

別紙1 モニタリング実施要領（案）

1 モニタリングの目的

事業期間を通じて事業が適正かつ確実に遂行されるよう、事業者が実施する業務内容が要求水準書、事業者の提案内容（以下「要求水準等」という。）を達成していることおよび達成しないおそれがないことを確認するため、事業者による管理運営の適正を期することを目的とする。

2 モニタリングとは

本施設に関わる公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認する手段である。

また、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把握（監視・評価）し、必要に応じて改善に向けた指示・助言を行い、管理運営の継続が適当でないと認めるときは、指定の取消し等を行う一連の仕組みのことである。

こうしたモニタリングが適切に実施されないと、重大な事故や事件の予兆を見逃したり、コスト削減を重視するあまりに公共サービスの水準が低下したり、管理運営が適切でないために結果としてコストが高くなったりする可能性も考えられる。

3 モニタリングの基本的な考え方

モニタリングに関しては、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、事業者に対する関与を必要最小限のものとすることに配慮しつつ、次の考え方を基本として進めることとする。

（1） モニタリングに関する役割分担

事業者は、事業報告を行うとともに、自己評価を通じて主体的に業務の改善に取り組む。一方、市は、現場感覚と客観性を持ちつつ、公共サービスの水準を維持するための業務の履行確認・改善指示・監視・評価を行う。このほか、維持管理運営業務のモニタリングは、利用者等の第三者が、施設運営に対する評価や苦情・要望を伝えるといった役割も重要である。

（2） 定期的・継続的なモニタリングの実施

モニタリングを基にした管理運営改善のフィードバックを繰り返すことで、継続的にサービスの水準を高めるサイクルを造ることが重要である。

従って、施設整備業務のモニタリングでは、基本設計完了時、実施設計完了時、施設引渡し時に報告書の提出を求め、維持管理運営業務のモニタリングでは、定期のモニタリングを年2回（上半期分・年度完了後）現地において行い結果報告を求める。

（3） モニタリングの枠組みの明確化

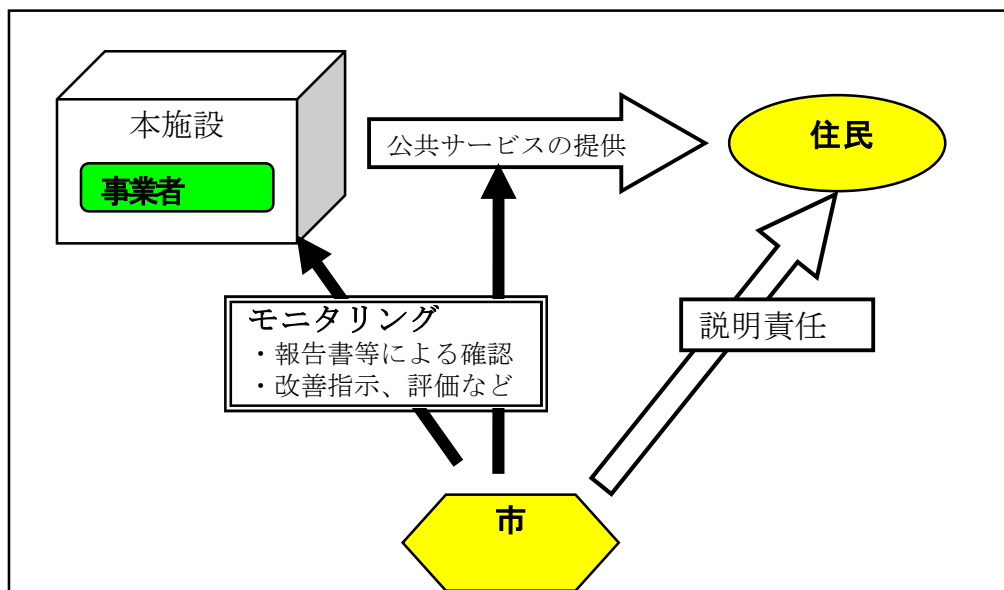
モニタリングの対象・手法などについて、必要十分なモニタリングの枠組みをあらかじめ設定し、明確にしておく。

(4) 適正サービスの継続的、安定的提供の確保

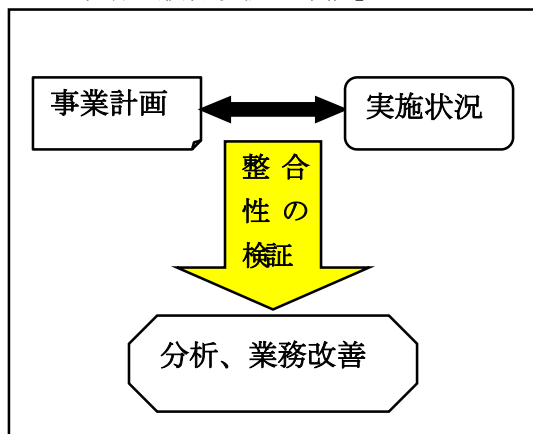
適正なサービスの継続的、安定的な提供を確保することが重要である。従って、サービスの提供が必ずしも適切に行われていない場合には、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定の取消し等も視野に入れた改善指示を行う。

また、サービス提供の継続性・安定性を担保する観点から、財務状況への対応等も検討する。

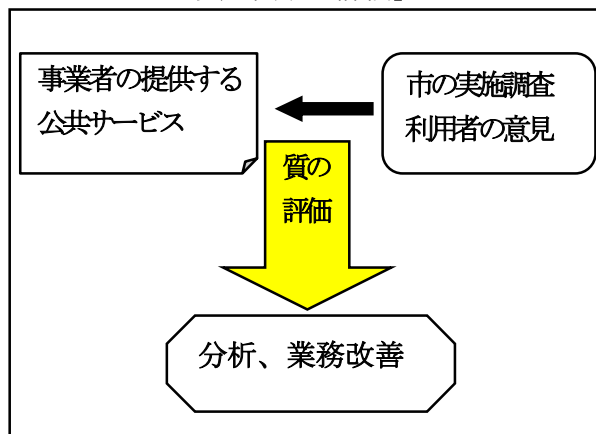
モニタリングの概念図



「業務の履行状況の確認」



「サービスの質に関する評価」



4. 施設整備業務に関するモニタリング

(1) モニタリングの方法

ア 提出書類の確認

事業者は、事業者の行う設計業務、改修工事・リニューアル工事業務、工事監理業務等が要求水準等を満たすことを市が確認しやすくするため、基本設計、実施設計、改修工事・リニューアル工事の着手前に、要求水準書・提案内容と業務実施状況を比較できる要求水準等確認計画書を作成し市に提出すること。また、事業者の行った基本設計、実施設計、改修工事・リニューアル工事業務、工事監理業務等が要求水準等を満たしていることを市が確認しやすくするため、要求水準等確認計画書に実施結果を記載した要求水準書確認報告書を各業務の完了時に市に提出し、要求水準等を満たしていることを市に報告し、市の確認を受けること。

また、事業者は、次のその他の書類をそれぞれの提出時期に市に提出すること。

なお、事業者は、市による確認を理由として、いかなる契約上の責任を免れず、市は確認を理由として何ら新たな責任を負担しない。

■その他の書類

提出書類	提出時期
設計業務着手前の提出資料	設計業務着手前
事前調査計画書	事前調査着手前
事前調査報告書	事前調査完了後
基本設計終了時の提出書類	基本設計終了時
実施設計終了時の提出書類	実施設計終了時
着工前の提出書類	建設工事着工前
施工中の提出書類	施工中
完成時の提出書類	引渡し前

イ 随時モニタリング

市は、事業者の業務実施内容について、随時必要な報告を求めることができる。事業者は必要な協力を行うこと。

ウ 実地におけるモニタリング

市は、事業者の業務実施内容について、実地にて確認することができる。事業者は確認に必要な協力を行うこと。

(2) 要求水準等未達成の場合の措置

ア 基本的な考え方

市は、モニタリングの結果、事業者の業務実施内容が、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等の未達成、または未達成のおそれがあると判断した場合、事業者に対して、是正勧告の措置を講ずる。

イ 要求水準等未達成の場合の措置

市は、モニタリングの結果、事業者の業務実施内容が、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等の未達成、または未達成のおそれがあると判断した場合、事業者に対して、是正措置を記載した改善計画書の提出を求める。

事業者は、市による提出の要求を受けた場合、速やかに是正措置と是正期限について市と協議を行い、対象となる業務の是正措置を記載した改善計画書を市に提出する。

当該是正措置が適正であると市が認めた場合、事業者は提出した是正措置を実施し、その後速やかに実施状況を改善報告書として市に提出する。

当該是正措置が適正ではないと市が認めた場合、市は事業者に改善計画書の再提出を求める。事業者は是正措置を再度検討し、市に改善計画書を再提出する。

5. 維持管理・運営業務に関するモニタリング

(1) モニタリングの方法

事業者は、セルフモニタリングが可能な体制を構築してセルフモニタリングを行い、各業務の水準の確保に努めなければならない。

維持管理・運営業務については、セルフモニタリングを行い、利用者等の意見や要望を把握するとともに、管理運営に反映するよう努めること。

また、利用者アンケート等により得られた結果をもとに、定期的に施設の管理運営に対する自己評価を行い、その結果を事業報告書にまとめ、市へ提出すること。

① 履行確認（自己チェック）

事業者は、年2回（上半期分・年度完了後）、自己評価項目・基準（別紙2）を用いて施設運営に関するチェックを行う。

点数	評点の基本的な考え方
5点	・年度事業計画書を上回っている。 ・期待する水準を上回っている。
4点	・年度事業計画書をほぼ上回っている。 ・期待する水準をほぼ上回っている。
3点	・年度事業計画書どおりである。 ・期待する水準どおりである。
2点	・一部分を除き、年度事業計画書どおりである。 ・一部分を除き、期待する水準どおりである。
1点	・年度事業計画書を下回っている。 ・期待する水準に達していない。

(2) 市が行うモニタリング

① 業務の履行確認及び評価

事業者からの報告「月例業務報告書及び自己評価項目・基準（別紙2）」及び市職員による立入調査等に基づき、評価項目・基準（別紙1）及び適用施設事業報告概要（別紙3）を用いて、11月末までに業務の履行確認及び評価を行う。

また、毎年度提出される事業者からの事業実績報告書及び自己評価項目・基準（別紙２）により、事業者に対するヒアリング、立入調査等に基づき、評価項目・基準（別紙１）及び適用施設事業報告概要（別紙３）を用いて、当該年度の翌年度の７月末までに業務の履行確認及び評価を行い、評価結果を事業者に通知する。

なお、事業者の管理運営についての評価結果は、別紙４を用いてホームページにて公表する。

② 随時の履行確認

市は、利用者からの苦情や意見の内容により、適切なサービスの提供が行われていないと判断した場合は、随時モニタリングを行う。モニタリングの実施項目については、利用者等からの苦情や意見を参考として設定するものとする。

③ 独自調査等

市が履行確認を行う際、判断材料が不十分で履行確認ができないと判断した場合は、利用者ヒアリング、アンケート等の方法により、市独自で調査を行う。

調査により利用者から寄せられた意見は、利用者意見調査処理表（別紙５）にまとめる。

（３）改善の指示等

年２回行う評価において、１点又は２点の項目がある場合は、事業者に対して業務の改善指示を行うほか、必要に応じて指導・助言を行う。業務の改善指示は、書面（別紙６）により行うものとし、改善を行った場合は、その措置の内容について、書面による報告を求める。

（４）対価の支払停止・減額等

上記の改善指示等を行っても、業務の履行に改善が認められないと市が判断した場合、市は維持管理・運営業務のうち該当する業務の対価（維持管理業務に係る費用、光熱水費、小破修繕業務に係る費用、計画修繕業務に係る費用、運営業務に係る費用）の支払を是正が確認されるまで停止することができる。また、履行されなかったと市が判断した場合、市は維持管理・運営業務のうち該当する業務の対価（維持管理業務に係る費用、光熱水費、小破修繕業務に係る費用、計画修繕業務に係る費用、運営業務に係る費用）を減額することができる。

ア 対価の支払停止、減額又は返還に係る手続

市は、要求水準書等に適合しない状態（以下「不適合」という。）が、対価の支払停止、減額又は返還の対象となり得ると認めるときは、事業者に対し、不適合の内容、対象となる業務及び期間、判断の根拠並びに改善期限を書面により通知するものとする。

事業者は、当該通知を受けたときは、市が指定する期日までに改善計画書を提出し、必要な改善措置を講じ、その結果を改善報告書として市に提出するものとする。事業者は、市の判断について意見があるときは、根拠資料を添えて説明することができる。

市は、改善期限経過後に改善状況を確認し、不適合の内容、継続期間、本事業及び利用者に与えた影響並びに事業者による改善状況を踏まえ、対価の支払停止、減額又は返還の

要否を決定し、その理由を事業者に書面により通知するものとする。

イ 減額額又は返還額の算定

対価の減額額又は返還額は、別紙2「対価の構成及び支払方法（案）」に定める方法により算定するものとする。

ウ 重複減額の防止

同一の事実が複数のモニタリング項目に該当する場合は、一の不適合として取り扱い、重複して減額しないものとする。

ただし、異なる業務又は異なる期間への影響がそれぞれ独立して認められる場合は、この限りでない。

エ 適用除外

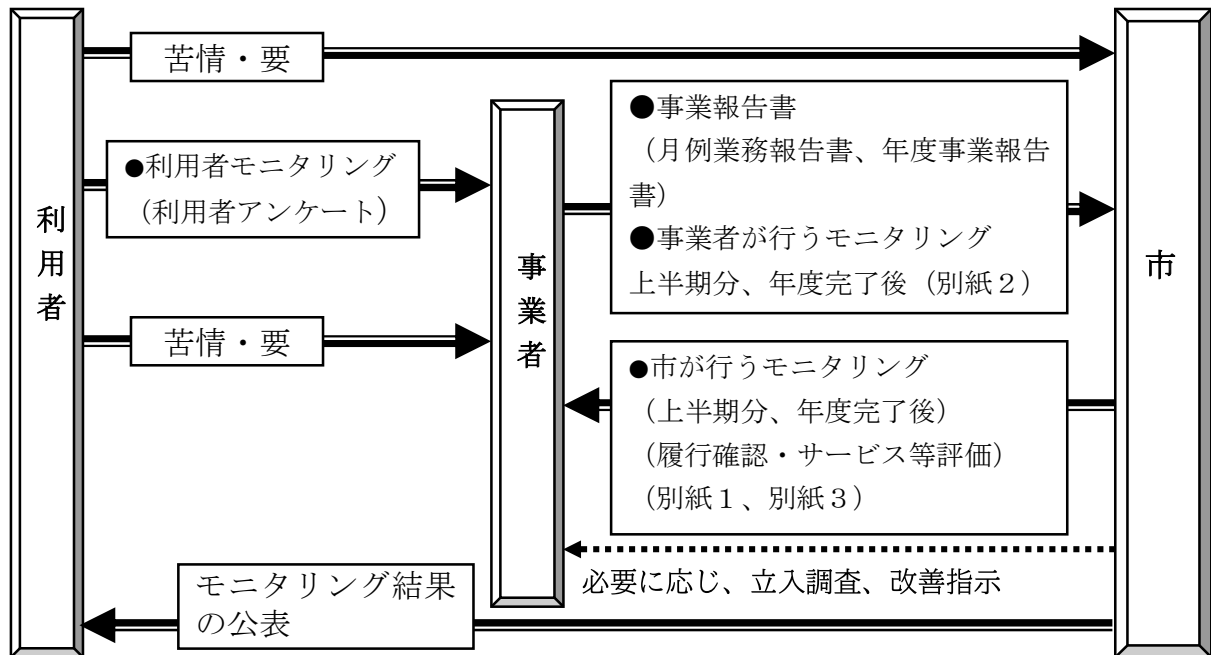
不適合が市の責めに帰すべき事由、不可抗力又は市及び事業者が合意した業務の変更若しくは中止による場合は、対価の支払停止、減額又は返還の対象としない。

(5) 指定の取消し等

事業者の責めに帰する次のような事由がある場合、市は、事業者の指定を取り消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずるものとする。

- ① 管理運営業務の改善指示をはじめとする市の指示に従わないとき。
- ② 関係法令、条例、規則、基本協定書等の条項に違反したとき。
- ③ 管理運営業務を履行しないとき又は履行の見込みがないと認められるとき。
- ④ 事業者が指定の解除を申し出たとき。

維持管理・運営業務に関するモニタリングフロー図



モニタリング結果により、改善が必要と認められる場合

【改善指示】

- 市は、改善すべき内容、期限等について、書面等により改善を指示する。
- 事業者は、改善に取り組み、改善後に書面にて報告する。

改善指示をしても改善が認められない場合

【対価の支払い停止、減額等】

- 市は、対価の支払い停止及び履行されなかった業務の対価を減額することができる。

管理の継続が適当でないと認められる時等

【指定の取消し、業務停止命令】

- 条例に基づく指定の取消し又は指定管理業務の全部若しくは一部の停止命令

6. 収支に係るモニタリング

(1) 基本的な考え方

収支に係るモニタリングは、事業者が自らの収支（売上、費用、利益等）について適切に管理することを目的とする。事業者は、収支状況を確認し、市に報告を行う。市は、提出書類等を基に、事業者の運営状況が問題ないことを確認する。

(2) モニタリングの方法

ア 書類によるモニタリング

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに市に提出して確認を受ける。

なお、市は、事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがある場合には、必要に応じて追加の内訳書類等に係る書類の提出、報告を求めることができる。事業者は必要な協力を行うこと。

提出書類	提出時期
事業年度の計算書類等※	年度末から 30 日以内

※次に掲げる計算書類等

- ・当該事業年度における収支計算書
- ・提案時点での計算書類との比較および差異が発生した理由を説明する書類
- ・その他、市が合理的に要求する書類

7. 事業期間終了時に係るモニタリング

(1) 基本的な考え方

事業期間終了時に係るモニタリングは、事業期間終了時において、施設のすべてが業務要求水準書で提示した性能および機能を発揮でき、損傷がない状態で市へ引き継げるようにすることを目的とし、施設のすべてが要求水準等を達成していることを確認する。

(2) モニタリングの方法

ア 書類によるモニタリング

提出書類	提出時期
長期修繕計画（更新版）	事業終了時の 2 年前まで
施設の状況についての報告書	事業終了時の 2 年前まで
施設の不具合についての報告書	事業終了時
その他市が求める書類	事業終了時、随時

イ 実地におけるモニタリング

市は、事業者の業務実施内容について、実地にて確認することができる。事業者は確認に必要な協力を行うこと。

(3) 要求水準等未達成の場合の措置

ア 基本的な考え方

市は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、要求水準等を満たしていないと判断した場合は、事業者に対して是正勧告を行う。

指定管理者管理運営の評価項目・基準(別紙1)

1. 事業評価

評価項目		No	評価内容	関係書類等	備考	指定 管理者 評価	評価
管理業務 の実施状 況に関する事項	施設の設置目的・法令等の 厳守	1	・施設の設置目的や管理の基準に従った管理運営が行われているか。(平等利用の確保、利用承認・不承認基準の厳守等)				
		2	・関係法令等に違反していないか。				
		3	・個人情報とは適切に行われているか。				
		4	・市への報告は適時、適切になされているか。 (事業計画書、月次報告書、実績報告書、協議書等)				
	安全性の確保	5	・施設の安全の確保、日常の事故防止等の安全対策は適切か。(防犯・防災等の巡視等)				
		6	・防犯、防災等の危機管理体制は適切か。(マニュアルの整備等)				
		7	・事故発生時や非常時の対応は適切であったか。				
	適切な運営管理	8	・条例に従い、開館日や利用時間を遵守しているか。				
		9	・監視員等の安全管理に携わる全ての業務従事者に対し、徹底した教育及び訓練を行っているか。				
		10	・施設利用者への接遇マナーをはじめとした資質向上を図るため、業務従事者への定期的な研修を実施しているか。				
		11	・夏期(7月～8月)の繁忙期には、利用者の安全確保のため駐車場に整理員を配置しているか。				
		12	・施設利用者に対して施設・整備・備品等の利用方法及び注意事項を説明し、必要があれば現場にて指導・説明をおこなっているか。				
		14	・受付、案内は適切に行われているか。 (管理運営に従事する職員は名札の着用)				
		15	・生活弱者等の配慮はなされているか。				
	適切な維持管理	16	・施設管理マニュアルを作成し、それに基づいて管理を行なっているか。(基準書の一覧表に基づいた維持管理・法定点検・保守管理業務)				
		17	・設備運転日誌、設備点検結果記録等の報告書を作成し、保存しているか。				
		18	・管理等に必要な資格者の選解任届書、法定点検業務の結果報告書等を関係官公庁へ提出しているか。				
		19	・各設備機器に対して周期的な消耗品の取替え及び粉塵等の除去・清掃を行なっているか。				
		20	・日常業務に支障をきたさない程度の部品交換等を行っているか。				
		21	・各設備機器の日常の運転管理、点検、整備を行ない、正常に機能しない際の対応等について、適切に記録に残しているか。				
		22	・各種法令等に基づいて行われる官公庁の立ち入り検査及び専門業者の作業に対して立会いをおこなっているか。				
		23	・プール内の吸い込み口の管理(スクリーン及びそのボルト締め)について随時点検を行っているか。				
		24	・清掃業務は日常清掃のみならず、定期清掃を確実にしているか。				
		25	・良好な環境、美観の維持のため、植栽等管理業務を確実にしているか。				
		26	・省エネルギー、省資源等環境への配慮がされているか。				
		27	・案内看板の借地契約について地権者との契約の更新に漏れはないか、また年に2回各看板の巡視をおこなっているか。				

	花卉類に関する運営管理	28	・花卉類の展示やPR、園芸に関する教室や相談が行なわれているか。				
		29	・展示圃場等園内のの栽培管理が行われているか。				
	その他運営管理	30	・地域食材供給室(マリクラブ)において、主に深谷市内で生産された農畜産物を主体とした料理の提供を行っているか。				
		31	・地域食材供給室運営業務を飲食店に業務委託を行う場合は、市内の飲食店を使用しているか。				
	適切な財産管理	32	・備品、資料等の管理は適切か。(関係書類の整備)				
	※労働条件の審査	33	・職員に対し、労働法規等を遵守した適正な勤務体制か。				
事業の企画運営に関する事項	事業の実施(必須事業)	34	・必須となっている各事業は計画どおり適切に実施されているか。(実施内容、回数、参加状況等)				
		35	・指定管理者から提案のあった事業に係る企画提案(参加、体験型の企画)は適切に実施されているか。				
		36	・施設の設備や専門性を最大限活用した事業実施がなされているか。				
	サービスの向上	37	・上欄の他利用者サービス向上のための具体的な取り組み状況はどうか。				
	自主事業	38	・自主事業は施設の設置目的に沿った事業内容となっているか。				
		39	・自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。				
		40	・施設の目的外の使用に関して、市の許可を受けているか。				
	地域の連携等	41	・市、地域企業、団体等との連携・協力は図られているか。また、それら地域での連携は施設利用の拡大や地域の活性化につながっているか。				
42		・その他地域の活性化につながる事業への具体的な取り組みの状況はどうか。					
施設利用状況に関する事項		43	・計画に沿った広報活動、営業、誘致活動、その他利用拡大を図るための取り組みが行われているか。				
利 用 者 数		44	・利用拡大を図るための取り組みの効果はどうか。				
稼 働 率		45	・利用者数や稼働率の状況・推移は事業計画(目標)と比較してどうか。				
		46	利用料金の額について、市の承認を受けているか。				
料 金 収 入 等		47	・利用料金の徴収、返還及び減免に関する業務は適正に行われているか。				
		48	・料金収入の状況・推移は事業計画(目標)と比較してどうか。				
運 営 体 制		49	・組織・人員配置は適切であったか。(人数等)				
		50	・職員の確保や育成は適切に行われたか。(有資格者等)				
収 支 状 況		51	・専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。				
		52	・当該施設管理に係る収支決算の状況は計画と比較してどうか。 (経理規定の作成)				
財 政 状 況		53	・経費節減等適正支出に努めているか。				
		54	・指定管理者の財政状況は健全か。				
使用者意見の反映		55	・利用者の意見を把握し、反映させる取り組みは適切か。また、利用者からの苦情等への対応は適切に行われているか。				
利 用 者 満 足 度		56	・満足度調査や来所者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。				

※ 評価に1点または2点がある場合は、備考欄にその原因を記載するとともに業務改善に向けた方法を記入すること(別添用紙に記入可)

※ 労働条件の審査の評価項目については、別紙「労働条件審査チェックシート」により審査し評価すること。

2. 指定管理者

自己評価		
------	--	--

3. 深谷市

自己評価		
------	--	--

各項目の評価の基準

評価点数	評 点 の 基 本 的 な 考 え 方
5	・事業計画を上回っている。 ・期待する水準を上回っている。
4	・事業計画をほぼ上回っている。 ・期待する水準をほぼ上回っている。
3	・事業計画どおりである。 ・期待する水準どおりである。
2	・一部分を除き、事業計画どおりである。 ・一部分を除き、期待する水準どおりである。
1	・事業計画を下回っている。 ・期待する水準に達していない。

※施設の特性等に応じて基準を決定するが、できる限り本表を基準にすること。

指定管理者管理運営の自己評価項目・基準(別紙2)

1. 事業評価

指定管理者

評価項目		No	評価内容	特記事項(根拠)	評価
管理業務の実施状況に関する事項	施設の設置目的・法令等の厳守	1	・施設の設置目的や管理の基準に従った管理運営が行われているか。(平等利用の確保、利用承認・不承認基準の厳守等)		
		2	・関係法令等に違反していないか。		
		3	・個人情報適切に行われているか。		
		4	・市への報告は適時、適切になされているか。(事業計画書、月次報告書、実績報告書、協議書等)		
	安全性の確保	5	・施設の安全の確保、日常の事故防止等の安全対策は適切か。(防犯・防災等の巡視等)		
		6	・防犯、防災等の危機管理体制は適切か。(マニュアルの整備等)		
		7	・事故発生時や非常時の対応は適切であったか。		
	適切な运营管理	8	・条例に従い、開館日や利用時間を遵守しているか。		
		9	・監視員等の安全管理に携わる全ての業務従事者に対し、徹底した教育及び訓練を行っているか。		
		10	・施設利用者への接遇マナーをはじめとした資質向上を図るため、業務従事者への定期的な研修を実施しているか。		
		11	・夏期(7月～8月)の繁忙期には、利用者の安全確保のため駐車場に整理員を配置しているか。		
		12	・施設利用者に対して施設・整備・備品等の利用方法及び注意事項を説明し、必要があれば現場にて指導・説明をおこなっているか。		
		14	・受付、案内は適切に行われているか。(管理運営に従事する職員は名札の着用)		
		15	・生活弱者等の配慮はなされているか。		
	適切な維持管理	16	・施設管理マニュアルを作成し、それに基づいて管理を行なっているか。(基準書の一覧表に基づいた維持管理・法定点検・保守管理業務)		
		17	・設備運転日誌、設備点検結果記録等の報告書を作成し、保存しているか。		
		18	・管理等に必要な資格者の選解任届書、法定点検業務の結果報告書等を関係官公庁へ提出しているか。		
		19	・各設備機器に対して周期的な消耗品の取替え及び粉塵等の除去・清掃を行なっているか。		
		20	・日常業務に支障をきたさない程度の部品交換等を行っているか。		
		21	・各設備機器の日常の運転管理、点検、整備を行ない、正常に機能しない際の対応等について、適切に記録に残しているか。		
		22	・各種法令等に基づいて行われる官公庁の立ち入り検査及び専門業者の作業に対して立会いをおこなっているか。		
		23	・プール内の吸い込み口の管理(スクリーン及びそのボルト締め)について随時点検を行っているか。		
		24	・清掃業務は日常清掃のみならず、定期清掃を確実にこなしているか。		
		25	・良好な環境、美観の維持のため、植栽等管理業務を確実にこなしているか。		

		26	・省エネルギー、省資源等環境への配慮がされているか。		
		27	・案内看板の借地契約について地権者との契約の更新に漏れはないか、また年に2回各看板の巡視をおこなっているか。		
	花卉類に関する運営管理	28	・花卉類の展示やPR、園芸に関する教室や相談が行なわれているか。		
		29	・展示圃場等園内のの栽培管理が行われているか。		
	その他運営管理	30	・地域食材供給室(マリクラブ)において、主に深谷市内で生産された農畜産物を主体とした料理の提供を行っているか。		
		31	・地域食材供給室運営業務を飲食店に業務委託を行う場合は、市内の飲食店を使用しているか。		
	適切な財産管理	32	・備品、資料等の管理は適切か。(関係書類の整備)		
※労働条件の審査	33	・職員に対し、労働法規等を遵守した適正な勤務体制か。			
事業の企画運営に関する事項	事業の実施(必須事業)	34	・必須となっている各事業は計画どおり適切に実施されているか。(実施内容、回数、参加状況等)		
		35	・指定管理者から提案のあった事業に係る企画提案(参加、体験型の企画)は適切に実施されているか。		
		36	・施設の設備や専門性を最大限活用した事業実施がなされているか。		
	サービスの向上	37	・上欄の他利用者サービス向上のための具体的な取り組み状況はどうか。		
	自主事業	38	・自主事業は施設の設置目的に沿った事業内容となっているか。		
		39	・自主事業に係る収支会計経理は適正になされているか。		
		40	・施設の目的外の使用に関して、市の許可を受けているか。		
	地域の連携等	41	・市、地域企業、団体等との連携・協力は図られているか。また、それら地域での連携は施設利用の拡大や地域の活性化につながっているか。		
42		・その他地域の活性化につながる事業への具体的な取り組みの状況はどうか。			
施設利用状況に関する事項		43	・計画に沿った広報活動、営業、誘致活動、その他利用拡大を図るための取り組みが行われているか。		
利 用 者 数		44	・利用拡大を図るための取り組みの効果はどうか。		
稼 働 率		45	・利用者数や稼働率の状況・推移は事業計画(目標)と比較してどうか。		
		46	利用料金の額について、市の承認を受けているか。		
料 金 収 入 等		47	・利用料金の徴収、返還及び減免に関する業務は適正に行われているか。		
		48	・料金収入の状況・推移は事業計画(目標)と比較してどうか。		
運 営 体 制		49	・組織・人員配置は適切であったか。(人数等)		
		50	・職員の確保や育成は適切に行われたか。(有資格者等)		
収 支 状 況		51	・専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。		
		52	・当該施設管理に係る収支決算の状況は計画と比較してどうか。 (経理規定の作成)		

財 政 状 況	53	・経費節減等適正支出に努めているか。		
	54	・指定管理者の財政状況は健全か。		
使用者意見の反映	55	・利用者の意見を把握し、反映させる取り組みは適切か。また、利用者からの苦情等への対応は適切に行われているか。		
利 用 者 満 足 度	56	・満足度調査や来所者アンケートの結果、利用者の満足は得られているか。		

※ 評価に1点または2点がある場合は、備考欄にその原因を記載するとともに業務改善に向けた方法を記入すること（別添用紙に記入可）

※ 労働条件の審査の評価項目については、別紙「労働条件審査チェックシート」により審査し評価すること。

2. 指定管理者

自己評価		
------	--	--

各項目の評価の基準

評価点数	評 点 の 基 本 的 な 考 え 方
5	・事業計画を上回っている。 ・期待する水準を上回っている。
4	・事業計画をほぼ上回っている。 ・期待する水準をほぼ上回っている。
3	・事業計画どおりである。 ・期待する水準どおりである。
2	・一部分を除き、事業計画どおりである。 ・一部分を除き、期待する水準どおりである。
1	・事業計画を下回っている。 ・期待する水準に達していない。

※施設の特性等に応じて基準を決定するが、できる限り本表を基準にすること。

令和 年度 指定管理者適用施設事業報告概要 (別紙3)

[illegible]

	計		0	0	#DIV/0!	0.00%	
	特記事項						
事業収支		年度計画		実績		目標達成率	評価
		項目	金額(円)	項目	金額(円)		
	収入					#DIV/0!	
						#DIV/0!	
						#DIV/0!	
		計	0	計	0	#DIV/0!	
	支出						
		計	0	計	0	#DIV/0!	
	差額		0	差額	0		
	人件費比率「人件費/指定管理事業支出」(支出に占める人件費割合)					#DIV/0!	
	計画額と実績額で異なる理由						
職員配置	協定時の配置予定			配置実績			評価

	施設運営に必要な人員が適切に配置されていたか			
自主事業	実施計画		実施結果	評価
	協定：仕様に沿って事業が実施されたか			
	不適合の理由			
協定事業	目標（協定内容・指定管理者提案）		実施結果	評価
	協定：仕様に沿って事業が実施されたか			
	不適合の理由			

令和 年度 指定管理者モニタリング

1 基本事項					
施設名	深谷グリーンパーク				
指定管理者					
指定期間	令和	年	月	日	～ 令和 年 月 日
施設所管課					

2 決算額及び利用状況					
	年度	年度	年度	年度	年度
指定管理料（円）					
利用料金収入（円）					
利用者数（人）					

3 総合評価			
評価項目		項目別評価	コメント
管理業務の実施状況に関する事項	- 施設の設置目的、法令等の厳守 - 安全性の確保 - 適切な管理運営 - 適切な財産管理 - 労働条件など		
事業の企画運営に関する事項	- 事業の実施 - 利用者サービスの向上 - 自主事業の実施 - 地域との連携など		
施設利用状況に関する事項	- 利用者数 - 稼働率 - 料金収入など		
運営体制	- 適切な組織、人員配置 - 職員の確保、育成		
収支・財政状況	- 収支決算の状況 - 経費の縮減、適正な支出 - 財政状況の健全性		
利用者満足度	- 利用者意見の把握、反映 - 苦情等への適切な対応 - 利用者の満足度		

A：優れている、B：やや優れている、C：良好、D：やや劣っている、E：劣っている

総合評価の基準

項目別評価	基 準
A：優れている	・すべての項目が4点または5点の場合
B：やや優れている	・すべての項目が3点以上であり、かつ4点または5点がある場合
C：良好	・すべての項目が3点の場合
D：やや劣っている	・すべての項目がおおむね3点以上であり、2点または1点がある場合
E：劣っている	・すべての項目がおおむね3点以下の場合

※施設の特性等に応じて基準を決定するが、できる限り本表を基準にすること。

(別紙5)

令和 年度 利用者意見調査処理表

[illegible]

令和 年 月 日

〇〇施設 指定管理者
△△△(団体等名)
□□□□(代表者名) 様

深谷市長 小 島 進

〇〇施設 指定管理業務の〇〇〇〇〇〇〇〇に関する改善指示書

令和 年 月 日付けで締結した「〇〇〇〇施設 基本協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、〇〇〇〇〇〇の認められる業務がありましたので、下記のとおり、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は「基本協定書」に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、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ずることができる事を申し添えます。

記

1.〇〇〇〇〇〇の認められる業務内容

2.〇〇〇〇〇〇の原因

3.業務改善指示の内容