

公の施設の指定管理者制度に係るガイドライン

宇 部 市

目次

第1章	指定管理者制度の概要	
1	制度の趣旨	1
2	制度の概要	1
第2章	指定管理者制度の導入	
1	公の施設の必要性の検討	2
2	公の施設における導入の可否の検討	2
3	導入の時期	3
4	ガイドラインの目的	3
5	導入に当たっての留意事項	3
第3章	指定の期間	4
第4章	指定管理者制度導入に係る規定の整備	
1	指定の手続	5
2	管理の基準	5
3	業務の範囲	5
4	利用料金制度の採用	5
5	個人情報保護について	5
6	その他	6
第5章	指定管理者の指定に関する手続	
1	指定管理者の選定	6
2	指定管理者の指定	14
3	協定の締結	15
第6章	指定管理者制度導入後の対応	
1	パートナーシップの醸成	16
2	モニタリングの実施	16
3	モニタリングによる施設効用の最大化	17
4	指定の取消し等	18

第1章 指定管理者制度の概要

1 制度の趣旨

地方自治法（昭和22年法律第67号）の一部改正（平成15年9月2日施行）により新たに制度化された指定管理者制度は、多様化する住民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や経費の節減等を図ることを目的としたものである。

2 制度の概要

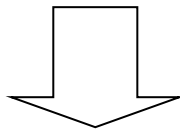
従来、地方公共団体の出資法人等に限定して管理を委託する制度から、出資法人以外の民間事業者等を含めた地方公共団体が指定する団体（法人格の有無は問わない。）に施設の管理運営を行わせる制度に移行したものである。

改正前

管理委託制度

地方公共団体の管理権限の下で、具体的な管理の事務・事業を以下の管理受託者が執行

- ・ 地方公共団体の出資法人のうち一定要件を満たすもの（1/2以上出資等）
- ・ 公共団体（土地改良区等）
- ・ 公共的団体（農協、生協、自治会等）



改正後

指定管理者制度

地方公共団体の指定を受けた「指定管理者」が、管理を代行する。

- ・ 指定管理者の範囲については特段の制約を設けず、議会の議決を経て指定。ただし、個人は不可。
- ・ 使用許可等処分性の認められる事務について、指定管理者が行うことが可能となった。ただし、目的外使用許可や不服申立て等については、指定管理者は処理できない。

例えば

- 地方公共団体が設置する文化センターの管理を、株式会社等の民間事業者が行うことが可能に。
- PFI事業で建設した施設について、PFI事業者による利用料金制も含めた管理代行が可能に。

第2章 指定管理者制度の導入

1 公の施設の必要性の検討

施設主管課は、社会情勢の変化を見据え、自らが所管する公の施設の在り方について、公共施設マネジメントの視点から、「設置当時の目的」「代替性」「類似性」「利用状況」等を踏まえた上で、検討する。

見直しに当たっては、市民委員会や市民モニターなど第三者機関等の意見を参考にし、売却、統合、民間譲渡なども視野に入れ、その方向性を検証する。

※公の施設とは、①住民の福祉を増進する目的をもち、②住民の利用に供するもので、③地方公共団体が条例により設置するという3つの条件を全て満たす施設をいう。したがって、市が事務を行う施設（市庁舎、一般廃棄物処理施設等）や3つの条件を全て満たしていない施設（都市公園以外の児童遊園、公衆便所等）は公の施設以外の施設である。

2 公の施設における導入の可否の検討

- ・施設主管課は、施設の必要性が認められる公の施設について、適切な公民連携の手法を念頭に指定管理者制度導入の可否を検討し、指定管理者制度を適用するのか、直営（嘱託及び一部業務委託を含む。）で管理するのかなどを選択する。
- ・道路法、河川法、学校教育法等個別の法律において管理主体の制約があり制度導入ができない場合や業務の専門性・特殊性から市が管理を行わなければならない特段の理由がある場合等を除き、次の視点に立って、公の施設の管理状況全般について点検を行い、法人その他の団体に委ねることにより、効率的・効果的な管理運営が可能な施設については、指定管理者制度の適正かつ積極的な活用を図るものとする。

- 施設が提供するサービスの内容、施設の規模等の観点から民間事業者等の運営が可能か。
- 住民のニーズにあったサービスの向上が期待できるか。
- 同様又は類似のサービスを提供する民間事業者があるか。
- 制度の導入に伴う管理運営に係るコスト縮減が期待できるか。

3 導入の時期

・指定管理者制度の当初導入の時期は、平成18年4月1日とした。

〔 ※改正地方自治法の経過措置により、施行の日から起算して3年を経過する日（平成18年9月1日）までは、従来の管理委託制度を存続することができる。 〕

4 ガイドラインの目的

このガイドラインは、公の施設について指定管理者制度を導入する際の検討事項、手順その他各施設における本制度の運用について共通化を図るために作成したものである。

指定管理者制度は、経費の節減やサービスの向上のほか、市民との協働や地域の活性化、団体の自立、施設の設置目的の達成等の面からも効果が期待できることから、これらの視点をもって制度導入を図ることとする。

内容については、導入に当たって検討すべき事項や条例の形式等基本的な事項を記載しているが、各施設にはそれぞれ異なる目的や運用形態があるので、施設主管課において、これらを考慮し、及びこのガイドラインを踏まえた上で、制度導入の手続等について決定する必要がある。

5 導入に当たっての留意事項

ア 公の施設は、住民の福祉の増進を目的に設置したものであることを十分に踏まえ、制度導入から運営までの全ての行程において、この視点のもと必要な取組を図らなければならない。特に、利用者を始めとした住民ニーズの把握及びこれを十分に反映した施設運営が実現できるように努めるとともに、市民に必要な情報提供等を行い、透明性の確保を図り、説明責任を果たすこと。

イ 直営により管理運営をしている公の施設については、当該施設の持つ役割やあり方、運営方針等について整理し、引き続き直営により管理運営していくとした場合の説明ができるようにするとともに、部分的な業務の委託化や嘱託制度の活用等経費の節減方策について検討を行うこと。

ウ 市民参画、市民協働の推進、地域の活性化等を図るという観点から、指定管理者の選定に当たっては、地元の企業、団体等の活用に努めるとともに、NPO、市民団体等が持つきめ細かな住民ネットワークの活用により、効果的かつ効率的な管理の運営が期待できる施設については、NPO等の積極的な活用について考慮すること。

エ 人口減少、少子高齢化の進展などの社会情勢や社会環境の変化に即応した施設運営を行う必要がある。そのため、施設主管課は、AI、IoT等の技術の進歩、障害者や性的少数者への配慮なども踏まえて、常に最適な施設運営方法を選択すること。

オ 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切な提供者を議会の議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なるものであること。

カ 市と指定管理者との関係は、お互いの持つ強みをいかし、それぞれの役割を適切に果たすことにより、新たな価値の創出という共通の目的の達成を目指す「パートナーシップ」として位置づける。

本来異なる価値観を有する市と指定管理者との間で「パートナーシップ」を構築していくためには、目的・目標の明確化及び共通化が不可欠であること。

第3章 指定の期間

指定の期間は、原則として、管理業務を開始する日から起算して5年を超えない期間とする。

〔 指定管理者制度の趣旨を十分に活かせるよう、競争性を確保しつつ、施設の設置目的、利用者の状況、サービスの継続性や安定性を踏まえ、施設ごとに設定する。 〕

第4章 指定管理者制度導入に係る規定の整備

指定管理者の指定の手続、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については、条例で定めることとされており、指定管理者制度を導入する施設ごとに、個別の設置条例の制定又は改正を行うこととする。

なお、条例において整備が必要と思われる事項は、次に示すとおりであり、各施設の態様や性格等に応じて適宜必要な事項を整備するものとする。

1 指定の手続

(1) 申請の方法

指定管理者の指定を受けようとする団体は、申請に際し、申請書及び事業計画書その他必要な書面を市長等あてに提出する旨を規定する。

なお、指定管理者の募集に当たっては、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。

(2) 選定の基準

申請に基づく選定の基準について、次の事項を基本とし、各施設の設置目的等に応じて適宜必要な事項を規定する。

- ・住民の平等利用が確保されること。
- ・事業計画書の内容が、施設の効用を最大限に発揮するとともに管理経費の縮減を図ることができるものであること。
- ・事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること。

2 管理の基準

ア 住民が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、当該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を規定する。

イ 管理の基準は、主たるものを条例に規定するとともに、その具体的事項は募集要項や協定書に規定することとなるので詳細に検討する必要がある。

3 業務の範囲

指定管理者が行う業務の範囲について、施設の維持管理に関する事項のほか、通常の利用承認・利用許可（取消しを含む。）に関する事項を含める場合は、その旨を規定する。

4 利用料金制度の採用

利用料金制度を導入する施設については、利用料金に関しその基本的枠組み（利用料金の金額の範囲、算定方法等）について規定する。

5 個人情報保護について

指定管理者が取り扱う個人情報に関し必要な措置を講ずべきことや、従事者の守秘義務について規定する。なお、指定管理者と締結する協定書においても、個人情報保護に関し取るべき措置について定めることとする。

6 その他

- ・ 事業報告書の作成及び提出
- ・ 当該管理の業務又は経理の状況に関する指示
- ・ 指定の取消し・業務の停止の手続
- ・ 指定管理者との協定の締結

第5章 指定管理者の指定に関する手続

指定管理者の指定に関する手続は、次に示すとおりである。

手続は、施設を取り巻く社会環境や施設の設置目的、管理運営の安全性、継続性、費用対効果等を総合的に勘案しながら進めることとする。

1 指定管理者の選定

指定管理者の選定は、公正性・透明性の確保に十分留意して、募集及び選定を行う。

(1) 募集

- ・ 指定管理者の募集は、公正性・透明性の確保、能力ある事業者の幅広い参入の機会を与えるなどの制度の趣旨から、原則として公募により行う。ただし、次に示すような公募によらない合理的な理由があるものについては、指定管理者を単独で指定することができる。

- ・ 専門的かつ高度な技術、ノウハウ等を有する特定の団体を指定することが適切な施設の管理運営に資すると認められる場合
- ・ 施設管理上、緊急に指定管理者を指定しなければならない場合
- ・ その他施設の性質又は目的から特定の団体を指定することが適切な施設の管理運営に資すると認められる場合
- ・ P F I法の活用により一定期間、施設の管理運営をする団体を指定する場合

- ・ 指定管理者の募集は、原則として施設ごとに行う。ただし、サービスの向上、経費の節減、管理運営の一体性等の観点から、複数の類似施設の管理を同一の指定管理者にまとめて行わせることが適当と判断できる場合は、一括して募集することができるものとする。

ア 募集要項の策定

指定管理者の募集に当たっては、募集要項を作成するものとする。募集要項への記載事項は、次の事項を参考に、各施設の性格等を勘案して設定することとする。

(ア) 施設の概要

- ・ 施設の名称、位置、設置目的、内容、構造
- ・ 設備、備品の内容

(イ) 業務の範囲及び具体的内容

指定管理者に行わせる業務の範囲、その具体的内容及び業務の運営方針を主な項目ごとに記載すること。

- ・ 事業に関すること。
- ・ 施設等の管理に関すること。
- ・ 本市の政策目的を反映させた施設の設置目的に関すること。
- ・ 協定の締結に関すること。

(ウ) 指定期間

指定管理者に管理を行わせる期間（指定期間）を明示すること。

(エ) 管理経費に関する事項

指定期間中において、市が支払う管理経費（委託料）の総額の上限額や利益が生じた場合における利益金の取扱い等を明示すること。

ただし、施設の性格等から、年度ごとの委託料の額が増減する場合で、「基本協定」に定めることが困難な事項については、「年度協定」において定めることができる。

(オ) 利用料金に関する事項

利用料金制度の採用や利用料金の額に関する事項について明示すること。

(カ) 指定管理料の上限額

指定管理料の上限額は、指定管理者に委ねる業務の範囲や、業務要求水準を踏まえ、別表「主な費用の積算項目一覧」を参考に積算すること。

また、利用料金制を導入している施設については、利用料金収入も併せて見込み、指定管理料の積算に反映すること。

なお、効率的な運営となることが前提であるが、過度な経費削減により、市民サービスの低下を招かないよう留意すること。

主な費用の積算項目一覧

費目・細目		計上内容（単価×数量）	積算の考え方
人件費	給与等	正規職員分の人件費、諸手当、法定福利費、福利厚生費、共済掛金など	募集時において見込まれる事業規模等から積算する。 配置基準を設け積算する。 社会福祉法等に基づく社会福祉事業等においては、職員配置数等について基準等が示されているため、これに基づき積算する。
		正規職員以外の給与に係るもの	募集時において見込まれる事業規模等から積算する。 県の最低賃金が担保されているか確認を行う。
事業運営費	事業運営費	当該施設運営に関して必要となる経費。必要に応じた費目立てを行う。	募集時において見込まれる事業規模や事業内容等から積算する。 自主事業については経費に含めない。
施設維持管理費	維持管理費	設備管理費、保守管理費等	施設の維持管理に必要な業務を明確にし、市が実施する場合と比較した上で積算する。
	修繕費	施設修繕費	必要な修繕計画を立て、市が実施する修繕との役割分担を明確にした上で、積算する。
一般管理費	光熱水費	電気代・ガス代・水道代	節減方法の工夫を反映した上で、積算する。
	業務委託料	第三者委託経費	清掃、点検、警備等の管理業務を第三者へ再委託する場合の委託料を積算する。 施設の日常点検に係る経費については、必要に応じ、営繕課に協議した上で積算する。
	保険	施設賠償責任保険、第三者賠償責任保険等、指定管理業務に必要な保険料	業務仕様書の中で、最低補償内容を明示する。
	租税公課	指定管理料に係る消費税	第2種社会福祉事業等非課税となる場合もあるので、注意する。
事務関連費	消耗品	事務に係る消耗品	棚卸し作業により在庫量の確認を行い、適正額を積算する。
	印刷製本費	年度内に必要となるパンフレット等の印刷製本費	印刷物の必要性を判断し積算する。

費目・細目		計上内容（単価×数量）	積算の考え方
事務関連費	通信運搬費	電話代、インターネット通信費、郵便料金 その他必要と思われる通信運搬費	送付方法、回数等の削減工夫を反映した上で、積算する。
	事務機器リース料	パソコンやプリンター、複写機等 指定管理業務の実施に必要な事務機器のリース代	購入調達とリース調達との比較検討を行った上で、必要なものを積算する。
その他	雑費	その他必要と思われる経費	必要に応じて積算する。 内訳を記入する。
収入	利用料金収入 その他		実績から増減傾向を分析し、見込みを積算する。

(キ) 利益の取扱い

利用料の増収等により生じた利益は、原則として指定管理者に帰属させることとする。

ただし、提案事業の不実施や単純な人員の削減等の原因により生じた利益と認められるときは、施設主管課と指定管理者の協議により、その取扱いを決定することとする。

(ク) 管理上の留意事項

指定期間中における物価変動等については、指定管理者が、変動リスクを織り込んだ上で、施設の安定的かつ継続的な運営が可能な管理運営経費を提案する。

また、公の施設に係る新たな設備投資（更新を含む。）は、基本的に市の負担により行うが、指定管理者自らが投資をしようとする場合は、事前に市と協議を行うこととする。当該投資による効果が期待されるときは、指定管理者と等分の負担とすることなどを協議の上決定する。

(ケ) 応募者の資格

応募者の資格要件は、次表を参考に、各施設の性格、規模、機能等を勘案して設定すること。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1 法人等の団体であること。(法人格の有無は問わない。)2 法人等又はその代表者が、次に該当しないこと。<ol style="list-style-type: none">(1) 法律行為を行う能力を有しない者(2) 破産者で復権を得ない者(3) 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第2項(同項を準用する場合を含む。)の規定により本市における一般競争入札等の参加を制限されている者(4) 地方自治法第244条の2第11項の規定による指定の取消しを受けたことがある者(5) 地方自治法第92条の2、第142条(同条を準用する場合を含む。)又は第180条の5第6項の規定に抵触することとなる者(6) 本市における指定管理者の指定の手續において、その公正な手續を妨げた者又は公正な価格の成立を害し、若しくは不正の利益を得るために連合した者(7) 国税、県税、市税(個人市県民税を含む。)を滞納している者(8) 役員等(役員又は支店若しくは常時業務等の契約を締結する事務所の代表者をいい、応募しようとする法人等が共同企業体等であるときは当該共同企業体等を構成する全ての法人等の当該役員又は当該代表者をいう。第10号において同じ。)が暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律(平成3年法律第77号。次号において「暴力団対策法」という。)第2条第6号に規定する暴力団員(以下「暴力団員」という。)であると認められるとき。(9) 暴力団(暴力団対策法第2条第2号に規定する暴力団をいう。次号において同じ。)又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。(10) 役員等が暴力団若しくは暴力団員に対し資金等を供給し、若しくは便宜を供与するなど直接的若しくは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、又は関与していると認められるとき。3 法人等の団体の人員の数、資産の額その他の経営の規模及び能力があること。4 事務所の所在地に関する事項(市内に拠点を置いている又は置こうとする法人その他の団体であること。)5 施設の管理に当たっての資格、免許等が必要な場合は、その資格を有すること。6 その他公の施設の性質、目的に応じ公の施設の管理に当たって不可欠の事項 |
|---|

(コ) 審査基準等

指定管理者の選定は、申請の内容を総合的に審査して行うこととする。その具体的な審査項目については、募集要項に明示すること。

なお、審査に当たって、選定委員会を設置する旨を明示すること。

(サ) 業務要求水準

市は、募集の段階で施設の利用者満足度が高く効率的な運営効果を確保するために、施設の特性や設置目的に応じた適切な「業務要求水準」を設定し、募集要項の中で指定管理者に、行うべき業務に係る要求事項を具体的に示すものとする。

「業務要求水準」を達成するための手法は、指定管理者の創意工夫に委ねる「性能発注」とし、利用者の利便性向上と経費節減の両面から、指定管理者の経営能力が発揮できるように、規制はできる限り取り除くものとする。

指定管理者は、この要求水準を満たすための「事業計画書」及び年度ごとの業務の「実施計画書」を策定するとともに、実績について半年ごとに市に報告し、継続的改善に向けて協議を行うものとする。

業務要求水準の例示

評価項目	評価指標	要求水準
A 施設全体の満足度	半年に1度集計し、「満足」又は「ほぼ満足」と回答した利用者の割合	90%以上
B サービス内容の満足度		
C 従業員対応の満足度		
D 施設安全対策の満足度		
E 美観・清潔感の満足度		
F 施設の利用者数（人）	10,000人	

※「評価指標」は、頻度、対象範囲、集計対象者数、回答率を記載するなど、具体的な指標を定めること。

※「要求水準」欄は、施設の指定管理者を通じ利用者サービスの最大化や利用者満足度の向上を目指す中で、もっとも適切な基準を設定すること。

※「施設の利用者数」は、施設の設置目的に沿う利用をした者の数に限ること。

(シ) 募集に関するスケジュール等

- ・ 募集要項の配布（配布日時、配布場所等）
- ・ 現地説明会、現地見学会（開催日時、集合場所等）
- ・ 公募に関する質問及び回答（受付期間、受付時間、受付・回答方法等）
- ・ 提出書類の受付（受付期間、受付時間、提出方法等）
- ・ 選定委員会が行うヒアリング（開催日時、開催場所等）
- ・ 選定結果の通知（通知日の目途等）
- ・ 指定管理者の指定及び協定の締結（指定及び協定の目途等）

(ス) 申請の際に提出する書類の内容

- 1 指定申請書
- 2 事業計画書
 - ・ 施設の管理運営に係る基本方針
 - ・ 指定管理期間内の年度ごとの業務の実施計画書
 - ・ 指定管理期間内の年度ごと及び合計の収支計画書
 - ・ 管理運営体制（組織、人員の体制、雇用計画等）
 - ・ その他施設ごとに必要と認められる事項
- 3 関係書類
 - ・ 資格を証明する書類等

(セ) 協定に関する事項

指定管理者の指定の後に、管理に係る細目的事項、市が支払うべき管理経費の額等を具体的に定めるため、指定管理者と協定を締結し、協定書を作成する旨を明示すること。

また、協定は、可能な限り「基本協定」において定めることとし、年度ごとの事業実施に係る事項については、「年度協定」を締結する旨を明示すること。

なお、「年度協定」における実施計画については、施設の特性或設置目的に応じ適切に設定された業務要求水準を満たすために、必要に応じ施設主管課と十分協議を経た上で修正すること。

(ソ) その他

次の事項を参考にしながら作業を進めること。

- ・ 応募に関する費用は、申請者の負担とすること。
- ・ 応募に当たり市へ提出された文書、資料その他の書類は市の「公文書」となるため、

宇部市情報公開条例（平成12年条例第3号）の規定により、非公開とすべき部分を除き、公開の対象となること。

- ・事業計画書、収支計画書の作成に当たっては、毎年度、法令等を遵守するよう明記すること。
- ・毎年度事業報告を求めるとともに、必要に応じ業務報告を求め、又は実地に調査し、必要な指示をすることができること並びに指定の取消し及び管理業務の停止があり得ること。
- ・モニタリングの実施に関すること。

イ 周知方法

- ・公募の場合は、原則として、本庁、北部総合支所、各市民センター、当該施設等での資料掲示のほか、市ホームページ及び市広報への掲載、報道発表の実施等幅広い広報手段を活用し周知を行うこと。
- ・応募期間は、応募しようとする民間事業者等が事業計画書を作成するのに必要な時間を考慮し、十分な期間（少なくとも1か月）を確保すること。

ウ 参入事業者等への対応

募集要項に定める受付期間、受付時間、受付方法（郵便、FAX、電子メール等）により照会を受け付けることとし、その回答については、市ホームページ等により公表するものとする。

(2) 指定管理者の選定

ア 選定委員会の設置

指定管理者の適切な選定を行うために施設主管部等ごとに選定委員会を設置する。ただし、当該施設の管理運営について審議する諮問機関等があるときは、これに代えることができるものとする。

選定委員会は委員5～6人で構成するとともに、委員には市関係職員のほか外部の有識者等を含めるものとし、当該外部委員の数は委員総数の半数以上となるよう選任するものとする。

イ 審査基準

選定委員会は、施設の設置目的や利用状況に応じて、住民サービスの向上、費用対効果、安全性等について具体的な審査基準に照らし、事業計画書等をもとに総合的、客観的に検討、判断し、指定管理者の候補者を選定するものとする。

ウ 選定結果の通知

市は、選定委員会の結果に基づき候補者を決定し、その結果を全ての申請者に通知する。

なお、候補者に対する通知は、単に事実上の行為であり、指定管理者として指定したものではないことに留意すること（市が決定した候補者は、議会の議決により指定管理者となる）。

エ 再度の選定

選定の結果を通知した後に、選定した法人等を指定管理者に指定することが不可能となり、又は著しく不相当と認められる事情が生じた場合に、既に申請を行った他の法人等の中に指定管理者として適当な法人があれば、その法人等を新たに候補者とすることができる。

オ 公募しない場合等の取扱い

指定管理者を公募しない場合や、応募した者が1者であった場合も、当該者が指定管理者としてふさわしいかどうか審査を行うこととする。

カ 情報公開

選定内容や審査の経過については、市ホームページ等により公表することにより、公正性・透明性の確保に努める。

2 指定管理者の指定

(1) 議会の議決

指定管理者の指定に当たっては、次の事項について議会の議決を得る必要がある。

〔議決事項〕

- ・ 指定管理者に管理を行わせる公の施設の名称及び所在地
- ・ 指定管理者となるべき法人等の名称、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名
- ・ 指定期間

(2) 指定の通知

議会の議決を得た後、指定管理者に対して指定の通知を行うとともに、公告する。

また、施設利用者への周知のため、必要に応じ、各施設において公告事項の掲示や市ホームページ等により住民に周知すること。

(3) 債務負担行為

指定管理者の指定の期間が複数年となる場合は、市が負担する管理経費について、債務負担行為を設定するものとする。

債務負担行為に係る議会の議決は、指定に係る議決に合わせて得るものとする。

3 協定の締結

指定管理者の指定後は、指定管理者と、本市の政策目的及びそれを反映させた施設の設置目的を共有するとともに、管理に係る細目的事項を協議の上、速やかに協定を締結しなければならない。

協定は、指定期間全体に関する協定（基本協定）と単年度ごとの詳細事項を定める協定（年度協定）の二段階に分けて締結することを原則とする。

協定事項例

〔基本協定〕

- ・業務に関する基本的事項（業務範囲等の具体的事項を仕様書に規定）
- ・利用料金に関する事項
- ・減免の取扱いに関する事項
- ・市が支払うべき管理経費に関する基本的な事項
- ・利益が生じた場合における取扱いに関する事項
- ・個人情報の保護に関する事項
- ・事業報告に関する事項
- ・指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- ・リスクの管理及び責任分担に関する事項（管理業務上の事故への対応、損害賠償に関する責任分担、保険加入等）
- ・法令の遵守（労働関係法規については、特に強く遵守を求めること。）
- ・共同事業体内部での責任の明確化（共同事業体協定書等の提出）
- ・その他必要と認める事項

〔年度協定〕

- ・当該年度の事業の実施に関する事項
- ・当該年度の支払うべき管理経費に関する事項
- ・事業報告に関する事項（市との連絡体制、随意の事業報告、立入調査等）
- ・その他必要と認める事項

第6章 指定管理者制度導入後の対応

施設を所管する部等は、指定管理者制度導入後、次の事項を実施し、指定管理者による適正な管理運営に努める。

- ・ 指定管理者の施設の管理運営状況の把握及び必要な指示
- ・ 施設利用者の意見の継続的な聴取及びその反映
- ・ 制度導入後の検証を踏まえた指定管理者の要件、指定期間等の検討

1 パートナーシップの醸成

(1) 定期連絡会議の実施

施設運営に伴う様々な課題や調整事項等について、報告や確認、協議等を行うことで、普段から問題の解決に向けた信頼関係を構築しておくことが重要である。そのため、実施事業に関することや業務体制に関する事など、協議する事項を明確にした上で、指定管理者と施設主管課との連絡会議を定期的を開催することとする。

また、モニタリングを実施する際、この会議録も参考にする。

(2) 協議事項

- ・ 施設の稼働率や利用者数などの現状認識に関する事。
- ・ 効率的な管理、効果的な事業展開を目的とした業務改善に関する事。
- ・ 安定的な業務体制に関する事。
- ・ その他

2 モニタリングの実施

(1) 目的

指定管理者による公の施設の管理運営について、法令、条例、規則、協定等に従い適切かつ確実に行われているか、良質なサービスが提供されているか、適正な収支実績等の下で継続的・安定的にサービスが提供されているか等をチェックし、指定管理者の提供する公共サービスの課題の把握及び市民の要望の聴取等に努め、業務内容の検証と改善を繰り返すことで公共サービスの向上を図り、施設の顧客である市民の満足度を上げる。

サービス内容が一定の水準を満たしていないと判断したときは、指定管理者に必要な改善措置を講ずるよう指示等を行うこととし、改善が見られず管理を継続することが適当でないと認めるときは、指定の取消し、業務停止等を行う。

(2) 実施の手順

指定管理者が行う施設の管理運営の状況について、毎月又は随時、確認を行うものとは別に、半期ごとにモニタリングチェックシートを使用し、評価を行う。

半期ごとに行った評価結果をもとに当該年度の総合評価として、年度終了後にモニタリングレポートを作成する。

(3) 利用者アンケートの実施

指定管理者が行う施設の管理運営状況のうち、サービスの質に関する評価を行うため、施設の利用者に対するアンケートを実施する。

また、指定管理者が行う各種講座その他の事業に対する満足度、要望事項等を収集するため、同様にアンケートを実施する。

(4) 3月期評価

年度末から次年度の年度協定締結時まで、3月期評価として、前半期のモニタリング結果、アンケート調査、月報等により評価を行う。この評価を踏まえ、次年度の課題や本市の政策目的とそれらを反映させた施設の設置目的を指定管理者と共有し、次年度以降の施設の管理運営に反映させる。

(5) 外部評価委員会による検証

施設主管課が作成したモニタリングレポートについて、その客観性、透明性を担保するため、その評価内容を外部委員による統一的視点から検証する。外部評価委員会の事務は、財産管理課が行う。

(6) モニタリングレポートの公表

外部評価委員会により検証、評価されたモニタリングレポートは、市ホームページに掲載することにより公表する。

3 モニタリングによる施設効用の最大化

今日の社会情勢の急激な変化に即応するため、施設主管課は、指定管理者と、本市の政策目的及びそれを反映させた施設の設置目的を共有するとともに、モニタリングを通じ、施設効用の最大化を図るものとする。

4 指定の取消し等

(1) 指定管理者が次に掲げる事項に該当し、当該指定管理者による管理業務の継続が困難、不相当と認められるときは、宇部市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例（平成17年条例第24号。以下「手続条例」という。）第7条第1項の規定による指定の取消し、又は業務の停止命令を発することとする。

- ① 当該施設の施設管理条例又は基本協定の規定に違反したとき。
- ② 手続条例第6条の規定による報告の要求又調査に応じないとき。
- ③ 手続条例第6条の規定による指示に従わないとき。
- ④ 提出した書類の内容に虚偽があると判明したとき。
- ⑤ 指定管理者の都合により業務を継続することが不可能又は著しく困難になったとき。
- ⑥ 法令違反等により、当該指定管理者による管理業務の継続が、社会通念上著しく不相当と判断されるとき。
- ⑦ 指定管理者の責めに帰すべき理由により管理業務が行われないとき。
- ⑧ 不可抗力により、管理業務の継続が著しく困難になったと判断されるとき。
- ⑨ 指定管理者から、指定の取消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止を求める書面による申出があったとき。
- ⑩ その他市が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。

(2) 指定管理者の指定の取消し、又は業務の一時停止命令を発する場合においては、指定の際、議決を経ていることを鑑み、議会に対して十分な説明をするものとする。

平成17年（2005年）4月 施行

改正

平成24年（2012年）9月 一部改正

改正

平成28年（2016年）6月 一部改正

改正

平成31年（2019年）3月 一部改正

改正

令和3年（2021年）4月 一部改正

改正

令和4年（2022年）4月 一部改正