

西伊豆町指定管理者制度運用指針

平成30年12月 策定

令和4年10月 改訂

目次

I	指定管理者制度の概要	4
1	公の施設とは	4
2	法改正の内容	4
3	指定管理者制度の概要	4
(1)	従来の管理委託制度と指定管理者制度との相違	4
(2)	指定管理者の行使できる権限の範囲	5
(3)	指定管理者の「指定」の性格	5
(4)	指定の期間	5
(5)	利用料金制度	5
II	指定管理者制度の運用について	6
1	公の施設への制度導入	6
2	制度導入までの標準的スケジュール	6
3	指定管理者の募集	7
(1)	公募の原則	7
(2)	公募時に付加する資格条件（合理的な範囲内）	7
(3)	公募を行わない場合（非公募）	7
(4)	公募により指定した指定管理者を再指定する場合	8
(5)	再指定の基準に該当しない場合	8
4	指定する施設の単位	9
5	指定の期間	9
6	利用料金制度	10
(1)	利用料金制度採用の可否	10
(2)	利用料金制度を採用する場合の留意事項	10
7	使用料の徴収	10
III	指定管理者の指定手続きについて	11
1	債務負担行為の設定時期	11
2	公募手続き	11
(1)	公募の周知	11
(2)	公募要領への記載事項	11
IV	審査、選定及び指定	16
1	指定管理者選定委員会の設置	16
2	選定基準	16
3	選定結果の公表	16
4	指定管理者の指定	16
(1)	指定条件の協議	16
(2)	議会の議決	16

(3) 指定.....	17
V 協定の締結及び管理運営の実施.....	18
1 協定の締結.....	18
2 基本協定書の記載項目.....	18
(1) 事業計画に関する事項.....	18
(2) 事業報告に関する事項.....	18
(3) 業務の範囲や業務実施の条件.....	18
(4) 指定の取消し及び業務の停止.....	18
(5) 指定管理料.....	18
(6) 責任とリスクの分担.....	18
(7) 修繕費等の負担.....	19
(8) 文書の管理.....	19
(9) 個人情報の取扱い.....	19
(10) 情報公開.....	19
(11) モニタリングに係る基本的事項.....	19
(12) 引き継ぎ.....	19
(13) 備品の管理.....	20
3 業務の引継.....	20
4 指定管理者による適切な管理.....	20
(1) 不当な利用拒否・差別的取扱いの禁止.....	20
(2) 第三者への委託.....	20
(3) 災害、事故等緊急時への対応.....	20
5 指定管理者に対する監督.....	21
(1) 設置者による監督.....	21
(2) 監査委員による監査.....	22
(3) 指定管理者との協議.....	22
1 モニタリング制度の構築.....	23
2 モニタリングマニュアル.....	25
3 モニタリングシートを使用したモニタリングの実施.....	28
4 利用者アンケートの実施.....	32
参考法令等.....	34

はじめに

公の施設は、地方自治体で「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、体育施設、教育・文化施設、公園、道路、学校など、様々な部門で住民に欠かせない身近な公共サービスを提供しています。

平成15年9月に「地方自治法の一部を改正する法律」が施行され、公の施設の管理の方法として、「指定管理者制度」が創設されました。従来の地方公共団体の出資法人等による「管理委託制度」と異なり、民間事業者も含む幅広い団体の中から地方公共団体が指定するものに公の施設の管理を委ねるもので、多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応するため、民間の能力を活用しつつ住民サービスの向上と経費の削減等を図ることを目的としています。

当町では、平成26年に「沢田公園露天風呂」、「町営宇久須キャンプ場」、「黄金崎クリスタルパーク」の3施設に指定管理者制度を導入したことを皮切りに、平成27年4月には「やまびこ荘」、「牧場の家」、「せせらぎの湯」、「なぎさの湯」、「しおさいの湯」、「沢田公園露天風呂」、「安城岬ふれあい公園」、「こがねすと」、「黄金崎公園ダイビング休憩施設」、「黄金崎公園根合駐車場」、「黄金崎クリスタルパーク」、「町営宇久須キャンプ場」の12施設を一括して指定管理制度を導入するなど、令和4年4月1日現在、18施設において指定管理者制度を活用した管理運営が図られています。

今後、これまでの実績や反省などを活かしながら、選定事務や施設の管理運営の質をより一層向上させていくため、ここに運用指針として、当町の公の施設における指定管理者制度の運用について、統一的な考え方や手順などの基本事項を定めるものです。

I 指定管理者制度の概要

1 公の施設とは

地方自治法では、地方公共団体の多数の住民が利用し、住民の福祉の向上に欠かせない公共サービスを提供する施設を、「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」すなわち「公の施設」として定義し、その設置、運営に必要な事項を第244条から第244条の4において定めています。具体的には、公園、運動場、道路、学校、図書館、公民館、文化会館、美術館、病院、公営住宅、保育所などの施設が該当しますが、役場庁舎など住民の利用に供することを目的としないもの、あるいは利用に供する目的が直接住民の福祉を増進するものでないものは該当しません。

2 法改正の内容

平成15年9月に施行された地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）により、公の施設の管理を地方公共団体の出資法人、公共団体（土地改良区等）及び公共的団体（農協、生協、自治会等）に限って委託できるとした「管理委託制度」が廃止され、これらの団体に加え幅広く民間事業者を含んだ地方公共団体が指定するもの（以下「指定管理者」という。）が管理を代行する「指定管理者制度」が創設されました。

この改正により、公の施設は、指定管理者制度又は直営で管理することになりました。

3 指定管理者制度の概要

(1) 従来の管理委託制度と指定管理者制度との相違

従来の管理委託制度では、管理受託者は公の施設の設置者た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を執行するものであり、当該施設の管理権限及び責任は、設置者たる地方公共団体が有することから、利用料金制度は認められていても、行政処分に該当する使用許可等は委託できませんでした。

これに対し、指定管理者制度は、公の施設の管理に関する権限を指定管理者に委任して代行させるものであり、指定管理者は、利用料金制度のほか行政処分に該当する使用許可も行うことができます。

この場合、設置者たる地方公共団体は、管理権限の行使自体は行わず、指定管理者の管理権限の行使について、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い、指示に従わない場合等には指定の取消し等を行うことができるものとしています。また、指定管理者となるものについても特段の制約を設けず、その対象は民間事業者等が幅広く含まれています。

指定管理者は、「法人その他の団体」と法に定められていますので、個人を指定することはできませんが、団体であれば法人格は必ずしも必要ではありません。

	指定管理者制度	管理委託制度	業務委託
管理運営又は受託の主体	民間事業者を含む法人その他の団体	地方公共団体の出資法人（1/2以上の出資等）又は公共団体若しくは公共的団体に限る。	限定なし（議員及び長については兼業禁止規定あり。）
法的性質	「管理代行」指定管理者の指定（行政処分）により、管理権限の指定を受けた者に委任するもの	「公法上の委託契約」法令等の根拠に基づき締結されるもの	「私法上の委託契約」法令等に基づかず私的契約によってなされるもの
管理権限を有する者	指定管理者（ただし、特定の管理権限を除く。）	設置者たる地方公共団体	設置者たる地方公共団体

（２） 指定管理者の行使できる権限の範囲

地方公共団体の長は、条例で定めるところにより、行政処分に該当する使用許可についても管理権限の一環として指定管理者に委任することができますが、法令により地方公共団体の長のみが行うことができるとされている次の権限については、指定管理者に委任することはできません。

- ・ 使用料の強制徴収（地方自治法第231条の3）
- ・ 不服申立てに対する決定（地方自治法第244条の4）
- ・ 行政財産の目的外使用許可（地方自治法第238条の4第4項）

（３） 指定管理者の「指定」の性格

指定管理者の指定は、行政処分的一种であり、「契約」ではないため、地方自治法第234条の契約に関する規定の適用はなく、同条に規定する「入札」の対象とはなりません。また、指定管理者による公の施設の管理は、当該地方公共団体に代わって行うものであって、地方公共団体と指定管理者とが取引関係に立つものではないため、いわゆる「請負」には当たらないと解されています。

（４） 指定の期間

指定の期間については法令上特段の定めはありませんが、それぞれの施設の設置目的や実情を勘案して、最も適した期間を設定する必要があります。

（５） 利用料金制度

指定管理者制度においても、従前の管理委託制度の場合と同じように、地方公共団体が適当と認めるときは、利用料金を指定管理者の収入として収受させることができ、当該利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、条例の定めるところにより、地方公共団体の承認を受けて指定管理者が定めるものとされています。この制度を「利用料金制度」と言い、指定管理者による一層の経営努力を引き出す動機付けの仕組みとして活用することができます。

II 指定管理者制度の運用について

1 公の施設への制度導入

公の施設の管理運営は、地方自治法上、直営か指定管理者制度かの選択を行う必要があります。どちらの管理運営形態が、より施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるか、制度導入に当たっては、次の点に留意した上で、個々の施設ごとに検討を行うものとします。また、新規に設置する公の施設については、その管理運営に当たって、指定管理者制度の導入も含めて検討するものとします。

- (1) 道路法、河川法、学校教育法などの個別法により、公の施設の管理主体が限定されているため、指定管理者制度を導入することができない施設ではないか。
- (2) 施設利用の平等性、公平性（守秘義務の確保を含む。）が確保できるか。
- (3) 施設が提供するサービスの専門性・特殊性、施設の規模等を勘案して、民間事業者等の管理運営が可能であるか、また、管理運営を行うことができる民間事業者等が存在するか。
- (4) 指定管理者に委ねることで、民間事業者等のノウハウを活用し、利用者ニーズにあった開館日、開館時間等の拡大などサービス内容の充実が期待できるか。
- (5) 指定管理者に委ねることで、経費の削減を図ることができるか。

2 制度導入までの標準的スケジュール

指定管理者制度を導入する場合の標準的なスケジュールは次のとおりです。

（公募の場合の標準的事例）

実施時期		業務内容
導入前々年度	4月～9月	・指定管理者制度導入可能性の検討 （他自治体の類似施設の導入状況調査を含む。） ・導入決定後に指定期間、募集方法等の検討及び指定期間の決定
	10月	・公の施設設置管理条例の改正案の作成（新規又は改正がある場合）
	12月	・町議会12月定例会に公の施設設置管理条例の改正案の提案及び議決
	1月～3月	・募集要項（案）、業務仕様書（案）、選定基準（案）、採点方法等の検討・作成
導入前年度	4月～6月	・募集要項（案）、業務仕様書（案）、選定基準（案）、採点方法等の検討・作成 ・指定管理者選定委員会の外部委員の選考・決定
	7月初旬	・指定管理者選定委員会の開催 （施設見学会の実施） （募集要項（案）、選定基準（案）の審議、採点方法の確認）
	7月初旬～8月上旬	・募集要項、仕様書の配布
	8月中旬	・説明会の開催、施設見学会の実施 ・質問書の受付

	8月下旬	・ 質問に対する回答
	9月上旬 ～9月中旬	・ 申請書類の受付
	9月下旬 ～10月上旬	・ 申請書、提案書及び採点表を指定管理者選定委員会委員へ送付
	10月中旬 ～10月下旬	・ 指定管理者選定委員会の開催 (申請団体ヒアリングの実施) (審査(採点)、指定管理者候補の決定)
	11月上旬	・ 優先候補者等と細目協議、仮協定
	12月	・ 町議会12月定例会に債務負担行為(補正予算)の設定と指定議案の提案及び議決 ・ 指定管理者の指定及び告示、協定書の締結
	1月～3月	・ 業務引継期間
導入 年度	4月～	・ 指定管理者による管理運営開始

3 指定管理者の募集

(1) 公募の原則

指定管理者制度の目的は、多様化する町民ニーズに、より効果的かつ効率的に対応するため、民間の能力を活用しつつ、町民サービスの向上と経費の節減等を図ることとされていることから、競争性を確保し、幅広い対象の中から、当該公の施設の管理運営を行うのに、最も適切な法人その他の団体を選定し、指定管理者として指定することが望ましいため、公募を原則とすることとし、合理的な範囲内で資格条件を付すことができるものとします。

〔公募の主な効果〕

- ・ 選定過程の透明性を高め、制度運用に対する町民の信頼を高める。
- ・ 応募が極めて少ない場合であっても、潜在的な競争力を生み出すため、現指定管理者に対して、管理運営水準の維持向上の動機付けにつながる。

(2) 公募時に付加する資格条件(合理的な範囲内)

次のような場合には、合理的な範囲内として、公募に際して資格条件を付すことができるものとします。

- ア 地域との連帯感の醸成や町民との協働の運営を推進すべき施設である場合
(資格条件の例) 町内に事業所、営業所等を有する団体に限定
- イ その他資格条件が合理的な範囲内であると認められる場合

(3) 公募を行わない場合(非公募)

次のいずれかに該当する場合は、公募によらない選定ができるものとします。

なお、公募によらずに指定される団体は、組織運営上の努力目標などを設定し、施設の効果的・効率的な運営に努めるものとします。

ア 「指定管理者になろうとする団体」が、「町が出資している法人又は公共団体若しくは公共的団体」であり、次のいずれかに該当する場合

(ア) 小規模な施設で、地域コミュニティや町民活動の促進及び施設の有効活用を図るために、地域の住民、施設利用者等により構成される団体が、自主的に管理運営することが適当であると認められる場合

(イ) 高齢者、障害者などの特定の者が利用する社会福祉施設等で、公募により選定された団体であって、施設利用者の意見等も考慮する中で、利用者との継続的な信頼関係が必要であり、現在の団体が引き続き管理運営することが適当であると認められる場合

(ウ) 当該施設の設置経緯や施設の権利関係等を考慮し、当該施設に関連する団体が管理運営することが適当であると認められる場合

(エ) 近い将来、施設の廃止又は建て替え、民営化等を予定している場合

(オ) 公募を行う時間的余裕がない場合

イ PFI※事業により管理運営を行う施設で、事業者が決定した場合

(4) 公募により指定した指定管理者を再指定する場合

公募を行った施設については、モニタリングにおける総合評価の結果（所管課評価及び指定管理者評価委員会の評価）が優秀な事業者の場合、指定管理者選定委員会の意見を聞いたうえで再指定することができるものとし、再指定の基準については概ね下記のとおりとする。

ア 指定開始年度から指定終了前年度までのモニタリングにおける総合評価がすべて「良」以上であること。

イ 指定開始年度から指定終了前年度までの利用者数等の実績値が事業計画書に記載された計画値より大幅に下回っていないこと。ただし、特別な事情がある場合は、この限りではない。

ウ 指定開始年度から指定終了前年度までの指定管理料の積算は、事業計画に基づく適切な算定がなされていること。

エ 指定管理者選定委員会における採点が合計配点の70%以上であること。

※ 上記基準を満たす事業者であっても、再指定手続中に再指定を行うことがふさわしくないとして認められる事例が発生した場合はこれに拠らないものとする。

(5) 再指定の基準に該当しない場合

上記(4)再指定の基準に該当しない場合は、再指定は行わず、公募により指定するものとする。なお、指定開始年度から指定終了前年度までのモニタリングにおける総合評価において、「可」又は「否」の評価を受けた事業者の当該公募への参加は妨げないものとするが、事業者の責めに帰すべき事由により指定の取消しを受けた事業者については、取消日から起算して2年間、他施設を含めて町が行う指定管理者の公募に参加することができないものとする。

※ PFI (Private Finance Initiative) とは、これまで公共部門によって行われてきた公共施設等の建設、設計、維持管理、運営等を民間の資金・経営能力・技術的能力を活用して行う事業手法です。

4 指定する施設の単位

指定管理者の指定は、個々の施設ごとに行うことを原則としています。ただし、次のいずれかに該当する場合は、複数の施設を一括して指定することができるものとします。

- (1) 施設の目的、規模、指定管理者の業務の範囲等から見て、施設単体で管理するよりも、一つの団体が一括して複数の施設を管理する方が、町民サービスの向上、経費の削減、管理運営の一体性等の観点から、より効果的かつ効率的である場合
- (2) 同一の建物内に複数の施設が設置され、これらの施設を相互連携で一体的に管理する方が、より効果的かつ効率的である場合

5 指定の期間

指定の期間は、指定管理者による管理が適切かつ効果的、能率的に行われているか、一定期間が経過するごとに設置者が見直す機会を設けるとともに、他の事業者等にも参入機会を与え、競争環境を作り出すという趣旨から設けられました。

指定の期間については、法令上特段定めは無いため、数年から数十年にわたるものまで考えられますが、指定の期間が短すぎると、民間事業者の経営能力が十分に発揮されない懸念があります。一方、合理的な理由も無く長期間の指定を行うことは、指定管理者の管理に対する検証と競争環境の導入という観点から適当でないと考えられます。

そこで、サービスの継続性の確保、長期固定化による弊害の排除、使用料（利用料金）の周期的な見直し、施設の老朽化等によるリスクの軽減などを総合的に判断し、本町における指定期間は、再指定の期間を含めて原則5年とします。

ただし、次のような特別な事情がある場合は、施設の特性等を考慮する中で、それぞれの事情に応じて設定することとします。なお、PFI事業による場合以外は、最短でも1年以上、最長でも10年以内とします。

- (1) 5年に満たない指定期間を設定する場合
 - ア 施設の廃止など、大幅な見直しが予定されている場合
 - イ 施設の改築又は大規模な改修等が5年以内に予定されている場合
 - ウ 緊急に指定を行う必要が生じた場合
 - エ 新規施設及び初めて指定管理者制度を導入する場合など、試行的に実施する場合
- (2) 5年を超える指定期間を設定する場合
 - ア 小規模な施設で、公の施設の管理を通じて地域コミュニティの醸成を推進することを目的として地域住民団体を指定管理者に指定する場合
 - イ PFI事業により施設の管理運営を行う場合
 - ウ 施設の改築又は大規模な改修等が5年以内に予定されている場合であって、指定管理者が継続的かつ安定的に事業を行うことが困難であると認められるとき
- (3) その他町長が特別の指定期間を設けることが適当であると認める場合

6 利用料金制度

「利用料金制度」は、指定管理者が施設の利用に係る料金を収入として収受できる制度で、施設の管理運営に当たり、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする観点から設けられたものであり、その利用料金の額は、当該施設の設置条例で規定される上限を超えない範囲で、町の承認を得て、指定管理者が定めることができるものです。

(1) 利用料金制度採用の可否

施設の利用に係る料金を徴収している施設においては、利用料金制度を採用することで、施設の稼働率の向上や町からの委託料の圧縮が期待できるため、利用料金制度の趣旨を踏まえて、当該施設の経営状況、利用料金の収入見込み、指定管理料の節減効果などのほか、当該施設の設置目的・特性等を総合的に勘案した上で、採用するかどうか判断するものとします。

(2) 利用料金制度を採用する場合の留意事項

利用料金制度を採用した場合、その施設の設置目的が十分に達成されるように、施設を所管する部署においては、適切に指導・監督を行うものとします。また、回数券、ポイントカード等を活用する施設については、町と指定管理者間又は引継ぎによる新旧指定管理者間だけでなく、利用者等の権利関係にも影響が生じますので、返還金や交換・継続使用の可否などを明確に定めるとともに、利用者等への事前の周知徹底に努めるものとします。

7 使用料の徴収

利用料金とは別に町の収入とする使用料がある場合は、地方自治法施行令第158条第1項の規定に基づき、指定管理者に徴収を委託することができます。

徴収を委託する場合には、協定書に徴収委託の項目を定めます。

地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）

第158条 次に掲げる普通地方公共団体の歳入については、その収入の確保及び住民の便益の増進に寄与すると認められる場合に限り、私人にその徴収又は収納の事務を委託することができる。

- (1) 使用料
- (2) 手数料
- (3) 賃貸料
- (4) 物品売払代金
- (5) 貸付金の元利償還金

2～4 略

Ⅲ 指定管理者の指定手続きについて

1 債務負担行為の設定時期

債務負担行為は、原則、指定管理者の指定を行う前に設定するものとします。

2 公募手続き

(1) 公募の周知

広報にしいず、町ホームページなどで公募の実施を広くお知らせし、可能な限り多くの募集者の確保に努めるものとします。

(2) 公募要領への記載事項

公募要領には、次の事項を必ず記載し、その内容はできる限り詳細なものとなるように努めるものとします。ただし、詳細内容については、別に添付する「仕様書」に記載する方法も可能とします。

ア 施設の概要及び設置目的

対象施設の概要（名称、所在地、施設規模、施設内容等）及び施設の設置目的を明示します。

イ 具体的な業務の範囲

対象施設の運営に関する業務、対象施設及び設備の維持管理に関する業務等を明示します。なお、詳細については、「仕様書」で明示することとし、必要に応じて事故防止のための指導なども明示することとします。

ウ 管理の基準・業務水準

指定管理者が行う業務について、町が指定管理者に期待する成果を明示します。また、利用者の安全確保を最優先とした管理を行うことを明記し、危機管理の責任者を明確にした上で平常時から危機の未然防止に最大限努めることや、連絡体制の整備、計画の作成、研修・訓練の実施など危機が発生した場合に備えた準備を進めることを記載します。

エ 指定の期間

〇〇年〇〇月〇〇日から〇〇年〇〇月〇〇日まで（〇年間）と明示します。

オ 指定管理料の上限額

指定期間の総額上限額を税込で明示します。

カ 利用料金制度（採用する場合）

利用料金制度を採用する旨を明示します。

キ 自主事業に関する事項

指定管理者に自主事業の実施を認める施設では、必要に応じて自主事業に関する事項を公募要領に記載します。その実施に当たっては、指定管理者と事前協議を行い、実施内容とともに施設の設置目的との整合性や利用者サービスの向上に寄与する事業であること等を確認します。特に民間事業者のアイデア・ノウハウを一層活用したサービス提供を促します。

ク リスク管理、保険加入等に関する事項

町と指定管理者の間で、どのようにリスク管理を行うか、想定されるリスクを可能な限り明確にして明示します。また、必要に応じて保険への加入を義務付けます。

<リスク分担表（例）>

項目	内容	町	指定管理者
法令変更	指定管理者の管理業務に関する法令変更		○
	施設・設備等に関する法令変更	○	
税制変更	税制変更による納税額の増加。ただし、管理業務の継続に著しい影響を及ぼす場合は別途協議による。		○
政治、行政上の理由による事業変更	政治、行政上の理由（首長の交代、施策方針の変更等）により管理業務の継続に支障が生じた場合又は業務内容の変更を余儀なくされた場合における経費等の増加	○	
経済変動	物価変動、金利変動による経費等の増加。ただし、変動が著しい場合は別途協議による。		○
施設・設備等の修繕	管理上の瑕疵による施設・設備等の損傷等		○
	施設・設備等の瑕疵による損傷等	○	
	第三者の行為、経年劣化等による施設・設備等の損傷等で小規模なもの（概ね〇〇万円未満）		○
	第三者の行為、経年劣化等による施設・設備等の損傷等で大規模なもの（概ね〇〇万円以上）	○	
施設等の更新等	施設・設備等の増設、改築、更新等	○	
利用者・第三者への損害賠償	管理上の瑕疵による利用者等への損害賠償		○
	施設・設備等の瑕疵による利用者等への損害賠償	○	
運営リスク	管理上の瑕疵による施設・設備等の利用休止		○
	施設・設備等の瑕疵による利用休止	○	
書類の誤り	指定管理者が作成する書類の誤りによる損害		○
	仕様書等、町が作成する書類の誤りによる損害	○	
情報管理	管理上の瑕疵による情報漏えい		○
事業終了時の対応	指定管理期間終了時、又は期間途中での終了時の事業者撤収、原状回復及び引継ぎに係る費用		○
不可抗力	自然災害等の町、指定管理者のいずれにも帰責事由がない不可抗力による経費等の増加	○	
周辺住民・施設利用者への対応	施設の管理運営に対する周辺住民及び施設利用者からの要望、苦情等への対応		

本表に定める事項で疑義があるもの、又は本表に定めのないものについては、別途、町と指定管理者とが協議の上、決定するものとする。

ケ 利用者等に対する損害賠償責任

公の施設に通常有すべき安全性が欠けている場合や指定管理者の行為によって利用者に違法に損害を与えた場合は、国家賠償法（昭和22年法律第125号）第2条（公の営造物の瑕疵による損害の賠償）、民法（明治29年法律第89号）第715条（使用者責任）の規定によ

り、公の施設の設置者たる町が賠償責任を負うこととなりますが、指定管理者にその原因があるときは、町は指定管理者に対して求償することができます。

現在、町は全国町村会の総合賠償責任保険に加入していますが、これは、町が所有、使用、管理するほとんどすべての公共施設（医療施設は対象外）がその対象となるもので、指定管理者が管理している施設も対象となっています。

通常、利用者等に損害を与えた場合には、総合賠償責任保険により対応することとしていますが、その対象外となる損害の発生なども考えられることから、募集要項等に当該保険の内容を明記するとともに、その補償で十分かどうか公共施設ごとにその適否を調査した上で、必要があると判断した場合には、指定管理者の募集に際して、民間保険等への加入を義務付けることとします。

コ 応募資格の要件

次のいずれかに該当する団体は、応募資格がないことを明示するほか、施設の特性に応じて個別に必要な応募条件を加えることとします。

なお、複数の団体で構成するグループで応募する場合にあっても、構成されるすべての団体が同様の資格要件を満たす必要があります。

(ア) 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4の規定に該当する者

(イ) 西伊豆町から指名停止措置を受けている者

(ウ) 直近3年間の法人税、消費税及び地方消費税等を滞納している者

(エ) 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号に掲げる暴力団及びそれらの利益となる活動を行う者

(オ) 会社法（平成17年法律第86号）に基づく特別清算の申立てがなされた法人等及び開始命令がなされている法人等（平成17年6月改正前の商法（明治32年法律第48号）に基づく会社整理若しくは特別清算の申立て又は通告がなされた法人等及び開始命令がなされている法人等を含む。）

(カ) 破産法（平成16年法律第75号）第18条又は第19条の規定による破産の申立て（同法附則第3条によりなお従前の例によることとされる破産事件に係る同法による廃止前の破産法（大正11年法律第71号）第132条又は第133条の規定による破産の申立てを含む。）がなされている者

(キ) 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条第1項又は第2項の規定による更生手続開始の申立て（同法附則第2条の規定によりなお従前の例によることとされる更生事件（以下「旧更生事件」という。）に係る同法による改正前の会社更生法（昭和27年法律第172号。以下「旧法」という。）第30条第1項又は第2項の規定による更生の申立てを含む。以下「更生手続開始の申立て」という。）がなされている者（ただし、同法第41条第1項の更生手続開始の決定（旧更生事件に係る旧法に基づく更生手続開始の決定を含む。）を受けた者が、その者に係る同法第199条第1項の更生計画の認可の決定（旧更生事件に係る旧法の規定に基づく更生計画認可の決定を含む。）があった場合にあっては、更生手続開始の申立てをしなかった者又は更生手続開始の申立てをなされなかった者とみなす。）

- (ク) 平成12年3月31日以前に民事再生法（平成11年法律第225号）附則第2条による廃止前の和議法（大正11年法律第72号）第12条第1項の規定による和議開始の申立てがなされている者
- (ケ) 平成12年4月1日以後に民事再生法第21条第1項又は第2項の規定による再生手続開始の申立てがなされている者（ただし、同法第33条第1項に定める再生手続開始が決定した場合にあっては、その旨を証する書類を提出することにより、再生手続開始の申立てをしなかった者又は申立てをされなかった者とみなす。）
- (コ) 地方自治法第244条の2第11項の規定により、本町又は他の地方公共団体から指定管理者の指定を取り消され、その取消日から指定の期間に相当する期間を経過していない者
- (サ) 指定管理者の指定を管理運営の委託契約とみなした場合に、地方自治法第92条の2、第142条（同法第166条第2項において準用する場合を含む。）又は第180条の5第6項の規定に該当する代表者のいる者
- (シ) 指定管理者選定・審査委員と資本面で関連がある者

サ 募集要項の配布等

- (ア) 募集要項の配布期間、時間、場所等を明示します。
- (イ) 説明会の開催日時、会場、参加人数、申込方法等を明示します。
- (ウ) 募集要項の内容など、募集に関する質問の受付期間、受付方法、回答方法等を明示します。

シ 申請の手続

(ア) 申請の方法

指定管理者の指定を受けようとするものが申請する際の手続きについて、申請書類、提出部数、提出場所、受付期限等を記載します。

また、複数の団体で構成するグループで応募する場合には、応募時に構成団体間で交わした各団体の責任分担を明確に定めた「協定書」等の写しを提出させることを明示します。

(イ) 申請に関する留意事項

申請書を提出した者が次の要件に該当した場合は、その者を選考の対象から除外する旨を明示します。

- a 申請書の記載内容に虚偽又は不正があったとき。
- b 選定・審査委員に個別に接触したとき。
- c 複数の事業計画書を提出したとき。
- d 申請書類提出後に事業計画書の内容を変更したとき。
- e 申請書類受付期限までに所定の書類が整わなかったとき。
- f 町が支払う指定管理料について、上限額を超える提示をしたとき。
- g その他、指定管理者の指定申請等に関して不正な行為があったとき。

ス 指定管理者候補者の選定

選定方法、選定基準、評価項目及び配点、選定結果（通知及び公表）等を明示します。

セ 「モニタリング」の実施方法

指定管理業務開始後、施設の維持・管理、提供されるサービスの質や内容を円滑に把握・測定・評価するためにどのようなことを行うのかモニタリングの実施方法について明示します。

ソ 業務の引継ぎ

指定管理者として選定された団体が指定期間の始期から円滑に業務を行うことができるよう、必要な人員や適切な体制を整備するとともに、現在の指定管理者との間で一定期間引継を行うことを明示します。また、引継に当たっての経費負担などについても明示します。

タ 法令等の遵守

指定管理業務を遂行する上で必要な法令等の遵守の義務付けを明示します。その際、直接的に関係する法令等を具体的に列挙します。特に、指定管理者による労働関係の適法な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、施設の管理運営体制に応じて明示することが必要です。

IV 審査、選定及び指定

1 指定管理者選定委員会の設置

指定管理者の指定は、町議会の議決を経て町長が行いますが、候補者の選定には、公平性、透明性が強く求められます。

このため、行政関係者だけではなく、学識経験者や税理士、公認会計士などの専門家、利用者代表、類似施設の管理経験者などによる指定管理者選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置し、多面的に評価できる体制とすることで、申請者と町民の信頼を得ることが可能になります。

選定委員会委員に就任を依頼する際には、募集要項に審査委員名簿が記載されることや審査の経過を公表することについて、同意を得ておく必要があります。

2 選定基準

施設の設置目的を効率的かつ能率的に達成することができる提案を、適切かつ迅速に評価するためには、選定基準、審査項目及び配点を明確にしておきます。

審査項目には、危機管理に関する事項を必ず含めることとし、施設の態様や業務内容によっては、重要な項目として配点を高めることも必要です。その他にもサービスの更なる向上を図るために、民間事業者のアイデア・ノウハウを一層活用することが効果的と考えられます。

管理能力や提案内容を確認するために、書類審査のほか必要に応じてヒアリングやプレゼンテーションの場を設けることも有効です。多数の応募者が予想される場合は、第一次審査で書類選考を行うことも検討します。また、第一順位の者を指定できない事態も想定して、第二順位、第三順位程度までを決定しておくことも検討します。

3 選定結果の公表

指定管理者の指定に当たっては、町議会で審議されるほか、町民に対して説明責任を果たす必要があります。そのため、選定委員会の審査等に基づき、指定管理者候補者を選定した段階で、選定結果等について、町ホームページへの掲載等により公表します。

なお、公募によらない場合であっても、選定結果の公表は公募の場合に準じて行うこととします。

4 指定管理者の指定

(1) 指定条件の協議

選定委員会において選定された指定管理者の優先候補者に協定書案を提示し、基本的な条件等について細部にわたって協議し、合意を得ます。ただし、交渉の過程において指定管理の困難性等が明らかになった場合や協議が成立しない場合には、第二順位、第三順位候補者と順次協議を行うものとします。

(2) 議会の議決

指定管理者を指定しようとするときは、あらかじめ、議会の議決を経なければなりません。

指定管理者の指定に当たって議決すべき事項は、次のとおりです。

- ア 指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称
- イ 指定管理者となる団体の名称
- ウ 指定の期間 等

(3) 指定

議会の議決後に指定管理者の指定を文書により行うとともに、指定管理者と協定を締結します。

V 協定の締結及び管理運営の実施

1 協定の締結

管理の基準や業務の範囲等条例で定める事項のほか、事業報告書の提出期限、指定管理者に支出する指定管理料の額、指定管理料の支払い方法、施設内の物品の所有権の帰属等の管理業務の実施に当たっての細目的事項については、町と指定管理者の間の協議により定めることとし、両者の間で協定を締結することが適当です。

協定書は契約書ではありませんが、町と指定管理者の権利義務関係を定める文書であり、公の施設の管理に関して問題が生じた場合に、その責任の所在等を判断する文書です。

2 基本協定書の記載項目

(1) 事業計画に関する事項

事業計画の内容は以下のとおりとします。

- ア 管理執行体制
- イ 業務計画（自主事業の実施計画を含む）
- ウ 当該年度の収支予算案
- エ その他必要な事項

(2) 事業報告に関する事項

事業報告の内容は以下のとおりとします。

- ア 施設の管理業務の実施状況及び利用状況
- イ 利用料金の収入実績（利用料金がある場合）
- ウ 施設の管理経費等の収支状況
- エ 自主事業の実施状況
- オ その他必要な事項

(3) 業務の範囲や業務実施の条件

施設の管理運営に関する業務について、必要に応じて仕様書等を用いて具体的に規定します。

(4) 指定の取消し及び業務の停止

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、指定の取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。これら指定の取消し等の要件について規定するとともに、その場合における損害等においても町は補償等を行う責を負わない旨も記載しておきます。

(5) 指定管理料

指定管理料の支払い方法等について規定する。指定管理料の金額は「年度協定書」に記載するため、「基本協定書」には記載しない。なお、指定管理料の精算は行わないこととします。

(6) 責任とリスクの分担

リスクの分担について自然災害等による不可抗力等、具体的に規定します。

(7) 修繕費等の負担

施設の修繕及び改修等の費用負担について規定する。原則として、小規模修繕については指定管理者の負担によることとし、大規模修繕については町が負担することとする。

なお、小規模修繕の定義について金額で規定する場合には、施設の規模により適正な金額が異なることから、各所管において判断することとするが、この金額は指定管理料の算定にも影響することから、事前に十分な協議を行うことが必要です。

(8) 文書の管理

指定管理業務に係る文書の管理について、以下のとおり規定します。

(文書の管理・保存)

第〇条 乙は、本業務の実施に当たり作成し、又は取得した文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録（以下「文書等」という。）については、別紙〇「文書管理上の留意事項」に基づき、適正に管理・保存しなければならない。

(9) 個人情報の取扱い

指定管理業務に係る個人情報の取扱いについて、以下のとおり規定します。

(個人情報の保護)

第〇条 乙は、本業務の実施に当たり取得した個人情報の取扱いについては、西伊豆町個人情報保護条例（平成17年西伊豆町条例第12号）、西伊豆町個人情報保護条例施行規則（平成17年西伊豆町規則第16号）及び個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）のほか、別紙〇「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

(10) 情報公開

指定管理業務に係る文書等の情報公開について、以下のとおり規定します。

(情報公開)

第〇条 乙は、西伊豆町情報公開条例（平成17年西伊豆町条例第11号）の趣旨にのっとり、本業務に関する情報公開規程等を本協定締結後1年以内に作成しなければならない。

- 2 乙は、前項に基づき作成した情報公開規程等を、町に提出しなければならない。
- 3 乙は、本業務の実施に当たり作成し、又は取得した文書等であって、乙が保有しているものに対して情報公開請求があったときは、情報公開規程等に基づき実施するものとする。

(11) モニタリングに係る基本的事項

町は指定管理者が行う管理業務が管理運営の基準に適合しているかどうかを確認し、施設の安定的、継続的な管理運営を確保するために、管理業務の実施状況の調査（以下「モニタリング」という。）を実施するものとする旨を規定する。

(12) 引き継ぎ

指定期間の満了又は指定の取消しにおける業務の引き継ぎについて規定する。なお、指定管理者が施設設備の原形を変更している場合においては、指定管理者の負担により現状に回復して引き継ぐこととします。

(13) 備品の管理

施設管理に必要な不可欠な設備備品については、町が調達するものとし、運営業務の遂行に当たり必要となる事務用備品については、指定管理者が調達するものとします。

町が調達した施設管理に必要な不可欠な設備備品については、町が備品台帳を作成した上で貸与し、指定管理者は西伊豆町備品管理規程に基づき適正な管理に努め、指定期間が満了した際には、原状回復し、町に返却することとします。

また、指定管理者が調達する運営業務の遂行に当たり必要となる事務用備品については、所有権は指定管理者に帰属するが、町が指定管理者に貸与する備品と同様に適正な管理に努めることとする。なお、備品の修繕を行う場合は、「(7) 修繕費等の負担」によることとします。

3 業務の引継

新たに制度を導入又は指定管理者が交代する場合には、管理開始日から円滑に施設の管理運営が行えるよう、町又は現在の指定管理者から新たな指定管理者への引継が必要となります。

引継項目やスケジュール等を協議の上、現地にて引継を行います。交代による指定管理者間での引継の場合でも、町は施設設置者としての立場から必ず現地で立会い、必要な事項についてきちんと引継が行われているか確認します。また、過去に発生したトラブルの記録や施設における危険注意箇所など、特に重要な事項の引継を確実にし、安全確保対策に万全を期すようにします。

町は、新たな指定管理者による管理開始後、業務が軌道に乗るまでの間、必要により現地において業務の指示を行います。

4 指定管理者による適切な管理

(1) 不当な利用拒否・差別的取扱いの禁止

指定管理者は、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ず、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りません。

(2) 第三者への委託

指定管理者が、清掃、警備といった個々の具体的業務を第三者に委託することは差し支えありませんが、法律の規定に基づいて指定管理者を指定することとした制度の趣旨を鑑みれば、管理に係る業務を一括して更に第三者へ委託することはできません。

(3) 災害、事故等緊急時への対応

災害、事故等の発生時において、指定管理者がすべき業務を、次の例を参考に整理した上で、協定書に明示するものとします。

特に、利用者の安全に多大な影響をもたらす可能性のある施設・設備（例：プール、浴室、昇降機等）については、協定書等に明示した上で、決して事業者（指定管理者又は指定管理者からの受託業者）任せにすることなく、町としても安全性の確保のため特段の留意が必要です。

ア 緊急時においても適切に判断し、行動できるよう、あらかじめ災害・事故対応マニュアル等を作成し、町に提出するとともに、従業員への周知徹底及び研修・訓練を実施するものとします。

イ 町及び関係機関との連絡を密にするとともに、日頃から連絡・協力体制の構築を図るもの
とします。

ウ 施設及び設備等の日常的な点検を徹底し、危険個所の把握に努めるものとして
します。

エ 避難所に指定されている場合は、町からの指示に基づき、避難所の開設、避難者の受け入
れ、避難状況の報告等の必要な対応を行うものとして
します。

オ 災害・事故等が発生した場合は、利用者の安心・安全を第一に、避難誘導、応急措置など
迅速な対応を行うとともに、速やかに町に報告し、施設の保全・復旧作業、原因究明等に当
たるものとして
します。

カ インフルエンザ等が町内又は近隣で発生した場合は、町からの指示に基づき、感染拡大防
止のために必要な措置を講ずるものとして
します。

5 指定管理者に対する監督

指定管理者による管理開始後は、公の施設設置者としての監督権限を適切に行使することが重
要です。

(1) 設置者による監督

指定管理者に対する監督等について、地方自治法は次のとおり定めています。

第244条の2 (略)

2～9 (略)

10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指
定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要
な指示をすることができる。

11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継
続することが適当でないと認めるときは、その指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は
一部の停止を命ずることができる。

「当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは」とは、第244条
第2項（不当な利用拒否の禁止）、第3項（不当な差別的取扱いの禁止）の規定に違反したり、
指定管理者の経営状況が著しく悪化するなど、指定管理者の責めに帰する事由がある場合に限
定され、指定管理者の責めに帰する事由がないにもかかわらず、指定の期間の途中で指定を取り
消すことは想定されていません。

施設管理者として、町は、原則として年1回以上現地調査を行い、指定管理者の管理運営業
務の実施状況を確認します。

また、定期的な状況報告に加え、利用者からの苦情や安全点検等による異常の発見、トラブ
ルの発生等については、直ちに町に報告するようあらかじめ協定書などで定めておくとともに、
状況を確認するための現地調査も随時実施します。

調査結果などから管理運営業務の内容に改善すべき事項が認められる場合は、指定管理者に
対し、改善に向けた指導や助言を行います。

指定管理者に法令や協定書に反していることが認められる場合には、指定管理者に対して改
善勧告を行い、期間を定めて改善策の提出及び実施を求めます。

町から改善指導や勧告等を行った事項及び監査等から指摘、意見のあった事項については、
現地調査を実施して、実際に是正されていることを必ず確認します。

(2) 監査委員による監査

監査委員は、必要があると認めるとき、又は町長の要求があるときは、指定管理者の業務のうち、公の施設の管理に関する業務に関し、出納その他の事務の執行について監査することができます。

(3) 指定管理者との協議

指定管理者による管理開始後も、町は施設の設置者として、指定管理者による管理運営状況や危機管理の取組状況などの情報を常に共有するとともに、施設運営に関するノウハウの蓄積や喪失防止を図るため、指定管理者と緊密に協議や意見交換を行うこととします。町と指定管理者が協議を行った事項については、軽微な事項を除き、経過や結果について記録した資料を整えておきます。

VI 指定管理者制度におけるモニタリング

1 モニタリング制度の構築

指定管理制度では、施設の管理運営を複数年にわたり民間事業者等に委ねることから、施設の設置者である町としては、指定管理者の指定期間中の適正な管理運営の確保に努める必要があります。

そのため、施設の管理運営に関しては、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的で継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視に加え、現場調査及び管理運営状況の評価を行うこととします。さらに必要に応じて改善に向けた指導・助言を行い、管理の継続が適当でないと認めるときは、指定の取消し等を行うこともできるようにすることとします。

これらの一連の仕組み（モニタリング）を構築し、もって、指定管理者による管理の適正を期することとします。

(1) モニタリングの観点

ア 協定の履行

当町と指定管理者との間で締結した協定には、業務の内容、計画・報告業務、権利義務関係等、町の代行として業務するのに必要な基本的留意事項が規定されています。協定の各条項に従い、関係資料等を傍証しながら、適正に業務が行われているかを観点とします。

イ PDCAサイクルの励行

指定管理者制度は、毎年度事業計画され（Plan）、運用・執行されたか（Do）を確認し（Check）、次年度以降の事業継続に役立てる（Action）というPDCAサイクルの流れで運用しなければなりません。このうち、モニタリングは「Check」の役割を担っており、制度運用が適正に行われているかも観点とします。

(2) モニタリングの対象

ア モニタリング時点

事業の執行状況を点検する趣旨から、原則として、毎年度事業が終了し、決算が出た時点（各年度3月31日現在）をモニタリング時点として反映します。

ただし、モニタリングシートの記入については、段階ごとに記入時期がずれており、モニタリング時点の正確な記録反映が難しいため、記入時点の状況を反映させるものとします。この誤差については、決算時の資料に基づき、最新の状態までカバーするという観点から許容範囲と解します。

イ 対象施設

指定管理者制度を導入している全施設

(ア) 原則として、選定形態を問わずすべてを対象とします。ただし、漁港施設及び診療所は除く。

(イ) 第三者評価機関の評価を受検しているも、本モニタリングは町が実施するものであるため、対象の範囲とします。

(ウ) 指定期間の満了年度の事業につき、指定管理者の再選定により翌年度から事業者が交代する場合については、提出資料で行える範囲のモニタリングを行うことが望ましい。

(エ) 指定期間の初年度（制度を初めて導入する初年度及び再選定の初年度。再選定の結果、同じ業者が指定された場合もこれに該当する。）に当たる事業については、事業実績がなく、決算資料等の調査はできないため、現地調査等の方法を用いて業務実施状況のモニタリングをことが望ましい。

(3) モニタリングに関する根拠

当町における指定管理者のモニタリングの実施については、地方自治法第244条の2第10項に基づくほか、町と指定管理者の間で締結される協定にモニタリング実施に関する規定を盛り込むことが必要です。

○評価に関する協定条項（例）

（モニタリングの実施）

第〇条 甲は、乙が行う管理業務が管理運営の基準に適合しているかどうかを確認し、施設の安定的、継続的な管理運営を確保するために、管理業務の実施状況の調査（以下「モニタリング」という。）を実施するものとする。

2 乙が行うモニタリングの内容は、甲が別に定めるものとする。

3 乙は、モニタリングの実施に係る費用を負担する。

(4) モニタリングに要する費用の考え方

モニタリングを実施するに当たり、想定される費用として人件費や消耗品等が挙げられます。これらの費用は、指定管理者制度の導入の趣旨から考えると、最小限の費用・事務負担で効果的な実施をするよう努めなければならない。

また、モニタリングの結果、良好な状況が確認されればそれを継続し、改善が必要なところは改善していくことにより、住民サービスの向上に繋がることから、町及び指定管理者双方に利益があると考えられます。

したがって、費用負担は実施主体である町・指定管理者が負うものとします。

(5) モニタリング結果におけるインセンティブの付与

指定期間が満了となり、公募により選定を行う際に現行の指定管理者が再び指定の申請をしてきた場合、指定管理者評価委員会のモニタリング結果により、選定委員会の採点にインセンティブによる加減点を付与する。

【配点に対する評価結果の割合（％）】	（インセンティブによる加減点）
90％以上	+5
80％以上90％未満	+3
75％以上80％未満	+1
60％以上75％未満	±0
60％未満	-3

なお、この場合における指定管理者評価委員会のモニタリング結果は、直近の年度のものと
し、また、選定委員会で採点する件名が複数施設の場合は、それらの平均値で判断するものと
する。

(6) 望ましい測定指標

手法については、現時点でできる手法を複数用いることにより、客観的なモニタリングを目
指しますが、時代の変化や新たな手法の採用を的確に取り入れるものとします。

測定指標を選択する際は、次の点に留意すること。

- ア 施設利用者の利用満足度を把握できること。
- イ 事業の進捗状況を多角的に把握できること。
- ウ 指定管理者の財務状況を把握できること。

2 モニタリングマニュアル

(1) モニタリングの体制

ア 3段階によるモニタリング

指定管理者による管理運営が適正に行われているかを複数の目で点検する必要がある点、
制度運営の当事者が相互かつ客観的に現状を認識する必要がある点から、次の3段階に分け
て実施します。

段階	評価者	内 容
1	指定管理者	指定管理者が行う事業について自ら振り返り、検 証するもの（セルフモニタリング）
2	町（所管課）	指定管理者を監督している立場である町が、根拠 資料や実地調査等に基づき、指定管理者が行った 業務及びモニタリング結果を検証するもの
3	指定管理者評価委員会	第1段階及び第2段階のモニタリング結果を検 証・協議するもの

イ 指定管理者評価委員会

募集を公募で行った施設については、町及び指定管理者とは異なる第三者による客観的な
視点から業務の評価を行うため、指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）を
設置します。同委員会の委員構成は概ね5人程度とし、委員は複数の施設の委員を併任でき
ることとします。同委員会によるモニタリングは、指定期間中に最低1回は行います。

また、公募を行わなかった施設については、必要に応じて同委員会を設置し、モニタリン
グを行うこととします。

(2) モニタリングの手法

ア モニタリングシートを使用したモニタリングの実施【必須】

各施設の状況や協定の内容に従い、町（所管課）でモニタリングシートを作成し、2段階のモニタリング結果を集約します。シートに記載した項目が達成しているか否かを検証するために、次項で掲げる様々な手法を講じるものとします。

モニタリングシートの作成方法及び進め方等の詳細については、「3 モニタリングシートを使用したモニタリングの実施」のとおりとする。

イ 様々な手法

モニタリングシート上の項目を検証するための手法としては、下記のような手法が挙げられます。各段階につき、これらの手法を複数用いることにより、客観性の高いモニタリング結果になるよう努めるものとします。

第2段階（町・所管課）・第3段階（評価委員会）のモニタリング実施の際には、モニタリングシートとともに、これらの手法を用いて得られたものを資料として各評価者に提出する。第3段階（評価委員会）のモニタリング書類等は、事務局（総務課）に提出する。

No	種 類	説 明
1	利用者アンケート	P31「4 利用者アンケートの実施を参照」 各施設とも、最低年1回は実施することが望ましい。
2	苦情・要望等の対応	1 目的 施設利用者から窓口等に寄せられた苦情・要望等に対応し、サービス向上を図る。 2 実施時期 随時行う。 3 手順 ① 苦情・要望等の対応帳簿を作成する。書式は任意で構わないが、日付、場所、苦情・要望等の内容、対応経過等を項目化するとよい。 ② 窓口等で苦情を受けたら、まず改善すべく対応し、内容・対応経過を記録しておく。 ③ モニタリング関連資料として、1年分を他の資料とともに提出する。
3	各種報告書	1 目的 協定等に記載された提出書類等に基づき、適正な管理運営がされたかを検証する。 2 手順 ① 協定・仕様書等とシート項目を照合し、使用する報告書をピックアップする。 ② シート項目の根拠となる報告書を確認し、評点をつける際の参考とする。 3 対象となる報告書（例）

		<p>日報、月報、事業計画書、年度報告書、財務諸表（バランスシート、損益計算書等）</p> <p>4 資料提出の時点 原則として、直近の決算時 （日報、月報等は、モニタリング実施時の直近までのものを提出させることもある。）</p> <p>5 留意点 例に掲げた報告書のほか、必要と思われるものを追加提出させることができる。</p>
4	関係者ヒアリング	<p>1 目的 モニタリングに現れない事情その他必要なことについて明らかにする。</p> <p>2 手順</p> <p>① モニタリングシートや関係資料から読み取れない事項を抽出する。</p> <p>② 日程を決め、関係者にヒアリングを行う。 （関係者） ・町（所管課）：指定管理者 ・評価委員会：指定管理者、町（所管課）</p>
5	実地調査	<p>1 目的 施設の状況、モニタリングに現れない事情その他必要なことについて、実際に施設を見て判断する。</p> <p>2 実地調査の取扱い ・町（所管課）モニタリング 最低年1回は施設に立ち入り、様子を点検する。 ・評価委員会モニタリング 原則として3年目に実施する。</p> <p>3 評価委員会のモニタリングの体制 指定管理者・町（所管課）の担当が立ち会うこと。 事務局（総務課）は評価委員会と各担当の仲介役として立会い。</p>
6	その他	この表に掲げるもののほか、必要と認められるもの

（3） モニタリング結果の公開

各施設において適正に管理運営がされているかどうかについて、幅広く説明していくため、評価委員会でのモニタリング結果を町ホームページで公開します。

3 モニタリングシートを使用したモニタリングの実施

(1) 目的

業務の履行、維持管理、サービスの質、個人情報保護、経営状況等の見地から項目を挙げ、一覧にしたモニタリングシートを作成し、項目ごとに達成度を測定する。

このことにより、指定管理者、町及び評価委員会が業務の実態を客観的かつ効率的に共有化することを目的とする。

(2) モニタリングシートの作成

ア モニタリングシートの様式

- ・様式は、別紙の作成例を参考として、町（所管課）が作成する。

イ シートの作成

- ・作成例を参考にし、施設の事情を考慮した上で項目の精査を行う。必要とされる項目は加え、明らかに該当しない・必要ない項目は削除する。加除の判断は、所管課の判断で良い。
- ・各項目は、できる限り具体的な内容とする。多くの選択肢が考えられるものや、結論が出るまでに時間がかかるもの、結論が出せないもの、根拠資料等がないと見られるものはなるべく避けるようにする。
- ・項目については毎年度見直しを行い、項目を精査する。見直しの結果、前回と同じ項目を使用することは構わない。

(3) モニタリングの手順

① モニタリングシートの記入

ア 基礎データ（施設名、制度導入年月日、指定管理者名、指定管理期間、前年度及び当年度の指定管理料）を指定の欄に記入する。【町（所管課）】

イ 評価項目に従い、評価点を付ける。【指定管理者・町（所管課）・評価委員会】
評点は、項目ごとに5段階評価とし、配点区分は下記のとおりとする。

【配点区分】

- 優 秀（5）：特に優れている
- 良 好（4）：問題なく適正に行われている
- 普 通（3）：最低限の基準をクリアしている
- 不十分（2）：改善が必要である
- 不 備（1）：抜本的な見直しが必要である

ウ 評価項目ごとに評価内容を記入する。【指定管理者・町（所管課）・評価委員会】

② 総合評価

ア 配点に対する評価結果の割合で総合評価を判定するものとし、総合評価基準は下記のとおりとする。

【総合評価基準】優：90%以上、良：75%以上、可：60%以上、否：60%未満

イ モニタリングシートの裏面に総合評価欄を記入する。

年度 指定管理者に対する評価シート

(1) 基本情報

①管理施設

施設名	
指定管理者名	
指定期間	
評価期間	
所管課	

②業務等の概要

業務概要																													
施設の設置目的 (目標)																													
利用状況の概要	開館日数・利用者数・自主事業などについて記載する。																												
収支決算状況	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">収入</td> <td style="width: 20%;">円 (前年度</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%;">円)</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>円 (前年度</td> <td></td> <td>円)</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td>円 (前年度</td> <td></td> <td>円)</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>円 (前年度</td> <td></td> <td>円)</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>円 (前年度</td> <td></td> <td>円)</td> </tr> <tr> <td> 事業費</td> <td>円 (前年度</td> <td></td> <td>円)</td> </tr> <tr> <td> 管理費</td> <td>円 (前年度</td> <td></td> <td>円)</td> </tr> </table>	収入	円 (前年度		円)	指定管理料	円 (前年度		円)	利用料金	円 (前年度		円)	その他	円 (前年度		円)	支出	円 (前年度		円)	事業費	円 (前年度		円)	管理費	円 (前年度		円)
収入	円 (前年度		円)																										
指定管理料	円 (前年度		円)																										
利用料金	円 (前年度		円)																										
その他	円 (前年度		円)																										
支出	円 (前年度		円)																										
事業費	円 (前年度		円)																										
管理費	円 (前年度		円)																										

(2) 評価

①指定管理者による自己評価 (セルフモニタリング)

○ 次項以降のとおり

②施設所管課による評価 (モニタリング)

○ 次項以降のとおり

③評価委員会による評価

西伊豆町指定管理者モニタリングシート(作成例)

施設名	
制度導入年月日	年 月 日
指定管理者名	
指定管理期間	年 月 日 ~ 年 月 日
指定管理料(円)	

評価項目及び評価基準	確認資料等	配点	指定 管理者	町	評 価 委員会
1 組織、職員配置などの実施体制					
業務を実施するために適切な人員配置がなされているか	仕様書、出勤簿等	5			
業務その他必要な事項に関して必要な教育が十分実施されているか	日報、月報等	5			
2 施設全般の管理運営状況					
施設の現状を正しく認識し、将来的な展望を具体的に考えているか	事業計画、修繕計画等	5			
公の施設であることを念頭に置いて公平な運営を行っているか	苦情記録等	5			
仕様書等に基づき適正に維持管理されているか	業務完了報告書等	5			
施設の目的に沿った自主事業が適切に行われているか	自主事業報告書等	5			
事業計画書に基づき適正且つ効率的な運営を行っているか	事業計画、事業報告等	5			
効率的且つ効果的な管理運営を行い経費の節減に努めているか	年度比較等	5			
町、施設利用者、事業者と良好な関係を維持しているか	苦情記録等	5			
法定点検が実施されているか	点検報告書等	5			
整理整頓、清掃、植栽等についても手入れがなされているか	実地	5			
3 サービス向上への取組状況					
利用者に対して満足度の調査(アンケート、意見箱の設置)を行っているか	アンケート	5			
利用者の意見を管理運営に反映させているか	アンケート、実地	5			
苦情やトラブルに対し、適切、迅速に対応しているか	苦情記録等	5			
災害時、緊急時の危機管理体制は確立しているか	マニュアル等	5			
4 個人情報の保護					
個人情報は適切に管理されているか	マニュアル等	5			
5 経理の執行状況					
適正に経理処理が実施されているか	支出票等	5			
収支予算書と比較して大きな隔たりはないか	決算書	5			
6 施設の利用状況					
前年同期と比較して入館者数、施設稼働率等に著しい差異はないか	年度比較等	5			
利用者の増加に向けての広報は適切に行っているか	ホームページ、チラシ等	5			
7 町への報告体制					
月例報告等、実績報告等の必要な報告が適切に提出されているか	月報等	5			
新たな事業実施について必要な報告がされているか	協議書等	5			
合 計		110			

配点に対する評価結果の割合	□	□	□
総合評価	□	□	□

【配点区分】

- 優 秀(5) : 特に優れている
- 良 好(4) : 問題なく適正に行われている
- 普 通(3) : 最低限の基準はクリアしている
- 不十分(2) : 改善が必要
- 不 備(1) : 抜本的な見直しが必要

【総合評価基準】

- 優 : 90%以上
- 良 : 75%以上
- 可 : 60%以上
- 否 : 60%未満

(自己・所管課・評価委員会)評価

1 組織、職員配置などの実施体制

評価内容

2 施設全般の管理運営状況

評価内容

3 サービス向上への取組状況

評価内容

4 個人情報の保護

評価内容

5 経理の執行状況

評価内容

6 施設の利用状況

評価内容

7 町への報告体制

評価内容

総合評価

評価内容

4 利用者アンケートの実施

(1) 目的

指定管理者導入施設について、利用者の意見を取り入れることにより、長所は継続し、改善点は改善を行うことを通して、更なる住民サービスの向上に資することを目的とする。

(2) 対象施設

原則として、指定管理者を導入する全施設とする。

ただし、事業の性質上、アンケートがなじまないと思われるものについては、町と指定管理者とでよく協議して対応を決めること。

(3) 実施主体及び費用負担

利用者アンケートは、原則的に指定管理者による自己モニタリングで行うものと位置づけられているため、項目の作成及び実施は指定管理者とする。生じた費用等は、指定管理者の負担とするが、項目内容・実施方法等は、町（所管課）と協議するものとする。

(4) 作成（例）

施設ごとに性格が異なるため、詳細は指定管理者によるところが大きいですが、参考までに、アンケート作成（例）を別紙のように示しておくが、必ずしもこの例によらなければならないものではない。

(5) 実施時期

施設利用者の満足度を量るという趣旨から、年度内に1回以上は行うこととする。

アンケートは、モニタリングの根拠資料となるため、なるべく多くのサンプル数を集め、終了後に傾向を分析し、指定管理者として一定の見解を示せるようにしておくことが望ましい。

利用者アンケート（例）

当施設をご利用いただき、ありがとうございます。

当施設では、年 月より、西伊豆町から指定された（指定管理者名）が管理運営を代行する指定管理者制度を導入しています。

そこで、当施設を利用していただいた方にアンケートを行い、今後の管理・運営の参考とさせていただくことを目的として実施しています。

お忙しいところ恐縮ではありますが、是非、ご協力いただきますようお願いいたします。

※ 以下の質問内容について、該当する番号に○をつけてください。理由などの（ ）内は、差支えなければお書きください。

Q1 施設の係員の対応について

6 非常に満足 5 満足 4 おおむね満足 3 やや不満 2 不満 1 非常に不満

Q2 利用できる時間と曜日

6 非常に満足 5 満足 4 おおむね満足 3 やや不満 2 不満 1 非常に不満

Q3 施設の清潔さ

6 非常に満足 5 満足 4 おおむね満足 3 やや不満 2 不満 1 非常に不満

Q4 利用手続きの便利さ

6 非常に満足 5 満足 4 おおむね満足 3 やや不満 2 不満 1 非常に不満

Q5 この施設に対する全体の満足度

6 非常に満足 5 満足 4 おおむね満足 3 やや不満 2 不満 1 非常に不満

Q6 この施設の管理・運営についてお気づきの点があればご記入ください。

()

最後に、あなた自身のことについてお伺いします。

○年 齢 1 15歳以下 2 16歳～20歳 3 21歳～30歳 4 31歳～40歳
5 41歳～50歳 6 51歳～60歳 7 61歳～70歳 8 80歳以上

○性 別 男性 ・ 女性

○お住まい 町内 ・ 静岡県内 ・ 静岡県外 ()

以上でアンケートは終了です。ご協力ありがとうございました。

このアンケートで得られたデータは、アンケート集計にのみ使用します。

なお、集計結果はホームページにて公表します。

参考法令等

地方自治法（昭和22年法律第67号）

（地方自治法の一部を改正する法律 平成15年法律第81号 平成15年9月2日施行）

（公の施設）

第244条 普通地方公共団体は、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（これを公の施設という。）を設けるものとする。

2 普通地方公共団体（次条第3項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、不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。

3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱をしてはならない。

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第244条の2 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

2 普通地方公共団体は、条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて、これを廃止し、又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは、議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。

3 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って当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第244条の4において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。

4 前項の条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。

5 指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。

6 普通地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。

7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。

8 普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（次項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。

9 前項の場合における利用料金は、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する。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当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。

10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

(公の施設の区域外設置及び他の団体の公の施設の利用)

第244条の3 (略)

(公の施設を利用する権利に関する処分についての不服申立て)

第244条の4 (略)

2 (略)

3 普通地方公共団体の長及び前項に規定する機関^{*}以外の機関(指定管理者を含む。)がした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は、普通地方公共団体の長が処分庁の直近上級行政庁でない場合においても、当該普通地方公共団体の長に対してするものとする。

4～6 (略)

附 則(平成15年法律第81号)

(経過措置)

第2条 この法律の施行の際現に改正前の地方自治法第244条の2第3項の規定に基づき管理を委託している公の施設については、この法律の施行の日(平成15年9月2日)から起算して3年を経過する日(その日前に改正後の地方自治法第244条の2第3項の規定に基づき当該公の施設の管理に係る指定をした場合には、当該指定の日)までの間は、なお従前の例による。

^{*} 普通地方公共団体の執行機関として法律で定められた委員会又は委員

西伊豆町の公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例

平成17年9月28日

西伊豆町条例第170号

(趣旨)

第1条 この条例は、地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第244条の2第3項の規定に基づき、西伊豆町が設置する公の施設の管理を行わせる指定管理者の手續等に関し必要な事項を定めるものとする。

(対象となる施設)

第2条 指定管理者を指定できる対象は、条例により設置した施設とする。ただし、道路法（昭和27年法律第180号）、消防法（昭和23年法律第186号）、学校教育法（昭和22年法律第26号）等に基づいて管理主体が限定される施設は除く。

(指定管理者の公募)

第3条 町長は、指定管理者に施設の管理を行わせようとするときは、次に掲げる事項を明示して指定管理者になろうとする法人その他の団体（以下「団体」という。）を公募するものとする。

- (1) 公の施設の概要
- (2) 申請受付期間（次条において「申請期間」という。）
- (3) 利用料金に関する事項
- (4) 指定管理者が行う管理の基準及び管理業務の範囲
- (5) 指定管理者を指定して管理を行わせる期間（以下「指定期間」という。）
- (6) 申請の資格、方法
- (7) 前各号に掲げるもののほか、町長が必要と認める事項

(指定の申請)

第4条 前条の規定により指定管理者の指定を受けようとする団体は、町長が定める期間内に、次に掲げる書類を添えて、町長に申請しなければならない。

- (1) 管理業務に係る事業計画書及び収支予算書
- (2) 当該団体の経営状況を説明する書類
- (3) その他町長が必要と認める書類

(選定方法及び選定基準)

第5条 町長は、前条の規定による申請があったときは、次に掲げる選定の基準に照し、施設の管理を行うのに最も適当と認める団体を、指定管理者となるべきものとして選定するものとする。

- (1) 町民の平等な利用が確保されること。
- (2) 前条第1号の事業計画書（以下単に「事業計画書」という。）の内容が、施設の効用を最大限に発揮するものであること。
- (3) 事業計画書に沿った管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しており、又は確保できる見込みがあること。
- (4) 前条第1号の収支予算書の内容が、施設の管理に要する経費の縮減を図るものであること。

(公募によらない選定等)

第6条 町長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、第3条の規定による公募によらず指

定管理者の候補者を選定することができるものとする。

- (1) 当該施設の性格、規模、機能により公募することが適さないと認めるとき。
- (2) 公募に対し申請する団体等がないとき。
- (3) 申請した団体の中に指定管理者として適当な団体等がないと認めるとき。
- (4) 指定管理者の候補者に指定された団体等を指定することが不可能となり、又は著しく不相当と認める事情が生じたとき。
- (5) 指定管理者の指定を受けた団体等が、第9条に規定する協定を締結しないとき。
- (6) 指定管理者の指定に緊急を要するとき、又は公募の手続きをとる時間が無いとき、当該施設の適正な運営を確保するために必要と認めるとき、その他町長が特に必要と認めるとき。

2 町長は、前項の規定による選定をしようとするときは、前条各号に掲げる基準に照らして総合的に判断するものとする。

(指定)

第7条 町長は、第5条又は前条第1項の規定により選定した団体について、法第244条の2第6項の規定による議会の議決があったときは、当該団体を指定管理者として指定するものとする。

2 町長は、指定管理者を指定したときは、速やかに、その旨を当該団体に通知するものとする。

(管理の基準及び業務の範囲)

第8条 公の施設の管理の基準及び業務の範囲については、それぞれ指定管理者を指定しようとする公の施設の設置条例で定めるものとする。

(協定の締結)

第9条 指定管理者の指定を受けた団体は、前条に規定する公の施設の管理の基準及び業務の範囲のほか、管理業務の実施に関する細目について、町長と公の施設の管理に関する協定を締結しなければならない。

(業務報告の聴取等)

第10条 町長は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し、定期又は臨時に報告を求め、実施調査し、又は必要な指示をすることができる。

(指定の取消し等)

第11条 町長は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるときは、その指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

2 第1項の規定により指定を取消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、指定管理者に損害が生じても、町長はその賠償の責めを負わない。

(事業報告書の作成及び提出)

第12条 指定管理者は、毎年度終了後30日以内に、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、町長に提出しなければならない。ただし、年度の途中において前条第1項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から起算して30日以内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理にかかる経費の収支状況
- (4) その他、町長が必要と認める書類等

(原状回復の義務)

第13条 指定管理者は、その期間が満了したとき、又は第11条第1項の規定により指定を取り消されたときは、遅滞なく、施設の設備、備品等を原状に復さなければならない。ただし、町長の承認を得たときは、この限りでない。

(損害賠償の義務)

第14条 指定管理者は、その管理する施設の設備、備品等を損傷し、若しくは滅失し、又は前条に規定する原状回復の義務を怠ったときは、町長が相当と認める損害額を賠償しなければならない。ただし、町長が特にやむを得ないと認めるときは、この限りでない。

(秘密保守義務)

第15条 指定管理者又はその管理する公の施設の業務に従事している者（以下「従事者」という。）は、個人情報適切に取り扱われるよう配慮するとともに、当該公の施設の管理に関し知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。また、指定期間が満了し、若しくは指定が取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても、同様とする。

(教育委員会が所管する施設)

第16条 教育委員会が所管する施設についてこの条例の規定を適用する場合においては、「町長」とあるのは「教育委員会」と、次条中「規則」とあるのは「教育委員会規則」とする。

(委任)

第17条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、公布の日から施行する。