

帯広市指定管理者導入施設の モニタリングマニュアル

令和4年8月改訂

総務部総務室契約管財課

1 モニタリングの目的

指定管理者制度は、指定管理者に公の施設の管理に関する権限を委任して行わせるもので、施設の使用許可権限を与えることを可能とするなど、公共サービスの向上や管理運営の効率化を図るものではあるものの、市の管理責任は軽減されるものではないことを認識しなければなりません。

市が施設の管理運営状況の確認を十分にできない場合、公共サービスの低下や重大な事故の発生、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ことを常に念頭に置かなければなりません。

モニタリングとは、指定管理者制度を導入した公の施設の管理について、事業報告書、実地調査、アンケート調査等により、協定書、仕様書等に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的、継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視に加え、管理状況の評価を行うことをいいます。

サービスの提供を受ける側の市民に対しても、その内容を公表し、意見を徴するなど評価を受けることにより、透明性を確保することも重要です。

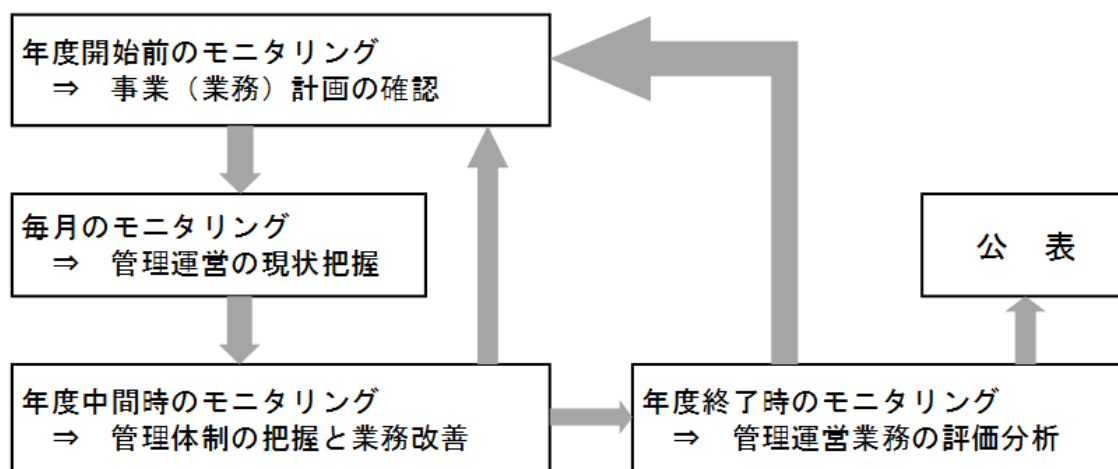
また、指定期間中に蓄積したモニタリングの結果を募集要項や協定書等の見直し、次の指定管理者の指定に活用することが考えられます。

このようなことから、市では、各施設においてモニタリングを実施する際の基本的な考え方と手続きの枠組みを定め、指定管理者による管理運営の適正を期するものです。なお、モニタリングの運用については、施設の管理形態や利用形態などにより、効果的な方法を選択しながら柔軟に行っていくものとします。

2 モニタリングの流れ

モニタリングの実施時期における点検（確認）項目とその視点は次のとおりです。

また、モニタリングの全体的な流れは、別紙「モニタリングの全体的な流れ」のとおりです。なお、年度中間時及び年度終了時におけるモニタリングの結果については、次年度以降の管理運営業務に反映させる仕組みとします。



3 モニタリングの項目

モニタリングの実施にあたっては、大きく（１）効率的・効果的な管理運営、（２）サービスの向上と利用促進、（３）サービスの安定性・継続性 の３項目を柱に行います。

（１）効率的・効果的な管理運営

事業計画（仕様書）と実際の管理運営業務に異なるところがないか、あったとすれば何故異なったのかを確認し、改善策を検討します。

維持管理業務では、不具合がないか、指定管理者においてどのように日々の業務のチェックを行っているか確認します。

また、施設の目的を達成するための運営事業や自主事業の確認を行います。

（２）サービスの向上と利用促進

利用者の苦情、要望等の内容や利用者の意見を聞く体制づくり、具体的なサービス向上の取組を確認しその対応を検討するとともに、接客態度、サービス水準を確保するための職員意識向上策について確認します。

なお、安全対策の面では、事故発生時の対応等の確認及び事故が起こりにくい環境づくりについて確認します。

また、利用者数の傾向、利用者数増加への取組等を確認します。

（３）サービスの安定性・継続性

指定管理業務の収支状況や指定管理者の経営状況に係る各種諸表により、施設の運営が安定的に継続されるかを確認します。

なお、指定管理者の経営状況については、公認会計士等の意見も聴取して判断します。指定管理料の収支状況については、他の事業と経理を区分しているかということをはじめ、収支不足の有無、管理経費の支払い遅延の有無等について確認します。

また、指定管理者における労働環境（雇用状況）について確認を行います。

4 モニタリングの方法及び対象

モニタリングの方法とその対象については、次のとおりとします。

なお、具体的な確認事項等については、別紙「モニタリング確認事項一覧」のとおりです。

（１）年度開始前におけるモニタリング

指定管理業務を実施するにあたり、指定管理者が「事業計画書（収支予算書含む）」の作成に併せ、「モニタリング調書（年度開始前）」を毎年度、年度開始前までに市へ提出し、指定管理者と市の間において、その内容を確認しながら、施設の目的達成のための意思統一を図るものです。また、当該年度における目標値（利用者数等）を指定管理者と市の協議のうえ設定します。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（年度開始前）」を活用して、管理運営業務、労働環境、安全対策、情報公開、個人情報保護、収支予算等を確認し、仕様書等との違いなどを確認します。

(2) 毎月におけるモニタリング

指定管理者が、毎月の管理運営業務の執行状況について、月報の作成に併せ、「モニタリング調書（毎月）」を翌月10日までに市へ提出し、課題等がないかの確認を行うものです。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（毎月）」を活用して、休館日、開館時間の状況、保守点検や修繕の状況、施設利用状況、使用料の収納状況、利用者からの苦情・要望、自主事業の内容をはじめ、事故防止における実施内容、経費の支払遅延、収支不足の有無などについて、状況を把握し、課題の整理を行います。

また、指定管理者においては、利用者に対して、最低年1回アンケート等により利用者のニーズ等を把握することとし、その結果については、その都度市へ報告するものです。

指定管理者の団体としての決算時においては、損益計算書や貸借対照表などの財務諸表を市に提出するものとし、市は、公認会計士等の意見を聞きながら、経営状況について確認を行います。

(3) 年度中間時におけるモニタリング

指定管理者は、年度中間時における管理体制の把握方法等について「モニタリング調書（年度中間時）」及び「事業評価表」を作成し、年度中間時に市に提出し、市は、指定管理者における管理体制の状況と今後の業務のチェック体制などを確認し、業務改善について指定管理者と検討・協議を行うものです。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（年度中間時）」を活用して、維持管理業務の水準評価の手法、施設利用者数の傾向と利用増に向けた取組、職員の服装、挨拶などのチェック方法、利用者意見を反映させる体制、指定管理者の従業員の労働環境、個人情報の管理方法、指定管理業務の収支見直しなどを指定管理者とともに確認を行います。

また、指定管理者と担当課による連絡調整会議を年度中間時に開催し、指定管理業務の改善等について協議を行うとともに、市においては、担当課などによる庁内関係課連絡会議を必要に応じて開催し、情報の共有化を図るものです。

なお、モニタリングの結果については、事業評価表により、次年度以降の管理運営業務に反映させる仕組みとします。

(4) 年度終了後におけるモニタリング

指定管理者は、毎年5月31日までに、管理業務の実施状況、施設の利用状況並びに利用拒否件数及びその理由、管理経費の収支状況、自主事業の実施状況、市税並びに消費税及び地方消費税の未納がないことを証明する書類、損益計算書や貸借対照表などの財務諸表などとともに「モニタリング調書（年度終了後）」及び「事業評価表」を市へ提出するものとします。

市では、指定管理者が作成した「モニタリング調書（年度終了後）」を活用して、管理業務の実施状況（事業計画書や仕様書との比較表）、施設の目標達成度の分析、利用者満足度分析、利用者サービスの向上の取組項目、収支状況の分析、経営状況の分析を指定管理者とともに行うものです。

上記分析を行った後、1年間の事業評価及び課題整理のため、指定管理者と市による連絡調整会議を開催し、その後、遅くとも7月末までに各部において設置している指定管理者選定委員会（市、利用者、関係団体、学識経験者で構成）を開催し、事業評価の報告を行い委員から意見を聴取するもの

です。指定管理者選定委員会の役割については、次回の指定管理者候補者の選定に向けた課題整理を兼ねることとします。

なお、市においては、担当課などによる庁内関係課連絡会議を開催し、情報の共有化を図るとともに、モニタリングの結果については、事業評価表により、次年度以降の管理運営業務に反映させる仕組みとします。

(5) 実地調査等

市では、指定管理者との積極的なコミュニケーションをとることで担当課職員の現場感覚を高めるとともに、必要に応じて、実地調査、利用者ニーズの把握等を行うことによって、施設現場の状況把握に努めるものとします。

5 適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応

公共サービスの提供が十分に行われない、又は行われないおそれがあることが判明した場合には、速やかに改善措置を講じるものとします。

具体的には、口頭による注意（指導・指示）、文書による改善指導や改善指示、さらには管理業務の停止や指定の取消しといった措置が考えられます。ただし、口頭による注意に関しては、軽微な問題の場合や早期改善のための手段ではありますが、市の意思が指定管理者に明確に伝わらないおそれがあることに留意した対応が必要です。

(1) 市が指定管理者に対して報告又は説明を求める場合

市は、指定管理業務に関する書類の内容又は関連する事項について必要がある場合、報告又は説明を求めるものとします。また、サービス水準の確保及び管理業務の適正を期すため必要に応じて、管理業務又は経理の状況の報告を求め、実地に調査又は必要な指示をすることとします。

(2) 改善指導書による指導

市は、管理業務等について、指定管理者からの報告内容や独自の調査などにより、改善が必要と認める場合は、改善指導書により指導を行います。

(3) 改善指示書による指示

市の改善指導を受け指定管理者が改善計画書を作成し取組んだ改善状況が、適正と認められない場合は、市は改善すべき内容と期限等について改善指示書による指示を行うこととします。

(4) 指定の取消し及び管理業務の停止

市は、次に掲げる場合に該当したときは、指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の一部又は全部の停止を命ずることができず。なお、指定の取消し、又は管理業務の停止を命じたときは、既に支払った指定管理料の全部又は一部を返還させることができます。

- ・協定に定める義務を履行せず、又は違反したとき
- ・指定管理者募集要項に定めた申請資格を失い、回復の見込みのないとき
- ・指定管理者の申請の際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき
- ・報告の求め若しくは調査に応じず、若しくは虚偽の報告若しくは回答をし、又は指示に従わない

とき

(5) 庁内体制

関係課においてモニタリングの結果、指定管理者に対し改善指導書、又は改善指示書による指導、指示を行う必要が生じた場合は、総務部総務室契約管財課と事前に協議をおこなうこととします。

6 事業評価の公表

公の施設の設置者として市の説明責任を果たす観点から、帯広市情報公開条例の趣旨にのっとり事業報告書を公開するとともに、年度終了後のモニタリングにより実施した指定管理業務に係る1年間の事業評価結果については、指定管理者に通知するとともに、市ホームページで広く市民に公表するものとします。

7 現指定期間の管理運営に対する評価の次期指定管理者選定への反映

次期指定管理者の選定にあたり、現指定管理者が応募したとき又は非公募で現指定管理者を引き続き次期指定管理者に選定しようとするときには、現指定期間における管理運営に対する評価（以下、「事業評価」という。）の結果を次期選定に反映させるため、次のように取り扱うこととします。

(1) 令和4年4月以降、新たに指定開始となる施設

①毎年のモニタリングにおける総合評価の結果（A～Eの5段階評価）から、対象期間内の事業評価値を算定します。

・事業評価値(モニタリング総合評価の平均)

＝ 評価期間の総合評価の合計 / 評価年数

【総合評価 A：+2、B：+1、C：±0、D：-1、E：-2として算定】

②事業評価値から評価ランク（5段階Ⅰ～Ⅴ）を決定します。

事業評価値	≥ +1.5	→	評価ランクⅠ
	≥ +1.0	→	評価ランクⅡ
	≥ 0	→	評価ランクⅢ
	≥ -1.0	→	評価ランクⅣ
	< -1.0	→	評価ランクⅤ

③事業評価を次期指定管理者選定に反映するための事業評価加算として、評価ランクに基づく加減算率を候補者選定に係る指定管理者選定委員会の委員全員の採点合計に乘じ算定します。

なお、端数については小数点以下第3位を四捨五入することとします。

評価ランクⅠ	→	加減算率	+5%
評価ランクⅡ	→	加減算率	+2.5%
評価ランクⅢ	→	加減算率	±0%
評価ランクⅣ	→	加減算率	-2.5%
評価ランクⅤ	→	加減算率	-5%

④委員全員の合計点に③の事業評価加算点を加え、総合評価点とします。

(2) 上記以外の施設

①平成28年9月改訂版モニタリングマニュアルに基づく評価を当該指定期間満了まで継続します
(毎年のモニタリングの事業評価の結果 (A～Eの5段階評価) から事業評価の点数を決定)。

・事業評価の点数 (委員一人当たり)

【A評価：+2、B評価：+1、C評価：±0、D評価：-1、E評価：-2】

②令和4年度以降の最初に行う次期選定時には、選定委員の採点結果に、上記事業評価の点数を加算し、総合評価点とします。

③上記②以後の選定については(1)に基づきます。

モニタリング確認事項一覧

年度開始前のモニタリング(事業計画)

区 分		項 目	確 認 事 項	確認書類等
効率的・効果的な管理運営	維持管理業務	管理執行体制	管理執行体制の確認(仕様書との比較)	事業計画書
		備品等の確認	設備、備品と現状との確認	仕様書、目視
		損害賠償責任保険	必要な損害賠償責任保険に加入しているか	契約書の写し
		市民周知	指定管理者の告示事項を掲示し市民周知しているか	目視
	運営業務	事業計画内容	事業計画の内容確認(仕様書との比較)	事業計画書
		第三者への委託(随時)	管理運営業務の第三者への委託について事前承認	関係書類
施設の目的外使用(随時)		施設の目的外使用について事前協議	関係書類及び目視	
サービス向上と利用促進	利用者サービス	事業計画内容	事業計画の内容確認(仕様書との比較)	事業計画書
	自主事業	自主事業の実施	自主事業の実施について事前承認	関係書類
サービスの安定性・継続性	収支状況	収支予算	収支予算の確認	収支予算書
	安全対策	災害時の通知等	災害発生時等の緊急時の連絡体制について確認	関係書類
		事故発生の報告等	事故発生時の報告体制について確認	関係書類
		個人情報保護規程	規程制定の有無	規程の写し
		情報公開規程	規程制定の有無	規程の写し
労働環境	雇用状況	就業規則の作成・届出の状況	就業規則	

月報によるモニタリング(現状の把握)

区 分		項 目	確 認 事 項	確認書類等(随時)
効率的・効果的な管理運営	維持管理業務	保守点検	実施内容と不具合について	契約書
		修繕	実施内容と不具合について	目視
		備品	購入(更新)内容と破損した備品の有無について	目視
		施設・設備	施設(内外)及び設備における清潔・安全・美観の確認	目視
	運営業務	休館日・開館時間	仕様書と異なった取扱いの有無について	日誌等
		使用許可制限	使用許可の制限の有無について	月報提出
		施設の目的外使用	市が承諾していない施設目的外使用の有無について	目視
	利用状況	有料・無料者数及び使用料収納(利用料金収入)実績について	関係帳簿	
サービス向上と利用促進	利用者サービス	事業内容	実施内容及び実施における課題とその対策について	事業記録
		市民サービスの向上策	実施内容について	事業記録
		利用者等からの苦情・要望	苦情・要望等の内容とその対応について	報告書・アンケート等
		アンケートの実施状況	アンケート内容の総括	アンケート
	自主事業	事業内容	実施内容及び実施における課題とその対策について	事業記録
サービスの安定性・継続性	収支状況(経営状況)	収支状況	指定管理業務における収支不足の有無について	関係帳簿
		使用料収納(利用料金収入)状況	利用者からの未納及び市への未納(遅延)の有無について ※駐車場を除く利用料金導入施設は、『利用者からの未納並びに還付及び後納の有無について』とする。	関係帳簿
			関係帳簿等の整備について	関係帳簿
			使用料(利用料金)減免関係	減免者及び減免の理由について
		経費の支払い遅延	支払期限を過ぎているもの(納期を経過・納品から1ヶ月経過)	関係帳簿
		給与の支払い遅延	給料日を過ぎて支払ったもの	関係帳簿
		現金等の管理	現金等の管理状況について	関係帳簿
	安全対策	教育訓練の実施	財務指標に異常値がないか、大きな前期比変化がないか	財務諸表
			資産、資本項目に大きな前期比増減がないか	
			収益、費用項目に大きな前期比増減がないか	
安全対策	教育訓練の実施	非難訓練、消防訓練等の実施内容について	実施記録簿等	
	事故を防ぐために実施したこと	事故、事件にはならなかったが、対応が必要だったものについて	ヒアリング	
	事故報告(随時)	事故の内容とその対応について	事故報告書	

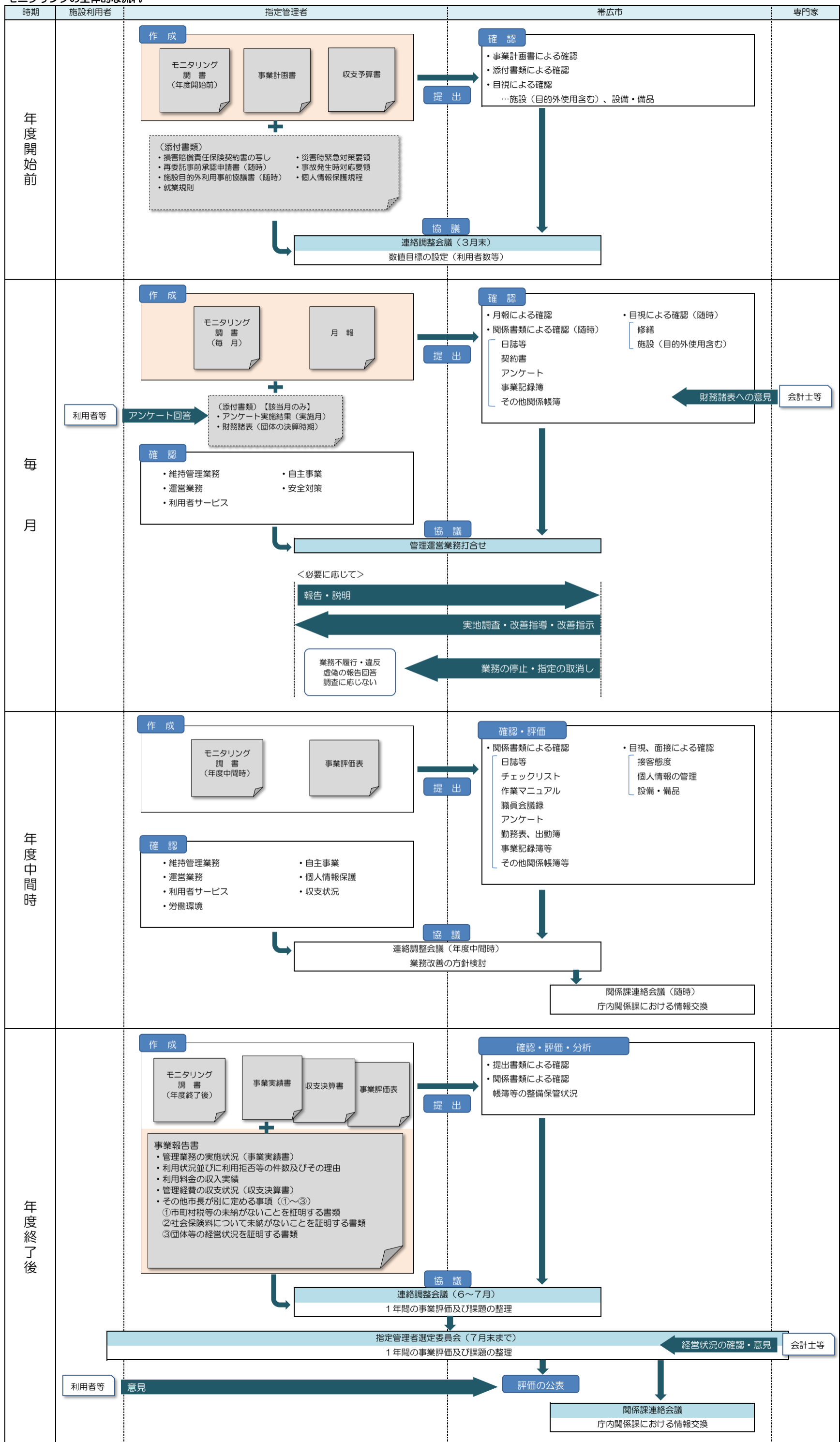
事業中間時報告におけるモニタリング(管理体制の把握・業務改善)

区 分		項 目	確 認 事 項	確認書類等
効率的・効果的な管理運営	維持管理業務	施設点検	日常の点検について、どう確認しているか	抽出確認
		備品の管理	日常の備品管理について、どのようにチェックしているか	抽出確認
			登録されていない備品はないか	登録簿、目視
		清掃・警備	清掃・警備等の水準をどう評価しているか	チェックリスト・日誌等
	運営業務	利用状況	利用者数の傾向、過去との比較はどうなっているか	月報の累計
		利用率向上対策	利用者数を増加させる取り組みとその課題は何か	
		目標達成見込	目標値(利用者数等)の達成見込みはどうか	
人員配置		適切な人員配置となっているか	事業計画、目視	
サービス向上と利用促進	利用者サービス	利用者サービス向上	施設を利用しやすくするために取り組んでいることはあるか	パンフレット・HP
		接客態度	服装・挨拶・対応について、どのようにチェックしているか	目視
		職員の意識向上	職員は施設の目的を理解しているか	作業マニュアルの整備 職員会議
			維持管理業務やサービス水準を確保するための手法は何か	
		利用者意見を聞く体制	実施方法(内容、対象者)について	アンケート、意見箱等
		利用者意見を反映する体制	利用者の苦情・要望等をどのように反映させているか	
		周知活動	施設や事業を周知するための取り組みは行っているか	PR状況
	自主事業等	事業効果	施設の設置目的達成にどのような効果があったか	毎月の報告の累計
		収支状況	自主事業に関する経理を明確にしているか	関係帳簿
			自主事業の収支見通しについてどう評価しているか	関係帳簿
	自動販売機収入	自動販売機に係る収支は計画どおりか	関係帳簿	
サービスの安定性・継続性	収支状況(経営状況)	収支状況	収支見通しについて	関係帳簿
		適正な経理事務	指定管理業務と他の事業と経理を区分しているか	関係帳簿
	個人情報保護	個人情報の管理	個人情報の管理場所と管理方法はどのようになっているか	目視(保管場所等)
		研修、教育の実施	個人情報保護に関する研修・教育等の実施内容について	研修記録簿等
	労働環境	雇用状況	賃金(最低賃金を下回ってはいないか)	関係帳簿
			応募時に提案した人件費単価と比べて適切な賃金が支払われているか	提案時の人件費積算内訳と賃金台帳との比較(数名分)
			週40時間の勤務時間を越えてはいないか	勤務表・出勤簿
			休憩時間、休日の与え方は適当か	勤務表・出勤簿
			年次有給休暇制度の確認	勤務表・出勤簿
			社会保険・雇用保険等の加入状況	関係帳簿
委託先の雇用状況	賃金・勤務時間等の把握方法	指定管理者による聞き取り		

年度終了後、事業報告等によるモニタリング(評価分析)

区 分		項 目	確 認 事 項	確認書類等
効率的・効果的な管理運営	履行確認		計画のとおり保守点検・備品管理を行うことができたか	事業実績書
			計画のとおり施設・設備を清潔・安全に管理することができたか	
	平等利用の確保	施設を利用しようとする者に対して、不当に差別せず平等に扱ったか	関係帳簿	
	施設の利用状況	事業計画で設定した目標値(利用者数等)を達成することができたか	利用状況実績調書	
	管理執行体制の確保	計画のとおり管理執行体制を確保できたか	事業実績書	
サービスの向上と利用促進	履行確認	事業内容は、計画のとおり行うことができたか	事業実績書	
	サービス向上の取り組み	利用者サービス向上のための取り組みを行うことができたか	事業実績書	
	利用者意見の反映	利用者意見を聞き、管理運営に反映できたか	事業実績書、アンケート	
	周知活動	事業を周知するための取り組みを行うことができたか	パンフ、HP、PR活動	
	自主事業	自主事業は、施設の目的達成に貢献したか	事業実績書	
サービスの安定性・継続性	指定管理業務の収支状況	収支不足を生じさせることなく、業務を実施できたか	収支決算書	
	経理事務	他の事業と区分し、適切に経理事務を実施できたか	関係帳簿	
	緊急体制	緊急時の対応方法や連絡体制を整備できたか	関係書類	
	個人情報保護	利用者等の個人情報を適切に管理できたか	関係書類	
	雇用状況	従業員に対する給与、休日、労働環境は適切か	関係書類	

モニタリングの全体的な流れ



モニタリング調書(年度開始前)

施 設 名	
指 定 管 理 者	
評 価 対 象 年 度	

区 分	確 認 事 項	指定管理者記入欄	市記入欄(確認)	
効率的・効果的な管理運営	維持管理業務 管理執行体制の確認(仕様書との比較)	事業計画書は別紙のとおり		
	仕様書記載の設備、備品と現状との確認	不整合の有無 有・無		
	必要な損害賠償責任保険に加入しているか			
	指定管理者の告示事項を掲示し市民周知しているか			
運営業務	事業計画の内容確認(仕様書との比較)	事業計画書は別紙のとおり		
	管理運営業務の第三者委託について(随時)	有・無 (有の場合事前承認が必要)		
	施設の目的外使用について(随時)	有・無 (有の場合事前協議が必要)		
サービス向上と利用促進	利用者サービス 事業計画の内容確認(受付、接客、職員研修)	事業計画書は別紙のとおり		
	自主事業 自主事業の実施	有・無 (有の場合事前承認が必要)		
サービスの安定性・継続性	収支状況 収支予算の確認	収支予算書は別紙のとおり 課題 有・無		
	安全対策	災害発生時等の緊急時の連絡体制	災害時緊急体制要領 有・無 課題	
		事故発生時の報告体制	事故発生時対応要領 有・無 課題	
		個人情報保護規程制定の有無	有・無 (無の場合の理由と対応)	
		情報公開規程制定の有無	有・無 (無の場合の理由と対応)	
労働環境 就業規則の作成・届出の状況	作成 有・無 届出 有・無			

モニタリング調書(毎月)

施 設 名	
指 定 管 理 者	
評 価 対 象 年 度	

区 分	項 目	指定管理者記入欄	市記入欄(確認)	
効率的・効果的な管理運営	維持管理業務	保守点検	実施内容 □月報により報告済のため省略	不具合項目とその対応
		修繕	実施内容 □月報により報告済のため省略	不具合項目とその対応
		備品	購入(更新)備品 有・無	購入(更新)備品名とその理由
		施設(内外)及び設備における清潔・安全・美観状況	施設設備の確認結果	課題がある場合の対応策
	運営業務	休館日	仕様書と異なった取り扱い 有・無	有の場合の内容及びその理由
		開館時間	仕様書と異なった取り扱い 有・無	有の場合の内容及びその理由
		使用許可制限	使用許可の制限・調整 有・無	有の場合の内容及びその理由 □月報により報告済のため省略
		施設の目的外使用	目的外使用 有・無	有の場合の内容及びその理由
		利用状況	□月報により報告済のため省略	利用状況の変化
	サービス向上と利用促進	利用者サービス	事業内容	□月報により報告済のため省略
市民サービスの向上策			実施内容 □月報により報告済のため省略	今後の計画
利用者等からの苦情・要望			苦情・要望等 有・無	有の場合の内容及びその対応 □月報により報告済のため省略
アンケートの実施状況(実施時期のみ)			総括 (アンケート内容は実施時期に提出)	自己評価
自主事業		事業内容	実施内容 □月報により報告済のため省略	課題とその対策
サービスの安定性・継続性	収支状況(経営状況)	収支状況	指定管理業務における収支不足 有・無	有の場合の内容及びその理由
		使用料収納(利用料金収入)状況	利用者からの未納額 有・無	市への未納(遅延) 有・無 ※駐車場を除く利用料金導入施設
			関係帳簿等の整備状況	課題がある場合の対応策
		使用料(利用料金)減免関係	減免者及びその理由 □月報により報告済のため省略	課題がある場合の対応策
		経費の支払い遅延	支払い遅延 有・無	有の場合の内容及びその理由
		給与等の支払い遅延	給料・社会保険料の支払い遅延 有・無	有の場合の理由
		現金等の管理状況	現金等の保管状況	課題がある場合の対応策
	経営状況(団体の決算時)	財務諸表の状況		
	安全対策	教育訓練の実施	避難訓練の実施内容 □月報により報告済のため省略	消防訓練の実施内容 □月報により報告済のため省略
		事故を防ぐために実施したこと	事故、事件にはならなかったが、対応が必要だったもの 有・無	有の場合の内容
事故報告(随時報告)		事故の内容 □報告済のため省略	今後の対応 □報告済のため省略	

モニタリング調書(年度中間時)

施 設 名	
指 定 管 理 者	
評 価 対 象 年 度	

区 分	確 認 事 項	指定管理者記入欄	市記入欄(確認)	
効率的・効果的な管理運営	維持管理業務	日常の施設点検について、どのように行っているか		
		日常の備品管理について、どのように行っているか		
		登録されていない備品はないか		
		清掃・警備等の水準をどのように評価しているか		
	運営業務	利用者数の傾向、過去との比較はどうか		
		利用者数を増加させる取り組みとその課題は何か		
		目標値(利用者数等)の達成見込みはどのように捉えているか		
		適切な人員配置となっているか		
サービス向上と利用促進	利用者サービス	施設を利用しやすくするために取り組んでいることはあるか		
		職員の服装・挨拶・対応について、どのように確認しているか		
		職員は施設の目的を理解しているか		
		維持管理業務やサービス水準を確保するためにやっていることはあるか		
		どのような方法で利用者の意見を聞いているか		
		利用者の苦情・要望等をどのように反映させているか		
		施設や事業を周知するための取り組みは行っているか		
	自主事業等	施設の設置目的達成にどのような効果があったか		
		自主事業に関する経理を明確にしているか		
		自主事業の収支見通しについてどう評価しているか		
		自動販売機設置に係る収支は計画どおりか(※該当がある場合のみ)		
		収支状況(経営状況)	収支見通しについて、どのように評価しているか	
			指定管理業務と他の事業と経理を区分しているか	
		個人情報保護	個人情報の管理場所と管理方法はどのようになっているか	
個人情報保護に関する研修・教育等は実施したか				
サービスの安定性・継続性	労働環境(雇用状況)	最低賃金を下回ってはいないか		
		応募時に提案した人件費単価と比べて適切な賃金が支払われているか		
		週40時間の勤務時間を越えてはいないか		
		休憩時間、休日の与え方は適当か		
		社会保険・雇用保険等に加入しているか		
		委託先の賃金・勤務時間等はどのように把握しているか		

モニタリング調書(年度終了後)

施 設 名	
指 定 管 理 者	
評 価 対 象 年 度	

区 分	確 認 事 項	指定管理者記入欄	市記入欄(確認)
1. 効率的・効果的な管理運営	① 事業計画(仕様書)のとおり、保守点検や備品管理を行うことができたか		
	② 事業計画(仕様書)のとおり、施設・設備を清潔・安全に管理することができたか		
	③ 施設を利用しようとする者に対して、不当に差別せず平等に扱ったか		
	④ 事業計画で設定した目標値(利用者数等)を達成することができたか		
	⑤ 事業計画(仕様書)のとおり、管理執行体制を確保することができたか		
2. サービスの向上と利用促進	① 事業内容は、事業計画(仕様書)のとおり行うことができたか		
	② 利用者サービス向上のための取り組みを行うことができたか		
	③ 利用者の意見を聞き、管理運営に反映させることができたか		
	④ 事業を周知するための取り組みを行うことができたか		
	⑤ 自主事業は、施設の目的達成に貢献したか		
3. サービスの安定性・継続性	① 収支不足を生じさせることなく、業務を実施することができたか		
	② 指定管理業務の経理を他の事業と区分し、適切に経理事務を行うことができたか		
	③ 緊急時の対応方法や連絡体制を整備できたか。		
	④ 利用者等の個人情報を適切に管理することができたか		
	⑤ 従業員に対し、適切に給与・休日を与え、労働環境の整備を行ったか		

事業計画書

施設名	
指定管理者	
評価対象年度	

項目	指定管理者記入欄				市記入欄
	事業計画内容	事業実績内容	整合性の検証	業務改善に向けた分析	確認
維持管理業務					
清掃					
保守点検					
警備					
修繕					
その他					
運営業務					
個人利用者数					
団体利用者数					
減免者数					
運営事業内容					
受付、接客、職員研修					
アンケート等の実施					
広報					
情報管理					
その他					
自主事業					
事業内容					

項目については、仕様書を基準に設定します

この様式以外に上記項目(実績との比較を含む)がわかるものがある場合は、当該項目は省略します。

「個人利用者数」「団体利用者数」「減免者数」は、①第七期総合計画外各種計画等、②過去の実績、③近年の増減要因等を勘案し定めた目標値などと整合がとれるよう記載します。

事業実績書

施設名	
指定管理者	
評価対象年度	

項目	指定管理者記入欄				市記入欄
	事業計画内容	事業実績内容	整合性の検証	業務改善に向けた分析	確認
維持管理業務					
清掃					
保守点検					
警備					
修繕					
その他					
運営業務					
個人利用者数					
団体利用者数					
減免者数					
運営事業内容					
受付、接客、職員研修					
アンケート等の実施					
広報					
情報管理					
その他					
自主事業					
事業内容					

項目については、仕様書を基準に設定します

この様式以外に上記項目(実績との比較を含む)がわかるものがある場合は、当該項目は省略します。

「個人利用者数」「団体利用者数」「減免者数」は、①第七期総合計画外各種計画等、②過去の実績、③近年の増減要因等を勘案し定めた目標値などと整合がとれるよう記載します。

事業評価表

施設名	
指定管理者	
評価対象年度	

項目		指定管理者記入欄		市記入欄	
		現状と課題	今後の対応	現状と課題	今後の対応
効率的・効果的な運営	事業中間時				
	年度終了時 (6月)				
サービスの向上と促進	事業中間時				
	年度終了時 (6月)				
サービスの安定性・継続性	事業中間時				
	年度終了時 (6月)				

指定管理者選定委員会におけるコメント

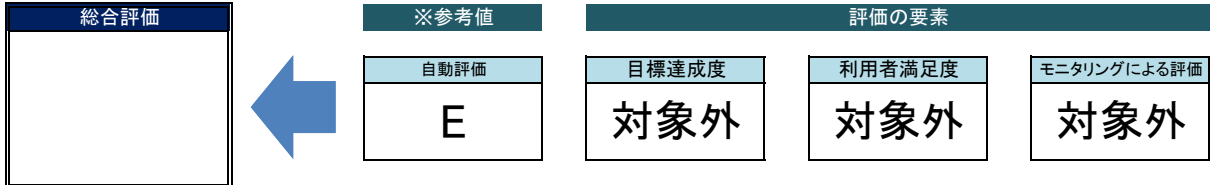
指定管理者の管理運営に対する評価(ホームページ公表様式①)

所 管 課	
評価対象年度	

○ 指定の概要

施設の概要	名 称	
	所 在 地	
	設 置 目 的	
指定管理者	名 称	
	所 在 地	
指定管理者の業務内容		
指 定 期 間		

○ 総合的な評価



評価項目	評価	目標値	実績値	達成率
目標達成度	対象外	利用者数	利用者数	0 %
		人	人	

※これまでの達成状況

	年度	年度	年度	年度	年度
目標値	人	人	人	人	人
実績値	人	人	人	人	人
達成率	%	%	%	%	%

評価項目	評価	利用者アンケート結果				
利用者満足度	対象外	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
		%	%	%	%	%

※これまでのアンケート結果

	年度	年度	年度	年度	年度
満足	%	%	%	%	%
やや満足	%	%	%	%	%
普通	%	%	%	%	%
やや不満	%	%	%	%	%
不満	%	%	%	%	%

評価項目	評価	効果的・効率的な管理運営業務			サービスの向上と利用促進		サービスの安定性・継続性	
モニタリングによる評価	対象外							

※指定管理者による自己評価及び市による評価

	指定管理者	市
効果的・効率的な管理運営業務		
サービスの向上と利用促進		
サービスの安定性・継続性		

○ 指定管理者選定委員会のコメント

--

収支決算書(ホームページ公表様式②)

(単位:円)

指定管理者が行う業務の収支状況

施設名	
指定管理者	
評価対象年度	

管理運営業務

(収入)

項目(科目)	予算額	決算額	増△減	説明
指定管理料			0	
利用料金			0	
			0	
収入計 ①	0	0	0	

(うち、利用料金減免額)				
--------------	--	--	--	--

(支出)

項目(科目)	予算額	決算額	増△減	説明
人件費(法定福利費含む)			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
			0	
支出計 ②	0	0	0	

(収益)

収支計 ①-②	0	0	0	
---------	---	---	---	--

自主事業

(収入)

項目(科目)	予算額	決算額	増△減	説明
			0	
			0	
			0	
収入計 ③	0	0	0	

(支出)

項目(科目)	予算額	決算額	増△減	説明
人件費(法定福利費含む)			0	
			0	
			0	
支出計 ④	0	0	0	

(収益)

収支計 ③-④	0	0	0	
---------	---	---	---	--

自動販売機

(収入)

項目(科目)	予算額	決算額	増△減	説明
			0	
			0	
			0	
収入計 ⑤	0	0	0	

(支出)

項目(科目)	予算額	決算額	増△減	説明
			0	
			0	
			0	
支出計 ⑥	0	0	0	

(収益)

収支計 ⑤-⑥	0	0	0	
---------	---	---	---	--

指標関係

評価指標	年度	年度	年度	備考
事業収支(円)			0	総収入額-総支出額
利用率比率(%)			-	利用料収入/総収入額
人件費比率(%)			-	人件費/総支出額
利用者あたり管理コスト(円/人)			0	総支出額/延べ利用者数
利用者あたり指定管理料コスト(円/人)			0	指定管理料/延べ利用者数

■ 指定管理者の財務諸表による経営状況

□ 財務指標

評価指標	年度	年度	年度	備考
流動比率(%)				流動資産/流動負債
当座比率(%)				当座資産(現預金、売上債権、有価証券)/流動負債
固定比率(%)				固定資産/純資産
長期固定適合比率(%)				固定資産/純資産+固定負債
自己資本比率(%)				純資産/総資本
売上高対経常利益率(%)				経常利益/売上高
総資本回転率(回)				売上高/総資本

□ 確認事項

項目	年度	年度	年度	備考
流動比率、自己資本比率等の財務指標に異常値がないか、大きな前期比変化がないか				
資産、資本項目に大きな前期比増減がないか				
収益、費用項目に大きな前期比増減がないか				