

指定管理者モニタリングマニュアル
(様式集)

与謝野町

◎モニタリング チェックシート
平成〇〇年〇〇月

課長	主幹	課長補佐	係長	担当

施設名:

確認項目	確認方法	適否	コメント
I 履行の確認			
1 施設全般の管理運営に関する業務	書類 ・ 現地		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content;"> 確認内容に合わせて、コメントを記載 例:「計画通り実施」 「内容を〇〇から△△へ変更」 「実施回数を〇回から△回へ増加」 「〇〇修繕を来月へ繰り延べ」など </div>
(1) 職員配置	書類 ・ 現地		
(2) 職員研修	書類 ・ 現地		
(3) 利用促進	書類 ・ 現地		
2 利用者に関する業務	書類 ・ 現地		
(1) 利用状況	書類 ・ 現地		
(2) 利用料金(減免・還付含む)	書類 ・ 現地		
3 保守点検並びに清掃業務等	書類 ・ 現地		
(1) 保守点検業務	書類 ・ 現地		
(2) 清掃業務・維持管理業務	書類 ・ 現地		
(3) 保安・警備業務	書類 ・ 現地		
(4) 修繕業務	書類 ・ 現地		
4 事業の実施に関する業務	書類 ・ 現地		
(1) 指定事業	書類 ・ 現地		
(2) 自主事業	書類 ・ 現地		
5 個人情報の取扱	書類 ・ 現地		
6 賠償責任保険の加入実績	書類 ・ 現地		
7 設置目的の達成度(管理目標)	書類 ・ 現地		
II サービスの質の評価			
1 利用者満足度	書類 ・ 現地		
2 維持管理業務(清掃、備品等の維持管理)	書類 ・ 現地		
3 運営業務(貸出状況、接客対応等)	書類 ・ 現地		
4 指定・自主事業(事業内容の質)	書類 ・ 現地		
III サービスの安定性の評価			
1 事業収支	書類 ・ 現地		
2 経営状況分析指標	書類 ・ 現地		
3 団体等の経営状況	書類 ・ 現地		
IV その他			
1 提案事項	書類 ・ 現地		
2 緊急時対応	書類 ・ 現地		

総合コメント

- ※ 確認方法欄は、該当する項目へ○で囲む。必要に応じて現地での確認も実施すること。
- ※ I 履行の確認の適否欄には、「適合○」「一部不適合△」「不適合×」「該当無-」を記載すること。
- ※ 作成後、指定管理者へ送付すること。
- ※ 施設の特性等に応じて確認項目を追加・修正して使用すること。

様式③: 指定管理業務実施状況一覧表(指定管理者作成) 計画用

記入日 平成 年 月 日

施設名:

業務項目		周期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	コメント
職員研修	サービス研修	1/年	○												
	安全管理研修	2/年		○									○		
	職員管理研修	1/年						○							
	法令研修	1/年					○								
設備保守点検	(1)消防設備等保守点検	1/年		○											
	(2)受水槽等の清掃・水質検査														
	受水槽清掃	1/年		○											
	水質検査	1/年								○					
	(3)自動扉設備保守点検	4/年	○			○			○			○			
(4)剪定	2/年		○					○							
定期清掃	(1)床定期清掃														
	表面洗浄樹脂ワックス仕上げ	6/年	○		○		○		○		○		○		
	(2)ガラス清掃(両面洗浄ふきとり)														
	外壁面 〇〇㎡	2/年			○					○					
内部 〇〇㎡	2/年			○					○						
修繕	計画分														
	3階廊下蛍光灯取替			○											
	空調自動制御用バルブモーター交換		○												
計画外															
事業	指定														
	英会話教室	3/年		○				○				○			
	健康づくり教室	1/年							○						
	自主														
フリーマーケット	5/年		○	○	○		○		○						
親子映画会	2/年														
借上管理	(1)植物借上	12/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	(2)寝具借上(50組+予備20組)	12/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	(3)リネン用品借上	12/年	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	
	(4)その他	1/年					○								

※「○=計画」を記載する。

様式③: 指定管理業務実施状況一覧表(指定管理者作成) 実績用

記入日 平成 年 月 日

施設名:

業務項目		周期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	コメント
職員研修	サービス研修	1/年	●(7)												
	安全管理研修	2/年		○					●(6)				●(14)		3名参加
	職員管理研修	1/年						○	●(9)						
	法令研修	1/年					○			●(20)					1名参加
設備保守点検	(1)消防設備等保守点検	1/年		●(21)											
	(2)受水槽等の清掃・水質検査														
	受水槽清掃	1/年		●(17)											
	水質検査	1/年								●(26)					
	(3)自動扉設備保守点検	4/年	●(16)			●(15)			●(20)			●(15)			
(4)剪定	2/年		●(9,10,11)				○	●(9,10,11)							
定期清掃	(1)床定期清掃														
	表面洗浄樹脂ワックス仕上げ	6/年	●(9,25)		●(6,15)		●(8,22)		●(7,19)		●(7,22)		●(5,25)		
	(2)ガラス清掃(両面洗浄ふきとり)														
	外壁面 ○○㎡	2/年			●(15)					○	●(21)				
内部 ○○㎡	2/年			●(15)					○	●(15)					
修繕	計画分	3階廊下蛍光灯取替		○				●(15)							
		空調自動制御用バルブモーター交換		●(16)											
	計画外	多目的ホールウインチ親ワイヤーロープ取替		●(22)											
		レストランフライヤー修繕			●(21)										
事業	指定	英会話教室	3/年		●(16)			●(21)				●(18)			
		健康づくり教室	1/年						●(24)						
	自主	フリーマーケット	5/年		○	●(21)	●(21)		●(30)		●(3)				5月 雨天により中止
		親子映画会	2/年												
借上管理	(1)植物借上	12/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	(2)寝具借上(50組+予備20組)	12/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	(3)リネン用品借上	12/年	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	(4)その他	1/年					●								

※「○=計画、●=実施、×=繰り延べ、▲=一部実施、()内は実施日」を記載する。

※ 修繕など実施状況に合わせて項目を追加する。また、実施回数や実施月等に変更があった場合は、その理由・内容等を記載する。

◎指定管理業務 事業評価書 平成 年度分

施設名称	
指定管理者名	
評価者名	
施設所管課	課
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 (年目)
指定管理者点検日	平成 年 月 日

評価項目	評価基準	自己評価点	備考	
I 履行の 確認	1 施設全般の管理運営に関する業務			
	(1) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか		
	(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか		
	(3) 利用促進	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか		
	2 利用者に関する業務			
	(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか ※1		
	(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続は適切であるか		
	3 保守点検並びに清掃業務等			
	(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか		
	(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか		
	(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか		
	(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか		
	4 事業の実施に関する業務			
	(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか		
	(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか		
	5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われたか		
	6 賠償責任保険の加入実績	賠償責任保険に加入しているか		
	7 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか ※2		
	I の総括	《標準評価項目数13本》当該施設評価項目数 本		
* 指定管理者の自己評価				
II サービスの 質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか		
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか		
	3 運營業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか		
	4 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか		
	II の総括	《標準評価項目数4本》当該施設評価項目数 本		
	* 指定管理者の自己評価			

評価項目	評価基準	自己評価点	備考
Ⅲ サー ビス の 安 定 性 の 評 価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか ※3	
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか ※4	
	3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか ※5	
	Ⅲの総括	《標準評価項目数3本》当該施設評価項目数 本	
* 指定管理者の自己評価			
総合評価	Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		
	評価レベル		D
総合評価の理由			
その他特記事項 (成果・改善等)			

※ 入力に当たっては、記載方法シートを参照のこと

◎指定管理業務 事業評価書 平成 年度分

施設名称	
指定管理者名	
評価者名	
施設所管課	課
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 (年目)
所管課点検日	平成 年 月 日

評価項目	評価基準	自己評価点	備考
I 履行の 確認	1 施設全般の管理運営に関する業務		
	(1) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
	(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
	(3) 利用促進	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
	2 利用者に関する業務		
	(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか ※1	
	(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続は適切であるか	
	3 保守点検並びに清掃業務等		
	(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	
	(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか	
	(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
	(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
	4 事業の実施に関する業務		
	(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	
	(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	
	5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われたか	
	6 賠償責任保険の加入実績	賠償責任保険に加入しているか	
	7 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか ※2	
	I の総括	《標準評価項目数13本》当該施設評価項目数 本	
* 指定管理者の自己評価			
II サービスの 質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	
	3 運營業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか	
	4 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	
	II の総括	《標準評価項目数4本》当該施設評価項目数 本	
	* 指定管理者の自己評価		
III +	1 事業収支	事業収支は妥当であるか ※3	

評価項目	評価基準	自己評価点	備考
サービスの安定性の評価	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか ※4	
	3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか ※5	
	Ⅲの総括	《標準評価項目数3本》当該施設評価項目数 本	
	* 指定管理者の自己評価		
総合評価	I・II・Ⅲを合わせた総合評価		
	評価レベル	D	
総合評価の理由			
その他特記事項 (成果・改善等)			

※ 入力に当たっては、記載方法シートを参照のこと

◎指定管理業務 事業評価書 平成 年度分

施設名称	
指定管理者名	
評価者名	
施設所管課	課
指定期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日 (年目)
選定委員会点検日	平成 年 月 日

評価項目	評価基準	自己評価点	備考	
I 履行の 確認	1 施設全般の管理運営に関する業務			
	(1) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか		
	(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか		
	(3) 利用促進	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか		
	2 利用者に関する業務			
	(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準であるか ※1		
	(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか		
	3 保守点検並びに清掃業務等			
	(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか		
	(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理が適切に行われたか		
	(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか		
	(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか		
	4 事業の実施に関する業務			
	(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか		
	(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか		
	5 個人情報の取扱	個人情報の取扱いが適正に行われたか		
6 賠償責任保険の加入実績	賠償責任保険に加入しているか			
7 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか ※2			
I の総括	《標準評価項目数13本》当該施設評価項目数 本			
* 指定管理者の自己評価				
II サービスの 質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか		
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか		
	3 運營業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用許可など利用者への接客対応は適切であるか		
	4 指定・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか		
	II の総括	《標準評価項目数4本》当該施設評価項目数 本		
	* 指定管理者の自己評価			

評価項目	評価基準	自己評価点	備考
Ⅲ サー ビス の 安 定 性 の 評 価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか ※3	
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか ※4	
	3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか ※5	
	Ⅲの総括	《標準評価項目数3本》当該施設評価項目数 本	
* 指定管理者の自己評価			
総合評価	Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		
	評価レベル		D
総合評価の理由			
その他特記事項 (成果・改善等)			

※ 入力に当たっては、記載方法シートを参照のこと

様式④【補助資料】 (指定管理者作成)

※1 利用状況

項目	本年(HOO) 計画A	本年(HOO) 実績B	対比 B-A, B/A	前年(HOO) 実績C	対比 B-C, B/C	備考
開館日数			%		%	
施設利用者数			%		%	
施設稼働率			%		%	
事業開催数			%		%	

※2 管理目標

項目	HOO	HOO	HOO	HOO	HOO	対前年 増減	備考
(例:一年間の施設の利用率)							

※ 太枠に今年度の数値及び過去の年度分を記載してください。

※3 事業収支

(1) 収入

項目	本年(HOO) 計画A	本年(HOO) 実績B	対比 B/A	前年(HOO) 実績C	対比 B/C	備考
利用料金収入			%		%	
指定管理料			%		%	
指定事業収入			%		%	
指定自主事業収入			%		%	
テナント光熱水費			%		%	
テナント清掃収入			%		%	
用品販売収入			%		%	
その他			%		%	
合計(A)			%		%	

(2) 支出

項目	本年(HOO) 計画A	本年(HOO) 実績B	対比 B/A	前年(HOO) 実績C	対比 B/C	備考
人件費			%		%	
報酬			%		%	
報償費			%		%	
旅費			%		%	
消耗品費			%		%	
印刷製本費			%		%	
光熱水費			%		%	
燃料費			%		%	
修繕料			%		%	
役務費			%		%	
委託料			%		%	
使用料及び賃借料			%		%	

様式④【補助資料】 (指定管理者作成)

負担金、補助及び交付金			%		%	
公課費			%		%	
合計(B)			%		%	

※4 経営状況分析指標

項目	本年(HOO) 計画A	本年(HOO) 実績B	対比 B/A	前年(HOO) 実績C	対比 B/C	備考
①事業収支			%		%	
②利用料金比率			%		%	
③人件費比率			%		%	
④外部委託費比率			%		%	
⑤利用者当たり管理コスト			%		%	
⑥利用者当たり自治体コスト			%		%	
合計(B)			%		%	

※5 団体等の経営状況

項目	HOO	HOO	HOO	HOO	HOO	対前年 増減	備考
①自己資本比率							
②流動比率							
③固定比率							
④総資産経常利益率							

※ 太枠に今年度の数値及び過去の年度分を記載してください。

6 その他追記項目

--

※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは追記してください。

○様式④

指定管理者評価シートの記載方法

1 評価点の考え方

評価点	評価内容
5点	高いレベルで実施できており、高く評価できる
4点	適正に実施されている
3点	概ね適正に実施されている
2点	一部不適正な対処が確認される(改善指示が必要である)
1点	適正に実施されていない(改善指示に未対応である。)

2 評価の視点

評価分類	評価項目の視点
1 職員の配置および実施体制	(例) ・職員の対応に問題はないか(あいさつ、マナー、身だしなみ) ・事業に対する職員への教育、指示はできているか(研修、ミーティング等の実施、情報の共有等) ・適切な人員配置が行われているか(専門的な職員は配置されているか等) ・適正な雇用および労働条件が確保されているか
2 施設等の維持管理	(例) ・定期的な清掃に心がけているか(玄関、トイレ、研修室等) ・計画通りの保守業務が行われているか ・施設、備品等に破損箇所はないか(貸出、保管状況等)
3 利用者サービスの向上	(例) ・ウェブサイトの更新等、利用者への情報発信が適切に行われているか ・利用者アンケート、意見箱等の設置を行い、利用者ニーズの把握に努めているか ・苦情、要望等の記録簿の管理やその対応が適切にされているか ・利用者サービスの向上のために、独自に工夫を行い、努めているか
4 施設の運営	(例) ・開館時間や休館など適切な運営が行われているか ・市の指示する事業を適切に行っているか(第三者へ委託を行っていないか) ・利用者の平等利用を確保できているか ・利用者や施設の稼働率を上げるために、独自に工夫を行い、努めているか(実績を含む) ・施設のカギの保管や警備体制は万全か
5 情報管理	(例) ・利用者の申請書等、適正に管理、保管がされているか ・知り得た情報を目的外に使用していないか ・PC等の端末は、適正に管理、保管がされているか(職員が持ち出ししていないか)
6 緊急時の対応	(例) ・事故防止対策が行われているか ・事故、災害時の対応マニュアルが作成されているか ・年1回以上訓練が実施されているか(訓練記録等の確認)
7 自主事業	(例) ・自主事業の計画は、所管課と協議のもと実施されているか ・施設の設置目的に沿った事業が実施されているか ・利用者のニーズに沿った事業が実施されているか ・事業に対する具体的な成果が上がったか
8 地域との連携	(例) ・地域の活性化を図る事業や地域住民と連携するような事業を計画し、実施しているか ・地域との関係は良好か
9 経理の状況	(例) ・団体、施設、自主事業等の経理区分を明確にし、適正な経理処理が実施されているか ・通帳と印鑑は別々に適切な状態で管理されているか ・指定管理料は適正に執行されているか ・収支状況は良好か ・経費削減の取組を行っているか ・指定管理者の経営状況は良好か ・領収書はプレナバリングされたものを使用しているか ・金庫の中は適切な管理がされているか

3 評価レベル

評価レベル	評価内容	評価基本点
S	特に優れていると認められる	90点以上
A	優れていると認められる	80点以上90点未満
B	概ね適正であると認められる	60点以上80点未満
C	改善が必要である	40点以上60点未満
D	指定取消し等の検討が必要である	40点未満

【評価レベルの考え方】

・評価項目に1つでも1、2点があった場合は、評価レベルB以下とします。

様式⑤: 提案事項に関する実施状況一覧表(指定管理者作成)

記入日 平成 年 月 日		施設名:					
提案項目	実施予定内容	H23	H24	H25	H26	H27	対応状況等
① 高齢者・障害者の利用促進	高齢者を意識した健康づくり、健康改善運動教室をH23年度から年4回程度実施する。	年3回 年3回	年4回	年4回	年4回	年4回	○ 計画どおり実施された。来年度以降は四半期ごとの年4回を実施予定とする。
② 託児サービスの実施	〇〇教室の利用者を対象に、一時間〇〇円で、1時間単位で幼児を預かる。	4月～ 5/1～	継続実施				○ 改修工事が必要となり実施が1か月遅れた。改修費用は、5年間の託児利用料金で賄う予定。
③ 配布物・掲示物に対する配慮	見やすい文字サイズ、分かりやすい内容に配慮する。	常時					○ 高齢者を対象とした健康改善運動教室の案内パンフレットにおいて工夫した。
④ 〇〇教室の継承・拡大	現行の教室を維持しつつ、新たな利用者ニーズの開拓による教室の拡大を図る。	年40回 年55回	年40回	年40回	年40回	年40回	○ 利用者ニーズに合わせた新規プログラムが好調であった。来年度は60回の開催予定とする。
⑤ 利用時間の延長	午後9時の閉館時間を午後10時までとする。	4月～ 9月～	継続実施				○ 利用者ニーズ把握のため、8月までを臨時的に延長した。その結果に基づき9月からは条例を改正し実施している。
⑥ 接遇教育の実施	全職員を対象に外部研修等により接遇研修を実施する。	随時 4.8月	随時	随時	随時	随時	□ 講師を招き4.8月に内部研修を実施した。受講者:11/30人
・ ・ ・	・ ・ ・						・ ・ ・
⑩ 点字ブロック整備	センター内に障害者用の点字ブロックを整備する。H21.9月頃	9月 —	—	—	—	—	△ 実施検討したが……や、……の調整ができないため実施付加とした。

- ※ 対応状況欄に「実施中:○」、「一部実施:□」、「対応不可:△」を付すること。
- ※ 年次欄は、提案項目に合わせて記載すること。
- ※ 「提案項目」「実施予定内容」「年次」欄は、事業計画書に合わせて市へ提出すること。
- ※ 「対応状況等」欄は、市と協議を行い事業報告書に合わせて提出すること。