

公の施設の管理運営等に関する  
ガイドライン  
～指定管理者制度の運用を中心に～

令和3年9月改訂

下 田 市

# 目次

1	ガイドライン改訂にあたって	1
	(1) 改訂の目的	1
	(2) 改訂の契機	1
	①下田市公共施設等総合管理計画の策定	1
	②指定管理者制度の検証の必要性	1
	③公益財団法人下田市振興公社の経営改善の必要性	2
	(3) ガイドラインの性格	2
	①公の施設を対象	2
	②管理運営等の主体を整理	2
	③指定管理者制度の運用方針の提示	2
	④指定手続への反映	3
	⑤既存の計画等の尊重	3
2	公の施設の現状をめぐって	4
	(1) 公の施設の現況	4
	① 施設数	4
	② 再編整備に関する状況等	4
	③ 施設の耐震化と長寿命化	4
	(2) 公の施設評価	5
	(3) 指定管理者制度の概況（本市の状況）	5
	① 指定管理者導入施設（令和3年4月現在）	5
	② 指定管理者導入までの経過	5
	③ 指定管理者の指定手続	5
	④ その他運用上の重要事項	6
	⑤ 事業報告及び確認（モニタリング）	6
3	公の施設の管理主体等の方向性	7
	(1) 管理の方向性と施設のタイプ	7
	(2) 方向性を検討する上での留意点	7
4	今後の指定管理者制度の運用指針	8
	(1) 公募と非公募の運用	8
	① 公募の原則	8
	② 非公募にできる場合	8
	③ 公募・非公募の決定	8
	(2) 指定期間の運用	8
	(3) 利用料金制	8
	(4) 指定管理料の支払い	9
	(5) 各種税の取扱い	9

①消費税及び地方消費税.....	9
②印紙税.....	9
5 モニタリング方針.....	10
(1) モニタリングの考え方.....	10
①モニタリングとは.....	10
②モニタリングの目的.....	10
③モニタリングの基本的な考え方.....	10
④モニタリングと法令・協定書等との関係.....	11
(2) モニタリング項目.....	11
①業務の履行状況の確認.....	11
②サービスの質に関する評価.....	11
③サービス提供の継続性・安定性に関する評価.....	11
④維持管理・運営に係るリスクに関する評価.....	12
(3) モニタリングの実施主体と役割.....	14
①指定管理者.....	14
②市.....	15
③連絡調整会議.....	16
④下田市公共施設利用推進協議会.....	16
(4) モニタリングの実施方法.....	17
①「事業計画書」の確認（毎会計年度開始前）.....	17
②「月例報告」の確認（毎月実施）.....	17
③「モニタリングチェックシート」の作成（毎会計年度内1回）.....	17
④「事業報告書」の確認（毎会計年度終了後）.....	17
⑤「総合評価コメントシート」、「モニタリングレポート」の公表（毎会計年度終了後）.....	18
6 参考資料集.....	19
(1) 国からの通知等.....	19
(2) モニタリング関係法令.....	27
(3) モニタリング様式集.....	28

# 1 ガイドライン改訂にあたって

## (1) 改訂の目的

公の施設は、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（地方自治法第 244 条第 1 項）。当市においてもその時々々の市民ニーズに合わせ、施設を設置してきた。

しかし、人口減少や少子高齢化、男女共同参画の推進などの社会環境の変化とともにニーズが多様化し、必要とされる行政サービスそのものが変化をしているため、設置当初と比較すると、その設置目的や期待に沿った効果的な利用がされているとは言い難い状況が生じている。また、施設の老朽化も進み、今後の施設の維持管理に多くの費用が掛かることが推計されている。

行政サービスが、最小の経費で最大の効果を発揮しながら的確に提供されることが求められるなか、市民が欲する行政サービスとは何なのかを改めて考え、再度、公の施設の目的や役割を見つめなおす時期にきている。

今後さらに人口減少、高齢化が進んでいく中で、財政状況も鑑み、効果的で効率的な公の施設の管理運営を目指すために、平成 23 年 12 月策定のガイドラインを改訂するものである。

## (2) 改訂の契機

### ①下田市公共施設等総合管理計画の策定

#### i 公共施設の維持管理に必要な数値目標の明示

平成 28 年度に策定した下田市公共施設等総合管理計画では、今後も現在の施設保有量を維持し続ける場合、計画期間である今後 40 年間で掛かる費用は約 427.6 億円と試算し、これを年平均に換算すると年間約 10.7 億円が必要となってくる。

計画策定前の 5 年間（H23～H27）に市が施設の更新等に要した経費（投資的経費）の実績額の年平均は約 5.8 億円であるため、計算上では年間約 4.9 億円の不足が生じることになり、これを解消するためには将来の更新等費用を約 46%削減する必要がある。

#### ii 指定管理者制度に求められる役割

保有量の削減だけで数値目標を達成することは、現実的には困難である。それを補うためには、民間活力の導入による管理運営の効率化や収益性の向上等が必要であり、その代表的手法である指定管理者制度に期待される役割は大きいものがある。

### ②指定管理者制度の検証の必要性

#### i 制度施行から一定期間経過

平成 15 年 9 月の地方自治法の一部改正法（同年法律第 81 号）の施行により、指定管理者制度が導入された。施行後 3 年間は、従前の管理委託制度を用いることが許容されていたこともあり、本市においては平成 18 年度の 7 施設を皮切りに指定管理者制度の導入を図ってきた。

施設の増減はあったものの、令和 3 年 4 月時点においては、6 施設で指定管理者制度を導入している。制度導入後、一定期間が経過することもあり、本市なりの制度に対する検証を行い、今後の運用方針等を再検討する必要がある。

#### ii 総務省からの通知

平成 22 年 12 月 28 日付けで総務省自治行政局長から発出された「指定管理者制度の運用について」（以下「総務省通知」という。）では、制度を適切に運用するために 8 つの留意事項が掲げられている（以下概略）。

1. 制度の導入は地方公共団体の自主性に委ねる。
2. 指定管理者制度は公共サービスの水準の確保が目的であり、単なる競争入札とは異なる。
3. 指定管理期間は施設の設置目的や地域の実情を踏まえて定めること。
4. 指定管理者は幅広く募集するのが望ましいが、施設の様態に応じて適切に選定すること。
5. 協定の中にリスク分担や損害賠償保険への加入等を盛り込むことが望ましい。
6. 労働法令の順守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされているか留意すること。
7. 個人情報適切に保護されるよう配慮すること。
8. 指定管理期間が複数年度になる場合は債務負担行為を設定すること。

この総務省通知で示されているように、指定管理者制度は、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっている。地域の実情に合わせた制度運用を心がけ、公の施設の設置目的を効果的に達成していくために、総務省通知の他の指摘項目にも留意してガイドラインの構築をしていく必要がある。

### ③公益財団法人下田市振興公社の経営改善の必要性

下田市振興公社（以下、「公社」という。）は、公共施設の管理を効率的に行うため、市の出資の下、平成5年に設立された。

指定管理者制度が導入されてからは、指定管理者として、より主体的な管理運営が求められることとなったが、蓄積された経験やノウハウを生かし、住民の福祉の増進に寄与してきた。

市は行財政改革の取組の中で、財政面での公社の独立を促し、公社も公益認定を受ける等の改革を進めてきたものの、指定管理料にその財源を依存する体制からの脱却には至っていない。

そんな乏しい経営基盤を起因として、長期的な経営計画が立てられないことから、職員の新規採用もままならず、人員配置の硬直化、職員の高齢化に伴う人件費の高騰といった問題を抱えており、上昇し続ける指定管理料は、市の財政面における不安材料となっている。

現在、指定管理者制度が導入されている6施設中3施設の指定管理者となっている公社の経営改善は、当市における指定管理者制度の適切な運用に必要不可欠な要素となっており、本ガイドラインの改訂により、公社が管理する施設についても、改めてそのタイプや方向性を見直しつつ、モニタリング実施方針の整理を行うことで、その実現に向けた体制整備を目指すものとする。

## （3）ガイドラインの性格

### ①公の施設を対象

このガイドラインの対象は、公の施設のうち、指定管理者制度の導入が可能な公の施設とする。

すなわち、幼稚園、小・中学校、市道、河川など、個別法で管理主体が限定されている施設は除外するものとする。また、下水道事業、上水道事業、田牛漁業集落排水処理施設についても対象除外とする。

### ②管理運営等の主体を整理

公の施設と言っても画一的な取扱いが難しく、個々の施設には管理運営にあたっての特性があるため、タイプをいくつかに分類した上で、今後の管理運営等の主体に関する方針を打ち出すこととする。

### ③指定管理者制度の運用方針の提示

指定管理者制度の運用について、制度上の重要なポイントや制度運用上課題となっている事項等について、本ガイドラインにより、運用方針を示すこととする。

#### ④指定手続への反映

原則として管理の方向性、公募・非公募の運用、指定期間の基準についてはガイドラインに拠るものとし、何らかの事情により、指定手続においてガイドラインに拠らない決定をしなければならない場合には、その妥当性を第三者機関である下田市公共施設利用推進協議会に諮問し、答申を得ることとする。

＜参考：指定手続の大まかな流れ＞

月	内容
4～5月	業務実績評価 施設所管課と制度所管課の事前協議
6～7月	政策会議で募集方法（公募・非公募）、指定期間の決定 ※ガイドラインに拠らない場合は公共施設利用推進協議会へ諮問・答申
8～9月	募集要項等の公表 応募開始 選定委員会開催
10～11月	選定委員会開催 選定委員会の結果を受け、政策会議にて候補者の決定 仮協定書の締結
12月～	12月議会に議案上程 議決後、仮協定→本協定に

#### ⑤既存の計画等の尊重

このガイドラインは、管理運営の一般的な指針を示すものであるため、既存の長寿命化計画や、下田市公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画により、施設の方針が定まっているものについては、当該計画等を尊重するものとする。

## 2 公の施設の現状をめぐって

### (1) 公の施設の現況

#### ① 施設数

このガイドラインが対象とする施設数は、令和3年4月現在で43施設、施設分類別の内訳は下表のとおりである。※レク・スポ施設＝レクリエーション・スポーツ施設

施設分類	施設数	主な施設
レク・スポ施設	4	多々戸温水シャワー、下田市民スポーツセンター、吉佐美運動公園、板戸海水プール
産業振興施設	3	加増野ポーレポーレ、外ヶ岡交流館、あずさ山の家
基盤施設	22	市営住宅（大沢、上河内、丸山）、都市公園（敷根公園他13公園）、爪木崎自然公園、寝姿山自然公園、じん芥処理場、ペリーロード駐車場、白浜地区防災センター
文教施設	9	基幹集落センター、中央公民館、稲生沢公民館、朝日公民館、市民文化会館、図書館、青少年海の家、吉田松陰寓寄処、旧澤村邸
社会福祉施設	5	総合福祉会館、保育所、認定こども園、子育て支援センター、老人憩いの家

施設分類の例は次のとおり。総務省調査（H30）の分類に準じたもの。

レク・スポ施設	体育館、武道場等、競技場、プール、海水浴場、宿泊休養施設、休養施設、キャンプ場等、学校施設（一部開放）、その他
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、その他
基盤施設	公園、公営住宅、駐輪場・駐車場、水道施設、下水道終末処理場、港湾施設、霊園・斎場等、その他
文教施設	図書館、博物館、公民館・市民会館等、文化会館等、合宿所・研修所等、その他
社会福祉施設	病院、診療所、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・学童館等、保育所、その他

#### ② 再編整備に関する状況等

幼稚園・保育所再編の結果、認定こども園が開園した。公民館についても地元区との協議が終了し、令和3年度末を目途に統廃合、他用途への転用といった取り組みが進められている。また、市営住宅については、平成27年度に長寿命化計画が策定され、計画に基づく再編整備が進められている。

#### ③ 施設の耐震化と長寿命化

避難所機能等、災害時の重要拠点として位置づけられた公の施設が多数存在する。これらの施設には被害軽減のため耐震化が強く求められるとの視点から、平成23年3月に策定された「市有公共建築物耐震化計画」では、令和2年度までを計画期間として、耐震補強、統合・建替、建替、解体・譲渡、譲渡を実施方法とする施設ごとの個別計画を作成している。

また、長寿命化対策については、平成28年度に策定された「下田市公共施設等総合管理計画」において、施設の安全性の確保やライフサイクルコスト削減の観点から、従来の事後保全ではなく、予防保全型の維持管理への転換が提唱されている。

## (2) 公の施設評価

平成 19 年度から公の施設の各種データを把握し現状分析や評価を行い、管理運営の参考とするため公の施設評価調書を作成している。この評価調書をホームページ上で公開することにより情報開示に努め、透明性の確保を図っている。また、公共施設利用推進協議会等の資料として活用している。

## (3) 指定管理者制度の概況（本市の状況）

### ① 指定管理者導入施設（令和 3 年 4 月現在）

	施設名	指定管理者	指定期間	施設所管課
1	敷根公園	(公財)下田市振興公社	R3.4.1～R8.3.31	建設課
2	市民スポーツセンター	(公財)下田市振興公社	R3.4.1～R8.3.31	生涯学習課
3	市民文化会館	(公財)下田市振興公社	R3.4.1～R8.3.31	生涯学習課
4	外ヶ岡交流館	(一社)下田市観光協会	R2.4.1～R5.3.31	観光交流課
5	加増野ポーレポーレ	加増野区	H31.4.1～R6.3.31	産業振興課
6	総合福祉会館	(福)下田市社会福祉協議会	H31.4.1～R6.3.31	福祉事務所

### ② 指定管理者導入までの経過

指定管理者制度を導入するため検討を開始した平成 16 年度末当時に、管理委託制度の下、公の施設を管理委託していた施設の中で、その各々の設置管理条例等の規定中に、委託者が記載されていたものが 13 施設存在していた。指定管理者制度導入のため条例改正を行うとともに、この 13 施設の直営か指定管理者導入かを決定する必要があったため検討が始まったのが当初の経過である。その 13 施設とは以下のとおりである。

※板戸海水プール、多々戸温水シャワー、蓮台寺パーク、ハリスの足湯、都市公園、市民スポーツセンター、加増野ポーレポーレ、寝姿山自然公園、あずさ山の家、稲梓基幹集落センター、爪木崎自然公園、市民文化会館、高齢者生きがいプラザ

その後、直営施設であった外ヶ岡交流館についても指定管理者制度が導入されることとなったが、その他の施設については指定管理者制度導入の是非について検討を行った経過はない。指定管理者制度が導入されてから 10 年以上が経過し、指定管理を廃止した施設もあることから、今までの施設管理のあり方について、検証が必要である。

### ③ 指定管理者の指定手続

#### i 関係条例等の整備

指定管理者制度導入にあたり、下田市公の施設における指定管理者の指定の手続き等に関する条例（平成 16 年 12 月 16 日条例第 23 号）及び同施行規則（平成 17 年 3 月 25 日規則第 8 号）を定め、これに基づき指定手続等を行ってきた。

#### ii 附属機関

公共施設利用推進協議会と下田市公の施設の指定管理者選定委員会の 2 つが指定管理者制度に関連する附属機関となっている。公共施設利用推進協議会は「公共施設の運営方法及び利用推進に関し、調査審議」する機関であるが、ガイドラインが策定される以前は、直営とするか指定管理者とするか、指定管理者とした場合に公募とするか非公募とするか、指定期間をどのようにすべきか

について答申を行なってきた経過がある。また、下田市公の施設の指定管理者選定委員会は、文字どおり指定管理候補者の審査及び選定を行う機関である。

#### ④ その他運用上の重要事項

##### i 指定期間

指定管理者制度導入当初の指定手続1巡目は、2年、3年、5年のパターンがあったが、指定手続2巡目では、全ての公の施設で5年の運用となった。

平成29年度に期間更新を迎えた敷根公園、市民スポーツセンター、文化会館については、下田市公共施設等総合管理計画に基づく個別施設計画の策定期間であり、それにより施設の運用方針が変更された場合、その対処を迫られる必要性があったことから、公共施設等適正管理推進事業債の期限を考慮し、令和2年度までの3年間に変更した。

令和元年度に期間更新を迎えた外ヶ岡交流館については、「下田市みなとまちゾーン活性化協議会」において令和4年度を目途に下田港周辺の再編整備計画が検討されていることから、次期指定期間を令和4年度までの3年間に変更した。

##### ii 利用料金制

本市では、指定管理者制度導入施設すべてにおいて利用料金制を採用している。

##### iii 指定管理料の支払い

指定管理者が議会の議決を得て決定された後、基本協定を締結する（実際には、指定管理者選定委員会により候補者が選定された際に、仮基本協定を締結する。議会の議決を得るとこの仮基本協定が基本協定として扱われる仕組み）。この基本協定に基づき指定管理料が支払われるが、その詳細は、基本協定に基づき締結される年度協定により決定され、支払われることになる。

#### ⑤ 事業報告及び確認（モニタリング）

事業報告は、指定管理者から提出される月例報告書（基本協定に基づく。）と年度毎の事業報告書（地方自治法の規定に基づく。）の提出により行われる。また、管理運営等の実施状況や進捗、経理状況等の詳細について、毎年度施設所管課によるモニタリングも併せて実施し、その内容確認を行っている。

これまで個別に定められていたモニタリングの実施方針についても、策定以降一定の期間が経過していたことから、今回の改訂と合わせて本ガイドラインと集約し、その実施方法等の方針については「5 モニタリング方針」（10頁以降）に定めるものとする。

### 3 公の施設の管理主体の方向性

#### (1) 管理主体の方向性と施設のタイプ

指定管理者制度導入後、一定の年数が経過し、施設の老朽化や市民ニーズの変化も生まれ、管理主体の方向性も見直しを求められている。

そこで、施設を取り巻く状況の変化を考慮し、公の施設をそれぞれのタイプに区分すると共に、その区分ごとの管理主体の方向性を以下のとおり提示する。

No.	方向性	施設のタイプ	下田市の公の施設
1	指定管理	民間事業者等のノウハウの活用により、サービス向上、利用促進等が見込める施設	外ヶ岡交流館
			あずさ山の家
			ペリーロード駐車場
		公益性が高く、管理運営に安定性・継続性が求められる施設	市民文化会館
			市民スポーツセンター
			敷根公園
2	指定管理 又は 直営	地縁団体による指定管理又は地縁団体等への譲渡も視野に入れている施設	加増野ポーレポーレ
			稲梓基幹集落センター
			公民館（中央、稲生沢、朝日）
		指定管理導入の余地もあるが、施設規模が小さいこと等から導入によるメリットが少ない施設	多々戸温水シャワー
			青少年海の家
			吉田松陰寓寄処
			吉佐美運動公園
			旧澤村邸
			白浜地区防災センター
			3
保育所			
子育て支援センター			
市営住宅（大沢、上河内、丸山）			
使用料を徴収せず、誰でも自由に利用できるように開放している施設	じん芥処理場		
	敷根公園除く各都市公園		
	寝姿山自然公園		
	爪木崎自然公園		
廃止が前提の施設	図書館		
	老人憩いの家		
			板戸海水プール

#### (2) 方向性を検討する上での留意点

現在直営で、今後統廃合を含む再編整備等が検討されている施設については、再編整備等が完了した後は、(1)で示した方向性を基本としつつも、より効果的・効率的な管理運営のため、直営か指定管理かの検討を再度行うこととする。

## 4 今後の指定管理者制度の運用指針

指定管理者制度に係る総務省調査（H30）のデータ及び本市の状況等の検証を行いながら、過去の総務省からの通知等も勘案して今後の指定管理者制度の運用指針を以下に示すこととする。

### （１）公募と非公募の運用

#### ① 公募の原則

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、住民サービスの向上、経費の削減等を図ることを目的とするものであることから、指定管理者の選定にあたっては、原則として公募を前提とする。

#### ② 非公募にできる場合

i 施設の性質、規模、機能等を考慮した上で、本市が出資している法人又は公共的団体を指定管理者としようとする場合

ii 施設管理上、緊急を要する場合

iii 政策遂行上、特に必要と市長が認める場合

#### ③ 公募・非公募の決定

公募・非公募の運用については、【3－（１）管理の方向性と施設のタイプ】や、当該施設における過去の実績、社会情勢の変化等を踏まえ、政策会議にて決定することとする。

### （２）指定期間の運用

総務省調査（H30）から全国の市区町村の指定期間の傾向を確認すると、指定管理期間を5年としているものが大半を占めており、全国的に長期化の傾向にある。本市においては、1巡目の指定手続では2年、3年、5年の運用があったが、2巡目では全ての施設で5年の運用に統一された。

平成29年度更新の敷根公園、市民スポーツセンター、文化会館、令和元年度更新の外ヶ岡交流館のように、施設のあり方に関する計画等の検討・策定のタイミングと重なった場合は、その計画期間との整合性を図る必要性はあるものの、全国的な傾向とこれまでの本市の運用実績から、基本的な指定期間を以下のとおりとする。

基本指定期間＝5年

### （３）利用料金制

総務省調査（H30）では、全国の市区町村の利用料金制の採用は約半数との結果が出ている。

本市では、これまですべての施設で利用料金制を採用している。指定管理者、利用者にとってメリットがあるため、今後も引き続き利用料金制による運用を基本とする。

## **(4) 指定管理料の支払い**

平成 22 年 12 月 28 日付けの総務省通知の中で、制度の適切な運用のために掲げられた留意点の一つに「指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体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には、債務負担行為を設定すること。」との記載がある。

静岡県は、平成 25 年度に県内市町を対象に行った「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査の追加調査」において、市町ごとに債務負担行為に対する見解にばらつきがあることが判明したことを受け、平成 26 年 3 月 13 日付けの通知文で改めて県内市町に債務負担行為の設定を要請した。

本市では、単年度ごとの年度協定を締結することにより指定管理料を支払っていたため、債務負担行為の必要はないとの判断をしていたが、この通知を受け再検証をおこなった結果、平成 27 年度から債務負担行為を設定することとした。

## **(5) 各種税の取扱い**

### **①消費税及び地方消費税**

消費税法第 2 条第 1 項第 8 号では、課税対象である「資産の譲渡等」について、「事業として対価を得て行われる資産の譲渡及び貸し付け並びに役務の提供をいう」と定めており、施設の管理という役務の提供に対する対価である指定管理料は、消費税及び地方消費税の課税対象となる。

### **②印紙税**

指定管理者の指定は契約行為ではなく行政処分的一种とされており、指定管理に係る協定書は、印紙税法第 2 条で課税対象とされている請負に関する契約書とは性質が異なるものであることから、印紙の貼付は不要とする。

## 5 モニタリング方針

### (1) モニタリングの考え方

#### ①モニタリングとは

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を確認する手段であり、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）する行為である。

#### ②モニタリングの目的

モニタリングの目的は、指定管理者自らの自己評価に留まらず、市及び附属機関等の第三者による客観的評価を加味することで、指定管理者の適切な業務遂行を促すことにある。

市は、その実施結果を踏まえ、指定管理者に対して、改善に向けた指導・助言を行う必要があるが、モニタリングが適切に実施されなかった場合、事故や事件の発生、指定管理者の経営破たん等、様々なリスクの予兆を見逃すことになり、結果として、施設の管理運営に重大な影響を及ぼすことも考えられる。そういった事態を未然に防ぐためにも、モニタリングは非常に重要な役割を担っていると言える。

しかし一方で、モニタリングに過度な労力を費やすあまり、指定管理者制度本来の目的を損なうようなことは避けなければならない。そこで、本方針を策定することにより、モニタリングの基本的な枠組みを定め、より効率的かつ効果的なモニタリングの実現を目指すこととする。

#### ③モニタリングの基本的な考え方

モニタリングに関しては、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しつつ、次の考え方を基本とする。

##### i モニタリングに関する役割分担

指定管理者は業務の履行報告を行うとともに、自己評価を通じて主体的に業務の改善に取り組む。一方、市は、現場感覚と客観性を持ちつつ、公共サービスの水準を維持するための履行確認・改善指示・監視を行う。

##### ii 定期的・継続的なモニタリングの実施

モニタリングを基にした改善へのフィードバックを繰り返すことで、サービスの水準を高めるサイクルを作ることが重要となる。したがって、モニタリングは定期的・継続的に行うものとする。

##### iii モニタリングの枠組みの明確化

モニタリングの対象・手法等について、その枠組みを予め設計し、明確にする。

##### iv 適正サービスの継続的、安定的提供の確保

適正なサービスの継続的、安定的な提供を確保することが重要であり、サービスの提供が必ずしも適切に行われていない場合には、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定の取消し等も視野に入れた改善指示を行うこととする。

## v アカウンタビリティの確保

施設を管理運営する上で、指定管理者が行う業務や履行状況などを的確に把握し、かつ、市民等に広く施設の状況を伝えることは、当然求められる義務であり、その内容を素早く的確に報告することが行政のアカウンタビリティ（説明責任）として必要である。

### ④モニタリングと法令・協定書等との関係

本方針は「地方自治法（第 244 条の 2）」及び「下田市公の施設における指定管理者の指定の手続等に関する条例」に基づき作成する。モニタリングの実施については、本方針に則り、協定書や募集要項、仕様書内に記載することとする。

## （２）モニタリング項目

### ①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(又は年度計画)と、事業報告書で報告される実施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。

項目名	内容
①施設管理業務	施設管理運営業務、広報業務 等
②維持管理業務	保守管理業務、清掃業務、設備機器管理業務、備品管理業務、駐車場管理業務、保安警備業務 等
③経営管理業務	事業計画書の作成業務、事業報告書の作成業務、事業評価業務、関係機関との連絡調整業務、指定期間終了時の引継業務 等
④自主事業	指定管理者の企画による事業 等
⑤その他	管理体制の設備等、記録の保管、保険への加入 等

### ②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について、実地調査や利用者アンケート等により測定・評価する。具体的には次の項目が挙げられる。

項目名	内容
①基本的事項	職員の接客態度、ホームページの見やすさ、予約のしやすさ 等
②維持管理業務	設備、備品、外構等の管理の程度、清掃業務の程度、個人情報管理の程度 等
③運営業務	平等利用の確保の状況、イベント等実施の円滑さ、利用者の満足度合い、クレームへの対応状況 等

### ③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

なお、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が重要といえる。具体的には次の項目が挙げられる。

#### i 管理運営、事業収支の状況

項目名	内容
収入の状況	利用料金収入、事業収入、指定管理料等の実績
支出の状況	人件費、修繕料、備品購入費等の実績

#### ii 指定管理者の経営状況

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ものとする。

ただし、施設の規模や指定管理者の性格によっては、財務検討等の指標が一般的な基準とは合致しない場合も考えられることから、これらの指標の導入においては、その指定管理者の性格を勘案した上で検討する必要がある。具体的には次の項目が挙げられる。

項目名（関係資料）	内容
①監査報告書（監査人による監査結果、指摘事項）	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正な会計手続きがなされているか。</li> <li>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。</li> <li>事業の存続を脅かす異常事項が指摘されていないか。</li> </ul>
②貸借対照表	<ul style="list-style-type: none"> <li>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無いか。</li> <li>注記事項の中に異常値が無いか。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
③損益計算書	<ul style="list-style-type: none"> <li>適正な利益率を確保できているか。</li> <li>特別損益項目に異常値は無いか。</li> </ul>
④キャッシュフロー計算書	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業キャッシュフローがプラスを維持できているか。</li> <li>投資キャッシュフローは妥当なものか。</li> <li>財務キャッシュフローは妥当なものか。</li> </ul>
⑤利益金処分計算書	社外流出額は適正な範囲内か。
⑥財務諸表附属明細書	①～⑤を受けて詳細な検討を行う場合に参照する。
⑦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。
⑧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・半年・年間等）は必要に応じ設定する。

#### ④維持管理・運営に係るリスクに関する評価

協定締結時点では、指定期間中に発生する可能性のある事故、需要の変動、物価の上昇等の経済状況の変化や、災害や感染症拡大といった不可抗力による損害等、全ての事由を正確には予測することができず、これらの事由が顕在化した場合、提供される公共サービスやその費用等に重大な影響を及ぼすことがある。

このように、事業の実施に当たって、協定締結の時点ではその影響を正確には想定できない不確実性のある事由によって、損失が発生する可能性をリスクと呼ぶ。

こうしたリスクに対して、指定管理者と市は、施設の特性を踏まえつつ、可能な限りリスクを想定し、リスクを回避する措置を講じ、リスクの発生時には被害拡大を防止するとともに、損失額は妥当性を持って分担するという視点から対策を検討する必要がある。

これを踏まえ、モニタリング実施に際しても、維持管理・運営に係るリスクが顕在化する可能性があるかについて確認することが重要である。具体的には、次の項目が挙げられる。

項目名	内容
①物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増
②金利変動	金利の変動に伴う経費の増
③周辺地域・住民及び施設利用者への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更</li> <li>・指定管理者に影響を及ぼす法令変更</li> </ul>
④法令の変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、運営に影響を及ぼす法令変更</li> <li>・指定管理者に影響を及ぼす法令変更</li> </ul>
⑤税制度の変更	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、運営に影響を及ぼす税制変更</li> <li>・一般的な税制変更</li> </ul>
⑥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
⑦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
⑧書類の誤り	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書等市が責任を持つ書類の誤りによるもの</li> <li>・事業計画書等指定管理者が提案した内容の誤りによるもの</li> </ul>
⑨資金調達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経費の支払い遅延（市→指定管理者）によって生じた事由</li> <li>・経費の支払い遅延（指定管理者→業者）によって生じた事由</li> </ul>
⑩施設・設備の損傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経年劣化によるもの</li> <li>・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</li> </ul>
⑪事業の変更・休止・中止	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市の責めに帰すべき事由による場合</li> <li>・指定管理者の責めに帰すべき事由による場合</li> <li>・上記以外の事由による場合</li> </ul>
⑫資料等の損傷	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者としての注意義務を怠ったことによるもの</li> <li>・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</li> </ul>
⑬第三者への賠償	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者としての注意義務を怠ったことにより損害を与えた場合</li> <li>・上記以外の理由により損害を与えた場合</li> </ul>
⑭セキュリティ	警備不備による情報漏洩、犯罪発生
⑮収益の減少	利用者の減少に伴う指定管理者の収益の減少
⑯個人情報情報の漏洩	管理不備による利用者等の個人情報情報の漏洩
⑰事業終了時の費用	指定管理業務の期間が終了した場合又は期間中途における業務を廃止した場合における事業者の撤収費用

### (3) モニタリングの実施主体と役割

仕様書、協定書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準（施設の管理運営業務や企画事業実施の内容等）を維持するため、指定管理者と市は協議のうえ、施設に応じたモニタリングの具体的な手段や評価内容等について定める。以下では、モニタリングの実施主体及びその役割を定めるものとする。

#### ①指定管理者

##### i 業務遂行の記録、自己評価

指定管理者は、日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策等のほか、施設の利用状況、料金の収納状況等について、日報、月報等の形で記録するものとする。ただし、その作成自体を目的とするのではなく、併せて自己評価を行い、問題解決やサービス向上に繋げていくことが重要となる。その際、①計画と実施内容が大きく乖離した場合の要因の明確化、②要因に対する解決策の提示、③早急な解決が困難な問題の検討課題としての指摘などが行われることがポイントとなる。

こうした記録を基に、指定管理者は、管理運営業務、経理の実施状況を点検し、その結果を正確に反映した月例報告書を毎月終了後に作成し、市に対して翌月 10 日までに報告する。

##### ii 利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望を把握するため、当該施設において提供されるサービスに関する利用者アンケートを実施することが望ましい。

指定管理者は、利用者に対するアンケート用紙を作成し、施設内に回収箱を設置するなどして回収する。なお、施設の性格や設置目的等により、アンケート用紙を用いた手法が適切ではない施設の場合は省略できることとする。ただし、その場合でも、他の手法（聞き取り調査やインターネットを利用した意見収集等）を用いて利用者の意見を汲み取ることが重要である。

調査項目として、接客対応、施設・設備、利用条件、利便施設、企画内容等についての満足度等を調査することが考えられるが、内容、実施方法、仕様等については、指定管理者が市と協議のうえで設計することとする。

その結果について、指定管理者は自己評価（良否、課題と解決策等）を行い、今後の管理運営に反映させるとともに、市に報告するものとする。

具体的には、①利用者の満足度が著しく低い項目がある場合の要因の明確化、②要因に対する解決策の提示、③早急な解決が困難な問題の検討課題としての指摘などについて、報告を求めることとする。

##### iii 事業報告書の提出

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、次の項目について記載された事業報告書を作成し、市に提出しなければならない。年度途中で指定の取消しを受けたときは、取り消された日から起算して協定書に定める日以内に当該年度の取消日までの間の事業報告書を提出するものとする。

- ア 管理業務の実施状況及び利用者の利用状況
- イ 利用料金（又は使用料）の収入実績
- ウ 管理経費の収支状況
- エ 前各号に掲げるもののほか、市が必要と認める事項

## ②市

### i 定期の業務遂行確認

市は定期的に、指定管理者が管理運営する施設への立入等により、現地で業務遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から業務報告書等の関係書類の提出を求め、その内容を確認する。実地調査は監視の役割も担い、指定管理者が行うモニタリングの結果と合わせ、広い視野での総合的な履行確認を行う。必要があれば市独自で、又は市が指定管理者と協働して、市民に対してヒアリングやアンケートによる調査を行うことも考えられる。

確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生の有無、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、企画事業の実施、サービスの質の維持向上対策、等の状況を挙げることができる。なお、その他必要な事項については、事前に指定管理者の意見を聞き、市が定めることとする。

### ii 事業決算の確認

指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理運営、住民利用、経理の状況について確認する。

### iii 管理運営業務の評価、指導

定期の業務遂行確認や事業決算の確認等の結果に基づき、市は指定管理者のサービス水準が維持されているかを評価し、その結果を指定管理者に通知するとともに、改善が必要な場合は「改善指示書」を通じて指示を行う。指定管理者は、指導項目の対応策を「改善計画書」として取りまとめ、市に提出するとともに、改善に取り組むものとする。

このほか、事業収支が赤字であるなど、財務状況に関する結果が芳しくない場合、市は、指定管理者との協議の場を設定し、悪化原因や今後の対策等について説明を受け、指定管理業務の継続的な運営を主眼に、サービス水準を低下させることがないように必要な指導・助言を行う。この場合、指定管理者の財務運営の健全化に向けた対策は自己責任で行うことが基本であることに留意する必要がある。

### iv 随時の業務遂行確認、評価、指示

市は随時、「改善計画書」に基づく改善状況の確認又は必要に応じた、施設への立入等により、必要と認める項目について現地の業務遂行状況を確認する。

「改善計画書」に基づく改善結果が適正と認められない場合は、市はその結果を通知するとともに、改善すべき内容と期限等について「改善指示書」を通じて指示する。

また、市は、是正・改善の指示を行っても業務改善が認められない場合や、指定管理者が当該業務を実施しない場合には、不十分となった業務に対する費用相当分を指定管理料から減額するものとする。また、協定に違反するなどによって市に損害を与えたときは、指定管理者の債務不履行に当たるとして、損害の賠償を求めることができる。さらに、再三の是正・改善の指示に対しても従わない場合、指定管理者の指定の取消し又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を行うものとする。

### v 指定管理者へのその他の指示等

サービス水準の維持に向けた管理運営業務の是正や改善の指示のほか、公の施設の管理運営の適正を期すため、次の場合には、市は指定管理者に指示を行うものとする。

- ア 利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒んだり、不当な差別的取扱いをしたりするようなとき。
- イ 施設の形質を勝手に変更するようなとき。
- ウ 経営効率を重視する等によって、要員の配置や施設の管理運営が当該施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものとなっていないとき。
- エ 災害等緊急時において当該施設を市が使用しようとするとき。
- オ 前4項目のほか、市長が当該施設の管理運営の適正を期すため必要と認めるとき。

#### vi 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、指定管理者の指定の取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずるものとする。

- ア 下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例第 9 条の規定による報告に対して、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。
- イ 下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例第 10 条の規定による実地調査又は必要な指示に従わないとき。
- ウ 協定の内容を履行せず、又はこれらに違反したとき。
- エ 下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例施行規則第 2 条に規定する指定管理者の申請資格を失ったとき。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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。
- ク 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。
- ケ 前8項目のほか、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。  
なお、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講じたり、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になる。

### ③連絡調整会議

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、適宜に会議を開催し、運営するものとする。

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協議等を行うための場とする。

### ④下田市公共施設利用推進協議会

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仕組みづくりを進めることが必要である。

そのため、施設利用者及び関係団体代表者等から構成される下田市公共施設利用推進協議会を連絡調整会議の上位機関と定め、必要に応じて同協議会においてモニタリングを実施できるものとする。ただし、施設の性質上、専門的な知見を必要とする場合は、その他の適切な第三者によるモニ

タリングも実施できるものとする。また、指定管理者は、状況に応じて、第三者によるモニタリングにその説明者として参加できるものとする。

第三者による監視・検証については、次のような視点で取り組むものとする。

ア 市が実施するモニタリングが適正であるかどうか

イ 是正・改善の指示等は適正に行われているか

ウ 利用者アンケートや苦情に対する指定管理者や市の対応は適切なものであるか

エ 指定管理者の経営状況や業務遂行状況は健全であるか、安定性を欠く点はないか

## **(4) モニタリングの実施方法**

会計年度を単位とし、モニタリングの実施方法を以下のとおり整理する。

### **①「事業計画書」の確認（毎会計年度開始前）**

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、市に提出しなければならない。市は、これに対し、「事業計画書」の内容を確認することとする。

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、両者で協議して内容を定める。

### **②「月例報告」の確認（毎月実施）**

指定管理者は、管理運営業務、経理の実施状況を点検し、その結果を正確に反映した「月例報告」を毎月終了後に作成し、市に対して翌月 10 日までに報告しなければならない。市はこれに対して、報告内容をチェックし、異常発見等に努めるとともに定期モニタリングに備えるものとする。また、チェック時に異常等が見つかった場合は速やかに対応するものとする。

### **③「モニタリングチェックシート」の作成（毎会計年度内 1 回）**

市は、月例報告により把握してきた状況を取りまとめ、年 1 回、「チェックシート①～⑤」を基に状況を確認するほか、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、市からその申出を受けた場合、申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」を通じて指示するものとする。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。

### **④「事業報告書」の確認（毎会計年度終了後）**

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、前項と同様に「チェックシート①～⑤」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、市からその申出を受けた場合、申出に応じなければならない。

また市は、指定管理者の経営の健全性を証するため、指定管理者が商法、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等、必要に応じて提出を求めることができることとする。

市は、この提出書類について、「チェックシート⑥」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、市の質問に回答しなければならない。

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」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ぬ。

#### **⑤「総合評価コメントシート」、「モニタリングレポート」の公表（毎会計年度終了後）**

モニタリングの結果について、市は「総合評価コメントシート」及び「モニタリングレポート」を作成し、指定管理者に対して通知するとともに、市のホームページ等にその内容を公表するものとする。

## 6 参考資料集

### (1) 国からの通知等

#### i 地方自治法の一部を改正する法律の公布について（平成 15 年 7 月 17 日 総行行第 87 号）

地方自治法の一部を改正する法律（平成 15 年法律第 81 号。以下「改正法」という）は、平成 15 年 6 月 6 日に成立し、同月 13 日に公布されました。

今回の地方自治法の一部改正は、地方公共団体の内部組織に関する規定を見直すとともに、公の施設の管理について指定管理者制度を導入し、その適正かつ効率的な運営を図ることを目的としたものです。

指定管理者制度の導入に伴い、この法律の施行の際現に改正前の地方自治法（以下「旧法」という。）第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき管理の委託を行っている公の施設については、この法律の施行後 3 年以内に当該公の施設の管理に関する条例を改正する必要がある、その際、公の施設の管理状況全般について点検し、指定管理者制度を積極的に活用されるようお願いいたします。

また、指定管理者制度と地方独立行政法人制度との関係等については「地方独立行政法人法及び地方独立行政法人法の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律の公布について（通知）」（平成 15 年 7 月 17 日付け総行行第 86 号、総行公第 39 号、総財公第 61 号、総財務第 71 号、15 文科高第 275 号総務省自治行政局長・総務省自治財政局長・文部科学省高等教育局長通知）を参照してください。

貴職におかれましては、下記事項に留意の上、地方公共団体の内部組織に関する規定及び公の施設の指定管理者制度の適正な運用に十分配慮されるとともに、貴都道府県内の市町村に対してもこの旨周知願います。

なお、施行に当たって留意すべき事項については、政令、省令等と併せ後日お示しします。

#### 記

（一部抜粋）

#### 第 2 公の施設の管理に関する事項

今般の改正は、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するものであり、下記の点に留意の上、公の施設の適正な管理に努められたいこと。

##### 1 指定管理者に関する事項

(1) 今般の改正により導入される指定管理者制度は、地方公共団体が指定する法人その他の団体に公の施設の管理を行わせようとする制度であり、その対象は民間事業者等が幅広く含まれるものであること（第 244 条の 2 第 3 項関係）。

(2) 地方公共団体の長は、条例の定めるところにより、指定管理者に使用許可を行わせることができるものであるが、使用料の強制徴収（第 231 条の 3）、不服申立てに対する決定（第 244 条の 4）、行政財産の目的外使用許可（第 238 条の 4 第 4 項）等法令により地方公共団体の長のみが行うことができる権限については、これらを指定管理者に行わせることはできないものであること。（第 244 条の 2 第 3 項関係）

(3) 指定に当たって議決すべき事項は、指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間等であること。（第 244 条の 2 第 6 項関係）

## 2 条例で規定すべき事項

(1) 指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項は条例で定めることとされており、その具体的な内容は以下のとおりであること。(第 244 条の 2 第 4 項関係)

① 「指定の手續」としては、申請の方法や選定基準等を定めるものであること。なお指定の申請に当たっては、複数の申請者に事業計画書を提出させることとし、選定する際の基準としては例えば次のような事項を定めておく方法が望ましいものであること。

ア 住民の平等利用が確保されること。

イ 事業計画書の内容が施設の効用を最大限に発揮するとともに管理経費の縮減が図られるものであること。

ウ 事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること。

② 「管理の基準」としては、住民が当該公の施設を利用するに当たっての基本的な条件(休館日、開館時間、使用制限の要件等)のほか、管理を通じて取得した個人に関する情報の取扱いなど当該公の施設の適正な管理の観点から必要不可欠である業務運営の基本的事項を定めるものであること。

③ 「業務の範囲」としては、指定管理者が行う管理の業務について、その具体的範囲を規定するものであり、使用の許可まで含めるかどうかを含め、施設の維持管理等の範囲を各施設の目的や態様等に応じて設定するものであること。

(2) 旧法第 244 条の 2 第 4 項及び第 5 項と同様、指定管理者制度においても、利用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こととし、当該利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、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ていること。(第 244 条の 2 第 8 項及び第 9 項関係)

(3) 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は、地方公共団体と指定管理者の間の協議により定めることとし、別途両者の間で協定等を締結することが適当であること。

## 3 適正な管理の確保等に関する事項

(1) 「事業報告書」においては、管理業務の実施状況や利用状況、料金収入の実績や管理経費等の収支状況等、指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項が記載されるものであること。(第 244 条の 2 第 7 項関係)

(2) 清掃、警備といった個々の具体的業務を指定管理者から第三者へ委託することは差し支えないが、法律の規定に基づいて指定管理者を指定することとした今回の制度の趣旨にかんがみれば、管理に係る業務を一括してさらに第三者へ委託することはできないものであること。

(3) 指定管理者が管理を通じて取得した個人情報については、その取扱いについて十分留意し、「管理の基準」として必要な事項を定めるほか、個人情報保護条例において個人情報の保護に関して必要な事項を指定管理者との間で締結する協定に盛り込むことを規定する等、必要な措置を講ずべきものであること。また、指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報が適切に保護されるよう配慮されたいこと。

その際「地方公共団体における個人情報保護対策について」(平成 15 年 6 月 16 日付け総行第 91 号総務省政策統括官通知)の内容を十分に踏まえて対応されたいこと。

4 その他道路法、河川法、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ができないものであること。

## 第 3 施行期日等

2 指定管理者制度の導入に伴い、この法律の施行の際現に旧法第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき管理の委託を行っている公の施設については、この法律の施行後 3 年以内に当該公の施設の管

理に関する条例を改正し、改正後の地方自治法第 244 条の 2 の規定による指定等を行う必要があるものであること。（改正法附則第 2 条関係）

## ii 指定管理者制度の運用について（平成 19 年 1 月 31 日 総行第 15 号）

地方自治法第 244 条に規定する公の施設の管理については、地方自治法の一部を改正する法律（平成 15 年法律第 81 号）により、指定管理者制度が導入されたところですが、平成 18 年 9 月 1 日をもって平成 15 年改正法附則第 2 条に規定する経過措置期間が終了し、地方公共団体は、公の施設について自ら直接管理を行うか、指定管理者による管理を行なうかのいずれかによることとなったところです。また、指定管理者の導入状況については、別添のとおり「公の施設の指定管理者制度の導入状況に関する調査結果」として公表しました。

公の施設の管理及び指定管理者制度の運用にあたっては、引き続き、下記の点に留意の上、運用されるようお願いします。

なお、貴都道府県内の市区町村に対しても、本通知について周知方よろしくお願いいたします。

### 記

- 1 公の施設の管理については、既に指定管理者制度を導入している施設も含め、引き続き、そのあり方について検証及び見直しを行い、より効果的、効率的な運営に努めること。
- 2 指定管理者の選定手続については、透明性の高い手続が求められていることから、指定管理者の指定の申請に当たっては、複数の申請者に事業計画書を提出させることとし、選定する際の基準、手続等について適時に必要な情報開示を行なうこと等に努めること。

### iii 平成 20 年度地方財政の運営について（平成 20 年 6 月 6 日 総財財第 33 号）

平成 20 年度の地方財政運営に当たっては、このような地方財政の現状を踏まえ、税収入の確保、受益者負担の適正化等財源の確保に努める一方、各種施策の優先順位についての厳しい選択を行い、限られた財源の重点的配分と経費支出の効率化に徹することとして、下記事項に十分留意の上、経済の動向に即応した機動的・弾力的な運営にも配意し、節度ある財政運営を行うようお願いいたします。

また、貴都道府県内の市町村に対しても速やかにその趣旨を御連絡いただくようお願いいたします。

#### 記

（一部抜粋）

#### 第一 財政運営の基本的事項

※ 1～3 省略

#### 4 地方分権改革、市町村合併及び行政改革の推進等

※ (1)～(7) 省略

#### (8) 指定管理者制度の運用

平成 15 年度に導入された指定管理者制度は、導入後 5 年を経過し新たな指定管理者の選定に入ろうとしている団体が多いと見込まれるところであり、運用に当たっては以下の事項に留意し、その在り方について検証及び見直しを行われたい。

ア 指定管理者の選定の際の基準設定に当たっては、公共サービスの水準の確保という観点が重要であること。

イ 指定管理者の適切な評価を行うに当たっては、当該施設の態様に応じ、公共サービスについて専門的知見を有する外部有識者等の視点を導入することが重要であること。

ウ 指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的事項をあらかじめ盛り込むことが望ましいこと。また、委託料については、適切な積算に基づくものであること。

#### iv 指定管理者制度の運用について（平成 22 年 12 月 28 日 総行経第 38 号）

指定管理者制度は、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、施設の設置の目的を効果的に達成するため、平成 15 年 9 月に設けられたところです。

本制度は、その導入以降、公の施設の管理において、多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応に寄与してきたところですが、地方公共団体において様々な取組がなされる中で、留意すべき点も明らかになってきたことから、これまでの通知に加え、下記の点に留意の上、改めて制度の適切な運用に努められるよう、地方自治法第 252 条の 17 の 5 に基づき助言します。

なお、貴都道府県内の市町村に対しても、本通知について周知方よろしくお願いいたします。

#### 記

- 1 指定管理者制度については、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認められるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっていること。
- 2 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切なサービスの提供者を、議会の議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なるものであること。
- 3 指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとしてとされている。この期間については、法令上具体の定めはないものであり、公の施設の適切かつ安定的な運営の要請も勘案し、各地方公共団体において、施設の設置目的や実情等を踏まえて指定期間を定めること。
- 4 指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。一方で、利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方自治体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと。
- 5 指定管理者制度を活用した場合でも、住民の安全確保に十分に配慮するとともに、指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的事項をあらかじめ盛り込むことが望ましい。
- 6 指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっては、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。
- 7 指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報適切に保護されるよう配慮すること。
- 8 指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体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には、債務負担行為を設定すること。

## v 大規模地震に係る災害発生時における避難所運営を想定した指定管理者制度の運用について（通知）（平成 29 年 4 月 25 日 総行経第 25 号）

平成 28 年熊本地震における対応で課題が指摘されたものについて、今後の震災対策に活かすため、中央防災会議防災対策実行会議に「熊本地震を踏まえた応急対策・生活支援ワーキンググループ」が設置され、平成 28 年 12 月 20 日に「熊本地震を踏まえた応急対策・生活支援策の在り方について（報告）」がとりまとめられ、平成 29 年 4 月 11 日開催の第 37 回中央防災会議にて報告されたところです。

本報告においては、関係者間の連携の不足に伴う課題の一つとして、「市町村と施設管理者、指定管理者の間で避難所運営を想定した役割分担等が共有されていなかったため、避難所運営を想定していなかった指定管理者に多大な負担が生じる場合もあった」ことが指摘され、実施すべき取組として、「避難所となる施設の中には、市町村が指定管理者を指定している場合もあるが、災害時の市町村との役割分担について予め協定等で決めておくとともに、発災後も必要に応じて話し合いを行うことが必要である。」とされています。

については、大規模地震に係る災害発生時における避難所運営を想定した指定管理者制度の運用について、下記の点に留意の上、適切な運用に努められるよう、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項に基づき助言します。

なお、貴都道府県内の市区町村に対しても、本通知について周知方よろしく申し上げます。

### 記

#### 1. 指定管理者が管理する施設における避難所等運営の役割分担の確認

##### (1) 指定避難所としての指定や果たすべき機能等の明確化

指定管理者が管理する施設における避難所等運営については、施設を設置する地方自治体（以下「設置団体」という。）の指定管理者制度所管部局及び施設管理担当部局が、防災担当部局等と緊密に連携し、条例、地域防災計画等において、当該施設の災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）上の指定避難所としての指定や果たすべき機能等について明確にしておく必要があること。

##### (2) 指定避難所である場合

指定避難所である場合、避難所運営の対応マニュアルの作成、指定管理者との協定の締結等を通じ、設置団体、施設所在市町村と指定管理者の間の役割分担をあらかじめ明確にしておく必要があること。その際、指定管理者が避難所運営や、市町村による避難所運営の支援の役割を担う場合にはその旨を明確にする必要があること。

##### (3) 指定避難所でない場合

大規模地震に係る災害の場合には、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、周辺住民から見て避難に適していると判断された施設は事実上避難者が集まる場所となり、さらに事後的に指定避難所として指定されることもあり得ることに留意すること。このような事態が見込まれる施設では、避難者の受入れの可否の判断方法や、受け入れた場合の設置団体、施設所在市町村と指定管理者の役割分担をあらかじめ明確にしておく必要があること。

##### (4) 避難所等の運営を市町村が行う場合

大規模地震に係る災害の場合には、指定避難所や事実上避難者が集まる場所（以下「避難所等」という。）の運営を市町村が行うこととしている施設であっても、指定管理者が市町村による避難所等運営の支援の役割を担うなど、通常の施設管理以外の業務を行うこともあり得ることに留意すること。

##### (5) 避難所等の運営を指定管理者が行う場合

避難所等の運営を指定管理者が行う場合には、受け入れる避難者の数、安全管理、個人情報の取扱い等運営の基本的な方針の決定方法や、他の関係機関との連絡調整の方法等については、施設所在市町村と指定管理者の間で調整の上、定める必要があること。

また、指定管理者が避難所等運営において重要な役割を果たしている場合には、運営の基本的な方針を決定する際、施設所在市町村と指定管理者との間で十分な連絡調整が行われることが望ましいこと。

## 2. 指定管理者が管理する施設を避難所等として利用する場合の費用負担

### (1) 費用負担の方針、協議の方法の明確化

指定管理者が管理する施設を避難所等として利用することによって新たに必要となる費用や施設の通常利用ができないことによる利用料金収入の補填等の追加負担、また、不要となる費用の減額等の精算について、その方針や協議の方法（協議開始時期や手続、協議対象事項等）をあらかじめ定めておく必要があること。

### (2) 留意事項

費用の追加負担については、指定管理者の業務の円滑な実施に支障をきたすことがないように、留意する必要があること。特に、費用の追加負担の支出の時期については、指定管理者が本来得られるべき通常の指定管理料や利用料金等の当面の収入が得られない状況があり得ることを考慮する必要があること。

また、都道府県が設置する施設を施設所在市町村が避難所等として利用する場合には、新たに必要となる費用の負担者が不明確になることがあるため、都道府県と施設所在市町村の間で事前の調整を行う必要があること。

## 3. その他

1及び2については、その内容に応じ、条例、地域防災計画のほか、指定管理者との間で定める協定その他の書面において、可能な限り具体的に明記しておくことが望ましいこと。

## (2) モニタリング関係法令

### 地方自治法第二百四十四条の二（抜粋）

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。

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認めるときは、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。

### 下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例（抜粋）

（事業報告書の作成及び提出）

第9条 指定管理者は、毎年度終了後60日以内に、その管理する施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第11条第1項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して30日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況
- (2) 利用状況並びに利用拒否等の件数及びその理由
- (3) 利用料金の収入実績
- (4) 管理経費の収支状況
- (5) 前各号に掲げるもののほか、市長等が別に定める事項

（業務報告の聴取等）

第10条 市長等は、施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該施設の管理業務又は経理状況に関し、定期的に、又は必要に応じて臨時に報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

（指定の取消し等）

第11条 市長等は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、又は指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。この場合において、指定管理者に損害が生じても、市長等はその賠償の責めを負わない。

2 第7条第2項の規定は、指定管理者の指定の取消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止について準用する。

### (3) モニタリング様式集

運営・安定性評価  
チェックシート①

〇〇年度 △△施設 運営状況 チェックシート

〇〇年度・□～△月度

#### 1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比 (%)	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)	対計画比 (%)	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. 事業収支

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	対計画比 (%)	適否等検証
利用料金収入 (A)	A室			
	B室			
	C設備			
指定管理料 (B)				
自主事業収入 (C)	A事業			
	B事業			
	C事業			
収入計 (D)				
人件費 (E)				
修繕費				
設備管理費				
保安警備費				
備品購入費				
消耗品費				
光熱水道費				
保険料				
公租公課				
支出計 (F)				
収支 (D)-(F)				
利用料金比率 (A)/(D)				
人件費比率 (E)/(F)				
外部委託費比率				
利用者あたりの管理コスト (F)/延べ利用者数				
利用者あたりの自治体負担コスト 指定管理料/延べ利用者数				

総合コメント

〇〇年度 △△施設 自主事業の実施状況 チェックシート

チェックシート②

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

〇〇年度 △△施設 業務の履行状況 チェックシート

〇〇年度・□月度

対象・項目等	方法	適否	備考
<b>第3 施設管理業務基準</b>			
<b>1 施設管理業務</b>			
(1) 基本要件			
①施設の休館日	書類確認		
②施設の開館時間	書類確認		
③利用料金	書類確認		
・ 利用料金(金額)	書類確認		
・ 減免等	書類確認		
・ 徴収帳簿	書類確認		
(2) 施設運營業務			
①施設の運営等			
・ 利用者への必要な指導・助言	書類確認		
・ 人員体制	書類確認		
・ 申請に係る事務処理	市担当者確認		
・ 施設利用者との打合せ	市担当者確認		
・ 利用の手引きの設置	市担当者確認		
・ その他相談等問い合わせ対応	市担当者確認		
②使用の受付	書類確認		
③料金の徴収	書類確認		
④入館及び退館への対応	書類確認		
⑤急病等への対応	書類確認		
⑥緊急時の対応			
・ 災害等緊急時対応計画作成	書類確認		
<b>2 広報業務</b>			
(1) インターネットのホームページの開設、更新等	市担当者確認		
(2) 施設案内リーフレットの作成・配布	書類確認		
(3) 情報紙等、各事業のチラシ等の作成・配布	書類確認		
(4) 事業報告書又は事業概要等、本施設の業務等を紹介する資料の作成・配布	書類確認		
<b>3 その他の業務</b>			
(1) 用具等の貸出	書類確認		
(2) 利便性への配慮(案内パンフレットの配布など)	書類確認		
(3) 日報の作成	書類確認		
(4) その他業務	書類確認		
<b>第4 維持管理業務基準</b>			
<b>1 保守管理業務</b>			
(1) 建築物等の保守管理			
①建物の保守管理			
・ 日常点検	市担当者確認		
・ 予防保全	市担当者確認		
・ 不具合の報告	市担当者確認		
②建築設備の保守管理			
	日常点検	法定点検	定期点検
給排水設備			市担当者確認
空調設備			市担当者確認
電気設備			市担当者確認
その他			市担当者確認
(2) 駐車場等の維持管理	市担当者確認		
<b>2 清掃業務</b>			
(1) 日常清掃			
①〇〇室(場所)	書類確認		
②事務所	書類確認		
③男女トイレ	書類確認		
④玄関・廊下	書類確認		
⑤倉庫・機械室	書類確認		
⑥施設内駐車場、外構等	書類確認		

(2) 定期清掃			
①床清掃(年1回程度)	書類確認		
②窓枠及び窓ガラス清掃(年1回程度)	書類確認		
③金属部分の磨き作業、扉及び壁面清掃(年1回程度)	書類確認		
(3) 特別清掃			
①ブラインド清掃(年1回程度)	書類確認		
②害虫駆除清掃(必要に応じ適宜)	書類確認		
③屋根清掃(年1回程度)	書類確認		
④照明機器等(年2回程度)	書類確認		
⑤吹出・吸込口清掃(必要に応じ適宜)	書類確認		
(4) その他			
3 設備機器管理業務			
(1) 運転監視業務			
・設備の運転及び監視(電力、用水、燃料等含む)	市担当者確認		
・設備の運転記録	書類確認		
(2) 日常点検業務			
・日常の機器運転管理、点検、整備	市担当者確認		
・記録	書類確認		
(3) 定期点検・整備業務			
・法定点検	市担当者確認		
・消耗品の更新	市担当者確認		
・記録	書類確認		
(4) 防災対策施設機能維持業務			
・点検及び記録	書類確認		
4 備品管理業務			
(1) 備品の管理(備品の管理及び更新)			
①備品の保守管理			
・備品の管理	書類確認		
・物品管理簿の管理	書類確認		
・報告	市担当者確認		
②消耗品			
・消耗品の購入及び管理	書類確認		
③事務備品			
・事務備品の管理	書類確認		
・物品管理簿の管理	書類確認		
・報告	市担当者確認		
④大型備品			
・物品管理簿の管理	書類確認		
・保守点検	書類確認		
・報告	市担当者確認		
(2) 備品台帳			
・備品台帳の整備	書類確認		
5 駐車場管理業務	書類確認		
6 保安警備業務			
(1) 保安警備業務	書類確認		
(2) 施設保全業務	書類確認		
(3) 巡回業務	書類確認		
7 目的外使用許可	書類確認		
8 修繕に係る経費について			
(1) 建築物の修繕	書類確認		
(2) 設備機器・備品の修繕	書類確認		
9 担保権設定の禁止	市担当者確認		

<b>第5 経営管理業務基準</b>			
1 事業計画書の作成業務	書類確認		
2 事業報告書の作成業務			
(ア) 管理業務の実施状況	書類確認		
(イ) 利用状況(利用者、使用率、入場者数、利用料金収入等)	書類確認		
(ウ) 管理経費等の収支状況	書類確認		
(エ) 自己評価	書類確認		
3 事業評価業務			
(1) 利用者アンケート	書類確認		
(2) 施設の管理運営に対する自己評価	書類確認		
(3) 自己評価書	書類確認		
4 関係機関との連絡調整業務	市担当者確認		
5 指定期間終了時の引継業務	市担当者確認		
<b>第6 在宅高齢者及び心身障害者に係る保健福祉の増進に関する業務の基準</b>			
1 通所介護事業及び介護予防通所介護事業			
2 在宅高齢者の各種相談に関すること			
3 在宅高齢者のための施設の提供に関すること			
4 心身障害者のための施設の提供に関すること			
5 その他総合福祉会館の目的を達成するために必要な事業			
<b>第7 自主事業</b>			
1 指定管理者の企画による事業			
(ア)市が本施設の使用を求める日程以外の使用	市担当者確認		
(イ)一般利用とのバランスが図られた使用	市担当者確認		
(ウ)公序良俗に反しない使用	市担当者確認		
(エ)関連する法規を遵守し、施設の特徴等に沿った内容の使用	市担当者確認		
2 その他事業	市担当者確認		
<b>第8 その他</b>			
1 管理体制の整備等	書類確認		
2 記録の保管	書類確認		
3 その他留意事項			
(1) 施設の運営に関する留意事項	市担当者確認		
(2) 施設の管理に関する留意事項			
・喫煙場所	市担当者確認		
・防火管理者	市担当者確認		
・自衛組織	市担当者確認		
(4) その他			
①法令の遵守と個人情報保護	市担当者確認		
②名札の着用	市担当者確認		
4 保険への加入	市担当者確認		

総合コメント

〇〇年度 △△施設 サービスの質 チェックシート

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		
		使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		
運營業務	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	トイレトイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか		
		全体的(駐車場を含)に、見た目清潔に保たれているか		
	警備業務	避難経路には障害物がないか		
	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

利用者アンケート等を活用して、指定管理者が提供するサービスの質を確認します。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に設計します。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、確認が容易となります。

〇〇年度 △△施設 苦情・事故対応 チェックシート

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、必要に応じて実地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⑥

〇〇年度 △△施設 指定管理者の経営状況 チェックシート

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		
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項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内か	金額の妥当性		

総合コメント

総合評価 コメントシート

運営状況	
業務の履行	
サービスの質	
苦情・事故対応	
総合評価	

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
<p>&lt;参考&gt;</p> <p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当課(問合せ先)
<p>〇〇〇〇課</p> <p>TEL:     —     —</p> <p>E-mail:</p>

<p>■ モニタリングの総合コメント</p>    
<p>■ 今後の業務改善に向けた考え方</p>    

管理運営の基本コンセプト
施設管理・経営管理計画
維持管理計画
特記事項
自主事業計画
収支計画
その他
経営管理

※ これらの項目は、指定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。

年 月 日

〇〇施設 指定管理者  
△△△△(団体等名)  
□□ □□(代表者名) 様

下田市長

### 〇〇施設 指定管理業務の不履行・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」に定める指定管理業務に関し、下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例第 10 条に基づいて行った本市による所定の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、下記の通り、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、同条例第 11 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の全部若しくは一部の停止を命ずることができるとを申し添えます。

### 記

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

以上

年 月 日

〇〇施設 指定管理者  
△△△△(団体等名)  
□□ □□(代表者名) 様

下田市長

### 〇〇施設 指定管理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」に定める指定管理業務に関し、下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例第 10 条に基づいて行った本市による所定の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、下記の通り、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、同条例第 11 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の全部若しくは一部の停止を命ずることができるとを申し添えます。

### 記

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

以上

年 月 日

〇〇施設 指定管理者  
△△△△(団体等名)  
□□ □□(代表者名) 様

下田市長

### 〇〇施設 指定管理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」に定める指定管理業務に関し、下田市公の施設における指定管理者の指定の手續等に関する条例第 10 条に基づいて行った本市による所定の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、同条例第 11 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. 苦情対応が不十分であると認められる業務の内容
2. 苦情対応が不十分である原因
3. 業務改善指示の内容

以上



公の施設の管理運営等に関するガイドライン

～指定管理者制度の運用を中心に～

発 行 令和3年9月

発行者 下田市 財務課

所在地 〒415-8501

静岡県 下田市東本郷1丁目5番18号

電 話 0558-22-3912

F A X 0558-22-3910

E-mail [zaimu@city.shimoda.lg.jp](mailto:zaimu@city.shimoda.lg.jp)