

# 神栖市・指定管理者制度導入及び運用に係るガイドライン

神栖市総務部 行政経営課

2007年8月1日

2011年4月1日一部改定

2015年6月1日一部改定

2021年6月1日一部改定

2022年4月1日一部改定

2023年4月1日一部改定

## 1

### 指定管理者制度の概要について

#### (1) 本ガイドラインの性格

公の施設の管理運営は、平成15年9月に施行された地方自治法の改正（地方自治法第244条の2）による指定管理者制度の導入により、これまでの「管理委託制度」から「指定管理者制度」に移行し、対象が広く民間企業まで拡大された。

本ガイドラインは、指定管理者により、公の施設の管理運営を行う場合の基本的な考え方や留意すべき事項、必要となる条例改正の内容、指定管理者の選定等、手続きの透明性や指定後の適正な管理運営を確保するための基準を示したものである。

#### (2) 導入の目的

多様化・複雑化する住民ニーズに、より効果的、効率的に対応するため、民間経営の発想やノウハウを有効活用し、住民サービスの向上と経費の節減等を図るとともに、地域振興や活性化、更には行財政改革の推進に資することを目的とする。

#### (3) 「指定管理者制度」とは

	指定管理者制度
ア 受託主体	法人その他の団体（法人格は必ずしも必要ではなく、個人を除いた民間事業者を含むすべての団体）
イ 法的性格 「管理の代行」 契約から行政処分へ	指定（行政処分的一种）により、公の施設の管理権限を、指定を受けたものに委任する。 ※委任：当該事務が受任者の職務権限となり、その事務については、受任者がもっぱら自己の責任にお

	いて処理する。
ウ 公の施設の管理 権限	指定管理者が有する。 「管理基準」、「業務範囲」は条例で定める。
・施設の使用許可	条例の定めるところにより、指定管理者が行うことができる。
・基本的な利用条件 の設定	「管理基準」として、条例で定めることを要し、 指定管理者はできない。
・使用料の強制徴収、 行政財産の目的外 使用の許可	指定管理者はできない。
・不服申し立てに対 する決定	指定管理者はできない。
エ 公の施設の設置 者としての責任	地方公共団体
オ 利用料金制度	採ることができる。

※ 利用料金制度 公の施設の利用に関する料金を、管理受託者又は指定管理者の収入として收受させることができる制度

#### (4) 「利用料金制度」の採用について

指定管理者制度の導入にあたっては、施設使用の対価（使用料）を受託者の収入とする「利用料金制」を活用していくものとする。

利用料金制度の採用は、条例で定める利用料金額の範囲内で、指定管理者が市長の承認を受けて利用料金額を定めることになるが、公益上、必要があると認める場合には、指定管理者に利用料金を定めさせず、条例で利用料金額を具体的に定めることもできる。

いずれの場合も、条例でその旨を規定する必要がある。

#### (5) 導入にあたっての基本的な考え方

指定管理者の選定にあたっては、施設の性格、設置目的、利用状況、業務の特殊性・専門性、地域活動の振興、政策的な見地を考慮し、その必要性などを総合的に判断し、段階的に公募対象を広げていくものとする。

また、公募による指定管理者の選定が困難と客観的に認められる施設、あるいは、指定管理者を特定することが必要な施設については、管理運営の実

績及び組織体制の整備状況等を踏まえ、市の外郭団体等（社会福祉協議会、神栖市文化・スポーツ振興公社等）を指定管理者として選定することができるものとする。

## **2** 施設の性格等に基づく類型化について

---

市の公の施設の管理運営における指定管理者制度の導入については、次に掲げる3つの類型に分類し対応する。

### **(1) 「指定管理者制度」による施設**

現在、本ガイドラインに基づき指定管理者制度によって管理運営されている施設は、今後とも指定管理者の手続きに従い、指定管理を継続する。

### **(2) 直営で管理運営している施設**

現在、直営で管理している施設については、人員配置や財政面を勘案しながら指定管理者制度への移行、又は業務委託の推進に取り組んでいく。

### **(3) 指定管理者制度に適さない施設**

個別法の優先等によって、指定管理者制度に適さない施設については、今後も直営で管理していくことになるが、公共サービスは行政のみが担うのではなく、民間企業やNPO、市民団体と協働して実現していく必要がある。

このため、行政と市民、民間企業の役割分担を踏まえたうえで、市民サービスの更なる向上と管理コスト削減を目標に、業務委託を推進していくものとする。

## **3** 指定管理者の選定方針について

---

指定管理者制度の導入に伴う指定管理者の選定に関しては、個別施設ごとに次に掲げる3つの類型に分類し、いずれの場合も施設設置の目的と照らし合わせ、最も効率的かつ安定的に達成できる者を、議会の議決を経て指定管理者に指定する。

### **(1) 民間分野と競合する施設**

民間企業が既に事業展開している分野で、民間のノウハウの活用によって施設の効用を最大限に発揮し、利用者の公平な利用とサービスの向上が期待できる施設については、その円滑な管理運営を行うことができる民間企業等を公募した上で選定する。

### **(2) 資格等を必要とする施設**

施設を管理運営するにあたって資格等を必要とする施設については、上記(1)に加えて、指定管理者になろうとする者の資格等に特別の条件を付し、公募のうえ選定する。

### **(3) 市民活動の拠点となる施設**

地域の人材を積極的に活用した管理を行うことにより、施設の効用を高めることができる施設については、指定管理者に該当すると認められる市民活動団体を含め、公募等により選定する。

## **4 市組織の役割分担について**

---

指定管理者制度に関する市組織の役割分担は、次のとおりとする。

#### **【行政経営課】**

- ・ 総合調整
- ・ 導入・運用ガイドラインの策定
- ・ 指定管理候補者選定委員会の事務（候補者選定委員会の開催、候補者選定委員会設置要項の改正等）
- ・ 指定管理候補者の選定

#### **【施設所管課】**

- ・ 対象施設の現状分析（経費、人員等）⇒指定管理者制度導入の適否
- ・ 利用料金制の導入検討
- ・ 指定管理者制度により管理代行ができる法人、団体の調査
- ・ 施設設置条例の一部改正
- ・ 募集要項及び仕様書の作成・公表
- ・ 事前説明会の実施

- ・ 応募の受付
- ・ 候補者選定結果の通知・公表
- ・ 指定管理候補者との協議
- ・ 債務負担行為の設定
- ・ 指定管理者指定の議案提出
- ・ 協定の締結
- ・ 指定管理者の施設管理運営にかかる指導及び検証

## 5

## 条例等の改正について

指定管理者が行う管理の基準や業務の範囲等について、既存の施設設置条例に地方自治法第244条の2第4項の規定に基づき指定の手続規定等を追加する方法により、条例の改正を行う。また条例の改正に伴う必要な規則等の改正を行う。

### (1) 統合型の条例改正とする理由

条例の形式としては、各施設設置条例に手続きを含めた指定管理者に関する規定を追加する形式（統合型）と、共通する手続きに関する条例（通則条例）を制定し、施設ごとに異なる個別の内容について、各施設設置条例に規定する形式（分離型）の2方法がある。いずれも一長一短はあるが、次の理由により、いわゆる統合型の条例を整備する。

ア 一つの条例で完結するので、分かりやすく利便性が良いこと。

イ 規定内容について、特化することが容易であり、それぞれの施設にふさわしい条例整備ができること。

### (2) 条例に追加する主な条項

ア 利用時間等

利用時間、休業日

イ 指定管理者による管理

指定管理者制度を採用する旨及び指定管理者が行う業務の範囲並びに利用時間、休業日の変更等を行える旨の規定

ウ 指定管理者の指定の手続き

エ 指定管理者の選定の特例

指定管理者の公募がなかった場合，市の求めるサービス水準を満たす応募者がいない場合等は公共団体等を選定

オ 指定管理者の指定の告示

カ 指定管理者の管理の基準

キ 指定管理者との協定書の締結，協定項目

ク 利用料金の指定管理者の収受，返還，減免

## 6

### 指定管理者の指定手続きについて

---

#### (1) 公募と非公募

指定管理者を募集するにあたっては，原則公募とする。ただし，次に該当する場合は，公募を行わないこともできる。

なお，公募を行わない場合は，事前に総務部長と協議すること。

- ・PFIの活用により，一定の期間，施設の管理運営をする者を指定する場合
- ・当該施設に併設している施設を運営している法人等を指定する場合
- ・施設の事業内容によって，事業の継続性という観点や現受託団体の実績等から，現受託団体を引き続き指定管理者として指定することが，最適であると客観的に認められる場合
- ・専門的かつ高度な技術を有する者が，客観的に特定される場合
- ・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

#### (2) 公募の実施

ア 公募は，公告や広報紙，市ホームページ等により行い，事前に十分な情報提供を行う。

イ 公募の期間は1か月程度とする。

ウ 施設の特性に合わせ，開館時間，休館日，自主事業等について，応募事業者から提案を受ける「提案型公募」（いわゆるプロポーザル方式）を実施する。

エ 施設に関する情報を提供するため，応募要領を作成する。応募要領には次のような事項を記載する。

施設の名称・規模・内容，開館時間，休館日，指定管理者が行う

業務の範囲(施設の維持管理, 利用許可, 事業の実施), 指定期間, 法令等の規定, 応募資格, 応募受付窓口, 説明会の有無, 応募方法, 選考方法, 事業計画書の様式, 利用料金制の有無, 利用者減免規定の有無, 事業所税の有無, その他必要な事項

### (3) 指定管理候補者の選定

- ア 選定手続きの公平性・透明性を担保するため, 指定管理候補者選定委員会(以下「選定委員会」という。)を置く。
- イ 選定委員会の設置及び運営に関する要項は, 別に定める。
- ウ 選定委員会は, 応募者が提出する事業計画書等に基づき審査するとともに, 意見聴取又は現地調査を行い, 指定管理者の候補者を選定する。
- エ 選定委員会委員には, 複数の外部有識者を委嘱する。
- オ 市長は, 選定委員会の結果報告をもとに候補者を決定する。
- カ 選定結果は, 応募者全員に通知し, 公表する。
- キ 選定にあたっては, 市民の公平な利用の確保, 市民サービスの向上, 管理運営経費, 効果, 管理能力等を総合的に勘案して決定する。評価基準は, 選定委員会で別に定める。
- ク 選定委員会で定める基本的な審査基準は次のとおりとし, 必要に応じて, 施設の特性に応じた審査基準を別に設定する。
- ・ 法人その他の団体の安定性・継続性
  - ・ 法人その他の団体の運営の透明性
  - ・ 法人その他の団体の運営における法令等の遵守状況
  - ・ 運営実績
  - ・ 効率的運営・効率化への取り組み
  - ・ 受託への意欲・熱意
  - ・ 施設管理の安全性への対応
  - ・ 利用者への対応(接遇)
  - ・ 従業員の育成
  - ・ 法人その他の団体の理念・姿勢
  - ・ 主たる事務所の本拠地
  - ・ 事業の独創性
  - ・ 自主事業の提案 等
- ケ 選定委員会の会議は, 率直な意見交換を損なう恐れがあることや, 法人その他の団体の具体的な技術情報, 信用情報にかかわる内容が取り上

げられる可能性が高いことから、神栖市情報公開条例（令和5年神栖市条例第2号）第7条第5号の規定に基づき非公開とする。

なお、候補者の決定後に、自己情報の開示請求があった場合は、神栖市情報公開条例に基づき、当該法人その他の団体の選考審査表のみ開示するものとする。

コ 選定委員会で選定された事業者等は、あくまで「指定管理者の候補者」であり、市議会の議決を経て、初めて指定管理者となる。

選定結果に基づき、議会の議決がなされるまでの間、「仮協定書」を速やかに締結するものとする。

#### （４）指定管理者の指定

##### ア 議会の議決

指定管理者の指定にあたっては、次の事項について議会の議決を得る。

##### 【議決事項】

- i) 指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称及び所在地
- ii) 指定管理者となる団体の名称及び所在地
- iii) 指定の期間

##### イ 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、必要に応じて債務負担行為を設定する。

##### ウ 指定の期間

指定の期間は、指定管理者制度の趣旨を十分活かせるよう、競争性を確保しつつ、各施設の設置目的、利用者の状況、サービスの継続性や安定性を踏まえ、3～5年を原則とする。

##### エ 協定の締結

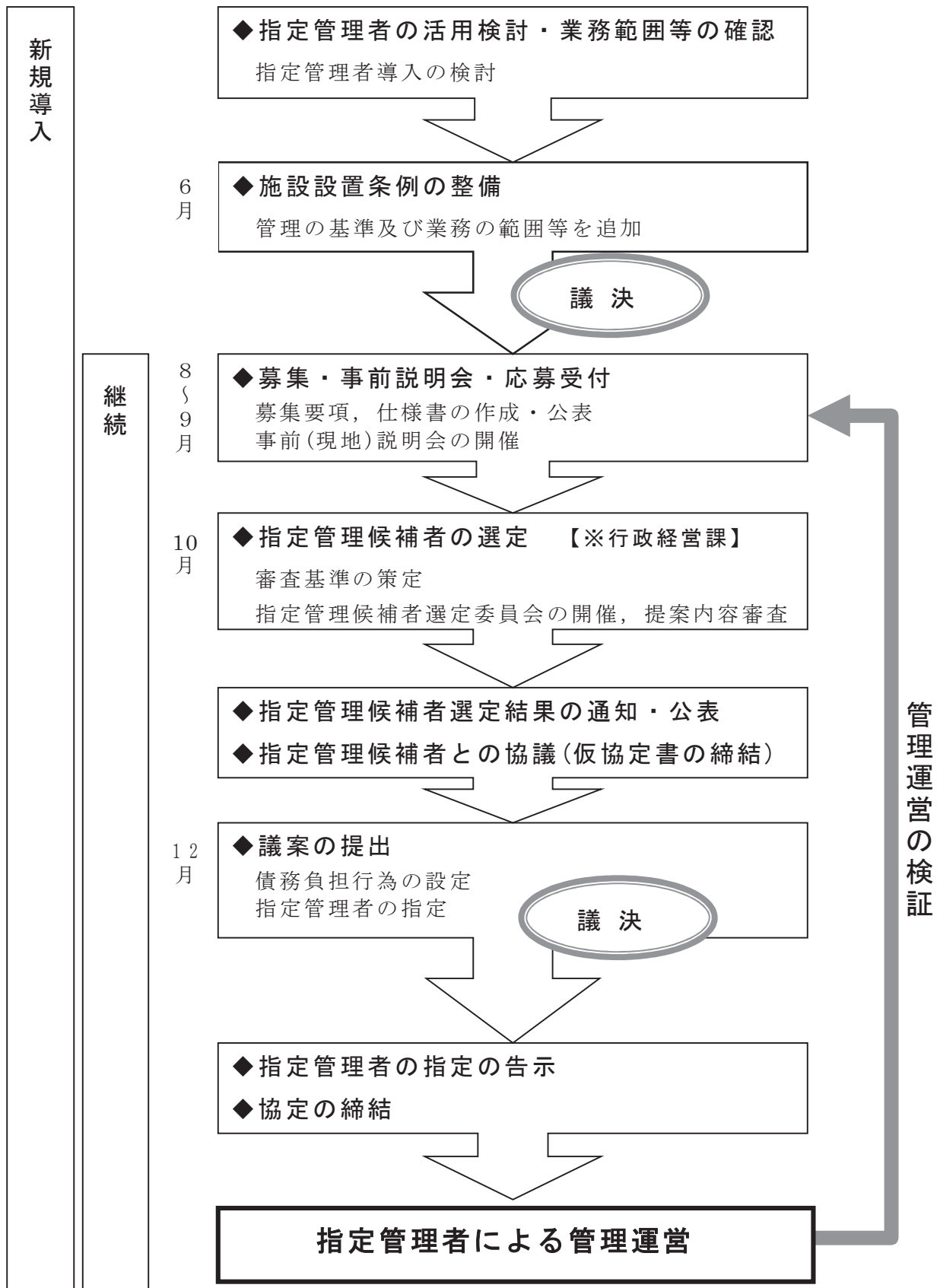
協定の基本項目は次のとおりとする。ただし、施設の特性に応じて、協定項目を設定することができる。

- ・ 事業、管理業務の実施内容及び範囲に関する事項
- ・ 施設使用料（利用料）の扱いに関する事項
- ・ 市が指定管理者に支払う管理運営費用（委託料）に関する事項
- ・ 利用者の個人情報の保護に関する事項
- ・ 情報の公開に関する事項
- ・ 苦情処理に関する事項



- ・ 事業実施内容等の点検に関する事項
- ・ 業務報告に関する事項
- ・ 事業報告書の作成及び提出に関する事項
- ・ 指定の取り消し及び管理業務の停止に関する事項
- ・ 指定の取り消しや指定期間満了により，指定管理者が変更になる場合に，従来の指定管理者に対し，新たな指定管理者に管理運営に必要な事項について，引継ぎを行う義務を課すための事項
- ・ 財産の管理に関する事項
- ・ 施設の維持補修に関する事項
- ・ 事故等に係る損害賠償請求に関する事項
- ・ 施設や設備の現状回復義務に関する事項
- ・ 権利譲渡禁止に関する事項
- ・ リスク分担に関する事項

## 指定管理者の指定手続き



指定管理者の施設管理運営にあたっては、この制度が導入された目的である民間事業者の能力が十分発揮され、効果的・効率的な管理がなされるなど、市民サービスの向上が期待されている。

施設の所管課は、指定管理者が行う施設の管理運営に対して、協定書に基づき、適正に運営されるよう管理監督責任を有しており、施設の有効利用や市民サービスの向上を図るため、指定管理者と協力し、利用者の満足度調査や意見を把握し、施設運営に反映させるなど必要な取組みを行わなければならない。

### (1) 所管課による指定管理状況の検証

各施設の所管課は、指定管理者の管理業務の状況について、指定管理者が提出する業務報告書及び事業報告書の確認や実地調査等により、運営状況を検証し、適正な管理を確保するものとする。

#### ア 業務報告書

各施設の所管課は、指定管理者が行う管理業務の適正を期するため、毎月終了後10日以内に次に掲げる事項の報告を求めることとする。

##### (ア) 月報

##### (イ) 実施した事業の内容及び実績

#### イ 事業報告書

各施設の所管課は、地方自治法第244条の2第7項の規定により指定管理者が提出することとされている事業報告書において、次に掲げる事項について記載を求め、毎事業年度終了後2月以内に提出させることとする。

##### (ア) 職員の状況

##### (イ) 収支状況（収入，支出）

##### (ウ) 利用状況（年間利用日数・年間利用者数）

・当該年度を含め3年分

##### (エ) サービス向上に向けた取組

##### (オ) 利用者満足度調査の結果及び対応状況

##### (カ) 管理運営状況の評価

##### (キ) その他管理状況を把握するために必要な事項（個人情報等の取扱い状況等）

#### ウ 実地調査（業務の調査・指示）

施設の所管課は、地方自治法第244条の2第10項の規定により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、定期的又は随時に実地調査を行うものとする。

実地調査においては、施設・設備の点検状況、職員の配置状況等、施設の管理状況について、適宜、報告を求めるとともに実際に確認し、必要な指示を行うこととする。

## **(2) 指定管理者による利用者満足度調査の実施**

施設の所管課は、指定管理者に対して、施設の有効利用や市民サービスの向上を図るため、定期的に施設の利用者から意見や満足度等の聴取（利用者アンケート等）を実施するよう求める。

指定管理者は、施設利用者の満足度調査等を実施するにあたり、具体的な調査方法等については、施設の性質等に応じて、施設の所管課と協議・調整を行うものとする。

## **(3) 管理状況の検証及び公表並びに改善の指示**

施設の所管課は、毎年度、指定管理者の管理状況の検証結果を次により公表する。

また、指定管理者の管理状況が仕様書や事業計画書等に記載された水準に達していないと認められた場合には、速やかに業務の改善等を指示する。

### **ア 管理状況の評価・公表**

施設の所管課は、指定管理者の管理運営に関する評価票（様式1）を基準とし、当該施設に係る指定管理者の管理状況に対する評価を行い、公表するものとする。

また、評価手法については、別に定める。

### **イ 改善指示・指定の取消し・業務の停止**

施設の所管課は、検証の結果、指定管理者の管理状況が仕様書や事業計画書等に記載された水準に達していないと認められた場合には、速やかに業務の改善を指示することとする。

また、指定管理者が正当な理由なく指示に従わない場合、地方自治法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消し、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。

#### **(4) 指定管理者の事業放棄、倒産等について**

各施設の所管課は、指定管理者の事業放棄、撤退、倒産等で、施設の管理業務を行わせることが不可能な状況に陥った場合、直ちに新たな指定管理者の選定作業に着手しなければならない。この場合、施設の休止も想定されるが、継続的なサービスの提供に最大限留意し、休止の回避に努めなければならない。

なお、こうした状況の発生により、本市に損害が生じた場合、指定管理者に対して、その損害の賠償を請求するものとする。

## **8**

### **指定管理施設の情報公開及び個人情報保護について**

#### **(1) 情報公開に関する事項**

施設の所管課は、指定管理者が、神栖市情報公開条例（令和5年神栖市条例第2号）に準じ、施設の管理に関する情報を公開するため必要な措置を講ずるよう、指導に努めなければならない。

また、指定管理者が施設の管理・運営に関して作成した文書等の公開請求への対応は、当該対象文書が、すでに市へ提出されているものである場合は、公開請求の対象となる公文書として特定し、指定管理者から市へ提出されていないものである場合は、施設の所管課が、当該文書を指定管理者から提出させた上で、対象文書の公開・非公開を決定する。

なお、当該情報の公開・非公開の決定にあたっては、指定管理者と協議する。

#### **(2) 指定管理者が保有する情報の公開に関する取扱いについて**

指定管理者は、施設の管理・運営業務に関わって作成した文書等について、積極的に情報公開に努めなければならない。従って、施設の所管課より文書の提出依頼があった場合は、特段の支障がない限り、速やかに当該文書を提出しなければならない。

なお、指定管理者に対して施設の管理・運営に関する文書等の公開請求がされたとしても、神栖市情報公開条例に基づく公開請求を指定管理者が受付けることはできない。よってその場合、指定管理者は公開請求者に対し、施設の所管課に公開請求することができることを説明し、所管課に対しては、公開請求があった旨を連絡し、対象文書等の取扱い等について協議を行う。

#### **(3) 個人情報保護に関する事項**

指定管理者が施設の管理を行うにあたって取得した個人情報の取扱いについては、神栖市情報公開条例の規定により、本市が行う個人情報取扱いの例によるとともに、本人からの開示、訂正及び利用停止の請求、是正の申出及び情報の提供の申出に対しては、本市が指定管理者から個人情報の提供を受け、開示決定等を行うとともに、指定管理者に対し必要な措置を行わせる。

さらに、正当な理由がなく、個人の秘密に関する事項が記録されたものを提供した場合等には同条例に規定する罰則が適用される。

施設の所管課は、指定管理者に対して、協定で所要の事項を締結するなど個人情報保護の趣旨を周知徹底させ、個人情報保護に努めなければならない。

## 9

### 現在、公の施設の指定管理運営を行っている外郭団体との関係

---

現在、公の施設の指定管理運営を行っている外郭団体は、民間事業者等との競争関係に置かれることから、指定期間ごとに指定先変更の可能性を持つことになる。

これは、外郭団体の自立性を高める効果がある一方、団体のあり方や雇用調整等の課題が生じることになる。したがって、これまで以上に施設の管理コスト等を検証し、経営改善を積極的に図っていかなければならない。

年度指定管理者の管理運営に関する評価票

施設名	
施設所管課	
指定管理者	
指定期間	
市の支出額	

1 施設の概要

施設所在地	
施設の概要	
業務内容	

2 職員の状況

常勤職員：	人	非常勤職員：	人	合計：	0	人
-------	---	--------	---	-----	---	---

3 収支状況（年度）

（単位：円）

収 入		支 出	
指定管理料		人件費（給与等）	
利用料収入		需用費	
自主事業収入等		外部委託費	
その他（利息等）		自主事業費	
		その他	
収入合計	0	支出合計	0

4 利用状況

	年度	年度	年度
①開館日数	日	日	日
②利用者数（目標値）	人	人	人
③利用者数（実績値）	人	人	人

5 サービス向上に向けた取組み（自主事業や取り組んだ改善策など）

--

様式1

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施時期及び方法 ○調査結果 ○利用者からの意見等を記載
-------------------------------------

7 管理運営状況の評価

評価項目		指定管理者による評価
サービス向上	①使用日数，使用時間等は守られているか。	
	②予約・利用許可等，利用者への対応は公平・公正に行われているか。	
	③利用者数の状況は，計画を達成できているか。施設の稼働率は事業計画に照らして適当な水準にあるか。	
	④創意工夫により，魅力ある自主事業の実施等，施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	
	⑤市民や利用者への効果的な広報活動が行われたか。	
	⑥利用者の要望を把握し，運営に反映させ，満足度を高めているか。	
管理運営	⑦職員は適切に配置されているか。	
	⑧職員の知識・技術向上を図るための研修等が行われたか。	
	⑨要望，苦情等への対応は迅速かつ適切か。市へ報告しているか。	
	⑩事故・災害等，緊急時に備えた体制は確保されているか。	
	⑪市，その他関係機関との連携は取れているか。	
	⑫設備保守点検は，事業計画等に照らし適切か。	
	⑬整理整頓・清掃が行き届いているか。（建物・植栽等）	
	⑭破損箇所の修繕は適切か。	
	⑮前回の評価を受けて，適切な改善が図られたか。	
	⑯省エネやごみの削減など環境に配慮した取組がなされているか。	
収支の状況	⑰神栖市情報公開条例の規定を遵守し，情報の公開を行うための措置が講じられているか。個人情報適正に管理され，漏えい，滅失等の事故が起きていないか。	
	⑱収支計画が適正に執行されているか。	
	⑲収入を増加させるための具体的な取組を行い効果があったか。	
	⑳経費削減に向けた取組がされているか。	

【総合評価】	評価点	/100点	評価ランク	
《各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価》				