

指 定 管 理 者 制 度 モニタリングマニュアル

平成 2 1 年 1 月

(平成 2 3 年 4 月改訂)

(平成 2 5 年 4 月改訂)

(平成 3 1 年 4 月改訂)

美 唄 市

目 次

第1	モニタリングの目的	1
第2	モニタリングの運用	1
第3	モニタリングの実施方法	2
1	指定管理者が実施するモニタリング	2
2	市が実施するモニタリング	3
第4	評価	4
1	評価の実施時期	4
2	評価の方法	4
3	評価結果の公表	5
第5	指示・指導・取消し	6
1	指示・指導	6
2	再度の指示・指導	6
3	指定の取り消し等	6
第6	モニタリングに関する関係法令（抜粋）	7
第7	協定書に定めるモニタリング事項	8
第8	様式関係	9

第1 モニタリングの目的

指定管理者制度の目的は、利用者の多様化するニーズに効果的かつ効率的に対応するため、官民の適切な役割分担に基づき、複数年度にわたり指定管理施設（以下「施設」という。）の管理運営を指定した団体等に委ね、市民に対して低廉かつ良質なサービスを提供するとともに経費の節減等を図ることにある。

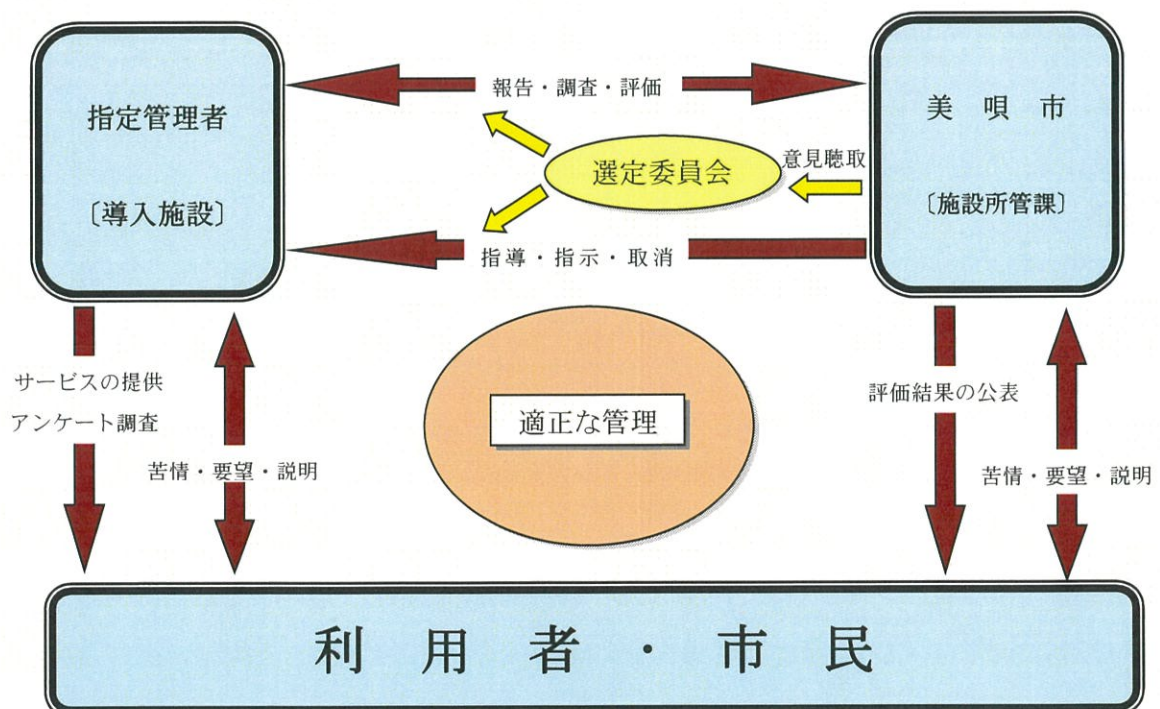
モニタリングとは、施設のサービスの履行に関し、条例・規則及び協定書・仕様書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを『確認』するとともに、安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるかなどの『監視』に加え、現地調査及び管理運営状況の『評価』を行い、必要に応じ改善に向けた『指導・助言』を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは『指定の取消し等』を行うための一連の仕組み（以下「モニタリング」という。）を構築することである。

本マニュアルは、モニタリングの基本的な考え方と指定管理者及び市又は教育委員会（以下「施設所管課」という。）が行うべき標準的な実施方法について定めるものである。

第2 モニタリングの運用

モニタリングの実施については、原則として指定管理者の募集要項、指定管理者と締結する協定書等で事前に明示することとし、すべての施設を対象に実施する。

なお、モニタリングの具体的方法・内容については、原則、本マニュアルの内容を基本とするが、その施設の実態に適合するよう各施設の性格、規模、利用形態等を考慮する。



第3 モニタリングの実施方法

1 指定管理者が実施するモニタリング

(1) 月次事業報告書

指定管理者は、日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について日報等に記録し、その結果を月次事業報告書（様式1号）により、翌月15日までに施設所管課に報告するものとする。

ただし、あらかじめ施設所管課と協議した場合は、半期ごと（4月から9月は10月15日、10月から3月は4月15日）の報告をもってこれに代えることができるものとする。

(2) 年次事業報告書

指定管理者は、美唄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（以下「条例」という。）第12条に基づき、毎年度終了後60日以内に、次のア～オに係る事項について、指定管理者事業報告書（様式2号）に取りまとめ、施設所管課に提出するものとする。

ただし、年度途中に取消しを受けたときは、取消しされた日から起算して60日以内に、当該年度の取消日までの間の事業報告書を提出するものとする。

ア 管理の業務の実施状況

イ 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由

ウ 使用料又は利用料金の収入実績

エ 管理経費の支出状況

オ その他指定管理者による管理の実態及び決算を把握するために甲が必要と認める事項

(3) 利用者アンケート調査

① 実施方法

指定管理者は、サービス水準の維持向上に資するため、4月から12月までの間（冬季稼働施設にあってはこれにかかわらず稼働期間中）に、毎年度1回以上、利用者等への直接アンケート調査を実施し、施設運営に関する利用者の意見及び要望を定期又は随時に把握することとする。

② アンケート結果

指定管理者は、アンケート調査終了後、調査結果を速やかに分析・評価し、当該結果等を報告書として取りまとめ施設所管課に提出するとともに、必要に応じて、その概要を施設内に掲示するなど、管理業務の適正化に努めるものとする。

(4) 履行確認（モニタリング評価・自己評価）

指定管理者は、指定期間開始後各年度終了後にモニタリング評価票（様式3号）の事項について、本マニュアル第4の2の評価基準により自己評価し、翌年度4月15日までに施設所管課に報告する。

2 市が実施するモニタリング

(1) 定期の实地調査

施設所管課は、利用者からの苦情、通報、事故の発生等の特別な事情により实地調査を行う場合のほか施設の管理運営状況を確認するため、定期的に实地調査を行う。

(確認する内容)

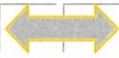
- ・ 法令順守の確認
- ・ 安全、緊急、防犯対策
- ・ 備品の管理状況
- ・ 施設の適正な管理状況
- ・ 施設のメンテナンス状況
- ・ 修繕の実施状況
- ・ 業務日誌等の処理状況
- ・ 利用者に対する接遇
- ・ 支出書類等の処理状況
- ・ 人配置及び勤務態度
- ・ 個人情報保護の取組状況
- ・ 苦情処理等の状況

(2) 随時の实地調査（随時の履行確認）

施設所管課は、必要と認められる場合、定期の实地調査の例により随時に实地調査を行う。

(3) 履行確認（モニタリング評価・市評価）

施設所管課は、各年度終了後に指定管理者が実施した履行確認（自己評価）について、本マニュアル第4の2の評価基準により翌年度4月末日までに市としての評価を実施し、本マニュアル第4の3の手続を経て指定管理者への通知及び市民への公表を行う。

		事業年度												事業年度		
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
月次報告書確認		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
利用者アンケート調査																
实地調査	定期							●						●		
	随時															
事業報告書確認																
モニタリング 評価														●		

第4 評価

1 評価の実施時期

施設所管課は、指定管理者から定期に提出される事業報告書（本マニュアル第3の1（1）の月次事業報告書）等や地方自治法第244条の2第7項に定める事業報告書（同（2）年次事業報告書）等により、利用者に対するサービスの提供の状況が、仕様書や協定書等に従い適正かつ確実に実行されているかを確認することのほか、地方自治法第244条の2第10項に定める実地調査並びに利用者アンケート調査（同（3）利用者アンケート調査）等の結果を踏まえモニタリング評価を行う。

本評価は、評価を行う年度の前年度に指定管理が行われた全施設について4月末日までに行うものとする。

2 評価の方法

モニタリング評価票（様式3号）の評価項目については、下表1の評価基準（項目別）により100点満点に換算（小数以下切り捨て）して評価し、施設の性格、規模、利用形態等により、非評価の項目がある場合については「－」と表示するものとする。

施設所管課は、表1の評点の集計を下表2に照らし、総合評点が30点に満たない場合（C評価）又は表1：評価基準（項目別）において、評点に「0」、「2」の事項がある場合は、指定管理者に対して、必要な改善指示を行う。

（表1及び表2の二重線囲み欄がそれぞれ該当。）

■表1：評価基準（項目別）

評価基準	評点
【特に優れている】：仕様書等に基づき業務を適正に実施するとともに、自主的に優れた取組を行っている。（達成度100%+α）	10
【優れている】：仕様書等に基づき業務を適正に実施し、自主的に創意工夫を行っている。（達成度100%+α）	7
【普通】：仕様書等に基づき、概ね適正に業務を実施している。（達成度80%以上）	5
【劣っている】：仕様書等に定められた業務に未実施の部分がある。（達成度50%以上80%未満）	2
【特に劣っている】：仕様書等に定められた業務に未実施の部分が多い、または実施していない。（達成度50%未満）	0

■表2：総合評価

総 合 評 価 基 準	評価ランク
管理運営の状況が仕様書等の内容以上の取組が実行され、優れていると認められる。（総合評点が70点以上）	S
管理運営の状況が仕様書等の内容に沿って適切に行われ、良好と認められる。（総合評点が50点以上70点未満）	A
管理運営の状況が仕様書等の内容に未達成があるなど、一部に改善点があると認められる。（総合評点が30点以上50点未満）	B
管理運営の状況が仕様書等の内容を大幅に下回り、かなりの部分において改善が必要と認められる。（総合評点が30点未満）	C

〔例〕

モニタリング評価表（様式3号）…全40項目

- ◆ 40項目中35項目を評価しすべて5点だった場合（175／350点）

$100点 \times 175点 / 350点 = 50点$ → この場合は「A」評価となる。

- ◆ 40項目すべてを評価し30項目が5点、5項目2点、5項目7点だった場合（195／400点）

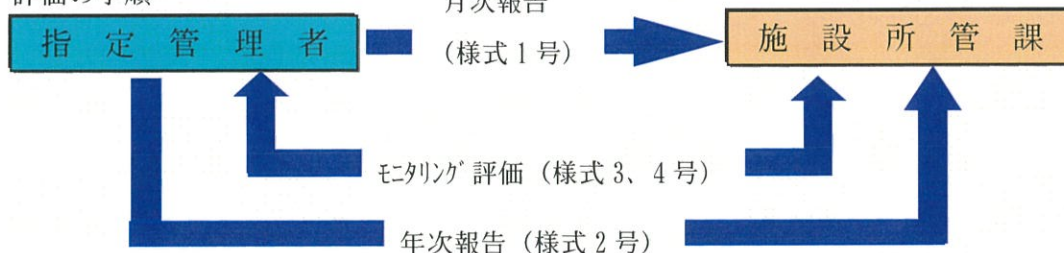
$100点 \times 195点 / 400点 = 48.75点$ → この場合は「B」評価となる。

- ◆ 40項目すべてを評価し35項目が7点、1項目5点、4項目10点だった場合（290／400点）

$100点 \times 290点 / 400点 = 72.5点$ → この場合は「S」評価となる。

…参考…

評価の手順



3 評価結果の公表

施設所管課は、「2評価の方法」により実施した評価結果について、美唄市公の施設指定管理者選定委員会（以下「指定管理者選定委員会」という。）の意見を求めたうえで、様式4号により指定管理者に結果を通知するとともに、市のホームページ及び施設に掲示するなどし、広く市民に公表するものとする。

第5 指示・指導・取消し

1 指示・指導

施設所管課は、実地調査の結果、施設の業務について改善を要すると認められる事項がある場合、指定管理者に対して改善指示書（様式5号）により指示・指導等を行う。

指定管理者は、改善指示事項等の履行に関する改善計画書（任意様式）を施設所管課に提出し、施設所管課は、改善計画書の内容が履行されているかどうか随時の実地調査により確認する。

施設所管課は、実地調査の結果、指定管理者が指示事項を履行していないと認められる場合は、再度、指示・指導を行う等、必要な措置を講じるものとする。

2 再度の指示・指導

施設所管課は、指定管理者が改善計画書に示された事項について、一定期間内に履行されていないと認められるときは、再度、改善指示書〔再指示〕（様式6号）により指定管理者に改善の指示・指導を行う。

この場合、指定管理者は改善指示事項等の履行に関する改善計画書（任意様式）を施設所管課に再度提出し、施設所管課は改善計画書の内容が履行されているかどうか随時の実地調査により確認することとする。

3 指定の取消し等

施設所管課は、次の（１）～（３）のいずれかに該当する事由がある場合は、指定管理者選定委員会に意見を求め、必要な手続を経て（１）の場合にあっては指定管理者の指定の取消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を、（２）及び（３）の場合にあっては指定管理者の指定の取消しを命ずることができるものとする。

この場合、次期の指定管理者が指定されるまで又は停止が解除されるまでの間は、当該施設は一時的に直営による管理とする。

（１）指定管理者が次のいずれかに該当すると認められるとき。

- ① 地方自治法第244条の2第10項の規定による報告要求に応じず、又は虚偽の報告をしたとき。
- ② 地方自治法第244条の2第10項の規定による実地調査を拒否又は必要な指示に従わないとき。
- ③ 協定内容の不履行又は違反、改善指示事項に不履行があったとき。
- ④ 指定管理者の申請の際に提出した書類の内容等に虚偽があると判明したとき。
- ⑤ 指定管理を行う団体の経営状況の著しい悪化等により管理業務に重大な支障が生じたとき、又は生じるおそれがあると認めたとき。
- ⑥ 指定管理者による管理業務に不正行為があったとき。
- ⑦ 指定管理者による管理業務の内容や水準が低下して、管理業務を継続することが適当でないと認めたとき。

(2) 指定管理者から指定解除の申し出があったとき。

(3) 不可抗力の発生により、施設担当課及び指定管理者が協議した結果、業務の継続が困難と判断されるとき。

第6 モニタリングに関する関係法令〔抜粋〕

○地方自治法（昭和22年法律第67号）

第244条の2（公の施設の設置、管理及び廃止）

- 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支持に従わないとき、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。

○美唄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（平成17年条例第15号）

（業務報告の聴取等）

第8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9条 市長等は、指定管理者が法令又は第7条の協定に違反したと認める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若しく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第9条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60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) 管理の業務の実施状況

(2) 公の施設の利用状況（利用者数、利用拒否等の件数、理由等）

(3) 料金収入の実績

(4) その他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

第7 協定書に定めるモニタリング事項

本マニュアルに定めるモニタリングの実施方法等について、次のとおり協定書に定めるものとする。【指定管理基本協定書（標準版）平成23年改定】

第〇章 業務実施に係る甲の確認事項

（事業計画書）

第A条 乙は、毎年度3月末（指定期間の最初の年度にあっては甲が指定する日）までに、翌年度の事業計画書を甲に提出し、承認を受けなければならない。

2 甲及び乙は、事業計画書を変更しようとするときは、甲と乙の協議により決定するものとする。

（利用者アンケート調査）

第B条 乙は、本業務に関する利用者等の意見及び要望を把握するため、自らの責任と費用により、毎年度、利用者等を対象としてアンケート調査を実施するものとする。

2 乙は、前項の調査結果について分析及び評価を行い、その内容を施設内に掲示するとともに、甲にその結果を報告しなければならない。

（事業報告書等）

第C条 乙は、毎年度終了後60日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した事業報告書を甲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X条、第Y条又は第Z条の規定により乙に対する指定管理者の指定が取り消されたときは、その取り消された日から起算して60日以内に、当該年度のその取り消された日までの間に係る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） 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由

（3） 使用料又は利用料金の収入実績

（4） 管理経費の支出状況

（5） その他指定管理者による管理の実態及び決算を把握するために甲が必要と認める事項

2 乙は、毎月終了後、翌月15日までに、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した月次報告書を甲に提出しなければならない。

（1） 施設の利用状況並びに利用不許可の件数及びその理由

（2） 使用料又は利用料金の収入実績

（3） その他甲が必要と認める事項

3 甲は、必要があると認めるときは、事業報告書又は月次報告書の内容及びこれに係る事項について、乙に対して書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

（業務実施状況等の確認）

第D条 甲は、前条第1項及び第2項の規定により乙から提出された事業報告書及び月次報告書に基づき、本業務の実施状況及び経理の状況（以下「業務実施状況等」という。）について確認するとともに、同条第2項の規定により乙から提出された決算書類に基づき、その財務状況につい

て確認するものとする。

- 2 甲は、施設に定期的に立ち入り、業務実施状況等を実地に確認するものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。
- 3 前項の規定による確認日時その他必要な事項は、甲と乙の協議により定めるものとする。
- 4 第1項及び第2項の規定による確認のほか、甲は、必要があると認めたときは、随時に施設に立ち入り、業務実施状況等を実地に確認することができるものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。
- 5 乙は、甲から前項の規定による確認の申出を受けたときは、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

（業務実施状況等の評価）

第E条 乙は、各年度終了後に、業務実施状況等及び財務状況について、別に定める評価票により、自己評価を行い甲に提出しなければならない。

- 2 甲は、前項の規定により乙から提出された評価票に基づき、業務実施状況等及び財務状況について、前条の規定による確認の結果を踏まえて評価を行うものとする。

（業務の改善指示）

第F条 第D条の規定による確認の及び前条の規定による評価の結果、乙による業務実施状況等が仕様書等、甲が示した条件を満たしていない場合は、甲は、乙に対して業務の改善を指示するものとする。

- 2 乙は、前項の規定による改善の指示を受けた場合は、速やかにこれに応じなければならない。

第8 様式関係

様式1号	月次事業報告書	10
様式2号	指定管理者事業報告書	11
	様式第2号添付書類(参考様式)	12
様式3号	モニタリング評価票	13
様式4号	モニタリング評価票〔通知用〕	14
様式5号	指定管理業務に関する改善指示書	15
様式6号	指定管理業務に関する改善指示書〔再指示〕	16

1 報告者

施設名			
指定管理者名			
代表者名			
記入者名	印		

2 開館状況

 日 / 日

3 利用者状況

単位:人

施設区分	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免
①												
②												
③												
合 計												

単位:人

施設区分	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免
①														
②														
③														
合 計														

4 収入状況

単位:円

収入区分	収入金額	減 免 額
使用料・利用料		
合 計		

5 利用拒否(不許可)の状況

発生日	内容・理由等	対 応 状 況

6 苦情・要望・事故等

区分(○囲み)	発生日	内容・理由等	対応状況等
苦情・要望・事故			
苦情・要望・事故			
苦情・要望・事故			
苦情・要望・事故			

7 施設保守・修繕状況

内 容	実施日(実施期間)	実施内容・状況

8 その他特記事項

指定管理者事業報告書

年 月 日

(宛先) 美 唄 市 長

	団体の名称	
	団体の所在地	
指定管理者	団体の代表者名	印
	連絡担当者	
	電話番号	()

美唄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12条の規定により、下記のとおり報告します。

記

1 管理を行っている施設の名称及び所在地

- (1) 施設の名称
- (2) 施設の所在地

2 管理業務の実施期間

年 月 日から 年 月 日まで

3 添付書類

- (1) 管理の業務の実施状況
- (2) 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由
- (3) 使用料又は利用料金の収入実績
- (4) 管理経費の支出状況
- (5) その他指定管理者による管理の実態及び決算を把握するために必要な事項

※ 教育委員会所管施設にあっては、(宛先)を「美唄市教育長」としてください。

年 次 事 業 報 告 書

1 報告者

施設名	
指定管理者名	
代表者名	
記入者名	

2 開館状況

単位:日

	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
開館日数													

3 利用者状況

単位:人

施設区分	4月		5月		6月		7月		8月		9月	
	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免
①												
②												
③												
合 計												

単位:人

施設区分	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免	利用	減免
①														
②														
③														
合 計														

4 年度別利用者数

単位:人

施設区分	報告前年度		報告年度		増減	
	利用	減免	利用	減免	利用	減免
①						
②						
③						
合 計						

5 利用拒否(不許可)件数

施設区分	件 数	その理由(内訳)
①	件	
②	件	
③	件	
合 計	件	

6 苦情・要望・事故等

	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
苦情・要望													
事件・事故													

7 収支状況

〔収入〕

単位:円

項 目	予 算 額	決 算 額	差 額	摘 要

〔支出(総括表)〕: 支出の詳細については別紙

単位:円

項 目	予 算 額	決 算 額	差 額	摘 要
人件費				
事務費				
管理費				
合 計				

人件費: 管理業務に直接従事する従業員等が当該業務を行うために必要とされる経費
(基本給・手当・賞与・共済・法定福利費等)

事務費: 消耗品・印刷費・通信費・手数料等、管理業務に必要な事務的経費

管理費: 外部委託料・燃料費・光熱水費・備品費・修繕費(軽微)・賃借料等

モニタリング評価票(年度分)

実施日 年 月 日

施設名	
指定管理者	指定管理者名
	調査対応者
施設所管課	調査員名

確認項目	具体的項目	自己評価	市評価
1 人員体制	(1) 事業計画に即し、過不足なく職員を配置している。		
	(2) 必要な資格、経験等を有する職員を確保している。		
	(3) 主任、責任者等、責任区分を明確にしている。		
	(4) 職員は業務内容を十分に把握している。		
	(5) 職員に対し接遇や能力向上に関する研修や指導を適切に行っている。		
2 施設管理	(6) 仕様書に従い設備の保守管理を行っている。また、施設設備の法定点検等を適切に行っている。		
	(7) 施設内(敷地内)の清掃美化が行き届き清潔を保っている。また、樹木剪定・花壇整備、草刈り・除草、除排雪等を適切に行っている。		
	(8) 事故防止、安全確保、警備及び防犯のために必要な対策を講じている。		
	(9) 協定書に従い、必要な修繕を行っている。		
3 施設運営	(10) 条例等の関係法令や協定書等を遵守し、事業計画に従い、受託事業を実施している。		
	(11) 協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。		
	(12) 書類、備品等を適切に管理している。		
	(13) 雇用、物品等調達、再委託等に際し、地元貢献に努めている。		
4 管理記録	(14) 各種計画書・マニュアル等を整備、保管している。		
	(15) 業務日誌等を整備、保管している。		
	(16) 修繕、整備、事故等の履歴を記録、保管している。		
5 報告・連絡	(17) 業務計画書・業務報告書(日報・月報等)を遅滞なく提出している。		
	(18) 市、関係機関との協議や連絡調整を適切に行っている。		
6 財務・経理状況	(19) 収支計画書の範囲で適正に予算を執行している。		
	(20) 指定管理業務に関して財務の健全性を保ち、累積損失・借入・補填を生じていない。		
	(21) 経費が縮減され、又はその縮減に向け努力している。		
	(22) 収入増加の取組を行っている。		
	(23) 専用の口座、帳簿を備え、適切に経理事務を行っている。		
7 再委託	(24) 再委託の内容について、事前に市の承認を受けている。		
	(25) 契約(契約方法・履行確認)が適切になされている。		
	(26) 再委託により効率性が向上し、費用低減が図られている。		
8 緊急対応	(27) 緊急時対応マニュアル及び連絡体制を整備するとともに、マニュアルに基づいた訓練を行っている。		
	(28) 避難通路等を適切に確保している。		
9 利用者対応	(29) 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
	(30) 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。		
	(31) 職員の言葉遣い、態度、名札着用、服装等の接遇が適切である。		
10 個人情報保護	(32) 個人情報を適切に管理している。		
11 広報活動	(33) 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。		
12 利用状況	(34) 利用者数、稼働率等は適正な水準にある。		
	(35) 利用者増加の取組を行っている。		
13 利用者アンケート調査	(36) 利用者アンケート調査を実施し、その結果を市に報告している。		
	(37) 利用者の満足が得られている。		
14 苦情処理	(38) 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		
	(39) 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
15 環境配慮	(40) 省エネルギー、省資源環境への配慮がなされている。		

標準40項目／本施設()項目※評価しない項目は「-」表示

評価

モニタリング評価票(年度分)

施設名		施設所管課	
所在地		設置年	
施設概要			
指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日		
利用料金制の導入			

1 管理業務の評価

項目	具 体 的 内 容	評価
1 人 員 体 制	(1) 事業計画に即し、過不足なく職員を配置している。	
	(2) 必要な資格、経験等を有する職員を確保している。	
	(3) 主任、責任者等、責任区分を明確にしている。	
	(4) 職員は業務内容を十分に把握している。	
	(5) 職員に対し接遇や能力向上に関する研修や指導を適切に行っている。	
2 施 設 管 理	(6) 仕様書に従い設備の保守管理を行っている。また、施設設備の法定点検等を適切に行っている。	
	(7) 施設内(敷地内)の清掃美化が行き届き清潔を保っている。また、樹木剪定・花壇整備、草刈り・除草、除排雪等を適切に行っている。	
	(8) 事故防止、安全確保、警備及び防犯のために必要な対策を講じている。	
	(9) 協定書に従い、必要な修繕を行っている。	
3 施 設 運 営	(10) 条例等の関係法令や協定書等を遵守し、事業計画に従い、受託事業を実施している。	
	(11) 協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	
	(12) 書類、備品等を適切に管理している。	
	(13) 雇用、物品等調達、再委託等に際し、地元貢献に努めている。	
4 管 理 記 録	(14) 各種計画書・マニュアル等を整備、保管している。	
	(15) 業務日誌等を整備、保管している。	
	(16) 修繕、整備、事故等の履歴を記録、保管している。	
5 報 告 ・ 連 絡	(17) 業務計画書・業務報告書(日報・月報等)を遅滞なく提出している。	
	(18) 市、関係機関との協議や連絡調整を適切に行っている。	
6 財 務 ・ 経 理 状 況	(19) 収支計画書の範囲で適正に予算を執行している。	
	(20) 指定管理業務に関して財務の健全性を保ち、累積損失・借入・補填を生じていない。	
	(21) 経費が縮減され、又はその縮減に向け努力している。	
	(22) 収入増加の取組を行っている。	
7 再 委 託	(23) 専用の口座、帳簿を備え、適切に経理事務を行っている。	
	(24) 再委託の内容について、事前に市の承認を受けている。	
	(25) 契約(契約方法・履行確認)が適切になされている。	
	(26) 再委託により効率性が向上し、費用低減が図られている。	
8 緊 急 対 応	(27) 緊急時対応マニュアル及び連絡体制を整備するとともに、マニュアルに基づいた訓練を行っている。	
	(28) 避難通路等を適切に確保している。	
9 利 用 者 対 応	(29) 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	
	(30) 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
	(31) 職員の言葉遣い、態度、名札着用、服装等の接遇が適切である。	
10 個人情報保護	(32) 個人情報を適切に管理している。	
11 広 報 活 動	(33) 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。	
12 利 用 状 況	(34) 利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	
	(35) 利用者増加の取組を行っている。	
13 利用者アンケート調査	(36) 利用者アンケート調査を実施し、その結果を市に報告している。	
	(37) 利用者の満足が得られている。	
14 苦 情 処 理	(38) 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	
	(39) 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	
15 環 境 配 慮	(40) 省エネルギー、省資源環境への配慮がなされている。	
総合評価ランク		A・B・C

2 市(施設所管課)によるコメント

--

様式 5 号

年 月 日

指定管理者 ○○○○

代表者 様

美唄市長 ▽▽ ▽▽ 印

指定管理業務に関する改善指示書

貴団体と美唄市との間において、 年 月 日付で締結した「○○施設 指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、改善を求める業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、美唄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 条第 1 項に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるとを申し添えます。

記

- 1 改善を求める業務の内容
- 2 改善を求める理由
- 3 業務改善指示の内容

様式6号

年 月 日

指定管理者 ○○○○

代表者 様

美唄市長 ▽▽ ▽▽ 印

指定管理業務に関する改善指示書〔再指示〕

貴団体と美唄市との間において、 年 月 日付で締結した「○○施設 指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、 年 月 日付で改善の指示をしたところではありますが、未だ履行されていないため、下記のとおり、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、美唄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条第1項に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることを申し添えます。

記

1 改善を求める業務の内容

2 改善を求める理由

3 業務改善指示の内容

4 改善期限

年 月 日