

日高市体育施設等指定管理者の管理運営状況のモニタリングに関する実施要綱

1 趣旨

指定管理者による日常的な施設の管理運営及び利用者に対するサービスの提供が協定書等に從い適正かつ確実に行われているかの状況を確認し、施設における利用者へのサービス等の改善を図るため、当該実施要綱を定めるものとする。

2 運用

実施要綱の運用に当たっては、施設を所管する課の専門的知識及び担当者の経験を十分に生かし、その施設の実情に合わせた対応を図ることとする。

3 評価等（モニタリング）

評価等（モニタリング）は、次のとおり行うものとする。

- (1) 月次報告 毎月所定の期日までに指定管理者から月次報告書（様式第1号）により報告を求める。
- (2) 年次報告 毎年所定の期日までに指定管理者から年次報告書（様式第2号）により報告を求める。
- (3) 施設利用の満足度調査 施設利用の満足度を把握するため、別に定めるところにより施設利用者アンケートを実施し、所定の期日までに指定管理者から当該内容の報告を求める。
- (4) 労働条件審査 別に定めるところにより指定管理者の労働条件を適宜審査する。
- (5) 指定管理者自己評価 指定管理者が指定管理者評価書【指定管理者用】（様式第3号）により評価を実施し、毎年所定の期日までにその報告を求める。
- (6) 所管課による評価 前号の評価の報告を受けた後に、ヒアリング及び実地調査を行い、施設を所管する課が指定管理者評価書【所管課用】（様式第4号）により評価を実施する。

4 モニタリング実施の確認、留意事項等

(1) 月次報告及び年次報告の際の確認事項

- ①報告された内容は予定された水準を満たしているかを確認すること。
- ②利用状況等は順調に推移しているかを確認すること。
- ③利用者への対応は適切かを確認すること。
- ④証拠書類、関連書類等は適切かを確認すること。

(2) 評価の際の留意事項

- ①別表の指定管理者評価基準表を参考に評価を実施すること。
- ②所管課による評価は、事業計画、事業報告等に基づき、指定管理者からのヒアリングを行うとともに、必要に応じて実地調査を行い、改善すべき事項があった場合は、指定管理者への指示又は次期計画の修正等の協議を行うこと。

(3) 実地調査、ヒアリング等の実施

- ①実地調査に当たっては、月次報告及び年次報告の内容とともに、次に掲げる事項を参考に

施設の特徴を考慮の上、実施するものとする。

【実地調査における参考事項】

施設の管理運営状況、備品等の滅失の有無、施設設備の改変の有無、修繕の実施状況、安全対策の状況、施設のメンテナンス状況、法令遵守の確認、利用許可の公正性、利用者に対する接遇、人員の配置及び勤務態度、個人情報保護の取組状況、業務日誌等の処理状況、支出書類（支出伝票）等の処理状況等

②利用者からの苦情（市に寄せられた苦情も含む）、通報及び事故の発生時その他必要の都度実地調査及びヒアリングを実施し、適切な指導・助言を行うものとする。

③改善すべき事項がある場合は、指定管理者に対して必要な指示を口頭又は書面により行うものとする。

(4) 市に寄せられた苦情への対応

利用者等から市に対して指定管理者が行う業務等に関する苦情が寄せられた場合は、内容を記録の上、指定管理者に伝達し、状況に応じて苦情申出者へ説明させる等の指示を行うものとする。

5 所管課による評価実施後の処理

(1) 前記3(6)の評価実施後、指定管理者自己評価及び所管課による評価の結果をまとめ、適宜ホームページ等により公表するものとする。

(2) 次期指定管理者選定の際の参考とするため、指定期間終了の前年度までに前号の評価結果を踏まえた総合評価（様式5号）を行うものとする。

6 施行日

平成27年5月12日

別表

指定管理者評価基準表

評価	評価基準
良好	<p>次に掲げる項目について積極的に取り組んでおり、協定書、仕様書及び計画の内容を上回る成果が上がっている。</p> <p>(1) 平等利用確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。 <p>(2) 効率的な運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。 <p>(3) 運営における健全性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。 <p>(4) 安全性確保・法令順守</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。 <p>(5) サービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。 <p>(6) その他（施設の特性に応じた評価項目を設定）</p>
概ね良好	<p>上記(1)～(6)に掲げる項目について取り組んでおり、おおむね協定書、仕様書及び計画の内容どおりの成果が上がっている。</p>
要改善	<p>上記(1)～(6)に掲げる項目について、取組が消極的又は取り組んでいるが、協定書、仕様書及び計画の内容を下回る成果となっており、改善が必要である。</p>
不適切	<p>上記(1)～(6)に掲げる項目について、取組が消極的又は不適切であり、協定書、仕様書及び計画の内容に即した管理運営が行われたとは認められない。</p>

様式第1号

月次報告書
(平成 年 月)

施設名	
指定管理者名	

1 施設等の利用実績

開館及び閉館日数	利用者数		増減(率)
	今月	前月	
開館 日 閉館 日	人	人	%

2 利用料金など収支状況 (単位：千円)

収入			
使用料収入		自主事業収入	
収入合計			
支出			
人件費		消耗品費	
修繕費		光熱水費	
備品購入費		その他	
支出合計			

3 利用料金減免の実績

減免件数	減免による収入額	正規利用の収入額

4 施設等の修繕に関する事項

確認日時	状況	修繕日時	対応内容

5 事業実施状況

(1) 事業計画書に係る事業

事業名	事業内容	参加者数

(2) 自主事業

事業名	事業内容	参加者数

6 事故・苦情・要望等に対する対応

	日時	主な内容・原因	市への報告	対応措置
1			未・済	
2			未・済	
3			未・済	
4			未・済	
5			未・済	

総合コメント

今後の取組、改善等について

様式第2号

年次事業報告書
(平成 年度)

施設名	
指定管理者名	

1 管理運営の実施状況に関する事項

開館及び閉館日数	利用者数		増減(率)
	今年度	前年度	
開館 日 閉館 日	人	人	%

※その他詳細は、資料を添付すること。

2 利用料金の収入実績及び管理に係る経費の収支状況に関する事項 (単位：千円)

収入			
使用料収入		自主事業収入	
収入合計			
支出			
人件費		消耗品費	
修繕費		光熱水費	
備品購入費		その他	
支出合計			

※その他詳細は、決算明細書を添付すること。

(指定管理料との比較)

指定管理料 A	収入(指定管理料含む) B	支出 C	収支額 B - C = D	割合 D/A %

3 事業実施状況

(1) 事業計画書に係る事業

事業名	事業内容	参加者数

--	--	--

(2) 自主事業

事業名	事業内容	参加者数

4 事故・苦情・要望等に対する対応

	日時	主な内容・原因	市への報告	対応措置
1			未・済	
2			未・済	
3			未・済	
4			未・済	
5			未・済	

総合コメント

今後の取組、改善等について

様式第3号（その1）

指定管理者評価書【指定管理者用】

提出日：平成 年 月 日

施設名	指定管理者名	代表者名
		⑨

◆本調査は平成 年4月1日から平成 年3月31日までの状況について報告するものとする。

指定管理者は、当該施設の管理・運営状況に対して、自己評価を行い、特に力を入れた点等をコメント欄に記入すること。		評価欄	コメント欄
	(1) 平等利用確保	良好	
視 点	・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
	(2) 効率的な運営	良好	
視 点	・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
	(3) 運営における健全性	良好	
視 点	・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
	(4) 安全性確保・法令順守	良好	
視 点	・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
	(5) サービス向上	良好	
視 点	・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
	(6) その他（施設の特성에応じた評価項目を設定）	良好	
視 点	【例】 ・事業のPRは積極的に行ったか。 ・地域情報の収集発信に積極的だったか。	概ね良好	
		要改善	
		不適切	

様式第3号（その2）

指定管理者評価書【指定管理者用】

指定管理者による総合評価

様式第4号（その1）

指定管理者評価書【所管課用】

評価日：平成 年 月 日

款	項	目	施設名	指定管理者名	
予算事業名			所管課名	所属長名	年度指定管理料
				印	

◆本調査は平成 年4月1日から平成 年3月31日までの状況について報告するものとする。

所管課は、当該施設の管理・運営が、協定書、仕様書及び計画の内容に基づき適正に行われているかを確認し、特に評価できる事項、改善すべき事項等を記入すること。		評価欄	コメント欄
(1) 平等利用確保		良好	
視 点	<ul style="list-style-type: none"> ・公共性及び公益性を保ち、利用者の平等な利用の確保がなされているか。 ・利用者が満足する接遇がなされているか。 	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(2) 効率的な運営		良好	
視 点	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、利用者及び利用率の増加に努めている。 ・管理に係る経費削減及び自主財源の確保に努めている。 	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(3) 運営における健全性		良好	
視 点	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に係る収支状況が適切な状況※である。 ※±0%又は余剰額が指定管理料の概ね20%未満 ・業務を行う上で適切な運営能力を有している。 	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(4) 安全性確保・法令順守		良好	
視 点	<ul style="list-style-type: none"> ・防災、防犯、事故、緊急時の対応等、安全性の確保に努めている。 ・個人情報の適正取扱等、関係法令を順守している。 	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(5) サービス向上		良好	
視 点	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等を実施するなど利用者の声を聞くことに努めている。 ・利用者の声に的確に対応し、利用者満足度向上に努めている。 	概ね良好	
		要改善	
		不適切	
(6) その他（施設の特性に依じた評価項目を設定）		良好	
視 点	【例】 <ul style="list-style-type: none"> ・事業のPRは積極的に行ったか。 ・地域情報の収集発信に積極的だったか。 	概ね良好	
		要改善	
		不適切	

様式第4号（その2）

指定管理者評価書【所管課用】

所管課による総合評価			
良好	概ね良好	要改善	不適切

◆指定管理者制度実績報告評価検討シート【様式5号】

施設名	指定管理者	所管課
-----	-------	-----

【第1段階:27年度から30年度までの評価・総括】

			H27		H28		H29		H30		4年間 総括			
			指定管理者	所管課	指定管理者	所管課	指定管理者	所管課	指定管理者	所管課				
①管理業務 の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか ・利用者の満足度を高める接遇ができたか A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか B 施設の効用を最大限に発揮されたか C 安全性への配慮が行われたか D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況 E その他(施設)の特性に応じた評価を設定) 	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの向上が図られたか ・施設の設置目的に沿った成果が得られたか ・防災・防犯の対応は適切に行われたか ・事故、緊急時の対応は適切に行われたか(確保されたか) ・利用者からの苦情対応 ・特に多く寄せられた賞賛意見 ・モニタリングの実施状況について 												
			②公の施設 の利用状況	A 利用率の向上が図れたか	・施設の利用人数について									
				③管理に係る 経費の収支 状況	A 管理に係る経費縮減が図られたか	・管理に係る経費縮減に努めたか								
					④利用料金の 収入実績 (該当する場合)	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて	・当初計画どおりの維持管理が行われたか							
							・当初見込んだ収支計画と実態の相違について							
総合得点(32点満点)			0	0	0	0	0	0	0	0				
集計	4(良好)の数													
	3(概ね良好)の数													
	2(要改善)の数													
	1(不適切)の数													

【第2段階:27年度から31年度までの収支等】

年度		H27	H28	H29	H30	H31 (見込み)	計
収支	指定管理料(千円)	A					
	収入(円) (指定管理料含む)	B					
	支出(円)	C					
	収支(円) B-C	D					
	収支率 D/B	E					
削減率	想定事業費(円)	F					
	削減額(円) F-A	G					

確認項目	所管課の意見
経営状況が安定的に確保されているか	
直営で行った場合との費用対効果	
その他	

【第3段階:平成 年度満足度調査実施調査】

		管理運営について				市の方針について			施設を利用した 総合的な満足度
		①職員の対応について	②備え付けられている器具・備品の種類及び数について	③施設の清潔さについて	④施設の利用しやすさについて(案内表示など)	⑤その他	①利用できる曜日、時間について	②利用手続きの 利便性について	
4	良い								
3	↑ ↓								
2									
1	悪い								

【第4段階:平成27年度から30年度に生じた主な諸課題等】課題の抽出→改善方針

課題等	改善方針
①	
②	
③	
④	
⑤	

仕様・協定・管理料変更の要・不要/内容
指定管理期間 【5年・5年以外(年)】
指定管理料 見直しの要・不要 【要・不要】
仕様書、協定書の 見直しの要・不要 【要・不要】
公募の適否 【適・否】
特記事項

【第5段階:所管課の評価】

指定管理者に対する所管課の評価			
極めて良い	良い	悪い	極めて悪い