

指定管理者制度導入施設における モニタリングの手引

I. モニタリングの必要性

指定管理者制度では、複数年次にわたり施設の管理を民間事業者に委ねることから、指定期間中の公の施設の適正な管理の確保と、町民サービスの向上が図られ、そして民間のノウハウが十分発揮できているかなどを定期的に確認する必要がある。

地方自治法第 244 条に、正当な理由がない限り、町民が公の施設を利用することを拒んではならず、差別的な扱いをしてはならないと定められている。

国家賠償法第 2 条では、公の営造物の設置又は管理に瑕疵があったために他人に損害を与えたときは、公共団体は賠償責任があるとし、他に損害原因の責を負う者がいるときは、そのものに対して求償権を有すると定められている。

施設の設置者として、町は指定管理者制度導入施設においても、設置責任があるとともに、適正な住民サービスの提供を確保する責任があり、公の施設の設置者としての立場で、安全管理や公正な利用を確保するため指定管理者に対し必要な指導・助言及び指示を行う必要がある。

地方自治法第 244 条の 2 では、指定管理者が、毎年度終了後、管理業務に関する事業報告書を町に提出しなければならないが、また、公の施設の適正な管理を期するため、町は、指定管理者に対して業務や経理に関する報告を求め、実地調査し、必要な指示ができることが規定されている。

そこで、指定管理者が適正な管理をしているかを確認する具体的な手段として、利用者アンケートや指定管理者のヒアリング、実地調査などの評価を行う仕組みを構築し、当該公の施設の設置目的の達成や適正な管理運営、利用者サービスの向上を図ることとする。

II. モニタリングの目的

1. サービス向上の実施状況や管理運営を把握・確認し、より効率的・効果的な管理運営及び利用者へのサービス向上を図ることとする。
2. 提供されるサービスについて、仕様書及び協定書等で定められた要求基準が充足されているか否かを確認する。
3. 指定管理者が提供するサービスが所定の水準を充足していない場合、改善方策を講じることとする。
4. 施設の管理運営状況について、施設所管課と指定管理者がともに確認しあうことで、更なる利用サービスの向上を図ることとする。

Ⅲ. モニタリングの区分

区 分	実施者又は 作成者	提出先	実施時期	備 考
1. 利用者満足度調査 (利用者アンケート)	指定管理者	施設所管課	随時	集計結果を定期的に施設 所管課に報告
2. 事業報告書	指定管理者	施設所管課	毎年度 終了後	法第 244 条の 2 第 7 項 (義務付け)
3. 定期報告書	指定管理者	施設所管課	定期	法第 244 条の 2 第 10 項 (できる規定)
4. 随時報告書	指定管理者	施設所管課	随時	
5. 実地調査	施設所管課	—	定期・随時	
6. 施設管理評価	施設所管課	—	毎年度 終了後	

1. 利用者満足度調査

施設利用者のニーズを把握しサービスを向上させていくため、指定管理者は利用者満足度調査（アンケート方式）を実施する。

①調査項目（例）

- ・利用者情報（性別、年齢、職業、利用頻度）
- ・施設の開館日・時間
- ・利用申込み・受付の方法及び対応
- ・施設の利便性

（上記のほか施設ごとに調査項目を設定すること）

②実施時期

随時（毎年一回以上）

③実施後の措置

指定管理者は、アンケート内容を確認・集計し必要な措置を行う。また、集計結果を施設所管課に報告する。

施設所管課は、集計結果の内容を確認し、必要に応じ指定管理者に指示する。

参考書式1 施設利用者アンケート（利用者満足度調査用）

※各施設の特性等に応じて必要事項を追加等して、作成するものとする。

施設利用者アンケート

〇〇（施設名）をご利用いただきありがとうございます。

〇〇（施設名）の管理運営の参考にさせていただくため、利用者の皆様のご意見をいただきたいと考えておりますので、ご協力をお願いします。

〇〇（施設名）

Q1 あなたについてお聞きします。該当するところの□に✓、または数字を記入してください。

1：性別 ☐男 ☐女

2：年齢 ☐10代 ☐20代 ☐30代 ☐40代 ☐50代 ☐60代 ☐70代 ☐80代以上

3：職業 ☐会社員 ☐パート・アルバイト ☐公務員 ☐自営 ☐学生 ☐無職

4：施設利用回数 1週間に（ ）回程度 1カ月に（ ）回程度 1年に（ ）回程度

Q2 〇〇施設の管理運営についてお聞きします。該当するところの□に✓を記入してください。

質問項目	5 大変満足	4 やや満足	3 普通	2 やや不満	1 大変不満
1 開館日・開館時間	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐
2 施設利用予約のしやすさ	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐
3 施設の使いやすさ	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐
4 施設の事業・プログラム	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐
5 施設の清潔さ(清掃状況等)	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐
6 職員・スタッフの対応	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐
7 施設全体の満足度	5 ☐	4 ☐	3 ☐	2 ☐	1 ☐

Q3 〇〇（施設名）についてお気づきのことがあればご記入ください。

以上でアンケートは終了です。このアンケートデータはアンケート集計のみ利用します。

ご協力ありがとうございました。今後も〇〇（施設名）をご利用いただきますようお願いいたします。

アンケート調査結果の取りまとめ方

アンケート調査の結果については、以下の項目を基本として取りまとめる。

①調査期間

令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）～令和〇〇年〇〇月〇〇日（〇）

②調査方法

（例）来場者への聞き取り

③調査対象

（例）来場者のうち、18歳以上の〇〇〇人

④回答者数

〇〇〇人（回答率〇〇％）

⑤調査項目及び回答結果

それぞれの質問と、回答割合等を記載

（例） 質問 職員・スタッフの対応

回答	大変満足	●%	やや満足	×%	普通	▲%
	やや不満	◆%	大変不満	■%		

⑥アンケートの主な意見

管理運営上での指摘や提言など、アンケートによって得られた主な意見

2. 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後、施設の管理に関し事業報告書を作成し、施設所管課に提出する。（法第244条の2第7項）

①報告の内容

指定管理者は、協定書に規定している管理業務の実施状況、利用状況、利用料金の収入状況、管理経費等の収支状況等の報告を行う。

②報告に基づく措置

施設所管課は、事業報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実地調査、改善勧告、指定の取消等）を行う。

3. 定期報告書

指定管理者は、当該管理業務又は経理の状況等に関し定期報告書を作成し、施設所管課に提出する。

①報告の内容

指定管理者は、協定書に規定している管理業務の実施状況、利用状況、利用料金の収入状況等の報告を行う。

②報告に基づく措置

施設所管課は、定期報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実地調査、改善勧告、指定の取消等）を行う。

4. 随時報告書

指定管理者は、当該施設において災害、事件・事故等があった場合は、施設所管課に随時報告を行う。

①報告の内容

協定書の規定により当該施設において災害、事件・事故等が発生した時に電話、FAX及び電子メール等で状況を報告するとともに随時報告書を作成する。

②報告に基づく措置

連絡又は随時報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実地調査等）を行う。

5. 実地調査

施設所管課は、定期的又は随時、実地調査を行い、施設の管理状況を確認するとともに、指定管理者への指示等必要な措置を行う。

6. 施設管理評価

施設の効率的・効果的な運営のため、毎年度終了後、指定管理者より提出される事業報告書に基づき、施設管理評価を行う。

①施設管理評価シートの作成

項 目

＜運営状況＞ 施設の概要、指定管理者の概要、事業の概要・自主事業、施設の稼働状況、予算決算の推移

＜評価＞ 評価項目は、施設所管課が募集要項、仕様書、事業計画書及び協定書に基づき、施設の設置目的、業務内容に応じて設定する。

②評価後の措置

評価に基づき明らかとなる課題に対応するため、必要な措置（指示、実地調査、改善勧告、指定の取消等）を行い次年度以降の管理運営に反映する。

（１）評価項目の考え方

①施設によるサービス提供

これは、施設そのものを町民に提供することで、協定等で定めるサービスが実施できているかを評価するものである。たとえば、施設の貸出などがある。

②事業（町の事業、自主事業）

これは、施設を利用して町民に提供している事業サービスについて、協定等で定める内容が実施できているかを評価するものである。たとえば、講座・講習会の実施、物品販売・食事提供サービスなどがある。施設で実施される事業には、町が委託する事業と、指定管理者が施設を利用して、自身の企画立案により実施する自主事業とがある。

③施設の管理

これは、施設自体の保守管理、修繕や、震災等への対応等を評価するものである。

④収入支出

これは、協定における収支計画等に沿っているか、経費等の縮減はできているかなどを評価するものである。

⑤総合評価

評価の観点①～④を踏まえて、総合評価を行う。そして、課題等に対して対応策を示す。

(2) 評価項目ごとの評価（各々1～5をつけて採点）

①施設によるサービス提供

- (1) 利用時間等の遵守
- (2) 施設提供のための適正な人員配置
- (3) 設備・備品の貸出
- (4) 利用者の安全確保
- (5) 利用承認、案内等の対応と接遇
- (6) 苦情等への対応と報告
- (7) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応
- (8) 利用実績

②事業（町の事業、自主事業）

- (1) 施設の目的に沿ってサービスを提供できているか
- (2) 事業実施のための適正な人員配置
- (3) 情報提供・接遇
- (4) 利用者数等の目標達成
- (5) 自主事業はサービス向上に役立ったか
- (6) 自主事業の利用実績
- (7) 苦情等への対応と報告
- (8) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応

③施設の管理

- (1) 建物保守管理・設備機器安全確認
- (2) 個人情報保護
- (3) 備品の管理
- (4) 清掃・警備・衛生管理
- (5) 指定管理者が行う修繕
- (6) 省エネ・省資源・環境配慮
- (7) 業務の外部委託
- (8) 震災等への対応
- (9) 関係団体・地域との連絡調整
- (10) 管理記録

④収入支出

- (1) 管理経費等の縮減、縮減努力
- (2) 事業経費見直しによる収支改善努力
- (3) 利用者増等による収支改善努力

(3) 評価項目毎の判断基準

評価の 観点	評価項目		判断基準
①施設によるサービス提供	(1) 利用時間等の遵守	利用時間、利用日、利用期間が遵守されているか。	①利用時間が遵守されている。 ②利用日が遵守されている。 ③利用期間が遵守されている。
	(2) 施設提供のための適正な人員配置	施設提供のため、適正な人員配置が行われているか。	①協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している。 ②町又は他市町村の類似施設等と比較して人員配置が過剰、過少ではない。
	(3) 設備・備品の貸出	利用者への設備・備品の提供・貸出は適切か。	①利用者への設備・備品の提供・貸出について、問題が生じていない。 ②提供・貸出について、町民から多くの苦情を受けていない。 ③利用者への施設サービスについて、第三者評価や満足度調査でよい評価を得た。
	(4) 利用者の安全確保	利用者の安全確保は適切か。	①利用者の安全確保対策を徹底している。 ②利用者の安全確保マニュアルを作成し、職員に徹底指導している。 ③安全確保について町に定期的に報告するとともに、町や第三者の確認を定期的に受けている。
	(5) 利用承認、案内等の対応と接遇	利用の承認、案内等の対応は適切、迅速か。また、接遇(言葉遣い、態度、服装等)は適切か。	①利用の承認、案内等の業務について、適切、迅速である。 ②業務について、研修等を実施している。 ③言葉遣い、態度、服装等の接遇について、適切である。 ④接遇について、研修を実施している。 ⑤業務や接遇について、町民から多くの苦情を受けていない。
	(6) 苦情等への対応と報告	苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に町に報告されているか。	①苦情について、緊急対応と中長期的対応が適切になされている。 ②苦情について、日報、週報、月報等のかたちで管理者の決裁のなされた書類が町に提出されている。 ③意見箱の設置など、町民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 ④施設所管課が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。

評価の 観点	評価項目		判断基準
①施設によるサービス提供	(7) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	事故等緊急事態に備えて、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。また、実際に緊急事態等が発生した場合の対応は適切だったか。	①緊急時に迅速に対応できるように、責任者、組織が整備されている。 ②緊急時に、町に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網ができています。 ③現場で即応した後に町に報告する事項と、町に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ④職員の対応マニュアルがあり、研修・訓練が定期的に行われている。 ⑤実際に事故等が発生したが、適切に対応できた。
	(8) 利用実績	利用実績は目標に達したか。町民から好評を得たか。	①町民から好評価を得た(アンケート等)。 ②第三者評価、満足度調査で、よい評価を得た。
②事業(町の事業、自主事業)	(1) 施設の目的に沿ってサービスを提供できているか	施設の目的に沿って、事業サービスを提供できているか。	①指定管理者に委託した町の事業のサービス提供内容が、事業の目的を達成している。
	(2) 事業実施のための適正な人員配置	事業実施のための適正な人員配置が行われているか。必要な資格、経験等を有する人員が配置されているか。研修等が行われているか。	①町の委託事業の実施のため、必要な人員数が確保されている。 ②町又は他市町村の類似施設等と比較して、人員配置が過剰、過少ではない。 ③法令等に定められた資格、経験等を有する人員が配置されている。 ④技能、技術を維持向上するための研修を実施している。
	(3) 情報提供・接遇	サービス利用者に対して、情報提供等は適切に行われているか。接遇は適切か。	①サービス利用者に対して、適切な情報提供や、指導助言ができています。 ②サービス利用者に対して、親切で丁寧な接遇ができています。
	(4) 利用者数等の目標達成	利用者数等の目標は達成できたか。町民は満足しているか。	①事業実績が、近年の実績と比較して妥当である。 ②事業実績が、類似施設等と比較して妥当である。 ③利用者への事業サービスについて、第三者評価や満足度調査でよい評価を得た。

評価の 観点	評価項目		判断基準
②事業(町の事業、自主事業)	(5) 自主事業はサービス向上に役立ったか	指定管理者が行った自主事業は、町民サービスの向上に役立ったか。町の事業が圧迫されるなどの問題は生じなかったか。	①指定管理者の自主事業が、施設目的に沿って町民へのサービス向上に役立った。 ②指定管理者の自主事業が、施設の経営に悪い影響を与えていない。
	(6) 自主事業の利用実績	自主事業の利用実績は目標に達したか。町民から好評を得たか。	①指定管理者の自主事業が、町民から好評を得た(アンケート等)。 ②自主事業について、第三者評価、満足度調査で、よい評価を得た。
	(7) 苦情等への対応と報告	事業への苦情等に迅速かつ適切に対応しているか。また、迅速に町に報告されているか。	①苦情について、緊急対応と中長期的対応が適切になされている。 ②苦情について、日報、週報、月報等のかたちで管理者の決裁のなされた書類が町に提出されている。 ③意見箱の設置など、町民の声を現場で聴取する取り組みがなされている。 ④施設所管課が把握した苦情などの情報と、現場からの報告に食い違いがない。
	(8) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	事業における事故等緊急事態に備えて、体制、対応マニュアル、研修・訓練等は適切になされているか。また、実際に緊急事態等が発生した場合の対応は適切だったか。	①緊急時に迅速に対応できるように、責任者、組織が整備されている。 ②緊急時に、町に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網ができています。 ③現場で即応した後に町に報告する事項と、町に指示を仰いで対応する事項とが明確になっている。 ④職員の対応マニュアルがあり、研修・訓練が定期的実施されている。 ⑤実際に事故等が発生したが、適切に対応できた。

評価の 観点	評価項目		判断基準
③施設の管理	(1) 建物保守管理・設備機器安全確認	建物躯体の保守管理、設備機器の安全確認等は適切になされているか。	①建物躯体の保守について、町との協力関係が良好である。 ②設備機器について、定期的に安全の確認を行い、町に報告がなされている。
	(2) 個人情報保護	個人情報保護のための体制、書類等の整備、問合せ等への対応、研修は適切か。	①指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止のため、管理体制を整えている。 ②指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用をしていない。 ③管理記録、個人情報利用状況について、定期的に町に報告している。 ④指定管理者が管理する個人情報の取扱について、職員研修を実施している。
	(3) 備品の管理	備品の管理は適切になされているか。	①備品について、備品台帳を基に適切な管理がなされている。
	(4) 清掃・警備・衛生管理	清掃、警備、衛生管理は、適切になされているか。	①清掃について、清潔を保つため必要な回数が実施されている。 ②警備について、町民利用者の安全を保つため必要な形態で実施されている。 ③空調、給排水、廃棄物処理等について、町民が快適に利用できる管理がなされている。
	(5) 指定管理者が行う修繕	指定管理者が行うべき修繕は適切に行われているか。	①指定管理者が行うべき修繕について、適正に実施されている。 ②修繕内容について記録するとともに、定期的に町に報告されている。
	(6) 省エネ・省資源・環境配慮	省エネルギー、省資源、環境配慮物品等の購入など環境への配慮はなされているか。	①光熱水等消費量の抑制等の省エネルギーが、適切に実施されている。 ②廃棄物リサイクル等の省資源が、適切に実施されている。 ③環境負荷低減配慮物品等の購入などが実施されている。
	(7) 業務の外部委託	業務を外部委託している場合、その内容は、施設管理の主要な部分以外であるか。	①業務の外部委託は、施設管理の主要な部分以外となっている。 ②指定管理者は、外部委託事業者と町との協定を遵守させている。

評価の 観点	評価項目		判断基準
③施設の管理	(8) 震災等への対応	震災時等の対応体制の整備、定期訓練等は適切になされているか。防火、防犯体制の整備、研修、訓練は適切になされているか。	①震災時の対応組織が作られている。 ②震災対策のため、定期的に研修・訓練を実施している。 ③防火、防犯等の対応体制が作られている。 ④火災時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている。
	(9) 関係団体、地域との連絡調整	良好な関係を保つべき関係団体等、地域との連絡調整は適切になされているか。	①関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。 ②地域との連絡調整が、必要に応じ、適正に実施されている。
	(10) 管理記録	施設の維持管理の記録が適切になされているか。	①施設の管理記録が整備されている。 ②施設の管理記録について、定期的に町に報告されている。 ③施設の管理記録、管理に係る書類が町のファイルに準じて保存されている。
④収入支出	(1) 管理経費等の縮減、縮減努力	管理経費等は縮減されているか。縮減に向けての努力がなされているか。	①管理経費等が縮減されている。 ②管理経費を縮減する努力がなされている。
	(2) 事業経費見直しによる収支改善努力	ニーズの減った事業の縮小廃止や転換、実施方法の改善など事業経費の見直しによる収支改善の努力がなされているか。	①町民のニーズの減った事業を、適切に縮小廃止している。 ②経費がかかるが効果の上がらない事業を、より効率的な事業に切換えている。 ③事業の実施方法を見直し、より効率的な方法に改めている。
	(3) 利用者増等による収支改善努力	利用者増など収入増による収支改善の努力がなされているか。	①利用者増などの努力がなされている。 ②新規の収入源の開拓などの努力が行われている。

(4) 項目別評価

上記の評価項目①～④について、次の表に基づき、評価の観点ごとに評価を行う（「A＋：優良」、「A：妥当」、「A－：課題あり」、「B：要改善」）。

例えば、①施設によるサービス提供における8評価項目の各評価が、5が過半数で残りも3以上の場合は、①は「A＋」の評価となる。

評価の観点ごとの評価	評 価	備 考
5が過半数、残りも3以上	A＋	優良
すべて3以上	A	妥当
2、1が含まれる	A－	課題あり
2、1が過半数含まれる	B	要改善

「評価の観点ごとの評価」の考え方（A＋、A、A－、B）

A＋：優良 協定等の遵守に加えて、経営努力によるプラスアルファのサービス提供、経費等の縮減、利用者数の顕著な増加等の実績を上げた場合

A：妥当 協定等の内容を誠実に遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成している場合

A－：課題あり 協定等の内容を遵守し、協定等に定めるサービス水準、経費、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある場合

B：要改善 協定等の遵守ができていない、又は、協定等は遵守しているが、不測の事態等により、目標に達していないなどの場合

(5) 総合評価

総合評価については、「4. 項目別評価」における評価をもとに、次の表に基づき評価を行う。

「4. 項目別評価」における①～④の評価	評 価	備 考
A+ 1 つ以上あり、残りも A	A+	優良
すべて A	A	妥当
A- が含まれる	A-	課題あり
B が含まれる	B	要改善

「総合評価」の考え方 (A+、A、A-、B)

A+ : 優良 サービスの向上と経費等の縮減のバランスの取れた実現という指定管理者制度の目的に則っての優れた成果となるが、次年度以降、その成果を継続させるため、協定等の見直しなどを行うことも考えられる。

A : 妥当 基本的には、この評価を受けることで、問題なく施設管理がなされていることとなる。

A- : 課題あり 協定通り業務を実施しており、その実績もおおむね良好であるが、一部に課題がある場合であり、その課題への迅速な対応、改善を行っていく。

B : 要改善 通常、協定等を遵守していれば生じにくい状態であるが、さまざまな事情によってそうした状況が生じている場合は、すみやかに改善されなければならない。シートでは、その改善策をまとめる。

参考書式2 施設管理評価シート

様式1 施設管理評価シート (年度調査)

部署名

①施設名	④現在の指定管理者 期間： ～ 選定方法：			
②設置年月				
③設置目的	⑤現指定管理者以前の管理者			
	期間	管理形態 (直営・管理委託・指定管理)	選定方法 (公募or非公募)	管理者名

1. 施設の概要 (施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要・特徴、入所者数・対象者数等)

2. 指定管理者の概要 (業務内容、経営状況)

3. 事業の概要、自主事業 (事業によるサービス提供の概要・特徴、事業の目標【利用者数等】、自主事業)

4. 施設の稼働状況 (利用実績【利用者数等】、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等)

5. 予算決算の推移 (単位：円)

		年度	年度	年度
指定管理者	予算	①指定管理料※1		
		②事業収入等 (①以外の収入)		
		③管理・運営経費 (支出総額)		
	決算	①指定管理料※1		
		②事業収入等 (①以外の収入)		
		③管理・運営経費 (支出総額)		
		収 支 ①+②-③		

※1 利用料金制を採用している施設は、0円とすること。

6. 各項目ごとの採点（1～5段階で採点）

①施設によるサービス提供

	採点		採点
■ (1) 利用時間等の遵守		■ (5) 利用承認、案内等の対応と接遇	
■ (2) 施設提供のための適正な人員配置		■ (6) 苦情等への対応と報告	
■ (3) 設備・備品の貸出		■ (7) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	
■ (4) 利用者の安全確保		■ (8) 利用実績	

②事業（町の事業、自主事業）

	採点		採点
■ (1) 施設の目的に沿ってサービスを提供できているか		■ (5) 自主事業はサービス向上に役立ったか	
■ (2) 事業実施のための適正な人員配置		■ (6) 自主事業の利用実績	
■ (3) 情報提供・接遇		■ (7) 苦情等への対応と報告	
■ (4) 利用者数等の目標達成		■ (8) 緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応	

③施設の管理

	採点		採点
■ (1) 建物保守管理・設備機器安全確認		■ (6) 省エネ・省資源・環境配慮	
■ (2) 個人情報保護		■ (7) 業務の外部委託	
■ (3) 備品の管理		■ (8) 震災等への対応	
■ (4) 清掃・警備・衛生管理		■ (9) 関係団体・地域との連絡調整	
■ (5) 指定管理者が行う修繕		■ (10) 管理記録	

④収入支出

採点
✓ (1) 管理経費等の縮減、縮減努力
✓ (2) 事業経費見直しによる収支改善努力
✓ (3) 利用者増等による収支改善努力

7. 評価

- A＋（優良）： 協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。
A（妥当）： 協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。
A－（課題あり）： 協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。
B（要改善）： 一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。

評価の観点	評価	課題等
総合評価		
①施設によるサービス提供		
②事業（町の事業、自主事業）		
③施設の管理		
④収入支出		

8. 課題への対応

9. 導入効果