



始良市

指定管理者制度 モニタリングマニュアル

令和3年4月改訂版

始良市 庁舎建設課

内容

I	はじめに	1
II	モニタリングの基本的な事項	1
1	モニタリングとは	1
2	モニタリングの運用	2
III	モニタリングの視点	2
1	事業（業務）の履行状況	3
2	サービスの質に関する事項	4
3	管理運営の効率性及び安定性に関する事項	4
IV	モニタリングの実施	5
1	モニタリング全体図	5
2	年間スケジュール	7
V	モニタリングの実施方法	7
1	実施状況の点検	7
2	評価	10
VI	モニタリング評価に基づく措置等	11
1	評価結果に基づく改善指示	11
2	指定の取消し等	12

【資料（様式等）】

・モニタリングチェックシート（標準例1）	13
・実績評価シート（標準例2）	15
・モニタリングによるC評価項目の課題及び指示内容（標準例3）	16
・モニタリングによるC・D評価項目に関する課題及び改善策（標準例4）	17
・改善指示書（標準例5）	18
・利用者アンケート（例）	19
・実地調査表（例）	20

I はじめに

一部の公の施設については、民間のノウハウや資源を活用し、市民サービスの向上を図ることを目的として、指定管理者制度を導入しています。

しかし、指定管理者が、市が示した業務仕様に沿って適切な管理運営を行っているか、サービスの水準が維持されているかなど、市は、公の施設の設置者の立場から監視する必要があります。

それを怠ると、市民サービスの水準の低下、重大な事故の発生、指定管理者自体の破綻等のリスクの予兆を見逃すこととなり、施設が継続できなくなる可能性もあります。このようなリスクを回避するため、モニタリングによる点検・評価を適正に実施することが重要です。

II モニタリングの基本的な事項

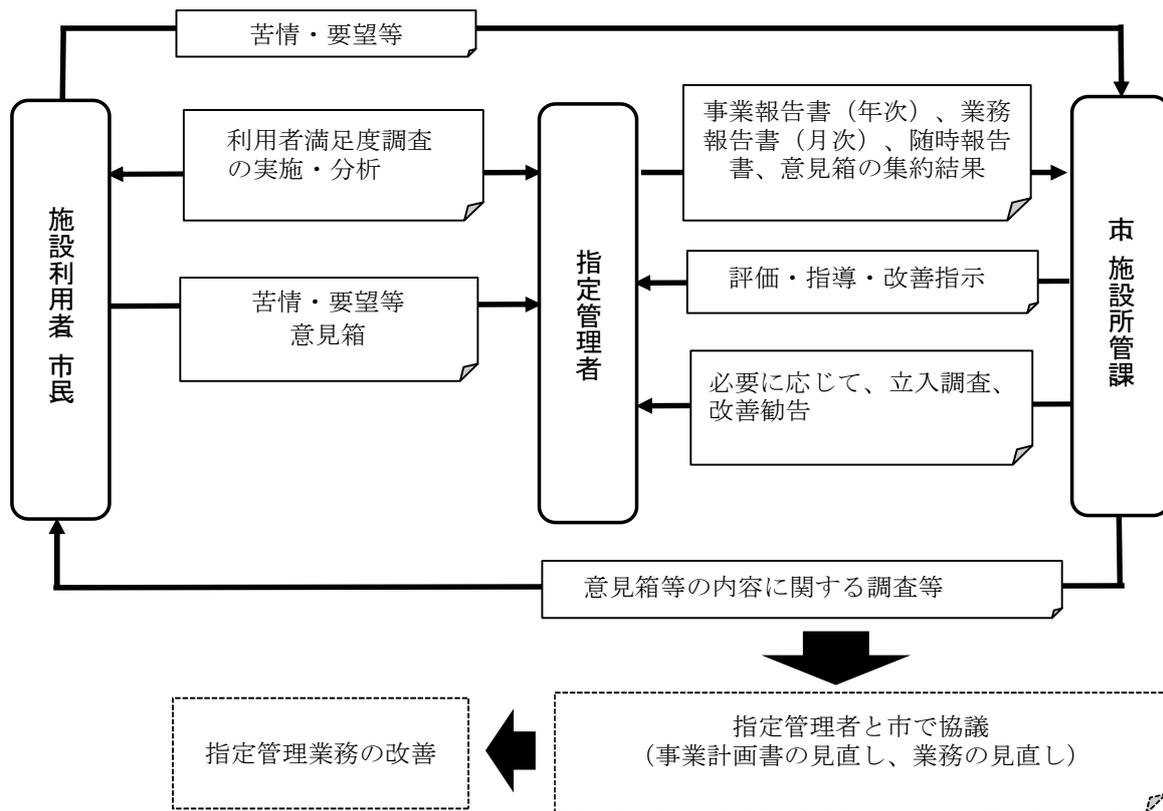
1 モニタリングとは

モニタリングとは、従来、環境汚染、医療や金融関係などの分野でよく使われ、「調査・監視・評価」といった意味を持っています。行政活動の分野では、PFI事業の中で、「公共サービスの水準を監視する行為」と定義されています。

指定管理者制度におけるモニタリングとは、指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、条例、基本協定書及び業務仕様書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を指定管理者が適切に実施しているかどうか、指定管理者によって提供されるサービスの水準が市の要求水準を満たしているかどうか等について、指定管理業務の実施状況を、①点検（各種報告書、実地調査、利用者満足度調査等の確認）し、②評価（指定管理者による自己評価、施設所管課*による評価）を行うことです。なお、利用者による評価や第三者機関による評価については、今後検討することとします。

* 施設所管課とは、指定管理者制度導入施設を所管する課をいいます。

【モニタリングのサイクル】



2 モニタリングの運用

(1) モニタリングの対象施設

モニタリングの対象は、指定管理者制度を導入している全ての施設とします。指定管理者制度の新規導入時や更新時には、募集要項や説明会等において、本マニュアルに基づきモニタリングを実施する旨を周知し、速やかに実施することとします。

(2) モニタリングの実施手法

モニタリングは、原則、本マニュアルに基づき実施することとしますが、施設の管理運営状況等を把握するために他に有効なモニタリング手法がある場合は、本マニュアルの内容を充足しているかどうかを検証し、充足している場合については、指定管理者と協議の上で、独自のモニタリング手法等により実施することも可能とします。

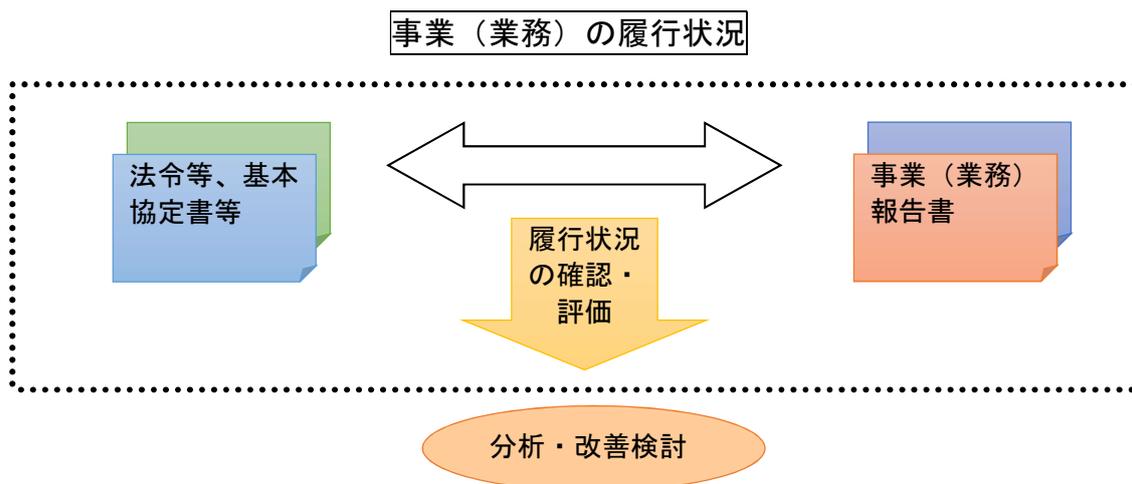
Ⅲ モニタリングの視点

モニタリングの実施に当たっては、その目的を達成するために、指定管理者によって提供される指定管理業務について、「1 事業（業務）の履行状況」、「2 サービスの質に関

する事項」、「3 管理運営の効率性及び安定性に関する事項」の3つの視点により実施することとします。

1 事業（業務）の履行状況

指定管理者が、法令、条例、基本協定書、業務仕様書等で定めている施設の運営や維持管理に関する業務を適切に実施しているかについて、事業（業務）報告書や実地調査等により確認し、評価を行います。

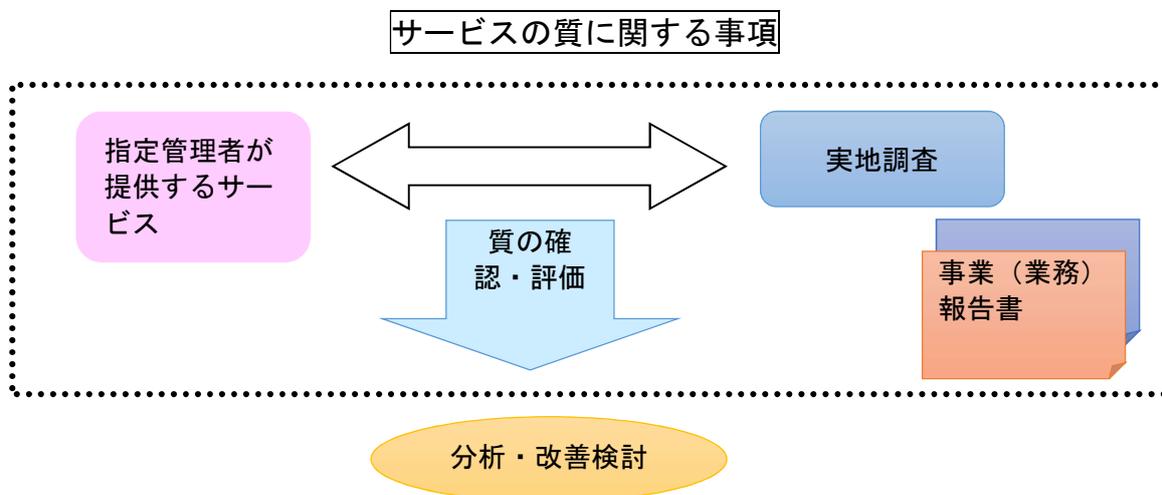


具体的には次の項目が考えられます。

- ① 事業・業務の履行状況
 - ・ 基本的事項（開館状況等）
 - ・ 使用許可状況（申請管理、受付体制）
 - ・ 利用料金徴収状況（徴収、減免、還付）
 - ・ 施設の利用状況（利用者数、稼働率等）
 - ・ 事業の実施状況（開催状況、参加者数等）
 - ・ 実施体制（職員配置、緊急時対応、苦情対応、個人情報の管理等）
- ② 自主事業（提案内容）の実施状況
 - ・ 事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等）
 - ・ 事業の実施体制（保険加入状況、広報等）
- ③ 施設の維持・管理の実施状況
 - ・ 保守管理業務の実施状況
 - ・ 清掃業務の実施状況
 - ・ 環境衛生管理業務の実施状況
 - ・ 保安警備業務の実施状況
 - ・ 備品管理等の実施状況

2 サービスの質に関する事項

指定管理者によって提供されるサービスの水準が市の要求水準を満たしているかについて、事業（業務）報告書、実地調査、利用者満足度調査等により確認し、評価を行います。



具体的には、次の項目が考えられます。

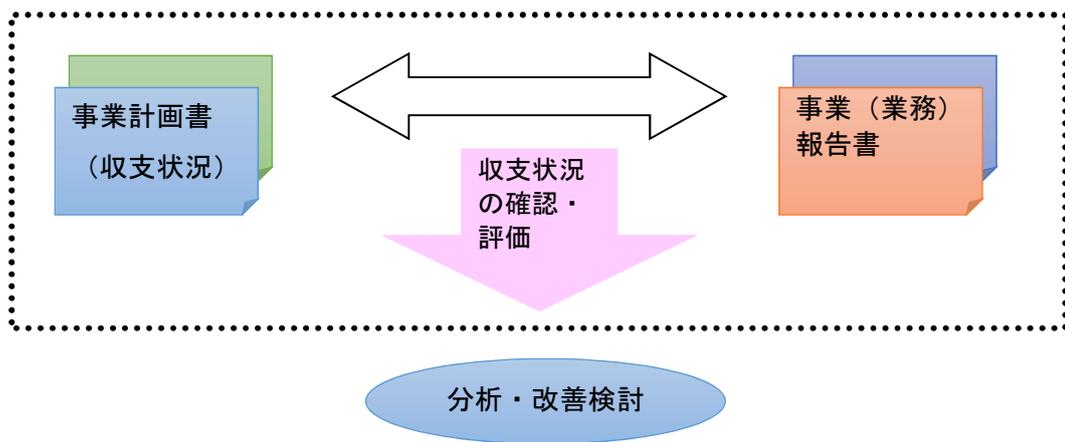
- ・ 職員の接遇態度、専門性
- ・ 苦情や要望への対応
- ・ 開館日、休館日、開館時間
- ・ サインや案内表示
- ・ 設備、備品の状況
- ・ 施設や事業に関する情報の入手のしやすさ
- ・ 施設の清潔さ
- ・ 予約のしやすさ

3 管理運営の効率性及び安定性に関する事項

指定管理者による管理運営が効率的・経済的に行われているかについて、事業（業務）報告書に記載されている収支状況により確認し、評価を行います。

また、施設の管理運営の安定性については、事業計画書による収支の見込みと、実績との比較により確認します。特に、業務報告書に記載されている収支状況については、注視する必要があります。

管理運営の効率性及び安定性に関する事項



具体的には次の項目が考えられます。

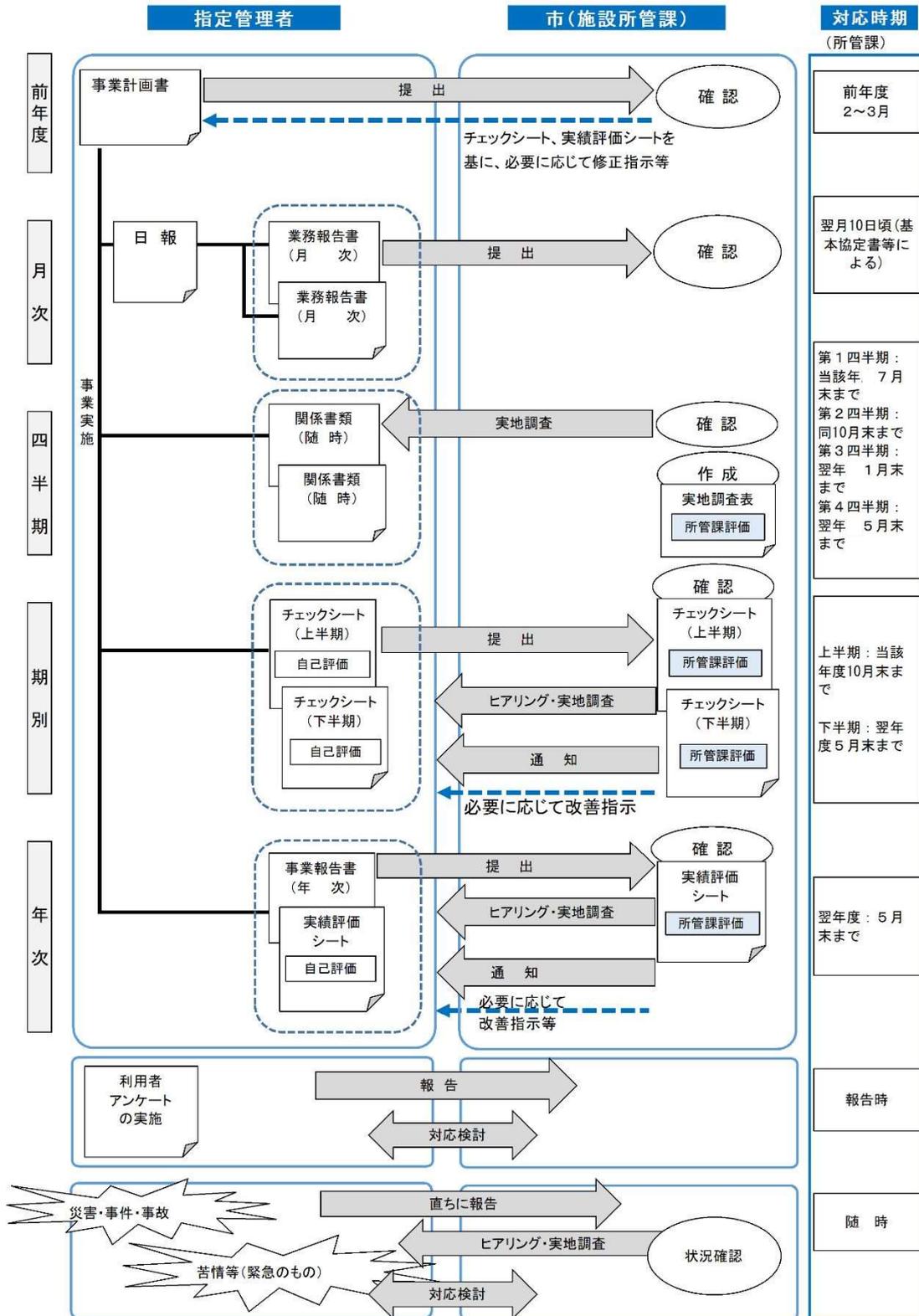
- ① 収入の状況
 - ・ 利用料金収入の実績
 - ・ 自主事業収入の実績
 - ・ 指定管理料の実績
- ② 支出の状況
 - ・ 人件費の実績
 - ・ 物件費の実績
 - ・ その他の経費の実績
- ③ 自主事業に係る収支の状況
 - ・ 利用料金等の収入実績
 - ・ 事業に係る支出実績

IV モニタリングの実施

1 モニタリング全体図

モニタリングの全体像は次のとおりです。

モニタリングの流れ



2 年間スケジュール

年間の大まかなスケジュールは次のとおりです。

実施時期		種別	実施主体及び提出先
前年度	毎年度2月末	事業計画書	指定管理者⇒施設所管課
年度内	毎月協定書に定める期日	業務報告書（月次）	指定管理者⇒施設所管課
	7月、10月、1月、 翌年度5月末	実地調査（四半期）	施設所管課⇒庁舎建設課
	10月中旬	モニタリングチェッ クシート（上半期）	指定管理者⇒施設所管課
	10月末		施設所管課⇒庁舎建設課
	年1回以上（実施結果の 報告）	利用者満足度調査	指定管理者⇒施設所管課
	緊急時等	随時報告書	指定管理者⇒施設所管課
年度終 了後	翌年度4月末	事業報告書（年次）	指定管理者⇒施設所管課
	翌年度4月末	モニタリングチェッ クシート（下半期）	指定管理者⇒施設所管課
	翌年度5月末		施設所管課⇒庁舎建設課
	翌年度4月末	実績評価シート	指定管理者⇒施設所管課
	翌年度5月末		施設所管課⇒庁舎建設課
	候補者選定等委員会の開 催時	指定管理候補者選定 等委員会への報告	庁舎建設課⇒候補者選定 等委員会

V モニタリングの実施方法

モニタリングにおける点検項目については、業務仕様書等を基に定めます。モニタリングの実施方法は、次のとおりとします。

1 実施状況の点検

(1) 事業計画書

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者指定申請書、業務仕様書、基本協定書等、事業報告書（年次）、業務報告書（月次）を基に作成します。 	毎年度2月末
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者指定申請書、業務仕様書、基本協定書等との整合性について確認（ヒアリング、実地調査、修正指示）します。 事業報告書（年次）、業務報告書（月次）、実地調査表（四半期）、モニタリングチェックシート（上半期・下半期）、実績評価シート（年次）の結果の反映状況について確認（ヒアリング、実地調査、修正指示等）します。 	

【事業計画書に記載する主な項目】

- ・ 年間の事業計画（自主事業を含む。）
- ・ 収支計画書（自主事業を含む。）
- ・ 業務体制表
- ・ 緊急連絡体制表
- ・ 施設の維持管理に関する計画
- ・ 上記に掲げるもののほか、必要な事項

(2) 業務報告書（月次）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 業務報告書（月次）により毎月の管理運営業務の実施状況、施設の利用状況等を報告します。	毎月基本協定書に定める期日
施設所管課	・ 業務報告書（月次）の内容を確認（必要に応じてヒアリング、実地調査、改善指示等）します。	

【業務報告書（月次）に記載する主な項目】

- ・ 業務の実施状況
- ・ 業務の収支状況
- ・ 施設の利用状況
- ・ 自主事業の実施状況
- ・ 意見箱に投函された意見等の集約結果

(3) 事業報告書（年次）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 会計年度終了後、事業報告書（年次）により管理業務の実施状況、施設の利用状況等を施設所管課へ報告します。	翌年度4月末
施設所管課	・ 事業計画書や業務報告書と乖離がないか、内容を確認します。	翌年度5月末

【事業報告書（年次）に記載する主な項目】

- ・ 事業の実施状況
- ・ 事業の収支状況
- ・ 施設の利用状況
- ・ 自主事業の実施状況
- ・ その他市が必要とする事項

(4) 随時報告書

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 災害、事件、事故等の発生時に文書、電話、FAX、電子メール等で速やかに状況を報告します。 	随時
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> 随時報告書又は連絡の内容を確認（ヒアリング、実地調査等）し、改善指示等を行います。 	随時

(5) 利用者満足度調査

施設利用者の満足度や要望などを的確に把握し、施設の管理水準の維持・向上を図るため、利用者に対し満足度調査を実施します。

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> 調査用紙を施設内に据え置く、来場者へ配布する、来館者に聞き取りするなどの方法により、利用者の声を把握します。 実施回数や時期、調査方法、調査項目等は、指定管理者と施設所管課が協議の上、定めます。 満足度調査の結果等については、集約後、直近のモニタリングチェックシートの提出と併せて、施設所管課へ報告します。 	年1回以上実施 4月末又は10月中旬
施設所管課	<p>調査の実施に当たって、調査の対象者、人数、実施時期や調査項目などについて、客観性が確保されるよう留意します。</p>	

〈留意事項〉

- 実施時期については任意としますが、施設の特性等から利用者に偏りが発生するおそれがある場合は、幅広い層の利用者の意見を収集することができると判断される時期に実施します。また、前年度からの改善点等を比較できるように、毎年度同時期に実施することが望ましいです。
- 調査の精度と信頼性を確保するため、判断に足りる十分な有効回答数を得られるよう、調査用紙の配布・回収方法を工夫し、サンプル数の確保に努めます。
- 調査結果については、単に集計するのみにとどまらず、経年的な比較を行うなど、利用者ニーズの把握に積極的に活用します。また、集計・分析結果については、指定管理者と施設所管課の双方で共有し、今後の施設の管理運営の検討資料として活用します。
- 調査結果については、施設内に掲示するなど、公表に心がけます。また、調査結果を受けて、改善した部分についても、同様とします。

2 評価

(1) 実地調査（四半期）

実施主体	内容等	提出期日
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実地調査表に基づき、施設の実地調査を実施し、調査建設課へ提出します。 ・ 問題有の項目については、指定管理者に改善するように指導します。 	7月、10月、1月、5月末
庁舎建設課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設所管課からの報告を基に集約等を行い、施設所管課にフィードバックします。施設所管課は、これらを参考にサービスの質の向上や業務改善に向けた、指導や指示等を行うこととします。 	8月、11月、2月、6月頃

(2) モニタリングチェックシート（上半期・下半期）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニタリングチェックシート（上半期・下半期）による自己評価を実施し、施設所管課に提出します。 ・ モニタリングチェックシートの中で、C又はD評価とした項目については、「C・D評価項目に対する課題・改善策」を作成し、モニタリングチェックシートと併せて施設所管課に提出します。 	上半期：10月中旬 下半期：翌年度4月末
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者から提出された、モニタリングチェックシート（上半期・下半期）を基に、施設所管課評価（ヒアリング、実地調査等）を実施し、庁舎建設課へ提出します。 ・ C評価の項目については、「課題及び指示内容」を作成し、モニタリングチェックシートと併せて庁舎建設課へ提出します。（D評価の項目については、（施設所管課から）改善指示書を発出しますので、その写しを庁舎建設課に提出してください。） ・ 評価結果を指定管理者へ通知し、今後の課題・方向性等について協議するとともに、次年度以降の事業計画に反映するよう指示します。 	上半期：10月末 下半期：翌年度5月末
庁舎建設課	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設所管課からの報告を基に、集約表等を作成し、施設所管課にフィードバックします。施設所管課は、これらを参考に、サービスの質の向上や業務改善に向けた、指導や指示等を行うこととします。 	上半期：11月 下半期：翌年度8月頃

(3) 実績評価シート（年次）

実施主体	内容等	提出期日
指定管理者	・ 実績評価シート（年次）による自己評価を実施し、施設所管課に提出します。	翌年度4月末
施設所管課	・ 実績評価シート（年次）による施設所管課評価（ヒアリング、実地調査等）を実施し、庁舎建設課に報告します。	翌年度5月末
庁舎建設課	・ 施設所管課からの報告を基に、集約表等を作成し、施設所管課にフィードバックします。施設所管課は、これらを参考に、サービスの質の向上や業務改善に向けた、指導や指示等を行うこととします。	翌年度8月頃

VI モニタリング評価に基づく措置等

1 評価結果に基づく改善指示

(1) 改善指示書の送付

モニタリングの結果、サービス水準が業務仕様書に定めた仕様・水準を充足していない、業務遂行状況が事業計画や収支計画と大きく乖離しているなど、市（施設所管課）が業務内容等に問題があると認めたときは、施設所管課は「改善指示書」（標準例5）により指定管理者へ改善を指示します。

ただし、直ちに改善を要する場合や、改善を必要とする内容が軽微な場合は、口頭により指示することができます。口頭により改善指示を行った場合は、改善指示の内容や対応状況をモニタリングチェックシート、実績評価シート及びモニタリングによるC評価項目の課題及び指示内容に明記することとします。

(2) 改善計画書の提出

指定管理者は、指示された事項について改善計画書を作成し、施設所管課に提出します。施設所管課は、内容を確認の上、不十分な場合、指定管理者に改善計画書の変更を求めます。

(3) 改善結果の報告

指定管理者は、改善計画書に基づき改善に取り組み、その結果を施設所管課に文書により報告します。

報告を受けた施設所管課は、改善計画書に基づく改善がされたか、実地調査等を行い確認します。

2 指定の取消し等

施設所管課は、指定管理者が指示に従わないとき又は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、地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定に基づき、指定の取消しや期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができます。

(指定管理者制度に関する指針 第 10－9 参照)

モニタリングに関する様式集【参考例】

この様式集は、モニタリング時の報告書等の標準的なモデルを示しています。施設の性質等によっては、内容が異なる場合もありますので、必要に応じて項目の変更・追加等を行ってください。

標準例1

指定管理者制度導入施設 モニタリングチェックシート
 (〇〇年度 上半期(4月～9月)下半期(10月～3月)の管理運営状況)

施設名		指定管理者	
指定期間	年 月 日 ～ 年 月 日	施設所管課	

評価項目		確認資料	自己評価	所管課評価
I 実 施 体 制	施設の設置目的 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めているか。	事業計画書、事業(業務)報告書		
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 事業計画書に沿った職員を配置しているか。 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか。 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか。 障害者の雇用促進に努めているか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査		
	職員の研修 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育を実施しているか。	事業計画書、事業(業務)報告書、研修関係資料等		
	法令等遵守 関係法令、条例等を遵守しているか。	業務仕様書、関係書類等、実地調査		
	個人情報保護・情報公開 個人情報保護・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っているか。	基本協定書、管理方法(実地調査)		
	管理記録 業務日誌等を適切に整備、保管しているか。 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管しているか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査		
	連絡体制 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っているか。 事業計画書、事業報告書、業務報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であるか。	事業計画書、事業(業務)報告書等関係書類		
緊急時対応 事故・災害等の緊急時の連絡体制を確保しているか。 緊急時の対応について、マニュアルを整備し、定期的に訓練等を行っているか。	事業計画書、事業(業務)報告書、緊急時対応マニュアル			
II 内 容 ・ 水 準	施設管理 開館日、開館時間を遵守しているか。 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か。	事業計画書、日報		
	利用状況 利用者数、稼働率等が前年度同時期の実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業(業務)報告書		
	利用者対応 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切か。 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか。	業務マニュアル、アンケート、実地調査		
	事業運営 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施しているか。 施設の設置目的に沿った自主事業を実施しているか。 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	事業計画書、事業(業務)報告書、自主事業計画書、実地調査		
	維持管理 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施しているか。 修繕が必要な箇所について、適切に対応しているか。 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 備品台帳に基づき備品を管理しているか。 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれているか。	業務仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査、事業(業務)報告書		
	情報提供 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めているか。 ホームページの管理は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査		
	環境配慮 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めているか。	関係書類、実地調査		

評価項目		確認資料	自己評価	所管課評価
Ⅲ 収 支 等	意見・要望・苦情 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか。	事業計画書、事業(業務)報告書、日報、アンケート、意見・苦情等受付簿		
	利用者満足度調査 利用者満足度調査等を実施するなど、利用者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか。	事業計画書、アンケート、実地調査		
	経理事務 つり銭等現金の管理は適切か。 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。 料金徴収、減免、還付の手続きを適切に処理しているか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)		
Ⅳ そ の 他	収支状況 収支状況が対前年度同期及び当初の目標に照らし、妥当な水準であるか。	事業計画書、事業(業務)報告書		
	経費節減の取組 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施しているか。 清掃、警備、保守点検、修繕等が適切な水準、内容で実施されているか。	業務仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査、事業(業務)報告書		
その他				

期別の評価コメント	
期別の 評価	[指定管理者]
	[施設所管課]

特記事項 等(課題・ 成果)	[指定管理者]
	[施設所管課]

※評価基準

- A 優良 : 業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- B 良好 : 業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- C 課題有 : 業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守しているが、一部に課題がある。
- D 要改善 : 業務仕様書、基本協定書、事業計画書等を遵守しておらず、改善の必要がある。

※評価手順

指定管理者自己評価 (提出) ⇒ 所管課評価 (通知) ⇒ 庁舎建設課(結果集約)

標準例2

指定管理者制度導入施設 実績評価シート(〇〇年度)

	施設所管課	部	課
施設名			
指定管理者			
指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日		
指定管理料	年額 円 (総額 円)		
設置目的			
事業(業務)内容			

主な成果	使用料収入 目標 円 ⇒ 実績 円
	稼働率 目標 % ⇒ 実績 %
	利用者数 目標 人 ⇒ 実績 人
	[主な自主事業実施による成果]
	[事業計画書に基づく事業の実施状況]

総合評価	総合評価コメント	自己評価	施設所管課
	[指定管理者]		
	[施設所管課]		

※ 総合評価については、上半期、下半期のモニタリングシートとを元に次の基準で評価を行う。

- A (優良:A項目が多い。指摘事項等に関し、大幅に改善した。)
- B (良好:概ねB以上である。指摘事項に対し、改善した。)
- C (課題含:A及びB項目が少ない。改善の進捗状況がよくない。)
- D (A及びB項目が少ない。指摘事項への対応、改善がなく、課題が多い。)

※ 評価手順 指定管理者自己評価 (提出) ⇒ 所管課評価 (送付) ⇒ 庁舎建設課(結果集約)

モニタリングによるC評価項目の課題及び指示内容

施設名	
施設所管課	
指定管理者	

No.	評価項目	課題	指示内容や対応状況
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

※評価項目は、セルをクリックして▼で選択してください。

施設名	
指定管理者	

No.	評価項目	課題	改善に向けて今後取組みたい内容等
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

※評価項目は、セルをクリックして▼で選択してください。

(施設名)
(指定管理者名)
(代表者名) 様

始良市長

〇〇〇〇（施設名）指定管理業務に関する改善指示書

貴団体（貴社）と本市の間において、年 月 日付けで締結した「〇〇〇〇（施設名）の管理に関する基本協定書」に定める管理業務に関し、本市による所定の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」がありましたので、下記のとおり改善を指示します。

内容を確認の上、速やかに業務改善計画を提出してください。

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 改善計画書の提出期限

年 月 日

利用者アンケート

利用者の皆さんにとってより利用しやすい施設づくりを目指すため、アンケートにご協力をお願いします。

以下の項目ごとの評価欄の当てはまるものに○で囲んでください。

	質問項目	評 価(満足度)
1	施設利用のしやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
2	館内のわかりやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
3	申込手続きのしやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
4	料金については	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
5	職員の対応は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
6	設備・器具などの手入れ、 清掃については	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
7	施設の利用日は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
8	施設の開館時間は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
9	講座の内容は	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
10	施設の備品・器具の使いやすさは	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満
11	施設全般については	満足 ・ やや満足 ・ ふつう ・ やや不満 ・ 不満

★ 当施設についてお気づきの点等ありましたらご記入ください。

★ お答えいただいた方の性別と年代等をお聞きしています。お手数ですが、当てはまる部分を○で囲んでください。

性別	男 ・ 女
年代	10 歳代 ・ 20 歳代 ・ 30 歳代 ・ 40 歳代 ・ 50 歳代 ・ 60 歳代以上
利用の頻度	週 1 ～ 2 回程度 ・ 月 1 ～ 2 回程度 ・ 年 5 ～ 6 回程度 ・ 年 1 ～ 2 回程度

※ ご協力ありがとうございました。施設内の回収箱にお入れいただくか、職員にお渡しください。

実地調査(結果)表

施設名 _____ 指定管理者名 _____
 指定管理者対応者名 _____
 施設所管課名 _____
 調査実施者名 _____ 実地調査日 _____年 ____月 ____日

施設の目視確認、関係書類の確認を実施した結果は、以下のとおりです。

【施設関係】

チェック項目	確認内容	問題有	問題無	該当無
施設外部	(施設外観)修繕が適正に行われているか。			
	(施設外観)破損等がないか。			
	清掃は適正に行われているか(敷地内、外溝、駐車場など)。			
	草刈や植栽の管理は適正に行われているか。			
	無断に施設形状等が変えられていないか。			
	その他異常()			
施設内部	修繕が適正に行われているか。			
	破損等がないか。			
	清掃は適正に行われているか(廊下、トイレ、事務室、各会議室・ホール・〇〇室等)。			
	掲示物は適正に扱われているか。			
	各設備は正常に作動しているか(異常又は故障したまま放置されていないか)。			
	備品管理は適正に行われているか。管理台帳は適正に管理されているか。			
	鍵の管理等は適正か。			

【経理事務関係】(※使用料、利用料金問わずチェックを行うこと)

チェック項目	チェック方法	問題有	問題無	該当無
施設利用申請書	申請書、領収書(控)等の確認、月次、期別毎の報告書の料金収入との突合			
管理運営に係る費用の支出	領収書、各種業務委託契約書			
口座管理 (管理経費は別口座で処理されているか)	通帳等			
つり銭等の現金管理	金庫			
減免、還付	減免申請書、関係書類			
利用者等の個人情報管理	申請書、申込書等の保管場所			
各種書類の保存状況	各種書類の保管場所			

【労働関係】

チェック項目	チェック方法	問題有	問題無	該当無
職員の配置は適正か	事業計画書、聞き取り等			
職員研修等の実施状況	事業計画書、聞き取り等			
最低賃金	聞き取り等			
雇用契約	聞き取り等			
社会保険等の適用状況	聞き取り等			

※ 雇用契約については、職員の有期雇用契約(パート、契約社員)が適正に行われている等を確認する。

※ チェック方法には、個々に何でチェックしたかを記入すること。

その他(実地調査時にとった対応などについて記入)

--

【評価】 A ・ B ・ C ・ D (該当するものに○)

A: 管理者独自の工夫も見られるなど、施設の管理運営は適正かつ良好である。

B: 施設の管理運営が適正に行われており、特に問題は見受けられない。

C: 施設の管理運営において、一部不適正な部分があるなど、今後改善の必要がある。

D: 施設の管理運営において、不適正な部分があり、早急に改善の必要がある。