

# 指定管理者モニタリングマニュアル

坂井市財務部財政課

平成22年9月策定

平成22年12月一部改正

平成25年1月一部改正

平成27年4月一部改正

平成28年1月一部改正

平成31年4月一部改正

令和6年4月一部改正

## 目次

1	モニタリングの考え方	1
	(1) モニタリングとは	
	(2) モニタリングの目的	
	(3) 所管課の役割	
2	モニタリングの機能	1
	(1) Plan (計画)	
	(2) Do (実行)	
	(3) Check (評価)	
	(4) Action (改善)	
3	モニタリングの方法	3
	(1) モニタリングの実施主体とその役割	
	(2) モニタリングの項目	
4	モニタリングによる改善指示等	6
5	管理運営状況の評価	6
	(1) 評価の種類	
	(2) 評価の方法	
6	2次評価の結果の報告及び公表	18
7	評価スケジュール	18
8	関係法令等 (抜粋)	19

## 1 モニタリングの考え方

### (1) モニタリングとは

「モニタリング」は、「日常的・継続的な点検のこと」であり、指定管理者制度を導入した公の施設（以下「指定管理者制度導入施設」という。）の指定管理者による施設の管理運営及び公共サービスの提供に関し、市と指定管理者との間で締結した協定書、仕様書及び提案書等に基づき適正かつ確実に管理運営が履行されているかどうかを点検し、評価するしくみのことです。

### (2) モニタリングの目的

指定管理者制度導入施設において、業務及び経理が、公の施設の設置目的を達成するために実施され、且つ、指定管理者のノウハウを活かした市民サービスの向上に繋がっているかどうかをPDCAサイクルに基づきモニタリングすることで、さらなるコスト削減や市民サービスの充実などを提供できる施設づくりを目指します。

#### 【参考】 PDCAサイクル

管理業務を円滑に進める手法の一つ。Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Action（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善します

### (3) 所管課の役割

指定管理者制度導入施設を所管する所管課は、このマニュアルの趣旨に沿ってモニタリングをおこない、その結果を踏まえ、指定管理者に対し指導及び助言することで更なる管理運営の質の向上に努めます。

## 2 モニタリングの機能

モニタリングは、PDCAサイクルに基づき実施します。

### (1) Plan（計画）

指定管理者が、管理運営を計画的に実施するため毎年度、事業計画書を策定します。

### (2) Do（実行）

指定管理者は、計画を着実に実行に移します。所管課は、日常的にモニタリングを実施し、計画どおり実行されていない場合は、

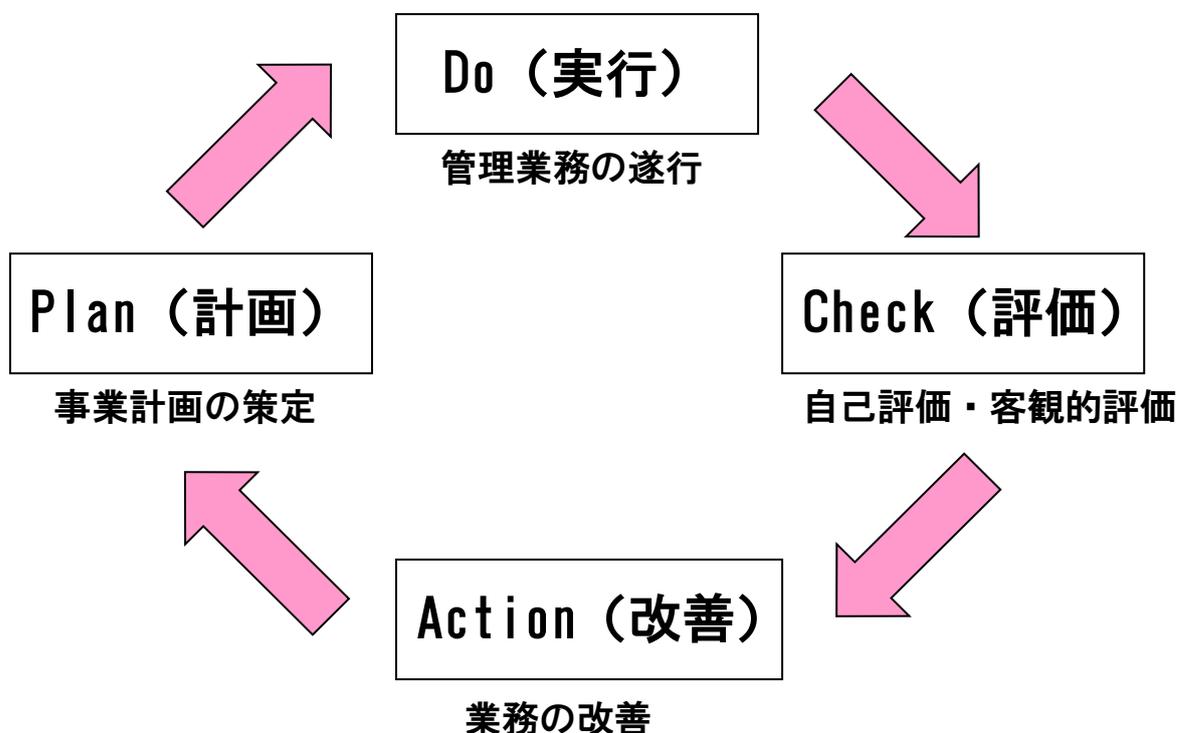
即時に指導・助言していきます。

(3) Check (評価)

指定管理者は、毎年度終了後、自己評価を実施します。自己評価の際は、利用者アンケートの実施結果を参考にします。所管課は、毎年度終了後、指定管理者から提出された報告書や日常的なモニタリングの結果を参考に指定管理者を評価します。坂井市指定管理者評価委員会は、指定期間最終年度に、各年度の指定管理者の自己評価結果、所管課評価結果及び各報告書等を参考に指定期間全体の評価を実施します。

(4) Action (改善)

評価の結果を、翌年度の事業計画書や次期指定管理者の募集方法・内容に反映し、継続的な業務の改善を図っていきます。



### 3 モニタリングの方法

#### (1) モニタリングの実施主体とその役割

モニタリングの実施主体別の役割については、次のとおりです。

##### ①指定管理者

指定管理者は、日報、業務報告書、事業報告書等を作成し、所管課に提出します。また、利用者の満足度を把握するため利用者アンケートを必ず実施します。年度終了後、前年度の日報、業務報告書、アンケート結果を基に自己評価を実施し、事業報告書を作成します。

自己評価の結果、業務内容に改善点があると認められる場合は、市民サービスの向上のため改善策を講じなければなりません。

日程	内容	提出期日
毎日・毎週	業務日誌、出納整理簿、苦情処理整理簿等の作成	(所管課の求めに応じて)
毎月	業務報告書の作成(様式③)	毎月10日まで
毎年	事業計画書の作成(様式①)	毎年1月末まで
	事業報告書の作成(様式②)	毎年5月末まで
	自己評価(様式②に含む。)	毎年5月末まで
年1回以上	利用者アンケートの実施	—

##### ②所管課

所管課は、指定管理者からの月報、年報、自己評価結果、日常点検の結果等をもとに、年度終了後、指定管理者の管理運営状況を評価します。

評価の結果、指定管理者の管理運営方法に問題があると認められる場合は、直ちに改善策を講じるよう指導・助言を行います。

また、必要に応じて、市独自の利用者アンケートや立入り調査を、現地調査チェックシート(様式⑨)を活用しながら行い、日常的なモニタリングに努めます。

日程	内容	実施期日
毎日・毎週	日常点検の実施	適時
毎月	業務報告書の確認	毎月10日以降
毎年	事業計画書の承認	毎年2月末まで
	事業報告書の確認	提出後
	指定管理者運営評価シート の作成（様式⑦）	毎年6月末まで
	議会報告書の作成（様式④）	毎年6月末まで
緊急・必要時	立入り調査、市独自の利用者 アンケートの実施	—

### ③ 指定管理者評価委員会

指定管理者評価委員会は、指定期間最終年度に、各年度の指定管理者の自己評価結果、所管課運営評価結果及び各報告書等を参考に指定期間全体の評価を実施し、評価結果を市に報告します。

評価結果は、指定管理者の導入の可否及び次期指定管理者の選考・協定内容に反映します。

評価委員会の委員は、以下の構成員をもって構成します。また、委員の任期は1年としますが、再任は妨げません。

#### 【構成員】

学識経験者

公の施設の利用者等

その他市長が必要と認める者

日程	内容	実施期日
指定期間 最終年度	指定管理者導入施設評価結果の作成 （様式⑧）	7月

## (2) モニタリングの項目

協定書、仕様書及び提案書等に定められた事業や業務を指定管理者が適切に実施しているか、事業計画書と業務及び事業報告書における業務の実施状況の整合性を次の4つの項目についてモニタリングを行います。

確認項目	事業計画書	業務報告書	事業報告書
<b>I 公の施設の目的達成状況</b>			
設置目的の達成度（管理目標）	○		○
市の施策への貢献度	○		○
地域や関係団体との関係	○		○
平等利用の確保	○		○
個人情報の取扱い	○		○
<b>II サービスの質に関する状況</b>			
利用促進業務	○		○
運營業務（接客・利用の受付等）	○		○
利用状況	○	○	○
利用料金（収納状況）	○	○	○
管理運營業務の内容	○	○	○
管理運営経費の節減	○		○
安全管理の方法	○		○
危機管理体制	○		○
利用者満足度	○		○
<b>III サービスの継続性に関する状況</b>			
職員（有資格者）配置	○		○
職員研修・人材育成	○		○
事業収支	○	○	○
経理の方法	○		○
法人等の経営状況	○		○
意見・苦情等への対応	○	○	○
地元経済効果	○		○

IV 自主事業等の実施状況			
自主事業等の実施状況	○	○	○
事業収入（収納状況）	○	○	○

#### 4 モニタリングによる改善指示等

市は、モニタリング等の結果により、改善を要すると認められる事項があるときは、指定管理者に対し必要な指示（様式⑤ 業務改善指示書）を行います。改善指示を受けた指定管理者は、速やかに改善策を検討し、その内容を市に報告し、承認を得たうえで改善に取り組むこととします。

再三の市からの改善指示に従わない指定管理者については、改善命令（様式⑥ 業務改善命令書）を行い、なお、従わない場合は、指定の取り消し、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じます。

#### 5 管理運営状況の評価

##### （1）評価の種類

評価の種類は、年度終了後に行う1次評価と指定期間最終年度に行う2次評価の2種類とします。

##### ① 1次評価

1次評価は、指定管理者が自ら行う自己評価と所管課が実施する運営評価の2種類とします。

年度終了後、指定管理者は、前年度の日報、業務報告書、アンケート結果を基に自己評価を行い市に報告します。

併せて、所管課は、指定管理者からの業務報告書、事業報告書、自己評価結果、日常点検の結果等をもとに、指定管理者の管理運営状況进行评估します。

1次評価の結果は、評価結果を事業計画書に反映させるなど業務改善のために活用し、指定管理者が市民に提供するサービスの質の向上に繋がります。

## ② 2次評価

2次評価は、指定管理者評価委員会が実施する事業評価とします。指定期間最終年度に、各年度の指定管理者が実施した自己評価結果、所管課が実施した運営評価結果及び各報告書等を参考に指定期間全体の総合的な評価を実施し、評価結果を市長に報告します。

2次評価の結果は、指定管理者制度の導入の可否、次期指定管理者の選考内容及び協定や仕様書に規定する業務内容の改善に反映します。

## (2) 評価の方法

評価の方法については、協定書・仕様書・提案書・事業計画書・モニタリング状況を勘案しながら、2段階による評価を行います。

### ①第1段階（詳細項目評価）

次の方法で評価項目（23項目）について評価し、項目ごとに、5段階の評価（A・B・C・D・E）ランク付けを行うこととします。

### 【評価項目】

評価項目	主な着目点
I 公の施設の目的達成状況（5項目）	
1 設置目的の達成度（管理目標）	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 設置目的の理解度</li><li>▪ 設置目的の達成度</li><li>▪ 一括募集の場合、施設間の連携度</li></ul>
2 市の施策への貢献度	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 市の基本的な施策や計画等の認識度</li><li>▪ 市との連携</li><li>▪ 市の助言・指導に対する対応</li></ul>
3 地域や関係団体との関係	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 地域住民との関係</li><li>▪ 関係団体との連携</li><li>▪ 地域への貢献度</li></ul>
4 平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 利用の平等性の確保</li><li>▪ 利用の公平性の確保</li></ul>

	5 個人情報取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 名簿等の管理状況</li> <li>▪ マニュアルの整備</li> </ul>
	評価項目	主な着目点
II サービスの質に関する状況（9項目）		
	6 利用促進業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 効果的な営業・広報活動</li> <li>▪ 利用者の増加への効果</li> <li>▪ 利便性の向上への効果</li> </ul>
	7 運営業務（接客・利用の受付等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 接遇態度</li> <li>▪ 受付の方法</li> </ul>
	8 利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 利用者数の増減</li> <li>▪ 利用者の利便性の向上</li> </ul>
	9 利用料金（収納状況）	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 利用料金の増減</li> <li>▪ 的確な収入計画の有無</li> <li>▪ 減免の正確性</li> </ul>
	10 管理運営業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 保守点検業務</li> <li>▪ 清掃業務</li> <li>▪ 樹木管理業務</li> <li>▪ 保安・警備業務</li> <li>▪ 修繕業務</li> <li>▪ その他施設の効用を発揮するための業務</li> </ul>
	11 管理運営経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 職員のコスト意識</li> <li>▪ 経費節減策の有無</li> <li>▪ 経費節減効果</li> </ul>
	12 安全管理の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ マニュアルの整備</li> <li>▪ 日常点検</li> <li>▪ 事故防止策</li> </ul>
	13 危機管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ マニュアルの整備</li> <li>▪ 事故・災害時の対応</li> </ul>
	14 利用者満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 利用者満足度</li> <li>▪ サービスの質の向上策</li> </ul>

評価項目	主な着目点
Ⅲ サービスの継続性に関する状況（7項目）	
15 職員（有資格者）配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 職員配置の適正度</li> <li>▪ 職員の労働条件</li> <li>▪ 有資格者の配置</li> </ul>
16 職員研修・人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 研修の開催数</li> <li>▪ 研修の効果</li> <li>▪ 職員の能力</li> </ul>
17 事業収支	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 収支決算の状況</li> <li>▪ 効果的・効率的な執行</li> </ul>
18 経理の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 財務規程の整備</li> <li>▪ 計画的な経理</li> <li>▪ 外部監査の有無</li> </ul>
19 法人等の経営状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 財政基盤</li> <li>▪ 金融機関等の支援体制</li> </ul>
20 意見・苦情等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 意見・苦情等への対応状況</li> <li>▪ 迅速性</li> </ul>
21 地元経済効果	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 人材雇用</li> <li>▪ 物品調達</li> <li>▪ 業務委託</li> </ul>
Ⅳ 自主事業等の実施状況（2項目）	
22 自主事業等の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 利用者ニーズとの合致性</li> <li>▪ 施設の適正利用</li> <li>▪ 参加状況</li> </ul>
23 事業収入（収納状況）	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 参加料金の増減</li> <li>▪ 収入計画の有無</li> </ul>

## 【評価方法】

### (イ) 数値目標

- ・原則として、事業計画書を100として、その乖離幅によりランク付けを行うこととします。

ランク	内容	乖離幅
A	目標(計画)を大きく上回っている(かなり良い)	150%以上
B	目標(計画)を上回っている(良い)	115%以上～150%未満
C	目標(計画)どおり(計画どおり)	85%以上～115%未満
D	目標(計画)下回っている(一部課題)	50%以上～85%未満
E	目標(計画)を大きく下回っている(要改善)	50%未満

※2次評価の際は、(イ)は使用せず(ロ)の評価方法でのみ評価を行う

### (ロ) 上記以外

- ・事業計画書等に実施予定の内容について、目立つ工夫がみられる場合は、「A」とします。
- ・事業計画書等に実施予定の内容について、工夫がみられる場合は、「B」とします。
- ・事業計画書等に実施予定の内容どおりできている場合は、「C」とします。
- ・事業計画書等がない項目については、「C」とします。
- ・事業計画書等に実施予定の内容を一部出来ていない(一部に課題がある)場合は「D」とします。
- ・事業計画書等に実施予定の内容を全くできていない(改善が必要)場合は、「E」とします。

※(イ)～(ロ)について、社会情勢の変化や災害等やむを得ない事由が生じた場合は、評価の繰上げを認める(最大で「C」評価まで:「E」→「D」、「E」→「C」、「D」→「C」)

※施設管理に主体を置く施設(駐車場等)については、「A」を「B」に置き換えて評価するものとする

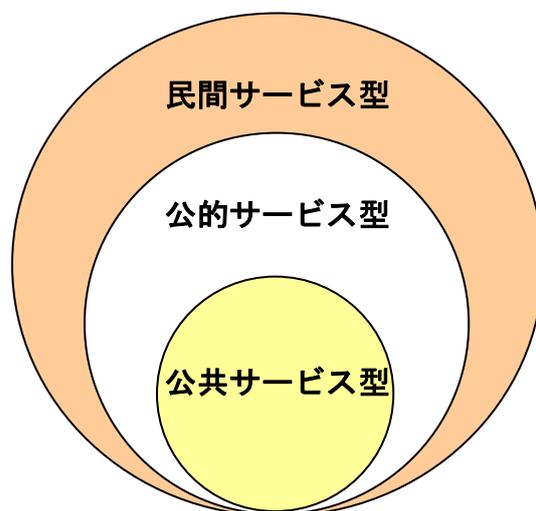
## ②第2段階(総合評価)

施設の類型に合わせて、次のとおり5段階の評価(A・B・C・D・E)ランク付けを行うこととします。

(イ) 施設の類型化

施設の性格や特性、規模などを踏まえて次の12区分に類型化します。

【施設の分類指標におけるサービスの特性のイメージ】



《施設の分類指標》

(a) 指定管理者の業務内容

施設管理型	主に施設の維持管理運営が指定管理者の業務である施設
事業実施型	施設の維持管理運営以外に、施設を活用したサービス提供が可能な施設

(b) サービスの特性

公共サービス型	施設の設置目的に公益性を有するもの
公的サービス型	施設の設置目的に公益性を有するものの、民間参入の余地が十分にあるもの
民間サービス型	民間に類似施設があるもの

(c) 施設の規模

小規模	指定管理委託料の額が低額なもの (概ね1千万円未満)
大規模	指定管理委託料の額が高額なもの (概ね1千万円以上)

《施設分類図》

		サービスの特徴		
		公共サービス型	公的サービス型	民間サービス型
業務の内容	施設管理型	I-① 小規模	II-① 小規模	III-① 小規模
		I-② 大規模	II-② 大規模	III-② 大規模
	事業実施型	IV-① 小規模	V-① 小規模	VI-① 小規模
		IV-② 大規模	V-② 大規模	VI-② 大規模

(ロ) 配点

1段階評価で評価項目ごとにランク付けを行ったランクの得点を合計し、その合計点（総合得点）をもって総合評価とします。

各施設が位置づけられた施設の類型と評価項目を踏まえ、次のように得点を配分します。

**I 類（施設管理・公共サービス型）**

評価項目		配点（100点満点）	
		①小規模施設	②大規模施設
I	公の施設の目的達成状況	35	35
II	サービスの質に関する状況	25	30
III	サービスの継続性に関する状況	30	25
IV	自主事業等の実施状況	10	10
【配点の視点】 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 公共サービス型施設では、公の施設の目的達成状況を重視する</li><li>・ 小規模施設では、サービスの継続性に関する状況を重視する</li><li>・ 大規模施設では、サービスの質に関する状況を重視する</li></ul>			

**II 類（施設管理・公的サービス型）**

評価項目		配点（100点満点）	
		①小規模施設	②大規模施設
I	公の施設の目的達成状況	30	30
II	サービスの質に関する状況	30	35
III	サービスの継続性に関する状況	30	25
IV	自主事業等の実施状況	10	10
【配点の視点】 <ul style="list-style-type: none"><li>・ 小規模施設では平均的に各項目を評価する</li><li>・ 大規模施設では、サービスの質に関する状況を重視する</li></ul>			

### Ⅲ類（施設管理・民間サービス型）

評価項目		配点（100点満点）	
		①小規模施設	②大規模施設
I	公の施設の目的達成状況	25	25
II	サービスの質に関する状況	35	40
III	サービスの継続性に関する状況	30	25
IV	自主事業等の実施状況	10	10
<b>【配点の視点】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定管理者によるサービスの質に関する状況を重視する</li> <li>・ 大規模施設では、特にサービスの質に関する状況を重視する</li> </ul>			

### Ⅳ類（事業実施・公共サービス型）

評価項目		配点（100点満点）	
		①小規模施設	②大規模施設
I	公の施設の目的達成状況	35	35
II	サービスの質に関する状況	25	30
III	サービスの継続性に関する状況	30	25
IV	自主事業等の実施状況	10	10
<b>【配点の視点】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公共サービス型施設では、公の施設の目的達成状況を重視する</li> <li>・ 小規模施設では、サービスの継続性に関する状況を重視する</li> <li>・ 大規模施設では、サービスの質に関する状況を重視する</li> </ul>			

### V類（事業実施・公的サービス型）

評価項目		配点（100点満点）	
		①小規模施設	②大規模施設
I	公の施設の目的達成状況	30	30
II	サービスの質に関する状況	30	35
III	サービスの継続性に関する状況	30	25
IV	自主事業等の実施状況	10	10
<b>【配点の視点】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 小規模施設では平均的に各項目を評価する</li> <li>・ 大規模施設では、サービスの質に関する状況を重視する</li> </ul>			

### VI類（事業実施・民間サービス型）

評価項目		配点（100点満点）	
		①小規模施設	②大規模施設
I	公の施設の目的達成状況	25	25
II	サービスの質に関する状況	35	40
III	サービスの継続性に関する状況	30	25
IV	自主事業等の実施状況	10	10
<b>【配点の視点】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 小規模施設では、サービスの質に関する状況を重視する</li> <li>・ 大規模施設では、特にサービスの質に関する状況を重視する</li> </ul>			

## 参考) 23 評価項目ごとの配点表

配 点 表 (I～II類)

評価項目	配 点																			
	I-①					I-②					II-①					II-②				
	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
<b>I. 公の施設の目標達成状況</b>	35					35					30					30				
設置目的の達成度(管理目標)	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20
市の施策への貢献度	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20
地域や関係団体との関係	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20
平等利用の確保	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20
個人情報の取扱い	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20
<b>II. サービスの質に関する状況</b>	25					30					30					35				
利用促進業務	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
運営業務(接客・利用の受付等)	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
利用状況	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
利用料金(収納状況)	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
管理運営業務の内容	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
管理運営経費の節減	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
安全管理の方法	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
危機管理体制	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
利用者満足度	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78
<b>III. サービスの継続性に関する状況</b>	30					25					30					25				
職員(有資格者)配置	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
職員研修・人材育成	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
事業収支	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
経理の方法	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
法人等の経営状況	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
意見・苦情への対応	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
地元経済効果	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
<b>IV. 自主事業等の実施状況</b>	10					10					10					10				
自主事業等の実施状況	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
事業収支(収納状況)	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
<b>合計</b>	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
	100.05	79.99	60.02	39.96	20.06	99.96	80.05	59.98	39.98	20.00	100.00	80.04	59.99	39.94	20.05	100.00	80.01	59.95	40.05	19.99

※実施計画に記載にない項目については、C(計画通り)とする。

配 点 表 (III～IV類)

評価項目	配 点																			
	III-①					III-②					IV-①					IV-②				
	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
<b>I. 公の施設の目標達成状況</b>	25					25					35					35				
設置目的の達成度(管理目標)	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40
市の施策への貢献度	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40
地域や関係団体との関係	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40
平等利用の確保	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40
個人情報の取扱い	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40	7.00	5.60	4.20	2.80	1.40
<b>II. サービスの質に関する状況</b>	35					40					25					30				
利用促進業務	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
運営業務(接客・利用の受付等)	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
利用状況	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
利用料金(収納状況)	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
管理運営業務の内容	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
管理運営経費の節減	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
安全管理の方法	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
危機管理体制	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
利用者満足度	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89	2.78	2.22	1.67	1.11	0.56	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67
<b>III. サービスの継続性に関する状況</b>	30					25					30					25				
職員(有資格者)配置	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
職員研修・人材育成	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
事業収支	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
経理の方法	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
法人等の経営状況	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
意見・苦情への対応	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
地元経済効果	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
<b>IV. 自主事業等の実施状況</b>	10					10					10					10				
自主事業等の実施状況	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
事業収支(収納状況)	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
<b>合計</b>	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
	100.04	80.00	59.96	40.01	20.04	99.95	80.06	60.01	40.03	19.98	100.05	79.99	60.02	39.96	20.06	99.96	80.05	59.98	39.98	20.00

※実施計画に記載にない項目については、C(計画通り)とする。

配 点 表 (V~VI類)

評価項目	配 点																			
	V-①					V-②					VI-①					VI-②				
	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
<b>I. 公の施設の目標達成状況</b>	30					30					25					25				
設置目的の達成度(管理目標)	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
市の施策への貢献度	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
地域や関係団体との関係	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
平等利用の確保	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
個人情報の取扱い	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	6.00	4.80	3.60	2.40	1.20	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
<b>II. サービスの質に関する状況</b>	30					35					35					40				
利用促進業務	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
運営業務(接客・利用の受付等)	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
利用状況	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
利用料金(収納状況)	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
管理運営業務の内容	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
管理運営経費の節減	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
安全管理の方法	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
危機管理体制	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
利用者満足度	3.33	2.67	2.00	1.33	0.67	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	3.89	3.11	2.33	1.56	0.78	4.44	3.56	2.67	1.78	0.89
<b>III. サービスの継続性に関する状況</b>	30					25					30					25				
職員(有資格者)配置	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
職員研修・人材育成	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
事業収支	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
経理の方法	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
法人等の経営状況	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
意見・苦情への対応	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
地元経済効果	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71	4.29	3.43	2.57	1.71	0.86	3.57	2.86	2.14	1.43	0.71
<b>IV. 自主事業等の実施状況</b>	10					10					10					10				
自主事業等の実施状況	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
事業収支(収納状況)	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00
<b>合計</b>	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
	100.00	80.04	59.99	39.94	20.05	100.00	80.01	59.95	40.05	19.99	100.04	80.00	59.96	40.01	20.04	99.95	80.06	60.01	40.03	19.98

※実施計画に記載にない項目については、C(計画通り)とする。

## (ハ) 評価方法

ランク	得点
Aランク	70点以上 又は 64点以上で詳細項目にAが2つ以上の場合
Bランク	上記を除く65点以上～70点未満 又は 62点以上で詳細項目にB以上が2つ以上の場合
Cランク	上記を除く50点以上～65点未満
Dランク	35点以上～50点未
Eランク	35点未満

※上記にかかわらず、A・B・C評価で、詳細項目にD以下が2つ以上の場合、改善された場合であっても、総合評価はDとする

※上記にかかわらず、A・B・C・D評価で、詳細項目にEが2つ以上の場合、改善された場合であっても、総合評価はEとする

※上記にかかわらず、①指定管理者の責に帰すべき事由により、ア)利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、イ)施設運営に関連して、法令・協定等に関する違反があった場合、ウ)その他公の施設の設置者として市の信頼を損ねた場合、②市より業務改善命令を受けた場合には、改善された場合であっても、総合評価はEとする

※施設管理に主体を置く施設（駐車場等）については、「A」を「B」に置き換えて評価するものとする

## 6 2次評価の結果の報告及び公表

2次評価の結果については市長に報告するとともに、坂井市ホームページにおいて、広く市民に公表します。

## 7 評価スケジュール

1次評価及び2次評価のスケジュールについては、次のとおりです。

評価区分	時期	業務内容	担当
1次評価 (毎年度)	～5月	自己評価	指定管理者
	～6月	運営評価	所管課
2次評価 (指定期間 最終年度)	～5月	自己評価	指定管理者
	～6月	運営評価	所管課
	7月	事業評価 (指定期間全体の総合的な評価)	指定管理者 評価委員会
	8月	評価結果の報告及び公表	所管課
	9月～10月	指定管理者の募集 (評価結果の反映)	所管課

## 8 関係法令等（抜粋）

### ・地方自治法

#### 第244条の2（公の施設の設置、管理及び廃止）

- 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き

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。

・ 坂井市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例  
(事業報告書の作成及び提出)

第 9 条 指定管理者は、毎年度終了後 60 日以内に、その管理する公の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第 11 条第 1 項の規定により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日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (4) 前 3 号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために市長等が特に必要と認めるもの  
(事業報告の聴取等)

第 10 条 市長等は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し定期的に、又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

(指定の取消し等)

第 11 条 市長等は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができ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。

2 前項の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において指定管理者に損害が生じても、市長等はその賠償の責めを負わない。