

和光市高齢者福祉センター
指定管理者 基本協定書

令和7年3月6日

和光市

和光市高齢者福祉センターの管理運営に関する基本協定書

和光市（以下「甲」という。）と地方自治法第244条の2に定める指定管理者（以下「指定管理者」という。）である社会福祉法人和光市社会福祉協議会（以下「乙」という。）とは、和光市高齢者福祉センター（以下「本施設」という。）の管理運営に関して、次のとおり基本協定（以下「本協定」という。）を締結する。

第1章 総則

（目的）

第1条 本協定は、甲と乙とが相互に協力し、本施設を適正かつ円滑に管理運営するために必要な事項を定めることを目的とする。

（指定管理者の意義及び公共性の尊重）

第2条 甲及び乙は、本施設の管理運営に関しての意義が、乙の能力を活用しつつ、地域住民に対する福祉サービスの推進に資するとともに、市民生活を向上させることにあることを理解し、尊重するものとする。

2 乙は、本施設の設置目的及び指定管理者が行う管理運営業務（以下「本業務」という。）の実施にあたって求められる公共性を十分に理解し、尊重するものとする。

（信義誠実の原則）

第3条 甲及び乙は、互いに協力し、信義を重んじ、対等な関係に立って誠実に本協定を履行しなければならない。

（管理物件）

第4条 本業務の対象となる物件（以下「管理物件」という。）は、本施設及び第18条に定める備品とする。

2 乙は、善良なる管理者の注意を持って、管理物件を管理しなければならない。

（リスク分担）

第5条 本業務に関するリスク分担については、別紙1のとおりとする。

2 前項に定める事項に疑義が生じた場合又は前項に定める事項以外の不測のリスクが生じた場合は、甲乙協議し、その分担を決定する。

（指定期間及び会計年度）

第6条 甲が定める指定期間は、令和7年4月1日から令和12年3月31日までとする。

2 本業務に係る会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

第2章 本業務の範囲と実施条件

（本業務の範囲）

第7条 乙が行う本業務は、次のとおりとする。

(1) 和光市総合福祉会館設置及び管理条例（平成16年条例第22号。以下「条例」と

いう。) 第5条に掲げる事業の運営に関する業務

- (2) 老人福祉センター機能利用者等の市内一円の送迎に関する業務(第三者への委託可)
- (3) 本施設の使用許可に関する業務
- (4) 本施設の使用に係る利用料金(以下「利用料金」という。)の徴収に関する業務
- (5) 自主事業の企画立案及び実施に関する業務
- (6) 管理物件の安全に関する業務
- (7) 前各号に掲げるもののほか、甲が必要と認める業務

2 前項各号に掲げる業務の細目は、公募要項、公募要項添付資料及びそれらに係る質問回答(以下「公募要項等」という。)に定めるとおりとする。

(甲が行う業務の範囲)

第8条 甲が自らの責任と費用において実施する業務は、次のとおりとする。

- (1) 本施設の目的外使用許可に関する業務
- (2) 本施設を利用する権利に関する処分についての不服申立てに関する業務
- (3) 第14条に規定する本施設の修繕等(同条第3項の修繕を除く。)に関する業務
- (4) 前3号に掲げるもののほか、本業務の範囲外の業務

第3章 本業務の実施

(業務実施条件)

第9条 乙が本業務を実施するにあたって満たさなければならない条件は、公募要項等に表示すとおりとする。

(本業務の実施基準)

第10条 乙は、本協定、年度協定、条例、規則及び関係法令等のほか、公募要項等及び提案書に従って本業務を実施しなければならない。

- 2 本協定、年度協定、公募要項等及び提案書の規定の間に矛盾又は齟齬がある場合は、本協定、年度協定、公募要項等、提案書の順に、その解釈が優先するものとする。
- 3 乙は、第1項に基づく方法以外の方法で業務を処理する必要が生じたとき、又は本業務に付随して実施する必要がある業務が生じたときは、甲に直ちにその旨を報告し、甲と乙の協議の上、これを処理するものとする。

(従業員の配置)

第11条 乙は、本業務の実施にあたり、必要な従業員を配置するとともに、その中から本施設を代表し管理監督を担う責任者(以下「管理責任者」という。)を定め、事前に甲に報告しなければならない。

- 2 乙は、管理責任者の交代を行う場合、事前に甲に通知し、その承諾を受けなければならない。
- 3 乙は、従業員に関する労務管理及び労働関係法令上の一切の責任を負うものとする。
- 4 甲は、乙の従業員について服務上著しく不相当と認めるときは、その理由を示して乙

にその交代を指示するものとする。

(業務開始の準備)

第12条 乙は、指定期間に先立ち、本業務の実施に必要な資格者及び人材を確保し、必要な研修等を行わなければならない。

2 前項に係る費用は、乙が負担するものとする。

3 乙は、必要と認める場合には、指定期間に先立ち、甲に対して本施設の視察を申し出ることができるものとする。

4 甲は、乙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。

(第三者による実施)

第13条 乙は、本業務の全部又は主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

2 乙は、第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、事前に甲の承諾を受けるものとする。

3 乙が本業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせる場合は、すべて乙の責任及び費用において行うものとし、本業務に関して乙が使用する第三者の責めに帰すべき事由より生じた損害及び増加費用については、すべて乙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、乙が負担するものとする。

(本施設の修繕等)

第14条 本施設の根幹に係る増改築、移設及び設備の更新等については、甲が自己の負担と責任において実施するものとする。

2 乙の見積りによる1件につき10万円(消費税及び地方消費税を含む。)以上の修繕については、甲が自己の負担と責任において実施するものとする。

3 乙の見積りによる1件につき10万円(消費税及び地方消費税を含む。)未満の修繕については、甲があらかじめ乙に預ける修繕費の予算の範囲内で、乙の責任において実施するものとする。

4 前3項の規定にかかわらず、乙の責めに帰すべき事由により生じた改修及び修繕については、乙が自己の負担と責任において実施するものとする。

(緊急時の措置及び連絡体制の整備)

第15条 甲及び乙は、緊急時連絡体制を整備するものとする。

2 甲及び乙は、指定期間中、本業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合、乙は速やかに必要な措置を講じるとともに、甲を含む関係者に対して緊急事態発生を旨を通報しなければならない。

3 甲は、本施設としての役割及び機能を果たすことのできないおそれがあるとき、又は利用者に重大な支障を生じるおそれがあるときは、乙に緊急措置として必要な指示を行

うことができるものとする。

- 4 事故等が発生した場合、乙は甲と協力して事故等の原因調査にあたるものとする。

(情報の管理)

第16条 乙又は本業務に従事する者は、本業務の実施によって知り得た秘密及び甲の行政事務等で一般に公開されていない事項を外部へ漏らし、又は他の目的に使用してはならない。指定期間が終了し、若しくは指定を取り消された後についても同様とする。

(個人情報の保護)

第17条 乙は、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）第2条第1号に規定する個人情報（以下「個人情報」という。）の保護の重要性を認識し、本業務の実施にあたっては、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

- 2 乙は、個人情報保護法の規定に準拠し、本業務の実施により知り得た個人情報の漏えい、滅失及びき損の防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

- 3 乙は、本業務を実施するために個人情報を取得する場合は、その業務の目的の達成のために必要な範囲内で適法かつ公正な手段で取得しなければならない。

- 4 乙は、本業務の実施により知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に利用してはならない。

- 5 乙は、本業務を実施するにあたって、個人情報が記録された文書、磁気ディスクその他これらに類するものを、甲の承諾なしに複製し、又は複製してはならない。

- 6 甲は、必要があると認めるときは、乙の個人情報保護状況について検査を実施することができるものとする。

- 7 乙は、本業務の実施上得た個人情報が記録された文書、磁気ディスクその他これらに類するものについて、指定期間終了後直ちに甲に返却するか又は甲の立会いのもとに廃棄しなければならない。

- 8 乙は、本業務の従事者に対し、個人情報保護法第182条に定める罰則の適用について周知するとともに、個人情報の漏えい防止等個人情報の保護に関し必要な事項の周知を徹底させなければならない。

- 9 乙は、個人情報に関し事故が発生したとき、又は発生するおそれのあることを知ったときは、速やかに甲に報告しなければならない。

- 10 乙は、個人情報を本施設外に持ち出し、又は電子メールで送信してはならない。ただし、甲が特に必要と認める場合はこの限りではない。

- 11 前項のただし書きにより、乙が個人情報を記録媒体に保存し搬送するとき、又は電子メールで送信するときは、個人情報を暗号化し、滅失、漏えい、き損等の防止に必要な措置を取らなければならない。

第4章 備品の扱い

(備品の管理・使用)

第18条 乙は、指定期間中、別に定める備品を常に良好な状態に保つものとする。

2 甲は、備品が甲の責めに帰すべき事由又は経年劣化等により本業務実施のために供することができなくなったときは、必要に応じて甲の費用で購入又は調達するものとする。

3 乙は、故意又は過失により備品をき損滅失したときは、甲との協議により、必要に応じて甲に対しこれを弁償又は乙の費用で当該物と同等の機能及び価値を有するものを購入又は調達しなければならない。

4 乙は、備品について、管理台帳等を作成し、適切に管理するものとする。

第5章 業務実施に係る確認事項

(事業計画書の提出)

第19条 乙は、毎年度甲が指定する期日までに、次年度の事業計画書及び本業務に要する経費（以下「管理経費」という。）に係る収支予算書を甲に提出して、その承諾を受けなければならない。

(月報の提出)

第20条 乙は、毎月終了後、本業務に関し次に掲げる事項を記載した業務報告書（月報）を作成し、翌月20日までに甲に提出しなければならない。

(1) 本業務の実施状況

事業実施状況、施設維持管理実施状況、老人福祉センターに係る送迎利用者数 等

(2) 本施設の利用状況

利用者数、施設利用率 等

(3) 利用料金収入の実績及び管理経費の収支状況

(4) 利用者からの苦情とその対応状況

(5) 自主事業の実施状況

(6) その他甲が指示する事項

(事業報告書の提出)

第21条 乙は、毎年度終了後60日以内に、本業務に関し、次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、甲に提出しなければならない。

(1) 本業務の実施実績

事業実施実績、施設維持管理実績、老人福祉センターに係る送迎利用者数 等

(2) 本施設の利用状況

利用者数、施設利用率、利用者満足度 等

(3) 利用料金収入の実績及び管理経費の収支状況（収支決算書）

(4) 課題分析と自己評価

(5) 自主事業の実施実績

(6) その他甲が指示する事項

2 乙は甲が第35条及び第37条の規定に基づいて年度途中において乙に対する指定管理者の指定を取り消した場合には、指定が取り消された日（以下「取消日」という。）から60日以内に当該年度取消日までの事業報告書を提出しなければならない。

3 甲は、必要があると認めるときは、事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、乙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。

（モニタリングの実施）

第22条 乙は、本施設を適正に管理運営するため、自己評価及びアンケートを実施するものとする。

2 甲は、半期ごとに、乙の本業務、経理及び経理区分間繰入金（事業団体本部にかかる経費が計上されている場合）の状況等についてモニタリングを実施する。モニタリングは第20条の規定による月報、前項の規定による自己評価及びアンケート結果並びに実地調査により行うものとし、第19条の規定による事業計画書及び収支予算書で定められた内容が適正に執行されているかを検証するものとする。

3 乙は、前項の実地調査の申出を受けた場合は、合理的な理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。

4 モニタリングを実施するにあたっての詳細については、別紙2「モニタリング要領」による。

（改善指示等）

第23条 モニタリングの結果、乙による本業務の実施が公募要項等で甲が示した条件を満たしていない場合又は事業計画書で定めた業務を実施しなかった場合は、甲は乙に対して業務の是正若しくは改善を指示し、又は実施しなかった業務に要する経費の返還を求めることができるものとする。

2 乙は、前項の規定による是正若しくは改善の指示を受け、又は経費の返還を求められた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

（管理運営状況の評価及び公表）

第24条 甲は、乙による本施設の管理運営状況及び実績を評価し、その結果を乙に通知するとともに、公表するものとする。

第6章 指定管理料及び利用料金

（指定管理料）

第25条 甲は、本業務の対価として、乙に対し指定管理料を支払う。

2 甲が乙に対して支払う指定管理料には、管理経費のほか第14条第3項の修繕費及び第18条第2項の規定による備品購入費を含めるものとする。この場合において、修繕費及び備品購入費に不用額が生じた場合は、甲に返還するものとする。

3 甲が乙に対して支払う指定管理料の額及び支払方法については、別途「年度協定」に

定めるものとする。

(指定管理料の変更)

第26条 甲又は乙は、指定期間中に法令及び本業務内容の変更により当初合意された指定管理料が不適当となったと認めたときは、相手方に対して通知をもって指定管理料の変更を申し出ることができるものとする。

2 甲又は乙は、前項の申出を受けた場合は、協議に応じなければならない。

3 変更の可否や変更金額等については、前項の協議により決定するものとする。

(利用料金)

第27条 甲は、利用料金を乙の収入として収受させるものとする。

2 利用料金は、乙が、条例及び規則等に規定する利用料金の範囲内において定めるものとする。ただし、その決定及び改定については事前に甲の承諾を受けるものとし、必要に応じて甲と乙の協議を行うものとする。

(本業務の実施に係る指定管理者の口座)

第28条 乙は、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。

第7章 損害賠償及び不可抗力

(損害賠償等)

第29条 乙は、故意若しくは過失により管理物件を損傷し、又は滅失したときは、それによって生じた損害を甲に賠償しなければならない。

(第三者への賠償)

第30条 本業務の実施において、適正な管理を行い事故発生を予防する義務があるにも関わらず、乙の責めに帰すべき事由により第三者に損害が生じた場合、乙はその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害が甲の責めに帰すべき事由又は甲乙双方の責めに帰すことができない事由による場合は、その限りではない。

2 第三者の損害を未然に防止するため、乙は管理物件の瑕疵を発見した場合、当該瑕疵が乙が改修すべきものである場合においては直ちに補修し、当該瑕疵が甲が補修すべきものである場合又は甲乙いずれが補修すべきか判明でない場合は、直ちに甲に報告しなければならない。

3 乙が、前項の瑕疵の発見義務又は甲への報告義務を怠ったことに起因して第三者に損害が発生したときは、当該損害の原因となった瑕疵が甲が補修すべきものであった場合においても乙が当該第三者への賠償責任を負う。

4 甲は、乙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、乙に対して、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。

(保険)

第31条 甲は、本施設について、全国市有物件災害損害会建物総合損害保険に加入するものとする。

2 乙は、第29条及び前条に係る負担に備えるために、指定期間中は火災保険、施設賠償責任保険、第三者賠償責任保険等に参加するものとする。

(不可抗力発生時の対応)

第32条 不可抗力が発生した場合、乙は不可抗力の影響を早期に除去すべく早急に対応措置をとり、不可抗力により発生する損害・損失等を最小限にするよう努力しなければならない。

(不可抗力により発生した費用等の負担)

第33条 不可抗力の発生に起因して乙に損害・損失等が発生した場合、乙は、その内容や程度の詳細を記載した書面をもって甲に通知するものとする。

2 甲は、前項の通知を受け取った場合、損害状況の確認を行った上で甲と乙との協議を行い、不可抗力の判定や費用負担等を決定するものとする。

3 不可抗力の発生に起因して乙に損害・損失等が発生した場合、当該費用については合理性の認められる範囲で甲が負担するものとする。なお、乙が加入した保険によりてん補された金額相当分については、甲の負担に含まないものとする。

(不可抗力による一部の業務実施の免除)

第34条 甲は、前条第2項に規定する協議の結果、不可抗力の発生により本業務の一部の実施ができなくなったと認められた場合、乙に対して不可抗力により影響を受ける限度において本協定に定める義務を免除することができるものとする。

2 乙が、不可抗力により業務の一部を実施できなかった場合、甲は、乙との協議の上、乙が当該業務を実施できなかったことにより免れた費用分を指定管理料から減額することができるものとする。

(甲による指定の取消し及び業務の停止)

第35条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、その指定を取り消し、又は、期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

(1) 本業務の実施に際し、不正の行為があったとき。

(2) 甲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とき。

(3) 乙が本協定に定める事項を履行せず、又はこれらに違反したとき。

(4) 暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係があることが判明し、乙による管理運営を継続することが適当でないと認められるとき。

(5) 自らの責めに帰すべき事由により、乙から指定の取消しの申出があったとき。

(6) その他、甲が必要と認めるとき。

2 甲は、前項に基づいて指定の取消しを行おうとする際には、事前にその旨を乙に通知

した上で、次の事項について乙と協議を行わなければならない。

- (1) 指定取消しの理由
- (2) 指定取消しの要否
- (3) 乙による改善策の提示と指定取消しまでの猶予期間の設定
- (4) その他必要な事項

3 第1項の規定により、指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、乙に損害・損失等が生じて、甲はその賠償の責めを負わない。

4 第1項の規定により、指定を取り消した場合において、甲に生じた損害は、乙が賠償の責めを負うものとする。

5 第1項の規定により、指定を取り消し、又は期間を定めて本業務の全部若しくは一部の停止を命じた場合、乙は、指定管理料の額の10分の1に相当する違約金を甲に支払わなければならない。

(乙による指定の取消しの申出等)

第36条 乙は、甲が本協定に定める事項を履行せず、又はこれらに違反したときは、甲に対して指定の取消しを申し出ることができるものとする。

2 乙は、管理業務を継続することができない事情が生じたときは、速やかに甲に報告しなければならない。

3 甲は、前2項の申出又は報告を受けた場合、乙との協議を経てその処置を決定するものとする。

(不可抗力による指定の取消し)

第37条 甲又は乙は、不可抗力の発生により、本業務の継続が困難と判断した場合は、相手方に対して指定取消しの協議を求めることができるものとする。

2 前項の協議の結果、やむを得ないと判断された場合、甲は指定の取消しを行うものとする。

第8章 指定期間の満了

(業務の引継ぎ等)

第38条 乙は、本協定の終了に際し、甲又は甲が指定するものに対し、本業務の引継ぎを行わなければならない。また、乙の本業務における成果物の所有権は、原則として甲に帰属するものとする。

2 甲は、必要と認める場合には、本協定の終了に先立ち、乙に対して甲又は甲が指定するものによる本施設の引継ぎを行うための視察研修を申し出ることができるものとする。

3 乙は、甲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。

(原状回復義務)

第39条 乙は、本協定の終了までに、指定開始日を基準として管理物件を現状に回復し、甲に対して管理物件を明け渡さなければならない。

2 前項の規定に関わらず、甲が認めた場合には、乙は管理物件の現状回復は行わずに、別途甲が定める状態で甲に対して管理物件を明け渡すことができるものとする。

(備品の扱い)

第40条 本協定の終了に際し、備品の扱いについては、乙は、甲又は甲が指定するものに対して引き継がなければならない。

(指定期間満了後の利用に係る利用料金の引継ぎ)

第41条 乙は、本協定の終了に際し、甲又は甲が指定するものに対し、指定期間満了後の利用に係る利用料金の引継ぎを適切に行わなければならない。この場合において、当該利用料金に係る利息は、乙に帰属するものとする。

(指定期間終了時の取扱い)

第42条 第38条から前条までの規定は、第35条から第37条までの規定により本協定が終了した場合に、これを準用する。ただし、甲乙が合意した場合は、その限りではない。

第9章 その他

(著作権等の使用)

第43条 乙は、本業務の実施にあたり、著作権、特許権、実用新案権、意匠権その他法令に基づき保護される第三者の権利の対象となっている施行方法を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負うものとする。

2 乙又は乙の受託業者及び請負業者は、指定期間を通じて、本業務の実施にあたり作成した図面、写真、映像等の著作物を、本業務の遂行目的以外に使用してはならない。ただし、事前に甲の承諾を得た場合はこの限りではない。

(運営協議会の設置)

第44条 甲と乙は、本業務を円滑に実施するため、情報交換や業務の調整を図る運営協議会を設置する。運営協議会の詳細については、甲と乙の協議により決定するものとする。

2 甲と乙は、協議の上前項の運営協議会に、関連する企業、団体、外部有識者、市民等を参加させることができるものとする。

(暴力団等関係者の排除)

第45条 乙は、本業務の実施にあたり、次に掲げる事項を守らなければならない。

- (1) 暴力団等により不当介入に応じない体制を確立すること。
- (2) 暴力団等の関係業者と警備等の委託又は物品等の購入契約など、いかなる取引も行わないこと。
- (3) 暴力団からの迷惑料、用心棒料、賛助金等の不当な要求には絶対に応じないこと。

(本業務の範囲外の業務)

第46条 乙は、本業務の実施を妨げない範囲において、自己の責任と費用により本業務の範囲外の業務を実施することができるものとする。

2 乙は、本業務の範囲外の業務を実施する場合は、甲に対して業務計画書を提出し、事前に甲の承諾を受けなければならない。その際、甲と乙は必要に応じて協議を行うものとする。

3 乙は、本施設の設置目的に合致しない目的で管理物件を利用するときは、甲から目的外使用許可を得なければならない。

(情報の開示等の請求)

第47条 和光市情報公開条例（平成12年条例第48号）第5条に基づく本施設の管理に係る情報の開示の請求がなされた場合、甲が開示の可否を決定することとし、甲からの対象文書の請求に対し、乙は速やかに対応しなければならない。

(請求、通知等の様式その他)

第48条 本協定に関する甲乙間の請求、通知、申出、報告、承諾及び解除は、本協定に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。

2 本協定の履行に関して、甲乙間で用いる言語は、日本語とする。

3 本協定の履行に関して甲乙間で用いる計量単位は、本協定に特別の定めがある場合を除き、計量法の定めるところによる。

(協定の変更)

第49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、甲と乙の協議の上、本協定の規定を変更することができるものとする。

(解釈)

第50条 甲が本協定の規定に基づき、書類の受領、通知若しくは立会いを行い、又は説明若しくは報告を求めたことをもって、甲が乙の責任において行うべき業務の全部又は一部について責任を負担するものと解釈してはならない。

(疑義についての協議)

第51条 本協定の各条項等の解釈について疑義が生じたとき、又は本協定に特別の定めのない事項については、甲と乙の協議の上、これを定めるものとする。

(裁判管轄)

第52条 本協定に関する紛争は、さいたま地方裁判所を第一審の管轄裁判所とする。

本協定を証するため、本書を2通作成し、甲、乙がそれぞれ記名押印の上、各1通を保有する。

令和7年3月6日

甲 埼玉県和光市広沢1番5号
和光市
和光市長 柴崎 光子 印

乙 埼玉県和光市南一丁目23番1号
社会福祉法人和光市社会福祉協議会
会 長 木田 亮 印

別紙 1

リスク分担表

項目	内容	リスク分担	
		市	指定管理者
協定は締結したが、協定を破棄せざるを得ない場合	応募に関して負担した費用及び生じた損害		○
	管理運営の準備のために負担した費用及び生じた損害		○
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		○
運営費の上昇	指定管理者側の要因による運営費用の増大(配置する職員の人数及び雇用形態の変更、職員の昇給等による人件費の増加を含む。)		○
	市側の要因による運営費用の増大	○	
	施設の管理運営に関する法令等の改正による経費の増加	○	
	物品費との物価及び金利の変動に伴う経費の増加		○
	燃料等社会情勢による大きな物価の変動があった場合の経費の増加	両者の協議	
書類の誤り	仕様書等市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		○
住民対応	指定管理業務内容、自主事業に対する地域・住民・利用者等からの要望、苦情等		○
情報の安全管理	指定管理者の責めに帰すべき事由による個人情報の漏洩や犯罪発生等		○
要求水準の未達成	協定により定めた管理運営サービスの要求水準不適合に伴う対策経費の増加や指定管理料の減額等		○
需要変動・施設の競合	需要の見込み違い、競合施設による利用者減、収入減等		○
施設・設備・物品等の損傷等	経年劣化によるもので極めて小規模なもの		○
	経年劣化によるもので上記以外のもの	○	
	指定管理者の管理上における瑕疵及び指定管理者の責めに帰すべき事由によるもの		○
	上記以外によるもの	○	
	第三者の行為から生じた極めて小規模な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	○	
	相手方は特定できるが相手方に支払い能力がない場合	両者の協議	
資料等の損傷	指定管理者としての注意義務を怠ったことによるもの		○
	第三者の行為から生じた極めて小規模な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	○	
	相手方は特定できるが相手方に支払い能力がない場合	両者の協議	
管理運営上の事故等に伴う 損害賠償	施設管理上の瑕疵による事故又は指定管理者の責めに帰すべき行為により利用者に損害を与えた場合又は臨時休業に伴う損害		○(市が求償権を行使)
	騒音、振動、悪臭の発生等施設の管理上において周辺住民等第三者の生活環境を阻害し損害を与えた場合		○(市が求償権を行使)
	市側の要因により、施設の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の負担	○	
	送迎業務実施時における事故		○
	上記以外の場合	両者の協議	
事業終了時の経費	指定期間が満了又は期間途中における業務の廃止に伴う撤収費用		○
不可抗力	自然災害（地震、台風など）、暴動等による業務の中止、変更、延期又は臨時休業	両者の協議	

※ 上記以外のことで疑義が生じたときは、両者協議の上で定めるものとする。

別紙2 モニタリング要領

1 指定管理者が主体で行うモニタリング

① 自己評価（セルフモニタリング）

指定管理者は、半期ごとに、チェック表（要領別紙1）を用いて施設の管理運営に関するチェックを行い、その結果を市に報告するとともに、今後の管理運営に反映させるよう努める。

② 利用者アンケート

指定管理者は、各年度1回以上、提供するサービスについて利用者に対しアンケートを実施し、その結果を市に報告するものとする。この場合においてアンケートに要する経費は、指定管理者の負担とする。

2 市が主体で行うモニタリング

① 定期の履行確認

市は、半期ごとに、指定管理者からの月次報告、チェック表及び市職員による立ち入り調査等に基づき、評価表（要領別紙2）を用いて評価を行う。ただし、施設の性格や設置目的等により、評価時期や評価内容を変更するものとする。

② 要望・苦情の収集

市は、指定管理者の行う施設運営に対する利用者からの要望や苦情について積極的な収集に努め、その方法等については、市と指定管理者との協議により定めるものとする。

※ モニタリングの実施時期

半期ごとの評価は、11月（4月～9月）、5月（10月～3月分）の末日までに行う。ただし、施設の性格や設置目的等により、評価時期や評価項目を変更するものとする。

3 改善の指示等

評点の合計の割合が75%に満たない場合、又は評点1の項目がある場合は、指定管理者に対して書面による改善指示を行い、必要に応じて指導・助言を行う。改善指示を実施した場合にあっては、必ず改善の措置状況について、指定管理者に、書面による報告を求める。

年 ～ 月分 モニタリングチェック表（例）

施 設 名 _____

指定管理者名 _____

代表者氏名 _____ 印 調査者氏名 _____ 印

調 査 日 時 年 月 日 午前・午後 時 分頃 _____

評価内容	検査項目	評点
①サービスの維持・向上に向けた取組が行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
②利用促進に向けた取組が行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
③施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		

④緊急時の対応、安全管理などの危機管理が適正に行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
⑤快適な職場環境を実現し、職員の安全と健康が確保されているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
点 (評点の合計) 点 (最高点の合計) 結 果 × 1 0 0 = % (評点の割合)		

※ 施設の性格や設置目的等により、適切な評価内容となるよう適宜変更すること。

評点の基準例

評点の基本的な考え方	点数
協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(優良)	4 点
協定書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(良好)	3 点
協定書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(課題含)	2 点
協定書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(要改善)	1 点

年 ～ 月分 モニタリング評価表（例）

施 設 名

指定管理者

評価内容	検査項目	評点
①サービスの維持・向上に向けた取組が行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
②利用促進に向けた取組が行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
③施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		

④緊急時の対応、安全管理などの危機管理が適正に行われているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
⑤快適な職場環境を実現し、職員の安全と健康が確保されているか。	・	
	・	
	・	
	・	
【工夫・改善点等】		
点 (評点の合計) 点 (最高点の合計) 結 果 × 1 0 0 = % (評点の割合)		

※ 施設の性格や設置目的等により、適切な評価内容となるよう適宜変更すること。

評点の基準例

評点の基本的な考え方	点数
協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(優良)	4 点
協定書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(良好)	3 点
協定書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(課題含)	2 点
協定書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(要改善)	1 点