|  |
| --- |
|  **別紙 １** |

**指定管理者制度導入施設実地調査実施要領**

**第１　目的**

本市は，指定管理者制度導入施設（以下「施設」という。）において，施設の設置者として，適正な市民サービスの提供の確保並びに施設の管理の適正を期するため，地方自治法第２４４条の２第１０項及び当該施設の基本協定に基づく実地調査（以下「調査」という。）を行う。

**第２ 調査主体及び人員**

調査は，施設の所管課職員（以下「調査員」という。）が２人以上で行うものとする。

**第３　 調査の種類**

(1)　定期調査

ア　施設の管理業務の実態を把握するため，毎年度，原則として１回以上適当な時期を選び，定期調査を行うものとする。ただし，施設の性質上，定期的に実施が困難な施設については，この限りでない。

イ　定期調査の実施に当たっては，あらかじめ指定管理者と協議して実施日を設定するとともに，実施日の１４日前までに様式第１号により，次に掲げる事項を通知するものとする。

(ｱ) 実地調査の日時及び場所

(ｲ) 調査員の所属及び氏名

(ｳ) 出席又は立会を求める役員等

(ｴ) 提出を求める書類等及び提出期限

(ｵ) 実地調査当日に準備すべき書類等

(2) 随時調査

突発的に施設で問題が発生した場合又は市民等から苦情があった場合等に随時 調査を行うものとする。

**第４　調査内容**

(1) 調査に当たっては，指定管理者から提出された報告書等の内容を踏まえ，協定書 や仕様書等に定められた業務内容が適正かつ確実に実施されているか様式第２号により点検し，確認する。

(2) 主な確認項目（以下「項目」という。）は，次のとおりとする。ただし，項目は，施設の性質に応じて修正することができる。

ア　施設管理等に関する項目

(ｱ) 法令遵守

(ｲ) 再委託

(ｳ) 職員配置

(ｴ) 管理記録

(ｵ) 施設管理

(ｶ) 維持管理

イ　施設運営等に関する項目

(ｱ) 事業の実施状況

(ｲ) 利用者ニーズの把握及び対応

(ｳ) サービスの向上への取組

(ｴ) 個人情報の保護

(ｵ) 情報公開への対応

(ｶ) 緊急時の対応

ウ　経理に関する項目

(ｱ) 経理事務

**第５　調査心得**

(1) 調査員は，指定管理者の業務をみだりに妨げることのないようにしなければならない。

(2) 調査員は，常に穏健かつ冷静な言動と指導援助的態度で接することにより，指定管理者の理解と協力が得られるよう努めなければならない。

(3) 調査員は，事実の認定及び事務処理の判断については，常に真摯な態度でもって臨まなければならない。

**第６　調査後の措置等**

(1) 市は，調査結果について，様式第３号により指定管理者に通知するものとする。

(2) 市は，改善を要する事項について，様式第４号により指定管理者に通知するもの とする。

(3) 市は，指定管理者に改善の報告を求める事項について，様式第５号により報告さ せ，その改善状況を挙証資料等により確認するものとする。

附　則

この要領は，平成２１年４月１日から施行する。

附　則

この要領は，平成２６年５月９日から施行する。

様式第１号

 　　第　　　　　号

 年　　月　　日

指定管理者

法人等の名称

代表者氏名　　　　　　　　　　様

旭川市長　　　　　　　　　印

（○○○○部○○○○課担当）

指定管理業務に係る実地調査について（通知）

　旭川市○○施設の指定管理業務の実施状況を確認するため，地方自治法第２４４条の２第１０項及び当該施設の指定管理業務基本協定第○条の規定により次のとおり実施しますので，お知らせします。

|  |  |
| --- | --- |
| 調査の日時 | 年　 月　 日（　）午前・午後　　時　　分から |
| 調査の場所 |  |
| 調査員所属 |  |
| 調査員氏名 |  |
| 出席又は立会を求める役員等 |  |
| 調査当日に準備すべき書類等 |  |

（連絡先）

様式第２号

指定管理業務実地調査票

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 施設名 | 　 | 調査員所属氏名 | 　 |
| 指定管理者名 | 　 | 調査員所属氏名 | 　 |
| 調査日時 | 　　　　年　　 月　　 日 （ 　）　午前・午後　　　時　　　分 |
|  |
| 確認項目 | 確　認　事　項 | 確認 | 摘要 |
| 施設管理等に関する項目 | 法令遵守 | 法令，条例等に基づき，必要な点検・報告等を行っている。 | 　 | 　 | 　 |
| 委託 | 委託の内容は，事前に市に報告しており，適切である。事後報告となった場合は，適切な理由がある。 | 委託契約書等 | 　 |
| 職員配置 | 事業計画書に即し，人員を過不足なく配置している。 | 　 | 　 |
| 必要な資格，経験等を有する人員が確保されている。 | 　 | 　 |
| 管理記録 | 業務日誌等を適切に記録，保管されている。 | 　 | 　 |
| 点検，修繕等の履歴が適切に記録，保管されている。 | 　 | 　 |
| 施設管理 | 協定書等に従い，開館日，開館時間等を遵守している。 | 業務日誌等 | 　 |
| 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。 | 避難経路等 | 　 |
| 維持管理 | 仕様書等に従い，清掃，警備，衛生管理を適切に行っている。 | 整理整頓，鍵管理等 | 　 |
| 仕様書等に従い，施設・設備の保守管理を適切に行っている。 | 法定・定期点検等 | 　 |
| 備品台帳に基づき，備品を適切に管理している。 | 　 | 　 |
| 仕様書等に従い，適切に修繕を行い，市に報告している。 | 　 | 　 |
| 施設運営等に関する項目 | 事業の実施状況 | 事業計画書に即し，施設の目的に沿った事業がなされている。 | 　 | 　 | 　 |
| 利用者ニーズの把握及び対応  | 使用承認，案内等を迅速かつ適切に行っている。 | 　 | 　 |
| 利用者に対して設備，備品等を適切に提供している。 | 　 | 　 |
| 言葉づかい，態度，服装等の接遇について適切である。 | あいさつ，名札着用等 | 　 |
| 利用者ニーズを適切に把握し，対応している。 | 意見箱の確認，掲示等 | 　 |
| サービス向上への取組 | サービス向上や利用者増へ向けた取組を行っている。 | 　 | 　 |
| 個人情報の保護 | 個人情報保護に関する規程が整備されている。 | 責任者・管理方法等 | 　 |
| 個人情報保護の漏えい，滅失等の事故防止対策を講じている。 | 　 | 　 |
| 情報公開への対応 | 情報公開に関する規程が整備されている。 | 　 | 　 |
| 協定書等に従い，情報を適切に管理，公表している。 | 文書・情報管理等 | 　 |
| 緊急時の対応 | 事故，災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 | 責任者・連絡網等 | 　 |
| 緊急時のマニュアルが整備され，定期的に訓練等を行っている。 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 経理に関する項目 | 経理事務 | 専用の口座，帳簿等を備え，適切に経理事務を行っている。 | 通帳，帳簿等 | 　 | 　 |
| 現金の取扱及び保管は，適切に行っている。 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 |
| 特記事項 | 　 |
|
|
|
|
|
| ※ | 確認区分 |
|  |  | A（優　良） | ＝ | 協定書，仕様書等を遵守し，その水準よりも優れた管理内容である。 |
|  |  | B（良　好） | ＝ | 協定書，仕様書等を遵守し，その水準に沿った管理内容である。 |
|  |  | C（課題含） | ＝ | 協定書，仕様書等を遵守しているが，管理内容の一部に課題がある。 |
|  |  | D（要改善） | ＝ | 協定書，仕様書等の水準に達せず，改善の必要な管理内容である。 |

様式第３号

 第 号

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　年　　月　　日

指定管理者

法人等の名称

代表者氏名 　 様

 旭川市長　　　　　　　　　　印

　　　 （○○○○部○○○○課担当）

指定管理業務に係る実地調査結果について （通知）

　 　　　年　　月　　日付けで行った指定管理業務に係る実地調査結果について，次の　とおり通知します。

|  |  |
| --- | --- |
| 公の施設の名称 |  |
| 調査の結果（講評） |  |

様式第４号

 第 号

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　年　　月　　日

指定管理者

法人等の名称

代表者氏名 　 様

 旭川市長　　　　　　　　　　印

　　　　 （○○○○部○○○○課担当）

指定管理業務に係る改善措置について （勧告）

貴社（貴団体）が行う指定管理業務のうち，次の事項について改善の必要性が認めら れるので，地方自治法第２４４条の２第１０項及び当該施設の指定管理業務基本協定第　◯条第２項の規定により直ちに改善し，その結果について報告されるよう勧告します。

 １　公の施設の名称

 ２　勧告事項

 (1)

 (2)

 (3)

 ３　改善報告書の提出期限

年　　月　　日（　）

様式第５号

 　　　年　　月　　日

（宛先）旭川市長

指定管理者

法人等の名称

代表者氏名 ㊞

指定管理業務改善報告書

年　　月　　日付け旭○○第　　　　号で改善勧告を受けた事項について，次のとおり改善措置を講じたので報告します。

 １　公の施設の名称

 ２　勧告事項

 (1)

 (2)

 (3)

 ３　改善内容・経過及び改善後の状況等

 (1)

 (2)

 (3)

 ４　改善報告書の提出期限

 年　　月　　日（　）

 ５　添付書類等