

指定管理者制度運用ガイドライン (令和5年4月改定版)

平成23年7月策定
平成25年5月改定
平成28年3月改定
平成29年1月改定
令和 3年2月改定
令和 4年5月改定
令和 5年4月改定

大分県総務部行政企画課

目次

はじめに	1
第1章 総論	2
1 指定管理者制度とは	2
2 公の施設とは	2
3 指定管理者制度の適用	3
4 指定管理者の権限等	3
(1) 指定管理者の権限	3
(2) 指定管理者に委任できない権限	3
(3) 指定取消及び管理業務の停止	4
(4) 指定取消等の手続	4
(5) 監査委員等による監査	5
5 指定管理者制度運用の基本的な流れ	5
6 関係各部署の役割	6
第2章 選定手続等	7
1 基本事項	7
(1) 条例等の規定	7
(2) 指定期間	7
(3) 施設の目的・ビジョンの明示	7
(4) 個人情報の保護	7
(5) 情報公開	8
(6) 危機管理体制の整備	8
(7) リスク分担	8
(8) 各種税の取扱い	9
(9) 決裁区分	9
2 事前検討項目	10
(1) 公募／非公募の決定	10
(2) 選定単位の設定	11
(3) 目標指標の設定	11
(4) 料金制度	12
(5) 基準価格の設定	12
(6) サービス改善提案事業	12
3 選定手続	13
(1) 公募	13
(2) 選定の特例	18
(3) 指定管理候補者の決定	19
(4) 選定結果の公表	19
(5) 債務負担行為の設定	19
4 指定	19
(1) 指定の議決	19
(2) 指定の通知	19
(3) 指定の告示	19

5	協定締結	19
(1)	基本協定	19
(2)	年度協定	21
第3章 モニタリング		22
1	モニタリングとは	22
2	指定管理者によるモニタリング	22
(1)	業務日誌の記載	22
(2)	業務報告書の提出	22
(3)	利用者満足度調査の実施	22
(4)	事業報告書の提出	23
(5)	利用者等からの意見・要望・苦情への対応	23
3	県によるモニタリング	23
(1)	定期モニタリングの実施	23
(2)	随時モニタリングの実施	24
(3)	モニタリング結果への対応(指導・勧告・指示等)	25
(4)	利用者満足度調査の実施等	25
(5)	事業報告書等の確認	25
(6)	指定管理者の財務情報の提供	25
(7)	利用者等からの意見・要望・苦情への対応	25
(8)	施設の管理運営に関する情報の公表	26
第4章 評価		27
1	評価の目的	27
2	評価の対象	27
3	評価の視点等	27
(1)	評価の視点	27
(2)	評価項目・ポイント	27
4	評価体制等	28
(1)	評価の流れ	28
(2)	指定管理者評価部会	29
5	評価の種類	29
6	評価の方法	29
(1)	5段階評価	29
(2)	所見評価	31
(3)	評価基準作成に当たっての留意点	32
(4)	評価に当たっての留意点	32
7	評価に必要な資料	33
8	その他	33
(1)	評価結果の公表等	33
(2)	評価スケジュール	34
用語の解説		35

はじめに

平成15年6月の地方自治法改正により指定管理者制度が創設され、それまで公共的団体等に限定されていた公の施設の管理運営に関して、民間企業やNPO等を含む団体に委ねることが可能となった。

本県においては、平成18年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者による管理運営が行われている。

指定管理者制度の主な目的は、民間の能力を活用することにより、県民サービスの向上や経費の節減等を図ることであり、制度が有効に機能し成果を上げるためには、指定管理者の能力や創意工夫を最大限に引き出すとともに、県と指定管理者が一体となって適正かつ効果的な管理運営の確保に努めていくことが求められる。

平成23年度からは、施設所管課による評価を行うとともに、大分県行財政改革推進委員会評価部会による検証を行い、継続的な改善と制度の信頼性・透明性の向上に取り組んでいるところである。

本ガイドラインは、様々な施設に共通する取扱いやこれまでの制度運用の中で見えてきた課題等を整理することにより、今後、本県の指定管理者制度がより有効に機能するための基礎的指針として策定したものである。

指定管理者制度関係部局及び施設所管課においては、今後、本ガイドラインに基づき制度の運用を行うことし、選定等の手続における公正性、透明性を確保するとともに、施設の管理運営が指定管理者に任せきりとなることのないようモニタリング及び評価を確実に実施することにより、各施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成し、県民サービスの向上に努めていく必要がある。

第1章 総論

1 指定管理者制度とは

指定管理者制度は、地方自治体が設置する「公の施設」の管理運営について、民間企業・NPO等を含む団体に委ねることを可能とする地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）上の制度であり、平成15年6月の法改正により創設された。

制度創設の目的は、「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、地方自治体が設置する公の施設の管理に民間の能力を活用することにより、住民サービスの向上や経費の節減等を図ること」であり（平成15年7月17日総行第87号の総務省通知）、従来は行政処分として地方自治体が行っていた使用許可権限等、施設に関する管理権限を指定管理者に委任できることとなった。

法改正前の「管理委託制度」から変更となった点は下表のとおり。

	管理委託制度<改正前>	指定管理者制度<改正後>
管理運営の主体	<ul style="list-style-type: none">公共団体、公共的団体、地方自治体の出資法人等に限定相手方を条例で規定	<ul style="list-style-type: none">民間事業者を含む幅広い団体（法人格は不要。ただし、個人は除く）議会の議決を経て指定
権限と業務の範囲	<ul style="list-style-type: none">施設の設置者である地方公共団体との契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行を行う施設の管理権限及び責任は地方自治体が引き続き有する（使用許可権限も付与できない）	<ul style="list-style-type: none">施設の管理権限を指定管理者に委任（使用許可権限を含む）地方自治体は、管理権限は行使せず、設置者としての責任を果たす立場から必要に応じて指示等を行う
条例で規定する内容	<ul style="list-style-type: none">委託の条件、相手方等	<ul style="list-style-type: none">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
法的性質	<ul style="list-style-type: none">委託（契約）	<ul style="list-style-type: none">指定（行政処分）管理運営の細目等については、協定により規定

なお、指定管理者に管理権限を委任している場合であっても、県は公の施設の設置者としての責任を負うこととなる。

設計、建造上で不完全な点があったり、維持、修繕や保管に不完全な点があることなどにより、通常有すべき安全性が欠けていたことが原因で、利用者に損害が生じた場合や、公の施設の管理業務の執行にあたっての指定管理者の行為が原因で、利用者に違法に損害が生じた場合には、国家賠償法の規定により、設置者たる地方公共団体が賠償責任を負うこととなると解される（県が損害を賠償した場合で、指定管理者に帰責性がある場合には、県が指定管理者に対して求償することができる）。

2 公の施設とは

公の施設は、「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の施設」と定義される（法第244条第1項）。

ただし、地方公共団体が設置した施設であっても、①住民の利用に供するためのもの、②当該地方公共団体の住民の利用に供するためのもの、③住民の福祉を増進する目的をもって設けるもの、の3つの要件を満たさない場合には、公の施設とは位置づけられないこととなる。

したがって、試験研究機関や庁舎など住民の利用に供することを目的としない施設、競輪場・競馬場など地方公共団体の収益事業のための施設、留置場など社会公共秩序を維持するために設けられる施設は、公の施設ではない。

公の施設の主なものを例示すれば、次のとおりである。

体育施設	体育館、運動場、プール
教育・文化施設	博物館、美術館、図書館、文化会館、公民館
社会福祉施設	障害者福祉施設、老人福祉施設
公営企業	公立病院、上水道、下水道、工業用水道
その他	公園、道路、河川、学校、公営住宅

3 指定管理者制度の適用

「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公の施設の管理を行わせることができる」（法第244条の2第3項）こととされており、公の施設の管理運営は、県による直営（一部事務の民間事業者等への委託を含む）で行うか、指定管理者制度を適用するかを選択を行う必要がある（ただし、学校教育法等個別の法律において公の施設の管理主体が限定される場合には、指定管理者制度を導入することができない）。

選択にあたっては、「どちらの管理形態が、より効率的・効果的に施設の設置目的を達成できると考えられるか」を基本的な判断基準とするべきであるが、具体的には個々の施設ごとに詳細に検討する必要がある。検討項目の例については次のとおり。

項目	内容
管理主体の制約	法令等により管理主体が地方公共団体に限定されていないか。
公的関与の必要性	施設が提供するサービスの専門性や利用の公平性の確保ため、県が直接施設運営を行う必要がないか。
民間参入の可能性	行政以外に同様のサービスを提供する民間事業者が存在し、民間参入の可能性があるか。
民間ノウハウ活用の余地	業務委託で対応可能な清掃等の維持管理業務以外に、民間のノウハウを活用する余地が十分にあるか。
制度導入の効果	指定管理者制度の導入による効果「県民サービスの向上」、「経費の節減」が見込めるか。

4 指定管理者の権限等

(1) 指定管理者の権限

指定管理者制度においては、従来行政処分として県が行っていた使用許可権限等の施設の管理権限を指定管理者に委任することができる。

この場合、指定管理者は県の機関として権限を行使するものであることから、「大分県行政手続条例（平成7年条例第30号）」の規定が適用される。そのため、審査基準等を申請受付窓口へ備え置く必要があること、不許可とする場合にはその理由を示す必要があることなどを基本協定において確認的に規定する。

また、指定管理者が行った不利益処分（不許可処分等）に対し、申請者は、行政不服審査法（平成26年法律第68号）に基づく審査請求及び行政事件訴訟法（昭和37年法律第139号）に基づく処分の取消しの訴えを行うことができることについて、指定管理者は申請者に教示する義務を負う。このことについても協定に明記する必要がある。

(2) 指定管理者に委任できない権限

法令により地方公共団体の長のみが行うこととされている次の事項等の権限については、指定管理者に委ねることは認められていない（平成15年7月17日総行行第87号の総務省通知、資料編p126～129）。

- ① 使用料の強制徴収（法第 231 条の 3）
- ② 行政財産の目的外使用許可（法第 238 条の 4）
- ③ 公の施設を利用する権利に関する処分についての審査請求（法第 244 条の 4）

例えば、指定管理者に管理運営を任せている施設における屋外広告物の設置等は、行政財産の目的外使用許可として、県が行政処分を行うこととなる。

また、個別法に制限のある場合等を除き、実際にどのような権限を与えるかについては、各施設の特性を考慮した上で、各施設の設置条例において規定することとされている。

（3）指定取消及び管理業務の停止

地方公共団体は、指定管理者が指示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認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理業務の全部又は一部の停止を命ずることができることとされている（法第 244 条の 2 第 11 項）。
協定において、指定取消等の事由を例示列举する。

- ① 管理業務の実施に際し不正な行為を行ったとき。
- ② 県に対し虚偽の報告等をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき。
- ③ 基本協定及び年度協定に定める事項について正当な理由なく、その定めるとおりに履行せず、又はこれらに違反したとき。
- ④ 改善の指示に対して、指定する期間内に改善計画を提出せず、又は改善計画に定められた事項を実施しなかったとき。
- ⑤ 倒産（破産手続開始、再生手続開始、更生手続開始、整理開始若しくは特別清算開始の申立又は手形交換所による取引停止処分をいう。）又は財務状況の著しい悪化により、乙による管理業務の遂行が困難と認められるとき。
- ⑥ 乙が、暴力団（暴力団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をいう。以下同じ。）の利益となる活動を行う団体であると認められるとき。
- ⑦ 暴力団又はその構成員若しくは暴力団の構成員でなくなった日から 5 年を経過しない者の統制下にあると認められるとき。
- ⑧ 組織的な違法行為により著しく社会的信用を損なう場合等、管理業務を行わせておくことが社会通念上不適当であると認められるとき。
- ⑨ 次のいずれかに該当し、指定管理者の指定の取消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止を甲に申し出たとき。
 - ア 甲の責めに帰すべき事由により乙が損害又は損失を被ったとき。
 - イ 乙の責めに帰すべき事由により、業務の継続が困難になったとき。
- ⑩ 施設を廃止又は休止するとき。
- ⑪ 県が施設を、武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律（平成 16 年法律第 112 号）第 1 4 8 条第 1 項の避難施設として指定し、避難施設として使用するとき。
- ⑫ 災害対策基本法（昭和 36 年法律第 223 号）第 5 0 条第 1 項の災害応急対策（以下この号において「災害応急対策」という。）の実施のため、県が施設を使用するとき、又は県以外の災害応急対策を実施する者の使用を認めたとき。
- ⑬ その他必要と認められるとき。

（4）指定取消等の手続

指定取消等の実施にあたっては、取消等の事由に該当し得る事象が発生した場合に、事象の重大性、原因（帰責性）、県民・利用者への影響、処分実施後の当該施設の管理運営方法等を考慮した上で、処分の内容・実施時期等を決定する。

処分の実施にあたっては、本県の行政手続条例に基づき、理由の提示や聴聞等の手続が必要である。

(5) 監査委員等による監査

指定管理者による公の施設の管理についても、管理業務全般が監査対象となるものではないが、管理運営に係る出納その他事務の執行に関して、評価・モニタリングとは異なる視点から、次のとおり監査委員等による監査の対象となる場合がある。

また、指定管理料や財産管理について違法または不当であると認められるときは、住民監査請求（法第 242 条）・住民訴訟（法第 242 条の 2）の対象となる。

○監査委員による監査

監査委員が必要と認めるとき、または知事の要求があるとき（法第 199 条第 7 項）。

監査のため必要があると認めるとき、関係人の出頭・調査、帳簿・書類等の提出、学識経験等からの意見聴取ができる（法第 199 条第 8 項）。

○包括外部監査契約に基づく監査

「大分県外部監査契約に基づく監査に関する条例」第 2 条の規定により、包括外部監査人が必要と認めるとき（法第 252 条の 37）。

○個別外部監査契約に基づく監査

「大分県外部監査契約に基づく監査に関する条例」第 3 条の規定により、知事等が要求するとき（法第 252 条の 42）。

5 指定管理者制度運用の基本的な流れ

主な手続	具体的な手続
条例改正 ↓	・ 設置条例の制定・改正議案を議会に付議
公募 ↓	・ 募集要項の作成 ・ 十分な期間を設定してホームページ等で広く公募
選定 ↓	・ 選定委員会で客観的な審査基準に基づき選定
指定の議決 ↓	・ 指定管理者の指定議案を議会に付議
協定締結 ↓	・ 指定の通知 ・ 告示 ・ 協定の締結
適正な管理運営の確保	・ モニタリング・評価の実施 ・ 必要に応じて指導等の実施

6 関係各部署の役割

○各施設所管課

各施設所管課は、政策目的の達成のために施設の経営を行う主体であり、指定管理者制度運用にあたり中心的な役割を果たす。

具体的には、制度導入の是非の検討から、対象施設の決定、公募、選定、協定締結、モニタリング、評価、評価結果の反映までの一連の過程を責任を持って行うこととなる（部局内の調整等については、必要に応じて各部局主管課が行う）。

○総務部行政企画課

総務部行政企画課は、制度運用の総合調整を行い、各施設所管課における適切な制度運用を支援する。

具体的には、ガイドラインの作成及び改定、研修会や担当者会議等を通じた情報提供とネットワークづくり、全庁的視点からの調整とする。

○土木建築部

各施設所管課が実施する施設の修繕必要箇所等のモニタリングの際に、施設整備課又は土木事務所の専門職員が同行し、技術的側面からの支援を行う（第3章3の（1）のイ 実地調査 p24 参照）。

第2章 選定手続等

1 基本事項

(1) 条例等の規定

本県では、法第244条の2第3項及び第4項において、指定管理者に公の施設の管理を行わせるに当たり条例で規定することとされている事項のうち、指定の手続等の共通事項については、「大分県公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成16年条例第52号。以下「通則条例」という。）」及び「大分県公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例施行規則」（平成16年規則第78号。以下「通則規則」という。）に規定している。

管理の基準や業務の範囲等については、各施設の設置及び管理に関する条例（以下「設置条例」という。）において規定することとしており、規定すべき事項の例については、下表のとおりである。

項目	内容	備考
指定管理者による管理	管理業務を指定管理者に行わせることができる旨規定	必須
指定管理者が行う業務	指定管理者に行わせることができる業務について規定	必須
管理の基準	指定管理者がそれによって管理業務を行うべき基準について規定	必須
利用の許可	利用しようとする者は指定管理者の許可を受けなければならない旨等について規定	該当がある場合
利用料金	利用料金は別表に定める額の範囲内で指定管理者が定め、指定管理者にその収入として収受させる旨等について規定	該当がある場合

(2) 指定期間

指定期間については、以下の理由から、原則として5年とする。

- ・指定管理者が施設の管理運営に習熟し創造的な業務を行うためには、一定の期間を要すること。
- ・一方で、あまりに長い期間とすることは、業務の見直しの機会を減少させるとともに、競争の導入による指定管理者に対する規律の付与が困難になること。

ただし、施設が建設途中である場合や近いうちに廃止又は譲渡が決まっている場合などについては、5年よりも短い指定期間を設定することができる。

(3) 施設の目的・ビジョンの明示

指定管理者制度運用の目的は、施設の設置目的の効果的・効率的な達成であり、目的達成のための事業計画を応募者が的確に作成するためにも、その明確な記述が必要不可欠である。

そのため、「その施設の設置と管理運営により本県として何を達成したいのか（どういう状態を創り出したいのか）」という施設の設置目的やビジョンを募集要項及び基本協定等に明確に示す必要がある。

(4) 個人情報の保護

指定管理者が、個人データを事業の用に供する事業者の場合、「個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）」に規定される「個人情報取扱事業者」として、同法の定める義務規定を遵守しなければならない。

また、指定管理業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合においても、同法の関係規定が適用される。

協定においては、これら個人情報の保護に関する法令等を遵守し、「個人情報保護規程」を定め、個人情報を適正に取り扱わなければならない旨を定める。

(5) 情報公開

指定管理者制度の運用には高い透明性が求められることから、指定管理者は、公の施設の管理運営業務に関して保有する情報の公開等に積極的に取り組むことが必要である。

そこで、協定において、「大分県情報公開条例（平成12年大分県条例第47号）」の規定の趣旨に則して、各指定管理者が、「情報公開規程」を定め、情報開示の申出等に対して適切に対応しなければならない旨を規定する。

(6) 危機管理体制の整備

指定管理施設は、防災計画上、指定避難所や防災拠点等に位置づけられた施設もあり、災害時にも重要な役割を果たすことが期待されている。

災害や事故等の不測の事態の発生を想定した危機管理体制を整備するとともに、安全管理マニュアルの策定を行うこととする。

また、以下の（ア）～（ウ）の施設には、防災士の資格を持つ常勤職員を指定管理者毎に1名以上置くことを義務づけることとし、防災に関するリーダーとして、訓練や研修の企画立案・実施を行うなど、施設の防災対策に取り組む。

（ア）避難所、防災拠点等に指定されている施設

（イ）収容人員300人以上の屋内施設

（ウ）災害時に支援を要する利用者（障がい者等）が主として利用する施設

なお、防災士を含む危機管理体制及び防災に関する研修・訓練の実施状況は、モニタリング及び評価の項目とする。

加えて、大規模地震等の災害発生時に当該施設が避難所や物資集配拠点等の本来の用途とは異なる利用が想定される場合については、災害発生時における対応方針、指定管理者と施設管理者との役割分担、当該対応により新たに発生する経費等の負担のあり方やその協議方法等についても、あらかじめ協定書又は仕様書等に明記する必要がある。（平成29年4月25日総行経第25号 資料編 p134～136）

(7) リスク分担

リスク分担は「リスクを最も良く管理することができる者が当該リスクを負担する」ことを基本とし、各施設の特性を踏まえて、協定において必ず定めることとするが、その際には、次のリスク分担表（例）を参考にするものとする。

○リスク分担表（例）

項目	内 容	負担区分	
		県	指定管理者
物価変動	人件費、物件費等物価変動に伴う経費の増減		○
金利変動	金利の変動に伴う経費の増減		○
周辺地域・住民及び施設利用者への対応	地域との協調		○
	施設管理、運営業務内容に対する住民及び施設利用者からの苦情、要望等への対応		○
法令の変更	施設管理、運営に係る法令変更	○	
	上記以外		○
税制度の変更	一般的な税制変更（消費税を除く）		○
	消費税の変更	○	
政治・行政的理由による事業変更	政治、行政的理由から、施設管理、運営業務の継続に支障が生じた場合、又は業務内容の変更を余儀なくされた場合	○	
書類の誤り	県が作成した書類の誤りによるもの	○	
	指定管理者が作成した書類の誤りによるもの		○

(8) 各種税の取扱い

ア 消費税・地方消費税

消費税法は、第2条第1項第8号において、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し付け並びに役務の提供をいう」と規定していることから、指定管理料は、原則として、その全額が消費税及び地方消費税の課税対象となるものである。

イ 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」とみなすかどうかは問題となるが、総務省の見解（『地方自治』第740号 地方自治制度研究会 平成21年7月 p67～71）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。

ウ 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に対して課税される税金で、都市環境の整備及び改善に関する事業の財源にあてるための目的税である。地方税法で定められた都市だけで課税される市町村税で、県内では大分市のみで課税される。

総務省市町村税課長の通知（平成17年11月14日総税市第59号 資料編 p130）に基づき、利用料金制を適用している公の施設の管理運営事業は、事業所税の課税上は収益事業として扱われ、事業所税の課税対象となる可能性がある。

(9) 決裁区分

法、通則条例、通則規則の規定に基づく事務については、大分県事務決裁規程（昭和43年訓令甲第11号。以下「決裁規程」という。資料編 p124～125 参照）の区分に従う。

決裁規程に定めがない協定書及び指定の告示については、次のとおりとする。

ア 協定書の決裁区分

(ア) 基本的な考え方

施設管理業務の対価を委託料として位置づけていることから、従来の公の施設の管理委託契約の取扱いに準じて行うものとし、決裁の区分については、原則として、決裁規程別表第一の「五 事前決裁を必要とする契約等（歳出）の決裁事項」の区分（委託料）及び「六 支出負担行為の決裁事項」の区分（委託料）を適用することとする。

(イ) 各協定書の決裁区分の原則

○基本協定

指定期間中の委託料の上限額（＝債務負担行為額）を以って、「事前決裁を要する契約等（歳出）の決裁事項」のうち、委託料（実施の決定）の決裁区分により判断する。
※会計管理局への合議は不要。

○年度協定

「支出負担行為の決裁事項」のうち、委託料の決裁区分により、課長決裁とする。
※会計管理局への合議が必要。

○金額の定めのない協定（委託料支払いのない場合等）

内容の重要度に応じて各施設所管課で判断する。

(ウ) 基本協定書の決裁区分の特例

基本協定書の軽微な変更については、課長決裁とする。

前述の「軽微な変更」とは、基本協定書の別紙にて定める管理物品の変更をいう。

イ 指定の告示の決裁区分

決裁規程別表第一の「一 知事の権限に属する事務の決裁事項」の「三 条例、規則、告示及び訓令の制定改廃に関する事務」の「訓令又は法規的性質をもつ告示の制定改廃を行うこと」に該当するものであり、部長決裁とする。

2 事前検討項目

(1) 公募／非公募の決定

指定管理候補者の選定にあたっては、通則条例第2条の規定に基づき、原則として公募しなければならない。

ただし、通則条例第5条第1項の各号に該当する場合は、特例として公募によらずに特定の者を指定管理候補者として選定することができる。

この場合、通則条例第5条第1項第1号及び第3号の規定に基づく場合を「任意指定」、同条同項第2号の規定に基づく場合を「緊急指定」と称することとする。

○通則条例第5条第1項各号

- 一 公募を行ったが申請がなかったとき、又は審査を行った結果指定管理候補者となるべき団体がなかったとき。
- 二 指定管理候補者として選定した団体を指定管理者として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とき、法第244条の2第11項の規定により指定管理者の指定を取り消したとき、その他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とき。
- 三 公の施設の設置目的及び業務の性質等から特定の団体に管理させることが、当該公の施設の適切な管理運営に資すると認められるとき。
- 四 その他規則等で定めるとき。

○条例第5条第1項第3号に該当する場合の例

パターン1

施設の性格上施設所在市町村等により効率的・効果的な管理運営が図られる場合

①市町村の要望（管理運営費は市町村負担）に基づいて、補助事業を活用して県

が整備した施設

②隣接する市町村施設、民間施設と一体的に活用することを前提に県が整備した施設

パターン2

廃止等が決まっている場合

①廃止の方針が決定している施設

②市町村への移譲の方針が決定している施設

パターン3

利用者が施設の設置目的と密接に関わる個人・団体に特定されており、その利用者で構成される団体が適切に管理運営を行う能力を有している場合

パターン4

ノウハウを有する特定の団体に県の施策・事業の実施を委ねており、その施策・事業を効果的に実施するためには当該団体による管理運営が適当である場合

(2) 選定単位の設定

指定管理者は、必ずしも個々の施設ごとに選定しなければならないものではない。

施設の設置目的や特性・実情等を考慮し、一つの指定管理者が管理を行うことによって、それぞれの施設の設置目的が効果的に達成されと考えられる場合には、複数の施設の管理運営についての「全体最適」を追求するという視点から、複数の施設を一体として選定を行うことについても積極的に検討する。

① 同種施設（設置の根拠となる条例が同一である場合）

同一の条例を根拠として設置される施設が多数存在する場合には複数の施設を一体として公募・選定・指定手続きを行うことが可能である。

スケールメリットの活用とリスクを比較考量の上、施設の設置目的が効果的に達成されと考えられる場合には、一体として公募・選定・指定手続を検討する。

例) 県営住宅等

② 複合施設

異なる条例を根拠として設置される施設が一つの建物に合築されているか同一敷地内にある場合、一体的な管理運営による効率性の向上（または分割による効率性の低下）及びサービス水準の維持・向上（または分割によるサービス水準の低下）が具体的に見込まれる場合には、一体として公募・選定手続の実施を検討することとする。

例) 農業文化公園と都市農村交流研修館、大洲総合運動公園と総合体育館

(3) 目標指標の設定

施設の設置目的が達成されているかどうかを測るための指標として、施設の設置目的に応じた適切な目標指標を設定する。

目標指標は、指定管理者の管理運營業務に対するモニタリングや評価の際に、良好な管理運営が行われているかの目安となるものであり、設定にあたっては、施設の設置目的の達成度を測るための最適な指標となるよう考慮するとともに、過大あるいは過小な目標設定とならないよう十分に現状や将来動向の分析を行う必要がある。

例えば、施設の設置目的から見て、広く県民一般を対象とし、より多くの県民に利用してもらうことが望ましい施設であれば、利用者数などの量的指標を選択することが適当であると考えられるが、研修施設のように、特定の対象者に対し、より有効な研修を行うことを目的とする施設の場合については、研修内容に対する受講者の満足率などサービスの質を測る目標指標を選択することが適切であろう。

○目標指標の例

指標	指標（数値目標）の使用例
利用者数	目標利用者数を達成しているかどうか、集客力を把握。
施設稼働率	施設の年間使用日数、1日ごとの使用時間、時間帯ごとの使用時間。施設が有効に活用されているかを把握。
事業実施回数	イベント等の開催回数。施設を有効に活用しているかを把握。
研修会等の参加率	研修会等を開催した場合の定員（計画）に対する参加率を把握。
情報誌等の発行回数	施設に関する情報の提供状況を把握。
利用者の満足率	サービスに満足している利用者の総利用者に占める割合を把握。
再利用希望率	施設の再訪希望状況を把握。
収入額	目標収入額を達成しているかどうかの把握。

(4) 料金制度

施設の利用に係る料金を徴収する場合には、法第244条の2第8項に基づく利用料金とするか、法第225条に基づく使用料とするかを、各施設の特性や状況を十分に踏まえた上で選択することとする。

ア 利用料金

利用料金とは、法第244条の2第8項の規定により、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金を当該指定管理者自身の収入として收受させるものである。利用料金については、各施設の設置条例で規定する。

指定管理者の経営努力や創意工夫を発揮させるためのインセンティブとして、また、会計事務の効率化を図る観点から、各施設の状況等を踏まえ、利用料金の導入を検討することとする。

集客を目的とする施設の場合については、原則として利用料金を導入することとする。

イ 使用料

使用料は、地方公共団体の歳入となるべき公法上の債権に基づく公金であり、使用料収入については県の収入となる（指定管理者に使用料を徴収・収納させる場合には、自治法第243条及び自治法施行令第158条の規定による私人に対する徴収又は収納の委託によらなければならない）。使用料については、各施設の設置条例及び大分県使用料及び手数料条例（昭和31年条例第27号）で規定する。

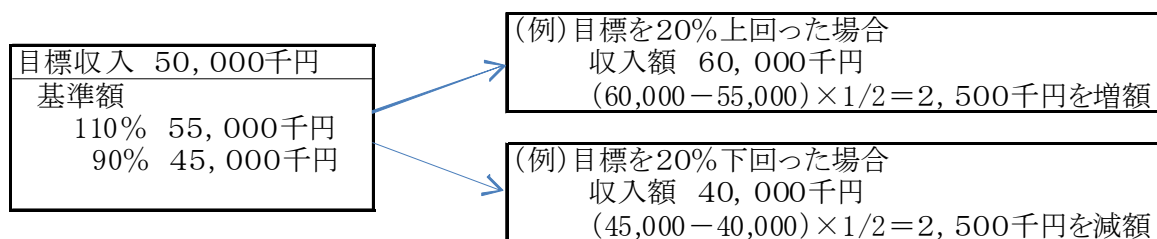
使用料の場合、指定管理者の努力により使用料収入が増加したとしても、指定管理者自身の収入とはならないため、インセンティブに欠ける面がある。

そのため、インセンティブとしてメリットシステムの導入について検討することとする。

【メリットシステム】

メリットシステムとは、使用料を徴収する施設において、指定管理者の努力により事前に設定した使用料収入の目標額を上回る収入を上げた場合、その努力を評価し、目標額の10%を超える額の2分の1を翌年度の委託料に上乗せして支払うことにより、指定管理者の営業努力を促すものである（収入が収入目標額を下回った場合は同様の算定により、翌年度の委託料から減額する）。

○メリットシステムのイメージ



(5) 基準価格の設定

県から指定管理者に対して管理運営に係る委託料を支出する施設については、財政課と協議の上、基準価格（委託料の上限額）を設定する。

(6) サービス改善提案事業

サービス改善提案事業とは、施設利用者に対するサービスの一層の向上を図るため、指定管理者から提案された管理業務の質を高めるサービス向上策及び自主事業のうち、特に優れていると考えられる事業に要する経費について、相当と認められる額を県が負担するものである。

対象となる施設は、指定期間が5年間の施設とし、公募、任意指定を問わず、申請時にサ

サービス改善提案事業を提案させることができるものとする。

公募の場合は、サービス改善提案事業を申請できる旨、募集要項に明記し、指定管理者の提案事業を採択するかどうかについては、指定管理候補者選定委員会で審査し決定する（任意指定の場合は、所管部局で採択の可否を判断することとする）。

サービス改善提案事業として採択された事業に係る委託料は基準価格に上乘せすることとなるが、管理業務に要する経費とは別に、事業終了後に精算して支払うこととなる。

詳細については、資料編の募集要項例の4の（3）「サービス改善提案事業」（資料編 p7）及び6の（3）「サービス改善提案事業に要する経費」（資料編 p9）を参照すること。

採択されなかった提案については、原則として、管理業務又は自主事業として指定管理者が実施するものとする。

3 選定手続

指定管理候補者の選定については、透明かつ公平な選定を行うことにより、県民の信頼を確保する必要がある。そのため、指定管理候補者の選定過程における職員の規律に関する規程（平成 20 年訓令乙行企第 492 号。資料編 p120～122 参照）において、職員が遵守すべき事項を定めている。

(1) 公募

ア 公募方法

(ア) 公募の時期

公募期間、公募後の選定作業や議会の議決、協定締結のための協議、業務の引継等に十分な期間を確保する必要があることを考慮して、公募の時期を適切に設定する。

(イ) 公募期間

より多くの団体が創意工夫を凝らした提案により応募できるよう、申請に係る準備期間を十分に確保するため、募集を行う期間は、原則として2ヶ月とする。

(ウ) 募集の公告

指定管理者の募集を行う旨について、県報において公告を行うこととする。

○公告する事項

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 施設の概要② 申請者の資格③ 申請を受け付ける期間等④ 選定の方法及び基準⑤ 指定管理者に管理を行わせる期間⑥ 募集要項等 |
|--|

(エ) 広報

公募の公告と同時に、募集要項等を県ホームページに掲載し、募集開始について、記者発表や新聞広告、ラジオ、テレビ等により広く周知を図る。

(オ) 現地説明会の開催等

公募にあたっては、施設や募集用検討の詳細を説明するための現地説明会を開催する。

なお、施設の見学希望等への随時対応等、申請予定者が施設の現状を把握するために可能な限り便宜を図るよう努める。

また、特に更新の場合にあつては新規参入希望者と現在の指定管理者との情報格差をできるだけ生じさせないよう十分に配慮するものとする。

イ 募集要項の記載項目

原則として次の項目について記載する。

- ① 指定管理者募集の目的
- ② 対象施設の概要
- ③ 管理の基準
- ④ 指定管理者が行う業務
- ⑤ 指定の期間
- ⑥ 経費
- ⑦ 応募資格
- ⑧ 指定管理者の公募手続
- ⑨ 指定管理者の候補の選定
- ⑩ 指定管理者の指定及び協定の締結
- ⑪ 事業実施状況の監視等
- ⑫ その他(リスク分担に対する方針等)
- ⑬ 添付資料・様式
- ⑭ 問い合わせ先

(ア) 対象施設の概要

対象となる公の施設の概要(名称、所在地、設置目的、運営の方向性、目標指標)及び運営実績等(事業実施状況、利用状況、収支状況等)を明示する。また、修繕費等の積算の基礎となり指定管理料の算定にも影響するため、施設の修繕履歴等についても可能な限り整備し、公表する。

(イ) 管理の基準

指定管理者が管理業務を行うにあたり、遵守すべき事項について記載する。

(ウ) 指定管理者が行う業務

指定管理者が行う業務として、

- ① 設置条例で指定管理者の業務として規定されている「管理業務」、
- ② 施設の設置目的に合致し管理業務の実施を妨げない範囲において、指定管理者が自己の責任と費用により実施する「自主事業」、
- ③ 管理業務の質を高めるサービス向上策及び自主事業のうち、特に優れた提案が採択される「サービス改善提案事業」※対象となる施設のみ
の3種類について記載する。

(エ) 応募資格

以下の視点に立って、施設の特性に応じた資格要件を定める。

- 施設の管理運営を的確かつ継続的に行い得る人的・物的条件の確保
- 公共性を有する施設にそぐわない不適切な事業者の排除
- 競争性を確保できる必要最小限の条件設定

なお、原則として次の項目については必ず規定する。

- ① 応募しようとする者（共同事業体の場合は代表企業・団体をいう。）が大分県内に事務所を置く又は置こうとする法人等であること。
- ② 地方自治法施行令第167条の4の規定に該当しない法人等であること。
- ③ 大分県から指名停止措置を受けていない法人等であること。
- ④ 県発注工事に係る請負契約等に関し、次の事項に該当し、当該状態が継続していることから、指定管理者として不適当と認められる者でないこと。
 - ・ 契約書に基づく措置要求に従わない等、請負契約等の履行が不誠実であること。
 - ・ 一括下請、下請代金の支払遅延、特定資材等の購入強制等について、関係行政機関等からの情報により請負者の下請契約関係が不適切であることが明確であること。
- ⑤ 以下の暴力団関係者排除対象者に該当しないこと。

指定管理者の指定を受けようとする団体若しくはその代表者等（法人にあっては、非常勤を含む役員及び経営に事実上参加している者、任意の団体にあっては、その代表者及び経営に事実上参加している者。以下同じ。）又は指定を受けた団体若しくはその代表者等が、次の事項のいずれかに該当すると認められる場合

 - ・ 暴力団関係者である場合
 - ・ 暴力団関係者に金銭、物品その他の財産上の利益を与えた場合
 - ・ 暴力団関係者を使用した場合
 - ・ 暴力団関係者と密接な交際等を有している場合
- ⑥ 会社更生法、民事再生法等に基づく更生又は再生手続を行っていない者であること。

また、銀行取引停止、主要取引先からの取引停止等の事実があり、客観的に経営状況が不健全であると判断される者でないこと。
- ⑦ 賃金不払いに関する厚生労働省からの通報が知事に対してあり、当該状態が継続している場合であって、明らかに指定管理者として不適当と認められる者でないこと。
- ⑧ 県税、法人税、消費税等を滞納していない法人等であること

（オ）指定管理者の候補の選定（審査基準等）

指定管理候補者の選定は、公の施設の管理者として最もふさわしい者を選ぶことが重要であることから、通則条例第4条に定めるとおり、単に価格のみではなく総合的に審査して最も適当と認める団体を選定することとしている。

選定の公平性・透明性を確保するとともに、応募者に対して、県が当該施設の管理者に対して何を求めているかを、具体的かつ明確に示すことを目的として、通則条例第4条に示された基準に基づき、審査基準（評価項目、配点等）を作成し、選定委員会の審議を経た上で、募集要項に記載する。

なお、指定管理者として必要な最低基準を設けることができるものとする。

○通則条例第4条

（審査及び選定）

第四条 知事等は、前条の規定による申請があったときは、次に掲げる基準により総合的に審査を行い、指定管理者の候補者（以下「指定管理候補者」という。）として最も適当と認める団体を選定するものとする。

- 一 県民の平等な利用が確保されるとともに、サービスの向上が図られるものであること。

- 二 事業計画書の内容が、公の施設の効用を最大限に発揮するとともに、管理に係る経費の縮減が図られるものであること。
- 三 事業計画書に沿った管理を安定して行う能力を有しているものであること。
- 四 その他公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要であるとして知事等が別に定める基準

○審査基準の例

審査基準（例）

選定基準	審査項目	審査内容	配点（※1）
1 事業計画書の内容が、県民の平等な利用が確保されるとともに、サービスの向上が図られるものであること（指定手続条例第4条第1号）	施設の設置目的及び県が示した管理の方針	施設の設置目的に合致した内容であるか。 県の管理の方針と事業者が提案した運営方針が合致するか 団体の経営理念等は適切なものであるか	20
	平等な利用を図るための具体的な手法及び期待される効果	事支内容等に偏りがないか 生活弱者等への配慮があるか サービス向上のための取組内容は適切か	
	サービスの向上を図るための具体的な手法及び期待される効果	募集要項に示した内容の提案は適切か 自主事業の提案は県が意図した企画となっているか 広報計画の内容が適切か	
2 事業計画書の内容が、公の施設の効用を最大限に発揮するものであること（指定手続条例第4条第2号）	利用者増を図るための具体的な手法及び期待される効果	利用場への取組内容が効果を期待できるものであるか 地域、関係機関、ボランティア等との連携・協働が図られているか	25
	施設の維持管理の内容、適格性及び実現の可能性	全体的に施設の整備、機能を活用した内容となっているか 求めている内容が事業計画書で提案されているか	
		施設管理、安全管理は適切か 危機管理体制及び防災に関する研修・訓練計画は適切か 維持管理は効率的に行われているか	
3 事業計画書の内容が、管理の経費の縮減が図られるものであること（指定手続条例第4条第2号）	施設の管理運営に係る経費の内容	基準価格を下回っているか	30（※2）
		提案価格の得点が優れているか	
4 事業計画書に沿った管理を安定して行う能力を有しているものであること（指定手続条例第4条第3号）	収支計画の内容、適格性及び実現の可能性	収入、支出の積算と事業計画の整合性は図られているか 収支計画の実現可能性はあるか	25 （15）
	安定的な運営が可能となる人的能力	職員体制は十分か 職員採用・確保の方法は適切であり、十分な見通しがあるか	
	安定的な運営が可能となる経理的基盤	職員の指導育成・研修体制等により能力の確保が図られているか 団体の財務状況は健全であるか	
	類似施設の運営実績	金融機関や出資者等の支援体制は十分か 類似施設を良好に運営した実績はあるか	
5 その他公の施設の設置の目的を効果的に達成するために必要であるとして知事等が別に定める基準（指定手続条例第4条第4号）	必要に応じて	（例） 県内事業者の新たな産業創出や事業機会の拡大を図ることにより、きめ細やかなニーズの把握や日頃から培った地域ネットワークを活かした施設の利用促進が図られることなどが考えられる場合は、加算措置を設けることなどが考えられる。	（例） （10）

※1 満点は100点となるように配点し、管理の経費の審査は30点以上としてください。

※2 施設の管理運営に係る経費の内容に関する審査は、評価方法を客観化することができるように、申請団体の提案価格を基にした計算方法により行ってください。計算方法の決定については、その他の審査項目との配点バランス考慮したうえで、計算方法例を参考に総合的に判断してください。

【参考】計算方法（例） 配点30点として

（例1） 管理経費削減に関する配点＝30点×（①基準価格－②提案価格）／（①基準価格－③最低提案価格）
（例2） 【Aパターン】 0.015 ≤（①基準価格－③最低提案価格）／①基準価格 の場合 管理経費削減に関する配点＝30点×（①基準価格－②提案価格）／（①基準価格－③最低提案価格）
【Bパターン】 0.005 ≤（①基準価格－③最低提案価格）／①基準価格 < 0.015 の場合 管理経費削減に関する配点＝15点＋15点×（①基準価格－②提案価格）／（①基準価格－③最低提案価格）
【Cパターン】（①基準価格－③）／①基準価格 < 0.005 の場合 管理経費削減に関する配点＝20点＋10点×（①基準価格－②提案価格）／（①基準価格－③最低提案価格）

（カ）リスク分担に対する方針等

リスク分担について、募集要項例12（4）資料編 p18～19 を参考に当該施設の基本的な考え方を記載する。

○管理物件の修繕に係る責任分担

指定管理者が施設の管理運営を計画的かつ効率的に行うためには、管理物件の修繕に係る県と指定管理者の責任分担を明確にする必要がある。

管理物件の修繕について指定管理者が負担する場合には、1件あたりの上限額と各年度の負担総額の上限額について明示することとする（5の（1）の⑤p20を参照）。

○利用者に係る賠償責任保険

指定期間中に、故意または過失、施設の瑕疵等が原因となって、利用者等に対して損害賠償を行う必要が生じる可能性があるため、賠償責任保険に加入すべきことを明示する。

ウ 指定管理候補者選定委員会の設置

公募を行うにあたっては、選定の透明性・公平性を確保するため、指定管理候補者選定委員会（以下「選定委員会」という。）を設置する。（設置要綱の例については、資料編 p44～45 参照）。

選定委員会の主な役割としては、公募に当たり選定方針や審査基準等を決定すること及び公募終了後に指定管理候補者の審査及び選定を行うことである。

選定委員会でより有効な議論がなされるよう、選定委員に対しては、管理運営状況、モニタリング・評価の結果等について十分な説明を行うことが必要である。

(ア) 設置単位

部局ごと又は施設ごとに設置

(イ) 委員構成

- a 学識経験者及び内部委員（県職員）により構成する。
- b 委員の数は5名以上とし、学識経験者の数が委員全体の過半数を占めるものとする。
- c 委員長は学識経験者の中から互選により選出する。

【注意事項】

県職員が、指定管理者への応募が想定される公社等外郭団体の役員及び職員となっている場合は、当該職員が当該指定管理者の選定委員会の委員に就任することはできないものとする。

(ウ) 学識経験者

学識経験者は以下の者を各1名以上含むこととする。

- a 施設の業務面について専門的知識を有する者
- b 財務等に関する専門的知識を有する者

(エ) 所掌事項

選定委員会は次に掲げる事項について所掌する。

- a 指定管理者の選定方針、審査基準等の決定
- b 指定管理候補者の審査及び選定
- c その他、必要と認める事務

(オ) 開催時期

- a 公募開始前の選定方針、審査基準等の決定に1回以上開催
- b 公募終了後の審査及び選定に1回以上開催

(カ) 会議の公開

原則公開とし、選定委員会の開催及び結果については、県ホームページ等により公表するものとする。

ただし、公募後の審査を行う選定委員会については、選定に必要な情報を把握するために企業の内部事情、ノウハウ等を聴取することが高い蓋然性をもって予想されるため、非公開情報を含むものとして、会議を非公開とすることが適当である〔詳細については、平成20年6月30日付け総務部長通知「指定管理候補者選定委員会に係る情報の公開の取扱いについて」（資料編 p153～154）及び「審議会等の会議の公開に関する指針」（資料編 p155～156）参照〕。

(キ) 留意事項

指定管理候補者選定委員会で決定した事項については、委員会の結果を受けて、県としての決裁を行う必要がある。

その場合、大分県事務決裁規程（昭和43年訓令甲第11号）別表第一において、「条例第4条第4号の規定に基づき、指定管理候補者の選定の基準を定めること」及び「条例第4条に基づき、指定管理候補者を選定すること」については、部局長の決裁としているが、部局長が指定管理者へ応募が想定される公社等外郭団体の役員または職員となっている場合は、当該部局長が決裁権に基づいて関与することを排除するため、事務決裁規程第10条第2項の規程に基づき、部局長に代わる代決者を指定する必要があるので、所定の手続きを行うこと。

エ 資格審査（暴力団排除措置等）

各施設所管課において、申請者の資格審査を行い、募集要項に定める応募者の資格を満たしていない者に対しては、その旨及び選定委員会での審査を行わないことを通知する。

このうち、暴力団排除対象者の該当の有無については、「指定管理者からの暴力団排除に関する連絡体制の確立についての合意書」（平成19年2月25日 県総務部長、県警察本部刑事部長）に基づき、県警察本部組織犯罪対策課に照会を行うこととし、指定管理者の指定を受けようとする団体若しくはその代表者等が、暴力団排除措置の対象者に該当する場合は、指定管理候補者を選定しないこととする。

オ 選定委員会による審査

選定委員会において書面審査及び面接（提案内容に関するプレゼンテーションやヒアリング）により、あらかじめ定めた審査基準を用いて、各申請者の事業計画等について審査を行い、各委員がつけた得点の合計点が最高の申請者をもって指定管理候補者とする。

なお、選定委員会の審査は、その選定過程において事業活動情報を取り扱うことや委員の率直な意見交換を確保するため、非公開で行うこととする。

【優秀指定管理者に対する優遇措置】

より良い管理運営を促すため、次期選定に際して現指定管理者が応募した場合、これまでの管理運営の実績を審査に反映できることとする。

具体的には、指定管理者の評価（総括評価（5段階評価））で、「A」「B」ランクの優秀事業者に対して、下記の優遇措置を講じる。

評価結果	優遇措置の内容
A	各選定委員の採点に10点加算する。
B	各選定委員の採点に5点加算する。

※「A」「B」ランク以外で優遇措置が講じられない場合は、これまでの管理運営の実績を審査において「高く評価する」ようなものにならないよう注意すること。

(2) 選定の特例

通則条例第5条第1項に該当する場合は、公募によらず指定管理候補者を選定することができる（2の（1）公募／非公募の決定 p10 を参照）。

その場合、特定の団体を公募によらず指定する理由、指定しようとする団体の概要、指定管理者が行う業務、事業実績（現在の指定管理者を継続して指定する場合）等について、関係者・利用者への説明及び意見聴取、県民意見募集（パブリックコメント）、外部有識者（3名以上）への意見聴取を経て、任意指定することが適当と認められる場合には、指定管理候補者として選定することとする。

なお、施設管理上、指定管理者を緊急指定する必要がある場合は、県民意見募集等の手続を省略することができる。

※ 県民意見募集の実施については、「県民意見募集手続に関する要綱」及び「県民意見募

集手続に関する要綱の運用について」を参照（広報広聴課への事前協議と結果報告を要する。）

（3）指定管理候補者の決定

公募による場合は選定委員会による審査の結果に基づき、また、選定の特例による場合は県民意見募集等の結果を踏まえた上で、県として、指定管理候補者の内部決定手続を行う。

（4）選定結果の公表

指定管理候補者の決定後、県ホームページへの掲載や報道機関への情報提供により選定結果の公表を行うものとする。

（5）債務負担行為の設定

指定議案を提出する前の議会（通常は第3回定例会）において、基準価格により、施設ごとに指定の期間に応じた債務負担行為を設定する。

選定の結果、最終的に提案価格が基準価格を下回った場合は、翌年の第1回定例会において債務負担行為の補正を行う。

4 指定

（1）指定の議決

原則として第4回定例会に指定管理者の指定議案を提出し、議決を得る。

議決する事項は、指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間、提案価格である。

（2）指定の通知

指定議案が議決された後、指定管理候補者に対して、指定を行う旨の通知を行う。指定行為は行政処分であることから、指令書によることとする。

指令書の例については、資料編 p46 参照

（3）指定の告示

指定議案が議決された後、県報において指定の告示を行う。

告示する事項は、公の施設の名称、指定管理者、期間、指定年月日とする。

5 協定締結

指定管理者の指定に係る手続を行った後、管理運営の開始までの間に、施設の管理運営に係る具体的な項目について、協定を締結することとする。

協定は、原則として、指定期間全体に関する基本的な協定（以下「基本協定」という。）と各年度ごとに締結する協定（以下「年度協定」という。）とする。

（1）基本協定

指定期間を通じた基本的事項については、基本協定で詳細に定めることとする。

基本協定の内容は、基本協定書例を参考に、各施設の状況等に応じて決定することとする。

基本協定書例については、資料編 p47～79 参照

主な記載項目については次のとおり。

① 業務の範囲（基本協定書例第9条）

当該施設の管理運営に関する業務について、仕様書等を併用し、具体的に規定する。

② 法令の遵守（基本協定書例第11条）

法令の遵守は当然のことであるが、確認的に協定書に定めを置く。その際、直接的に関係する法令を具体的に列挙する。

さらに、指定管理者による適法かつ社会的要請に応えた管理運営を確保する観点から、労働関係法令については、特に強く遵守を求めることが必要である。

③ 目標指標（基本協定書例第 12 条）

管理業務を行うに当たって、達成するよう努めるべき目標指標について具体的に記載する。

④ 第三者への委託等（基本協定書例第 14 条）

指定管理者が行うべき業務について、県の承諾を受ければ、その一部を第三者に委託し、又は請け負わせることが可能であることを規定する。

ただし、管理業務の全部を一括して、又は主たる管理業務を第三者に委託させてはならない。また、第三者への委託を実施する際、とりわけ「安全性」の確保が求められる施設については、請け負う事業者や指定管理者にまかせきりになることなく、施設所管課がその実態を必ず把握し、個別に状況を確認することが必要である。

なお、軽微な業務の第三者への委託については、県の承諾は不要とする。また、第三者への委託等を県の承諾を受けずに行った場合は、当該年度終了後に決算書等によりその内容を県に報告する。

次に示す「主たる管理業務」と「軽微な業務」は例示であり、その範囲については、施設の特性に応じて判断すること。

「主たる管理業務」：業務遂行管理、サービス改善提案事業及び自主事業の総合的企画、手法の決定や技術的判断など管理業務に係る基本的又は中心的なものに位置づけられる業務

「軽微な業務」：日常発生する修繕・点検、清掃、広報誌・パンフレットの作成（コピー、ワープロ、印刷、製本）、計算処理、模型製作、翻訳 等で指定管理者が軽微な業務を再委託するもの。

⑤ 管理物件の維持補修（基本協定書例第 16 条）

管理物件（管理施設及び管理物品）の修繕に係る県と指定管理者の分担等について規定する。

指定管理者が自己の費用と責任において行う小規模修繕については、指定管理者が負担する 1 件あたりの上限額と各年度の負担総額の上限額について、金額を明示して定めるものとする。

各年度の負担総額の上限額については、原則として、県が委託料を支払っている施設の場合は、当該年度の基準価格に含まれる修繕料の額とし、利用料金制を採用しており県の委託料負担がない施設については、過去 3 年度に指定管理者が負担した修繕料の平均額とする。

⑥ 緊急事態等の対応（基本協定書例第 25 条）

事故、災害等の不測の事態の発生に備えて危機管理体制を整備するとともに、安全管理マニュアルを策定し、従業員への周知徹底を図ることなどについて規定する。

⑦ 会計の区分（基本協定書例第 26 条）

会計処理の透明性確保の観点から、管理業務に係る経理とその他の業務に係る経理を区分し、管理業務の専用銀行口座を開設する旨などを明記する。

⑧ 権利・義務の譲渡等の禁止（基本協定書例第 50 条）

指定管理に関する法的関係の複雑化・不安定化を防止するため、協定によって生ずる権利・義務については、第三者に対する譲渡・継承、担保提供等ができないことを明記する。

※ 指定管理者が複数の企業・団体から構成される共同事業体である場合の基本協定における追加・修正事項については、基本協定書例（資料編 p67）を参照

(2) 年度協定

指定期間の各年度ごとに、管理業務等の内容、委託料の額や支払方法などについて、年度協定書を締結することとする。

この際、締結に先立って基本協定書で定める期日までに指定管理者から提出される業務計画書については、施設所管課において管理業務の内容や収支計画等が適切なものであるか十分確認のうえ承認し、3月下旬で行政企画課が別途指定する日までに、年度協定書（案）、業務計画書の写し及び別途指示する資料を提出すること。あわせて、当該年度の緊急連絡先等を改定した安全管理マニュアルについても確認すること。また、業務計画書の確認に当たっては、評価部会の意見や利用者からの意見、要望等を踏まえたものとなっているか特に留意すること。

なお、基本協定において規定していない事項又は疑義が生じた事項について、年度協定において取り決めることも可能である。年度協定書例については、資料編 p80～81 参照

第3章 モニタリング

1 モニタリングとは

指定管理者による施設の管理運営及びサービスの提供に関し、県と指定管理者との間で締結した協定書や仕様書に基づき適正かつ確実に履行されているかどうかについて監視・チェックを行うもの。

2 指定管理者によるモニタリング

(1) 業務日誌の記載

指定管理者は、毎日の業務を日誌として記録しておくこととする。

当該業務日誌には、施設・設備の利用状況、イベント等の実施状況、維持管理業務の実績、職員研修の実施状況、利用者等からの苦情・意見等の内容、事故発生時の状況、県との協議内容等を記載することとする。

なお、当該日誌は、県への提出を求めるものではないが、県が実施する実地調査において、内容を確認するものとする。

業務日誌の様式については、資料編 p82 の例を参照して各施設ごとに定めるものとする。

(2) 業務報告書の提出

指定管理者は、基本協定書ののっとり、毎月指定する日までに前月の業務内容を記載した業務報告書を提出しなければならない。

業務報告書には、原則として以下の内容を記載することとする。

ア 管理業務の実施状況に関する事項

- ・管理実績 … 清掃、草刈り、備品購入等

イ 自主事業の実施状況に関する事項

- ・事業実績 … 事業の内容、集客数、広報活動等

ウ サービス改善提案事業に関する事項

- ・事業実績 … 事業の内容、集客数、広報活動等

エ 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況に関する事項

- ・利用者数 … 対前月・前年比較及び対前年の増減理由、利用者増加に向けた取組内容等
- ・目標指標 … 達成見込み、目標達成に向けた取組内容等

オ 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等

- ・収支状況 … 収入は対前月、対前年比較及び対前年の増減理由を付す。収入増加に向けた取組内容等

カ 利用者からの苦情とその対応状況

(Google マップ等の施設のクチコミなども活用する)

- ・利用者意見…利用者からの意見、苦情、要望及びその対応等

キ 施設設備の維持管理状況

- ・安全点検 … 施設設備の破損、腐食、劣化等の点検及び水質汚濁、空調、エレベーター、自動ドア等の各種保守点検等
- ・修繕状況 … 軽微な補修も含む。(修繕前後の写真は、指定管理者において保管)

ク その他

- ・職員研修 … 危機管理、接遇、人権等の研修実績
- ・指示事項 … 県から指示された事項に対する対応状況

(3) 利用者満足度調査の実施

指定管理者は、利用者からの意見、要望等を把握するため、基本協定書に基づき、利用者満足度調査を実施しなければならない。

実施結果については、速やかに施設所管課へ報告するとともに、調査結果を分析の上、必

要な改善策を講じなければならない。また、改善策を実施した場合は、その内容を施設所管課へ報告するものとする。

(4) 事業報告書の提出

指定管理者は、基本協定書で定める期日までに前年度の事業内容を記載した事業報告書を提出しなければならない。

事業報告書には、(2)の内容に加え、利用者満足度調査に基づく課題分析の結果、業務改善の実施状況及び自己評価等を記載することとする。

なお、目標指標の達成状況については、達成、未達成の主な要因を分析し、記載するとともに、未達成となった場合は、今後の対策も併せて記載することとする。

(5) 利用者等からの意見・要望・苦情への対応

指定管理者が、利用者等から意見・要望・苦情等を受けた場合は、次のように対応をする。

ア 指定管理者において容易に解決できる場合

…早急に適切な改善措置等を行い、当該措置内容も含めて報告する。

イ 指定管理者による対応が困難な場合又は指定管理者が行うべき管理業務の範疇にないと考えられる場合(例えば、「施設機能の追加」「施設のあり方」等)

…早急に施設所管課に報告し、対応方法について協議する。

ウ 寄せられた意見等に対して、他の利用者の意見等を広く聴取する必要があると判断した場合

…利用者満足度調査を実施し、その結果を分析した上で適切な対応を行う。

3 県によるモニタリング

(1) 定期モニタリングの実施

ア 書面調査

施設所管課は、毎月指定管理者が提出する業務報告書に基づいて、協定書等に定める業務が着実に実施されたかについて、以下のことに留意して確認を行うものとする。

書面調査のチェックシートについては、資料編 p83～84 の例を参照して各施設ごとに定めるものとする。

(ア) 管理業務の実施状況に関する事項

・管理実績 … 仕様書等で定めた基準に従い、清掃等の実施がなされているか。

(イ) 自主事業の実施状況に関する事項

・事業実績 … 事業計画書等で定めた内容に従い、事業の実施、広報活動等に取り組んでいるか。

(ウ) サービス改善提案事業に関する事項

・事業実績 … 事業計画書等で定めた内容に従い、事業の実施、広報活動等に取り組んでいるか。

(エ) 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況に関する事項

・利用者数 … 対前年の増減理由を的確に分析できているか。利用者数の大幅な減少が認められる場合は、利用促進対策を十分に施しているか。

・目標指標 … 目標指標は十分に達成できるか。目標指標の未達成が危ぶまれる場合は、達成に向けての取組みが十分に行われているか。企業や法人等からの繰入れがあった場合には、適正に行われているか。

(オ) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等

・収支状況 … 対前月、対前年の増減理由を的確に分析できているか。収入の大幅な減少が認められる場合は、増収対策が十分に施されているか。

(カ) 利用者からの苦情とその対応状況

・利用者意見…利用者からの苦情等に適切な対応ができていないか。

(キ) 施設設備の維持管理状況

- ・安全点検 … 仕様書に基づく保守点検等が着実に実施できているか。安全管理マニュアルを定め、それに沿った対応がきちんとできているか。
- ・修繕状況 … 修繕が適切に行われているか。
修繕箇所については、施設所管課の実施した修繕も併せて、施設整備課にその実施内容を報告する。

(ク) その他

- ・職員研修 … 危機管理、接遇、人権等の研修を計画的に実施しているか。
- ・指示事項 … 県から指示した事項はきちんと対応できているか。

イ 実地調査

施設所管課は、施設の適正な管理業務を期するため、下記に列挙する項目を中心に少なくとも年2回以上は実地で調査を行うものとする。ただし、土木建築部職員等の同行による危険箇所等の調査は、年1回以上の実施とする。

実地調査のチェックシートについては、資料編 p85～87 の例を参照して各施設ごとに定めるものとする。

労働関係法令遵守の確認の際には、指定管理者にリーフレット「使用者のためのポイント労働法」（雇用労働政策課作成）を交付すること。

(ア) 管理業務の実施状況に関する事項

- ・管理業務 … 日誌記載状況の確認、物品管理の適正化、案内板等の充実

(イ) 自主事業の実施状況に関する事項

- ・事業実績 … 自主事業の実施状況の確認

(ウ) サービス改善提案事業に関する事項

- ・事業実績 … サービス改善提案事業の実施状況の確認

(エ) 管理施設の利用状況及び目標指標の達成状況に関する事項

- ・利用状況 … 利用者数の状況の確認
- ・目標指標 … 目標指標の達成状況の確認

(オ) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等

- ・管理経費 … 経費削減状況の確認

(カ) 利用者からの苦情とその対応状況

- ・利用者意見…利用者満足度調査の実施形態、回答されたアンケート及び利用者意見の反映状況の確認

(キ) 施設設備の維持管理状況

- ・安全点検 … 安全管理マニュアルの徹底の確認（点検日誌の確認等）
土木建築部職員等と同行の上、主として建築物の破損、腐食、劣化等危険箇所を確認
- ・修繕状況 … 業務報告書で報告のあった修繕箇所を土木建築部職員等と確認

(ク) その他

- ・人員体制 … 労働関係法令の遵守、適正な人員配置及び資格要件の確保、超勤実態の把握及び健康診断の状況
- ・再委託 … 再委託の内容及び再委託の手続適正化の確認
- ・情報管理 … 個人情報取り扱いには、十分な配慮がされているか
- ・防災対策 … 防災士の配置状況（配置を義務づける施設）、防災訓練の実施状況の確認

(2) 随時モニタリングの実施

定期モニタリングのほか、以下の事由に該当するときは、施設所管課は、指定管理者に対して実地調査等のモニタリングを実施することとする。

ア 指導事項等のフォローが必要なとき。

イ 苦情等についての実態把握又は対応協議が必要なとき。

- ウ 業務報告書又は事業報告書が提出期限内に提出されないとき。
- エ イベント・防災訓練等の開催を実地にて確認する必要があるとき。
- オ 災害等の被害状況又は緊急に修繕が必要な箇所等を確認する必要があるとき。
- カ 事故等の発生により、発生時の状況や発生原因等を確認するとき。
- キ その他必要があると認められるとき。

(3) モニタリング結果への対応(指導・勧告・指示等)

モニタリングの結果、是正を要するものがあると認められるときは、当該案件の重要性、緊急性を考慮の上、以下により速やかに適切な対応を講じるものとする。

- ア ごく軽微な事案…口頭での改善指導(次回モニタリング等で改善状況を確認)
- イ 施設の利用上の支障が生じる等重要な事案…文書による改善勧告(文書による改善方針、改善状況の報告を求める。)
- ウ 指定管理者の実施する改善措置等では十分な改善が望めないとき若しくは指定管理者が県の口頭での改善指導又は文書による改善勧告に従わないとき…文書による改善指示(改善方針等を県が提示し、そのとおり実施するよう指示するもので、強制力を持つ。)
なお、改善勧告又は改善指示を行う場合には、違約金を課すことも念頭に、基本協定書の規定に沿った手順を踏んでいく必要があるので留意すること。
また、改善指示に従わないときは、基本協定書に従い指定の取消しを行うことができる。

(4) 利用者満足度調査の実施等

ア 県による直接実施

県は必要に応じて、利用者満足度調査を直接実施し、その結果を分析の上、指定管理者に対して口頭での改善指導又は文書による改善勧告をすることができる。

イ 利用者満足度調査の実施要請

県は必要があると認めるときは、その目的及び必要性を示した上で指定管理者に利用者満足度調査を実施するよう要請し、その結果報告を求めることができる。

ウ 指定管理者実施による調査結果への対応

指定管理者から利用者満足度調査について報告を受けた施設所管課は、その実施対象の範囲が狭小である場合、実施頻度が不十分である場合、実施手法が不適切である場合等、調査内容が不十分であると判断したときは、広く利用者の満足度が把握できる内容に改善するよう指導を行うものとする。

また、施設所管課は、調査結果を踏まえた意見・要望等への対応が速やかに検討され、改善策が講じられるよう随時、適切な指導を行うものとする。

(5) 事業報告書等の確認

指定管理者から前年度の事業報告書の提出を受けたときは、当該年度の業務計画等、協定書に基づいた管理が行われたかについて十分に確認すること。また、翌年度の業務計画書の提出を受けたときは、適切な計画であるか十分に確認すること。

チェックシートについては、資料編 p88～89 の例を参照して各施設ごとに定めるものとする。

(6) 指定管理者の財務情報の提供

指定管理者としての継続的・安定的な委託業務の履行能力を確認するため、企業や法人全体の財政状態・損益状況等について、1年に1回財務情報の提供の協力を求めること。

(7) 利用者等からの意見・要望・苦情への対応

施設所管課が、利用者等から直接意見・要望・苦情等を受けた場合は、次のように対応を

する。

- ア 指定管理者において容易に解決できる内容であると判断した場合
…早急に指定管理者への伝達を行い、適切な対処を指定管理者に求めることとする。
- イ 容易には解決できない内容であると判断した場合
…早急に適切な対処方法を指定管理者と協議し、早期に改善を行う。
- ウ 寄せられた意見等に対して、他の利用者の意見等を広く聴取する必要があると判断した場合
…利用者満足度調査を直接実施し、又は指定管理者に利用者満足度調査を実施させ、その結果を分析し、指定管理者と協議の上、適切な対処を行う。

なお、県民からの苦情・要望等が直接、施設所管課に対しても行えるように、施設所管課において対応窓口を設け、指定管理者が作成する施設パンフレットや施設ホームページ、県庁ホームページ等に明記することなどにより周知を図るものとする。

指定管理者制度を所管する行政企画課は、各施設所管課から利用者等の意見・要望・苦情等について定期又は随時に報告を受け、その内容を把握するとともに、必要に応じて施設所管課等を含め、その対応について協議することとする。

(8) 施設の管理運営に関する情報の公表

ア 指定管理者制度導入施設の状況の公表

施設の管理運営状況に関する透明性を確保するため、利用者数等や収入状況、県負担額の状況、目標指標の達成状況など、管理業務の実施状況を毎年度公表することとする。

イ 公表の時期

上記アの公表は、指定管理者の管理運営に対する評価結果（第4章参照）と併せて公表することとする。

第4章 評価

1 評価の目的

指定管理者制度導入施設における指定管理者の管理運営状況について評価を行い、その結果を公表するとともに指定管理者にフィードバックすることにより、県民サービス及び業務効率性の一層の向上と公の施設にふさわしい適正な管理運営の確保を図る。

2 評価の対象

指定管理者制度を導入している全ての施設の指定管理者

3 評価の視点等

(1) 評価の視点

指定管理者の評価は、指定管理者制度の主な目的が「施設の設置目的の達成（県民サービスの向上など）」と「経費の低減」であるとともに、公の施設として適正な管理運営が求められることを考慮し、次の3つの視点で行う。

視点1：施設の設置目的が十分に達成できたか【有効性】
視点2：経費の低減等の効果があったか【効率性】
視点3：公の施設に相応しい適正な施設の管理運営が行われたか【適正性】

(2) 評価項目・ポイント

3つの評価の視点に基づく指定管理者の評価項目及び評価する際のポイントは、下記のとおりである。

視点1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み【有効性】

項目1 施設の設置目的の達成

【ポイント】

- 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたかまた、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られていたか（目標を達成できたか）。
- 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。また、複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られていたか。
- 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。

項目2 利用者の満足度

【ポイント】

- 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていたか。
- 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- 利用者への情報提供が十分になされたか。
- その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

項目3 定性的な目標の達成

[ポイント]

- 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)

視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

項目1 経費の低減等

[ポイント]

- 施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- 主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。
- 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

項目2 収入の増加

[ポイント]

- 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

項目1 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

[ポイント]

- 施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。
- 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか(管理コストの水準、研修内容など)。
- 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

項目2 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など

[ポイント]

- 関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されていたか。
- 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されていたか。
- 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- 施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はなかったか。
- 管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。特に防災士の配置を義務づける施設においては、必要な体制がとられていたか。
- 防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

4 評価体制等

(1) 評価の流れ

- ① 各施設所管課が所管課評価を行う。
↓
- ② 所管課評価の結果について、外部有識者により構成される指定管理者評価部会が検証を行い、評価部会の意見を付す。
↓

- ③ 評価部会が評価結果を行財政改革推進委員会に報告する。
↓
④ 評価結果を県庁ホームページ等を通じて公表する。
⑤ 評価結果を指定管理者に通知し、管理運営の改善に反映させる。

(2) 指定管理者評価部会

行財政改革推進委員会の下部組織として指定管理者評価部会（以下、「評価部会」という。）を設置する。

ア 機能

各所管部局が行った評価に関して第三者的立場から調査・検討を行う。

イ 構成

学識経験者等（行財政改革推進委員会の委員に限らない。）から知事が委嘱した委員により構成する。

ウ 庶務

評価部会の庶務は総務部行政企画課において行う。資料作成、ヒアリング、現地調査等に関しては、施設所管部局が協力するものとする。

5 評価の種類

指定管理者の評価は、

- 評価項目ごとに採点及び文章による評価を行い、最終的に5段階のランク付けを行う「5段階評価」
- 評価項目ごとの評価及び最終的な総合評価を文章のみで行う「所見評価」の2種類で行う。
なお、5段階評価及び所見評価を行う時期については、下のとおりである。

- ① **5段階評価**
- ・総括評価 = 指定期間の最終年度に、最終年度を除く指定期間全体の管理運営に対する5段階評価を行う。
 - ・中間評価 = 指定期間が5年間の施設の場合、2年度目にも、前年度の管理運営に対する5段階評価を行う。
- ② **所見評価**
- 5段階評価以外の年度に、前年度分の評価を行う。

6 評価の方法

(1) 5段階評価

ア 施設所管課

「指定管理者の管理運営に対する評価シート（5段階評価用）」（資料編 p91～94）を作成して、下の配点表（例）を参考に評価項目ごとの配点を定めて採点を行い、最終的に合計点（100点満点）により5段階評価（ABCDE）のランク付けを行う。

また、できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記載する。

【選定委員への意見聴取】※公募施設の総括評価のみ

選定委員に指定管理者の管理運営状況を十分に把握してもらい、選定の際の計画が実行されているかを確認するため、施設所管課は5段階評価を行った後、次期選定に係る選定委員会の第1回目開催時に、選定委員のうち外部有識者に管理運営状況と所管課評価の結果を報告して意見を聴取し、評価シートに記載することとする。

イ 評価部会

施設所管課による評価が妥当であるかを検証し、評価シートに評価部会の意見を記載する。

<配点表>

評価項目	配点
1 施設の設置目的の達成に関する取組み	40
(1) 施設の設置目的の達成	15
(2) 利用者の満足度	15
(3) 定性的な目標の達成	10
2 効率性の向上等に関する取組み	30
(1) 経費の低減等	15
(2) 収入の増加	15
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30
(1) 管理運営の実施状況	15
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	15
計	100

【各評価項目の得点及び合計得点の算出方法】

○ 各評価項目の得点

「施設分類ごとの配点表」に基づき設定した各評価項目の配点（ウエイト）に、下表の評価レベルの乗率を乗じることにより算出する。

各評価項目の得点 = 各評価項目の配点 × 評価レベル(乗率)

○ 合計得点

各評価項目の得点の合計で、100点満点とする。

<評価項目ごとの乗率>

乗率	定量的目標 （「※」は所管が予め設定する）
100%	計画を大幅に上回る（※%を超える）
80%	計画を上回る（100%以上※%以下）
60%	計画どおり（100%）
40%	計画を下回る（※%以上 100%未満）
20%	計画を大幅に下回る（※%以上※%未満）
0%	不適切な管理運営がなされている（※%未満）

乗率	定性的目標（例）＜例を参考に予め定義すること＞	
	目指すべき状態への達成度	取り組み姿勢
100%	理想とすべき状態を上回っている	常に前倒しで取り組まれ理想とすべき状態を上回った
80%	理想とすべき状態を達成	適宜創意工夫して効果的に取り組まれた
60%	到達すべき状態を達成	遺漏や遅れなく取り組まれた
40%	到達すべき状態に達していないが改善あり	取り組みに遺漏や遅れがあった
20%	到達すべき状態に達してなく改善・進展もない	取り組みがなく、指摘しても改善されなかった
0%	-	-

【ランク設定】

A	「総合評価の結果、特に優れていると認められる」 (合計得点が90点以上)
B	「総合評価の結果、優れていると認められている」 (合計得点が80点以上90点未満)
C	「総合評価の結果、適正であると認められる」 (合計得点が60点以上80点未満)
D	「総合評価の結果、努力が必要であると認められる」 (合計得点が40点以上60点未満)
E	「総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる」 (合計得点が40点未満)

【優秀指定管理者に対する優遇措置】

- 指定管理者の応募意欲あるいはやる気を高めるためのインセンティブを設定する。
- 具体的には、指定期間の最終年度に行う総括評価（5段階評価）で、「A」・「B」ランクの評価を得た優秀事業者に対して、次回選定時に下記の優遇措置を講じる。

評価結果	優遇措置の内容
A	各選定委員の採点に10点加算する
B	各選定委員の採点に5点加算する

【D及びE評価を受けた指定管理者に対する対応】

- D及びE評価を受けた指定管理者に対しては、所管部局は、必要な改善指導を行うとともに、その後の改善に向けた取り組みや改善状況を的確にフォローすること。
なお、所管部局が行った改善指導の内容及び当該指定管理者による改善状況については、総務部行政企画課に適宜報告すること。
- 指定期間の最終年度に行う総括評価において、E評価を受けた指定管理者については、改善状況等を県において調査・検討した結果、次回選定時において指定管理候補者として選定しないこともあり得る。

(2) 所見評価

ア 施設所管課

「指定管理者の管理運営に対する評価シート(所見評価用)」(資料編 p100~103)に、管理運営実績(数値目標の達成状況など)を含め、できる限り客観的なデータを交えなが

ら、評価内容とその理由を明確に記載する。
管理運営に対する指摘事項や今後の管理運営に向けての意見等を明確に記載する。

イ 評価部会

施設所管課による評価が妥当であるかを検証し、評価部会の意見を記載する。

(3) 評価基準作成に当たっての留意点

- 評価基準の作成に当たっては、指定管理者の事業・業務等を踏まえ、評価項目に漏れがないよう留意すること。
- 配点については、施設ごとの設置目的や性質が異なり、重視すべき点も異なることから、配点表（例）を参考に各施設の特性等を踏まえたものとする。

(4) 評価に当たっての留意点

ア 業務分担の確認

指定管理施設については、指定管理業務とは別に県から委託された事業を行う場合や、県が施設・設備の更新を行う場合などがある。

評価に当たっては、協定の内容を確認するなどして、県と指定管理者の役割分担について明確に把握した上で行うこと。

イ 評価レベル

おおむね当初の計画どおりに行われている場合は、「評価レベル3」の「普通」とする。

ウ 有効性、効率性、適正性の観点による取組み評価

(ア) 視点1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

- 施設の設置目的の達成
天候など外的要因により集客が左右される施設については、目標利用者数だけではなく、年間の天候の状況等を考慮に入れた上で評価すること。

(イ) 視点2 効率性の向上等に関する取組み【効率性】

- 経費の低減等
経費の低減については、指定管理業務に関する支出額を対象とする。
「経費の低減」と相対する「施設の設置目的の達成」、「公の施設に相応しい適正な管理運営」がバランスよく両立され、安易な経費の低減に結びついていないか、「経費の効果的・効率的な執行」の視点から評価する。
施設の運営に必要な人材を確保するために必要な経費を支出していない、保守点検・修繕費を抑制し施設の維持管理に必要な経費を支出していないなどの状況があれば、経費の低減とは言えない。
- 収入の増加
収入の増加については、施設の使用料（利用料金）収入以外に、指定管理業務の実施を妨げない範囲において実施する自主事業による収入や企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているかなど（指定管理料の低減につながる）についても評価する。

(ウ) 視点3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

評価項目2「法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など」は、最低限達成すべき基準であり、この項目が基準を満たしていない（評価レベル2以下）場合は、総合評価D又はEとする。

エ 評価シート

指定管理者評価部会が適切に評価の検証をできるよう、評価シートはできる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容や理由を具体的に記載するなど、分かりやすいものとする。なお、複数施設を一括評価している場合には、評価シートに各施設の個別の状況等が把握できるような記載を行うか、或いは別紙に一覧としてまとめるか、いずれかの対応を行うこと。

オ 利用者満足度調査の適正化について

指定管理施設における「利用者満足度調査」は、指定管理者の評価や、指定管理者に対する助言・指導を行うための有効な手段である。したがって、サンプル数の確保に十分留意し、詳細な集計・分析結果を基に評価を行うこと。

7 評価に必要な資料

○所管課による評価に必要な資料（例示）

- ① 指定管理者からの事業報告（必要な現地調査を含む）
- ② 利用者満足度調査の結果
- ③ モニタリングの結果
- ④ 指定管理者からの意見聴取

※ 標準を例示したものであり、所管部局において付加することは構わない。

○評価部会による評価に必要な資料の提出

各所管部局は、指定管理者評価部会の評価に必要な資料を、所管課評価の結果と併せて指定された期日までに総務部行政企画課に提出すること。

※ 資料は、評価対象年度分全て提出すること（最終年度の評価の場合、複数年度分の資料提出が必要）。

【総務部行政企画課に提出するもの】

- ① 「指定管理者の管理運営に対する評価シート」（５段階評価用又は所見評価用）
- ② 「指定管理者制度導入施設の運営状況」
- ③ 指定管理者からの事業報告書
- ④ 利用者満足度調査結果
・ 調査票（未記入のもの）、結果集計表（分かりやすく図・表化したもの）
- ⑤ モニタリング結果
- ⑥ その他、評価（検証）に際し所管部局が必要と判断した資料

8 その他

(1) 評価結果の公表等

ア 公表様式

指定管理者の管理運営に対する評価シート（５段階評価用又は所見評価用）

イ 公表方法

県庁ホームページにおいて公表する。

ウ 通知

今後の施設の管理運営に活かしてもらうため、指定管理者に対して評価結果を通知する。

エ 評価結果に対する改善案の提出

評価結果を指定管理者に通知する際、必要に応じて、「評価結果に対する改善に向けた取り組み」の提出を求める。

(2) 評価スケジュール

毎年度の評価に係る標準的なスケジュールは、次のとおりとする。

4～5月	各所管課で評価の準備作業 (評価基準の作成、評価に必要なデータの取りまとめ)
5～6月	各所管課での評価作業 評価結果、評価に必要なデータを評価部会（総務部行政企画課） に提出
7～8月	評価部会での評価（検証）
10月	行財政改革推進委員会で評価結果の報告
10月～	評価結果の公表 指定管理者及び所管課への評価結果の通知

- 1 管理委託制度
- 2 基準価格
- 3 協定
- 4 公告
- 5 告示
- 6 債務負担行為
- 7 自主事業
- 8 指定（指定管理者の指定）
- 9 指定期間
- 10 使用料
- 11 設置目的
- 12 選定（指定管理候補者の選定）
- 13 選定の特例
- 14 評価
- 15 モニタリング
- 16 利用料金

1 管理委託制度

平成15年の地方自治法改正による指定管理者制度導入以前の「公の施設」の管理委託に係る制度。昭和38年の制度創設時には、管理受託者は地方公共団体などの公共団体や農協、生協、自治会などの公共的団体に限定されていたが、平成3年の法改正により、地方公共団体が1/2以上出資する法人などにも拡大され、利用料金を管理受託者の収入として収受させることができる「利用料金制度」も導入された。

管理委託制度を採用している公の施設については、改正法の施行後3年間の経過措置期間内に、当該公の施設の管理に関する条例を改正し、指定管理者制度又は直営に移行することが必要とされた。

<関連箇所 p2 第1章の1>

2 基準価格

公の施設の管理業務に係る委託料の上限額。

公募にあたっては、募集要項に基準価格を記載し、申請者は基準価格以内の委託料に基づいて提案内容（事業計画及び収支計画）を作成し、応募することとなる（基準価格を超えた委託料の額に基づいた申請があった場合は失格とする）。

<関連箇所 p12 第2章の2の（5）、資料編p8 募集要項例6の（1）>

3 協定

県と指定管理者との間で、指定管理業務の実施に係る詳細な事項について定めるもの。指定管理者による管理は、指定という行政処分に基づき、指定管理者が県の公の施設の管理権限を代行するものであり、県と指定管理者とは指定により既に法的に委任関係にあるため、契約を行う必要はないが、指定管理者の管理権限を前提としたうえで、条例、規則等に定めのない施設管理上の詳細事項については協定書に定めることとしたものである。

協定には、指定期間を通じた基本的な事項について全般的に定める「基本協定」と、各事業年度ごとに管理業務の内容と委託料の額及び支払い方法のみを定める「年度協定」とがある。

<関連箇所 p19 第2章の5、資料編p47～81 基本協定書例、年度協定書例>

4 公告

公の機関が、ある事項を広く一般に知らせること。
指定管理者を公募する際に、県報に掲載して行う。

<関連箇所 p13 第2章の3の(1)のアの(ウ)>

5 告示

公の機関が、行政処分又は重要な事項等の決定等を公式に広く一般に知らせる行為。
指定管理者を指定した際に、県報に掲載して行う。

<関連箇所 p19 第2章の4の(3)>

6 債務負担行為

予算は単一年度で完結するのが原則であるが、例外として将来にわたる支払義務に対応するため、あらかじめ後年度の債務を約束することを「債務負担行為」と言う。

地方公共団体が債務負担行為を行うには、地方自治法第214条に基づき、あらかじめ議会による承認を得なければならない。

指定管理に係る委託料については、指定管理者が指定されてはじめて、地方公共団体が「債務を負担する」こととなると考えられることから、指定管理者を指定するまでに債務負担行為を設定する必要がある。

<関連箇所 p19 第2章の3の(5)>

7 自主事業

管理業務以外で、指定管理者が自主的に行う事業。

指定管理者は、施設の設置目的に合致し、かつ、管理業務の実施を妨げない範囲において、その責任と費用により自主事業を実施することができる。

<関連箇所 資料編 p7 募集要項例4の(2)、資料編 p65 基本協定書例第52条>

8 指定（指定管理者の指定）

公の施設の管理権限を委任する相手方（指定管理者）を定めること。

地方自治法第244条の2第3項に規定する指定管理者の「指定」は、「法律に基づき、具体的場合について、行政機関単独の意志により権利を設定し、義務を命じ、その他法律上の効果を発生させる行為」に該当し、行政処分的一种である。

地方自治法第244条の2第6項の規定により、地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該地方公共団体の議会の議決を経なければならないこととされている。

<関連箇所 p19 第2章の4>

9 指定期間

指定管理者が当該公の施設の管理を行う期間。

最小のコストで最大の効果を上げているかなど、指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、地方自治法第244条第5項により、「指定管理者の指定は期間を定めて行うものとする」と規定されている。

指定期間については、法令上特段の定めは置かれていないが、本県においては、指定管理者が安定的かつ創造的に管理業務を行うことができ、かつ競争的原理を働かせることができる期間として、5年間を原則としている。

<関連箇所 p7 第2章の1の(2)>

10 使用料

使用料は、地方公共団体が、公の施設の利用につき徴収することができる料金であり、地方公共団体の歳入となるべき公法上の債権に基づく公金である。

したがって、公の施設の指定管理者に使用料を徴収・収納させる場合には、地方自治法第243条及び地方自治法施行令第158条の規定による私人に対する徴収又は収納の委託によらなければならない。

また、使用料収入が増減したとしても、指定管理者の収入には全く影響がないため、インセンティブ効果に欠ける面があり、それを補うものとしてメリットシステムがある。

<関連箇所 p12 第2章の2の(4)のイ>

1.1 設置目的

公の施設を設置することにより、「どのような対象に」、「何を行い」、「どのような効果を与える」ことを目指すかを示すもの。

施設の設置条例の第1条で記載されていることが多いが、おおむね簡略または抽象的に過ぎる場合が多いため、施設所管課は設置目的について明確にしておく必要がある。

<関連箇所 p7 第2章の1の(3)>

1.2 選定（指定管理候補者の選定）

「公募」または「選定の特例」により、指定管理者の候補者（以下「指定管理候補者」という。）を選ぶこと。

指定管理者の指定を受けようとする団体は、選定を経て指定管理候補者となった後、指定手続を経て「指定管理者」となる。

「公募」による場合は、申請者の中から指定管理候補者選定委員会における審査を経て選定し、「選定の特例」による場合は、県が、パブリックコメント等を経て選定する。

<関連箇所 p15 第2章の3の(1)のイの(オ)>

1.3 選定の特例

公募によらず、特定の団体を指定管理者として選定すること。

通則条例第5条において、同条第1項第1～4号のいずれかに該当する場合に行うことができる旨定められている。

<関連箇所 p18 第2章の3の(2)>

1.4 評価

モニタリングの結果に基づき、指定管理者の管理運営状況が適切であるかどうかを判断すること。

モニタリングが履行確認にとどまるのに対し、指定管理者の管理運営業務について客観的な評価を与え、公表することにより、管理運営業務の継続的な改善につなげるとともに、県民への説明責任を果たすことができる。

<関連箇所 p27～34 第4章>

1.5 モニタリング

指定管理者による施設の管理運営及びサービスの提供について、県と指定管理者が締結した協定書や仕様書に基づき適正かつ確実に業務が履行されているか監視・チェックを行うこと。

県は、公の施設の管理運営が指定管理者に任せきりとなることがないように、モニタリングを通じて、常に指定管理者の管理運営状況を把握しておく必要がある。

<関連箇所 p22～26 第3章>

1.6 利用料金

利用料金は、公の施設の利用に係る料金で、当該公の施設の指定管理者の収入として収受させることができるもの。

利用料金は、公益上必要があると認める場合を除いて、条例の定めるところにより、指定管理者が定めることができるとされている。

利用料金を導入している公の施設の指定管理者は、利用料金収入をもって、施設の管理運営を行うこととなるが、明らかに管理運営経費が利用料金収入を上回る施設の場合は、別途委託料も支払われることとなる。

利用料金制では、利用料金収入と経費支出の差額である余剰金を自らの収入とすることができることから、利用の促進と経費の縮減に対するインセンティブ効果が働き、県民サービスの向上が期待できる。

利用料金については、各施設の設置条例で定めることとなる。

<関連箇所 p12 第2章の2の(4)のア>