

流山市指定管理者の管理運営状況のモニタリングに関するガイドライン

1 目的

指定管理者による日常的な施設の管理運営や、利用者に対するサービスの提供が、協定書等に従い適正かつ確実に行われているかの状況を確認し、施設における利用者へのサービス等の改善を図るため、当該ガイドラインを設置するものである。

2 運用

ガイドラインの運用にあたっては、施設を所管する課の専門的知識ならびに担当者の経験を十分に活かし、その施設の実情に合わせた対応を図ること。

3 評価

評価にあたっては、指定管理者から提出させる別記の例月業務報告及び年次事業報告に基づくほか、施設利用の満足度調査を実施し、施設の評価の客観性や中立性を確保する。

なお、各施設の実情に沿った「施設利用の満足度調査」等を当該施設に備え付け、利用者に提出を求めることとする。施設利用の満足度調査の実施に関し必要な事項は別に定める。

また、評価と併せて、指定管理者のもとで働く従業員等の労働条件が市民サービスの向上に向けて安定的・継続的に業務に従事でき、公の施設の管理運営業務に責任を担える状況にあるか確認するため、指定管理者の労働条件を審査する。審査の実施に関し必要な事項は別に定める。

4 報告

評価の結果については、流山市財務規則第2条の別表第4に規定する公共財産の財産管理者（以下、「所管部長」という。）が責任を持って、指定管理者選定委員会に報告すること。指定管理者選定委員会への報告は、年度における事業終了後に速やかに、指定管理者制度実績報告書（基本様式3の1～4）及び利用者評価票（基本様式3の5）により行うこととする。ただし、事故ならびに問題が発生した際は、その都度、任意の方法で報告すること。

5 例月業務報告（基本様式1）

（1）項目

ア 管理業務の実施状況に関する事項

（ア） 設備・機器点検や巡回の実施時期・回数

(イ) 事故・緊急対応件数と内容

(ウ) 修繕等の状況

イ 公の施設の利用状況に関する事項

(ア) 利用件数、利用者数（男女別※該当の場合）、稼働率の各区分別（設備別等）数値の前月又は前年同月との比較

(イ) 使用不許可・減免の件数及び理由

ウ 利用料金の収入実績に関する事項

収入額、減免額の各区分別（設備別、日別等）数値の前月又は前年同月との比較

エ 苦情、意見等に関する事項

苦情、個別の申し出等への対応状況

オ 自主事業（共催）に関する事項

実施事業の開催状況

カ 特記事項

広報活動や集客、安全対策等に努めた点など

(2) 例月業務報告に係る確認事項

ア 報告された内容は予定された水準を満たしているか

イ 利用状況等は順調に推移しているか

ウ 利用者への対応は適切か

エ 必要に応じ証拠書類ならびに関連書類等を確認しているか

6 年次事業報告（基本様式2）

(1) 項目

ア 管理業務の実施状況に関する事項

(ア) 管理運営体制（組織・体制・人数、清掃、警備）

(イ) 設備・機器点検や巡回の実施時期・回数

(ウ) 事故・緊急対応件数と内容

(エ) 修繕等の状況

イ 公の施設の利用状況に関する事項

(ア) 利用件数、利用者数（男女別※該当の場合）、稼働率の各区分別（設備

別等）数値の前年との比較

(イ) 使用不許可・減免の件数及び理由

ウ 利用料金の収入実績に関する事項

収入額、減免額の各区分別（設備別、日別等）数値の前年との比較

エ 管理に係る経費の収支状況に関する事項

(ア) 科目ごとの予算額と収入額の比較

(イ) 科目ごとの予算額と支出額の比較

オ 苦情、意見等に関する事項

苦情、個別の申し出の種別と件数

カ 自主（共催）事業に関する事項

実施事業の開催状況

キ 特記事項

広報活動や集客、安全対策等に努めた点など

(2) 審査

ア 原則として、指定管理者からの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。

イ 年次事業報告書や事業計画書から施設の特性や必要に応じた履行確認を行うとともに簡潔な評価を行う。また、事業計画の達成状況、市の指示事項に係る実施状況にも留意しながら確認・評価を行う。

ウ 履行確認・評価の結果により改善すべき事項がある場合は、指定管理者に指示すること。その際、提出されている次年度の事業計画等との整合性に留意し、必要があれば計画の修正等について協議すること。

7 報告等による管理運営状況の確認及び指示

(1) 実地調査

所管部長は、利用者からの苦情、通報、事故の発生等の特別な事情により実地の検査を行う場合のほか、施設の管理運営状況を市が確認する観点からも、必要の都度、現地での調査や指定管理者からヒアリングを実施し、指導・助言を行うこと。

実地の調査に当たっては、例月業務報告で既に報告されている事項とともに、以下の項目を参考とし、調査時期や回数は施設の特性を考慮したうえで効果的な確認・調査を行う。

【現地で確認することが効果的であると考えられる項目】

- ・施設の適正な管理運営状況
- ・備品等の滅失の有無
- ・施設設備の改変の有無
- ・修繕の実施状況
- ・安全対策の状況
- ・施設のメンテナンス状況
- ・法令遵守の確認
- ・利用許可の公正さ公平さ
- ・利用者に対する待遇
- ・人員の配置や勤務態度
- ・個人情報保護の取組状況
- ・業務日誌等の処理状況
- ・支出書類（支出伝票）等の処理状況、等

(2) 指示の方法

改善すべき事項がある場合は、指定管理者に対して必要な指示を行う。市が行った指示に従わず、当該指定管理者が施設の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 項の規定により指定の取消や管理業務の停止を命ずることとなるため、不適切な施設の管理等が認められる場合には、文書によるなど、明確に指示を行う。

(3) 苦情対応（市への通報分）

利用者等から市に対して指定管理者に関する苦情が寄せられた場合は、内容を記録の上、指定管理者に伝達し、状況に応じて苦情申出者へ説明させる等の指示をする。

8 モニタリング ガイドラインの導入時期

平成 19 年度実績については例月報告等、準備ができた項目から試行的に順次モニタリングを実施し、年度の事業報告（指定管理者実績報告書）に係る評価（指定管理者事業報告評価基準）については、各施設とも今年年度から実施する。また、平成 20 年度事業については、年度当初から該当ガイドラインに沿ってモニタリングを実施する。

9 指定管理者制度における再選定時の評価について

指定管理者の評価は、単なるコスト削減だけではなく、市民サービスの質的向上も含めた様々な視点から評価を行い、指定管理者制度を導入している公の施設の適正な管理運営の品質を向上させることを目的とするものである。

そこで、再選定時には客観性や中立性を確保した指定管理者のインセンティブを付与するために、所管の部長において、施設の設置目的や性質を勘案の上、指定管理者制度実績報告評価検討シート（基本様式 4）に基づいて評価を行う。

指定管理者選定委員会において指定管理者の評価に対して学識経験者の意見を求めるものとする。

10 施行日

平成 19 年 11 月 27 日

附 則

改正後のガイドラインは、平成 21 年 4 月 1 日から施行する。

改正後のガイドラインは、平成 25 年 4 月 1 日から施行する。

改正後のガイドラインは、平成 26 年 4 月 1 日から施行する。

1. 管理業務の実施状況に関する事項

設備・機械点検

名称	点検日時	対応内容

巡回

場所	巡回日時	対応内容

事故・緊急対応

発生日時	状況	対応内容

修繕等

確認日時	状況	修繕日時	対応内容

2. 施設の利用状況に関する事項

利用件数(人数)

場所	利用可能日数	午前				午後				夜間				件数合計	利用者合計	前月合計	前年同月合計
		件数	男	女	合計	件数	男	女	合計	件数	男	女	合計				
																()	()
																()	()
																()	()
																()	()

稼働率

場所	利用可能日数	午前	午後	夜間	月平均	前月平均

使用不許可・減免 減免による利用は上記件数に含まれる

場所	不許可・減免の別	申請日	団体名	理由

3. 利用料金の収入実績に関する事項

場所	減免による収入額	正規利用の収入額

4. 苦情・意見等に関する事項

申出日時	内容	対応日時	対応内容

5. 自主事業(共催)に関する事項

タイトル	日時	参加者数	内容

6. 特記事項

広報活動や安全対策等

内容

例月報告に対する担当部署のコメント

1. 管理業務の実施状況に関する事項

管理運営体制

組 織		
警 備		
清 掃		
その他		

設備・機械点検

名称	年間点検回数	対応内容

巡回

場所	頻度

事故・緊急対応

種別	件数

修繕等

種別	件数

2. 施設の利用状況に関する事項

利用件数(人数)

場所	利用可能日数	午前				午後				夜間				件数 合計	利用者 合計	前年度合計
		件数	男	女	合計	件数	男	女	合計	件数	男	女	合計			
																()
																()
																()

稼働率

場所	利用可能日数	午前	午後	夜間	年度平均	前年度平均

使用不許可・減免 減免による利用は上記件数に含まれる

場所	不許可件数	減免件数

3. 利用料金の収入実績に関する事項

場所	減免による収入額	正規利用の収入額

4. 管理に係る経費の収支状況に関する事項

収入

科目	予算額	決算額	比較

支出

科目	予算額	決算額	比較

指定管理料との比較

指定管理料 A	収入(指定管理料含む) B	支出 C	収支額 B-C=D	割合 D/A %
円	円	円	円	%

5. 苦情・意見等に関する事項

種別	件数

6. 自主事業(共催)に関する事項

タイトル	回数	参加者数

7. 特記事項

広報活動や安全対策等

内容

指定管理者制度実績報告書

提出日：令和 年 月 日

施設名	指定管理者名称	代表者名

本調査は 年4月1日～ 年3月31日までの状況について報告するものとする

指定管理者は、当該施設の管理・運営状況に対して、自己評価を行い、特に力を入れた点等をコメント欄に記入すること。	評価欄	コメント欄
管理業務の実施状況	○印を記入のこと	
A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	良好	
視 点 ・公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。 ・利用者の満足度を高める接遇が出来たか。	概ね良好 ----- 指導必要	
B 施設の効用を最大限に発揮されたか	否 良好	
視 点 ・サービスの向上が図られたか。 ・施設の設定目的に沿った成果が得られたか。	概ね良好 ----- 指導必要	
C 安全性への配慮が行われたか	否 良好	
視 点 ・防災・防犯の対応は適切に行われたか。 ・事故・緊急時の対応は適切に行われたか。（確保されたか）	概ね良好 ----- 指導必要	
D 市民（利用者）から寄せられた意見への対応状況	否 良好	
視 点 ・利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。 ・特に多く寄せられた賞賛意見は何か。 ・モニタリングの実施状況について	概ね良好 ----- 指導必要	
E その他（施設の特性に応じた評価を設定）	否 良好	
視 点 【例】 ・事業のPRは積極的に行われていたか。 ・地域情報の収集発信に積極的に取り組んでいるか。	概ね良好 ----- 指導必要	
	否	

指定管理者制度実績報告書

提出日：令和 年 月 日

施設名	指定管理者名称	代表者名

本調査は 年4月1日～ 年3月31日までの状況について報告するものとする

指定管理者は、当該施設の管理・運営状況に対して、自己評価を行い、特に力を入れた点等をコメント欄に記入すること。	評価欄	コメント欄
公の施設の利用状況	○ 印を記入のこと	
A 利用率の向上が図られたか 視点 ・施設の利用人数について（午前、午後、夜間、男女の別等） ・各貸し出し場所の稼働率	良好 概ね良好 指導必要 否	
管理に係る経費の収支状況		
A 管理に係る経費縮減が図られたか 視点 ・管理に係る経費縮減につとめたか。 ・当初計画どおりの維持管理が行われたか。	良好 概ね良好 指導必要 否	
利用料金の収入実績（該当する場合）		
A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて 視点 ・当初スタート時に見込んだ収支計画と実態の相違について	良好 概ね良好 指導必要 否	

指定管理者制度実績報告書

提出日：令和 年 月 日

款	項	目	大事	小事	指定管理者導入施設名	指定管理者名称	
予算事業名称					所管課名	所属長名	年度指定管理料(単位：千円)

本調査は 年4月1日～ 年3月31日までの状況について報告するものとする

<p>所管課は、当該施設の管理・運営が指定管理者との協定ならびに仕様書に基づき適正に行われているかを、年次業務報告等により確認し、課題となっている部分については、どのように解決を図ったのかをコメント欄に記入すること。</p>		所管課評価欄	所管課コメント欄
<p>管理業務の実施状況</p>		○ 印を記入のこと	
A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	<p>視 点</p> <ul style="list-style-type: none"> 公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。 利用者の満足度を高める接遇が出来たか。 	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	
	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	<p>視 点</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスの向上が図られたか。 施設の設置目的に沿った成果が得られたか。 	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>
C 安全性への配慮が行われたか	<p>視 点</p> <ul style="list-style-type: none"> 防災・防犯の対応は適切に行われたか。 事故・緊急時の対応は適切に行われたか。(確保されたか) 	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	
D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	<p>視 点</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。 特に多く寄せられた賞賛意見は何か。 モニタリングの実施状況について 	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	
E その他(施設の特性に応じた評価)	<p>視 点</p> <p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業のPRは積極的に行われていたか。 地域情報の収集発信に積極的に取り組んでいるか。 	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	

所管部長 総合評価	良好	【意見・指摘事項等】
	概ね良好	
	指導必要	
	否	

指定管理者制度実績報告書

提出日：令和 年 月 日

款	項	目	大事	小事	指定管理者導入施設名	指定管理者名称
予算事業名称					所管課名	所属長名
						年度指定管理料(単位:千円)

本調査は 年4月1日～ 年3月31日までの状況について報告するものとする

<p>所管課は、当該施設の管理・運営が指定管理者との協定ならびに仕様書に基づき適正に行われているかを、年次業務報告等により確認し、課題となっている部分については、どのように解決を図ったのかをコメント欄に記入すること。</p>		所管課評価欄	所管課コメント欄
<p>公の施設の利用状況</p>		○印を記入のこと	
<p>A 利用率の向上が図られたか</p>	<p>・施設の利用人数について(午前、午後、夜間、男女の別等)</p> <p>・各貸し出し場所の稼働率</p>	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	
<p>視点</p>			
<p>管理に係る経費の収支状況</p>			
<p>A 管理に係る経費縮減が図られたか</p>	<p>・管理に係る経費縮減につとめたか。</p> <p>・当初計画どおりの維持管理が行われたか。</p>	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	
<p>視点</p>			
<p>利用料金の収入実績(該当する場合)</p>			
<p>A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて</p>	<p>・当初スタート時に見込んだ収支計画と実態の相違について</p>	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	
<p>視点</p>			
<p>指定管理者制度に対する施設管理者の意見</p>			
<p>視点</p>	<p>・制度を導入して良かった点、悪かった点</p> <p>・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所見)</p> <p>・特に実施した指定管理者への指導</p>		
<p>所管部長総合評価</p>	<p>良好</p> <p>概ね良好</p> <p>指導必要</p> <p>否</p>	<p>【意見・指摘事項等】</p>	

利用者評価票

提出日：令和 年 月 日

施設名	団体名	利用者氏名

利用者は、指定管理者及び所管課の評価した内容について、利用者の立場から適否の判断し、総合評価を行う。		指定管理者評価欄	所管課評価欄	利用者評価欄	評価理由
管理業務の実施状況				○ 印を記入のこと	
A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか		良好	良好	良好	
視点	<ul style="list-style-type: none"> 公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。 利用者の満足度を高める接遇が出来たか。 	概ね良好	概ね良好	概ね良好	
		指導必要	指導必要	指導必要	
		否	否	否	
B 施設の効用を最大限に発揮されたか		良好	良好	良好	
視点	<ul style="list-style-type: none"> サービスの向上が図られたか。 施設の設置目的に沿った成果が得られたか。 	概ね良好	概ね良好	概ね良好	
		指導必要	指導必要	指導必要	
		否	否	否	
C 安全性への配慮が行われたか		良好	良好	良好	
視点	<ul style="list-style-type: none"> 防災・防犯の対応は適切に行われたか。 事故・緊急時の対応は適切に行われたか。（確保されたか） 	概ね良好	概ね良好	概ね良好	
		指導必要	指導必要	指導必要	
		否	否	否	
D 市民（利用者）から寄せられた意見への対応状況		良好	良好	良好	
視点	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。 特に多く寄せられた賞賛意見は何か。 モニタリングの実施状況について 	概ね良好	概ね良好	概ね良好	
		指導必要	指導必要	指導必要	
		否	否	否	
E その他（施設の特性に応じた評価）		良好	良好	良好	
視点	【例】 <ul style="list-style-type: none"> 事業のPRは積極的に行われていたか。 地域情報の収集発信に積極的に取り組んでいるか。 	概ね良好	概ね良好	概ね良好	
		指導必要	指導必要	指導必要	
		否	否	否	
総合評価		良好	良好	良好	[意見・指摘事項等]
		概ね良好	概ね良好	概ね良好	
		指導必要	指導必要	指導必要	
		否	否	否	

指定管理者制度実績報告評価検討シート

施設名		指定管理者		所管課		基本様式4
-----	--	-------	--	-----	--	-------

【STEP1：平成29年度から令和2年度までの評価・総括】

年度	H29			H30			R1			R2			4年間総括	
	指定管理者	所管部長	利用者	指定管理者	所管部長	利用者	指定管理者	所管部長	利用者	指定管理者	所管部長	利用者		
管理業務の実施状況	A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	・ 公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。 ・ 利用者の満足度を高める接遇が出来たか。												
	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	・ サービスの向上が図られたか。 ・ 施設の設置目的に沿った成果が得られたか。												
	C 安全性への配慮が行われたか	・ 防災・防犯の対応は適切に行われたか ・ 事故・緊急時の対応は適切に行われたか（確保されたか）												
	D 市民（利用者）から寄せられた意見への対応状況	・ 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。 ・ 特に多く寄せられた賞賛意見は何か。 ・ モニタリングの実施状況について												
	E その他（施設の特성에応じた評価）	【例】 ・ 事業のPRは積極的に進められていたか。 ・ 地域情報の収集発信に積極的に取り組んでいるか。												
公の施設の利用状況	A 利用率の向上が図られたか	・ 施設の利用人数について ・ 各貸し出し場所の稼働率 ・ 減免や不許可となった申請の状況												
管理に係る経費の収支状況	A 管理に係る経費削減が図られたか	・ 管理に係る経費削減につとめたか ・ 当初計画どおりの維持管理が行われたか												
利用料金の収入実績（該当する場合）	A 指定管理者の収支計画と実態の相違について	・ 当初スタート時に見込んだ収支計画と実態の相違について												
総合得点（32点満点）		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
集計	4（良好）の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3（概ね良好）の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2（指導必要）の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1（否）の数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

【STEP2：平成29年度から令和3年度までの収支等】

年度	H29	H30	R1	R2	R3(見込み)	計
指定管理料（千円）	A					0
収入（円）（指定管理料含む）	B					0
支出（円）	C					0
収支（円） B - C	D	0	0	0	0	0
収支率 D / B	E	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
想定事業費（円）	F					0
削減額（円） F - A	G	0	0	0	0	0



確認項目	所管課の意見
経営状況が安定的に確保されているかどうか。	
直管で行った場合との費用対効果はどうか	
その他	

【STEP3：令和2年度満足度調査実施調査】

		管理運営について				市の方針について			施設を利用した総合的な満足度
		職員の対応について	備え付けられている器具・備品の種類及び数について	施設の清潔さについて	施設の利用しやすさについて（案内表示など）	その他	利用できる曜日、時間について	利用手続きの便利さについて	
4	良い								
3	↑								
2									
1	悪い								

【最終：選定委員会の評価】

指定管理者選定委員会最終評価				
極めて良い	良い	悪い	極めて悪い	
<総括>				

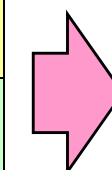
【STEP4：平成29年度から令和3年度に生じた主な諸課題等】 課題の抽出 改善方針

課題等	改善方針

仕様・協定・管理料変更の要・不要 / 内容	
指定管理期間	【5年・5年以外（年）】
指定管理料見直しの要・不要	【要・不要】
仕様書、協定書の見直しの要・不要	【要・不要】
公募の適否	【適・否】
特記事項	

【STEP5：所管部長の評価】

指定管理者に対する所管部長の評価			
極めて良い	良い	悪い	極めて悪い



指定管理者事業報告評価基準表

評 価	評 価 基 準
良 好	<p>協定書並びに仕様書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われた。</p> <p>①施設運営が健全であること。 ・収支が±0%であること。 ・或いは、余剰額（利益）が指定管理料の概ね20%未満であること。</p> <p>②公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営がされていること。</p> <p>③サービスの向上及び自主事業に積極的に取り組み、施設利用者の増加に努めていること。</p> <p>④安全性の確保に努めていること（防災、防犯、事故、緊急時の対応）。</p> <p>⑤施設利用者の声に対して的確に対応していること。</p>
概ね良好	<p>概ね協定書並びに仕様書の内容どおりの成果があり、適正な管理が行われた。</p> <p>①施設運営が健全であること。 ・収支が±0%であること。 ・或いは、余剰額（利益）が指定管理料の概ね20%未満であること。</p> <p>②～⑤の項目について取り組んでおり、ある程度の成果が上がっていること。</p>
指導必要	<p>協定書並びに仕様書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫、努力及び改善が必要。</p> <p>①施設運営に若干問題がある。 ・収支がマイナスになっている。</p> <p>②～⑤の項目について取り組みが消極的である。或いは、取り組んではいるが、成果が上がっていない。</p>
否	<p>協定書並びに仕様書に基づいた管理運営が適切に行われたとは認められない。</p>