
指定管理者制度導入施設のモニタリング指針

平成20年10月

指 宿 市

目 次

I	指針の目的	1
II	モニタリングに関する基本的事項	1
1	法令等の要請	1
2	モニタリングの意義	2
III	モニタリングの方法	3
1	モニタリングの実施項目	3
2	利用者等アンケート調査	3
3	報告書による確認, 分析, 対応	4
(1)	事業報告書(年次報告)	4
(2)	定期報告書(月例報告又は定期報告)	5
(3)	随時報告(緊急報告)	5
4	実地調査	6
(1)	定期実地調査	6
(2)	随時実地調査	6
5	モニタリング評価	6
(1)	評価対象となる事項等	7
(2)	評価の方法	7
(3)	第三者評価等	8
6	連絡調整会議	8
IV	モニタリングのスケジュール例	8
V	モニタリングの運用	8
《別記様式》		
	様式1(施設利用者アンケート)	9
	様式2(アンケート調査結果報告書)	10
	様式3(アンケート調査結果集計票—1)	11
	様式4(アンケート調査結果集計票—2)	12
	様式5(事業報告書)	13~14
	様式6(モニタリング総括評価票)	15
	様式7(定期報告書)	16
	様式8(定期実地調査評価票)	17
	業務改善指示書の例	18
	業務停止命令書の例	19
	指定取消通知書の例	20

I 指針の目的

市は、指定管理者制度を導入した公の施設について、法令等に定めるもののほか、協定書や仕様書等に基づき指定管理者が適正かつ確実な住民サービスを提供しているか、当該施設がサービスの安定的、継続的な提供可能な状態にあるかなどといったことの確認、調査及び評価を行わなければなりません。

また、必要に応じて指定管理者との協議を行ったり、疑義等が生じた場合には業務改善等の指示、指導、助言を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し等を行わなければなりません。

本指針は、指定管理者制度を導入した公の施設（以下「指定管理施設」という。）の適正管理を確保するためのこうした一連の仕組み（以下「モニタリング」という。）の基本的な考え方と標準的な実施方法について定めるものです。

II モニタリングに関する基本的事項

1 法令等の要請

地方自治法（以下「法」という。）第 244 条では、公の施設は、正当な理由がない限り、住民の利用を拒んではならず、施設を利用する場合において、不当な差別的取扱いをしてはならないと定められています。

また、法第 244 条の 2 では、市が指定管理者に対し、毎年度終了後に事業報告書を提出させることや、施設管理の適正を期すため、当該施設管理業務又は経理状況に関する報告を求め、実地についての調査をし、又は必要な指示をすることのほか、これらの指示に従わないとき、その他管理を継続することが適当でないと認められるときには、指定を取り消し、又は業務の停止を命ずることができる（法 244 条の 2）と定められています。

さらに、公の施設の指定管理者の指定の手続に関する条例では、以下のような規定をし、施設の管理運営の適正化を図ることにしています。

指宿市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例

（事業報告書の作成及び提出）

第 11 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を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度途中において第 13 条第 1 項の規定により指定を取り消され、又は管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じられたときは、指定を取り消され、又は管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じられた日から起算して 30 日以内に、当該日までの事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況
- (2) 利用状況及び料金の収入実績
- (3) 管理の業務の経理状況
- (4) 前 3 号に掲げるもののほか、管理の業務の実態を把握するために市長等が必要と認める事項

（業務報告の聴取等）

第 12 条 市長等は、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、定期又は臨時に、その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。

(指定の取消し等)

第13条 市長等は、指定管理者が第11条本文の規定による提出をしないとき、前条の規定による報告をせず、調査を拒み、又は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若しくは一部の停止を命ずることができる。

2 前項の規定により指定を取り消し、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じたことにより当該指定管理者に損害が生じても、市はその賠償の責めを負わない。

(原状回復義務)

第14条 指定管理者は、その指定の期間が満了したとき、又は前条第1項の規定により指定を取り消され、若しく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じられたときは、その管理しなくなった公の施設の施設又は設備を速やかに原状に回復しなければならない。ただし、市長等の承認を得たときは、この限りでない。

(損害賠償義務)

第15条 指定管理者は、故意又は過失によりその管理する公の施設の施設又は設備を損壊し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。ただし、市長等が特別の事情があると認めるときは、その全部又は一部を免除することができる。

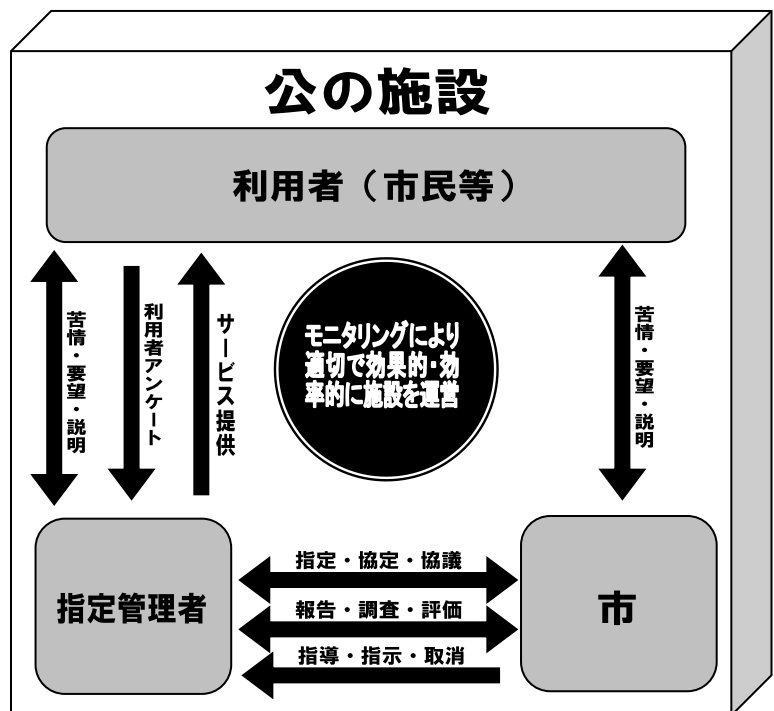
2 モニタリングの意義

モニタリングは、指定管理施設で提供する利用者へのサービスについて、市との間で取り決めた仕様書や協定書等の要求水準を満たしているか否か等の確認を行うほか、指定管理者自身がサービスの安定的、継続的な提供が可能な状態にあるかなどといった確認や調査を行うことで、より効果的・効率的な施設の活用を行うとともに、利用者へのサービス向上を図るために実施するものです。

具体的には、指定管理者が業務の履行報告・改善を行う一方、市は、公共サービスの水準を維持するための履行確認、監視、改善勧告を行います。これらを定期的、継続的に行い、公の施設のサービス水準を高めるサイクルを作ることが重要となります。

また、確認の結果サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合には、必要に応じて対策をとり、達成できなければ指定取消し等も視野に入れた改善勧告を行うことになります。

こうしたモニタリングが適切に実施されない場合、様々なリスクの予兆を見逃すことになり、これが顕在化することで施設の管理運営に多大な影響を及ぼす可能性があります。



Ⅲ モニタリングの方法

1 モニタリングの実施項目

本市で行うモニタリングの実施項目は以下の通りです。

- ◆ 利用者等アンケート調査
- ◆ 報告書による確認, 分析, 対応
 - ・ 事業報告書 (年次報告)
 - ・ 定期報告書 (月例報告又は定期報告)
 - ・ 随時報告書 (緊急報告)
- ◆ 実地調査
 - ・ 定期実地調査
 - ・ 随時実地調査
- ◆ モニタリング評価
- ◆ 連絡調整会議

2 利用者等アンケート調査

施設のサービス水準の維持向上に資するため、施設利用者（住民等）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随時又は定期的に把握することとします。

【実施要領】

実施区分	実施事項等	備考
指定管理者	毎年度1回以上又は定期的に利用者等（住民等）を対象にサービス提供や施設に関するアンケート調査を実施する。 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、市に提出する。 また、必要に応じてその概要を施設内に掲示するなどして管理業務の適正化に努める。	◆様式1～4 ※必要があれば市と協議し施設毎に項目・内容を調整する。
市	施設所管課は、指定管理者から提出されたアンケート調査の報告書の内容を確認し、疑義や対策が必要と思われる場合は、更に実地調査等による内容確認を行うなどして対策を講じる。	

【アンケートの内容(標準)】

項目	内容
利用者等情報	性別、年代、施設利用頻度等
満足度等情報	開館時間、職員・スタッフの対応、施設利用申込手続の簡便さ、施設・設備の使いやすさ、施設の事業・プログラム内容、施設清潔感（清掃状況等）等

【アンケートの方法等】

用紙アンケート、クレーム・要望ノート、インターネットアンケート等

3 報告書による確認, 分析, 対応

(1) 事業報告書(年次報告)

毎年度終了後、指定管理者から提出される事業報告書（年次報告）により、管理業務の実態、施設の利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、業務が法令や協定書、仕様書等に基づき適正に履行されているかどうか、また、指定管理者自身が安定的かつ継続的な管理が可能な状態であるかどうか等を確認します。

さらに、市及び指定管理者双方で施設運営に関する評価を行い、当該評価結果を活用することで、施設運営の適正化を図ります。

【実施要領】

区 分	実施事項等	備 考
指定管理者	毎年度終了後速やかに（30日以内を原則とする。ただし、基本協定書に別に定めがある場合はその定めによる。）事業報告書（総括評価票を含む）を作成し、その他事業報告に必要な書類を添付して市に提出する。	◆様式5 （事業報告書） ※当該様式にない報告事項については任意の様式を使用する。
市	施設所管課は、事業報告書（総括評価票を含む）等の内容を確認し、当該施設運営状況の総括及び評価を実施するとともに、その内容に疑義等がある場合は、必要な措置（協議、指示、実地調査、改善勧告、指定取消し等）を講じる。	◆様式6 （総括評価票）

【報告の内容】

項 目	報 告 内 容	備 考
施設利用の状 況	① 利用者状況、稼働率等	◆左記の報告事項のうち様式5（事業報告書）に記載のない項目については任意の様式により報告書を作成する。
	② 管理経費の収支状況（決算）	
	③ 利用不許可、利用制限等の件数及びその理由	
管理業務の 実施状況	④ 事業運営状況 （事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）	
	⑤ 自主事業運営状況	
	⑥ 維持管理状況 （清掃、警備、施設設備保守点検、備品管理、修繕等）	
その他の状況	⑦ 事故、故障等の内容及びその対応	
	⑧ 苦情、要望等の内容及びその対応	
	⑨ 利用者満足度調査結果の総括及びその対応等	
	⑩ 人員配置状況、研修実績等	
	⑪ 団体の財務状況	
	⑫ その他特記事項	
総合評価	⑬ 指定管理者は①～⑫までの報告項目について自己評価を行う。	
	⑭ 施設管理課は、⑬の内容を確認し、年間を通じた報告確認や実地調査の結果等を踏まえ、施設の管理運営に関する総括的な評価を行う。	

(2) 定期報告書(月例報告又は定期報告)

毎月又は四半期毎に指定管理者から提出される定期報告書(月例報告又は定期報告)により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が法令や協定書、仕様書等に基づき適正に履行されているかどうかを確認します。

【実施要領】

区 分	実施事項等	備 考
指定管理者	毎月 10 日まで(基本協定書に別に定めがある場合はその定めによる。)に、前月の報告書を作成し、市に提出する。 このため、日常的又は定期的に行う清掃、警備、施設設備の保守点検等の管理業務の実施状況のほか、施設の利用状況、使用料又は利用料の収入実績、苦情、要望等の内容及び対応等については、業務日誌等により記録しておく。	◆様式 7 (定期報告書)
市	施設所管課は、指定管理者から定期的に提出される報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合には、必要な措置(協議、指示、実地調査、改善勧告、指定取消し等)を講じる。	

【報告の内容】

項 目	報 告 内 容	
施設利用の状況	①利用者数、収入状況、稼働率等	◆左記の報告事項のうち様式 7 (定期報告書) に記載のない項目については任意の様式により報告書を作成する。
	②利用不許可、利用制限等の件数及びその理由	
管理業務の実施状況	③事業運営状況 (事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等)	
	④維持管理状況 (清掃、警備、施設設備保守点検、備品管理、修繕等)	
	⑤事故、故障等の内容及びその対応	
	⑥苦情、要望等の内容及びその対応	
その他の状況	⑦その他特記事項	

(3) 随時報告(緊急報告)

施設内において災害、事件、事故等が発生した場合には、迅速な連絡手段等を用い、その状況等を速やかに市に報告するとともに適切な対応を行います。

【実施要領】

区 分	実施事項等	備 考
指定管理者	施設内において災害、事件、事故等が発生した場合には、電話、FAX 及び電子メール等迅速な連絡手段を用い、その状況等を市に報告するとともに適切な対策を講じる。	◆適宜報告書や記録簿を作成する。

市	施設所管課は、指定管理者から連絡のあった状況を確認し、必要な措置（協議、指示、実地調査等）を講じる。	
---	--	--

4 実地調査

(1) 定期実地調査

施設の管理状況を実地で確認することを目的とし、半期又は四半期ごとに1回以上の定期実地調査を実施します。

【実施要領】

区 分	実施事項等	備 考
定期実地調査	<p>市は、指定管理者とあらかじめ日程を調整した上で、半期又は四半期ごとに1回以上、施設内に立ち入り、それまでに指定管理者から提出された報告書等の内容を踏まえながら、業務が法令や協定書、仕様書等に基づき適正に履行されているかどうかを確認し評価する。</p> <p>なお、実地調査の結果、改善を要する事項があるときは、市は指定管理者に対し必要な指導等を行い、その対応結果について報告を求める。</p>	◆様式8 (定期実地調査評価票)

(2) 随時実地調査

施設内において災害、事件、事故等が発生したときや指定管理者からの報告書等の提出があり、疑義等が発生したとき等で施設状況の実地確認が必要な場合は、随時実地調査を実施することとします。

【実施要領】

区 分	実施事項等	備 考
随時実地調査	<p>市は、指定管理施設内において災害、事件、事故等が発生したときや指定管理者からの報告書等の提出があり、疑義等が発生したとき等で施設状況の確認が必要な場合は、随時の実地調査を実施し、必要な措置（指導、指示）を行う。</p> <p>なお、実地調査の結果、改善や処置を要する事項があるときは、市は指定管理者に対し必要な指導等を行い、指定管理者は、その対応結果について市に報告をする。</p>	◆適宜報告書や記録簿を作成する。

5 モニタリング評価

定期実地調査及び事業報告時については、必要な管理状況の履行確認のほか施設運営に関する評価を行い、当該評価結果を活用することで、施設運営の適正化を図ります。

なお、定期実地調査時の評価は市が行うこととし、事業報告時の評価については市及び指定管理者の双方で行うこととします。

(1) 評価対象となる事項等

- ・施設管理や事業の運営状況
- ・備品・施設等の滅失，過剰設置等の有無
- ・設備の改造・改変の有無
- ・設備等のメンテナンス状況
- ・修繕の実施状況
- ・安全対策・安全確保状況
- ・法令遵守の確認
- ・利用者に対する接遇，人員配置と勤務態度
- ・個人情報保護の取り組み状況
- ・業務日誌等業務記録状況
- ・支出書類（支出伝票）等の処理状況

(2) 評価の方法

定期実地調査時の評価については別記様式8，事業報告時の評価については別記様式6を参考にし，実施体制評価とサービス内容・水準評価に区分した項目を設定し，各施設の特性等に応じて必要事項等を追加するなどして評価を行うこととします。

なお，調査票の評価の基準については以下のとおりとします。

各項目評価	評価基準
A（優 良）	協定書，仕様書等を遵守し，その水準よりも優れた内容である。
B（良 好）	協定書，仕様書等を遵守し，その水準に概ね沿った内容である。
C（課題含）	協定書，仕様書等を遵守しているが，その内容の一部に課題がある。
D（要改善）	協定書，仕様書等を遵守しておらず，改善が必要である。

実施体制評価	評価基準
Aランク（優 良）	評価項目のすべてがB以上の評価であり，かつAの評価が3分の2以上ある。
Bランク（良 好）	評価項目のすべてがB以上の評価である。
Cランク（課題含）	評価項目のすべてがC以上の評価であり，かつBの評価が3分の2以上ある。
Dランク（要改善）	評価項目についてCの評価が3分の1以上あるか，又は評価項目の中にDの評価が含まれている。

内容・水準評価	評価基準
Aランク（優 良）	評価項目のすべてがB以上の評価であり，かつAの評価が3分の2以上ある。
Bランク（良 好）	評価項目のすべてがB以上の評価である。
Cランク（課題含）	評価項目のすべてがC以上の評価であり，かつB以上の評価が3分の2以上ある。
Dランク（要改善）	評価項目についてCの評価が3分の1を超えているか，又は評価項目の中にDの評価が含まれている。

総合評価	評価基準
Aランク（優 良）	実施体制評価及び内容・水準評価のいずれもAランクの評価である。
Bランク（良 好）	実施体制評価及び内容・水準評価のいずれもBランク以上の評価である。
Cランク（課題含）	実施体制評価及び内容・水準評価のいずれもCランク以上の評価である。
Dランク（要改善）	実施体制評価及び内容・水準評価のいずれかにDランクの評価がある。

(3) 第三者評価等

施設の評価の客観性や中立性を確保するとともに、施設の価値を高めていく方策の一つとして、第三者による評価の導入について検討を図ります。

6 連絡調整会議

市と指定管理者は、施設の管理運営業務を円滑に実施し、施設利用者への安定的なサービスの提供を行うため連絡調整会議を設置し、業務調整及び情報交換を行うため、定期的に会議を開催することとします。

なお、この会議においてモニタリングに関する報告や説明の対応も行うものとします。

IV モニタリングのスケジュール例

モニタリングの実施時期等の具体的な方法については、市と指定管理者とが協議して定めることとするが、モニタリングの参考スケジュールを示すと次のとおりである。

	事業年度 (指定管理実施年度)												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
定期報告		● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認	● 報告 確認		
事業報告													● 評価 報告	● 確認 評価	
利用者アンケート調査				← 実施 →			● 集計 報告 確認								
定期実地調査				● 確認 評価								● 確認 評価			
随時	報告	← ----- →													
	実地調査	← ----- →													

※上記モニタリングの各工程で連絡調整会議を開催するものとします。

V 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等で事前に明示することとし、すべての指定管理施設を対象にモニタリングを実施するものとします。(本指針策定前に既に指定管理者制度を導入している施設にあっても、モニタリングの実施について指定管理者と協議し、協議が整い次第実施することとします。)

なお、モニタリングの具体的な方法については、各施設の性格、利用形態等を考慮し、本指針を参考にしながら指定管理者と協議し定めることとします。

施設利用者アンケート

〇〇〇〇をご利用いただきありがとうございます。みなさまからのご意見をこの施設の管理運営の参考にさせていただきますと考えておりますので、アンケートへのご協力方をよろしくお願いいたします。

〇〇〇〇〇 指定管理者

Q1 アンケートにご協力いただくあなたについてお伺いします。該当するところを○で囲んでください。

(1)性別は？	①男 ②女
(2)年齢は？	①10歳未満 ②10歳代 ③20歳代 ④30歳代 ⑤40歳代 ⑥50歳代 ⑦60歳以上
(3)どちらからお越しですか？	①指宿市内 ②県内 ③県外

Q2 この施設をどのくらい利用していますか？

(1) 1週間に()回程度利用している。	(2) 1か月に()回程度利用している。
(3) 1年間に()回程度利用している。	(4) 今までに()回程度利用している。

Q3 施設の管理状況や運営についてお伺いします。該当するところを○で囲んでください。

質問項目	満足度
(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？	①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
(2)職員、スタッフの対応はどうですか？	①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
(3)施設使用の手続(申込み)はしやすいですか？	①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
(4)施設内の設備は使いやすいですか？	①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？	①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満
(6)施設内はきれいに(清潔に)管理されていると思いますか？	①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満

Q4 この施設についてお気づきのことがありましたら、ご自由にお書き下さい。

アンケートのご協力ありがとうございました。今後とも〇〇〇〇をご利用いただきますようお願いいたします。

様式 2

アンケート調査結果報告書

施設名					
指定管理者	指定管理者名				
	代表者名	印			
	記入者名	印	連絡先		

調査期間	調査期間中 入館者数(a)	アンケート 回答者数(b)	回答率(%) (b/a×100)
年 月 日 ~ 年 月 日	人	人	%

【利用者の状況】

集計区分		回答者数				利用頻度 (平均 回/年)				満足度 (8点満点)			
		市内	県内	県外	合計	市内	県内	県外	全体	市内	県内	県外	全体
男性	10歳未満												
	10歳代												
	20歳代												
	30歳代												
	40歳代												
	50歳代												
	60歳以上												
男性全体													
女性	10歳未満												
	10歳代												
	20歳代												
	30歳代												
	40歳代												
	50歳代												
	60歳以上												
女性全体													
男性・女性全体	10歳未満												
	10歳代												
	20歳代												
	30歳代												
	40歳代												
	50歳代												
	60歳以上												
男性・女性全体													

【主な意見等】

アンケート調査集計票－1

施設名	
-----	--

居住地区	平均年間 利用頻度 ※1	質問項目	アンケート回答数						満足度 (8点満点) ※2
			満 足 ①	やや 満足 ②	普 通 ③	やや 不満 ④	不 満足 ⑤	計 ⑥	
男性	週利用者 計 回(a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回(b)	(3)施設利用の予約(手続)はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回(c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに(清潔に)管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							
女性	週利用者 計 回(a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回(b)	(3)施設利用の予約(手続)はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回(c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに(清潔に)管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							
男性女性 (全体)	週利用者 計 回(a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回(b)	(3)施設利用の予約(手続)はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回(c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに(清潔に)管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							

※1：1年は52週、12月で計算。アンケートで「今までに来た回数」の項目に記入がある場合には1年間での利用回数にカウントし計算する。(d) = (a)×52 + (b)×12 + (c) ÷ (7)の項目の⑥の人数

$$\text{満足度} = \frac{(\text{①人} \times 8 \text{点}) + (\text{②人} \times 6 \text{点}) + (\text{③人} \times 4 \text{点}) + (\text{④人} \times 2 \text{点}) + (\text{⑤人} \times 0 \text{点})}{\text{⑥人}}$$

※2：満足度 =

⑥人

アンケート調査集計票－2

施設名						
集計区分	男 性	女 性				
	10 歳未満	10 歳代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代 60 歳以上

居住地区	平均年間 利用頻度 ※1	質問項目	アンケート回答数						満足度 (8 点満点) ※ 2
			満 足 ①	やや 満足 ②	普 通 ③	やや 不満 ④	不 満足 ⑤	計 ⑥	
市内	週利用者 計 回 (a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回 (b)	(3)施設利用の予約（手続）はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回 (c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに（清潔に）管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							
県内	週利用者 計 回 (a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回 (b)	(3)施設利用の予約（手続）はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回 (c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに（清潔に）管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							
県外	週利用者 計 回 (a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回 (b)	(3)施設利用の予約（手続）はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回 (c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに（清潔に）管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							
合計	週利用者 計 回 (a)	(1)開館日や開館時間についてどう思いますか？							
		(2)職員、スタッフの対応はどうですか？							
	月利用者 計 回 (b)	(3)施設利用の予約（手続）はしやすいですか？							
		(4)施設内の設備は使いやすいですか？							
	年利用者 計 回 (c)	(5)施設で行っている事業やプログラムなどをどう思いますか？							
		(6)施設内はきれいに（清潔に）管理されていると思いますか？							
	(d) 回	(7)計							

※1：1 年は 52 週、12 月で計算。アンケートで「今までにきた回数」の項目に記入がある場合には 1 年間での利用回数にカウントし計算する。 (d) = (a) × 52 + (b) × 12 + (c) ÷ (7) の項目の⑥の人数

※2：満足度 =
$$\frac{(\text{①人} \times 8 \text{点}) + (\text{②人} \times 6 \text{点}) + (\text{③人} \times 4 \text{点}) + (\text{④人} \times 2 \text{点}) + (\text{⑤人} \times 0 \text{点})}{\text{⑥人}}$$

様式5

事業報告書

提出日： 年 月 日

1 報告者等

施設名					
指定管理者	指定管理者名				
	代表者名	印			
	記入者名	印	連絡先		

2 開館状況

	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													

(単位：日)

3 利用者状況

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：												
④：												
⑤：												
合計												

(単位：人，利用＝利用者数，減免＝減免利用者数，拒否＝利用拒否者数)

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														
④														
⑤														
合計														

(単位：人，利用＝利用者数，減免＝減免利用者数，拒否＝利用拒否者数)

4 利用者数の変化（前年度比較）

施設区分	報告前年度（ 年）		報告年度（ 年度）		増減	
	利用	減免	利用	減免	利用	減免
①						
②						
③						
④						
⑤						
合計						

(単位：人，利用＝利用者数，減免＝減免利用者数，拒否＝利用拒否者数)

5 収支状況

【収入】

項 目	予 算 額	決 算 額	差 額	摘 要
指定管理料				
合 計				

【支出】

項 目	予 算 額	決 算 額	差 額	摘 要
合 計				

6 自主事業実施状況

実施項目	実施日（実施期間）

7 施設修繕状況

修繕内容	実施日（実施期間）

8 苦情、要望、事故等発生状況

	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													

(単位：件)

モニタリング総括評価票

(実施日 年 月 日)

施設名				
指定管理者	指定管理者名			
	代表者名	印		
	記入者名	印	連絡先	
市(施設所管部署)	所管部署			
	記入者名	印		

評価項目		評価基準	自己評価	市評価	評価コメント
実施体制評価	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、現場責任者等、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) 待遇等に関し、適切な指導を行っている。			
	2. 外部委託	(6) 外部委託の内容については、事前に市の承認をうけている。			
		(7) 適切な契約(契約締結、履行確認)がなされている。			
		(8) 委託により効率化又は費用低減がはかられている。			
	3. 管理記録	(9) 業務計画書を整備、保管している。			
		(10)業務日誌等を整備、保管している。			
		(11)修繕、整備、事故等の履歴を整備、保管している。			
	4. 報告・連絡	(12)業務計画書、定期報告書を提出している。			
		(13)市、関係機関との協議や連絡調整を適切に行っている。			
	5. 緊急対応	(14)緊急時マニュアルを整備し、訓練等を実施している。			
		(15)緊急時の連絡体制を整備している。			
		(16)避難通路等が適正に確保されている。			
	6. 財務状況	(17)団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。			
		(18)専用の口座、帳簿等を備え適切に経理事務を行っている。			
(19)収支予算書の範囲で適正に予算を執行している。					
(20)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。					
内容・水準評価	7. 事業運営	(21)施設目的達成のための事業運営が良好になされている。			
		(22)自主事業が適正に運営され、施設効果向上が図られている。			
	8. 施設管理	(23)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。			
		(24)協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。			
		(25)仕様書に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。			
		(26)仕様書に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。			
		(27)備品台帳掲載の備品管理を適切に行っている。			
		(28)必要な修繕を適切に行っている。			
9. 利用者対応	(29)利用許可、案内等接遇を迅速かつ適切に行っている。				
	(30)利用料金表示、施設内の案内表示等は適切になされている。				
	(31)パンフレット、HP等は見易く適宜更新されている。				
	(32)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。				
	(33)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。				
	(34)利用者アンケートを実施し、満足度等は妥当である。				
10. その他	(35)利用者数、稼働率等は適正な水準にある。				
	(36)個人情報保護については適切に管理されている。				
11. 特記事項	(37)施設運営において省エネルギー、省資源等環境配慮がなされている。				

様式7

定期報告書

年 月分

施設名				
指定管理者	指定管理者名			
	代表者名	印		
	記入者名	印	連絡先	

1 開館日数

日 / 日

2 利用者数

施設・利用区分	利用者数	うち減者	利用不許可者
	人	(人)	人
	人	(人)	人
	人	(人)	人
	人	(人)	人
	人	(人)	人
合計(延べ)	人	(人)	人

3 収入状況

費目区分	収入金額	減免額
使用料(利用料)	円	円
	円	円
	円	円
	円	円
	円	円
合計	円	円

4 事業運営状況

事業名	実施日(実施期間)	実施内容・状況

5 施設保守・修繕状況

修繕・保守内容	実施日(実施期間)	実施内容・状況

6 利用不許可, 要望, 苦情, 事故等発生状況

発生日	内容・理由等	対応状況等

7 その他特記事項

定期実地調査評価票

(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	
市(施設所管部署)	所管部署	
	調査員氏名	
	記入者名	印

評価項目		評価基準	市評価	評価コメント
実施体制評価	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、現場責任者等、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) 接遇等に関し、適切な指導を行っている。		
	2. 外部委託	(6) 外部委託の内容については、事前に市の承認をうけている。		
		(7) 適切な契約(契約締結、履行確認)がなされている。		
		(8) 委託により効率化又は費用低減がはかられている。		
	3. 管理記録	(9) 業務計画書を整備、保管している。		
		(10) 業務日誌等を整備、保管している。		
		(11) 修繕、整備、事故等の履歴を整備、保管している。		
	4. 報告・連絡	(12) 業務計画書、定期報告書を提出している。		
		(13) 市、関係機関との協議や連絡調整を適切に行っている。		
	5. 緊急対応	(14) 緊急時マニュアルを整備し、訓練等を実施している。		
		(15) 緊急時の連絡体制を整備している。		
		(16) 避難通路等が適正に確保されている。		
	6. 財務状況	(17) 収支予算書の範囲で適正に予算を執行している。		
		(18) 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。		
内容・水準評価	7. 事業運営	(19) 施設目的達成のための事業運営が良好になされている。		
		(20) 自主事業が適正に運営され、施設効果向上が図られている。		
	8. 施設管理	(21) 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。		
		(22) 協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。		
		(23) 仕様書に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。		
		(24) 仕様書に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。		
		(25) 備品台帳掲載の備品管理を適切に行っている。		
		(26) 必要な修繕を適切に行っている。		
	9. 利用者対応	(27) 利用許可、案内等接遇を迅速かつ適切に行っている。		
		(28) 利用料金表示、施設内の案内表示等は適切になされている。		
		(29) パンフレット、HP等は見易く適宜更新されている。		
		(30) 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		
		(31) 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
		(32) 利用者数、稼働率等は適正な水準にある。		
	10. その他	(33) 個人情報保護については適切に管理されている。		
		(34) 施設運営において省エネルギー、省資源等環境配慮がなされている。		
	11. 特記事項			

《業務改善指示書の例》

第 号
〇〇〇年〇月〇日

(指定管理者) 様

指 宿 市 長 〇〇 〇〇 印

指定管理者管理業務改善指示書

貴団体と指宿市との間において、〇〇〇年〇月〇日付けで締結した〇〇〇〇〇施設の管理に関する基本協定書に定める指定管理者の業務に関し、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、指宿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13条第1項の規定に基づき、貴団体に対する指定の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 改善指示の内容

《業務停止命令書の例》

第 号
〇〇〇年〇月〇日

(指定管理者) 様

指 宿 市 長 〇〇 〇〇 印

指定管理者管理業務停止命令書

指宿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 13 条第 1 項の規定に基づき、
貴団体が行う公の施設に係る指定管理者の業務について、下記のとおり

全部
一部

 停止を命じます。

記

1 管理業務の停止を命ずる公の施設の名称及び所在地

(施設名) 〇〇〇〇〇

(所在地) 指宿市〇〇〇番地

2 停止を命ずる管理業務の内容

3 業務停止の期間

〇〇〇年〇月〇日から〇〇〇年〇月〇日まで

(注) この処分に不服があるときは、行政不服審査法(昭和 37 年法律第 160 号)及び地方自治法の定めるところにより、この書面を受けた日の翌日から起算して 60 日以内に市長に異議申立て(処分庁が教育委員会である場合は市長に審査請求)をし、又は行政事件訴訟法(昭和 37 年法律第 139 号)の定めるところにより、この書面を受けた日の翌日から起算して 6 月以内に市を被告として(訴訟において市を代表する者は市長(処分庁が教育委員会である場合は教育委員会)となります。)処分の取消しの訴えを提起することができます(なお、この書面を受けた日の翌日から起算して 6 月以内であっても、処分の日から 1 年を経過した場合は処分の取消しの訴えを提起することはできません。)。ただし、異議申立て又は審査請求をした場合には、処分の取消しの訴えは、その異議申立て又は審査請求に対する決定又は裁決の通知を受けた日の翌日から起算して 6 月以内に提起しなければなりません。

《指定取り消し通知書の例》

第 号
〇〇〇年〇月〇日

(指定管理者) 様

指 宿 市 長 〇〇 〇〇 印

指定管理者指定取消通知書

指宿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 13 条第 1 項の規定に基づき、貴団体が行う公の施設に係る指定管理者の指定を下記のとおり取り消します。

記

1 指定を取り消す公の施設の名称及び所在地

(施設名) 〇〇〇〇〇

(所在地) 指宿市〇〇〇番地

2 指定の取り消しの年月日

〇〇〇年〇月〇日

3 指定を取り消した理由

(注) この処分不服があるときは、行政不服審査法(昭和 37 年法律第 160 号)及び地方自治法の定めるところにより、この書面を受けた日の翌日から起算して 60 日以内に市長に異議申立て(処分庁が教育委員会である場合は市長に審査請求)をし、又は行政事件訴訟法(昭和 37 年法律第 139 号)の定めるところにより、この書面を受けた日の翌日から起算して 6 月以内に市を被告として(訴訟において市を代表する者は市長(処分庁が教育委員会である場合は教育委員会)となります。)処分の取消しの訴えを提起することができます(なお、この書面を受けた日の翌日から起算して 6 月以内であっても、処分の日から 1 年を経過した場合は処分の取消しの訴えを提起することはできません。)。ただし、異議申立て又は審査請求をした場合には、処分の取消しの訴えは、その異議申立て又は審査請求に対する決定又は裁決の通知を受けた日の翌日から起算して 6 月以内に提起しなければなりません。