

霧島市指定管理者制度に関する指針

令和6年3月
企画政策課

目次

はじめに	1
第1 指定管理者制度の概要	1
1 制度の趣旨	1
2 業務委託との比較制度	1
第2 指定管理者制度の導入	2
1 導入の基本的な考え方	2
2 指定管理者制度導入の検討	2
3 利用料金制度の検討	3
4 指定管理者の選定方法の検討	5
5 指定期間	5
6 規定の整備	5
第3 指定管理者の指定手続き	7
1 指定管理者の選定に係る事務スケジュール	7
2 指定管理者の募集に関する事項	7
3 指定管理者の選定に関する手続き	10
第4 指定管理者の指定及び協定の締結等	12
1 指定管理者の指定	12
2 協定の締結	12
3 管理運営に当たっての留意事項	13
第5 モニタリング制度	16
1 モニタリング制度について	16
2 法令上の規定	18
3 モニタリングの種類	19
4 モニタリングの実施方法	20
5 改善勧告等	24
6 今後の取組について	25

はじめに

本市における指定管理者制度は、地方自治法の一部改正を受け、住民サービスの向上を図るため、平成18年4月から開始した。令和5年4月1日現在において285施設に指定管理者制度を導入しており、各種施設の開館時間延長や休館日の見直しに加え、民間事業者等のノウハウを活かした多種・多様なサービスが提供され、住民サービスの向上等が図られてきたところである。

指定管理者制度の導入から20年近くの年数が経過しているため、指定管理者制度を取り巻く環境が大きく変化し、新たな課題への対応が求められている。

このようなことから、指定管理者制度の運用に係る様々な課題に対応しながら、より効果的・効率的な施設の管理運営を目指すため、指定管理者制度の運用に係る指針を改正する。

第1 指定管理者制度の概要

1 制度の趣旨

平成15年9月に施行された「地方自治法の一部を改正する法律」（平成15年法律第81号）に基づき、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・運営に民間の能力を活用し、住民サービスの向上と経費の節減を図ることを趣旨として指定管理者制度が創設された。

2 業務委託との比較

	業務委託	指定管理者制度
受託主体	限定なし ※議員、長についての禁止規定あり（地方自治法92条の2、142条）	法人その他の団体 ※法人格は必ずしも必要ではない（個人は不可）
法的性格	「私法上の契約関係」 契約に基づく個別の事務又は業務の執行の委託	「管理代行」 指定（行政処分的一种）により公の施設の管理権限の指定を受けたものに委任するもの
公の施設の管理権限	設置者たる地方公共団体が有する	指定管理者が有する ※「管理の基準」、「業務の範囲」は条例で定める
①施設の使用許可	受託者はできない	指定管理者ができる
②基本的な利用条件の設定	受託者はできない	条例で定めることを要し、指定管理者はできない
③不服申し立てに対する決定、行政財産の目的外使用の許可	受託者はできない	指定管理者はできない
公の施設の設置者としての責任	地方公共団体	
利用者に損害を与えた場合	地方公共団体にも責任が生じる	
利用料金制度	導入できない	導入できる

1 導入の基本的な考え方

(1) 導入における基本方針

本市の「公の施設」に指定管理者制度を導入するに当たっては、施設の設置目的に合致した効果的な管理運営を行い、市民サービスの向上や施設の活性化を図ること、公共的団体や民間事業者が有する高度な専門的知識や経営資源を積極的に活用すること、費用対効果を十分に勘案し、経費の節減を図ること等を目的として、個別法により、指定管理者制度の適用が認められない施設を除き、対象となるすべての公の施設を検証し進めるものとする。

(2) 利用者をはじめとした市民本位の視点の重視

公の施設は、市民（住民）の福祉の増進を目的に設置したものであることを十分に踏まえ、制度導入から運営までの全ての工程において、この視点のもとに必要な取組を図らなければならない。特に、利用者をはじめとした市民ニーズの把握及びこれを十分に反映した施設運営が実現できるように努めるとともに、市民に必要な情報提供等を行い、透明性の確保を図り説明責任を果たさなければならない。

(3) 施設の特長、設置趣旨等を最大限活かす仕組み作り

公の施設には、全市的規模でのイベント等を開催するのにふさわしい機能を持つものから、地域に密着したサービスを提供することを目的としたものまで、様々なものがある。

また、社会福祉や生涯学習など、各種分野の拠点的役割を担うものなどもあることから、当該施設の施設所管課はそれぞれの施設の特長、設置趣旨等を最大限活かす仕組みについて検討し、必要な取組を図らなければならない。

2 指定管理者制度導入の検討

霧島市公共施設管理計画による検討を踏まえ、施設の管理運営について指定管理者制度の導入に適した施設であるか、以下の①～⑤の視点で検討を行い、民間事業者等に委ねることにより効果的・効率的な管理運営が期待できる施設については制度を導入する。

【指定管理者制度導入の視点】

- ①民間事業者等に任すことで利用ニーズに合った開館日、開館時間の拡大などサービス内容の充実や民間事業者等のノウハウの活用が期待できる。
- ②民間事業者等に任すことでコスト削減が図れる可能性がある。
- ③利用者の平等性、公平性（守秘義務の確保等を含む）について、行政でなければ確保できない明確な理由がない。
- ④類似サービスの専門性、特殊性、施設の規模等を勘案して、民間事業者等の運営が可能である。
- ⑤業務内容が使用許可権限を伴わない単純な管理作業のみであり、制度活用により、逆に管理経費が増加するなど、事務効率が悪くなってしまいう施設ではない。

指定管理者制度導入施設においては、原則、指定期間終了後も継続して導入する。ただし、当初の導入目的を達成できない施設や、施設の売却、譲渡、廃止等、特別な理由がある場合はこの限りではない。

【直営施設】

指定管理者制度が公の施設の機能を十分に発揮するのに最適な手法であるか等を総合的に検討し、必要に応じて導入を図る。

【新設施設】

積極的に指定管理者制度の導入を検討する。ただし、同規模同種の例のない新設施設で、適切な基準価格の算出が困難な場合や民間事業者等が参入する可能性が低い施設などについては、開設時は業務委託を活用しながら直営による管理を行い、管理運営形態・利用状況の把握に努め、指定管理者制度の導入について、検討を進める。

指定管理者制度導入が適当と判断される施設のうち、設置目的、設置場所、運営形態等の同一性から施設の管理運営を一括して導入した方が合理的であると判断される施設については、複数の施設の管理を同一の指定管理者にまとめて行わせることができる。

3 利用料金制度の検討

公の施設の指定管理者制度の運用に当たっては、地方自治法第 244 条の 2 の規定により、指定管理者が施設の利用に係る料金を収入として収受できる「利用料金制度」を導入することができる」とされている。

利用料金制度は、施設の管理運営にあたり、指定管理者の自主的な経営努力を發揮しやすくし、また、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化を図る観点から設けられたものであり、指定管理者が各施設の設置及び管理に関する条例（以下「設置管理条例」という。）に基づく利用料金の枠組みの中で裁量を發揮し、より効果的・効率的なサービス提供を行うことができるようにするものである。

（1）利用料金と使用料の相違

使用料は、市の歳入となるべき公法上の債権に基づく公金である。これに対し利用料金は、指定管理者の収入として収受させるもので、私法上の債権とされていることから、仮に強制的に徴収する場合には、通常私債権に係る民事訴訟法上の手続きによることとなる。このように、利用料金は市の歳入ではなく、指定管理者の収入となるため、使用料について定めた地方自治法第 228 条、及び第 229 条等の規定は適用されず、利用料金の徴収を免れた場合に過料を科すこと、あるいは利用料金に対する不服申立てを行うことはできない。

（2）利用料金制度を導入する施設

利用料金制度の趣旨を鑑み、当該施設の設置目的や、その有効な活用及び適正な運営、並びに管理に係る会計事務の効率化の観点から総合的に判断し、適当と認められたものについて、利用料金制度を導入する。

なお、利用料金制度の導入の適否については、個々の施設ごとに施設所管課において検討を行い判断する。

(3) 利用料金の額の決定

利用料金は、設置管理条例で定める範囲内（金額の範囲、算定方法）で、指定管理者が市長の承認を受けて定める。なお、その場合の利用料金の額は、消費税法（昭和 63 年法律第 108 号）による消費税及び地方税法（昭和 25 年法律第 226 号）による地方消費税を含む。

(4) 利用料金制度の導入手順

① 設置管理条例の改正

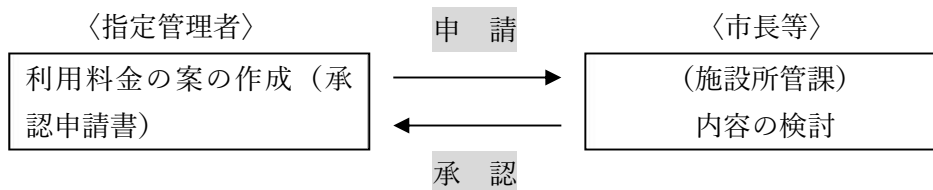
設置管理条例には、次の事項について規定することが必要である。

- ・ 利用料金について市長の承認を受けて指定管理者が定めること
- ・ 利用料金の枠組みや算定方法
- ・ 利用料金承認の手続等
- ・ 減免、還付についての基本的な考え方等

※指定管理者制度導入前の条例改正時点で十分協議すること。

② 利用料金の申請、承認

利用料金の承認申請は、指定管理者の指定に係る議決後とし、市長等はその可否を判断し承認を与えることとする（議会の承認は不要）。



③ 指定管理者による利用料金の設定

4 指定管理者の選定方法の検討

指定管理者の選定は、合理的な理由又は特別な事情がある場合を除き、原則として公募とする。ただし、次に掲げる場合は公募せず、直接指定して選定することができる。

- ①緊急に指定管理者を指定する必要がある場合
- ②現在管理している団体が蓄積した管理・運営技術や専門的技能などの経営資源を活用することによって、施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成できる場合
- ③現在管理している団体の設立経緯や社会的役割を考慮した場合に、現在の団体が引き続き管理運営することが望ましい場合
- ④地域密着型施設で、当該地域の住民により構成される団体が管理運営を行った方が施設の効用を最大限に発揮できるとともに、管理経費の縮減が図れる場合
- ⑤地域の人材活用等の合理的な理由が有る場合
- ⑥市民との協働、地域コミュニティの醸成、市民活動の促進等の観点から、地域住民で構成する団体を指定する場合
- ⑦施設の管理運営に特定の団体の技術やノウハウが必要である場合
- ⑧P F I事業により管理運営を行う施設で、事業者が既に決定している場合

5 指定期間

指定期間は、短すぎると民間事業者の経営能力が十分に反映されない懸念があり、逆に長すぎると市が指定管理者による管理運営の状況を見直す機会が減少することから、サービスの継続性の確保、長期固定化による弊害の排除、施設の老朽化等によるリスクの軽減などを総合的に判断し、原則5年以内とする。

ただし、下記に該当する場合は、事前に企画政策課及び財産管理課に協議を行い、5年を超えて指定期間を設定することができるものとする。

- ①業務内容に一定の専門性が認められ、人材の育成確保に時間を要する施設
- ②民間事業者の資本投資により機能向上が図られる施設

6 規定の整備

指定管理者制度を導入する施設の設置管理条例については、以下の事項について規定の整備を行う。なお、施設設置目的や状況等に応じて、適宜必要な事項の整備を行う。

また、設置管理条例の改正に併せて、各施設の設置及び管理に関する条例施行規則（以下「設置管理規則」という。）の改正も行う。

（1）指定管理者による管理

指定管理者制度を導入する場合は、設置管理条例の中で、指定管理者による管理について規定する必要がある。

（2）管理の基準

- ①指定管理者が行う業務に係る管理の基準として下記事項の規定整備を行う。
 - ア 利用時間、休館日、利用制限の要件等
 - イ 使用許可の基準
 - ウ その他特に必要な事項

- ②管理の基準は主たるものを設置管理条例に規定するとともに、その具体的事項は募集要項や協定書に規定するため、詳細に検討する。

(3) 業務の範囲

- ①指定管理者に行わせる業務の範囲は、設置管理条例の施設の目的及び業務を参考に設置管理条例の中で規定整備を行い、その際、公の施設として行うべき業務を明確にし、指定管理者が行う業務の具体的範囲を確定する。
- ②指定管理者に行わせる業務の具体的な内容は、別途募集要項や指定管理者と締結する協定書に規定するため、詳細に検討を行う。

(4) 利用料金制度

利用料金制度を新たに導入する施設は、利用料金制度に係る規定を設置管理条例の中で規定する。

(5) 規則の改正

- ①指定管理者による管理に当たっては、使用許可の申請書、変更許可の申請書、使用の取消しの届出書等の様式を定める規定について、指定管理者独自の取扱いを認めるため、指定管理者による管理の場合の適用除外規定を設ける。
- ②設置管理規則改正の施行時期は、設置管理条例の改正の施行時期と整合を図って規定する。

第3 指定管理者の指定手続き

1 指定管理者の選定に係る事務スケジュール

時 期	項 目	
指定 期間開始の 前々年度	9月～12月	導入方針の決定 ・ 導入効果の検討 ・ 選定方法 ・ 利用料金制度 ・ 指定期間
	～3月	・ 設置管理条例等の整備 ・ 管理基準、業務範囲の検討
指定 期間開始の 前年度	4～5月	・ 選定基準、募集要項、基準価格の作成
	5～6月	・ 募集開始 ・ 質問受付
	7月	・ 申請受付 ・ 選定委員会外部委員の推薦
	8月～9月	・ 指定管理候補者の選定
	10月～12月	・ 指定議案及び債務負担行為の議決
	12～3月	・ 指定管理者の指定、告示、公表 ・ 協定締結に向けた協議 ・ 管理運営に向けた引継ぎの実施

2 指定管理者の募集に関する事項

(1) 募集方針

指定管理者を公募により選定する施設については、新規、継続に関わらず募集方針を策定することとし、その内容は以下のとおりとする。

募集方針は原則として施設ごとに策定することとするが、サービスの向上や経費の節減、管理運営の一体性などの観点から、複数の施設の管理を同一の指定管理者にまとめて行わせることが適当と判断できる場合は、一括して募集方針を策定することができる。

募集方針は部長決裁とし、財政課長、財産管理課長及び企画政策課長に合議を行うこと。

【募集方針の内容】

- ① 指定管理者制度を導入する施設の名称及び位置
- ② 休館日、利用時間等管理の基準の具体的内容
- ③ 施設管理運営と指定管理者募集の基本的な考え方
- ④ 指定管理者が行う業務の範囲の具体的内容
- ⑤ 応募資格
- ⑥ 審査の方法、審査の基準及び配点等
 - ・ 審査基準の適用判断及びその理由

- ⑦ 指定管理者の指定期間
- ⑧ 利用料金制の有無
- ⑨ 基準価格（指定管理者へ支払うこととなる委託料の基準）
- ⑩ 選定委員会の設置要項及び委員名簿

(2) 選定基準

指定管理者の選定基準については、霧島市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例（以下「指定手続条例」という。）第4条第1項の選定基準に基づき、施設の設置目的や状況等を踏まえて設定する。

選定基準の配点は、基準の項目ごとに得点を配分する。得点の配分方式については、施設の設置目的や状況等を踏まえ、以下の審査基準を参考に当該施設の特性等を判断して設定する。選定基準の「その他必要な事項」の欄の得点については、所管部局による配点とし、他の項目の得点に配分することも可能とする。

公の施設の設置目的、状況、特性等により、下表の審査基準に当てはめることが困難と認められる場合は、審査基準の項目及び配点について十分に検討を行い、下表に依らず設定する。

No.	選定項目	審査項目	配点（100点満点）
1	住民の平等利用の確保	設置目的との比較	〇〇
		事業内容	
2	施設の効用効果	サービスの内容等	〇〇
		事業内容	
3	管理経費の縮減	提案価格の得点	〇〇
		収支計画の内容等	
4	管理を安定して行う人的・財政的基礎	人的、財政的基盤等	〇〇
5	その他必要な事項→部局枠得点として配点		〇〇
【審査基準の配点の視点】 <ul style="list-style-type: none"> ・施設で実施する事業内容を重視 ・事業所によるサービスの質的向上を重視 			

(3) 基準価格

指定管理者に支払う指定管理料は、入札方式における予定価格と同様に、評価の基準となる価格（以下「基準価格」という）としてあらかじめ上限額を設定する。なお、基準価格の設定については、過度な削減により住民サービスの質が低下することがないように留意する。

利用料金制を導入した場合等で、指定管理料が発生しないときは基準価格を設定しない。

基準価格を設定した場合には、基準価格を超える提案価格があったものについては書類審査で失格となる。

上記により定める基準価格は、消費税及び地方消費税抜きの価格とする。

①基準価格の積算

基準価格は、指定管理者に行わせる施設の管理運営業務の実施に必要な経費（積算総額）及び、利用料金制度を導入する場合は見込まれる利用料金総額を算出し、以下の計算式により積算する。

既に指定管理者制度を導入し、公募により指定管理者を選定している施設においては、前回公募時の基準価格を基礎とし、これまでの指定管理者の実績との比較や新たな指定期間中の特別な理由による増減を考慮し算出する。

新たに指定管理者制度を導入する施設においては、直営時の実績や指定期間中の特別な理由による増減を考慮し算出する。新たに指定管理者制度を導入する施設で利用料金制度を導入する施設においては、指定管理者制度を導入することで、民間事業者等の能力を積極的に活用した効果的・効率的な管理運営を行い、市民サービスの向上とともに施設管理経費の節減が期待されるため、原則として基準価格に 95 パーセントを乗じることとする。

なお、基準価格の積算結果については、事前に財政課及び企画政策課と協議を行うこととする。

$$\text{（基準価格）} = \text{（積算総額）} - \text{（利用料金総額）}$$

【人件費】

施設の管理運営に必要な正規職員及び非正規職員に係る給与、賃金、社会保険料、手当などを指す。

市で設定した人件費基準額に基づき算出する。ただし、施設によって技能・資格等を要する職員の人件費が人件費基準額では不足する場合は、人件費基準額に依らず算出できる。

なお、指定期間中に人件費基準額を変更した場合は、指定管理者との協議の上、指定管理料を変更する。

【その他の経費】

施設の管理運営に必要な報償費、旅費、消耗品費、燃料費、食糧費、印刷製本費、光熱水費、修繕費、通信運搬費、手数料、保険料、施設管理費、清掃費、設備機器管理費、保安警備費、使用料（賃借料）、原材料費備品購入費、公課費等を指す。

・燃料費

これまでの指定管理者の使用量の実績に（新規施設においては直営時の使用量実績）に市等の取引単価を乗じて算出する。

・修繕費

過去の実績、メンテナンス等の状況を踏まえ、通常の管理で発生する一件 30 万円未満の修繕料の過去 3 か年平均や、新たな指定期間中の特別な理由による増減を考慮し算出する。

（４）募集方法

指定管理者の募集は募集要項を作成して行う。なお、募集要項への記載事項は次表を参考に、施設の特性等を勘案して設定する。

また、指定管理者の募集に当たっては、市広報誌への掲載のほか、市ホームページ等へ募集概要を掲載するなどして広く周知する。募集のための周知期間は、周知に十分な期間を確保するため、原則として 1 か月程度とする。再公募や緊急を要する場合等でも、少なくとも 10 日以上を設ける。

【募集要項への記載項目例】

- ・ 募集を行う施設の名称・所在地・施設の規模・施設の内容・事業の目的
- ・ 募集の目的
- ・ 募集期間等（募集要領の配布期間、申請書の受付期間、質問受付期間）
- ・ 説明会、現地見学会の有無
- ・ 指定管理者が行う業務の範囲
- ・ 休館日、利用時間等管理の基準
- ・ 関係法令の遵守
- ・ 申請者の応募資格
- ・ 申請書類
- ・ 今後のスケジュール等
- ・ 審査の方法、審査の基準等
- ・ 指定期間
- ・ 管理に要する経費（基準価格）

【申請書類の内容例】

- ・ 申請書（霧島市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例施行規則で規定）
- ・ 事業計画書
 - ①施設の管理に関する基本的な考え方
 - ②管理組織体制
 - ③年間の事業計画、スケジュール
 - ④収支計画
 - ⑤個人情報保護に関して講ずる措置
- ・ 関係書類（①～④は申請書に記載済）
 - ①法人登記簿謄本
 - ②法人等の事業計画書及び収支予算書
 - ③法人等の事業報告書及び収支計算書、貸借対照表等
 - ④消費税及び地方消費税並びに市民税の未納がないことの証明書
 - ⑤法人税等に係る納税証明書
 - ⑥法人等の設立趣旨、運営方針、事業内容等の概要が分かるもの
 - ⑦法人等の組織及び運営に関する事項を記載した書類
 - ⑧指定の申請に関する意思決定を証する書類

3 指定管理者の選定に関する手続き

（１）指定管理候補者選定委員会

- ・ 指定管理候補者の選定に当たっては、公正・公平な審査が行われる必要があることから、指定管理候補者選定委員会（以下「選定委員会」という。）において審査する。
- ・ 委員は、選定区分毎に、部局長を含む庁内委員と外部委員の13名以内で組織する。
- ・ 委員は、指定管理申請団体と利害関係を有しないことが必要であり、応募団体が確定した段階で利害関係を有することが判明した場合（本市職員が指定管理申請団体の役員等を兼務している場合などを含む。）は、当該委員を変更する。

- ・選定委員会は、入札・契約手続きの一環であるとともに、設置期間も極めて短期間であること等を踏まえ、附属機関としない。
- ・選定委員会の会議は、指定管理申請団体の技術や信用情報に関する内容など法人等の競争上の地位その他正当な利益を害する恐れもあるため、原則非公開とする。なお、開示請求があった場合は、その都度協議し決定する。

(2) 指定管理候補者の選定方法

①申請書類の確認

施設所管課は、募集要項に示した申請に必要な書類がすべて揃っていることを確認する。なお、書類不備が確認された場合において、施設所管課が指示する期間内に補正等がされないときは、当該申請者を失格とする。

②応募資格等の確認

ア 応募資格

申請時点において、募集要項に示した応募資格を有しないものは失格とする。

イ 基準価格の超過

指定管理料が発生する施設については、募集要項に示した基準価格を超える提案がなされた場合は失格とする。

ウ その他の形式的要件

次のいずれかに該当する場合は失格とする。

- ・グループを構成して提案を行う場合において、別に単独で応募した場合又は他の複数のグループの構成員となった場合
- ・選定委員会委員への接触の事実が認められた場合
- ・申請書等に虚偽の記載があった場合

③提案内容の審査

指定管理申請団体から提出された事業計画書等の申請書等及びプレゼンテーションについて、選定基準に基づいて選定委員会の各委員が個別に審査する。

④指定管理候補者の選定

③の審査の結果、第1位と評価した委員数が最も多い指定管理申請団体を候補者として選出するとともに、選出された候補者が当該施設の指定管理者として適当か否かの協議を行い、適当と判断した場合は、指定管理候補者として選定し、選定意見をまとめ、市長へ報告する。

ただし、各委員の採点の合計点数が6割に満たない場合は、指定管理候補者として選定しないこととする。

⑤指定管理候補者の決定

市長は、選定委員会の報告に基づき、指定管理候補者を決定し、その結果をすべての申請者に対し、速やかに通知するとともに、指定管理候補者として決定した団体名を市ホームページ等で公表する。

第4 指定管理者の指定及び協定の締結等

1 指定管理者の指定

(1) 議会の議決

選定委員会で選定した指定管理候補者は、議会の議決により「指定管理者」となる。

よって、部局長は、指定管理候補者を選定したときは、地方自治法第244条の2第6項に基づき、議会の議決を得るための手続きを速やかに進めるものとする。

議会の議決を要する事項は以下のとおりである。

- ・ 指定管理者に管理を行わせる公の施設の名称
- ・ 指定管理候補者の名称
- ・ 指定期間

(2) 債務負担行為の設定

指定期間を2年以上にした場合であって、指定管理者の指定により複数年度にわたる管理費用の支払債務を負担するときは、債務負担行為を設定する。

(3) 指定管理者の指定

指定管理者の議決後は、その旨を指定管理者に対し、指令により通知する。

また、指定管理者の指定を行ったときは、指定手続条例第6条2項の規定に基づき遅滞なく告示を行う。

2 協定の締結

- ・ 議会の議決を経て、指定管理候補者を指定管理者として指定するときは、指定手続条例第6条第1項の規定により、指定を行う前にあらかじめ市と指定管理候補者の間で協定を締結しなければならない。
- ・ 協定で締結する内容は指定手続条例第6条第2項に規定する内容とするが、具体的な内容は次のとおりとなる。
- ・ 利用料金制度導入施設においては、指定管理者の指定後に、利用料金及び減免基準の承認申請を行い、市長がその可否を判断する（議会の承認は不要）。
- ・ 利用料金制度を導入しない施設において、使用料の収納を指定管理者に行わせる場合は、地方自治法施行令第158条に基づいて、指定管理者と別途委託契約を締結する。

【協定事項例（二段階方式）】

○基本協定

- ・ 指定期間
- ・ 指定管理者に行わせる業務の範囲
- ・ 指定管理者が行う管理の基準
- ・ 市が支払う管理運営委託費に関する事項
- ・ 利用許可に関する事項
- ・ 利用料金に関する事項
- ・ 減免の取扱いに関する事項

- ・管理業務を行うに当たって保有する個人情報の保護に関する事項
- ・リスク管理、責任分担に関する事項
- ・モニタリング及び事業報告に関する事項（事業報告書の提出、内容）
- ・指定管理者の損害賠償義務
- ・指定期間満了時における原状回復義務
- ・事業の引継ぎに関する事項
- ・指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- ・その他、市が必要と認める事項等

○年度協定

- ・当該年度の事業の実施に関する事項
- ・当該年度の委託費の支払いに関する事項

3 管理運営に当たっての留意事項

(1) リスクへの対応

リスク分担については、リスクを最も適切に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原則とし、判断が明確にできない場合（双方の責めに帰さない場合）は、両者の協議により決定する。

リスク分担の方法は、リスクが顕在化した場合の追加的支出の負担能力も考慮しつつ、リスクごとに検討する。

- ア 市又は指定管理者のいずれかがすべてを負担
- イ 双方が一定の割合で負担
- ウ 一定額まで一方が負担し、それを超えた場合はア又はイの方法で負担
- エ 一定額まで双方が一定の割合で負担し、当該一定額を超えた場合、アの方法で負担

個々の施設におけるリスク分担については、協定書において規定するとともに、詳細については、次表をもとに、各施設の特性を踏まえて募集要項で定める。

リスク分担表

種 類	内 容	負担者	
		市	指定 管理者
法令等の変更	施設管理・運営に影響を及ぼす法令変更	○	
	施設管理者自身に影響を及ぼす法令変更		○
不可抗力	不可抗力(暴風・豪雨、洪水、地震、火災、その他市又は、指定管理者のいずれの責めに帰すことのできない自然的、又は、人為的な現象)に伴う施設、設備の復旧経費、業務履行不能、変更、及び、中止に伴う損失	○	
行政執行上の理由による事業変更	行政執行上の理由により、施設の管理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の経費及びその後の維持管理経費における当該事情による増加経費の負担	○	
利用料金の減免	市及び市教育委員会に起因する利用料金の減免による、利用料金収入の減（1万円未満は切り捨てる。）	○	
施設設備の損傷	指定管理者の故意、又は、過失によるもの		○
	施設・設備の設計構造上の原因によるもの	○	
	上記以外のもの	協議により定める	
第三者への賠償	市の施設、設備の瑕疵により損害を与えた場合	○	
	上記以外のもの（指定管理者が故意、又は、過失により損害を与えた場合）		○
住民への対応	地域との協調		○
	指定管理業務の内容に対する住民からの要望		○
	上記以外のもの	○	
需要見込みと異なる状況	当初の需要見込みと異なる状況による損失		○
運営費の上昇	市以外の要因による運営費の上昇		○
セキュリティ	警備不備による情報漏洩、犯罪発生		○
事業終了時の費用	指定管理業務の期間が終了した場合、又は、期間中途に業務を廃止した場合の事業者の撤収費用		○
金利変動	金利の変動に伴う経費の増		○
物価変動(原油価格変動を除く)	物品費等物価変動に伴う経費の増		○
原油価格変動 ※対象：ガソリン、灯油、軽油、混合油、A重油、LPG	原油価格の高騰による影響額の20%		○
	原油価格の高騰による影響額の80%（影響額のうち1万円未満は切り捨てる。）	○	

※ 原油価格が下落した場合、影響額の80%を指定管理料から控除します（影響額のうち1万円未満は切り捨てる。）。

(2) 管理施設の改修等

施設の改修、増築、移設については、公共施設管理計画に基づき、市の責任において実施する。ただし、指定管理者が自己の費用で管理施設の改修、増築、移設をしようとするときは、あらかじめ市の承認を得なければならない。

施設の修繕は、原則、1件につき30万円（消費税及び地方消費税を含む。）以上のものは、市の責任において実施し、1件につき30万円（消費税及び地方消費税を含む。）未満のものについては、指定管理者が自己の費用と責任において実施する。ただし、1件あたり10万円以上30万円未満（消費税及び地方消費税を含む。）の修繕であって、指定管理者が実施する場合においては、あらかじめ市の承認を得て実施する。

(3) 業務の再委託について

指定管理者は、施設の管理運営業務の全部又は主体部分を一括して第三者に再委託することはできない。ただし、清掃、警備及び設備の保守点検等、個々の具体的業務の再委託については、あらかじめ市の承認を得た上で、指定管理者が自己の費用と責任において行う。

(4) 自主事業

指定管理者は、当該施設の設置目的に合致し、かつ、指定管理業務の実施を妨げない範囲で、自己の費用と責任において自主事業を実施することができる。

自主事業は、施設の利用促進、利用者のサービスの向上、施設・スペース（資産）の有効活用、施設の収支改善など幅広い効果が期待できるため、積極的に実施されることが望ましい。また、当該事業の実施により利益が生じる場合は、住民サービス等に還元するよう努めることが適切である。

なお、指定管理者が自主事業を実施する場合は、実施申請書を提出し、あらかじめ市の承認を得なければならない。

【自主事業の承認要件】

- ・施設の設置目的に合致し、利用促進又は利用者のサービス向上等につながること。
- ・指定管理者の本来業務の実施に支障を来すことがないと認められること。
- ・指定管理者の自己の費用と責任で行うこと。
- ・指定管理者が事業の実施及び運営主体になっていること。
- ・事業実施後の指定管理者による原状復帰が可能なこと。

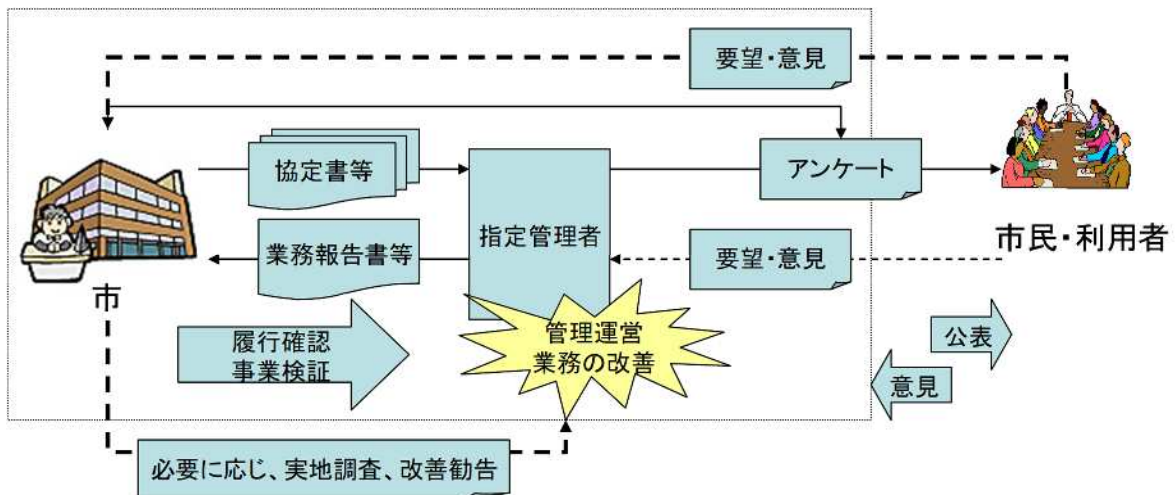
1 モニタリング制度について

指定管理者制度は、民間企業等も参入できる制度であるため、導入に当たっては、公共サービス向上等の効果の確認や各種リスクを極力軽減するための対策を講じる必要があることから、モニタリング制度の導入による指定管理者の管理・運営状況のチェック・検証を行う。

(1) 定義

指定管理者制度におけるモニタリングは、施設の管理・運営に関し、協定等に従い適切かつ確実にサービスの提供がなされているか、安定的かつ継続的なサービスの提供が可能か、どの程度サービス水準の向上が図られたか等を評価するものである。

その結果を受けて行う実地（立入）調査、改善に向けた指導・助言、指定の取消し等についての具体的な運用と、指定期間中における管理・運営状況の事業評価とその公表を含めた一連の仕組みを、「霧島市指定管理者制度導入施設のモニタリング制度」（以下「モニタリング制度」という。）と定義する。



(2) 目的

市は施設の設置者として指定管理業務の実施にあたり、協定等に従いサービスが適正かつ確実に提供されているかを確認するとともに、結果について市民に説明する義務がある。

また、業務の実施過程で生じた各種課題について指定管理者との協議等を通じ、確実な改善を実施することも重要である。

モニタリング制度の目的は、これらの責務を果たすため、必要となる情報を的確に捉え検証することによって、さらなるサービス水準の向上を目指すことにある。

さらに、モニタリング制度を的確に実施することにより、次のような効果の実現に努めるものとする。

① 制度の発展

指定管理者制度導入によって、公共サービス向上や経費節減の効果がどの程度あったか、また、どのような課題・問題点が提起されたかを検証することにより、その後の指定管理者業務に活かす仕組みを構築し、制度の発展を図るものとする。

②リスクの軽減

指定管理者制度を導入して指定管理者に公の施設の管理・運営を任せることにより、市の管理責任は軽減されるものではなく、むしろ、これまで以上に市の責任は重くなる。それは、指定管理者が利益第一主義に走ることにより、公共サービスの低下や重大な事故の発生、さらには突然の破綻（倒産）によって指定管理の継続不能といった状況に陥る危険性が増加するためである。

このような指定管理者制度のリスクを軽減するためには、普段からモニタリング制度の実施によって指定管理者の状況を把握するとともに、助言・指導等の体制を整えておく必要がある。

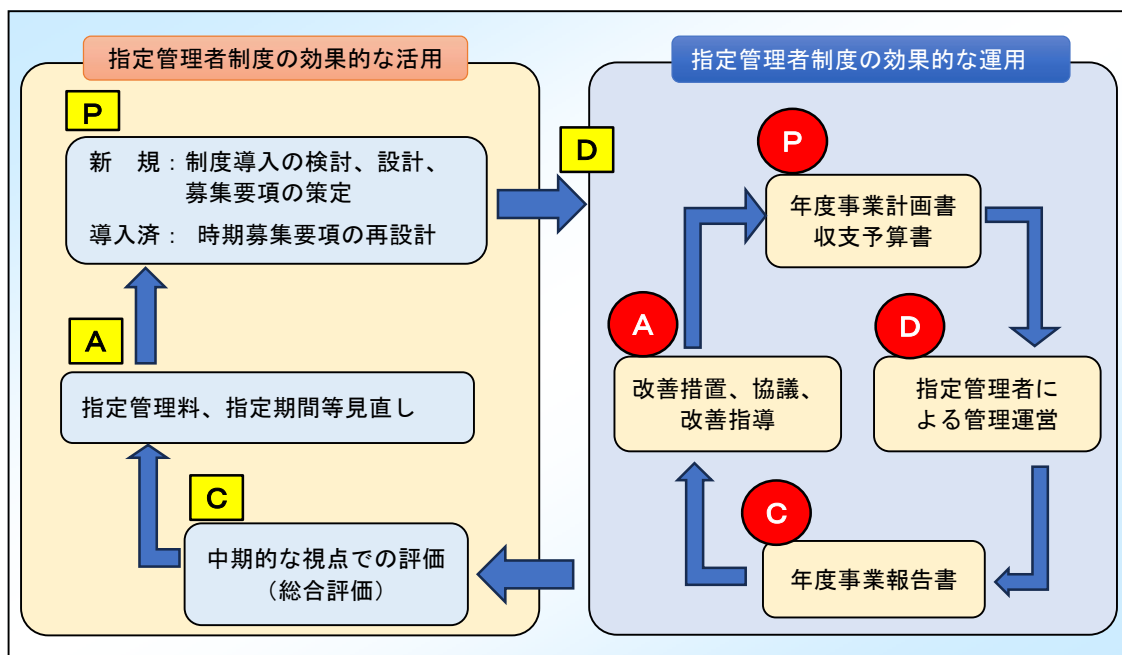
③透明性の確保

指定管理者制度を導入したことによる公共サービスの向上や経費節減効果等について、市が把握することは当然であるが、サービスの提供を受ける側の市民にとっても、その内容を公表することにより、透明性を確保することが重要である。例えば、指定管理者自身や指定管理者制度を導入した市が、指定管理者の管理・運営について良い評価をしたとしても、サービスを受ける側の市民が、この評価を否定するようでは、制度導入の是非を問われかねない事態となる。

(3) 運用

モニタリング制度は、各指定管理者制度導入施設所管課において、施設の設置目的、管理の状況、指定管理者からの意見等を踏まえ、施設毎に最適と考えられる方法により行うものとし、当面、公募により指定管理者制度を導入した施設について実施するものとする。

なお、モニタリング制度の実施に当たっては、指定管理者制度導入の目的に沿うよう、効率的な実施を心がけなければならない。



2 法令上の規定

民間事業者等の指定管理者に、複数年度の指定期間にわたって公の施設の管理・運営を委ねるに当たっては、その適正な業務の遂行を確保するため、地方自治法において、毎年度終了後に事業報告書の提出を義務付けているほか、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地調査をし、又は必要な指示をすることができることとされている。

さらに、指定管理者が前段の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、市はその指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができるとされている。

地方自治法（抜粋）

第 244 条の 2

- 7 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。
- 10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の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の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

【基本協定書 標準例（抜粋）】

（年度事業報告書）

第 21 条 乙は、毎年度（又は月）終了後、本業務に関し、甲が指定する期日までに次の各号に示す事項を記載した年度事業報告書を提出しなければならない。

<例示>

- (1) 本業務の実施状況に関する事項
 - (2) 管理施設の利用状況に関する事項
 - (3) 料金収入の実績及び管理経費等の収支状況等
 - (4) 自主事業の実施状況に関する事項
 - (5) その他甲が指示する事項
- 2 乙は、甲が第 38 条及び第 40 条に基づいて年度途中において乙に対する指定管理者の指定を取り消した場合には、指定が取り消された日から 10 日以内に当該年度の当該日までの間の年度事業報告書を提出しなければならない。
- 3 甲は、必要があると認めるときは、年度事業報告書の内容又はそれに関連する事項について、乙に対して報告又は口頭による説明を求めることができるものとする。

（甲による業務実施状況の確認）

第 23 条 甲は第 21 条、第 22 条により乙が提出した事業報告書に基づき、乙が行う業務の実施状況及び施設の管理状況の確認を行うものとする。

- 2 甲は、前項における確認のほか、乙による業務実施状況等を確認することを目的として、随時、管理物件に立ち入り、又は乙に対して本業務の実施状況や本業務に係る管理経費等の収支状況等について説明を求めることができる。

3 乙は、甲から前項の申出を受けた場合は、合理的な理由がある場合を除いてその申出に
応じなければならない。

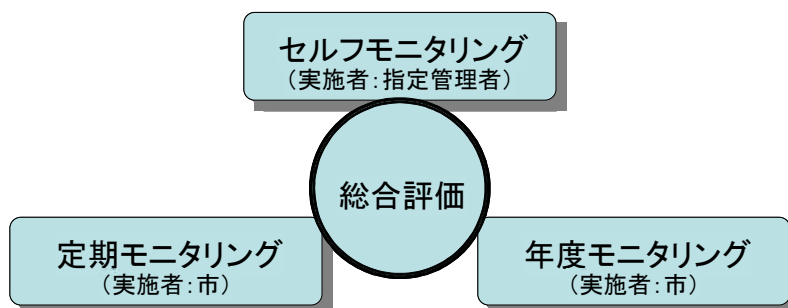
(甲による業務の改善勧告)

第 24 条 前条による確認の結果、乙による業務実施が仕様書等、甲が示した条件を満たし
ていない場合は、甲は乙に対して業務の改善を勧告するものとする。

2 乙は、前項に定める改善勧告を受けた場合は、速やかにそれに応じなければならない。

3 モニタリングの種類

指定管理者制度の導入施設におけるモニタリングは、指定管理者が自ら行うセルフモニタ
リング、施設所管課が行う定期モニタリング、施設所管課長が行う年度モニタリング及び施
設所管部長が行う総合評価の 4 種類とする。



(1) セルフモニタリング (実施者：指定管理者)

利用者からの苦情や要望、施設の自主点検等の結果などにより、指定管理者が不備等の
問題点について自主的に改善を行うもので、基本的に実施方法に関して市から細かい指示
は行わない。ただし、市が必要と認める場合は、市の指示により施設利用者アンケート等
のモニタリングを市と合同で実施するものとする。また、実施予定や実施結果については、
市（施設所管課）と情報共有する必要があるため、両者協議の上、確実に報告を求めら
れること。

(2) 定期モニタリング (実施者：市（施設所管課）)

指定管理者が提出する月毎などの定期報告に対し、問題点や改善点等がないかチェック
するために行う。短期的な情報による判断となるため、情報の分析を十分に行わずに単純
評価すると、正当な評価とならない可能性があるため、特に公表する場合は慎重に行う必
要がある。具体的な実施方法については、各施設の特性に合わせて適宜施設所管課におい
て調整する。

(3) 年度モニタリング (実施者：市（施設所管課長）)

指定管理者が提出する年度事業報告書や定期モニタリングの評価結果を年度毎に検証す
るとともに、市民に公開し、広く意見等を聴取するために行う。1年間の総括として、指
定管理者が行った施設の管理・運営状況を、あらかじめ定められた様式に基づいて評価し、
指定管理者自身の自己評価を加えて、市（施設所管課長）が検証結果表を作成する。また、

検証結果表は、市ホームページで公開する。

(4) 総合評価（実施者：市（施設所管部長））

指定管理者が提出する年度事業報告書等の結果をもとに、総合的に評価し、市民に公開する。

指定期間中の総括として、指定管理者が行った施設の管理・運営状況を、各指標に基づき評価し、指定管理者総合評価表を作成する。また、評価表は、市ホームページで公開する。

なお、総合評価の実施時期については、指定期間満了の前年中に実施することとする。

4 モニタリングの実施方法

モニタリングには、指定管理者からの報告書のほか、実地調査、利用者アンケート等がある。本指針で定めるモニタリングの実施方法は、次のとおりである。

なお、実施時期について協定書等に基づいている場合は、それに従う。また、仕様書等で次の方法以外に報告書等の提出を求めている場合は、必ず指定管理者に提出をさせる。

(1) 実施区分

区分	実施主体	実施時期	根拠
セルフモニタリング (利用者アンケート)	指定管理者	適宜（定期的または常時）	本指針
年度事業計画書	指定管理者	事業年度開始前に、施設所管課に提出する。提出時期は、施設所管課が定める。	協定書
月例事業報告書 及び 定期モニタリング	指定管理者 及び 施設所管課	毎月終了後に、施設所管課に提出する。提出日は、施設所管課が定める。施設所管課は、月例事業報告書提出後、早急に検査・分析を実施する。	協定書
年度事業報告書 及び 年度モニタリング	指定管理者 及び 施設所管課	毎年度終了後に、施設所管課に提出する。提出時期は、施設所管課が定める。施設所管課は、年度事業報告書提出後、早急に検査・分析を実施する。	協定書 地方自治法
実 施 調 査	施設所管課	適宜（定期的または常時）	本指針
総 合 評 価	施設所管課	当該年度で指定期間満了となる施設について、施設所管部長が評価する。	本指針

(2) 実施区分ごとのモニタリング方法

①セルフモニタリング（利用者アンケート）

実施主体	指定管理者
実施時期	適宜（定期的または常時）
方法	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が、利用者からの苦情、要望等に対して自ら進んで点検及び改善を実施する。 (利用者アンケート) ・市の指示に基づき、指定管理者が施設の状況に応じて、アンケートボックスの設置、利用者への配布等により実施する。 ・アンケートの内容は、基本項目（必須）を設定し、施設の特性等を考慮して、必要に応じて項目追加をする。 ・実施時期は、施設の特性等を考慮して定める。

②年度事業計画書

実施主体	指定管理者、施設所管課
実施時期	事業年度開始前（提出時期は、指定管理者が定める。）
方法	指定管理者が、基本協定書をもとに事業年度の計画書を作成し、施設所管課に提出。
主な記載項目	人員配置表、備品購入・廃棄予定計画、施設管理計画、自主事業計画、収支予算書等
施設所管課の主な確認事項	<ul style="list-style-type: none"> ・応募時の申請書類、協定書との整合性はあるか。 ・予算の設定は適正か。 ・過年度の課題を解決するような取組みになっているか。 ・承認要件に反した自主事業が予定されていないか。

③月例事業報告書及び定期モニタリング

実施主体	指定管理者、施設所管課
実施時期	毎月終了後（提出時期は、施設所管課が定める）
方法	指定管理者が毎月の管理運営状況をまとめ、施設所管課に提出
主な記載項目	施設利用状況、自主事業報告書、けが・事故・報告書等
施設所管課の主な確認事項	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書との整合性はあるか。 ・利用料金は適切に徴収されているか。（該当施設のみ） ・事業報告書の結果をもとに、月例報告ミーティングにて、指定管理者のヒアリング、改善指示を行う。

④年度事業報告書及び年度モニタリング

実施主体	指定管理者、施設所管課
実施時期	毎年度終了後（提出時期は、施設所管課が定める）
方法	指定管理者が、事業年度の管理運営状況をまとめ、施設所管課に提出
主な記載項目	人員配置表、備品購入・廃棄状況、修繕報告、施設管理実績、自主事業報告、収支決算書等
施設所管課の主な確認事項	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書との整合性はあるか。 ・利用料金は適切に徴収されているか。（該当施設のみ） ・協定書に基づいた適切な管理運営がされているか。 ・事業報告書の結果から、必要に応じて指定管理者のヒアリング、改善指示等を行う。

⑤実地調査

実施主体	施設所管課
実施時期	適宜（定期的または常時）
方法	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書や、事業報告書等の内容に基づき適正な施設管理がされているか必要に応じて実施する。（必要に応じて、現金や帳簿類等の管理状況のチェックを行う。） ・また、建物、備品等の管理マニュアルや管理責任者の選任等の人員体制をチェックするとともに、使用方法や管理、保管等の状態を、検証する。 ・なお、改善の必要がある場合、改善勧告書の交付を行い、指定管理者から改善報告書の提出を求める。

⑥総合評価

実施主体	施設所管課
実施時期	指定期間満了の前年中に実施
方法	当該年度で指定期間満了となる施設について、施設所管部長が評価する。
主な記載項目	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者（施設名、指定期間等） ・管理運営状況に対する評価（管理状況、収支状況等）

(3) その他

募集時に提出される事業計画書は当該指定管理者の指定の根拠となるものであることから、管理状況が事業計画書と著しく異なっている場合は、指定の取消しも含め、何らかの処分の検討が必要となる。

ただし、年間事業計画書や収支計画書は予定又は目標といった不確定な要素を含むものであるため、その未達成は評価には反映されるものの、即処分が必要となるものではない。

5 改善勧告等

(1) 改善勧告等の措置

①改善勧告書の交付

各種モニタリングにより、業務要求水準が基準に満たないこと、又は現に指定管理業務に支障が生じていること、若しくは支障が生じるおそれがあることを確認した場合、市は指定管理者に対し、当該部分の改善を行うよう改善勧告書の交付により勧告する。

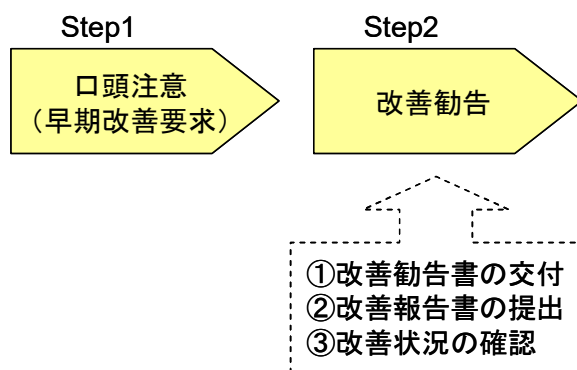
②改善報告書の提出

改善勧告を行う場合は、あらかじめ改善に必要な期間を定め、改善措置が実施された後において、指定管理者に改善報告書の提出を求めるものとする。

また、改善に相当の期間を要すると認められる場合や、改善の範囲が多岐にわたる等の理由により順次改善を進める必要があると認められる場合は、事前に改善計画書の提出を求めることができる。

③改善状況の確認

改善勧告を受けた指定管理者から、改善報告書の提出があった場合は、直ちに改善勧告の内容について、定期モニタリング等により改善状況を確認する。



(2) 適正な公共サービスの提供がなされない場合の対応

各種モニタリングにより、公共サービスの提供が十分に行われていない、又は行われないうおそれがあることが判明した場合には、速やかに改善措置を講じる必要がある。

具体的には、口頭注意、文書による改善勧告、さらには指定の取消しといった方法が考えられる。ただし、口頭注意に関しては、たとえどんなに軽微な問題ではあっても、市の意思が指定管理者に明確に伝わらず、また、注意を受けた職員以外の者に注意事項が伝わっていない状況になるおそれがあるため、改善勧告等の処分を前提とした、正式処分前の早期改善要求という形でのみ口頭注意を行うものとする。

また、モニタリング制度の目的は、適切な水準のサービスを市民に継続的に提供することにあるため、指定管理者に改善の可能性が認められ、指定を継続することが合理的であると判断される場合には、原則としてまずその修復を図るものとし、指定の取消しはあくまでも最終的な手段となる。

(3) 指定の取消し（モニタリング制度関連分）

指定管理者が、その責めに帰すべき理由により、次に掲げる場合に該当したときは、市は、指定を取り消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命じることができる。これらの処分を行う場合は、可能な限り事前に指定管理者から事情聴取を行い、霧島市指定管理者処分検討委員会による審査を経て、処分を決定するものとする。ただし、違反が重大で、かつ、緊急性がある場合は、この限りでない。

- ① 改善勧告を受けた場合において、改善を行う意思がないと認められる場合
- ② 正当な理由なく、モニタリング制度の実施を妨げた場合
- ③ 同一理由により、原則3回の改善勧告が出された場合
- ④ 法令等に違反し、指定管理者として相応しくないと認められる場合
- ⑤ 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じる恐れがある場合

6 今後の取組について

今後は、本指針に従い、モニタリング制度を実施して行くことになるが、効率性・透明性等を高めるため、今後の指定管理者制度の運用状況や他都市の状況を勘案し、必要に応じて見直すものとする。