

串間市指定管理者制度運用指針

串 間 市

目 次

第1	趣旨	1
1	指定管理者制度の概要	1
2	公の施設とは	1
3	指定管理者となることができる者	1
第2	基本的な考え方	1
1	指定管理者の導入に当たっての考え方	1
2	指定管理者による管理を行う場合の条例規定事項	2
3	指定の期間	2
第3	指定の手続き	2
1	指定管理者の公募	2
2	公募の手続き	3
3	指定管理者選定委員会	4
4	指定管理者候補者の選定及び決定	5
5	協定書	7
6	指定の議案	7
7	債務負担行為の決定	7
8	指定管理者の指定	8
9	指定管理者の指定までの手続きの流れ	8
第4	管理に係る経費、利用料金等	8
1	指定管理料	8
2	利用料金制度	9
3	収益事業	9
4	リスク管理、責任分担等	9
第5	指定管理者の管理業務開始後における留意事項	10
1	指定管理者による管理業務の処理について	10
2	指定管理者が管理する公の施設で事故があった場合の損害賠償請求の対応	10
3	業務の監視及び評価等（モニタリング）	10
4	指定の取消し等	14
第6	適用について	15
別表1	指定管理者選定における情報公開に係る考え方	16
別表2	リスク分担表	17
様 式		
	チェックシート①～⑧	18～25
	改善指示書	26～28
	モニタリングレポート	29～30

串間市指定管理者制度運用指針 改正履歴

改正等年月日	改正等の主な内容
平成 20 年 4 月 1 日	串間市指定管理者制度運用指針策定
平成 21 年 2 月 2 日 (一部改正)	①申請資格の見直し（市長及び議員が役職員でない法人であること。） ②債務負担行為の上程時期を「指定議案と同一議会」から「公募開始前の直近の議会」に変更 等
平成 24 年 5 月 21 日 (一部改正)	①串間市指定管理者選定委員会規則の一部改正に伴う見直し（選定委員の任期を選定までとすることに伴い必要な改正を行う。）
平成 26 年 7 月 15 日 (一部改正)	①公募期間を短縮し、審査期間を延長すること ②失格事項に関する規定を新たに追加 ③最低基準点の設定（申請が 1 団体のみの場合など） ④申請書類等に軽微な不備があった場合について補正を求めることができる規定を設ける。 ⑤選定手順の見直し（総得点ではなく、多数決を優先する。） ⑥次点者に関する規定を追加 ⑦選定に係る情報公開の基本的な考え方を追加 ⑧指定管理料から発生する預金利子の考え方を追加 ⑨指定の取消しについて、別項目で設ける 等

第1 趣旨

1 指定管理者制度の概要

「公の施設」の管理運営は、今までは市が直接行うか、市が出資する法人や公共的団体などに委託することになっていたが、平成15年9月に施行された地方自治法の一部改正により、その制限がなくなり、広く民間の団体等も「公の施設」の管理運営ができるようになった。

指定管理者制度は、市民の多様化するニーズに、より効果的、効率的に対応するため、官民の適切な役割分担に基づく官民パートナーシップの下、公の施設の管理を地方公共団体が指定する民間事業者も含めた法人その他の団体に行わせる制度であり、管理方法の選択肢を広げるとともに、住民サービスの向上や経費の節減を図ることを目的としている。

指定管理者制度においては、指定管理者自らが行政処分である使用の許可を行うことができ、このことが従来の管理委託制度との大きな相違点である。

ただし、道路法（平成16年3月31日国土交通省通知の指定管理者が行うことのできる管理の範囲を除く。）、河川法（平成16年3月26日国土交通省通知の河川の管理の範囲を除く。）、学校教育法等個別の法律において公の施設の管理主体が限定される場合には、指定管理者制度を採ることはできない。

本指針は、指定管理者制度の適切かつ円滑な活用を図るため、その運用に関し基本的な事項を定めるものとする。

2 公の施設とは

公の施設とは、地方自治法第244条に「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」と規定されており、以下の要件を満たすものである。

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

3 指定管理者となることができる者

地方自治法第244条の2第3項においては、「法人その他の団体」であれば指定管理者となることができることとされており、指定管理者となることについて特段の制約はないが、個人を指定管理者として指定することはできない。

第2 基本的な考え方

1 指定管理者の導入に当たっての考え方

市が設置する公の施設については、既存、新規を問わず、個別法令の規定により市の直接管理によることとされているものを除き、次の各号のいずれかに該当すると認められる場合、制度の導入を積極的に検討するものとする。

- (1) 指定管理者による管理へ移行することにより、市が自ら管理するよりも市民サービスの向上が見込まれる場合
- (2) 指定管理者による管理へ移行することにより、市民サービスを維持しつつ、より合理的な管理運営が見込まれる場合

2 指定管理者による管理を行う場合の条例規定事項

公の施設に制度を導入する場合において、当該施設の設置条例に規定しなければならない事項は次のとおりとする。

- (1) 指定管理者による行うことができること
- (2) 指定管理者の指定の手続き
- (3) 指定管理者の指定等及び告示
- (4) 管理の基準（休館日、開館時間、使用制限の要件等）
- (5) 指定管理者が行う業務の範囲
- (6) 協定の締結
- (7) 業務内容の聴取等
- (8) 指定の取消し等
- (9) 事業報告書の作成及び提出
- (10) 個人情報の取り扱い
- (11) 指定管理者の原状回復義務
- (12) 指定管理者の損害賠償義務

3 指定の期間

指定管理者の指定期間は、管理の効率化と競争性の確保の観点から、原則として3年間とする。ただし、特別な理由があるときは、この期間を延長又は短縮することができる。

第3 指定の手続

1 指定管理者の公募

(1) 公募の原則

候補者の募集は、公募によるものとする。ただし、施設の設置目的等を勘案し、公募になじまないと認められる場合は、施設単位で公募の例外を条例に規定することとする。

(2) 公募の単位

公募は、原則として、一の施設ごとに行うものとする。ただし、相互に関連する施設であるため、複数の施設を一つの指定管理者が管理することが効果的かつ効率的である場合は、当該複数の施設を合わせて公募することができる。

(3) 公募の期間

公募の期間は、1か月以上確保するものとする。その標準的なスケジュール（翌年度の4月から指定管理者による管理を開始する場合）は、次のとおりとする。

ただし、施設の性格によりこのスケジュールによれない場合は、別に定めるものとする。

- ①7月中旬 公募開始（募集要項等の公表）
- ②7月下旬 現地説明会 質問受付（第1回）開始
- ③8月上旬 質問回答（第1回分） 質問受付（第2回）開始
- ④8月中旬 質問回答（第2回分） 申請書の受付開始
- ⑤8月下旬 申請締め切り

(4) 再公募

公募に対し応募がなかった場合は、所在地要件を含め公募に係る条件の見直しを行ったうえで、再度公募を行うものとする。

2 公募の手続

(1) 周知方法

公募においては、募集要項を作成のうえ、公告、記者発表並びに行政連絡文書及び市ホームページの掲載などにより周知に努めるものとする。

(2) 募集要項

施設の所管課において、施設の管理に必要な事項が記載された募集要項を作成するものとする。要項に記載する主な事項は、次のとおりとする。

- ①施設の名称、規模及び内容
- ②開館時間及び休館日（申請書に提案させることも可とする。）
- ③指定管理者が行う業務の範囲・業務の実施基準
- ④管理業務において遵守すべき関係法令等
- ⑤指定管理料の上限額
- ⑥モニタリング、業務評価、リスク管理及び責任分担に関する事項
- ⑦指定期間
- ⑧応募資格及び事業計画書その他必要な提出書類
- ⑨選定方法及び選定基準
- ⑩申請団体に関する情報の公開

ア 候補者となった団体については、申請団体名、申請書類等（個人情報を除く。）について、必要に応じて公開する。

イ 次点者については、申請団体名について、必要に応じて公開する。

- ⑪その他必要な事項（自主事業・収益事業の有無、市が別途委託する業務の有無、前年度において管理に要した経費の内訳、応募期間、説明会の日時、応募方法、問い合わせ窓口等）

(3) 申請資格

指定管理者への申請資格は、次に掲げる要件の全てを満たす法人その他の団体とする。ただし、施設の管理運営上特に必要と認める場合は、別に法人及び職員の条件、資格等を定めることができるものとする。

- ①原則として市内に事務所を有する団体等であること。（法人格の有無を問わない。）
- ②団体等が次の事項に該当しないこと

- ア 法律行為を行う能力を有しない者
- イ 破産者で復権を得ない者
- ウ 地方自治法施行令第167条の4第2項の規定により、本市の一般競争入札等の参加を制限されている者
- エ 地方自治法第244条の2第11項の規定により指定管理者の取消しを受けたことがある者で、取消しの処分を受けた日から2年を経過しない者
- オ 国税（法人税、所得税、消費税及び地方消費税）、県税、及び市税等を滞納している者（法人及びその役員、法人でない団体の構成員）
- カ 申間市公共料金等（使用料、負担金等）を滞納している者（法人及びその役員、法人でない団体の構成員）

③団体等の構成員が暴力団員等でないこと。

④市長及び市議会議員本人が無限責任社員、取締役、執行役員若しくは監査役又はこれらに準ずべき者、支配人及び精算人でない法人等であること。（市長が無限責任社員等で、市が資本金、基本金その他これに準ずるもので2分の1以上出資している法人及び外郭団体等は除く。）

(4) 失格事項

申請者が次に掲げる要件に該当した場合は、審査の対象から除外する。

- ①申請書類に虚偽又は不正があった場合
- ②申請書類受付期限までに所定の書類が整わなかった場合（ただし、申請書類に軽微な不備がある場合に限り、市が期限を定め、補正を認めることができる。）
- ③申請書類提出期限後に事業内容を変更した場合
- ④複数の事業計画書を提出した場合
- ⑤申請資格を満たしていないことが判明した場合
- ⑥申請者による業務履行が困難であると判断される事実が判明した場合
- ⑦市が支払う指定管理料について、あらかじめ市が設定した指定管理料上限額を超える提示をした場合
- ⑧申請者若しくは申請者の代理人、その他の関係者が選定に対する不当な要求を行った場合、又は指定管理者選定委員に対し接触を求めたり、文書等を送付したり、利益を供与した場合
- ⑨その他不正行為があったと市が認めた場合

3 指定管理者選定委員会

(1) 選定委員会の設置

指定管理者の候補者を公正迅速に選定し、円滑な事務の運営を図るため、申間市指定管理者選定委員会規則（平成21年申間市規則第20号）に基づく指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」）を設置する。

(2) 選定委員会の開催回数

選定委員会は、十分な審議時間を確保するため、原則として4回実施するものとし、概ね次のとおり実施する。

- ①第1回選定委員会 公募開始の7～10日前：募集要項・審査基準の決定等
 - ②第2回選定委員会 公募締切日の20～27日後：書類審査・申請内容検討
 - ③第3回選定委員会 第2回選定委員会の14～20日後：プレゼンテーション及びヒヤリング
 - ④第4回選定委員会 第3回選定委員会の7～10日後：指定管理者候補者の選定
- (3) 選定委員会の意見聴取
選定委員会が必要があると認めるときは識見者の意見を聞くことができる。

4 指定管理者候補者の選定及び決定

(1) 審査基準等設定

次の申間市指定管理者選定委員会選定基準に基づき、第1回選定委員会において審査項目及び審査基準を定め、公募開始時に公表するものとする。

- ①利用者の平等な利用が図られるものであること。
- ②利用者へのサービス向上が図られるものであること。
- ③施設の設置目的を達成し、地域の活性化に寄与するものであること。
- ④施設の適正な維持管理が図られるものであること。
- ⑤施設の管理にかかる経費の縮減が図られるものであること。
- ⑥施設の管理を安定して行う物的能力及び人的能力を有するものであること。
- ⑦その他、必要と思われる事項

(2) 審査基準に関する留意事項

審査基準の作成に当たっては、申請者からの指定管理料の提案額その他の経済性のみではなく、市民サービスの向上や行政責任の確保など様々な観点から、指定管理者に最もふさわしい団体を選定することができるよう十分留意する。その際、個別項目のみでなく、申請者に対する総合的な評価に対する配点も行うものとする。

(3) 選定の手順

- ①施設を所管する課において、第2回選定委員会までに、申請書類の不備がないか、第3-2-(3)の申請資格を満たしているか、十分な審査を行う。
- ②第2回選定委員会開催前に、申間市指定管理者選定委員会規則第4条第6項に規定する除外事項に委員が該当するか確認を行う。除外事項に委員が該当する場合には、同条第7項の規定に基づき、速やかに代理者を委員として委嘱又は任命する。
- ③第2回選定委員会において、資格審査を十分に行い、申請資格の有無を確認する。また、申請が1団体しかない場合など、必要に応じて、公の施設の管理を行う指定管理者として最低限必要な基準点（以下、「最低基準点」）を設定することができる。
- ④第3回選定委員会において、申請団体によるプレゼンテーション及びヒヤリングを行う。
- ⑤第4回選定委員会において、各委員が個別に審査基準に基づく審査のうえ、採点を行い、次に掲げる項目に従い、指定管理者候補者（以下、「候補者」）を決定するものとする。
 - ア 最低基準点を設定している場合、最低基準点を満たしているか確認する。最低基準点を満たしている団体等がない場合については、再公募する。

- イ 各委員の評価において最高得点とした委員数の多い団体を候補者とする。
- ウ 最高得点とした委員数が同数の場合、各委員の採点の合計点が最も高い団体を候補者とする。
- エ 上記ウの場合において、各委員の採点の合計点が同じ場合については、選定委員会の合議により決するものとする。
- オ 次に掲げる項目に従い、指定管理者候補次点者（以下「次点者」）を決定する。なお、次点者は、市と候補者が基本協定書を締結した時点でその地位を失うものとする。
 - a 各委員の評価において最高得点とした委員数が、候補者の次に多い団体を次点者とする。
 - b 候補者の次に最高得点とした委員数が同数の場合、各委員の採点の合計点が高い団体を次点者とする。
 - c 上記bの場合において、各委員の採点の合計点が同じ場合については、選定委員会の合議により、次点者を決するものとする。

(4) 候補者等の決定

選定委員会は、候補者（及び次点者）の選定後、速やかにその結果を市長に報告する。報告を受けた市長はその内容を尊重して候補者（及び次点者）を決定するものとする。

(5) 選定結果の通知及び情報の公開

①候補者（及び次点者）の選定結果について、申請のあった団体全てに公表する。また、透明性の観点から、以下の事項について、ホームページ等で公開するものとする。

ア 施設名

イ 選定された団体名（及び次点者）

ウ 指定の期間

エ 選定基準及び配点

オ 採点結果（ただし、候補者（及び次点者）に選定されなかった団体名は非表示とする。）

カ 選定理由

②その他の情報については、別表1「指定管理者選定における情報公開に係る考え方」（P16）に基づき公開するものとする。

(6) 再選定

選定結果を通知した後から基本協定書を締結するまでの間に、次の①～⑤に掲げる事態が生じ、候補者を指定管理者に指定することが不可能となり、又は著しく不相当と認められる場合、次点者を新たな候補者とする。

①候補者が倒産し、又は解散した場合

②他の受託施設等で重大な事故を起こすなど、候補者の施設管理能力に強い疑問が生じた場合

③候補者またはその関連団体が不祥事等により団体の社会的信用を著しく失うなど、指定管理者としてふさわしくないと認められる場合

④候補者が正当な理由なく協定の締結などに応じない場合

⑤その他、候補者の責めに帰すべき不相当な事由が生じた場合

5 協定書

(1) 仮協定の締結

施設を所管する課は、候補者の決定後、議会への指定管理者の指定に係る議案の提出前までに、当該候補者との管理内容の細部について協議し、仮協定を締結するものとする。

(2) 協定の内容

協定の内容は概ね次のとおりとする。

- ①目的
- ②指定の意義
- ③公共性の尊重
- ④信義誠実の原則
- ⑤施設の概要
- ⑥指定期間
- ⑦管理の基準に関する事項
- ⑧指定管理料に関する事項
- ⑨事業に関する事項
- ⑩徴収事務に関する事項
- ⑪リスク管理、責任分担に関する事項
- ⑫損害賠償に関する事項
- ⑬管理業務体制に関する事項
- ⑭緊急時における対応に関する事項
- ⑮モニタリングに関する事項（事業報告、評価）
- ⑯個人情報に取り扱いに関する事項
- ⑰秘密の保持に関する事項
- ⑱再委託及び権利譲渡禁止に関する事項
- ⑲指定の取り消しに関する事項
- ⑳その他市長が必要と認める事項

6 指定の議案

指定管理者の指定には、地方自治法第244条の2第6項の規定により議会の議決を要するため、施設の所管課は、候補者の決定後、議案作成の手続きを行うものとする。当該議案書には、次の事項を記載する。

- (1) 公の施設の名称
- (2) 指定管理者となる団体
- (3) 指定の期間

7 債務負担行為の設定

指定管理者制度を導入する施設で、複数年にわたり指定管理者に支払うべき債務を市が負担することとなった場合は、債務負担行為を設定し、公募開始前の直近の議会に上程するものとする。

ただし、新たに指定管理者制度を導入する施設にあっては、経費の推移や管理の状況を確認するために、債務負担行為の設定を行わない場合もある。

また、所管課は支払限度額の取り扱い等について、事前に財務課と協議する。

8 指定管理者の指定

指定管理者の指定の議会議決後においては、指定書の交付を行い、指定管理者を指定する。その指定により仮協定が本協定となる取扱いとする。

また、指定を行ったときは公告を行うものとする。

9 指定管理者の指定までの手続きの流れ

翌年度の4月から指定管理者による管理とする場合の手順は、概ね次のとおりとする。ただし、施設の性格により、この手順によれない場合は、この限りでない。

- (1) 7～8月 指定管理者の公募
- (2) 9～11月 選定委員会による候補者の決定、仮協定の締結
- (3) 12月 指定管理者の指定に係る議会へ議案の提案、議決
- (4) 1月 指定管理者の指定
- (5) 4月～ 指定管理者による管理の開始

第4 管理に係る経費、利用料金等

指定管理者による管理に係る経費は、市から指定管理者に支払う委託料（以下「指定管理料」という。）及び施設の利用に係る料金収入によるものとする。

1 指定管理料

(1) 額の決定方法

公募時において、指定管理料の上限額を示すものとする。申請者は指定管理料の上限額の範囲において、指定管理料の額を提案するものとする。なお、複数年協定の場合の指定管理料については、前年度実績等を勘案して毎年度「年度協定書」において定めるものとする。

(2) 支払い方法

原則として、指定管理料は清算方式とはせず、定額払い方式とする。

- ①「定額払い方式」においては、管理経費を企業努力により節減した場合は収益に、管理経費が増大した場合は損失となる。ただし、指定管理者の非営利的な性格により余剰金返納の申し出があった場合は返納させることができる。また、利用料金制度による場合は、利用料金収入の増減分は、そのまま指定管理者の収益又は損失となる。
- ②指定管理者が管理業務の一部を第三者に委託する場合において、委託料が予定価格を下回った場合には、その余剰金は人件費には流用することはできないものとし、市と協議のうえ、市民サービスの向上に直接寄与できる経費等（自主事業等）に充当することができる。
- ③前項の規定において、充当できる金額は予定価格の20%以下とし、それを上回る額は市に返還させるものとする。

※「清算方式」とは、指定管理料に不足があれば追給し、余剰があれば返還させる方式をいう。

(3) 増額又は減額

市の求めに応じ、指定管理者が実施する業務を変更した場合及び社会経済情勢の大幅な変動があった場合は、市と指定管理者の協議により指定管理料を増額又は減額できるものとする。市と指定管理者の協議が整わない場合は、市が指定管理料の額を決定できるものとする。

(4) 預金利子の帰属

指定管理料等から生まれる預金利子は、指定管理者に帰属するものとする。

2 利用料金制度

使用料を徴収している施設については、指定管理者の経営努力を促すため並びに指定管理者及び市の会計事務の効率化を図るため、使用料を指定管理者の収入として収受させる利用料金制度を採用することができる。

指定管理者の経営努力による経費の縮減や稼働率の上昇により、指定管理者に利益が生じた場合も指定期間中において清算行為は行わないものとする(社会経済情勢の著しい変動があった場合を除く。)

(1) 利用料金の額

利用料金の額は、条例の定めるところにより、市の承認を得て指定管理者が定めるものとする。条例には、利用料金の金額の範囲等を定めるが、具体的には現行の使用料の額を上限として規定する。

(2) 利用料金収入が管理経費を上回る場合の取扱

利用料金収入が管理に要する経費を上回る場合は、指定管理者が一定の金額又は利用料金収入の一定割合の金額を市に支払うことができるものとする。申請者は、申請時に市に支払う金額を提示するものとする。

3 収益事業

指定管理者は、施設の設置目的に反せず、かつ、管理に支障がない場合は、市の承諾を得て、収益事業を行うことができる。

4 リスク管理、責任分担等

施設の管理運営に関する市と指定管理者との責任分担は、別表2のリスク管理表(P17)を基準とする。なお、施設や設備の損傷及び展示物、資料等の損傷に伴う負担区分については、施設の性格によりこれを増減することができるものとし、その額は施設ごとの協定書で別に定めるものとする。この場合、責任分担の判断基準が明確になるよう、各施設の仕様書等において管理の範囲を示すものとする。

第5 指定管理者の管理業務開始後における留意事項

1 指定管理者による管理業務の処理について

- (1) 指定管理者は市と協議の上、清掃、警備等の個々の業務の具体的業務を指定管理者から委託できるものとする。なお、指定管理者制度の性格上、管理に係る業務を一括してさらに第三者に委託することは認められない。
- (2) 指定管理者は、各種業務を第三者に委託する場合には、機会均等、透明性及び公平性を確保するため、競争入札等の契約の方法により行うものとする。

2 指定管理者が管理する公の施設で事故があった場合の損害賠償請求の対応

- (1) 市が設置した施設自体の瑕疵により損害が生じた場合
市に損害賠償義務が生じる（国家賠償法第2条）。ただし、指定管理者が行った維持修繕等に起因する場合には、指定管理者に損害賠償義務が生じる場合がある（民法709条）。
- (2) 施設の管理に瑕疵があり、損害が生じた場合
指定管理者の管理に過失があった場合は、指定管理者には損害賠償義務が生じる（民法709条）。また、市にも損害賠償義務が生じる（国家賠償法第2条）。
したがって、損害を被った者は、指定管理者と市のどちらかを相手に損害賠償請求をしてもよいこととなる。このような指定管理者と市の両方に損害賠償義務が生じる場合に、市と指定管理者との間で事故に対する責任の割合に応じて、相手方に対して求償を行うこととなる。

3 業務の監視及び評価等（モニタリング）

- (1) モニタリングの定義
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、条例、規則及び協定書に従い、適切かつ確実なサービスが確保されているかを確認する手段である。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か監視（測定・評価）し、確認等の公表を行うとともに、必要に応じて改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは指定の取り消し等を行う一連の仕組みをいう。
なお、モニタリングに関しては、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、指定管理者に対する関与を必要最小限のものにすることに配慮する必要がある。
- (2) モニタリングの項目
市は、指定管理者によって提供される (A) 業務の履行状況の確認、(B) サービスの質に関する評価、(C) サービス提供の継続性・安定性に関する評価、の主に3項目について、モニタリングを実施する。それぞれについて説明すると、以下の通りとなる。
(A) 業務の履行状況の確認
仕様書等に定められた事業や業務を指定管理者が適切に実施しているかについて、当初の事業計画と、事業報告書で報告される業務実施の状況との整合性を中心に確認する。具体的には次の項目が挙げられる。
 - ①事業、業務の履行状況
 - ア 基本的事項（開館時間、休館日）
 - イ 使用許可状況（申請管理、受付体制）

- ウ 利用料金徴収状況（徴収・減免・還付管理）
- エ 施設の利用状況（利用者数、稼働率等）
- オ 事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等）
- カ 実施体制（職員配置、緊急時対応、保険加入、苦情対応、個人情報管理等）

②自主事業（提案内容）の実施状況

- ア 事業の実施状況（イベント開催状況、参加者実績等）
- イ 事業の実施体制（保険加入状況、広報等）

③施設の維持管理状況

- ア 保守管理業務の実施状況
- イ 清掃業務の実施状況
- ウ 保安警備業務の実施状況
- エ 外構、植栽管理業務の状況
- オ 環境衛生管理業務の実施状況
- カ 廃棄物処理業務の実施状況
- キ 備品購入等の実施状況

(B) サービスの質に関する評価

指定管理者によって提供されるサービスの水準がどの程度かについて、実施調査や利用者アンケート等により測定・評価する。例えば、次の項目が挙げられる。

①基本的事項

- ア 職員の接客態度
- イ ホームページの見やすさ
- ウ 予約のしやすさ

②維持管理業務

- ア 設備、備品、外構等の管理の程度
- イ 清掃業務程度
- ウ 個人情報管理の程度

③運營業務

- ア 平等利用の確保の状況
- イ イベント実施の円滑さ
- ウ 利用者の満足度合い
- エ クレームへの対応状況

(C) サービス提供の継続性・安定性に関する評価

指定管理者によってサービスが継続的、安定的に提供されているかについて、収支の状況や経営分析指標を通じ、事業計画と実績との比較等により定量的に評価する。すなわち、(1) 事業報告書に記載されている指定管理業務に関する収支状況（料金収入の実績、委託料等の収支状況等）が、応募段階の収支計画と乖離していないかを確認するとともに、(2) 指定管理者である団体等の決算後、すみやかに財務書類等の提出を求め、指定管理者の財務状況が継続的・安定的にサービスを提供できる状態にあるかどうかを確認する。

こうした収支の状況や経営の状況については、指定管理者が自己責任で行うことが基本ではあるものの、市としては日頃から事業の安定性をチェックし、課題が確認されるような場合には早期に改善が図られるよう、指定管理者と市との間で協議しておくことは重要といえる。

なお、指定管理者となっている団体の経営状況を確認する場合、企業や公益法人等の財務内容を分析する能力が必要とされることから、必要に応じて公認会計士、税理士等の専門家の指導・助言を得る等の対応を行う。

以上について、具体的には次の項目が挙げられる。

①施設運営、事業収入の状況

ア 収入の状況（使用料及び利用料金収入・事業収入・委託料の実績）

イ 支出の状況（人件費、修繕料、備品購入費等の実績）

ウ 自主事業に係る収支の状況

②指定管理者の経営状況

ア 監査報告書（監査人による監査結果、指摘事項）

a 適正な会計手続きがなされているか。

b 偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか。

c 事業の存続を脅かす異常事態が指摘されていないか。

イ 貸借対照表

a 団体等の事業と関係の無い勘定科目あるいは資産負債項目はないか。

b 注記事項の中に異常値が無いか。

c 資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合その理由は何か。

d 流動比率・負債比率等の財務指標に異常値が無いか、あるいは大きな前期比変化がある場合その理由は何か。

ウ 損益計算書

a 適正な利益率を確保できているか。

b 特別損益項目に異常値は無いか。

エ キャッシュフロー計算書

a 営業キャッシュフローがプラスを維持できているか。

b 投資キャッシュフローは妥当なものか。

c 財務キャッシュフローは妥当なものか。

オ 利益金処分計算書：社外流出額は適正な範囲内か。

カ 財務諸表付属明細書：前記を受けて詳細な検討を行う場合に参照する。

キ 税務申告書：企業会計と税務会計の差異から事業存続に影響する要因を把握する。

ク 資金繰り表：団体等の資金収支に問題がある場合に分析するが、頻度（月次・四半期・半期・年間等）は必要に応じて設定する。

(3) モニタリングの実施方法

事業年度を単位として、スケジュールに応じてモニタリングの実施方法を整理すると次のとおりである。

①毎会計年度開始前に実施する内容（「事業計画書」の確認）

指定管理者は、毎会計年度、市が指定する期日までに次年度の「事業計画書」を作成し、市に提出する。市はこれに対し「事業計画書」の内容を確認することになる。

なお、指定管理者と市は「事業計画書」を変更しようとする場合には、両者で協議し内容を定めることになる。

②毎月実施する内容（「業務報告書」の確認）

指定管理者は、管理運営業務、経理の実施状況を点検し、その結果を正確に把握した「業務報告書」を毎月終了後に作成し、市に対して翌月の10日までに報告しなければならない。市はこれに対して「チェックシート①～④、⑦」（P18～21、P24）を基に確認するほか、随時、管理運営状況を実地に調査し指定管理者に説明を求めることができる。指定管理者は、市からその申し出を受けた場合、申し出に応じなければならない。

こうした確認、調査の結果、指定管理者による管理運営業務の実施が、仕様書のほか、市が示した実施条件等を満たしていないときは、市は指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善指示書」（P26～28）を通じて指示する。指定管理者は、是正、改善の指示を受けたときは、速やかに応じなければならない。

③毎会計年度終了後に実施する内容（事業報告書）の確認）

指定管理者は、毎会計年度の終了後協定書に定める日以内に、管理運営する施設に関し、「事業報告書」を作成し、市に提出しなければならない。市は、これに対して、「チェックシート①～⑦」（P18～24）を基に確認するほか、必要に応じて、管理運営状況を実地に調査し、指定管理者に対して説明を求めることができる。指定管理者は、市からその申し出を受けた場合、申し出に応じなければならない。

こうした確認、調査の結果について、市は「モニタリングレポート」（P29～30）を作成し、指定管理者に通知するとともに、市のホームページ等にその内容を公表します。

さらに、確認、調査の結果、指定管理者による管理運営業務の実施が、仕様書のほか、市が示した実施条件等を満たしていないときは、市は指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善指示書」（P26～28）によって行う。指定管理者は、是正、改善の指示を受けたときは、速やかに応じなければならない。

④指定管理者の事業年度終了後に実施する内容（計算書類等の確認）

指定管理者は、経営の健全性を証するため、指定管理者が会社法（平成17年法律第86号）、特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）その他関係法令で求められる計算書類、監査報告書を、指定管理者の毎事業年度終了後3ヶ月以内に市に提出する。

市は、この提出書類について、「チェックシート⑧」（P25）を基に確認し、疑義がある場合には、指定管理者に対して質問を行うことができる。この場合、指定管理者は、市の質問に誠意をもって回答しなければならない。

⑤その他随時に実施する内容等

以上のように、法令や募集要項、協定書等で期日の指定がある内容のほか、仕様書等の記載に応じて、次の内容について実施することになる。

ア 指定管理業務の開始前

業務開始の準備（視察・現場研修等の申し出、対応・協力）

イ 随時

連絡調整会議の設置・運営

ウ 事態の発生時

緊急事態の対応（通報・必要な指示、原因調査）

環境問題の対応（事前・事後の報告、評価）

エ 定期

利用者アンケートの実施、集計、評価・・・「チェックシート⑤（P22）」を基に確認

⑥連絡調整会議の設置と適切な運営

指定管理者と市は、管理運営業務を円滑に実施し、業務の調整及び情報の交換を図るため、「連絡調整会議」を設置し、四半期毎に最低1回は会議を開催し運営するものとする。

なお、指定管理者の経営状況確認や業務のモニタリングに当たっては、連絡調整会議をその説明や対応等を行う場とする。

⑦施設管理運営評価モニター会議の設置と運営

指定管理者による管理運営業務のサービス水準の維持、向上や財務状況等のモニタリングを、より客観性をもって実施するために、第三者からの意見や評価を反映するため、第三者と市による「施設管理運営評価モニター会議」を施設ごとに設置するものとする。ただし、各課が所管する複数の施設で指定管理者制度を導入している場合にはこの限りではない。第三者としては、施設利用者、関連施設関係者等から、施設目的や性格、規模等を勘案して構成することが適当である。なお、施設管理運営評価モニター会議の規程は別に定めるものとする。

4 指定の取消し等

(1) 指定の取消し等

指定管理者の責めに帰する次のような事由がある場合には、市は指定管理者の取り消し、又は期間を定めて指定管理者の全部又は一部の停止を命ずることができる。

①地方自治法第244条の2第10項の規定による報告の要求又は調査に対して、これに応じず、又は虚偽の報告をし、若しくは正当な理由なく報告等を拒んだとき。

②地方自治法第244条の2第10項の規定による実地と調査又は必要な指示に従わないとき。

③協定内容を履行せず、又はこれらに違反したとき。

④募集要項に規定する指定管理者の参加資格を失ったとき。

⑤指定管理者の申請の際に提出した書類の内容等に虚偽があると判明したとき。

⑥団体の経営状況の著しい悪化等により管理運営業務に重大な支障が生じたとき又は生じるおそれがあると認めたとき。

⑦指定管理者による管理運営業務の実施に際し不正行為があったとき。

⑧指定管理者による管理運営業務の内容や水準が低下して管理運営を継続することが適当でないと認めたとき。

⑨その他指定管理者による管理運営業務を継続することが適当でないと認めたとき。

(2) 指定取消に伴う指定管理料の返還等

①市が指定の取消し又は業務停止命令を行った場合は、必要に応じて、指定管理者は当該年度の指定管理料の全部又は一部を返還するものとする。

②市が指定の取消し又は業務停止命令を行った場合は、指定管理者に損害、損失又は増加費用が生じたとしても市はこれを負担しないものとする。

(3) 指定の取消し又は業務停止命令を行う場合の施設の管理運営

指定管理者の団体等自体が経営危機にある場合や、管理運営業務の収支状況が大幅な赤字で業務の継続が困難になることが予想される場合、現実的な対応方法としては、速やかに事情を把握し、当該業務の全部又は一部を一時的に直営に戻すなどの対策をとり、他の団体等を新たに指定管理者として指定する準備を始めたりするといった対応をとることが必要となる。

第6 適用について

この指針は指定管理者制度の適切な運用を図るためのガイドラインであるため、平成20年4月1日から適用する。なお、指定の年度途中である公の施設においては、指定管理者との間で合意を得ておく必要がある。ただし、この指針によることができない項目がある場合は、その理由を付して市長決裁をとる。

附 則

平成20年4月1日適用

附 則

平成21年2月2日一部改正

附 則

平成24年5月21日一部改正

附 則

平成26年7月15日一部改正

別表 1

指定管理者選定における情報公開に係る考え方

項目	時期	対象情報	基本的な対応	備考	
指定管理者候補者選定委員会に関する事項	選定前	肩書き	非公開	選定に当たって不要な接触を避けるため	
		氏名	非公開	選定に当たって不要な接触を避けるため	
	選定委員の氏名、肩書	選定後	肩書き	公開（配慮を要する）	委員の適格性（資格等）を市民等に周知するため。個人が識別できない範囲で公開。
			氏名	非公開	委員の氏名を公表することで選定結果に対する非難や中傷等を受ける可能性があり、公平・公正な選定の妨げとなる。
	選定委員の採点結果	選定後	全委員の採点合計	公開	
			委員毎の採点結果	非公開	候補者の選定は選定委員会全体で決定するものである。委員ごとの採点結果を公開することにより、個人の採点結果が誇張され、選定結果に対する非難や中傷等を受ける可能性があるため、非公開とする。
選定委員会議事録（要約版含む。）	選定後	議事録（要約版含む。）	公開（配慮を要する）	公開に当たっては発言者の氏名、個人情報及び管理運営ノウハウに関する部分について非公開とする。	
審査基準毎の採点結果	選定後	審査基準毎の採点結果	公開		
申請団体に関する事項	選定前	団体数	公開		
		団体名称	非公開	公平な選定に支障をきたす恐れがあるため	
	申請団体の数及び名称	選定後	団体数	公開	
			団体名称	候補者及び次点者は公開 落選者は非公開	候補者及び次点者は、公開。 落選者については、落選者の社会的評価の低下を惹き起こす可能性があり、団体の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるため非公開とする。
	申請団体の事業計画書	選定前		非公開	公平な選定に支障をきたす恐れがあるため
		選定後	申請団体の事業計画書	候補者は公開 次点者及び落選者は非公開	候補者は個人情報部分を除き公開。 次点者及び落選者については、申請書類は申請団体の創意工夫が盛り込まれた管理運営ノウハウなどが含まれ、次点者及び落選者が自ら活用することもないまま公開されることについて、配慮が必要であることから非公開とする。

※上記に掲げる項目以外については、串間市情報公開条例に基づき、公開・非公開とする。

別表2

リスク分担表

種 類	内 容	負 担 者	
		市	指 定 管 理 者
公募に係るリスク	応募費用に関するもの		○
物価変動	物価変動に伴う経費の増		○
金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○
法令の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更	○	
	施設管理者に影響を及ぼす法令変更		○
税制度の変更	施設管理、運営にのみ影響を及ぼす税制変更	○	
	上記以外の税制変更		○
政治、行政的理由による事業変更	政治、行政的理由から、施設管理、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負担	○	
不可抗力	不可抗力(暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、争乱、暴動その他の市又は指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的又は人為的な現象)に伴う、施設、設備の修復による経費の増加及び事業履行不能	○	
施設や設備の損傷	経年劣化によるもの(小規模のもので3万円未満の修繕費)		○
	経年劣化によるもの(指定管理者の責めに帰することができない損傷で、上記以外のもの)	○	
	第三者行為により生じたもので、相手方が特定できないもの(小規模なもので3万未満の修繕費)		○
	第三者行為により生じたもので、相手方が特定できないもの(上記以外のもの)	○	
書類の誤り	仕様書等、市が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	事業計画書等、指定管理者が提案した書類等の内容の誤りによるもの		○
支払遅延	経費の支払遅延(市→指定管理者)によって生じた事由	○	
	経費の支払遅延(指定管理者→業者)によって生じた事由		○
展示物、資料等の損傷	指定管理者の責めに帰する事由によるもの		○
	第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの(3万円未満の修繕)		○
	第三者の行為から生じたもので相手方が特定できないもの(3万円以上の修繕)	○	
第三者への賠償	指定管理者としての注意義務を怠ったことにより損害(犯罪や事故等の発生)を与えた場合		○
	上記以外の理由により損害を与えた場合	○	
個人情報の漏えい			○
事業終了時の費用	指定管理者の指定期間終了した場合、又は指定取り消した場合の撤収の費用		○

〇〇年度 △△施設 運営状況

1. 運営企画

項 目	実 施 計 画	実 施 内 容(事業報告書)	適 否 等 検 証
開 館 日 数			
開 館 時 間			
事 業 開 催			

2. 利用実績

項 目	実 施 計 画	実 施 内 容(事業報告書)	適 否 等 検 証
延 べ 利用者数	個人利用者数		
	団体利用者数		
	事業参加者数		
事業参加者 実 績	A事業		
	B事業		
	C事業		
稼 働 率	平均		
	平日		
	土日祝		

3. 事業収入

項 目	実 施 計 画	実 施 内 容(事業報告書)	適 否 等 検 証
利用料金 収 入	A設備		
	B設備		
	C設備		
指定管理料			
自主事業 収 入	A事業		
	B事業		
	C事業		
収入計			
人件費			
修繕費			
設備管理費			
保安警備費			
備品購入費			
消耗品費			
光熱水費			
保険料			
公租公課			
支出計			
収 支			

総合コメント

--

分類	対象	項目	方法	適否	備考
総 則	業務従事者の要件等	業務執行体制(各業務・作業責任者等)が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届け出されているか	書類確認		
	法令等の遵守	法令で定められた書類を提出したか	書類確認		
	報告書等の提出	各事業計画書・報告書等は提出されたか	書類確認		
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認		
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認		
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認		
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認		
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認		
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか(事業期間終了時まで)	書類確認		
		付保している保険を市に通知しているか(更新を含む)	書類確認		
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル(緊急連絡網の掲示を含む)が整備、保管されているか	書類確認			
	緊急発生時、ないし危険が予想される場合に直ちに措置を講じたか	市担当者確認			
	事故等の報告書が提出されたか	書類確認			
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	市担当者確認		
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認		
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認		
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	市担当者確認		
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	書類確認		
備品・仕器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認		
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	市担当者確認		
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	市担当者確認		
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	市担当者確認		
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	市担当者確認		
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認		
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	市担当者確認		
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認		
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期は適切か	市担当者確認		
	花壇管理	四季の植栽は適切か	市担当者確認		
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	市担当者確認		
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	市担当者確認		
管理システム受付業務	システム管理	研修を実施しているか	市担当者確認		
		更新・変更は常になされているか	市担当者確認		
		トラブルに対応したか	市担当者確認		

総合コメント

チェックシート③(自主事業)

〇〇年度 △△施設 自主事業の実施状況

〇〇年度・□月度

項 目	実 施 計 画	実 施 内 容 (事業報告書)	適 否 等 検 証

総合コメント

チェックシート④(設備・備品の維持管理状況)

〇〇年度 △△施設 設備・備品の維持管理状況

〇〇年度・□月度

分類	対象	項目	方法	適否	備考
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	市担当者確認		
	記録	整備・修繕・自己・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認		
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認		
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認		
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認		
修理	修繕工事は適切であったか	市担当者確認			
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認		
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認		
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認		
修理	修繕工事は適切であったか	市担当者確認			
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認		
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認		
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認		
修理	修繕工事は適切であったか	市担当者確認			
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	市担当者確認		
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認		
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認		
修理	修繕工事は適切であったか	市担当者確認			

総合コメント

チェックシート⑤(サービスの質)

〇〇年度 △△施設 サービスの質

実施時期		実施方法		
分類	対象	項目	適否	問題点、改善事項
運営業務	使用許可・利用料金の徴収	スムーズに予約できたか		
		許可証は速やかに発行されたか		
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か		
		ホームページは見易いか		
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか		
		利用者に対する指導は適切であったか		
業務従業者は名札を着用しているか				
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか			
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設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か		
		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か		
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手荒れ用石鹸は常に補給されているか		
		全体的(駐車場を含む)に、見た目清潔に保たれているか		
	警備業務	避難経路に障害物がないか		
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか		
		利用者に支障をきたすような状況のまま放置されていないか		
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか		
		草刈りや除草はされているか		
環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか			
廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか			
備品管理業務	利用者に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			

総合コメント

利用者アンケートを活用して、指定管理者が提供する質を確認します。アンケート実施の場合は、仕様書に記載した指定管理者に委託する業務の内容や基準について、利用者に質問するよう設計します。本チェックリストの項目もアンケート項目に対応する形で設定すると、確認が容易になります。

チェックシート⑥(個人情報保護)

〇〇年度 △△施設 個人情報保護規定等遵守状況

項目	基準	適否	備考
受託者の義務	個人情報 that 適正に取り扱われるよう、従事者を指揮監督しているか		
保密の保持	個人情報をみだりに他人に知らせたり、不当な目的に使用したりしていないか		
適正な管理	個人情報の漏えい、滅失、改ざんの防止等、適正な管理のために必要な措置を講じているか		
収集の制限	個人情報の収集は、必要な範囲で、適法かつ公正な手段によって行われたか		
再委託の禁止	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか		
複写、複製の禁止	市から提供された個人情報が記載された資料等を複写、複製していないか		
資料等の返還	市から提供された個人情報が記録された資料等、業務の終了後速やかに市に返還、引き渡し、又は廃棄、消去したか		
研修・教育の実施	業務における個人情報の適正な取り扱いに資するための研修・教育を行ったか		
罰則等の周知	罰則適用について、従事者に周知しているか		
苦情の処理	苦情に対して、適切かつ迅速に処理したか		
事故発生時における報告	事故が生じ、又生じるおそれがあることを知ったとき、速やかに市の報告したか		
総合コメント	<p>個人情報保護規定等の遵守状況については、本来であれば「業務の履行状況に関するチェックリスト」において確認する内容ですが、個人情報の重要性に鑑みて、本チェックリストを活用して、確認するものとします。</p>		

チェックシート⑦(苦情・事件・事故対応)

〇〇年度 △△施設 苦情・事件・事故対応

NO	項目 (発生日)	主な内容、原因等	対応措置	指定管理者からの要望・意見等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

総合コメント

指定管理者又は市が認識した苦情・事件・事故は、受付票を作成し、指定管理者が管理することとします。苦情・事件・事故への対応状況は、受付票への記載内容をベースに確認するとともに、必要に応じて実施の調査を行うことも重要となります。そうした内容を踏まえて、本チェックシートを記入します。

チェックシート⑧(経営状況)

〇〇年度 △△施設 指定管理者の経営状況

〇〇年度・□月度

項目	内 容	基準	適否	備考
総論	指定管理者の応募の資格に抵触する事項はないか	指定の取り消しの有無 指名停止処分の有無 行政関係者の関与の有無 税の滞納の有無 倒産していないこと 暴力団の統制下にないこと		
監査報告書	適正な会計手続きがなされているか	監査報告文面の適否		
	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか	指摘の有無		
	事業の存続を脅かす異常事態が指摘されていないか	指摘の有無		
貸借対照表	法人、団体の事業と関係の無い勘定科目あるいは資産負債項目は無いか	不適切な項目の有無		
	注記事項の中に異常値が無いか	異常値の有無		
	資産・負債の中に大きな前期比増減がある場合はその理由は何か	増減理由の妥当性		
損益計算書	適正な利益率を確保できているか	赤字でないこと		
	特別損益項目に異常値は無いか	異常値の有無		
財務指標	流動比率・負債比率等の財務指標に異常値、大きな前期比変化は無いか	異常値、大きな変化の有無		
	異常値、大きな前期比変化がある場合その理由は何か	異常値、大きな変化の妥当性		
キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	マイナスでないこと		
	投資キャッシュフローは妥当なものか	金額の妥当性		
	財務キャッシュフローは妥当なものか	金額の妥当性		
利益金処分計算書	社外流出額は適正な範囲か	金額の妥当性		

総合コメント

改善指示書の様式例

業務不履行・遅延に関する改善指示書

文書番号

年 月 日

〇〇施設 指定管理者

△△△△ (団体等名)

□□ □□ (代表者名) 様

申間市長

〇〇施設 指定管理者業務の不履行・遅延に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定められる指定管理業務に関し、本市によるモニタリングの結果、不履行・遅延の認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、〇〇施設条例〇〇条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務全部若しくは一部の停止を命ずることができます。

記

1. 不履行・遅延の認められる業務内容
2. 不履行・遅延の原因
3. 業務改善指示の内容

サービス水準修正に関する改善指示書

文書番号

年 月 日

〇〇施設 指定管理者

△△△△（団体等名）

□□ □□（代表者名） 様

申間市長

〇〇施設 指定管理者業務のサービス水準修正に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定められる指定管理業務に関し、本市によるモニタリングの結果、貴団体の提供するサービスの水準が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、〇〇施設条例〇〇条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務全部若しくは一部の停止を命ずることができます。

記

1. サービスの水準が不十分であると認められる業務内容
2. サービスの水準が不十分である原因
3. 業務改善指示の内容

苦情対応に関する改善指示書

文書番号

年 月 日

〇〇施設 指定管理者

△△△△ (団体等名)

□□ □□ (代表者名) 様

申間市長

〇〇施設 指定管理者業務に対する苦情対応に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定められる指定管理業務に関し、本市によるモニタリングの結果、貴団体の提供する業務に対する苦情への対応が不十分であると認められる業務がありましたので、下記のとおり業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、本市は、〇〇施設条例〇〇条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務全部若しくは一部の停止を命ずることができます。

記

1. 苦情対応が不十分であると認められる業務内容
2. 苦情対応が不十分である原因
3. 業務改善指示の内容

〇〇年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	
所在地	
指定管理者	名称 代表者 住所
モニタリングの実 施方針・方法等	
担当課 (問い合わせ先)	

■モニタリングの総合コメント

■今後の業務改善に向けた考え方

■基本的な考え方(施設の性格・目的との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮)

合目的性・公平性・効果性

■業務内容

・機能性・独創性(事業への具体的な取り組み方)
・責任性・実効性(施設の運営体制や組織)
・明瞭性・規律性(適正な事務や経理)
・安全性(安全管理、緊急時等の対応)
・社会性(環境等への配慮)

■事業収支

経済性

■団体の経営状態

経営の健全性

これらの項目は、指定間管理者を選定する際の審査項目となっています。したがって、仕様書等で指定管理者に要求している水準を確保できたかについて、指定管理者が作成した事業計画書と、実際の事業内容を比較して、コメントを記載します。具体的には、前項までのチェックリスト等を活用して確認した内容を基にコメントします。