

町田市

指定管理者制度 ガイドライン

町田市

2023年3月策定

2025年3月一部改定

町田市指定管理者制度ガイドライン <目 次>

第1章 概要編	4
1 指定管理者制度の概要.....	4
(1) 指定管理者制度とは.....	4
(2) 公の施設とは.....	4
(3) 指定管理者の位置づけ.....	5
(4) 指定管理者になることができる団体.....	5
(5) 指定管理者制度と業務委託との比較.....	5
2 指定管理者が行う業務	6
(1) 指定管理業務.....	6
(2) 自主事業.....	6
(3) 指定管理者が行う業務.....	7
(4) 指定管理者が行うことができない業務.....	7
(5) 情報公開.....	8
(6) 個人情報保護.....	8
3 指定管理者の収入	8
(1) 利用料金.....	8
(2) 指定管理料.....	8
第2章 導入編	10
1 指定管理者制度の手続の流れ.....	10
2 民間活力導入手法の検討.....	11
3 指定管理者制度導入の検討.....	11
(1) 指定管理区域.....	12
(2) 指定管理者が行う業務の範囲.....	12
(3) 募集方法.....	12
(4) 募集単位.....	13
(5) 指定期間.....	13
4 条例等の整備	13
第3章 募集編	14
1 指定管理者の募集スケジュール.....	14
2 募集要項	14
(1) 記載項目.....	14
(2) 応募資格.....	15
(3) 欠格条項.....	15
(4) 共同事業体の取扱い.....	16
(5) 指定管理料算定にかかる主な経費の積算項目	16
(6) 指定管理料の上限額.....	16

3	業務仕様書	17
	(1) 記載項目	17
4	応募書類	17
	(1) 応募書類	17
	(2) 様式の詳細	18
	(3) 情報公開への対応	18
5	選定基準表	18
	(1) 選定項目・視点	18
	(2) 配点	19
6	募集	20
	(1) 募集の周知	20
	(2) 募集期間	20
	(3) 申請受付	20
第4章	選定編	21
1	指定管理者の選定スケジュール	21
2	選定手続	22
	(1) 適格審査	22
	(2) 第一次審査（部内選定会議等による書類選考・非公募を除く）	22
	(3) 第二次審査（町田市指定管理者候補者選考委員会・非公募を除く）	22
	(4) 最終審査（部内選定会議等における選考）	23
	(5) 再募集	25
	(6) 選定結果通知	25
3	指定手続	25
	(1) 議案の議決	25
	(2) 指定通知	26
	(3) 指定管理者である団体に変更が生じた場合の手続	26
4	指定期間前の準備	27
	(1) 協定の締結	27
	(2) その他の準備	29
第5章	モニタリング編	30
1	モニタリングとは	30
2	市の責務と職員の心構え	30
3	基本的なモニタリング手法	30
	(1) 管理運営状況モニタリング	30
	(2) 利用者アンケート調査	31
	(3) 会計・経理モニタリング	32
	(4) 労働条件モニタリング	32
	(5) 施設備品等モニタリング	33

4 管理運営状況が適正ではない場合.....	33
第6章 評価編	34
1 指定管理者管理運営状況評価スケジュール.....	34
2 評価とは	35
3 管理運営状況評価	35
(1) 評価単位.....	35
(2) 評価の視点.....	35
(3) 評価表の設定（事業年度開始前）	35
(4) 評価表による評価（事業年度終了後）	35
(5) 改善等の指示及び指定管理業務の見直し.....	36
4 町田市指定管理者管理運営状況評価委員会による検証	36
(1) 検証単位.....	36
(2) 町田市指定管理者管理運営状況評価委員会	36
(3) 委員意見への対応状況管理.....	37
5 次期指定管理者の募集準備.....	37
【参考】評価表様式	38

はじめに

本ガイドラインは、地方自治法第244条の2に基づき、指定管理者制度を運用する際の事務処理等について、町田市としての統一的な考え方や取扱いを示したものである。

第1章に前提となる一般的な指定管理者制度の概要を示し、第2章以降に町田市の指定管理者制度を示す構成としている。

第1章 概要編

1 指定管理者制度の概要

(1) 指定管理者制度とは

指定管理者制度とは、地方公共団体が設置する「公の施設」の管理運営について、民間事業者等に行わせることを可能とする地方自治法上の制度である。

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、利用者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に2003年(平成15年)9月に創設された。

具体的には、地方自治法(以下、「法」という。)第244条の2にその根拠が定められている。

(2) 公の施設とは

「公の施設」とは、「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に地方公共団体が設ける施設」と定義され(法第244条第1項)、「公の施設」の設置及び管理に関する事項は条例で定めることとされている(法第244条の2第1項)。

また、地方公共団体は正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない(法第244条第2項)とともに、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない(法第244条第3項)。

具体的には、以下のすべてに該当するものをいう。

【公の施設の要件】

ア 住民の利用に供する施設であること

(住民の利用に供することを目的としないものは、公の施設ではない。例えば、庁舎や試験研究所は、公の施設ではない。)

イ 当該普通地方公共団体の住民の利用に供する施設であること

(公の施設の利用を供されるべき住民は、原則として当該施設を設置する普通地方公共団体の住民である必要がある。例えば、物品陳列所は、公の施設ではない。)

ウ 住民の福祉増進を目的とすること

(公の施設における住民の利用に供する目的は、直接住民の福祉を増進するためであって、利用そのものが福祉の増進となるものでなければならない。例えば、競輪場や留置場は、公の施設ではない。)

エ 普通地方公共団体が設ける施設であること

(公の施設は物的施設を中心とする概念であり、人的側面は必ずしもその要素ではない。)

オ 普通地方公共団体が設けるものであること

(国その他普通地方公共団体以外の公共団体が設置するものは、公の施設ではない。)

(3) 指定管理者の位置づけ

指定管理者指定により公の施設の管理権限は、市長及び教育委員会（以下、「市長等」という。）から指定管理者に委任される。これにより指定管理者は、市長等に代わって公の施設の管理運営を行うものとして管理権限を行使する。

条例で指定管理者が公の施設の使用許可の業務を行うものとして規定した場合は、指定管理者名で使用許可の行政処分を行う。

(4) 指定管理者になることができる団体

指定管理者になることができる団体は、「法人その他の団体」とされている（法第244条の2第3項）。団体であれば法人格の有無にかかわらず指定管理者に指定することができるが、個人を指定することはできない。また、複数の民間事業者で形成する共同事業体等の任意団体についても、指定することができる。

(5) 指定管理者制度と業務委託との比較

指定管理者制度と業務委託の制度を比較すると、以下のとおりである。

項目	指定管理者制度	業務委託契約
管理運営の主体	指定管理者 ※法人その他の団体（法人格の有無は問わないが個人は不可）	地方公共団体
法的性質	管理の代行 ※指定（行政処分）により公の施設の管理権限を指定管理者に委任	私法上の契約関係 ※契約に基づく事務又は業務の執行の委託
公の施設の管理権限者	指定管理者 ※管理の基準・業務の範囲は、条例で定める	地方公共団体
公の施設の設置責任者	地方公共団体	地方公共団体
施設の使用許可者	指定管理者 ※条例に定めがある場合のみ	地方公共団体
利用料金の収入主体	指定管理者又は地方公共団体 ※指定管理者とする場合は、条例で定める	地方公共団体

2 指定管理者が行う業務

(1) 指定管理業務

指定管理業務とは、公の施設の設置条例（以下、「設置条例」という。）に定める業務の範囲内において行う業務である。

業務の詳細内容は、市と指定管理者で交わす協定書や仕様書において定める。

(2) 自主事業

自主事業とは、指定管理者が、指定管理業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により行うことができる事業である。

① 実施手続

自主事業実施にあたっては、指定管理者は事前に自主事業実施計画書を市に提出し、承認を得なければならない。

また、指定管理者は、条例に基づく使用許可（利用承認）の手続や施設の使用料又は利用料金の支払、法第238条の4第7項及び町田市公有財産規則第25条の2に基づく、行政財産の使用許可（目的外使用許可）の手続や使用料の支払を行う必要がある。

② 収益の取扱い

自主事業実施による収益は、原則として、全額指定管理者の収益とする。ただし、指定管理者は、自主事業収益を施設管理に還元することが望ましい。

③ 費用負担の取扱い

自主事業の実施に要する費用は、指定管理者自らが負担するものであり、指定管理料の積算に含めることはできない。

そのため、自主事業の会計と指定管理業務の会計とを明確に区分すること。指定管理業務とは別に自主事業を実施するための職員を配置する場合、その職員に係る人件費については、全額指定管理者の負担とすること。また、指定管理業務と自主事業の職員体制が不可分である場合、当該自主事業に従事する割合に応じた人件費は、指定管理者の負担とすること。

（３） 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う業務をまとめると、以下のとおりである。

区分と定義	業務の内容	必要な手続等
【指定管理業務】 指定管理者が、公の施設の設置条例に定める業務の範囲において行う業務	・指定事業の実施業務（受付、案内、イベントや教室の実施） ・施設設備の維持管理業務（清掃、保守点検、補修、警備） ・施設設備の利用承認業務（施設の使用許可） ・その他施設の管理運営業務	・市が協定書や仕様書等において、実施を定める。 （指定管理者の提案事業で、市が指定管理業務と位置付けた業務を含む。）
【自主事業】 指定管理者が、指定管理業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により行うことができる事業	・指定管理業務以外の業務	【設置目的の範囲内の自主事業】 ・事前に、自主事業実施計画書を市に提出し、市の承認を得る。 ・公の施設の設置条例に基づく使用許可（利用承認）の手続を行った上で、施設の使用料を支払う。
		【設置目的の範囲外の自主事業】 ・事前に、自主事業実施計画書を市に提出し、市の承認を得る。 ・法第２３８条の４第７項及び町田市公有財産規則第２５条の２に基づく行政財産の使用許可（目的外使用許可）の手続を行った上で、使用料を支払う。

（４） 指定管理者が行うことができない業務

法令により地方公共団体のみに属する権限については、指定管理者が行うことができない。

- ・使用料の強制徴収（法第２３１条の３）
- ・不服申立てに対する決定（法第２４４条の４）
- ・行政財産の目的外使用許可（法第２３８条の４）
- ・過料の賦課徴収（法第１４条第３項）
- ・使用料の減免（法施行令１５８条）

（５）情報公開

町田市情報公開条例第２０条第２項に基づき、市は指定管理者に対し、当該公の施設の管理に関する情報の公開を行うための手続規程を整備する等情報の公開を行うため必要な措置を講ずるよう指導するものとする。

（６）個人情報保護

指定管理者が公の施設の管理の業務を行う場合には、行政機関等と同様の安全管理措置を講じなければならない（個人情報保護法第６６条第２項）。また、これらの者が個人情報取扱事業者（同法第１６条第２項）に該当する場合には、個人データに関する安全管理措置の規定（同法第２３条）についても適用を受ける。

３ 指定管理者の収入

（１）利用料金

指定管理者制度においては、公の施設の利用に係る料金（以下、「利用料金」という。）を指定管理者の収入とすること（以下、「利用料金制」という。）ができる（法第２４４条の２第８項）。利用料金制を採用できる施設については、指定管理者制度の趣旨に鑑み、採用することが望ましい。

また、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規定されている。この場合において、指定管理者は、あらかじめ当該利用料金について市の承認を受けなければならない（法第２４４の２第９項）。

（２）指定管理料

指定管理業務に要する経費を賄うために、市は指定管理者に指定管理料を支払う。指定管理料は、指定管理業務の実施に必要と見込まれる経費の総額から、利用料金収入（利用料金を指定管理者の収入としている場合）等、指定管理業務から見込まれる収入の総額を差し引いて算定する。

ア 指定管理業務に要する経費

人件費
施設維持管理費
事業運営費 等
⋮

※自主事業に係る経費は含めない

イ 指定管理業務による収入

利用料金収入（見込額）
（利用料金制を採用している施設）

その他収入（見込額）
（保険給付費、福祉サービス給付費等）

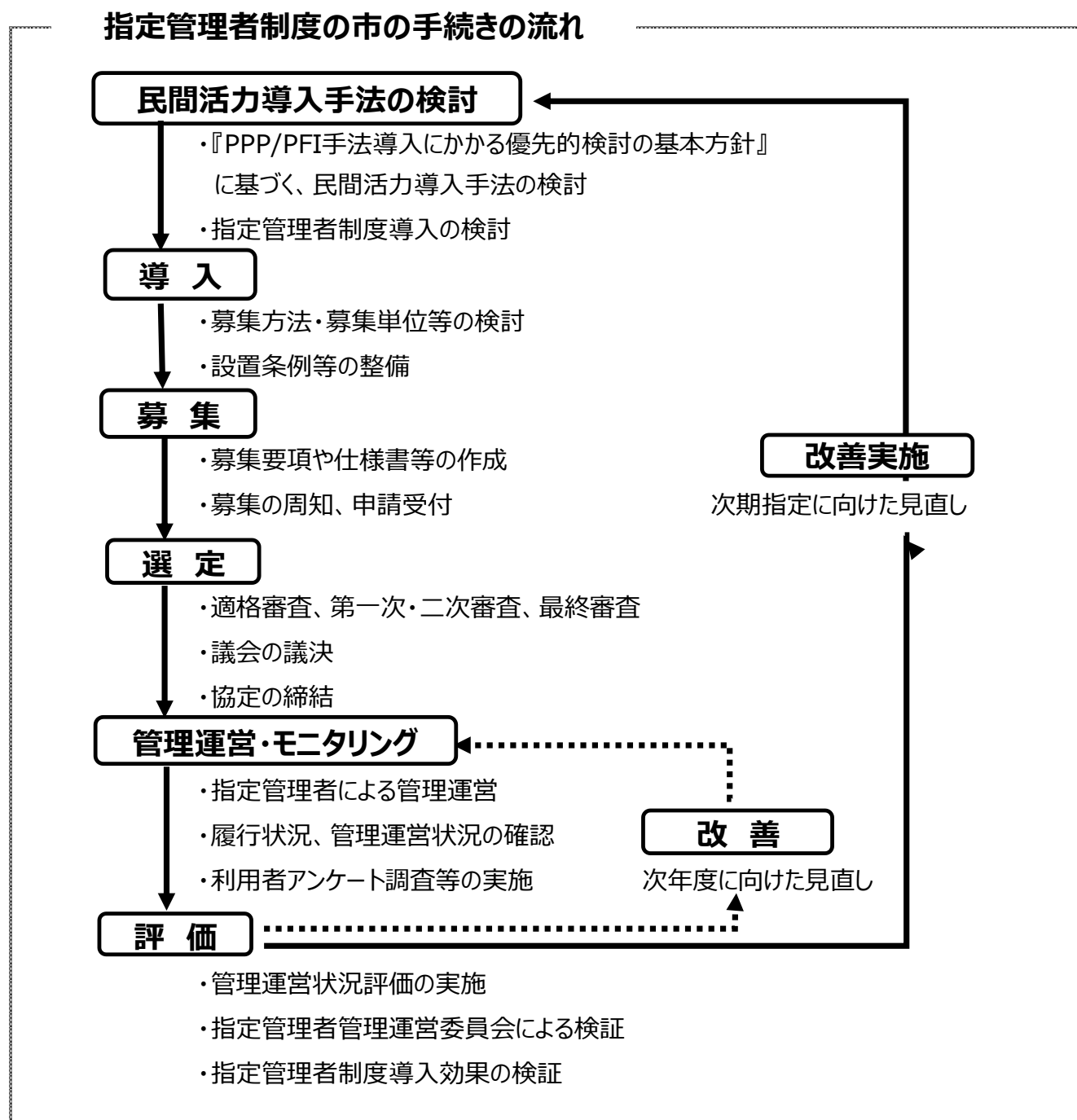
アーイ 市からの指定管理料

指定管理料

第2章 導入編

1 指定管理者制度の手続の流れ

指定管理者制度導入から評価までの市の手続全体の流れは、以下のとおりである。



2 民間活力導入手法の検討

公共施設等を設置する所管課は、新たな事業機会の創出や民間投資の喚起を図るとともに公共施設等の総合的かつ計画的な管理を進めていく上で、効率的かつ効果的な公共施設等の整備等を進めるため、「町田市PPP/PFI手法導入にかかる優先的検討の基本方針」の考え方に沿って、指定管理者制度を含めた民間活力の導入を検討し、積極的にその活用を図ること。

なお、PFI事業により公の施設を整備しようとする場合であって、当該施設の管理を包括的に民間事業者に行わせる場合は、原則として地方自治法第244条の2第3項に規定する公の施設の指定管理者の制度を採用することとされている。（自治画第67号 平成12年3月29日「地方公共団体におけるPFI事業について」）

【参考】町田市PPP/PFI手法導入にかかる優先的検討の基本方針の対象手法

施設の新設 又は改修を 伴うもの	民間事業者が公共施設等の設計、建設（製造）及び運営等を担う手法	建設に民間資金を活用するもの	・BTO方式・BOT方式 ・BOO方式・RO方式 ・ESCO
		建設に民間資金を活用しないもの	・DBO方式
	民間事業者が公共施設等の設計及び建設（製造）を担う手法	・BT方式（民間建設買取方式） ・民間建設借上方式及び特定建築者制度等	
施設の新設 又は改修を 伴わないもの	民間事業者が公共施設等の運営等を担う手法	・コンセッション方式（公共施設等運営事業） ・包括的民間委託・O方式	
		・指定管理者制度 行政処分である使用許可の権限も含め、 <u>公の施設の管理運営等を指定した民間事業者に包括的に実施させるもの</u>	

※PPP/PFIとは

PPP（Public-Private-Partnership）とは、行政と民間が連携して公共サービスの提供を行うことにより、民間の創意工夫等を活用し、財政資金の効率的使用や行政の効率化等を図るもので、PPPには、PFI、指定管理者制度、公設民営（DBO）方式、包括的民間委託等も含まれる。

また、PFI（Private-Finance-Initiative）とは、PPPの代表的な手法の一つで、PFI法（民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律）に基づき、公共施設等の設計、建設、維持管理及び運営に、民間の資金とノウハウを活用し、公共サービスの提供を民間主導で行うことで、効率的かつ効果的な公共サービスの提供を図るものである。

3 指定管理者制度導入の検討

施設所管課は、民間活力導入手法の検討の結果、指定管理者制度の手法を導入する場合、以下の事項について決定する。

（１）指定管理区域

施設所管課は、公の施設の一部を指定管理区域とする場合や、複合施設に公の施設を設置する場合には、指定管理者が管理する区域を明確にし、責任の所在を明らかにする必要がある。

（２）指定管理者が行う業務の範囲

①指定管理業務の範囲

施設所管課は、公の施設に係る業務のうち、指定管理者が管理する業務を明確にする。

指定管理業務は、以下主に３つに区分される。具体的な業務内容は、施設に応じて個別に定めること。

- ・ 指定事業の実施に係る業務（受付、案内、イベント実施等）
- ・ 施設又は設備の維持管理に係る業務（清掃、保守点検、補修、警備等）
- ・ 施設又は設備の利用の承認に係る業務（使用許可）

②第三者委託

指定管理業務の全部又は主たる部分について、指定管理者が第三者へ再委託することは禁止する。業務の一部について、指定管理者が第三者に再委託する場合は、施設所管課は指定管理者へ、事前に承認を得るよう求めること。

施設所管課は、施設の適切な管理運営の観点から、指定管理者自らが必ず行わなければならない業務と、第三者への再委託が可能な業務を区分する必要がある。

（３）募集方法

指定管理者の選定は、競争原理を働かせ、公正を期すために、原則として公募とする。

ただし、施設所管課は、指定管理者の募集にあたり、以下の要件のいずれかに該当する場合には、公募によらず非公募で選定することができる。

【非公募選定の要件】

- ア 障がい者・高齢者支援、市民協働等の市の施策推進の観点から、特定の団体が施設の管理運営を行うことが適当と認められる場合
 - イ 施設の目的や様態等に照らし、確実な施設管理運営を担うことができる団体が他に存在しないことが見込まれる場合
 - ウ P F I 事業において施設管理を行う団体が特定されている場合
 - エ その他、臨時的指定等の特別な事由があると市長が認める場合
- 例) ・ 施設の統廃合や大規模修繕をする場合に、利用者の混乱が生じないようにするため、短期間（概ね３年以内）、現指定管理者を引き続き指定管理者に指定する。
- ・ 指定管理者の指定を取り消す場合に、施設閉鎖を回避するため、同種の施設の指定管理者の中から指定管理者に指名する。
 - ・ 指定管理者公募の結果、すべての応募者が候補者として選定されなかった場合や応募がなかった場合で、かつ、再度公募を行うための期間を確保できない場合に、同種の施設の指定管

理者を指定管理者に指定する。

（４）募集単位

募集単位は、原則として、公の施設ごととする。

ただし、施設所管課は、同種の施設又は同一の地域でグループ化することにより、利用者サービスの向上や、管理費用の縮減等指定管理者制度の導入効果が高まる場合はグループ化することができる。

グループ化にあたっては、地域に根差した施設運営の必要性や市内産業育成等の観点も踏まえ、検討すること。

（５）指定期間

指定期間は原則として５年とするが、個々の公の施設の実情に応じて５年以下の範囲内とする。

ただし、施設所管課は、ＰＦＩ事業により整備した施設については、ＰＦＩ事業の期間を指定期間とすることができる。

４ 条例等の整備

施設所管課は、指定管理者制度を導入する場合には、以下の①～③について、特段の事情がない限り募集前に、設置条例の制定・改正を行う。

①法第２４４条の２第４項に基づき規定すべき事項

- ・ 指定の手続…申請の方法、選定基準等
- ・ 管理の基準…施設利用の基本的な条件（休館日、開館時間、使用許可の基準、使用制限の要件等）、適正管理費必要な業務運営の基本的事項（個人情報等の取扱い等）
- ・ 業務の範囲…指定管理者に行わせる業務の具体的範囲（使用許可を行わせる場合にはその旨を規定、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）
- ・ その他必要な事項

②法第２４４条の２第８項及び第９項に基づき規定すべき事項

- ・ 利用料金制…金額の範囲、算定方法等の基本的枠組み

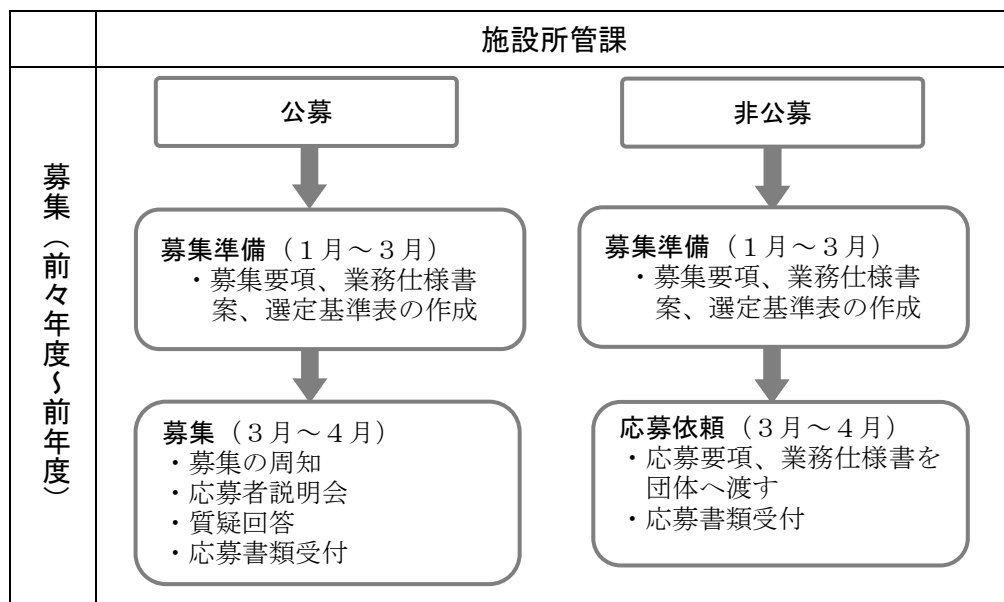
③施行規則

そのほか、施設所管課は、当該条例の施行規則（以下「規則」という。）を制定・改正し、手続等の細目的事項のうち、市としての形式的な統一が必要な項目について規定する。

第3章 募集編

1 指定管理者の募集スケジュール

4月からの新たな指定管理者を募集する場合の市の主な事務は、次のとおりである。



2 募集要項

施設所管課は、施設の管理運営における管理基準や業務の範囲等、募集内容の概要や応募条件を示した募集要項を作成する。

公募によらずに非公募で指定管理者を選定する場合も、同様である。

(1) 記載項目

項目	内容
施設概要	施設の名称、所在地、開設年月、建物構造・面積、主要施設、施設の前年度の運営状況（利用者数、決算を含む）
指定期間	原則として5年
業務範囲	指定管理業務、自主事業
管理基準	業務仕様書参照
指定管理料	指定管理料の上限額
応募資格	資格要件、欠格事項、共同事業体による応募
応募手続	説明会、質疑の受付と回答方法、提出方法、提出期間・場所、応募書類
応募にかかる留意事項	関係法令の遵守、応募内容の変更禁止、複数提案の禁止、情報公開請求への対応、費用の負担、資料の取扱い、接触の禁止、不正な行為
選定手続	一次審査、二次審査、最終審査

選定基準	選定項目及び視点、最低選定基準、現在の指定管理者の管理運営状況評価結果の反映、同点の場合
指定管理者候補者決定後の手続き	選定結果、市議会の議決、指定管理者の決定結果、協定書の締結

指定期間中に市の「中期修繕計画」等に基づく修繕が計画されている場合には、募集要項や業務仕様書等において、大まかな予定を記載すること。

また、修繕等、市の責に帰すべき事由により施設を一時的に休止する可能性がある場合は、指定管理料の支払及び利用料金収入の補償の扱いについて記載すること。

（２）応募資格

町田市市内事業者優先発注等に係る実施方針「第４ 優先発注の原則」に基づき、募集する団体は、原則として、市内に本店を有する団体（共同事業体の場合は、代表団体が市内に本店を有する団体）のみとする。

ただし、業務を適切に実施する能力を有する団体が５団体に満たないと想定される場合は、適正な競争を確保するために、市内に契約の代理人としている営業所を有する団体（共同事業体の場合は、代表団体が市内に契約の代理人としている営業所を有する団体）、市外に本店を有する団体の順に、募集対象を拡大するものとする。

また、施設所管課は、その他、施設の特性に応じた独自の応募資格を必要に応じて定めることができる。

（３）欠格条項

指定管理者として安定的に利用者サービスを提供するために相応しくない団体を除外するため、欠格条項に該当する団体については、応募資格を有しないもの（失格）として取り扱う。

施設所管課は、欠格条項に該当しない旨を保証するものとして、指定管理者の申請時に応募者から「誓約書」の提出を求めるものとする。

施設所管課は、次に掲げる事項について必ず規定すること。

【欠格条項】

- ア 応募書類提出時点において、町田市で入札参加停止処分を受けている団体
- イ 法人税、市都民税等が課税される団体にあつて、それらを滞納している団体
- ウ 法施行令第１６７条の４の規定に該当する団体
- エ 会社更生法、民事再生法による更正・再生手続中である団体
- オ 指定管理者の責めに帰すべき事由により、町田市において２年以内に指定の取消しを受けた団体
- カ 反社会的勢力

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第２条第２号に規定するもの）、暴力団員等（暴力団対策法第２条第６号に規定する暴力団員又は暴力団員でなくなった日から５年を経過しない者）、暴力団関係企業、総会屋、社会運動又は政治活動を標榜して不法行為

を行う者又は団体、その他不当要求等の反社会的活動を行う者又は団体

（４）共同事業体の取扱い

複数の団体で構成される共同事業体の場合は、代表団体を設定するものとする。

構成団体数は、構成団体間の関係の複雑化を避け、運営上の責任を明確にするため、可能な限り少数が望ましい。

共同事業体で応募する場合は、応募者は、必ず「共同事業体協定書」を作成し、応募時に市に提出すること。

（５）指定管理料算定にかかる主な経費の積算項目

指定管理料算定にかかる主な経費の積算項目は、以下の項目とする。

自主事業を含め、団体としての活動にかかる経費は積算しないこと。

また、協定締結時や年度開始時の収支予算計画書に記載する経費の積算額は、原則、提案時の積算額から変更しないこととする。ただし、選定手続きにおける町田市指定管理者候補者選考委員会の意見又は市の政策的判断等により、業務仕様書に変更が生じる場合は、提案時の積算額を変更することができる。

【経費の積算項目】

科目	経費の詳細
人件費	給与・報酬・賃金
	諸手当・法定福利費・福利厚生費・退職給付引当金等
管理費	光熱水費
	維持管理費（清掃・警備・保守点検等の委託料、施設賠償責任保険料等）
	修繕費
運営費	事業実施経費
	備品購入（調達）費
	消耗品費
	印刷製本費
	通信運搬費
その他 間接経費等	租税公課
	本部経費（人件費の按分等）

（６）指定管理料の上限額

指定管理者を募集する際には、施設所管課は原則として、指定管理料の提案上限額を提示する。施設利用者数により配置する人員数が変動する等の事情により、指定管理料の提案上限額を提示することができない場合は、当該施設における過去の収支実績を掲載する等で対応すること。

これにより、市が想定する事業規模をあらかじめ示すとともに、応募者は提示した金額の範囲内で事業計画を提案することになり、応募者の提案を公平に比較することができる。

なお、指定管理料は、市の予算査定の結果を経て、年度協定書において確定するものであり、提案額を保証するものではないため、指定管理料の支払時期及び方法等は、年度ごとに協定で定める。

3 業務仕様書

(1) 記載項目

応募者が事業計画書及び収支予算書を作成するには、指定管理業務の業務量や経費が想定できることが必要である。そのため、施設所管課は、設置条例に規定した業務範囲の内容や、市の要求水準等を業務仕様書で具体的に示すこと。

業務仕様書に記載する主な項目は、次のとおりである。

項目	内容
施設概要	施設の名称、所在地、開設年月、建物構造・面積、主要施設、開館時間、休館日
管理運営の基本方針	管理運営の基本方針
利用料金	利用料金制の採用、利用料金の額、収入年度、減額・免除、還付
指定管理料	指定管理料の算出（経費科目・収入科目）、指定管理料の決定、支払方法、会計の独立
指定管理業務	利用者サービス業務、施設設備の維持管理業務、物品の管理業務、緊急対応、市への報告業務等、その他の業務（利用者アンケート調査の実施、モニタリングの受検、会計・経理モニタリング及び労働条件モニタリングの受検、評価項目）
自主事業	実施計画書の作成、会計
留意事項	保険の付保、個人情報保護の確保、情報セキュリティの確保、関係法令等の遵守、引継協定書

4 応募書類

(1) 応募書類

市が応募団体に提出を求める書類等は、次のとおりである。そのほか、必要な応募書類は、施設の特性に応じて施設所管課が決定する。

応募書類の必要部数や媒体については、部内選定会議等や町田市指定管理者候補者選考委員会を踏まえて記載する。

【応募書類】

- ・指定管理者申請書
- ・管理業務に関する各年度の事業計画書
- ・管理業務に関する各年度の収支予算書
- ・登記事項証明書（現在全部事項証明書）
- ・貸借対照表及び損益計算書、その他これらに準ずる書類（直近3年分）

- ・法人等の事業計画書及び収支計算書（指定申請年度）
- ・役員名簿
- ・組織及び運営に関する事項を記載した書類
- ・現に行っている業務の概要を記載した書類
- ・指定管理者の指定申請に関する誓約書
- ・指定管理者管理運営状況評価表（募集する指定期間分）
- ・納税証明書（法人税及び消費税、市に事業所等がある場合法人市民税及び固定資産税、地方消費税。国税は納税証明書その3、市税は完納証明書）
- ・共同事業体協定書
- ・指定管理者候補者選考委員会プレゼンテーション用資料

（２）様式の詳細

管理業務に関する各年度の事業計画書と収支予算書（提案内容）は、選定時の採点項目ごとに様式を定めること。また、施設所管課は、管理運営状況評価表の基礎とするため、指定期間中の目標値を記載すること。

なお、応募書類は、応募団体間の公平性を確保するため、様式ごとに枚数と文字フォントを指定すること。

（３）情報公開への対応

応募書類は、町田市情報公開条例に基づき、原則公開する旨を募集要項等に記載すること。

5 選定基準表

（１）選定項目・視点

選定項目は、原則、以下の項目とするが、施設所管課は、施設ごとに必要に応じて追加できる。

選定項目		視点
1 サービスの質	（１）利用者サービス向上策	・利用者満足度の向上や利用者増加に向けた効果的な取組か ・施設を運営・管理する能力は十分か
	（２）自主事業	・取組は施設の設置目的に合ったものか ・施設の魅力向上や利用者満足度の向上、利用者増加に向けた効果的な取組か ・取組は施設の設置目的に合ったものであり、本来の指定管理業務へ影響を及ぼすものではないか
	（３）利用者意見の収集 （利用者満足度調査等）	・利用者満足度調査の方法は適切か ・利用者満足度調査の目標は適切に設定されているか ・要望の受付体制は適切か ・利用者満足度調査の結果や受付けた要望を、施設の管理・運営に反映させる取組や体制は適切か
	（４）その他施設ごとに定める指標	・その他施設ごとに定める視点

2 履行の状況 (施設運営・管理)	(1) 施設運営	・設置目的や市の計画に沿った適切な運営・管理が実施されるか ・利用者が施設を平等に利用できる環境が整備されるか（施設のバリアフリーや情報アクセスの取組は適切か等）
	(2) 情報管理	・情報公開の取組や体制は適切か ・個人情報保護の取組や体制は適切か ・情報セキュリティの取組や体制は適切か
	(3) 安全管理	・施設利用時の安全管理の取組や体制は適切か ・防災・防犯対策等の取組や体制は適切か ・災害や事故発生時の対応の体制は適切か
	(4) 人的安定性	・職員の配置計画は適切か ・施設の運営・管理に必要な能力や資格を有する人員が適切に配置されるか ・職員の指導育成や研修体制は適切か
	(5) 地域貢献（市内従業員の雇用率、地域団体等との連携）	・市内従業員の雇用率は妥当か ・市内事業者への発注は十分か（障がい福祉施設等からの物品・役務の調達含む） ・地域住民や団体との協働の取組は十分か
	(6) 環境配慮	・節水・節電やごみの減量化、リサイクル推進、温室効果ガス排出削減等の環境配慮の取組は適切か
	(7) 類似施設の管理実績（候補者選定時のみ）	・類似施設の管理実績は十分か ・施設を運営・管理する能力は十分か
	(8) その他施設ごとに定める基準	・その他施設ごとに定める視点
3 財務・収支状況	(1) 提案金額（候補者選定時のみ）	・市が示した上限額に対して提案金額は適切か ・市が示した上限額の範囲内の金額であるか
	(2) 収支の適正性	・指定管理業務の収支計画は適正か（支出すべき経費が適切に計上されているか、指定管理業務以外の関係ない経費が計上されていないか等）
	(3) 財務の安全性（指定管理者本部）	・団体の財務状況は健全か

(2) 配点

① 配点

配点は、選定項目ごとに、1点から5点までの5段階とし、重要度に応じて3までの係数を乗じることができる。

② 採点者ごとの配点

選定基準表は、部の選定会議等で採点を行う項目（以下、「所管部採点項目」という。）と、指

定管理者候補者選考委員会において選考を行う項目に分けるものとする。

公平性の観点から、所管部採点項目の配点は、全体の配点の2割以上、3割以下とする。例えば、配点が100点の場合、選考委員会の委員1人の配点を70～80点とし、所管部採点項目の配点を20～30点とする。

6 募集

(1) 募集の周知

施設所管課は、募集にあたっては、「広報まちだ」及び町田市公式ホームページ等を利用して周知を図ることとし、募集期間、説明会の開催、募集要項の配布方法等、応募者に十分な配慮を行う。

(2) 募集期間

募集期間は、民間事業者等が事業計画書等を作成するにあたり十分な準備や検討を行うことができるよう、概ね1ヶ月以上確保するものとする。

ただし、業務内容が多岐に渡る等、共同事業体での応募が見込まれる場合は、応募者が準備する期間を考慮し、施設所管課は、より長い期間を確保する、あるいは募集開始時期を告知する等、早期の情報提供に努めること。

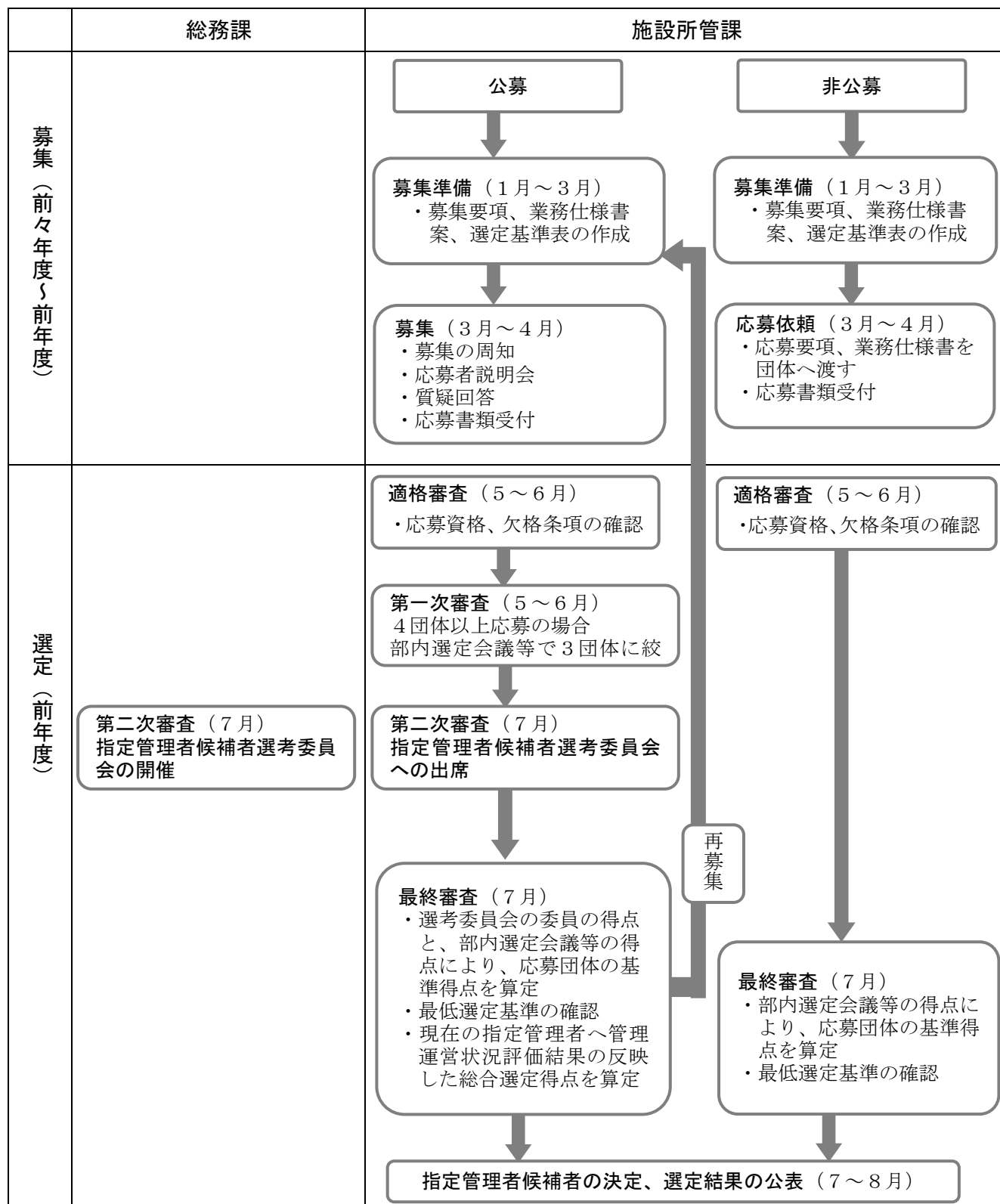
(3) 申請受付

受付の際には、施設所管課は、受付順を記録し、必要書類の不備がないか確認する。書類等に不備がある場合は、原則として受付しない。

第4章 選定編

1 指定管理者の選定スケジュール

4月からの新たな指定管理者を募集・選定する場合の市の主な事務は、次のとおりである。(再掲)



指定 (前年度)		指定の議決（第3回市議会定例会・9月議会） ・公の施設の名称 ・指定管理者の候補者（団体）の名称 ・指定の期間 ・その他必要と思われる事項
準備 (前年度～管理開始)		基本協定・年度協定締結 ・仕様書の確定 ・評価表の設定（指標、評価基準、目標値、要求水準の確認、調整） ↓ 指定管理者による管理開始（4月）

2 選定手続

（1）適格審査

施設所管課は、応募事業者が応募資格を満たしているか、欠格条項に該当していないかを確認する。応募資格を満たしていない団体や、欠格条項に該当している団体は、失格とする。

（2）第一次審査（部内選定会議等による書類選考・非公募を除く）

応募団体が4団体以上の場合は、施設所管課は、当該公の施設所管部の部内選定会議等において、書類選考による第一次審査を行い、3団体に絞る。第一次審査結果及び第二次審査について、速やかに応募団体に通知する。

（3）第二次審査（町田市指定管理者候補者選考委員会・非公募を除く）

市は、学識経験者4名で構成する町田市指定管理者候補者選考委員会（以下「選考委員会」という。）において、応募団体からの提案内容について採点を行う。応募団体が1団体の場合でも、必ず選考委員会の選考対象とする。

選考委員会は、町田市審議会等の会議の公開に関する条例第4条に基づき、非公開で行う。

① 選考委員会による施設の視察

過去に指定管理者制度を導入した実績が無い種別の施設に、新たに指定管理者制度を導入する場合は、原則として、選考委員会における採点の前に、施設の視察を行う。ただし、市は、施設の視察が、施設利用者に影響を及ぼす恐れのある場合には、個々の施設の状況を踏まえ、視察を実施するかを慎重に決定する。

② 臨時委員の選任

過去に指定管理者制度を導入した実績が無い種別の施設に、新たに指定管理者制度を導入す

る場合は、市は、町田市指定管理者候補者選考委員会及び指定管理者管理運営状況評価委員会設置要綱第5に基づき、臨時委員を置くことができる。

臨時委員は、同種の施設や利用者サービスに関する知見を有し、かつ応募団体と関係のない者のうちから選任し、選考委員と同様、応募団体にヒアリングを実施するとともに、採点を行う。

③ 選考委員会の流れ

(時間は目安)

○施設所管課による委員への施設・事業概要説明、委員との質疑応答	5 分
－応募団体 1 団体目－	
○応募団体によるプレゼンテーション	1 5 分
○委員・施設所管課による応募団体へのヒアリング	2 0 分
－応募団体 2 団体目・3 団体目も同様に実施－	
○施設所管課による提案内容に対する所見報告	3 分
○委員による採点・意見交換、事務局による集計	5 分

※プレゼンテーションはあくまでも提案内容を説明するためのものであり、応募団体が提案内容にないものを説明しても採点の対象とはしない。

また、プレゼンテーションそのものの良し悪しを採点の対象とはしない。

(4) 最終審査（部内選定会議等における選考）

① 所管部採点項目の採点

所管部採点項目については、部内選定会議等において、あらかじめ設定した評価基準どおりに採点を行う。

② 指定管理者候補者の選定

施設所管課は、選考委員会の選考結果と部内選定会議等の得点をもとに選定手続を行う。

公募によらずに指定管理者を選定する場合は、部内選定会議等の得点をもとに、公募の場合と同様の選定手続を行う。

ア 応募団体の基準得点の算定

施設所管課は、選考委員会の委員の平均得点と、部内選定会議等の得点を合計し、選定の基礎となる応募団体の基準得点を算定する。

$$\text{基準得点} = \frac{\text{選考委員会の委員の得点の合計}}{\text{選考委員会の委員人数}} + \text{部内選定会議等の得点}$$

イ 最低選定基準

応募団体の得点が以下のような評価であった場合は、施設所管課は、指定管理者の候補者として選定しない。

- ・ 選考委員会の委員の平均得点と、公の施設所管部の得点を合計した点（基準得点）が、配点の60％に満たなかった場合
（例えば、配点が100点（選考委員会の委員1人の配点が70点で、部の配点が30点）に対し、基準得点が60点未満であった場合）
- ・ 過半数の委員の得点又は公の施設所管部での得点において、最低評価「1」をつけた項目があった場合

ウ 評価反映得点の算定

施設所管課は、現在の指定管理者である団体が応募した場合は、以下（ア）～（ウ）に基づき評価反映得点を算定し、指定期間中の管理運営実績を基準得点に反映させる。

ただし、公募によらず非公募で選定する場合は、競争が発生しないため、評価反映得点を基準得点に反映させる意味はないことから、評価反映得点は反映しない。

（ア）評価結果を反映する年度

現在の指定管理者の評価を反映する年度は、最終年度を除く指定期間の全ての年度とする。

（イ）評価反映得点の決定

施設所管課は、評価結果を反映する年度の総合評価結果を表1のとおり点数化した上で合算して対象年度数で除した平均得点（小数点以下第2位を四捨五入）に基づき、表2の基準により評価反映得点を決定する。なお、評価反映得点は小数点以下第2位の四捨五入等の処理はしない。

表1

総合評価結果	S評価	A評価	B評価	C評価	D評価
点数	5点	4点	3点	2点	1点

表2

総合評価結果の平均得点	評価反映得点
「4.6～5点」	基準得点の10％を加算
「3.6～4.5点」	基準得点の5％を加算
「2.5～3.5点」	加減算なし
「1.5～2.4点」	基準得点の5％を減算
「1～1.4点」	基準得点の10％を減算

(ウ) 複数施設の場合

複数の施設をグループ化して指定管理者を募集する場合は、上記により算出した総合評価結果を施設数で平均化し、評価反映得点を決定する。

募集単位内の施設の規模の違いにより、上記の基準に基づかず評価反映得点を決定する場合は、原則として、対象施設のうち施設の規模が最も大きな施設の評価反映結果を反映させる。

複数施設のうち、一部の施設の評価反映得点を反映する場合も同様とする。

エ 指定管理者候補者の選定

施設所管課は、選考委員会及び部内選定会議等の得点による基準得点に、評価反映得点を加えた総合選定得点が最も高かった応募者を指定管理者候補者に選定する。

$$\text{総合選定得点} = \text{基準得点} + \text{評価反映得点}$$

オ 同点の場合

選定の結果、同点であった場合の指定管理者候補者の選定方法については、予め施設ごとの募集要項において、係数の高い項目における得点の高い団体や提案金額の低い団体を指定管理者候補者に選定する等の決定方法を定めておき、それにより選定する。

(5) 再募集

施設所管課は、すべての応募者が候補者として選定されなかった施設、又は公募した結果応募がなかった施設については、原則として、再度公募するものとする。ただし、再度公募を行うための期間を確保できない場合は、「第2章導入編>3 指定管理者制度導入の検討>(3) 募集方法公募>【非公募選定の要件】」により、公募によらず非公募で選定することができる。

(6) 選定結果通知

施設所管課は、指定管理者の候補者を選定した場合は、速やかに応募団体すべてに選定結果を通知する。

なお、この通知は候補者としての決定であり、指定管理者としての最終決定は議会の議決を経てからとなる。

3 指定手続

(1) 議案の議決

施設所管課は、指定管理者候補者の決定後、指定管理者の指定に関する議案の提出を行う。

① 時期

施設所管課は、翌年4月から指定管理を開始する場合は、第3回市議会定例会（9月議会）又は第4回市議会定例会（12月議会）に議案を提出する。

なお、指定の議決は、条例の制定・改正を行った議会の次回以降の議会で行うこと。

② 記載内容

議案には、次の事項を記載すること。

- ・ 公の施設の名称
- ・ 指定管理者の候補者（団体）の名称
- ・ 指定の期間
- ・ その他必要と思われる事項

（２）指定通知

施設所管課は、指定の議決に基づき指定管理者の指定をしたときは、速やかに候補者に対し指定の通知をする。

（３）指定管理者である団体に変更が生じた場合の手続

指定管理者指定後に、指定管理者である団体に変更が生じた場合は、団体の同一性の有無に応じて、手続が必要となる。

手続には時間を要するため、指定管理者は、団体に変更が生じることが判明次第、速やかに市と情報共有すること。

① 団体としての同一性の判断

施設所管課は、団体に変更が生じた場合に、団体の同一性に影響がないかを確認する。団体の変更は様々であるため、団体の目的、性格、組織、人員体制等から実質的に団体の同一性を判断する。

なお、団体としての同一性がある場合でも、指定管理者の指定の前提（事業内容や財務内容、組織等）が失われ、条例や協定に定める指定管理者の指定の取消し事由に該当することがないかを確認する。

【同一性がある場合の参考例】

- ・ 単に名称が変更される場合
- ・ 指定管理者である団体が存続会社となる吸収合併
- ・ 組織変更（一般社団（財団）法人→公益社団（財団）法人など）であって、団体の事業内容や財務内容、組織等に大きな変更がない場合
- ・ グループ会社内での組織再編（分割・合併）であって、団体の事業内容や財務内容、組織等に大きな変更がない場合

② 同一性がある場合の手続

同一性が認められると判断した場合は、引き続き、現指定管理者が施設の管理運営を行うが、施設所管課は、状況に応じて、行政報告や情報提供等、議会へ報告すること。

③ 同一性がない場合の手続

施設所管課は、団体としての同一性が認められないと判断した場合は、現指定管理者の指定を取消し、議会の議決を経て、新たな指定管理者を指定する。

4 指定期間前の準備

指定期間開始とともに指定管理業務を円滑に行うことができるよう、市と指定管理者等は以下の準備をする。

(1) 協定の締結

指定管理者の指定は行政処分的一种である。そのため、指定管理者の指定をしたときは、市は法第234条の適用を受ける契約ではなく、速やかに当該公の施設の管理に関する細目的事項を定めた協定を締結する。

① 基本協定書

基本協定書には、基本的な業務内容や指定期間等を定める。

② 年度協定書

市は、基本協定を結ぶとともに、年度ごとに指定管理料等を定めた年度協定を結ぶ。

町田市では、社会経済情勢の変化に柔軟に対応するために、債務負担行為の設定はしていないので、指定期間の一括協定は行えない。

③ 協定書の記載事項

協定書に規定すべき基本的事項は次のとおりとする。施設所管課は、施設の特性によって適宜内容の加除を行うこと。

ア 総則的事項	協定の目的、指定の意義、信義誠実の原則、用語の定義、管理対象の施設等の概要、指定期間等、法令の遵守等
イ 業務の範囲と管理の基準に関する事項	指定管理者又は市が行う業務の範囲、管理条件、業務範囲及び管理条件の変更
ウ 業務の実施に関する事項	業務の実施、第三者への一括再委託の禁止、管理施設の修繕等、緊急時の対応、個人情報保護、情報公開、環境配慮、地域貢献等
エ 備品等の取扱いに関する事項	備品の管理、備品の購入及び所有権の帰属等
オ 事業実施状況の確認に関する事項	事業計画書、利用者アンケート調査の実施、会計・経理モニタリング及び労働条件モニタリングの実施、事業報告書、モニタリングの実施、管理運営状況評価の実施、業務の改善指示等

カ 指定管理料及び利用料金に関する事項
指定管理料の支払・変更、利用料金収入の取扱い、管理口座等
キ 損害賠償及び不可抗力に関する事項
施設等の損壊・第三者へ損害賠償、保険の付保、不可抗力発生時の対応、不可抗力によって発生した費用等の負担、不可抗力による一部業務実施の免除等
ク 指定期間の満了に関する事項
業務の引継ぎ、原状回復義務、管理物品、文書及び個人情報等の取扱い等
ケ 指定の取消しに関する事項
市による指定の取消し、業務の停止、指定管理者による指定の取消しの申出、不可抗力による指定の取消し等
コ その他留意事項及び協議事項
権利義務の譲渡の禁止、反社会的勢力等の排除、協定の変更、疑義についての協議等

④ 指定管理者への要請事項

ア 従業員の継続雇用

指定管理者が変更する場合は、市は指定管理者に対し、従前の指定管理者に雇用されていた者の雇用に配慮するよう求めるものとする。

イ 市内事業者への発注・従業員の雇用

町田市産業振興基本条例及び町田市市内事業者優先発注等に係る実施方針に基づき、市は指定管理者に対し、物品及び役務の調達等においては、可能な限り市内事業者の活用に努めるよう求めるものとする。

また、施設従業員の雇用にあたっては、市民雇用の拡大に努めるよう求めるものとする。

ウ 障がい者就労支援施設への発注・障がい者の雇用

町田市障がい者就労施設等からの物品等の調達方針に基づき、市は指定管理者に対し、市内の障がい者就労支援施設等が供給する物品及び役務の調達に努めるよう求めるものとする。

また、施設従業員の雇用にあたっては、障がい者雇用の拡大に努めるよう求めるものとする。

エ 災害時対応

町田市地域防災計画に基づき、指定管理施設が指定避難所である場合の避難施設の開設や、指定避難所でない場合であっても避難者の受入等が求められる。市は指定管理者に対し、災害時の対応や協力を求め、以下について役割分担を明確するよう求めること。

- ・ 避難施設の開設や避難者の受入
- ・ 緊急時マニュアル、緊急連絡網の作成
- ・ 災害時対応の訓練

オ 指定管理料の精算

指定管理者の経営努力に対するインセンティブとするため、指定管理料に剰余がある場合でも

市に指定管理料を返還する必要はなく、反対に不足する場合でも市は指定管理料を追加支払しない。

(2) その他の準備

その他、市と指定管理者は、以下の準備をする。

- ア 指定管理者の変更等に伴う、次期指定管理者への指定管理業務の引継ぎ
- イ 管理運営状況評価表の指標・項目の確認
- ウ 利用者アンケート調査様式の作成
- エ 指定管理者名の周知（看板・ポスター等）

（掲示例）

この施設は〇〇（指定管理者名）が管理運営しています。
お問い合わせは ☎ × × × × — × × × × までお願いします。

第5章 モニタリング編

1 モニタリングとは

モニタリングとは、指定管理者により提供される利用者サービスの水準を、市が日常的に確認し、測定する行為のことをいう。具体的には、指定管理者へのヒアリング、事業報告書の確認、利用者アンケート調査結果の確認、第三者評価、立入確認等、これら一連の行為ひとつひとつがモニタリングになる。

モニタリングの目的は、指定管理者制度の導入目的である、利用者サービスの向上と経費の節減が図られているか、指定管理者による管理運営状況が市の要求水準に対し適正な状態にあるかを、日常的に確認・測定することにより、市と指定管理者が施設の管理運営上の課題を共有し、利用者サービスを向上させることである。

2 市の責務と職員の心構え

指定管理者制度導入後は、指定管理施設の日常の管理は、指定管理者が行うこととなるが、市は、引き続き、公の施設の設置者として、施設の適正な管理運営を確保するため、指定管理者を適切に監理・監督する責務がある。

施設所管課の職員は、モニタリングを通じて指定管理者と積極的にコミュニケーションを図ることとし、指定管理者が提供する利用者サービスや管理運営状況が、条例や協定書、業務仕様書等で定められた水準に達成していないことを確認した場合には、市は指定管理者に対し、改善等の措置を求めることにより、質の高い利用者サービス提供や施設の適正かつ効果的・効率的な管理を実現する。

3 基本的なモニタリング手法

モニタリングは、複数の手法により実施し、様々な角度から客観的に業務実施の状況を把握することが望ましいため、以下（１）～（５）については、全ての施設において実施する。

（１）管理運営状況モニタリング

施設所管課は、管理運営状況モニタリングの実施にあたっては、以下の点に留意すること。

- ・ 具体的なモニタリングの内容（作成書類、回数・頻度、場所、評価項目等）については、指定管理者に明確に示すこと。
- ・ 指定管理者に過度な負担がかからないように、確認項目については、できるだけ簡素かつ明確なものとなるよう留意すること。
- ・ モニタリング実施方法は、現地確認のほか、書面による確認やオンライン会議システムによる確認も可能である。

	確認内容	確認方法
事業、業務の履行状況	・ 基本的事項（開館時間、休館日） ・ 使用許可状況（使用申請の管理、受付体制） ・ 利用料金徴収状況（徴収・減免・還付管理） ・ 施設の利用状況（利用者数、稼働率等） ・ 事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等） ・ 実施体制（職員配置、緊急時対応、保険加入、要望対応、個人情報管理、情報セキュリティ対策等）	・ 事業報告書※の確認（毎年度終了後） ・ 実地調査・指定管理者へのヒアリング（年4回以上・緊急時） ・ 業務日誌の確認（毎日～毎週） ・ 月報の確認（毎月） ・ 苦情・要望等報告書の確認（随時） ・ 非常事態・緊急時報告内容の確認（即時） ・ 情報セキュリティ対策実施状況報告書の確認（年1回）
施設の維持管理状況	・ 保守管理業務の実施状況 ・ 清掃業務の実施状況 ・ 保安警備業務の実施状況 ・ 環境衛生管理業務の実施状況 ・ 廃棄物処理業務の実施状況 ・ 備品購入等の実施状況	
自主事業の実施状況	・ 事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等） ・ 事業の実施体制（保険加入状況、広報等）	
その他	・ 評価委員会における委員意見への対応状況	

※事業報告書については、法第244条の2第7項において、毎年度終了後に指定管理者から提出が義務付けられている。事業報告書に記載すべき事項は、以下のとおりである。

- ・ 管理業務の実施状況
- ・ 市民による利用状況（利用者数、使用拒否等の件数・理由等）
- ・ 利用料金収入の実績等、管理経費等の収支状況
- ・ その他、管理の実態を確認するために必要な事項

（２）利用者アンケート調査

施設所管課は、毎年度、指定管理者が「利用者アンケート調査の手引き」に基づき実施した利用者アンケート調査結果により、利用者満足度を把握する。また、その調査結果を利用者サービス提供に反映し、利用者の声を施設や利用者サービスの改善につなげるよう努めているか確認する。

なお、外部機関が実施する利用者アンケート調査を、指定管理者が実施する利用者アンケート調査に代替することも可能であるが、その場合にも「利用者アンケート調査の手引き」に沿った内容で調査すること。

（３）会計・経理モニタリング

会計経理に関する事務の適正性を確保するために、施設所管課が「会計・経理モニタリングの留意点」に基づき、実施する。

① 対象施設

原則、全施設を対象とし、施設ごとに行う。

ただし、会計・経理モニタリングは、事務効率の観点や団体の運営体制に関わるものであることから、複数の同種の施設を同一の団体が管理している場合は、一つの施設のモニタリングを行うことで代えることができる。

② 実施方法

毎年度、年度内に１回以上実施する。

全数調査を基本とするが、施設所管課は、施設の規模や所管する施設数を考慮し、特定の月や科目に限定した抽出チェックを行うことができる。抽出チェックによる場合は、合理的な基準による抽出とし、抽出チェックである旨及び抽出の方法を「会計・経理実施状況チェックシート」に記載すること。

（４）労働条件モニタリング

指定管理者の従業員の労働条件の適正性を確保し、利用者サービスの向上に資するために、施設所管課が「労働条件モニタリングの留意点」に基づき、実施する。

① 対象施設

原則、全施設を対象とし、施設ごとに行う。

ただし、一つの法人が、同一サービスの施設を多数（概ね１０施設以上）管理している場合は、一施設につき、指定期間中に一度、モニタリングを行うことで代えることができる。その場合であっても、モニタリングを実施しない施設については、施設ごとに自己チェックシートを提出させること。なお、一つの法人に対しては、毎年度一施設以上のモニタリングを実施し、その結果については、法人内施設間で共有すること。

② 実施方法

毎年度、年度内に１回以上実施する。

所管する指定管理施設で働く全従業員・職員を調査対象とすることを基本とするが、施設所管課は、施設の規模や所管する施設数を考慮し、特定の事業の従業員に限定した抽出チェックを行うことができる。抽出チェックによる場合は、合理的な基準による抽出とし、抽出チェックである旨及び抽出の方法を「労働条件チェックシート」に記載すること。

（５）施設備品等モニタリング

指定管理施設には、施設管理や施設利用のための備品等物品が存在する。

備品等の帰属については、協定書において定めるものとし、施設所管課は以下のモニタリングを行うこと。

① 施設備品等の安全確認

利用者が施設を安全に利用できるよう、施設にある備品等の安全性を確認する。

② 市から貸与している備品の確認（年１回）

市が指定管理者に貸与している備品や、指定管理者が購入した後に市に帰属された備品については、物品管理規則等に基づき、物品管理事務を行う。

４ 管理運営状況が適正ではない場合

法第２４４の２第１１項では、指定管理者が管理業務や経理状況の報告、実地調査による市の指示に従わないときや、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、指定を取消し、又は管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができるとしている。

市は、指定管理者と締結する協定書に、以下の具体的な指定の取消し事由を明記すること。

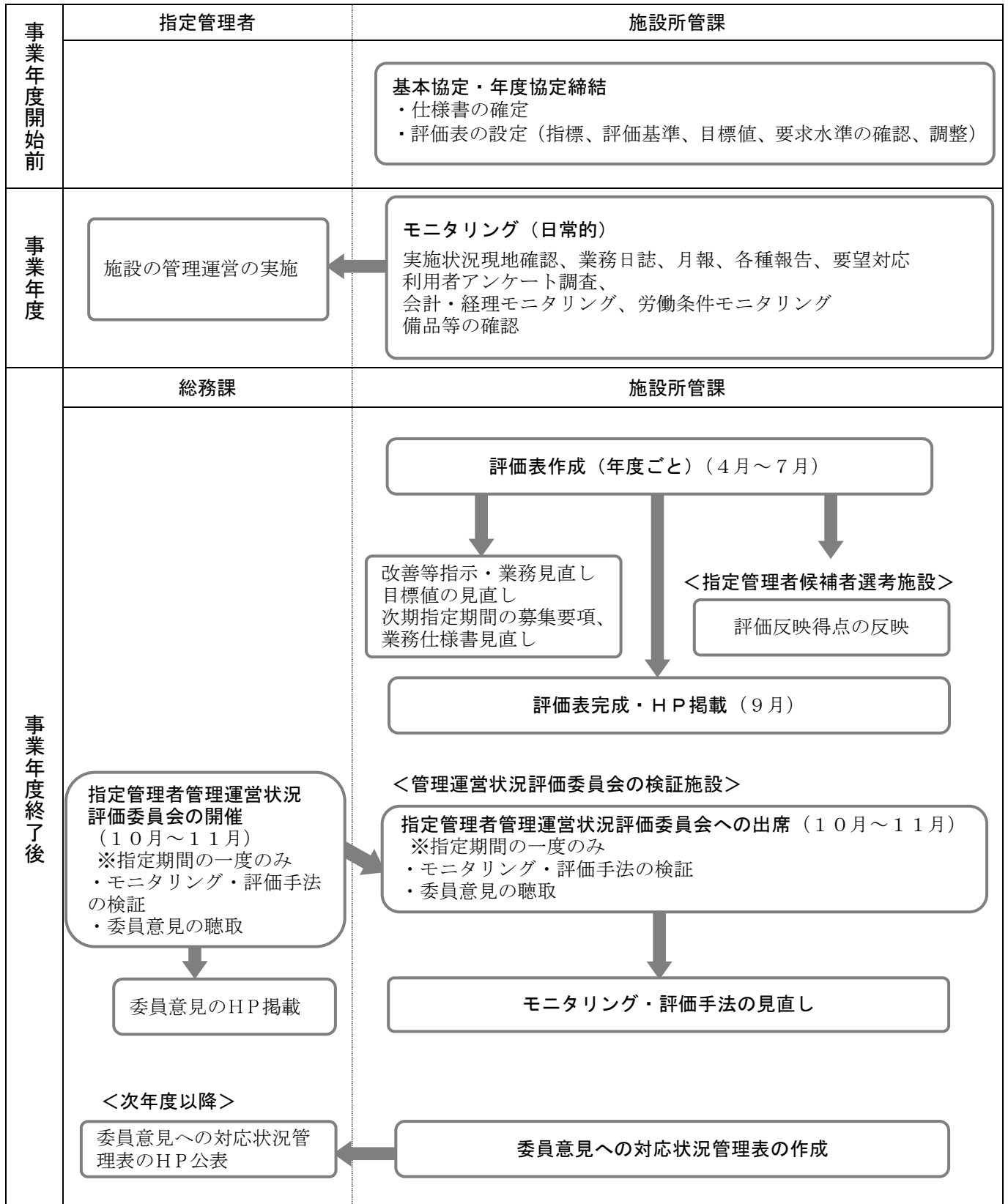
【指定取消し事由】

- ア 事業計画書及び事業報告書に規定する報告の要求又は調査に対して、これに応じず、又は虚偽の報告を行い、若しくは調査を妨げたとき
- イ モニタリングや事業計画書及び事業報告書の確認の結果、業務仕様書や提案書の実施条件を満たしていないために行う、市の指示に従わないとき
- ウ 指定管理者が倒産し、又は財務状況が著しく悪化し、指定に基づく管理運営の継続が困難と認められるとき
- エ 業務に際し不正行為があったとき
- オ 指定管理者が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第２条第２項に規定する「暴力団」に該当し、又は、町田市契約における暴力団等排除措置要綱に規定する入札参加資格停止措置要件に該当することが判明したとき
- カ 指定管理者が協定内容を履行せず、又はこれらに違反したとき
- キ 自らの責めに帰すべき事由により、指定管理者から協定の解除の申出があったとき
- ク その他市が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

第6章 評価編

1 指定管理者管理運営状況評価スケジュール

指定管理者の管理運営状況評価に関する市の主な事務は次のとおり。



2 評価とは

評価とは、指定管理者により提供される利用者サービスの水準が、市の要求水準に対し適正な状態にあるかを、事業年度終了後、市が総合的に評価する行為のことをいう。

評価の目的は、モニタリングの目的と同様に、指定管理者制度の導入目的である、利用者サービスの向上と経費の節減が図られているか、指定管理者による管理運営状況が市の要求水準に対し適正な状態にあるかを確認することにより、市と指定管理者とで施設の管理運営上の課題を共有し、管理運営状況を向上させることである。

指定管理者制度の導入により公の施設の設置目的を達成するためには、市は指定管理者の選定から管理運営状況の評価までを、統一した視点で捉えることが重要である。そのために、選定時の採点項目と、事業計画書及び事業報告書の項目、管理運営状況の評価項目とは対応したものとする。

3 管理運営状況評価

施設所管課は、あらかじめ施設所管課が定めた評価項目及び評価の視点に基づき、年度ごとに指定管理者の管理運営状況进行评估する。

評価結果をもとに、施設所管課は必要に応じて指定管理者に対し改善等の指示を行い、指定管理者は利用者サービスのさらなる向上と経費縮減を図る。また、施設所管課は、市民や利用者への説明責任を果たすため、評価結果は公表する。（様式は、巻末を参照。）

（１）評価単位

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果（以下、「評価表」という。）は、原則施設単位で作成する。ただし、グループで管理している場合は、施設所管課は、グループ単位で評価表を統合して作成することができる。

（２）評価の視点

評価は、「サービスの質」「業務履行状況」「財務・収支状況」の３つの視点について、施設所管課が定めた要求水準の達成度に基づき行う。

（３）評価表の設定（事業年度開始前）

施設所管課は、指定管理者が選定時に示した提案内容に基づき、指定期間開始前に改めて市と指定管理者で、市の要求水準や年度ごとの目標値及び予算等を定め、評価表に記載する。

なお、同種の施設が複数ある場合は、同一の評価項目とすることが望ましい。

（４）評価表による評価（事業年度終了後）

施設所管課は、原則として事業報告書提出後１か月以内に、管理運営状況の評価を実施する。

「総合評価」は、以下の判定基準を基に、「５．サービスの質に関する総合評価」「６．業務履行状況の確認」「７．財務・収支状況の確認」や、昨年度の課題に対する取り組み、選定時提案内容の実現状況、今年度特筆すべき取り組み等を勘案し、総合的に判定する。

【判定基準】

総合評価	内容	サービスの質	履行状況	財務状況	その他
S	評価Aに相当し、かつ取り組みが特に優れている※ ¹				昨年度の課題に対する取り組み
A	良好である	A	適	適	選定時提案内容の実現状況
B	要求水準達成	B	適	適	
C	良好ではない	C又は否がある			今年度の特筆すべき取り組み
D	評価Cに相当し、かつ大きな課題がある※ ²				

※¹「取り組みが特に優れている」とは、以下のいずれかに該当する場合

- (ア) 他の指定管理施設の見本となるような取り組みが行われた
- (イ) 第三者評価等で高い評価を得た

※²「大きな課題がある」とは、以下のいずれかに該当する場合

- (ア) 指摘した課題が、一向に改善されない
- (イ) 法令及び業務仕様書の違反内容が重大（違反により事故、トラブル等が生じた、又は生じる可能性が高い。）

（５）改善等の指示及び指定管理業務の見直し

管理運営状況評価の結果に基づき、施設所管課は指定管理者に対し、必要に応じて、管理運営状況の改善等の指示を行う。また、次年度以降のモニタリング手法等の見直しや、次期指定に向けた業務仕様書及び評価項目等の見直しの検討材料とすること。

4 町田市指定管理者管理運営状況評価委員会による検証

町田市指定管理者管理運営状況評価委員会（以下「評価委員会」という。）は、管理運営状況の評価について施設所管課に対するヒアリングを行い、市が行った評価やモニタリング手法の妥当性を検証する。評価委員会による検証は、対象年度の施設管理運営状況の評価するものではない。

（１）検証単位

原則として、指定期間中に一度、全ての施設の評価表を評価委員会の検証対象とする。

評価委員会では、募集単位で評価表の検証をするが、グループで管理している施設は、グループ内全ての施設の評価表をまとめて検証する。

ただし、同種の施設で、かつ同一の指定管理者が管理する施設については、そのうち1つの施設の評価表を検証することで代えることができる。

（２）町田市指定管理者管理運営状況評価委員会

評価委員会は一般公開で行い、会議終了後、議事要旨及び委員意見を町田市公式ホームページで公開する。

① 評価委員会における施設の視察

市は、新たに指定管理者制度を導入した施設の評価については、評価委員会における検証の前に、施設の視察を行うことができる。

② 評価委員会の流れ

(時間は目安)

○施設所管課による評価結果の説明 施設所管課は、評価表に基づき、施設の内容や指定管理者の管理運営状況及びその評価結果を委員に説明する。	10分
○委員によるヒアリングと委員意見の聴取 委員は、事前提出資料及び説明内容について疑義のある事項及び確認すべき事項を施設所管課に質問し、評価結果の妥当性、モニタリング手法等について意見を述べる。	25分
○委員長総括 適正な評価を実施するために必要な改善点（モニタリング手法の充実等）について、委員長は市長に報告する各委員の意見を総括する。	5分

(3) 委員意見への対応状況管理

市は、評価委員会の委員意見について、「指定管理者管理運営状況評価委員会委員意見への対応状況管理表」で進捗管理を行い、ホームページで公表する。

評価委員会意見への対応状況は、次年度評価表に記載することで、今後の施設の管理運営や適正なモニタリング・評価に活かすものとする。

5 次期指定管理者の募集準備

施設所管課は、「町田市PPP/PFI手法導入にかかる優先的検討の基本方針」を参考に、導入効果の検証を行う。

また、必要に応じ、社会経済環境の変化や規制緩和等による、業務仕様書や提案上限額の見直しを行うものとする。

【参考】評価表様式

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	〇〇〇〇		
施設概要	【所在地】町田市〇〇町9999番地 【開設年月】1999年4月 【開館日時】月曜日～土曜日／9時～20時 【建物面積】999㎡ 【建物内容】〇〇〇(500㎡)、△△△(400㎡)、会議室(2室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 2階建		
設置目的	〇〇〇するため。		
設置根拠法令・条例	町田市〇〇〇条例、〇〇法		
所管部課	〇〇部 〇〇課	問合せ先	042-724-9999
施設ホームページURL	http://www.city.machida.tokyo.jp/		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 〇〇〇	法人番号	
指定管理者所在地	神奈川県相模原市中央区〇〇9-9-99		
指定期間	20XX年4月1日～20XX年3月31日		
指定管理業務の内容	(1)〇〇業務…～を開催する。 (2)施設、附属設備及び物品の維持管理業務…施設の修繕や保守点検、清掃、警備等の業務を行う。 (3)△△の実施…～事業を実施する。		
利用料金制	☐ 該当 ☐ 併用 ☐ 非該当	選考方法	☐ 公募 ☐ 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況

3. 昨年度の課題

内容	
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	S～D	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)		
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)		

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 年 月～ 月 日 【配布枚数】 枚 【回収枚数】 枚 【回収率】 % 【調査方法】
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価
利用者満足度	A: XX%以上 B: XX%以上～XX%未満 C: XX%未満	XX%	XX%	A～C
指定期間内における実績(単位:)				
年度				
目標値(当初)				
目標値(変更後)				
実績値				

指標2	評価基準	目標	結果	評価
※定量的なものはこの枠の形を使用	A: B: C:			A～C
指定期間内における実績(単位:)				
年度				
目標値(当初)				
目標値(変更後)				
実績値				

指標3	目標	結果	評価
※定性的なものはこの枠の形を使用			A～C
指定期間内における実績(単位:)			
年度			
目標値(当初)			
目標値(変更後)			
実績値			

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A～C	

【サービスの質に関する評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
施設運営				
情報管理				
安全管理				
人的安定性				
地域貢献				
環境配慮				
業務仕様書	施設物品の管理			

(2) 業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
会計事務経理	会計経理事務	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。		
労働条件	労働条件	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。		

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適・否	

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度 項目		年度			年度			年度		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料									
	利用料金									
	自主事業									
	その他									
	計									
支出	人件費									
	管理費									
	運営費									
	自主事業									
	その他									
	計									
総計(収入-支出)		0	0	0	0	0	0	0	0	0

年度 項目		年度			年度		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料						
	利用料金						
	自主事業						
	その他						
	計						
支出	人件費						
	管理費						
	運営費						
	自主事業						
	その他						
	計						
総計(収入-支出)		0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度					
経常利益率					
負債比率					

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適・否	