

別府市指定管理者制度運用ガイドライン

本 編

(令和4年4月改定版)

平成17年5月策定
平成20年7月改定
平成23年2月改定
平成29年7月改定
令和 3年4月改定
令和 4年4月改定

目次

はじめに	5
------	---

第1章 総論

第1 指定管理者制度とは	6
第2 公の施設とは	7
第3 指定管理者制度の適用	8
第4 指定管理者の権限等	9
1 指定管理者の権限	9
2 指定管理者に委任できない権限	9
3 指定取消及び管理業務の停止	10
4 指定取消等の手続	11
5 監査委員等による監査	11
6 その他	11
第5 関係各部署の役割	12
第6 指定管理制度の導入フロー	13

第2章 選定手続等

第1 基本事項	14
1 条例等の規定	14
2 指定期間	14
3 施設の目的・ビジョンの明示	15
4 個人情報の保護	15
5 情報公開	15
6 危機管理体制の整備	15
7 リスク分担	16
8 指定管理者による大規模修繕工事等の取扱い	17
9 各種税の取扱い	25
10 事務決裁に関する事項	25
11 指定管理者のアイデア実現に向けた検討	26
12 経理事務に関すること	26
第2 事前検討項目	27
1 指定管理者導入の適否	27
2 公募／非公募の決定	27
3 選定単位の設定	27
4 目標指標の設定	28
5 料金制度	29
ア 利用料金	29

イ 使用料	29
6 利益の配分	30
7 基準価格（参考価格）・債務負担行為の設定・収入目標額	30
8 事業計画及び事業収支計画等の変更	31
9 指定管理者の再公募	31
10 個人版ふるさと納税の返礼品への供給	32
第3 選定手続	32
1 公募	32
2 選定の特例	38
3 指定管理候補者の内部決定	38
4 選定結果の公表	38
第4 指定	39
1 指定の議決	39
2 指定の通知	39
3 指定の告示	39
第5 協定締結	39
1 基本協定	39
2 年度協定	41

第3章 モニタリング

第1 モニタリングの目的	42
第2 指定管理者によるモニタリング	42
1 業務日誌の記載	42
2 業務報告書の提出	42
3 事業報告書の提出	43
4 利用者満足度調査の実施	43
5 利用者アンケート調査の方法等	44
6 利用者等からの意見・要望・苦情への対応	45
第3 市によるモニタリング	46
1 定期モニタリングの実施	46
ア 書面調査	46
イ 実地調査	47
2 随時モニタリングの実施	47
3 協議及び意見交換	48
4 モニタリングに基づく措置	48
5 事業報告書等の確認	49
6 翌年度の業務計画等の提出	49
7 利用者満足度調査の実施等	49
8 財務情報の確認	50
9 改善指示	50

10	利用者等からの意見・要望・苦情への対応	5 1
11	モニタリング等のスケジュール	5 2
12	モニタリング結果及び評価等の提出	5 2

第4章 評 価

第1	評価の目的	5 3
第2	評価の対象	5 3
第3	評価の視点等	5 3
1	評価の視点	5 3
2	評価項目ポイント	5 3
第4	評価体制等	5 5
1	評価の流れ	5 5
2	指定管理者評価部会	5 5
第5	評価の種類	5 5
第6	評価の方法	5 6
1	評価の区分	5 6
2	評価に必要な客観的指標となる資料	5 6
3	評価の方法等	5 7
4	各評価項目における基準レベル及び補正值	5 7
5	評価レベル	5 7
6	総合評価ランク	5 7
7	評価に当たっての留意点	5 8
8	評価部会の対象となる施設	5 8
9	評価部会による評価に必要な資料の提出	5 8
10	その他	5 9

第5章 ネーミングライツ

第1	ネーミングライツ事業の概要	6 0
1	ネーミングライツ事業等の定義	6 0
2	ネーミングライツ事業実施の目的	6 0
3	ネーミングライツ事業の対象施設	6 0
4	ネーミングライツ事業の対象外施設	6 0
5	指定管理施設のネーミングライツ事業の適用	6 0
6	ネーミングライツパートナーの要件等	6 0
7	愛称	6 1
8	ネーミングライツの具体的な取扱い	6 1
9	ネーミングライツ付与期間	6 1
10	契約の期間満了	6 1
第2	ネーミングライツ事業の事務手続きの流れ	6 2

第3	ネーミングライツ事業の費用負担・・・・・・・・・・・・・・・・	63
第4	指定管理者制度導入施設に係る留意点・・・・・・・・・・・・・・・・	64

資料及び様式

用語の解説	6 5
標準例 選定手続き（第2章）関係	6 8
標準例1 審査基準	6 8
標準例2 計算方法	7 0
標準例3 採点の基準	7 1
標準例 モニタリング（第3章）関係	7 2
標準例4 改善指示書	7 2
標準例5 改善報告書	7 3
標準例6 施設利用者のご意見対応表	7 4
標準例7 収支報告書	7 5
標準例8 書面調査チェックシート	7 6
標準例9 実地調査チェックシート	7 7
標準例10 事業報告書チェックシート	8 0
標準例11 業務計画書チェックシート	8 2
標準例12 業務日誌	8 3
標準例 評価（第4章）関係	8 4
標準例13 内部評価シート	8 4
標準例14 《施設正式名称》の運営状況	8 7
標準例15 評価基準レベル及び補正值	8 9
標準例16 配点表	9 5
標準例17 評価レベルの乗率	9 5
標準例18 総合評価ランク設定	9 6
標準例19 外部評価シート	9 7
標準例 その他	9 9
標準例20 アンケート調査票の作成例	9 9

はじめに

指定管理制度は、多様化する市民ニーズに効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間のノウハウを活用しながら、市民サービスの向上と経費の節減を図ることを目的に、平成15年6月の地方自治法改正により創設されたものである。

この制度が導入されたことにより、これまで公共的団体等に限定されていた公の施設の管理運営を、民間事業者も含めた幅広い団体にも委ねることが可能となった。

本市においては、平成18年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者による管理運営が行われている。

現行の運用指針は、平成17年5月に、本市が地方自治法第244条の2及び別府市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例の規定に基づき、公の施設の管理について指定管理者を指定する場合の標準的な事務処理について定め、これまで三度の改訂を加えてきたものである。

しかしながら、平成18年度の制度導入から15年以上が経過し、公募における手続きや応募要件の再整備、指定手続きの公平性及び透明性の確保、指定管理者の管理運営状況の評価など、新たな課題が見えてきた。

これらの課題に対応するため、この度より適正かつ円滑に指定管理者制度を運用していくことを目的に、本指針の見直しを行い、別府市指定管理者制度運用ガイドラインとして定めた。

本ガイドラインは、様々な施設に共通する取扱いやこれまでの制度運用の課題等を整理し、今後、本市の指定管理者制度がより有効に機能するための基礎的指針として策定したものであり、各施設所管課においては、設置目的や管理運営形態に応じて適宜参照し、適正な運用を図っていただきたい。

第1 指定管理者制度とは

指定管理者制度は、地方自治体が設置する「公の施設」の管理運営について、民間企業・NPO等を含む団体に委ねることを可能とする地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）上の制度である。

制度創設の目的は、「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、地方自治体が設置する公の施設の管理に民間の能力を活用することにより、住民サービスの向上や経費の節減等を図ること」であり（平成15年7月17日総行行第87号の総務省通知）従来は行政処分として地方自治体が行っていた使用許可権限等、施設に関する管理権限を指定管理者に委任できることとなった。

法改正前の「管理委託制度」から変更となった点は下表のとおり。

	管理委託制度（改正前）	指定管理者制度（改正後）
管理運営の主体	<ul style="list-style-type: none"> 公共団体、公共的団体、地方自治体の出資法人等に限定 相手方を条例で規定 	<ul style="list-style-type: none"> 民間事業者を含む幅広い団体（法人格は不要。ただし、個人は除く） 議会の議決を得て指定
権限と業務の範囲	<ul style="list-style-type: none"> 施設の設置者である地方公共団体との契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行を行う。 施設の管理権限及び責任は地方自治体が引き続き有する（使用許可権限も付与できない） 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理権限を指定管理者に委任（使用許可権限を含む） 地方自治体は、管理権限は行使せず、設置者としての責任を果たす立場から必要に応じて指示等を行う。
条例で規定する内容	<ul style="list-style-type: none"> 委託の条件、相手方等 	<ul style="list-style-type: none"> 指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲
法的性質	<ul style="list-style-type: none"> 委託（契約） 	<ul style="list-style-type: none"> 指定（行政処分） 管理運営の細目等については、協定により規定

なお、指定管理者に管理権限を委任している場合であっても、市は公の施設の設置者としての責任を負うこととなる。

設計、建造上で不完全な点や、維持、修繕や保管に不完全な点があることなどにより、通常有すべき安全性が欠けていたことが原因で、利用者に損害が生じた場合や、公の施設の管理業務の執行に当たっての指定管理者の行為が原因で、利用者に違法に損害が生じた場合には、国家賠償法の規定により、設置者たる地方公共団体が賠償責任を負うこととなると解される（市が損害を賠償した場合で、指定管理者に帰責性がある場合には、市が指定管理者に対して求償することができる）。

第2 公の施設とは

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」と定義される（法第244条第1項）。

ただし、地方公共団体が設置した施設であっても、①住民の利用に供するためのもの、②当該地方公共団体の住民の利用に供するためのもの、③住民の福祉を増進する目的をもって設けるものの3つの要件を満たさない場合には、公の施設とは位置づけられないこととなる。

したがって、試験研究機関や庁舎など住民の利用に供することを目的としない施設、競輪場・競馬場など地方公共団体の収益事業のための施設、留置場など社会公共秩序を維持するために設けられる施設は、公の施設ではない。

公の施設の主なものを例示すれば、次のとおりである。

社会教育施設	市民会館、地区公民館、美術館、図書館等
社会体育施設	体育館、運動場、プール等
社会福祉施設	社会福社会館、身体障害者体育館等
その他	公園、公営住宅、市営温泉、駐車場等

第3 指定管理者制度の適用

「普通地方公共団体は、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るときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するものに、当該公の施設の管理を行わせることができる」（法第244条の2第3項）こととされており、公の施設の管理運営は、市による直営（一部事務の民間事業者等への委託を含む。）で行うか、指定管理者制度を適用するか
の選択を行う必要がある（ただし、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、指定管理者制度を導入することができない。）

選択に当たっては、「どちらの管理形態が、より効率的・効果的に施設の設置目的を達成できると考えられるか」を基本的な判断基準とするべきであるが、具体的には個々の施設ごとに詳細に検討する必要がある。検討項目の例については次のとおり。

項 目	内 容
管理主体の制約	法令等により管理主体が地方公共団体に限定されていないか。
公的関与の必要性	施設が提供するサービスの専門性や利用の公平性の確保のため、市が直接施設運営を行う必要がないか。
民間参入の可能性	行政以外に同様のサービスを提供する民間事業者が存在し、民間参入の可能性があるか。
民間ノウハウの活用の余地	業務委託で対応可能な清掃等の維持管理業務以外に、民間ノウハウを活用する余地が十分にあるか。
制度導入の効果	指定管理者制度の導入による効果「市民サービスの向上」、「経費の節減」が見込めるか。

第4 指定管理者の権限等

1 指定管理者の権限

指定管理者制度においては、従来行政処分として市が行っていた使用許可権限等の施設の管理権限を指定管理者に委任することができる。

この場合、指定管理者は市の機関として権限を行使するものであることから、「別府市行政手続条例（平成8年条例第35号）」の規定が適用される。そのため、審査基準等を申請受付窓口へ備え置く必要があること、不許可とする場合にはその理由を示す必要があることなどを基本協定において確認的に規定する。

また、指定管理者が行った不利益処分（不許可処分等）に対し、申請者は、行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づく審査請求及び行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）に基づく処分の取消しの訴えを行うことができることについて、指定管理者は申請者に教示する義務を負う。このことについても協定に明記する必要がある。

2 指定管理者に委任できない権限

法令により地方公共団体の長のみが行うこととされている次の事項等の権限については、指定管理者に委ねることは認められていない（平成15年7月17日総行第87号の総務省通知）。

- ① 使用料の強制徴収（法第231条の3）
- ② 行政財産の目的外使用許可（法第238条の4）
- ③ 公の施設を利用する権利に関する処分についての審査請求（法第244条の4）

例えば、指定管理者に管理運営を任せている施設における屋外広告物の設置等は、行政財産の目的外使用許可として、市が行政処分を行うこととなる。

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

3 指定取消及び管理業務の停止

地方公共団体は、指定管理者が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業務の全部又は一部の停止を命ずることができることとされている（法第244条の2第11項）。

協定において、指定取消等の事由を例示列举する。

- ① 管理業務の実施に際し不正な行為を行ったとき。
- ② 市に対し虚偽の報告等をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。
- ③ 基本協定及び年度協定に定める事項について正当な理由なく、その定めるとおりに履行せず、又はこれらに違反したとき。
- ④ 改善の指示に対して、指定する期間内に改善計画を提出せず、又は改善計画に定められた事項を実施しなかったとき。
- ⑤ 倒産（破産手続開始、再生手続開始、更生手続開始、整理開始若しくは特別清算開始の申立又は手形交換所による取引停止処分をいう。）又は財務状況の著しい悪化により、乙による管理業務の遂行が困難と認められるとき。
- ⑥ 乙が、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う。以下同じ。）の利益となる活動を行う団体であると認められるとき。
- ⑦ 暴力団又はその構成員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と認められるとき。
- ⑧ 組織的な違法行為により著しく社会的信用を損なう場合等、管理業務を行わせておくことが社会通念上不相当であると認められるとき。
- ⑨ 次のいずれかに該当し、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を甲に申し出たとき。
 - ア 甲の責めに帰すべき事由により乙が損害又は損失を被ったとき。
 - イ 乙の責めに帰すべき事由により、業務の継続が困難になったとき。
- ⑩ 施設を廃止又は休止するとき。
- ⑪ 県知事が施設を、武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成16年法律第112号）第148条第1項の避難施設として指定し、避難施設として使用するとき。
- ⑫ 災害対策基本法（昭和36年法律第223号）第50条第1項の災害応急対策（以下この号において「災害応急対策」という。）の実施のため、市が施設を使用するとき、又は市以外の災害応急対策を実施する者の使用を認めたとき。
- ⑬ その他必要と認められるとき。

4 指定取消等の手続

指定取消等の実施に当たっては、取消等の事由に該当し得る事象が発生した場合に、事象の重大性、原因（帰責性）、市民・利用者への影響、処分実施後の当該施設の管理運営方法等を考慮した上で、処分の内容・実施時期等を決定する。

処分の実施に当たっては、別府市行政手続条例に基づき、理由の提示や聴聞等の手続が必要である。

5 監査委員等による監査

指定管理者による公の施設の管理についても、管理業務全般が監査対象となるものではないが、管理運営に係る出納その他事務の執行に関して、評価・モニタリングとは異なる視点から、次のとおり監査委員等による監査の対象となる場合がある。

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

○監査委員による監査

監査委員が必要と認めるとき、又は市長の要求があるとき（法第199条第7項）。
監査のため必要があると認めるとき、関係人の出頭・調査、帳簿・書類等の提出、学識経験等からの意見聴取ができる（法第199条第8項）。

6 その他

ア 自動販売機の設置

自動販売機を設置する場合は、原則として市（施設所管課）が自動販売機設置業者に対して公募を行い、貸付契約をして設置させる。または、指定管理者に自主事業及び付随許可等（以下「自主事業等」という。）として目的外使用許可をして設置させることもできる。

イ 職員駐車場

公の施設の敷地内に、指定管理者が通勤用の自動車駐車場を設ける場合は、目的外使用許可を得て行うものとし、その使用料を指定管理者から徴収する。

なお、使用料の額は、「別府市庁舎駐車場使用許可に関する基準」に基づき、施設周辺地域の月極駐車場使用料との均衡を図り施設所管課で決定する。

※駐車使用料を職員に負担させるかどうかは、指定管理者の判断による。

第5 関係各部署の役割

ア 各施設所管課

各施設所管課は、政策目的の達成のために施設の経営を行う主体であり、指定管理者制度運用にあたり中心的な役割を果たす。

具体的には、制度導入の是非の検討から、対象施設の決定、公募、選定、協定締結、モニタリング、評価、評価結果の反映までの一連の過程について、責任を持って行うこととなる（部局内の調整等については、必要に応じて各部局主管課が行う）。

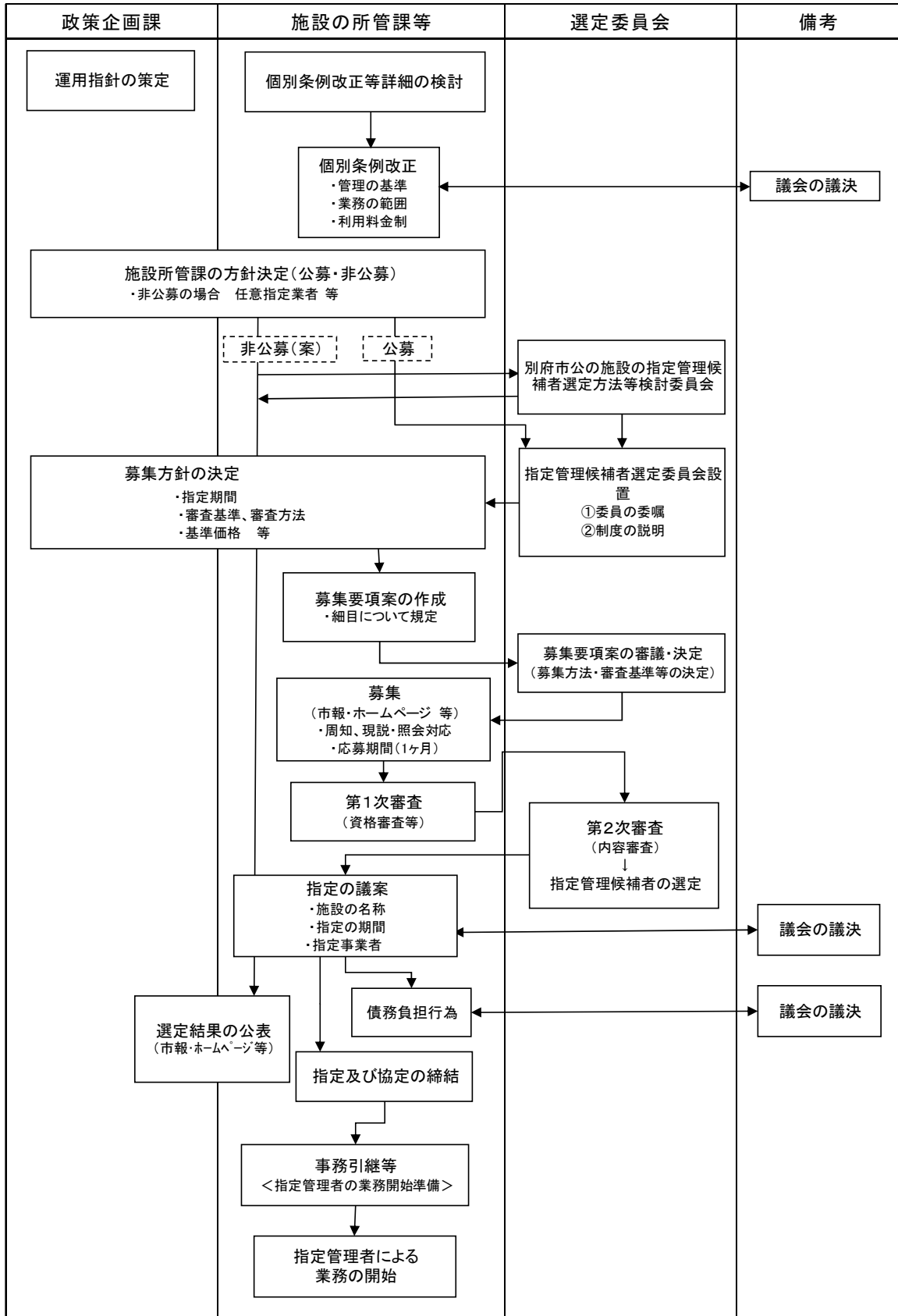
イ 企画担当課

企画担当課は、制度運用の総合調整を行い、各施設所管課における適切な制度運用を支援する。

具体的には、ガイドラインの作成及び改定、研修会や担当者会議等を通じた情報提供とネットワークづくり、全庁的視点からの調整とする。

ウ 建設部・工事担当課

各施設所管課が実施する施設の修繕必要箇所等のモニタリングの際に、必要に応じて建設部専門職員が同行し、技術的側面からの支援を行う。



第2章 選定手続等

第1 基本事項

1 条例等の規定

本市では、法第244条の2第3項及び第4項において、指定管理者に公の施設の管理を行わせるに当たり条例で規定することとされている事項のうち、指定の手続等の共通事項については、別府市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（以下「指定手続条例」という。）及び別府市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（以下「指定手続き条例施行規則」という。）並びに別府市教育委員会が所管する公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則（以下「教育委員会条例施行規則」という。）に規定している。

管理の基準や業務の範囲等については、各施設の設置及び管理に関する条例（以下「設置条例」という。）において規定することとしており、規定すべき事項の例については、下表のとおりである。

項目	内容	備考
指定管理者による管理	管理業務を指定管理者に行わせることができる旨規定	必須
指定管理者が行う業務	指定管理者に行わせることができる業務について規定	必須
管理の基準	指定管理者がそれによって管理業務を行うべき基準について規定	必須
利用の許可	利用しようとする者は指定管理者の許可を受けなければならない旨等について規定	該当がある場合
利用料金	利用料金は別表に定める額の範囲内で指定管理者が定め、指定管理者にその収入として收受させる旨等について規定	該当がある場合

2 指定期間

指定期間については、原則として5年とする。指定管理者が施設の管理運営に習熟し創造的な業務を行うためには、一定の期間を要すること、一方で、あまりに長い期間とすることは、業務の見直しの機会を減少させるとともに、競争の導入による指定管理者に対する規律の付与が困難になること、以上の理由から、原則として5年とする。

ただし、施設が建設途中である場合や近いうちに廃止又は譲渡が決まっている場合などについては、5年よりも短い指定期間を設定することができる。

3 施設の目的・ビジョンの明示

指定管理者制度運用の目的は、施設の設置目的の効果的・効率的な達成であり、目的達成のための事業計画を申請者が的確に作成するためにも、その明確な記述が必要不可欠である。そのため「その施設の設置と管理運営により本市として何を達成したいのか(どういう状態を創り出したいのか)」という施設の設置目的やビジョンを募集要項及び基本協定等に明確に示す必要がある。

4 個人情報の保護

指定管理者が、個人データを事業の用に供する事業者の場合、「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)」に規定される「個人情報取扱事業者」として、同法の定める義務を遵守しなければならない。

また、指定管理業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、「別府市個人情報保護条例(平成15年別府市条例第23号)」の関係規定が適用される。

協定においては、これら個人情報の保護に関する法令等を遵守し、「個人情報保護規程」を定め、個人情報を適正に取り扱わなければならない旨を定める。

5 情報公開

指定管理者制度の運用には高い透明性が求められることから、指定管理者は、公の施設の管理運営業務に関して保有する情報の公開等に積極的に取り組むことが必要である。

そこで、協定において、「別府市情報公開条例(平成15年別府市条例第24号)」の規定の趣旨に則して、各指定管理者が「情報公開規程」を定め、情報開示の申出等に対して適切に対応しなければならない旨を規定する。

6 危機管理体制の整備

指定管理施設は、防災計画上、指定避難所や防災拠点等に位置づけられた施設もあり、災害時にも重要な役割を果たすことが期待されている。

災害や事故等の不測の事態の発生を想定した危機管理体制を整備するとともに、安全管理マニュアルの策定を行うこととする。

また、防災士の資格を持つ常勤職員を指定管理者毎に1名以上置くことを奨励することとし、防災に関するリーダーとして、訓練や研修の企画立案・実施を行うなど、施設の防災対策に取り組む。以下、配置を奨励する施設を例示する。

(ア) 避難所、防災拠点等に指定されている施設

(イ) 収容人員300人以上の屋内施設

(ウ) 災害時に支援を要する利用者(障がい者等)が主として利用する施設

なお、防災士を含む危機管理体制及び防災に関する研修・訓練の実施状況は、モニタリング及び評価の項目とする。

7 リスク分担

リスク分担は「リスクを最も良く管理することができる者が当該リスクを負担する」ことを基本とし、各施設の特性を踏まえて、協定において必ず定めることとする。

また、規定した事項以外のことが発生するなど疑義が生じた場合は、双方の協議によるものとする。

リスク分担標準例

項目	負担者		備考
	市	指定管理者	
管理業務		◎	指定管理施設の一部を使用する者が負担する庁舎等管理費の徴収を含む
施設・設備・備品等の維持管理	○ (大規模な修繕)	◎	
備品の購入、改修	◎		
施設等の使用許可 (付随事務を含む)		◎	行為許可、設置許可、管理許可、行政財産の目的外使用許可は除く
災害時対応	○ (指示等)	◎ (待機体制の確保、被害調査、報告、応急措置)	
事故、火災等による施設の損傷及び被災者に対する責任	◎	○ (指定管理者の責に帰する事由の場合)	
災害復旧(復旧工事)	◎		
包括的管理責任	◎		
施設に対する各種保険の加入	○	○	
火災保険の加入	◎		
利用者に係る賠償責任保険の加入		◎	
物価変動		○	
金利変動		○	
一般的な税制変更 (消費税を除く)		◎	
消費税の変更	◎		

(◎：原則として対応責任がある ○：一部責任を負う場合がある)

8 指定管理者による大規模修繕工事等の取扱い

ア 指定管理者による大規模工事等の実施条件

管理物件の維持補修等については協定において定めるところであるが、利用料金制を適用している公の施設で、かつ大規模な施設改修や建物補修に係る工事等（以下「大規模修繕工事等」という。）を指定管理者が自己の費用と責任において実施することができる要件は、建物修繕計画、長期保全計画等に基づき実施される躯体補強工事や大型設備機器更新などにかかる施設の維持管理に影響する大規模工事でないことで、かつ以下のいずれかを満たす場合のみとする。

大規模修繕工事等の実施要件

- 1 建物の運営における安全管理等のための設備機器のオーバーホールにかかる修繕工事でないこと。ただし、緊急性の高いものや施設の運営に影響が及ぶ等の理由により指定管理者又は指定管理者が指定する特定の工事事業者が実施することが望ましいものについては、本市と事前協議の上、指定管理者が自己の費用と責任において施工できる。
- 2 施設の維持向上に必要不可欠な工事で、法令・条例・基準等の制定・改正等により、社会的、政策的に施設整備が求められる工事（バリアフリー化工事、インフラ整備に関する工事、省エネ対策工事など）でないこと。ただし、指定管理者の発意（希望）によるものについては、本市と事前協議の上、指定管理者が自己の費用と責任において施工できる。
- 3 施設の維持向上に必要不可欠な工事で、利用者サービスの向上や施設管理の利便性向上等のための工事（サインの変更、ショップその他改装、事務所のレイアウト変更など）については、本市と事前協議の上、指定管理者が自己の費用と責任において施工できる。

イ 大規模修繕工事等にかかる負担総額の上限額

指定管理者が大規模修繕工事等にかかる負担総額の上限額は、第2章 第5「1 基本協定 オ 管理物件の維持補修（P40）」に定めた金額とする。

ウ 大規模修繕工事等の事務決裁

施設所管課は、大規模修繕工事等を実施する場合には、事前に契約担当課及び工事担当課と事前協議を行い、その可否について判断すること。

施設所管課は、指定管理者において大規模修繕工事等を実施することが可能であると判断した場合には、別府市事務決裁規程（平成2年別府市訓令第9号）別表第1の定めるところに準じ、当該建設工事等に係る設計図書等及びその他

契約担当課及び工事担当課等が必要とする書類を添付し決裁を受けなければならない。

また、当該工事費が130万円を超える場合は、契約担当課及び工事担当課に合議するものとする。

エ 指定管理者の同意における確認事項

大規模修繕工事等において、以下のすべての事項を本市と指定管理者が協議の上、指定管理者の同意を得る必要がある。

協議を行った上で、書面等により実効を担保する必要がある。

指定管理者の同意事項

- 1 指定管理者が自己の費用と責任において実施すること。
- 2 指定期間終了後に原状回復を原則とするが、建物と一体不可分となるものについての所有権は本市に帰属するものとし、将来にわたってその権利を主張しないこと。
- 3 最終的に利用料金収入の減少などによる不足額が生じた場合であつても補填は行わないこと。
- 4 工事事業者は、別府市が発注する工事契約に係る競争入札に参加する者に必要な資格及び資格審査の申請の時期等に関する告示（昭和55年別府市告示第176号）に規定する競争入札参加者の資格を有する事業者から選定すること。
- 5 指定管理者が工事事業者に「オ 発注仕様書の特記事項」に定められた事項の適切な履行について指導・監督の徹底が図れること。
- 6 工事事業者から指定管理者へ引渡完成した後、速やかに工事一件に係る下記の関係書類の写しを本市に提出できること。

仕様書等（設計図書・積算内訳含む）、見積書、契約書類、現場代理人・主任技術者等選任通知（免許・資格者証等の写しを添付）、工程表、下請報告書、検査結果、引渡書、完成設計図書、その他本市が必要とする書類等

オ 発注仕様書の特記事項

指定管理者が実施する大規模修繕工事等は、以下の事項を基本とした発注仕様書の特記事項を定めた上で実施しなければならない。当該工事費が130万円を超える場合は、特記事項の内容等を工事担当課と協議し定めるものとする。

【当該工事費が130万円以上の場合】（※詳細は工事担当課と協議）

- 1 建設業法（昭和24年法律第100号）など関係する各種法令、別府市契約事務規則、別府市公共工事請負契約約款等を遵守すること。

- 2 （工事費が4千万円以上の場合）
工事事業者は、工事着手前に、工事の施工に伴い第三者に与えた損害を補填する保険（請負者賠償責任保険等）に必ず加入しなければならない。なお、第三者への保険については、対人賠償は一人につき1億円以上、一事故については2億円以上、対物賠償は一事故につき3千万円以上、免責金額10万円以内、さらに被保険者名を指定管理者・工事事業者・全下請人とし、被保険者間交差責任担保特約条項を付帯すること。また、補填する期間は契約工期及び終了日から14日を含むものとする。
（工事費が4千万円未満の場合）
工事事業者は、工事着手後工事目的物及び工事材料等を火災保険、建設工事保険その他の保険に加入しなければならない。なお、その保険加入期間は、工事着工時から工事完成期日後14日を含むものとして契約を行い、指定管理者に通知すること。
また、工事の施工に伴い第三者に与えた損害を補填する保険（請負者賠償責任保険等）に加入し、指定管理者に通知すること。なお、保険金額は賠償責任等を履行するために必要な金額とし、保険期間は工事着工時から工事完成期日後14日を含むものとする。

- 3 工事施工中の騒音・粉塵等について、週間作業工程を掲示し、周知・連絡を行うなど近隣施設関係者・周辺住民及び施設関係者に迷惑を及ぼさないよう十分に配慮すること。

- 4 下請契約を締結する場合には、当該下請契約の相手方を別府市内に主たる営業所を有するものの中から選定するよう努めなければならない。

- 5 使用する材料については、品質・寸法の明記があるもの以外は、すべて規格品を使用するとともに見本品を提出し、指定管理者の承諾を得ること。ただし、銘柄の指定があっても同等品以上と認められるものは、指定品に限らない。
- 6 原則として再生資材等を利用すること。
- 7 配置する現場代理人及び主任（監理）技術者は、腕の見やすい箇所に腕章を着用するものとする。なお、着用状況の写真を必ず完成図書に添付すること。
- 8 本工事における配置技術者氏名に係る情報公開請求がなされた場合は、元請負人又は下請負人を問わず、情報公開の対象とする。
- 9 当該工事等にあたって暴力団関係者等から不当介入を受けた場合は、拒否するとともに、指定管理者に報告し、かつ、警察に届け出なければならない。なお、下請業者等に対しても同様の対応を行うよう周知徹底すること。この際、本市への報告も併せて行うこと。
- 10 現場代理人は、この契約の履行に関し、工事現場に常駐しなければならない。ただし、指定管理者との連絡体制が確保され、かつ、次に該当する場合等工事現場において作業が行われていない期間において、指定管理者が認めた場合には工事現場における常駐を要しない。
 - ア 契約締結後、現場事務所の設置、資機材の搬入又は仮設工事等が開始されるまでの期間
 - イ 工事の全部の施工を一時中止している期間
 - ウ 橋梁、ポンプ、ゲート、エレベーター等の工場製作を含む工事であって、工場製作のみが行われている期間
- 11 建設リサイクル法に基づき、特定建設資材（コンクリート、コンクリート及び鉄から成る建設資材、木材、アスファルト・コンクリート）にかかる分別解体・再資源化等を遵守するとともに、工事着手にあたってはあらかじめ届出書、説明書及び分別解体等の計画書面を作成し、指定管理者への説明及び確認を受けて提出すること。また、特定建設資材の廃棄物の再資源化が完了したときは、指定管理者に書面で報告すること。
- 12 「建設副産物適正処理推進要綱の改正について（国土交通事務次官通達、平成14年5月30日）」、「公共建設工事における再生資源活用の当面の運用について（令和3年5月24日）」を遵守し、「再生資源利用促進計画書（様式1・イ）」及び「再生資源利用計画書（様式2・ロ）」を作成、施工計画書に添付し、建設副産物の

適正な処理及び再生資源の活用を図ること。

工事施工中に「再生資源利用計画書（様式1・イ）」及び「再生資源利用促進計画書（様式2・ロ）」に記載されている、再生特定建設資材及び再資源化予定の建設副産物を再生利用できなくなる場合は、「理由書」を作成し指定管理者に協議しなければならない。工事完了後には速やかに「再生資源利用実施書（様式1）」「再生資源利用促進実施書（様式2）」もしくは工事登録証明書（COBRISシステムにより出力）を指定管理者に提出するものとする。なお、収集、運搬、処分のいずれか又は全部を他に委託する場合は、知事の許可を受けた処理業者に限るものとする。

-
- 13 地下埋設物（水道管、ガス管、電力管、NTT管等）及び架空線については以下のとおり取り扱うものとする。
- ・着工前に地下埋設物の有無を確認のこと。
 - ・掘削場所に埋設物がある場合には、埋設物管理者の立会いを求めること。
 - ・重機の旋回範囲内に架空線（電力線、電話線等）がある場合には、物件の管理者と十分協議のうえ施工すること。
-
- 14 足場の施工にあたり、「手すり先行工法等に関するガイドライン（厚生労働省、平成21年4月）」によるものとし、足場の組立、解体、変更の作業時及び使用時には、常時、すべての作業床において二段手すり及び幅木の機能を有するものを設置しなければならない。但し、これにより難しい場合は指定管理者と協議のこと。
-
- 15 建設業法第26条に定める主任（監理）技術者として、直接的な雇用関係を有する者を配置しなければならない。なお、配置期間は工期の始期日から目的物引渡の日までとする。
-
- 16 建設業退職金共済組合に加入し、その掛金領収書を工事請負契約締結後1ヶ月以内及び完成時に、指定管理者に提出しなければならない。さらに労災保険関係の項目及び建設業退職金共済制度に関する標識を、現場関係者や公衆の見やすい場所に掲げるものとする。
-
- 17 工事写真をデジタルカメラで撮影する場合の画素数は700万画素以上とし、用紙および印画品質は指定管理者との協議による。
-
- 18 工事車両の駐車場は、管理人に相談のうえ決めることとし、指定管理者の承諾を得ること。
-
- 19 年末年始休み期間中の工事については、定期的に巡回を行い、現場状況（特に足場の安全）等を確認すること。
-

20 本市が必要に応じて行う立入検査や施設の状況確認のために行う立入検査に協力すること。

21 本工事で配置する交通誘導員は、交通誘導警備業務に係る一級検定合格警備員又は二級検定合格警備員、または、交通誘導に関して専門的な知識及び技術を有する警備員等を配置すること。
 ただし、大分県公安委員会が、道路における危険を防止するため必要と認める交通誘導警備業務として定めた、下記に示す路線区間において、交通誘導警備業務に従事する場合の交通誘導員は、交通誘導警備業務を行う場所ごとに1名以上は、一級検定合格警備員又は二級検定合格警備員を配置すること。

路線名		区間
一般国道	10号線	大分県の全域
県道	別府庄内線	別府市元町19番10号先から別府市堀田7組の1先まで

22 完成検査においては、本市契約担当課の検査員を立ち合わせて実施すること。

【当該工事費が130万円未満の場合】

1 建設業法（昭和24年法律第100号）など関係する各種法令、別府市契約事務規則、別府市公共工事請負契約約款等を遵守すること。

2 工事事業者は、工事着手後工事目的物及び工事材料等を火災保険、建設工事保険その他の保険に加入しなければならない。なお、その保険加入期間は、工事着工時から工事完成期日後14日を含むものとして契約を行い、指定管理者に通知すること。
 また、工事の施工に伴い第三者に与えた損害を補填する保険（請負者賠償責任保険等）に加入し、指定管理者に通知すること。なお、保険金額は賠償責任等を履行するために必要な金額とし、保険期間は工事着工時から工事完成期日後14日を含むものとする。

3 工事施工中の騒音・粉塵等について、週間作業工程を掲示し、周知・連絡を行うなど近隣施設関係者・周辺住民及び施設関係者に迷惑を及ぼさないよう十分に配慮すること。

- 4 下請契約を締結する場合には、当該下請契約の相手方を別府市内に主たる営業所を有するものの中から選定するよう努めなければならない。
- 5 使用する材料については、品質・寸法の明記があるもの以外は、すべて規格品を使用するとともに見本品を提出し、指定管理者の承諾を得ること。ただし、銘柄の指定があっても同等品以上と認められるものは、指定品に限らない。
- 6 原則として再生資材等を利用すること。
- 7 配置する現場代理人及び主任（監理）技術者は、腕の見やすい箇所に腕章を着用するものとする。なお、着用状況の写真を必ず完成図書に添付すること。
- 8 本工事における配置技術者氏名に係る情報公開請求がなされた場合は、元請負人又は下請負人を問わず、情報公開の対象とする。
- 9 当該工事等にあたって暴力団関係者等から不当介入を受けた場合は、拒否するとともに、指定管理者に報告し、かつ、警察に届け出なければならない。なお、下請業者等に対しても同様の対応を行うよう周知徹底すること。この際、本市への報告も併せて行うこと。
- 10 現場代理人は、この契約の履行に関し、工事現場に常駐しなければならない。ただし、指定管理者との連絡体制が確保され、かつ、次に該当する場合等工事現場において作業が行われていない期間において、指定管理者が認めた場合には工事現場における常駐を要しない。
 - ア 契約締結後、現場事務所の設置、資機材の搬入又は仮設工事等が開始されるまでの期間
 - イ 工事の全部の施工を一時中止している期間
 - ウ 橋梁、ポンプ、ゲート、エレベーター等の工場製作を含む工事であって、工場製作のみが行われている期間
- 11 「建設副産物適正処理推進要綱の改正について（国土交通事務次官通達、平成14年5月30日）」、「公共建設工事における再生資源活用の当面の運用について（令和3年5月24日）」を遵守し、「再生資源利用促進計画書（様式1・イ）」及び「再生資源利用計画書（様式2・ロ）」を作成、施工計画書に添付し、建設副産物の適正な処理及び再生資源の活用を図ること。
 工事施工中に「再生資源利用計画書（様式1・イ）」及び「再生資源利用促進計画書（様式2・ロ）」に記載されている、再生特定建設資材及び再資源化予定の建設副産物を再生利用できなくなる場合は、「理由書」を作成し指定管理者に協議しなければならない。

工事完了後には速やかに「再生資源利用実施書（様式1）」「再生資源利用促進実施書（様式2）」もしくは工事登録証明書（COBRISシステムにより出力）を指定管理者に提出するものとする。なお、収集、運搬、処分のいずれか又は全部を他に委託する場合は、知事の許可を受けた処理業者に限るものとする。

12 建設業法第26条に定める主任（監理）技術者として、直接的な雇用関係を有する者を配置しなければならない。なお、配置期間は工期の始期日から目的物引渡の日までとする。

13 建設業退職金共済組合に加入し、その掛金領収書を工事請負契約締結後1ヶ月以内及び完成時に、指定管理者に提出しなければならない。さらに労災保険関係の項目及び建設業退職金共済制度に関する標識を、現場関係者や公衆の見やすい場所に掲げるものとする。

14 工事写真をデジタルカメラで撮影する場合の画素数は700万画素以上とし、用紙および印画品質は指定管理者との協議による。

15 工事車両の駐車場は、管理人に相談のうえ決めることとし、指定管理者の承諾を得ること。

16 年末年始休み期間中の工事については、定期的に巡回を行い、現場状況（特に足場の安全）等を確認すること。

17 本市が必要に応じて行う立入検査や施設の状況確認のために行う立入検査に協力すること。

18 本工事で配置する交通誘導員は、交通誘導警備業務に係る一級検定合格警備員又は二級検定合格警備員、または、交通誘導に関して専門的な知識及び技術を有する警備員等を配置すること。

ただし、大分県公安委員会が、道路における危険を防止するため必要と認める交通誘導警備業務として定めた、下記に示す路線区間において、交通誘導警備業務に従事する場合の交通誘導員は、交通誘導警備業務を行う場所ごとに1名以上は、一級検定合格警備員又は二級検定合格警備員を配置すること。

路線名		区間
一般国道	10号線	大分県の全域
県道	別府庄内線	別府市元町19番10号先から別府市堀田7組の1先まで

19 完成検査においては、本市契約担当課の検査員を立ち合わせて実施すること。

9 各種税の取扱い

ア 消費税・地方消費税

消費税法（昭和63年法律第108号）は、第2条第1項第8号において、課税対象となる「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」と規定していることから、指定管理料は原則として、その全額が消費税及び地方消費税の課税対象となるものである。

イ 印紙税

印紙税法（昭和42年法律第23号）第2条において「別表第一の課税物件の欄に掲げる文書には、この法律により、印紙税を課する」と規定されており、指定管理に関する協定書を「請負に関する契約書」とみなすかどうかの問題となるが、総務省の見解（『地方自治』第740号 地方自治制度研究会 平成21年7月 P67～71）によれば、① 協定は契約ではなく、「指定」という行政処分の附款であると考えられること② 指定管理の法的性質は、「仕事の完成」を約する「請負」ではないことなどの理由から、協定書は「請負に関する契約書」に該当するものではなく、基本的に印紙の貼付は不要と解釈して差し支えない。

ウ 事業所税

事業所税は、一定規模以上の事業を行っている事業主に対して課税される税金で、都市環境の整備及び改善に関する事業の財源にあてるための目的税である。地方税法（昭和25年法律第226号）で定められた都市だけで課税される市町村税で、本市内では非課税となっている。

総務省市町村税課長の通知（平成17年11月14日総税市第59号）に基づき、利用料金制を適用している公の施設の管理運営事業は、事業所税の課税上は収益事業として扱われ、事業所税の課税対象となる可能性がある。

10 事務決裁に関する事項

ア 指定管理候補者の決定に関する事

指定管理者の決定については、議会へ議案として提出する前段階の事務処理となるため、指定管理料（債務負担行為額）に関係なく、市長まで決裁とする。

イ 指定管理者の各種通知に関する事

各種通知については、別府市事務決裁規程（平成2年訓令第9号）の別表第1内に「3文書その他に関する事項」（4）申請、届出、報告、照会回答及び通知に関することを適用して、部長決裁とする。

なお、教育委員会の所属課については、教育部長の決裁とする。

ウ 指定管理者の基本協定に関すること

基本協定については、単年度ではなく複数年にわたり施設の維持管理に関する事項を決定するため、その影響度が高いことから部長以上の決裁とし、次項に定める年度協定の決裁区分が市長又は副市長の場合は、基本協定についてもそれぞれ市長又は副市長とする。

ただし、教育委員会の所属課については、教育長までの決裁とする。（地方教育行政の組織及び運営に関する法律（昭和31年6月30日法律第162号）第21条第1項）

エ 基本協定書の決裁区分の特例

基本協定書の軽微な変更については、課長決裁とする。前述の「軽微な変更」とは、基本協定書の別紙にて定める管理物品の変更をいう。

オ 指定管理者の年度協定に関すること

年度協定については、財務帳票作成における支出負担行為の前段の位置づけであり、内容的には執行伺の要件を含んでいる関係から、別府市事務決裁規程の別表第1内に「2財務に関する事項」執行伺いに関すること（1）委託料その他の決裁区分による決裁とする。

カ 指定管理者が実施する大規模修繕工事等

指定管理者が自己の費用と責任において実施する大規模修繕工事等にかかる実施の可否については、第2章 第1 「8 指定管理者による大規模修繕工事等の取扱い ウ 大規模修繕工事等の事務決裁（P17）」により決裁する。

キ その他指定管理者に関すること

上記のア～エに該当しない指定管理者に関する事項は、部長決裁とする。

1.1 指定管理者のアイデア実現に向けた検討

指定管理者からの事務や事業へのアイデア提案は、市民サービスの向上や課題の解決に有効である可能性が高い。そのため、本市は様々な機会を捉えてアイデアを実現していけるよう指定管理者と検討・協議し、市民サービスの向上に努めていくものとする。

1.2 経理事務に関すること

ア 指定管理者の管理業務に際して、適正かつ明確な経理事務のため、管理業務の経理事務に当たっては、管理業務に係る独立の帳簿を設けるものとする。

イ 自主事業等と管理業務における経費は明確に区分して経理を行うものとする。

1 指定管理者制度導入の適否

新たに公の施設に指定管理者制度を導入する場合には、方向性の検討を行った上で指定期間開始年度の前年度に指定手続を行う。

2 公募／非公募の決定

指定管理候補者の選定に当たっては、原則として公募しなければならない。

ただし、別府市公の施設の指定管理候補者選定方法等検討委員会（以下「検討委員会」という。）において非公募で選定することが妥当と認められた場合には、公募によらずに特定の者を指定管理候補者として選定することができる。

3 選定単位の設定

指定管理者は、必ずしも個々の施設ごとに選定しなければならないものではない。

施設の設置目的や特性・実情等を考慮し、一つの指定管理者が管理を行うことによって、それぞれの施設の設置目的が効果的に達成されると考えられる場合には、複数の施設の管理運営についての「全体最適」を追求するという視点から、複数の施設を一体として選定を行うことについても積極的に検討する。

ア 同種施設（設置の根拠となる条例が同一である場合）

同一の条例を根拠として設置される施設が多数存在する場合には複数の施設を一体として公募・選定・指定手続を行うことが可能である。

スケールメリットの活用とリスクを比較考量の上、施設の設置目的が効果的に達成されると考えられる場合には、一体として公募・選定・指定手続を検討する。例）市営住宅等

イ 複合施設

異なる条例を根拠として設置される施設が一つの建物に合築されているか同一敷地内にある場合、一体的な管理運営による効率性の向上（又は分割による効率性の低下）及びサービス水準の維持・向上（又は分割によるサービス水準の低下）が具体的に見込まれる場合には、一体として公募・選定手続の実施を検討することとする。

4 目標指標の設定

施設の設置目的が達成されているかどうかを測るための指標として、施設の設置目的に応じた適切な目標指標を設定する。

目標指標は、指定管理者の管理運営業務に対するモニタリングや評価の際に、良好な管理運営が行われているかの判断基準となるものであり、設定に当たっては、施設の設置目的の達成度を測るための最適な指標となるよう考慮するとともに、特別な理由がない限り、原則として仕様書及び提出された申請書並びにその添付書類^(注1)（以下「申請書等」という。）を基本とし、過大あるいは過小とならないよう十分に現状や将来動向の分析を行う必要がある。

例えば、事業目的を具体化・目的化した以下の項目を目標指標として選択することが適当である。

- (ア) 活動のための投入資源に関する指標（配置人員や経費など）
- (イ) 活動の実施状況に関する指標（利用者数や施設稼働率、収入額など）
- (ウ) 活動により創出された成果及び波及効果に関する指標（利用者満足度）

指 標	指標（数値目標）の使用例
利用者数	目標利用者数を達成しているかどうか、集客力を把握
施設稼働率	施設の年間使用日数、1日ごとの使用時間、時間帯ごとの使用時間。施設が有効に活用されているかを把握
収入額	目標収入額を達成しているかどうかを把握
利用者満足率	サービスに満足している利用者の総利用者に占める割合を把握

(注1) その他添付書類

①	指定を受けようとする公の施設の管理に関する事業計画書 (以下「事業計画書」という。) (様式第2号) ※ ¹
②	《施設正式名称》の管理運営に関する収支計画 (以下「収支計画書」という。) (様式第3号) ※ ¹
③	人員配置計画書 (様式第4号) ※ ¹

※¹ 提案内容に関するプレゼンテーションやヒアリング等での回答含む。

5 料金制度

施設の利用に係る料金を徴収する場合については、法第244条の2第8項に基づく利用料金とするか、法第225条に基づく使用料とするかを、各施設の特性や状況を十分に踏まえた上で選択することとする。

ア 利用料金

利用料金制とは、法第244条の2第8項の規定により、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金を当該指定管理者自身の収入として收受させるものである。利用料金制については、個別施設の設置管理条例で規定する。

指定管理者の経営努力や創意工夫を発揮させるためのインセンティブとして、また、会計事務の効率化を図る観点から、各施設の状況等を踏まえ、積極的に利用料金制の導入を検討することとする。

集客を目的とする施設の場合については、原則として利用料金制を導入することとする。

イ 使用料

使用料は、地方公共団体の歳入となるべき公法上の債権に基づく公金であり、使用料収入については本市の収入となる（指定管理者に使用料を徴収・収納させる場合には、法第243条及び地方自治法施行令第158条の規定による私人に対する徴収又は収納の委託によらなければならない）。使用料については、各施設の設置条例及び別府市使用料の徴収に関する条例（昭和39年条例第19号）で規定する。

使用料の場合、指定管理者の努力により使用料収入が増加したとしても、指定管理者自身の収入とはならないことなど、インセンティブに欠ける面があることから、インセンティブとしてメリットシステムの導入について検討することとする。なお、メリットシステムを採用については、事前に財政担当課と協議の上、決定するものとする。

【メリットシステム】

メリットシステムとは、使用料を徴収する施設において、指定管理者の努力により事前に設定した収入目標額を上回る収入を上げた場合、その努力を評価し、収入目標額の10%を超える額の2分の1を翌年度の委託料に上乗せして支払うことにより、指定管理者の営業努力を促すものである（収入が収入目標額を下回った場合は同様の算定により、翌年度の委託料から減額する）。なお、指定期間の最終年度については、当該年度の委託料に加算（減額）するものとする。

6 利益の配分

利用料金制を適用している公の施設において管理業務の実施により収益が上がるということが想定される時は、利益配分を導入することができる。

利益配分については、各事業年度における自主事業等を除く総収入額から総支出額を差し引いて、年度協定で定める一定以上の利益が生じた場合、年度協定で定める配分率によって算出される額を本市へ納付させることを基本とする。ただし、施設の性質や収益性の程度等により納付金の定額制が適切である場合もあることから、納付金の取扱いについては適宜、施設の特性等を考慮した上で定めるものとする。

また、インセンティブの付与が指定管理者の意欲、市民サービスの向上につながる施設については、本市への金銭納付ではなく、市民サービスの向上の原資として自主事業等を含む利益を活用することがふさわしい場合もあるため、利益配分を導入する際はこの点についても留意すること。

また、当該利益を返納させる場合においては、原則として募集要項に記載するものとする。

7 基準価格（参考価格）・債務負担行為の設定・収入目標額（メリットシステム）

本市から指定管理者に対して管理運営に係る委託料を支出する施設については、基準価格（委託料の上限額）を設定する。基準価格については指定管理者の公募をする際に募集要項に示すものであるが、要項に示す基準価格を設定する時点で財政担当課との事前協議が必要となる。基準価格による予定価格の設定が困難な場合は、過去の管理運営費を参考価格として表示することに換えることができるが、その場合も同様に事前協議が必要である。

また、複数年度の期間に及ぶ指定管理者の指定期間を設ける場合、委託料の債務負担行為の設定が必要となるが、債務負担行為の設定においても財政担当課と事前協議を行う。

加えて、使用料金を徴収する施設でメリットシステムを採用する場合、メリットシステムの判断基準となる収入目標額についても財政担当課と事前協議を行うものとする。

8 事業計画及び事業収支計画等の変更

事業計画、事業収支計画、人員配置計画など（以下「事業計画及び事業収支計画等」という。）指定期間中の変更については、指定管理候補者の選定において透明かつ公平な選定を行う上で、特別な理由がない限り、原則として認められないものとする。

ただし、市民サービスの向上及び施設の課題の解決並びに管理業務に係る収支の改善の提案がある場合など、公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要がある新たな取組み^{※1}については、指定管理者と協議と調整の上、その効果が認められる場合に計画変更を承認するものとする。^{※2}

なお、計画変更に当たっては、年度ごとに判断することを基本とし、年度協定において計画変更について定めるものとする。

また、募集要項に下記の内容を記載し、事前に周知をしておくことが適当である。

- (※1) 申請時に提出された事業計画に係る各事業内容や収支計画の管理業務に係る収支の額を下回るような計画変更は認められない。
- (※2) 計画変更した場合において、収入額の減少等により収支の不足額が生じた場合であっても補填は行わないので留意すること。

【募集要項への記載内容】

指定期間中の事業計画書、事業収支計画、人員配置計画等などの提案内容の変更については、指定管理候補者の選定において透明かつ公平な選定を行う上で、特別な理由がない限り、原則として認められないものとします。ただし、市民サービスの向上及び施設の課題の解決並びに管理業務に係る収支の改善の提案がある場合など、公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要がある新たな取組み^{※1}については指定管理者と協議と調整の上、その効果が認められる場合に計画変更を認めるものとします。^{※2}
また、市が認める新たな取組み等について、その効果が認められる場合に限り、評価において対象項目の加点をします。

【特別な理由とは】

- ・大規模な外的要因に伴う需要変動により事業計画等を変更することが適当と客観的に判断できる相当な理由がある場合
- ・急激な物価高騰など著しい変動を生じ、当初見積額が不適當になった場合

9 指定管理者の再公募

募集期間中に申請者がいない場合や審査基準を満たす申請がない場合については、施設の管理運営に係る募集条件の見直しを行った上で、再公募を行う。

また、再公募において募集期間等を考慮したとき、現指定管理者の指定期間が終了し空白期間が生じる場合においては、次の選択肢を参考に施設所管課（部）で今後の方向性を検討するものとする。

ア 再公募のし手続等を行うための必要最小限の期間において、短期の指定を行う団体（当面の管理運営を維持できると考えられる団体）を選定し、議会に指定の提案を行う。

イ 当面の管理運営を維持できると考えられる団体も存在しない場合は、本市の直営や施設の休廃など施設の管理方法について検討する。

10 個人版ふるさと納税の返礼品への供給

浮動客が多い施設においては、施設で提供されるサービス（入場チケットなど）や施設の特産品（お土産、グッズなど）を、ふるさと納税の返礼品に供給することで、施設の広報や新たな商品開発など、テストマーケティングの場として、施設の設置目的を達成するために積極的に活用すること。

第3 選定手続

指定管理候補者の選定については、透明かつ公平な選定を行うことにより、市民の信頼を確保する必要がある。

1 公募

ア 公募方法

(1) 公募の時期	公募期間、公募後の選定作業や議会の議決、協定締結のための協議、業務の引継等に十分な期間を確保する必要があることを考慮して、公募の時期を適切に設定する。
(2) 公募期間	より多くの団体が創意工夫を凝らした提案により応募できるよう、申請に係る準備期間を十分に確保するため、募集を行う期間は、原則として募集要項配付から申請受付締切までを1か月とする。
(3) 募集の公告	<p>指定管理者の募集を行う旨について、市報等において公告を行うこととする。</p> <p>公告する事項</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ①施設の概要 ②申請者の資格 ③申請を受け付ける期間等 ④選定の方法及び基準 ⑤指定管理者に管理を行わせる期間 ⑥募集要項等 </div>

(4) 広報	公募の公告と同時に、募集要項等を本市ホームページに掲載し、募集開始について、記者発表や新聞広告、ラジオ、テレビ等により広く周知を図るよう努めるものとする。
(5) 現地説明会の開催等	公募に当たっては、施設や募集要項の詳細を説明するための現地説明会を開催する。なお、施設の見学希望等への随時対応等、申請予定者が施設の現状を把握するために可能な限り便宜を図るよう努める。また、特に更新の場合にあっては新規参入希望者と現在の指定管理者との情報格差をできるだけ生じさせないように十分に配慮するものとする。

イ 募集要項の記載項目

原則として次の項目について記載する。

第1 指定管理者募集の趣旨	第2 対象施設の概要	第3 管理の基準
第4 指定管理者が行う業務	第5 指定の期間	第6 経費
第7 応募者の資格要件等	第8 指定管理者の公募手続	第9 指定管理候補者の選定
第10 指定管理者の指定及び協定の締結	第11 事業実施状況の監視等	第12 その他 (リスク分担に対する方針等)
第13 添付資料・様式	第14 問い合わせ先	

(1) 対象施設の概要

対象となる公の施設の概要(名称、所在地、設置目的、運営の方向性、目標指標)及び運営実績等(事業実施状況、利用状況、収支状況等)を明示する。また、修繕費等の積算の基礎となり指定管理料の算定にも影響するため、施設の修繕履歴等についても可能な限り整備し、公表する。

(2) 管理の基準

指定管理者が管理業務を行うに当たり、遵守すべき事項について記載する。

(3) 指定管理者が行う業務

管理者が行う業務として、

- ① 設置条例で指定管理者の業務として規定されている「管理業務」
- ② 施設の設置目的に合致し管理業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の責任と費用により実施する「自主事業等」について記載する。

(4) 応募者の資格要件等

- ① 応募者の資格要件は、次表を参考に各施設の性格、規模、機能等を勘案の上設定すること。

<p>【応募者の資格要件例】 次の要件を満たす法人その他の団体であること。 ・団体等又は複数の団体等により構成された共同企業体(以下「共同企業体」という。)であって、指定期間中、安全かつ円滑に施設の管理運営を行うことができる法人その他団体とする。 ※応募時に設立していなくても応募できるが、その場合、その実現性を証明する資料を提出すること。個人は申請することができない。 ・警備や緊急時の対応のため市内に営業所、事業所等を有する法人その他団体を原則とする。 ・地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しないこと。 ・募集時に別府市から指名停止措置を受けていないこと。 ・市税等を滞納していないこと。 ・会社更生法、民事再生法等に基づく更正又は再生手続を行っていないこと。また、銀行取引停止、主要取引先からの取引停止等の事実があり、客観的に経営状況が不健全であると判断されるものでないこと。</p>
--

(5) 指定管理候補者の選定

- ① 多角的な観点からの審査

指定管理候補者の選定に当たっては、公平性・透明性を確保するとともに経済性や効率性のみならず、市民サービスの向上や行政責任の確保など多角的な観点から検討を行う必要があり、総合評価一般競争入札方式などに準じ、価格だけでなく、サービスの水準やコンプライアンスの状況などの公の施設の管理者に求められる社会的責任への対応等も併せて評価する。

なお、審査基準については、施設の管理運営に係る経費を除いた施設の管理運営の内容を審査する「事業評価」と、施設の管理運営に係る経費の内容を審査する「価格評価」の合計点(以下「評価値」という。)が最も高い申請者を指定管理候補者に選定することを原則とする。

<p>評価値 = 事業評価点^(注1) + 価格評価点^(注2) (注1) : 各審査委員の評点の合計点 (注2) : 演算式より算出された評点</p>
--

② 客観的な審査基準の設定

審査に当たっては、当該公の施設の管理運営に求められることを明確にするとともに、これにふさわしい指定管理候補者を選定するため、どのような観点から何に着目して審査するのかを具体的に検討し、公平で客観的な審査基準を設定する。なお、審査基準、配点、価格評価点の計算方法及び最低制限基準の設定等については施設の特性に応じて選定委員会の審議を経た上で、募集要項に記載するものとする。

(審査基準の例示は標準例1を参照)

③ 事業評価の留意事項

事業評価項目のうち1項目でも「E」評価となった申請者は、他の合計点数にかかわらず順位付けしないものとする。

④ 価格評価の演算式

価格評価点は、評価方法を客観化することができるように、申請団体の提案価格(税込み額)を基にした計算方法により行うこと。

計算方法の決定については、事業評価の審査項目との配点バランスを考慮したうえで、標準例2を参考に総合的に判断すること。

⑤ 配点割合

各項目の配点割合は施設の特性や要求水準の内容に従い設定すること。施設の効用発揮や経費の節減についてはもちろんのこと、安定経営能力についても十分確保されるよう留意すること。

なお、施設の管理運営上、重点的に目指す目標があれば、その目標に関わる項目の配点を高くするなど、目標達成を図ることができるような配点の工夫を行うこと。

(採点の基準の例示は標準例3を参照)

【配点割合基準】

事業評価 : 価格評価 = (8) : (2) 又は (7) : (3)

⑥ 最低制限基準

選定にあたっては、最低制限基準を設けることができる。

また、すべての申請者(申請者が1団体しかない場合も含む)が最低制限基準を満たさないかった場合は選定されず、再募集を行うか直営となるため、公募の時期を早めておくなどの対応が必要である。

この際、募集要項には最低制限基準を示した上で「すべての申請者が最低制限基準を満たさない場合は選定せず、再公募等を行う」などと記載するものとする。

【最低制限基準】

審査委員が満点をつけた場合の合計得点の60%とする。

(6) リスク分担に対する方針等

リスク分担について、募集要項例第12(4)資料編を参考に当該施設の基本的な考え方を記載する。

○管理物件の修繕に係る責任分担

指定管理者が施設の管理運営を計画的かつ効率的に行うためには、管理物件の修繕に係る本市と指定管理者の責任分担を明確にする必要がある。

管理物件の修繕について指定管理者が負担する場合には、1件当たりの上限額と各年度の負担総額の上限額について明示することとする(第2章 第5「1基本協定オ」参照)。

○利用者に係る賠償責任保険

指定期間中に、故意又は過失、施設の瑕疵等が原因となって、利用者等に対して損害賠償を行う必要が生じる可能性があるため、賠償責任保険に加入すべきことを明示する。

ウ 指定管理候補者選定委員会の設置

公募を行うに当たっては、選定の透明・公平性を確保するため、施設所管課において選定委員会を設置する。(設置要綱の例：資料編117～118参照)

選定委員会の主な役割としては、公募に当たり選定方針や審査基準等を決定すること及び公募終了後に指定管理候補者の審査及び選定を行うことである。

選定委員会でより有効な議論がなされるよう、選定委員に対しては、管理運営状況・評価の結果等について十分な説明を行うことが必要である。

(1) 設置単位

部局ごと又は施設ごとに設置

(2) 委員構成

① 学識経験者及び内部委員(市職員)により構成する。

② 委員の数は、5名以上とし、学識経験者の数が委員全体の過半数を占めるものとする。

③ 委員長は学識経験者の中から互選により選出する。

【注意事項】

市職員が、指定管理者への応募が想定される公社等外郭団体の役員及び職員となっている場合は、当該職員が当該指定管理者の選定委員会の委員に就任することはできないものとする。

(3) 学識経験者

学識経験者は以下の者を各1名以上含むこととする。

- ① 施設の業務面について専門的知識を有する者
- ② 財務等に関する専門的知識を有する者

(4) 所掌事項

選定委員会は次に掲げる事項について所掌する。

- ① 指定管理者の選定方針、審査基準等の決定
- ② 指定管理候補者の審査及び選定
- ③ その他、必要と認める事務

(5) 開催時期

- ① 公募開始前の選定方針、審査基準等の決定に1回以上開催
- ② 公募終了後の審査及び選定に1回以上開催

(6) 会議の公開

原則公開とし、選定委員会の開催及び結果については、施設所管課において本市ホームページ等により公表するものとする。

ただし、公募後の審査を行う選定委員会については、選定に必要な情報を把握するために企業の内部事情、ノウハウ等を聴取することが高い蓋然性をもって予想されるため、非公開情報を含むものとして、会議を非公開とすることが適当である。

(7) 留意事項

指定管理候補者選定委員会で決定した事項については、委員会の結果を受けて、本市としての決裁を行う必要がある。

その場合、第2章 第1「9 事務決裁に関する事項」により決裁するものとする。当該決裁権者が指定管理者へ応募が想定される公社等外郭団体の役員又は職員となっている場合は、当該決裁権者が決裁権に基づいて関与することを排除するため、事務決裁規程第8条第1項の規定に基づき、当該決裁権者に代わる代決者を指定する必要があるため、所定の手続を行うこと。

エ 資格審査（暴力団排除措置等）

各施設所管課において、申請者の資格審査を行い、募集要項に定める申請者の資格を満たしていない者に対しては、その旨及び選定委員会での審査を行わないことを通知する。このうち、暴力団排除対象者の該当の有無については、「暴力団排除措置を講ずるための連携に関する協定書」（平成23年10月7日締結）に基づき、別府警察署に照会を行うこととし、指定管理者の指定を受けようとする団体若しくはその代表者等が、暴力団排除措置の対象者に該当する場合は、指定管理候補者に選定しないこととする。

オ 選定委員会による審査

選定委員会において書面審査及び面接（提案内容に関するプレゼンテーションやヒアリング）により、あらかじめ定めた審査基準を用いて、各申請者の事業計画書等（提案内容に関するプレゼンテーションやヒアリング等での回答含む。）について審査を行い、各委員がつけた得点の合計点が最高の申請者をもって指定管理候補者とする。

なお、選定委員会の審査は、その選定過程において事業活動情報を取り扱うことや委員の率直な意見交換を確保するため、非公開で行うこととする。

2 選定の特例

検討委員会が妥当と認めた場合には、公募によらず指定管理候補者を選定することができる。

公募によらず指定する理由、指定しようとする団体の概要、指定管理者が行う業務、事業実績（現在の指定管理者を継続して指定する場合）等について、関係者、検討委員会での協議を経て、決定するものとする。

3 指定管理候補者の内部決定

公募による場合は選定委員会による審査の結果に基づき、本市として、指定管理候補者の内部決定手続を行う。

4 選定結果の公表

指定管理候補者の内部決定後、施設所管課は本市ホームページへの掲載や報道機関への情報提供により選定結果の公表を行うものとする。

第4 指定

1 指定の議決

原則として第4回定例会に指定管理者の指定議案を提出し、議決を得る。

議決する事項は、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、指定期間である。

2 指定の通知

指定議案が議決された後、施設所管課は指定管理候補者に対して、指定を行う旨の通知を行う。なお、指定行為は行政処分である。

3 指定の告示

指定議案が議決された後、施設所管課は指定の告示を行う。

告示する事項は、公の施設の名称、指定管理者、期間とする。

第5 協定締結

指定管理者の指定に係る手続を行った後、管理運営の開始までの間に、施設の管理運営に係る具体的な項目について、協定を締結することとする。

協定は、原則として指定期間全体に関する基本的な協定（以下「基本協定」という。）と年度ごとに締結する協定（以下「年度協定」という。）とする。

なお、非公募施設においては、基本協定締結時に事業計画書及び収支計画書などモニタリング及び評価における客観的指標の基礎となる資料を併せて提出させるものとする。

1 基本協定

指定期間を通じた基本的事項については、基本協定で詳細に定めることとする。

基本協定の内容は、基本協定書例を参考に、各施設の状況等に応じて決定することとする。

主な記載項目については次のとおり。

ア 業務の範囲（基本協定書例第9条）

当該施設の管理運営に関する業務について、仕様書等を併用し、具体的に規定する。

イ 法令の遵守（基本協定書例第11条）

法令の遵守は当然のことであるが、確認的に協定書に定めを置く。その際、直接的に関係する法令を具体的に列挙する。

さらに、指定管理者による適法かつ社会的要請に応えた管理運営を確保する観点から、労働関係法規（労働基準法、労働契約法、労働組合法、労働安全衛生法、最低賃金法、労働者派遣法等）については、特に強く遵守

を求めることが必要である。

ウ 目標指標（基本協定書例第12条）

公募・非公募にかかわらず、管理業務を行うに当たって、達成するよう努めるべき目標指標については、申請時に提出された事業計画及び事業収支計画等に基づいて原則として以下の項目を記載するものとする。なお、年度協定書において年度ごとの目標指標を設定し、モニタリング及び評価等の判定基準として活用する。

	目標指標	備考
1	管理業務に係る 利用者数（人）又は施設稼働率（%）	施設の設置目的の達成の 指標
2	管理業務に係る以下の収入（円） 利用料金又は使用料	施設の効率性向上の指標
3	管理業務に係る 利用者満足度（%）	施設管理の質を測る指標

エ 第三者への委託等（基本協定書例第14条）

指定管理者が行うべき業務について、本市の承諾を受ければ、その一部を第三者に委託し、又は請け負わせることが可能であることを規定する。

ただし、第三者への委託を実施する際、とりわけ「安全性」の確保が求められる施設については、請け負う事業者や指定管理者にまかせきりになることなく、施設所管課がその実態を必ず把握し、個別に状況を確認することが必要である。

オ 管理物件の維持補修（基本協定書例第16条）

管理物件（管理施設及び管理物品）の修繕に係る本市と指定管理者の分担等について規定する。

指定管理者が自己の費用と責任において行う小規模修繕については、指定管理者が負担する1件当たりの上限額と各年度の負担総額の上限額について、金額を明示して定めるものとする。

各年度の負担総額の上限額については、原則として、本市が委託料を支払っている施設の場合は、当該年度の基準価格に含まれる修繕料の額とし、利用料金制を採用しており本市の委託料負担がない施設については、過去3年度に指定管理者が負担した修繕料の平均額とする。

上記にかかわらず利用料金制を採用している施設で、指定管理者が自己の費用と責任において行う大規模修繕工事等を実施する必要があると判断される場合の負担総額の上限額は、自主事業等を含む当該年度の総収入額から総支出額を差し引いた額とする。

カ 緊急事態等の対応（基本協定書例第25条）

事故、災害等の不測の事態の発生に備えて危機管理体制を整備するとともに、安全管理マニュアルを策定し、従業員への周知徹底を図ることなどについて規定する。

キ 会計の区分（基本協定書例第26条）

会計処理の透明性確保の観点から、管理業務に係る経理とその他の業務に係る経理を区分し、管理業務の専用銀行口座を開設する旨などを明記する。

ク 権利・義務の譲渡等の禁止（基本協定書例第51条）

指定管理に関する法的関係の複雑化・不安定化を防止するため、協定によって生ずる権利・義務については、第三者に対する譲渡・継承、担保提供等ができないことを明記する。

※ 指定管理者が複数の企業・団体から構成される共同事業体である場合の基本協定における追加・修正事項については、基本協定書例を参照

2 年度協定

指定期間の年度ごとに、管理業務等の内容、委託料の額や支払方法並びに年度ごとの目標指標などについて、年度協定書を締結することとする。

この際、締結に先立って基本協定書で定める期日までに指定管理者から提出される業務計画書については、施設所管課において管理業務の内容や収支計画等が適切なものであるか十分確認のうえ承認し、政策担当課が別途指定する日までに、年度協定書（案）及び別途指示する資料を提出する。併せて、当該年度の緊急連絡先等を改定した安全管理マニュアルについても確認する。

業務計画書の確認に当たっては、指定管理者評価部会の意見や利用者からの意見、要望等を踏まえたものとなっているか特に留意する。

また、年度ごとの目標指標の設定については、特別な理由がない限り、原則として基本協定書第12条で定めた目標指標を基本とするものである。

ただし、年度協定において「特別な理由」又は「公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要がある新たな取組み^{※1}」により、申請時の事業計画及び事業収支計画等を変更する旨の規定を定めた場合においては、変更した計画に基づく当該年度の目標指標を設定することができるものとする。

なお、基本協定において規定していない事項又は疑義が生じた事項について、年度協定において取り決めることも可能である。

【特別な理由とは】

- 大規模な外的要因に伴う需要変動により目標指標等を変更することが適当と客観的に判断できる相当な理由がある場合
- 急激な物価高騰など著しい変動を生じ、当初見積額が不適當になった場合

※1 第2章 第2 「8 事業計画及び事業収支計画等の変更」参照

第3章 モニタリング

第1 モニタリングの目的

指定管理者制度においては、法人その他の団体を本市が指定管理者として指定し、公の施設の管理運営を行わせることとなるが、当該公の施設の設置目的を達成するために、本市には指定管理者による管理運営が適正かつ効果的であるかを監督し、必要な指導等又は指示を行う責任がある。この責任を果たす上で、指定管理者による施設の管理運営及びサービスの提供に関し、本市と指定管理者との間で締結した協定書や仕様書に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかについて監視・チェックを行う。

第2 指定管理者によるモニタリング

1 業務日誌の記載

指定管理者は、毎日の業務を日誌として記録しておくこととする。

当該業務日誌には、施設・設備の利用状況、イベント等の実施状況、維持管理業務の実績、職員研修の実施状況、利用者等からの苦情・意見等の内容、事故発生時の状況、本市との協議内容等を記載することとする。

なお、当該日誌は、本市への提出を求めるものではないが、本市が実施する実地調査において、内容を確認するものとする。

業務日誌の様式については、標準例12の例を参照して施設ごとに定めるものとする。

2 業務報告書の提出

指定管理者は、基本協定書に従い、毎月指定する日までに前月の業務内容を記載した業務報告書を提出しなければならない。

業務報告書には、原則として以下の内容を記載することとする。

ア 管理業務の実施状況に関する事項	管理実績	清掃、草刈り、備品購入等
イ 自主事業等の実施状況に関する事項	事業実績	事業の内容、集客数、広報活動等
ウ 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況に関する事項	利用者数	対前月・前年比較及び対前年の増減理由、利用者増加に向けた取組内容等
エ 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等	収支状況	収入は対前月、対前年比較及び対前年の増減理由を付す。 収入増加に向けた取組内容等

オ 利用者からの苦情とその対応状況	利用者意見	利用者からの意見、苦情、要望及びその対応等
カ 施設設備の維持管理状況	安全点検	施設設備の破損、腐食、劣化等の点検及び水質汚濁、空調、エレベーター、自動ドア等の各種保守点検等
	修繕状況	軽微な補修も含む。 (修繕前後の写真は、指定管理者において保管)
キ その他	職員研修	危機管理、接遇、人権等の研修実績
	指示事項	本市から指示された事項に対する対応状況

3 事業報告書の提出

指定管理者は、基本協定書で定める期日までに前年度の事業内容を記載した事業報告書等を提出しなければならない。

事業報告書には「2 業務報告書の提出」の内容に加え、利用者満足度調査に基づく課題分析の結果、業務改善の実施状況及び自己評価等を記載することとする。

なお、年度協定書に定める目標指標の達成状況については、達成、未達成の主な要因を分析し、記載するとともに、未達成となった場合は、今後の対策も併せて記載すること。

また、下記の添付書類を併せて提出すること。

1	収支報告書（標準例7号）による収支結果の報告
2	財務諸表等の決算に関する書類 ・財産目録、貸借対照表、損益計算書、キャッシュフロー計算書など
3	利用者アンケート調査票（未記載のもの）

4 利用者満足度調査の実施

指定管理者は、利用者からの意見、要望等を把握するため、基本協定書及び年度協定に従い、利用者満足度調査（利用者アンケート調査）を市と協議し効果的に実施しなければならない。

実施結果は、速やかに施設所管課へ書面により報告するものとする。

また、調査結果を分析の上、必要な改善策を講じなければならない。この際、改善内容等については、書面をもって施設所管課へ事前に報告するものとする。

5 利用者アンケート調査の方法等

利用者のニーズや施設・サービスの問題点を把握し、施設の設置目的を達成するためにも、利用者アンケート調査に基づく利用者の満足度の把握は必要不可欠である。

そのため、本市は指定管理者が行う利用者アンケート調査への取り組みやその調査に基づく改善状況などについて評価の対象と位置付ける。

また、利用者アンケート調査の方法等については、その結果の信頼性を確保し、適切に行うため、以下の方法を基本として実施するものとする。

ア 調査目的

より良い施設サービスを提供するために、「施設の快適さ」「職員の接遇」「イベントの内容」など、どのような点について利用者の満足度や意見などを把握したいのかを明確にする。そのため、標準例20の調査票例を参考に、信頼できる調査結果を得ること、そしてその結果に基づき、指定管理者が施設やサービスの改善につなげることを調査の目的にする。

イ 調査時期

調査結果を施設やサービスの改善につなげる時期も踏まえて、本市と協議し、調査の実施スケジュールを組み立てる。

ウ 調査対象者

調査対象者は、施設の利用者する全ての利用者とする。

エ 調査方法

全ての利用者に対して行う方法を基本とし、個人が特定できないように配慮するとともに、特定の時期や時間帯に調査を行った場合、特定の年齢に偏ることもあることから、アンケート調査をする時期・時間帯を各施設の特性や利用形態等に応じて、本市と指定管理者とが協議のうえ調査方法、調査項目等の詳細事項を決定するものとする。

なお、不特定多数が利用する施設等では一部の利用者を選んで調査を実施することもできるものとする。

また、固定客の多い施設については、その調査方法等について本市と協議し、重複調査を行わないように考慮するものとする。

オ 調査対象者数

一部の利用者を選んで調査を行う場合を含め、回答数が少数の場合、調査結果の信頼性が担保できないことが考えられるため、調査における回答数の目標値を協定書に記載し、その目標値が達成できるように努めるものとする。

なお、調査における回答数等については、本市の評価における指標として活用する。

カ 調査票の点検・集計

回収した調査票に問題票（無回答など）がないか点検した上で集計するものとする。問題票があった場合の取り扱いについては本市と協議の上、取り扱うものとする。

キ 調査結果の原因把握・利用者サービス向上策の検討

調査票の集計を行い、重要度が高い一方で、満足度が低い項目に注目し、重点的に資源を配分し改善に努めるなど集計結果を利用者サービスの向上策として活用すること。

ク 利用者サービス向上策の実施

調査結果から検討した利用者サービス向上策を実施する際には書面にて本市に事前に報告するものとする。その実施後は、次年度以降の利用者アンケート調査の結果がどのように変化するかを把握するため、集計方法は統一するなどの対策が必要ある。

6 利用者等からの意見・要望・苦情への対応

指定管理者が、利用者等から意見・要望・苦情等を受けた場合は、次のように対応をする。また、利用者等からの意見・要望・苦情等は、「施設利用者のご意見対応表」（標準例6）を参考に作成し、対応状況の管理を行う。

ア 指定管理者において容易に解決できる場合	早急に適切な改善措置等を行い、当該措置内容も含めて報告する。
イ 指定管理者による対応が困難な場合又は指定管理者が行うべき管理業務の範疇にないと考えられる場合（例えば、「施設機能の追加」「施設のあり方」等）	早急に施設所管課に報告し、対応方法について協議する。
ウ 寄せられた意見等に対して、他の利用者の意見等を広く聴取する必要があると判断した場合	利用者満足度調査を実施し、その結果を分析した上で適切な対応を行う。

第3 本市によるモニタリング

1 定期モニタリングの実施

ア 書面調査

施設所管課は、毎月指定管理者が提出する業務報告書に基づいて、申請書等及び協定書並びに目標指標が着実に実施されたかについて、以下のことに留意して確認を行うものとする。

書面調査のチェックシートについては、標準例8の例を参考に施設ごとに定めるものとする。

(1) 管理業務の実施状況に関する事項	管理実績	仕様書等で定めた基準に従い、清掃等の実施がなされているか。
(2) 自主事業等の実施状況に関する事項	事業実績	事業計画書等で定めた内容に従い、事業の実施、広報活動等に取り組んでいるか。
(3) 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況に関する事項	利用者数	対前年の増減理由を的確に分析できているか。利用者数の大幅な減少が認められる場合は、利用促進対策を十分に施しているか。
	目標指標	目標指標は十分に達成できるか。目標指標の未達成が危ぶまれる場合は、達成に向けての取組が十分に行われているか。企業や法人等からの繰入れがあった場合には、適正に行われているか。
(4) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等	収支状況	対前月、対前年の増減理由を的確に分析できているか。収入の大幅な減少が認められる場合は、増収対策が十分に施されているか。
(5) 利用者からの苦情とその対応状況	利用者意見	利用者からの苦情等に適切な対応ができていないか。
(6) 施設設備の維持管理状況	安全点検	仕様書に基づく保守点検等が着実に実施できているか。安全管理マニュアルを定め、それに沿った対応がきちんとできているか。
	修繕状況	修繕が適切に行われているか。修繕箇所については、施設所管課の実施した修繕も併せて、施設整備課にその実施内容を報告する。
(7) その他	職員研修	危機管理、接遇、人権等の研修を計画的に実施しているか。
	指示事項	本市から指示した事項はきちんと対応できているか。

イ 実地調査

施設所管課は、施設の適正な管理業務を期するため、下記に列挙する項目を中心に少なくとも年2回以上は実地で調査を行うものとする。

実地調査のチェックシートについては、標準例9の例を参考に施設ごとに定めるものとする。

(1) 管理業務の実施状況に関する事項	管理業務	事業日誌記載状況の確認、物品管理の適正化、案内板等の充実
(2) 自主事業等の実施状況に関する事項	事業実績	自主事業等の実施状況の確認
(3) 管理施設の利用状況	目標指標	目標指標（利用者数・収入・利用者満足度）に基づいた達成状況の確認
(4) 管理経費等の収支状況	管理経費	経費削減状況の確認
	収支報告書	収支計画に基づく収支の達成状況
(5) 利用者からの苦情とその対応状況	利用者意見	利用者満足度調査の実施形態、回答されたアンケート及び利用者意見の反映状況の確認
(6) 施設設備の維持管理状況	安全点検	安全管理マニュアルの徹底の確認（点検日誌の確認等） 建設部職員等と同行の上、主として建築物の破損、腐食、劣化等危険箇所を確認
	修繕状況	業務報告書で報告のあった修繕箇所を建設部職員等と確認
(7) その他	人員体制	労働関係法令の遵守、適正な人員配置及び資格要件の確保、超勤実態の把握及び健康診断の状況
	再委託	再委託の内容及び再委託の手続適正化の確認
	情報管理	個人情報の取り扱いには、十分な配慮がされているか
	防災対策	防災士の配置状況（配置を義務づける施設） 防災訓練の実施状況の確認

2 随時モニタリングの実施

定期モニタリングのほか、以下の事由に該当するときは、施設所管課は、指定管理者に対して実地調査等のモニタリングを実施することとする。

- ア 指導事項等のフォローが必要なとき。
- イ 苦情等についての実態把握又は対応協議が必要なとき。
- ウ 業務報告書又は事業報告書が提出期限内に提出されないとき。
- エ イベント・防災訓練等の開催を実地にて確認する必要があるとき。

- オ 災害等の被害状況又は緊急に修繕が必要な箇所等を確認する必要があるとき。
- カ 事故等の発生により、発生時の状況や発生原因等を確認するとき。
- キ その他必要があると認められるとき。

3 協議及び意見交換

施設所管課は、定期的には又は必要に応じて、適正かつ効果的な管理運営のために、指定管理者との協議、意見交換の場を設ける。

また、指定管理者制度にあつては、特に民間の団体の創意工夫による市民サービスの向上及び経費の縮減が求められることから、指定管理者からの積極的な提案を求める。

4 モニタリングに基づく措置

ア 指定管理者に対する評価

施設所管課は、毎年度終了後、事業報告書の提出を受けた後に、当該年度の指定管理者による管理運営状況を総括し、事業報告書及び月報その他のモニタリングの結果を踏まえ、指定管理者が法令、協定及び仕様書並びに申請書等を遵守し、事業計画及び収支計画に沿って、効率的かつ効果的な施設の管理運営を行っていたか評価するものとする。

評価結果については、施設所管課内において適正に情報を共有し、管理運営状況の改善に利用するものとする。

なお、評価結果は、必要に応じて指定管理者に通知するものとする。

イ 指定管理者に対する改善の指導等又は指示

施設所管課は、指定管理者による事業報告書その他のモニタリングの結果、指定管理者による管理運営が必要な水準に達していない事項があるときは、「9 改善指示」の規定に基づき指定管理者に改善の措置を講じるように指導等又は指示を行うものとする。（法第244条の2第10項参照）

なお、指導等又は指示すべき事項が重大である場合又は改善に時間を要する事項である場合は、指定管理者に改善の方針及び計画を報告させるものとする。

また、施設所管課は、指導等又は指示した結果、指定管理者による管理運営が適正に改善されたかを適切に確認するものとする。

ウ 指定管理者の指定取消し等

本市は、指定管理者による事業報告書その他のモニタリングの結果、当該指定管理者による管理運営を継続することが適当でないと認めたときは、指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。（法244条の2第11項参照）

ただし、指定の取消し等を行うべき重要性及び緊急性がある場合、又は指定管理者による改善の見込みが認められない場合を除き、直ちに指定の取消し等を行うのではなく、施設所管課が指定管理者に対して改善の指導等又は指示を行うものとする。

5 事業報告書等の確認

指定管理者から前年度の事業報告書の提出を受けたときは、申請書等及び協定書に基づいた管理が行われ且つ目標指標が着実に履行されたかについて確認する。また、当該年度の事業計画において申請時に指定管理者が提出した事業計画に加え、市民サービスの向上や施設の課題の解決に係る事業計画に基づいた事項についてその効果が十分に認められる場合は、評価において加点する。

6 翌年度の業務計画書等の提出

翌年度の事業計画、収支計画、人員配置計画（以下「翌年度の業務計画等」という。）の提出を受けたときは、適正な計画であるか十分に確認すること。

なお、第2章 第2「8 事業計画及び事業収支計画等の変更」に定める基準に従い、翌年度の業務計画等について承認するようにすること。

チェックシートについては、標準例10及び11の例を参照して施設ごとに定めるものとする。

7 利用者満足度調査の実施等

ア 本市による直接実施

本市は必要に応じて、利用者満足度調査を直接実施し、その結果を分析の上、指定管理者に対して口頭での改善指導又は文書による改善勧告をすることができる。

イ 利用者満足度調査の実施及び分析結果報告

利用者等の意見及び要望を定期的に把握するため、指定管理者において実施した利用者アンケート調査に基づいた分析結果等を本市に報告させるものとする。

ウ 指定管理者実施による調査結果への対応

指定管理者から利用者アンケート調査について報告を受けた施設所管課は、その実施対象の範囲が狭小である場合、協定書に定めた調査目標回収数が未達成の場合、実施頻度が不十分である場合、実施手法が不適切である場合等、調査内容が不十分であると判断したときは、広く利用者の満足度が把握できる内容に改善するよう指導を行うものとする。

また、施設所管課は、調査結果を踏まえた意見・要望等への対応が速やかに検討され、改善策が講じられるよう随時、適切な指導を行うものとする。

8 財務情報の確認

指定管理者は毎年度事業終了後、速やかに財務諸表及び収支報告書（標準例7）を提出しなければならない。

また、本市の財務検査並びに監査等に必要と認める場合、指定管理者は本市が指定する期限までに帳簿書類その他の記録（会計帳簿及び収支に係る証拠書類等）を提出しなければならない。

ア 収支報告書（標準例7）

収支報告書は管理業務と自主事業等の収入及び支出を区分して税込経理方式にて作成するものとする。また、管理業務と自主事業等を区分することが困難な費目や大規模修繕工事等にかかる経費については、それぞれの収入額の割合に応じ按分し整理するものとする。

なお、指定管理者がネーミングライツパートナーを兼ねる場合のネーミングライツ料は、管理業務及び自主事業等の経費と見なさないことに留意すること。

イ 会計帳簿及び証拠書類の整備等

施設の管理運営に係る収支について、指定管理者の他の事業の収支と明確に区分されていること。また、必要な会計帳簿（現金出納帳、利用料金収入簿、仕入帳等）、及び収支に係る証拠書類（契約書、領収書、通帳等）が整備されていることを確認する。また、給与・賃金等の支払状況や口座残高の確認などの財務検査も併せて行うこととする。

ウ 共同企業体における収支状況

共同企業体が指定管理者となっている場合、各構成員から施設の管理運営のために業務従事者や他の事業等への実際に支出した経費（給与、再委託費、物件費等）が収支報告書に計上されていることを確認する。

9 改善指示

本市は、指定管理者が年度ごとに定めた目標指標を達成できなかった場合やモニタリングの結果において指摘事項等がある場合などで、改善の必要があると認められるときは、指定管理者に対し改善指示書（標準例4）の例を参考に改善の指示を行うものとする。

改善の指示を受けた指定管理者は、その改善結果を改善報告書（標準例5）の例を参考に報告するものとする。

指定管理者が改善指示に従わないとき、その指定管理者が管理を継続することが適当でないと認められるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の全部もしくは一部の停止を命ずることとする。

10 利用者等からの意見・要望・苦情への対応

施設所管課が、利用者等から直接意見・要望・苦情等を受けた場合は、次のように対応をする。

<p>ア 指定管理者において容易に解決できる内容であると判断した場合</p>	<p>早急に指定管理者への伝達を行い、適切な対処を指定管理者に求めることとする。</p>
<p>イ 容易には解決できない内容であると判断した場合</p>	<p>早急に適切な対処方法を指定管理者と協議し、早期に改善を行う。</p>
<p>ウ 寄せられた意見等に対して、他の利用者の意見等を広く聴取する必要があると判断した場合</p>	<p>利用者満足度調査を直接実施し、又は指定管理者に利用者満足度調査を実施させ、その結果を分析し、指定管理者と協議の上、適切な対処を行う。</p> <p>なお、市民からの苦情・要望等が直接、施設所管課に対しても行えるように、施設所管課において対応窓口を設け、指定管理者が作成する施設パンフレットや施設ホームページ、本市公式ホームページ等に明記することなどにより周知を図るものとする。</p> <p>利用者にとってより利用しやすい施設運営を目指すため、意見箱の設置に取り組むなど、積極的に利用者の意見等の収集に努めるものとする。</p> <p>指定管理者制度を所管する政策担当課は、各施設所管課から利用者等の意見・要望・苦情等への対応について定期又は随時に報告を受け、対応状況を把握するとともに、必要に応じて施設所管課等を含め、その対応について協議することとする。</p>

1 1 モニタリング等のスケジュール

モニタリングの実施時期等の具体的な方法については、本市と指定管理者とが協議して定めることとしているが、参考スケジュールは次のとおりである。

		事業年度 (N年度)											事業年度 (N+1)			
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6
業務報告書		△	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	□	□	
書面調査		△	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	□	□	
実地調査	定期					●						●				
	随時	●————→											□————→			
事業報告 確認		●————→											●	●	報告	確認
利用者アンケート調査		●————→											●	●	報告	確認
財務調査		●————→											●	●	報告	確認
内部評価				△												●
外部評価										△	△					

※ △：N-1年度（前年度） ●：N年度（当該年度） □：N+1年度（翌年度）

1 2 モニタリング結果及び評価等の提出

施設所管課は、毎年6月10日までに下記のモニタリング及び評価等に係る資料の写しを企画担当課に提出するものとする。

	書類名	様式
1	内部評価シート	標準例 1 3
2	《施設正式名称》の運営状況	標準例 1 4
3	指定管理者からの事業報告書	任意
4	収支報告書	標準例 7
5	利用者満足度調査結果	分析結果集計表・未記入の調査票
6	書面調査チェックシート（毎月分）	標準例 8
7	実地調査チェックシート（年2回）	標準例 9（随時含む）
8	基本協定書	
9	年度協定書	

第4章 評価

第1 評価の目的

指定管理者制度導入施設における指定管理者の管理運営状況について評価を行い、その結果を公表するとともに指定管理者にフィードバックすることにより、市民サービス及び業務効率性の一層の向上と公の施設にふさわしい適正な管理運営の確保を図る。

第2 評価の対象

指定管理者制度を導入している全ての施設の指定管理者

第3 評価の視点等

1 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「施設の設置目的の達成（市民サービスの向上など）」と「経費の低減」であるとともに、公の施設として適正な管理運営が求められることを考慮し、次の3つの視点で行う。

視点1	有効性	施設の設置目的が十分に達成できたか
視点2	効率性	経費の低減等の効果があったか
視点3	適正性	公の施設に相応しい適正な施設の管理運営が行われたか

2 評価項目ポイント

3つの評価の視点に基づく指定管理者の評価項目及び評価する際のポイントは、下記のとおりである。なお、評価における評価対象事業は原則として管理業務によるものであるが、許可された自主事業等においてその活動が指定管理制度の目的を達成する上で十分に評価できるものである場合には、評価の対象事業とすることができる。

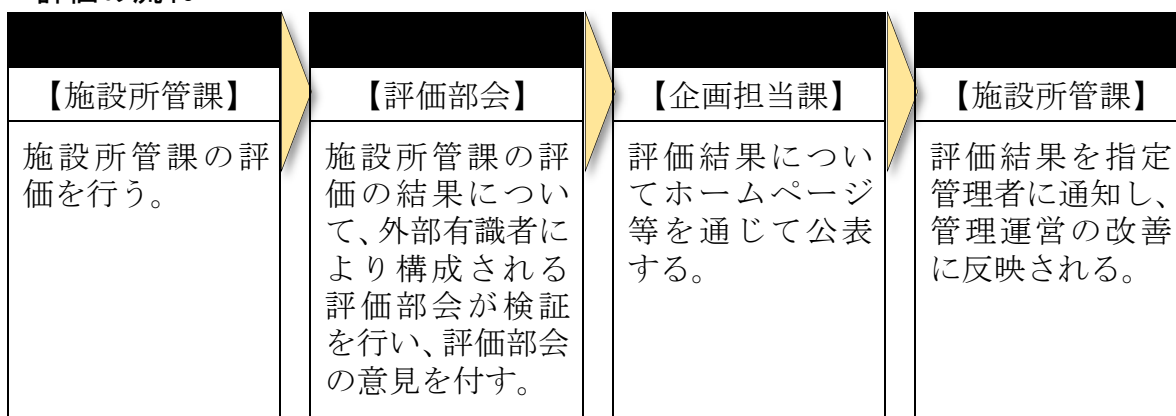
視点1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み【有効性】
項目1	施設の設置目的の達成
	①計画に則って施設の管理運営（管理業務）が適切に行われたか。 また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られていたか。
	②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。

	③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られていたか。
	④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。
項目2 利用者の満足度	
	①利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みがなされたか。
	②利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていたか。
	③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
	④利用者への情報提供が十分になされたか。
	⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。
視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】	
項目1 経費の低減等	
	①施設の管理運営（管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
	②清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。
	③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
項目2 収入の増加	
	①収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。
視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】	
項目1 施設の管理運営（管理業務）の実施状況	
	①施設の管理運営（管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。
	②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
	④モニタリングの結果、改善指示等を行った回数（指摘事項総数）
項目2 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
	①関係法令（法、労働関係法令、通則条例、個別施設の設置管理条例等）が遵守されていたか。
	②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施され

ていたか。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
④施設の管理運営（管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はなかったか。
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
⑥防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。特に防災士の配置を義務づける施設においては、必要な体制がとられていたか。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
⑧事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

第4 評価体制等

1 評価の流れ



2 指定管理者評価部会

外部有識者により構成される評価部会を設置する。

ア 機能	施設所管課が行った評価に関して第三者的立場から調査・検討を行う。
イ 構成	学識経験者等の中から市長が委嘱した委員により構成する。
ウ 庶務	評価部会の庶務は企画担当課において行う。資料作成、ヒアリング、現地調査等に関しては、施設所管部局が協力するものとする。

第5 評価の種類

指定管理者の評価は、評価項目ごとに採点及び文章による評価を行い、最終的に5段階のランク付けを行う。

第6 評価の方法等

1 評価の区分

ア 内部評価

施設所管課は、標準例13の例に準じて内部評価シート（指定管理者の管理運営に対する評価シート）を作成して、総合評価ランク付けを行う。

また、できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記載する。

【選定委員への意見聴取】※公募施設の総括評価のみ

選定委員に指定管理者の管理運営状況を十分に把握してもらい、選定の際の計画が実行されているかを確認するため、施設所管課は5段階評価を行った後、次期選定に係る選定委員会の第1回目開催時に、選定委員のうち外部有識者に管理運営状況と所管課評価の結果を報告して意見を聴取し、評価シートに記載することとする。

イ 評価部会（外部評価）

施設所管課による評価が妥当であるかを検証し、標準例19の例に準じて外部評価シートに評価部会の意見を記載する。

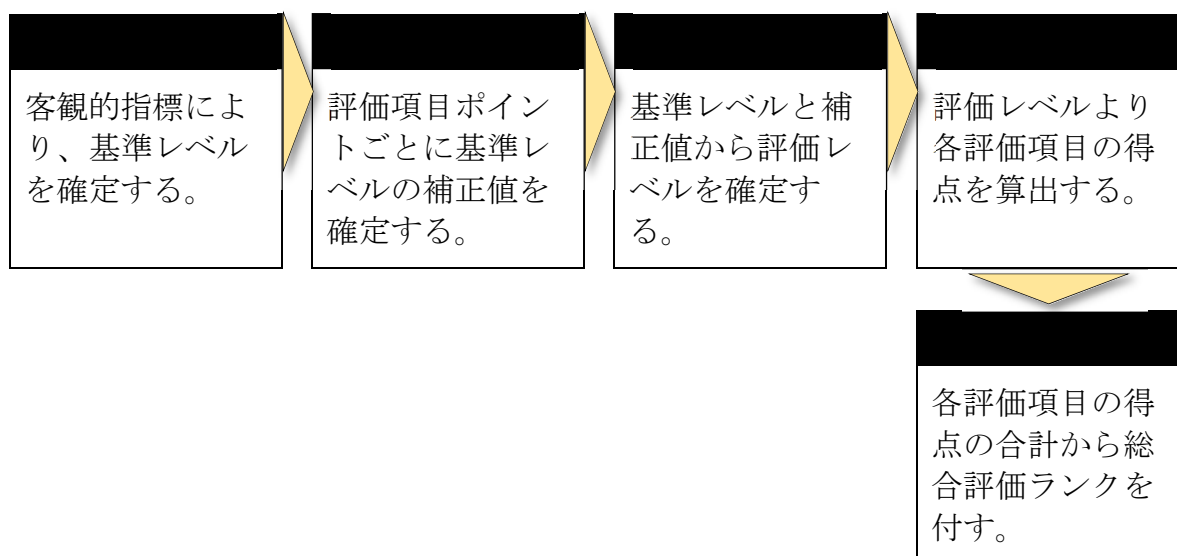
2 評価に必要な客観的指標となる資料

施設所管課が行う内部評価において使用する客観的指標となる資料は以下のとおりとする。収支に係る資料は税込経理方式とする。

	客観的指標	時期
①	仕様書	申請時
②	事業計画書（様式第2号） ※年度協定書で事業計画の変更をした場合は当該事業計画書による	申請時 （※変更時）
③	収支計画書（様式第3号） ※年度協定書で事業収支の変更をした場合は当該収支計画書による	申請時 （※変更時）
④	人員配置計画書（様式第4号）	申請時
⑤	目標指標（年度協定書）	協定書
⑥	指定管理者からの事業報告書	決算後
⑦	収支報告書（標準例7号）	決算後
⑧	アンケート調査結果報告書	決算後
⑨	施設利用者のご意見対応表（標準例6号）	決算後
⑩	モニタリングの結果	チェック時

※ 標準を例示したものであり、施設所管課において付加することは構わない。

3 評価の方法



4 各評価項目における基準レベル及び補正値（ステップ1～3）

評価基準の作成に当たっては、指定管理者の事業・業務等を踏まえ、評価項目に漏れがないよう「評価基準レベル及び補正値（標準例15）」を参考に、基準レベルを決定後、評価項目ポイントにおいて基準レベルの補正を行う。

5 評価レベル（ステップ4）

ア 評価レベルの決定

基準レベルの補正後のレベル値を当該評価項目における評価レベルとする。

イ 各評価項目の得点

「配点表（標準例16）」に基づき定めた各評価項目の配点に、「評価レベルの乗率（標準例17）」を乗じることにより各評価項目の得点を算出する。

6 総合評価ランク（ステップ5）

ア 合計得点

各評価項目の得点の合計点（100点満点）をもって総合評価ランクを付すための合計得点とする。

イ 総合評価ランク付け

合計得点から「総合評価ランク設定（標準例18）」より5段階評価（ABCDE）の総合評価ランクを付す。

ウ ランク付けの特例

評価基準の「視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】」における評価項目2「法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など」は、最低限達成すべき基準であり、この項目が基準を満たしていない（評価レベル2以下）場合は、総合評価D又はEとする。

7 評価に当たっての留意点

ア 業務分担の確認

指定管理施設については、管理業務とは別に本市から委託された事業を行う場合や、本市が施設・設備の更新を行う場合などがある。

評価に当たっては、協定の内容を確認するなどして、本市と指定管理者の役割分担について明確に把握した上で行うこと。

イ 外部評価シート

評価部会が適切に評価の検証をできるよう、外部評価シートはできる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容や理由を具体的に記載するなど、分かりやすいものとする。なお、複数施設を一括評価している場合には、評価シートに各施設の個別の状況等が把握できるような記載を行うか、或いは別紙に一覧としてまとめるか、いずれかの対応を行うこと。

ウ 利用者満足度調査の適正化について

指定管理施設における「利用者満足度調査」は、指定管理者の評価や、指定管理者に対する助言・指導を行うための有効な手段である。したがって、サンプル数の確保に十分留意し、詳細な集計・分析結果を基に評価を行うこと。

8 評価部会の対象となる施設

ア 指定期間の最終年度の前年度となる施設のうち、評価部会が指定する施設

イ 指定期間が5年間の施設の場合、2年度目となる施設のうち、評価部会が指定する施設

ウ その他企画担当課が必要と認める施設

9 評価部会による評価に必要な資料の提出

施設所管課は、当該年度の評価部会の対象となる施設の如何を問わず、評価部会の評価に必要な下記の資料を指定された期日までに企画担当課に提出すること。評価部会の対象となる施設の資料については、評価部会の評価対象年度分の下記資料にかかるもの全てを提出するものとする。

	提出書類
①	内部評価シート（標準例13）
②	《施設正式名称》の運営状況（標準例14）
③	評価に必要な客観的指標となる資料のすべて
④	評価（検証）に際し施設所管課が必要と判断した資料
⑤	その他、企画担当課が必要とする資料

10 その他

ア 評価結果の公表等

(1) 公表様式

指定管理者制度導入施設外部評価結果
指定管理者制度導入施設内部評価結果

(2) 公表方法

本市公式ホームページにおいて公表する。

(3) 通知

今後の施設の管理運営に活かしてもらうため、指定管理者に対して評価結果を通知する。

(4) 評価結果に対する改善案の提出

評価結果を指定管理者に通知する際、必要に応じて、「評価結果に対する改善に向けた取り組み」の提出を求める。

イ 評価スケジュール

毎年度の評価に係る標準的なスケジュールは、次のとおりとする。

4～5月	各施設所管課で評価の準備作業 (評価基準の作成、評価に必要なデータの取りまとめ)
5～6月	各施設所管課での評価作業 所管課評価結果、評価に必要なデータを評価部会（企画担当課）に提出
11～2月	評価部会での評価（検証）
3月	評価結果の公表 指定管理者及び施設所管課への評価結果の通知

第1 ネーミングライツ事業の概要

1 ネーミングライツ事業等の定義

「別府市ネーミングライツ事業実施要綱」（以下「実施要綱」という。）で定めるネーミングライツ事業は、別府市と法人その他の団体又は事業を営む個人（以下「民間事業者等」という。）との契約に基づき、当該民間事業者等にネーミングライツを付与し、本市がネーミングライツパートナーからその対価（ネーミングライツ料）を得る事業である。

2 ネーミングライツ事業実施の目的

公民連携による地域の活性化を推進するとともに、本市の新たな財源を確保し、財政の健全化に寄与すること及び民間事業者等の地域貢献を促進することを目的としてネーミングライツ事業を実施する。

3 ネーミングライツ事業の対象施設

設置目的、利用状況等を考慮しネーミングライツ事業の対象となる施設を下記の要件のいずれも満たす施設から選定する。

ア ネーミングライツ事業により設置目的が妨げられないこと

イ ネーミングライツ事業による広告効果が見込まれること又は愛称を付することが適当と認められること

4 ネーミングライツ事業の対象外施設

ア 市役所及び出張所の庁舎、消防庁舎、保育所、幼稚園、小中学校その他施設の設置目的上、愛称を付するのが適当でない判断する施設とする。

イ ネーミングライツ導入によって得られる対価、メリットがネーミングライツ導入にかかる経費や負担に見合わない判断される施設

5 指定管理施設のネーミングライツ事業の適用

指定管理者制度を導入している施設においてネーミングライツ事業を実施する場合は、その指定管理者と指定管理者の施設管理に支障が生じることのないよう事前協議を行うものとする。

6 ネーミングライツパートナーの要件等

ネーミングライツパートナーとなることができない者は以下のとおりである。

ア ネーミングライツパートナーとしてふさわしい資力及び信用を備えていない民間事業者等

イ 別府市有料広告掲載要綱及び別府市広告掲載基準に合致しない民間事業者等

- ウ 指定管理者の事業目的と競合する民間事業者等
- ※ 指定管理者制度を導入している施設

7 愛称

- ア ネーミングライツ事業を実施した施設においては、愛称を使用するものとする。ただし、条例等に定める名称は、変更しないものとする。
- イ ネーミングライツパートナーが付与する愛称及び愛称の表記は、別府市有料広告掲載要綱及び別府市広告掲載基準に合致するものでなければならない。また、市民や施設利用者等にとって、分かりやすく、親しみやすく、呼びやすいものとする。
- ウ 愛称には必要により、特定の地名などの名称を含める等、本市が指定する条件を募集要項で設定する。
- エ 愛称が定着するまでの間など、必要に応じて、条例上の名称と併記することができる。
- オ ネーミングライツを付与する期間内における愛称の変更は、禁止とする。ただし、ネーミングライツパートナーの社名が変更となった場合など、特に必要と認められるときは、この限りではない。

8 ネーミングライツの具体的な取扱い

- ネーミングライツの具体的な取扱いに関する内容は以下のとおりである。
- ア ネーミングライツ事業において、本市は、市広報誌（市報べっぷ）及び本市公式ホームページで施設の愛称を表示する。ネーミングライツパートナーは、施設及び敷地内に看板等を設置することができる（既設の看板等の変更を含む。）。
 - イ 看板等の設置場所、設置数や大きさ等については施設ごとに決定する。
 - ウ ネーミングライツパートナーはネーミングライツパートナーであることを、自己の管理する媒体（ホームページ、出版物等）で表示することができる。

9 ネーミングライツ付与期間

民間事業者等にネーミングライツを付与する期間は、原則3年以上10年以下の期間で施設ごとに設定する。

ただし、指定管理者制度を導入している施設については、その指定期間を考慮し、ネーミングライツを付与する期間を設定することができる。

10 契約の期間満了

- ア ネーミングライツは契約期間の末日をもって終了する。
- イ 契約を終了する場合は、現パートナーが契約期間の末日の翌日から引き続きネーミングライツパートナーとなる場合を除き、契約期間の末日までに、

サイン、看板等を撤去し、原状に回復するものとする。

- ウ 本市は契約期間の満了の6か月前までに対象施設のネーミングライツ事業の継続実施の可否を判断し、ネーミングライツパートナーに通知するとともに、ネーミングライツ事業を継続実施すると決定した場合は、次期期間にかかる募集を行うものとする。

第2 ネーミングライツ事業の事務手続きの流れ

ネーミングライツの導入の事務手続きは、以下の流れで行う。

	項目	公民連携 担当課	施設所管課
1	対象施設候補の選定	○	
2	指定管理施設に係る協議	○	○
3	対象施設の決定	○	
4	ネーミングライツ料希望額の決定	○	○
5	募集要項作成		○
6	募集事務全般		○
7	選定委員会の開催	○	○
8	契約予定者との協議		○
9	契約者の決定 (ネーミングライツパートナー)		○
10	契約の締結・公表		○
11	指定管理者との協議		○
12	表示等の設置確認		○
13	愛称の使用開始		○
14	ネーミングライツ料の収納		○

第3 ネーミングライツ事業の費用負担

ア 本市は、本市広報誌及び本市公式ホームページで施設の愛称の表示に要する経費を負担し、当該経費以外の愛称の表示に要する経費については、ネーミングライツパートナーが負担する。

イ ネーミングライツに関する契約の契約期間満了又は契約解除に伴う原状回復に必要な費用は、ネーミングライツパートナーの負担とする。

ウ 本市とネーミングライツパートナーの費用負担は、次によるものとする。なお、ネーミングライツパートナーが負担する下記費用については、ネーミングライツ料の他に別途負担するものとする。

区 分	本市	ネーミングライツ パートナー
敷地内外の看板等の表示変更等		○
契約期間終了後の原状回復		○
指定管理者が発行するパンフレットの表示変更		○
表示変更等を行った看板の表示部分の修繕等の維持管理		○
新設した看板を起因とした第三者への損賠賠償		○
本市広報誌及び本市公式ホームページでの表示	○	

エ 指定管理者が作成するパンフレット、ホームページの表示変更は、本市及び指定管理者との協議の上、決定する。

オ 敷地外の屋外広告の表示変更等は、本市や関係機関等と可否も含めて協議が必要である。

第4 指定管理者制度導入施設に係る留意点（再掲含む）

1	ネーミングライツ事業を実施する場合は、その指定管理者と指定管理者の施設管理に支障が生じることのないよう事前協議を行うものとする。
2	指定管理者の事業目的と競合する民間事業者等は、ネーミングライツパートナーとなることはできない。
3	その指定期間を考慮し、ネーミングライツを付与する期間を設定する。
4	項番1の事前協議に併せて、その指定管理者から愛称の表記等について意見を聴くものとする。
5	愛称を変更しようとするときは、変更の可否についてその指定管理者の意見を聴くものとする。
6	指定管理者が作成するパンフレット、ホームページの表示変更は、本市及び指定管理者との協議の上、決定するものとする。
7	指定管理者がネーミングライツパートナーを兼ねる場合は、ネーミングライツ料は管理業務に係る経費（自主事業等に係る経費も含む。）とみなさないこととする。
8	ネーミングライツ事業を実施している施設で新たに指定管理者を募集する場合、もしくは、新たに指定管理者を募集する施設でネーミングライツ事業の実施が見込まれる場合は、その旨を指定管理者の募集要項に盛り込むこととする。

- 1 管理委託制度
- 2 基準価格
- 3 協定
- 4 公告
- 5 告示
- 6 債務負担行為
- 7 自主事業
- 8 指定（指定管理者の指定）
- 9 指定期間
- 10 使用料
- 11 設置目的
- 12 選定（指定管理候補者の選定）
- 13 選定の特例
- 14 評価
- 15 モニタリング
- 16 利用料金

1 管理委託制度

平成15年の地方自治法改正による指定管理者制度導入以前の「公の施設」の管理委託に係る制度。昭和38年の制度創設時には、管理受託者は地方公共団体などの公共団体や農協、生協、自治会などの公共的団体に限定されていたが、平成3年の法改正により、地方公共団体が1/2以上出資する法人などにも拡大され、利用料金を管理受託者の収入として收受させることができる「利用料金制度」も導入された。

管理委託制度を採用している公の施設については、改正法の施行後3年間の経過措置期間内に、当該公の施設の管理に関する条例を改正し、指定管理者制度又は直営に移行することが必要とされた。

2 基準価格

公の施設の管理業務に係る委託料の上限額。

公募に当たっては、募集要項に基準価格を記載し、申請者は基準価格以内の委託料の額で提案内容（事業計画及び収支計画）を作成し、応募することとなる（基準価格を超えた委託料の額に基づいた申請があった場合は失格とする）

3 協定

本市と指定管理者との間で、管理業務の実施に係る詳細な事項について定めるもの。指定管理者による管理は、指定という行政処分に基づき、指定管理者が本市の公の施設の管理権限を代行するものであり、本市と指定管理者とは指定により既に法的に委任関係にあるため、契約を行う必要はないが、指定管理者の管理権限を前提としたうえで、条例、規則等に定めのない施設管理上の詳細事項については協定書に定めることとしたものである。

協定には、指定期間を通じた基本的な事項について全般的に定める「基本協定」と、事業年度ごとに管理業務の内容と委託料の額及び支払い方法のみを定める「年度協定」とがある。

4 公告

公の機関が、ある事項を広く一般に知らせること。指定管理者を公募する際に、市報及び別府市公式ホームページに掲載して行う。

5 告示

公の機関が、行政処分又は重要な事項等の決定等を公式に広く一般に知らせる行為。指定管理者を指定した際に、市役所前の掲示場に掲示して行う。

6 債務負担行為

予算は単一年度で完結するのが原則であるが、例外として将来にわたる支払義務に対応するため、あらかじめ後年度の債務を約束することを「債務負担行為」と言う。

地方公共団体が債務負担行為を行うには、法第214条に基づき、あらかじめ議会による承認を得なければならない。

指定管理に係る委託料については、指定管理者が指定されてはじめて、地方公共団体が「債務を負担する」こととなると考えられることから、指定管理者を指定するまでに債務負担行為を設定する必要がある。

7 自主事業

管理業務以外で、指定管理者が自主的に行う事業。

指定管理者は、施設の設置目的に合致し、かつ、管理業務の実施を妨げない範囲において、その責任と費用により自主事業を実施することができる。

8 指定（指定管理者の指定）

公の施設の管理権限を委任する相手方（指定管理者）を定めること。

法第244条の2第3項に規定する指定管理者の「指定」は、「法律に基づき、具体的場合について、行政機関単独の意志により権利を設定し、義務を命じ、その他法律上の効果を発生させる行為」に該当し、行政処分的一种である。

法第244条の2第6項の規定により、地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該地方公共団体の議会の議決を経なければならないこととされている。

9 指定期間

指定管理者が当該公の施設の管理を行う期間。

最小のコストで最大の効果を上げているかなど、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、地方自治法第244条第5項により、「指定管理者の指定は期間を定めて行うものとする」と規定されている。

指定期間については、法令上特段の定めは置かれていないが、本市においては、指定管理者が安定的かつ創造的に管理業務を行うことができ、かつ競争の原理を働かせることができる期間として、5年間を原則としている。

10 使用料

使用料は、地方公共団体が、公の施設の利用につき徴収することができる料金であり、地方公共団体の歳入となるべき公法上の債権に基づく公金である。

したがって、公の施設の指定管理者に使用料を徴収・収納させる場合には、法第243条及び施行令第158条の規定による私人に対する徴収又は収納の委託によらなければならない。

11 設置目的

公の施設を設置することにより、「どのような対象に」、「何をを行い」、「どのような効果を与える」ことを目指すかを示すもの。

施設の設置条例の第1条に記載されていることが多いが、おおむね簡略又は抽象的に過ぎる場合が多いため、施設所管課は設置目的について明確にしておく必要がある。

1 2 選定（指定管理候補者の選定）

「公募」又は「選定の特例」により、指定管理者の候補者（以下「指定管理候補者」という）を選ぶこと。

指定管理者の指定を受けようとする団体は、選定を経て指定管理候補者となった後、指定手続を経て「指定管理者」となる。

「公募」による場合は、申請者の中から選定委員会における審査を経て選定し、「選定の特例」による場合は、本市が、検討委員会を経て選定する。

1 3 選定の特例

公募によらず、特定の団体を指定管理者として選定すること。

1 4 評価

モニタリングの結果に基づき、指定管理者の管理運営状況が適切であるかどうかを判断すること。

モニタリングが履行確認にとどまるのに対し、指定管理者の管理運営業務について客観的な評価を与え、公表することにより、管理運営業務の継続的な改善につなげるとともに、市民への説明責任を果たすことができる。

1 5 モニタリング

指定管理者による施設の管理運営及びサービスの提供について、本市と指定管理者が締結した協定書や仕様書に基づき適正かつ確実に業務が履行されているか監視・チェックを行うこと。本市は、公の施設の管理運営が指定管理者に任せきりとなることがないように、モニタリングを通じて、常に指定管理者の管理運営状況を把握しておく必要がある。

1 6 利用料金

利用料金は、公の施設の利用に係る料金で、当該公の施設の指定管理者の収入として収受させることができるもの。

利用料金は、公益上必要があると認める場合を除いて、条例の定めるところにより、指定管理者が定めることができるとされている。

利用料金を導入している公の施設の指定管理者は、利用料金収入をもって、施設の管理運営を行うこととなるが、明らかに管理運営経費が利用料金収入を上回る施設の場合は、別途委託料も支払われることとなる。

利用料金制では、利用料金収入と経費支出の差額である余剰金を自らの収入とすることができることから、利用の促進と経費の縮減に対するインセンティブ効果が働き、市民サービスの向上が期待できる。

利用料金については、個別施設の設置管理条例で定めることとなる。

(標準例1)

審査基準

【A-1】業計画書の内容が、市民の平等な利用が確保されるとともに、サービスの向上が図られるものであること（指定手続条例第3条第1号）			
審査項目	審査内容	配点	
施設の設置目的及び本市が示した管理の方針	施設の設置目的に合致した内容であるか	8	（※1）
	本市の管理の方針と事業者が提案した運営方針が合致するか	4	
	団体の経営理念等は適切なものであるか	4	
平等な利用を図るための具体的手法及び期待される効果	事業内容等に偏りがいないか	8	
	生活弱者等への配慮があるか	8	
サービスの向上を図るための具体的手法及び期待される効果	サービス向上のための取組内容は適切か	8	
	募集要項に示した内容の提案は適切か	8	
	自主事業等の提案は本市が意図した企画となっているか	4	
【A-2】事業計画書の内容が、公の施設の効用を最大限に発揮するものであること（指定手続条例第3条第2号）			
審査項目	審査内容	配点	
利用者増加を図るための具体的な手法及び期待される効果	広報計画の内容が適切か	8	（※1）
	利用増への取組内容が効果を期待できるものであるか	8	
	地域、関係機関、ボランティア等との連携・協働が図られているか	8	
施設の維持管理の内容、適格性及び実現の可能性	全体的に施設の整備、機能を活用した内容となっているか	8	
	求めている内容が事業計画書で提案されているか	8	
	施設管理、安全管理は適切か	8	
	危機管理体制及び防災に関する研修・訓練計画は適切か	8	
	維持管理は効率的に行われているか	8	

【A-3】事業計画書に沿った管理を安定して行う能力を有しているものであること（指定手続条例第3条第3号）

審査項目	審査内容	配点	
収支計画の内容、適格性及び実現の可能性	収入、支出の積算と事業計画の整合性は図られているか	8	（※1）
	収支計画の実現可能性はあるか	8	
安定的な運営が可能となる人的能力	職員体制は十分か	8	
	職員採用・確保の方法は適切であり、十分な見通しがあるか	8	
	職員の指導育成・研修体制等により能力の確保が図られているか	8	
安定的な運営が可能となる経理的基盤	団体の財務状況は健全であるか	8	
	金融機関や出資者等の支援体制は十分か	8	

【A-4】その他公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要であるとして市長が別に定める基準（指定手続条例第3条第4号）

審査項目	審査内容	配点	
類似施設の運営実績	類似施設を良好に運営した実績はあるか	4	（※1）
地域振興	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献の取組みが提案されているか	4	
	地元人材の雇用や障害者等の雇用への取組に十分な配慮がなされているか	4	
	男女共同参画の推進に向けた取組がなされているか	4	
	再委託や物品調達など市内事業者の積極的な活用に配慮がなされているか	4	
地球環境に配慮した取組	地球環境に配慮した取組みが提案されているか	4	
その他提案	新たなサービス展開に向けた提案や地元企業活用など地域活性化につながる提案等があるか	4	

A 事業評価点（各審査委員の採点の合計点）

【B-1】事業計画書の内容が、管理の経費の縮減が図られるものであること
(指定手続条例第3条第2号)

審査項目	演算式	配点	
施設の管理運営に係る 経費の内容	標準例2を参照 ※ 小数点以下、切上げ ※ 施設の状況に応じて、計算式 を選択すること。	60	(※1)
B 価格評価点 (演算式より算出)			
C 評価値 (「A 事業評価点」+「B 価格評価点」)			

(※1) 審査員1人の配点×審査委員の数

(標準例2)

計算方法

<p>(演算式1)</p> $\text{得点} = \text{配点} - \left[\frac{(\text{②提案価格} - \text{③最低提案価格})}{\text{①基準価格} \times 40\%} \times \text{配点} \right]$ <p>※ 提案価格・最低提案価格が基準価格の60%未満の場合は、 60%を提案価格として計算</p>
<p>(演算式2)</p> $\text{得点} = \frac{\text{③最低提案価格}}{\text{②提案価格}} \times \text{配点}$

(標準例3)

採点の基準

事業評価の項目ごとに審査委員1人当たりの配点を下記の【採点の基準】で定めた点数で採点する。(価格評価を除く。)

なお、事業評価項目のうち1項目でも「E 該当しない(要求水準を満たさない)」となった申請者は、他の合計点数にかかわらず指定管理者としては不適格とし、順位付けしないものとする。

採点の基準		配点 4点	配点 5点	配点 8点	配点 10点
A	特に優れている (要求水準を大きく上回る)	4点	5点	8点	10点
B	優れている (要求水準を上回る)	3点	4点	6点	8点
C	普通 (要求水準を満たしている)	2点	3点	5点	6点
D	劣っている (要求水準は満たしているが 具体性に欠ける)	1点	1点	1点	1点
E	該当しない (要求水準を満たさない)	0点	0点	0点	0点

(標準例4)

別〇〇第 号
年 月 日

団体の名称
代表者名

別府市長

改善指示書

貴団体（貴社）が行う指定管理者業務のうち下記の事項について、改善の必要性が認められるので、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき、直ちに改善措置を講ずるよう指示します。

記

- 1 公の施設の名称
- 2 指示事項
- 3 改善報告書の提出期限
年 月 日

(標準例5)

年 月 日

別府市長

団体の名称
代表者名

改善報告書

年 月 日付け、別〇〇第 号で改善指示を受けた事項について、下記のとおり改善措置を講じたので報告します。

記

- 1 公の施設の名称

- 2 改善内容

- 3 改善後の状況

(標準例6)

《施設正式名称》
施設利用者のご意見対応表（令和〇〇年〇〇月分）

	指摘時期	指摘方法	指摘内容	対応状況	いつ対応	どのように対応	モニタリング
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

(標準例 7)

税込経理方式

《施設正式名称》
令和〇〇年度 収支報告書

(収入の部) 管理業務：①～③

単位：円

項 目		予算額	決算額	摘 要
指定管理料	①			
施設使用料 (又は利用料金等)	②			
その他収入	③			
自主事業収入	④			
収入合計 (①～④までの計)		A		

(支出の部)

単位：円

項 目		予算額	決算額	摘 要	
B 管理業務費	人件費 (販売管理費含む)				
	需用費	消耗品費			
		燃料費			
		印刷製本費			
		光熱水費			
		修繕費			
		賄材料費			
	役務費	通信運搬費			
		広告・広報料			
		手数料			
		保険料			
	委託料 (外注費)				
	使用料及び 賃借料	駐車場使用料			
	工事請負費				
備品購入費					
租税公課費					
その他雑費					
合計 (管理業務費)		B			
C 自主事業経費	人件費 (販売管理費含む)				
	需用費				
	賄材料費				
	役務費				
	委託料				
	租税公課費				
	その他経費				
合計 (自主事業経費)		C			
納付金		D			
差引収支 (A - B - C - D)		E			
管理業務差引収支 (①+②+③-B)		F			
自主事業差引収支 (④-C)		G			

(標準例 8)

《施設正式名称》
書面調査チェックシート (令和〇〇年〇〇月分)

書面調査実施日	〇〇年〇〇月〇〇日 ()		[報告書提出日: 〇〇年〇〇月〇〇日]	
調査実施者職・氏名		実施状況	令和〇〇年度第 () 回目	
確認項目		適否		所見
		適	否	
報告書等				
業務報告書	業務報告書は提出期限 (〇月〇日) までに提出されたか。			
	業務報告書の記載事項に漏れがないか。			
添付書類	必要な添付書類は添付されているか。			
	事業の広報媒体、新聞記事は添付されているか。			
直接確認	書面で確認できなかった点について、電話確認等を行ったか。			
管理業務の実施状況				
清掃	仕様書等に従い、清掃が行われているか。			
警備	仕様書等に従い、警備が行われているか。			
施設の維持管理	仕様書等に従い、施設の保守・安全点検が行われているか。			
	施設の不具合、危険箇所等は報告されていないか。			
	必要な修繕が適切に行われているか。			
設備の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守・安全点検が行われているか。			
	設備の不具合、危険箇所等は報告されていないか。			
	必要な修繕が適切に行われているか。			
備品の管理	使用不能となった備品等はないか。			
	必要な備品の調達はなされているか。			
事業の実施状況				
計画に沿った実施	事業計画書どおりに事業が行われているか。			
	実施に遅れが生じている事業はないか。			
事業計画の変更	事業計画に変更が生じる場合の協議はなされているか。			
事業実施の確認	実施予定事業名	予定日	実施日	
事業の広報	事業の広報は計画的かつ効率的になされているか。			
事業の成果	事業は利用者ニーズに合致し、相応の成果を収めているか。			
利用状況				
利用者数	当初の見込みと大きな隔たりが生じていないか。			
	利用者数等を明確に把握し、記載しているか。			
利用者数の増減	前月や前年同月の利用者数との比較はなされているか。			
	利用者数の増減理由についての的確な分析がなされているか。			
利用者増加への取組	利用者数の増加に向けた取組内容は適切か。			

(標準例 9)

《施設正式名称》
 実地調査チェックシート (令和〇〇年〇〇月分)

実地調査実施日	〇〇年〇〇月〇〇日 ()	調査実施場所	
調査実施者職・氏名		相手方対応者職・氏名	
実施状況	〇〇年度 第 () 回目	事前連絡実施の有無	あり なし (抜き打ち)

確認項目		適否		所見
		適	否	
管理業務の実施状況 (申請時の仕様書及び事業計画等を確認)				
関係法令の遵守	管理業務の実施に当たって関係法令が遵守されているか。			
業務日誌	業務日誌が整備され、きちんと記載されているか。			
清掃	仕様書等に従い、清掃が確実に行われているか。			
警備	仕様書等に従い、警備が確実に行われているか。			
施設の維持管理	仕様書等に従い、施設の保守・安全点検が行われているか。			
	施設の美観を損ねるような汚損等はないか。			
	施設の不具合、危険箇所等はないか。			
	本市の了解の無い改造等が加えられていないか。			
	施錠すべき箇所については、きちんと施錠されているか。			
	案内表示、看板等の設置は適当であるか。			
	必要な修繕が適切に行われているか。			
設備の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守・安全点検が行われているか。			
	設備の不具合、危険箇所等はないか。			
	必要な修繕が適切に行われているか。			
備品等の管理	使用不能となった備品等はないか。			
	必要な備品等の調達はなされているか。			
危機管理・安全対策	危機管理体制を整備し、職員に周知徹底しているか。			
	安全管理マニュアルを作成し、職員に周知徹底しているか。			
	災害等に備えた緊急対応の訓練等を適切に実施しているか。			
	避難経路は適切に確保されているか。			
利用者対応	施設の予約や利用等が公平かつ適切に行われているか。			
	職員の言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか。			
事業の実施状況 (申請時の事業計画を確認)				
計画に沿った実施	事業計画書どおりに事業が行われているか。			
	実施に遅れが生じている事業はないか。			
事業の広報	事業の広報は計画的かつ効率的になされているか。			
事業の成果	事業は利用者ニーズに合致し、相応の成果を収めているか。			
事業実施の確認	事業名	実施日	確認書類	

確認項目		適否		所見
		適	否	
利用状況等（申請時の事業計画等を確認）				
利用者数増への取組	利用者数の増加に向けた取組内容は適切か。			
目標達成への取組	目標指標の達成に向けた取組内容は適切か。			
収支状況等（ガイドライン本編「標準例7 収支報告書」を確認）				
経理事務	管理業務に関する経費とその他の経費が区分されているか。			
	専用の口座、帳簿等を備え、適切に収支の管理を行っているか			
	現金の管理方法等は適切か。			
経費節減への取組	経費節減のための取組が十分に行われているか。			
収入増加への取組	収入の増加に向けた取組内容は適切か。			
利用者等からの意見・要望・苦情への対応（ガイドライン本編「標準例6 ご意見対応表」を確認）				
意見等の記載	利用者の意見等が本市に報告されているか。			
対応状況	本市と協議が必要な利用者の意見等がないか。			
	適切な対応が迅速に行われているか。			
利用者満足度調査（ガイドライン本編第3章第2「5 利用者アンケート調査方法等」を参照）				
調査の実施	利用者満足度調査がなされているか。			
	調査の回答者数が少なすぎないか。			
調査の内容	利用者満足度調査の内容（方法、対象等）は適切か。			
	調査内容について、事前の本市への協議がなされているか。			
調査の結果	調査結果の集計・分析等がなされているか。			
	調査結果を業務の改善に役立っているか。			
人員体制（申請時の人員配置計画等を確認）				
関係法令の遵守	管理業務の実施に当たって労働関係法令が遵守されているか。			
人員の配置	仕様書で求めている人員配置、資格要件が確保されているか。			
超勤実態	過度の超勤実態はないか。			
労働関係法令の遵守	労働（雇用）契約書を作成しているか。			
	労働条件通知書を書面により交付しているか。			
	就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出ているか。 （常時10人以上の労働者を使用している場合。）			
	就業規則を作成している場合、掲示・備付け等により周知しているか。			
	労働者名簿、賃金台帳を整備しているか。			
	賃金単価が別府市の最低賃金以上であるか。			
	年次有給休暇を法令どおり付与しているか。			
	定期健康診断等必要な健康診断を実施しているか。 要件を満たす労働者について労働保険、社会保険の加入手続を行っているか。			
健康診断	職員の健康診断は、きちんと実施されているか。			
再委託の状況（申請時の仕様書及び事業計画等を確認）				
再委託の手続	本市の承諾を受け、契約書の写しを提出しているか。			
再委託の内容	再委託の内容は適切であるか。			
再委託業務のチェック	再委託業務に対するチェックは十分に実施されているか。			

確認項目		適否		所見
		適	否	
情報管理の適正化				
個人情報の保護	個人情報保護規程を定め、適正な取扱いがなされているか。			
	マイナンバー及び特定個人情報を取扱うにあたり、「特定個人情報の取扱いに関するガイドライン」（特定個人情報保護委員会策定）に沿った対応を行っているか			
情報公開	情報公開規程を定め、適正な取扱いがなされているか。			
本市からの指示事項への対応（「標準例4 改善指示書」及び「標準例5 改善報告書」を確認）				
対応状況	本市から指示した事項がある場合、その対応は適切であるか。			
保険の加入状況（保険証を確認）				
加入状況	協定書で義務づけた保険に加入しているか。			

総合所見

指示事項

※今年度の実地調査実施状況

①累計回数（今回含む）		②複数職員による実施回数 （①のうち）		③抜き打ちでの実施回数 （①のうち）	
-------------	--	------------------------	--	-----------------------	--

(標準例 10)

《施設正式名称》
令和〇〇年度 事業報告書チェックシート

確認実施日	〇〇年〇〇月〇〇日 () [報告書提出日: 〇〇年〇〇月〇〇日]
確認実施者職・氏名	

確認項目		適否		所見
		適	否	
報告書等				
事業報告書	事業報告書は提出期限(〇月〇日)までに提出されたか。			
	事業報告書の記載事項に漏れがないか。			
添付書類	必要な添付書類は添付されているか。			
	事業の広報媒体、新聞記事等は添付されているか。			
直接確認	書面で確認できなかった点について、電話確認等を行ったか。			
管理業務の実施状況				
清掃	仕様書等に従い、清掃が行われたか。			
警備	仕様書等に従い、警備が行われたか。			
施設の維持管理	仕様書等に従い、施設の保守・安全点検が行われたか。			
	施設の不具合、危険箇所等が放置されていないか。			
	必要な修繕が適切に行われたか。			
設備の維持管理	仕様書等に従い、設備の保守・安全点検が行われたか。			
	設備の不具合、危険箇所等が放置されていないか。			
	必要な修繕が適切に行われたか。			
備品の管理	使用不能となったままの備品等はないか。			
	必要な備品の調達はなされたか。			
事業の実施状況				
計画に沿った実施	事業計画書どおりに事業が行われたか。			
	実施できていない事業はないか。			
事業計画の変更	事業計画に変更が生じる場合の協議はなされたか。			
事業の広報	事業の広報は計画的かつ効率的になされたか。			
事業の成果	事業は利用者ニーズに合致し、相応の成果を収めたか。			
利用状況				
利用者数	当初の見込みと大きな隔たりが生じていないか。			
	利用者数等を明確に把握し、記載しているか。			
利用者数の増減	前年度の利用者数との比較はなされているか。			
	利用者数の増減理由についての的確な分析がなされているか。			
利用者増加への取組	利用者数の増加に向けた適切な取組が行われたか。			
目標指標				
目標指標の達成状況	目標指標は達成されているか。			
達成状況の分析	達成、未達成の主要因を分析し、記載しているか。			
今後の対策	目標指標の達成に向けた今後の対策が記載されているか。			

確認項目		適否		所見
		適	否	
収支状況				
収支計画との整合性	収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか。			
収入の把握	使用料（利用料金）収入を明確に把握し、記載しているか。			
収入の増減	前年度の収入との比較はなされているか。			
	収入の増減理由について、的確な分析がなされているか。			
収入増加への取組	収入の増加に向けた取組内容は適切か。			
利用者等からの意見・要望・苦情への対応				
意見等の記載	意見・苦情・要望等が記載されているか。			
対応状況	意見・苦情・要望等に対する対応が記載されているか。			
	対応の内容は適切であるか。			
	対応は迅速になされているか。			
利用者満足度調査				
調査の実施	利用者満足度調査がなされているか。			
	調査の回答者数は適切か。			
調査の内容	利用者満足度調査の内容（方法、対象等）は適切か。			
	調査内容について、事前の本市への協議がなされたか。			
調査の結果	調査結果の集計・分析等がなされているか。			
	調査結果が業務の改善に役立てられたか。			
職員研修の状況				
研修内容	研修が実施され、その内容は適切であったか。			
参加者数	研修の参加人数は適当であるか。			
本市からの指示事項への対応				
対応状況	本市から指示した事項への対応は適切であったか。			
自己評価				
自己評価の記載	当該年度の業務全般に係る自己評価が記載されているか。			
自己評価の内容	指定管理者の自己評価の内容は適切か。			

総合所見

臨時の実地調査を行う必要性	あり	なし	実施予定日	調査員

必要な指示等

指示を伝達した日	伝達方法	直接	電話	その他（ ）
				相手方

【参考：令和〇〇年度モニタリング実施状況】

書面調査	実施回数	回	実地調査	①実施回数	回	②複数職員による実施回数 (①のうち)	回	③抜き打ちでの実施回数 (①のうち)	回
------	------	---	------	-------	---	------------------------	---	-----------------------	---

(標準例 1 1)

《施設正式名称》 令和〇〇年度 業務計画書チェックシート

確認実施日	〇〇年〇〇月〇〇日 ()	〔計画書提出日：〇〇年〇〇月〇〇日〕		
確認実施者職・氏名				
確認項目		適否		所見
		適	否	
計画書等				
業務計画書	業務計画書は提出期限 (〇月〇日) までに提出されたか。			
	業務計画書の記載事項に漏れがないか。			
添付書類	必要な添付書類は添付されているか。			
直接確認	書面で確認できなかった点について、電話確認等を行ったか。			
事業計画 (申請時の事業計画内容を下回るような計画は特別な理由がない限り認められない。)				
事業計画全般	事業計画は仕様書等の内容を満たしているか。			
	実現可能性に乏しい計画となっていないか。			
	利用者の意見・要望や過去の反省が反映されているか。			
各事業の内容	各事業の内容が、施設の設置目的に合致しているか。			
	各事業の内容が、利用者 (市民) ニーズに合致しているか。			
	成果が期待できる事業内容となっているか。			
スケジュール	事業実施スケジュールは明確に記載されているか。			
	実現可能性のある実施スケジュールとなっているか。			
人員配置計画 (申請時の人員配置計画を下回るような計画は特別な理由がない限り認められない。)				
従業員数	管理業務に従事する従業員の数は適切か。			
	前年度に比べて従業員数の極端な増減がないか。			
	人員が手薄になっている部署等がないか。			
	必要な資格保有者等が確保されているか。			
組織体制	指揮命令系統が明確になっているか。			
	責任の所在や事務分掌等が明確になっているか。			
	緊急時に対応できる体制が確保されているか。			
収支計画 (申請時の収支計画を下回るような計画は特別な理由がない限り認められない。)				
収支計画の整合性	当初の収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか。			
	過年度と比較して過大 (過小) な収支見込みとなっていないか。			
記載項目	収支はそれぞれ費目ごとに分けて適切に記載されているか。			
積算	費目ごとに適切な積算がなされているか。			
	積算の根拠が明確に示されているか。			
修繕費	管理物件の修繕費について、適切な額が計上されているか。			
防災対策				
安全管理マニュアル	危機事象に即応できる内容となっているか。			
研修・訓練	必要な研修及び訓練の計画が示されているか。			

総合所見及び注意事項

--

(標準例 1 2)

業務日誌

令和〇年〇〇月〇〇日()天気：

1 施設・設備の利用状況

施設名等	団体利用		一般利用	合計 人数
	件数	人数	人数	
〇〇ホール				0
〇〇会議室				0
				0
合計	0	0	0	0
備考	キャンセルの状況などを記載			

2 イベントの実施状況

イベント名	イベントの内容		集客人数
	講師・ 出演者等	概要	
〇〇展示会			
〇〇トークショー			
合計	**	**	0
備考	参加者の状況などを記載		

3 研修の実施状況

研修名	講師等	内容	参加人数

4 維持管理業務の実績

業務内容	実施内容
清掃	
芝刈り	
・・・	
備考	清掃等の実施の際に気づいたことなどを記載

5 利用者等からの意見、苦情

相手方	意見・苦情等の内容	対応状況

6 事故の状況

相手方	
事故の概要	
対応状況	

7 本市との協議事項

対応者	本市担当	協議事項

(標準例13)

内部評価シート

※《施設正式名称》の運営状況(標準例14)を添付してください。

所管課	
評価対象期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日

1 指定概要

施設概要	名称		施設種別
	所在地		
	設置目的		
指定管理者	名称		
	代表者名		
	所在地		
管理業務の内容			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし		
指定期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日 (〇年間)		

※自主事業等を除く管理業務について評価してください。ただし、施設の設置目的を達成するために、管理業務と不可分な関係にある自主事業等の取組みについては、評価の対象とすることができる。

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント							評価レベル	配点	項目得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み							**	40	〇〇
(1) 施設の設置目的の達成									
目標指標	〇〇人又は〇〇%		実績値	〇〇人又は〇〇%					
達成率	〇〇.〇%	基準レベル	①②③④⑤	補正点	20	〇			
補助項目	① 計画に則って施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られていたか。						〇	20	〇〇
	② 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。						〇		
	③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。【該当なし:1点】						〇		
	④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。						〇		
【評価の理由】									
※できるだけ客観的なデータを交えながら評価の理由を明確に記入してください。									
※利用者数や会議室の稼働率など施設の設置目的の達成状況を示す指標について、目標(計画)及び実績、過去実績との比較、また、増減理由を明確に記入してください。									

(2) 利用者の満足度										
基準	(利用者数・開館日数) ○人又は○日			回答数	○件					
達成率	%又は件	基準レベル	①②③④⑤	補正点	25	○				
補正項目	① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。						○	○	20	○○
	② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。						○			
	③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。						○			
	④ 利用者への情報提供が十分になされたか。						○			
	⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。						○			
【評価の理由】 ※できるだけ客観的なデータを交えながら評価の理由を明確に記入してください。 ※利用者アンケート等による利用者満足度について、結果、過去の結果との比較、また、その要因・原因を明確に記入してください。										

2 効率性の向上等に関する取組み							**	30	○○	
(1) 経費の低減等										
計画収支	○,○○○円			決算収支	○,○○○円					
収支増減率	○○.○%	基準レベル	①②③④⑤	補正点	15	○				
補正項目	① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。						○	○	20	○○
	② 清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。						○			
	③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						○			
【評価の理由】 ※できるだけ客観的なデータを交えながら評価の理由を明確に記入してください。 ※収支について、実績、過去実績との比較、増減理由を明確に記入してください。										
(2) 収入の増加										
目標指標	(収入額) ○○,○○○千円			決算収入額	○○,○○○千円					
達成率	○○.○%	基準レベル	①②③④⑤	補正点	5	○				
補正項目	① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。						○	○	10	○○
【評価の理由】 ※できるだけ客観的なデータを交えながら評価の理由を明確に記入してください。 ※収入について、実績、過去実績との比較、増減理由を明確に記入してください。										

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み											**	30	〇〇	
(1) 施設の管理運営（管理業務）の実施状況														
指摘項目	〇件	書面	〇×	実地1	〇×	実地2	〇×	事業	〇×	財務	〇×			
未対応数	〇件	基準レベル			①	②	③	④	⑤	補正点	20	〇		
補正項目	① 施設の管理運営にあたる人員の配置が合理的であったか。										〇	〇	10	〇〇
	② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。 (管理コストの水準、研修内容など)										〇			
	③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。										〇			
	④ モニタリングの結果、改善指示等を行った指摘事項総数										〇			
【評価の理由】											※できるだけ客観的なデータを交えながら評価の理由を明確に記入してください。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など										評価点	22	〇		
評価項目	① 関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。										〇	〇	20	〇〇
	② 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。										〇			
	③ 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。										〇			
	④ 施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。										〇			
	⑤ 管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。										〇			
	⑥ 防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。										〇			
	⑦ 防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。										〇			
	⑧ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。 【事故等が発生していない場合は、1点】										〇			
【評価の理由】											※本項目の評価レベルが2以下の場合、総合評価がD又は他の評価レベルにかかわらずEとなります。 ※できるだけ客観的なデータを交えながら評価の理由を明確に記入してください。			

【総合評価】

合計得点 (100点満点)		総合評価 (A～E)	
【評価の理由】			
※管理運営に対する指摘事項等を記入してください。			

(標準例 1 4)

令和〇〇年度 《施設正式名称》の運営状況

1 施設の概要及び指定管理者

施設名	所在地	
	TEL	
	HP	
設置年月日	所管課	
設置目的		
事業内容		
施設内容		
使用料等		
閉館日		
指定管理者	名称	
	所在地	
	指定期間	

2 目標の達成状況

※管理業務に係るもの（自主事業等分は除く）

目標指標	年度	年度	年度	年度	年度
利用者人数（人） 又は 施設稼働率（%）	数値				
	実績				
	達成率				
収入額（千円）	数値				
	実績				
	達成率				
満足度調査（%）	数値				
	実績				

3 利用者満足度調査等の実施状況

利用者 満足度調査	実施方法	
	実施結果	
利用者等からの主な意見・要望・苦情等		左の状況

4 サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制 の強化	
イベント等の充実	

5 管理に係る収支の状況（税込経理方式）

単位：千円

		年度	年度	年度	年度
A	収入額 (①+②+③+④)				
	① 指定管理料 (委託料)				
	② 利用料金又は使用料				
	③ 自主事業収入				
	④ その他の収入				
B	支出額 (⑤+⑥+⑦)				
	⑤ 管理業務費				
	⑥ 自主事業費				
	⑦ 納付金				
C	収支差額 (A-B)				
D	管理業務 収支差額 (①+②+④-⑤)				
E	自主事業 収支差額 (③-⑥)				

6 施設使用料等の収入状況

単位：千円

使用料又は 利用料金	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							

7 施設の利用状況

単位：人

利用者数	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							
	〇〇年度							

8 指定管理者の管理体制

単位：人

施設 管理体制	職員数 R .4.1	正規職員	パート	嘱託	他社派遣	臨時職員	その他	合計

9 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質能力の向上	
防災に関する研修・訓練	
安全対策等	

(標準例 1 5)

評価基準レベル及び補正值

(ア) 視点1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

(1) 施設の設置目的の達成		
客観的指標	年度協定書 (目標指標)	申請時の事業計画書等 ^{※1}
	事業報告書 (実利用者数又は実施稼働率)	
目標指標	利用者数又は施設稼働率 (※いずれかを選択)	

※1 年度協定書において事業計画書等の変更規定を定めた場合は、変更した計画により評価する

ステップ1	評価基準から算出された達成率により基準レベルを決定する。	
評価基準 (いずれかを選択)	利用者数 (人)	達成率 = 実利用者数 ÷ 目標指標 × 100
	施設稼働率 (%)	達成率 = 実施稼働率 ÷ 目標指標 × 100
基準レベル	基準項目 (目標指標に基づく達成率)	
5	130%以上	
4	110%以上	
3	90%以上	
2	60%以上	
1	60%未満	

ステップ2	客観的指標に基づき評価項目ポイントの各項目の得点の合計点を算出し、補正值を確定する。			
評価項目ポイント (補正項目)				
天候など外的要因により集客が左右される施設については、目標利用者数だけではなく、年間の天候の状況等を考慮に入れた上で評価すること。				
①	計画にそって施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られていたか。			
②	施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、効果があったか。			
③	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られていたか。【該当しない場合は、1点】			
④	施設の設置目的に応じた効果的な営業・広告活動がなされ、その効果があったか。			
評価	特に優れた取組	計画を上回る	計画どおり	改善が必要
配点	5点	3点	1点	0点

基準レベル補正合計得点	基準レベルの補正值
16点以上	基準レベルを2段階 アップ
12点以上	基準レベルを1段階 アップ
4点未満	基準レベルを1段階 ダウン

(ア) 視点1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

(2) 利用者の満足度		
客観的指標	年度協定書 (目標指標)	アンケート調査結果 (調査回収数)
	事業報告書 (利用者数)	ご意見に対する対応表
目標指標	利用者満足度	

ステップ1	実回収数と評価基準の回答数との比較から基準レベルを決定する。	
評価基準 (いずれかを選択)	固定客が多い施設	A : 回収率 ^{※1} = 回収数 ÷ 延べ利用者数 ÷ 12
	浮動客が多い施設	B : 回収率 ^{※1} = 回収数 ÷ 利用者数
		C : 1日回収数 ^{※2} = 回収数 ÷ 開館日数
基準レベル	回収率 ^{※1}	1日回収数 ^{※2}
5	80%以上	10枚以上
4	60%以上	5枚以上
3	50%以上	3枚以上
2	30%以上	2枚以上
1	30%未満 又は調査を実施していない	2枚未満 又は調査を実施していない

ステップ2	客観的指標に基づき評価項目ポイントの各項目の得点の合計点を算出し、補正値を確定する。				
評価項目ポイント (補正項目)					
①	利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていたか。				
②	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。				
③	利用者から苦情に対する対応が十分に行われたか。				
④	利用者への情報提供が十分になされたか。				
⑤	その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。				
評価	①	利用者満足度 100%	利用者満足度 90%以上	利用者満足度 80%以上	利用者満足度 80%未満
	②③ ④⑤	特に 優れた取組	計画を 上回る	計画どおり	改善が必要
	配点	5点	3点	1点	0点

基準レベル補正合計得点	基準レベルの補正値
20点以上	基準レベルを2段階 アップ
15点以上	基準レベルを1段階 アップ
5点未満	基準レベルを1段階 ダウン

(イ) 視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

(1) 経費の低減		
客観的指標	申請時の収支計画書※ ¹	収支報告書
	申請時の事業計画書等※ ¹	事業報告書

※1 年度協定書において収支計画書又は事業計画書等の変更規定を定めた場合は、変更した計画により評価する

ステップ1	評価基準から算出された収支増減率により基準レベルを決定する。
評価基準	(報告書の収支の額－計画書の収支の額) / 計画書の収支の額 ※管理業務に係るもの(自主事業等分は除く)
基準レベル	基準項目(収支増減率)
5	30%以上
4	10%以上
3	0%以上
2	-10%以上
1	-10%未満

ステップ2	客観的指標に基づき評価項目ポイントの各項目の得点の合計点を算出し、補正値を確定する。				
	評価項目ポイント(補正項目)				
	経費の低減については、自主事業を除く管理業務に関する支出額を対象とする。「経費の低減」と相対する「施設の設置目的の達成」、「公の施設に相応しい適正な管理運営」がバランスよく両立され、安易な経費の低減に結びついていないか、「経費の効果的・効率的な執行」の視点から評価する。				
①	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。				
②	清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。				
③	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
評価	①	特に優れた効果あり	計画を上回る効果あり	計画どおり	対策なし
	②	特に優れた工夫あり	計画を上回る工夫あり	計画どおり	工夫なし
	③	—	—	計画どおり	改善が必要
配点	5点	3点	1点	0点	

基準レベル補正合計得点	基準レベルの補正値
9点以上	基準レベルを2段階 アップ
7点以上	基準レベルを1段階 アップ
3点未満	基準レベルを1段階 ダウン

(イ) 視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

(2) 収入の増加		
客観的指標	年度協定書（目標指標）	収支報告書
	事業報告書	申請時の事業計画書等※ ¹
目標指標	管理業務に係る収入額	

※¹ 年度協定書において収支計画書等の変更規定を定めた場合は、変更した計画により評価する

ステップ1	評価基準から算出された達成率により基準レベルを決定する。
評価基準	達成率＝収入額÷目標指標×100 ※管理業務に係るもの（自主事業等分は除く）
基準レベル	基準項目（目標指標に基づく達成率）
5	130%以上
4	110%以上
3	90%以上
2	60%以上
1	60%未満

ステップ2	客観的指標に基づき評価項目ポイントの各項目の得点の合計点を算出し、補正値を確定する。			
評価項目ポイント（補正項目）				
収入の増加については、施設の使用料（利用料金）収入以外に、自主事業等を除く管理業務の実施を妨げない範囲において実施する自主事業等による収入や企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているかなど（指定管理料の低減につながる）についても評価する。				
①	収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			
評価	特に優れた取組で効果あり	計画を上回る取組	計画どおり	改善が必要
配点	5点	3点	1点	0点

基準レベル補正合計得点	基準レベルの補正値
5点	基準レベルを2段階 アップ
3点	基準レベルを1段階 アップ
0点	基準レベルを1段階 ダウン

(ウ) 視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

(1) 管理運営の実施状況		
客観的指標	申請時の事業計画書等※ ¹	申請時の人員配置計画※ ¹
	事業報告書	モニタリング各チェックシート

※1 年度協定書において事業計画書等の変更規定を定めた場合は、変更した計画により評価する

ステップ1	評価基準から算出された達成率により基準レベルを決定する。
評価基準	アンケート調査を除く以下のモニタリングに基づく指摘事項等の対応状況により判断する。 1回実地調査、2回実地調査、事業報告書確認、財務情報確認
基準レベル	基準項目（モニタリングに基づく指摘事項）
3	モニタリングのすべてを実施した上で、指摘された事項をすべて適正に改善（対応）した。
2	モニタリングのすべてを実施した上で、指摘された事項について適正に改善（対応）していない事項がある。
1	モニタリングのうち、1つ以上実施していない項目があり、かつ指摘された事項について適正に改善（対応）していない事項がある。

ステップ2	客観的指標に基づき評価項目ポイントの各項目の得点の合計点を算出し、補正値を確定する。				
評価項目ポイント（補正項目）					
①	施設の管理運営にあたる人員の配置が合理的であったか。				
②	職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 (管理コストの水準、研修内容など)				
③	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。				
④	モニタリングの結果、改善指示等を行った指摘事項総数				
評価	①② ③	特に優れた取組	計画を上回る取組	計画どおり	改善が必要
	④	指摘事項なし	指摘事項1項目	指摘事項2項目	指摘事項3項目以上
配点	5点		3点	1点	0点

基準レベル補正合計得点	基準レベルの補正値
16点以上	基準レベルを2段階 アップ
12点以上	基準レベルを1段階 アップ
4点未満	基準レベルを1段階 ダウン

(ウ) 視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		
客観的指標	申請時の事業計画書等 ^{※1}	申請時の収支計画書 ^{※1}
	事業報告書	収支報告書

※1 年度協定書において収支計画書又は事業計画書等の変更規定を定めた場合は、変更した計画により評価する

ステップ1	客観的指標に基づき評価項目ポイントの各項目の得点の合計点から評価レベルを確定する。				
平等利用、安全対策、危機管理体制の評価項目					
①	関係法令（自治法・労働関係法令・通則条例・設置条例等）が遵守されているか。				
②	施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。				
③	利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。				
④	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。				
⑤	管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。				
⑥	防犯、防災対策や事故等の危機管理体制が適正であったか。特に防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。				
⑦	防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。				
⑧	事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。 【事故等が発生していない場合は、1点】				
評価	①	***	遵守	改善が必要	
	②③ ④⑤ ⑥⑦ ⑧	申請時の計画を上回った適切な対応（実施）であった	計画通り適切に実施		
	配点	3点	1点		0点

評価レベル	評価項目の合計得点
5	18点以上
4	14点以上
3	8点以上
2	6点以上
1	6点未満

特記事項	<p>本項目の評価レベルが2以下の場合は、他の評価レベルにかかわらず総合評価以下のおりの取り扱いとする。</p> <p>評価レベル2の場合は、総合評価をD</p> <p>評価レベル1の場合は、総合評価をE</p>
------	--

(標準例 1 6)

配点表

評価項目		配点
1	施設の設置目的の達成に関する取組	40
	(1) 施設の設置目的の達成	20
	(2) 利用者の満足度	20
2	効率性の向上等に関する取組	30
	(1) 経費の低減等	20
	(2) 収入の増加	10
3	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30
	(1) 管理運営の実施状況	10
	(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	20
計		100

(標準例 1 7)

評価レベルの乗率

評価レベル	乗率		
5	100%	良い	計画を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	計画を上回る管理運営がなされている
3	60%		普通
2	40%	↓	計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		計画を大幅に下回る管理運営がなされている
	0	適切でない	不適切な管理運営がなされている

各評価項目の得点 = 各評価項目の配点 (配点表) × 評価レベルの乗率

(標準例 18)

総合評価ランク設定

A	「総合評価の結果、特に優れていると認められる」 (合計得点が90点以上)
B	「総合評価の結果、優れていると認められる」 (合計得点が80点以上90点未満)
C	「総合評価の結果、適正であると認められる」 (合計得点が60点以上80点未満)
D	「総合評価の結果、努力が必要であると認められる」 (合計得点が40点以上60点未満)
E	「総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる」 (合計得点が40点未満)

(留意事項)

評価基準の「視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】」における評価項目2「法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など」は、最低限達成すべき基準であり、この項目が基準を満たしていない(評価レベル2以下)場合は、総合評価D又はEとする。

(標準例 1 9)

外部評価シート

所管課	
評価対象期間	〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日

1 指定概要

施設概要	名 称		施設種別	
	所在地			
	設置目的			
指定管理者	名 称			
	代表者名			
	所在地			
管理業務の内容				
料金制度		利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし		
指定期間		〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇年〇〇月〇〇日 (〇年間)		

2 内部評価結果

評価項目及び評価ポイント	配点	内部		外部	
		評価	得点	評価	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	40				
(1) 施設の設置目的の達成	20				
(2) 利用者の満足度	20				
【評価の理由】					
2 効率性の向上等に関する取組み	30				
(1) 経費の低減等	20				
(2) 収入の増加	10				
【評価の理由】					
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30				
(1) 施設の管理運営（管理業務）の実施状況	10				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	20				
【評価の理由】					
合計得点	【評価の理由】				
総合評価					

3 目標指標の達成状況

※管理業務に係るもの（自主事業等分は除く）

目標指標	年度	年度	年度	年度	年度
利用者人数（人） 又は 施設稼働率（%）	数値				
	実績				
収入額（千円）	達成率				
	数値				
	実績				
満足度調査（%）	達成率				
	数値				
	実績				

4 管理に係る収支の状況（税込経理方式）

単位：千円

	年度	年度	年度	年度	年度
A 収入額（①+②+③+④）					
① 指定管理料（委託料）					
② 利用料金又は使用料					
③ 自主事業収入					
④ その他の収入					
B 支出額（⑤+⑥+⑦）					
⑤ 管理業務費					
⑥ 自主事業費					
⑦ 納付金					
C 収支差額（A-B）					
D 管理業務 収支差額（①+②+④-⑤）					
E 自主事業 収支差額（③-⑥）					

5 利用者満足度調査等の実施状況

利用者 満足度調査	実施方法	
	実施結果	
利用者等からの主な意見・要望・苦情等		左の状況

6 サービスや管理運営に関する主な取組

サービスの向上	
自主事業（イベント等）	

7 外部評価

総合評価	【評価の理由】

(標準例 20)

アンケート調査票の作成例

皆様のご意見をもとにサービスを向上していきたいと考えております。アンケートにご協力ください。

<p>○各設問について、あてはまる番号に○印をつけてください。 ○ご記入いただいた調査票は回収箱に入れてください。 ○調査結果はすべて統計的に処理するため、個人名の特定はいたしません。 【このアンケートに関するお問い合わせは、下記までお願いします。】 ○○施設（施設名） 指定管理者○○（団体名） 連絡先：○○○-○○○○</p>
--

Q1 あなたについて、あてはまるものに○印をつけてください。
 (各設問に○印は1つずつ)

① 性別	1 男	2 女				
② 年代	1 10歳代	2 20歳代	3 30歳代	4 40歳代	5 50歳代	6 60歳以上
③ 居住地	1 別府市	2 市外				
④ 利用交通機関	1 公共交通機関	2 自動車	3 バイク	4 自転車	5 徒歩	
⑤ 利用頻度	1 週1～2回程度	2 月1～2回程度	3 年1～2回程度	4 今回が初めて		

Q2 施設サービスについて、あてはまるものに○印をつけてください。
 (各設問に○印は1つずつ)

※「1満足」または「4不満」に○印をつけた場合は、その下の「満足または不満の理由」を記載ください。

① 従業員の説明のわかりやすさについて、どの程度満足していますか。

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
(満足または不満の理由)			

② 要望に対する従業員の対応について、どの程度満足していますか。

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
(満足または不満の理由)			

③ 利用料金について、どの程度満足していますか。

1 満足	2 やや満足	3 やや不満	4 不満
(満足または不満の理由)			

裏面に続きます

④ 利用時間について、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑤ 予約のしやすさについて、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑥ イベント内容について、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑦ イベントのPR方法について、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑧ 施設の清潔感について、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑨ 施設設備の充実度について、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑩ 施設の案内板のわかりやすさについて、どの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

⑪ 施設サービスについて、総合的にどの程度満足していますか。

1 満足 2 やや満足 3 やや不満 4 不満

(満足または不満の理由)

Q 3 施設サービスを利用するときに、重要な事は何ですか。

(○印は3つまで)

- | | | | |
|------------------|----------------|-----------|----------|
| 1 従業員の説明のわかりやすさ | 2 要望に対する従業員の対応 | | |
| 3 利用料金 | 4 利用時間 | 5 予約のしやすさ | 6 イベント内容 |
| 7 イベントのPR | 8 施設の清潔感 | 9 施設設備の充実 | |
| 10 施設の案内板のわかりやすさ | | | |
| 11 その他 (| | |) |

Q 4 施設サービスについて、お気づきの点などがありましたら、下記にご記入ください。

--

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。