

# 新庄市指定管理者制度運用指針

平成31年4月改訂

新 庄 市

<b>I 指定管理者制度の概要</b>	1
1. 制度の目的・趣旨	1
2. 「公の施設の管理」とは	1
3. 指定管理者の地位・権限	2
4. 他の法律との関係	3
<b>II 指定管理者制度の導入、運用等</b>	5
1. 管理のあり方の検討	5
2. 指定期間	5
3. 業務内容の検討	5
4. 指定管理者が行う事業	6
5. 利用料金制	6
6. 指定管理料	7
7. 責任とリスク	8
8. 透明性、競争性の確保	10
<b>III 指定管理者制度の事務手順</b>	11
1. 選定基準の作成	11
2. 募集要項の作成	11
3. 応募資格	12
4. 公募方法	13
5. 候補者の選定	13
6. 適正な管理の確保	14
7. 個人情報の取扱い	15
8. 使用不許可に対する不服申立て	15
9. 情報の管理（情報公開請求への対応）	15
10. 環境への配慮	15
11. 議会の議決	15
12. 協定の締結	16
13. 指定管理者に対する監督、指定の取り消し等	17
<b>IV 指定管理者制度の評価</b>	19
1. マネジメントサイクルの必要性	19
2. 評価の考え方	19
3. 事業報告書（年度報告書）の提出	20
4. 利用者アンケート	20
5. 施設の維持管理に係るモニタリング	21
6. 指定管理者からの意見聴取	22

# I 指定管理者制度の概要

## 1. 制度の目的・趣旨

平成15年9月の地方自治法（以下「法」という。）の改正により、これまでの管理委託制度は廃止され、指定管理者制度が導入された。

指定管理者制度導入前（旧管理委託制度）は、公の施設が多数の住民に対して均等に役務を提供することを目的として設置されたものであることから、受託主体の公共性に着目し、公の施設の管理の委託先を公共団体、公共的団体及び一定要件を満たす市の出資法人に限っていた。しかしながら、

○これまで公共団体等がサービスを提供していた分野において、公共団体等と同質、同内容、あるいはそれ以上のサービスを提供できる民間事業者等が増加していると考えられること

○多様化する住民のニーズに対応するため、民間事業者等の有するノウハウを活用することが有効であること

等から、「多様化する住民のニーズに、より効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減を図る（「総務省自治行政局通知」平成15年総行第87号）」ことを目的として、民間事業者等を含めた幅広い団体にも公の施設の管理を委託できるようにしたものである。

## 2. 「公の施設の管理」とは

### （1）委託できる業務の範囲

指定管理者制度は、公の施設の管理を「指定」を受けた者に委託（※）するものである。「公の施設の管理」（法244条の2第3項）には、清掃等の定型的な業務だけではなく、施設の使用許可、施設の運営に関する企画立案及びイベントの実施等の業務も含まれる。

指定管理者制度は、これらの管理業務全般を委託することができる制度であり、清掃や警備等の事実上の業務を私法上の契約によって外部委託する「業務委託方式」や条例を根拠として締結される具体的な委託契約に基づき管理の委託がなされる「旧管理委託制度」とは委託できる事務の範囲が異なる。

#### ※「委託」とは

委託者が受託者に具体的な事務の一部、すなわち法律行為又はこれにともなう事実行為をなすべきことを委ねることという。受託者は受託事務の範囲において自己の事務として処理する権限を有することになり、委託者は委託のその範囲においてその権限を失うことになる。

ア 「業務委託方式」…施設の使用許可以外の業務の一部

イ 「旧管理委託制度（現在は廃止）」…施設の使用許可以外の業務全般

ウ「指定管理者制度」…施設の使用許可を含む管理業務全般

実際に指定管理者に委託する業務の範囲は、施設ごとに条例で規定しなければならない(法244条の2第4項)。

## (2) 委託手続

指定管理者制度は、「業務委託方式」や「旧管理委託制度」とは異なり、契約ではなく議会の議決を経た「指定」によって委託する。また、「指定」は行政処分であり、「指定」によって指定管理者としての権利義務が発生する。発生した権利義務の内容の詳細については別途、協定を締結することとなる。

(参考) 旧管理委託制度との相違

区分	旧管理委託制度	指定管理者制度
委託の相手方	・公共団体、公共的団体、出資法人等に限定	・限定なし(民間事業者を含む。個人を除く。)
委託できる業務の範囲	・施設の使用許可権限は委託できない。	・施設の使用許可権限も委託することができる。
委託方式(手続)	・条例の規定に基づく契約	・議決を経た「指定」(行政処分) ・協定を締結

## (3) 業務委託方式との使い分け

指定管理者制度の趣旨を踏まえ、使用許可以外の業務であっても、業務委託方式によって、一つの団体に業務全体を包括的に委託することは適当ではなく、その場合には、指定管理者制度によらなければならない。

同様の理由から、清掃、警備といった個々の業務を指定管理者から第三者へ再委託することは差し支えないが、管理業務の全部を一括して第三者へ再委託することはできない。

## 3. 指定管理者の地位・権限

指定管理者は、当該施設の管理権限を有し、自らの判断で主体的に管理業務を行うことになるが、自治体から完全に独立した地位に立つわけではない。

### (1) 指定による権限の委任

指定により権限の委任の効果が発生するので、当該施設の管理権限(※)は本市から指定管理者へ移る。

しかし、指定管理者は当該施設の管理について「事務の主体」ではなく「権限の主体」として管理業務を行うもので、指定管理者が本市に代わって当該公の施設の事務を行なう公共団体になるわけではない。

指定管理者は、あくまで、市長や教育委員会(機関)に代わって本市の事務である公の施

設の管理を行なう「機関」として、管理権限を行使する。

指定管理者制度を導入しても

○ 当該施設の所有者（あるいは借主）は本市であること

○ 当該施設の管理は本市の事務であること

に変わりはない。

一方、本市は、指定管理者に委任した権限を行使できず、施設の設置者及び事務の主体としての責任を果たす立場から指定管理者に対して必要に応じて監督（指示等）を行う。

※「管理権限」とは

施設の管理・運営に関する事項を自らの判断で決定し、それを自らの名で意思表示できる権限。個別の管理法における「管理者」の概念とは必ずしも一致せず、また、使用許可の権限を伴わない場合もある（例：都市公園法上の公園管理者≠指定管理者）。

## （２）指定管理者に委託することができない行政処分

以下のもののように、管理権限以外の権限に基づく業務（権限は長にある）については、施設の管理に関連する業務であっても指定管理者に委託することはできない。

○ 過料の賦課徴収（法 14 条 3 項、15 条 2 項、231 条の 3）

○ 使用料の減免（法施行令 158 条）

○ 不服申し立てに対する決定（法 244 条の 4）

○ 行政財産の目的外使用許可（法 238 条の 4）

## （３）指定管理業務における公金の取り扱い

本市に帰属すべき公金（使用料等）を指定管理者に収納させる場合には、指定管理者の指定とは別に私人への収納委託（法 243 条）の手続きが必要となる。私人に委託したときは、その旨を告示し、かつ納入義務者（施設利用者）の見やすい方法（ホームページ掲載等）により公表するとともに施設内にも掲示することとする（法施行令 158 条 2 項）。

## （４）委託料（指定管理料）と精算義務

委託料（指定管理料）の収受における指定管理者の立場は、利用者との関係とは異なり、業務委託契約と同様の権利義務の主体（契約の当事者）となる。

したがって、指定管理者に対する委託料の支出は、行政内部の予算の配分ではなく、業務の対価の支払であり、利益が生じても基本的には精算（返還）の義務はない。逆に、利用料金収入などが減少した場合でも、指定管理料による補填は行わない。

なお、指定管理者との協議により、協定の中で精算を行う旨を取り決めておくことについては差し支えない。

#### 4. 他の法律との関係

個別の公物管理法が定められている場合で当該公物管理法中に法と異なる定めがおかれている場合、当該個別法が優先的に適用される。したがって、公の施設の管理に関連する業務であっても、以下のように実施について法令の制約（資格等）がある業務は、指定管理者に委託することはできない。

- 道路…道路法（管理者は長のみ）
- 河川…河川法（管理者は長のみ）
- 学校…学校教育法（管理は設置者が行う）
- 病院…医療法（営利事業者の医療行為の禁止）
- 水道…水道法（利用料金制度を採る場合は、改めて事業認可が必要）

また、これらの施設について、指定管理者に行わせることができる管理行為の例は、以下のとおりである。

- 道路…清掃、除草、単なる料金の徴収業務で定型的な行為に該当するもの等
- 河川…河川の清掃、河川の除草、軽微な補修（階段、手摺り、スロープ等河川の利用に資するものに限る。）、ダム史料館等の管理・運営等
- 学校…学校施設の警備、清掃、プールや体育館等の保守、給食の調理などの業務や、学校施設の時間外一般開放の管理など

## Ⅱ 指定管理者制度の導入、運用等

### 1. 管理のあり方の検討

#### (1) 指定管理者制度の導入

施設の管理については、直営管理をしている施設においても計画的に指定管理者制度の導入を進める。

しかし、民間ノウハウを活用しても、住民サービスの向上や経費の削減、収入の増加が期待できない施設や、本市に管理権限を留保する必要性の高い施設など指定管理者制度を導入する必然性のない施設などに限り、直営による管理形態とすることができる。

#### (2) 複数施設の一括管理（グループ化）

指定管理者制度では、原則として施設ごとに指定管理者を指定する。しかし、複数の施設を一括管理することにより、効率的な施設運営や施設の設置目的の達成につながる場合には、指定管理者の募集にあたり、一括管理を条件とすることができる。

例) 体育施設

### 2. 指定期間

指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする（法 244 条の 2 第 5 項）。

指定に期間が設けられたのは、指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを地方公共団体が見直す機会を設けることが適当であると考えられたためである。指定期間は法令上特段の定めはなく、数年のものから、数十年にわたるものまであり得るところであるが、合理的な理由もなく長期間の指定を行うことは、公の施設の効果的かつ効率的な管理の観点から不適切であり、地方公共団体が施設の目的や実情等を勘案して適切に定めることとなる。

本市においては、これまで指定期間について、指定管理者制度が導入されたばかりであり適切な指定期間が不明であったことや、短期間に設定して効果の検証を行う必要があったことから、概ね 3 年間を目安として施設の性格等を踏まえて判断を行ってきた。

しかしながら、短期間では優秀な人材の確保が困難であることや、機器のリース期間が概ね 5 年であり 3 年の場合は割高になるなどの問題が発生している。また一方で、長期間の指定は、経済情勢の変化に対応できなくなる、民間の参入機会の提供を阻害する、施設管理の見直しの機会を逸するおそれがあるなどの問題も考えられる。

以上の点を踏まえ、指定期間については、「基本は 5 年間とし、その他個別に判断していく」こととする。

### 3. 業務内容の検討

#### (1) 指定管理者に任せる業務の範囲

指定管理者制度においては、公の施設に関する広範な権限を指定管理者に委ねることになる。しかし、本市は施設の設置者としての責任を果たす必要があることから、本市としてど

こまでの業務を指定管理者に委ねるのかを明確にしておかなければならない。

## (2) 民間ノウハウ等の発揮

指定管理者制度が、住民サービスの向上と経費の低減というその本来の目的を達成するためには、市として、指定管理者に対し、施設の管理運営に求める業務やサービスの要求水準を明確に示す必要がある。その際には、民間事業者等のノウハウや創意工夫が十分発揮されるように性能表示を基本とし、具体的な仕様の特定は必要最小限にとどめることとする。

しかし、一方で「公の施設の公的性格」が失われないようにすることも忘れてはならず、指定管理者にもそのことをあらかじめ理解してもらう必要がある。

## 4. 指定管理者が行う事業

### (1) 指定管理者が行える事業

指定管理者は、指定管理業務の実施を妨げない範囲において事前に本市の承認を得た事業を行うことができる。

指定管理者が行える事業は、以下の表に分類される。

Ⅰ. 協定書記載の業務 ＝指定管理業務（設置目的内）	ア.本市が仕様書に掲げた業務（委託事業）
	イ.企画提案事業（指定管理者が企画した業務）
Ⅱ. 協定書記載以外の業務	ウ.設置目的内⇒企画提案事業
	エ.設置目的外⇒施設の目的外使用許可による一 団体としての事業

### (2) 指定管理者の企画による提案事業

指定管理者制度を運用する上で、指定管理者がそのノウハウを十分に発揮し、住民サービスの向上につながる事業を展開できるような環境を整えることが重要である。

その方策の一つとして、応募時では想定し難かった企画を、施設運営の経験から指定管理者に提案してもらい、指定管理施設の更なる魅力アップ等を図るとともに、一層の住民サービスの向上を行う。

## 5. 利用料金制

### (1) 使用料と利用料金の違い

双方とも公の施設の利用の対価として同質のものであるが、法 225 条に規定されている「使用料」は、地方公共団体の収入であるのに対し、法 244 条の 2 第 8 項に規定されている「利用料金」は、指定管理者の収入とすることができる。

使用料を徴するか利用料金によるか、また料金設定については地方公共団体が条例で定めることになるが、当該施設の性格、有効な活用方法、適正な運営等の観点から判断すべきである。

### (2) 利用料金制とは

利用料金は、指定管理者にその管理する施設の利用に係る料金を当該指定管理者の収入と

して收受させることができるものであり、当該利用料金は、公益上必要な場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとしている（法 244 条の 2 第 8 項及び 9 項）。

利用料金制は、平成 3 年の法改正において、公の施設の管理運営にあたって管理受託者の自立的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び管理受託者の会計事務の効率化をも図るため創設されたものであり、平成 15 年の法改正においても、利用料金を指定管理者の収入として收受させることができることとしている。

これにより、指定管理者が管理を行うために必要な経費は、

○すべて利用料金で賄う

○すべて設置者たる地方公共団体からの支出金（指定管理料）で賄う

○一部を地方公共団体からの支出金（指定管理料）で、残りを利用料金で賄う

の三通りの方法となる。

指定管理者が利用料金を定めるにあたっては、条例で定められた範囲内（金額の範囲、算定方法等）で、地方公共団体の承認を得ることが必要であり、指定管理者が完全に自由に定められるわけではない。

なお、利用料金制を採らない場合の施設使用料は、本市の歳入として徴収委託を受けた指定管理者が利用者から徴収し、本市へ納付することとなる（手続については P.3 参照）

### （3）導入の検討

民間のノウハウや創意工夫を発揮させる動機付けとして、また、民間のリスク負担を明確化し、本市の財政収支の安定化を図るため、有料施設については、原則として利用料金制を導入する。

利用料金の設定にあたっては、住民に対するサービスのあり方を勘案し、適正な料金設定がなされるよう留意するとともに、過度な目標値の設定により事業費が不足することのないよう、また管理経費の過度の削減により住民へのサービス提供の質が低下することのないよう、指定管理料の設定等において適切に対応する必要がある。

また、料金設定の基準は非常に重要な問題であるため、指定管理者に提示する場合の根拠、利用料金収入の増減要素の考え方の基準などを明示できるようにしておく必要がある。

さらに、利用料金収入による利益が、指定管理者の管理業務と収支の状況からみて、客観的に過大と認められるような場合には、本市と指定管理者の協議により、利用料金額の見直しなど適切な対応を図ることが必要である。

### （4）利用料金の減免・還付について

指定管理者は、市が別に定めるところにより利用料金の減免及び還付をすることができる。

## 6. 指定管理料

通常の事業の場合は予算査定後に業者選定を行うことになるが、指定管理者制度の場合は

予算査定前に指定管理者の選定を行うこととなるため、選定前に予算調整（上限額の設定）を行っておく必要がある。所管課は次回選定に向けて、指定管理料（上限額）を設定する。

指定管理料の設定については、指定管理者に行わせる業務の範囲や内容、管理業務やサービス等に対する要求水準をもとに、あらかじめ管理に必要と考えられる経費総額を積算しておく必要がある。加えて、利用料金制の施設の場合は、利用料金の設定とともに適切に行う必要がある。その際には、長期的視野に立った指定管理者による自主的な経営努力を見込んでおくとともに、管理経費の過度の削減により住民サービスの質が低下することのないように留意しなければならない。

具体的には、指定管理料の設定にあたって次の点に留意する。

- 本市が支出する一定額の指定管理料によって管理経費を賄い、原則として（リスク分担等による例外がある）経費が不足することとなってもその不足分は補填しない。また、指定管理者が支出した管理費と収受した利用料金との差額を指定管理料として指定管理者に支払うような不足払い方式を採ることは、指定管理者の自主的な経営努力の発揮を期待できず、利用料金制の趣旨から適当ではない。

#### （１）基本的な指定管理料の算定項目

施設の管理運営経費は、概ね次の４項目に大別される。そのため、指定管理料の算定にあたっては、施設の管理運営に関し次の項目の実態を正確に把握し算定するものとする。

- ① 人件費（職員（パート含む）給与、手当）
- ② 設備等の管理費（清掃、警備、設備機器等の管理費）
- ③ 事業費（事業の開催費）
- ④ 一般管理費（光熱水費、燃料費、消耗品費、修繕料、職員共済費、事務運営諸経費等）
- ⑤ 公課費（消費税）

## 7. 責任とリスク

指定管理者制度は、施設に関する広範な権限を指定管理者に委任して代行させるものであり、指定管理者は施設の管理運営に関し、極めて重要な責任とリスクを担うことになる。

管理運営業務の適正かつ確実な実施を確保するためには、あらかじめ指定管理者と本市それぞれが担う責任とリスク、リスクが顕在化した場合における費用負担（利用料金を含む）を明確にしておく必要がある。そうでなければ、双方の考え方にギャップが生じ、協定締結段階でのトラブル、問題発生時の対応や処理の遅れなどが生じるおそれがある。

#### （１）損害賠償責任

公の施設の管理運営が行われている際に、故意または過失、施設の瑕疵等が原因となって、利用者等に対して損害賠償を行う必要が生じる可能性がある。この場合の責任分担の原則としては、「リスク分担の標準例」（次ページ）のとおり帰責事由を有する者がその損害を賠償する責任を負うこととなる。

## ○リスク分担の標準例

リスクの種類	リスクの内容	負 担 者		
		市	指定 管理者	分担 (協議)
物価変動	燃料費等(単価変動で10%を超える分)	○		
	燃料費等(単価変動で10%までの分)		○	
法令等変更	管理運営に直接影響する法令等の変更			○
管理運営内容 の変更	市の政策による期間中の変更	○		
	指定管理者の発案による期間中の変更		○	
需要変動	大規模な外的要因による需要変動			○
	それ以外のもの		○	
管理運営の 中断・中止	市に帰責事由があるもの	○		
	指定管理者に帰責事由があるもの		○	
	それ以外のもの			○
施設の改修等	大規模修繕、改造、増築、移設等	○		
	軽微な修繕(一件につき10万円未満のもの)		○	
	〃 (それ以外のもの)			○
備品等	指定管理者が設置した設備・備品		○	
公募要項等	公募要項等の瑕疵・不備に基づくもの	○		
利用者等への 損害賠償	市に帰責事由があるもの	○		
	指定管理者に帰責事由があるもの		○	
	指定管理者に帰責事由があるが、人身事故等 重大なもの			○
	市と指定管理者の両者、または被害者・他の 第三者等に帰責事由があるもの			○
不可抗力 ※	不可抗力による施設・設備の復旧費用	○		
	不可抗力による管理運営の中断			○

※不可抗力：暴風、豪雨、豪雪、地震、地すべり、火災、テロ、暴動、ストライキなど

しかし、指定管理者が管理する施設においては、どのような場合であっても、本市及び指定管理者の双方が賠償責任を負う（国家賠償法 1 条、2 条及び民法 715 条、717 条、719 条）。

当該被害者は本市に対し、本市と指定管理者との過失割合に関わらずいずれに対しても損害賠償全額を請求でき、本市が被害者に賠償した場合は、指定管理者に対し、その過失割合に応じ求償することができると考えられる。

ただし、

○指定管理者の不法行為についての裁判例が未だないこと

○公の施設の利用者の法的地位は施設ごとに多様であること等から、損害賠償責任の帰属

等については、一応、上記の理解に立ちながらも、今後の裁判例等を注視する必要がある。

## (2) 保険への加入

また、前述のとおり本市の責任と、本市の求償権を担保するためには、本市と指定管理者双方が保険に加入する必要がある。

既に保険会社では、指定管理者及び地方公共団体の双方への賠償責任に対応する「指定管理者賠償責任保険（自治体と指定管理者を被保険者とするもの）」を販売している。記名被保険者を「指定管理者」とし、追加被保険者を「地方公共団体」「指定管理者から保険の対象となる業務を受託した事業者」とするもので、通常の保険では担保されない被保険者間の賠償責任を担保するものであり、被保険者である地方公共団体と指定管理者及び指定管理者業務の受託者相互間の賠償責任リスクを補償することを特徴としている。

なお、本市が他の賠償責任保険を手配している場合には、本保険と重複保険となる可能性があるため、加入状況の確認等が必要であるとともに、指定管理者に対して本市の負担を指定管理者に転嫁するものでないことを十分に説明する必要がある。また、現在指定期間中の施設については、年度協定締結の際に指定管理者と協議することとする。

施設において、指定管理者に帰責事由があり、利用者等に損害が発生するケースとしては、

○設備の管理の瑕疵による損害

例：エレベーターやプールの事故、落雪による事故など

○管理者の違法な行為による損害

例：警備員の暴行、違法な利用拒否など

が考えられる。

## (3) 災害発生時の対応

災害等が発生した場合、指定管理者は施設利用者及び緊急避難者の誘導、安全確保を行う。避難所等の開設及び運営に当たっては市及びその他関係機関との情報共有を行い、受け入れ体制の整備、運営支援を行う。

災害対応に係る費用負担は別途協議する。

## 8. 透明性、競争性の確保

指定管理者の募集にあたっては、「新庄市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例」（以下「指定手続条例」という。）に基づき公募を原則とする。それは次の理由による。

○指定管理者候補の選定に対する透明性を確保し、本市の説明責任を果たす。

○特定の団体からの応募しか見込めない場合でも、公募を行うことにより、競争原理が働き、当該見込団体の提案内容がより良いものになる。

などの効果が期待できる。

ただし、施設の管理運営上の経緯や特殊性等、管理運営を任せる事業者が特定される施設、また、利用の実態が地域の振興等と密接に関連し、地域とのつながりが深い団体による運営が必要な施設については、非公募により指定管理者候補を選定できるものとする。

## Ⅲ 指定管理者制度の事務手順

### 1. 選定基準の作成

公の施設は、その設置目的や機能が様々であり、指定管理者に求められる役割も多岐にわたっていることから、施設の特長や指定管理者に求められる役割に応じた選定基準を作成する必要がある。選定は、指定管理者としての適正に加え、「有効性」、「効率性」及び「適正性」の視点で行うこととし、選定基準は、次の例を参考に適正な選定を行い得る内容としなければならない。

#### 【選定基準の内容例】

- ・ 平等利用の確保について
- ・ 安全性の確保について
- ・ 施設の設置目的に対する管理運営方針について
- ・ 管理運営経費について
- ・ 施設管理を安定的に行う能力について（職員体制や団体の財務状況等）
- ・ 緊急時の対応について
- ・ 地域との関わりについて（活動実績や地域貢献度等）

### 2. 募集要項の作成

募集要項については施設の所管課で作成することになるが、募集要項は施設の指定管理者に応募しようとする団体に対し、当該施設の設置目的や管理業務の内容、指定期間、応募要件その他の情報を提供するとともに、応募団体に対する動機づけ、提案の内容や提案金額の前提となるものである。応募団体の施設に対する理解を深めることによって、的確な提案や創意工夫を促すとともに、従前の管理団体のみが有利にならないよう選定の公平性を確保するため、募集要項には「新庄市公の施設の指定管理者の指定手続等に関する条例施行規則」（以下「指定手続規則」という。）に基づき次の記載内容例を参考に現行の管理運営の状況や公開できるデータなどを記載するものとする。また、必要に応じて現地説明会等を実施し、施設の管理に関する詳細な情報を提供するものとする。

#### 【募集要項の記載内容例】（指定手続規則第2条第2項）

- ・ 募集の目的
- ・ 施設の概要
- ・ 指定管理者が行う業務内容
- ・ 指定期間
- ・ 指定管理者の選定基準
- ・ 指定管理者の指定方式
- ・ 指定管理料（管理経費の参考基準額）

- ・ 応募に関する事項
- ・ 経理に関する事項
- ・ 審査及び選定に関する事項
- ・ 協定に関する事項
- ・ 関係法令の遵守
- ・ その他留意事項

### 3. 応募資格

募集要項の記載内容例の中の応募に関する事項において、申請者は個人でなく法人又は団体であることを明示するとともに、応募資格については、次の要件及び法による制限等を設定すること。また、施設の設置目的を効果的に達成する観点、地域経済の振興、雇用確保等の観点から、応募資格に「新庄市に住所を有する法人又は団体」、「新庄市内に本社又は主たる事業所を有するもの」等の条件を付することも可能であるものとする。

#### 【応募資格要件又は制限等】

- ① 地方自治法施行令第 167 条の 4 の規定に該当しないこと。
- ② 新庄市が発注する工事又は製造の請負、業務委託、物品の調達その他の契約に係る競争入札について、指名停止措置を受けていないこと。
- ③ 会社更生法、民事再生法等に基づく更正又は再生手続きを行っていないこと。また、主要取引先からの取引停止等の事実があったり、経営状態が著しく不健全な団体でないこと。
- ④ 法人市民税、固定資産税（土地・家屋・償却資産）及びその他市税の滞納がないこと。
- ⑤ 団体を構成する者又は役員等（以下「役員等」という。）が、暴力団（暴力団員による不正な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77 号）第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）関係者でないこと又は暴力団関係者がその運営に実質的に関与していないこと。
- ⑥ 役員等が、自社、自己若しくは第三者の不正の利益を図り、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団の威力又は暴力団関係者を利用するなどしていないこと。
- ⑦ 役員等が、暴力団又は暴力団関係者に対して資金を供給し、又は便宜を供与するなど積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していないこと。
- ⑧ 役員等が、暴力団又は暴力団関係者と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。
- ⑨ 役員等が、暴力団関係者であることを知りながら、これを不当に利用するなどしていないこと。

業務仕様書は応募者への配布書類の 1 つとして準備する。その内容は応募者が指定管理者としての的確に施設の管理運営を遂行できる能力を有しているかどうかを自ら判断する基準となるとともに、管理に必要な経費を積算するための基礎資料となるものでもある。また、協定を締結する上で基本となるため、業務内容やサービス水準等を明確化するなど、仕様書の作成にあたっては十分な検討が必要である。

## 4. 公募方法

公募にあたっては、市報や市ホームページへ募集概要を掲載するなどして広く周知するとともに、募集期間については、周知に十分な期間を確保する必要があることから原則1ヶ月程度とし、所管課の判断により十分な期間を確保することとする。また、必要に応じて現地説明会を実施することについては先に示したとおりであるが、説明会に係る質問事項を受け付けるための期間を設け、質問に対する回答をホームページに掲載し応募予定者による適切な事業計画書の作成に資すること。

## 5. 候補者の選定

指定管理者候補の選定にあたっては、施設の設置目的や多様化する住民ニーズに応じて、地方公共団体自身がどのような管理運営が望ましいと考えているのかを明らかにするとともに、先に示した選定基準に基づき適正な選定を行わなければならない。

### (1) 指定管理者候補選定委員会

適正な候補団体を選定するため、指定手続条例施行規則第4条の規定に基づき指定管理者候補選定委員会を設置する。設置にあたっては、透明性及び公平性の確保に配慮することが最も重要である。このことを踏まえ、選定委員会の委員の構成については、「市民の中から市長が委嘱する者」を半数以上参加させて構成することとする。

### (2) 選定委員会による審査

候補者の選定は応募資格要件を満たした団体の申請書類及びプレゼンテーションにより審査を行う。選定委員会は、委員長の許可を得た者はこれを傍聴することができる。また、選定委員会はその議決によりこれを非公開とすることができる。

### (3) 会議録の作成

選定委員会を開催した場合は、会議の日時、会議の概要、出席委員の氏名等必要な事項を記載した会議録を作成すること。

### (4) 選定に係る情報等の公表

選定基準や選定結果等については、選定の合理性、透明性及び公平性を確保するとともに、市民に対する説明責任を果たし、指定管理者制度への理解と協力を得ることが重要であることから、これを公表することとする。

なお、選定に係る情報等の公開については、「新庄市情報公開条例」、「同施行規則」、「公開しない情報の判断基準」を遵守のうえ対応することとなるが、概ね次の表のとおり公開することとする。また、ホームページによる公開については、次の公表例を参考に作成することとし、申請者並びに市民から納得を得られるよう、わかりやすく公表することとする。

指定管理者の選定に係る情報公開の取扱い

	項 目	公表	非公表
候補選定前	1 委員会の構成（人数。必要な場合は職員の職名）	○	
	2 募集要項及び仕様書（選定基準を含む）	○	
	3 応募団体数	○	
	4 応募団体名		○
	5 応募団体の提出した書類及び内容		○
	6 委員名（市民側委員）		○
候補選定後	1 選定団体名とその理由	○	
	2 応募団体名	○	
	3 選定基準配点及び応募者の評価平均（合計）点	○	
	4 委員名（市民側委員）	○	
	5 各委員の採点等選定理由に関する事項		○
	6 応募団体の提出した書類及びその内容（財務状況書類を除く）	○	
	7 選定委員会会議録	○	

【ホームページへの公表例】

評 価 項 目		配点	(株)M社 (候補者)	A	B	C
①平等利用 の確保につ いて	・公共性、公平性についての取組み	2点	1.99	1.35	.....	.....
	・関係法令、条例などの遵守	5点	4.56	3.96	.....	.....
	・サービスを向上させるための方針	8点	7.56	6.87	.....	.....
	・利用者の要望の把握及び実現策	12点	8.64	9.55	.....	.....
	.....	15点	10.23	9.55	.....	.....
②管理運営 方針につい て	・施設の設置理念の把握状況	4点	3.56	3.44	.....	.....
	・年間の自主計画の内容	8点	5.36	6.89	.....	.....
	・情報提供の取組み	5点	4.22	3.56	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....	.....
③.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
	.....	.....	.....	.....	.....	.....
合 計		100点	83.45	75.24	64.32	59.55

6. 適正な管理の確保

適正な管理を確保するために、法において次の事項を規定している。

- 住民の平等利用の確保と差別的取扱いの禁止（法 244 条第 2 項及び第 3 項）
- 選定の手続きを条例で規定すること（同条の 2 第 4 項）

- 指定に際しては議会の議決を経ること（同条の2第6項）
- 管理の基準をあらかじめ条例で定めること（同条の2第4項）
- 指定管理者は、毎年度終了後、事業報告書を提出すること（同条の2第7項）
- 地方公共団体の指示に従わないとき等には指定の取消等を行うことができること（同条の2第11項）

## 7. 個人情報の取扱い

指定管理者が業務を通じて取得した個人に関する情報の取り扱いについては、指定管理者が行う管理の基準の一つとして、条例（各設置条例）で規定している。

また、新庄市個人情報保護条例では、本市及び指定管理者の双方に保有個人情報の漏えい、滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じることが義務付けられ（個人情報保護条例第3条）、指定管理者の従業員にも職員と同様に退職後も含めた守秘義務が課されている（同条例第8条）。

したがって、管理の基準の設定、指定管理者の選定の際における情報管理体制のチェック、指定管理者との間で締結する協定への規定、モニタリング等により、個人情報が適切に保護されるよう配慮しなければならない。

## 8. 使用不許可に対する不服申立て

指定管理者が行った公の施設を利用する権利に関する処分（使用申請に対する不許可処分等）に不服がある者は、市長に審査請求をすることができる（法244条の4第3項）。

## 9. 情報の管理（情報公開請求への対応）

指定管理者は情報公開条例における実施機関ではないが、指定管理者が市から委託された業務に関し作成し使用している文書、図面及び電磁的記録については、本来は市が作成すべきものである。

所管課においては、指定管理者が管理業務に関し作成、使用している文書等を把握し、その引継ぎ等について協定に規定しておくものとする。

## 10. 環境への配慮

市では、平成23年に策定した新庄市地球温暖化対策実行計画に基づき、環境マネジメントシステムを運用している。そのため指定管理者が管理運営する施設についても、市が実施している環境マネジメントシステムを適用し、それに準じた管理を行うよう指導すると共に協定事項に明示すること。

## 11. 議会の議決

指定管理者の指定は議決を経て行うため、所管課においては、新たに指定管理者となる者に対して円滑に事務を引き継ぐことができるよう、議決時期と管理の開始時期との期間を十分に確保すること。

## (1) 指定議案の内容と提出時期

議会の議決を要する事項（指定議案の内容）は次のとおりである。

- ・指定管理者に管理を行わせる公の施設の名称
- ・指定管理者となる団体
- ・指定の期間

### 【指定議案提出時期の標準例】

（翌年度4月から指定管理者制度を導入する場合）

- ・設置条例の改正（9月議会）
- ・指定議案の提出（12月議会）

## (2) 議決後の通知

議決後は、指定管理者の指定について告示するほか、指定手続規則第5条に基づき指定者にその旨を指定書により通知すること。また、不指定者に対してもその旨を通知すること。なお、不指定の通知には「不指定の理由」を記載すること。

## 12. 協定の締結

管理の基準や業務の範囲など条例で定める事項のほか、事業報告書の提出期限、指定管理料の支払方法、施設内の物品の所有権の帰属などの管理業務の実施にあたっての詳細な事項については、両者の間で協定を締結する。

協定は、指定期間全体に関する基本的事項を定める「基本協定」と、単年度ごとの詳細を定める「年度協定」の二段階に分けて締結する。これは、年度協定での規定内容を最小限にとどめ本市と指定管理者の関係を明確にするとともに、協定内容の重複・混乱を回避するためである。

協定においては、本市と指定管理者双方の間で考え方に相違が生じ、それが原因でトラブルが発生したり、問題発生時の対応や処理に遅れが生じたりしないよう、必要な事項について具体的に取り決めなければならない。

また、施設の個々具体的な箇所については、所管課と指定管理者で現地立会いのもと状況を確認し、写真等に記録として保存し現状を相互確認すること。

### (1) 協定事項

協定締結に際し必要な事項は、本市と指定管理者が協議の上定めるものであるが、協定書に定めのない事項、又は協定書の内容に疑義が生じた場合は、本市と指定管理者との間で協議する。なお、指定管理者の指定の議決後、当該施設の管理の開始までに準備行為等を行わせる場合は、本協定とは別の仮協定を締結すること。

協定書の内容は主に次のような事項になるが、施設の種類や特性に応じて必要な事項を盛り込むこととする。

## 【協定書の内容例】

### (基本協定)

- ・指定期間に関する事
- ・管理の基準（開館時間、休館日等）
- ・業務の内容及び範囲に関する事
- ・利用許可に関する事
- ・利用料金に関する事（納付、料金設定、減免の取り扱い等）
- ・情報公開、個人情報保護に関する事項
- ・管理経費（指定管理料）及び支払方法に関する事項
- ・指定の取り消し、業務の停止命令に関する事項
- ・リスク管理、責任分担、原状回復義務、損害賠償等に関する事項
- ・事業報告（提出書類、内容）に関する事項
- ・アンケートの実施など利用者の意見や要望の把握に関する事項
- ・サービスの提供や管理運営状況の分析・検証に関する事項
- ・事務の引継ぎに関する事項
- ・環境へ配慮した取組みに関する事項
- ・文書の保存・管理に関する事項

### (年度協定)

- ・当該年度の事業の実施に関する事項
- ・当該年度の管理経費（指定管理料）及び支払方法に関する事項
- ・当該年度に実施する事業に関する事業報告、リスク管理、責任分担等に関する事項

## (2) 協定が締結できない場合

指定管理者が、協定の締結までに次に掲げる事項に該当するときは、その指定を取り消し、協定を締結してはならない。なお、管理運営の準備のために支出した費用については、一切補償しない。

- 正当な理由なくして協定の締結に応じないとき。
- 財務状況の悪化などにより、管理業務の履行が確実にないと認められるとき。
- 著しく社会的信用を損なう等により、指定管理者として相応しくないと認められるとき。
- 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律に規定する暴力団又は暴力団員、及び暴力団又は暴力団員と社会的に非難される関係にあるもの（従業員を含む）。

## 13. 指定管理者に対する監督、指定の取り消し等

### (1) 指定管理者に対する監督等

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（法 244 条の 2 第 10 項）。

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（法 244 条の 2 第 11 項）。この場合、行政手続法に基づき聴聞等の手続が必要となる。

「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」とは、法 244 条の規定に違反した場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化している場合等、公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じる恐れがある場合である。

したがって、指定を取り消すことができるのは、指定管理者の責めに帰する事由がある場合であり、指定管理者の責めに帰する事由がないにもかかわらず、指定の期間の途中で指定を取り消すことはできない。仮に一方的に指定を取り消した場合には、当該取消しは行政処分であるため、取消訴訟や国家賠償法に基づく賠償請求の対象となる。

なお、指定を取り消した後は、直営での管理運営にて対応することとなり、その後再公募の手続きとなる。

## （２）指定管理者による指定の取り消しの申出等

指定管理者は、「指定」という行政処分を受けているため「辞退」はできない。「指定」を取り消す権限はあくまでも本市にある。

したがって、指定管理者が本市に対して、協定の解除の申し出あるいは通知を行ったとしても、指定管理者が協定を解除できるものではない。

本市が指定管理者から、指定の取消しの申し出又は報告を受けた場合は、指定管理者との協議を経て本市がその処置を決定することになる。

## （３）指定の取り消し及び業務の停止処分による違約金等

施設の管理運営における収支の悪化や事業者自体の経営不振などにより、指定管理者が指定の辞退を申し出る事例が、少数ながら全国的に生じている。指定管理者が指定期間途中で撤退することは、利用者にとっても好ましいことではない。

したがって、このような事態を招かないためにも、選定にあたって厳格に審査を行うとともに、撤退の防止策である違約金や損害賠償の規定を協定書に明記する。

### 【協定書への明記例】

- ・「指定の取り消し」に関する条項の中に次のように規定する。

「第○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、年度協定書第○条に規定する額の 10 分の○に相当する違約金を甲に支払わなければならない。」

## IV 指定管理者制度の評価

### 1. マネジメントサイクルの必要性

指定管理者制度は、民間活力の導入により、主として「施設の設置目的の達成（住民サービスの向上など）」と「経費の低減」を目指すものであり、制度運用にあたっては、「指定管理者によるマネジメント」が、施設の設置目的を達成しつつ、経費の低減が図られるよう、バランスよく両立させているかどうかを確認されなければならない。また、指定管理者が公の施設の管理運営を行うことから、コンプライアンス（法令遵守）のほか、モラルに反さないことも当然求められる。

このようなことから、指定期間中における指定管理者の管理の適正を期するため、管理業務の内容や経理の状況等について報告を求め、利用者の声を聴取し、実地について調査するなど、当該指定管理者による管理の実態を把握する必要がある。また、公的施設であるからには、指定管理者に対し適宜、行政目的の理解等に関する助言を行うことが必要であり、問題があれば適切に改善する、いわゆる「PDCA（計画～選定・管理運営・評価・見直し（改善）」のマネジメントサイクルを確立し、その徹底を図らなければならない。

とりわけ評価においては、単なるコスト削減だけでなく、サービスの質的向上も含めた様々な視点から多角的に評価を行い、「施設の管理運営の品質」を向上させることが重要である。すなわち、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確に評価することにより、指定管理者が取り組み意欲を高め、自主性や創造性を十分に発揮できるなど、指定管理者のレベルアップを図り、民間のノウハウや能力が発揮できる環境を整えることが必要不可欠である。

また、公の施設は、その設置目的や機能が様々であり、求められる役割も施設管理的なものから、サービス提供や事業振興など多岐にわたっているため、評価にあたっては、当該施設の特性に応じ実施する必要がある。

すなわち、その業務が、施設管理が主であるのか、事業実施（サービス提供、啓蒙啓発、事業振興）が主であるのかによって基準は異なるため、募集前に施設の設置目的を具体的に示すことが望ましい。

### 2. 評価の考え方

#### （1）評価とは

指定管理者制度の適正かつ効率的な運用のためには、指定管理者による管理運営の状況、実績などをチェックし、指定管理者の業務実績や提案、改善を的確に評価することにより、指定管理者が取り組み意欲を高め、自主性や創造性を十分に発揮できるなど、指定管理者のレベルアップを図るとともに、次年度の管理運営や次回以降の指定管理者の選定に反映させるため評価するものである。その評価においては、

- ①指定管理者が行う第1次評価（自己評価）
  - ②第1次評価結果を踏まえた担当課による第2次評価（モニタリング）
  - ③第2次評価結果を踏まえた外部評価委員等による第3次評価（現地調査等）
- の3段階を実施するものとする。

### 3. 事業報告書（年度報告書）の提出

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（法 244 条の 2 第 7 項）。

これは、施設の設置者たる普通地方公共団体が、当該公の施設の管理状況や住民利用の状況等、指定管理者による管理の実態を把握することによって必要な措置をとるためものである。

本市においては、報告事項ごとに関係書類を添付する形で、施設の設置目的、性質、業務内容等に応じた次の報告を求めることとする。

- 管理業務の実施状況
- 利用状況（利用者数、使用拒否等の件数・理由等）
- 料金収入の実績および管理に要した経費等の収支の状況
- その他指定管理者による管理の実態を把握するために必要な事項

なお、事業報告書（年度報告書）は、毎年度終了後、原則として 1 ヶ月以内（4 月末まで）に各施設の所管課に提出させること。

### 4. 利用者アンケート

利用者アンケートは、指定管理者制度の導入により、どの程度、設置目的が達成（住民サービスの向上など）されているか（＝住民（利用者）の満足度・評価）を客観的に判断できるデータを収集するための有効な手段となるものである。したがって、利用者アンケートにより、施設利用者の要望・苦情等の集約・分析を行い、施設の管理運営の品質向上を図ることが重要である。

利用者アンケートの実施にあたっては、利用者の率直な声が聴けるよう、アンケートの内容、実施方法について留意し、施設の設置目的（あるいは指定管理者の業務の内容）に応じた調査対象（ターゲット）・調査項目・調査方法を設定するとともに、判断に足りる十分なサンプル数を確保しなければならない。また、最初に課題を抽出し、その課題に対する目標を立てた上で客観的に実施するとともに、課題に対する目標の達成度や施設の設置目的の達成度等を分析し、その結果を今後の施設の管理運営に活用することが必要である。

このような利用者アンケートの趣旨を踏まえ、実施については次のとおりとする。

- 利用者アンケートは、原則として指定管理者が毎年度定期的実施すること。
- アンケートの項目・内容・方法・実施時期（実施回数）などは、施設の特性を考慮し、所管課と指定管理者との協議のうえ定めること。
- アンケート実施にあたっては、コストがなるべく安くなるように工夫すること。

## 5. 施設の維持管理に係るモニタリング

指定管理者による管理の適正を期するため、施設が本市の財産として相応しい維持管理（清掃の状況、設備の状況、安全対策など）が行われているかを毎年度定期的に調査する。

基本的に、従前の管理委託や業務委託におけるモニタリング（仕様書等に基づき管理運営業務を行うとともに、各所管課において履行確認を行う）と同じ考え方に基づくものであるが、指定管理者制度においては、指定管理者が施設の維持管理を包括的に行うこととなるため、標準的なモニタリング項目やモニタリング方法について定め行う。

なお、所管課は、モニタリングを少なくとも年1回以上実施することとする。

### （1）書類確認項目

#### ア 書類確認項目について

本市の財産としてふさわしい適正な維持管理がなされていることの証左として、指定管理者は、「計画書関係書類」、「法定点検関係書類」、「危機管理体制に関する書類」、「その他の報告書類」及び「その他、維持管理に必要な書類」など関係書類を作成、記録し、施設に備え付けることとし、各所管課は、毎年度定期的にこれらの書類の提示又は提出を求めることによって施設における適正な維持管理がなされているかどうかを確認する。

#### イ 書類の不備や記載事項の不履行等について

上記アにおいて、関係書類の不備等があった場合、各所管課は速やかに是正を指示すること。また、関係書類に記された事項について履行されていないと判断された場合、直ちに履行するよう指示すること。

なお、所管課の指示にもかかわらず指定管理者が適切な対応をとらない場合については、当該項目に対する指定管理者の対応を「否」とし、指定管理者の評価に反映させること。

### （2）現地目視確認項目

#### ア 現地目視確認項目について

各所管課は毎年度定期的に、次の「現地目視確認項目」について実地調査を行い、施設における適正な維持管理がなされているかどうかを確認すること。

##### 【現地確認項目】

- ・ 建築物維持管理業務
- ・ 設備維持管理業務
- ・ 清掃業務
- ・ 安全管理業務
- ・ 環境衛生管理業務
- ・ 備品等維持管理業務
- ・ 植栽・外溝維持管理業務

#### イ 問題点等があった場合について

現地目視確認の結果、何らかの問題があるとされた項目について、指定管理者の責任において対応すべきものは、速やかに（緊急を要するものについては直ちに）対策を講じる

よう指示すること。

また、経年劣化や本来的寿命など指定管理者の責に帰さないものについては、本市において適切な対応策を講じること。

なお、所管課の指示にもかかわらず指定管理者が適切な対応をとらない場合については、当該項目に対する指定管理者の対応を「否」とし、指定管理者の評価に反映させること。

## **6. 指定管理者からの意見聴取**

施設の管理運営の円滑な実施と品質向上を図るため、所管課は、指定管理者から施設の運営改善に向けた意見等（利用促進・サービス向上のための改善方策、管理・運営にあたっての問題点、目標の達成度）を聴取し、必要に応じて実地調査するなど、施設の管理の実態を把握するとともに、情報交換や業務の調整を図ることが必要である。