

市民及び事業者向け

# 佐世保市指定管理者制度ガイドライン

－ 第1版 －

令和5年7月策定

# 目次

## 序章 PPP(官民連携)と指定管理者制度

P  
3

## 第1章 指定管理者制度の概要

### 1 指定管理者制度とは

P  
8

### 2 公の施設

- (1) 「公の施設」とは 9
- (2) 「公の施設」の必要性の検討 10

### 3 指定管理者の権限

- (1) 指定による権限の委任 11
- (2) 指定管理者に委託することができない事務 12
- (3) 使用許可等の法的位置付け 12
- (4) 指定管理業務における公金の取り扱い 12
- (5) 委託料(指定管理料)と精算義務 13
- (6) 監査委員等による監査 14

### 4 利用料金制度

- (1) 利用料金制度とは 14
- (2) 制度導入の適否 14

## 第2章 指定管理者制度に関する事務処理

### 5 指定管理者制度の運用

P  
15

### 6 指定に関する事務

- (1) 選定方法 16

- (2) 指定期間 P 16
- (3) 募集要項・仕様書(要求水準書)の作成 17
- (4) 募集要項に掲載する基本的項目 18
- (5) 公募における周知 20
- (6) 募集期間 20
- (7) 募集要項に関する質問 21
- (8) 応募条件 21
- (9) 具体的な申込み手続き 23
- (10) 自主事業について 24
- (11) 備品の取り扱いについて 25

### 7 指定管理者選定委員会

- (1) 選定委員会による審査 26
- (2) 非公募により指定管理者を選定しようとする施設 26
- (3) 審査方法 27

### 8 協定締結

- (1) 協定の締結 30
- (2) 協定の内容 31
- (3) リスク分担 33
- (4) 損害賠償責任保険 38
- (5) 災害時における対応 39

### 9 指定管理者との協議

- (1) 協定書等の内容変更に関する協議 41
- (2) 上記(1)以外の協議 41

### 10 指定期間中の指定管理者の変更

- (1) 指定管理者の変更等に係る対応について 45
- (2) 協定書への記載事項について 51

### 11 インボイス制度(消費税の適格請求書等保存方式)への対応

P  
52

## 第3章 指定管理者の評価

### 12 モニタリング

P

- (1) モニタリングとは? 53
- (2) モニタリング実施の基本的な考え方について 54
- (3) モニタリングの概要について 54
- (4) モニタリング結果の活用について 58
- (5) モニタリングの運用にあたって 59
- (6) 指定管理者選定委員会へのモニタリング結果報告(外部評価)について 61
- (7) モニタリングに関するその他の事項 62
- (8) モニタリングに関する協定書の記載例 65

### 13 ひな形その他参考事項

67

## はじめに ～「伝える」から「伝わる」ガイドラインへ～

指定管理者制度は、「民間にできることは民間に」という考えのもと、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ある「公の施設」について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置目的を効果的に達成するため、平成15年6月の地方自治法（以下、「法」という。）改正により創設された制度です。

これにより、民間企業やNPO法人などを含む様々な団体が指定管理者としての指定を受け「公の施設」の管理を行うことが可能となり、また、行政処分である施設の使用許可など、従来の管理委託制度では管理受託者が行うことができなかった業務を含めて、「公の施設」の管理を包括的に実施することが可能となりました。

このような中、本市としては、人口減少の影響等により行政内部の努力を続けたとしても、将来にわたる持続的なサービスを維持できない恐れも考えられたため、現在のサービスレベルを維持しつつ、コスト削減により使用料等の増を極力低減させることを目的として指定管理者制度を導入することとし、その指定に関して統一的に事務処理を行うため、平成16年5月に「佐世保市指定管理者指定事務についての指針」を策定し、その後、状況の変化などには通知を追加しながら運用を進めてきました。

また、「公の施設」の設置者としての責任を果たす立場から、「公の施設」の管理状況等をモニタリング等によって確認し、指定管理者に対して適切な指導等を行う必要があることから、平成21年11月には「佐世保市指定管理者制度導入施設に係るモニタリング指針」を策定し、適正な運営に努めてきたところです。

しかしながら、制定からすでに10年以上が経過し、取り巻く状況の変化に対応する必要が出てきたこと、また、より適切で分かりやすい制度運用とするため、職員にとって、より見やすく活用しやすいもの、「伝える」から「伝わる」ものへしていきたいという思いで、現在の指針に、新たな要素を加え、新たなガイドラインとして策定することとしたものです。

※「佐世保市指定管理者制度ガイドライン〈市民及び事業者向け〉」は、基本的に、市職員向けに策定した「ガイドライン」を市民及び事業者向けとして、一部内容を見直したものです。

# 序章 PPP（官民連携）と 指定管理者制度

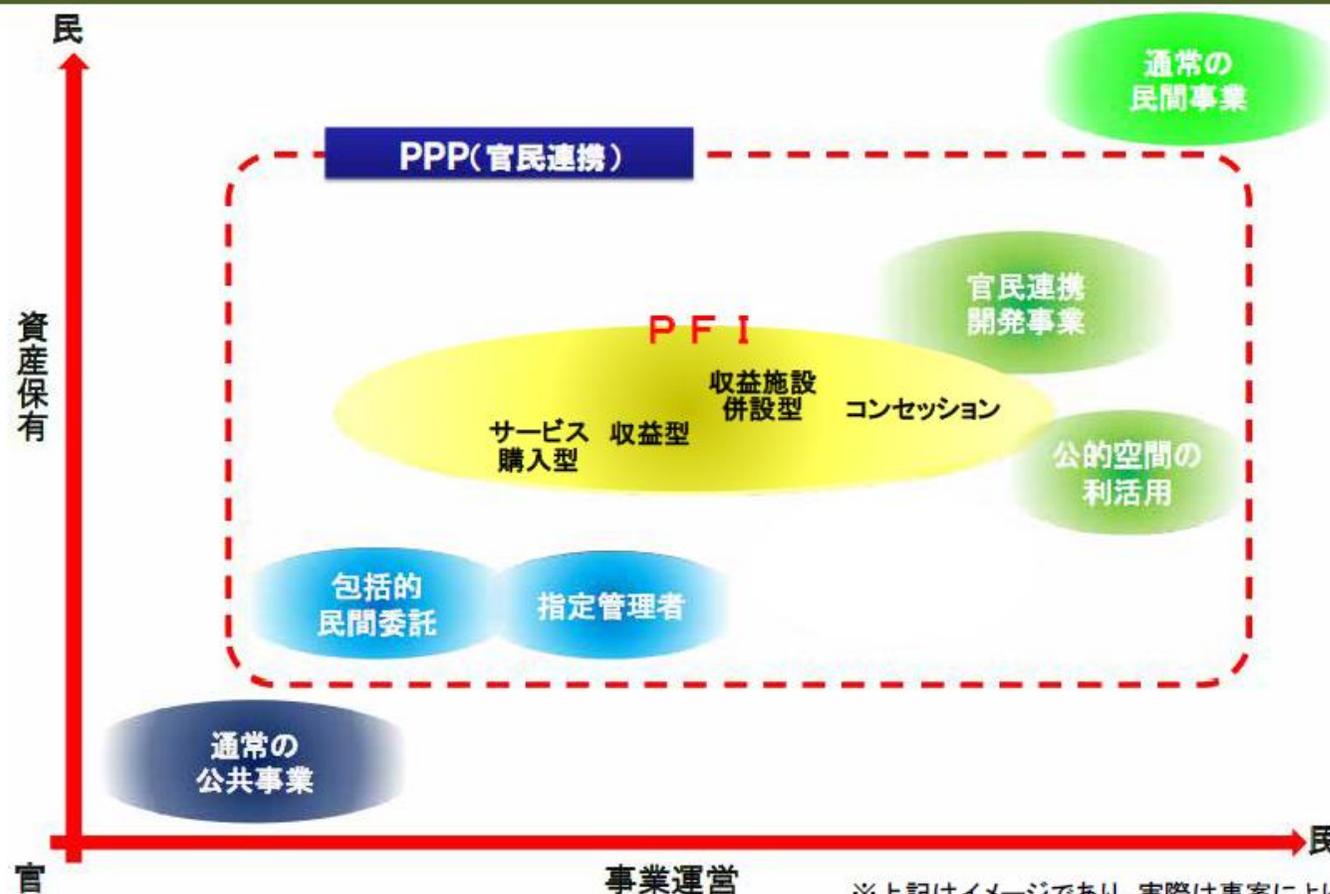
「指定管理者制度」は、「PPP（Public Private Partnership）」の1つの形態です。

本市では、これまでも「官民連携」による様々な取組を行っていますが、今後はさらに、「施設の設置目的を達成するのに最適な方法は何か」を考え、民間の創意工夫等を活用し、財政資金の効率的な使用や行政の効率化等を図りながら、様々な課題等に対応していく「官民連携」を検討しながら事業を進めて行く必要があります。

本ガイドラインでは、PPP（官民連携）の1つの形態であり、指定管理者制度と類似した「PFI制度」にも触れながら、「指定管理者制度」に対する理解を深めていただきます。

## 1 PPP (Public Private Partnership : 官民連携事業) とは

○ 行政と民間が連携して、それぞれお互いの強みを生かすことによって、最適な公共サービスの提供を実現し、地域の価値や住民満足度の最大化を図るもの。

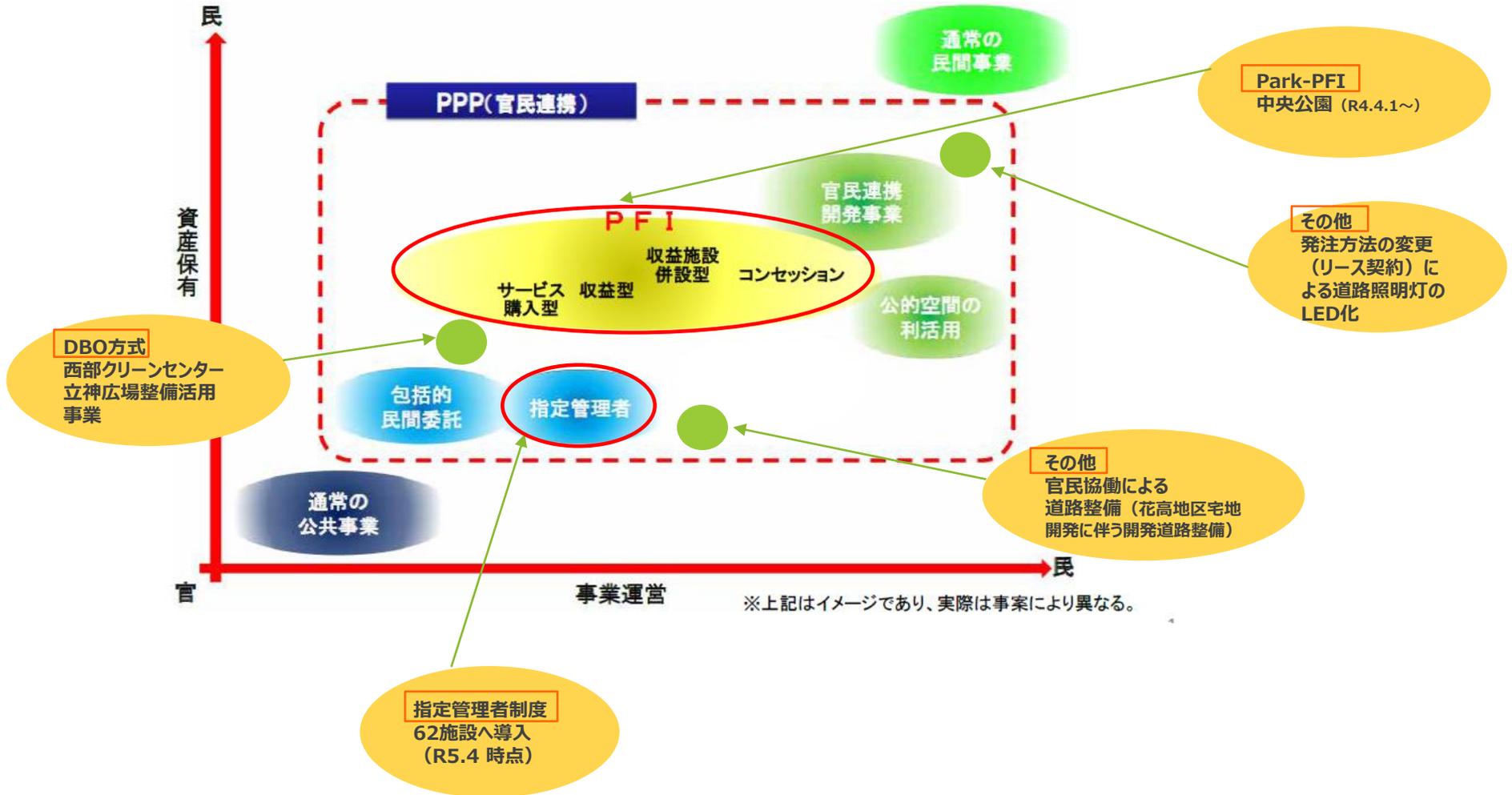


この図は、「PPP（官民連携事業）とは何か」について、PPPに位置づけられる様々な事業を「資産保有」「事業運営」の<官><民>の度合いで位置づけた概念図です。

※上記はイメージであり、実際は事案により異なる。

## ▶ 本市におけるPPPの実施状況

概念図（P4）を基本に、現在、佐世保市においてどのような官民連携事業が実施されているのかを示した図です。（令和5年4月現在）特に、「PFI事業」と「指定管理者制度」は、「公の施設の管理」において類似の事業となります。



## ▶「PFI事業」との比較

「指定管理者制度」と類似の「PFI事業」についての違いは次のとおりです。

	PFI事業	指定管理者制度
趣旨	公共施設等の設計、建設、維持管理及び運営に、民間の資金とノウハウを活用し、効率的かつ効果的に公共サービスを提供する	公の施設に関わる管理主体範囲を民間事業者等まで広げることにより、住民サービスの向上、行政コストの縮減を図る
根拠法	PFI法	地方自治法
事業主体	・国、地方公共団体 ・特殊法人等の公共法人	・地方公共団体
管理主体	民間事業者	法人、その他の団体
事業実施根拠	委託(契約)	指定（行政処分）
選定	公募方式等（客観的な評価）	公募方式（選定委員会での選定） 非公募による選定も可

【用語の定義】 ※P 5 ～ 6 で使用している主な用語の定義は次のとおりです。

### **PPP**（官民（公民）連携：Public Private Partnership）

従来の官民の役割分担を見直し、民間の役割を大幅に拡大して公共事業を効果的に推進する手法です。公共施設等の建設、維持管理、運営等を行政と民間が連携して行うことにより、民間の創意工夫等を活用し、サービスの質の向上と、財政資金の効率的使用や行政の効率化等の両立を図ることができます。いわゆるPFI 法に基づくPFI 事業以外にも、指定管理者制度、包括的民間委託など様々な手法があります。

### **PFI**（Private Finance Initiative）

PFI法に基づき、公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う手法です。コンセッション方式、BTO方式など、様々な方式があります。

### **Park-PFI**（公募設置管理制度）

都市公園において飲食店、売店等の公園施設（公募対象公園施設）の設置又は管理を行う民間事業者を、公募により選定する手続きです。事業者が設置する施設から得られる収益を公園整備に還元することを条件に、事業者には都市公園法の特例措置がインセンティブとして適用されます。

### **包括的民間委託**

従来は分割発注されていた複数の維持管理業務や運営業務を包括化して民間に委ねる手法です。

### **DBO方式**（Design Build Operate）

公共が資金調達し、整備運営を民間に長期間委ねる手法です。（包括的性能発注）民間は市民等にサービスを提供し、公共が支払うサービス対価で費用を賄うもの。

# 第1章 指定管理者制度の概要

## 1 指定管理者制度とは

指定管理者制度とは、地方自治体が設置する「公の施設」の管理運営について、民間事業者に委ねることを可能とする地方自治法上の制度です（法第244条の2 第3項～11項）。

本制度は、「公の施設」の管理運営を通じて政策目的を達成するための手法の一つと位置づけられ、その目的は「多様化する市民ニーズにより効果的、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つつ、市民サービスの向上と経費の節減等を図ること」であるとされています。平成15年6月の法改正による従来の「管理委託制度」との違いは次のとおりです。

### ▶「管理委託制度」との比較

	管理委託制度	指定管理者制度
管理運営の主体	<ul style="list-style-type: none"><li>・公共団体、公共的団体、地方自治体の出資法人等</li><li>・相手方を条例で規定</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・民間事業者を含む法人その他の団体（法人格は不要だが、個人は不可）</li><li>・議会の議決を経て指定</li></ul>
法的性格	<ul style="list-style-type: none"><li>・委託（契約）</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・指定（行政処分）</li><li>・管理運営の細目等については、協定（行政処分の附款）により規定</li></ul>
権限と業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"><li>・施設の管理権限及び責任は、地方自治体が有する（使用許可権限も付与できない）</li><li>・条例を根拠として締結される契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行の委託</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・施設の管理権限を指定管理者に委任（使用許可権限を含む）</li><li>・管理の基準及び業務の範囲は条例で定める</li></ul>

## 2 公の施設

### (1) 「公の施設」とは

「公の施設」とは、法第244条第1項において「住民の福祉を増進する目的を持ってその利用に供するための施設」と定義されており、次の要件を満たすものとされています。

#### <公の施設>

- ①住民の利用に供するためのもの
- ②当該地方公共団体の住民の利用に供するためのもの
- ③住民の福祉を増進する目的をもって設けるもの
- ④地方公共団体が設けるもの
- ⑤施設であること

また、公の施設の設置及び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（法第244条の2第1項）とされており、これらの要件を満たさない本庁舎や支所庁舎、競輪場等は「公の施設」ではないとされています。

#### ▶「公の施設」の例

区分	施設（例）
レクリエーション・スポーツ施設	体育館、競技場、野球場、テニスコート、プール等
産業振興施設	産業情報提供施設、展示場施設、見本市施設、開放型研究施設等
基盤施設	公園、公営住宅、駐車場旅客船ターミナル、斎場等
文教施設	図書館、博物館、動物園、コミュニティセンター、文化会館等
社会福祉施設	特別養護老人ホーム、介護支援センター、福祉・保健センター、児童クラブ、保育所等

## (2) 「公の施設」の必要性の検討

指定管理者制度の新たな適用や再度の指定に際しては、

**当該施設を設置する必要性や意義が十分に認められていることが前提**となります。

したがって、必要性の検討にあたっては、

①民間事業者に委ねることで、利用ニーズにあった開館日や開館時間の拡大などサービス内容の充実や民間事業者等のノウハウの活用が期待できること

②民間事業者に委ねることで経費の節減が図られること

③利用の平等性、公平性など（守秘義務の確保を含む）について、行政でなければ確保できない明確な理由がないこと

④同様・類似のサービスを提供する民間事業者等が存在すること

⑤施設が提供するサービスの専門性、特殊性、施設の規模等を勘案して、民間事業者等の運営が可能であること

上記をはじめ、「佐世保市公共施設等総合管理計画」や「佐世保市公共施設適正配置・保全実施計画」の考え等に基づき、当該公の施設の評価を実施するなど、公的サービスとして実施する意義も含め、各施設所管課が個々の施設を検証することが必要です。

### 3 指定管理者の権限

指定管理者は、当該施設の**管理権限**※を有し、自らの判断で主体的に管理業務を行うこととなりますが、自治体から完全に独立した地位に立つわけではありません。

※「**管理権限**」とは

施設の管理運営に関する事項を自らの判断で決定し、それを自らの名で意思表示できる権限。個別の管理法における「管理者」の概念とは必ずしも一致せず、また、使用許可の権限を伴わない場合もあります。（例：都市公園法上の公園管理者≠指定管理者）

#### (1) 指定による権限の委任

指定により権限の委任の効果が発生するので、「公の施設」の**管理権限**は本市（市長又は教育委員会）から指定管理者へ移ります。

つまり、指定管理者は当該施設の管理について「事務の主体」ではなく「権限の主体」として管理運営業務を行うものであり、指定管理者が本市に代わって、当該「公の施設」の事務を行う公共団体になるわけではありません。

指定管理者は、あくまで、市長や教育委員会（機関）に代わって本市の事務である「公の施設」の管理を行う「機関」として、管理権限を行使します。

指定管理者制度を導入しても

公の施設の所有者（あるいは借主）  
は本市であること

公の施設の管理運営  
は本市の事務であること

に変わりはありません。

一方、本市は、指定管理者に委任した権限を行使できず、施設の設置者及び事務の主体としての責任を果たす立場から、指定管理者に対して、必要に応じ、モニタリングを通じて監督・指示等を行います。

## (2) 指定管理者に委任することができない事務

指定管理者制度により、従来は行政処分として市が行っていた使用許可等の施設の管理権限を指定管理者に委任できますが、法令により市長又は地方公共団体が専属で行うこととされている行政処分の権限については、指定管理者に委ねることは認められていません。(平成15年7月17日 総務省通知)

また、個別法に制限のある場合(例：市営住宅)等を除き、実際にどのような権限を与えるかについては、各施設の特性を考慮した上で、各施設の設置条例において規定することとされています。

指定管理者に委ねられない行政処分の権限
① 使用料の強制徴収 (法第231条の3)
② 不服申立てに対する決定 (法第244条の4)
③ 行政財産の目的外使用許可 (法第238条の4)

## (3) 使用許可等の法的位置付け

指定管理者に対して使用許可等の権限を与える場合、あくまでも「指定管理者は本市の機関」として権限を行使するものであることから、「佐世保市行政手続条例(平成8年条例第33号)」の規定が適用されます。

そのため、許可基準を受付場所に掲示するなどにより公にする必要があること、不許可とする場合にはその理由を示す必要があること等を、協定において確認的に規定します。

なお、指定管理者が行う施設の使用許可に関する処分は、市長に対する審査請求及び行政事件訴訟法上の取消訴訟等の対象となります。

## (4) 指定管理業務における公金の取り扱い

本市に帰属すべき金銭(公金)を指定管理者に収納させる場合には、指定管理者の指定とは別に、私人への収納委託(法第243条)の手続きが必要となります。

また、指定管理者に収納を委託できる公金は限定されています。  
(法施行令第158条)

指定管理者に収納を委託できる公金
使用料(目的外使用許可にかかるものを含む)、物品(グッズ、農産物、食料品等)の代金、普通財産の賃貸料、手数料等
指定管理者に収納を委託できない公金
目的外使用に伴う光熱水費、講座の受講料、料理提供の対価等

## (5) 指定管理料（委託料）と精算義務

**指定管理料（委託料）の設定**については、指定管理者に行わせる業務の範囲や内容、管理業務やサービス等に対する仕様書（要求水準書）等をもとに、あらかじめ管理に必要と考えられる経費総額を積算しておく必要があります。

さらに、利用料金制の場合は、利用料金の設定も適切に行う必要があります。

この設定にあたっては、**指定管理者による自主的な経営努力等を見込むとともに、管理経費の過度の削減により、市民サービスの質が低下することがないように留意しなければなりません。**指定管理料（委託料）の収受における指定管理者の立場は、利用者との関係とは異なり、業務委託契約と同様の権利義務の主体（契約の当事者）となります。

したがって、**指定管理者に対する委託料の支出は、行政内部の予算の配分ではなく、業務の対価としての支払であり、利益が生じても基本的には精算（返還）の義務は生じず、逆に、利用料金収入などが減少した場合でも、指定管理料による補填は行わない**ということになります。

これは、指定管理者の自主的な経営努力によりコスト削減が図られた（利益が生じた）際に精算により本市に返還することとした場合、指定管理者の経営努力へのインセンティブがなくなり、結果的に効率化や市民サービス向上に向けた取組が阻害される恐れが出てくるため、**指定管理者制度の趣旨からして、指定管理者の経営努力等によって生じた利益は原則として精算（返還）の義務はないとする考えによるもの**です。

しかしながら、その利益が指定管理者の管理業務と収支の状況から客観的にみて過大と認められるような場合や指定管理者の自己努力と認められない場合には、指定管理者との協議により、協定の中で精算を行う旨を取り決めておくことについては差し支えありません。なお、**精算を行う場合にあっては、施設ごとの特性や精算すべき内容について、次の事項を勘案しながら適切に行うもの**とします。

①精算すべき費目とその精算方法等について指定管理者と協議を行い、内容について協定書、仕様書等に明記すること

②モニタリングによる事業報告の確認等により精算内容を精査すること

### 精算が想定される事例

○実施すべき事業の不履行・中止などにより余剰が発生した場合

○指定管理者の努力によらない理由により余剰が発生した場合

○特定の費用（修繕料など）について概算による支出を行っている場合

### ※精算・補てんの特例(不可抗力に伴うケース)

過去の例（令和2年度から対応した「新型コロナウイルス感染症」による影響といった不可抗力に伴うもの）のとおりに、「協定書締結時に想定されなかった事態での利用料金収入の減少に伴う収支悪化を**コロナ禍による特別な事情とみなし、市及び指定管理者いずれの責めにも帰すことのできない不可抗力の事由**」とした上で、指定管理者との協議により、別途、協定書に基づき、補てんを行うこともあり得ます。その場合、指定管理者と協議を行い、協議録等を残したうえで対応することとします。

## (6) 監査委員等による監査

指定管理者の管理業務そのものについては監査の対象となりませんが、管理運営に係る出納その他事務の執行に関して、評価・モニタリングとは異なる視点から、監査委員等による監査の対象となる場合があります。（右表参考）

なお、指定管理料や財産管理について違法又は不当であると認められるときは、住民監査請求（法第242条）や住民訴訟（法第242条の2）の対象となります。

### 対象となる監査

- ① 監査委員による監査  
（法第199条第7項）
- ② 包括外部監査人による監査  
（法第252条の37）
- ③ 個別外部監査人による監査  
（法第252条の39～第252条の43）

## 4 利用料金制度

### (1) 利用料金制度とは

利用料金制度は、「公の施設の利用に係る料金を当該指定管理者の収入として収受させることができるもの」であり、当該利用料金は、公益上必要な場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとします。（法244条の2第8項及び9項）

この制度は、施設の管理運営に当たり、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化を図る観点から設けられたものであり、指定管理者が条例に基づく利用料金の枠組みの中で裁量を発揮し、より効果的かつ効率的なサービス提供を行うことができるようにするものです。

なお、利用料金制を採らない場合の施設使用料は、本市の歳入として収納委託を受けた指定管理者が利用者から徴収し、本市へ納付することとなります。

### (2) 制度導入の適否

制度の趣旨を鑑み、当該施設の性格や、その有効な活用及び適正な運営、並びに管理に係る会計事務の効率化の観点から総合的に判断し、適当と認められたものについては、利用料金制度の導入を図るものとします。

一方で、指定管理者の経営努力と利用料金収入の増減があまり関連性を持たない施設については、利用料金制度を導入することで、指定管理者の収入が不安定となり、指定管理者にとってはリスクとなる場合もあることに留意する必要があります。

なお、利用料金制度の導入の適否については、個々の施設ごとに、施設所管課において詳細に検討を行い判断することとします。

# 第2章 指定管理者制度に関する事務処理

## 5 指定管理者制度の運用

指定管理者制度の運用に当たっては、**PDCAサイクル**を着実に推進します。

### PDCAサイクル

**Plan**：制度導入の決定～協定の締結 **Do**：指定管理者による管理運営

**Check**：点検・評価 **Action**：改善、次の選定等への活用



## 6 指定に関する事務

### (1) 選定方法

公の施設の**指定管理者制度導入の主な趣旨及び条件は以下の通り**です。

①民間事業者に委ねることで、利用ニーズにあった開館日や開館時間の拡大などサービス内容の充実や民間事業者等のノウハウの活用が期待できること

②民間事業者に委ねることで経費の節減が図られること

③利用の平等性、公平性など（守秘義務の確保を含む）について、行政でなければ確保できない明確な理由がないこと

④同様・類似のサービスを提供する民間事業者等が存在すること

⑤施設が提供するサービスの専門性、特殊性、施設の規模等を勘案して、民間事業者等の運営が可能であること

左記の趣旨を念頭に置きつつ、新規施設及び直営施設への指定管理者制度の導入並びに指定管理者の更新に際しては、指定管理者の候補者について、**原則公募によるもの**とします。

ただし、**施設又は団体の性質、目的等から、特定の団体に管理を行わせる必要がある場合については、公募によらずに選定（以下、「非公募」という。）**できることとします。

なお、非公募により指定管理者を選定しようとする場合は、より一層の住民サービスの向上、経費の縮減を目的として、管理業務を広く民間事業者等の団体も実施できることとした指定管理者制度の趣旨も勘案しながら、**次に示す公の施設に係る類型基準と当該施設の実態とを照らし合わせたくうえで、慎重かつ適切な判断を行うこととします。**

## 《 公募によらない「公の施設」の類型基準 》

施設の性質及び目的等から以下の基準に該当する施設で、公募を行うことにより期待できる利益よりも、公募によらず特定の団体を選定することにより期待できる利益のほうが大きいと総合的に判断できる施設については、その管理を、公募によらずに特定の団体を指定管理者に指定して行わせることができることとします。

(この場合の「公募」とは、複数の事業者からの選考をいい、資格要件について条件を付する場合も含まれます。以下同じ。)

### ① 地域住民や特定の利用者の活動基盤等となる施設

地域住民の活動基盤として地元地域に密着している施設や特定の利用者を対象とする施設で、地元関係者または利用者自らが実質的な管理を行うことが望ましいと思われるものについては、地元関係住民または特定利用者で組織する団体等を指定管理者として指定することができるものとします。

### ② 当該施設の管理運営のために特定団体が設立されており、当該特定団体が当該施設の設置目的を効果的に達成するための独自のノウハウ等を有し、現に効果的な管理運営がなされている施設

当該施設を利用した事業と当該施設の管理を独自のノウハウ等を有する同一の団体に行わせることにより、設置目的が効果的に達成されると認められるとの判断から、本市の出資に係る法人等が設立され、現に効果的な事業展開・管理運営がなされていると認められている施設については、当該団体を指定管理者として指定することができるものとします。

### ③ 施設の設立の経過や性質上、指定管理者を公募することになじまない施設

施設の設立目的と管理上の経過等から判断して、公募による指定管理者を選定することが、必ずしもその施設の利益にかなうものとは判断できず、その団体に関して特に問題がないと認められた場合は、当該団体を指定管理者として指定することができるものとします。

#### ④ P F I 方式等により整備運営する施設

P F I やDBOの手法によりその全部又は一部を整備する施設について、当該契約事業者に管理を行わせることを前提とした事業計画が策定され、事業決定している場合は、当該事業者を指定管理者として指定することができるものとします。

#### ⑤ 公募による手続きを行ったにもかかわらず候補者を決定することができず、緊急に指定を行う必要がある施設

公募手続きによる応募が無い、又は応募団体が合格基準を満たさなかったときに再公募を行う時間的余裕が無いなどの事情により、緊急に指定を行う必要がある場合は、特定の団体を指定管理者として指定することができるものとします。

#### ⑥ 指定の取消し又は指定管理業務の継続が困難（事業撤退や倒産等）となって、指定管理者の不在により施設の管理運営等に著しい影響がある施設

指定期間中の指定の取消し、又は指定管理者の事業撤退や倒産等によって指定管理者が不在となった場合に、施設の一時閉鎖や直営化など施設管理運営及び市民サービスの提供に著しい影響を及ぼす恐れがある場合は、特定の団体を次期指定管理者が決定するまでの臨時の指定管理者として指定することができるものとします。

#### ⑦ 将来の管理運営方法の検討、又は施設の改廃や大規模改修等を行う施設

施設のあり方検討や、施設の改廃又は大規模改修等を実施する場合には、指定期間を上限とした中で必要と思われる期間について、現在の指定管理者を継続して指定することができるものとします。

## (2) 指定期間

指定期間については、原則として「5年間」を超えないものとします。ただし、施設の特性等を考慮し、5年より長い期間あるいは短い期間を設定する場合（PFI方式で整備運営する施設についてはPFI事業の期間とする場合など）には、その理由を方針決裁にて明らかにします。

## (3) 募集要項・仕様書（要求水準書）の作成

①募集要項	募集要項は、当該施設の管理運営における管理の基準及び業務の範囲など、募集内容の概要や応募条件を示すものです。
②仕様書（要求水準書）	仕様書（要求水準書）は、一般的な委託業務や請負業務における仕様書に相当するものであり、施設の管理基準や維持管理業務の内容、職員配置、有資格者の配置、提供すべきサービス内容など、業務実施にあたり市が求める水準を施設ごとに詳細に定めるものです。

募集要項・仕様書（要求水準書）は、管理運営における目標設定やモニタリングの基本となるとともに、応募者が提案する事業計画や金額の前提となるものであることから、下記の点に留意し策定します。

A) 応募者が施設のビジョンやミッションを明確に捉えられるような内容とする

B) 現行の管理運営状況や施設情報の詳細を提供する

C) 応募に対する動機付けとなるように工夫する

## (4) 募集要項に掲載する基本的項目

募集要項は、募集期間、提出書類、審査基準など記載すべき事項を例示した「募集要項（例）」を参考に、各施設に係る仕様書（要求水準書）等、必要な事項を加えて作成します。次の項目を基本に、「応募の動機付け」になるような工夫をし、応募者が提案にかかる計画書等を作成しやすいよう、各施設に必要な事項を掲載することとします。

項目	具体的に記載する事項／注意事項
1 施設の概要	(1) 施設の名称、所在地、設置目的、建物の構造等 (2) 対象施設数 原則 1 施設につき 1 指定管理者とする。ただし、同種の施設が複数あり、一つひとつの施設の規模が小さく、複数の施設をまとめて管理する方が効率的である場合は、複数について一の指定管理者とすることもできる。
2 指定期間	▶注 原則 5 年を超えない。超える場合はその根拠を明らかにすること。
3 申込期間	申込期間は、原則として募集開始から30日間とする。▶注 質問等の受付期間、回答方法についても記載
4 必要な資格条件	(1) 団体である必要があることを示す。 ▶注) 法の規定により個人は指定管理者となれない。なお、団体であれば法人格の有無は問わない。  (2) 応募における欠格事項を示す。（欠格事項は●●ページ参照）  (3) 原則として、佐世保市内に本店、支店又は営業所を有する必要があることを示す。 ▶注) 業務の特殊性等により市内団体の応募が見込めない場合など、合理的な理由がある場合は市外とすることも可。  (4) 施設の特性や市の管理運営方針を踏まえ、指定管理者に求める資質や専門的能力、資格、類似施設等の管理実績、説明会への参加の有無など必要な条件を示す。  (5)消費税の適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」という。）における適格請求書発行事業者として登録を受けた団体であることを示す。 ▶注) ただし、当該施設の業務が消費税課税取引に該当しない場合又は当該施設の特性上、利用者が適格請求書（以下「インボイス」という。）を必要としない消費者や免税事業者、簡易課税制度適用事業者のみに限られることが明確な場合はこの限りでない。

項目	具体的に記載する事項／注意事項
5 指定管理料の上限額	<p>年度ごとの上限額、上限額を超える提案については失格となる旨を示す。</p> <p>▶注) 上限額の設定に関しては、事前に財政課に説明・協議を行ったうえで、方針決裁にて決定すること。</p>
6 利用料金に関する事項	<p>▶注) 利用料金制の場合、その取扱いについて記載すること。</p>
7 管理業務の範囲及び具体的内容	<p>申込者の提出書類となる管理業務の計画書や収支計画書などを作成するにあたって十分な情報を提供すること</p> <p>▶注) 業務の範囲・内容について、できるだけ具体的に記載すること。(インボイス制度への対応、災害時における対応を含む)</p> <p>▶注) 業務内容の全部又は主要な部分を第三者に委託できないことについても記載すること。</p>
8 管理の基準	<p>当該施設の設置条例、規則に規定した開館時間、利用の制限に係る事項、個人情報の取り扱い、その他必要な事項を明示する</p>
9 管理運営経費、業務分担等	<p>対象となる施設の管理運営経費、業務の分担について、それぞれの役割を明示する</p>
10 リスク分担	<p>リスクに応じた責任(費用負担)分担について、あらかじめ市と指定管理者の役割を明示する</p>
11 指定の取消し	<p>指定の取り消し又は、業務の全部(一部)停止を命じることとなる場合の要件を示す。</p>
12 協定の締結	<p>協定に関する基本的な考え方、協定締結における協議項目、協定書に掲げる基本的な項目を示す。</p>
13 選定方法、審査(評価)基準	<p>(1) 審査(評価)基準…施設ごとに必要な審査(評価)基準を示す。</p> <p>(2) 選考方法…一次審査(書類による資格要件審査)、二次審査(指定管理者選定委員会でのプレゼンテーション、ヒアリング)などの審査方法、選考結果の公表・通知方法、議会の議決など選考方法を示す。</p>

項目	具体的に記載する事項／注意事項
14 提出書類等	(1) 提出書類…申請書、事業計画書、収支計画書、団体の概要など市が必要とする書類等を示す。 (詳細は25ページ参照) (2) 提出書類の著作権…提出書類の著作権の帰属先及び選考に必要な場合の複製の取扱いを示す。 (3) その他 ▶注) 応募にあたっての費用負担や応募書類の取扱い、虚偽の記載があった場合の対応など応募に関する留意事項等を示す ▶注) 提出された書類に不備がある場合は「不受理」となることを明記する
15 申込書類の提出先及び部数	(1) 提出先（住所、所管課（部・課名）、連絡先） (2) 提出部数

## (5) 公募における周知

指定管理者を公募する場合は、募集内容を「広報させぼ」、市ホームページに掲載するなど、公平性に留意したうえで、**SNSその他マスメディアの利用も検討し**、市民や事業者に対し、可能な限り幅広く周知します。

また、応募予定者への情報提供や民間ノウハウの活用を目的として、必要に応じ現地説明会や民間事業者の意見・提案の把握等を行います。

なお、**指定管理者の選定にあたっては、競争性を確保することが前提**となります。

当該施設を適切に管理運営できる事業者の存在を調査するとともに、**事業者が魅力を感じることができるよう募集要項、仕様書（要求水準書）を工夫するように努めます。**

## (6) 募集期間

募集要項配布から応募書類の提出期限までの期間は、原則30日確保することとし、応募者が事業計画作成等に十分な時間を確保できるよう施設規模や事業内容等に応じて適宜設定します。

## (7) 募集事項に関する質問

質問の受付についてはメール又は書面、回答はホームページに限定するなど、効率的でかつ確実な方法を選択し、取扱いについて事前に説明することとします。

## (8) 応募条件

### ①条件の設定

設置条例で規定する管理の基準及び業務の範囲等、その他必要な事項に基づき、民間のノウハウを活用するため、多くの事業者が参加できるような条件設定を行う。

市は、公の施設の管理運営に求められるサービスの内容について、事業者がそのノウハウを活かした提案を事業計画書に具体的かつ明確に反映できるよう、また、事業者の積極的な提案を引き出せるよう、管理の基準及び業務の範囲、管理運営に関する財務情報や施設概要等を具体的に明示し、周知する。

なお、施設の目的及び性格上、特殊・専門的な管理が求められる場合には、これに応じた条件を付すことにより、適切な水準を確保し、市民サービスの向上を達成できるよう努めることとする。  
また、条件の設定に際しては、具体的にサービスの向上が図られる事項や事業遂行に不可欠な事項などを精査した上で行う。

## ②複数の団体での共同申請

サービスの向上又は効率的な運営を図る上で必要な場合は、複数の法人等での共同（以下「コンソーシアム」という。）による申請も認められるものであること。この場合においては、以下の事項に留意する。

A)コンソーシアムの名称が適切なものであり、代表となる団体が選定されていること。なお、代表となる団体及び構成員の変更は原則として認めない。

B)当該コンソーシアムの構成員は、他のコンソーシアムの構成員となり、又は単独で申請することはできない。

C)申請にあたっては、次の書類の提出を必要とすること。  
ア コンソーシアム構成員表（代表となる団体が明示されているものであること。）  
イ コンソーシアムの規約等  
ウ コンソーシアム構成員の責任分担及び責任割合を記載した書類

## ③欠格条項

応募資格に対する欠格条項は、以下のとおりとする。

A	法律行為を行う能力を有しない者
B	破産者で復権を得ない者
C	地方自治法施行令第167条の4第2項の規定により、本市における一般競争入札等の参加を制限されている者
D	法第244条の2第11項の規定による指定管理者の指定の取消しを受けたことがある者
E	地方自治法第92条の2（議員の兼業禁止）、第142条（長の兼業禁止）又は第180条の5第6項（委員の兼業禁止）の規定に抵触することとなる者
F	佐世保市の市税を滞納している者
G	指定管理者（コンソーシアムの場合は構成員も含む）になろうとする団体又はその役員等が、佐世保市暴力団排除条例（平成24年条例第1号）第2条第1号に規定する暴力団又は同条第2号に規定する暴力団員であると認められるとき

## (9) 具体的な申込み手続き

申込期間内に申込みを受け付ける場合、次の書類を確認します。

申込み受付時の確認書類	各確認種類について
A) 申込資格を有していることを証する書類	<p><b>1. 団体であることを証する書類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 法人の場合 登記簿の謄本</li> <li>イ 認可地縁団体の場合 地方自治法第260条の2第12項の証明書</li> <li>ウ その他の非法人の場合 規約、団体の構成員の名簿など</li> </ul> <p><b>2. 団体又はその代表者が不適合要件に該当しないことを証する書類</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ア 法律行為を行う能力の確認（非法人）については、代表者の身分証明書など</li> <li>イ 本市税の「滞納無証明書」</li> <li>ウ その他、必要な書類</li> </ul>
B) 管理業務の計画書 C) 管理に係る収支計画書	<ul style="list-style-type: none"> <li>ア 施設の管理に関する基本方針</li> <li>イ 指定期間内の年度ごとの業務計画書</li> <li>ウ 業務の具体的実施要領</li> <li>エ 人員体制表</li> <li>オ 指定期間内の年度ごとの収支計画書</li> </ul>
D) 当該団体の経営状況を説明する書類	<p><b>1. 当該施設を管理するために新たに設置された団体等の場合</b> 前項の⑤収支計画書及び当該団体の財産目録</p> <p><b>2. 既存の団体等の場合</b> 過去3年分の収支（損益）計算書、貸借対照表及び財産目録並びに今年度もしくは翌年度の収支予算書</p>
E) その他市長が必要と認める書類	上記以外で選定に必要な書類があれば、募集の際に明示し、提出を求めることができる。

## (10) 自主事業について

指定管理者は、民間事業者等のノウハウを最大限発揮し、市民満足度の向上等に寄与することができるよう、市が指定する内容に沿った事業内容の提案（提案事業）のほか、当該施設内において、市が指定する要件を満たした上で、指定管理者としてではなく、**一団体として行う「自主事業」を提案することができます。**

### ▶ 自主事業を行う際には

「自主事業と委託事業」との明確な区分、収支の取扱いについて、指定管理者との協議のうえ、協定書に明記するようにしてください。

…指定管理者の創意工夫で住民サービスの向上や施設利用者の増加、施設の有効利用など様々なメリットが想定される「自主事業」について、市が委任する「委託事業（指定管理業務）」との明確な区分をすることが必要です。

…収支決算書においても、それぞれ区分して記載することが必要です。

定義	施設の設置目的内であり、指定管理者の責任において、自主的に企画・実施する事業のこと
----	---

### ① 運営にかかる経費

原則、運営にかかる経費は指定管理者が負担し、収入は指定管理者のものとなります。

市	自主事業を実施するにあたっては、別途実施条件を定めることができます
指定管理者	経費について、管理運営業務の部分との区分けを明確にし、個々の自主事業ごとに収支計画及び収支実績等がわかるようにします

### ② 自主事業を実施する場合の手続き等

自主事業を実施する場合、指定管理者は事前に市に「自主事業実施計画書」を提出し、市は自主事業の定義に照らし、その適否を判断します。

また、指定管理者は、事業の実績報告と併せて自主事業に係る実績報告書を提出し、市はその内容や成果等を検証のうえ、今後の管理運営業務に活用します。

## (11) 備品の取り扱いについて

指定管理者制度においては、細目的事項について、指定管理者との間に協定等を締結することとされていることから、備品の購入や取り扱いについては、公金支出の観点を含め、下記の事項について、協定書及び仕様書等において明記し、適切な管理を行うことが必要です。

備品の定義	佐世保市物品会計規則（昭和56年規則第10号）に準じ、1品目取得価格または評価額が3万円以上で、当該指定管理者が管理する機関を超える耐用年数を有するものとします。
施設の運営に不可欠と判断される備品	市で購入・所有し、指定管理者に貸与することを基本とします。 ただし、指定管理料によって備品を購入することが合理的な場合など、予定される備品の購入費用を指定管理料に積算して支出することも差し支えません。 指定管理料から備品を購入する場合には、市と指定管理者において事前協議を行うこととし、用途、耐用年数等を勘案し、その所有権について明確にすることとします。

## 7 指定管理者選定委員会

### (1) 選定委員会による審査

指定管理者候補者の選定は、市の責任において実施するものですが、選定における公平性及び当該選定の過程にかかる透明性を確保するため、佐世保市指定管理者選定委員会条例の規定に基づき、公募により指定管理者を選定しようとする施設については、指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において審議するものとします。

非公募により指定管理者を選定しようとする施設については、選定委員会での審議を要しません。  
ただし、新規施設及び市長が特に必要と認めたものについては、この限りではありません。

各所管部局は、選定委員会終了後、選定委員会からの答申を参考とした上で、市長決裁により、行財政改革推進局合議の上、選定する指定管理者を決定します。

### (2) 非公募により指定管理者を選定しようとする施設

各所管部局は、指定管理者として選定しようとする者から提出された申請書等を審査し、当該施設に必要な資格要件、選定基準等を満たしていると認められるときは、市長決裁により、行財政改革推進局及び総務部総務課合議の上、選定する指定管理者を決定します。

### (3) 審査方法

選定委員会において候補者を選定するにあたり、公平性・透明性を確保する観点から、審査にかかる採点方法について、次のとおりとします。

#### ア) 採点方法について

各委員が評価項目ごとに採点を行ったうえで、委員全員の「総合計点が最も高い者」を選定します。

ただし、「総合計点が最も高い者」と「各委員の順位を合計した数（順位点）が最も少ない者」が一致しない結果（以下「ねじれ」という）が生じた場合には、両者の最高点と最低点を除外したうえで総合計点が高い者を選定します。

#### 合格ライン

- ・総合計点が6割未満の場合は原則として失格とする。
- ・各評価項目において「1（不十分である）」以下の評価があった場合は原則として失格とする。
- ・総合計点は6割以上だが6割未満の点数を付した委員がいる場合、「1（不十分である）」以下の評価を行った委員の数及び項目数が極めて少数である場合など、必要と考えられる場合には委員による審議時に意見調整を行うものとする。

#### 「総合計点が最も高い者」が複数の場合の取扱い

- ① 「各委員の順位を合計した数（順位点）が最も少ない者」を選定
- ② ①でも同点の場合、「評価レベルが高いレベルの数が多い者」を選定
- ③ ②でも同点の場合、くじにより決定

※詳細については、「指定管理者選定委員会の選定フロー」（P31）のとおり

従前から行っている「各委員が評価項目ごとに採点を行ったうえで、委員全員の「総合計点が最も高い者」を選定する方法」については、関係団体からの推薦等により、それぞれの専門分野から相応の委員を選任しており、各委員それぞれの立場からの評価を反映させることができるという意義があります。

また、他の中核市の指定管理者選定においても、多数の市が同様の方法による選定を行っています。

一方、「最高点と最低点を除外する手法」については、作為・不作為に関わらず、偏った採点を排除することにより、評価の乖離幅を小さくすることができるメリットがあるものの、総合計点も順位点も上位だった者が選定される場合は、特に異論がない中で、初めから最高点と最低点を除外すると順位が入れ替わる可能性があります。

したがって、各委員の意見を反映させ、全国的にも最もスタンダードと言える現行の採点方法を継続したうえで、総合計点と順位点の順位が一致せずねじれが生じた場合には、最高点と最低点を除外し、偏った点数を除いたうえで総合計点の比較により選定を行うこととします。

## イ) 採点方法の認識の統一について

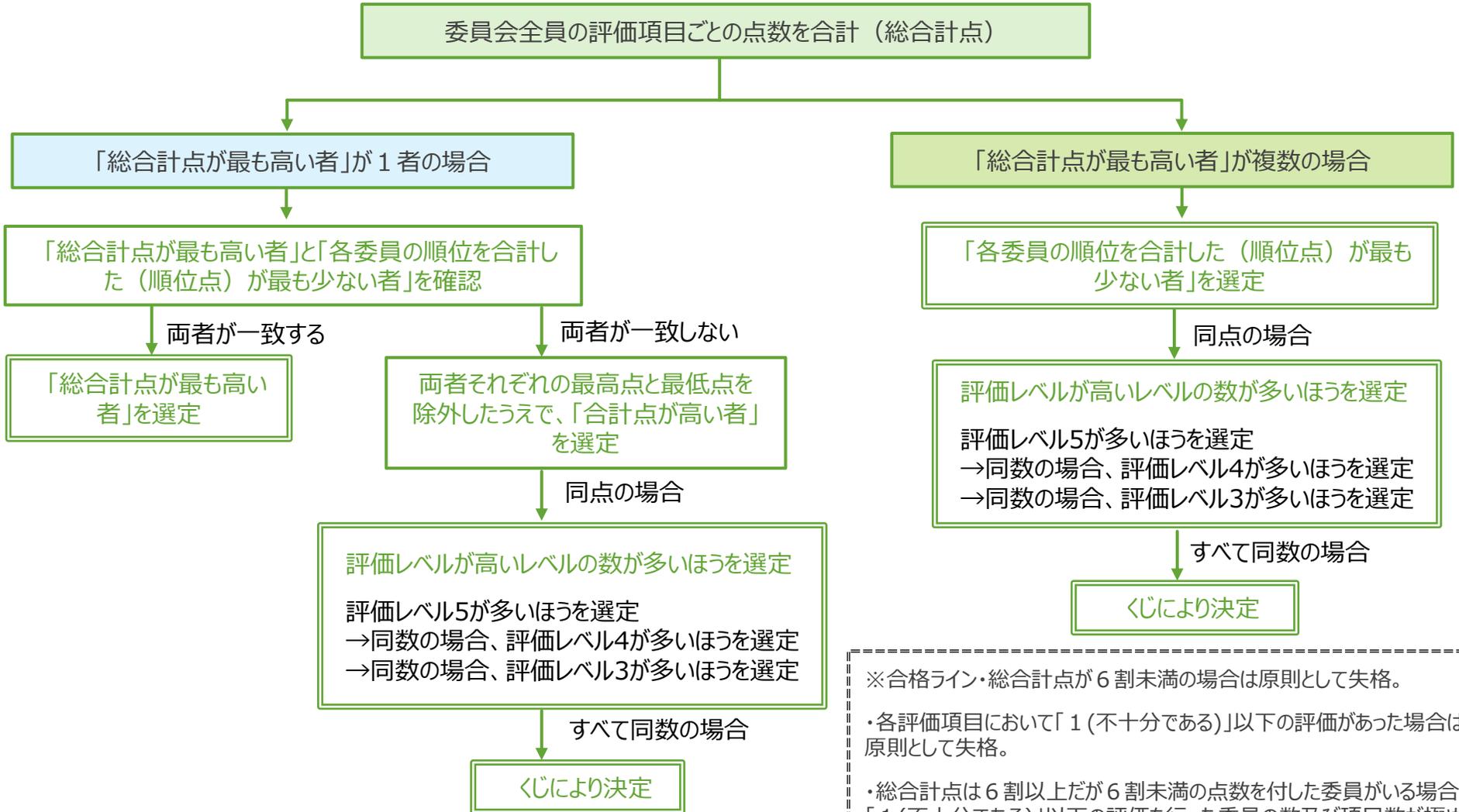
下記の対応を行うことにより、採点方法等の認識の統一化を図り、公平性・透明性を確保するとともに、申請者からのより効果的な提案に繋げるものとします。

**①選定委員会の事務局（以下「事務局」という。）は、各委員に対して書面化して説明を行うもの**とします。

（申請者間に必ず序列をつける「相対評価」ではなく、評価基準に基づき各申請者を個別に評価する「絶対評価」であり、申請者間で同じ点数になる場合があり得る点、合格ライン、「総合計点が最も高い者」が複数の場合の取扱い等）

**②所管課は、募集の際に前記「ア 採点方法について」の内容を募集要項等に明示するもの**とします。

## ▶ 指定管理者選定委員会の選定フロー



※合格ライン・総合計点が6割未満の場合は原則として失格。  
 ・各評価項目において「1（不十分である）」以下の評価があった場合は原則として失格。  
 ・総合計点は6割以上だが6割未満の点数を付した委員がいる場合、「1（不十分である）」以下の評価を行った委員の数及び項目数が極めて少数である場合など、必要と考えられる場合には委員による審議時に意見調整を行う。

## 8 協定締結

### (1) 協定の締結

#### ① 協定の意義

指定は「行政処分」であるため、契約と異なる契約書を締結する必要はありませんが、管理の基準や業務の範囲など条例で定める事項のほか、指定管理料の額や支払方法、委託事業と自主事業との区分、リスク分担に関する事項などについて、円滑な運営等のため、細目的事項について協定を締結します。

#### ② 協定の締結者

市長部局所管	市長名で締結します
教育委員会所管	教育委員会、市長部局及び指定管理者の三者で締結します (指定管理者の募集その他についての事務及び指定に関する協定は、教育委員会名で行うこととなりますが、管理費用に関する部分は事実上の負担行為となるため、この部分に関しては市長名での締結となります。議案については、その提出権限及び支出負担行為の権限は、市長専管事項であり、これは市長名で行うためです。)

#### ③ 協定の期間

協定の締結は、単年度ごとに行います。  
(協定締結日は、毎年4月1日とします)

ただし、指定期間が複数年度に亘ることから、本市と指定管理者の関係を明確にするとともに、協定内容の重複・混乱を回避するため等の理由で、

ア) 指定期間を通した「基本協定」と、  
イ) 単年度ごとの「年度協定」  
を締結することも可能です。

この場合、年度協定では・当該年度の指定管理料の額・支払い条件  
(回数、時期等)について定めるようにします

#### ④ 協定の変更

協定の内容は、**指定期間中、特別な事情がある場合を除き変更しません。**

変更をする必要がある場合は、指定管理者と十分協議を行った上で、必要と認められる場合のみ行います。

##### 協定変更を行うような「特別な事情」の例

- 設置条例の規定の改正又は廃止
- 施設の増設又は一部廃止
- 災害の発生など不可抗力による影響発生

## (2) 協定の内容

協定には、次の内容を明記するものとします。

協定締結に際し必要な事項は、本市と指定管理者が協議のうえ定めるものですが、協定書に定めのない事項、又は協定書の内容に疑義が生じた場合は、本市と指定管理者との間で協議するものとします。

なお、**協定書の作成にあたっては、次に掲げる項目及び「標準例」を参考にしながら、実情に応じた内容としてください。**

	項目
1	管理業務に関する事項（管理業務の計画書に記載された項目等）
2	管理費用（管理費用の額（単年度）、支払時期及び支払方法）
3	事業報告に関する事項
4	管理業務の第三者への委託の禁止（清掃・警備業務等は除く）
5	委託（市内事業者の活用）、雇用（本市住民の雇用）の際の努力義務
6	施設内での事故発生時の対応及び報告義務 ①事故が発生した場合は、指定管理者は直ちに所管課に報告すること ②所管課は、対応についての的確に指示を出すこと ③所管課は、資産経営課の指示により保険会社に対応すること ※施設における事故等で、本市に賠償責任がある場合は、全国市長会市民総合賠償保障保険の対象となる。（指定管理者も被保険者とみなされる）
7	指定管理者の責めにより本市に損害を与えた場合の対応（損害賠償責任保険加入も含む）
8	災害等の予期しない事態が発生した場合の費用負担の取り決め

項目	
9	<p>施設・備え付けの物品の取扱い</p> <p>①市が整備した施設備品は市が管理するが、事実上は指定管理者が管理することとなるため、損傷した場合又は破棄が必要な場合は所管課に方向し、指示を受けること</p> <p>②指定管理者が管理に必要な物品を購入した場合の所有権の帰属の明記</p>
10	指定管理者が作成する帳簿等の保管・整備に関する事項
11	管理業務を行う際に保有する個人情報及び業務情報の取扱いに関する事項
12	行政手続き条例の準用に関する事項（施設使用の承認・取消しの場合）
13	<p>情報公開に関する事項</p> <p>指定管理者に対して情報公開の努力義務を課すとともに、本市から管理業務に関する文書等の提出要求があった場合に、これに応じなければならぬ旨を定めるものとする</p>
14	指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
15	市の監査に関する事項
16	協定の改正に関する事項
17	その他所管課が必要と認める事項

### (3) リスク分担

公の施設の管理にあたっては、事故や施設の破損をはじめ、様々なリスクが発生する可能性があります。被害や損傷を最小限にするため、あらかじめ想定される全てのリスク（現時点で施設運営上問題となっているリスクや将来問題となることが想定されるリスクも含む。）を明確にし、あらかじめ市と指定管理者の役割を定め、募集要項及び協定書に「リスク分担」として明記します。

#### ① リスクに応じた責任分担の検討

リスクに応じた責任分担の検討にあたっては、市と指定管理者のうち、どちらがリスクを「防止できるのか」又は「適切に対応できるのか」を前提に行い、指定管理者に対して過度のリスクを負担させないように努めます。

なお、リスク分担の具体については、最終的に指定管理者との間で確認のうえ、次の「負担区分表（リスク分担の標準例）」（P35～37）を参考に、各施設の特性を踏まえて、協定書で定めることが必要です。

#### <負担区分表>

種別	内容	負担区分		
		市	指定管理者	協議事項
物価の変動	物価の変動による人件費及び物件費の増		○	
	計画段階以降に生じた著しい物価変動による費用負担			○
金利の変動	金利の変動による経費の増		○	
法令等変更	管理運営に直接影響する法令等の変更			○

種別	内容	負担区分		
		市	指定管理者	協議事項
施設、設備、備品等の損傷	経年劣化によるもので極めて小規模なもの（●●万円未満※）		○	
	経年劣化によるもので上記以外のもの	○		
	指定管理者の管理上の過失及び指定管理者の責めに帰すべき事由による施設、設備、備品等の損傷		○	
	<u>指定管理者が所有する備品等の損傷</u>		○	
	上記以外による施設、設備、備品等の損傷	○		
	第三者の行為から生じた極めて小規模なもので相手方が特定できないもの（●●万円未満※）		○	
	第三者の行為から生じた上記以外のもので相手方が特定できないもの	○		
債務不履行	市が協定内容を不履行	○		
	指定管理者が業務及び協定内容を不履行		○	
性能不適合	協定により定めた管理運営サービスの要求水準に不適合		○	
書類の誤り	市が責任を持つ事項の誤りによるもの	○		
	事業計画書等指定管理者が責任を持つ事項の誤りによるもの		○	

※金額は施設ごとに指定管理者と所管課での協議を踏まえ決定

種別	内容	負担区分		
		市	指定管理者	協議事項
管理運営上の事故等に伴う損害賠償	施設管理上の過失による事故又は指定管理者の責めに帰すべき事由により使用者に損害を与えた場合又は指定管理者の都合による臨時休業に伴う損害		○（市が求償権を行使）	
	騒音、振動、悪臭の発生等施設の管理上において周辺住民等第三者の生活環境を阻害し、損害を与えた場合		○（市が求償権を行使）	
	市側の要因により施設の管理運営業務の継続に支障が生じた場合又は業務内容の変更を余儀なくされた場合の経費及びその後の維持管理経費における当該事情による増加経費の負担	○		
	上記以外の場合			○
不可抗力	不可抗力（地震、台風等の自然災害、暴動、 <u>感染症等の流行</u> など市長が認めるもの）に伴い生じた損害・損失	○		
需要の変動	当初の需要見込みと異なる状況			○
運営費の上昇	指定管理者側の要因による運営費用の増大		○	
	市側の要因による運営費用の増大	○		
施設の競合	競合施設による使用者減及び収入減		○	
個人情報の保護	指定管理者の責めに帰すべき事由により情報が漏洩し、又はこれに伴い犯罪が発生		○	
事業終了時の費用	指定期間の満了又は期間中途における業務の廃止に伴う撤収費用		○	
公共施設予約管理システム	市が所有する公共施設予約管理システムの構築・改修及び管理に係る経費	○		

※この表以外の不測の事態が生じたとき、又はこの表に定める事項で疑義が生じたときは、別途協議のうえ決定する。

#### (4) 損害賠償責任保険

故意または過失、施設や設備の管理瑕疵により損害が生じた場合は、損害賠償責任を負うことになります。指定管理者制度においては、指定管理者の責任に帰すべき理由があるものや協定等により指定管理者が賠償すべきと定めた事項は指定管理者が損害を賠償する責任が発生します。

しかし、指定管理者が管理運営を行っている施設であっても、被害者となった利用者は、国家賠償法に基づき市に対して損害賠償を請求することができます。

それにより、市が負うこととなった損害賠償について、指定管理者に直接の原因がある場合は、国家賠償法第1条（公務員による不法行為による損害の賠償）又は同法第2条（公の営造物の瑕疵による損害の賠償）の規定により、市は当該指定管理者に対し求償することとなります。

**指定管理者は、本ガイドライン37ページ（負担区分表）に示す「市が求償権を行使した場合」の他、自主事業に起因した補償など、本市が加入する保険※では対応できない事案への対応に備え、必要に応じ、損害保険会社で提供されている指定管理者向けの「損害賠償責任保険」に加入することを原則とします。**

※本市が加入する保険：全国市長会市民総合賠償補償保険、公益社団法人 全国市有物件災害共済会 建物総合損害共済

## (5) 災害時における対応

本市における公の施設は、災害発生時において、避難所、物資集配拠点等として極めて重要な役割を担うことが想定されており、一部の施設は、佐世保市地域防災計画「基本計画編」※において指定緊急避難所等に位置づけられるなど、災害対応の拠点として重要な役割を担うことが想定されています。

また、現在、防災計画での位置づけがない施設であっても、発生した災害の状況によっては、避難所や物資集配拠点、その他の用途に使用される場合があります。

そのため、地域防災計画で指定緊急避難所等に位置づけられている施設はもとより、防災計画での位置づけがない施設であっても、**災害が発生した場合に備えて、災害時に指定管理者が担う役割を協定書等により明確にしておく必要があります。**

### ▶ 参照

#### 佐世保市地域防災計画「基本計画編」

#### 第3編 災害応急対策計画

#### 第1章 風水害等の一般災害応急対策計画

#### 第4節 避難計画 P152～176

### ① 基本的な考え方

指定避難所等に位置づけられている施設では、災害時には、平常時の施設の管理運営業務に代えて、地域防災計画で想定されている災害対応業務を行うこととなります。

また、災害の状況により、地域防災計画で想定されている用途以外で施設が使用される場合、または地域防災計画での位置づけがない施設が災害対応の拠点として使用される場合は、災害対応業務を行うよう、各所管課は指定管理者に対し適切な指示（※）を行います。

施設所管課は、対象施設の地域防災計画上の位置づけや、災害時の施設の役割等に応じて、指定管理者が行う災害対応業務を協定書等に明記することとします。

なお、協定書等においては、避難情報（避難指示等）の区分に留意のうえ、避難所開設の判断や業務内容等を整理し記載するようにします。

### ② 平常時の備え

発災した場合に備え、災害時に指定管理者が担う役割を明確にしておくとともに、災害への対策が迅速かつ円滑に行えるよう日頃から指定管理者との協議等を行い、必要な指示を行うものとします。

▶ 指定管理者は、災害時のマニュアルを整備し、研修等により職員に周知するとともに必要な訓練を行うこと

▶ 指定管理者は、災害対応業務で取り扱う個人情報については、当該業務に必要な範囲で利用等すること

※地域防災計画に位置づけがない施設については、例えば、大規模地震等によって、既存の避難所が不足あるいは物資の集積所が不足する場合や応援職員の受入施設等として協力をいただくことが想定されます。

緊急時、迅速かつ円滑に対応可能となるよう、日頃からの指定管理者と協議や適切な指示ができる準備を行うものとします。

### ③避難所等の開設及び運営

避難所等に位置づけられている施設の所管課は、災害が発生し、または発生するおそれがある場合において、施設が避難所等として使用される場合、災害対策本部長の指示に従い、指定管理者に避難所開設等について連絡し、施設の状況に応じた適切な対応を取るよう指示します。

避難所等の開設及び運営に当たっては、佐世保市避難所開設・運営マニュアル等であらかじめ定めた役割分担により実施することとします。

### ④費用負担

指定管理者が行った災害対応業務で発生した費用は、原則として市の負担とすることとし、市と指定管理者との協議により決定することとします。

※この費用負担については、「新型コロナウイルス感染症のような緊急事態」の場合は、別途整理が必要です

### ⑤休館等の判断

災害時における施設の休館等の判断については、「避難情報（避難指示等）」の区分に基づく判断基準を、各所管課と指定管理者との間で協議し整理しておく必要があります。

災害時に市の指示で休館等した場合の、費用の取扱いについても同様に整理しておく必要があります。

## 9 指定管理者との協議

協定書では、協定内容に疑義が生じた場合や協定書に定めのない事項等については、市と指定管理者の双方協議により決定することとなります。

「協議の過程や記録、最終的な市としての意思決定までのプロセスを明確にすること」について、統一的な制度運用を図る観点から、「意思決定までの流れ」「協議の過程等を記録する様式」等について明記するものです。

### (1) 協定書等の内容変更に関する協議

**協定書及び仕様書等の内容変更に関すること（指定管理料の金額変更を含む）**については、書面【様式1：協議申出書】により協議を申し入れることとし、協議後は【様式3：協議録】を必ず作成することとします。

**協議録の作成にあたって**は、協議の過程や結果はもとより、判断の根拠等についても記載し、後のトラブル回避や説明責任が果たせるように記録を残すものとします。（協議録は2部作成し、市と指定管理者で1部ずつ保管）

**協議に係る資料や協議録等**は、協定書等を補完する資料となることから、保存期間を5年とします。

※文書分類上の「行政執行上参考となる各種資料（3種5年）」に該当

### (2) 上記(1)以外の協議

協定書及び仕様書等において**協議事項として定めているもの（協定内容の変更に係るものを除く）、または協定書等に定めのない事項に関することや運用において疑義が生じた場合の協議**に際しては、書面【様式1：協議申出書】による協議の申し入れを原則とし、【様式3：協議録】についても作成するものとします。

ただし、軽微な事項を協議する場合には、申出書および協議録の作成を省略することができます。

協議の結果を受け、特に**双方で合意事項の確認を要する場合**は、【様式2：合意事項確認書】にて相手方へ通知します。

**協議録の作成・保管等**については、上記1の場合と同様とします。

## ▶ 指定管理者との協議【フロー図】

1

### 協定書及び仕様書等の内容変更指定管理料の金額変更を含む)に関する協議

#### ①協議の申し入れ ※1 【協議申出書：様式1】

※1 協議にあたっては、協議申出書（様式1）を作成し、必ず書面により協議を申し入れること。



#### ②協議



#### ③記録の作成 ※2 【協議録：様式3】

※2 協議後は、協議の過程や結果はもとより、判断の根拠等について協議録（様式3）を2部作成し、双方で1部ずつ保管すること。協議に係る資料、協議録等は、協定書等を補完する資料となることから、5年間保存するものとする。



#### ④協定の変更 ※3 【変更協定書の締結】

※3 協議の結果、協定を変更する必要が認められる場合は、適切に変更協定を締結すること。

2

### 協定書及び仕様書等において協議事項と定めていること、または協定等に定めがない事項や運用において疑義が生じた場合の協議

#### ①協議の申し入れ ※1 【協議申出書：様式1】

※1 協議にあたっては、原則として、協議申出書（様式1）を作成し、協議を申し入れること。ただし、モニタリング日時の決定など軽微な事項については協議する場合は、協議申出書（様式1）の作成を省略できる。



#### ②協議



#### ③記録の作成 ※2 【協議録：様式3】

※2 協議後は、協議録（様式3）を2部作成し、双方で1部ずつ保管すること。（5年間保存）  
（協議内容が軽微な事項であって、相手方とのメール等を記録として代用可能な場合には、協議録（様式3）の作成を省略できる。）  
ただし、指定管理者が記録を残すことを希望する場合には、協議録（様式3）を作成するものとする。



#### （必要に応じて） ④合意事項の確認 ※3 【合意事項確認書：様式2】

※3 協議の結果を受けて、特に双方で合意の確認が必要な場合は、合意事項確認書（様式2）にて相手方へ通知するものとする。

## (指定管理に関する協議申出書【様式1】)

【様式1】

令和 年 月 日

佐世保市長 様

〔  
《施設の名称》 指定管理者  
株式会社 ○○○○  
代表取締役 ○○ ○○ 様  
〕

《施設の名称》 指定管理者  
株式会社 ○○○○  
代表取締役 ○○ ○○

〔 佐世保市長 宮島 大典  
(公印省略) 〕

### 指定管理に関する協議申出書

令和 年 月 日に締結した次の施設の管理及び運営に関する協定書第条の規定に基づき、次のとおり協議したいので申し出ます。

記

- 1 施設名称  
所在地  
名称
- 2 協議内容
- 3 その他

以上

## (指定管理に関する合意事項確認書【様式2】)

【様式2】

令和 年 月 日

《施設の名称》 指定管理者

株式会社 ○○○○  
代表取締役 ○○ ○○ 様

(佐世保市長 様)

佐世保市長 宮島 大典  
(公印省略)

〔  
《施設の名称》 指定管理者  
株式会社 ○○○○  
代表取締役 ○○ ○○  
〕

### 指定管理に関する合意事項確認書

令和 年 月 日付で申出のあった協議事項について、次のとおり合意します。

記

- 1 施設名称  
所在地  
名称
- 2 合意事項  
①  
②  
③
- 3 その他

以上

## (協議録【様式3】)

【様式3】

### 協議録

作成日：令和 年 月 日 ( )

協議日時	令和 年 月 日 ( ) 時 分～ 時 分	
出席者名	市	
	指定管理者	
協議形式	<input type="checkbox"/> 対面 (TV会議含む) <input type="checkbox"/> 電話・Eメール <input type="checkbox"/> その他 ( )	
議題		
協議内容	※経緯や意図、結論を導き出すための判断基準などについて要点を抑え簡潔に記載すること	

↓

↓	
結論	
その他・備考	
※ 2部作成 (双方で1部ずつ保管) <span style="float: right;">【5年保存】</span>	

## 10 指定期間中の指定管理者の変更

指定管理者制度は、工事請負や業務委託など民法上の「契約」とは異なり、指定管理者の指定という「行政処分」による管理権限の委任であり、指定にあたっては議会の議決を要します（地方自治法第244条の2第6項）。

民法上の請負契約の場合には、請負者である企業が第三者との間で契約上の地位を譲渡し、発注者がその譲渡を承諾した場合、一切の権利義務も新たな団体へ引き継がれると解されます（民法第539条の2）。

一方、指定管理者制度の場合は、指定という行政行為に基づく（契約ではない）ため、上記の規定は適用されないことから、具体のケースを事前に想定し、対応方法を定めておく必要があります。

これらを踏まえ、施設管理及び市民サービスへの影響を軽減する観点から、指定期間中において、指定管理者が会社法に基づく組織再編行為（合併、分割、組織変更並びに株式交換及び株式移転をいう。以下同じ。）等により変更が生じる場合の手続き等について、以下のとおり基本的な考え方を定めます。

### （1）指定管理者の変更等に係る対応について

指定管理者の組織再編行為等により変更が生じる場合など、各類型の行為があった際の選定手続き及び議会に諮ることの要否については次頁以降のとおりとします。

なお、次期指定管理者の選定等については一定の期間を要するため、当該施設の所管課は、モニタリングにおける月次報告、実地調査等を通じ、指定管理者の経営状況や業務継続の意思について確認を行うものとします。

### ①法人格（任意団体にあつては団体の実態）に変更がない場合

指定期間中に以下の事項が変更となる場合、当該施設の所管課は、指定管理者に対し、速やかに変更に係る届出を提出させ、法人格（任意団体にあつては団体の実態とする。以下同じ。）の同一性が保たれていることを確認します。

ただし、右記の事項の変更により、指定管理者選定時の募集資格等との間に齟齬が生じる場合には、行財政改革推進局と協議のうえ決定いたします。

ア)	商号又は名称
イ)	代表者又は権限の委任を受けた支店長等
ウ)	本社、本店、営業所等の所在地
エ)	使用印（社印及び代表者印）
オ)	その他、申請時に市に対して提示した事項

### ②法人格（任意団体にあつては団体の実態）に変更がある場合

指定期間の途中で指定管理者の法人格に変更がある場合には、指定管理者の指定を取り消して、改めて公募による選定を行うことを基本とします。

ただし、組織再編行為等による法人格の変更であり、かつ、当該指定管理者としての事業の全部を承継させる場合は、承継団体を新たな指定管理者として指定できるものとし、指定期間は、当初の指定期間の残存期間とします。

この場合、施設の所管課は、組織再編行為等により事業を承継する団体の業務継続能力（実施組織体制、財務基盤等）の適否について確認し、指定管理者選定委員会に諮る

ものとしします。

## ▶組織再編行為等が生じた場合の手続き

		手続き			
		指定の取消	継続審査	指定議決	協定の変更
類型	<b>合併（吸収・新設）</b> ※現指定管理者が「消滅団体」になる場合	不要	要	要	要
		現指定管理者は合併により消滅するため不要	指定管理に係る全ての事業が承継されることや組織体制、財務基盤など指定管理業務の継続能力の有無を審査する	法人格の同一性が保たれないため必要	原協定の変更、承継団体との新協定の締結
	<b>分割（吸収・新設）</b> ※現指定管理者が「分割団体」となり、指定管理遂行能力（権利義務等）が別の団体へ移転された場合	要	要	要	要
		指定管理業務は不能になるが、法人格は存続するため必要	指定管理に係る全ての事業が承継されることや組織体制、財務基盤など指定管理業務の継続能力の有無を審査する	法人格の同一性が保たれないため必要	原協定の変更、承継団体との新協定の締結
	<b>法人格の取得又は逸失</b> (例：法人格のない団体→NPO法人)	不要	不要	要	要
		団体としての同一性が保たれていることを確認する		新たに法人格が発生（消失）するため必要	原協定の変更
	<b>株式交換・株式移転</b>	不要	不要	不要	不要
		法人格の同一性が保たれていることを確認する			
	<b>組織変更</b>	不要	不要	不要	不要
		法人格の同一性が保たれていることを確認する			

### 【注意事項】

- ▶ 1 上記の表において、指定取消・継続審査・指定議決の手続きが不要となっている場合であっても、所管課は、法人格又は団体の同一性が保たれていることを確認するため、指定管理者から必要な書類の提出を求めること。
- ▶ 2 各類型の行為があった場合に、指定管理業務を継続させることが適当でないときは、上記の表にかかわらず、指定取消・公募による次期指定管理者の選定・新たな指定（議決）の手続きが原則必要。

【用語の定義】 ※会社以外の法人その他の団体にあつてはそれぞれに類する行為を指す。

### **組織変更**

会社等の法人が、人格の同一性を維持しながら組織等を変更し、異なる種類の法人となること。  
(例えば、合同会社が株式会社となること。)

### **合併**

複数の会社が、合併により消滅する会社の権利義務の全部を合併後存続する会社又は合併により設立する会社に承継させること。

### **株式交換**

株式会社が、その発行済株式の全部を他の会社に取得させること。

### **分割**

一又は二以上の会社が、その事業に関して有する権利義務の全部又は一部を分割後他の会社又は分割により設立する会社に承継させること。

### **株式移転**

一又は二以上の株式会社が、その発行済株式の全部を新たに設立する株式会社に取得させること。

### ③ 共同事業体（コンソーシアム）の構成団体の変更

#### ① 代表となる団体がその責務を果たせなくなった場合

共同事業体の代表となる団体が脱退し、若しくは除名された場合又は代表者としての責務を果たせなくなった場合については、当該共同事業体の性格や実態に大きな変化が生じることから、指定を取り消し、原則公募により次期指定管理者の選定を行います。

#### ② 構成団体の構成に変更があった場合

共同事業体の構成団体（代表となる団体を除く。）の脱退、除名又は交代といった変更については、実態に即した判断が必要であるが、以下の条件が担保でき、当該共同事業体の性格や実態に大きな変化が生じない場合は、市の承認のもとに変更することができるものとし、この場合新たな指定の議決を要しません。

ア)	変更後の業務履行に関して、残る構成団体が共同連帯して責任を負う旨が、公募申請時に提出された「構成員の責任分担及び責任割合を記載した書類」等において明確になっていること。
イ)	業務分担の変更によっても、引き続き当該共同事業体の安定した運営が見込まれること。
ウ)	業務分担の変更によっても、施設の利用者に影響を与えないこと。

なお、構成団体の代表となる団体が脱退した場合や代表となる団体のみとなった場合は、共同事業体としての実態が大きく変化することから、①の場合と同様に指定を取り消すものとします。

#### ④ 債権債務の譲渡等の禁止

事業譲渡（会社法第467条）については、企業が個々の事業を取引行為として他に譲渡する行為（特定承継）である。一方、指定管理者の指定は行政処分であって他者に承継されない性質であるため、指定管理者の地位に伴い生じた個別の債権債務について、第三者に対する譲渡や担保提供等を原則禁止とします。

#### ⑤ 「指定の取消」又は「業務継続が困難」となった場合

指定期間中に「指定の取消」又は「指定管理業務の継続が困難（事業撤退や倒産等を含む）」となった場合は、速やかに次期指定管理者を原則公募により選定します。

ただし、指定管理者不在による施設の一時閉鎖や直営化など、施設の管理運営及び市民サービス提供に著しい影響を与えることとなるため、次期指定管理者が決定するまで臨時の指定管理者を非公募により選定（指定）することができるものとします。

##### <指定管理者の責めに帰す事由の例>

1	管理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	地方自治法 244 条をはじめとする関係法令、条例、規則又はこの協定の条項に違反したとき。
3	指定管理者が指定の解除を申し出たとき。
4	指定管理者の経営状況が著しく悪化しているとき。
5	佐世保市暴力団排除条例（平成 24 年条例第 1 号）第 2 条第 1 号に規定する暴力団員又は同条第 2 号に規定する暴力団員であると認められるとき。
6	公の施設の適正な管理に重大な支障が生じるとき又は生じるおそれがあるとき。

## （２）協定書への記載事項について

指定管理者の組織再編行為等の類型によっては、指定の取り消しが必要な場合もあるため、市は指定管理者と事前に十分な協議を行うこととし、変更が生じると見込まれる場合の市への報告義務等について協定書に定めておくこととします。  
また、債権債務の譲渡等の禁止事項についても、協定書に条文を追加し明記するものとします。

### ▶協定書の記載例（法人格等変更時の対応）

第〇条 指定管理者（乙）は、合併、分割等により自らの法人格に変更が生じることが見込まれることとなった場合には、市（甲）に対して直ちに報告しなければならない。

#### ※法人格を有しない任意団体の場合

指定管理者（乙）は、合併、分割等により自らの団体の組織体制や財務基盤など団体としての実態に変更が生じることが見込まれることとなった場合には、市（甲）に対して直ちに報告しなければならない。

2 市（甲）は、指定管理者（乙）から前項による報告があった場合、指定管理業務の承継が予定される新しい団体（以下「承継団体」という。）について、施設運営能力等を審査することを目的として、指定管理者（乙）又は承継団体から以下の書類の提出を求めるものとする。

- (1)事業計画書及び収支計画書
- (2)定款又はそれに類するもの
- (3)法人登記に係る全部事項証明書  
（非法人の場合は規約、団体の構成員名簿など）
- (4)その他市が必要と認める書類

3 市（甲）は、指定管理者（乙）又は承継団体から提出された書類をもとに、承継団体が指定管理者として業務を行うことの適否について審査し、指定管理者に対して審査の結果を速やかに通知しなければならない。

4 市（甲）による審査の結果、承継団体を指定管理者として指定しないと判断した場合、指定管理者（乙）又は承継団体に損害又は増加費用が生じても市（甲）はその賠償の責めを負わないものとする。

### （権利義務の譲渡の禁止）

第〇条 指定管理者（乙）は、本協定に基づいて取得した権利又は義務を第三者に譲渡し、転貸し、又は担保の目的に供してはならない。

## 11 インボイス制度（消費税の適格請求書等保存方式）への対応

令和5年（2023年）10月のインボイス制度（消費税の適格請求書保存方式）の開始に伴い、地方公共団体が売り手となり、事業者に対し消費税課税取引を行う場合、地方公共団体がインボイス（適格請求書）を交付しなければ、事業者は消費税の仕入税額控除を受けられなくなることから、指定管理者制度を導入している公の施設についても、インボイスを交付する必要があります。

使用料等（利用料金、自主事業参加費等を含む）を利用者から徴収する施設においては、徴収した相手方からインボイスの交付を求められた場合は、指定管理者または市がインボイスを交付することを基本とします。

よって、**募集要項の資格要件や仕様書等に「インボイス制度の対応が必要である」旨の記載が必要**（※）となります。

（※ 施設の業務が消費税課税取引に該当しない場合または施設の特性上、利用者がインボイスを必要としない消費者や免税事業者、簡易課税制度適用事業者のみに限られることが明確な場合はインボイスの交付は不要とします）

# 第3章 指定管理者の評価

## 12 モニタリング

■指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者等に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するために、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させるほか、管理の業務又は経理の状況に関して報告を求め、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には指定の取消し等を行うことができますようになっていきます。（地方自治法第244条、244条の2）

■そこで、指定管理者制度を導入した施設について、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供が可能な状態にあるかなどの把握・検証に加え、必要に応じた指導・助言、管理の継続が不相当であるときの指定の取消しなど、モニタリングに関する基本的な考え方、及び実施にあたっての運用方法等について定めるものです。

### （1）モニタリングとは？

指定管理者が、関係法令（施設運営やサービス提供の在り方を規定するもので、条例・規則などを含む）や協定書、市証書、事業計画書に従い、適切かつ確実にサービスを提供しているかを確認する手段

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把握・検証



必要に応じて改善に向け指導・助言



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

透明性及び客観性の確保を図るため、モニタリングにかかる評価結果の総括については、**サービスの改善点を付記し公表**する

## (2) モニタリング実施の基本的な考え方について

次の考え方に基づいて、実施します。

1 モニタリングにおける役割分担	2 定期的・継続的なモニタリング	3 サービスの特性に合ったモニタリング	4 サービス提供のためのモニタリング
<p>指定管理者は、サービス提供に係る業務の履行報告・改善を行い、佐世保市(以下「市」という。)は、適正なサービス水準の継続的な提供を行うため、履行確認・改善指示等を行います。</p>	<p>PDCAサイクルを基礎とした運営改善のフィードバックを繰り返すことで、公の施設の適正なサービス水準を継続的に提供することが重要であることから、モニタリングは、定期的・継続的に行います。</p>	<p>サービスの対象や内容等によってモニタリングの手法が異なることを認識し、必要十分なモニタリングの枠組みをあらかじめ設計し、明確にしておくことが必要です。</p>	<p>適切にサービスを継続して提供することが何よりも重要であることから、市は、モニタリングを実施してサービスが必ずしも適切に提供されていないと判断される場合は、必要に応じた対策をとり、それでも改善されないときは、指定取消し等も視野に入れた改善指示を行います。</p>

## (3) モニタリングの概要について

モニタリングは、施設ごとにモニタリングの内容、方法等を定めるものとする。基本的には、各種報告書、利用者満足度アンケート調査、実地調査、管理業務の総括評価を組み合わせる行うこととするが、法令等に特別の定めがある場合や当該施設の性格等から他の手法によるべきであると認められる場合は、この限りではありません。

したがって、基本的な内容に関しては、次のとおり示しているが、それぞれの施設の性格や設置目的等を勘案したうえで、状況に応じて、個別の確認項目や詳細な方法等を設定するなど、より適切な運用を図ることとします。

## 各種報告書の確認

### 月次報告書の確認（毎月）

市は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適正に履行されているかを確認する。

月次報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

- ・事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
- ・維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）
- ・施設利用（利用者数、稼働率等、利用不許可・制限等の件数及びその理由）
- ・使用料等（使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等）
- ・その他（自主事業の実施内容等、事故・故障等の内容及びその対応、苦情・要望等の内容及びその対応、その他特記事項）

### 指定管理者が行う内容

指定管理者は、毎月中旬を目途に前月の月次報告書を作成し、市に提出する。このため、指定管理者は、日常・定期的に行う施設の清掃、警備、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況、苦情の内容及びその対応等について、業務日誌等に記録しておく。併せて自己評価（良否、課題と解決策など）を行います。

### 市が行う内容

施設所管課は、毎月、指定管理者から提出された月次報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行います。

### 事業報告書の確認（年次）

市は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書により、管理業務の実施状況、施設の利用状況等を把握し、業務が適正に履行されているか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかを確認する。

事業報告書に記載すべき事項は、概ね次のとおりである。

- ・事業運営（事業名、開催日時、開催場所、実施内容、参加者数等）
- ・維持管理（清掃、警備、施設・設備保守点検、備品管理、小規模修繕等）
- ・施設利用（利用者数、稼働率等、利用不許可・制限等の件数及びその理由）
- ・使用料等（使用料又は利用料金の収入件数、収入済額、収入未済額等）
- ・管理経費（管理経費に係る収入及び支出の決算内容）
- ・その他（自主事業の実施内容等、事故・故障等の内容及びその対応、苦情・要望等の内容及びその対応、利用者アンケート調査の結果、人員配置、研修内容等、団体の財務状況、その他特記事項）

### 指定管理者が行う内容

指定管理者は、毎年度終了後30日以内（ただし、指定を取り消されたときは、その日から起算して30日以内）に、事業報告書を作成し、市に提出します。

### 市が行う内容

施設所管課は、毎年度終了後、指定管理者から提出された事業報告書の内容を確認し、その内容に疑義等がある場合は、速やかに実地調査等を行います。

2

## 利用者アンケート調査の実施

利用者等の意見及び要望を定期的に把握し、管理業務の水準の確保、及び利用者満足度の向上に資するため、**指定管理者又は市において、毎年度、「アンケート調査票(様式雑型)」により調査を実施します。**

なお、調査の方法、項目等の詳細については、各施設の性格、利用形態等に応じて、市と指定管理者が協議の上、決定することとします。

### ▶ 指定管理者が行う内容

指定管理者は、**毎年度1回以上**、利用者等を対象として調査を行います。ただし、市が行う場合は、この限りではありません。

調査の終了後、指定管理者は、**結果について速やかに分析、評価した上で、当該施設内での掲示等を通じて公表するとともに、結果等を報告書として取りまとめ市に提出**します。

また、改善等を要する場合など状況に応じ、市と協議調整のうえ、その後の管理に適切に反映させます。

### ▶ 市が行う内容

施設所管部署は、毎年度、指定管理者から提出された報告書の内容を確認し、必要に応じて実地調査等を行います。

なお、施設所管部署において**調査を行った場合は、速やかに結果を分析、評価した上で、その内容を指定管理者に報告するとともに、ホームページ等を通じて公表**します。

また、**予算措置などを含めて改善等を要する場合など状況に応じ、実地調査等の実施に関して、指定管理者と協議調整の場を設けます。**

3

## 実地調査の実施

### 定期実地調査

市は、指定管理者による管理業務の実施状況を把握することを目的として、**毎年度、1回以上、定期実地調査**を行うこととする。

### ▶ 市が行う内容

施設所管課は、指定管理者と予め日程を調整した上で、**毎年度1回以上**、施設内に立ち入り、指定管理者から提出された月次報告書の内容を踏まえながら、管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されているかを中心に、「**実地調査票(様式雑型)**」により確認します。

その際、必要に応じて指定管理者に対し、業務日誌、経理関係帳簿等の提出を求めたり、口頭による説明を受けたりするなどして、管理業務の実施状況を詳細に把握するよう努めます。

実地調査の結果、**改善を要すると認められる事項がある場合は、施設所管部署は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求めます。**

### 随時実地調査

市は、定期実地調査の結果を追跡確認するため、又は利用者から苦情、要望等が寄せられたときなど**必要に応じて、随時に実地調査を行う**。随時実地調査の方法及びこれに伴う対応は、定期実地調査の例により行うこととする。

## 管理業務の総括評価

市及び指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査及び実地調査の結果を踏まえ、指定管理者による管理業務が協定書、仕様書等に基づき適正かつ確実に履行されたか、安定的かつ継続的な管理が可能な状態にあるかなどを「総括評価票(様式雛型)」により評価します。

### ▶ 指定管理者が行う内容

指定管理者は、毎年度終了後、その管理業務について総括評価票により自己評価を行い、事業報告書とともに市に提出します。

### ▶ 市が行う内容

施設所管部署は、毎年度終了後、事業報告書の内容、利用者アンケート調査、実地調査の結果等を踏まえ、指定管理者から提出された総括評価票の内容を確認し、指定管理者による管理業務を同評価票により総括的に評価する。

なお、施設所管部署は、総括評価票による評価を行うにあたり、必要に応じて外部有識者の意見を聴くことができるものとする。

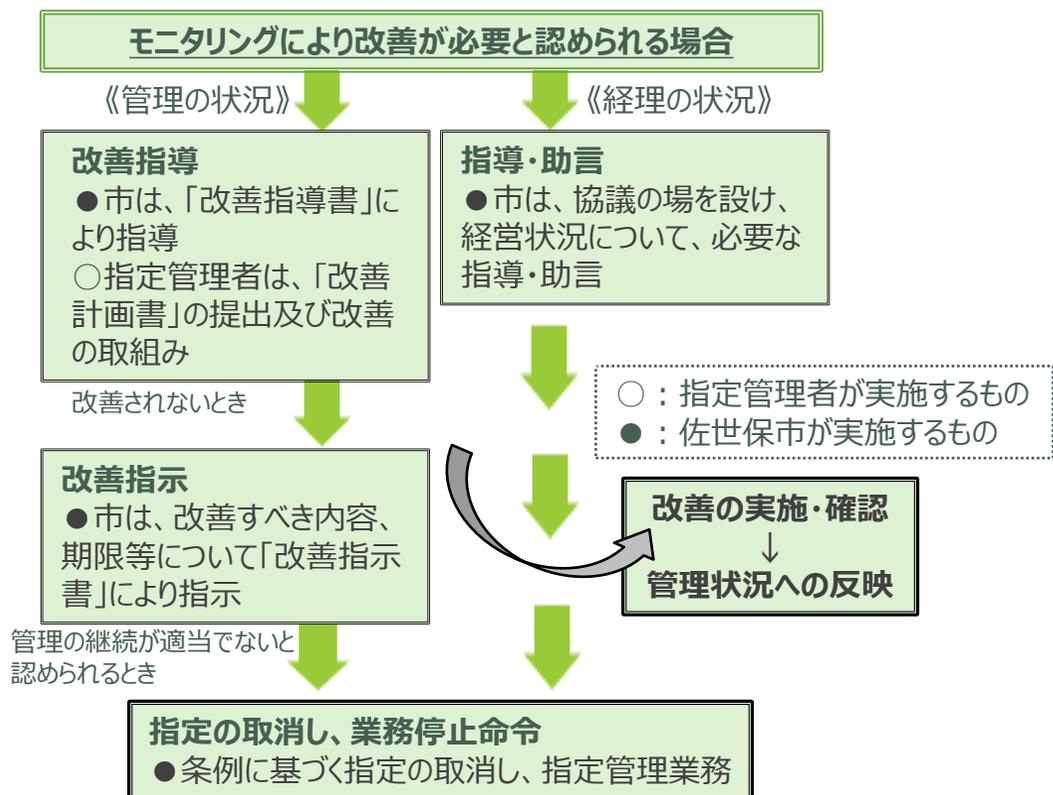
総括評価の結果、改善を要すると認められる事項があるときは、施設所管部署は、指定管理者に対し必要な指導又は指示を行い、その対応結果について指定管理者から報告を求めるものとします。

## (4) モニタリング結果の活用について

### ① 管理業務の水準の確保及び利用者満足度の向上

市は、モニタリングの結果、必要に応じ改善に向けた指導・助言等を行い、管理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います。

なお、PDCAサイクルを基礎とした運営改善のフィードバックを繰り返すことで、**適正な水準のサービスの継続的な提供を確保し、施設利用者の満足度向上に繋がっていくことが施設設置者としての市の責任**であることから、サービス提供が必ずしも適切に行われていない場合は、問題の修復の可能性があり事業を継続することが合理的であるならば、その修復を図り履行を促すことを優先し、**法的に規定される指定管理者に対する指定取消しの処分は最後の手段**と位置づけることが適当です。



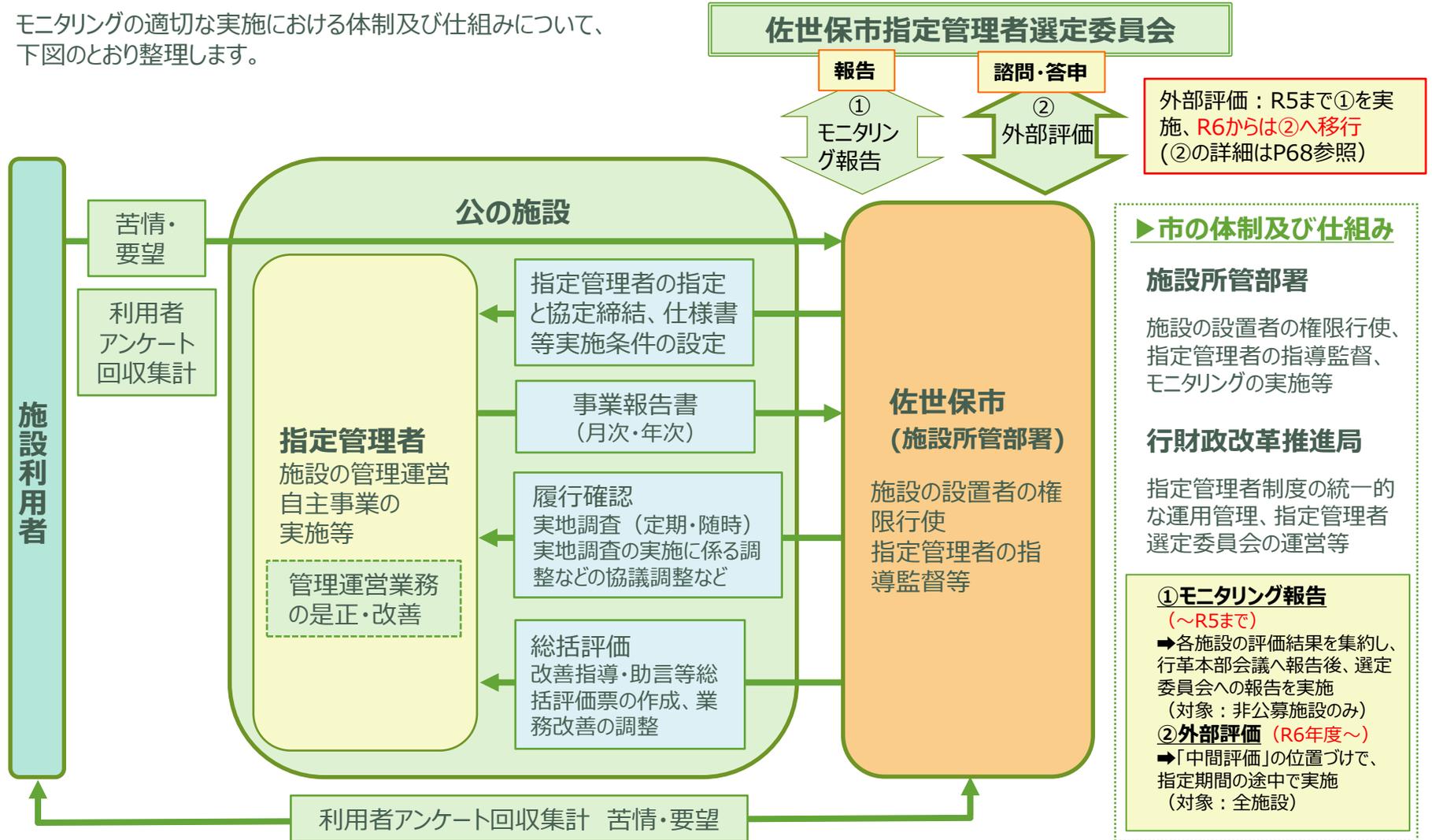
### ② 指定管理者の次回指定における評価

継続的かつ安定的な施設管理に資する目的で、指定期間中に蓄積したモニタリングの結果については、それぞれの施設の性格や設置目的等を勘案したうえで、状況に応じて、募集要項や審査基準の見直し等を通じ、指定管理者の次回指定における評価要素の一つとして考慮します。

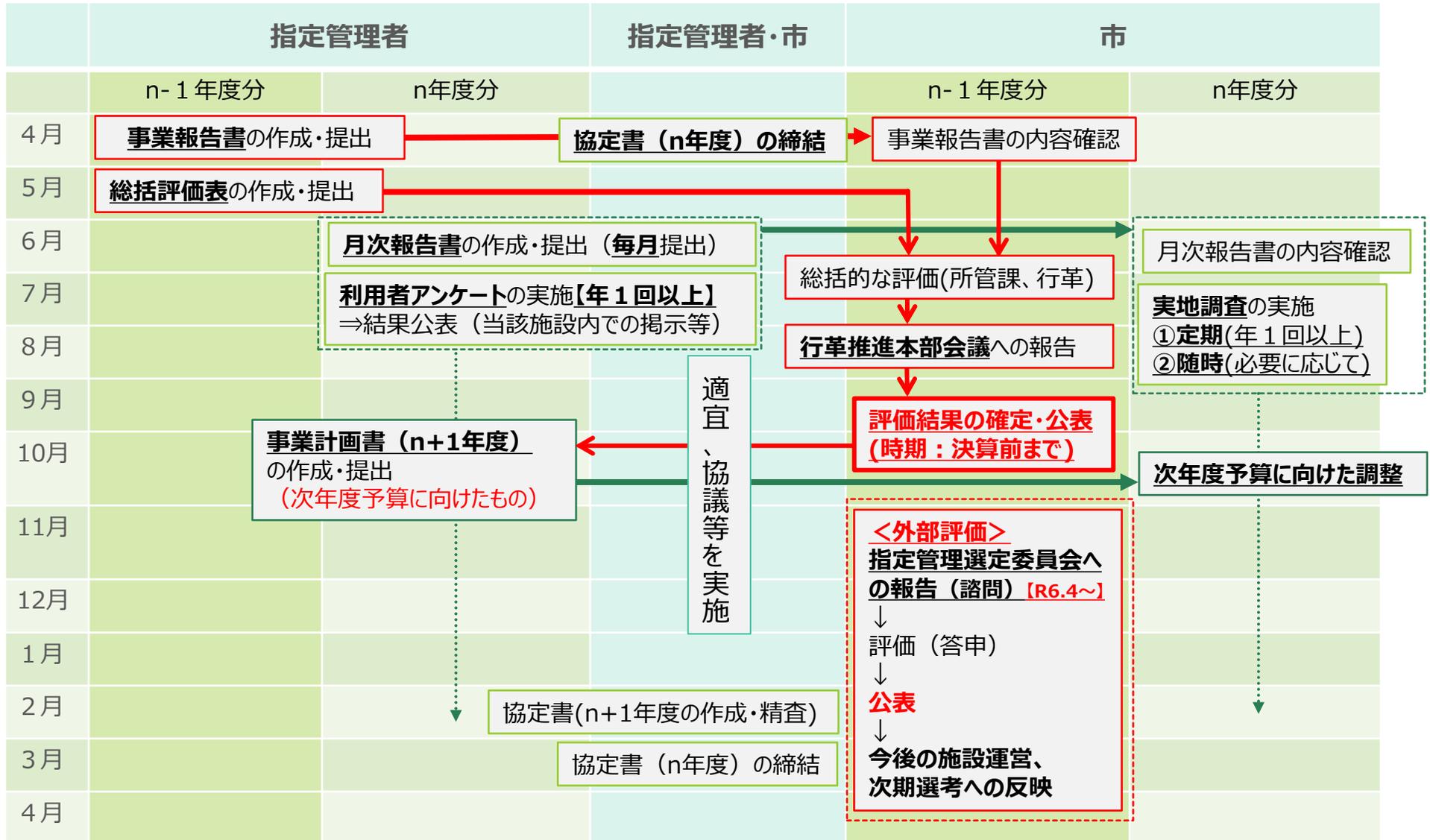
## (5) モニタリングの運用にあたって

### ①モニタリングに係る体制及び仕組みについて

モニタリングの適切な実施における体制及び仕組みについて、  
下図のとおり整理します。



## ②モニタリングに係る事務分担及びフローについて



## (6) 指定管理者選定委員会へのモニタリング結果報告（外部評価）について

- 現在、指定管理者制度導入施設の管理状況に対する評価のあり方について、**客観的かつ適正な評価結果へ繋げる**よう、令和元年度から「指定管理者選定委員会（市の附属機関）」を活用した外部評価を実施しています。
- これまで、「外部評価を受ける機会がない」非公募施設のみ、5年以内に1度、指定管理者選定委員会におけるモニタリング状況の報告・ヒアリングを実施していましたが、指定期間内における管理状況に対し客観的かつ適正な評価にあたっては、**公募施設も含め、すべての施設を外部評価の対象とすることが望ましい形であるため、公募施設も含めた外部評価のあり方へと移行（令和6年度から移行）**します。
- なお、外部評価の結果については、今後の適切な施設運営に反映させるという観点から、**「中間評価」としての位置づけとし、原則として、指定期間の3～4年目に、それ以前の年度の管理状況等の実績について評価を行うもの**とし、施設の管理運営の改善及び市民サービスのさらなる向上を目的として、公募・非公募にかかわらず、全施設に対して行うものとなります。

### <外部評価の概要>

評価対象	指定管理者制度導入の全施設
評価実施時期	指定期間の3～4年目（※）に、 <b>それ以前の年度の管理運営実績について評価を実施</b> ※指定期間が5年以外の施設は別途整理
評価方法	毎年度、市で実施するモニタリング及び評価結果を踏まえ、「指定管理者選定委員会」において評価を行うものとし 【毎年度、モニタリングの評価結果が確定した後】
評価結果	評価結果について、行財政改革推進本部会議へ報告し、評価を確定後、市HP等で公表します
備考	<b>この外部評価は、中間評価として実施するため、毎年度行うモニタリングの評価結果（決算時期までに公表）とは実施時期が違います</b>

## (7) モニタリングに関するその他の事項

### ①利用者アンケート調査の実施方法について

#### 調査の目的・内容

基本的な質問事項に加え、指定管理者がサービス改善のため把握したい項目（何について知ることか、何について調べるのか）について具体的にとらえることが必要となります。これらの項目に対して検討を行い、質問を作成します。

※具体的な調査事項  
（「何について知ることか、何について調べるのか」）

施設に対する意見・要望やサービスに対する意見など、実際に検証を行う事柄に合わせ、具体的に分かりやすい内容で質問事項を作成します。

#### 参考事項

職員の対応の適切さ （質問対応、気配りなど）
職員の仕事に対する知識・専門性 （利用者が求めているものを持っているのか）
ニーズの把握度 （利用者はどういったサービスを求めているのか） ・施設の設備 ・利用できる曜日・時間 ・施設の清潔度 など
施設全体の満足度 （全質問の総括として）

#### 調査の規模

回答件数については信頼性の確保、分析のため一定量が必要となる。これらの回収量の目安は有効回答数100件程度とします。

※有効回答数は質問内容について明確に回答したものを言います。回答について1つのみとしているものについて2つ以上回答としているものなどは有効としません。

※期間内に100件以上の有効回答数を得られない場合は、得られた有効回答数をもって分析を行います。

#### 調査の方法

調査については、できるだけ多くの方からの回答を得られるように、回答しやすい環境で行う必要がある。その主な方法として、個別面接、回収箱、郵送、インターネット等が挙げられます。

施設所管課は、サービス改善のため把握したい項目を捉えることができるよう、「利用者アンケート調査の実施方法」について指定管理者と共有することとします。

## ②自治体の立場から見た、指定管理者が作成する事業報告書の目的について

### 日報

日報は、自治体に提出しなければならない報告書ではなく、指定管理者が内部で保管すべき資料です。しかし、事件、事故等が発生したときなどの場合に自治体が業務内容を確認できる「業務記録」として位置づけられます。

また、指定管理者にとっても、例えば、指定管理者の責任者が業務全体について日報を確認することで、総合的に設備の不具合の兆候等を事前に把握し、事故防止につなげていくなどの利用方法も可能であり、単なる記録にとどめず、有効に活用することが期待されます。

### 月次報告書

月次報告書とは、指定管理者が作成し、最も頻繁に自治体が直接受け取る「業務記録」です。自治体の担当者が担当する施設が数十施設に上る場合などには、直接、現地の確認が頻繁にできないことが想定されます。この場合には、この月次報告書で示される情報から業務状況を把握することになるため、その重要性が増すものと思われれます。

しかし、毎月、詳細な報告書を作成することは、指定管理者の業務の負担となるため、例えば、事件・事故等の重要事項を中心として、残りは簡略化することも考えなければなりません。

### 事業報告書（年次報告書）

事業報告書（年次報告書）とは、指定管理者が自ら、年間を通じた実態整理と分析を行う「報告書」。  
また、市民や議会への説明用の公表資料としても位置づけられます。

### 各報告書作成に当たり指定管理者に求める記入上の留意点

各報告書は、単なる業務記録としてではなく、業務改善につなげるための分析資料とするために、指定管理者に記載してもらった「総括・自己評価」が重要といえます。

留意点としては、

- ▶ 状況が大きく変動する場合の要因を明確化する
- ▶ 課題が明らかとなっている場合は、その解決策を指定管理者から提示してもらった
- ▶ それが一時的に解決できない問題であっても、今後の検討課題として具体的に記述してもらうこと

が挙げられます。

#### ア 利用状況に関する記述例

- ・4～5月は利用者が減少したが、6月以降は例年の水準にほぼ等しくなっている。4～5月は雨天が続いたことが利用減の要因として考えられる。
- ・平日の稼働率は向上した。学校部活動向けの広報を重点的に行ったことが効果として表れたものと考えられる。

#### イ 利用者アンケート調査に関する記述例

- ・多くの評価項目で「満足」の評価が多いが、「接客対応」と「利用規定」の評価で「不満」の割合が多い。
- ・改善要望では「初回利用時の案内」が多く、初心者向けの対応に注力したい。
- ・改善要望では「夜間の時間延長」が多く次年度に向けて利用時間延長を検討する必要がある。

### ③経営分析指標の例と評価の考え方について

#### 事業収支 (収入－支出)

事業全体が黒字で回っているかを見る指標。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、自治体、指定管理者両方で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。

#### 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。  
指定管理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ための指標となるもの。

#### 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効率が低下していないかなどを確認するための指標となるもの。

#### 外部委託比率 (外部委託費合計／支出)

支出に占める外部委託費の割合。  
外部委託に過度にシフトしていないかを確認するための指標となるもの。

#### 利用者当たり管理コスト (支出／延べ利用者数)

1人あ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を見る指標。  
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、類似施設との比較等により、当該施設の効率性を確認するための指標となるもの。

#### 利用者当たり自治体負担コスト (指定管理料／延べ利用者数)

1人あたりの利用者に対してどれだけの自治体による財政負担がなされているかを見る指標。  
前年度との比較、類似施設との比較等により、当該施設の効率性を確認するための指標となるもの。

## (8) モニタリングに関する協定書の記載例

モニタリングの実施を担保するため、市と指定管理者が協議の上、協定書にこれを定めることとします。記載例は、次のとおりです。

### 第〇章 業務実施に係る甲の確認事項

#### (事業計画書)

第〇条 乙は、翌年度の事業計画書その前年度の●月●旬までに作成し、甲に提出し、確認を受けなければならない。

2 甲及び乙は、事業計画書を変更しようとするときは、甲と乙の協議により決定するものとする。

#### (利用者アンケート調査の実施)

第〇条 乙は、本業務に関する利用者等の意見及び要望を把握するため、自らの責任と費用により、毎年度、利用者等を対象としてアンケートを実施するものとする。

2 乙は、前項の結果について分析及び評価を行い、その内容を管理物件たる施設内に掲示するなどして、以後の本業務の実施に速やかに反映させるとともに、甲に報告しなければならない。

#### (事業報告書等)

第〇条 乙は、毎年度終了後30日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した事業報告書を甲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〇条又は第〇条の規定により乙に対する指定管理者の指定が取り消されたときは、その取り消された日から起算して30日以内に、当該年度のその取り消された日までの間に係る事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 本業務の実施状況
- (2) 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由
- (3) 使用料又は利用料金の収入実績
- (4) 管理経費の収支状況
- (5) その他甲が必要と認める事項

2 乙は、毎年度、決算後速やかに、財産目録、貸借対照表、損益計算書等の決算に関する書類を甲に提出しなければならない。

3 乙は、毎月終了後〇〇日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した月次報告書を甲に提出しなければならない。

- (1) 本業務の実施状況
- (2) 施設の利用状況並びに利用不許可等の件数及びその理由
- (3) 使用料又は利用料金の収入実績
- (4) その他甲が必要と認める事項

4 甲は、必要があると認めるときは、事業報告書又は月次報告書の内容及びこれに係る事項について、乙に対して書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

### **（業務実施状況等の確認）**

第〇条 甲は、前条第1項及び第3項の規定により乙から提出された事業報告書及び月次報告書に基づき、本業務の実施状況及び経理の状況（以下「業務実施状況等」という。）について確認するとともに、同条第2項の規定により乙から提出された決算書類に基づき、その財務状況について確認するものとする。

2 甲は、管理物件たる施設へ定期的に立ち入り、業務実施状況等を実地に確認するものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

3 前項の規定による確認の日時その他必要な事項は、甲と乙の協議により定めるものとする。

4 第1項及び第2項の規定による確認のほか、甲は、必要があると認めるときは、随時、管理物件たる施設へ立ち入り、業務実施状況等を実地に確認することができるものとする。この場合において、甲は、乙に対して業務実施状況等に関する書類の提出又は口頭による説明を求めることができるものとする。

5 乙は、甲から前項の規定による確認の申出を受けたときは、合理的な理由がある場合を除き、その申出に応じなければならない。

### **（業務実施状況等の評価）**

第〇条 乙は、毎年度終了後、業務実施状況等及び財務状況について、別に定める評価票により自己評価を行い、事業報告書とともに甲に提出しなければならない。

2 甲は、前項の規定により乙から提出された評価票に基づき、業務実施状況等及び財務状況について、前条の規定による確認の結果を踏まえて、総括的に評価を行うものとする。

### **（業務の改善指示）**

第〇条 第〇条の規定による確認及び前条の規定による評価の結果、業務実施状況等が第〇条の業務実施条件を満たしていない場合は、甲は、乙に対してその改善を指示するものとする。

2 乙は、前項の規定による改善指示を受けた場合は、速やかにこれに応じなければならない。

## 13 様式ひな形その他参考事項

### (ひな型「利用者アンケート調査票」)

#### 佐世保市 ●●施設 利用者満足度調査票

当施設においては皆さまのご意見を今後のサービスに活かします！  
以下のアンケートにご協力ください。

○本日、当施設を利用したご感想（サービスの内容）について、  
どの程度満足したかについて、各項目ごとに○印をつけてください。

○記入後のアンケートについては回収箱に入れていただくか、施設  
職員へお渡しください。（郵送などでも結構です。）

○回答結果につきましては、本施設のサービス改善のためにのみ  
使用します。個人名などの特定はいたしません。

下記の内容に当てはまるものに○印をつけてください

性別： 男 ・ 女

年齢： 10歳代 20歳代 30歳代 40歳代

50歳代 60歳以上

ご利用になった場所： 大ホール 小ホール 多目的ホール

第1会議室 第2会議室



### 参照

様式等は、FAQ3725 指定管理者制度 モニタリング を参  
照ください



		満足度			
		大いに満 足してい る	満足	不満	極め て不 満
①	施設の使いやすさ	A	B	C	D
②	利用手続きの容易さ	A	B	C	D
③	施設内の清潔さ	A	B	C	D
④	職員対応の親切さ	A	B	C	D
⑤	職員説明のわかりやすさ	A	B	C	D
⑥	器具・備品の充実 (数・種類) 具合	A	B	C	D
⑦	利用料金	A	B	C	D
⑧	全体的な満足度	A	B	C	D

当施設についてお気づきの点がありましたらお書きください

ご協力ありがとうございました。アンケートについては回収箱に入れていただくか、  
職員へお渡しください。

※ 上記調査票は雛型のため基本的事項を掲載しています。このため、調  
査票の項目等については必要に応じて修正・追加を行い、施設特性に合  
わせた調査票を作成するものとします。

## (ひな型「実地調査票」)

### 実地調査票

		年度	期
施設名			
指定管理者名			
調査日時	年 月 日 : ~ :	調査者氏名	

確認項目	確認基準	確認	備考
人員体制	事業計画書に則し、人員を過不足なく配置している。		
	必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。		委託契約書等
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。		
	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。		責任者、管理方法等
情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。		
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。		文書・情報管理等
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。		
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。		責任者、連絡網等
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		



内容・水準			
		施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。
利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。		
事業運営	事業計画書に則し、事業を実施している。		
	施設の目的に沿って、自主事業を実施している。		
維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。		
	仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。		
	備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。		
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。		
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。		
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		
経理	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
特記事項			

#### \*「確認」欄

- S (優良) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
- A (良好) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- B (課題) : 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : 協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

\*「利用者対応」「広報活動」「苦情等対応」については実施調査を行った時点のものを記載

(ひな型「総括評価票」)

総括評価票

施設所管部署： \_\_\_\_\_ 部 \_\_\_\_\_ 課（内線： \_\_\_\_\_）

施設名	
指定管理者名	
指定期間	年 月 日 ~ 年 月 日（年 月 日）

評価項目	評価基準	自己評価	所轄評価	評価意見
I 実施 体制	人員 体制	事業計画書に則し、人員を過不足なく配置している。		[自己評価]
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		
		事業計画書に則し、計画的に研修等を実施している。		
	外部 委託	委託内容は適切であり、市の承認を受けている。		
		外部委託について市内業者活用、協定書遵守に努めている。		
	法令 等遵 守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。		
	個人 情報 保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。		[所轄評価]
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。		
	情報 公開	情報公開に関する規程が整備されている。		
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。		
管理 記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。			
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。			
連絡 調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。			
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。			



評価項目	評価基準	自己評価	所轄評価	評価意見
I 実施 体制	緊急 対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。		
		緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
		緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
	財務 状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。		
I 総 括	業務の実施体制に関する評価 〔本施設 項目／標準18項目〕			
II 内 容 ・ 水 準	施設 管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。		[自己評価]
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている		
	利用 者対 応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。		
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。		
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。		
	事業 運営	事業計画書に則し、事業を実施している。		
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。		
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。		
	維持 管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。		[所轄評価]
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。		
協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。				
環境 配慮	協定書特記事項等に基づき省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。※1			
広報 活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。			

↓

II 内容・水準	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。			
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。			
	利用者満足度調査	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当である。			
	利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。 ※2			
	II総括	業務の内容・水準に関する評価 〔本施設 項目／標準18項目〕			
III 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。			
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。			
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。			
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。 ※3			
		III総括	収支等に関する評価		
	IV総合評価	「I実施体制」「II内容・水準」「III収支等」による総合評価			
	V特記事項（成果・課題等）	（自己評価） （所管評価）			
	VI課題等への対応	前年度の課題等を踏まえた改善目標、重点取組項目等を設定し、その内容について記載 （自己評価） （所管評価）			

\* 自己評価は、指定管理者が行い、所管評価は、施設所管部署が行う。  
\* 「利用者対応」、「広報活動」、「苦情等対応」、「利用者満足度調査」については、改善策の対応も含めて評価する。

↓

\* 評価項目に係る評価区分

I～Ⅲの個別の評価項目

S（優良）：協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。  
A（良好）：協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。  
B（課題）：協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。  
C（要改善）：協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

I～Ⅲの総括

S（優良）：評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数である。  
A（良好）：評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である。（上記以外）  
B（課題）：評価基準がすべてB以上である。（上記以外）  
C（要改善）：評価基準にCが含まれている。

総合評価

S（優良）：総括（I～Ⅲ）がすべてA以上であり、かつSが2以上である。  
A（良好）：総括（I～Ⅲ）がすべてA以上である。（上記以外）  
B（課題）：総括（I～Ⅲ）がすべてB以上である。（上記以外）  
C（要改善）：総括（I～Ⅲ）にCが含まれている。

※1  
協定書等における「施設の運営管理業務における環境配慮に関する特記事項」に基づき、エコプランへの取り組み状況に関する評価を行うこと。

※2、3  
利用状況（開館日数、施設利用者数、施設稼働率、事業参加者数等の経年・月別比較など）、収支状況（収入・支出の内訳、予算・決算比較など）に係る資料は別途添付。