

阪南市教育委員会指定管理者制度導入施設 モニタリングマニュアル

阪南市教育委員会

令和5年1月

目 次

1. はじめに	P 2
2. モニタリングの目的	P 2
3. 対象施設	P 2
4. 法令等との関係	P 3
5. モニタリングの機能	P 3
(1) 業務の履行状況の確認・評価	
(2) サービスの質の確認・評価	
(3) 管理運営の継続性及び安定性の確認・評価	
6. モニタリングの方法	P 4
(1) モニタリングの実施主体	
(2) 指定管理者が行うモニタリング	
(3) 施設所管課が行うモニタリング	
(4) 施設所管課及び指定管理者が協働して行うモニタリング	
(5) 第三者が行うモニタリング	
(6) 評価の基準	
7. モニタリング結果の活用	P 1 2
(1) 管理運営業務への反映	
(2) 改善の指導等	
(3) 指定の取消等	
(4) モニタリング結果の公表	
8. 指定管理者評価シート（様式例）	P 1 3
9. モニタリングのスケジュール（参考例）	P 1 5

1. はじめに

平成15年9月の地方自治法の一部改正により、「民間事業者を活用した住民サービスの向上」、「施設管理における費用対効果の向上」を図るため、地方公共団体が設置する公の施設の管理運営手法として指定管理者制度が導入されました。

阪南市教育委員会では、多様化する施設利用者のニーズに効果的かつ効率的に対応するため、平成19年7月の留守家庭児童会を皮切りに、文化センター、社会体育施設、公民館の管理運営に指定管理者制度を導入し、指定管理者による施設の管理運営状況を把握するため、教育委員会所管の指定管理者制度導入施設を担当する部署（以下「施設所管課」という。）が独自にモニタリングを実施してきました。

今回、これまで以上に効率的かつ効果的なモニタリングを実施できるよう、教育委員会の統一的なルールとして「阪南市教育委員会指定管理者制度導入施設モニタリングマニュアル」を策定しました。今後、当該マニュアルを活用し、指定管理者、施設所管課及び専門的かつ多様な視点での評価を目的とする第三者によるモニタリングを実施することにより、市民サービスのさらなる向上をめざします。

2. モニタリングの目的

「モニタリング」とは、指定管理者制度を導入した施設について、施設の管理が適正かつ確実に履行されているか、また、指定管理者から提供されるサービスの水準が維持されているかなどを確認・評価し、施設の適正な管理やサービス内容の改善・向上を図るための仕組みです。

これには、提出された報告書等を、施設所管課が確認するだけでなく、指定管理者による業務の点検や評価、施設利用者による評価なども含まれます。

指定管理者と施設所管課が、互いに協力してこれらのモニタリングに取り組み、協定等で取り交わした事項が運営状況に適切に反映され、想定した成果をあげることを目的としています。

3. 対象施設

このモニタリングマニュアルの対象施設は、教育委員会所管施設のうち指定管理者制度を導入している施設とします。ただし、施設により性格、規模が異なるため、画一的に実施するのではなく、施設所管課が、施設の性格、規模に応じた適切な方法でモニタリングを実施するとともに、効率的な運用に努めます。

4. 法令等との関係

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、地方自治法や各施設の管理運営に関する規則において、施設所管課が指定管理者に事業報告書の提出や、報告を求め、実地調査し、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と定められています。

【地方自治法（抜粋）】

（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。

5. モニタリングの機能

（1）業務の履行状況の確認・評価

指定管理者による施設の管理運営が、基本協定書等で定められた事項を履行しているかを、指定管理者から提出される事業計画書、月次報告書、事業報告書等の書面のほか、実地調査を行うなど適切な手段により履行状況を確認し、評価を行います。

その結果、問題点や課題が判明した場合、指定管理者は自ら改善に取り組むとともに、施設所管課は指定管理者に対して、必要に応じて改善に向けた助言、指導又は指示を行います。

（2）サービスの質の確認・評価

指定管理者が提供するサービスについて、施設所管課及び指定管理者は、その結果を更なるサービス向上に役立てるため、実地調査や利用者アンケートの結果等を確認し、評価を行います。

（3）管理運営の継続性及び安定性の確認・評価

指定管理者による施設の管理運営が安定して提供されているか、また引き続き安定して提供される見込みがあるかどうかについて確認し、評価を行います。

施設所管課は当該施設の指定管理者に対し、施設の管理運営経費の収支状況及び指定管理者である団体本体の経営状況の両面についての資料提出を求め、確認

を行うことで、当該施設の管理運営業務に支障が出ることを未然に防ぐよう努めます。

施設所管課は、日頃から事業の継続性、安定性に注意を払い、問題点や課題が発見された場合には早期に改善が図られるよう、指定管理者と協議をすることが重要です。

6. モニタリングの方法

(1) モニタリングの実施主体

モニタリングを実施主体別に下記の4種類に分類します。

- ①指定管理者自らが行うもの
- ②施設所管課が行うもの
- ③施設所管課及び指定管理者が協働して行うもの
- ④第三者が行うもの

この実施主体ごとのモニタリングについて、具体的な手段や評価項目等を以下に示します。

(2) 指定管理者が行うモニタリング

①事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度、指定管理者指定申請時に提出した事業計画等（以下「事業提案書等」という。）の内容を基に、年度ごとの具体的な実施計画を示した事業計画書を作成し、基本協定書に定める期限までに施設所管課に提出するものとします。

指定管理者は、事業計画書を作成するにあたり、基本協定書、業務仕様書、事業提案書等のほか、毎年度のモニタリングの結果等を踏まえ作成するものとします。

事業計画書に記載する項目は、「⑤指定管理者が行うモニタリングの提出書類と記載項目」に記載のとおりとします。

②月次報告書の作成

指定管理者は、管理運営業務及び経理の状況を点検し、毎月終了後、利用状況等を記載した月次報告書を作成し、基本協定書に定める期限までに施設所管課に提出するものとします。

指定管理者は、日常的に、事業、業務の履行状況等を業務日誌（日報）等の書類に記録しておき、これを基に月次報告書を作成するものとします。指定管

理者は、業務日誌（日報）等の記録作業を通して、管理運営状況を自ら確認し、問題解決やサービス向上につなげていくことが重要です。

月次報告書に記載する項目は、「⑤指定管理者が行うモニタリングの提出書類と記載項目」に記載のとおりとします。

③事業報告書の作成

指定管理者は、毎年度終了後、基本協定書に定める期限までに、年間の管理運営業務の実施結果をまとめた事業報告書を作成し、施設所管課に提出するものとしします。

(ア) 事業計画書の内容を踏まえ、管理運営業務の実施結果をまとめる

事業計画書に記載した事項が履行できていない場合は、原因を分析して事業報告書に記載するとともに、次年度の事業計画書に反映するなど、業務改善につなげる。

(イ) 定量的な事項だけでなく、利用者への効果も示す

施設利用者数や施設利用率、講座等の実施回数等、定量的な事項だけでなく、管理運営を通して市民や利用者にとどのような効果があったのかという視点で作成する。

事業報告書に記載する項目は、「⑤指定管理者が行うモニタリングの提出書類と記載項目」に記載のとおりとします。

④アンケート調査（利用者満足度調査）の実施

指定管理者は、利用者アンケート等の実施により、施設で提供するサービスに関する利用者の意見や要望を把握するものとしします。また指定管理者は、調査結果を分析し、問題点等を自主的に改善するとともに、調査結果、分析結果等をまとめた報告書を施設所管課に提出するものとしします。

(ア) 利用者アンケート等

調査項目…施設の状況・利用条件、事業の内容、職員の接遇、サービス全般についてなど

調査方法…意見箱の設置、利用者アンケート、講座等受講者アンケート、インターネット等を利用した市民アンケートなど

※詳細については、指定管理者が施設所管課と協議の上で設計する。

(イ) 利用者ニーズ把握後の措置

指定管理者…利用者アンケート等により把握した意見や要望について検討を行い、サービスの改善に努める。

施設所管課…意見や要望について十分に留意し、指定管理者によるサービス改善が図られるよう、適切に対処する。

⑤指定管理者が行うモニタリングの提出書類と記載項目

記載項目		提出書類	事業計画書	月次報告書	事業報告書
①業務の履行状況の確認					
1 事業、業務 の 履行状況	ア	開館日、休館日	○	○	○
	イ	使用許可状況		○	○
	ウ	使用料徴収状況		○	○
	エ	使用料減額・免除状況		○	○
	オ	施設の利用状況(利用者数、施設の稼働状況等)		○	○
	カ	実施体制(職員配置、危機管理マニュアル、消防計画書、保険加入確認)	○		○
	キ	個人情報保護及び情報公開の対応状況		○	○
	ク	苦情対応状況(苦情件数、処理内容)		○	○
2 管理運営に おける基本 事項	ア	業務執行体制の評価	○		○
	イ	書類等の整備、保管状況の評価	○		○
	ウ	市担当との間での連絡調整状況の評価	○		○
3 施設の維持 管理状況	ア	保守管理業務の実施	○	○	○
	イ	清掃業務の実施	○	○	○
	ウ	環境衛生業務の実施	○	○	○
	エ	警備、安全業務の実施	○	○	○
	オ	外構、植栽管理業務の実施	○	○	○
	カ	備品管理の実施	○	○	○
4	法令、条例等に基づき、適切な管理を行っていることの説明(法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)		○	○	○
②サービスの質に関する確認					
1 基本的事項	ア	職員の接客態度	○	○	○
	イ	広報の実施	○	○	○
2 運營業務	ア	予約、使用許可	○	○	○
	イ	利用者満足度	○	○	○
	ウ	自主事業等	○	○	○
	エ	施設の基本方針に沿ったサービス提供	○	○	○
③サービス提供の安定性に関する確認					
1	指定管理施設の収入 (使用料、事業収入、指定管理料、その他の収入等)		○	○	○
2	指定管理施設の支出 (人件費、修繕費、委託料、備品購入費、その他の経費等)		○	○	○
3	自主事業等に係る収支 (事業に係る収支実績等)		○	○	○
4	指定管理者の経営状況説明書類 (事業報告書、収支決算書及び貸借対照表等)				○※

※報告時に報告できる資料が準備できる場合のみ

⑥指定管理者による独自のモニタリング

指定管理者は、日頃から管理運営状況を自ら点検し、サービス向上等を図るよう努めるものとし、①から④に示すほか、団体の内部監査等、任意で独自のモニタリングの実施に努めることとします。

⑦指定管理者による1次評価

指定管理者は、事業報告書提出時に、「指定管理者評価シート」に掲げる評価項目について、4段階（a～d）で自らの管理運営業務を評価し、施設所管課へ提出するものとし、（「(6) 評価の基準①1次・2次評価、選定委員会による評価の評価基準」参照）。

(3) 施設所管課が行うモニタリング

①報告書等による書類確認

(ア) 事業計画書の確認

施設所管課は、指定管理者から提出を受けた事業計画書について、基本協定書等及びモニタリング結果等との整合性をチェックし、基本協定書及び業務仕様書等に定められている事項並びに事業提案書等で計画されている事項が確実に実施される計画となっているか確認するものとし、

(イ) 月次報告書の確認

施設所管課は、指定管理者から提出を受けた月次報告書について、毎月の管理運営の状況等を把握するとともに、事業計画書に基づき施設が管理運営されているかどうかを確認するものとし、

(ウ) 事業報告書の確認

施設所管課は、指定管理者から提出を受けた事業報告書について、年間の管理運営の状況、管理経費の収支報告等を把握し、指定管理者による管理運営が事業計画書や基本協定書等に基づき適正かつ確実に実施されているか、管理運営業務を通して市民や利用者にとどのような効果があったのかなどを確認するものとし、

(エ) 報告書等による書類確認後の対応

施設所管課は、(ア)～(ウ)の書類等を精査することで、不明な点や疑義がある場合は、指定管理者に対して確認するものとし、

②実地調査

施設所管課は、指定管理者から提出された報告書等の内容を確認する必要があるときや、指定管理者に対して行った指導又は指示の改善効果を確認する必要があるときなど、必要に応じて実地調査を行うものとします。なお、実施に際しての事前通知の必要性については、調査の内容に応じて適宜判断するものとし、抜き打ち調査を行うことも可能とします。

また、調査の結果、改善を要する事項がある場合、施設所管課は指定管理者に対し、業務改善の指導又は指示を行うものとします。

③指定管理者の経営状況の確認

施設所管課は、指定管理者である団体本体の財務状況により、管理運営業務に支障が出ることを未然に防止するため、指定管理者に対して、団体の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類の提出を求め、財務状況の確認を行うものとします。

④施設所管課による2次評価

施設所管課は、指定管理業務初年度終了後から、事業報告書の内容、指定管理者による1次評価の結果等を踏まえ、指定管理者による評価と同様、「指定管理者評価シート」に掲げる評価項目について、1～4段階（a～d）による2次評価を行うものとします（「(6) 評価の基準① 1次・2次評価、選定委員会による評価の評価基準」参照）。

(4) 施設所管課及び指定管理者が協働して行うモニタリング

施設所管課及び指定管理者は、定期的に相互のコミュニケーションを図るとともに、管理運営上の問題を解決する場として連絡会議等を設置するなど、日頃から情報共有や意見交換を行える仕組みを整えておくこととします。

(5) 第三者が行うモニタリング

①趣旨

指定管理者や施設所管課のモニタリングを踏まえて、指定管理者による管理運営業務が適正かつ確実に実施されているかを把握するため、第三者によるモニタリングを実施し、専門的かつ多様な視点で評価を行うことで、より効果的に業務やサービスの改善を図ります。

評価結果については、指定管理者に通知するとともに、市ウェブサイト等において公表するものとします。

②実施時期

実施時期については、指定期間の2年目、3年目、4年目に第三者モニタリングを実施します。

③実施主体

第三者モニタリングを行う主体については、阪南市教育委員会指定管理者選定委員会条例に基づく、各施設の指定管理者選定委員会設置要綱で規定する「指定管理者選定委員会（以下、「選定委員会」という。）」とします。

④選定委員会による評価（各評価項目に対する評価及び総合評価）

（ア）指定管理者が行うモニタリングの確認

事業計画書や事業報告書、利用者アンケートの結果等、団体の収支決算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類等に基づき、管理業務の実施状況や施設の利用状況、利用者ニーズ、団体の経営状況等を確認する。

（イ）施設所管課が行うモニタリングの確認

「指定管理者評価シート」等に基づき、施設所管課のモニタリングの状況、助言、指導又は指示があった場合はその内容を確認する。

（ウ）評価基準に基づく第三者モニタリング

選定委員会は、施設所管課より提出された「指定管理者評価シート」における1次評価並びに2次評価の結果を基に、各委員が各評価項目について、1～4段階（1～4点）の採点評価を行う（「(6) 評価の基準①1次・2次評価、選定委員会による評価の評価基準」参照）。

そのうえで、各委員の評価項目ごとの評価を平均（このとき、小数点以下第1位を四捨五入して整数とする）したものを、項目ごとの選定委員会総合評価とし、すべての評価項目の合計得点を、総合評価基準に基づく4段階（A～D）で評価する（「(6) 評価の基準②総合評価の基準」参照）。

ただし、施設の性格等に応じて、評価対象の評価項目が異なるため、施設により、すべての評価項目の合計得点は異なる。

なお、選定委員会は、指定管理者及び施設所管課に対し、必要に応じて追加資料の提出を求めること、現地調査や聴き取りをすることができる。

⑤評価結果の報告等

選定委員会は、施設所管課に「指定管理者評価シート」を添えて総合評価結

果を報告するものとします。その後、施設所管課は速やかに指定管理者に対し、同様に評価結果を通知するものとします。

(6) 評価の基準

① 1次・2次評価、選定委員会による評価の評価基準

指定管理者自身による1次評価、施設所管課による2次評価、第三者（選定委員会）による評価を行う場合の評価の基準は、以下に定める基準に基づき評価するものとします。

評価記号	評価点数	評価基準
1次・2次	選定委員会	
a	4	協定書の遵守に加え、業務仕様書、事業計画書より優れた管理が行われた。（優れている）
b	3	協定書を遵守し、業務仕様書、事業計画書に沿った管理が行われた。（適正に管理されている）
c	2	協定書、業務仕様書、事業計画書に記載の一部の内容が実施されなかった。（一部に改善を要する）
d	1	協定書、業務仕様書、事業計画書に記載の多くの内容が実施されなかった。（多くに改善を要する）

② 総合評価の基準

上記①の評価を基に、各施設の最高得点（満点）に対する選定委員会評価での評価点数の平均点の割合により、総合評価基準に基づく4段階（A～D）で評価するものとします。

評価	評価の定義	評価基準
A	優れている	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での評価点数の平均が80%以上
B	適正に管理されている	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での評価点数の平均が60%以上80%未満
C	一部に改善を要する	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での評価点数の平均が40%以上60%未満
D	多くに改善を要する	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での評価点数の平均が40%未満

③ 評価項目と評価指標

指定管理者自身による1次評価、施設所管課による2次評価を行う場合の評価項目における評価の指標については、次ページの表に示すとおりとします。

評価項目		評価指標	
①業務の履行状況の確認			
1	事業、業務の履行状況	ア 開館日、休館日	条例等に従い、開館日、開館時間を遵守している。
		イ 使用許可状況	使用許可が適切に行われている。
		ウ 使用料徴収状況	使用料の徴収が適切に行われている。
		エ 使用料減額・免除状況	使用料の減額・免除が適切に行われている。
		オ 施設の利用状況(利用者数、施設の稼働状況等)	施設の利用促進が図られている。
		カ 実施体制(職員配置、危機管理マニュアル、消防計画書、保険加入確認)	事業計画書に則し、必要な資格、経験等を有する人員が確保・配置されている。必要な賠償保険に加入している。
		キ 個人情報保護及び情報公開の対応状況	協定書等に従い、情報を適切に管理・公表している。
2	管理運営における基本事項	ク 苦情対応状況(苦情件数、処理内容)	苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。
		ア 業務執行体制の評価	指定管理者による自己評価。
		イ 書類等の整備、保管状況の評価	書類等の整備、保管が適切に行われている。
3	施設の維持管理状況	ウ 市担当との間での連絡調整状況の評価	施設所管課との連絡調整及び連携を適切に行っている。
		ア 保守管理業務の実施	仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。
		イ 清掃業務の実施	仕様書等に従い、清掃業務を適切に行っている。
		ウ 環境衛生業務の実施	仕様書等に従い、環境、衛生管理を適切に行っている。
		エ 警備、安全業務の実施	仕様書等に従い、警備、安全管理を適切に行っている。
		オ 外構、植栽管理業務の実施	仕様書等に従い、外構、植栽管理を適切に行っている。
4	法令、条例等に基づき、適切な管理を行っていることの説明(法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)	カ 備品管理の実施	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。
			法令、条例等に基づき、適切な管理を行っている。
②サービスの質に関する確認			
1	基本的事項	ア 職員の接客態度	言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。
		イ 広報の実施	施設や事業 PR を適切に行っている。
2	運営業務	ア 予約、使用許可	予約、使用許可が適切に行われている。
		イ 利用者満足度	利用者アンケート調査の実施や、利用者等から直接意見、要望を聴く機会を定期的に設けることなどにより利用者ニーズを把握し、その結果を業務の改善等に反映させている。
		ウ 自主事業等	事業計画書に基づいた自主事業等を行っている。
		エ 施設の基本方針に沿ったサービス提供	施設の基本方針に沿ったサービスが提供されている。
③サービス提供の安定性に関する確認			
1	指定管理施設の収入(使用料、事業収入、指定管理料、その他の収入等)	収支予算書と比較して、収入状況は妥当である。	
2	指定管理施設の支出(人件費、修繕費、委託料、備品購入費、その他の経費等)	収支予算書と比較して、支出状況は妥当である。	
3	自主事業等に係る収支(事業に係る収支実績等)	収支予算書と比較して、自主事業に係る収支状況は妥当である。	
4	指定管理者の経営状況説明書類(事業報告書、収支決算書及び貸借対照表等)	指定管理者の経営状況で、施設管理業務に支障をきたさない。	

7. モニタリング結果の活用

(1) 管理運営業務への反映

施設所管課及び指定管理者は、モニタリングにより把握した内容について整理を行い、業務改善に努めるとともに、次年度以降の事業計画に反映するものとします。

(2) 改善の指導等

施設所管課は、モニタリングの結果に基づき、指定管理者の業務が適正に行われていないと判断した場合には、改善を求める指導又は指示を行うものとします。

指定管理者は速やかにそれに従うものとし、計画的に改善を進める必要がある場合は、改善計画書を提出するものとします。

指定管理者は、改善等措置した結果を施設所管課に報告するものとし、その報告を受けた施設所管課は、実地調査等により改善状況の確認を行うものとします。

(3) 指定の取消等

施設所管課は、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項の規定により、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措置を講じます。

(4) モニタリング結果の公表

モニタリング結果については、「指定管理者評価シート」を市のウェブサイトにおいて公表するものとします。

なお、モニタリング結果を公表することについては、指定管理者の公募等を行う際に周知するとともに、基本協定書等にも明記することとします。

8. 指定管理者評価シート（様式例）

令和 年度 指定管理者評価シート（令和 年度実績）

施設名	
指定管理者名	
指定期間	令和 年 月 日～令和 年 月 日（ 年間）
施設所管課	

①評価の実施方法

下記の評価項目における評価指標ごとに、指定管理者による「1次評価」及び施設所管課による「2次評価」を実施し、その2つの結果をもとに指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において、評価項目に対する評価及び総合評価を行う。

②評価基準

1次評価及び2次評価では、指標ごとに4段階（a～dでaが最良）の評価を行い、業務仕様書や自らの提案（事業計画）の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。選定委員会評価では、1次・2次評価を基に、評価項目ごとに4段階（1～4点）で評価を行う。

③指標ごと及び評価項目ごとの評価

指標ごと及び評価項目ごとの評価は、以下の基準を用いて行う。

<1次・2次評価、選定委員会による評価の評価基準>

評価記号	評価点数	評価基準
1次・2次	選定委員会	
a	4	協定書の遵守に加え、業務仕様書、事業計画書より優れた管理が行われた。（優れている）
b	3	協定書を遵守し、業務仕様書、事業計画書に沿った管理が行われた。（適正に管理されている）
c	2	協定書、業務仕様書、事業計画書に記載の一部の内容が実施されなかった。（一部に改善を要する）
d	1	協定書、業務仕様書、事業計画書に記載の多くの内容が実施されなかった。（多くに改善を要する）

<総合評価の基準>

評価	評価の定義	評価基準
A	優れている	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での獲得点数が80%以上
B	適正に管理されている	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での獲得点数が60%以上80%未満
C	一部に改善を要する	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での獲得点数が40%以上60%未満
D	多くに改善を要する	各施設の最高得点に対する選定委員会評価での獲得点数が40%未満

④評価チェック表

評価項目		1次評価	2次評価	選定委員会評価	
①業務の履行状況の確認					
1	事業、業務の履行状況	ア	開館日、休館日		
		イ	使用許可状況		
		ウ	使用料徴収状況		
		エ	使用料減額・免除状況		
		オ	施設の利用状況(利用者数、施設の稼働状況等)		
		カ	実施体制(職員配置、危機管理マニュアル、消防計画書、保険加入確認)		
		キ	個人情報保護及び情報公開の対応状況		
		ク	苦情対応状況(苦情件数、処理内容)		
2	管理運営における基本事項	ア	業務執行体制の評価		
		イ	書類等の整備、保管状況の評価		
		ウ	市担当との間での連絡調整状況の評価		
3	施設の維持管理状況	ア	保守管理業務の実施		
		イ	清掃業務の実施		
		ウ	環境衛生業務の実施		
		エ	警備、安全業務の実施		
		オ	外構、植栽管理業務の実施		
		カ	備品管理の実施		
4	法令、条例等に基づき、適切な管理を行っていることの説明(法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)				
②サービスの質に関する確認					
1	基本的事項	ア	職員の接客態度		
		イ	広報の実施状況		
2	運営業務	ア	予約、使用許可		
		イ	利用者満足度		
		ウ	自主事業等		
		エ	施設の基本方針に沿ったサービス提供		
③サービス提供の安定性に関する確認					
1	指定管理施設の収入 (使用料、事業収入、指定管理料、その他の収入等)				
2	指定管理施設の支出 (人件費、修繕費、委託料、備品購入費、その他の経費等)				
3	自主事業等に係る収支 (事業に係る収支実績等)				
4	指定管理者の経営状況説明書類 (事業報告書、収支決算書及び貸借対照表等)				

⑤評価者コメント

指定管理者	
施設所管課	

⑥指定管理者選定委員会による総合評価

総合評価	委員会評価 合計点数	委員会講評
	点	

9. モニタリングのスケジュール（参考例）

		前年度	当該年度												次年度				
		3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月		
事業計画書		●													□				
月次報告書		○	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	□	□	
実地調査	随時	必要に応じて実施																	
事業報告書				○													●		
実地調査	随時	必要に応じて実施																	
利用者 ニーズの 把握	意見箱の 設置等	随時実施																	
	アンケート 調査等														●	●			
1次評価 指定管理者による 確認・評価				○	団体の決算時期に合わせて実施														
2次評価 施設所管課による 確認・評価						○													
第三者（選定委員会）	モニタリング （総合評価）						○												
	対応策の 検討・提示										○	モニタリング結果は翌年度の事業計画書に反映							
モニタリング結果の 公表												○							

（注）●は、当該年度分 ○は、前年度分 □は、次年度分