

指定管理者制度における モニタリングに関する指針

[平成21年5月策定]

[平成26年1月改訂]

[平成29年2月改訂]

[平成30年1月改訂]

[令和 4年5月改訂]

[令和 7年6月改訂]

函 館 市

目 次

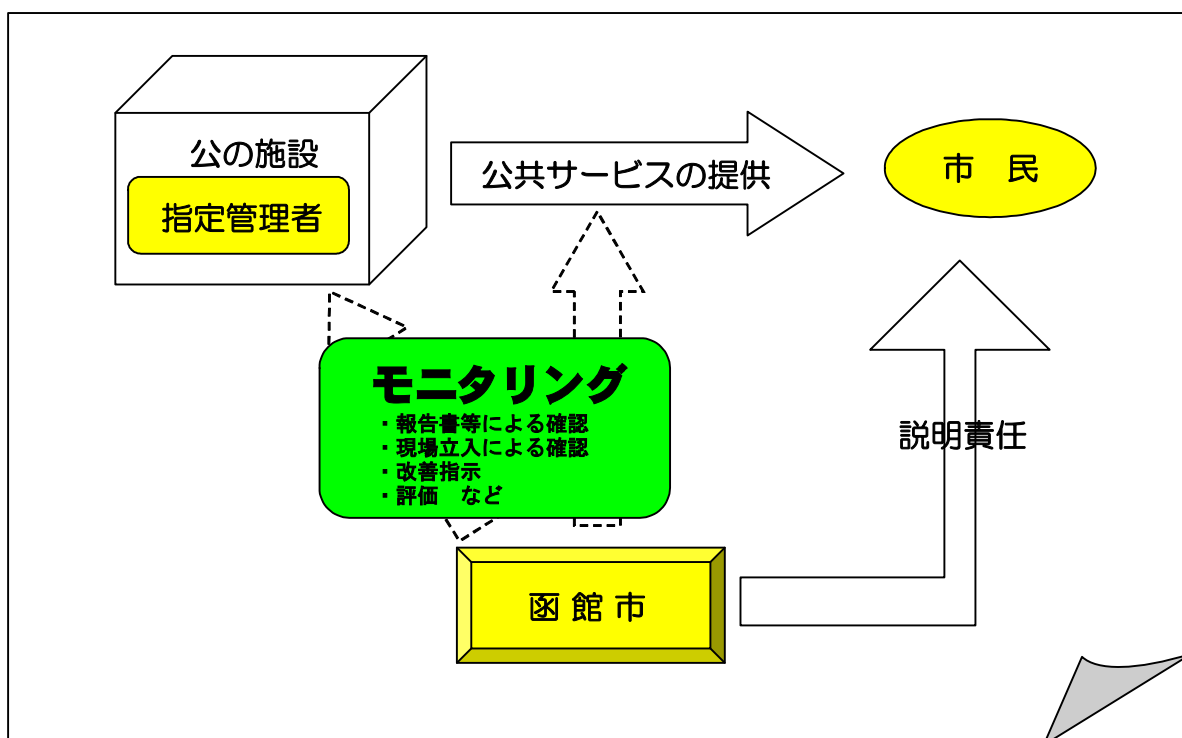
1. モニタリングの考え方	1 P
2. モニタリングの方法	1～3 P
3. 管理運営状況の評価	4 P
4. 指導および処分	4～5 P
5. 本指針の運用	5 P
6. 団体の経営状況に係るモニタリングイメージ	6 P～7 P
7. 各種様式	8 P～19 P
8. モニタリング区分	20 P
9. モニタリングスケジュール（参考例）	21 P
10. モニタリングフロー図	22 P

1 モニタリングの考え方

指定管理者制度は、公の施設の管理に民間部門の能力やノウハウを幅広く活用しつつ、市民サービスの向上や行政コストの削減を図るために導入された制度であるが、施設の管理運営を複数年にわたって民間の団体等に委ねることから、市は継続的にその状況を適確に把握し、必要な指導や指示等を行い、多様化するニーズに対応しながら、施設の適正な管理運営を図っていく必要がある。

本指針において、「モニタリング」とは、指定管理者による管理運営が、協定書や管理業務処理要領（業務仕様書）などに沿って適切に履行されているかを継続的に確認・評価し、必要に応じ改善に向けた指示や是正等を行う一連の体制をいうものとし、指定管理者制度を有効に活用し、公の施設の設置者としての責任を果たしていくためには、的確なモニタリングを行うことが重要であることから、共通の基準を定め、指定管理者による適正な管理運営とサービスの向上を図るものである。

【モニタリングの概念図】



2 モニタリングの方法

各種報告書、実地調査、管理運営に関する評価等によりモニタリングを行い、改善すべき事項が認められたときは、市から指定管理者に対し必要な指示等を行うものである。

(1) 各種報告書等によるモニタリング

指定管理者は、事業報告書、定期報告書、業務日報などにより、日常的・定期的に行う業務の状況を記録することにより、施設の管理運営状況、経営状況等（※経営状

況にかかるモニタリングはP 6「団体の経営状況に係るモニタリングイメージ」参照）を把握するとともに自己評価し、課題の迅速な改善に努めるものである。

市は、事業計画書、協定書および管理業務処理要領（業務仕様書）等に基づき、指定管理者が適正な管理運営を行っているかについて、事業報告書、定期報告書、業務日報などの各種報告書により、その内容を確認するとともに、定期的に実地調査を行い、改善が必要な場合は改善等の指示を行うものとする。

また、指定管理者は、利用者ニーズの把握やサービス向上のため、利用者アンケート調査を実施しなければならない。

① 事業報告書（年次）

指定管理者は、地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき毎年度終了後、4月末までに、市へ事業報告書を提出しなければならない。

《事業報告書に記載すべき主な内容》

ア 事業計画書、協定書および管理業務処理要領（業務仕様書）に基づく実施状況

イ 自主事業実施状況

ウ 事業収支状況

エ 施設利用状況（利用者数（月別、年齢別、男女別など）、利用率、稼働率）

オ 事故発生状況、クレーム処理（件数、内容）

カ 市民満足度調査、市民ニーズ把握実施状況 など

キ 団体の経営状況を確認できる財務諸表（貸借対照表、損益計算書など）

市は、事業報告書への記載を求める内容や様式について、協定書に添付する管理業務処理要領（業務仕様書）に位置づけ明確にしておかなければならない。

② 定期報告書（四半期、半期など）

市は、施設の性格や規模などにより、定期的に管理状況を確認することが必要な事項については、管理業務処理要領（業務仕様書）に位置づけ、指定管理者へ定期報告書の提出を求めるものとする。

この場合、定期報告書の作成が、指定管理者の過度な業務負担にならないよう報告書に求める内容等を適切に選択するとともに報告書の作成自体が目的とならないよう指定管理者が主体的に取り組みができるよう留意する。

③ 業務日報（月報）

指定管理者は、日常的・定期的に行う施設の清掃、機器の点検、安全対策のほか、施設の利用状況や苦情・事故等の対応状況、使用料の収納状況などについて業務日誌等に記録することにより、日々の管理業務の実施状況や施設の利用状況を把握し業務が適正に履行されているかどうか確認することができるとともに、評価することによって、新たな課題などへの迅速な対応に役立てるものとする。

なお、市への提出については、施設の性格や規模などにより判断するものとし、その内容や提出期日等については管理業務処理要領（業務仕様書）に位置づけ、業務日報等の提出を求めるものとする。

(2) 実地調査によるモニタリング

市は、事業報告書および定期報告書等の書類による確認とともに、定期的に実地調査（別紙４ 指定管理業務実地調査票）を行い、現地での業務の遂行状況について確認を行うものとする。

また、実地調査の実施によって、指定管理者の自己申告情報である事業報告書の信頼性の確保とともに、以下の効果が期待できる。

- ・事業報告書では見えない問題点の確認し、改善につなげることが可能
- ・指定管理者と問題点を共有することで、継続的な業務改善への取り組みが可能
- ・次回の指定管理者選定時における効果的な評価のポイントを把握できる
- ・指定管理者である事業者の倒産や指定の取消しにより市が直営で行う必要となった場合に速やかに業務を引き継ぐことができる

(3) 利用者アンケート等の実施によるニーズの把握

利用者の施設利用の満足度等を調査し、意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケート等を実施することとする。

指定管理者は、施設の特性を踏まえたアンケート調査票（別紙５施設利用者アンケート(例)）を作成し、利用者アンケートを実施する。なお、施設の性格や設置目的等により実施することが困難な場合は、市（施設設置担当課）と協議の上、利用者アンケートを省略することができる。

また、アンケート結果の分析により、改善・問題点がある場合は、速やかに管理業務に反映するよう努めるとともに、対応内容、集計および分析結果等を市へ報告するものとする。

※ 利用者ニーズの把握は、アンケート用紙を配付する調査方法のほか、利用者に対する聞き取り調査やインターネット利用等によるアンケート調査の実施、利用者懇談会の開催など、施設の特性に合わせた方法で実施すること。

※ 利用者アンケート等の実施の際には、幅広く意見を聴取できるよう、調査時期や時間帯等に配慮すること。

《主なモニタリング事項》

- ・事業報告書、定期報告書に基づく実地確認
- ・管理の基準（開館時間、休館日）
- ・使用許可（申請書受付、許可）
- ・使用料収入管理（徴収、減免）
- ・委託事業
- ・施設の維持管理（施設の保全、清掃、機器点検、安全対策、備品の購入保管）
- ・実施体制（職員の配置、職員の接客）
- ・団体の経営状況
- ・その他協定書および業務処理要領（業務仕様書）に基づく業務履行状況の確認
- ・トラブル発生時の随時調査
- ・指定管理者との定期的なミーティングの実施など

3 管理運営状況の評価

(1) 管理業務の評価

① 指定管理者が行う自己評価

指定管理者は、毎年度終了後に事業報告書の作成と同時に自己評価（別紙2評価シート）を行い、市に提出するものとする。

② 市（施設管理部局）が行う実績評価

市は、指定管理者から提出された事業報告書および自己評価に基づき、指定管理者に対する実績評価（別紙2評価シート）を行い、指定管理者へ通知するものとする。

(2) 評価の公表

指定管理者が行う管理業務の透明性向上や施設設置者としての説明責任を果たす必要があることから、業務の内容や実績評価等について指定管理者業務実績シート（別紙3）を作成し、毎年度6月末までに施設所管部においてホームページ上で公表する。

4 指導および処分

市は、モニタリングの実施結果を踏まえ、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき、指定管理者に対し必要な指示を行うとともに、指定管理者がその指示に従わず管理を継続することが適当でないと認めるときは、同条第11項の規定に基づき指定の取り消しなどを命ずるものである。

(1) 指定管理者への指示

市は、モニタリングの結果、実施状況が事業計画や収支計画と大きく乖離している場合や自主事業が実施されていない場合、利用者数が著しく減少している場合など必要に応じ、指定管理者へ口頭や文書（別紙1改善指示書）により期限を定め改善等の指示を行うものとする。

指示した内容や相手などについては、詳細に記録し、後日改善された内容等を確認、記録するものとする。

(2) 指定の取り消し等

市は、指定管理者が指示に従わないときや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、指定の取り消しや期間を定めて管理の業務の全部または一部の停止を命ずることができる。（地方自治法第244条の2第11項）

管理を継続することが適当でない事由として、次のようなものが考えられる。

- ① 設置条例および設置条例施行規則または協定に違反したとき
- ② 函館市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第4条に規定する指定管理者となることのできない団体となったとき
- ③ 函館市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則第3条第1項に規定する申請の資格を失ったとき

- ④ 管理業務が行われないとき
- ⑤ 組織的な違法行為が行われていた場合など、管理業務を継続させることが社会通念上著しく不適当と判断されるとき
- ⑥ 指定管理者の経営状況が著しく悪化し、改善される見込みがないとき
- ⑦ 自らの責めに帰すべき事由により協定の解除の申出があったとき

5 本指針の運用

本指針は、指定管理者制度を導入する全ての施設について適用する。ただし、すでに指定管理者と協定を締結し管理運営をしている施設については、定期報告書の提出や自己評価の実施を協定書等で明記していない場合があるため、指定管理者に本指針の趣旨を十分説明し、協議のうえ実施することとする。

【参考 法令等抜粋】

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。

平成15年7月17日付け総務省自治行政局長通知

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)

6 団体の経営状況に係るモニタリングイメージ

団体の貸借対照表及び損益計算書等をもとに下記指標により団体の経営状況に係る「収益性」、「安全性」を確認する。

※当該財務諸表を備えていない任意団体等は、これに変わる財務状況のわかる書類により確認する。（当該団体において公の施設の管理運営しか行っていないなどの場合は、事業に係る決算書等でも可）

また、当該経営状況にかかるモニタリングはあくまでも経営状況の確認行為であり、団体の経営に対する指導、指示等を行うものではなく、当該団体に指定管理者を継続することが可能な財政状況なのかどうかを確認するものである。

その結果、指定管理者を継続させることに疑義の生じた団体等については個別に協議を行うこととする。

※選定委員会の活用や必要があれば、税理士、公認会計士等の意見を聴くなど。

指標 1 自己資本比率《安全性》

総資産（資産合計）に占める自己資本（純資産合計）の割合を示した指標です。

どれだけ借金に頼らず、経営しているかを示しています。比率が高いほど借金（負債合計）に頼る割合が低く、経営が安定していることを示します。

一般的な目安としては、30%以上の場合は、普通、50%以上の場合は高いとされています。

$\text{自己資本比率} = \frac{\text{自己資本}}{\text{総資本}}$	$= \frac{800 \text{ (A)}}{2,000 \text{ (B)}} \times 100 = 40\%$
--	---

指標 2 流動比率《安全性》

団体の短期的な支払い能力を示す指標です。

1年以内に現金化できる資産を「流動資産」、1年以内に支払いを要する負債を「流動負債」といい、「すぐに準備できるお金」と「すぐかえないといけないお金」のバランスを比較します。

つまり、流動資産のほうが多いほど、支払い能力が高いことを示します。

$\text{流動比率} = \frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}}$	$= \frac{1,100 \text{ (C)}}{700 \text{ (D)}} \times 100 = 157.1\%$
---	--

指標 3 固定比率《安全性》

固定資産などの程度、自己資本（純資産合計）で賄っているかを示す指標です。

土地や建物など、この先1年以上換金できない、または換金しない固定資産を、返済義務のない・自前の資金である自己資本（純資産合計）でどれだけまかなえるかを比較します。

一般的な目安としては、100%以下が理想とされていますが、100～120%の範囲が健全、200%を超えると要注意とされています。

$\text{固定比率} = \frac{\text{固定資産}}{\text{自己資本}}$	$= \frac{900 \text{ (E)}}{800 \text{ (A)}} \times 100 = 112.5\%$
---	--

指標 4 総資本経常利益率《収益性》

団体の総合的な収益力を示す指標です。

団体の総資産（資産合計）に対して、どれだけ経常利益（本業を含め普段行っている継続的な活動から得られる利益）を稼ぎ出しているのかを示します。

つまり、比率が高いほど資本を効率的に運用し、収益をあげているかを示しています。

$\text{総資本経常利益率} = \frac{\text{経常利益}}{\text{総資本}}$	$= \frac{200 \text{ (F)}}{2,000 \text{ (B)}} \times 100 = 10\%$
--	---

上記指標のほか不良債務（C－D）や単年度収支（G）により、経営状況を総合的に確認する。

【参考 貸借対照表及び損益計算書について】

貸借対照表の一般的なフォーマット

【資産の部】		【負債の部】	
流動資産		流動負債	
現金及び預金	400	支払手形	400
受取手形	500	買掛金	200
売掛金	200	短期借入金	100
流動資産合計	③ 1,100	流動負債合計	④ 700
固定資産		固定負債	
建物及び構築物	200	社債	300
土地	500	長期借入金	100
投資有価証券	200	退職給付引当金	100
固定資産合計	⑤ 900	固定負債合計	500
		負債合計	1,200
		【純資産の部】	
		資本金	600
		利益剰余金	200
		純資産合計	① 800
資産合計	② 2,000	負債純資産合計	2,000

損益計算書の一般的なフォーマット

売上高	3000
売上原価	1200
売上総利益	1800
販売管理費及び一般管理費	1200
営業利益	600
営業外収益	200
営業外費用	600
経常利益	② 200
特別利益	200
特別損失	100
税引前当期利益	300
法人税等	50
当期利益	③ 250

【参考：貸借対照表と損益計算書の見方】

□貸借対照表とは

貸借対照表とは、団体のある一時点の持ち物リストと借金リストをまとめた報告書です。

下図のとおり左側に持ち物リスト「資産の部」、右側に借金リスト「負債の部」、右下に差し引き自分のものである「純資産の部」が記載されています。

【資産の部】	【負債の部】
持ち物リスト	借金リスト
現金及び預金 400 万円	借金 1,200 万円
在庫 200 万円	
材料 200 万円	
貸したお金 200 万円	
土地 1,000 万円	
資産合計 2,000 万円	【純資産の部】
	差し引き自分のもの
	資本金 800 万円

$$\text{資産} - \text{負債} = \text{純資産} (2,000\text{万円} - 1,200\text{万円} = 800\text{万円})$$

□損益計算書とは

損益計算書とは、1年間の売上と、掛かった費用、その結果（利益損失）がまとめられた報告書です。商売の構造の「どこが良くて、どこが悪いのか」を明らかにしながら、1年間の利益または損失の状態が確認できます。見方としては、下図を上から順に差し引きをしていきます。

I 売上高	商品を3,000万円で売却（売上金額の合計）
II 売上原価	材料費で1,200万円の支払い
売上利益	仕入れて売却して1,800万円の利益
III 販売管理費及び一般管理費	人件費等で1,200万円の支払い
営業利益	商売に必要な経費を引いて600万円の利益
IV 営業外収益	商売以外の金利や株の配当で200万円の利益
V 営業外費用	商売以外の金利や社債利息で600万円の支払い
経常利益	会社運営に必要な経費を引いて200万円の利益
VI 特別利益	突発的に発生した利益等で200万円の利益
VII 特別損失	突発的に発生した費用等で100万円の支払い
税引前当期純利益	ここまでで300万円の利益
税金等	税金で50万円の支払い
当期純利益	この一年間で250万円の利益

7 各種様式

(別紙1)

改善指示書

函 ● ●

令和●年(20●●年)●月●日

(公の施設名) 指定管理者

(指定管理者名) 様

函館市長 ● ● ● ●

貴団体と本市の間において、令和●年(20●●年)●月●日付けで締結した「函館市▲▲▲センターの管理に関する仮協定書」に定める管理業務に関し、本市のモニタリングの結果、サービス水準が不十分または不履行等と認められる業務があったので、下記のとおり、改善を指示します。

記

- 1 サービス水準が不十分または不履行等と認められる業務の内容
- 2 業務改善指示の内容・期限

※評価項目は協定書、事業計画書、業務処理要領等により各施設毎に作成する。
 ※実績評価については事業報告書、現場立入、関係書類、ヒアリング等により評価する。

別紙2

評価シート（自己評価・実績評価）

（評価年月日 令和 年 月 日）

公の施設名			
指定管理者名		指定期間	

【業務の履行状況】

評価項目	評価内容	自己評価・実績評価	
		評価	特記事項
指定管理者の要件	○応募時の要件を満たしているか		
利用日等	○利用日や利用時間が遵守されているか		
利用許可	○利用の受付や許可は適正に行われているか		
使用料の徴収等	○使用料の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか		
実施体制	○従業員の配置、研修等は適切に行われているか		
	○従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか		
事業の実施	○業務仕様書に基づく事業を適切に遂行されているか		
	○提案された自主事業が適切に遂行されているか		
施設の保守管理	○仕様等に定める保守管理（維持補修）を適切に行っているか。		
	○仕様等に定める清掃、警備等が適切に遂行されているか		
事故発生等の対応	○事故発生時には、必要な措置を講じ、速やかに市への報告がなされているか		
※その他施設の特性にあわせた項目設定	※※必須※※		
総 合 評 価			

課題と今後の対応

【サービスの質の状況】

評価項目	評価内容	自己評価・実績評価	
		評価	特記事項
従業員の待遇状況	○従業員の待遇状況は適切か		
個人情報の管理	○個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか		
市民への対応	○利用者の声が反映される管理が行われているか		
	○苦情、要望に対し適切に対応しているか		
	○ホームページ、パンフレット等により利用者への情報提供は十分になされているか		
資質の向上	○従業員の資質の向上についての取組がなされているか		
平等利用	○市民の平等利用が確保されているか		
※その他施設の特性にあわせた項目設定	※※必須※※		
総 合 評 価			

課題と今後の対応

【団体の経営状況（サービス提供の安定性）】

評価項目	評価内容	自己評価・実績評価	
		評価	特記事項
事業収入	○指定管理業務における事業収支は適正か		
財務指標	○財務指標に異常値はないか		
	○対前年比で大幅な増減はないか		
※その他施設の特性にあわせた項目設定			
総 合 評 価			

団体の経営状況については、個別項目の評価はせず、総合評価のみとする。

課題と今後の対応

評価基準及び総合評価基準

1. 業務の履行状況及びサービスの質の状況

【評価基準】

評価	判 定 基 準
A	協定書を遵守し、事業計画及び仕様書の水準以上がなされている。
B	協定書を遵守し、事業計画及び仕様書の水準どおり行われている。
C	協定書を遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
D	協定書や事業計画に不履行がある。または業務水準を満たしていない。

【総合評価基準】

評価	判 定 基 準
A	評価項目が全てB以上であり、かつAが5割以上である。
B	評価項目が全てB以上である。
C	評価項目が全てC以上である。
D	評価項目にDがある。

2. 団体の経営状況

【総合評価基準】

評価	判 定 基 準
A	事業収支、経営状況に問題はない。
B	事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
C	事業収支、経営状況に早急な改善を要する。

令和 年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和 年 月 日

部	〇〇部	課	〇〇課
---	-----	---	-----

施設名・所在地	函館市〇〇センター (函館市〇〇町△△番□□号)		
設置条例	函館市〇〇センター条例		
指定管理者名	株式会社〇〇〇〇	指定期間	令和〇年〇月〇日～令和〇年〇月〇日
指定管理者の特別な要件	特別な要件を付している場合に記載する。		選定区分 公募 非公募
設置目的	公募または非公募のいずれかを○で囲む。		
設置年月		建設費	
構造規模等 耐用年数			
開館時間 休館日等	開館時間： 休館日等：		
料金体系	料金体系を記載するほか、利用料金制の採用の有無について記載する。 ※利用料金制の採用 ☐ 有 ・ ☐ 無		
1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況			
(1)管理業務 業務仕様に位置づけられた内容を分かりやすく簡潔に記載する。			
(2)委託事業 指定管理業務以外に指定管理者へ委託している事業がある場合に、その事業の内容を記載する。(使用料収納事務委託など)			
(3)自主事業 指定管理者から応募の際や管理開始後に提案のあった自主事業の内容を記載する。			
2 市民サービス向上のためのその他の取り組み実績 指定管理者が行っている「市民サービス向上のためのその他の取り組み」の内容について記載する。			

3 市民ニーズの把握の実施状況

実施方法（利用者アンケート、利用者懇談会、意見箱の設置など）、回数、主な意見の内容および見直しなどの対応について具体的に記載する。

例えば…

- ・アンケートの実施
方法／回数／件数／主な意見／見直し対応
- ・利用者懇談会の実施

4 施設の利用状況（利用者数、稼働率など）

（記載例）

- ・令和 年度の月別利用者数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
利用者数													

利用者別（年齢、男女など）、開館日数、目標利用者数など個々の施設に応じ記載する。（当該年度および過去5年間程度の推移を記載）

- ・年度別利用者数等

	← 指 定 期 間 →									
	令和	年度	令和	年度	令和	年度	令和	年度	令和	年度
利用者数										
使用料収入										

利用料金制を採用していない施設は、使用料収入を記載する。

5 指定管理者の収支状況

← 指 定 期 間 →

（単位：千円）

		令和	年度	令和	年度	令和	年度	令和	年度
収入	委託料								
	利用料金収入								
	その他収入								
	計								
支出	人件費								
	水道光熱費								
	委託料								
	修繕費								
	広告宣伝費								
	事務費								
	その他の支出								
	計								
当該施設の利用者一人当たり税金投入コスト									

その他の収入は、自主事業収入など必要に応じ細分化して記載する。

支出科目等は、事業報告書に基づき記載する。

○使用料の場合
＝（「委託料」－「使用料」）÷「利用者数」

○利用料金制の場合
＝「委託料」÷「利用者数」

※委託料がない場合は、「0」となる。

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

実地調査の実施 有 ・ 無

実地調査の実施の有無のほか、指定管理者からの定期報告などモニタリングの実施状況を詳しく記載する。
また、指定管理者に対して改善指示などを行った場合、その時期、口頭・文書の別、内容、改善状況などを記載する。

7 指定管理者に対する評価

① 指定管理者の自己評価

A～Dに評価した理由等について分かりやすく記載する。
(空欄や記入内容について要注意)

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D	左記評価区分ごとに評価(A～D)した評価基準ではなく、評価したその理由・内容について具体的に記載する。	管理運営の課題、利用者増加策、施設のありかたなど、今後の課題について記載する。
サービスの質の状況	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D		
団体の経営状況	☐ A ☐ B ☐ C		

② 市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D	左記評価区分ごとに評価(A～D)した評価基準ではなく、評価したその理由・内容について具体的に記載する。	管理運営の課題、利用者増加策、施設のありかたなど、今後の課題について記載する。
サービスの質の状況	☐ A ☐ B ☐ C ☐ D		
団体の経営状況	☒ A ☐ B ☐ C	該当する評価を「■」にする。	

◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。
- B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。
- C 協定書の遵守しているが、事業計画書及び仕様書の水準をやや満たしておらず、課題がある。
- D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。

◎「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況の今後に注意を要する。
- C 事業収支、経営状況に早急な改善を要する。

指定管理業務実地調査票（定期調査）

施設名		指定管理者名	
調査日時			
施設所管課		調査者氏名	

確認項目	確認基準等	確認	備考	
実施体制	人員体制	事業計画書に沿った適正な人員配置がなされているか 必要な資格・経験を有する人員が確保されているか 賃金・社会保険等にかかる労働関係法令が遵守されているか		
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか 点検・修繕履歴等を適切に記録・保管しているか		
	危機管理	非常時の連絡体制や危機管理マニュアルが整備され、定期的な訓練がなされているか 避難経路は適切に確保されているか		
	個人情報保護	個人情報管理は適切に対応できているか		
	外部委託	事前に市の承認を得ているか		
	その他			
管理運営状況	管理の基準	協定書等に従い、開館日・開館時間等を遵守しているか		
	利用者対応	利用許可・案内等を迅速かつ適切に行っているか 言葉遣い・態度・服装等の接遇について適切であるか		
	事業運営	事業計画に沿った事業運営を行っているか（自主事業含む）		
	維持管理	清掃・警備等を適切に行っているか 施設・設備の保守点検等を適切に行っているか 施設・設備・備品の管理等を適切に行っているか 修繕を適切に行い、市に報告しているか 外構や駐車場等が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか		
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っているか		
	利用者ニーズ	アンケートの実施など、利用者ニーズの把握を適切に行っているか		
	環境配慮	省エネルギー・省資源等環境への配慮がなされているか		
	苦情等対応	苦情やトラブルに対して迅速かつ適切に対応しているか		
	経理事務	専用の口座・帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか		
	その他			
特記事項				

※ 確認区分

○（良 好）

△（課題含）

×（要改善）

協定書・業務処理要領等の基準を遵守している。

協定書・業務処理要領等の基準をおおむね遵守しているが、内容の一部に課題がある。

協定書・業務処理要領等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である。

指定管理業務実地調査票（随時調査）

施 設 名		指定管理者名	
調 査 日 時			
施 設 所 管 課		調査者氏名	

確 認 項 目	確 認 基 準 等	確認	備 考
特記事項			

※ 確 認 区 分

- （良 好） 協定書・業務処理要領等の基準を遵守している。
- △（課題含） 協定書・業務処理要領等の基準をおおむね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- ×（要改善） 協定書・業務処理要領等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である。

指定管理業務実地調査記入要領

実地調査については、「定期調査」および「随時調査」とし、「定期調査」は、定期報告書の提出後に、その施設の管理状況等の確認を年1回以上行うもの、「随時調査」は、必要に応じて行う調査とする。

また、「随時調査」は、調査の実施前に、定期調査票の項目を参考に、「確認項目」および「確認基準等」を記入し、その結果を「確認」欄に記入することとする。

なお、実地調査は複数人で行い、その都度、調査票を作成することとする。

確認項目		確認基準等	主な確認の視点、手法等
実施体制	人員体制	事業計画書に沿った適正な人員配置がなされているか	配置状況等（シフト勤務状況含む）
		必要な資格・経験を有する人員が確保されているか	防火管理者、その他資格者等の配置状況
		賃金・社会保険等にかかる労働関係法令が遵守されているか	賃金台帳、保険料納付書等
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	提出状況等
		点検・修繕履歴等を適切に記録・保管しているか	記録簿等
	危機管理	非常時の連絡体制や危機管理マニュアルが整備され、定期的な訓練がなされているか	連絡網や関係マニュアル等
		避難経路は適切に確保されているか	避難経路が確保され、防火扉が作動するか等
	個人情報保護	個人情報管理は適切に対応できているか	責任者および管理方法等
	外部委託	事前に市の承認を得ているか	承認状況等
管理運営状況	その他		
	管理の基準	協定書等に従い、開館日・開館時間等を遵守しているか	業務日報等
	利用者対応	利用許可・案内等を迅速かつ適切に行っているか	申請に対する対応、使用料の収納状況等
		言葉遣い・態度・服装等の接遇について適切であるか	挨拶、名札、服装等
	事業運営	事業計画に沿った事業運営を行っているか（自主事業含む）	実施状況等
	維持管理	清掃・警備等を適切に行っているか	清掃警備の状況等（外部委託含む）
		施設・設備の保守点検等を適切に行っているか	保守点検の状況等（外部委託含む）
		施設・設備・備品の管理等を適切に行っているか	保管管理の状況等
		修繕を適切に行い、市に報告しているか	修繕状況および報告状況等
		外構や駐車場等が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか	草刈り、清掃等の状況
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っているか	チラシ作成、HP更新の状況等
	利用者ニーズ	アンケートの実施など、利用者ニーズの把握を適切に行っているか	意見箱の設置やその掲示等
	環境配慮	省エネルギー・省資源等環境への配慮がなされているか	節電、節水等の取り組み
	苦情等対応	苦情やトラブルに対して迅速かつ適切に対応しているか	受付簿や事後フォロー等
	経理事務	専用の口座・帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	通帳、帳簿等
		収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか	執行状況等
	その他		
特記事項		※ここには、上記調査項目における特記・補足事項および実地調査の結果、指定管理者へ指導、要請した事項、また指定管理者からの要望などについて記入してください。	

※確認区分

○（良好）

△（課題含）

×（要改善）

協定書・業務処理要領等の基準を遵守している。

協定書・業務処理要領等の基準をおおむね遵守しているが、内容の一部に課題がある。

協定書・業務処理要領等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である。

(別紙 5)

施設利用者アンケート (例)

皆さまのご意見をもとにサービスを向上していきたいと考えております。

よろしければ、下記アンケートにご協力ください。

- ・各設問について、当てはまる番号に○をつけてください。
- ・「不満」を選択した理由など、各設問にご意見等ある場合は、下段の自由記述欄にご記入ください。
- ・ご記入いただいたアンケートは回収箱に入れてください。
- ・調査結果は統計的に処理するため、個人名の特定はいたしません。
- ・このアンケートに対するお問い合わせは、下記までお願いします。

〇〇施設 指定管理者 〇〇(団体名) 連絡先 TEL —

■ 1 ご利用者様情報

①性別	1. 男性 2. 女性 3. 回答したくない
②年齢	1. 10歳未満 2. 10代 3. 20代 4. 30代 5. 40代 6. 50代 7. 60歳以上
③お住まいの地域	1. 函館市内 2. 北海道内 (居住地) 3. 北海道外 (居住地)
④利用交通機関	1. 公共交通機関 2. 自転車 3. 自家用車 4. 徒歩 5. その他 ()
⑤利用頻度	1. 週1～2回程度 2. 月1～2回程度 3. 年1～2回程度 4. 今回が初めて 5. その他 ()

■ 2 施設サービスについて

①スタッフの対応	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない (自由記述)
②利用料金	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない (自由記述)
③開館時間・ 開館日	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 (自由記述)
④予約のしやすさ	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない (自由記述)
⑤施設の清潔感	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 (自由記述)
⑥設備の充実度	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 5. わからない (自由記述)
⑦施設の総合的な 満足度	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 (自由記述)

■ 3 イベントについて

①来場のきっかけ	1. ホームページ 2. 市政はこだて 3. テレビ 4. ラジオ 5. 雑誌・チラシ 6. 家族や知人 7. その他（ ） ※複数回答可
②イベントのボリューム	1. 多かった 2. やや多かった 3. 丁度よい 4. やや少なかった 5. 少なかった
③イベントの内容	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 （自由記述 ）
④イベントの総合的な満足度	1. 満足 2. やや満足 3. やや不満 4. 不満 （自由記述 ）
⑤イベントへの参加回数	1. 初めて 2. 2回目 3. 3回目 4. それ以上
⑥イベントがまた開催されたら	1. また来たい 2. もう来ない 3. その他（ ）

その他, ご意見ご要望ご感想などございましたら, ご記入ください。

--

ご協力ありがとうございました。

8 モニタリング区分

実施区分	モニタリング業務	実施時期	必ず実施しなければならない業務
指定 管理 者	業務日報の作成	毎日	○
	業務日報の提出	定期	
	定期（四半期・半期など）報告書の作成・提出	定期	
	事業報告書の作成・提出	毎年	○
	財務諸表の提出	毎年	○
	利用者アンケート調査の実施・集計・報告	毎年	○
	自己評価の作成・提出	毎年	○
市	業務日報・定期報告書などの確認	随時	
	実地調査	定期	○
		随時	
	実績評価の作成	毎年	○
	実績シートの作成・公表	毎年	○

9 モニタリングスケジュール(参考例)

区 分		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	7月
指定 管理 者	業務日報などの作成	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○
	業務日報などの提出			●			●			●			●				
	定期報告書などの作成・提出				●			●			●			●			○
	事業報告書の作成・提出													●			
	利用者アンケート調査の実施・集計・報告																
	自己評価の作成・提出													●			
市	業務日報などの確認			●			●			●			●	○	○	○	○
	定期報告書などの確認				●			●			●			●			○
	定期 実地調査													●			
	随時 実地調査			●					●								
	実績評価														●		
	実績シートの作成・公表															●	

報告書の内容について、
立入調査の必要が生じた
場合など随時立入調査を
実施する。

10 モニタリングフロー図

指定管理者制度におけるモニタリングフロー

