

指定管理者制度運用基準

平成 2 9 年 1 月

草 加 市

目 次

はじめに	1
1 指定管理者制度に関する基本的な考え方	2
2 随意の手続	
(1) 随意による指定管理者制度運用に当たっての留意事項	2
(2) 選定方法	3
3 公募の手続	
(1) 公募による指定管理者制度運用に当たっての留意事項	3
(2) 募集の方法	4
(3) 選定方法	7
4 指定の期間	11
5 債務負担行為の設定	11
6 議会の議決	12
7 指定管理者の指定	12
8 協定書・仕様書	12
9 利用料金制度	14
10 指定管理料の精算	15
11 指定管理者の管理運営に対する監督（モニタリングの実施）	15

1 2 評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 6

1 3 指定の取消し・管理業務の停止・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 2

別 添 資 料

資料 1 『草加市立〇〇センター指定管理者募集要領（例）』

資料 1－2 『草加市立〇〇センター指定管理業務仕様書（案）』

資料 2 『草加市立〇〇センターの指定管理業務に関する基本協定書（ひな型）』

資料 3 『草加市立〇〇センターの指定管理業務に関する年度協定書（ひな型）』

指 定 管 理 者 制 度 運 用 基 準

平成 2 3 年 7 月 2 1 日 決 裁

平成 2 9 年 1 月 5 日 改 定

はじめに

平成 1 5 年 9 月に地方自治法（昭和 2 2 年法律第 6 7 号）の一部が改正され、公の施設の管理については、地方公共団体の出資法人等において行う管理委託制度に替わり、出資法人等以外の民間事業者を含む地方公共団体が指定する者による管理代行制度（指定管理者制度）が創設されました。指定管理者制度は、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及び経費の削減等を図ることを目的として導入されたものです。

本市においては、平成 1 7 年に指定管理者制度導入方針を定め、従前に管理委託であった 2 7 施設について、平成 1 8 年 4 月 1 日から指定管理者制度を導入した施設の管理を開始しました。その後、平成 2 3 年に指定管理者制度導入方針を廃止して新たに定めたこの指定管理者制度運用基準に基づき、運用を行っています。

平成 2 8 年 4 月 1 日現在で指定管理者による管理施設は 4 1 施設、市の直営による管理施設は 3 9 施設となっていますが、指定管理者による管理施設の多くにおいて平成 2 9 年度から新たな指定管理期間が開始することを踏まえ、草加市公契約基本条例の施行、実務の運用状況等に鑑み、協定書等の内容の整備を中心とした見直しを行いましたので、引き続き運用の際の基準として活用してください。

1 指定管理者制度に関する基本的な考え方

本市のまちづくりの根底は「市民との協働」であり、この「市民との協働」の流れを一層推進することを基本として施設の管理・運営の在り方を考える必要があります。指定管理者の募集は、制度の趣旨から公募が原則ですが、市民とのパートナーシップによる事業の推進や市民活動団体の育成などを勘案し、施設の管理・運営において「市民との協働」等が必要である施設については、公募によらず随意選定を行うことが考えられます。

また、市の出資法人等において管理を行っている施設に関しては、関連施設の連携強化及び一元的に管理・運営することが効率的と思われる施設について、利用者への影響、法人職員の処遇、手続に要する期間及び今後の公益法人制度改革に伴う法人の在り方等を勘案した上、適正に指定を行うこととします。

2 随意の手続

(1) 随意による指定管理者制度運用に当たっての留意事項

指定管理者を指定する場合には、必ずしも公募としなくとも、施設の設置目的が効果的に達成できるものであることから、「地域密着型施設であり、地域団体で施設管理・事業運営するべきもの」、「施設管理・事業運営に専門的な知識・経験・スタッフを要するもの」、「設置目的が同じ施設について、一体的な管理・運営や連携強化が市民にとって有利なもの」等の施設を随意によるものとします。

指定管理者の選定に当たっては、市から各施設の管理に関する仕様書を提示し、各団体から事業計画及び指定管理料の見積金額を提出させ、ヒアリングを行うなど適正な手続を経て選定することとします。

しかしながら、指定管理者制度は、効率性を高めることを目的としていることから、随意とすることは例外的な取扱いであり、競争性は発揮されないため、指定期間内及び見直し時に適正に評価を行う必要があります。

(2) 選定方法

随意として支障がないものは、次に掲げるものとします。

- ① 地域密着型施設であり、地域団体等で施設管理・事業運営を行うことが適切なもの
- ② 施設管理・事業運営に専門的な知識・経験・スタッフを要するもの
- ③ 設置目的が同じ施設について、一体的な管理・運営や連携強化が市民にとって有利と考えられるもの
- ④ 事業の継続性が必要と認められるもの

3 公募の手続

(1) 公募による指定管理者制度運用に当たっての留意事項

ア リスクマネジメント

指定管理者を公募により指定した場合には、さまざまな予期せぬトラブルが発生する可能性があります。これらのトラブルを想定し、対応方法や責任区分を明確にし、トラブルに対して円滑に対処する必要があります。特に、損害賠償責任が発生する場合の責任の負担区分については、協定書に盛り込み、明確にしておかなければなりません。このような意味において協定書の内容は非常に重要であり、単に委託契約書の延長と考えるべきではありません。

イ 経費負担区分

指定管理者の申請を行う際に、民間事業者は、指定管理者となった場合の管理運営費の負担がどの程度になるかということを考えます。そこで、民間事業者が参入しやすくするため、経費の負担区分については、募集の際に負担区分を明らかにし、指定管理者となった場合にどの程度の利益が見込めるか、リスクがあるかということについて判断しやすくすることが必要です。

ウ 説明責任

施設の管理者が変更となる場合、新しい管理者がどのような方針で管理を行うのが施設を利用する住民側には見えにくい部分です。住民にとって必要な情報をできる限り公開し、説明責任を果たすことが必要であると考えられます。したがって情報をどの段階でどこまで公表するかについては、別途整理しておく必要があります。

エ サービスの向上・事業内容の充実

施設の管理者が変更となることによるサービスの低下を住民は最も懸念すると考えられます。サービスの向上と事業内容の充実のためには、民間事業者が指定管理者として民間のノウハウを十分活用できるような柔軟な制度作りが重要となってくると考えられます。

(2) 募集の方法

ア 公募を実施するときは、原則として一施設ごとに行うこととしますが、そのことによりかえって施設の効用が妨げられ市民サービスの低下につながる等の事情がある場合は、複数の施設を一の指定管理者に一括し、募集することができるものとします。

イ 施設の管理とあわせ、その施設において市の施策に関連する事業の代行や自主事業の展開を代行させることが望ましい施設については、特別の条件を付し、募集できるものとします。

ウ 指定管理者の公募は、あらかじめ次のとおり告示し、広報、ホームページに掲載するとともに、各施設所管課の窓口において資料1『草加市立〇〇センター指定管理者募集要領（例）』を参考に作成した募集要領を配布するものとします。

告示例

草加市告示第△△号

草加市立〇〇センター指定管理者の公募について

次のとおり草加市立〇〇センター指定管理者を公募するので、草加市立〇〇センター設置及び管理条例施行規則（平成△△年規則第△△号）第△△条の規定により告示します。

平成△△年△△月△△日

草加市長 ○ ○ ○ ○ 印

1 管理を行わせる施設の名称及び所在地

- (1) 名 称 草加市立〇〇センター
- (2) 所在地 草加市〇〇町△△番△△号

2 管理の基準及び業務の範囲

(1) 管理の基準

- ア 住民の福祉の増進を目的とした公平かつ公正な施設運営を行うこと。
- イ 草加市立〇〇センターの設置目的に沿った事業運営を行うこと。
- ウ 草加市立〇〇センターの管理業務に関し知り得た個人情報等について、草加市個人情報保護条例（平成12年条例第31号）に基づき適切な運用を行うとともに、当該個人情報等を他者に漏らし、又は自己の利益のために不正に使用してはならない。

(2) 業務の範囲

- ア 草加市立〇〇センターにおける草加市立〇〇センター設置及び管理条例（平成△△年条例第△△号）第△△条各号に掲げる業務の実施に関すること。
- イ 草加市立〇〇センターの利用の許可及び許可の取消しに関すること。
- ウ 草加市立〇〇センターの利用料の徴収に関すること。
- エ 草加市立〇〇センターの施設及び設備の維持管理に関すること。

3 指定管理者の指定の予定期間

平成△△年4月1日から平成△△年3月31日まで（△年間）

4 指定申請の方法及び申請期間

草加市〇〇部〇〇課窓口で配布又は草加市ホームページに掲載している申請様式一式を平成△△年△△月△△日（○）から△△月△△日（○）までの間に同課に提出してください。

エ 申請者の要件

指定管理申請者の応募資格は、次に掲げる全ての要件を満たす法人その他の団体（法人格の有無については問いません。以下「法人」といいます。）とします。ただし、個人での申請はできません。

- ① 指定期間中、安定的に施設を管理運営する能力を有し、かつ、施設の機能を効果的・効率的に達成することができる法人であること。
- ② 次のいずれかに該当する法人でないこと。

- i 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定により、一般競争入札等の参加を制限されている法人
 - ii 本市から指名停止又は指名除外措置を受けている法人
 - iii 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）に基づく更生手続開始の申立て又は民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）に基づく再生手続開始の申立てがなされている法人
 - iv 地方自治法第 244 条の 2 第 11 項の規定による指定の取消しを受けてから 5 年を経過しない法人
 - v 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をいいます。以下同じ。）
 - vi 暴力団又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含みます。以下同じ。）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（以下「暴力団の構成員等」といいます。）の統制の下にある法人
 - vii その代表者等（法人にあってはその役員（非常勤を含みます。）及び経営に事実上参加している者を、その他の団体にあってはその代表者及び運営に事実上参加している者をいいます。）が暴力団の構成員等である法人
 - viii 市（区・町・村）税、県（都）税及び国税を滞納している法人
- ③ その他施設の種類や設置目的に応じて定める資格要件

資格要件例

- 社会福祉法人であること。
- 草加市内に主たる事務所を有すること。
- 児童福祉施設その他これに類する施設の運営実績を有すること。

オ 応募資格を満たす応募がなかった場合の特例措置

公募を行った結果、応募資格を満たす応募がなかった場合、応募資格を見直し、改めて公募するものとします。ただし、引き続き応募がなかった場合には、市が直接管理するかを検討します。

カ 募集期間

募集期間は、原則として募集を開始した日から 1 か月とします。ただし、1 か月を確保することが困難な場合又は応募の際に提出する書類の作成上必要があると認められる場合は、これよりも短期又は長期の期間を設けることができるものとします。

(3) 選定方法

公募が望ましいものは、次に掲げるものとします。

- ① 民間活力の活用により効果的・効率的な管理運営が期待できるもの
- ② 競争原理の用により従来の管理委託団体のサービス向上・経営改善が期待できるもの
- ③ 利用者に特定の地域性がなく、幅広く市民団体が利用しているもの

ア 公募の際は、次のとおり要綱を制定し、指定管理者の候補者の選定を行う指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」といいます。）を設置します。

要綱例

草加市立児童福祉施設指定管理者選考委員会要綱

平成16年12月27日

告示第332号

（趣旨）

第1条 この要綱は、草加市立児童クラブ及び児童館の指定管理者の選考を公平かつ適正に実施し、透明性を確保するため、草加市立児童クラブ設置及び管理条例施行規則（平成15年規則第61号）第16条第1項及び草加市立児童館設置及び管理条例施行規則（平成17年規則第55号）第13条第1項の規定に基づき設置する草加市立児童福祉施設指定管理者選考委員会（以下「委員会」という。）について必要な事項を定めるものとする。

（組織）

第2条 委員会の委員（以下「委員」という。）は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱又は任命するものとする。

- (1) 学識経験者
- (2) 教育又は福祉関係者
- (3) 地域団体の代表者等
- (4) 市職員

（任期）

第3条 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。ただし、委員が欠けた場合における補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長及び副委員長)

第4条 委員会に委員長及び副委員長を置く。

2 委員長及び副委員長は、委員の互選による。

3 委員長は、委員会を代表し、会務を掌理する。

4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議は、委員長が招集し、委員長は会議の議長となる。

(審議)

第6条 委員会は、市長の諮問に応じて、別に定める指定管理者の選定基準に基づき審議し、市長に意見を述べるものとする。

(関係者の出席等)

第7条 委員会は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求め、その意見又は説明を聞くことができる。

(守秘義務)

第8条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

(庶務)

第9条 委員会の庶務は、子育て支援課において処理する。

(委任)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この要綱は、公布の日から施行する。

イ 選定委員会は、所管課ごとに設置し、選定委員は職員と複数の有識者等をもって組織します。

ウ 選定委員会は、選定委員会が定める選定基準及び応募者によるプレゼンテーションに基づき指定管理者の候補者を選定します。

選定基準例

指 定 管 理 者 選 定 基 準

選 定 基 準	評 価				
	A	B	C	D	E
1 施設設置の目的が達成できるか。					
① 施設の設置目的に合致した方針か。	10	7	5	2	1
② 事業計画書の内容は適正か。 (具体性はあるか。)	20	14	10	4	2
③ 受託への熱意・意欲はあるか。	10	7	5	2	1
2 市民の平等利用が確保できるか。					
① 関係する法律、条例等に基づく施設の管理基準 を理解し、遵守が見込まれるか。	10	7	5	2	1
② 障がい者への対応は十分図られるか。	10	7	5	2	1
③ 情報公開・個人情報保護に係る措置が適切に講 じられる見込みがあるか。	10	7	5	2	1
3 施設の効用を最大限に発揮できるとともに経費の縮減が図られるか。					
① 施設の現状認識と将来像	20	10	7	4	2
② 自主事業計画書の内容は適正か。	20	10	7	4	2
③ 利用者・利用者に対するサービス向上策は適切 か。	20	10	7	4	2
④ 利用者・利用者の要望の把握及びその実現策は 適切か。	20	10	7	4	2
⑤ 収支計画が適切で、経費節減が図られる見込み があるか。	20	10	7	4	2
⑥ 経費節減のための方策は適切か。	10	7	5	2	1

⑦ 経費（指定管理料）の設定額は妥当か。	10	7	5	2	1
4 事業計画に沿った管理を安定して行う物的・人的能力があるか。					
① 同種の事業における実績があるか。	20	14	10	4	2
② 経営状況の安定性	10	7	5	2	1
③ 施設の管理業務について職員体制は適切か。	10	7	5	2	1
④ 施設の管理業務について組織体制は適切か。	10	7	5	2	1
⑤ 危機管理体制は適切か。	10	7	5	2	1
⑥ 職員の育成についてどのような考え方があるか。	10	7	5	2	1
5 市民の声が反映される管理が行われるか。					
① 苦情処理の体制は明確になっているか。	10	7	5	2	1
② 自己評価の方法は適切か。	10	7	5	2	1
③ 利用者の意見・要望などを運営に反映させる工夫がなされるか。	10	7	5	2	1
④ その他個別施設ごとの評価	10	7	5	2	1
総合評定（300点）					

◎ 各基準ごとに5段階で評価し、総得点により評価する。

A：優秀である B：満足できる C：平均的である D：物足りない

E：劣っている

◎ 最高点の応募者が複数となった場合、委員全員による投票によって選定する。なお、投票によっても同得票となり、決しないときは委員長が決する。

◎ 応募が1団体の場合は、本評価項目により当該団体が指定管理者に適しているかを評価する。

エ 選定委員会は、指定管理者の候補者を選定後、応募者全員にその結果を通知するとともに、選定結果を公表します。

※ 選定に当たっては、「事務手続の進め方 プロポーザルに関する事務編」を参考にし、た上で、施設の実情に合った選定基準を作成してください。

4 指定の期間

指定の期間については、その長短によって様々なメリット・デメリットが考えられます。

仮に、期間を短くした場合では、競争の機会が多くなり、経費の節減が図りやすくなる一方、安定した管理運営が難しくなるとともに、指定管理者の交代によって利用者が不安を抱えることが想定されます。また、期間を長く設定した場合では、安定した運営となり、一定水準以上のサービスを継続して提供することが期待できる一方、競争の機会が減り、経費の節減を図りにくくなることが想定されます。

これらのことを鑑み、指定管理団体のノウハウを活用し、一定の成果を上げるため、指定期間は5年間の標準とします。しかし、施設ごとにその設置目的やサービス内容が異なるため、施設の実情や管理団体の状況等を考慮した上で、適切な期間を設定できるものとします。

5 債務負担行為の設定

指定期間が複数年度にわたり、かつ、市から指定管理者に対して委託料を支出することが確実に見込まれる場合は、指定期間全体にわたる債務負担行為を設定するものとします。

なお、各事業年度において、適切な執行管理を行い、限度額を超えることが見込まれた場

合は、指定管理者と協議を行ってください。協議の上、やむを得ないと認められる場合は、限度額の変更を行ってください。

6 議会の議決

指定管理候補者を選定したときは、地方自治法第244条の2第6項の規定に基づき、議会の議決を求めます。

議決を要する事項は、①指定管理者に管理を行わせる公の施設の名称、②指定管理候補者の名称（法人名、代表者名）及び③指定期間となります。

7 指定管理者の指定

議会の議決後、地方自治法第244条の2第3項の規定に基づき、指定管理者の指定を行います。指定とは、指定管理者として決定した法人等に対し、①指定管理施設及び②指定期間を通知することをいいます（通知に際しては、市長までの決裁を得るものとします。）。

8 協定書・仕様書

(1) 協定書の内容と種類

協定書は、設置者である市が指定管理者に業務を委任する上で取り交わす契約書に準じたものです。指定管理者に支出する委託費の額等、細目的事項について市と指定管理者の間で、協議により定めたものを協定書の内容とします。

協定書の種類は、指定期間全体に共通する「基本協定書」と指定期間内の年度ごとに経費等の取り決めを交わす「年度協定書」に分けられます。

(2) 協定書・仕様書の参考例

協定書及び仕様書は、資料2『基本協定書』、資料3『年度協定書』及び資料1－2

『草加市立〇〇センター指定管理仕様書』を参考に作成するものとします。

参考 協定書への印紙の貼付について

指定管理の協定は、印紙税法上の契約書となります。しかし、指定管理者制度は、管理の権限を事業者に与えており、業務の完成を目的としていないことから「委任」に関して協定を締結しているものです。「委任」を目的とした契約書は、課税事項を証する文書ではないため、非課税となりますので、指定管理の協定書への印紙の貼付は不要です。

(3) 適切な文書管理と情報公開

指定管理者が行う業務についても、市民への説明責任が生じます。そのため、指定管理者に対して、草加市文書管理規則に基づき適正な文書の管理を行うよう、協定書内に記載します。

(4) 個人情報保護について

指定管理者には、草加市個人情報保護条例が適用されます。そのため、協定書上で指定管理者に対し、適正な個人情報の取扱いについて義務を負わせるものとします。

なお、指定管理者は、知り得た個人情報に関する秘密を漏らした場合、同条例に基づく罰則の対象となります。

(5) 備品購入について

業務に必要な備品等は、市が用意し、指定管理者に無償で貸与するものとします。

ただし、指定管理者が業務に係る備品等を購入することが合理的であると認められる場合等は、指定管理料のうち備品等購入のための支払予定額を年度協定の中で定め、その範囲内で備品等を指定管理者に購入させることができるものとします。この場合、当該備品の所有権は、市に帰属しますので基本協定書にその旨を記載することとします。

なお、指定管理者が自己の費用（備品購入費が指定管理料の積算又は精算に含まれていない場合）で購入した備品等は指定管理者に属することとなります。

(6) 公契約に係る留意事項について

草加市公契約基本条例（平成２６年条例第２１号）に規定する公契約には、指定管理者と締結する協定も含まれ、同条例の内容は指定管理者にも適用されるものです。このことから、指定管理業務の一部を第三者に委託する場合は、条例等の趣旨の理解のもと、市内事業者の育成及び市内経済の活性化のために可能な限り市内事業者の活用に努めてもらうよう協力を求めるものとします。

また、草加市公契約基本条例第１２条に基づき、草加市が発注する契約に係る労働環境の確認に関する規則（平成２６年規則第３２－２号）で定める予定価格が１，０００万円以上の指定管理協定の場合には、指定管理者は、市長が定める労働賃金基準額以上の賃金を労働者に支払わなければならないほか、労働環境報告書を市に提出しなければなりません。

(7) 基本協定締結後の各年度の仕様書について

仕様書については、基本協定締結時に合意した内容に基づいて、指定期間内の業務を行っていくこととなりますので、当初の内容に変更がない場合は、年度協定締結前に仕様書の決裁を要しないものとします。

ただし、当初の仕様と内容が変更となる場合は、指定管理者と協議した上で変更後の仕様に基づいて年度協定を締結するものとします。

9 利用料金制度

指定管理者制度の運用に当たっては、地方自治法第２４４条の２第８項の規定により、指定管理者に施設の使用に係る料金を収入として収受させることができる利用料金制を導入することができます。この制度は、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくす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。

利用料金制を採用することによって指定管理者の自主的な経営努力の発揮が期待できる施設については、施設の性格や設置目的、その有効な活用及び適正な運営等の観点から総合的に判断し、利用料金制度の採用を検討するものとします。

10 指定管理料の精算

指定管理者の経営努力を促す観点から、原則として指定管理料の精算は行わないものとします。

ただし、修繕費や備品購入費など特別の扱いを要する経費については、実績に基づき別に精算することができるものとします。

また、福祉施設などで利用実績に応じて管理経費の増減が大きくなるもの及び指定管理料で人件費の割合が高いものについては、正確な積算が困難である場合が多く、多額の余剰金が生じることがあります。このような施設についても、その設置目的や管理団体の目的などを見極めた上で精算を行うものとします。

11 指定管理者の管理運営に対する監督（モニタリングの実施）

指定管理者制度においては、管理団体を指定した後、当該施設の管理運営水準を向上させることを目的として継続的に監督（モニタリング）することが必要となります。

地方自治法第244条の2第10項に基づき、地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者に対して当該管理に係る業務又は経理の状況に関し、次のことを行うことにより監督することができます。

(1) 事業の報告を求めること

指定管理者による施設の管理が、その施設の設置目的、協定書及び仕様書に基づいて適正に行われているか、事業報告書の提出を求めます。

事業報告書の例

事業報告書	
指定管理者	
団体名	
所在地	
代表者	
指定期間	

施設概要

施設名	
所在地	
施設規模	
主な施策	

- 1 管理業務実施状況（管理運営方針、職員配置状況、維持管理に関する事項など）
- 2 利用状況（利用人員、使用料など）
- 3 実施事業、自主事業、（利用人員、使用料など）
- 4 収支決算状況
 - (1) 収入：指定管理料、自主事業収入、雑収入など
 - (2) 支出：人件費、事業費、管理費など
- 5 その他（サービス向上、利用者からの苦情等への対応状況など）

(2) 実地調査を行うこと

市が指定管理者の適切な管理運営を監督するため、協定書・事業報告書に基づく管理運営状況の確認を行うこととします。

日常の管理運営の状況を把握し、適正な管理について継続的に促していくため、定期的に実地調査を行うものとします。実地調査においては、施設・設備の点検状況、職員の配置状況など施設の管理状況について、適宜報告を求めるとともに、実際に確認を行います。

(3) 指定管理者に対し必要な指示をすること

モニタリングの結果、指定管理者の管理状況が、協定書、仕様書、事業計画書等に記載された水準に達していないと認められた場合には、速やかに改善を指示することとします。

指定管理者が正当な理由なく指示に従わない場合その他指定管理者による管理の継続が適当でないと認められる場合には、指定の取消し又は業務の停止も視野に入れて、指定管理者への対応を検討します。

1 2 評価

(1) 評価とは

指定管理者制度は、公の施設の管理運営において、民間等の能力を活用し、市民サー

ビスの向上と合わせ経費の削減等を図ることを目的としており、指定管理者の評価とは、この目的が達成されているかを確認するものです。

(2) 目的

指定管理者の評価については、単なる経費の削減だけでなく、サービスの向上も含めた多角的な評価を行い、評価を通じて管理運営の適正を期し、品質を向上させることを目的とします。

(3) 評価の必要性

指定管理者制度を適切に運用するために、指定管理者が実施している管理運営内容を把握し、評価する必要があります。

評価結果に基づき、指定管理者に必要な指導、指示を行うことにより、施設の適正な管理を確保するとともに、利用者サービスの向上を図ります。

(4) 評価対象

指定管理者制度を導入している施設の全てを評価対象とします。

(5) 評価方法

指定管理者による事業報告書及び現地調査によって、4つの分野に分類した各々の評価項目について、それぞれ達成状況に応じて1～5段階による数値評価を行います。

また、各分野毎に文章のみで行う所見評価を行い、さらに、総合評価として数値評価の合計をA～Cの3段階で評価し、今後に向けた指導事項等を含めた総評を文書にて行うものとします。

なお、施設によって評価項目が適さない場合、その項目は省略することができます。

(6) 評価項目

ア 施設、設備の維持管理への取組

- ① 建物、施設設備等の保守点検は適切に行われているか。
- ② 清掃等快適な施設利用のための取組がなされているか。
- ③ 修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われているか。

- ④ 備品の管理状況は適切であるか。

イ 目的の達成、サービス向上への取組

- ① 事業計画を作成し、その計画に則って実施されているか。
- ② 市民及びNPO等と連携し、施設を活用しているか。
- ③ 適切に職員が配置されているか。
- ④ 窓口等での接客態度は、利用者に不愉快な思いをさせることなく、適切であるか。
- ⑤ 利用者の意見、苦情、要望を抽出するための仕組み作りがなされているか。
- ⑥ 意見、苦情、要望等への対応が取れる体制となっているか。
- ⑦ 苦情等、問題解決に向けた体制作りが構築されているか。
- ⑧ 職員間において情報の共有化がなされているか。
- ⑨ 職員の資質向上に向けた取組がなされているか。
- ⑩ 独自に事業を立案し、その事業を適切に実施できているか。
- ⑪ 利用者の利便性向上に向けた取組がなされているか。
- ⑫ 広報、PR等の取組がなされているか。
- ⑬ 利用者アンケートは実施されているか。
- ⑭ 施設間の連携は取れていたか。

ウ 平等、安全性対策への取組

- ① 対応する職員による差は生じていないか。
- ② 個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組がなされているか。
- ③ 事故防止体制への取組がなされているか。
- ④ 防犯、防災対策は適切にされているか。
- ⑤ 利用者が平等に利用できる取組がなされているか。
- ⑥ 利用者の選定が平等に行われているか。
- ⑦ 事故発生時の対応体制が構築されているか。
- ⑧ 災害発生時の対応体制が構築されているか。
- ⑨ 地域や関係団体等の連携は図られているか。

エ 効率性向上、改善に向けた取組

- ① 問題点の把握に努めているか。
- ② 新たな取組への提案、改善意欲が見られるか。
- ③ 利用率（収入）向上への取組がなされているか。

- ④ 経費削減に向けた取組がなされているか。
- ⑤ 清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、適切に行われているか。
- ⑥ 環境への取組がなされているか。

(7) 評価基準

ア 項目評価基準

評価点の考え方	評価点数
特に優れていると認められるもの	5
優れていると認められるもの	4
適正であると認められるもの	3
努力が必要と認められるもの	2
改善すべき点が認められるもの	1

イ 総合評価基準

基 準	評 価
換算評価点数率が80%以上	A
換算評価点数率が60%以上80%未満	B
換算評価点数率が60%未満	C

※ 換算評価点数率＝該当評価点数合計／該当評価点数総計

(8) 評価実施時期

評価は、事業報告書が提出された後、速やかに行います。

(9) 評価結果の取扱い

ア 指定管理者への指導

評価結果により、管理運営内容に改善する必要が認められる場合は、市は「改善指導書」により指導することとします。また、必要に応じて立入調査を行い、改善に向け、指定管理者と協議することとします。

イ 指定期間等への反映

評価結果が優秀な場合は、指定期間の延長や、指定管理者選定時に一定の考慮を与えるものとします。

指 定 管 理 者 評 価 表

施設担当課：

1. 対象施設

(1) 施設名	
(2) 施設の概要	

2. 指定管理者概要

(1) 指定管理者	
(2) 指定期間	
(3) 市支出額	
(4) 選定方法	① 公募 ② 随意選定 ③ その他（ ）

3. 管理内容

(1) 職員体制	
(2) 施設の利用 状況	
(3) 収支状況	

4. 評価結果

(1) 施設、設備の維持管理への取組み	評価結果
建物、施設設備等の保守点検は適切に行われているか。	
清掃等快適な施設利用のための取組がなされているか。	
修繕箇所の把握及び修繕は適切に行われているか。	
備品の管理状況は適切であるか。	
評価の理由	
(2) 目的の達成、サービス向上への取組み	評価結果
事業計画を作成し、その計画に則って実施されているか。	
市民及びNPO等と連携し、施設を活用しているか。	
適切に職員が配置されているか。	
窓口等での接客態度は、利用者に不愉快な思いをさせることなく、適切であるか。	
利用者の意見、苦情、要望等を抽出するための仕組み作りがなされ	

ているか。	
意見、苦情、要望等への対応が取れる体制となっているか。	
苦情等、問題解決に向けた体制作りが構築されているか。	
職員間において情報の共有化がなされているか。	
職員の資質向上に向けた取組がなされているか。	
独自に事業を立案し、その事業を適切に実施できているか。	
利用者の利便性向上に向けた取組がなされているか。	
広報、PR等の取組がなされているか。	
利用者アンケートは実施されているか。	
施設間の連携は取れていたか。	
評価の理由	
(3) 平等、安全性対策への取組み	評価結果
対応する職員による差は生じていないか。	
個人情報の保護について職員が理解し、さらにその取組みがなされているか。	
事故防止体制への取組みがなされているか。	
防犯、防災対策は適切にされているか。	
利用者が平等に利用できる取組がなされているか。	
利用者の選定が平等に行われているか。	
事故発生時の対応体制が構築されているか。	
災害発生時の対応体制が構築されているか。	
地域や関係団体等の連携は図られているか。	
評価の理由	
(4) 効率性向上、改善に向けた取組	評価結果
問題点の把握に努めているか。	
新たな取り組みへの提案、改善意欲が見られるか。	
利用率（収入）向上への取組みがなされているか。	
経費削減に向けた取組みがなされているか。	

清掃、警備、保守点検等の再委託業務がある場合、適切に行われているか。		
環境への取組がなされているか。		
評価の理由		
(5) 個別評価項目		評価結果
評価の理由		
総合評価		【今後に向けた指導事項等】
／		

1 3 指定の取消し・管理業務の停止

指定管理者が市の指示に従わないときや、管理業務を継続することが適切でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期限を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命令することができます。しかし、取消しや業務の停止を命ずる場合には行政側の指示が客観的、かつ、適切であることが前提であり、明らかに指定管理者の責めに帰すべき事由が存在していなければなりません。

仮に取消しや業務停止を命ずる場合は、当該事由が発生した原因及びその重大性、更には処分を行った場合のその施設の運営と市民に対する影響の大きさ、他の指定管理者との公平性等について、検討しなければなりません。具体的には、次の事項について検討を行います。

- (1) 取消し等の処分を行うか（帰責事由、重大性）
- (2) 処分の程度（指定取消し、業務全部停止、業務一部停止）
- (3) 処分の時期
- (4) 処分を行った後の施設の管理方法

指定管理者制度運用基準
草加市総務部庶務課行政係
電 話 048-922-0969
FAX 048-922-3091