指定管理者制度におけるモニタリング実施要領

令和８年４月　改訂版

苫小牧市財政部行財政改革推進室（旧総務部行政監理室）

目　　次

はじめに　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２

１　モニタリングの内容について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
２　モニタリングの実施方法について　・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
（１）四半期毎の報告書の提出　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　３
（２）指定管理者による利用者へのアンケート調査（満足度調査）　・・　４
（３）実地調査　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　５
（４）年度終了後の事業報告書、収支報告書のチェック　・・・・・・・　６
（５）セルフモニタリング報告書の提出　・・・・・・・・・・・・・・・　７
（６）総合評価について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　７
３　モニタリング結果等の公表について　・・・・・・・・・・・・・・・・　８
４　改善指示及び管理業務の停止等について　・・・・・・・・・・・・・　９
５　総合評価において高評価となった指定管理者に対する
　　インセンティブの付与について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
６　モニタリングにおける留意事項　・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
７　意見交換について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２

【資料（様式等）】
モニタリングの流れ（別記）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
四半期報告書（別紙１）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１４
利用者アンケート（例１）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５
実地調査結果表（別紙２）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１６
雇用関係チェックシート（別紙３）　・・・・・・・・・・・・・・・・・１８
自己申告書（別紙４）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１９
障害者雇用率調書（別紙５）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２０
セルフモニタリング報告書（別紙６）　・・・・・・・・・・・・・・・・２１
モニタリング総合評価表（別紙７）　・・・・・・・・・・・・・・・・・２５
モニタリング総合評価内訳表（別紙７－１）　・・・・・・・・・・・・２９
モニタリング総合評価表（施設全体評価）（別紙７－２）　・・・・・　３２
モニタリング総合評価結果通知書（別紙８）　・・・・・・・・・・・・３５
管理運営実績シート（年度別　別紙９）　・・・・・・・・・・・・・・３６
改善指示書（別紙１０）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３８
指定管理業務の改善結果報告書（別紙１１）　・・・・・・・・・・・・３９
事業計画書（年度別　別紙１２）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・４０
収支計画書（年度別　別紙１３）　・・・・・・・・・・・・・・・・・・４２
意見交換内容報告シート（別紙１４）　・・・・・・・・・・・・・・・・４３

はじめに

市では、民間事業者の能力やノウハウを広く活用し、市民サービスの向上、行政コストの縮減を図ることを目的に、平成１８年度から指定管理者制度を導入しています。

制度の導入により、施設の管理運営経費の縮減が図られるとともに、施設の利用機会の増大、各種自主事業の実施などにより、住民へのサービス向上も図られており、その効果は多くの施設で認められるところです。

しかし、管理運営における効率性・収益性が追求されるあまり、サービス提供における公平性や施設管理における安全性などが失われては意味がありません。また一方で、指定管理者独自のノウハウが発揮されず、施設の利用者の満足度向上等に向けた取組などが見られない場合は、制度導入そのものの意義が失われかねません。

これまでも、毎年度終了時に、指定管理者から事業報告書や収支報告書の提出を受け、協定書や仕様書に基づき管理運営が適正に行われているかどうかのチェックを行ってきましたが、業務の質、管理運営水準の維持・向上を図るためには、報告書類のチェックのみにとどまらず、指定管理者が提案した計画内容の実施状況、目標として掲げた内容の達成度などを評価する必要があります。

また、施設の使いやすさはどうか、職員の対応はどうかなど、実際に施設を利用されている方々の声を直接聞き、ニーズの変化や利用実態を捉え、それらの結果を業務改善に反映させていく必要があります。

さらに、モニタリングは、指定管理者にとっても自己点検のよい機会であると同時に、企業価値を高めることに繋がる重要な取組であると考えています。

この実施要領を参考に、モニタリングの実施や指定管理者に対する総合評価を行い、制度の適正な運用と指定管理業務のさらなる改善に繋げてください。

1　モニタリングの内容について

モニタリングの方法は以下の５つとする。

①四半期毎の報告書の提出
②指定管理者による利用者へのアンケート調査
③実地調査
④年度終了後の事業報告書、収支報告書によるチェック
⑤指定管理者によるセルフモニタリング（自己評価）

①から⑤の各モニタリング結果を受けて、最終的に市（教育委員会）が総合評価を行う。ただし、PFI 事業におけるモニタリングの内容及び公表等については、別途取り扱う。

2　モニタリングの実施方法について

(1)　四半期毎の報告書の提出

▶①報告の内容等

四半期毎に指定管理者から次に掲げる施設の管理運営状況に関する項目を記載した報告書（別紙１）を提出させることとし、管理運営状況の把握と協定書及び仕様書に記載されている内容が適正に行われているかの確認をするものとする。

なお、施設所管課は、報告内容に疑義がある場合、指定管理者から適宜ヒアリング等を行うこと。

【報告内容】
１　施設稼働日数
２　利用者数の状況
３　利用の不許可、取消しを行った件数とその理由
４　保守点検、修繕等の実施状況
５　苦情の受付状況、苦情処理の状況
６　利用者からの意見・要望
７　料金収入実績（収入の状況、減免及び還付の状況）

▶②報告時期

各四半期分の報告書の提出期限は、第 1 四半期分は７月末まで、第２四半期分は１０月末まで、第３四半期分は１月末まで、第４四半期分は４月末までとする。

▶③その他

施設所管課においては、従前より指定管理者から月単位で報告書などを提出させている場合、あらためて報告の方法を変更する必要はないが、指定管理者の負担軽減に配慮するとともに「①報告の内容等」に記載している報告内容を盛り込むこと。

(2)　指定管理者による利用者へのアンケート調査(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、毎年１回、利用者に対しアンケート調査を実施する。

施設所管課は、指定管理者に対し、趣旨、実施方法等を十分説明するとともに、実施に向けての協力を依頼すること。

▶①実施主体

アンケートは指定管理者が実施する。

▶②実施時期、実施期間

調査実施時期は、指定管理者が決定する。施設利用者数に偏りがでるような時期（夏休み時期や冬休み時期）はできるだけ避けて行うこと。実施期間についても指定管理者が設定することとし、その間、集中的に行うこと。

（実施期間の目安：２週間程度）

▶③アンケートの質問項目等

質問項目は、施設の状況に応じ、指定管理者が設定すること。

ただし、利用者への負担とならないよう内容は簡潔なものとし、Ａ４用紙１枚程度にまとめること（例１参照）。

なお、質問内容には必ず「施設を利用しての満足度」及び「自由に意見を述べることのできる欄」を設けること。

アンケートの調査項目については、施設所管課と事前に協議することとし、また、毎年のアンケート調査結果が比較できるよう、質問内容は、新たに追加する項目を除き、可能な限り変更しないものとする。

▶④個人情報

アンケート調査では、個人情報の記入は求めないが、施設利用者の特性を把握するため、年代と性別についての項目を設けること。

▶⑤調査表の回収方法等

調査表の回収方法は次のとおりとする。

（ア）施設内に調査表と回収箱を設置する。

（イ）直接、利用者へのインタビューを行う（公園などの屋外施設については原則聞き取り調査）。

（ウ）郵送による回答

【留意点】・インターネットを活用し、意見を回収する方法も考えられるが、施設の利用者かどうか判別できない可能性が高いため、その活用については十分注意すること。

・アンケート用紙を一定の場所に備え付けておくだけでは、批判的な意見に偏る可能性が高く、また、目標とする回答数が回収できない

ことも想定されることから、原則、利用者に聞き取りを行うこと。

▶⑥回収する回答数

回収する回答数は、一施設あたり１００から１３０程度を目標とするが、目標数の回答が得られない特別な事情がある場合は、施設所管課と指定管理者とで協議し、回答数を決定すること。調査項目で一部未回答のものは、有効回答から除くこととする。

▶⑦集計及び市への報告

指定管理者は、アンケート結果を集計し、満足度が低い事項についての分析を行うとともに、結果については、施設所管課へ報告すること。

また、集計結果から改善が必要と判断された場合は、問題点とその改善策（解決困難な場合はその原因）などをあわせて施設所管課へ報告すること。

なお、改善に要する費用は、原則、指定管理者の負担とするが、これにより難い特別な事情などがある場合は、別途、施設所管課と協議を行うこととする。

▶⑧結果の公表

アンケートの集計結果は、施設内に掲示（屋外施設で結果の掲示が困難な場合を除く。）し、ホームページ上などで公表すること。また、アンケート結果を受けて改善した部分についても同様とする。

(3)　実地調査

施設所管課は、指定管理者の管理運営状況を確認するため、年１回以上、実地調査を行うこと。実施時期については、施設所管課において決定し、実地調査の結果及び評価内容は、別紙２「実地調査結果表」にまとめること。

また、施設の管理運営に係る職員の雇用状況等については、別紙３「雇用関係チェックシート」により確認を行うこと。

【調査の主な内容】

◆施設の管理状況(修繕の状況、安全管理、施設内外の清掃、保守点検、備品管理などが適正か)

◆経理状況(料金の収入状況、減免及び還付は適正に行われているか、賃金が適正か、社会保険の適用等は適正かなど)

◆書類管理の状況(適正に管理されているか、個人情報管理は適正か)

◆職員の勤務状況(職員の配置が適正に行われているか)

実地調査の結果、不適正と判断される事項がある場合は、口頭で指定管理者に伝えて改善を指示するほか、必要な場合は別途文書により通知を行うものとする。

(4)年度終了後の事業報告書、収支報告書のチェック

▶①事業報告書及び収支報告書のチェック

毎年度事業終了後、３０日以内に指定管理者から事業報告書及び収支報告書を提出させ、次の点に着目し、チェックを行うこと。チェックの結果は総合評価に反映させるものとする。

【チェックポイント】

◆事業計画書に掲げている事業内容が適正に実施されているか
◆選定時提案、基本協定書及び事業計画書との整合性はとれているか
◆提出された報告書は、収入簿や日報等との整合性はとれているか
◆収支計画書と収支報告書の数値に大きく乖離しているものはないか
◆経費の節減に努めているか、またその効果は出ているか
◆再委託の内容及び要した費用は適正か
◆事業計画書に掲げた目標数値に対する達成度はどうか
◆苦情への対応、処理状況はどうか
◆施設の法定点検、設備の保守点検等が適正に実施されているか
◆自主事業の実施状況はどうか
◆利用者数の推移、使用料又は利用料金収入の実績の推移はどうか

【抜粋】苫小牧市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例

第 7 条　指定管理者は、毎年度終了後 30 日以内に、その管理する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、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において、法第 244 条の 2 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、その取り消された日から起算して 30 日以内に、当該年度の当該取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

▶②自己申告書の提出

申請時における欠格事項について、管理開始以降も指定管理者が該当していないかをチェックするため、指定管理者は、事業報告書及び収支報告書の提出とあわせて、別紙４「自己申告書」を提出すること。

なお、「自己申告書」の内容に虚偽のあることが判明した場合は、地方自治法第２４４条の２第１１項の規定によるほか、必要な措置を講じるものとする。

▶③障害者雇用率調書の提出

モニタリングの総合評価における加点項目の評価に活用するため、指定管理者は、自己申告書等の提出とあわせて、別紙５「障害者雇用率調書」を提出すること。

なお、「障害者雇用率調書」は、直近の４月１日現在における、指定管理者である法人等の事業所全体の状況について記載することとする。

(5)セルフモニタリング報告書の提出

指定管理者は、事業報告書及び収支報告書の提出にあわせて、指定管理者による自己評価の内容を記載した別紙６「セルフモニタリング報告書」を提出すること。

施設所管課は、指定管理者から提出された「セルフモニタリング報告書」において、不明な点がある場合や疑義がある場合は、指定管理者からヒアリングを行うとともに、必要に応じて実地調査を行うこと。

なお、セルフモニタリングと総合評価が乖離している場合は、必要に応じ評価の見直しも検討する。セルフモニタリングと総合評評価は必ずしも合致する必要はないが、差異があった場合には、必ず理由を把握すること。

複数の施設を一括管理させている場合について、指定管理者は、原則として、施設ごとに自己評価を行い、それぞれ「セルフモニタリング報告書」を提出すること。ただし、施設の特性等によっては、複数の施設を一括して自己評価を行い、一括して「セルフモニタリング報告書」を提出することができるものとする。

(6)総合評価について

▶①評価方法

四半期毎の報告書、利用者アンケート調査の結果、実地調査の結果、事業報告書及び収支報告書のチェック結果などを受け、施設所管課は、別紙７「モニタリング総合評価表」にて総合評価を行う。

複数の施設を一括管理させている場合については、別紙７－１「モニタリング総合評価内訳表」により、施設ごとに総合評価を行った上で、別紙７－２「モニタリング総合評価表（施設全体評価）」により、複数の施設全体の総合評価を行うこととする。ただし、施設の特性等により、複数の施設を一括して自己評価し、一括して「セルフモニタリング報告書」を提出させた場合については、施設ごとの総合評価を行わず、直接、複数の施設全体の総合評価を行うこととする。

総合評価は次の６段階（ＡＡ～Ｅ）で行うこととするが、各項目別評価については、「モニタリング総合評価表」の配点に基づき５段階で採点し、総得点の結果により６段階で判定を行う。

なお、指定管理者のセルフモニタリング結果は、総合評価に影響はないものの、総合評価結果との差異、乖離している部分について指定管理者からヒアリング等を行い、「モニタリング総合評価表」に結果を記載すること。

※以下では、四半期毎の報告書のチェック、利用者アンケート調査、実地調査、事業報告書及び収支計画書のチェックを総じて「モニタリング」という。

ＡＡ：９０点以上

事業計画書の内容(目標)を上回る取組が実行されるなど、モニタリングの結果において極めて優れていると認められる。

Ａ　：８０点以上９０点未満

事業計画書の内容(目標)どおり又はそれ以上の取組が実行されており、モニ

タリングの結果においても優れていると認められる。

Ｂ　：６５点以上８０点未満

事業計画書の内容(目標)の取組が概ね実行されており、モニタリングの結果においても良好と認められる。

Ｃ　：５０点以上６５点未満

事業計画書の内容(目標)に沿って適正に管理運営が行われ、モニタリングの結果においても特に問題がないと認められる。

Ｄ　：３０点以上５０点未満

事業計画書の内容(目標)に一部未実施(未達成)があるなど、管理運営において計画の内容を下回っており、モニタリングの結果においても一部改善点ありと認められる。

Ｅ：０点以上３０点未満

管理運営の状況が事業計画書の内容(目標)を大幅に下回り、モニタリングの結果からもかなりの部分において改善が必要と認められる。

▶②実施時期

施設所管課は、毎年５月末までに総合評価を行うものとし、「モニタリング総合評価表」を行財政改革推進室に提出すること。

３　モニタリング結果の公表等について

(1)指定管理者選定等委員会への報告

モニタリング総合評価の結果については、その妥当性・客観性を高めるため、指定管理者選定等委員会に報告し、評価に対する意見を聴取するものとする。

(2)総合評価結果の通知

施設所管課は、（３）の公表に合わせ、別紙８「モニタリング総合評価結果通知書」により、総合評価の結果を指定管理者に通知するものとする。

(3)モニタリング結果等の公表

別紙６「セルフモニタリング報告書」、別紙７「モニタリング総合評価表」、別紙７－１「モニタリング総合評価内訳表」、別紙７－２「モニタリング総合評価表（施設全体評価）」については、毎年７月に市ホームページ（行財政改革推進室）で公表する。

また、評価結果をよりわかりやすいものとするため、管理運営実績の概要について、計画内容及び当初目標とを対比できるよう別紙９「管理運営実績シート」に記載し、あわせて公表する。

４　改善指示及び管理業務の停止等について

（１）総合評価結果に基づく改善指示

▶①改善指示書の送付

総合評価表の総合評価結果において、ＡＡからＥの６段階評価のうち、Ｄ及びＥの評価となった場合、施設所管課は、別紙１０「改善指示書」により、指定管理者に対し改善を指示すること。ただし、目標未達成によりＤ評価となった場合において、特別な事情等により、目標の達成が明らかに困難と認められる場合などは、この限りではない。

また、総合評価表の総合評価結果がＡＡからＣのいずれかとなった場合においても、個別の評価項目において０点の項目（加点項目は除く）又は不適があるなど、施設所管課が特に改善の必要があると認めた場合についても、改善指示書により、指定管理者に対し改善を指示すること。

なお、改善指示書には、指定管理者が改善指示に従わない場合、指定の取消し、指定管理業務の全部又は一部を停止する場合がある旨を教示すること。

▶②「指定管理業務の改善結果報告書」の提出

改善の指示を受けた指定管理者は、改善結果の報告を別紙１１「指定管理業務の改善結果報告書」により提出すること。

【抜粋】地方自治法第 244 条の 2

第 10 項　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。

第 11 項　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全部又は一部の停止を命ずることができる。

▶③その他指定管理を継続することが適当でないと認められる場合の措置等

改善指示書による改善指示に指定管理者が従わない場合以外の事由により、指定管理を継続することが適当でないと認められる場合の取扱い等については、別に定めるところによるものとする。

５　総合評価において高評価となった指定管理者に対するインセンティブの付与について

モニタリングの結果において、指定期間の最終年度を除く期間（以下、「優遇措置判定対象期間」という。）における総合評価の得点数合計の平均が８割以上となった場合、次期指定管理者の選定において、次のとおり優遇措置を講じる。

【次回の指定管理者選考において】

モニタリングで高評価(優遇措置判定対象期間における総合評価の得点数合計の平均が 8 割以上)を得た指定管理者が、当該施設の次期指定管理者募集に応募した場合に、各部検討部会での選考(評価・採点)を行う際、次のとおり取り扱う。

(1)モニタリング総合評価の優遇措置判定対象期間通算の得点平均が９割以上
　⇒　総合点数に１０点を加算する。
(2)モニタリング総合評価の優遇措置判定対象期間通算の得点平均が８割以上、９割未満
　⇒　総合点数に５点を加算する。
※上記(1)、(2)において、優遇措置判定対象期間に一度でもＤ又はＥの評価となったことがある場合は、優遇措置は行わない。

【例１】指定期間が５年の場合(５年目の評価結果は対象外)
①1 年目９２点(ＡＡ)、２年目８５点(A)、３年目９３点(ＡＡ)、４年目９０点(ＡＡ)
　４年間の通算平均が９割以上⇒１０点加算
②1 年目８１点(A)、２年目７５点(B)、３年目８４点(A)、４年目８０点(A)
　４年間の通算平均が８割以上⇒５点加算
③1 年目９２点(ＡＡ)、２年目９０点(ＡＡ)、３年目５８点(C)、４年目８０点(A)
　４年間の通算平均が８割以上⇒５点加算
④1 年目７５点(B)、２年目７８点(B)、３年目８６点(A)、４年目８０点(A)
　４年間の通算平均が８割未満⇒優遇措置なし
【例２】指定期間が３年の場合(３年目の評価結果は対象外)
①1 年目９２点(ＡＡ)、２年目８８点(A)
　２年間の通算平均が９割以上⇒10 点加算
②1 年目７３点(B)、２年目８７点(A)
　２年間の通算平均が８割以上⇒５点加算
【例３】指定期間が２年の場合(２年目の評価結果は対象外)
①1 年目９１点(ＡＡ)　⇒１０点加算
②1 年目８４点(A)　　⇒５点加算

【留意点】

⑴ 指定期間が２年未満の場合は、総合評価の結果にかかわらず、優遇措置は行わない。（例：指定管理期間が１年６か月の場合など）

⑵ 優遇措置を講じる上で、モニタリング総合評価の結果が全てとなるため、施設所管課は、総合評価にあたり主観的、恣意的な評価とならないよう、十分留意すること。

⑶ 優遇措置の効力は、高評価を得た指定管理者が、当該施設の次期募集時に申請した場合にのみ有効とする。次期募集時よりも後の時期に行われる募集、他の施設における募集においては無効とする。

⑷ 指定期間が２年６か月、３年６か月等の場合においても、優遇措置は上記と同様に行う。なお、全指定期間中に１年に満たない期間があり、その期間が６か月未満の場合は、優遇措置をとる際、当該年度の評価結果は考慮しないものとする。

（例１）指定期間が３年６か月の場合

初年度（管理期間６か月）９１点

２年目（管理期間１年間）８８点

３年目（管理期間１年間）９２点　　⇒優遇措置として１０点を付与

４年目の評価結果はインセンティブ付与の判断において対象外

（例２）指定期間が３年４か月の場合

初年度（管理期間４か月）この年度の評価結果は、考慮しない。

２年目（管理期間１年間）８５点

３年目（管理期間１年間）８１点　　⇒優遇措置として５点を付与

４年目の評価結果はインセンティブ付与の判断において対象外

６　モニタリングにおける留意事項

１　モニタリングの実施において必要であるため、指定管理者は、毎年２月末までに翌年度の事業計画書及び収支計画書を提出すること。（別紙１２・１３）

２　この要領に定める報告書等の提出以外に、施設所管課において独自に提出を指示している業務日報やその他報告書等について、施設所管課は、その必要性を十分検討し、指定管理者の負担軽減に配慮すること。なお、市の指定管理者に対する評価方法については、全ての施設に統一した取扱いとするため、この要領に基づき実施すること。

３　モニタリングに係る費用については、指定管理者の負担とするが、施設所管課は、指定管理者の理解が得られるよう事前に十分な説明を行うこと。

４　施設の特性に合わせ、モニタリングのチェック項目、配点、一部内容等を変更し

てもかまわないが、変更する場合は、事前に行財政改革推進室に連絡すること。

５　モニタリングについて、施設の特性などから、一部その実施が困難と思われる施設がある場合は、別途、行財政改革推進室と協議することとする。

６　モニタリングは、毎年度１年単位で行うことを基本とするが、指定期間のうち、１年に満たない期間がある場合（例：３年６か月のうちの６か月）などについても、原則として、当該期間に対しモニタリングを実施するものとする。ただし、１年に満たない期間が非常に短く（６か月未満）、モニタリング項目の一部実施が困難な場合などは、行財政改革推進室と別途協議を行うこととする。

７　意見交換について

施設所管課と指定管理者との間で、施設の管理運営上の課題や改善点などの情報を共有することにより、安定した施設管理の継続や指定管理者制度の運用の改善を図ることを目的として、定期的に意見交換を行うこととする。

(1)実施方法

意見交換の実施に当たっては、管理職１名及び担当者１名の計２名以上で対応することとする。実施場所は、施設所管課において決定する。

意見交換のテーマは、①施設の管理運営状況及び②指定管理者が抱えている課題の２項目を必須項目とし、その他その時々の必要性に鑑み、施設所管課において追加で設定する。

施設所管課は、意見交換終了後速やかに、別紙１４「意見交換内容報告シート」にその要旨を記入し、行財政改革推進室に提出すること。

なお、指定管理者制度の運用等に関する意見・要望等について、行財政改革推進室から回答が必要な場合、具体的かつ詳細に記入の上報告すること。

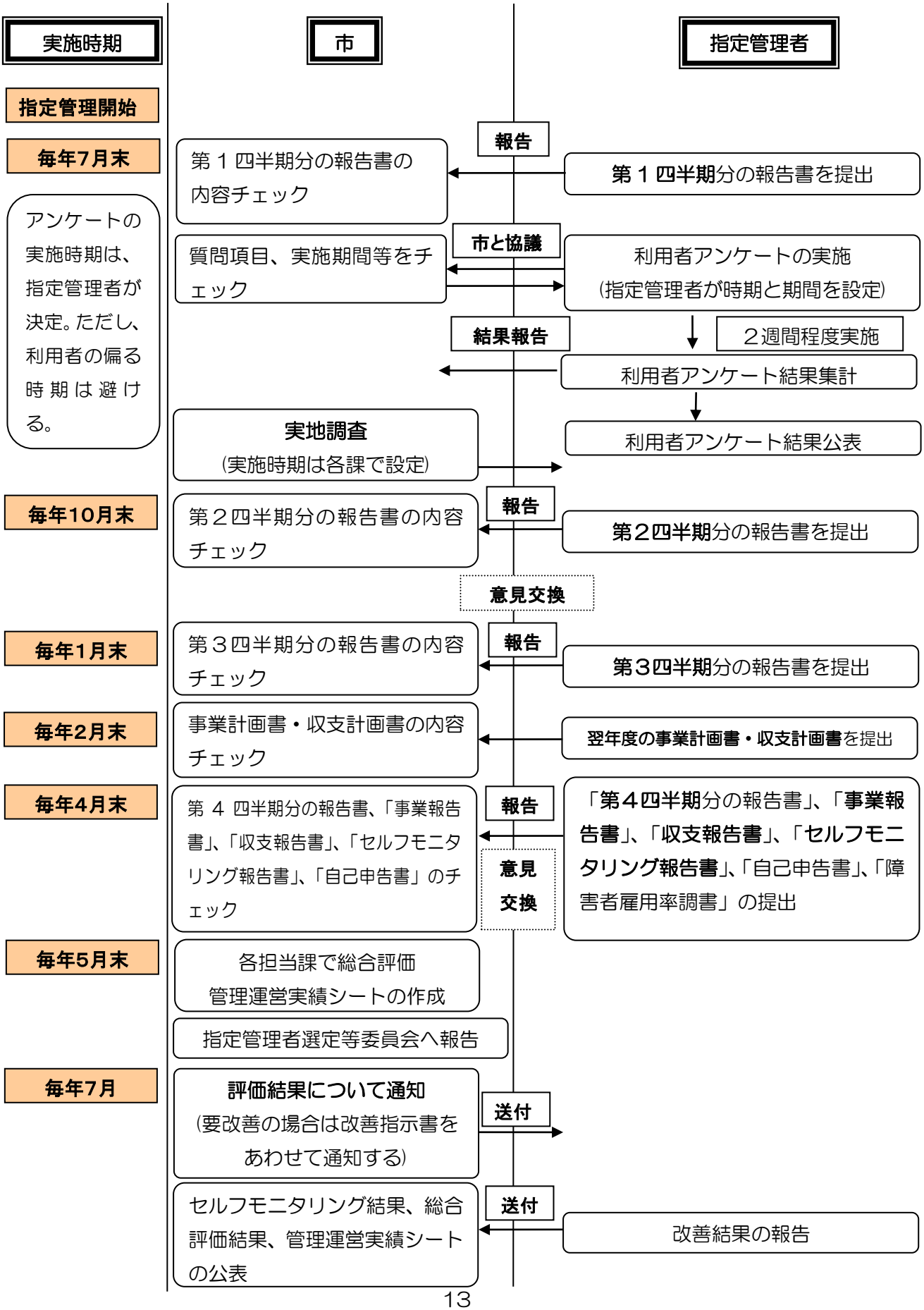
(2)実施時期

施設所管課は、年２回、モニタリング第２四半期報告書提出時（１０月）及び年度報告書提出時（４月）に、意見交換を行う機会を設定すること。なお、指定管理者制度の適正な運営に向けた取組として、令和６年度から、意見交換会への行財政改革推進室（旧行政監理室）同席を行っているため、日程が決まり次第行財政改革推進室に報告すること。

指定期間最終年度の年次報告書提出時については、当該指定管理者が引き続き施設の管理運営を行う場合のみ実施することとする。

別記

モニタリングの流れ



別紙１

【令和〇〇年度　第●四半期報告書】

令和　　年　　月　　日

施設名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

指定管理者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　**指定管理者担当者名**　＿＿＿＿＿＿＿＿

所管課名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

【管理運営状況報告　令和〇〇年●月～◎月】

報告項目	●月	〇月	◎月	備考	適否
（1）　施設稼動日数					
（2）　利用者数					
（3）　利用の不許可数				不許可理由別紙	
（4）　利用許可の取消し数				取消理由別紙	
（5）　保守点検及び修繕等の実施状況	下欄	下欄	下欄		
（6）　料金収入の実績額				使用料又は利用料金 ※専用口座の通帳の写しを添付	
減免件数及び金額					
還付件数及び金額					
（7）苦情受付件数					
（8）苦情処理件数					
（9）利用者からの要望	下欄	下欄	下欄		

報告内容で該当の無いものは斜線を引いてください。

【保守点検又は修繕の実施状況報告】

実施年月日	実施内容
	別紙にて提出可

【利用者からの意見・要望について（対応状況含む）】

別紙可

【評価】（市記入）

A：管理運営が目標、事業計画以上の取組がされており、良好である。

B：管理運営が目標、事業計画どおり執行されている。

C：管理運営が目標、事業計画どおり行われていない（下回っている）項目があり、今後改善の必要がある。

例１

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、アンケートに御協力をお願いいたします。

以下の質問項目について、評価欄の当てはまるものを〇で囲んでください。

	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　・　やや不満　・　不満
2	館内のわかりやすさは？	満足　・　やや満足　・　やや不満　・　不満
3	申込手続のしやすさは？	満足　・　やや満足　・　やや不満　・　不満
4	料金については？	満足　・　やや満足　・　やや不満　・　不満
5	職員の対応は？	満足　・　やや満足　・　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　・　やや不満　・　不満
7	施設の利用日は？	満足　・　やや満足　・　やや不満　・　不満
8	施設の開館時間は？	満足　・　やや満足　・　やや不満　・　不満
9	講座の内容は？	満足　・　やや満足　・　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　・　やや不満　・　不満
11	施設全般については？	満足　・　やや満足　・　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御記入ください。

★お答えいただいた方の性別と年代をお聞きしています。お手数ですが、当てはまる部分を〇で囲んでください。

性別　男･女･その他･回答しない

年代　10 代･20 代･30 代･40 代･50 代･60 代･70 代

利用した施設はどこですか　　会議室1･会議室 2･〇〇ホール･〇〇室･〇〇室

御協力ありがとうございました。

別紙２

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＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　**実地調査実施日**　令和　　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。			
	（冬季）除雪は適切に行われているか。			
	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、四半期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、シフト表、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	チェックシート別紙			

※ 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 （該当するものに〇）

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。

別紙３

雇用関係チェックシート

指定管理者名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　**施設名**＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

指定管理者担当者名＿＿＿＿＿＿＿＿　　**調査日**　**令和　　年　　月　　日**

調査日時点の企業全体の従業員数＿＿＿＿＿**人**

雇用形態別雇用者数及び雇用形態別社会保険加入状況						
雇用総数※1	正社員数	契約社員数	短時間労働雇用者数			その他
			週 20 時間未満	週 20 時間以上 30 時間未満	週 30 時間以上	
人	人	人	人	人	人	人
労災保険						
雇用保険						
厚生年金						
健康保険						
備考						

※１　指定管理者の施設管理運営業務に従事する職員の数を記入すること。

※２　各種保険の加入状況について、〇か×を記入すること。

※３　×又はその他に該当する場合は、詳細を備考欄へ記入すること。

※４　実地調査での確認が困難な場合、その団体の本社、本部、支店等への確認も可。

※５　従業員数とは、厚生年金保険の被保険者数

別紙４

自 己 申 告 書

令和　　年　　月　　日

苫小牧市長　様

（施設名）
（指定管理者名）
（代表者名）

下記事項の該当の有無について、申告します。

記

欠格事項	該当の有無
法人等の代表者が法律行為を行う能力を有しない者、又は破産者で復権を得ないものである。	
苫小牧市から指名停止を受けている。	
指定管理者の指定を請負とみなした場合において、地方自治法第 92 条の 2、第 142 条、第 166 条及び第 180 条の 5（兼業禁止規定）に該当している。	
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 項に掲げる暴力団若しくはその利益となる活動を行っている団体（以下「暴力団等」という。）であり、又は法人等の代表者、役員若しくは職員が暴力団等の構成員その他指定管理者としてふさわしくない者である。	
市税、消費税及び地方消費税に滞納がある。	
会社更生法、民事再生法による更生・再生手続中である。	
指定期間中に労働基準監督署から是正勧告を受けた、又は受けている。	

１　申告書には、各事項の該当の有無について記入し、毎年度、事業報告書と併せて提出してください。

２　上記申告内容において、該当がある場合又は虚偽があると判明した場合は、地方自治法第２４４条の２第１１項に基づき、指定管理者としての指定の取消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部停止を命じることがあります。

別紙５

障 害 者 雇 用 率 調 書

令和　　年　　月　　日

苫小牧市長　様

（施設名）
（指定管理者名）
（代表者名）

下記の事項について報告します。

記

１　障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和３５年法律１２３号）に基づく障害者雇用率の達成状況について（令和　　年４月１日現在）

	法定雇用障害者数の算定の基礎となる職員数※１	障害者の雇用人数※２	障害者雇用率（法定雇用率Ｒ●．４現在●．●%）※３	障害者雇用率の達成の有無
人数等	人	人	%	

※１　従業員総数から除外職員数及び除外率相当職員数（旧除外職員が職員総数に占める割合を元に設定した除外率を乗じて得た数）を除いた職員数

※２　厚生労働省職業安定局「障害者である職員の任免に関する状況の通報に係る手引」に基づき算出（例：重度身体障害者は１人を２人に相当するものとして算出）

※３　実雇用率＝障害者である職員数／法定雇用障害者数の算定の基礎となる職員数×１００

※　指定管理者に指定されている法人等の事業所全体の状況について報告してください。

※　「障害者雇用率調書」は、モニタリング総合評価における加点項目の評価に活用するものですので、虚偽なく報告してください。

別紙６

セルフモニタリング報告書（令和●年度分）

令和　　年　　月　　日

施　設　名：
指定管理者名：
所　管　課　名：

令和７年度から、エクセル様式に改訂していますので、所定の様式を使用してください。

モニタリング項目	指定管理者コメント	自己評価
1　事業計画の達成度		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。		A　B　C　D　E
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。		A　B　C　D　E
施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。		A　B　C　D　E
自主事業は計画どおり行われたか。		A　B　C　D　E
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。		A　B　C　D　E

利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。		A　B　C	D　E
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。		A　B　C	D　E
3　管理運営の効率性			
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。		A　B　C	D　E
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。		A　B　C	D　E
収入増加のための取組はされているか。		A　B　C	D　E
4　適正な管理運営			
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。		A　B　C	D　E
安全対策（事故防止等）は十分だったか。		A　B　C	D　E
人員配置及び職員の管理体制は適正か。		適	不適

施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。		適		不適
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。		適		不適
収支の状況に不適切な点はないか。会計処理は適正か。		適		不適
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。		適		不適
書類・備品等の管理は適正に行われているか。		適		不適
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。		適		不適
5　地域貢献				
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。		A　B　C		D　E

A：目標、事業計画を上回る取組がされており、管理運営状況は極めて良好である。

B：目標、事業計画どおり又はそれ以上の取組がされており、管理運営状況は良好である。

C：概ね目標、事業計画どおり行われおり、管理運営も適正で、特段問題は見られない。

D：目標、事業計画において一部未達成があるなど計画内容を下回っており、又は管理運営において一部不適正な部分があるなど、改善が必要と認められる点がある。

E：目標、事業計画の内容を大幅に下回っており、かなりの部分において改善が必要である。

総合評価

【★の数が５～0の6段階評価で評価しています。】

〈　**4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について**　〉

指定管理者の自己評価（全体を通して）

別紙７

モニタリング総合評価表（令和●年度分）

令和　　年　　月　　日

施　　設　　名：
指定管理者名：
所　管　課　名：

令和７年度から、エクセル様式に改訂していますので、所定の様式を使用してください。

モニタリング項目	前年度評価	セルフ評価	評価 特優・優・普通・劣・特劣				
1　事業計画の達成度（配点40点）							
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。（10点）			10	8	**5**	2	0
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。（10点）			10	8	**5**	2	0
（上記以外の施設　配点10点） 施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。			10	8	**5**	2	0
自主事業は計画どおり行われたか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
2　利用者の満足度（配点24点）							
利用者の満足が得られているか。（10点）			10	8	**5**	2	0
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。（7点）			7	5.6	**3.5**	1.4	0
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。（7点）			7	5.6	**3.5**	1.4	0
3　管理運営の効率性（配点20点）							
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。（9点）			9	7.2	**4.5**	1.8	0
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
収入増加のための取組はされているか。（6点）			6	4.8	**3**	1.2	0
4　適正な管理運営（配点20点）							
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。（4点）			4	3.2	**2**	0.8	0
安全対策（事故防止等）は十分だったか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
適正な人員配置及び職員の管理体制は適正か。（5点）			**5　(適)**		0　(不適)		
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。（1点）			**1　(適)**		0　(不適)		
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。（1点）			**1　(適)**		0　(不適)		

収支の状況に不適切な点はないか（収支計画との乖離など）。会計処理は適切か（1点）			1 （適）	0 （不適）		
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。（1点）			1 （適）	0 （不適）		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。（1点）			1 （適）	0 （不適）		
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。（1点）			1 （適）	0 （不適）		
5　地域貢献（配点6点）						
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。（6点）			6　4.8	3	1.2　0	
総合点数（100点満点）		点				点
【加点項目】法人等が障害者雇用率を達成しているか。（3点）			3		0	
総合点数（103点満点）		点				点

【評価基準】配点×掛け率＝評価点

評　価	大変優れている	優れている	普通	劣っている	全く劣っている
掛け率	1	0.8	0.5	0.2	0

総合評価

ＡＡ：90点以上	事業計画書の内容（目標）を上回る取組が実行されるなど、モニタリングの結果においても極めて優れていると認められる。
Ａ：80点以上90点未満	事業計画書の内容（目標）どおり又はそれ以上の取組が実行されており、モニタリングの結果においても優れていると認められる。
B：65点以上80点未満 C：50点以上65点未満	事業計画書の内容（目標）の取組が概ね実行されており、モニタリングの結果においても良好と認められる。 事業計画書の内容（目標）に沿って適正に管理運営が行われ、モニタリングの結果においても特に問題がないと認められる。
D：30点以上50点未満	事業計画書の内容（目標）に一部未実施（未達成）があるなど、管理運営において計画の内容を下回っており、モニタリングの結果においても一部改善点ありと認められる。
Ｅ：0点以上30点未満	管理運営の状況が事業計画書の内容（目標）を大幅に下回り、モニタリングの結果からもかなりの部分において改善が必要と認められる。

〈　4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について　〉

≪総評≫

指定管理者セルフモニタリングの結果　★★★★★

〈　総合評価結果とセルフモニタリング結果との差異など。セルフモニタリングに対する評価　〉

優遇措置について

〈当該指定管理者の総合評価結果の経過〉

年度	年度	年度	年度	年度	平均点
6段階評価					0
評価点					

※　指定管理期間が5年の場合は、管理開始初年度から4年目まで評価（AA～E）を記入
※　指定管理期間が4年の場合は、管理開始初年度から3年目まで評価（AA～E）を記入
※　指定管理期間が3年の場合は、管理開始初年度から2年目まで評価（AA～E）を記入
※　指定管理期間が2年の場合は、管理開始初年度の評価（AA～E）を記入

↓

※　次期指定管理者選考時における優遇措置の要否　　要・不要

次期の指定管理者の選定において、当該指定管理者から申請があった場合は、検討部会での採点において総合点数に〇〇点を付与する。

別紙７－１

モニタリング総合評価内訳表（令和●年度分）

令和　　年　　月　　日

施　　設　　名：
指定管理者名：
所　管　課　名：

令和７年度から、エクセル様式に改訂していますので、所定の様式を使用してください。

モニタリング項目	前年度評価	セルフ評価	評価（特優・優・普通・劣・特劣）				
1　事業計画の達成度（配点40点）							
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。（10点）			10	8	**5**	2	0
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。（10点）			10	8	**5**	2	0
（上記以外の施設　配点10点） 施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。			10	8	**5**	2	0
自主事業は計画どおり行われたか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
2　利用者の満足度（配点24点）							
利用者の満足が得られているか。（10点）			10	8	**5**	2	0
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。（7点）			7	5.6	**3.5**	1.4	0
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。（7点）			7	5.6	**3.5**	1.4	0
3　管理運営の効率性（配点20点）							
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。（9点）			9	7.2	**4.5**	1.8	0
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
収入増加のための取組はされているか。（6点）			6	4.8	**3**	1.2	0
4　適正な管理運営（配点20点）							
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。（4点）			4	3.2	**2**	0.8	0
安全対策（事故防止等）は十分だったか。（5点）			5	4	**2.5**	1	0
適正な人員配置及び職員の管理体制は適正か。（5点）			**5（適）**		0（不適）		
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。（1点）			**1（適）**		0（不適）		
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。（1点）			**1（適）**		0（不適）		

収支の状況に不適切な点はないか（収支計画との乖離など）。会計処理は適切か（1点）			1 （適）	0 （不適）		
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。（1点）			1 （適）	0 （不適）		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。（1点）			1 （適）	0 （不適）		
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。（1点）			1 （適）	0 （不適）		
5　地域貢献（配点6点）						
雇用・資材調達・再委託等、地域貢献に努めているか。（6点）			6　4.8	3	1.2　0	
総合点数（100点満点）		点				点
【加点項目】法人等が障害者雇用率を達成しているか。（3点）	#N/A		3		0	
総合点数（103点満点）		点				点

【評価基準】配点×掛け率＝評価点

評　価	大変優れている	優れている	普通	劣っている	全く劣っている
掛け率	1	0.8	0.5	0.2	0

総合評価

ＡＡ：90点以上	事業計画書の内容（目標）を上回る取組が実行されるなど、モニタリングの結果においても極めて優れていると認められる。
Ａ：80点以上90点未満	事業計画書の内容（目標）どおり又はそれ以上の取組が実行されており、モニタリングの結果においても優れていると認められる。
B：65点以上80点未満 C：50点以上65点未満	事業計画書の内容（目標）の取組が概ね実行されており、モニタリングの結果においても良好と認められる。 事業計画書の内容（目標）に沿って適正に管理運営が行われ、モニタリングの結果においても特に問題がないと認められる。
D：30点以上50点未満	事業計画書の内容（目標）に一部未実施（未達成）があるなど、管理運営において計画の内容を下回っており、モニタリングの結果においても一部改善点ありと認められる。
Ｅ：0点以上30点未満	管理運営の状況が事業計画書の内容（目標）を大幅に下回り、モニタリングの結果からもかなりの部分において改善が必要と認められる。

〈　4 適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について　〉

≪総評≫

指定管理者セルフモニタリングの結果　★★★★★

〈　総合評価結果とセルフモニタリング結果との差異など。セルフモニタリングに対する評価　〉

別紙７－２

モニタリング総合評価表【施設全体評価】（令和●年度分）

令和　　年　　月　　日

		総合点数
施　設　名：		点
		点
		点
		点
		点
		点

指定管理者名：
所　管　課　名：

令和７年度から、エクセル様式に改訂していますので、所定の様式を使用してください。

モニタリング項目	前年度評価点平均	評価点平均
1　事業計画の達成度（配点30点）		
事業計画の内容に従い、適切に施設の管理運営が行われたか。（10点）		
施設利用者数の増加、利用率の上昇、利用者利便性の向上などの目標は達成されたか。（10点）		
（上記以外の施設　配点10点） 施設の設置目的にあった成果は上がっているか（目標値を設定していないその他の施設）。		
自主事業は計画どおり行われたか。（5点）		
地域、関係機関、ボランティア等との協働・連携に向けた取組が行われているか。（５点）		
2　利用者の満足度（配点24点）		
利用者の満足が得られているか。（10点）		
利用者の意見・要望の把握は適切に行われているか。（7点）		
利用者の意見・要望・苦情への対応は十分行われたか。（7点）		
3　管理運営の効率性（配点20点）		
経費の低減が図られているか。またその取組は十分か。（9点）		
一部業務の再委託に要している経費は、適切な水準か。また、経費が最小となるような取組はされているか。（5点）		
収入増加のための取組はされているか。（6点）		

4　適正な管理運営（配点20点）		
職員の能力向上に向けた取組は行われたか（研修等）。（4点）		
安全対策（事故防止等）は十分だったか。（5点）		
適正な人員配置及び職員の管理体制は適正か。（５点）		
施設の平等な利用等について、適切に処理されているか（使用料の減免、還付含む。）。（１点）		
利用者の個人情報等について適正に管理が行われていたか。（１点）		
収支の状況に不適切な点はないか（収支計画との乖離など）。会計処理は適切か（１点）		
施設・設備等の法定点検及び保守は、適正に行われているか。（１点）		
書類・備品等の管理は適正に行われているか。（１点）		
法令・協定書等を遵守し、適正管理が行われているか。（1		
5　地域貢献（配点6点）		
雇用・資材調達・再委託等の地域貢献及び省エネルギー、省資源化など環境配慮に努めているか。（6点）		
総合点数（100点満点）		**点**
【加点項目】法人等が障害者雇用率を達成しているか。（３点）		
総合点数（103点満点）		**点**

総合評価

ＡＡ：90点以上	事業計画書の内容（目標）を上回る取組が実行されるなど、モニタリングの結果においても極めて優れていると認められる。
Ａ：80点以上90点未満	事業計画書の内容（目標）どおり又はそれ以上の取組が実行されており、モニタリングの結果においても優れていると認められる。
Ｂ：65点以上80点未満	事業計画書の内容（目標）の取組が概ね実行されており、モニタリングの結果においても良好と認められる。
Ｃ：50点以上65点未満	事業計画書の内容（目標）に沿って適正に管理運営が行われ、モニタリングの結果においても特に問題がないと認められる。
Ｄ：30点以上50点未満	事業計画書の内容（目標）に一部未実施（未達成）があるなど、管理運営において計画の内容を下回っており、モニタリングの結果においても一部改善点ありと認められる。
Ｅ：0点以上30点未満	管理運営の状況が事業計画書の内容（目標）を大幅に下回り、モニタリングの結果からもかなりの部分において改善が必要と認められる。

〈　4適正な管理運営において不適がある場合、その理由と今後の対応について　〉

≪総評≫

優遇措置について

〈当該指定管理者の総合評価結果の経過〉

年度	年度	年度	年度	年度	平均点
6段階評価					0
評価点					

※　指定管理期間が5年の場合は、管理開始初年度から4年目まで評価（AA～E）を記入
※　指定管理期間が4年の場合は、管理開始初年度から3年目まで評価（AA～E）を記入
※　指定管理期間が3年の場合は、管理開始初年度から2年目まで評価（AA～E）を記入
※　指定管理期間が2年の場合は、管理開始初年度の評価（AA～E）を記入

↓

※　次期指定管理者選考時における優遇措置の要否　　要・不要

次期の指定管理者の選定において、当該指定管理者から申請があった場合は、検討部会での採点において総合点数に〇〇点を付与する。

別紙８

モニタリング総合評価結果通知書

令和　　年　　月　　日

（施設名）
（指定管理者名）
（代表者名）

苫小牧市長
（苫小牧市教育委員会）
（〇〇部〇〇課〇〇担当）

公印

苫小牧市〇〇〇〇（施設名）のモニタリングによる指定管理業務に対する評価結果について、下記のとおり通知します。

記

<table>
<tr><td>〇〇年度
総合評価</td><td colspan="5">AA ・ A ・ B ・ C ・ D ・ E（　　点）</td></tr>
<tr><td>総　　評</td><td colspan="5">（総評を記入）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">評価実績</td><td>〇〇年度</td><td>〇〇年度</td><td>〇〇年度</td><td>〇〇年度</td><td>〇か年平均</td></tr>
<tr><td>（　点）</td><td>（　点）</td><td>（　点）</td><td>（　点）</td><td>点</td></tr>
</table>

※　総合評価は、６段階のうち、「AA」が最高評価となります。

※　（公募施設における特例）

上記評価実績において、全期間における平均点が8割以上の場合は、当該施設の次回指定管理者選定時において優遇措置が受けられます（選定時の評価において点数が付与されます。）。ただし、この優遇措置は、次回の選定時のみの取扱となり、当該施設以外の施設への応募の場合は、適用されません。

別紙９

令和〇年度　苫小牧市●●●●センター　管理運営実績シート

令和７年度から、エクセル様式に改訂していますので、所定の様式を使用してください。

<table>
<tr><th>内容</th><th colspan="4">計画及び実績等</th></tr>
<tr><td>事業計画概要</td><td colspan="4">（当該年度の事業計画内容を箇条書きで記載）</td></tr>
<tr><td>事業計画の内、未実施の事業</td><td colspan="4">（未実施の事業がある場合は、その理由を記載）</td></tr>
<tr><td>経年比較時の参考年度</td><td></td><td colspan="2">前年度実績を参考としない場合の理由</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">利用実績</td><td colspan="2">R〇実績（参考値）</td><td colspan="2">R◎目標</td><td>R◎実績</td></tr>
<tr><td colspan="2">●●人
〇〇%</td><td colspan="2">（利用者数、稼働率等の目標を記載）
●●人
〇〇%</td><td>（目標に対する実績を記載）
●●人
〇〇%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">利用者満足度</td><td colspan="4">利用者アンケート結果</td></tr>
<tr><td colspan="2">満足　%
やや満足　%</td><td colspan="2">やや不満　%
不満　%</td></tr>
<tr><td rowspan="7">事業費（自主事業を除く総額）</td><td colspan="4">収　入</td></tr>
<tr><td>費目</td><td>R〇決算（参考値）</td><td>R〇予算</td><td>R〇決算（4/1～3/31）</td></tr>
<tr><td>指定管理費
利用料金収入
自主事業収入（充当分）
その他収入（補助金・補てん金）
その他収入（補助金以外）</td><td>前年度
円
円
円
円
円</td><td>評価年度
円
円
円
円
円</td><td>評価年度
円
円
円
円
円</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>円</td><td>円</td><td>円</td></tr>
</table>

	支　出			
	費目	R○決算（参考値）	R○予算	R○決算 （4/1～3/31）
	人件費 光熱水費 燃料費 修繕費 委託費 会社経費 その他物件費 ※施設の特性等を考慮し、記載可	前年度 円 円 円 円 円 円	評価年度 円 円 円 円 円 円	評価年度 円 円 円 円 円 円
	合計	円	円	円

	計　画	実　績
自主事業内容	（事業内容、開催時期、参加人数等を記載）	（事業内容、開催時期、参加人数等を記載）
自主事業計画の内、未実施の事業		
職員研修等の実施内容	計　画	実　績

	R○実績（参考値）	R○計画	R○実績
配置人員	前年度	（正規職員、契約社員、パート等の職種・人数の計画を記載） 評価年度	（計画に対する実績を記載） 評価年度
指定管理者独自で行った工夫、取組等	（指定管理者独自の工夫・取組等の内容を箇条書きで記載）		

別紙１０

改 善 指 示 書

苫 〇 〇 第　　号
令和　　年　　月　　日

（施設名）
（指定管理者名）
（代表者名）　　様

苫小牧市長
（苫小牧市教育委員会）
（〇〇〇〇部〇〇〇〇課担当）

苫小牧市〇〇〇〇（施設名）における指定管理業務について、モニタリングの結果、下記のとおり、改善が必要と認められますので、業務改善を指示します。

ついては、〇月〇日（〇）までに指定管理業務の改善結果報告書を提出してください。

なお、指示した業務改善が行われない場合は、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、管理業務の全部又は一部について停止を命じる場合があります。

記

【業務改善事項】

（具体的に業務改善事項について記載）

別紙１１

指定管理業務の改善結果報告書

令和　　年　　月　　日

苫小牧市長　様

（施設名）
（指定管理者名）
（代表者名）

令和〇〇年〇〇月〇〇日付け苫〇〇第〇〇号で指示のあった事項について、下記のとおり改善しましたので報告します。

記

【改善が必要とされた事項の内容】
（改善指示された内容を記載）

【改善の内容】

（改善が必要となった主な要因、具体的な改善策等を記載）

別紙１２

令和〇〇年度　事業計画書

令和〇〇年〇〇月〇〇日

（施設名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（指定管理者名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（担当者名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

１主な事業内容

１実施事業内容	見込み参加者数、実施回数ほか	備考
	別紙可	
２自主事業内容	見込み参加者数、実施回数ほか	備考
	別紙可	
３第三者委託実施内容	実施者	備考
（業務名）	別紙可	

２市民サービス向上への取組等

３市民ニーズの把握に向けた取組（アンケート調査の実施予定等）

４人員配置計画（別紙可）４月１日現在

人数 雇用形態等	計画人数	【参考】 当初提案時 計画人数
正規職員		
パート職員		

※４月１日を基準日とすることが適さない場合は、その理由を付記すること。

５年間スケジュール

項目	４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月
（事業内容や自主事業の内容）												
○○講習会	●→	→	→	→	→	→						
○○講演会				●→								

別紙１３

令和〇〇年度　収支計画書

令和〇〇年〇〇月〇〇日

（施設名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（指定管理者名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（担当者名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（単位：千円）

１収入	〇〇年度	前年度予算	備考
指定管理費			
利用料金			
自主事業収入			
その他収入			
合計			

２支出			
人件費			
事務費			
消耗品費			
通信運搬費			
光熱水費			
燃料費			
委託料			
役務費・賃借料			
手数料			
修繕費・備品購入費			
公租公課			
その他の支出			
合計			

収入－支出			

※不要な項目がある場合、該当する費目がない場合は、適宜変更してもかまいません。

別紙１４

意見交換内容報告シート

令和　　年　　月　　日

施設名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

課　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

意見交換実施日	令和　　年　　月　　日
担当課対応者名	
指定管理者側事業者名・出席者名	
意見交換等テーマ	①施設の管理運営状況 ②指定管理者が抱えている課題
内　容	
課題又は問題点 解決策（市回答）	※指定管理者からの課題または問題点に対する解決策（市回答）を併せて記載してください。 ※持ち帰りの課題等があった場合は、速やかに回答に努めること。（制度上の課題等の場合は、行財政改革推進室に共有してください。）
備　考	

指定管理者制度におけるモニタリング実施要領

＜改訂履歴＞
平成２２年１月
平成２４年２月改訂
平成２６年３月改訂
平成２７年３月改訂
平成２８年３月改訂
平成２９年３月改訂
令和３年３月改訂
令和３年７月改訂
令和５年３月改訂
令和６年３月改訂
令和７年３月改訂
令和８年４月改訂

苫小牧市総務部行政監理室