

日野市指定管理者 モニタリングマニュアル

【第1版】

令和3年4月1日施行

もくじ

I	マニュアル策定の目的.....	1
II	モニタリングに関する基本的事項.....	1
1	モニタリングとは	
2	モニタリングの主な目的	
3	モニタリングの仕組み	
4	モニタリングを実施する際のポイント	
III	モニタリングと法令との関係.....	3
1	地方自治法	
2	条例・規則	
IV	モニタリングの方法等.....	5
1	モニタリングの方法及び実施時期等	
2	モニタリング方法の概要	
V	目標管理.....	11
1	目標管理の重要性	
2	指標の選択	
3	数値目標	
4	評価市場の例示	
5	目標値設定の留意点	
VI	前年度評価及び中間評価シートの評価基準.....	14
1	評価区分と評価基準	
2	評価項目	
VII	市民委員によるモニタリング（日野市指定管理者市民評価委員会評価）.....	15
1	評価の基準及び方法	
VIII	モニタリング結果の考え方と取扱い.....	16
IX	モニタリングに基づく措置等.....	16
	様式集.....	17

I 本マニュアル策定の目的

本マニュアルは、指定管理者制度を導入した公の施設における指定管理者による施設の管理に関するモニタリングに関して、基本的な考え方及び標準的な実施方法について定めるものです。

日野市(以下「市」という。)は、指定管理者制度を導入した施設についても、公の施設の設置者として適正な公共サービスの水準を確保し、これを市民に説明する責任を有しています。

そこで、指定管理者制度導入施設を所管する課(以下「主管課」という。)においては、本マニュアルの趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理状況について確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導や助言等を行うことにより、当該施設の適正な管理及び公共サービスの向上を図ることとします。

本マニュアルによるモニタリングは、令和3年4月1日から適用するものとします。ただし、現在の協定内容の関係上、本マニュアルに基づくモニタリングの実施が難しい場合は、モニタリングの一部から施行的に行うものとします。

II モニタリングに関する基本的事項

1 モニタリングとは

「モニタリング」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、または指定管理者から提供されるサービスの水準が維持されているかなどを測定・評価するものです。

市は、指定管理者制度の適正な運営を目指し、地方自治法第244条の2第7項、第10項、第11項の規定を根拠としてモニタリングを適正に行う必要があります。これには、提出された報告書等を市が確認するだけでなく、指定管理者が行う業務の点検や評価、利用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仕組みです。

2 モニタリングの主な目的

モニタリングを行う主な目的は、次のとおりです。

- ① 提供されるサービスについて、管理基準書等で定められた水準が充足されているかを確認すること。
- ② 所用の水準が達成されていない場合、改善指示書等によりサービス水準を改善する。

以上を通して、市は、公の施設の設置者としての説明責任を果たすこととなります。

3 モニタリングの仕組み

当市のモニタリングは、次表【モニタリングの構成】のとおり視点で実施する基礎モニタリングと、それらを基に行われる総合評価により構成されます。市は、その結果に基づいて、適当でない事項については是正または改善を指定管理者に対し指示するとともに結果を公表することとします。

【モニタリングの構成】

		モニタリングの種類	視 点
総合評価	←	市によるモニタリング (主管課) (企画経営課検査担当)	・業務の履行状況の確認 ・定期的な報告を求めること ・管理基準書、協定書、目標の達成度と照らし合わせた評価
	←	セルフモニタリング (指定管理者)	・年次、月次事業報告書等の作成 ・稼働率や収支等に関する自己評価 ・苦情・要望等への対応状況
	←	利用者によるモニタリング	・利用者の満足度調査 ・利用者懇談会、ご意見ポスト等の設置
	←	市民によるモニタリング (日野市指定管理者市民評価委員会)	・指定管理者の執行業務内容について意見聴取を行い、必要に応じ主管課の意見を聴取し評価し、その結果を市長に報告
		第三者によるモニタリング (監査委員による監査) (地方自治法第 199 条第 7 項)	・市長の要求があるとき又は監査委員が必要と認めるとき実施。 監査権の及ぶ範囲は、「行わせている管理に係る出納その他の事務の執行」とされている。

4 モニタリングを実施する際のポイント

(1) 役割の明確化と目標の管理

指定管理者制度は、公の施設の管理運営を通じて施設の設置目的(行政目的)を達成するための手段として運用するものです。したがって、市が目指す「施設のあり方(基本理念)」を明確にして指定管理者に提示する必要があります。主管課は、これらを十分に認識した上で指定管理者が担う役割と、それを達成するための評価指標を明確にし、的確に評価を行うものとします。

(2) 業務の履行状況の確認

施設の管理運営が法令に基づき適切に管理されているか、市が求めた業務の要求水準を満たしているかを定期的に確認する必要があります。主管課は、指定管理者から提出された事業計画書及び事業報告書等による年次ごとの確認のほか、必要に応じ月次報告書の確認や実地確認を行うなど、適切な手段により履行状況を確認します。

(3) サービスの質の評価

指定管理者が提供するサービスの質は、上記の履行状況の確認だけでは把握できません。主管課は、指定管理者による自己評価のほか、指定管理者または市が行ったアンケート調査による利用者満足度の把握、利用者懇談会等による積極的な意見集約、その他苦情及び要望の対応状況等の確認により、できる限りサービスの質を「見える化」し、継続的にサービス改善につなげるものとします。

(4) 継続性・安定性に関する評価

指定管理者によってサービスが継続的、安定的に提供されているかは、収支状況や事業計画書と実績との比較等により定量的に評価します。主管課は事業報告書に記載されている指定管理業務に関する経理の状況(利用料金収入の実績、指定管理料の収支状況等)が事業計画書の収支計画と乖離していないかを確認します。また、必要に応じて指定管理者である事業者等の財務状況が継続的・安定的にサービスを提供できる状態にあるかを確認します。

(5)モニタリングの効果的な運用

モニタリングの実施が形式的なものになっては、市と指定管理者双方にとって負担となるだけです。モニタリングの結果を指定期間内における管理運営の改善に活用する、持続的な改善の仕組みとして確立することが重要です。

モニタリングをPDCAマネジメントサイクルのチェック機能として、その結果を目標設定や事業計画等に反映させ、指定管理業務の継続的な改善を図っていくものとして運用します。

Ⅲ モニタリングと法令との関係

指定管理者制度導入施設は、適正な業務の履行を確保するため、地方自治法や管理運営に関する規則等において、モニタリングについて以下のとおり規定しています。

1 地方自治法との関係

- ①指定管理者は、毎年度終了後、市に対して事業報告書を提出しなければなりません。
- ②市は、指定管理の業務や経理の状況に関し、報告を求めることや実地調査や必要な指示を行うことができます。
- ③市は、市の指示に指定管理者が従わない時には指定の取消し等を行うことができます。

【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為、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。

2 条例・規則との関係

指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、以下の事項を記録した事業報告書を市長等に提出しなければならないと規定しています。

- ①管理業務の実施状況
- ②管理業務を行う公の施設の利用状況
- ③利用料金収入の実績(指定管理者の収入として収受させている場合に限る。)
- ④管理に要する経費の収支状況
- ⑤その他、管理の実態を把握するために必要なものとして市長が指定する事項

【日野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】

（事業報告書）

第6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（以下「事業報告書」という。）を作成し、市長に提出しなければならない。ただし、市長がやむを得ない理由があると認めるときは当該期間を延長することができる。

- （1）管理業務の実施状況
- （2）管理業務を行う公の施設の利用状況
- （3）利用料金収入の実績（指定管理者の収入として收受させている場合に限る。）
- （4）管理に要する経費の収支状況
- （5）前各号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして市長が指定する事項

IV モニタリングの方法等

1 モニタリングの方法及び実施時期等

モニタリングは、以下の方法の組み合わせにより、原則として全ての指定管理者制度導入施設を対象と行うこととします。なお、モニタリングの具体的な評価内容等については、市と指定管理者とで協議を行った上で決定していくこととします。

No.	モニタリングの種別	役割分担				時期等
		指定管理者	主管課	企画経営課 (検査担当)	市民評価 委員会	
市によるモニタリング						
1	事業計画書	作成	確認			前年度1月以降 (次年度開始前)
	目標設定シート(様式1)	作成	作成/確認			
2	月次報告書	作成	確認			毎月終了後
3	実地調査チェックシート(様式2)	—	評価			年1回以上 時期は任意
4	事業報告書	作成	確認			翌年度4月30日 まで
	前年度評価シート(様式3)	作成	評価			
5	中間評価兼前年度評価シート(様式4)	作成	評価	評価		原則として指定期間 の中間年度(前年度 評価を兼ねる)
6	連絡会議	両者で協議				定期/随時
セルフモニタリング(指定管理者)						
7	日報	作成	確認			必要に応じて確認
8	苦情・要望等への対応状況	作成	確認			必要に応じて確認
利用者によるモニタリング						
9	利用者アンケート	主管課又は指定管理者 あるいは両者で実施				年1回以上
10	利用者懇談会・ご意見ポスト 等	主管課又は指定管理者 あるいは両者で実施				必要に応じて設置
市民委員によるモニタリング(日野市指定管理者市民評価委員会評価)						
11	事業報告書他 指定管理者・主管課へのヒア リング	作成 対応	作成 対応		評価 報告書作成	原則として指定期間 の中間年度(中間年 度評価実施年度)
第三者によるモニタリング(監査)						
12	指定された書類等 (市及び指定管理者が対象)	作成	作成			必要に応じて実施

※協定書等において、提出時期等を個別に設定している場合は、それに従うものとします。

2 モニタリング方法の概要

【市によるモニタリング】

(1) 事業計画書／目標設定シート(様式1)

実施主体	内容等	時期
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ○指定申請時の事業計画書、管理基準書、協定書、事業報告書、前年度評価シート、中間評価兼前年度評価シート、選定委員会審議報告書、市民評価委員会報告書などをもとに作成する。 ○主管課と協議の上、目標設定シートを作成する。 	前年度1月以降
主管課	<ul style="list-style-type: none"> ○指定申請時の事業計画書、管理基準書、協定書等との整合性について確認する。 ○事業報告書、前年度評価シート、中間評価兼前年度評価シート、選定委員会審議報告書、市民評価委員会報告書などの結果が反映されているか確認する。 ○施設管理運営の基本理念、次年度の重点課題等を提示し、指定管理者が適切な目標を設定できるよう指導する。 	

【事業計画書に記載する主な項目】

- 基本方針、設置目的
- 人員計画(配置・研修等)
- 利用料金関係(施設、付帯設備等)
- 施設運営関係(サービス向上策、利用促進の方策、経費縮減策、利用者の声の反映)
- 危機管理体制関係(日常時・緊急時、個人情報等)
- 収支予算関係
- 指定事業、自主事業関係(実施方針、内容)
- その他必要な項目

【目標の設定について】

- 目標設定シート(様式1)を使用する。
- 評価指標については別記資料を参考とする。

(2) 月次報告書

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○毎月の管理業務の実施状況、施設の利用状況等を報告する。	毎月終了後
主管課	○月次報告書の内容確認(必要に応じてヒアリング、実施調査、改善指示等)を行う。	指定日まで

【月次報告書に記載する主な項目】

- 管理業務の実施状況(開館状況、施設・設備の維持管理状況等)
- 利用状況(利用者数、利用件数、稼働率、指定事業／自主事業の開催状況、参加者数等)
- 経費の収支状況(利用料金収入状況、減額免除、還付、管理経費等)
- 苦情、要望関係
- その他、当月の管理運営の実態を把握するために必要な項目

(3) 実地調査(実地調査チェックシート)(様式2)

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○改善指示があった場合は、速やかに是正する。	
主管課	○施設の管理運営が法令、協定書等に基づき適切に行われているか、市の要求水準を満たしているかを実地調査する。 ○調査結果を指定管理者に通知し、改善が必要な場合は適宜指示を行う。	年1回以上 時期は任意
【実地調査における留意点】 ○実地調査チェックシート(様式2)を使用する。 ○調査項目、時期等については、あらかじめ指定管理者と協議する。		

(4) 事業報告書/前年度評価シート(様式3)

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○事業報告書により管理業務の実施状況、施設利用状況等を報告する。 ○前年度評価シートによる自己評価を実施する。	毎年度4月30日まで
主管課	○事業報告書による実施確認、経理状況の分析による事業安定性の評価を行う。 ○前年度評価シートによる主管課評価(必要に応じ、ヒアリング、実地調査等)を実施する。 ○評価結果を指定管理者へ通知し、課題の認識や取組方針が妥当であるか、目標設定や事業計画が妥当であるか確認する。 ○モニタリングの結果について、今後の課題や取組方針等と合わせて指定管理者に周知する。	
企画経営課	○前年度評価の結果について、ホームページ等により公表する。	毎年度7月頃
【事業報告書に記載する主な項目】 ○管理業務の実施状況(開館状況、施設・設備の維持管理状況等) ○利用状況(利用者数、利用件数、稼働率、自主事業の開催状況、参加者数等) ○収支状況(利用料金収入状況、減額免除、還付、管理経費等) ○その他、年間の管理運営の実態を把握するために必要な項目 【前年度評価について】 ○前年度評価シート(様式3)を使用する。 ○調査項目については、あらかじめ指定管理者と協議する。 【事業安定性の評価】 ○P12の評価指標の例(表)のうち、経費の縮減、収入の増加に係る評価指標を用いて分析評価する。改善が必要な項目は次年度の目標として設定する。		

(5)中間評価兼前年度評価シート(様式4)

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○前年度評価シート(様式3)により業務の実施状況について自己評価を実施する。	原則として指定期間の中間年度
主管課及び企画経営課検査担当	○主管課は、前年度評価シートによる主管課評価(必要に応じ、ヒアリング、実地調査等)を実施する。 ○企画経営課検査担当は、中間評価兼前年度評価シート(様式4)による中間評価を実施する。 ○評価結果を指定管理者へ通知し、今後の課題・取組み方針等について協議するとともに、次年度の目標設定や事業計画に反映するよう指示する。	
企画経営課	○中間評価兼前年度評価の結果について、ホームページ等により公表する。	毎年度 11 月頃

【中間評価について】

- 中間評価は、毎年度行う主管課による前年度評価(様式3)の内容に加えて、企画経営課検査担当による履行確認を中心とした評価を指定期間の中間年度に合わせて行う。市による評価として、主管課以外の視点での評価を上乗せするもの。次年度の目標設定や事業計画に評価を反映するために行う。前年度の評価を兼ねている。
- 指定管理者及び主管課は、まず前年度評価について様式3を用いて行い、企画経営課検査担当による履行確認を中心とした評価を行う際は、中間評価兼前年度評価シート(様式4)を使用する(様式3で作成した前年度評価の内容を転記する)。
- 調査項目については、あらかじめ指定管理者と協議する。
- 評価区分及び評価基準については、前年度評価シートの評価基準を参照する。
- 主管課と企画経営課検査担当の情報の共有に遺漏のないように留意する。
- 企画経営課検査担当は主管課とは異なる視点から業務の履行状況等を確認し、アドバイス等を行う。

(6)連絡会議

実施主体	内容等	時期
指定管理者及び主管課	○指定管理者と主管課との連絡会議を定期的又は必要に応じて開催し、施設の運営に伴う様々な課題や点検・調整事項などについて、報告や確認、協議等を行う。 ○連絡会議の記録は紙媒体又は電子データで保存する。	定期又は随時

【連絡会議における留意点】

- 月次報告等に合わせて定期的に行うことが望ましい。

【事業者によるモニタリング】

(7) 日報

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○業務日誌として記録し、主管課が必要と認めるときに提示する。	毎日
【日報に記載する主な項目】 ○管理業務の実施状況（施設の開館状況、清掃の実施状況等） ○利用状況（利用者数、利用件数等） ○スタッフ間の事務引継ぎ事項 ○その他特記事項 【その他の留意事項】 ○災害、事件、事故等の発生時には、定期報告にかかわらず、速やかに主管課に状況を報告すること。		

(8) 苦情・要望等への対応状況

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○電話・文書・Eメール等により受け付けた利用者からの意見・要望・苦情等について、その内容や対応に関する情報を記録する。	随時
主管課	○月次報告等にあわせ、件数、内容等について定期的に確認する。ただし、緊急に対応を要する事項は、直ちに報告を受けるものとする。 ○ヒアリング、実地調査等を行い、改善状況を確認する。	定期
【苦情・要望等への対応に関する留意点】 ○ご意見ポストなど、日常的に利用者の意見をフィードバックする仕組みを構築することが望ましい。 ○苦情・要望等への対応状況は、できる限り利用者に知らせること。 ○主管課は、改善状況について必ず確認を行う。 ○主管課に直接寄せられた苦情・意見等については、必要に応じ実地調査を行うなど、確認を行った上で、指定管理者に適正な対応を取るよう指導する。		

【利用者によるモニタリング】

(9) 利用者アンケート

実施主体	内容等	時期
指定管理者	○調査用紙を施設内に据え置く、来場者へ配布する、来館者に聞き取りするなどの方法により、利用者の声を把握する。 ○調査方法については、各施設の性格、利用目的等に応じ、指定管理者と主管課が協議する。	原則として年 1 回以上
【利用者アンケートに関する留意点】 ○指定管理者が実施し、指定管理者の視点で分析したアンケートであっても、主管課の視点でも分析・評価を行う。		

(10)利用者懇談会等【任意】

実施主体	内容等	時期
指定管理者 又は 主管課	○利用者の声をより積極的に把握するため、利用者懇談会等を設置する。	必要に応じて設置
【利用者懇談会に関する留意点】 ○特定団体の意見に偏重されないよう委員等の選任に留意する。		

【市民委員によるモニタリング】

(11)日野市指定管理者市民評価委員会

実施主体	内容等	時期
日野市指定 管理者市民 評価委員会 (企画経営課)	○事業報告書／中間評価兼前年度評価シート、前年度評価シートなどによるモニタリングの結果、指定管理者及び主管課へのヒアリング、当該施設への現地視察等により評価し、その結果を市長に報告する。	原則として指定期間の中間年度
【日野市指定管理者市民評価委員会に関する留意点】 ○主管課及び指定管理者は評価に必要な情報を提出する。 ○指定管理者の関係者を市民委員に委嘱しない。 ○評価結果は、指定管理残余期間における業務の改善等に反映させ、主管課はその結果を把握、評価する。		

【第三者によるモニタリング】

(12)監査委員による監査

実施主体	内容等	時期
監査委員	○監査に必要な書類。 ○指定管理者及び主管課へのヒアリング	必要に応じて実施
【監査権の及ぶ範囲】 ○行わせている管理に係る出納その他の事務の執行に関すること。		

V 目標管理

1 目標管理の重要性

指定管理者制度は、公の施設の管理運営を通じて施設の設置目的(行政目的)を達成するための手段として運用するものです。そこで、本市のモニタリングは履行状況やサービス水準の確認のみならず、目標管理の手法を取り入れ、主管課及び指定管理者の行動が施設の設置目的の達成に向けた取組みとなっているか、評価を行います。

2 指標の選択

指定管理者が目標を設定するにあたっては、各施設の設置目的や性質等に応じた適切な評価指標を選択する必要があります。また、主管課にとっては、指定管理者の設定する目標が、指定管理者に期待する役割の達成度を測定、評価できるものであることが重要な条件です。

そこで、主管課は、各施設の設置目的や性質、管理運営方針をあらかじめ明確にした上で事前協議を行うなど、指定管理者が適切な評価指標を選択、設定できるよう必要な支援を行います。

評価指標は、各施設の設置目的や性質等によって差異はあるものの、指定管理者が行う様々な事業活動に関して、事業目的を具体化・目的化した「活動のための投入資源に関する指標【インプット指標】(配置人員や経費など)」、「活動の実施状況に関する指標【アウトプット指標】(利用者数や施設稼働率、収入額など)」と「活動により創出された成果及び波及効果に関する指標【アウトカム指標】(利用者の満足度など)」に分類できます。

3 数値目標

目標管理を行うには、目標の達成度を客観的に確認する定量化が必要となります。そこで、施設の目的や性質、管理運営方針を踏まえ設定した評価指標に対し適正な数値目標を設定します。ただし、数値目標自体が自己目的化し、施設の本来目的が損なわれ、ノルマ管理に陥らないように、設定には十分留意しなければなりません。

4 評価指標の例示

本来、指標はアウトカム指標によって行うのが理想的ですが、現実的にはアウトカム指標は、評価指標の設定や測定が困難な場合があります。

そこで、モニタリングで用いる指標としては、次のページの例示を参考に、アウトカム指標＞アウトプット指標＞インプット指標の順に、施設の目的や性質に合わせて選択することとします。

なお、表に示す指標が全てではありません。指定管理者と事前協議を行い適切な指標を設定してください。

【評価指標の例】

IP:インプット指標 OP:アウトプット指標 OC:アウトカム指標

評価の視点	評価項目	指標の例	種別	指標の使用例
1 施設の設置目的の達成に関する取組み	(1) 施設の設置目的の達成	利用者数	OP	目標の利用者数に達しているか集客力を把握。
		施設稼働率	OP	施設の年間使用日数、1日ごとの利用時間、時間帯ごとの利用時間。施設が有効に使用されているかを把握。
		指定事業への参加率	OP	指定事業の応募人数(計画)に対する参加率。施設の目的に合致した事業への参加率(目的貢献度)を把握。
		自主事業への参加率	OP	自主事業の応募人数(計画)に対する参加率。自主事業のニーズ適合度を把握。
		指定事業実施回数	IP	指定事業等の開催回数。施設の目的に合致した事業を提供したか把握。事業内容・利用者満足度などと併せて活用。
		自主事業実施回数	IP	自主事業等の開催回数。施設の目的に合致した事業を提供したか把握。事業内容・利用者満足度などと併せて活用。
		ホームページへのアクセス数	OP	利用者の関心度を把握。
		ブログ・FBへのコメント数	OP	利用者の関心度を把握。コメント内容と併せて活用。
		情報誌等の発行回数 ブログ等の更新回数	IP	情報の提供状況を把握。
	(2) 利用者満足度	利用者満足度	OC	利用者の総利用者に占める割合(年齢別の割合、市外・市内別の割合など)、利用者ニーズの把握。
再利用希望率		OC	施設の再訪希望状況を把握する。	
2 効率性の向上に関する取組み	(1) 経費の縮減	コスト削減率(支出/目標支出)	IP	経費を目標どおり削減できているか把握。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)	OP	1人当たりの利用者コストの把握。前年度との比較、類似施設との比較により、当施設の効率性を把握。
		利用者一人当たりの市負担コスト(指定管理料/延べ利用者数)	OP	1人当たりの利用者に対する市の財政負担額。前年度比較、類似施設との比較により当該施設の効率性を把握。
		人件費比率(人件費/支出)	IP	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎていないか、逆に効果が低下していないか。
		外部委託比率(外部委託額/支出)	IP	支出に占める外部委託数の割合。外部委託しすぎていないかを把握。
	(2) 収入の増加	収入額	OP	目標収入額、前年度収入額を達成しているかどうか。
		収入増加額	OP	前年度、前月等の収入額からの増加率。収入の増加、減少状況を把握。
		事業収支(収入-支出)	OP	事業が黒字なのか、事業計画の健全性を把握。
		利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)	OP	指定管理業務の支出のうち、利用料金収入でどれだけ賄っているかを把握。
		利用料金以外の収入	OP	自主事業による収入、協賛金等の収入を把握。

5 目標値設定の留意点

評価指標の具体的な目標値設定においては、以下の点に留意し適正な目標値を設定する必要があります。

(1)達成可能な目標値を設定すること。

目標値は、指定管理者が達成可能な水準でなければなりません。設定にあたっては、市の要求水準を提示するなど、指定管理者と事前に協議してください。

(2)達成された目標を不用意に引き上げないこと。

ある年度で要求水準が達成された場合、次年度で更に要求水準を高く設定するための検討を行うことも想定されます。しかし、不用意に目標値を引き上げると、前年度の基準では「優れている」の評価であったものが、現年度基準では「達成されていない」の評価を与えることになってしまうという事態が発生するおそれがあります。安易に目標値を引き上げることがないように留意する必要があります。

(3)他施設と単純比較しないこと。

類似施設であっても、設置目的、性質、機能、立地等により、設定すべき評価指標又は目標値は異なることが想定されます。したがって、類似施設として安易に比較することなく、施設ごとに適正な指標及び目標値を設定する必要があります。

VI 前年度評価及び中間評価シートの評価基準

1 評価区分と評価基準

前年度評価シート・中間評価兼前年度評価シートは、①項目別評価 ②総括的評価 ③総合評価の3つの評価区分で構成されています。各々の評価区分における評価基準は、次のS・A・B・Cの4段階とし、評価は下記のとおりとします。

【ステップ1】

①項目別評価

S	管理基準書、協定書、事業計画書等(以下「管理基準書等」)で定められた水準をかなり超えている。
	目標達成率 105%以上
A	管理基準書等で定められた水準に達している。
	目標達成率 80%以上 105%未満
B	管理基準書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障は生じていない。
	目標達成率 60%以上 80%未満
C	管理基準書等に定められた水準に達しておらず、かつ、施設運営等に支障が出ており、早急に改善を要する。
	目標達成率 60%未満

【ステップ2】

②総括評価Ⅰ～Ⅳ 評価基準の結果は主管課及び企画経営課検査担当の評価全体を範囲とする。

S	評価基準が全てA以上であり、かつSが5割以上である。
A	評価基準が全てB以上であり、かつAが5割以上である。(総括評価がSとなるものを除く。)
B	評価基準が全てB以上である。(総括評価がS及びAとなるものを除く。)
C	評価基準にCが含まれる。

【ステップ3】

③総合評価

S	総括評価Ⅰ～Ⅳが全てA以上であり、かつ、Sが2つ以上である。 【管理基準書、協定書、事業計画書等(以下「管理基準書等」)で定められた水準をかなり超えている。】
	総括評価Ⅰ～Ⅳが全てA以上である。(総合評価がSとなるものを除く。) 【管理基準書等で定められた水準に達している。】
B	総括評価Ⅰ～Ⅳが全てB以上である。(総合評価がS及びAとなるものを除く。)
	【管理基準書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障は生じていない。】
C	総括評価Ⅰ～ⅣにCが含まれる。
	【管理基準書等に定められた水準に達しておらず、かつ、施設運営等に支障が出ており、早急に改善を要する。】

2 評価項目

前年度評価シート(様式3)、中間評価兼前年度評価シート(様式4)の評価項目に基づき評価することを基本とします。ただし、管理基準書や協定書の内容、施設の設置目的や事業内容、指定管理者である団体の性質、管理運営

状況等により、個々の評価項目を変更する必要がある場合は指定管理者と協議の上、主管課が定めるものとします。

VII 市民委員によるモニタリング(日野市指定管理者市民評価委員会評価)

1 評価の基準及び方法

(1) 評価の基準

日野市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第 4 条第 1 号から同条第 5 号の基準に準拠し、基本評価 3 項目(A 評価)30 点満点、施設ごとの評価 4 項目または 5 項目(B 評価)30 点満点、合計 60 点満点とします。

各項目について 1 委員あたり 5 点満点評価で行い、それに市により設定された重要項目に対する倍率を乗じます。そのうえで各委員の評価点を合計します。(委員数は 4 人)

点数	各項目の採点基準(評価点)
5 点	管理基準書、協定書、事業計画書等(以下「管理基準書等」)で定められた水準をかなり超えている。
4 点	管理基準書等で定められた水準に達し、かつ、一部が水準を超えている。
3 点	管理基準書等で定められた水準に達している。
2 点	管理基準書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障は生じていない。
1 点	管理基準書等に定められた水準に達しておらず、かつ、施設運営等に支障が出ており、早急に改善を要する。

※ 評価は、各評価項目について、配点に応じて評価点に所定の掛け率を乗じ採点した。

例) 内容の配点 20 点の場合: 評価点 5 点 × 加重点 4 倍 = 配点 20 点

※ 得点率の考え方

採点結果表の評価点合計が配点合計満点の何%になるのか算出(小数点以下四捨五入)する。

① 評価

S	管理基準書、協定書、事業計画書等(以下「管理基準書等」)で定められた水準をかなり超えている。
	得点率 100%
A	管理基準書等で定められた水準に達している。
	得点率 80%以上 100%未満
B	管理基準書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障は生じていない。
	得点率 60%以上 80%未満
C	管理基準書等に定められた水準に達しておらず、かつ、施設運営等に支障が出ており、早急に改善を要する。
	目標達成率 60%未満

得点率 100%(各委員の持ち点 60 点 × 4 名 = 240 点)のうち、得点率により上記のとおり S、A、B、C と評価し、そのうえで、個別の要望を示します。

VIII モニタリング結果の考え方と取扱い

モニタリング結果は、指定管理者制度の運用上のPDCAサイクルを確立する上で、実務に積極的にフィードバックすることが重要です。したがって、市はモニタリングの結果を市のホームページや対象施設内への掲示等により公表するとともに、改善・指摘事項がある場合には、指定管理者に対し、以降の運営管理に反映し、持続的改善を求めていくこととします。

【指定期間 5 年の場合のモニタリング実施サイクル】

※A、D、Eは、セルフモニタリング、利用者モニタリング結果を加味して評価する。

※D及びEを行う年度のモニタリング結果は、独立した評価として公表する。それぞれからだされた改善・指摘事項は、一体的なものとして以降の運営管理に反映し、持続的改善を求めていく。

	1年目終了 後	2年目終了 (中間年度)	3年目終了 後	4年目終了 後	5年目終了 後
A:市によるモニタリング(主管課)	●	●	●	●	●
D:市によるモニタリング (主管課と企画経営課検査担当)		●			
E:市民評価委員会によるモニタリング		●			
B:セルフモニタリング	●	●	●	●	●
C:利用者モニタリング	●	●	●	●	●

IX モニタリングに基づく措置等

1 改善指示・命令等

市は、公の施設の設置者としての立場から、モニタリングの結果に基づき指定管理者に対し必要な指示等を行うことにより、施設の適正な管理の確保に努める必要があります。

(1)改善指示等

主管課は、モニタリングの結果、業務の実施基準等に対して水準に達しない等、改善すべき事業を確認した場合は、地方自治法第 244 条の 2 第 10 項の規定により、「改善指示書」等によりその是正又は改善を指定管理者に指示するものとします。この指示を受けた指定管理者は、指示項目の対応策を「改善計画書」にまとめ、市の承認を受けた上で改善に取り組むものとします。

(2)改善報告書の提出

指定管理者は、改善計画書に基づき改善に取り組み、その結果を改善報告書により主管課に報告します。報告を受けた主管課は、改善計画書に基づき改善されたかどうかについて、実地調査等を行い確認します。

(3)指定の取消し等

主管課は、指定管理者が指示に従わないとき又は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、地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により、指定の取消しや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ます。

様式集

施設名								
所在地								
指定管理者								
指定期間	年	月	日	～	年	月	日	年目
主管課	部			課				
設置管理条例								
施設概要								

施設設置目的	
※主管課	記入

施設運営に関する基本理念・方針等				
主管課	【基本理念・方針】			
	【当年度の重点課題】			
指定管理者との協議により設定した目標値	目標	項番	評価指標(評価指標は1つ以上設定する。)	数値目標
		①		
		②		
		③		
		④		
	⑤			
	協議者	【指定管理者】役職・氏名		
	【市(〇〇課)】指名			
【追記事項】数値目標を定めていない場合は定性的目標があれば下記に記載				

実地調査チェックシート 様式2

施設名	
指定管理者名	
調査日時	年 月 日 () 午前・午後 時 分～ 時 分
主管課	部 課 調査者名()

評価項目	評価基準	適・否	備考欄	
I 実施体制	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。	適	
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。	適	
		スタッフのシフトは適正であるか。	適	
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	適	
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。	適	
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。	適	
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。	適	
		避難経路は適切に確保されているか。	適	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か。	適	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか。	適	
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか。	適		
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか。	適		
その他		適		
		適		

評価項目	評価基準	適・否	備考欄	
II サービスの内容や水準	利用者対応	施設の予約や稼働率が公平かつ適切に実施されているか。	適	
		職員は名札を着用しているか。	適	
		言葉使い、態度、服装等の接遇は適切であるか。	適	
	誰でも利用できる配慮	高齢者、障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされているか。	適	
		点字・音声・ファックスによる案内等、様々な障害をもつひとへの合理的配慮がされているか。	適	
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか。	適	
		利用方法を分かりやすく案内できているか。	適	
	事業の実施	事業計画書に則り、指定業務を実施しているか。	適	
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。	適	
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか。	適	
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか。	適	
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	適	
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。	適	
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。	適	
		施設、設備等について、利用に支障をきたすような状況で放置されている場所はないか。	適	
		備品台帳により記録が適切に保管されているか。	適	
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。	適	
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか。	適	
		消耗品等の補充に不備はないか。	適	
施設内が清潔に保たれているか。	適			
外構	外構や駐車場が良好な状態に保たれ、安全に利用することができるか。	適		
	樹木や花壇等が見栄えよく適切に管理されているか。	適		
	草刈りや除草はされているか。	適		
その他		適		
		適		

評価項目	評価基準	適・否	備考欄	
III 収支	経理事務	指定管理に対する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。	適	
		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。	適	
	その他		適	
		適		

IV特記事項	19
--------	----

※「その他」の欄は、施設に応じた確認基準を記入して利用してください。

前年度評価シート 様式3

施設名				
指定管理者名				
指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日	評価年度	年目評価	
主管課	部 課	評価者名()		
評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
I 実施体制の評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。		
	人員体制	届け出された正規職員の業務責任者が常駐し、指揮命令が的確に行われていたか。		
		仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。		
		要員の就業時間記録があり確認できるか。		
	利用料金	事業者計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか。		
	外部委託	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。		
		外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か 外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。		
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。		
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。		
	報告書提出	協定書等で定められた事業者計画書・報告書等は提出しているか。		
	地域等との連携	地域、関係機関、自治会等との連携は図れたか。		
	日常の安全確保	利用者の安全確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。		
	日常の衛生管理	利用者の衛生確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。		
	危機管理	危機管理に関するマニュアルを整備され、定期的に訓練等を行っているか。		
		避難経路は適切に確保されているか。		
	個人情報保護	事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか。		
		個人情報保護に関する規程が整備されているか。		
		管理記録、個人情報利用状況について定期的に市に報告しているか。		
個人情報等を目的外利用をしていないか。				
環境配慮	個人情報の取り扱いについて社員研修を実施しているか。			
情報公開	省エネルギー、省資源等について市が推進する環境への配慮がなされているか。			
	情報公開に関する規程が整備されているか。			
書類の提出	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか。			
その他	必要な書類、報告書等が期限までに提出されているか。			
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(項目) うち S()、A()、B()、C()			
指定管理者自己評価				
市(主管課)の評価				
評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
II サービスの内容や水準の評価	利用者対応	施設の予約や利用が公平かつ適切に実施されているか。		
		言葉使い、態度、服装等の接遇はマニュアルが整備され適切であるか。		
	誰でも利用できる配慮	高齢者・障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされたか。		
		点字・音声、ファックスによる案内等、様々な障害をもつ人への合理的配慮がされているか。		
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか。		
		利用方法を分かりやすく案内できているか。		
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか。		
		利用促進に向け、PR活動などに積極的に取り組んでいるか。		
	事業の実施	事業者計画書に則り、指定業務を実施しているか。		
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。		
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか。		
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか。		
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応し、その記録があるか。		
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか。		
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか。		
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。		
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。		
		備品台帳や貸出簿により記録が適切に保管されているか。		
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。				
必要な小規模修繕を適切に行い、市に報告しているか。				
その他				
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(項目) うち S()、A()、B()、C()			
指定管理者自己評価				
市(主管課)の評価				

評価項目		評価基準	自己評価	主管課評価
Ⅲ 収支等の評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。		
		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。		
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか。		
	予算執行	収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか。		
		収支計画と実施計画の整合は取れていたか。		
	経費節減	経費節減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか。		
	その他			
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(項目) うち S(), A(), B(), C()		
指定管理者自己評価				
市(主管課)の評価				
評価項目		評価指標/目標は達成されたか。	自己評価	主管課評価
Ⅳ 目標管理の評価	目標①	開館日の月平均の来館者数21名/日とする。		
	目標②			
	目標③			
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(項目) うち S(), A(), B(), C()		
	指定管理者自己評価			
	市(主管課)の評価			
V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価 I(), II(), III(), IV()		
Ⅵ 特記事項	特に評価される点 市(主管課記載)			
	改善が望まれる点 市(主管課記載)			

指定管理者中間評価兼前年度評価シート 様式4

施設名				
指定管理者名				
調査日時	年 月 日	～	年 月 日	年終了後(中間年度)
主管課	部	課	評価者名()	
評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	検査担当
I 実施体制の 評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。		
	人員体制	届け出された正規職員の業務責任者が常駐し、指揮命令が的確に行われていたか。		
		仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。		
		要員の就業時間記録があり確認できるか。		
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか。		
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。		
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か		
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。		
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。		
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。		
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。		
	地域等との連携	地域、関係機関、自治会等との連携は図れたか。		
	日常の安全確保	利用者の安全確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。		
	日常の衛生管理	利用者の衛生確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。		
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。		
		避難経路は適切に確保されているか。		
		事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか。		
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されているか。		
		管理記録、個人情報利用状況について定期的に市に報告している。		
		個人情報等を目的外利用をしていないか。		
個人情報の取り扱いについて社員研修を実施しているか。				
環境配慮	省エネルギー、省資源等について市が推進する環境への配慮がなされているか。			
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか。			
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか。			
書類の提出	必要な書類、報告書等が期限までに提出されているか。			
その他				
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(項目) うち S(), A(), B(), C()			
指定管理者自己評価				
市(主管課)の評価				
市(検査担当)の評価				
評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	検査担当
II サービスの 内容や水 準の 評価	利用者対応	施設の予約や利用が公平かつ適切に実施されているか。		
		言葉使い、態度、服装等の接遇はマニュアルが整備され適切であるか。		
	誰でも利用できる配慮	高齢者・障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされたか。		
		点字・音声、ファックスによる案内等、様々な障害をもつ人への合理的配慮がされているか。		
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか。		
		利用方法を分かりやすく案内できているか。		
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか。		
		利用促進に向け、PR活動などに積極的に取り組んでいるか。		
	事業の実施	事業計画書に則り、指定業務を実施しているか。		
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。		
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか。		
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか。		
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応し、その記録があるか。		
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか。		
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか。		
維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。			
	日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。			
	備品台帳や貸出簿により記録が適切に保管されているか。			
	市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。			
その他	必要な小規模修繕を適切に行い、市に報告しているか。			
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(項目) うち S(), A(), B(), C()			
指定管理者自己評価				
市(主管課)の評価				
市(検査担当)の評価				

評価項目		評価基準	自己評価	主管課評価	検査担当
Ⅲ 収支等の評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。 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。 料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか。			
	予算執行	収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか。 収支計画と実施計画の整合は取れていたか。			
	経費節減	経費節減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか。			
	その他				
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(項目)うち S()、A()、B()、C()			
	指定管理者自己評価				
	市(主管課)の評価				
	市(検査担当)の評価				
評価項目		評価指標／目標は達成されたか。	自己評価	主管課評価	検査担当
Ⅳ 目標管理の評価	目標①				
	目標②				
	目標③				
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(項目)うち S()、A()、B()、C()			
	指定管理者自己評価				
	市(主管課)の評価				
	市(検査担当)の評価				
Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価 I()、II()、III()、IV()			
Ⅵ 特記事項	特に評価される点 市(主管課記載)				
	改善が望まれる点 市(主管課記載)				

【見本イメージ】指定管理者前年度評価シート 様式3

施設名	〇〇〇センター		
指定管理者名	株式会社△△		
指定期間	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日
主管課	部	課	評価年度 2年目評価 評価者名()

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
I 実施体制の評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。	A	A
	人員体制	届け出された正規職員の業務責任者が常駐し、指揮命令が的確に行われていたか。	A	A
		仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。	A	A
		要員の就業時間記録があり確認できるか。	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか。	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	—	—
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	—	—
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。	—	—
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	A	A
	地域等との連携	地域、関係機関、自治会等との連携は図れたか。	A	B
	日常の安全確保	利用者の安全確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。	A	A
	日常の衛生管理	利用者の衛生確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。	A	A
		避難経路は適切に確保されているか。	A	A
		事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか。	A	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	A	A
		管理記録、個人情報利用状況について定期的に市に報告している。	A	A
個人情報等を目的外利用していないか。		A	A	
個人情報の取り扱いについて社員研修を実施しているか。		A	A	
環境配慮	省エネルギー、省資源等について市が推進する環境への配慮がなされているか。	A	B	
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか。	A	A	
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか。	A	A	
書類の提出	必要な書類、報告書等が期限までに提出されているか。	A	B	
その他	健康ルームの機器について、定期的に点検を行っているか。	A	A	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(23項目) うち S(0)、A(19)、B(4)、C(0)		A	
指定管理者自己評価	日報を作成し、月報・年報にとりまとめ、随時報告を行った。 報告時には利用状況のほか、各種事業や機器の整備状況の報告を行い、情報の共有化を図った。			
市(主管課)の評価	良好に施設管理を実施されている。毎月初旬に、施設利用状況や運用等について報告を受けることで、情報の共有を図ることができた。			

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
II サービスの内容や水準の評価	利用者対応	施設の予約や利用が公平かつ適切に実施されているか。	A	B
	誰でも利用できる配慮	言葉使い、態度、服装等の接遇はマニュアルが整備され適切であるか。	A	S
		高齢者・障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされたか。	A	A
		点字・音声、ファックスによる案内等、様々な障害をもつ人への合理的配慮がされているか。	A	B
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか。	—	—
		利用方法を分かりやすく案内できているか。	A	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか。	A	A
		利用促進に向け、PR活動などに積極的に取り組んでいるか。	A	B
	事業の実施	事業計画書に則り、指定業務を実施しているか。	A	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。	A	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか。	A	B
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか。	A	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応し、その記録があるか。	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか。	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか。	A	B
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。	A	B
		備品台帳や貸出簿により記録が適切に保管されているか。	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。	A	A
その他	必要な小規模修繕を適切に行い、市に報告しているか。	A	A	
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(20項目)うち S(1)、A(8)、B(11)、C(0)		B	
指定管理者自己評価	日常的な利用だけでなく、イベントを開催することで地域住民とのコミュニケーションを図った。			
市(主管課)の評価	該当する評価項目については、良好に実施されている。親しみやすい施設となるようイベントを開催するほか、初来場の方に対しても丁寧に機器や施設の説明を行うことでだれでも利用しやすい施設となるように努めていた。			

評価項目		評価基準	自己評価	主管課評価
Ⅲ 収支等の 評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。	A	A
		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。 料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか。	A	A
	予算執行	収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか。	—	—
		収支計画と実施計画の整合は取れていたか。	A	A
	経費節減	経費節減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか。	A	A
	その他		—	—
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(5項目)うち S(0)、A(5)、B(0)、C(0)		A
指定管理者自己評価	各支払証明書類を補完し、適正・適切な処理を行った。			
市(主管課)の評価	該当する評価項目については、良好に実施されている。経理事務は、収支計算等を記載した各種帳簿の整備やチェックを行い、適正な管理に努めている。			
評価項目		評価指標／目標は達成されたか。	自己評価	主管課評価
Ⅳ 目標管理 の評価	目標①	開館日の月平均の来館者数21名／日とする。	A	A
	目標②		—	—
	目標③		—	—
			—	—
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(1項目)うち S(0)、A(1)、B(0)、C(0)		A
	指定管理者自己評価	開館日の月平均目標来館者数21名／日に対して、実績が約22名／日と、目標通りとなった。		
市(主管課)の評価	目標を達成しており、年間来場者数は、目標の6,321名を上回る6,569名となった。			
V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価 I(A)、II(B)、III(A)、IV(A)		B
Ⅵ 特記事項	特に評価される点 市(主管課記載)	健康ルームの運用において、トレーニングの場だけでなく、センター本来の目的でもあるコミュニケーションの場としての活用に努めている。また、毎月打ち合わせを行うことで、施設利用者からの声は管理状況などの把握ができた。		
	改善が望まれる点 市(主管課記載)	改善が望まれる点は特に見当たらない。 今後とも引き続き、地域に密着した施設運営をお願いしたい。		

【見本イメージ】指定管理者中間評価兼前年度評価シート 様式4

施設名	〇〇〇センター		
指定管理者名	株式会社△△		
調査日時	令和2年4月1日	～	令和7年3月31日
主管課	部	課	評価者名()
			2年終了後(中間年度)

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	検査担当
施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。	A	A	—
人員体制	届け出された正規職員の業務責任者が常駐し、指揮命令が的確に行われていたか。	A	A	—
	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。	A	A	—
	要員の就業時間記録があり確認できるか。	A	A	—
	事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか。	A	A	—
利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	A	—	—
外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	—	—
	外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。	A	—	—
記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。	A	A	—
	点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。	A	A	—
報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	A	A	B
地域等との連携	地域、関係機関、自治会等との連携は図れたか。	A	B	—
日常の安全確保	利用者の安全確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。	A	A	—
日常の衛生管理	利用者の衛生確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。	A	A	—
危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。	A	A	—
	避難経路は適切に確保されているか。	A	A	—
	事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか。	A	B	B
個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	A	A	A
	管理記録、個人情報利用状況について定期的に市に報告している。	A	A	A
	個人情報を目的外利用をしていないか。	A	A	—
	個人情報の取り扱いについて社員研修を実施しているか。	A	A	—
環境配慮	省エネルギー、省資源等について市が推進する環境への配慮がなされているか。	A	B	—
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか。	A	A	A
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか。	A	A	A
書類の提出	必要な書類、報告書等が期限までに提出されているか。	A	B	B
その他	健康ルームの機器について、定期的に点検を行っているか。	A	A	—
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(30項目)うち S(0)、A(23)、B(7)、C(0)			A
指定管理者自己評価	日報を作成し、月報・年報にとりまとめ、随時報告を行った。 報告時には利用状況のほか、各種事業や機器の整備状況の報告を行い、情報の共有化を図った。			
市(主管課)の評価	良好に施設管理を実施されている。毎月初旬に、施設利用状況や運用等について報告を受けることで、情報の共有を図ることができた。			
市(検査担当)の評価	実施体制の履行状況については概ね良好であると認められた。			

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	検査担当
利用者対応	施設の予約や利用が公平かつ適切に実施されているか。	A	B	—
	言葉使い、態度、服装等の接遇はマニュアルが整備され適切であるか。	A	S	—
誰でも利用できる配慮	高齢者・障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされたか。	A	A	—
	点字・音声、ファックスによる案内等、様々な障害をもつ人への合理的配慮がされているか。	A	B	—
利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか。	—	—	—
	利用方法を分かりやすく案内できているか。	A	B	—
利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか。	A	A	—
	利用促進に向け、PR活動などに積極的に取り組んでいるか。	A	B	—
事業の実施	事業計画書に則り、指定業務を実施しているか。	A	B	—
	施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。	A	B	—
	各事業の参加者数は、計画どおりであるか。	A	B	B
	参加促進への取組みを積極的に実施しているか。	A	B	—
苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応し、その記録があるか。	A	A	A
利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか。	A	A	—
	利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか。	A	B	—
維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。	A	A	A
	日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。	A	B	—
	備品台帳や貸出簿により記録が適切に保管されているか。	A	A	—
	市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。	A	A	—
その他	必要な小規模修繕を適切に行い、市に報告しているか。	A	A	—
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(22項目)うち S(1)、A(10)、B(11)、C(0)			B
指定管理者自己評価	日常的な利用だけでなく、イベントを開催することで地域住民とのコミュニケーションを図った。			
市(主管課)の評価	該当する評価項目については、良好に実施されている。親しみやすい施設となるようイベントを開催するほか、初来場の方に対しても丁寧に機器や施設の説明を行うことでだれでも利用しやすい施設となるように努めていた。			
市(検査担当)の評価	サービスの内容や水準については、一部管理基準書等の水準に達していないものがあったが、概ね良好であると認められた。			

評価項目		評価基準	自己評価	主管課評価	検査担当
Ⅲ 収支等の評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。	A	A	-
		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。	A	A	-
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか。	A	A	-
	予算執行	収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか。	A	A	-
		収支計画と実施計画の整合は取れていたか。	A	A	-
	経費節減	経費節減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか。	A	A	-
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(6項目)うち S(0)、A(6)、B(0)、C(0)			A
指定管理者自己評価	各支払証明書類を補完し、適正・適切な処理を行った。				
市(主管課)の評価	該当する評価項目については、良好に実施されている。経理事務は、収支計算等を記載した各種帳簿の整備やチェックを行い、適正な管理に努めている。				
市(検査担当)の評価					
評価項目		評価指標／目標は達成されたか。	自己評価	主管課評価	検査担当
Ⅳ 目標管理の評価	目標①	開館日の月平均の来館者数21名／日とする。	A	A	A
	目標②				
	目標③				
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(2項目)うち S(0)、A(2)、B(0)、C(0)			A
	指定管理者自己評価	開館日の月平均目標来館者数21名／日に対して、実績が約22名／日と、目標通りとなった。			
	市(主管課)の評価	目標を達成しており、年間来場者数は、目標の6,321名を上回る6,569名となった。			
	市(検査担当)の評価	昨年の来館者数を上回っており、努力を評価する。			
V	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価 I(A)、II(B)、III(A)、IV(A)			B
Ⅵ 特記事項	特に評価される点 市(主管課記載)	健康ルームの運用において、トレーニングの場だけでなく、センター本来の目的でもあるコミュニケーションの場としての活用に努めている。また、毎月打ち合わせを行うことで、施設利用者からの声は管理状況などの把握ができた。			
	改善が望まれる点 市(主管課記載)	改善が望まれる点は特に見当たらない。 今後とも引き続き、地域に密着した施設運営をお願いしたい。			