

# 公の施設の指定管理者制度運用基本指針

令和2年7月改正

平成25年6月改正

平成17年11月

松原市

## 目 次

はじめに	1
<b>I. 指定管理者制度の概要</b>	
1. 「指定管理者制度」とは	2
2. 指定管理者制度の目的は	2
3. 「公の施設」とは	2
4. 指定管理者制度と管理委託制度との違い	3
<b>II. 指定管理者制度の運用に当たっての基本的な考え方</b>	
1. 指定管理者制度導入の考え方	4
2. 導入の検討	4
3. 指定管理料の算出	5
4. 債務負担行為	5
<b>III. 募集・選定の手続き</b>	
1. 施設の設置条例の改正（制定）	6
2. 公の施設の指定管理者候補者選定委員会の設置	6
3. 指定管理者の募集	7
4. 募集方法	7
5. 選定について	12
<b>IV. 協定の手続き</b>	
協定に記載すべき事項	16
<b>V. 管理運営のモニタリング評価について</b>	

1. 目的	20
2. モニタリング評価項目	20
3. その他	21

## はじめに

### ＜本指針の性格＞

本指針は、松原市が地方自治法第 244 条の 2 に基づき、公の施設の管理運営において指定管理者制度を運用する際の事務処理等について、基本的な考え方及び標準的な取扱いを示すものです。

指定管理者制度の導入に当たっては、条例の改正を含めた手続きが必要となります。

各施設設置条例に盛り込むべき指定の手続きをはじめとする基本的な事項や、モニタリング評価の実施方法について一定の方向性を示すために、当指針を定めるものです。

所管部署は本指針に沿って、指定管理者制度の選定、運用等を行うものとします。

### ＜改正経緯と意図＞

指定管理者制度は、公の施設の管理運営に民間事業者等が有する能力(ノウハウ)を活用することにより、市民サービスの向上と経費の節減を図り、施設の設置目的を効果的・効率的に達成するため、平成 15 年度に地方自治法が改正され創設されました。

本市では、平成 17 年 11 月に本指針を作成し、平成 18 年度に指定管理者制度を導入、運用を開始しました。

しかし、制度導入から 10 年以上の期間が経過していることから、これまでの運用における課題を改めて整理し、募集要項や仕様書、選定基準の例示等一定の基準を新たに示し統一性を上げることにより、所管部署が指定管理者制度の事務手続きをこれまで以上に効率的でスムーズな運用を行うことができるよう改正したものです。

# I. 指定管理者制度の概要

## 1. 「指定管理者制度」とは

指定管理者制度とは、平成15年6月公布（9月施行）の改正地方自治法（以下「法」という。）により創設された制度で、市から指定を受けた団体（指定管理者）が「公の施設」の管理を代行する制度です。

これまで、「公の施設」の管理については、市が直接運営するほかは、公共的団体（農協、生協、自治会など）や市が出資する法人にしか委託することができませんでしたが、この制度の創設により、民間事業者等を含めた法人やその他の団体（NPO やボランティアグループなど）を「指定管理者」として指定し、管理を代行させることができるようになりました。

## 2. 指定管理者制度の目的は

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することで、住民サービスの向上と、経費の削減を図り、地域の振興や活性化につなげることを目的としています。

## 3. 「公の施設」とは

「公の施設」とは、市が住民の福祉を増進するために設置し、住民が利用する施設のことで、例えば次のような施設があります。

文化・スポーツ施設	文化会館、体育館、運動広場、プール
社会福祉施設	老人センター、福祉会館、保育所
社会教育施設	図書館、公民館
公営企業	水道、下水道
その他	公園、道路、河川、公営住宅、学校

上記のうち、個別の法律により管理主体が限定されている小中学校や道路、河川などの施設については、指定管理者による管理はできないとされています。

しかし、これらについても、通知等の措置により対象施設とされたものもあります。

#### 4. 指定管理者制度と管理委託制度との違い

	指定管理者制度【改正後】	管理委託制度【改正前】
管理主体 (市が施設の管理を委ねる相手方)	民間事業者を含む団体 (法人格は必ずしも必要でない。ただし、個人は除く。)	公共団体、公共的団体、市の出資法人(1/2以上出資等)に限定
契約の形態	協定 (指定管理者の指定は、地方自治法上の「契約」に該当しないため、入札の対象ではない。)	委託契約
権限と業務の範囲	施設の管理権限は、原則として指定管理者が有する。 「管理の基準」、「業務の範囲」は条例等で定める必要がある。	施設の管理権限は、市が有する。 条例を根拠とする市との契約に基づく具体的な管理の事務または業務の執行を行う。
1. 施設の 使用許可	指定管理者が行うことができる。	受託者が行うことはできない。
2. 不服申立てに対する 決定、目的外 使用の許可	指定管理者が行うことはできない。	受託者が行うことはできない。
設置者としての 責任	市にある。指定管理者に対し、必要に応じて指示等を行う。	市にある。

## Ⅱ. 指定管理者制度の運用に当たっての基本的な考え方

### 1. 指定管理者制度導入の考え方

指定管理者制度は、「公の施設の設置目的をより効果的、効率的に達成する」ために導入します。

民間事業者等の施設管理のノウハウや競争原理を活用した質の高いサービスの提供とともに、施設稼働率の向上や経費の節減が期待できます。

しかし一方、市民の平等利用や個人情報の保護、施設の効用を最大限に活かすといった観点からみて、指定管理者として適格な能力のある民間事業者等が存在するかということや、指定管理者が指定期間中に安定した経営が持続できなくなった場合の対処など、課題やリスクも想定されます。

これらメリット・デメリットを十分踏まえた上で、各施設の設置目的、性質、管理状態、施設管理を取り巻く状況、本市総合計画をはじめ各種行動計画等の施策、地域とのかかわり、市民との協働、人権の尊重などの行政の役割などを考慮し、総合的な観点からそれぞれの施設の管理運営の在り方について、各所管部署で検討し、「直営」か「指定管理者制度」を選択する必要があります。（別紙の「指定管理者導入チェック」を参考に検討します。）

なお、「直営」とした施設については、市民サービスの向上や経費節減の観点から、今後も継続的に指定管理者制度への移行を検討するとともに、市正規職員によるものを、嘱託職員や業務委託（アウトソーシング）の活用とするなど、より効果的で効率的な管理運営に努める必要があります。

### 2. 導入の検討

#### （1）現在、直営の施設

個別法により管理者が市に限定されている場合を除き、指定管理者制度の趣旨を十分考慮し、制度活用による有効性を検討します。特に、民間企業のノウハウの活用による市民サービスの向上や、NPO等の活用による市民協働の推進など、効果的で効率的な運用が期待できる施設については、継続して積極的な制度の導入を図ります。

#### （2）新設の施設

施設の設置目的や性格、施設が担う役割などを考慮した上で、直営とするのか指定管理者制度を導入するのかの検証を行います。法改正により、開設時に直営としない場合は、指定管理者制度を適用する必要があります。

### **3. 指定管理料の算出**

指定管理料は、過去3年間程度の収支実績に基づき、施設の管理運営に必要と想定される経費総額を算出し、利用料金制の採否などを勘案の上、適切に設定する必要があります。

そのため、別紙の「指定管理料算定シート」に基づき、指定管理料の上限額（年額ベースで千円未満切り捨て）を算出します。

また、算出に当たっては、指定管理者の経営努力を見込むこととしますが、管理経費を過度に削減することによってサービスの質の低下を招くことのないよう、十分留意する必要があります。

### **4. 債務負担行為**

複数年度にわたって指定管理者に対して指定管理委託料を支出する場合には、債務負担行為を設定する必要があります。

指定管理者候補者を公募する時点において、指定管理料の上限額を示す必要があることから、算出した指定管理料に基づき、公募（選定）を行う年度の当初予算として、債務負担行為を計上するものとします。



### Ⅲ. 募集・選定の手続き

#### 1. 施設の設置条例の改正(制定)

公の施設の管理を指定管理者に行わせようとする場合は、各施設の所管部署で、施設の設置条例を改正（制定）します。

##### 【各施設の設置条例に規定する事項】

- ① 指定の手続き（申請方法、事業計画書の提出等）
- ② 指定管理者が行う管理基準  
（休館日、開館時間、使用制限の要件等）
- ③ 指定管理者が行う業務の範囲  
（施設・設備の維持管理、個別の使用許可等）
- ④ その他必要な事項

#### 2. 公の施設の指定管理者候補者選定委員会の設置

松原市公の施設の指定管理者候補者選定委員会規則（以下「規則」）に基づき、公の施設の指定管理者候補者選定委員会（以下「選定委員会」）を設置します。

##### （1）実施する業務（規則第2条関係）

- 施設の所管部署が作成した募集要項、仕様書を審議します。
- 応募団体の提案書類等について、書類審査、プレゼンテーション審査等を通じ、選定基準に基づいて採点を実施します。

##### （2）委員の構成（規則第3条関係）

- 選定委員は原則として、内部委員3名（市長公室長、総務部長及び都市整備部長）と外部委員3名（学識経験者等）による構成とします。
- 施設の設置目的等に応じ、専門的な知識等を有する外部委員を2名の範囲内で加えることができ、合計8人以内の構成とします。

##### （3）会議について（規則第5条、第8条関係）

- 選定委員会は、審議内容として応募団体の事業活動に関わる情報が含まれるため非公開としますが、議事録を作成し、その書面の取扱いについては、松原市情報公開条例に基づくものとします。

<選定委員会の進め方について（例）>

1回目	募集要項・仕様書等の審議 (指定管理者候補者の募集)
2回目	一次審査に係る審議
3回目	二次審査（プレゼンテーション審査）
4回目	二次審査（プレゼンテーション審査）に係る審議、 指定管理者候補者の選定 ※3回目と併せて審議することも可能。

### 3. 指定管理者の募集

#### (1) 公募の原則

施設の設置目的を最も効果的・効率的かつ安定的に達成できる団体を選定するため、原則として公募を行うものとします。

また、一施設ごとに公募を行うことを基本としますが、複数の施設についてまとめて管理を委ねることで、施設の効用が高まり市民サービスの向上につながるなど、特別な事由がある場合はこの限りではありません。

#### (2) 公募によらない選定

指定管理者の指定に当たっては、施設の特性や現状の使われ方などから、特定の団体に管理・運営を任せることがふさわしい場合があります。

ただし公募によらない選定をする場合は、公募によらない選定ができることが条例で定められている必要があります。

公募によらない選定の場合であっても、選定に当たっては公募する施設と同様の手続きが必要であることから、指定管理者が行う管理の基準や業務の範囲、仕様書等を示した要項等が必要となります。

### 4. 募集方法

#### (1) 募集要項・仕様書の作成

##### ①募集要項

募集要項は、当該施設の管理運営における管理の基準及び業務の範囲など、募集内容の概要や応募条件を示すものです。

##### ②仕様書

仕様書は、施設の管理基準や維持管理業務の内容、職員配置、有資格者の配置、

提供すべきサービス内容など、業務実施に当たり市が求める水準を施設ごとに詳細に定めるものです。

募集要項及び仕様書は、管理運営における考え方やモニタリングの基本となるとともに、応募者が提案する事業計画や金額の前提となるものであることから、下記の点に留意し作成します。

- 応募者が施設のビジョンやミッションを明確に捉えられるような内容とする。
- 現行の管理運営状況や施設情報の詳細を提供する。
- 応募に対する動機付けとなるように工夫する。

## (2) 募集要項及び仕様書に記載する事項

募集要項及び仕様書は、施設ごとの性質に合わせて、概ね次の事項を記載するものとします。

ただし、施設によっては、開館時間・休館日・自主事業などについて、応募事業者から提案を受ける提案型公募を実施する場合、この限りではありません。

### ○募集要項に記載すべき事項

項目	具体的に記載する事項／注意事項
①趣旨・目的	指定管理者を募集する趣旨と目的
②対象施設	施設の名称・所在地・建物の構造・敷地面積 等
③指定管理期間	5年を超える場合はその理由
④管理運営の基本方針	施設の設置目的や特性を踏まえて留意すべき点など市の基本的な方針
⑤指定管理者が行う管理の基準	施設の運営管理を行う上で遵守する法令等
⑥業務の範囲	設置条例に定める業務の範囲について項目ごとに示す。
⑦指定管理者のリスク	施設の管理運営に当たっての市とのリスク分担を示す。 (P19 リスク分担表を例示)
⑧管理の経費	利用料の取扱い 指定管理料に関する内容 自主事業収入の取扱い 目的外使用料の取扱い 等
⑨申請手続き	応募資格・提出書類・受付期間・提出期限 説明会の開催・質疑の回答方法 等

⑩選定方法	一次審査、二次審査の審査方法・選定基準 (選定基準については必要な判断基準を示す。)
⑪指定管理者の指定	指定には議会の議決が必要なことを示す。
⑫基本協定書	指定管理の開始までに基本協定書の締結が必要なことを示す。
⑬その他	その他募集に当たって必要な事項があれば示す。

○仕様書に記載すべき事項

項目	具体的に記載する事項／注意事項
施設の概要	施設の構造や設備等具体的に記載する。 位置図、平面図、配置図等添付する。
業務に関する基本的な考え方	業務に係る基本的な考え方を記載すること。 利用者の安全と市民サービスの向上を念頭に置き、指定管理者に求めることを記載する。
業務内容	指定管理者が行う業務について具体的に記載し、項目別に達成すべき水準等を示す。
人員配置	雇用や人員配置についての基本的な考え方を示す。 また資格者等必要とされる人員について示す。
保険	施設の管理運営上、指定管理者が加入しなければならない損害保険、賠償保険等を明記する。
緊急時の対応	事故や災害等緊急時に指定管理者として必要な対応を示す。また、緊急時には市への協力活動があることも示す。
その他留意すべき事項	その他施設の管理運営上留意すべき事項を記載する。

### (3) 公募における周知

指定管理者を公募する場合は、公募の期間は1ヶ月以上とし、募集内容をホームページ等に掲載し、市民や事業者にも周知します。

必要に応じ現地説明会を行うなど事業者にも施設の状況を十分周知します。また、条例等の規定に基づき、公募に係る内容を公示するものとします。

なお、指定管理者の選定に当たっては、競争性を確保することが前提となります。

当該施設を適切に管理運営できる事業者の存在を調査するとともに、事業者が魅力を感じることができるよう募集要項、仕様書を工夫します。

### (4) 募集要項に関する質問の受付・回答について

質問の受付についてはメールまたは書面、回答はホームページに限定するなど、効率的でかつ確実な方法を選択し、取扱いについて事前に説明することとします。

### (5) 応募条件

#### ① 条件の設定

設置条例で規定する管理の基準及び業務の範囲等、その他必要な事項に基づき、民間のノウハウを活用するため、多くの事業者が参加できるような条件設定を行います。

市は、公の施設の管理運営に求められるサービスの内容について、事業者が、そのノウハウを活かした提案を事業計画書に具体的かつ明確に反映できるよう、また、事業者の積極的な提案を引き出せるよう、管理の基準及び業務の範囲、管理運営に関する財務情報や施設概要等を具体的に明示し、周知します。

なお、施設の目的及び性格上、特殊・専門的な管理が求められる場合には、これに応じた条件を付すことにより、適切な水準を確保し、市民サービスの向上を達成できるよう努めることとします。

また、条件の設定に際しては、具体的にサービスの向上が図られる事項や事業遂行に不可欠な事項などを精査した上で行います。

#### ② 企業等のグループ(共同事業体)による応募

複数の企業等が共同事業体を構成して応募することは可能とします。

ただし、同一施設の応募において、同一の団体が複数の共同事業体に参加することはできないものとします。

### ③ 応募資格

適切な施設の管理運営のため、施設の性格や業務内容を踏まえ、応募者に必要な資格や条件を記載してください。基本的な応募資格は、次のとおりです。

- ・破産者でないこと。
- ・地方自治法施行令第 167 条の 4 第 2 項の規定に該当しないこと。
- ・松原市から指名停止措置を受けていないこと。
- ・国税・都道府県民税・市町村民税を滞納していないこと。
- ・会社更生法、民事再生法等の更生又は再生手続きを行っていないこと。
- ・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）第 2 条第 2 号に規定する暴力団及び、松原市暴力団排除条例（平成 24 年条例第 36 号）第 2 条第 4 号に規定する暴力団密接関係者でないこと。
- ・複数の団体が共同して申請する場合に、その構成員のいずれもが本応募申請に当たって他の団体の構成員となり、又は単独で応募申請していないこと。
- ・指定管理者の指定取り消しを受けたことがないこと、若しくは業務の全部又は一部の停止を命じられたことがないこと。
- ・指定期間中、施設の運営管理を円滑かつ安定して実施できる能力を有していること。

## 5. 選定について

稼働率向上に結びつくサービス提供と経費節減策を講じていくことを重視する施設については、団体の能力・提案事業の内容と提案金額を合わせて審査します。

また、サービスを安定的に提供することを重視する施設については、団体の能力と提案事業の内容を評価した上で、選定基準を満たす事業者に対して提案金額を評価し審査するなど、施設の特性を踏まえた審査を行う必要があります。

選定基準は、指定管理者候補者の選定に先立ち、選定委員会の意見を勘案し、施設の設置目的や特性を踏まえて作成します。

また、選定基準は、市民サービスの向上、管理運営の効率化及びコスト削減の視点を踏まえたものとし、提案書等の内容について、仕様書の内容を満たした管理運営が可能かを判断できるよう、選定基準（例）（※）を基に具体的かつ詳細に定めるものとします。

選定委員会は応募者が提出する提案書に基づき、一次審査（書類審査）及び二次審査（プレゼンテーション審査）を行い、指定管理者候補者を選定します。

※ 選定基準（例）は、一次審査（書類審査）及び二次審査（プレゼンテーション審査）について 300 点、価格点について 100 点の合計 400 点満点で示したものです。

### （1）提案書に係る審査について

審査においては、候補者となることができる最低基準点を、原則として満点の 6 割以上と定めます。

また、採点の偏りを防ぐために、採点者の最高点と最低点以外の点数の平均値を取るなど、より適正な審査を行うものとします。

なお、公募を実施し、提案団体が 1 つのみの場合であっても、選定基準に基づく審査を行うものとします。

(2) 選定基準 (例)

分 類	評価項目
1. 応募団体に関する事項 (20 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 団体の経営方針が明確であり、適正な経理がされている（財務状況が適正である）こと。</li> <li>○ 指定管理業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積し、運営が期待できること。</li> </ul>
2. 管理運営基本方針 (10 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設の設置目的を理解し、円滑な管理運営を図ることができる基本方針であること。</li> </ul>
3. 管理運営計画 (80 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ノウハウを活用し、仕様を満たした事業計画を立てていること。</li> <li>○ 地域や施設の特徴を踏まえた事業展開が図られていること。</li> <li>○ 資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること。</li> <li>○ 訓練や研修、マニュアル作成など平常時から危機管理における適切な提案がされていること。</li> <li>○ 施設の長寿命化のための方策が講じられていること。</li> <li>○ 職場安全衛生管理が適正であること。</li> <li>○ 利用者が公平に施設利用できるよう、配慮されていること。</li> <li>○ 広報活動等、施設の利用促進のための提案がされていること。</li> <li>○ 自己評価の体制及び基準が確立されていること。</li> <li>○ 管理運営に意欲を持ってあたることが期待できること。</li> </ul>
4. 管理運営体制 (30 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 責任者の配置、指揮系統、責任権限が適正であること。</li> <li>○ 職員の配置計画、勤務体制が適正であること。</li> <li>○ 第三者委託先も含め、地域経済の振興及び雇用の創出に繋がる提案がされていること。</li> </ul>
5. 利用者サービスの向上 (80 点)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること。</li> <li>○ 施設の設置目的を活かした特色ある提案がされていること。</li> <li>○ 利用者からの苦情処理の体制がとれていること。</li> <li>○ 地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。</li> </ul>



<p>6. 収支計画 (50点)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設の設置目的を踏まえた、実現性の高い適正な収支計画であること。</li> <li>○ 収益を上げるための努力がされていること。</li> <li>○ 利用料金の設定に当たり、採算性と公平性、適正性を考慮していること。</li> <li>○ コスト削減が図られ又は考慮されていること。</li> <li>○ 経理体制が十分に整えられていること。</li> </ul>
<p>7. 指定管理者の責務 (30点)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域・社会貢献に配慮した取組がされていること。</li> <li>○ 利用者の安全確保（衛生面含む）に関する方策が講じられていること。</li> <li>○ 負担すべきリスクに対し適切な対応をとるための体制を有していること。</li> <li>○ 緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制を有していること。</li> <li>○ 個人情報の取扱い及び情報セキュリティ対策が適切であること。</li> <li>○ 透明性の高い施設運営がされており、情報が適正に公開されていること。</li> <li>○ 法令遵守の認識、対応についての考え方が適切であること。</li> <li>○ 基本的人権の尊重、福祉・教育・環境への配慮についての考え方が適切であること。</li> </ul>

・ 価格評価の算出式（例）

$$\left[ 1 - \frac{\text{提案額} - \text{提案最低価格}}{\text{提案上限額}} \right] \times 100(\%) = \text{価格評価点}$$

※100点を満点にした場合

(3) 指定管理者候補者の決定、選定結果通知

一次審査及び二次審査の結果、最も得点が高かった者を指定管理者候補者として決定します。

選定委員会の終了後、選定委員会の審議結果報告の内容に基づき、応募者全員に対し選定結果の通知を行います。

(4) 選定行為の法的位置づけ

指定管理者を指定する行為自体は行政処分ですが、指定管理者候補者の選定行為は指定を行うに当たっての準備行為であり、公権力の行使とはいえない（処分性はない）ため、行政処分に当たらないとされています。

したがって、指定管理者候補者の選定結果通知には不服申立ての教示の記載は不要となります。

(5) 議決

指定管理者の指定は、地方自治法第 244 条の 2 第 6 項の規定により、議会の議決を経て行います。

議決事項は、公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定期間です。

## IV. 協定の手続き

指定管理者の指定は、行政処分的一种とされており、地方自治法第 234 条の契約に関する規定には該当せず、同条に規定されている「入札」の対象とはなりません。

そのため、指定管理料の額や支払方法、施設内の物品の所有権の帰属等管理業務の実施に当たっての詳細な事項について、条例の規定に基づき指定管理者と協定を締結しなければなりません。

また、協定は、指定期間全体を通して効力を有する基本協定及び各年度の内容を規定する年度協定によるものとします。

指定管理者候補者と協定に関する協議を進め、議会の議決前までに、仮協定を締結します。これにより市・指定管理者候補者ともに指定管理に向けた準備行為が可能となります。

なお、協定には労働関係法規の遵守、本市総合計画や各種分野別計画等の施策への協力、市民との協働、人権尊重等についての項目を必要に応じて盛り込むものとします。

### 【協定に記載すべき事項】

#### ① 目的

#### ② 管理の基準及び業務の範囲

#### ③ 指定期間

指定期間は原則として5年を超えない期間とします。

#### ④ 指定管理料

#### ⑤ 利用料金等の取扱い

利用料金制度を採用する場合、市が条例で定める利用料金の範囲内で、市の承認を受けて決定することなどを定めます。

#### ⑥ 市民への平等利用の確保

指定管理者は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを、拒んではいけないことを定めます。

#### ⑦ 事業計画の作成・提出

指定管理者において年度事業計画書を作成し、事業年度開始前に市に提出することを定めます。

## ⑧ 事業報告書の作成・提出

指定管理者によるサービス水準及び適正な管理運営を確保するため、市は事業報告書の提出を求めなければなりません。指定管理者は一定の期日までに事業報告書を提出することとし、また、市は指定管理者に対し、定期的又は臨時に報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができることを定めます。

## ⑨ 個人情報の保護

市の実施機関が個人情報に関する処理業務を委託した場合、松原市個人情報保護条例において、個人情報の保護に努めるとともに、処理業務を受託した者（以下「受託者」という。）に対し、当該処理業務に係る個人情報の適正な維持管理について必要な措置を講じなければならないと定めています。

協定作成にあつては、個人情報の保護について、指定管理者又はその管理する公の施設の業務に従事している者（以下「従事者」という。）は、松原市個人情報保護条例（平成 11 年松原市条例第 22 号）を遵守し、個人情報が適切に保護されるよう配慮するとともに、当該公の施設の管理に関し知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用し、若しくは不当な目的に使用してはいけません。

指定管理者の指定の期間が満了し、若しくは指定を取り消され、又は従事者の職務を退いた後においても、同様とする旨、定めておく必要があります。

## ⑩ 情報の公開

指定管理者が、当該施設を管理運営していくうえで得た情報においても、松原市情報公開条例に基づき、原則公開の対象となります。

したがって、指定管理者としての職務上の情報について、指定管理者が情報の公開に努めること、及び情報公開請求に係る情報の提供を市から求められた場合、迅速に対応することなどを協定において定めておく必要があります。

## ⑪ 苦情等への対応

利用者からの苦情等への対応は、原則として次のように対応します。

- ・サービス内容への苦情等には、指定管理者が対応・処理を行い、市への連絡、報告を行います。市としても苦情等への対応・処理を行うものとします。
- ・指定管理者が行った利用承認・不承認に対する不服申立てについては市が対応するものとします。

## ⑫ 財産の管理

管理運営の対象となる管理施設及び管理物品について定めます。

### ⑬ 損害賠償

事故があった場合の損害賠償請求等には、原則として次のように対応を行います。

#### ア) 市が設置した施設自体の瑕疵により、損害が生じた場合

市に損害賠償義務が生じます。ただし、指定管理者が行った維持補修等に原因がある場合には、指定管理者に損害賠償義務が生じる場合もあります。

#### イ) 施設の管理に瑕疵があり、損害が生じた場合

指定管理者の管理に過失があった場合、指定管理者には損害賠償義務が生じます。また、市にも損害賠償義務が生じます。

#### ウ) 損害賠償に関する市と指定管理者との関係

市と指定管理者との両方に損害賠償義務が生じる場合で、損害を被った者からの請求に応じて、どちらかが損害賠償金を支払った場合は、市と指定管理者との事故に対する責任割合に応じて、相手方に対し求償を行うことができます。

### ⑭ 災害時の対応

災害発生時に公の施設を避難所等として利用することや施設利用者の安全確保策（避難誘導等）など、緊急時の対応については、あらかじめ取り決めておくものとします。

### ⑮ 原状回復義務

### ⑯ 権利譲渡の禁止

### ⑰ 管理に係る業務を一括して第三者に委託することの禁止

### ⑱ 指定の取消し・業務の停止

指定管理者が、市の行う適正な施設管理のための指示に従わないとき、経営状況が著しく悪化している場合、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するときは、この指定を取消し、又は期間を定めて管理の全部又は一部の停止を命じることができます。

### ⑲ モニタリング評価の実施

モニタリング評価の実施方法について定めます。

### ⑳ その他必要と認められる事項

## ② リスク分担（例）

区分	リスクの種類	リスクの内容	市	指定管理者	市・指定管理者 協議
準備段階	応募手続	応募費用の負担に関するもの		○	
	募集要項	募集要項（関連資料を含む）の誤りによるもの	○		
	準備手続	指定期間開始期における準備（引き継ぎ）費用の負担に関するもの		○	
事情変更	法令等の変更	管理運営にかかる法令変更			○
	税制度の変更	消費税率の変更			○
		法人税・法人市民税率の変更		○	
		上記以外で管理運営に影響する税率の変更			○
	物価変動	人件費・物品費等の物価変動に伴う費用負担に関するもの		○	
		著しい物価変動が発生した場合			○
	金利変動	金利変動に伴う費用負担に関するもの		○	
需要変動	需要変動当初の需要見込みと実施結果との差異によるもの		○		
不可抗力（※）	テロ、暴動、天災等の不可抗力による管理運営の変更・中断等に伴う費用に関するもの				○
	テロ、暴動、天災等の不可抗力による施設・設備の復旧費用に関するもの				○
業務執行	業務内容の変更	市の指示により業務内容変更による経費の増加に関するもの	○		
		指定管理者の帰責事由により経費の増加に関するもの		○	
	災害応急活動	市の要請に基づき指定管理者が協力業務に要した費用に関するもの	○		
	一部委託	市の承認を得て、業務の一部を委託した場合に生じた損害や経費の増加に伴うもの		○	
	債務不履行	市の協定内容の不履行に伴うもの	○		
		指定管理者の協定内容の不履行に伴うもの		○	
第三者賠償	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		○		
	市と指定管理者の両者、又は被害者・他の第三者等に帰責事由があるもの			○	
財産管理	施設瑕疵	施設・設備に隠れた瑕疵が発見された場合に関するもの	○		
	施設損壊・損傷・盗難	指定管理者の帰責事由により施設設備などの損壊・損傷・劣化に関するもの		○	
		上記以外の事由により施設設備などの損壊・損傷・劣化に関するもの	○		
	備品等の損傷・損壊・盗難	指定管理者の帰責事由による場合		○	
上記以外の場合		○			
事業終了	指定の取消し	指定管理者の帰責事由により指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命じた場合に関するもの（指定管理者の損害・損失及び市又は第三者への賠償も含む）		○	
	業務終了・引継	事業終了時の原状復帰、業務引継ぎに関するもの		○	

（※）不可抗力により施設の使用をすべて停止した場合において、市はこれに対し補償の責めを負わないものとする。

## V. 管理運営のモニタリング評価について

### 1. 目的

市は公の施設の設置者として適正な管理運営を確保するため、指定管理業務の監理・監督を行う必要があります。

その手法としてモニタリング評価を行うことが有効ですが、実施を目的とするのではなく、公の施設の設置者として、施設の運営上の課題を発見し、施設の管理運営にフィードバックし、管理運営状況の向上に努めることがモニタリング評価の趣旨として求められます。

### 2. モニタリング評価項目

下記にあげるモニタリング評価項目については、標準的な評価項目を記載しており、各施設の特性により一部異なる場合があります。

また、利用者アンケート等を合わせ実施することで、モニタリング評価の効果を高めることとします。

#### ① 市民の利便性向上について

- a. 市民へ平等利用の確保が行われたか。
- b. 個人情報保護のための措置は適切に行われたか。
- c. 苦情への対応及び防止策は適切に行われたか。
- d. 利用者ニーズの把握に努め、サービス向上の取組が行われたか。
- e. 施設の利用率（利用者数・稼働率）は昨年度と比べ上昇したか。

#### ② 適正な施設管理運営について

- a. 施設、設備の保守・点検は適切に行われたか。
- b. 備品の管理は適切に行われたか。
- c. 職員の人員配置は適切に行われたか。
- d. 職員の指導育成、研修体制は十分にされたか。
- e. 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の危機管理体制が十分であったか。
- f. 管理運営経費縮減への取組の方策は適切に行われたか。
- g. 自主事業について創意工夫がなされたか。

#### ③ 指定管理者の経理について

- a. 収支計画と収支実績に乖離はなかったか。
- b. 経営状況は良好であるか。（貸借対照表等による）

### 3. その他

- モニタリング評価は、指定管理者及び当該施設所管部署が評価シートを用いて、年度ごとに 1 回実施するものとし、指定管理期間の 2 年目及び 4 年目のモニタリング評価については、その結果を選定委員会へ報告するものとします。  
ただし、モニタリング評価の結果が著しく低い場合は、適宜、選定委員会へ報告することとします。
- モニタリング結果において、改善すべき点がある場合、市は指定管理者に対して必要に応じ指示を行うものとします。改善の指示を行っても指定管理者が当該指示に従わないとき、そのこと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認められる場合は、その指定を取消し、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ものとします。
- 各施設の所管部署は、モニタリング結果について市ホームページで広く市民に公表するものとします。



### 【導入のスケジュール】

原則として下表を参考に、指定管理者制度導入の意思決定から管理開始までの必要な諸手続きについて計画的に進めます。

指定管理開始 前々年度	12月	条例案の作成（新規導入施設の場合）
	3月	条例、債務負担行為予算の議決
指定管理開始 前年度	4月	選定方針の意思決定
	5月	
	6月	募集開始（HP等）
	7月	選 定
	8月	
	9月	
	10月	指定管理者候補者の決定・公表
	11月	仮協定の締結
	12月	指定管理者の指定の議決
	1月	基本協定及び年度 協定の締結
	2月	
	3月	
	指定管理 開始年度	4月