

指定管理者制度導入施設における モニタリング・評価に関するマニュアル

平成23年9月策定
平成27年5月改訂

八代市

目 次

1	マニュアルの趣旨	1
2	モニタリングの意義	2
	（1）モニタリングの定義	
	（2）モニタリングの目的	
	（3）モニタリングの対象施設	
3	モニタリングの具体的手法	3
	（1）モニタリングの様式・方法	
4	評価の意義	4
	（1）評価の目的	
	（2）評価の対象施設、期間・実施時期・公表方法	
5	評価の具体的手法	5
	（1）評価の視点	
	（2）評価様式	
6	評価体制等	7
7	モニタリングに基づく措置	8
	（1）指定管理者に対する改善指示	
	（2）指定管理者の指定の取消し等	
	（3）次回選定時の措置	

資料編	-----	11
○指定管理業務に係るモニタリング基準一覧（例）	12
○「モニタリング・評価」に関する資料一覧	14
○モニタリング「A表」	15
○モニタリング「B表」	16
○モニタリング「C-1表」	17
○モニタリング「C-2表」	18
○モニタリング「D表」	19
○モニタリング「E表」	20
○モニタリング「F表」	21
○モニタリング「G表」	22
○特記事項等一覧表「H表」	23
○利用者アンケート「I表」	24
○指定管理者の管理運営に関する評価票「様式1」	26
○指定管理者の管理運営に関する総括評価票「様式2」	28
○業務改善指示書	31
○指定管理者指定取消し・停止通知書	32
○指定管理業務に関する評価結果（通知）	33
○指定管理業務に関する総括評価結果（通知）	34

1 マニュアルの趣旨

地方自治法（以下「法」という。）の一部改正により導入された指定管理者制度について、本市では、平成17年8月に「八代市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例」（以下「手続条例」という。）、「八代市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（以下「施行規則」という。）」及び「公の施設の指定管理者制度に関する運用指針」（以下「運用指針」という。）を策定し、これらに基づいて運用してきました。

指定管理者に対する市の調査、指示、監督に関しては、法第244条の2第7項、第10項及び第11項、手続条例第8条及び第9条、更に運用指針に規定があり、現在、各所管課（課相当組織及び各事務所を含む。以下同じ。）で取り組まれています。市民サービスの向上、経費の削減、利用者の安全・安心の確保や法令遵守、市民への説明責任等の観点から、今後一層重要になると考えられます。

そこで、本マニュアルを策定し、モニタリング・評価に関する基本的考え方及び具体的手法を整理し、モニタリング・評価を充実・推進することとします。

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。

八代市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（抜粋）

（事業報告の作成及び提出）

第8条 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、その管理する公の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、市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10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30日以内に事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況
- (2) 利用者数及び使用拒否等の件数
- (3) 利用料金の収入の実績
- (4) 管理に係る経費の収支状況
- (5) その他市長等が必要と認める事項

（業務報告の聴取等）

第9条 市長等は、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、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。

(指定の取消し等)

第10条 市長等は、指定管理者が前条の指示に従わないときその他指定管理者の責めに帰すべき事由により、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。

この場合において、指定管理者に損害が生じても、市長等はその賠償の責めを負わない。

2 第6条第2項の規定は、前項の規定により指定を取り消し、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じた場合に準用する。

八代市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（抜粋）

(指定の取消し又は停止の通知)

第4条 条例第10条の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部を停止したときは、指定管理者指定取消し・停止通知書（様式第3号）により通知するものとする。

公の施設の指定管理者制度に関する運用指針（抜粋）

5 指定管理者に対する監督・評価

所管課は、毎年度終了後、指定管理者に対し、事業報告書（管理業務の実施状況、利用者数・使用拒否等の件数及びその理由等、料金収入の実績、管理に要した経費等の収支状況）の提出を求め、管理運営業務等の事務処理に係るモニタリングを実施するとともに、必要に応じ実地調査を実施し、又は必要な指示をすることができる。

指示に従わない場合やその他管理を継続することが適当でないと認められるときは、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じることができる。

また、所管課は、指定管理者が取組意欲を高め、自主性や創造性を十分に発揮するなど、指定管理者のレベルアップを図るとともに、次回以降の指定管理者の選定の際に、優遇等の措置の参考とするため、指定管理者による管理運営の状況、実績等を評価するものとする。

2 モニタリングの意義

(1) モニタリングの定義

モニタリングとは「市が、指定管理者による管理運営が適正かつ効果的であるかを確認する行為」であり、具体的には、指定管理者が提出した事業報告書等の確認、実地調査、利用者アンケート等を含むものとします。

(2) モニタリングの目的

指定管理者制度においては、市が法人その他の団体を指定管理者として指定し、施設の管理運営を行わせることとなりますが、当該施設の設置目的を達成するために、市には指定管理者による管理運営が適正かつ効果的であるかを確認し、必要な指導、助言・監督を行う責任があります。

そこでモニタリングは、この責任を果たす上で必要となる施設設置目的の達成状況、管理運営業務の履行状況、管理運営の安定性・継続性等のチェックを行うことを目的とします。

(3) モニタリングの対象施設

モニタリングは、指定管理者制度を導入している全ての施設において行うものとします。

なお、モニタリングの実施に当たっては、過度に指定管理者の負担とならないよう留意し、特に必要な事項は指定管理者と協議の上、協定書等で明確にするものとします。

3 モニタリングの具体的手法

所管課は、当該施設の設置目的・事業、指定管理者である団体の性質及び管理運営の状況等を考慮し、必要に応じて指定管理者と協議の上、施設毎にモニタリングの具体的手法を定めることもできます。

(1) モニタリングの様式・方法

① 日常の業務報告・仕様書等履行確認（P15～18「様式A・B・C」参照）

所管課は、指定管理者に、施設の利用者数、利用拒否等の件数、利用料金（使用料）の収入状況、その他定期的に把握すべき事項を月報及び様式A・B・C表の実施日欄等に記載及び毎月報告させるものとし、仕様書・協定書・事業計画書において履行すべきソフト・ハード事業の実施状況等の確認を行います。

年2回実施等、毎月実施されない事業等については、様式C（上半期：C-1・下半期：C-2）にて確認を行います。

② 協議・意見交換

所管課は、定期的又は必要に応じて、適正かつ効果的な管理運営のために、指定管理者との協議・意見交換の場を設けるものとします。

③ 利用者等の意見聴取

指定管理者は、利便性向上及び施設設置目的の達成等を図るために、施設における利用条件、申込方法、事業、施設・設備、接客マナー等に関し、利用者・利用団体・地域住民その他の市民等の意見、要望等を聴取する機会を設け、施設に対する意見、要望等を積極的に把握し、その結果及び業務改善の状況等を市に報告しなければなりません。

具体的には、次の手法が考えられます。

ア 利用者等に対するアンケート・満足度調査の実施（P24・25「様式I」参照）

イ 施設への意見箱の設置（恒常的な受付）

ウ 利用者等との意見交換会等の開催

実施方法、内容等については、施設の設置目的・事業等を考慮し、所管課と指定管理者で協議し決定することになります。

所管課は、意見聴取の結果を精査し、必要に応じて指定管理者と協議し、その対応を検討し、施設の管理運営に有効に活用するよう努めるものとします。

④ 事業報告書の確認

ア 指定管理者による事業報告書の提出（法第244条の2第7項・手続条例第8条参照）

所管課は、指定管理者に対し毎年度終了後30日以内に当該施設の管理運営業務に関する事業報告書を作成・提出してもらう必要があります。この事業報告書の提出は、法的に義務付けられているものであり、指定管理者制度を導入している全ての施設について実施しなければなりません。

平成15年7月17日付総行第87号総務省自治行政局長通知（抜粋）

3 適正な管理の確保等に関する事項

- (1) 「事業報告書」においては、管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項が記載されるものであること。（第244条の2第7項関係）

イ 所管課による事業報告書の確認

所管課は、指定管理者による事業報告書の提出があったときは、当該事業報告書に必要な事項が記載されているかを確認するとともに、その内容を精査し、必要に応じて指定管理者に資

料の追加提出又は説明を求め、指定管理者による管理運営状況を把握するものとします。

⑤管理運営状況確認・実地調査（P19～22「様式D・E・F・G」参照）

所管課は、指定管理者による施設管理運営状況（ソフト・ハード事業・利用者満足度等）等の確認を上記①（日常の業務・履行確認）、③（利用者の意見聴取）、④（事業報告書の確認）及び実地調査により行います。基準一覧（P12・13）を参考に、各様式に施設の状況等に
応じた内容・項目等を入力し、作成するものとします。

各項目に対する結果は、4段階（3・2・1・0）で行います。結果欄への入力後、下記の算出方法にて、各モニタリングの種別毎の結果の平均を算出します。

$$\text{各モニタリング種別毎の結果の平均} = \text{各項目の結果の合計} \div \text{項目数}$$

実地調査とは、所管課が定期的又は必要に応じて、施設に赴き、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、備品の保管、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客マナー、事業の実施等の管理運営状況を直接確認するものです。この場合に使用する様式についても、様式D・E・F・G表となります。

⑥特記事項等一覧表（P23「様式H」参照）

指定管理者による施設管理運営状況等の確認後、記録すべき事項等があった場合に用います。後述の7（1）における「業務改善指示書（第1号様式）P31参照」を通知した際は、この記録表と一緒に綴じるものとします。

4 評価の意義

（1）評価の目的

指定管理者による管理運営状況等の評価を行い、管理運営業務が適正かつ効果的に実施されているか等を検証することを目的とします。

また、単なるコスト削減だけでなく、サービスの向上も含めた様々な視点から評価を行い、施設管理運営の質的向上を図ることが重要であり、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確かつ客観的に評価することにより、指定管理者が取組意欲を高め、指定管理者自体のレベルアップを図っていきます。

（2）評価の対象施設、実施時期・期間・公表方法

評価は、指定管理者制度を導入している全ての施設（施設単体若しくは公募単位毎）を対象として、所管課が行うものとします。所管課は、毎年度終了後、事業報告書の提出を受けた後に、モニタリング（事業報告書、月報、実地調査、利用者アンケート等を含む）結果等を踏まえ、当該年度の指定管理者による管理運営状況等を総括し、指定管理者が法令・協定書・仕様書等を遵守し、事業計画書・収支計画書等に沿って、適正かつ効果的な施設の管理運営を行っていたか評価するものとします。また、評価対象期間は、指定期間の毎年度とします。ただし、総括評価の対象期間は、指定期間の最終年度を除いた期間とします。

評価結果（年度評価・総括評価（P26～30「様式1・2」参照）は、市ホームページに掲載し、公表するものとします。また、今後の施設の管理運営に活かしてもらうため、評価結果を公表前に指定管理者に対して通知（P33・34「第2号・3号様式」参照）するものとします。

5 評価の具体的手法

(1) 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「施設の設置目的の達成（市民サービスの向上等）」と「経費の削減」であり、併せて公の施設として適正かつ効果的な管理運営が求められていること等を考慮し、次の取組項目等で行うものとします。

- 大項目 1 施設の設置目的の達成に関する取組み
 - ▼中項目 1 サービス向上の実現に向けた具体的な取組み
 - ▽小項目 1
 - ▽小項目 2
 - ▼中項目 2 利用者の満足度
- 大項目 2 管理経費縮減に関する取組み
 - ▼中項目 1 経費節減のための工夫と効率的な運営状況
 - ▼中項目 2 収入の増加
- 大項目 3 施設の管理を安定して行うために必要な取組み
 - ▼中項目 1 施設管理手法及び維持管理体制
 - ▼中項目 2 平等利用、安全対策、危機管理体制
- 大項目 4 その他の必要な取組み
 - ▼中項目 1
 - ▼中項目 2

※「大項目4」及び各「小項目」については、所管課において検討し、記載するものとします。
 ※次年度分の事業計画書が提出された後は、次年度に係る項目に反映させるものとします。

(2) 評価様式

評価作業の効率化と評価結果の平準化を図るため、評価に際して作成すべき様式を統一します。所管課は、施設の設置目的、上記(1) 評価の視点、モニタリング項目、選定の際に作成した審査基準・配点等を基に、評価項目と配点を設定するものとします。

①指定管理者の管理運営に関する平成〇〇年度評価票（P26・27「様式1」参照）

指定期間の毎年度において、「年度評価」を行うため用います。

所管課は、評価項目毎にモニタリング結果（事業報告書、月報、実地調査、利用者アンケート等）やその他の管理運営状況を総合的に考慮しながら、評価レベルを判定します。

モニタリング結果の平均との関係(参考)	内容	基準となる考え方	評価レベル
3.0 ~ 2.5	良い	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている	5
2.4 ~ 2.0	↑	目標（計画）を上回る管理運営がなされている	4
1.9 ~ 1.5	普通	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている	3
1.4 ~ 1.0	↓	目標（計画）を下回る管理運営がなされている	2
0.9 ~ 0.5	↓	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている	1
0.4 ~ 0.0	適切でない	不適切な管理運営がなされている	0

②指定管理者の管理運営に関する総括評価票（P28~30「様式2」参照）

評価対象期間全体において、評価項目毎に採点を行う「総括評価」を行うために用います。

総括評価票の合計を別表1の内容に応じたランクによって、指定管理者の評価を決定します。

ランク	内 容
A	総括評価の結果、特に優れていると認められる(合計得点が90点以上)
B	総括評価の結果、優れていると認められる(合計得点が80点以上)
C	総括評価の結果、適切であると認められる(合計得点が60点以上80点未満)
D	総括評価の結果、努力が必要であると認められる(合計得点が20点以上60点未満)
E	総括評価の結果、かなり努力が必要であると認められる(合計得点が20点未満)

③評価作業上の留意点

ア 評価レベル

○当初設定した目標(計画)どおりに実施されているときを「評価レベル3」の「普通」とします。

○利用者の満足度については、原則、満足度7割を基準(普通)として判断し、「評価レベル5」は、これ以上ない満足度の施設(指定管理者)とします。

イ (2)①で示した「モニタリングの結果の平均との関係」は、あくまで参考であり、それらを踏まえて、各評価項目を全体的かつ客観的に評価を行うこととします。

ウ 大項目2 管理経費縮減に関する取組み

○経費節減等

- ・経費の節減については、指定管理業務に関する支出額を対象とします。
- ・経費節減、設置目的の達成、適正な管理運営がバランス良く両立され、安易な経費節減に結びついていないか等の視点で評価を行います。
例えば、施設管理運営に必要な人員を確保するための必要経費を支出していない、保守点検・修繕費を抑制し施設維持管理の必要経費を支出していない等の状況は、経費節減とは言えません。

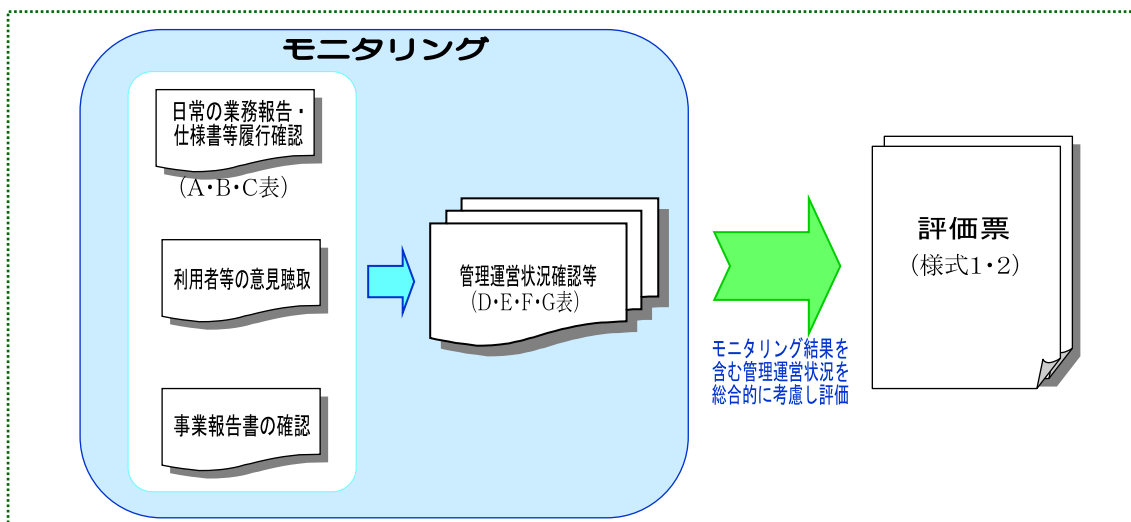
○収入の増加

- ・収入の増加については、施設の利用料金収入以外に、指定管理業務の実施を妨げない範囲において実施する自主事業による収入等の指定管理者の努力による指定管理料・利用料金以外の収入についても評価を行うものとします。

エ 選定の際に作成した審査基準には、基準金額(納付金)・施設管理実績等、評価には関係のない項目があるので、それらの配点については、それぞれの大項目内で割り振るものとします。

オ 年度評価票・総括評価票の作成に当たっては、評価項目に漏れがないように注意します。

カ 評価レベル及び5段階評価(ABCDE)は変更できないものとします。

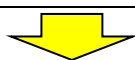


6 評価体制等

評価は、所管課において行います。また、施設の運営委員会や協議会等が設置されている場合は、それらの機関においても所管課にて行なった評価・総括評価結果を報告・意見交換するものとします。

【評価作業参考フロー】

項 目		内 容	時期（目安）	行政改革協議
所管課の作業	評価シートの作成	①施設の目的・機能等	11月～12月	※必要に応じて
		②指定管理業務の概要		
		③評価項目・配点等の作成		
		※必要に応じて評価項目の加除修正、配点の変更等		
	評価に必要なデータの取りまとめ	下記データの取りまとめ	2月～4月	
		①事業報告書（毎月の月報含む）		
		②利用者アンケート結果等		
		③施設の維持管理に関するモニタリング結果		
		④指定管理者に対するヒアリング		
		⑤実地調査		
※事業計画等の達成状況				
所管課の評価	○年度毎の評価	5月		
	●指定期間（最終年度を除く）の評価（総括評価）			
関係団体	報告、意見交換等	○年度毎の評価の場合	5月～6月	
		→評価の報告、意見交換等		
		●指定期間（最終年度を除く）の評価（総括評価）		
		→総括評価の報告、意見交換等		
評価結果の公表	▽指定管理者への評価結果通知	6月～		
	▽市ホームページで評価結果を公表			



- 年度毎の評価 → ①施設の業務改善に活用
②総括評価の基礎資料
- 総括評価 → ①次回選定時に反映
②施設の業務改善

7 モニタリング・評価に基づく措置

（1）指定管理者に対する改善指示（法第244条の2第10項・手続条例第9条参照）

所管課は、指定管理者に対するモニタリング（事業報告書、月報、実地調査、利用者アンケート等を含む）結果等において、指定管理者による施設の管理運営が必要な水準に充足されていないと認められる事項がある場合及び各年度の評価結果が60点未満若しくは60点以上でも重要な項目が低評価のときは、原則文書（業務改善指示書「第1号様式」P.31参照）により指定管

理者に改善の措置を講じるよう指示を行うものとし、また簡易な指示の場合は口頭での指示を行うものとし、なお、この場合においては、モニタリング特記事項等一覧表にも必ず記載することとします。

なお、指示すべき事項が重大である場合又は改善に時間を要する場合は、指定管理者に改善の方針・計画等を提出させるものとし、

また、所管課は、指示した結果、指定管理者による管理運営が適正に改善されたかを確認する必要があります。

(2) 指定管理者の指定の取消し等（法第244条の2第11項・手続条例第10条参照）

市は、指定管理者に対するモニタリング（事業報告書、月報、実地調査、利用者アンケート等を含む）及び評価結果等において当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認められるときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができます。

ただし、指定の取消し等を行うべき重要性・緊急性がある場合、又は指定管理者による改善の見込みが認められない場合を除き、直ちに指定の取消し等を行うのではなく、所管課が当該指定管理者に対して改善の指示・指導を行うものとし、（P31指定管理者指定取消し・停止通知書）参照

(3) 次回選定時の措置

総括評価結果が優秀な場合は、次回の指定管理者候補者選定時に優遇措置を与える等、指定管理者の取組意欲を高めることにより、サービスの一層の向上を図ります。

具体的には、審査項目のうち「事業計画書に沿った管理を安定して行うために必要な人員及び財政的基盤を有しているか（指定手続条例第4条第3号）」の「施設及び類似施設の管理運営実績」の一項目として「当該施設におけるこれまで管理運営状況の評価（モニタリング・評価）」に以下の措置を行います。

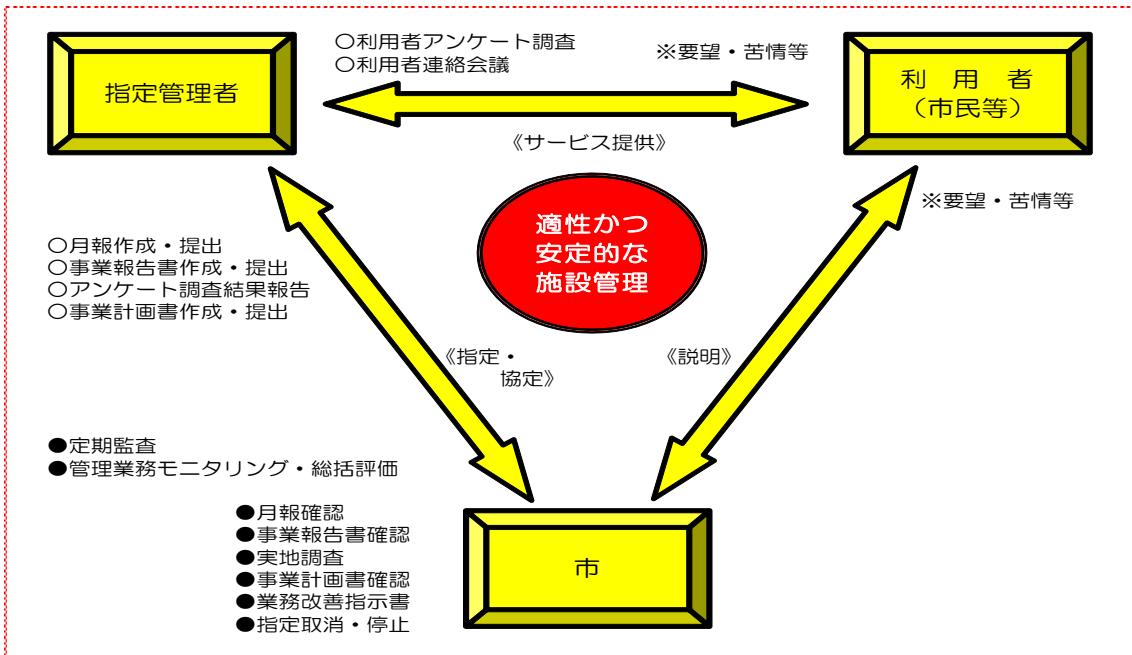
例) 審査項目の配点合計が200点満点だった場合

- ① A評価の指定管理団体は、当該項目を20点（10%加点）とする。
- ② B評価の指定管理団体は、当該項目を10点（5%加点）とする。
- ③ C評価の指定管理団体は、当該項目を0点とする。
- ④ D評価の指定管理団体は、当該項目を-10点（-5%減点）する。
- ⑤ E評価の指定管理団体は、当該項目を-20点（-10%減点）する。

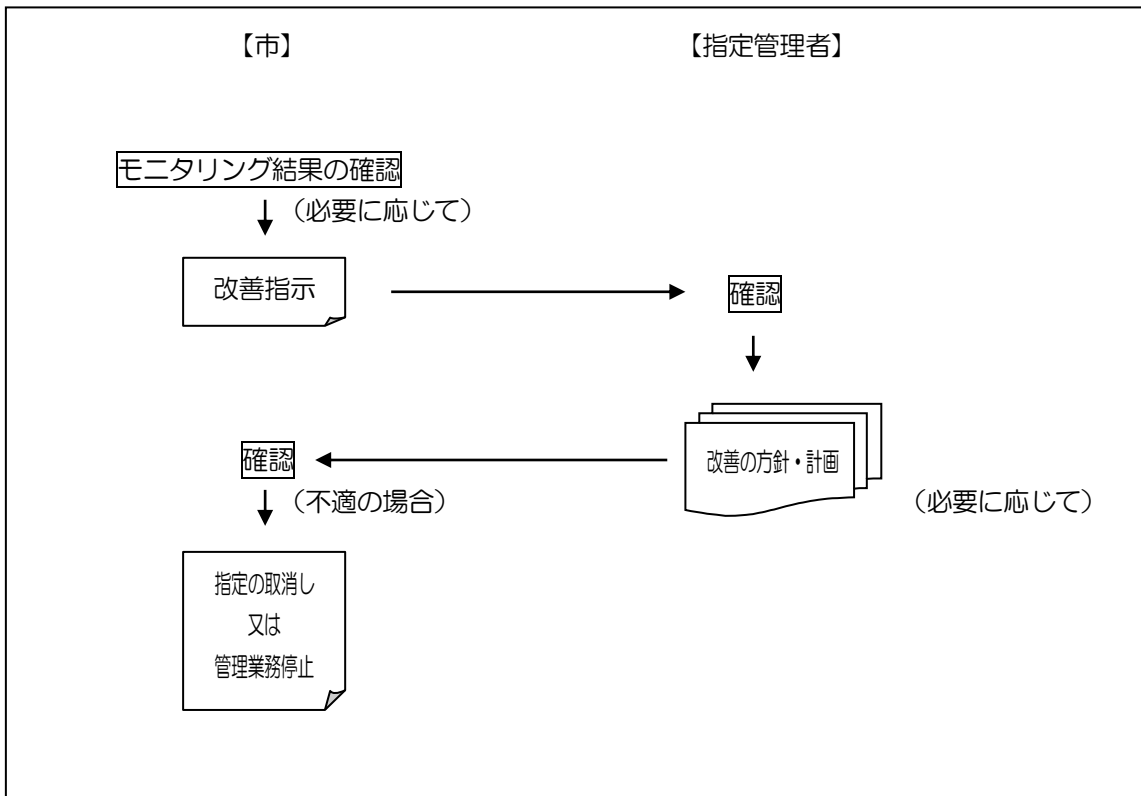
上記の加点・減点の優遇措置等については、八代市指定管理者候補者選定委員会の『指定管理者候補者審査表』の表中にあらかじめ得点を表示することとします。

注)「公の施設の指定管理者制度に関するガイドライン」のP102をご参照ください。

【モニタリング・評価の参考イメージ】



■改善指示・指定の取消しの流れ



【モニタリング・評価の参考スケジュール】 ※指定期間3年間の場合

項目	時期	指定期間2年目												指定期間最終年度		
		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
月報確認		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
指定管理団体ヒアリング		←————→												←-----→		
利用者アンケート調査							●						●			
							実施						実施			
実地調査	定期						●						●			
	随時	←————→												←-----→		
事業計画書確認													●	●		
													提出	確認		
事業報告書確認		●	●											●	●	
		報告	確認											報告	確認	
年度評価 (毎事業年度)				●												●
総括評価 (評価対象期間全体)																●

※利用者アンケート調査を年2回実施した場合、1回目の実地調査等は、アンケート調査後に行うものとします。

資料編

指定管理業務に係るモニタリング基準一覧（例）

■施設の設置目的の達成に関する取組み

1 サービス向上の実現に向けた具体的な取組み		基準	
項目			
開館時間、休館日の運用	3	従来に比べ開館時間延長や休館日を減らす等、市民サービスの向上に努めている	
	2	施設設置条例の開館時間や休館日を遵守している	
	1	一部、設置条例にある開館時間や休館日が守られていない	
	0	設置条例にある開館時間や休館日が守られていない	
〇〇利用状況	3	利用者が前年度実績や目標を大きく上回った（110%増）	
	2	利用者が前年度実績や目標を上回った（101～109%増）	
	1	利用者が前年度実績や目標と同程度であった	
	0	利用者が前年度実績や目標を下回った	
自主事業	3	自主事業を多数開催し、利用者増等に大きな効果があった（前年度比110%増）	
	2	自主事業を開催し、利用者増等に効果があった（前年度比101～109%増）	
	1	自主事業は開催したが、利用者増等の効果はなかった	
	0	自主事業は開催しなかった	
広報計画	3	事業等の広報を多様に実施し、施設の周知等に大きな効果があった	
	2	事業等の広報を実施し、施設の周知等に効果があった	
	1	事業等の広報は実施したが、施設の周知等の効果はなかった	
	0	事業等の広報は実施しなかった	
その他の取組み	3	自主的な取組みを実施した結果、サービスの向上に大きな効果があった	
	2	自主的な取組みを実施した結果、サービスの向上に効果があった	
	1	自主的な取組みは実施したが、サービスの向上に効果はなかった	
	0	自主的な取組みは実施しなかった	
2 利用者の満足度		基準	
項目			
意見・ニーズの把握、反映	3	利用者満足度調査及びその結果を活かす仕組みがあり、大きな効果があった	
	2	利用者満足度調査及びその結果を活かす仕組みがあり、効果があった	
	1	利用者満足度調査及びその結果を活かす仕組みはあるが、効果はなかった	
	0	利用者満足度調査及びその結果を活かす仕組みはない	
苦情対応	3	苦情・要望を聞く仕組みや対応が適切で、苦情数も前年度を大きく下回った（90%減）	
	2	苦情・要望を聞く仕組みや対応が適切で、苦情数も前年度を下回った（91～99%減）	
	1	苦情・要望を聞く仕組みや対応は適切だったが、苦情数は前年度を上回った	
	0	苦情・要望を聞く仕組みや対応は不適切だった	
情報提供	3	施設利用等に関する情報提供が適切で広く利用者等へ周知していた	
	2	施設利用等に関する情報提供が適切で利用者等へ周知していた	
	1	施設利用等に関する情報提供が適切だが、利用者等への周知が不足した	
	0	施設利用等に関する情報提供が不十分だった	

■管理経費縮減に関する取組み

1 経費節減のための工夫と効率的な運営状況		基準	
項目			
経費節減の取組み	3	経費節減のための取組みが十分であり、大きな効果があった（前年度比90%減）	
	2	経費節減のための取組みが十分であり、効果があった（前年度比91～99%減）	
	1	経費節減のための取組みは十分だが、効果はなかった	
	0	経費節減のための取組みは不十分だった	
業務の委託	3	清掃、警備業務等を委託した場合、その業務が適切に行われ、経費節減に大きな効果があった（前年度比90%減）	
	2	清掃、警備業務等を委託した場合、その業務が適切に行われ、経費節減に効果があった（前年度比91～99%減）	
	1	清掃、警備業務等を委託した場合、その業務は適切に行われたが、経費節減の効果はなかった	
	0	清掃、警備業務等を委託した場合、その業務は不適切だった	
会計処理	3	会計処理規程やマニュアルを作成する等、会計処理が適切に行われた	
	2	会計処理は、適切に行われた	
	1	会計処理が一部不適切だった	
	0	会計処理が不適切だった	
2 収入の増加		基準	
項目			
収支状況	3	収支状況が、対前年度比及び当初の目標を大きく上回った（前年度比110%増）	
	2	収支状況が、対前年度比及び当初の目標を上回った（前年度比101～109%増）	
	1	収支状況が、対前年度比及び当初の目標と同程度であった	
	0	収支状況が、対前年度比及び当初の目標を下回った	

指定管理業務に係るモニタリング基準一覧（例）

■施設の管理を安定して行うための取組み

1 施設管理手法及び維持管理体制	
項 目	基 準
適正な人員配置	3 仕様書等で示した管理運営するために必要な人員及び資格者を配置していた
	2 管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置していた
	1 管理運営するために必要な人員及び資格者が若干少なかった
	0 管理運営するために必要な人員及び資格者が明らかに足りなかった
勤務者の教育・研修	3 勤務者の教育・研修が非常に良く実施されていた
	2 勤務者の教育・研修が適切に実施されていた
	1 勤務者の教育・研修が実施されていたが、やや少なかった
	0 勤務者の教育・研修が実施されていなかった
施設・設備、備品の管理 (点検や修繕等)	3 施設・設備、備品の管理が非常に良く行われていた
	2 施設・設備、備品の管理が適切に行われていた
	1 施設・設備、備品の管理が一部不適切だった
	0 施設・設備、備品の管理が不適切だった
2 平等利用、安全対策、危機管理体制	
項 目	基 準
緊急事態の対応（準備）	3 事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が非常に良くできていた
	2 事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が適切にできていた
	1 事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が不十分だった
	0 事故、災害等の緊急事態に対する対応（準備）が全くできていなかった
個人情報の保護	3 個人情報保護の規程等を整備し、研修を行う等の適切な対応がされていた
	2 個人情報保護の規程等を整備し、それに基づく対応がされていた
	1 個人情報保護の規程等を整備していたが、一部で不適切な対応があった
	0 個人情報保護の規程等を整備しておらず、不適切な対応
情報公開	3 情報公開の規程等を整備し、研修を行う等の適切な対応がされていた
	2 情報公開の規程等を整備し、それに基づく対応がされていた
	1 情報公開の規程等を整備していたが、一部で不適切な対応があった
	0 情報公開の規程等を整備していなかった
守秘義務	3 守秘義務に対する研修を行う等の適切な対応がされていた
	2 守秘義務は遵守されていた
	1 守秘義務への対応が一部不適切だった
	0 守秘義務への対応が全くできていなかった
文書の整理保存	3 作成、受領した文書の管理が非常に良くできていた
	2 作成、受領した文書の管理が適切にできていた
	1 作成、受領した文書の管理が一部不適切だった
	0 作成、受領した文書の管理が全くできていなかった

■その他の必要な取組み

1 市民に親しまれる施設にするための取組み	
項 目	基 準
地域との連携（関係）	3 地域団体・企業等との連携（関係）が非常に良く、管理運営に大きな効果があった
	2 地域団体・企業等との連携（関係）は適切であった
	1 地域団体・企業等との連携（関係）は、若干少なかった
	0 地域団体・企業等との連携（関係）は、全くされなかった
他の市民利用施設との連携	3 他の市民利用施設との連携が非常に良く、管理運営に大きな効果があった
	2 他の市民利用施設との連携は適切であった
	1 他の市民利用施設との連携は、若干少なかった
	0 他の市民利用施設との連携は、全くされなかった
2 地域雇用への配慮	
項 目	基 準
市民採用・再雇用	3 市民の採用・再雇用が非常に多くされていて、地域経済活性化に大きな効果があった
	2 市民の採用・再雇用がされていて、地域経済活性化に効果があった
	1 市民の採用・再雇用は、若干少ない
	0 市民の採用・再雇用は、全くされていなかった
地元業者委託	3 地元業者への優先委託等が非常に多くされていて、地域経済活性化に大きな効果があった
	2 地元業者への優先委託等がされていて、地域経済活性化に効果があった
	1 地元業者への優先委託等は、若干少ない
	0 地元業者への優先委託等は、全くされていなかった

■指定管理者「モニタリング・評価」に関する資料一覧

No.	様式	番号	内 容	使用時期	確認方法	書類等の フロー	活用方法
1	モニタリング	A	仕様書・協定書・事業計画書の確認（ソフト事業）	毎月	月報・聴取	指定管理者→市	履行確認
2		B	仕様書・協定書・事業計画書の確認（ハード事業）	毎月	月報・聴取	指定管理者→市	履行確認
3		C	仕様書・協定書・事業計画書の確認（ソフト・ハード事業）	年2回 （上・下半期）	月報・聴取 ・実地調査	指定管理者→市	履行確認
4		D	指定管理業務（設置目的の達成状況）の評価	年2回	月報・聴取 ・実地調査	市→指定管理者	評価の基礎資料
5		E	指定管理業務（管理経費縮減等）の評価	年2回	月報・聴取 ・実地調査	市→指定管理者	評価の基礎資料
6		F	指定管理業務（安定して施設管理を行う仕組み）の評価	年2回	月報・聴取 ・実地調査	市→指定管理者	評価の基礎資料
7		G	指定管理業務（その他必要な仕組み）の評価	年2回	月報・聴取 ・実地調査	市→指定管理者	評価の基礎資料
8		H	特記事項一覧	随時	様式A～G	市→指定管理者	評価・業務改善
9		I	利用者アンケート	年1～2回	実施後収集 （精査・分析）	指定管理者⇄市	意見、要望等の把握・ 業務改善・ 評価の基礎資料
10	評価	様式1	指定期間毎年度の管理業務の評価票	制度導入2年 目の5月頃	モニタリング 結果・聴取等	市→指定管理者	単年度の評価・ 業務改善
11		様式2	評価対象期間の管理業務の総括評価票	指定期間最終 年度の5月頃	様式1・2等	市→指定管理者	評価対象期間の評価・ 次回選定時 ・業務改善

C-1 表

平成〇〇年度 『八代市〇〇センター』に係る指定管理業務モニタリング表

上半期 分

種別	内 容	適 用	実施日・提出日	チェック
ソフト事業				
ハード事業				
項目数 …				

C-2 表

平成〇〇年度 『八代市〇〇センター』に係る指定管理業務モニタリング表

下半期 分

種別	内 容	適 用	実施日・提出日	チェック
ソフト事業				
ハード事業				
項目数 …				

D 表

平成〇〇年度 『八代市〇〇センター』に係る指定管理業務モニタリング表

第 1 回目 (月 日実施)

種別	項目	チェック (4段階: 0~3) 基準となる考え方		備考
		結果		
サービス向上	評価項目「施設の設備目的の達成に関する取組み」			
			項目数 ...	合計
利用者満足度				
			項目数 ...	合計

H 表

平成〇〇年度『八代市〇〇センター』管理運営特記事項等一覧表

◆モニタリング特記事項

No.	様 式	内 容	備 考
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

◆指導

No.	月 日	種 別	事 項
1	月 日	□頭・文書	
2	月 日	□頭・文書	
3	月 日	□頭・文書	
4	月 日	□頭・文書	
5	月 日	□頭・文書	
6	月 日	□頭・文書	
7	月 日	□頭・文書	
8	月 日	□頭・文書	
9	月 日	□頭・文書	
10	月 日	□頭・文書	

※当該年度中に□頭又は文書により指導を行なった場合は、その日付及び内容について記載する。文書による場合は、写しをこの一覧表に添付し保管する。

平成〇〇年度 『八代市〇〇センター』 利用者アンケート

以下の質問内容について、該当する項目に レ 点をつけてください。

_____ 月 _____ 日

Q 1 当ホームをどのような方法で知りましたか。 ※複数回答可

- 以前から知っていた 広報やつしろ パンフレット・リーフレット
 インターネット ラジオ 家族・知人 施設管理者のPR・営業活動
 その他 (_____)

Q 2 利用する際の手続きや申請の方法などは、いかがでしたか。

- 非常に便利 便利 不便 非常に不便

(「不便」「非常に不便」と答えられた方へ) ※複数回答可

良い評価をいただくためには、何が必要ですか。

- 記載例の掲載 申請書類の量を減らす もっとシンプルにする
 活字を大きくする 職員の説明 インターネットでの申請
 申請時期の柔軟化
 その他 (_____)

Q 3 開館日(曜日)や開館時間は、いかがですか。

- 非常に利用しやすい 利用しやすい 利用しづらい 非常に利用しづらい

(「利用しづらい」「非常に利用しづらい」と答えられた方へ) ※複数回答可

良い評価をいただくためには、何が必要ですか。

- 休館日の変更 休館日の廃止 開館時間の延長
 その他 (_____)

Q 4 施設・設備を利用された感想をお聞かせください。

- 非常に利用しやすい 利用しやすい 利用しづらい 非常に利用しづらい

(「利用しづらい」「非常に利用しづらい」と答えられた方へ) ※複数回答可

良い評価をいただくためには、何が必要ですか。

- 老朽化への対応 案内表示の工夫 待合スペースの工夫 清潔感
 照明を明るくする プライバシーの保護 雑誌・テレビ等の付帯設備の充実
 その他 (_____)

※裏面もお願いいたします。

Q 5 職員の対応・マナー・説明は、いかがでしたか。

非常に良かった 良かった 悪かった 非常に悪かった

(「悪かった」「非常に悪かった」と答えられた方へ) ※複数回答可

良い評価をいただくためには、何が必要ですか。

丁寧な挨拶 笑顔 身だしなみ お詫びの言葉

適度な口調の速さ 適度な声の大きさ 正しい敬語の使用

その他 ()

Q 6 今後、開催して欲しい講座をお聞かせください。

--

Q 7 また当センターをご利用いただけますか。

ぜひ利用したい 利用したい 利用したくない 全く利用したくない

(「利用したくない」「全く利用したくない」と答えられた方へ)

またご利用いただくためには、何が必要ですか。

--

Q 8 センター利用に関するご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。

--

性別	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
年齢	<input type="checkbox"/> ～20代 <input type="checkbox"/> 30～40代 <input type="checkbox"/> 50～60代 <input type="checkbox"/> 70歳以上
住所	<input type="checkbox"/> 市内 <input type="checkbox"/> 市外
利用頻度	<input type="checkbox"/> 週に数回 <input type="checkbox"/> 月に数回 <input type="checkbox"/> 年に数回 <input type="checkbox"/> ほとんど利用しない
交通手段	<input type="checkbox"/> 自動車 <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 徒歩 <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> その他

ご協力ありがとうございました。

指定管理者の管理運営に関する平成〇〇年度評価票

所 管 課		
施 設 名 称		指定期間
評 価 対 象 期 間	～	

I 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 当該公の施設の設置目的の達成に関する取組み	10		4
(1) サービス向上の実現に向けた具体的な取組み	10	2	4
①			
②			
③			
④			
⑤			
(2) 利用者満足度			0
①			
②			
③			
④			
[評価の理由]			
2 管理経費縮減に関する取組み	0		0
(1) 経費節減のための工夫と効率的な運営の仕組み			0
①			
②			
③			
(2) 収入の増加			0
①			
[評価の理由]			

3	当該公の施設の管理を安定して行うために必要な取組み	0		0
	(1) 施設管理手法及び維持管理体制			
	①			0
	②			
	③			
	(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
	①			0
	②			
	③			
[評価の理由]				
4	その他の取組み	0		0
	(1)			
	①			0
	(2)			
	①			0
[評価の理由]				
合 計		0		0

【評価レベル】

評価レベル	乗 率	内 容	備 考
5	100%	良 い	目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	目標(計画)を上回る管理運営がなされている
3	60%	普 通	目標(計画)通り適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	目標(計画)を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標(計画)を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

※合計得点が60点未満の場合は、改善指示書を通知する等の必要な措置を行う。

※合計得点が60点以上の場合であっても、重要な項目については、同様の措置を行う。

指定管理者の管理運営に関する総括評価票

所 管 課	
評 価 対 象 期 間	～

I 指定概要

施設概要	名 称	
	所 在 地	
	設置目的	
指定管理者	名 称	
	所 在 地	
指定管理業務の内容		
指 定 期 間	～	0年

II 利用状況

	平成〇〇年度 (最終年度)	平成●●年度 (導入初年度)	増減 <small>※評価対象最終年度と 制度導入初年度との比較</small>
開 館 日 数			0
施設利用者数			0
施設稼働率			0
事業参加者数			0

III 収支状況 (評価対象期間全体) ※最終年度は入れない。 (単位:千円)

	予 算	決 算	増 減	備 考
収 入	0	0	0	
指定管理料			0	
利用料金			0	
その他 ()			0	
支 出	0	0	0	
人件費			0	
修繕費			0	
備品購入費			0	
光熱水費			0	
その他 ()			0	
収 支	0	0	0	

IV 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点
<p>1 当該公の施設の設置目的の達成に関する取組み</p> <p>(1) サービス向上の実現に向けた具体的な取組み</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>④</p> <p>⑤</p> <p>(2) 利用者満足度</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>④</p> <p>[評価の理由]</p>	0		0
<p>2 管理経費縮減に関する取組み</p> <p>(1) 経費節減のための工夫と効率的な運営の仕組み</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>(2) 収入の増加</p> <p>①</p> <p>[評価の理由]</p>	0		0
<p>3 当該公の施設の管理を安定して行うために必要な取組み</p> <p>(1) 施設管理手法及び維持管理体制</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>①</p> <p>②</p> <p>③</p> <p>[評価の理由]</p>	0		0

4	その他の取組み	0		0
	(1) 市民に親しまれる施設にする為の取組み			0
	①			
	(2) 地域雇用への配慮			0
	①			
	[評価の理由]			
合 計		0		0

【総合評価結果】

合計得点	0	評価ランク	
------	---	-------	--

【評価レベル】

評価レベル	乗 率	内 容	備 考
5	100%	良 い	目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	目標(計画)を上回る管理運営がなされている
3	60%	普 通	目標(計画)通り適性に管理運営がなされている
2	40%	↓	目標(計画)を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標(計画)を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【各評価項目の得点の算出方法】

$$\text{各評価項目の得点} = \text{各評価項目の配点} \times \text{評価レベル(乗率)}$$

【総括評価】

- A：総合評価の結果、特に優れていると認められる
(合計得点が90点以上)
- B：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上90点未満)
- C：総合評価の結果、適性であると認められる
(合計得点が60点以上80点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が20点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が20点未満)

【次回選定時の措置】

- A評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の10%を加点する。
- B評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の5%を加点する。
- C評価の指定管理団体は、加点・減点を行わない。
- D評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の5%を減点する。
- E評価の指定管理団体は、審査項目の一部に配点合計の10%を減点する。

指定管理者(名称)
代表者 様

(八代市長又は教育委員会)印

指定管理業務に関する改善指示書（通知）

平成〇〇年〇〇月〇〇日に締結した「八代市〇〇センターの管理運営に関する協定書」に定める指定管理業務に関し、水準が充足されていないと認められる業務があるため、八代市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例第9条の規定に基づき、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、指示した業務改善がなされない場合は、同条例第10条第1項の規定に基づく指定の取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 水準が充足されていないと認められる業務の内容
- 2 水準が充足されていないと認められる業務の原因
- 3 業務改善指示の内容

※改善指示書の通知をした場合は、必ず「モニタリング特記事項等一覧表 P.23」に記入すること。口頭での改善指示の場合も同様。

問合せ先
八代市〇〇部〇〇課
担当〇〇、〇〇
電話、FAX、E-mail等

指定管理者指定取消し・停止通知書

指定管理者(名 称)
代表者 様

(八代市長又は教育委員会)印

八代市公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例第10条第1項の規定により下記の公の施設の指定管理者の指定を(取り消し・停止)しますので通知します。

記

1 公の施設の名称

2 理 由

3 停止の内容

① 停止の範囲 全部 ・ 一部()

② 停止の期間 年 月 日から

年 月 日まで

第2号様式（評価結果通知書）

第 号
年 月 日

指定管理者(名 称)
代表者 様

(八代市長又は教育委員会)印

指定管理業務に関する評価結果（通知）

このことについて、平成〇〇年度における八代市〇〇センターの管理運営に関する評価結果を作成いたしましたので、別紙のとおり通知いたします。

この評価結果等を今後の施設の管理運営に活用していただきますようお願い申し上げます。

問合せ先
八代市〇〇部〇〇課
担当〇〇、〇〇
電話、FAX、E-mail等

第3号様式（総括評価結果通知書）

第 号
年 月 日

指定管理者(名 称)
代表者 様

(八代市長又は教育委員会)印

指定管理業務に関する総括評価結果（通知）

このことについて、平成〇〇年度から平成〇〇年度までにおける八代市〇〇センターの管理運営に関する総括評価結果を作成いたしましたので、別紙のとおり通知いたします。

この総括評価結果等を今後の施設の管理運営に活用していただきますようお願い申し上げます。

問合せ先
八代市〇〇部〇〇課
担当〇〇、〇〇
電話、FAX、E-mail等

八代市企画振興部企画政策課
〒866-8601 八代市松江城町1番25号
TEL：0965-33-4104 FAX：0965-32-8944
E-mail：kikaku@city.yatsushiro.lg.jp