

( 案 )

指定管理者制度  
導入・運用に係るガイドライン

令和 4 年 月

由 利 本 荘 市

# 目次

はじめに .....	1
I 指定管理者制度の概要 .....	2
1 指定管理者制度とは .....	2
2 制度の目的 .....	2
3 由利本荘市における導入状況 .....	2
II 指定管理者制度導入の方針 .....	3
1 対象とする施設 .....	3
2 指定管理者制度の導入 .....	3
3 制度導入の視点 .....	3
4 指定管理者制度適用施設の検討・決定 .....	4
III 指定管理者制度導入に係る基本的な考え方 .....	5
1 指定管理者の指定の手続き等に関する条例 .....	5
2 指定管理業務の範囲 .....	5
3 指定管理者の選定方法等 .....	5
4 指定管理者制度導入や候補者の選定基準 .....	7
5 指定管理者の候補者の決定 .....	8
6 指定管理者選定委員会の設置 .....	8
7 選考結果等の公表及び情報の公開 .....	8
8 指定管理者の指定期間等 .....	9
9 利用料金制の導入 .....	9
10 指定管理者との協定 .....	10
11 自主事業等 .....	10
12 指定管理者が管理を行うために必要な経費 .....	14
13 指定管理料の考え方 .....	15
14 指定管理者の収入 .....	17
15 広告事業 .....	17
16 指定管理者制度における個人情報保護 .....	17
17 指定管理者制度の情報公開 .....	18
18 事業報告・業務の調査等 .....	18
19 指定の取消し等 .....	19
20 指定管理者制度の対象施設に関する情報提供 .....	19
21 公の施設の運用情報の一元管理等 .....	19
22 その他 .....	19
(別紙1) 指定管理者制度導入フロー .....	20
(別紙2) 指定管理者との協定項目一覧 .....	21
IV モニタリング及び評価 .....	22
1 マネジメントシステムの構築 .....	22

2 数値目標（指標）の設定.....	23
3 モニタリング及び評価の概要 .....	23
4 総括評価 .....	24
5 指定期間の例外について.....	26
6 結果の反映・フィードバック .....	27
(参考様式1) モニタリングシート .....	28
(参考様式2) モニタリングにおける判断基準と確認の方法 .....	30
(参考様式3) 指定管理業務に関する改善勧告書.....	33
(参考様式4) ○○[施設名]利用者アンケート（例） .....	34
(参考様式5) 指定管理者年度評価シート（令和 年度） .....	35
(参考様式6) 指定管理者総括評価シート（令和 年度） .....	37

## はじめに

このガイドラインは、由利本荘市（以下「市」という。）が指定管理者制度を活用するにあたり、市の基本的な考え方を示すとともに、標準的な手続き等を定めることにより、制度の適正な運用を図り、もって公の施設の目的を効果的かつ効率的に果たしていくことを目指すものである。

したがって、各部局は、本書に記載する事項を原則的なルールとして指定管理者制度の導入、運用にあたることとするが、個別施設の特性を踏まえた検討の結果、別の基準を設定することが適当と考えられる事項については、ガイドラインの趣旨を踏まえたうえで、弾力的に運用することができるものとする。

このガイドラインは、指定管理者として応募をしようとする民間企業、社会福祉法人、NPO等の団体（以下「団体」という。）にあらかじめ市の方針を示すため、市ホームページ等を通じて公開することとする。

なお、「指定管理者制度に関する指針（平成31年4月1日最終改正）」は、廃止する。

# I 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（以下「制度」という。）は、地方自治法（以下「法」という。）の一部改正（平成15年9月2日施行）に基づき、公の施設に関する管理委託制度が廃止されるとともに、「公の施設の管理運営を民間事業者（民間企業、社会福祉法人、NPO等を含む団体）に委ねることができる。」とした制度である。（参考資料「従来の管理委託、業務委託との比較」参照）

## 2 制度の目的

この制度は、「多様化する住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、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図る」ことを目的としている。

## 3 由利本荘市における導入状況

由利本荘市では、平成18年度以降、制度の導入を順次進めており、令和3年4月1日時点で、189施設が指定管理者となっている。

### 【参考資料】従来の管理委託、業務委託との比較

	管理委託	業務委託	指定管理者制度
受託主体	公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人に限定	限定なし	法人、その他の団体
法的性格	公法上の契約  条例を根拠として締結される契約に基づく具体的な管理の事務または業務の執行の委託	私法上の契約  契約に基づく個別の事務または業務の執行を委託	管理代行  指定により公の施設の管理権限を指定管理者に委任
管理権限	地方公共団体		指定管理者  利用にあたっての基本的事項、管理の基準、業務の範囲は条例で定める
使用許可	地方公共団体		指定管理者
使用料の強制徴収	地方公共団体		
不服申立てに対する決定			
目的外使用の許可			
設置者の責任	地方公共団体		
利用者に損害を与えた場合	双方に責任が生じる		
利用料金制度	採用可	採用不可	採用可

## II 指定管理者制度導入の方針

### I 対象とする施設

市が有する全ての公の施設は、次に掲げる施設を除き、制度の導入を検討すべき対象の施設とする。

- (1) 法令等により指定管理者が管理運営の主体となることができない施設
- (2) 直営や指定管理者以外の管理運営形態または民営化による施設（PFI等の事業手法により管理者を決定する場合を含む。）
- (3) 政策的見地からあらかじめ直営によることを決定した施設

【参考資料】「公の施設」の主な例

公の施設	分類	施設の例
○	体育施設	体育館・運動場・プール
	教育・文化施設	博物館・美術館・図書館・文化会館・公民館・コミュニティセンター
	社会福祉施設	老人福祉施設・児童福祉施設・保育園
	公営企業	公立病院・上水道・下水道・工業用水道・バス路線
	その他	公園・道路・河川・学校・公営住宅・墓地
×	—	庁舎・試験研究機関

### 2 指定管理者制度の導入

公の施設の管理にあたっては、「公の施設の設置目的が効果的に達成できる」ことを前提条件として、原則として指定管理者制度を適用するものとする。

#### (1) 現在、指定管理者制度を適用している施設

特別の事情がない限り、指定期間満了後においても、引き続き指定管理者制度を適用する。ただし、その時点までに、管理運営に関する事項について検証し、必要に応じて見直しを行うものとする。

#### (2) 現在、直営としている施設

現在、直営により運営している施設においては、公民の役割分担を明確にするとともに、行政目的の達成、市民サービスの向上、行政運営の効率化、地域経済の活性化等の観点から、個々の施設ごとに指定管理者制度の適用の可否を検討することとし、それぞれの施設を目的、性格、地理的面等から一体化・グループ化するなど、横断的視点によりその適用の可否を検討する。

### 3 制度導入の視点

#### (1) 経費の削減

民間事業者を含めた多様な主体による競争原理の中で制度を活用し、公の施設の管理運営にかかるコストを削減する。

#### (2) サービスの向上、質の確保

経費削減のみに捉われることなく、サービス水準の維持・向上、公平性、安全性の確保という公の

施設の重要な要素を失うことがないように、適切な制度運用を図る。また、指定管理者が取組意欲を高め、自主性や創造性を発揮できるよう必要な環境の整備に努める。

### (3) 公正性・透明性の確保

本制度は、特定の団体に一定期間独占的にサービス提供を行わせるものであることから、制度の運用にあたっては、外部有識者を含む指定管理者選定委員会を設置して公募、審査、選定するなど、公正性・透明性の確保に十分留意し、市民への説明責任を果たす。

## 4 指定管理者制度適用施設の検討・決定

施設の管理に、指定管理者制度を適用するか否かについては、制度を導入しようとする施設を所管する部等と、制度導入に係る部署で詳細について協議し、その協議内容をもとに市長が決定するものとする。

### (個別検討項目)

- (1) 施設の性格・設置目的はどうか。
- (2) 現在の管理運営の状況はどうか。
- (3) サービスの専門性・特殊性はどうか。
- (4) 公的責任（平等性・公平性）の確保はどうか。
- (5) 民間事業者等の市場環境はどうか。
- (6) 施設の収益性はどのようか。
- (7) 現在委託している第三セクター自身の経営状況はどうか。
- (8) 政策的判断を必要とする事業かどうか。
- (9) 個別法の規定による制約はどうか。

対象の施設について、次の項目をチェックし、該当する項目数が多いほど民間事業者等による管理運営の可能性が大の領域であり、特に、(4)、(5)、(6)のいずれかに該当する施設については、民間事業者等による管理運営を念頭に検討する必要がある。

- (1) 民間事業者等に任せることで、利用ニーズにあった開館日、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できる。
- (2) 民間事業者等に任せることで、コスト削減が図れる可能性がある。
- (3) 利用の平等性、公平性、守秘義務の確保などについて、行政でなければ確保できない明確な理由がない。
- (4) 同様・類似なサービスを提供する民間事業者等が存在する。
- (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。
- (6) 使用料・利用料金により運営を行う収益的施設である。

### Ⅲ 指定管理者制度導入に係る基本的な考え方

#### 1 指定管理者の指定の手続き等に関する条例

制度の導入にあたっては、由利本荘市公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例（平成17年11月16日条例第300号）に定めているが、個々の公の施設の設置条例に「管理の基準」「業務の範囲」「利用料金」等の所要規定の整備を行う必要がある。

#### 2 指定管理業務の範囲

制度の導入にあたっては、業務範囲を明確にするとともに、施設管理業務と一体的に実施することが効果的、効率的な事業は指定管理業務とする。

施設類型別の、指定管理者が行う業務の範囲の基準は、次のとおりとする。

##### （1）「施設の貸し出し」のみを行う施設

- ① 施設の日常的な管理運営（施設運営、鍵の管理、館内の整理等）
- ② 利用許可に関する業務の実施

##### （2）「利用者の処遇等の事業」を行うことを設置目的としている施設

- ① 施設の日常的な管理運営（施設運営、鍵の管理、館内の整理等）
- ② 利用者の処遇の実施
- ③ 利用許可に関する業務の実施

##### （3）「施設の貸し出しと事業の実施」を行う施設

- ① 施設の日常的な管理運営（施設運営、鍵の管理、館内の整理等）
- ② 利用許可に関する業務の実施
- ③ 事業の実施

ただし、施設の日常的な管理運営と事業とを切り離すことが効率的・効果的であると判断される場合は、事業を一つの業務と捉え、公の施設の管理に含めず、市がこの業務を業務委託（直営）する。

#### 3 指定管理者の選定方法等

##### （1）公募の原則

指定管理者の候補者（以下「候補者」という。）は、公募することを原則とし、応募資格に一定の条件を付すことができることとする。ただし、施設の性格や設置目的等により公募になじまないなど、特別な事情がある場合は、「市が申請者を指名する」などの方法をとる。

##### ① 「公募」

民間事業者等の能力やノウハウの導入により、市民サービスの向上や行政運営の効率化が期待できる施設については、公募により選定する。なお、施設の性格や設置目的等により、指定管理者となる主体の資格を制限し公募を行うこともできることとする。

（ア）公募の方法 告示、ホームページ、広報紙など幅広い手段を活用する。

（イ）公募期間 1箇月以上（規模の大きな施設は50日以上。十分な情報提供を行うこと）

（ウ）提案型公募の実施 施設の性質・目的などにより、開館時間、休館日、自主事業などの条件



について、応募者から提案を受ける提案型公募を実施する。

(エ) 募集要項 公募施設について募集要項を作成し、情報提供を行う。

(内容) 施設の名称、規模、施設の内容、開館時間、休館日、指定管理者が行う業務の範囲、指定期間、法令等の規定、応募資格、応募窓口、応募期間、事業計画書様式、説明会の有無、応募方法、選考方法、利用料金制の有無等

② 「市が申請者を指名する」

施設の性格や設置経緯及び目的等により「公募」になじまない合理的で特別な事情がある場合には、「公募」の方法によらず特定の者を申請者として指名し、その対象施設は次のとおりとする。

(ア) 地域に密着した集会施設で、当該地域の自治組織等に管理させる必要性が高い施設

(イ) その他市長が指名することが適当と認める施設

(2) 所在地に関する公募対象団体の条件

公募による場合、地域の雇用の創出、NPOや地域住民との協働の推進等を図る観点から、原則として市内に事務所又は事業所を有する団体等であることを要件とするが、施設の特性、規模等を勘案し、これによりがたい場合は、応募団体の所在地に制約を設けず、広く募ることとする。なお、所在地に制約を設けず広く募る場合には、審査の時点で、市内に事務所又は事業所を有する団体等に加点する方式を採用することとする。

また、グループでの申請に当たっては、代表構成員の団体等は、市内に事務所又は事業所を有する団体等であることを要件とする。

(3) 公募、選定の単位

公募、選定は原則として条例に定める個々の施設ごとに行う。ただし、次の場合は複数の施設を一括して公募し、同一の団体を指定管理者の候補者として選定することができる。

① 同種の複数の施設を一括して管理運営することが、効率的で、かつ サービス水準の維持、向上にも繋がると認められる場合

② 同一の建物または敷地内に複数の施設が設置されている場合で、相互の施設の連携により一体的な運営を行うことが合理的である場合

(4) 共同事業体の応募

① 原則として共同事業体による応募を妨げない。ただし、当該施設の公募において、同時に単独で応募したり、他の共同事業体の構成団体と応募したりすることはできない。

② 共同事業体の応募については、構成団体の役割と責任、出資比率などから見た代表団体の合理性などを審査の対象とする。

(5) 重複応募及び重複選定の可否

同時期に、同種複数の施設を個々に公募するにあたって、重複応募や指定管理者候補者への重複選定を禁止する場合は、あらかじめ公募要項に明記する。

(6) 資格要件

由利本荘市指定管理者の申請団体及び審査に関する規程（平成17年12月5日告示第119号）第2条の定めによる。ただし次のいずれかに該当する団体（共同事業体の場合は構成する団体全て。）は、申請を行うことができない。

① 法施行令第167条の4第2項のいずれかに該当する団体で、その事実があった後2年を経過していない者（同項各号のいずれかに該当する者でその事実があった後2年を経過していない者

を代理人、支配人その他使用人として使用する団体を含む。)

- ② 申請の日において、由利本荘市建設工事等入札、契約制度に関する要綱（平成17年3月22日告示第21号）第16条の規定により現に市の指名停止処分中の団体
  - ③ 申請の日において、破産手続、再生手続又は更正手続が開始されている団体
  - ④ 法人市民税、固定資産税、その他市税(以下「市税」という。)を滞納している団体及び市税を滞納している者が代表を務める団体
  - ⑤ 暴力団(暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号)第2条第2号に規定する暴力団)又はその構成員(暴力団の構成団体の構成員を含む。)若しくは暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しない者の統制下にある団体等
- (7) 指定管理料上限額または納付金の下限額の事前公表

指定管理者の公募にあたり、特に必要と認めた場合には、実績に基づき試算した指定管理料の上限額もしくは納付金の下限額をあらかじめ公表することができる。

#### 4 指定管理者制度導入や候補者の選定基準

施設の性格・設置目的等から、制度導入の可否、指定管理者の公募がなじまない（指名）施設、指定管理者の選定に優先性を設ける場合も考えられるが、この場合の基本的考え方や判断基準は次のとおりとする。

(1) 現在、制度を導入していない施設（制度導入の可否、指名施設）

① 現在、公共的団体等に一部事務委託している場合

制度導入が可能な場合、当面、当該団体を指定管理者として指名する。

なお、民間事業者の参入の可能性が生じた場合に公募に移行できるよう、その指定期間について考慮する。

② 現在、直営の場合（①を除く）

当面、直営を継続するものとするが、市場環境等が整えば指定管理者制度への移行を検討する。なお、施設の管理運営全般を見直し、可能な部分については、積極的に業務委託を行うものとする。

(2) 地域活動等との関わりを政策的に推進する必要がある場合（指名施設）

施設の管理運営を通じて地域活動等との関わりを政策的に推進する必要がある場合は、地元自治会やNPOなど地域等との関わりを有する団体を指名するものとする。ただし、その団体の受入れ体制が整備の途中等である場合は、その体制が確立された後、指名するものとし、その間は直営（一部業務委託含む）とするものとする。

(3) 地元優先（選定の優先性）

地元の経済効果面を考慮し、指定管理者の候補者の選定にあたっては、複数の団体から応募があった際に、その申請内容に優劣が見られない場合は、市内に常設の事務所を有すると認められる団体（今後設置される見込みであり、確実に施設運営を行うことが期待される団体を含む）を優先するものとする。

(4) 実績重視（選定の優先性）

民間事業者の運営する施設と競合する種類の施設の指定管理者の選定にあたっては、複数の団体から応募があった際に、その申請内容に優劣が見られない場合は、その事業者の施設運営の実績を

重視するものとする。

## 5 指定管理者選定委員会の設置

指定管理者の候補者の決定に際して、その選定過程や手続きの透明性・公正性を高めていくため、指定管理者の候補者の選定機関として、「由利本荘市指定管理者選定委員会」(以下「選定委員会」という。)を設置する。

- (1) 選定委員会は、応募者が提出する事業計画書等に基づき指定管理者の候補者を選定する。
- (2) 選定委員会は、外部からの有識者等を含む委員で構成し、十分な透明性と専門性を確保する。
- (3) 選定委員会は、指定管理者の適用施設の利用者の満足度および苦情について調査することができる。
- (4) 選定にあたっては、住民の平等利用の確保、管理に当たっての費用・効果、管理能力などについて、由利本荘市指定管理者の申請団体及び審査に関する規程（平成 17 年由利本荘市告示第 119 号）に定めるところにより総合的に判断するものとする。

## 6 指定管理者の候補者の決定

施設ごと指定管理者の候補者の選定方法については、指定管理者選定委員会が承認した選定方法により審査を行い、指定管理者選定委員会での審査結果を受けて市長が決定する。選定委員会の審査に係わる準備、調整等事務については、行政改革担当課が行う。

## 7 選考結果等の公表及び情報の公開

選定過程の透明性を確保するため、選考結果はホームページにより公表することを募集要項に明記することとし、選定委員会終了後に速やかに全ての応募団体名、審査結果等を公表する。

なお、公表範囲等は、下記によるものとする。

	公表（ホームページ公開） ※行政改革担当課が担当		議会提出資料 ※施設所管課が担当	
申請団体名	○	すべて公表	○	すべて提出
申請書類	×	書類の量が多いため公表しない。	△	書類の量が多いため積極的に提出はしないが、求めにより非公開情報を除き提出する。
選定委員名	×	公表しない	×	公表しない
結果一覧	○	全ての応募団体名又は指名団体名を明記した資料を公表。	○	所管施設分の全ての応募団体名又は指名団体名を明記した資料を提出。
評点結果表 (点数方式の場合)	○	全ての応募団体名を明記した資料を公表。	○	所管施設分の全ての応募団体名を明記した資料を提出。
公表・提出の 時期	指定管理者選定委員長からの答申を市長が受けてから速やかに掲載する。		指定議案を提出する市議会において、常任委員会資料として提出する。	

## 8 指定管理者の指定期間等

- (1) 指定期間は、次表に掲げるとおりとする。なお、施設の管理経費をすべて利用料金で賄う場合を除き、指定管理者の指定に当たっては、債務負担行為の設定が必要となる場合がある。ただし、指定管理者の募集段階では債務負担行為は設定する必要はない。

公の施設の区分	標準的な指定期間
貸し館等施設の管理を主とする施設および市の政策に基づいて提供する公共サービス事業を実施する施設	5年
施設の設置目的、専門性等から5年では指定管理者の利点が活かせないと認められる施設	5年を超え10年以下
地域に密着した集会施設で、当該地域の自治会等に管理させる必要性が高い施設	10年

ただし、PFI※事業者が指定管理者となる場合には、PFIの事業期間とする。

また、施設の廃止、改築、事業内容の見直し等により5年以下の指定期間とすることも可能とし、指定の期間については、予め募集要項等に指定の期間を記載し、周知を図ることとする。

※ PFI…Private Financial Initiative の略で、公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力および技術的能力を活用して行う手法。主なPFI手法は、下記のとおり。

- ① BT0 方式…Build Transfer Operate の略で、民間事業者が自ら資金調達を行い、施設を建設したのち、施設の所有権を公共に譲渡したうえで、民間事業者がその施設の維持管理・運営を行う方式
  - ② BOT 方式…Build Operate Transfer の略で、民間事業者が自ら資金調達を行い、施設を建設したのち契約期間中の維持管理・運営を行い、事業期間終了後に、公共にその施設を譲渡する方式
- (2) 前項の規定にかかわらず、施設所管部長は、同項に規定する期間より長い指定期間又は短い指定期間とすることができる。この場合においては、当該施設所管部長は、指定管理者制度を所管する部長に協議しなければならない。

## 9 利用料金制の導入

### (1) 利用料金制の採否

施設使用の対価（使用料）を徴収している施設にあっては、原則として、それを受託者の収入とする利用料金制を導入する。

利用料金制は、指定管理者の自主的な経営努力を期待するとともに、市や指定管理者の会計事務の効率化を図る観点から、指定管理者が収受した施設の使用料（利用料金）を指定管理者の収入として収受させる仕組みである。

### (2) 利用料金の設定について

条例で規定する利用料金は、住民本位を基本として、サービス提供のあり方や施設の利用状況を勘案するとともに、指定管理者に施設の稼働率の向上、財務体質の強化や管理経費削減の取組へイ

ンセンティブを与えるよう、適正に設定する必要がある。利用料金制を採る場合、利用料金は条例で定められた範囲内で、あらかじめ指定管理者が市の承認を受けて定めることになる。(法第244条の2第9項)。

### (3) 利用料金制から生じる利益について

利用料金制を採った場合は、指定管理者が自主的な経営努力を行ってコストの削減を行った結果、ある程度の利益が生じたとしても、このような自己努力による利益は原則として指定管理者の利益とするような取扱いにすることが必要である。

ただし、その利益が指定管理者の管理業務と経理の状況からみて、客観的に過大と認められるような場合には、市と指定管理者の協議により、利用料金の見直しや、住民サービス改善のための新たな投資として使用するなど、適切な対応を図ることが必要である。こうした状況があらかじめ想定される場合については、公募等に際して応募者から提案を求めた上で、あらかじめその取扱いを協定書で規定しておくこととする。

### (4) 利用料金の減免について

利用料金制を採った場合、利用料金の減免については、指定管理者が自らの権限に基づいて行うことができることになる。しかし、利用料金の減免についても差別的な取扱いがあってはならないため、あらかじめその基本的な考え方(「指定管理者は市長が定める基準に従い利用料金を減免できる」ことなど)を条例で規定し、現状実施している基準など具体的な内容を募集要項等で示しておく必要がある。その上で応募者から減免についての提案を求めることが適当である。なお、利用料金の還付についても同様である。

### (5) 使用料の検証・見直し

利用料金は指定管理者が条例の範囲内で、市の承認を受けて定めることになるため、条例に定める使用料については市が近隣自治体や民間の類似施設との比較等により検証するとともに、必要に応じ見直しする必要がある。

## 10 指定管理者との協定

### (1) 協定の締結

指定管理者と基本協定を締結し、指定管理料の生ずる施設等については別途年度協定を毎年度締結する。

### (2) 協定項目

別紙「指定管理者との協定項目一覧」のとおり

## 11 自主事業等

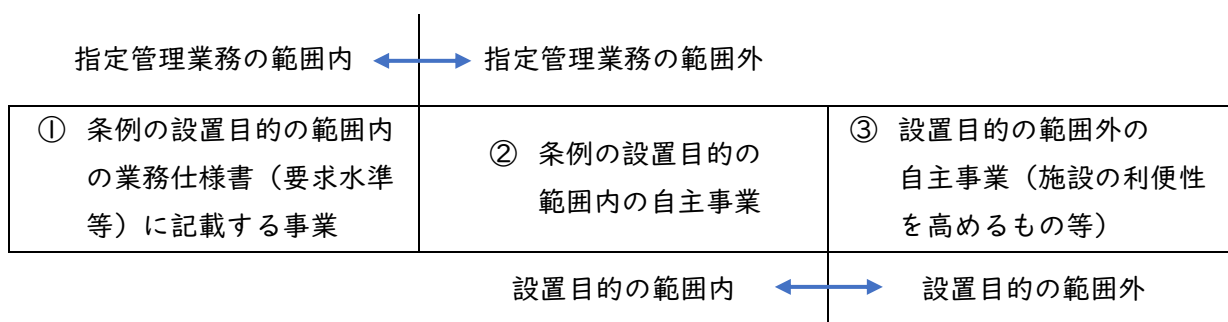
### (1) 自主事業

自主事業は指定管理者の提案に基づき、本市の承認の下に行い得るものであるが、その際には以下により取り扱うこととする。

#### ① 自主事業とは

自主事業は、設置目的の範囲内において、利用状況等も考慮の上、利用促進やサービスの向上のために指定管理者が施設の設置目的の達成に寄与する内容の事業等を企画提案し、あらかじめ市の

承認を得た上で、自らの創意工夫やノウハウを活かし自らの費用で施設を使用して実施する事業、又はサービスや利便性を高めるために自主的に行う事業で、物品販売や自動販売機設置なども含まれる。



### ○適用例

指定管理者は、条例の設置目的に応じた業務を実施し、その施設利用料等を収入とする。

	指定管理業務の範囲内	指定管理業務の範囲外	
	設置目的の範囲内の業務（仕様書記載事業）	設置目的の範囲内の自主事業	設置目的の範囲外の自主事業
例1：貸館施設など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理</li> <li>・施設の貸し出し</li> <li>・テナント設置※1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機の設置</li> <li>・テナント設置※2</li> </ul>
例2：入浴施設など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理</li> <li>・入浴施設業務</li> <li>・テナント設置※1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売店</li> <li>・レストラン</li> <li>・宿泊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機の設置</li> <li>・テナント設置※2</li> </ul>
例3：直売施設など	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理</li> <li>・テナント設置※1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・直売など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自動販売機の設置</li> <li>・テナント設置※2</li> </ul>

※ 1 テナント料などが条例に定められている場合、テナントを設置できるが、指定管理者が自ら事業を実施する場合、自主事業となりテナント料は発生しない。

※ 2 テナント料などが条例に定められていない場合→⑤参照

指定管理者が管理する公の施設においては、指定管理者は、①設置条例に定める設置目的を実現するため業務仕様書に記載された業務のほか、②設置目的の範囲内において、指定管理者からの自主的な提案により施設を使用して行う事業等、③設置目的の範囲外において、施設の利便性を高めるため等の目的で指定管理者の自主的な提案に基づき施設を使用して行う事業等を行うことが可能である。

自主事業とは、このうち、協定書・仕様書に定める管理業務の範囲外において、指定管理者が施設を使用して行う事業等を指す。管理業務の範囲外となることから、その実施に当たっては、本市があらかじめ承認すること、施設の使用に当たり指定管理者による使用許可手続を行うことが必要となる。また、設置目的の範囲外の自主事業については、本市が目的外使用許可を行う必要がある。

指定管理者は、業務の範囲内で、本市の示す要求水準を達成するための管理運営の方法を提案し

た上で当該施設の管理運営を包括的に担うことから、本市として当該施設において実施されるべき事業と判断するものについては、管理業務の範囲内のものとして規定するのが原則である。ただし、本市の要求水準とは別に、指定管理者が施設の設置目的の達成に寄与する内容の事業等を、自らの創意工夫やノウハウを活かした形で自主的に実施することも可能とするのが自主事業の大きな意義である。施設の効用を発揮するとともに、有効活用を図る観点からは、次のとおり承認要件を明示することで、指定管理者の提案を積極的に受け入れていくとともに、当該事業の実施については、承認要件に反する場合を除き指定管理者の自主性に委ねることが重要である。

なお、当該施設において、その目的・性格を考慮して、一定のソフト事業や飲食・物販等を指定管理者に行わせることが適当と考えられる場合には、あらかじめ募集要項に記載して事業計画、収支計画を提出させ、選定の過程で評価要素とするとともに、選定後は協定に定めることにより、その実施を義務付けることも可能である。ただしこの場合にも、その実施内容はあくまでも指定管理者の自主性にに基づき実施されるものであることに留意する必要がある。

なお、飲食・物販については、施設の設置条例に規定されている業務の範囲とならない限り、目的の範囲外の自主事業となる。

## ② 承認の要件

施設の効用を発揮するとともに、有効活用を図る観点からは以下のとおり承認要件を明示することで、指定管理者の提案を積極的に受け入れていくとともに、当該事業の実施については、承認要件に反する場合を除き指定管理者の自主性に委ねることが重要である。

また、当該事業が指定管理者の本来業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者の責任と費用において実施することを確認することが必要である。

### (自主事業の承認要件)

- 施設の設置目的に合致し、施設の利用促進又は利用者のサービス向上につながること。
  - 指定管理者が事業の実施及び運営主体になっていること（包括委託等（事業全体を委託するいわゆる丸投げ）は認めない。）。
  - 指定管理者の自己資金で実施するものであること（指定管理料の流用は認めない。ただし、経営努力による利益と認められる分については、個別に判断すること）。
  - 自主事業計画書及び収支計画書、事業の実施手法において条例及び仕様書に示す指定管理者の本来業務を十分に実施した上で、さらに支障を来たすことのないと認められること。
  - 事業実施後の指定管理者による原状復帰が可能なこと。
  - 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。
  - 施設運営上の継続性に影響を与えないこと。
- ※ 施設の管理とは関わりのない指定管理者固有の事業等のPR、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しないこと。

## ③ 自主事業の経費

自主事業と指定管理業務における経費は明確に区分して経理を行うこと。ただし、経理処理として区分ごとが困難な場合は、この限りではないが、報告は区分して提出すること。

区 分	団体（法人）事業		—	D
	指定管理事業	指定管理業務（業務仕様書に記載されたもの）	A	
		設置目的の範囲内の自主事業	B	
	設置目的の範囲外の自主事業（任意）		C	

※ A・B・C … 運営状況の確認（モニタリングできるようにそれぞれ区分すること。）

※ D … 経営状況の確認

#### ④ 利益の取扱い

自主事業であっても公の施設の管理に付随して実施するものである以上、当該事業の実施により利益が生じる場合には、これを住民サービス等に還元するよう努めることが適切である。

公の施設の整備には土地、建物等に関する費用を要し、その管理運営についても経費の支出が伴うこと、及び指定管理者のノウハウ等を施設の管理運営に生かし経費の節減と市民サービスの向上を図るといふ制度趣旨からは、自主事業であっても公の施設の管理運営に付随して実施するものである以上、当該事業の実施により利益が生じる場合には、これを当該施設に伴う財政負担の軽減のために活用することが適切である。ただし、その一方で、①に挙げた自主事業の考え方からは、指定管理者の自主性を尊重し、かつその積極的な実施に向けたインセンティブを組み込む必要もあるものと考えられる。

このため、自主事業の承認に際しては、その実施により一定額以上の利益が生じる場合には当該利益を指定管理施設に還元することを検討することとする。

なお、具体的な取扱いについては個別に協議するものとする。

#### ⑤ 目的外使用許可について

区分		申請	許可等	使用料・テナント料	使用期間
自販機等・テナントの目的外使用	施設 条例 あり	・ 条例で 規定されている様式 (指定管理者→所管課へ 申請書を提出)	・ 条例で 規定されている様式 (所管課→指定管理者へ 許可書を交付)	・ 条例で 規定されている額	1年 以内
	あり	・ 財務規則 第186条第1項 「行政財産 使用許可申請書 (様式第85号)」 (指定管理者→所管課へ 申請書を提出)	・ 財務規則 第186条第4項 「行政財産 使用許可書 (様式第87号)」 (所管課→指定管理者へ 許可書を交付)	・ 「由利本荘市 行政財産 使用料徴収条例 第2条」により 算出した額	
	施設 条例 なし				

※ 指定管理者が自主事業（事業計画書に掲載されている場合のみ）として設置した場合は、申請書の提出は必要なし。

①で触れたとおり設置目的の範囲を超える自主事業の場合には、財務規則等に基づき、行政財産の目的外使用許可が必要となる。



したがって、指定管理者から提案があった場合には要件に該当するかどうか確認のうえ、可能な場合に限り承認することとし、その後許可手続を行うことになる。なお、目的外使用許可を行う場合には、原則として使用料を納付させる必要があることに留意する必要がある。

## ⑥ 自主事業の留意点

### (ア) 自主事業の明示

利用者に対しても、指定管理者による指定期間内の独自事業であることを明示した上で実施すること。

### (イ) 自主事業の立会、報告、調査等

市は、自主事業の承認要件に適合しているか必要があると認める場合は、自主事業の実施に立会い、事業の改善やその補正を勧告し、指定管理者に必要な指示を行う必要がある。

### (ウ) 承認の取り消し

事業期間中、承認要件を欠くと認められる場合（承認すべきではない事業と認められる場合を含む。）には、承認を取り消す場合がある。

その際、承認の取消しにより生じた指定管理者又は第三者の損害については、市は責任を負わないため、この点についても協定に反映させるとともに、指定管理者と第三者との取引等の際には明示させる必要がある。

## (2) 委託事業

市は、指定管理者に対して、当該指定管理業務と一体的に行うことが効率的または効果的と認める業務について、別途委託契約により業務を委託することができる。

## 12 指定管理者が管理を行うために必要な経費

### (1) 経費の賄い方法

指定管理者が管理を行うために必要な経費の賄い方法については、施設の性質・目的に応じて、次のいずれかの方法によるものとする。

- ① 全て利用料金で賄う
- ② 一部を利用料金で、残りを指定管理者の支出金で賄う
- ③ 一部を市からの支出金で、残りを利用料金で賄う
- ④ 全て市からの支出金で賄う

方式	指定管理者の収入
利用料金制採用	利用料金収入のみ
	利用料金収入＋指定管理料（年度当初に定めた額）
利用料金制採用せず	指定管理料（年度当初に定めた額） ⇒市から徴収委託（使用料がある場合のみ）

### (2) 指定管理者への支払い経費

- ① 支出科目は指定管理料とする。

- ② 指定管理料は施設の維持管理費など指定管理業務を行うために必要な経費を積算し算出するが、市が施設の設置目的や特性等から必要と認める事業について、指定管理者に企画提案を求めて実施させる事業に関する経費については、指定管理料とは別に積算する。

### 13 指定管理料の考え方

原則として指定管理料の支払いが必要な場合に適用するが、利用料金収入のみで賄う施設については、下記「(7) 修繕費」のみの適用となる。

なお、指定管理業務の内容と収支規模によって、指定管理料の精算が見込まれる場合には、公募等の際して応募者から提案を求めた上で、あらかじめその取扱いを仕様書に定めるなど適切な対応を図ることとする。

#### (1) 人件費

人件費の積算にあたっては、施設の設置目的や特性を踏まえ、市が市民サービスの維持・向上を図るため必要な標準的な職員配置（職種、技能、資格、人数等）を定め、積算するものとする。積算にあたっては、直近の「秋田県毎月勤労統計調査地方調査報告」年報第Ⅰ表＜産業別及び性別＞常用労働者の1人平均月間給与額の類似業種を勘案することとする。

ただしこの場合、指定管理者制度導入の本旨である民間事業者としてのノウハウを活用した効率的な管理運営を行う観点から、指定管理者の裁量を活かした職員配置や給与設定を制限するものではない。

原則として精算は行わない。

#### (2) 物件費のうち光熱水費

物件費のうち光熱水費（電気料、水道料、下水道使用料）については、原則として過去4年間の平均使用量・平均単価を参考とし、経済情勢や市場環境を勘案して算出する。ただし、今後の収入見込などにおいて特殊な要因が見込まれる場合は補正することができる。

原則として精算は行わないが、年度協定締結時の単価と比較して、補正予算要求時の単価 20%以上増減するような予測し得ない価格の増減が見込まれる場合には、協議する。

#### (3) 物件費のうち燃料費

物件費のうち燃料費についても、原則として過去4年間の平均使用量・平均単価を参考とし、経済情勢や市場環境を勘案して算出する。ただし、今後の収入見込などにおいて特殊な要因が見込まれる場合は補正することができる。原則として精算は行わないが、下記対象施設について予測し得ない価格の増減が見込まれる場合には、協議する。

#### 【燃料費の協議対象施設要件】

基本協定締結時の収支計画に基づく燃料費の算定額「単価×計画量」と、各年度の当初予算から補正予算要求時点までの平均単価による算定額「平均単価×計画量」の差額が20%以上の増減分について協議する。ただし以下の施設は除く。

#### 【該当しない施設】

- ①指定管理料がゼロの施設
- ②収支計画で燃料費が1,000千円未満の施設

#### (4) 物件費のうち備品購入費

物件費のうち備品購入費については、指定管理料に含めず、市が直接支出することとする。

##### ① 施設に必要な備品について

指定管理料は指定管理者の収入であり、市の備品を購入する費用を指定管理料に含めることは指定管理者側の税務上の煩雑さを招くため、施設に必要な備品の購入は指定管理者と市が協議した上で、市が必要性を判断して購入し、市の備品に登録して、指定管理者に管理を任せる。

##### ② 指定管理者が独自に購入した備品について

指定管理者が指定管理料によらず施設の利便性向上のためなどに独自に購入した備品は、指定管理者に帰属する。

##### ③ 指定管理者が独自に購入した備品を市に帰属させるには

指定管理者が指定管理料によらず施設の利便性向上のためなどに独自に購入した備品を市に帰属する備品とするには、指定管理者から寄付の申請が必要になる。

※ これらの内容はあくまで基本となるものであり、施設の管理運営形態によっては、市の備品の購入を指定管理者が代行したほうが、管理運営が効率的になる場合もあるため、施設ごとに判断することとする。その際は、市の備品の購入を指定管理者が代行することを仕様書等に明記し、市の備品としての登録等の処理を随時適切に行うこととする。

#### (5) 外注費のうち特殊建築物定期調査報告業務

外注費（再委託）のうち特殊建築物定期報告調査業務については、指定管理料に含めているものと指定管理料には含めず市が直接支出しているものとの違いがあるが、これについては建築基準法の規定に基づき、特殊建築物定期調査報告の義務は管理者にあることから、指定管理料に含めて算出し、指定管理者がその義務を負うことに統一する。（※特定建築物定期報告調査業務：建築基準法に基づき、特定建築物における建築物については3年毎、建築設備については毎年報告義務を有する。）

#### (6) 一般管理費※

人件費に一般管理費率(1千万円まで 5%, 1億円まで 4.5%, 2億円まで 4%, 2億円超 3.5%)を乗じ、積み上げた額とする。

※ 一般管理費：施設の管理運営に係る直接業務費以外で、本社(本部)機能の維持に係る経費(役員報酬、従業員の福利厚生費、雑費など)

#### (7) 修繕費

修繕費については、施設の規模や老朽具合によって年間に要する経費に大きな差があることから、現行のような一律的に必要額を定めることは困難と考える。したがって指定管理料の算出根拠として計上する修繕費は、それぞれの施設における小破修繕の実績を踏まえて積算する。

なお、基本協定における「多額の費用を要する修繕」の具体的な基準については、各施設のこれまでの修繕状況等を勘案のうえ、個別に設定する。具体的には市と指定管理者との協議書により定めることとする。

軽易な修繕（小破修繕）の回数が多く、指定管理料における修繕費の範囲を超えそうな場合には、協議のうえ、市公共施設等総合管理計画を勘案し、市の負担とする。

#### (8) 利用料金

利用料金総額は、原則として過去4年間の平均使用料収納額を参考とし、経済情勢や市場環境を勘案して算出する。ただし、今後の収入見込などにおいて特殊な要因が見込まれる場合は補正することができる。

#### (9) 指定管理料の精算

指定管理料に不足が生じても、原則として、市は不足額を補填しない。

### 14 指定管理者の収入

次に該当する場合には、指定管理者の収入とする。

- (1) 指定管理者が施設の効率的運営に努めた等の理由により、協定で定めた指定管理料と管理に要した経費との間に差額が生じた場合（精算を行う旨を協定している場合を除く。）
- (2) 利用料金制を採用する次の①又は②の施設において、施設使用料収入が施設管理に要した経費を上回った場合には指定管理者の収益とし、必要に応じて、協定で収益の一定額の配当や次年度の指定管理料の見直し、利用料金の改訂等を行う。
  - ① 全て利用料金で賄う施設
  - ② 一部を市からの支出金で残りを利用料金で賄う施設

### 15 広告事業

指定管理者は、市の広告掲載要綱及び広告掲載基準に定める範囲内で、かつ施設の利活用を妨げない壁面へ広告看板等を掲示する方法で広告事業を行う事ができる（市がその広告等の内容が適当であると認めたものに限る。指定管理者は広告掲載の都度、市から行政財産目的外使用許可を得るものとする）。

広告看板等を掲示する場所は市との協議で決定し、目的外使用料は市の収入とする。広告看板等の募集及び管理は指定管理者の責任で行い、その掲示に要する費用（広告料、設置費及び作成料その他）は広告主が負担し、うち広告料は指定管理者の収入とする。

#### 【事務フロー】

- ① 広告を掲示予定の場所の協議（市・指定管理者）
- ② 市要綱、掲載基準に沿った仕様書の作成（指定管理者）、確認（市）
- ③ 広告の募集、選定（指定管理者）※公募・公平な選定を行うこと
- ④ 広告場所の目的外使用許可申請（指定管理者→市）
- ⑤ 許可（市→指定管理者）
- ⑥ 目的外使用料の支払い（指定管理者→市）
- ⑦ 広告料の支払い（広告主→指定管理者）  
広告看板等の作成・設置（広告主）
- ⑧ 掲示広告の管理（指定管理者）

※ 目的外使用許可申請、許可の手続きは年度単位で行うこととする。

### 16 指定管理者制度における個人情報保護

由利本荘市個人情報保護条例等の該当規定により指定管理者は個人情報の適正な管理のために必要な措置を講ずるよう、協定の内容として規定することとなる。

参考 ・由利本荘市個人情報保護条例（平成 27 年 9 月 30 日条例第 49 号）

- ・由利本荘市個人情報保護条例施行規則（平成 27 年 9 月 30 日規則第 40 号）

## 17 指定管理者制度の情報公開

由利本荘市情報公開条例の該当規定により、情報を公開するものとする。

- 参考 ・由利本荘市情報公開条例（平成 17 年 3 月 22 日条例第 28 号）  
・由利本荘市情報公開条例施行規則（平成 17 年 3 月 22 日規則第 21 号）

## 18 事業報告・業務の調査等

### （1）基本的な考え方

法上、指定管理者は、毎年度終了後、管理業務に係る事業報告書を作成し、地方公共団体に提出しなければならないこととされている。事業報告書には、下記を記載することとする。

- ① 管理業務の実施状況（自主事業の実施状況、施設の管理状況、施設点検の実施状況及び結果等）
- ② 利用状況及び利用拒否等の件数及び理由（利用者数、自主事業への参加者数等）
- ③ 利用料金の徴収実績
- ④ 管理経費の収支状況
- ⑤ その他

これは、報告に関する最低限の規定であり、安定運営の確保、管理水準の向上、経費の節減に向けては、継続的な報告とこれを土台とするモニタリング、協議、評価を適切に行なう必要がある。

これらの基本となるのは、市と指定管理者とで定めた協定書、業務仕様書及び要求水準であり、その内容は、利用者ニーズに迅速・柔軟に対応できるよう、運営手法に関する指定管理者自身からの提案を含めて設定するものである。

このため、モニタリング・報告・評価に当たっては、実際の管理運営状況が要求水準等を満たし、かつ利用者ニーズに沿っているかどうか、随時確認し、指定管理者との協議により必要な改善を進めていくこととなる。

なお、法令、その他による規定や施設の性質から、本ガイドラインによる取扱いが必ずしも馴染まない場合も想定される。このような場合には、要綱に沿いつつ、法令等により必要とされる調査等を行うことで代えることも可能とする。

### （2）モニタリング

指定管理者制度におけるモニタリングとは、指定管理者による公共サービスの履行に関して、法律や条例、規則、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、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ことを確認、評価する仕組みである。

また、モニタリングの結果、改善すべき事項が認められる場合は、必要に応じて指定管理者に対し指導若しくは助言を行い、管理業務の運営の継続が適当でないと認められるときは指定の取消し等を行う。

指定管理者制度導入施設の所管課は、施設の性格及び実情等を踏まえ、必要な修正を行った上でモニタリングを適切に実施するものとする。

**参考** 地方自治法第244条の2

- 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。

## 19 指定の取消し等

指定の取消し等については、法第244条の2第11項において、次のように規定している。

**参考** 地方自治法第244条の2

- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないとき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

指定取消し等の事由は、基本協定等で列挙されたものを参考として判断する。

指定の取消し等をした場合は、由利本荘市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（平成17年条例第300号）第8条に基づき告示する。

なお、指定を取り消す場合は、由利本荘市行政手續条例（平成17年条例第15号）に基づき、理由の提示や聴聞等の手續が必要である。

## 20 指定管理者制度の対象施設に関する情報提供

指定管理者制度の円滑な導入と市内の民間事業者等の参入の促進を図るため、指定管理者制度の対象施設に関する情報を、市民・民間事業者等に積極的に提供する。

## 21 公の施設の運用情報の一元管理等

指定管理者制度の導入に伴い、今後、施設の管理運営にかかる情報、利用料金などの施設情報の一元管理および提供を行う。

## 22 その他

### （1）ガイドラインの改正

このガイドラインは、原則として令和4年4月1日以降に制度の導入、更新の手續き（指定議決）を行う案件について適用する。ただし、令和4年4月1日以前に募集を行った案件については、公募期間の目安について除外する。

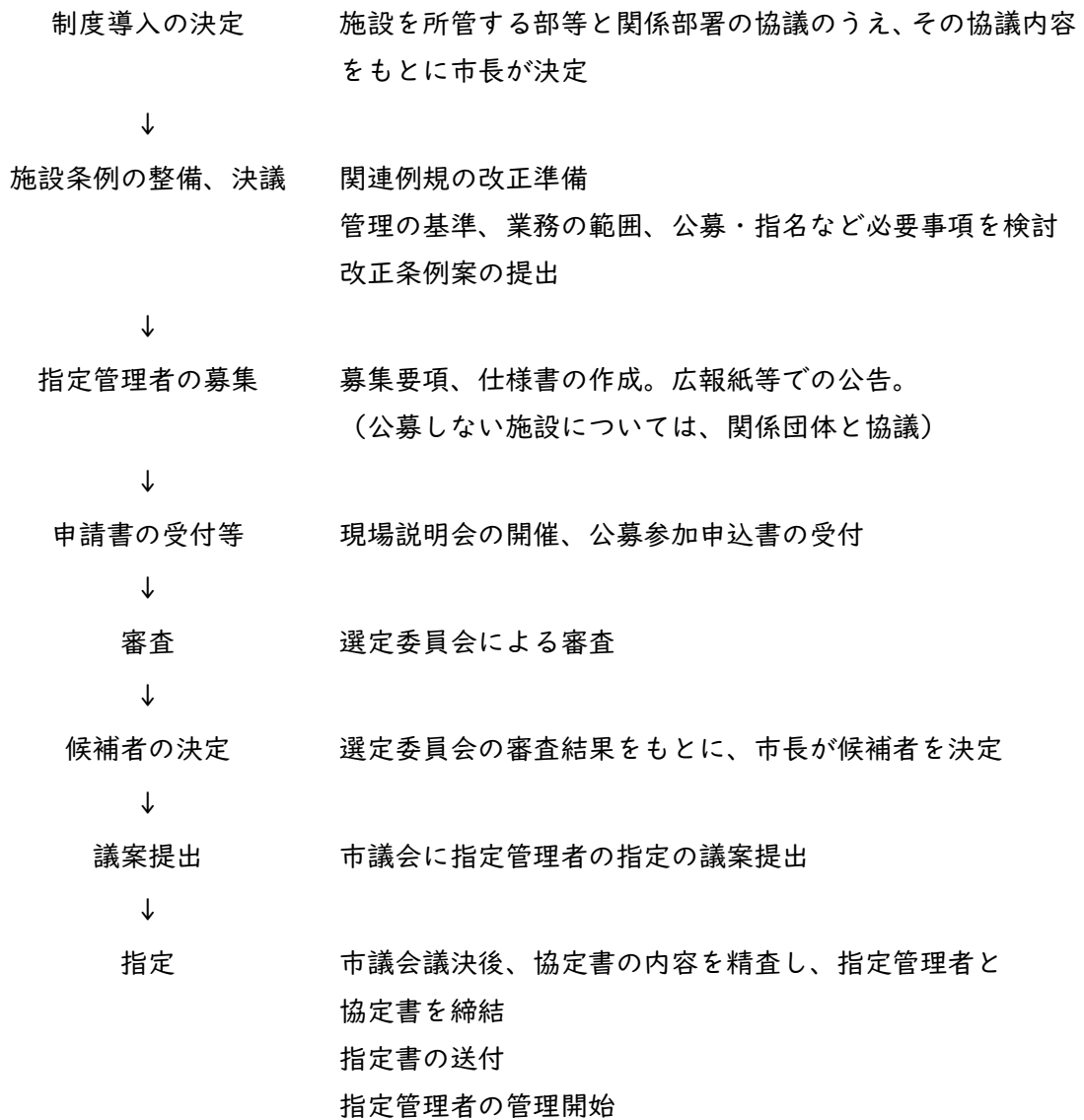
このガイドラインは、必要に応じて、由利本荘市行政改革推進本部の審議を経て改正する。

## (別紙1) 指定管理者制度導入フロー

### 指定管理者制度導入フロー

直営の施設について、施設の管理運営全般について見直しを行うとともに、指定管理者制度の導入について検討する。

指定管理者制度の導入を決定した施設について、条例の整備や指定管理者の選定等の準備作業を行う。



## (別紙2) 指定管理者との協定項目一覧

### 指定管理者との協定項目一覧

(施設の性格により、必要とされる項目は異なる場合がある。)

- 1 協定の目的
- 2 指定期間
- 3 業務の範囲(内容)
- 4 事業報告書の提出(報告内容(\*記載事項)・提出期限)・市への報告
- \* 管理業務の実施状況、利用状況(利用者数・使用拒否等の件数・理由等)、利用料金収入の実績、管理に要した経費等の収支の状況
- 5 指定管理料の額及び支払い方法
- 6 収益金の取扱い
- 7 使用の許可に関する事項
- 8 利用料金に関する事項
- 9 管理に要する費用に関する事項
- 10 施設内の物品の所有権の帰属
- 11 設備等の損傷又は滅失に関する取扱い
- 12 市による指示、検査等
- 13 業務上知り得た情報の漏洩防止(守秘義務)
- 14 個人情報の取扱い(保護)
- 15 情報公開に関する事項
- 16 維持補修などの経費負担区分
- 17 管理業務の停止
- 18 指定管理者終了時の原状回復
- 19 指定の取消し等(指定解除の手続き)
- 20 指定の取消し等により生じた損害に対する市長の免責
- 21 損害賠償
- 22 全業務再委託の禁止(再委託可能業務の範囲)
- 23 リスクの分担(危険負担)
- 24 その他施設ごとの固有の管理条件、管理業務の実施に当たって必要な事項



## IV モニタリング及び評価

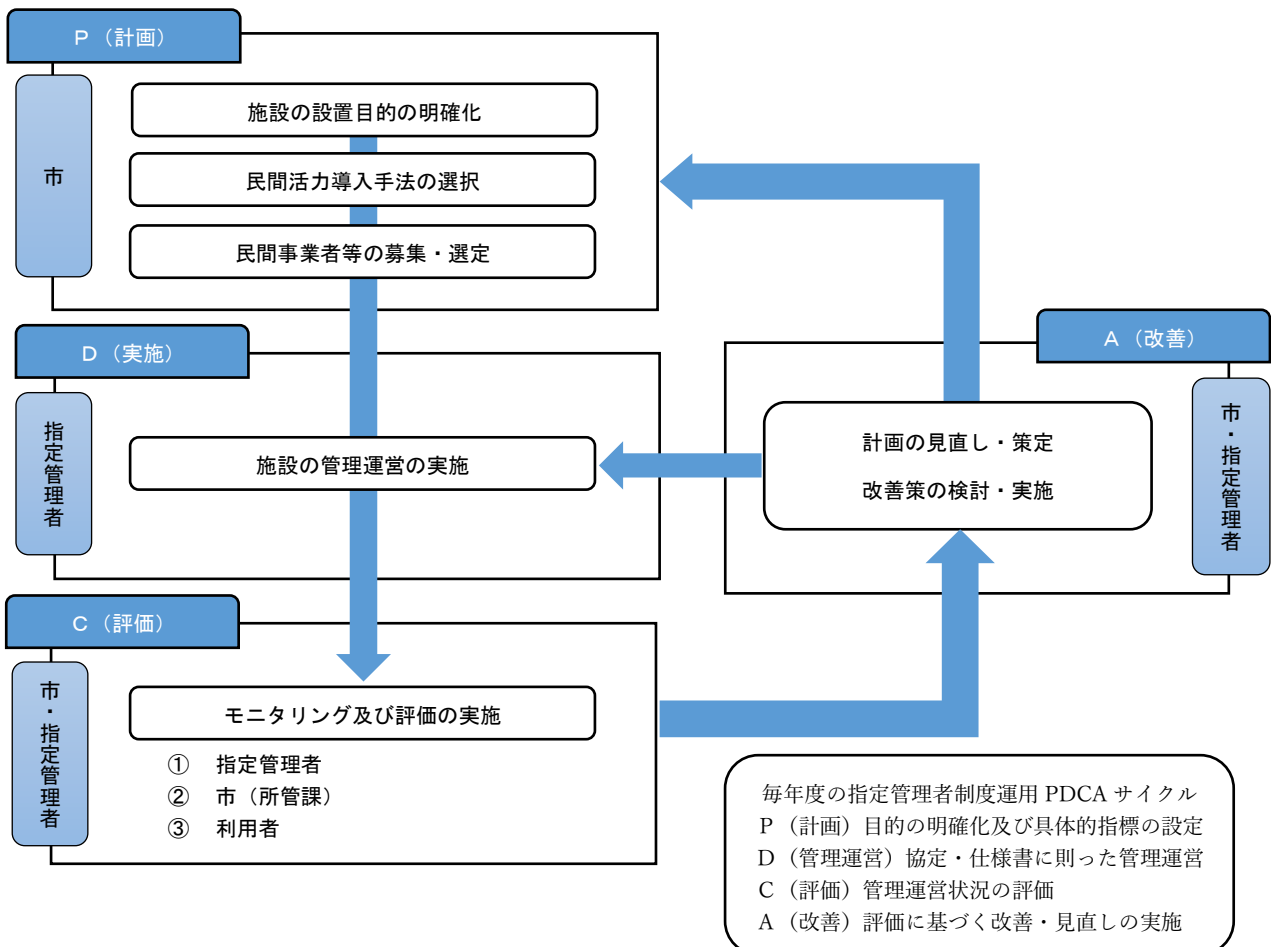
### 1 マネジメントシステムの構築

指定管理者制度は、民間活力の導入により「住民サービスの向上（施設の設置目的の達成）」や「経費の削減」を目指すものであり、制度運用に当たっては、「指定管理者によるマネジメント」が施設の設置目的を達成しつつ、経費の削減が図られるよう、バランス良く両立しているかどうかを確認しなければならない。また、指定管理者が公の施設の管理を行うことから、法令等の遵守のほか、モラルに反さないことも当然求められる。

このようなことから、指定管理者による施設の適正な管理を期するため、指定管理者に管理業務の内容や経理の状況、アンケート結果の報告を求め、実地の調査を行うなど、当該指定管理者による管理実態を把握する必要がある。また、公の施設であるため、指定管理者に対して行政目的の理解等に関する助言を行うことが必要であり、問題があれば適切に改善するいわゆる「PDCA（計画・管理運営・評価・改善）」のマネジメントサイクルを確立し、その徹底を図らなければならない。

本市の指定管理者制度の運用におけるモニタリング及び評価は、PDCAサイクルに基づくマネジメントシステムの一環である「C（評価）」の役割を担うプロセスに位置づけられる。指定管理者制度を導入した施設においては、「マネジメントサイクル」の視点を取り入れ、指定管理者、市がそれぞれの立場においてモニタリング又は評価を実施し、管理運営上の課題を発見するとともに、適時適切に改善を図ることが求められる。

#### 【マネジメントサイクルのイメージ】



## 2 数値目標（指標）の設定

評価に当たっては、数値目標（指標）を設定し、その達成度合いを測定することになるが、指標としては、配置人員や経費などの投入（インプット）指標、利用者数や施設稼働率などの産出（アウトプット）指標、及び利用者満足度などの成果（アウトカム）指標の3つの類型に大別される。

基本的には、指定管理者制度の導入効果を測るには成果指標を適用することが望ましいが、管理運営や自主事業について、施設の設置目的やサービスの水準等に照らし、有効かつ現実的な数値目標（指標）を設定することが重要であり、実際の目標設定にあたっては、施設の現状や指定管理者とされた事業者の特性等を前提として、公募等の要綱や提案内容等に基づき、市と指定管理者が協議を行い明確かつ具体的に設定することが必要である。

## 3 モニタリング及び評価の概要

本ガイドラインにおけるモニタリングとは、「業務の履行状況及びサービスの質等について、日常的・継続的に履行状況の確認を実施すること」とし、評価とは、「施設の管理運営の水準等について、一定の方法・様式等を定めて、定期的に、協定に対する達成状況等を測定すること」とする。

したがって、モニタリング及び評価自体や、その結果を指定管理料や次期選定等に反映することを目的化しているものではない。

### (1) モニタリングの目的

- ① 仕様書に基づく業務の履行状況を確認する仕組みをつくり、評価の視点の一元化を図る。
- ② 指定管理者制度導入施設の管理運営の状況を市民に広く、わかりやすく公表することにより、より良い管理運営に資する。
- ③ 所管課と指定管理者が施設の管理運営上の課題を共有し、適正な管理運営を実現するためのコミュニケーションツールとする。

### (2) 実施内容

- ① 利用者意見の把握
- ② 「指定管理者の業務のモニタリングシート」（以下「確認シート」という。）による確認及び実地確認
- ③ 確認シートの公表

### (3) モニタリングの実施方法

#### ① 実施回数

モニタリングは年1回、確認シートにより実施することとする。なお、「要改善」と判断した項目については、年度内に再度確認を行うこととする。

#### ② 実施時期

当該年度の12月までに確認することとする。対象とする期間は4月から確認する日付までの期間とする。なお、2年目以降は、前年に確認をした日付の翌日から当該年度の確認する日付までの期間を対象とする。

#### ③ 実施方法

次の点に留意の上、確認シートを使用し、モニタリングを行う。

(ア) 所管課は、施設を訪問し、書類の確認や指定管理者からの聴き取り及び実地確認等によ

り、施設の管理運営の状況及びサービスの質を確認する。

- (イ) 所管課は、(ア)において確認した内容を、別に示す「モニタリングにおける判断基準と確認の方法」をもとに確認シートに記入する。
- (ウ) 所管課と指定管理者は、記入された確認シートの内容について、事実誤認や解釈の相違の有無等について確認を行う。所管課は、確認の結果必要がある場合は、確認シートの記載内容を修正する。
- (エ) 確認シートの大項目の追加、変更、削除は不可とする。小項目は、各施設の性質に応じた項目の追加、変更、削除を可とする。この場合、その項目は所管課と指定管理者の協議により決定する。
- (オ) モニタリングの結果、改善が必要と認められる事項があった場合は、指定管理者に対し改善を求める。その際は、確認シート中「5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について」の欄に改善内容を記載し、年度内に再度確認を行うこととする。

#### ④ 利用者意見の把握

確認シート中のサービスの質について、利用者に対して次のいずれかにより確認を行う。利用者意見把握の実施期間は2週間程度を標準とし、各施設の状況に応じ、任意に設定することとする。

##### (ア) 別に定める「利用者アンケート」による確認

各施設において、指定管理者が利用者アンケートの配布、回収、集計を行う。なお、アンケートは、施設の管理運営業務に支障のない範囲で、利用者に対し直接手渡して配布することが望ましい。また、アンケートの集計結果は所管課に提出することとする。

##### (イ) 既存の独自アンケートによる確認

既に施設でアンケートを実施している場合は、上記アの設問を追加して実施することを原則とする。

##### (ウ) その他

アンケートによる意見把握が困難な場合は、施設の性格に見合った方法により確認することとする。

#### ⑤ 確認シートの公表

確認シートによる確認等の終了後、所管課は速やかに行政改革担当課に確認シートを提出し、行政改革担当課は確認シートを公表することとする。指定管理者は、確認シートを施設に掲示することとする。

#### (4)実施対象施設

指定管理者制度導入施設全てを対象とする。ただし集会施設など地域住民が専ら使用している施設であって、当該地域住民で組織する団体を指定管理者に指定し、管理運営を行っている施設は、モニタリング及び自己評価の実施対象から除くこととする。(集会施設等は、主に地域住民が使用している施設であり、モニタリングの仕組みによらなくとも利用者が利用実態を把握できると考えられるため。)

## 4 総括評価

市は、指定期間中のモニタリング等を踏まえ、制度導入の効果等を検証し、次の事業サイクルに反映

させるため、総括評価を実施する。実施時期は、指定期間終了後ではなく、次期指定管理者選定に要する期間を考慮して、指定期間終了の前年度に行う必要がある。施設所管課は、評価の結果、制度導入自体又は手法の再検討が必要と判断した場合には、今後の管理運営方法について行政改革担当課及び財政担当課と協議を行う。

なお、総括評価は、施設の管理運営上の課題を把握し、改善につなげるために行うものであるということ を正しく認識しておく必要がある。

市及び指定管理者が実施するモニタリング・評価の実施時期は概ね次のとおりである。

(指定期間を5年とした場合)

評価者	項目	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
指定管理者+市	モニタリング	○	○	○	○	○
指定管理者	自己評価	○	○	○	○	○
市	設置者評価	○	○	○	○	○
	総括評価				○	

### (1) 総括評価の目的

総括評価は、指定管理者制度を導入している全ての施設を対象に、指定期間中の業務の履行状況確認(モニタリング)及び単年度ごとの達成状況等を振り返る年度評価の結果を踏まえ、市民サービスの向上及び経費の削減など制度導入の効果等を検証するとともに、施設の管理運営上の課題を把握し、今後の改善につなげることを目的に実施する。

ただし集会施設など地域住民が専ら使用している施設であって、当該地域住民で組織する団体を指定管理者に指定し、管理運営を行っている施設等は、モニタリング及び自己評価同様、総括評価の実施対象から除くこととする。

### (2) 総括評価の内容

#### ① 指定管理者制度導入による効果の検証

指定管理者制度導入の決定を行った際の検討結果に対して、サービス面及びコスト面について期待したとおりの効果が得られたかについて検証する。検証の結果、期待したとおりの効果が得られなかったと判断された場合は、その要因の分析を行うとともに、指定管理者制度の導入自体が適切であったか、他の手法で施設を管理運営することにより、市民サービスの更なる向上を図ることができないかについて検討を行う。

#### ② 事業実施条件等の検証

①により指定管理者制度を継続することが適当と判断された場合は、次の指定管理期間におけるサービス水準や役割分担などの事業実施条件、民間事業者等の選定方法、指定管理料等について改めて検証する。

### (3) 総括評価の活用

上記(2)①により指定管理者制度の導入について再検討が必要と判断された場合は、その要因に応じて、公共サービスの提供主体(市、民間)の見直し、又は民間活力の活用手法(民営化、業務委託等)の見直しを行う。また、上記(2)②により見直しが必要と判断された場合は、仕様書及び募集方法等

の再検討を行う。

#### (4) 実施時期

総括評価は、次期指定管理者選定に要する期間を考慮して、指定期間終了の前年度に実施する。

#### (5) 総括評価の手順

##### ① 要求水準（評価指標）の設定

要求水準（評価指標）は、次の4項目の視点に基づき、それぞれ設定するものとする。

(ア) 市民の平等な使用が確保されること。

(イ) サービスの向上が図られること。

(ウ) 管理に係る経費の縮減が図られること。

(エ) 事業計画書に基づき、継続して適正に管理することができる人的能力及び物的能力を有すること。

##### ② モニタリングの実施

施設所管課は、毎年度、施設の設置目的や基本協定書に沿った管理運営がなされたかについて、「業務の履行状況」及び「サービスの質」の確認を行う。

##### ③ 年度評価の実施及び公表

指定管理者は、毎年度終了後に、施設の設置目的や基本協定書に沿った管理運営がなされたかについて評価を行い、評価結果を施設所管課に提出する。施設所管課は、その評価結果を踏まえ、要求水準（評価指標）や管理運営に対する評価を行う。また、行政改革担当課は、年度評価結果を市ホームページで公表する。

##### ④ 総括評価の実施

施設所管課は、指定期間中のモニタリング及び年度評価結果を踏まえ、指定管理者制度導入の効果を検証し、市として今後の管理運営の方針を決定する。

##### ⑤ 総括評価結果の公表及び方針に沿った措置

施設所管課は、④により決定した方針に沿って措置を行う。また、行政改革担当課は、総括評価結果を市ホームページで公表する。

## 5 指定期間の例外について

### (1) 指定期間の例外の設定

指定管理者としての応募を検討している団体等に対し、指定管理者への参入意欲の喚起、管理運営のインセンティブの付与のほか、長期的な視野に立った事業計画の策定等に資するため、指定期間の例外について、次のとおり設定できるものとする。

#### ① 延長設定

年度評価や総括評価の結果、管理運営の実績が特に良好と認められる施設や長期的な視野に立ち延長が必要と認められる施設：一の指定期間につき最長 5年の延長（新規指定を除く。延長は、1回限りとする。）

#### ② 長期設定

長期的な視野に立った事業計画の策定、専門的知識・技能を有する人材の確保や育成を図ること

で、施設の設置目的をより効果的に達成することが見込まれる等により一の指定期間において5年を超えて長期間とすることが特に必要と認められる施設：最長10年（新規指定を除く。）

この場合、指定期間の中間年度（指定期間が10年の場合は5年目）の初めに、管理運営の実績を把握するため、総括評価に準じて中間評価を実施する。管理運営の実績が当初の目標に比べて著しく下回る場合には、改善の指示を行うなど、適切に管理運営がなされるよう指導を行う。

なお、中間評価の結果、管理を継続することが適当でないと判断した場合には、法令による手続を経た後、指定を取り消し、併せて新たに公募・選定を行うことがある。

## （2）仕様書及び指定管理料の取扱い

指定期間の例外設定を適用した場合は、次に掲げる期間を対象に、社会経済情勢等を勘案して、仕様書の見直し及び指定管理料の再算定を行うものとする。

- ① 指定期間を延長設定した場合：延長した指定期間
- ② 指定期間を長期設定した場合：中間評価を実施した年度の翌年度以降の指定期間

## （3）議会の議決

指定期間を延長設定する場合においては、指定管理者の指定と同様に議決を経る必要がある。

## 6 結果の反映・フィードバック

評価の結果は、各段階において、施設の管理運営の改善のためにフィードバックを行うことが必要である。

具体的には、次のようなフィードバックが想定される。

### （1）日常的なレベルでのモニタリング結果（自己点検、利用者意見等）

反映可能なものについて、以降の管理運営に即時に反映

### （2）市によるモニタリング（定期、随時の報告等に基づく指示）

指示に基づく改善の準備を行い、可能になった段階で実施

### （3）市による毎年度の評価（年度評価、事業報告書に基づく評価）

- ① 翌年度の管理運営の改善への反映
- ② 指定管理料への反映

### （4）市による指定期間全体に対する評価（総括評価、事業報告書等に基づく評価）

- ① 次期選定への反映
- ② 当該施設の必要性・あり方等の検討のための基礎資料

(参考様式1) モニタリングシート

指定管理者の業務のモニタリングシート

確認年月日：令和 年 月 日

1. 基本情報

施設名			
住所			
指定管理者名		所管課名	
指定管理料（年額）			
今回確認期間	令和 年 月 日から 令和 年 月 日まで（ヶ月間）		

2. 業務の履行状況の確認について

(1) 稼働実績

(令和 年 月 日現在)

項目		今期計画	今期実績
開館日数			
延べ利用者数	個人		
	団体		
主要事業開催回数	〇〇〇事業		
	〇〇〇事業		
	〇〇〇事業		
	〇〇〇事業		

(2) 管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか	適・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか (一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか)	適・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	適・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか	適・要改善
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか	適・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか	適・要改善
	鍵は適正に管理されているか	適・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか	適・要改善
	備品の購入、廃棄、修繕の記録について整理、保管されているか	適・要改善
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか	適・要改善
	危機管理	

	危機対応の手順は整備されているか	適・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか	適・要改善
	適正な労働条件が確保されているか	適・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか	適・要改善
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか	適・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか	適・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について、適時に協議がされているか	適・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか	適・要改善

### 3. サービスの質の確認について

#### (1) サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	適・要改善
	利用者への対応のマナーは適切か	適・要改善
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか	適・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか	適・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか	適・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか	適・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	適・要改善
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	適・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか	適・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	適・要改善
	利用者に分かりやすいホームページ等が作成されているか	適・要改善

#### 4. 指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

--

#### 5. モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営について

指定管理者	所管課



## (参考様式2) モニタリングにおける判断基準と確認の方法

### 1. 業務の履行状況の確認について（管理運営実績）

項目	「適」の判断基準	確認の方法	
設置目的 施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し、これらに沿った管理運営がなされているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者が、施設の管理運営に関する条例に定める設置目的を理解している。</li> <li>指定管理者が、市の総合計画、関連する行政計画における施設の役割と目指すべき成果を認識している。</li> <li>施設で行われる事業が、条例上の設置目的や施設の役割と成果を実現する観点から構成されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者からの聞き取り</li> <li>事業計画書による内容確認</li> </ul>	
平等利用 市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の設置条例中「使用の許可等」の項において、許可をしないこととされている事由に該当するもの以外の理由で、特定の利用者の利用が妨げられていることがない。</li> <li>正当な理由なく特定の利用者の利用が優遇されていない。</li> <li>利用申込が重複した場合に、平等な利用を確保するための手順が明確になっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者からの聞き取り</li> <li>施設の利用状況を記録した書類の確認</li> <li>利用受付に関する苦情記録の確認</li> </ul>	
施設の効用の発揮	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書および事業計画書で実施することとされた保守・点検が実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保守・点検の状況を記録した書類の確認</li> </ul>
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書および事業計画書で実施することとされた保守・点検が実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保守・点検の状況を記録した書類の確認</li> </ul>
	建物・外構・設備の修繕の履歴は整理、保管されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者が実施した修繕の履歴が記録され保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>修繕履歴を記載した書類の確認</li> </ul>
	施設に配置されている備品が記録・管理されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設に配置されている備品の記録が保管されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>備品の配置状況を記録した書類の確認</li> </ul>
	現金は適正に管理されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>紛失や盗難の恐れがないと認められる保管の方法が講じられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保管方法についての聞き取り、保管場所の实地確認</li> </ul>
	鍵は適正に管理されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>紛失や盗難の恐れがないと認められる保管の方法が講じられている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保管方法についての聞き取り、保管場所の实地確認</li> </ul>

	項 目	「適」の判断基準	確認の方法
	備品の購入、廃棄、修繕の記録は整理、保管されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書に基づき所有権が市に帰属する備品について、購入、廃棄、修繕の記録が保管されており、実際の購入、廃棄、修繕の状況と一致している。</li> <li>上記の備品に市の備品票が貼付されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>備品の購入、廃棄、修繕の状況を記録した書類の確認</li> <li>備品の実地確認</li> </ul>
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業の実施記録があり、事業を実施していたことが認められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施した事業の内容を記録した書類の確認</li> </ul>
	危機対応の手順は整備されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設で想定される災害や事故について、対応手順が整備され、職員が共有できる状態となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>整備されている対応手順についての聞き取りと実地確認</li> <li>共有のための方策についての聞き取りと実地確認</li> </ul>
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請の際の事業計画を基本に、業務の遂行に十分な人数の職員が配置されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の配置状況について、指定管理者から聞き取り</li> </ul>
	職員の資質向上のための研修等の取り組みが実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請の際の事業計画を基本に、職員の資質向上に向けた取り組みが実施されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修の実施状況について、指定管理者から聞き取り</li> <li>研修の受講を記録した書類の確認</li> </ul>
	適正な労働条件が確保されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請の際の事業計画書「雇用・労働条件の確保について」の項に申請者が記載した雇用・労働条件が遵守されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>労働条件について、指定管理者から聞き取り</li> </ul>
個人情報の保護	施設で取り扱う個人情報は、特記仕様書に基づき扱われているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設で取り扱う個人情報の種別が特定されており、それらが特記仕様書に沿って扱われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設で扱う個人情報の種類について、指定管理者から聞き取り</li> <li>個人情報の取り扱い状況について、実地確認</li> </ul>
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について、記録が整備されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書、仕様書において、指定管理業務に関連し記録することと定められている事項が記録されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>記録されている書類の確認</li> </ul>
	あらかじめ市に協議すべき事項について、適時に協議がされているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書、仕様書において、指定管理業務に関し市へあらかじめ協議することと定められている事項が適時に協議されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協議を受けた際の市側の書類の確認</li> </ul>
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について、適時に報告がなされているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書、仕様書において、指定管理業務に関し市へ報告することと定められている事項が適時に報告されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>報告を受領した際の市側の書類の確認</li> </ul>

## 2. サービスの質の確認について（サービス提供の状況）

項 目		「適」の判断基準	確認の方法
職員 対 応	職員の身だしなみは適切か。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて8割程度確保されている。</li> <li>利用者に不快な印象を与える服装の乱れがない。（服装について定めがある場合は、定めに従っている）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> <li>服装等身だしなみについて、実地確認</li> </ul>
	利用者への対応のマナーは適切か。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて8割程度確保されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> </ul>
	利用者に対する職員の案内、説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて8割程度確保されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> </ul>
施 設 管 理	施設は清潔に保たれているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて8割程度確保されている。</li> <li>仕様書で定められた清掃が実施されている。</li> <li>施設内に目立った汚れが認められない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> <li>施設の清掃の状況について実地確認</li> </ul>
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートで「よい」「おおむねよい」「普通」という回答が合わせて8割程度確保されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> </ul>
	施設は利用者が使用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設・設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の状況について実地確認</li> </ul>
苦 情 要 望	利用者からの苦情・要望に対し、適切な対応がなされているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・要望に対する指定管理者の判断が迅速に行われている。</li> <li>判断結果が掲示などの方法により利用者へ周知されている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・要望の対応記録の確認</li> <li>利用者への周知の方法、状況について指定管理者から聞き取り</li> </ul>
	利用者からの苦情・要望について、市への連絡報告が適切に行われているか	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・要望の受付、対応の状況が迅速に市へ報告されている。（苦情・要望への対応について仕様書等に定めがあるときは、定めに従った対応が行われている）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情・要望の対応記録の確認</li> </ul>
利 用 促 進	事業実施の周知が適切になされているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書、事業計画書を基本に、事業ごとに周知方法が特定され、周知が確実に行われている。（周知の基準があいまいにされていない）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> </ul>
	使用許可手続きは円滑に行われているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請から使用許可までの手続きが速やかに行われている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートの回答の確認</li> </ul>
	利用者に分かりやすいホームページが作成されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者が開設しているホームページ等が利用者に分かりやすく作成され、適時に更新されていると認められる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページの運用状況の確認</li> </ul>

(参考様式3) 指定管理業務に関する改善勧告書

〇〇第 〇〇〇〇 号  
令和〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇〇〇施設 指定管理者  
(団体名等)  
(代表者名) 様

由利本荘市長 〇〇〇〇 〇〇〇〇 印

指定管理業務に関する改善勧告書

貴社（貴団体）と本市の間において、令和〇〇年〇〇月〇〇日付で締結した「由利本荘市〇〇施設の管理運営に関する基本協定書」に定める指定管理業務に関し、改善が必要と認められる事項がありましたので、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第10項及び由利本荘市〇〇の管理運営に関する基本協定書第〇〇条の規定に基づき、下記のとおり業務の改善を勧告します。

なお、本文書で勧告した事項について業務改善がなされない場合、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき、貴社（貴団体）に対する指定の取り消し、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ことを申し添えます。

記

- 1 改善が必要と認められる事項
- 2 改善報告書の提出期限
- 3 その他

(参考様式4) ○○[施設名]利用者アンケート(例)

本日は○○[施設名]をご利用いただきありがとうございます。  
利用者により良いサービスを提供することを目的として、アンケートを実施しております。  
ご多忙の中恐縮ではございますが、ご協力をお願いいたします。  
あてはまる項目を○で囲んでください。

1. 職員の対応についてお伺いします。

(1) 対応した職員の身だしなみはいかがでしたか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

(2) 対応した職員の態度はいかがでしたか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

(3) 対応した職員の説明はわかりやすかったですか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

2. 施設の様子についてお伺いします。

(1) 施設は清潔に保たれていると感じましたか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

(2) 施設内の案内表示(講座の開催場所、トイレや湯沸室の場所など)はわかりやすいと感じられましたか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

3. 利用手続きについてお伺いします。

(1) 利用手続きに必要な情報は手に入れやすかったですか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

(2) 利用申し込みの手続きはスムーズでしたか。

1. よい 2. おおむねよい 3. 普通 4. やや悪い 5. 悪い

4. その他、お気づきの点がございましたら、ご自由にお書きください。

○ 回答された方についてお伺いします。

(1) お住まい 

1. 市内	2. 市外(市町村名: )
-------	---------------

(2) 性別 

1. 男性	2. 女性
-------	-------

(3) 年齢 

10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

(4) 利用回数 

1. 年に数回	2. 月に数回	3. 週に数回	4. 今回が初めて
---------	---------	---------	-----------

ご協力ありがとうございました。

(参考様式5) 指定管理者年度評価シート

指定管理者年度評価シート (令和 年度)

1 施設の概要

施設名称	
所在地	
設置年月日	
施設の設置目的・概要	
建物・設備の概要	

2 指定管理者が行う業務等

指定管理者名		所管課	
指定期間			
指定管理業務の内容			
指定管理料	円		

3 評価

(1) 要求水準に対する評価

項目	評価指標	数値目標	実績	評価
市民の 平等使用の確保				
サービスの向上				
管理経費の向上				
適正な管理運営				

(2) 管理運営に対する評価

項目	自己評価	設置者評価
設置目的・役割	施設の設置目的に合致した基本方針を立て、全職員で共有しているか	
平等使用	一部の市民に対して、不当に利用を制限したり優遇したりすることはないか	
施設効用の発揮	施設の利用を促進させる方策(宣伝・広報等) がとられているか	
サービスの向上	自主事業の内容は利用者にとって魅力的なものか	
	サービスの改善・向上に取り組んでいるか	
	利用者の立場に立った対応をしているか	

項目		自己評価	設置者評価
管理体制	事業計画どおりに業務が執行されているか		
	職員研修は計画どおりに実施されているか		
	緊急時対策や防災対策は適切か		
施設・設備の維持管理状況	施設・設備の管理状況は適切か		
経営状況の適正化	効率的な管理運営がなされているか		
	適切な利用料金設定がなされているか		
個人情報適正管理	個人情報は適切に管理されているか		

(3) 年度評価（数値目標及び管理運営（設置者評価）における評価結果を基に算定）

--

(4) 特記事項

--

※評価基準

(1) 要求水準に対する評価

S	達成率 130%以上
A	達成率 90%以上 130%未満
B	達成率 60%以上 90%未満
C	達成率 60%未満

(2) 管理運営に対する評価

S	協定書、仕様書等の遵守に加え、より優れたサービスが提供されている
A	協定書、仕様書等に沿った適切なサービスが提供されている
B	概ね協定書、仕様書等に沿ったサービスが提供されているが、一部に課題がある
C	協定書、基準等に沿ったサービスについて改善すべき点が多数ある

(3) 年度評価

S	評価項目全てがA以上かつ、半分以上がSである
A A	評価項目全てがA以上である
A	評価項目にA以上が半数以上含まれている
B	評価項目にB以上が半数以上含まれている
C	評価項目にCが含まれている

(参考様式6) 指定管理者総括評価シート

指定管理者総括評価シート (令和 年度)

1 施設の概要

施設名称	
所在地	
設置年月日	
施設の設置目的・概要	
建物・設備の概要	

2 指定管理者が行う業務等

指定管理者名		所管課	
指定期間			
指定管理業務の内容			
指定管理料	令和〇〇年度	円	令和〇〇年度 円
	令和〇〇年度	円	令和〇〇年度 円

3 評価結果

総合評価		令和 年度	令和 年度	令和 年度
施設所管部の評価	管理運営方法の検討			
	指定期間中の効果及び課題			
	今後の管理運営方法	<input type="checkbox"/> 指定管理者制度 <input type="checkbox"/> 直営 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
		理由		
	指定管理者制度を継続する場合			
	選定方法	<input type="checkbox"/> 延長 <input type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募 (理由: )		
	今後の改善点			
制度担当部の意見				

※評価基準 (総合評価)

S	【年度評価】の全てがA A以上かつ、半分以上がSである
A A	【年度評価】の全てがA以上である
A	【年度評価】にA以上が1つ以上含まれている
B	【年度評価】にBが2つ以上含まれている
C	【年度評価】にCが含まれている