

福津市 指定管理者モニタリングマニュアル

令和6年6月改訂

福 津 市

目 次

第 1	モニタリングの目的・考え方	2
1	モニタリングの目的	2
2	モニタリングの考え方	3
3	モニタリングの根拠	3
第 2	モニタリングのポイント	4
1	モニタリング項目	4
I	業務の運営状況	4
II	業務の履行状況	4
III	施設の維持管理状況	5
IV	サービス向上への取組状況	6
V	効率性向上への取組状況	6
VI	指定管理者の経営状況	6
第 3	モニタリングの明確化	8
1	モニタリングの実施主体	8
①	指定管理者の役割	8
②	市の役割	9
③	市と指定管理者との共働の役割	9
第 4	モニタリングの実施	10
1	モニタリングの実施方法	10
①	事業計画書の確認（事業年度開始前）	10
②	業務報告書の確認（毎月）	10
③	事業報告書の確認（事業年度終了後）	10
④	財務状況書類等の確認（事業年度終了後）	10
⑤	モニタリング結果報告書の作成（事業年度終了後）	11
⑥	モニタリング結果報告書の通知・公表	11
第 5	指定管理者モニタリングチェックシート	12
I	業務運営状況に対するチェックシート①	12
II	業務履行状況に対するチェックシート②	13
III	維持管理状況に対するチェックシート③	14
IV	サービス向上への取組状況に対するチェックシート④	15
V	効率性向上への取組状況に対するチェックシート⑤	15
VI	指定管理者の経営状況に対するチェックシート⑥	16
★	指定管理者モニタリング評価結果報告書	17

第1 モニタリングの目的と考え方

1 モニタリングの目的

平成15年9月に施行された地方自治法の一部改正により、公の施設の管理については、従来までの管理委託制度から民間団体等も参入を認める指定管理者制度へ移行することになり、本市においても移行可能な施設について、順次進めているところです。

指定管理者制度の目的は、公の施設の管理主体の範囲を民間団体等にまで広げることにより、その専門的な知識やノウハウを活用することで、市民サービスの充実・向上を図るとともに、行政経費の削減等を図ることにあります。このため、市は、公の施設の公共サービス水準を示し、適正な民間団体等を選定し、議会の議決を経たうえで、指定管理者として指定し、適正な施設の管理運営に努めていくこととしています。

モニタリングとは、多様化するニーズに、効果的、効率的に対応するため、指定管理者が、条例、規則及び協定等に従い、適正、的確な施設のサービスを提供しているか、施設の設置目的を達成しつつ、経費の節減が図られるようバランスよく両立させているかを検証する手法です。また、安定的、継続的なサービスが提供できるかを評価し、必要に応じ改善への指導を行うとともに、改善への意欲が見出せないなど、このまま継続することが適当でないと認めるときは、指定の取消し等を行う一定の手法をいいます。

このようなモニタリングを実施することにより、未然に事故や事件の発生を防ぎ、リスクの予兆を見逃さないことが可能になります。また、単なるコスト削減だけでなく、市民サービスの質的な向上を含め、管理運営の品質向上を図ることも可能となり、ひいては、指定管理者が取り組み意欲を高め、自主性や創造性を発揮することにより、安定的、継続的な施設のサービス提供が実現し、当該施設の設置目的が十分に達成できるという利点があります。

については、指定管理者や市がモニタリングのために必要以上に時間やコストをかけないでスムーズに実施することができるよう、本マニュアルを作成し、指定管理者制度の適正な運用を行うこととします。

※ 公の施設とは、「住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設」で「普通地方公共団体が設けるもの」（地方自治法第244条第1項）です。いわゆる市民が直接利用する施設のことで、文化施設や運動施設、福祉施設などがあります。

※ 指定管理者とは、公の施設の管理について、市が出資した法人等に限定されていた管理委託制度が廃止され、市が市議会の議決を得て指定した民間団体等に管理を代行させる制度であり、民間等の能力を活用することで、より効果的、効率的な施設の管理の運営ができ、市民サービスの向上や経費の削減等が期待できるとして、地方自治法の改正により創設された制度です。

2 モニタリングの考え方

モニタリングの実施にあたっては、施設の設置目的及びサービス水準の維持や、安全性、継続性を担保する観点から、以下のとおり基本的な考え方を示し、進めることとします。

(1) モニタリングの役割分担

市は、各々の施設の設置目的に則り、公共サービスが一定水準を維持しているかの履行確認、改善指示、監視を行います。一方、指定管理者は業務の履行報告を行うとともに、自己評価（以下、「セルフモニタリング」）を通じて主体的に業務の改善に取り組みます。

このほか、利用者等の第三者が、管理運営に対する評価・苦情・要望を伝えられるシステムが必要です。

(2) 定期的・継続的なモニタリングの実施

モニタリングを定期的かつ継続的に実施することで、管理運営に関する改善や改良が繰り返し行われ、施設のサービス水準を高めるサイクルが作られます。

(3) 安定的、継続的なサービスの提供

公の施設は、市民の福祉増進のため、市民が利用する施設であり、安定的、継続的なサービスを提供することが求められます。市は、その施設のサービス提供が適正に行われていない場合は、指定管理者に対し、必要な改善指示を行い、指示に従わないときは、指定の取消し等を含め、必要な措置を取ることになります。

以上のとおり、モニタリングの基本的な考え方を示すことで、市や指定管理者がモニタリングの必要性を理解し、より効果的、効率的な施設の管理運営を目指します。

なお、各々の施設によって、施設の管理が主体となるもの、施設管理と事業の実施が含まれるものがあることから、管理運営の内容により、モニタリングの考え方が異なってくることに留意することが重要です。

3 モニタリングの根拠

地方自治法第244条の2により、指定管理者は毎年度終了後に事業報告書を作成し、市に提出しなければならないとされ、市は、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、又は必要な指示を行い、指示に従わないとき等は、指定の取消し等を命ずることができると規定されています。

このような法令や条例の規定に基づき、指定管理者の評価を行う必要があるため、本マニュアルに従ったモニタリングを実施しますが、指定管理者に対し事前周知を徹底するため、本マニュアルが策定された後は、募集要項、仕様書及び協定書等に明記していきます。

第2 モニタリングのポイント

1 モニタリング項目

モニタリングを有効に実施し、一定の効果を得るため、ポイントとなるモニタリング項目を明らかにし、これに基づきモニタリングを実施していくこととします。

なお、施設によって設置目的や指定管理者に求められる役割などの違いがあるため、各々施設の特性に応じたモニタリングを実施する必要があります。

よって、ここに示すモニタリング項目の中で、当該施設に該当する項目に関し、モニタリングを実施していくこととします。

I 業務の運営状況

指定管理者から提出される業務報告書（毎月）、事業報告書（毎年）に基づき、業務の運営状況を確認し、事業計画（目標）との比較や評価を行います。

I-1 運営状況

- 開館（開場）日数
- 開館（開場）時間
- 自主事業開催数

I-2 利用状況

- 延べ利用者数（各施設）
- 自主事業参加者数（各事業）
- 稼働率（各施設）

I-3 収支状況

- 利用料金収入（各施設）
- 自主事業収入（各事業）
- 指定管理料
- 支出状況（各施設）

II 業務の履行状況

関係法令、仕様書、協定書、事業計画等に定める事業、業務が適正に履行されているか、施設の設置目的に沿った成果を得られているか、業務報告書や事業報告書の内容どおりに履行されているかを検証します。

II-1 基本的事項

- 法令等の遵守に基づく業務の履行
- 平等・公平・公正な業務の履行
- 施設の設置目的の達成
- 市の各種計画等の尊重

- 効率的・効果的な業務運営
- 地域や関係団体等との連携
- 第三者への再委託の有無
- II-2 職員配置などの執行体制
 - 従事者、責任者等の適正配置
 - 従事者のための労働環境整備
 - 従事者教育や研修の適正実施
 - 市所管課と従事者間の連携
- II-3 個人情報の保護
 - 従事者への個人情報保護の周知徹底
 - 個人情報等の守秘義務の理解度
 - 個人情報の適正管理
- II-4 緊急事態への対策
 - 従事者への緊急事態に対する周知徹底
 - 防犯・防災等の避難訓練の実施
 - 緊急時の適切な対応と事故報告
- II-5 書類の提出・文書の保管状況
 - 必要な関係書類の提出
 - 必要な作成、受領文書の保管
- II-6 経理の執行状況
 - 利用料金の適正な設定
 - 専用口座での適正管理
 - 収支計画と収支実績との差異状況
- II-7 損害の賠償
 - 損害を与えた場合の適切な対応
 - 損害賠償保険の加入

III 施設の維持管理状況

当該施設、設備、備品について、仕様書等に基づき適正に保守点検や法定検査等が実施されているか、また、日常から清掃や警備等の管理が適正に行われているか、実地調査や点検記録等により検証します。

- III-1 施設・設備等の保守点検
 - 仕様書等に基づいた保守点検の実施
 - 法令基準に基づいた法定点検・検査等の実施
 - 異常発生時や修繕発生時の復旧措置
 - 外構施設の保守点検
- III-2 備品等の管理
 - 備品の適正な点検・管理

Ⅲ-3 その他

- 施設内外の清掃の程度
- 警備マニュアル等による警備の適正な実施
- 危機管理マニュアルによる防犯・防災対策
- 植栽の剪定等の実施

Ⅳ サービス向上への取組状況

指定管理者が提供するサービス水準が維持・向上されているかについて、その取組状況を聞き取り調査や利用者アンケート等により検証します。

Ⅳ-1 運営全般

- 利用案内に関する情報提供
- 従事者の接客状況
- ノウハウを活かした自主事業の展開
- 自主事業への参加者の満足度

Ⅳ-2 利用者サービスへの取組

- 利用者アンケートによる利用者側の満足度把握
- 利用者の意見等を反映する取組
- 苦情・トラブルに対する適切な対応
- 事故・事件に対する適切な対応
- 苦情・トラブル・事故等に関する結果報告
- サービスを維持向上するための具体的な取組
- 快適に利用できる環境整備

Ⅴ 効率性向上への取組状況

効率性を向上させるため、管理運営経費の縮減や利用率向上による収入増への具体的な取組状況について、その実態を検証します。

Ⅴ-1 経費の縮減

- 効率的な管理運営経費低減のための取組
- 保守点検等委託業務の経費縮減工夫

Ⅴ-2 収入増への取組

- 利用率向上への具体的な取組
- 自主事業の実施による収入増への取組
- その他収入増への具体的な取組

Ⅵ 指定管理者の経営状況

公の施設の管理運営及び利用者サービスを継続的・安定的に提供していくため、毎年、指定管理者の経営状況を確認します。

指定期間中に公の施設の公共サービスが低下したり、施設そのものの管理運営ができなくなったりといったリスクを事前に回避するため、指定管理者自体の財務状況などから現在の経営が健全であるかどうかの確認になります。

VI-1 財務状況

- 監査報告書（会計手続き、債務状況、異常事項等の指摘の有無）
- 貸借対照表（資産負債項目、前年比変化、財務指標の異常値等）
- 損益計算書（利益率、特別損益項目の異常値等）
- キャッシュフロー計算書（営業、投資、財務キャッシュフローの妥当性）
- 利益金処分計算書（社外流出額の妥当性）
- 財務諸表附属明細書（詳細な内容確認）
- 税務申告書
- 資金繰り表

第3 モニタリングの明確化

1 モニタリングの実施主体

仕様書、協定書及び事業計画書に基づくサービス水準を維持するため、指定管理者と市がそれぞれ主体的に役割を担うモニタリングの具体的な手段や評価内容等について明確化します。

①指定管理者の役割

ア) 業務記録とセルフモニタリング

指定管理者は、維持管理業務や安全対策等のほか、施設利用状況、料金収納状況について、日報、月報等により記録し、それを基に問題解決やサービス向上に繋げるセルフモニタリングを行う必要があります。その結果、当初計画と実績が大きく乖離している場合には、その要因を分析し、課題解決策を模索し、解決困難な場合は検討課題として市に提示することが必要です。これらの記録等を基に、管理業務の実施状況、施設の利用状況、管理経費の収支状況を点検し、その結果を反映した業務報告書を毎月作成し、市が指定する日までに市に提出することとします。

イ) アンケート・聞き取り調査

指定管理者がセルフモニタリングを行う一方で、利用者側の満足度や意向を確認する手段として、定期的にアンケート調査や聞き取り調査を実施するよう努めるものとします。

その施設に適したアンケート調査表や聞き取り調査表を指定管理者が作成し、利用者の意見や要望を確認することが必要です。

調査の内容は、施設の設置目的により違いがあるため、施設独自の調査表となりますが、真に利用者の満足度調査となるよう、市と協議のうえ作成します。

その調査結果に基づき、セルフモニタリングを行い、満足度が低かった項目についての要因の解析、課題解決策、解決困難な項目の点検を行い、今後の管理運営に反映させることとします。その内容は、市へも報告することとします。

ウ) 事業報告書の作成

指定管理者は、毎事業年度終了後、その管理する公の施設に関し事業報告書を作成し、市が指定する日までに市に提出しなければなりません。（ただし、年度途中に指定を取消しされたときは、当該年度の取消し日までの間の事業報告書を提出）

事業報告書には、①管理運営の実施状況、②施設の利用状況（利用者数、利用拒否等の件数・理由等）、③利用料金収入の実績、④管理経費等の収支状況、⑤その他管理の実態を把握するために必要な事項などを記載するものとします。

②市の役割

ア) 業務の確認

指定管理者による管理の適正を期するため、指定管理者に対して当該管理に係る業務又は経理の状況に関し、毎月、業務報告書等の提出を求め、その内容を確認します。また、施設への実地調査等を行い、業務遂行の状況を確認します。

確認内容は、施設の維持管理状況、安全対策、職員の接遇対応、緊急時の対応、法令等の遵守、自主事業の内容、利用者サービスの工夫対策等が考えられますが、その他必要な内容については、指定管理者と市が協議し定めることになります。

イ) 事業の確認

毎事業年度終了後に指定管理者から提出される事業報告書により、管理運営状況、利用者の状況、財務状況等について確認します。

ウ) 業務・事業の評価

上記の業務確認や事業確認の結果により、市民サービスの維持・向上が図られているかについて評価します。また、その結果を指定管理者に通知し、改善を要する場合には、改善指示を行います。指定管理者は、改善計画を作成し、市に提出したうえで、改善策に取り組むものとします。

また、事業の財務状況について確認を行い、収支のバランスが取れていない場合などは、指定管理者から事情聴取したうえで、早期に健全化できるよう必要な指導を行い、サービスの低下を招かない未然の対策をとることが必要です。

この財務健全化の対策は、指定管理者の自己責任で行うことを基本とします。

エ) 指定の取消し等

指定管理者の責めに帰する事由がある場合は、指定管理者の指定を取消し、または、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ます。

例えば、法令等を遵守しないとき、協定書を履行しないとき、管理運営業務に支障が生じるとき、管理運営を継続することが適当でないときなどが考えられます。

なお、このような取消しの状況になる恐れがある場合は、一時的に直営に戻す対策や新たな指定の準備を進めるなどの対応が必要になります。

③市と指定管理者との共働の役割

ア) 定期的な連絡調整の協議

施設の管理運営を安定的、継続的に実施していくため、市と指定管理者とは、定期的に連絡調整会議等の場を設け、現在の経営状況や管理運営状況についての情報交換等の協議を行うこととします。

第4 モニタリングの実施

1 モニタリングの実施方法

モニタリングの実施方法については、事業年度毎に次のような手順で進めることとなります。

①事業計画書の確認（事業開始年度前）

指定管理者は、事業開始年度前までに次年度の「事業計画書」を作成し、市に提出することになりますので、市は、その内容を確認する必要があります。

また、「事業計画書」を変更しようとする場合は、市と指定管理者で協議したうえで変更することになります。

②業務報告書の確認（毎月）

指定管理者は、毎月の管理運営や経理の実施状況結果を取りまとめた「業務報告書」を毎月作成し、翌月の市が指定する日までに市に提出する必要があります。

業務報告書作成にあたっては、別紙の「チェックシート①及び②～⑤のうち市が指定する項目」について、セルフチェックを実施し、結果を市に提出するとともに、問題点や改善点は報告する必要があります。

市は、その内容について、「指定管理者から提出されたチェックシート」に基づき確認し、施設の管理の適正を確保するため、随時、実地に調査し、必要と認めた場合は、指定管理者に対して説明を求めることができます。指定管理者は、市の指示に従わなければなりません。

業務報告書の確認や実地調査の結果、現在の管理運営業務の内容が、仕様書や協定書など市が示した条件等を満たしていない場合は、指定管理者に対し、業務の改善を指示することになります。改善指示を受けた指定管理者は、速やかに改善計画を作成し、市に提出したうえで、改善策を講じなければなりません。

③事業報告書の確認（事業年度終了後）

指定管理者は、毎事業年度終了後、その管理する公の施設管理の業務に関し、「事業報告書」を作成し、市が指定する日までに市に提出する必要があります。

市は、その内容について、別紙の「チェックシート①～⑤」に基づき確認し、施設管理の適正を確保するため、随時、実地に調査し、必要と認めた場合は、指定管理者に対して説明を求めることができます。指定管理者は、市の指示に従わなければなりません。

④財務状況書類等の確認（事業年度終了後）

指定管理者の経営状態が健全であるかを確認するため、商法、特定非営利活動促進法その他関係法令で求められる計算書類、監査書類を、毎事業年度終了後3か月以内に市に提出します。

市は、その提出書類の内容について、別紙の「チェックシート⑥」に基づき確認し、かつ、その内容に関して指定管理者に対し質問を行うことができます。質問を受けた指定管理者は、速やかに市に回答しなければなりません。

⑤モニタリング結果報告書の作成（事業年度終了後）

市は、毎事業年度終了後、「チェックシート①～⑥」に基づき確認したモニタリングの結果をまとめ、別紙「指定管理者モニタリング評価結果報告書」を作成します。

その後、直近の市の庁議に対し、作成した別紙報告書を提示し、当該施設の管理運営状況を報告するとともに、総合評価、今後の業務改善への考え方などを示します。

⑥モニタリング結果報告書の通知・公表

市は、最終的な「指定管理者モニタリング評価結果報告書」を指定管理者に通知するとともに、その内容を市の公式ホームページ等で公表します。

モニタリングの結果、現在の管理運営業務の内容が、仕様書や協定書など市が示した条件等を満たしていない場合は、指定管理者に対し、業務の改善を指示することになります。改善指示を受けた指定管理者は、速やかに改善計画を作成し、市に提出したうえで、改善策を講じなければなりません。

市が業務改善を指示した場合において、指定管理者がその指示に従わないとき、その他今の状態で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じることができます。

第5 指定管理者モニタリングチェックシート

【令和 年度分】

施設概要	名 称		
	所 在 地	福津市	
	設置条例		
指定管理者	名 称		
	代表者		
	所 在 地		
	指定期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日	
所 管	部課名	福津市 部 課 係（作成者名： ）	
	評価期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日	

I 業務運営状況に対するチェック

（チェックシート①）

I -1. 運営状況

評価項目	事業計画(目標)	事業実績	コメント
開館(開場)日数			
開館(開場)時間			
自主事業開催数			

I -2. 利用状況

評価項目	事業計画(目標)	事業実績	コメント
延べ利用者数	A施設		
	B施設		
	C施設		
	計		
事業参加者数	A事業		
	B事業		
	C事業		
	計		
稼働率(平均)	A施設		
	B施設		
	C施設		
	計		

I -3. 収支状況

評価項目	事業計画(目標)	事業実績	コメント
利用料金収入	A施設		
	B施設		
	C施設		
	計		
自主事業収入	A事業		
	B事業		
	C事業		
	計		
指定管理料			
収入合計			
人件費			
消耗品費			
光熱水費			
印刷製本費			
通信運搬費			
支出合計			
収支差引			

I 業務運営状況の総合評価コメント

--

Ⅱ 業務履行状況に対するチェック

(チェックシート②)

区分	項目	チェック内容	適否	コメント(問題点・改善点等)
基本的事項	法令等の遵守	関係法令、仕様書、協定書、事業計画等に基づき、適正な業務の履行がなされているか。		
	平等利用	利用者が平等かつ快適に利用できるよう、公平・公正な業務の履行がなされているか。		
	施設の設置目的の達成	施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか。		
	市の各種計画等の尊重	福津市総合計画を理解し、ユニバーサルデザイン推進、男女共同参画推進、環境負荷軽減等に積極的に取り組んでいるか。		
	効率的効果的な業務運営	業務運営方法について創意工夫を図り、効率的、効果的な業務の履行に努めているか。		
	地域との連携	地域や関係団体等との連携や共働を図るための取り組みを積極的に行っているか。		
	再委託の禁止	業務の全部または主要な部分を第三者に委託し、または請け負わせていないか。		
職員配置などの執行体制	適正な配置	事業計画書どおりの適正な人員配置や現場責任者、資格者の適正配置がなされているか。		
	労働環境整備	労働関係法令を遵守し、従事者のための労働環境を整えているか。		
	従事者教育	従事者の資質・能力向上を図る教育や研修が適切に行われているか。		
	市との連携	市所管課と従事者間との間で、十分な連携や連絡調整がなされているか。		
個人情報の保護	従事者教育	個人情報適正に管理されるよう、従事者に周知徹底されているか。		
	守秘義務	個人情報等、業務上知り得た情報は、守秘義務があることを理解しているか。		
	適正管理	入手した個人情報は、適正に管理し、漏えい、滅失、改ざんの防止に努めているか。		
緊急事態への対策	緊急時対策	緊急事態に対する危機管理マニュアルが整備され、従事者間で周知徹底されているか。		
		防犯、防災対策などの避難訓練等は実施されているか。		
		事故発生時や非常災害など緊急時の対応が適切であったか。また、直ちに事故報告されたか。		
書類の提出・文書の保管状況	書類の提出	事業計画、業務報告、事業報告、収支決算その他必要な書類が適切に提出されたか。		
	文書の保管	業務日誌、点検記録、整備履歴その他作成、受領した文書は、適切に保管されているか。		
経理の執行状況	利用料金設定	利用料金の設定は、市の承認を得て適切に行われているか。		
	口座管理	指定管理者の収支は、専用口座で管理し、他業務との経理の区分を明確にしているか。		
	収支状況	収支計画と収支実績とに大きな差異がないか。あれば、その原因究明はされているか。		
損害の賠償	損害賠償	指定管理者の責により、市や第三者に損害を与えた場合の対応は適切に行われたか。		
	損害賠償保険	事故の発生に備えて、損害賠償保険に加入しているか。		
Ⅱ 業務履行状況の総合評価コメント				

Ⅲ 維持管理状況に対するチェック

(チェックシート③)

区分	項目	チェック内容	適否	コメント(問題点・改善点等)
施設・設備等の保守点検	保守・点検	施設や設備について、仕様書等に基づき、適正に保守・点検が行われているか。		
	法定点検	法定点検、検査等は、法令基準に基づき、適正に計画・実施されているか。		
	復旧措置	異常が認められたときや修繕の必要性が生じたときは、早急に復旧措置をしたか。		
	外構施設	外構施設についても、適正に保守・点検が行われているか。		
備品等の管理	備品管理	利用に支障をきたすような備品がなく、適正に点検・管理されているか。		
その他	清掃	日頃から整理整頓が行われており、施設内外の清掃が確実に実施されているか。		
	警備	警備計画書、警備マニュアル等に基づき、適正に実施されているか。		
	防犯・防災	防犯・防災の危機管理マニュアルを作成し、予防対策に努めているか。		
	植栽等	植栽の剪定、周辺の除草、花壇等の管理は、適正に実施されているか。		
Ⅲ 維持管理状況の総合評価コメント				

Ⅳ サービス向上への取組状況に対するチェック

(チェックシート④)

区分	項目	チェック内容	適否	コメント(問題点・改善点等)
運営全般	利用案内	施設利用や行事開催に関し、ホームページなどで積極的に情報提供されているか。		
	接客状況	受付窓口での接客は、全ての従事者が親切丁寧に行っているか。		
	自主事業	指定管理者の技術や経験等を活かした自主事業が展開されているか。		
		自主事業として行うイベント等は、参加者が満足できる内容で実施されているか。		
利用者サービスへの取組	アンケート	利用者アンケートを実施し、利用者側の意見や要望等の満足度を把握しているか。		
	意見等の反映	アンケートの結果を受けて、意見や要望を反映させる取り組みを行っているか。		
	苦情トラブル	利用者からの苦情やトラブルに対し、迅速、適切に対応し解決しているか。		
	事故・事件	事故や事件に対し、迅速、適切に対応し解決しているか。		
	苦情・事故報告	苦情・トラブル・事故・事件等について、原因、経過、結果等の報告がなされたか。		
	サービス向上	サービスの水準を維持・向上するための具体的な取り組みがなされているか。		
	環境整備	利用者が利用しやすい施設管理がなされ、快適に利用できる環境を整えているか。		
Ⅳ サービス向上への取組状況の総合評価コメント				

Ⅴ 効率性向上への取組状況に対するチェック

(チェックシート⑤)

区分	項目	チェック内容	適否	コメント(問題点・改善点等)
効率性の向上	経費の縮減	管理運営経費を効率的に低減するための十分な取り組みを行い、その効果があったか。		
		保守点検業務などを第三者に再委託した場合、それらが適正な水準で行われ、経費が最小限となる工夫がなされたか。		
	収入増の取組	施設利用率を向上させ収入増を図るための具体的な取り組みを行っているか。		
		自主事業によるイベント等を積極的に実施し、収入増につながるよう努めているか。		
		その他収入増のための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。		
Ⅴ 効率性向上への取組状況の総合評価コメント				

Ⅵ 指定管理者の経営状況に対するチェック

(チェックシート⑥)

区分	項目	チェック内容	適否	コメント(問題点・改善点等)
財務状況	監査報告書	会計手続きが適正に処理されている旨の監査報告文書になっているか。		
		偶発債務や簿外債務等の存在が指摘されていないか。		
		事業の存続を脅かす異常事項が指摘されていないか。		
	貸借対照表	法人、団体の事業と関係のない勘定科目または資産負債項目等、不適切な項目がないか。		
		注記事項の中に異常値がないか。		
		資産・負債の中に大きな前期比増減がないか。ある場合はその理由は何か。		
	損益計算書	適正な利益率を確保できずに、赤字経営になってないか。		
		特別損益項目に異常値はないか。		
	財務指標	財務指標に異常値や大きな前期比変化はないか。あればその理由は何か。		
	キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか。		
		投資・財務キャッシュフローは妥当なものか。		
	利益金処分計算書	社外流出額は適正な範囲内か。		
Ⅵ 指定管理者の経営状況の総合評価コメント				

令和 年度 指定管理者モニタリング評価結果報告書

【令和 年度分】

施設概要	名 称	
	所 在 地	福津市
	設置条例	
指定管理者	名 称	
	代表者	
	所 在 地	
	指定期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日
所 管	部課名	福津市 部 課 係 (作成者名:)
	評価期間	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日

◎モニタリング項目別の総合評価コメント

I 業務運営状況(運営状況・利用状況・収支状況)

--

II 業務履行状況(基本的事項・執行体制・個人情報保護・緊急時対策等)

--

III 維持管理状況(施設設備の保守点検・備品管理・清掃・警備等)

--

IV サービス向上への取組状況(運営全般・利用者サービスへの取組)

--

V 効率性向上への取組状況(経費の縮減・収入増への取組)

--

VI 指定管理者の経営状況(財務状況)

--

◎モニタリング全般の総合評価コメント

◆ 総合評価コメント

--

◆ 今後の業務改善への考え方

--