

吹田市指定管理者制度導入施設に係るモニタリング・評価実施方針

制定 平成23年9月 1日
最近改正 令和 3年4月 1日

1	はじめに	1
2	モニタリング・評価の目的	1
3	対象施設	2
4	法令との関係	2
5	モニタリング・評価の機能	2
	(1) 業務の履行状況の確認・評価	
	(2) サービスの質の確認・評価	
	(3) サービス提供の継続性及び安定性の確認・評価	
6	モニタリング・評価の方法	3
	(1) モニタリング・評価の実施主体	
	(2) 指定管理者が行うモニタリング・評価（セルフモニタリング・評価）	
	(3) 市が行うモニタリング・評価	
	(4) 市及び指定管理者が協働して行うモニタリング・評価	
	(5) 第三者が行うモニタリング・評価（第三者モニタリング・評価）	
7	モニタリング・評価結果の活用	7
	(1) 管理運営業務への反映	
	(2) 改善の指導等	
	(3) 指定の取消等	
8	運営審議会の在り方	8
9	参考資料	9
	(1) モニタリング・評価のスケジュール（参考例）	
	(2) 地方自治法（抄）	
	(3) 基本協定書（参考例）（抜粋）	
	(4) モニタリング・評価シート（様式例）	
	(5) 総合評価シート（様式）	
	(6) 第三者モニタリング・評価シート（様式例 その1）・（様式例 その2）	
	(7) 第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（様式）	

1 はじめに

指定管理者制度では、指定管理者は、市が提示する条件の下で事業内容やサービス水準を自由に組み立てて提案するプロポーザル方式で選定されることになるため、受託者が詳細な仕様書どおりに業務を行う業務委託と異なり、管理運営の内容に関して指定管理者の創意工夫が発揮できる仕組みとなっている。

このため、市にとっては指定管理者による管理運営状況について、基本協定書、市が示した管理運営基準、指定管理者が提出した事業計画書等（以下「基本協定書等」という。）に従って業務が適正かつ確実に実施されているかどうかを定期的又は随時に把握することが重要である。

本市では、指定管理者による管理運営状況について、モニタリング・評価に関する基本的な事項及び標準的な手法を定め、全庁的に統一したモニタリング・評価を実施してきたところである。

今回、専門的かつ多様な視点での評価を行い、より効果的に業務やサービスの改善につなげるため、第三者によるモニタリング・評価を実施するものである。

2 モニタリング・評価の目的

指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価は、指定管理者による管理運営業務が基本協定書等に従い、適正かつ確実に実施されているかを確認するとともに、指定管理者が安定的、継続的にサービスを提供することが可能であるかを確認・評価することであり、管理運営上の問題点や課題を日常的、継続的に把握し、業務やサービスの改善につなげることを目的としている。モニタリング・評価の結果、問題点や課題が判明した場合、指定管理者自らが改善に取り組むのはもちろんのこと、市が指定管理者に対して助言、指導又は指示を行うことにより、改善を図ることを目指すものである。

モニタリング・評価が適切に実施されない場合、サービス水準の低下、重大な事故や事件の発生、指定管理者が実施する事業やその団体自体の破綻等、施設の管理運営において発生のおそれがある様々なリスクの予兆を見逃すこととなり、そのようなリスクが顕在化すると、施設の管理運営を継続できなくなるという事態が発生する可能性がある。また、そうした事態に至らなくても、管理運営が適正でないために結果として非効率的な管理運営につながる可能性があることに注意すべきである。

また、指定管理者制度導入施設における事故等の賠償責任について、施設自体の瑕疵が原因であった場合はもとより、指定管理者による管理の瑕疵が原因であった場合にも、国家賠償法の規定により、施設の設置者である市は賠償責任を負うことになると解されており、施設の安全管理については市も十分に注意を払う必要がある。モニタリング・評価に際しては、施設の安全管理面からも確認を行い、事故の未然防止に努めるものとする。

モニタリング・評価においては、その定期的、継続的な実施を通して、改善のフィードバックを繰り返し、継続的にサービス水準を高めるサイクル（PDCAサイクル）を構築することが重要である。また、指定管理者の優れた取組を正当に評価し、指定管理者のモチベーションを高めるとともに、情報の公開を行うことで優れた取組については市の関係部局や他の指定管理者間において情報の共有を図ることも有意義である。

モニタリング・評価の実施に当たっては、市が一方向的に確認・評価を行うのではなく、指

定管理者自らがその業務を点検し振り返ることや、市及び指定管理者が普段から十分なコミュニケーションを取り、よりよい管理運営を目指して協力をするという姿勢が重要である。

併せて、第三者による専門的かつ多様な視点でのモニタリング・評価を行うことで、より効果的に業務やサービスの改善につなげる必要がある。

3 対象施設

モニタリング・評価は、指定管理者制度を導入している全施設について実施するものとする。ただし、施設の性格、規模は様々であり画一的に実施することは適当ではないと考えられることから、施設の性格、規模に応じた最適な方法で実施するとともに、簡素で効率的な運用に努めるものとする。

4 法令との関係

地方自治法及び各施設の設置条例において、指定管理者は毎年度終了後に事業報告書を市に提出すること、及び市は管理運営の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示を行い、指示に従わないとき等には指定の取消し等を行うことができることが定められている。

5 モニタリング・評価の機能

(1) 業務の履行状況の確認・評価

指定管理者が基本協定書等で定められた事項を履行しているか、事業計画書、利用状況等月次報告書、事業報告書、実地調査等により確認・評価を行うものである。その結果、問題点や課題が判明した場合は、指定管理者は自ら改善に取り組むとともに、市は指定管理者に対して必要に応じて改善に向けた助言、指導又は指示を行うものとする。

(2) サービスの質の確認・評価

指定管理者が提供するサービス水準について、実地調査や利用者アンケートの結果等を確認し、評価を行うものである。市及び指定管理者は、その結果を更なるサービス向上に役立てるものとする。

(3) サービス提供の継続性及び安定性の確認・評価

指定管理者による施設の管理運営が安定的に提供されているか、また引き続き安定的に提供される見込みがあるかどうかについて確認し、評価を行うものである。

具体的には、施設の管理運営経費の収支状況及び指定管理者である団体本体の経営状況の両面について経営分析を行うものである。前者については、当該施設単体における経営状況の分析を行い、後者については、指定管理者である団体本体の財務状況悪化により、管理運営業務に支障が出ることを未然に防止することを意図しており、市は指定管理者に対して団体の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類の提出を求め、財務状況の確認・評価を行うものとする。

市としては、日頃から事業の継続性、安定性に注意を払い、問題点や課題が発見された場合には早期に改善が図られるよう、市及び指定管理者との間で協議をすることが重要である。

6 モニタリング・評価の方法

(1) モニタリング・評価の実施主体

モニタリング・評価を実施主体別に分類すると、

- ア 指定管理者自らが行うもの
 - イ 市が行うもの
 - ウ 市及び指定管理者が協働して行うもの
 - エ 第三者が行うもの
- がある。

以下に、実施主体別のモニタリング・評価の方法について示す。

(2) 指定管理者が行うモニタリング・評価（セルフモニタリング・評価）

ア 年度別事業計画書の作成

指定管理者は、毎年度、指定管理者指定申請時に提出した事業計画書の内容を基に、年度ごとの具体的な実施計画を示した年度別事業計画書を作成し、前年度中の市が指定する期限までに市に提出するものとする。

指定管理者は、基本協定書、管理運営基準、指定管理者指定申請時の事業計画書等及び毎年度のモニタリング・評価の結果等を踏まえ、翌年度に係る年度別事業計画書を作成するものとする。

年度別事業計画書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりである。

- (ア) 管理の体制に関する事項（組織、職員配置等）
- (イ) 管理の実施に関する事項（業務の実実施計画等）
- (ウ) 管理に要する経費に関する事項（収支予算）
- (エ) 自主事業の実施に関する事項（自主事業の日程、内容等）
- (オ) 自主事業に要する経費に関する事項（収支予算）
- (カ) その他

イ 利用状況等月次報告書の作成

指定管理者は、管理運営業務及び経理の状況を点検し、毎月終了後、利用状況等月次報告書を作成し、基本協定書に定める期限までに市に提出するものとする。

指定管理者は、日常的に、施設の利用状況、使用料の収納状況、清掃の実施状況、機器点検の実施状況、安全対策の実施状況、苦情・トラブルの内容及び対応結果等を業務日誌（日報）等の書類に記録しておき、これを基に利用状況等月次報告書を作成するものとする。指定管理者は、業務日誌（日報）等の記録作業を通して、管理運営状況を自ら確認し、随時、問題解決やサービス向上につなげていくことが重要である。

利用状況等月次報告書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりである。

- (ア) 利用状況（開館日数、利用件数、利用者数、利用率等）
- (イ) 使用料（利用料金）の収入実績（使用料（利用料金）の収入件数、収入額等）
- (ウ) 利用者からの意見、要望等の対応
- (エ) その他

ウ 利用者ニーズの把握

(ア) 利用者アンケート等

指定管理者は、利用者アンケート等の実施により、当該施設において提供されるサ

サービスに関する利用者の意見や要望を把握するものとする。調査項目としては、施設の状況、施設の利用条件、事業の内容、職員の接遇、サービス全般等が考えられ、また調査方法としては、意見箱の設置、利用者アンケート、講座受講者アンケート、インターネット等を利用した市民アンケート等が考えられる。調査内容や実施方法等の詳細については、指定管理者が市と協議の上で設計するものとする。

指定管理者は、アンケート調査等の実施後、調査結果を分析し、問題点が明らかになれば、自主的に改善を図るとともに、調査結果、分析結果等をまとめた報告書を市に提出するものとする。

(イ) 利用者懇談会等

指定管理者は、施設の性格及び規模に応じて、当該施設において提供されるサービスに関して利用者や当該分野における専門家の意見を聴取するため、利用者懇談会等を設置することも検討するものとする。

(ウ) 利用者ニーズ把握後の措置

指定管理者は、利用者アンケート、利用者懇談会等により把握した意見や要望について検討を行い、サービスの改善に努めるものとする。市としても、これらの意見や要望について十分に留意し、指定管理者によるサービス改善が図られるよう適切に対処するものとする。

エ 事業報告書の作成

指定管理者は、毎年度終了後、基本協定書に定める期限までに、年間の管理運営業務の実施結果をまとめた事業報告書を作成し、市に提出するものとする。

作成に当たっては、年度別事業計画書の内容を踏まえ、管理運営業務の実施結果をまとめるものとし、事業計画書に記載した事項が履行できていない場合、原因を分析して次年度以降の業務改善につなげるものとする。

内容としては、利用者数や利用率、講座の実施回数等定量的に把握できる事項のみならず、管理運営を通して市民や利用者にとどのような効果があったのかという視点で作成することが望ましい。

事業報告書に記載すべき事項は、おおむね次のとおりである。

- (ア) 管理業務の実施状況（管理方針、職員配置状況、管理業務の実施状況、事業の実施状況等）
- (イ) 利用状況（開館日数、利用件数、利用者数、利用率等）
- (ウ) 使用料（利用料金）の収入実績（使用料（利用料金）の収入件数、収入額等）
- (エ) 管理に係る経費の収支状況（収支決算）
- (オ) 自主事業の実施状況（自主事業の日程、内容等）
- (カ) 自主事業に係る経費の収支状況（収支決算）
- (キ) その他

オ 独自のモニタリング・評価

指定管理者は、日頃から管理運営状況を自ら点検し、サービス向上等を図るよう努めるものとし、ア～エに示すほか、団体の内部監査等、任意で独自のモニタリング・評価を実施することが望ましい。

(3) 市が行うモニタリング・評価

ア 報告書等による書類確認

(ア) 年度別事業計画書の確認

市は、年度開始前、指定管理者から提出を受けた年度別事業計画書について、基本協定書等及びモニタリング・評価結果等との整合性をチェックし、基本協定書及び管理運営基準に定められている事項並びに指定管理者指定申請時の事業計画書で計画されている事項が確実に実施される計画となっているか確認を行う。

(イ) 利用状況等月次報告書の確認

市は、毎月、指定管理者から提出を受けた利用状況等月次報告書により管理運営の状況等を確認する。

(ウ) 事業報告書の確認

市は、年度終了後、指定管理者から提出を受けた事業報告書により管理運営の状況、管理経費の収支の状況等を把握し、指定管理者による管理運営が基本協定書等に従い、適正かつ確実に実施されているか、管理運営業務を通して市民や利用者にとどのような効果があったのか、継続的かつ安定的な管理運営が可能な状態にあるかなどを確認する。

(エ) 報告書等による書類確認後の対応

市は、(ア)～(ウ)の書類を確認し、不明な点や疑義があったときは、指定管理者に対して確認を行うものとする。

イ 実地調査

(ア) 定期実地調査

市は、指定管理者による管理運営の状況を把握することを目的として、毎年度、原則として1回以上、施設への立入りによる実地調査を行うものとする。定期実地調査に当たっては、市は指定管理者と協議の上、あらかじめ実施日時を設定し、当日は指定管理者の責任者又は担当者の立会いのもとに調査を行うものとする。

市は、指定管理者から提出を受けた利用状況等月次報告書の内容を踏まえながら、管理運営業務が基本協定書等に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかを中心に、モニタリング・評価シートを用いて確認を行うものとする。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たり、口頭による説明を受けたり、また施設内を巡回し目視による確認を行うなど、管理運営業務の実施状況を詳細に把握するよう努めるものとする。

市は、調査実施後、速やかに調査結果をまとめ、指定管理者に通知するものとする。また、調査の結果、改善を要する事項があるときは、市は指定管理者に対し、業務改善の指導又は指示を行うものとする。

(イ) 随時実地調査

市は、定期実地調査のほか、指定管理者から提出された報告書等の内容を实地に確認する必要があるとき、利用者から苦情、要望等が寄せられたとき、又は指定管理者に対して行った指導又は指示の改善効果を確認する必要があるときなど必要に応じて実地調査を行うことができる。なお、実施に際しての事前通知の必要性については、調査の内容に応じて適宜判断するものとし、抜き打ち調査を行うこともできる。

市は、調査実施後、速やかに調査結果をまとめ、指定管理者に通知するものとする。また、調査の結果、改善を要する事項があるときは、市は指定管理者に対し、業務改善の指導又は指示を行うものとする。

(ウ) 建物及び設備に関する調査

市は、定期実地調査に併せて、又は他の機会を確保して、指定管理者制度導入施設の建物や設備の状況を把握する必要がある。市は施設の設置者として、建物や設備の経年劣化等の状況の把握を行い、必要に応じて中長期の修繕計画を策定する必要がある。

ウ 指定管理者の経営状況の確認

市は、指定管理者である団体本体の財務状況悪化により、管理運営業務に支障が出ることを未然に防止するため、日頃から団体の経営状況を把握しておくことが必要である。このため、市は指定管理者に対して、団体の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類の提出を求め、財務状況の確認を行うものとする。

エ 所管部局による総合評価

市は、毎年度終了後、事業報告書の確認をはじめとして年間のモニタリング・評価の結果から管理運営状況を総括し、年間の管理運営状況について総合評価を行う。評価結果については、指定管理者に通知するとともに、市ホームページ等において公表するものとする。

指定管理者は、当該評価結果を踏まえ、施設管理運営における課題等を整理するとともに、業務改善に向けた必要な措置を講じるものとする。

(4) 市及び指定管理者が協働して行うモニタリング・評価

指定管理者制度導入施設の管理運営に当たっては、市及び指定管理者は、定期的に相互のコミュニケーションを図るとともに、管理運営上の問題を解決する場として連絡会議等を設置するなど、日頃から情報共有や意見交換を行える仕組みを整えておくことが重要である。

(5) 第三者が行うモニタリング・評価（第三者モニタリング・評価）

ア 趣旨

指定管理者による管理運営業務が、適正かつ確実に実施されているかどうかを把握するためのモニタリング・評価について、指定管理者や市のモニタリング・評価を踏まえて、専門的かつ多様な視点での評価を行い、より効果的に業務やサービスの改善につなげるため、第三者によるモニタリング・評価を実施する。評価結果については、指定管理者に通知するとともに、対応策と併せて市ホームページ等において公表するものとする。

イ 実施時期

実施時期については、指定期間の2年目、4年目とする。

ただし、指定期間が5年ではない施設においては、指定期間の2年目から隔年で第三者モニタリング・評価を行うものとする。

なお、第三者モニタリング・評価を行う年度についても、市によるモニタリング・評価を行うものとする。

ウ 実施主体

第三者モニタリング・評価を行う主体については、それぞれの施設の設置管理条例で定める「指定管理者候補者選定委員会」とする。

ただし、同委員会がない場合は、外部有識者等を含む懇談会等を実施主体として設置するものとする。

エ 実施内容

(ア) 指定管理者が行うモニタリング・評価の確認

指定管理者が行うモニタリング・評価について、年度別事業計画書や利用者アンケートの結果等、事業報告書、団体の収支計算書（財務諸表）等経営状況を説明する書類等に基づき、管理業務の実施状況や施設の利用状況、利用者ニーズ、団体の経営状況等を確認する。

(イ) 市が行うモニタリング・評価の確認

市が行うモニタリング・評価について、モニタリング・評価シートや管理運営状況総合評価シート等に基づき、市のモニタリング・評価の状況、助言、指導又は指示があった場合はその内容等を確認する。

(ウ) 評価基準に基づく第三者モニタリング・評価

評価基準に基づき、モニタリング・評価を行う。また、サービス水準の維持向上や安定的な管理運営につなげるための助言を行うほか、問題点や課題があると判断した場合には、それらを指摘し、改善を図るための助言を行う。

7 モニタリング・評価結果の活用

(1) 管理運営業務への反映

市及び指定管理者は、モニタリング・評価により把握された内容について整理を行い、業務改善に努め、次年度以降の事業計画にも反映させていくものとする。

(2) 改善の指導等

市は、モニタリング・評価の結果に基づき、指定管理者の業務が適正に行われていないと判断した場合には、改善を求める指導又は指示を行うものとする。この場合、指定管理者は速やかにそれに従うものとし、措置した結果を市に報告するものとする。なお、市は、改善に相当の期間を要する、又は改善の範囲が多岐にわたる等の理由により計画的に改善を進める必要があると認められる場合は、改善計画書の提出を求めるものとする。

市は、指定管理者から改善報告を受けたときは、実地調査等により改善状況の確認を行うものとする。

(3) 指定の取消等

市は、指定管理者が改善指示に従わないときその他管理運営を継続することが適当でないと認めるときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理運営業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

8 運営審議会の在り方

指定管理者制度においては、指定管理者は市があらかじめ提示した管理運営基準等を基本として事業計画を提案し、市が認めた事業計画に沿って当該施設の管理を行うものであり、管理権限は市から指定管理者に委任され、管理運営の内容に関して指定管理者の創意工夫が発揮できる仕組みとなっている。施設の運営について審議を行うため市に運営審議会が設置されている場合があるが、指定管理者制度導入施設に関しては、指定管理者自身が利用者や専門家の意見を聴取する仕組みを構築した上で、市は業務が適正かつ確実に実施されているかどうかをモニタリング・評価により担保することが適切と考えていることから、運営審議会については見直しを図るものとする。

9 参考資料

(1) モニタリング・評価のスケジュール（参考例）

		前年度	当該年度												次年度				
		3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月		
年度別事業計画書確認		●															□		
月次報告書確認		○	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	□	□
実地調査	定期					●								●					
	随時	←-----→																	
利用者ニーズの把握	意見箱の設置等	←-----→																	
	アンケート調査等								←-----→										
事業報告書確認		提出 ←-----→	○														提出 ←-----→	●	
経営状況の確認				提出 ←-----→	○	団体の決算時期に合わせて適宜実施													提出 ←-----→
所管部局の総合評価							○												
第三者	モニタリング・評価							○											
	対応策の検討・提示								○										

(注)

●及び実線は、当該年度分を指す。

○及び点線は、前年度分を指す。

□及び破線は、次年度分を指す。

※ 定期実地調査を年2回実施するとともに、第三者モニタリング・評価を実施する場合の例

(2) 地方自治法（抄）

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。

(3) 基本協定書（参考例）（抜粋）

〔甲：市、乙：指定管理者〕

（年度別事業計画書）

第18条 乙は、毎年度開始前の甲の指定する期日までに、翌年度に係る次に掲げる事項を記載した年度別事業計画書を作成し、甲に提出しなければならない。

- (1) 管理の体制に関する事項
- (2) 管理の実施に関する事項
- (3) 管理に要する経費に関する事項
- (4) 自主事業の実施に関する事項
- (5) 自主事業に要する経費に関する事項
- (6) その他甲が必要と認める事項

（月次報告）

第19条 乙は、毎月○日までに、次に掲げる事項を記載した利用状況等月次報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

- (1) 前月分の利用状況
- (2) 前月分の使用料（利用料金）の収入実績
- (3) 前月中にあった利用者からの意見、要望等の対応に関する事項
- (4) 前3号に掲げるもののほか、前月中の管理の実態を把握するために必要な事項

（年次報告）

第20条 乙は、毎年度終了後○○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。ただし、年度の途中において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までの事業報告書を同日から起算して30日以内に、提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況
- (2) 利用状況
- (3) 使用料（利用料金）の収入実績
- (4) 管理に係る経費の収支状況
- (5) 自主事業の実施状況
- (6) 自主事業に係る経費の収支状況
- (7) 前各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事項

2 乙は、年度ごとの収入及び支出を明らかにした帳簿を備え、当該収入及び支出について証拠書類を整備し、かつ、当該帳簿及び証拠書類を年度終了後5年間保管しなければならない。

(経営状況の確認)

第21条 甲は、乙の経営の健全性を確認するため、乙に対し、収支計算書等経営状況を説明する書類の提出を求めることができる。

2 甲は、前項の提出書類について疑義がある場合、乙に対し質問を行うことができる。この場合において、乙は、甲の質問に誠意をもって回答しなければならない。

(実地調査等)

第22条 甲は、管理の実施状況を把握するため必要があると認めるときは、随時実地において調査若しくは質問し、又は、乙に対して必要な報告又は帳簿、書類等の提出を求めることができる。この場合において、乙はこれらを拒むことができず、誠実に対応しなければならない。

2 前項の規定は、甲が〇〇条例により設置する〇〇指定管理者候補者選定委員会が実施する評価に係る調査についても適用する。

(指示)

第23条 甲は、第19条から第21条までの規定により提出を受けた報告書等の確認及び前条の規定による調査の結果、乙による管理業務の実施がこの協定等で甲が示した条件を満たしていないと認めるときは、乙に対して、必要な指示を行うことができる。

2 乙は、前項の規定による指示を受けた場合は、速やかにそれに従うものとし、措置した結果を甲に報告するものとする。

(利用者ニーズの把握)

第24条 乙は、管理業務のサービス水準向上のため、甲と協議の上、利用者へのアンケート、モニター調査等の実施により、利用者の満足度、苦情等の把握を行うものとする。

2 乙は、前項の規定により実施した調査の結果について分析及び評価を実施し、甲に対し、それらの結果が記載された調査結果報告書を提出するものとする。

3 乙は、第1項の規定により実施した調査により把握した利用者の意見を業務改善に活かすなど誠実に対応するものとする。

(指定の取消し等)

第32条 甲は、条例第〇条第〇項の規定により、乙が第23条第1項の指示に従わないときその他乙による管理を継続することが適当でないとき認めるときは、指定管理者の指定を取り消し、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。

2 甲は、前項の規定により指定を取り消し、又は管理業務の停止を命じた場合において、乙に生じた損害、損失及び追加費用について、これらを賠償する責任を負わない。

3 甲は、第1項の規定により指定管理者の指定を取り消したときは、この協定を解除するものとする。

(4) モニタリング・評価シート（様式例）

指定管理者制度導入施設のモニタリング・評価シート

施設名	
指定管理者名	
調査日時	
調査者氏名	
指定管理者立会い者氏名	

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	吹田市評価	吹田市コメント	
1 管理運営体制	(1) 人員体制	ア サービスを提供する上で、適切な管理運営体制を構築している。	適切な管理運営体制が構築されているか、人員配置及び組織体制を確認する。	書類		
		イ 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	法令等に基づき当該施設の管理運営に必要な資格や経験を持つスタッフが配置されているかを確認する。	書類、聞き取り		
		ウ 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。	主に以下の点を確認する。 (1)雇用契約書を交わしているか、(2)労働時間は法令を遵守したものであるか、(3)賃金は最低賃金法を遵守しているか、(4)社会保険、労働保険に加入しているか。	書類		
	4	(2) 研修	ア 業務内容、接遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修その他業務遂行上必要な研修を行っている。	研修内容、方法、参加者を確認する。	書類、聞き取り	
		(3) 個人情報保護	ア 個人情報を適切に管理し、漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	マニュアルの整備状況や具体的な対策を確認する。	書類、聞き取り	
	イ 個人情報が適正に取り扱われるよう、職員への指導、研修が適切になされている。		指導、研修内容を確認する。	書類、聞き取り		
	7	(4) 文書管理	ア 業務日誌等の報告書、設備等の点検記録を整備、保管している。	業務日誌等の報告書、設備等の点検記録が適切に整備、保管されているかを確認する。また、利用者等からの苦情、要望等があれば、記録されているかを確認する。	書類、聞き取り	
			イ その他、作成又は受領した文書の管理及び保存が適切に行われている。	文書が適切に管理、保存されているかを確認する（文書管理簿の整備等、管理の仕組みについても確認する）。	書類	
	9	(5) 再委託	ア 再委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	事務を再委託する際には、事前に市の承認を得ているかを確認する。	書類	
			イ 再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託業務を適切に管理している。	再委託業者からの報告書等を確認する。なお、再委託契約で決められている報告の方法・頻度についても確認する。	書類、聞き取り	
11	(6) 経理事務	ア 経理に関する帳簿を備え、適切に経理事務を行っている。	経理帳簿等により、主に以下の点を確認する。 (1)必要な経理書類（経理簿等）が整備・保管されているか、(2)指定管理業務に係る会計と自主事業等他の会計を区分して経理を行っているか、(3)支出内容や手続は適切か、(4)使用料・利用料金の収受・保管は適切か、(5)使用料の市への納付は適切か。	書類、聞き取り		
12	(7) 緊急時対応	ア 緊急時の対応マニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	マニュアルの整備、訓練の実施状況等を確認する。	書類、聞き取り		
		イ 事件、事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急連絡網や市等関係機関への通報ルートが整備されているかを確認する。	書類、聞き取り		
		ウ 事件、事故、災害等が発生した場合、遅滞なく市に連絡している。	事件、事故等が発生した場合、遅滞なく市に連絡しているかを確認する。	書類、聞き取り		
15	(8) 報告書等	ア 事業計画書、報告書等、必要な書類を市に提出している。	協定書等で提出が義務付けられている書類が、提出期限までに市に提出されているかを確認する。また、記載項目が協定書等に沿ったものかを確認する。	書類		
16	(9) 保険	ア 施設賠償責任保険等、必要な保険に加入している。	保険証券により内容を確認する。	書類		
17	2 管理運営内容	(1) 基本事項	ア 開館日、開館時間等を遵守している。	日報、警備記録等により、定められた開館日、開館時間等を遵守しているかを確認する。	書類、聞き取り	
			イ 危険箇所等を的確に把握し、適切な事故防止策を講じている。	マニュアルの整備、対策の実施状況を確認する。	書類、聞き取り、目視	

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	吹田市 評価	吹田市コメント	
19	管理	施設の保守管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)法定・定期点検等の実施状況、(2)施設外構・内部に破損や異常がないか、(3)市の了解のない改造がないか。	書類、聞き取り、目視		
	イ	施設の清掃や衛生管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)清掃業務(再委託を含む)の実施状況、(2)清掃が適切になされ美観を損なっていないか、(3)トイレトーパーや石鹸等衛生用品が適宜補充されているか、(4)植栽が適切に剪定されているか。(施設の内部、外構とも目視により確認する)	書類、聞き取り、目視		
	ウ	施設の保安・警備を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)保安・警備業務(再委託を含む)の実施状況、(2)窓口での監視や館内の巡回等により、不審者の侵入に対して監視ができていないか、(3)鍵の管理が適切か、閉館時、施設が施錠されているか。	書類、聞き取り、目視		
	エ	備品台帳を整備し、備品の管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)備品台帳の整備状況、(2)備品の保管状況、(3)備品が正常な状態で利用可能かどうか。	書類、目視		
	オ	建物・設備・備品の修繕を適切に行い、又は市に修繕の必要箇所を報告している。	建物、設備等が利用に支障をきたすような状態のまま放置されていないかを確認する。	書類、目視		
24	(3)事業運営	施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート		
	イ	施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の効用を高めており、効果が上がっているか。(3)管理業務に影響することや、市民に不利益を与えることのないように行われているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート		
26	(4)経費削減	管理経費削減に向けての努力がされている。	管理経費削減の方策、実施状況、効果を確認する。	書類、聞き取り		
	(5)環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	市の環境施策を理解し、適正な環境配慮がなされているかを確認する。	書類、聞き取り		
3	(1)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。	主に以下の点を確認する。 (1)審査基準等に基づき、迅速かつ適切に利用許可を行っているか、(2)特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用が確保されているか、(3)案内業務等を迅速かつ適切に行っているか。	聞き取り、利用者アンケート		
		イ	言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。	職員の接遇は適切かを確認する。	聞き取り、利用者アンケート	
		ウ	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	利用者等から苦情、要望等があれば、すぐに対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても日報等に記録し検討を行うなど適切に対応しているかを確認する。	聞き取り、利用者アンケート	
	(2)利用者サービス	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行い、効果が上がっているかを確認する。	書類、聞き取り		
		イ	講座やイベントは利用者にも満足できるものである。	講座やイベントの質が高く、利用者の満足を得ているかを確認する。	利用者調査	
33	ウ	利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	利用者アンケート等の実施状況、その結果の反映状況を確認する。	書類、聞き取り		
	エ	施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。	市報やパンフレット、ホームページ等により、施設の利用案内や事業の開催案内等がなされているかを確認する。	書類、聞き取り、利用者アンケート		
4	(1)施設の管理運営に係る経営状況	施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。	事業報告書等により、継続的かつ安定的な施設の管理運営が可能であることを確認する。	書類、聞き取り		
	(2)指定管理者の財務状況	団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。	収支計算書(財務諸表)等により、団体本体の財務状況が健全であることを確認する。	書類、聞き取り		

記入上の注意

- (1)指定管理者による管理状況を評価基準に基づき評価し、評価欄及びコメント欄に記入してください。
- ア 評価欄の記入方法
- (ア)評価項目1~23については、協定書等の履行状況の適否の確認・評価を行ってください(市によるモニタリング・評価)。
- A 協定書等を遵守し、適切である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。
- (イ)評価項目24~34については、協定書等で定めるサービス水準や仕様との比較評価を行ってください(市及び第三者によるモニタリング・評価)。
- S 協定書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A 協定書等を遵守し、その水準に沿った内容である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

- (ウ)評価項目35,36については、事業報告書、収支計算書(財務諸表)等により、安定的かつ継続的なサービスの提供、管理運営が可能であることを確認・評価を行ってください。(市及び第三者によるモニタリング・評価)
- A 経営状況等が健全であり、安定的かつ継続的なサービス提供が可能。
- B 経営状況等に一部課題があるものの、安定的かつ継続的なサービス提供は可能。
- C 経営状況等に課題があり、改善に向けた取組が必要。
- イ コメント欄には、優れた取組、課題や要改善事項について記入するほか、特記事項があれば記入してください。
- (2)当該施設に適用がない項目は、評価欄に斜線を引いてください。
- (3)施設により、適宜、評価項目を増やすことは差し支えありません。
- (4)評価に当たっては、協定書等(基本協定書、募集要項、管理運営基準、事業計画書等)との整合性(協定書等で定める水準を満たしているか)を念頭に置いて評価を行ってください。

(5)総合評価シート(様式)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況総合評価シート(●●年度)

施設名		所管部室課名	
所在地		設置年月日	

1 施設の概要

(1)設置目的	
(2)規模、開館日等	

2 指定管理者の概要

(1)指定管理者						
(2)指定期間						
(3)選定方法						
(4)指定管理者が行う業務内容						
(5)指定管理者の収支			令和〇〇年度		令和△△年度	
			計画	実施結果	計画	実施結果
	収入	指定管理料又は利用料金 (円)				
		自主事業収入 (円)				
		その他 (円)				
	支出	管理経費 (円)				
		自主事業 (円)				
		その他 (円)				
収支差額 (円)						

3 施設の利用状況

利用状況を示す指標		令和〇〇年度		令和△△年度	
		計画	実施結果	計画	実施結果
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

4 利用者ニーズの把握の状況

(1)把握方法	
(2)把握結果	
(3)結果を受けての対応状況	

5 管理運営状況に対する評価

項目	評価
(1)市民の平等な利用の確保	
(2)施設の効用の発揮	
(3)管理を安定して行う人員、資産その他の経営規模及び能力	
(4)施設の管理経費の縮減	
(5)〇〇〇〔その他〕	
(6)総合評価	

(6) 第三者モニタリング・評価シート(様式例 その1)

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シート

※「第三者評価」欄及び「第三者コメント」欄において、斜線を引いている項目・基準につきましては、事務的な事項に対するモニタリング・評価であるため、市のみでモニタリング・評価を行います。様式例は、各施設の特長や管理運営業務の性質により、適宜、使いやすいように加工して活用してください。

施設名	
指定管理者名	
評価日時	
評価場所	
第三者評価者氏名	
指定管理者対応者氏名	

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	吹田市評価	第三者評価※	吹田市コメント	第三者コメント※ (優れた取組や課題等)
1 管理運営体制	(1) 人員体制	ア サービスを提供する上で、適切な管理運営体制を構築している。	適切な管理運営体制が構築されているか、人員配置及び組織体制を確認する。	書類			
		イ 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	法令等に基づき当該施設の管理運営に必要な資格や経験を持つスタッフが配置されているかを確認する。	書類、聞き取り			
		ウ 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。	主に以下の点を確認する。 (1)雇用契約書を交わしているか、(2)労働時間は法令を遵守したものであるか、(3)賃金は最低賃金法を遵守しているか、(4)社会保険、労働保険に加入しているか。	書類			
	(2) 研修	ア 業務内容、待遇、人権啓発及び火災、地震等の緊急時の対応に関する研修その他業務遂行上必要な研修を行っている。	研修内容、方法、参加者を確認する。	書類、聞き取り			
		(3) 個人情報保護	ア 個人情報を適切に管理し、漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	マニュアルの整備状況や具体的な対策を確認する。	書類、聞き取り		
	6	イ 個人情報が適正に取り扱われるよう、職員への指導、研修が適切になされている。	指導、研修内容を確認する。	書類、聞き取り			
		(4) 文書管理	ア 業務日誌等の報告書、設備等の点検記録を整備、保管している。	業務日誌等の報告書、設備等の点検記録が適切に整備、保管されているかを確認する。また、利用者等からの苦情、要望等があれば、記録されているかを確認する。	書類、聞き取り		
	8	イ その他、作成又は受領した文書の管理及び保存が適切に行われている。	文書が適切に管理、保存されているかを確認する(文書管理簿の整備等、管理の仕組みについても確認する)。	書類			
		(5) 再委託	ア 再委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	事務を再委託する際には、事前に市の承認を得ているかを確認する。	書類		
	イ 再委託先から適切に業務報告をさせるなど、再委託業務を適切に管理している。		再委託業者からの報告書等を確認する。なお、再委託契約で決められている報告の方法・頻度についても確認する。	書類、聞き取り			
11	(6) 経理事務	ア 経理に関する帳簿を備え、適切に経理事務を行っている。	経理帳簿等により、主に以下の点を確認する。 (1)必要な経理書類(経理簿等)が整備・保管されているか、(2)指定管理業務に係る会計と自主事業等の会計を区分して経理を行っているか、(3)支出内容や手続は適切か、(4)使用料・利用料金の収受・保管は適切か、(5)使用料の市への納付は適切か。	書類、聞き取り			
		(7) 緊急時対応	ア 緊急時の対応マニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	マニュアルの整備、訓練の実施状況等を確認する。	書類、聞き取り		
			イ 事件、事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急連絡網や市等関係機関への通報ルートが整備されているかを確認する。	書類、聞き取り		
14	ウ 事件、事故、災害等が発生した場合、遅滞なく市に連絡している。	事件、事故等が発生した場合、遅滞なく市に連絡しているかを確認する。	書類、聞き取り				
	(8) 報告書等	ア 事業計画書、報告書等、必要な書類を市に提出している。	協定書等で提出が義務付けられている書類が、提出期限までに市に提出されているかを確認する。また、記載項目が協定書等に沿ったものかを確認する。	書類			
16	(9) 保険	ア 施設賠償責任保険等、必要な保険に加入している。	保険証券により内容を確認する。	書類			
17	2 管理運営内容	(1) 基本事項	ア 開館日、開館時間等を遵守している。	日報、警備記録等により、定められた開館日、開館時間等を遵守しているかを確認する。	書類、聞き取り		
			イ 危険箇所等を的確に把握し、適切な事故防止策を講じている。	マニュアルの整備、対策の実施状況を確認する。	書類、聞き取り、目視		

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	吹田市 評価	第三者 評価*	吹田市コメント	第三者コメント* (優れた取組や課題等)
19	(2)維持管理	施設の保守管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)法定・定期点検等の実施状況、(2)施設外構・内部に破損や異常がないか、(3)市の了解のない改造がないか。	書類、聞き取り、目視			
	イ	施設の清掃や衛生管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)清掃業務(再委託を含む)の実施状況、(2)清掃が適切になされ美観を損なっていないか、(3)トイレトペーパーや石鹸等衛生用品が適宜補充されているか、(4)植栽が適切に剪定されているか。(施設の内部、外構とも目視により確認する)	書類、聞き取り、目視			
	ウ	施設の保安・警備を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)保安・警備業務(再委託を含む)の実施状況、(2)窓口での監視や館内の巡回等により、不審者の侵入に対して監視ができていないか、(3)鍵の管理が適切か、閉館時、施設が施錠されているか。	書類、聞き取り、目視			
	エ	備品台帳を整備し、備品の管理を適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)備品台帳の整備状況、(2)備品の保管状況、(3)備品が正常な状態で利用可能かどうか。	書類、目視			
	オ	建物・設備・備品の修繕を適切に行い、又は市に修繕の必要箇所を報告している。	建物、設備等が利用に支障をきたすような状態のまま放置されていないかを確認する。	書類、目視			
24	(3)事業運営	施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート			
	イ	施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の効用を高めており、効果が上がっているか。(3)管理業務に影響することや、市民に不利益を与えることのないよう行われているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート			
	ア	管理経費削減に向けての努力がされている。	管理経費削減の方策、実施状況、効果を確認する。	書類、聞き取り			
27	(5)環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	市の環境施策を理解し、適正な環境配慮がなされているかを確認する。	書類、聞き取り			
	3 利用者満足度	(1)利用者対応	使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)審査基準等に基づき、迅速かつ適切に使用許可を行っているか、(2)特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用が確保されているか、(3)案内業務等を迅速かつ適切に行っているか。	聞き取り、利用者アンケート		
29	イ	言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。	職員の接遇は適切かを確認する。	聞き取り、利用者アンケート			
	ウ	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	利用者等から苦情、要望があれば、すぐに対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても日報等に記録し検討を行うなど適切に対応しているかを確認する。	聞き取り、利用者アンケート			
	ア	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行い、効果が上がっているかを確認する。	書類、聞き取り			
31	イ	講座やイベントは利用者に満足できるものである。	講座やイベントの質が高く、利用者の満足を得ているかを確認する。	利用者アンケート			
	ウ	利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	利用者アンケート等の実施状況、その結果の反映状況を確認する。	書類、聞き取り			
	エ	施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。	市報やパンフレット、ホームページ等により、施設の利用案内や事業の開催案内等がなされているかを確認する。	書類、聞き取り、利用者アンケート			
35	(1)施設の管理運営に係る経営状況	施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。	事業報告書等により、継続的かつ安定的な施設の管理運営が可能であることを確認する。	書類、聞き取り			
	(2)指定管理者の財務状況	団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。	収支計算書(財務諸表)等により、団体本体の財務状況が健全であることを確認する。	書類、聞き取り			

記入上の注意

- (1)指定管理者による管理状況を評価基準に基づき評価し、評価欄及びコメント欄に記入してください。
- ア 評価欄の記入方法
- (ア)評価項目1～23については、協定書等の履行状況の適否の確認・評価を行ってください(市によるモニタリング・評価)。
- A 協定書等を遵守し、適切である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。
- (イ)評価項目24～34については、協定書等で定めるサービス水準や仕様との比較評価を行ってください(市及び第三者によるモニタリング・評価)。
- S 協定書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A 協定書等を遵守し、その水準に沿った内容である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

- (ウ)評価項目35,36については、事業報告書、収支計算書(財務諸表)等により、安定的かつ継続的なサービスの提供、管理運営が可能であるかの確認・評価を行ってください。(市及び第三者によるモニタリング・評価)
- A 経営状況等が健全であり、安定的かつ継続的なサービス提供が可能。
- B 経営状況等に一部課題があるものの、安定的かつ継続的なサービス提供は可能。
- C 経営状況等に課題があり、改善に向けた取組が必要。
- イ コメント欄には、優れた取組、課題や要改善事項について記入するほか、特記事項があれば記入してください。
- (2)評価に当たっては、協定書等(基本協定書、募集要項、管理運営基準、事業計画書等)との整合性(協定書等で定める水準を満たしているか)を念頭に置いて評価を行ってください。

(6) 第三者モニタリング・評価シート(様式例 その2)

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シート

様式例は、各施設の特性や管理運営業務の性質により、適宜、使いやすいように加工して活用してください。
16,17ページの様式例 その1から第三者モニタリング・評価を行う項目を抜粋したものですので、12,13ページの市が行うモニタリング・評価を別途確認してください。

施設名	
指定管理者名	
評価日時	
評価場所	
第三者評価者氏名	
指定管理者対応者氏名	

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	第三者評価	第三者コメント (優れた取組や課題等)
1 管理運営内容	(1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート		
	イ 施設の効用を高める自主事業を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の効用を高めており、効果が上がっているか。 (3)管理業務に影響することや、市民に不利益を与えることのないように行われているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート		
	(2)経費削減 ア 管理経費削減に向けての努力がされている。	管理経費削減の方策、実施状況、効果を確認する。	書類、聞き取り		
	(3)環境配慮 ア 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	市の環境施策を理解し、適正な環境配慮がなされているかを確認する。	書類、聞き取り		
2 利用者満足度	(1)利用者対応 ア 使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)審査基準等に基づき、迅速かつ適切に使用許可を行っているか、(2)特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用が確保されているか、(3)案内業務等を迅速かつ適切に行っているか。	聞き取り、利用者アンケート		
	イ 言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。	職員の接遇は適切かを確認する。	聞き取り、利用者アンケート		
	ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	利用者等から苦情、要望等があれば、すぐに対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても日報等に記録し検討を行うなど適切に対応しているかを確認する。	聞き取り、利用者アンケート		
	(2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行い、効果が上がっているかを確認する。	書類、聞き取り		
	イ 講座やイベントは利用者に満足できるものである。	講座やイベントの質が高く、利用者の満足を得ているかを確認する。	利用者アンケート		
	ウ 利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	利用者アンケート等の実施状況、その結果の反映状況を確認する。	書類、聞き取り		
3 サービス提供の継続性及び安定性	(1)施設の管理運営に係る経営状況 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。	事業報告書等により、継続的かつ安定的な施設の管理運営が可能であることを確認する。	書類、聞き取り		
	(2)指定管理者の財務状況 ア 団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。	収支計算書(財務諸表)等により、団体本体の財務状況が健全であることを確認する。	書類、聞き取り		
今後期待される点やその他特記事項					

記入上の注意

(1)指定管理者による管理状況を評価基準に基づき評価し、評価欄及びコメント欄に記入してください。

ア 評価欄の記入方法

(ア)評価項目1~11については、協定書等で定めるサービス水準や仕様と比較評価を行ってください。

- S 協定書等を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A 協定書等を遵守し、その水準に沿った内容である。
- B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。
- C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

(イ)評価項目12,13については、事業報告書、収支計算書(財務諸表)等により、安定的かつ継続的なサービスの提供、管理運営が可能であるかの確認・評価を行ってください。

- A 経営状況等が健全であり、安定的かつ継続的なサービス提供が可能。
- B 経営状況等に一部課題があるものの、安定的かつ継続的なサービス提供は可能。
- C 経営状況等に課題があり、改善に向けた取組が必要。

イ コメント欄には、優れた取組、課題や要改善事項について記入するほか、特記事項があれば記入してください。

(2)評価に当たっては、協定書等(基本協定書、募集要項、管理運営基準、事業計画書等)との整合性(協定書等で定める水準を満たしているか)を念頭に置いて評価を行ってください。

(7) 第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策(様式)

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策 (●●年度)

1 概要

施設名	吹田市立〇〇センター	所管部室課名	〇〇部〇〇室
実施日時	令和〇〇年〇〇月〇〇日(〇曜日) 〇〇:〇〇~〇〇:〇〇	実施場所	吹田市立〇〇センター 〇〇会議室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	イベント等の開催について、指定管理者制度導入以前よりも効果的な周知・広報がなされていることにより、参加者数が増加している。 また、工夫を凝らしたイベントが増えており、参加者の満足度も向上している。 引き続き、市民サービスの向上に取り組まれない。	今後も、引き続き、HPやツイッターを活用したイベントの周知を行うとともに、魅力的な外部講師を招へいし、参加者に楽しく学んでいただけるイベントや講座の開催に努めます。	2 管理運営内容 (3)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。
2	使用していない部屋の消灯ができていない、燃焼ごみと資源ごみの分別が徹底されていないなど、環境への配慮が十分に行われていない。 従事者に必要な研修を行うとともに、PDCAサイクルによるマネジメントに取り組まれない。	使用していない部屋の消灯をはじめ、資源ごみ用の新たなボックスの設置、裏紙の使用など、省エネルギー、廃棄物減量の取組を徹底します。	2 管理運営内容 (5)環境配慮 ア 省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。
3	利用者等からの苦情に対して、迅速かつ適切な対応ができていないことから、更なる苦情を受けているケースが複数見受けられる。 迅速に対応するとともに、再発防止策を検討されたい。	利用者からの苦情や要望に対しては、迅速に対応策を検討し、実施するとともに、より迅速かつ適切な対応を目指して、ケースごとに案件を整理します。	3 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
4	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇
5	〇〇〇〇	〇〇〇〇	〇〇〇〇