越谷市指定管理者制度ガイドライン

令和８年（2026年）7月

公共施設マネジメント推進課

【改正履歴】
平成２７年５月
平成２８年４月
平成２９年４月
平成３０年４月
平成３１年４月
令和　２年２月
令和　３年３月
令和　３年１２月
令和　５年３月
令和　６年４月
令和　７年２月
令和　８年３月
令和　８年７月

内容

第１章 指定管理者制度の概要 1

１．指定管理者制度の趣旨 1
２．指定管理者制度の概要 1
（１）指定管理者の行使できる権限の範囲 1
（２）指定管理者の「指定」の性格 1
３．公の施設における管理運営のあり方 3

第２章　指定管理者制度の導入 4

１．制度導入の検討について 4
２．PFI 手法との併用 4
３．条例の整備 5
（１）設置及び管理条例の制定・改正時期 5
（２）設置及び管理条例で制定する主な内容 5
（３）規則で規定する事項 5
４．導入における基本的な流れ 6

第３章　指定管理者候補者の選定 8

１．指定管理者の募集における基本的な考え方 8
（１）公募／随意指定の決定 8
（２）指定期間（法第２４４条の２第５項） 8
（３）管理運営委託料 8
（４）自主事業の取扱い 9
（５）光熱水費の取扱い 11
（６）利用料金制度の導入（法第２４４条の２第８項） 11
（７）各種税の取扱い 12
（８）各種保険の取扱い 12
（９）災害発生時等緊急時の対応 12
（１０）個人情報の取扱い 13
（１１）公契約条例に基づく義務付け 13
（１２）法令遵守（コンプライアンス） 14
２．募集要項等の作成 14
（１）募集要項に定める項目 14
（２）仕様書に定める項目 15
（３）公募の単位 15
（４）共同事業体（コンソーシアム） 15
（５）市内事業者への配慮 15
３　要求水準作成にあたっての基本的な考え方 16
（１）施設特性の把握と反映 16
（２）要求水準の５つの視点～選定項目の設定～ 16

（３）要求水準の設定 17
（４）要求水準設定にあたっての留意点 18
（５）要求水準の例 20
（６）選定項目及び選定基準の作成 31
（７）選定項目及び選定基準作成にあたっての留意点 32
（８）管理運営に係る事業計画書の作成 32
４．指定管理者候補者の選定の手続き 33
（１）公募の場合 33
（２）随意指定の場合 35
（３）適切な団体がない場合の措置 35

第４章 指定管理者候補者の決定後の手続き 36

１．指定管理者の指定 36
（１）指定管理者候補者の決定 36
（２）指定管理者候補者への選定結果通知 36
（３）指定議案の提出 36
（４）債務負担行為の設定 36
（５）告示 36
２．協定の締結 36
（１）基本協定書 37
（２）年度協定書 37
３．指定管理に向けた準備 38
（１）使用承認 38
（２）光熱水費等の名義人の変更 38
（３）使用許可 38
（４）使用料等の徴収事務の指定公金事務取扱者への委託 38
（５）利用料金の帰属 38
（６）再委託契約 38
（７）備品台帳の作成及び備品等の引継ぎ 38

第５章　指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について 39

１．評価の考え方 39
２．評価方法について 39
（１）評価表の作成手順 39
（２）評価表作成に当たっての留意点 41
３．評価表について 41
（１）作成書式等 42
（２）評価対象 42
（３）評価結果の公表 42
４．事業報告書について 42

第１章 指定管理者制度の概要

１．指定管理者制度の趣旨

指定管理者制度とは、平成 15 年６月の地方自治法の改正により、それまで公共的団体等に限られていた公の施設の管理運営について、民間事業者（民間企業、社会福祉法人、ＮＰＯ等を含む団体）に委ねることを可とする制度であり、その目的は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、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」（平成 15 年７月 17 日付総行第 87 号総務省自治行政局長通知「地方自治法の一部を改正する法律の公布について」）であるとされている。

公の施設とは、地方自治法において、「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（第 244 条第１項）、そ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（第 244 条の２第１項）。

２．指定管理者制度の概要

（１）指定管理者の行使できる権限の範囲

指定管理者は、施設の管理権限を委任されるものであり、条例で定めるところにより、行政処分に該当する「使用の許可」及び「許可の取消」、「休館日の変更」などについても管理の一環として行うことができる。ただし、地方公共団体が設置者としての責任で行うべき基本的な使用条件の設定は、条例で定めるべきものとされている。

（２）指定管理者の「指定」の性格

指定管理者の指定は、議会の議決を経たうえで当該地方公共団体に代わって当該施設の管理を行わせることとする行政処分の一種であり、「請負」などの契約ではないとされている。

したがって、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」の対象とはならない。

指定管理者は、個人を指定することはできないが、団体であれば法人格は必ずしも必要ではないものである。（地方自治法第２４４条の２第３項）

■従来の管理委託、業務委託との比較

	管理委託	業務委託	指定管理者制度
受託主体	公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人に限定	限定なし	法人その他の団体
法的性格	「公法上の契約関係」 条例を根拠として締結される契約に基づく	「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	「管理代行」 指定（行政処分の一種）により公の施設の管理権限を委任
公の施設の管理権限	地方公共団体	地方公共団体	指定管理者
施設の使用許可	不可	不可	可
基本的な利用条件の設定	不可	不可	可
不服申し立てに対する決定、行政財産の目的外使用の許可	不可	不可	不可
公の施設の設置者としての責任	地方公共団体	地方公共団体	地方公共団体
利用料金制度	可	不可	可

※管理委託と業務委託の違い

改正前の地方自治法に定められていた「管理委託制度」とは、条例の定めるところにより、公の施設の管理を公共団体等に委託するというものである。一方、清掃、受付、警備など判断等を伴わない個々の具体的な業務の委託については、改正後の地方自治法においても特段の規制がないため、条例に定めることなく地方公共団体の自由な判断で委託できることとなっている。この場合は、私法上の「業務委託」契約によって行われ、広く民間事業者も受託することができることとなっている。

３．公の施設における管理運営のあり方

法は、公の施設に指定管理者制度の導入を認める一方で、学校教育法における学校、道路法における道路、河川法における河川等の一部の施設は、施設がもつ本来の機能に着目して、公が果たす責任を明確にするため、個別法により指定管理者制度導入の対象外としている。

■導入の可否

施設・根拠法	導入	留意事項等
児童福祉施設（児童福祉法等）	○	
老人福祉施設（老人福祉法）	○	
母子福祉施設 （母子及び父子並びに寡婦福祉法）	○	
老人保健施設（介護保険法等）	○	営利目的の者の医療行為を禁止
体育館・プール・運動場	○	
文化会館・コミュニティ施設	○	
住宅　（公営住宅法）	○	利用料金制度は不可
道路　（道路法）	×	清掃、除草等は可
河川　（河川法）	×	清掃、除草等は可
博物館　（博物館法）	○	館長、学芸員は教育委員会が任命
学校　（学校教育法）	×	学校施設の警備、清掃、プールや体育館等の保守、給食の調理、学校施設の時間外一般開放の管理等は可
図書館　（図書館法）	○	館長は教育委員会が任命 使用料徴収は不可
公民館　（社会教育法）	○	館長は教育委員会が任命
都市公園　（都市公園法）	○	
水道事業　（水道法）	○	
病院事業　（医療法）	○	営利目的の者の医療行為を禁止
下水道事業　（下水道法）	○	

第２章　指定管理者制度の導入

１．制度導入の検討について

個別法により管理者が市に限定されている公の施設を除き、サービスの向上あるいはコストの削減が明らかに見込める場合は、指定管理者制度を導入する。指定管理者制度を導入しない場合は直営または業務委託となる。

なお、以下の点に該当する場合には、指定管理者制度を導入しない。

①民間事業者等のノウハウを活用しても、住民サービスの向上や経費の削減が期待できない場合
②厳格に個人情報を保護する必要がある施設等、施設運営に高度な公的責任がともない、専門性と継続性を行政内部に留保しなければならない場合
③管理運営を担い得る団体が存在しないことが客観的に認められる場合

２．PFI 手法との併用

新たな施設建設または既存施設の改築にあたっては、開設後の管理運営も含めて PFI 事業者を指定管理者に指定する方法も検討し、最善の方法を選択する。

また、施設の大規模改修などを含めて管理を委ねた方がより効率的な場合も、PFI 手法の活用を検討する。

なお、PFI 手法は導入可能性調査の実施を経て導入の是非を決定するなど、手続きに時間を要する手法である。したがって、PFI 手法と指定管理者制度を併用する可能性がある場合は、十分に早い段階から検討を開始することが必要である。
（詳しくは、ＰＦＩガイドラインを参照）

■PFI 事業との比較

	PFI 事業	指定管理者制度
趣旨	民間の資金・経営能力・技術的能力を活用し、効率的かつ効果的に公共サービスを提供する。	公の施設に関わる管理主体の範囲を民間事業者等まで広げることにより、住民サービスの向上、行政コストの縮減を図る。
法律	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	地方自治法
事業主体	国・地方公共団体・独立行政法人等の公共法人	地方公共団体
事業主体	民間事業者	法人その他の団体
選定	公募方式等	公募方式等
議決	債務負担行為、事業権契約	施設の設置及び管理条例、管理者の指定、債務負担行為
対象	公共施設・公用施設・公益的施設等	公の施設

３．条例の整備

地方自治法第 244 条の２第 3 項及び第 4 項の規定により、指定管理者制度を導入するときは、当該条項に基づいた施設の設置及び管理条例を制定又は改正する必要がある。

（１）設置及び管理条例の制定・改正時期

指定管理者制度を導入する場合には、選定の手続きに要する期間を考慮し、原則として、指定管理者の指定議案を提出する定例会の２つ前の定例会に「設置及び管理条例・改正案」を提出する。

【参考：４月運営開始の場合】

運用開始前年度の６月定例会　：設置及び管理条例・改正案の提出 運用開始前年度の１２月定例会：指定管理者の指定議案の提出

（２）設置及び管理条例で制定する主な内容

①指定管理者制度の導入

当該施設の管理を指定管理者に行わせることを規定する。

②業務の範囲

指定管理者が行う業務の具体的な範囲を規定するものであり、各施設の目的や性質等に応じて設定する。

③管理の基準

当該施設を利用するにあたっての基本的な条件（休館日、開館時間、使用許可の基準等）を規定する。

④利用料金制度の採用

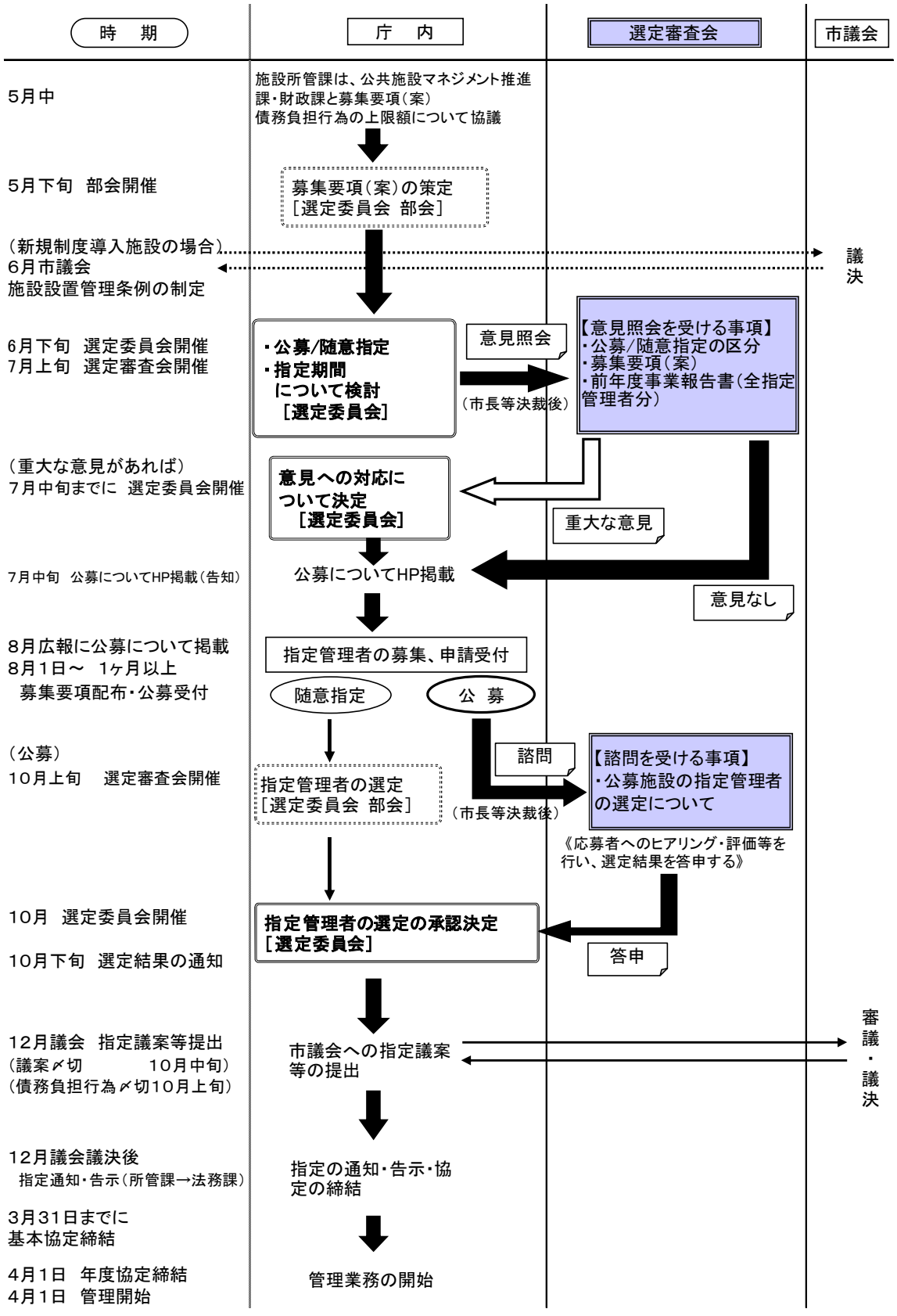
利用料金制度を採用する場合には、その旨を条例で規定する。

（３）規則で規定する事項

指定の申請書類、協定で定める事項等について規定する。

４．導入における基本的な流れ

指定管理者の指定に関する事務の流れ



※選定委員会・選定審査会

■選定委員会

選定委員会とは、「越谷市指定管理者選定委員会」を指す。この委員会は、市長を委員長、副市長及び教育長を副委員長とし、市の部長等で構成される組織で、「指定管理者の選定の承認決定に関すること」、「指定管理者に係る指定の取消しまたは管理の業務の停止に関すること」、「その他指定管理者の選定に関し必要な事項に関すること」を所掌事項としている。

また、委員会は「指定管理者の募集要項等の策定に関すること」、「指定管理者の選定に関すること」を行わせるため、施設を所管する部による部会を置く。

ガイドラインでは以下「選定委員会」「選定委員会部会」とする。

■選定審査会

選定審査会とは、「越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会」を指す。この審査会は、行政外部の委員のみで構成する市長の附属機関である。委員は法律、企業経営又は施設管理等について識見を有する５名の外部委員で構成され、「指定管理者の選定に関し必要な事項について審査」するとともに、「指定管理者の選定に関し意見照会を受けた事項について意見を述べる」ことを所掌事項としている。

ガイドラインでは以下「選定審査会」とする。

第３章　指定管理者候補者の選定

１．指定管理者の募集における基本的な考え方

（１）公募／随意指定の決定

競争原理を働かせ、住民に対するより良いサービスの提供や、維持管理費の低減を行う動機付けになること、また、公平な選定による透明性が確保されることから、原則として指定管理者の選定は公募とする。

ただし、以下の理由があてはまる場合には、随意指定ができることとする。

①地域に密着した施設であり、住民グループによる管理運営が効果的である施設
②福祉施設等で、指定管理者の変更が利用者に大きな負担を強いる施設
③複合施設等で、施設の特性上一体的な管理を行うことが必要な施設
④廃止することが決まっている施設
⑤PFI 事業者を指定管理者として選定している施設
⑥市が出資している法人であって、当該法人を指定することで施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成することができると認められる施設
⑦緊急を要する等、その他特別な事情がある施設

（２）指定期間（法第２４４条の２第５項）

機材等の購入、リース、人材確保、雇用の安定化等の点を考慮し、原則として、指定期間は５年とする。ただし、１回目の公募については、当初の応募状況や管理状況を検証するため、指定期間を短縮するなど、状況に応じて設定する。

なお、PFI 事業者を指定管理者に指定する場合は、PFI の期間と指定期間を同じ期間とすることも検討する。

（３）管理運営委託料

①債務負担行為の設定

管理運営委託料を支払う場合は、募集要項等作成時に指定期間における上限額を設定し、指定議案と同じ議会において議案を提出する必要がある。

金額の検討にあたっては、過去の実績や他自治体における類似施設等を参考に施設所管課において見積もりを作成し、財政課と協議のうえ調整を行う。

また、人件費の試算にあたっては、公契約条例に基づく労働報酬下限額を下回らないよう調整する。

②管理運営委託料の取扱い

管理運営委託料は、市と指定管理者の協議により、毎年、年度協定書で定める。

管理運営委託料は、前金払で支出することができるものとする。

年度協定書における管理運営委託料の算定にあたっては、施設の設置目的や特性を踏まえ、施設の運営基準、職員配置、過去の運営実績等を十分精査し、過大な利益や大幅な損失が生じないよう適正に算定する。

管理運営委託料は原則として年度末に精算を行う。

また、管理運営委託料等の経理が適切に行われるよう、指定管理者に、経理に関する基準※（経理規程等）の策定を求めることとする。

※収入・支出のルール

【参考：管理運営委託料を前金払とすることができる理由】

> 委託費については、前金払をすることができるとされている。（地方自治法施行令第 163 条第２号）
>
> 管理運営委託料についても、前金で支払いをしなければ、相手方の義務履行の確保が困難な場合、前金払とすることができる。

③管理運営委託料の変更、返還

指定期間中に、事業計画の変更、自然災害の発生、賃金・物価水準の大幅な変動、その他やむを得ない事由により、当初合意された管理運営委託料を見直す必要があると認められる場合は、市と指定管理者で協議のうえ、管理運営委託料を変更できるものとする。

また、事業の縮小、業務の不履行、指定の取り消し等があった場合については、それらに係る管理運営委託料を精算時に返還させるものとする。

（４）自主事業の取扱い

自主事業は、設置目的の範囲内において、利用状況等も考慮のうえ、利用促進やサービス向上のために指定管理者が、自らの創意工夫やノウハウを活かして企画提案し、あらかじめ市の承認を得たうえで、自らの費用で施設を使用して実施する事業である。

自主事業を実施する場合には、原則として下記の事項を遵守することとする。

①原則として施設の設置目的に合致し、施設の利用促進又は利用者のサービス向上につながること。
※施設の管理とは関わりのない指定管理者固有の事業等のＰＲ、関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しない。
②指定管理者が事業の実施及び運営主体になっていること。
③仕様書に記載のない任意事業については、指定管理者の自己資金で実施するものとし、管理運営委託料からの支出は原則として認めない。
ただし、指定管理者から提案された自主事業の内容が利用促進やサービス向上に寄与すると市（または教育委員会）が認める場合、事業実施に係る間接的経費（職員人件費等）については、管理運営委託料から支出するものとする。また、光熱水費については、原則として市の直予算となっているため、その中から支出する。
④自主事業計画書及び収支計画書、事業の実施手法において条例及び仕様書に示す指定管理者の本来業務を充分に実施したうえで、さらに支障を来たすことのないと認められること。
⑤事業実施後、指定管理者による原状復帰が可能なこと。
⑥第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること。
⑦施設運営上の継続性に影響を与えないこと。

■図：指定事業と自主事業の違い

事業区分		業務内容	協定書・仕様書記載の有無	設置目的の範囲内か否か	管理運営委託料からの支出	備考
指定事業	指定管理事業	仕様書に記載された業務のうち、市が実施を義務付ける事業	○	○	○	・利用者から得た参加費や入場料等については市の歳入となる
	提案事業	仕様書に記載された業務のうち、指定管理者の企画・提案を求める事業	○	○	○	・利用者から得た参加費や入場料等については市の歳入となる
自主事業		仕様書に記載されていない、指定管理者の提案による事業	×	○	×（※１）	・利用者から得た参加費や入場料等については指定管理者の収入となる
		その他の事業 ※自動販売機の設置など	×	×	×	・指定管理者の収入となる。（※２）

※１　事業実施に係る間接的経費（職員人件費等）については、管理運営委託料から負担するものとする。なお、光熱水費については、原則として市の直予算となっているため、その中から支出する。
※２　市の行政財産使用許可及び行政財産使用料の納付が必要

（５）光熱水費の取扱い

価格変動要素のある光熱水費は、管理運営委託料に含めて債務負担行為額を見込むことが難しいことから、原則として市が予算から直接支出する。

ただし、複合施設など、施設の特性上委託料から切り離すことが難しい場合には、施設に応じて対応する。

（６）利用料金制度の導入（法第２４４条の２第８項）

地方自治法第 244 条の２第８項では、「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。」としている。

施設の性格及び設置目的を踏まえ、指定管理者の自主的な経営努力の発揮、地方公共団体と指定管理者の会計事務の効率化を図る観点から、利用料金制度の導入を検討する。

ただし、想定外の利用者の減少や、利益が課題となった場合等の取扱いについても十分に検討すること。

利用料金制度の導入基準は次のとおりとする。

①管理経費に対し一定割合の収入が見込める。
②指定管理者の運営努力により、利用者の増加が見込める。

■使用料と利用料金の主な違い

	使用料	利用料金
収入の収受	市長・教育長	指定管理者（※１）
使用料・利用料金の設定方法	条例で定める	条例で上限を定め、指定管理者が定める。（※２）
過料の設定	可	不可
事業所税の課税	無	有
メリット	・委託料が固定するため、事業収支の見通しが立てやすく、安定的な管理運営が行える。 ・地方公共団体の意図する価格でのサービス提供が可能となる。 ・収入面でのリスクが極小化されるため、事業継続性が高まる。	・事業者の自主的な経営努力を促すことができ、弾力的な収支計画の立案が可能となる。 ・市場動向に敏感な事業者によって、適切な料金水準を設定することができる。
デメリット	・指定管理料が固定の場合は、事業者にインセンティブが働かないため、創意工夫や改善につながりにくい。 ・使用料が画一的で、柔軟な料金設定が行いにくい。	・料金収入が減少した場合のリスクを負う。

※１　収益の取扱については、市と指定管理者による協議の上、年度協定書で定める。

※２　地方公共団体の承認が必要となる。

（７）各種税の取扱い

①消費税・地方消費税

管理運営委託料

消費税法は、第２条第１項第８号で、課税対象となる「資産の譲渡等」について「事業として対価を得て行われる資産の譲渡及び貸付並びに役務の提供をいう」と規定していることから、管理運営委託料は原則として、その全額が消費税及び地方消費税の課税対象となる。

公の施設の使用料

公の施設の使用料は、「設置及び管理条例」で定めて利用者から徴収するもので、消費税及び地方消費税は含まれている。なお、利用料金制度を導入している場合は、利用料金を指定管理者の収入として収受できるため、指定管理者における納税額が発生する。

②印紙税

印紙税の課税物件については、印紙税法第２条において規定されている。
指定管理に関する業務は法律を根拠とする管理権限の委任であり、業務の完成が目的でないことから委任契約である。そのため、協定書は管理権限を委任する「委任契約書」の性格を持つため、基本的に不課税文書にあたり、印紙貼付の必要はない。

③事業所税

一定条件に該当する場合には、事業所税が課税される可能性がある。また、利用料金制度を導入している場合は、利用料金を自らの収入として帰属させることができるため、課税対象となる可能性がある。

（８）各種保険の取扱い

越谷市では、平成２７年４月より全国市長会の賠償補償保険に加入しており、基本的に下記保険については市が直接加入することとする。ただし、必要に応じて指定管理者が保険に加入することは可能である。

市が加入する保険

・施設賠償責任保険（全国市長会の市民総合賠償補償保険）
・行事傷害保険（全国市長会の市民総合賠償補償保険　※仕様書に明記された行事のみ）
・火災保険
※全国市長会の市民総合賠償補償保険は庁舎管理課で一括加入するため、担当課での予算措置は不要

指定管理者が加入する保険

・自動車賠償責任保険
・その他必要な保険

（９）災害発生時等緊急時の対応

指定管理者制度を導入する施設が、災害発生時の避難場所または避難所として指定され

ている場合は、災害発生時、避難所等の設置など市と指定管理者とで円滑な協力体制を取るものとする。また、仕様書・協定書等にその旨を必ず明記するとともに、円滑な対応を行うため、緊急時対応マニュアル等を作成する。

①自治体と指定管理者との役割分担について

避難所運営は、原則として自治体が責任を持って行い、指定管理者は自治体の運営の支援を行うものとする。

なお、自治体職員の配置などが困難等な場合は、指定管理者が運営を代行する。

②避難所等の設置・運営について

避難所等の支援業務については、あらかじめ対応について協議しておく。災害発生時には、規定した対応方法に応じて要した費用の支出や、未実施業務の費用の精算を行う。なお、利用料金制度を導入している施設で避難所等として使用された場合には、収入の補償についても検討する。

③施設の修繕について

不可抗力によって損傷した施設の修繕費については、平常時の負担区分に関わらず、自治体が負担する。

④施設の休止等を行う場合

利用料金制度を導入している施設において、建物が損壊し、一部業務が提供できなくなった場合には、その収入の補償についても検討する。

なお、施設が全壊した場合、または施設を長期にわたり全面的に休止する必要がある場合には、指定の取消しの是非についても検討する。

（１０）個人情報の取扱い

指定管理者の選定にあたっては、越谷市保有個人情報の適切な管理に関する指針に基づき、個人情報の保護体制等について必要な調査を行い、個人情報の適正な管理ができるものを慎重に選定する。

随意指定により指定管理者を選定するときは、選定の前に、個人情報保護のために講ずべき事項等について説明を行い、協定締結に支障が生じないようにする。

（１１）公契約条例に基づく義務付け

指定管理者との協定締結にあたっては、公契約条例第７条及び協定書の特約条項に基づき、以下の事項が指定管理者に義務付けられる。

①労働報酬下限額以上の賃金の支払い（下請け・再委託労働者を含む）
②支払い賃金額等の市への報告
③労働報酬下限額の労働者への周知
④下請け・再委託業者が社会保険（労災保険除く）に未加入であった場合の指導・助言

（１２）法令遵守（コンプライアンス）

指定管理者は、法令等（市の条例及び規則等を含む。）を遵守し、市民に対してその姿勢を明確にしなければならない。また、市は、指定管理者候補者の選定の手続き、指定管理者の評価の段階において、その確認を行い、違反があるときは厳正かつ迅速に対処する。

２．募集要項等の作成

指定管理者の募集にあたっては、原則として施設ごとに募集要項・仕様書等を作成する。募集要項・仕様書は応募団体にとって応募の判断や応募に必要な書類の作成に必要な書類となるため、下記項目を基本として、施設の状況に応じた適切な内容を記載すること。

なお、随意契約の場合は随意指定申請要項を作成する。

（１）募集要項に定める項目

①指定管理者の募集の目的

②施設の概要

③業務内容及び管理基準

④指定期間

⑤管理に要する経費

指定期間中に市が支払う管理運営委託料の上限額を記載する。なお、毎年度の管理経費の額は、年度協定書において定める。

⑥応募資格

次に該当する団体等は、応募者となることはできない。

(ア)地方自治法施行令（昭和２２年政令第１６号）第１６７条の４第１項の規定に該当する法人等

(イ)市から指名停止処分を受けている法人等

(ウ)法人税、消費税及び地方消費税並びに法人市民税を滞納している法人等

(エ)会社更生法（平成１４年法律第１５４号）、民事再生法（平成１１年法律第２２５号）に基づき更生または再生手続きをしている法人等

(オ)暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成３年法律第７７号）第２条第２号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）

(カ) 暴力団又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。以下同じ。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から５年を経過しない者（以下「暴力団の構成員等」という。）の統制の下にある法人等

(キ)代表者（法人にあってはその役員（非常勤を含む。）及び経営に事実上参加している者を、その他の団体にあってはその代表者及び運営に事実上参加している者をいう。）が暴力団の構成員等である法人等

⑦募集期間及び現地説明会等

応募者は募集要項を受けて提案内容を作成し、団体内での決定を経て申請するため、１ヵ月以上の募集期間を確保する。また、現地説明会や質問受付期間についても、併せて設定する。

なお、随意指定の場合は申請期間の短縮及び現地説明会の省略が可能である。

⑧申請の手続き

⑨審査及び選定

⑩指定管理者の指定及び協定の締結

⑪指定管理者の履行責任に関する事項

⑫事業の継続が困難になった場合における措置に関する事項

⑬応募資格の欠格条項に該当することになった場合における措置に関する事項

⑭スケジュール

（２）仕様書に定める項目

①施設の概要

②業務内容（業務内容及び業務に要する経費、要求水準）

③管理基準（経営管理、経理規程、維持管理業務）

④自主事業の基準

⑤法令等の遵守

⑥災害時における施設利用

（３）公募の単位

個々の施設ごとに公募を行うことを原則とする。ただし、次の場合には、複数の施設を一括して公募し、同一の団体を指定管理者として選定することが可能である。

①同種の複数の施設について個々の施設ごとに指定を行うと、採算上の理由から申請者がないと想定される施設がある等、同一の団体が一括して管理を行うことが合理的である場合

②同一の建物・敷地内に複数の施設が設置されている場合で、相互の施設の連携により一体的な運営を行うことが求められる場合

（４）共同事業体（コンソーシアム）

サービスの向上又は効率的運営を図るうえで必要な場合は、複数の法人等での共同事業体による申請ができる。留意点は次のとおり。

①共同事業体の名称、代表となる法人等が定められている。

②単独で応募した団体が他の共同事業体応募の構成員になること及び共同事業体応募の構成員が他の共同事業体応募の構成員になることはできない。

（５）市内事業者への配慮

地域の経済活性化や雇用促進を図るため、原則として、市内に事業所を置く事業者とする。ただし、事業の内容が特殊である場合や市内に適当な事業所が少数である場合は除く。

3　要求水準作成にあたっての基本的な考え方

（1）施設特性の把握と反映

指定管理者制度導入施設は、その設置目的や機能が様々であり、指定管理者に求められる役割も施設管理的なものから、サービス提供や事業振興、啓蒙啓発など多岐にわたっている。

このため、評価は、施設の特性や評価対象である指定管理者の行う事業・業務の特性に応じて実施する必要がある。これらを踏まえて、施設の管理運営方針や理念等を下記のポイントを参考に確認・設定する。

施設の管理運営方針、理念等の確認

ポイント	視点
施設設置の意義	施設は何のため設置しているのか。その役割は何か。
求める効果・成果	どのようなアウトカムやアウトプットが期待されるか。

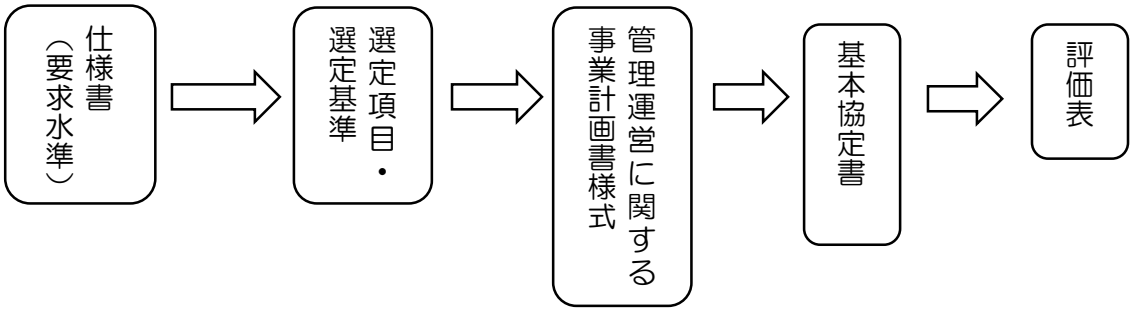
（2）要求水準の５つの視点～選定項目の設定～

「公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例」に、指定管理者の「選定項目」が示されていることから、これらに対応した要求水準を設定し、指定管理者の選定、評価を行うものとする。

【5つの視点】
①利用対象者の平等利用の確保
②施設の効用を最大限に発揮
③管理経費の縮減
④管理を安定して行う能力
⑤その他

指定管理者の募集時、施設の管理運営業務において指定管理者が確保するべき水準＝「要求水準」を仕様書に示し、事業の目的、理念を具体化・目標化する。要求水準は選定基準及び評価表へ反映し、一貫性を持たせる。これは、指定管理者制度の運用にあたって、市が、指定管理者が達成すべき事業目的を具体化し、指定管理者の努力の結果を客観的かつ公平に評価するもので、指定管理者のモチベーション向上も図れる有効な手法であり、施設の目的や理念を踏まえつつ、要求水準による目標設定及び評価に取り組む必要がある。

◆各資料の関係図



（３）要求水準の設定

①　定量的指標と定性的指標

要求水準として設定する項目には、定量的指標と定性的指標があり、この違いをよく理解して設定する必要がある。定量的指標とは、評価を行うための数値が客観的に入手可能な指標を指す。一方、定性的指標とは、評価を行うための数値が客観的に入手することが困難な指標を指す。

具体的な例は次の表のとおり。

定量的指標と定性的指標

指標分類	指標例
定量的指標	・サービス提供を行った日数及び時間帯 ・施設利用者数 ・施設利用率 ・使用料（利用料金）収入額 ・事業実施回数 ・利用者の満足度 ・清掃の実施回数　等
定性的指標	・設置目的に則った管理運営 ・利用者に対する接遇等の公平さ ・施設の清潔さ ・人員の適切な配置　等

②　インプット・アウトプット・アウトカム指標

インプット指標とは、当該事業に対してどれほどの資源（ヒト、モノ、カネ）が投入されたかを測る指標である。一方、アウトプット指標は、インプットの投入により、当該事業がどれほどの成果を生み出したかを測る指標である。さらに、アウトカム指標とは、アウトプットが施設の設置目的にどれだけ貢献しているか、或いは当該施設が地域にどのような影響をもたらしたかを測る指標である。具体的な例を次の表に示す。

インプット・アウトプット・アウトカム指標の例

施設分類	指標例
インプット指標	・配置人員数 ・見回り・点検の実施回数
アウトプット指標	・利用者数 ・講座の開催回数
アウトカム指標	・設置目的に則った管理運営

施設の評価は、アウトカムによって測るのが理想的である。例えば、施設の設置目的に則った管理運営を行うこと等である。各施設の評価においては、できるだけアウトカ

ムを測ることができるような要求水準の設定を検討する必要がある。ただし、現実的にはアウトカム指標については、要求水準の設定が困難な場合も想定される。そのような場合には、アウトプット指標（当該施設が提供したサービスの量や質を測る指標）やインプット指標（当該サービスの提供を行うために、どれだけの資源を投入したか）を用いて要求水準の設定を行う。

（４）要求水準設定にあたっての留意点

①市が当該施設における管理において何を重要視しているかが伝わるようにすること

要求水準は、指定管理者に対し、市の考え方を伝える重要なメッセージである。特に重要視する点については、明確に伝わるように意識すること。

②要求水準は、できるだけ具体的にすること

要求水準が抽象的な場合は、評価が難しくなる。各項目について、施設の管理者が具体的な作業として対応できる程度に詳細化すること。

③指標の重複が発生しないようにすること

要求水準が重複すると、適正な評価ができなくなる可能性があるため、同じような指標を設けて二重評価することを避けること。

④できるだけ客観的に評価できる要求水準とすること

要求水準の設定に当たっては、できるだけ主観的要因を排除し、客観的に判断できるものを設定すること。主観性が排除しきれないものは、複数の職員で評価を行うなど、方法論上の工夫を行うなどし、十分な客観性を与えるように配慮すること。

⑤当該業務の仕様書等との整合性を確認すること

業務仕様書に明記されていない要求水準や、業務仕様書と異なる内容の要求水準を設けた場合は、指定管理者に対して不公正な印象を与える恐れがある。必要に応じて、業務仕様書及び選定項目・選定基準との整合性についても確認すること。

⑥達成可能な目標とすること

当然のことながら、要求水準は、施設の管理者が達成可能な水準でなければならない。市が求める最低限の水準を設定するというのが、本来の要求水準の設定のあり方であり、数値目標の１３０％を超えた際、客観的に「優れている」と示せるものである必要がある。よって、「〇回以上/年」という要求水準の設定は、確実な評価の妨げになるため、「以上」は用いないこと。

なお、協定、事業計画等に明記されている事項、例えば研修や非常時に備えた訓練等は、数値目標を設定しないことする。また、１回/年という水準については、自主事業に関する事項を除き、設定しないこととする。

⑦アンケートの「満足度」について

本市の基準として、アンケートの満足度は７０％以上を基本とする。

要求水準の目標値の設定方法

分類	方法
絶対値の設定	政策目標等、何らかの理由により、達成目標が与件的に定められている場合は、その値（水準）を設定する。
相対値の設定（垂直設定）	当該施設の過去の実績を基本的な拠り所として目標値（水準）を設定する。
相対値の設定（水平設定）	同分野の類似施設の実績を基本的な拠り所として目標値（水準）を設定する。

（５）要求水準の例

下記のように、仕様書では、要求水準を一覧にして示す。

要求水準の記載例

１　利用対象者の平等利用が確保されているか	
（1）施設の管理運営の基本方針 ・施設の設置目的や位置づけを理解し、これを踏まえた管理運営を行うこと	
（2）施設の平等利用を確保するための方策 ・他施設との連携を行うこと ・設置目的に合致したサービス提供を行うこと	
２　施設の効用を最大限に発揮しているか	
（1）施設の現状認識と将来展望 ・施設利用者数増加を目指すこと	○人/年
（2）市民ニーズの把握と実現策 ・各種サービス別満足度	○%/年
（3）施設機能を向上させる方策 ・利用率の達成	○%/年
（4）自主事業計画 ・自主事業の実施	○回/年
（5）施設の設置目的達成に向けた取組 ・指定提案事業の実施	○%/年
（6）施設の維持管理の方法 ・施設、設備の保守管理や定期清掃を計画的に行うこと	
（7）広報・利用促進の方策 ・ホームページ等を活用し、施設の PR を行うこと	○回/年
３　管理経費の縮減が図られているか	
（1）事業計画と収支計画との整合性の確保 ・事業計画と収支計画との整合性を確保すること	
（2）管理経費の縮減に取り組む内容 ・利用者1人あたりのコスト削減額 ・市の歳入の増加	○円/年
４　管理を安定して行う能力を有しているか	
（1）管理運営の実施体制及び組織 ・業務仕様書に定められた各種人員配置を行うこと ・人員計画の合理性・妥当性を保つこと	
（2）苦情やトラブルの未然防止と対処法策 ・苦情やトラブルに適切に対応し、必要な措置を講じること	
（3）人材育成方針、職員の研修体制 ・必要な資格や経験を有する職員を適切に配置すること ・職員の人材育成の方策（研修体制）を整備し、必要な研修を実施すること	
（4）安全管理の取組 ・リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制、必要な保険への加入など）を整備すること ・事件、事故発生時の対応を適切に行うこと	
５　その他	
（1）個人情報の取扱いについての取組、方針 ・個人情報の保護に関する法律を遵守し、市と同水準の取り組みを行うこと	
（2）市との連携確保 ・市との連絡調整会議を設けること	○回/年
（3）市内業者の活用、地元雇用の促進 ・地元雇用の促進のため、市内業者を積極的に活用すること	

以下に、要求水準における選定項目の例を、選定項目・選定基準の中項目に基づき示す。ただし、公の施設は様々な目的、特性があるため、これ以外の要求水準を設定することを妨げるものではない。

1　利用対象者の平等利用が確保されているか

中項目	施設の管理運営の基本方針

施設の設置目的の具体的な内容について理解した取り組みが行われるように要求水準を設定する。老人福祉センターなど地域にバランスよく配置してサービス提供している施設などは、他施設との連携に対する理解も視野に入れて選定指標を設定することもできる。

項目の例	施設の設置目的や位置づけを理解し、これを踏まえた管理運営を行うこと
解説	施設の設置目的達成のため、管理運営できているか
項目の設定	・アウトカム指標を具体的に設定できるのであれば、「地域住民の健康増進度を向上させること」等が考えられるが、現実的に難しい場合があるので、「施設の設置目的や位置づけを理解し、これを踏まえた管理運営を行うこと」等を設定する。
備考	・評価にあたっては、施設ごとに設定した項目に応じた報告書を提出してもらう。

項目の例	他施設との連携を行うこと
解説	他施設との連携を図り管理運営しているか
項目の設定	・同種施設や近隣の施設との連携を図ることや、市の施策に沿った取り組み、イベントの共同開催などを他施設と協力して実施することを担保するために設定する。 ・具体的には、他施設との連絡頻度・連絡回数や、共同開催件数、同種施設での定期的な会議等への参加などを設定する。共同開催の事例としては、夏休みの小学生への共通入場券発行などがある。
備考	・評価にあたっては、施設ごとに設定した項目に応じた報告書を提出してもらう。

中項目	施設の平等利用を確保するための方策

設置目的に合致した事業を、事業計画どおりに行われるように要求水準を設定する。事業計画の履行は当然のことだが、事業実施によって利用者へのサービスの質を維持しているという側面からも、必要な管理運営の条件といえる。

事業に対してどのような水準を求めるかは、業務仕様書にあらかじめ定めておく必要がある。

項目の例	設置目的に合致したサービス提供を行うこと
解説	設置目的に合致した事業などを事業計画どおり行っているか
項目の設定	・業務仕様書に定める水準に基づき設定する。 ・公の施設の大前提である平等利用について、「施設の予約や利用等が、公平かつ適切に行われているか」とすることや、設置目的を詳細化し、「年齢を問わず利用してもらう」施設であれば、ターゲットを各年齢層として講座等の事業を〇件展開させることを設定することが考えられる。 ・また、集客と収支向上ばかりを目標にしてしまうなど、設置目的から見て偏った内容とならないように定めることが必要である。
備考	・評価にあたっては、事業報告書等で、計画事業の履行確認を行う。

２　施設の効用を最大限に発揮しているか

中項目	施設の現状認識と将来展望・市民ニーズの把握と実現策・施設機能を向上させる方策・施設の設置目的に向けた取組・自主事業計画

個人の利用者数が把握できる施設において、施設の有効活用の観点から、十分な利用者数を確保するように要求水準を設定する。

具体的な評価項目としては、「施設利用者数増加を目指すこと　年〇人」などが考えられる。また、主に貸館を行っている施設で、施設の有効活用の観点から利用率の要求水準を設定する。この項目は、利用状況を把握する上で重要な項目である。

項目の例	施設利用者数増加を目指すこと　〇人/年
解説	施設で定める基準を満たす利用者数があったかどうか
項目の設定	・目的（イベント、教室等）に応じて、あるいは、諸室別に基準利用者数の要求水準を設定することが現状の課題などを把握する上で有効である。 ・ただし、諸室が非常に多い場合には、ひとつひとつの諸室について基準利用者数を設定する必要はなく、特に重要な諸室を選んで設定するか、ある程度のまとまりで集約し、合計値で設定する。 ・基準利用者数の要求水準は、施設毎に設定することになるが、絶対値として、例えば、おおよそ市民の１割以上には利用してもらいたいと考えて、「利用者数を人口の１割」と設定する方法も考えられる。しかし、現実的に絶対値として設定すると、根拠が不明確となる場合もあり、相対値の方が設定しやすい場合が多い。相対値の設定にあたっては、垂直設定とし、「過去〇年間の平均値」などと設定することが考えられる。 ・また、垂直設定であっても、現状よりも多くしたいという認識であれば、「過去〇年間の平均値より〇%増」などと設定することも有効である。
備考	・評価にあたっては、定例報告や月次報告書などで確認する。

項目の例	利用率の達成　〇%/年
解説	施設で定める基準を満たす利用率を達成しているかどうか
項目の設定	・目的（市民利用、高齢者利用等）に応じて、あるいは、諸室別に基準利用率の設定することが有効である。 ・例えば、「ホールの利用率を〇%、会議室の利用率を〇%」などと設定することが考えられる。ただし、諸室が非常に多い場合には、ひとつひとつの諸室について基準利用率を設定する必要はなく、特に重要な諸室を選んで設定するか、ある程度のまとまり（大会議室、中会議室、小会議室などを１つのまとまりとして）で集約し、平均値で設定する。 ・また、基準利用率の水準は、施設毎に設定することになるが、絶対値として、例えば、半分以上が利用されていることが望ましいと考えて、「利用率を〇%」と設定する方法も考えられる。 ・しかし、現実的に絶対値として設定するのは、根拠が不明確となる場合もあり、相対値の方が設定しやすい場合も考えられる。 ・利用者数と同様に、相対値の設定では、垂直設定と水平設定の方法があり、前者であれば「過去〇年間の平均値」、後者であれば「市内の類似施設の平均値」などと設定することが考えられる。また、垂直設定であっても、現状よりも多くしたいという認識であれば、「過去〇 年間の平均値より〇%増」などと設定することも有効である。
備考	・評価にあたっては、定例報告や月次報告書などで確認する。

項目の例	指定提案事業の実施　〇回/年
解説	指定管理者の企画・提案を求める指定提案事業の確実な履行
項目の設定	・例えば、年〇回の指定提案事業を求めることが考えられる。過去に実績があれば、相対値の垂直設定で過去〇年間の平均値とすることもできる。
備考	・指定提案事業は、施設の設置目的の範囲内の事業である必要があり、その経費は管理運営委託料から支出が可能である。なお、利用者から得た参加費や入場料等については、市の歳入となる。 ・仕様書に記載されていない事業である場合は「自主事業」となるため、施設所管課は、提案された事業の審査を行う際は注意すること。 ・評価にあたっては、定例報告や月次報告書などで確認する。

項目の例	自主事業の実施　〇回/年
解説	指定管理者の提案による自主事業の確実な履行
項目の設定	・例えば、〇回/年の自主事業を求めることが考えられる。過去に実績があれば、相対値の垂直設定で過去〇年間の平均値とすることもできる。 ・なお、３「管理経費の縮減が図られているか」において、自主事業の収入の増加について設定することも考えられる。
備考	・自主事業における経費は指定管理者が負担し、得られる事業収入は指定管理者の収入となる。 ・自主事業の内容が施設の設置目的外である場合は、「行政財産の目的外使用許可」が必要になるため、施設所管課は、提案された事業の審査を行う際は注意すること。 ・評価にあたっては、定例報告や月次報告書などで確認する。

利用者サービスの質の維持の観点から、利用者の満足度を高め、苦情・要望に適切に対応するように要求水準を設定する。この項目は、比較的データが入手しやすく、またサービスの質を把握する上で重要な項目である。

苦情・要望については、クレームとして捉えるのではなく、サービス向上のための重要な情報として積極的に捉えようとしているかどうかを評価するために設定する。

具体的な評価項目としては、「各種サービス別満足度　〇%/年」「苦情・要望に対する対応」などが考えられる。

項目の例	各種サービス別満足度　〇%/年
解説	管理運営において特に重視したい項目に対する利用者の満足度の割合
項目の設定	・アンケートで施設に対する総合満足度を漠然と聞くのではなく、例えば、「講座、イベント参加者の満足度調査で『満足』以上の割合が７０%/年」などと設定する。要求水準の設定方法は、利用者数や利用率と同様に各施設の設置目的や状況を勘案して設定する。
備考	・利用者満足度は、サービスの質を定量的に把握できるわかりやすい指標であるが、満足度調査に回答した利用者は、比較的満足している人が多いことに留意する必要がある。すでに不満があって利用しない市民がいる可能性があっても、満足度調査には反映されないからである。 ・調査機会があれば、市民を対象としたアンケート（サンプル調査等）を実施し、施設の認知度、サービス別の満足度などを設定することも考えられる。

中項目	施設の維持管理の方法

業務仕様書等で定めた管理運営が確実に行われるように要求水準を設定する。この項目は、管理運営の基本事項である場合が多いため、この項目を設定することによって維持管理業務の確実な履行を担保する。

そのためには、業務仕様書等を十分な内容にしておくことが必要である。

項目の例	施設、設備の保守管理や定期清掃を計画的に行うこと
解説	業務仕様書等に定めた維持管理業務の確実な履行
項目の設定	・仕様書に定める水準に基づき設定する。また、「修繕の実施について、随時市へ報告を行うこと」等も考えられる。
備考	・評価にあたっては、定例報告や月次報告書の確認、現地への立ち入り調査などで確認する。

中項目	広報・利用促進の方策

どんなに質の高いサービスを提供していても、市民に認知されず、利用されないのでは設置目的を果たすことができない。施設や提供サービスの認知度を高めるため、また施設利用者を増加させるために、情報発信や広報活動を継続し充実させるよう要求水準を設定する。特に集客施設では広告宣伝が必要である。広告宣伝は、「効果」と「頻度」を最大化した時に、最も効力を発揮する。自主発信の PR よりも、メディア等による報道の方が「効果」が大きく、「頻度」を上げるためには、取材申込みに対して、積極的な姿勢で臨むとともに、自らメディアに対し取材誘致の働きかけを行うことも重要である。

項目の例	ホームページ等を活用し、施設の PR を行うこと　〇回/年
項目の解説	認知度を高めるような広報活動を行っているか
項目の設定	・例えば、年〇回以上メディアに取り上げられることや、ホームページの内容充実とアクセス件数を〇件とすることなどが考えられる。 ・福祉施設等、集客を目的としない施設でも、利用者の利便性を高めるために、ホームページで施設の利用方法やサービスの内容を見られるようにすることや、事業を広報することは必要である。
備考	・評価にあたっては、実際の掲載回数や、ホームページのアクセス件数を確認する。

３　管理経費の縮減が図られているか

中項目	事業計画と収支計画との整合性の確保

年間の事業について、適正に執行されるよう要求水準を設定する。

項目の例	事業計画と収支計画の整合性を確保すること
解説	事業計画と収支計画の整合性を確保できているか
項目の設定	・数値目標の設定は難しいが、事業計画は、事業の目的、方向性、戦略等を記載されたもので、これに基づき、キャッシュの流れを記載した収支計画が作成される。これらは整合性がなければ事業計画が実現しないため、要求水準を設定する。

中項目	管理経費の縮減に取り組む内容

各種業務が効率的に行われるように要求水準を設定する。利用者の増加に伴い管理経費が増加するような場合でも、経費を利用者数で割ることにより、同じ基準で比較することが可能である。

具体的な評価項目としては、「利用者１人あたりのコスト削減額　〇円/年」などが考えられる。

項目の例	利用者１人あたりのコスト削減額　〇円/年
解説	施設の基準を満たすコスト削減ができているか
項目の設定	・絶対値として設定することは現実的に難しいため、相対値で設定するのが適切である。 ・相対値の設定にあたっては、垂直設定と水平設定があり、例えば、前者であれば「過去〇年間の平均値」、後者であれば「市内の類似施設の平均値」などと設定することが考えられる。垂直設定であっても、現状よりも多くしたいという認識であれば、「過去〇年間の平均値より〇円削減」などと設定することも有効である。
備考	・業務の効率化を評価することで、コスト削減が過度に行われ、結果としてサービスの質が低下することは本来の目的ではない点に留意する。

項目の例	管理運営経費の削減に努めること
解説	管理運営経費の削減の取り組みについて評価する
項目の設定	・要求水準の設定にあたって、絶対値として「基準となる年度の経費に対して〇%削減」と設定することが考えられる。しかし、その場合、数年後にはかなりのコスト削減を求めることになり、サービスの質を維持し安定して管理を行うことが困難となる可能性があるため、現場の状況などを見ながら、慎重に水準を設定する必要がある。また、相対値で設定する場合は垂直設定とし、「過去〇年間の平均額の削減」などと設定することが考えられる。
備考	・削減額の大きさに加えて、削減のための工夫や取り組み（業務の効率化の提案など）があるかどうかを評価することが重要である。

項目の例	市の歳入の増加　〇円/年
解説	市への歳入が各施設の基準を満たしているか
項目の設定	・要求水準の設定にあたって、絶対値として「〇円」と設定するのは根拠が薄く、むしろ相対値として、垂直設定とすることが有効である。 ・例えば、「過去〇 年間の平均額の歳入額」などと設定することが考えられる。
備考	・完全利用料金制の施設や無料の施設など、市への歳入がない施設では導入する必要はない。

４　管理を安定して行う能力

中項目	管理運営の実施体制及び組織・苦情やトラブルの未然防止と対処法策・人材育成方針、職員の研修体制・安全管理の取組

施設管理に係る人員、体制が適切に配置されるように要求水準を設定する。この項目は、管理者として適切なサービスを提供できる体制を敷いているかを評価するために設定する。また、人員の配置については、合理的かつ妥当な配置であることが重要である。

具体的な評価項目としては、「業務仕様書に定められた各種人員配置の有無」、「人員計画の合理性・妥当性」や「職員の人材育成の方策」などが考えられる。

項目の例	業務仕様書に定められた各種人員配置を行うこと
解説	業務仕様書等に定められた人員が業務内容毎に、適切に配置されているか
項目の設定	・原則として、業務仕様書等に定められた人員を要求水準に設定する。 ・ただし、業務仕様書等に定められた水準以上のものが、応募提案書等に記載されていた場合には、その提案内容等に基づき、選定・評価を行う。
備考	・評価にあたっては、配置計画や配置図（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認するほか、担当者が現地の立ち入り調査を行う。

項目の例	人員計画の合理性・妥当性を保つこと
解説	必要以上の人員が配置されていないか、あるいは業務仕様書等で配置人員を具体的に定めていない業務について、配置された人員で業務に支障がないか
項目の設定	・過去の業務の実施体制や人員と比較して、適切な要求水準を設定する。例えば、貸館の業務において、利用者の受付業務の配置人員を、定常的に２名配置するのではなく、繁忙時点（季節別、時間帯別）には３名、閑散時点には１名といった工夫を行い、サービス水準の維持と経費の節減を考慮して合理的な人員配置となるよう設定する。
備考	・評価にあたっては、出務票（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認するほか、担当者が現地の立ち入り調査を行う。

項目の例	必要な資格や経験を有する職員を適切に配置すること
解説	配置人員条件を充足しているか
項目の設定	•「知識や経験を有する人員を適切に配置すること」などと要求水準として設定し、 仕様書に業務毎に求める条件として、「〇〇業務の従事経験が〇年以上」、「〇〇士もしくはそれに準ずる資格を有していること」などを具体的に示し、確実にその条件を満たしているかを確認することが重要である。
備考	・評価にあたっては、出務票（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認するほか、担当者が現地の立ち入り調査を行う。 ・資格条件は、有資格者一覧（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認する。

項目の例	職員の人材育成の方策（研修体制）を整備し、必要な研修を実施すること
解説	業務を行う上で必要となる研修の実施や業務用の実施マニュアル作成を行っているか
項目の設定	・職員に対し、業務を行う上で必要となる、理念や目標の周知徹底、知識や技能の向上を図るための研修の実施、業務のマニュアルの整備及び指導を行っているかを要求水準に設定する。管理期間中に人員の異動があっても、職員の水準が維持されるような指導を行うことも必要である。
備考	・評価にあたっては、研修の実施一覧や受講者一覧、あるいは業務用の実施マニュアルの整備状況などを確認する。

項目の例	苦情や要望に適切に対応し、必要な措置を講じること
解説	利用者からの苦情・要望に対して、迅速かつ適切に対応し、随時報告しているか
項目の設定	・絶対値として設定する場合には、例えば、苦情・要望に対する回答を「原則 1 週間以内」と設定する方法や、窓口の一元化などの対応マニュアルを整備しているかを要求水準として設定する。
備考	・評価にあたっては、苦情・要望の対応マニュアルの整備状況を確認することや、実際の対応方法の適切さ（迅速な回答、改善の必要性・可能性の検証、内容報告等）を確認する。

中項目	安全管理の取組

施設利用者の安全、安心の確保のために、十分な管理体制が敷かれ、事件・事故発生時に十分な対策がとられるように要求水準を設定する。

また、当該施設が災害時の避難所等に指定されている場合は、地域防災計画と整合する体制となっていることを設定することも考えられる。

項目の例	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制、必要な保険への加入など）を整備すること
解説	地震や天災などの災害時、あるいは事件や事故などが発生した場合に、指揮命令系統が適切に機能するか
項目の設定	・安全責任者は常勤職員が配置されているか、安全責任者が不在の場合の代理が決まっているか、あるいは連絡体制・方法は現実に機能する内容になっているか、地域防災計画と整合する体制となっているか等を要求水準に設定する。 ・例えば、災害が発生した場合に、施設の状況が市の所管課においても早期に把握できるよう、連絡体制（担当者や連絡方法）が構築されているかをチェックしておくことも重要である。
備考	・評価にあたっては、連絡体制図（外形的な事実）等を提出してもらい、それを確認する。

項目の例	事件・事故発生時の対応を適切に行うこと
解説	事件・事故が発生した場合の対応方法が適切に定められており、それに必要な訓練や講習を実施しているか
項目の設定	・利用者の安全確保のための対応方法（避難の誘導や蘇生対応等）、警察や消防への連絡、被害拡大の予防対策（初期消火、施設の閉鎖等）、市の主管課への連絡など手順や具体的な対応方法を定めているかを要求水準に設定する。また、実際に対応できるよう、必要な訓練や講習を実施しているかを要求水準に設定する。
備考	・評価にあたっては、緊急時のマニュアルの整備状況や、職員向けの事件・事故発生時の対応方法に関する研修の実施状況などから評価する。

中項目	同種の事業における実績

項目の例	類似施設又は公の施設を良好に管理又は運営した実績があるか　〇施設
解説	他自治体における実績について、基準以上の施設数の実績があるか評価する
項目の設定	・類似施設の実績状況を把握することは、本市の公の施設の管理運営を任せるにあたり、重要な情報である。要求水準として、施設ごとに基準となる施設数を示すこと。例えば、「類似施設又は公の施設を良好に管理又は運営した実績があるか　〇施設」等が考えられる。 現在、管理運営している指定管理者や、これまで応募があった事業者の実績等を勘案し、慎重に決定すること。
備考	・この項目は、選定にのみ使用する。

中項目	申請団体の財務状況

項目の例	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有しているか
解説	申請団体の財務状況について確認する。
項目の設定	・募集要項において直近３か年分の確定申告書類一式（非課税団体の場合、決算書等）を提出させることとしているため、財務状況について確認するため設定する。
備考	・この項目は、選定にのみ使用する。

５　その他

中項目	個人情報の取り扱いについての仕組み、方針

施設の管理に係る関係法令が遵守され、管理業務の中で得た機密情報等を漏洩しないように要求水準を設定する。

具体的な評価項目としては、「個人情報の保護に関する法律を遵守し、市と同水準の取り組みを行うこと」、「守秘義務の徹底」などが考えられる。

項目の例	個人情報の保護に関する法律を遵守し、市と同水準の取り組みを行うこと
解説	当該施設の管理において関係する法令を遵守しているか
項目の設定	・想定される関係法令としては、以下のものがある。この他、施設毎に必要な法令は確認し、これらの法令を遵守している状態を要求水準に設定することも考えられる。 ・地方自治法 ・消防法 ・建築物における衛生的環境の確保に関する法律 ・個人情報の保護に関する法律 ・その他埼玉県、越谷市が定める条例等
備考	・個人情報の保護に関する法律は必須項目とし、市と同水準の取り組みを行うよう指標を設定する。

項目の例	守秘義務の徹底
解説	業務仕様書や提案内容に記載されていた内容等に基づき、守秘義務違反に該当する問題が生じなかったか
項目の設定	・守秘義務として想定される情報としては、以下の項目などがあり、これらの情報の漏洩がない状態を要求水準に設定する。 ・業務上知り得た未公表の市の事業情報 ・当該施設に関する情報（セキュリティ情報等）
備考	・例えば、機密情報の取り扱いに関するマニュアルの整備をすることを要求水準に設定することも考えられる。

中項目	市との連携確保

施設所管課の担当者に対して、管理者が日常的に連絡を行い、施設の管理運営の基本となる、事業計画やそれに対する事業報告が適切に行われるように要求水準を設定する。また、施設所管課が、業務の改善を行うように指導した事項等に対して適切に対応するように要求水準を設定する。この項目は、PDCA サイクルを推進する上で、重要な項目であり、こうした指標を設けることで管理者に円滑な情報の伝達と共有への意識を高める効果が期待できる。

項目の例	日常連絡の適切さ
解説	日常の業務遂行の中で、市の担当者に対して適切な対応を行っているか
項目の設定	・管理担当者が主管課の担当者とやり取りする中で、施設管理に係る重要な事項について偽りなく連絡を行い、質問事項等に対しては速やかに対応しているかなどを要求水準に設定する。
備考	・評価にあたっては、例えば、事故が起こった際に、その事故の発生状況や発生要因を早期に報告するよう業務仕様書に定めていたが、1週間以上たっても連絡がない、あるいは十分な資料を提供しないといった場合には、低い評価とし、適切な対応への改善を促がすことが重要である。

項目の例	市との連絡調整会議を設ける　〇回/年
解説	管理運営業務を円滑に実施するため、情報交換や業務の調整を図っているか
項目の設定	・要求水準の実施状況等、市と指定管理者で情報交換ができる機会を確実に設けるため設定する。
備考	・評価にあたっては、会議回数や、内容について確認する。

中項目	市内業者の活用、地元雇用等の促進

項目の例	地元雇用の促進のため、市内業者を積極的に活用すること
解説	市民の雇用等、応募団体含む市内企業を活性化させる取り組みがあるか
項目の設定	・市内業者を積極的に活用することは、本市の公の施設の管理運営を任せるにあたり、重要な取り組みである。
備考	・評価にあたっては、委託の状況や、市民の雇用状況等を確認する。

（６）選定項目及び選定基準の作成

越谷市公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例第３条の各号に規定す

る選定基準を作成する。

（７）選定項目及び選定基準作成にあたっての留意点

①要求水準の反映について

各大項目、中項目の内容に基づき、要求水準を反映させる。

②定量的指標と定性的指標について

審査及び評価の透明性を図るため、なるべく定量的指標と定性的指標を一つの中項目に含めないようにすること。

③点数について

指定管理者候補者の選定は、審査に加わった委員の総合評価点の平均を求め、点数が６０点（普通）以上であることが最低条件であるため、最高合計点が１００点となるよう作成すること。

④選定項目・選定基準の変更について

選定項目を変更する場合は必ず選定委員会で協議すること。

⑤選定項目・選定基準の公表について

選定項目や選定基準における詳細な内容や配点を公表することは、配点の大小のみを意識した形式的な提案になることにより応募者が持つ独自のノウハウや創意工夫など、自由な企画提案を阻害し、かえって公の施設の効果的な運営に資する提案が得られなくなる可能性があることや、選定における公正かつ中立的な審査プロセスの確保に支障をきたすおそれがあることなどから、非公表とすること。

（８）管理運営に係る事業計画書の作成

作成した募集要項、仕様書に基づき、募集に係る様式集を作成する。様式の「管理運営に関する事業計画書」については、【市が指定管理者へ求める水準】として、要求水準を反映させること。

①応募者は、この事業計画書へ、市の要求水準の内容を踏まえながら様々な提案を行う。

②提案の中で、市の仕様書（要求水準）を上回る水準があれば、その応募者が指定管理者となった場合、示された水準で評価を行うこととする。

４．指定管理者候補者の選定の手続き

（１）公募の場合

①選定委員会における検討

選定委員会において、下記事項についての協議を行い、選定審査会に意見照会を行う。

協議する主な事項

(Ⅰ)公募・随意の別

(Ⅱ)指定期間

(Ⅲ)募集要項等の内容など

②選定審査会への意見照会

選定委員会における検討事項について、選定審査会に意見照会を行う。意見があった場合には、再度選定委員会を開催し再協議を行う。

③指定管理者募集の告知

選定審査会における承諾後、ホームページにおいて、公募を行う旨の告知を行う。

④指定管理者の募集

１ヶ月以上の期間を設ける。４月開始の施設であれば、概ね７月下旬から９月上旬を募集期間とする。

⑤指定管理者候補者の選定

選定審査会に指定管理者候補者の選定について諮問を行う。選定審査会は、下記のとおり候補者の選定を行い、答申を行う。

審査方法

(Ⅰ)応募資格の事前審査

選定対象施設の所管各課において、応募資格の有無をチェックする。

(Ⅱ)選定審査会の審査

応募資格を有する応募者に対し、書類審査及びプレゼンテーション・ヒアリング審査を実施する。

(ア) 書類審査（予備審査）

提出された書類について、あらかじめ評価項目ごとに評価を行う。

(イ) プレゼンテーション・ヒアリング審査

予備審査したものを、評価項目ごとに、応募者からのプレゼンテーションとヒアリングの結果により、最終的な評価を行う。

評価項目及び評価点

（Ⅰ）越谷市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例第３条の各号に規定する選定基準を基に作成した採点表を基に採点を行う。なお、評価項目を変更する場合には、必ず選定委員会で協議する。

【選定基準】

- 利用対象者の平等利用が確保されていること
- 事業計画書の内容が、施設の効用を最大限に発揮するとともに、管理経費の縮減が図られるものであること
- 事業計画書の内容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
- その他市長が定める基準

（Ⅱ）評価項目及び評価点は、次のとおりとする。

合計	優れている	やや優れている	普通	やや劣る	劣る
２０項目 計 100 点 満点	５	４	３	２	１
基準	仕様書、要求水準を大幅に上回る提案となっている。（１３０%以上）	仕様書、要求水準を多少上回る提案となっている。（１１０%以上～１３０%未満）	仕様書、要求水準を概ね満たした提案となっている。（９０%以上～１１０%未満）	仕様書、要求水準を下回る提案となっている。（７０%以上～９０%未満）	仕様書、要求水準を大幅に下回る提案となっている。（７０%未満）

候補者の決定

（応募団体が１団体の場合）

書類審査及びプレゼンテーション・ヒアリング審査の終了後、審査に加わった委員の総評価点の平均を求め、点数が６０点以上であれば、その応募者を指定管理者候補者とする。

（応募団体が複数の場合）

書類審査及びプレゼンテーション・ヒアリング審査終了後、審査に加わった委員の総評価点の平均を求め、最も得点が高い応募者の点数が６０点以上であれば、その応募者を指定管理者候補者とする。

⑥指定管理者候補者の承認決定

選定審査会での答申を受け、選定委員会において指定管理者候補者の承認決定を行う。なお、指定管理者候補者の選定における透明性及び公平性を確保するため、委員が関与する応募団体の選定に関する会議については、当該委員は会議に参加できないものとする。

（２）随意指定の場合

①選定委員会における検討

選定委員会において、下記事項についての協議を行い、選定審査会に意見照会を行う。

協議する主な事項

(ア)公募・随意の別

(イ)指定期間

(ウ)申請要項等の内容など

②選定審査会への意見照会

選定委員会における検討事項について、選定審査会に意見照会を行う。意見があった場合には、再度選定委員会を開催し再協議を行う。

③指定管理者候補者の選定

公募における指定管理者候補者の選定方法に倣い、選定委員会部会において、候補者の選定を行う。

④指定管理者候補者の承認決定

選定委員会部会での選定結果を受け、選定委員会において指定管理者候補者の承認決定を行う。

なお、指定管理者候補者の選定における透明性及び公平性を確保するため、委員が関与する応募団体の選定に関する会議については、当該委員は会議に参加できないものとする。

（３）適切な団体がない場合の措置

公募の場合で、選定審査会における選定の結果、施設の管理を行う適切な団体がないと判断された場合は、選定結果として応募者に通知したうえで、選定委員会において、下記の方法で施設の管理者を決定する。

①公募をやり直す（再公募）
②点数が最も高かった応募団体に改善指導を行い、随意指定とする。
③直接市が運営（直営）するかを協議する。

第４章 指定管理者候補者の決定後の手続き

１．指定管理者の指定

（１）指定管理者候補者の決定

選定委員会において指定管理者候補者の承認決定を行う。委員会終了後、市の意思決定として、公共施設マネジメント推進課において市長決裁を行った後、施設所管課へ承認決定に係る通知を送付する。

（２）指定管理者候補者への選定結果通知

施設所管課は承認決定通知を受けた後、指定管理者候補者宛選定結果について通知する。

（３）指定議案の提出

指定議案は、各施設所管課が作成する。なお、複数の施設を同一の団体に指定管理者として指定する場合は、一つの議案として取り扱うことも可能である。

指定議案の内容は次の４項目とする。

① 公の施設の名称
② 指定管理者となる団体の名称
③ 指定する期間
④ 管理業務の範囲

（４）債務負担行為の設定

債務負担行為は、財政課において、予算議案の一つとして指定管理者の指定議案と同時期に議案を提出する。上限額については、あらかじめ各施設所管課が募集要項等作成時に公共施設マネジメント推進課・財政課と協議する。

（５）告示

指定管理者の指定議決後、各施設所管課において、指定管理者へ指定通知を送る。また、法務課へ告示の依頼をする。

なお、指定管理者の指定は「議会の議決を経て行われるものとされている処分」に該当するため、不服申し立ての対象にはならない（行政不服審査法第７条第１項）。したがって、通知には不服申し立ての教示は必要ない。

２．協定の締結

指定議決の告示後、施設所管課と指定管理者で協定を締結する。協定書は、管理業務の内容等、指定管理に関する基本事項について定めた基本協定と、管理運営委託料について定めた年度協定を締結する。

（１）基本協定書

基本協定書には次の事項等を記載し、指定期間開始前に締結する。

①総則

（本協定の目的、指定管理者の指定の意義、公共性及び民間事業の趣旨の尊重、信義誠実の原則、用語の定義、管理物件、指定期間）

②本業務の範囲と実施条件

（本業務の範囲、甲が行う業務の範囲、業務実施条件、業務範囲及び業務実施条件の変更）

③本業務の実施

（本業務の実施、開業準備、第三者による実施、管理施設の改修等、緊急時の対応、情報管理）

④備品等の扱い

（甲による備品等の貸与、乙による備品等の購入等）

⑤業務実施に係る甲の確認事項

（業務計画書、業務報告書、甲による業務実施状況の確認、甲による業務の改善勧告）

⑥指定管理料及び利用料金

（指定管理料の支払い、指定管理委託料の変更、利用料金収入の取扱い、利用料金の決定）

⑦損害賠償及び不可抗力

（損害賠償等、第三者への賠償、保険、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の業務実施の免除）

⑧指定期間の満了

（業務の引継ぎ等、原状復帰義務、備品等の取扱い）

⑨指定期間満了以前の指定の取り消し

（甲による指定の取消し、乙による指定の取り消しの申出、不可抗力による指定の取消し、指定期間終了時の取扱い）

⑩その他

（権利・義務の譲渡の禁止、運営協議会の設置、本業務の範囲外の業務、本業務の実施に係る指定管理者の口座、請求・通知等の様式その他、協定の変更、解釈、疑義についての協議、裁判管轄）

（２）年度協定書

年度協定書には次の事項等を記載し、毎年度の指定期間開始日をもって締結する。

①協定の趣旨・目的

②当該年度の業務内容（基本協定に定める旨を記載）

③当該年度の管理運営委託料（額、支払い方法等）

④疑義等の決定

３．指定管理に向けた準備

（１）使用承認

使用承認権限を指定管理者に付与する場合、電算等のシステム、使用申請書等の様式類、公印等の変更が必要となる。

（２）光熱水費等の名義人の変更

光熱水費及びＮＨＫ放送受信契約のための経費等を管理運営委託料に含めている場合は、指定管理者は、越谷市長から指定管理者へ名義の変更を行う。

（３）使用許可

指定管理者が自主事業として自動販売機や公衆電話などを設置する場合、指定管理者は行政財産使用許可を市へ申請する。

（４）使用料等の徴収事務の指定公金事務取扱者への委託

使用料等（手数料、物品売払代金、寄付金等を含む）の徴収事務について、指定管理者に委託をする場合は、指定管理者制度の中ではできないため、地方自治法第２４３条の２に基づき委託することとなる。

地方自治法第２４３条の２第２項において「普通地方公共団体の長は、前項の規定による委託をしたときは、当該委託を受けた者（指定公金事務取扱者）の名称、住所又は事務所の所在地、指定公金事務取扱者に委託した公金事務に係る歳入等又は歳出その他総務省令で定める事項を告示しなければならない。」とあるため、告示を法務課に依頼する。

なお、利用料金制度を導入する場合は必要ない。

（５）利用料金の帰属

利用料金制度の施設において、指定期間が終了し、新たな指定管理者に引き継ぐ場合は、原則として利用料金の帰属は利用日に応じた取り扱いとする。ただし、事前徴収がある施設については他の適切な方法をとることも可能である。

（６）再委託契約

指定管理者が業務の一部を第三者に実施させる場合は、事前に再委託承諾申請書を施設所管課へ提出し、その承認を受けなければならない。なお、その第三者から新たな第三者へ再委託することは、原則禁止とする。

（７）備品台帳の作成及び備品等の引継ぎ

指定管理者制度導入施設においても、市と同様に備品台帳を作成する。

指定期間満了時には、必ず備品の現品確認を行い、新たな指定管理者に引き継ぐ場合は、備品の引継ぎを行う。

第５章　指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

１．評価の考え方

指定管理者制度を導入した公の施設は、市民生活に密着した極めて重要な施設であり、指定管理者による管理運営が適正に行われているかについて、指定期間内においても、毎年度点検・把握する必要がある。

指定管理者による管理運営状況、施設管理能力及び適性等について把握するとともに、それらに対する評価を行い、評価結果については、管理運営の改善や効率化、今後の制度運用に活用するものとする。

２．評価方法について

「公の施設に係る指定管理者の指定の手続き等に関する条例」に、指定管理者の「選定項目」が示されていることから、これに対応した評価項目を設定し、評価を行うものとする。併せて、利用者に対するサービスに関する項目についても同様に評価を行うものとする。
具体的には、下記の６つに対応した評価項目を施設ごとに施設所管課が設定し、「評価表」を作成する。

【6つの視点】
①利用対象者の平等利用の確保
②施設の効用を最大限に発揮
③管理経費の縮減
④管理を安定して行う能力
⑤利用者に対するサービス　※
⑥その他

※⑤については、令和２年度以前に選定を行った指定管理者を対象とする。

施設所管課は、過去１年間に指定管理者が取り組んだ内容、その結果得られた効果、管理状況等について評価項目ごとに把握し、下記基準のとおり評価点の採点及び総合評価を行う。

（１）評価表の作成手順

①随時に行う施設所管課における評価

指定管理者による管理業務の状況を常に把握する必要があるため、随時行う。

評価の方法は、①施設の維持管理業務の履行の状況②利用者の苦情・要望に対する対応の状況③市の各種要望に対する対応の状況などについて、必要な報告を求めるほか、職員の施設訪問時における現地確認などの方法によって評価を行う。利用者に対するサービスの質的評価については、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などへの対応状況、および利用者アンケートにより行う。

②指定管理者による自己評価

指定管理者による自己評価と施設所管課による評価の整合性を保つために、評価点の基準を明確にする必要があることから、**評価に関するチェックシート**を作成する。評価

点は、仕様書、事業計画書、協定書等の管理運営水準を上回る、特筆すべき水準であったと評価した場合、その判断基準を明記した上で、**「５点」**（優れている）または**「４点」**（やや優れている）とし、それらの内容に沿った管理運営水準であったと評価した場合、**「３点」**（普通）、それらの内容に満たない管理運営水準であった場合は、**「２点」**（やや劣る）または**「１点」**（劣る）とする。

要求水準（目標値）を設定した施設の指定管理者は、協定、事業計画書、要求水準の内容に沿った管理運営水準が「１３０％以上」であったと評価した場合は**「５点」**（優れている）、「１１０％以上～１３０％未満」であれば**「４点」**（やや優れている）、「９０％以上～１１０％未満」であれば**「３点」**（普通）、「７０％以上～９０％未満」であれば**「２点」**（やや劣る）、「７０％未満」であれば**「１点」**（劣る）とする。

指定管理者は、チェックシートに基づいて、**指定管理者における自己評価表**を作成する。

③施設所管課による評価

施設所管課は、指定管理者から提出されたチェックシート、自己評価表、事業報告書を参考に、現地確認や指定管理者へのヒアリング等を踏まえた総合的な評価を行い、**指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表**を作成する。

また、指定管理者による管理業務について、市が十分説明責任を果たすことができるようにするとともに、指定管理者の実績を十分把握できるようにするため、評価表は具体的にわかりやすく作成すること。

④指定期間における評価（指定期間終了時のみ）

指定期間が終了となった施設所管課は、指定期間における総合評価として**指定期間が終了した施設の指定期間における評価表**を作成する。

【評価点及び総合評価について】

①項目ごとの評価点

評価点	評価内容	評　価　の　基　準
５点	優れている	協定、事業計画書の内容、要求水準等を大幅に（１３０％以上）上回る管理運営水準であったと評価した場合
４点	やや優れている	協定、事業計画書の内容、要求水準等に沿った管理運営水準が「１１０％以上～１３０％未満」であったと評価した場合
３点	普通	協定、事業計画書の内容、要求水準等に沿った管理運営水準が「９０％以上～１１０％未満」であったと評価した場合
２点	やや劣る	協定、事業計画書の内容、要求水準等に沿った管理運営水準が「７０％以上～９０％未満」であったと評価した場合

１点	劣る	協定、事業計画書の内容、要求水準等に満たない（７０％未満）管理運営水準であったと評価した場合 ※災害、感染症対策等により事業をとりやめた、または、施設を閉館等した場合を除く

項目ごとの評価において「１点」（劣る）との評価を受けた指定管理者に対しては、施設所管課は、必要な改善指導を行うとともに、その後の改善に向けた取り組みや改善状況を的確にフォローすること。

②総合評価

管理運営は適正である	評価点の平均が３．０点以上の場合
管理運営に改善すべき点がある	評価点の平均が３．０点未満の場合

総合評価において、「管理運営に改善すべき点がある」との評価を受けた指定管理者に対しては、管理運営水準に満たなかった項目について、基本協定書に基づき指定管理者に対し文書をもって指導を行うものとし、越谷市指定管理者選定委員会部会において協議したうえで、業務の改善を勧告すること。

なお、勧告の内容および当該指定管理者による改善計画・状況等について公共施設マネジメント推進課へ報告すること。

（２）評価表作成に当たっての留意点

①要求水準及び、選定項目及び選定基準、協定等の考え方をベースに、評価表を作成すること。

②評価表の作成に当たっては、指定管理者の事業・業務に関する分析等を踏まえ、評価項目に漏れがないよう留意すること。

③施設ごとの設置目的や性質が異なり、重視すべき点も異なることから、必要に応じて、各施設の特性等を踏まえた修正（大項目内訳の変更など）を加えることができるものとする。

④指定管理者の活動実績や利用者アンケートの結果などを含め、設定した目標について、経年的な変動や目標の達成度合いを的確に把握するとともに、その変動や達成度合い（達成した場合、達成しなかった場合のいずれにおいても）が、指定管理者に起因するものか、市の施策に起因するものか、環境の変化によるものかなど、原因・要因分析を行った上で評価に反映させる必要がある。

⑤提案書にて仕様書（要求水準）を上回る水準が提案されている場合は、提案書に示された水準で評価を行うこと。

⑥「個人情報の保護に関する法律に基づき、市と同水準の取り組みを行うこと」及び「労働条件等について適正な水準が保たれているか」は、必ず評価を行うこと。

３．評価表について

全施設の評価表については、「越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会」に対し意見照会する。

（１）作成書式等

①作成書式

評価作業の効率化と評価結果の平準化を図るため、評価に際して作成すべき書式を統一する。

②評価表の提出

評価表は、５月末までに、公共施設マネジメント推進課に提出する。

（２）評価対象

①評価の対象となる施設

指定管理者制度導入後、１年以上が経過した施設とする。

②評価単位

指定管理者評価制度における評価の対象となるのは「指定管理者」であるが、指定の議決は施設ごとに得ているため、「施設ごとの評価」を行うことを原則とする。ただし、複数施設を同一事業者が一括して指定されている場合、管理経費の収支状況については同様の内容を示せるものとする。

（３）評価結果の公表

作成した全施設の評価表は、公共施設マネジメント推進課が公表する。

施設所管課は、評価内容を指定管理者へ通知する。

４．事業報告書について

地方自治法第２４４条の２第７項の規定及び「公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例」に基づき毎年度終了後（５月３１日まで）に提出される「事業報告書」については、下記の事項が網羅されているものとする。

【条例第５条に規定されている、事業報告書への記載事項】

⑴　管理業務の実施の状況及び利用の状況に関する事項 ⑵　使用料又は利用に係る料金の収入の実績に関する事項 ⑶　管理経費の収支の状況に関する事項 ⑷　前３号に掲げるもののほか、施設の管理の実態を把握するため市長が必要と認める事項

施設所管課は、指定管理者からの事業報告書を元に、評価表の作成を行う。

また、公契約条例施行規則第７条に基づき、支払い賃金額を含めた履行状況についても併せて報告を行う（第１号様式の２）。