

平成20年6月 策定
令和4年4月 第六訂

指定管理者モニタリングの手引き

目 次

1	モニタリングの目的	1
2	本市におけるモニタリングの考え方	3
3	モニタリングの実施項目	4
4	モニタリングの流れ	6
5	モニタリングの方法	8
	(1) 指定管理者が行う事項	8
	(2) 市が行う事項	10
6	モニタリング結果の公表手順	12
	参考資料	13

<指定管理者モニタリング様式集>

事業計画書 (A4 縦)	様式 1
日報 (A4 縦)	様式 2
月報 (A4 縦)	様式 3
四半期報 (A4 縦)	様式 4
チェックシート	様式 5
1 第 1～3 四半期用チェックシート (A4 縦)	
2 年度終了後用チェックシート (A3 横)	
利用者アンケート (A4 縦)	様式 6
1 施設管理用	
2 催し物用	
事業報告書 (A4 縦)	様式 7
中間評価用チェックシート	様式 8

1 モニタリングの目的

モニタリングとは、「公の施設」における指定管理者の管理運営が、関係法令や協定書等に基づき適正に行われているか、また適正なサービスを確保しつつコスト縮減が図られているかを確認するための仕組みである。

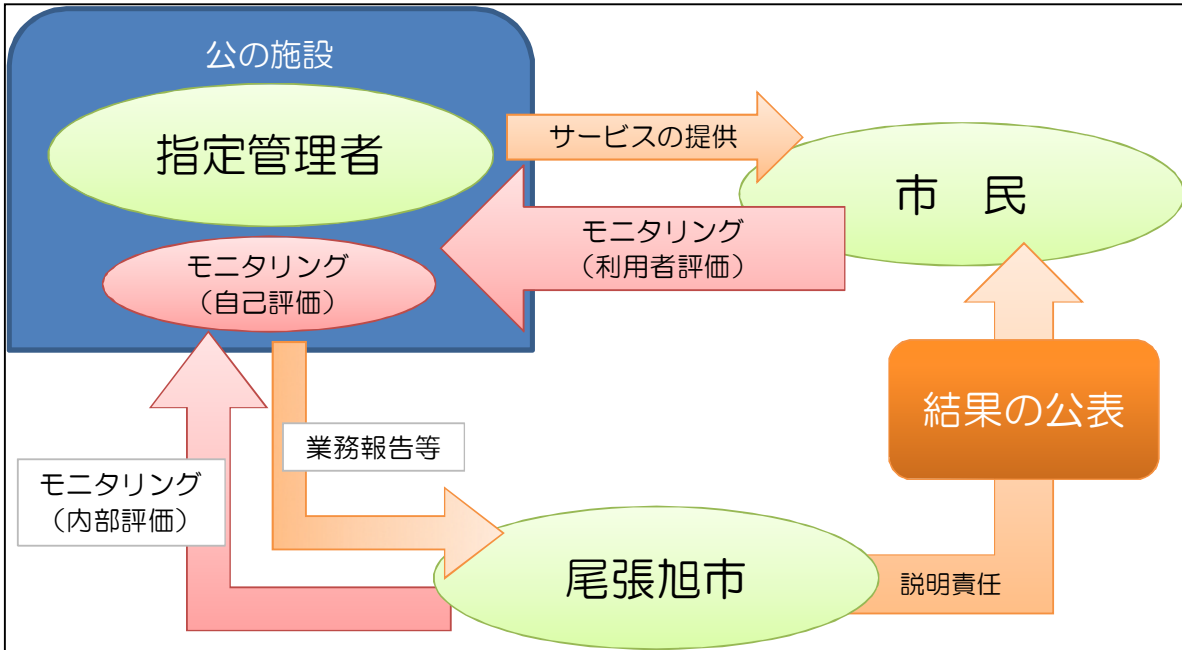
「公の施設」での適正なサービスを継続的に提供することは、施設の設置者である市の責務であり、モニタリングを怠ったことにより重大な事故・事件の予兆を見逃したり、指定管理者がコスト削減のみを重視した結果、サービスの水準が低下したり、不適切な管理が行われたりすることは避けねばならない。また、モニタリングにより評価した結果を公表することで市民に対する説明責任を果たす必要がある。(図1参照)

市は、モニタリングの結果に基づき指定管理者に対し、必要に応じて改善に向けた指示を行い、指示に従わない場合や、その管理運営を継続させることが適当でないと認める場合は、尾張旭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18年条例第27号）及び協定書に基づき、期間を定めて管理業務の一部若しくは全部の停止、又は指定の取り消しを命じることができる。(図2参照)

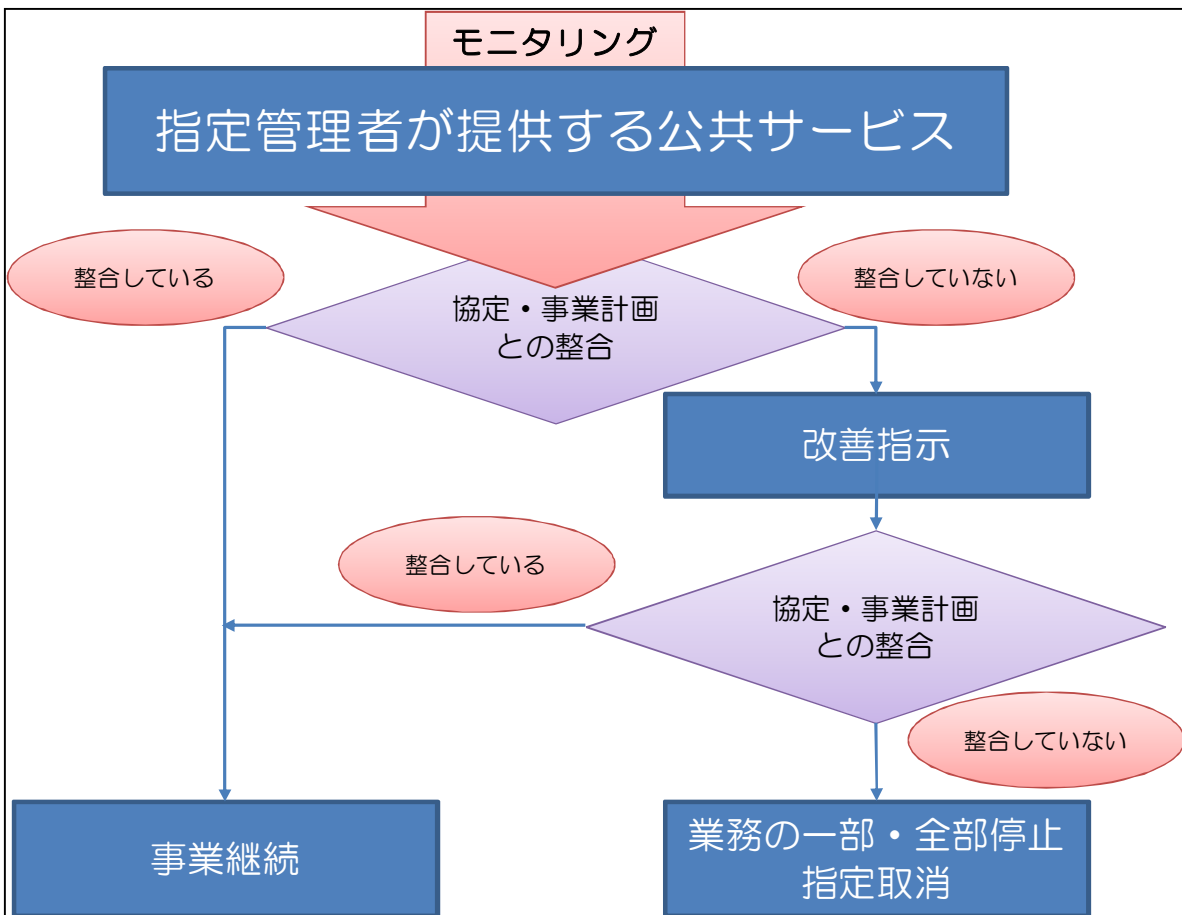
上記の目的を踏まえ、モニタリングを実施するに当たっては、ただ漫然と報告書を作成し、書類の確認のみを行うのではなく、常に利用者を意識し、よりよいサービスが提供できるよう以下のことに注意し、効率的に運用していく必要がある。

- (1) 市は、日常的に施設を確認し、指定管理者と密にコミュニケーションをとるなど、現場感覚を持った確認、評価を行うこと。
- (2) 指定管理者は、自己の提供するサービスについて報告書の作成やアンケート調査の結果による自己評価を、市は、提出された報告書、実地調査等により指定管理者が実施する業務の評価をそれぞれが行い、改善できる点を発見し、業務改善を行うこと。
- (3) 経年的な比較や類似施設との比較など客観的な評価を意識すること。

(図1) モニタリングにおける市民、指定管理者、尾張旭市の関係



(図2) モニタリングの結果による事業継続と指定取消への流れ



2 本市におけるモニタリングの考え方

本市におけるモニタリングは、指定管理業務が適正に行われているかを監視、調査、評価及び助言、指導、確認することを意味し、以下の三つの評価で構成される。(図3)

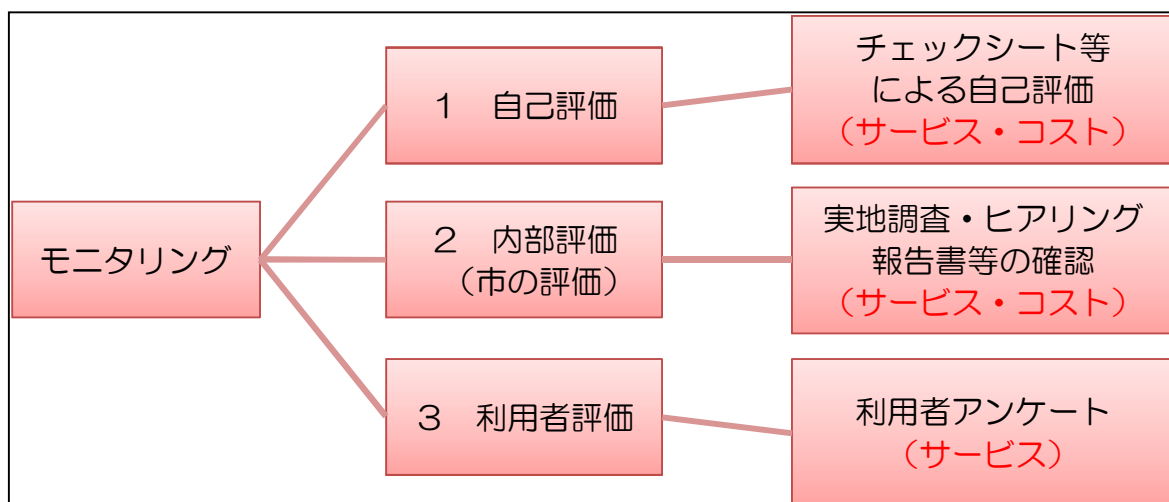
- (1) 指定管理者が、提供するサービスや管理運営にかかるコストを自ら評価する「自己評価」
- (2) 市が、関係法令や協定書等で定めた基準を遵守し、適正に業務が行われているかを評価する「内部評価」
- (3) 利用者が、提供されたサービスを評価する「利用者評価」

本手引き書は、本市におけるモニタリングの基準となる事項を定めたものであり、施設の特性等を考慮してモニタリングを実施し、適正な管理運営に努めなければならない。

モニタリングは、施設利用者の立場に立った管理運営のために、全ての指定管理者制度導入施設において行うものとし、既に指定管理者と協定等を締結し管理運営が行われている施設においても、これまでの評価方法と合わせ本手引き書を参考に、モニタリングを実施するものとする。

また、モニタリングとは別に、監査委員が、必要があると認めるとき、又は市長が要求するときに、指定管理者が行う業務について監査することがある。(13ページ参考資料)

(図3) モニタリングにおける三つの評価



3 モニタリングの実施項目

モニタリングにおける三つの評価をふまえ、指定管理者及び市は、以下のモニタリング項目を実行し、施設利用者に適正なサービスが提供されるよう努めなければならない。

(1) 自己評価

- ア 事業計画書（様式1）の作成
- イ 業務報告書^{※1}の作成、自己評価
- ウ 事業報告書（様式7）の作成、自己評価
- エ チェックシート^{※2}（様式5）による自己評価
- オ 利用者アンケート^{※3}（様式6）の実施
- カ コミュニケーション会議^{※4}の実施による意思疎通と連絡調整
- キ その他施設ごとに必要と認められる事項

(2) 内部評価（市の評価）

- ア 事業計画書の確認
- イ 業務報告書の確認
- ウ 事業報告書の確認
- エ チェックシートの確認、内部評価、中間評価（指定期間が5年を超える施設）
- オ 利用者アンケートの確認
- カ 実地調査、ヒアリングによる確認
- キ コミュニケーション会議の実施による意思疎通と連絡調整
- ク その他施設ごとに必要と認められる事項

※1 日報（様式2）、月報（様式3）、四半期報（様式4）を総称して業務報告書と呼ぶ。

※2 四半期報の提出に合わせ指定管理者は、業務内容を自ら確認するためチェックシートを作成する。市は、提出されたチェックシートの内容に基づき、必要に応じ改善指示を行う。年度終了後に提出するチェックシートは、市の評価を行った後に所管施設における閲覧及び市ホームページ等で公表する。

※3 指定管理者と市は、施設の設置目的に即した運営が行われているか、実際の利用者である市民が提供されるサービスに満足しているかを利用者評価という観点から随時利用者アンケート等を実施し客観的な評価を実施する。

※4 指定管理者の行う業務について、管理事項の連絡や調整、施設の目的に即した管理がされているかの意思疎通を計るため連絡会議（コミュニケーション会議）を実施する。

本手引き書に示した様式は参考例であり、協定書や関係法令等の事項を満たしたものであれば、指定管理者と市の協議により別様式を使用して差し支えない。

4 モニタリングの流れ（図4参照）

(1) 事業計画書の作成、確認・・・年度開始前に実施

指定管理者は、市が指定する期日までに次年度の事業計画書を作成し、市に提出をする。市は、提出を受けた事業計画書の内容を確認し、必要に応じて改善を指示する。

(2) 業務報告書等の作成（自己評価）、確認・・・四半期ごとに実施

指定管理者は、管理運営業務の実施状況や収支を記録・整理し、その結果を業務報告書として作成すると共に、チェックシートにより自己評価を行った後、市に提出する。

市は、提出された業務報告書及びチェックシートの内容を確認し、必要に応じて改善を指示し、その経過を確認する。

また、第3四半期終了後にこれまでのモニタリング結果を、翌年度の事業計画策定に反映させる。

(3) 事業報告書等の作成（自己評価）、確認（内部評価）、中間評価・・・年度終了後に実施

指定管理者は、年間を通じた事業の総括を行い、事業報告書を作成すると共に、チェックシートにより自己評価を行った後、市に提出する。

市は、提出された事業報告書及びチェックシートの内容を確認し、自らもチェックシートにより評価を行い、必要に応じて改善を指示し、その経過を確認する。

市は、指定期間が5年を超える施設の場合は、中間年次に中間評価を行う。

(4) コミュニケーション会議の開催・・・定期に実施

市は、年度終了後のチェックシートの内容を確認した際や、翌年度の事業計画策定前など、少なくとも半期に1回コミュニケーション会議を開催する。その他必要に応じて随時開催する。

(5) モニタリング結果の公表・・・翌年度当初に実施

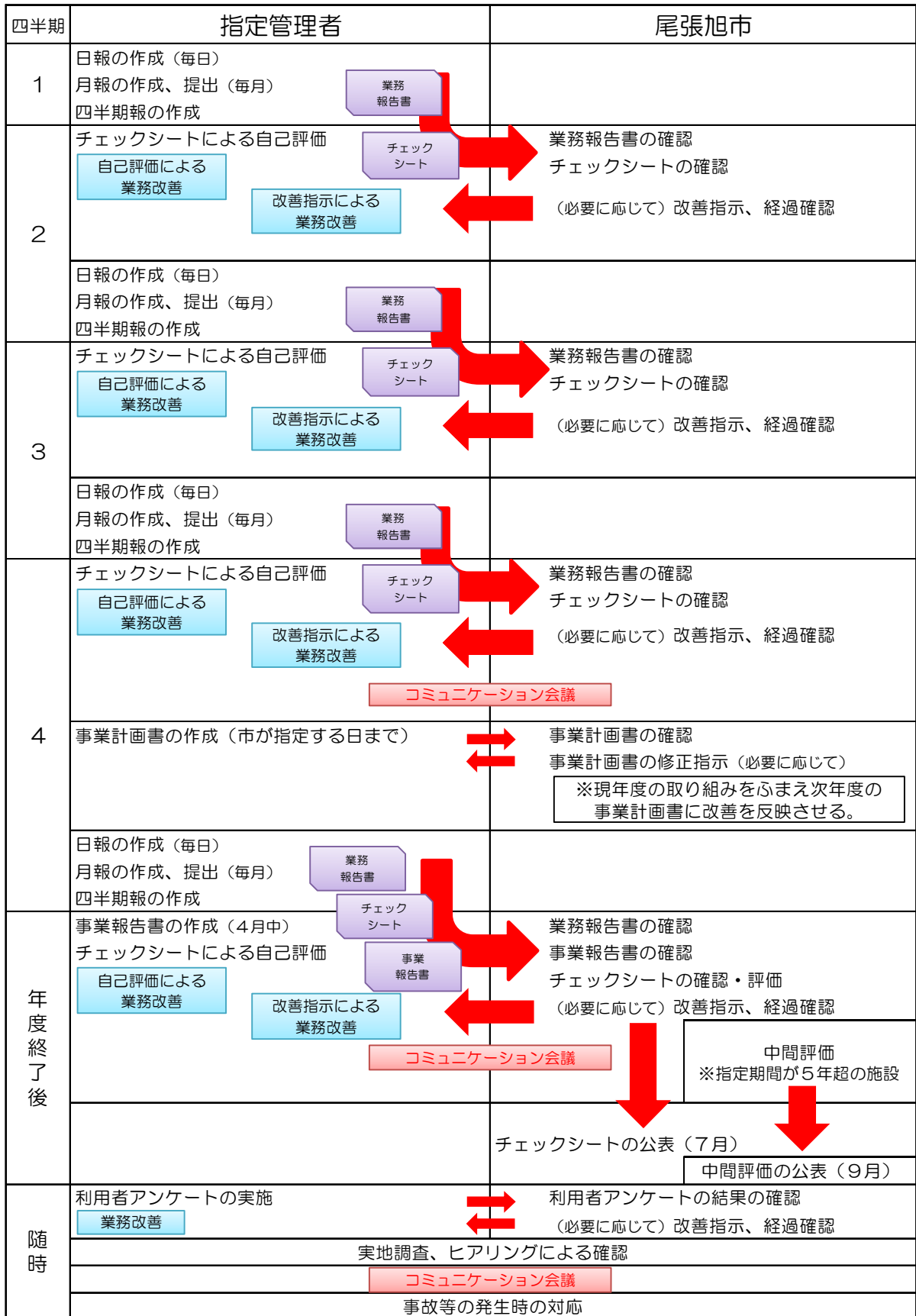
市は、モニタリング結果を、各施設における閲覧及び市ホームページ等により市民に公表する。

(6) その他随時に実施する事項

- ・利用者アンケートの実施
- ・実地調査、ヒアリングによる確認
- ・必要に応じ行うコミュニケーション会議
- ・事故等の発生時の対応（通報体制の確認、指示系統の確立、原因調査、事前事後の報告）

※ 各モニタリングの方法については、次の項に示すとおり

(図4) モニタリングの流れ



5 モニタリングの方法

指定管理者は、関係法令や協定書等に基づき業務の状況を記録し、自己の実施した業務が事業計画書で提案した事項に合致しているかを自己評価し、定められた期限までに市へ報告を行う。

市は、指定管理者が関係法令や協定書等に基づき適正なサービスが提供しているか、指定管理者から提出された業務報告書、事業報告書、チェックシート等や実地調査をもとに評価を行い、必要に応じて改善を指示する。

市は、指定期間が5年を超える施設の間隔評価を行う。

指定管理者と市がそれぞれ行う事項は以下のとおり

(1) 指定管理者が行う事項

ア 業務報告書の作成（自己評価）

日常又は定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策のほか施設の利用状況、利用料金の収納状況等を日報、月報、四半期報に記録・整理し、協定書に定めるとおり市へ提出する。

その際に、チェックシートを用いて自己評価を行い、併せて市に提出する。

なお、チェックシートで評価する際の基準は次のとおりとする。

（チェックシートの評価基準）

指定管理者の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を行い、経過を市に報告する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

※協定書とは、指定管理業務仕様書を除く協定書本文を、仕様書等とは、基本協定書附属の指定管理業務仕様書、事業計画書を指す。

イ 利用者アンケートの実施（利用者評価）、確認、業務改善、公表

施設利用者の意見、要望等を把握するため、利用者アンケートを実施する。

調査項目として、接客態度、施設・設備の使いやすさ、利用条件、自主事業に対する満足度などが挙げられるが、実施に当たっては指定管理者と市が協議の上必要な項目を設定する。アンケートを実施することは、施設利用者から直接意見を聞く大切な機会であり、利用者評価という観点からも随時実施することが望ましい。

アンケート結果は以下の点に留意して分析を行い、必要な改善を行うことが大切である。

- (ア) 満足度の低い項目や苦情が発生している業務の原因を明確にする。
- (イ) その原因に対する解決策の検討、実施
- (ウ) 早急な解決が困難な問題の検討課題の抽出及び市への報告

また、アンケートの実施状況や業務改善の取組や経過を各施設において施設利用者へ公表することが望ましい。

ウ 事業報告書の作成（自己評価）

年度が終了した時点で事業報告書を作成し、協定書に定めるとおり市へ提出する。

その際に、事業報告書やチェックシートに基づく自己評価の内容を踏まえ、業務改善につなげることが重要である。

エ 事業計画書の作成（自己評価）

四半期ごとに行う自己評価、市との調整事項を踏まえ、指定管理者選定時の業務提案書や協定書の内容、これまでの事業実施状況や事業収支などを総合的に検証し、施設利用者によりよいサービスが提供されるよう事業計画書を作成し、市に提出する。

(2) 市が行う事項

ア 業務報告書の確認

協定書等に定めるところによる指定管理者から提出された業務報告書の内容を確認し、適切に管理運営が行われているかを確認する。

その際は、経年的な比較や、類似施設との比較など客観的な分析を行い、重大な事故・事件の予兆となりうる変化を見逃さないことが大切である。

また、事業計画書と比較を行うことで当初の計画に無理がないか、今後適切なサービスが継続して提供できるかを確認することも大切である。

イ チェックシートによる確認、評価

指定管理者が自己評価を行ったチェックシートの内容を確認（第1～3四半期）する。また、年度終了時には、提出されたチェックシートを用い評価を行う。

確認すべき項目として、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生状況、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、自主事業の実施、サービスの質の維持向上対策などが挙げられる。

第1～第3四半期終了後に提出されるチェックシートは、当該年度の管理運営業務の履行及び改善項目の確認、指定管理者が策定する翌年度の事業計画を確認する際に活用する。

年度終了後に提出されるチェックシートは、市による評価を行い、翌年度以降の改善に活用すると共に公表用として活用する。

なお、チェックシートで評価する際の基準は次のとおりとする。

(チェックシートの評価基準)

市の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を指示し、経過を確認する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

※協定書とは、指定管理業務仕様書を除く協定書本文を、仕様書等とは、基本協定書附属の指定管理業務仕様書、事業計画書を指す。

ウ 事業報告書の確認

指定管理者から提出された事業報告書により、指定管理者の適正かつ確実なサービスの提供が確保されていたか、履行内容及び報告書等の具体的な内容が事業計画で提示されている要求基準を満たしていたかを確認する。

エ 実地調査、ヒアリングによる確認

現場感覚を持った確認、評価を実施するため、日常的に実地調査を行い、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生状況、法令等の順守、職員の配置、職員の接客対応、施設利用者の声などを現地にて確認する。

その際、指定管理者と管理業務について意思疎通を図り、連絡調整等を行うことが重要である。

オ コミュニケーション会議の実施

指定管理者の行う業務についての連絡調整、施設の目的に即した管理がされているかの意思疎通を図るためコミュニケーション会議を実施する。

年度終了後のチェックシートの内容を確認した際や、翌年度の事業計画作成前など、少なくとも半期に1回は実施することとし、その他必要に応じて随時開催する。

カ 事業計画書の確認

指定管理者から提出された事業計画書を、指定管理者選定時の審査基準、業務提案書や協定書の内容、これまでの事業実施状況、事業収支、チェックシートに基づく評価などを踏まえ、施設の設置目的に即した管理運営計画が立てられているか、収支計画に無理がないか、魅力ある自主事業の実施等により施設の利用拡大が図られているかなど適正なサービスが提供されるかを確認し、必要があれば修正を指示する。

事業計画書は当該年度の管理運営業務の基礎となるため、十分に確認を行う必要がある。

キ 中間評価の実施

指定期間が5年を超える施設については、指定管理運営実績の中間評価を実施する。

指定期間が10年の場合は、指定期間の半分が経過する翌年度に、指定期間の初年度から中間評価を行う前年度までにおける実績を総合的に評価する。

評価方法は、5（2）イによるチェックシートによる確認、評価に準じて実施する。

ク モニタリング結果の公表

市民に対する説明責任を果たすため、年度終了後に提出されるチェックシートにより市が評価したモニタリングの結果を公表する。

6 モニタリング結果の公表手順

(1) チェックシートの公表

市が、事業報告書に併せて提出されたチェックシート等の公表までの流れは、以下のとおりとする。

(チェックシート等公表までの流れ)

時期（予定）	公表までの流れ
4月30日	チェックシートの提出 (指定管理者→施設所管課)
5月中旬	チェックシートにより、市の評価を実施 (施設所管課)
	必要に応じ改善指示 (施設所管課→指定管理者)
6月	チェックシートの提出 (施設所管課→財政課)
7月	チェックシートの公表 (各施設における閲覧、市ホームページ)
9月	中間評価の実施・公表 (各施設における閲覧、市ホームページ)

(2) 利用者アンケートの公表

指定管理者が実施した利用者アンケートについては、各施設及びホームページ等において公表することが望ましい。

地方自治法（抜粋）：監査関係

（職務）

第199条 監査委員は、普通地方公共団体の財務に関する事務の執行及び普通地方公共団体の経営に係る事業の管理を監査する。

2～6 略

7 監査委員は、必要があると認めるとき、又は普通地方公共団体の長の要求があるときは、当該普通地方公共団体が補助金、交付金、負担金、貸付金、損失補償、利子補給その他の財政的援助を与えているもの出納その他の事務の執行で当該財政的援助に係るものを監査することができる。当該普通地方公共団体が出資しているもので政令で定めるもの、当該普通地方公共団体が借入金の元金又は利子の支払を保証しているもの、当該普通地方公共団体が受益権を有する信託で政令で定めるものの受託者及び当該普通地方公共団体が第244条の2第3項の規定に基づき公の施設の管理を行わせているものについても、また、同様とする。

8～12 略

地方自治法（抜粋）：指定管理者関係

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第244条の2 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

2～6 略

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。

8～9 略

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。

尾張旭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（抜粋）

（事業報告書の提出）

第8条 指定管理者は、毎会計年度の終了後30日以内に、法第244条の2第7項に規定する事業報告書を作成し、市長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10条第1項の規定により指定を取り消されたときは、その処分の日から起算して30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。

2 前項の事業報告書に記載する事項は、次のとおりとする。

- (1) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 使用料又は利用料金の収入実績
- (3) 管理経費の収支状況
- (4) その他市長が必要と認める事項

（業務報告の聴取等）

第9条 市長は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務及び経理の状況に関し報告を求め、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10条 市長は、指定管理者が前条の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き、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じた場合において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。

指定管理者モニタリング様式集

※本様式集に示した様式は参考例であり、協定書や関係法令等の事項を満たしたものであれば、指定管理者と市の協議により別様式を使用して差し支えない。

年度 尾張旭市〇〇施設 事業計画書

指定管理者	
責任者	担当者

1 事業計画

管理業務の実施計画及び利用計画
○施設の利用率向上に関する計画
○維持・管理業務に関する計画
○施設特有の事項に関する計画

自主事業の実施計画及び利用計画
○自主事業の日程・募集人数・事業内容等の計画

2 収支計画

(1) 収入

(単位：円)

区 分		内 訳	金 額
収 入	指定管理料		
	利 用 料	一般利用料金	
		減免分	
		自主事業分	
その他収入			
収 入 合 計			

(2) 支出

(単位：円)

区 分		内 訳	金 額
支 出	人 件 費		
	施 設 管 理 関 係 費	旅費交通費	
		交際費	
		消耗品費	
		印刷製本費	
		光熱水費	
		電気料	
		ガス料	
		水道料	
		修繕費	
		通信費	
		保守管理費	
		昇降機保守	
		浄化槽保守	
		〇〇〇保守	
		〇〇〇保守	
		〇〇〇保守	
		〇〇〇保守	
		広告宣伝費	
		備品購入費	
		租税公課	
	保険料		
その他			
その他支出			
支 出 合 計			

尾張旭市〇〇施設 日報

指定管理者	
責任者	担当者

年 月 日 () 天気：

1 利用状況

施設名称	時間	人数	利用料金	備考
〇 〇 室	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
〇 〇 室	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
〇 〇 室	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
〇 〇 室	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
	: ~ :	人	円	
合 計		人	円	

2 意見・要望・事故・苦情・忘れ物等

場所	内容	対応の状況

3 その他の特記事項

--

尾張旭市〇〇施設 月報

指定管理者	
責任者	担当者

年	月分	開館日数	日
---	----	------	---

1 利用状況

施設名称	総利用時間	施設稼働率	利用人数	備考
	(下段は年度累計を記入)			
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
減免に関する事項		件		円

2 事業収支

区分		内訳	金額	対予算比
収入	指定管理料		円	%
	利用料	一般利用料金	円	%
		減免分	円	%
		自主事業分	円	%
	その他収入		円	%
	合計			円
支出	人件費		円	%
	施設管理関係費	旅費交通費	円	%
		交際費	円	%
		消耗品費	円	%
		印刷製本費	円	%
		光熱水費	円	%
		修繕費	円	%
		通信費	円	%
		保守管理費	円	%
		広告宣伝費	円	%
		備品購入費	円	%
		租税公課	円	%
		保険料	円	%
		その他	円	%
自主事業関係費		円	%	

	合 計		円	%
--	-----	--	---	---

3 維持・管理業務実績（日常業務・定期業務）

業務分類	人数	実施日・業務内容等
清掃業務	人
保安業務	人
設備点検業務	人
〇〇〇業務	人
〇〇〇業務	人

4 報告すべき意見・要望・事故・苦情等

日時	場所	内容	対応	備考

5 自主事業の実績

開催日時	事業名	参加者数	イベント内容
		人
		人
		人
		人
		人

6 事業の総括（事業全体、事業収支）



尾張旭市〇〇施設 四半期報

指定管理者	
責任者	担当者

平成 年 月～ 月分

1 利用状況

施設名称	総利用時間	施設稼働率	利用人数	備考
	(下段は年度累計を記入)			
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
〇 〇 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
減免に関する事項		件		円

2 事業収支

区分		内訳	年度累計金額	対予算比
収入	指定管理料		円	%
	利用料	一般利用料金	円	%
		減免分	円	%
		自主事業分	円	%
	その他収入		円	%
	合計			円
支出	人件費		円	%
	施設管理関係費	旅費交通費	円	%
		交際費	円	%
		消耗品費	円	%
		印刷製本費	円	%
		光熱水費	円	%
		修繕費	円	%
		通信費	円	%
		保守管理費	円	%
		広告宣伝費	円	%
		備品購入費	円	%
		租税公課	円	%
		保険料	円	%
		その他	円	%
自主事業関係費		円	%	

	合 計	円	%
--	-----	---	---

3 自主事業の実績

開催日時	事業名	参加者数	イベント内容等
		人
		人
		人
		人
		人
		人
		人
		人
		人
		人
		人

4 利用状況に関する総括

(1) 事業全体の総括

(2) 事業収支の総括

5 添付資料

第1～3四半期用チェックシート（第1～3四半期）

年度終了後用チェックシート（第4四半期）

第1～3四半期用 チェックシート

年度（ 月～ 月）
尾張旭市〇〇施設 チェックシート

分類	評価項目	評価に係るコメント【指定管理者記入】	指定管理者	市担当課
平等利用の確保	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。			
	公の施設であることを念頭に置き、利用者の公平な選考、運営は行われているか。			
	利用時間、利用日、利用期間は規則等を遵守しているか。			
サービス向上	利用（減免・中止）の承認、利用料金等の收受、施設に関する案内等は適切かつ迅速に行われているか。			
	要望、苦情等の対応は迅速かつ適切か。また市へ適切に報告しているか。			
	利用者の事故・トラブルを未然防止する仕組みは備わっているか。また、処理は適切か。			
	民間ならではのサービスや積極的な広報など利用者が魅力を感じる施設運営を行っているか。			
施設の効用の発揮	施設の予約は「共同利用型施設予約システム」を利用し適切に行われているか。			
	ホームページや利用案内等の印刷物を活用し、利用者に施設に関する広報を行っているか。			
	地域、関係機関、ボランティア等との交流や協力が積極的に図られているか。			
	清掃、衛生管理、保安全管理、消耗品等の管理は事業計画等に照らし適切か。			
	設備機器の安全管理・保守点検等は適切か。			
	汚損、破損箇所の修繕は適切か。			
	備品の管理は適切か。			
	緊急時に備えた体制、マニュアル、指導訓練等は適切か。（実際に起きた場合は適切であったか。）			
災害や防火・防犯等の体制、マニュアル、指導訓練等は適切か。（実際に起きた場合は適切であったか。）				
削経減費	管理経費は削減されているか。また民間ならではの削減に向けた努力をしているか。			
物的能力	施設の利用率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。			
	収支計画に照らし合わせて収入・支出は適正か。			

分類	評価項目	評価に係るコメント【指定管理者記入】	指定管理者	市担当課
物的能力	指定管理業務専用の預貯金口座を管理し、適正に歳入歳出が執行されているか。			
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。			
	情報公開のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。			
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生ずる損害賠償責任に対応できるか。			
	サービス提供及び施設等の維持管理のために設備・備品は適切に配置されているか。			
人的能力	職員の指導育成や研修体制は整っているか。			
	サービス提供及び施設等の維持管理のために人員及び有資格者が適切に配置されているか。			
	労働時間、賃金などの労務管理は適切か。			
	業務の全部又は主たる業務を第三者に委託又は請け負わせていないか。			
事業主	魅力ある自主事業の実施などの施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。			
その他	(施設特有の事項)			
	(施設特有の事項)			

指定管理者の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を行い、経過を市に報告する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

※協定書とは、指定管理業務仕様書を除く協定書本文を、仕様書等とは、基本協定書附属の指定管理業務仕様書、事業計画書を指す。

改善を指示した場合のその後の経過 【市担当課記入】

年度尾張旭市〇〇施設 チェックシート

「評価に係るコメント【市担当課記入】」欄は、平成21年度の指定管理業務の評価（H22年6月公表）分から使用してください。

分類	評価項目	評価に係るコメント【指定管理者記入】	指定管理者	確認事項	評価に係るコメント【市担当課記入】	市担当課
平等利用の確保	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。			事業報告書、 現地確認		
	公の施設であることを念頭に置き、利用者の公平な選考、運営は行われているか。			日報、 利用記録		
	利用時間、利用日、利用期間は規則等を遵守しているか。			日報、 利用記録		
サービス向上	利用（減免・中止）の承認、利用料金等の収受、施設に関する案内等は適切かつ迅速に行われているか。			現地確認、 利用者アンケート		
	要望、苦情等の対応は迅速かつ適切か。また市へ適切に報告しているか。			日報、 月報、 利用者アンケート		
	利用者の事故・トラブルを未然防止する仕組みは備わっているか。また、処理は適切か。			日報、 月報、 業務マニュアル		
	民間ならではのサービスや積極的な広報など利用者が魅力を感じる施設運営を行っているか。			事業報告書、 利用案内、 利用者アンケート		
施設の効用の発揮	施設の予約は「共同利用型施設予約システム」を利用し適切に行われているか。			共同利用型施設 予約システム		
	ホームページや利用案内等の印刷物を活用し、利用者に施設に関する広報を行っているか。			ホームページ、 利用案内		
	地域、関係機関、ボランティア等との交流や協力が積極的に図られているか。			活動実施の 記録等		
	清掃、衛生管理、保安管理、消耗品等の管理は事業計画等に照らし適切か。			管理記録、 現地確認		
	設備機器の安全管理・保守点検等は適切か。			管理記録 (点検結果等)、 現地確認		
	汚損、破損箇所の修繕は適切か。			管理記録 (工事写真等)、 現地確認		
	備品の管理は適切か。			備品台帳、 現地確認		
	緊急時に備えた体制、マニュアル、指導訓練等は適切か。 (実際に起きた場合は適切であったか。)			業務マニュアル、 訓練の記録		
削経減費	管理経費は削減されているか。また民間ならではの削減に向けた努力をしているか。			事業計画書、 月報、四半期報、 事業報告書		
	物的	施設の利用率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。			事業計画書、 月報、四半期報、 事業報告書	

能力	収支計画に照らし合わせて収入・支出は適正か。		事業計画書、 月報、四半期報、 事業報告書		
----	------------------------	--	-----------------------------	--	--

The image shows a large rectangular area divided into two main sections. On the left, there is a vertical bar with a light blue background. To the right of this bar is a larger area with a light red background. This layout is typical for a comparison chart or a visual representation of data differences between two categories or time periods.

分類	評価項目	評価に係るコメント【指定管理者記入】	指定管理者	確認事項	評価に係るコメント【市担当課記入】	市担当課
物的能力	指定管理業務専用の預貯金口座を管理し、適正に歳入歳出が執行されているか。			預貯金通帳		
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。			研修記録、 現地確認		
	情報公開のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。			研修記録、 現地確認		
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生ずる損害賠償責任に対応できるか。			保険証券		
	サービス提供及び施設等の維持管理のために設備・備品は適切に配置されているか。			現地確認		
人的能力	職員の指導育成や研修体制は整っているか。			育成記録、 研修記録		
	サービス提供及び施設等の維持管理のために人員及び有資格者が適切に配置されているか。			人員配置表		
	労働時間、賃金などの労務管理は適切か。			労務関係書類	勤務シフト表や勤務記録などで職員の勤務の状況を確認してください。	
	業務の全部又は主たる業務を第三者に委託又は請け負わせていないか。			業務委託承認届、 現地確認	参考例⑩基本協定書第15条 「事前に市の承諾を受けた場合を除いて、本業務の一部を第三者へ委託し、又は請け負わせてはならない。」 ⇒業務委託承認届を確認してください。(様式は任意)	
事業業主	魅力ある自主事業の実施などの施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。			事業実施の記録等		
その他	(施設特有の事項)			評価項目が確認できるもの		
	(施設特有の事項)			評価項目が確認できるもの		

指定管理者の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を行い、経過を市に報告する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

市の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している。	S	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を指示し、経過を確認する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、満たない点がある。		

「確認事項」欄は、平成21年度の指定管理業務の評価（H22年6月公表）分から使用してください。
 使用の際は、業務の実態に合わせ、適宜修正して御活用ください。
 これらのほか、市へ直接入った要望や苦情などをあらかじめ記録し、評価の際確認してください。

※協定書とは、指定管理業務仕様書を除く協定書本文を、仕様書等とは、基本協定書附属の指定管理業務仕様書、事業計画書を指す。

実施事業（自主事業を含む）に対する評価 【市担当課記入】

事業収支に対する評価 【市担当課記入】

総合評価 【市担当課記入】

改善を指示した場合のその後の経過 【市担当課記入】

尾張旭市〇〇施設利用者アンケート

尾張旭市〇〇施設をご利用いただきありがとうございます。

尾張旭市〇〇施設の管理・運営の参考にさせていただくため、利用者の皆様のご意見をいただきたいと考えておりますので、ご協力よろしくお願いいたします。

尾張旭市〇〇施設
指定管理者 〇〇〇〇〇〇

Q1 あなたについてお聞きします。該当する□欄にレ点を記入してください。

- 性別 : 男 女
 年齢 : 10歳未満 10代 20代 30代 40代 50代 60歳以上
 職業 : 会社員・公務員 自営 パート・アルバイト 学生 無職 その他
 〇〇 :

Q2 管理・運営についてお聞きします。該当する□欄にレ点を記入してください。

質問項目	5 大変満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 大変不満
開館時間・閉館時間について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
サービス内容（展示・設備備品等）について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
清掃状況などの施設の清潔さについて	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
職員・スタッフの対応について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
施設の予約・申込について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
利用料金について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
施設全体の満足度について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
〇〇〇〇〇〇〇〇について	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

Q3 尾張旭市〇〇施設について自由に記入してください。

ご協力ありがとうございました。今後も尾張旭市〇〇施設をご利用ください。

〇〇イベント参加者アンケート

〇〇イベントにご参加いただきありがとうございます。

〇〇イベントの今後の事業運営の参考にさせていただくため、利用者の皆様のご意見をいただきたいと思いますと考えておりますので、ご協力よろしくお願いいたします。

尾張旭市〇〇施設

指定管理者 〇〇〇〇〇〇

Q1 あなたについてお聞きします。該当する□欄にレ点を記入してください。

性別：□男 □女

年齢：□10歳未満 □10代 □20代 □30代 □40代 □50代 □60歳以上

職業：□会社員・公務員 □自営 □パート・アルバイト □学生 □無職 □その他

〇〇：□ □ □ □ □

Q2 〇〇イベントの運営についてお聞きします。該当する□欄にレ点を記入してください。

質問項目	5 大変満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 大変不満
イベントの実施時間について	□5	□4	□3	□2	□1
イベント内容について	□5	□4	□3	□2	□1
清掃状況などの清潔さについて	□5	□4	□3	□2	□1
職員・スタッフの対応について	□5	□4	□3	□2	□1
参加の予約・申込について	□5	□4	□3	□2	□1
参加料金について	□5	□4	□3	□2	□1
イベント全体の満足度について	□5	□4	□3	□2	□1
〇〇〇〇〇〇〇〇について	□5	□4	□3	□2	□1

Q3 〇〇イベントについて自由に記入してください。

ご協力ありがとうございました。今後も〇〇イベントにご参加ください。

2 事業収支

(1) 収入

(単位：円)

区 分		内 訳	金 額
収 入	指定管理料		
	利 用 料	一般利用料金	
		減免分	
		自主事業分	
その他収入			
収 入 合 計			

(2) 支出

(単位：円)

区 分		内 訳	金 額
支 出	人 件 費		
	施 設 管 理 関 係 費	旅費交通費	
		交際費	
		消耗品費	
		印刷製本費	
		光熱水費	
		電気料	
		ガス料	
		水道料	
		修繕費	
		通信費	
		保守管理費	
		昇降機保守	
		浄化槽保守	
		〇〇〇保守	
		〇〇〇保守	
		〇〇〇保守	
		〇〇〇保守	
		広告宣伝費	
		備品購入費	
		租税公課	
	保険料		
	その他		
自主事業関係費			
支 出 合 計			

3 施設利用状況

施設名称	総利用時間	施設稼働率	利用人数	備考
○ ○ 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
○ ○ 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
○ ○ 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
○ ○ 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
○ ○ 室	時間	%	人	
	時間	%	人	
減免に関する事項		件		円

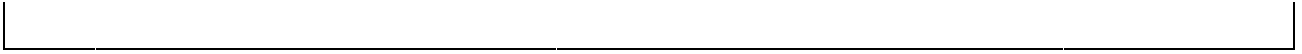
4 事業総括

(1) 事業全体の年度総括

--

(2) 事業収支の年度総括

--



年度尾張旭市〇〇施設 チェックシート

分類	評価項目	評価区分				
		年度	年度	年度	年度	年度
平等利用の確保	施設の設置目的に沿ってサービスを提供しているか。					
	公の施設であることを念頭に置き、利用者の公平な選考、運営は行われているか。					
	利用時間、利用日、利用期間は規則等を遵守しているか。					
サービス向上	利用（減免・中止）の承認、利用料金等の収受、施設に関する案内等は適切かつ迅速に行われているか。					
	要望、苦情等の対応は迅速かつ適切か。また市へ適切に報告しているか					
	利用者の事故・トラブルを未然防止する仕組みは備わっているか。また、処理は適切か。					
	民間ならではのサービスや積極的な広報など利用者が魅力を感じる施設運営を行っているか。					
施設の効用の発揮	施設の予約は「共同利用型施設予約システム」を利用し適切に行われているか。					
	ホームページや利用案内等の印刷物を活用し、利用者に施設に関する広報を行っているか。					
	地域、関係機関、ボランティア等との交流や協力が積極的に図られているか。					
	清掃、衛生管理、保安全管理、消耗品等の管理は事業計画等に照らし適切か。					
	設備機器の安全管理・保守点検等は適切か。					
	汚損、破損箇所の修繕は適切か。					
	備品の管理は適切か。					
	緊急時に備えた体制、マニュアル、指導訓練等は適切か。（実際に起きた場合は適切であったか。）					
	災害や防火・防犯等の体制、マニュアル、指導訓練等は適切か。（実際に起きた場合は適切であったか。）					
削減費	管理経費は削減されているか。また民間ならではの削減に向けた努力をしているか。					
物的能力	施設の利用率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。					
	収支計画に照らし合わせて収入・支出は適正か。					

分類	評価項目	評価区分				
		年度	年度	年度	年度	年度
物的能力	指定管理業務専用の預貯金口座を管理し、適正に歳入歳出が執行されているか。					
	個人情報保護のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。					
	情報公開のための体制、書類等の整備・保管、研修等は適切か。					
	傷害保険、損害保険に加入し、業務上の瑕疵により生ずる損害賠償責任に対応できるか。					
	サービス提供及び施設等の維持管理のために設備・備品は適切に配置されているか。					
人的能力	職員の指導育成や研修体制は整っているか。					
	サービス提供及び施設等の維持管理のために人員及び有資格者が適切に配置されているか。					
	労働時間、賃金などの労務管理は適切か。					
	業務の全部または主たる業務を第三者に委託又は請け負わせていないか。					
事業主	魅力ある自主事業の実施などの施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。					
その他	(施設特有の事項)					
	(施設特有の事項)					

市の評価基準	評価	備考
協定書を遵守している	S	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準を超すと評価したのかを 具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し、優れた管理を行っている。		
協定書を遵守している。	A	●両方の項目で、左記の基準を満たしている。
仕様書等に定めた水準の管理を行っている。		
協定書を遵守できていない。	B	●項目ごとに改善を指示し、経過を確認する。 ●仕様書等で定めた基準及びどの点で基準に満たないと評価したのかを 具体的な事例を挙げコメント欄に記入する。
仕様書等に定めた水準と比較し満たない点がある。		

※協定書とは、指定管理業務仕様書を除く協定書本文を、仕様書等とは、基本協定書附属の指定管理業務仕様書、事業計画書を指す

実施事業（自主事業を含む）に対する評価 【市担当課記入】

事業収支に対する評価 【市担当課記入】

総合評価 【市担当課記入】