

参考資料

久留米市市民活動サポートセンター
管理運営業務仕様書

令和5年6月

久留米市
協働推進部協働推進課

目 次

| | | |
|----|--------------------------|----|
| 1 | 目的 | 1 |
| 2 | 建物及び施設の概要 | 1 |
| 3 | 開館時間等 | 1 |
| 4 | 指定期間 | 2 |
| 5 | 業務の範囲 | 2 |
| 6 | 関係法令等の遵守 | 2 |
| 7 | 業務の委託等 | 3 |
| 8 | 職員の配置等 | 3 |
| 9 | 施設の設備等の補修・修繕 | 3 |
| 10 | 備品等について | 3 |
| 11 | 利用料金制度及び利用料金の収受 | 4 |
| 12 | 利用料金の減免等 | 4 |
| 13 | 運営経費に関する事 | 4 |
| 14 | 自主事業 | 5 |
| 15 | 危機管理対応 | 5 |
| 16 | 協定の締結 | 5 |
| 17 | 提出書類 | 5 |
| 18 | 指定管理者の責任の明確化 | 6 |
| 19 | 指定管理者に対する指定の取消し等 | 6 |
| 20 | 管理責任者の選任 | 6 |
| 21 | 管理責任者の職務 | 6 |
| 22 | 事務室等の使用等 | 7 |
| 23 | 行政財産の目的外使用 | 7 |
| 24 | 個人情報の保護 | 7 |
| 25 | 情報公開 | 7 |
| 26 | 暴力団の排除 | 7 |
| 27 | 行政手続条例の適用 | 7 |
| 28 | 環境への配慮 | 7 |
| 29 | 障害者差別解消法の適用について | 8 |
| 30 | 業務報告等 | 8 |
| 31 | モニタリング | 8 |
| 32 | モニタリング等の実施時期及びその対応 | 9 |
| 33 | 指定期間の満了 | 9 |
| 34 | 業務報告の聴取等 | 10 |
| 35 | 監査 | 10 |
| 36 | 適格請求書（インボイス）の発行事業者の登録 | 10 |
| 37 | その他 | 10 |
| | （別表1）業務の範囲の細目 | |
| | （別紙1）くるめりあ六ツ門6階平面図 | |
| | （別紙2）管理運営に係る経費の負担及び支払い業務 | |
| | （別紙3）貸与備品リスト | |
| | （別紙4）リスク分担表 | |
| | （別紙5）施設使用許可等に関する事務フロー図 | |
| | （別紙6）備品等利用に関する事務フロー図 | |
| | （資料1）モニタリングマニュアル | |

1 目的

この管理運営業務仕様書（以下「仕様書」という。）は、久留米市市民活動サポートセンター（以下「施設」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 建物及び施設の概要

久留米市は、当施設について建物所有者との賃貸借契約を結んでいる。

- (1) 施設の名称 久留米市市民活動サポートセンター
- (2) 施設の所在地 久留米市六ツ門町3番地11 くるめりあ六ツ門6階
- (3) 入居建物概要
 - 竣工 昭和59年12月
 - 所有者 株式会社ティーティーエス企画
 - 構造 鉄筋コンクリート・鉄骨造陸屋根地下2階付6階建
 - 規模 地下2階地上6階建6階塔屋2階
 - 敷地面積 4,364.640㎡
 - 建築面積 3,178.904㎡
 - 建築延面積 25,420.130㎡
- (4) 管理施設概要（入居建物6階一部、別紙1「くるめりあ六ツ門6階平面図」参照）
 - 占有床面積 606.11㎡
 - 共用部分 廊下等
- (5) 改装時期等
 - 平成22年8月 6階全面改装（高等教育コンソーシアム久留米入居時）
 - 平成24年6月 6階一部改装（市民活動サポートセンター入居時）
 - 平成25年4月 6階一部改装（久留米観光コンベンション国際交流協会入居時）

3 開館時間等

- (1) 開館時間

10時から21時までとする。ただし、日曜日及び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（以下「休日」という。）は10時から19時までとする。
- (2) 休館日
 - ① 毎月第3月曜日（ただし第3月曜日が休日に当たるときはその翌日）
 - ② 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
- (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、あらかじめ久留米市の承認を得て、開館時間及び休館日を伸縮し、または変更することができる。

また、久留米市が特に必要と判断するとき、開館時間及び休館日の伸縮、または変更をお願いすることがある。

4 指定期間

令和6年4月1日から令和11年3月31日まで（5年間）

5 業務の範囲

指定管理者は、利用者が施設を清潔かつ安全快適に利用でき、センターの設置目的を達成するための管理運営に資するべく、次の業務を遂行しなければならない。

「市民活動」、「市民公益活動団体」、「地域コミュニティ組織」のそれぞれの用語の定義は「久留米市市民活動を進める条例」の定めによるものとする。（募集要項 資料1）

- (1) 施設の管理業務に関すること
 - ① 施設の維持管理に関する業務
 - ② 施設の提供に関する業務
- (2) 事業の運営業務に関すること
 - ① 市民活動についての情報収集及び提供に関する業務
 - ② 市民活動についての相談に関する業務
 - ③ 市民活動に関する講座等の実施
 - ④ 市民活動についての啓発及び促進に関する業務
 - ⑤ 市民活動の連携及び交流に関する業務
 - ⑥ 新たな市民活動についての調査及び研究に関する業務
 - ⑦ 市民活動についての災害等緊急対応に関する業務
 - ⑧ 入居建物内の他施設との連絡・調整・事業連携に関する業務
- (3) 支払義務者が指定管理者となっている契約の支払に関する業務
- (4) 利用統計、会計等事務に関する業務
- (5) その他施設の管理運営に関すること
- (6) その他
 - ① 管理運営業務開始日前の指定管理者の準備行為

※ 詳細は「別表1 業務範囲の細目」のとおり

6 関係法令等の遵守

指定管理者は、仕様書・協定書に基づく業務の内容及び公共性を十分認識したうえ、施設の運営及び維持管理を十分に達成できるように、次の各号に掲げる条例・規則等のほか、その他の条例、規則、各関係法令等に基づき、安全かつ能率的に業務を履行しなければならない。

- ① 久留米市市民活動を進める条例
- ② 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
- ③ 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
- ④ 久留米市市民活動サポートセンター条例（以下「センター条例」という。）
- ⑤ 久留米市市民活動サポートセンター条例施行規則（以下「施行規則」という。）
- ⑥ 久留米市情報公開条例
- ⑦ 久留米市行政手続条例
- ⑧ 久留米市暴力団排除条例

⑨ 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

⑩ 個人情報の保護に関する法律

7 業務の委託等

指定管理者は、施設の管理運営に関する業務の全部を第三者に委託し、または請け負わせてはならない。

ただし、清掃、警備等の管理運営業務の目的を損なわない業務については、この限りではない。

8 職員の配置等

- (1) 指定管理者は、業務の全体を統括し、必要な調整を行う責任者となる統括責任者を1名及びそれを補佐する副責任者を1名以上配置し、市との連絡調整等にあたらせること。また、原則として開館時間中は統括責任者又は副責任者を1名以上配置すること。
- (2) 開館時間内は、従事者（管理責任者を含む。）を常時2名以上配置すること。うち1名以上は、市民活動に関する一定の知識経験（市民活動に関する1年以上の経験、または企業における社会貢献活動担当者等において同等程度の知識経験）を有し、受付、相談業務に対応できる従事者を配置すること。また、配置従事者のうちいずれかは総合案内・受付・情報機器（パソコン等）操作などに対応できる従事者であること。
- (3) 従事者の勤務体制・人数は、施設の管理運営及び事業の実施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。
- (4) AED（自動体外式除細動器）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。
- (5) 従事者の資質を高めるため、人権研修（男女平等に関する研修を含む。）、接遇研修、個人情報保護・情報公開研修等の各種研修を実施するとともに、施設の管理運営に必要な不可欠な知識と技術の習得に努めること。
- (6) 施設の管理等にあたり、消火・消防等必要な訓練（救急法AED講習含む。）を年1回以上実施すること。施設が入居する建物の管理責任者等が同様の訓練を開催する場合には、これに参加することをもって代えられるものとする。

9 施設の設備等の補修・修繕

施設の設備及び備品等は、正常に保持し、適正な利用に供するよう日常的な保守点検を行い、必要に応じて電球・電池（AEDブザー用、時計用等）、印刷用紙などの日常的な管理で必要となる部品や消耗品の購入・交換等を行うこと。

ただし、施設等の管理運営に際して指定管理者の費用と責任において改修する場合には、事前に市の承認を受けなければならない。

10 備品等について

- (1) 別紙3「貸与備品リスト」に記載されている備品は、指定管理者に無償で貸与するものとし、指定管理者はこれを善良なる管理者の注意義務をもって管理すること。なお、経年劣化等による備品の更新は、久留米市が利用状況や予算状況を勘案して行う。
- (2) 指定管理者の故意または過失により毀損または滅失した備品の補充については、指定管理者が負担することとする。この場合、当該備品は久留米市に帰属する。

(3) 指定管理者が管理運営業務に必要な備品を購入するときは、あらかじめ市と協議のうえ、購入するようにすること。

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

② 指定管理者の所有となる備品の例

- ・市と事前協議のうえ、指定管理者の所有と決したものの

(4) 別紙3「貸与備品リスト」に記載されている備品以外の物品で指定管理者が必要とするもの、また、事務用品並びに消耗品（照明用電球、電池、印刷用紙等）等（以下「物品等」という。）は、指定管理者の負担で調達すること。

調達した物品等については、指定管理者に帰属するものとする。ただし、指定期間満了時において使用途中の物品等は、施設が継続的かつ円滑な運営を行うために必要であるため、次期指定管理者に引き継ぐものとする。

1.1 利用料金制度及び利用料金の収受

市は、指定管理者に施設の利用料金を当該指定管理者の収入として収受させる。

ただし、利用料金の徴収額の決定は、センター条例別表の利用料金の額以内とし、市の承認を受けなければならない。なお、料金徴収の際には、領収書を指定管理者名にて発行すること。

1.2 利用料金の減免等

指定管理者は、センター条例第15条および第16条、並びに施行規則第5条及び第6条の規定により、利用料金減免および利用料金還付が申請された場合は、利用料金の減免および還付を行わなければならない。

なお、利用料金の減免分については市から補填しない。

1.3 運営経費に関すること

(1) 管理運営に係る経費に関すること

- ① 管理運営に係る経費の負担及び支払業務に関しては別紙2のとおりとする。
- ② 施設の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。
- ③ 市から支払う経費は、久留米市市民活動サポート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。
- ④ 指定期間中の物価変動、金利変動、税制改正その他の法令改正等に伴う経費の増加等は、指定管理者の負担とする。ただし、施設の管理運営に大きく影響を及ぼす税制改正その他の法令改正等については協議により定めることとする。

(2) 指定期間内であっても、指定管理者の責めに帰すべき事由による、指定の取消し及び業務停止の場合、その損害についてはすべて指定管理者が賠償するものとする。

14 自主事業

施設の設置目的に合致し、かつ本来の業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者の責任と費用により、久留米市及び施設が入居する建物の管理責任者等と協議の上で積極的に自主事業を実施すること。

15 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。

16 協定の締結

指定管理者としての指定議案が議決されたときは、市は指定の通知を行い、その後、市と指定管理者は、次の事項について管理に関する基本協定を締結するものとする。

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を結び、年度毎の指定管理料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。

また、市または指定管理者において協定の改定が必要と認める場合は協議することができる。

(1) 基本協定書の内容

- ① 目的
- ② 指定期間及び協定期間
- ③ 業務の範囲に関する事項
- ④ 権利譲渡の禁止
- ⑤ 事業計画及び事業報告に関する事項（モニタリングを含む）
- ⑥ 指定管理料及び利用料金に関する事項
- ⑦ 個人情報保護及び情報公開に関する事項
- ⑧ 指定の取消し及び業務停止に関する事項
- ⑨ 損害賠償義務に関する事項
- ⑩ その他

(2) 年度協定の内容

- ① 目的及び業務内容
- ② 協定期間
- ③ 指定管理料及び指定管理料の請求、支払い
- ④ モニタリング
- ⑤ 疑義等の決定

17 提出書類

管理者は基本協定締結後、次の書類を提出しなければならない。

- ① 管理責任者選任届
- ② 業務従事者名簿（経歴、資格を含む）

- ③ 職務分担表（配置計画、シフト表）
- ④ 緊急時の体制マニュアル（緊急連絡体制表（市、施設が入居する建物の管理責任者等への報告方法を含む。）、非常時出動体制表など）
- ⑤ 各種規程及び各種マニュアル
- ⑥ 事業計画書及び事業詳細
- ⑦ その他市が指示する書類

18 指定管理者の責任の明確化

(1) リスク分担

基本協定・年度協定によって、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4「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こととなる。一方で、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ものとする。

(3) 負担について

- ① 施設そのものの欠陥や地震等の天災により事故・火災等が発生した場合は、当該事故等の処理に要する費用については、久留米市の負担とする。
- ② 指定管理者の故意または過失により、久留米市または第三者に損害を与えた場合は、その賠償費用は、指定管理者の負担とする。

19 指定管理者に対する指定の取消し等

久留米市は、指定管理者による管理運営業務の継続が困難になった場合、またはモニタリングを通じて業務改善、是正等の指示に従わなかった場合などについては、市はその指定を取消し、または期間を定めて管理の業務の全部または一部の停止を命じることができる。また、暴力団又は暴力団員若しくはそれらと密接な関係を有することが判明した場合も市はその指定の取消しを行うことができる。

この場合、指定管理者の責めに帰すべき事由により生じた損害は、指定管理者が賠償の責めを負う。

20 管理責任者の選任

指定管理者は、協定締結後ただちに管理責任者を選任し、必要書類とともに市に届け出なければならない。管理責任者は、施設の総合的管理業務に専従すること。また、従事者と兼ねることができる。

21 管理責任者の職務

管理責任者の職務は次のとおりとする。

- ① 施設の効率的、効果的な管理運営を安定して行うこと

- ② 市と指定管理者間の調整に関する事
- ③ 施設が入居する建物の管理責任者等との調整に関する事
- ④ 施設が入居する建物の他の入居施設との調整に関する事
- ⑤ 現場における従事者の指揮監督に関する事
- ⑥ 適切な管理・運営に資するため、従事者の知識・マナーの向上に努める事
- ⑦ 事故・労働災害の防止に努める事
- ⑧ 各種報告書の提出
- ⑨ その他指示事項に対する処置および報告等

2.2 事務室等の使用等

指定管理者が業務遂行上必要とする施設（事務室、ロッカールーム等）は、指定期間中無償で使用させる。ただし、損傷を与えた場合は、指定管理者の責任で弁償しなければならない。また、使用にあたっては、節水、節電に努めなければならない。

2.3 行政財産の目的外使用

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。

2.4 個人情報の保護

指定管理者は、施設の管理を行うにあたって保有する個人情報の適正管理に関して、個人情報の保護に関する法律第66条の規定により適正に維持管理を行うこと。また、久留米市との協定において、久留米市から利用者に関する個人情報の開示の要求等があった場合には、これに応じること。

2.5 情報公開

指定管理者は、情報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）第31条第2項の規定により、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。また、久留米市との協定において、久留米市から管理運営業務に関する文書等の提出の要求があった場合には、これに応じること。

2.6 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、利用の許可をせず、既に許可している場合においても許可を取消すなど、必要な措置を講じること。

2.7 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。

2.8 環境への配慮

管理業務を行うにあたっては、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使用し、節約に努めること。
- 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使用すること。

29 障害者差別解消法の適用について

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）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の提供に努めること。

30 業務報告等

指定管理者は、以下のとおり業務報告等を提出するものとし、提出期限は市と指定管理者で協議のうえ決定する。

(1) 月別報告

- ① 事業報告書
- ② 施設利用統計（利用者日計・月計表）
- ③ 利用料金統計（利用料金等徴収額日計・月計表）
- ④ 減免件数及び金額統計（日計・月計表）
- ⑤ 備品・消耗品等の管理状況
- ⑥ 事業計画書（翌月分）
- ⑦ 従事者シフト表（翌月分）

(2) 年度別報告

- ① 事業報告書
- ② 収支報告書 その他、経費の収支に関する市が必要と認める帳簿及び帳票類
- ③ 施設利用統計（利用者年度計、前年度対比含む）
- ④ 利用料金統計（利用料金等徴収額年度計表、前年度対比含む）
- ⑤ 減免件数及び金額統計（年度計、前年度対比含む）
- ⑥ 備品・消耗品等の管理状況

31 モニタリング

モニタリングは、指定管理者による公共サービスの履行に関し、センター条例、施行規則及び協定等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が確保されているかを確認すると同時に、市が示したサービス水準を満たしているかを監視するものである。

モニタリングの内容は次のとおりとする。

(1) 業務の履行状況の確認

- ① 事業、業務の履行状況
・開館状況、利用統計 など
- ② 施設の維持管理状況

- ・環境衛生業務、備品管理業務 など
- (2) サービスの質に関する確認
 - ① 基本的事項
 - ・職員の接客態度、広報の実施状況 など
 - ② 運營業務
 - ・予約、使用許可の状況、クレームへの対応状況 など
- (3) サービス提供の安定性に関する確認
 - ① 通常サービス
 - ・収入支出の計画及び実績 など
 - ② 自主事業
 - ・自主事業毎の収入支出の計画及び実績
- (4) 利用者の満足度に関する確認
 - ① 利用者アンケート等による満足度調査 など

3 2 モニタリング等の実施時期及びその対応

- (1) 四半期毎の報告事項
 - 利用者の満足度に関する報告事項を除くすべての項目については、資料1「モニタリングマニュアル」により各四半期が終了後、2週間以内に報告を行うこと。
- (2) 年度別の報告事項
 - モニタリング項目の全項目とし、年度終了後2ヶ月以内とする。ただし、指定管理者の指定を取り消されたときは、当該日より1ヶ月以内に、取り消された日までに係る年度別の報告を行うこと。
- (3) 利用者満足度調査
 - 利用者の声を積極的に把握し、年度毎に利用者満足度の調査を実施、報告を行うこと。
- (4) 実地調査等
 - 市は、指定管理者からの報告等に基づき、実地調査等を行う。
- (5) 是正の指示
 - モニタリングにより事業内容に改善の必要が認められる場合は、市は必要に応じて立ち入り調査や事情聴取、または協議を行い、指定管理者に対して業務の改善、是正等の措置を講じるよう指示する。

3 3 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。
- (2) 指定期間満了までに、管理物件を現状に回復し空け渡さなければならない。
- (3) 備品等については、市または市が指定するものに対し引き継がなければならない。ただし指定管理者が購入または調達した指定管理者の所有となる備品等は、指定管理者の責任で撤去すること。

3 4 業務報告の聴取等

久留米市は、公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、その管理の業務及び経理の状況に関し、報告を求め、実施について調査し、または必要な指示を行う。（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8条）

3 5 監査

久留米市または久留米市監査委員が必要と認めるときは、指定管理者が行う施設の管理運営業務に係る出納その他の事務について監査を行うことができる。

3 6 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 7 その他

- (1) 管理業務を行うにあたり、物品の調達等を行う場合は、久留米市内の企業等の積極的な活用に努めること。
- (2) その他、この仕様書に定める事項について疑義が生じた場合は、市及び指定管理者の双方で協議を行い決定するものとする。

業務の範囲の細目

別表 1

| 業務名 | 業務内容 | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|------|-----|--|--------------------|--|-----|------|---------|--------------------|---------|
| (1) 施設の管理業務に関すること | | | | | | | | | | | | |
| ① 施設の維持管理に関する業務 | <p>ア 電気設備、空調設備、消防設備、自動ドア、AED（自動体外式除細動器）、建物警備等の日常的な動作確認等点検。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼動不良、点灯不良や異音の有無について、目視等による点検を実施すること。 ・日常点検により不良箇所が判明した場合は、速やかに下表のそれぞれの施設、設備を担当する業者への連絡及び対応を行うこと。 <table border="1" data-bbox="486 555 1422 981"> <thead> <tr> <th>種 別</th> <th>担当業者</th> <th>連絡先</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設一般、排水設備 建具関連、電気設備 消防設備、空調設備 自動ドア、建物警備</td> <td>株式会社ティー ティーエス企画</td> <td>本社 0948-82-4936 現場事務所 080-4314-5710</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">AED</td> <td>久留米市</td> <td>30-9064</td> </tr> <tr> <td>株式会社キシヤ (緊急時のみ)</td> <td>30-5191</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・上記担当業者の変更が判明した場合は、市から指定管理者へ遅滞なく連絡を行う。 <p>イ 備品等の日常的な動作確認等点検及び消耗品の補充</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼動不良や異音の有無について、目視等による点検を実施すること。 ・日常点検により不良箇所が判明した場合は、速やかに保守管理者への連絡及び対応を行うこと。 ・追加消耗品が必要なものについては、残存状況の確認を行い、必要な場合は補充すること。 <p>ウ 清掃</p> <p>別紙1「くるめりあ六ツ門6階平面図」に示す占有面積部分・廊下等共用面積部分についての清掃。</p> <p>(ア) 日常清掃(占有面積部分)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室、セミナー室、交流スペース、作業室、受付カウンター内の床清掃、自動ドア及び窓ガラスの清掃、ロッカー室の清掃 ・ゴミの分別(可燃物・不燃物・資源ごみ等)及びゴミ出し | 種 別 | 担当業者 | 連絡先 | 施設一般、排水設備 建具関連、電気設備 消防設備、空調設備 自動ドア、建物警備 | 株式会社ティー ティーエス企画 | 本社 0948-82-4936 現場事務所 080-4314-5710 | AED | 久留米市 | 30-9064 | 株式会社キシヤ (緊急時のみ) | 30-5191 |
| 種 別 | 担当業者 | 連絡先 | | | | | | | | | | |
| 施設一般、排水設備 建具関連、電気設備 消防設備、空調設備 自動ドア、建物警備 | 株式会社ティー ティーエス企画 | 本社 0948-82-4936 現場事務所 080-4314-5710 | | | | | | | | | | |
| AED | 久留米市 | 30-9064 | | | | | | | | | | |
| | 株式会社キシヤ (緊急時のみ) | 30-5191 | | | | | | | | | | |

| 業務名 | | 業務内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----------------|---|---------------------------|--|------|------|------|------|----------|-----------------------|------------------------------|---------------------------|---|--------|-----------------------------|--------|--------|-----------------------------|---|--------|----------|------|--------|---------------------------|---|------|-----------------------------|---|------|-----------------------------|
| | | (イ) 定期清掃 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">清掃箇所</th> <th>清掃内容</th> <th>備考欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>受付・事務室、 情報展示</td> <td>1. 床面の除塵 2. ガラス面及び扉等の拭き上げ</td> <td rowspan="7">7箇所各所 5月、7月、11月、1月の計4回</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>セミナー室1</td> <td>1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>セミナー室2</td> <td>1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>作業室</td> <td>1. 床面の除塵</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>交流スペース</td> <td>1. 床面の除塵 2. 机、イス等の拭き上げ</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>会議室1</td> <td>1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>会議室2</td> <td>1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ</td> </tr> </tbody> </table> | | | 清掃箇所 | | 清掃内容 | 備考欄 | 1 | 受付・事務室、 情報展示 | 1. 床面の除塵 2. ガラス面及び扉等の拭き上げ | 7箇所各所 5月、7月、11月、1月の計4回 | 2 | セミナー室1 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | 3 | セミナー室2 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | 4 | 作業室 | 1. 床面の除塵 | 5 | 交流スペース | 1. 床面の除塵 2. 机、イス等の拭き上げ | 6 | 会議室1 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | 7 | 会議室2 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ |
| 清掃箇所 | | 清掃内容 | 備考欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 受付・事務室、 情報展示 | 1. 床面の除塵 2. ガラス面及び扉等の拭き上げ | 7箇所各所 5月、7月、11月、1月の計4回 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | セミナー室1 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | セミナー室2 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 作業室 | 1. 床面の除塵 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 交流スペース | 1. 床面の除塵 2. 机、イス等の拭き上げ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 会議室1 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 会議室2 | 1. 床面の除塵 2. 机、イス、扉等の拭き上げ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1"> <thead> <tr> <th>清掃箇所</th> <th>清掃内容</th> <th>備考欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>エアコン</td> <td>フィルターの除塵</td> <td>12箇所 年4回(3ヶ月に1回程度)</td> </tr> </tbody> </table> | | | 清掃箇所 | 清掃内容 | 備考欄 | エアコン | フィルターの除塵 | 12箇所 年4回(3ヶ月に1回程度) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 清掃箇所 | 清掃内容 | 備考欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| エアコン | フィルターの除塵 | 12箇所 年4回(3ヶ月に1回程度) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">清掃箇所</th> <th>清掃内容</th> <th>備考欄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>受付・事務室、情 報展示</td> <td rowspan="7">1. 床面の除塵 2. 除塵後、カーペットの洗浄</td> <td rowspan="7">各所 年2回 (9月、3月)</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>セミナー室1</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>セミナー室2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>作業室</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>交流スペース</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>会議室1</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>会議室2</td> </tr> </tbody> </table> | | | 清掃箇所 | | 清掃内容 | 備考欄 | 1 | 受付・事務室、情 報展示 | 1. 床面の除塵 2. 除塵後、カーペットの洗浄 | 各所 年2回 (9月、3月) | 2 | セミナー室1 | 3 | セミナー室2 | 4 | 作業室 | 5 | 交流スペース | 6 | 会議室1 | 7 | 会議室2 | | | | | | |
| 清掃箇所 | | 清掃内容 | 備考欄 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 受付・事務室、情 報展示 | 1. 床面の除塵 2. 除塵後、カーペットの洗浄 | 各所 年2回 (9月、3月) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | セミナー室1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | セミナー室2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 作業室 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 交流スペース | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 会議室1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 会議室2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | (ウ) 共用面積部分の清掃 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 共用面積部分の必要な清掃については、近隣施設との協力により実施すること。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 業務名 | 業務内容 |
|--------------|--|
| | <p>エ 施設警備（開錠・施錠）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開閉館時に、施設の開錠、施錠を行うこと。なお、閉館時の施錠は、必ず施設内に人がいないことを確認した上で行うこと。くるめりあ六ツ門6階フロアの開錠、施錠が必要な場合も同様とする。 ・従事者が、施設が入居する建物に入館、退館するときは警備への手続きを経ること。 ・夜間及び休館日の警備は、施設が入居する建物の管理責任者の機械警備によるものとする。 ・有事の際や緊急時に対応するため、連絡体制表を作成すること。 <p>オ 施設の防火管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の防火管理を行うこと。 ・施設が入居する建物の消防計画等に従うこと。 ・施設が入居する建物の防火管理者等が実施する防災訓練等には必ず参加すること。 |
| ②施設の提供に関する業務 | <p>セミナー室、会議室、交流スペース及び附属設備（以下「会議室等」という。）、並びに備品等の利用許可及び不許可等に関しては、久留米市市民活動サポートセンター条例（以下「センター条例」という。）及び同施行規則（以下「施行規則」という。）に基づき、別紙5「施設使用許可等に関する事務フロー図」及び別紙6「備品等利用に関する事務フロー図」を参考に業務を行う。</p> <p>ア 会議室等利用の計画的管理、調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用競合によるトラブルが極力ないように事務を行うこと。 <p>イ 会議室等利用の予約・使用申込みの受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付簿への記入 <p>ウ 使用許可申請書の受理、使用許可書の発行等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室等利用の申込みについては、所定の申請書を使用し、使用目的が適切かを判断し、許可書を発行すること。 ・使用許可申請書（施行規則第1号様式）、使用変更・中止申請書（施行規則第5号様式）の受付 ・使用許可等番号管理簿への記入 ・許可書（施行規則第3号様式）、使用変更・中止許可書（施行規則第6号様式）の発行 ・不許可の通知。なお、利用の不許可はセンター条例の定める範囲内とする。 ・使用上の注意等の説明、使用後の確認。 ・使用許可の判断にあたっては、必要に応じ市の指示を受けること。 <p>エ 利用料金の減免、收受並びに還付等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター条例及び施行規則に基づき、別紙5及び別紙6の各フロー図を参考に下記の業務を行う。 ・減免申請書の受付（施行規則第7号様式） ・使用許可等番号管理簿記入 |

| 業務名 | 業務内容 |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・減免決定書の発行（施行規則第8号様式） ・使用料金の収受及び還付 ・領収書の発行 オ 附属設備、備品等の管理、貸出し、操作説明等 <ul style="list-style-type: none"> ・附属設備、備品等については、常に適正な管理を行い、利用者に対し操作等について適切な説明を行うこと。 ・附属設備のうち事務機については、フルカラー複写機、デジタル印刷機、ポスタープリンターを提供し、利用料金を徴収すること。また、自動丁合機及び紙折り機を無償で提供すること。（参考：別紙2） カ 施設見学者等の対応 <ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的、機能、サービス、利用方法に関して、窓口または電話等により丁寧に説明を行うこと。 ・資料等の作成、紹介及び配布を行うこと。 キ その他支障なく施設の提供が行えるような措置を講ずること <ul style="list-style-type: none"> ・センター条例違反等に対する使用許可の取消、使用制限等 ・施設内での飲酒や占有的利用等の迷惑行為を行う者の入場制限、退場命令等 ・施設利用者の持ち込みゴミの持ち帰り推進 ・貸室の使用許可を受けた者が利用できるWi-Fiの提供 |
| <p>(2) 事業の運営業務に関すること</p> <p>市民活動の活性化を図りながら協働のまちづくりを推進するため、社会情勢や市の施策に沿った事業を企画・実施すること。</p> <p>また、人口減少の加速、社会全体の担い手不足などが懸念されるなか、あらゆる主体間の連携がますます重要になってくることに鑑み、多様な主体（市民や市民公益活動団体、地域コミュニティ組織、事業者、市）がそれぞれに連携できるよう、ネットワークづくりを促進する取り組みを企画・実施すること。</p> | |
| <p>① 市民活動についての情報収集及び提供に関する業務</p> | <p>ア 市民活動並びに市民活動を支援、促進する機関に関する各種資料の収集、整理 掲示及び配架</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ、インターネット、チラシ等の媒体を用いた情報の収集 ・収集した情報のスクラップや一覧表作成、ファイリング等、利用者向けの情報提供資料を作成し掲示板等への掲示や相談時の資料として活用（常時公開） ・メールマガジンの編集、作成（毎月1回以上） ・地域コミュニティ組織の広報紙等のファイリング及び活用 <p>イ 図書等を閲覧に供すること及び図書等の貸し出し管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別紙2中の定期購読誌等の購入 ・その他の市民活動に関する図書の選書及び購入 ・購入・寄附書籍等のナンバリング、ラベルの作成及び貼り付け ・図書台帳への記載、蔵書点検 ・書架の整理 |

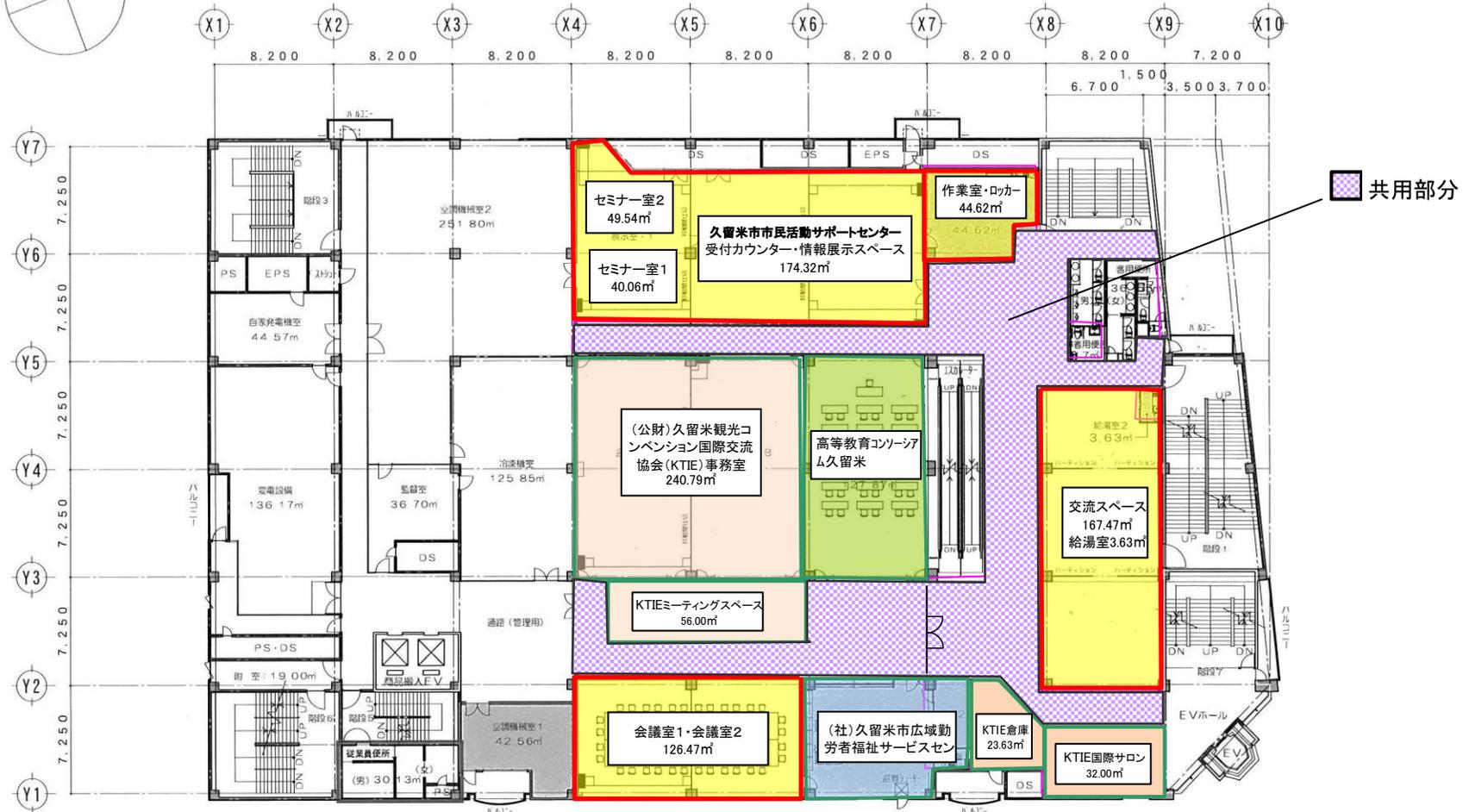
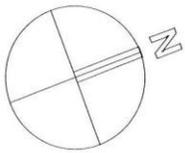
| 業務名 | 業務内容 |
|------------------------|---|
| | ウ ボランティア募集に関する情報収集、情報発信、情報の整理 エ 市ボランティア情報ネットワーク（HP）への市民公益活動団体情報の掲載 ・市ボランティア情報ネットワーク（HP）への団体情報等の掲載依頼、変更依頼受付 ・市ボランティア情報ネットワーク（HP）掲載団体情報の管理 オ 施設の周知及び利用促進に関する業務 ・来場者、利用団体へのパンフレット等の配布による周知（イベント時、その他随時） ・HP、SNS等を利用した周知等 ・その他の周知、利用促進を図る事業の実施 |
| ②市民活動についての相談に関する業務 | ア 窓口または電話等による市民活動に関する相談 ・市民公益活動団体の設立、運営に関する相談 ・市民公益活動団体の資金調達等に関する相談 ・市民公益活動団体と多様な主体との連携に関する相談 ・市民活動に関するICT・DX推進の相談 ・その他、市民活動に関する相談 イ 市民活動に関する日々のコーディネート業務 ・市民公益活動団体の紹介等（活動参加、講座の講師等） ・ボランティア活動希望者とボランティア募集者とのコーディネート ・市民公益活動団体への個人の紹介（本人の希望がある場合） ・市民公益活動団体と個人間の調整（必要がある場合） |
| ③市民活動に関する講座等の実施 | ア 市民活動に関する講座等の開催（年7回程度） ・市民活動入門講座、NPO講座等の開催 ・市民公益活動団体の運営基盤の強化、スキルアップを図る講座等の開催 ・市民公益活動団体を支える人材育成に関する講座等の開催 |
| ④市民活動についての啓発及び促進に関する業務 | ア 市民活動フォーラムの実施（年1回） ・市民活動に関心・関わりが薄い人が市民活動を知る場となる講演会等の実施 イ 市民活動の参画を促す事業の実施（年5回程度） ・市民活動への参画を促し、市民活動の裾野拡大を図る事業の実施 ウ マスメディアやSNS、紙媒体等を活用した市民活動の啓発促進に関する情報発信（年4回以上） ・市民活動団体の活動内容の広報周知や、市民活動に関係が深い社会課題等の情報発信（デジタルデータでの作成をしたうえで、多様な世代に対応するため、紙媒体も併せて発行） |
| ⑤市民公益活動団体と多様な主体間 | ア 市民公益活動団体と多様な主体との連携を促進するための交流会等の実施（年2回程度） イ 市民公益活動団体相互の連携を促進するための交流会等の実施（年5回程度） |

| 業務名 | | 業務内容 |
|----------------------------------|------------------------------|--|
| | の連携・交流及びコーディネートに関する業務 | ウ 分野ごとのネットワークづくりをリードしていく団体の育成 エ 市民公益活動団体と多様な主体間のコーディネート |
| | ⑥新たな市民活動についての調査及び研究に関する業務 | <ul style="list-style-type: none"> ・先進的な取り組みを行っている他自治体センターの情報収集の実施 ・新たな市民活動に関する調査・研究を行い、その調査・研究をセンターの管理運営業務にいかすとともに、市に報告を行い、必要に応じて市との意見交換を行うこと（年1回程度） |
| | ⑦市民活動についての災害等緊急対応に関する業務 | <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア及び市民公益活動団体等の情報収集や連絡体制づくり ・市及び社会福祉協議会、災害復興支援を行う NPO 団体等との災害支援等に関する連携 ・災害ボランティア講座の実施 ・災害ボランティアセンターが市や近隣自治体に設置された場合は、災害ボランティアセンターとの連携のもと業務を実施 |
| | ⑧入居建物内の他施設との連絡・調整・事業連携に関する業務 | <ul style="list-style-type: none"> ・効果的な施設運営のための近隣施設との良好な関係づくり ・他施設との事業連携による効果的な施設運営（PRや利用促進）の実施 |
| (3) 支払義務者が指定管理者となっている契約の支払に関する業務 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・別紙2中、指定管理料に含まれている支払金額を相手方の請求に基づき、指定期日までに支払うこと |
| (4) 利用統計、会計等事務に関する業務 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・収入、支出の内容、相手方及び金額を管理し、確認することが可能な帳票の作成 ・施設の利用統計、利用料金統計、減免件数及び金額統計が作成可能な帳票の作成 |
| (5) その他施設の管理運営に関すること | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・多機能トイレからの非常連絡への対応 ・複合建物の入居者として善良な施設の管理運営を行うこと |
| (6) その他 | | |
| | ①管理運営業務開始日以前の指定管理者の準備行為 | <p>ア 令和6年2月中旬までの間</p> <p>(ア) 施設の把握及び従事者の採用等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この期間中は、施設の内容把握を行うとともに、従事者の採用等を行う。 <p>(イ) 備品等の発注</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の負担で用意しなければならない備品、消耗品類、薬品、その他 |

| 業務名 | 業務内容 |
|-----|--|
| | <p>業務に必要なものの発注を行う。</p> <p>イ 令和6年2月中旬から3月末日までの間</p> <p>(ア) 従事者研修等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人権研修（男女平等に関する研修を含む。）、接遇研修、個人情報保護・情報公開に関する研修等、従事者に対して各種研修を行うなど、積極的に運営に関する準備を行わなければならない。 <p>(イ) 業務引き継ぎ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の指定管理者より、円滑な管理運営に必要な業務引継ぎを受けなければならない。 ・次期指定管理者へ円滑な管理運営に必要な業務引継ぎを行わなければならない。指定管理者として使用していた管理データ、ファイルの引継ぎについても同様とする。 <p>(ウ) 備品等の据付等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品、消耗品類、薬品、その他業務に必要なものの据付、準備が完了しておかななければならない。 <p>ウ 指定開始日前の施設利用について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従事者研修等により、指定開始日に先立ち施設を使用するときは、市に対して利用の申し出を行うこと。 |

くるめりあ六ツ門6階平面図

別紙1



| | |
|---|---------|
| 久留米市市民活動サポートセンターみんくる占有部分 | 606.11㎡ |
| 内訳 : 受付カウンター・情報展示スペース 174.32㎡ セミナー室1・セミナー室2 89.6㎡ 作業室・ロッカー 44.62㎡ 交流スペース 167.47㎡、給湯室 3.63㎡ | |

S=1/400

管理運営に係る経費の負担及び支払い業務

別紙2

| No. | 経費 | 契約内容 | 追加消耗品 | 契約主体者 | 支払義務者 | 契約の相手 | 参考金額 |
|--|---------------------|--|------------|-------|-------|--------------|--|
| 1 | パソコン機器借上料 または購入費 | センター職員PC | | 指定管理者 | 指定管理者 | | (初年度購入金額)341,661円 ≒1年当たり68,332円(3台分) |
| 2 | パソコン機器借上料 または購入費 | 貸出用ノートブックPC 3台 | | 指定管理者 | 指定管理者 | | (リース料)年額133,320円 ※現行4台分 |
| 3 | 事務用機器類借上料 または購入費 | ポスタープリンター1台 | ポスタープリンタ用紙 | 指定管理者 | 指定管理者 | | (リース料)年額52,310円 (追加消耗品) ・ポスプリ感熱紙等 年額70,000円程度 |
| 4 | 事務用機器類借上料 | デジタル印刷機 | インク等 | 指定管理者 | 指定管理者 | | (リース料)年額139,000円 (追加消耗品) ・インク等 年額100,000円程度 |
| 5 | 事務用機器類借上料 | フルカラー複写機1台 保守及び消耗品の供給含む (カウンター料) | | 指定管理者 | 指定管理者 | | 白黒2.5円/枚、フルカラー17.5円/枚 年額266,007円(R3年度決算ベース) ※ソート機能なし |
| 6 | 事務用機器類借上料 | 自動丁合機 1台 | | 指定管理者 | 指定管理者 | | (リース料)年額109,560円 |
| 7 | 事務用機器類借上料 | 紙折り機 1台 | | 指定管理者 | 指定管理者 | | (リース料)年額 65,340円 |
| <p>※留意事項 (No.1)業務に必要なパソコン等の事務用備品を準備すること。 (No.3)・(No.4)・(No.5) ポスタープリンター、デジタル印刷機、フルカラー複写機については、利用者が利用できるものとする。(利用料と連動) (No.5)フルカラー複写機1台には、ソート機能等の必要な機能を追加すること。</p> | | | | | | | |
| 8 | 定期講読誌購入費 | 助成金応募ガイド | | | | 財団法人助成財団センター | 2,500円/年 ※金額は変更される場合有 |
| | | その他 | | | | 内容は任意 | 月額5,000円程度 |
| 9 | 電話料金 | センター設置の電話2回線 | FaXロールフィルム | 指定管理者 | 指定管理者 | ソフトバンク(株) | 年額95,615円(R3年度決算ベース) |
| 10 | インターネット通信費 | 光ケーブルによるインターネット通信 | | 指定管理者 | 指定管理者 | BBIQ | 年額69,960円(R3年度決算ベース) |
| 11 | インターネット通信費 | 光ケーブルによるインターネット通信 | | 指定管理者 | 指定管理者 | BBIQ | 年額52,800円(R3年度決算ベース) |
| 12 | インターネットその他 | Zoomミーティング、Zoomウェビナー利用料 | | 指定管理者 | 指定管理者 | Zoom | 年間81,290円(R3年度決算ベース) |
| 13 | 水道料金 | 施設の水道使用料 | | 市 | 市 | ㈱ティーティーエス企画 | |
| 14 | 下水道使用料 | 施設の下水道使用料 | | 市 | 市 | ㈱ティーティーエス企画 | |
| 15 | 電気料金 | 施設の電気料金 | | 市 | 市 | ㈱ティーティーエス企画 | |
| 16 | 家賃及び共益費 | 施設の賃借料及び施設の維持管理等に要する共益費 | | 市 | 市 | ㈱ティーティーエス企画 | |
| 17 | その他の経費 | | | 指定管理者 | 指定管理者 | | |

※指定管理者が独自に契約する場合は、契約期間が指定管理期間満了日を越えないようにしてください。

貸与備品リスト

別紙3

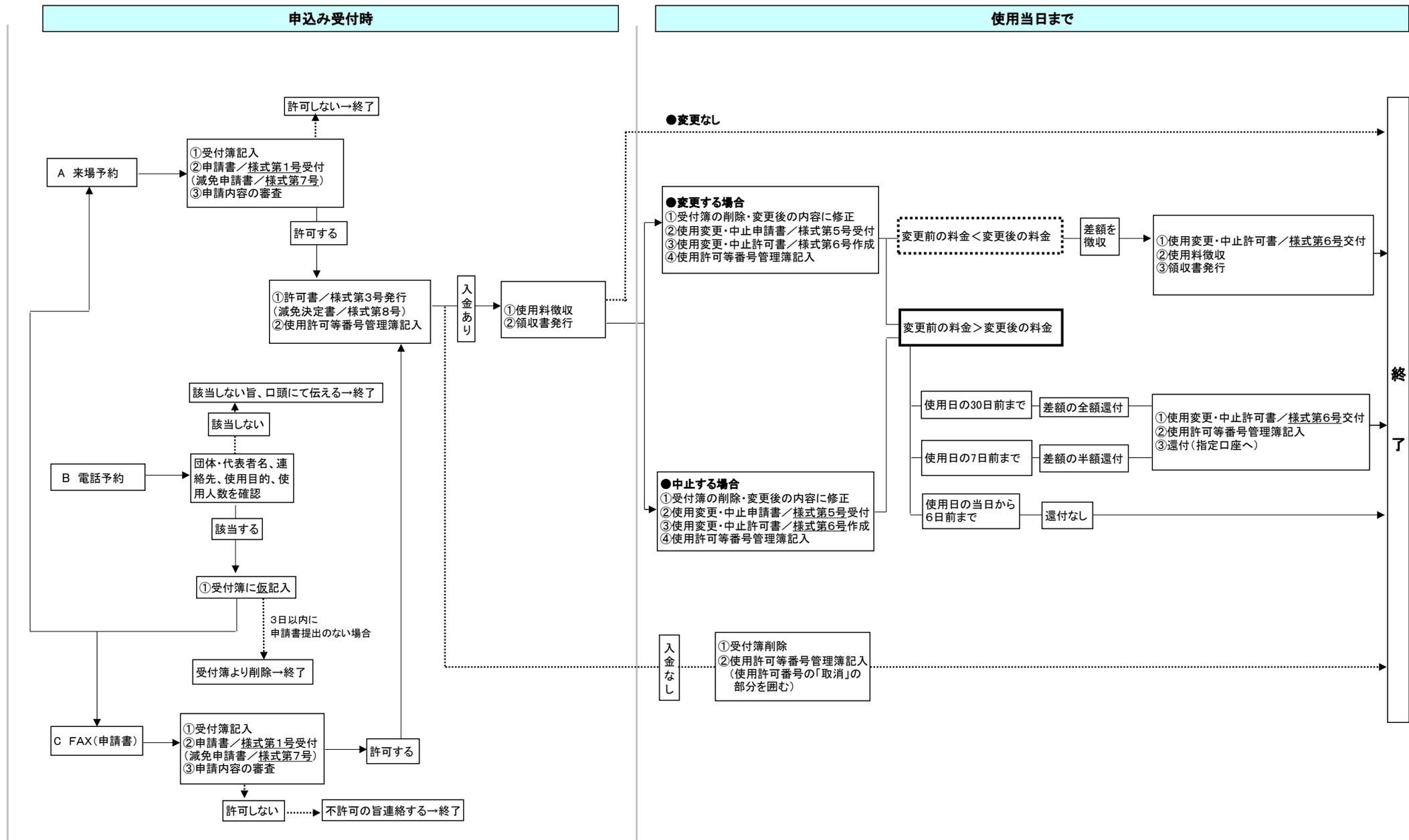
| 設置場所 | 品名・規格 |
|---------|-----------------------------|
| スタッフルーム | ロッカー コヨ LK-4F2 |
| ロビー | 書類キャビネット ZIM ZIPPER スチール製 |
| ロビー | ロビーチェア コヨ CK-M2020 交流スベース用 |
| ロビー | 回転イス コヨ CK-101(布)J769 |
| ロビー | 作業テーブル ライト NL-2110GT399-21 |
| ロビー | 車イス マキアテック KS-50-4043GC |
| その他 | パンフレットケース ライト NA4A-2321T |
| その他 | 保管庫 トキ HFM-108RS-WE |
| その他 | 書架 横型2段6列(149*34*90) |
| その他 | パンフレットスタンド YS-66 |
| その他 | パンフレットスタンド YS-66 |
| その他 | カタログスタンド プラス EA-301 |
| その他 | カタログスタンド プラス EA-301 |
| その他 | アンプ TOA社 WA-1812 ワイヤレス |
| その他 | シュレッダー コヨ KPS-M35X |
| その他 | 10.2インチiPad Wi-Fi 32GB-シルバー |
| その他 | 10.2インチiPad Wi-Fi 32GB-シルバー |
| その他 | 10.2インチiPad 32GB |
| その他 | 10.2インチiPad 32GB |
| その他 | プロジェクター装置 NEC VT671J |
| その他 | プロジェクター装置 EPSON EB-960W |

リスク分担表

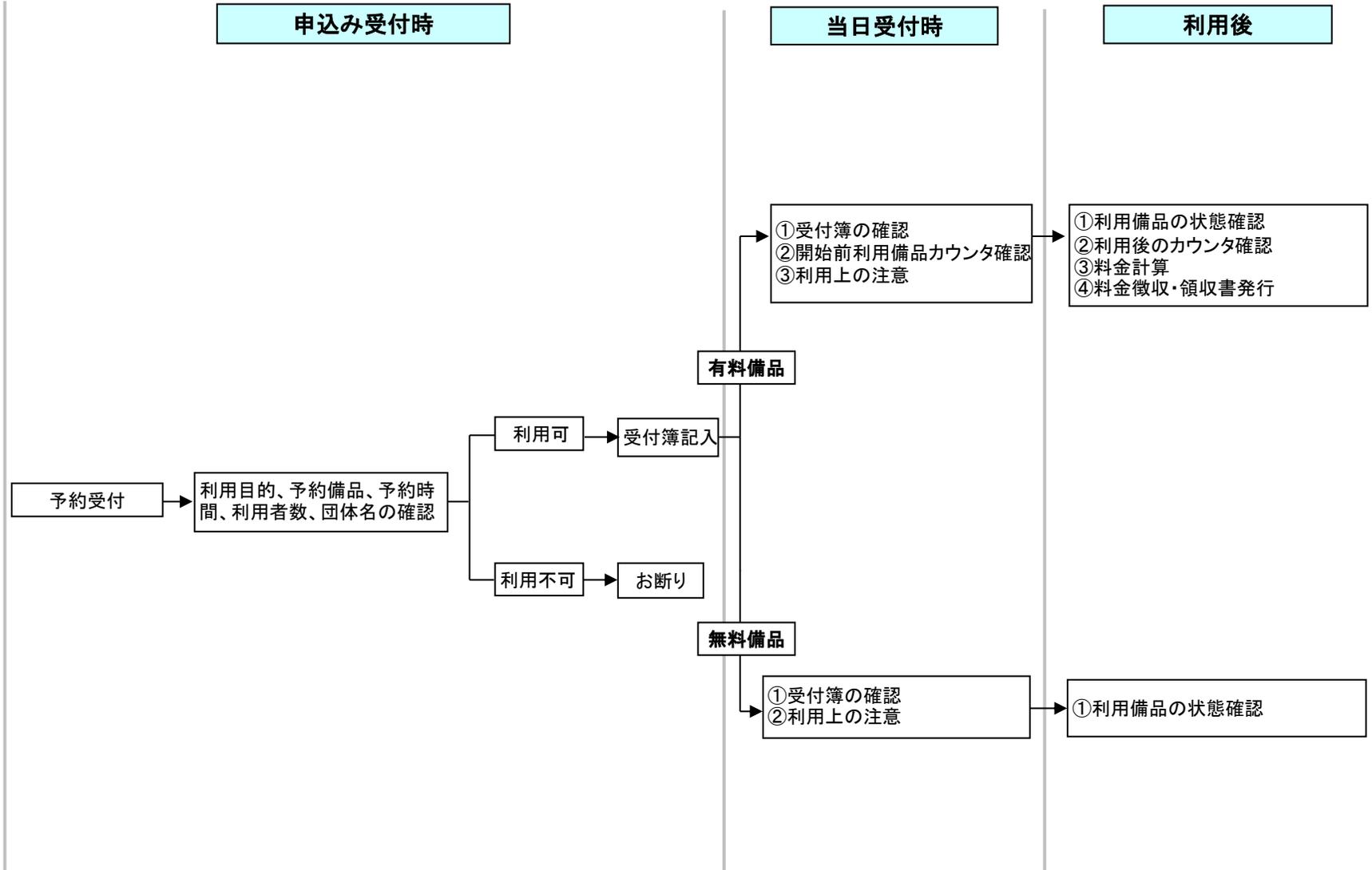
| 項目 | 内容 | 負担者 | |
|------------------|--|----------|-------|
| | | 市 | 指定管理者 |
| 物価変動 | 人件費、物品費等物価変動に伴う経費の増 | | ○ |
| 金利変動 | 金利の変動に伴う経費の増 | | ○ |
| 周辺地域・住民への対応 | 地域との協調 | | ○ |
| | 指定管理業務の内容に対する住民及び利用者からの苦情、訴訟、要望への対応 | | ○ |
| | 上記以外の事項 | ○ | |
| 法令の変更 | 施設管理・運営に大きな影響を及ぼす法令変更 | 協議により定める | |
| | 指定管理者自身に影響を及ぼす法令変更 | | ○ |
| 税制度の変更 | 施設管理・運営に大きな影響を及ぼす税制変更 | 協議により定める | |
| | 一般的な税制変更 | | ○ |
| 政治、行政的な理由による事業変更 | 政治・行政的理由により、施設管理・運営業務の継続に支障が生じた場合、または指定管理業務の内容変更を余儀なくされた場合の経費及びその後の当該事情による増加経費負担 | 協議により定める | |
| 不可抗力 | 不可抗力（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、感染症の流行等市または指定管理者のいずれの責めにも帰すことのできない自然的または人為的な現象）に伴う施設・設備の復旧経費及び業務履行不能（※1参照） | ○ | ○ |
| | ※1 ・市が負担する費用は合理性が認められる範囲とする。 ・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、協定を解除します。 | / | |
| 書類の瑕疵 | 仕様書等市が責任を持つ書類の誤りによるもの | ○ | |
| | 指定管理者が作成した書類等の内容の誤りによるもの | | ○ |
| 資金調達 | 市から指定管理者への支払遅延によって生じた事由 | ○ | |
| | 指定管理者から業者等への支払遅延によって生じた事由 | | ○ |
| 施設・設備の損傷 | 指定管理者の故意または過失によるもの | | ○ |
| | 施設・設備の設計・構造上の原因によるもの | ○ | |
| | 上記以外の経年劣化、第三者行為で相手が特定できないもの等 | ○ | |
| 施設・設備・備品の修繕・改修等 | 指定管理者で設置した備品及び日常的な管理で必要となる部品や消耗品 | | ○ |
| | 上記以外の経年劣化による修繕・改修 | ○ | |
| 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 | | ○ |
| | 上記以外の事由によるもの | ○ | |
| 個人情報の流出 | 利用者の個人情報の外部への流出（指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの） | | ○ |
| | 利用者の個人情報の外部への流出（市の責めに帰すべき事由によるもの） | ○ | |
| 第三者への賠償 | 指定管理者が行う業務に起因する事故等に関するもの | | ○ |
| | 上記以外のもの | ○ | |
| セキュリティ | 警備不備による情報漏洩、犯罪発生等 | | ○ |
| 事業終了時の費用 | 指定管理期間が終了した場合また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 | | ○ |

※ただし、本表に定める事項で疑義がある場合または本表に定めのないものについては、市と指定管理者が協議の上決定します。

施設使用許可等に関する事務フロー図



備品等利用に関する事務フロー図





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

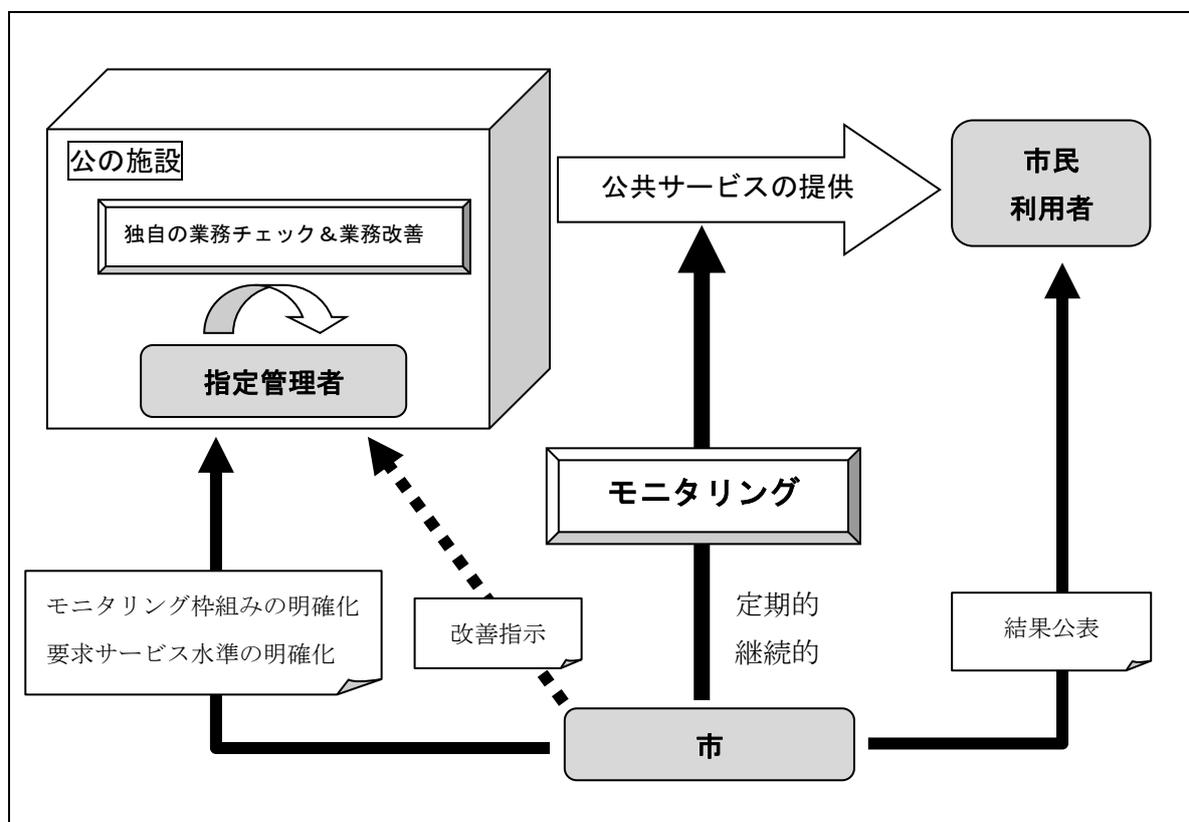
モニタリングでは、指定管理者による管理運営に際して、事業の収支状況等を確認し、サービスの中断や事業の頓挫を未然に防止し、適正な公共サービスの継続的・安定的提供を確保する必要があります。

(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、市民や利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

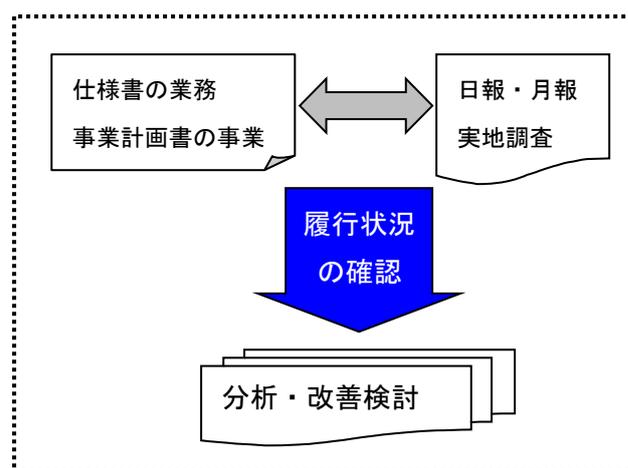
- ア) 業務執行体制
- イ) 書類等の整備、保管状況
- ウ) 市担当との間での連絡調整状況

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。

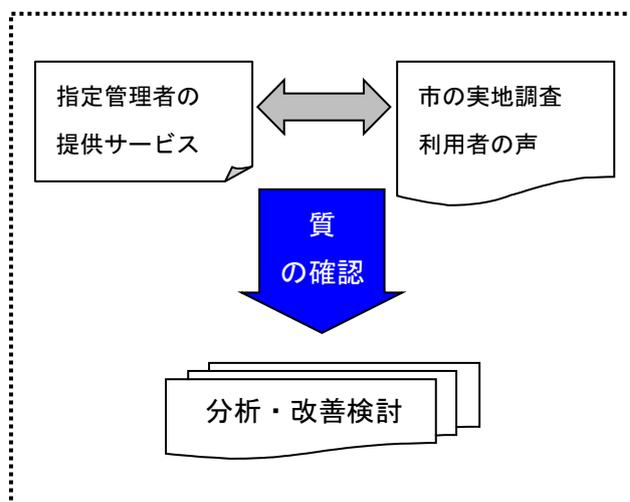
具体的には次の項目があげられます。

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

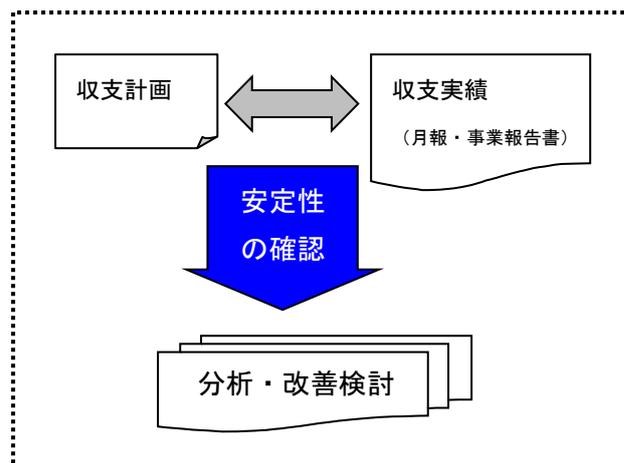
- ア) 指定管理料の実績
- イ) 利用料金収入の実績
- ウ) 事業収入の実績

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 |

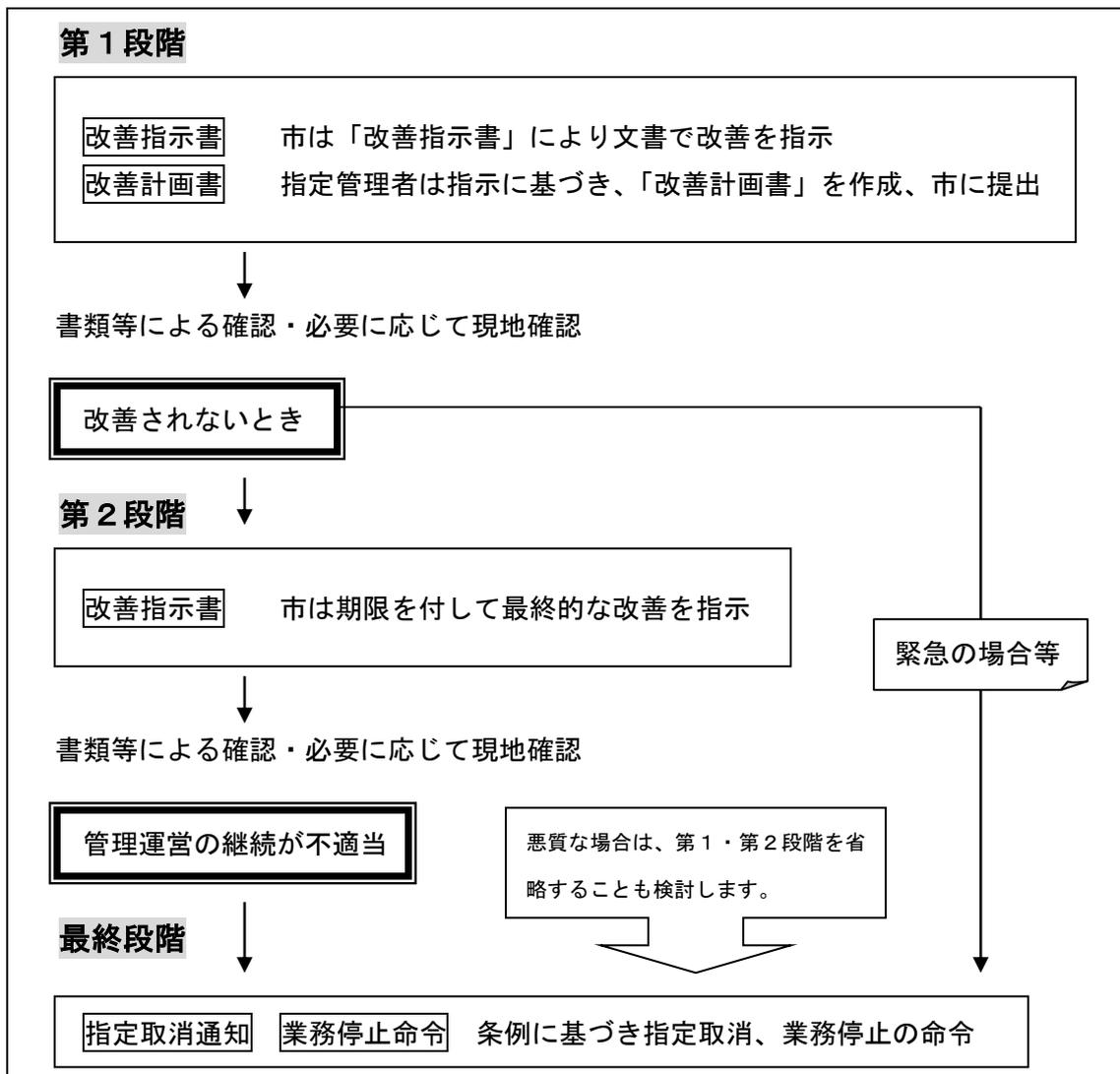
※X年度の指定管理業務を対象として記載

(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

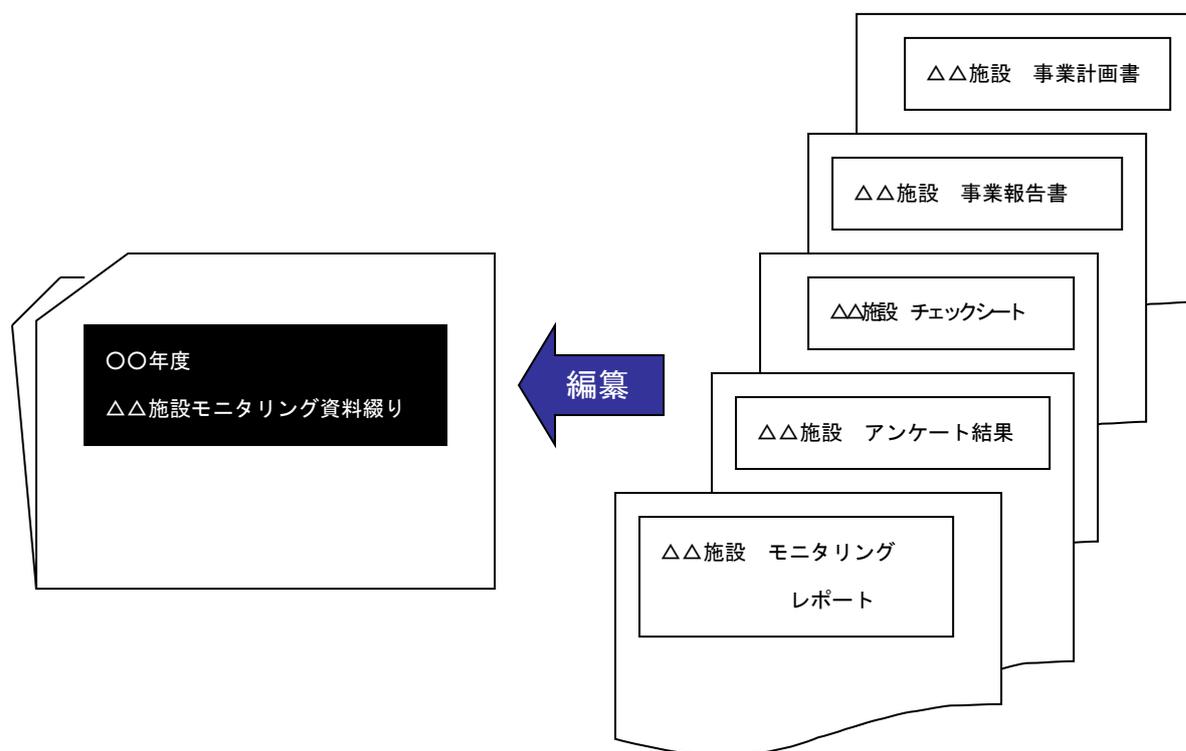
「改善指示・指定の取消し等」の実施手順



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。

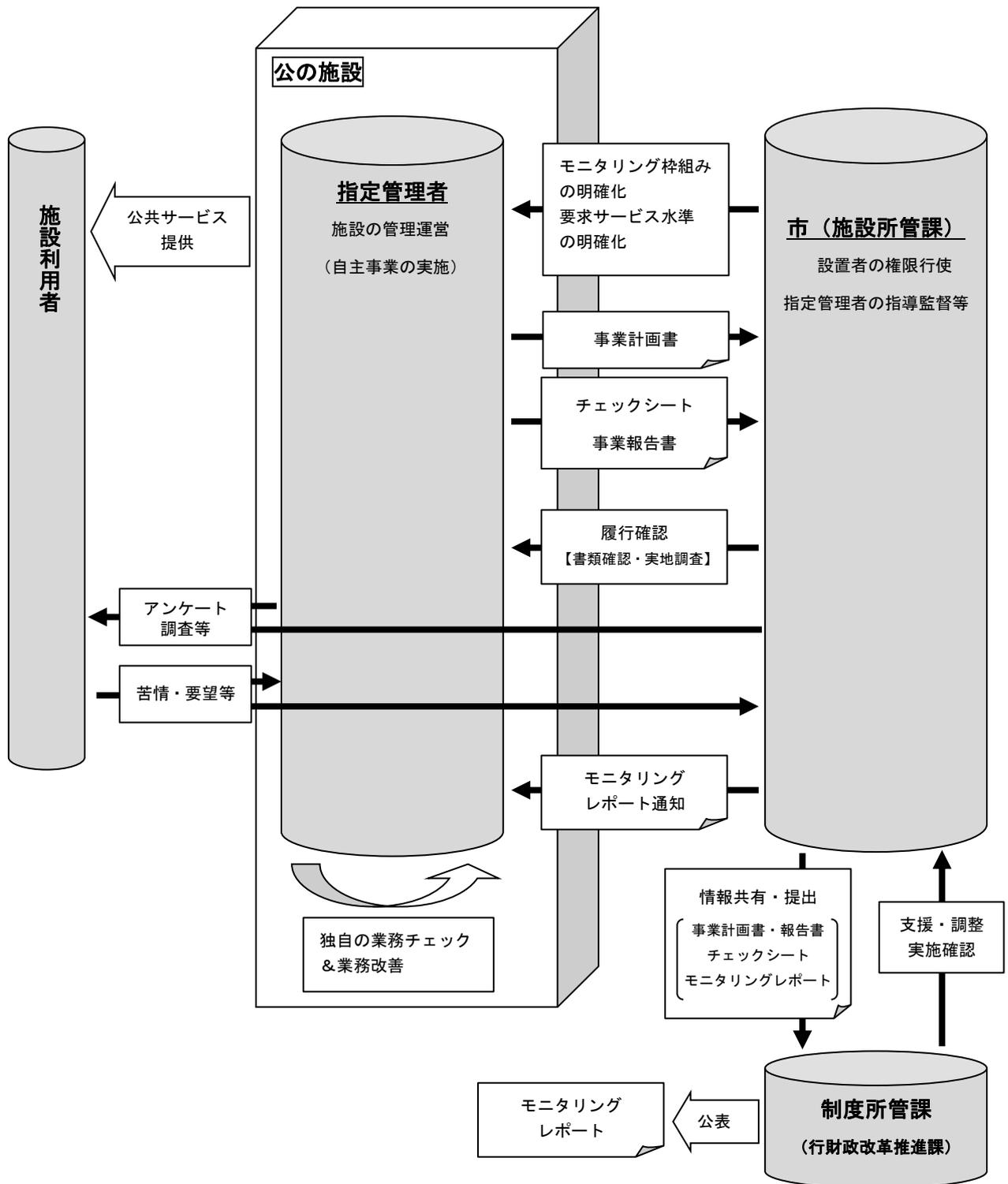
具体的には、事業計画書（年度毎の事業計画書を含む）に始まり、四半期毎のチェックシート、事業報告書、さらには利用者アンケート調査結果等の資料を一覧できるように整理しておきます。資料の整理方法をイメージで示すと以下のとおりです。



※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