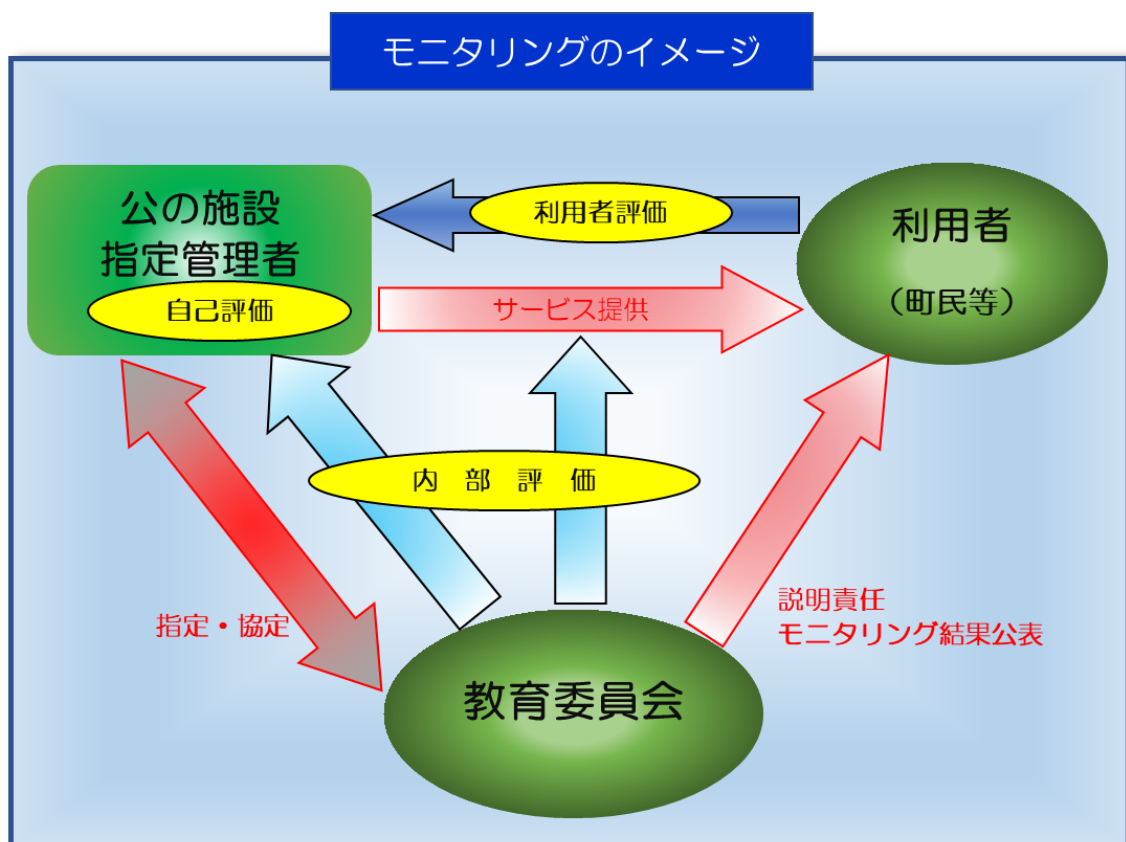


1 マニュアルの目的

このマニュアルは、指定管理者制度を導入した公の施設における指定管理者による施設の管理に関するモニタリングについて、基本的な考え方及び標準的な実施方法について定めるものである。教育委員会は、指定管理者制度を導入した施設においても、公の施設の設置者として、適正な公共サービスの水準を確保し、これを利用者（町民等）に対し説明する責任を有している。そこで、教育委員会においては、本マニュアルの趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理状況について確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導や助言等を行うことにより、当該施設の適正な管理及び公共サービスの向上を図るものとする。



2 モニタリングに関する基本的事項

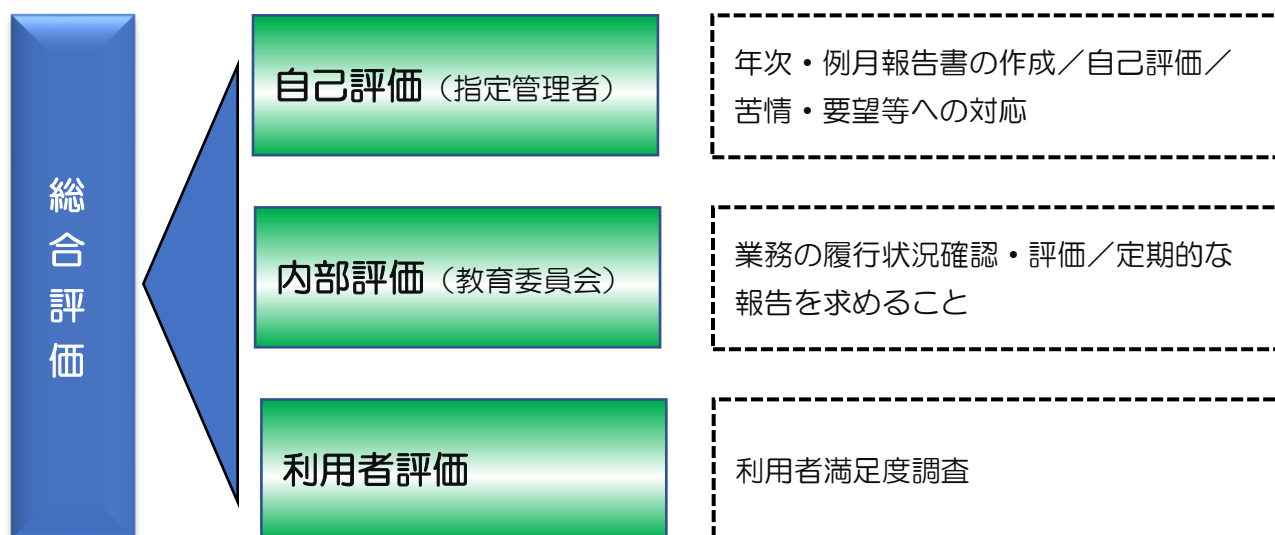
(1) モニタリングとは

「モニタリング」とは、指定管理者によるサービスの履行に関し、関係法令、条例等のほか協定書、仕様書等（以下「法令等」という。）に基づき、サービスが適正かつ確実に提供されているか、安定的、継続的なサービスの提供が可能であるか等について、指定管理者から提出される

各種報告書、利用者満足度調査、実地調査等により確認・評価を行い、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行う一連の仕組みをいう。

(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つの視点から実施する基礎的なモニタリングとそれらに基づいて行う総合評価により構成される。教育委員会は、その結果に基づいて、適当でない事項については是正又は改善を指定管理者に対し指示するとともに、その結果を公表するものとする。



(3) モニタリングの必要性和目的

教育委員会は、公の施設の設置者として、指定管理者が選定時に提出した事業計画書に基づき適正な管理運営が実施されているか、教育委員会が示した水準に応じたサービスが提供されているかどうかについて確認・評価を実施し、乖離がある場合には改善に向けた指導を行い、施設の適正な管理運営やサービスの質の改善・向上に努めなければならない。

適正な管理運営がなされていない場合、重大な事故の発生や事業の継続が困難となる可能性がある。また、コスト削減を重視するあまり提供されるサービスの水準が低下することや、施設の管理運営が非効率であるためコストが高くなることにもなりかねない。このような事態を早期に把握し、発生を未然に防ぐため、次に掲げる事項を目的として、モニタリングを実施する。

① 業務の履行状況の確認による適正な管理運営の確保

指定管理者は、法令等に基づき施設を管理運営する義務があり、これらに違反すると、公の施設の意義を失い、住民の平等利用を阻害されるなど、不適切な管理運営による事故発生を招くおそれがある。そのため、指定管理者による管理運営が、法令等を遵守して実施されているか否かを確認し、必要な指導又は指示等を行うことで、適正な管理運営を徹底する。

② 施設の設置目的の達成のための効率的・効果的な管理運営の推進

施設の管理運営は、その設置目的の達成に資するものでなければならない。そのため、施設の利用状況や評価、その他指定管理者による管理運営が施設の設置目的を達成するためにどの

ような成果を上げたかを把握し、必要な指導又は指示等を行うことで、一層効率的・効果的な管理運営を図る。

③ 指定管理者による安定的・継続的な管理運営の確保

指定管理者の経営状況の悪化などにより管理運営が中断されると、利用者に不利益が生じるおそれがある。そのため、教育委員会は、指定管理者が指定期間にわたって安定的に管理運営を継続することが可能な状態であるか否かを確認し、必要な措置を講じる。

(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、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以下の通り規定されている。

[地方自治法]

- ◆指定管理者は、毎年度終了後、教育委員会に対して事業報告書を提出しなければならない。
- ◆教育委員会は、指定管理の業務や経理の状況に関し、報告を求めることや、実地調査や必要な指示を行うことができる。
- ◆教育委員会は、教育委員会の指示に指定管理者が従わないとき等には、指定の取り消し等を行うことができる。

[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、その指示を取り消し、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。

[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る。

[安平町公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例]

(事業報告書の作成及び提出)

第11条 指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、その管理する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、町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15条第1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60日以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
- (2) 利用状況並びに利用拒否等の件数及びその理由
- (3) 利用料金の収入実績(法第244条の2第8項の規定により施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受させた場合に限る。)
- (4) 管理経費の収支状況
- (5) その他町長等が必要と認める事項
(業務報告の聴取等)

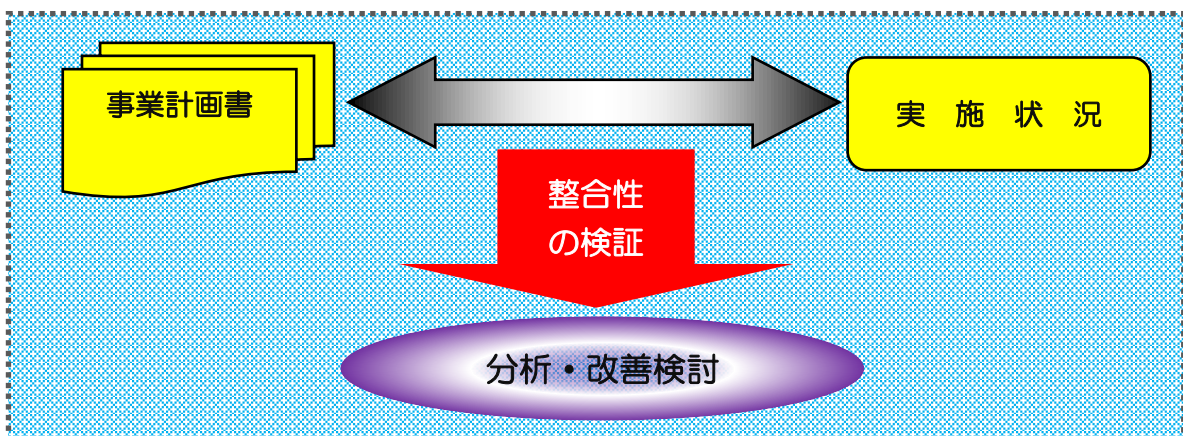
第14条 町長等は、施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し定期的に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

3 モニタリングの項目

教育委員会は、モニタリングの目的を達成するために、指定管理者によって提供される「(1) 業務の履行状況の確認と評価」、「(2) サービスの質の確認と評価」、「(3) サービス提供の継続性・安定性に関する評価」の3項目について、モニタリングを実施することとする。

(1) 業務の履行状況の確認と評価

仕様書や協定書等に定められた事業や業務を指定管理者が適正に実施しているかについて、事業報告書等による確認、実地調査等によって、指定管理者指定申請時の事業計画書及び年度毎の事業計画書との整合性を中心に確認し、評価を行う。



具体的には、以下の項目があげられる。

ア 事業・業務の履行状況

- ・基本的事項（開館状況等）
- ・使用許可状況（申請管理、受付体制）
- ・利用料金徴収状況（徴収、減免、還付）

- ・施設の利用状況（利用者数、稼働率等）
- ・事業の実施状況（開催状況、参加者数等）
- ・実施体制（職員配置、緊急時対応、苦情対応、個人情報の管理等）

イ 自主事業（提案内容）の実施状況

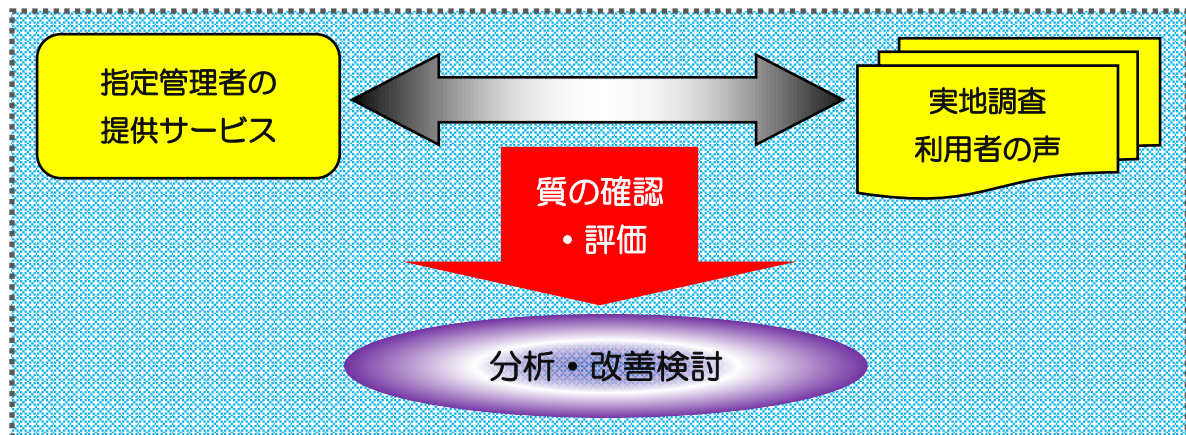
- ・事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等）
- ・事業の実施体制（保険加入状況、広報等）

ウ 施設の維持・管理の実施状況

- ・保守管理業務の実施状況
- ・清掃業務の実施状況
- ・環境衛生業務の実施状況
- ・保安警備業務の実施状況
- ・備品購入、管理の実施状況

（２）サービスの質の確認と評価

指定管理者によって提供されるサービスの質（水準）が、教育委員会が要求する水準を満たしているか、実地調査や利用者満足度調査等により、利用者の視点で問題点、課題等がないかを確認し、評価を行う。



具体的には、以下の項目があげられる。

ア サービスの質

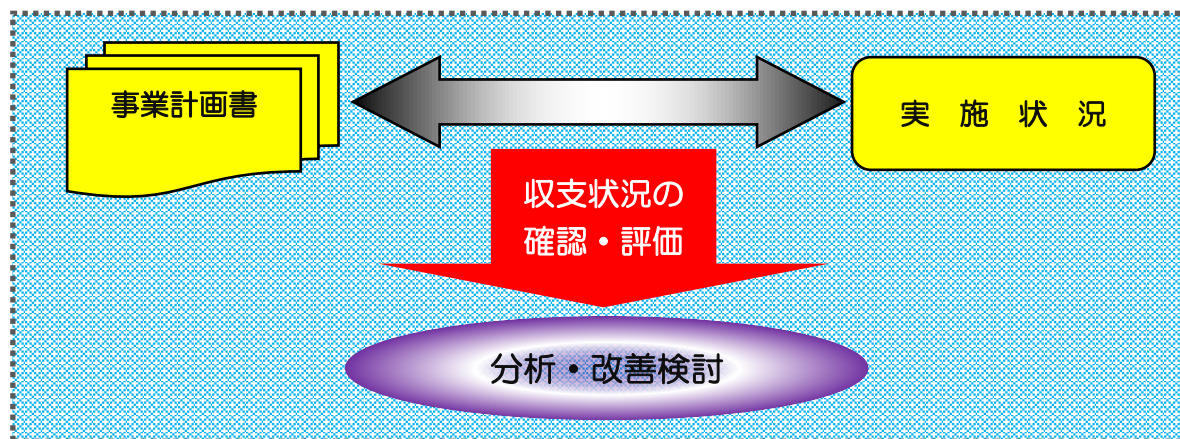
- ・職員の接遇態度、専門性
- ・苦情や要望への対応

イ 利用環境の質

- ・開館日、休館日、開館時間
- ・サインや案内表示
- ・設備、備品の状況
- ・施設や事業の情報の入手性
- ・施設の清潔さ
- ・予約のしやすさ

(3) サービス提供の継続性、安定性の確認と評価

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どうかについて、指定管理者指定申請時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、事業報告書（月次・期別・年次）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）、自主事業の実施状況を含め、指定管理者指定申請時の収支計画と乖離していないか等を確認する。



具体的には、以下の項目があげられる。

ア 収入の状況

- ・利用料金収入の実績
- ・事業収入の実績
- ・指定管理料の実績

イ 支出の状況

- ・人件費の実績
- ・物件費の実績
- ・その他の経費の実績

ウ 自主事業に係る収支の状況

- ・利用料金等の収入実績
- ・事業に係る支出実績

4 モニタリングの内容について

モニタリングの方法は以下の6つを基本に、各施設の管理運営等に応じてモニタリング方法を決定するものとする。

- ①毎月の事業報告書の提出
- ②四半期毎の報告書の提出
- ③指定管理者による利用者満足度調査

- ④ 実地調査
- ⑤ 年度終了後の事業報告書、収支報告書によるチェック
- ⑥ 指定管理者によるセルフモニタリング（自己評価）

モニタリング結果を受けて、最終的に教育委員会が総合評価を行う。なお、年間の大まかなスケジュールは次のとおりである。ただし、協定書等において、提出時期等を設定している場合は、それに従うものとする。

実施時期		種別	実施主体及び提出先
前年度	毎年度2月末	事業計画書	指定管理者→教育委員会
年度内	毎月	管理業務実施報告書（月次）	指定管理者→教育委員会
	年1回以上	利用者満足度調査	指定管理者→教育委員会
	必要に応じて	管理業務実施報告書（四半期） 実地調査	指定管理者→教育委員会 教育委員会
年度終了後	翌年度5月末	事業報告書・収支報告書（年次） セルフモニタリング報告書	指定管理者→教育委員会
	翌年度6月末	総合評価	教育委員会
	翌年度8月	評価結果通知（要改善の場合は 改善指示書を併せて通知）	教育委員会→指定管理者
		総合評価結果、セルフモニタリ ング結果の公表	教育委員会

5 モニタリングの実施方法について

（1）月次の事業報告書の提出

実施主体	内 容	時 期
指 定 管 理 者	・月次の事業報告書により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、 速やかに
教育委員会	・月次の事業報告書の内容確認（必要に応じてヒアリン グ、実地調査、改善指示等）を行う。	

(2) 四半期毎の事業報告書の提出

実施主体	内 容	時 期
指 定 管 理 者	・必要に応じ下記に掲げる施設の管理運営状況に関する項目を記載した報告書を四半期毎に提出する。	年4回
教育委員会	・管理運営状況の把握と協定書及び仕様書に記載されている内容が適正に行われているかの確認（必要に応じてヒアリング、実地調査、改善指示等）を行う。	
【報告内容】 1 施設稼働日数 2 利用者数の状況 3 利用の不許可、取消しを行った件数とその理由 4 保守点検、修繕等の実施状況 5 苦情の受付状況、苦情処理の状況 6 利用者からの意見・要望 7 料金収入実績（収入の状況、減免及び還付の状況）		

(3) 指定管理者による利用者満足度調査

業務の履行状況の確認だけでは把握することのできない接客や清掃、空調、雰囲気など「サービスの質」について、客観的な評価を得るため、利用者へのアンケート調査や意見箱の設置による満足度調査・評価を実施し、その結果を施設の管理運営の質の向上に活かしていく。

実施主体	内 容	時 期
指 定 管 理 者	・施設利用者の満足度や要望などを的確に把握し、施設の管理水準の維持・向上を図るため実施する。	年1回 (随時)
教育委員会	・指定管理者に対し、趣旨、実施方法等を十分説明するとともに、実施に向けての協力を依頼すること。	
【実施方法】 ・調査用紙を施設内に据え置く、利用者に配布する、利用者に聞き取りする、意見箱を設置するなどの方法により、利用者の声を把握すること。 ・実施回数や時期、調査方法、調査項目等は、指定管理者と教育委員会で事前に協議すること。		

<その他留意事項>

- ・実施時期については任意とするが、施設の特性等から利用者に偏りが発生するおそれがある場合は、幅広い層の利用者の意見を収集することができると判断される時期に実施するものとする。また、前年度からの改善点等を比較できるよう、毎年度同時期に実施することが望ましい。
- ・調査結果については、単に集計するのみにとどまらず、経年的な比較を行うなど、利用者ニーズの把握に積極的に活用する。また、集計・分析結果については、指定管理者と教育委員会の

双方で共有し、今後の施設の管理運営の検討資料として活用する。

- ・調査結果については、施設内に掲示するなど、広く公表することとする。また、調査結果を受けて、改善した部分についても、同様とする。

(4) 実地調査

実施主体	内 容	時 期
指 定 管 理 者	・改善指示があった場合は速やかに是正する。	
教育委員会	・施設の管理運営が法令、協定書等に基づき適切に行われているか、要求水準を満たしているかを実地調査する。 ・実地調査の結果、不適正と判断される事項がある場合は、口頭で指定管理者に伝えて改善を指示するほか、必要な場合は別途文書により通知を行う。	必要に応じて
【調査の主な内容】 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理状況（修繕の状況、安全管理、施設内外の清掃、保守点検、備品管理等が適正か） ・経理状況（料金の収入状況、減免及び還付は適正に行われているか、賃金が適正か等） ・書類管理の状況（適正に管理されているか、個人情報管理は適正か） ・職員の勤務状況（職員の配置が適正に行われているか） 		

(5) 年度終了後の事業報告書、収支報告書のチェック

実施主体	内 容	時 期
指 定 管 理 者	・年次の管理業務、管理に係る経費の収支状況等を報告する。	毎年度事業終了後、60日以内
教育委員会	・事業報告書並びに収支報告書それぞれ、下記の点に着目しチェックを行う。チェックの結果は総合評価に反映させるものとする。	
【チェックポイント】 <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に掲げている事業内容が適正に実施されているか ・収支計画書と収支報告書の数値に大きく乖離しているものはないか ・経費の節減に努めているか、またその効果は出ているか ・再委託の内容及び要した費用は適正か ・事業計画書に掲げた目標数値に対する達成度はどうか ・苦情への対応、処理状況はどうか ・施設の法定点検、設備の保守点検等が適正に実施されているか ・自主事業の実施状況はどうか ・利用者数の推移、使用料又は利用料金収入の実績の推移はどうか 		

(6) セルフモニタリング報告書の提出

実施主体	内 容	時 期
指 定 管 理 者	・自己評価を実施し、教育委員会に提出する。	毎年度事業終了後、60日以内
教育委員会	・指定管理者から提出された、自己評価結果をもとに、不明な点がある場合や疑義がある場合は、指定管理者からヒアリングを行うとともに、必要に応じて実地調査を行うものとする。	

6 総合評価について

(1) 評価方法・評価時期

毎月並びに四半期毎の報告書、利用者アンケート調査の結果、実地調査の結果、事業報告書のチェック結果（以下「モニタリング」という。）などを受け、教育委員会は、「モニタリング総合評価表」を作成し、毎年6月末までに総合評価を行う。

総合評価は次の5段階（S～D）で行うこととするが、各項目別評価については、「モニタリング総合評価表」の配点に基づき5段階で採点し、総得点の結果により5段階で判定を行う。

なお、指定管理者のセルフモニタリング結果は、総合評価には直接反映はさせないが、教育委員会は、総合評価結果との差異、乖離している部分について指定管理者からヒアリング等を行い、「モニタリング総合評価表」に結果を記載すること。

S	秀	90点以上	事業計画書の内容(目標)を上回る取組が実行されるなど、モニタリングの結果において極めて優れていると認められる。
A	優	80点以上 90点未満	事業計画書の内容(目標)どおり又はそれ以上の取組が実行されており、モニタリングの結果においても優れていると認められる。
B	良好	65点以上 80点未満	事業計画書の内容(目標)が概ね実行されており、モニタリングの結果において良好と認められる。
C	標準	50点以上 65点未満	事業計画書の内容(目標)に沿って適正に管理運営が行われ、モニタリングの結果においても特に問題がないと認められる。
D	要改善	50点未満	事業計画書の内容(目標)に一部未実施(未達成)があるなど、管理運営において計画の内容を下回っており、モニタリングの結果においても一部改善点ありと認められる。

7 モニタリング結果の公表等について

(1) モニタリング結果等の公表

指定管理者が行う管理業務の透明性向上や施設設置者としての説明責任を果たす必要があることから、評価を実施した上で、セルフモニタリング報告書、モニタリング総合評価表については、毎年8月に町ホームページで公表することとする。

(2) 総合評価結果の通知

教育委員会は、(1)の公表に合わせ、別紙6「モニタリング総合評価結果通知書」により、総合評価の結果を指定管理者に通知するものとする。

8 モニタリング評価に基づく措置等

(1) 改善指示書の送付

モニタリングの結果、SからDの5段階評価のうち、Dの評価となった場合、教育委員会は、別紙10「改善指示書」により、指定管理者に改善を指示する。

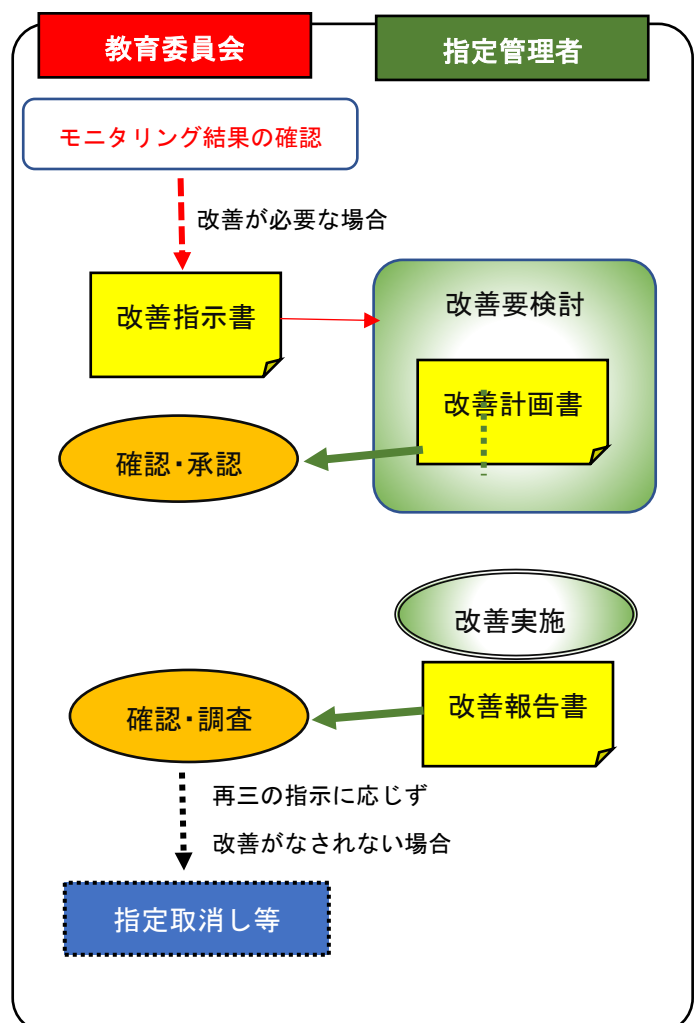
ただし、直ちに改善を要する場合や、改善を必要とする内容が軽微な場合は、口頭により指示することができる。

(2) 改善結果報告書の提出

改善の指示を受けた指定管理者は、改善結果の報告を別紙11「指定管理業務の改善結果報告書」により提出すること。

(3) 指定の取消し等

教育委員会は、指定管理者が指示に従わないとき又は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、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、指定の取消しや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。



モニタリングに関する様式【参考例】

この様式は、モニタリング時の報告書等の標準的な参考例を示している。施設の性質等によっては、内容が異なる場合もあることから、必要に応じて項目の変更・追加等を行うこと。

様式 1	月次管理業務報告書	13
様式 2	四半期報告書	17
例 1	利用者アンケート様式	18
様式 3	実地調査結果表	19
様式 4	セルフモニタリング報告書	21
様式 5	モニタリング総合評価表	23
様式 6	モニタリング総合評価結果通知書	26
様式 7	改善指示書	27
様式 8	指定管理業務の改善結果報告書	28
様式 9	事業計画書	29
様式 10	収支計画書	30

〇〇年度〇〇月分 管理業務実施報告書

年 月 日

施設名 _____

指定管理者名 _____

行事等
減免事項
視察来館者
負傷・事故
拾得物
特記事項

〇〇年度 利用状況

施設名 _____

【利用者数】

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開館日数													

【利用料】

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
合 計													

前年度 利用状況

施設名 _____

【利用者数】

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開館日数													

【利用料】

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
合 計													

前年度比

施設名 _____

【利用者数】

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
開館日数													

【利用料】

区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
合 計													

〇〇年度 第●四半期報告書

年 月 日

施設名 _____

指定管理者名 _____

【管理運営状況報告 〇〇年●月～◎月】

報告項目	●月	○月	◎月	備考	適否
(1)施設稼働日数					
(2)利用者数					
(3)利用の不許可数					
(4)利用許可の取消し数					
(5)保守点検及び修繕等の 実施状況					
(6)料金収入の実績額					
減免件数及び金額					
還付件数及び金額					
(7)苦情受付件数					
(8)苦情処理件数					
(9)利用者からの要望					

報告内容で該当の無いものは斜線を引いてください。

【保守点検又は修繕の実施状況報告】

実施年月日	実施内容
	別紙にて提出可

【利用者からの意見・要望について（対応状況含む）】

別紙可

【評価】（教育委員会記入）

- A：管理運営が目標、事業計画以上の取組がされており、良好である。
- B：管理運営が目標、事業計画どおり執行されている。
- C：管理運営が目標、事業計画どおり行われていない（下回っている）項目があり、今後改善の必要がある。

利用者アンケート

利用者の皆さんにとってより利用しやすい施設づくりを目指すため、アンケートにご協力をお願いいたします。

以下の項目ごとの評価欄の当てはまるものに○で囲んでください。

	質 問 項 目	評 価 (満足度)
1	施設利用のしやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
2	館内のわかりやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
3	申込手続きのしやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
4	料金については	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
5	職員の対応は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
6	設備・器具などの手入れ、 清掃については	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
7	施設の利用日は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
8	施設の開館時間は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
9	講座の内容は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
10	施設の備品・器具の使いやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
11	施設全般については	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満

★当施設についてお気づきの点等ありましたらご記入ください。

--

★お答えいただいた方の性別と年代等をお聞きしています。お手数ですが、当てはまる部分を○で囲んでください。

性別	男 ・ 女
年代	10代 ・ 20代 ・ 30代 ・ 40代 ・ 50代 ・ 60代以上
利用の頻度	週1～2回程度 ・ 月1～2回程度 ・ 年5～6回程度 ・ 年1～2回程度

※ご協力ありがとうございました

実地調査結果表

〇〇年〇〇月〇〇日

施設名	
指定管理者名	
指定管理者対応者名	
調査実施者名	
実地調査実施日	年 月 日

施設の目視確認、関係書類の確認を実施した結果は、以下のとおりです。

【施設関係】

チェック項目	確認内容	問題有	問題無	該当無
施設外部	(施設外観) 修繕が適正に行われているか。			
	(施設外観) 破損等がないか。			
	清掃は適正に行われているか(敷地内、外構、駐車場等)			
	草刈や植栽の管理は適正に行われているか。			
	無断に施設形状等が変えられていないか。			
	(冬季) 除雪は適切に行われているか。			
	その他異常()			
施設内部	修繕が適正に行われているか。			
	破損等がないか。			
	清掃が適正に行われているか(廊下、トイレ、事務所、各会議室、ホール、〇〇室等)。			
	掲示物は適正に扱われているか。			
	各設備は正常に作動しているか(異常又は故障したまま放置されていないか)。			
	備品管理は適正に行われているか。管理台帳は適正に管理されているか。			
	鍵の管理等は適正か。			

【経理事務関係】(※使用料、利用料金問わずチェックを行うこと)

チェック項目	チェック方法	問題有	問題無	該当無
施設利用申請書	申請書、領収書(控)等の確認、四半期ごとの報告書の料金収入との突合			

管理運営に係る費用の支出	領収書、各種業務委託契約書			
口座管理 (管理経費は別口座で処理されているか)	通帳等			
つり銭等の現金管理	金庫			
減免、還付	減免申請書、関係書類			
利用者等の個人情報管理	申請書、申込書等の保管場所			
各種書類の保存状況	各種書類の保管場所			

【労働関係】

チェック項目	チェック方法	問題有	問題無	該当無
職員の配置は適正か	事業計画書、聴き取り等			
職員研修等の実施状況	事業計画書、聴き取り等			
最低賃金	聴き取り等			
雇用契約	聴き取り等			
社会保険等の適用状況	聴き取り等			

※雇用契約については、職員の有期雇用契約（パート、契約社員）が適正に行われている等を確認する。

※チェック方法には、個々に何でチェックしたかを記入すること。

その他（実地調査時に取った対応などについて記入

--

【評価】 A ・ B ・ C （該当するものに○）

- A：管理者独自の工夫も見られるなど、施設の管理運営は適正かつ良好である。
 B：施設の管理運営が適正に行われており、特に問題は見受けられない。
 C：施設の管理運営において、一部不適正な部分があるなど、今後改善の必要がある。

〇〇年度分 セルフモニタリング報告書

年 月 日

施設名 _____

指定管理者名 _____

モニタリング項目	指定管理者 コメント	自己評価
1 事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理が行われたか。		A ・ B ・ C ・ D
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。		A ・ B ・ C ・ D
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）		A ・ B ・ C ・ D
自主事業は計画どおりに行われたか。		A ・ B ・ C ・ D
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。		A ・ B ・ C ・ D
2 利用者の満足度		
利用者の満足が得られているか。		A ・ B ・ C ・ D
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。		A ・ B ・ C ・ D
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分に行われたか。		A ・ B ・ C ・ D
3 管理運営の効率性		
経費の低減は図られているか。またその取組は十分か。		A ・ B ・ C ・ D
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。		A ・ B ・ C ・ D
収入増加のための取組はされているか。		A ・ B ・ C ・ D
4 適正な管理運営		
人員配置及び職員の管理体制は適正か。		A ・ B ・ C ・ D
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。		A ・ B ・ C ・ D
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む）。		A ・ B ・ C ・ D
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか		A ・ B ・ C ・ D
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。		A ・ B ・ C ・ D

施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。		A ・ B ・ C ・ D
書類・備品等の管理は適正に行われているか。		A ・ B ・ C ・ D
安全対策（事故防止等）は十分だったか。		A ・ B ・ C ・ D
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。		A ・ B ・ C ・ D
5 地域貢献		
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。		A ・ B ・ C ・ D

A：目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。

B：目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。

C：概ね目標、事業計画どおり行われており、管理運営も適正で、特段問題は見られない。

D：目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。

自己評価 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

（最大評価を★5つとし、5段階評価で星を塗りつぶしてください。）

指定管理者の自己評価（全体を通して）

〇〇年度分 モニタリング総合評価表

年 月 日

施設名 _____

指定管理者名 _____

モニタリング項目	チェック方法	評価				
		特優	優	普通	劣	特劣
1 事業計画の達成度 (配点 28 点)						
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理が行われたか。(10点)	事業計画書、事業報告書	10	8.0	5.0	2.0	0
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。(10点)	事業計画書、月次・四半期各報告、事業報告書、実地調査	10	8.0	5.0	2.0	0
(上記以外の施設 配点 10 点) 施設の設置目的にあった成果は上がっているか(目標値を設定していないその他の施設)	事業計画書、事業報告書	10	8.0	5.0	2.0	0
自主事業は計画どおりに行われたか。(4点)	事業計画書、事業報告書	4	3.2	2.0	0.8	0
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。(4点)	事業計画書、実地調査、事業報告書	4	3.2	2.0	0.8	0
2 利用者の満足度 (配点 20 点)						
利用者の満足が得られているか。(10点)	アンケート調査など	10	8.0	5.0	2.0	0
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。(5点)	アンケート調査、事業報告書等	5	4.0	2.5	1.0	0
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分に行われたか。(5点)	月次・四半期報告書、アンケート調査、事業報告書	5	4.0	2.5	1.0	0
3 管理運営の効率性 (配点 18 点)						
経費の低減は図られているか。またその取組は十分か。(7点)	収支計画書、月次・四半期報告、事業報告書	7	5.6	3.5	1.4	0
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。(5点)	事業報告書、実地調査、収支報告書	5	4.0	2.5	1.0	0
収入増加のための取組はされているか。(6点)	事業報告書、収支報告書	6	4.8	3.0	1.2	0

4 適正な管理運営 (配点 29 点)						
人員配置及び職員の管理体制は適正か。(5点)	事業計画書、事業報告書、実地調査	5	4.0	2.5	1.0	0
職員の能力向上に向けた取組は行われたか(研修等)。(3点)	事業計画書、事業報告書、実地調査	3	2.4	1.5	0.6	0
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか(使用料の減免、還付含む)。(3点)	月次・四半期報告書、事業報告書、実地調査	3	2.4	1.5	0.6	0
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか(3点)	事業計画書、月次・四半期報告書、事業報告書、実地調査	3	2.4	1.5	0.6	0
収支の状況に不適切な点はないか。(収支計画との乖離など) 会計処理は適正か。(3点)	収支計画書、収支報告書	3	2.4	1.5	0.6	0
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。(3点)	実地調査、事業報告書	3	2.4	1.5	0.6	0
書類・備品等の管理は適正に行われているか。(3点)	実地調査、事業報告書	3	2.4	1.5	0.6	0
安全対策(事故防止等)は十分だったか。(3点)	実地調査、事業報告書	3	2.4	1.5	0.6	0
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。(3点)	事業報告書	3	2.4	1.5	0.6	0
5 地域貢献 (配点 5 点)						
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。	実地調査、事業報告書	5	4.0	2.5	1.0	0
総合点数 (100 点満点)						点

【評価基準】 配点×掛け率＝評価点

評価	基 準	掛け率
特優	事業計画を上回る取組がされており、極めて優れていると認められる。	1.0
優	事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、優れていると認められる	0.8
普通	概ね事業計画どおりに行われており、特段問題は見られず良好と認められる。	0.5
劣	事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。	0.2
特劣	事業計画が未実施となっており、また、改善に向けた取組も認められない。	0

総合評価 S ・ A ・ B ・ C ・ D

S : 90 点以上

事業計画書の内容（目標）を上回る取組が実行されるなど、モニタリングの結果においても極めて優れていると認められる。

A : 80 点以上 90 点未満

事業計画書の内容(目標)どおり又はそれ以上の取組が実行されており、モニタリングの結果においても優れていると認められる。

B : 65 点以上 80 点未満

事業計画書の内容(目標)が概ね実行されており、モニタリングの結果において良好と認められる。

C : 50 点以上 65 点未満

事業計画書の内容(目標)に沿って適正に管理運営が行われ、モニタリングの結果においても特に問題がないと認められる。

D : 50 点未満

事業計画書の内容(目標)に一部未実施（未達成）があるなど、管理運営において計画の内容を下回っており、モニタリングの結果においても一部改善点ありと認められる。

《総評》

指定管理者セルフモニタリングの結果 ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

【総合評価結果とセルフモニタリング結果との差異など。セルフモニタリングに対する評価

モニタリング総合評価結果通知書

年 月 日

(施設名)

(指定管理者名)

(代表者名)

安平町長

安平町（施設名）のモニタリングによる指定管理業務に対する評価結果について、下記のとおり通知します。

記

〇〇年度 総合評価	S ・ A ・ B ・ C ・ D （ 点）				
総 評	(総評を記入)				
評価実績	〇〇年度	〇〇年度	〇〇年度	〇〇年度	〇か年平均
	(点)	(点)	(点)	(点)	点

※総合評価は、5段階のうち、「S」が最高評価となります。

改善指示書

安〇〇第 号
年 月 日

(施設名)

(指定管理者名)

(代表者名) 様

安平町長

安平町（施設名）における指定管理業務について、モニタリングの結果、下記のとおり、改善が必要と認められますので、業務改善を指示します。

については、〇月〇日（〇）までに指定管理業務の改善結果報告書を提出してください。

なお、指示した業務改善が行われない場合は、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、指定の取消し、管理業務の全部又は一部について停止を命じる場合があります。

記

【業務改善事項】

(具体的に業務改善事項について記載)

指定管理業務の改善結果報告書

年 月 日

安平町長 様

(施設名)

(指定管理者名)

(代表者名)

(元号) ○○年○○月○○日付け安○○第○○号で指示のあった事項について、下記のとおり改善しましたので報告します。

記

【改善が必要とされた事項の内容】

(改善指示された内容を記載)

【改善の内容】

(改善が必要となった主な要因、具体的な改善策等を記載)

〇〇年度 事業計画書

〇〇年〇〇月〇〇日

施設名	
指定管理者名	
担当者名	

1. 主な事業内容

1 実施事業内容	見込み参加者数、実施回数ほか	備考
	別紙可	
2 自主事業内容	見込み参加者数、実施回数ほか	備考
	別紙可	
3 第三者委託実施内容 (業務名)	実施者	備考
	別紙可	

2. 住民サービス向上への取組等

3. 住民ニーズの把握に向けた取組（アンケート調査の実施予定等）

4. 年間スケジュール

項目	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
(事業内容や自主事業の内容)												
〇〇講習会	●	→										

〇〇年度 収支計画書

〇〇年〇〇月〇〇日

施設名	
指定管理者名	
担当者名	

単位:千円

1. 収入	〇〇年度	前年度予算	備考
指定管理費			
利用料金			
自主事業収入			
その他収入			
合計			

2. 収入	〇〇年度	前年度予算	備考
人件費			
消耗品費			
光熱水費			
燃料費			
修繕料			
通信運搬費			
手数料			
委託料			
使用料及び賃借料			
備品購入費			
その他支出			
合計			

収入－支出			
-------	--	--	--

※不要な項目がある場合、該当する項目がない場合は、適宜変更しても構いません。