指定管理者制度導入施設におけるモニタリング実施要領

１　モニタリングの目的

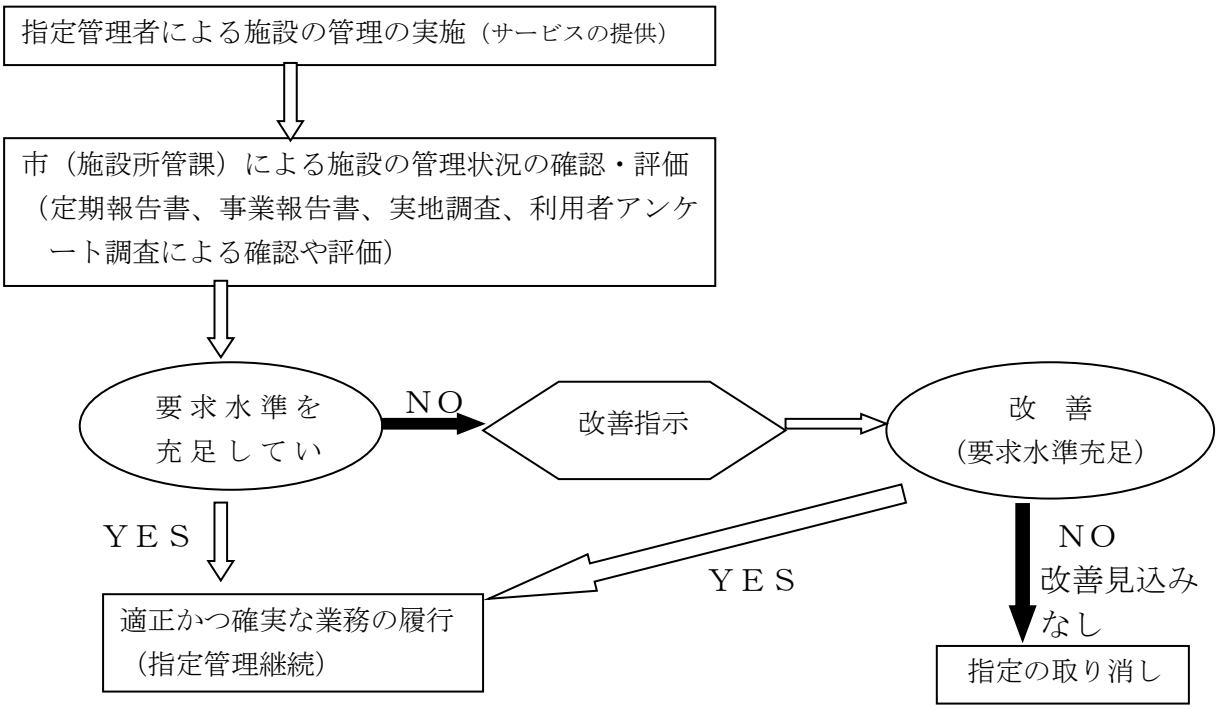
近年自治体が進める民間活力の導入においては、安定的運営の継続の問題や安全管理の不備からの事故発生などが社会的に関心を集めている状況にあり、市としては、指定管理者制度導入施設においても、公の施設の設置者として、施設の安全、適正な市民サービスの提供の確保や市民に対しての説明責任が求められている。そこで、指定管理者制度導入施設を所管する課（以下「施設所管課」という。）において、本実施要領の趣旨に沿って、指定管理者による施設の管理状況について定期又は随時に確認をし、評価をするとともに、必要に応じて改善に向けた指示を行うなどの一連の手続き（以下「モニタリング」という。）を実施することで、運営上の課題等を発見し、施設の管理運営にフィードバックし、施設の管理運営状況を向上させることを目的とする。

２　モニタリングに関する法令上の規定

指定管理者制度は、複数年にわたり公の施設の管理を民間事業者等に委ねることから指定管理期間中の適正な管理を確保するため、地方自治法や条例の規定において、市は当該指定管理者に毎年度終了後に事業報告書の提出を義務付けているほか、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告書を求め、実地調査をし、又は必要な指示をすることができると規定されている。

さらに、指定管理者が前段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、市はその指定を取り消し、又は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ることとなっている。

＜モニタリング手続きフロー＞



３　モニタリングの方法

モニタリングは、各種定期報告書の確認、実地調査、利用者アンケート調査及び管理業務の評価を組み合わせて行うものとする。

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示を行う。

（１）定期報告書の確認

＜必須＞

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、業務が適正に行わ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、概ね次のとおりとする。

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、修繕等）

イ　施設の利用状況

(ｱ) 開館日数、休館日数

(ｲ) 利用者数、稼働率等

(ｳ) 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) 事故、故障等の内容及びその対応

(ｲ) 苦情、要望等の内容及びその対応

(ｳ) 特記事項

《指定管理者が行う内容》

指定管理者は、毎月１０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方法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により、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たかどうかを速やかに確認し、必要があれば実地調査等を行う。

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、概ね次のとおりとする。

ア　職員の勤務実績
イ　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、修繕等）
ウ　施設の利用状況
　(ｱ) 開館日数、休館日数
　(ｲ) 利用者数、稼働率等
エ　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
オ　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
カ　その他
　(ｱ) 事故、故障等の内容及びその対応
　(ｲ) 苦情、要望等の内容及びその対応
　(ｳ) 職員の研修内容等
　(ｴ) 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３０日以内（ただし、指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して３０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、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について、前年度に行った実地調査表などにより速やかに確認する。

＜選択＞

① 半期（四半期）報告書の確認（半期又は四半期）

市は、半期（４月～９月、１０月～３月）、毎四半期（４月～６月、７月～９月、１０月～１２月、１月～３月）終了後、指定管理者から提出された半期（四半期）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。

半期（四半期）報告書に記載すべき事項は、事業報告書の内容と同様とする。

《指定管理者が行う内容》
　指定管理者は、毎半期（四半期）終了後２０日以内に、半期（四半期）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、半期（毎四半期）終了後、指定管理者から提出された半期（四半期）報告書により、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を速やかに確認し、必要があれば実地調査を行う。

（２）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、施設の状況に応じて、毎年度内に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、毎年度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（半期、四半期報告書）の内容を踏まえながら、管理業務が法令、条例等のほか協定書、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の確認を指定管理業務実地調査表（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、または口頭による説明を受けるなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するものとする。

＜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、改善指示書（第２号様式）により、指定管理者に対し速やかに必要な指示を行い、その対応結果について指定管理者から改善報告書（第３号様式）により報告を求めるものとする。

② 随時実地調査

　市は、月次報告書（半期、四半期報告書）により、実地調査が必要と判断した場合、施設の安全確認が必要と判断した場合、利用者から苦情、要望等が寄せられた場合など必要に応じて、随時に実地調査を行うものとする。

《市が行う内容》
＜随時実地調査の実施＞
　施設所管課は、必要に応じて、施設内に立ち入り、管理業務の実施状況等の確認を行うものとする。
　なお、実地調査を行う際の調査表については、必要に応じて指定管理業務実地調査表（第１号様式）を使用するものとする。

＜随時実地調査に伴う対応＞

随時実地調査の結果、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、改善指示書（第２号様式）により指定管理者に対し、速やかに必要な指示を行い、その対応結果について指定管理者から改善報告書（第３号様式）により報告を求めるものとする。

（３）利用者アンケート調査

利用者の意見及び要望を的確に把握し、利用者サービスの一層の向上を図るため、指定管理者は毎年度内に１回以上アンケート調査を実施するものとする。

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、市と指定管理者が協議のうえ、決定するものとする。

① 調査方法（例）

ア　意見箱

イ　アンケート用紙の利用者への配布

ウ　利用団体との懇談会

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

《指定管理者が行う内容》

指定管理者は毎年度１回以上、利用者を対象としてアンケート調査を行う。

指定管理者は、アンケート調査の終了後、速やかに調査結果について分析し、要望等に対する対応策とともに報告書としてまとめ、市に提出する。

《市が行う内容》

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

４　管理業務の評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書の内容、実地調査、利用者アンケート調査等の確認結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が法令、条例等のほか協定書、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評価表（第４号様式）により評価を行う。なお、評価表の項目や基準等の詳細については、施設所管課が各公の施設の実情を考慮して定めるものとする。

《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評価表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。

評価区分は、ＡＡ、Ａ、Ｂ、Ｃの４段階とする。

仕様書の水準に沿い業務を遂行した場合をＡとし、仕様書の水準よりも優れている場合をＡＡ、仕様書を遵守しているが一部に課題がある場合をＢ、仕様書を遵守しておらず改善が必要な場合をＣとする。

《市が行う内容》

施設所管課は、毎年度終了後、定期報告書及び事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者から提出された指定管理業務評価表に基づき総合的な評価を速やかに行う。

評価区分は、ＡＡ、Ａ、Ｂ、Ｃの４段階とする。

仕様書の水準に沿い業務を遂行した場合をＡとし、仕様書の水準よりも優れている場合をＡＡ、仕様書を遵守しているが一部に課題がある場合をＢ、仕様書を遵守しておらず改善が必要な場合をＣとする。施設所管課がＡ以外の評価をした場合及び指定管理者と施設所管課が違う評価をした場合は、意見欄に具体的で明確な理由を記載する。

５　管理業務の評価結果の通知等

施設所管課は、総合評価の結果を指定管理者に通知するとともに、指定管理者による管理業務実施が法令、条例等のほか協定書、仕様書等の基準を満たしていないため、総合評価がＣとなった場合や業務の改善を要すると認められる事項があるときは、改善指示書（第２号様式）により指定管理者に必要な指示を行い、その対応結果について指定管理者から改善報告書（第３号様式）により報告を求めるものとする。

６　指定の取り消し等

指定管理者が業務改善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若しくは一部の停止を命ずることができる。

７　モニタリングの運用

（１）モニタリングの対象

すべての指定管理者制度導入施設を対象とする。

（２）モニタリングの内容

モニタリング実施要領に基づき、施設所管課が各公の施設の特性、利用形態等を考慮して定め、指定管理者と協議のうえ、基本協定で定めるものとする。

８　参　考

（１）モニタリングに関する法令上の規定（参考条文）

地方自治法（抜粋）

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第２４４条の２

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。

富士見市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（抜粋）

（事業報告書の作成及び提出）

第４条　指定管理者は、毎年度終了後３０日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した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６条第１項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して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。

(1) 管理業務の実施状況及び施設の利用状況

(2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績

(3) 管理に係る経費の収支状況

(4) 前３号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために必要なものとして市長が定める事項

（業務報告の聴取等）

第５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、その管理の業務の状況等に関し定期に、又は必要に応じて臨時に報告を求め、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６条　市長は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他の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でき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。

（２）モニタリング導入に伴う基本協定書への追加・変更記載例

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、協定書にその内容を定めておくものとする。協定書における追加・変更記載例は、次のとおりである。

（月次報告書）

第Ａ条　乙は、毎月１０日までに前月分の次に掲げる事項を記載した報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

(1) 管理業務の実施状況

(2) 施設の利用状況

(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

（事業報告書）

第Ｂ条　乙は、富士見市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成１６年条例第１８号。以下「指定手続条例」という。）第４条の規定に基づき、毎年度終了後、３０日以内に次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

(1) 職員の勤務実績

(2) 管理業務の実施状況

(3) 施設の利用状況

(4) 使用料又は利用料金の収入実績

(5) 管理経費の収支状況

(6) その他甲が必要と認める事項

２　乙は、年度の中途において指定手続条例第６条の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して３０日以内に、当該年度の当該日までの間の事業報告書を甲に提出しなければならない。

（業務の実施状況等の確認）

第Ｃ条　甲は、第Ａ条及び第Ｂ条の規定により乙から提出された報告書に基づき、管理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。）について確認するものとする。

２　甲は、年１回以上、業務実施状況等を実地に調査し、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、業務実施状況等を実地に調査し、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。

（利用者アンケート調査）

第Ｄ条　乙は、管理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１回以上、利用者アンケート調査を実施するものとする。

（業務実施状況等の評価）

第Ｅ条　乙は、毎年度終了後、業務実施状況等について、別に定める評価表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表に基づき、業務実施状況等について、第Ｃ条の規定による確認の結果及び前条第２項の規定による報告書を踏まえて、総合的に評価を行うものとする。

（業務の改善指示）

第Ｆ条　第Ｃ条の規定による確認又は前条の規定による評価の結果、乙による業務実施状況等が法令、条例等のほか協定書、仕様書等に基づく甲が示した基準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。

（指定の取消し等）

第Ｇ条　甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、指定手続条例第６条の規定により指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

(1) 乙が第Ａ条及び第Ｂ条の規定による報告書の提出、又は第Ｃ条の規定による実地の調査確認に応じず、若しくは虚偽の報告をしたとき。

(2) 乙が第Ｆ条の規定による指示に従わないとき。

(3) 乙が関係法令又はこの協定の規定に違反したとき。

(4) 乙が第〇条（指定管理業務の継続が困難となった場合の措置等）の規定による改善を期間内にすることができなかったとき。

(5) 乙が次のいずれかに該当することとなったとき。

ア　地方自治法施行令第１６７条の４の規定により、甲における一般競争入札等の参加を制限されている法人等

イ　会社更生法（平成１４年法律第１５４号）、民事再生法（平成１１年法律第２２５号）等に基づき更生又は再生手続開始の申立てをしている法人等

ウ　国税・地方税を滞納している法人等

エ　暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第２号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）

オ　暴力団又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。以下同じ。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から５年を経過しない者（以下「暴力団の構成員等」という。）の統制の下にあるとき

カ　代表者等（役員（非常勤含む。）及び経営に事実上参加している者をいう。）が暴力団の構成員等であるとき

(6) 乙の経営状況の悪化等により、指定管理業務を継続することが不可能又は著しく困難であると認められるとき。

(7) 乙が組織的な違法行為を行った場合など、乙に指定管理業務を行わせておくことが社会通念上著しく不適当と判断されるとき。

(8) その他乙に指定管理業務を行わせておくことが適当でないと認められるとき。

（3）モニタリングスケジュール例

４月～	（毎月１０日）月次報告書の受領・確認
４月末	事業報告書及び指定管理業務評価表（第４号様式）の受領
～	指定管理業務評価表の所管評価及び成果・課題等の入力 （月次報告書、利用者アンケート、事業報告書、実地調査表に基づいて評価を行う）
５月中旬	指定管理業務評価表及び利用者アンケートの政策企画課提出
６月中旬	指定管理業務評価表のホームページ公表 指定管理業務評価の総合評価の結果を指定管理者へ通知
１０月	利用者アンケート実施
１１月	利用者アンケート提出
１２月	定期実地調査（指定管理業務実地調査表に基づく）
３月	１２月の定期実地調査で指摘した点の改善確認

※これはあくまで例です。
　各施設の特性、利用形態等を考慮して実地調査の時期や回数、利用者アンケートの時期等を指定管理者と協議して決めてください。

第1号様式

指定管理業務実地調査表

施設名		年度	月次 ／ 半期 ／第　四半期 ／ 随時
指定管理者名			事 業 報 告
調査日時	平成　　年　　月　　日　　午前・午後　　時	部　　課　　名	調 査 者

	確認項目	確　　認　　基　　準	確認方法等	確認結果	指摘事項等
実施体制	人員体制	事業計画書どおりの人員を配置している。			
		必要な資格や経験を有する人員が配置されている。			
		責任者（代理する者）が施設に常駐している。			
	職員の対応等	仕事内容を十分に把握し、利用許可や施設案内等を迅速かつ適正に行っている。			
		名札を着用し、業務遂行にふさわしい服装となっている。			
		利用者の要望や苦情等に対して適切に対応している。	業務日誌・アンケート調査等		
		言葉遣い、態度などの接遇は適切である。			
	法令等遵守	法令、条例等に基づき管理運営を行っている。			
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備され、個人情報の漏洩、滅失等の対策を講じている。基本協定書の個人情報取扱特記事項を遵守している。	規程の整備、書類の管理方法等を確認		
	情報公開	情報公開に関する規程が整備され、適切に対応できる。	規程、マニュアル等		
	安全、緊急対策	事故・災害等緊急時のマニュアルがあり、訓練が実施され、連絡体制や対応体制ができている。また、事故等があった場合、適切な対応が行われ、報告が市にされている。	マニュアル、業務日誌等、訓練の実施確認等		
		事故防止及び安全確保（避難通路の確保等）のために施設や設備の目視や点検を行い、常に施設や設備の状況を把握している。	施設、設備を点検・確認		
内容・水準	維持管理	条例等の規定に基づき開館日、開館時間を遵守している。	業務日誌等		
		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		
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行い、利用者が施設を快適に利用できる環境となっている。	点検報告書、施設・設備を点検・確認、鍵の管理等		
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行い、利用者が安全・快適に施設を利用できている。	点検報告書、施設・設備を点検・確認、鍵の管理等		
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理し、利用者が快適に利用できている。	備品台帳、備品の確認		
		協定書等に従い、適切に修繕を行っている。			
	事業運営	事業計画書に即し、自主事業を実施している。	事業報告書		
	管理記録	業務日誌を適切に整備、保管している。	業務日誌等		
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	点検報告書		
	環境配慮	省エネ、ゴミの抑制、リサイクルの推進に努めている。	節電、ゴミの減量化の工夫等		
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		
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は適正である。	帳簿等		
特記事項					

※確認結果

AA（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運営内容である。

A（良　好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理運営内容である。

B（問題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理運営内容の一部に問題がある。

C（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な管理運営内容である。

第２号様式

富　○　第　　号
令和　　年　　月　　日

指定管理者
法人等の名称
代表者氏名　　様

富士見市長

改　善　指　示　書

貴社（貴団体）と本市の間において、令和　　年　　月　　日付けで締結した「○○センターの指定管理に関する基本協定書」に基づき行う指定管理業務に関し、下記の事項について、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、直ちに改善措置を講ずるよう指示します。

なお、指示事項については、速やかに改善措置を講じ、改善報告書（第３号様式）を令和　　年　　月　　日までに提出してください。

記

１　公の施設の名称

２　指示事項
（１）
（２）
（３）

第３号様式

令和　　年　　月　　日

（あて先）富士見市長

指定管理者
法人等の名称
代表者氏名

改　善　報　告　書

令和　　年　　月　　日付け富〇第　　号で改善指示を受けた事項について、下記のとおり改善措置を講じたので報告します。

記

１　公の施設の名称
富士見市立〇〇センター

２　指示事項
（１）
（２）
（３）

３　改善内容・経過、改善後の状況等
（１）
（２）
（３）

４　添付書類等

第4号様式

指定管理業務評価表

施設名		年度	事 業 報 告
指定管理者名			
指定期間	令和　　年　　月　　日　～　令和　　年　　月　　日	所管課	部　　課

自己評価…指定管理者　所管評価…市（施設所管課）

	個別評価項目	確　　認　　基　　準	自己評価	所管評価	施設所管課評価意見
1 業務の実施体制	人員体制	事業計画書どおりの人員を配置している。			
		必要な資格や経験を有する人員が配置されている。			
		責任者（代理する者）が施設に常駐している。			
	職員の対応等	仕事内容を十分に把握し、利用許可や施設案内等を迅速かつ適正に行っている。			
		名札を着用し、業務遂行にふさわしい服装となっている。			
		利用者の要望や苦情等に対して適切に対応している。			
		言葉遣い、態度などの接遇は適切である。			
		事業計画に即し、職員研修を計画的に実施している。			
	法令等遵守	法令、条例等に基づき管理運営を行っている。			
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備され、個人情報の漏洩、滅失等の対策を講じている。基本協定書の個人情報取扱特記事項を遵守している。			
	情報公開	情報公開に関する規程が整備され、適切に対応できる。			
	報告書の提出	定期報告書、事業報告書を期限内に提出している。			
	安全、緊急対策	事故・災害等緊急時のマニュアルがあり、訓練が実施され、連絡体制や対応体制ができている。また、事故等があった場合、適切な対応が行われ、報告が市にされている。			
		事故防止及び安全確保（避難通路の確保等）のために施設や設備の目視や点検を行い、常に施設や設備の状況を把握している。			
2 業務の内容・水準	維持管理	条例等の規定に基づき開館日、開館時間を遵守している。			
		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。			
		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行い、利用者が施設を快適に利用できる環境となっている。			
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行い、利用者が安全・快適に施設を利用できている。			
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理し、利用者が快適に利用できているか。			
		協定書等に従い、適切に修繕を行っている。			
	事業運営	事業計画書に即し、自主事業を実施している。			
		事業内容が利用者サービスの向上に寄与している。			
		地域や他施設との連携に努めている。			
	利用者アンケート	利用者の要望等の把握方法は適切である。			
		要望等の対応策は適切である			
	利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。			
	管理記録	業務日誌を適切に整備、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。			
	環境配慮	省エネ、ゴミの抑制、リサイクルの推進に努めている。			
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。			
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は適正である。			
	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。			
総合評価					
成果・課題等	（自己評価）				
	（所管評価）				

※評価区分

① 個別評価
- AA（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運営内容である。
- A（良　好）＝協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理運営内容である。
- B（問題含）＝協定書、仕様書等を遵守しているが、管理運営内容の一部に問題がある。
- C（要改善）＝協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善が必要な管理運営内容である。

⇩

② 総合評価
- AA（優　良）＝個別評価がすべてA以上であり、かつAAが過半数である。
- A（良　好）＝個別評価がすべてA以上である。（上記以外）
- B（問題含）＝個別評価がすべてB以上であり、Bの割合が1割未満である。
- C（要改善）＝上記以外