

寒川町 指定管理者制度に関する モニタリング評価について

平成28年9月

【平成29年4月改定】

目次

I	モニタリング評価の目的	1 ページ
1	モニタリング評価の目的について	1 ページ
2	モニタリング評価とは	1 ページ
II	モニタリング評価の方法	2 ページ
1	モニタリング評価の仕組み	2 ページ
(1)	モニタリング	2 ページ
(2)	総括評価	2 ページ
2	モニタリング評価の対象	3 ページ
3	モニタリング評価に必要となる基礎資料	3 ページ
(1)	各種報告書	3 ページ
(2)	利用者アンケート	5 ページ
(3)	実地調査	6 ページ
4	モニタリングの方法	7 ページ
(1)	施設類型 I の場合	7 ページ
(2)	施設類型 II の場合	7 ページ
5	総括評価の方法	9 ページ
(1)	施設類型 I の場合	9 ページ
(2)	施設類型 II の場合	10 ページ
III	様式集	11 ページ

I モニタリング評価の目的

1 モニタリング評価の目的について

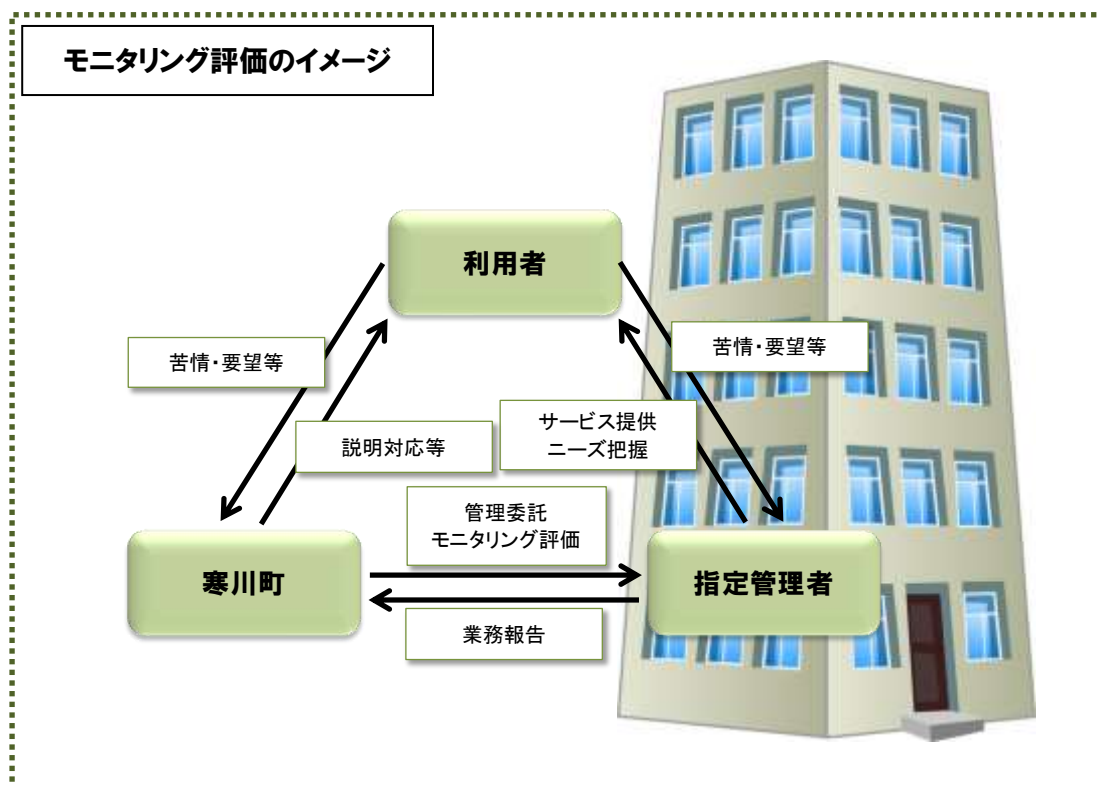
指定管理者制度は、平成15年9月施行の地方自治法の改正により、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」（総務省自治行政局長通知）を目的として導入されました。

寒川町でも、平成17年5月に『指定管理者制度導入等に係る基本方針』を策定し、指定管理者制度の導入と、住民サービスの向上に努めてきました。

基本方針の策定から約10年が経過し、公の施設への指定管理者制度の導入が進むとともに、指定管理者による施設管理とサービス提供が住民生活の中に定着してきたことを踏まえ、指定管理者制度のさらなる充実と、より適切かつ確実なサービス提供の確保を目的として、モニタリング評価を実施するものです。

2 モニタリング評価とは

モニタリング評価とは、指定管理者が指定管理者制度導入施設を管理運営し、公共サービスの提供を行うにあたり、条例、規則及び協定等に基づいた運営状況となっているか、また、利用者に寄り添ったサービスを提供できているかについて、町が定期的または随時評価し、指定管理者を監督するとともに、必要に応じて指導等を行うことで、適切かつ確実な公共サービスを確保するための仕組みです。また、モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。



II モニタリング評価の方法

1 モニタリング評価の仕組み

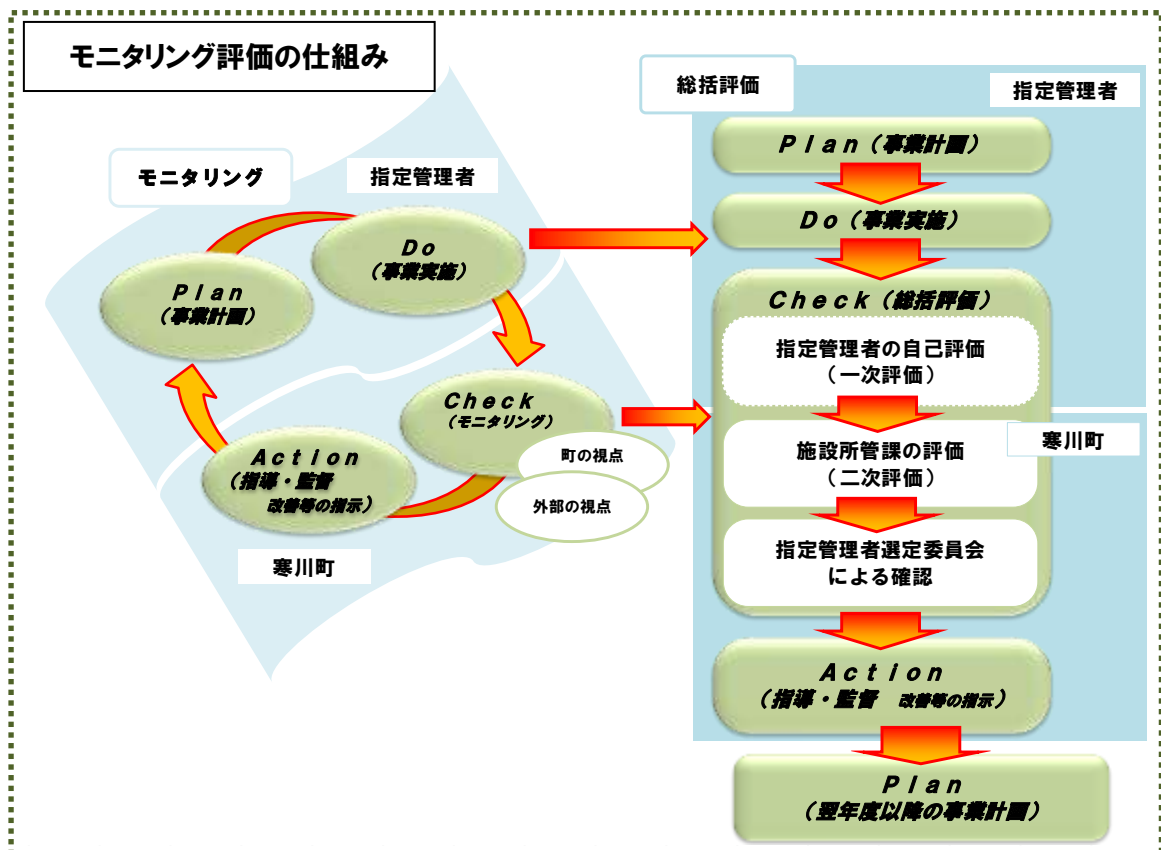
モニタリング評価は、次の二つの方法により実施します。実施にあたっては、各施設の目的や規模に応じて内容や方法を適宜変更(追加又は省略)できるものとし、町と指定管理者で協議しながら最適な仕組みを構築することとします。

(1) モニタリング

指定管理者の管理業務の内容について、P D C Aサイクルの考え方にに基づき、定期的または随時チェックし、指導・監督(改善等の指示)を行うことで、サービス水準の維持・向上を図ります。モニタリングの実施にあたっては、施設管理や事業実施の状況等、施設の特性と実際の業務内容に着目し、その管理業務が町の求めるサービス水準に達しているか、また、管理業務の体制や支出等の事務が適正かつ確実に行われているか、などについてチェックします。

(2) 総括評価

毎年度2月に当該年度の事業計画と事業実施内容を点検し、モニタリング結果等を総括して翌年度以降の事業実施に向けた振り返りを行います。総括評価の実施にあたっては、モニタリングの内容も踏まえながら、年間の事業計画や収支状況等、管理業務の健全性や継続性、サービス効果に着目し、町の求める水準の指定管理業務が行われたかどうかについて評価します。



2 モニタリング評価の対象

モニタリング評価の対象は、指定管理者制度を導入した全施設とし、それぞれの施設の性質により施設類型を分類して、モニタリング及び総括評価を行います。

施設の類型

施設類型	選定時の公募・非公募	利用者等の制限の有無
I	非公募	制限あり
	非公募	制限なし
	公募	制限あり
II	公募	制限なし

3 モニタリング評価に必要な基礎資料

モニタリング及び総括評価は、町施設所管課が指定管理者から提出された各種報告書や利用者アンケートの内容を確認したうえで、必要に応じてヒアリングや、実地調査等を実施することで行います。モニタリング及び総括評価に必要な主な基礎資料は次のとおりです。

(1) 各種報告書

指定管理者は月例報告書及び年度報告書を町に提出し、町はその内容を確認することで、管理業務の状況の把握に努めます。報告書の作成及び確認にあたっては、主に次の点に留意することとし、内容については、町と指定管理者の間で協議したうえで決定します。

① 事業報告書（月例報告書）

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、事業報告書（月例報告書）を作成します。作成した報告書は、指定する期日までに町に提出することとします。町は、提出された事業報告書（月例報告書）により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適切に履行されているかどうかを確認します。

【主な記載事項】

ア 管理業務の実施状況

- ・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）
- ・事業運営（事業名、実施体制、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数等）

イ 施設の利用状況

- ・利用者数、稼働率等

- ・利用許可及び不許可、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
 - ・使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、未収入済額等
- エ 管理経費の収支状況
 - ・管理経費に係る収入及び支出の状況
- オ その他
 - ・自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
 - ・事故、故障等の内容及びその内容
 - ・苦情、要望等の内容及びその対応
 - ・特記事項

② 事業報告書（年度報告書）

指定管理者は、毎年度終了後、指定する期日までに、事業報告書（年度報告書）を作成し、町に提出します。町は、提出された事業報告書（年度報告書）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します。

【主な記載事項】

- ア 管理業務の実施状況
 - ・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）
 - ・事業運営（事業名、実施体制、開催日時、開催場所、実施内容、参加人数等）
- イ 施設の利用状況
 - ・利用者数、稼働率等
 - ・利用許可及び不許可、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
 - ・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
 - ・管理経費に係る収入及び支出の決算内容
- オ その他
 - ・自主事業（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
 - ・事故、故障等の内容及びその内容
 - ・苦情、要望等の内容及びその対応
 - ・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）
 - ・人員配置、研修内容等
 - ・団体の財務状況
 - ・特記事項

③ 添付書類

指定管理者による各種報告書の提出にあたっては、必要な添付書類の提出を求めることができます。添付書類は各種報告書の内容を補完するものであり、指定管理者による管理業務が適切に行われているかを判断するものであるため、できる限り客観的な資料である必要があります。主な添付書類は次のとおりです。

【主な添付書類】

ア 各種報告書（月例・年度）作成の基礎となる資料

- ・管理業務の実施状況を示す資料（清掃・警備・修繕などの維持管理に関する記録、事業の内容・参加人数などの事業運営に関する記録）
- ・施設の利用状況を示す資料（利用者数、稼働率等）
- ・使用料又は利用料金の収入実績を示す資料（収入件数、収入済額等）
- ・管理にかかる経費の収支状況を示す資料（決算の内容等）

イ 団体の経営状況を示す資料

- ・直近の財務諸表（貸借対照表、損益計算書、株主資本等変動計算書等）
- ・経営規模等評価（経営事項審査）

※公益法人等の場合は、法人の財務状況を示す資料の提出に代えることも可能です。

ウ 支出が適切であることを確認するための資料

- ・第三者（公認会計士等）が行った会計監査資料
- ・領収書（第三者監査を実施していない場合）の写し
- ・その他、管理業務にかかる支出の内容を客観的に示す資料

※領収書等については、必要に応じて現地調査時に原本確認することで、提出に代えることも可能です。

（２）利用者アンケート

指定管理者は、施設利用者のニーズや、サービスに対する満足度等を把握し、管理業務の質の維持・向上を図るため、定期的に利用者アンケートを実施します。調査の方法及び項目については、町と指定管理者で協議し、各施設の目的や規模に応じて決定します。

【主な調査方法の例】

ア 個別面接

イ 回収箱

ウ 郵送

エ インターネット

オ その他

【主な調査項目の例】

- 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

(3) 実地調査

町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2回（9月、2月）以上、定期的及び必要があるときは随時、実地調査を行います。調査にあたっては、指定管理者から提出された各種報告書等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、確認します。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ます。

実地調査の実施にあたっては、必要に応じて外部モニター（※）とともに調査を行うことで、調査の公平性と透明性の確保に努めます。

（※）外部モニター … 外部の視点によりチェックを実施する者。

各施設の運営やその分野に一定の識見を有する者を想定

（例：関係審議会の委員）

4 モニタリングの方法

モニタリングは、各種報告書や利用者アンケート、実地調査等の結果をもとに、『指定管理業務モニタリング票』を作成することで行います。年2回（9月、2月）以上、定期的に実施することとし、必要がある場合には随時実施することも可能です。

モニタリングにあたっては、PDCAサイクルに基づき、管理業務の体制やサービス水準・内容、財務状況（経営の安定性）の確認を行うとともに、改善が必要な事項がある場合には、速やかに指導・監督（改善等の指示）を行います。

なお、モニタリングの実施は施設の類型（3ページ）に応じて、次のとおりとします。

（1）施設類型Ⅰの場合

施設類型Ⅰに該当する施設については、町が一定の目的を持って設置した施設であり、町がより積極的に関与すべきであるため、そのモニタリングにあたっては、町が主体的に実施することとします。

- ① 業務日誌等の記録、利用者アンケートの実施 【指定管理者】
- ② 事業報告書（月例）の作成 【指定管理者】
- ③ 事業報告書（月例）の確認 【町施設所管課】
- ④ 報告書等を基にした実地調査の実施 【町施設所管課】
- ⑤ 『指定管理業務モニタリング票』の作成 【町施設所管課】
- ⑥ 必要な改善事項に関する指導・監督（改善等の指示） 【町施設所管課】
- ⑦ 改善事項への対応（事業実施） 【指定管理者】

（2）施設類型Ⅱの場合

施設類型Ⅱに該当する施設については、広く住民等に利用してもらうことで、その設置目的を達成する施設であることから、そのモニタリングにあたっては、可能な限り外部モニターを活用し、外部の視点を取り入れた、より客観的な確認作業を行うこととします。

- ① 業務日誌等の記録、利用者アンケートの実施 【指定管理者】
- ② 事業報告書（月例）の作成 【指定管理者】
- ③ 事業報告書（月例）の確認 【町施設所管課】
- ④ 報告書等を基にした実地調査の実施 【町施設所管課】【外部モニター】
- ⑤ 『指定管理業務モニタリング票』の作成 【外部モニター】
- ⑥ 『指定管理業務モニタリング票』の作成 【町施設所管課】
- ⑦ 必要な改善事項に関する指導・監督（改善等の指示） 【町施設所管課】
- ⑧ 改善事項への対応（事業実施） 【指定管理者】

※施設類型Ⅱの施設のモニタリングにあたっては、町施設所管課と外部モニターで、それぞれ特に次の視点に留意しながら評価を行います。

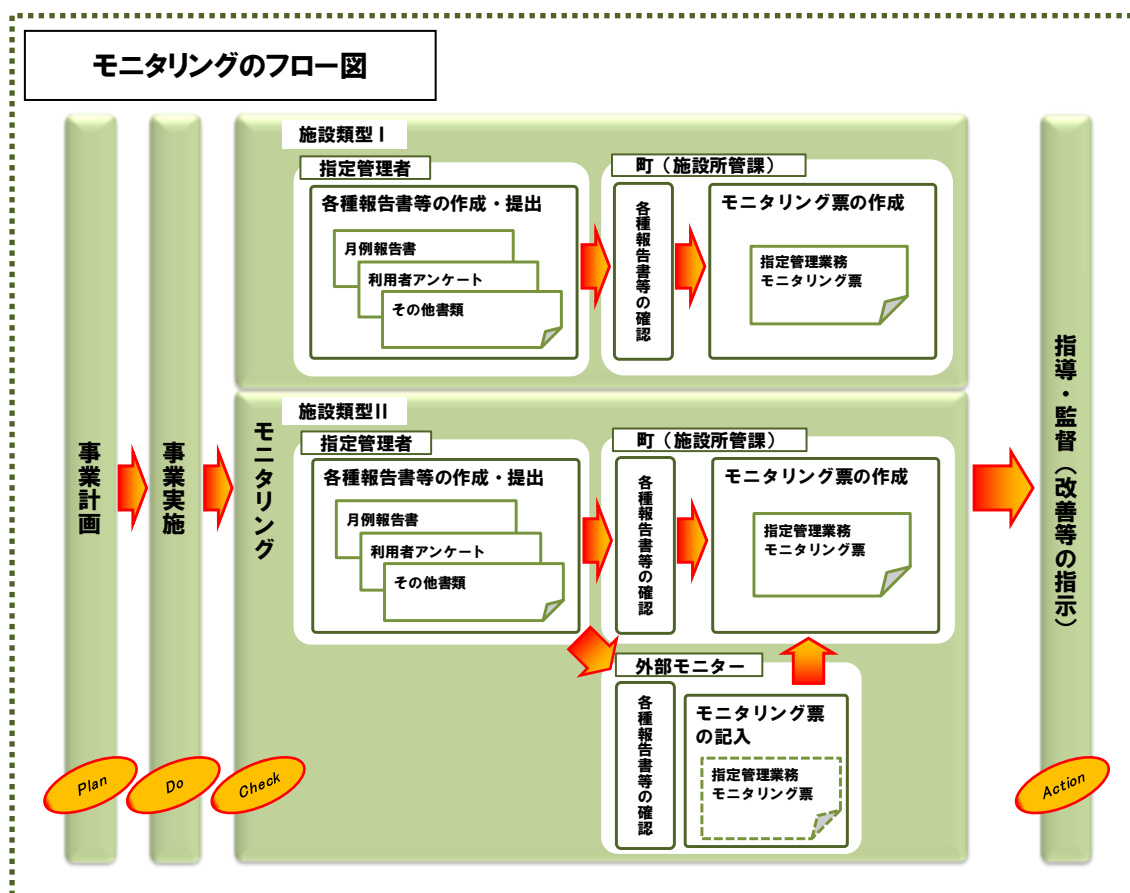
【町施設所管課】

- ・ 協定書、仕様書、法令・条例等に沿った管理業務がなされているかの確認
- ・ 各種記録等の保管がなされているかなどの事実確認
- ・ 行政を相手とした連絡調整等の体制が構築されているかの確認

【外部モニター】

- ・ 施設特性に応じた施設管理や事業が行われているかの専門的知見による確認
- ・ 利用者や関係団体に、より近い視点からの評価

※外部モニターの氏名、その他の情報は、寒川町情報公開条例第5条第3号（場合によっては第1号も該当）の規定により、非公開情報として取り扱うこととします。

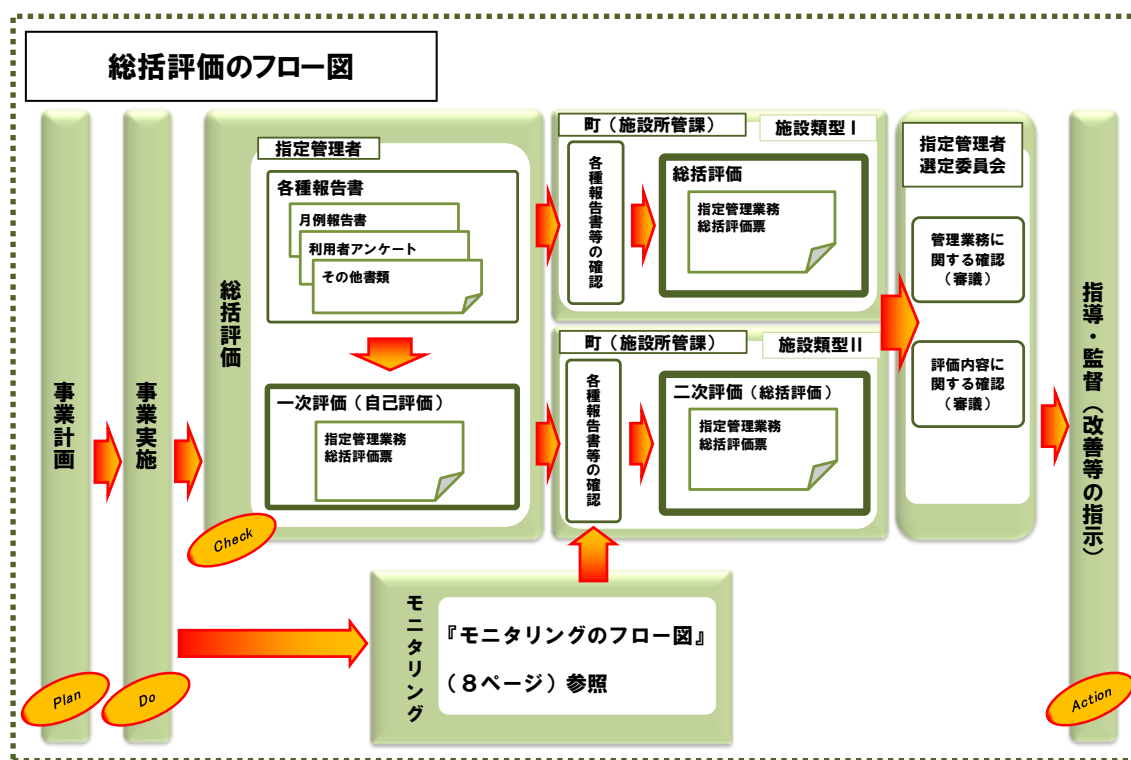


5 総括評価の方法

総括評価は、各種報告書や利用者アンケート、実地調査等のほか、定期的及び随時実施したモニタリングの結果をもとに、毎年度2月に当該年度の事業計画と事業実施内容を点検し、『指定管理業務総括評価票』を作成することで行います。

総括評価にあたっては、当該年度における指定管理業務の評価を行うとともに、翌年度以降の事業実施に向けた振り返りを行い、改善すべき課題の整理や、必要な指導・監督（改善等の指示）を行います。

町施設所管課が評価を行った後、指定管理者選定委員会において管理業務の健全性や継続性、サービスの効果等について確認し、次年度以降の方向性に関する意見を聴取します。また、総括評価の結果については、モニタリングを実施した外部モニターへ報告するとともに、確定後速やかに公表し、評価の透明性の確保を図ることとします。



（1）施設類型 I の場合

- ① 各種報告書等の確認 【町施設所管課】
- ② モニタリングにおける指摘事項と対応状況等の確認 【町施設所管課】
- ③ 必要に応じて実地調査の実施 【町施設所管課】
- ④ 『指定管理業務総括評価票』の作成 【町施設所管課】
- ⑤ 指定管理者選定委員会による確認
- ⑥ 評価結果の通知、必要な指導・監督（改善等の指示） 【町施設所管課】
- ⑦ 評価結果の公表 【町施設所管課】
- ⑧ 翌年度事業実施等における改善 【指定管理者】

(2) 施設類型Ⅱの場合

- ① 『指定管理業務総括評価票』の作成（一次評価の実施） 【指定管理者】
- ② 各種報告書等の確認 【町施設所管課】
- ③ モニタリングにおける指摘事項と対応状況等の確認 【町施設所管課】
- ④ 必要に応じて実地調査の実施 【町施設所管課】
- ⑤ 各種報告書・モニタリング結果・実地調査等を踏まえた『指定管理業務総括評価票』の作成（二次評価の実施） 【町施設所管課】
- ⑥ 指定管理者選定委員会による確認
- ⑦ 指定管理者への評価結果の通知、必要な指導・監督（改善等の指示）
【町施設所管課】
- ⑧ 外部モニターへの評価結果の報告 【町施設所管課】
- ⑨ 評価結果の公表 【町施設所管課】
- ⑩ 翌年度事業実施等における改善 【指定管理者】

※指定管理者制度に関するモニタリング及び総括評価は、原則、ここに示した方法により行うこととしますが、既に指定管理者制度を導入し、基本協定等に基づき独自にモニタリング等を実施している施設については、町施設所管課と指定管理者との間で協議したうえで、従前の方法により、実施することも可能とします。

Ⅲ 様式集

モニタリング及び総括評価に関する様式は次のとおりですが、各施設の目的や規模に応じて、町施設所管課と指定管理者で協議を行い、随時最適なものに更新してモニタリング及び総括評価を行うこととします。

【様式集】

- ・ 指定管理業務モニタリング票（施設類型Ⅰ）
- ・ 指定管理業務モニタリング票（施設類型Ⅱ）
- ・ 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅰ）
- ・ 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）
- ・ 各モニタリング評価項目の説明

平成 年 月 指定管理業務モニタリング票(施設類型 I)

1. 基礎項目

施設名		施設所管課等	
指定管理者名		指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日

2. モニタリング調査

施設所管課	調査者【実施責任者】		【実施者】	
	調査日時	平成 年 月 日	午前 時 分 ~	時 分

3. モニタリング項目

モニタリング項目	モニタリング基準	モニタリング結果	備考
指定管理業務の実施体制	人員体制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	
		業務実施に必要な研修等を実施している。	
	外部委託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	
	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・紛失等のないよう、対策を講じている。	
	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	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	
点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。			
報告・連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。		
	町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊急時対応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。		
	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。		
経理事務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。		
	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。		
指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	
	利用者対応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	
		利用料金の徴収を適切に行っている。	
	事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	
施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。			
ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。			

環境配慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。		
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、遅滞なく町に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。		
その他			
収支状況等	経理事務	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	
	収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	
	財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	
特記事項	【評価すべき点・改善すべき課題点等】		
	※【前回評価・モニタリングにおける改善点への対応状況】		
<p>※確認区分</p> <p>◎(優良) :仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。</p> <p>○(良好) :仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。</p> <p>△(要改善) :仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。</p> <p>×(抜本的見直し) :仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。</p>			

平成 年 月 指定管理業務モニタリング票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

施設名		施設所管課等	
指定管理者名		指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日

2. モニタリング調査

施設所管課	調査者	【実施責任者】		【実施者】	
	調査日時	平成 年 月 日	午前 時 分	～	時 分
外部モニター	調査者	【所属】		【氏名】	
	調査日時	平成 年 月 日	午前 時 分	～	時 分

3-①. モニタリング項目(指定管理業務に関すること)

モニタリング項目	モニタリングの基準	モニタリング結果		備考
			外部モニター	
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。		
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。		
		業務実施に必要な研修等を実施している。		
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。		
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。		
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。		
	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・紛失等のないよう、対策を講じている。		
	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	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。		
点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。				
連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。			
	町所管課や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、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。			
	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。			
経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。			
	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。			
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。		
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。		
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。		
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。		
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。		
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。		
利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。			
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。			
	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。			
	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。			
	利用料金の徴収を適切に行っている。			

事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。			
	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。			
	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。			
環境配慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。			
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、遅滞なく町に報告している。			
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。			
その他				

3-②. モニタリング項目(指定管理者の経営状況等に関すること)

収支状況等	経理事務	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。			
	収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。			
	財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。			

4. 特記事項等

特記事項	【評価すべき点・改善すべき課題点等】
	※外部モニターからの意見
	※【前回評価・モニタリングにおける改善点への対応状況】
<p>※確認区分</p> <p>◎(優良) : 仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。</p> <p>○(良好) : 仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。</p> <p>△(要改善) : 仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。</p> <p>×(抜本的見直し) : 仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。</p>	

※外部モニターの氏名については、寒川町情報公開条例第5条第3号(場合によっては第1号も該当)の規定により、非公開情報とします。

平成 年度 指定管理業務総括評価票(施設類型 I)

1. 基礎項目

施設名	施設所管課等	評価責任者
指定管理者名	指定期間 年 月 日 ~ 年 月 日	

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果			施設所管課による評価		
		9月	2月	主な指摘事項と対応状況等	総括評価	評価のポイント	
指定管理業務の実施体制	人員体制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。 業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。 業務実施に必要な研修等を実施している。					
	外部委託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。					
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。					
	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・紛失等のないよう、対策を講じている。					
	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	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。 点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。					
	連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や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、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。					
	経理事務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。					
	指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。 条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。 必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。 施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。				
利用者対応		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。 利用料金の徴収を適切に行っている。					
事業運営		事業計画書に則り、受託業務を実施している。 施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。 ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。					
環境配慮		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。					
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、遅滞なく町に報告している。					
利用者アンケート		利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。					
その他							
収支状況等		執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。				
		収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確認している。				
		財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確認している。				

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	
指定管理者選定委員会による意見	

【評価区分】

- ◎(優良): 仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
- (良好): 仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。
- △(要改善): 仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
- ×(抜本的見直し): 仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成 年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

施設名	施設所管課等
指定管理者名	指定期間 年 月 日 ~ 年 月 日

評価責任者

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果			一次評価 (指定管理者による振り返り)	二次評価		
		9月	2月	主な指摘事項と対応状況等		総括評価	施設所管課による評価のポイント	
指定管理業務の実施体制	人員体制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。 業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。 業務実施に必要となる研修等を実施している。						
	外部委託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。						
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。						
	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・紛失等のないよう、対策を講じている。						
	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	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。 点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。						
	連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や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、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。						
	経理事務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。						
	指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。 条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。 必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。 施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。					
利用者対応		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。 利用料金の徴収を適切に行っている。						
事業運営		事業計画書に則り、受託業務を実施している。 施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。 ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。						
環境配慮		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。						
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、遅滞なく町に報告している。						
利用者アンケート		利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。						
その他								
収支状況等		執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。					
		収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確認している。					
		財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確認している。					

3. 総括評価

施設所管課による 総括評価	
指定管理者選定委員会 による意見	

【評価区分】

- ◎(優良): 仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
- (良好): 仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。
- △(要改善): 仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
- ×(抜本的見直し): 仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

各モニタリング評価項目の説明

指定管理業務の実施体制

この項目では、指定管理業務の実施体制について評価します。仕様書、協定書等における実施体制についての項目がメインとなり、町側が求めている体制がきちんと執られているかどうかに着目します。施設の管理業務は、本来、町が行うべきものなので、その業務実施においては、指定管理者にも町と同様かそれ以上の水準が求められます。そのため、町例規等の遵守はもちろんのこと、各種マニュアルについても、町の方針と齟齬がないか留意する必要があります。マニュアル、記録等の整備に関して「事実確認」を行う項目が多いので、外部モニターと共にモニタリングする場合においては、特に施設所管課が気をつけて確認する項目です。

評価項目	説明	
人員体制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	職員配置表等を参考に、事業計画書に掲載された適正な人員配置がなされているか、職員数に着目して確認します。
	業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	職員配置表等を参考に、専門資格や経験等を有する職員が配置され、町の求める水準でサービス提供できる体制にあるか、職員の質に着目して確認します。
	労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	職員配置表(シフト表)や人件費に着目して、労働時間や賃金などが労働法規と比べて適正な水準に保たれているかについて確認します。
	業務実施に必要な研修等を実施している。	施設管理(技能)、接遇、事業実施に必要な研修などが計画的に行われているか、研修計画、研修報告の内容に基づき確認します。
外部委託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	指定管理者は、施設の管理業務を行政処分により行っているため、その業務を再委託する場合には、町の承認を得る必要があります。承認にあたっては、その再委託が真に必要なものなのか、費用の点も含めて確認します。
	外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	地域内経済の活性化の観点から、単に関連企業への委託により安価に済ませるというのではなく、仕様書や協定書に基づき、福祉事業所も含めた町内企業の活用に努めているかについて確認します。
法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	指定管理業務は行政運営の一部であるため、指定管理者には町と同様の対応が求められます。そのため、法令だけでなく条例等の遵守が必須となります。
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。	規程の整備状況について事実確認するとともに、町と同等以上の水準で対策が執られているか確認します。
	個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	
情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	規程の整備状況について事実確認するとともに、協定書等に従い、町と同様の対応がとられているか確認します。
	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	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	業務日誌は月例報告書等を作成するために必要となるものです。また、点検・修繕記録は、管理業務を的確に行っていることを示すとともに、指定管理者が行うべき小規模修繕の記録でもあるので、正確に記載されているか確認します。
	点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	
報告連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	月例・年度報告書の提出のほか、指定管理者は行政機関の一部であり、最終的な責任は町に帰属するので、特に町への報告等に遅滞がないか確認します。
	町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
緊急時対応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	施設内における事故のほか、地震・火災等への対応マニュアル、指定管理者内での緊急連絡網、町との連絡手段などが整備されているかについて確認します。
	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	
経理事務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	事業計画書と比較して、極端に乖離した収支状況となっていないかについて確認します。
	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	不履行業務への支出を避けるため、支出にかかる領収書などを適正に整理しているか確認します。(H28年11月の平塚市における不履行業務に対する指定管理料支出の事例を踏まえて。) ※原本確認を行えば写しの提出は不要です。

指定管理業務の内容・水準

この項目では、実際の指定管理業務について評価します。条例、指定管理者募集要項、仕様書等にうたっている施設の設置目的や、事業の目標を鑑み、指定管理者との間で結んだ協定や事業計画書に記載のある事項が適切に実施されているかに着目します。施設(建物)の維持管理のほか、施設内で実施するソフト事業、施設特性に応じた自主事業など、住民へのサービス提供をメインに確認する項目が多いため、外部モニターとモニタリングを実施する場合は、特に、外部モニターに注力してもらう項目となります。

評価項目		説明
施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	業務日誌や清掃・警備記録、点検・修繕記録等を確認するほか、実地調査により施設の状況を確認します。
	仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	
	仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	
	条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	開館日・開館時間等は条例等により定められているため、変更しようとする場合には、条例改正等が必要となります。
	必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	施設の管理責任は町に帰属するため、また、修繕の規模により、町と指定管理者とで実施主体を分けているため、必要な修繕を行う場合は、速やかに町に報告する必要があります。
施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	使用状況を集計した書類を確認し、利用状況が過小過多となっていないか、また、施設の設置目的から外れるような状況となっていないか確認します。	
利用者対応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	利用者アンケート等の結果をもとに確認します。
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	施設内の事故防止のためのマニュアルや、利用者の導線を確保するためのスペースの確保、サインの表示などに着目して確認します。
	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	実地調査のほか、利用者アンケート等をもとに確認します。
利用料金の徴収を適切に行っている。	利用者数と収支を示す書類等により、利用料金の設定や、未収入済額等について確認します。	
事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	ソフト事業の部分について、町の求める水準に達しているか確認します。
	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	住民サービス向上のための自主事業を積極的に実施しているか、一方で、施設の設置目的を逸脱しない内容であるか等について確認します。
	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	施設のHP、各種チラシやポスター等で、施設利用や事業(イベント)に関する告知を適切に行っているか確認します。
環境配慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	ごみの資源化・減量化等に関する町の方針に基づいて、適正な分別等を行っているか確認します。
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、遅滞なく町に報告している。	苦情・要望に関する記録等のほか、利用者アンケート等を参考に確認します。
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	利用者アンケートを実施しているか、またその結果が良好(できれば町直営時と同等以上)かどうかについて確認します。
その他		その他、施設特性に応じて、必要に応じて項目を追加します。

収支状況等

この項目では、指定管理者の管理能力(経営状況)について評価します。H26年度の総合体育館における指定管理者の撤退を踏まえ、指定管理業務を安定的かつ継続的に実施できるかどうかという点に着目し、指定管理者の収支の状況や、経営状況について確認します。総括評価時には、指定管理者選定委員会において意見をもらい、次年度以降の事業計画や次期指定管理者の選定の参考とします。

評価項目		説明
執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	指定管理業務に係る経理は、指定管理者の自主事業を含む他の業務とは切り離して実施すべきであり、収支にかかる口座、帳簿等も専用のものを用意しなければなりません。
収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	収支予算書を確認し、安定的な収支状況であるか、また、報告書を確認し、予算書から大きく乖離した収支となっていないか確認します。
財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	指定管理者の事業者としての財務状況を確認します。財務諸表を確認し、財務状況の健全性と、管理業務の継続性について確認します。