

東京都指定管理者制度に関する指針

総務局総務部グループ経営戦略課
施行：令和3年4月1日

目 次

I	指定管理者制度の導入	1
II	指針の構成	1
III	根本基準	1
IV	選定事務	6
V	管理運営	12
VI	管理運営状況評価	15

I 指定管理者制度の導入

地方公共団体において、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するために設置する施設を「公の施設」といい（地方自治法第244条）、その管理運営を地方公共団体自らが行うのではなく、広く民間のノウハウを活用するための制度として、平成15年の地方自治法改正により、指定管理者制度が導入された（同法第244条の2）。

指定管理者制度は、公の施設の設置目的を効果的に達成するため必要があるときに活用できる制度であり、都においても、各局等において制度の導入が進められている。未導入の公の施設に対しても、必要に応じて、導入を検討するものとする。

II 指針の構成

都においては、平成18年4月から制度を本格導入しているが、その当初より、制度運用のための指針を作成し、統一的な対応に努めてきた。

令和2年4月時点においては、指定管理者を選定する際の基本的な考え方を示す「東京都指定管理者選定等に関する指針」と、制度を導入した公の施設の管理運営状況について、所管局が第三者の視点を含めた評価を実施するために必要な事項を定める「東京都指定管理者管理運営状況評価に関する指針」を整備している。

本指針は、上記の両指針を継承し、指定管理者の選定から管理運営の実施、さらにはその評価までを一貫した体系として、改めて整備したものである。

III 根本基準

1 公の施設の設置条例について

地方自治法の規定は、いわゆる公の施設の設置条例において指定管理者制度の導入を規定する際には、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ことを求めている。

したがって、指定管理者への指定申請の方法や選定基準、当該公の施設を利用するに当たっての基本的条件、施設の目的や態様等に応じて指定管理者が行う業務の具体的範囲を、それぞれ条例で定めることが必要である。

その上で、細目的事項については、地方公共団体と指定管理者との間で協定を締結することが適当とされている（平成15年7月17日付総行第87号総務省通知）。

2 管理の基準

設置条例で定める指定管理者が行う管理の基準については、住民が当該公の施設を利用するに当たっての基本的な条件（休館日、開館時間、使用制限の要件等）のほか、管理を通じて取得した個人に関する情報の取扱いなどの当該公の施設の適正な管理の観点から必要不可欠である業務運営の基本的事項のこととされている。

3 指定管理者が行う業務の範囲

(1) 指定管理者が行う管理業務

指定管理者制度の目的は、住民サービスの向上と行政の効率化である。

その達成のため、指定管理者の選定においては、事業者に事業計画書を提出させ、広く民間のノウハウを活用し競い合いの中で最も適切な事業者を指定管理者候補者として選定することを基本とする。

選定に先立って、指定管理者が行政に代わって行う公の施設の管理業務の範囲と権限、責任区分などの具体的な内容を、募集要項等に明確に定めておく必要がある。

指定管理者が行う業務の具体的な範囲は、条例により、各施設の目的や態様等に応じて設定することとされており、施設の維持管理や利用提供のほか、設置目的に沿って施設を活用する事業、その他利用者の利便性向上等のため知事が必要と認めた業務などが含まれる。

また、その中に、施設の使用許可や使用料の徴収などを含めることができる。

(2) 管理業務の財源

指定管理業務の実施に必要な費用は、指定管理料（委託料）で措置することとなる。そのため、都の補助対象事業等とは区分して経理しなければならない。

一方、後述の利用料金制を導入する施設においては、指定管理者の収入となる利用料金を管理業務の財源に充てることとする。

また、施設の活用に伴う収入や、管理業務以外の業務実施に伴う収入を含め、指定管理者のその他の収入についても、都と指定管理者との協議により、その一部を管理業務の財源に充てることができる。

(3) 管理業務以外の業務

指定管理者は、管理業務以外にも、都の補助事業に関する業務や、指定管

理者が自主的に実施する事業に関する業務を行うことができる。これらの業務は、施設の使用許可等、所要の手続を別途経てから実施する必要がある。

また、建物が合築であること等により、共用部分の管理など他の施設や設備等に関する業務が発生する場合には、管理業務と明確に区分し、必要に応じて別途業務委託契約等を締結する。

(4) 都が行うべき業務との区分

施設の目的及び性格並びに関係法令に照らし、指定管理者の行う施設の管理業務の中に、都が実施すべき事項が含まれないようにする。

都が実施すべき事項とは、基本的利用条件（使用許可・取消し・制限の基準、休館日、開館時間、使用料の額等）の設定や公物警察権に基づく管理行為のほか、使用料の強制徴収、不服申立てに対する決定、行政財産の目的外使用許可等、法令上地方公共団体あるいは長に専属的に付与された行政処分を行うことである。

(5) 手続に係る基本的考え方

都及び指定管理者は、「DX推進に向けた5つのレス徹底方針」（令和2年10月9日付2政計第361号）を踏まえ、都と指定管理者、あるいは指定管理者と施設利用者との間で行われる手続において、ペーパーレス、FAXレス、はんこレス、キャッシュレス、タッチレスの5つのレスを推進する。

4 指定対象施設の単位

指定管理者の指定の対象となる施設の単位については、個々の施設ごとに対象とする場合と、複数の施設を一定の規模にグループ化した上で対象とする場合とがある。

指定対象施設のグループ化により、一体的な管理の下でサービスの向上や運営の効率化などが期待される。一方、グループの規模が過大になると、その事業規模から参入事業者が限定され、多数の参加者による競争という制度導入の趣旨が損なわれることになりかねない。そのため、グループ化に当たっては、その規模の適切な設定に留意する。

5 指定期間

指定管理者の指定期間は、施設の目的及び性格を考え合わせ、都民サービスの安定的な提供及び向上が図られるとともに行政の効率化も十分に見込まれる期間とするため、5年を原則としつつ、施設の状況に応じて最適な期間を設定する。

ただし、次の各号のいずれかに該当する施設の指定期間は10年を原則とする。

- ① 東京都政策連携団体が管理する特に主要な政策等との密接な関連性を有する施設
- ② 利用者との関係で長期的に安定したサービスの提供が求められる施設

6 指定管理料

(1) 指定管理料の積算

指定管理業務の対価となる指定管理料は、サービスの向上と行政の効率化を図る観点から、施設の管理業務の内容を精査の上、必要な経費を計上する。

利用料金制を導入する施設やその他事業収入等から経費への繰入れを予定している施設については、管理運営に必要と見込む経費から利用料金や繰入金の見込額を控除して積算する。

(2) 支払方法

指定管理料は、指定管理者の管理運営状況を履行確認書で確認するなどして、毎月又は四半期ごとに支払うことを原則とする。

指定管理者にインセンティブを働かせるため、指定管理料は原則として指定管理者に帰属させるものである。ただし、指定管理者の性格や管理業務の特性に応じて概算払を行い、指定管理料等と経費実績額との差額の精算を行うことができる。

7 利用料金制の導入

公の施設の使用料は、当該施設を使用することの対価としての性質を有するため、原則として地方公共団体に帰属する金銭であり（地方自治法第225条）、利用料金制を採用しなければ、これに相当する金銭を指定管理者に帰属させることはできない（同法第244条の2第8項）。

利用料金制は、公の施設の管理運営に当たって指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化を図るために創設されたものであることから、積極的な導入を図ることとする。

利用料金制を採用する場合は、管理経費を上回る利用料金収入は原則として指定管理者に帰属させるが、制度導入の効果としてその一定割合を都へ納付させるなど、これによらない場合は、その取扱いを募集要項等に明記する。

8 指定管理者の責務

都に代わって公の施設の管理運営を行う指定管理者は、利用者に対するサービスの向上に努めるほか、「V 4及び5」に定めるとおり、災害対策などの都の施策に積極的に協力し、都民・利用者の安全確保に努めなければならない。

また、次に掲げるとおり、法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行うとともに、事業者としての社会的責任を果たすことが求められる。

(1) 指定管理者が従うべき条例・ガイドライン等

指定管理者は、東京都個人情報保護に関する条例、東京都情報公開条例、東京都公文書等の管理に関する条例、東京デジタルファースト条例、東京都行政手続条例及び東京都サイバーセキュリティ対策基準等の各関係規定に基づき、必要な措置を講じ、適切な対応をとらなければならない。

(2) 適正な契約

指定管理者は、管理業務を一括して第三者に委託することはできないが、清掃、警備といった個々の具体的業務を第三者に委託することは可能である。

委託のほか、物品調達などの契約事務に際しては、東京都暴力団排除条例に基づく暴力団排除措置を講じなければならない。

(3) 労働環境の確保

指定管理者は、労働基準法、労働安全衛生法、労働契約法等の労働関係法令を遵守するとともに、公共サービス基本法に基づき都が実施する労働環境確保のための施策等を踏まえ、適切な配慮を行わなければならない。

(4) 指定管理者の社会的責任

指定管理者は、法令や条例等に基づき、障害者に対する社会的障壁の除去の実施についての必要かつ合理的な配慮や、公の施設における不当な差別的言動の防止に取り組むとともに、障害者の雇用や、事業活動に係る環境負荷の低減に努めるなど、社会情勢の変化を踏まえ、事業主体としての社会的責任を積極的に果たさなければならない。

9 指定管理者候補者の選定

指定管理者を指定するに当たっては、その前提として指定管理者候補者を選定することが必要である。

指定管理者の指定は行政処分であり、その手続は法と条例に基づいて進め

られるが、その準備行為というべき候補者の選定についても、公平で透明性のある手続の下で進められる必要があり、「IV」においてその詳細を定めるものとする。

10 指定管理者の変更等

指定管理者は、選定の手続により候補者となった後、都議会の議決を経て指定を受けるものであり、指定期間中の変更は原則として認められない。ただし、名称や主たる事務所の所在地、代表者の氏名等に変更が生じる場合は、必要な届出を提出することにより、引き続き、指定管理者としての管理業務を継続することができるものとする。

11 指定の取消し又は業務の停止

地方自治法は、指定管理者による管理の継続が適当でないと認めるときに指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部停止を命ずることができる旨を定めており（地方自治法第244条の2第11項）、指定管理者の業務履行状況の確認を通じて、条例に定める取消し等の事由に相当する事実が認められた場合や、指定管理者選定に際しての欠格条項に該当した場合には、指定期間内であっても、各施設の設置条例の規定に基づき、都は指定管理者の指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

また、次の各号のいずれかに該当する場合には、指定の取消しを行うものとする。

- ① 東京都指定管理者に係る暴力団等対策措置要綱（24総行革行第469号）に基づく排除措置を適用するとき
- ② 指定管理者の同一性が損なわれ、指定管理者の指定の前提が失われたと判断されたとき
- ③ 5年を超える指定期間を設定した場合において、選定の基礎となった社会経済状況に変動が生じたと判断されたとき
- ④ 管理運営状況が極めて不良であったとき（同一の指定期間内において、5年間で3回のC（平成30年度以前の管理運営状況評価におけるB）評価を獲得したとき）

なお、上記②及び③の判断に当たっては、後述の選定委員会の審査を経るものとする。

IV 選定事務

1 選定スケジュール

翌年度からの指定管理者の選定に当たっては、指定管理者の変更による引継ぎや予算・人員要求手続を考慮し、選定作業を当該年度の上半期に実施し、指定管理者指定議案の都議会への提出を第四回定例会で行うことを標準としつつ、各施設の状況に応じてスケジュールを定めるものとする。

2 選定委員会の設置

指定管理者の選定は、具体的な選定基準を設定した上で、選定委員会の審査を経て行う。

選定委員会は、各施設の専門性と業務内容を踏まえる必要があることに加え、事務の効率化を図るため、所管局単位で設置する。なお、所管する施設の内容等ごとに、所管局内で複数の委員会を設置することも可能とする。

(1) 選定委員会の委員構成

選定委員会には、公正な選定を行うとともに専門的な審査を行えるようにするため、外部委員を過半数含むこととする。

外部委員には公認会計士、税理士等の財務の専門家を含めることが望ましい。

また、選定委員には、常勤・非常勤にかかわらず指定管理者に応募する団体の代表や業務執行権限のある役員等が就かないようにする。この役員等には、団体の意思決定に参画する理事や重要な経営方針等について知り得る立場にある監事等、株式会社の場合は取締役及び監査役等が該当する。

(2) 審査事項

選定委員会は、選定に当たって事業計画等を審査するほか、選定方法等の審査を行う。

また、指定管理者の指定を取り消す場合において必要のあるときは、都の求めに応じて取消しの判断についての事前の審査を行う。

3 選定手続

(1) 公募選定

指定管理者の選定は、広く民間のノウハウを活用し競い合いの中で最も適切な事業者を指定管理者候補者として選定することを基本としており、公募によることが原則である。

公募においては、募集要項を作成し、ホームページ等により広く都民や事業者に周知を行うとともに、現地説明会を行うなど事業者が施設の状況を

十分に把握できるよう努める。

ア 公募条件

(ア) 条件の設定

条例で規定する管理の基準及び業務の範囲に基づき、広く民間のノウハウを活用するため、多くの事業者が参加できるような条件設定を行う。

都は、公の施設の管理運営に求められるサービスの内容について、事業者がそのノウハウを活かした提案を事業計画書に具体的かつ明確に反映できるように、また事業者の積極的な提案を引き出せるように、業務の内容を具体的に明示し、周知する。

なお、施設の目的や性格から特殊又は専門的な管理が求められる場合には、これに応じた条件を付すことにより、適正な管理による都民サービスの水準の確保及び向上を実現できるよう努める。

また、条件の設定に際しては、事業の遂行に不可欠な事項やサービスの向上につながる事項などを十分に精査する。

(イ) 欠格条項

指定管理者選定における欠格条項は、次のとおりとする。

- ① 地方自治法施行令第167条の4第1項の規定により東京都の一般競争入札に参加させることができないとされている者及び同条第2項の規定により東京都から一般競争入札に参加させないこととされた者
- ② 東京都から指名競争入札における指名停止措置を受けている者
- ③ 都税、法人税、消費税等を滞納している者
- ④ 会社更生法、民事再生法等により更生又は再生手続を開始している者
- ⑤ 公の施設の管理が地方自治法第92条の2、第142条（第166条第2項で準用される場合を含む。）及び第180条の5第6項の規定における「請負」に含まれるとした場合に、その規定に抵触することとなる者
- ⑥ 東京都指定管理者に係る暴力団等対策措置要綱の別表に掲げる排除措置対象者の1号から6号までのいずれかに該当する者
- ⑦ 各施設設置条例の規定により東京都から指定を取り消され、その取消の日から2年を経過しない者。ただし、「Ⅲ 11 ③」所定の、社会経済状況に変動が生じたと判断されたことを理由とする取消し

がなされた場合は、本号に該当しないものとする。

(ウ) コンソーシアムの取扱い

指定管理者の公募選定に応募するに当たり、コンソーシアム（共同事業体）を組成することができるものとし、これを採用する際は、その旨を募集要項に明示するものとする。

コンソーシアムを構成するものが（イ）の欠格条項に該当する場合は、当該コンソーシアムが欠格条項に該当するものとみなす。ただし、欠格条項のうち⑦について、指定取消しの対象がコンソーシアムであった場合、当該指定取消しの事由が当該コンソーシアムの一の構成団体に帰することが明らかな場合は、当該コンソーシアムを構成するその他のものは、欠格条項に該当しないものとする。

(エ) その他

5年を超える指定期間を設定した場合には指定期間の中間年を目安に事業計画の見直しを行うこと、また、5年を超える指定期間を設定した場合において選定の基礎となった社会経済状況に変動が生じたと判断されたとき及び管理運営状況が極めて不良であったときに指定取消しを実施することを条件に設定した上で選定を行う。

イ 募集期間

募集期間（募集要項の配布から応募書類の提出締切りまでの期間）は、応募者の事業計画作成に十分な時間を確保できるよう、原則として60日程度を確保する。ただし、施設規模や事業内容等の実態に即して適宜設定することを妨げない。

ウ 選定基準

(ア) 基準の明示

具体的な選定基準は、制度の本旨であるサービスと効率性の向上の視点を踏まえ、各施設において求められる基準を設定する。

設定に当たっては、事業者の提出した事業計画の内容を適切に判断し、かつ、適正な選定結果を導き出すことができるよう、具体的かつ詳細に定める。

また、基準には、法令や条例等に基づいて適切に管理運営を行う体制が整っているかどうか、事業者としての社会的責任を果たしていく意思があるかどうかという視点を含めるものとする。

募集要項では、具体的な選定基準として採点項目及び配点その他を応募者に示すことにより、都の選定の公平性、透明性を示すものとする。

(イ) 事業者提案の採用

事業計画においては、管理業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、管理業務以外で施設を活用して施設の価値を向上させるために自ら実施する事業など、事業者の積極的な提案を求めることとし、これらを採点項目とすることを募集要項に記載するものとする。

(ウ) 管理運営状況評価結果の反映

指定管理者の選定公募に当該施設の現行の指定管理者が応募し、かつ、当該指定管理者が当該施設の管理運営状況評価において、あらかじめ定められた基準に合致する実績（評価結果）を有する場合、「(エ) 採点」に沿って算定された合計得点に、管理運営状況評価の実績に応じた加算又は減算のいずれかを行う。

加算又は減算を行う場合は、管理運営状況評価の実績に応じて定められた加減算率を合計得点に乗じて加算点又は減算点を算出し、加算又は減算後の数値を、指定管理者候補者を決定する際に用いる総得点とする。

本制度を適用することについては、募集要項への記載によりあらかじめ周知する。

なお、施設の特性等により、本制度を導入しないことも可能とする。

(エ) 採点

選定では、各応募者の事業計画の内容等に基づく採点の結果により、指定管理者候補者を決定する。

各採点項目の配点については、施設の管理運営の水準、企画能力、提案額等を適切に評価し、指定管理者制度の目的である都民サービスの向上と行政の効率化の両面を確実に達成できるよう、施設の特性に応じて設定する。

採点は、主として以下の二つの観点から行う。

・提案内容

応募者から提出された事業計画や必要に応じて実施するヒアリングの内容を基に、所管局が定めた選定基準に基づき内容を評価し採点を行う。採点は、採点項目ごとに配点を設定し、合計得点を提案内容の

得点とする。

・提案額

事業者から指定管理料の水準の提案を受ける施設についてはその水準に基づき、納付金等の提案を受ける施設についてはその水準や内容に基づき、評価し採点を行う。

指定管理者候補者の決定は、提案内容及び提案額の合計得点に基づき判定する。

(オ) 東京都政策連携団体等の特例

東京都政策連携団体又は東京都事業協力団体のうち、公益的法人が応募するときは、公益的法人等への東京都職員の派遣等に関する条例の規定に基づき、東京都から派遣された職員の給与負担がなされている場合を勘案して適切に採点を行うこととし、募集要項にその旨を明記するものとする。

(2) 特命選定

指定管理者の選定は公募によることが原則だが、施設の状況に鑑み、競い合いによる効果が十分発揮されないと考えられる場合等には、特命により指定管理者候補者を選定することも可能である。

指定管理者の特命選定が可能となるのは、次の要件のいずれかに該当する施設である。

- ① 山間や島しょなどに設置され、地理的に事業者の参入機会が限定される施設
 - ② 都の政策等との密接な関連性及び施設の管理運営における団体の適格性の観点から、東京都政策連携団体による管理運営が適切である施設
 - ③ 公募実施にもかかわらず応募事業者が存在しなかった施設
 - ④ 大規模改修工事を予定している施設であって、工事が施設の管理運営に与える影響等を考慮し、現行の指定管理者による管理運営の継続が妥当である施設、その他特命により指定管理者を選定する事由がある施設
- なお、特命による選定を行う場合には、特命選定の必要性を選定委員会の審査を加え十分検証するとともに、対象事業者から提出を受けた事業計画について選定委員会における審査を行うことにより、サービスと効率性の向上を図るものとする。

(3) 選定結果の通知

選定委員会の審査を経て選定が終了した後、直ちにその結果を全ての応募

募者に書面で通知する。

(4) 選定において公表する事項

ア 選定委員会の審査内容

選定委員会の審査内容は、議事要旨及び委員氏名と併せて、下記のとおりホームページ等で公表する。

- ① 選定委員会による特命選定の必要性の審査結果
- ② 指定管理者候補者の名称、選定の経緯及び選定理由

イ 具体的な選定基準

選定手続の適正性を担保する観点から、採点項目等、具体的な選定基準を事前に公表する。特に公募による選定の場合には必ず公表する。

ウ 具体的な選定手順

募集期間、選定期間等の具体的な選定手順はホームページ等で公表するなど、都民や事業者が容易に確認できるようにする。

4 議会への議案の提出

指定管理者の指定に関する議案は、次の事項を記載するものとする。

- ① 公の施設の名称及び所在地
- ② 指定管理者（指定管理者候補者）の名称及び主たる事務所の所在地
- ③ 指定の期間

5 指定管理者の指定

指定管理者の指定議決後、指定の決定を行い、速やかに当該事業者に書面で通知する。

V 管理運営

1 協定の締結

指定管理者の指定を受けた事業者とは、事業開始に当たって協定を締結し、業務の内容や指定管理料の額等、管理運営に関する詳細な事項を確定する。この中には、通常管理運営が困難となった場合の対応など、不測の事態の発生を視野に入れ、必要な規定を設けるものとする。また、協定内容を決定する場合には、「Ⅲ 8」に定める指定管理者の責務が確実に履行されるよう、留意する。

協定は、指定期間を通じた事項を定める「基本協定」と、各年度の管理運営に関する事項を定める「年度協定」の二種とする。

2 年度ごとの管理運営実施計画の作成

指定管理者は、選定時に提出した事業計画を踏まえ、年度ごとに実施する具体的な業務の内容やスケジュール等を記載した管理運営実施計画（以下「年度計画」という。）を、当該事業年度開始前に作成する。

年度計画は、選定時の事業計画における提案等が的確に反映され、かつ、所管局があらかじめ示した管理運営において求める水準を達成するための具体的なものとする。

3 中間年の事業計画の見直し

5年を超える指定期間を設定した場合、指定期間の中間年を目安に事業計画の見直しを行う。

事業計画の見直しは選定委員会の審査を経て、所管局において認定する。

4 都の事業・施策への協力

指定管理者は、都が政策目標の達成のために施設を活用して行う事業等の実施に協力するものとする。この場合において、指定管理者側に利用料金の減収等の影響が生ずるときは、事前又は事後の協議により、適切な費用負担となるよう取り扱う。

災害の発生時においては、災害救助法等の規定に基づき必要な協力を行うこととするが、東京都震災対策条例に基づく避難場所に指定されている施設や、東京都帰宅困難者対策条例に基づく一時滞在施設に指定されている施設等については、その旨及び必要な協力が求められること等を、募集要項及び協定に明記するものとする。

5 利用者の安全確保等

指定管理者は、都に代わって公の施設の管理運営を行うに際し、利用者の安全確保を図る必要がある。このため、大規模自然災害の発生時や危険性の高い感染症等の流行時等において、業務の継続が求められる施設がある一方、施設の安全な利用を保証できず、通常の施設運営が困難となったときは、都の要請に応じ、又は都との協議により、施設の全部又は一部につき利用を休止し、又は制限することがある。

このような場合において発生する損失の費用負担については、施設の適切な維持管理等を継続する観点から、施設ごとの状況に応じて適切に対応する

ことを協定に明記するものとする。

また、施設利用中に利用者が被った損害等に対して指定管理者に責任がある場合において、指定管理者が不測の事態に対する備えを強化し当該責任を十分に果たすため、施設賠償責任保険に加入するなど適切に対応することとし、協定にその旨を明記するものとする。

6 業務の管理

(1) 管理業務又は経理の状況に関する報告及び調査等

指定管理者に対しては、地方自治法第244条の2第10項の規定に基づき、施設管理の業務又は経理の状況について報告を求め、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。

所管局は、日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努める。

指定管理者の報告は、履行確認書を毎月又は四半期ごとに都に提出することにより行う。所管局は、履行確認書を確認・分析し、履行状況が協定及び年度計画どおりとなっていることを検証する。改善が必要な場合は、改善のための指導・監督を行う。

指定管理者は、利用者アンケート等により利用者の満足度や意見等を把握し、これを確認・分析する。一方、所管局は、指定管理者の管理運営状況等に関する苦情・要望・意見などの収集及び正確な内容把握に努め、必要に応じて調査を実施し、対象事実があると認められた場合は、速やかに是正措置等を実施するよう指導する。

なお、報告及び調査等の実施に当たっては、指定管理者に過度な負担が生じないように留意する。

(2) 事業報告書及び財務諸表の提出等

指定管理者に対しては、地方自治法第244条の2第7項の規定に基づき、年度終了後、速やかに事業報告書を提出させる。所管局は、指定管理者による管理の実態を正確に把握し、的確な管理運営状況評価に資するため、事業報告書を確認・分析する。指定管理者から提出された事業報告書はホームページ等で公表する。

また、指定管理者は、財務状況を報告するため、財務諸表を年度終了後、都に提出する。所管局は、指定管理者の経営が引き続き管理業務を担うことが可能な状況にあるかどうか検証するため、財務諸表の内容等を確認する。

さらに、所管局は、施設の管理運営に関する収支の状況を取りまとめ、過年度分と併せて、複数年にわたり比較可能な形で公表する。

(3) 事故の報告

施設管理に関して事故が発生した場合等は、直ちに報告を行わせるとともに、適切な指示を行うものとする。

事故の報告基準については、総務局総務部グループ経営戦略課が別に定める。

VI 管理運営状況評価

1 評価の意義

指定管理者の管理運営状況に関する評価は、都と指定管理者が協定で合意した管理業務の実施及び安全管理、関係法令の遵守、個人情報保護といった指定管理者が守るべき事項について確認を行うとともに、サービス実施状況や利用者満足度等をチェックし、その結果を管理運営に反映していくPDCAサイクルを構築することで、都民サービスの一層の向上を図っていくことを目的としている。

評価の実施に当たっては、管理業務やサービスの内容について、改善すべき点、優れている点など、できるだけ多面的に評価を行い、指定管理者が利用者の立場に立って、業務のチェックや改善に継続的に取り組むことを促していくことが重要である。

よって、所管局は、評価を実施するに当たり、指定管理者と積極的に意思疎通を行い、施設の設置目的、業務の水準、指定管理者が果たすべき役割などを明確に示すことで、都民サービス向上の共通認識を作り上げていく必要がある。その上で、指定管理者の管理運営状況について厳正に評価を行い、あわせて、指定管理者の新たな取組や努力している部分、生み出された成果について正しく評価し、指定管理者のサービス改善に向けた意欲を高めていくこととする。

2 評価対象業務

管理運営状況評価の対象とする業務には、指定管理者が行う施設の管理業務のみならず、指定管理者が事業計画において提案した施設を活用して自主的に実施する事業を含めることができる。

3 評価の実施手順

管理運営状況評価は、一次評価及び二次評価を経た上で、総合評価により確定する。

評価は原則として全施設に対して実施する。複数の施設をグループ化して選定した場合において、各施設単独では指定管理者の創意工夫が働かず、各施設について評価を実施するのが困難なときは、グループ全体を単位として実施することができる。

(1) 一次評価

所管局は、「V 6」に記載のとおり指定管理者の管理運営状況の確認・分析、実態の把握を行い、年度終了後、年間を通じた管理運営状況について評価を行う。

一次評価は、施設の管理運営において求める水準を定めた所管局が、確認項目に基づき、具体的にその成果を評価するものであり、一次評価者は所管部長とする。

ア 確認項目の設定

評価に当たっては、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確認項目を設定し、各確認項目について、施設の管理運営において所管局が求める水準を評価水準として定める。各確認項目について、以下の3段階で評価を行う。

評価内容	得点
「水準を上回る」	2点
「水準どおり」	1点
「水準を下回る」	0点

事業年度の開始に先立ち、確認項目及び評価水準の案は、あらかじめ指定管理者と共有する。

なお、確認項目の一部について、施設が果たすべき役割や都が特に重視する事項を明確にし、その成果をより確実に評価に反映するために、得点を2倍とする配点の増加を認めるものとする。

イ 確認項目の考え方

確認項目は、募集要項や事業計画書等に記載された事業内容や過去の実績値等を考慮し、定量化できる項目は数値目標を設定することを原則としつつ、定性的な項目も併用して、幅広い実績の測定が可能となるように設定する。特に、都の政策等との密接な関連性を有する施設については、

必要に応じて、都の政策への貢献度や政策に基づいた事業の実施状況、成果などを確認項目に加えるものとする。

また、事業計画において提案のあった管理業務を遂行する上での事業者独自の創意工夫や利用者サービス向上のための取組、施設を活用して施設の価値を向上させるために自ら実施する事業などについては、必要に応じて配点の増加を認める対象に加えるものとする。

さらに、業務上必要とされる関係法令の遵守について、不適切な管理状況は漏れなく指摘できるように設定するとともに、社会的責任を果たすための取組を含め、管理のレベルの向上に努力している指定管理者が適切に評価されるよう留意する。

確認項目の設定及びその評価水準は、年度計画や協定と齟齬のないよう設定するとともに、他自治体や民間の類似施設との比較等を踏まえて設定するなど、評価の指標や水準の妥当性について都民に説明責任を果たせるよう留意する。

ウ 一次評価の決定

各確認項目の評価の得点の合計点に基づき、一次評価を決定する。

評価に当たっては、なるべく客観的な事実及び情報に基づき、達成状況を分析する。

一次評価は、全確認項目において中位の評価（「水準どおり」）を受けた場合の合計点を「標準点」として、以下の4段階とする。

評価	確認項目の評価の得点の合計点
S	「標準点の 1.33 倍（小数点以下切上げ）」点以上
A	「標準点の 1.25 倍（小数点以下切上げ）」点以上 かつ 「標準点の 1.33 倍（小数点以下切上げ）－1」点以下
B	「標準点の 0.88 倍（小数点以下切捨て）＋1」点以上 かつ 「標準点の 1.25 倍（小数点以下切上げ）－1」点以下
C	「標準点の 0.88 倍（小数点以下切捨て）」点以下

確認項目の評価の得点の合計点にかかわらず、指定管理者の責に帰すべき事由により、①利用者等の生命・身体・財産に重大な損害が生じた場合、②施設運営に関連して法令・協定等に関する違反があった場合、③その他公の施設の設置者としての都の信頼を損ねた場合には、その後改善された場合であっても、一次評価は「C」とする。

なお、上記の各号に該当するか否かの判断に当たっては、事案の悪質性、社会的影響や施設の管理運営との関連性などを設置条例の規定等に照らし、また、総務局総務部グループ経営戦略課が別に定める事故の報告手続に基づく対応状況等を考慮の上、総合的に判断する。

エ その他

一次評価では、確認項目の評価のほか、以下の事項についての明確化や分析等を行う。

- ・ 指定管理者の特筆すべき成果や、一層の取組が望まれる点
- ・ 法令等に違反する事項や指定管理者の責に帰すべき事由により事故が発生した場合等には、その背景及び講じた措置の内容等
- ・ 指定管理者の財務状況
- ・ 指定管理者を特命選定した施設については、特命要件継続の有無
特命要件とした内容及び施設の位置付けなどを再検証するとともに、事業計画等に示された事業の評価対象期間中の達成度合いや効果等を検証する。

(2) 二次評価

ア 評価委員会の設置

指定管理者の管理運営状況を外部の視点を活用して客観的・専門的に評価するため、所管局は評価委員会を設置し二次評価を行う。審議は、原則として公開するものとし、非公開とするときは、その根拠を明らかにする。

指定管理者を特命選定した施設については、一次評価で分析した特命要件継続の状況について、評価委員会において報告する。

また、所管局は、評価委員会の的確な評価に資するため、一次評価において使用した確認項目について、それぞれの設定理由、定量化が困難であると所管局が判断した項目についてはその理由、評価水準についてはその妥当性を証する根拠を、それぞれ評価委員会において説明する。

イ 評価委員会の委員構成

評価委員会は、評価の客観性に加え、透明性や公平性の確保等のため、外部委員のみの構成とする。

委員の属性については、「IV 2 (1)」に記載の選定委員会の委員と同様とする。

ウ 二次評価の内容

評価委員会は、施設の設置目的、所管局の示した管理運営において求める水準、指定管理者が果たすべき役割などを踏まえた上で、各種資料を基に一次評価の内容について検証し、管理運営状況、事業効果その他について客観的・専門的な評価を行う。

さらに、評価委員会は、公の施設の設置目的を最大限発揮させていくという観点から、都民のニーズを踏まえ、所管局に対して指定管理者のサービス水準の向上、効率的な運営の推進等に関する助言を行うことができるものとする。

二次評価は、以下の4段階で決定する。

評価	内容
S	管理運営が優良であり、特筆すべき実績・成果が認められた施設
A	管理運営が良好であり、管理運営に係る様々な点で優れた取組が認められた施設
B	管理運営が良好であった施設
C	管理運営に良好ではない点が認められた施設

「S」評価は、特に優れた取組を行い、成果を挙げている指定管理者を評価するために用いることとする。よって、「S」と位置付ける場合は、指定管理者の取組や成果が真に当該評価に該当するものであるか、十分に検証することとする。

(3) 総合評価

所管局は、一次評価結果及び二次評価結果に基づき、総合評価を決定する。総合評価者は局長とする。

4 評価の特例

(1) 不可抗力により目標達成が困難な場合の評価

都民・利用者の安全確保の観点から、施設の全部又は一部につき利用を休止し、又は制限したことにより、年度計画に従った事業の実施や管理運営において求める水準を達成するための取組を実施できなくなった場合等においては、実施した業務の内容に応じた適切な評価とするため、施設の状況を踏まえて評価方法を見直すこととし、その見直し内容を評価委員会に説明の上、評価結果とともに公表する。

(2) 評価対象からの除外

施設の大規模改修工事や開業のための準備等により、また、上記(1)の状況によって、1年を通じて通常の施設運営を行わなかった場合は、原則として評価を実施しないものとする。

5 評価結果の活用

所管局は、総合評価の結果を指定管理者に通知するとともに、評価結果を踏まえた次年度以降の施設の管理運営の在り方について、指定管理者から提案を受ける等、協議・意見交換を行う場を設置することを通じ、指定管理者が評価結果をサービスの向上や業務の効率化に積極的に活用し、施設の管理運営の質の向上に取り組むよう、指導する。

なお、通知された評価結果に異議等がある場合、指定管理者は、所管局が指定する期間内に再評価を求めることができるものとする。

また、所管局は、改善が必要な場合又は改善が望まれる場合には、指定管理者に対し、改善策の策定と速やかな実施を指示する。所管局は、指定管理者から取組内容の報告を受けたときは、その内容を確認の上公表し、その結果を次年度の評価委員会に報告する。

6 評価結果の公表

評価の結果については、施設名や評価内容、評価委員会委員の氏名等を公表する。