

名古屋市金城ふ頭駐車場（仮称）整備事業

管理運営協定書（案）

平成26年4月28日

名 古 屋 市

目 次

第1条	(用語の定義)	1
第2条	(協定の目的)	1
第3条	(公共性の趣旨の尊重)	1
第4条	(業務日程)	2
第5条	(法令・協定等の遵守義務、遵守すべき規定)	2
第6条	(信義誠実の原則)	2
第7条	(権利譲渡の禁止)	2
第8条	(指定管理者の表示)	2
第9条	(業務の範囲)	2
第10条	(業務の内容等の変更)	3
第11条	(徴収事務の委託、処理)	3
第12条	(料金の減免にかかる処理)	4
第13条	(駐車券等の管理)	4
第14条	(第三者への委託)	5
第15条	(指定管理料の支払い)	5
第16条	(指定管理料の改定、返還)	6
第17条	(職員の配置)	6
第18条	(情報の保護及び公開)	6
第19条	(秘密の保持)	7
第20条	(管理用カメラの管理、運営)	7
第21条	(責任分担)	7
第22条	(報告事項)	7
第23条	(損害賠償、第三者への賠償、賠償にかかる求償)	8
第24条	(不可抗力発生時の対応)	8
第25条	(指定の取消し等)	9
第26条	(暴力団関係事業者の排除)	10
第27条	(環境維持管理)	10
第28条	(財産の維持管理)	10

第29条	(拾得物の取扱い)	10
第30条	(緊急時等における対応)	10
第31条	(利用者対応)	11
第32条	(利用者満足度等の把握)	12
第33条	(近隣地域との良好な関係)	12
第34条	(運営開始準備)	12
第35条	(業務計画書等の提出)	12
第36条	(業務報告書等の提出)	13
第37条	(提出書類の取扱いについて)	13
第38条	(諸規程及び帳簿の整備)	14
第39条	(調査、是正勧告)	14
第40条	(市による評価の実施、公表)	14
第41条	(暴力団及びその関係者からの妨害等への対応)	14
第42条	(事業期間終了時の水準)	15
第43条	(権利の帰属)	15
第44条	(市監査委員等による監査)	15
第45条	(業務の引継ぎ)	16
第46条	(団体における法人格変更への対応)	16
第47条	(重要事項に係る事前協議)	16
第48条	(協定書の変更)	16
第49条	(解除)	16
第50条	(協議)	17

名古屋市金城ふ頭駐車場（仮称） 管理運営協定書

駐車場についての施設設置条例及び指定管理者の指定にかかる議案が可決された後に詳細が決定する事項については、各議案可決後に、この協定を修正するものとする。

名古屋市（以下「市」という。）と●●（以下「事業者」という。）は、名古屋市金城ふ頭駐車場（仮称）（以下「駐車場」という。）の管理運営業務（以下「業務」という。）に関して、名古屋市営金城ふ頭駐車場（仮称）管理運営協定書をここに締結する。なお、この協定は仮協定として締結されるものであり、市議会の議決がなされたときは、これを本協定とする。

（用語の定義）

第1条 この協定において使用する用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) 「事業提案書」とは、落札者が入札説明書等に従い市に提出した、業務に関する提案が記載された書面の全てをいう。
- (2) 「入札説明書等」とは、業務に関し公表された実施方針、入札説明書及びその添付書類（基本協定書（案）、業務要求水準書、落札者決定基準、様式集、図面集及び通知書を含む。）並びにこれら資料に対する質問及びこれに対する市の回答を示した書面の全てをいう。
- (3) 「法令等」とは、この協定に定めるもののほか、条約、法律、法令、政令、省令、条例及び規則並びにこれらに基づく命令、通達、行政指導及びガイドライン、裁判所の判決、決定、命令及び仲裁判断並びにその他の公的機関の定める全ての規程、判断、措置等をいう。
- (4) 「落札者」とは、この協定の締結を予定する者として市が決定した者をいう。

（協定の目的）

第2条 この協定は、市及び事業者が相互に協力し、業務を円滑に実施するために必要な事項を定めることを目的とする。

(公共性の趣旨の尊重)

第3条 事業者は、駐車場の設置目的、指定管理者の指定の意義及び業務の実施にあたって求められる公共性を十分に理解し、その趣旨を尊重するものとする。

(業務日程及び本指定)

第4条 業務は、別紙1「業務日程表」に従って実施されるものとする。

2 市は事業者を、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項に定義される指定管理者であって、駐車場の管理運営業務にあたる者として指定(以下「本指定」という。)する予定である。

3 本指定の指定期間は、平成29年●月●日（供用開始日）から平成39年3月31日（又はこの協定に基づき本指定が取り消された日）までとする。

4 業務にかかる会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。

(法令・協定、許認可等の遵守義務、遵守すべき規定)

第5条 事業者は、業務を行うにあたり、この協定及び入札説明書等に掲げる法令等を遵守しなければならない。

2 この協定上の義務を履行するために必要な一切の許認可は、事業者がその責任及び費用負担において、これを取得及び維持しなければならない。この協定上の義務を履行するために必要な一切の届出についても同様とし、事業者がその責任及び費用負担において、これを提出しなければならない。ただし、市が取得・維持すべき許認可及び市が提出すべき届出はこの限りでない。

(信義誠実の原則)

第6条 市及び事業者は、互いに協力し信義を重んじ、対等な関係に立つてこの協定を誠実に履行しなければならない。

(権利譲渡の禁止)

第7条 事業者は、この協定によって生ずる権利及び義務を、市の承認を得る

ことなく第三者に譲渡し、若しくは承継させ、又はその権利を担保に供することができない。

(指定管理者の表示)

第8条 事業者は、この協定第4条第3項に定める指定期間内は、駐車場に本指定の指定管理者として管理している旨を常に表示しなければならない。

(業務の範囲)

第9条 事業者の業務の範囲は、別紙2に定めるとおりとする。各業務を実行するにあたり必要となる費用（駐車場の電気、水道、ガス、通信等の使用料金（基本料金を含む。）を含む。）は、この協定又は入札説明書等に別途規定される場合を除き、事業者がこれを負担する。

- 2 事業者は、法令等、入札説明書等及び事業提案書に従って、業務を実施するものとする。
- 3 この協定、入札説明書等及び事業提案書の中に矛盾又は齟齬がある場合は、この協定、入札説明書等、事業提案書の順にその解釈が優先されるものとする。ただし、事業提案書においてこの協定及び入札説明書等を上回る水準が示されている場合、事業者は事業提案書に記された水準により業務を実施しなければならない。
- 4 市が駐車場内及び敷地の一部を公共設備等の設置のため第三者に使用させる場合、事業者は設備等の設置を希望する申請者との調整等を行わなければならない。設備等の運用により、実費弁償金が生じる場合は、その相当額を事業者が設備設置者から直接徴収するものとする。

(業務の内容等の変更)

第10条 業務にかかる次の各号に掲げる事項について、事業者の管理運営状況の点検・評価結果等を踏まえ、必要に応じて、市と事業者間の協議により変更できるものとする。

- (1) 個別業務ごとの目的・対象・内容及び管理運営の水準
- (2) 業務実施にあたっての注意事項、職員の配置その他業務の履行方法

(3) 前2号の他、入札説明書等に定める事項

(徴収事務の委託、処理)

第11条 市は、地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第158条第1項第1号に基づき、駐車場の使用料の徴収事務を事業者に委託する。

2 事業者は、この協定に特別の定めのあるものを除き名古屋市会計規則（昭和39年名古屋市規則第5号）の規定に基づき、料金の徴収事務を処理するものとする。

3 事業者は、毎日午前0時00分からその日の午後12時00分までの間に徴収した料金をその翌日（翌日が国民の祝日に関する法律に規定する休日、土曜日、日曜日又は、金融機関の休業日（以下「休日等」という。）であるときは、それらの日の直後の休日等でない日）に払込書によって名古屋市指定金融機関又は名古屋市収納代理金融機関（ゆうちょ銀行を除く。）に払い込まなければならない。

4 事業者は、この協定に定める調定伺兼収納金出納簿及び駐車券出納簿を備え付けなければならない。

5 事業者は、この協定に定める収納実績日報を作成し、翌月の10日までに第36条第1項で定める利用状況月報とともに、市に提出しなければならない。

6 事業者は、この協定に定める料金の徴収事務を処理するにあたっては、別紙第1号様式から第6号様式を用いるものとする。ただし、この協定書で定める様式については、市及び事業者との協議により、これによらないこともある。

(1) 払込書（第1号様式）

(2) 調定伺兼収納金出納簿（第2号様式）

(3) 収納実績日報（第3号様式）

(4) 駐車券出納簿（第4号様式）

(5) 領収書管理簿（第5号様式）

(6) 領収書（第6号様式）

7 前項の書類については、事業者がこれを作成する。

8 事業者の責めに帰すべき事由により、使用料に過誤納金が生じた場合は、市

の収入とする。なお、事業者は、過誤納金管理簿（第 7 号様式）に記載し、その写しを市に提出するものとする。

- 9 事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により、徴収した使用料に未納金が生じた場合は、事業者の責任において補填するものとする。
- 10 事業者は、事業者の責めに帰すべき事由により、収納金を亡失した場合は、速やかに報告書を市に提出し、市の指示に従い、その損害を賠償し又は必要な措置をとらなければならない。
- 11 事業者は、徴収事務について市が検査を実施する時は、当検査に立ち会わなければならない。
- 12 市は、事業期間の開始前までに、公社から駐車場の所有権の移転を受けるとともに、事業者から駐車場管制機器の所有権を取得する。

（料金の減免にかかる処理）

第12条 事業者は、減免を受けようとする自動車を駐車させた場合は、駐車料金減免記録簿（別紙第 8 号様式）を作成し、翌月の10日までに市に提出するものとする。

（駐車券等の管理）

第13条 事業者は、駐車場の運営を行うにあたり必要となる駐車券（駐車整理券、駐車管理券）（以下「駐車券等」という。）を発行する。

- 2 事業者は、駐車券等の発行後直ちに当該駐車券等の種類、数量等について、市の検査を受けるものとする。
- 3 事業者は、市から交付され、又は市の検査を受けた駐車券等を駐車券出納簿により管理するものとする。
- 4 市は、毎月 1 回、駐車場利用者の使用後回収された駐車券等と収入関係書類等その取扱いにかかる帳票とを突合し、その出納状況を検査するものとする。
- 5 事業者は、事業期間（第 4 条第 3 項に定める期間をいう。以下同じ。）終了後、残存している駐車券等を速やかに市に譲渡するものとする。
- 6 市は、前項の規定により譲渡された駐車券等と収入関係書類等その取扱いに

かかる帳票とを突合し、その出納状況を検査するものとする。

- 7 市は、前項に規定する検査の際には、必要と認める資料を提出させることができるものとする。

(第三者への委託)

第14条 事業者は、業務を行うにあたり、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。ただし、次に掲げる業務についてはこの限りでない。

- (1) 修繕業務
 - (2) 清掃業務・警備業務
 - (3) エレベーター等の点検保守業務
 - (4) その他あらかじめ市の承認を得た業務
- 2 事業者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、市に再委託届出書（第9号様式）を提出し、市の確認を受けなければならない。
- 3 事業者は、第1項の規定により市の承認を得て第三者に業務を委託した場合、法令・協定等が遵守され、必要かつ十分なサービス提供が確保されるよう、第三者を適切に指導・監督しなければならない。
- 4 事業者が委託した者の責めに帰すべき事由により生じた損害又は増加費用は、全て事業者の責めに帰すべき事由により生じたとみなし、事業者の責任において負担しなければならない。

(指定管理料の支払い)

第15条 市は、事業者の業務に対して、次の額を年額の上限に指定管理料（消費税及び地方消費税を含む。）を支払うものとし、事業者は、業務にかかる人件費その他事務執行上の経費に充当するものとする。

指定管理料 ●●円（※ 入札説明書別紙2「指定管理料の基本的な考え方」及び事業提案書を踏まえて市及び事業者の間で協議して定める額）

- 2 この協定に基づく市の負担する指定管理料及びその内訳は、市と事業者が別途締結する年度協定書において定めることとする。

- 3 事業者は、業務にかかる経費及び収入は、原則として、団体の口座とは別の口座で管理するものとする。

(指定管理料の改定、返還)

第16条 指定管理料は、物価変動等を踏まえ、指定管理料を見直す必要があると認められる場合は、入札説明書別紙2「指定管理料の基本的な考え方」及び事業提案書を踏まえて市及び事業者の間で協議の上、これを改定できるものとする。

- 2 市は、指定期間中に、事業計画の変更、自然災害等の発生、その他やむを得ない事由により指定管理料を見直す必要があると認められる場合は、事業者と協議の上、これを改定できるものとする。
- 3 事業者は、次のいずれかに該当するときは、指定管理料の全部又は一部を返還しなければならない。
 - (1) 第9条に定める業務を履行しないとき
 - (2) 事業が縮小されたとき
 - (3) 事業期間中に指定管理者の指定を取り消されたとき

(職員の配置)

第17条 事業者は、駐車場利用者の安全確保を図るとともに、駐車場の円滑かつ効率的な運営を行うため事業提案書に定める職員を駐車場に配置するものとする。

(情報の保護及び公開)

- 第18条 事業者は、市の保有する情報の適正な保護及び管理、業務を行うにあたって取り扱われる個人情報の保護のため、別紙3「情報取扱注意項目」を遵守するとともに、個人情報保護のための規程を設けなければならない。
- 2 事業者は、前項の規程を設けるとき又は当該規定を改正するときには、あらかじめその内容について市と協議しなければならない。
 - 3 事業者は、業務に関する情報公開を行うため、情報公開に関する規程を設ける等必要な措置を講じなければならない。

4 事業者は、前項の必要な措置の内容については、市と協議するものとする。

(秘密の保持)

第19条 事業者は、業務の遂行に関して知りえた秘密を漏らしてはならない。

(管理用カメラの管理、運営)

第20条 事業者は、駐車場における事故の防止、犯罪の防止等を目的として、特定の場所に継続的に設置され、かつ特定の個人を認識できる画像を撮影し記録する機能を有するもの（以下「管理用カメラ」という。）の設置及び運用については、市が定めた「名古屋市が設置する施設管理等の用に供するカメラにかかる個人情報保護に関する指針」（平成19年9月10日施行）の趣旨に従い実施するものとする。市は、同指針の趣旨に従って管理を行うよう指導、助言等を行うことができる。

2 事業者は、管理用カメラの管理責任者の選任及び変更については、その都度、管理用カメラの管理責任者届出書（第10号様式）を作成し、市に報告するものとする。

(責任分担)

第21条 市及び事業者の責任分担は、別紙4のとおりとする。

(報告事項)

第22条 事業者は、次に掲げる事項が発生した場合には、その都度、速やかに市に報告しなければならない。

- (1) 本施設の滅失、毀損
- (2) 本施設の一部又は全部の休止
- (3) 駐車場内における事故及び紛争
- (4) その他市が指示する事項

(損害賠償、第三者への賠償、賠償にかかる求償)

第23条 業務において、事業者の故意又は過失により、市又は第三者に損害を

与えた場合、事業者はその一切の損害を賠償しなければならない。

- 2 前項に規定する場合において、市が第三者に対し損害の賠償を行った場合は、市は当該賠償額及びその他賠償に伴い発生した費用を事業者に求償することができる。
- 3 事業者は、業務にかかる損失や損害に備え、かつ前項に定められた本条に規定する損害賠償に係る債務を担保するために、事業期間中、以下の保険を自らの責任と費用において付保するものとし、保険契約締結後又は更新後速やかに当該保険証券の写しを市に提出しなければならない。
 - (1) 施設賠償責任保険
 - (2) 自動車管理者責任保険
 - (3) 動産総合保険

(不可抗力発生時の対応)

第24条 自然災害等の不可抗力など市及び事業者の双方の責めに帰すことのできない事由により、管理運営上の損害等が発生した場合は、損害状況の確認を行った上で、市及び事業者による協議により、業務継続の可否や費用負担等を決定するものとする。

- 2 前項に定める協議の結果、不可抗力の発生により業務の全部又は一部の実施ができなくなると認められた場合、事業者は不可抗力により影響を受ける限度において業務の実施義務を免れるものとする。
- 3 前項の定めに従い、事業者が業務の全部又は一部の実施義務を免れた場合、市は、事業者に対し、この協定第16条第3項第2号の規定に基づき、指定管理料の一部の返還を求めることができるものとし、事業者は正当な理由がない限り、これを拒否することはできないものとする。

(本指定の取消し等)

第25条 市は、次のいずれかに該当する場合は、本指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

- (1) 事業者が、市長の指示に従わないとき
- (2) 事業者が、法令等に違反したとき

- (3) 事業者が、正当な理由なく業務を履行しないとき、又は業務期間中に履行する見込みがないと市が判断したとき
 - (4) 事業者が、業務を行うにあたり、市の指示に従わず、又は本市職員の職務の執行を妨げたとき
 - (5) 「名古屋市が行う契約等からの暴力団関係事業者の排除に関する合意書」(平成20年1月28日付 名古屋市長等、愛知県警察本部長締結。以下「合意書」という。)に基づく、排除要請があったとき
 - (6) 事業者の経営状況の悪化等により業務を継続することが不可能又は著しく困難と判断されるとき
 - (7) 駐車場を公の施設として廃止するとき
 - (8) その他事業者が業務を継続することが適当でないと市が認めるとき
- 2 市は、前項各号の規定により本指定の取消し又は業務停止命令を行う場合は、事業者に対してあらかじめ書面によりその理由等を示すとともに、聴聞を行わなければならない。
- 3 市は、第1項各号の規定により本指定の取消し又は業務停止命令を行った場合は、必要に応じて、事業者は当該年度の指定管理料の全部又は一部を返還するとともに、当該年度の指定管理料の100分の10に相当する額を違約金とし市に納付しなければならない。
- 4 市が、第1項の規定により本指定の取消し又は業務停止命令を行った場合は、事業者に損害、損失や増加費用が生じたとしても市はこれを負担しないものとする。
- 5 市が、第1項の規定により本指定を取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命じた場合において、市の被った損害・損失や費用については、事業者はその賠償をしなければならない。

(暴力団関係事業者の排除)

第26条 事業者が、合意書に基づく排除措置対象法人等であることが判明し、愛知県警察本部長から排除要請があった場合には原則として本指定の取消しを行うものとする。

(環境維持管理)

第27条 事業者は、省エネルギー及び省資源に努め、地球環境に配慮しなければならない。

(財産の維持管理)

第28条 事業者は、駐車場の施設及び設備等、業務を行うにあたり使用する市の所有に属する財産を善良なる管理者の注意をもって維持管理する義務を負い、その設置目的以外に使用してはならない。

(拾得物の取扱い)

第29条 事業者が駐車場において業務中に拾得した遺失物については、事業者を拾得者とし、速やかに警察へ届け出なければならない。なお、法定期間内に遺失者が判明しないときは、事業者がその所有権を取得するものとする。

(緊急時等における対応)

第30条 事業者は、防災・災害対応マニュアル及び事故対応マニュアルをあらかじめ作成し、維持管理運営の開始日の6か月前までに市に提出するとともに職員への周知徹底、必要な研修・防災訓練等を実施しなければならない。

2 事業者は、市や関係機関との情報交換を密にし、常日頃から連絡・協力体制を構築するよう努めなければならない。

3 事業者は、駐車場の施設及び設備等の日常的な点検を徹底し、安全管理に努めるとともに危険箇所の把握を行い、速やかに市に報告するとともに対処しなければならない。

4 事業者は、災害の発生又は災害の発生の恐れがある場合、迅速に職員体制(非常配備体制)を確立するとともに利用者の安全確保・避難誘導及び施設の保全・復旧作業を行うものとする。

5 事業者は、災害の影響を早期に除去すべく適切な処置を行い、発生する損害、損失及び増加費用を最小限にするよう努めるとともに、状況把握に努め直ちに市へ報告するほか、警察署、消防署、医療機関等の関係機関や地域団体等とも協力して対応にあたるものとする。

- 6 事業者は、事故が発生した場合、利用者の安心・安全を第一に、応急措置等迅速な対応を行い、直ちに市に報告するとともに、市と協力して原因究明にあたるものとする。
- 7 事業者は、駐車場が災害時における一時的な避難施設として活用されることが想定されることを考慮し、市と連携をとり、あらかじめ対応方法を確立するものとする。
- 8 市は、第1項から第7項が着実に実施されるよう、事業者を指導・監督するものとする。
- 9 市は、利用者の安全を確保するとともに、適切な措置を行うため、事業者が行う業務の全部又は一部の停止を命じることができるものとする。

(利用者対応)

第31条 事業者は、利用者等からの苦情対応の規準を整備するとともに、苦情発生時には適切で速やかな対応を行うものとし、その対応状況を市に報告するものとする。ただし、道路状況や周辺施設との利用に関する事項等、事業者では対応不可能な苦情やトラブルについては市がこれに対応し、事業者は市に協力する。

- 2 事業者は、利用者に対し、施設内及び近隣施設への案内をするため、対応マニュアルを作成し、管理運営開始予定日の6か月前までに市に提出するものとする。
- 3 利用者への情報提供を目的としたホームページを作成、運用するものとし、ホームページの運用及び管理については、別紙5「金城ふ頭駐車場（仮称）ホームページ運用・管理等業務作業要領」を遵守しなければならない。
- 4 ホームページの掲載内容を更新する場合は、事業者がホームページコンテンツの原稿を作成し、市の承認を得るものとする。

(利用者満足度等の把握)

第32条 事業者は、毎年度1回以上利用者満足度調査等の方法により利用者の意見を聴取するとともに、その結果を市に報告するものとする。また、市が必要と認める場合、その結果等について全部若しくは一部を公表するものと

する。なお、利用者満足度調査の内容については事前に市の確認を得るものとする。

(近隣地域との良好な関係)

第33条 事業者は、普段より近隣地域との良好な関係を築くよう努めなければならない。

2 事業者は、金城ふ頭地区におけるまちづくり上の課題解決に向けて、周辺の施設等の関係者と連携・協力して取り組むエリアマネジメント協議会に参加し、本施設の運営面からの協力及び支援を行うものとする。

(運営開始準備)

第34条 事業者は、維持管理運営の開始日までの少なくとも1か月前までに、別紙6「運営開始準備行為」に定める、駐車場の運営及び維持管理に必要な準備を開始するものとする。

2 事業者は、市との協議により定めた日までに運営開始準備計画書を作成し、市に提出して承諾を得るものとする。また、事業者は、運営開始準備行為を完了し、かつ、次条に定める業務計画書に従って業務を行うことが可能となった場合、市に対してその旨を通知するものとする。

(業務計画書等の提出)

第35条 事業者は、維持管理運営の開始日の6か月前までに、事業期間全体の実施方針、業務実施・管理体制、事業者が行う修繕等の業務の実施計画等を記載した業務計画書を作成し、市に提出して承諾を得るものとする。

2 事業者は、毎年度、第4条第3項に定める会計年度開始前に（最初の会計年度においては事業期間の開始日までに）、業務計画書に基づき、収支予算、作業内容、作業実施時期及び配置人員等の具体的内容を記載した年間作業計画書を作成し、市に提出して承諾を得るものとする。

3 業務計画書及び年間作業計画書の内容に変更が生じた場合及び内容が不適切と判断された場合は、事業者は速やかに市と協議し、修正した書類を市へ提出し、承諾を得るものとする。

- 4 事業者は業務計画書の定めに従い、記録の作成、提出及び保管を行うものとする。市が記録の提示を求めた場合(市に提出すべき記録以外の記録を含む。)は速やかに提示しなければならない。

(業務報告書等の提出)

第36条 事業者は毎月、利用状況月報を作成し、翌月の10日までに市に提出しなければならない。

- 2 事業者は、前条第2項で定める年間作業計画書に基づき、9月末までの業務の実施状況等について中間報告書を作成し、同年10月31日までに市に提出しなければならない。
- 3 事業者は、毎年度、業務の実施状況、駐車場の利用状況、管理経費等の収支状況等を記載した業務報告書を作成し、翌年度5月31日までに市に提出しなければならない。
- 4 報告の結果、業務の実施状況等が不十分と認めるときは、市は事業者に対して業務の改善を勧告し、事業者は、速やかに改善策を講じなければならない。
- 5 事業者は、自己点検シート(第11号様式)を用いて業務にかかる自己点検を行い、その結果を第2項および第3項に定める中間報告書及び業務報告書とともに市に提出しなければならない。

(提出書類の取扱いについて)

第37条 市は、理由の如何を問わず前2条に定めるところにより事業者が市に提出した書類(本条において「提出書類」という。)を事業者に返却しないものとする。

- 2 提出書類は、名古屋市情報公開条例(平成12年名古屋市条例第65号)に基づく情報公開請求の対象となるほか、市が必要と認める場合に全部若しくは一部を公表するものとする。

(諸規程及び帳簿の整備)

第38条 事業者は、業務を行うにあたり、就業規則、経理規程等必要な諸規程

を整備し、これに基づいた適切な運用を行うとともに、必要な帳簿を整備しなければならない。

(調査、是正勧告)

第39条 市は、業務の適正を期するため、事業者に対して、業務及び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。

2 市は、事業者が法令・協定書等を遵守しない場合、又は業務の水準が要求水準書や事業計画書が定める水準に達していない場合は、指導又は是正勧告を行うものとし、その場合、事業者は誠意を持って対応するとともに、改善計画書を作成して甲に提出するものとする。

3 事業収支などの経理の状況が当初見込みに比べて良好ではない場合、市は事業者との協議の場を設定し、その原因や今後の対策について説明を受けるとともに、必要な助言を行うものとする。

(市による評価の実施、公表)

第40条 市は事業者の管理運営状況の点検・評価を行い、施設の現状とあわせて、評価項目ごとの結果を公表するものとする。

2 市は、前項の点検・評価の結果のうち、指定期間を通じた評価の結果については、必要に応じて次期選定に活用するものとする。

(暴力団及びその関係者からの妨害等への対応)

第41条 事業者は、業務の履行にあたり、暴力団及びその関係者から妨害（不法な行為等で、業務履行の障害となるものをいう。）又は不当な要求（金銭の給付等一定の行為を請求する権利若しくは正当な利益がないにも関わらずこれを要求し、又はその要求の方法、態様若しくは程度が社会的に正当なものと認められないものをいう。）を受けた場合は、遅滞なく市へ報告し、警察へ被害届けを提出しなければならない。

(事業期間終了時の水準)

第42条 事業者は、業務を適切に行うことにより、事業期間の終了時に引き続き駐車場を使用できるよう、通常摩耗や経年劣化を除き、入札説明書等に示す良好な状態に保持していかなければならない。

2 事業期間終了時の要求水準については、事業期間終了後1年以内に大規模修繕の必要が生じないものとするが、詳細については、市及び事業者間の協議により定めるものとし、当協議は事業期間終了の1年前までには開始するものとする。

3 前項の協議開始後速やかに、事業者は第三者による劣化診断を行い、駐車場の性能・機能の状態及び事業期間終了後の更新・修繕の必要性を調査する。

4 前項において、事業期間内に更新・修繕が発生すると診断された項目については、事業期間終了の6か月前までに更新・修繕を完了するものとする。

5 駐車場で使用されている物品については、事業期間終了時に全て事業者の責任及び費用において撤去するものとする。

6 事業者は要求水準未達の場合は是正措置を講じ、市と協議の上定める書類により市に報告するものとする。

7 事業期間が期間途中で解除等により終了した場合、市及び事業者は、終了時から速やかに第2項に定める協議を開始するほか、前4項の規定に従い、速やかに更新・修繕等を行うものとする。

(権利の帰属)

第43条 駐車場の管理運営を行うにあたり事業者が収集又は製作した資料及び更新したデータ等の使用及び著作に関する権利は、市に帰属するものとする。

(市監査委員等による監査)

第44条 事業者は、地方自治法の規定に基づき、駐車場の管理運営にかかる出納その他の事務の執行について、市監査委員、包括外部監査人又は個別外部監査人による監査の実施が決定された場合には、当該監査に誠実に対応し、また、監査結果に指摘事項があった場合には、速やかに改善措置をとるもの

とする。

(業務の引継ぎ)

第45条 事業者は、次期指定管理者が円滑にかつ支障なく業務を遂行できるよう、市が必要と認める引継ぎ業務を実施しなければならない。

2 次期指定管理者の選定にあたり、市の求めに応じ現地説明、資料の提供等、必要な協力を行わなければならない。

3 引継ぎに要する経費は、原則として、事業者の負担とする。

(団体における法人格変更への対応)

第46条 事業者は、合併等により法人格が変更される場合は、原則として議会の議決を経た上で再度指定が行われることを踏まえ、法人格の変更が見込まれることとなった場合は、速やかに市に対して報告を行うものとする。

(重要事項に係る事前協議)

第47条 事業者は、次に掲げる事項については、事前に市と協議しなければならない。

- (1) 第35条に定める業務計画書及び年間作業計画書に関すること
- (2) 業務継続が困難になるおそれが生じた場合の業務全般に関すること

(協定書の変更)

第48条 業務に関し、前提条件が変更した場合又は特別な事情が生じた場合は、市及び事業者で協議の上、この協定の内容を変更することができるものとする。

(解除)

第49条 設計施工請負契約に基づき市が竣工した駐車場の引渡をうけることができない場合、又は市議会において、駐車場の施設設置条例制定議案若しくは指定管理者の指定議案が否決されたときは、市はこの協定書を解除できるものとする。

- 2 前項の場合において、協定締結に係る交通費、通信費、印刷代、弁護士費用、その他の一切の費用は、事業者の負担とする。事業者が既に着手した事業の出来高に係る費用がある場合は、予算措置の上、市が負担するものとする。

(協議)

第50条 この協定に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、市及び事業者で協議の上決定するものとする。

- 2 前項の協議が整わないときは、事業者は、市の指示に従うものとする。

市及び事業者は、本協定書2通を作成し、双方記名押印の上、各1通を保管する。

平成27年 ● 月 ● 日

市 名古屋市中区三の丸三丁目1番1号

名古屋市

代表者 名古屋市長 河村 たかし

事業者 ●●●

●●

●●

業務日程表（第4条関係）

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 1. 管理運営協定の締結 | 平成 27 年 5 月 |
| 2. 指定管理者の指定 | 平成 27 年 11 月 |
| 3. 管理運営協定の変更協定 | 平成 27 年 12 月 |
| 4. 管理運営開始準備完了確認 | 平成 29 年 2 月末日まで |
| 管理運営開始準備 | 建設期間中に 1 か月以上 |
| 業務計画書の提出 | 管理運営開始予定日の 6 か月前まで |
| 年間作業計画書の提出 | 管理運営開始日まで |
| 防災・災害・事故対応マニュアルの提出 | 管理運営開始予定日の 6 か月前まで |
| 6. 管理運営の開始 | 平成 29 年 3 月 |
| 7. 事業期間終了後の業務に関する協議開始 | 事業期間終了の 6 か月前まで |
| 8. 事業期間の終了 | 平成 39 年 3 月末日 |

業務の範囲

- (1) 駐車場管制機器設置及び物品等整備業務
 - ア 駐車場管制機器設置業務
 - イ 備品等整備業務
- (2) 維持管理業務
 - ウ 建物の保守管理業務
 - エ 設備の保守管理業務
 - オ 備品等保守管理業務
 - カ 修繕業務（1件2,500千円を超える修繕、並びに施設の主要構造部の一種以上の過半に係るものを除く）
 - キ 植栽・外構の維持管理業務
 - ク 清掃業務
 - ケ 廃棄物処理業務
- (3) 運営業務
 - ア 一般の利用に供する業務
 - イ 車両の入出庫及び場内案内誘導業務
 - ウ 駐車料金徴収業務
 - エ 警備業務
 - オ 緊急時対応業務
- (4) エリアマネジメントへの参画
- (5) その他これらを実施する上で必要な関連業務

情報取扱注意項目（第 16 条関連）

（基本事項）

第 1 この契約による事務の処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するに当たり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

（関係法令等の遵守）

第 2 乙は、本件業務を履行するに当たり、名古屋市情報あんしん条例（平成 16 年名古屋市条例第 41 号。以下「あんしん条例」という。）、名古屋市個人情報保護条例（平成 17 年名古屋市条例第 26 号。以下「保護条例」という。）その他関係法令を遵守しなければならない。

（適正管理）

第 3 乙は、本件業務に関して知り得た名古屋市（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき市民等から取得した情報（これらを加工したものを含み、委託の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）の漏えい、滅失又は改ざんの防止その他の取得情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

（機密情報の取扱いに関する特則）

第 4 乙は、本件業務を処理するために、機密情報（名古屋市情報あんしん条例施行細則（平成 16 年名古屋市規則第 50 号。以下「あんしん条例施行細則」という。）第 28 条第 1 項第 1 号に規定する機密情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

（第三者への提供及び目的外使用の禁止）

第 5 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、取得情報を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはな

らない。

- 2 前項の規定は、契約の終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

（再委託の禁止又は制限等）

- 第 6 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

- 2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

- 3 乙は、機密情報の取扱いを伴う本件業務を委託した第三者からさらにほかの第三者に委託（以下「再々委託」という。）させてはならない。ただし、再々委託することにやむを得ない理由がある場合であって、甲が認めたときはこの限りではない。

（複写及び複製の禁止）

- 第 7 乙は、甲から指示又は許可された場合を除き、取得情報が記録された資料及び成果物（甲の指示又は許可を受けてこれらを複写し、又は複製したものを含む。以下同じ。）を複写し、又は複製してはならない。

（情報の返却・廃棄）

- 第 8 乙は、甲の承認を得た場合を除き、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを契約の終了までに返却しなければならない。

- 2 乙は、保有する必要がなくなった取得情報を確実かつ速やかに切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りではない。

（情報の授受）

- 第 9 取得情報並びに取得情報が記録された資料及び成果物の授受は、すべて甲の指名する職員と乙の指名する者との間において行うものとする。

（報告等）

- 第 10 乙は、甲が取得情報の保護のために実地調査をする必要があると認めたときは、これを拒んではならない。また、甲が取得情報の保護について報告を求めたときは、これに応じなければならない。

- 2 乙は、取得情報の漏えい、滅失又は改ざん等の事故が生じ、又は生ず

るおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

(従事者の教育)

第 11 乙は、本件業務に従事している者に対し、あんしん条例、あんしん条例施行細則及びこれらに基づく諸規程を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 乙は、本件業務が個人情報を取り扱う業務である場合、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外利用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第 12 甲は、乙が情報取扱注意項目に違反していると認めたときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 取得情報が漏えいし、市民の権利が害されるおそれがあると認めるときは、あんしん条例第 34 条の規定に基づきその旨を公表すること。

2 前項第 2 号及び第 3 号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

【責任分担表】

項 目	内 容	責任分担	
		市	事業者
法令等の 変更	直接管理運営に係るもの	○	
	上記以外の場合		○
事業の 中止・延期	市の指示に基づき事業を中止・延期し、損害が発生したもの	○	
	上記以外の場合		○
許認可の 遅延	事業の実施に必要な許認可取得の遅延・失効など（市が取得するもの）	○	
	上記以外の場合		○
性能	協定書に定めた要求水準不適合		○
セキュリティ	駐車場の管理・警備の不備によるもの		○
	情報の管理及び保護に関するもの		○
需要の変動	当初の需要見込みと異なる場合	○	△※注
運営費の上昇	急激な物価上昇等、特殊な事由が認められるもの	○	
	上記以外の場合		△※注
施設・設備の 損傷	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
	市及び事業者の責めに帰することのできない事由によるもので、かつ、1件2,500千円を超える修繕、並びに施設の主要構造部の一種以上の過半に係るもの	○	

	市及び事業者の責めに帰することのできない事由によるもので、かつ、1件2,500千円以下の修繕が必要となる場合		○
駐車場利用者への損害	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
周辺住民への損害	市の責めに帰すべき事由による場合	○	
	事業者の責めに帰すべき事由による場合		○
不可抗力への対応	自然災害等により、業務を変更、中止又は延期する場合	協議事項	
債務不履行	市に協定内容の不履行がある場合	○	
	事業者に業務及び協定内容の不履行がある場合		○

※注 別紙「サービス購入料の基本的な考え方」3(2)参照

※なお、本文の内容と本別紙相互間に矛盾、齟齬がある場合、本文の内容の解釈が優先する。

金城ふ頭駐車場（仮称）ホームページ 運用・管理等業務作業要領

この作業要領は、指定管理者が行う金城ふ頭駐車場（仮称）ホームページ（以下、「ホームページ」という。）の運用及び管理内容及び履行方法を定めることを目的とする。

1 サイト概要

駐車場の利用案内、周辺施設のイベント情報等を掲載したホームページ。

2 業務内容

(1) サイト配信システムの構築

サイトを配信するためのウェブサーバーを用意し、必要なセキュリティ対策を施したシステムを構築すること。

(2) サイトの運用、保守管理

運用開始までに電子情報保護対策を定め必要な措置を施し、サイトの運用及び保守管理を行う。

(3) サイトの更新

サイトの更新作業を随時行い、市の確認を受けた上でインターネット上への公開を行うものとする。

3 セキュリティ対策等

本業務の遂行にあたっては、名古屋市ウェブサイト運営ガイドライン、電子情報保護対策、市が定めるウェブアクセシビリティ方針及びその他関係法令等を遵守すること。

4 その他

(1) アクセス数をカウントし、月ごとに報告すること。

(2) 必要に応じ、サイトの改善、プログラム変更等を行うこと。

- (3) 突然の故障・事故等にもサイトを常時配信できる体制を整えるとともに、速やかに対応すること。
- (4) 本業務に関する技術的な質問・相談に応じること。

運営開始準備行為（第 33 条関連）

1. 維持管理運営マニュアルの作成

- ・この協定締結後、速やかに「情報の取扱いに関するマニュアル」を作成する。
- ・この協定締結後、市が指示する日までに入札説明書等及び事業提案書に従って、利用者にとって快適な施設及び職場の安全等を保つために必要なマニュアルを作成する。

2. 職員の教育訓練及び研修

- ・要求施設に従事する全ての者を対象として、事業者自らが作成するマニュアル等を基に、十分な業務内容や機器類の操作に係る教育訓練及び研修を行う。

3. 運営開始時広報活動

- ・本施設の運営開始を金城ふ頭への来場者に周知するため、適切な方法により広報活動を行う。

①ホームページの作成

駐車場の利用者に対する情報提供の手段としてホームページを作成する。

②市広報への掲載協力

開業前に市が発行する広報紙への掲載につき、必要な情報提供の協力をを行う。

4. その他運営開始準備業務

- ・上記運営開始準備の他に、市が行う関係者及び港運事業者、地域住民等への説明の協力、試験運営、設備機器等の稼働状況の確認等開業までに必要となる業務を実施する。

- ・駐車場の運営開始までに少なくとも1か月は、上記内容をはじめとし、事業者が必要と考える開業準備に係る業務を実施する。

第1号様式

名古屋市

払込書 領収書

年度	
払込場所 名古屋市指定金融機関 名古屋市収納代理金融機関	受託者 氏名
会計 一般会計	領収日付印
科目 路外駐車場使用料	
金額	
ただし 駐車場使用料 平成 年 月 日収入金	
上記のとおり領収しました。	
主管	(受託者保管)

この領収書は、名古屋市の指定金融機関又は収納代理金融機関の領収日付印がないと効力を生じませんからご注意ください。

名古屋市

原 符

年度	
受託者 氏名	
会計 一般会計	領収日付印
科目 路外駐車場使用料	
金額	
上記のとおり払い込みます。	
主管	(金融機関保管)

名古屋市

払込済通知書

年度									
受託者 氏名									
<table border="1"> <tr> <th>DC</th> <th>収入区分</th> <th>年度</th> <th>科目コード</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		DC	収入区分	年度	科目コード				
DC	収入区分	年度	科目コード						
受託者コード		調定年月日							
会計 一般会計		領収日付印							
科目 路外駐車場使用料									
金額									
ただし、 駐車場使用料 平成 年 月 日収入金									
上記のとおり通知します。		領収日付印							
指定金融 機関名	(取りまとめ店)								
主管 コード	(名古屋市保管)								

第2号様式

決裁 確認印	
-----------	--

	使用料
領収書冊番号	
領収書番号	
内書損番号	

調定伺兼収納金出納簿

年 度		会 計	一般会計	名古屋市営金城ふ頭駐車場（仮称）使用料		
収納・調定年月日			払込書番号	収納・調定額	円	
年 月 日						
内 訳						
普通駐車料金				¥		
回数駐車券売上金		円券	冊	¥		
定期駐車券売上金				¥		
内 訳		{	全日	枚	¥	
			昼間	枚	¥	
			夜間	枚	¥	
合計				¥		

収納金出納簿

前日の繰越額	収 納 額	払込書番号	払 込 額	差引保管高
円	円		円	
累 計	円		円	

収 納 実 績 日 報

平成 年 月 日

(あて先) 名古屋市長

指定管理者名 ●●●●●●

名古屋市営金城ふ頭駐車場 (仮称)

平成 年 月 日 (曜日) 扱

平成 年度		款	使用料及び手数料				項	使 用 料	
会 計	一 般 会 計		目	住 宅 都 市 使 用 料				節	路外駐車場使用料
金 額	千	百	拾	万	千	百	拾	円	払込書番号
	<p>ただし、</p> <p>駐 車 料 金</p> <p>普通駐車料金 ¥ _____</p> <p>回数駐車券売上金 円券 冊 ¥ _____</p> <p>定期駐車券売上金 ¥ _____</p> <p>内 訳 {</p> <p style="margin-left: 40px;">全 日 枚 ¥ _____</p> <p style="margin-left: 40px;">昼 間 枚 ¥ _____</p> <p style="margin-left: 40px;">夜 間 枚 ¥ _____</p> <p style="text-align: right;">合 計 ¥ _____</p>								

回数駐車券回収 枚

減免件数 件 円

【参考：入庫台数 台】

駐 車 券 出 納 簿

第4号様式 (その2)

(月分)

確 認 印			年月日	摘 要	受 高 数 量	払 高 数 量	現 在 高 数 量	廃 棄 回 数 券	備 考
					枚	枚	枚	枚	
				回 収 回 数 券					
				再 販 回 数 券 へ 払 出					
				回 収 回 数 券					
				再 販 回 数 券 へ 払 出					
				回 収 回 数 券					
				再 販 回 数 券 へ 払 出					
				回 収 回 数 券					
				再 販 回 数 券 へ 払 出					
				回 収 回 数 券					
				再 販 回 数 券 へ 払 出					

No.

領 収 書

様

金 額									
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

但し 普通駐車料金
回数券 冊
全日定期券 枚
昼間定期券 枚
夜間定期券 枚

上記正に領収いたしました

平成 年 月 日

名古屋市営金城ふ頭駐車場（仮称） 指定管理者



2枚複写とすること

過 誤 納 金 管 理 簿

年度			一般会計	略科目コード		節名称	細節名称		
決 裁 欄			決裁年月日	番号	調定番号 内訳番号	収 納 日	金 額	収納日の内容	備 考
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	
			年 月 日			年 月 日	円	収納日平成 年 月 日 収納金 円 収納額 円	

第9号様式

再委託届出書

平成 年 月 日

(あて先) 名古屋市長

所在地

名称

代表者氏名

㊞

契約の履行に当たり、下記のとおり再委託を行うことを届出いたします。

記

契約件名		
再委託の内容		
再委託の 相手方	名称	
	代表者の職・氏名	
	所在地	
	電話番号	
	再委託予定金額	

管理用カメラの管理責任者届出書

年 月 日

(あて先) 名古屋市長

届出者 所在地

名 称

代表者氏名

⑩

名古屋市営金城ふ頭駐車場の管理運営協定書（平成●年●月●日付締結）に基づき、
管理用カメラの管理責任者を次のとおり届け出ます。

管理責任者	職 名	
	連 絡 先	

【管理用カメラの概要】

設置の目的		
設置の概要	設置場所 及び台数	
	録画方法	
	機能	
録画画像の管理	保存期間	
	保存場所	
	閲覧権者	
設置の明示	明示の有無	
	明示内容	

自己点検シート

1 基本事項

評価項目		判断基準	評価	特記事項
(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	特定のものに有利あるいは不利な取扱いをしていないか。		
		不必要な利用制限等を行っていないか。		
		全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。		
		適正な減免を行っているか。		
(2) 開館の実績	利用日・入出庫取扱い時間が遵守されているか。	利用日・入出庫取扱い時間が遵守されているか。		
(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	情報の取扱いに関するマニュアルが作成され周知されているか。		
		管理業務に関する情報の取扱いは適切か。		
		個人情報保護の規程が設けられ周知されているか。		
		個人情報の取扱いは適切か。		
		管理する個人情報について、漏洩、滅失、改ざん等の防止のために必要な措置が講ぜられているか。		
		個人情報の保護に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。		
		文書の管理・保存が適切に行われているか。		
(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	計画通り人員を配置しているか。		
		職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。		
		適切な労働環境が保持されているか。		
		職員の資質向上のために研修を実施されているか。		
(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	関係法令等を遵守しているか。		
		協定書、業務仕様書、事業計画書に従って業務が履行されているか。		
		法定点検、届出等が適切になされているか。		
(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	事故・事件、災害発生時等の対応についてのマニュアル、責任体制、連絡網等が整備され、周知されているか。		
		消防法上の措置がなされているか。		

		事故・災害等への対応について、必要な研修・訓練を行い、職員が内容を熟知しているか。		
		事故、災害発生時に適切な対応を行ったか。		
		必要な保険に加入しているか。		

2 維持管理

評価項目		判断基準	評価	特記事項
(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、ているか。	設備（空調、照明等）の管理は適切に行われているか。		
		機器が常に使用できるように整備されており、利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。		
		法定保守点検は、法定基準に基づいた点検内容、時期等で実施されているか。		
		所定の施設点検を行い、報告がなされているか。		
		点検記録は整備、保管されているか。		
		整備・修繕・事故・故障の履歴が整備、保管されているか。		
		点検により異常が認められた場合に、修繕、交換等適切な措置を速やかに行っているか。		
(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	鍵の管理や建物の施錠は確実にされているか。		
		計画通り警備がなされているか。		
		不審者等に対応するためのマニュアルが整備されているか。		
(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	計画通りに清掃を実施しているか。		
		目立った汚れがなく、清潔に保たれているか。		
(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	備品台帳が整備されているか。		
		適切に備品を管理し、良好な状態を保っているか。		

3 サービス

評価項目		判断基準	評価	特記事項
(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	事業計画で提案した目標に達しているか。		

		利用実績に関する帳簿が作成され、適切に保存されているか。		
		利用実態の分析がされ、対応策を講じているか。		
(2) 広報・P R の実施	計画通り利用促進のための取組みを実施しているか。	計画通り利用促進のための取組みを実施しているか。		
(3) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	挨拶や言葉遣い、名札、服装、態度、対応は適切か。		
		接遇に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。		
(4) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	利用者の意見や苦情を受け付ける環境を整備しているか。		
		把握した利用者の意見、苦情等に適切に対応しているか。		
		利用者とのトラブルがあった場合には速やかに解決にあたり再発防止に努めたか。		
		意見や苦情、トラブル等を記録し、対応経過を市に報告しているか。		
(5) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	計画通り利用者満足度調査が実施されているか。		
		満足度調査の実施方法は適切であったか。		
		一定の満足度が得られているか。		
		調査結果を分析し、対策を講じているか。		

4 経費等

評価項目		判断基準	評価	特記事項
(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	経理に関する帳簿が作成され、適切に保管されているか。		
		指定管理料は計画通りに執行されているか。		
		管理経費が計画通り縮減されているか。縮減の努力がなされているか		
		金銭等の管理を規定等に沿って適正に行っているか。		
(2) 再委託	再委託の方法は適正か。	業務の全部または主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせていないか。(市の承認を受けたものを除く)		
		業務の一部を第三者に再委託し、又は請け負わせた場合は、市に再委託届を提出しているか。		

		委託事業者の業務の遂行を点検・確認しているか。		
		再委託先に市との協定を遵守させているか。適切に指導しているか。		

評価区分

◎	計画された業務水準を大きく超える、効果的な独自の取組みを実施するなど、特にめざましい効果があった。
○	計画された業務水準を概ね達成した。
△	再三の指導や是正勧告の結果、計画された業務水準を概ね達成した。
×	計画された業務水準を達成できなかった。