

指定管理者制度導入施設に係るモニタリングマニュアル

総務部行政管理課

令和6年11月

目次

第 1 趣旨	3
第 2 指定管理者が行う事項	3
1 年間事業計画書、収支予算書及び料金徴収フロー図の作成並びに提出	
2 再委託の承認申請	
3 業務記録、上半期報告書、事業報告書、財務諸表等計算書類及び労働条件等自主点検表の作成並びに提出	
4 利用者等の意見や要望の把握及び苦情等への対応	
5 事故発生時の対応及び安全管理の徹底	
6 モニタリングに基づく改善指示への対応	
7 指定期間の満了又は指定の取消しに伴い指定管理業務を引き継ぐ場合のモニタリングへの対応	
第 3 施設所管課が行う事項	6
1 年間事業計画書及び収支予算書の承認並びに料金徴収フロー図の確認	
2 再委託の承認	
3 事業報告書等の確認	
4 利用者等からの苦情等への対応	
5 事故発生時の対応及び安全管理の徹底	
6 モニタリングシートの作成及び評価(別紙 6)	
7 指定期間の満了又は指定の取消しに伴い指定管理者が変更となる場合のモニタリングについて	

第4 連絡調整会議の開催	10
--------------------	----

第5 指定管理者制度運用委員会における検証	10
-----------------------------	----

1 検証の視点

2 指定管理者との情報共有

3 検証後の対応

第6 モニタリングの実施結果の公表	11
-------------------------	----

第7 事前協議	11
---------------	----

モニタリングの概要図

モニタリングに係る年間スケジュール

別紙1 料金徴収フロー図（例示）

別紙2 日報（例示）

別紙3 月報（例示）

別紙4 上半期報告書及び事業報告書（例示）

別紙5 労働条件等自主点検表

別紙6 モニタリングシート

別紙7 モニタリング検証結果公表様式

指定管理者制度導入施設に係るモニタリングマニュアル

[令和6年11月26日総務部長決裁]

第1 趣旨

本マニュアルは、公の施設の指定管理者制度に関する運用方針（以下「運用方針」という。）第8の規定に基づき、運用方針第6で定めるモニタリングの実施に關して必要な事項を定める。

第2 指定管理者が行う事項

指定管理者は、法令、条例、規則、基本協定書、年度協定書、仕様書、年間事業計画書等（以下「協定書等」という。）に基づき実施した日々の業務の実施状況、施設で発生した事故や課題等について日報に記録し、月報、上半期報告書及び事業報告書（以下「事業報告書等」という。）を作成し、施設所管課に提出するものとする。

また、施設所管課が事業報告書等の確認や施設の現地確認等により実施するモニタリングに基づき指導、助言が行われた場合には、適切に対応するものとする。

1 年間事業計画書、収支予算書及び料金徴収フロー図の作成並びに提出

(1) 年間事業計画書及び収支予算書（当初）

指定管理者は、基本協定書、仕様書、公募時に提出した事業計画書等を基に年間事業計画書及び収支予算書を作成し、毎年度2月末までに施設所管課に提出し、承認を得るものとする。ただし、指定期間の初年度分の年間事業計画書及び収支予算書については、基本協定締結後に施設所管課に提出し、承認を得るものとする。

年間事業計画書には、評価の対象となる次の4項目（以下「利用状況等」という。）に係る目標を記載するものとし、利用状況、満足度及び財務状況については具体的な数値目標を、重点取組事項は原則として定量化できる内容取組及び目標を設定するものとする。

① 利用状況

利用状況とは、利用者数（台数、隻数等）、入居率、稼働率など、施設の利用状況のことをいうものとする。

② 満足度

満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとする。満足度を把握するために実施する利用者アンケート調査等の具体的な内容は、施設所管課と協議の上、決定するものとする。

③ 財務状況

財務状況とは、指定管理業務及び自主事業に係る収支のことをいうものとする。

④ 重点取組事項

重点取組事項とは、施設毎の課題に応じて利用促進に資する自主事業や利便性向上の取組のほか、業務効率化や適正化、経費節減、安全安心等に資する取組として、重点的に取り組む事項のことをいうものとする。

なお、前年度の利用状況等の実績が目標値を大幅に上回る又は大幅に下回る見込みである場合には、その理由等を勘案して、目標値を設定するものとする。

(2) 年間事業計画書及び収支予算書（変更）

年間事業計画書又は収支予算書を変更する必要がある場合には、施設所管課と協議の上、理由書を添えて変更後の年間事業計画書又は収支予算書を施設所管課に提出し、事前に承認を得るものとする。

(3) 料金徴収フロー図（別紙１）

施設利用に係る利用料金や使用料を徴収する指定管理者は、料金徴収フロー図を作成し、施設に備え付けるものとする。

また、同図を年間事業計画書とともに施設所管課に提出するものとし、同図に変更がある場合には、その都度施設所管課に提出するものとする。

2 再委託の承認申請

指定管理者は、仕様書等で再委託可能と指定された業務以外の業務を第三者に再委託する場合には、あらかじめ施設所管課に再委託承認申請書を提出し、承認を得るものとする。

また、承認を受けた内容（再委託業務、再委託額、再委託先、再委託期間、再委託先の適格性）に変更が生じる場合には、施設所管課に再委託変更承認申請書を提出し、承認を得るものとする。指定管理者制度の趣旨を踏まえ、再委託する業務内容や委託先が不適切と捉えられないよう、適切な運用を図ること。

3 業務記録、上半期報告書、事業報告書、財務諸表等計算書類及び労働条件等自主点検表の作成並びに提出

指定管理者は、日々の業務の実施状況に加え、施設の利用状況、事故・苦情等の内容と対応、料金の収納状況等について、業務記録（日報、月報）、上半期報告書及び事業報告書を作成し、施設所管課に提出（日報を除く）するものとする。

業務記録、上半期報告書及び事業報告書は別紙2から4までの例示を参考に、施設所管課と指定管理者で協議の上、定めるものとする。

(1) 日報（別紙2）

指定管理者は、日々の業務の実施状況、施設で発生した事故や課題等を日報に記録し、保管するものとする。ただし、施設所管課への提出を要さない。

指定管理者は、日報を確認することにより、設備の不具合の兆候などを事前に把握し、事故防止に努めるものとする。

(2) 月報（別紙3）

指定管理者は、日報を基に月報を作成し、翌月の10日までに施設所管課に提出するものとする。

(3) 上半期報告書及び事業報告書（別紙4）

指定管理者は、施設の管理運営に関する業務の実施状況、業務に係る収支状況、施設の利用状況のほか施設所管課から指示された事項について、上半期報告書及び事業報告書を作成するものとする。

指定管理者は、上半期報告書を10月10日までに、事業報告書を毎年度終了後30日以内に作成し、施設所管課に提出するものとする。

(4) 財務諸表等計算書類

指定管理者は、施設所管課が指定する期日までに、直近の財務諸表等計算書類を施設所管課に提出するものとする。

(5) 労働条件等自主点検表（別紙5）

指定管理者は、労働条件等自主点検表を作成し、事業報告書とともに施設所管課に提出するものとする。

4 利用者等の意見や要望の把握及び苦情等への対応

(1) 利用者等の意見や要望の把握

指定管理者は、利用者等の意見や要望を把握するため、接客対応、施設・設備、利用条件、企画内容等について定期的（最低年1回）に利用者アンケート調査等を実施し、その結果を施設所管課に報告するものとする。同調査等の具体的な内容や実施方法については、施設所管課と協議の上、定めるものとする。ただし、同調査等におけるアンケート調査については、選択肢を原則偶数個設定する評価方法によ

り実施するものとする。なお、選択肢が偶数個ではない場合は、理由を明確にすること。(別紙4「3. 利用者アンケート調査結果」参照)

- (2) 利用者等からの苦情等への対応指定管理者は、利用者等から寄せられた苦情等について、その対応状況とともに、施設所管課に報告するものとする。

5 事故発生時の対応及び安全管理の徹底

指定管理者は、危機管理体制を整備するとともに、施設で事故が発生した場合には、速やかに施設所管課に報告を行い、必要な対応をとるものとする。

6 モニタリングに基づく改善指示への対応

指定管理者は、改善の指示があった項目について、対応策を書面で施設所管課に提出し、改善に取り組むものとする。また、取組が終了した項目については、その取組結果を施設所管課に報告するものとする。

7 指定期間の満了又は指定の取消しに伴い指定管理業務を引き継ぐ場合のモニタリングへの対応

指定管理者は、新たな指定管理者に指定管理業務を引き継いだ後であっても、当該指定期間に対するモニタリングに対し、対応するものとする。

第3 施設所管課が行う事項

施設所管課は、協定書等の履行確認のほか、指定管理者により提供されるサービスの質や財務状況の確認等を行い、評価するとともに、指定管理者と積極的にコミュニケーションを図り、課題を共有し、必要に応じて指導又は助言を行う「モニタリング」を実施するものとする。

また、履行確認や評価に当たっては、指定管理者から提出される事業報告書等の書面だけでなく、定期的な現地確認等により行うものとする。

なお、一体公募により指定管理者を選定した施設については、一体公募に至った理由を踏まえ、一体となってモニタリングを実施する必要がある。

1 年間事業計画書及び収支予算書の承認並びに料金徴収フロー図の確認

- (1) 年間事業計画書及び収支予算書（当初）

施設所管課は、指定管理者が作成した年間事業計画書及び収支予算書が協定書、仕様書、公募時に提出した事業計画書等に沿って作成されているか、評価の対象項

目である利用状況等に係る目標が設定されているか等の確認を行い、適正であると認める場合には、3月末までに年間事業計画書を承認する旨通知するものとする。

なお、前年度の利用状況等の実績が目標値を大幅に上回る又は大幅に下回る見込みである場合には、その理由等を勘案して、年間事業計画書における利用状況等に係る目標値の妥当性を確認するものとする。

(2) 年間事業計画書及び収支予算書（変更）

年間事業計画書又は収支予算書を変更する場合には、指定管理者と協議し、変更後の年間事業計画書又は収支予算書を提出させ、変更理由や変更後の計画についてその適正性を検証し、適正であると認める場合には、変更後の年間事業計画書を承認する旨通知するものとする。

(3) 料金徴収フロー図（別紙1）

年間事業計画書及び収支予算書とともに料金徴収フロー図が提出されているか、同図に記載されている料金徴収事務が適正か確認するものとする。また、適正ではないと判断した場合には、同図の修正を指示し、再提出させるものとする。

2 再委託の承認

施設所管課は、「再委託の適正化について（令和5年7月11日総財第199号通知）」に基づき、再委託の承認を行うものとする。

再委託の承認に当たっては、再委託の必要性、再委託先の選定方法等が適当なものであるか確認するものとする。

3 事業報告書等の確認

施設所管課は、協定書等に沿って適正に指定管理業務が行われているか、またその事務が法令に適合しているかについて、料金徴収フロー図、事業報告書等、労働条件等自主点検表等で確認するほか、適時、関係書類の閲覧、提出等を求め、若しくは調査するものとする。

また、事業報告書等の確認、調査等の結果、指定管理業務が適正に行われていないと判断した場合は、業務の改善指示、助言等を行うものとする。

4 利用者等からの苦情等への対応

施設所管課は、利用者等から寄せられた苦情等について、必要に応じて現地確認等を行い、指定管理者に改善の措置を求めるものとする。

5 事故発生時の対応及び安全管理の徹底

施設所管課は、施設の安全管理には特に留意し、指定管理者に対し必要な指導又は助言を行うとともに、緊急時に迅速に連絡を受けられる体制を整備するものとする。

6 モニタリングシートの作成及び評価（別紙6）

施設所管課は、モニタリングの実施結果を基にモニタリングシートを作成し、評価を行うものとする。

モニタリングシートの「事業計画」欄には、当初の年間事業計画を記載するものとし、年間事業計画書又は収支予算書を変更した場合には、変更後の内容についても記載した上で整合性の検証を行うものとする。

なお、一体公募を実施した施設のうち、一体となってモニタリングを実施した項目については、施設所管課間で調整の上、モニタリングシートを作成する必要がある。

(1) 履行確認・評価（別紙6－Ⅰ）

① 確認方法

施設所管課は、指定管理者から提出される事業報告書等の内容を確認するとともに、定期的な現地確認等により、提供されるサービスが協定書等で定められた水準を充足しているか確認するものとする。

② 評価方法

施設所管課は、年間事業計画書で定めた利用状況の目標値と実績値を比較することにより利用状況の評価を行うものとする。

③ 改善の指示

施設所管課は、履行確認の結果、年間事業計画書と不整合があると認められる場合は、指定管理者に対して書面で改善の指示を行い、その対応状況について随時確認するものとする。

(2) サービスの質の確認・評価（別紙6－Ⅱ）

① 確認方法

施設所管課は、指定管理者が提供するサービスの質について、施設所管課と指定管理者で協議の上決定した内容や実施方法に基づき実施する利用者アンケート調査結果等を参考に確認するものとする。

② 評価方法

施設所管課は、別紙6－Ⅱ「評価項目」の欄の項目毎の満足度で評価を行い、各評価項目の満足度の平均をもって総合評価を行うものとする。満足度は、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

モニタリングシートの作成に当たっては、利用者アンケート調査等の実施方法及び回答者数を掲載するものとし、アンケートを実施した場合には、その様式の添付又はアンケート内容の記載をするものとする。

なお、「指定管理者」の欄については、指定管理者が記載するものとする。

③ 指導又は助言

利用者と指定管理者の評価に乖離がある場合において、施設所管課は、指定管理者の業務における成果及び課題の要因と理由を分析し、指導、助言等を行うものとする。

(3) 財務状況の確認・評価（別紙 6－Ⅲ）

① 確認方法

施設所管課は、運営の継続性・安定性を確認するため、指定管理者から提出された事業収支の報告が、収支予算書と乖離していないか確認するものとする。

また、指定管理者となっている民間事業者等の監査報告書、貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書等の提出を求め、継続的にサービスが提供できる状態にあるか確認するものとする。

② 評価方法

施設所管課は、収益率（事業収支／収入）をもって財務状況の評価を行うものとする。

③ 指導又は助言

施設所管課は、指定管理者の財務状況の確認結果が芳しくない場合は、今後の対策等について、指定管理者から説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼として合理的かつ客観的な指導及び助言を行うものとする。ただし、指定管理者の財務運営の健全化に向けた対策は自己責任で行うことが基本であることに留意するものとする。

(4) 総合評価（別紙 6－Ⅳ）

① 評価方法

施設所管課は、原則、①利用状況、②満足度、③財務状況及び④重点取組事項の4項目の評価結果に基づき総合評価を行うものとする。

また、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか施設所管課の所見を記載するものとする。

② 指導又は助言

各評価項目や総合評価を基に、取組改善や目標設定に当たっての指導又は助言を行うものとする。

(5) 経営状況分析シート（別紙6 附表）

施設所管課は、利用状況、経営分析指標等の傾向を見える化するとともに、今後の目標値等の設定の参考とするため、利用状況、経営分析指標等の経年データを蓄積した経営状況分析シートを作成するものとする。

経営分析シートのグラフは、直近10年間に係るデータを基に作成するものとし、指定管理者制度導入前に直営の期間がある施設については、指定管理者制度導入直前1年間のデータも含めて作成するものとする。

7 指定期間の満了又は指定の取消しに伴い指定管理者が変更となる場合のモニタリングについて

施設所管課は、指定期間中に現地確認を実施するものとし、事業報告書の提出後、第3の3に従い確認を行い、モニタリングシートを作成するものとする。

第4 連絡調整会議の開催

施設所管課は、施設の管理運営業務を円滑に実施し、業務の調整及び情報の交換を図るため、連絡調整会議を開催し、指定管理者の業務の履行状況や経営状況の確認、モニタリング等について指定管理者と協議等を行うものとする。

第5 指定管理者制度運用委員会における検証

1 検証の視点

モニタリングの実施結果について、指定管理者制度運用委員会（以下、運用委員会とする。）において、主に次に掲げる視点により検証を行うものとする。

- (1) モニタリングは適正に行われているか
- (2) 指定管理者に対する施設所管課の指導・助言は適切に行われているか
- (3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や施設所管課の対応は適切に行われているか

2 指定管理者との情報共有

施設所管課は、モニタリングの実施結果の検証に係る会議への指定管理者の同席、検証結果の情報共有等により、施設の適正な管理運営やサービス向上を図るものとする。

3 検証後の対応等

- (1) 運用委員会への報告

施設所管課は、モニタリングにより把握した課題、運用委員会において委員から受けた答申又は建議への対応状況について、翌年度の運用委員会における検証までに、運用委員会に報告するものとする。

(2) 施設管理のあり方に係る検証

施設所管課は、過年度のモニタリング結果により、指定管理者による管理とすることの相当性等、当該施設の公の施設の管理のあり方について検討する必要があると判断される場合にあっては、指定期間の中間となる年度に、運用委員会に対して次期の管理運営についての検証を行うよう求めることができる。

第6 モニタリングの実施結果の公表

施設所管課は、指定管理者制度運用委員会における検証結果（別紙7）、モニタリングシート及び労働条件等自主点検表（以下「モニタリングの実施結果」という。）を翌年度の8月末日までに総務部行政管理課に提出するものとする。

また、施設所管課及び総務部行政管理課は、県ホームページにおいて、モニタリングの実施結果の公表を行うものとする。

第7 事前協議

施設の特性等により、このマニュアルと異なる事務手続を行う場合は、総務部行政管理課と事前協議を行うものとする。

附則

このマニュアルは、平成20年4月1日から実施する。

このマニュアルは、平成22年4月1日から実施する。

このマニュアルは、平成29年3月17日から実施する。

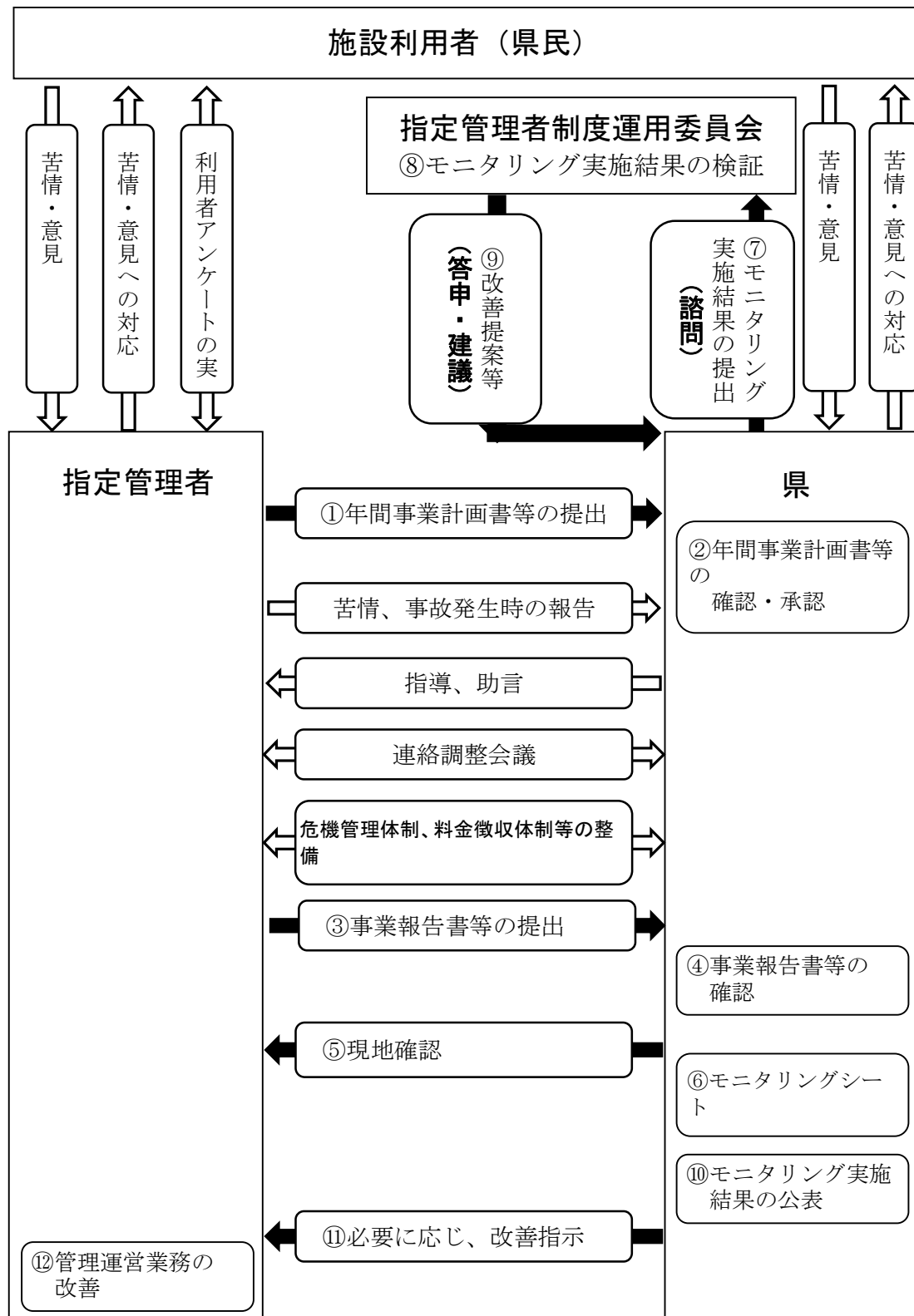
このマニュアルは、平成31年3月26日から実施する。

このマニュアルは、令和5年6月15日から実施する。

このマニュアルは、令和6年11月26日から実施する。

モニタリングの概要図

——…随時実施する業務
——…定期的に実施する業務



モニタリングに係る年間スケジュール

1 県への提出期日の指定のあるもの

	指定管理者の役割	県の役割
5月	・月報（4月）の作成・提出	・月報（4月）の確認
6月	・月報（5月）の作成・提出	・月報（5月）の確認
7月	・月報（6月）の作成・提出	・月報（6月）の確認
8月	・月報（7月）の作成・提出	・月報（7月）の確認
9月	・月報（8月）の作成・提出	・月報（8月）の確認
10月	・月報（9月）の作成・提出 ・上半期報告書の作成、提出	・月報（9月）の確認 ・上半期報告書の確認
11月	・月報（10月）の作成・提出	・月報（10月）の確認
12月	・月報（11月）の作成・提出	・月報（11月）の確認
1月	・月報（12月）の作成・提出	・月報（12月）の確認
2月	・月報（1月）の作成・提出 ・年間事業計画書、収支予算書、料金徴収フロー図の作成・提出	・月報（1月）の確認
3月	・月報（2月）の作成・提出	・月報（2月）の確認 ・年間事業計画書、収支予算書、料金徴収フロー図の確認・承認
4月	・月報（3月）の作成・提出 ・事業報告書、労働条件等自主点検表の作成、提出	・月報（3月）の確認 ・事業報告書、労働条件等自主点検表の確認
5月 ～ 7月		・モニタリングシートの作成 ・指定管理者制度運用委員会の開催 ・モニタリング実施結果の公表

2 県への提出期日の指定のないもの

	指定管理者の役割	県の役割
毎日	・日報の作成	
随時	・連絡調整会議への参加 ・県の指導、助言に基づく業務改善 ・県の改善指示に基づく業務改善 ・利用者アンケート実施、報告	・連絡調整会議の開催 ・指定管理者への指導、助言 ・書面による業務改善指示 ・利用者アンケート結果の確認
緊急時等	・危機管理体制の整備、緊急時（事故、苦情等）の対応、報告	・緊急時における連絡体制の整備・緊急時（事故、苦情等）の対応

料金徴収フロー図(例示)																
利用料金の名称	施設の名 称	〇〇〇広 場														
フ ロー 図	利用料金の種類と金額															
..... 職員等 職員等以外 書類等の流れ 現金の流れ	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 10%;">専 用 利 用</th> <th colspan="2" style="width: 60%;">区 分</th> <th style="width: 30%;">利 用 料 金 額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">入場料を徴収しない場合</td> <td style="text-align: center;">一 般</td> <td>1時間につき2,500円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">児 童・生 徒</td> <td>1時間につき1,250円</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">入場料を徴収する場合</td> <td style="text-align: center;">一 般</td> <td>1時間につき3,000円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">児 童・生 徒</td> <td>1時間につき1,750円</td> </tr> </tbody> </table> ※利用料金が多種類ある場合は、別紙とすることも可能。 (備考)		専 用 利 用	区 分		利 用 料 金 額	入場料を徴収しない場合	一 般	1時間につき2,500円	児 童・生 徒	1時間につき1,250円	入場料を徴収する場合	一 般	1時間につき3,000円	児 童・生 徒	1時間につき1,750円
専 用 利 用	区 分			利 用 料 金 額												
	入場料を徴収しない場合	一 般	1時間につき2,500円													
児 童・生 徒		1時間につき1,250円														
入場料を徴収する場合	一 般	1時間につき3,000円														
	児 童・生 徒	1時間につき1,750円														
利用 者 (申請書、現金) ① ↓ ↓ 受付担当(職員) ② 受付簿に記載し、領収書を作成 (受付簿、現金) ④ ↓ ↓ 収納担当(職員) ⑤ 受付簿と現金の突合(毎日) ⑥ 現金出納簿に記載(毎日) (現金出納簿、現金) ⑦ ↓ ↓ 庶務班長(職員) ⑧ 現金出納簿と現金の突合(毎日) ⑨ 日報に収入額を記載(毎日) ⑩ 現金を金庫に保管(毎日) ⑪ 現金を銀行口座に入金(毎週月曜日) (現金出納簿) ⑫ ↓ 所 長(職員) ⑬ 現金出納簿と通帳の入金額を確認(毎月) ③ ↑ (領収書) ① 受付担当職員が利用者から申請書と現金を受取る。 ② 受付担当職員は受付簿に記載し、領収書を作成。 ③ 受付担当職員は利用者に領収書を渡す。 ④ 受付担当職員は収納担当職員に受付簿と現金を引き継ぐ。 ⑤ 収納担当職員は現金の金額と受付簿の内容を突合する。(毎日) ⑥ 収納担当職員は⑤で確認した現金額を現金出納簿に記載。(毎日) ⑦ 収納担当職員は現金出納簿と現金を庶務班長に引き継ぐ。(毎日) ⑧ 庶務班長は現金出納簿と現金の金額を突合する。(毎日) ⑨ 庶務班長は日報に収入額を記載。(毎日) ⑩ 庶務班長は現金を金庫に保管する。(毎日) ⑪ 庶務班長は現金を銀行口座に入金する。(毎週月曜日) ⑫ 庶務班長は現金出納簿を所長に引き継ぐ。(毎月) ⑬ 所長は現金出納簿と通帳の入金額を確認する。(毎月)																

〇〇施設 指定管理者 日報（例示）

年 月 日（ ） 天気：

〈維持管理業務実績〉

作業項目	実施体制	内容
清掃	人	
保守・点検	人	
保安・警備	人	
小規模修繕	人	
備品購入		

〈利用状況〉

		団体利用				個人利用 (利用者数)
		一般（団体名／参加者数）		優先（団体名／参加者数）		
〇〇ホール	午前		人		人	人
	午後		人		人	人
□□会議室	午前		人		人	人
	午後		人		人	人
△△室	午前		人		人	人
	午後		人		人	人
合計			人		人	人

〈運営業務実績〉

開催教室・イベント名	実施体制	開催時間	参加者数	内容
	人		人	
	人		人	
合計	人		人	

〈自主事業実績〉

項目	内容

〈収支〉

収入			支出		
項目	内訳	金額	項目	内訳	金額
〇〇ホール					
□□会議室					
△△室					
レストラン					
売店					
合計			合計		

〈事故、苦情等〉

場所	対象者	内容	対応

〈備考〉

--

〇〇施設 指定管理者 〇月月報（例示）

〇〇年〇月〇日

指定管理者：〇〇

実績 〉

作業項目		実施日	実施体制	内容
清掃	(日常)		人	
	(定期)		人	
保守・点検	(日常)		人	
	(定期)		人	
保安・警備			人	
小規模修繕			人	
備品購入			人	

〈利用状況〉

			団体利用								個人利用 (利用者数)
			一般				優先				
			貸出可 能数	貸出 数	稼働率	参加者数	貸出可 能数	貸出 数	稼働率	参加者数	
〇〇 ホール	午前	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
□□会 議室	午前	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
△△室	午前	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
	午後	(合計)			%	人			%	人	人
		(平日)			%	人			%	人	人
		(土日祝日)			%	人			%	人	人
合計					%	人			%	人	人

〈運営業務実績〉

開催教室・イベント名	実施体制	開催日時	参加者数	内容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
合計	人		人	

〈自主事業実績〉

項目	内容

〈__収支〉

収入			支出		
項目	内訳	金額	項目	内訳	金額
〇〇ホール					
□□会議室					
△△室					
レストラン					
売店					
合計			合計		

〈事故、苦情等〉

日付	場所	対象者	内容	対応

〈備考〉

--

〇〇施設 指定管理者

事業報告書（上半期報告書）（例示）

〇〇年〇月〇日

指定管理者：〇〇

1. 業務実績

(1) 維持管理業務実績

作業項目		実施日	実施体制	内容
清掃	(日常)		人	
	(定期)		人	
保守・点検	(日常)		人	
	(定期)		人	
保安・警備			人	
小規模修繕			人	
備品購入			人	
			人	
			人	
			人	

(2) 運営業務実績

開催教室・イベント名	実施体制	開催日時	参加者数	内容
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
	人		人	
合計	人		人	

(3) 自主事業実績

項目	内容

(4) 業務実績に対する総括・自己評価

--

2. 利用状況

(1) 上半期（年間）利用状況一覧

			団体利用								個人利用 (利用者数)	
			一般				優先					
			貸出可 能数	貸出 数	稼働率	参加者数	貸出可 能数	貸出 数	稼働率	参加者数		
〇〇ホール	4 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	5 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	6 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	7 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	8 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	9 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	上半期	全体	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
		午前	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
午後		(合計)			%	人			%	人	人	
		(平日)			%	人			%	人	人	
		(土日祝日)			%	人			%	人	人	
□□会議室	4 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	5 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	6 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	7 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	8 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	9 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	上半期	全体	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
		午前	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
午後		(合計)			%	人			%	人	人	
		(平日)			%	人			%	人	人	
		(土日祝日)			%	人			%	人	人	
△△室	4 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	5 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	6 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	7 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	8 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	9 月 (合計)				%	人			%	人	人	
	上半期	全体	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
		午前	(合計)			%	人			%	人	人
			(平日)			%	人			%	人	人
			(土日祝日)			%	人			%	人	人
午後		(合計)			%	人			%	人	人	
		(平日)			%	人			%	人	人	
		(土日祝日)			%	人			%	人	人	
	(合計)				%	人			%	人	人	

(2) 利用状況に対する総括・自己評価

--

3. 利用者アンケート調査結果

(1) 実施概要

実施期間	回答者数	アンケート調査実施方法

(2) 利用者評価結果概要

評価項目	満足度	改善要望
接客対応		
施設・設備		
利用条件		
教室・プログラム		
総合評価		

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。

(3) 利用者アンケート調査結果に対する総括・自己評価

--

4. 収支

(1) 収支一覧

収入		
項目	内訳	金額
利用料金収入		
〇〇ホール		
□□会議室		
△△室		
レストラン		
売店		
指定管理料		
自主事業収入		
合計		
支出		
項目	内訳	金額
人件費		
修繕費		
設備管理費		
保安警備費		
備品購入費		
消耗品費		
外構植栽管理費		
廃棄物処理費		
広報費		
印刷製本費		
光熱水費		
燃料費		
保険料		
使用料		
公租公課		
その他		
合計		

(2) 事業収支に対する総括・自己評価

--

5. 事故、苦情等

(1) 事故・故障・警報等の内容と対応一覧

日付	場所	対象者	内容	対応

(2) 苦情等の内容と対応一覧

日付	場所	対象者	内容	対応

(3) 事故、苦情等に対する総括・自己評価

--

6. その他報告事項

--

労働条件等自主点検表

施設名称		対象年度	
指定管理者名			

※ 次の確認事項について、「指定管理者による確認結果」欄の該当する箇所に○又は必要事項の記載をお願いします。

確認事項	指定管理者による確認結果																					
1 労働条件の明示 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。 労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職（解雇の事由を含む。）については、書面を交付しなければなりません。（労働基準法（以下「法」という。）第15条）	<table border="1"> <tr> <td>就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している</td><td>労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している</td><td>労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない</td><td>労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している</td><td>労働契約締結時には明示していない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> （3～5については、改善が必要です）	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない	1	2	3	4	5											
就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない																		
1	2	3	4	5																		
2 就業規則 就業規則（労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職（解雇の事由を含む。）等、労働条件の具体的細目を定めた規則）を作成していますか。また、就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。 常時10人以上の労働者（パートタイム労働者を含む。）を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません。（法第89条） また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません。（法第106条）	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">常時使用する労働者は10人未満である。</td><td colspan="4">常時使用する労働者が10人以上である</td></tr> <tr> <td>作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている</td><td>作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない</td><td>作成してあるが、監督署に届け出ていない</td><td>作成していない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> （3～5については、改善が必要です）	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である				作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない	1	2	3	4	5							
常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である																					
	作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない																		
1	2	3	4	5																		
3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。 休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません。（法第35条）	<table border="1"> <tr> <th colspan="4">週休2日制</th><th colspan="2">週休1日制</th><th>その他</th></tr> <tr> <td>完全（毎週）</td><td>月3回</td><td>隔週</td><td>月1～2回</td><td>週1日</td><td>4週4日</td><td>4週3日以下</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr> </table> （7については、改善が必要です）	週休2日制				週休1日制		その他	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下	1	2	3	4	5	6	7
週休2日制				週休1日制		その他																
完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下																
1	2	3	4	5	6	7																

確認事項	指定管理者による確認結果																										
4 年次有給休暇 年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。 年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません。(法第39条) 年次有給休暇が10日以上付与される労働者に対して、年5日の年休を取得させていますか。(法第39条)	<table border="1"> <tr> <td>法定どおりの年次有給休暇を与えている</td><td>年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている</td><td>年次有給休暇を与えていない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> (2、3については改善が必要です) ※年次有給休暇の法定の付与日数表(週所定労働日数が5日以上、又は、週所定労働時間が30時間以上の労働者の場合。) <table border="1"> <tr> <td>勤続年数</td><td>0.5</td><td>1.5</td><td>2.5</td><td>3.5</td><td>4.5</td><td>5.5</td><td>6.5以上</td></tr> <tr> <td>付与日数</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>14</td><td>16</td><td>18</td><td>20</td></tr> </table> ※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。 <table border="1"> <tr> <td>法定どおりの年次有給休暇を取得させている</td><td>取得日数が法定を下回っている</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td></tr> </table> (2については、改善が必要です)	法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない	1	2	3	勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上	付与日数	10	11	12	14	16	18	20	法定どおりの年次有給休暇を取得させている	取得日数が法定を下回っている	1	2
法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない																									
1	2	3																									
勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上																				
付与日数	10	11	12	14	16	18	20																				
法定どおりの年次有給休暇を取得させている	取得日数が法定を下回っている																										
1	2																										
5 健康診断 定期健康診断を実施していますか。 常時使用する労働者については、年1回定期的に健康診断を行わなければなりません。(労働安全衛生規則第44条) なお、深夜業を含む業務等に常時従事する労働者に対しては6月以内ごとに1回定期的に健康診断を行わなければなりません。(労働安全衛生規則第45条)	<table border="1"> <tr> <td>毎年1回以上定期的に行っている</td><td>年によって行ったり行わなかったり一定しない</td><td>行ったことがない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> </table> (2、3については、改善が必要です)	毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない	1	2	3																				
毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない																									
1	2	3																									
6 最低賃金 地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。 なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。 ①臨時に支払われる賃金(結婚手当等) ②1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等) ③所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金 ④精皆勤手当、通勤手当、家族手当	<table border="1"> <tr> <td>支払っている</td><td>支払っていない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td></tr> </table> (2については、改善が必要です。) 【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】 (時給制の場合) 時間によって定められた賃金 (時間給) $\geq$ 地域別最低賃金 (時間額) (A) (B) (日給制、週給制、月給制の場合) 日、週、月等によって定められた賃金 $\div$ 当該期間における所定労働時間数(日、週、月によって所定労働時間が異なる場合には、それぞれ1週間、4週間、1年間の平均所定労働時間数) $\geq$ 地域別最低賃金 (時間額) (A) (B)	支払っている	支払っていない	1	2																						
支払っている	支払っていない																										
1	2																										

確認事項	指定管理者による確認結果																												
7 時間外・休日労働協定の締結 時間外及び休日の労働を行わせる場合に必要となる労使協定(36協定)を締結し、労働基準監督署に届け出ていますか。 使用者は、従業員の代表者などと書面による協定をし、労働基準監督署に届け出た場合においては、その協定で定めるところによって労働時間を延長し、又は休日に労働させることができる。(法第36条)	<table border="1"> <tr> <td>36協定を締結し、労基署に届け出ている</td><td>36協定を締結しているが、労基署に届け出ていない</td><td>36協定を締結していない</td><td>協定の対象外(契約上、時間外労働を想定していない等)</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table> (2、3については改善が必要です。)	36協定を締結し、労基署に届け出ている	36協定を締結しているが、労基署に届け出ていない	36協定を締結していない	協定の対象外(契約上、時間外労働を想定していない等)	1	2	3	4																				
36協定を締結し、労基署に届け出ている	36協定を締結しているが、労基署に届け出ていない	36協定を締結していない	協定の対象外(契約上、時間外労働を想定していない等)																										
1	2	3	4																										
8 割増賃金 時間外労働・休日労働又は深夜労働を行わせた場合に、その時間に対する割増賃金は、どのように支払っていますか。 法定労働時間を超える時間外労働については、2割5分以上、月の時間外労働が60時間を超えた場合については、5割以上、法定休日における休日労働については3割5分以上、深夜労働(午後10時から翌日午前5時の間の労働をいいます。)については2割5分以上の割増賃金を支払わなければなりません。(法第37条) ※割増賃金の基礎となる賃金には、家族手当、通勤手当、別居手当、子女教育手当、住宅手当、臨時に支払われた賃金、一箇月を超える期間ごとに支払われる賃金は算入しません。	時間外労働・深夜労働について <table border="1"> <tr> <td>2割5分以上の割増率にしている</td><td>2割5分未満の割増率にしている</td><td>時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない</td><td>時間外労働及び深夜労働をさせていない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table> (2、3については改善が必要です。) 時間外労働が60時間を超えた場合 <table border="1"> <tr> <td>5割以上の割増率にしている</td><td>5割未満の割増率にしている</td><td>60時間を超える時間外労働をさせているが、支払っていない</td><td>60時間を超える時間外労働をさせていない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table> (2、3については改善が必要です。) 休日労働について <table border="1"> <tr> <td>3割5分以上の割増率にしている</td><td>3割5分未満の割増率にしている</td><td>休日労働をさせているが、支払っていない</td><td>休日労働をさせていない</td></tr> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr> </table> (2、3については改善が必要です。)	2割5分以上の割増率にしている	2割5分未満の割増率にしている	時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない	時間外労働及び深夜労働をさせていない	1	2	3	4	5割以上の割増率にしている	5割未満の割増率にしている	60時間を超える時間外労働をさせているが、支払っていない	60時間を超える時間外労働をさせていない	1	2	3	4	3割5分以上の割増率にしている	3割5分未満の割増率にしている	休日労働をさせているが、支払っていない	休日労働をさせていない	1	2	3	4				
2割5分以上の割増率にしている	2割5分未満の割増率にしている	時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない	時間外労働及び深夜労働をさせていない																										
1	2	3	4																										
5割以上の割増率にしている	5割未満の割増率にしている	60時間を超える時間外労働をさせているが、支払っていない	60時間を超える時間外労働をさせていない																										
1	2	3	4																										
3割5分以上の割増率にしている	3割5分未満の割増率にしている	休日労働をさせているが、支払っていない	休日労働をさせていない																										
1	2	3	4																										
9 雇用保険、健康保険及び厚生年金保険の加入 当該指定管理施設で勤務する従業員は、雇用保険、健康保険及び厚生年金保険に加入していますか。 また、未加入者がいる場合は、その理由を記載してください。 ※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもつぱら従事する従業員(令和〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。	<table border="1"> <tr> <th rowspan="2">従業員数</th><th colspan="2">雇用保険</th><th colspan="2">健康保険</th><th colspan="2">厚生年金保険</th></tr> <tr> <th>加入数</th><th>未加入数</th><th>加入数</th><th>未加入数</th><th>加入数</th><th>未加入数</th></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <table border="1"> <tr> <th>保険の名称</th><th>未加入者がいる理由</th></tr> <tr> <td>雇用保険</td><td></td></tr> <tr> <td>健康保険</td><td></td></tr> <tr> <td>厚生年金保険</td><td></td></tr> </table>	従業員数	雇用保険		健康保険		厚生年金保険		加入数	未加入数	加入数	未加入数	加入数	未加入数								保険の名称	未加入者がいる理由	雇用保険		健康保険		厚生年金保険	
従業員数	雇用保険		健康保険		厚生年金保険																								
	加入数	未加入数	加入数	未加入数	加入数	未加入数																							
保険の名称	未加入者がいる理由																												
雇用保険																													
健康保険																													
厚生年金保険																													

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称		対象年度	α 年度
------	--	------	------

【 目 次 】

I. 履行確認・評価

1. 維持管理業務 ○

- (1) 清掃
- (2) 保守・点検
- (3) 保安・警備
- (4) 小規模修繕
- (5) 備品購入
- (6) 防犯・防災対策
- (7) 料金徴収業務

2. 運営業務 ○

- (1) 利用実績
 - 1) 利用者数等（又は入居率等）
 - 2) 施設稼働率
 - 3) 教室・イベント等参加者数
- (2) 運営企画
- (3) 受付・接客
- (4) 広報
- (5) 情報管理

3. 自主事業 ○

II. サービスの質の確認・評価 ○

III. 財務状況の確認・評価 ○

1. 事業収支

- (1) 収入
- (2) 支出

2. 経営分析指標

IV. 総合評価 ○

- 1. 目標
- 2. 評価結果

附表 経営状況分析シート ○

※必要に応じて項目を追加・削除する。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称			対象年度	α年度
指定管理者	○○株式会社 ※共同企業体の場合(構成員名) 指定期間:○年○月～○年○月		所管課	○部 ○課

Ⅰ. 履行確認・評価

1. 維持管理業務

(1) 清掃

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
〈日常清掃〉						
〈定期清掃〉						

(2) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

(3) 保安・警備

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

(4) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

(5) 備品購入

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

(6) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

(7) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

※必要に応じて項目を追加・削除して記入すること。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

1. 維持管理業務 取組改善案	
--------------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

2. 運営業務

(1) 利用実績

1) 利用者数等

		α-1年度実績	事業計画 (目標値)	α年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
利用者数	個人利用者数						
	団体利用者数						
	計						

評価(①利用状況)

A

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

[1) 入居率等] ※利用者数等で測れない施設は「1) 利用者数等」に代えて記載

		α-1年度実績	事業計画 (目標値)	α年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
入居率							

入居率等を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)

A

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上、もしくは満室

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

2) 施設稼働率

		α-1年度実績	事業計画 (目標値)	α年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
					前年比	計画比	
平均稼働率							
平日・土日祝日別稼働率							

施設稼働率を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)

A

【評価基準 (①利用状況)】

目標値に対する達成率

S : 110%以上

A : 100%以上、110%未満

B : 80%以上、100%未満

C : 80%未満

3) 教室・イベント等参加者実績

	内容	α-1年度実績	事業計画	α年度実績	整合性の検証		現状分析・課題
					前年比	計画比	
教室							
イベント							
計							

(2) 運営企画

事業計画	実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	(事業報告書)	(現地確認)		
〈開館日数〉				
〈開館時間〉				

(3) 受付・接客

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

(4) 広報

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
【新規】 ○○○○						

(5) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		

3. 自主事業

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
【新規】 ○○○○						
【拡充】 ○○○○						

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 運営業務 3. 自主事業 取組改善案	
-----------------------------	--

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅱ．サービスの質の確認・評価

アンケート実施方法		回答者数		アンケート内容		別紙参照	
評価項目		第三者(利用者等)評価				指定管理者	現状分析・課題
		α-1年度評価	α年度目標	α年度評価			
維持管理業務	施設・設備管理	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	A	(要望への対応) (自己評価)	
				〈改善要望〉			
運営業務	接客対応	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	A	(要望への対応) (自己評価)	
				〈改善要望〉			
	施設・設備	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	A	(要望への対応) (自己評価)	
				〈改善要望〉			
	利用条件	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	A	(要望への対応) (自己評価)	
				〈改善要望〉			
	教室・プログラム	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	A	(要望への対応) (自己評価)	
				〈改善要望〉			
自主事業		〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1) ・満足〇％ ・やや満足〇％ ・やや不満〇％ ・不満〇％	A	(要望への対応) (自己評価)	
		〈改善要望〉					
総合評価 (各評価項目の平均)		〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％(※1)	〈満足度〉〇％	評価 (②満足度) A	(自己評価)	

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

※満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとし、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

【評価基準（②満足度）】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
各評価項目においてはそれぞれの満足度

S：90％以上

A：80％以上、90％未満

B：70％以上、80％未満

C：70％未満

Ⅱ．サービスの質
の確認・評価
取組改善案

※「Ⅱ．サービスの質の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅲ. 財務状況の確認・評価

1. 収支

(1) 収入

収入項目		α-1年度実績	事業計画(当初)	事業計画(変更後)	α 年度実績	前年比		計画比		特記事項(変更理由等)
						(金額)	(%)	(金額)	(%)	
利用料金収入	○○ホール									
	△△会議室									
	□□室									
	レストラン									
	売店									
計										
指定管理料										
自主事業収入										
	計									
合計(A)										
〈現状分析・課題〉										

(2) 支出

支出項目		α-1年度実績	事業計画(当初)	事業計画(変更後)	α 年度実績	前年比		計画比		特記事項(変更理由等)
						(金額)	(%)	(金額)	(%)	
人件費										
修繕費										
設備管理費										
保安警備費										
備品購入費										
消耗品費										
外構植栽管理費										
廃棄物処理費										
広報費										
印刷製本費										
光熱水費										
燃料費										
保険料										
使用料										
公租公課										
その他										
合計(B)										
〈現状分析・課題〉										

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 経営分析指標

評価指標	α-1年度実績	事業計画(当初)	事業計画(変更後)	α 年度実績	前年比		計画比		特記事項(変更理由等)
					(金額)	(%)	(金額)	(%)	
事業収支(C) (収入(A)－支出(B))									
収益率 (事業収支(C)／収入合計(B))									
利用料金比率 (利用料金収入／収入(A))									
人件費比率 (人件費／支出(B))									
外部委託費比率 (外部委託費合計／支出(B))									
利用者あたり管理コスト (支出(B)／利用者数)									
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料／利用者数)									
〈現状分析・課題〉									

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。計画比は事業計画(当初)と比較する。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

評価(③財務状況)	A	【評価基準 (③財務状況)】 収益率 (事業収支／収入合計) A : 0%以上 B : -5%以上、0%未満 C : -5%未満
-----------	---	--

Ⅲ. 財務状況の確認・評価 取組改善案	
------------------------	--

※「Ⅲ. 財務状況の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支／収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入／収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等其他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費／支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それにより効率性が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置か確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計／支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出／利用者数	利用者1人に対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料／利用者数	利用者1人に対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

Ⅳ. 総合評価

1. 目標

評価項目		評価指標	α+1年度	α+2年度	α+3年度	α+4年度	目標設定の考え方
成果指標	①利用状況	利用者数					
	②満足度	満足度					
財務指標	③財務状況	収益率					

2. 評価結果

評価項目		評価指標	α-1年度実績	事業計画 (目標値)	α年度実績	前年比	計画比	現状分析・課題	評価 (点数)	取組改善案	α+1年度 目標値
成果指標	①利用状況	利用者数							A (点数)		
	②満足度	満足度							A (点数)		
財務指標	③財務状況	収益率							A (点数)		
活動指標	④重点取組事項	利用促進 自主事業 利便性向上 効率化、適正化 経費節減 安全安心 等							A (点数)		
総合評価									A (点数)		

※重点取組事項の「評価指標」には具体的な取組内容を記載すること。

※「総合評価欄」には、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか所見を記載すること。

※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6-Ⅰ～Ⅲから転記する。

※「α+1年度目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】

①利用状況

目標値に対する達成率

S：110%以上

A：100%以上、110%未満

B：80%以上、100%未満

C：80%未満

②満足度

総合評価における満足度（各評価項目の平均値）

S：90%以上

A：80%以上、90%未満

B：70%以上、80%未満

C：70%未満

③財務状況

収益率（事業収支／収入合計）

A：0%以上

B：-5%以上、0%未満

C：-5%未満

④重点取組事項

目標に対する評価

S：目標を大きく上回る

A：目標を概ね達成

B：目標を下回る

C：目標を大きく下回る

【各評価項目点数】

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	—	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

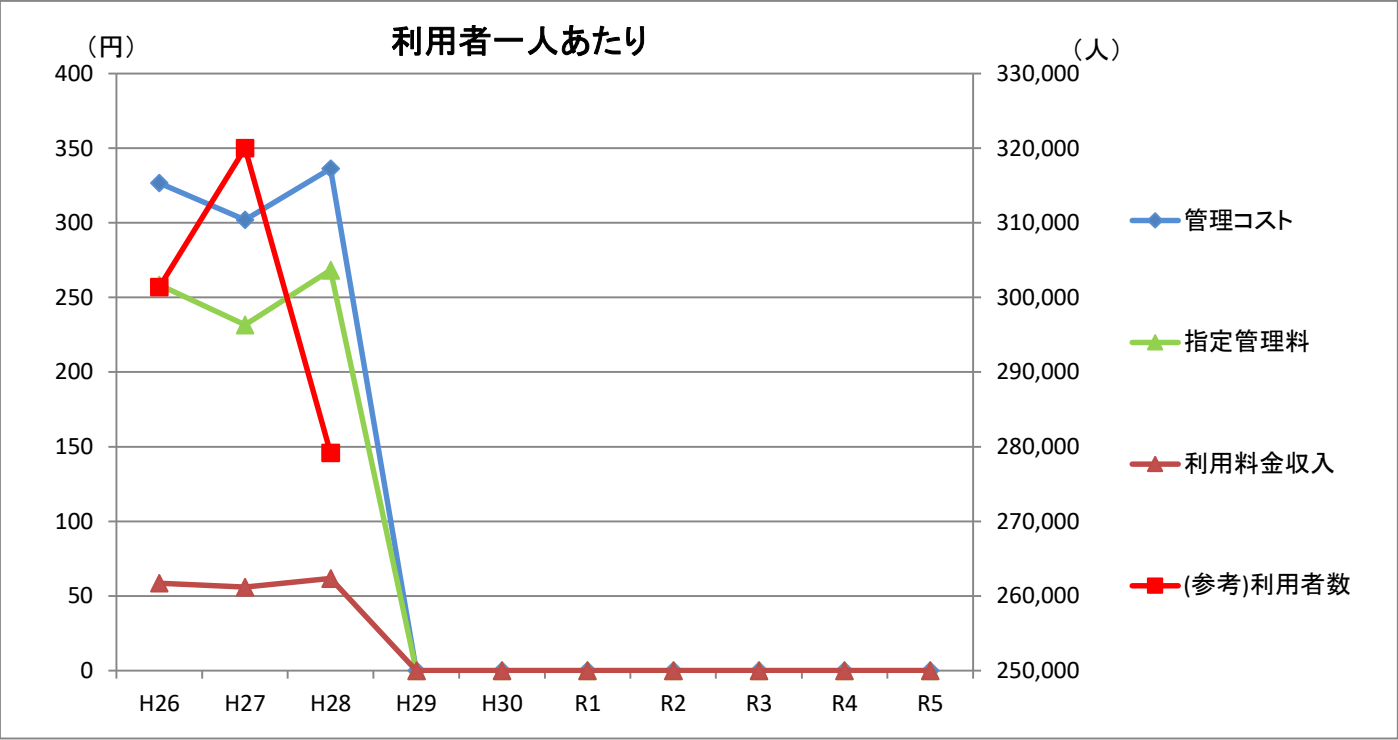
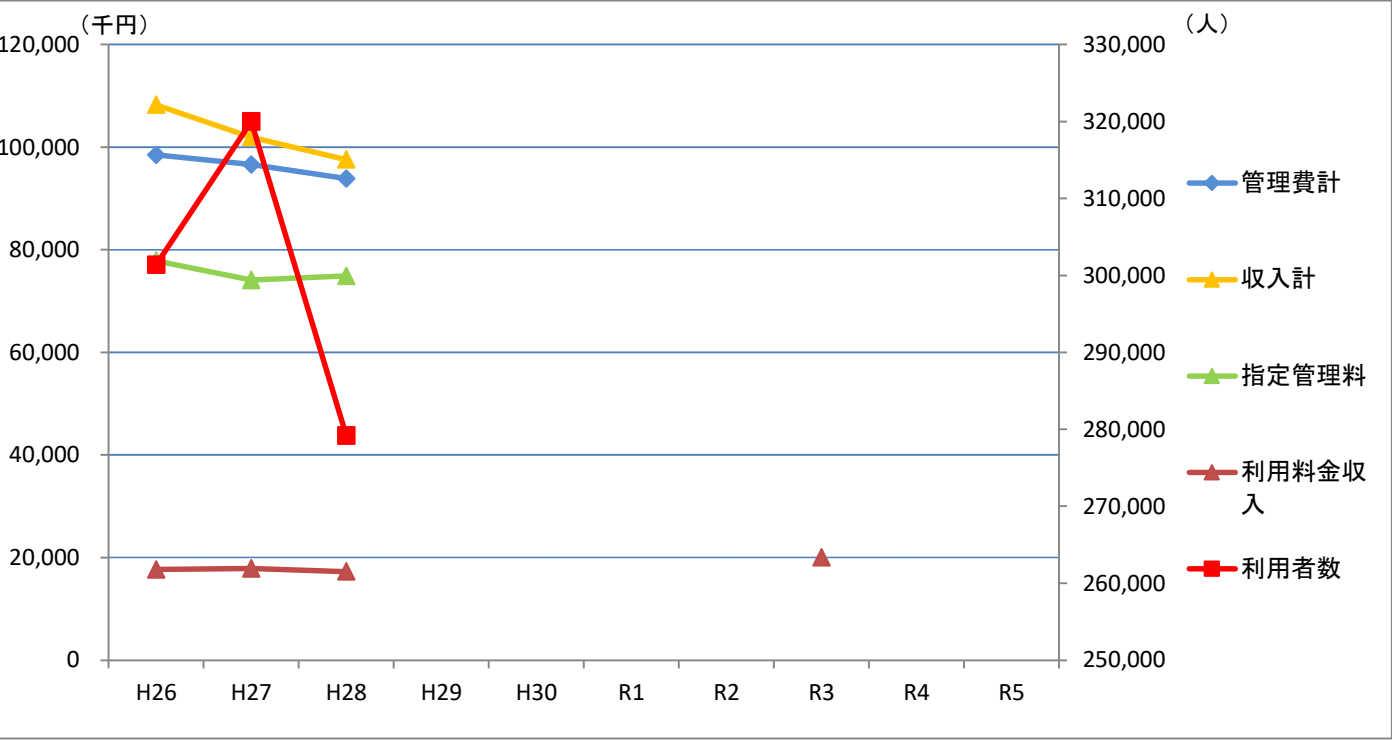
【総合評価基準】

	総合評価基準
S	40点以上 かつ各評価項目においてC評価がないこと
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

経営状況分析シート【施設名称:〇〇】

指標			単位	直営	指定管理																				
				H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8
成果指標	利用者数	目標	人	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—									
		実績	人	117,663	134,429	207,525	220,476	208,051	244,643	225,576	240,452	275,524	301,391	320,002	279,171										
		目標比	%													—	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		H17比	%		114%	176%	187%	177%	208%	192%	204%	234%	256%	272%	237%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
財務指標	指定管理料		千円				81,633	75,032		74,048	74,111	74,899	77,849	74,106	74,878										
	県負担割合(指定管理料／管理費計)		%				89.3%	87.2%		88.7%	84.4%	85.4%	79.0%	76.7%	79.7%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	利用料金収入		千円				10,944	11,454		12,395	13,183	16,453	17,655	17,888	17,251					20,000					
	利用料金比率(利用料金収入／収入計)		%				11.8%	13.2%		14.0%	14.7%	18.0%	16.3%	17.5%	17.7%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	収入計		千円				92,577	86,646		88,586	89,397	91,467	108,241	101,937	97,565										
	管理費計		千円				91,438	86,068		83,451	87,814	87,719	98,483	96,634	93,893										
	収支		千円				1,139	578		5,135	1,583	3,748	9,758	5,303	3,672	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	収益率(収支／収入計)		%				1.2%	0.7%		5.8%	1.8%	4.1%	9.0%	5.2%	3.8%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	/単位	一人あたり管理コスト	円				415	414		370	365	318	327	302	336	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		一人あたり指定管理料	円				370	361		328	308	272	258	232	268	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		一人あたり利用料金収入	円				50	55		55	55	60	59	56	62	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

※施設の特性に応じて、経営状況の分析に適した指標の追加・削除や、表示方法の修正を行うこと。
※グラフは直近10年間の実績で作成すること。指定管理者制度導入前に直営の期間がある施設については、指定管理者制度導入直前1年間のデータも含めて作成すること。



実績変動の要因分析

α 年度	
α − 1 年度	
α − 2 年度	
α − 3 年度	

令和○年度 [運用委員会名] におけるモニタリングの検証結果について
(令和○ー1年度実績分)

1. 施設名 :

2. 開催日時 :

(対面の場合)

3. 開催場所 :

(Web・書面の場合)

3. 開催方法 :

4. 出席者 : 委員○人中 ○人出席

(委員長)

(委員)

(委員)

(委員)

(事務局)

(指定管理者)

※委員は、学識経験者、財務に精通する者、施設の機能又は指定管理業務の性質に
応じた専門的知識を有する者、施設の利用団体(者)を代表する者の順に記載
すること。

5. 検証事項 : [施設名] (令和○ー1年度実績)に係るモニタリングの実施結果

6. 検証内容

(1) モニタリングは適正に行われているか

(2) 指定管理者に対する県の指導・助言は適切に行われているか

(3) 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や県の対応は適切に行われて
いるか

7. 検証方法

(1) 事務局によるモニタリングの実施結果の報告

(2) 委員からの質疑・意見

8. 検証結果

※委員からの意見の概要

※「施設の管理運営は概ね適切になされている」等 記載する。

9. 主な質疑・意見

10. 会議の公開状況 :

(非公開の場合)

11. 非公開とした理由 :