# 八王子市指定管理者制度
# ガイドライン

八王子市

平成 28 年（2016 年）３月

（令和２年（2020 年）９月改訂）

（令和３年（2021 年）３月改訂）

（令和４年（2022 年）３月改訂）

（令和５年（2023 年）４月改訂）

目次

はじめに..... 1
第１章　指定管理者制度の概要..... 3
　１　指定管理者制度とは 3
　２　公の施設とは 4
　３　指定管理者制度と個別法との関係 4
　４　指定管理者と市との関係 5
　５　その他の管理運営制度 7
　６　経費の取扱い 8
　７　利用料金制 9
　８　公金の取扱い 10
第２章　公の施設の管理運営の考え方..... 11
　１　公の施設の管理運営の最適化の検討 11
　２　指定管理者制度の活用の方向性 11
　３　ＰＤＣＡサイクルの実現と評価指標 12
第３章　制度導入にあたっての準備..... 13
　１　導入のスケジュール 13
　２　施設条例の整備 13
　３　指定管理者の業務の範囲 14
　４　第三者委託の範囲 14
　５　指定管理料の積算と予算計上 15
　６　精算 18
　７　修繕・備品の取扱い 18
　８　リスク分担 20
第４章　要求水準書の作成における留意点..... 22
　１　要求水準の明確化 22
　２　指定期間 23
　３　施設の定期点検の実施 23
　４　損害賠償責任 23
　５　経理 24
　６　個人情報保護 25
　７　情報セキュリティ対策 25
　８　業務の引継ぎ 25
　９　災害応急活動 25
　10　障害者への合理的配慮に対する対応 27
　11　文書の適正な管理 27
　12　地域との連携及び協力 27
第５章　募集..... 28
　１　指定管理者の条件 28
　２　募集における施設単位の検討 28
　３　指定管理者の募集 28

４　条件付きの公募　29
５　募集方法　29
６　更新制度　33
第６章　選定　37
１　選定に関する基本的考え方　37
２　選定に関する実施要綱　37
３　選定基準　38
４　選定方法　40
５　評価会議の開催　41
６　指定管理者候補者の決定　42
７　選定結果の公表と議会への議案送付　43
第７章　指定　44
１　議決　44
２　公告　44
３　協定の締結　44
４　協定書に記載する事項　44
５　指定の取り消し　46
６　事業報告　46
７　指定管理料の変更　47
８　調査・指示及び報告　48
第８章　モニタリング　49
１　モニタリングの目的　49
２　職員の心構え　49
３　モニタリングの定義　49
４　モニタリングの視点　49
５　モニタリングの区分と作業手順　50
６　評価指標　51
７　モニタリングの公表　51
８　利用者満足度調査の実施　52
９　モニタリング結果の取扱い　52
10　実施の時期　52
11　モニタリングのイメージ図　53
12　税理士による経理状況調査　54
第９章　その他　56
１　決裁区分　55
２　各種税の取扱い　55
３　指定管理者の事務執行に対する監査　56
４　公表　56

## はじめに

＜本ガイドラインの性格＞

本ガイドラインは、八王子市が地方自治法（以下「法」という。）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（統一的）な考え方及び標準的な取扱いを示すものである。所管課は本ガイドラインに沿って指定管理者制度の運用を行うものとする。

＜策定経緯と意図＞

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・効率的に達成するため、平成 15 年度（2003 年度）に（法が改正され）創設された。

本市では、平成 16 年度（2004 年度）の制度導入以来、モニタリング制度の導入や更新制度の創設に伴う第三者評価、東京税理士会八王子支部の協力のもとでの経理状況調査の実施など、導入効果を高めるための取組を行ってきた。

しかし、制度導入から 10 年が経過したことから、これまでの運用における課題を改めて整理し、各施設の特性を踏まえた最適な管理運営を実現するため、「第８次行財政改革大綱」の中で「指定管理者制度の見直し」を重点取組項目の一つとして掲げ、制度導入効果の検証と検証結果を踏まえた今後の制度運用の見直しを行った。

また、これまで、指定管理者制度の運用にあたっては、「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針」や「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針その２」、「指定管理者制度導入事務の手引き」等を定めてきたところであるが、包括的なガイドラインはなかったところである。

これらのことを踏まえ、本ガイドラインは、公の施設の効果・効率的で透明性の高い管理運営の実現に向け、指定管理者制度の適切な運用に繋げていくために策定するものである。

なお、本ガイドラインは、平成 28 年（2016 年）４月１日以降の本市の指定管理者制度運用において適用する。（現在、市から指定を受けている指定管理者との協定等の関係上適用ができないものを除く）

これまでの本市の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---|---|
| 平成16年度 | ・「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針」を策定<br>・指定管理者制度を導入<br>（高齢者在宅サービスセンター１施設、学童保育所６施設の合計７施設） |
| 平成18年度 | ・「八王子市指定管理者制度の円滑導入に向けた検討委員会」からの提言を踏まえ、「八王子市指定管理者制度導入に向けた基本方針その２」を策定<br>・指定管理者制度を本格的に導入（423施設） |
| 平成19年度 | ・指定管理者が提供するサービスの水準を「監視」及び「評価」するモニタリング制度を創設し、運用を開始 |
| 平成20年度 | ・モニタリングガイドラインを策定 |
| 平成21年度 | ・期中モニタリングを導入し、モニタリング結果をホームページで公表 |
| 平成22年度 | ・一部の社会福祉施設について、一定の条件を満たした指定管理者に対し、引き続き公募によることなく指定期間の更新を行うことができる制度（更新制度）を創設<br>・指定管理者と市の間でのリスク分担の考え方を整理 |
| 平成23年度 | ・指定管理者の経営状況を把握し選定時に活用するため、財務評価の基本指標を設定 |
| 平成24年度 | ・指定管理者の正確かつ適切な経理事務の執行と財務状況を確認するため、税理士による「指定管理者に対する経理状況調査」を開始（学童保育所４施設に対し実施） |
| 平成26年度 | ・指定管理者制度導入効果の検証と検証結果を踏まえた今後の制度運用について検討<br>・経理状況調査対象施設を学童保育所以外の施設に拡大<br>・公認会計士、税理士による職員研修を実施 |
| 平成27年度 | ・市民会館、芸術文化会館及び南大沢文化会館の役割を整理<br>・公募によらない選定（特命）施設を追加<br>・稼働率を成果指標とする施設と、安定したサービスの提供を重視する施設に区分した選定基準に変更<br>・透明性・効率性を高めるモニタリング実施手法への変更<br>・「八王子市指定管理者制度ガイドライン」を策定 |
| 令和元年度 | ・「指定管理者制度の効果的な活用に向けた検討会」を設置し、施設の管理・運営方法の最適化に向けた検討を開始 |
| 令和２年度 | ・「指定管理者制度の効果的な活用に向けた検討会」において、短期的な課題への対応について整理を行い、「八王子市指定管理者制度ガイドライン」を改訂 |
| 令和３年度 | ・「安定したサービスの提供を重視する施設」における選定方法の見直しを図り、「八王子市指定管理者制度ガイドライン」を改訂 |

# 第１章　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、地方公共団体が設置する公園や市民会館、体育館などの公の施設の管理運営について民間事業者等への包括的な委任を可能とする地方自治法上の制度であり、平成15年度（2003年度）の法改正により創設された（法第244条の２）。これは、「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を図るとともに、経費の節減等を図ること」（平成15年７月17日付総行行第87号。総務省通知）を目的としている。

### （１）指定管理者の位置付け

指定管理者の指定は、個別の業務委託における契約とは異なり、管理権限を委任する行政処分である。

指定により委任の効果が発生し、当該施設の管理権限は市長から指定管理者へ移る。これにより、指定管理者は市長や教育委員会に代わって公の施設の管理運営を行うものとして管理権限を行使することとなる。

### （２）指定管理者となることができる団体

指定管理者となることができる団体は、法第 244 条の２第３項において、「法人その他の団体」とされている。つまり、個人を指定管理者に指定することはできないが、団体であれば法人格の有無に係わらず指定することができる。また、複数の企業で形成する共同事業体や町会等の任意団体についても、指定することができる。

### （３）公の施設に係る業務

ア　指定管理者に委任できる業務

指定管理者制度は、地方公共団体が指定する団体に公の施設の管理運営を委任するものである。これは、法律に基づき施設の管理権限を委任するものであることから、清掃や設備の保守点検などの定型的な業務に加え、施設の使用許可など行政処分も含めて管理を行わせることができるものである。

イ　指定管理者に委任できない業務

公の施設の管理に関する業務であっても、法令により地方公共団体あるいは長に専属的に付与された行政処分の権限については、指定管理者に委任できない。

委任できる業務と委任できない業務については、下表のとおりである。

| 委任できる業務 | 委任できない業務 |
|---|---|
| ①清掃や警備などの施設管理業務<br>②施設を活用して提供するサービスの運営業務<br>③施設の使用許可や利用料金の設定・収受など管理業務全般<br>※ただし、道路や河川、学校など個別の法律によって管理を行うものが定められている場合には、指定管理者に委任できる行為は制限される。 | ①不正使用者を強制的に排除する公物警察権<br>②使用料の強制徴収（法第231条の３）<br>③不服申し立てに対する決定（法第244条の４）<br>④行政財産の目的外使用許可（法第238条の４第７項）<br>⑤過料の賦課徴収（法第14条第３項）<br>⑥使用料の減免（法施行令158条） |

## ２　公の施設とは

「公の施設」とは、「住民の福祉を増進する目的をもって、その利用に供するために地方公共団体が設ける施設（※）」と定義され（法第244条第１項）、「公の施設」の設置及び管理に関する事項は条例で定めることとされている（法第244条の２第１項）。

※庁舎や事務所のように、公の目的のために設置された施設であっても、住民の利用に供することを目的としないものはこれに該当しない。

○地方自治法（抜粋）

（公の施設）

第 244 条　普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。

２　普通地方公共団体（次条第３項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）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ならない。

３　普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

（公の施設の設置、管理及び廃止）

第 244 条の２　普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

３　普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。

## ３　指定管理者制度と個別法との関係

公の施設の中には、学校教育法や道路法などの個別の法律によって管理者が定められている施設がある。

指定管理者制度の規定が定められている地方自治法は、公の施設の管理運営に関する一般法であるため、個別の法律によって管理者が定められている場合は、当該個別法の規定が優先され、指定管理者が担うことができる業務は限定的なものとなる。

施設の管理規定が個別法により定められている施設

| 区分 | 個別法で定められた管理者 | 指定管理者が行うことができる管理行為 |
|---|---|---|
| 市立の小中学校 | 学校の設置者 | 整備、清掃、保守点検、給食調理、施設開放など |
| 道路 | 個別法が定める道路管理者 | 清掃、除草など |
| 河川 | 個別法が定める河川管理者 | |

## ４　指定管理者と市との関係

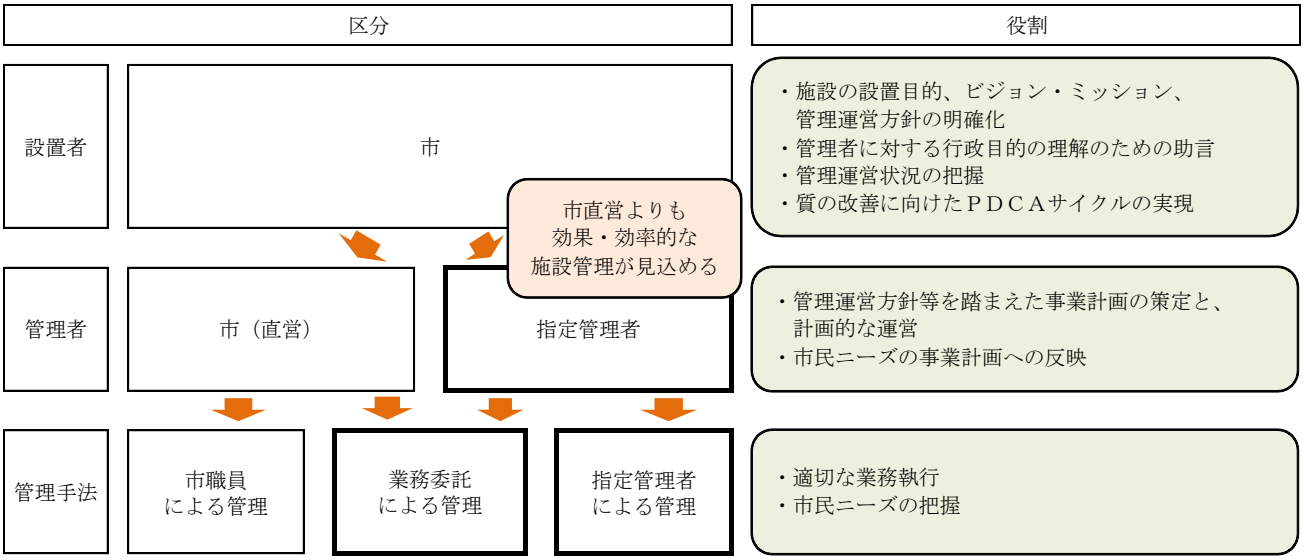
指定管理者制度は、「業務委託方式」や「管理委託制度」とは異なり、契約でなく、議会の議決を経た「指定」によって、公の施設の管理に関する権限を指定管理者に委任して代行させるものであり、行政処分に該当する使用許可事務を含めた包括的な委任ができるものである。

一方、法第 244 条の２第７項において、指定管理者は、毎年度終了後、指定管理業務に関する事業報告書を作成し、施設設置者である市へ提出することが義務付けられている。市は、提出された事業報告書の内容についてチェックし、指定管理者の管理権限の行使について、必要に応じた監督（指示等）を行うこととなる。また、国家賠償法第２条において、施設設置者である市は、施設の管理運営の賠償責任を負うこととされている。

指定管理者制度を導入することは、施設設置者である市の責任を減少させるものではないため、市は、日頃から施設の管理運営状況を的確に把握し、必要な措置を講じなければならない。

なお、管理権限を指定管理者に委任することは、施設の管理運営における行政内部のスキル低下に繋がる恐れがあることから、所管課は、行政の役割や維持・継続すべきスキルを明確にし、業務マニュアルを作成のうえ複数の職員で把握するなど方策を講じておく必要がある。

＜公の施設の管理形態のイメージ図＞




### 職員の管理責任

平成 18 年（2006 年）７月に埼玉県ふじみ野市のプールにおいて、小学生が吸水口に吸い込まれ、死亡するという事故があった。ふじみ野市では、このプールの管理を民間事業者へ業務委託をしていたが、最高裁は、市の担当職員の業務上過失致死傷害罪を確定した。

さいたま地裁の判決では、「被告人両名は、（略）安易に、前例踏襲の仕事をすれば足り、プール管理は委託業者に任せればいいものだと考え、ふじみ野市大井プールの維持管理及び補修に関する業務をほぼ全面的に業者任せとし、（略）こうした被告人両名の態度は、自己の職責の重要性に対する自覚を欠く全く無責任なものというほかなく、厳しい非難に値する。」と指摘している。

この事例のように、利用者の安全確保については、職員の管理責任を問われるケースも生じ得る。日頃から、指定管理者に任せ切りにすることなく、事故等の発生を防ぐための注意を払っておく必要がある。

## 第１章　指定管理者制度の概要

指定管理者制度と業務委託との相違点

| 区分 | 指定管理者制度 | 業務委託 | （参考）管理委託制度※ |
|---|---|---|---|
| 管理主体 | 法人その他の団体<br>（法人格は必要ではないが個人は不可） | 地方公共団体<br>→受託者の限定なし（議員・長の兼業禁止：法第92条の２、第142条） | 公共団体（地方公共団体、公団、独立行政法人等）<br>公共的団体（農協、生協、自治会等）<br>政令で定める出資法人（1/2以上出資等） |
| 地方公共団体との法的な関係 | 指定（行政処分）による管理の代行<br>指定の手続は条例事項 | 契約に基づく事務又は事務の執行の委託（私法上の契約） | 条例を根拠として締結される契約に基づく管理の委託（公法上の契約） |
| 施設の管理権限 | 地方公共団体又は指定管理者<br>（管理の基準、業務の範囲は条例事項） | 地方公共団体 | 地方公共団体 |
| （使用許可） | 指定管理者ができる | 受託者はできない | 受託者はできない |
| （利用条件） | 指定管理者はできない | 受託者はできない | 受託者はできない |
| （目的外使用許可等） | 地方公共団体 | | |
| 利用料金制 | 採用できる | 採用できない | 採用できる |
| 使用料の強制徴収 | 指定管理者はできない | 受託者はできない | 受託者はできない |

※管理委託制度とは、指定管理者制度が創設される以前の制度であり、管理を受託する者は市との契約により、具体的な業務内容を実施していた。また、業務委託と同様に当該公の施設の管理権限及び責任は市が有しており、公権力の行使となる施設の使用許可や利用条件の設定はできなかった。なお、管理を受託できる者も公共的団体や地方自治体の出資法人に限定されていた。

## ５　その他の管理運営制度

公の施設の管理運営は、一般的には市が直接行うか指定管理者に行わせるかの２種類から適切な方法を選択することとなるが、公営住宅と保育園については、施設の特性を踏まえた別の管理手法が制度整備されている。各施設においてはそれぞれの特性に応じた効果分析を行い、最適な管理手法を選択する必要がある。

市営住宅における管理代行制度

| 区分 | 管理代行制度 | 指定管理者制度 |
|---|---|---|
| 制度の趣旨 | 地域の実情に応じたきめ細かな入居者の募集・決定等を一体的に行うことで、入居者へのサービス向上を図る | 地方公共団体の指定を受けた指定管理者が管理業務の一部を行う |
| 対象住宅 | 公営住宅 | 公営住宅 |
| 受託者 | 地方公共団体又は地方住宅供給公社が受託する | 原則公募により法人その他の団体が受託する |
| 業務範囲 | 入居者の決定、同居者の承認、高額所得者への明渡し請求等の公営住宅の管理運営上の決定行為を行うことができる | 入居申込などの受付・審査等の行政判断が不要な機械的事務や事実行為に限定される |
| 主な業務 | 入居申込の受付審査 | 入居申込の受付審査 |
| | 入居者の決定 | |
| | 清掃・修繕等の維持管理 | 清掃・修繕等の維持管理 |
| | 住宅の模様替え・増築承認 | |
| | 入居承継・同居者承認申請の受付 | 入居承継・同居者承認申請の受付 |
| | 入居承継・同居者承認申請の承認 | |
| | 高額所得者等の明渡請求 | |
| | 入居者に対する収入状況報告請求 | |
| | 家賃徴収行為（納付指導） | 家賃徴収行為（納付指導） |
| 特徴 | ・指定管理者制度よりも委任できる業務範囲が広く、より包括的な委任が可能である<br>・受託者が限定され、競争性が低い | ・個人情報の取扱いの制限などから、委任できる業務範囲が限定的である<br>・民間事業者による競争性が高い |

※管理代行制度において外部委託できない事務

・家賃の決定

・家賃・敷金の請求、徴収及び減免

・長期滞納者対策に関すること

・住宅の建設・改修計画の策定及び執行

保育園における公私連携制度

| 区分 | 公私連携 | | 指定管理保育所 |
|---|---|---|---|
| | 公私連携型保育所 | 公私連携幼保連携型認定こども園 | |
| 運営形態 | 民設民営 | | 公設民営 |
| 運営のための根拠法令等 | 児童福祉法 | 就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律 | 市条例 |
| 運営費 | 民間保育所運営費 | 認定こども園運営費 | 指定管理料 |
| 保育料 | 市の歳入 | 園の収入 | 市の歳入 |
| 法人指定 | 公私連携保育法人として指定 | 公私連携法人として指定 | 指定管理者として指定（市条例） |
| 契約方法 | 協定締結 | | 協定締結 |
| 土地・建物の提供方法 | 有償、無償 | | 無償 |
| 土地・建物修繕等の場合の負担区分 | ① 大規模な外構工事、建物の躯体に係る修繕：市<br>② その他の修繕　新規工事：法人 | | ① 大規模な外構工事、建物の躯体に関わる工事及び、新規工事：市<br>② その他の修繕：市との協議<br>（指定管理料から支出） |
| 当初提供する備品の取り扱い | 無償<br>（修繕は民間保育所運営費から） | 無償<br>（修繕は認定こども園運営費から） | 無償<br>（修繕は指定管理料から） |
| 備品を新たに購入した場合の所有区分 | 法人の所有 | | 市の所有 |
| 光熱水費の負担区分 | 民間保育所運営費から支出 | 認定こども園運営費から支出 | 指定管理料から支出 |

## ６　経費の取扱い

（１）管理運営業務に必要な経費の取扱い

指定管理者制度を導入している施設の管理運営業務に必要な経費の調達区分は、以下の３つに分類することができる。

| 経費の調達区分 | | 主な施設 |
|---|---|---|
| ア | 利用料金収入で賄う（独立採算制） | 道の駅八王子滝山、高齢者在宅サービスセンター |
| イ | 利用料金収入及び市から支払われる指定管理料で賄う<br>（指定管理料＝管理に要する経費－利用料金収入） | 上記施設以外の利用料金制を採用する全ての施設<br>（夕やけ小やけふれあいの里、北野環境学習センター、市営駐車場など、計18施設分類） |
| ウ | 全額を市から支払われる指定管理料で賄う<br>（使用料制度適用施設、無料施設） | 使用料制度を適用する施設（上柚木公園、運動公園グループ、市営住宅など、計５施設分類）<br>無料施設（恩方農村環境改善センター、上川農村環境改善センター、市民活動支援センターなど、計６施設分類） |

（２）自主事業の取扱い

指定管理者制度は、民間事業者等のノウハウを活かした施設の管理運営により、公の施設の効用を高めることを目的としている。この目的を達成するため、民間事業者等から企画提案を受けることとなるが、提案された内容については費用対効果等を勘案し、指定管理事業に位置付ける業務（指定管理業務）と位置付けない業務（自主事業）とに区分することとなる。

市が指定管理業務の一環として、指定管理者からの企画・提案を求める事業は、自主事業に位置付けない。自主事業については、所管課において施設特性を考慮した上で、指定管理業務の実施を妨げない範囲で、応募者に提案を行わせる。なお、事業の実施にあたっては、事前に市の承認を得るものとする。

自主事業に係る経費は、指定管理者の自主採算とし、事業により生じる全ての収入は指定管理者の収入とする。

指定管理者が行う事業の区分

| 区分 | 業務の内容 | 協定書への記載 | 経費の負担 |
|---|---|---|---|
| 指定管理業務 | （１）要求水準書に示した業務<br>（２）指定管理者が企画した業務<br>（公益性の観点から市が必要性を認めた業務） | 協定書に明記 | 指定管理料として負担 |
| 自主事業 | 指定管理業務を妨げない範囲で指定管理者が企画した業務 | 協定書への記載なし | 自主採算 |

## ７　利用料金制

公の施設の利用に係る料金は、住民福祉の向上を目的とするサービス提供に対する対価であることを踏まえ、受益者負担が適正となるよう条例で定めるものである。

また、指定管理者制度においては、施設の利用に係る料金を指定管理者の収入とする利用料金制を採用することができる。利用料金制は、公の施設の管理運営にあたって指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が期待できることから創設された。利用料金は、指定管理者が条例の規定に従い市の承認を得て決定することとなる。

○地方自治法（抜粋）

第244条の２

８　普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（次項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。

９　前項の場合における利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとする。この場合において、指定管理者は、あらかじめ当該利用料金について当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。

利用料金と使用料の違い

| 区分 | 利用料金 | 使用料 |
|---|---|---|
| 法的性格 | 私法上の債権 | 公法上の債権 |
| 料金設定 | 条例の範囲内で、指定管理者が市の承認を得て定める | 市が条例により定める |
| 減免 | 指定管理者が市の承認を得て定める<br>（条例により基本的な考え方を規定しておくことが望ましい） | 市が条例により定める |
| 料金の収納先 | 指定管理者 | 市 |
| 料金の収受者 | 指定管理者 | 市<br>（収納事務について私人への委託が可能） |
| 滞納への対応 | 滞納処分ができない<br>民事訴訟法上の手続きにより対応 | 法律で定めるものについては、滞納処分ができる |

※条例上「市長」となっているものであっても、本ガイドラインにおいては便宜上「市」としている。（以下同様）

＜導入状況＞

利用料金制・使用料を採用している23施設分類のうち、18施設が利用料金制を採用（78%）。

※令和５年（2023年）４月１日時点

【利用料金制導入施設】
夕やけ小やけふれあいの里、北野環境学習センター、戸吹スポーツ公園、甲の原体育館、総合体育館、道の駅八王子滝山、高尾 599 ミュージアム、市営駐車場、地域市民センター、長房ふれあい館、市民会館、芸術文化会館、南大沢文化会館、学園都市センター、夢美術館、高齢者在宅サービスセンター、保育園、学童保育所

## ８　公金の取扱い

地方公共団体の歳入のうち以下の公金については、私人に徴収又は収納の事務を委託することができる。

指定管理者に収納させる場合には、指定管理業務とは別に委託手続きが必要となる。

徴収又は収納の事務を委託できる歳入
（法243条、法施行令158条）

・使用料　・手数料　・賃貸料　・物品売払代金
・寄附金　・貸付金の元利償還金

# 第２章　公の施設の管理運営の考え方

## １　公の施設の管理運営の最適化の検討

（１）施設の設置目的の整理

公の施設の管理運営にあたっては、設置目的を最も効果・効率的に達成することができる管理主体を選定する必要がある。そのため、所管課は現状の使われ方や市民ニーズを把握し、施設のあるべき姿を明らかにしておくものとする。一方、施設の開設から年数が経過し、施設の設置目的と現状との間に乖離が生じている場合には、「八王子市公共施設マネジメント基本方針」を踏まえ、公の施設としてのあり方を整理する必要がある。

（２）管理運営方針の必要性

指定管理者制度の導入効果を最大限に引き出すためには、応募者が設置目的を明確にとらえた事業計画を策定できるようにすることが大切となる。そのため、所管課は、将来のビジョンやミッションを踏まえた管理運営の基本的な方針を定めた上で、指定管理者制度の運用を行う。

（３）指定管理者制度導入による効果分析、市場調査

公の施設の管理・運営方法については、指定管理者制度導入にあたっての基本的な考え方に基づき、制度導入の効果検証を行った上で、本市の施策展開の方向性や行政サービスの継続性など総合的な視点から決定する。検証にあたっては、管理運営における現状の課題を踏まえ、指定管理者制度導入によるメリット・デメリットを明らかにするとともに、同種のサービス提供における市場の競争性についても分析する。

なお、市営住宅と保育園については、管理運営の外部化の手法が、指定管理者制度とは別に制度整備されているため、提供すべきサービスのあり方や効率性の観点から検証し、最適な手法を選択する。

## ２　指定管理者制度の活用の方向性

本市の指定管理者制度の活用の方向性については、以下のとおりとする。

（１）新規に開設する施設は、施設の設置目的等を考慮し、指定管理者制度導入効果等を検証の上、随時、施設設置条例等の整備を行い、原則として指定管理者制度を導入する。

（２）直営で管理している施設は、サービスの内容、人員配置及び財政状況を勘案しつつ、施設の管理運営のあり方について積極的に検討を行い、指定管理者制度の導入を図る。

なお、公の施設の設置目的に照らし、直営により管理運営することが適切であると判断する場合には、行政の役割・責任を明確に示すなど、直営でなければならない理由を市民等に十分説明することが必要である。

（３）すでに指定管理者制度を導入している施設においては、指定期間の満了に際し、制度導入によって得られた効果を検証した上で、その後の最適な管理運営のあり方を判断する。

## ３　ＰＤＣＡサイクルの実現と評価指標

施設目的を確実に達成し、質の高いサービスを提供していくためには、ＰＤＣＡによるマネジメントを意識し、評価結果をその後の管理・運営に活用していくことが重要である。評価にあたっては、透明性を確保し、経年変化などの比較分析を可能とするとともに、指定管理者のモチベーションにもつなげていく必要があることから、毎年度確実に実施し公表する。

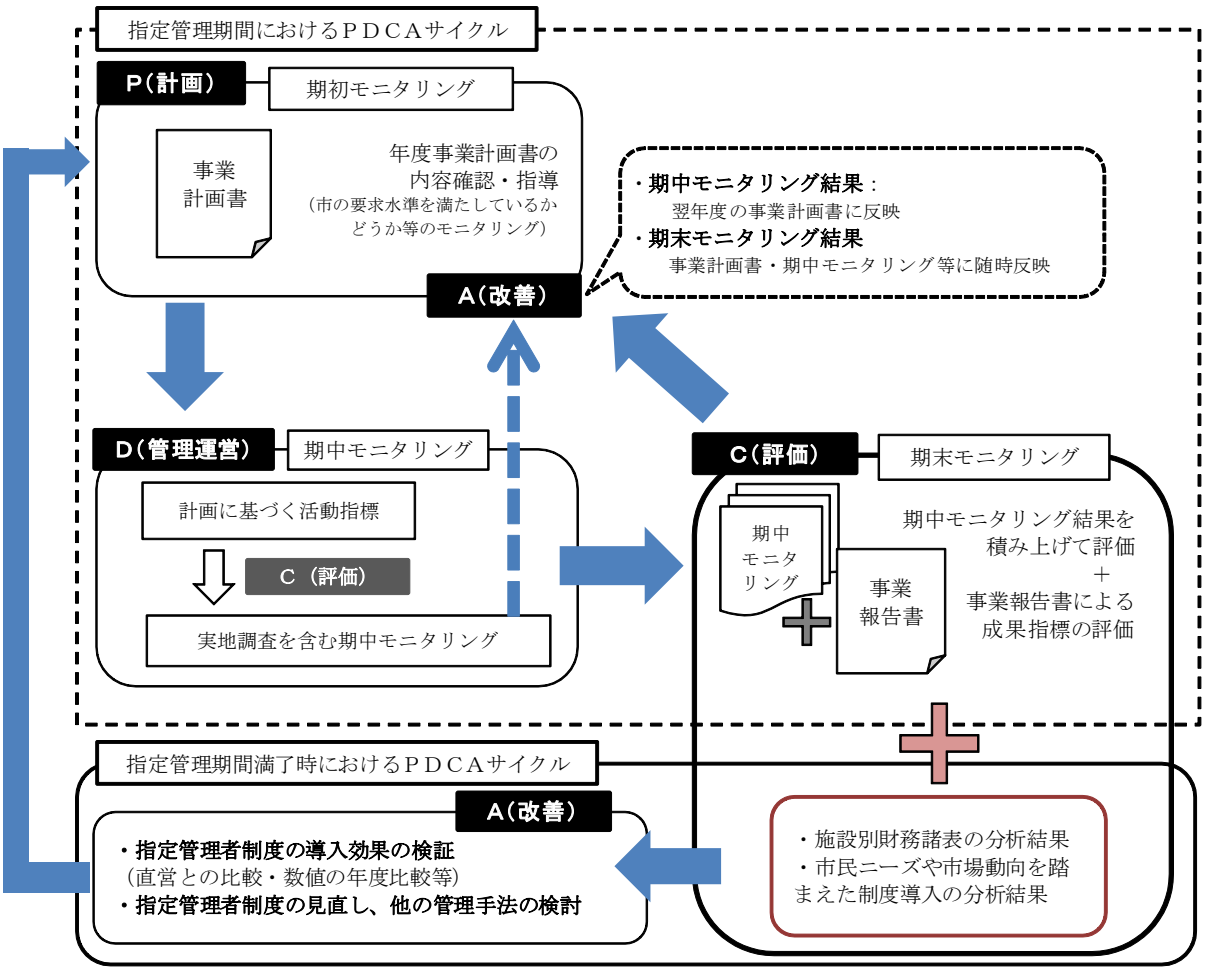
また、平成 28 年度（2016 年度）から導入した公会計制度により、施設運営に係るフルコストの算出や、会計情報を活用した分析が可能となった。指定管理者制度の導入及び更新にあたっては、市民ニーズの変化や市場の動向とともに、会計情報を活用した分析結果を踏まえ、公の施設の管理運営のあり方を判断する。

判断材料とする評価結果

・モニタリング結果

・施設別財務諸表の分析結果

・市民ニーズや市場動向を踏まえた制度導入の効果分析

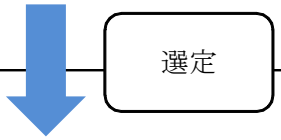
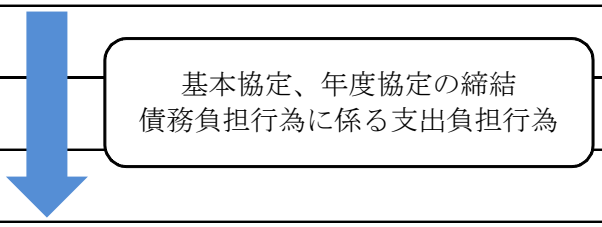


# 第３章　制度導入にあたっての準備

## １　導入のスケジュール

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る。

第4回市議会定例会において指定の議決を得る場合のスケジュール

| | | |
|---|---|---|
| 指定開始前々年度 | 10月 | 債務負担行為予算の要求（指定管理料の積算） |
| | 12月 | 条例案の作成（議案骨子の意思決定） |
| | 3月 | 条例、債務負担行為予算の議決 |
| 指定開始前年度 | 4月 | 選定方針の意思決定 |
| | 5月 | |
| | 6月 | 募集（6月15日号広報） |
| | 7月 |  |
| | 8月 | |
| | 9月 | 指定管理者候補者の決定（議案骨子の意思決定） |
| | 10月 | |
| | 11月 | 選定結果の公表 |
| | 12月 | 指定管理者の指定の議決 |
| | 1月 |  |
| | 2月 | |
| | 3月 | |
| 指定開始年度 | 4月 | 指定管理期間開始 |

## ２　施設条例の整備

指定管理者の指定は、条例の定めるところにより行わなければならない。条例には、法第244条の２において規定されている指定の手続、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定めるものとする。

なお、管理の基準とは、市民が当該施設を利用するにあ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、管理を通じて取得した個人に関する情報の取扱いなど、当該公の施設の適正な業務運営の観点から必要不可欠な基本的事項である。

## ３　指定管理者の業務の範囲

指定管理者に委ねる業務の範囲については、施設特性を踏まえて決定する。なお、市の政策目的を実現するための事業を、特定の団体との協働により実施している施設については、その旨に留意して業務範囲を決定する。指定管理者に委ねる業務と市が実施すべき業務については、主に以下が挙げられる。

指定管理者に委ねる主な業務

○施設の運営に関する業務

・施設利用者に対する利用の許可、許可の取り消し等に関する業務
・利用料金の徴収、減免等の業務
・事業の企画、実施

○施設及び設備の維持管理に関する業務

・施設の設備に関する保守点検に関すること（清掃、消防設備の点検、警備等）
・駐車場の管理等

○その他

・施設運営に関する費用（公共料金等）の負担
・個人情報保護体制の構築
・従業員の労務管理等に関すること（雇用、配置、勤務形態、研修等）

市が実施すべき主な業務

○施設の運営に関する業務

・基本的利用条件（利用許可・取消・制限の基準、休館日、開館時間、使用料の額（利用料金制の場合は基準額）等）の設定
・行政財産の目的外使用許可
・使用料の強制徴収
・不服申立てに対する決定　など

当該事項が指定管理者の管理業務の範囲に含まないよう、業務内容について精査を行うものとする。

## ４　第三者委託の範囲

（１）考え方

指定管理者制度は、公の施設の管理運営を効果的に達成できると認めるものに委任するものであることから、指定管理者が第三者へ一括して業務委託を行うことはできない。清掃や警備などの具体的業務については、指定管理者が第三者へ委託する場合、市の承認を得ることを条件とする。

また、指定管理者が第三者への委託を行う場合には、「東京都暴力団排除条例」及び「八王子市暴力団排除条例」を遵守させるとともに、市内業者に優先的に発注することを条件とする。

（２）第三者への委託が可能な業務

施設の特性や適切な管理運営の観点から、指定管理者自身が必ず行わなければならない業務と、第三者への委託が可能なものについて区分し、募集要項に明示する。

【第三者への委託が可能な業務（例)】
（１）施設及び付帯設備の清掃
（２）消防設備、電気設備等の保守点検
（３）施設の警備
（４）付帯設備の保守点検
（５）管理業務を実施する上で発生する廃棄物の処理
（６）従業員の健康管理業務
（７）その他専門性を要する業務

## ５　指定管理料の積算と予算計上

指定管理料は、市の要求水準を踏まえたサービス内容に対する適正な価格とする必要があることから、募集にあたっては提案上限額を積算の上設定する。

（１）提案上限額の積算

指定管理料の提案上限額は、指定管理者に委ねる業務の範囲や、要求水準を踏まえ、別表「主な積算項目一覧」を参考に積算する。(同種の施設に係る運営費の積算方法が、国基準等により定められている場合は、当該基準も参考とする。）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。

なお、市が直接実施するよりも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とともに、物価変動を考慮する。

主な積算項目一覧

| 費目/細目 | | 計上する内容（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 | 公募時において見込まれる事業規模等から積算すること<br>市が求める要求水準を確保するため、配置基準を設け積算すること<br>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こと |
| | 賃金 | 正規職員以外の給与に係るもの | 公募時において見込まれる事業規模等から積算すること<br>都の最低賃金が担保されているか確認を行うこと |
| 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<br>必要に応じた費目立てを行うこと | 指定管理業務の要求水準に照らし、公募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こと<br>なお、自主事業については経費に含めないこと |
| 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要求水準として明確にし、市が実施する場合と比較した上で積算すること |
| | 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、積算すること |
| | 備品購入費 | ５万円以上の物品で、<br>・施設の機能向上・維持管理に寄与するもの<br>・施設に付属する資産として、市民の利用に供するもの | 耐用年数や減価償却費を踏まえて計算すること<br>（この費目で購入した備品は市の帰属となるため、指定管理者がサービスの提供として購入する物品については、事業運営費で計上すること） |

| 費目/細目 | | 計上する内容（単価×数量） | 積算の考え方 |
|---|---|---|---|
| 一般管理費 | 光熱水費 | 電気代<br>ガス代<br>水道代 | 節減方法の工夫を反映した上で積算すること |
| | 業務委託料 | 第三者委託経費 | 清掃、警備などの業務を第三者へ再委託する場合の委託料を積算すること<br>施設の日常点検に係る経費については、建築課に協議した上で積算すること |
| | 保険 | 施設賠償責任保険<br>第三者賠償責任保険<br>等、指定管理業務に必要な保険料 | 要求水準の中で、最低補償内容を明示すること |
| | 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、注意すること |
| 事務関連費 | 消耗品費 | 事務に係る消耗品費 | 棚卸し作業により在庫量の確認を行い、適正額を積算すること |
| | 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こと |
| | 通信運搬費 | 電話代<br>インターネット通信費<br>郵便料金<br>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こと |
| | 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となる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うこと |
| その他 | 雑費 | 指定管理業務に付随し、小額でどの科目にも属さない臨時的な経費（手数料等） | 必要に応じて積算すること<br>なお、内訳を記入すること |
| | 研修参加費 | | 指定管理業務を実施する上で、必要となる研修費を積算<br>法定研修や、要求水準で求める研修について明確にすること |
| | 旅費 | | 指定管理業務を実施する上で、必要となる旅費を積算すること |
| | 負担金 | | 指定管理業務を実施する上で、必要となる負担金、会費等を積算すること |

| | | |
|---|---|---|
| 収入 | 利用料金収入<br>指定事業収入<br>その他収入 | 実績から増減傾向を分析し、見込を積算すること |

（２）選定年度における債務負担行為予算の設定

予算に基づいた選定を行うため、所管課において指定管理料の積算を行い、選定年度に債務負担行為予算を設定する。指定管理者を公募する際は、設定した債務負担行為予算の範囲内で指定管理料の上限額を設定する。

指定管理者の指定は、後年度以降の支出を義務付けることとなる法第 214 条に規定する「債務を負担する行為」に該当するとされている。債務負担行為に係る手続きは以下のとおりである。

債務負担行為にかかる手続き

| 区分 | | 内容 |
|---|---|---|
| 債務負担行為予算の設定 | 時期 | 指定管理者の選定年度に設定する。 |
| | 単位 | 原則、指定管理者の選定単位と同一とする。 |
| 債務負担行為を行う時期 | | 債務負担行為予算を設定した年度に基本協定を締結し、財政課長に合議の上、債務負担行為に係る支出負担行為の手続きを行う。 |

（３）指定管理料の決定

指定管理料は、市が定める提案上限額内で、応募者からの提案内容に基づき、指定管理者候補者選定のための評価会議（以下「評価会議」）での評価を経て、指定管理者との協定により決定する。

また、指定管理料は、入札制度における委託料に相当するものであり、経費に不足が生じても補てんしない。なお、事業計画書等に掲載した事業が予定どおり実施されなかった場合には、基本協定書を変更の上、指定管理料を減額する。業務不履行により市に与えた損失については、別途損害賠償を請求する。

（４）利用料金制と収益の取扱い

本市では、指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくし、また、市及び指定管理者の会計事務の効率化を図れることから、利用料金制を積極的に導入することとしている。

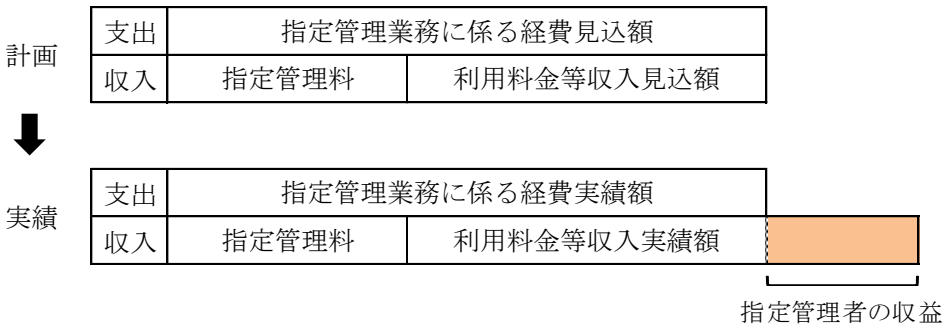
利用料金の設定は、条例の規定に従い市の承認を経て指定管理者が決定する。市が承認する際には、利用料金は住民福祉の向上を目的とする公の施設におけるサービス提供の対価であること、及び指定管理者の自主的な経営努力を反映した適正な価格となるよう留意する。

また、指定管理者の創意工夫などの経営努力により、実際の経費が当初見込額より縮減されたり、利用料金収入額が見込額を上回る場合、その差額は原則として指定管理者の収益とする。利用料金収入実績額が見込額を下回った場合には、市は補てんしない。ただし、市がその差額を過大であると判断した場合には、指定管理者と市との協議によりその取扱いについて定める。

利用料金制導入施設における収益の取扱いについては、以下のとおりとする。

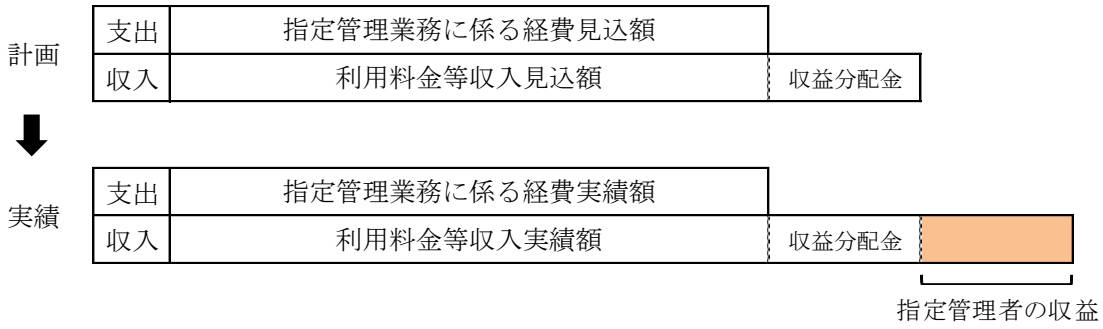
ア　利用料金等収入見込額が指定管理業務に係る経費見込額を下回る場合

利用料金等収入見込額と指定管理業務に係る経費見込額との差額については、指定管理料として市が支払う。指定管理料と利用料金等収入実績額の合計のうち、指定管理業務に係る経費実績額を上回った部分が指定管理者の収益となる。




イ　利用料金等収入見込額が指定管理業務に係る経費見込額を上回る場合

利用料金等収入見込額と指定管理業務に係る経費見込額との差額については、収益分配金として市に還元させる。利用料金等収入実績額のうち、利用料金等収入見込額を上回った部分が指定管理者の収益となる。




（５）年度を超える利用料金収入の取扱い

事前予約等で、利用料金収受年度と利用年度が異なる場合においては、その利用料金は前受金として取扱い、基本的に利用年度分の収入とする。指定管理者が変更となる場合は、次期指定管理者の収入として引き継ぐよう指導する。

なお、現年度の収入となる使用料の取扱いと異なるため留意する。

| | | 利用時期 | |
|---|---|---|---|
| | | 現年度 | 翌年度 |
| 料金の収受年度 | 現年度 | 現年度の収入 | 翌年度の収入　※ |
| | 翌年度 | | 翌年度の収入 |

※使用料については、現年度の収入（歳入）となる。

## ６　精算

指定管理料は、入札制度における委託料に該当するものである。そのため、指定管理者が管理運営を行う上で生じた指定管理料の過不足については、精算を行わない。

ただし、年度当初において経費の執行が未確定である学童保育所における人件費・おやつ代や、市が負担することとした経費のうち事務効率の観点から指定管理者に実施させる修繕や備品購入については、基本協定で定めている場合に限り、精算項目とすることができる。

なお、精算項目の執行にあたっては、事前に、指定管理者に書面による協議をさせるとともに、原則二者以上の事業者から見積書を取らせるなど、市が契約を行う場合と同程度の透明性と効率性を確保させることとする。

## ７　修繕・備品の取扱い

（１）修繕と備品に係る経費の取扱い

修繕及び備品購入については、指定管理期間を超えて耐用するものもあるため、基本的に市で執行する。しかし、「６　精算」のとおり事務の効率化の観点から、指定管理者の業務とすることも可能とする。

（２）修繕

P.21のリスク分担表例で示すとおり、指定管理者の責に帰さない財産の損傷や損壊への対応は市の責任として行う必要がある。財産の維持に係る経費については、大規模な改築や改造といった長期的視点から計画的に実施するもの（投資的経費）と、日常の管理運営における突発的な事象に対応するもの（コスト）とに分けることができる。

この内、突発的な事象への対応は、迅速に行う必要があるが、指定管理者の負担とした場合には確実な実施が担保されない可能性があるため、修繕等を行う場合には下記の取扱いとする。

| 区分 | 実施者 | 経費負担 |
|---|---|---|
| 投資的経費 | 市 | 市 |
| コスト | 市（指定管理者） | 市（指定管理料（精算）） |

ただし、投資的経費に区分されるものであっても、市と指定管理者との協議により、指定管理者に行わせることができる。また、コストに区分されたものの実施にあたっては市に報告（協議）をさせることとし、経費については精算する。

（３）備品

ア　定義

予定価格５万円以上の物品で、「施設の機能向上や維持管理に寄与するもの」「施設に付属する資産として、市民の利用に供するもの」の内、市が当該施設に備えておくべきと判断する物品とする。

イ　考え方

備品については、市の経費で負担する。

ウ　備品の購入手続き

指定管理者に備品を購入させる場合には、市との協議を行わせる。指定管理者から協議を受けた際は、所管課において、その必要性について判断を行う。

エ　備品の管理

所管課は、指定管理者が備品を取得した際には速やかに報告をさせ、「八王子市物品管理規則」に基づいた手続きを行うこととする。

オ　指定管理者が用意する物品

市は、指定管理者が業務を行うために自らの判断で用意して使用する物品（公の施設の備品として位置付けないもの）については、購入経費を負担しない。市は、指定管理者からサービスを購入するものであるため、この物品の使用に係るコストを含めた事業費を運営経費（指定管理料）として支払うこととなる。また、施設設置者の立場から、指定管理者が用意して使用している物品の把握に努めることとする。

## ８　リスク分担

公の施設の管理運営にあたって、突発的な事故や施設設備の破損、自然災害、物価の上昇等の経済状況の変動など、事前に把握が困難な事情に起因し発生する被害や損失等のリスクについて、適切な対応が図れるようリスク管理が必要となる。

効果的なリスク管理を行うには、あらかじめ想定されるリスクについて、市と指定管理者間でのリスク分担を定めておくことが有効である。

リスク分担は、「想定されるリスクを可能な限り明確にし、リスクを最もよく管理することができる者が当該リスクを分担する」ことを基本とする。具体的には、リスクが顕在化または顕在化する恐れが高い場合に、市と指定管理者のどちらが少ない経費でリスクに対応し回避を図れるのかを適切に判断しながら、次頁の「リスク分担表例」を参考に、その帰責事由の有無等も考慮して定める。

また、市と指定管理者のリスク分担については、事前にその考え方を応募者に周知し共有しておく必要があるため、募集段階（募集要項等）で示すこととする。

リスク分担表例

| 区分 | リスクの種類 | リスクの内容 | 甲（市） | 乙 | 甲乙協議 |
|---|---|---|---|---|---|
| 準備段階 | 応募手続き | 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 | ○ | | |
| | 準備手続き | 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 | 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（合理性が認められる範囲） | ○ | | |
| | | 全国的かつ急速なまん延のおそれのある感染症による管理運営の変更や対策等に関するもの | | | ○ |
| 業務執行 | 業務内容の変更 | 甲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 | ○ | | |
| | | 乙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 | 甲の要請に基づき乙が協力業務に要した費用に関するもの | ○ | | |
| | 一部委託 | 乙が甲の承認を得て、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 | 甲の協定内容の不履行に伴うもの | ○ | | |
| | | 乙の協定内容の不履行に伴うもの | | ○ | |
| | 第三者賠償（※） | 甲に帰責事由があるもの | ○ | | |
| | | 乙に帰責事由があるもの | | ○ | |
| | | 甲と乙の両者、または被害者・他の第三者等に帰責事由があるもの | | | ○ |
| 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・劣化 | 乙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 | 乙の帰責事由による場合 | | ○ | |
| | | 上記以外の場合 | ○ | | |
| 事業終了 | 指定の取り消し | 乙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（乙の損害・損失及び乙の甲又は第三者への賠償も含む） | | ○ | |
| | 事業終了・引継ぎ | 事業終了時の現状復帰、業務引継ぎに関するもの | | ○ | |

本表に定める事項に疑義が生じ、又は本表に定める事項以外の不測の事態が生じた場合は、甲と乙が協議の上、リスク分担を定める。

（※）この場合の「第三者賠償」とは、施設の管理運営において、業務執行又は施設、備品等の不備に起因して、事故等による施設利用者の怪我等や個人情報の漏えい、騒音・振動等により第三者に対して不法行為等の損害賠償責任を負う場合のリスクのこと。

# 第４章　要求水準書の作成における留意点

## １　要求水準の明確化

指定管理者の責務は、公の施設の管理運営を適切に行うことであり、また、民間事業者等が有する能力を広く活用して、市が直接管理運営するよりも効果・効率的に公の施設の設置目的を達成し、かつ市民サービスの向上を図ることである。そのため、市は指定管理者がこの責務を確実に果たすことができるよう施設のあるべき姿を明確にし、その実現に向け管理運営に求める業務やサービス内容を要求水準として示す必要がある。

要求水準書には、民間事業者等が有する能力や創意工夫が十分に発揮されるよう留意しつつ、応募者が市の求めに応じた事業計画書を作成できるよう、業務内容の詳細を示す部分と、指定管理者からの提案に委ねる範囲を整理し、明確に示す。

要求水準書項目例

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 1 | 総則 | (1) 要求水準書の位置づけ<br>(2) 指定管理者に求めること<br>(3) 業務についての基本方針 |
| 2 | 対象施設の現況 | 対象施設の位置、施設現況等 |
| 3 | 法令等の遵守 | 管理運営にあたり、遵守しなければならない法令や各種規程を示す。 |
| 4 | 維持管理要求水準（総則） | (1) 維持管理者が行う業務の範囲<br>(2) 指定期間<br>(3) 業務の実施 |
| 5 | 維持管理要求水準（個別） | 個別の業務についての水準を示す<br>・業務の対象<br>・業務の範囲<br>・業務期間<br>・業務の実施 |
| 6 | リスク分担 | 効果的なリスク分担を行うことを念頭に想定されるリスクを応募者に示した「リスク分担表」を作成し、その基本的責任を明確にする。<br>なお、リスク分担表は、想定されるリスクをできる限り明確化した上で、「リスクを最もよく管理することができる者が当該リスクを分担する。」との考え方に基づき、施設の特性を踏まえて定める。 |
| 7 | 保険 | 当該施設の管理運営業務を実施するにあたり、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。 |
| 8 | 損害賠償 | 指定管理者の責に帰すべき理由や指定の取り消し等により、市及び第三者に損害を与えた場合において、指定管理者が損害賠償をしなければならない旨を明確に示す。 |
| 9 | 経理 | (1) 経理規程<br>適正な経理事務を行うためには、経理事務の方針や体制等ルールを定める必要があることから、指定管理業務に係る経理規程を作成する必要があることを示す。<br>(2) 独立した会計帳簿と専用の口座<br>指定管理業務に係る収支を適切に管理するため、独立した会計帳簿の作成と専用の口座を開設する必要があることを示す。 |
| 10 | 個人情報保護 | 個人情報保護法及び関係法令の適用関係を明確に示す。 |
| 11 | 情報セキュリティ | 「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づき、指定管理者においてセキュリティ対策を図るよう示す。 |
| 12 | 業務の引継ぎ | 指定管理者が変更となる際の業務の円滑な引継ぎは、現行の指定管理者の責務であること、また、新たな指定管理者は指定管理業務の準備行為として、指定管理業務には含めないことを示す。 |
| 13 | 緊急時の対応 | 指定管理業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合の対応及び原因調査の対応者を示す。 |
| 14 | 災害応急活動 | 災害時の応急活動には「指定管理者としての責務としての活動」と「市の災害対応への協力活動」があることを示す。 |

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 15 | 地域との連携及び協力 | 施設の管理運営にあたっては、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した事業展開を行わなければならないことを示す。 |
| 16 | 環境対策 | 指定管理業務の実施にあたっては、「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」と同等の取組や「八王子市役所環境マネジメントシステム（Ｈ－ＥＭＳ）」に基づく環境配慮行動を行わなければならないことを示す。 |
| 17 | その他 | 必要に応じて市が定める規程や計画、様式を添付する。 |

## ２　指定期間

指定管理者の指定は、期間を定めて行わなければならない。指定期間は、合理的理由もなく長期間とすれば、市場経済の動向が反映されないなど施設の管理運営における効果・効率性の向上を図る機会を逸する可能性もある。また、短期間での指定は、優秀な人材の確保・育成が困難なことや複数年にわたって利用する機器等の経費負担が割高となる可能性がある。

そのため、指定期間については、施設の設置目的及び特性を十分に考慮した上で、市民サービスの向上や民間事業者の経営の安定化・効率化を見込むことができる期間を設定するものとし、施設の特性に応じて３年又は５年を原則とする。

なお、公の施設の特性や事業内容等により、設置目的を効果・効率的に達成することができる場合は、以下の基準によらず、その根拠を明らかにした上で、５年を超える期間設定ができる。

指定期間に関する基準

| 期　間 | 期間設定の考え方 |
|---|---|
| ＰＦＩ事業契約における維持管理運営期間 | ・民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律（平成11年法律第117号）に基づく事業（以下、「ＰＦＩ事業」という。）により整備し、ＰＦＩ事業者が維持管理運営を行う施設 |
| 10年以内 | ・特命で選定するコミュニティ関連施設等<br>（コミュニティ関連施設等：地域に密着したコミュニティ関連施設など、市民との協働を推進するという本市の政策に沿った施策展開を行う場合は、公募の例外として特命により選定を行うことができる。） |
| ５年 | ・事業の管理・運営にあたり初期設備投資がかかり、かつ、減価償却と同程度の期間にしないと指定管理者の安定した運営が困難な施設<br>・事業の管理・運営にあたり、専門的知識を必要とする業務の習熟及び事業の継続性のため特に長い期間（３年を超える期間）を要する施設 |
| ３年 | ・事業の管理・運営に専門的知識を有する人材の確保のほか、初期投資、施設の運営効率及び事業の継続性に配慮する必要がある施設 |
| ２年 | ・コスト削減と安定した事業運営が図られる施設であって、他の区分に該当しない施設 |
| １年 | ・単年度でも運営に支障がない施設 |

## ３　施設の定期点検の実施

利用者等の安全の確保及び施設の長寿命化を図るため、各施設においては、専門家による建物の躯体や昇降機等の設備に対する点検と、所有者や管理者による日常点検を実施する必要がある。

所管課は、点検にあたっての条件や実施手法等について、必要に応じて建築課と協議の上、要求水準に定めるとともに、基本協定書に規定する。

## ４　損害賠償責任

損害賠償責任については、基本的に、民法第 709 条により、帰責事由を有するものが責任を負うこととなる。したがって、その旨を要求水準に定め、基本協定書に規定する。

なお、指定管理者によって管理運営される公の施設において、故意または過失、施設の瑕疵等が原因

で、第三者に対して損害賠償を行う必要が生じた場合、国家賠償法第１条、同法第２条、民法第 715 条等の規定により、被害者は、市に対して損害賠償を請求することができる。これらの規定に基づき、市が指定管理者に帰責性がある損害について賠償した場合、市は指定管理者に対して求償することになるため、その旨も要求水準書において明確にしておく。

また、指定管理者の責に帰す損害賠償責任に対応させるため、施設の実情に合わせた必要な保険内容や適用範囲を要求水準書に明記する。

要求水準書記載例

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 責任分担の原則 | 指定管理者によって管理運営される公の施設における損害賠償の責任分担の原則は、「リスク分担表」に定めるとおり、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する。 |
| 求償 | 指定管理者の責に帰すべき事由により、利用者をはじめとした第三者に対し発生した損害について、被害者の請求に基づき市が賠償した場合、市は指定管理者に対し当該賠償額を請求することができる。 |
| 施設の損壊等に対する損害賠償責任 | 指定管理者は、その管理する公の施設の躯体又は設備を損壊し、又は消滅させたときは、原状回復しなければならない。原状回復が困難な場合は、それによって生じた損害を市に賠償しなければならない。 |
| 指定の取消等に対する損害賠償責任 | 指定管理者は自らの責に帰すべき事由により指定の取消、全部業務又は一部業務の停止がされた場合において市又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。 |
| 賠償責任保険への加入 | 指定管理者は、上記損害賠償に備えるため、指定期間中、施設賠償責任保険のほか必要な保険に加入することとする。 |
| 保険内容の見直し | 保険の更新時においては、過去の事故等から保険の内容を見直し、適切な保険に加入することとする。 |

## ５　経理

市は、指定管理者に対し、指定管理業務に関する経理事務において、適正かつ明確な経理事務を求める必要がある。

このため、要求水準書中の項目に「経理」を掲げ、具体的事項として次の２点を掲げることとする。

（１）経理規程

経理事務責任者や金銭の保管など経理事務の方針や体制等のルールを定める経理規程について、指定管理者に設定させることとする。市は、モニタリングにおいて、経理規程の妥当性を確認するとともに指定管理者の経理事務が、この経理規程に則り実施されていることを確認する。

（２）独立した会計帳簿と専用の口座

市は、指定管理者に対し、指定管理者の管理する施設に関する会計と、それ以外の事業者固有の会計を分けて管理させることで、指定管理業務の経理事務を明確なものとさせる必要がある。このため、独立した会計帳簿を作成させるとともに専用の口座を開設させるものとする。

ただし、指定管理業務の一部を本社で行っており、指定管理料専用口座から本社口座にその費用を振り替える必要がある場合は、その費用の内訳が明らかとなるよう施設現金出納帳を整備させ、把握できるようにしておくものとする。

## ６　個人情報保護

市は指定管理者を市の実施機関に準じるものとして取扱うものとし、指定管理者に個人情報の保護に関する法律及び八王子市個人情報の保護に関する法律施行条例に基づき必要な対策を講じさせる。

その際、指定管理者が扱う個人情報については、公の施設の管理業務に係るものと、法人固有の情報とを明確に区別して、適正な管理を行わせる必要があることに留意する。

したがって、市は個人情報保護に関する法令について、応募者が十分理解した上で具体的な対策を事業計画書等に記載するよう、要求水準書に明示する。また基本協定書には、指定する業務における個人情報の取扱いについて具体的に記載する。

＜運用上の注意事項＞

・指定管理者が利用者から個人情報を収集する際には、記入用紙に「指定管理者は議会で指定を受け、市の代わりに公の施設を管理する者であり、この情報は、市と指定管理者で共有しています」といった具体的な説明を入れるよう指導する。
・市が指定管理者に個人情報を提供する場合や、指定管理者が自ら収集、作成したものを市に提供する場合には、その目的及び情報内容を具体的に記載した文書を取り交わし、明らかにする。

## ７　情報セキュリティ対策

公の施設における情報セキュリティは、「八王子市情報セキュリティ基本方針」に基づいて行われる必要がある。指定管理者制度を導入している施設を所管する情報セキュリティ管理者は、「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づき、指定管理者においてセキュリティ対策を図るよう周知徹底する。

## ８　業務の引継ぎ

指定管理者が変更となる際には、業務に支障が生じないよう円滑な引継ぎが必要である。そのため、募集の際に要求水準に次期管理者への業務引継ぎを指定管理者の責務として定め、引継ぎ期間等を含めた内容を基本協定書に明示する。

また、新たな指定管理者にとって業務引継ぎは、指定管理期間開始後に確実な業務遂行を行うための準備行為であるため、指定管理業務には含めないこととし、別途指定管理料は支払わない。

## ９　災害応急活動

（１）災害応急活動

指定管理者が行う災害応急活動は、「施設管理者としての責務」と「市の災害対応への活動」に分けられる。下記の「施設管理者としての責務」は、全ての施設で要求水準書に明記する。また、「八王子市地域防災計画」において、避難所や一時滞在施設として位置付けがされている施設の指定管理者は、緊急に開設する必要があるとき、施設管理者として自主的な開設が求められる。さらに、物資配送拠点など、地域防災計画上、重要な拠点として位置付けがされている施設については、市の迅速かつ的確な発災対応のため、指定管理者に協力を求めることも想定される。

こうしたことから、地域防災計画を踏まえ、指定管理者に対応や協力を求める事項を「市の災害対応への活動」として整理し、「施設管理者としての責務」と合わせて要求水準書へ明記する。なお、対応・協力を求める事項については、必要に応じ、関係所管も含め整理する。

【施設管理者としての責務】
①（行政機関、地域への協力活動）
市その他の行政機関が実施する震災対策事業及び市民が協働して行う地域の復興に関する活動に協力するとともに、事業活動にあたっては、その社会的責任を自覚し、震災の防止、震災後の市民生活の再建及び安定並びに都市の復興を図るため、最大の努力を払うこと。
②（安全確保）
震災時の被害を防止するため、事業所に来所する顧客、従業者等及び事業所の周辺地域における住民（以下「周辺住民」という。）並びにその管理する施設及び設備について、その安全の確保に努めること。
③（一斉帰宅の抑制、備蓄）
東京都帰宅困難者対策条例に基づき、震災時には、施設の安全等を確認した上で、従業者を事業所内に待機させるなど、一斉帰宅の抑制に努めること。そのため、あらかじめ、従業者の３日分の飲料水及び食糧等を備蓄するよう努めること。
④（従業者への安全対策）
あらかじめ、従業者との連絡手段の確保に努めるとともに、従業者に対して、家族等との連絡手段を確保すること、避難の経路、場所及び方法並びに徒歩による帰宅経路の確認等の周知徹底に努めること。
⑤（震災対策活動）
管理する事業所の周辺地域における震災を最小限にとどめるため、周辺住民に対する震災対策活動の実施等、周辺住民等との連携及び協力に努めること。
⑥（防災計画の策定）
事業活動に関して震災を防止するため、都及び区市町村が作成する地域防災計画を基準として、事業所単位の防災計画を作成すること。

【市の災害対応への活動】（例）
① 避難所開設に関すること。
② 避難者の受入に関すること。
③ 避難所の運営の協力に関すること。
④ 一時滞在施設の開設に関すること。
⑤ 帰宅困難者の受入に関すること。
⑥ 物資配送拠点の開設準備の協力に関すること。
⑦ 物資の受入、仕分け、保管の協力に関すること。
※各項目については、災害時における施設の位置付けに応じ、関係所管と整理した上で明記する。

（２）平時からの取組

迅速かつ的確な災害対応を行うため、市と指定管理者は、災害時における当該施設の位置付けや、互いの初動対応について共通認識を持ち、合同による防災訓練を行うなど、平時から災害対応に向けた連携を図ることとする。なお、複合施設は、関連所管も含め連携強化を図ることとする。

（３）災害応急活動等に係る費用負担

市の要請に基づき、協力業務を指定管理者に実施させた場合は、協力業務終了後、当該業務に要した費用を市に請求させ、市が必要と認めた費用は、市が負担するものとする。

（４）備蓄品の費用負担

避難所、一時滞在施設に指定されている施設については、避難者、帰宅困難者に係る備蓄品の費用は市（防災課）が負担する。施設で働く職員に係る備蓄品の費用については、指定管理者が負担する。

## 10　障害者への合理的配慮に対する対応

市は、指定管理者に対して、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」及び「障害のある人もない人も共に安心して暮らせる八王子づくり条例」を遵守させ、障害者に対して不当な差別的取扱いをしないよう必要な対策を講じさせる。

その際、障害者への合理的な配慮を行う手法として、「八王子市指定管理者における差別解消に向けたガイドライン」を参考に、想定される事案については具体的な対応方法を定めるよう周知徹底する。

市は、指定管理者が作成した対応方法の確認を行い、モニタリングにおいて執行状況の確認を行う。

## 11　文書の適正な管理

「八王子市公文書の管理に関する条例」は、公文書が、市民共有の知的資源として、市民が主体的に利用し得るものであることに鑑み、公文書の管理に関する基本的事項を定めている。

市は、指定管理者に対して、同条例の趣旨にのっとり当該公の施設の管理に関する文書の適正な管理に関して必要な措置を講ずるよう指導に努める。

○八王子市公文書の管理に関する条例（抜粋）

（指定管理者の文書の管理）

第 16 条　地方自治法第 244 条の 2 第 3 項の規定により市が設置する公の施設の管理を行う法人その他の団体(以下「指定管理者」という。)は、この条例の趣旨にのっとり当該公の施設の管理に関する文書の適正な管理に関して必要な措置を講ずるよう努めるものとする。

２　実施機関は、指定管理者に対し、前項に定める必要な措置を講ずるよう指導に努めるものとする。

## 12　地域との連携及び協力

市は、指定管理者に対して、町会等の地域団体や関係機関との交流や、地域におけるボランティアの募集や受け入れ、物品調達における市内業者の活用など、地域の実情に即した事業展開に向け、各施設の特性を踏まえた地域との連携及び協力を求める。

# 第５章　募集

## １　指定管理者の条件

（１）対象団体

指定管理者となれる団体は、制度の趣旨に則り、民間事業者等の法人その他の団体とする。団体であれば、法人格の有無は問わない。また、複数の事業者が共同事業体を構成する場合も対象となる。

（２）市内業者優先

指定管理者となれる団体は、本市の経済振興と市内業者の育成を図るため、原則として八王子市内に事業所を置く法人またはその他の団体（以下、「市内業者」という。）とする。共同事業体の場合は、原則として構成団体に一者以上市内業者を含め、かつ代表者は市内業者とする。ただし、競争性が確保できない場合はこの限りではない。

また、指定管理者が行う第三者委託については、指定管理者を選定する際に、市内業者へ優先的に発注することを条件とする。

＜実績＞　指定管理者48事業者のうち、36事業者が市内業者。※令和４年（2022年）４月１日時点

## ２　募集における施設単位の検討

指定管理者の指定に際して、施設の単位は、①個々の施設ごとに行う方法、②複数同種の施設を一つ（一括）に、又は、一定の規模にグループ化して行う方法がある。当該施設の設置目的や性格等を踏まえ、最も効果・効率的な方法を選択することとする。

なお、一括又はグループ化する場合は、管理の一体性等によるサービスの向上、管理の効率化及びコストの節減などが図られることを市民等に十分説明できるよう明らかにしておく。

グループ化する規模は、当該施設の設置目的、性格等に応じて定めることとなるが、募集要項等でグループ化する基準や考え方を明らかにする。

## 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・効率的かつ安定的に達成できる団体を選定するため、原則として公募とする。

（２）公募によらない選定

指定管理者の指定にあたっては、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る。

以下に該当する場合は、公募によらない選定（特命）とすることができる。特命で選定する場合でも、選定にあ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、要求水準等を示した要項が必要となる。

**ア．外郭団体に補助金を交付して推進する公益事業の活動拠点として必要な施設**

行政を補完する組織としての外郭団体に補助金を交付して推進する公益事業の活動拠点として必要な施設は、公募の例外として特命により選定を行うことができる。

**イ．コミュニティ関連施設等**

地域に密着したコミュニティ関連施設など、市民との協働を推進するという本市の政策に沿った施策展開を行う場合は、公募の例外として特命により選定を行うことができる。

**ウ．公募を行っても応募する事業者がなかった施設**

公募を行っても応募する事業者がなかった施設は、公募の例外として特命により選定を行うことができる。

**エ．更新制度を導入している施設（関連 P.33 参照）**

更新制度を導入している施設は、更新の条件を満たしている場合には、特命により選定を行うことができる。

**オ．ＰＦＩ事業により整備する施設**

ＰＦＩ事業により整備する施設で、ＰＦＩ事業者が設計、施工から維持管理運営を一体的に行う場合には、特命により選定を行うことができる。

なお、上記アからオまでに該当し、特命により指定管理者を選定する場合は、市民に対して十分な説明責任を果たすことが求められるため、特命の必要性と効果・効率性を検証した上で、「特命とする理由」について、ホームページ等で市民等に十分説明をすることとする。

## ４　条件付きの公募

指定管理者の募集にあたっては、施設の設置目的、性格等によって応募資格等に類似施設の維持管理業務の実績又は、指定管理者の種別限定などの条件を付して公募を行うことができる。

## ５　募集方法

（１）募集要項・要求水準書の作成

ア　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ある。

イ　要求水準書

要求水準書は、一般的な委託業務や請負業務における仕様書に相当するものであり、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、業務実施にあたり市が求める水準を施設ごとに詳細に定めるものである。

募集要項・要求水準書は、管理運営における目標設定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、下記の点に留意し策定する。

① 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
② 現行の管理運営状況や施設情報の詳細を提供する
③ 応募に対する動機付けとなるように工夫する

（２）募集要項に掲載する基本的項目

募集要項は、募集期間、提出書類、審査基準など記載すべき事項を例示した「募集要項（例）」を参考に、各施設に係る仕様書等必要な事項を加えて作成する。なお、選定過程及び選定結果を公表することを募集要項において明示する。（関連 P.57 参照）

募集要項項目例

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 1 | 対象となる施設の概要 | (1) 施設の名称<br>(2) 所在地<br>(3) 施設の目的<br>(4) 開設時期<br>(5) 建物の構造<br>(6) 施設の内容<br>(7) 休館日<br>(8) 開館時間<br>同種の施設をグループ化して募集を行う場合、又は地域単位でグループ化して募集を行う場合は、その内容を明瞭に記載する。<br>なお、この場合は、市民、議会等に対してその理由を明確に説明できるように、基準等を明らかにする。 |
| 2 | 指定期間 | 指定期間が５年を超える場合は、市民、議会等に対してその理由を明確に説明できるように、その根拠を明らかにする。 |
| 3 | 管理運営方針 | (1) 管理運営の基本的方針<br>(2) 指定期間内の目標<br>当該施設の設置目的や特性を踏まえ、留意すべき視点などを含めた市の基本的な方針や施設目標を示す。 |
| 4 | 指定管理料の上限額 | P.15で示した「主な積算項目一覧」をもとに積算した金額を参考に、指定管理料の上限額を示す。<br>また、指定管理業務を確実に履行するためには、適正な指定管理料の積算を行う必要があることから、価格の提案にあたっては積算内訳が必要な旨を示す。 |
| 5 | 指定管理料の支払方法 | 指定管理料の決定方法（市と指定管理者との協議により年度協定で定める旨）や支払方法（確定払、前金払又は概算払の区分）、支払回数を示す。なお、概算払とする場合には、積算する経費の内容・理由を示す。 |
| 6 | 精算項目 | 精算項目について規定する。 |
| 7 | 利用に係る料金の取扱い | 利用料金制を採用する場合には、利用料金制の趣旨と条例で定める内容、減免、収益の取扱いについて示す。<br>また、過去の実績にとらわれず、指定管理者の創意工夫による取組を積極的に反映したものとなるように示す。 |
| 8 | 応募資格 | ア 原則として、八王子市内に事務所または事業所を置く団体（共同事業体の場合は代表となる団体）である必要があることを示す。<br>イ 施設の特性や市の管理運営方針を踏まえ、指定管理者に求める資質や専門的能力、資格、類似施設等の管理実績、説明会への参加の有無など必要な条件を示す。<br>ウ 応募における欠格事項を示す。なお、欠格事由の該当の有無を確認するため、警視庁等関係官公署に問い合わせを行う場合があることを示す。 |
| 9 | 応募方法 | ア 提出書類<br>申請書、事業計画書、収支計画書、団体の概要など市が必要とする書類及び部数、データ提出の必要を示す。<br>イ 提出書類の著作権<br>提出書類の著作権の帰属先及び選考に必要な場合の複製の取扱いを示す。<br>ウ 受付期間及び説明会の開催<br>・必要書類の配付期間、時間、場所<br>・説明会開催の日時、場所<br>・応募受付の機関、時間、場所<br>エ その他<br>応募にあたっての費用負担や応募書類の取扱い、虚偽の記載があった場合の対応など応募に関する留意事項を示す。 |
| 10 | 指定管理者の選定 | ア 選考基準<br>施設ごとに必要な判断基準を示す。<br>イ 選考方法<br>一次審査（書類による資格・要件審査）、二次審査（プレゼンテーション、ヒアリング）などの審査方法、選考結果の公表・通知方法、議会の議決など選考方法を示す。 |

募集要項項目例

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 11 | 協定 | 協定に関する基本的な考え方、協定締結における協議項目、協定書に掲げる基本的な項目、協定が締結できないときの措置を示す。 |
| 12 | 第三者への業務委託 | 清掃や警備など具体的業務については、市の承認を得て第三者へ委託することができるが、管理運営にかかる業務を一括して第三者へ委託することはできないことを示す。また、市内業者に優先的に委託することを条件とする旨を示す。 |
| 13 | 情報提供 | 指定管理者の選考及び業務実施、モニタリングの結果について、広く情報提供を行うことを示す。 |
| 14 | 指定の取り消し | 指定の取り消し又は、業務の全部（一部）停止を命じることとなる場合の要件を示す。 |
| 15 | モニタリングの実施 | モニタリングにおける評価結果は、不服申立の対象とはならないが、団体の経営に影響を与える場合もあるため、モニタリングの実施手法（回数、種別）、評価結果の取扱い、市の指導への対応等について示す。 |
| 16 | 問い合わせ先 | 問い合わせ先 |

（３）公募における周知

指定管理者を公募する場合は、募集内容を広報、市ホームページに掲載するとともに、公平性に留意したうえで、指定管理業務に携わる業界団体への情報提供、指定管理者制度や施設に係る専門誌・ホームページへの掲載依頼を行うなど、市民や事業者に対し、可能な限り幅広く周知する。また、応募予定者への情報提供や民間ノウハウの活用を目的として、必要に応じ現地説明会や民間事業者の意見・提案の把握等を行う。

なお、指定管理者の選定にあたっては、競争性を確保することが前提となる。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、要求水準書を工夫する。

【広報原稿例】
以下の事項を入れるようにすること
① 施設名、② 所在地、③ 指定期間、④ 応募資格、⑤ 募集要項配付期間、⑥ 応募受付期間、⑦ 説明会の開催（該当する場合のみ）、⑧ 担当所管課名及び問い合わせ先

【ホームページ掲載内容】
以下の事項を入れるようにすること
① 施設名、② 所在地、③ 指定期間、④ 応募資格、⑤ 募集要項配付期間、⑥ 応募受付期間、⑦ 説明会の開催（該当する場合のみ）、⑧ 選考方法、⑨ 募集要項（ＰＤＦ）、⑩ 要求水準書（ＰＤＦ）

※当該募集に基づき選定した指定管理者が管理運営を行っている間は公表しておくこととする。

（４）募集期間

募集要項配布から応募書類の提出期限までの期間は、原則４０日を確保することとし、応募者が事業計画作成等に十分な時間を確保できるよう施設規模や事業内容等に応じて適宜設定する。

（５）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する。

（６）応募条件

ア　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う。

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、①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、②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、周知する。

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する。

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う。

イ　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する。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する。

ウ　欠格条項

応募資格に対する欠格条項は、次のとおりとする。なお、法上の兼業禁止規定(第 92 条の２、第 142 条、第 166 条及び第 180 条の５)について、指定管理者制度においては首長及び議員等の兼業は必ずしも違法ではないとされているが、本市においては、公平性・透明性を確保するという観点から、法上の兼業禁止規定に準じた取扱いを行う。このため、募集要項等において、その旨を記載することとする。

（ア）法施行令第 167 条の４（一般競争入札の参加者の資格）の規定に該当するもの。

（イ）八王子市から指名停止措置を受けているもの。

（ウ）市民税、法人税、消費税等を滞納しているもの。

（エ）会社更生法、民事再生法等により更生又は再生手続を開始している法人。

（オ）法第 92 条の２（議員の兼業禁止）、第 142 条（長の兼業禁止）、第 166 条（副市長の兼業禁止）及び第 180 条の５（委員会の委員及び委員の兼業禁止）に該当するもの。ただし、法施行令第 122 条及び第 133 条（市が資本金、資本金その他これらに準ずるものの二分の一以上出資している法人）に該当する場合を除く。

（カ）指定管理者（共同事業体の場合は構成団体も含む）になろうとする法人又はその役員が、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第２条に掲げる暴力団又は暴力団員及びそれらの利益となる活動を行う団体に該当する場合。

## ６　更新制度（関連 P.29 参照）

施設職員と施設利用者との人的な関係が継続かつ密接な一部の福祉施設については、利用者にとって同じ指定管理者に継続的に運営されることが望ましい場合がある。一方、指定管理者の選定を競争で行うことは、公の施設の管理運営における公平性やサービス向上の機会の確保につながるものである。これらの視点を踏まえ、対象施設を限定した上で当初公募により選定した指定管理者が一定の条件を満たしている場合は、当該指定期間満了後、一定の期間内、回数を限り、引き続き公募によることなく指定期間の更新を行うことができるものとする（更新制度）。また、更新制度を実施する場合においては、東京都福祉サービス第三者評価を原則実施することとし、当該指定管理者による管理運営の安全性を確認する。

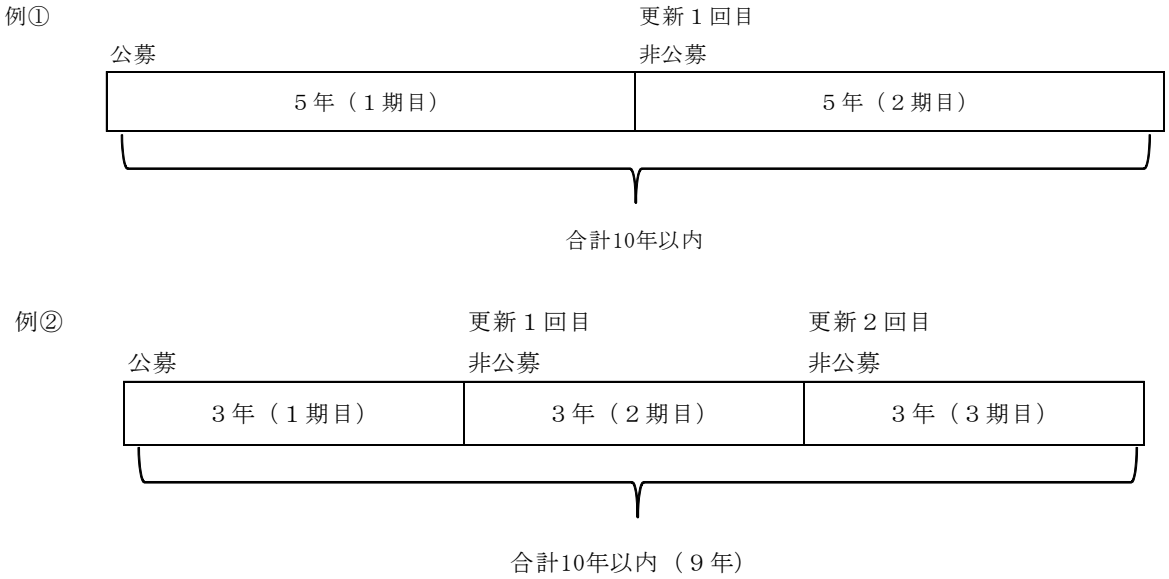
### （１）更新制度の定義

当該指定期間満了後、一定の条件を満たした場合には、期間・回数を限り、引き続き公募によることなく指定期間の指定を行うことができる制度をいう。

### （２）更新の制限

指定期間は、通算 10 年以内、更新２回までとする。本ガイドライン中において示している指定期間に従い期間を設定することとする。

（図解）




### （３）対象施設

更新制度を導入できるのは、利用者が申請・決定行為により特定されるとともに、提供するサービスに専門性が求められ、施設職員と施設利用者との人的な関係が継続かつ密接な施設である以下の福祉施設に限定する。

| |
|---|
| ・保育園　・障害者療育センター　・高齢者在宅サービスセンター　・学童保育所 |

（４）更新制度の明示

当初の公募時において、更新制度を導入している施設であることを明示する。

※当初の募集要項内で更新制度導入の概要（更新の条件）について明示することとする。

（募集要項例）

更新制度

当該指定管理者は、以下の条件を全て満たすと市が判断した場合には、合計 10 年以内、更新２回までにつき、引き続き公募によらず次期指定管理者候補者となることができる。

更新の条件

ア　当該施設に対する・・・・

イ　・・・・・・・・・・・・

※なお、次期指定管理者となるには議会の議決が必要である。

（５）更新の条件

更新は、自動的に行われるものではなく、以下の条件を全て満たすと市が判断した場合に、次期指定管理者候補者とすることができる。

ア　当該施設に対する市の政策（施設の位置付け）に変更がないこと。
イ　建替えや大規模修繕など、市の施設運営方針に大きな変更がないこと。
ウ　次期施設運営の条件等について合意していること。
エ　当該指定管理者の管理運営の状況が優良であること。

ウ及びエについては、所管課において適切な評価をした上で、更新の条件を満たしているか判断する。

**・「ウ　次期施設運営の条件等について合意していること」の判断**

更新制度の対象となる現指定管理者に更新の意思がある場合は、公募の場合と同様、要求水準書に基づく、次期事業計画書等の提出を求めることとする。提出された資料をもとに、指定管理者候補者選定のための評価会議を開催し、評価会議の意見を聴取した上で、次期事業計画等が要求水準を満たしているかを判断する。

なお、評価会議の開催にあたっては、公募の場合の選定手続きと同様に実施する。（関連 P. 40 参照）

**・「エ　当該指定管理者の管理運営の状況が優良であること」の判断**

更新制度の対象となる指定管理者の管理運営に係る以下の資料を、所管課において評価・分析し、優良事業者であるかを判断する。

（ア）モニタリング結果

（イ）利用者満足度調査結果

（ウ）第三者評価結果

東京都福祉サービス第三者評価を実施している施設は、その評価結果を用いる。また、更新前年度は、「事業評価」と「利用評価」の両方を受審し、その結果を用いる。

なお、上記の第三者評価を実施していない場合には、同評価基準に準じ、第三者の視点によるサービスの検証と評価を行い、その評価結果を用いる。

（エ）毎年度の業務履行状況

（オ）サービス改善状況

（ア）から（ウ）の資料については、更新前々年度のものを対象とする。（指定期間が５年であれば、４年目が対象となる。）

（エ）・（オ）の資料については、指定期間における指定管理者の毎年度の対応について、毎年度の事業報告書等から、所管課が評価・分析を行う。

（６）更新制度の運用にあたっての注意点

更新制度は、利用者にとって施設職員との人的関係性を安定的に保つことが優先される施設に導入するものである。副次的な効果として、事業者へのインセンティブとなるものであるが、更新制度の適用の判断は、利用者にとって更新することが望ましいかの視点から行う。

このことから、以下の点について注意する。

ア　一定の条件を満たすことができず、指定管理期間の更新を認めなかった事業者については、利用者視点から管理運営者としてふさわしいとの判断がなされなかったものであるため、原則、当該施設の次の指定管理者の公募の対象者にはなり得ないものとする。

イ　職員の継続雇用に努める旨を、要求水準書及び基本協定書に明記するものとする。

ウ　評価項目に、職員の継続性を確認する項目を設定するとともに、モニタリングにおいても、職員の継続性が担保されているか監視していく。

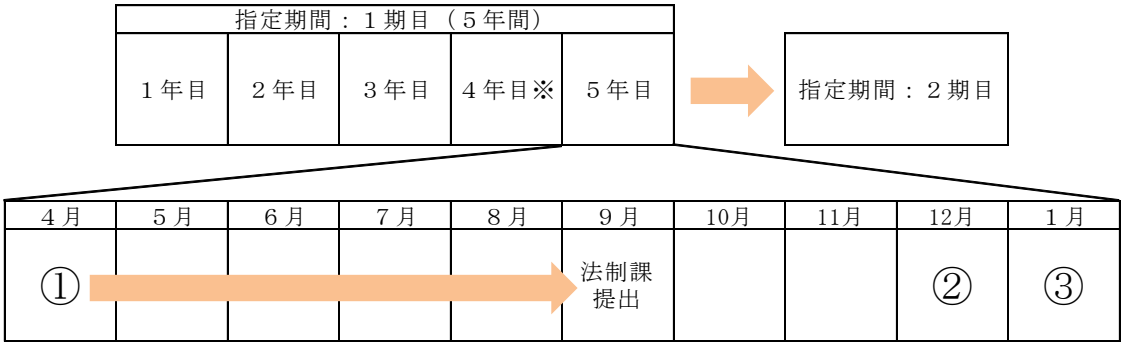
（７）更新理由の公表

「（５）更新の条件」アからエの条件を全て満たし、現指定管理者を次期指定管理者候補者として決定した場合は、当該決定に係る具体的な判断理由について、ホームページ等で市民等に周知する。

（８）再指定までのスケジュール

指定期間満了の概ね 12 か月前から作業に入ることとし、２期目の選定時期は原則として１期目の最終年度とする。

（図解）※この場合、４年目のモニタリング結果等を評価に使用する。

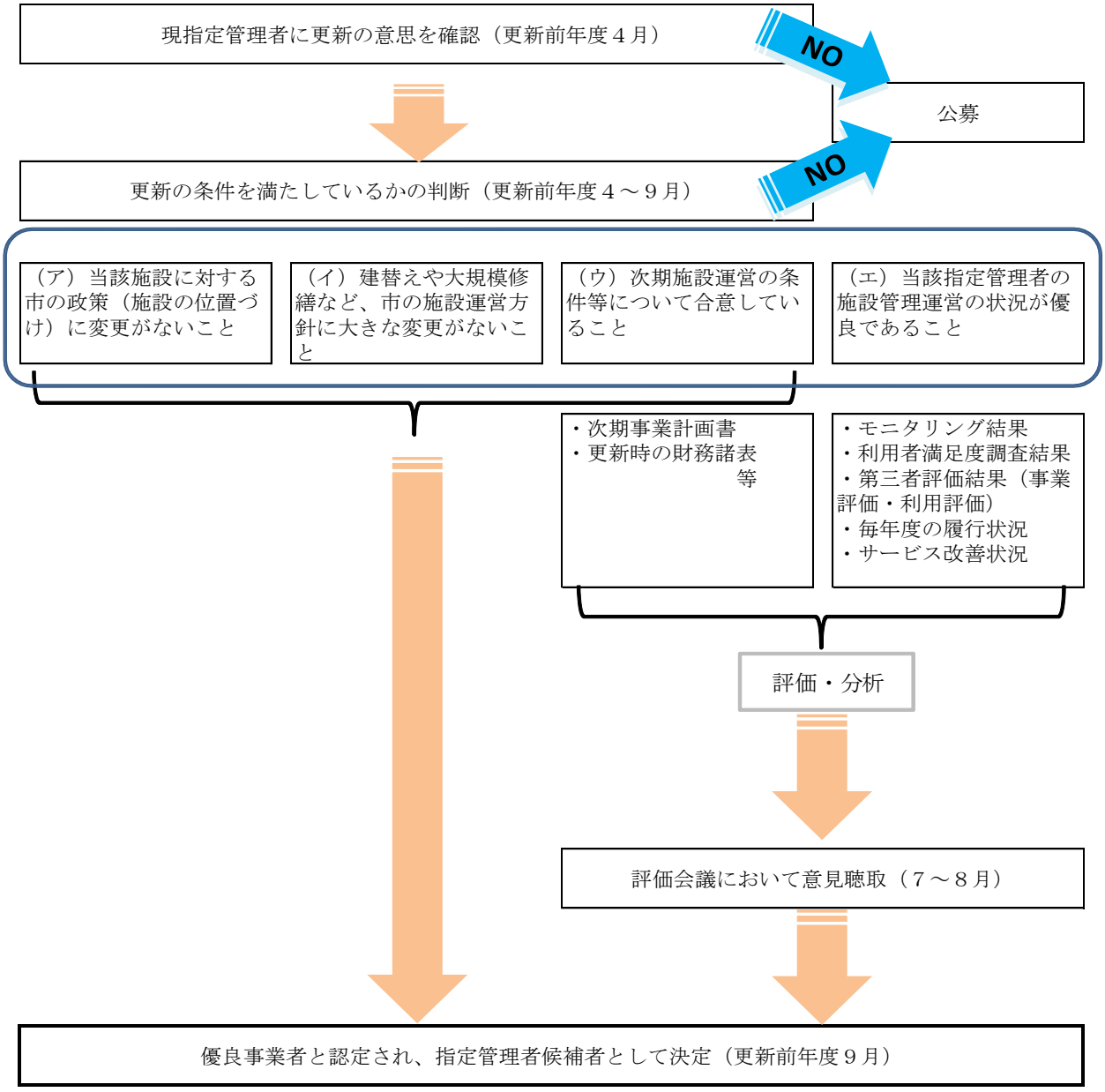


① 政策や管理運営方針に変更がないこと、第三者の評価を含め管理運営状況が優良であることなど、更新の条件を満たしているか確認を行い、２期目の指定管理者候補者の決定を行う。なお、更新の条件を満たすことができなかった場合、通常の公募の手続きに移行する。
② 市議会の議決（２期目の指定議案）
③ 市議会で否決された場合、再度選定の手続きを行う。

（９）更新時の指定管理料

更新時の指定管理料は、市が設定した債務負担行為予算を限度額として、市と指定管理者双方で協議し決定するものとする。

（更新制度の流れ）



# 第６章　選定

指定管理者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、市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しておく必要がある。施設ごとに管理運営方針や指定管理者に対する要求水準書を踏まえた選定基準を策定し、最も適切な事業者を選定する。

さらに、選定基準や選定結果については公表し、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られるものとする。

## １　選定に関する基本的考え方

指定管理者の選定にあたっては、サービス水準の確保と適切な指定管理料との均衡を図る必要がある。施設特性を踏まえた効果的な選定を行うため、選定方法を以下の二つに分類し、総合評価を実施する。

・「稼働率の増加を重視する施設」

不特定多数の者が利用し、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、市の要求水準に対する団体の能力・提案事業の内容と提案金額を合わせて評価し、選定する。

・「安定したサービスの提供を重視する施設」（保育園・学童保育所）

利用者が申込み等により特定され、市の要求水準を満たすサービスを安定的に提供することを重視する施設や、同種の複数の施設におけるサービス提供の公平性を重視する施設については、「提案事業評価」に対する「団体の能力評価」の割合を施設特性に応じて設定した上で、市の要求水準に対する団体の能力・提案事業の内容と提案金額を合わせて評価し、選定する。

なお、サービス提供の安定性を評価するため、「団体の能力評価」の割合を「提案事業評価」の割合より低く設定することはできない。

## ２　選定に関する実施要綱

選考に関する実施要綱には以下の項目を記載する。なお、「選考に関する実施要綱（例）」を参考に作成することとする。

選考に関する実施要綱項目例

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 1 | 目的 | 審査の実施に関する事項を定めることを目的とする旨規定 |
| 2 | 審査の原則 | 一次選考、二次選考により審査を行う旨規定 |
| 3 | 一次選考 | ・「資格審査表」及び「事業計画書記載事項点検表」に基づき応募資格の審査を行う旨規定<br>・応募者数が規定以上の場合の、一次選考の実施方法について規定<br>・事業者が提案した指定管理料が、市の設定した提案上限額を上回っていた場合には、二次選考へ進むことができない旨規定 |
| 4 | 二次選考 | ・評価会議の参加者は、市長が定めた選定基準に基づき評価を行う旨規定<br>・評価会議の意見を聴取した上で、選定基準に基づき指定管理者の候補者の決定を行う旨規定 |
| 5 | その他 | その他審査に関し、要綱に定めのない事項は別に定める旨規定 |

## ３　選定基準

（１）評価基準

指定管理者制度導入の目的である、サービスの向上、管理運営の効率化・コスト削減を踏まえつつ、透明性及び公平性、客観性を確保した選定を実現するため、以下の３点について基準を設定する。

① 配点割合…「価格評価」、「団体の能力評価」、「提案事業評価」の３つの評価区分で、施設分類に応じ下表のとおり配点する。

② 合格基準…全ての評価項目において、市の要求水準を満たすことを合格基準として定め、その合格基準は満点の６割に設定する。

③ 評価方法…価格評価については提案金額を定量的に評価する。

| 評価区分 | 評価項目設定の考え方 | 配点割合 | |
|---|---|---|---|
| | | 稼働率重視 | 安定サービス重視 |
| 価格評価 | 市が設定した提案上限額の範囲内であり、他の応募者と比較した場合においても、適正な提案価格となっているか | 50% | 50% |
| 団体の能力評価 | 事業を継続的、安定的に運営できる能力を備えているか | 25% | ※ |
| 提案事業評価 | 民間事業等のノウハウを活用し、市が示す要求水準を満たしかつ実現可能な事業提案を行っているか | 25% | ※ |

※安定したサービスの提供を重視する施設については、次の条件のもと、「提案事業評価」に対する「団体の能力評価」の割合を施設特性に応じて設定する。

（設定条件）
① 「団体の能力評価」と「提案事業評価」の合計の最高点＝「価格評価」の最高点とすること。
② 「団体の能力評価」の割合を「提案事業評価」の割合より低く設定することはできない。
③ 設定した割合の根拠を整理すること。

（２）選定行為の法的位置付け

指定管理者を指定する行為自体は行政処分であるが、所管課における選定行為は指定を行うにあ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る。

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る。

（３）評価項目

ア　評価項目の設定

評価項目は、サービスの向上、管理運営の効率化、コストの削減の視点を踏まえたものとし、応募者から提案される事業計画書等の内容について、市の要求水準を確実に満たした管理運営が可能かを判断できるよう、具体的かつ詳細に定める。

選定における評価項目例

| 評価区分 | | 評価項目例 |
|---|---|---|
| 団体の能力評価 | 1 | 団体の経営方針が明確であり、適正な経理がされていること。 |
| | 2 | 経営状況が健全であり、目的達成のための考えをもっていること。 |
| | 3 | 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。 |
| | 4 | 自己評価（マネジメントサイクル）の体制及び基準が確立されていること。 |
| | 5 | 実現性の高い適正な収支計画であること。 |
| | 6 | 管理運営を適切に行うための研修等の人材育成を踏まえた組織体制を有していること。 |
| | 7 | 職員の管理体制及び職場安全衛生管理が適正であること。 |
| | 8 | 地域・社会貢献に配慮した取組がされていること。<br>（ワークライフバランスやSDGｓの推進、若年者・高齢者・障害者雇用、地域との協働、市内に本店がある等） |
| | 9 | 利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること。 |
| | 10 | 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。 |
| | 11 | 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。 |
| | 12 | 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。 |
| | 13 | 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。 |
| | 14 | 緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制を有していること。 |
| | 15 | 指定管理業務の引継ぎに係る対策が適切であること。 |

| 評価区分 | | 評価項目例 |
|---|---|---|
| 提案事業評価 | 1 | 施設の稼働率の増加に向けた提案がされていること。 |
| | 2 | 利用料金をはじめとした収入確保のための方策が講じられていること。 |
| | 3 | コスト縮減が図られ又は考慮されていること。 |
| | 4 | ノウハウを活用し、要求水準を満たした事業計画を立てていること。 |
| | 5 | 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。 |
| | 6 | 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。 |
| | 7 | 施設設置目的を活かした特色ある提案がされていること。 |
| | 8 | 利用者からの苦情処理の体制がとれていること。 |
| | 9 | 管理運営に意欲を持ってあたることが期待できること。 |
| | 10 | 地域や施設の特性を踏まえた事業展開が図られていること。 |
| | 11 | 地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること。 |
| | 12 | 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。 |
| | 13 | 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。 |
| | 14 | 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。 |
| | 15 | 施設の長寿命化のための方策が講じられていること。 |

イ　評価における経営努力の可視化

特命により選定を行う場合には、必要に応じ、提案事業の内容項目として「各施設における課題について、自社の特性を生かした対策、工夫等」の評価項目を設定できるものとする。なお、評価手順は次のとおりとする。

①　市があらかじめ施設における課題を設定する。
②　提案事業の内容として、各課題に対する対策や工夫を提示させる。
③　設定した課題について、自社の特性を生かした対策、工夫等がキーワードとして含まれており、適切に記載されている場合に加点する。

（評価基準例）
ア　対象施設における課題を次のとおり設定する。
　　問１　○○、問２　○○、問３　○○、問４　○○
イ　各設問におけるキーワード及び配点は、次のとおりとする。
　　問１　○○（配点○）、問２　○○（配点○）、問３　○○（配点○）、問４　○○（配点○）
　　※　設問数によっては、配点を２～４点に設定することもできる。また、キーワードごとに配点の重みを変えることができる。

ウ　評価項目ごとの配点

施設特性に応じた評価を実施するため、次の条件のもと、評価項目ごとに配点できるものとする。

（設定条件）
①　設定できる配点の範囲は、１～４倍とすること。
②　「稼働率の増加を重視する施設」は、「団体の能力評価」及び「提案事業評価」の各配点の合計点を同じ点数とすること。
③　「団体の能力評価」の評価項目例の内容を盛り込むこと。
④　各配点の根拠を整理すること。

## ４　選定方法

指定管理者の選定は、評価会議を開催し、得た意見を参考に市が決定する。具体的な選定基準を設定し、以下の手順により行う。

（１）一次選考

申請書類に基づき資格要件等の書類審査を行い、応募要件を満たしていない場合や、応募団体の指定管理料提案金額が提案上限額を上回っている場合は不合格とし、二次選考の対象外とする。

（２）二次選考

下表に基づき、二次選考を行う。

二次選考の手順

<table>
<tr><th>施設分類</th><th>稼働率の増加を重視する施設</th><th>安定したサービスの提供を重視する施設</th></tr>
<tr><td>特性</td><td>不特定多数の者が利用し、稼働率向上に結びつくサービス向上策と経費節減策を講じていくことを求める施設</td><td>利用者が申込み等により特定される施設や、市の要求水準を満たすサービスを安定的に提供することを求める施設</td></tr>
<tr><td>選定方法</td><td colspan="2">市が定めた要求水準に対する団体の能力・提案事業の内容と提案金額を合わせた評価を行う。</td></tr>
<tr><td>実施手順</td><td colspan="2">① 「団体の能力評価」「提案事業評価」については、評価会議において意見を聴取した上で、所管課が評価する。なお、評価にあたっては、合格基準に達しない評価項目がある場合には不合格とし、選考から除外することとする。<br>② 「価格評価」は別表の価格評価点の算出式に基づき、所管課にて行う。<br>③ 所管課が「価格評価」「団体の能力評価」「提案事業評価」を総合的に評価し、合計点の一番高い事業者を指定管理者候補者とする。</td></tr>
<tr><td>配点割合</td><td>
<table>
<tr><td rowspan="2">価格評価</td><td colspan="2">内容評価</td></tr>
<tr><td colspan="2">50%</td></tr>
<tr><td rowspan="2">50%</td><td>団体の能力評価</td><td>提案事業評価</td></tr>
<tr><td>25%</td><td>25%</td></tr>
</table>
所管課による総合評価（二次選考）
</td><td>
<table>
<tr><td>価格評価</td><td colspan="2">内容評価</td></tr>
<tr><td rowspan="3">50%</td><td colspan="2">50%</td></tr>
<tr><td>団体の能力評価</td><td>提案事業評価</td></tr>
<tr><td>α％</td><td>50%−α％</td></tr>
</table>
※25≦α＜50<br>所管課による総合評価（二次選考）<br><br>※割合設定例<br>「団体の能力評価」を「提案事業評価」の２倍とした場合
<table>
<tr><td>価格評価</td><td>:団体の能力評価</td><td>:提案事業評価</td></tr>
<tr><td>3</td><td>:　2</td><td>:　1</td></tr>
<tr><td>50%</td><td>33%</td><td>17%</td></tr>
</table>
「団体の能力評価」を「提案事業評価」の３倍とした場合
<table>
<tr><td>価格評価</td><td>:団体の能力評価</td><td>:提案事業評価</td></tr>
<tr><td>4</td><td>:　3</td><td>:　1</td></tr>
<tr><td>50%</td><td>37%</td><td>13%</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

価格評価点の算出式

$$\left(1 - \frac{\text{提案額} - \text{提案最低価格}}{\text{提案上限額}}\right) \times \text{内容評価点の最高点} = \boxed{\text{価格評価点}}$$

価格評価点を求める算式　※利用料金制導入施設においては、収入見込額を除いた経費
提　案　上　限　額：市が積算した当該事業に必要となる指定管理料
提 案 最 低 価 格：応募者からの提案額のうち、最も低額の提案額
内容評価点の最高点：応募者の内容評価点（「団体の能力評価」と「提案事業評価」の点数の合計）のうち、最も高い点数

指定管理料は、提供されるサービス内容に応じて適切に決定される必要がある。そのため、提案上限額の範囲内で要求水準を満たす提案について相対的評価を行う。なお、提案価格の適正性については、収支計画書の積算内訳をもとに別途判断する。

## ５　評価会議の開催

（１）評価会議の必要性

指定管理者を選定するにあたり、外部参加者からの意見を聴取するため、評価会議を開催する。評価会議の開催にあたっては、所管課において評価会議開催要綱等を策定し、会議の目的や構成員を定める。要綱等の策定にあたっては、「評価会議開催要綱（例）」を参考とする。

なお、複数の施設を同時に評価する場合は、要綱に一つの評価会議が複数の施設の評価を行うことができる規定を設けるなど、対象施設の状況に応じて対応する。

（２）評価会議の公開について

評価の適正性を確保するため、評価会議の参加者の構成及び人数を明らかにする。また、評価会議は、八王子市情報公開条例第８条５号に基づき非公開とし、会議の手続き及び会議録の取扱いは、「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」により対応する。

○八王子市情報公開条例

（公文書の公開義務）

第８条　実施機関は、公開請求があったときは、公開請求に係る公文書に次の各号のいずれかに該当する情報（以下「非公開情報」という。）が記載されている場合を除き、公開請求者に対し、当該公文書を公開しなければならない。

（５）市の機関並びに国及び他の地方公共団体の内部又は相互間における審議、検討又は協議に関する情報であって、公にすることにより、率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が不当に損なわれるおそれ、不当に市民の間に混乱を生じさせるおそれ又は特定の者に不当に利益を与え若しくは不利益を及ぼすおそれがあるもの

（３）評価会議の参加者

ア　外部参加者の選出について

評価会議には、公正な評価の実現と専門的な意見聴取を行えるよう原則として外部参加者を含めることとする。評価会議の参加者の構成は、対象施設の関連部長及び外部参加者により構成するものとし、所管課において重要な案件と判断する事案については、副市長が加わった構成とすることも可能とする。

また、評価会議の参加者は、指定管理者に応募する団体の代表や業務執行権限のある役員等を除くこととする。役員等とは団体の意思決定に参画する理事や重要な経営方針等について知りうる立場にある監事、株式会社にあっては取締役及び監査役が該当する。

イ　財務の専門家の選出について

評価にあたっては、指定管理者が安定的に継続して公の施設の管理運営を行える状況にあるかや、効率的な収支計画が策定されているかなどの財務的な視点が必要となる。そのため、評価会議には、公認会計士や税理士などの財務の専門家を選出する。

なお、財務の専門家として、新たに税理士の選出を希望する所管課については、経営改革課が調整を行うが、依頼書の作成等や予算対応については所管課が行うこととする。

（４）評価会議の参加者の役割

評価会議の参加者は、応募団体の提案書類等について、市があらかじめ設定している評価項目に基づき、ヒアリング等を通じ、採点を行う。

市は、評価会議の参加者の意見を参考に、指定管理者として最も適当と認める応募団体を指定管理者候補者として決定する。

評価会議の開催にあたっての注意点

・評価会議では、応募団体が提出した書類やヒアリング内容を吟味の上、公平かつ公正な採点となるよう、参加者に徹底する。
・検討の過程において知り得た情報は、評価会議開催中はもちろんのこと、終了後も公表してはならない旨を徹底する。また、提案書等の書類は参加者に厳重に保管させ、評価会議終了後は市が回収する。
・評価会議は、法上の附属機関にはあたらないため、合議制による意思決定は行わず、意見聴取の場として開催する。

## ６　指定管理者候補者の決定

所管課は、指定管理者候補者を「指定管理者候補者の決定について（議案骨子の意思決定）」で決裁（甲決裁。関連 P.56参照）により決定し、法制課の指定する期日までに議案骨子を提出する。また、決裁においては、下表の項目について具体的に記載する。

決裁における項目例

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| 施設名 | 条例における施設名を記載 |
| 指定管理者候補者 | 共同事業体の場合は、候補者名のほか、代表団体と構成団体も記載 |
| 指定期間 | 募集時に明記した指定管理期間を記載 |
| 選定結果 | 各評価項目の獲得点と総合評価点を記載<br>（獲得点が合格基準を満たしていることを明確にするため合格基準点も記載） |
| 選定理由 | 候補者となる団体の優れていた点を具体的に記載<br>・市の管理運営方針との整合性<br>・要求水準（評価項目）に対する評価<br>・評価会議の結果を踏まえた市の評価 |
| 選定方法 | 所管課が作成する「選定に関する実施要綱」に基づき実施した旨を記載<br>・審査基準<br>・書類審査<br>・評価会議 |
| 選定経過 | 選定方針の決定から選定結果までの経過を時系列で具体的に記載 |
| 今後の予定 | 議案調製や選定結果の通知についての予定を記載 |
| その他 | 施設特性に応じて必要項目を追加して記載 |

## ７　選定結果の公表と議会への議案送付

応募団体への選定結果の通知及びホームページにおける選定結果の公表は、市議会への議案送付とともに行うこととし、公表する内容については以下の項目とする。ただし、個人情報及び法人に係る競争上又は事業運営上の地位その他の社会的な地位が損なわれると認められるものなど、非開示とするものを除く。

【指定管理者候補者の選定結果】
① 指定管理者に管理を行わせる公の施設名、② 指定管理者候補者、③ 指定期間、④ 応募団体名（共同事業体で応募した場合は、構成団体名を含む）、⑤ 評価及び選定結果、⑥ 選定理由、⑦ 選定方法、⑧ 選定までの経過、⑨ 今後の予定

※公表する内容は、募集時に募集要項に示すこととする。

※「⑤ 評価及び選定結果」及び「⑥ 選定理由」については、「指定管理者候補者の決定について（議案骨子の意思決定）」の決裁で示した選定結果の理由を公表することとする。

※現行の指定管理者に関する選定結果は公表しておくこととする。

# 第７章　指定

## １　議決

指定管理者の指定は、法第244条の２第６項の規定により、議会の議決を経て行う。議決事項は、①公の施設の名称、②指定管理者となる団体の名称、③指定の期間である。

指定管理者候補者として選定された団体の指定議案が否決されたときは、原則、再度選定を行うこととする。

## ２　公告

議会議決後、当該団体に通知するとともに、「公告」を行う。

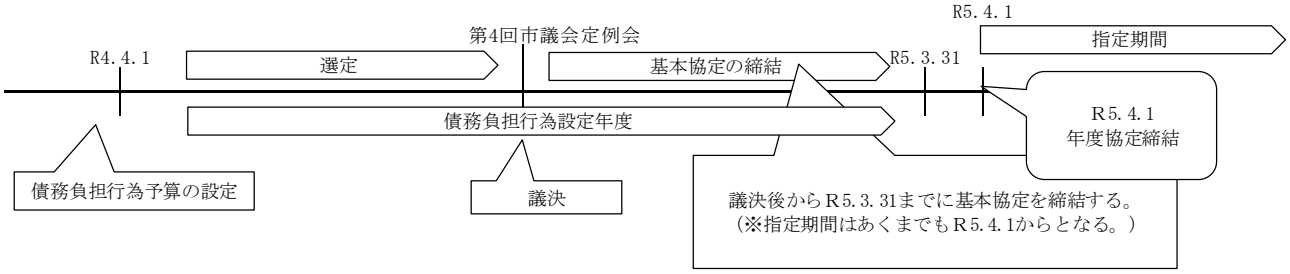
## ３　協定の締結

指定管理料等の各事項については、市と指定管理者の間の協議により、当該施設の管理運営の目的や事情等に応じて定め協定を締結する。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する。

なお、基本協定の締結は、債務負担行為予算の設定年度（選定が行われた年度）に行うこととする。年度内に協定の締結ができず、翌年度に締結する場合には、改めて債務負担行為予算を設定する必要がある。また、年度協定は、当該年度の４月１日に締結する。

（図解）

例：令和５年（2022年）４月１日から指定期間が開始の場合




## ４　協定書に記載する事項

協定書の作成にあたっては、次に掲げる項目及び「基本協定（例）」「年度協定（例）」を参考にし、実際の施設の管理運営に応じた内容に追加、修正する。

基本協定項目例

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 1 | 目的 | 基本協定書の目的について規定 |
| 2 | 公共性の理念の尊重 | 公の施設としての公共性、公平性を尊重して管理運営を行う旨規定 |
| 3 | 管理責任者 | 指定管理者の管理責任者を選任し、市に届け出る旨規定 |
| 4 | 管理物件 | 管理業務の対象となる物件を規定 |
| 5 | 協定期間 | 協定期間を規定 |

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 6 | 指定管理料 | 指定管理料の総額（上限額）を規定 |
| 7 | 年度協定 | 各事業年度において必要な事項については、年度協定において規定する旨明記 |
| 8 | 精算項目 | 精算項目について規定 |
| 9 | 年度事業計画書 | 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旨規定 |
| 10 | 法令等の遵守 | 指定管理者が業務の実施にあたり遵守しなければならない法令等を規定 |
| 11 | 管理業務の範囲 | 管理業務の範囲を規定 |
| 12 | 備品の帰属及び管理等 | 備品の取扱い及び管理等について規定 |
| 13 | 施設の安全対策 | 施設の安全対策について規定 |
| 14 | 権利・義務の譲渡禁止 | 協定によって生じる権利及び義務を第三者へ譲渡等をしてはならない旨規定 |
| 15 | 第三者による実施 | 指定管理業務を第三者に一括して委託してはならない旨規定 |
| 16 | 事業報告等 | 地方自治法に基づく事業報告書を、事業年度終了後、市へ提出する旨規定 |
| 17 | 関係書類の保存 | 指定管理業務に関する文書等の保存について規定 |
| 18 | 帳簿類等の提出要求 | 監査等で必要があると認める場合には、帳簿書類等の提出及び関係者の出席を求めることができる旨規定 |
| 19 | 相談及び苦情に対する対応 | 利用者等からの相談及び苦情に対応する体制を整え、市への報告について規定 |
| 20 | 調査・指示等 | 指定管理者の業務の実施状況について、市は随時調査し、必要な報告又は資料等の提出を求め、指定管理業務について指示を与えることができる旨規定 |
| 21 | 業務の改善指導 | 指定管理業務の実施が市が示した条件を満たしていない場合には、指定管理者に対して業務の改善を指導する旨規定 |
| 22 | モニタリング | モニタリングの実施及び公表について規定 |
| 23 | 甲による指定の取消し等 | 市による指定の取消しについて規定 |
| 24 | 本業務の実施に係る会計処理 | 指定管理業務の実施に係る収入及び支出を適切に管理することを目的とし、業務に係る固有の銀行口座を開設し、適切な運用を図る旨規定 |
| 25 | 本業務に係る財源 | 指定管理業務に係る財源を規定 |
| 26 | 料金設定 | 利用料金制の採用又は使用料の採用を規定 |
| 27 | 利用料金 | 利用料金制を採用する場合、利用料金は上限の範囲内において、市との協議の上決定及び改定する旨規定 |
| 28 | リスク分担 | 指定管理業務に関するリスク分担について規定 |
| 29 | 損害賠償等 | 指定管理業務の実施において発生した場合の損害賠償等について規定 |
| 30 | 保険 | 指定管理業務の実施にあたり、市が付保しなければならない保険及び指定管理者が付保しなければならない保険について規定 |
| 31 | 業務の引継ぎ等 | 協定期間が終了したとき、及び指定を取り消されたときの業務の引継ぎ等について規定 |
| 32 | 施設の原状復帰等 | 協定期間が終了したとき、及び指定を取り消されたときの施設の原状復帰等について規定 |
| 33 | 地域との連携及び協働 | 指定管理業務の実施にあたり、地域住民との連携及び協働を図り、地域の実情に即した事業運営に努める旨規定 |
| 34 | 環境対策 | 指定管理業務の実施にあたり、「八王子市役所環境マネジメントシステム（H-EMS）」及び「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」に従って取組む旨規定 |
| 35 | 緊急時の対応 | 指定管理業務の実施に関連して事故や災害等の緊急事態が発生した場合の対応について規定 |
| 36 | 災害応急活動 | 災害時において、「八王子市地域防災計画」に基づき行う災害応急活動に協力する旨規定 |
| 37 | ＡＥＤの管理 | ＡＥＤ（自動体外式除細動器）の適正な管理について規定 |
| 38 | 防犯カメラの運用 | 管理物件に設置されている防犯カメラの管理及び運用について、「八王子市が設置又は管理する防犯カメラの運用に関する要綱」に基づき適切に行う旨規定 |
| 39 | 個人情報保護 | 指定管理業務の実施するために個人情報を取り扱う場合について、個人情報の適正な管理を行う旨規定 |
| 40 | 情報セキュリティ | 「八王子市指定管理者における情報セキュリティガイドライン」に基づくセキュリティ対策を図ることを規定 |
| 41 | 情報公開 | 指定管理業務にあたって、規定する個人情報に関するものを除き、保有する情報の公開を図る旨規定 |
| 42 | 情報提供 | 協定書、モニタリングの実施結果、指定管理者の選考における事業提案及び評価結果の概要等について、市は原則として広く情報提供を行う旨規定 |
| 43 | 障害者への合理的配慮に対する対応 | 障害者への合理的な配慮を行う手法として、「八王子市指定管理者における差別解消に向けたガイドライン」を参考に、想定される事案については具体的な対応方法を定める旨規定 |
| 44 | 管轄裁判所 | 協定に係る訴訟について、甲の事務所の所在地を管轄する日本国の裁判所をもって合意による専属的管轄裁判所とする旨規定 |
| 45 | 信義誠実の原則 | 基本協定を誠実に履行しなければならない旨規定 |
| 46 | 疑義等についての協議 | 基本協定の各条項等の解釈について疑義を生じたとき又は基本協定に特別の定めのない事項については、協議の上これを定める旨規定 |

年度協定項目例

| 項目 | | 具体的に記載する事項/注意事項 |
|---|---|---|
| 1 | 協定期間 | 年度協定の協定期間について規定 |
| 2 | 事業計画 | 基本協定に基づき定めた年度事業計画書について規定 |
| 3 | 指定管理料 | 単年度の指定管理料について規定 |
| 4 | （分配金） | 利用料金制を導入し、かつ、収支見込において収入額が支出額を上回る場合に、分配金について規定 |
| 5 | 施設の維持修繕等 | 指定管理者が管理業務に係る経費の範囲内で行う、１件あたりの維持修繕等の金額を規定 |
| 6 | 乙（指定管理者）による備品の購入 | 指定管理者に市が支払う対価によって購入できる備品の金額を規定 |
| 7 | 疑義等の決定 | 協定において定めのない事項及び年度協定に関し疑義が生じたときは、市と指定管理者との協議によって決定する旨規定 |

## ５　指定の取り消し

（１）指定の取り消し及び業務の停止

市は、各種モニタリングや日常的な監督の結果、指定管理者（共同事業体の場合は構成団体も含む）が、次の事項に該当すると認めたときは、指定管理者に対して、業務の改善を行うよう指示をする。

当該指示に従わない場合は、指定の取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずる。

なお、指定の取り消し及び業務の停止を行う場合には、その旨を告示する。

ア 本業務に関する協定に違反したとき。
イ 法第244条の２第10項の規定に基づく市の指示に従わないとき。
ウ 管理運営業務を継続することが適当でないと市が認めたとき。
エ 本業務に関する協定を履行することができないと市が認めたとき。
オ 条例の廃止等により指定をする必要がなくなったとき。
カ 指定管理者又はその役員が、「暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律」第２条にあげる暴力団又は暴力団員及びそれらの利益となる活動を行う団体であることが明らかとなったとき。

（２）指定の取り消しを行う場合の選定

法第244条の２第11項の規定に基づき、指定管理者の指定を取り消す場合は、新たな指定管理者を選定、指定する期間を考慮し、従前の指定管理者の取り消しと新たな指定管理者の指定を同時に行うこととする。

なお、新たな指定管理者の選定に際しては、公募を行うにあたり十分な時間が確保できない場合は特命による選定も可能とする。

## ６　事業報告

法第244条の２第７項において、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、当該公の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と定められている。

これは、公の施設の設置者たる地方公共団体が、当該公の施設の管理運営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のものである。

本市においては、施設の設置目的、性質、業務内容等に応じた次の主な事項をまとめた報告書を求めることとする。また、必要に応じて関係書類を添付させる。

○施設概要
　・施設名称、施設所在地、指定期間　等
○管理運営業務の実施状況
　・利用状況（利用者数、料金収入の実績、使用拒否等の件数・理由　等）
　・事業計画の実施状況
　・管理に要した経費等の収支状況（収支決算書）
　　※予算との実績比較、前年度決算との比較を含む
　・苦情、要望対応状況
　・自主事業の実施状況
　・利用者満足度調査の実施状況
　・施設、設備の点検状況
　・修繕状況
　・備品管理状況
○管理体制
　・職員体制
　・研修実績
　・情報公開、個人情報保護及び情報セキュリティ対策の状況
○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
　・課題分析、指定管理者による自己評価　等

特に、指定管理料の適正性を把握するため、応募時に提出した収支計画書をもとに、毎年度終了後、必ず指定管理業務に係る予算と実績を比較検証させ、その増減理由を、料金収入の実績及び管理に要した経費等の収支の状況（収支決算書）等に明記させる。また、前年度との比較分析による増減も適正性を把握するためには有効な手法であるため、収支状況の報告資料として提出を求める。

なお、所管課は、業務実績を確認・審査し、出納整理期間内に指定管理料を確定させるために、十分な期間を必要とすることから、年度終了後原則１か月以内（４月末まで）に指定管理者から事業報告書（年度報告書）を提出させる。

また、翌年度も同一の指定管理者が管理運営を行う場合には、引き続き安定的な執行能力の有無を確認する必要がある。事業報告書と合わせ、指定管理者の財務関係書類を必要に応じて提出させる。

### ７　指定管理料の変更

当初想定できなかった事態の発生により、指定管理料の総額や年度額の変更が必要となることもある。指定管理料を変更する場合には、その要因を十分に検証し、妥当性を判断した上で変更額を決定する。また、債務負担行為限度額を超える指定管理料の変更にあたっては、債務負担行為予算の追加や変更を行うこととなるため、必ず財政課へ協議する。

なお、事業計画書に記載された業務は確実に実施されるべきものであり、業務不履行となる事態が生じないよう所管課は指定管理者の監督を行う必要がある。

変更手続きは、市と指定管理者が合意をした上で、以下の方法により行う。

① 指定管理料の総額を変更するとき
　基本協定の変更により行う。
② 指定管理料の総額の内訳（１年間に支払う指定管理料）を変更するとき
　＜基本協定で定める年度の上限額を超える場合＞
　基本協定、年度協定、必要に応じて事業計画書の変更により行う。
　＜基本協定で定める年度の上限額を超えない場合＞
　年度協定、必要に応じて事業計画書の変更により行う。

## ８　調査・指示及び報告

（１）調査及び指示

法第244条の２第10項において、市は指定管理者に対し、施設の管理運営の業務又は経理の状況について、①報告を求めること、②実地に調査すること、③必要な指示をすること、などができるとされている。常日頃から指定管理者の業務について確認を行い、適切な指導に努めるものとする。

【具体的に指示権が発動されるケース（例）】
① 施設利用者に対し、正当な理由がないにもかかわらず利用を拒んだり、不当な差別的扱いをした場合
② 市の承認を得ないで施設の形質を変更しようとする場合
③ 必要な人員の配置や提供サービスの内容が適切なものとなっていない場合
④ 災害等緊急時において当該施設を他の目的で使用する場合　など

（２）事件及び事故に関する報告

指定管理者が事件・事故を起こした場合、また、当該施設内で事件・事故が発生した場合は、指定管理者に直ちに報告を行わせるとともに、市は指定管理者に対し、適切な指示を行うものとする。

# 第８章　モニタリング

## １　モニタリングの目的

指定管理者制度を導入した公の施設の管理運営状況について、制度の導入目的である「市民サービスの向上とコストの節減」が図られているかを検証し、指定管理者制度の運用面でのＰＤＣＡサイクルを確立するため、モニタリングを実施する。

また、その結果を公表することで、協定内容の履行を確保し、市民に対して質の高いサービスの提供を実現する。

## ２　職員の心構え

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る。その手法としてモニタリングを行うことが有効であるが、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の趣旨として求められる。

## ３　モニタリングの定義

| 区分 | 定義 |
|---|---|
| モニタリング | 市が指定管理者から提供される公共サービスの水準を「監視」「評価」すること |
| 期初モニタリング | 事業計画書の適正性を確認するとともに、定量的評価項目・定性的評価項目を設定すること |
| 期中モニタリング | 事業計画書に示した活動内容に基づく運営状況を監視・指導するモニタリングのこと |
| 期末モニタリング | 運営により創出された成果を事業計画書に照らして評価するモニタリングのこと |

## ４　モニタリングの視点

| 評価区分 | 視点 | 例（トイレ清掃） |
|---|---|---|
| 定量的評価 | 事業計画書の内容が適切に行われていたかの検査的な評価 | 清掃の回数 |
| 定性的評価 | 事業実施の内容の質の高さについての評価 | 清掃による清潔さ |

モニタリングにあたっては、定量的評価及び定性的評価を行う。所管課においては、別途示す「各施設共通項目」を基本に、施設特性や指定管理者から提出された事業計画書に応じた項目を追加して、モニタリングシートを作成する。

モニタリングは、以下の視点から実施する。

① 施設の管理運営を安定して行うことができるか。
② 施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られているか。
③ 施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか。
（施設のサービス向上、安定したサービスの提供を行う方策が図られているか）
④ 施設の効率的な管理運営が行われ、経費の節減が図られているか。

⑤ 事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか。

⑥ 個人情報保護管理及び危機管理が図られているか。

## ５　モニタリングの区分と作業手順

モニタリングを期初・期中・期末の３つに区分する。また、各モニタリングを連動させ、評価方法を統一することにより、効果・効率性を高める。

モニタリングは、所管課が作成する「モニタリングシート」を基本として、各評価項目において公平かつ公正な評価が行えるよう、確認すべき具体的内容を示した確認項目一覧を作成するなど、効率的に実施する。

| モニタリング区分 | 目的 | 実施時期 | 作業手順 | |
|---|---|---|---|---|
| 期初モニタリング | 事業計画書の適正性の確保 | 前年度３月 | 年度事業計画書をもとに定量的評価項目及び定性的評価項目を設定<br>※定性的評価項目については、全施設において共通して確認する項目をあらかじめ設定。<br>※各所管課においては、運営にあたって確認すべき事項を追加する。<br>※指定管理料は、前年度決算見込額など比較分析できる数値を掲載させた収支計画書により、適正性の把握に努めたうえで決定する。 | |
| 期中モニタリング | 業務の履行状況の監視・指導及び事業計画への反映 | ６月・９月・12月 | 日報・月報等、指定管理者の自己評価やヒアリング、実地調査（※）を行った上で、所管課による評価を行う。<br>※職員が実地により確認している情報について、デジタル技術の活用など他の手段により収集できる場合は、その手段も可とする。<br><br>「A」：事業計画書の水準を満たしており、かつ、内容が優れている<br>「B」：事業計画書の水準を満たしている<br>「C」：事業計画書の水準を満たしていない<br><br>「A」及び「C」評価の場合は、所管課は、評価内容を具体的に示し、特に「C」評価となった項目については、具体的に事業内容や理由、今後の対応策を指定管理者に記入させる。 | |
| 期末モニタリング | 年度事業実施に対する評価 | 事業年度終了後 | 期末評価 | 期中モニタリングで行った評価結果をもとに、期末評価を行う。期末評価は、期中モニタリング評価結果を単純に積み上げて評価する。<br>各項目の期中モニタリング実施回数のうち、<br>A評価が６割以上：「A」<br>A、C評価以外：「B」<br>C評価が６割以上：「C」<br>とする。<br>期中モニタリングでは確認できない評価にあっては、年度事業計画書と報告書を比較して、<br>目標値の120%以上で達成したもの：「A」<br>目標値の1119%～80%となったもの：「B」<br>目標値の79%以下となったもの：「C」<br>とする。この結果は、期末総合評価へ反映されるものである。<br><br>期末評価において「A」及び「C」評価の場合は、所管課は、評価内容を具体的に示し、特に「C」評価となった項目については、具体的に事業内容や理由、今後の対応策を指定管理者に記入させる。 |
| | | | 期末総合評価 | 期末総合評価は、期末評価の積み上げで評価し、「S」「A」「B」「C」「D」の５段階評価とする。<br>期末評価項目のうち、<br>全体の８割以上がA評価となったもの：「S」<br>全体の６割以上がA評価となったもの：「A」<br>全体の６割以上がC評価となったもの：「C」<br>全体の８割以上がC評価となったもの：「D」<br>「S」「A」「C」「D」評価以外：「B」<br>ただし、期末評価に「C」評価がある事業者は、「S」「A」評価となることはない。<br><br>期末総合評価に対する、年間を通しての所管課コメントを記入する。 |
| 次年度期初モニタリング | モニタリング結果の事業計画への反映、事業計画書の適正性の確保 | ３月 | 次期事業計画書について、期中モニタリング結果が反映されているかの確認・指導、次期モニタリングにおける定量的な評価項目の設定を行う。 | |

## ６　評価指標

指標には、次の３類型がある。

| 区分 | 内容 | 例 |
|---|---|---|
| 成果（アウトカム）指標 | 運営により創出された成果・価値を示す | ○○文化の普及率（市民の○%） |
| 活動（アウトプット）指標 | 運営の実施状況を示す | イベント実施回数（年間○回）、来館者数（○人）等 |
| 投入（インプット）指標 | 投入された資源の量を示す | 職員数（○人）、イベント費用（○円）等 |

期中モニタリングにおいては、要求水準に基づく運営状況を評価するため、活動（アウトプット）指標、投入（インプット）指標を用い、期末モニタリングにおいては、運営により創出された成果を要求水準に照らして評価するため、成果（アウトカム）指標を用いることとする。

## ７　モニタリングの公表

（１）指定管理者への評価結果の通知

ア　期中モニタリング

６・９・12月の「評価月」に基づく評価結果は、評価実施後速やかに市から指定管理者へ通知を行い、指定管理者に具体的な対応策を記入させる。

イ　期末モニタリング・期末総合モニタリング

評価実施後速やかに市から指定管理者へ通知を行う。

（２）評価結果の公表

公表するモニタリング結果は下記の項目とし、モニタリングシートについては、６・９・12月の期中モニタリング実施後、都度公表を行う。また、期末モニタリング、期末総合モニタリング結果を記載したモニタリングシートは、翌年度７月中に公表を行う。

なお、「総合評価」や「今後の課題」等、当該施設の管理運営について所管課が評価・改善指導するものについては、市民にとってわかりやすいものとなるよう、具体的に記載する。

【モニタリング結果】
① 施設名、② 所在地、③ 設置目的（条例等）、④ 指定期間内の目標（あるべき姿）、⑤ 指定管理業務の内容、⑥ 指定管理期間、⑦ 指定管理者名称、⑧ 指定管理者所在地、⑨ 総合評価、⑩ 利用者満足度、⑪ 利用者満足度調査結果に基づいた改善事例及び対応の方向性、⑫ 市民サービス向上策、⑬ 今後の課題、⑭ モニタリング結果（モニタリングシート）

※指定期間中のモニタリング結果は公表しておくこととする。なお、前指定期間の最終年度のモニタリング結果は、新たな指定期間の初年度のモニタリング結果が出るまで公表しておくこととする。

## ８　利用者満足度調査の実施

市は指定管理者に、利用者のニーズ等を把握し、市民サービスの向上と経営の効率化を目的とした利用者満足度調査を実施させることとする。また、指定管理者は、調査結果を集計・分析し、日々の管理運営業務や事業計画の改善につなげるものとする。

利用者満足度調査の目的は、指定管理者が調査結果を参考に業務改善につなげていくことと、市が指定管理者の管理運営の実態を把握し、指導に役立てていくことにある。調査項目については、こうした点を踏まえて指定管理者と市が協議の上決定する。

なお、利用者満足度調査については、基本協定書、「利用者満足度調査ガイドブック」に基づき、調査結果を事業実施年度内の管理運営に反映できる時期までに実施する。

## ９　モニタリング結果の取扱い

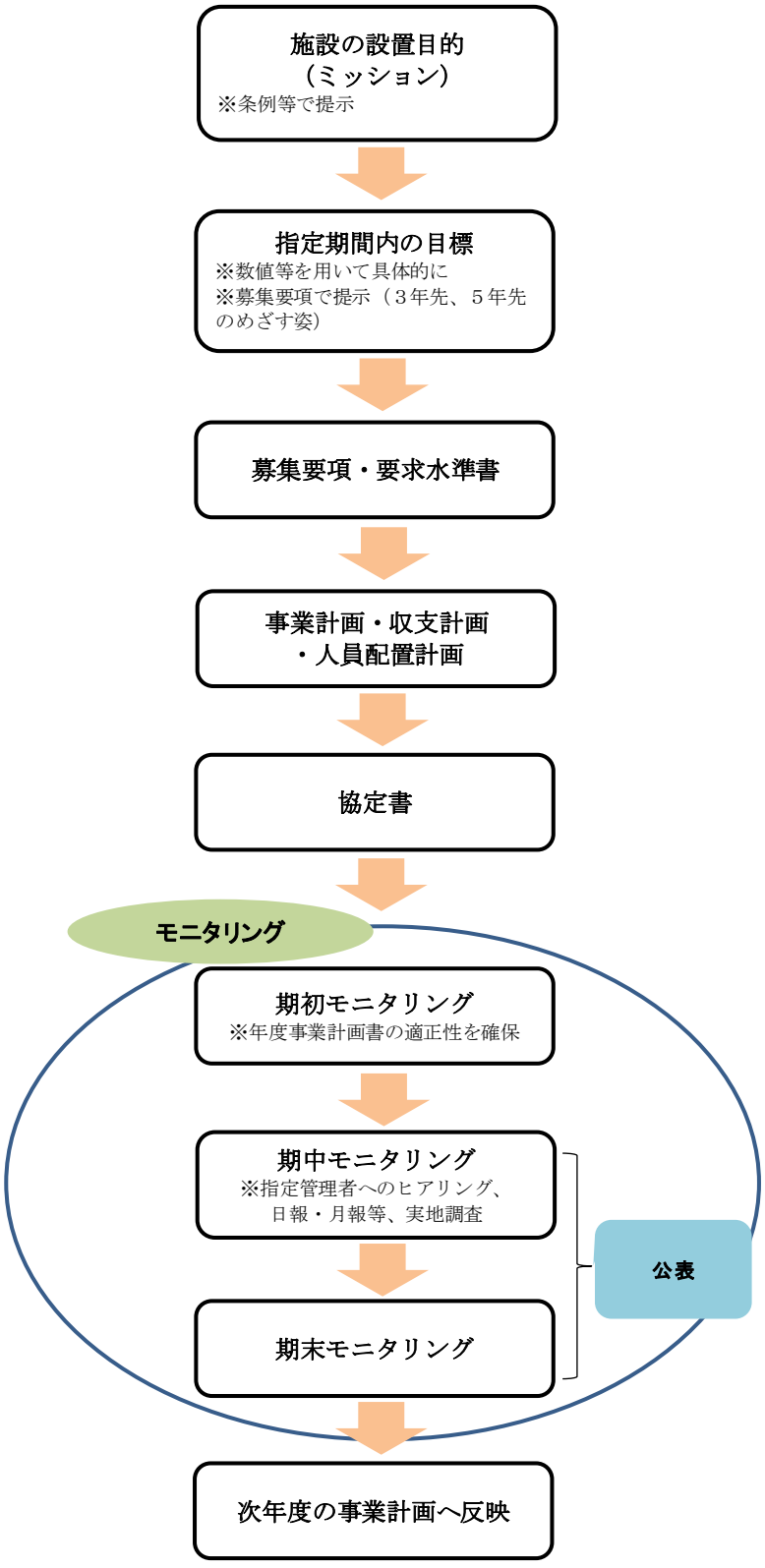
市と指定管理者は、本ガイドラインの規定により実施したモニタリング結果を尊重し、改善・指摘事項がある場合には、指定管理者に速やかに対応させることとし、市と相互に協力して適正な指定管理者制度の運用を実現する。

また、モニタリングの結果をもとに、指定管理者が改善を図った場合には、具体的な改善内容が分かるよう速やかにホームページにおいて公表する。

## 10　実施の時期

| 時期 | 内容等 | |
|---|---|---|
| | 市が行う事項 | 指定管理者が行う事項 |
| ３月 | 期初モニタリング | 年度事業計画の策定 |
| ４月 | | 利用者満足度調査の実施 |
| ５月 | | |
| ６月 | 期中モニタリング① | |
| ７月 | | |
| ８月 | | |
| ９月 | 期中モニタリング② | |
| 10月 | | 利用者満足度調査結果を管理・運営に反映 |
| 11月 | | |
| 12月 | 期中モニタリング③ | |
| １月 | | |
| ２月 | | |
| ３月 | 次年度期初モニタリング | |
| ４月 | | 事業報告書の提出 |
| ５月 | | |
| ６月 | 期末モニタリング | |

## 11　モニタリングのイメージ図



## 12　税理士による経理状況調査

（１）目的

指定管理者となる団体は、社会福祉法人や株式会社、ＮＰＯ法人など多様な形態の法人であり、会計方法も多岐にわたる。そのため、市職員だけで指定管理者の会計処理の適正性を確認することは難しいことから、指定管理者に対し正確かつ適切な経理事務の執行と財務状況を専門家により確認する経理状況調査を実施する。また、市職員が調査に同席し、指定管理者から提出される会計帳簿の確認手法を習得する機会とすることで、モニタリング精度の向上を図る。

（２）実施状況

平成24年度（2012年度）から学童保育所において税理士による経理状況調査を開始し、平成26年度（2014年度）からは学童保育所以外の指定管理者制度導入施設へも拡大して実施している。

主な経理状況調査事項

| 調査事項 | 確認書類、箇所 |
|---|---|
| 人件費項目の適正性 | 賃金台帳、タイムカード、勤務日報 |
| 人員配置計画に基づく規定の人数の配置 | 人員配置計画、作業日報 |
| 各経費の支払状況 | 総勘定元帳、領収書 |
| 支出内容、業者選定プロセス、請求書類と支払金額との整合 | 見積書、請求書、領収書、契約書 |
| 会議室等貸館の利用状況 | 予約簿、領収書 |
| 減免の取扱い | 減免規定、減免申請書 |
| 備品の帰属及び管理 | 備品台帳 |
| 修繕の執行状況 | 総勘定元帳、領収書、修繕箇所の確認 |
| 現金、預金の取扱い | 現金出納簿、通帳 |

# 第９章　その他

## １　決裁区分

「決裁区分一覧」を参考に、各種意思決定手続き及び報告等を行う。

以下の内容については、甲決裁となるため留意する。

・指定管理者制度導入の意思決定

・条例改正

・指定管理者候補者の決定

## ２　各種税の取扱い

（１）消費税・地方消費税

消費税法第２条第１項第８号は、課税対象となる「資産の譲渡等」について、「事業として対価を得て行われる資産の譲渡及び貸付並びに役務の提供をいう」と規定している。

したがって、原則として、指定管理料の全額は消費税及び地方消費税の課税対象となる。

また、指定管理者が収受する利用料金も、消費税及び地方消費税の課税対象となる。市の歳入となる使用料は課税対象外である。

（２）印紙税

印紙税法第２条において「別表第一の課税物件の欄に掲げる文書には、この法律により、印紙税を課する」と規定されており、指定管理に関する協定書を「請負に関する契約書」とみなすかどうかが問題となるが、総務省の見解によれば、

① 協定は契約ではなく、「指定」という行政処分の附款であると考えられること

② 指定管理の法的性質は、「仕事の完成」を約する「請負」ではないこと

などの理由から、協定書は「請負に関する契約書」に該当するものではなく、基本的に印紙の貼付は不要と解釈して差し支えない（ただし、ＰＦＩ事業者の場合を除く）。

ただし、指定管理者の行う業務によって印紙貼付の要否が判断されるため、指定管理者制度を新たに導入する施設については、八王子税務署に協定書の確認を行うこととする。

（３）法人市民税・法人都民税

指定管理者として公の施設の管理運営を行う際、株式会社、財団法人等だけではなく、特定非営利活動法人、法第260条の２第１項の許可を受けた地縁による団体並びに法人でない社団または財団で代表者又は管理人の定めがあるものの場合には、「法人」として、法人市民税・法人都民税（法人税割・均等割）が原則として課税される。住民税課法人・事業所税担当等に確認する必要がある。

（４）事業所税

事業所税は、一定規模以上の事業を行っている事業主を課税対象として、都市環境の整備や改善事業に必要な費用にあてるための目的税である。

利用料金制を導入している公の施設の管理事業は、「主として利用料金を収受することが見込まれる収入により、公の施設の管理事業を行うと認められるような場合に限り、当該指定管理者が事業主体となるものである」としていることから、課税対象となる可能性がある。（総務省市町村税課長通知（平成17年（2005年）11月14日総税市第59号））課税対象となるかどうかは、住民税課法人・事業所税担当に確認する必要がある。

（５）固定資産税（償却資産）

償却資産とは土地及び家屋以外の事業の用に供することができる資産で、その減価償却額又は減価償却費が法人税法又は所得税法の規定による所得の計算上損金又は必要な経費に算入されるもののうち、その取得価額が少額である資産その他の政令で定める資産以外のもの（これに類する資産で法人税又は所得税が課されない方が所有しているものも含む）である。（地方税法第341条第４号）事業を営んでいる者で賦課期日（１月１日）に償却資産を所有している場合は、その資産の所在する市へ固定資産税（償却資産）の申告が義務付けられている。（地方税法第383条）申告の必要の有無については、指定管理者が資産税課償却資産担当に確認する必要がある。

## ３　指定管理者の事務執行に対する監査

指定管理者に対し、以下の場合は、公の施設の管理業務に係る出納関連業務について、監査を行うことができる。本市では、包括外部監査契約に基づく監査及び個別外部監査契約に基づく監査について条例で定めている。

（１）監査委員監査（法第199条第７項）

地方公共団体の長の要求があるとき、又は、監査委員が必要と認めるとき。

（２）包括外部監査（法第252条の37）

外部監査契約に関する条例に定めを置いている場合で、包括外部監査人が必要と認めるとき。

（３）個別外部監査（法第252条の42）

外部監査契約に関する条例に定めを置いている場合で、地方公共団体の長から要求があったとき。

## ４　公表

（１）公表の明示

指定管理者の選定から評価に係る公表内容については、あらかじめ募集要項において明示する。

（２）選定に係る情報提供

ア 選定過程に係る公表

（ア）評価の適正性を確保するため、評価会議の参加者の構成及び人数を明らかにする。

（イ）評価会議は非公開とする。なお、その手続き及び会議録の取扱い等は「八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針」に基づき対応する。（関連 P.41 参照）

イ 選定結果に係る公表（関連 P.43 参照）

応募団体への選定結果の通知及びホームページにおける選定結果の公表は、市議会への議案送付後に行うこととする。また、公表する内容については以下の項目とする。ただし、個人情報及び法人に係る競争上又は事業運営上の地位その他の社会的な地位が損なわれると認められるものなど、非開示とするものを除く。

【指定管理者候補者の選定結果】
① 指定管理者に管理を行わせる公の施設名、② 指定管理者候補者、③ 指定期間、④ 応募団体名（共同事業体で応募した場合は、構成団体名を含む）、⑤ 評価及び選定結果、⑥ 選定理由、⑦ 選定方法、⑧ 選定までの経過、⑨ 今後の予定

※公表する内容は、募集時に募集要項に示すこととする。

※「⑤ 評価及び選定結果」及び「⑥ 選定理由」については、「指定管理者候補者の決定について（議案骨子の意思決定）」の決裁で示した選定結果の理由を公表することとする。

※現行の指定管理者に関する選定結果は公表しておくこととする。

（３）モニタリング結果の公表（関連 P.51 参照）

公表するモニタリング結果は下記の項目とし、モニタリングシートについては、６・９・12月の期中モニタリング実施後、都度公表を行う。また、期末モニタリング、期末総合モニタリング結果を記載したモニタリングシートは、翌年度７月中に公表を行う。

なお、「総合評価」や「今後の課題」等、当該施設の管理運営について所管課が評価・改善指導するものについては、市民にとってわかりやすいものとなるよう、具体的に記載する。

【モニタリング結果】
① 施設名、② 所在地、③ 設置目的（条例等）、④ 指定期間内の目標（あるべき姿）、⑤ 指定管理業務の内容、⑥ 指定管理期間、⑦ 指定管理者名称、⑧ 指定管理者所在地、⑨ 総合評価、⑩ 利用者満足度、⑪ 利用者満足度調査結果に基づいた改善事例及び対応の方向性、⑫ 市民サービス向上策、⑬ 今後の課題、⑭ モニタリング結果（モニタリングシート）

※指定期間中のモニタリング結果は公表しておくこととする。なお、前指定期間の最終年度のモニタリング結果は、新たな指定期間の初年度のモニタリング結果が出るまで公表しておくこととする。

（４）開示請求への対応

指定管理者選考及び指定管理業務に関して指定管理者から提出された書類について、八王子市情報公開条例に基づき公開請求があった場合は、条例に定める非公開情報を除き公開する。

# 八王子市指定管理者制度ガイドライン

令和５年（2023 年）４月発行

発行：　八王子市
編集：　八王子市総合経営部経営改革課
〒192-8501　八王子市元本郷町三丁目 24 番１号
電話　／042-620-7423（直通）
FAX　／042-627-5939
E-MAIL／b411300@city.hachioji.tokyo.jp