

指定管理モニタリング マニュアル

目 次

モニタリングの概要

1	業務月次報告書の確認	P 1
2	実地調査	P 2
3	事業報告書の提出	P 3
4	管理業務の総括評価	P 4

モニタリングの概要

※指定管理者制度運用ガイドライン 第7章 モニタリングより 抜粋

(1) 目的・位置付け

指定管理者制度の運用において、モニタリングは制度の最適化を図る上でも欠かすことのできないものです。

その目的は、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することで施設の管理運営状況を向上させることにあります。

指定管理者制度におけるモニタリングは、「施設の管理運営の履行状況について確認する」チェックと、「定期的に協定及び目標に対する達成状況等を測定する」評価の2つの視点により行います。

(2) モニタリング

市による指定管理者の適切なモニタリングは、制度の運用において最も重要なものといえます。

施設を所管する課等（以下「所管課」という。）は、手続条例第8条の規定により提出される事業報告書のほか、次の方法により定期的に管理状況の確認を行うこととします。

[管理状況の確認方法]

- ・業務月次報告書（月報）の受理
- ・関係書類の確認（例：日報、利用状況、経理関係書類、苦情対応）
- ・実地調査の実施
- ・適切な指示・指導の実施
- ・指示・指導に対する改善状況の確認

1 業務月次報告書の確認

指定管理者は、毎月30日までに、前月の月次報告書を作成し、市に提出する。

市は、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、施設利用状況を把握し、業務が適正に履行されているかを確認する。

「業務月次報告書」（様式第1号）に記載すべき事項は、次のとおりとする。

①事業実施状況

自主事業（事業名、開催日時、参加人数、内容）

②維持管理業務実績

作業項目、実施日、実施体制、内容

③利用状況・施設使用料収入

施設全体（利用者・収入額・減免者数）

④事故、故障、苦情、要望等

内容及びその対応

■ 指定管理者が行うこと

指定管理者は、日常又は定期的に行う清掃、施設及び設備保守点検等の管理業務の実施状況や施設の利用状況、使用料等の収入実績、事故、故障、苦情等の内容及びその対応等について記録し、月毎に業務月次報告書を作成する。

■ 市が行うこと

所管課は、施設の特徴や目的にあった業務月次報告書の様式を定め、その報告書について、翌月10日（ただし、指定管理施設の状況により期日の変更は可能）までに指定管理者に提出させる。指定管理者から提出された業務月次報告書の内容については、「施設の管理運営等に関するチェックシート」（様式第2号）等を用いて確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査し、必要に応じた改善指示を行う。

2 実地調査

■ 市が行うこと

①定期実地調査

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業務月次報告書の内容を踏まえ、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適性かつ確実に履行されているかどうかを中心に実地調査し、「指定管理業務実地調査票（定期実地調査）」（様式第3号）を作成する。

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、口頭による説明を受け、管理業務の実施状況を詳細に把握するように努める。

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、所管課は指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求める。

なお、実地調査の項目については、「指定管理業務実地調査票（定期実地検査）」を施設の性質により必要に応じて修正して行う。

②随時実地調査

所管課は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せ

られたときなど必要に応じて随時実地調査を行い、「指定管理業務実地調査票（随時実地調査）」（様式第４号）を作成する。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例による。

３ 事業報告書の提出

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や施設の利用状況、管理経費の収支状況等を把握し、業務が適性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などを確認する。

※年度終了後６０日以内（５月末まで）

提出する資料は以下のとおりとする。

- （１） 令和●年度事業報告書（様式第５号）
- （２） 令和●年度事業内容報告書（様式第６号）
- （３） 令和●年度収支決算書（様式第７号）
- （４） 令和●年度収支決算書補足資料 支出内訳（様式第８号）
- （５） 令和●年度業務実績報告書（様式第９号）
- （６） 令和●年度収入実績報告書（様式第１０号）
- （７） その他附属資料（エクセル調査シート等）

■ 指定管理者が行うこと

指定管理者は毎年度終了後６０日以内（ただし、年度の途中において指定を取り消され、又は年度末を含む期間の業務の全部の停止を命ぜられたときは、その処分の日から起算して６０日以内）に、事業報告書（様式第５号）に様式第６号～１０号までの資料を添付して作成し、市に提出する。

■ 市が行うこと

所管課は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、必要に応じて実地調査等を行う。

事業報告書は所管部長の決裁を受け、対象年度の翌年度６月末までに政策推進課行政改革担当に写しを提出する。

4 管理業務の総括評価

市（所管課）は毎年度終了後、事業報告書の内容及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適性かつ確実に履行されたか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを指定管理者業務総括評価票（様式第11号）、指定管理者制度導入施設の管理運営状況評価シート（様式12）により評価する。評価項目については、施設の特性に合わせて修正を行う。

指定管理者業務総括評価票及び指定管理者制度導入施設の管理運営状況評価シートについては、作成後所管部長の決裁を受け、対象年度の翌年度の6月末までに政策推進課行政改革担当に電子データを提出する。

■ 総括評価に伴う対応

総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、所管課は指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者に報告を求める。

指定管理モニタリング マニュアル（様式）

業務月次報告書（ 年 月実績）

施設	〇〇施設
指定管理者	株式会社〇〇

1 事業実施状況

事業名(教室、イベント名)		開催日時	参加者数	内容
提案事業				
自主事業				

2 維持管理業務実績

作業事項	実施日	実施体制	内容

3 利用状況

		利用者数・収入額・減免者数												
		一般		子供		高齢者		その他		市外		合計		減免者数
		人数	収入	人数	収入	人数	収入	人数	収入	人数	収入	人数	収入	
施設全体	平日											0	0	
	土日祝日											0	0	
	合計											0	0	
〇〇〇〇 (貸出施設名)	平日											0	0	
	土日祝日											0	0	
	合計											0	0	
〇〇〇〇 (貸出施設名)	平日											0	0	
	土日祝日											0	0	
	合計											0	0	

4 事故、故障、苦情、要望等

日付	場所	対象者	内容	対応

施設の管理運営等に関するチェックシート

施設名	〇〇施設		
指定管理者名	株式会社〇〇		
担当部課	〇〇部〇〇課	チェック日	年 月 日

1 月次報告書

項目	適否検証	改善点
月次報告書は期日までに提出されたか	適・否	
施設の管理・運営は適正に行われたか	適・否	
自主事業が事業計画に基づいて行われているか	適・否	
事故・苦情等へ適切に対応しているか	適・否	

2 事故・故障・苦情・要望等に対する対応

	日時	主な内容・原因	指定管理者の対応	市の対応
1				
2				
3				
4				
5				

3 その他・特記事項

--

〇〇年度 指定管理業務実地調査票(定期実地調査)

施設名	〇〇施設		
指定管理者名	株式会社〇〇		
担当部課	〇〇部〇〇課	調査日時	年 月 日

確認事項		確認基準	確認	備考
1 適正な管理運営	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っているか		
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っているか		
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理しているか		
		協定書に従い、適切に修繕を行っているか		
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速活適切に行っているか		
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか		
		服装、態度等の接遇について適切であるか		
	苦情等の対応	苦情、要望等に対して迅速活適切に対応しているか		
	利用案内	利用方法を分かりやすく説明できる仕組みが構築されているか		
2 利用者拡大やサービス水準	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか		
	人員体制	仕様書等に従った人員を過不足なく配置しているか		
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか		
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか		
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表する体制が整っているか		
	管理記録	業務日誌等を適切に整備し保管しているか		
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか		
	法令順守	関係法令・条例等を遵守しているか		
3 運営自主的な工夫	事業運営	事業計画書に即し、通常事業を実施しているか		
		施設の目的に沿って、独自事業を実施しているか		
4 経理	予算執行	予算の範囲内で適正に予算を執行しているか		
【確認区分】 A(優良)、B(普通)、C(課題含)、D(要改善)				

指示事項	指示日	改善状況	改善日

(様式第4号)

指定管理業務実地調査票(随時実地調査)

施設名	〇〇施設		
指定管理者名	株式会社〇〇		
担当部課	〇〇部〇〇課	調査日時	年 月 日

案 件	
確認事項	
指示事項	
改善状況	
特記事項	

年月日

南アルプス市長

様

指定管理者

主たる事務所の所在地

団体の名称

代表者の氏名

⑩

令和●年度事業報告書

南アルプス市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例及び施設の管理に関する基本協定書第13条の規定に基づき、次のとおり提出します。

1 指定施設の名称

〇〇〇〇

2 添付書類

- (1) 令和●年度事業内容報告書(様式第6号)
- (2) 令和●年度収支決算書(様式第7号)
- (3) 令和●年度収支決算書補足資料 支出内訳(様式第8号)
- (4) 令和●年度業務実績報告書(様式第9号)
- (5) 令和●年度収入実績報告書(様式第10号)
- (6) その他附属資料

※令和●年度の事業報告書については、様式6～9号の作成提出、及び可能な範囲で様式10号を作成し提出すること。

1 団体の概要

名 称			
代表者の氏名		設立年月日	
電話番号		FAX	
E-mail		URL	

2 事業報告

(1) 団体の経営方針等に関する事項
(2) 施設の経営方針に関する事項 ① 施設の現状の報告 ② 施設運営に関する報告 ・ 利用者へのサービス向上に関する報告 ・ 施設の利用の向上に関する報告 ・ 管理経費に関する報告
(3) 施設の管理に関する事項 ① 管理業務報告
(4) 情報公開及び個人情報保護の措置に関する事項
(5) 緊急時対応に関する事項
(6) その他 ① 苦情処理・要望等の内容及びその対応 ② 事故、故障の内容及びその対応 ③ 事業(イベント)の実績及び計画等

(注) 事業報告が記入しきれない場合は、上記項目について別途作成することもできます。

様式第7号

〇〇年度収支決算書

収入の部

単位:円

科 目	予算額	決算額	説明
利 用 料 金			
(市委託金)			
指定事業			
自主事業			
合 計	0	0	

支出の部

単位:円

科 目	予算額	決算額	説明
人件費			
業務費			
販売費			
管理費			
租税公課費			
(市への納付金)			
自主事業経費			
合 計	0	0	

(注)

- 1 指定事業とは、施設の設置目的や行政目的の達成のため、市が募集要項及び仕様書において業務内容を指定し、指定管理者が利用者から徴収する実費相当の料金、指定管理料等を充当して企画提案・実施する事業(物販・イベント等)をいう。
- 2 自主事業とは、指定管理者が企画した業務で指定管理業務でない事業(物販・イベント等)をいう。指定事業の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の費用と責任において企画・実施する。
- 3 支出の部の科目欄は具体的に記入してください。なお、科目欄の詳細については、別紙「様式第8号収支決算書補足資料 支出内訳」に記載願います。
- 4 記載する項目が多いときは、この様式で定める項目について、別に作成して提出することもできます。
- 5 消費税は、支出項目のなかに含めて記載願います。

収支決算書補足資料 支出内訳（指定管理業務）

施設名：

支出の部

科目	項目	金額
人件費	人件費	
	法定福利費等	
	小計	0
業務費	施設管理委託料	
	設備管理委託料	
	検査・調査業務委託料	
	その他委託料	
	消耗品費	
	雑費	
	旅費	
	燃料費	
	食料・材料費	
	印刷製本費	
	光熱水費	
	修繕費	
	リース料	
	借上げ料	
	工事費	
	その他	
	小計	0
販売費	物品仕入費	
	販売促進費	
	小計	0
管理費	通信運搬費(電話)	
	通信運搬費(郵便)	
	広告料	
	手数料	
	クリーニング料	
	保険料	
	備品購入費	
	管理費	
	小計	0
租税公課費	公課費	
	小計	0
市への納付金		0
合 計		0

※消費税は、支出項目のなかに含めて記載してください。

収支決算書補足資料 支出内訳（自主事業用）

施設名：

支出の部

科目	項目	金額
人件費	人件費	
	法定福利費等	
	小計	0
業務費	施設管理委託料	
	設備管理委託料	
	検査・調査業務委託料	
	その他委託料	
	消耗品費	
	雑費	
	旅費	
	燃料費	
	食料・材料費	
	印刷製本費	
	光熱水費	
	修繕費	
	リース料	
	借上げ料	
	工事費	
	その他	
	小計	0
販売費	物品仕入費	
	販売促進費	
	小計	0
管理費	通信運搬費（電話）	
	通信運搬費（郵便）	
	広告料	
	手数料	
	クリーニング料	
	保険料	
	備品購入費	
	管理費	
	小計	0
租税公課費	公課費	
	小計	0
市への納付金		0
合 計		0

※消費税は、支出項目のなかに含めて記載してください。

※自主事業の支出内訳については、この様式によらず、独自の様式で作成して提出することもできます。

施設名	〇〇施設
指定管理者	株式会社〇〇

1 利用状況

※報告は年度終了後60日以内(5月末)

項目		〇〇年度 計画(A)	〇〇年度 実績(B)	対比		前年度 実績(C)	対比		〇〇年度計画 (来年度)
				B-A	B/A		B-C	B/C	
開館日数				0			0		
施設利用 者数(施 設全体)	平日			0			0		
	土日祝日			0			0		
	合計①	0	0	0		0	0		
自主事業開催数				0			0		

2 施設利用者数内訳

項目		〇〇年度 計画(A)	〇〇年度 実績(B)	対比		前年度 実績(C)	対比		〇〇年度計画 (来年度)
				B-A	B/A		B-C	B/C	
〇〇〇 (施設名)	平日			0			0		
	土日祝日			0			0		
	合計	0	0	0		0	0		0
〇〇〇 (施設名)	平日			0			0		
	土日祝日			0			0		
	合計	0	0	0		0	0		0
〇〇〇 (施設名)	平日			0			0		
	土日祝日			0			0		
	合計	0	0	0		0	0		0

〇〇年度

収入実績報告書

(様式第10号)

科目	利用料金	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
総売上		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
利用料収入		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
一般														0
子供														0
高齢者														0
その他														0
市外														0
指定事業収入		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
														0
														0
														0
														0
自主事業収入		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
														0
														0
指定管理料(月割り)														0

※収入はなるべく細かく記入すること

※利用料金の区分は施設の実態に合わせて変更すること

※物販・イベント等の事業については、指定事業・自主事業を区別して入力すること

指定管理者業務総括評価表

施設名	〇〇施設
指定管理者名	株式会社〇〇
指定管理期間	年 月 日 ~ 年 月 日
担当部課	〇〇部〇〇課

評価項目			所管課評価
業務運営項目	内容		
1 利用拡大やサービス向上の評価	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っているか	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか	
		服装、態度等の接遇について適切であるか	
	利用案内	利用方法を分かりやすく説明できる仕組みが構築されているか	
	利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準であるか	
	苦情等の対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告しているか	
		協定書等に従い、適切に修繕を行っているか	
	1 総括	利用拡大やサービス向上の評価	
2 適正な管理運営と効率化の評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	
	人員体制	「市内からの雇用について」に基づいて、原則南アルプス市内から雇用しているか	
		仕様書等に従った人員を過不足なく設置しているか	
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施しているか	
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理等を適切に行っているか	
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っているか	
		備品台帳等に基づき、備品を適切に管理しているか	
	管理記録	業務日誌等を適切に整備し保管しているか	
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出しているか	
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか	
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等が行われているか	
	個人情報	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか	
	情報公開	協定書に従い、情報を適切に管理し、公表する体制が整っているか	
	法令順守	関係法令(地方自治法、労働関係法令等)、条例等を遵守しているか	
	2 総括	適正な管理運営と効率化の評価	
3 工夫の自主的な運営努力・自主事業・運営努力	3 運営の向上	事業運営について、創意工夫が見られるか	
	事業運営	事業計画書に即し、受託事業及び提案事業を実施しているか	
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	
		パンフレット、HP等は見やすく適宜更新されているか	
		参加促進への取り組みを積極的に実施しているか	
	3 総括	自主的な運営努力・工夫の評価(自主事業・運営努力)	

4 収 支 等 の 評 価	予算執行	予算の範囲内で適正に予算を執行している	
	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	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である	
	営業決算報告書	受託企業の営業決算が妥当であるか	
	4 総括	収支等の評価	
総合評価		1～4の項目の総括による総合評価	

○総合評価(総合・運営能力・意欲・課題・次期への期待)

○指定管理者への改善指示事項

【評価区分】

1 利用拡大やサービス向上の評価

- A(優良) サービス水準の向上が大いに認められ、独自の工夫も多く見られる。
- B(普通) サービス水準の向上が認められる。
- C(課題含) サービス水準の向上があまり認められないため、サービス向上の努力が必要である。
- D(要改善) サービス水準が低下していると認められるため、サービス向上に向けた大幅な改善が必要である。

2 適正な管理運営と効率化の評価

- A(優良) 年度事業計画書等の内容を上回る成果があり、優れた運営管理が行われている。
- B(普通) 年度事業計画書等の内容どおりの運営管理が行われている。
- C(課題含) 年度事業計画書等の内容どおり実施されているが、実施内容に改善を必要とする事項が見受けられる。
- D(要改善) 年度事業計画書等の内容どおり実施されておらず、大幅な改善が必要である。

3 自主的な運営努力・工夫の評価

- A(優良) 自主的な事業について計画どおり実施し、計画以上の成果を上げている。
- B(普通) 自主的な事業について計画どおり実施し、概ね計画どおりの成果が出ている。
- C(課題含) 自主的な事業について計画どおり実施したが成果が伴わない。
- D(要改善) 自主的な事業について計画どおり実施していない。

4 収支等の評価

- A(優良) 収支は計画に比べ向上が見られ、財務状況も良好である。
- B(普通) 収支は計画どおりであり、財務状況は良好である。
- C(課題含) 収支のいずれかが計画を達成していないが、財務状況は良好である。
- D(要改善) 収支のいずれも計画を達成していない。財務状況も良好とはいえない。

5 総括

- A(優良) 評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である。
- B(普通) 評価基準がB以上である。
- C(課題含) 評価基準にCが含まれている。
- D(要改善) 評価基準にDが含まれている。

6 総合評価

- A(優良) 総括全てがAである。
- B(普通) 総括が全てB以上である。
- C(課題含) 総括が全てC以上である。
- D(要改善) 総括にDが含まれている。

指定管理者制度導入施設の管理運営状況評価シート

(様式第12号)

施設名			
所在	南アルプス市	所管部(局)・課(室)	

1. 施設の概要

設置年		根拠条例	
設置目的			
施設・設備の概要			
利用料金等 (使用料)			
減免措置			
開館日・ 開館時間等			
必要な老朽化対策 (改修・修繕の履歴)			

2. 指定管理者による管理状況

指定管理者	所在				
	名称				
指定管理期間					
選定方法	公募 ・ 特定				
指定管理者が行う業務					
配置職員体制	常勤職員	名		非常勤職員(アルバイト含む)	名
指定管理料・納付金 (委託料 ・ 納付金)	令和(●-2)年度		令和(●-1)年度	令和●年度(見込み)	
	千円		千円	千円	千円
利用料金制度	導入済 ・ 未導入				

3. 施設の利用状況 ※指標は施設の状況に応じ代表的なものを設定

利用状況を示す指標	令和(●-2)年度		令和(●-1)年度		令和●年度(見込み)			
	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数
合計		0		0		0		
利用料金収入(使用料収入)	千円		千円		千円		千円	

4. サービスの質の向上に向けた指定管理者の取組（業務改善、自主事業など）

〈令和(●-1)年度取組実績〉	
<div>・</div> <div>・</div> <div>・</div> <div>・</div> <div>・</div>	
〈令和●年度取組予定〉	
<div>・</div> <div>・</div> <div>・</div>	

5. 利用者からの声の把握と対応

利用者意見の把握方法		1. アンケート 2. お客様ご意見簿	
利用者の意見	①利用者の主な意見		
	<div>・</div> <div>・</div> <div>・</div>		
	②利用者からの苦情・要望の主な内容		その対応状況
	<div>・</div> <div>・</div> <div>・</div> <div>・</div>	<div>→</div> <div>→</div> <div>→</div> <div>→</div>	

6. 現指定管理者の管理運営状況に対する評価（指定期間の実績に対するもの）

評価項目	施設所管課による評価
利用拡大やサービス向上の評価	
適正な管理運営と効率化の評価	
自主的な運営努力・工夫の評価 （自主事業・運営努力）	
総合評価 （総合・運営能力・意欲・課題・次期への期待）	

写真	写真
----	----