

安平町ときわキャンプ場の指定管理におけるモニタリング要領

1 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状況を把握・確認し、より効果的・効率的な管理運営及び利用者へのサービス向上を図ります。
- (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水準が充足されているか否を確認します。
- (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場合、改善方策を実施します。
- (4) 施設の管理運営状況を町民に広く周知するとともに、建設課及び指定管理者において更なる利用サービスの向上を図ります。

2 モニタリングの区分

区分	実施者又は作成者等	提出先等	実施時期	備考
(1)利用者満足度調査	施設利用者	指定管理者	随時	
(2)事業報告書	指定管理者	建設課	毎年度終了後	
(3)管理報告書	指定管理者	建設課	定期	
(4)事故等報告書	指定管理者	建設課	随時	
(5)実地調査	建設課	—	定期・随時	
(6)管理運営状況のまとめ及び評価	指定管理者	建設課	毎年度終了後	

<参考>

●地方自治法

(公の施設の設置、管理及び廃止)

第 244 条の 2 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

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。

●安平町公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例

(事業報告書の作成及び提出)

第 11 条 指定管理者は、毎年度終了後 60 日以内に、その管理する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、町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第 15 条第 1 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 60 日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況
- (2) 利用状況並びに利用拒否等の件数及びその理由
- (3) 利用料金の収入実績（法第 244 条の 2 第 8 項の規定により施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として収受された場合に限る。）

- (4) 管理経費の収支状況
- (5) その他町長等が必要と認める事項
(業務報告の聴取等)

第 14 条 町長等は、施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、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。

●安平町ときわキャンプ場管理業務仕様書

第 7 事業報告

1 事業報告書

指定管理者は、毎年度終了後又は指定期間終了後 60 日以内に次掲げる事項を記載した事業報告書を町に提出するものとする。

- (1) キャンプ場の管理業務の実施状況
- (2) キャンプ場の利用状況及び料金収入実績
- (3) キャンプ場の管理に係る経費の収支状況
- (4) その他町が必要と認める事項

2 管理報告書

指定管理者は、指定管理料の請求と同時に、指定管理料の支払いに必要な事項その他町が必要と認める事項を記載した管理報告書を町に提出するものとする。

3 モニタリングの実施

指定管理者は毎事業年度終了後、モニタリング総合評価表（様式 1）を毎年度 6 月末までに町へ提出するものとする。町は毎年度 7 月末までに町のホームページにおいてモニタリング総合評価表を公表するものとする。

●安平町ときわキャンプ場の指定管理者による管理に関する基本協定書

(危機管理対応)

第 15 条 指定管理者は、キャンプ場内における災害、事故等の事態に対応するため、危機管理体制を構築するとともに、対応マニュアルを作成し、職員に対し必要な訓練を行わなければならない。

2 指定管理者は、キャンプ場内において人身事故が発生した場合は、事故者の保護に努め、応急手当を行うほか、救急車の要請をする等適切な措置を行わなければならない。

3 指定管理者は、キャンプ場内において盗難、紛争等の事件が発生した場合は、キャンプ場を所管する警察署に通報するものとする。

4 指定管理者は、前 2 項の事故、事件及び災害（以下「事故等」という。）が発生した場合は、直ちにその旨を町に報告するとともに、事故等の顛末を事故等報告書（様式第 2 号）により、町に報告しなければならない。

5 指定管理者は、事故等が発生した場合は、事故等の内容にかかわらず、事故等が発生した原因の究明に努めるとともに、キャンプ場の管理上改善すべき点がある場合は、改善に必要な措置を行わなければならない。

(事業報告)

第 26 条 指定管理者は、事業年度終了後又は指定期間終了後若しくは第 31 条の規定により指定管理者の指定を取り消された後 30 日以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書（様式第 3 号）を町に提出しなければならない。

- (1) キャンプ場の管理業務の実施状況
- (2) キャンプ場の利用状況及び利用料金収入実績
- (3) キャンプ場の管理に係る経費の収支状況
- (4) 自主事業の実施状況
- (5) その他町が必要と認める事項

2 町は、前項の事業報告書の提出があったときは、管理業務の完了検査を行うものとする。

3 前項の事業報告書のほか、指定管理者は、年度協定の定めるところにより、管理報告書を町に提出しなければならない。（利用者満足度調査の取扱い）

第 29 条 町は、仕様書の利用者満足度調査について、その調査の結果を検証するものとする。

2 町は、前項の検証によりキャンプ場の管理が良好でない認められる場合は、指定管理者に対して改善勧告を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めることができるものとする。

●安平町ときわキャンプ場の指定管理者による管理に関する年度協定

(管理報告書)

第 3 条 指定管理者は、指定管理料の請求と同時に管理報告書（様式 1）を町に提出するものとする。

3 モニタリングの方法

- (1) 利用者満足度調査（基本協定書第 29 条）

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を実施することとします。

項目	内容等	備考
利用者満足度調査	利用者情報、施設の開場日・時間、利用申込・受付の方法及び対応、施設の利便性、設備の状況、ホームページの見やすさ等	
記入者	施設利用者	
提出先	指定管理者	
実施時期	随時	
指定管理者の措置	アンケートの内容を確認・集計し、必要な措置をとる。また、アンケート集計結果を建設課に報告する。	

(2) 事業報告書（基本協定書第 26 条第 1 項）

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、建設課に提出します。

項目	内容等	備考
事業報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の実施状況 ・利用状況及び利用料金収入実績 ・管理に係る経費の収支状況 ・自主事業の実施状況 	様式第 3 号 (第 26 条関係)
作成者	指定管理者	
提出先	建設課	
提出期限	毎年度終了後 60 日以内（5 月末まで）	
建設課の措置	事業報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実施調査、改善勧告、指定の取消等）を行います。	

(3) 管理報告書（基本協定書第 26 条第 3 項、年度協定書第 3 条）

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的に管理報告書を作成し、建設課に提出します。

項目	内容等	備考
管理報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・施設等の利用実績 ・利用料金徴収の実績及び減免の実績 ・施設の修繕に関する事項 ・管理業務の実施状況 ・管理に係る経費の収支状況 ・利用者からの意見、要望等対応に関する事項 	様式 1 (年度協定)

作成者	指定管理者	
提出先	建設課	
提出期限	毎月指定管理料の請求と同時	
建設課の措置	管理報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実施調査、改善勧告、指定の取消等）を行います。	

(4) 事故等報告書（基本協定書第 15 条）

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、建設課に直ちに報告を行います。

項目	内容等	備考
事故等報告書	<ul style="list-style-type: none"> ・災害 ・事件、事故等 	様式第 2 号 (第 15 条関係)
作成者	指定管理者	
提出先	建設課	
提出期限	直ちに（指定管理者は報告案件発生時に電話又は電子メール等で状況を建設課に連絡）	
建設課の措置	連絡又は随時報告書の内容を確認し、必要な措置（指示、実施調査等）を行います。	

(5) 実地調査（基本協定書第 28 条）

建設課は、管理の適正を期するため必要があると認めるときは実地調査を行い、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います。

(6) モニタリング総合評価表（管理業務仕様書第 7-3）

施設の効果的・効率的な運営のため、毎年度終了後、管理運営状況をまとめその評価を行います。

項目	内容等	備考
モニタリング 総合評価表	<p><管理運営状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の概要 ・利用実績（利用実績、利用料金収入、サービス改善の状況等） <p><評価></p> <p>評価項目は、建設課が募集要項、協定書、仕様書及び事業計画書等に基づき、施設の設置目的、業務内容等に応じて設定（表 1 参照）</p>	様式 1 (仕様書第 7-3)
作成者	指定管理者及び建設課	

提出先	指定管理者→建設課	
提出期限	毎年度6月末まで	指定管理者から建設課
建設課の措置	管理運営状況の内容を確認し、評価した上で町のホームページにおいて公表（毎年度7月末まで）	公表は建設課が実施

<表1>管理運営状況の評価項目例

項目	内容（例）
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・施設効用の最大限発揮 ・施設設備・備品の適切な管理・操作 ・利用者とのコミュニケーション ・利用者への案内・指導 ・施設利用向上策の実施
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な利用許可、利用減免
利用者サービス向上の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズに応じたサービスの提供 ・利用者とのコミュニケーション ・ホームページの作成、更新 ・利用申込受付の工夫 ・利用者満足度調査の実施
自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書において計画した事業の実施 ・自主事業実施の効果
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令等の遵守 ・仕様書に規定された職員の配置 ・利用料金の徴収 ・危機管理体制の構築 ・安全対策の実施 ・個人情報の保護 ・事業報告書等の提出 ・職員の研修
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・収入及び支出額 ・管理経費の縮減策実施 ・人件費の水準

ア 指定管理者

指定管理者は、毎年度終了後6月末までに、様式1の指定管理者が記載すべき欄に記載の上、建設課に提出します。

イ 建設課

建設課は指定理者から様式1の提出後、内容を確認の上、建設課が記載すべき欄に記載し、7月末までに町ホームページで公表するものとします。

なお、評価は以下の区分に従って行うものとします。

評価	評価の考え方
A	仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。 (具体的な成果、優れた管理運営内容を記載) (収支状況については、損益割合が3%以上)
B	おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。 (収支状況については、損益割合が-3%~3%未満)
C	仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。 (収支状況については、損益割合が-3%以下)
D	仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。 (収支状況については、損益割合が-3%以下で連年)

※仕様書等とは、仕様書、協定書及び年度計画書等を指します。

※損益割合とは (収入-支出) ÷ (収入)

1 管理運営の実施状況に関する事項

- (1) 管理運営状況
- (2) 委託業務
- (3) 設備点検
- (4) 個人情報の取扱い
- (5) 情報公開
- (6) 利用者満足度調査
- (7) 施設利用促進に関する広報
- (8) 利用者からの苦情等対応
- (9) 環境負荷軽減への取組み
- (10) 災害時等訓練
- (12) 職員研修
- (13) システム構築

2 利用状況及び料金収入に関する事項

- (1) 利用状況
※利用者数、稼働率、利用日数等適切な指標を設定
- (2) 利用料金等収入
- (3) 利用料金の減免

3 経理に関する状況

- (1) 管理運営経費
- (2) 修繕費
- (3) 備品購入

4 自主事業の実施に関する事項

- (1) 自主事業実施
- (2) 自主事業収支

5 その他

様式1（年度協定）

安平町ときわキャンプ場管理報告書（第 期分）

- 1 施設等の利用実績
- 2 利用料金徴収の実績
- 3 利用料金減免の実績
- 4 施設等の修繕に関する事項
- 5 管理業務の実施状況
- 6 管理に係る経費の収支状況
- 7 利用者からの意見、要望等対応に関する事項
- 8 その他、町が管理の実態を把握するため必要と定める事項

事故等報告書

安平町長 様

指定管理者

項目	内容
事故等名	
事故等の日時	令和 年 月 日 曜日 時 分頃
事故等の原因及び 状況	
事故等に対する措 置	
被害額等	

※ 事故等の内容に応じ、現場見取図及び写真等、事故（災害）の状況を明らかにする書類を添付すること。

※ 本報告書は、事故等の内容が判明次第速やかに提出するものとし、その後の経過については、事態の進展に応じて適宜追加して報告すること。

様式1 (仕様書第7-3)

モニタリング総合評価表(令和 年度)

1 施設名

安平町ときわキャンプ場

2 施設の概要

設置目的	
面積	
主な施設	
開設期間	
利用時間	

3 現指定管理者前の管理運営状況

期間	管理形態	管理受託者又は指定管理者等
平成29年度		
平成30年度		
令和2年度		
令和3年度		
令和4年度		

4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	指定期間

5 指定管理料(決算ベース)

令和4年度 (A)	令和5年度 (B)	差 (A)-(B)	増減理由
千円	千円	千円	

6 指定管理者が行う業務

--

7 利用実績等

(1) 利用実績

(単位:人)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)													
令和4年度(B)													
(A)／(B)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
増減要因等													

(2) 利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)													
令和4年度(B)													
(A)／(B)	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
増減要因等													

(3) 利用料金見直しの状況

見直しの有無	見直した場合はその内容
有・無	

(4) 開設期間・時間の見直し等の状況(前年度と比べて)

見直しの有無	見直した場合はその内容
有・無	

(5) サービス向上のため実施した内容

--

(6) その他実施した取り組み内容

--

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

--

8 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

項目	指定管理者	町	評価
施設の目的に沿った管理運営			
平等な利用の確保			
利用者サービス向上の取組			
自主事業			
職員・管理体制			
収支状況			
総合評価			

<評価区分> A:仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。

B:おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。

C:仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。

D:仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

9 施設管理運営の課題

項目	指定管理者	町
施設の管理運営の課題		