

恵庭市指定管理者制度 モニタリングマニュアル

平成31年4月

財務室契約課

恵庭市指定管理者制度モニタリングマニュアル 目次

1. はじめに	2
2. モニタリングの考え方	2
3. モニタリングマニュアルの作成	2
4. モニタリングの3つの機能	3
5. モニタリングの実施主体と役割	5
5-1 サービス水準の維持の確認と評価	
5-1-(1) 指定管理者が行う事項	
5-1-(2) 市が行う事項	
5-2 財務状況の確認と評価	
5-3 その他の指定管理者への指示	
5-4 指定の取消し等	
5-5 モニタリングの運用	
6. モニタリングの実施方法	9
6-1 毎事業年度開始前に実施する内容	
6-2 毎月実施する内容	
6-3 毎事業年度終了後に実施する内容	
6-4 管理運営業務の内容が不十分な場合に実施する内容	
6-5 その他随時に実施する内容等	
6-6 指定管理者モニタリング会議において実施する内容	
* 指定管理者モニタリング会議実施要領	11
* 様式例 改善指導、改善勧告	12
* 様式例 日報、月次、事業報告書等	13
* 各種チェックリスト	22
* モニタリング会議報告書	27

1. はじめに

恵庭市において平成18年度に導入された指定管理者制度は、公の施設の管理運営が民間事業者等に初めて開放することに加え、指定した団体が公共サービスを安定的かつ継続的に提供できる物的能力や人的能力を有しているかなどを確認するための手続きが主題となり、指定や選定の方法等に重点を置いてきました。

しかしながら、この制度の本来の目的は、公の施設が指定管理者の管理運営により、民間の能力やノウハウ等を活用することで、当該施設の“効果的かつ効率的な運営”と“住民サービスの向上”を図ることにあります。

他方、市民は公の施設が指定管理者に運営されることにより、公平性は守られているか、サービスは向上しているか、個人情報管理や危機管理は適正に行われているか等々、これまで以上に施設への関心が高まっています。

従って、制度の運用期である現在、指定管理者から提案されたサービス内容や市の示した仕様書等の内容が実現されているかについて、評価することが求められています。

当市においては、指定管理者制度が導入されて間もないことから、行政担当者同士が知識や経験を共有し、横断的な見解で制度について検討する必要があるため、「指定管理者モニタリング会議」を設置し、制度の分析や検証を行うとともに適正な運用を図ることとします。

2. モニタリングの考え方

指定管理者制度では、条例や協定書等に基づき、指定期間中の適正な管理を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させる他、管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に検査し、又は必要な指示を行い、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ようになっており、更に、自己点検評価や利用者意向調査結果の提出も義務付けています。

しかしながら、これらは一連の作業となっておらず、市も指定管理者も事務繁雑となっているため、適正かつ確実なサービスの提供などの監視に加え、現地調査や管理運営状況の評価を実施し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、指定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仕組みを構築し、これを「モニタリング」と呼ぶこととします。

3. モニタリングマニュアルの作成

モニタリングが適正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など、リスクの予兆を見逃すこととなったり、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する可能性があります。

一方、モニタリングに必要な以上の時間やコストをかけることは、指定管理者制度の目的から適当ではありません。

このため、恵庭市として本マニュアルを作成し、統一的な仕組みによる適正なモニタリングを実施することとします。

4. モニタリングの3つの機能

モニタリングの実施目的を達成するには、次の3つの機能が必要と考えられます。

- (1) 業務の履行状況の確認
- (2) サービス提供の継続性・安定性に関する評価
- (3) サービスの質に関する評価

(1) 業務の履行状況の確認

仕様書等に定められた事業や業務を指定管理者が適切に実施しているかについて、当初の事業計画と事業報告書で報告される業務実施の状況との整合性を中心に確認することです。

(2) サービス提供の継続性・安定性に関する評価

指定管理者によってサービスが継続的、安定的に提供されているかについて、収支の状況を通じ、事業計画と実績との比較等により定量的に評価します。

すなわち、事業報告書に記載されている指定管理業務に関する収支状況（料金収入の実績、委託料等の収支状況等）が、応募段階の収支計画と乖離していないか確認します。

なお、こうした収支の状況の他、経営の状況についても、指定管理者が自己責任で行うことが基本であるものの、市として日ごろから事業の安定性をチェックし、課題が確認されるような場合には、早期に改善が図られるよう指定管理者と市との間で協議しておくことが重要です。

(3) サービスの質に関する評価

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り測定・評価します。

これらの機能を果たすことにより、以下の効果が期待できます。

- ・ 課題と改善点の把握による事故・事件の未然予防
- ・ 適切な業務水準の把握による事業継続性の担保
- ・ 市民需要の的確な把握と行政サービスの向上

※3つの機能の具体的な項目の例は、次のとおりです。

(1) 業務の履行状況の確認～適正な管理運営が行われたか

①関係法令、仕様書、実施計画に沿って運営したか

- ・基本的事項（開館時間、休館日）
- ・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、還付管理）
- ・実施体制（職員配置、緊急時対応、保険加入、苦情対応、個人情報管理等）
- ・自主事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等）
- ・自主事業の実施体制（保険加入状況、広報等）
- ・施設の維持管理（保守管理業務、清掃業務、保安警備業務、外構・植栽管理業務、環境衛生管理業務、廃棄物処理業務、備品購入等の実施状況）

②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績

- ・連絡会議及び研修会（開催実績、参加人数）

③労働関係法令の遵守

- ・過去の労働条件審査の指摘事項があったか、また、その改善状況
- ・就業規則、育児・介護休暇等、最新の法令への対応
- ・最低賃金の確認

(2) サービス提供の継続性・安定性に関する評価～効果的かつ効率的な運営ができたか

①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）

- ・施設の利用状況（利用者数、稼働率等）

②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）

③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか

- ・収入の状況（利用料金収入、事業収入、指定管理料の実績、その他）
- ・支出の状況（人件費、修繕料、備品購入費等の実績）
- ・自主事業に係る収支の状況
- ・経費の削減及び市民還元

(3) サービスの質に関する評価～利用者の満足度はどうであったか

①利用者の意見を管理運営に反映させたか

- ・アンケートの実施方法と意見の反映
- ・平等利用の確保の状況
- ・情報提供サービスの充実
- ・職員の接客態度
- ・設備、備品、外構等の管理の程度
- ・利用者の満足度合い

②苦情の対応処理は適切に行えたか

- ・クレームへの対応状況

③備品の管理は適切であったか

- ・備品の管理の程度

④全般で次年度に向け自主改善すべき点はあるか

5. モニタリングの実施主体と役割

5-1 サービス水準の維持の確認と評価

指定管理者募集要項及び業務仕様書、協定書並びに指定管理者から提出された事業計画書に基づくサービス水準を維持するため、以下のことを行います。

5-1-1 (1) 指定管理者が行う事項

①業務遂行の記録、自己評価

募集要項及び業務仕様書、協定書並びに事業計画書の項目一覧を作成し、実施項目の確認及び施設の利用状況、使用拒否等の件数、その理由、料金の収納状況等について、日報、月報等に記録し、併せて自己評価（良否、課題と解決策など）を行います。

こうした記録を基に、指定管理者は、管理運営業務、経理の実施状況を点検し、その結果を正確に反映した業務報告書を毎月終了後に作成し、市に対して翌月10日までに報告しなければなりません。

②利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望を把握するため、利用者アンケートを実施することが望ましいと考えられます。

指定管理者は、利用者に対するアンケート用紙を作成し、施設内に回収箱を設置するなどして、回収することとします。

調査項目としては、接客対応、施設・設備、利用条件、利便施設、企画内容等について調査することが考えられますが、内容、実施方法、仕様等は指定管理者が市と協議の上で作成することとします。

その結果について、指定管理者は自己評価（良否、課題と解決策など）を行い、市に報告します。

具体的には、①利用者の満足度が著しく低い項目がある場合の要因の明確化、②要因に対する解決策の提示、③早急な解決が困難な問題の検討課題としての指摘、について報告を求めることとします。

③事業報告書の提出

指定管理者は、毎事業年度終了後30日以内に、次の項目について記載された事業報告を作成し、市に提出します。

- ア 本業務の実施状況に関する事項
- イ 管理施設の利用状況に関する事項
- ウ 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
- エ 自主事業の実施状況に関する事項
- オ モニタリング分析・自己点検評価等に関する事項
- カ 各事項の自己評価・利用者意向調査等に関する事項
- キ その他、甲が指示する事項

④改善計画書

市から改善指導があった場合は、自ら項目の対応策を書面で、市に提出するとともに、

速やかに改善に取り組むものとします。

5-1-（2）市が行う事項

①定期の業務確認

市は定期的に、施設への立入等により、現地で業務遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認します。

確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、企画事業の実施、サービスの質の維持向上対策などの状況が挙げられます。

②事業決算の確認

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理、利用者状況、経理の状況について確認します。

③管理業務の評価、指導

定期の業務遂行確認及び事業決算の確認等の結果に基づき、市は指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を指定管理者に通知するとともに、改善が必要な場合は書面（以下「改善指導書」という。）で指導を行います。

指定管理者は指導項目の対応策を「改善計画書」として取りまとめ、市に提出するとともに、改善に全力で取り組むものとします。

④随時の業務遂行確認

必要に応じて施設への立入等により、必要と認める項目について、現地の業務遂行状況を確認します。

⑤改善事項の確認

改善事項の確認は必要に応じて、施設への立入等により改善指導に基づく改善結果が適正と認められない場合は、改善勧告書をもって通知します。

5-2 財務状況の確認と評価

指定管理者は、毎年度事業終了後に提出する事業報告書において、指定管理業務に関する財務状況（料金収入の実績、指定管理料等の収支状況等）も報告する義務があり、市はこの財務書類で応募段階の収支計画と乖離していないかを確認し、指定管理者の財務状況が継続的にサービスが提供できる状態にあるかどうかを確認することとします。

その結果が芳しくない場合は、市は指定管理者との協議の場を設定し、悪化原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼として合理的・客観的な指導・助言を行います。（対策は指定管理者の自己責任で行うことが基本です。）

5-3 その他の指定管理者への指示

サービス水準の維持に向けた管理業務の改善指示のほか、公の施設の管理の適正を期するため、次のような場合、市は指定管理者に指示を行うものとします。

（1）利用者に対し、正当な理由が無いにもかかわらず、施設の利用を拒んだり、不当差別

- 的に取り扱ったりするようなどき。
- (2) 施設の形質を勝手に変更するようなどき。
 - (3) 経営効率を重視するあまり、要員の配置や施設の管理が、当該施設の設置目的を効果的に達成するに当たり、適切になっていないとき。
 - (4) 災害等緊急時において当該施設を市が使用しようとするとき。
 - (5) その他市長が当該施設の管理の適正を期するため必要と認めるとき。

5-4 指定の取消し等

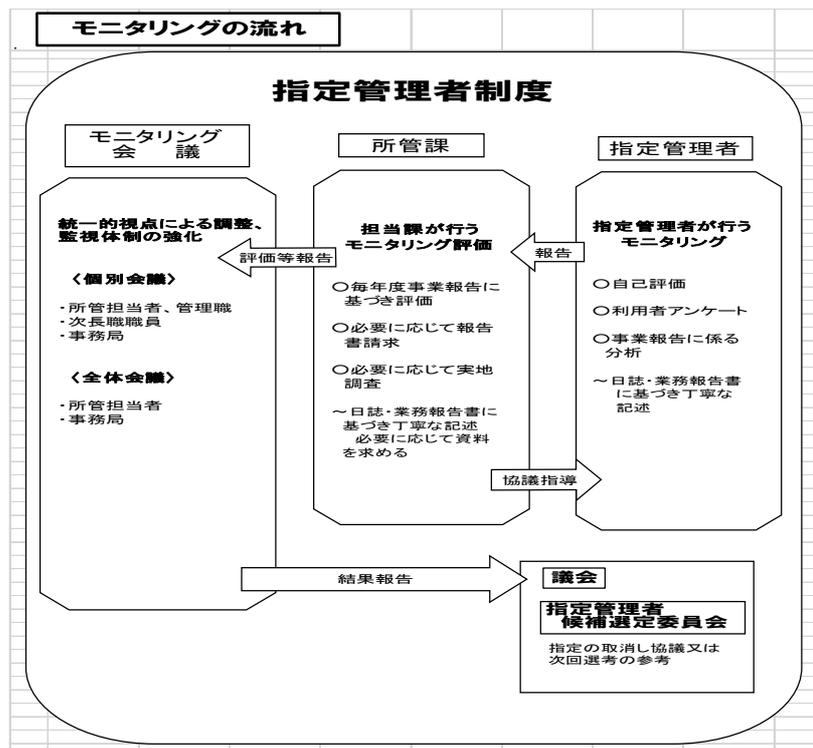
指定管理者の責めに帰する次のような事由がある場合、市は選定委員会の意見を聞き、指定管理者の指定を取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずるものとする。

- (1) 管理業務の改善指示をはじめとする市の指示に従わないとき。
- (2) 地自法 244 条をはじめとする関係法令、条例、規則又は協定の条項に違反したとき。
- (3) 指定管理者が指定の解除を申し出たとき。
- (4) 指定管理者の経営状況が著しく悪化しているとき。
- (5) 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じるとき又は生じる恐れがあるとき。

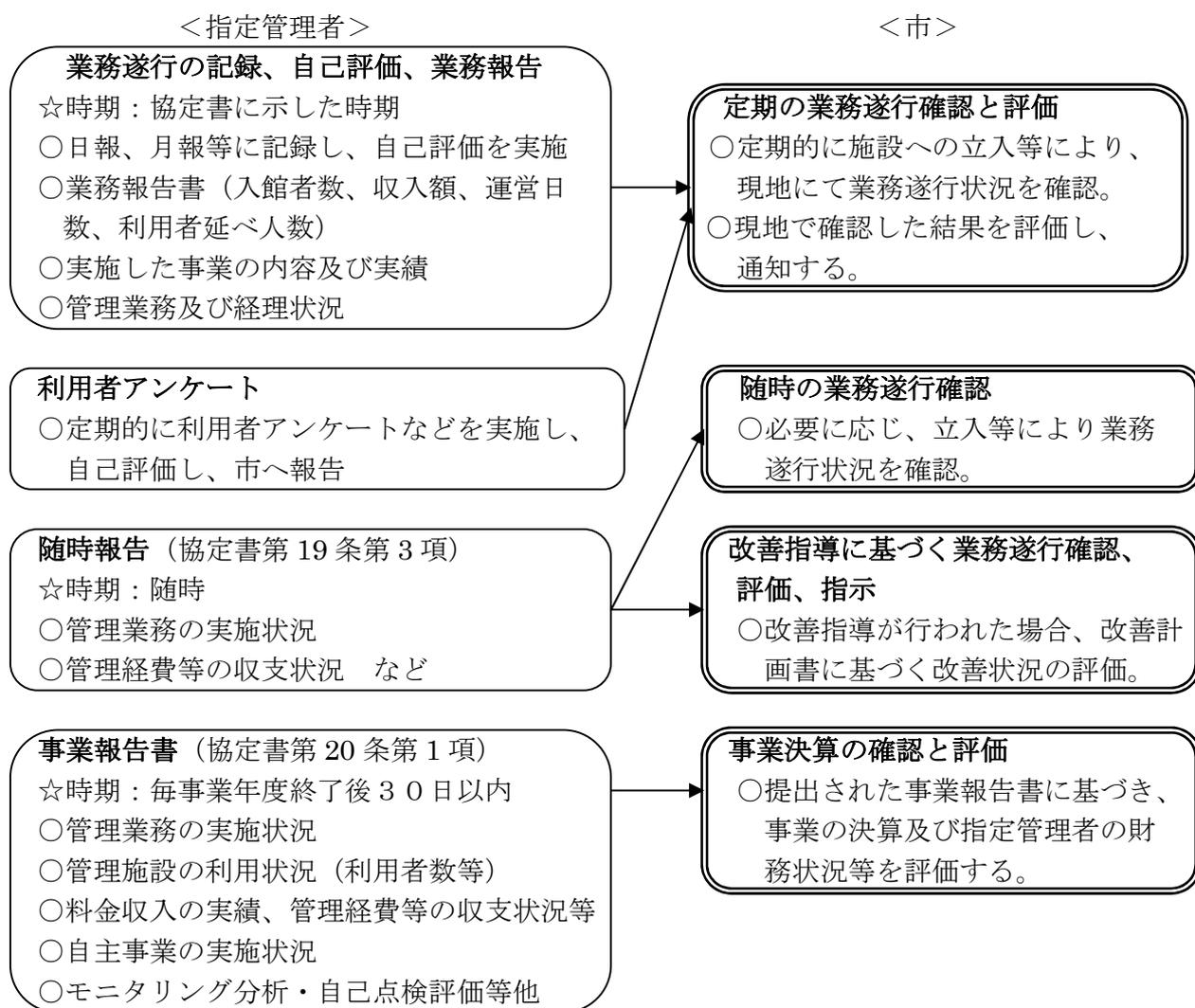
5-5 モニタリングの運用

モニタリングは、すべての指定管理者について行うものとします。

具体的な内容及び方法については、所管課において、個々の施設の性格、管理の状況の他、その詳細を定めるものとしますが、統一的な視点から調整及びモニタリング評価を行う会議を行います。なお、会議要領は別に定めることとします。

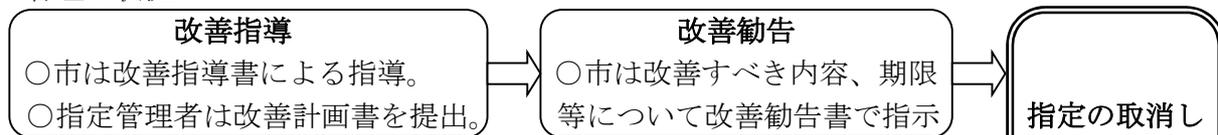


【モニタリングの流れ】



上記のモニタリング結果により、改善が必要と認められる場合

<管理の状況>



<経理の状況>



6. モニタリングの実施方法

単年度単位として、スケジュールに応じてモニタリングの実施方法を整理すると、次のとおりです。

6-1 毎事業年度開始前に実施する内容（「事業計画書」の確認）

協定書第18条に基づき、指定管理者は、市が指定する期日（2月末日）までに次年度の事業計画書等を作成し、市に提出しなければなりません。

市は、これに対し内容を審査することになります。

なお、指定管理者と市は、事業計画書を変更しようとする場合は、両者で協議して内容を定めることとなります。

○事業計画書記載内容（指針、例6を参考に作成することとなります。）

- (1) 管理運営の体制
- (2) 事業の概要及び実施する時期
- (3) 管理運営に要する経費の総額及び内容
- (4) その他、市が必要と認める事項

6-2 毎月実施する内容（「業務報告書」の確認）

協定書第19条に基づき、指定管理者は、毎月翌月の10日以内に、業務報告書（様式例-4）を作成し、市に報告しなければなりません。

市は、これに対し「チェックシート」（様式例-6～9）を基に確認する他、随時、管理運営状況等を実地に調査し、指定管理者に対して説明を求めることができます。

指定管理者は、市からその申し出を受けた場合、申し出に応じなければなりません。

こうした確認、調査の結果、指定管理者による管理運営業務の実施が、仕様書の他、市が示した実施条件等を満たしていないときは、市は指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善指導書」（様式例-1）を通じて指示します。

指定管理者は、是正、改善の指示を受けたときは、速やかに応じなくてはなりません。

○業務報告書記載内容

- (1) 管理施設の利用状況に関する事項
- (2) 管理施設の利用料金収入に関する事項
- (3) 行政財産使用状況の報告に関する事項

上記の他、管理業務及び経理の状況に関する報告

6-3 毎事業年度終了後に実施する内容（「事業報告書」の確認）

協定書第20条に基づき、指定管理者は、毎事業年度の終了後協定書に定める日（30日）以内に、管理運営する施設に関し、事業報告書（様式例-5）を作成し、市に提出しなければなりません。

市は、これに対し、「チェックシート」（様式例-6～9）を基に確認する他、必要に応じて、管理運営状況を実地に調査し、指定管理者に対して説明を求めることができます。

こうした確認、調査の結果について、市は「事業評価（モニタリング）シート」を作成し

ます。

事業評価（モニタリング）シートは、市全体の統一的な基準を設定した上で、施設ごとに必要な修正を加える方式をとります。

さらに、確認、調査の結果、指定管理者による管理運営業務の実施が、仕様書の他、市が示した実施条件等を満たしていないときは、市は指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善指導書」（様式例－１）を通じて指示します。

指定管理者は、是正、改善の指示を受けたときは、速やかに応じなくてはなりません。

○事業報告書記載内容

- (1) 本業務の実施状況に関する事項
- (2) 管理施設の利用状況に関する事項
- (3) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況
- (4) 自主事業の実施状況に関する事項
- (5) モニタリング分析、自己点検評価等に関する事項
- (6) その他、市が必要と認める事項

6－4 管理運営業務の内容が不十分な場合に実施する内容

指定管理者の管理運営する業務が、仕様書等に規定した内容、市が示した実施条件の水準を満たしていない場合において、指定管理者が市の是正、改善の指示に従わないとき、その他管理運営業務を継続することが適当でない認められたときは、市は、指定管理者の指定を取り消したり、期間を定めて指定管理者の管理運営する業務の全部又は一部の停止を命じたりすることができます。

6－5 その他随時に実施する内容等

以上のように、法令や募集要項、協定書等で期日の指定がある内容の他、仕様書等の記載に応じて随時に実施することとなります。

6－6 指定管理者モニタリング会議において実施する内容

モニタリング報告書に基づき個別会議を実施します。

所管課については担当者及び管理職の出席を求め、第3者の視点も必要との考えから所管外次長職の意見を求めます。

所管課で作成した評価シートの内容について、資料に基づく確認と評価が適当かを検証します。

すべての個別会議の終了後、全体会議を開催し全庁的な情報の共有と問題意識の統一を図ります。

6－7 報告

報告書を取りまとめ議会に報告すると共にモニタリングシートを公表します。

指定管理者モニタリング会議実施要領

1 目 的

本要領は、施設設置者の責任として指定管理者による施設の管理運営モニタリング状況を確認し、統一的な視点からの評価、指導・助言等を行う調整会議の実施に関して、基本的な考え方を示すものである。

2 会議の構成

財務室長、管財・契約課主幹、施設担当課長をもって構成し、会長は総務部財務室長とする。なお、会長は必要に応じ代理者及び関係職員を出席させることができる。

3 協議事項

指定管理者制度導入施設で、次の各号に掲げる事項を協議調整する。

- ア 定期的に各施設所管課におけるモニタリングの状況を確認する。
- イ 全庁横断的な視点で「指定管理者モニタリング評価」を行い、協議調整する。
- ウ その他、指定管理者制度等に関する必要事項を協議する。

4 会議の開催

会議は、会長が招集する定期開催のほか、改善勧告や指示、あるいは指定の取消し等、必要に応じ随時開催することとする。

5 庶務

会議の庶務は総務部財務室管財・契約課で行う。

附則 この要領は、平成 18 年 10 月 24 日から実施する。

附則 この要領は、平成 21 年 4 月 1 日から実施する。

附則 この要領は、平成 31 年 4 月 1 日から実施する。

様式例-1

文 書 番 号
平成 年 月 日

指定管理者

○ ○ ○ ○ ○ ○ 様

恵庭市（所管課）

○ ○ ○ ○ 施設の管理業務の改善指導について

○ ○ ○ と認められるので、以下のように改善されますよう通知いたしますので、改善計画書を速やかに提出願います。

記

1. 指導内容

項 目	指導内容	改善期限

2. 提出する改善計画書

原因、改善内容、改善日程などが記載されたもの。（必要に応じて写真添付）

様式例-2

文 書 番 号
平成 年 月 日

指定管理者

○ ○ ○ ○ ○ ○ 様

恵庭市（所管課）

○ ○ ○ ○ 施設の管理業務の勧告について

○ ○ ○ ○ と認められるので、平成 年 月 日に締結した ○ ○ ○ ○ に基づき勧告する。

記

1. ○ ○ ○ ○ について

○ ○ ○ ○ の業務について、平成 年 月 日までに改善（実施）すること。

様式例-3

〇〇〇施設 指定管理者 日報(例)

平成〇年〇月〇日(〇) 天気:〇

責任者	担当

<利用状況>

		団体利用				個人利用 (利用者数)
		一般(団体名・人数)		優先(団体名・人数)		
〇〇室	午前		人		人	人
	午後		人		人	人
	夜間		人		人	人
□□室	午前		人		人	人
	午後		人		人	人
	夜間		人		人	人

<収支>

収入			支出		
項目	内訳	金額	項目	金額	支払先
〇〇室					
□□室					
売店					
その他					

<維持管理業務実績>

業務分類	実施体制	内容
	人	
	人	
	人	
	人	

<運営業務実績>

開催教室・イベント名	実施体制	開催時間	参加者数	内容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	

<事故・苦情等>

場所	対象者	内容	対応

<備考>

--

指定管理者:株式会社〇〇

責任者	担当

<利用状況>

			団 体 利 用								個人利用 (利用者数)
			一 般				優 先				
			貸出 可能数	貸出 数	稼働率	参加者 数	貸出 可能数	貸出 数	稼働率	参加者 数	
〇〇室	午前	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	夜間	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
□□室	午前	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	夜間	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人

<事業収支>

収 入			支 出		
項目	内訳	金額	項目	内訳	金額
〇〇室					
□□室					
売店					
その他					
合 計			合 計		

<維持管理業務実績>

作業項目	実施日	実施体制	内 容

清掃	(日常)		人	
	(定期)		人	
保守・点検	(日常)		人	
	(定期)		人	
保安・警備			人	
小規模修繕			人	
備品購入			人	
ISO14001事項			人	
			人	
			人	

<運營業務実績>

開催教室・イベント名	実施体制	開催日時	参加者数	内 容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
合 計	人		人	

<自主事業実績>

項 目	内 容

<事故・苦情等>

日付	場所	対象者	内容	対応

<備考>

--

責任者	担当

1. 利用状況

(1) 四半期利用状況一覧

			団体利用						個人利用 (利用者数)			
			一般			優先						
			貸出 可能数	貸出 数	稼働率	参加者 数	貸出 可能数	貸出 数		稼働率	参加者 数	
〇〇室	4月全体(合計)				%	人			%	人	人	
	5月全体(合計)				%	人			%	人	人	
	6月全体(合計)				%	人			%	人	人	
	四半期	全体	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午前		(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後		(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
夜間		(合計)			%	人			%	人	人	
		(平日)			%	人			%	人	人	
		(土日祝日)			%	人			%	人	人	
□□室	4月全体(合計)				%	人			%	人	人	
	5月全体(合計)				%	人			%	人	人	
	6月全体(合計)				%	人			%	人	人	
	四半期	全体	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午前		(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後		(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
夜間		(合計)			%	人			%	人	人	
		(平日)			%	人			%	人	人	
		(土日祝日)			%	人			%	人	人	

(2) 利用状況に対する総括・自己評価

--

2. 事業収支

(1) 事業収支一覧

収 入		
項 目	内 訳	金額
利用料金収入		
〇〇室		
□□室		
売店		
その他		
指定管理料		
自主事業収入		
合 計		

支 出		
項 目	内 訳	金額
人件費		
修繕費		
設備管理費		
保安警備費		
備品購入費		
消耗品費		
外構植栽管理費		
廃棄物処理費		
広報費		
印刷製本費		
水光熱費		
燃料費		
保険料		
使用料		
公租公課		
その他		
合 計		

(2) 事業収支に対する総括・自己評価

--

3. 業務実績

(1) 維持管理業務実績

作業項目	実施日	実施体制	内 容
清掃	(日常)	人	
	(定期)	人	
保守・点検	(日常)	人	
	(定期)	人	
保安・警備		人	
小規模修繕		人	
備品購入		人	
ISO14001事項		人	
		人	
		人	

(2) 運営業務実績

<教室・イベント>

開催教室・イベント名	実施体制	開催日時	参加者数	内 容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
合 計	人		人	

<その他特記すべき業務実績>

項 目	内 容

(3) 自主事業実績

項 目	内 容

(4) 業務実施に対する総括・自己評価

--

4. 利用者アンケート結果

(1) 実施概要

実施期間	回答者数	アンケート実施方法

(2) 利用者評価結果概要

評価項目	満足度	改善要望
施設・設備管理		
利用規約		
接客対応		
教室・プログラム		
サービス施設		
総合評価		

(3) 利用者アンケート結果に対する総括・自己評価

--

5. 事故・苦情等

(1) 事故・故障・警報等の内容と対応一覧

日付	場所	対象者	内容	対応

(2) 苦情等の内容と対応一覧

日付	場所	対象者	内容	対応

(3) 事故・苦情等に対する総括・自己評価

--

6. その他報告事項

--

協定書に基づく業務報告書・事業報告書の添付・閲覧書類等(例)

項 目	添付・閲覧書類等
業務従業者の用件	職員配置図(組織図)
法令等の遵守	就業規則、経理規定、保険加入状況等
個人情報の保護体制、職員周知	個人情報保護規定
第三者委託の禁止	業務委託一覧
各種マニュアル	危機管理マニュアル、緊急連絡マニュアル等
防犯・防火・防災体制の整備	避難経路保全図、防火管理者・防火計画、対策マニュアル等
施設、付属設備、物品等の点検・保守状況	点検・保守実施状況一覧
施設、付属設備、物品等の修繕状況	修繕実施状況一覧
物品の確認	物品台帳
苦情等の状況	苦情等処理状況一覧
自主モニタリング状況	自主モニタリング実施状況一覧
金融口座開設状況	通帳等
経理内容	会計帳簿
利用者対応	アンケート実施状況、結果一覧
清掃等関係	清掃に関するチェックリスト等
その他	日報、月報、四半期報等

様式例－6：施設の運営状況に関するチェックリスト

平成〇〇年度 △△施設 運営状況 チェックリスト

〇〇年度・〇月度

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	適否等検証
開館日数			
開館時間			
事業開催			

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	適否等検証
延べ利用者数	個人利用者数		
	団体利用者数		
	事業参加者数		
事業参加者実績	A事業		
	B事業		
	C事業		
稼働率	平均		
	平日		
	土日祝日		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	適否等検証
利用料金収入	A設備		
	B設備		
	C設備		
指定管理料			
自主事業収入	A事業		
	B事業		
	C事業		
収入計			
人件費			
修繕費			
設備管理費			
保安警備費			
備品購入費			
消耗品費			
光熱水道費			
保険料			
公租公課			
支出計			
収支			

総合コメント

--

様式例－7:業務の履行状況に関するチェックリスト

平成〇〇年度 △△施設 業務の履行状況 チェックリスト

〇〇年度・〇月度

分類	対象	項目	方法	適否	備考	
総則	業務従業者の用件	業務執行体制(各業務・作業責任者等)が明確になっているか	書類確認			
	法令等の遵守	法令等で定められた書類(就業規則、経理規定、保険加入状況等)を提出したか	書類確認			
	個人情報保護	規定の遵守、職員研修は適切に行われているか	書類確認			
	再委託の禁止	業務委託されている項目の確認	書類確認			
	報告書等の提出	各種計画書・報告書は提出されたか	書類確認			
	意思疎通	市と指定管理者の連絡調整は十分になされているか	市確認			
	管理記録等の整備	各種管理記録は整備、保管されているか	書類確認			
	非常時・緊急時の対応		緊急連絡マニュアルが整備、保管されているか	書類確認		
			緊急事態発生時や察知時に直ちに措置を講じたか	市確認		
			事故等の報告書が提出されたか	書類確認		
建物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	市確認			
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
設備保守管理	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	市確認			
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認			
備品・IT 器具等保守管理	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	市確認			
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実にされているか	市確認			
	樹木管理	剪定時期等は適切か	市確認			
	花壇管理	草取り等は適切か	市確認			
清掃業務	清掃	清掃は確実にされているか	市確認			
警備業務	業務等	危機管理マニュアル等を作成しているか	書類確認			
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	市確認			
	防火	マニュアル等は作成されているか	書類確認			
施設利用案内	行事開催案内	市民周知は適切に行われているか	市確認			
苦情・事故等対応	苦情・要望対応	正規職員による対応を行ったかなど、対処方法や件数の確認	書類確認			
	事故・事件対応	正規職員による対応を行ったかなど、対処方法や件数の確認	書類確認			

総合コメント

様式例－9：設備・備品の維持管理状況に関するチェックリスト

平成〇〇年度 △△施設 設備・備品の維持管理状況 チェックリスト

〇〇年度・〇月度

分類	対象	項目	方法	適否	備考
総則	意思疎通	市と指定管理者の連絡調整は十分になされているか	市確認		
	管理記録等の整備 保管	修繕、事故、故障等の管理記録は整備、保管されているか	書類確認		
建物保守管理	点検・保守	異常が認められた場合、速やかに修繕、交換等を行っているか	市確認		
		不具合が生じた場合、報告を適切に行っているか	書類確認		
	修理	修繕は適切であったか	書類確認		
設備保守管理	点検・保守	異常が認められた場合、速やかに修繕、交換等を行っているか	市確認		
		不具合が生じた場合、報告を適切に行っているか	書類確認		
	修理	修繕は適切であったか	書類確認		
備品・什器等保守管理	点検・保守	異常が認められた場合、速やかに修繕、交換等を行っているか	市確認		
		不具合が生じた場合、報告を適切に行っているか	書類確認		
	修理	修繕は適切であったか	書類確認		
外構施設保守管理	点検・保守	異常が認められた場合、速やかに修繕、交換等を行っているか	市確認		
		不具合が生じた場合、報告を適切に行っているか	書類確認		
	修理	修繕は適切であったか	書類確認		

総合コメント

※設備・備品の維持管理状況については、「業務の履行状況に関するチェックリスト」を使用して、基本的な内容を確認していることから、本リストはその内容を補足し、維持管理状況を詳細に確認するために使用します。従って、項目等は必要に応じて、適宜、設定してください。

様式例－10:サービスの質に関するチェックリスト

平成〇〇年度 △△施設 サービスの質 チェックリスト

実施時期	実施方法

分類	対象	項目	適否	問題点・改善事項
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか		
		許可証は速やかに発行されたか		
	施設利用 案内	行事開催案内の時期は適切か		
	受付・対応 業務	接客態度は良かったか		
		使用者に対する指導は適切であったか		
		従業者は名札を着用しているか		
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか			
維持 管理 業務	施設・設備 の保守管 理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置 されていないか		
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置 されていないか		
	清掃業務	トイレトーパーなど常に補給されているか		
		全体的(外回り含む)に、清潔が保たれているか		
	警備業務	非難経路に障害物がないか		
	外構・植栽 管理業務	美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用 することができるか		
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されてい ないか		
		樹木・花壇は見栄えよく管理されているか		
		草刈りや除草はされているか		
	環境衛生 管理	快適に利用できる環境となっていたか		
廃棄物処 理行務	廃棄物は適切に分別が行われていたか			
備品管理 業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されてい ないか			

総合コメント

※利用者アンケート等を活用して、指定管理者が提供するサービスの質を確認します。アンケート実施の場合は、仕様書に記載した指定管理者に委託する業務の内容や基準について、利用者に質問するように設計してください。本チェックリストの項目も、アンケート項目に対応する形で設定すると、確認が容易となります。

平成〇年度

指定管理者モニタリング会議

報 告 書

平成〇年〇月

恵 庭 市

平成○年度指定管理者モニタリング結果について

◎評価の方法

○評価基準

主に、以下の3つの視点から、市全体として標準的な評価基準を策定するとともに、各所管において選定基準及び事業計画書などを基に、必要な修正を行った上で評価基準を設定しました。

1. 適正な管理運営が行われたか【業務の履行状況の確認】
2. 効果的かつ効率的な運営ができたか【サービスの安定性の評価】
3. 利用者の満足度はどうであったか【サービスの質の評価】

◎評価項目及び評価のポイント

1. 適正な管理運営が行われたか【業務の履行状況の確認】
 - ①関係法令、仕様書、提案した計画に沿って運営したか
 - ②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績
 - ③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金 等）
2. 効果的かつ効率的な運営ができたか【サービスの安定性の評価】
 - ①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）
 - ②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）
 - ③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか
3. 利用者の満足度はどうであったか【サービスの質の評価】
 - ①利用者の意見を管理運営に反映させたか
 - ②苦情の対応処理は適切に行えたか
 - ③備品の管理は適切であったか

全般で次年度に向け自主改善すべき点はあるか

全般で次年度に向け市と協議すべき事項はあるか

平成〇年度 事業評価（モニタリング）シート

施設名			
所在地			
指定管理者	名称 代表者 住所		
評価基準等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、事業報告書、実地調査、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見、指定管理者のヒアリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望・苦情の有無などについて、区分毎に評価を行った上で、総合評価を行いました。		
	評価項目		評点
	1. 適正な管理運営に対する取り組み		〇点
	①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか	〇点	
	②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績	〇点	
	③労働関係法令の遵守（労働条件審査に対する指摘事項の改善、就業規則が最新の法令に沿っているか、最低賃金等）	〇点	
	2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み		〇点
	①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）	〇点	
	②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）	〇点	
	③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか	〇点	
3. 利用者の満足度に対する取り組み		〇点	
①利用者の意見を管理運営に反映させたか	〇点		
②苦情の対応処理は適切におこなえたか（主な件数、内容の分析）	〇点		
③備品の管理は適切であったか	〇点		
合計		〇点 / 45点	
総合評価			
評価の理由			
指定管理者 モニタリング会議 コメント			
担当部署 (問合せ先)	〇〇〇〇部 〇〇〇〇課		
	TEL : 0123-33-3131内線〇〇〇〇		
	E-mail : 〇〇〇〇@city.eniwa.hokkaido.jp		

* 指定管理者モニタリング方法

評価の方法は、以下の3つの視点から市全体として標準的な評価項目を策定し、各所管において選定基準及び事業計画書などを基に、必要な修正を行った上で、評価項目を設定します。

最終的な評価結果は、「◎計算方法」に基づき評価します。

【視点】

1. 適正な管理運営が行われたか【業務の履行状況の確認】
2. 効果的かつ効率的な運営ができたか【サービスの安定性の評価】
3. 利用者の満足度はどうであったか【サービスの質の評価】

【標準的な評価項目】

1. 適正な管理運営が行われたか【業務の履行状況の確認】
 - ①関係法令、仕様書、提案した計画に沿って運営したか
 - ②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績
 - ③労働関係法令の遵守
2. 効果的かつ効率的な運営ができたか【サービスの安定性の評価】
 - ①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）
 - ②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）
 - ③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元は
おこなえたか
3. 利用者の満足度はどうであったか【サービスの質の評価】
 - ①利用者の意見を管理運営に反映させたか
 - ②苦情の対応処理は適切に行えたか
 - ③備品の管理は適切であったか

全般で次年度に向け自主改善すべき点はあるか

全般で次年度に向け市と協議すべき事項はあるか

* 番号は「指定管理者自己評価」、「所管課のモニタリング評価」の設問番号に対応する。

◎計算方法

指定管理者モニタリングシート（共通様式）に基づき、指定管理者より提出された自己点検評価について、所管課がモニタリング評価を実施し、採点します。

採点結果を3つの視点の項目ごとに合計点を集計します。

算出された評点は、適宜、評点の目安により補正します。

3つの視点の評点を合計し、総合評価に基づき、最終評価とします。

【評点の目安】

5点：目標や計画を上回り、特に優れた成果があった

※協定内容を大きく上回る業務を履行し、利用者満足度が優れている場合など

4点：目標や計画を上回り、良好な成果があった

※協定内容を上回る業務を履行し、利用者満足度が良好な場合など

3点：目標や計画を概ね達成し、良好な成果があった

※協定内容どおり業務を履行し、利用者満足度が概ね良好な場合など

2点：目標や計画を下回る

※協定内容の業務に一部不履行がある場合など

1点：目標や計画を顕著に下回る

※協定内容の業務に相当不履行がある場合など

【総合評価】

		「協定内容あるいは要求水準等」に対して		45点満点	40点満点
S	大きく上回る	0点の項目がなく、平均点が4.5以上		41点以上	36点以上
A	上回る	0点の項目がなく、平均点が3.5以上～4.5未満		32点～40点	28点～35点
B	概ね良好	0点の項目がなく、平均点が2.5以上～3.5未満		23点～31点	20点～27点
C	下回る	0点の項目がなく、平均点が1.5以上～2.5未満		14点～22点	12点～19点
D	顕著に下回る (未着手含む)	0点の項目がある		0点～13点	0点～11点

指定管理者自己評価（モニタリング分析）

自己採点 5点満点（標準点を3点としてプラス要因とマイナス要因を加味する）

1. 適正な管理運営に対する取り組み

①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか

仕様書・実施計画が優れている業務、または仕様書・実施計画以外に実施した業務（プラス要因）

事業・業務・事務内容	実施した経緯	効果	自己採点

できなかった業務（マイナス要因）

事業・業務・事務内容	理由と分析	改善方法	自己採点

②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績

開催日	研修等の内容	参加者及び人数	自己採点
平成 年 月 日		人	
平成 年 月 日		人	

③労働関係法令の遵守

項目	対応	自己採点
労働条件審査の指摘事項の改善		
就業規則の改正等最新の法令への対応		
最低賃金の確認		
その他		

2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み

①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）

項目	数量	分析	改善方法	自己採点
利用者数	人（前年比 人増・減）			
利用料	円（前年比 円増・減）			

別紙比較表

②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）

項目	数量	分析	改善方法	自己採点
電気	（前年比増・減）			
燃料	（前年比増・減）			
水道	（前年比増・減）			
その他	（前年比増・減）			

別紙比較表

所管課のモニタリング評価

※所管課評価点（標準点を3点としてプラス要因とマイナス要因を加味する）

1. 適正な管理運営に対する取り組み

①関係法令・仕様書・実施計画に沿って運営したか

仕様書・実施計画が優れている業務、または仕様書・実施計画以外に実施した業務（プラス要因）

確認方法	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点

できなかった業務（マイナス要因）

事業・業務・事務内容	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点

②担当職員連絡会議及び研修会の開催実績

確認書類	その他確認方法	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点

③労働関係法令の遵守

項目	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点
労働条件審査の指摘事項の改善		
就業規則の改正等最新の法令への対応		
最低賃金の確認		
その他		

2. 効果的かつ効率的な運営に対する取り組み

①利用者及び利用料の増減の分析（過去の平均等との比較）

項目	数量	確認書類	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点
利用者数	人（前年比 人増・減）			
利用料	円（前年比 円増・減）			

②光熱水費等の分析（過去の平均等との比較）

項目	数量	確認書類	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点
電気	（前年比増・減）			
燃料	（前年比増・減）			
水道	（前年比増・減）			
その他	（前年比増・減）			

③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか

経費分類	分 析	評 価	自己採点

別紙調表

3. 利用者の満足度に対する取り組み

①利用者の意見を管理運営に反映させたか

利用者アンケート調査(別紙集計)

実施方法	回収件数	実施期間 年 月～ 年 月	集計表 別紙添付	自己採点
調査から管理運営に反映できた事項				

②苦情の対応処理は適切におこなえたか(主な件数、内容の分析)

苦情分類	件 数	主な苦情内容	対 応	自己採点
施設・設備関係				
受付・対応関係				
その他				

別紙処理表

③備品の管理は適切であったか

破損・紛失備品	内 容	処 理	自己採点
利用者が要求する備品等	理 由	対応又は案	

次年度に向け改善すべき点

自主改善事項	これまで	改善案

全般で次年度に向け市と協議すべき事項はあるか

協議事項	これまで	改善案

③経費の削減並びに効率的な運営をおこなえたか、また、その利益・余剰金の市民還元はおこなえたか

経費分類	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点

3. 利用者の満足度に対する取り組み

①利用者の意見を管理運営に反映させたか

利用者アンケート調査調査方法・期間	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点

②苦情の対応処理は適切におこなえたか(主な件数、内容の分析)

苦情分類	件 数	評価コメント及び指導が必要な事項	評価点
施設・設備関係			
受付・対応関係			
その他			

③備品の管理は適切であったか

破損・紛失備品	協議・指導内容	評価点
利用者が要求する備品等	協議内容	

次年度に向け改善すべき点

自主改善事項	評価コメント及び指導が必要な事項

全般で次年度に向け市と協議すべき事項はあるか

協議事項	評価コメント及び指導が必要な事項