

豊中市指定管理者制度に関する指針

豊 中 市

< 目 次 >

I 制度の概要

- 1. 指定管理者制度の概要 1
- 2. 「公の施設」とは 1
- 3. 業務委託と指定管理者制度との比較 3

II 指定管理者制度導入について

- 1. 制度導入の検討 4

III 指定の手続きについて

- 1. 指定までの流れ 6
- 2. 設置条例の改正（制定）及び指定の議決 6
- 3. 指定の期間 7
- 4. 選定基準 7
- 5. 公募の方法 7
- 6. 選定評価委員会 12
- 7. 審査について 14
- 8. 協定の締結 28
- 9. 指定管理委託料 29

IV 運営について

- 1. 指定管理者制度施設の運営にあたって 30
- 2. 「モニタリング」および「評価」について 30
- 3. モニタリングおよび評価で確認・検証すること 30
- 4. モニタリングの実施について 31
- 5. モニタリング事項の評価について 35
- 6. モニタリングの結果対応について 46
- 7. 年度評価について 47
- 8. 年度評価の結果対応について 53
- 9. その他運営に関すること 54

はじめに

1. このガイドラインの位置づけ

豊中市においては、指定管理者制度導入に関して包括的な条例を定めず、個別の施設設置条例ごとに管理運営形態として指定管理者制度導入を規定している。

そのため、今後新たに指定管理者制度を導入する施設に関しても、施設ごとの導入手続きが必要となる。

さらに、新規導入施設及び現在導入済施設の次期指定期間における指定管理者の指定に際しては、公募による選定が中心となり、同様に施設ごとの選定手続きを行うこととなる。

これらのことから、制度導入や公募選定、さらには導入後の運営に関して一定の方向性を示すため、当ガイドラインを定めるものとする。

今後においても、制度の運営状況等について継続的に検証・評価を行い、必要に応じてガイドラインの見直しを行うとともに、市の内部での全体調整を図っていくこととする。

I 制度の概要

1. 指定管理者制度の概要

指定管理者制度とは、「公の施設」（地方自治法（以下「法」という。）第 244 条第 1 項に定める「公の施設」をいう。以下同じ。）の管理に関し、民間事業者等に委ねることを可能とする地方自治法上の制度である（法第 244 条の 2）。

この制度は、今日の多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応するため、「公の施設」の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的とするものである（総務省通知平成 15 年 7 月 17 日総行第 87 号）。

2. 「公の施設」とは

「公の施設」とは、法第 244 条で「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」とされており、市民会館などの文化施設、養護老人ホームなどの福祉施設、スポーツ施設など、条例により設置された様々な施設がこれにあたる。また、同条第 2 項、第 3 項で住民への公平・公正なサービスの提供を保障している。

道路や河川、小中学校等は、それぞれ道路法や河川法、学校教育法等の個別の法律により管理主体が定められており、指定管理者制度の対象にならない。ただし、関係各省庁からの通知により、一部の管理の事務等（主に事実上の行為）について指定管理者に委ねることができるとされている場合がある。¹

¹ 道路 H16.3.31 国道政第 92 号、河川 H16.3.26 国河政第 115 号、都市公園 H15.9.2 国郡公緑第 76 号他

また、住民の利用に供することが目的でない市役所庁舎、出張所、浄水場などは法で言う「公の施設」には該当しない

●公の施設の例²

- ・レクリエーション・スポーツ施設…体育館、武道場、競技場、プール 等
- ・産業振興施設…産業情報提供施設、展示場施設 等
- ・基盤施設…公園、公営住宅、駐車場・駐輪場 等
- ・文教施設…図書館、博物館、公民館 等
- ・社会福祉施設…病院、診療所、特別養護老人ホーム

² 「公の施設の指定管理者制度の導入状況等に関する調査結果」（総務省）を参考に分類

3. 業務委託と指定管理者制度との比較

	業務委託	指定管理者制度
1) 受託主体	限定はない。 (議員、長についての禁止規定あり)	法人その他の団体 (法人格は必ずしも必要ではない。ただし、個人は不可。)
2) 法的性格	「私法上の契約関係」 ※契約に基づく個別の事務または業務の執行の委託	「指定」(行政処分的一种)により公の施設の管理権限の指定を受けた者に委任するもの (「指定の手続」は条例で定めることを要する) 「管理の代行」 (委任: 当該事務が受任者の職務権限となり、その事務については、受任者がもっぱら自己の責任において処理することになる。 例. 使用許可は指定管理者名で行う。)
3) 公の施設の管理権限	設置者たる地方自治体が有する。	原則として指定管理者が有する。 (「管理の基準」、「業務の範囲」は条例で定めることを要する)
① 施設の使用許可	受託者はいない。	指定管理者が行うことができる。
② 基本的な利用条件の設定	受託者はいない。	条例で定めることを要し、指定管理者はいない。
③ 不服申立てに対する決定、行政財産の目的外使用の許可	受託者はいない。	指定管理者はいない。
4) 公の施設の設置者としての責任	地方自治体	地方自治体

Ⅱ 指定管理者制度導入について

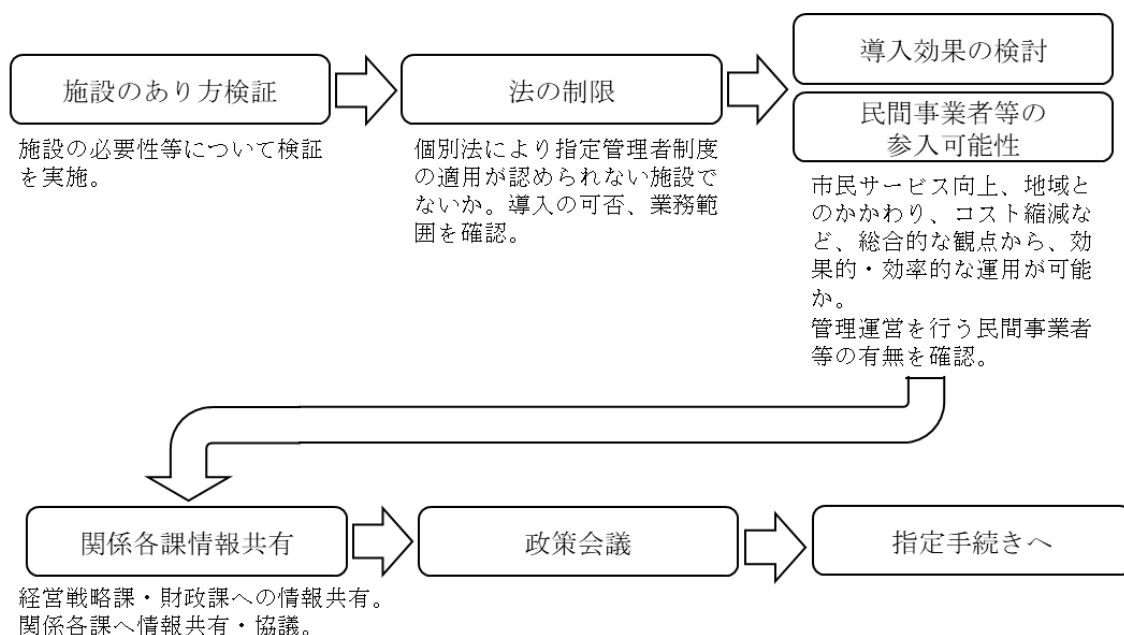
1. 制度導入の検討

指定管理者制度は、民間事業者等の競争原理や施設管理のノウハウを活用した質の高い市民サービスの提供が期待できるとともに、施設の稼働率の向上や経費の節減が期待できる。一方で、市民の平等利用や個人情報の保護、施設の効用の最大限の発揮等の観点から指定管理者として適格な能力を備えた民間事業者等が存在するかということや、指定管理者が指定期間半ばで安定した経営が持続できなくなった場合の対処など、課題やリスクがあげられる。

したがって、これらを十分に踏まえた上で、各施設の設置目的、性質、管理状況、施設管理をとりまく状況、本市の総合計画をはじめとした各種行動計画等の施策や、地域とのかかわり、市民との協働、人権尊重をはじめとする行政の役割等、経済性のみならず市民サービス向上の観点などもあわせて、総合的な観点から施設の目的を最大限に発揮できるような管理運営のあり方を、各施設を所管する部局において検討していく必要がある。

制度の導入にあたっては、拙速な導入によりかえって施設の効果的・効率的な運用に支障をきたしたり、公の施設の設置目的や施策の基本理念から外れたりすることのないよう、円滑な導入に充分留意しなければならない。

さらに指定管理者による管理開始後においても、その業務が適正に行われるよう、指示や調査、点検を行う等、市としての公的責任を果たしていくことが必要である。



(1) 市として求められる取り組み

指定管理者制度導入にあたって、市が取り組む事項を以下のとおり整理する。

	取り組みの性格	具体的な取り組み
市独自で行うべきこと	設置者責任の発揮	●施設・設備の点検フローの構築
	管理者責任の発揮	●担当者の能力向上の取り組み
外部主体との関係性のなかで行うべきこと	事前評価 【選定評価委員会】	●選定時における適正な審査基準での選定
	導入に向けての条件整備 【標準SLA】	●協定書・契約書＋各種取り決め ●マニュアルの整備と共有
	運営中の確認・改善 【IVで後述】	●モニタリング ●定例運営会議の実施
	事後評価 【IVで後述】	●年度評価 ●評価委員会

(2) 自主事業について

施設の目的事業のほか、施設の設置目的等に沿って管理業務の効果的な実施に影響を与えない範囲内において市の承認の下で指定管理者が自主的に行う事業（以下「自主事業」という）の提案を受けることができる。指定管理者より提案を受け承認した自主事業については、その内容を基本協定に基づき、自主事業実施計画書に反映し、事業の確実な実施を図るものとする。自主事業は、市の要求する事業以外に、申請団体又は指定管理者が施設の設置目的等の達成に寄与する事業を、自らのノウハウを活用して実施することができる性質のものであるため、所管課においては、施設の有効活用を図る観点から有意な提案を積極的に受け入れていく姿勢が必要となる。指定管理者選定時において自主事業の提案を受ける際には、自主事業の内容について精査すること。また、指定期間中に新たな自主事業の提案や提案済みの自主事業内容の変更提案を受ける事も可能であるが、その際には、必要に応じて自主事業実施計画書の提出を求めるなど、指定管理者と協議する必要がある。なお、自主事業については、指定管理者の責任において実施される性格のものであり、また、原則として指定管理者が自ら実施するものであることから、実施において第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うことが原則となるが、所管課においても適切なリスク管理がなされているか、適切に事業実施がなされているか確認を行うなどの姿勢が重要となる。

(3) 利用料金制度の導入について

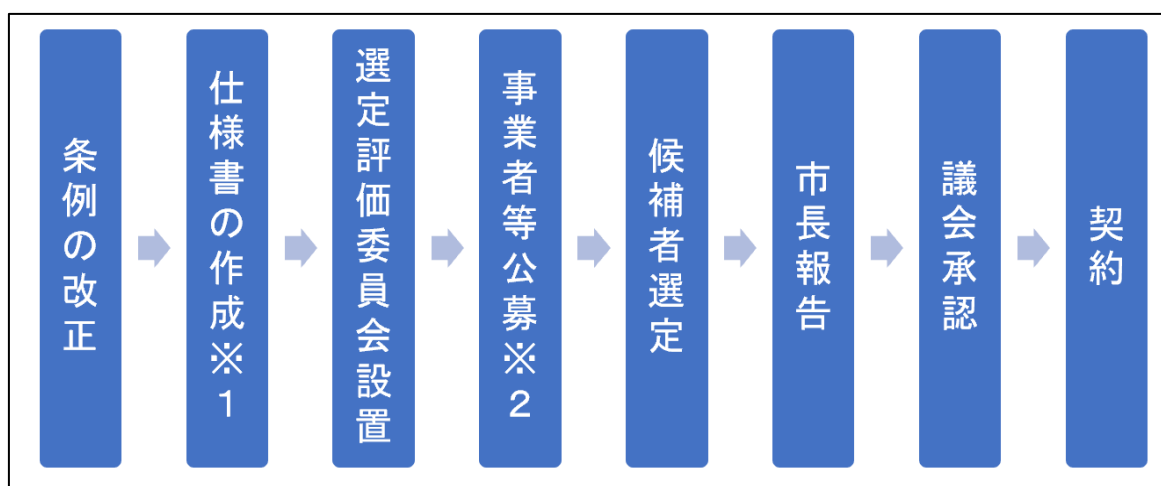
利用料金を指定管理者の収入とする「利用料金制度」を採り入れることによって、効果的・効率的な管理及び市民サービスの向上が図られると考えられる場合は、精算

方法等のルールを十分検討したうえで「利用料金制度」を導入することとする。

その場合、指定管理者が自由に利用料金を設定するのではなく、市が条例で定める利用料金額の範囲内で、市の承認を受けて利用料金を定めるものとする。

Ⅲ 指定の手続きについて

1. 指定までの流れ



※1 公募する前に指定管理にかかる予定価格について財政課と事前協議をし、経営戦略課へ情報共有すること

※2 公募の決裁については、必ず財政課を合議に入れること

2. 設置条例の改正(制定)及び指定の議決

公の施設の管理を指定管理者に行わせようとする場合は、各施設を所管する部局において施設の設置条例を改正(制定)したうえで、指定管理者を選定し、指定管理者の指定に係る議案について議会の議決を経る必要がある。

各施設の設置条例に規定する主な内容は、次の通りとする。

ただし、各施設の特性に応じて適宜記載内容を調整すること。

○設置・名称及び位置・事業・業務

○使用に関すること（使用承認・制限・承認の取消し・使用者の義務・損害賠償等）

○指定管理に関すること

（管理・指定手続・協定締結・事業報告書の提出・指定の取消し等による損害・管理者の原状回復義務・管理者の損害賠償義務・秘密保持義務・管理者の管理の基準・指定の告示・管理状況の評価等）

○利用料金に関すること（料金・減免・前納及び返還等）

○指定管理者選定評価委員会

○市規則への委任

3. 指定の期間

指定の期間については、法令上特段の定めはないが、事業の継続性や経費管理の平準化などを考慮し、原則として5年とする。

その理由は以下の通り。

- ① 指定管理者が施設の管理運営について習熟し、成果を出すためには、PDCAサイクルの活用も含めた一定の期間を要することから、指定期間が短すぎると、事業者等の経営能力が十分に発揮されないまま指定期間の満了を迎えることになる。
- ② 一方、長期の指定期間を設定すると、市が指定管理者による管理運営の状況を見直す機会を減少させるとともに、競争原理を働かせることによる指定管理者に対する規律の付与が困難になるうえ、急激な社会情勢の変化に対応しづらくなる。

ただし、施設の特性等を考慮し、5年以外の指定期間を設定することに相当の理由がある場合には、短期あるいは長期の設定について検討する余地があることから、5年以外の指定期間を設定しようとする場合には、事前に都市経営部経営戦略課と協議すること。

指定の期間が満了した時は、指定管理者の業務は終了し、自動更新されることはない。

4. 選定基準

指定管理者の選定にあたって条例で定めるべき基本的な基準は、次にかかげる事項とする。

- ① 市民の平等な利用が確保され、かつ、サービスの向上が図られるものであること
- ② 事業計画書の内容が施設の効用を最大限に発揮させ、かつ、効率的・効果的な運営が図られるものであること
- ③ 事業計画書に沿った管理を安定して行う能力を有するものであること
- ④ その他施設の設置の目的を効果的に達成できることを判断するために必要なもの（基準については市規則で定めること）

上記の選定基準に基づき、応募団体からの事業計画書等を総合的に考慮し、最も適当であると認められる内容の提案を行った法人等を指定管理者として選定することとする。

5. 公募の方法

(1) 公募の実施

各施設を所管する部局は、指定管理者の選定にあたって、原則として公募を行うこととする。

公募は、一施設ごとに行うことを基本とするが、複数の施設についてまとめて管理を委ねることで施設の効用が高まり、市民サービスの向上につながるなど特別の事由があるときはこの限りでない。

ただし、次の場合には、公募によらず非公募で指定管理者を指定できるものとする。

- ①地域住民がコミュニティ活動等を行う施設において、地域住民等が管理運営団体を設立し、管理運営を行った方が効率的であると考えられる場合
- ②PFIの選定事業者が、管理運営を含めて一体的に事業を行う場合
- ③極めて高度の専門性を要すること、または利用者等との関係性の維持が極めて重要であることなどの理由により、将来（当該指定期間内）にわたり他の担い手が存在しないことが見込まれる場合
- ④その他公募を行わない合理的な理由がある場合

<例>

- ・法令、国の指導等により管理を代行させる団体が特定される場合
- ・当該施設の廃止や直営化など、施設の管理運営及び市民サービスの提供に大きな影響を与えることから、公募しないことがやむを得ないと認められる場合。
- ・その他、施設・サービスの特性等により、公募しない合理的な理由がある場合

また、非公募で団体を選定するにあたって、「選定評価委員会」において調査審議し、指定管理者の候補者を選定して市長に報告する（そののち議会に指定の議案を提出する）という過程が必要である。ただし、現団体の倒産などの特別な理由にもとづき、緊急対応として特定の代替団体を指定しようとする際は、選定評価委員会を経ずして議会に提案する場合がある。

(2) 募集の方法

公募による指定管理者の選定に際しては、公募型プロポーザル方式に準じた手続き*を経て、最も優れた提案を行った団体を選定する。よって、各施設を所管する部局が募集要項を作成し、広報誌や市のホームページへの掲載など、適切な方法により公募に係る情報提供を行い、応募団体からの提案を受けること。

募集要項には、主に以下のような項目を記載する。

- ・ 基本的事項（公募の趣旨、基本条件・運営方針、施設の概要）
- ・ 管理運営業務に関する事項（指定期間、業務の範囲、確保すべきサービス水準等）
- ・ 公募に関する事項（応募資格、不適格事由等）
- ・ 提案に関する事項（提案にかかる提出書類、提出期限等）
- ・ 選定に関する事項（選定評価委員会、選定の方法、審査基準、結果の公表等）
- ・ 協定に関わる事項（協定の締結、サービス水準に関する合意書の締結等）

* 外部委託やPFIにおいて企画提案内容及びそれを実施できる専門能力等を重視した選定を行う場合、事業者等からの提案を広く募り、最も優れた提案を行った者を採用する選定方法を「公募型」の「プロポーザル」方式と表現する。契約形式としては地方自治法上の随意契約の形となるため、総合評価一般競争入札等の競争入札方式との対比で語られることが多い。指定管理者の指定については、行政処分の一つであり契約行為にあたらないため、本指針においてはこの方式に「準じた」手続きと表現する。

上記のうち「提案に係る提出書類」については

① 指定管理者指定申込書

② 委任状等※複数団体によるグループ応募の場合に提出を求める

③ 団体概要説明書

- ・団体の基本財産、業務内容の詳細、活動実績等がわかる書類（パンフレット等でも可）
- ・法人の場合、法人の登記簿謄本または登記事項証明書
- ・法人の場合、法人の印鑑証明書
- ・法人でない場合、代表者の印鑑登録証明書
- ・役員名簿および役員の履歴書

④ 団体の事業報告書類

- ・直近 1 事業年度分の事業報告書
- ・申込日の属する事業年度分の事業計画書
- ・申込日の属する事業年度分の収支予算書

⑤ 指定期間の事業計画書

- ・指定管理者として管理運営業務を担うに際しての基本姿勢（基本理念・事業目標・市の施策への協力に関する考え方等）
- ・管理運営業務仕様書に定める業務に沿った具体的な実施事項およびその体制（人員体制、業務を行うにあたってのしくみ等）
- ・その他の自主的な提案事項およびその体制
- ・確保すべきサービス水準（本応募要項にて提出のサービス水準項目については確保可能価値を必ず記載するものとし、他にも自主提案によるサービス水準項目があれば併せて記載）
- ・指定管理委託料見積もりおよびその内訳（収益事業のみで運営できる施設等で、指定管理委託料を想定しない施設をのぞく）
- ・指定期間の収支計画（上記見積もりを組み込むこと）
- ・市民満足度等への配慮に関する提案事項
- ・従業員への配慮に関する提案事項
- ・個人情報保護に関する提案事項
- ・危機管理に関する提案事項

⑥ 事業計画書の概要版

上記⑤事業計画書の案内を全て網羅したもの

⑦ 財務状況報告書類

直近の 3 事業年度分の提出を求める（複数団体によるグループ応募の場合は、構成団体のものを含む）

- ・貸借対照表
- ・損益計算書または収支計算書

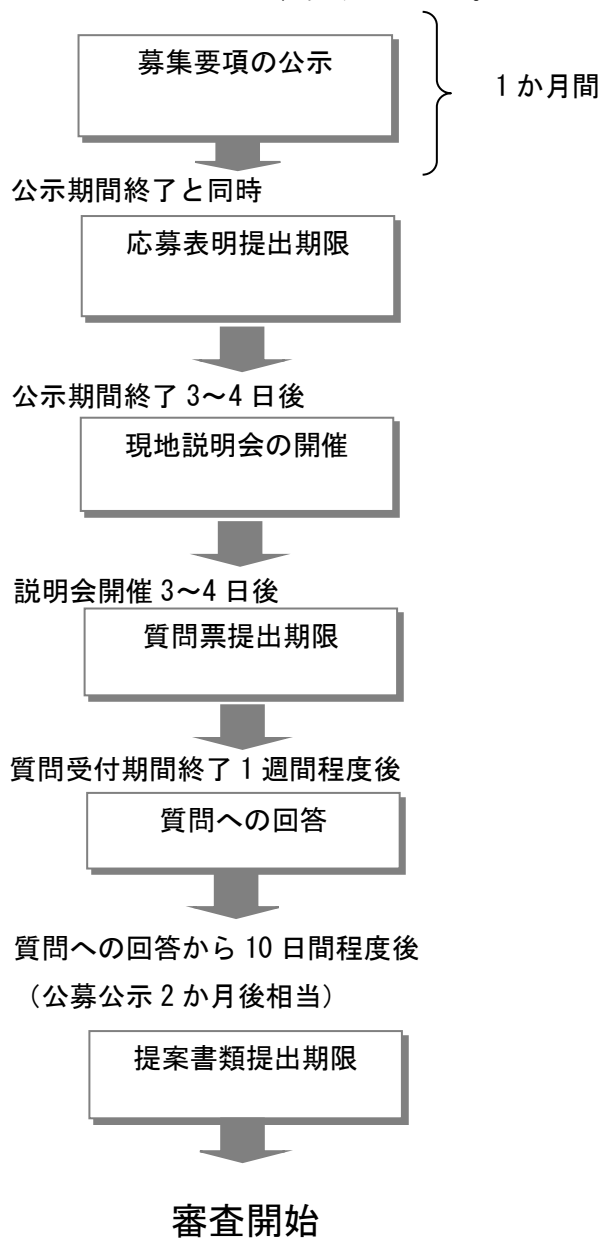
- ・キャッシュフロー計算書またはこれに類するもの
 - ・鑑定科目内訳明細書
 - ・法人税確定申告時提出書類（別表一～十六）
- ⑧ 諸証明書類
- ・租税公課の未納がないことを証明するもの
 - ・労働関係法令遵守した労務管理を行っていることを証明するもの³
- ⑨ 過去における入札参加停止等の処分歴

³ 賃金台帳、出勤簿（勤怠記録がわかるもの）、有給休暇管理簿等

(3) 募集の期間・公募スケジュール

公募の期間は1か月以上とし、十分な情報提供に努めることとする。

公募モデルスケジュールは、以下のとおり。



(4) 応募できる団体

指定管理者として施設を管理する者は、団体であれば法人格の有無や規模、実績、所在地は問わない。例えば、地域の自治会や町内会といった任意団体が指定管理者となることも可能である。

ただし、募集要項を公示した日から選定結果を通知する日までの期間に次のいずれかに該当する団体は不適格（指定管理者としてふさわしくない）とする。

- ・ 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当する団体
- ・ 労働関連法令に違反し官公署から摘発または勧告等を受けている団体
- ・ 会社更生法及び民事再生法等により更生または再生手続きを開始している団体
- ・ 公租公課を滞納している団体
- ・ 暴力団等（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、同条第 6 号に規定する暴力団員及び豊中市暴力団排除条例（平成 25 年豊中市条例第 25 号）第 2 条第 3 号に規定する暴力団密接関係者をいう。以下同じ。）に該当すると認められる団体
※暴力団等の該当の有無に係る確認については、応募団体からの提出書類に記載されている情報を警察署に提供することによって行う。
- ・ 市から豊中市入札参加停止基準（平成 7 年 6 月 1 日制定）に基づく入札参加停止措置（国または本市以外の地方公共団体からの同様の措置を含む。）を受けていないこと。
- ・ 市から豊中市発注契約に係る暴力団等排除措置要綱（平成 24 年 2 月 1 日制定）に基づく入札参加除外措置（国または本市以外の地方公共団体からの同様の措置を含む。）を受けていないこと。
- ・ 不適格事由があるにもかかわらず応募した団体があった場合、判明した時点で不適格事由があることを理由とした指定管理者応募不適格通知を送付する。

6. 選定評価委員会

(1) 選定評価委員会とは

選定評価委員会とは、手続きの公正性・透明性を担保する観点から、執行機関の附属機関として各施設の設置条例に規定され、公共サービスに関して優れた識見を有する委員で構成する合議体のこと。

(2) 設置と委員委嘱について

選定評価委員会は、地方自治法第 138 条の 4 第 3 項の規定にもとづき、各施設の設置条例に定めるところにより執行機関の附属機関として設置する。

委員の任期については、指定管理者の選定と指定管理者による施設の管理状況の評価を

より効率的・効果的に行うため、指定管理者の候補者の選定から指定管理者による施設の管理状況の評価に係る調査審議が終了するまでとする。

また、公募までの間に審査基準や募集要項について調査審議を行う。

(3) 選定評価委員会の委員構成について

- ①学識経験者（地方自治体の行財政全般に優れた識見を有する者）
 - ②法人等の財務に関して専門的識見を有する者（公認会計士または税理士）
 - ③従事員の労務管理に関して専門的識見を有する者（社会保険労務士等）
- を含むものとし、さらに
- ④当該施設・サービスに関連する優れた識見を有する者
- を加えたものにより構成することを基本とする。

※評価を行う場合は、上記の者に公募市民を加えることができる。

なお、委員には指定の申込を行おうとする団体の役員等を選任してはならない。

(4) 選定評価委員への報酬について

選定委員への報酬については、委員等の報酬および費用弁償条例に基づき支給するものとする。

(5) 委員会の運営スケジュール

指定管理者の候補者の選定に係る標準的な選定評価委員会運営スケジュールは、次のとおり。（4月公示～9月議会に議案提出の場合モデル）

【モデルスケジュール】

時期	実施事項	選定評価委員会における議事内容等
1～2月（前年度）	第1回選定評価委員会	施設概要の説明 審査基準の調査審議
2～3月	第2回選定評価委員会	審査基準・募集要項等の調査審議
(4月1日) (5月31日)	公募公示 提案受付締切	
6月	第3回選定評価委員会	書類審査 面接審査の事前打ち合わせ
7月	第4回選定評価委員会	面接審査および採点 選定結果報告とりまとめ

(6) 事業者等の選定時の審査項目について

指定管理者の選定における具体的な選定審査項目及び各項目に対する配点基準は選定評価委員会で決定し、募集の際に公開することとする。

(7) 選定評価委員会の運営に関しては、規則等において別に定める。

7. 審査について

(1) 価格評価の比重（指定管理委託料の配点比率）

指定管理者の候補とすべき団体の審査に際して、選定審査項目や評価方式、配点の確定は選定評価委員会での合議により行う。

ただし、価格評価の比重すなわち指定管理委託料の配点比率については、「行政コストの最適化」が指定管理者制度の目的があるため市基準として下記の考えを適用すること。

- 指定管理者の選定にかかる審査において、審査基準における全体の配点に占める指定管理委託料の配点比率の基準は 30%～50%の範囲とする。ただし、収益事業のみで運営できる施設等で、もともとの募集基準で指定管理委託料を想定しない施設は 0%とする。

	施設の性質	基準配点比率 (%)
配点なし	指定管理委託料が発生しないもの	0
配点あり	専門性が高いなど非定型的サービスのためサービス内容重視 ↓	30 ↓
	定型的サービスであり価格評価を重視	50

(2) 価格評価点の計算方式

価格評価については、応募者同士による不毛なダンピング競争を誘発しないように、「最高評価点の相当額」「予定価格」を明示したうえ、「最高評価点の相当額」を下回る提案額は同評価とする。また、「最高評価点の相当額」と「予定価格」の中間位にある提案額は、配点の 50%の点数を付与するとともに、努力幅による比例式で加点幅を算出する。

「最高評価額」は、最低賃金や正常な労働環境を守ったうえでの創意工夫によりコストダウンできる最廉価と思われる価格を設定すること。さらに、一様に「最高評価点の相当額」に合わせようと無理した提案が出されることを抑制するため、提案根拠を精査したうえで「根拠係数」による調整を行うこと。

その具体的な計算方式は、次のとおり。

最高評価点の相当額；S 予定価格；A

(S を 0 円とすることも可能・S と A は異なる額 (S<A) とする)

①提案額≤S の場合

基礎点数＝価格評価の配点（以下、「配点」）×100%

②S<提案額≤A の場合

基礎点数＝配点×50% ＋ 配点×50%× (A－提案額) / (A－S)

③A<提案額の場合

評価点数＝配点×0%

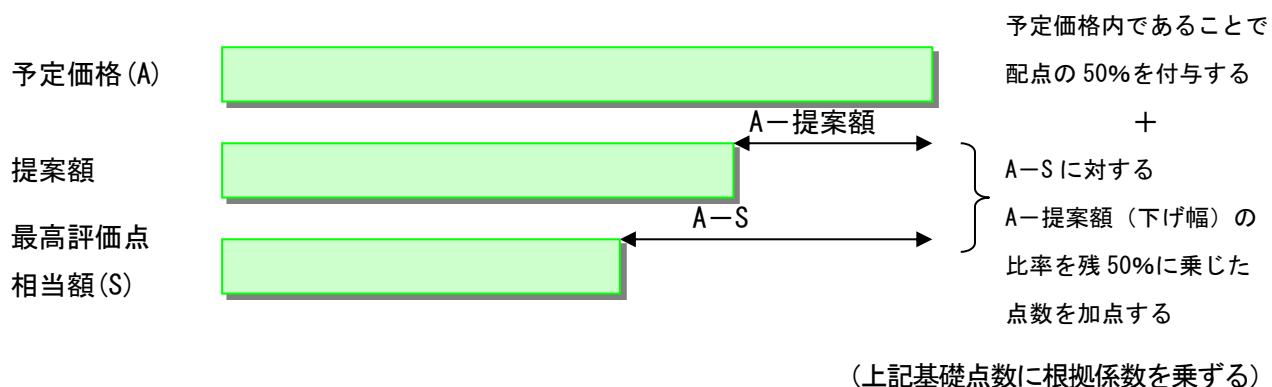
①②の評価点数＝基礎点数×根拠係数 (0.0～1.0)

【根拠係数について】

財務諸表からみる団体の財務健全性、収支計画の確実性（利用料金制をとる場合は収益事業計画の確実性も含む）から審査し、以下いずれかの係数を割り当てる。係数の判断根拠は審査結果に付記する。

- ・ 係数 1.0；提案額には根拠があり当該額で運営可能と考えられる
- ・ 係数 0.75；提案額には一定の根拠があり当該額での運営は概ね可能と考えられる
- ・ 係数 0.5；どちらともいえない（判断し難い）
- ・ 係数 0.25；提案額に根拠が乏しく当該額での運営は困難と考えられる
- ・ 係数 0.0；提案額には根拠がなく当該額では運営不可能と考えられる

※参考図；S<提案額≤A の場合の考え方



●サービス水準評価点の計算方式

必要と考えるサービス水準を明確に示したうえで提案を募り、それらに対する評価点は次の計算方式で算出すること。

最高評価サービス水準値；S 確保すべきサービス水準値；A
(S を 0 とすることも可能・S と A は異なる値とする)

1. 大をめざすサービス水準項目（稼働率・利用者数等； $A < S$ ）

① $S \leq$ 提案値の場合

基礎点数＝配点×100%

② $A \leq$ 提案値 $< S$ の場合

基礎点数＝配点×50% ＋ 配点×50%×（提案値－A）／（S－A）

③提案値 $< A$ の場合

評価点数＝配点×0%

①②の評価点数＝基礎点数×根拠係数（0.0～1.0）

2. 小をめざすサービス水準項目（苦情件数・事故発生率等； $S < A$ ）

①提案値 $\leq S$ の場合

基礎点数＝配点×100%

② $S <$ 提案値 $\leq A$ の場合

基礎点数＝配点×50% ＋ 配点×50%×（A－提案値）／（A－S）

③ $A <$ 提案値の場合

評価点数＝配点×0%

①②の評価点数＝基礎点数×根拠係数（0.0～1.0）

【根拠係数について】

事業計画書の確実性から審査し、以下いずれかの係数を割り当てる。係数の判断根拠は審査結果に付記する。

- 係数 1.0；提案値には根拠があり当該値を達成可能と考えられる
- 係数 0.75；提案値には一定の根拠があり当該値での運営は概ね可能と考えられる
- 係数 0.5；どちらともいえない（判断し難い）
- 係数 0.25；提案値に根拠が乏しく当該値での運営は困難と考えられる
- 係数 0.0；提案値には根拠がなく当該値では運営不可能と考えられる

●審査基準表（基本モデル）

	選定審査項目	評価ポイント		優れている (配点×100%)	↔ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	↔ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
1	基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか		公共の利益の増進を極めて真摯に追求している	↔	公共の利益の増進に合致している	↔	公共の利益の増進に反している	
		市の施策全般を理解し協力する姿勢があるか	人権の視点	積極的に理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえない	
			環境の視点	積極的に理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえない	
			●●の視点	積極的に理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえない	
			その他施策の視点	積極的に理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえる	↔	理解協力する姿勢がうかがえない	
		地方自治法等の関連法令を遵守する姿勢があるか		法令遵守の入念な体制を構築している	↔	遵守する姿勢がうかがえる	↔	遵守する姿勢がうかがえない	

	選定考査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	←→ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	←→ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
		施設の設置目的に沿った事業運営を行う提案か	設置目的を真摯に追求した事業運営の提案である	←→	設置目的に沿った事業運営の提案である	←→	設置目的に沿った事業運営の提案ではない	
2	サービス水準・施設効用の発揮	確保すべきサービス水準	●●●● (大をめざすもの)	最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 前出算式により評価点算出				
			○○○○ (小をめざすもの)	最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 前出算式により評価点算出				

	選定考査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	←→ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	←→ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
		安心安全な施設の維持管理を行う能力等を有しているか	業務体制や過去の実績等から安心安全な維持管理を行う能力等がうかがえ、さらに安心安全を維持向上する確たるしくみについての提案（モニタリングに関する提案含む；以下同様）がある	←→	業務体制や過去の実績等から安心安全な維持管理を行う能力等がうかがえる	←→	安心安全な維持管理を行う能力等がうかがえない	
		利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか	安全管理が徹底され、さらにそのしくみが確立している	←→	安全管理が徹底されている	←→	安全管理が不十分である	

	選定考査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	←→ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	←→ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
		使用許可の判断等を公平公正に行う能力等を有しているか	業務体制や過去の実績等から公平公正に行う能力等がうかがえ、さらに公平公正を維持向上するしくみが確立している	←→	業務体制や過去の実績等から公平公正に行う能力等がうかがえる	←→	公平公正に行う能力等がうかがえない	
		安定して確実に日常業務を遂行する能力等を有しているか	業務体制や過去の実績等から安定して確実に遂行する能力等がうかがえ、さらに安定性を維持向上するしくみが確立している	←→	業務体制や過去の実績等から安定して確実に遂行する能力等がうかがえる	←→	安定して確実に遂行する能力等がうかがえない	
		創意工夫ある自主事業を展開する提案か	多様な創意工夫ある自主事業の提案がある	←→	創意工夫ある自主事業の提案がある	←→	創意工夫ある自主事業の提案がみられない	

	選定審査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	←→ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	←→ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
3	所要コストの 適正度	指定管理委託料	最高評価点の相当額； , , 円 予定価格； , , 円 提案額に対して前出算式により評価点算出					
4	財務健全性	貸借対照表は健全か	問題がなく、非常に良好	←→	概ね問題がない		債務超過に陥っている	
		損益計算書（または収支計算書）は健全か	問題がなく、非常に良好	←→	概ね問題がない		著しい累積欠損がある	
		資金保有は健全か	問題がなく、非常に良好	←→	概ね問題がない		資金に余裕が全くない	
		収支計画は適切か	問題がなく、非常に良好	←→	概ね問題がない		説明のつかない部分がある	
5	市民満足度等への 配慮	利用者満足度を改善するための 提案があるか	利用者満足度を検証し改善に結びつける確たるしくみについての提案がある	←→	利用者満足度を改善するための提案がある	←→	利用者満足度を改善するための提案がみられない	

	選定審査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	←→ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	←→ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
		地域の市民との良好な関係構築や協働の推進のための提案があるか	地域の市民との関係性を検証し良好な関係構築や協働の推進に結びつける確たるしくみについての提案がある	←→	地域の市民と良好な関係構築や協働の推進のための提案がある	←→	地域の市民と良好な関係構築や協働の推進のための提案がみられない	
		市内経済の発展に貢献するための提案があるか	市内経済の発展に貢献するための確たるしくみについての提案がある	←→	市内経済の発展に貢献するための提案がある	←→	市内経済の発展に貢献するための提案がみられない	
6	従事者への配慮	労働関係法令を遵守しているか	入念な体制を構築して遵守している	←→	遵守している	←→	遵守していない	

	選定考査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	←→ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	←→ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
		指導育成に関する方針・計画を有しているか	方針・計画を有しており、進行管理のしくみ等で実効性が担保されるしくみが確立されている	←→	方針・計画を有している	←→	方針・計画を有する提案がない	
		研修は実施されているか	体制を整備して、多様な内容の研修が定期的実施されている	←→	定期的に実施されている	←→	実施されていない	
		従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組めるような提案があるか	従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組める確たるしくみについての提案がある	←→	従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組めるための提案がある	←→	従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組めるための提案がみられず働きがい・意欲等を阻害するものがうかがえる	

	選定考査項目	評価ポイント	優れている (配点×100%)	↔ やや優れている (配点×75%)	普通 (配点×50%)	↔ やや劣っている (配点×25%)	劣っている (0点)	配点
		従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	従事者の安全管理が徹底されるしくみが確立している	↔	従事者の安全管理が徹底されている	↔	従事者の安全管理が不十分である	
7	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	充実した個人情報保護が徹底される確立した体制がある	↔	個人情報保護が徹底される体制がある	↔	個人情報保護の体制がみられない	
8	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	充実した危機管理体制がある	↔	危機管理体制がある	↔	危機管理体制がみられない	
9	その他	その他、条例等から必要と判断される評価事項						

●応募団体の過去の入札参加停止措置等の処分歴等の審査について

公募開始日から起算して過去3か年以内の処分歴（入札参加停止措置等）を審査し、処分の終期から公募日までの経過期間及び処分期間の長さ等に応じて減点を行う。（減点は価格評価以外の選定考査項目にかかる合計点数の概ね5%から10%程度までとする。）

なお、減点項目の例については以下のとおり。（価格評価以外の項目の合計配点を700点とし、減点を5%とした場合）

【入札参加停止措置等】最大▲15点

- ① 入札参加停止又は除外措置（以下「参加停止措置等」）を受けていない場合…配点×0%
- ② 参加停止措置等の期間が6カ月未満の場合…配点×50%（国や他の自治体による場合は0.5を乗ずる）
- ③ 参加停止措置等の期間が6カ月以上の場合…配点×100%（国や他の自治体による場合は0.5を乗ずる）

【契約解除】 最大▲15 点

- ④ 契約解除並びに指定管理業務における指定の取消し又は業務停止命令（以下「契約解除等」）を受けたことがある場合
…配点×100%（国や他の自治体による場合は0. 5 を乗ずる）

【警告等】 1 件につき▲5 点

- ⑤ 本市における過去の契約履行において不正又は不誠実行為等を理由に「入札参加資格停止基準」に基づく書面による警告を受けたことがある場合又は指定管理業務の履行において書面による勧告・命令を受けたことがある場合… 1 件につき配点×50%

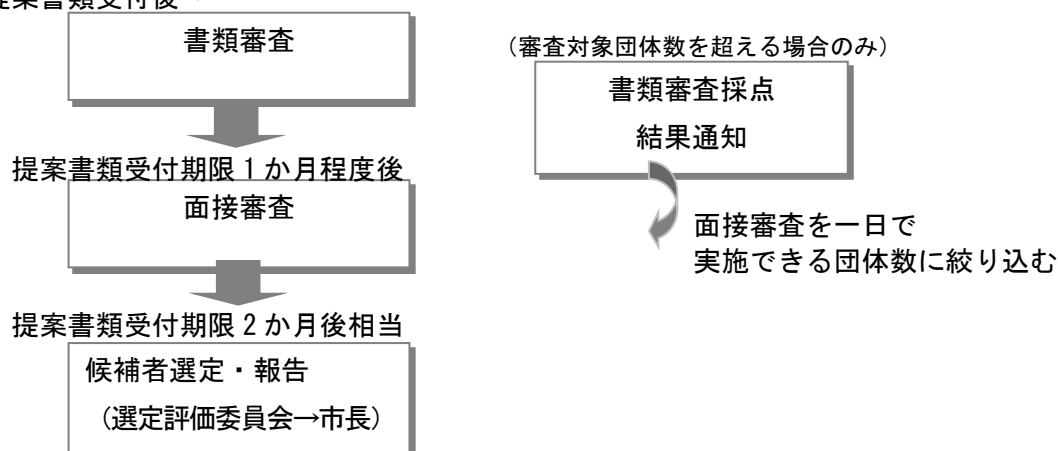
※②から④について参加停止措置等の期間の終期又は契約解除等の日が公募日の1 年以上前の場合は当該算定結果に0. 5 を乗ずる。

【審査基準表に関する基本的な考え方】

- 本基準表を基本モデルとし、各選定評価委員会において当該施設・サービスの特性に応じ最適な基準表を調査審議したうえ作成する。なお、応募団体の過去における入札参加停止措置等の処分歴を審査に反映（減点方式）させるものとする（減点は、価格評価以外の選定審査項目にかかる合計点数の概ね5%から10%程度とする。）。
- 各項目の配点は各選定評価委員会において定める。
- 書類と面接の審査により、総合的に採点して候補者となる団体を選定する。（ただし、応募団体数が多い場合、一次審査として書類審査による採点を行い、得点の高い者からいくつかの団体に絞って二次審査として面接審査を実施することができるものとする。この場合において、書類審査採点の点数が一定の点数（以下、基準点という。）に満たない場合など、総合的に勘案して、面接審査対象候補者とし不可以することが出来るものとする。）※面接審査対象とする団体数及び書類審査における基準点は選定評価委員会において決定し、募集要項に定めるものとする。
- 面接審査において重点的に確認する事項は各選定評価委員会において面接審査の事前に協議する。
- 採点は委員の合議によるものとし、合議後の採点を選定評価委員会としての採点とする。
- 選定審査項目（1～9）のうち1項目でも項目内合計点が0点となった団体は、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する。
- 「所要コストの適正度」を除いた選定審査項目における採点結果の合計点が当該配点の50%未満の場合、または採点結果が全体配点の50%未満の団体（全体として普通よりも劣る団体）は、単独応募または相対順位が1位の場合であっても、指定管理者としては不適格とする。

【審査の流れ】

提案書類受付後～



●審査結果に関する対応

【該当団体がなかった場合】

公募・非公募に限らず、選定評価委員会における審査の結果、審査基準上は指定管理者としてふさわしい団体が存在しないという結果が、選定評価委員会から報告される場合もあり得る。そのような場合は、次のような対応を行うこと。

(ア) 当該選定が公募であった場合は、再公募を行う（応募者をより広範に集めることができるよう、募集要項や管理運営業務仕様書の見直しを行う）。

(イ) 再公募において広範に応募者を集めるための条件整備の期間、再公募を行って指定管理者候補者を選ぶ手続き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て担い手の空白期間が生じる場合は、次の対応を行う。

- 上記の条件整備・手続き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。
- この場合については、各条例の「指定管理者の指定の手続」に規定する「特別の理由」がある場合とし、公募や選定評価委員会の審査を経ずに提案することができるものとする。
- 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、市の直営による維持もしくは施設の休廃館を行う。

(ウ) 当該選定が非公募で特定の団体を審査した結果、不適格となった場合においては、公募に切り替えてふさわしい団体を募る。

(エ) 公募のための条件整備等に期間を要する場合は、前記「再公募」において記載したことと同様の対応を行う。

(オ) 上記(イ)の場合において特定団体について短期指定を行い、その管理運営状況が改善するなど良好であれば、次期指定に先だって当該団体を選定評価委員会において審査し、公募を経ることなく指定の提案をすることができる。

●情報公開について

選定評価委員会の会議録又は議事の要旨を明らかにする書面の取り扱いについては、豊中市情報公開条例に基づくものとし、選定結果をホームページ等で公表するものとする。

また、応募団体名については申込受付終了時点で公表すること。

●公表事項および公表時期について

時期	公表事項
指定管理者公募時	- 審査の基準（審査項目および配点） - 指定管理委託料における予定価格および最高評価点の相当額 - 一定の水準を確保すべきサービス項目における確保すべき水準値および最高評価点に相当する水準値 - 公募しようとする前年度の指定管理者の収支状況 - その他「募集要項」「仕様書」において明らかにすべき事項（応募しようとする者が必要な情報）
応募団体確定時 （提案受付締切時）	応募団体名
選定評価委員会における 選定結果確定時	- 第一候補者とした団体名、採点結果および第一候補者への選定理由 - 第二候補者とした団体名、採点結果および第二候補者への選定理由 - 選外となった団体の採点結果
指定の議案提出時	指定管理者として提案することとした団体名、選定評価委員会における選定結果および当該団体が指定管理者にふさわしいと考える理由

8. 協定の締結

指定管理者が公の施設の管理を行う権限は、条例に基づく「指定」という行政処分によって生じるものであるが、業務執行上必要となる事項をあらかじめ両者により協議し、取り決めておく必要があるため、各部局において協定を締結する。

なお、指定管理者の取消しや撤退があると、新しい指定管理者が決まるまでの間、施設の閉鎖を余儀なくされたり、サービスの提供が中断してしまったりする事態となり、市民生活への影響が大きいいため、履行保証金を求めるものとする。

- 協定には、労働関係法規の遵守、本市の総合計画や各種分野別計画等の施策への協力、市民との協働、人権尊重等についての項目を必要に応じて盛り込むものとする。
- 指定管理者制度の導入に際しては、サービス水準の確保が重要事項となるため、必要と考えられるときは、できるかぎり定量化・明確化したサービス水準（標準SLA）に関しての合意文書を協定書の一部あるいは独立した文書として取り交わすものとする。

9. 指定管理委託料

指定管理委託料を複数年にわたって支出する場合、原則として債務負担行為を設定する。

指定管理委託料は、会計年度ごとに予算の範囲内で市と指定管理者の協議により、毎年度締結する年度協定書において定めるものとする。

指定管理者の経営努力を促す観点から、指定管理委託料は原則として精算を行わないものとする。ただし修繕費については実績に基づき別に精算することができるものとする。

Ⅳ 運営について

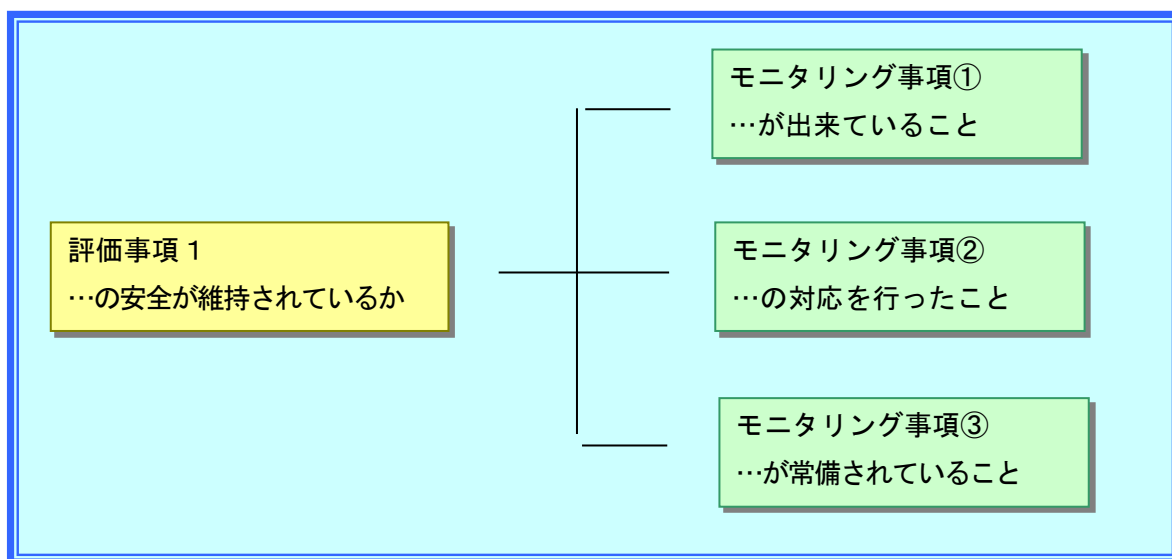
1. 指定管理者制度施設の運営にあたって

指定管理者制度を導入した際の目的や、団体を選定した際に評価ポイントとした事項、協定や契約の中で取り交わした事項が運営状況に適切に反映されなければ、サービスの質の面で想定した成果が得られないこととなる。そのため、このような事態が起こらないように、制度導入後も注視し確認が必要となる。

この確認行為が、「モニタリング」と「評価」である。

2. 「モニタリング」および「評価」について

「モニタリング」とは、正常な運営状況が保たれているか定期および随時に確認する行為をいい、「評価」とは、年度その他一定期間における運営状況について、成果指標の達成度等を踏まえながら、複数の視点ごとに検証する行為をいう。下図のように、定期・随時にモニタリングし、必要に応じてその結果をフィードバックしてきたことの集大成が、年度等における評価につながっていくことから、モニタリングを行うべき事項は、評価を行う事項の詳細部分を構成するものであるといえる。



3. モニタリングおよび評価で確認・検証すること

	モニタリングおよび評価の方向性	モニタリング・評価事項拾い出しの視点
1	「公平」「公正」「安心」「安全」「安定」の堅持を確認・検証	・公平・公正・安全・安心・安定がそれぞれ堅持されているかをチェックする項目
2	指定管理者制度を導入した目的が果たしているかの確認・検証	・サービスの質の維持向上 ・その他の目的も併せて導入を図った場合は、各目的に沿ったチェック項目
3	その管理者を選定した理由となる事項が維持されているかの確認・検証	・提案内容が真に実施されているか ・総合評価等で選定した場合は、選定時とその評価は変わらないか
4	契約等で取り決めた内容が遵守されているかの確認・検証	・KPI（重要業績評価指標） ・SLA（サービス・レベル・アグリーメント）を取り交わしている場合はその各合意事項 ・その他の仕様の遵守状況

モニタリングおよび評価では、結果に至るプロセスやそのプロセスを支える仕組みの確認までを確認すること。

例えば「施設管理の安全が保たれている」という項目は、「たまたま当該機関に無事故であった」からではなく、「安全が保たれるべくして保たれている」ことをもって、確認・検証すること。

また、モニタリングおよび評価という行為自体を目的化することなく、公共サービスの適正な運営の維持に向けた成果を上げることを念頭に取り組む必要がある。

4. モニタリングの実施について

モニタリングを実施するにあたって、前提となるしくみが必要となる。選定団体や評価委員会との協議の中で、協定書やSLAに記載することによって、明文化された仕組みとして、次のものを確立させること。

- モニタリング事項の共有

モニタリング事項を決定したら指定管理者と共有し、それぞれの事項の配点数と結果対応についてSLA等に記載すること。

- 事業報告書

指定管理者制度においては、指定管理者による毎年度の事業報告書の提出が地方自治法第244条の2第7項で定められている。この事業報告書の内容が、年次のモニタリング事項や後述する年度評価、評価委員会による評価の基礎となる。

この際の報告内容については、指定管理の規模や性質によってモニタリングす

るべき事項も変わってくることから、当該サービスにおける年次のモニタリング事項に合わせて、各々適切に設定すること。

- 月次報告書

月次のモニタリング事項の確認のため、報告が必要な内容は指定管理者からの報告書の提出を求めること。ここにおいても、モニタリングのために必要な報告内容のみとし、不必要に多岐にわたる内容を求めないこと。

- 事故報告書

正常な運営から外れて何らかの事故が起こった際、指定管理者からの事故報告書の提出を求めること。「事故」の考え方は、実際に人身や施設・設備等の損害となって現れなかったものも含め、正常な運営から逸脱した事象が起こった場合とする。事故報告書の内容としては、おおよそ次の内容が挙げられる。

- ① 事故発生年月日・時刻
- ② 事故内容
- ③ 事故発生直後の対応
- ④ 事故原因の分析
- ⑤ 今後における防止策

- 定例運営会議

基本的には、指定管理者と市は対等のパートナーであり、何か不都合や困難が生じた場合は協働してこれを乗り越えるというのが本来のあり方であるため、定例運営会議を制度化し、課題共有と解決の場を確保すること。

- 公表原則

市民への説明責任等の観点から事業報告書は市のホームページにおいて公表すること。また、モニタリング評価の結果や改善勧告を受けた場合の改善結果についても公表することを原則とする。

5. モニタリング事項の評価について

モニタリングを実施した場合、モニタリング事項毎に3段階評価を行う。いくつかのモニタリング事項をまとめて総合評価する場合、事項毎に評価を行う。その際の3段階評価の基準は、下表のとおりとする。

モニタリング事項 のレベル	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
①履行状況	(確かなしくみに裏付けられて履行されていることが確認できた場合のみ)	履行されている	履行されていない
②しくみ・能力	しくみが確立している 高い能力がある	しくみの確立途上である 能力が認められる	しくみを作ろうとしない 能力が認められない
③より高い評価	該当する事実がある	該当する事実はない	—

(1)指定管理者制度におけるモニタリング事項と評価基準票の対応例

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
1	基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか	経営目標等の公共性	公共の利益の増進に合致した目標設定をしていること
			経営目標等の中立性	特定の集団・個人等の利害を反映した目標設定をしておらず、中立であること
		市の施策全般を理解し協力しているか	施策への理解・周知	市との連絡調整の任にあたる者が市の方針や計画（特に行政側から積極的に提示しているもの）を十分に読み込んでおり、従事員にも周知していること
			施策への協力	常に施策への協力の姿勢が見られること
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか	法令等の理解・周知	市との連絡調整の任にあたる者が地方自治法や自治基本条例について十分な知識・理解を備えており、従事員にも周知していること
			法令遵守のためのしくみ	法令遵守を維持するための内部チェックや研修、公益通報者の内部窓口などのしくみを構築していること
		施設の設置目的（施策の実施目的）に沿った事業運営を行っているか	設置目的の理解・周知	市との連絡調整の任にあたる者が施設の設置目的（施策の実施目的）を十分に理解しているとともに、従事員にも周知していること
			設置目的をふまえた事業運営	事業運営のあり方や事業運営について会議・提案等において示す考え方が、施設の設置目的（施策の実施目的）をふまえたものになっていること

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
2	サービス水準・ 施設効用の発揮	その施設（事業）として重要と思 われる業績の評価指標（KPI）	固有の指標●●● （大をめざすもの）	● 確保すべき水準を達成していること
			固有の指標○○○ （小をめざすもの）	● 確保すべき水準を達成していること
		施設の維持管理を安心安全に配慮 して行っているか 利用者等にサービスを提供するう えで、事故防止のための安全管理 が徹底されているか	日常点検の実施	● 日常点検を実施していること
			定期点検の実施	● 定期点検を実施していること
			施設・設備の維持	● 事故につながる施設・設備損傷がないこと（あった場合速やか に修復・撤去等の対応がされていること）
			業務マニュアルにお ける安全管理の視点 の徹底	● 業務固有のマニュアルにおいて、安全管理の視点が徹底されて おり、マニュアルに従った運営が行われていること
			その他『安全管理指 針』に沿って作成し たモニタリング事項	● その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング 事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること
		使用許可の判断等を公平公正に行 っているか	公平公正な利用者対 応	● 正当な理由がある場合を除き、使用許可などをめぐって特定の 利用者に対する特別な扱いがないこと
			料金等（公金）の取 り扱い	● 料金徴収において公平公正な調定・収納行為を行っていること （例；少額やトラブルケース等の徴収を放棄していないこと）
		安定して確実に日常業務を遂行し ているか	仕様書事項の履行	● 日常業務において仕様書の基本的事項を履行していること
			人員体制	● 人員配置・シフトが適切であり、必要人員が充足されないなど の事態がないこと

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
			マニュアルの整備	業務に関するマニュアルを常備し、担当者の属人的な業務遂行に頼っていないこと
			積極的遂行能力	業務について理解をし、所管部局からの指示待ちではなく積極的に建設的な改善提案等を行っていること
			ポイントとなる固有の業務遂行	当該事業・サービスにおいてポイントとなる固有の業務遂行がそれぞれ正常に行われていること
		創意工夫ある独自企画事業をしているか	事業計画の実施	選定時の提案内容が事業計画に盛り込まれ、計画どおり独自企画事業が実施されていること
			事業改善のためのしくみ	独自企画事業について成果を検証しつつ改善を加えていくしくみがあること
3	財務健全性	貸借対照表は健全か	債務に関する健全性	純資産の部が>0であること
			負債比率	$(\text{流動負債} + \text{固定負債}) / \text{自己資本} \leq 100\%$であること
			固定比率	$\text{固定資産} / \text{自己資本} \leq 100\%$であること
			流動比率	$\text{流動資産} / \text{流動負債} \geq 100\%$であること ($\geq 150\%$が望ましい)
		損益計算書は健全か	累積欠損金	累積欠損金が増大していないこと
			経常利益	健全な経常利益を計上していること
		資金保有（期末残高）は健全か	資金保有高	当面の運営に支障のない資金保有があること
		（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	収支状況	当該事業の継続に支障をきたす収支不足を生じていないこと
			収支計画	収入・支出の各項目の計画が適正であり、過大な収入見込みや説明のつかない支出の圧縮などがないこと

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
4	市民満足度等への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施してニーズ把握を図り、結果を改善に反映していること
			利用者アンケートの結果	利用者アンケートにおいて良好な結果が得られていること
			利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するしくみを構築していること
		地域の市民との関係は良好か	地域市民への配慮	静音や環境保全等、地域市民に配慮した運営を行っていること
			地域市民との交流	ボランティアの受け入れや地域コミュニティとの積極的な交流などで、地域における新しい公共空間の創造に貢献していること
		市内経済の発展に貢献しているか	市内事業者との連携	市内事業者から積極的に調達するなど、連携する姿勢があること
			市内雇用への配慮	市民の雇用促進に配慮する姿勢があること
5	従事者への配慮	労働関係法令を遵守しているか	法令違反実態の不存在	労働関係法令違反がないこと
			就業規則	適切な就業規則を保持し、それにもとづいて業務を行わせていること
			労働関係法令遵守のためのしくみ	内部チェックや公益通報者の窓口など労働関係法令遵守のしくみを維持していること
		研修は実施されているか	研修の実施状況	研修計画にもとづき研修を実施していること
			研修参加率	従事者の研修参加率が高いこと
		従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか	従事者意識調査の実施	従事者の意識調査を実施して従事者満足度の把握を図り、結果を改善に反映していること

	評価項目	評価ポイント	モニタリング事項	モニタリング内容詳細
		従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	従事者意識調査の結果	従事者意識調査において良好な結果が得られていること
			その他の従事者の動機づけとなるしくみ	従事者に対する人事・人材育成制度や職場活性化のためのしくみにおいて、従事者の働きがいをもつための工夫がされていること
			危険作業の安全管理	危険作業の際には、仕様書やマニュアルに従って安全が確保された方法で行われていること
			仕様書外作業の排除	仕様書外危険作業が行われていないこと
			その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること
6	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	業務マニュアルにおける個人情報保護の視点の徹底	業務固有のマニュアルにおいて、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること
			情報セキュリティ体制	情報セキュリティの確保に関する包括的な体制を構築していること
7	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	緊急時対応計画	緊急時対応計画が策定されていること
			危機管理マニュアル	危機管理マニュアル（防犯・防災・事故防止・事故対応）が各セクションに周知され更新されていること
			防災訓練	防災訓練が実施されていること
8	その他	その他、条例等から必要と判断される評価事項		

【標準的実施方法との対比例】

実施周期

① 日に複数回 ②日次 ③数日単位 ④月次 ⑤数か月単位 ⑥年次 ⑦数年単位 ⑧随時（不定期）

実施主体

①外部主体（外部主体自身が確認した事項を報告） ②市 ③第三者機関 ④市民

確認方法

①報告書類 ②各種データ（①によらないもの） ③ヒアリング ④現場確認

レベル

①履行状況の確認 ②しくみ・能力の確認 ③より高い評価につながる事項の確認

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
1	基本姿勢	経営目標等の公共性	公共の利益の増進に合致した目標設定をしていること	⑥	①②	①③	②
		経営目標等の中立性	特定の集団・個人等の利害を反映した目標設定をしておらず、中立であること	⑥	①②	①③	②
		施策への理解・周知	市との連絡調整の任にあたる者が市の方針や計画（特に行政側から積極的に提示しているもの）を十分に読み込んでおり、従事員にも周知していること	⑥⑧	①②	①④	②
		施策への協力	常に施策への協力の姿勢が見られること	⑥⑧	①②	①③	②
		法令等の理解・周知	市との連絡調整の任にあたる者が地方自治法や自治基本条例について十分な知識・理解を備えており、従事員にも周知していること	⑥⑧	①②	①④	②

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的实施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		法令遵守のためのしくみ	法令遵守を維持するための内部チェックや研修、公益通報者の内部窓口などのしくみを構築していること	⑥⑧	①②	①③	②
		設置目的の理解・周知	市との連絡調整の任にあたる者が施設の設置目的（施策の実施目的）を十分に理解しているとともに、従事員にも周知していること	⑥⑧	①②	①③	②
		設置目的をふまえた事業運営	事業運営のあり方や事業運営について会議・提案等において示す考え方が、施設の設置目的（施策の実施目的）をふまえたものになっていること	⑥⑧	①②	①③	②
2	サービス水準・施設効用の発揮	固有の指標●●● (大をめざすもの)	確保すべき水準を達成していること	④⑥	①②	①②	③
		固有の指標○○○ (小をめざすもの)	確保すべき水準を達成していること	④⑥	①②	①②	③
		日常点検の実施	日常点検を実施していること	②③④	①②	①④	①
		定期点検の実施	定期点検を実施していること	④⑥	①②	①④	①
		施設・設備の維持	事故につながる施設・設備損傷がないこと（あった場合速やかに修復・撤去等の対応がされていること）	④⑥⑧	①②	①④	①
		業務マニュアルにおける安全管理の視点の徹底	業務固有のマニュアルにおいて、安全管理の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること	④⑥⑧	①②	①③④	②

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること	②④⑥⑧	①②	①③④	②
		公平公正な利用者対応	正当な理由がある場合を除き、使用許可などをめぐって特定の利用者に対する特別な扱いがないこと	②④⑥⑧	①②	①②③	②
		料金等（公金）の取り扱い	料金徴収において公平公正な調定・収納行為を行っていること（例；少額やトラブルケース等の徴収を放棄していないこと）	②④⑥⑧	①②	①②③	②
		仕様書事項の履行	日常業務において仕様書の基本的事項を履行していること	②④⑥⑧	①②	①③④	①
		人員体制	人員配置・シフトが適切であり、必要人員が充足されないなどの事態がないこと	②④⑥⑧	①②	①③④	①
		マニュアルの整備	業務に関するマニュアルを常備し、担当者の属人的な業務遂行に頼っていないこと	④⑥⑧	①②	①③④	②
		積極的遂行能力	業務について理解をし、所管部局からの指示待ちではなく積極的に建設的な改善提案等を行っていること	④⑥⑧	②	①③④	③
		ポイントとなる固有の業務遂行	当該事業・サービスにおいてポイントとなる固有の業務遂行がそれぞれ正常に行われていること	④⑥⑧	①②	①③④	③

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的实施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		事業計画の実施	選定時の提案内容が事業計画に盛り込まれ、事業計画書にもとづき計画どおり独自企画事業が実施されていること	④⑥⑧	①②	①③④	③
		事業改善のためのしくみ	独自企画事業について成果を検証しつつ改善を加えていくしくみがあること	⑥⑧	②	①③④	③
3	財務健全性	債務に関する健全性	純資産の部が>0であること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		負債比率	(流動負債+固定負債) / 自己資本 ≤ 100%であること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		固定比率	固定資産 / 自己資本 ≤ 100%であること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		流動比率	流動資産 / 流動負債 ≥ 100%であること (>=150%が望ましい)	⑥⑦	②③	①②③④	①
		累積欠損金	累積欠損金が増大していないこと	⑥⑦	②③	①②③④	①
		経常利益	健全な経常利益を計上していること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		資金保有高	当面の運営に支障のない資金保有があること	⑥⑦	②③	①②③④	①
		収支状況	当該事業の継続に支障をきたす収支不足を生じていないこと	⑥⑦	②③	①②③④	①
		収支計画	収入・支出の各項目の計画が適正であり、過大な収入見込みや説明のつかない支出の圧縮などが無いこと	⑥⑦	②③	①②③④	②
4	市民満足度等への配慮	利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施してニーズ把握を図り、結果を改善に反映していること	⑥⑧	①②④	①③	③

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		利用者アンケートの結果	利用者アンケートにおいて良好な結果が得られていること	⑥⑧	①②④	①③	①
		利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するしくみを構築していること	⑥⑧	①②④	①③	②
		地域市民への配慮	静音や環境保全等、地域市民に配慮した運営を行っていること	⑥⑧	①②④	①③④	②
		地域市民との交流	ボランティアの受け入れや地域コミュニティとの積極的な交流などで、地域における新しい公共空間の創造に貢献していること	⑥⑧	①②④	①③④	③
		市内事業者との連携	市内事業者から積極的に調達するなど、連携する姿勢があること	⑥	①②	①②	③
		市内雇用への配慮	市民の雇用促進に配慮する姿勢があること	⑥	①②	①②	③
5	従事者への配慮	法令違反実態の不存在	労働関係法令違反がないこと	④⑥⑧	①②③	①③④	②
		就業規則	適切な就業規則を保持し、それにもとづいて業務を行わせていること	④⑥⑧	①②③	①③④	②
		労働関係法令遵守のためのしくみ	内部チェックや公益通報者の窓口など労働関係法令遵守のしくみを維持していること	④⑥⑧	①②③	①③	②
		研修の実施状況	研修計画にもとづき研修を実施していること	④⑥	①②	①③	②
		研修参加率	従事者の研修参加率が高いこと	④⑥	①②	①③	①
		従事者意識調査の実施	従事者の意識調査を実施して従事者満足度の把握を図り、結果を改善に反映していること	⑥⑧	①②	①③④	②

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
		従事者意識調査の結果	従事者意識調査において良好な結果が得られていること	⑥⑧	①②	①③	①
		その他の従事者の動機づけとなるしくみ	従事者に対する人事・人材育成制度や職場活性化のためのしくみにおいて、従事者の働きがいをもつための工夫がされていること	⑥⑧	①②	①③④	③
		危険作業の安全管理	危険作業の際には、仕様書やマニュアルに従って安全が確保された方法で行われていること	④⑥⑧	①②	①③④	②
		仕様書外作業の排除	仕様書外危険作業が行われていないこと	④⑥⑧	①②	①③④	②
		その他『安全管理指針』に沿って作成したモニタリング事項	その他『安全管理指針』に沿って個別に作成したモニタリング事項につき、それぞれ正常な運営状況が確認できること	②④⑥⑧	①②	①③④	②
6	個人情報保護体制	業務マニュアルにおける個人情報保護の視点の徹底	業務固有のマニュアルにおいて、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われていること	⑥⑧	①②	①③	②
		情報セキュリティ体制	情報セキュリティの確保に関する包括的な体制を構築していること	⑥⑧	①②	①③④	②
7	危機管理体制	緊急時対応計画	緊急時対応計画が策定されていること	⑥	①②	①③	①
		危機管理マニュアル	危機管理マニュアル（防犯・防災・事故防止・事故対応）が各セクションに周知され更新されていること	⑥⑧	①②	①③④	②
		防災訓練	防災訓練が実施されていること	⑤⑥	①②	①③④	①

	評価項目	モニタリング事項	モニタリング内容詳細	標準的実施方法			
				実施周期	実施主体	確認方法	レベル
8	その他						

6. モニタリングの結果対応について

モニタリングの結果が正常・良好であれば、後述する年度評価や評価委員会での評価における正当な評価につながるが、正常な運営状況から外れたモニタリング結果であった場合、市は状況に応じて次のような対応を行うこと。

- 定例運営会議における報告と協議

定例運営会議において報告し、対応を協議することが全ての基本となる。また、緊急時には随時運営会議を招集すること。

- 経過記録

モニタリング結果として様式上に残すこと以外に、指定管理者との協議内容や通報に伴う事後対応など、必要と考えられる内容は経過記録を作成すること。

- 改善勧告

モニタリング結果において、低評価となった場合（例えば月次のモニタリング事項の評価にCの項目があった場合や総合評価がCの場合）、改善勧告を行う旨、協定書やSLA等において取り交わしておき、それに従って通告を行うこと。

- 事故調査委員会・対策検討委員会など臨時機関の設置

特に重大と考えられる事故が発生した場合や、重要と考えられる要改善案件などが存在する場合、事故調査委員会や対策検討委員会等を設置し、課題分析や今後の対応検討を行うこと。委員会の設置にあたり、専門家等の優れた識見を導入する必要があるときは、外部委員の委嘱を行うこと。委員謝礼等については、選定評価委員会の報酬に準ずる。

- 監督官庁への引き継ぎ

法令違反などで他の監督官庁が対処するべき明らかな事態が判明した場合、当該官庁への引き継ぎを行うこと。

- 指定停止・契約解除等

同一事項について改善勧告が重なった場合や、重要事項について重く捉えるべき結果が生じた場合などは、SLA等においてあらかじめ定めた取り決めに従い、指定停止や契約解除を検討すること。

7. 年度評価について

(1) 年度評価の実施

年度評価においては、評価項目、評価ポイントの基準表（評価体系）を策定し、これに従って評価を実施すること。

(2) 評価方法

- ・書類およびデータ等による評価

書類およびデータ等による評価は、次の資料を基礎として行うものとする。

- ① 指定管理者の概要説明書
- ② 事業報告書
- ③ 財務状況報告書類（決算報告）
- ④ 諸証明書類
- ⑤ 月次報告書
- ⑥ 事故報告書
- ⑦ その他、評価の必要に応じて作成するもの

- ・ヒアリング

報告書類の確認のほか、指定管理者へヒアリングを実施すること。

- ・現場確認

必要に応じて現場確認を行うこと。

(3) 評価基準表について

年度評価においては、評価基準表にもとづいて評価すること。

●評価基準表の例（指定管理者制度の場合）

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
1	基本姿勢 評価（ ）	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか		公共の利益の増進を極めて真摯に追求している	公共の利益の増進に合致している	公共の利益の増進に反している
		市の施策全般を理解し協力しているか		積極的に理解協力している	理解協力している	理解協力がみられない
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか		入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか		設置目的を真摯に追求した事業運営を行っている	設置目的に沿った事業運営を行っている	設置目的に反した事業運営を行っている
2	サービス水準・ 施設効用の発揮 評価（ ）	その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI）	●●●● （大をめざすもの）	最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の1で判定		
			○○○○ （小をめざすもの）	最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の2で判定		
		利用者数		最高評価サービス水準値； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の1で判定		
		稼働率		最高評価サービス水準； 確保すべきサービス水準値； 実績値； 後述の1で判定		

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか		安心安全を維持向上するしくみが確立している	安心安全への配慮がある	安心安全への配慮がみられない
		利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか		安全管理が徹底され、さらにそのしくみが確立している	安全管理が徹底されている	安全管理が不十分である
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか		公平公正を維持向上するしくみが確立している	公平公正に行っている	公平公正に行っていない
		安定して確実に日常業務を遂行しているか		安定性を維持向上するしくみが確立している	安定して確実に遂行している	安定性・確実性に欠けている
		創意工夫ある独自企画事業を展開しているか		創意工夫ある事業を発売・多様に展開している	創意工夫ある事業を行っている	創意工夫ある事業がみられない
3	財務健全性 ⁴ 評価（ ）	貸借対照表は健全か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	債務超過に陥っている
		損益計算書は健全か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	著しい累積欠損がある
		資金保有（期末残高）は健全か		問題がなく、非常に良好	概ね問題がない	資金に余裕が全くない

⁴ 財務健全性の評価については、当該業務（指定管理業務等）の遂行を財務面から評価するものではあるが、収支状況が単年度で赤字であることだけをもって評価するのではなく、資金計画や組織体制等、事業の継続性に支障が生じるかどうかを踏まえ、総合的な観点から健全性の評価を実施する。

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		(当該事業の) 収支状況・収支計画は適切か		適切な計画である	概ね問題がない	説明のつかない部分がある
4	市民満足度等への配慮 評価 ()	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か		アンケート結果良好・指定管理者の責による苦情はみられない	アンケート結果普通・苦情の状況等は許容できる範囲にある	アンケート結果悪い・指定管理者の責による苦情が常にある
		地域の市民との関係は良好か		良好な関係を維持向上するしくみが確立している	良好である	良好とはいえない
		市内経済の発展に貢献しているか		貢献するしくみが確立している	貢献している	貢献しているとはいえない
5	従事者への配慮 評価 ()	労働関係法令を遵守しているか		入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		研修は実施されているか		体制を整備して実施されている	実施されている	実施されていない
		従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか		従事者が働きがいを持っていきいきと業務に取り組めるしくみが確立している	従事者が概ね働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいる	多くの従事者が働きがいや意欲を持って取り組めない状況に置かれている(ゆえに退職率が高い等の実態がある)

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		従事者（第三者委託先の従事者含む） が業務を行う際の安全管理が徹底さ れているか		従事者の安全管理が徹底 されるしくみが確立して いる	従事者の安全管理が徹底され ている	従事者の安全管 理が不十分であ る
6	個人情報保護体制 評価（ ）	個人情報保護の体制が整備されてい るか		充実した個人情報保護の 体制がある	個人情報保護の体制がある	個人情報保護の 体制がみられな い・機能していな い
7	危機管理体制 評価（ ）	緊急事態発生等への危機管理体制が 整備されているか		充実した危機管理体制が ある	危機管理体制がある	危機管理体制が みられない・機能 していない
8	その他 評価（ ）	その他、条例等から必要と判断される 評価事項				
	総合評価（ ）					

●評価ポイントについて

最高評価サービス水準値；S 確保すべきサービス水準値；N
(S を 0 とすることも可能・S と N は異なる値とする)

1. 大をめざすサービス水準項目（稼働率・利用者数等； $N < S$ ）

① $S \leq \text{実績値}$ の場合

評価 = A

② $N \leq \text{実績値} < S$ の場合

評価 = B

③ $\text{実績値} < N$ の場合

評価 = C

2. 小をめざすサービス水準項目（苦情件数・事故発生率等； $S < N$ ）

① $\text{実績値} \leq S$ の場合

評価 = A

② $S < \text{実績値} \leq N$ の場合

評価 = B

③ $N < \text{実績値}$ の場合

評価 = C

8. 年度評価の結果対応について

・結果公表について

総合評価とともに、内訳として評価項目単位に 3 段階の評価を行い所管部局のコメントをつけて公表すること。

●【総合評価及び評価項目単位の 3 段階評価への換算条件】

A：優れた運営状況である

総合評価：評価項目の過半数が A であり、かつ C がないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数が A であり、かつ C がないこと

B：問題のない運営状況である

総合評価：項目の過半数が B もしくは A と B が同数、かつ複数の C がないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数が B もしくは A と B が同数、かつ複数の C がないこと（評価項目内訳の評価ポイントが 1 項目の場合は当該項目が C でないこと）

C：改善を要する運営状況である

総合評価：C の評価項目が複数ある場合

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントに C が複数ある場合

（評価項目内訳の評価ポイントが 1 項目の場合はその項目が C の場合）

※ただし、上記の換算条件に関わらず、選定評価委員会で総合評価として改善を要する運営状況であると判断される場合は、理由を明記のうえ、総合評価を C とすることができることとする。

・改善勧告

評価結果において、C の項目が存在する場合や総合評価が C の場合、改善勧告を行う旨を SLA 等において取り交わしておき、それに従って勧告を行うこと。

・指定停止・契約解除等

同一事項について改善勧告が重なった場合や、重要事項について重く捉えるべき結果が生じた場合などは、SLA 等においてあらかじめ定めた取り決めに従い、指定停止や契約解除を検討すること。

9. その他運営に関すること

(1) 業務の調査・指示

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。

(2) 選定評価委員会による評価

指定期間中において少なくとも一度、各施設の選定評価委員会において、サービス内容や法令遵守（当該事業関係法令・労働関係法令等）の状況など施設の管理状況について評価を行う。

(3) 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らない。

指定管理者がこれに違反した場合、市長は必要な指示を行い、指定管理者がその指示に従わないときは、指定管理者の取消等の必要な措置をとることができる。

(4) 個人情報の保護について

指定管理者制度導入にあたって、指定管理者が施設の管理を通じて保有する個人情報の取扱いについては、個人情報保護法の趣旨に則り、当該指定管理者業務に係る個人情報の適切な維持管理について必要な処置を講じなければならない、協定において個人情報の保護について定めておくこと。

(5) 情報の公開について

豊中市情報公開条例においては、出資する法人で市規則で定めるもの（以下「出資法人」という。）は、同条例の趣旨に則り、情報の提供その他情報公開を行うために必要な措置を講じるよう努めなければならないこと、また、市長は出資法人に対し、当該出資法人が保有する情報の公開が推進されるよう、必要な措置を講じなければならないことを定めている。

指定管理者制度の導入にあたって、情報公開をどのように図るかという点は同様であり、指定管理者が公の施設の管理を通じて処理する情報の取扱いについては、協定で定めておくこと。

(6) 苦情等への対応

利用者からの苦情等については、原則として次のように対応する。

- ・ サービス内容の苦情等については、指定管理者が処理対応を行い、市への連絡・報告を行う。
- ・ 指定管理者が行った利用承認・不承認に対する不服申立てについては、市が対応する。
- ・ 利用者等より出された提言、要望又は相談等については、必要と認める場合に報告書を作成し、市へ報告に努めること。当該報告書は行政文書に準じた取り扱いとし、開示請求の対象とする。

(7) 事故があった場合の対応について

事故があった場合の損害賠償請求等については原則として次のように対応する。

(1) 市が設置した施設自体の瑕疵^{かし}により、損害が生じた場合

市に損害賠償義務が生じる。ただし指定管理者が行った維持補修等に原因がある場合には、指定管理者に損害賠償義務が生じる場合もある。

(2) 施設の管理に瑕疵があり、損害が生じた場合

指定管理者の管理に過失があった場合、指定管理者には損害賠償義務が生じる。また、市にも損害賠償義務が生じる。

(3) 損害賠償に関する市と指定管理者との関係

指定管理者と市との両方に損害賠償義務が生じる場合で、損害を被ったものからの請求に応じて、どちらかが損害賠償金を支払った場合には、市と指定管理者との事故に対する責任の割合に応じて、相手方に対し求償を行うことができる。

(8) 災害時の施設使用について

災害発生時に避難所施設等として使用する場合は、あらかじめ所管部局と指定管理者との間で緊急時の対応等を取り決めるものとする。