

指定管理者制度導入施設における モニタリングに関する指針

平成20年3月

(平成30年3月改正)

武蔵村山市

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	モニタリングの意義	1
2	指定管理者制度の目的を踏まえたモニタリング	1
3	地方自治法等の要請とモニタリング	2
III	モニタリングの方法	3
1	各種報告書の確認	3
(1)	月次報告書の確認〔毎月〕	3
(2)	事業報告書の確認〔年次〕	3
2	利用者アンケート調査	4
(1)	調査方法（例）	4
(2)	調査項目（例）	5
3	実地調査	5
(1)	定期実地調査	5
(2)	随時実地調査	6
4	管理業務の総括評価	6
IV	モニタリングの運用	6
1	モニタリングの対象	6
2	モニタリングの実施	7
V	参 考	7
1	モニタリングの参考スケジュール	7
2	モニタリングに関する協定書の記載例	7
	様 式 類	9

I 指針の目的

本指針は、指定管理者制度を導入した公の施設（以下「指定管理者制度導入施設」という。）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の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ある。

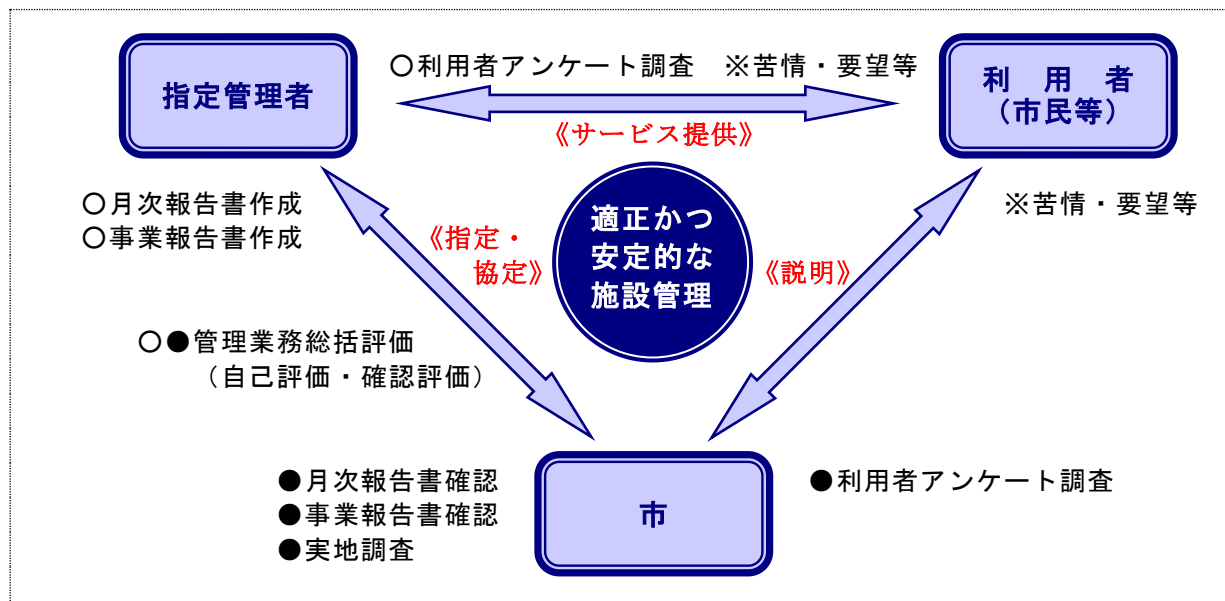
市は、指定管理者制度導入施設においても、公の施設の設置者として、適正な住民サービスの提供を確保し、これを市民に対し説明する責任を有している。そこで、指定管理者制度導入施設を所管する課（以下「施設所管課」という。）にあつては、本指針の趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理状況について定期又は随時に確認及び評価を行い、必要に応じて改善に向けた指導及び助言（以下「指導等」という。）又は指示を行うことにより、当該施設の管理の適正を期することとする。

II モニタリングに関する基本的事項

1 モニタリングの意義

本指針において「モニタリング」とは、指定管理者制度導入施設における指定管理者による施設の管理について、法令、条例等のほか協定書、仕様書等に基づき業務が適正かつ確実に履行されているかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを、主として市が各種報告書、利用者アンケート調査、実地調査等により確認し、評価することをいう。

(参考) モニタリングのイメージ



2 指定管理者制度の目的を踏まえたモニタリング

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とするもの」（総務省自治行政局長通知）であり、施設所管課は、このことを十分に認識した上で、指定管理者制度導入施設の管理業務の水準等を定期又は随時に確認し、的確に評価することが重要であり、必要に応じて指定管理者に対し指導等又は指示を行う必要がある。

3 地方自治法等の要請とモニタリング

公の施設について、地方自治法（昭和22年法律第67号）では、正当な理由がない限り住民の利用を拒んではならず、差別的取扱いをしてはならないと定められている。また、指定管理者制度導入施設においては、指定期間中の適正な管理を確保するため、毎年度終了後、指定管理者に事業報告書を提出させるほか、管理業務又は経理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、指示に従わないとき等には、その指定を取り消し、又は業務の停止を命ずることができる。とされる。

さらに、指定管理者制度導入施設における事故等の賠償責任について、国家賠償法（昭和22年法律第125号）の規定により、公の施設の設置者たる市も、賠償責任を負うことになると解されている。

そこで、施設所管課は、公の施設の設置者としての立場から、安全管理の面について十分に留意しながら様々な方法でモニタリングを行い、指定管理者に対し必要な指導等又は指示を行うことにより、施設の適正な管理の確保に努める必要がある。

（参考）地方自治法 一抄一

（公の施設）
第244条 一略一
2 普通地方公共団体（次条第3項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。
3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。
（公の施設の設置、管理及び廃止）
第244条の2 一略一
2～6 一略一
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 一略一
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き認めるときは、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。

（参考）国家賠償法 一抄一

第1条 国又は公共団体の公権力の行使に当る公務員が、その職務を行うについて、故意又は過失によつて違法に他人に損害を加えたときは、国又は公共団体が、これを賠償する責に任ずる。
② 前項の場合において、公務員に故意又は重大な過失があつたときは、国又は公共団体は、その公務員に対して求償権を有する。
第2条 道路、河川その他の公の営造物の設置又は管理に瑕疵があつたために他人に損害を生じたときは、国又は公共団体は、これを賠償する責に任ずる。
② 前項の場合において、他に損害の原因について責に任ずべき者があるときは、国又は公共団体は、これに対して求償権を有する。

Ⅲ モニタリングの方法

モニタリングは、各種報告書の確認、利用者アンケート調査、実地調査及び管理業務の総括評価を組み合わせて行うこととする。ただし、法令等に特別の定めがある場合、又は公の施設の性格等から適当でない認められる場合は、この限りでない。

なお、モニタリングにより改善すべき事項が認められたときは、市は、指定管理者に対し必要な指導等又は指示を行う必要がある。

1 各種報告書の確認

(1) 月次報告書の確認〔毎月〕

市は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適正に履行されているかどうかを確認する。

月次報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

ア 管理業務の実施状況

(ア) 事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）

(イ) 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）

イ 施設の利用状況

(ア) 利用者数、稼働率等

(イ) 利用不許可、利用制限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

(ア) 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等

エ その他

(ア) 自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）

(イ) 事故、故障等の内容及びその対応

(ウ) 苦情、要望等の内容及びその対応

(エ) 特記事項

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎月15日までに、前月の月次報告書を作成し、市に提出する。このため、指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、警備、施設・設備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、使用料又は利用料金の収入実績、苦情、要望等の内容及びその対応等について業務日誌等に記録しておく。

【市が行う内容】

施設所管課は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

(2) 事業報告書の確認〔年次〕

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、業務が適正かつ確実に履行されたかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを確認する。

事業報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

ア 管理業務の実施状況

(ア) 事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）

(イ) 維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）

イ 施設の利用状況

(ア) 利用者数、稼働率等

(イ) 利用不許可、利用制限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

(ア) 使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等

エ 管理経費の収支状況

(ア) 管理経費に係る収入及び支出の決算内容

オ その他

(ア) 自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）

(イ) 事故、故障等の内容及びその対応

(ウ) 苦情、要望等の内容及びその対応

(エ) 利用者アンケート調査の結果（調査結果の概要、総括及びその対応等）

(オ) 人員配置、研修内容等

(カ) 団体の財務状況

(キ) 特記事項

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後60日以内（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して60日以内）に、事業報告書を作成し、市に提出する。

【市が行う内容】

施設所管課は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行う。

2 利用者アンケート調査

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の水準の確保及び向上に資するため、指定管理者又は市において、毎年度、アンケート調査を実施する。

なお、調査方法、調査項目等の詳細については、各公の施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者とが協議の上、決定することとする。

(1) 調査方法（例）

ア 個別面接

イ 回収箱

ウ 郵送

エ インターネット

オ その他

(2) 調査項目（例）

- ア 施設、設備及び備品の状況
- イ 施設等の利用条件
- ウ 事業の内容及び満足度
- エ 職員の接遇
- オ その他

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度1回以上、利用者等を対象としてアンケート調査を行う。ただし、当該調査を市が行う場合は、この限りでない。

アンケート調査の終了後、指定管理者は、調査結果について速やかに分析、評価した上で、必要に応じてその概要を当該施設内に掲示するなどして、その後の管理に適切に反映させる。また、指定管理者は、調査結果等を報告書として取りまとめ、市に提出する。

【市が行う内容】

施設所管課は、毎年度、指定管理者から提出された報告書の内容を確認し、必要に応じて実地調査等を行う。

なお、アンケート調査を施設所管課において行った場合は、速やかに調査結果を分析、評価した上で、その内容を指定管理者に報告するとともに、必要に応じて実地調査等を行う。

3 実地調査

(1) 定期実地調査

市は、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、毎年度、半期又は四半期ごとに1回以上、定期実地調査を行う。

【市が行う内容】

〔定期実地調査の実施〕

施設所管課は、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、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、指定管理業務実地調査票（第1号様式）により確認を行う。その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努める。

〔定期実地調査に伴う対応〕

定期実地調査の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、施設所管課は、指定管理者に対し必要な指導等又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

(2) 随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど必要に応じて、随時、実地調査を行う。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例により行うこととする。

4 管理業務の総括評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたかどうか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかどうかなどを指定管理業務総括評価票（第2号様式）により評価する。なお、評価基準等評価方法の詳細については、各公の施設の実状を考慮して定めることとする。

【指定管理者が行う内容】

指定管理者は、毎年度終了後、その管理業務について指定管理業務総括評価票により自己評価を行い、事業報告書とともに市に提出する。

【市が行う内容】

〔総括評価の実施〕

施設所管課は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者から提出された指定管理業務総括評価票の内容を確認し、指定管理者による管理業務を同評価票により総括的に評価する。

なお、施設所管課は、指定管理業務総括評価票による評価を行うに当たり、必要に応じて外部有識者の意見を聴くものとする。

〔総括評価結果の公表〕

施設所管課は、総括評価の終了後速やかに指定管理業務総括評価票を指定管理者制度担当課に提出する。指定管理者制度担当課は、施設所管課から提出された指定管理業務総括評価票の内容を取りまとめ、これを市ホームページで公表する。

〔総括評価に伴う対応〕

指定管理業務総括評価票の所管評価で「D」の評価となった評価項目があるときは、施設所管課は、指定管理者に対し必要な指導等又は指示を指定管理業務改善指示書（第3号様式）により行い、その対応結果について指定管理者から指定管理業務改善報告書（第4号様式）による報告を求め、これを市ホームページで公表する。

また、所管評価で「C」の評価となった評価項目について、所管課が指導等又は指示が必要と認める場合は、同様の方法により、対応することとする。

IV モニタリングの運用

1 モニタリングの対象

モニタリングは、原則として、すべての指定管理者制度導入施設を対象とする。

2 モニタリングの実施

モニタリングの内容は、施設所管課が各公の施設の性格、利用形態等を考慮して定め、原則として、指定管理者の募集要項等で事前に明示する。また、実施の時期、回数等、モニタリングの具体的な方法については、指定管理者と協議して定めることとする。

V 参 考

1 モニタリングの参考スケジュール

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しているが、参考スケジュールを示すと、次のとおりである。

	事業年度												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
月次報告書確認	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
利用者アンケート調査									← 実施 →	● 確認					
実地調査	定期				●						●				
	随時	← 実施 →												← 報告 →	
事業報告書確認	● 報告	● 確認											● 報告	● 確認	
管理業務総括評価			●												●

2 モニタリングに関する協定書の記載例

モニタリングの実施を担保するため、市と指定管理者とが協議の上、協定書にこれを定めておくこととする。協定書における記載例は、次のとおりである。

<p>第〇章 業務実施に係る甲の確認事項 (事業計画書)</p> <p>第A条 乙は、毎年度2月末までに、翌年度の事業計画書を甲に提出し、確認を受けなければならない。</p> <p>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。</p> <p>(利用者アンケート調査)</p> <p>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。</p> <p>2 乙は、前項の調査結果について分析及び評価を行い、その内容を管理物件たる施設内に掲示するなどして、以後の本業務の実施に反映させるとともに、甲に報告しなければならない。</p> <p>(事業報告書等)</p> <p>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条又は第Y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。</p>
--

- (1) 本業務の実施状況
 - (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) 管理経費の収支状況
 - (5) その他甲が必要と認める事項
- 2 乙は、毎年度、決算後速やかに、財産目録、貸借対照表、損益計算書等の決算に関する書類を甲に提出しなければならない。
- 3 乙は、毎月終了後15日以内に、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) 本業務の実施状況
 - (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) その他甲が必要と認める事項
- 4 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関係する事項について、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3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、管理物件たる施設へ定期的に立ち入り、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の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、必要があると認めるときは、随時、管理物件たる施設へ立ち入り、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、毎年度終了後、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、事業報告書とともに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、総括的に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及び前条の規定による評価の結果、業務実施状況等が第Z条の業務実施条件を満たしていない場合は、甲は、乙に対してそ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1号様式

指定管理業務実地調査票

		年度		期
施設名				
指定管理者名				
調査日時	年	月	日	午前・午後 時 分
	調査者氏名			

確認項目	確認基準	確認	備考	
実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
	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、適切である。		委託契約書等
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
	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。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。		責任者、管理方法等
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。		文書・情報管理等
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		責任者、連絡網等
内容・水準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。 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。		業務日誌等 避難経路、確認リスト等
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。		挨拶、名札着用等
	事業運営	事業計画書に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿って、自主事業を実施している。		
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。		整理整頓、鍵管理等 法定・定期点検等
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。		節電、節水、購入品等
	広報活動	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。		チラシ、HP更新等
	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		受付記録、掲示等
経理	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		通帳、帳簿等
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。		帳簿等
特記事項				

※確認区分

- A(優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
- B(良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- C(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理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、改善の必要な管理内容である。

年度 指定管理業務総括評価票

施設所管課： _____ 部 _____ 課（内線： _____）

施設名	
指定管理者名	
指定期間	_____年 _____月 _____日 ~ _____年 _____月 _____日〔 _____年 月 日〕

※自己評価…指定管理者 所管評価…施設所管課

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	評価意見	
1 実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。			(自己評価)
	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、適切である。 外部委託事業者に対して協定書等を遵守させている。			
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。			
	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。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。			(所管評価)
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。			
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。 市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。			
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。			
	財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。			
	《 1 総括 》	業務の実施体制に関する評価 【標準 18 項目 / 本施設 項目】			
	2 内容・水準	施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。 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。		
利用者対応		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。			
事業運営		事業計画書に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に沿って、自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。			(所管評価)
維持管理		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。			
環境配慮		省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。			
広報活動		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。			
苦情等対応		苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。			
利用者アンケート		利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価	評価意見
利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。 ^{※2}				
	業務の改善性 ^{※1}	前回の評価を受けて、適切な改善が図られたか。 (前回の評価における指摘事項) (改善内容)			
	《2 総括》	業務の内容・水準に関する評価【標準19項目/本施設_項目】			
3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。			(自己評価)
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。			(所管評価)
	経費縮減	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。			
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。 ^{※3}			
《3 総括》	経費の収支等に関する評価【標準4項目/本施設_項目】				
4 総合評価		「1 実施体制」「2 内容・水準」「3 収支等」《総括》による総合評価			
5 特記事項 (成果、課題等)		(自己評価)			
		(所管評価)			

【評価区分】

- ① 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管理内容である。
 B (良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
 C (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理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、改善の必要な管理内容である。

※1 「業務の改善性」に係る評価について

- ① 評価基準は、以下の基準を用いる。

- A (優良) = 指摘事項を改善し、協定書、仕様書等の水準よりも優れた管理内容とした。
 B (良好) = 指摘事項を改善し、協定書、仕様書等の水準に概ね沿った管理内容とした。
 C (課題含) = 指摘事項の改善に取り組み、協定書、仕様書等の水準に概ね沿った管理内容となったが、一部課題が残っている。
 D (要改善) = 指摘事項の改善がなされておらず、協定書、仕様書等を遵守していない管理内容である。

- ② 前年度の評価において指摘がなかった場合（指定管理者制度を導入して1年目の施設を含む。）は、評価の対象外とする。

- ② 《総括》： A (優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。
 B (良好) = 評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である（上記以外）。
 C (課題多) = 評価基準がすべてC以上である（上記以外）。
 D (要改善) = 評価基準にDが含まれている。

- ③ 総合評価： A (優良) = 《総括》がすべてB以上であり、かつAが2以上である。
 B (良好) = 《総括》がすべてB以上である（上記以外）。
 C (課題多) = 《総括》がすべてC以上である（上記以外）。
 D (要改善) = 《総括》にDが含まれている。

※2 利用状況

	本年度	前年度	増減(率)	備考
開館日数			(%)	
施設利用者数			(%)	
施設稼働率			(%)	
事業参加者数			(%)	

※3 収支状況

	予算	決算	増減	備考
収入				
指定管理料				
利用料金				
その他()				
支出				
人件費				
修繕費				
備品購入費				
光熱水費				
その他()				
収支				

記 号 番 号
年 月 日

指定管理者名
代表者名 様

武蔵村山市長



指定管理業務改善指示書

貴団体（貴社）と本市の間において、 年 月 日付で締結した「〇〇〇〇（施設名）の管理運営に関する基本協定書」に定める管理業務に関し、本市によるモニタリングの結果、〔不履行・遅延の認められる業務、サービス水準が不十分であると認められる業務、苦情への対応が不十分であると認められる業務等〕があり、改善の必要性が認められるので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第10項の規定に基づき、下記のとおり改善を指示します。

記

- 1 改善を求める業務の内容
- 2 改善の必要性があると認められる原因
- 3 業務改善指示の内容

第4号様式

記 号 番 号
年 月 日

武蔵村山市長 様

指定管理者名
代表者名

指定管理業務改善報告書

年 月 日付武発第〇〇〇〇号で改善指示を受けた事項について、下記のとおり報告します。

記

1 改善指示事項

2 改善内容

3 その他