

世田谷区
指定管理者制度運用に係るガイドライン

世田谷区
令和7年3月
【第6版】

目 次

1 章 指定管理者制度について

- 1. 指定管理者制度の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 1
- 2. 指定管理者制度における国の見解・・・・・・・・・・ P. 2
- 3. 指定管理者の管理権限・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 2
- 4. 公の施設とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 3
- 5. 指定管理者制度と業務委託契約の比較・・・・・・・・ P. 3
- 6. 指定管理者制度における区の責任・・・・・・・・・・ P. 4
- (参考) 公の施設における重大事故事例・・・・・・・・ P. 4

2 章 世田谷区における指定管理者制度

- 1. 基本的な考え方・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 5
- 2. 指定管理者選定の主な流れ・・・・・・・・・・ P. 6
- 3. 対象施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 6
- 4. 制度導入に係る手続き条例・・・・・・・・・・ P. 7
- 5. 指定期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 7
- 6. 選定委員会の設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 7
- 7. 利用料金制・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 9
- 8. 公募の原則・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 9
- 9. 公募によらない選定・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 10
- 10. 指定管理者の業務内容・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 10
- 11. 指定管理者の取消し・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 11
- 12. 指定管理者制度に関する意思決定・・・・・・・・ P. 12

3 章 指定管理者候補者の選定

- 1. 条例の制定（改正）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 13
- 2. 選定手続きの決定・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 13
- 3. 評価項目（案）の検討・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 14
- 4. 募集の手続き・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 15
- 5. 選定手続き・選定結果報告・・・・・・・・・・ P. 18
- 6. 議会報告後の手続き・・・・・・・・・・・・・・・・ P. 20
- (参考) 選定に係る標準スケジュール・・・・・・・・ P. 21

4 章 指定管理者の指定及び基本協定

1. 仮協定の締結	P. 22
2. 指定管理者指定議案の提出	P. 22
3. 指定管理者の指定	P. 23
4. 指定管理者の公告	P. 23
5. 指定管理者指定に関する情報の公表	P. 23
6. 基本協定の締結	P. 23

5 章 指定管理者制度による管理運営の実施及び評価

1. 年度協定の締結（仕様書含む）	P. 25
2. 事業計画書の提出	P. 25
3. 管理運営の実施	P. 25
4. 年度評価	P. 26
5. 指定管理施設事業報告の議会報告及び公表	P. 27
6. 選定委員会による評価	P. 27
7. 評価の次期選定への反映	P. 28
8. 業務の引継ぎ	P. 28
（参考）モニタリング・評価の主な流れ	P. 29

6 章 指定管理者制度に係る情報の公表

1. 公表における基本姿勢	P. 30
2. 公表する情報	P. 30
3. 指定管理者候補者の提案書公表について	P. 32

7 章 その他留意事項

1. 世田谷区公契約条例の適用	P. 33
2. 暴力団排除に係る対応について	P. 33
3. 障害者差別解消法についての仕様書特記事項	P. 33
4. 災害時の対応	P. 33
5. 協定書における印紙税の取扱い	P. 34
6. 公用利用について	P. 34
7. 適格請求書等保存方式（インボイス制度）について	P. 34
8. 「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」 に基づく指定管理者への依頼について	P. 34

標準様式集

1－1．	庁議資料（選定について）・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 36
2－1．	庁議資料（選定結果について）・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 40
2－2．	選定結果表・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 42
2－3．	会議録要旨・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 43
3－1．	基本協定書・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 44
3－2．	基本協定書別紙2「リスク分担表」・・・・・・・・	P． 49
4．	年度協定書・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 51
5－1．	指定事業者自己評価シート・・・・・・・・	P． 52
5－2．	所管課評価シート（毎年度）・・・・・・・・	P． 56
5－3．	選定委員会評価シート（通算期間）・・・・・・・・	P． 59
5－4．	総合評価シート（通算期間）・・・・・・・・	P． 60
6．	事業報告書・・・・・・・・・・・・・・・・	P． 63

※上記は標準的な様式を示したものである。

公の施設ごと、性格や業務内容が異なるため、施設の設置目的や業務の実態等に応じて必要な修正を加えることができる。

はじめに

地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 に規定する指定管理者制度は、法令に基づく運用を求められている一方で、幅広く地方自治体の自主性に委ねられている制度となっている（総務省通知 平成 22 年 12 月 28 日）。

地方自治体自らの裁量により創意工夫が期待されている制度であるため、継続的な制度の有効活用の検討、改善に取り組む必要がある。

本ガイドラインは、「指定管理者制度運用に係る指針」（平成 29 年 4 月）と「指定管理者制度運用に係る指針 事務要領」（平成 29 年 4 月）を統合、改定し、世田谷区における指定管理者制度に関する基本的な考え方、統一的な基準、標準的な事務手順等を新たにガイドラインとして庁内外に対して示すものである。

なお、本ガイドラインは統一的な基準を目指すものであるが、実施にあたっての詳細は、各施設の状況、特徴、経過等を踏まえ各施設所管が検討し、個別に決定していくものとする。

◆初版 （令和 2 年 1 月）
策定

◆第 2 版（令和 2 年 3 月）
庁議準備会議の名称変更、選定結果の庁議省略に伴い、一部を改訂した。

◆第 3 版（令和 3 年 3 月）
円滑な管理運営の実施のため、記載内容や様式の一部を改訂した。

◆第 4 版（令和 5 年 3 月）
円滑な選定の実施、インボイス制度への対応、急激な物価変動・金利変動に対するリスク分担のあり方例示等に伴い、記載内容や様式の一部を改訂した。

◆第 5 版（令和 6 年 3 月）
記載内容や様式の一部を改訂し、内容の充実を図った。

◆第 6 版（令和 7 年 3 月）
記載内容や様式の一部を改訂し、内容の充実を図った。

1章 指定管理者制度について

1. 指定管理者制度の概要

地方自治法の改正(平成15年9月施行)により指定管理者制度が新設され、法人その他の団体に公の施設の管理を行わせることが可能になった。

指定管理者制度とは、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(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)の管理に民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの向上・経費の節減等を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成することを目的とした制度である。

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に活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねられている制度となっている。

参 考 地方自治法 第244条の2(抜粋)

- 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つて当該普通地方公共団体が指定するもの(以下本条及び第二百四十四条の四において「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、その指定を取り消し、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. 指定管理者制度における国の見解

国は「指定管理者制度については、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られるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度」（平成 22 年 12 月 28 日総務省通知）としており、各自治体の創意工夫によって制度が活かされるものであることを示している。

3. 指定管理者の管理権限

指定管理者制度により、区が行っていた当該施設における管理権限を指定管理者に委任できる。これは、法律に基づき施設の管理権限を委任することから、清掃や設備の保守点検などの定型的な業務に加え、施設の使用許可（行政処分）も含めて主体的に管理業務を行わせることができるものである。

しかし、法令により区長のみが行うとされている以下の事項等の権限については、指定管理者に委ねることは認められていない（平成 15 年 7 月 17 日総行第 87 号総務省通知）。

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

参 考

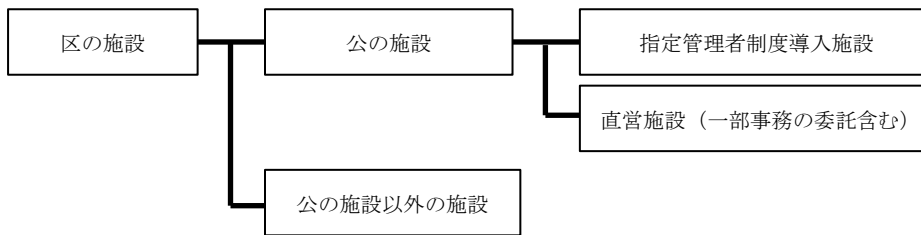
「地方自治法の一部を改正する法律の公布について（通知）」
（平成 15 年 7 月 17 日総行第 87 号総務省通知）抜粋

地方公共団体の長は、条例に定めるところにより、指定管理者に使用許可を行わせることができるものであるが、使用料の強制徴収（第 231 条の 3）、不服申立てに対する決定（第 244 条の 4）、行政財産の目的外使用許可（第 238 条の 4 第 4 項）等法令により地方公共団体の長のみが行うことができる権限については、これらを指定管理者に行わせることはできないものであること。（第 244 条の 2 第 3 項関係）

4. 公の施設とは

「公の施設」とは、「住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するため」に地方公共団体が設ける施設（地方自治法第244条第1項）であり、以下の要件を満たさない場合には、「公の施設」ではない。

- ・当該地方公共団体の住民の利用に供するためのもの
- ・住民の福祉を増進する目的をもって設けるもの
- ・地方公共団体が設けるもの
- ・施設であること



参 考 地方自治法 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。

5. 指定管理者制度と業務委託契約の比較

	指定管理者制度	業務委託契約
管理運営の主体	指定管理者 * 法人その他の団体 (法人格の有無は問わない)	地方公共団体
法的性質	公の施設の管理代行 * 指定（行政処分）により 公の施設の管理権限を委任する	私法上の委託契約 * 契約に基づく 事務又は業務の執行の委託
施設の管理者	指定管理者	地方公共団体
施設の使用許可	指定管理者に 行わせることができる * 条例で定める必要がある	地方公共団体
使用料の徴収・収納者	地方公共団体 * 委託すれば、受託者が徴収・収納することも可能	
利用料金制 * 利用料金を管理主体が 自らの収入として収受する 制度	採用できる * 条例で定める必要がある	採用できない

6. 指定管理者制度における区の責任

指定管理者制度を導入した施設では、指定管理者が管理を行うことになるので、施設の設置者である区は、管理自体を行わず、指定管理者に委任した管理権限の行使について、適宜点検、確認、改善指示等を行うことになる。

ただし、指定管理者制度を導入しても、区の責任が無くなるわけではない。特に利用者の安全確保は、自治体やその職員の管理責任を問われる可能性もあることから、指定管理者に丸投げすることなく、事故等の発生を未然に防ぐために、管理運営（モニタリング等）の責任を果たさなければならない。

参 考

公の施設における重大事故事例

埼玉県ふじみ野市大井プール事故（平成 18 年 7 月）

- ・ 一部の管理業務を民間事業者へ委託
- ・ 流水プールの吸水口の脱落により、小学校 2 年（当時）の児童が吸水口に吸い込まれて死亡
- ・ 最高裁で確定
- ・ 市が遺族に 6 千万円を支払い
- ・ 所管課長（当時）が禁固 1 年 6 月（執行猶予 3 年）、係長が禁固 1 年（執行猶予 3 年）で確定、京明プランニング元社長及び従業員が略式起訴

東京都港区シティハイツ竹芝エレベーター事故（平成 18 年 6 月）

- ・ 指定管理者制度導入（エレベーター管理受託者はエス・イー・シーエレベーター株式会社）
- ・ 12 階に到着したエレベーター（5 号機）から降りようとしたところ、扉が開いた状態で突然上昇したため、エレベーターかごの床部分と外枠天井部分との間に体が挟まれ、救急搬送後間もなく死亡。
- ・ 男子生徒の遺族が、シンドラ社等に、2 億 5 千万円の支払いを求め提訴
- ・ 刑事責任に関して、シンドラ社の元保守部長ら 2 人と、エス・イー・シー社の社長ら 4 人の計 6 人が書類送検された

2章 世田谷区における指定管理者制度

1. 基本的な考え方

公の施設は区民の共有財産であり、住民の福祉の増進に使われるべきものである。世田谷区はこれまでも公の施設の設置目的を効果的に果たすべく指定管理者制度を積極的に導入してきたが、活用にあたって最も重要なことは第一に区民にとって利用しやすく役に立つ施設として管理運営されることである。区はそのことを十分に理解し、指定管理者の選定を行い、管理運営を行わせなければならない。

指定管理者制度を適用する施設は、区民の平等で公平な利用の確保のもと、区が直営により提供する以上のサービスの充実を図ることを基本に、以下の（１）～（６）の視点を踏まえて施設ごとに総合的に検討・判断する。

該当項目が多いほど、民間事業者等の管理運営の領域であると考えられるが、あくまで判断基準としての例示であり、個々の施設の特性により検討する必要がある。

- （１）民間事業者等の創意工夫や柔軟な発想により利用ニーズにあった迅速な対応やサービスの向上が期待できる（開館日、開館時間の拡大、新規事業の取り組みなど）。
- （２）民間事業者等による競争原理の中で効果的・効率的な施設運営により、経費の節減が期待できる。
- （３）利用料金制度により、自主的な運営や経営努力が発揮されるとともに会計事務の効率化が期待できる。
- （４）施設が提供するサービスの内容や施設規模、立地条件など設置状況を勘案して、民間事業者等の柔軟な発想やノウハウの発揮により、制度活用の効果が期待できる。
- （５）施設の設置目的を達成することができ、同様・同類のサービスを安定的に提供できる実績や能力を有する民間事業者等が複数存在し競争性が確保できる。
- （６）施設の利用者や区民の意見を真摯に受け止め、既存利用者含めて区民が今までと同等以上に利用しやすい管理運営を行うことが期待できる。

特に、指定管理者制度の特性である「**利用料金制度**」と「**自主事業**」に期待する効果を検証し、委託事業との比較をした上で制度を導入していく。

また、既存の指定管理者制度導入施設においては、各施設の指定管理者のモニタリング・評価を通じ、施設の設置目的を損なうことのないよう十分配慮しながら、指定管理者の収益性が高まる事業展開や裁量の拡大を検討する。可能なものについては、指定管理者の公募・選定にあたって、様々な提案を受け付けることができるようにする。

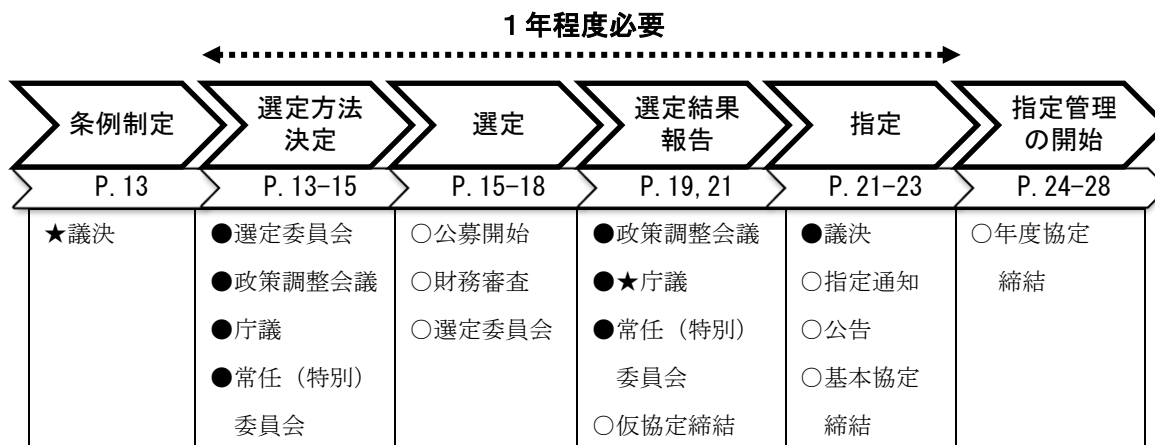
上記の項目により制度適用について検証した結果、指定管理者制度の活用には馴染まないと判断した施設については、区の直営により適正な管理を行うものとする。

区の直営の場合であっても、その後の社会環境の変化等により、制度適用の効果が見込まれる場合も考えられるため、定期的に制度適用の可能性について検証し、施設の管理運営のあり方について、継続的に検討していく必要がある。

また、逆に指定管理者制度を導入した施設においても、完全民営化や直営等、幅広く運営形態を検証し、最適な運営を検討していくこととする。

制度導入後においても、区の責任のもと、日常のモニタリングや指定管理者による自己評価、施設所管による年度評価、指定期間を通じた選定委員会による評価を行い、当該施設運営の改善を行っていく。

2. 指定管理者選定の主な流れ



※●：区議会定例会や委員会等へ諮る事項。

○：事務調整が必要な事項。

★：指定管理制度を新規導入する際にのみ必要な手続き。

3. 対象施設

区が保有・管理する公の施設のうち、個別の法律において公の施設の管理主体が限定されている場合には、指定管理者制度を導入することができないため、指定管理者制度適用の対象とならない区立小中学校及び幼稚園、河川以外の施設を対象とする。

指定管理制度を適用していない施設については、定期的に制度導入の可能性を含め、施設の管理運営のあり方について、継続的に検討する。

4. 制度導入に係る手続き条例

区では、導入する施設を網羅した手続き条例は制定せず、指定管理者制度を導入する公の施設ごとに条例を制定し、手続き等必要事項を定めることとする。

5. 指定期間

公募、非公募に問わず、以下の理由により **5年間**を基本に設定する。

- ・ 指定管理者による一定期間にわたる事業計画の企画立案を可能とする等、指定管理者制度のメリットを生かすこと
- ・ 指定管理者の施設管理が適切かどうかを定期的に見直す必要があること
ただし、施設の性質上、上記期間に馴染まない場合は、別に期間を設定することができる。

＜別に期間を設定する例＞

- ・ 施設条例が同一（もしくは類似した施設）であり、同一の選定委員会により選定を行う施設において、改修工事等により指定期間にずれが生じる場合や追加で施設を設置する場合
- ・ 改修工事等、一定の休止期間が生じる場合
- ・ PPP／PFIによる施設整備を行う場合

6. 選定委員会の設置

（1）設置

原則として条例ごとに選定委員会を設置する。選定委員会の設置については要綱を策定することとする。ただし、条例が異なる施設でも、類似した施設で、選定委員会を同一にした方が効率的な場合はこの限りではない。

選定委員会は、指定管理者の選定に際し、専門的な視点での評価を行い選定の透明性を確保する観点から原則7人以上の委員で組織し、うち半数以上を外部委員、その他を区管理職とする。

委員の選任にあたっては、選定委員候補者に対し利害関係（役員や理事等、団体の役職に付いている場合等）がある団体が応募する予定が無いことを確認し、応募の意向がある場合は選任をしないこととする。また、委嘱状には、委員と応募団体に利害関係があることが判明した場合は、直ちに辞任しなければならないことを明記し、指定管理者候補者の募集終了後、委員と応募団体との利害関係がないことを確認する。利害関係があった場合、施設所管は直ちに当該委員に辞任届を提出させるとともに、委員の欠員補充のための選任を行うものとする。

（2）外部委員の選任

学識経験者や当該施設に係る専門家、利用者代表の区民等から選任することを基本に、施設の特性や状況により施設所管が個別に判断する。

(3) 所掌事務

公募により申請団体から提出された提案書等を選定基準に基づき審査し、候補者を選定する。選定にあたっては、選定評価項目ごとに点数をつけ、合計点により候補者を選定する。また、「特別の事情」により、公募によらず候補者を選定することの可否を審議する。

公募によらず候補者を選定する場合において、指定管理者として必要な条件を満たしているか、提案内容が一定水準を満たし適切であるか等（※）の観点から適格性を審査する。

※例えば「これまでの指定管理期間の実績」。次期指定管理者の選定に際し、現行の指定管理者の指定期間を通じた管理・運営状況等について評価を行う（詳細は「5章 指定管理者制度による管理運営の実施及び評価」）。

(4) 選定委員会の会議録要旨 様式2-3

施設所管は選定委員会の会議録要旨を作成し、公表する。公表は、選定結果に関する常任（特別）委員会資料の公表をもって行う。

会議録要旨は、出席委員もしくは委員長の事前確認を得ることとする。

- ・ 会議録要旨は開催ごとに作成する
- ・ 会議名、日時、場所、会議次第、出席者、主な意見、その他必要事項を記載する
- ・ 主な意見は、質疑等のやりとりや発言内容を簡潔に整理したものとする
- ・ 主な意見に発言した委員名は記載しない
- ・ 工夫、アイデア、人員体制、収支計画など提案団体によって独自性がある内容は記載しない。ただし、これらのうち既に公開されている情報や、数値、詳細内容など具体的内容に当たらない質疑等は記載できる
- ・ 個人情報に関する内容は記載しない（従業員名等）
- ・ その他、応募団体が社会的評価、社会的活動の自由等を損なわれると認められるものは記載しない

(5) 選定委員会による選定を省略する例外措置

指定管理者制度を既に導入している同類施設があり、当該施設の追加があった場合、以下の条件のもと選定委員会による選定を省略することができる。ただし、追加施設の指定管理者の指定には、指定管理者候補者を庁議で決定し議会報告を行った上で、議会による議決が必要となる。

- ・ 複数の施設を包括的に管理することに合理性があり、すでに複数施設を一括して指定管理者を選定し、管理運営している
- ・ 上述の指定管理者候補者選定の際に、今後施設の追加があった場合は選定委員会を省略することの可否を、選定委員会で審議し、庁議において政策決定を受けている
- ・ 同じ条例の施設である

7. 利用料金制

(1) 利用料金制とは

公の施設の利用料金を指定管理者の収入として収受させる制度（地方自治法第244条の2第8項及び第9項）。

利用料金制を採用するためには、施設設置条例に規定が必要。

利用料金制の目的は、利用料収入と維持管理費の均衡を図ることにより、自主的な経営努力を促すことや、会計事務の効率化にある。

(2) 利用料金の設定

利用料金は、条例に定める額で設定するが、条例で上限額を定めている場合はそれを超えない範囲で、指定管理者が定めることができる。

既存の料金設定を変更する場合は、利用者への影響や収支の計画性、指定管理料等、十分に考慮した上で、施設所管と協議し、行うこととする。

(3) 利用料金の引継ぎの考え方

指定管理者が変更となる場合や区直営から指定管理者制度を導入する場合等の利用料の扱いは、施設利用日に指定管理者である団体に帰属することを基本とする。また、キャンセルが生じた場合も、同様の扱いとする。

前受金として受け取った旧指定管理者は、新指定管理者に前受金を速やかに受け渡す必要があり、手続き等詳細については、新旧の指定管理者及び施設所管との協議により、取扱いを決定する。

また、施設所管は、公募条件や基本協定の中に、利用料金の引継ぎに関する取扱いを必ず記載し、応募団体や指定管理者に誤解が生じないようにする。

8. 公募の原則

指定管理者制度は、多様化する区民ニーズに対して、より効果的・効率的に対応するため、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの向上・経費の節減を図っていくことで、公の施設の設置目的を効果的に達成することにある。指定管理者候補者の選定は、事業者等の参入の機会と競争性の点から、原則として公募により行うこととする。

なお、競争性の観点からなるべく多数の応募者の中での選定が好ましいため、現在の指定管理者の公募の際に応募が1団体のみであった施設は、次期公募に向けて応募を促す取組み（公募条件の変更等）を検討し庁議及び常任（特別）委員会資料に記載することとする。

9. 公募によらない選定

例外的に、これまでの管理運営実績が良好であり、以下に挙げる「特別の事情」があつて、なおかつ、公募によらず候補者を選定しようとする場合、施設所管は「特別の事情」の内容について、十分な検討を行い、客観的な判断理由などについて明確にする。

◆特別の事情◆

- (ア) 施設の管理運営にあたり指定管理者の変更により利用者に混乱が生じると想定されるなど利用者の処遇の安定性や信頼関係の継続が特に必要な場合
- (イ) 区民や団体との協働を推進し施設の設置目的を達成するために、地域との連携や地域の活力を積極的に活用する必要がある場合
- (ウ) 区の政策と連動した重要な役割や専門性等から指定管理者が客観的に特定される場合
- (エ) 施設のあり方について見直しが予定されている場合や施設改修等が予定されている場合により、指定期間（上限2年程度）が短く、業務継続性の観点から、安定的かつ効率的な施設運営が必要と認められる場合
- (オ) その他、公募によらない合理的理由がある場合（例）
 - ・ 指定管理者の倒産、指定管理候補者の辞退、公募・再公募したが応募がないなどの理由により、公募を行う時間がない場合
 - ・ 既に指定管理者制度を導入している施設と新規導入施設の一体的な管理運営が必要な場合。（複合施設内に指定管理者制度導入施設と、新規導入予定施設があり一体的管理運営が必要な場合など。）

10. 指定管理者の業務内容

指定管理者制度の特徴は、指定管理者が施設を活用して行う自主事業にあり、民間事業者のノウハウやアイデア、経験、創意工夫を活かし、サービスの向上や経費縮減を目指すものである。

本ガイドライン上では、業務内容を以下の3つに分類する。施設所管においては、指定管理者が行う事業が何に該当するのか把握すること。

(1) 通常業務

指定業務であり、区との協定の中で、実施することを決められている事業。さらに、指定業務の中には、区が仕様に沿って発注している業務と、指定管理者が提案して行う業務に分類される。いずれも、指定管理料及び利用料金（利用料金制を採用している場合）によって管理運営する業務となる。

(2) 施設の設置目的内の自主事業（指定管理業務の延長で実施）

施設設置条例で定める目的内で、指定管理者の責任と費用により当該施設を使用して、上記「(1) 通常業務」とは別に実施する事業。

施設所管の判断において、協定内で定めることとする。

営利、非営利に関わらず実施可能だが、内容の妥当性や利益を生んだ場合の取扱い（利益の一定割合を区に納めることや区民に還元する事業を展開するなど収入の帰属先等）について、施設所管の事前承認を受ける必要がある。

自主事業計画内容等を掲載した、年度協定書（基本協定書）の締結等をもって事前承認とする。

なお、施設所管は次に掲げる視点を参考に承認可否を判断するものとする。

＜自主事業の承認にあたっての視点＞

- ・ 条例で定める施設の設置目的に合致しているか。
- ・ 本来業務に支障をきたさないか。
- ・ 利用者サービスや区民福祉の向上に資するか。
- ・ 公の施設としての利用を妨げるものではないか。

（3）施設の設置目的外の自主事業（指定管理業務と切り離して実施）

施設設置条例で定める目的外で、指定管理者の責任と費用により区から当該施設の行政財産の使用許可を受けて実施する事業。

指定管理業務とは切り離して実施する事業であるため、指定管理事業報告書への記載は不要となるが、実施にあたっては施設所管の事前承認を受ける必要がある。施設所管は本来業務への支障がないことや、公の施設としての利用を妨げるものでないことなどを確認した上で実施の可否を判断し、指定管理者から申請された行政財産の使用申請の許可をもって、事前承認とする。

許可を出す条件として、事業によって得た利益の帰属先や取扱いの詳細を定める場合は、施設所管の判断において契約等必要な手続きを行う。

11. 指定管理者の取消し

地方自治法第244条の2第11項において、指定管理者が同10項に規定に基づく区の指示に従わないときや、区が指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、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としている。指定の取消等は行政処分であるため、行政手続法に基づき聴聞等の手続が必要となる。

区では、指定管理者と結ぶ基本協定において「指定の取り消し」の項目を設けており、主に、協定に違反したときや、業務の処理が著しく不適當と認められるとき、などを規定している。

一方で、「指定の取り消し」による区民サービスへの影響を鑑みると、まずは区が、モニタリングや年度毎の評価に基づく改善指示などの取組みを行い、一定期間の指定管理者の取組状況を踏まえた上で、是正されず区民サービスに多大な影響を及ぼす、もしくはそれが予測できる状態にあり、指定の取り消しに踏み込む必要があると判断する場合、実行していくものとする。

12. 指定管理者制度に関する意思決定

事案決定手続規程に沿って意思決定を行うものであるが、定めのない事項については原則として以下の取扱いとする。

(1) 協定に関する事項（令和6年4月以降）

			仮協定	基本協定	年度協定
決定権者			部長	区長	委託契約に準じる※1
協議先	政策経営部長			○	○
	政策企画課	課長	○	○	○
		政策企画担当係長 (領域担当)	○	○	○
		政策企画担当係長 (指定管理担当)	○	○	○
	財政課	課長	○	○	○※2
		財政担当係長	○	○	○※2
	会計課※3	会計管理者			○※4
		課長			○
		審査担当係長			○
	区政情報課	法規係長	○	○	○
	総務課	課長		○	○区長・副区長決定のみ
	公共施設マネジメント課※5	課長			○
		事業調整担当係長			○
審査	区政情報課	課長及び管理係長		○	○区長・副区長決定のみ

※1 利用料金制導入施設については、契約金額（指定管理料）と実際の事業規模（指定管理料＋利用料金）が異なるため、指定管理料に想定する利用料金収入を足した額に対して、委託契約に準じた決定権者とする。

※2 予算に変更を伴う場合は協議が必要。（予算の範囲内であれば協議不要）

※3 指定管理料を前払いで支払う場合や、区が支払う指定管理料（利用料金収入は含めない）が2,000万円以上の場合は、会計課へ協議が必要。

※4 区が支払う指定管理料（利用料金収入は含めない）が9,000万円以上の場合は、会計管理者へ協議が必要。

※5 建築物の維持保全に関する項目（建築物や建築設備の保守、清掃等）を含む場合は、事前に相談を行った上で、公共施設マネジメント課へ協議が必要。

(2) 選定委員会に関する事項

選定委員会設置要綱の制定や、選定委員会の開催等に関する意思決定は、内容が簡易・定例的なものであるため、(1)表内の各課協議は不要とする。

3章 指定管理者候補者の選定

指定管理者制度は、多様化する区民ニーズに対して、より効果的・効率的に対応するため、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、特に指定管理者制度の特性である「利用料金制度」と「自主事業」に期待する効果により、住民サービスの向上・経費の節減を図っていくことで、公の施設の設置目的を効果的に達成することにある。指定管理者候補者の選定は、事業者等の参入の機会と競争性の点から、原則として公募により行うこととする。

なお、競争性の観点からなるべく多数の応募者の中での選定が好ましいため、現在の指定管理者の公募の際に応募が1団体のみであった施設は、次期公募に向けて応募を促す取組み（公募条件の変更等）を検討し、庁議及び常任（特別）委員会資料に記載することとする。

1. 条例の制定（改正）

新たに指定管理者制度を導入する場合は、施設の設置条例に指定管理に係る手続きを定めることが必要である。

条例の施行日を規則で定める場合、少なくとも指定管理者候補者の議決を得る前の日付を施行日とすること。

（1）施設設置条例を新規制定する場合

原則として、選定開始前に条例制定の議案を提出し議決を得る必要がある。

（2）既存の施設設置条例を改正する場合

原則として、選定開始前に条例改正の議案を提出し議決を得る必要がある。

ただし、工事の進捗等によって条例改正が行えない場合は、条例改正の議決を条件として選定手続きを開始し、指定管理者指定の議決を得る前に条例改正の議決を得る必要がある。

2. 選定手続きの決定

（1）選定委員会の設置・開催

要綱を策定し、原則として条例ごとに選定委員会を設置し、以下の内容を審議する。

- ・指定管理者制度の導入理由や導入可否について
- ・公募により選定することについて
- ・指定期間について
- ・現在の指定管理者についての評価
（既に指定管理者制度を導入済みの場合）
- ・当該施設と同類の施設が追加された場合の選定委員会省略の可否
- ・その他、政策調整会議及び庁議に付議する事項など

(2) 政策調整会議へ付議（選定について） 様式1-1

選定委員会の結果を受け、政策調整会議に以下の内容を付議する。
付議にあたっては、事前に政策経営部政策企画課と資料調整を行う。

付議資料の記載項目

- ・ 指定管理者制度を適用する施設名・所在地
- ・ 指定期間
- ・ 選定体制（選定委員会の設置、選定委員会の所掌及び構成）
- ・ 現在の指定管理の状況等（指定期間・指定管理者、選定委員会の評価）
- ・ 指定管理者制度導入理由
- ・ 選定方法（公募で選定すること、選定基準）
- ・ 今後のスケジュール（予定）
- ・ 応募を促す取組み（現指定管理者の公募をした際、応募が1団体のみだった施設については、より多くの応募を促す取組みについて記載する。）

(3) 庁議へ付議（選定について） 様式1-1

政策調整会議への付議結果を受けて、庁議へ付議する。

(4) 議会報告（選定について）

庁議へ付議した結果を受け、施設所管課にて常任（特別）委員会報告する。
併せて、公募に関する案内（募集要項等の公表に関する日程や公表場所等）を行う。

3. 評価項目（案）の検討

当該施設の評価項目を検討する。以下標準項目を参考とし、各施設の特性や過去の経緯、検証等を踏まえて、施設所管にて作成する。

選定にあたっては、選定評価項目ごとに点数をつけ、合計点により候補者を選定する。

(1) 選定基準

条例ごと、必要に応じて以下の項目を含む選定基準を設定する。

(標準項目)
①施設の設置目的への適合性
②事業効果（施設の効用の発揮度合い、良質なサービスの提供）
③運営の効率性（管理経費の縮減）
④事業者の物的・人的能力（安定性、実績等）
⑤住民の平等・公平利用確保の担保
⑥個人情報保護等情報管理体制
⑦障害者雇用等（障害者の法定雇用率、障害者差別解消法等）の取組み

(2) 評価項目及び配点

選定基準を基に、評価項目と配点を施設所管にて検討する。

(3) 財務審査の取扱い

団体の経営状況を審査し、安定的、継続的な施設運営のために実施するものであり、施設所管にて公認会計士もしくは税理士に依頼する。

財務審査結果は、選定委員会に報告するが、選定結果の総合点には含まない。財務審査は安定性や継続性を審査するものであることから、独立した審査項目とする。施設ごとに設定した最低基準に満たない財務審査の評価となった応募団体はその後の書類審査、プレゼンテーションやヒアリングによる審査を行わない条件を設定する場合は、予めその旨を募集要項に記載する必要がある。

(4) 最低基準点の設定

選定評価項目ごとに点数をつけた合計点や施設の特性や経過上、特に重視する評価項目には、最低基準点を設定することができる。また、基準点に満たない応募団体は審査しないことができる。

最低基準点を設定する際には、理由とともに募集要項に記載する。ただし、最低基準点の点数まで示す必要はない。

4. 募集の手続き

(1) 募集の単位

指定管理者の公募は、原則として施設ごとに行うこととする。

ただし、同一の建物・敷地内に複数の施設が存在する複合施設や、同種の施設が区内に複数存在する施設は、効率的・効果的な管理運営を行う観点から、まとまった単位で指定管理者を公募することができる。

(2) 募集要項の作成

①募集要項の項目

公募を行う上で条件を整理した募集要項を作成する。募集要項は、以下の項目を参考としつつ、選定委員会の議論を踏まえた上で決定する。

- ・施設の名称、規模、内容
- ・管理の基準（開館日、開館時間、使用許可基準等）
- ・業務の範囲（施設の使用許可・利用承認、利用料金制の有無）
- ・障害者、高齢者等の雇用についての条件（特に必要な場合）
- ・指定期間
- ・応募資格
- ・公募期間、方法

- ・説明会開催の有無
- ・指定管理者選定方法
(財務審査の取扱いや、実績評価の反映を含む)
- ・特定の評価項目の最低基準点の設定とその理由(特に必要な場合)
- ・利用料金の引継ぎの取扱い(利用料金制の場合)
- ・インボイス制度への対応(特に必要な場合)
- ・選定結果の公表方法、公表内容
(選定された指定管理者候補者の事業計画書の公表を含む)

②応募資格要件

施設の設置目的に沿って、個別の資格要件を定めるほか、以下の項目は共通項目として必須資格とする。

- (ア)法人その他の団体、または複数の法人等が共同する共同事業体
(法人格は不要。ただし、個人は除く)
- (イ)地方自治法施行令第167条の4第1項の規定に該当する者でないこと
- (ウ)世田谷区から入札参加禁止又は指名停止の措置を受けている期間中でないこと
- (エ)地方税(法人住民税、法人事業税等)及び、国税(法人税・消費税等)の滞納がないこと
- (オ)当該施設の管理運営に不可欠な資格等を有していること
- (カ)共同事業体の場合は、構成するすべての団体が以上の条件を満たすこと

③その他記載すべき留意事項

- ・現指定管理者からの業務引継ぎ・次期指定管理者への業務引継ぎの取扱い
(特に、施設の利用申請・利用登録情報や利用料金収入の引継ぎ方法)
- ・収益の取扱い(特に、自主事業による収益の取扱い)
- ・指定管理者である団体が行っている他事業(指定管理の施設以外に係る事業)の経理と明確に区分し、会計年度ごとに、収支その他経理に関する帳票を整備すること
- ・選定委員、区職員および本件関係者に対して、本件提案に係る接触を禁じること、接触の事実が認められた場合には失格とすること
- ・指定管理者候補者となった場合、提案書を公表すること
(提出された提案書をそのまま公表するわけではなく、権利、競争上の地位、その他不当な利益を害する恐れがある情報等は当該団体と別途調整したうえで除外する。)
- ・その他、施設特性に応じた注意事項など

(3) 選定委員会の開催（評価項目及び募集要項の確認）

選定委員会を開催し、評価項目や募集要項、今後のスケジュール等を確認する。

(4) 公募の開始

公募は、様々な提案を受け付けることができるように区ホームページのほか、其他媒体を通じて周知し、可能な限り応募者の確保に努める。

(5) 説明会の実施

必要に応じて、公募に関する説明会を実施する。応募にあたって、説明会への出席を必須とする。

(6) 申請団体からの質疑等の受付

募集要項に関する質問を受け付ける。公募の場合、質問があった際には、説明会に参加した全団体に質問及び回答を行う。

(7) 提出受付

①受付期間

概ね1ヶ月以上設ける。

②提出書類

- ◆指定管理者指定申請書（任意様式）
 - ◆指定管理者事業計画書（任意様式）
 - ・職員配置等提案書
 - ・収支計画書
 - ・特に提案を求める事項に関する提案書
 - ◆応募団体に関する書類（法人以外の団体はこれらに相当する書類）
 - ・団体概要、定款、寄付行為、規約その他これに類する書類
 - ・申請日に属する事業年度の団体の事業計画書及び収支予算書
 - ・登記事項証明書
 - ・過去3年間の地方税（法人住民税、法人事業税等）納税証明書
 - ・過去3年間の国税（法人税・消費税）納税証明書（その1）
 - ・過去3年間の貸借対照表、損益計算書（販売費および一般管理費の内訳が分かるもの）、注記表、財産目録、社会福祉法人においては、過去3年間の事業活動収支計算書・資金収支計算書（販売費および一般管理費の内訳が分かるもの）
- ※応募時期により、直近年度の財務諸表が当該団体で決定していない場合、財務諸表（案）を提出の上、決定後に正式な書類を提出するなどの対応を求める。

5. 選定手続き・選定結果報告

(1) 財務審査

公認会計士もしくは税理士による財務審査を行う。

財務審査結果は、選定委員会に報告する。なお、財務審査にて、施設ごとの最低基準に満たない評価を受けた団体は、審査を行わないことも可能。

(「3.(3) 財務審査の取扱い」参照)。

(2) 選定委員会の開催

選定委員会を開催し、指定管理者候補者の選定を実施する。

選定にあたっては、必要に応じて、応募団体のプレゼンテーションやヒアリング、現地調査等を実施する。

(3) 審査結果の通知

審査結果を応募団体に郵送等にて通知する。

審査結果は、書類審査・プレゼンテーション・ヒアリングによる審査等、それぞれの段階で応募団体に通知する。

(4) 指定管理者候補者の提案書の内容確認

候補者となった団体の提案書(収支計画書等を除く事業計画書部分)は、議会報告資料や庁議資料として公表するため、審査結果通知のタイミングで施設所管から当該団体に確認を行い、権利、競争上の地位、その他正当な利益を害する恐れがあるとの申し出があった部分は調整の上除外する。

なお、主な選定理由となった内容に係る情報は、審査の過程の透明性を確保する必要から、積極的な情報の公表が求められており、公表により著しく不利益があるといった特別な事情(民間事業者等がほかの指定管理施設に応募予定など)が認められる場合を除き、原則公表とする。

(「6章3. 指定管理者候補者の提案書公表について」参照)。

(5) 政策調整会議への付議（選定結果について） 様式2-1、2-2、2-3

選定委員会において候補者を選定後、結果を報告する。

付議資料の作成にあたっては、政策経営部政策企画課と事前調整を行う。

（様式2-1の表題と、付議の要旨の枠内記載内容は、記載例と整合させる。）

付議資料の記載項目

- ・施設名
- ・施設所在地
- ・指定管理者の候補者、候補者の所在地
- ・指定期間
- ・選定方法、選定委員会開催状況、選定委員会の構成（氏名、役職等）
- ・選定結果
- ・選定理由
- ・今後のスケジュール（予定）
- 【参考資料】
- ・選定委員会の会議録要旨
- ・指定管理者候補者の提案書（収支計画書等を除く事業計画書部分のみ）

(6) 庁議への付議（選定結果について）

※新規で指定管理者制度を導入する施設の場合のみ付議する。

政策調整会議の結果を踏まえ、選定結果等について報告する。

- ・政策調整会議資料（【参考資料】を含む。）を付議資料とする。
- ・区 HP に庁議資料として別紙選定結果表を公開する際は、指定管理者候補者以外の団体名を伏せて公開する。（団体 A、団体 B、等とする）

(7) 議会報告（議案の提出について）

施設所管にて、常任（特別）委員会に、指定管理者候補者の選定結果と、区議会定例会に指定管理者の指定の議案を提出することを報告する。

- ・報告資料の表題は、「〇〇〇〇（施設名）の指定管理者の指定」とする。
- ・報告資料には政策調整会議、庁議と同様に【参考資料】を含める。
- ・委員会報告後、資料は区 HP の各常任（特別）委員会報告資料のページに掲載される。
- ・区 HP に委員会報告資料として別紙選定結果表を公開する際は、指定管理者候補者以外の団体名を伏せて公開する。（団体 A、団体 B、等とする）

6. 議会報告後の手続き

施設所管は、常任（特別）委員会報告後、区と指定管理候補者の間で仮協定を締結する。その後、指定管理者の指定の議案議決後に、区と指定管理者間で基本協定を締結する。（「4章 指定管理者の指定及び基本協定」参照）。

＜参考＞選定に係る標準スケジュール

	検討 報告 内容	標準スケジュール（例）	前倒しスケジュール（例）
11月	評価・選定方法について ↓		●選定委員会
12月			●政策調整会議 ●庁議
1月			
2月			●常任(特別)委員会
3月		●選定委員会	
4月	選定結果・指定について ↓	●政策調整会議 ●庁議 ●常任(特別)委員会	○公募開始 ↓
5月		○公募開始 ↓	↓
6月		○選定開始 ↓	○選定開始 ↓
7月		○財務審査 ●選定委員会 ●政策調整会議	○財務審査 ●選定委員会 ●政策調整会議
8月		●庁議(※新規のみ)	●庁議(※新規のみ)
9月		●常任(特別)委員会 ○仮協定締結 ●第3回区議会定例会 (指定議案提出)	●常任(特別)委員会 ○仮協定締結 ●第3回区議会定例会 (指定議案提出)
10月		○指定通知	○指定通知
11月		○公告	○公告
12月		○基本協定締結	○基本協定締結
1月			
2月			
3月			
4月		○年度協定締結（4月1日付） ＜指定管理開始＞	○年度協定締結（4月1日付） ＜指定管理開始＞

※標準スケジュールは一例であり、施設ごと所管課でスケジュールを設定する。

※前倒しスケジュールは、選挙等の実施に伴い4月の庁議や常任委員会が開催されなかった場合の過去のスケジュールを掲載している。

4章 指定管理者の指定及び基本協定

1. 仮協定の締結 様式3-1、3-2

常任（特別）委員会報告後、議案提出前に、区と指定管理者候補者の間で、仮協定を文書で取り交わす。

議案提出前に指定管理者候補者と協定の内容について合意しておく必要があるため、双方の認識の違い等を避けるため、議決後に取り交わす本協定で予定している仕様に準じて作成した協定書・仕様書の案を仮協定書として、仮協定を締結する。

仮協定は、基本協定書のベースとなるため、起案回付前に政策企画課指定管理担当に送付し、事前確認を受ける。

なお、議会の議決前のため、仮協定においては指定管理者候補者と表記する。

- ◆ 詳細仕様や経費負担を協議していく過程で変動要素があり、この時点では、金額についての最終的な合意ができないため、委託料の金額は明記しない。必要に応じて積算の考え方、決定の時期や手順についてのみ記載する。
- ◆ 指定管理者に指定されたときは、別途基本協定を締結すること、指定管理者に指定されなかったときは、仮協定は無効となることを記載する。
- ◆ 仮協定は本協定の締結の際に無効になる旨を記載する。

＜記載例＞「標準基本協定書」（様式3-1）の冒頭の文章を変更する。

世田谷区（以下「区」という。）と〇〇（以下「指定管理者候補者」という。）は、世田谷区立〇〇（以下「本施設」という。）の管理及び運営に関して、次のとおり仮協定を締結する。

なお、世田谷区立〇〇条例（平成〇〇年〇〇月世田谷区条例第〇〇号。以下「条例」という。）第〇〇条の規定により指定管理者に指定されたときは、本施設の管理及び運営に関して、別途基本協定を締結することとし、指定管理者に指定されなかったときは、本仮協定は無効とする。

2. 指定管理者指定議案の提出

施設所管は、指定管理者の指定について、議案を提出する。議会の議決を要する事項は次のとおりとする。

- ・ 施設の名称
- ・ 指定管理者の名称及び所在地
- ・ 指定期間
- ・ その他必要事項（施設名等の基本事項）

※議案には、選定対象団体名、審査結果を参考資料として添付する。

3. 指定管理者の指定

指定管理者指定議案の議決後に、施設所管は指定管理者の指定を行う。指定通知書に記載する事項は次のとおりとする。

- ・ 指定管理者の名称、事務所の所在地及び代表者の氏名
- ・ 指定管理者として管理を行わせる施設の名称及び位置
- ・ 指定の期間
- ・ その他、区長が必要と認める事項

4. 指定管理者の公告

施設所管は、議決後に区政情報課法規係に連絡の上、指定に合わせて公告を行う。公告事項は次のとおりとする。

- ・ 指定管理者として管理を行わせる施設の名称
- ・ 指定管理者の名称、事務所の所在地
- ・ 指定の期間

5. 指定管理者指定に関する情報の公表

施設所管は、指定管理者の議決後、選定結果に係る以下の情報を区ホームページ「指定管理者制度のページ」上で公表する。

- ・ 指定管理施設名
- ・ 指定管理者名
- ・ 指定期間
- ・ 検討経過（選定委員名、審査結果、選定理由等）
- ・ 選定委員会の会議録要旨
- ・ 指定管理者候補者の提案書（収支計画書等を除く事業計画書部分のみ）

6. 基本協定の締結 様式3-1、3-2

候補者を議会の議決を経て指定管理者に指定した後は、区と指定管理者との間で協定を締結する。

基本協定は、指定期間全体に共通する事項を定める。単年度ごとの詳細事項は、年度協定書・仕様書を締結することで定めることとする（「5章 指定管理者制度による管理運営の実施及び評価」）。

（1）基本協定書の構成

- ・ 基本協定書
- ・ リスク分担表
- ・ 管理施設概要・管理物品リスト

(2) 締結時期

議会の議決を経て指定管理者に指定した後、速やかに基本協定を締結する。

基本協定は、指定の詳細事項を両者協議により定めるものであるため、指定後速やかに、かつ、年度協定よりも前に締結することが必要である。

なお、基本協定書には通常金額を記載しないため、予算内示日前においても締結が可能である。

(3) 基本協定書の記載内容

基本協定の様式は、「標準基本協定書」(様式3-1)に沿って作成する。

施設の設置目的、業務内容等に応じた修正等を必要に応じて加えることができるが、「標準基本協定書」の内容について漏れが無いようにする。

(4) リスク分担表

「標準リスク分担表」(様式3-2)を参考に作成する。

「標準リスク分担表」に負担先を示しているリスク項目に関しては、統一的な考えとして、原則変更しない。

施設の設置目的、業務内容等に応じて必要な項目を追加する。

5章 指定管理者制度による管理運営の実施及び評価

1. 年度協定の締結（仕様書含む） 様式4

基本協定をベースとして、年度毎に年度協定を締結する。年度協定には、以下の項目を記載する。年度協定・仕様書は、事前に経理課契約係の確認を得ること。

年度協定書には委託料（指定管理料）の金額を明記することから、契約締結起案に準じて、起案日は予算内示日以降とする。

- ◆委託料（指定管理料）の金額
- ◆仕様書（具体的業務内容、事業報告書の提出、委託料の請求・支払い方法等）

原則として、指定管理者による施設の管理及び運営にかかる業務を第三者へ委託し、または請け負わせてはならない。ただし、事前に区の承諾を得た場合は可能となる（様式3－1）。施設所管は再委託の承諾にあたっては、指定管理者から詳細の説明を受けるなど、その実態把握と状況確認を行ったうえで適切に判断することが必要である。

2. 事業計画書の提出

指定管理者は、原則前年度2月末までに、体制、自主事業、年間収支計画等を記載した「事業計画書」を施設所管に提出する。「事業計画書」に記載する項目は施設所管により決定する。

3. 管理運営の実施

（1）モニタリング

モニタリングとは、観察や監視、点検、記録等の意味を持つ。区では、区民サービスをより一層向上させるために指定管理者に対し適切な指導・調整を行うことを目的としてモニタリング・評価を実施する。以下の項目を標準に、定期的な報告を指定管理者に求めるとともに、第7章の留意事項にも配慮しつつモニタリングを実施する。

- ・日常的な点検
- ・利用者アンケート等による利用者意見（評価）の把握
- ・「自己評価シート」による点検

（2）区民の意見の反映

指定管理者は、施設の運営に関わるボランティアをはじめとした利用者等の意見を運営に反映するため、利用者アンケートや対話等により意見の把握に努めなければならない。また、施設所管はモニタリング等を通して、指定管理者に区民の意見を反映した施設運営を求める。

(3) 指定管理者と施設所管による対話

施設所管は、指定管理者と定期的に意見交換を行う場を設定する等、対話を行っていくこととする。モニタリングを踏まえた区からの改善要望や、指定管理者からの提案等、施設運営を向上するために行うことを目的とする。

4. 年度評価

(1) 指定管理者による自己評価（セルフチェック）様式5-1

年1回、3月末時点の評価基準日として、指定管理者による自己評価を実施する。評価方法は、「自己評価シート（指定管理者用）」（様式5-1）を参考に行う。

「自己評価シート（指定管理者用）」を参考に、施設の設置目的や指定管理者が果たすべき役割などを踏まえ、管理運営状況を確認できる複数の検証項目を設定し、各項目について以下の4段階で検証する。

【項目評価】

- 「◎」 協定等の水準を上回っている
- 「○」 協定等の水準どおりである
- 「△」 協定等の水準を一部満たしていない
- 「×」 協定等の水準を著しく下回っている

(2) 事業報告書の作成・提出

指定管理者は、各年度の終了後速やかに、当該年度の「事業計画書」を踏まえて、「事業報告書」を作成し、区へ提出するものとする。

(3) 施設所管による区の評価 様式5-2

年1回、3月末時点の評価基準日として、施設所管による区の評価を実施する。評価方法は、指定管理者が作成した「自己評価シート（指定管理者用）」（様式5-1）及び「事業報告書」等に基づき、「評価シート（施設所管用）」（様式5-2）を作成する。

「評価シート（施設所管用）」を参考に、施設の設置目的や指定管理者が果たすべき役割などを踏まえ、最も効果的に管理運営状況进行评估できる複数の評価項目を設定し、各項目について以下の4段階で評価する。

また、各項目の合計点に応じ、S～Cで年度評価をする。

【項目評価】

- 3 要求水準を上回っており、優れている
- 2 要求水準を満たしている
- 1 要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある
- 0 要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる

【年度評価】

- | | |
|-------------------------|-----------|
| S 管理運営が良好で、優れた取組み成果がある | 配点の 80%以上 |
| A 管理運営が良好である | 配点の 70%以上 |
| B 管理運営はおおむね良好だが一部に課題がある | 配点の 60%以上 |
| C 管理運営に課題があり改善が必要である | 配点の 60%未満 |

5. 指定管理施設事業報告の議会報告及び公表 様式 6

施設所管は、指定管理者より提出される事業報告の内容と1年間を通じた評価結果を記載の上、常任（特別）委員会へ報告する。報告後、政策経営部で全報告書を取りまとめ、区ホームページ「指定管理者制度のページ」で公表する。

事業報告に記載する内容は以下の項目を基準とする。

- ・ 指定管理施設の概要
- ・ 業務実績、利用状況に関する事項
※利用状況には施設利用率など客観的にわかりやすい指標を記載する。
- ・ 指定管理に関する業務の収支
- ・ 事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・ 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）
- ・ 事業実績の評価（施設所管による区の評価）

6. 選定委員会による評価 様式 5－3、5－4

指定管理者の業務や事業について、選定委員会による評価を指定管理期間通じて1回実施する。評価実施年度は指定管理期間満了の前年度（5年間の場合は4年目の年度）を基本とし、評価対象年度は指定管理期間開始年度から評価実施年度の前年度（5年間の場合は3年目の年度）までの全年度を基本とする。

評価方法は、指定管理者が行った自己評価（様式5－1）及び、施設所管が行った区の評価（様式5－2、様式5－4）に基づき行うものとし、結果が適正であるかの審査及び指定期間を通じた総合評価（様式5－3）を実施する。

また、これらの評価結果を踏まえ、次期指定管理者の選定方法についての審議を併せて行う。

7. 評価の次期選定への反映

施設所管では、指定管理期間満了の前年度を基本として、施設所管による区の評価（指定管理期間開始年度から指定管理期間満了の前々年度（5年間の場合は3年目の年度）までの全年度分）及び選定委員会の評価結果を、指定管理期間満了の前年度に、期間内の評価結果として取りまとめる。

施設所管は、「当該指定管理期間における評価結果」を踏まえた上で、選定委員会の次期指定管理者の選定方法への意見を持って、「当該指定管理期間における評価結果」及び「次期指定管理者の選定方法」について、庁議に付議の上、常任（特別）委員会に報告する。

より良い管理運営を促すため、次期選定に際して現指定管理者が応募した場合、これまでの管理運営の実績を加点・減点評価として選定評価に反映できることとする。

【実績評価の反映】

年度評価の4年間（※）の配点数に対する合計点数の割合に応じて、選定審査基準の合計点数に加点又は減点する。

①90%以上	10%を限度に加点する
②80%～90%未満	5%を限度に加点する
③60%～80%未満	加点・減点を行わない
④50%～60%未満	5%を限度に減点する
⑤50%未満	10%を限度に減点する

※通常、次期指定管理者候補者の選定手続きは、指定管理期間満了の前々年度に開始するため、選定開始時においては3年間分の区の評価をもとに、加点減点の実施とその割合の方向性を仮決定し、最終的には区の評価4年間分の結果を踏まえて決定する。

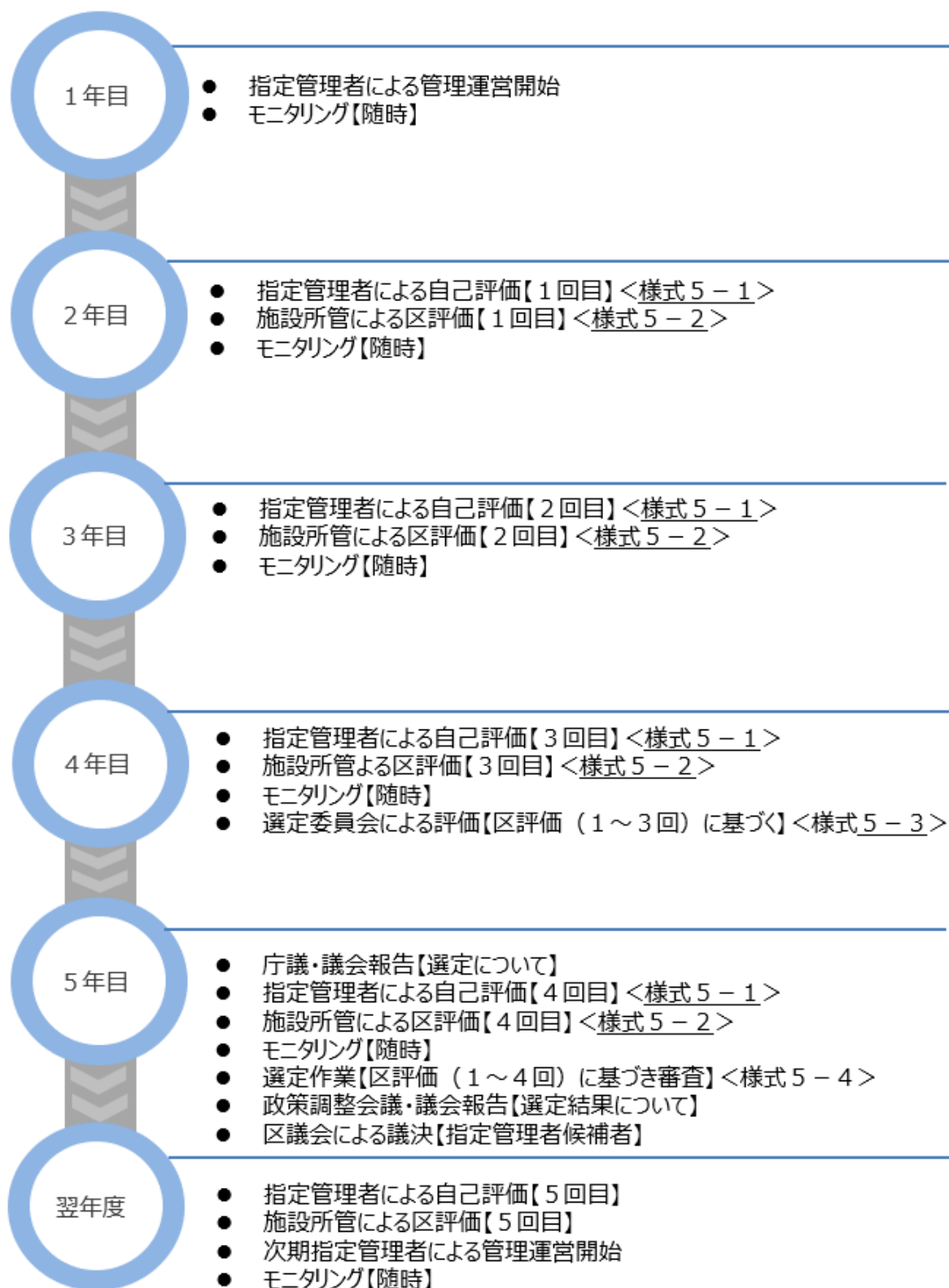
8. 業務の引継ぎ

公募等により指定管理者が変更する場合、業務の引継ぎは、施設所管が新旧指定管理者の間に入り、引継ぎを行う。

業務の引継ぎに関しては、基本協定書（様式3-1）に明記し、特に、施設利用に関して、利用申請や利用登録情報等の引継ぎの齟齬や利用者への不便・不都合が生じないようにする。

利用料金制を導入している施設においては、前受金の取扱いを募集要項等にも明確に記載する等、適切な対応を行う。

(参考) モニタリング・評価の主な流れ



6章 指定管理者制度に係る情報の公表

1. 公表における基本姿勢

区は、指定管理者制度における民間事業者等のノウハウやアイデア等の知的財産を、民間事業者等の不利益とならないよう適切に保護すべき立場にある（※世田谷区情報公開条例第7条第3項等参照）一方で、どのような過程を経て選定されたか、積極的な情報の公表が求められている。

この双方のバランスを考慮し、指定管理者制度の選定過程の透明性を確保し、情報の公表を進めることにより、制度の活性化を目指す。

なお、以下「2. 公表する情報」以外の情報開示請求があった場合、区政情報課と施設所管で協議の上、個別に判断する。

2. 公表する情報

（1）指定管理者の選定について

選定委員会を設置し現指定管理者の評価や選定方法（公募・非公募）の審議をした後、庁議資料及び常任（特別）委員会報告資料として、主に以下の項目について区ホームページで公表する。

- ・ 該当施設
- ・ 指定管理者制度を適用する施設（施設名・所在地）
- ・ 指定期間
- ・ 選定体制（選定委員会の設置、選定委員会の所掌及び構成）
- ・ 現在の指定管理の状況等（指定期間・指定管理者、選定委員会による評価）
- ・ 指定管理者制度導入理由
- ・ 選定方法等（公募・非公募とその理由、選定基準）
- ・ 今後のスケジュール（予定）
- ・ その他（現指定管理者の公募の際、応募が1団体のみであった場合、応募を促す取組みを記載すること）

（2）指定管理者の公募要項

公募による場合は、選定にあたっての募集要項を決定した後、区ホームページのほか、その他媒体を通じて周知する（「第3章 4. 募集の手続き」参照）。

(3) 指定管理者候補者の選定結果

選定委員会において候補者を選定した後、常任（特別）委員会報告資料として（新規で指定管理者制度を導入する場合は庁議資料としても）、主に以下の項目について区ホームページで公表する（「3章 5. 選定手続き・選定結果報告」参照）。なお、選定結果表に記載される指定管理者候補者以外の団体名を伏せて公表する。

- ・施設名、施設所在地
- ・指定管理者の候補者、候補者の所在地
- ・指定期間
- ・選定方法、選定委員会開催状況、選定委員会の構成（氏名、役職等）
- ・選定結果
- ・選定理由
- ・今後のスケジュール（予定）
- 【参考資料】
- ・選定委員会の会議録要旨
- ・指定管理者候補者の提案書（収支計画書等を除く事業計画書部分のみ）

(4) 指定管理者指定に関する情報

施設所管は、指定管理者の議決後、選定結果に係る以下の情報を区ホームページ「指定管理者制度のページ」で公表する。

- ・指定管理施設名
- ・指定管理者名
- ・指定期間
- ・検討経過（選定委員名、審査結果、選定理由等）
- ・選定委員会の会議録要旨
- ・指定管理者候補者の提案書（収支計画書等を除く事業計画書部分のみ）

(5) 指定管理施設の事業報告 様式6

年度ごとの事業評価結果を、常任（特別）委員会報告資料として、区ホームページで公表する。

また、全指定管理施設の事業報告を政策経営部でとりまとめ、区ホームページ「指定管理者制度のページ」で公表する。

- ・指定管理施設の概要
- ・業務実績、利用状況に関する事項
- ・指定管理に関する業務の収支
- ・事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）
- ・事業実績の評価（施設所管による区の評価）

3. 指定管理者候補者の提案書公表について

(1) 公表範囲

「2. 公表する情報（3）及び（4）」において常任（特別）委員会で公表する提案書は、指定管理者候補者として選定された団体の事業提案書のうち、収支計画書等を除く指定管理事業の運営方法や自主事業の実施内容等が記載された「事業計画書」部分（以下「事業計画書」と言う。）のみとする。

※法人概要や登記・定款、法人全体の予算・決算書、職員名簿、納税証明書等、団体に関する書類は含まない。

(2) 公表に関する事前周知

施設所管は、指定管理者候補者として選定された場合には、事業計画書を区議会等へ情報提供するとともに、区ホームページで公開する旨を募集要項等に記載し、応募者に対して事前周知しておく必要がある。

(3) 公表に向けた内容調整

施設所管から当該団体に事業計画書の確認を依頼し、権利、競争上の地位、その他正当な利益を害する恐れがある情報等があると申し出があった部分は調整の上除外する。

なお、主な選定理由となった内容に係る情報は、審査の過程の透明性を確保する必要から、積極的な情報の公表が求められており、公表により著しく不利益があるといった特別な事情（民間事業者等がほかの指定管理施設に応募予定など）が認められる場合を除き、原則公表とする。

7 章 その他留意事項

1. 世田谷区公契約条例の適用

世田谷区公契約条例は指定管理者制度に係る協定にも適用することとしている。

予定価格が 2,000 万円以上の協定にあたっては、再委託先も含め、労働報酬下限額の規定が適用されるため、労働報酬下限額を遵守するよう事業者を求める。

その他、チェック体制としては、世田谷区公契約条例第 5 条第 6 項に基づく「労働条件確認票（チェックシート）」の提出を受け、財務部経理課契約係及び施設所管が確認することとする。

また、帳票作成が必要な公契約の予定価格の下限について、世田谷区公契約条例施行規則第 6 条第 1 項「指定管理者の業務に係る協定にあつては、零円」としており、金額に問わず、全ての施設が対象となる。

2. 暴力団排除に係る対応について

警視庁からの通知に基づき、暴力団該当性に関する照会については、自治体等の所在地を管轄する警察署（世田谷警察署）の窓口において相談し、対応する。

3. 障害者差別解消法についての仕様書特記事項

障害者差別解消法の施行を受け、不当な差別的な取り扱いを禁止し、過重な負担でない限り確実に合理的配慮を提供するために、平成 29 年 4 月 1 日以降に管理運営を開始する施設の指定管理者と締結する基本協定書において、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項」を追加している。

4. 災害時の対応

指定管理者が自然災害時の早急な対応措置や損害・損失を最小限にする努力をしなければならない旨の規定等を基本協定書に記載するよう、標準協定書第 19 条、20 条、21 条に示しているが、災害発生時の対応については、日ごろから施設所管と指定管理者との双方で確認し、備えておくことが必要である。

また、福祉避難所や帰宅困難者支援施設に指定されている施設については、災害時の協力協定等により役割分担を決めている場合も多く、世田谷区地域防災計画に基づき施設が防災拠点として設置された場合に、指定管理者は区の指示に従う旨を標準協定書第 25 条に記載している。

5. 協定書における印紙税の取扱い

世田谷税務署との調整の結果、指定管理者に係る印紙税の取り扱いは、請負業務の場合は課税、委任業務の場合は非課税の扱いとしている。

請負業務か委任業務かについては協定書の記載内容によって判断されるため、相談する場合は、協定書に記載する指定管理者の所在地を管轄する税務署に相談すること。

6. 公用利用について

利用料金制を導入している施設において、公用利用が多い程、指定管理者の利用料収入が減額することになる。そのため、土日など施設需要が高い日程を区民優先利用枠としてあらかじめ設定するなど、制度の特性をいかしつつ、公用利用は必要最低限の利用とし、また、直前のキャンセルは行わないように努めることとする。

7. 適格請求書等保存方式（インボイス制度）について

令和5年10月1日より、消費税の仕入税額控除の方式として適格請求書等保存方式（以下「インボイス制度」という。）が開始される。地方公共団体が売手となり、事業者に対し消費税課税取引を行う場合、地方公共団体が適格請求書（以下、「インボイス」という。）を交付しなければ、事業者は消費税の仕入税額控除を受けることができない。

指定管理者が、指定管理者の名で施設の利用料等を徴収し、それが指定管理者に帰属する場合（利用料金制の場合）、指定管理者が課税事業者である場合は、指定管理者によるインボイスの発行となる。

また、区に代わって指定管理者が施設の使用料等を徴収する場合（収納事務委託の場合）、指定管理者がインボイス発行事業者である場合は、指定管理者名によるインボイスの発行が可能である（媒介者交付特例）。また、区の名称でのインボイスの発行も可能である（代理交付）。指定管理者がインボイス発行事業者でない場合は代理交付での対応となる。

インボイス制度への対応が必要な施設については、募集要項や協定書・仕様書等にその旨を記載し、指定管理者と調整のうえ対応する。

8. 「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」に基づく指定管理者への依頼について

「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」は、多様性を認め合い、人権を尊重するとともに、男女共同参画・多文化共生の地域社会の実現を目指し制定したものである。特に事業者のみなさんには、働くすべての人がそのライフスタイルに応じて多様な生き方を選択できるよう、募集、採用及び昇進など、あらゆる場面で、個人の尊厳を尊重し、年齢、性別、LGBTQなどの性的指向及びジェンダーアイデンティティ、国籍、障害の有

無などの違いによる不当な取扱いがないよう配慮し、事実上生じている不当な取扱いについても積極的に改善するようお願いしている。

ここでいう配慮すべき取扱いには、同性パートナーを含めた職員の処遇（人事、給与、福利厚生制度の取扱い等）の平等や、性的指向に係るハラスメントの禁止も含まれる。施設所管課においては、指定管理者へ本条例のリーフレットを配付するなどにより周知・啓発に努めるとともに、「事業者の責務（第6条）」と「差別の解消（第7条）」について遵守を求めている。

令和〇〇年〇月〇日
〇 〇 〇 〇 部

〇〇〇〇の指定管理者候補者の選定について

付議の要旨

令和〇〇年〇月からの〇〇〇〇（施設名）の指定管理者候補者の選定方法について審議し、下記のとおり選定を行っていく。

1. 主旨

〇〇〇〇（施設名）の指定期間が令和〇〇年〇月で終了することから、令和〇〇年〇月までの指定管理者制度適用の効果等を検証し、〇〇〇〇条例（以下「条例」という。）に基づき、令和〇〇年〇月からの指定管理者の候補者の選定方法について審議し、選定を行っていく。

2. 指定管理者制度を適用する施設

- （1）施設名 〇〇〇〇〇〇〇〇
- （2）所在地 世田谷区〇〇丁目〇〇番〇〇号

3. 指定期間

〇年間（令和〇〇年〇月〇日～令和〇〇年〇月〇日）

4. 選定体制

（1）選定委員会の設置

〇〇〇〇〇指定管理者選定委員会設置要綱に基づく選定委員会にて選定する。

（2）選定委員会の所掌及び構成

現在の指定管理に係る評価、指定管理者候補者選定方法等を審議し、指定管理者の候補者を選定する。選定に係る経過及び結果について報告書を作成し、速やかに区長に報告する。

構成は、学識経験者を含む外部委員〇名と、区職員〇名とする。

5. 現在の指定管理の状況等

（1）指定期間と指定管理者

〇年間（令和〇〇年〇月〇日～令和〇〇年〇月〇日）

〇〇〇〇（現在の指定管理者名）

(2) 選定委員会による評価

選定委員会による現指定管理者の評価を実施した。

選定委員会では、〇〇〇〇といった評価を行う一方で、〇〇〇〇の課題が挙げられたため、次年度の運営に向けた改善を行うとともに、次期指定管理者選定に〇〇〇〇（**公募要領、選定基準の変更などの内容**）といった改善の視点を取り入れていく。

選定委員会での評価要約と改善点及び改善策を記載すること。

評価分類	評価結果説明
【個別評価】	
1. 施設の維持管理	
2. 施設の運営	
3. 事故や緊急時等への対応	
4. サービス向上の取組み	
5. 収支状況	
6. 改善の取組み	
【総合評価】	
区の評価結果について、指定期間を通じた評価、次期指定管理者の選定についての要素を入れて、選定委員会の総合評価を記載すること。	
【実績評価の反映】	
実績評価の反映として、年度評価 3 年間分の配点数に対する合計点数の割合が〇〇%であったため、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に沿って、現在の指定管理者が応募する場合は〇%分を加点する方向とし、最終的には年度評価 4 年間分の結果を踏まえて加点を決定する。	

6. 指定管理者制度導入の理由

指定管理者適用の効果等を記載し、導入の理由を示すこと。

7. 選定方法等

(1) 選定方法

選定方法を記載し、その理由を記載すること。特に、適格性審査を適用する場合は、候補者名を記載し、適格性審査を適用する理由を明確に示すこと。

(2) 選定基準

施設条例上の選定基準を記載すること。

(3) その他

現指定管理者の公募の際、応募が1団体のみであった場合、応募を促す取組みを記載すること。

8. 今後のスケジュール（予定）

令和〇〇年4月	〇〇常任（特別）委員会報告（選定）
5月	公募開始
5月～	選定期間
9月	〇〇常任（特別）委員会報告（選定結果）
	第3回区議会定例会
令和〇〇年4月	次期指定管理者による管理開始

別紙

〇〇〇〇指定管理者選定委員会委員名簿

区分	氏名	役職等
外部 委員		
内部 委員		

令和〇〇年〇月〇〇日
 〇 〇 〇 〇 部

〇〇〇〇の指定管理者候補者の選定結果について

(付議の要旨)

令和〇〇年〇月から開始する〇〇〇〇（施設名）の指定管理について、候補者を選定したので報告する。

1 主旨

〇〇〇〇条例（以下、条例）第〇条第〇項に基づき、〇〇〇〇（施設名）の指定管理者の候補者の公募を（適格性審査を）実施し、令和〇〇年〇月からの指定管理者候補者を選定した。

当該指定管理者候補者を指定管理者として指定するための議案を令和〇〇年区議会第三回定例会に提出する。

2 施設名称及び指定管理者の候補者名等

施設名称	所在地	指定管理者候補者名 及び所在地

3 指定期間

〇年間（令和〇〇年〇月〇日～令和〇〇年〇月〇日）

4 選定方法等

(1) 選定方法

公募か適格性審査かを記載し、公募の場合は募集期間を記載すること
 選定委員会設置に関すること、審査内容に関することを記載すること

(2) 選定委員会の構成

氏 名	役 職 ・ 所 属 等
〇	

※「○」は委員長

(3) 選定委員会開催状況

第1回選定委員会 令和○年○月○日

・議題を記載すること

第2回選定委員会 令和○○年○月○日

・議題を記載すること

第3回選定委員会 令和○○年○月○日

・議題を記載すること

5. 選定結果

別紙「選定結果表」のとおり。

6. 選定理由

選定結果の解説、総括として、選定理由を記載すること

特に、点数の差が生じた部分や決め手となった内容などを記載すること

7. 今後のスケジュール（予定）

令和○年○月 ○○常任（特別）委員会報告（選定結果の報告）

区議会第○回定例会（指定管理者の指定の提案）

令和○年○月 次期指定管理者による管理運営開始

参考資料に選定委員会の会議録要旨と指定管理者候補者の提案書を添付すること。

選定結果表

1. 申請団体

団体名・代表者	所在地
候補者名 肩書 氏名	所在地 ○丁目○番○号
団体名 肩書 氏名	—
団体名 肩書 氏名	—

2. 指定管理者の候補者名

団体名

3. 指定期間

○年間（令和○○年○月○日～令和○○年○月○日）

4. 評価結果

(1) 財務審査

団体名	候補者名	団体名	団体名
評価結果			

※（例）公認会計士による4段階評価、評価A（良好な法人と考えられる）、評価B（おおむね良好な法人と考えられる）、評価C（改善が必要な法人と考えられる）、評価D（破綻状態にある法人と考えられる）とし、評価Dの場合は不合格とし、次の審査を実施しない。

(2) 審査結果

評価項目	配点	候補者名	団体名	団体名
（例）管理概要				
（例）管理体制				
（例）収支計画				
・ ・ ・				
合計				
総合評価		第1位	第2位	第3位

< 参考資料 >

会議録要旨

会議名	
担当部署	
開催日時	
開催場所	
出席者	
会議次第	
主な意見	
その他	

〇〇施設の管理運営に関する基本協定書

世田谷区（以下「区」という。）と〇〇（以下「指定管理者」という。）は、世田谷区〇〇施設条例（令和〇〇年〇〇月世田谷区条例第〇〇号。以下「条例」という。）第〇条の規定により指定された指定管理者が行う〇〇施設（以下「本施設」という。）の管理及び運営に関して、次のとおり基本協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、本施設を適正かつ円滑に管理し、及び運営するために必要な事項を定めることを目的とする。

（管理物件）

第2条 本施設の管理及び運営に係る業務（以下「本業務」という。）の対象となる物件（以下「管理物件」という。）は、管理施設と管理物品からなる。管理施設及び管理物品の内容は、別紙 1 のとおりとする。

2 指定管理者は、善良なる管理者の注意をもって管理物件を管理しなければならない。

（指定期間等）

第3条 区が指定する期間（以下「指定期間」という。）は、令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日までの〇年間とする。

2 この協定の期間は、指定期間と同じ期間とする。

（管理運営業務の範囲）

第4条 指定管理者は、条例第〇条に規定に基づき、次に掲げる業務を行う。

（1）管理施設の使用許可に関する業務

（2）管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務（インボイス制度への対応含む）

（3）管理施設等の維持管理に関する業務

（4）前各号に掲げるもののほか、区又は指定管理者が必要と認める業務

←例示です

2 前項各号に掲げる業務の細目は、仕様書に定めるとおりとする。

（本業務の実施）

第5条 指定管理者は、この協定、別途年度ごとに定める協定書（以下「年度協定」という。）、条例、関係法令等のほか、募集要項等及び提案書に従って本業務を実施するものとする。

2 この協定、募集要項等及び提案書の間に矛盾又は齟齬がある場合は、この協定、募集要項等、提案書の順にその解釈が優先するものとする。

（第三者による実施）

第6条 指定管理者は、本業務を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ区の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

2 前項ただし書きの規定により指定管理者が本業務の一部を第三者に実施させる場合は、すべて指定管理者の責任及び費用において行うものとし、本業務に関して指定管理者が使用する第三者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用については、すべて指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害及び増加費用とみなして、指定管理者が負担するものとする。

(管理施設の改修等)

第7条 管理施設の改築、増築及び移設については、区が自己の費用と責任において実施するものとする。

- 2 管理施設の修繕に関する分担については、別紙2に定めるとおりとする。

(経費の増加に対する負担)

第8条 管理業務に関するリスク分担については、別紙2に定めるとおりとする。

- 2 別紙2に規定する事項で疑義がある場合又は別紙2に規定する事項以外の不測のリスクが生じた場合は、区と指定管理者の協議の上リスク分担を決定する。

(緊急時の対応)

第9条 指定期間中、本業務の実施に関連して事故、災害等の緊急事態が発生した場合は、指定管理者は速やかに必要な措置を講じるとともに、区を含む関係者に対して緊急事態発生旨を通報しなければならない。

- 2 事故等が発生した場合は、指定管理者は区と協力して事故等の原因調査に当たるものとする。

(個人情報の保護等)

第10条 指定管理者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）により、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の保有個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

- 2 指定管理者は、管理運営上知り得た区の秘密及び区の行政事務等で一般に公開されていない事項を他に漏らし、又は自己の利益のために使用してはならない。指定管理期間が満了し、又は指定の取消等により終了した後も同様とする。

(障害を理由とする差別の解消の推進への対応)

第11条 指定管理者は、本業務の実施にあたり「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）を遵守するとともに、区が定めた「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律の施行に当たっての世田谷区の基本方針」及び「世田谷区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」に即した取扱いをすること。

なお、当該基本方針及び要領については、世田谷区ホームページ

(<https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/fukushi/002/015/d00137262.html>)を参照すること。

(区による物品等の貸与)

第12条 区は、別紙1に示す物品等は無償で指定管理者に貸与する。→例示です。貸与するかどうかは施設や管理者によって異なります。

- 2 指定管理者は、指定期間中、物品等を常に良好な状態に保つものとする。
- 3 物品等が経年劣化等により本業務実施の用に供することができなくなった場合は、区は、指定管理者との協議により、必要に応じて区の負担で当該物品等を購入し、又は調達するものとする。ただし、区と指定管理者の協議により指定管理者の負担で購入し、又は調達することができる。

(事業計画書)

第13条 指定管理者は、前年度2月末までに事業計画書を提出し、区の確認を得なければならない。

- 2 区及び指定管理者は、事業計画書を変更しようとするときは、区及び指定管理者の協議により決定するものとする。

(事業報告書)

第14条 指定管理者は、毎年度（又は月）終了後、本業務に関し、別途年度協定又は仕様書で定める期日までに次の各項に示す事項を記載した事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 本業務の実施状況に関する事項
- (2) 管理施設の利用状況に関する事項
- (3) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
- (4) 自主事業の実施状況に関する事項
- (5) その他区が指示する事項

←例示です

- 2 指定管理者は、区が第24条の規定により年度途中において指定管理者に対する指定を取り消した場合、指定が取り消された日から〇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。
- 3 区は、必要があると認めるときは、事業報告書の内容又は関連する事項について、指定管理者に対して報告又は口頭による説明を求めることができるものとする。

(区による業務実施状況の確認)

第15条 区は、前条第3項に規定するもののほか、指定管理者による業務実施状況等を調査及び確認することを目的として、随時、管理物件へ立ち入ることができる。また、区は、指定管理者に対して本業務の実施状況や本業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。

- 2 指定管理者は、区から前項の申出を受けた場合は、正当な事由がある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(区による業務の改善の指示)

第16条 事業報告書又は前条による確認の結果、指定管理者による業務実施が仕様書等、区が示した条件を満たしていない場合は、区は指定管理者に対して業務の改善を指示するものとする。

- 2 指定管理者は、前項の指示を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

(委託料の支払い)

第17条 区は、本業務実施の対価として、年度協定に定める委託料を指定管理者に支払う。

(委託料の変更)

第18条 委託料の額を変更すべき特別な事情が生じた場合には、その都度区と指定管理者の協議の上、委託料の額を定めるものとする。

(第三者への賠償)

第19条 本業務の実施において、指定管理者に帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合は、指定管理者は、その損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が区の責めに帰すべき事由又は区と指定管理者双方の責めに帰すことができない事由による場合は、この限りではない。

- 2 区は、指定管理者の責めに帰すべき事由により発生した損害について第三者に対して賠償した場合、指定管理者に対して、賠償した金額及びその他賠償に伴い発生した費用を求償することができるものとする。

(自然災害等の対応)

第20条 自然災害等（暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動その他世田谷区及び指定管理者のいずれの責めにも帰することが出来ない自然発生的又は人為的な現象をいう。以下同じ）が発生した場合、指定管理者は、自然災害等の影響を早期に除去すべく早急に対応措置をとり、自然災害等により発生する損害・損失及び増加費用を最小限にするよう努力しなければならない。

(自然災害等に係る費用等の負担)

第21条 自然災害等の発生に起因して指定管理者が本業務を履行することができなかったときは、業務の停止等に係る経費等の負担については、区と指定管理者の協議の上、決定するものとする。

(業務の引継ぎ等)

第22条 指定管理者は、この協定の終了に際し、区又は区が指定する者に対し、本業務の引継ぎ等を行わなければならない。

- 2 区は、必要と認める場合には、この協定の終了に先立ち、指定管理者に対して区又は区が指定する者による管理施設の視察を申し出ることができるものとする。
- 3 指定管理者は、区から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由のある場合を除いてその申出に応じなければならない。

(原状復帰義務)

第23条 指定管理者は、この協定の終了までに、指定開始日を基準として管理物件を原状に回復し、区に対して管理物件を明け渡さなければならない。

- 2 前項の規定にかかわらず、区が認めた場合には、指定管理者は管理物件の原状回復は行わずに、別途区が定める状態で区に対して管理物件を明け渡すことができるものとする。

(指定の取り消し)

第24条 区は、指定管理者が次の各号に該当すると認めたときは、指定管理者の指定を取り消し、又は業務の全部若しくは一部を停止させ、支払った経費の全部又は一部の返還及びこれにより生じた損害の賠償を命じることができる。

- (1) この協定に違反したとき。
 - (2) 業務の処理が著しく不相当と認められるとき。
 - (3) 区の指示に従わないとき。
 - (4) 前 3 号の他指定管理者が〇〇施設の指定管理者として管理業務を継続することが適当でないと認められるとき。
- 2 指定管理者が、この協定を指定期間内に解除しようとするときは、その 3 箇月前までに区の承認を得なければならない。
 - 3 区は、第 1 項に定める場合のほか、必要があると認めるときは、業務の全部又は一部を廃止することができる。この場合においては、区は、廃止しようとする日の 30 日前までに指定管理者に通知しなければならない。

(災害時における役割)

第25条 世田谷区地域防災計画に基づき、災害時において本施設を防災拠点として設置した場合は、指定管理者は区の指示に従わなければならない。

(権利・義務の譲渡の禁止)

第26条 指定管理者は、この協定によって生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は継承させてはならない。

(著作権の取扱い)

第27条 指定管理者が、本業務の実施に関して、委託料又は利用料金収入で作成する成果物の権利については、区に帰属する。

(本業務の実施に係る指定管理者の口座)

第28条 指定管理者は、本業務の実施に係る支出及び収入を適切に管理することを目的として、本業務に固有の銀行口座を開設し、その適切な運用を図るものとする。

(請求、通知等の様式その他)

第29条 本協定に関する区と指定管理者間の請求、通知、申出、報告、承諾及び解除は、本協定に特別の定めがある場合を除き、書面により行わなければならない。

(協定の変更)

第30条 本業務に関し、本業務の前提条件や内容が変更したとき又は特別な事情が生じたときは、区と指定管理者の協議の上、本協定の規定を変更することができるものとする。

(疑義についての協議)

第31条 この協定の各条項等の解釈について疑義を生じたとき又は本協定に特別の定めのない事項については、区と指定管理者の協議の上、これを定めるものとする。

※利用料金制を採用する場合は、基本協定、又は年度協定、仕様書等において、利用料金収入の取扱い、利用料金の決定・変更手続き、引継ぎの考え方についても規定しておくこと。

※公の施設ごとに施設の性格や業務の内容が異なるので、業務の実態、施設の設置目的等に応じて必要な条項を加えること。

この協定の締結を証するため、本書を2通作成し、区と指定管理者それぞれ記名押印の上、各1通を保有する。

令和〇年〇月〇日

区 東京都世田谷区世田谷四丁目21番27号
世田谷区
代表者 世田谷区長 ○○○○

印

指定管理者 住所
法人名
代表者 氏名 ○○○○

印

リスク分担表 (例示)

種類	内容	負担者	
		世田谷区	指定管理者
物価変動	人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増 (※1)		○
金利変動	金利の変動に伴う経費の増 (※1)		○
周辺地域・住民 及び施設利用者 への対応	地域との協調		○
	施設管理、運営業務内容に対する住民及び施設利用者からの反対、要望への対応 (※2)		○
	上記以外	○	
法令の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす変更	○	
	指定管理者に影響を及ぼす変更		○
税制度の変更	施設管理、運営に影響を及ぼす変更	○	
	消費税の増加、減少、廃止に伴う委託料の増減	○	
	一般的な税制変更		○
政治、行政的理 由による事業変 更	政治、行政的理由から、施設管理、運営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の経費及びその後の維持管理経費における当該事情による増加経費負担	○	
不可抗力	不可抗力 (※3) に伴う、施設、設備の修復による経費の増加及び事業履行不能	両者協議による	
書類の誤り	仕様書等世田谷区が責任を持つ書類の誤りによるもの	○	
	事業計画書等指定管理者が提案した内容の誤りによるもの		○
資金調達	経費の支払い遅延 (世田谷区→指定管理者) によって生じた事由	○	
	経費の支払い遅延 (指定管理者→世田谷区) によって生じた事由		○
管理物件の損傷	経年劣化によるもの (〇〇円以下の修繕・極めて小規模なもの→施設の状況によって取り決め。)		
	経年劣化によるもの (上記以外)		
	管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	第三者からの作為から生じたもので相手方が特定できないもの (〇〇円以下の修繕・極めて小規模なもの→施設の状況によって取り決め。)		
	第三者からの作為から生じたもので相手方が特定できないもの (上記以外)		

種類	内容	負担者	
		世田谷区	指定管理者
資料等の損傷	管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	第三者からの作為から生じたもので相手方が特定できないもの（極めて小規模なもの）		○
	第三者からの作為から生じたもので相手方が特定できないもの（上記以外）	○	
事業終了時の費用	指定管理業務の期間が終了した場合又は期間中途における業務を廃止した場合における事業者の撤収費用		○

※1 著しい変動等により、指定管理者の収支計画に多大な影響を与えるものについては、
両者協議による

※2 例：夜間照明、騒音等への苦情対応等

※3 暴風、豪雨、洪水、地震、落盤、火災、騒乱、暴動その他世田谷区及び指定管理者
のいずれの責めにも帰すことが出来ない自然発生的又は人為的な現象

※※公の施設ごとに施設の性格や業務の内容が異なるので、業務の実態、施設の設置目的
等に応じて必要な条項を加えること。

〇〇施設の管理に関する年度協定書

世田谷区（以下「区」という。）と〇〇（以下「指定管理者」という。）は、令和〇年〇月〇日に〇〇施設（以下「本施設」という。）の管理に関して締結した〇〇施設の管理に関する基本協定書（以下「基本協定」という。）に基づき、本施設の管理に係る年度協定（以下「年度協定」という。）を締結する。

（年度協定の目的）

第1条 この協定の対象となる物件は、基本協定第1条に定めるとおりとする。

（令和〇年度の業務内容）

第2条 区及び指定管理者は、令和〇年度の業務内容は仕様書に定めるとおりであることを確認する。

（協定の期間）

第3条 この協定の期間は、令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日までの1年間とする。

（令和〇年度の委託料）

第4条 区が指定管理者が行う管理業務に対して支払う令和〇年度における委託料の額は、次のとおりとする。

¥ 〇〇〇〇〇〇 円

（疑義等の決定）

第5条 年度協定に定めのない事項については、第一義的には基本協定によるものとする。基本協定にも定めのない事項については、区と指定管理者の協議の上、これを定めるものとする。

本協定を証するため、本書を2通作成し、区と指定管理者がそれぞれ記名押印の上、各1通を保有する。

令和〇年〇月〇日

区 東京都世田谷区世田谷四丁目21番27号
世田谷区
代表者 世田谷区長 〇〇〇〇

印

指定管理者 住所
法人名
代表者 氏名 〇〇〇〇

印

※その他年度内の特記事項等、施設ごとの事情に合わせて規定すること

※委託料の請求方法、支払い方法等は仕様書で規定しておくこと。

※利用料金制を採用する場合は、利用料金収入の扱い、利用料金の決定・変更の手続き、引継ぎの考え方についても規定しておくこと。

令和〇〇年度 指定管理者 自己評価シート（標準）

施設名		評価基準日	
指定管理者		作成日	
施設所管課名			

1. 施設の維持管理

項目	評価視点	評価	評価内容
設備・機器等の保守管理	仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理について適切に行い、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。		
	設備・機器等の保守管理に関する記録が整備されており、区への報告や必要な調整を行っている。		
施設の修繕	協定書等に従い、指定管理者で行う修繕について適切に実施されている。		
	施設の修繕に関する記録が整備されており、区への報告や必要な調整を行っている。		
清掃・衛生管理	仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。		
	清掃・衛生管理に関する記録が整備されており、区への報告や必要な調整を行っている。		
備品の管理	備品台帳を整備し、備品及び付帯設備等が適切に管理されている。		
	備品及び付帯設備等に関する記録が整備されており、区への報告や必要な調整を行っている。		
第三者委託	業務の一部を第三者に委託する場合は、適切な取り扱いをしている。		
	第三者委託に際し、条例、協定、仕様書、事業計画書の内容を遵守させ、履行確認をしている。		
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取り組みを行っている。		

2. 施設の運営

項目	評価視点	評価	評価内容
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し運営している。		
サービス提供	協定書・事業計画書等で区が求めた事業を適切に実施している。		
	条例・協定書等に従い利用日、利用時間等が遵守されている。		
	業務日誌など適切に整備・保管し、協定書により定めている報告書等を期限までに提出している。		

自主事業の 成果	施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に計画している。		
	自主事業について利用者から評価を得られている。		
職員配置	事業計画書等に沿い円滑な業務の執行に必要な人員が配置されている。		
	必要な資格、経験等を有する人材が確保されている。		
	業務の円滑な執行に無理のない勤務体系となっている。（長時間労働、偏ったローテーションなどがない）		
	従事者それぞれの職務内容、責任、役割分担が明確化しておりお互いに理解している。		
障害者等の 雇用	障害者雇用促進法を遵守している。（又は準じた取組みをしている）		
	施設で障害者や高齢者の雇用を行っている。		
個人情報 管理	個人情報保護に関する規定が整備されている。		
	個人情報の取り扱いについて、職員全員が理解し取り組んでいる。		
	個人情報の漏洩や滅失などの事故は起きていない。		
個人情報の 漏洩防止	個人情報を適切に管理し、漏洩等の防止策を講じている。事故は起きていない。		
	個人情報の保管は鍵付ロッカーで電子情報については I D のいるパソコンで適切に管理している。		
障 害 者 差 別解消法	法の趣旨を踏まえ、区の基本方針や職員対応要領に即した利用者への対応が適切になされている。		
地 域 と の 関 わり	地域や関係団体との連絡や調整などを適切に行っている。		
	地域や関係団体と連携した取組みを行っている。		
区 内 事 業 者の活用等	区内事業者の活用や区民の雇用など地域への貢献がなされている。		

3. 事故や緊急時等への対応

項目	評価視点	評価	評価内容
事 故 防 止 等の対応	事故防止や不祥事防止に対するマニュアルが整備されている。		
	事故や不祥事が発生した場合、迅速に対応し発生記録や報告など適切な対応を行っている。		
	事故や不祥事は発生していない。		
緊急時の対 応	災害等の緊急時の対応について、マニュアル等が整備されている。		

	災害等の緊急時の対応について、従事者全員が理解している。		
緊急時に備えた訓練	災害等の緊急時に備え、緊急時を想定した訓練等を定期的に行っている。		

4. サービス向上の取組み

項目	評価視点	評価	評価内容
職員研修	職員の知識・技術向上のため、職員研修を計画的に実施している。		
	OJT などを通じ職員間で育成する仕組みが構築されている。		
利用者への対応	案内や利用承認等、迅速かつ適切に行っている。		
	サービス内容や利用方法など利用者にわかりやすい情報提供を行っている。		
利用しやすい環境整備	利用者にとって利用しやすい環境整備に取り組んでいる。		
	障害者や高齢者に配慮した施設管理やサービス提供を行っている。		
利用者対応	業務マニュアル等を整備し、業務が標準化されている。		
	従事職員が業務マニュアル等を理解し、ばらつきのない利用者対応をしている。		
接遇	利用者に不快感を与えない服装、態度、言葉遣いがなされている。		
	利用者からの相談等に対し丁寧に対応している。		
利用者の意向	利用者アンケート等、利用者の意向、満足度を把握する仕組みがある。		
利用者意向の反映	提供サービスの内容や質について、自己点検、自己評価を実施している。		
	自己点検、自己評価の結果をサービス改善に反映する仕組みがある。		
施設の利用促進	利用促進のため、区民や利用者に向けた P R 等を積極的に行っている。		
	ホームページ等の広報について適切な管理を行っている。		
苦情等への対応	苦情、要望に対して迅速で丁寧に対応している。		
	苦情、要望に対する記録・報告を適切に行っている。		
苦情等に対する改善	苦情・要望を把握する仕組みがある。		
	把握した苦情・要望を運営等に反映する仕組みがある。		

5. 収支状況

項目	評価視点	評価	評価内容
適正な予算 執行	区と合意した予算の範囲内で予算を適正に執行している		
	年次計画に沿った収支改善の取組みを行っている。		
経理の効率化	経費削減に向けた取組みを行っている。		
金銭管理	利用料の徴収や収受金の管理などを適切に実施している。		

6. 改善の取組み

項目	評価視点	評価	評価内容
改善の取組み	区の点検や評価での指導や調整内容等について、適切な改善が図られている。		

<評価記載要領>

評価欄に各項目の達成（実施）状況に合わせて◎○△×等でチェックを入れる。

◎についてはプラスアルファの具体的内容、△×の項目については未達成理由及び改善策に向けた取組み内容、その他特記事項についてコメント欄に記入する。

「◎」協定等の水準を上回っている

「○」協定等の水準どおりである

「△」協定等の水準を一部満たしていない

「×」協定等の水準を著しく下回っている

「－」現段階では対象外

令和〇〇年度 指定管理施設 区評価シート（標準）

施設名		評価基準日	
指定管理者		作成日	
施設所管課名			

1. 施設の維持管理

項目	評価視点	評価点	評価内容
設備・機器等の保守管理	仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理について適切に行い、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	〇 / 2	
施設の修繕	協定書等に従い、指定管理者で行う修繕について適切に実施されている。	〇 / 2	
清掃・衛生管理	仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	〇 / 2	
備品の管理	備品台帳を整備し、備品及び付帯設備等が適切に管理されている。	〇 / 2	
第三者委託	業務の一部を第三者に委託する場合は、適切な取り扱いをしている。	〇 / 2	
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取組みを行っている。	〇 / 3	
小計		〇 / 〇	

2. 施設の運営

項目	評価視点	評価点	評価内容
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し運営している。	〇 / 3	
サービス提供	施設の設置目的に沿い、協定書・事業計画書等に沿った事業を適切に実施している。	〇 / 2	
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が利用者サービスの向上につながっている。	〇 / 3	
職員配置	労働関係法令を遵守し、サービスを低下させない適切な組織体制で運営されている。	〇 / 3	
障害者等の雇用	障害者雇用促進法を遵守し障害者や高齢者の雇用を積極的に行っている。	〇 / 3	
個人情報管理	区の個人情報保護条例等を遵守し、個人情報を適切に取扱っている。	〇 / 3	
個人情報の漏洩防止	個人情報を適切に管理し、漏洩等の防止策を講じている。事故は起きていない。	〇 / 3	
障害者差別解消法	法の趣旨を踏まえ、区の基本方針や職員対応要領に即した利用者への対応が適切になされている。	〇 / 3	
地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	〇 / 3	

区内事業者の活用等	区内事業者の活用や区民の雇用など地域への貢献がなされている。	○ / 3	
小計		○ / ○	

3. 事故や緊急時等への対応

項目	評価視点	評価点	評価内容
事故防止等の対応	日頃から、事故防止・不祥事を防止するために積極的に取り組んでいる。	○ / 3	
緊急時の対応	日頃から、災害等の緊急時に対応するために積極的に取り組んでいる。	○ / 3	
緊急時に備えた訓練	災害や事件等に備え緊急時を想定した訓練等を定期的に行っている。	○ / 3	
小計		○ / ○	

4. サービス向上の取組み

項目	評価視点	評価点	評価内容
職員研修	職員の知識・技術等の向上を図るため、職員研修等を適切に実施している。	○ / 3	
利用者への対応	利用者への案内等、誰にでもわかりやすく適切に行われている。	○ / 3	
利用しやすい環境整備	利用者にとって利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	○ / 3	
利用者対応	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化している。	○ / 3	
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	○ / 3	
利用者の意向	利用者のアンケート等の結果は、利用者の評価（満足度等）を得られている。	○ / 3	
利用者意向の反映	利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	○ / 3	
施設の利用促進	広報方法を工夫し魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	○ / 3	
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に迅速で適切に対応している。	○ / 3	
苦情等に対する改善	苦情や要望に対する必要な改善に取り組んでいる	○ / 3	
小計		○ / ○	

5. 収支状況

項目	評価視点	評価点	評価内容
適正な予算執行	区と合意した予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	○ / 3	
経理の効率化	経費削減に向けた取組み内容が効果的であった	○ / 3	
金銭管理	利用料の徴収や収受金の管理など金銭管理が適正に行われている。	○ / 3	
小計		○ / ○	

6. 改善の取組み

項目	評価視点	評価点	評価内容
改善の取組み	区の点検や評価による指導や調整内容等について適切な改善が行われている	○ / 3	
小計		○ / ○	

令和○年度評価結果

項目	評価点	評価内容
1. 施設の維持管理	○ / ○	
2. 施設の運営	○ / ○	
3. 事故や緊急時等への対応	○ / ○	
4. サービス向上の取組み	○ / ○	
5. 収支状況	○ / ○	
6. 改善の取組み	○ / ○	
合計	○ / ○	
年度評価	<u>S</u>	

<項目評価>

- 3 要求水準を上回っており、優れている
- 2 要求水準を満たしている
- 1 要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある
- 0 要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる
- － 評価対象外

※評価視点により、3段階（2・1・0）での評価となる項目もある。

※施設により評価視点の追加をする。

<年度評価>

- S 管理運営が良好で、優れた取組み成果がある 配点の 80%以上
- A 管理運営が良好である 配点の 70%以上
- B 管理運営はおおむね良好だが一部に課題がある 配点の 60%以上
- C 管理運営に課題があり改善が必要である 配点の 60%未満

指定管理者施設 選定委員会による評価

施設名		評価基準日	
指定管理者		作成日	
施設所管課名			

評価分類		評価結果説明
【個別評価】		
1. 施設の維持管理		
2. 施設の運営		
3. 事故や緊急時等への対応		
4. サービス向上の取組み		
5・収支状況		
6. 改善の取組み		
【総合評価】		
区の評価結果について、指定期間を通じた評価、次期指定管理者の選定についての要素を入れて、選定委員会の総合評価を記載すること。		
【実績評価の反映】 （例）実績評価の反映として、年度評価3年間分の配点数に対する合計点数の割合が〇〇％であったため、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に沿って、現在の指定管理者が応募する場合は〇％分を加点する方向とし、最終的には年度評価4年間分の結果を踏まえて加点を決定する。		

令和〇〇年度 指定管理施設総合評価シート（標準）

施設名		評価基準日	
指定管理者		作成日	
施設所管課名			

1. 施設の維持管理

項目	評価視点	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目
設備・機器等の保守管理	仕様書等に従い、設備・機器等の保守管理について適切に行い、利用者が安全で快適に利用できる状態が保たれている。	○/2	○/2	○/2	○/2
施設の修繕	協定書等に従い、指定管理者で行う修繕について適切に実施されている。	○/2	○/2	○/2	○/2
清掃・衛生管理	仕様書等に従い、清掃・衛生管理を適切に行い、施設が清潔に保たれている。	○/2	○/2	○/2	○/2
備品の管理	備品台帳を整備し、備品及び付帯設備等が適切に管理されている。	○/2	○/2	○/2	○/2
第三者委託	業務の一部を第三者に委託する場合は、適切な取り扱いをしている。	○/2	○/2	○/2	○/2
環境配慮	省エネやリサイクル等、環境に配慮した取り組みを行っている。	○/3	○/3	○/3	○/3
小計		○/○	○/○	○/○	○/○
計		○/○			

2. 施設の運営

項目	評価視点	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目
設置目的等の理解	施設の設置目的や役割、協定書や仕様書等の内容を従事者全員が理解し運営している。	○/3	○/3	○/3	○/3
サービス提供	施設の設置目的に沿い、協定書・事業計画書等に沿った事業を適切に実施している。	○/2	○/2	○/2	○/2
自主事業の成果	施設の設置目的に沿った自主事業が利用者サービスの向上につながっている。	○/3	○/3	○/3	○/3
職員配置	労働関係法令を遵守し、サービスを低下させない適切な組織体制で運営されている。	○/3	○/3	○/3	○/3
障害者等の雇用	障害者雇用促進法を遵守し障害者や高齢者の雇用を積極的に行っている。	○/3	○/3	○/3	○/3
個人情報管理	区の個人情報保護条例等を遵守し、個人情報を適切に取扱っている。	○/3	○/3	○/3	○/3
個人情報の漏洩防止	個人情報を適切に管理し、漏洩等の防止策を講じている。事故は起きていない。	○/3	○/3	○/3	○/3
障害者差別解消法	法の趣旨を踏まえ、区の基本方針や職員対応要領に即した利用者への対応が適切になされている。	○/3	○/3	○/3	○/3

地域との関わり	地域や関係団体と連携し、魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	○/3	○/3	○/3	○/3
区内事業者の活用等	区内事業者の活用や区民の雇用など地域への貢献がなされている。	○/3	○/3	○/3	○/3
小計		○/○	○/○	○/○	○/○
計		○/○			

3. 事故や緊急時等への対応

項目	評価視点	1年目	2年目	3年目	4年目
事故防止等の対応	日頃から、事故防止・不祥事を防止するために積極的に取り組んでいる。	○/3	○/3	○/3	○/3
緊急時の対応	日頃から、災害等の緊急時に対応するために積極的に取り組んでいる。	○/3	○/3	○/3	○/3
緊急時に備えた訓練	災害や事件等に備え緊急時を想定した訓練等を定期的に行っている。	○/3	○/3	○/3	○/3
小計		○/○	○/○	○/○	○/○
計		○/○			

4. サービス向上の取組み

項目	評価視点	1年目	2年目	3年目	4年目
職員研修	職員の知識・技術等の向上を図るため、職員研修等を適切に実施している。	○/3	○/3	○/3	○/3
利用者への対応	利用者への案内等、誰にでもわかりやすく適切に行われている。	○/3	○/3	○/3	○/3
利用しやすい環境整備	利用者にとって利用しやすい環境整備に取り組んでいる。	○/3	○/3	○/3	○/3
利用者対応	業務マニュアル等を整備し、利用者対応にばらつきがないよう業務が標準化している。	○/3	○/3	○/3	○/3
接遇	利用者等に対して不快感を与えない適切な接遇が行われている。	○/3	○/3	○/3	○/3
利用者の意向	利用者のアンケート等の結果は、利用者の評価（満足度等）を得られている。	○/3	○/3	○/3	○/3
利用者意向の反映	利用者の意向等を定期的に確認し、継続的にサービスの質の向上に取り組んでいる。	○/3	○/3	○/3	○/3
施設の利用促進	広報方法を工夫し魅力ある施設づくりに取り組んでいる。	○/3	○/3	○/3	○/3
苦情等への対応	利用者からの苦情や要望等に迅速で適切に対応している。	○/3	○/3	○/3	○/3
苦情等に対する改善	苦情や要望に対する必要な改善に取り組んでいる	○/3	○/3	○/3	○/3
小計		○/○	○/○	○/○	○/○
計		○/○			

5. 収支状況

項目	評価視点	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目
適正な予算執行	区と合意した予算の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われている。	○/3	○/3	○/3	○/3
経理の効率化	経費削減に向けた取組み内容が効果的であった	○/3	○/3	○/3	○/3
金銭管理	利用料の徴収や収受金の管理など金銭管理が適正に行われている。	○/3	○/3	○/3	○/3
小計		○/○	○/○	○/○	○/○
計		○/○			

6. 改善の取組み

項目	評価視点	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目
改善の取組み	区の点検や評価による指導や調整内容等について適切な改善が行われている	○/3	○/3	○/3	○/3
小計		○/○	○/○	○/○	○/○
計		○/○			

項目	1 年目	2 年目	3 年目	4 年目
1. 施設の維持管理	○/○	○/○	○/○	○/○
2. 施設の運営	○/○	○/○	○/○	○/○
3. 事故や緊急時等への対応	○/○	○/○	○/○	○/○
4. サービス向上の取組み	○/○	○/○	○/○	○/○
5. 収支状況	○/○	○/○	○/○	○/○
6. 改善の取組み	○/○	○/○	○/○	○/○
小計	○/○	○/○	○/○	○/○
合計	○/○			
合計/配点	○%			
次期選定への反映				

<実績評価の反映>

90%以上	10%を限度に加点する
80%～90%未満	5%を限度に加点する
60%～80%未満	加点・減点は行わない
50%～60%未満	5%を限度に減点する
50%未満	10%を限度に減点する

令和〇〇年度 指定管理施設の事業報告

1. 指定管理施設の概要

(1) 施設概要

施設名称：

施設住所：

(2) 指定管理情報

指定管理者：

指定期間：令和〇〇年〇月〇日～令和〇〇年〇月〇日

2. 業務実績、利用状況に関する事項

事業内容、利用状況、事業実績、苦情・事故件数等に関して記載してください。
なお、記載にあたっては以下を留意してください。

【利用状況・事業実績の留意事項】

- ・ 利用状況や例年実施している事業等については、前年度実績との比較ができるように、利用者や参加者数等を記載すること。

【苦情・事故件数等の留意事項】

- ・ 事故は、仕様書等で記録や報告を求めている事故件数または事業者で記録している事故件数を記入すること。
- ・ 苦情や事故の内容は確認し、対応（顛末）を記載すること。
- ・ 報告書には記載不要ですが、業務中に発生した故意又は過失による損害についての賠償の有無と、「有」の場合はその内容を把握すること。

(例) 利用状況等

名称	利用可能数	利用者数	利用率	前年度	増加率
ホール	1,003	763	76.0%	70.0%	6.0%
集会室	991	793	80.0%	85.0%	▲5.0%
合計	1,994	1,556	78.0%		

(例) 苦情・事故件数等

項目	件数	主な内容と対応
苦情	0 件	—
事故	0 件	—

3. 指定管理に関する業務の収支

収支実績を記載してください。項目は、収入、支出、収支差額は必須とし、内訳は施設毎の状況に応じ記載してください。

(例) 収支表

項目	金額 (円)	備考
収入		
指定管理料		
利用料金収入		
自主事業収入		
その他		
支出		
人件費		
施設維持管理経費		
事業費		
その他		
収支差額		

※収支差額が生じた要因や差額分の取扱いに関して、説明ができるようにしてください。

4. 事業計画書で提案した事業等の実施状況

事業計画書で提案した内容の実施有無やその結果、効果等を文章で記載してください。

5. 事業実績の評価と改善の取組み（指定管理者による評価）

指定管理者が行う「自己評価シート」等を基に、指定管理者による自己評価を文章で記載してください。記載する上で、利用者からの意見・要望や利用者アンケートの実施結果、要望等に対する改善策など具体的内容を盛り込むよう留意してください。

6. 事業実績の評価（施設管理所管課による評価）

施設所管による評価に基づき、記載してください。なお、評価項目は、基本項目として示していますが、施設状況によって異なりますので、施設毎に追加・変更してください。

① ○○年度評価結果に対する現在までの取組み状況	
② 項目別評価結果	
評価点	
3：要求水準を上回っており、優れている	1：要求水準を一部満たしておらず、軽易な課題がある
2：要求水準を満たしている	0：要求水準を著しく下回っており、厳格な改善指導等が必要となる
評価分類及び評価	

1. 施設の維持管理			●
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	
施設の修繕	2/2	第三者委託	
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	
2. 施設の運営			●
設置目的等の理解		個人情報管理	
サービス提供		個人情報の漏洩防止	
自主事業の成果		障害者差別解消法	
職員配置		地域との関わり	
障害者等の雇用		区内事業者の活用等	
3. 事故や緊急時等への対応			●
事故防止等の対応		緊急時に備えた訓練	
緊急時の対応			
4. サービス向上の取組み			●
職員研修		利用者の意向	
利用者への案内		利用者意向の反映	
利用しやすい環境整備		施設利用の促進	
利用者対応		苦情等への対応	
接遇		苦情等に対する改善	
5. 収支状況			●
適正な予算執行		金銭管理	
経費の効率化			
6. 改善の取組み			●
改善の取組み			
③ 項目別評価結果			
総合評価			
S：管理運営が良好で優れた取組み成果がある（配点の80%以上）			
A：管理運営が良好である（配点の70%以上）			
B：管理運営は概ね良好だが一部に課題がある（配点の60%以上）			
C：管理運営に課題があり改善が必要である（配点の60%未満）			
評価分類	評価	評価結果説明	
1. 施設の維持管理	● / 13		
2. 施設の運営	● / 29		
3. 事故や緊急時等への対応	● / 9		
4. サービス向上の取組み	● / 30		
5. 収支状況	● / 9		
6. 改善の取組み	● / 3		
合計	● / 93		
総合評価			
④ 年度評価所見			
⑤ 評価結果に対する今後の対応（指導・調整事項）			