柏市指定管理者制度モニタリング指針

令和８年７月

企画部アセットマネジメント課

目　　次

１　モニタリングの考え方　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　1

⑴ 指針の目的

⑵ モニタリングの必要性

２　モニタリングの定義と目的　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2

３　モニタリングと法令等との関係　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　2

４　モニタリングの実施方法　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　4

⑴ モニタリングの流れ

⑵ 実施区分ごとのモニタリング方法

（参考）モニタリングスケジュールの例

５　改善の指示等　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　11

⑴ 改善の指示

⑵ 改善報告書の提出

⑶ 指定の取り消し

様式集　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　12

○　事業報告書（様式第７号）

○　改善指示書

○　利用者アンケート（ひな型）

○　実地調査チェックシート

○　指定管理者実績評価シート

○　指定管理者労働条件チェックリスト

1　モニタリングの考え方

(1) 指針の目的

指定管理者制度は，公の施設の管理運営において，民間手法の活用を可能とすることで，市民の多様なニーズへの対応や効率的・効果的な管理運営を図ることを目的として創設された制度です。当該制度では，議会で指定された民間事業者などの団体が，公の施設の設置目的を効果的に実現し，サービスの向上を図りながら，管理運営をすることになります。

そのため，当該制度を導入した公の施設においては，指定管理者による管理運営状況を把握し，必要に応じて指導や指示を行い，適正なサービスを確保しているか確認する必要があります。そこで，本指針において，指定管理者による管理運営状況を確認及び評価する，モニタリングの手法等を定めることとします。

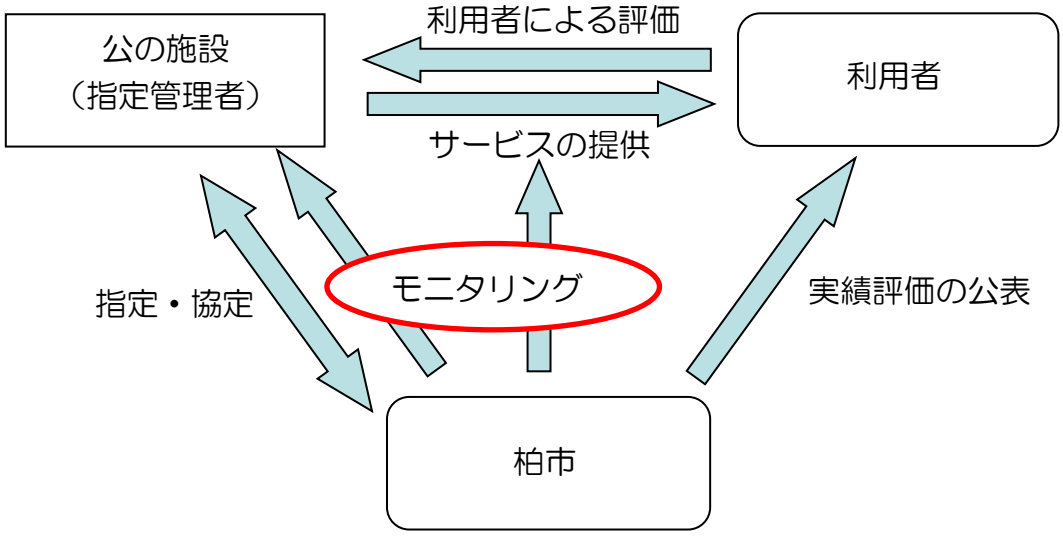
(2) モニタリングの必要性

指定管理者による公の施設の管理運営に当たっては、単年度の状況を評価することはもちろんですが，その評価を指定期間内における管理運営の改善につなげていくことが求められ，モニタリングは，PDCA マネジメントシステムのチェック(C)の役割を担うものです。

指定管理者が施設の設置目的や協定書等に沿って適正かつ確実に業務を行っているか，市が示した水準に応じたサービスが提供されているか確認・評価を実施し，課題や大きな乖離等がある場合は，改善に向けた指導を行い，適正な管理運営やサービスの改善・向上に繋げていかなければなりません。

適正な管理運営が行われていない場合，重大な事故の発生や事業継続が困難となる可能性があります。更に，行き過ぎたコスト削減はサービス水準の低下を招くことにもなりかねません。また，これらの事態を未然に防ぎ，公の施設の設置者として，指定管理者による管理運営状況を，市民に対して説明する責任があることから，モニタリングの結果を公開することは重要です。

モニタリングのイメージ図〉



２　モニタリングの定義と目的

本指針で定めるモニタリングとは，「指定管理者により提供される公共サービスが，条例，規則，協定書，仕様書等に従い，適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかをチェック，測定，評価すること」を示します。

具体的には，公の施設の所管課（以下「施設所管課」という。）が，以下の３点の視点から各種報告書や実地調査等により確認及び評価するとともに，必要に応じて指導や助言，指示を行い，公共サービスの適正化を図るものです。

①　適切な管理運営状況の確認

指定管理者による管理運営が，条例，規則，協定書，仕様書等に基づいているか，適切に管理運営が行われているかを各種報告書や実地調査等により確認及び評価します。

重大な事故の発生や事業継続が困難になるような事態が発生しないように，適切な管理運営が行われているかを確認，評価してください。

②　サービスの質の確認

指定管理者が提供するサービスの質がどの程度かを，実地調査や利用者アンケート等により確認及び評価します。

市が示した水準に応じたサービスが提供されているか，また自主事業を行っている公の施設においては，具体的な自主事業の内容や得られた効果について把握するよう努めてください。

③　安定的な財務状況等の確認

指定管理者の事業収支状況について確認及び評価します。指定管理者の財務状況，収支状況を確認，経年比較し，悪化している場合には施設のサービス水準を低下させることがないよう，その原因や今後の対策について，確認していく必要があります。

また，収支計画と収支実績を精査し関連性を調べることで，適切な管理運営が行われているか確認を行います。

３　モニタリングと法令等との関係

指定管理者制度を導入する公の施設においては，適正なサービスを確保するために，地方自治法等においてモニタリングに関する事項が規定されています。

なお，地方自治法では，次のように規定されています。

〇　指定管理者は毎年度終了後に，市に対して事業報告書を提出しなければならない。

〇　市は指定管理者に対して，指定管理者の経営状況に対して報告を求めたり，実地調査を行ったり，必要に応じて指示をすることができる。

○　指定管理者が市の指示に従わないときや管理を継続できないときは，指定の取消等を行うことができる。

◇関係法令（抜粋）◇

地方自治法

第２４４条の２（公の施設の設置，管理及び廃止）

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。

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。

柏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８条（事業報告書の提出）

指定管理者は，毎年度終了後６０日以内に，次に掲げる事項を記載した地方自治法第２４４条の２第７項に規定する事業報告書を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指定管理者の指定の期間が満了したとき又は同条第１１項の規定により指定管理者の指定を取り消されたときは，当該指定管理者であった団体は，その満了した日又は取り消された日から起算して６０日以内に，当該年度の当該日までの間の事業報告書を市長等に提出しなければならない。

⑴　管理の業務の実施の状況
⑵　公の施設の利用の状況
⑶　利用料金の収入の状況（利用料金の収入がある場合に限る。）
⑷　管理の業務に要した経費の収支の状況
⑸　前各号に掲げるもののほか，管理の実態を把握するために市長等が必要と認める事項

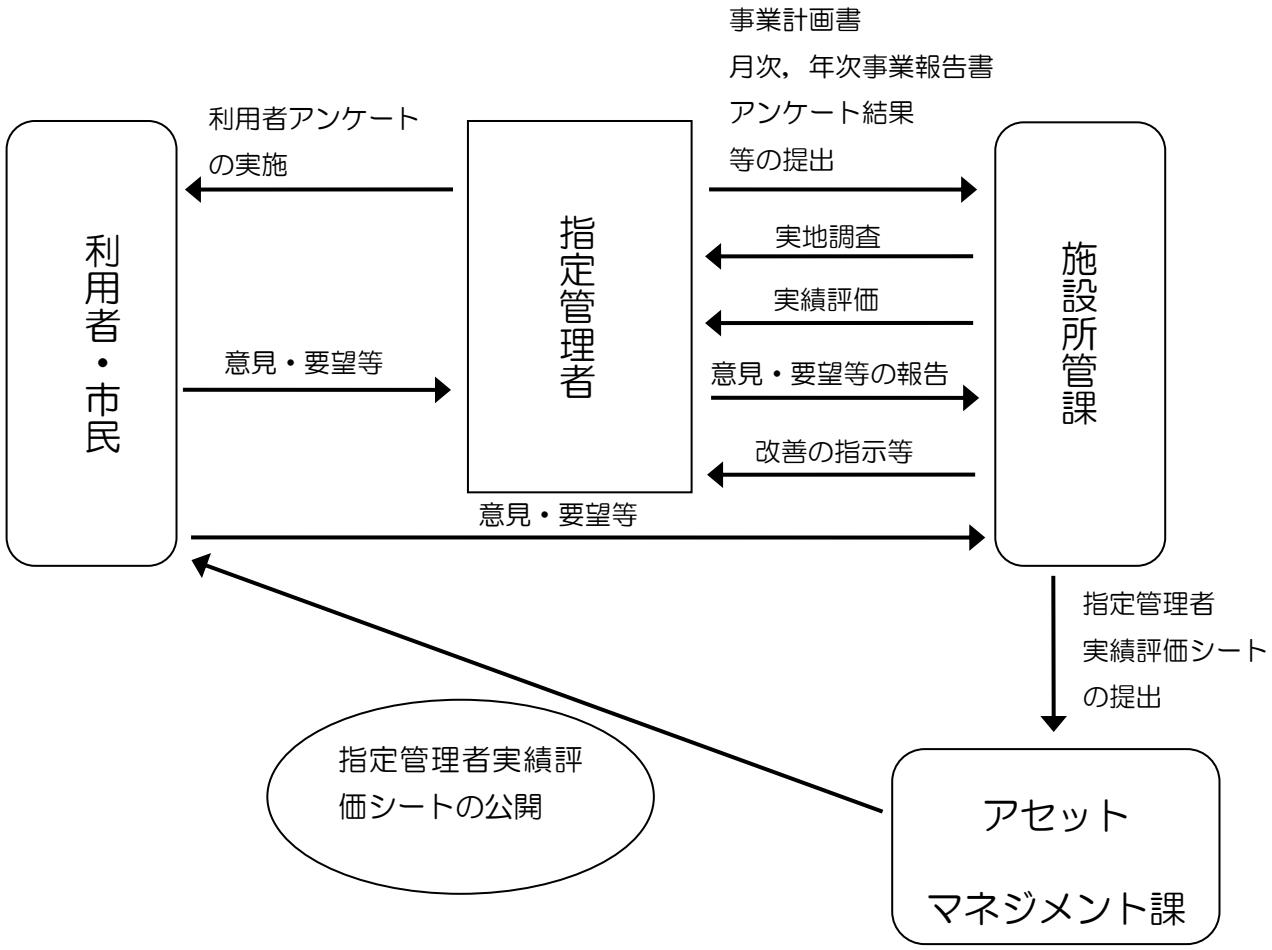
４　モニタリングの実施方法

モニタリングには，指定管理者からの報告書のほか，実地調査，利用者アンケート等があります。本指針で定めるモニタリングの実施方法は，次のとおりです。

なお，実施時期について協定書等に基づいている場合は，それに従うものとします。また，仕様書等で次の方法以外に報告書等の提出を定めている場合は，必ず指定管理者に提出させてください。

区分	実施主体	実施時期	根拠
年次事業計画書	指定管理者	事業年度開始前に，施設所管課に提出する。提出時期は協定書等に基づく。	協定書，仕様書
年次収支計画書	指定管理者	事業年度開始前に，施設所管課に提出する。提出時期は協定書等に基づく。	協定書，仕様書
月次事業報告書	指定管理者	毎月終了後に，施設所管課に提出する。提出日は協定書等に基づく。	協定書，仕様書
年次事業報告書	指定管理者	毎年度終了後，６０日以内に施設所管課に提出する。	地方自治法等
利用者アンケート	指定管理者	適宜（定期的または常時）	仕様書等
実地調査	施設所管課	適宜（年に２回以上）	仕様書等
指定管理者 実績評価シート	施設所管課	毎年度終了後，アセットマネジメント課に提出する。	モニタリング指針
財務状況調査	施設所管課	団体の決算期後，アセットマネジメント課に報告	モニタリング指針
労働条件審査	施設所管課	適宜（アセットマネジメント課が委託する社会保険労務士による審査は６～８月）	モニタリング指針

(1) モニタリングの流れ



(2) 実施区分ごとのモニタリング方法

① 年次事業計画書

実施主体	指定管理者，施設所管課
実施時期	事業年度開始前（提出時期は協定書等に基づく）
方法	指定管理者が基本協定書や仕様書等をもとに事業年度の計画書を作成し，施設所管課に提出。
主な記載項目	・施設管理，人員，自主事業等の計画 ・防災，防犯，緊急時など危機管理に関する取組の計画
施設所管課の主な確認事項	・応募時の申請書類，協定書，仕様書等との整合性はあるか。 ・過年度の課題を解決するような取組みになっているか。 ・各種取組（自主事業を含む）の実施状況や成果を測る具体的な指標が設定されているか。

②　年次収支計画書

実施主体	指定管理者，施設所管課
実施時期	事業年度開始前（提出時期は協定書等に基づく）
方法	指定管理者が協定書や仕様書等をもとに事業年度の収支計画書を作成し，施設所管課に提出。
主な記載項目	・収入及び支出（予算）の内容
施設所管課の主な確認事項	・応募時の申請書類，協定書，仕様書等との整合性はあるか。 ・予算の設定は適切か。 ・本部経費は設定されているか，また設定額は適切な範囲であるか。 ・前年度の収支実績を考慮した収支計画となっているか。

③　月次事業報告書

実施主体	指定管理者，施設所管課
実施時期	毎月終了後（提出時期は協定書に基づく）
方法	指定管理者が毎月の管理運営状況をまとめ，施設所管課に提出。
主な記載項目	・管理業務の実施状況 ・自主事業の実施状況 ・施設の利用状況 ・管理業務に要した経費の収支状況 ・利用料金の収入状況（利用料金の収入がある場合）
施設所管課の主な確認事項	・事業計画書との整合性はあるか。 ・利用料金は適切に徴収されているか。 ・事業報告書の結果から，必要に応じて指定管理者のヒアリング，改善指示等を行う。

④　年次事業報告書

実施主体	指定管理者，施設所管課
実施時期	毎年度終了後６０日以内
方法	指定管理者が事業年度の管理運営状況をまとめ，施設所管課に提出。提出の際は，様式第７号を活用。
主な記載項目	・管理業務の実施状況 ・自主事業の実施状況 ・施設の利用状況 ・保守・点検等の施設の維持管理状況 ・利用者アンケートの結果 ・管理業務に要した経費の収支状況 ・各種取組や成果を測る指標に対する実施状況 ※下線は市の条例に基づく項目。
施設所管課の主な確認事項	・事業計画書で定める各種取組の計画や指標との整合性はあるか。 ・管理業務に要した経費の収支状況について，予算と実績の差異の原

	因を分析しているか。また，自主事業を実施している場合についても，収支状況について同様の分析を行っているか。 ・指定管理者が当初の想定以上の高額な利益を得ていないか。 ・利用料金は適切に徴収されているか。 ・協定書や仕様書に基づいた適切な管理運営がされているか。 ・事業報告書の結果から，必要に応じて指定管理者のヒアリング，改善指示等を行う。

⑤　利用者アンケート

実施主体	指定管理者
実施時期	適宜（定期的または常時）
方法	指定管理者が施設の状況に応じて，アンケートボックスの設置や利用者に配布する等により実施する。 アンケート内容については，様式の項目を基本（必須）とし，施設の特性等を考慮し，必要に応じて項目を追加する。 また，自主事業を実施している場合は，施設の設置目的や市が求める事業の企画に活用できるよう，集計・分析しやすい質問項目を検討の上，必要に応じて追加する。 実施時期については，施設の特性等を考慮して定める。

⑥　実地調査

実施主体	施設所管課
実施時期	適宜（年２回以上）
方法	実施に当たっては，別紙「チェックリスト」を活用し，指定管理者実績評価シートの評価項目を基本に指定管理者の業務全般について調査する。また，施設の特性や自主事業の実施に係る評価項目等を必要に応じて追加する。 具体の実施時期は，施設所管課において施設の特性等を配慮して定めるが，２回目の実施の際には，１回目での指摘項目が改善されているか確認できるようにするため，実施の時期や実施する間隔を考慮し，スケジュールを検討する。 改善の必要がある場合，改善指示書により指定管理者に指示を行う。 チェックリストは調査実施後の記録として担当内で活用する。

⑦　指定管理者実績評価シート

実施主体	施設所管課，アセットマネジメント課
実施時期	毎年度終了後，アセットマネジメント課から別途提出を依頼
方法	各種報告書や実地調査を踏まえ，指定管理者実績評価シートに評価を記入する。 ・指定管理者実績評価シートの評価項目は，様式を基本とするが，施設の特性に沿って市が指定管理者に何を求めるのか，それを評価する

	ために適切な項目を施設所管課において検討し，必要に応じて項目を追加する。 ・評価に対するコメント欄は，市が指定管理者に求める運営内容に対し，どのような結果であったかという視点から，全ての評価項目についてコメントを記入する。
備考	指定管理者実績評価シートは，市のホームページで公開。

⑧　財務状況調査

実施主体	施設所管課
実施時期	団体の決算期後，アセットマネジメント課から別途提出を依頼
方法	指定管理者（共同企業体の場合は各構成団体）の決算報告書（貸借対照表や損益計算書等）をもとに，下記の指標により，団体の経営状況に係る安全性を確認する。 確認に当たっては，経年の数値を比較し，突出していないことを確認する（突出した数値がある場合には，団体へ理由等を確認する）。
主な確認項目（指標）	・自己資本比率（一般企業の場合） ・正味財産比率（公益法人等の場合） ・純資産比率（社会福祉法人の場合） ・流動比率 ・固定長期適合率 ・借入金依存度（一般企業及び公益法人等の場合） ・収支比率（公益法人の場合） ・当期末支払資金残高（社会福祉法人の場合）

⑨　労働条件審査

実施主体	施設所管課，アセットマネジメント課
実施時期	適宜（アセットマネジメント課が実施する場合は６～８月頃）
方法	①　アセットマネジメント課が委託する社会保険労務士が書類確認や施設管理者や施設従事者にヒアリング等を行う。 ②　労働条件チェックリストを指定管理者に記入してもらい，施設所管課が内容について確認を行う。

※　チェックリスト作成対象

基本：全ての指定管理者が対象

例外：次の指定管理者は，対象外とする。

①当該年度に社会保険労務士による労働条件審査を受ける指定管理者

②前年度に社会保険労務士による労働条件審査を受けた指定管理者

※　社会保険労務士による労働条件審査を受けた指定管理者について

審査の結果，要改善事項が判明した場合は，翌年度に改善されているかどうか確認をしてください。

（参考）モニタリングスケジュールの例

実施主体		指定管理者					施設所管課						アセマネ課
区分		年次事業計画書及び年次収支計画書の作成，提出	月次事業報告書の作成，提出	年次事業報告書の作成，提出	利用者アンケートの実施	労働条件審査	実地調査	年次事業計画書及び年次収支計画書の承認	月次事業報告書の検査，分析	年次事業報告書の検査，分析	労働条件チェックリストの確認	指定管理者実績評価シートの作成，提出	実績評価の取りまとめ，公開
前年度	2月	○	○					承認					
	3月		○						○				
当該年度	4月		○		定期的または常時	チェックリストについては，なるべく年度当初に実施する	年2回以上は実施する（実施時期は施設所管課において定める）		○		受領・内容確認		
	5月		○						○				
	6月		○						○	○			
	7月		○						○	○			
	8月		○						○				
	9月		○						○				
	10月		○						○				
	11月		○						○				
	12月		○						○				
	1月		○						○				
	2月	○	○						○				
	3月		○						○				
翌年度	4月		○	提出					○				
	5月		○						○				
	6月		○						○	○		○	
	7月以降		○						○	○			○

５　改善の指示等

(1) 改善の指示

モニタリングの結果，次に掲げる事項に該当する場合は，地方自治法第２４４条の２第１０項の規定に基づき，指定管理者に期間を定めて改善策の提出及び実施を求めるものとします。指定管理者への指示は「改善指示書」をもって，指定管理者に文書で指示します。

ただし，緊急を要する際は，口頭で指示できるものとします。この場合，口頭で指示した内容の詳細を記録し，それをもとに改善状況の確認をしてください。

ア　事業評価や立ち入り調査（実地調査）の結果，指定管理者による管理運営について，市が一定水準を満たしていないと判断した場合

イ　指定管理者の責めに帰すべき事由により，適正な施設の管理運営が困難となった場合

(2) 改善報告書の提出

施設所管課は改善の指示を受けた指定管理者に対して，改善報告書の提出を求めるものとします。

(3) 指定の取り消し

施設所管課は，次に掲げる事項に該当する場合は，地方自治法２４４条の２第１１項の規定に基づき，指定の取り消し，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ます。

ア　管理業務の実施に当たり指定管理者に不正の行為があったとき

イ　指定管理者の責めに帰す事由により基本協定若しくは年度協定に定める事項を履行できないとき

ウ　指定管理者が基本協定又は年度協定に違反したとき

エ　指定管理者が虚偽の報告をし，又は正当な理由なく報告等を拒んだとき

オ　市長の指示に従わないとき

カ　その他市長が必要と認める基準

様式集

事　業　報　告　書

年　　月　　日

柏市長　　宛

指定管理者
所在地
名　称
代表者氏名　　㊞

次の公の施設に関する　　年度の管理が完了した（取り消された）ので，報告します。

1　公の施設の名称

2　管理を行った期間
年　　月　　日から　　年　　月　　日まで

3　添付書類
(1) 管理業務の実施状況
(2) 公の施設の利用状況
(3) 利用料金の収入状況
(4) 管理業務に要した経費の収支状況
(5) その他

柏　　第　　号
令和　　年　　月　　日

（施設名）
（団体名）
（代表者）

柏市長　○　○　○　○

（施設名）指定管理者業務に係る改善指示書

貴団体と本市において，令和○年○月○日付けで締結した「○○○協定書」に定める管理業務に関して，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，改善の必要があると認められたため，下記のとおり改善を指示します。

記

１　改善が必要と認められる業務

２　業務改善指示の内容

３　改善報告書の提出期限
令和○年○月○日

利用者アンケート（ひな型）

柏市〇〇施設利用者アンケート

この度は当施設をご利用いただきまして，ありがとうございます。

施設のサービスをより良くするために，利用者の皆様の御意見を伺っておりますので，回答への御協力をお願いします。

次の質問の該当する記号を〇で囲んで御回答ください。

Ｑ１　当施設の利用しやすさについてお伺いします

(1) 当施設の「利用しやすさ」はいかがでしたか？

ア．非常に利用しやすい　　イ．利用しやすい

ウ．やや利用しにくい　　エ．利用しにくい

(2) 施設の清掃は行き届いていましたか？

ア．とてもよい　イ．よい　ウ．やや悪い　エ．非常に悪い

Ｑ２　当施設の職員の「マナー」や「サービス」についてお伺いします

(1) 職員の言葉遣いや態度はいかがでしたか？

ア．とてもよい　イ．よい　ウ．やや悪い　エ．非常に悪い

(2) 職員の服装は適切でしたか？

ア．とてもよい　イ．よい　ウ．やや悪い　エ．非常に悪い

Ｑ３　当施設全体（施設利用及び職員の対応等含めて）の満足度はいかがでしたか？

ア．とても満足　イ．満足　ウ．やや不満　エ．不満

〇　その他，お気づきの点がございましたら，御自由に御記入ください。

※　アンケートに御協力いただき，ありがとうございました。
今度のより良いサービスを目指して参考とさせていただきます。

【参考】追加項目の例

Q＊　当施設を御利用（お選び）いただいた理由を教えてください（複数回答可）。
ア．場所　　イ．評判　　ウ．紹介　　エ．料金（価格）　　オ．他に施設がない
カ．＊＊＊＊
キ．その他（　　）

Q＊　当施設を月にどのくらい利用されていますか？
ア．10回以上　　イ．9～5回　　ウ．4回（週1回くらい）　　エ．1～3回
オ．初めて利用した

Q＊　利用料金（入場料）の設定はいかがでしたか？
ア．高い　　イ．やや高い　　ウ．適正　　エ．やや安い　　オ．安い

Q＊　当施設の事業（講座など）の内容はいかがでしたか？
ア．満足　　イ．ほぼ満足　　ウ．やや不満　　エ．不満

Q＊　お住まいはどちらですか？
ア．柏市内　　イ．我孫子市　　ウ．流山市　　エ．松戸市
オ．その他（　　）

Q＊　当施設の御利用に当たって，不便や不都合を感じた点がございましたら教えてください（複数回答可）。
ア．施設，設備が古い　　イ．施設，設備が不潔だ（快適でない）
ウ．職員の接遇（マナー）が悪い　　エ．事業（講座など）の内容が満足できない
オ．料金（価格）が高い　　カ．立地（アクセス）が悪い
キ．駐車場が狭い（ない）　　ク．＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊＊
ケ．その他（　　）
コ．不便や不都合は特にない

Q＊　①　本日は何の講座に参加しましたか？
（　　）

②　参加した講座はどのように知りましたか？
ア．ＳＮＳ　　イ．ホームページ　　ウ．チラシ　　エ．知人　　オ．その他

③　参加した講座に対する御意見や，どのような講座に興味があるなど，御記入ください。

など

指定管理者制度モニタリング　実地調査チェックシート

施設名：

区分	項目		確認ポイント	チェック項目	前回（　/　）		今回（　/　）	
					指定管理者のチェック	担当課チェック	指定管理者のチェック	担当課チェック
施設管理・運営	維持管理	施設や設備の保守点検，整備，清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。	保守点検の実施状況は適切か。	施設・設備は安全に利用することができるか（利用に支障をきたす状況のまま放置されていないか）。				
				施設外（外構や駐車場）は良好な状態で保たれ，安全に利用することができるか。				
			備品の管理状況は適切か。	・ 消耗品等の在庫状況（補充状況）は適切か。 ・ 破損や汚れは無いか				
			清掃の実施状況は適切か。	施設内の外観は清潔に保たれているか。				
				施設外（周辺，駐車場を含む）の外観は清潔に保たれているか。				
				樹木や花壇は見栄えよく手入れされているか。				
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策，衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災，防犯，緊急時の対策が整備され，それに沿った運用が行われているか。	施設警備の実施状況は適切か。	警備，防犯体制は整っているか。				
			鍵の管理は適切か。	鍵（マスターキーを含む）や金庫等の管理は適切か。				
			避難経路状況は適切か。	避難経路は適切に確保，管理されているか（障害物がないか）。				
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり，安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。	人員配置は適切か。	基準に基づいた適切な人員配置がされているか。				
			有資格者の配置は適切か。	必要な資格や経験を有する人員が確保され，適切に配置されているか。				
	職員の育成	職員の指導育成，研修体制，接遇状況は適切か。	研修以外に職員の育成や接遇改善等に係る取組みは行われているか。	従事者の言葉遣い，勤務態度，服装（名札の着用を含む）等の接遇状況はどうか。				
	運営体制	組織体制，連絡網等によるサポート体制が整備されているか。 【委託している事務がある場合】 委託先との連携は図られているか。	非常時の連絡体制が整備されているか。	非常時の連絡手順や手段等の体制は，（迅速かつ確実な連絡が可能となっている等）状況を考慮した合理的なものとなっているか。				
			委託業務は適切に行われているか。	委託先と連携して施設管理・事業を行っている様子が見られるか。				
	自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。	利用者のニーズ把握方法は適切か。 自己点検は行われているか。	利用者からの意見や課題に対して，職員間のミーティングなどを行い，情報の共有や課題への取組が行われているか。				
サービスの質の向上	施設の利用実績	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。	仕様書や計画書に定めた利用者実績があるか。	利用簿などから利用者数を確認し，計画と比べてどうか。				
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。	仕様書で定めた事業や自主事業が開催されているか。 自主事業の内容は適切か。	仕様書で定めた事業や自主事業の実施状況（開催時期，回数，内容，参加者数）は適切か。				
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。	利用者の受付は適切か。	・ 利用許可や案内は円滑に行われているか。 ・ 利用料金の徴収は適切か。				
			高齢者や障害者などに対する配慮がなされているか。	高齢者や障害者などの施設利用に配慮しているか。				
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。	利用者アンケートの実施状況 利用者の満足度	・ アンケートの実施時期は適切か。 ・ 利用者が満足しているところ，不満に思っているところは何か。 ・ アンケート結果は職員に周知されているか。				

指定管理者制度モニタリング　実地調査チェックシート

区分	項目		確認ポイント	チェック項目	前回（　／　）		今回（　／　）	
					指定管理者のチェック	担当課チェック	指定管理者のチェック	担当課チェック
サービスの質の向上	情報の発信	施設のPRや広報活動を適切に実施しているか。	PRや広報活動の内容がわかりやすく表示されているか。	施設内外の掲示は見やすいものとなっているか。				
				HP，パンフレット配布など，周知や利用者増加に向けて効果的な取組みがされているか。				
	地域等との連携	周辺地域，関係機関，ボランティア等（以下「地域等」という）との連携や情報交換等を図り，円滑な運営を行っているか。	地域等との連携活動はどのようなことを行っているか。	地域等との連携事業や連絡会議等の開催頻度や内容は適切か。				
効率的な管理	収支状況	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。	適切な予算執行が行われているか。	調査時点で予算と大きく異なる予算執行があるか。				
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。	料金徴収や減免の手続は適正に行われているか。	料金や減免の対象などが事業計画と相違ないか。				
その他	雇用関係	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりか。 市内在住者の雇用確保が図られているか。 雇用保険や労災保険に加入しているか。 最低賃金は確保されているか。	障害者や高齢者の雇用状況はどうか。	法定の雇用率を含め，計画されたとおりの障害者や高齢者を雇用しているか。				
			市内在住者の雇用状況はどうか。	計画されたとおりの市内在住者を雇用しているか。				
			雇用保険や労災保険に加入しているか。	各種必要な保険に加入しているか。				
			【労働条件審査を実施している場合】 労働条件審査での指摘事項は改善されているか。	労働条件審査での指摘事項は改善されているか。				
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。	市内事業者との事業契約はあるか。	市内事業者の活用状況はどうか。				
	環境保護	環境基本計画，地球温暖化対策の実現に取組んでいるか。	省エネ，温室効果ガス削減の取組みを行っているか。	施設内の温度設定や節電，節水等，省エネに関する取組みを行っているか。				
			ごみの減量化，分別を行っているか。	ごみの排出を減らす工夫を行われているか。				
				廃棄物は適切に分別されているか。				
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	関係法令が守られているか	関係する法令は職員に説明されているか。 法令を遵守する取組みがされているか。				
	個人情報公開保護	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。	顧客情報など個人情報の管理は適切に行われているか。	個人情報の収集は，必要な範囲内で，適正かつ公正な手段によって行われているか。				
				個人情報は適切に管理されているか。				

※必要に応じて，下記の書類も確認すること

仕様書，事業計画書，事業報告書，収支計画書，収支報告書，検査書，納品書，備品台帳，危機管理マニュアル，職員名簿，勤務ローテーション表，賃金台帳，利用者アンケート，施設の案内表示，社内規定，各種運用マニュアル　等

※施設の特性や自主事業の実施に係る評価項目を必要に応じて追加してください。

※実地調査は年2回以上実施することとし，2回目の実施の際には1回目での指摘項目が改善されているか確認してください。

指定管理者実績評価シート

１．基本情報

施設名		
設置目的		
指定管理者	名称	
	所在地	
	その他	※指定管理者が共同企業体の場合は，構成団体名を記入
指定期間		年　月　日 ～　年　月　日（　年目）
施設所管課		部　課

２．評価

※　指定管理者からの各種報告書や実地調査等の結果を踏まえた評価を「評価基準」に基づき記入。

※　施設の特性に沿って，市が指定管理者に何を求めるのか，それを評価するために適切な評価項目を必要に応じて追加。

※　評価に対するコメント欄は，市が指定管理者に求める運営内容に対し，どのような結果であったかという視点から，全ての評価に対してコメントを記入。

	項目	内容	評価	評価に対するコメント
施設管理・運営	維持管理	施設や設備の保守点検，整備，清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。		
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策，衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災，防犯，緊急時の対策が整備され，それに沿った運用が行われているか。		
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり，安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。		
	職員の育成	職員の指導育成，研修体制，接遇状況は適切か。		
	運営体制	組織体制，連絡網等によるサポート体制が整備されているか。		
		委託先との連携は図られているか。		
	自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。		
サービスの質の向上	施設の利用実績	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。		
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。		
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。		
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。		
	情報の発信	施設のＰＲや広報活動を適切に実施しているか。		
	地域等との連携	周辺地域，関係機関，ボランティア等との連携や情報交換等を図り，円滑な運営を行っているか。		
効率的な管理	収支決算状況	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。		
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。		

その他	雇用関係	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりとなっているか。		
		市内在住者の雇用確保が図られているか。		
		雇用保険や労災保険には加入しているか。		
		最低賃金は確保されているか。		
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。		
	環境保護	環境基本計画，地球温暖化対策の実現に取組んでいるか。		
	法令遵守	法令等は遵守されているか。		
	個人情報保護 情報公開	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。		

【個別評価項目の点数換算】

Ａ（優良）： 8点　　Ｂ（適正）： 5点　　Ｃ（課題有）　： 2点　　Ｄ（要改善）　： 0点

総合評価		（合計点：　　点）（得点率：　　%）※小数点以下，切捨て （満点　：　　点）
総評		

【総合評価の算出方法】

A	優良	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が85%以上　かつ　すべての項目においてＢ評価以上 かつ 評価項目【施設管理・運営】及び【サービスの向上】の各区分においてＡ評価があり，当該2区分におけるＡ評価が4項目以上
B	適正	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が75%以上　かつ　Ｄ評価がなく，Ｃ評価が1項目以下
C	課題有	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%以上　かつ　Ｄ評価が1項目以下
D	要改善	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%未満　または　Ｄ評価が2項目以上

３．課題解決の結果　※　事業年度とその前年度に生じた課題への対応結果を，いつ頃どのように改善したか等を記入

【事業年度とその前年度からの課題】
【課題への対応結果】

４．次年度の管理運営に向けた課題　※　次年度の管理運営に向けての課題や指定管理者に取組んでほしいこと等を記入

５．労働条件審査の結果　※　審査結果の総評を記入

指定管理者　労働条件チェックリスト

施設名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

指定管理者：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

確認事項		チェック項目（該当する□にレ）※複数該当する場合，複数選択可
1　労働基準法等に関すること		
1－1　就業規則（第89条・90条・106条・施行規則6条の2，パートタイム労働法第2条・7条　等）		
1	常時使用している労働者が10人以上である場合，就業規則を作成し，労働者代表の意見を添付して，労働基準監督署に提出し，厚生労働省で定める方法で従業員に周知しているか。また，就業規則を変更した場合も同様か。	□　就業規則を作成し，届け出ている。 □　労働者代表の選出が適正である。 □　就業規則を周知している。 □　就業規則を作成しているが，届け出ていない。 □　就業規則を作成していない。 □　常時使用する労働者が10人未満である。
2	短時間労働者等正社員とは異なる労働条件で労働者を使用している場合，短時間労働者等に適用する就業規則を作成し，労働者代表の意見書を添付して，労働基準監督署に届け出ているか。また，従業員にも周知しているか。就業規則を変更した場合も同様か。	□　就業規則を作成し，届け出ている。 □　就業規則を周知している。 □　就業規則を作成しているが，届け出ていない。 □　就業規則を作成していない。 □　パートタイム労働者等を雇用していない，又は正社員と同条件である。 □　常時使用する労働者が10人未満である。
1－2　労働条件等の明示（第15条，パートタイム労働法第6，16条　等）		
1	労働者を雇い入れる際，次に掲げる労働条件について，労働条件通知書，労働契約書，就業規則などの書面で明示しているか。 ①契約の期間　②契約を更新する場合の基準 ③就業場所及び従事すべき業務　④休憩時間，休日及び休憩 ⑤始業終業の時刻，所定労働時間を超える労働の有無及び就業時転換 ⑥賃金の決定，計算及び支払の方法　⑦賃金の締切及び支払いの時期 ⑧退職に関する事項	□　明示している。 □　労働条件通知書には左の①～⑧の項目をもれなく記載している □　明示していない。
2	(1) に加え，短時間労働者を雇い入れる場合，次の掲げる事項等を当該労働者に明示しているか。 ①昇給，賞与及び退職手当の有無 ②雇用管理の改善等に関する相談窓口	□　明示している。 □　明示していない。 □　有期労働契約の労働者を雇用していない。
1－3　労働時間，休日（第32，34～36条，39条　　等）		
1	所定労働時間は，週40時間以内，1日8時間以内としているか。	□　所定労働時間は，法定労働時間内である。 □　変形労働時間制を採用している。 □　所定労働時間が法定労働時間を超えている。
2	変形労働時間制を採用している場合（1年単位や1か月以内の期間の労働時間を平均し，週40時間以内とする場合など）は，労使協定等によりその旨を定めているか。	□　定めている。 □　協定書は労働基準監督署に届けている。 □　定めていない。 □　変形労働時間制をとっていない。
3	労働時間は，タイムカードや勤務表による自己申告など客観的な記録に基づき，適正に把握しているか。	□　適正に把握している。 □　適正に把握していない。
4	時間外労働・休日労働は，あらかじめ労働者代表と締結し，労働基準監督署に届け出た労使協定の範囲内で行わせているか。	□　協定書は労働基準監督署に届けている。 □　労働者代表の選出は適切である。 □　労使協定の範囲内で行わせている。 □　労使協定の範囲内で行わせていない。
5	(2)の労使協定（36協定）は，厚生労働省告示「時間外労働の限度に関する基準」の範囲内で締結しているか。	□　基準の範囲内で締結している。 □　基準の範囲内で締結していない。
6	休憩は，就業規則で定めた時間に，確実に取得させ，かつ労働基準法に照らし，適法であるか。	□　適法に取得させている。 □　適法に取得させていない。
7	休日は，毎週1回又は4週に4回以上確保しているか。	□　与えている。 □　与えていない。
8	短時間労働者を含む全ての労働者に労働基準法で定める年次有給休暇を適正に与えているか。	□　与えている。 □　与えていない。
1－4　賃金（第24条・37条・最賃法4条　等）		
1	賃金は通貨で，直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込みも可）毎月1回以上，定期に全額（税金，社会保険料や賃金控除の労使協定に定めるものは控除可）を支払っているか。	□　支払っている。 □　支払っていない。
2	全ての労働時間について最低賃金法の額以上の時間給を支払っているか。	□　支払っている。 □　支払っていない。

3	法定労働時間を超える時間外労働，休日労働及び深夜労働をさせたときは，労働基準法上の割増賃金を支払っているか。	□ 支払っている。 □ 支払っていない。
4	時間外・休日・深夜などの労働時間の算出は1日単位の端数捨てなどなく適正であるか。	□ 適正に算出している。 □ 適正でない。
1－5 法定帳簿（第107，108条・109条　等）		
1	労働者名簿を施設ごとに作成し，備え付けているか。また，記載すべき事項に漏れはないか。	□ 労働者名簿を作成し，記載事項に漏れはない。 □ 労働者名簿を作成しているが，記載事項に漏れがある。 □ 労働者名簿を作成していない。
2	賃金台帳を施設ごとに作成し，施設ごとに備え付けているか。また，記載すべき事項に漏れはないか。	□ 賃金台帳を作成し，記載事項に漏れはない。 □ 賃金台帳を作成しているが，記載事項に漏れがある。 □ 賃金台帳を作成していない。
3	労働者名簿，賃金台帳及び雇入，解雇，災害補償，賃金その他労働関係に関する重要な書類は3年間保存しているか。	□ 保存している。 □ 保存していない。
1－6 各種休業制度（第64条の2～68条，育児・介護休業法第5・6，11・12条　等）		
1	育児休業制度に関する規定がある。	□ 育児休業制度がある。 □ 育児休業制度はあるが，内容が不足している。 □ 育児休業制度がない。
2	介護休業制度に関する規定がある。	□ 介護休業制度がある。 □ 介護休業制度はあるが，内容が不足している。 □ 介護休業制度がない。
2 労働安全衛生法に関すること		
2－1 労働安全衛生（安全衛生法第12，13，18，66条　等）		
1	常時50人以上の労働者を使用している場合，産業医及び衛生管理者を選任し，労働基準監督署に届け出た上で，必要な職務を行わせているか。	□ 選任，届出をし，必要な職務を行わせている。 □ 選任，届出のいずれかを行っていない，又は必要な職務を行わせていない。 □ 常時使用する労働者が50人未満である。
2	常時50人以上の労働者を使用している場合，衛生委員会を月1回以上開催しているか。	□ 月1回以上行っている。 □ 衛生委員会を設けていない，又は月1回以上行っていない。 □ 常時使用する労働者が50人未満である。
3	常時10人以上50人未満の労働者を使用している施設の場合，衛生推進者を選任し，必要な職務を行わせているか。	□ 衛生推進者を選任し，必要な職務を行わせている。 □ 衛生推進者を選任していない，又は必要な職務を行わせていない。 □ 常時使用する労働者が10人未満又は50人以上である。
4	常時50人以上の労働者を使用している施設の場合，心理的な負担の程度を把握するための検査（ストレスチェック）を実施し，1年以内ごとに1回，定期に労働基準監督署に検査結果等報告書を提出しているか。	□ ストレスチェックを実施し，提出している。 □ ストレスチェックを実施しているが，提出していない。 □ ストレスチェックを実施していない。 □ 常時使用する労働者が50人未満である。
5	雇入時及び1年以内ごとに1回，定期的に労働者に対し健康診断を実施しているか。また，常時50人以上の労働者を使用している施設の場合，毎年遅滞なく，定期健康診断結果報告書を労働基準監督署に提出しているか。	□ 定期健康診断を実施し，提出している。 □ 定期健康診断を実施しているが，提出していない。 □ 定期健康診断を実施していない。 □ 常時使用する労働者が50人未満である。
6	健康診断の結果について，健康診断個人票を作成して5年間保存しているか。	□ 保存している。 □ 保存していない。
7	健康診断の結果を労働者に通知し，異常の所見があると診断された労働者については，医師の意見を聴く等の事後措置を実施しているか。	□ 結果を通知し，事後措置を実施している。 □ 結果を通知しているが，事後措置は実施していない。 □ 結果を通知していない。
3 その他法令等に関すること		
3－1 雇用保険・社会保険（雇用保険法第4～6条，健康保険法第3条，厚生年金保険法第6，9，12条　等）		
1	雇用保険の加入義務がある労働者について，適切に加入手続を行っているか。	□ 行っている。 □ 行っていない。
2	健康保険，厚生年金保険の加入義務がある労働者について，適切に加入手続を行っているか。	□ 行っている。 □ 行っていない。
3－2 法令等の周知（労働基準法第106条，労働安全衛生法第101条　等）		
1	労働基準法，労働安全衛生法の要旨や就業規則，労使協定等を次のいずれかにより，労働者に周知しているか。 ①常時各施設の見やすい場所に掲示し，または備え付けること ②書面を労働者に交付すること ③磁気ディスク等に記録し，労働者が当該記録の内容を常時確認できる機器を各施設に設置すること	（就業規則の周知は特に重要であり，1－1で回答） □ 周知している。 □ 周知していない。