

久留米市野中生涯学習センター

指定管理者業務仕様書

令和6年6月

久留米市
市民文化部生涯学習推進課

目 次

1	目的	1
2	センターの管理に関する基本的な考え方	1
3	施設の概要	1
4	開館時間及び休館日	1
5	指定期間（議決事項）	2
6	関係法令等の遵守	2
7	個人情報の保護と情報公開	2
8	行政手続条例の適用	2
9	障害者差別の禁止	3
10	環境への配慮	3
11	暴力団の排除	3
12	指定管理者が行う業務の範囲	3
13	業務の委託等	4
14	職員配置	4
15	利用料金制度及び利用料金の収受	4
16	利用料金の減免等	4
17	運営経費に関すること	4
18	会計処理	5
19	指定管理者の責任	5
20	危機管理対応	5
21	協定の締結	5
22	提出書類	5
23	指定管理開始前の事前準備	5
24	鍵の管理	6
25	施設設備等の補修・修繕	6
26	物品等の帰属	6
27	モニタリング	6
28	指定の取り消し等	6
29	指定期間の満了	7
30	指定管理者に対する監督・監査	7
31	目的外使用	7
32	適格請求書（インボイス）の発行事業者の登録	7
33	留意事項	7
34	その他	7
■別紙 1	特記基準	8
■別紙 2	リスク分担表	12
■別紙 3	施設配置図	14

（添付資料） モニタリングマニュアル

1 目的

この業務仕様書（以下「仕様書」という。）は、久留米市野中生涯学習センター（以下「センター」という。）の管理運営業務を安全かつ円滑に遂行するため、その業務の範囲と業務要領を定めることを目的とする。

2 センターの管理に関する基本的な考え方

指定管理者はセンターを管理するに当たり、次に掲げる項目に沿ってその管理を行うこと。

- (1) この仕様書に沿って、センターの管理及び敷地管理、並びに設置趣旨に基づいた事業を実施すること。
- (2) 公の施設であることに鑑み、納税者の視点に立った管理運営を行うこと。
- (3) 特定の個人や団体等に対して、有利あるいは不利になるような取り扱いをしないこと。
- (4) 関係法令、条例、規則を遵守すること。また、運営に係る各種規程・要綱等を作成する場合は、事前に久留米市（以下「市」という。）及び久留米市教育委員会（以下「教育委員会」という。）と協議を行うこと。
- (5) 管理運営にあたっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）ほか労働関係法規を遵守し、雇用・労働条件への適切な配慮をすること。
- (6) 個人情報の保護に十分留意し、適切な管理を行うこと。
- (7) 地域住民や利用者の意見・要望を反映させ、効率的かつ効果的管理を行うこと。
- (8) センターのPRに努め、目的を逸脱しない創意工夫のある積極的な自主事業を企画のうえ実施し、その評価に努めるなど、常に建設的、向上的に運営すること。
- (9) 職員の雇用の安定化に努めるとともに、研修機会の充実を図り人材育成に努めること。
- (10) ごみの減量やCO2削減等、環境に配慮した管理運営に努めること。
- (11) 施設運営に関して近隣住民の理解が得られるような対応に努めること。

3 施設の概要

- | | | | |
|----------|-----------------------|------------------|-----------|
| (1) 名称 | 久留米市野中生涯学習センター | | |
| (2) 所在地 | 久留米市野中町1075番地2 | | |
| (3) 施設面積 | 敷地面積 | 3, 342㎡ | |
| | 建築面積 | 本館 鉄筋コンクリート（3F建） | 551.03㎡ |
| | | 多目的ホール 〃（3F建） | 1,033.07㎡ |
| | 延床面積 | 本館 鉄筋コンクリート | 1,331.90㎡ |
| | | 多目的ホール 〃 | 1,977.79㎡ |
| (4) 構造 | 鉄筋コンクリート、一部鉄骨造、地上3階建て | | |
| (5) 竣工 | 本館 | 昭和53年5月9日 | |
| | 多目的ホール | 平成9年4月12日 | |
| (6) 施設配置 | 別紙3「施設配置図」参照 | | |

4 開館時間及び休館日

(1) 開館時間

①午前9時から午後9時までとする。ただし、日曜日は午前9時から午後5時までとする。

なお、開館時間終了後少なくとも15分間は退館準備時間とし、利用者の退館準備や施設状況確認のための対応を行うものとする。

②宿泊については、16時から翌日10時までとする。

なお、夜間の安全管理・警備について必要な対応を図るものとする。

(2) 休館日

①第1・3月曜日

②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

③年末年始（1月1日から1月3日までの日及び12月29日から12月31日までの日）

このほか保守点検等施設の安全性を確保するために必要な場合は、教育委員会の承認を得て休館することができる。

(3) 開館時間等の伸縮、変更

指定管理者が特に必要と認めるときは、あらかじめ教育委員会の承認を得てこれを伸縮し、又は変更することができる。

5 指定期間（議決事項）

令和7年4月1日から令和12年3月31日まで（5年間）

6 関係法令等の遵守

指定管理者は、業務の内容及び公共性を十分認識したうえで、センターの運営及び維持管理を十分に達成できるように、協定書、仕様書の他、次の各項に掲げる法令に基づき、安全かつ能率的に業務を履行しなければならない。

(1) 地方自治法（昭和22年法律第67号）

(2) 労働法令

(3) 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）

(4) 久留米市障害を理由とする差別をなくす条例（令和5年久留米市条例第35号）

(5) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）

(6) 久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年久留米市条例第1号）

(7) 福岡県宿泊税条例（令和元年福岡県条例第21号）

(8) 久留米市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例

（平成16年久留米市条例第24号）

(9) 久留米市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則

（平成16年久留米市規則第51号）

(10) 久留米市生涯学習センター条例（平成26年久留米市条例第47号）

(11) 久留米市野中生涯学習センターの管理及び運営に関する規則

（平成31年教育委員会規則第1号）

(12) 久留米市生涯学習センター運営委員会規則（平成13年教育委員会規則第3号）

(13) 久留米市野中生涯学習センターの利用料金に関する規則（平成31年久留米市規則第11号）

(14) 久留米市情報公開条例（平成13年久留米市条例第24号）

(15) 久留米市行政手続条例（平成8年久留米市条例第24号）

(16) 久留米市行政財産使用料条例（昭和39年久留米市条例第18号）

(17) 久留米市暴力団排除条例（平成22年久留米市条例第19号）

指定期間中に関係法令等に改正があった場合は、改正された内容に基づくものとする。

7 個人情報の保護と情報公開

(1) センターの利用者等の個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び久留米市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年久留米市条例第1号）の規定を遵守し、本業務の実施に関して知り得た個人情報の漏洩、滅失及び毀損の防止、その他の個人情報の適正な管理のための具体的措置を講ずること。

(2) 管理業務に関して保有する情報の公開に関して、久留米市情報公開条例（平成13年久留米市条例第24号）により、保有する情報の公開を行うために必要な措置を講ずるよう努めること。

8 行政手続条例の適用

指定管理者は、許可、不許可その他処分を行う行政庁に該当するため、久留米市行政手続条例（平成8年久留米市条例第24号）の適用を受ける。

9 障害者差別の禁止

指定管理者は、業務の実施にあたっては、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）及び久留米市障害を理由とする差別をなくす条例（令和5年久留米市条例第35号）を遵守するとともに、市の取扱いに準じて、障害者に対する合理的配慮を提供すること。

10 環境への配慮

指定管理者は、次のとおり環境に配慮すること。

- (1) 電気・水道等の使用にあたっては、節約に努めること
- (2) ごみ減量・リサイクル・分別に努めること
- (3) 使用する洗剤等は、環境に配慮したものをを使用すること
- (4) 管理業務において使用する商品・材料等は、極力環境に配慮したものをを使用すること

11 暴力団の排除

施設の利用が暴力団の利益になると認められるときは、利用の許可はせず、すでに許可している場合においても許可を取消すなど、必要な措置を講ずること。

12 指定管理者が行う業務の範囲（詳細は別紙1「特記基準」のとおり）

(1) 施設の使用許可に関すること（諸室の貸出）

- ①利用団体の登録業務
- ②使用申込みの受付、使用許可及び使用許可書の発行業務
- ③使用する部屋の鍵の受け渡し業務
- ④利用料金の徴収業務
- ⑤付帯設備、備品等の貸出、操作説明等
- ⑥使用中止及び変更業務
- ⑦公共施設予約システムへの入力
- ⑧利用月報・利用統計の作成業務

(2) 受付・案内に関すること（受付1名以上を配置）

- ①窓口対応、館内案内
- ②電話受付
- ③その他受付業務に関連する業務

(3) 宿泊税に関すること

- ①宿泊税の特別徴収
- ②宿泊税の申告及び納入

(4) 施設の運転管理等に関すること

- ①施設が保有している諸設備全般の運転及び保守管理
例：電気、消防、空調、給水、電気設備、機械設備等
- ②屋外の構築物及び諸設備の保守管理
例：駐車場、外溝、内周道路、植栽、除雪等
- ③施設の維持管理及び軽微な修繕

(5) 清掃、警備業務に関すること

(6) 自動販売機等の設置及び維持管理業務に関すること

(7) 総合的な管理に関する業務に関すること

- ①管理運営全般の管理
- ②緊急時対策、防犯・防災対策及び防災訓練の実施
- ③職員に対しての運営管理に必要な研修の実施
- ④施設のPRの実施

(8) 生涯学習振興事業の実施

- ①社会の変化や市民の多様な学習ニーズに対応した学習機会の提供
- ②学習成果の評価と活用
- ③情報収集・提供と学習相談及び生涯学習の推進・啓発
- ④その他施設の効果を最大限発揮するための自主事業の実施

(9) その他、市又は教育委員会が必要と認める業務

- ①事業計画書、収支予算書及び事業報告書の作成
- ②市等関係機関との連絡調整
- ③指定期間開始前の引継ぎ業務
- ④指定期間終了に当たっての引継ぎ業務
- ⑤各種統計等資料の作成、調査の回答
- ⑥広報物の配置・掲示
- ⑦視察、見学者、実習生等への対応
- ⑧モニタリング等に関する業務
- ⑨その他、市又は教育委員会が行う臨時的業務への対応（災害時の避難所・投票所等）

1 3 業務の委託等

指定管理者は、本事業の全部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

1 4 職員配置

- (1) 配置される職員は、公の施設の管理者としての自覚を持ち、業務の遂行及び利用者への対応を行うとともに、市民の生涯にわたる学習活動を支援し、生涯学習の振興を図ることにより、市民の文化と教養を高め、市民生活の向上に寄与するという施設の設置目的を理解し、市民のサービス向上に努めること。
- (2) 管理運営業務を実施するため、必要な有資格者及び経験者等、適正な職員を配置すること。
- (3) 管理責任者として、センターの総合的管理業務に専従する者を配置すること。
- (4) 窓口案内、機械設備保守管理及び施設内外の清掃等、各業務における責任体制を確立すること。
- (5) 職員の勤務体制は、センターの管理運営に支障がないように配慮するとともに、利用者の要望に応えられるものとする。
- (6) 職員の資質を高めるため、研修を実施するとともに施設の管理運営に必要な知識と技術の習得に努めること。
- (7) AED（自動対外式除細動器）を使用するための講習会を受講した職員を配置すること。
- (8) 施設予約管理システムの運用に関して、日常的に本市担当者との連絡調整を行うとともに、情報セキュリティやデータ保護、個人情報の保護などに努め、安全かつ適切な運用を行うこと。

1 5 利用料金制度及び利用料金の収受

市は、指定管理者に施設利用料金を当該指定管理者の収入として収受させる。なお、利用料金の額は、条例及び規則で定める額を上限とした範囲内で、市の承認を得て指定管理者が定めることとする。

また、次年度の利用料金を当該年度に前納した場合は、その利用料金は、当該年度の指定管理者の収入とする。

1 6 利用料金の減免等

施設等利用料金の減免及び還付については、条例及び規則の規定による。なお、施設等利用料金の減免分については、市より補填しない。

1 7 運営経費に関すること

- (1) 施設等利用料金は指定管理者の収入とし、管理運営に係る経費の一部とする。

- (2) 市から支払う経費は、センターの管理運営に係る市の予算の範囲内で、指定管理者の提出した事業計画の収支の差引額を限度とする。なお、支払時期や方法は協定で定めることとする。
- (3) 施設内に福祉団体が設置する自動販売機に係る光熱水費等の経費は、指定管理者が管理運営に係る経費として計上すること。

1 8 会計処理

指定管理者は、適正な会計処理のために次のとおり実施すること。なお、実施状況について、市は定期的に実地調査等による確認を行うこととする。

- (1) 施設の管理運営に係る収支について、会計上、指定管理者の他の事業の収支と明確に区別すること
- (2) 必要な会計書類等（会計帳簿、決裁書、契約書、請求書、領収書、通帳等）を、保存年限を定めて、適切に整備、保管すること
- (3) 会計処理に係るルールを明確に定めること
- (4) 会計処理に係る組織的なチェック体制を構築すること（決裁手続き、会計監査など）

1 9 指定管理者の責任

(1) リスク分担

協定によって、施設管理及び事業運営に係るリスクの負担区分を明確にして不測の事態に備えること。また、適切に対処して混乱を防ぐとともに、円滑な管理運営を行うこと（別紙2「リスク分担表」のとおり）。

(2) 損害賠償保険の加入

市に施設設置者として瑕疵があった場合は、市が損害賠償責任を負うが、その損害が指定管理者の責任に起因したものについては、指定管理者が市または第三者に対してその損害賠償責任を負うことになるので、指定管理者の負担により損害賠償保険に加入しなければならない。

2 0 危機管理対応

緊急事態、非常事態、不測の事態については、遅滞なく適切な対応をすること。

2 1 協定の締結

管理に関わる細目的事項、市が支払うべき管理経費の額等を具体的に定めるため、市と指定管理者は協定を締結し、協定書を作成する。

この場合、指定期間を通じての基本的事項を定めた基本協定及び、年度ごとの維持管理費に関する事項等を定めた年度協定を締結することとする。

2 2 提出書類

(1) 事業計画書

市が指定する期日までに、次年度に予定する事業計画書及び収支予算書を市に提出すること。なお、当初に提出した事業計画等に変更がある場合には、事前に市と協議すること。

(2) 事業報告書

毎年度終了後、事業実施状況、利用状況（人数、稼働率、利用料金収入等）、管理運営状況、収支状況等を記載した事業報告書を市に提出すること。

2 3 指定管理開始前の事前準備

- (1) 市及び現在の指定管理者から業務引継ぎを受け、本業務に必要な人材を確保し、業務従事予定者に対して必要な研修等を行い、業務を習得させること。
- (2) 本業務の実施に必要な物品等の調達、必要書類及び各種印刷物作成等を漏れなく行うこと。
- (3) 事前準備に係る費用については、指定管理者の負担とする。

2.4 鍵の管理

利用者に貸し出す部屋の鍵、マスターキーなどの鍵は厳重に管理すること。万一、鍵の紛失等が発生した場合には、速やかに市に報告し、指定管理者の責任において、鍵の取替え等の処置をすること。

2.5 施設設備等の補修・修繕

- (1) 指定管理者は、施設、設備及び備品を、正常に保持し、適正な利用に供するような日常的な保守点検を行わなければならない。また、日常的な管理で必要となる部品や消耗品の購入、1件あたり50万円（消費税及び地方消費税を含む）未満の施設及び設備の修繕については、指定管理者において行うものとする。
- (2) 施設の大規模修繕（1件あたり50万円以上の修繕・備品の購入等）、改造、増築、移設については、指定管理者がその内容を精査のうえ市と協議し、必要な場合は、市が自己の費用と責任において実施するものとする。
- (3) 修繕等により生じた更新施設等は、すべて市に帰属するものとする。

2.6 物品等の帰属

本業務の実施に当たっての物品等の帰属等については、以下のとおり取り扱う。ただし、これにより難しい場合には、指定管理者はあらかじめ市の承認を得なければならない。

(1) 消耗品

現に使用中の消耗品については市に引き継ぐものとするが、それ以外のものは指定管理者の所有物とする。

(2) 備品

原則として市の所有物とする。このため、指定管理者の所有物品として購入するものは、あらかじめ市と協議のうえ、購入すること。

①市の所有となる備品の例

- ・指定管理者が市から引き継いだ備品を更新するために購入する備品
- ・上記以外のもので、指定管理者がもっぱら利用者の利便性向上のために購入する備品（施設の付帯備品となる机・イス、案内板、照明器具、ロッカーなど）

②指定管理者の所有となる備品の例

- ・事務室で使用するパソコン、プリンター、金庫、書庫などのほか、市と事前協議のうえ、指定管理者の備品と決したもの

2.7 モニタリング

指定管理者によるサービスの提供が法律、条例、規則、協定書等に従って、適切かつ確実に実行されているかを確認するため、四半期毎にモニタリングを実施する。また、会計年度終了後には、1年間のモニタリングを総括してモニタリングレポートを作成し、指定管理者に対して通知すると同時に市ホームページで公表する。

※ 詳細は、添付資料「モニタリングマニュアル」参照

2.8 指定の取り消し等

- (1) 市は、指定管理者が市の指示に従わないとき、又は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じることができる。
- (2) 指定管理者は、前記(1)の規定により指定管理者の指定を取り消されたときは、速やかに施設及び物品等を市に返還しなければならない。
- (3) 指定管理者は、前記(1)の規定により指定管理者の指定を取り消され、又は管理業務の全部若しくは一部を停止された場合に、当該取り消し等により生じた市又は第三者の損害を賠償しなければならない。

らない。また、既に指定管理料が支払われているときは、市の指定する期日までに、当該指定の取り消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止に係る期間に支払われた指定管理料として、市が計算して定める金額を市に返納しなければならない。

2 9 指定期間の満了

- (1) 指定期間の満了に際し、市または市が指定するものに対し、本業務の引継ぎ等を必ず行わなければならない。引継ぎを行う際の費用は指定管理料に含むものとする。
- (2) 指定期間満了までに、管理物件を現状に回復し明け渡さなければならない。

3 0 指定管理者に対する監督・監査

- (1) 市は、指定管理者が管理するセンターの適正な運営を期するため、指定管理者に対して、当該業務内容又は経理の状況に関し報告を求め、実施について調査し、必要な指示をすることができる。
- (2) 指定管理者が行うセンターの管理業務に係る出納その他の事務の執行は監査の対象となり、指定管理者は、監査に必要な範囲で出頭及び書類等の提出を求められることがある。
なお、ここでいう監査とは、監査委員による監査のほか、包括外部監査人による監査、個別外部監査人による監査を指す。

3 1 目的外使用

施設（行政財産）の目的外使用については、施設の設置目的を損なわない範囲内とし、指定管理者は、事前に市の許可を得ること。

3 2 適格請求書（インボイス）の発行事業者の登録

消費税の適格請求書等保存方式（インボイス制度）に対応するため、適格請求書（インボイス）の発行事業者の登録を行うこと。また、適格請求書（インボイス）の発行に伴い、発行したインボイスの保存等の事務に対応すること。

3 3 留意事項

- (1) 喫煙所について
健康増進法の規定に基づき、建物内に喫煙所を設けない等、喫煙場所の設置に留意すること。
- (2) 苦情等処理について
指定管理者は、利用者等から要望や苦情がある場合は、適切な対応を行い、当該苦情の円滑かつ円満な解決に努めなければならない。
利用者からの要望や苦情を的確に把握し、利用者視点に立った運営を行うなど、利用者に関われた施設運営を図ること。
- (3) 文書の保存について
指定管理者が扱う公の施設に関する文書は、久留米市文書規程に準じて、指定管理者が保存するものとする。

3 4 その他

この仕様書に記載のない事項については市と協議する。

■ 特記基準

● 施設保守管理業務

1 資格・免許

必要な資格保有者は次のとおりとする。

- (1) 電気主任技術者（電気事業法）
- (2) 防火管理者（消防法）
- (3) 清掃業の登録（建築物における衛生的環境の確保に関する法律）
- (4) ねずみ昆虫等防除業務（建築物における衛生的環境の確保に関する法律）

2 建築物環境衛生管理業務

- (1) 全館消毒（2回/年）
- (2) ねずみ・害虫駆除（12回/年）

3 建築付帯設備管理業務

- (1) 多目的ホールエレベーター設備一式点検（1台、12回/年）
- (2) 自動扉開閉装置一式点検（2台、4回/年）

4 電気設備管理業務

- (1) 受変電設備一式点検（12回/年）
- (2) 発電機設備一式点検（1回/年）
- (3) 照明制御装置一式点検（1回/年）
- (4) 電気主任技術者選任

5 消防設備

- (1) 消防設備一式の点検・報告：機器点検（2回/年）、総合点検（1回/年）

6 空調設備管理業務

本館

- (1) 換気ダクトフィルター清掃（2台、1回/年）
- (2) EHP フィルター清掃（28台、2回/年）

多目的ホール

- (1) ガス吸収式冷温水機(60RT)点検（2回/年）
- (2) 膨張タンク点検（1回/年）
- (3) 冷却塔点検（3回/年）
- (4) ポンプ類点検
 - 冷却水ポンプ(5.5kw)（1回/年）
 - 冷温水ポンプ(2.2kw)（1回/年）
- (5) 空気調和機点検（1回/年）
 - フィルター清掃（3回/年）
- (6) EHP フィルター清掃（3台、2回/年）
- (7) 排気ファン（音楽室）点検（1回/年）
- (8) 自動制御機器一式点検（1回/年）
- (9) 水質管理（冷房シーズン）

7 多目的ホール設備器具保守点検

電動窓、電動スクリーンその他体育施設保守点検（1回/年）

音響設備保守点検（1回/年）

8 夜間管理業務

- (1) 夜間における施設利用者に対する利用の便宜指導
- (2) 施設の火災、盗難、不良行為の防止
- (3) 施設の衛生的環境の確保

●外構管理業務

1 樹木・芝生等緑地帯及び観葉植物の維持管理

施設的美観の保持や害虫発生防止のための適切な維持を行い、利用者や近隣住民からの苦情が発生しないよう努めること。特に低木については2回/年以上の剪定を行うこと。

- (1) 剪定（高木・中木・低木・生垣・ツツジ）
- (2) 樹木施肥（ツツジ含む）
- (3) 芝生管理（芝刈り・手抜き除草・施肥・消毒）
- (4) 除草（緑地帯・裸地）、落葉の処理
- (5) 隣接地枝落とし等

2 屋外照明灯（1基）の動作確認

●宿泊用具管理業務

宿泊前後の宿泊用具の清掃・衛生確保

- (1) 宿泊者分のシーツ、枕カバーの準備
- (2) 敷具・毛布の清掃・準備
- (3) 宿泊後の寝具の清掃・交換

●施設の清掃

1 日常清掃

施設的美観の保持や衛生環境を確保するため、日常的に館内各所の清掃を行うこと。

【本館】

	清掃箇所	作業内容
1階	軽運動室	床掃き、モップ拭き
	料理講習室・倉庫	床掃き・拭き、残さい処理
	事務室	床掃き・拭き
	便所(男女) (小便器2、大便器5)	床腰タイル洗浄・掃き拭き 水槽拭きあげ、便器洗浄、汚物処理 トイレトペーパー補充
	談話室	床掃き・拭き
2階	講習室	床掃き、モップ拭き
	会議室	床掃き、モップ拭き
	音楽室	床掃き、モップ拭き（カーペット）
	便所(男女) (小便器3、大便器5)	床腰タイル洗浄・掃き拭き 水槽拭きあげ、便器洗浄、汚物処理 トイレトペーパー補充
3階	湯沸室	床掃き、モップ拭き、流し清掃
	和室	掃除機かけ（畳）
	宿泊室	掃除機かけ（カーペット・畳）

	浴室	床及びタイル、浴槽の洗浄
	便所(男女) (小便器5、大便器4)	床腰タイル洗浄・掃き拭き 水槽拭きあげ、便器洗浄、汚物処理
各階 共通	階段	床掃き、モップ拭き
	廊下	床掃き、モップ拭き
	植栽・生垣・側溝	掃き掃除、異物除去

【多目的ホール】

	清掃箇所	作業内容
1階	多目的室	床掃き、モップ拭き
	倉庫	床掃き、モップ拭き
	更衣室(男)	床掃き、モップ拭き、腰タイル洗浄
	更衣室(女)	床掃き、モップ拭き、腰タイル洗浄
	便所(男)	床腰タイル洗浄・掃き拭き 水槽拭きあげ、便器洗浄、汚物処理 トイレトペーパー補充
	便所(女)	床腰タイル洗浄・掃き拭き、水槽拭きあげ 便器洗浄、汚物処理、トイレトペーパー補充
	便所(多目的)	床腰タイル洗浄・掃き拭き、水槽拭きあげ 便器洗浄、汚物処理、トイレトペーパー補充
	ホール・階段・廊下等	床掃き、モップ拭き
	駐車場	掃き掃除
2階	多目的ホール	床掃き、モップ拭き
	器具倉庫	床掃き、モップ拭き
	ホール・階段・廊下等	床掃き、モップ拭き
3階	ギャラリー	床掃き、モップ拭き
	ホール・階段・廊下等	床掃き、モップ拭き

2 定期清掃（6ヶ月に1回）

【本館】

清掃箇所	作業内容
軽運動室、娯楽談話室、事務室、講習室、会議室、階段、廊下	床部分を専用洗剤を使用し、水洗後ワックス仕上げ

【多目的ホール】

清掃箇所	作業内容
多目的室、更衣室(男女)、ホール・階段・多目的ホール、器具倉庫、ギャラリー	床部分を専用洗剤を使用し、水洗後ワックス仕上げ

3 特殊清掃（月1回）

【本館・多目的ホール】

清掃箇所	作業内容
窓ガラス	専用洗剤を使用し、水洗後拭き上げ

●施設利用者への飲食等の提供

- (1) 自主事業の一環として、自動販売機を設置し、維持管理すること。ただし、施設の設置目的を損なわない範囲とし、市に対して所定の行政財産使用料を納付すること。
- (2) 福祉団体が設置している自動販売機については、別途教育委員会が使用許可を行う。

●生涯学習振興事業の実施

下記の事業については当該指定管理の期間において各年実施すること。なお、2年目以降について、指定管理者と市の協議により、その内容の改善が必要であると認められるときは、内容を変更することができるものとする。

- (1) 社会の変化や市民の多様な学習ニーズに対応した学習機会の提供
 - ①高齢者事業（年2事業以上） ※例）健康教室、高齢者パソコン講座など
高齢者が生きがいを持ち、学習活動を通じて習得した知識・知能を活用し積極的に社会に参加できるよう支援することを目的とした事業
 - ②成人事業（年2事業以上） ※例）時事問題講座、基本料理講座など
多様化する現代的・社会的課題の解決に向けた学習機会の提供を目的とした事業
 - ③家庭教育事業（年2事業以上） ※例）子育て支援講座、親子ふれあい講座など
子育てや家庭の教育力向上を図ることを目的とした事業
 - ④青少年体験事業（年1事業以上） ※例）ものづくり教室、レクリエーション教室など
子どもの健やかな育成と自主性や協調性を養う事を目的に、物を作ることや様々な体験活動を行う事業
- (2) センターで学習するサークルの学習成果の発表と社会への学習還元を進めることを目的に、サークルと共催した公開講座を少なくとも年に1回実施すること。
- (3) 施設を定期的に利用する団体及びサークル等の学習活動を推進するために、少なくとも年に1回は、学習成果の発表及び団体間の交流を図る事業を実施すること。
- (4) 様々な生涯学習関連情報・資料の収集や調査を行い、市民からの学習相談に適切に対応するとともに、学習相談の事例・分析結果を集積すること。
- (5) 公共施設や学習グループが作成したチラシ・パンフレット等、生涯学習情報を収集・整理し、市民に幅広い情報提供が行われるよう、閲覧環境の整備や情報発信を行うこと。
- (6) 上記のほか、生涯学習の振興のための自主事業を実施すること。

●駐車場の案内・整理

駐車場については、以下の点に留意すること。

- (1) 駐車場使用料は無料とすること。
- (2) 施設利用者用の駐車場であるため、指定管理者としては使用しないこと。
- (3) 長期放置車両が発生した場合は、適切な対応を行うこと。

■ リスク分担表

リスクの種類	内 容	リスク負担者	
		市	指定管理者
法令の変更	指定管理者が行う運營業務に影響を及ぼす変更 (※1参照)	○	○
物価	物価変動による人件費、物件費等経費の増	※2参照	○
金利	金利変動による経費の増		○
施設・設備・物品等の 損傷	経年劣化で小規模のもの		○
	経年劣化で上記以外のもの	○	
	指定管理者の管理上の瑕疵及び指定管理者の責めに 帰すべき事由による施設・設備・物品等の損傷		○
	第三者の行為から生じた小規模のもので相手方が 特定できないもの		○
	第三者の行為から生じた上記以外のもので相手方が 特定できないもの	○	
不可抗力	不可抗力による業務の変更、中止又は延期 (※3 参照)	○	○
需要変動	当初の需要見込みと異なる市場状況		○
施設競合	競合施設による利用者減及び収入減		○
個人情報の保護	指定管理者の責めに帰すべき事由による情報の漏 洩、又はこれに伴う犯罪等の発生		○
債務不履行	市が協定内容を不履行	○	
	指定管理者が業務及び協定内容を不履行		○
損害賠償	管理運営上における事故 (※4参照)	○	○
事業終了時	指定期間の満了又は期間中途における事業の廃止 に伴う原状回復に要する費用		○

※1 法令の変更

- ・施設の管理運営行為がそのものに影響を及ぼすものは、市がそのリスクを負う。
- ・管理運営に必要とされる許認可等を必要とする場合のリスクは、指定管理者が負う。

※2 著しい物価変動への対応

- ・著しい物価変動が発生した場合は、高騰した経費の負担等について市と指定管理者で協議する。

※3 不可抗力への対応

- ・不可抗力とは、暴風、豪雨、洪水、高潮、落雷、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、暴動、感染症の流行等の市又は指定管理者の責めに帰すことができない自然的又は人為的な現象をいう。なお、施設利用者数の増減は、不可抗力に含まない。
- ・不可抗力の発生に起因して指定管理者に損害・損失や増加費用が発生した場合、当該費用については合理性の認められる範囲で市が負担する。なお、指定管理者が付保した保険によりてん補された金額相当分については、市の負担に含まない。
- ・建物や設備が復旧困難な被害を受けた場合は、協定を解除する。
- ・復旧可能な場合は、その復旧に要する経費等の負担は、市と指定管理者で協議する。

- ・避難所等として使用した場合において、新たに発生した経費等の負担については、市と指定管理者で協議する。

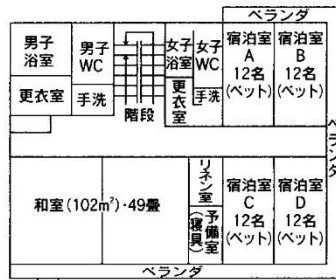
※4 管理運営上における事故

- ・指定管理者の管理運営上の瑕疵による事故及び臨時休館等に伴う利用団体への損害についてのリスクは、指定管理者が負う。
- ・基幹的な施設、機器等の不備による事故及び臨時休館等に伴う利用団体への損害については、その主たる原因が指定管理者の施設管理上の瑕疵でない場合は、そのリスクは市が負う。

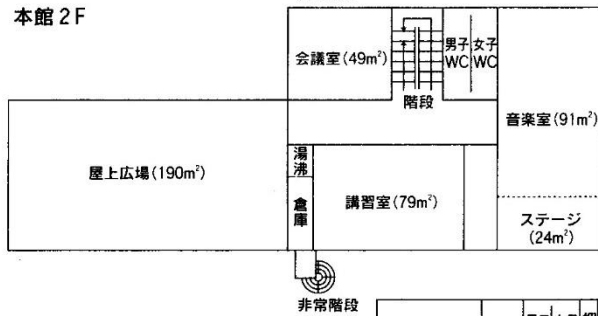
施設配置図



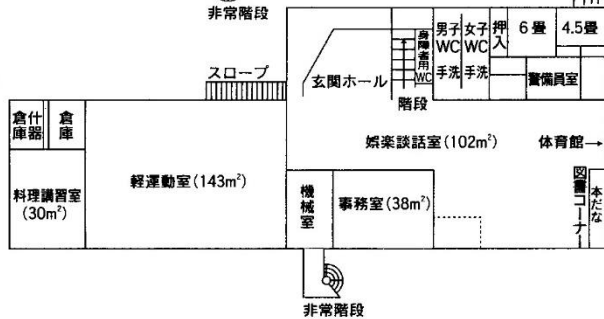
本館 3F



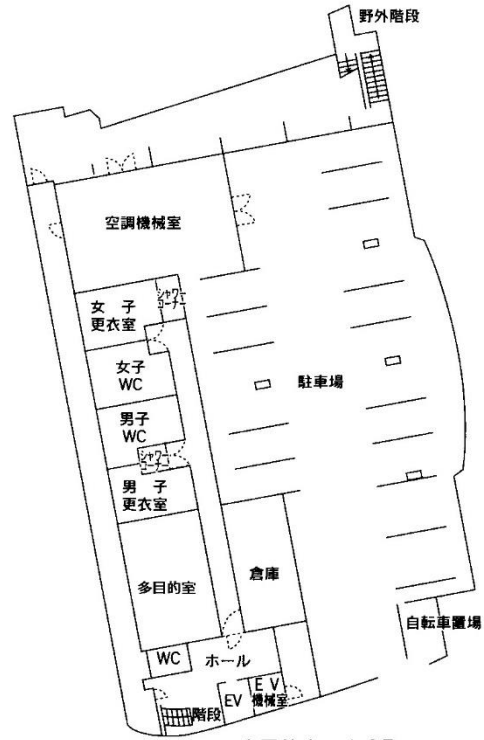
本館 2F



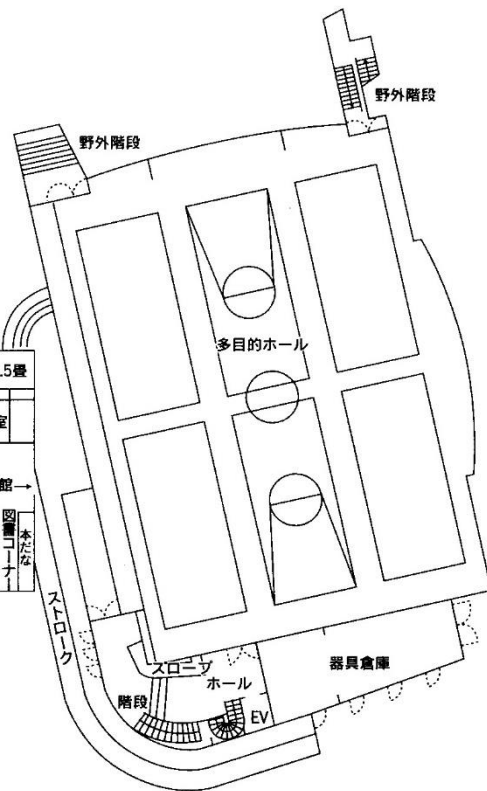
本館 1F



多目的ホール 1F



多目的ホール 2F





指定管理者制度
モニタリングマニュアル

平成31年4月
久留米市

目次

第1章 モニタリングの基本的な考え方	1
1 モニタリングの目的	1
2 モニタリング実施にあたってのポイント	2
3 法令・協定書等との関係	4
第2章 モニタリング項目と実施頻度	5
1 モニタリング項目	5
2 モニタリングの時期(頻度)	7
3 要求サービス水準の設定と結果判定	7
第3章 モニタリングの手順と資料の整理方法	8
1 モニタリングの実施手順	8
2 モニタリング資料の整理方法	11
3 モニタリングの全体像	12
モニタリングに関する様式集	13

第1章 モニタリングの基本的な考え方

1 モニタリングの目的

モニタリングという言葉は、従来、環境汚染、医療や金融関係などでよく使われ、「調査・監視・評価」といった意味を持っています。行政活動の分野では、PFI事業の中で、「公共サービスの水準を監視する行為」と定義されています。

指定管理者制度においては、かかる指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定書等に従い、適切かつ確実な公共サービスが実施されているかを確認すると同時に、市が示した要求サービス水準を満たしているかを監視する手段として、モニタリングを実施します。継続的、安定的にサービスを提供することが可能であるかを監視し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行い、管理運営の継続が適当でない等と認めるときは指定の取消し等を行う一連の仕組み（PDCAサイクル）づくりの上で重要となるものです。

こうしたモニタリングが適切に実施されない場合、重大な事故や事件の発生、指定管理者が実施する事業やその組織自体の破綻等のリスクの予兆を見過ごすこととなり、そのようなリスクが顕在化すると、施設の管理運営を継続できなくなるという事態が発生する可能性があります。また、そうした事態に至らなくても、コスト削減を重視するあまりに公共サービスの水準が低下したり、管理運営が適切でないために結果としてコストが高くなったりする可能性もあります。

このように、特定の団体に公の施設の管理運営を任せる指定管理者制度において、適切で効果的なモニタリングを実施することは、制度の安定的運用に欠かすことのできない重要なものとなります。

2 モニタリング実施にあたってのポイント

本市のモニタリングを実施するにあたっては、公の施設の管理運営を通じた公共サービスの水準の確保や安全性、継続性を担保する観点から、次のポイントに留意する必要があります。

(1) 要求サービス水準の明確化

市が指定管理者に対して求めるサービスの水準については、市が定める募集要項や仕様書の内容（業務内容や自主事業の許容範囲等）のほか、指定管理者が提出する事業計画書の内容も踏まえ、できるだけ明確に規定します。この要求サービス水準を曖昧にすると、モニタリングが機能しにくくなる可能性があります。

(2) モニタリングに関する役割分担

指定管理者は、日常的に独自の業務チェックによる業務改善に取り組む必要があります。一方、市は現場感覚と客観性とを持ちつつ、公共サービスの水準を維持するための監視の視点でモニタリングを行う必要があります。

(3) 定期的・継続的なモニタリングの実施

市はモニタリングを定期的・継続的に行い、モニタリングを基にした管理運営改善のフィードバックを繰り返すことで、公の施設の管理運営を通じた公共サービス水準を維持するサイクルを作る必要があります。

(4) モニタリングの枠組みの明確化

市は、モニタリングの項目・手法等について、施設の性質等に留意し、協定の締結前に必要十分なモニタリングの枠組みを予め設計し、明確にしておく必要があります。

(5) 公共サービスの継続的、安定的提供の確保

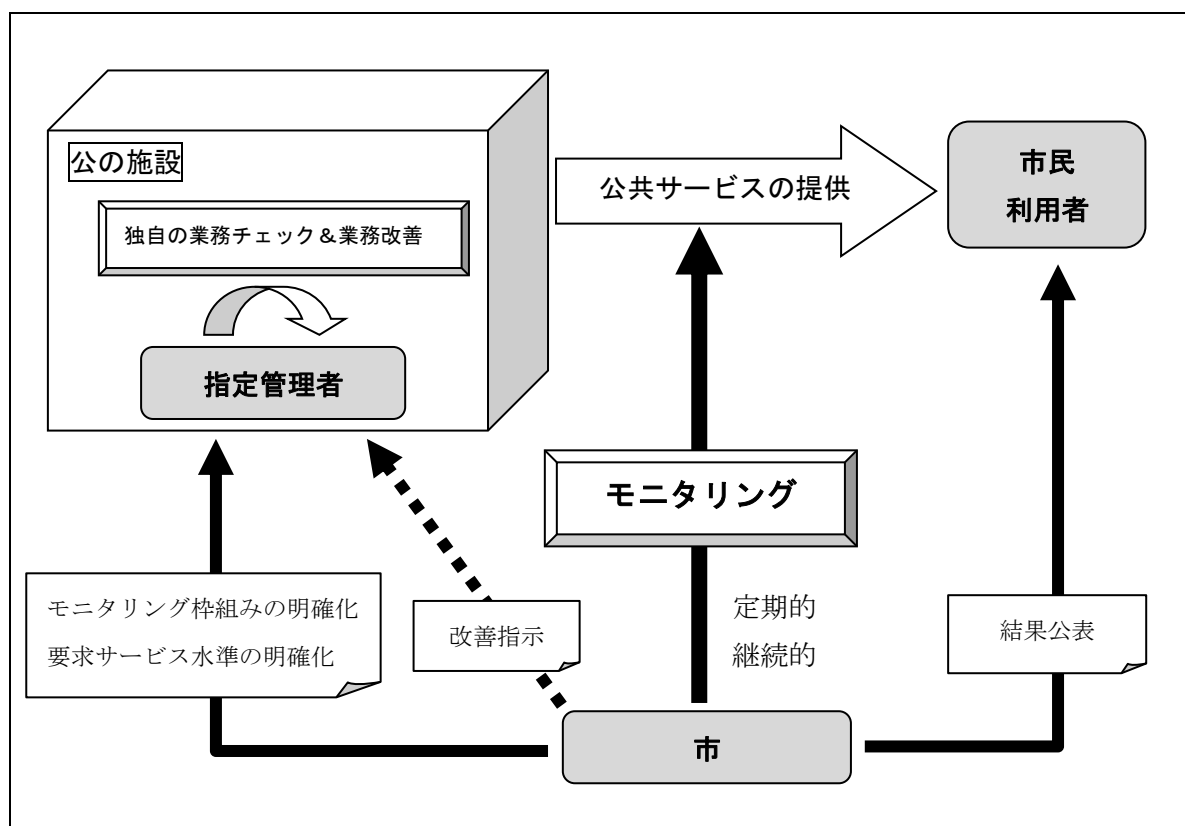
モニタリングでは、指定管理者による管理運営に際して、事業の収支状況等を確認し、サービスの中断や事業の頓挫を未然に防止し、適正な公共サービスの継続的・安定的提供を確保する必要があります。

(6) 改善・指導等の実施

市は、モニタリングを実施していく中で、適正なサービス水準の確保や継続的、安定的なサービスが提供できないと判断される場合には、必要に応じた対策をとり、達成できなければ指定の取消し等も視野に入れた改善指示を行う必要があります。

(7) モニタリング結果の公表

市は、指定管理者が管理運営を行っている公の施設で提供されているサービスの状況について、モニタリング結果を公表することで、透明性を高め、市民や使用者に対する説明責任を果たす必要があります。



モニタリングの概念図

3 法令・協定書等との関係

地方自治法や条例において、市は、①指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させなければならないほか、業務や経理の状況に関し、報告を求め、実地調査や指示を行い、②指示に従わないとき等には指定の取消し等を行うことができると定められています。

このように地方自治法や市条例等によって定められた事項について、本マニュアルでは、具体的な運用方法等について解説します。

※関係条文（抜粋）

【地方自治法】

第244条の2（公の施設の設置、管理及び廃止）

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。

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き、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。

【久留米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7条（事業報告書の作成及び提出） 指定管理者は、毎年度終了後、市長等が定める期間内に、その管理する公の施設に関して次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、市長等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において第9条第1項の規定により指定を取り消されたときは、その取り消された日から市長等が定める期間内に当該年度の当該日までの間の事業報告書を提出しなければならない。

- (1) 管理業務の実施状況及び利用状況
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績
- (3) 管理に係る経費の収支状況
- (4) 前3号に掲げるもののほか、管理の実態を把握するために市長等が特に必要と認める事項

第8条（業務報告の聴取等） 市長等は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対し、その管理の業務及び経理の状況に関し、定期に又は必要に応じて臨時に報告を求め、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。

第9条（指定の取消し等） 市長等は、指定管理者が前条の指示に従わないとき、その他当該指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができる。

第2章 モニタリング項目と実施頻度

1 モニタリング項目

前章で記した基本的な考え方を踏まえ、市は①業務の履行状況の確認、②サービスの質に関する確認、③サービス提供の安定性に関する確認、の3つの項目について、モニタリングを実施することとします。

それぞれについて説明すると、以下の通りです。

(1) 業務の履行状況の確認

仕様書等に定められた業務や当初の事業計画書及び年度毎の事業計画書により予定している事業が適切に実施されているかについて、日報や月報による確認のほか、実地調査等によって確認します。

具体的には次の項目があげられます。

①事業、業務の履行状況

- ア) 開館日数等
- イ) 施設の利用状況（利用者数、稼働率等）
- ウ) 事業の実施状況（イベントの開催状況、参加者実績等）

②管理運営における基本的事項

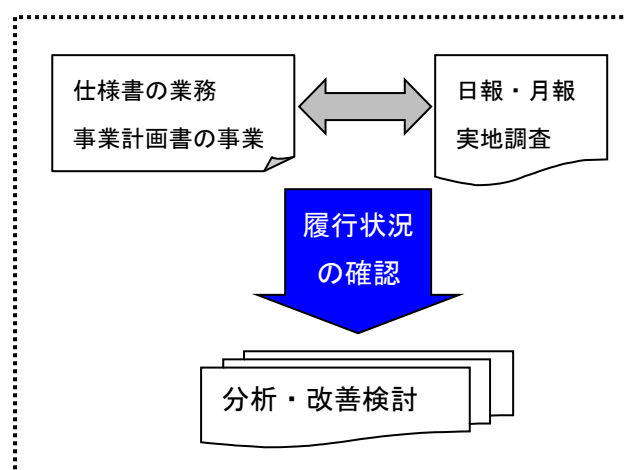
- ア) 業務執行体制
- イ) 書類等の整備、保管状況
- ウ) 市担当との間での連絡調整状況

③会計処理の状況

- ア) 会計書類等の整備、保管状況
- イ) 会計処理体制

④施設の維持管理状況

- ア) 保守管理業務の実施状況
- イ) 環境衛生業務の実施状況
- ウ) 警備・安全業務の実施状況
- エ) 外構・植栽管理業務の実施状況
- オ) 備品管理の実施状況



「業務の履行状況の確認」の概念図

(2) サービスの質に関する確認

指定管理者によって提供されるサービスの水準がどの程度かについて、実地調査や利用者アンケート等によって確認します。

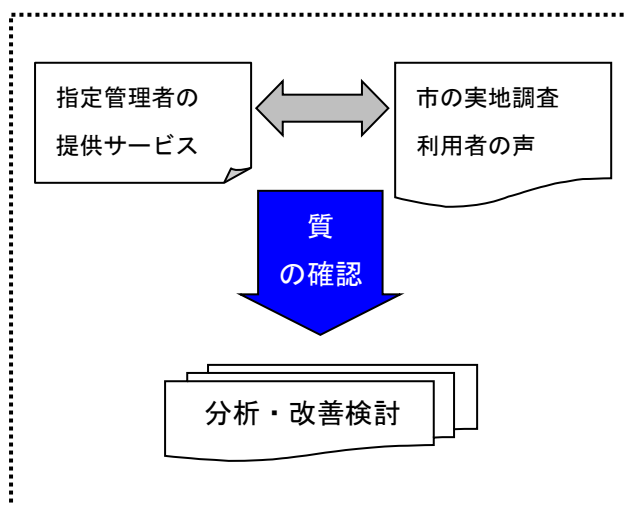
具体的には次の項目があげられます。

①基本的事項

- ア) 職員の接客態度
- イ) 広報の実施状況

②運営業務

- ア) 予約、使用許可の状況
- イ) 利用者満足度の状況
- ウ) 講座やイベントの状況
- エ) クレームへの対応状況
- オ) 情報セキュリティの対応状況



「サービスの質に関する確認」の概念図

(3) サービス提供の安定性に関する確認

指定管理者によるサービスの提供が継続的・安定的に提供されているかについて、当初の事業計画書及び年度毎の事業計画書の見込みと、収支実績との比較により確認します。特に、月報や事業報告書に記載されている収支状況（料金収入の実績、委託料等の収支状況等）が、自主事業の実施状況も含め応募段階の収支計画とも含めて乖離していないか等を確認する必要があります。

具体的には次の項目があげられます。

①収入の状況

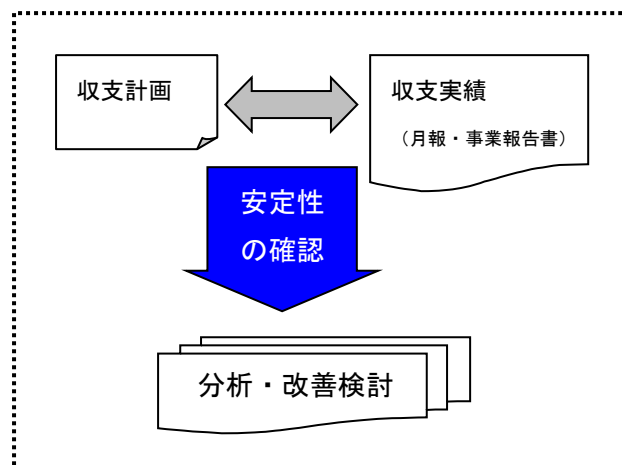
- ア) 指定管理料の実績
- イ) 利用料金収入の実績
- ウ) 事業収入の実績

②支出の状況

- ア) 人件費
- イ) 物件費
- ウ) その他経費

③自主事業に係る収支の状況

- ア) 事業に係る収入実績
- イ) 事業に係る支出実績



「サービス提供の安定性に関する確認」の概念図

また、近年は指定管理者が指定期間中に経営破綻するといった事例も発生しています。本来、指定管理者の経営状況については、指定管理者の自己責任といった考え方がありますが、指定後の経営破綻等に伴うリスクを回避するための方策を検討する必要もあります。所管部課が、特に専門的な経営分析が必要と判断した場合には、指定管理者制度所管課（行財政改革推進課）及び財政課等と協議のうえ、公認会計士等に委託して実施することとします。

2 モニタリングの時期(頻度)

モニタリングの実施時期や頻度についても、時間やコストが必要以上の負担になったり、モニタリング自体が目的化することのないよう設計しなければなりません。

以上のような視点を踏まえ、久留米市では、地方自治法や条例で明記されている事業報告書を会計年度終了後、指定管理者から提出させるほか、本マニュアルで記すチェックシート等を活用し、四半期毎に定期的なモニタリングを実施します。また、会計年度終了後には、1年間のモニタリングを総括し、モニタリングレポートを作成することとします。

3 要求サービス水準の設定と結果判定

モニタリングを実施する中においては、市が指定管理者に求めるサービスの水準を事前に設定することが重要となります。具体的には、募集要項・仕様書や事業計画書を踏まえ、施設の性質に応じて特に重要な項目や内容について、要求サービス水準を予め設定して、指定管理者側に通知しておきます。また、四半期毎に実施したモニタリング結果を基に、その達成状況を、前述したモニタリングレポートの中で判定していくこととします。

第3章 モニタリングの手順と資料の整理方法

前章で示したモニタリング項目と実施の頻度を踏まえ、具体的な手順と資料の整理方法については以下の通りとします。

1 モニタリングの実施手順

事業年度を単位として、スケジュールに応じたモニタリングの具体的な実施手順を整理すると、次の通りです。

(1) 毎年度開始前に実施する内容（「事業計画書」の確認）

指定管理者に対し、年度毎の事業計画書を市が指定する期日までに作成させ、提出させます。この年度毎の事業計画書の内容が、当初の事業計画書や仕様書などと乖離していないかを確認します。なお、「事業計画書」を途中で変更しようとする場合には、市と指定管理者の両方で協議して内容を定めることとします。

(2) 四半期毎に実施する内容（「チェックシート」による確認）

市は、指定管理者が日常的に行う独自の業務チェックと業務改善とは別に、指定管理者に対し、四半期毎に前章で記したモニタリング項目を踏まえた「チェックシート①～③」による自己チェックを求め、市が指定する期日までに作成させ、提出させます。指定管理者から提出されたこのチェックシートを活用し、市は書類確認や現地確認のほか、必要な調査等を行いながら、確認していきます。

こうした確認の結果、市が示した要求水準を満たしていないときは、指定管理者に対して業務の是正、改善を「改善指示書」を通じて指示するとともに、必要に応じて改善策をまとめた「改善計画書」の提出を求めます。

(3) 毎会計年度終了後に実施する内容（「事業報告書」の確認と「モニタリングレポート」の作成）

指定管理者に対し、毎年度の終了後、市が指定する期日までに「事業報告書」（事業報告書は「指定管理者制度運用のガイドライン」に記載されている項目を踏まえていれば、任意の様式で構いません。）を作成させ、提出させます。これに対して、当初及び年度毎の事業計画書の内容と乖離していないか等について、確認するほか、必要に応じて実地調査等を行い、指定管理者に対して説明を求めます。

こうした確認や調査等の結果について、要求サービス水準の達成状況を判定した「モニタリングレポート」を作成し、指定管理者に対して通知すると同時に、指定管理者制度所管課（行財政改革推進課）にその結果を送付します。

【モニタリングの年間実施スケジュール】

	指定管理者	施設所管課	制度所管課 (行財政改革推進課)
X-1年度 3月	X年度 事業計画書	提出 当初事業計画書との整合確認	提出
X年度 第1四半期 (4~6月)			
第2四半期 (7~9月)	第1四半期チェックシート作成 (自己チェック)	提出 履行確認【書類確認・実地調査】 改善指導等(必要に応じて)	提出 内容確認等(必要に応じて)
第3四半期 (10~12月)	第2四半期チェックシート作成 (自己チェック)	提出 履行確認【書類確認・実地調査】 改善指導等(必要に応じて)	提出 内容確認等(必要に応じて)
第4四半期 (1~3月)	第3四半期チェックシート作成 (自己チェック)	提出 履行確認【書類確認・実地調査】 改善指導等(必要に応じて)	提出 内容確認等(必要に応じて)
X+1年度 第1四半期 (4~6月)	第4四半期チェックシート作成 (自己チェック) 事業報告書作成	提出 履行確認【書類確認・実地調査】 改善指導等(必要に応じて) 通知	提出 モニタリングレポート作成
第2四半期 (7~9月)			結果集約 内容確認(必要に応じて) モニタリングレポート公表

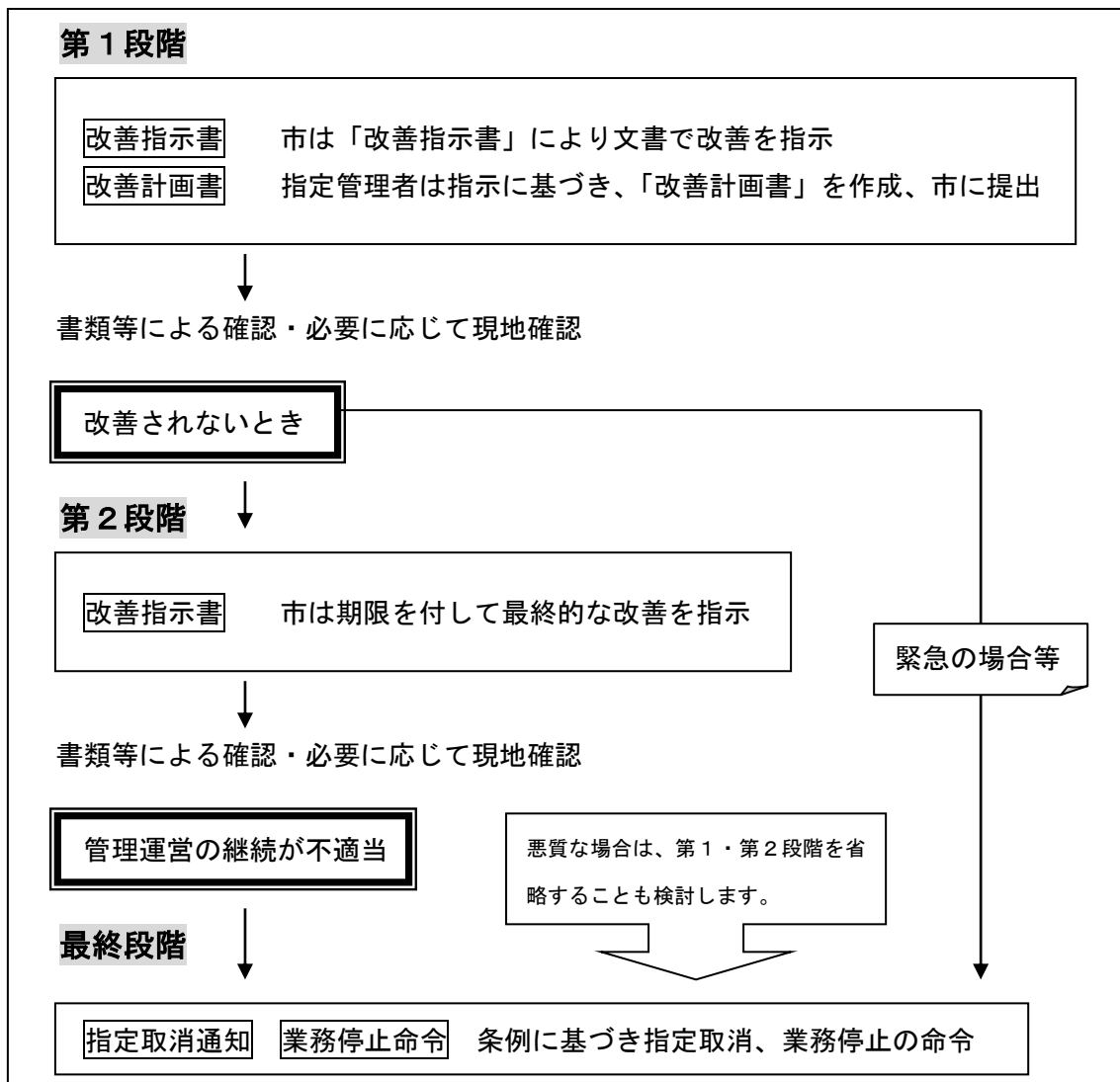
※X年度の指定管理業務を対象として記載

(4) 管理運営業務の内容が不十分な場合に実施する内容

指定管理者による管理運営において、以下のような事態が生じた場合は、下図の実施手順により、改善指導や指定の取り消し、期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じたりすること検討する必要があります。

- ① 市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだ場合
- ② 地方自治法をはじめとする関係法令、条例、規則又は協定の条項を履行せず、又はこれらに違反した場合
- ③ 明らかに違法な使用許可権限を行使した場合
- ④ 業務を行うのに必要な資力、信用を欠くに至った場合
- ⑤ 管理運営業務の実施に際し不正行為があった場合
- ⑥ 管理運営業務の内容や水準が著しく低下して管理運営を継続することが適当でないと認められる場合

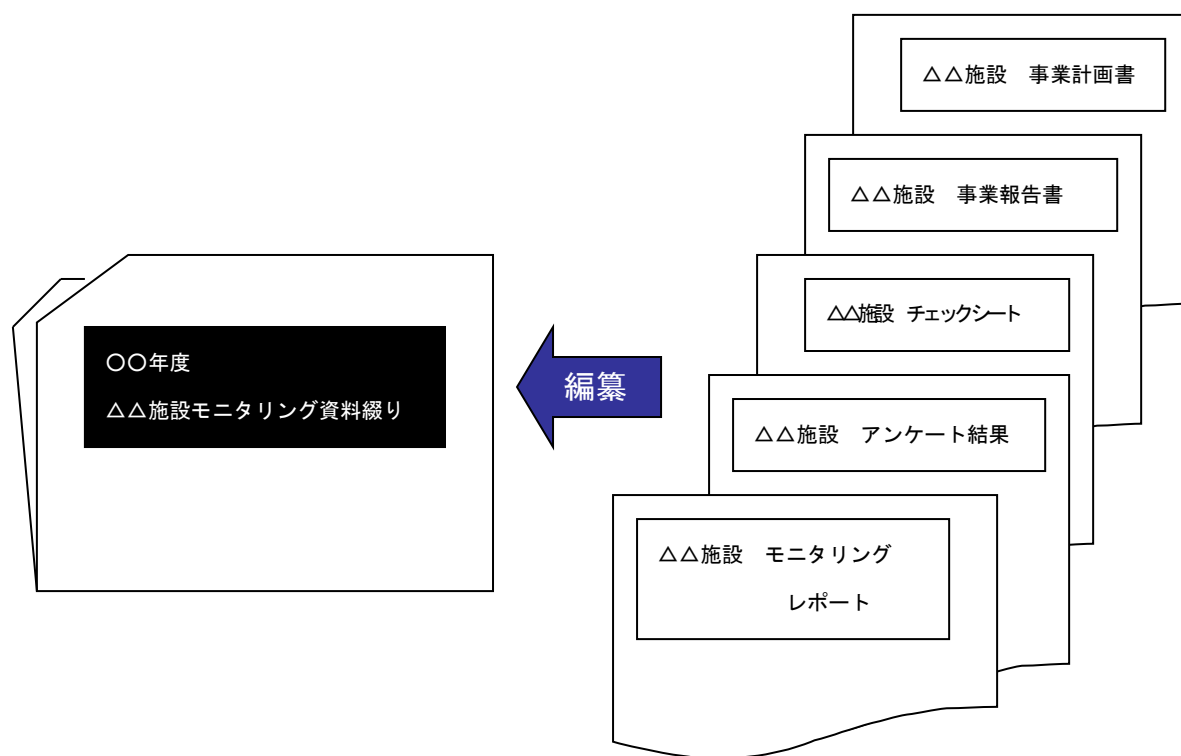
「改善指示・指定の取消し等」の実施手順



2 モニタリング資料の整理方法

モニタリング資料は、施設、年度毎に編纂するようにします。

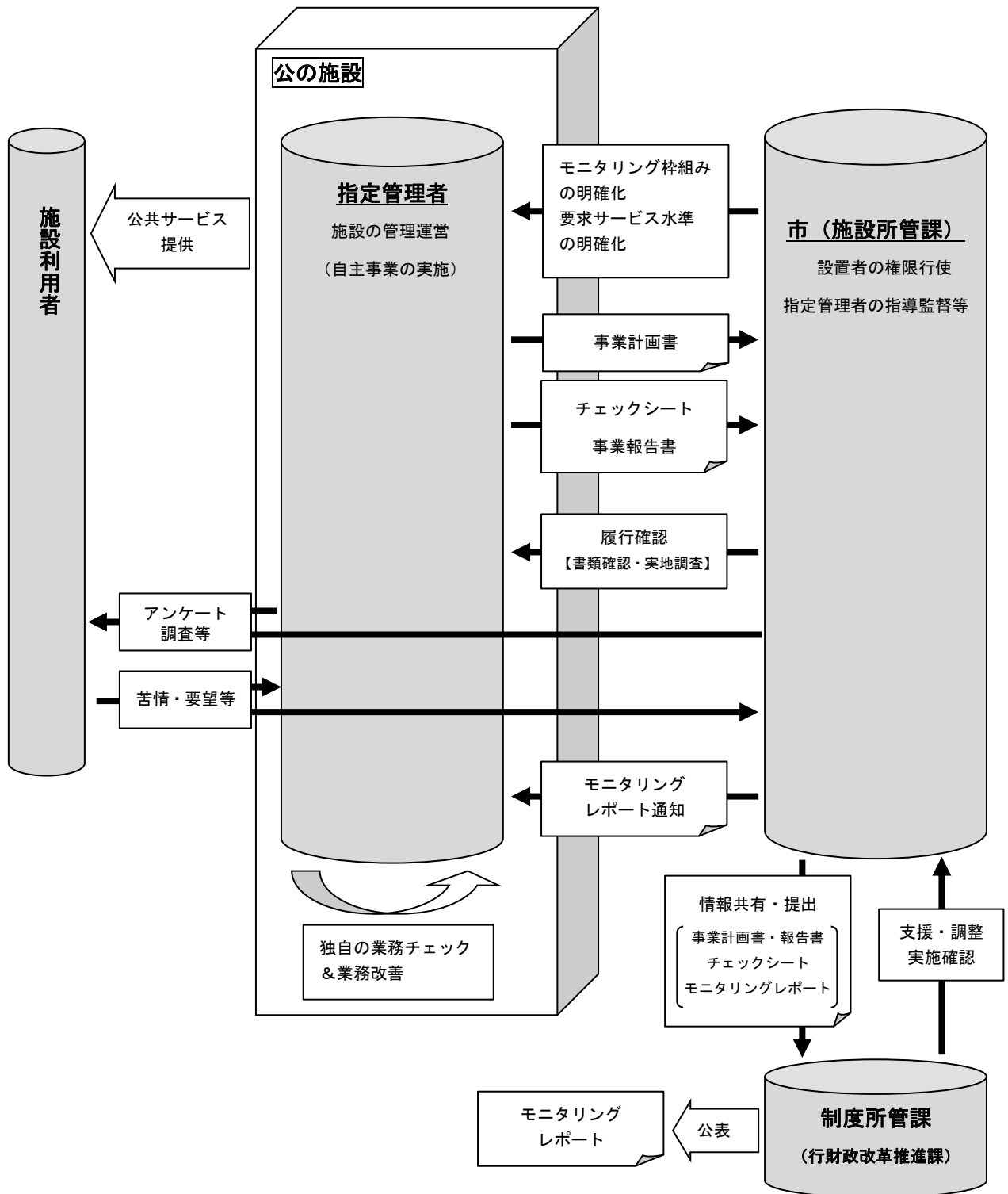
具体的には、事業計画書（年度毎の事業計画書を含む）に始まり、四半期毎のチェックシート、事業報告書、さらには利用者アンケート調査結果等の資料を一覧できるように整理しておきます。資料の整理方法をイメージで示すと以下のとおりです。



※施設の性質によって、整理する資料の種類や量が異なります。

3 モニタリングの全体像

これまでのモニタリングの全体像を整理すると、次の図の通りです。



モニタリングに関する様式集

この様式集は、四半期毎に実施しますモニタリング時のチェックシート等の標準的なモデルを示しています。施設の性質等によっては、チェック内容が異なる場合もありますので、必要に応じてチェック項目の改廃等を行います。

チェックシート①

〇〇年度 △△施設 業務の履行状況の確認用チェックシート

第〇四半期

項目	分類		計画（四半期ベース）	実績（四半期ベース）	行政確認（適否）
事業・業務の履行状況	開館状況	開館日数			適 ・ 否
		開館時間			適 ・ 否
	事業 開催回数	必須事業			適 ・ 否
		自主事業			適 ・ 否
	事業 参加者実績	A事業			適 ・ 否
		B事業			適 ・ 否
	延べ 利用者数	個人利用者数			適 ・ 否
		団体利用者数			適 ・ 否
		事業参加者数			適 ・ 否
	稼働率	平均			適 ・ 否
		平日			適 ・ 否
		土日祝			適 ・ 否

項目	分類		自己チェック	行政確認（適否）
基本事項	業務執行体制（緊急時を含む）は明確になっているか			適 ・ 否
	各種記録（日報・月報等）や必要書類は整備、保管されているか			適 ・ 否
	市担当との間での連絡調整は十分であったか			適 ・ 否
会計処理	会計書類等	指定管理業務を区分して記録しているか		適 ・ 否
		会計書類等は適切に整備、保管されているか （会計帳簿、決裁書、契約書、請求書、領収書、通帳等）		適 ・ 否
会計処理体制	会計処理ルールを明確に定め、ルール通りに処理しているか			適 ・ 否
	会計チェック体制が構築され、機能しているか （複数名チェック、決裁手続、会計監査）			適 ・ 否
施設の維持管理状況	保守管理業務	施設・設備の修繕等は適切に実施されているか		適 ・ 否
		法定点検や検査等は確実に実施されているか		適 ・ 否
	環境衛生業務	施設全体が清潔に保たれているか（清掃・トイレ用品補給等）		適 ・ 否
		環境に配慮した管理運営がなされているか（廃棄物の分別等）		適 ・ 否
	警備・安全業務	避難経路に障害物等はないか		適 ・ 否
		警備機器等は確実に作動するか		適 ・ 否
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれているか（植栽管理等）		適 ・ 否
利用者に支障をきたす状態で放置されていないか			適 ・ 否	
備品管理業務	備品は適切に保管・管理されているか			適 ・ 否

チェックシート②

〇〇年度 △△施設 サービスの質に関する確認用チェックシート

第〇四半期

分類	対象	項目	自己チェック	行政確認（適否）
基本的事項	職員の接客態度	担当者のマナーは良かったか		適 ・ 否
		言葉遣いは適切であったか		適 ・ 否
		担当者及び従事者は名札を着用していたか		適 ・ 否
		服装は清潔であったか		適 ・ 否
		利用者に対する案内や説明は適切であったか		適 ・ 否
	広報の実施状況	行事開催案内の時期は適切か		適 ・ 否
		施設内の案内等は適切か		適 ・ 否
ホームページは見易いか			適 ・ 否	
運営業務	予約、使用許可の状況	スムーズに予約できたか		適 ・ 否
		許可証等はスムーズに発行されたか		適 ・ 否
		不適切な不許可を行っていないか		適 ・ 否
	利用者満足度の状況	利用者の満足度はどうであったか (当初の要求水準をクリアしていたか)		適 ・ 否
	講座やイベントの状況	講座やイベント実施時はスムーズな実施ができたか		適 ・ 否
		講座やイベント実施の時期は適切であったか		適 ・ 否
		講座やイベントは満足できたか		適 ・ 否
	クレームへの対応状況	クレーム等に対して適切に対処しているか		適 ・ 否
	情報セキュリティの対応状況	個人情報については適切に管理・保管されているか		適 ・ 否
		情報公開には適切に対応されているか		適 ・ 否

※ サービスの質に関する確認は、抜き打ちの立ち入り検査（講座やイベント等の確認を含む）や定期的なホームページのチェックのほか、利用者アンケート調査等により確認する必要があります。

チェックシート③

〇〇年度 △△施設 サービス提供の安定性に関する確認用チェックシート

第〇四半期

項目		計画（四半期ベース）	実績（四半期ベース）	行政確認（適否）	
通常サービス	収入内訳	指定管理料		適 ・ 否	
		利用料収入		適 ・ 否	
		その他収入		適 ・ 否	
	収入計				適 ・ 否
	支出内訳	人件費			適 ・ 否
		物件費			適 ・ 否
		その他経費			適 ・ 否
	支出計				適 ・ 否
収支（収入－支出）				適 ・ 否	

項目		計画（四半期ベース）	実績（四半期ベース）	行政確認（適否）	
自主事業（A）	収入内訳	事業収入		適 ・ 否	
		その他収入		適 ・ 否	
	収入計				適 ・ 否
	支出内訳	人件費			適 ・ 否
		物件費			適 ・ 否
		その他経費			適 ・ 否
	支出計				適 ・ 否
収支（収入－支出）				適 ・ 否	
自主事業（B）	収入内訳	事業収入		適 ・ 否	
		その他収入		適 ・ 否	
	収入計				適 ・ 否
	支出内訳	人件費			適 ・ 否
		物件費			適 ・ 否
		その他経費			適 ・ 否
	支出計				適 ・ 否
収支（収入－支出）				適 ・ 否	

参考シート① 利用者アンケート

〇〇年度 △△施設 利用者アンケート（満足度調査）

△△施設をご利用いただきありがとうございます。

今後の△△施設の管理運営の参考にさせていただきため、利用者の皆様のご意見をいただきたいと考えていますので、ご協力をお願いいたします。

久留米市△△施設

Q1 利用日（ 年 月 日）

Q2 何回目の利用ですか？（ はじめて・ 回目 ）

Q3 △△施設の管理運営についてお尋ねします。該当するところに○で囲んで下さい。

また、改善要望などがありましたらご記入ください。

No.	項目	満足度	改善要望
1	利用のしやすさ	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
2	職員の対応	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
3	施設や設備の 管理状況	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
4	講座・イベントの 内容	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	
	全体としての満足度は どうでしたか	1 大変満足した 2 満足した 3 どちらともいえない 4 不満足	

ご協力ありがとうございました。今後も△△施設をご利用いただきますようお願いいたします。

参考シート② 利用者アンケート集計表

〇〇年度 △△施設 利用者アンケート（満足度調査）集計表（第〇四半期）

- アンケート回答者数 名
- 初めての利用者数 名
- 再利用者数 名（再利用率 %）

No.	項目	満足度		
1	利用のしやすさ	1 大変満足した	名 (%)
		2 満足した	名 (%)
		3 どちらともいえない	名 (%)
		4 不満足	名 (%)
2	職員の対応	1 大変満足した	名 (%)
		2 満足した	名 (%)
		3 どちらともいえない	名 (%)
		4 不満足	名 (%)
3	施設や設備の 管理状況	1 大変満足した	名 (%)
		2 満足した	名 (%)
		3 どちらともいえない	名 (%)
		4 不満足	名 (%)
4	講座・イベントの 内容	1 大変満足した	名 (%)
		2 満足した	名 (%)
		3 どちらともいえない	名 (%)
		4 不満足	名 (%)
全体としての満足度は どうでしたか		1 大変満足した	名 (%)
		2 満足した	名 (%)
		3 どちらともいえない	名 (%)
		4 不満足	名 (%)

主な改善要望

参考シート③ 苦情対応シート

〇〇年度 △△施設 苦情・事故・事件対応 チェックシート

第〇四半期

No.	項目（発生日）	主な内容、原因等	対応措置	指定管理者からの要望・意見等
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

改善指示書の様式事例

年 月 日

〇〇施設 指定管理者

△△△△ (団体等名)

□□ □□ (代表者名) 様

久留米市長

〇〇施設 指定管理業務に関する改善指示書

貴団体と本市の間において、 年 月 日付で締結した「〇〇施設 指定管理者協定書」に定める指定管理業務に関し、本市による所定のモニタリングの結果、管理運営業務の内容に不十分な事項が認められましたので、下記のとおり、業務改善を指示します。

なお、本文書において指示した業務改善がなされない場合、久留米市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第9条に基づいて、貴団体に対する指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができることを申し添えます。

記

- 1 不十分な事項が認められた管理運営業務の内容
- 2 業務改善指示の内容

以上

モニタリングレポートの様式及び記入例

このモニタリングレポートは、各年度終了後、四半期毎のチェックシートや利用者アンケート等の結果を踏まえ、施設所管部課が作成し、指定管理者に通知するとともに制度所管課に報告します。

令和〇〇年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	
所在地	
指定管理者	
モニタリングにあたっての基本方針・方法等	
担当部課	〇〇部〇〇課 TEL :

モニタリング項目は、後述の判定評語を記入します。あわせて、モニタリング全般における総括コメントを記入します。

	業務の履行状況	サービスの質	サービス提供の安定性
結果判定			

■ モニタリングの総括コメント

■ 今後の改善項目等

モニタリング結果やモニタリングの総括コメントを踏まえ、今後の改善項目等について記入します。

項目毎のモニタリング結果の概況と改善すべき項目について記入します。

施設の性質を踏まえ、所管部課が特に要求する項目や内容の要求サービス水準を設定します。

モニタリングの基本項目		モニタリング結果の概況と改善項目	要求サービス水準	サービス水準の達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	稼働率が事業計画書の目標通り上昇した。	施設の稼働率の10%UPを達成する。	1年を通じて、一部備品管理業務に不適項目もあったが、稼働率が10%UPしており、要求水準を達成している。 【B】
	管理運営における基本的事項	概ね良好であったが、市担当への連絡を定期に実施するよう指導		
	会計処理の状況	支出手続について、決裁ルートを明確にするよう指導		
	施設の維持管理状況	備品管理業務が1四半期で不適であり、管理室の整理を指導		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	施設の行事案内が適切な時期に行われない等の課題があった。	講座やイベント等の満足度の対前年比からUPさせる。	講座やイベント等において、創意工夫がみられたが、満足度が前年度比で下回っている。 【C】
	施設運営上のサービス状況	新規事業における満足度向上の検討を指導		
サービス提供の安定性の状況	通常サービス業務の収入状況	ほぼ、計画通りであった。	通常サービス分の収支状況の黒字化を維持する。	通常サービス分の収支状況は、前年度比からさらに、大きく好転している。 【S】
	通常サービス業務の支出状況	物件費等での節約の取り組みがあり、支出を大幅に削減できた。		
	自主事業の収入状況	計画通りの収入実績があった。		
	自主事業の支出状況	計画通りの支出実績があった。		

設定した要求サービス水準に対して、別紙判定基準に基づいた結果を記入します。

判定基準

それぞれの項目のモニタリングは、チェックシート等により行いますが、モニタリングレポートにある要求サービス水準に対する達成状況の判定は以下の基準により、判定することとします。

評語	判定基準
S 優良	要求サービス水準を大きく上回っている場合
A 良	要求サービス水準を上回っている場合
B 可	要求サービス水準を達成している場合
C 要改善	要求サービス水準を下回っており、改善が必要な場合
D 見直し	要求サービス水準を大きく下回っており、抜本的な見直しが必要な場合

指定管理者制度 モニタリングマニュアル

《策定・改訂》 平成21年3月 策定

平成31年4月 改訂

《編集・発行》 久留米市 総務部 行財政改革推進課

久留米市城南町15番地3

電 話 0942-30-9124

ファックス 0942-30-9706