

指定管理者制度導入施設に係るモニタリングに関する方針

平成26年4月

(平成27年4月改訂、平成30年4月改訂)

令和元年11月改訂

人事課

1 モニタリングとは

「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、関係法令、条例等のほか協定書、仕様書等に基づき、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、利用者アンケート、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 モニタリングの目的

市は、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、市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、必要に応じて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・向上に努めるとともに、これを市民に対して説明する責任を有している。

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恐れがある。また、コスト削減を重視するあまり、提供されるサービス水準が低下する事態や、施設の管理運営が非効率であるためコストが高くなるという事態を招きかねない。このような事態を早期に把握し、発生を未然に防ぐためにも、モニタリングを実施し、市民サービスの向上及び施設の管理運営の適正化を図るものとする。

3 モニタリングの区分

区分	実施主体	提出先	実施時期
(1) 事業計画書	指定管理者	施設所管課	事業年度開始前
(2) 利用者アンケート	指定管理者	施設所管課	1年に1回以上
(3) 定期報告書	指定管理者	施設所管課	毎月
(4) 実地調査	施設所管課		1年に1回以上
(5) 事業報告書	指定管理者	施設所管課	毎年度終了後1か月以内
(6) 業務状況評価	指定管理者・施設所管課		事業報告書提出後

協定書等において、提出時期等を個別に設定している場合は、それに従うものとする。

4 モニタリングの方法

(1) 事業計画書

実施主体	内容等
指定管理者	・基本協定書、仕様書、前回の事業報告書等をもとに事業計画書を作成し、指定された期日までに施設所管課へ提出する。
施設所管課	・基本協定書や仕様書等との整合性について確認する。 ・前年度までの問題点が改善されているか確認する。

(2) 利用者アンケート

実施主体	内容等
指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・アンケート調査の実施方法(別紙1-1)に基づき、年1回以上アンケート調査を実施する。・アンケート調査の実施結果について分析し、結果を施設所管課へ報告するとともに、施設内での掲示やHPなどを通して利用者へ公表する。・調査結果を自ら行うサービス向上対策に活用する。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none">・アンケート調査の実施方法(別紙1-1)に従って、アンケート調査を行っているか確認する。・アンケート調査の実施結果をもとに、必要な指示等を行う。

(3) 定期報告書

実施主体	内容等
指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・定期報告書(別紙2)により毎月の管理業務の実施状況、施設の利用状況等を指定された期日までに施設所管課へ報告する。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none">・定期報告については、原則指定管理者と面談の上、内容を確認し、必要に応じ、改善指導、協議を行う。・合議後の定期報告書のデータを、共通フォルダの人事課へ保存する。

(4) 実地調査

実施主体	内容等
施設所管課	<ul style="list-style-type: none">・定期的又は随時実地調査を行い、施設の管理状況を確認するとともに、指定管理者へ必要な指示等を行う。・「実地調査チェック表」(別紙3-1)に基づき、実地調査を年1回以上行い、その結果を「指定管理業務に係る実地調査結果について」(別紙3-2)により、指定管理者へ通知する。
指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・施設所管課から、実地調査結果についての通知を受け、改善等が必要な場合は早急に是正し、その結果を施設所管課へ報告する。

(5) 事業報告書

実施主体	内容等
指定管理者	<ul style="list-style-type: none">・事業報告書により管理業務の実施状況、施設の利用状況、収支決算等を指定された期日までに施設所管課へ報告する。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none">・事業報告書の内容を確認する。・必要に応じ、面談を行い、改善指導、協議を行う。

(6) 業務状況評価

実施主体	内容等
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・「業務状況評価シート(指定管理者用)」(別紙4-1)に基づき、自己評価を行い、指定された期日までに施設所管課へ提出する。 ・評価結果は、今後の業務改善やサービスの質の向上につなげていく。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書、実地調査の結果、毎月の定期報告書や利用者アンケートの結果のほか、指定管理者が自己評価した結果をもとに、「業務状況評価シート(施設所管課用)」(別紙4-2)に基づき、評価を行う。 ・評価結果を「業務状況評価結果通知書」(別紙6)により、指定管理者へ通知し、必要に応じ指導等を行う。

指定管理業務改善指示書の取扱いについて

実施主体	内容等
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・上記(1)～(6)のモニタリングを通して、「所管施設の管理運営に関する基本協定書」に定める管理業務に関し、改善を指示する必要があると判断した場合は、「指定管理業務改善指示書」(別紙7)に改善すべき事項等を記入し、企画管理部長、企画管理部次長、人事課へ合議の上、指定管理者に指示する。 ・随時、必要に応じ指示する。
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・施設所管課より「指定管理業務改善指示書」(別紙7)を受理した場合は、改善・是正方法を記入した「指定管理業務改善計画書」(別紙8)を指定された期日までに提出する。

5 業務状況評価の手法等について

(1) 評価の時期及び体制

施設所管課による業務状況評価は、毎年度終了後、指定管理者から事業報告書及び指定管理者による自己評価の提出を受けた後、速やかに実施する。

なお、指定管理者は、事業年度終了後、自己評価を行い、施設所管課に提出するものとする。また、評価シートについては、部長等の決裁を受け、必ず人事課に合議すること。

(2) 評価の項目

項目については、「業務状況評価シート」(別紙4-2)の評価項目を基本とするが、施設の特性や指定管理者の業務内容等により、評価項目の変更が必要な場合は、施設所管課が評価項目を定めることができるものとする。

(3) 評価の基準

業務状況評価シートにある各項目の評価基準は下記のとおりとし、所管課の評価結果に基づき、AAA～Cの5段階で総合評価を行うものとする。

なお、協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、標準的な管理が行われた場合の基準を「A(良好)」とする。

評価基準	AAA (特に優良) ...全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。 AA (優良) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。 A (良好) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。 B (課題有) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。 C (要改善) ...協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である。
総合評価	AAA (特に優良) ...全てが A 以上であり、かつ「A 市民サービス」、「B 事業展開」、「C 施設管理・体制」、「D 収支等」の各評価項目に、AAA が 1 個以上ある。 AA (優良) ...全てが A 以上であり、かつ AA 以上が 5 個以上である。 A (良好) ...全てが A 以上である。 B (課題有) ...全てが B 以上である。 C (要改善) ...C が含まれている。

評価にあたっての留意点

評価は、適正な管理が行われているか、適切なサービスが提供されているかを確認するためのものであり、この結果に応じ、改善に向けた指導等を行い、より良いサービスの提供や適切な管理運営につなげていくものである。評価に当たっては、客観的な視点で、現状をそのまま記入すること。

なお、評価基準の判断方法については、下記の表のほか、「業務状況評価における評価基準一覧表(参考)」(別紙 5)を適宜参考にすること。

区分	評価基準(参考とする目安)
AAA (特に優良)	全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れたレベル ・協定等の内容を大きく上回り、指定管理者の独自のノウハウが取り入れられた積極的な事業展開を行っている。また、市民サービスの向上に大いに寄与している。 ・市民ニーズを的確にとらえ、積極的に対応するなど、利用者から大いに好評を得ており、苦情がほぼない。また、高い評価が利用者の増加に繋がっている。 ・管理経費の節減、職員の資質向上、関係団体等との連携強化、施設の有効活用、施設が抱える課題の解決等、常に高い問題意識と向上心を持って業務改善に取り組み、施設の効用を最大限発揮するための工夫を行っている。 等
AA (優良)	協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れたレベル ・指定管理者による工夫が見られ、協定等の内容、事業計画を上回る管理運営を行っている。 ・利用者から好評を得ており、苦情がほぼない。 ・書類が機能的かつ正しく整備され、市の要求を上回る内容である。 ・施設の効用の発揮や利用者増のための取組を行い、その効果が表れている。 等
A (良好) 標準レベル	協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好なレベル ・協定等の内容に沿った管理運営を行っている。事業計画どおりの内容である。 ・利用者から特段苦情がなく、問題がない。苦情があっても、的確に対応している。 ・書類が正しく整備され、市の求めている内容となっている。 ・法令、協定書等の内容が遵守されている。 等
B (課題有)	協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、課題が見られるレベル ・管理運営状況が、協定等の内容や事業計画を下回る内容である。

	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から苦情があり、一部改善されていない。 ・書類の一部が整備されていない。又は内容や保管場所がわかりにくい。 ・法令、協定書等の内容の一部が遵守されていない。 等
C (要改善)	<p>協定事項や仕様書の内容、事業計画を大きく下回り、早急に改善する必要があるレベル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営状況が協定等の内容や事業計画を大きく下回る内容で、早急な改善を要する。 ・利用者から多くの苦情がある。又は、苦情に全く対応できていない。 ・書類が整備されていない、又は多くの不備、散逸がある。 ・明らかな法令違反が見られる。協定書等の内容がほとんど遵守されていない。 等

(4) 評価結果の公表等

施設所管課は、部長等の決裁及び人事課の合議を受けた後、業務状況評価シートを人事課行革推進班へ提出する。

人事課行革推進班は、施設所管課から報告された評価結果をとりまとめ、その結果について、ホームページで公表する。

なお、施設所管課は、評価結果を「業務状況評価結果通知書」(別紙6)により指定管理者へ通知し、業務の適正な履行とサービスの質の向上につなげていく。

(5) 評価結果に基づく措置について

業務状況評価の結果、サービス水準が仕様書に定めた水準を充足していない、業務遂行状況が事業計画や収支計画と大きくかい離しているなど、市が業務内容等に問題があると認めたときは、部長等の決裁及び人事課の合議を受けた後、「指定管理業務改善指示書」(別紙7)により指定管理者へ改善を指示する。

市から改善指示書により指示を受けた指定管理者は、指示された事項について、「指定管理業務改善計画書」(別紙8)を作成し、施設所管課へ提出する。

(6) 指定の取消し・業務の停止

施設所管課は、指定管理者が業務改善に向けての指示等に従わない場合、その他管理の継続が適当ではないと判断した場合は、地方自治法第244条の2第11項により、指定の取消しや、業務の全部又は一部において停止を命ずることができる。

(7) その他

指定管理者制度の統括課である人事課は、指定管理者の業務状況や施設所管課の関わり方など、各施設における運用状況等が適正であるか確認するため、必要に応じ、施設訪問や所管課へのヒアリングを実施し、適宜指示や助言を行っていく。

なお、各種文書類の決裁・合議先については「モニタリングに係る各種文書の決裁区分等について」(別紙9)のとおりとする。

指定管理者制度導入施設におけるアンケート調査の実施方法について

1 目的

利用者のニーズ等を把握し、その分析結果をもとに市民サービスの向上や施設の管理運営体制の見直しに生かしていく。

2 アンケートの実施方法

(1) 時期及び調査数

実施時期については、指定管理者で任意に定めることとし、年1回以上実施すること。

ただし、施設の特性等から利用者に偏りが発生する可能性がある時期を避けるなど、幅広い層の利用者の意見を収集することができる時期に実施すること。また、次年度以降の実施時期については、前年度と比較することができるように、同時期に実施することが望ましい。

調査期間については、概ね1か月間を目途とするが、調査結果の信頼性を高めるため、有効回答数が100件程度回収できるように期間を設定すること。

(2) アンケート内容

アンケート内容については、別紙1-2の内容を基本項目とする。

なお、施設の特性に応じて、アンケート内容を一部変更・追加しても構わない。

(3) 方法

施設や窓口を訪れた利用者に直接用紙を配布したり、教室やイベント等の開催後に参加者に用紙を配布したりするなど、回収数が上がる方法により実施すること。また、アンケートの記入場所や回収箱を設置するなど、回答者のプライバシーに配慮すること。

(4) その他

アンケート調査の実施については、指定管理者による管理運営が行われている全ての施設を対象とするが、施設の特性上、調査の実施が困難であると考えられる場合や、指定管理者において、独自の方法によりアンケート調査が実施されている場合で、その内容が本調査の要件を満たすものであり、かつ、調査結果の活用が可能な場合は、この限りではない。

3 集計及び活用方法

(1) 集計

調査票の集計は、指定管理者において行う。

(集計方法については、集計用エクセルシートを参考にすること。)

集計結果については、施設所管課に速やかに提出すること。

(2) 施設所管課への提出物

指定管理者は、アンケート調査の結果に関する資料等を、施設所管課の指示に従い提出すること。また、利用者の満足度が著しく低い項目がある場合は、その要因を明確にし、要因に対する解決策を示すこと。(例：集計結果の電子データ、集計結果のグラフ、分析結果、改善に向けた取組について等)

(3) 調査結果の活用について

調査結果は、指定管理者自らが行うサービス向上対策の資料として活用するとともに、施設所管課が業務状況評価を実施する際の参考資料として活用する。

4 結果の公表について

アンケート調査の結果については、業務状況評価シート内に記載する項目を設けるが、指定管理者自身においても、個人情報などの取扱いに留意し、施設内での掲示やHPでの公表など、積極的に情報開示を行うよう努めること。



利用者アンケートのお願い



利用者の皆様のご意見をサービス向上に反映させるため、アンケートにご協力ください。

施設名： 施設	指定管理者：
---------	--------

1 あなたについて、当てはまるものに 印をつけてください。

性別	男・女	利用日	令和 年 月 日
年齢	10歳代・20歳代・30歳代・40歳代・50歳代・60歳代・70歳以上		
頻度	初めての利用・週1回以上・月1回以上・年数回程度・その他		
お住まい	小杉地区・新湊地区・大門地区・大島地区・下地区・市外()		

2 以下の質問について、該当する箇所に 印をつけてください。

	十分満足	ほぼ満足	普通	やや不満	とても不満
(1) 職員の対応について					
(2) 施設の清潔さについて					
(3) 施設の利用しやすさについて					
(4) 利用手続きの便利さについて					
(5) 施設を利用できる曜日について					
(6) 施設を利用できる時間について					
(7) 備品等の手入れについて					
(8) 教室やイベント等の内容について					
(9) 利用料金について <small>利用料金制導入施設のみ</small>					
(10) 施設を利用した全体の満足度					

3 当施設について、お気づきの点などがありましたら、ご記入ください。

調査は以上です。アンケートは、回収箱にお入れください。

ご 協 力 あ り が と う ご ざ い ま し た

年 月 日

射水市長

様

所在地
名称
代表者氏名

指定管理者定期報告書（ 月分）

射水市 施設の管理運営に関する基本協定書第 条の規定に基づき次のとおり報告します。

記

- 1 管理業務の実施状況
- 2 施設の利用状況
- 3 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- 4 施設の保守・修繕状況
- 5 その他報告事項（事故、苦情処理、改善指示等）

必要に応じて、資料を添付してください。

指定管理業務 実地調査チェック表

調査日 年 月 日 ()

施設名	
指定管理者	
施設所管課	

確認項目	確認基準	確認
法令遵守	法令、条例等はきちんと遵守されているか。	C-7
職員配置	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置しているか。	A-2
	必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。	A-2
	職員の教育、研修等は適切に実施されているか。	A-3
利用者対応	利用承認、案内等を迅速かつ適切に行っているか。	A-1
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか。	A-4
	言葉遣い、態度、服装等の接遇について適当であるか。	A-5
	利用者アンケートを実施しているか。(実施予定があるか。)	A-7
苦情対応	苦情や要望に対して、迅速かつ適切に対応し、記録しているか。	A-6
事業運営	事業計画書等に即し、事業が適切に実施されているか。	B-2
	市内雇用者が確保され、市内事業者等の活用に努めているか。	B-4
広報活動	事業等の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っているか。	B-3
施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	B-2
	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か。	C-1,5
	施設全体が良好に保たれているか。(外構、駐車場、花壇等も含む)	C-1,2
維持管理・記録	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っているか。	C-1
	仕様書等に従い、施設・設備の保守管理、点検を適切に行っているか。	C-1
	備品台帳に基づき、備品を適切に管理しているか。	C-3
	施設の管理運営に関する文書や記録が適切に記録、保管されているか。 (業務日誌、使用許可申請、点検記録、報告書、修繕記録等)	C-8
緊急時の対応	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か。	C-5
	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。	C-5
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	C-6
情報公開への対応	情報公開に関する規程が整備されているか。	C-8
経理事務	指定管理業務に関する経費と他の経費を区分し、適正に管理しているか。	D-1
	管理経費削減に向けて努力されているか。	D-2

確認区分： AAA (特に優良) ...全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。
AA (優良) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。
A (良好) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。
B (課題有) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。
C (要改善) ...協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である。

第 号
年 月 日

団体名
代表者氏名 様

射水市長

指定管理業務に係る実地調査結果について（通知）

年 月 日付けで行った指定管理業務に係る実地調査結果について、下記のとおり通知します。

記

施設の名称	
調査の結果（講評）	

< 年度 業務状況評価シート (指定管理者用) >

施設名	
指定管理者	

評価項目	評価内容	評価
A 市民サービス	施設の利用等が、公平かつ適切に実施されているか。	A・C
	適正な人員配置がなされているか。	AA・A・B・C
	職員の教育、研修等は適切に実施されているか。	AAA・AA・A・B・C
	設備・備品の提供・貸出しは適切に行われているか。	A・B・C
	窓口及び案内等で迅速かつ適切な対応・接遇がなされているか。	AAA・AA・A・B・C
	苦情・要望等への適切な対応及び必要に応じて市への報告はされているか。	AAA・AA・A・B・C
	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であったか。	AAA・AA・A・B・C
B 事業展開	利用実績は適切な水準であるか。	AAA・AA・A・B・C
	事業計画書どおりに事業が実施されているか。	AAA・AA・A・B・C
	適切な情報提供及び利用者増のための広報活動は行われているか。	AAA・AA・A・B・C
	市内雇用者の確保及び市内事業者等の活用がされているか	AA・A・B
C 施設管理・体制	施設・設備の適切な保守管理及び安全確認はされているか。	AA・A・B・C
	施設全体が清潔で良好な状態に保たれているか。	AAA・AA・A・B・C
	備品台帳に基づいた適切な備品管理がされているか。	AA・A・B・C
	市や関係団体との連携は適切に行われているか。	AAA・AA・A・B・C
	緊急事態に備えた体制、マニュアル等は適切か。	AAA・AA・A・B・C
	個人情報の管理は適切に行われているか。	A・B・C
	関係法令等はきちんと遵守されているか。	A・B・C
	情報公開規程が整備され、文書が適切に管理・保存されているか。	AA・A・B・C
	協定書等で定められた事業計画書や報告書などはきちんと提出しているか。	AA・A・B・C
D 収支等	指定管理業務に関する経費と他の経費を区分し、適正に管理しているか。	A・B・C
	管理経費削減に向けて努力されているか。	AAA・AA・A・B・C
	収支計画書と比較して、収入状況は妥当であるか。	AAA・AA・A・B・C
	指定管理者団体の財政状況は安定した業務継続が可能な状態にあるか。	AAA・AA・A・B・C
総合評価		

<p>< 評価基準 ></p> <p>AAA(特に優良) ...全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。</p> <p>AA(優良) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。</p> <p>A(良好) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。 標準レベル</p> <p>B(課題有) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。</p> <p>C(要改善) ...協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である</p>	<p>< 総合評価 ></p> <p>AAA(特に優良) ...全てが A 以上であり、かつ各評価項目(評価項目 A~D)に、AAA が 1 個以上ある。</p> <p>AA(優良) ...全てが A 以上であり、かつ AA 以上が 5 個以上である。</p> <p>A(良好) ...全てが A 以上である。 標準レベル</p> <p>B(課題有) ...全てが B 以上である。</p> <p>C(要改善) ...C が含まれている。</p>
--	--

特記事項（自由記述欄）

<p>< 積極的に取組んだこと > 1</p>
<p>< 今後の課題 > 2</p>
<p>< その他特記事項 ></p>

- 1 評価項目で AAA、AA を付けたものについては、< 1 . 積極的に取組んだこと > 欄に、評価理由（取組の具体的内容、目標設定数値と結果等）を必ず記入してください。
- 2 利用者アンケートで建物や設備（構造、老朽度、備品等）以外に対する苦情があったもの、評価項目で B 又は C を付けたものについては、< 2 . 今後の課題 > 欄に、改善に向けた今後の取組や対応について必ず記入してください。

< 令和 年度 業務状況評価シート (施設所管課用) >

1 指定管理施設の概要

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定期間	

2 施設の利用状況、開館日数

	前年度利用実績	令和 年度利用実績	対前年比 (%)	開館日数
利用者数	人	人		日
施設稼働率	%	%		

3 管理経費の収支、収支率、利用者一人当たり管理コスト

区分	前年度 ()	令和 年度 ()	差引 (-)
収入 (a)	円	円	円
指定管理料	円	円	円
修繕費	円	円	円
利用料金	円	円	円
その他	円	円	円
支出 (b)	円	円	円
指定管理 収支 (a - b)	円	円	円
収支の比率 <small>(令和 年度の収入額 ÷ 支出額 × 100%) (a ÷ b × 100)</small>	%	利用料金の比率 <small>(令和 年度の利用料金 ÷ 事業計画の利用料金 × 100)</small>	%
参 考	実質支出額 (c) (指定管理支出 (b) + 大規模修繕等の施設管理に係る市の支出)		円
	実質収入額 (d) (利用料金 + その他収入 + 行政財産使用料等の市の収入)		円
	実質収支の比率 (d ÷ c × 100)		%
利用者一人当たり管理コスト (実質支出額 (c) ÷ 利用実績人数)			円 / 人

4 アンケートの実施結果

実施期間	~	回答数	件			
アンケート内容	(%)				< アンケートの分析結果 >	
	十分満足	ほぼ満足	普通	やや不満		とても不満
職員の対応						
施設の清潔さ						
施設の利用しやすさ						
利用手続きの便利さ						
施設を利用できる曜日						
施設を利用できる時間						
備品等の手入れ						
教室やイベント等の内容						
利用料金						
全体の満足度						
					< 今後の課題や改善点 >	

5 評価表

評価項目	評価内容	評価
A 市民サービス	施設の利用等が、公平かつ適切に実施されているか。	
	適正な人員配置がなされているか。	
	職員の教育、研修等は適切に実施されているか。	
	設備・備品の提供・貸出しは適切に行われているか。	
	窓口及び案内等で迅速かつ適切な対応・接遇がなされているか。	
	苦情・要望等への適切な対応及び必要に応じて市への報告はされているか。	
	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であったか。	
B 事業展開	利用実績は適切な水準であるか。	
	事業計画書どおりに事業が実施されているか。	
	適切な情報提供及び利用者増のための広報活動は行われているか。	
	市内雇用者の確保及び市内事業者等の活用がされているか。	
C 施設管理・体制	施設・設備の適切な保守管理及び安全確認はされているか。	
	施設全体が清潔で良好な状態に保たれているか。	
	備品台帳に基づいた適切な備品管理がされているか。	
	市や関係団体との連携は適切に行われているか。	
	指定管理者との連携に関する取組（詳細記述欄） 【実地調査実施日： 月 日】	
	緊急事態に備えた体制、マニュアル等は適切か。	
	個人情報の管理は適切に行われているか。	
	関係法令等はきちんと遵守されているか。	
	情報公開規程が整備され、文書が適切に管理・保存されているか。	
	協定書等で定められた事業計画書や報告書などはきちんと提出しているか。	
D 収支等	指定管理業務に関する経費と他の経費を区分し、適正に管理しているか。	
	管理経費削減に向けて努力されているか。	
	収支計画書と比較して、収入状況は妥当であるか。	
	指定管理者団体の財政状況は安定した業務継続が可能な状態にあるか。	
総合評価		
評価コメント		

<p>< 評価基準 ></p> <p>AAA(特に優良) ...全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。</p> <p>AA(優良) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。</p> <p>A(良好) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。 <u>標準レベル</u></p> <p>B(課題有) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。</p> <p>C(要改善) ...協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である</p>	<p>< 総合評価 ></p> <p>AAA(特に優良) ...全てが A 以上であり、かつ各評価項目(評価項目 A~D)に、AAA が 1 個以上ある。</p> <p>AA(優良) ...全てが A 以上であり、かつ AA 以上が 5 個以上である。</p> <p>A(良好) ...全てが A 以上である。 <u>標準レベル</u></p> <p>B(課題有) ...全てが B 以上である。</p> <p>C(要改善) ...C が含まれている。</p>
--	--

業務状況評価における評価基準一覧表（参考）

	評価内容	評価基準
A 市民サービス	施設の公平な利用	A 施設の使用許可や使用制限及び減免施設の設置条例に基づき、公平かつ適切に行われている。 C 施設の使用許可や使用制限について、市民の公平な利用が確保されていない。
	適正な人員配置	A A 協定書等で示した水準を上回る管理運営をするために、必要な人員及び有資格者を配置している。 A 管理運営に必要な人員及び有資格者を適正に配置している。 B 管理運営に必要な人員及び有資格者が若干少なく配置されている。 C 管理運営に必要な人員及び有資格者が明らかに足りない。
	職員の教育・研修	AAA 職員への教育や研修が良く行われているだけでなく、先進事例・優良事例の研究や、有益な資格の取得促進など、職員の能力開発・向上に積極的に努めており、その成果が管理運営に十分に生かされている。 A A 職員への教育や研修、職員の能力開発の取組が適切に行われており、その成果が見られる。 A 職員への教育や研修が適切に行われており、その成果がやや見られる。 B 職員への教育や研修が行われているが十分ではなく、その成果が見られない。 C 職員への教育や研修が行われていない。
	設備・備品の提供・貸出し	A 条例等に基づき、貸与可能な設備や備品について、適切に貸出している。 B 設備や備品の貸出について、一部不適切な対応がある。 C 設備や備品の貸出について、条例等に基づかず、不適切な対応をしている。
	窓口対応・接遇	AAA 利用者アンケートの職員の対応等の結果の75%以上が「十分満足」であり、かつ接遇研修等を行う等、常に窓口対応スキルの向上に努めている。また、市民ニーズを的確にとらえ、迅速かつ適切に対応している。 A A 利用者アンケートの職員の対応等の結果の75%以上が「十分満足」「ほぼ満足」であり、ほぼ苦情がない。 A 利用者アンケートの評価は概ね良好で、不満の声があった場合も適切に対応している。 B 利用者アンケートにおいて不満の声があり、一部適切な対応に欠けている。 C 利用者アンケートにおいて不満の声が多く、適切な対応がなされていない。
	苦情・要望等への対応及び市への報告	AAA 利用者が意見や苦情を言いやすい体制になっており、苦情・要望等に対し、迅速かつ適切に対応し、利用者の納得を得ており、事務の改善に生かしている。また、対応記録の保管や市への報告も適切になされている。 A A 利用者が意見や苦情を言いやすい体制になっており、苦情・要望等に対し、適切に対応し、問題がない。また、対応記録の保管や市への報告も適切になされている。 A 苦情・要望等に対し、問題が発生しても市等へ相談し解決している。また、市への報告もなされている。

		<p>B 苦情・要望等に対し、一部不適切な対応が見られた。又は、市への報告に不適切な点がある。</p> <p>C 苦情・要望等に対し、不適切な対応であり、市への報告もきちんとされていない。</p>
	<p>利用者アンケートの実施</p> <p>年間のべ利用者数が3千人を超える施設でアンケート有効回答数が100件程度確保できなかった場合は、B又はCとする。</p>	<p>AAA アンケートの実施要領に基づき、適切に実施するとともに、アンケート結果の全体の満足度の結果の75%以上が「十分満足」であり、アンケートの全項目で「やや不満」「とても不満」が全くない。また、アンケート結果を十分に業務改善に活用している。</p> <p>AA アンケートの実施要領に基づき、適切に実施するとともに、アンケート結果の全体の満足度の結果の75%以上が「十分満足」「ほぼ満足」であり、アンケートの全項目で「やや不満」「とても不満」が全体の3%以下である。また、アンケート結果を適切に業務に生かしている。</p> <p>A アンケートの実施要領に基づき、適切に実施するとともに、アンケート結果は概ね良好で、その結果を業務に生かしている。又は、アンケート結果に不満の声があったが、その結果を業務に生かし、改善を図っている。</p> <p>B 一部アンケートの実施要領に基づいておらず、アンケートが適切になされていない。又は、アンケート結果に不満の声があるが、その結果が業務に生かされていない。</p> <p>C アンケートの実施要領に基づいておらず、アンケート結果に不満の声が多い。また、アンケート結果が業務に生かされていない。</p>
B 事業 展開	<p>利用実績</p> <p>利用者数又は稼働率は、貸室施設については、稼働率、それ以外は利用者数とする。</p>	<p>AAA 利用者数又は稼働率が、前年比又は目標の120%以上</p> <p>AA 利用者数又は稼働率が、前年比又は目標の110%以上120%未満</p> <p>A 利用者数又は稼働率が、前年比又は目標の90%以上110%未満</p> <p>B 利用者数又は稼働率が、前年比又は目標の60%以上90%未満</p> <p>C 利用者数又は稼働率が、前年比又は目標の60%未満</p>
	<p>事業計画書どおりの事業の実施</p>	<p>AAA 仕様書等の内容や期待を大きく上回る事業計画書となっており、指定管理者の独自のノウハウを取り入れた積極的な事業展開を行うことで、利用者数や稼働率、収益性等の向上に繋がっている。</p> <p>AA 仕様書等の内容や期待を上回る事業計画書となっており、利用者数や稼働率、収益性等の向上等にその成果が見られる。</p> <p>A 仕様書等の内容に沿った事業計画書となっており、計画に沿って期待どおりの事業を行っている。</p> <p>B 事業計画書は仕様書等の内容に沿っているが、計画どおりの事業を行っておらず、期待を下回る部分がある。</p> <p>C 事業計画書が仕様書等の内容に沿っていない。又は、事業内容が計画や期待を下回る。</p>
	<p>情報提供及び利用者増のための広報活動</p>	<p>AAA 施設概要や各種イベント、利用方法等をホームページや施設だより等で積極的に大変わかりやすく周知しており、利用者増に寄与している。</p> <p>AA 施設概要や各種イベント、利用方法等をホームページや施設だより等で積極的にわかりやすく周知している。</p> <p>A 施設概要や各種イベント、利用方法等をホームページや施設だより等で適切に周知している。</p> <p>B 施設概要や各種イベント、利用方法等の周知が一部されていない。又はわかりにくい。</p> <p>C 施設概要や各種イベント、利用方法等について周知がされていない。ホームページの開設や広報誌の発行を実施していれば、A以上</p>

	市内雇用者の確保及び市内事業者等の活用	<p>A A 有資格者について市内から雇用している。また、修繕・点検・消耗品等においても市内事業者を積極的に活用し、市内の資材を有効に活用している。</p> <p>A 必要な人員（有資格者以外）を市内から雇用している。また、修繕・点検・消耗品においても市内事業者を活用している。</p> <p>B 市内雇用者がいない。また、市内事業者を活用していない。</p>
C 施設管理・体制	施設・設備の保守管理及び安全確認	<p>AA 施設・設備の点検や修繕が迅速かつ適切に行われており、常に施設が安全かつ利便性の高い状態に保たれるよう工夫され、利用者からも好評を得ている。また、その記録管理が適切に行われている。</p> <p>A 施設・設備の点検や修繕が適切に行われ、施設が安全な状態に保たれており、利用者に危険や不満を与えることがない。また、その記録管理が適切に行われている。</p> <p>B 施設・設備の点検や修繕が一部適切に行われていない、又はその記録管理が行われていない。</p> <p>C 施設・設備の点検や修繕が適切に行われておらず、利用者に危険や不満を与えている。</p>
	施設の清潔さ	<p>AAA 施設内及び外構の清掃が行き届いており、常に清潔な状態に保たれている。また、利用者アンケートの施設の清潔さについての結果の75%以上が「十分満足」である。</p> <p>A A 施設内及び外構の清掃が適切に行われており、清潔な状態に保たれている。また、利用者アンケートの施設の清潔さについての結果の75%以上が「十分満足」「ほぼ満足」である。</p> <p>A 施設内及び外構の清掃が適切に行われている。また、利用者アンケートの施設の清潔さについての結果も概ね良い評価を得ている。</p> <p>B 施設内及び外構の清掃が行き届いておらず、一部不衛生な箇所がある。又は、利用者アンケートの施設の清潔さについての結果の多くが「やや不満」「とても不満」である。</p> <p>C 施設内及び外構の清掃が適切に行われておらず、不衛生である。また、利用者アンケートの施設の清潔さについての結果がほぼ「やや不満」「とても不満」である。</p>
	備品台帳に基づいた備品管理	<p>AA 備品台帳が整備され、市と指定管理者の備品が明確に区分されている。備品の管理（点検や修繕等）が行き届いており、常に使いやすい状態で管理されている。</p> <p>A 備品台帳が整備され、市と指定管理者の備品が明確に区分されており、備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われている。</p> <p>B 備品台帳が整備されているが、市と指定管理者の備品が明確に区分されていない。また、備品の管理（点検や修繕等）に一部に不適切な点がある。</p> <p>C 備品台帳が整備されているが、市と指定管理者の備品が明確に区分されていない。また、備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われておらず、市の備品が紛失、破損した状態のものがあり、市への報告もなされていない。</p>
	市や関係団体との連携	<p>AAA 市や関係団体と必要なときに協議を行うことはもちろんのこと、定期的な話し合いの場を高い頻度で設け、協議を行い、適宜指導や助言を受けるなど、大変良好な関係を保っている。また、緊密な連携が、独自の事業の構築や発展、業務の改善やサービス向上等にも大きく寄与している。</p> <p>A A 市や関係団体と必要なときに協議を行うことはもちろんのこと、定期的な話し合いの場を設け、協議を行い、適宜指導や助言を受けるなど、良好な関係が保っている。また、連携を密にすることで、施設管理にも良い影</p>

	<p>響が表れている。</p> <p>A 市や関係団体と必要に応じて適切に話し合いや協議等を行い、指導や助言を受けるなど、良好な関係を保っている。</p> <p>B 市や関係団体と協議の場等が設けられているものの、十分ではなく、さらなる連携強化を図る必要がある。</p> <p>C 市や関係団体との協議の場が設けられておらず、連携を図れていない。</p>
緊急事態に備えた体制、マニュアル	<p>AAA 事故、災害等の緊急事態に備え、要求以上の内容でマニュアル等を整備するとともに、BCP（事業継続計画）の策定や研修の受講等により、職員の危機対応能力の向上に努めている。また定期的に地域や消防等、外部の関係者とも連携した訓練を実施し、実施結果の検証等に基づいて体制やマニュアルの改善を図るなど、常に高い危機管理意識を持ち、必要な体制を整えている。</p> <p>A A 事故、災害等の緊急事態に備え、要求以上の内容でマニュアル等を整備するとともに、定期的に地域や消防等、外部の関係者とも連携した訓練を実施し、実施結果の検証等に基づいて体制やマニュアルの改善を図るなど、高い危機管理意識を持ち、必要な体制を整えている。</p> <p>A 事故、災害等の緊急事態に備え、マニュアル等を整備するとともに、定期的に訓練を実施するなど、必要な体制が整っている。</p> <p>B 事故、災害等の緊急事態に備え、体制は整っているが、マニュアル等に不備がある。又は、必要な訓練の実施がなされていない。</p> <p>C 事故、災害等の緊急事態に備えるマニュアル等が整備されておらず、体制が不十分である。</p>
個人情報の管理	<p>A 個人情報保護の規程が整備され、適切に運用されている。</p> <p>B 個人情報保護の規程が整備されていたが、一部不適切な対応があった。</p> <p>C 個人情報保護の規程が整備されていなかった。</p>
関係法令等の遵守	<p>A 関係法令をきちんと遵守している。</p> <p>B 関係法令を一部遵守していなかったが、市の指導により改善されている。</p> <p>C 関係法令を遵守していない。</p>
文書の管理保存・情報公開への対応	<p>AA 文書の取扱に関する規程や情報公開規程が市の要求以上に整備されており、作成、受領した文書が保存年月に従い適切に管理されている。また、いつ情報公開請求があっても即座に対応できるよう、正確かつ機能的に管理されている。</p> <p>A 情報公開規程が適切に整備されており、作成、受領した文書が保存年月に従い、適切に管理されている。</p> <p>B 情報公開規程が適切に整備されていなかったが、作成、受領した文書が保存年月に従い、適切に管理されている。又は、情報公開規程は整備されていたが、文書が一部適切に管理されていない。</p> <p>C 情報公開規程が適切に整備されておらず、作成、受領した文書も適切に管理されていない。</p>
事業計画書や報告書等の提出	<p>AA 事業計画書や定期報告書、事業報告書等が期限内にわかりやすく正確な内容で提出されている。また、提出するときは、必ず面談を行っている。</p> <p>A 事業計画書や定期報告書、事業報告書等が期限内に不備なく提出されている。</p> <p>B 事業計画書や定期報告書、事業報告書等が期限よりわずかに遅れている。又は、一部内容に不備がある。</p> <p>C 事業計画書や定期報告書、事業報告書等が期限より大幅に遅れている。又は、内容に多くの不備がある。</p>

D 収支等	口座管理・経費区分	<p>A 指定管理業務に関する経理区分が正しく整理されている。また、通帳や印鑑、資金についても適切に管理している。(収支は、専用の口座で管理することが望ましい。)</p> <p>B 通帳や印鑑、資金の管理は適切であったものの、指定管理業務に関する経理区分について一部不適切であった。又は、収支について専用口座での管理が可能であるにもかかわらず、専用口座を設けていない。</p> <p>C 指定管理業務に関する収支について、専用口座での管理が可能であるにもかかわらず、専用口座を設けておらず、経理区分も整理されていなかった。又は、通帳や印鑑、資金の管理が不適切であった。</p>
	管理経費削減	<p>AAA 経費削減の割合(昨年度の支出額計又は収支計画書の支出額計÷今年度の支出額計)が105%を上回っており、経費削減の工夫を行っている。</p> <p>AA 削減の割合(昨年度の支出額計又は収支計画書の支出額計÷今年度の支出額計)が101%以上105%未満で、サービスの低下を招かずに、経費削減の工夫を行っている。</p> <p>A 経費の無駄は見られない。(適切である)</p> <p>B 一部に経費削減の余地がある。又は経費削減を実施しているものの、サービスの低下等の問題が発生している。</p> <p>C 無駄が多く、経費削減の余地が大いにある。</p>
	収入状況の妥当性	<p>AAA 利用料金等の収入状況の比率(今年度の収入金額÷事業計画(又は昨年度)の収入金額)が130%を上回っている。</p> <p>AA 利用料金等の収入状況の比率110%以上130%未満である。</p> <p>A 概ね見込通りであった。(収入状況の比率の目安...90%以上110%未満)</p> <p>B 見込を下回った。(収入状況の比率の目安...70%以上90%未満)</p> <p>C 見込を大きく下回った。 利用料金を徴収しない施設はA評価とする。 地域振興会を除く。</p>
	指定管理者団体の財政状況	<p>AAA 団体の財政状況が大変良い。</p> <p>AA 団体の財政状況が良い。</p> <p>A 団体の財政状況が概ね良い。</p> <p>B 団体の財政状況がやや悪い。</p> <p>C 団体の財政状況が悪い。 自治会及び地域振興会は除く。</p>

<p>< 評価基準 ></p> <p>AAA(特に優良) ...全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。</p> <p>AA(優良) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。</p> <p>A(良好) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。</p> <p>B(課題有) ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。</p> <p>C(要改善) ...協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である</p>	<p>< 総合評価 ></p> <p>AAA(特に優良) ...全てがA以上であり、かつ各評価項目(評価項目A~D)に、AAAが1個以上ある。</p> <p>AA(優良) ...全てがA以上であり、かつAA以上が5個以上ある。</p> <p>A(良好) ...全てがA以上である。</p> <p>B(課題有) ...全てがB以上である。</p> <p>C(要改善) ...Cが含まれている。</p>
---	---

第 号
年 月 日

団体名
代表者氏名

様

射水市長

業務状況評価結果通知書

貴団体の行った指定管理業務について、市が実施した評価の結果を通知します。
なお、評価結果の詳細については、別添業務状況評価シートのとおりです。

記

- 1 施設の名称
- 2 総合評価

第 号
年 月 日

団体名

代表者名

様

射水市長

指定管理業務改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付けで締結した「射水市 施設の管理運営に関する基本協定書」に定める管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、不適正であると認められる業務がありました。

つきましては、下記のとおり業務改善を指示しますので、業務改善について計画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、指定の取消しや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

- 1 改善が必要と認められる業務
- 2 業務改善指示内容
- 3 改善計画書の提出期限

年 月 日

射水市長 様

所在地
団体名
代表者名

指定管理業務改善計画書

年 月 日付け第 号で通知のあった「指定管理業務改善指示書」に従い、指摘事項となった原因を特定し、下記のとおり改善計画を作成したので、報告します。

記

1 改善計画

改善が必要な業務	特定した原因	改善・是正方法

モニタリングに係る各種文書の決裁区分等について

別紙 9

指定管理者制度導入施設に係るモニタリングに関する各種文書の決裁及び合議先等について、下記のとおり取扱うこととします。

	決裁区分等	備考
(1) 事業計画書	担当部長	(合議) 人事課
(2) 利用者アンケート結果	担当部長	(5) 事業報告書に、実施内容や結果が添付されているか確認すること。
(3) 定期報告書	担当部長	決裁後の報告書データを、人事課へ提出すること。
(4) 実地調査結果	担当部長 実地調査結果を指定管理者へ通知	(6) 業務状況評価の所定の欄に実施日を記載すること。
(5) 事業報告書	担当部長	(合議) 人事課
(6) 業務状況評価	担当部長 業務状況評価結果を指定管理者へ通知	(合議) 人事課
業務改善指示書	担当部長 指定管理者へ改善指示	(合議) 企画管理部長、企画管理部次長、人事課