

指定管理者制度を導入した施設の モニタリングに関する指針

茅ヶ崎市

目次

I	モニタリングの目的	1
II	モニタリングの方法	2
1	各種報告書の確認	2
	（1）月次報告書の確認〔毎月〕	2
	（2）事業報告書の確認〔毎年〕	3
2	利用者アンケート調査	4
	（1）調査方法（例）	4
	（2）調査項目（例）	4
3	実地調査	5
	（1）定期実地調査	5
	（2）随時実地調査	5
4	管理業務の総括評価	5
III	モニタリングの運用	8
1	モニタリングの対象	8
2	モニタリングの実施	8
IV	参考 モニタリングの参考スケジュール	8
	様式集（第1号様式、第2号様式、評価基準、参考様式）	9

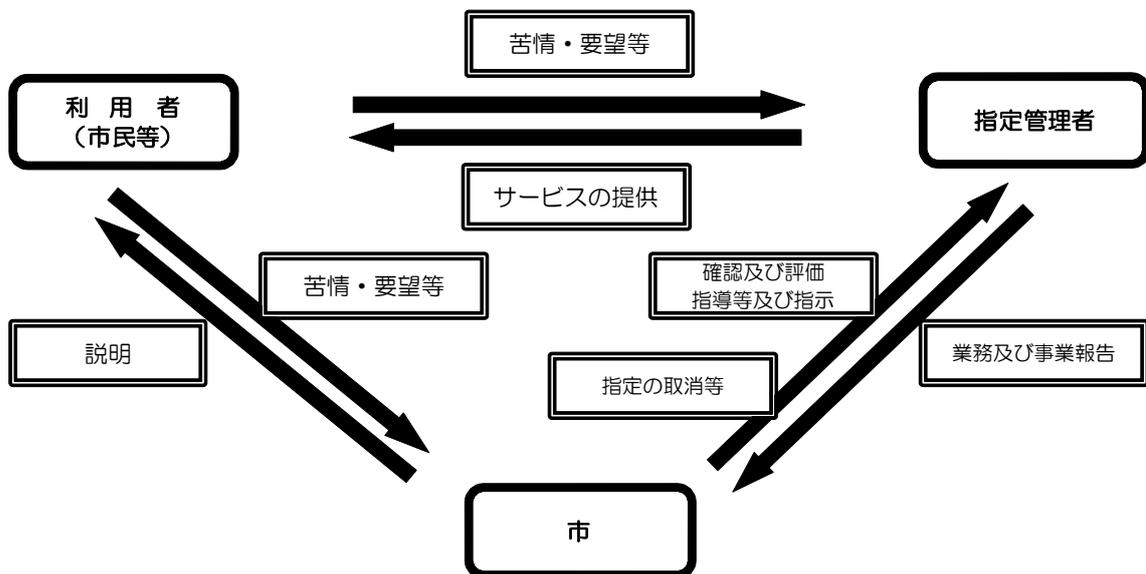
I モニタリングの目的

指定管理者制度は「多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とする」（総務省自治行政局長通知）ものであり、公の施設の設置者である市は、このことを踏まえ、指定管理者制度を導入した施設（以下「指定管理者制度導入施設」という。）において、市民に対する適正な公共サービスの提供を確保し、またこれを市民に対して説明する責任がある。

モニタリングとは、指定管理者制度導入施設の管理業務の運営状況を、定期又は随時に評価し、公共サービスの履行に関し条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段である。

また、必要に応じて指定管理者に対し指導若しくは助言を行い、評価の内容等の公表を行うとともに、管理業務の運営の継続が適当でない認められるときは指定の取消し等を行うなどの一連の仕組みである。（モニタリングのイメージ図を参照）

モニタリングのイメージ図



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逃すこととなり、場合によっては、指定管理者制度導入施設の管理業務の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る。また、そうした事態に至らなくても、コスト節減を重視するあまりに公共サービスの質が低下したり、管理業務の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

能性もある。

本指針によるモニタリングの手法は、「各種報告書の確認」、「利用者アンケート調査」、「実地調査」及び「管理業務の総括評価」を組み合わせで行うこととする。またモニタリングにより改善すべき事項が認められたときは、指定管理者に対し必要な指導若しくは助言を行うこととなる。

Ⅱ モニタリングの方法

1 各種報告書の確認（12～15ページ・参考様式の項目を参照すること。）

(1) 業務報告書（月次報告書）の確認〔毎月〕

市は、毎月、指定管理者から提出された業務報告書（月次報告書）により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認する。

業務報告書（月次報告書）に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

ア 管理業務の実施状況

- ① 事業運営（事業名、実施体制、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数、不実施の事業の実績等）
- ② 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理（購入等）、小規模修繕等）

イ 施設の利用状況

- ① 利用者数、稼働率、休館もしくは開館時間中に閉館した実績等
- ② 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由

ウ 使用料又は利用料金の収入実績

- ① 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、未収入済額等

エ その他

- ① 自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
- ② 事故、故障等の内容及びその内容
- ③ 苦情、要望等の内容及びその対応
- ④ 特記事項

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎月15日までに、前月の業務報告書（月次報告書）を作成し、市に提出する。このため、指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、警備、施設・設備保守点検等の管理業務の実施状況のほか、施設の利用状況、使用料又は利用料金の

収入実績、苦情、要望等の内容及びその対応等について業務日誌等に記録しておく。
また、上記のア～エについて、総括的な自己評価を行うこととする。

【市が行う内容】

市は、毎月、指定管理者から提出された業務報告書（月次報告書）の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

(2) 事業報告書（年次報告書）の確認〔毎年〕

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書（年次報告書）により、管理業務の実施状況、施設の利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、業務が適正かつ確実に履行されたかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを確認する。

事業報告書（年次報告書）に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

ア 管理業務の実施状況

- ① 事業運営（事業名、実施回数、参加者数、不実施の事業の実績等）
- ② 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）

イ 施設の利用状況

- ① 利用者数、稼働率、休館もしくは開館時間中に閉館した実績等
- ② 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由

ウ 使用料又は利用料金の収入実績

- ① 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等

エ 管理経費の収支状況

- ① 管理経費に係る収入及び支出の決算内容
- ② 指定管理料の返還金

※事業不実施や夜間閉館等により、当初見込んでいた経費が発生しないことから生じる指定管理料の余剰金については、原則、市に返還することになっているため、それらの余剰金の額が返還金となる。ただし、事業不実施や夜間閉館等により生じた余剰金を活用して、利用者サービス向上のため、施設をより良くするための修繕や、事業等を実施した場合には、当初算出した余剰金の額から施設をより良くするための修繕や事業等に活用した額を除いた額が返還金となる。

オ その他

- ① 自主事業

- ② 事故、故障等の件数及び対応状況
- ③ 苦情、要望等の件数及び対応状況
- ④ 利用者アンケート調査の結果（調査結果の概要、総括及びその対応）
- ⑤ 人員配置、研修内容等
- ⑥ 団体の財務状況
- ⑦ 特記事項

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後、指定する期日（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して30日以内）までに、事業報告書（年次報告書）を作成し、市に提出する。また、上記のア～オについて、総括的な自己評価を行うこととする。

【市が行う内容】

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書（年次報告書）の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

2 利用者アンケート調査

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の質の確保及び向上に資するため、指定管理者及び市において、毎年度、アンケート調査を実施する。

なお、調査方法、調査項目等の詳細については、各公の施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者とが協議の上、決定することとする。

(1) 調査方法（例）

- ア 個別面接
- イ 回収箱
- ウ 郵送
- エ インターネット
- オ その他

(2) 調査項目（例）

- ア 施設、設備及び備品の状況
- イ 施設等の利用条件
- ウ 事業の内容及び満足度
- エ 職員の待遇

オ その他

3 実地調査

(1) 定期実地調査

市は、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、毎年度、四半期ごとに1回以上、定期実地調査を行う。

【市が行う内容】

〔定期実地調査の実施〕

市は、四半期ごとに1回以上、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、指定管理業務実地調査票（第1号様式）により確認を行う。その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。また、月次報告書により事業不実施や夜間閉館等の実績がある場合には、実態を再確認するとともに、必要に応じて指定管理料の余剰金の積算に関して、口頭により説明を受ける。なお、指定管理者が利用者サービス向上のための取り組みを積極的に実施している場合は、年度終了後の総括評価において、適切に評価するため、指定管理業務実地調査票（第1号様式）の特記事項に取り組み内容を具体的に記載する。

〔定期実地調査に伴う対応〕

定期実地調査の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

(2) 随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど必要に応じて、随時、実地調査を行う。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例により行うこととする。

4 管理業務の総括評価

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行され

たかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能状態にあるかどうかなどを指定管理業務総括評価票（第2号様式）により評価する。なお、評価は定期実地調査において使用している指定管理業務実地調査票（第1号様式）で、1年間を通して確認を行った確認区分の評価を用いて行うものとする。具体的な評価方法は以下のとおりとする。

- A評価 1年間の指定管理業務実地調査票（第1号様式）の確認区分のすべてが「B」以上で、その過半数が「A」である。
- B評価 1年間の指定管理業務実地調査票（第1号様式）の確認区分のすべてが「C」以上で、その7割5分以上が「B」である。
- C評価 1年間の指定管理業務実地調査票（第1号様式）の確認区分のすべてが「C」以上である。
- D評価 1年間の指定管理業務実地調査票（第1号様式）の確認区分に「D」が含まれている。

また、指定管理業務総括評価票の作成については、当該施設の管理運営の状況把握について市がより積極的に関与する必要があるため、指定管理者が作成する年次報告書を検証した上で、市が作成するものとする。

この指定管理業務総括評価票に基づき、市及び指定管理者は今後の取り組みについてより良い管理業務を行えるよう協議の場を持つこととする。

※公募施設の場合

【市が行う内容】

〔総括票による評価の実施〕

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者による管理業務を指定管理業務総括評価票により評価する。なお、市は、同評価票による評価を行うに当たり必要に応じて指定管理者へのヒアリングを実施するものとする。

〔総括評価に伴う対応〕

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後、市が行った総括評価について、今後の取り組み内容等を指定管理業務総括評価票の「5 評価を受けての今後の取組等について」欄に記載し、市に提出する。

また、以下の点を踏まえ対応することとする。

- ・ 選定時の指定管理者選定等委員会からの意見及び市が指定管理者選定等委員会に一部対象施設の評価結果を報告し指摘された事項については、その対応の進捗状況を「5 選定等委員会からの意見への対応状況」欄に記載する。

※非公募施設の場合

【市が行う内容】

〔総括票による評価の実施〕

市は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者による管理業務を指定管理業務総括評価票により評価する。なお、市は、同評価票による評価を行うに当たり必要に応じて指定管理者へのヒアリングを実施するものとする。

〔総括評価に伴う対応〕

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、市は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後、市が行った総括評価について、今後の取り組み内容等を指定管理業務総括評価票の「5 評価を受けての今後の取組等について」欄に記載し、市に提出する。

また、以下の点を踏まえ対応することとする。

- ・ 指定管理者選定等委員会（指定管理者評価会議）からの意見及び市が指定管理者選定等委員会に一部対象施設の評価結果を報告し指摘された事項については、その対応の進捗状況を「5 選定等委員会からの意見への対応状況」欄に記載する。

なお、毎年、次期指定管理者の選定を控えている施設を優先して選んだ対象施設のこれらの評価結果については、茅ヶ崎市指定管理者選定等委員会に報告し、第三者チェックを受けるものとする。茅ヶ崎市指定管理者選定等委員会への報告にあたっては、指定管理業務総括評価票に加え、指定管理者より提出される年次報告書及び評価結果の根拠となるその他必要な書類を資料として事前に提出するものとする。

また、第三者チェックを受けたのち、市は「指定管理者制度導入施設におけるモニタリング結果報告書」を作成し、指定管理者に対して通知するとともに、市のホーム

ページ等にその内容を公表する。

Ⅲ モニタリングの運用

1 モニタリングの対象

モニタリングは、原則として、すべての指定管理者制度導入施設を対象とする。

2 モニタリングの実施

モニタリングの実施については、原則として、指定管理者の募集要項等で事前に明示する。また、具体的な実施の時期、回数等については、指定管理者と協議して定めることとする。

Ⅳ 参考 モニタリングの参考スケジュール

	事業年度												事業年度		
	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
月次報告書 提出・確認	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
利用者アンケート 調査							← 実施 →				● 確認				
実地調査	定期			●			●			●			●		
	随時	← 随時実施 →													
事業報告書 報告・確認	→ 報告		○ 確認										→ 報告		● 確認
管理業務 総括評価・公表			○ 評価	○ 公表											● 評価

第1号様式		指定管理業務実地調査票		年度	期
施設名					
指定管理者名					
調査日時		年	月	日	午前・午後 時 分
		調査者氏名			
確認項目	確認基準	確認	コメント欄		
実施体制	人員体制	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に基づき、管理運営に必要な人員を配置している。 計画的な研修等を実施し、人材育成に取り組んでいる。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 			
	外部委託	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。 外部委託事業に対して協定書等を守らせている。 			
	法令等遵守	<ul style="list-style-type: none"> 法令等に基づき、管理運営を行っている。 			
	緊急対応	<ul style="list-style-type: none"> 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。 			
	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。 			
	情報公開	<ul style="list-style-type: none"> 情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に基づき、情報を適切に管理、公表している。 			
	管理記録	<ul style="list-style-type: none"> 業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。 			
	連絡調整	<ul style="list-style-type: none"> 協定書等に基づき、各種報告書を市に提出している。 関係団体も含めて適切に連絡調整を適切に行っている。 			
	財務状況	<ul style="list-style-type: none"> 団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。 			
内容・水準	維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書・法令等に基づき、清掃、警備、衛生管理、施設・設備の保守管理を適切に行っている。 協定書に基づき、開館日時等を遵守している。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に基づき、適切に修繕を行い、市に報告している。 			
	利用者対応	<ul style="list-style-type: none"> 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っているとともに、言葉遣い、態度、服装等の接遇面についても丁寧である。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 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。 			
	提案を求める事項	提案を求める事項①で提示された内容を実施している。 【各指定管理者制度導入施設指定管理者応募（申請）時に提案を求めた事項を記載】			
		提案を求める事項②で提示された内容を実施している。 【各指定管理者制度導入施設指定管理者応募（申請）時に提案を求めた事項を記載】			
		提案を求める事項③で提示された内容を実施している。 【各指定管理者制度導入施設指定管理者応募（申請）時に提案を求めた事項を記載】			
	事業運営	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に基づき、受託業務を実施しているとともに、事業内容がサービス水準の向上に寄与している。 施設の目的に基づき、自主事業を実施している。 			
	環境配慮	<ul style="list-style-type: none"> 省エネルギー、省資源、電力調達に対する考え等環境への配慮がなされている。 			
	広報活動	<ul style="list-style-type: none"> 施設に関する情報や事業の開催案内に関して、ホームページ等を活用した上で、市民に分かりやすく広報している。 			
利用者アンケート	<ul style="list-style-type: none"> 利用はアンケート調査を1年に1回以上実施し、結果を集計した上で、事業運営等に適切に反映させている。（実施予定も含む） 				
利用状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数、稼働率等は適正な水準にある。 				
収支等	経理事務	<ul style="list-style-type: none"> 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。 			
	予算執行	<ul style="list-style-type: none"> 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。 			
	経費縮減	<ul style="list-style-type: none"> 経費が節減され、又はその削減に向けた努力を行っている。 			
	収支状況	<ul style="list-style-type: none"> 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。 			
特記事項	【利用者サービス向上のための取り組み】				
	【その他】				
※確認区分					
A（優良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。					
B（良好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。					
C（課題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。					
D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。					

第2号様式			
令和 年度 指定管理業務総括評価票			
施設所管課： _____			
施設区分： _____			
施設名			
指定管理者名			
指定期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日 (年 か月)		
施設の設置目的			
施設の概要	所在地： 開設年月日： 開館時間： 敷地面積： 延床面積： 主な施設：		
評価区分	A：優良 B：良好 C：課題含 D：要改善		
評価項目	評価基準	評価	
1 実施体制	人 員 体 制	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に基づき、管理運営に必要な人員を配置している。 計画的な研修等を実施し、人材育成に取り組んでいる。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 	
	外 部 委 託	<ul style="list-style-type: none"> 外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。 外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。 	
	法 令 等 遵 守	<ul style="list-style-type: none"> 法令等に基づき、管理運営を行っている。 	
	緊 急 対 応	<ul style="list-style-type: none"> 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告している。 	
	個 人 情 報 保 護	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。 	
	情 報 公 開	<ul style="list-style-type: none"> 情報公開に関する規程が整備されている。 協定書に従い、情報を適切に管理、公表している。 	
	管 理 記 録	<ul style="list-style-type: none"> 業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録されている。 	
	連 絡 調 整	<ul style="list-style-type: none"> 協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。 関係団体も含めて適切に連絡調整を行っている。 	
財 務 状 況	<ul style="list-style-type: none"> 団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。 		
2 内容・水準	維 持 管 理	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書、法令等に基づき、清掃、警備、衛生管理、施設・設備の保守管理を適切に行っている。 協定書等に基づき、開館時間等を遵守している。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に基づき、適切に修繕を行い、市に報告している。 	
	利 用 者 対 応	<ul style="list-style-type: none"> 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っているとともに、言葉遣い、態度、服装等の接遇面についても丁寧である。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 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。 	
	提 案 を 求 め る 事 項	<ul style="list-style-type: none"> 提案を求める事項①で提示された内容を実施している。 【各指定管理者制度導入施設指定管理者応募（申請）時に提案を求めた事項を記載】 提案を求める事項②で提示された内容を実施している。 【各指定管理者制度導入施設指定管理者応募（申請）時に提案を求めた事項を記載】 提案を求める事項③で提示された内容を実施している。 【各指定管理者制度導入施設指定管理者応募（申請）時に提案を求めた事項を記載】 	
	事 業 運 営	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画書に基づき、受託業務を実施しているとともに、事業内容がサービス水準の向上に寄与している 施設の目的に基づき、自主事業を実施している。 	
	環 境 配 慮	<ul style="list-style-type: none"> 省エネルギー、省資源、電力調達に対する考え等環境への配慮がなされている。 	
	広 報 活 動	<ul style="list-style-type: none"> 施設に関する情報や事業の開催案内に関して、ホームページ等を活用した上で、市民に分かりやすく広報している。 	
	利 用 者 ア ン ケ ー ト	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査を1年に1回以上実施し、結果を集計した上で、事業運営等に適切に反映させている。 	
	利 用 状 況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者数、稼働率等は適正な水準にある。 	
3 収支等	経 理 事 務	<ul style="list-style-type: none"> 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。 	
	予 算 執 行	<ul style="list-style-type: none"> 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。 	
	経 費 縮 減	<ul style="list-style-type: none"> 経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。 	
	収 支 状 況	<ul style="list-style-type: none"> 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。 	

4	総合評価	
	施設所管課が記載	
5	指定管理者に 期待すること	
	評価を受けての今後の取組等について	
5	評価への対応 (指定管理者記載)	【選定等委員会からの意見①】 ●●について
		【選定等委員会からの意見①に対する対応状況】
		【選定等委員会からの意見②】 ■■について
		【選定等委員会からの意見②に対する対応状況】
		【選定等委員会からの意見③】 ▲▲について
		【選定等委員会からの意見③に対する対応状況】

【第1号様式・第2号様式の評価基準】

評価項目	評価基準
人員体制	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、施設の設置目的を達成するための適材適所な人員配置と積極的な人材育成を行っている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>
外部委託	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、外部委託により、管理運営の効率化、市民サービスの向上につながっている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>
法令等遵守	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、点検項目をリスト化し、点検が必要となる根拠、書類提出先、時期等が明確になっている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>
緊急対応	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、事態発生時に適切に対応できている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>
個人情報保護	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、社会情勢の変化に応じて適宜、職員にまで共有がされており、業務に反映されている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>
情報公開	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、社会情勢の変化に応じて適宜、職員にまで共有がされており、業務に反映されている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>

評価項目	評価基準
管理記録	A：評価基準を満たしている、かつ、運営計画に十分活用されている。 B：評価基準を満たしている。 C：評価基準満たない点がある。 D：評価基準満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。
連絡調整	A：評価基準を満たしている、かつ、管理の効率化、サービス向上を図る意図での連絡調整を積極的に行っている。 B：評価基準を満たしている。 C：評価基準に満たない点がある。 D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。
財務状況	A：直近3事業年度の決算にて赤字計上をしていない。（要決算書類の確認） B：直近事業年度の決算にて赤字計上をしていない。（要決算書類の確認） C：直近事業年度の決算にて赤字計上をしている。（要決算書類の確認） D：直近3事業年度において、複数年度で赤字計上をしている。（要決算書類の確認） ※指定管理者制度導入1年目及び2年目の施設については、直近事業年度の決算を対象に評価することとする。（B・Cいずれかの評価となる。）
維持管理	A：評価基準を満たしている、かつ、施設等の修繕を積極的に提案、実施している。 B：評価基準を満たしている。 C：評価基準に満たない点がある。 D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。
利用者対応	A：評価基準を満たしている、かつ、利用者対応に関する苦情がない。 B：評価基準を満たしている。 C：評価基準に満たない点がある。 D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。
提案を 求める事項	A：提案を求める事項に対して、適切に対応している、かつ、課題の解決に至っている。（または、新規事業等の取組が既に実施されている。） B：提案を求める事項に対して、適切に対応している、かつ、課題の解決に向けて一定の成果が見受けられる。（または、新規事業等の取組が実施される予定である。） C：提案を求める事項に対して、適切に対応している。（または、新規事業等の取組に関する協議がなされている。） D：提案を求める事項に対して、対応していない。

評価項目	評価基準
事業運営	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、自主事業の実施が施設利用者へのサービス水準向上に寄与している。また、事業の利用者満足度が高く、施設のサービス向上に大きく寄与している。</p> <p>（自主事業を行っていない施設の場合は、「評価基準項目の内容を全て満たしている、かつ、受託業務を実施する中で、運営面等での積極的な企画・立案が見受けられる。」）</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準項目に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営や施設利用者等に影響が出ている。</p>
環境配慮	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、その削減効果が前年度実績を大きく上回っている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、光熱水費等の高騰を増長させる結果となっている。（エネルギー価格高騰による光熱水費等の増加は除く）</p>
広報活動	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、ホームページ閲覧数やSNS登録者数の伸びが著しい。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、施設利用者に影響が出ている。</p>
利用者アンケート	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、改善等した内容について、利用者にも分かるような周知を行うなど、意見のフィードバックを行っている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：利用者アンケート調査を実施していない。（実施できる状況であるにもかかわらず、実施していない場合）</p> <p>※やむを得ない理由により、アンケート調査が実施できなかった場合には、評価対象としない。</p>

評価項目	評価基準
利用状況	<p>A：提案時の目標利用者数及び稼働率を上回っている。（あるいは、前年度比で利用者数及び稼働率を上回っている。）</p> <p>B：提案時の目標利用者数又は稼働率を上回っている。（あるいは、前年度比で利用者数又は稼働率を上回っている。）</p> <p>C：提案時の目標利用者数又は稼働率を下回っている。（あるいは、前年度比で利用者数又は稼働率を下回っている。）</p> <p>D：提案時の目標利用者数及び稼働率を下回っている。（あるいは、前年度比で利用者数及び稼働率を下回っている。）</p>
経理事務	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、経理の内容への問い合わせに即時対応できる状況にある。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：評価基準に満たない点がある。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営に影響が出ている。</p>
予算執行	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、緊急の支出に対しても予算の範囲内で対応できている。</p> <p>B：評価基準を満たしている。</p> <p>C：収支予算書の範囲内での執行が困難となっている。</p> <p>D：収支予算書の範囲内での執行が困難となっている。（指定管理料の追加措置などが講じられている。）</p>
経費縮減	<p>A：評価基準を満たしている、かつ、縮減された分が施設修繕の実施等、事業運営面に反映されている。</p> <p>B：評価基準を満たしている、または、その節減に向けた努力（有効な経費縮減策の提案等）を行っている。</p> <p>C：経費節減に向けた努力は行っているが、有効的な提案の実施にまで至っていない。</p> <p>D：評価基準に満たない点があり、管理運営等に影響が出ている。</p>

評価項目	評価基準
収支状況	A：提案時の収支予算書と比較して、収入が増加しており、かつ、支出が減少している。 B：提案時の収支予算書と比較して、収入が増加している、あるいは支出が減少している。 C：提案時の収支予算書と比較して、収入が減少している、あるいは支出が増加している。 D：提案時の収支予算書と比較して、収入が減少しており、かつ、支出が増加している。

参考様式										
指定管理業務月次報告書 参考様式										
								年度	月	
施設名										
指定管理者名										
報告日		年 月 日				報告者				
1 管理業務の実施状況										
(1) 【事業運営】										
事業名（開催教室・イベント名等）		実施体制	開催日時	参加人数	内容					
〇〇教室実施事業										
※事業計画等で実施する予定であったが、実施できなかった事業等の実績										
事業名（開催教室・イベント名等）		実施体制	開催予定日時	実施できなかった理由や対応策等						
〇〇教室実施事業										
(2) 【維持管理】										
管理項目		実施日	実施体制	内容						
清掃	日常									
	定期									
警備	日常									
	定期									
施設設備保守・点検（空調・冷蔵・冷凍機器等の簡易点検含む）										
備品購入										
小規模修繕										
(3) 【管理業務の実施状況の総合的評価】										
		評価区分	特記事項							
指定管理者の自己評価										
2 施設の利用状況										
(1) 【利用者数、稼働率など】										
会議室等		実施体制	団体利用					個人利用（利用者数）		
●●室	午前		貸出可能数	貸出数	稼働率	参加者人数	利用不許可数	利用制限数		
	午後									
	夜間									
※開館予定であったが、1日休館もしくは開館時間中に閉館した実績										
日付	閉館時間	1日休館もしくは開館時間中に閉館した理由等								
(2) 【使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、未収入済額等】										
項目	内訳	収入件数	収入済額	未収入済額						
●●室										
(3) 【施設の利用状況の総合的評価】										
		評価区分	特記事項							
指定管理者の自己評価										

3 その他				
(1) 【自主事業実績】				
項目	参加人数	内容		
●●ワークショップ				
(2) 【事故・苦情等】				
日付	場所	対象者	内容	対応
○月○日				
(3) 【その他の総合的評価】				
	評価区分	特記事項		
指定管理者の自己評価				
<p>その他必要な項目は適宜追加してください。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>※評価区分</p> <p>A（優 良）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。</p> <p>B（良 好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。</p> <p>C（課題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。</p> <p>D（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。</p> </div>				
<p>この様式は参考様式であり、各所管課で定めた様式等がある場合は、その様式を活用してください。その場合、指定管理者の自己評価は、別様式で記載してください。</p>				

参考様式						
指定管理業務年次報告書 参考様式					年度	
施設名						
指定管理者名						
報告日	年	月	日	報告者		
1 管理業務の実施状況						
(1) 【事業運営】						
事業名（開催教室・イベント名等）	回数/年	参加者数/年	1年間の実施状況			
〇〇〇〇事業						
※事業計画等で実施する予定であったが、実施できなかった事業等の実績						
開催予定日	事業名（開催教室・イベント名等）					
〇/〇						
(2) 【維持管理】						
管理項目		1年間の実施状況				
清掃（日常・定期）						
警備（日常・定期）						
施設設備保守・点検 （空調・冷蔵・冷凍機器等の簡易点検含む）						
備品購入						
小規模修繕						
(3) 【管理業務の実施状況の総合的評価】						
	評価区分	特記事項				
指定管理者の自己評価						
2 施設の利用状況						
(1) 【利用者数、稼働率など】（年間）						
会議室等		団体利用				個人利用
		稼働率/年	参加者数/年	利用不許可数/年	利用制限数/年	利用者数/年
●●室	午前					
	午後					
	夜間					
※開館予定であったが、1日休館もしくは開館時間中に閉館した実績						
日数/年	閉館時間/年					
(2) 【使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、未収入済額等】（年間）						
項目	収入件数/年	収入済額（円）/年	未収入済額（円）/年			
●●室						
(3) 【施設の利用状況の総合的評価】						
	評価区分	特記事項				
指定管理者の自己評価						

3 管理経費の収支状況					
(1) 【管理経費にかかる収入及び支出の決算内容】					
収入			支出		
項目	内訳	金額(円)	項目	内訳	金額(円)
(2) 【指定管理料の返還金】					
① 指定管理料の余剰金 ※業務の不実施、催し物の実施回数減、休館、開館時間中の閉館により当該業務に係る経費が発生しなかったため、指定管理料に余剰金が生じている場合のみ記入					
余剰金の発生事由	余剰金の額(円)	積算内訳			
② 指定管理料の余剰金の活用 ※①の指定管理料の余剰金を活用して修繕や事業等を実施した場合のみ記入					
余剰金の活用内容	余剰金を活用した額(円)				
③ 指定管理料の返還金 ※①の余剰金の額 - ②の余剰金を活用した額					
返還金(円)					
(3) 【管理経費の収支状況の総括的評価】					
	評価区分	特記事項			
指定管理者の自己評価					
4 その他					
(1) 【自主事業実績】					
1年間の実施状況					
(2) 【事故・苦情等】					
件数/年	1年間の対応状況				
(3) 【利用者アンケート調査の結果】					
実施期間	回答者数	実施方法			
○月○日					
※調査項目、調査結果の概要、総括及びその対応を記載した調査結果集計表を添付					
(4) 【人員配置】					
※人員配置の実績や人員配置表等を記載又は添付					
(5) 【職員の研修等】					
日付	場所	対象者	内容		
○月○日					
(6) 【その他の総括的評価】					
	評価区分	特記事項			
指定管理者の自己評価					
<p>その他必要な項目は適宜追加してください。</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>※評価区分</p> <p>A(優 良)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。</p> <p>B(良 好)＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。</p> <p>C(課題含)＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。</p> <p>D(要改善)＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。</p> </div>					
この様式は参考様式であり、各所管課で定めた様式等がある場合は、その様式を活用してください。その場合、指定管理者の自己評価は、別様式で記載してください。					

指定管理者制度を導入した施設のモニタリングに関する指針

令和7年（2025年）4月改訂

発行 茅ヶ崎市

編集 企画政策部行政改革推進課

〒253-8686

神奈川県茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号

電話 0467-81-7122（直通）

ホームページ <https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/>

メールアドレス gyouseikaikaku@city.chigasaki.kanagawa.jp

