当初及び年度毎の事業計画書の内容と乖離していないか等について、確認するほか、必要に応じて実地調査等を行い、指定管理者に対して説明を求めます。

こうした確認や調査の結果について、サービスレベルの要求水準の達成状況を判定した「モニタリングレポート」（p. 25～27）を作成し、指定管理者に対して通知すると同時に、総合政策部行財政改革推進課にその結果を送付します。

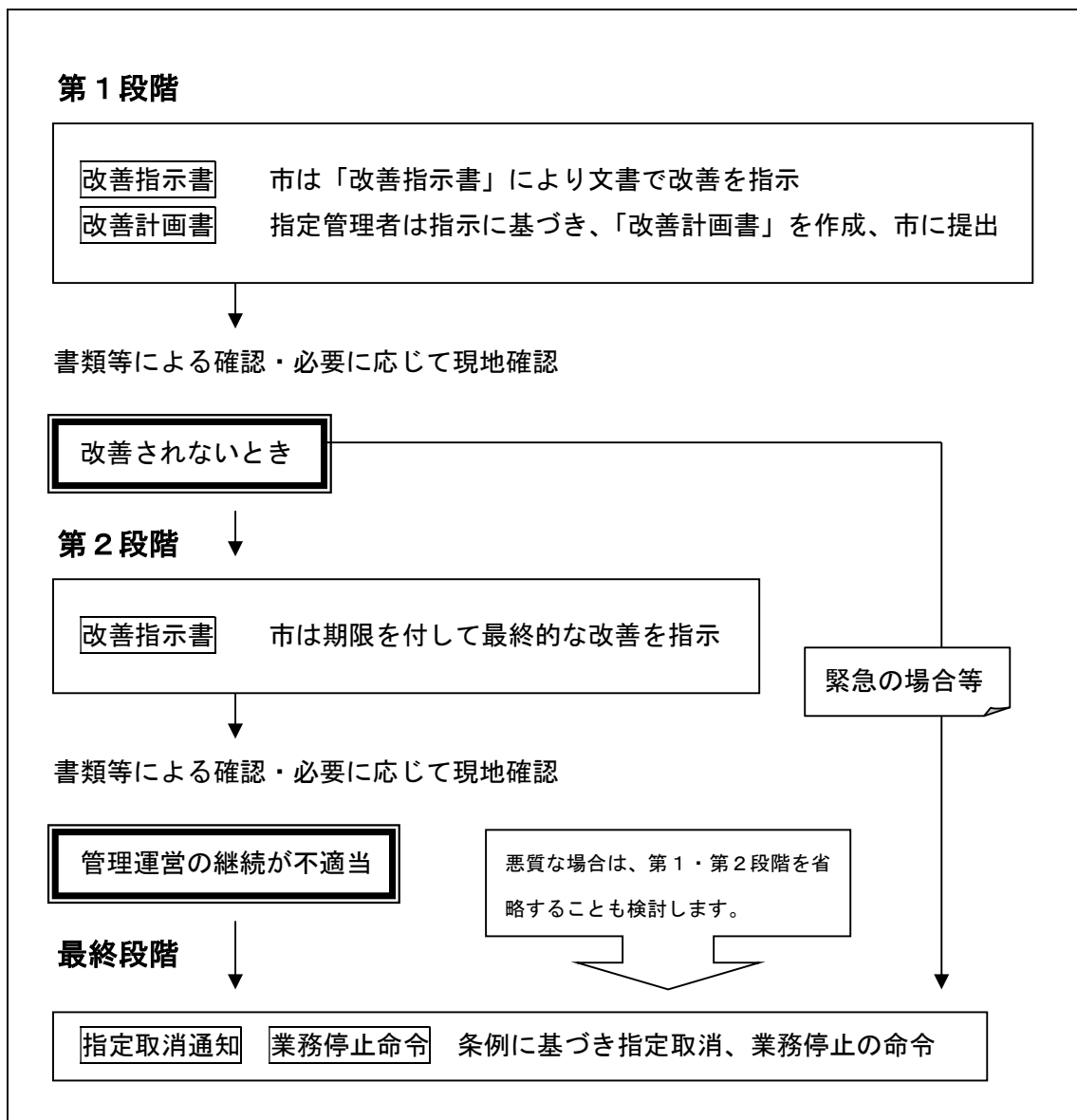
【モニタリングの年間実施スケジュール】

	指定管理者	施設所管課	総合政策部行財政改革推進課
X-1年 3月	X年度事業計画書	事業計画書との整合確認	
X年 4月～6月	チェックシート (1四半期)	実地調査(随時)	
7月～9月	チェックシート (2四半期)	履行確認 改善・指導 実地調査(随時)	
10月～12月	チェックシート (3四半期)	履行確認 改善・指導 実地調査(随時)	
1月～3月	チェックシート (4四半期) X+1年度事業計画書	履行確認 改善・指導等 実地調査(随時) 事業計画書との整合確認	
X+1年 4月～6月	X年度事業報告書	履行確認 改善・指導等	
		通知	モニタリングレポート
			報告
7月～8月			モニタリングレポートの公表

(4) 管理運営業務の内容が不十分な場合に実施する内容

指定管理者による管理運営において、以下のような事態が生じた場合は、指定の取り消しや、期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じたりすること検討する必要があります。

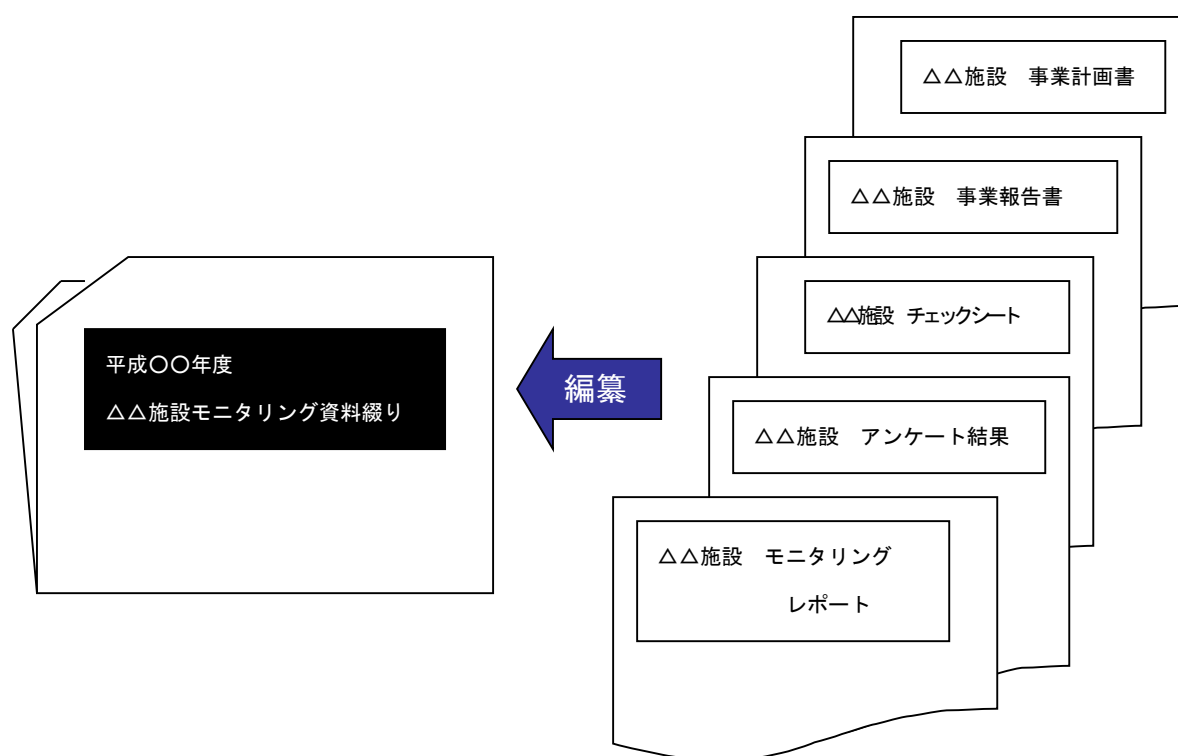
- ① 市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだ場合
- ② 地方自治法をはじめとする関係法令、条例、規則又は協定の条項を履行せず、又はこれらに違反した場合
- ③ 明らかに違法な使用許可権限を行使した場合
- ④ 業務を行うのに必要な資力、信用を欠くに至った場合
- ⑤ 管理運営業務の実施に際し不正行為があった場合
- ⑥ 管理運営業務の内容や水準が著しく低下して管理運営を継続することが適当でないと認められる場合



「改善指示・指定の取消し等」の実施手順

## 2 モニタリング資料の整理方法

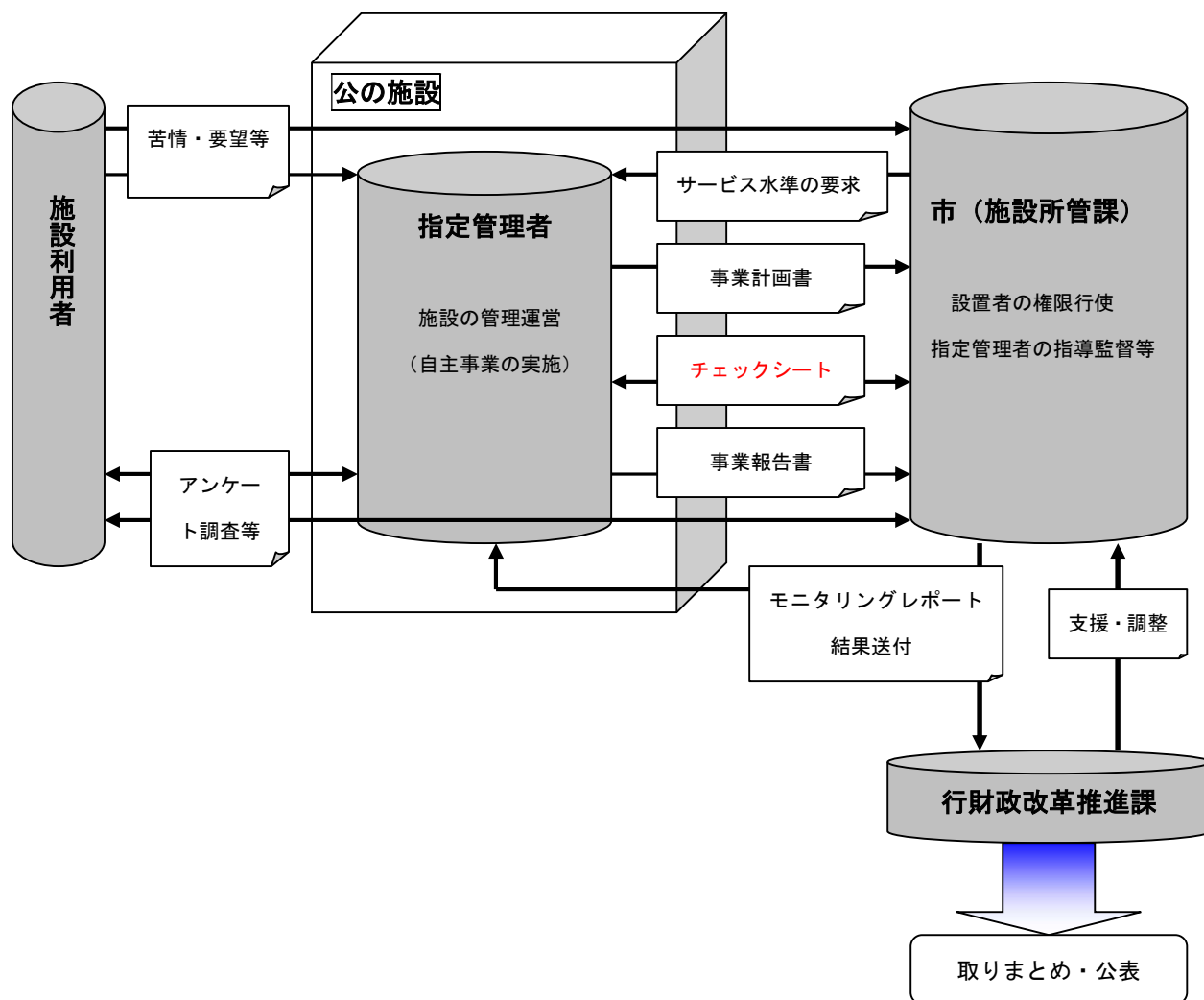
モニタリング資料は、施設、年度毎に編纂するようにします。  
具体的には、事業計画書（年度毎の事業計画書を含む）に始まり、四半期毎のチェックシート、事業報告書、さらには利用者アンケート調査結果等の資料を一覧できるように整理しておきます。資料の整理方法をイメージで示すと以下のとおりです。



※施設の性質によって、整理する資料の種類や量が異なります。

### 3 モニタリングの全体像

これまでのモニタリングの全体像を整理すると、次の図の通りです。



## モニタリングに関する様式集

この様式集は、四半期毎に実施しますモニタリング時のチェックシート等の標準的なモデルを示しています。施設の性質等によっては、チェック内容が異なる場合もありますので、必要に応じてチェック項目の改廃等を行います。

チェックシート①

平成〇〇年度 △△施設 業務の履行状況の確認用チェックシート

第〇四半期

項目	分類		計画（四半期ベース）	実績（四半期ベース）	行政確認（適否）
事業・業務の履行状況	開館状況	開館日数			適 ・ 否
		開館時間			適 ・ 否
	事業 開催回数	必須事業			適 ・ 否
		自主事業			適 ・ 否
	事業 参加者実績	A事業			適 ・ 否
		B事業			適 ・ 否
		C事業			適 ・ 否
	延べ 利用者数	個人利用者数			適 ・ 否
		団体利用者数			適 ・ 否
		事業参加者数			適 ・ 否
	稼働率	平均			適 ・ 否
		平日			適 ・ 否
		土日祝			適 ・ 否

項目	分類		自己確認	行政確認（適否）
総則	業務執行体制（緊急時を含む）は明確になっているか			適 ・ 否
	各種記録（日報・月報等）や必要書類は整備、保管されているか			適 ・ 否
	市担当との間での連絡調整は十分であったか			適 ・ 否
施設の維持管理状況	施設・設備の保守 管理業務	施設・設備の整備状況は適切な状態にあるか		適 ・ 否
		法定点検や検査等は確実に実施されているか		適 ・ 否
	環境衛生業務	施設全体が清潔に保たれているか		適 ・ 否
		トイレ用品等は常に補給されているか		適 ・ 否
		廃棄物は適切に処理（分別）されているか		適 ・ 否
		環境に配慮した管理運営がなされているか		適 ・ 否
	警備・安全業務	避難経路に障害物等はないか		適 ・ 否
		警備機器等は確実に作動するか		適 ・ 否
	外構・植栽管理 業務	機能・美観が良好な状態に保たれているか		適 ・ 否
		利用者に支障をきたす状態で放置されていないか		適 ・ 否
		樹木管理や草刈りの状態は良好か		適 ・ 否
	備品管理業務	備品は適切に保管・管理されているか		適 ・ 否



チェックシート②

平成〇〇年度 △△施設 サービスの質に関する確認用チェックシート

第〇四半期

分類	対象	項目	自己確認	行政確認（適否）
基本的事項	職員の接客態度	担当者のマナーは良かったか		適 ・ 否
		言葉遣いは適切であったか		適 ・ 否
		担当者及び従事者は名札を着用していたか		適 ・ 否
		服装は清潔であったか		適 ・ 否
		利用者に対する案内や説明は適切であったか		適 ・ 否
	広報の実施状況	行事開催案内の時期は適切か		適 ・ 否
施設内の案内等は適切か			適 ・ 否	
ホームページは見易いか			適 ・ 否	
運営業務	予約、使用許可の状況	スムーズに予約できたか		適 ・ 否
		許可証等はスムーズに発行されたか		適 ・ 否
		不適切な不許可を行っていないか		適 ・ 否
	利用者満足度の状況	利用者の満足度はどうであったか (当初の要求水準をクリアしていたか)		適 ・ 否
	講座やイベントの状況	講座やイベント実施時はスムーズな実施ができたか		適 ・ 否
		講座やイベント実施の時期は適切であったか		適 ・ 否
		講座やイベントは満足できたか		適 ・ 否
	クレームへの対応状況	クレーム等に対して適切に対処しているか		適 ・ 否
	情報セキュリティの対応状況	個人情報については適切に管理・保管されているか		適 ・ 否
		情報公開には適切に対応されているか		適 ・ 否

※ サービスの質に関する確認は、抜き打ちの立ち入り検査（講座やイベント等の確認を含む）や定期的なホームページのチェックのほか、利用者アンケート調査等（参考シート p19～20）により確認する必要があります。

チェックシート③

平成〇〇年度 △△施設 サービス提供の安定性に関する確認用チェックシート

第〇四半期

項目		計画（四半期ベース）	実績（四半期ベース）	行政確認（適否）	
通常サービス	収入内訳	指定管理料		適 ・ 否	
		利用料収入		適 ・ 否	
		その他収入		適 ・ 否	
	収入計				適 ・ 否
	支出内訳	人件費			適 ・ 否
		物件費			適 ・ 否
		その他経費			適 ・ 否
	支出計				適 ・ 否
収支（収入－支出）				適 ・ 否	

項目		計画（四半期ベース）	実績（四半期ベース）	行政確認（適否）	
自主事業（A）	収入内訳	利用料収入		適 ・ 否	
		その他収入		適 ・ 否	
	収入計				適 ・ 否
	支出内訳	人件費			適 ・ 否
		物件費			適 ・ 否
		その他経費			適 ・ 否
	支出計				適 ・ 否
収支（収入－支出）				適 ・ 否	
自主事業（B）	収入内訳	利用料収入		適 ・ 否	
		その他収入		適 ・ 否	
	収入計				適 ・ 否
	支出内訳	人件費			適 ・ 否
		物件費			適 ・ 否
		その他経費			適 ・ 否
	支出計				適 ・ 否
収支（収入－支出）				適 ・ 否	

## 参考シート① 利用者アンケート

### 平成〇〇年度 △△施設 利用者アンケート（満足度調査）

△△施設をご利用いただきありがとうございます。

今後の△△施設の管理運営の参考にさせていただきため、利用者の皆様のご意見をいただきたいと考えていますので、ご協力をお願いいたします。

久留米市△△施設

Q1 利用日（平成 年 月 日）

Q2 何回目の利用ですか？（ はじめて・ 回目 ）

Q3 △△施設の管理運営についてお尋ねします。該当するところに○で囲んで下さい。

また、改善要望などがありましたらご記入ください。

No.	項目	満足度	改善要望
1	利用のしやすさ	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
2	職員の対応	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
3	施設や設備の 管理状況	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
4	講座・イベントの 内容	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
	全体としての満足度は どうでしたか	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	

ご協力ありがとうございました。今後も△△施設をご利用いただきますようお願いいたします。

参考シート② 利用者アンケート集計表

平成〇〇年度 △△施設 利用者アンケート（満足度調査）集計表（〇四半期）

- アンケート回答者数 名
- 初めての利用者数 名
- 再利用者数 名（再利用率 %）

No.	項目	満足度		
1	利用のしやすさ	1 大変満足した	名 (	%)
		2 満足した	名 (	%)
		3 どちらともいえない	名 (	%)
		4 不満足	名 (	%)
2	職員の対応	1 大変満足した	名 (	%)
		2 満足した	名 (	%)
		3 どちらともいえない	名 (	%)
		4 不満足	名 (	%)
3	施設や設備の 管理状況	1 大変満足した	名 (	%)
		2 満足した	名 (	%)
		3 どちらともいえない	名 (	%)
		4 不満足	名 (	%)
4	講座・イベントの 内容	1 大変満足した	名 (	%)
		2 満足した	名 (	%)
		3 どちらともいえない	名 (	%)
		4 不満足	名 (	%)
全体としての満足度は どうでしたか		1 大変満足した	名 (	%)
		2 満足した	名 (	%)
		3 どちらともいえない	名 (	%)
		4 不満足	名 (	%)

主な改善要望

参考シート③ 苦情対応シート

平成〇〇年度 △△施設 苦情・事故・事件対応 チェックシート

第〇四半期

No.	項目（発生日）	主な内容、原因等	対応措置	指定管理者からの要望・意見等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

## 改善指示書の様式事例

### 事業不履行・遅延に関する改善指示書

平成 年 月 日

〇〇施設 指定管理者  
△△△△ (団体等名)  
□□ □□ (代表者名) 様

久留米市長

#### 〇〇施設 指定管理業務の不履行・遅延に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、平成 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、不履行・遅延の認められる業務がありましたので、下記の通り、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、本市は久留米市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第8条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

#### 記

- 1 不履行・遅延の認められる業務の内容
- 2 不履行・遅延の原因
- 3 業務改善指示の内容

以上

## サービス水準是正に関する様式事例

### サービス水準是正に関する改善指示書

平成 年 月 日

〇〇施設 指定管理者  
△△△△ (団体等名)  
□□ □□ (代表者名) 様

久留米市長

#### 〇〇施設 指定管理業務のサービス水準是正に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、平成 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、貴団体が提供するサービスの水準が不十分であると認められる業務がありましたので、下記の通り、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、本市は久留米市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第8条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

#### 記

- 1 サービス水準が不十分であると認められる業務の内容
- 2 サービス水準が不十分である原因
- 3 業務改善指示の内容

以上

## 苦情対応に関するの様式事例

### 苦情対応に関する改善指示書

平成 年 月 日

〇〇施設 指定管理者  
△△△△ (団体等名)  
□□ □□ (代表者名) 様

久留米市長

#### 〇〇施設 指定管理業務に対する苦情対応に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、平成 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、貴団体が提供する業務に対する苦情の対応が不十分であると認められる業務がありましたので、下記の通り、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、本市は久留米市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第8条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

#### 記

- 1 苦情対応が不十分であると認められる業務の内容
- 2 苦情対応が不十分である原因
- 3 業務改善指示の内容



モニタリングレポートの様式及び記入例

このモニタリングレポートは、各年度終了後、4四半期毎のチェックシートや利用者アンケート等の結果を踏まえ、施設所管部課が作成し、指定管理者に通知するとともに総合政策部行財政改革推進課に報告します。

平成〇〇年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	
所在地	
指定管理者	名 称 代表者 住 所
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	
担当部課	〇〇部〇〇課 TEL : E-mail :

モニタリング項目は、別業で出された判定評語を記入します。あわせて、モニタリング全般における総括コメントを記入します。

	業務の履行状況	サービスの質	サービス提供の安定性
結果判定			

■ モニタリングの総括コメント

■ 今後の改善項目等

モニタリング結果やモニタリングの総括コメントを踏まえ、今後の改善項目等について記入します。

項目毎のモニタリング結果の概況と改善すべき項目について記入します。

施設の性質を踏まえ、所管部課が特に要求する項目や内容のサービスレベルの要求水準を設定します。

モニタリングの基本項目		モニタリング結果の概況と改善項目	サービスレベルの要求水準	サービスレベルの達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	稼働率が事業計画書の目標通り上昇した。	施設の稼働率の10%UPを達成する。	1年を通じて、一部備品管理業務に不適項目もあったが、稼働率が10%UPしており、要求水準を達成している。  <b>【B】</b>
	管理運営における基本体制の状況	概ね良好であったが、市担当への連絡を定期に実施するよう指導		
	施設の維持管理状況	備品管理業務が1四半期で不適であり、管理室の整理を指導		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	施設の行事案内が適切な時期に行われない等の課題があった。	講座やイベント等の満足度の対前年比からUPさせる。	講座やイベント等において、創意工夫がみられたが、満足度が前年度比で下回っている。  <b>【C】</b>
	施設運営上のサービス状況	新規事業における満足度向上の検討を指導		
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務の収入状況	ほぼ、計画通りであった。	通常サービス分の収支状況の黒字化を維持する。	通常サービス分の収支状況は、前年度比からさらに、大きく好転している。  <b>【S】</b>
	通常サービス業務の支出状況	物件費等での節約の取り組みがあり、支出を大幅に削減できた。		
	自主事業の収入状況	計画通りの収入実績があった。		
	自主事業の支出状況	計画通りの支出実績があった。		

設定したサービスレベルの要求水準に対して、別紙判定基準に基づいた結果を記入します。

## 判定基準

それぞれの項目のモニタリングは、チェックシート等により行いますが、モニタリングレポートにあるサービスレベルの要求水準に対する達成状況の判定は以下の基準により、判定することとします。

評語	判定基準
S 優良	要求したサービスレベルを大きく上回っている場合
A 良	要求したサービスレベルを上回っている場合
B 可	要求したサービスレベルを達成している場合
C 要改善	要求したサービスレベルを下回っており、改善が必要な場合
D 見直し	要求したサービスレベルが大きく下回っており、抜本的な見直しが必要な場合