

# 指定管理者制度ガイドライン

## 目 次

I	基本的な事項	1
1	ガイドラインの趣旨	1
2	指定管理者制度の概要	1
3	制度活用の基本的な考え方	1
4	施設管理の現状と今後の取組	2
II	制度運用に係る手続	3
1	条例の整備	4
2	募 集	5
3	審査・選定	9
4	指 定	12
5	協定の締結	12
6	業務の引継	14
III	適正な管理運営の確保	15
1	事業報告・モニタリング等	15
2	指定管理者による管理運営の評価・検証	17

(別紙) 関係法令・通知等

平成28年3月 人事課

## I 基本的な事項

### 1 ガイドラインの趣旨

このガイドラインは、指定管理者制度の導入及び運用について、基本的な考え方や具体的な取扱い等を取りまとめたものであり、施設所管課において、このガイドラインに沿って所要の手續及び適正な運用等を図るものとする。

### 2 指定管理者制度の概要

- 地方自治法の一部改正（平成15年9月2日施行）により、公の施設の管理について、管理委託制度に替わって導入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、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促し、その適正かつ効率的な運用を図ることを目的としている。
- 従来の管理委託制度は、対象団体について、市町村や外郭団体等公共性のある団体に限定していたが、指定管理者制度においては、民間事業者も対象とされた。  
また、従来は、対象団体との契約により業務を委託するものとしており、使用許可処分は委託できなかったが、指定管理者制度においては、行政処分である「指定」により、使用許可処分も含めて委任できるとされたことが大きな特徴である。

### 3 制度活用の基本的な考え方

公の施設の管理について「民間でできることはできる限り民間にゆだねる」ことを基本に、次の視点に立って、指定管理者制度の積極的な活用と適正な運用を図るものとする。

- 社会経済情勢や県民ニーズの変化などを踏まえ、施設の現状やあり方、今後の運営について随時点検・見直しを行い、制度の積極的な活用に努めること。
- 施設が提供するサービスの充実や利用率の向上、管理コストの削減の観点から、広く民間事業者の参加を促し、民間ノウハウの活用を積極的に進めるため、公募を原則とすること。
- 指定管理者の選定に当たっては、透明性・公平性の確保の観点から、原則として外部の有識者で構成する選定委員会により選定を行うとともに、審査基準や選定理由等について、積極的に情報公開を行うこと。
- 公の施設として、県民の信頼が十分確保できる適正な管理運営を図るため、県は施設の設置者として、随時、管理運営状況の点検・評価を行い、業務の実施手法等について改善を促すこと。

## 4 施設管理の現状と今後の取組

### (1) これまでの取組

全ての公の施設（直営施設を含む。）について、制度導入の可否について検討し、平成17年度から現在までに以下の施設について指定管理者制度を導入した。

導入時期	導入施設
平成17年4月	○県営住宅 (121施設)
平成18年1月	○県営住宅 (1施設)
平成18年4月	○管理委託施設 (51施設)
	○新規施設 (1施設)
平成18年7月	○公園施設 (1施設)
平成18年8月	○港湾施設 (1施設)
平成20年11月	○防災施設 (1施設)
平成21年8月	○港湾施設 (1施設)
平成22年4月	○若者就職支援センター (1施設)
	○港湾施設 (1施設)
平成23年4月	○美術館 (2施設)
	○管理委託施設 (1施設)
平成23年7月	○新規施設 (1施設)
(現在の導入施設数)	25種類 171施設

※ 現在までに13施設を廃止・移管したため、導入施設の計と「現在の導入施設数」欄は一致しない。

### (2) 今後の取組

- 現在直営で運営している施設や新たに設置する施設については、施設の設置目的や業務内容を点検しながら、指定管理者制度の導入を進める。
- 既に指定管理者制度を導入した施設については、利用状況、運営管理の状況を点検・評価し、導入効果を検証し、より効率的かつ利用者のニーズに合った運営を図る。
- 直営施設も含め、県施設全般について、社会情勢の変化等を踏まえ、施設のあり方等の検討を行うものとする。
  - ・ 市町や民間に類似施設がある等で、県施設としての設置理由が薄れている施設又は利用者が著しく減少している施設については、施設の譲渡を含めた民営化や、施設の規模縮小・廃止を検討する。
  - ・ 利用者の大半が、地元住民等である施設については、施設利用や管理の実態等を踏まえながら、地元市町等への譲渡を検討する

## II 制度運用に係る手続

- 指定管理者制度の導入及び運用に係る事務手続の流れは以下のとおり。
- 施設の性格等に応じ、必要に応じて異なるスケジュールとすることは差し支えない。  
また、新規に設置した施設等で、供用時期が異なる施設については、議会日程や選定作業等を考慮し、上記に準じたスケジュール管理を行うものとする。

年・月		事項	事務手続の流れ
前年度	6月	<u>1. 条例の整備</u>	(導入時のみ) <b>条例(案)議会提案・可決</b> (1) 条例の整備
		<u>2. 募集</u>	<b>指定管理者の募集</b> (1) 募集方法の決定 (2) 募集要項の作成 (3) 募集の実施
		<u>3. 審査・選定</u>	<b>選定委員会による審査</b> (1) 審査方法 (2) 選定の手順 (3) 情報公開
	12月	<u>4. 指定</u>	<b>指定議案議会提案・可決</b> (1) 指定議決 (2) 指定の通知・公告 (3) 債務負担行為の議決
		<u>5. 協定の締結</u>	<b>協定の締結</b> (1) 協定の締結
		<u>6. 業務の引継</u>	<b>指定管理者への引継作業着手</b> (1) 事前協議 (2) 引継の実施
移行年度	4月		<b>指定管理者による管理運営の開始</b>

## 1 条例の整備

### (1) 条例の整備

指定管理者制度を導入しようとする時は、あらかじめ、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、その他必要な事項を条例で定めること（地方自治法第244条の2第4項）とされている。

制度導入時には、対象施設ごとに設置及び管理に関する条例、規則の制定又は改正を行うものとする。

### (2) 条例に定める事項

条例には次の事項を規定するものとする。

#### ア 指定の手続

##### ① 申請の方法

指定管理者の公募に応じようとするものは、申請書及び事業計画書その他必要な資料を知事等あてに提出する旨を規定する。

##### ② 選定基準

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

- ・ 住民の平等利用が図られること。
- ・ 事業計画書の内容が、施設の効用の一層の向上と効率的な運営が図られるものであること。
- ・ 事業計画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。

#### イ 管理の基準

県民が利用する際の基本的な条件（①休館日、②開館時間、③使用制限の要件など）のほか、指定管理者が管理を通じて取得した個人に関する情報の保護措置等について規定する。

#### ウ 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・使用許可（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。また、関連事業の実施を合わせて行う場合についても、同様とする。

#### エ 利用料金制度の採用

利用料金制度を採用する場合は、その旨及び当該利用料金の定め方について規定する。

#### オ その他

- ・ 自ら管理の業務を実施する場合

### 【条例に定める事項の例】

- 1 施設の設置目的、名称、位置、定義
- 2 施設の行う事業
- 3 開館時間、休館日
- 4 指定管理者による管理
- 5 指定管理者による業務の範囲
- 6 指定管理者の指定の申請、選定の基準、指定、指定等の公示
- 7 施設の使用承認、不承認、承認の取消し
- 8 施設の使用制限
- 9 利用料金の納付、設定、減免等
- 10 その他 原状回復義務、損害賠償等

## 2 募集

### (1) 募集方法の決定

- 募集方法は、競争性や公平性の確保等の趣旨から、原則公募とする。
- ただし、以下の例のように、公募により難い特別の事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。その場合は、選定経緯等について、ホームページ等で公表することとする。

- 特定の団体が当該施設に係る総合的、専門的なノウハウ等を有しており、他者の管理では、施設の目的や適正な運営を確保することが著しく困難なもの。
- 地元市町の施策との関連性や設置の経緯から、地元市町（関連団体を含む）による管理運営が最も適切と考えられるもの。
- 隣接施設や同種の施設と一体的に管理することで、効果的・効率的な管理運営を図ることができるため、隣接施設等を管理する団体に管理運営を行わせることが適切と認められるもの。

## (2) 募集要項の作成

### ア 募集要項に定める事項

公募を行う場合は、概ね次の事項を規定した募集要項を作成する。

① 指定期間
・ 指定管理者に管理を行わせる期間
② 申請の資格
・ 応募者の資格要件
③ 施設の概要
・ 施設の名称、所在地、設置目的、内容、構造 ・ 設備・備品の内容
④ 公募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、申込方法等） ・ 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）
⑤ 申請時に提出する書類
・ 申請時に提出する書類 ・ 提出期間
⑥ 審査方法
・ 審査項目及び配点 ※ 審査に当たっては、審査の客観性・公平性を確保するため、主に外部の有識者で構成される「選定委員会」を設置する旨を明示すること。
⑦ 協定に関する事項
・ 包括協定に関すること ・ 年度別協定に関すること
⑧ 責任の所在に関する事項
・ 責任の所在 ・ 県と指定管理者の間のリスク分担 ※ 指定管理者の損害賠償の履行を確保する観点から、リスクの内容や程度を施設毎に検討し、必要に応じ保険加入に関する事項を記載すること。
⑨ 県が支払う委託料の額及び利益金の取り扱いに関する事項
・ 指定期間中に県が支払う委託料の総額の上限額 ・ 利益が生じた場合における利益金の取り扱い
⑩ 利用料金に関する事項
・ 利用料金制度の採用 ・ 利用料金の額に関する事項
⑪ 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 ・ 業務の具体的内容及び運営方針
⑫ その他
・ 応募に関する事項は申請者の負担とすること。 ・ 毎年度事業報告を求めるとともに必要に応じて業務報告を求めると、指定の取消し及び管理業務の停止があり得ること。 ・ 選定結果の公表にあたり、応募者全ての名称を公表すること。

## イ 作成に当たっての留意事項

募集要項の作成にあたっては以下の点に留意すること。

### ① 指定期間

指定期間を明示すること。

なお、指定期間は、管理業務を開始する日から起算して5年を基準とし、施設の性格や設置目的等を勘案して、施設ごとに設定すること。

### ② 申請の資格

申請の資格については、次の例を参考とし、それぞれの施設の性質や目的に応じ、必要な事項を規定すること。

なお、地域経済の活性化等の観点から、応募資格を、県内に主たる事務所を有している団体とするなど、県内事業者に限定することは差し支えない。

ただし、県民サービスの向上や運営の効率化といった制度の趣旨を踏まえ、応募資格を限定する場合には、競争性が担保されるか否か、十分に検討を行うこと。

#### 【申請の資格の例】

- 1 法人等の団体であること。(法人格の有無は問わない。複数の法人等で構成されるグループによる応募も可能とする。)
- 2 法人等又はその代表者が、次に該当しないこと。
  - ア 法律行為を行う能力を有しない者
  - イ 破産者で復権を得ない者
  - ウ 地方自治法施行令第167条の4第2項(同項を準用する場合を含む。)の規定により本県における一般競争入札等の参加を制限されている者
  - エ 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
  - オ 本県における指定管理者の指定の手続において、その公正な手続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
  - カ 国税、県税(個人県民税を含む。)を滞納している者
  - キ 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第2号に規定する暴力団
  - ク 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員若しくは暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者(以下、「暴力団員等」という)
  - ケ 暴力団員等がその事業活動を支配する者
- 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 県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。



③ 施設の概要

事業計画書（収支計画を含む）を作成する際に必要となる施設の現状や今後の計画について、募集要項や仕様書等により、十分な情報提供を行うこと。

【提供する情報の例】

- ・ 施設に関する基本計画、プラン等
- ・ 過去の修繕状況や今後の施設整備の予定
- ・ 実施事業、イベント等の情報
- ・ 利用者の状況（利用者数の推移、減免による利用者数等）
- ・ 経営状況（利用料金、管理運営費の推移等）
- ・ 管理運営体制
- ・ 引き継ぐべき契約や備品の状況

④ 公募に関するスケジュール等

公募期間は、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、十分な期間を確保すること。

（少なくとも1ヶ月とし、可能な限り長い期間を設定することが望ましい。）

⑤ 申請時に提出する書類

次の例を標準とし、具体的に規定すること。

【提出する書類の例】

- 1 指定申請書
- 2 事業計画書
  - ・ 事業計画の概要（公表用）
  - ・ 公の施設の管理運営に係る基本方針
  - ・ 指定予定期間内の年度ごとの業務の実施計画書
  - ・ 指定予定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）
  - ・ その他公の施設ごとに必要と認められる事項
- 3 その他
  - ・ 資格を証明する書類等

⑥ 審査方法

具体的な審査項目及び配点について明示すること。

なお、審査に当たっては、審査の客観性・公平性を確保するため、外部の有識者で構成される「選定委員会」を設置することを明示すること。

審査項目の設定に当たっては、「3 審査・選定」を参考とすること。

⑦ 協定に関する事項

指定管理者の指定と同時に、細目的な事項等を定める「包括協定」を締結し、

年度ごとの事業実施に係る事項等については、「年度別協定」を締結することについて規定すること。

包括協定及び年度別協定の項目については、「5 協定の締結」を参考とすること。

⑧ 責任の所在に関する事項

県と指定管理者の間の役割分担及び責任の所在を明確に規定すること。

リスク分担については、別表を参考として規定すること。

(3) 募集の実施

○ 公募の場合は、原則として次により周知を行うこと。

- ・ 本庁（施設所管課、インフォメーションセンター等）及び施設での資料掲示
- ・ 県ホームページへの掲載

○ 参入事業者等からの照会については、募集要項に定める受付期間、受付時間、受付方法（郵送、FAX、電子メール）により受け付けることとし、その回答について、周知に努めるものとする。

### 3 審査・選定

指定議案として議会に提案する候補者を次により選定する。

(1) 審査方法

○ 審査基準については、客観性・公平性が担保されるよう、個別の審査項目ごとに点数化するなど、具体的に定めるものとする。

具体的には、類似施設との整合性にも配慮しつつ、次の例を参考として項目を設定すること。

○ 事業計画については、客観的な指標により目標の達成度合いを測ることができるよう、必要に応じ、数値目標の設定を求めること。

また、地域経済の活性化の観点から、地域での雇用創出や調達についての提案を求めることは差し支えない。

【審査項目の例】

1 適正かつ平等な利用の確保

- ・ 公の施設の基本的なあり方に関する考え方
- ・ 公共サービスの提供についての基本方針
- ・ 管理運営にあたっての基本方針
- ・ 施設の使用許可手続の内容
- ・ 法令の遵守
- ・ 達成目標の設定及び達成方策
- ・ 「山口県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」を踏まえた合理的配慮の提供

- 2 効用の発揮
  - ・ 施設の維持管理・運営についての方針及び実施計画
  - ・ 施設目的推進業務についての方針及び実施計画
  - ・ 自主企画事業についての方針及び実施計画
  - ・ 利用者に対するサービスの向上に向けた取組
  - ・ 施設の利用促進のための取組
  - ・ 地域や団体と協働した取組
  - ・ 利用者のニーズの把握と管理運営業務への反映の取組
- 3 経費の縮減
  - ・ 指定管理料の額
  - ・ 適正な収支計画
  - ・ 収入確保に向けた取組
  - ・ 経費削減に向けた取組
- 4 安定的な運営に必要な人的体制・経済的基礎等
  - ・ 組織の安定性
  - ・ 類似業務の実績及び経営の状況
  - ・ 管理体制、職員の配置、雇用形態、職務分担
  - ・ 適法な労働条件の確保
  - ・ 経験者の活用
  - ・ 職員研修計画
  - ・ 適正な管理業務の実施能力
- 5 利用者の安心・安全
  - ・ 利用者の安全確保
  - ・ 危機管理体制
  - ・ 個人情報保護の適正な取扱いに向けた体制及び方策
- 6 その他各施設において必要と認める事項

## (2) 選定の手順

### ア 選定委員会の設置

- 適切な選定を行うため、原則として施設所管課において選定委員会を設置する。
- 選定委員会は、施設ごとに設置することとし、施設の性格等が類似するものについて兼ねることができるものとする。
- 選定委員会の委員は、審査の客観性・公平性が確保されるよう、原則として外部の有識者（学識経験者、財務専門家、利用者代表等）5名程度により構成することとする。  
ただし、審査上、必要な場合は、1名を限度として県職員を含めることができるものとする。

#### イ 選定結果の通知

選定後は、速やかに、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。

#### ウ 再度の選定

選定の結果を通知した後に、選定した法人等（候補者）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。

#### エ 公募しない場合の取扱

公募しない場合についても、募集要項の内容に準じて、指定管理者に行わせる業務の範囲等について整理を行い、指定管理者としてふさわしいかどうか、原則として選定委員会により審査を行うこととする。

ただし、設置の経緯から、地元市町（関連団体を含む）が主として施設の維持管理業務のみを無償で行っている場合や、施設の一部追加など、指定管理者の適格性について、既に審査を行っていると思われる場合は、選定委員会の設置を省略できるものとする。

### (3) 情報公開

選定委員会、審査基準、審議内容などの選定手続や選定結果等の情報については、次の例を参考として、可能な限りホームページ等で公開し、透明性・公平性の確保に努める。

#### 【選定後に公表することが望ましい項目（公募の場合）】

- ・ 応募者数
- ・ 指定管理者候補者の名称
- ・ その他の応募者の名称
- ・ 指定管理者候補者の総得点
- ・ その他の応募者の総得点
- ・ 審査結果（選定理由、提案に対する評価）
- ・ 全応募者からの提案額
- ・ 全応募者からの事業計画の概要（公表用）
- ・ 審査委員の氏名

#### 【選定後に公表することが望ましい項目（非公募の場合）】

- (全ての施設)
- ・ 指定管理者候補者の名称
  - ・ 非公募とした理由

(選定委員会を設置した施設)

- ・ 審査結果
- ・ 事業計画の概要（公表用）
- ・ 審査委員の氏名

(選定委員会の設置を省略した施設)

- ・ 選定委員会の設置を省略した理由

## 4 指定

### (1) 指定議決

指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、議会の議決を経なければならない。（地方自治法第244条の2第6項）

指定に当たって議決すべき事項は、原則として、次のとおりとする。

- ・ 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・公告

指定議案の議決を経て、指定管理者を指定したときは、その旨を指定管理者に通知するとともに、公告する。また、施設利用者への周知のため、必要に応じて、各施設において公告事項の掲示やインターネット等による周知を行うこと。

### (3) 債務負担行為の議決

指定期間内における委託料の支出については、原則として債務負担行為を設定する。債務負担行為に係る予算の提出時期は、指定管理者の被選定者が特定され、業務内容等を事実上確定させた後の、指定議案を提出する議会とする。

## 5 協定の締結

### (1) 協定の締結

指定管理者の指定と同時に、管理に係る細目的事項、県が支払うべき管理経費の額等を定めるため、指定管理者と「協定」を締結する。

なお、協定は、可能な限り「包括協定」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等、「包括協定」を定められていない事項については、「年度別協定」を締結する旨を明示すること。

### (2) 協定に定める事項

別に示す標準例を参考に、概ね次の事項を規定した協定を締結すること。

### 【包括協定で定める項目例】

1	総則
2	管理業務の実施
(1)	管理の基準等
	・ 業務に関する基本的事項
	・ 管理業務の第三者への委託に関する事項
(2)	業務の実施
	・ 行政手続条例の適用に関する事項
	・ 目的外使用許可の取扱いに関する事項
	・ 施設内の事故発生時の対応、県への報告に関する事項
(3)	管理業務に係る情報の取扱い
	・ 情報公開に関する事項
(4)	個人情報の保護
	・ 管理業務を行うに当たって保有する個人情報の保護に関する事項
(5)	備品の取扱い
	・ 管理業務を行うに当たって購入する物品の帰属等に関する事項
(6)	損害賠償
	・ 県に損害を与えた場合の賠償に関する事項
(7)	事業報告及びモニタリング
	・ 事業報告・業務報告に関する事項
	・ 利用者のニーズの把握に関する事項
3	財務
(1)	会計区分等
	・ 管理業務を行うに当たって作成する帳簿等の保管、整備に関する事項
(2)	指定管理料及びリスク分担
	・ 県が支払うべき管理経費に関する基本的事項
	・ 利益が生じた場合における取扱いに関する事項
	・ リスクの管理・責任分担に関する事項
(3)	利用料金
	・ 利用料金に関する事項
	・ 減免の取扱いに関する事項
4	指定の取り消し及び業務の停止
	・ 指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
5	業務の引継ぎ
6	年度別協定
	・ 年度別協定の締結に関する事項
7	グループの構成
8	雑則
	・ 協定の改定に関する事項

### 【年度別協定で定める項目例】

1	当該年度の業務内容に関する事項
2	当該年度に県が支払うべき管理経費に関する事項
3	その他

### (3) 締結にあたっての留意事項

指定管理者の自主的・主体的な取組を評価し、適正なインセンティブを与えるため、指定管理者の経営努力により生じた利益については、原則として精算を行わず、指定管理者の利益とすることが望ましいこと（指定管理者が市町である場合を除く）。

ただし、指定管理者の収益規模や利用者の負担等に照らし、利益があまりにも過大であると認められる場合には、当該過大な利益分を還元させることも可能であること。

## 6 業務の引継

### (1) 事前協議

指定の議決後、施設所管課は、次の事項を参考に、施設の性質、目的等を勘案の上、現指定管理者及び新指定管理者と協議を行い、引継方法、引継項目、スケジュール等を定めること。

### (2) 引継の実施

引継については原則として現指定管理者、新指定管理者及び施設所管課が実地に立ち会いのもと行うこと。

新指定管理者の指定期間以前に十分な引継期間を設けることとし、新指定管理者に施設の視察や使用を行わせ、事前研修を実施する等の方法により、円滑な引継に努めること。

### (3) 引継にあたっての留意事項

○ 新指定管理者の指定期間に及ぶ契約・予約等については、新指定管理者に引き継ぐこと。

なお、指定管理者の変更に伴い、利用料金の改定等、サービスの変更が生じる場合は、利用者に十分な周知を行うこと。

○ 施設設備及び県の貸与備品については、県又は新指定管理者に引き渡し、現指定管理者が所有する備品については、現指定管理者の責任と費用で撤去するものとする。

ただし、県民サービスの維持等の観点から、これによることが適切でないと考えられる場合には、協議により別途取扱いを定めることができるものとする。

○ 業務引継が不十分であることを原因とした事故等を防止するため、危険注意箇所や改修箇所等については、実地に立ち会い、十分な引継を行うこと。

### Ⅲ 適正な管理運営の確保

#### 1 事業報告・モニタリング等

##### (1) 事業報告

- 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業務に関し事業報告書を作成し、施設所管課に提出しなければならない。  
(地方自治法第244条の2第7項)
- 指定管理者は、毎月若しくは定期的に、協定書等に基づき、管理する公の施設の管理業務に関し、業務報告書を作成し、施設所管課に提出するものとする。

##### (2) モニタリング

###### ア モニタリングとは

###### ① 目的

指定管理者制度導入後の指定管理者の管理運営状況を確認するとともに、導入の目的である①サービスの向上②経費の節減について、その達成の度合いを測定し、指定管理者制度の運用の向上を図る。

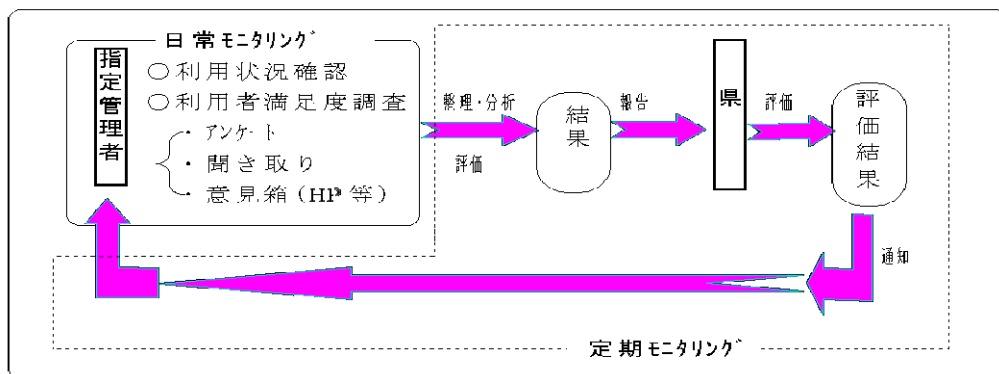
※ 県は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。

(地方自治法第244条の2第10項)

###### ② 種別

頻度	モニタリングの内容・報告	時期	指定	県
①日常	利用状況や協定書等で定められた事項を履行しているかなどを日々または月単位で整理。	・日々 ・毎月	○	
②定期	日常モニタリングの結果分析や利用者満足度調査をもとに指定管理者と県(施設所管課)が協力して実施。顧客満足度を測定し、改善が必要な点はそれぞれの立場に立った適切な改善を図る。	・四半期 ・年度毎	○	○
③随時	トラブル発生時等、指定管理者がとる改善行動について、適切かどうか、立入調査等により実施。 →問題が修復されていないと判断した場合は、改善の指示や指定の取消し、指定管理業務の停止を命じる。	・随時		○

###### ③ フロー図





## イ 実施手順

### ① 日常モニタリング

- 指定管理者は、業務報告書等により、日単位及び月単位で業務の実施状況を整理し、事業計画の達成状況について、自己点検を行うものとする。
- 指定管理者は、利用者からの要望・苦情に誠実に対応するとともに、利用者アンケートの実施、意見箱の設置等により、施設に係る県民ニーズの把握に努め、管理運営状況の改善を図るものとする。

### ② 定期モニタリング

- 施設所管課は、事業年度終了毎に現地確認を行い、事業計画や協定書に基づき、管理運営業務が適正に実施されているか、また、予算の執行や会計処理が適正に行われているか、確認を行うこと。
- 施設所管課は、利用者に対するアンケート結果の分析や、第三者評価の活用等により、施設に係る県民ニーズを踏まえた効果的な運用がなされているか、評価・検証を行うこと。
- 施設所管課は、事業計画に基づき、安定的な運営に必要な人的体制や経済的な基礎が整備されているか、また、適法な労働条件が確保されているか確認するため、職員の配置状況や労働環境、指定管理者の財務状況について、確認を行うこと。
- 施設所管課は、モニタリング結果に基づき、必要に応じて指定管理者に対し県民サービスの向上のために必要な助言指導を行うこと。
- 年度毎に実施する定期モニタリングの項目については、概ね次のとおりとし、結果については、県ホームページへの掲載等の方法により周知を行う。

#### 【定期モニタリング項目の例】

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| 1 | 管理業務の実施状況                   |
| 2 | 施設の利用実績                     |
| 3 | 制度導入前後におけるサービスの変更点（利用促進の取組） |
| 4 | 収支決算                        |
| 5 | サービスの質の評価（利用者満足度調査結果等）      |
| 6 | 今後における課題と改善方策               |
| 7 | その他施設の管理運営状況の確認に必要な事項       |

### ③ 随時モニタリング

- 管理業務が適正に履行されているか確認する必要があるとき、その他、施設所管課が必要と認めるときは、施設所管課は指定管理者に対し、管理業務に係る業務内容、又は経理の状況に関する報告を求め、実地に調査を行うものとする。

### (3) 指定の取消し・業務の停止

- 定期及び随時モニタリングの結果、管理業務が事業計画書に従い適正に管理されていないと認められる場合は、施設所管課は、指定管理者に対し、改善を勧告すること。  
指定管理者は、改善勧告を受けた場合には、速やかにそれに応じて、措置結果を施設所管課に文書で報告するものとする。
- 施設所管課は、改善措置の報告を受けた場合には、速やかに現地調査を行い、報告に基づき、改善措置が適切に行われているか、確認を行うこと。
- 指定管理者が施設所管課の指示等に従わないとき、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、その指定を取消、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。  
(地方自治法第244条の2第1項)
- 指定の取消、業務の停止を命じた場合には、指定管理料の全部又は一部を指定管理者から返還させるものとする。

#### 【指定の取消し及び業務の停止を命ずる場合の例】

- ・ 関係法令、条例及び規則又は協定の規定に違反したとき
- ・ 管理業務の処理が著しく不相当と認められるとき
- ・ 県が指定管理者に対して行う管理業務の改善の勧告又は指示に従わないとき
- ・ 改善の勧告に対する措置を期間内に行うことができなかつたとき
- ・ 経営状況の悪化等により、管理業務を継続することが不可能又は著しく困難であると認められるとき
- ・ 指定の申請に際して虚偽の記載をし、若しくは申し立てたと認められるとき
- ・ 申請の資格を満たさなくなつたとき
- ・ 個人情報の保護に関する取扱いに関して重大な違反をしたと認められるとき
- ・ 組織的な違法行為を行った場合など、管理業務を行わせておくことが社会通念上著しく不相当と判断される時

## 2 指定管理者による管理運営の評価・検証

施設所管課は、指定期間満了前に、モニタリング結果、利用者満足度調査結果等を踏まえ、サービスの質や利用動向、管理コストなどの点から、指定期間中の管理運営の状況について総括的な評価・検証を行う。

現指定管理者の指定期間終了後も、指定管理者制度による管理運営を継続する施設にあっては、指定管理者の再選定にあたり、管理運営状況の評価・検証結果に基づき、必要に応じて指定管理業務の範囲や管理運営状況等の見直しを行うこと。