

福生市指定管理者導入施設の
モニタリング指針

■第一部 福生市指定管理者導入施設のモニタリング指針

1 モニタリングの意義・目的

「指定管理者制度」は、多様化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設に民間の能力を活用し、住民サービスの向上とコスト節減を図るものとして制度化された。

「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、又は指定管理者から提供される公共サービスの水準が維持されているかなどを、確認及び評価するものである。※1

これは、提出された報告書等を単に市が確認するだけではなく、指定管理者が行う業務の点検や評価、又は第三者による評価なども含まれ、市と指定管理者が共に施設の適正な管理やサービス内容の改善・向上に努めていくための一連の仕組み（P D C Aサイクル※2）をいう。

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、公共サービスの水準低下等を招くこととなる。また、そうした事態に至らなくても、コスト削減を重視するあまり適切な管理運営ができず、結果としてコストが高くなる可能性もある。

したがって、モニタリングを継続的に実施することは、指定管理者が施設を適正に運営・管理していくうえで必須の要件であるといえる。

【参考】

※1

○地方自治法

（公の施設の設置・管理及び廃止）

第244条の2 第10項 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。

○福生市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例

（業務報告の聴取等）

第10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、その管理の業務及び経理の状況に関し、定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

※2 P D C Aサイクル：計画（PLAN）を実施（DO）し、評価（CHECK）を行い、改善

（ACTION）する、という循環過程を確立し、有効性と効率性の高い事業運営を推進する改善手法

2 基本的な考え方

本指針は、指定管理者制度を導入した施設について、標準的なモニタリングの手順を示すことで、指定管理者による管理運営がより適正になされることを目的とする。

モニタリングの実施にあたっては、制度の趣旨を踏まえ、指定管理者に対する関与を必要最小限のものとするに配慮しつつ、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、次の考え方を基本として進めるものとする。

また、本指針では、主体ごとにモニタリングの流れを分類し、全体のサイクルの中におけるそれぞれの役割が理解できるよう構成した。指定管理者制度に係る社会状況等の変化があった場合、必要に応じて見直しを図るものとする。

なお、本指針における評価基準や各種報告書の様式等（以下、基準等という。）については、標準的なものであり、施設個別の基準等が必要な場合については原則として協定書により定めるものとする。また、協定書における基準等による運営管理に不具合等が生じた場合については、施設所管課と指定管理者の両者で協議を行うことにより、基準等の変更を実施し高いサービス水準の確保に努めたい。

(1) モニタリングに関する役割分担

指定管理者は、業務の履行報告を行うとともに、自己評価を通じて主体的に業務改善の取組を行う。指定管理者が管理を行う公の施設を所管する課等（以下「施設所管課」という。）は、現場感覚と客観性とを持ちつつ、サービス水準を維持するための履行確認・改善指示等を行う。

(2) 日常的・継続的なモニタリングの実施

モニタリングは、継続的に行うことに意義がある。そのため、モニタリングを基にした管理運営改善のフィードバックを繰り返し行い（P D C Aサイクル）、サービス水準を高めるため、日常的・継続的に行うものとする。なお、モニタリングの実施回数は、協定書に定めたものを優先する。

(3) 市民サービスの向上となるモニタリング

モニタリングの目的は、市民サービスの向上であり、その結果、利用する市民の満足につなげることにある。市民サービスにつながらないモニタリングは、随時修正していく必要がある。

そのため、利用する市民のニーズがどこにあるのかを、アンケートや現場での聴取など、絶えず情報収集につとめていかなければならない。

モニタリングは、P D C Aサイクルに基づき実施するが、チェックする側、チェックさ

れる側、といった単純な構造ではなく、市、指定管理者、市民が、お互いの立場を尊重しながら、より良い施設を目指して創り上げていくものであることに留意する。

また、施設所管課は、指定管理者が継続してサービスを提供できる状態にあるかどうか、事業の経理状況や財務状況を必要に応じて確認、評価し、問題がある場合は指定管理者と協議を行い、指導、助言を行うものとする。

■第二部 モニタリングの実施手順

1 各主体におけるモニタリング

(1) 指定管理者

指定管理者は、協定書に基づき日常的な自己点検を行うとともに、日報、月報等の業務報告書を作成することにより、施設を適正に管理・運用し、中断なく改善に努めなければならない。

なお、次に示す各種様式については、協定書の内容や施設の個別の状況等を踏まえ、施設所管課と指定管理者で協議の上、必要に応じて項目等の変更・追加・削除等ができるものとする。

① 日報の作成【様式1】

指定管理者は、協定書等に沿って管理運営がなされているか、日常的に自己点検を行うとともに、利用状況、業務実績等について「業務報告書（日報）」（様式1）に毎日記録する。

② 事件・事故の報告【様式2】

施設において、緊急かつ重大な事件・事故等があった場合は、施設所管課に速やかに状況の報告を行い、その指示を受けるものとする。また、報告後速やかに「事件・事故等報告書」（様式2）を作成し施設所管課に提出すること。

③ 月報の提出【様式3】

指定管理者は月に1回、当該月における日報を集計し、協定書に記載された期限までに施設所管課へ「業務報告書（月報）」（様式3）を提出する。

なお、日報の記録の中で、重要な苦情や要望等については、要約して月報に記載して報告するか、別添文書（様式は問わない）として報告すること。

④ 年報及び総括評価書の提出【様式4・5】

指定管理者は、協定書に記載した期限（原則として年度終了後、60日以内）までに、「事業報告書（年報）」（様式4）と自己評価済みの「総括評価書」（様式5）を施設所管課へ提出する。

⑤ 緊急性・重要性の高い苦情・要望等に係る報告

苦情・要望のうち、緊急性・重要性が高いものは、施設所管課に速やかに報告をするこ

と。その対応結果や改善内容については、「業務報告書（月報）」または「業務報告書（年報）」の提出時等に、施設所管課に報告すること。（様式は問わない）

⑥ 利用者アンケートの実施（年1回以上）

利用者である市民による施設評価は、市民サービスの向上に直結すると同時に、第三者評価の側面を持ち、アンケート結果から重大な気づきにつながることも十分考えられる。

アンケートは、施設の個別の状況を踏まえ、回数、期間、実施方法、内容等について、施設所管課と協議の上、実施するものとする。ただし、施設所管課が主体的にアンケートを実施することを妨げるものではない。

（2）施設所管課

施設所管課は、指定管理者から提出される事業報告書等に基づき、適切な管理運営がなされているか、客観的に検証して評価を行い、モニタリングによるPDCAサイクルを適正かつ継続的に運用しなければならない。

なお、次に示す各種様式については、協定書の内容や施設の個別の状況等を踏まえ、施設所管課と指定管理者で協議の上、必要に応じて項目等の変更・追加・削除等ができるものとする。

① 業務報告書（月報）の確認・検証・指導

施設所管課は当該施設の設置目的、協定書、事業計画書等を検証の上、適切な管理運営がなされているか、指定管理者から提出される「業務報告書（月報）」を毎回確認・検証する。

必要に応じて現地状況等を含めて確認を行い、不適切な管理運営が見られる場合には、業務改善等の指示・指導を行う。

また、市民サービスの向上に資するため、施設所管課から指定管理者に対しての新たな提案等も必要である。

なお、施設所管課が特に厳重に確認する事項は次の項目である。

- ・利用者数等の施設の利用状況
- ・利用料金等収入の実績
- ・苦情・要望等の内容やその対応状況
- ・施設の安全に関する事項
- ・第三者に委託した業務の管理実績

② 業務報告書（年報）の確認・検証・指導（翌年度6月）

施設所管課は、提出された「事業報告書（年報）」について、業務内容が履行されているか、確認・検証を行う。内容に不備がないか十分に確認をし、必要に応じて実地検査を行い、改善指示・指導を行う。

③ 総括評価書の提出（翌年度6月）【様式5】

施設所管課は、提出された「事業報告書（年報）」について、協定書に示した条件及び評価基準に基づいて「総括評価書」において評価を実施し、公共施設マネジメント課に提出する。

この際、年度内に改善指示、実地調査等を実施した場合については、それに係る資料に意見を附して公共施設マネジメント課に併せて提出すること。

また、評価にあたっては、事業計画等の進捗確認（評価事実の確認）を中心に実施し、導入効果についても留意して検討する必要がある。なお、「総括評価書」の各評価項目について、指定管理者の評価結果と異なる評価を記入する場合は、必ずその理由を附すこととする。

④ 実地調査の実施【様式6】

施設所管課は、管理運営に不適切な状態が見られる場合には、業務改善等の指示・指導を行うことができるほか、実地調査を実施することができる。

指示・指導事項については目標や期日を明確に示し、改善について適宜確認を行い、「実地調査票」に記録するものとする。

なお、実地調査において、特に留意する点は次のとおりである。

- ・施設の安全管理、清掃の状況
- ・書類の管理・保存状況
- ・個人情報の適切な管理状況
- ・備品の管理状況
- ・スタッフの勤務状況
- ・利用の状況

⑤ 指定の一部停止・取消しについて

施設所管課が指示・指導を実施したにも係わらず、指定管理者が当該指示等に従わない場合は、指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を行うことも検討する。

⑥ その他実施する内容

その他、随時に実施すべきものとして、次の項目を検討・実施するものとする。

- ・連絡調整会議（定例会）
- ・緊急事態への対応
- ・利用者アンケートの実施（指定管理者が自ら行うアンケートとは別に実施）

（3）最終評価

公共施設マネジメント課は、施設所管課から提出された「総括評価書」について、第三者の観点から指定管理者の自己評価及び施設所管課の所管評価における分析を行い、あわせて両者の評価に齟齬がないかどうかを確認する。

その後、行政改革推進本部にて最終評価を行う。（翌年度8月）

【評価基準】

評 価		説 明
S	優良	協定書等を遵守し（協定書等に従い）、その水準よりも優れた内容である場合
A	良好	協定書等を遵守し（協定書等に従い）、その水準に概ね沿った内容である場合
B	課題あり	協定書等を遵守しているが（協定書等に従っているが）、内容の一部に課題がある場合
C	要改善	協定書等を遵守しておらず（協定書等に反しており）、内容に改善が必要な場合

2 モニタリング結果の活用等

(1) 結果の通知

施設所管課は、最終評価決定後速やかにモニタリング結果を指定管理者に通知する。指定管理者に改善が必要な場合は、目標や期日を具体的に示した改善命令等の指示を行う。

また、必要に応じて事業計画の見直し等を含めた指示を行う。(翌年度9月)

(2) ホームページによる公表

公共施設マネジメント課は、最終評価後速やかにモニタリング結果をホームページにおいて公表する。(翌年度9月)

(3) 結果の活用

指定管理期間におけるモニタリングの結果は、PDCAサイクルを通して、運用管理に関する見直しに活かしていく。

また、次回の指定管理者の更新時には、選定の参考として活用することも可能である。

3 年間スケジュール

《スケジュール例》

※実施時期等は目安である。施設の種別に応じて、適切な時期に実施すること。

年度	月	指定管理者		市(施設所管課)		市(公共施設マネジメント課 ・行革本部会議)
		月次		月次		
前年度	1	●	指示・報告	○		
	2	●		○		
	3	●	当該年度協定の締結	○	当該年度協定の締結	
当該年度	4	●		○	当該年度協定書、事業計画書等の確認	
	5	●	前年度報告書の提出	○		
	6	●		○	前年度報告書の内容確認	
	7	●	指示・報告	○	所管課評価書の提出 ※現地調査(定期)	
	8	●	指示・報告			公共施設マネジメント課による確認 福生市行政改革本部の最終評価
	9	●		○		ホームページによる公表 指定管理者への通知
	10	●	※利用者アンケート	○		
	11	●	次年度事業計画書の作成	○		
	12	●		○		
	1	●		○		
	2	●		○		
	3	●		次年度協定の締結	○	次年度協定の締結

4 関係法令等

地方自治法や条例において、市は、①指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させなければならないほか、業務や経理の状況に関し、報告を求め、実地調査や指示を行い、②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る。

○地方自治法

(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。

○福生市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例

(業務報告の聴取等)

第10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、その管理の業務及び経理の状況に関し、定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

(指定の取消し等)

第11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でき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。

(事業報告書の作成及び提出)

第12条 指定管理者は、毎年度終了後60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前条第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日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

(1) 管理業務の実施状況

- (2) 利用状況及び利用拒否等の件数・理由
- (3) 利用料金の収入実績
- (4) 管理経費の収支状況
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長等が別に定める事項

○福生市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則
(指定の取消し等)

第7条 市長は、条例第11条第1項の規定により指定を取り消し、又は管理の業務の停止を命ずるときは、指定の取消しについては指定管理者指定取消通知書（別記様式第5号）により、管理の業務の停止の命令については指定管理者業務停止命令書（別記様式第6号）により当該指定管理者に通知するものとする。

附則

この指針は、平成26年4月1日から施行する。

附則（令和5年9月1日決定）

この指針は、令和5年9月1日から施行する。

担当者	責任者

様式1 業務報告書（日報）の標準様式

〇〇〇施設 日報

日付： 年 月 日 () 天気：

1 利用状況

		申請		許可		減免（再掲）	
		件数	利用者数	件数	利用者数	件数	利用者数
〇〇室	午前						
	午後						
	合計						
〇〇室	午前						
	午後						
	合計						

2 企画運営業務実績

開催教室・イベント等事業名	開催時間	参加者数 (人)	事業内容

3 収支状況

収入		支出	
項目	金額（円）	項目	金額（円）
合計		合計	

4 事故・苦情等

時間	場所	内容	対応	対応者

5 特記事項（維持管理業務実績など）

様式2 事件・事故等報告書の標準様式

福生市所管				指定管理者	
部長	課長	係長	係員	責任者	担当者

事 件 ・ 事 故 報 告 書

報告年月日 年 月 日

事業者所在地 _____
 報告者 指定管理者名 _____
 報告者名 _____ 電話 _____

(施設名) _____

1 利用者	フリガナ氏名					
	住所					
	性別		年齢	歳	電話	
2 事件・事故発生時の状況・対応	発生日時	年	月	日	時	分
	事件・事故の内容					
	発生場所及び見取り図 (別紙添付可)					
3 事件・事故の対応	家族への連絡状況	(電話・直接・なし) 連絡日時: 月 日 時 分 氏名: _____				
	市所管課への連絡	(電話・直接・なし) 連絡日時: 月 日 時 分 担当者名: _____				
	再発防止に向けての今後の対応					

※記載しきれない場合は、別の用紙に記載し添付してください。

担当者	責任者

様式3 業務報告書（月報）の標準様式

○○○施設 _____年 月分 月報

指定管理者名

代表者氏名

1 利用状況・利用料の収入実績

		申請		許可		減免（再掲）		利用料・備考
		件数	利用者数	件数	利用人数	件数	利用人数	
○○室	平日							
	土日祝							
	合計							
○○室	平日							
	土日祝							
	合計							

2 企画運営業務実績

開催教室・イベント等事業名	開催日	参加者数（人）	事業内容

3 収支状況（「指定管理業務にかかる経費の収支状況」は、別添する。）

収入		支出	
項目	金額（円）	項目	金額（円）
合計		合計	

4 その他報告

事件・事故の有無： あり ・ なし （※ある場合は、事件・事故報告書を添付）

利用者からの苦情： あり ・ なし （※ある場合は、日報を添付）

利用者アンケートの実施： あり ・ なし

5 特記事項（維持管理業務実績・今月実施した改善業務など）

--

様式4 事業報告書（年報）の標準様式

担当者	責任者

〇〇〇施設 年度分 年報

指定管理者名

代表者氏名

1 利用状況の実績

指標（事業名等）	数値（利用者数等）	備考（増減理由等）
	[]	
	[]	
	[]	

※ [] は、前年度数値

2 主な業務実績

項目	業務内容
企画運営 業務実績	
維持管理 業務実績	

3 収支状況（「指定管理業務にかかる経費の収支状況」は、別添する。）

財源区分 (該当する番号に○)		①指定管理料のみ	
		②指定管理料+利用料金収入	
		③利用料金収入のみ	
収入科目	金額（千円）	支出科目	金額（千円）
指定管理料		事業費	
利用料金		維持管理費	
その他		その他	
合計 ①		合計 ②	
		収支差額(①-②)	

4 その他、利用者満足度状況等

項目	内容（日時・対応結果等）
アンケート 調査	
苦情要望	
事件・事故	

5 今年度に取り組んだサービスの向上・改善等

--

6 来年度に向けた課題等

--

7 総合自己評価

--

指定管理業務総括評価書 (年度)

施設名	
指定管理者名	
指定期間	年 月 日～ 年 月 日 [年 ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価… 課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。				
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。				
		(3)計画的に研修等を実施している。				
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。				
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。				
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。				
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。				
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。				
		(2)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	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。				
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。				
		(2)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	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。				
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。				
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。				
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。				
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。				
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。				
		(5)加入しなければならない保険に加入している。				
(6)マニュアルが整備されている。						
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】					
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。				
		(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。				
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。				
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。				
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。				
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。				
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。				
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。				
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。				
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。				
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。				
		(2)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。				
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。				
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。				
		(5)修繕台帳が整備されている。				
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(LAS-E)				
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。				
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。				
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。				
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。						
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。					
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。					

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。				/
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。				/
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。				/
	《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】				
3 収支等	経理事務	(1)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	(1)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	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。				/
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。				/
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。				/
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】				
4	総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価				
5	特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	(自己評価)		(所管評価)		
		(最終評価)				

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式6 [実地調査票の標準様式]

指定管理業務実地調査票

施設名			
指定管理者名			
調査日時		調査者氏名	

評価項目		評価基準	所管評価	備考
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。		
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
		(3)計画的に研修等を実施している。		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。		
		(2)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	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。		
		(2)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	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。			
	(2)定期的に避難訓練等が実施されている。			
	(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。			
	(4)避難通路には障害物が置かれていない。			
	(5)加入しなければならない保険に加入している。			
	(6)マニュアルが整備されている。			
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。		
		(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。		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。		
		(2)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。		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。		
		(5)修繕台帳が整備されている。		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。Las-e		

評価項目		評価基準	所管評価	備考
2 運 営 水 準	広報活動	(1) 事業案内や保護者への連絡事項等の周知が適切に行われている。		
		(2) 広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		
	苦情等対応	(1) 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		
		(2) 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
	事故等対応	(1) 事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。		
		(2) 必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。		
利用者 アンケート	(1) アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。			
	(2) アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。			
利用状況	(1) 利用者数、利用率等は、適正な水準にある。			
3 収 支 等	経理事務	(1) 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	(1) 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	(1) 経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。		
	使用料等	(1) 使用料等の収納は適切に執行されている。		
	収支状況	(1) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。		

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合は、その理由を備考欄に必ず記入してください。

評価判定基準

1 (様式5) 指定管理業務総括評価書について

《評価基準》

S(優良)＝協定書等を遵守し(協定書等に従い)、その水準よりも優れた内容である場合

A(良好)＝協定書等を遵守し(協定書等に従い)、その水準に概ね沿った内容である場合

B(課題あり)＝協定書等を遵守しているが(協定書等に従っているが)、内容の一部に課題がある場合

C(要改善)＝協定書等を遵守しておらず(協定書等に反しており)、内容に改善が必要な場合

《総括》

S(優良)＝評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数以上である。

A(良好)＝評価基準がすべてB以上であり、かつAが以上が8割以上である。

B(課題あり)＝評価基準がすべてB以上である。

C(要改善)＝評価基準にCが含まれている。

《総合評価》

S(優良)＝《総括》がすべてA以上であり、かつSが2以上である。

A(良好)＝《総括》がすべてA以上である。

B(課題あり)＝《総括》がすべてB以上である。

C(要改善)＝《総括》にCが含まれている。

2 (様式6) 指定管理業務実地調査票について

《評価基準》

S(優良)＝協定書等を遵守し(協定書等に従い)、その水準よりも優れた内容である場合

A(良好)＝協定書等を遵守し(協定書等に従い)、その水準に概ね沿った内容である場合

B(課題あり)＝協定書等を遵守しているが(協定書等に従っているが)、内容の一部に課題がある場合

C(要改善)＝協定書等を遵守しておらず(協定書等に反しており)、内容に改善が必要な場合