

# 八戸市指定管理者制度導入施設の モニタリング制度に関する基本方針

八 戸 市

平成 19 年 7 月策定  
平成 20 年 7 月改訂  
平成 24 年 6 月改訂  
平成 25 年 6 月改訂  
平成 26 年 5 月改訂  
平成 28 年 4 月改訂  
令和 5 年 6 月改訂

## 目 次

1	モニタリング制度の基本的考え方	1～3
(1)	基本方針	
(2)	定義	
(3)	目的	
(4)	運用	
2	モニタリング制度に関する法令上の規定	3～4
3	事業評価の実施手法	4～9
(1)	事業評価の種類	
(2)	評価方針	
(3)	主な評価項目	
(4)	評価指標	
(5)	情報収集	
4	改善勧告等	9～10
(1)	適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応	
(2)	改善勧告等の措置	
(3)	指定の取り消し（モニタリング制度関連分）	

### 【資料編】

資料2	八戸市指定管理者実地調査実施要領	11～12
資料3	八戸市指定管理者年度総合評価実施要領	13～14
別紙1	指定管理者年度総合評価表	15～19
別紙2	指定管理者評価指標一覧表（例）	20～24
別紙3	年度総合評価実施スケジュール	25
資料4	改善勧告書	26
資料5	改善報告書	28

# 1 モニタリング制度の基本的考え方

## (1) 基本方針

指定管理者制度は、多様化する市民ニーズに、より効果的かつ効率的に対応するため、公の施設の管理・運営に当たって民間の能力を活用することにより、公共サービス水準の向上及び経費の節減等を図ることを目的として、平成15年9月の地方自治法の改正によって創設された制度である。当市においては、平成18年4月から公の施設に順次導入を開始している。

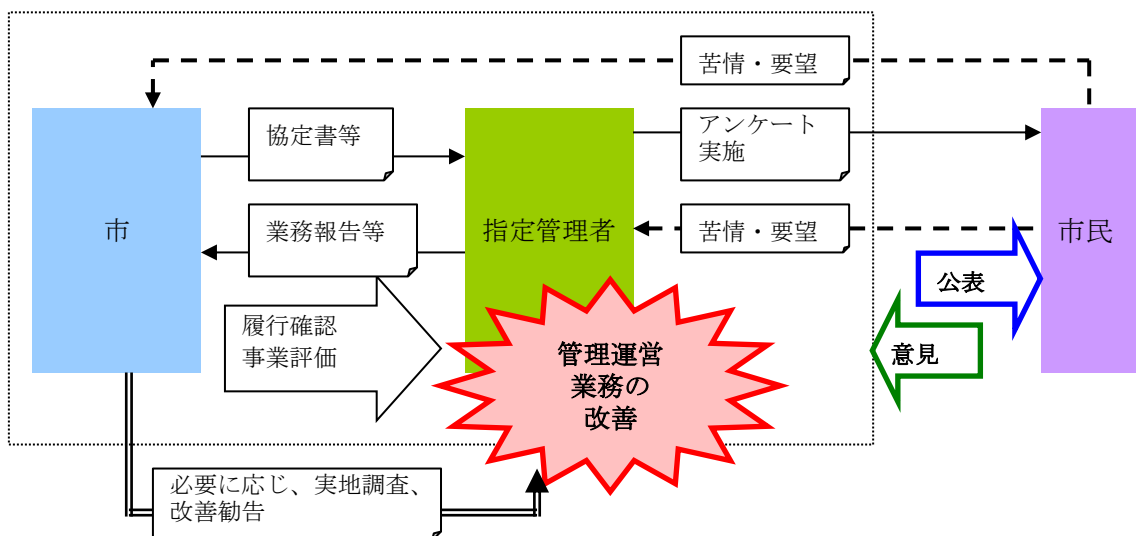
当該制度は、民間企業等が参入可能となる新たな仕組みであるため、その導入にあたっては、公共サービス向上等の効果の確認及び各種リスクを極力軽減するための対策を講ずる必要がある。

そのため、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」を策定し、市として指定管理者の管理・運営状況のチェック及び検証から成る一連のシステムを確立することにより、指定管理者制度の円滑な運用を図るものとする。

## (2) 定義

指定管理者制度における市の評価は、制度導入施設の管理・運営に関し、協定等に従って適切かつ確実にサービスの提供がなされているか、安定的かつ継続的なサービスの提供が可能な状態にあるか、どの程度サービス水準の向上が図られたか等をチェックするものである。

ここでは、指定管理者に対する履行確認、事業評価及び改善勧告等に係る具体的な運用方法、並びにこれら実施状況の公表と市民等からの意見聴取を含めた一連の仕組みについて、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度」（以下「モニタリング制度」という。）と定義する。



### **(3) 目的**

市は施設設置者として、指定管理業務の実施にあたり、協定等に従ってサービスが適正かつ確実に提供されているかを確認するとともに、その結果を市民に説明する義務がある。また、業務の実施過程で生じた各種課題について指定管理者との協議等を通じ、確実に改善を実施することも重要である。モニタリング制度の目的は、これらの責務を果たすため必要となる情報を的確に捉え、検証することにより、さらなるサービス水準の向上を目指すことにある。

さらに、本制度を的確に実施することにより、次のような効果の実現に努めるものとする。

#### **① 制度の発展・高度化**

指定管理者制度導入に伴い、公共サービス向上及び経費節減の効果がどの程度あったか、また、どのような問題点が提起されたかを一つひとつ検証することによって、その後の指定管理業務に活かす仕組みを再構築し、制度の発展・高度化を図るものとする。

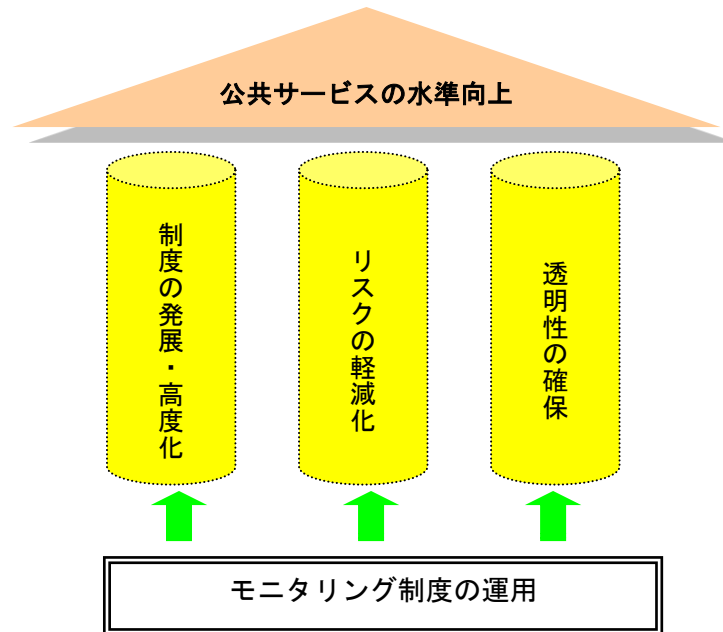
#### **② リスクの軽減化**

指定管理者制度を導入して指定管理者に公の施設の管理・運営を任せることにより、市の管理責任は軽減されるものではなく、むしろ、これまで以上に重くなる。それは、指定管理者が利益第一主義に走ることにより、公共サービスの低下、重大な事故の発生、さらには突然の破綻（倒産）によって指定管理の継続不能といった状況に陥る危険性が増加するためである。

このような指定管理者制度のリスクを軽減するためには、普段からモニタリング制度の実施によって指定管理者の状況を把握するとともに、指導・助言等の体制を整えておく必要がある。

#### **③ 透明性の確保**

指定管理者制度の導入による公共サービスの向上及び経費節減効果等について、市が把握することはもちろんのこと、市民にその内容を公表し、これに対する意見を徴し評価を受けることで、透明性を確保することが重要である。例えば、指定管理者自身や指定管理者制度を導入した市が、施設の管理・運営について良い評価をしたとしても、サービスを受ける側の市民がその評価を否定するようでは、制度導入の是非を問われかねない事態となる。



#### (4) 運用

モニタリング制度は、全ての指定管理者制度導入施設について実施するものとする。ただし、当市の指定管理者制度導入施設は、規模及び設置目的等が施設により大きく異なり、全ての施設を画一的な基準によって実施することは適当ではないと考えられることから、各所管課において施設の性格、管理の状況及び指定管理者からの意見等を踏まえ、施設毎に最適な方法を考え、実施するものとする。

なお、モニタリング制度の実施に当たっては、指定管理者制度導入の目的に沿うよう、効率的な実施を心掛けなければならない。

## 2 モニタリング制度に関する法令上の規定

指定管理者に複数年度にわたる公の施設の管理・運営を委ねるに当たって、その適正な業務の遂行を確保するため、地方自治法及び条例の規定により、市は指定管理者に毎年度終了後に事業報告書の提出を義務付けるほか、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地調査をし、若しくは必要な指示をすることができるとされている。

さらに、指定管理者が前段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、市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とされている。

### 地方自治法（抜粋）

#### 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継続することが適当でないとき認めるときは、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。

### 八戸市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例（抜粋）

#### （事業報告書の作成及び提出）

第 8 条 指定管理者は、毎年度終了後 30 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法第 244 条の 2 第 11 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、当該年度の開始の日から当該取り消された日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況及び公の施設の利用状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理の業務に要した費用の支出状況
- (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必要な事項

### 八戸市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（抜粋）

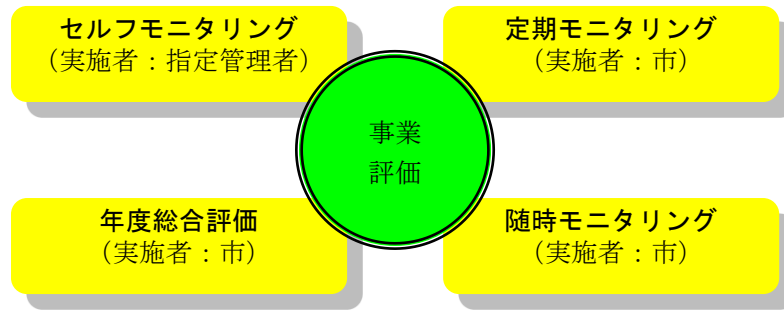
#### （指定の取消し等）

第 4 条 市長は、地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定により指定を取り消すときは、指定管理者指定取消書により、同項の規定により管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずるときは指定管理者業務停止命令書により通知するものとする。

## 3 事業評価の実施手法

### (1) 事業評価の種類

指定管理者制度導入施設に関する事業評価は、指定管理者が自ら行うセルフモニタリング、市（所管課）が主体となって行う定期モニタリング、随時モニタリング及び年度総合評価の 4 種類とする。



### ① セルフモニタリング（実施者 指定管理者）

公の施設を管理・運営する者として、指定管理者が自ら実施するものであり、施設の自主点検、若しくは利用者からの苦情・要望及びアンケート調査の結果から問題点の洗い出し等を行う。あくまでも自主的なものであるため、その実施方法に関して、基本的に市は細かい指示は行わない。

ただし、実施予定及びその結果については、市（所管課）は、指定管理者と情報を共有する必要があることから両者協議の上、確実に報告を求めること。

### ② 定期モニタリング（実施者 市（所管課））

指定管理者が提出する月毎及び四半期毎などの定期報告に対し、問題点及び改善点等がないかチェックするために行う。短期的な情報による判断となるため、情報の分析を十分に行わずに単純評価すると、正当な評価とならない可能性があり、特に公表する場合は慎重に行う必要がある。具体的な実施方法については、各施設の特性に合わせ、所管課において適宜調整する。

### ③ 随時モニタリング（実施者 市（所管課））

各種事業評価において確認された改善が必要とされる事項及び突発的に施設で発生した問題点の解決並びに市民からの苦情等の対応を行うとともに、建物及び設備の破損・紛失状況の確認のために実施する。ここでは、「八戸市指定管理者実地調査実施要領」[資料1参照]に基づき、市（所管課）が公の施設に出向いて行う実地調査が主となると考えられる。

なお、建物及び設備の破損・紛失状況に関する実地調査については、毎年度、一定の時期に実施することが望ましい。

特に、建物（構築物等）の疲労及び劣化については、指定管理者が行う通常の管理運営の中では把握し難く、長期にわたり進行すれば大事故等の引き金になりかねないため、市は施設設置者の責任として、当該モニタリングを確実に行う必要がある（施設の欠陥に起因する賠償責任は、市が負うことになる）。

したがって、施設の規模によっては、中長期の修繕計画の作成とともに、建物に特化した実地調査を行うことも必要と考えられる。

また、実施に際しての指定管理者への事前通知の必要性については、実地調査の内容に応じて適宜判断するものとする。例えば、従事者に対する聞き取り調査を行う場

合には、事前通知が必要であると考えられるが、市民からの苦情等に基づき管理・運営状況の実態を調査する場合には、事前通知をせずに行うことが有効になる。

#### ④ 年度総合評価（実施者：市（所管課））

「八戸市指定管理者年度総合評価実施要領」[資料2参照]に基づき、指定管理者が提出する年間事業報告書の内容及び上記の事業評価の結果を年度毎に総合的に評価する。

1年間の総括として、施設の管理・運営状況を各評価指標に基づき、指定管理者自身の自己評価を加えた上で、市（所管課）が総合評価を実施する[別紙1参照]。

また、作成した評価表については、市のホームページ及び当該施設での掲示等により公表することとし、市民等から聴取した意見を今後の指定管理業務に活かすことを、年度総合評価の最大の目的と位置づける。

### (2) 評価方針

評価については、可能な限り多く（複数）の指標に基づき、詳細に評価することが理想である。

しかし、過度に多岐にわたる詳細な事業評価は実行者の負担を過大にし、それらを公表した場合、見る側の市民等にとって、かえって分かり難いものとなる恐れがあるため、注意して進める必要がある。

場合によっては、市の方針として特に重視すべき点、及び過去の各種事業評価において問題があるとされた事項など、具体的なテーマを決めて重点化を図ることも有効な方法のひとつと考えられる。

また、事業評価に対する最終的な責任は市にあるため、その内容については市が定めるべきものではあるが、事前に指定管理者と協議の上、具体的な手段及び評価指標等の設定を行うことも事業評価を効率的に進めることにつながるものとする。

前述のとおり、事業評価は施設毎に実態に合わせて行うことになるが、年度総合評価の評価表については市民に公表するものであるため、共通の様式（評価指標は施設毎）による統一的な方法により行うものとする。

なお、公表は、事前に指定管理者側に評価内容を確認した上で行うものとする。

### (3) 主な評価項目

#### ① 公共サービスに対する評価

指定管理者制度導入の最大の目的は、公共サービス水準の向上であり、それに対する評価は、事業評価の中で最も重要なものである。そのため、「公共サービス水準を確保するための評価」と「公共サービス水準の向上度を測るための評価」の大きく分けて2つの考え方で実施することになる。

まず、「公共サービス水準を確保するための評価」は、業務基準書、協定書及び指定管理者の事業計画書等を基準として設定した評価指標により、収集した情報、改善



措置の実施状況等について、指定管理者が提供すべき公共サービスの水準を満たしているかを判定し、その結果に基づき評価するものである。この評価は、全ての指定管理者導入施設において、実施を必須とする。

次に、「公共サービス水準の向上度を測るための評価」は、指定管理者の独自の取組(自主事業を含む。)、アンケート調査等による利用者の評価、実際の施設利用実績、利用者からの意見・要望への対応等により評価するものである。いわば、指定管理者としての付加価値を目に見える形で表したものであり、指定管理者制度導入の意義を示すための評価ともいえる。

したがって、可能な限り具体的な数値により、客観的に評価を実施する必要がある。

## ② 建物、備品等の管理に対する評価

指定管理者制度導入施設にあっても、建物(設備を含む。)に対する最終的な管理責任は市側に有る。一方、管理業務を行うために必要な備品に関しては、市が用意し指定管理者に貸与している。これらの管理については、市に管理責任があるにせよ、実際にはかなりの部分を指定管理者に委ねざるを得ない。

市は、建物・備品等の管理マニュアル及び管理責任者の選任等の人員体制をチェックするとともに、使用方法及び管理・保管の状態を随時モニタリング等で調査、検証することになる。

## ③ 財務状況の確認と評価

指定管理者は、毎年度終了後に提出する事業報告書、又は定期的に提出が求められている業務報告書において、指定管理業務に関する財務状況(料金収入、施設管理費などの収支状況等)を報告する義務があり、市はこの財務書類に基づき、応募段階の収支計画と乖離していないかを確認する。

確認の結果が芳しくない場合、市はその原因の解明や今後の改善策等について指定管理者と協議し、指定管理業務の継続的な運営を図る上で必要な指導・助言を行う。

この場合、財務運営健全化に向けた対策は、指定管理者自らの責任において行うことになる。

また、実地調査等により、現金及び帳簿類等の管理状況のチェックも必要である。万一、帳簿類の紛失又は不正経理等の問題が発生した場合は、指定管理者としての信用の失墜及び損害の発生による指定管理業務への影響も懸念されることになる。

## ④ その他、指定管理者として行うべき事項についての評価

①から③までの評価とは別に、指定管理従事者の処遇・服務規律、避難訓練の実施状況等の危機管理体制、個人情報の取扱い、うみねこプランの推進状況等の評価も併せて行う必要がある。これらは、施設の管理・運営及び公共サービスの提供に直接的に影響を及ぼすものではないが、公の施設の指定管理者の責務として、当然守るべき重要事項である。

#### (4) 評価指標 [別紙2参照]

各種事業評価の実施において、どのような基準で評価していくのかが重要である。評価指標とは、業務基準書、事業計画書（申請時に添付したもの）、協定書、年間事業計画書等の事前に指定管理者と交わしている書類等に記載の入場者数又は収支目標・実績等の施設を客観的に評価する基準となるものをいう。

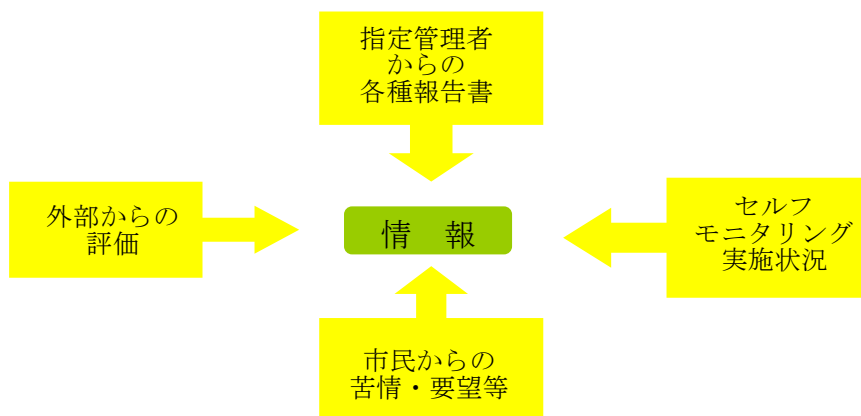
なお、各書類等の内容により、評価指標としての重要度は異なるものである。例えば、業務基準書及び協定書は、指定管理者の必須事項を示したものであり、また募集時に提出される事業計画書は当該指定管理者の指定の根拠となるものであるため、これらいずれかに違反していることが判明した場合は、指定の取消しも含め、何らかの処分の検討が必要となる。

一方、年間事業計画書及び収支計画書は、予定又は目標といった不確定な要素を含むものであるため、その未達成は評価には反映されるものの、即処分が必要となるものではない。これらを年度当初にあらかじめ整理分類し、1年間の指標を明確にした上で、評価を行うことが望ましい。

#### (5) 情報収集

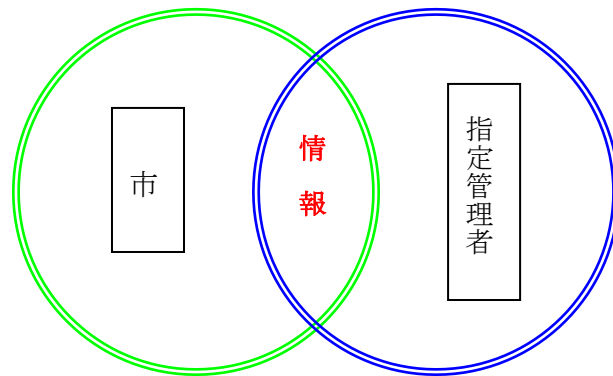
各種事業評価を実施するためには、市は指定管理者が行っている管理・運営状況についての確かな情報収集を行うことが必要となる。

具体的には、指定管理者から提出される各種報告書、セルフモニタリングの実施状況、市民からの苦情・要望及び外部からの指定管理者の評価等が考えられる。これらの情報を可能な限り多く収集し、各評価指標に分類・検証することで、より正確な評価が可能となる。



また、事業評価の精度を向上させるためには、市、指定管理者それぞれが情報をバラバラに収集・管理するのではなく、お互いの情報を常に共有するとともに、意見交換を頻繁に行い、共通の認識を持つことが重要となる。

したがって、連絡体制の構築、定期協議会の設置及び情報の一元管理方法等について、あらかじめ取り決めておくことが望ましい。



## 4 改善勧告等

### (1) 適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応

各種事業評価により、公共サービスの提供が十分に行われていない、行われたい恐れがあることを確認した場合には、速やかに改善措置を講じる必要がある。具体的には、口頭注意、文書による改善勧告といった方法が考えられる。

ただし、口頭注意に関しては、たとえどんなに軽微な問題であっても、市の意思が指定管理者に明確に伝わらない、若しくは注意を受けた職員以外の者に注意事項が伝わっていない状況になる恐れを考慮し、改善勧告等の処分を前提とした正式処分前の早期改善要求という形でのみ口頭注意を行うものとする。

モニタリング制度の目的は、適切な水準のサービスを市民に継続的に提供することにあることから、指定管理者に改善の必要性が認められる場合は、確実にその修復を図らせるものとする。

### (2) 改善勧告等の措置

#### ① 改善勧告 [資料3参照]

各種事業評価により、業務要求水準に満たないこと、現に指定管理業務に支障が生じていること、又は支障が生じる恐れがあることを確認した場合、市は指定管理者に対し、当該部分の改善を行うよう勧告する。

改善勧告は、指定管理者に対する改善勧告書の交付により行う。

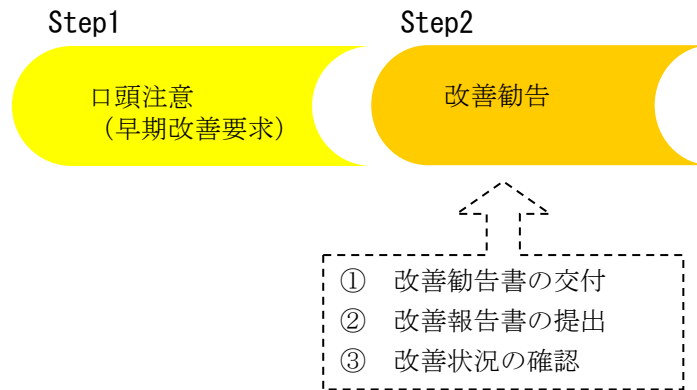
#### ② 改善報告書の提出 [資料4参照]

改善勧告を行った事項について改善措置が講じられたときは、指定管理者に改善報告書の提出を求めるものとする。

なお、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順次進める必要があると認められる場合は、事前に改善計画書の提出を求めることができる。

### ③ 改善状況の確認

市は、指定管理者から改善報告書の提出を受けた場合、直ちに改善勧告の内容について、随時モニタリング等により改善状況を確認する。



### (3) 指定の取消し（モニタリング制度関連分）

指定管理者が、その責めに帰すべき理由により、次に掲げる場合に該当したときは、市は指定を取り消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

この場合、可能な限り事前に指定管理者から事情聴取を行い、処分を決定するものとする。ただし、違反が重大で、かつ、緊急性がある場合は、この限りでない。

- ① 改善勧告を受けた場合において、改善を行う意思がないと認められる場合
- ② 正当な理由なく、モニタリング制度の実施を妨げた場合
- ③ 同一理由により、原則3回の改善勧告が出された場合
- ④ 法令等に違反し、指定管理者としてふさわしくないと認められる場合
- ⑤ 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じる恐れがある場合

# 資 料 編

## 八戸市指定管理者実地調査実施要領

## 1 目的

この要領は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき、八戸市が公の施設の指定管理者に指定した者（以下「指定管理者」という。）に対し実地調査（以下「調査」という。）を行い、公の施設における市民サービスの確保を図ることを目的とする。

## 2 調査主体及び人員

- (1) 調査は、各指定管理者導入施設の所管課職員（以下「調査員」という。）が行うものとする。
- (2) 調査人員は、2 人以上とする。

## 3 調査の頻度

- (1) 調査は施設毎に行うものとし、突発的に施設で問題が発生した場合及び市民等から苦情があった場合等に随時実施調査を行うものとする。
- (2) 施設・設備の破損・紛失状況等の確認については、必要に応じて行うものとする。

## 4 調査対象及び事前通知

- (1) 調査対象は、指定管理業務全般とする。
- (2) 事前通知が必要な調査の実施期間については、あらかじめ指定管理者と協議して調査実施日を設定するものとする。

## 5 調査心得

- (1) 調査員は、原則として立ち入りに際し、あらかじめ関係者に用務を明瞭に伝えなければならない。
- (2) 調査員は、当該指定管理者の責任者又は代理者に対し、調査に立ち合うよう依頼しなければならない。
- (3) 調査員は、当該指定管理者の業務をみだりに妨げることをないようにしなければならない。
- (4) 調査員は、調査終了後、当該指定管理者の責任者又は代理者に対し、調査概要を報告しなければならない。

## 6 調査結果及び調査後の対応

- (1) 市は、調査結果について、調査報告書を作成し、当該指定管理者に通知するものとする。
- (2) 調査の結果、指定管理者に業務要求水準の未達成及び指定管理業務に支障がある状態を確認した場合は、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」に従い、改善勧告又は指定の取消し等の処分を行うことができる。

## 7 その他

この要領に定めるもののほか、必要な事項は市長が定める。

### 附則

この要領は、平成 19 年 7 月 11 日から実施する。

## 八戸市指定管理者年度総合評価実施要領

## 1 目的

この要領は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 3 項の規定により、八戸市が指定管理者制度を導入した公の施設に対し、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」に基づく年度総合評価（以下「年度総合評価」という。）の実施方法について必要な事項を定め、指定管理者制度の効果的かつ効率的な運営を図ることを目的とする。

## 2 実施者

年度総合評価は、各指定管理者導入施設の所管課が主体となり実施する。

## 3 対象施設

年度総合評価の対象は、全ての指定管理者制度導入施設とする。

## 4 実施単位

年度総合評価は、指定管理者制度導入施設毎に実施する。

ただし、指定管理者の指定単位が複数の施設である場合において、一括などによる評価が効率的であると認められるときは、指定単位等で実施出来るものとする。

## 5 内容

## (1) 評価

指定管理期間中の各年度終了後、当該年度の指定管理者の管理運営状況について総合評価を行う。

## ① 評価表

各評価については、共通の指定管理者年度総合評価表（案）（別紙 1）を使用し  
て行う。

ただし、評価表の各指標については、施設毎に必要な応じて追加・削除出来る  
ものとする。

## ② 評価項目

評価対象項目は、以下のとおりとする。

- ア 管理運営状況に係る個別評価
- イ 他の事業評価実施状況
- ウ 指定管理者による自己評価
- エ 市（所管課）の総合評価



### ③ 評価方法

各実施単位毎に協定書、事業計画書、業務基準書等から評価の基準となる指定管理者評価指標一覧表（例）（別紙２）を参考に設定し、各種報告書や定期・随時モニタリングの結果等を含めて、管理業務の実施状況を個別に評価するとともに、これに指定管理者の自己評価を加えて、市が総合評価を行う。

#### (2) 公表

評価の結果は、市ホームページや当該施設での掲示等により、市民に公表する。

#### (3) 市民からの意見徴収

指定管理業務における市民サービス水準の向上のため、市民からの意見徴収等を行う。

徴収した意見に回答が必要な場合は、個別に対応するとともに、市ホームページや当該施設での掲示等により意見内容及び対応結果等について公開する。

## 6 評価結果に問題がある場合の対応

評価の結果、指定管理者に業務要求水準の未達成や指定管理業務に問題が認められる場合は、「八戸市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度に関する基本方針」に従い、改善勧告又は指定取消し等の処分を行うことができる。

## 7 その他

この要領で定めるもののほか、必要な事項は市長が定める。

### 附則

この要領は、平成 19 年 7 月 11 日から実施する。

### 附則

この要領は、平成 20 年 7 月 1 日から実施する。

○年度 指定管理者年度総合評価表  
(○年4月～○年3月実施分)

別紙1

作成日	年 月 日
-----	-------

■指定管理者概要

施設名		
所在地		
施設概要		
指定管理者	名称	
	代表者	
	所在地	
指定期間	年 月 日～ 年 月 日	
指定管理者の業務		
市所管課 (問合せ先)	○○部○○課 ○○グループ	
	電話	0178-○○-○○○○ (直通)
	E-mail	○○○○@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	
今後の目標	

■市(所管課)の総合評価

評価	
指摘事項	

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用		
法令の遵守		
適正な人員配置		
従事者の労働環境確保		
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)		
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していなかったが雇用していた場合(選定時未加点)		
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)		
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していなかったが協力していた場合(選定時未加点)		
従事者の教育・研修		
緊急事態への対応		
文書の管理保存		
報告書等の提出		
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合		
利用料金の減免		
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合		

口座管理、経理の区分		
通帳、印鑑の管理		
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償		
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合		
指定管理開始前における準備		
管理終了後における引継ぎ		
重要事項の変更の届出		
施設の使用許可及び条件		
施設、設備の保守管理		
備品の管理		
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務		

2 運営状況		
指標	評価	評価に対する説明
〇〇業務利用状況		
〇〇貸出し状況		
その他利用状況		
自主事業		
その他の取組 (運営に関する工夫)		

### 3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																
指定管理業務の収支状況		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入</td> <td>利 用 料 金</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>指 定 管 理 料</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>修 繕 料 繰 越 金</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>計</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出</td> <td>人 件 費</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>維 持 管 理 経 費</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>計</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>収入－支出</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入	利 用 料 金				指 定 管 理 料				修 繕 料 繰 越 金					計				支出	人 件 費				維 持 管 理 経 費				事業費・一般事務費				計						収入－支出		
			項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																												
		収入	利 用 料 金																																															
			指 定 管 理 料																																															
			修 繕 料 繰 越 金																																															
			計																																															
		支出	人 件 費																																															
			維 持 管 理 経 費																																															
			事業費・一般事務費																																															
			計																																															
		収入－支出																																																
自主事業の収支状況																																																		

### 4 運営に係る体制整備状況等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握		
施設概要(利用方法)の周知		
苦情・要望等の受付体制		
苦情・要望等への対応		
個人情報の保護		
情報公開		
秘密保持義務		
環境への配慮		

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング	
自主点検状況	実施状況

2 定期モニタリング	
定期報告状況	実施状況

3 随時モニタリング				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	回	月 日		
	実施結果			

## 指定管理者評価指標一覧表（例）

〔評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能〕

## ■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況	
指標	評価に対する説明（記載例）
開館時間、休館日の運用	◎ 業務基準書に示された内容と比べ、開館時間延長や休館日を減らすなど、市民サービスの向上に努めていた。 ○ 業務基準書に示された開館時間や休館日が遵守されていた。 △ 一部、業務基準書に示された開館時間や休館日が守られない時があった。 × 業務基準書に示された開館時間や休館日が守られていなかった。
法令の遵守	○ 関係法令を遵守していると認められた。 △ 軽微な法令違反があったが、速やかに是正された。 × 重大な法令違反があった。
適正な人員配置	◎ 業務基準書に示された配置基準以上の人員及び資格者を配置していた。 ○ 人員及び資格者を適正に配置していた。 △ 人員及び資格者が若干少なく配置されていた。 × 人員及び資格者が明らかに足りなかった。
従事者の労働環境確保	○ 労働関係法令が遵守されていた。 × 労働関係法令が遵守されていなかった。 — 地域住民による管理のため対象外。 — 協会員相互による管理のため対象外。 ※地域集会所等で労働者がいない場合は「—」
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していた 場合（選定時加点）	◎ 提案内容を上回る雇用となっていた。 ○ 提案内容のとおり雇用していた。 △ 提案内容を下回る雇用となっていた。 × 障がい者を雇用していなかった。
障がい者の雇用状況 ※募集時に提案していな かったが雇用していた場 合（選定時未加点）	◎ 障がい者を新たに常時雇用していた。 ○ 障がい者を不定期に雇用していた。
協働のまちづくりへの 協力 ※募集時に提案していた 場合（選定時加点）	◎ 提案内容を上回る地域貢献活動が行われていた。 ○ 提案内容とおおむね同水準の地域貢献活動が行われていた。 △ 提案内容を下回る地域貢献活動が行われていた。 × 地域貢献活動が行われていなかった。
協働のまちづくりへの 協力 ※募集時に提案していな かったが協力していた場 合（選定時未加点）	◎ 積極的に地域貢献活動が行われていた。 ○ 地域貢献活動が行われていた。
従事者の教育・研修	◎ 従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ○ 従事者の教育や研修が適切に行われていた。 △ 従事者の教育や研修が行われていたが、やや少なかった。 × 従事者の教育や研修が行われていなかった。 — 地域住民による管理のため対象外。 ※地域集会所等で評価が難しい場合は「—」

緊急事態への対応	<p>◎ 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。</p> <p>○ 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が十分できていた。</p> <p>△ 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が不十分だった。</p> <p>× 事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が全くできていなかった。</p>
文書の管理保存	<p>○ 文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。</p> <p>△ 文書取扱規程が整備されていたが、作成、受領した文書の管理が一部不十分だった。</p> <p>△ 文書取扱規程の整備が不十分であったが、作成・受領した文書は適切に管理されていた。</p> <p>× 文書取扱規程が整備されていたが（又は、文書取扱規程が整備されておらず）、作成、受領した文書の管理が不十分だった。</p>
報告書等の提出	<p>○ 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。</p> <p>△ 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等の提出漏れ等があった。</p> <p>△ 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等の内容に不適切な部分があった。</p> <p>× 事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等がきちんと提出されていなかった。</p>
利用料金の取扱い ※承認料金制の場合	<p>○ 利用料金の設定は適切で、各種媒体を使い確実に周知されていた。</p> <p>△ 利用料金の設定は適切だったが、周知が不足していた。</p> <p>× 利用料金の設定が適切ではなかった。</p> <p>※指定管理業務に係る収支が赤字で、利用料金が低価だったことが主たる原因の場合は「×」とすること</p>
利用料金の減免 ※承認料金制の場合	<p>○ 減免手続が適切に行われていた。</p> <p>△ 減免手続に一部誤りがあった。</p> <p>× 誤った運用が行われていた。</p> <p>※適切：市で示した基準どおりの取扱いであること</p>
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	<p>○ 使用料等の徴収事務が適切に行われていた。</p> <p>△ 使用料等の徴収事務に一部誤りがあった。</p> <p>× 使用料等の徴収事務に重大な問題があった。</p> <p>※重大な問題：徴収漏れ、指定管理者が減免を決定していた 等</p>
口座管理、経理の区分	<p>○ 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。</p> <p>△ 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理されていたが、経理区分が一部不適切であった。</p> <p>× 指定管理業務に関する収支は専用口座で管理されておらず、経理区分も不適切であった。</p> <p>— 指定管理料がないため対象外。</p>
通帳、印鑑の管理	<p>○ 通帳と印鑑の管理が適切であった。</p> <p>△ 通帳と印鑑の管理が不適切であった。</p> <p>※同一人物が通帳と印鑑を管理していた場合は「△」とすること</p> <p>— 指定管理料がないため対象外。</p>
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	<p>○ 指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応が適切に行われていた。</p> <p>△ 指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応に、一部問題があった。</p> <p>× 指定管理者の過失等により、市や第三者に損害が生じた際の対応に、重大な問題があった。</p> <p>— 事例なし。</p>



付保する保険 ※協定書で指定管理者に 保険加入を指定している 場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 協定書で指定する保険及び独自に必要なと思われる保険に加入していた。</li> <li>○ 協定書で指定する保険に加入していた。</li> <li>× 協定書で指定する保険に加入していなかった。</li> </ul>
指定管理開始前における 準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 業務の引継ぎが適切に行われていた。</li> <li>△ 業務の引継ぎに一部不備があった。</li> <li>× 業務の引継ぎが不十分であった。</li> <li>一 ●年度から●年度、●年度から●年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。</li> </ul>
管理終了後における引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の原状回復が適切に行われていた。</li> <li>△ 指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の原状回復に一部不備があった。</li> <li>× 指定管理期間の満了等による、業務の引継ぎや設備等の原状回復に問題があった。</li> <li>一 ●年度から●年度、●年度から●年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。</li> </ul>
重要事項の変更の届出	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際に、届出が適切に行われていた。</li> <li>△ 定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際の届出に、一部漏れ等があった。</li> <li>× 定款、寄付行為等又はこれらに類する内容に変更があった際の届出が提出されていなかった。</li> <li>一 届出の必要な事例なし。</li> </ul>
施設の使用許可及び条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否が施設設置条例に基づき適切に行われていた。（使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）</li> <li>× 施設使用許可、使用制限、使用条件の変更、入場拒否が施設設置条例に基づかずに行われていた。</li> </ul>
施設、設備の保守管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。</li> <li>△ 施設、設備の保守管理（点検や修繕等）に一部不適切なものがあった。</li> <li>× 施設、設備の保守管理（点検や修繕等）に重大な問題があった。</li> </ul>
備品の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。</li> <li>△ 備品の管理（点検や修繕等）に一部不適切なものがあった。</li> <li>× 備品の管理（点検や修繕等）に重大な問題があった。</li> </ul>
清掃業務、警備業務、 その他必要な管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。</li> <li>△ 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務に一部不適切なものがあった。</li> <li>× 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務に重大な問題があった。</li> </ul>

2 運営状況	
指標	評価に対する説明
〇〇業務利用状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 利用者数が当初の目標を達成するとともに、前年実績を上回った。</li> <li>○ 利用者数が当初の目標をおおむね達成した。</li> <li>△ 利用者数が当初の目標を大幅に下回った。</li> <li>× 利用者数が当初の目標や前年実績を大幅に下回った。</li> <li>※可能な限り比較できる客観的データを示すこと</li> </ul>

〇〇貸出し状況	<p>◎利用者数が当初の目標を達成するとともに、前年実績を上回った。</p> <p>○利用者数が当初の目標をおおむね達成した。</p> <p>△利用者数が当初の目標を大幅に下回った。</p> <p>×利用者数が当初の目標や前年実績を大幅に下回った。</p> <p><b>※可能な限り比較できる客観的データを示すこと</b></p>
その他利用状況	<p>◎利用者数が当初の目標を達成するとともに、前年実績を上回った。</p> <p>○利用者数が当初の目標をおおむね達成した。</p> <p>△利用者数が当初の目標を大幅に下回った。</p> <p>×利用者数が当初の目標や前年実績を大幅に下回った。</p> <p><b>※可能な限り比較できる客観的データを示すこと</b></p>
自主事業	<p>◎自主事業を多数実施し、入場者増等に大きな効果があった。</p> <p>○自主事業を実施し、入場者増等に効果があった。</p> <p>△自主事業を実施したが、入場者増等の効果はなかった。</p> <p>×自主事業は実施しなかった。（※選定時に自主事業の提案があったが、実施しなかった場合のみ「×」とすること）</p> <p><b>※自主事業実施状況、計画達成度等を記載すること</b></p>
その他の取組 (運営に関する工夫)	<p>◎自主的な取組を行った結果、サービスの向上に大きな効果があった。</p> <p>○自主的な取組を行った結果、サービスの向上に効果があった。</p> <p>△自主的な取組が行われなかった。</p> <p><b>※その他自主的に行った取組や改善内容、計画達成度等を記載すること</b></p>

3 収支状況	
指標	評価に対する説明
指定管理業務の収支状況	<p>○収支計画を達成（または、おおむね達成）し、黒字であった。</p> <p>△収支計画どおりにいかず、赤字であった。</p> <p>×収支計画から大きく乖離し、赤字であった。</p> <p>—施設の維持管理に要する経費は、地元自治会で徴する維持管理協力金、自治会費等で賄われていた。</p> <p><b>※対前年度比や増減の要因等を分析しコメントを記述すること（「—」評価施設除く）</b></p> <p><b>※赤字となった場合はその要因を記述すること。</b></p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>※「達成」の考え方</b></p> <p>収入は計画と同程度以上、支出は計画と同程度以下の場合。</p> <p>また、支出が計画より増えていても、それ以上に収入が増えて黒字の場合は「達成」と判断して構わないものとする。</p> </div>
自主事業の収支状況	<p>○収支計画を達成（または、おおむね達成）し、黒字であった。</p> <p>△収支計画どおりにいかず、赤字であった。</p> <p>×収支計画から大きく乖離し、赤字であった。</p> <p><b>※達成の考え方は、上記注意書き参照</b></p>

4 運営に係る体制整備等の状況	
指標	評価に対する説明
利用者満足度の把握	<p>○利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。</p> <p>△利用者アンケート調査を行う仕組みがあったが、行われていなかった。</p> <p>×利用者アンケート調査を行う仕組みがなかった。</p> <p><b>※アンケート結果の概要等を示すこと</b></p>

施設概要（利用方法）の周知	<p>○施設概要や利用方法等をホームページや施設だより等で積極的に周知していた。</p> <p>△施設概要や利用方法等の周知に努めていたが、一部周知できていないものがあった。</p> <p>×施設概要や利用方法等の周知が行われていなかった。</p>
苦情・要望等の受付体制	<p>○苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。</p> <p>△苦情・要望等の受付体制が明示されておらず、周知していなかった。</p> <p>×苦情・要望等の受付体制が整備されていなかった。</p> <p><b>※苦情・要望等の受付方法の施設内掲示等や意見箱を設置していた等の場合は「○」とすること</b></p>
苦情・要望等への対応	<p>○苦情・要望等に対し、適切に対応していた。</p> <p>△苦情・要望等に対し、一部不適切な対応がみられた。</p> <p>×苦情・要望等に対し、対応が不適切であった。</p> <p>—苦情・要望等がなかった。</p> <p>●●年度実績●●件（苦情□□件、要望△△件）</p> <p>●●年度実績●●件（苦情□□件、要望△△件）</p> <p><b>※対応状況等を数値等で示すこと</b></p> <p><b>※苦情・要望の当事者への対応のみならず、市への報告状況（報告があったか、報告は適切な時期だったか等）も評価対象とすること</b></p>
個人情報の保護	<p>○個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績あり（なし））</p> <p>△個人情報保護の規程が整備されていたが、一部不適切な対応があった。</p> <p>×個人情報保護の規程が整備されていなかった。</p> <p><b>※運用実績（開示請求）があった場合は件数も記載すること</b></p>
情報公開	<p>○情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績あり（なし））</p> <p>△情報公開の規程が整備されていたが、一部不適切な対応があった。</p> <p>×情報公開の規程が整備されていなかった。</p> <p><b>※運用実績（開示請求）があった場合は件数も記載すること</b></p>
秘密保持義務	<p>◎秘密保持義務に対する研修が行われ、適切に対応されていた。</p> <p>○秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。</p> <p>△秘密保持義務に関して、一部不適切な対応があった。</p> <p>×秘密保持義務への対応が全くなされていなかった。</p>
環境への配慮	<p>○環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。</p> <p>△環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等に一部不適切な対応があった。</p> <p>×環境への配慮が全くなされていなかった。</p>
障がい者への配慮	<p>○障がい者に配慮した案内（声掛けや必要に応じた誘導等）、窓口対応（差別的取扱いの禁止等）及びイベント開催（障がい者からの申込みも念頭に入れた対応等）等が適切に行われていた。</p> <p>△障がい者に配慮した案内（声掛けや必要に応じた誘導等）、窓口対応（差別的取扱いの禁止等）及びイベント開催（障がい者からの申込みも念頭に入れた対応等）等に一部不適切な対応があった。</p> <p>×障がい者への配慮が全くなされていなかった。</p>

年度総合評価実施スケジュール

実施時期	指定管理者	施設所管課	行政管理課	説明
4月	事業報告書提出			事業報告書の提出は4月30日まで
5月		内容確認 ↓ 評価内容協議	評価表作成依頼	指定管理者と年度総合評価の評価項目等を協議
6月	自己評価	評価表作成 ↓ 市の評価 ↓ 評価表完成		原案：所管課作成 自己評価・セルフモニタリング：指定管理者へ依頼
7月			取りまとめ作業	公表前に評価表の内容について指定管理者に確認（指定管理者から意見徴収は行うが、公表の是非等の判断は市が行う）
8月				
9月				
10月			公開 (ホームページ及び各施設等) ↓ 市民からの意見徴収	ホームページで全ての施設を一括して公表
	業務に活用	市民からの意見徴収 ↓ 回答作成 ↓ 業務に活用	随時回答を公表	

上記スケジュールは、変更する場合があります。

年 月 日

指定管理者  
法人等の名称  
代表者氏名 様

八 戸 市 長 印

### 改 善 勸 告 書

貴社（貴団体）が行う指定管理者業務のうち下記の事項について、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第10項の規定に基づき、改善の必要性が認められるので、直ちに改善措置を講じるよう勧告します。

#### 記

1 公の施設の名称

2 勧告事項

- (1)
- (2)
- (3)

3 改善報告（計画）書の提出期限

年 月 日

年 月 日

(あて先) 八 戸 市 長

指定管理者  
法人等の名称  
代表者氏名

## 改 善 報 告 書

年 月 日付け八 号で改善勧告を受けた事項について、下記のとおり改善措置を講じたので報告します。

### 記

- 1 公の施設の名称
  
- 2 勧告事項
  - (1)
  - (2)
  - (3)
  
- 3 改善内容・経過、改善後の状況等
  - (1)
  - (2)
  - (3)
  
- 4 改善報告（計画）書の提出期限  
年 月 日
  
- 5 添付書類等