

佐倉城址公園運営管理事業者モニタリング実施要領

I 基本的な考え方

(1) 本要領の背景

佐倉城址公園整備・運営管理事業では、公募設置管理制度（Park-PFI。以下「P-PFI」という。）と指定管理者制度を組み合わせた事業手法を導入しています。

P-PFIは、平成29年の都市公園法（昭和31年法律第79号）改正により新たに設けられた制度です。飲食店、売店等の公園利用者の利便の向上に資する公園施設の設置と、当該施設から生ずる収益を活用してその周辺の園路、広場等の整備、改修等を一体的に行う者を、公募により選定します。本制度が広く活用されることで、都市公園に民間の優良な投資を誘導し、公園管理者の財政負担を軽減しつつ、都市公園の質の向上、公園利用者の利便の向上を図ることが期待されています。

指定管理者制度は、多様化する住民ニーズに対し、より効果的・効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用し、住民サービスの向上と経費の節減等を図ることを目的とした制度です。公の施設の管理運営を行う主体が、これまでの公共的団体等に限られていたものから、企業や市民団体等を含む民間事業者にも拡大され、事業者等の創意工夫を活かすため、より広範な管理運営業務を、事業者からの提案を取り入れながら運営する形態となりました。

このように、従来の管理委託制度や業務委託と比べ、民間事業者が担う業務の範囲が広がり、管理運営における裁量も拡大している中で、市においては、実際の管理運営がどのように行われたかを随時又は定期的に把握しチェックすること（モニタリング）が極めて重要になっています。

(2) 本要領の位置づけ

この要領は、佐倉城址公園の運営管理に係るモニタリングの実施について必要な事項を定め、以って施設の管理の適正を期するものです。

この要領における「モニタリング」とは、「事業者により提供されるサービスが、都市公園条例及び管理運営規則、自ら提案した事業計画書、要求水準書、指定管理業務仕様書等において市が示したサービス水準、市と取り交わす協定書等に基づき、適正かつ確実に履行されているかを監視・測定・評価すること」を言います。

なお、この要領に基づくモニタリングは、地方自治法第244条の2第10項及び佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（以下「指定手續条例」という。）第10条に規定する、指定管理者に対して求める当該管理の業務又は経理の状況に関する報告、実地調査及び指示を満たすものとします。

Ⅱ モニタリングの目的

モニタリングの目的と副次的な効果としては、主に次のようなものが挙げられます。

【モニタリングの目的】

安定的な 管理運営	要求される業務の基準やサービス水準を確保し、事故防止や安定的な管理運営に資する。
サービスの 向上	結果を管理運営に反映することにより、施設サービスの更なる適正化や質の向上を図る。

【モニタリングの副次的効果】

導入効果の 把握・公表	事業者による施設の管理運営状況並びに P-PFI 及び指定管理者制度導入の効果等についての的確に把握するとともに、利用者及び市民に対し公表する。
優良事例 の共有	優良事例（ベストプラクティス）を市全体で共有することにより、他の施設でのサービスのレベルアップを図る。
選定の 適正化	公募時の提案内容と管理運営実績との比較により、選定手法の妥当性について検証し、事業者選定の更なる適正化を図る。

Ⅲ モニタリングの機能

モニタリングの目的を達成するために、モニタリングには次のような機能が必要であると考えます。

【モニタリングの機能】

(1) 履行確認	・規定の管理基準やサービス水準、業務仕様が、適正に履行されているか確認する。
(2) 定量的分析	・利用状況や収支状況について、事業計画との比較や経年比較を行う。 ・サービスが安定的かつ継続的に提供されているか確認するため、事業収支等について経営分析指標による定量的評価を行う。 ・団体本体の財務状況について確認する。
(3) サービスの 質の評価	・事業実施結果と事業計画の比較等により、優良な取り組みや改善すべき点等を確認する。 ・利用者アンケート等により利用者の満足度を把握する。
(4) 総合評価	・事業者及び市（並びに必要な応じ第三者）により、施設設置目的の達成度も視野に入れた総合的な評価を行う。

(1) 履行確認

事業計画書、要求水準書、指定管理業務仕様書等により履行することとしている事項について、適正に履行されているかの確認を行います。

【確認ポイント】

業務基準書の 履行	市が要求水準書及び指定管理業務仕様書等で定めた管理基準やサービス水準、業務仕様が適正に履行されているか。 (例) ・維持管理業務……清掃・備品管理・修繕・警備・保守点検その他の基準等 ・施設運営業務……窓口対応・使用許可・料金徴収・企画事業その他の基準等
協定の履行	市と事業者が取り交わした協定書に定めた事項が厳守されているか。
事業計画の履行	事業者が提案した事業計画書における事業計画は実行されているか。
利用状況	利用状況等は適正に測定・記録されているか。

(2) 定量的分析

「(1) 履行確認」で提出された事業報告書等から、利用者数等の数値を取り出して、定量的な評価や分析を行います。

【確認ポイント】

利用状況等 分析	事業報告書等により報告された収支状況の内容は適正か。 計画や過去との比較において著しい乖離や問題点はないか。
経営分析 指標	各指標について、前年実績値や計画値と比較して著しい変化はないか。
団体財務 状況調査	事業者の財務状況等は良好で、期間中の安定的な管理運営が継続可能か。

(3) サービスの質の評価

【確認ポイント】

サンプル数	抽出したサンプル数は、利用者の意見を集約するために有効か。
調査（質問）項目	利用者の満足度を的確に把握するための調査（質問）項目となっているか。
数値化	利用者の満足度を数値化し、経時変化を測定できるか。 (例)「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」と答えた各利用者の人数（割合）
手段・機会	利用者からの意見・要望・苦情等の聴取や、満足度を把握するための手段及び機会は適正か。 (例)・複数の手段により実施されているか ・調査頻度は適正か 等
要因分析・ 改善策の確認	利用者からの意見・要望・苦情等の聴取及び満足度調査の結果、失敗要因が分析され、改善策が提案されているか。

(4) 総合評価

事業者による施設の管理運営について、(1) 履行確認 (2) 定量的分析 (3) サービスの質の評価で得られた報告等の内容を踏まえながら、管理運営を総括します。

事業者の自己評価を経て、市及び必要に応じ利用者等の第三者により、施設目的の達成度も視野に入れた総合的な評価とし、評価主体により評価に差が生じた場合は、その要因を分析し、状況の正確な把握や改善につなげます。

総合評価は、各年度終了後に各年度の事業成果等に対して行う「年度モニタリング」、指定期間の中間に実施し、それまでの期間の評価と残りの期間の課題、改善点を見出す「中間モニタリング」、指定期間中の事業成果等の評価を行う「第一期評価モニタリング」があります。

IV モニタリングの手法

モニタリングの実施手法は、おおむね次のとおり考えられます。

区分	手法	実施時期等
定期	(1) 事業報告書	毎年度終了後 2 月以内
	(2) 年度モニタリング	事業報告書提出後 2 月以内
	(3) 中間モニタリング	指定期間 5 年目終了後 6 月以内
	(4) 第一期評価モニタリング	公募対象公園施設の設置管理許可の期間(10 年間) が終了する前年度の 5 月末
	(5) 月次報告書	毎月 15 日まで
	(6) 連絡会議	月 1 回程度
	(7) 利用者満足度調査	年 1 回程度
不定期	(8) 随時報告	随時
	(9) 業務点検 (随時)	随時
	(10) 災害等対応報告	随時
	(11) 実地調査・ヒアリング	随時
	(12) 団体財務状況調査	必要に応じ
	(13) 労務状況調査	必要に応じ

各施設において、モニタリングの手法や実施時期等は、施設の目的や規模、期間等に応じて適宜変更（追加又は省略）できるものとし、モニタリング実施に係る費用対効果の面にも留意し、事業者と協議しながら最適な仕組みを構築することとします。

モニタリングの目的は事業者のランク付けや採点ではなく、問題点を洗い出し、改善に結びつけることです。また、事業者の良い取り組みを正當に評価し、モチベーションを高めることも重要です。実施にあたっては、市と事業者の過度の負荷とならないよう、簡素かつ実行性のある仕組みを目指すものとしします。

(1) 事業報告書

①地方自治法第 244 条の 2 第 7 項及び指定手続条例第 9 条の規定により、毎年度終了後 2 か月以内に事業者から市公園緑地課へ提出するもの。

(佐倉市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則様式第 4 号による)

- ・ 管理業務の実施状況
- ・ 利用状況（利用者数、利用件数、稼働率 等）
- ・ 利用料金の収入の実績、減額・免除状況
- ・ 管理に係る経費の収支状況
- ・ その他（指定手続条例に基づき市長が必要と認める事項）

(例) 再委託実施状況、独自事業実施状況、課題分析・自己評価

②公募対象公園施設及び利便増進施設の運営管理状況を把握するために、①と併せて市公園緑地課へ提出するもの。

- ・利用状況（利用者数、売上等）
- ・事故、苦情などの状況
- ・年度収支状況（利益）
- ・その他（市長が必要と認める事項）

（２）年度モニタリング[別記様式１]

各年度が終了し事業者から事業報告書が市に提出された後、各年度の事業成果等に対して、履行すべきことがきちんと行われているか、利用状況や収支状況は適正か、年度全体を振り返って評価を行うと共に、今後の課題、改善すべき点を見出します。

市公園緑地課は事業者にはアヒアリングを実施し、現地確認、書類確認等を行った上で総合的に評価を行います。

年度モニタリングの評価項目は、次の①～⑥のとおりです。

①業務点検

事業者及び市が、施設の管理運営において要求水準書及び指定管理業務仕様書等の要件を満たしているか項目ごとに確認します。

なお、業務点検の評価項目は、施設ごとに、施設の目的や運営内容に応じて適宜変更（追加又は省略）し、最適な内容の設定を行うものとします。設定にあたっては、施設の性質等に応じて必要かつ最小限の点検項目を設定し、業務点検に係る負荷の軽減を心がけます。

②利用状況等分析

利用者数や稼働率、利用料金収入等について、前年度実績や今年度計画との比較において確認し、増減及びその要因（原因）等を分析します。

③経営分析

毎年度終了時に、以下の経営分析指標に基づく管理運営状況の経営分析及び評価します。

【経営分析指標】（※）

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業全体が黒字で回っているかどうか。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、市、指定管理者両者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。

評価指標	計算方法	評価の考え方
利用料金比率	利用料金収入 ／収入	収入に占める利用料金の割合。事業者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。
人件費比率	人件費／支出	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が減らされすぎていないか、逆に効率が低下していないかを確認する。
再委託費比率	再委託費合計 ／支出	支出に占める外部への再委託費用の割合。再委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者当たり 管理コスト	支出 ／延べ利用者数	1人当たりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいはコストがかかっているが利用者は多いなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者当たり 市負担コスト	委託料 ／延べ利用者数	1人当たりの利用者に対してどれだけ市による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

(※)「指定管理者制度における事業評価（モニタリング）～公民の連携による、よりよい施設の運営を目指して～」(株)三菱総合研究所地域経営研究センター（平成18年10月25日）を参考に作成。

④業務実施状況確認

管理運営の各側面において、実際に実施された内容について、当初の事業計画や目標との比較により、計画を上回る（下回る）成果を上げた事項等を把握します。

各年度の事業計画に係る実績と、期間全体を通じた中・長期的な事業計画に係る実績に分けて把握します。

なお、事業計画等であらかじめ定められた内容にこだわらず、その後の状況により行ったサービス向上策、業務改善の工夫など、事業者のアピールポイントについても併せて記載します。

⑤利用者満足度調査報告

事業者が実施した利用者満足度調査の結果及び寄せられた意見に対する対応等について把握します。

⑥総合評価

各年度の事業成果等に対し、利用状況、経営状況、業務実施状況等を踏まえ、総合的に評価します。

(3) 中間モニタリング 【別記様式2】

指定期間の中間（原則として指定期間5年目終了後）に実施し、それまでの事業成果等の評価を行うと共に、残りの期間の課題、改善すべき点を見出し、期間全体での質の向上を図るために実施します。

評価項目は、次のとおりです。

- (1) 平等利用等に関する取り組み
- (2) 効用発揮・経費縮減に関する取り組み
- (3) 管理運営の安定性に関する取り組み
- (4) 施設の設置目的の達成に関する取り組み
- (5) その他の取り組み
- (6) 総合評価及び今後の課題

(4) 第一期評価モニタリング 【別記様式2】

公募対象公園施設の設置管理許可の期間（10年間）が終了する前年度の5月末に実施し、それまでの事業成果等の評価を行います。市と事業者以外の第三者（利用者代表者や有識者等）により組織された評価委員会により、施設の管理運営が適正になされているか等について評価します。

評価項目は、次のとおりです。

- (1) 平等利用等に関する取り組み
- (2) 効用発揮・経費縮減に関する取り組み
- (3) 管理運営の安定性に関する取り組み
- (4) 施設の設置目的の達成に関する取り組み
- (5) その他の取り組み
- (6) 総合評価及び今後の課題

(5) 月次報告書

事業者から市公園緑地課へ以下の内容を毎月提出します。

- ・管理業務の実施状況
- ・利用状況（利用者数、利用件数、稼働率 等）
- ・利用料金の収入の実績、減額・免除状況
- ・管理に係る経費の収支状況
- ・管理物件の修繕、購入又は調達の内容
- ・苦情・要望・事故の内容と処理状況
- ・その他（協定書等に定める事項）

(6) 連絡会議

事業者と市公園緑地課との連絡会議を定期的又は必要に応じて開催し、調整を図ります。

(7) 利用者満足度調査

事業者による管理運営の状況について、利用者にとどのように受けとめられているか評価を求め、利用者のニーズと実際の管理運営との乖離がないかを把握します。

事業者が原則として年1回程度実施し、結果の分析や今後の対応等も含め、市公園緑地課へ報告します。(事業報告書、年度モニタリング等により報告することもできます。)

利用者満足度等を測定する方法の例としては、アンケートの実施、利用者からの聞き取り、公募モニターによる報告の聴取、利用者懇談会の開催等が考えられます。

(8) 随時報告

事業者から市公園緑地課へ随時提出するもの。ただし緊急を要しない内容の場合は、協議の上、事業報告書又は月次報告書と併せて報告することも可能です。

(例)

- ・ 事故等処理状況
- ・ 行政手続条例に基づく意見陳述手続に係る経過及び結果
- ・ 情報開示・個人情報開示申出に対する対応結果
- ・ 利用者からの意見・要望・苦情等とそれに対する対応等

(9) 業務点検(随時)

事業者及び市が、施設の管理運営において要求水準書及び指定管理業務仕様書等の要件を満たしているか項目ごとに確認を行います。

確認にあたっては、報告書等の点検に加え、必要な場合は実地調査、ヒアリングを実施します。

(10) 災害等対応報告

災害等が起こった場合に、事業者から市公園緑地課へ提出します。市が災害等による被害状況や対応状況等を確認し、対策を検討します。

(11) 実地調査・ヒアリング

提出された事業報告書等の内容について、より詳細に把握する必要がある場合や疑義がある場合、その他必要に応じて事業者へのヒアリングや現地確認を行い、管理業務の実施状況等を把握します。

また、地方自治法第244条の2第10項の規定により、市は、事業者による施設管理の適正を期するため、実地について定期又は随時調査することができます。

(12) 団体財務状況調査

市が必要に応じ、事業者である団体本体の財務状況、経営状況に係る資料を求め、団体として

サービスの安定的かつ継続的な提供が可能であるか確認します。

(13) 労務状況調査

市が必要に応じ、事業者が雇用する業務従事者の労務状況に係る資料の確認、業務従事者へのヒアリング等を実施し、労務に関する法令が遵守され、適正な労働条件のもとでの雇用がなされているかについて確認します。

(1) 管理運営・サービスの改善（事業計画等への反映）

事業者及び市は、モニタリングにより把握された課題・問題点について改善に努め、次年度の事業計画等に反映するものとします。

その他、事業者は、利用者からの意見・要望・苦情等に基づき、業務改善に努めるものとします。

(2) 改善措置・ペナルティ [図1参照]

①改善措置

モニタリング実施の結果、事業者による提供されるサービスが適正かつ確実に履行されていないと認められる場合、又は著しく利用者満足度が低い場合は、地方自治法第244条の2第10項及び指定手続条例第10条の規定により、市は改善措置その他の必要な指示を行います。

②ペナルティ

事業者が改善措置その他の必要な指示に従わないときは、地方自治法第244条の2第11項及び指定手続条例第11条の規定により、市はその指定を取り消し、又は一定期間の管理業務停止を命ずるものとします。

また、上記の場合において、市は、P-PFIに係る協定を解除し、公募対象公園施設の設置管理許可を終了させることができるものとします。

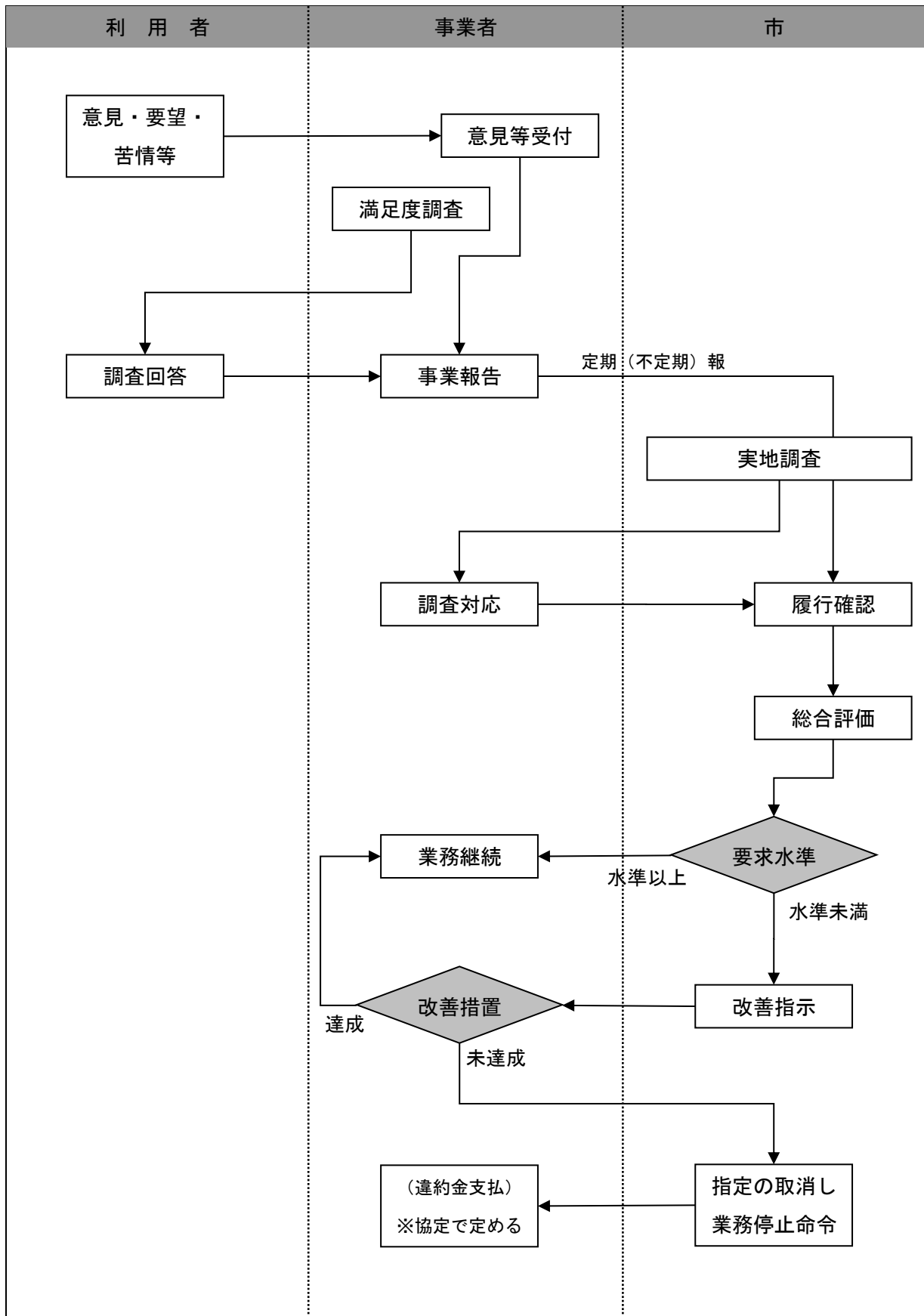
(3) 指定期間の継続に係る審査

P-PFIにおける公募対象公園施設の設置管理許可の期間を更新する場合に限り、公募対象公園施設の設置管理許可と同期間に指定管理業務を行うことを優先的に審査し、議会の議決を経て、引き続き指定管理者の指定を行います。第一期評価モニタリングの結果は、審査の一部を担うものとします。

(4) 公表

各種モニタリングの実施結果については、適宜取りまとめのうえP-PFI及び指定管理者制度導入による効果や必要な資料等と併せて利用者及び市民に対し積極的に公表するものとします。

[図1]モニタリング（ペナルティ）フロー



年度モニタリング
(元号〇〇年度)

施設名称	佐倉城址公園
施設概要	所在地：〒285-0017 千葉県佐倉市城内町 官有無番地 敷地面積：x, xxx. xx m ² 開園年月：昭和58年4月 施設内容：トイレ
施設の設置目的	
事業者	
指定期間	元号〇〇年4月1日～元号〇〇年3月31日
委託料	〇〇,〇〇〇,〇〇〇円 (元号〇〇年度支払額 〇,〇〇〇,〇〇〇円)
市所管課	都市部公園緑地課

①業務点検

評価	説明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区分	評価項目	評価欄	
		指	市
I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所（館） 時間	開所（館）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。		
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。		
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。		
適正利用	利用・減免等の手続は規定にのっとって正規に行われているか。		
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。		
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。		
2 維持管理業務に関する基準			
清掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。		
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。		
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。		
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。		
	廃棄物の減量に努めているか。		
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。		
	快適に利用できる環境となっているか。		
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか。		
景観維持	屋外の景観が維持されているか。		
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。		
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
修繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。		
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。		
警備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。		
	夜間・休所（館）日警備に支障はないか。		
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。		

	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。		
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。		
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。		
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。		
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。		
3 施設運営業務に関する基準			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。		
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。		
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。		
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。		
物品販売等 許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。		
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。		
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。		
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。		
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。		
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。		
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。		
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。		
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。		
	相談事業の利用方法について周知は十分か。		
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。		
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。		
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。		
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。		
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。		
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。		
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。		
5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。		
II 運営体制・組織に関する基準			
1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。		

	業務従事者から労務に関する苦情等が出ていないか。		
	労働時間の管理は適切になされているか。		
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。		
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。		
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。		
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。		
連絡体制	事業者の団体本部との連絡体制は整備されているか。		
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。		
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。		
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。		
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。		
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。		
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。		
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。		
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。		
	非常時の連絡体制は確立されているか。		
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。		
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。		
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。		
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。		
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。		
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。		
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。		
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。		
	情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。		
7 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。		
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。		
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。		

[意見記述欄] 業務点検

事業者	
市	

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数 (人)					
実利用者数 (人)					
稼働率 (%)				—	—
利用料金収入 (円)					
減免件数 (件)					

[意見記述欄] 利用状況等分析	
事業者	
市	

③経営分析

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入 (円)					
支出 (円)					
収支 (円) 〈収入－支出〉					
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉				—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉				—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉				—	—
利用者当たり管理コスト (円) (支出／延べ利用者数)					
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／延べ利用 者数)					

[意見記述欄] 経営分析

事業者	
市	

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果

【意見記述欄】業務実施状況確認

事業者	
市	

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	
回答数等	
実施結果	

回答者の意見等	対応策等

[意見記述欄] 利用者満足度調査報告	
事業者	
市	

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価	
事業者	
市	

中間（第一期評価）モニタリング
（元号〇〇年度）

施設名称	佐倉城址公園
施設概要	所在地：〒285-0017 千葉県佐倉市城内町 官有無番地 敷地面積：x, xxx. xx m ² 開園年月：昭和58年4月 施設内容：トイレ
施設の 設置目的	
事業者	
指定期間	<u>元号</u> 〇〇年4月1日～ <u>元号</u> 〇〇年3月31日
委託料	〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円（指定期間総額）
市所管課	都市部公園緑地課
評価対象期 間	<u>元号</u> 〇〇年4月1日～ <u>元号</u> 27年3月31日

1 項目別評価

評価	説明
S（優良）	要求される水準を上回り、特に良い成果が認められる。
A（適格）	要求される水準を満たしている。
B（概ね適格）	要求される水準を満たしているが、一部問題点が認められる。
C（不適格）	要求される水準を下回り、問題点が認められる。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

（１）【公の施設の平等利用等に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		事	市
基本事項	関係法令等を理解し、遵守したか。		
	必要な資格免許が取得されていたか。		
① 平等利用	全体の事業内容に偏りはなかったか。		
	特定の個人や団体が優遇されることはなかったか。		
② 公共性	公の施設を運営するにふさわしい理念により運営していたか。		
	現状分析・課題認識は適切であったか。		
	公の施設の設置目的や市の施策を理解した事業内容であったか。		
	管理運営における環境への配慮は十分であったか。		
	利用者の要望や意見を把握し、的確に対応したか。		
具体的な取り組みの状況・実績			
評価の理由及び今後の課題（事業者）			
評価の理由及び今後の課題（市）			

(2) 【施設の効用発揮・経費縮減に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		事	市
① 効用発揮	施設の特徴を活かし、施設の価値を高めることができたか。		
	サービスの質の向上のための取り組みは効果的であったか。		
	利用拡大の方策は効果的であったか。		
	施設の情報発信は工夫されていたか。		
	企画事業・独自事業の実施方針や内容は適当であったか。		
② 経費縮減	収支計画にのっとり、安定して経営できたか。		
	運営の効率化が効果的になされたか。		
	予定外の収入減・経費増への対応は的確であったか。		
具体的な取り組みの状況・実績			
評価の理由及び今後の課題（事業者）			
評価の理由及び今後の課題（市）			

(3) 【施設の管理運営の安定性に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		事	市
① 物的能力	団体の経営が安定していて、施設管理を継続的・安定的に行うことができたか。		
	施設の維持管理、備品の管理は適切に行われたか。		
	安全管理・危機管理への取り組みは適当であったか。		
	個人情報の保護、情報公開に対し十分配慮し、必要な措置を講じたか。		
	第三者への委託や運営協力体制は適当であったか。		
② 人的能力	団体本部との役割分担や責任体制は明確かつ適当であったか。		
	適切な人員配置・勤務体制がとられていたか。		
	人件費や労働条件の設定において、職員への配慮はなされていたか。		
	職員の教育研修体制は適当であったか。		
具体的な取り組みの状況・実績			
評価の理由及び今後の課題（事業者）			
評価の理由及び今後の課題（市）			

(4) 【施設の設置目的の達成に関する取り組み】

項目	評価視点	評価欄	
		事	市
① 〇〇〇〇	〇〇〇〇		
	(例) …の向上が期待できる事業が提案されているか。		
	(例) …に関しての専門知識や指導助言できる能力を有しているか。		
② 〇〇〇〇			
具体的な取り組みの状況・実績			
評価の理由及び今後の課題（事業者）			
評価の理由及び今後の課題（市）			

(5)【その他取り組み（参考）】

項目	評価視点	評価欄	
		事	市
参考項目	障害者、高齢者の雇用や男女平等参画に対する配慮がなされたか。		
	市民との協働による管理運営が行われたか。		
	地域の活性化につながる取り組みがなされたか。		
	地域雇用が行われたか。		
	収益（剰余金）が有益に利用されたか。		
具体的な取り組みの状況・実績			
評価の理由及び今後の課題（事業者）			
評価の理由及び今後の課題（市）			

2 総合評価及び今後の課題

[評価欄] 総合評価	
[意見記述欄] 総合評価及び今後の課題	
事業者	
市	