

# 指定管理者制度運用ガイドライン

《第10版》

令和8年3月

山口市

## 目 次

○ はじめに	1
(1) ガイドラインの活用にあたって	
(2) 本市の指定管理者制度の運用と課題	
1 公の施設	2
(1) 法律上の規定	
(2) 施設の管理	
2 指定管理者制度の概要	3
(1) 制度創設の目的	
(2) 指定管理者制度の特色（制度創設による改正点）	
(3) 指定管理者の責務	
3 基本的考え方	5
(1) 業務等の検証	
(2) 制度を導入する施設	
(3) 制度導入の単位	
(4) 管理業務の範囲	
(5) 指定期間	
(6) 選定委員会	
(7) 指定管理者との責任分担	
(8) 指定管理料（委託料）	
4 指定管理者の選定	11
(1) 条例の整備	
(2) 募集要項等の作成	
(3) 指定管理者の公募・告示	
(4) 申請書等の受付	
(5) 指定管理者候補者の選定	
(6) 選定結果の公表	
(7) 議会の議決	
(8) 指定管理者の指定・公告	
(9) 協定の締結	
(10) 業務の引継ぎ	
(11) 不測の事態への対応	
5 業務開始後における留意事項	23
(1) 管理業務の再委託	
(2) 不可抗力等に起因する費用負担の考え方	
(3) 避難所等の運営に係る役割分担	
(4) 業務の監督・評価等	
(5) 指定の取り消し等	
6 資料	26
資料1～資料8（例）	

## ○ はじめに

### (1) ガイドラインの活用にあたって

このガイドラインは、本市が管理する全ての公の施設を検討の対象とし、直営による施設については指定管理者制度への移行の可能性を探るとともに、既に指定管理者制度に移行した施設について、その有効性を検証するものです。

このガイドラインの活用にあたっては、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上を図るとともに、経費の縮減を図ることを目的とした指定管理者制度の趣旨を十分認識した上で取り組むことが必要です。また、指定管理者の選定結果及びその過程においても、各部局が説明責任を負うものであることを深く自覚し、事務処理の透明性及び公平性の確保に留意の上、取り組むことが重要です。

### (2) 本市の指定管理者制度の運用と課題

指定管理者制度は、公の施設の管理について、市民サービスの向上と経費の縮減を図ることを目的として、それまでの「管理委託制度」に替わり平成15年度に創設された施設管理制度です。

本市では、多様な施設を数多く抱える中で指定管理者制度の統一かつ円滑な制度運用を図っていくため、平成18年7月に本ガイドラインを策定し、以後、必要に応じた見直しを随時行ってきたところです。

制度の運用にあたっては、当初、これまでのサービス水準を維持した中で、まずは経費縮減に重点を置いた選定を行い、大幅なコスト縮減を図りました。その後、この成果を土台として、制度の運用を重ねる中で、選定にあたっての重点をサービスの向上へ移行させ、制度本来の目的である市民サービスの向上と経費の縮減を図ってきたところです。

また、より効果的な運用を図るうえで、適切に検証する仕組みが欠かせないことから、指定管理者が行う業務について、定められたサービス水準を達成しているかを定期的に確認し、その結果を踏まえて、サービス提供の効果や公の施設の設置目的の達成度などを計るための「指定管理者制度モニタリング・評価マニュアル」を定め、平成23年度から本格運用を始めています。

本市での指定管理者制度運用にあたっては、個々の施設の設置目的や機能等を十分踏まえたうえで、安定的な施設運営に向けた制度運用を行ってきたところですが、複数回の選定を行う中、制度の導入時のみならず、更新時における制度適用についての検討や、選定時の更なる競争性の確保など、様々な課題が残されているところです。こうしたことから、引き続き、本市の現状や時代の要請に応じた、公の施設の設置目的である「住民福祉の増進」の更なる実現に向けて制度運用を図っていく必要があります。

# 1 公の施設

## (1) 法律上の規定

公の施設は、地方自治法第244条第1項において「普通地方公共団体は、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」と規定されています。

また、地方自治法第244条の2第1項において「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。」と規定されています。

したがって、公の施設のうち、法律や政令にその設置や管理に関する規定があるもの以外については、本市の条例でその設置や管理に関する規定を定める必要があります。

### 【整理する事項】《公の施設か否かの判断》

次の要件に該当するものが公の施設であるといわれています。公の施設かどうかについては、施設の実態に応じて適宜判断する必要があります。

① 住民の利用に供するための施設であること。

したがって、庁舎や研究所、給食調理場等は該当しません。

② 当該地方公共団体の住民の利用に供する施設であること。

住民とは、住民全部を対象とするものでなくても、一定の範囲に限られた住民であってもかまいません。

③ 住民の福祉増進を目的として設置した施設であること。

したがって、公衆便所や競輪場、競馬場等は該当しません。

④ 地方公共団体が設ける施設であること。

所有権を有する必要はなく、賃借権等の権原による設置で足りる。

※国や県の補助金等を活用して設置した施設については、その補助目的から当然に公の施設となるため、法律等に設置や管理の規定がなければ、条例を制定する必要があります。

※「施設使用料を規定しない=条例制定の必要がない」ではありません。

## (2) 施設の管理

公の施設の管理については、地方自治法第244条の2により、市が直接管理する「直営方式」と、指定管理者に管理を行わせる「指定管理者方式」のいずれかによることとされています。

施設の管理とは、施設の設置目的を達成するために必要な全般的な管理であって、清掃、警備、設備や機器の点検等、施設そのものの維持管理に係る個々の具体的な業務については、いずれの管理方式であっても第三者に当該業務を委託して行わせることができます。

## 2 指定管理者制度の概要

### (1) 制度創設の目的

公の施設は、公共の利益のために多数の住民に対して平等に役務を提供することを目的として設置されるものであり、その適正な管理運営を確保するという公益性を図る観点から、公の施設の管理については、公共団体、公共的団体、政令で定める出資法人に委託先が限定されていました。

しかし、公的主体以外でもサービス提供能力が認められる民間事業者等が増加してきたこと、また、多様化する住民ニーズに効果的・効率的に対応する必要があることから、民間事業者等の持つノウハウを活用した方が有効であると考えられてくるようになってきました。

こうした考え方に基づいて、公の施設の適正な管理の確保のため、受託主体の公共性に着目してきた従来の考え方を転換し、民間の能力を活用しつつ、住民サービスの質の向上と経費の縮減等を図ることを目的に「指定管理者制度」が創設されました。

### (2) 指定管理者制度の特色（制度創設による改正点）

制度創設の目的を達成するため、公の施設の管理を行わせることができる指定管理者について、次のような制度の転換が図られました。

- ① 指定管理者は、議会の議決を経て指定する。
- ② 指定管理者は、一定の団体（個人以外）であればよい。
- ③ 指定管理者は、施設の使用許可を行うことができる。

※使用料の強制徴収や不服申立てに対する決定、行政財産の目的外使用許可等については行うことができません。

- ④ 地方公共団体は施設の設置者として指定管理者に必要な指示等を行い、指定管理者がその指示に従わない場合等には指定の取り消し等を行うことができる。

なお、使用料を施設管理者の収入とする「利用料金制度」については、指定管理者制度へも引き継がれています。

### (3) 指定管理者の責務

指定管理者制度では、指定管理者が使用許可や取り消しを行うことが可能となるため、指定管理者は次のような責務を負うことになります。

#### ① 公平性の担保

公の施設の管理者として、市民に平等かつ公平な取り扱いをし、正当な理由がない限り施設の利用を拒否することはできません。

#### ② 情報公開及び個人情報の保護

公の施設の管理に関する情報公開については、サービスを維持向上していくため、市の機関と同様の対応が求められます。また、施設の管理運営において、個人情報を取り扱うことになる指定管理者は、市の機関と同様に、個人情報の適正な管理のため

の必要な措置が求められます。

③ 行政手続条例に基づく責務

指定管理者が施設の利用許可や取り消しを行う場合、行政庁の行政処分を代行することになるため、指定管理者は行政手続条例に規定する行政庁に含まれます。

④ 監査対象としての責務

指定管理者の管理業務及び委託金にかかる出納は、地方自治法第199条第7項の規定により監査の対象となります。

### 3 基本的考え方

指定管理者制度の適用にあたっては、社会情勢や施設の実情等も踏まえて検討する必要があることから、新たに導入する場合はもとより、更新する場合にも、改めて以下の各項目について検討することとします。

#### (1) 業務等の検証

指定管理者制度の導入及び更新の検討にあたっては、当該公の施設の設置目的をはじめ、実際の管理運営業務や利用状況等について、そのあり方や考え方等を改めて検証します。

検証に当たっての基本的な考え方は、「民間活用ガイドライン」に沿ったものとなります。

##### ① 廃止や譲渡等の検討

下記の項目に該当する施設については、公の施設としての機能やその必要性が実質的に失われている可能性があり、廃止や譲渡、統廃合等を検討します。

- ア 設置目的を達成した施設
- イ 設置目的が現在の市民ニーズに対応していない施設
- ウ 類似の施設を国や県、民間が設置しており、廃止や譲渡により市民サービスが低下しない施設
- エ 利用状況が著しく低く、今後も改善される見込みのない施設
- オ 実質的に利用者が特定され、運用等の見直しを行っても、今後の改善が見込まれない施設

##### ② 管理運営方法の検討

公の施設として存続させる施設については、利用者の視点に立った管理運営が行われているかどうかを検証します。必要に応じて、時代の要請や市民ニーズに応じた管理運営方法への変更についても検討します。

- ア 利用者ニーズを十分に把握しているか
- イ 休館日や開館時間等は適切な設定となっているか
- ウ 利用者にとって利用しやすい状態となっているか

#### (2) 制度を導入する施設

##### ① 対象となる公の施設

指定管理者制度が創設された目的等を踏まえ、法令の規定により管理者が市に限定されている施設を除き、原則として全ての公の施設について制度の導入を検討します。

ただし、次に掲げる施設については、本市における施設設置の経緯等を踏まえ、他の地方自治体での導入事例等も参考に、個々の施設で詳細に検討する必要があります。

- ア 高度な中立性や厳格な個人情報管理が求められる専門的な業務を行う施設  
(例) 保健センター
- イ 公共性が高く、市民の主體的な活用の促進を目的としない施設  
(例) 休日・夜間急病診療所、斎場
- ウ 種々の施設が一体となって公の施設を構成しており、個々の業務を個別に外部委託する方が効果的な施設  
(例) 水道、公共下水道、農業集落排水処理施設
- エ 施設運営に専門的な知識等が必要であり、市が直接管理運営を行うことに意義のある施設  
(例) 図書館
- オ 市民の利用に使用許可を必要としない施設で、指定管理者制度を導入しても利用者の増加や経費の縮減等が見込めないもの  
(例) 市道、準用河川、駐車場
- カ 行政判断等により市が直接使用許可を行う必要のある施設で、指定管理者制度を導入しても利用者の増加や経費の縮減等が見込めないもの  
(例) 市営住宅、公園

## ② 制度導入の検討項目

指定管理者制度の導入について検討の対象となる公の施設については、次の視点から制度の導入効果を総合的に検討し、制度を導入するかどうかを決定します。

- ア 施設の管理と運営を指定管理者に一体的に実施させることにより、利用者の増加や市民サービスの向上が見込まれるか  
※利用者の視点による管理運営や利用者の増加への余地があるかを検証します。
- イ 直営で行う場合よりも、管理運営経費の縮減が見込まれるか  
※運営面に弾力性のない貸館業務のみの施設等では、経費比較が特に重要です。
- ウ 施設の管理運営を円滑に実施できる団体の存在が認められるか  
※市内に同種の活動等をしている既存団体があるかを検証します。  
※特別な事情がない限り、新たな団体は立ち上げません。

## (3) 制度導入の単位

指定管理者制度の導入は、原則として施設ごとに検討します。

ただし、複数の施設を一体的・総合的に管理することにより、施設相互の連携やスケールメリット等による効率的な管理運営が期待できる場合には、所管部署にとらわれずに、複数の施設を一括して導入することも検討します。

(例) 同種の施設、類似施設、複合施設、隣接施設

## (4) 管理運営業務の範囲

指定管理者に委ねる管理運営業務の範囲は、単に公の施設の管理運営のみならず、利用者の安全性や利便性の向上等を前提に、指定管理者の創意工夫が十分に発揮され

るよう、可能な限り包括的に設定します。

※指定管理者に判断を委ねる業務（使用許可等）については、基準等を定めて対応します。

### ① 使用許可

指定管理者が施設を効率的に管理運営できるようにするため、施設の使用許可を行う際に行政判断等が必要となる施設を除き、原則として使用許可を指定管理者の業務とします。

### ② 使用料（利用料金）の減免

#### ア 利用料金制度を採用する場合

指定管理者に対してインセンティブを付与し、経営努力を促すとともに、会計事務の効率化を図るため、経営努力以外の要因により施設利用者が増減するような施設を除き、原則として利用料金制度を採用します。

利用料金制度を採用する場合には、利用料金が指定管理者の収入となり、私法上の債権として扱われるため、利用料金に対する減免等の措置は指定管理者の権限で行える業務となります。

こうしたことから、指定管理者においては、市が定めた減免規定以外による場合であっても自らの判断で利用料金の減免が行えるようになるため、施設設置者として公平性の保持等の責務が果たせるよう、事前申請等、必要な措置を講じます。

また、市の規定による減免等が指定管理者の利用料金収入に影響を与えるため、市の規定による減免分については、利用料金の減収分を精算します。

※利用料金制度を採用する場合には、条例の規定の詳細を明確にするほか、必要に応じて指示を行うなど、指定管理者においても公平性が保持できるような措置を講じます。

#### イ 利用料金制度を採用しない場合

利用料金制度を採用しない場合、条例の規定により行う使用料免除は、市の権限で行われるべきものであることから、市の業務となります。

※利用料金制度を採用しない場合には、指定管理者が施設を使った自主事業を実施する際に、市に施設使用料を支払う必要が生じます。

### ③ その他の業務

指定管理者が施設の効用を最大限に発揮できるようにするため、指定管理者の業務に次のような事項を含めることができます。

#### ア 開館日や開館時間の変更

- これまでの規定を最低限のサービス水準として、市民サービスの向上等に有効であると判断するときは、開館時間の延長等ができるようにしておく必要があります。

#### イ 飲食物や物品の販売

- 販売等の範囲（品目や場所等）を制限しておく必要があります。
- 販売行為の許可については、行政財産の目的外使用許可により使用料及び光熱水費等の実費を負担させることとなります。

ウ 設備備品等の更新・修繕

- 成果品の所有権の取り扱いや万一の際のリスク負担等を明確にしておく必要があります。

(5) 指定期間

指定管理者の指定期間は、雇用や自主事業を含む事業展開を安定化させ、効率的、効果的な施設運営につなげる観点から原則として5年間とします。

また、指定管理者制度を初めて導入する施設、既に指定管理制度を導入しているものの、制度導入の効果、利用料金等の収入と施設の維持管理に要する経費を適切に把握する必要があり今後の方向性について検討を要する施設、指定管理を行っていたものの取消等により直営での管理を経て、再び指定管理とする施設については3年間とします。

制度を初めて導入する施設のうち、施設の特性により、必要なサービスを安定的に提供するため専門的な職員を必要とする施設、企画事業の継続的な実施により一層の事業効果が期待できる施設、地域との協働の視点から相手方が地域に限られる地域性の強い施設については、制度導入当初からでも5年間とすることができます。

なお、当該指定管理施設が、集約化や複合化などの公共施設の統廃合の取組の対象となる場合には、指定管理者の選定替えの際に、1年から4年の範囲で、施設管理に適切な期間を設定することができます。

また、PFI事業（PFI的手法による事業を含む）による整備施設については、事業契約期間と同期間とします。

(6) 選定委員会

指定管理者候補者を選定するため、要綱により各部局（政策管理室等）に選定委員会を設置します。

① 選定委員会の構成

選定委員会の委員は、施設効果を十分に発揮させる視点や安定的な施設運営を行う視点、あるいは施設規模などから総合的に判断し、施設所管部局など関係部局の職員のほか、必要に応じて学識経験者や民間有識者等（以下、「外部委員」という。）から、合わせて5名程度を選任します。

特に、公募により指定管理者を選定する場合は、多面的な見地から評価を行うため外部委員を必ず選任します。ただし、外部委員の選任に当たっては、指定管理者候補者との利害関係がないか十分に確認するとともに、選定委員としての守秘義務の確保に努める必要があります。

なお、委員名、役職名等については、指定管理者候補者の選定結果の中で公表します。

② 選定委員会の役割

選定委員会は、指定管理者制度の透明性、公平性の確保を図るため、次の役割を担

うものとしします。

- |                              |
|------------------------------|
| ア 指定管理者の選定方法（公募、非公募）の決定      |
| イ 仕様書、募集要項等の作成               |
| <記載項目例>                      |
| ●指定管理者の資格要件や指定期間             |
| ●募集期間、申請書類                   |
| ●指定管理者に行わせる業務内容、責任分担         |
| ●利用料金制度導入や指定管理料精算の適否         |
| ●使用料（利用料金）の減免基準              |
| ●審査基準（評価点の配分や算出方法等）などの確認・決定等 |
| ウ 指定管理料予定額の設定                |
| エ 指定管理者候補者の選定                |
| オ モニタリング結果による評価              |

#### （7）指定管理者との責任分担

市と指定管理者の間で適切にリスクを分担することとし、協定書への明文化により、お互いの責任を明確化します。

リスク分担の考え方は、原則として「当該リスクを最もよく管理できる者が負担する」こととし、仕様書等に明記しておきます。

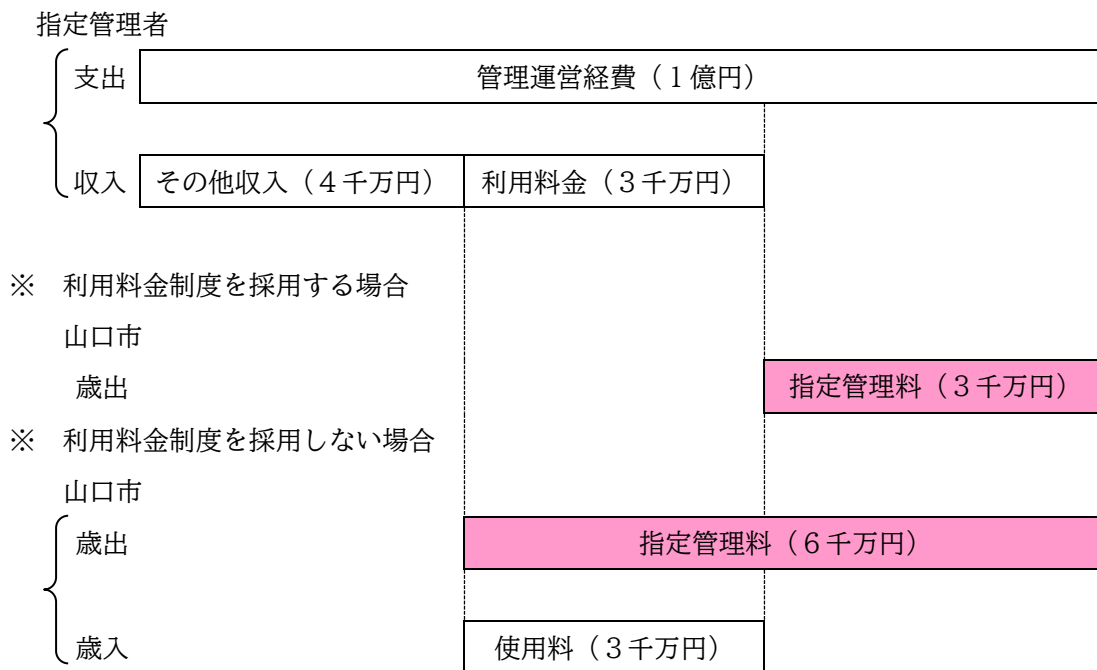
市が加入する市民総合賠償補償保険については、制度改正や加入プランが変更される可能性があるため、保険の適用範囲や補償金額に留意し、施設内での事故に対する保険適用の有無や補償金額など指定管理者が加入する保険内容について、仕様書等に明記しておきます。

(8) 指定管理料（委託料）

指定管理者が利用料金収入やその他の事業収入等で管理運営経費を賄うことができない施設については、その差額を指定管理料（委託料）として支出します。

利用料金制度を採用しない場合にあっては、施設の使用料が市の歳入となるため、その他収入との差額を指定管理料として支出します。

利用料金収入やその他の事業収入等で管理運営経費を賄うことができない施設



施設の管理運営費縮減へのインセンティブを付与し、指定管理者の経営努力を促すため、指定管理料は原則として精算しないこととします。

ただし、光熱水費等の維持管理経費や施設利用者等についての予測が困難な新設の施設の場合や、指定管理者における経営努力の発揮が困難な維持管理を主とした施設の場合等には、指定管理料の一部を精算することができます。

なお、市の求めに応じ、指定管理者が事業内容の変更を余儀なくされた場合等には、市と指定管理者との協議により、指定管理料を増額または減額できることとします。

※インセンティブが、単に施設の維持管理経費の縮減に向けられるのではなく、利用者ニーズに応えたサービスの向上に向けられるよう留意する必要があります。

※利用料金制度を採用する場合には、使用料の減免による減収分を精算することになるため、減免が見込まれる金額については予算を確保しておく必要があります。

## 4 指定管理者の選定

### (1) 条例の整備

新たに整備した施設はもちろんのこと、これまで直営で管理してきた施設へ指定管理者制度を導入しようとする場合であっても、指定管理者による管理運営が可能となるよう、設置条例を改正する必要があります。

条例では、可能な限り規制を緩和し、指定管理者による管理運営方法の自由度を与えることとします。

公募により指定管理者の選定を行う場合、条例の整備については、指定管理者の公募等を行う前に済ませておく必要があるため、制度の導入を予定する少なくとも9か月前までに行う必要があります。(4月導入であれば前年の6月議会に提出)

### (2) 仕様書・募集要項等の作成

指定管理者の指定を受けようとする団体が申請書類等を円滑に作成できるようにするため、選定委員会において、必要な資料を事前に作成します。

競争性を確保する観点から申請者数を増やしていく必要があるため、公募期間を出来る限り確保し、より多くの団体に申請を促すことが出来るよう、資料は前年度までの管理実績がまとまり次第作成します。

#### ① 仕様書等の作成

仕様書は、施設の設置管理条例に定められた指定管理者が行う業務について、その処理方法の詳細や維持管理の水準を示すものです。

仕様書の作成に当たっては、効果的・効率的な管理運営を行い、住民サービスの向上が図れるように、また、指定管理者の能力やノウハウを最大限に発揮できるように、各業務の処理方法など具体的に記述します。(資料1を参照)

また、過去3年間から5年間程度についての利用者数や光熱水費、修繕費等の実績を示した実績書を作成します。

#### ② 募集要項の作成

指定管理者を公募により選定する施設については、仕様書とは別に、応募手順や提出書類等を示した募集要項を作成します。(資料2を参照)

#### ③ インボイス制度への対応

地方公共団体が売手となり、事業者に対して施設の貸出等の消費税課税取引を行う場合、地方公共団体が適格請求書(以下「インボイス」という。)を交付しなければ、事業者は当該取引に係る消費税の仕入税額控除を受けることができなくなります。したがって、指定管理者制度導入施設も同様に、事業者に対し消費税課税取引を行う場合は、適格請求書等保存方式(以下「インボイス制度」という。)に対応する必要があります。

施設の特性上、事業者からインボイスを求められないことが明瞭である場合等を除き、募集要項等にインボイス制度への対応を盛り込んでください。

・利用料金制を採用する施設

指定管理者の名で施設の利用者から利用料等を徴収し、その利用料等の対価が指定管理者に帰属する場合、指定管理者と利用者の消費税課税取引となり、適格請求書発行事業者（以下「インボイス発行事業者」という。）の登録を受け、インボイス制度に対応する必要があります。

※共同企業体がインボイスを発行する場合は、その構成員の全てがインボイス発行事業者であり、代表者等が納税地を所管する税務署長に「任意組合等の組合員の全てが適格請求書発行事業者である旨の申出書」を提出する必要があります。

・利用料金制を採用しない施設

市及び指定管理者の双方がインボイス発行事業者である場合には「媒介者交付特例」によって、指定管理者が自己の名称等を記載したインボイスを市に代わって交付することが可能です（双方でインボイスの写しを保存する必要があります）。

また、指定管理者がインボイス発行事業者でなくても、「代理交付」によって、指定管理者が市に代理して市の名称等を記載したインボイスを交付することが可能です。

「媒介者交付特例」又は「代理交付」のいずれの対応とするかは、募集時に仕様書等に明記するか、指定管理者を選定後、調整してください。

(3) 指定管理者の公募・告示

① 募集方法

指定管理者の募集は、競争性を確保する観点から、原則として公募により行います。

ただし、次に掲げる場合において、施設の現状や地域の状況を踏まえ、公募とする場合と特定の団体等を指名する（非公募）場合とを比較検討したうえで、なお非公募とすることが合理的である施設については、非公募により指定管理者を選定することができます。

特に、非公募により指定管理者を選定する際には、現指定管理者による施設の管理状況や事業の内容を精査するほか、新たな担い手の有無を確認するなど、非公募による選定の可否について改めて検証を行う必要があります。

ア 地域に密着した施設で、当該地域の住民や利用者で組織し、活動している団体が管理運営を行った方が効率的であり、施設の設置目的を有効に達成できると認められる場合

イ 施設の一部分を市が公の施設としており、一つの管理者が施設全体を一体的に管理した方が合理的で効率的と認められる場合

ウ 当該施設の管理運営を目的に本市が設立した第三セクターがある場合

エ 新しい芸術文化の創造・発信等、本市が進める重要政策の実現を担う施設で、かつ、事業展開に高度な資格や技術等を必要とする芸術文化施設や特定分野の研

究も視野に入れた取組を進める文化施設等の場合

オ PFI事業（PFI的手法による事業を含む）により整備した施設で、管理運営を行う団体が既に決定している場合

カ 施設管理上、やむを得ない事情により緊急に指定管理者を指定する必要がある場合

キ 公募により指定管理者を募集したが、申請者がなかった場合、又は申請者全員が指名すべき管理運営の基準に達していないと認められた場合

ク その他特定の団体を指名することが、明らかに効果的、効率的、又は適切、あるいは真にやむを得ないと認められる場合

※上記のいずれの場合であっても、非公募により指名する団体から提案された事業計画等の内容については、市が定める管理運営の基準を満たす必要があります。

## ② 指定管理料予定額の設定

利用料金収入等で管理運営経費を賄うことができない施設については、その差額を指定管理料予定額としてあらかじめ設定しておきます。この指定管理料予定額は、事前に財政課と協議の上、決定します。

指定管理料予定額については、施設の運営実績等に基づいて業務の範囲や実施方法等を検証した上で、利用料金収入やその他収入の適正な見込みのもと、運営にかかる人件費や光熱水費、修繕費等、過去3年間から5年間程度の維持管理経費や社会情勢の変化に伴う物価や需要の変動を十分に踏まえて適正に積算します。

維持管理経費については、民間のノウハウを活用した効率的な運営による経費の縮減を図るなかで、安定的なサービス供給の側面にも留意し、指定管理者が適正な指定管理料のもとで業務水準を維持し、安定的・継続的に指定管理業務を遂行できる金額の設定が必要です。

なお、安定的な運営やサービスの質の向上の観点から、指定管理者制度を新規に導入する場合や、業務の範囲や実施内容等に変更がある場合等において、想定している事業規模やサービスに対する要求水準を明らかにすることを目的に、選定委員会で協議の上、事前に指定管理料予定額を提示することも可能です。

## ③ 募集の告示

山口市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（以下「手続規則」という。）第2条により、指定管理者の募集に当たっては、必要事項をあらかじめ告示します。

### 【告示事項】（手続規則第2条）

ア 指定しようとする施設の名称と位置

イ 指定管理者が行う業務

ウ 指定管理者の指定の期間

エ 申請方法及び受付期間

オ その他市長が必要と認める事項

募集の告示後、市報や市ウェブサイト等に募集要項等を掲載するほか、必要に応じて現地説明会等を行い、施設の状況等を十分に説明するなど、広く周知を行うとともに必要な情報を提供します。

なお、募集期間については、周知に十分な期間を確保するという観点から、概ね2か月の期間を設定することとし、遅くとも指定管理者の指定に必要な議会議決を得る予定の議会開催の1か月前まで（4月導入（12月議会議決）であれば前年の11月上旬まで）には指定管理者候補者が選定できるようにしておきます。

**【募集スケジュールの例】**

（4月導入の場合）

- |       |                               |                 |
|-------|-------------------------------|-----------------|
| 7月上旬  | 第1回選定委員会（公募・非公募、仕様書及び募集要項の決定） | } 募集期間<br>概ね2か月 |
| 8月上旬  | 募集告示、募集案内（市報、市ウェブサイト等）        |                 |
| 8月中旬  | 現地説明会（必要に応じて）                 |                 |
| 9月中下旬 | 申請書等の受付期間                     |                 |
| 10月上旬 | 募集締切                          |                 |
| 10月中旬 | 第2回選定委員会（指定管理者候補者の選定）         |                 |

（4）申請書等の受付

① 提出書類

山口市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例（以下「手續条例」という。）第2条により、指定管理者の指定を受けようとする団体に対しては、指定申請書（手續規則別記様式）と事業計画書（資料3）のほか、次の書類を提出させます。

**【その他の提出書類】（手續規則第3条第2項）**

- ア 定款、寄附行為、規約、設置要綱その他これらに類する書類
- イ 法人にあっては、当該法人の登記簿謄本、法人以外の団体にあっては、代表者の住民票の写し（提出日から起算して3か月以内に発行されたもの）
- ウ 法人その他の団体にあっては、市税の滞納がないことを証明する書類（提出日から起算して3か月以内に発行されたもの）
- エ 事業計画年度の当該施設の管理に関する業務の収支予算書（資料4）
- オ 過去に指定管理者の指定を受けたことがあるものにおいては、その実績が分かる書類
- カ その他市長が必要と認める書類

※資格要件等の設定状況に応じて以下の書類を提出させます。

●資格要件の確認に係る書類例

- ・申請の日の属する事業年度の前事業年度における貸借対照表、収支決算書その他の団体の財務状況を明らかにする書類
- ・労働者災害補償保険に加入していることを証する書類（従業員を雇用していない団体

は除く)

・指定管理者の指定申請に係る誓約書並びに団体の代表者及び役員全員の名簿（暴力団排除に係る資格審査のため）

●加点基準の確認に係る書類例

【障害者雇用】

・障害者雇用状況報告書の写し又は障害者を雇用していることが分かる書類（障害者を雇用していない団体は除く）

【環境問題への配慮】

・ISO認証証明書又はエコアクション21認証・登録証の写し（取得している団体に限る）

【男女共同参画】

・やまぐち男女共同参画推進事業者認証書の写し（取得している団体に限る）

・次世代育成支援対策推進法及び女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく一般事業主行動計画の写し（常時雇用する労働者の数が100人以下で当該計画を厚生労働大臣に届け出ている団体に限る）

・くるみん認定又はえるぼし認定通知書の写し（取得している団体に限る）

② 指定管理者の資格要件

指定管理者については、手続条例第2条により、市内に事務所又は事業所等を有する法人その他の団体とされています。

したがって、市に法人市民税を納付している、あるいは翌年度から納付することになっている事業所等が対象となるものです。具体的には、入札参加資格の登録の際に事務所の写真、事務機及びOA機器の設置、従業員数の報告等を求めていることから同様の水準にあることを求められているものと解することができます。（報告を求めるものではありません。）

なお、手続条例の資格要件については、最大限の範囲を定めたものであり、その中で範囲を限定する（例：市内に本店を有する法人に限る）ことも可能であることから、施設の目的や利用者の状況等により必要な場合は、限定した要件を設定します。

また、その他の資格要件については、下記の事項を参考に、公募に参加しうる対象が必要以上に限定あるいは特定され、競争環境が阻害されることのないよう、各施設の特性や規模、機能等を勘案し、合理的な範囲で個別に設定します。

【資格要件例】

- ア 市内に事務所又は事業所等を有すること
  - イ 地方自治法施行令第167条の4（一般競争入札の参加の資格）の規定に該当しないこと
  - ウ 山口市から指名停止措置を受けていないこと
  - エ 団体が市税等を滞納していないこと
  - オ 会社更生法、民事再生法等に基づく更生又は再生手続きを行っていないこと
  - カ 労働者災害補償保険に加入していること
  - キ 手形、銀行取引停止処分等の事実があるなど、経営状態が著しく不健全である団体でないこと
  - ク 貸金不払い等の事実があるなど、明らかに指定管理者として不適当であると認められる団体でないこと
  - ケ 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）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の下にある団体でないこと
- ※選定委員会で施設の特性や状況から本規定の採否を判断します。採用する場合は、警察に暴力団関係者の確認を行う場合があるため、指定管理者の指定申請に係る誓約書並びに代表者及び役員全員の名簿の提出を求めるほか、募集要項等で応募者に使途を明記する必要があります。
- コ 消費税のインボイス制度におけるインボイス発行事業者として登録を受けている又は登録を受ける予定の団体等であること。
- ※当該施設の業務が消費税課税取引に該当しない場合や利用者がインボイスを必要としない消費者などに限られる場合、料金收受代行制を採用し代理交付で対応する施設などはこの限りではありません。施設の特性等を踏まえて設定してください。

(5) 指定管理者候補者の選定

指定管理者の指定の申請があった場合は、公募、非公募に関わらず、選定委員会において、提出された事業計画書の内容等に関するヒアリングやプレゼンテーション等を実施し、申請があった全ての申請者から直接説明を聴取するほか、必要に応じて施設利用者等の意見等を参考にするなど、審査基準が指定期間全体に渡って満たされるかどうかを審査項目により総合的に判断し、指定管理者候補者を選定します。

なお、選定した指定管理者候補者について、指定管理者として指定するまでの期間中に、指定管理者に指定することが不可能となった場合や、著しく不適当と認められる事情が生じた場合は、手続条例第3条第2項により、当該指定管理者候補者を除く他の申請者の中から指定管理者候補者を選定できるとされており、選定委員会において選定することになります。

## ① 審査基準

指定管理者候補者の選定に当たっては、下記に掲げる審査基準が指定期間全体に渡って満たされるかどうかを総合的に判断します。

### 【審査基準】（手続条例第3条第1項）

#### ア 利用者の公平性、平等性等が確保できるか

- 施設の使用許可や利用者からの要望対応が適切に実施できる見込みがあるか。
- 提案された事業内容等の中に、一部の市民や団体に対して不当に利用を制限したり、優遇したりするものがないか。

※障がいのある方が利用される際に、障がいに応じた適切な配慮や柔軟な対応ができる見込みがあるかといった視点からの評価も必要です。

（「山口市における障がいを理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」平成28年4月1日施行）

#### イ 施設の効用を最大限に発揮できるか

- 施設の設置目的を十分に理解し、その目的に適応した管理運営の方針や具体的な手法等が提案されているか。
- 提案された市民サービス向上のための具体的手法が、利用者ニーズに応えたものとなっているか。また、十分な効果が期待できるか。

※キャッシュレス決済の導入など、施設利用の利便性に資する取組があるかといった視点からの評価も必要です。

- 利用者の増加を図るための具体的手法が提案されているか。

#### ウ 施設の管理運営経費の縮減が図られるか

- 提案された管理運営経費の内容は適切か。
- 提案された管理運営経費は適正か。

※管理経費の縮減を見込んで指定管理料予定額を設定しておく必要があります。

※男女共同参画や子育て支援等、特定の事業展開を図るための施設では、経営の効率化よりも市民団体の育成（協働の推進）を優先する必要がある場合もあります。

#### エ 施設の適切な管理運営を安定して行う能力を有しているか

- 提案された収支予算書の内容に適格性や実現の可能性はあるか。
- 安定的な運営が可能となる人的能力や物的能力があるか。
- 個人情報の適正な取り扱いが確保されるか。
- 類似施設での実績などから、安全で快適な利用環境を公平かつ継続的に利用者に提供できる見込みがあるか。
- 安全管理や緊急時対応の体制や対処方法を明らかにしているか。

※特に、避難所等となっている施設では、十分に考慮する必要があります。

#### オ 市の施策への貢献が期待できるか

- 市の施策を踏まえた事業提案となっているか。
- 申請者が、その事業活動において、市の施策や公益性の観点から、有益な活動を行っているか。

※施設の特長や土地柄、利用形態等により個別に判断する必要があります。

## ② 審査項目

審査基準が満たされるかどうかを総合的に判断するとともに、公募により複数の団体から申請があった場合に最適な指定管理者候補者を選定するため、上記の審査基準をもとに審査項目を定め、各団体の評価値を算出します。

審査項目により各審査基準に配分する評価点については、各施設の特性や規模、機能等を勘案し、特に重要となる審査基準の評価点が全体の評価に適切な影響を与えるよう、メリハリをつけて配分します。

また、事前に、必要最低限の審査基準を満たしている得点を審査基準の評価点の合計点の6割と定めておきます。

なお、審査基準の「管理運営経費の縮減」については、提案価格と指定管理料予定額が同額の場合を基準とし、基準となる得点は配分した評価点の合計点の6割とします。ただし、提案価格が指定管理料予定額を上回った場合の下限点は、1点とします。

※指定管理料予定額を事前に提示する場合、予定額を上回る提案は失格となります。

### 【「管理運営経費の縮減」の審査項目の例】

当該項目に関する審査は、提案価格と指定管理料予定額が同額の場合を基準とし、基準となる得点は、当該項目に配分した得点の6割の点とします。なお、指定管理料予定額を事前に提示する場合、予定額を上回る提案は失格となります。

#### <例①>

評価点×係数×(1－提案価格／指定管理料予定額)＋評価点の6割の点とします。

※評価点及び係数については、各施設の特性等を勘案し設定します。

※提案価格が指定管理料予定額を上回った場合の下限点は、1点とします。

(参考)「管理運営経費の縮減」の評価点を5点満点、係数を4(提案価格が指定管理料予定額の5%増減に対して得点が1点の加点、又は減点となる値)とし、指定管理料予定額が100万円、提案価格が95万円の場合

$$5点 \times 4 \times (1 - 95万円 / 100万円) + 3点 = 4点$$

#### <例②>

下記の表を参考に各施設の特性等を勘案し設定します。

(例)「管理運営経費の縮減」の評価点を5点満点とした場合

得点	基準
5点	提案価格と指定管理料予定額との差が10%以上の減額
4点	提案価格と指定管理料予定額との差が5%以上10%未満の減額
3点	提案価格が指定管理料予定額の増減5%未満の範囲内 (評価点の6割を基準とする)
2点	提案価格と指定管理料予定額との差が5%以上10%未満の増額
1点	提案価格と指定管理料予定額との差が10%以上の増額

※提案価格と指定管理料予定額との差の割合については、各施設の特性等を勘案し設定します。

### ③ 加点基準

審査基準とは別に、障がい者雇用に関する取組などを実施されている団体を評価するため、加点基準を定めます。

当該基準は、施設の特性等を踏まえた上で以下を参考に設定し、評価点の合計は、全体の評価に過大な影響を与えないよう、審査基準の合計評価点の5%以内で設定します。

#### 【加点基準の例】

(審査基準の合計評価点：100点、加点基準の合計評価点：5点の場合)

<p>●障がい者雇用（配点2点）</p> <p>障害者雇用率が以下の場合に加点</p> <p>i 民間企業</p> <p>○. ○%を超えて○. ○%未満 1点</p> <p>○. ○%以上 2点</p> <p>ii 公庫・公団等の特殊法人等</p> <p>○. ○%を超えて○. ○%未満 1点</p> <p>○. ○%以上 2点</p>	<p>&lt;数値設定の例&gt;</p> <p>雇用率が法定雇用率以上 1.5 倍未満の事業者と 1.5 倍以上の事業者をそれぞれ評価</p> <p>・民間企業の場合</p> <p>R 8 法定雇用率：2.7%</p> <p><math>2.7\% \times 1.5 \text{ 倍} = 4.05\%</math></p>
<p>●環境問題への配慮（配点1点）</p> <p>ISO14001若しくはISO14005又はエコアクション21を取得している場合は1点</p>	
<p>●男女共同参画（配点2点）</p> <p>以下の要件を満たしている場合は加点</p> <p>i やまぐち男女共同参画推進事業者に登録されている場合は1点</p> <p>ii 常時雇用する労働者の数が100人以下の団体</p> <p>次世代育成支援対策推進法又は女性の職業生活における活躍の推進に関する法律いずれかに基づく一般事業主行動計画を策定し、厚生労働大臣に届け出ている場合は1点</p> <p>iii 常時雇用する労働者の数が101人以上の団体</p> <p>次世代育成支援対策推進法又は女性の職業生活における活躍の推進に関する法律に基づく、くるみん認定若しくはえるぼし認定を受けている場合は1点</p>	

### ④ 選定方法

公募の場合は、選定委員会の各委員の評価の公平性を保つ観点から、審査基準の合計評価点の6割以上の得点を得た団体のうち、委員ごとに審査基準と加点基準の得点を合計した結果、最も高い採点をした委員の人数が多い団体（複数ある場合は、そのうち審査基準と加点基準の合計得点が最も高い団体。合計得点に差がない場合は、審査基準のうち重視すべき項目の得点の比較等を踏まえて、委員の協議により決定した団体）を指定管理者候補者とするを基本とし、選定方法として明記します。

なお、申請者が1団体の場合又は非公募の場合においても、審査基準の合計得点が、合計評価点の6割を超えているか判断するため、審査基準に基づき審査項目を設定し、

選定委員会の審査を受けてください。

※審査基準の合計得点が審査基準の合計評価点の6割に満たない団体は、その時点で失格となります。また、最低基準を満たさないため、次点の指定管理者候補者になることはできません。

#### ⑤ 指定管理料予定額を超過した場合の対応

当初設定した指定管理料予定額を事前に公表せずに超過した場合には、指定管理料予定額の根拠資料と提案の業務水準を比較した上で、提案内容の変更などについて、指定管理者候補者と協議を行い、双方合意に至れば選定委員会で決定となります。

協議が合意に至らなかった場合には、次点の候補者を繰り上げるか、改めて指定管理料予定額を定めた上で、指定管理者の再募集を行うなど必要な対応を行います。

#### <募集要項への記載例>

なお、本業務は指定管理料予定額を事前に公表していないため、予定額を超過した提案があった場合には、選定した指定管理者候補者と優先的に協議を行った上で合意に至らなかった場合には、次点の候補者を選定することがあります。次点の候補者を選定する際の最も高い採点をした委員の人数は、上位の候補者を除いた上で再度算定し、指定管理者候補者として選定します。

※指定管理料予定額を事前に提示する場合、予定額を上回る提案は失格となります。

### (6) 選定結果の公表

#### ① ウェブサイトでの公表

指定管理者候補者の選定結果は、市ウェブサイトに掲載します。

選定結果には、指定管理者候補者となった団体の名称や住所、代表者名をはじめ、選定結果の概要や講評、さらに申請があった全ての団体の名称や選定委員会の構成等についても掲載します。

※指定管理者候補者の選定行為については、山口市行政手続条例でいう「処分」には当たらないため、この時点では申請者に対する結果の通知は行いません。(申請者への通知は、議決により指定管理者が指定された後に行います。)

#### ② 情報公開請求への対応

申請者からの提出書類については、山口市情報公開条例(以下、この項において「条例」という。)に基づき情報公開の対象となります。

しかし、提出書類の中には、個人情報(条例第5条第2号)のほか、団体の経営上の秘密や事業運営上のノウハウ等、公開することにより団体に不利益を与えるおそれがある情報(条例第5条第4号)も含まれることから、公開・非公開の判断に当たっては注意が必要です。特に、団体に不利益を与えるかどうかについては、団体に確認(条例第10条第4項)したうえで、厳密に判断する必要があります。

## (7) 議会の議決

### ① 指定管理者の指定

地方自治法第244条の2第6項により、指定管理者候補者を指定管理者に指定するためには、議会の議決を得る必要があります。

議会の議決については、議決後に実施する必要のある指定管理者との協定の締結や、従前の管理者との業務の引継ぎ等を考慮し、当該指定管理者の指定期間が開始する3か月前まで（4月導入であれば前年の12月議会に提出）を目途に行います。

#### 【議決事項】

ア 指定管理者に管理を行わせる公の施設の名称

イ 指定管理者となる団体の名称

ウ 指定管理者の指定の期間

### ② 債務負担行為の設定

指定期間が複数年度にわたり、かつ、指定管理者に対して指定管理料を支出することが見込まれる場合には、債務負担行為を設定する必要があります。

債務負担行為に係る予算の提出時期については、指定に係る議案を提出する議会とし、指定管理者候補者と合意した額を債務負担行為額として設定します。

## (8) 指定管理者の指定・公告

指定管理者を指定した場合には、申請があった全ての団体に対して指定のお知らせを送付します。

また、手続条例第8条により、指定管理者を指定した旨として、議会で議決された事項を公告するとともに市ウェブサイトへの掲載を行います。

なお、施設利用者への周知を図るため、施設内においても、指定管理者を指定した旨を掲示します。

## (9) 協定の締結

市と指定管理者の間で、指定期間全体を通して効力を有する基本協定（資料5を参照）と、各年度の業務の実施や指定管理料等を定めた年度協定（資料6を参照）を締結します。年度協定においては、申請書類として「滞納のないことの証明」を提出させる初年度を除いて、協定締結日まであらかじめ証明書を提出させてください。

協定締結の協議の段階においては、指定管理者が円滑に業務を行えるよう、可能な限り詳細について打ち合わせをしておきます。特に、従業員の雇用や機器の購入、事前訓練等の準備行為については、配慮する必要があります。

※印紙税法上、協定書については、「契約書」ではあるものの「請負」を約したのではないというのが一般的な解釈です。ただし、協定書の規定内容が「施設の管理」以外に「請負」と解されるような内容であれば課税対象となりえますので、印紙税法上の取り扱いに疑義がある場合には、税務署へ問い合わせ確認します。

※基本協定及び年度協定については、指定管理者の負担軽減や行政サービスのデジタル化の

取組を推進することを目的に、可能な限り電子契約サービスを利用して締結することとします。

#### (10) 業務の引継ぎ

指定管理者には、公の施設を適切に管理する能力が求められることから、単に施設を引き継ぐに留めず、事前に市職員の立会いのもと、従前の管理者との間で業務の引継ぎを行わせ、その内容を確認します。

また、施設の設計書や概要書をはじめ、設備機器の取扱説明書や備品台帳等、施設を適正に管理するために必要な資料についても副本を作成し、引継ぎをします。

なお、こうした引継ぎが円滑に行われるよう、あらかじめ引継ぎの手続きを明確化し、新旧の指定管理者に確認しておくなど、必要な措置を講じておきます。

#### (11) 不測の事態への対応

指定管理者を指定できなかった場合や、指定管理者において指定後から業務開始までの間に業務が実施できなくなるような事情が生じた場合においては、手続条例第11条により、その業務について市が直接行う旨を公告し、直営で実施します。

※直営の実施の間に、指定管理者の指定の手続きや業務開始に向けた対応等を、できる限り速やかに進めます。

## 5 業務開始後における留意事項

### (1) 管理業務の再委託

清掃、警備、設備や機器の点検等、施設そのものの維持管理に係る個々の具体的な業務については、市が承認することにより、指定管理者から第三者に委託することができますが、管理業務そのものを一括して第三者に委託することはできません。

なお、指定管理者に手続条例第2条の資格要件（市内に事務所又は事業所等を有する法人その他の団体）があることから、再委託先についても、可能なものは市内業者とするよう仕様書に記載し、指定管理者に対して配慮を促します。

### (2) 不可抗力等に起因する費用負担の考え方

施設の維持管理経費については指定管理料と、利用料金をはじめとする指定管理者の収入によって賄われています。自然災害などの不可抗力や、長期の休館を伴う改修工事等に伴い、指定管理者の業務を一部免除する場合については、施設の維持管理に係る経費に不要となる部分が発生する一方、本来施設管理に充てられるべき指定管理者の収入も減少することになります。

こうしたことから、不可抗力の発生や改修工事の実施等に伴い不要となる維持管理経費と、業務の免除期間の指定管理者の減収相当額を相殺した場合に、なお不要となる維持管理経費があれば、当該経費相当額を指定管理料から減額することが基本的な考え方となりますが、不要となる維持管理経費を指定管理者の減収相当額が上回った場合は、管理運営に必要な額を補填することになります。

### (3) 避難所等の運営に係る役割分担

大規模地震発生時、市町村と施設管理者、指定管理者の間で避難所運営を想定した役割分担等が共有されていなかったため、避難所運営を想定していなかった指定管理者に多大な負担が生じた例が報告されています。

こうしたことから、施設が地域防災計画における避難所等である場合はもちろん、避難所等に指定されていない場合についても、周辺住民から見て避難に適していると判断された施設は事実上避難者が集まる場所となり、さらに事後的に避難所等として指定されることもあり得ることを踏まえて、指定管理者が避難所等の運営や、運営支援の役割を担うことが想定される場合は、その可能性があることを基本協定書等に明記し、指定管理者に認識させるとともに、避難所等の運営における指定管理者の役割をあらかじめ明確にする必要があります。

更に、避難所等の運営を指定管理者が行う場合には、受け入れる避難者の数、安全管理、個人情報取扱い等運営の基本的な方針の決定方法や、他の関係機関との連絡調整の方法等について別途定める必要があります。

#### (4) 業務の監督・評価等

##### ① 事業報告書等の提出

手続条例第4条により、指定管理者に対し、毎年度終了後60日以内に、次に掲げる事項を記載した事業報告書を提出させます。(資料7を参照)

なお、年度途中において、施設の業務や経理の状況を把握する必要がある場合には、手続条例第5条により、必要な報告を求め、実地に調査し、指示を行うことが可能であり、月ごとや四半期ごと、あるいは臨時的に実施します。

また、各年度の前年度2月末日までに事業計画書に基づく年度事業計画書を提出させ、内容を審査した上で、必要な指示をします。

※指定管理料を分割して支払う場合については、それまでの利用者(減免者)数や光熱水費等の実績についての報告を提出させ、その後指定管理料を支払うようにします。

※概算払い等で年度末の精算作業が発生する場合には、4月10日までに精算を行うことが必要となるのであらかじめ指定管理者に対し、精算に必要な書類の提出を求めるようにします。

##### 【事業報告書の内容】(手続条例第4条)

ア 業務の実施状況及び施設の利用状況

イ 施設の利用に係る料金収入の実績

ウ 施設の業務に係る経費の収支状況

エ その他業務の実態等を把握するために必要な事項

※利用者アンケート等、施設に対する利用者の意見等を聴取した結果など

##### ② 業務等の評価

市は、指定管理者から提出される事業報告書や年度事業計画書の検証、日報・月報等の確認、指定管理者へのヒアリング、利用者アンケート等により、施設の管理運営状況を把握した上で、※事務事業評価と※モニタリング評価を行います。

指定管理者に対しては、施設の効果的な運用や利用者サービスの向上を図る観点から、評価に必要な成果指標(施設に対する利用者満足度等)や評価の視点を把握させる必要があります。

これらの評価結果は、透明性を確保する観点から、市ウェブサイトに掲載し、市民等との情報の共有化に努めるとともに、さらに指定管理者に対しては、成果指標の状況をはじめ、指定管理者の活動状況や施設の利用状況等を施設内に掲示させるなど、利用者との情報の共有化を進めます。

##### ※事務事業評価

「山口市総合計画」に掲げる施策や基本事業の目的を実現するため、具体的な手段である「事務事業」について、目的妥当性や上位の基本事業への貢献度などの観点から評価を行い、検証するものです。

##### ※モニタリング評価

指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則及び協定書等に従い、適切かつ確実なサービスの提供が行われているか確認し、業務改善を促すものです。

### ③ 市の責務

市は、指定管理者に対して、利用者ニーズを十分に把握し、また利用者にとって利用しやすい管理運営が行われているかどうかを常に考慮して業務に当たるよう指示するとともに、利用者アンケートやモニタリング等により、指定管理者の管理運営内容について改善が必要と認められる場合、指定管理者と協議等を行い、指定管理者に対して業務の改善や是正等の措置を講じるよう指示します。

市の責務である監督をしっかりと行い、施設の円滑な運営や市民サービスの向上を図っていくために、市は、あらゆる機会を活用して指定管理者と情報交換を行う場を確保するよう努める必要があります。

### ④ 業務内容等の見直し

利用者アンケートやモニタリング評価等の結果から、指定管理者が行う日常的な業務については、毎年度、利用者ニーズ等に応じた見直しを行うとともに、資格要件や継続的な事業内容の変更などについては、指定期間ごとの見直しを行うなど、業務内容等についてPDCAサイクルによる見直しを行います。

制度導入の効果や適用手法の適否、施設の継続性等の検討を行い、施設の存続を前提としたモニタリングや事業評価とならないよう、努める必要があります。

## (5) 指定の取り消し等

指定管理者が市の指示に従わない場合や、個人情報等の取り扱い等、市が定めた管理運営の基準を継続して満たすことができないと認めた場合は、手続条例第7条により、指定期間中であっても、指定を取り消すこととします。

指定の取り消しについては、山口市行政手続条例により実施するほか、指定を取り消した場合には、遅滞なくその旨を公告（手続条例第8条）するとともに、取り消した日から30日以内に事業報告書を提出（手続条例第4条）させます。

指定を取り消した期間の管理業務については、手続条例第11条により、市が直接行う旨を公告し、直営で実施します。

その後、再選定を行う場合の指定管理期間は、3年間とします。

また、指定管理者が、天災等、自らの責めに帰すことができない事由により、管理業務を行うことが困難となった場合には、指定を取り消すことなく、その間の業務について市が直接行う旨を公告し、直営で実施します。（手続条例第11条）

※ 直営の実施期間の間に、指定管理者の指定の手続きや業務開始に向けた対応等を、できる限り速やかに進めます。

## 6 資料

資料1から資料8については、多くの公の施設について共通する事項を例示したものであり、実際の仕様書等の作成に当たっては、各施設の特性や実態等に応じた事項を追加するなどの作業を行う必要があります。

なお、資料については、行政経営課のキャビネットに掲載しますので、利用してください。

- 資料1 仕様書（例）
- 資料2 募集要項（例）
- 資料3 事業計画書（例）
- 資料4 収支予算書（例）
- 資料5 基本協定書（例）
- 資料6 年度協定書（例）
- 資料7 事業報告書（例）
- 資料8 誓約書（例）