

中野区指定管理者制度 ガイドライン

平成26年(2014年)6月 発行

平成30年(2018年)2月 改定

政策室業務マネジメント改革分野

目次

はじめに(初版発行にあたり)	1
第1章 指定管理者制度の概要	1
1. 指定管理者制度とは	1
2. 指定管理者の位置づけ	1
(1) 公の施設とは	1
(2) 業務委託との違い	1
(3) 管理運営に関する指定管理者と自治体の関係	2
3. 指定管理者制度の導入により期待される効果	3
(1) 多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応	3
(2) 施設の管理運営経費の節減	3
第2章 指定管理者制度運用の基本的な考え方	4
1. 公共サービスの多様な担い手への開放	4
2. 目標と成果によるマネジメント	4
第3章 指定管理者制度運用の手引き	5
1. 指定管理者制度運用の基本的な流れ	5
2. 施設の管理方法の検討	7
(1) 管理方法の検討	7
(2) 指定管理者制度導入の適否の判断	7
3. 管理運営に係る基本的事項の決定	7
(1) 指定管理者が行う業務の範囲	7
(2) 業務の分類	8
(3) 管理の基準	9
(4) 指定期間	9
4. 条例の整備	9
5. 指定管理者の募集	10
(1) 募集の手続	10
(2) 公募の単位	10
(3) 公募の方法	11
(4) 公募の期間	11
(5) 指定管理料(参考価格)の積算	11
(6) 募集要項	14

6. 指定管理者の選定	22
(1) 候補者の要件	22
(2) 選定組織.....	22
(3) 選定方法.....	23
(4) 選定の基準	23
(5) 選定結果の通知	23
(6) 選定結果の情報公開.....	23
7. 指定管理者選定後の指定前協議	23
8. 指定管理者の指定	24
(1) 指定の議決・告示.....	24
(2) 指定管理者の提出書類.....	24
(3) 指定結果の公表	24
(4) 指定結果の情報公開.....	25
9. 協定の締結	25
(1) 初年度の指定管理料の確定	25
(2) 協定の締結	26
(3) 協定記載事項(共通項目)	26
10. 指定管理者の管理・運営に関する確認事項	28
(1) 業務計画書	28
(2) 計画を上回った利用料金収入、事業収入、その他の収入の取扱い	28
(3) 指定管理料の精算.....	29
(4) 指定管理料の支払い.....	31
(5) 指定期間2年目以降の指定管理料.....	31
(6) 公金の取扱い	31
(7) 法令等の遵守	31
(8) 責任分担.....	32
(9) 備品の調達・修繕義務及び帰属.....	33
(10) 第三者への業務の委託.....	34
(11) 施設賠償責任保険等の加入	34
(12) 情報資産の取扱い.....	36
(13) 障害者差別解消法への対応	36
(14) 高齢者及び障害者の雇用促進並びに障害者就労施設等からの 物品等の調達の推進への配慮	36
(15) 環境負荷低減への取組.....	37
(16) 大規模災害時の住民の受け入れ、避難所運営等.....	37

11. 施設の管理運営状況及び目標の達成状況の確認	38
(1) 確認の意義	38
(2) 管理運営状況等を確認する具体的手法	38
(3) 管理運営状況等の確認結果の活用	40
(4) 事業報告書の公表	40
12. その他の取り決め	41
(1) 苦情・要望への対応	41
(2) 不利益処分(指定の取消、管理業務の停止)	41
(3) 暴力団排除措置	42

はじめに(初版発行にあたり)

平成15年の地方自治法の一部改正により「指定管理者制度」が導入され、それまで公共的団体等に限って委託を可能としていた「公の施設の管理運営」が、民間事業者を指定し管理を代行させる仕組みに変更となった。

中野区では、平成16年4月に保育園2園に同制度を導入したのを最初に、平成26年4月現在、福祉施設、スポーツ施設、文化施設等が33施設、区営住宅や福祉住宅等が32棟、同制度で運営されており、民間の能力を活用し、住民サービスの向上と効率的な運営を目的とした本制度の趣旨は、着実に実現されてきている。

この間、他の自治体においても同制度が浸透したが、その一方で、選定の基準や評価の方法、協定への記載事項等、実際の運用を重ねる中で様々な課題が生まれ、同制度の適切な運用を求める通知が国から発出された。

これまで区は、各施設の特性に合わせた、より効果的かつ効率的な制度の運用を目指し、指定管理料の積算・精算や責任分担、備品の調達義務及び帰属等、運用の詳細を各事業部に実質的に委ねてきたが、そのために、合理的な理由なく所管ごとに運用が異なる例が散見されている。

本ガイドラインは、本制度の適切な運用を図るための、区としての統一的な基準や事務処理手続、基本的な考え方を定めることにより、各施設の設置目的の効果的・効率的な達成及び住民サービスの更なる向上に資することを目的としている。

なお、本ガイドラインの内容は、指定管理者制度の運用実態を踏まえて常に検証を行い、適宜見直しを行っていく。

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(以下「民間事業者」という。)に行わせることを可能とする地方自治法(以下「法」という。)上の制度である(法第244条の2)。

その目的は「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上と経費の節減等を図ること」であるとされている(平成15年7月17日付け総行第87号、総務省通知)。

2. 指定管理者の位置づけ

(1) 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。

(2) 業務委託との違い

公の施設の管理運営の手法としては、区の直営や指定管理者によるものの他、区が行う業務の一部を民間事業者に委託する手法がある。

指定管理者制度と業務委託の相違点については、主に次表のとおりである。

	指定管理者制度	業務委託
管理運営の主体	法人その他の団体 (法人格は必要でない)	地方公共団体
法的性格	「管理の代行」 指定(行政処分)により公の施設の管理権限を指定管理者に委任 管理運営の細目については、協定(約款)により規定	「私法上の契約関係」 契約に基づく事務又は業務の執行の委託
公の施設の管理権限	指定管理者が有する (指定管理者は施設の使用許可権限を持つ)	地方公共団体が有する (施設の使用許可権限は受託者に付与できない)
利用料金制 (施設利用料金を管理主体が自らの収入として収受する制度)	採用できる (利用料金は条例の定めるところにより、地方公共団体の承認を得たうえで指定管理者が定める)	採用できない

(3) 管理運営に関する指定管理者と自治体の関係

公の施設の管理権限は、指定することにより、自治体から指定管理者に委任される。その結果、指定管理者は自らの判断で主体的に管理運営業務を行う(自治体は、指定管理者に委任した権限を行使することはできない。)

ただし、法令により自治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日付け総行第87号、総務省通知)。

- ・ 使用料の強制徴収(法第231条の3)
- ・ 行政財産の目的外使用許可(法第238条の4)
- ・ 不服申立てに対する決定(法第244条の4)

なお、指定管理者制度を導入しても、当該公の施設は自治体の施設であり、自治体は、当該公の施設の設置者としての責任を果たすために必要な指示や措置を行うことになる。区は、指定管理者が区長等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)。

3. 指定管理者制度の導入により期待される効果

(1) 多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応

近年、民間事業者においても公の施設の行政サービスを十分に提供できる能力を有する主体が増えており、多様化・複雑化した住民のニーズに対してより効果的、効率的に対応するには、民間事業者の有するノウハウを活用することが有効である。

こうして民間事業者のノウハウを取り入れることで、当該施設の活性化や利用者への多様なサービス提供が期待でき、公の施設の設置目的である「住民福祉の増進」の一層の向上を図ることができる。

(2) 施設の管理運営経費の節減

民間事業者は、一定水準のサービスをより低コストで提供するノウハウを有している。具体的には、柔軟で効率的な人員配置による人件費の削減、一括発注等による外注コストの削減等が挙げられる。

これらにより、自治体が直接施設を運営するよりも、管理運営経費の節減を期待することができる。

第2章 指定管理者制度運用の基本的な考え方

1. 公共サービスの多様な担い手への開放

区では、平成28年3月に改定した「中野区基本構想」において行財政運営の基本原則を定めている。

基本原則の一つでは「公共サービスを多様な担い手に開放し、公助を確保する」こととし、「民間や地域活動団体などの多様な担い手によって、より効率的で柔軟なサービスが区民に提供される中で(中略)、サービスの質と量を確保するため、監視・指導・支援を行っていく」としている。

区における指定管理者制度の導入は、その原則を実現する手段の一つである。

2. 目標と成果によるマネジメント

前章のとおり、指定管理者には、民間活力による良好な住民サービスの提供や経費の節減が求められている。指定管理者は業務計画等において、利用者の満足度や施設の利用率の向上等を目標として設定したうえで、管理運営を行っていくことが大切である。

区は、事業報告書の確認や利用者からの声の把握、第三者評価等により、指定管理者が業務計画で定めた目標を達成できているか確認を行っていく。

当初の目標を達成できなかった場合は、指定管理者は区と協議の上、翌年度以降の改善に向けた取組を進めていく。

なお、指定管理施設の管理運営についても、区政目標を達成するための取組のひとつとして、行政評価制度の対象となる。こうした区のPDCAサイクルの中でも、指定管理者の取組をマネジメントしていく。

第3章 指定管理者制度運用の手引き

1. 指定管理者制度運用の基本的な流れ

指定管理者制度運用の標準的なスケジュール(4月より運用を開始する場合)。

サイクル	時期	項目	作業内容等
制度導入の前々年度	—	制度導入の検討 (管理方法の選択)	<ul style="list-style-type: none"> 直営(業務委託を含む)か指定管理者制度の導入かについて検討
	9月	制度導入の決定	<ul style="list-style-type: none"> 導入時期、施設の目的、指定管理者が行う業務の範囲、指定管理料や利用料金収入の見込み、利用率やサービスの向上、人員配置等管理に当たっての基本的な条件等の決定と庁内合意(経営本部会議等で審議)
	10月～	予算化の作業	<ul style="list-style-type: none"> 選定時の財務診断委託料、引継の準備等に要する経費の見積
	12月～ 3月	条例制定・改正 (区議会第4回～第1回定例会)	<ul style="list-style-type: none"> 施設設置条例の制定又は改正について議案を議会へ提出 議会による議決
制度導入の前年度	選定	4月～ 5月	募集要項の策定 <ul style="list-style-type: none"> 指定管理料(参考価格)の積算 選定委員会の設置 選定方法・選定基準等の決定 ※募集要項の策定にあたっては、事前に政策室との協議により、積算金額の精査と財政効果のチェックを受けるとともに、区長の査定を受けること。
		6月	募集開始 <ul style="list-style-type: none"> 公告(原則14日間) 公募(原則30日間)
		7月	申請受付 <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じ現地説明会等の開催
		9月	候補者の選定 <ul style="list-style-type: none"> 選定委員会の開催 応募者への選定結果の通知
	指定	10月	候補者との事前協議 <ul style="list-style-type: none"> 業務計画案等の詳細確認・調整
		12月	指定管理者の指定 (区議会第4回定例会) <ul style="list-style-type: none"> 公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間等について議案を議会へ提出 議会による議決

サイクル		時期	項目	作業内容等
制度導入の前年度	指定	12月	指定処分・告示・公表	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の指定 ・指定した旨の指定管理者への通知 ・告示(原則14日間) ・指定手続の経過と結果のホームページ等での公表
	準備	1月～3月	管理運営の準備	<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画や協定記載事項の具体的な協議 ・管理運営に向けた引継の実施 ・協定締結に向けた具体的協議
1年目	管理運営	4月	指定管理者による管理運営開始	<ul style="list-style-type: none"> ・基本協定、年度協定の締結(4月1日)
		通年	指定管理者による管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料の支払い ・年度協定締結時に定めた経費区分による精算や施設の修繕、利用料金収入の確認等 ・事業報告書の内容審査、利用者の声の把握、指定管理者に対するヒアリング、現場確認 ・指定管理者への助言・指導
	翌年度準備	10月～	予算化の作業	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度の利用料金等収入及び指定管理料の見込みを確認のうえ設定
		3月	次年度の協定内容確認	<ul style="list-style-type: none"> ・次年度の年度協定の内容確認
2年目	管理運営	4月	新年度の協定による運営	<ul style="list-style-type: none"> ・年度協定の締結(4月1日)
		通年	指定管理者による管理運営	(1年目に同じ)
	目標の達成状況確認	4月～5月	事業報告書の確認	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者からの年次事業報告書の確認
		6月	事業報告書の公表	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者のホームページへの掲載の他、指定管理施設等での掲示 ・区のホームページには、指定管理者のホームページに掲載している「事業報告書」へのリンクを貼り付けた一覧表を、業務マネジメント改革分野が掲載
	翌年度準備	10月～	予算化の作業	(1年目に同じ)
3月		次年度の協定内容確認		
5年目以降	随時	財務診断	<ul style="list-style-type: none"> ・指定期間が10年等長期に及ぶ場合に実施 	
期間中に1回	随時	<ul style="list-style-type: none"> ・労働環境モニタリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定期間中に1回実施 ※指定期間が10年等長期に及ぶ場合は原則5年に1回実施 	

※この他、東京都福祉サービス第三者評価等については必要な頻度で実施すること。

2. 施設の管理方法の検討

(1) 管理方法の検討

公の施設の管理方法には、直営(民間事業者への一部業務の委託を含む。)と指定管理者制度のいずれかがある。

指定管理者制度は、必ずしも施設の管理運営全てを民間事業者に委ねなければならないものではなく、業務の中に法的又は政策的等の理由により区が直接実施すべきものが含まれる場合には、当該業務を指定管理者が行う業務から明確に切り離れたうえで、業務の一部だけに本制度を導入することも可能である。また、一の指定管理者が複数の公の施設を管理することも可能である。

なお、指定管理者制度の導入当初には、公の施設であっても、個別の法律で管理主体が限定されている場合(道路法における道路管理者等)は、本制度を導入することはできないとされてきたが、これらの施設に付随する機能(道路施設であれば、除草や料金徴収等)については、指定管理者制度を導入できる旨、個別法の所管省庁から通知が発出されているので、必要に応じて参照すること。

(2) 指定管理者制度導入の適否の判断

管理方法を判断するにあたっては、どちらがより施設の設置目的を効果的かつ効率的に達成できるかを考えることが肝要である。

その他、判断にあたっては、以下の視点を踏まえるものとする。

- ・ 良質で安定した住民サービスを提供することのできる能力や実績を有した民間事業者が存在するか(可能な限り複数存在すること)
- ・ 民間事業者の専門的な技術、知識、ノウハウ、設備等を活用できるか
- ・ 施設の設置目的や理念に沿って、弾力的、効果的な事業展開が期待できるか
- ・ 民間事業者に委ねることで、住民サービスの向上や経費の削減が見込まれるか

3. 管理運営に係る基本的事項の決定

(1) 指定管理者が行う業務の範囲

① 指定管理者が行う業務

指定管理者に委ねる管理運営業務の範囲を定めるにあたっては、施設の設置目的や性質、機能等の他、「指定管理者は、施設の管理権限を有し、自らの判断で主体的に管理業務を行う」という制度の趣旨を踏まえることが肝要である。

指定管理者が行う業務については以下を基本とし、具体的な業務はそれぞれの施設の特性に応じて個別に定めることとする。

- ・施設の運営に係る業務(使用許可、利用料金等の收受等)
- ・施設又は設備の維持管理に係る業務
(施設設備・区貸与備品の状況把握及び修繕、保守点検、清掃、警備等)
- ・事業の実施に係る業務(施設の設置目的の達成のために行う業務)

また、上記の業務のうち、施設の性質や施設の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、第三者への再委託が可能なものについても区分しておくことが必要である。

②業務の範囲を明確にする必要性

指定管理者が行う業務の範囲を区があらかじめ明確にすることは、指定管理者の権限や責任の所在、指定管理料等、施設の管理運営上の基本的な事項を定めるうえで、極めて重要であるため、十分に検討のうえ定めること。

(2)業務の分類

指定管理者が行う管理運営業務は、性質上、以下の表のとおり分類する。

性質別分類	協定書 (仕様書) 記載の 有無	設置 目的の 範囲内か 否か	業務内容
指定事業 指定管理者が、施設の利用者から徴収する利用料金や事業の利用者から徴収する参加費、入場料等の料金、その他業務に伴い見込まれる収入及び指定管理料を基に、区が定めた業務の範囲内で行う事業	○	○	・区が実施を義務付ける業務
		○	・指定管理者が企画・提案した業務
自主事業 指定管理者が、自己の費用と責任により、指定事業の実施を妨げない範囲において、施設の設置目的の効果的な達成のため行う事業	○	○	・施設の設置目的内の事業
		×	・行政財産の目的外使用許可による事業※ (例)自動販売機等の設置

※自動販売機の設置については、設置事業者の選定にあたって公平かつ透明性が求められること及び区有財産の有効活用によるさらなる歳入確保の観点から、一般競争入札での業者選定による、区から設置事業者への貸付を原則とする(平成25年1月7日付け24中経理第1185号)。

なお、効率的な施設管理運営の観点から、指定管理者へ行政財産を直接貸付する手法もあるが、一般競争入札の利点が十分に担保されない可能性があることから、本手法の採用にあたっては、その必要性を十分に検討すること。

(3) 管理の基準

「管理の基準」とは区民が施設を利用するに当たっての基本的な条件(開館時間、休館日、使用許可の基準、使用制限の要件等)をいい、条例で定めることとされている。指定管理者は条例で定められた基準に従って施設の管理を行う。

なお、管理の基準は設置条例に定めるだけでなく、指定管理者に分かり易いように募集要項や協定にも記載することとする。

(4) 指定期間

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うえで、住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、5年間を原則とする。

ただし、施設の性質、目的等によりこの期間により難しいときは、この限りでない(中野区公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する事務処理要綱(以下「要綱」という。)第15条)。

4. 条例の整備

指定管理者制度を導入するにあたっては、施設の設置条例にて当該公の施設の管理を指定管理者に行わせることができる旨の他、次の事項について定めることとする(法第244条の2第3項、4項)。

- ・ 指定管理者が行う管理の基準
開館時間、休館日、使用許可の基準、使用制限の要件等について規定する。
- ・ 指定管理者が行う業務の範囲
- ・ その他必要な事項

なお、指定管理者の指定の手続に関しては、「中野区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「条例」という。)にて定めており、施設の設置条例においてあらためて規定する必要はない。

ただし、公募によらずに指定管理者の選定を行う場合は、施設の設置条例に、その旨の規定が必要となる。

5. 指定管理者の募集

(1) 募集の手続

指定管理者制度が、公の施設の管理者を広く募集することにより、最も効率的でかつ良質な住民サービスを提供する団体を指定するという趣旨であることから、募集にあたっては原則公募とする(条例第3条第1項)。

ただし、施設特性等の特段の理由により、公募により難しい場合には、当該施設の設置条例で公募によらない旨の規定をすることで、例外的に非公募の手続をとることができる。この場合においては、他の民間事業者の参加を制限することから、その必要性や影響等について、十分に検証すること。

なお、これまで非公募による手続を行った代表的な事例は次のとおりである。

事 例：保育園

非公募理由：利用者の処遇・援助を目的とするため、利用者等との高度な信頼関係の構築が求められる施設において、現在の指定管理者が引き続き管理を行うことにより、安定した行政サービスの確保と事業効果が期待できるため。

(2) 公募の単位

指定管理者の公募は、原則一つの施設ごとに行うものである。

ただし、一つの施設ごとに公募を行うことにより当該施設の効用が妨げられる等特別の理由があると認めるときは、複数の施設について一つの指定管理者を公募することができる(要綱第2条)。

①施設特性が同一である施設

設置条例が同一である指定管理候補施設が複数存在する場合、その全ての施設を一体的に公募することも可能である。その際は、一括指定によるスケールメリットやリスク等を十分に検討のうえ、公募すること。

例：体育館、図書館、区営住宅等

②複合施設

異なる条例を根拠として設置されている施設が一つの建物内に複数存在している状況で、各々指定管理者制度の活用を検討している場合であっても、各々の設置目的を達成する最適な者を選定する必要があることから、原則として公募は一つの施設ごとに行う。

ただし、一括公募によらないと、施設管理運営の効率性や経済性、サービスの質等が著しく低下するといったリスクが具体的に想定される場合は、一括公募ができるものとする。

(3) 公募の方法

公募をするときは、次の事項を公告しなければならない(条例第3条第1項、中野区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(以下「規則」という。)第2条)。

- ・施設の名称及び所在地
- ・募集期間
- ・応募の資格及び条件
- ・選定の基準
- ・その他区長等が指定する事項

公告は区役所庁舎前での掲示により行い、掲示期間は法令等に定められている場合を除き、14日間とする。

なお、公募にあたっては、公告手続の他、区報及び区のホームページへの掲載その他広く区民に知らせることができる方法により行うものとする(要綱第3条)。区のホームページへの掲載は、施設所管分野が個別に行う他、業務マネジメント改革分野が作成した指定管理者制度のホームページでも各施設の公募状況をまとめて掲載するため、事前に当該ホームページのURL等を報告すること。

また、募集にあたっては、応募予定者に募集内容に関する理解を深めてもらうため、現地説明会や施設見学会を開催する等、優れた水準の提案がなされるよう、十分な情報提供を行うこととする。

(4) 公募の期間

公募の期間は、公募を開始した日から30日間*とする。ただし、この期間を確保することが困難な事情があるときはこの期間より短い期間を設け、又は条例第3条第2項の規定による申請の際に提出する書類の作成等の理由により必要があるときはこの期間より長い期間を設けることができる(要綱第4条)。

※公募の期間

募集要項等が公表されてから、応募を締め切る日までの期間(申込みの受付期間ではない)。

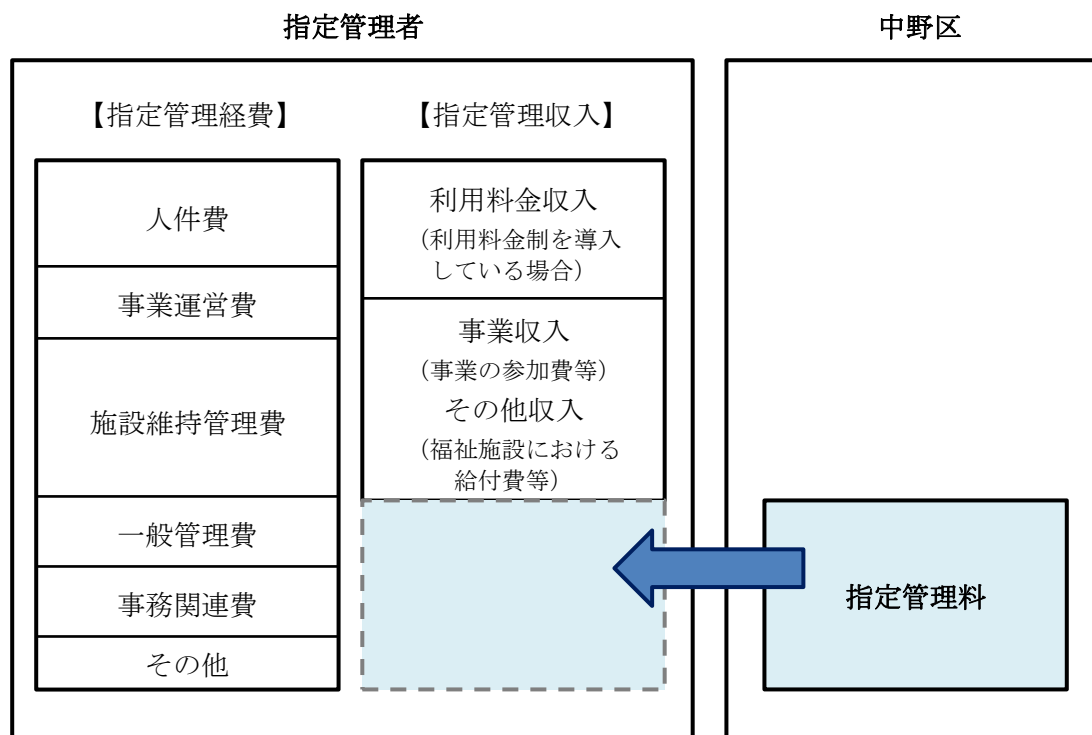
(5) 指定管理料(参考価格)の積算

指定管理者を公募する際は、募集要項にて指定管理料の参考価格(上限額)を提示し、想定している事業規模をあらかじめ示すことが大切である。これにより候補者は、金額の範囲内で実施可能な、魅力的な施設管理運営の計画を提案することになるため、区は選考時に、候補者のより公平な比較が可能となる。

募集要項に提示する指定管理料の参考価格は、以下の点を踏まえて積算すること。

①指定管理料の構成

指定管理料は、指定事業の実施に必要と見込まれる経費(以下「指定管理経費」という。)の総額から、利用料金収入見込額、事業収入の見込額等、指定事業に伴い見込まれる収入(以下「指定管理収入」という。)の総額を減じた額とする(次表参照)。この時、指定管理者の自主事業(※自主事業の定義についてはP 8 参照)に係る経費や収入は、指定管理料の積算には含まないこと。



②利用料金収入、事業収入、その他の収入

施設利用に係る料金(以下「利用料金」という)は、指定管理者の収入として收受させることができる(法第244条の2第8項)。この利用料金は、公益上必要があると認める場合を除く他、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、区の承認を受けなければならない(法第244条の2第9項)。

なお、公募時の参考価格を積算する際に、区が設定する利用料金額は、条例に定める金額を原則とする。

また、利用料金の他、事業の利用者から徴収する参加費、入場料等の料金(以下「事業収入」という。)についても、指定管理者の収入とすることができる。その他、指定管理収入としては、福祉施設における給付費等がある。

③指定管理料(参考価格)の積算細目

参考価格の設定にあたっては、これまでの施設の管理運営における業務の範囲や実施方法等を検証したうえで、次表に定める指定事業の実施に必要な経費の細目ごとに積算することを基本とする。

なお、次表に定めのない経費については、関連する経費又は同種の経費に準じ、積算するものとする。

また、参考価格の提示とともに、指定管理経費に含まれる精算を要する経費(P29参照)についても、その内容を募集要項に明記すること。

【指定管理経費、指定管理収入として積算する細目】

積算項目	費目／細目	積算の考え方
指定管理経費	1. 人件費	
	給与	社会福祉施設においては、社会福祉法等で示された職員配置数等の基準に基づき積算(区が求めるサービス水準を確保するため、法の基準とは別に配置基準を設ける場合については、それに基づき積算) 上記以外の施設においては、公募時において見込まれる事業規模等から積算
	諸手当	公募時において見込まれる事業規模等から積算
	法定福利費	公募時において見込まれる事業規模等から社会保険料の事業主負担分を積算
	福利厚生費	公募時において見込まれる事業規模等から積算
	共済掛金	公募時において見込まれる事業規模等から退職共済掛金等を積算
	賃金	公募時において見込まれる事業規模等から積算
	2. 事業運営費	
	事業運営費	過去の実績を踏まえ、公募時において見込まれる事業規模等から積算
	3. 施設維持管理費	
	維持管理費	過去3か年程度の増減傾向を分析し、設備管理費、保守管理費を積算
	施設修繕費	予算編成事務処理方針における単位費用を基に積算
	4. 一般管理費	
	光熱水費	公募時における見込み額から積算 なお、積算にあたっては、過去3か年程度の平均使用量を分析し、最新の基本料金及び単価を勘案すること
	業務委託料	清掃、警備等の業務を再委託する場合の委託料を積算
	施設賠償責任保険等	特別区自治体総合賠償責任保険の補償と同等以上の施設賠償責任保険及び第三者賠償責任保険に加入するにあたっての保険料を積算
	租税公課	施設の指定事業に多大な影響を及ぼすもので、指定管理料による負担とすべき経費を積算

積算項目	費目／細目	積算の考え方
指定管理経費	5. 事務関連費	
	消耗品費	当該年度内に必要となる最低限度の消耗品費を積算
	印刷製本費	業務の電子化に努めたいうえで、なお必要となる用紙代、印刷代を積算
	通信運搬費	電話代、インターネット代、郵便料等の通信運搬費を積算
	事務機器リース料	購入時とリース時のコスト等を比較のうえ、PCやプリンター等の指定事業の実施に必要となる事務機器のリース代を積算
	備品修繕費	区貸与備品の修繕費を積算
	6. その他	
	雑費	指定事業の実施に付随し、小額でどの科目にも属さない臨時的な経緯(手数料等)を積算 なお、積算にあたっては内容を具体的に明示させること
	旅費	指定事業を実施するうえで、必要となる旅費を積算 なお、研修に係る旅費を除く
	負担金	指定事業を実施するにあたり、必要となる負担金、会費等を積算
指定管理収入	1. 利用料金収入、事業収入、その他収入	
	利用料金収入 事業収入 その他収入	過去3か年程度の実績から増減傾向を分析し、見込みを積算

(6) 募集要項

公募にあたっては、次表の項目を募集要項に載せることを基本とする。

ただし、施設の特性を踏まえ、その他の事項を適宜盛り込むことができる。

なお、募集要項には指定管理料の参考価格(上限額)を明記することを原則としている。通常の契約の場合は、予算査定後に入札等により契約の相手方を選定することになるが、指定管理者の公募及び選定は、予算査定前に行うことが多いため、公募前に予算調整(上限額の設定)を行っておく必要がある。

こうしたことから、募集要項の策定にあたっては、事前に政策室との協議により、積算金額の精査と財政効果のチェックを受けるとともに、区長の査定を受けること。

その他、指定管理者選定委員会にて募集要項の検証を行うこと(要綱第7条)。

【募集要項に掲載する基本項目】

第1章 施設概要

1. 施設の設置目的
2. 施設の運営方針
3. 施設の概要

第2章 管理・運営

1. 指定期間
2. 管理の基準
3. 業務の分類
4. 業務の範囲
5. 業務の分担
6. 責任の分担

第3章 利用料金(使用料)・指定管理料等

1. 利用料金(使用料)
2. 事業収入(利用料金を除く)
3. その他業務に伴い見込まれる収入
4. 指定管理料の積算
5. 指定管理料の精算

第4章 募集・選定・指定

1. 募集・選定・指定スケジュール
2. 申請資格
3. 申請手続
4. 選定手続
5. 選定基準
6. 選定結果の通知
7. 指定手続
8. 指定結果の公表
9. 提出書類の公開

第5章 その他

1. 協定の締結
2. 法令等の遵守
3. 情報資産の取扱い
4. 施設情報等の公開
5. 施設管理運営状況の把握(第三者評価等の実施)
6. 事業報告書の提出・公表
7. 備品の調達・修繕義務者及び帰属
8. 第三者への業務の委託
9. 施設賠償責任保険等の加入
10. 租税公課
11. 障害者差別解消法への対応
12. 高齢者及び障害者の雇用促進並びに障害者就労施設等からの物品等の調達の推進への配慮
13. 環境負荷低減への取組

14. 大規模災害時の住民の受け入れ、避難所運営等
15. 専用口座の開設
16. 指定の取消し等
17. 暴力団排除措置
18. 業務の引継ぎ

【募集要項作成にあたっての注意事項等】

第1章 施設概要

1. 施設の設置目的

施設設置条例の設置目的を基に記載する。

2. 施設の運営方針

施設の運営方針を記載し、指定管理者には本方針に沿った運営を求める。

3. 施設の概要

施設の維持管理経費の積算や業務計画に影響するため、どのような施設構成なのかを詳細に記載する。また必要な図面は添付することとする。特に、複合施設の場合は、指定管理者が管理する範囲を明確に示すこと。

第2章 管理・運営

1. 指定期間

P 9 参照。

なお、指定期間は、指定に当たっての議決事項であるため、募集の時点では「予定」とする。

2. 管理の基準

各施設の設置条例の規定をもとに記載。P 9 参照。

3. 業務の分類

指定管理者が行う業務を指定事業・自主事業に分けて示す。P 8 参照。

4. 業務の範囲

指定管理者が行う業務の範囲を示す。指定管理者候補者に指定管理料の積算を適正に行わせるため、施設・設備の法定点検等、実施を義務付ける業務等については、内容や実施頻度等を具体的に示すこと。

なお、区が示した業務の範囲内で、指定管理者候補者が提案した業務について、選定後、協定締結までに行う区との事業内容に関する具体的な協議の結果、変更が生じることもあることを記載する。

5. 業務の分担

施設の管理・運営業務において、区が実施する事項があれば明記する。複合施設の場合は、施設維持管理業務について区が行う業務が想定されるので、詳細を記載する。

6. 責任の分担

区帰属事由、指定管理者帰属事由、双方に帰属しない事由における責任又は費用負担について、考え方を示す。P 3 2 参照。

第3章 利用料金(使用料)・指定管理料等

1. 利用料金(使用料)

施設の利用料金は、条例の定めるところにより、区の承認を得たうえで設定することとする(法第244条の2第9項)。

なお、指定管理者の経営努力により、指定管理者が年度協定締結時に定めた収支計画における収入見込み額を、実収入額を超える場合がある。こうした経営努力により計画を上回った収入の扱いについては、指定管理者に対するインセンティブとして、原則区に還元しないことを明記する。P 2 8 参照。

2. 事業収入(利用料金収入を除く)

事業の利用者から徴収する参加費、入場料等の料金に係る区の考え方及び取扱いを記載する。P 2 8 参照。

3. その他業務に伴い見込まれる収入

福祉施設における給付費等、その他指定事業に伴い見込まれる収入について、取扱いを記載する。

4. 指定管理料の積算

指定管理者が安定して指定事業を履行するために、適正な指定管理料を積算する必要がある。施設所管分野は指定管理料積算の考え方(P 1 3 参照)に基づき積算した指定管理料の参考価格(上限額)を募集要項で示すこと。

こうして金額面での前提条件を統一したうえで、候補者から企画提案を募ることとする。

なお、候補者に指定管理料を積算させるにあたり、施設所管分野は次の点を留意すること。

- ・施設における過去の収入実績や利用者数、光熱水費、無償貸与する備品一覧等、管理運営費を見込むうえで必要となる情報を提供すること。
- ・選定された事業者と協定締結前に行う協議により、事業内容を修正した場合は、参考価格の範囲内で指定管理料を変更する可能性があることを明記すること。
- ・施設の修繕については、次の分類による対応を基本としたうえで、施設の特性に応じて指定管理料に設定すること。
なお、小破修繕とする金額は、各施設のこれまでの修繕状況等を勘案のうえ、個別に設定すること。

修繕内容	対応義務者 (施工者)	費用負担者
<ul style="list-style-type: none"> ・ 躯体に係る修繕 (小破修繕に該当するものを除く) ・ 小破修繕として定めた額を超える修繕 ・ 指定管理者が管理を始める前から判明していた瑕疵に対する修繕 	区	区
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経年劣化や特定不能な第三者の責による破損に対する小破修繕 ・ サービスや業務効率の向上に寄与する既存設備の機能改善(区と協議のうえ実施) 	指定管理者	区 (指定管理料)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の責による破損に対する修繕 	協議	指定管理者

5. 指定管理料の精算

指定管理料のうち、指定管理者の経営努力によらない事由で執行残が生じる可能性がある経費及び概算払いとして指定管理料を支払うことが適当なものについては精算をすることを明記する。P 29 参照。

第4章 募集・選定・指定

1. 募集・選定・指定スケジュール

P 5 参照。

2. 申請資格

申請資格及び条件は、次のとおり(要綱第5条)。

- (1) 法人その他の団体であること。
- (2) 施設の管理に当たり、資格、免許等が必要な場合は、それらを有していること。
- (3) 施設の管理に当たり、その施設の性質及び目的に応じた必要な条件を備えていること。
- (4) 団体又はその代表者が次のいずれにも該当しないこと。
 - ア 法律行為を行う能力を有しない者
 - イ 破産者で復権を得ない者
 - ウ 地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第167条の4第2項の規定により区における一般競争入札等に参加させないこととされている者
 - エ 法第244条の2第11項の規定により指定の取消しを受けた日から24か月を経過しない者
 - オ 法第244条の2第11項の規定により管理の業務の停止を命ぜられ、その停止の期間が経過しない者
 - カ 指定管理者による施設の管理を法第92条の2、第142条及び第180条の5第6項に規定する区に対する請負とみなした場合において、当該各条のいずれかに規定する兼業禁止の規定の適用を受けることとなる者

3. 申請手続

申請にあたっては、次に掲げる書類を提出するものとする(規則第3条)。

- (1) 応募申請書
- (2) 申込資格を有していることを証する書類
- (3) 管理運営に係る業務計画書
- (4) 管理運営に係る収支計画書
- (5) 当該団体の経営状況を説明する書類
- (6) その他区長が別に定める書類

4. 選定手続

選定手続の透明性を確保するため、選定方法等を記載する。

5. 選定基準

選定の公平性、透明性を確保し、区が施設の管理運営に求める項目を実現できる最適な事業者を選定するため、選定基準を具体的に示す。P 2 3 参照。

6. 選定結果の通知

指定管理者の選定を行ったときは、速やかにその結果をすべての応募者に文書により通知すること(要綱第14条)を記載する。P 2 3 参照。

7. 指定手続

指定管理者の指定をする際には、あらかじめ区議会の議決を経なければならないため、指定の議案を提出する予定の区議会の時期を記載する。

8. 指定結果の公表

指定手続の透明性を確保するため、指定手続後に区のホームページにて公表する内容(指定手続の経過や指定結果。P 2 4 参照)を記載する。

9. 提出された選定書類、選定経過及び結果の公開

指定管理者候補者から提出された業務計画書等の書類、選定経過及び結果等について情報公開請求があった場合は、「中野区区政情報の公開に関する条例」に基づき、対応することになる。その旨を指定管理者候補者に教示するうえで、募集要項に次の一文を記載することとする。

「区は、提出された選定書類、選定経過及び結果等について、情報公開請求があった場合は、「中野区区政情報の公開に関する条例」に則し、原則公開する。」

第5章 その他

1. 協定の締結

基本協定と年度協定で定める予定の事項を記載する。P 2 6 参照。

2. 法令等の遵守

指定管理者として遵守すべき主な法令(労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等)を例示する。P 3 1 参照。

3. 情報資産の取扱い

施設の管理運営にあたっては情報資産の取扱い及び情報セキュリティに関する法令等を遵守するとともに、区の定めた手順等に準じた対応を行い、情報セキュリティインシデントを起こさないよう努める。P 3 6 参照。

特に、個人情報の取扱いについては条例の趣旨に則り、次の一文を記載する
「指定業務を行ううえで指定管理者が得た個人情報は「中野区個人情報の保護に関する条例」等、区の基準に準拠し、適切に管理し取り扱うことと。」

4. 施設情報等の公開

条例の趣旨に則り、次の一文を記載する。

「指定管理者制度には高い透明性が求められることから、指定管理者は、施設の管理運営業務に関して保有する情報について、公開するよう努めなければならない。情報の公開にあたっては、「中野区区政情報の公開に関する条例」の趣旨に則り、各指定管理者が作成した「情報公開規程」に基づき情報開示の申し出に対して適切に対応すること。」

5. 施設管理運営状況の把握(第三者評価等の実施)

指定管理者は、自ら意見交換会やアンケートにより、利用者の声を把握するとともに、区が実施する労働環境モニタリングを通じて事業主として適正な労働環境の整備を行っているか評価を受けること。また、福祉関連施設については、東京都福祉サービス評価推進機構が実施している福祉サービスに関する第三者評価制度による評価を受けること。P 3 8 参照。

6. 事業報告書の提出・公表

毎月及び年次の事業報告書の提出・公表について記載する。P 3 8 参照。

7. 備品の調達・修繕義務者及び帰属

P 3 3 の考え方を参照。

8. 第三者への業務の委託

第三者への委託の制限等について記載する。P 3 4 参照。

9. 施設賠償責任保険等の加入

施設賠償責任保険等の加入について記載する。P 3 4 参照。

10. 租税公課

事業所税や消費税の取扱い等について記載する。

(1) 事業所税

利用料金制を適用している施設の管理運営業務については、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。課税の判定は公の施設ごとに判断することになるが、各々の具体的な判定については、所管の都税事務所に直接確認すること。

(2) 消費税

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」と規定されていることから(消費税法第2条第1項第8号)、指定管理料は原則として、その全額が消費税の課税対象となるものである。

11. 障害者差別解消法への対応

法令等の趣旨に則り、次の一文を記載する。P 3 6 参照。

「施設の管理運営にあたっては、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」の趣旨を踏まえ、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害しないこと。また、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を行うものとする。」

12. 高齢者及び障害者の雇用促進並びに障害者就労施設等からの物品等の調達の推進への配慮

施設の管理運営にあたっては、「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」、「障害者の雇用の促進等に関する法律」、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」の趣旨を踏まえ、高齢者や障害者の雇用の促進並びにシルバー人材センター及び障害者施設、高齢者や障害者を多数雇用する企業等からの物品やサービスの調達への配慮を行うものとする。P 3 6 参照。

13. 環境負荷低減への取組

施設の管理運営にあたっては、「IS014001 中野区における環境方針」の趣旨を理解し、環境に関する法令等を遵守し、環境への負荷が少ない物品・サービスの調達を進める等、配慮を行うものとする。P 3 7 参照。

法令等の趣旨に則り、次の文を記載する。

「IS014001 中野区における環境方針」の理解及び配慮への協力について

中野区は、「IS014001」に基づいた環境マネジメントシステムを構築し、中野区本庁舎及び庁外施設の組織が行う事業活動における環境保全の推進、環境負荷の低減に関する行動を適切に実行することとしている。この取組みには事業者の協力が不可欠であり、本業務関係者の業務管理などに当たっては、

「IS014001 中野区における環境方針」の趣旨の理解に努め、地球環境保全に十分配慮するものとする。

なお、「IS014001 中野区における環境方針」については、中野区ホームページから参照すること。

14. 大規模災害時の住民の受け入れ、避難所運営等

大規模地震等の災害が発生した場合は、避難所として住民の受け入れ等、通常の施設管理運営とは異なる対応が求められることがある。大規模災害時の「公の施設」として果たすべき機能等を明確にする。P 3 7 参照。

15. 専用口座の開設

施設の管理運営に係る収支を適切に管理し、把握するため、団体本体の口座とは別の専用の口座を開設するものとする。

16. 指定の取消等

指定の取消及び管理業務の全部若しくは一部の停止を命じる場合があることを記載する。P 4 1 参照。

17. 暴力団排除措置

暴力団排除措置の内容を記載する。P 4 2 参照。

18. 業務の引継ぎ

業務開始時と業務終了時の引継ぎについての注意事項及び費用負担について記載する。

6. 指定管理者の選定

(1) 候補者の要件

候補者の選定にあたっては、次のいずれにも該当するものの中から施設の設置目的に最も合致すると認められるものを指定管理者の候補者として選定する(条例第4条)。

- ・申請の内容が平等な利用を確保し、及び安定した質の高いサービスを行うことができると認められるものであること。
- ・申請の内容が効率的な運営により施設の維持管理に係る経費の縮減を図ることができると認められるものであること。
- ・申請をした団体が当該申請により示した管理運営を安定して行うことができる能力を有すると認められるものであること。
- ・申請をした団体が個人情報適切かつ安全に管理できると認められるものであること。

(2) 選定組織

指定管理者の候補者を選定するときは、あらかじめ指定管理者選定委員会を設置しなければならない(規則第4条)。

選定委員会は対象となる施設を所管する部に設置するものとし(要綱第6条)、当該施設を所管する部の部長及び別に定める統括管理者を委員として構成する(要綱第8条)。

なお、候補者の選定に関し特に必要があると認めるときは、職員以外の者を委員とすることができる(要綱第8条第2項)。

また、選定委員会は、応募者の公にしていけない経営上の情報等についても審査を行う場である他、率直な質問や回答、評価・選定の中立性が損なわれるおそれがあるため、非公開とする。

(3) 選定方法

指定管理者制度が価格のみで判断する性質ではないことから、選定方法は原則として企画力、専門性、信頼性、価格等をもとに総合的に審査をするプロポーザル方式とする。

なお、応募者の経営状況等の調査のため特に必要があると認めるときは、外部にその調査を依頼することができる(要綱第12条)。具体的には、候補者から提出のあった決算報告書等の書類を専門的知見から判断してもらうため、財務診断の委託を行う等の方法がある。

(4) 選定の基準

選定の公平性、透明性を確保し、区が施設の管理運営に求める項目を実現できる最適な事業者を選定するため、選定基準は具体的に示す必要がある。

評価項目及び配点等の選定基準は募集要項にて原則公表し、要項策定にあたっては、指定管理者選定委員会等にて十分に審議すること。

なお、指定管理者候補者の評価項目のうち、信頼性・社会性の項目については、区の企画提案公募型事業者選定における評価項目に準じ、設定すること。

(5) 選定結果の通知

指定管理者の選定を行ったときは、速やかにその結果をすべての応募者に文書により通知すること(要綱第14条)。

(6) 選定結果の情報公開

選定の結果や選定に関する文書(業務計画書や提案書等)については、情報公開請求を受けることがある。

公開の可否は、中野区区政情報の公開に関する条例に則り、判断する。

7. 指定管理者選定後の指定前協議

プロポーザル方式により選定された候補者は、総合点で最も優れている候補者であるが、指定管理者として指定する前に業務計画や業務水準について十分な協議をし、指定管理者導入による利点が利用者及び区に享受されるかを確認する必要がある。

なお、第1位の候補者との交渉がまとまらない場合は、第2位の候補者と協議を行うこととなる。

8. 指定管理者の指定

(1) 指定の議決・告示

区長等は、選定した指定管理者の候補者を、議会の議決を経て指定管理者に指定する(法第244条の2第6項)。議会の議決事項は、公の施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間等とし(平成15年7月17日付け総行行第87号。総務省通知)、指定を行ったときはその旨を告示しなければならない(条例第5条第2項)。

告示にあたっては区役所庁舎前の掲示場での掲示により行い、掲示期間は法令等に定められている場合を除き、14日間とする。

なお、選定した候補者が議会の指定議決を得られなかった場合は、原則選定順位が次点の団体とあらたに協議をすることとし、再度議会に諮ることとする。

ちなみに、指定管理者の指定は行政不服審査法第7条第1項第3号における「議会の議決を経てされるべきものとされている処分」に該当することから、選定手続等に区の瑕疵がない限り、行政不服審査法における不服申立ての対象とならない。

(2) 指定管理者の提出書類

指定を受けた指定管理者は、次に掲げる事項を記載した書類を速やかに区に提出しなければならない(規則第6条)。

- ・施設の管理に係る基本方針
- ・指定期間内の管理運営に係る業務計画書
- ・指定期間の初年度の管理運営に係る収支計画書
- ・その他区長が別に定める書類

(3) 指定結果の公表

指定管理者を指定したときは、指定手続の経過及び指定結果を区のホームページ等にて公表する(規則第7条)。区のホームページへの掲載は、施設所管分野が個別に行う他、業務マネジメント改革分野が作成した指定管理者制度のホームページでも各施設の指定結果をまとめて掲載するため、事前に当該ホームページのURL等を報告すること。

なお、公表する項目は、概ね以下のとおりとする。

①選定結果

- ・ 件名
- ・ 募集概要
- ・ 選定した日
- ・ 応募者数及び第1位の候補者名
- ・ 応募者ごとの評価点
(指定されなかった応募者については、応募者名を番号等に置きかえる)
- ・ 第1位の候補者に対する評価の考え方(選定理由、講評に相当するもの)

②指定した日

③指定した団体名

④指定の期間

上記の各項目が区のホームページ等にて公表されることについて、あらかじめ募集要項に明記し、応募者に周知しておくこと。

(4) 指定結果の情報公開

指定管理者の指定結果について、ホームページ等で公表している項目以外の、選定後の指定前協議の内容等について情報公開の請求を受けることがある。

公開の可否及び範囲については、選定結果の情報公開時と同様に、中野区区政情報の公開に関する条例に則り、判断する。

9. 協定の締結

(1) 初年度の指定管理料の確定

初年度の指定管理料については、指定管理者が公募時に提案した業務計画・収支計画に示された額を基本とする。ただし、選定後に行った協議の結果、やむを得ず事業の内容を修正する必要がある場合は、その内容に応じて指定管理料を修正し、金額を確定する。

(2) 協定の締結

指定管理者に指定した団体と締結する施設の管理に関する協定の内容は、次に掲げるとおりとする(条例第6条及び規則第8条)。

- ・管理に係る業務計画書に記載された事項
- ・利用料金に関する事項
- ・区が支払うべき管理費用に関する事項
- ・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
- ・事業報告に関する事項
- ・指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- ・その他区長が別に定める事項

なお、協定は指定期間の全期間を対象とする基本協定と1年単位の協定とに分けて締結することができる。また、指定期間内において、特に必要があると認めるときは、指定管理者と協議のうえ、基本協定を改めることができる(要綱第16条第2項)。

これらの協定の具体的な内容は、指定管理者の提案内容を基に、区と協議した結果定めることとする。

(3) 協定記載事項(共通項目)

規則第8条に則り、次の項目を基本協定、年度協定に載せることを基本とする。ただし、施設の特性を踏まえ、その他の事項を適宜盛り込むことができる。

協定記載事項	基本協定	年度協定
協定(基本・年度)締結の目的	○	○
管理する施設(名称・所在地等)	○	
指定期間	○	
年度協定の期間		○
管理の基準	○	
業務の範囲 (実施を義務づける事業や設備点検、清掃等を具体的に示した仕様書を添付)	○	○
業務に係る経費の管理 (経理事務の区分、年度による会計管理、専用口座の開設等)	○	
業務計画 (収支計画書は協定締結時に別途提出を求める)	○	○
事業報告 (提出された事業報告書は機密情報を除いて、公表を前提とする)	○	
施設状況の把握(第三者評価等の実施)	○	

協定記載事項	基本 協定	年度 協定
計画を上回った利用料金収入、事業収入、その他の収入の取扱い	○	○
指定管理料の積算 (精算を要する経費の総額及び細目を明記)	○	○
指定管理料の精算	○	○
指定管理料の変更	○	○
指定管理料の支払い(時期・方法等)	○	○
法令等の遵守	○	
適切な人員体制	○	
情報資産(特に個人情報保護)の取扱い	○	
守秘義務	○	
施設情報等の公開	○	
第三者への業務の委託	○	
施設賠償責任保険等の加入	○	
障害者差別解消法への対応	○	
高齢者及び障害者の雇用促進並びに障害者就労施設等からの物品等の調達の推進への配慮	○	
環境負荷低減の取組	○	
備品の調達・修繕義務者及び帰属 (指定管理料により対応する備品修繕は、区が必要と認めたものを対象とするため、実施前に区と協議を行うことを明記)	○	
施設の修繕、工事 (指定管理料により対応する施設修繕は、区が必要と認めたものを対象とするため、実施前に区と協議を行うことを明記)	○	
大規模災害時の住民の受け入れ、避難所運営等	○	
責任の分担	○	
危機管理	○	
不利益処分(指定の取消・管理業務の停止)	○	
指定期間満了時の手続き(業務の引継ぎ、原状回復)	○	
協議事項(協定に定めがない事項や疑義発生時等)	○	○

10. 指定管理者の管理・運営に関する確認事項

(1) 業務計画書

指定管理者には、指定後速やかに業務計画書を提出することが定められている(規則第6条)。

指定管理者が作成する業務計画書には、施設の管理に関する基本方針や管理運営の計画及びその具体的な実現方法の他、利用者の満足度や施設の利用率の向上等の成果目標、利用者の希望・要望を把握するための方法等といった、施設の設置目的を効果的・効率的に達成するために必要な事項について盛り込むこととする。

また、施設所管分野は、毎年度指定管理者から業務計画書の提出と併せて、説明を受けることとする。その際、指定管理者から公募時に提出された業務計画書の内容や事前協議の内容を踏まえた内容になっているか、区の業務要求水準を下回っていないか等を十分に確認したうえで、当該年度の協定書に添付する。

(2) 計画を上回った利用料金収入、事業収入、その他の収入の取扱い

指定管理者が指定事業の実施にあたって得られる収入には、指定管理料の他、利用料金収入、事業収入、その他業務の実施に伴い見込まれる収入がある(P 12 図参照)。

このうち、指定管理料を除く収入について、指定管理者の経営努力により、指定管理者が年度協定締結時に定めた収支計画における収入見込み額を、実収入額が超える場合がある。こうした、計画を上回った収入の扱いについては、指定管理者に対するインセンティブとして区に還元しないことを原則とする。ただし、指定管理者制度導入時や指定管理者変更後等、見込みを実績が大幅に上回る可能性がある場合は、協議により区に還元させることができることとし、その旨協定で定めておくこと。

なお、還元させる場合の条件については、施設の特性、収入規模等を勘案のうえ、設定することとする。

還元例①：実収入額が収入見込み額を100万円以上超えた場合は、見込みを超えた額の半額を区に還元する(千円未満切り捨て)

還元例②：実収入額が収入見込み額の1.1倍を超える場合は、その超過額を全額還元する

なお、これらの収入が、収入見込み額に達しなかった場合は、その差額を区は補填しない。

また、2年目以降のこれらの収入見込みについては、前年度の実績等を勘案のうえ、指定管理者が提案した業務計画・収支計画に基づき設定する。

(3) 指定管理料の精算

指定管理者が、民間ノウハウを最大限に活かし、主体的にサービス水準を維持・向上させていくためには、指定管理者が経営努力により生み出した経費節減額を、指定管理者の利潤として認めていくことが肝要である。

他方、指定事業の中には、業務の不履行や指定管理料の積算当時に想定できなかった制度変更といった、指定管理者の経営努力によらない事由により執行残が生じる性質の経費もある。

こうしたことから、経営努力によらずに執行残が生じる性質の経費等、精算をしないことが不合理である経費(以下「精算対象経費」という。)については概算で支払うこととし、原則精算することとする。

精算を要する経費の具体例は次のとおりとする。

- ・ 指定管理者の不履行が、マージンにつながってしまうもの
例：施設修繕費、備品修繕費、法定点検費
- ・ 指定管理料積算時と、計画・予定・制度等が変更となり、指定管理者の負担額が変動するもの
例：事業所税
- ・ 「概算払い」として指定管理料を支払うことが適当なもの
例：利用者が施設の定員を下回るおそれのある福祉施設等の人件費

また、指定管理料の精算については募集要項及び協定等で明確に定めることとし、「精算対象経費」の総額及び細目は年度協定に明記すること。

なお、「精算対象経費」のうち、施設修繕費や法定点検費といったそれぞれの経費細目ごとに上限金額を定め、その範囲内での執行を求める必要がある場合には、各項目の内訳とその金額を年度協定又は業務計画書で定めることとする。実際に年度の途中で「精算対象経費」の細目に過不足が生じ、不足した細目の経費を「精算対象経費」内の他の細目の残額をもって充当する必要がある場合は、年度協定等の変更により、「精算対象経費」の内訳を変更する。

指定管理施設の管理運営に係る経費と収入の関係(協定締結時・精算時)

協定締結時		精算時	
《経費(計画)》	《収入(計画)》	《経費(実績)》	《収入(実績)》
精算対象経費	指定管理料	精算対象経費	指定管理料
精算対象外経費		差額(精算額)	差額(区に返還)
	利用料金収入 事業収入 その他収入	精算対象外経費	指定管理料
		経営努力による節減分 (マージン)	利用料金収入 事業収入 その他収入
			収支計画を上回る、 利用料金収入・事業 収入・その他収入 (マージン)

(4) 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内訳を変更する必要があることもある。

指定管理料の総額や内訳を変更するにあたっては、指定管理者が行うべき業務の不履行や事業の未実施を防止するため、指定管理料の内訳を変更する必要性や妥当性を十分検討したうえで、その可否を判断すること。

実際の変更は、区と指定管理者が合意をしたうえで、以下の方法により行う。

- ・ 指定管理料の総額を変更するとき
年度協定の変更により行う。
- ・ 指定管理料の内訳を変更するとき
年度協定又は業務計画書に定めている場合は、それぞれの変更により行う。

(4) 指定管理料の支払い

指定管理料については、区と指定管理者が協議のうえ支払い時期や方法を定めることとする。

(5) 指定期間 2 年目以降の指定管理料

指定期間 1 年目の指定管理料については、指定管理者が公募時に提案した業務計画・収支計画に基づき、区との協議を経て設定した(P 26 参照)。

指定期間 2 年目以降の指定管理料については、指定管理者が選定時に提案した業務計画・収支計画を基本としつつ、年度ごとに指定管理者が設定する、

より効果的、効率的な管理運営方法を反映した最新の業務計画を踏まえ、毎年度見直していくこととする。

(6) 公金の取扱い

区に帰属すべき金銭(公金)を指定管理者に徴収又は収納させる場合は、指定管理者の指定及び協定とは別に委託契約が必要である。

ただし、委託できるものは地方自治法施行令第 158 条で使用料・手数料・賃借料・物品売払代金・寄付金・貸付金の元利償還金に限定されている(個別法で委託できることが規定されている場合を除く。)

(7) 法令等の遵守

指定管理者には、公の施設の管理運営及び住民サービスの提供といった施設の管理運営に関して、適法に履行することが当然に求められている。

特に、以下の総務省からの通知^{*}にもあるとおり、労働基準法、労働安全衛生法、最低賃金法等の労働法令に関しては遵守を求めている。

※【平成 22 年 12 月 28 日付け総行経第 38 号、総務省通知】

「指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあっても、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。」

(8) 責任分担

区帰責事由、指定管理者帰責事由、双方に帰責のない事由によるリスクに対する責任(費用負担)については、次表のとおりとする。

なお、次表に分類されない事項については、施設の特性に合わせて個別に協定等で定めるか、区と指定管理者の協議により対応することとする。

また、次表は区の指定した業務範囲において適用されることとし、指定管理者が自らの責で行う自主事業については、全て指定管理者の責任及び費用負担とする。

リスク種別	リスク内容	費用負担者	
		区	指定管理者
管理運営内容の変更	区の政策判断による変更	○	
管理運営の中断	区に帰責事由があるもの	○	
	指定管理者に帰責事由があるもの		○
施設の損傷	指定管理者に帰責事由がある損傷		○
	経年劣化・特定不能な第三者による損傷	○※1	
備品の毀損・滅失	指定管理者帰属の備品が毀損・滅失		○
	区帰属の備品が、指定管理者の責により毀損・滅失		○
	区帰属の備品が、経年劣化・特定不能な第三者の責により毀損・滅失	○※1	
施設の原状回復	指定管理者の変更時における施設の原状回復		○
需要の変動	大規模な外的事由(自然災害による利用制限等)に起因しない需要変動※2		○
募集要項等の不備	募集要項等の不備・瑕疵による不利益	○	

※1 指定管理料にて対応する修繕、原状回復を含む。

※2 大規模な自然災害等により、区が指定事業を制限した場合や施設を避難所として運営した場合等については、その間の逸失利益及び指定管理料は区の負担とする。ただし、補償すべき額は、制限された規模に見合った利用料金収入額や管理運営にかかった経費等に限ることとし、具体的な金額は区と指定管理者の協議により定める。

(9) 備品の調達・修繕義務及び帰属

①区が購入する備品

指定事業を実施するうえで必要不可欠であると区が判断した備品は、区が購入して指定管理者に貸与する。その際、区は、貸与備品のリストを作成し、両者で共有する他、備品の自己検査等の機会を利用し、定期的にその所在や状態を確認しておく必要がある。

なお、区の備品を貸与する場合は、事前に会計管理者協議が必要となる(貸付を目的とする物品の取扱要領第3条第2項)。また、備品の調達・修繕義務及び帰属については、その基準を協定に明記することも必要である。

区が貸与した備品の修繕対応にあたっては、次のとおりとする。

- ・当該備品が経年劣化や特定不能な第三者の責により、毀損・滅失し、指定事業に供することができなくなったときは、区が原状の回復に要する費用を負担する。修繕により対応する場合は、指定管理者と協議のうえ、見積金額に応じて区又は指定管理料により指定管理者が実施する。また、買替が必要な場合は区が新たに備品を購入し、原状に回復する。

ただし、緊急を要する場合は費用負担、備品の帰属、原状回復者等について、指定管理者と協議のうえ、区又は指定管理者が原状に回復することができる。

- ・当該備品が指定管理者の責により毀損・滅失したときは、指定管理者が原状の回復に要する費用を負担する。指定管理者は当該備品を修繕し、又は当該備品と同等の機能を有するものを調達する等の方法により、原状に回復する。

②指定管理者が購入する備品

指定管理者が指定事業の実施において必要であると自ら判断して備品を調達する場合及び自主事業等の指定事業範囲外で使用するために備品を調達する場合は、指定管理者がその費用を負担する。

なお、当該備品の修繕対応にあたっては、指定管理者が行うこととする。

調達した備品の帰属や原状回復への対応義務者、指定期間終了後の備品の取扱いについては、次表のとおりとする。

種別	費用負担者	調達手続	備品の帰属	備品管理	毀損・滅失の場合の原状回復者	指定期間終了後の取扱い
<ul style="list-style-type: none"> 指定事業を実施するうえで必要不可欠であると区が判断した備品 	区	区が購入して、指定管理者に貸与する	区	区の規定に従い行う	<ul style="list-style-type: none"> 【経年劣化や特定不能な第三者の責により毀損・滅失し、使用することができなくなった場合】 ・見積金額に応じて区又は指定管理料により指定管理者が修繕を行う ・区が新たな備品を購入する 	指定管理者の指定替えがあった場合にも、当該備品は引き続き、新たな指定管理者により当該事業のために使用される
				<ul style="list-style-type: none"> 【指定管理者の責により毀損・滅失した場合】 ・原因者である指定管理者が原状回復に要する費用を負担する 		
<ul style="list-style-type: none"> 指定事業の実施において自ら判断した備品 自主事業等で使用するための備品 	指定管理者	指定管理者が自らの費用により購入する	指定管理者	指定管理者による管理（区の規定に従う必要はない）	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者が自らの判断と費用により原状回復する 	指定管理者の指定替えがあった場合には、指定管理者が撤去する。なお、指定管理者からの申し出があれば寄付受領等の対応を行うことを検討する。

(10) 第三者への業務の委託

指定管理者が行うべき業務の全部又は主たる部分については、原則、第三者に委託してはならない。

ただし、清掃や警備といった個々の具体的業務について、区に了承を得たうえであれば、第三者に委託することができる(平成15年7月17日付け総行第87号。総務省通知)。

ただし、第三者に委託する場合は、守秘義務契約を締結する等、適正な情報資産の管理に十分に努めること。

(11) 施設賠償責任保険等の加入

施設の管理運営業務を通じて、指定管理者の故意又は過失により、利用者等の第三者や区に損害を生じさせた場合は、指定管理者が利用者や区に対して多額の賠償義務を負うおそれがある。

この際、指定管理者に支払い能力がない場合は、利用者が十分な賠償を受けられないことになってしまう。こうした事態に陥らないよう、指定管理者には施設賠償責任保険及び第三者賠償責任保険への加入を義務付ける。なお、補償内容は区が加入している特別区自治体総合賠償責任保険の補償と同等以上のものとする。

また、これらの事項については基本協定に明記すること。

保険料については、施設の管理運営に不可欠な経費として、指定管理料に含めることができることとする。

【参考】特別区自治体総合賠償責任保険における保険金額(保険金支払い限度額)

身体障害事故	1名につき1億円
	1事故につき10億円
財物損壊事故	1事故につき2,000万円

なお、指定管理者が次のいずれかに該当する場合は、指定管理者を特別区自治体総合賠償責任保険の被保険者とみなす。

①特別区が資本金、基本金その他これらに準じるものの2分の1以上を出資している法人

②特別区が資本金、基本金その他これらに準じるものの4分の1以上を出資している法人で委託を受けた自治体施設の管理を主たる業務とする法人

③特別区が資本金、基本金その他これらに準じるものの4分の1以上を出資している法人で委託を受けた自治体施設の管理に類する業務を行っているもののうち、次に掲げる条件を満たす場合

ア 特別区が当該法人の無限責任社員、取締役若しくは監査役又はこれらに準ずべきものおよび支配人の2分の1以上を派遣している法人

イ アに掲げるものの他、職員の派遣の状況が次のいずれかに該当する法人であって、経営の安定性が確保され、かつ、十分な社会信用を有するもの

- ・特別区が当該法人の無限責任社員、取締役もしくは監査役又はこれらに準ずべきものおよび支配人の概ね2分の1以上を派遣し、かつ、自治体施設の管理を委託しようとする特別区が当該法人の代表取締役その他の主要な役員(いかなる名称によるかを問わず、これと同等以上の職権又は支配力を有するものを含む。下記法人においても同じ)を派遣している法人

- ・特別区が当該法人の代表取締役その他の主要な役員を派遣し、かつ、当該法人の管理運営に係る事務に従事する主要な職員を派遣している法人

④公共団体

⑤公共的団体

(12) 情報資産の取扱い

中野区は IS027001 の取組みを行っており、各施設においても、管理運営業務の実施にあたっては情報資産*の取扱い及び情報セキュリティに関する法令等を遵守するとともに、区の定めた手順等に準じた対応を行い、情報セキュリティインシデントを起こさないよう努め、次のような事項を協定に定めることとする。

特に、個人情報については、平成29年9月22日付29中経経第1891号経営室通知「外部委託等における個人情報の保護の一部変更について（通知）」等を踏まえて、厳正な取扱いに努めること。

- ・ 情報資産の適正な管理に努める
- ・ 情報セキュリティに係る役割、責任及び権限を明確にする
- ・ 従業員等へ情報セキュリティへの教育に努める

※情報資産

「職員が職務上作成し又は入手する情報で、文書、図画、写真、フィルム、電磁的記録、その他の記録媒体により保管しているもの及びそれらを取り扱うネットワーク及び情報システムをいう。」

(13) 障害者差別解消法への対応

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」の施行に伴い、事務等を行うにあたり障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供が義務付けられている。

同法に基づき策定された「障害を理由とする差別の解消に関する基本方針」において、事業者運営を委託等している場合、中野区が直接提供する場合と合理的配慮の提供の内容に差異が生ずることにより障害者が不利益を受けることのないよう努める旨が規定されているため、障害者差別の解消を推進するものとし、協定に定めることとする。

(14) 高齢者及び障害者の雇用促進並びに障害者就労施設等からの物品等の調達への配慮

区は、高齢者や障害者の雇用促進等に取り組んでおり、指定管理施設においても、当然配慮していく必要がある。

施設の管理運営にあたっては、「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」、「障害者の雇用の促進等に関する法律」、「国等による障害者就労施設等からの物品等の調達の推進等に関する法律」の趣旨を踏まえ、高齢者や障害者の雇用の促進並びにシルバー人材センター及び障害者施設、高齢者や障害者を多数雇用する企業等からの物品やサービスの調達への配慮を行うものとし、協定に定めることとする。

(15)環境負荷低減への取組

中野区は ISO14001 の取組みを行っており、各施設においても、管理運営業務の実施にあたっては、「ISO14001 中野区における環境方針」の趣旨を理解するとともに、環境に関する法令等を遵守し、次のような環境への配慮を行うものとして、協定に定めることとする。詳細については、平成30年1月9日付29中経行第970号経営室通知「事業者に対する中野区における環境方針の理解及び配慮への協力について（通知）」参照のこと。

- ・廃棄物の発生抑制、再利用及びリサイクルを進める
- ・資源エネルギーを大切に使う
- ・環境への負荷が少ない物品・サービスの調達を進める

(16)大規模災害時の住民の受け入れ、避難所運営等

平成28年に発生した熊本地震において「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る場合もあった」ことが指摘され、実施すべき取組として、「避難所となる施設の中には、市町村が指定管理者を指定している場合もあるが、災害時の市町村との役割分担について予め協定等で決めておくとともに、発災後も必要に応じて話し合いを行うことが必要である。」(平成29年4月25日付け総経第25号、総務省通知)とされたことから、大規模地震に係る災害発生時における避難所運営を想定し、役割分担や費用負担について協定等に定めることとする。

なお、協定等に役割分担を定める場合、住民の受け入れ、避難所としての運営方法等については「中野区地域防災計画」に則る運用となることから、事前に防災分野と協議すること。

①指定避難所である場合

指定避難所である場合、避難所運営の対応マニュアルの作成、指定管理者との協定の締結等を通じ、区と指定管理者の間の役割分担をあらかじめ明確にしておくこと。その際、指定管理者が避難所運営や、区による避難所運営の支援の役割を担う場合にはその旨を明確にする必要がある。

②指定避難所でない場合

大規模地震に係る災害の場合には、あらかじめ指定避難所として指定されていないとしても、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、さらに事後的に指定避難所として指定されることもあり得ることに留意すること。このような事態が見込まれる施設では、避難者の受入れの可否の判断方法や、受け入れた場合の区と指定管理者の役割分担をあらかじめ明確にしておく必要がある。

11. 施設の管理運営状況及び目標の達成状況の確認

(1) 確認の意義

指定管理者は、施設の管理運営状況や利用者の声を分析する他、業務計画で定めた目標の達成状況を自ら確認することで、施設の管理運営の質やサービス水準を主体的に高めていくことができる。

区は、指定管理者のこうした取組を確認し、必要に応じて指定管理者に指示をすることで、効率的・効果的な施設管理運営が、着実に行われることになる。

これらの根拠規定として、法244条の2第7項では「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」と定めている。

また、法244条の2第10項では「地方公共団体の長は、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」としている。

(2) 管理運営状況等を確認する具体的手法

施設の管理運営状況や目標の達成状況の確認にあたっては、施設の特性に合わせて次の手法で行うこととする。

① 事業報告書の内容審査

区は、法244条の2第7項により提出を受ける毎年度終了後の事業報告書（財務諸表を含む）の他、管理業務の履行状況についての月次報告を受けることを原則とする。

なお、指定管理者による住民サービスの質や管理運営業務の履行状況等を確認するため、年次の事業報告書には施設の利用状況や指定管理料の収支状況、利用者アンケートや意見交換会の分析結果、苦情・要望への対応状況、事業計画時に設定した目標の達成状況等を記載することとする。

上記による利用者の声の把握は、少なくとも年度内に1回実施し、施設所管分野において、実施結果を確認する。

なお、アンケートを実施する場合は、サービスの質を計測できる次のような項目を入れることとする。

- ・ 苦情・要望への対応
- ・ 接客態度
- ・ 施設の使いやすさ

また、アンケートの回答数については、施設の利用者が少人数の場合は原則として全員から、不特定多数の場合は一定の割合を確保する等、統計学的観点から有効な回答数を確保することが望ましい。

②指定管理者へのヒアリング

月次事業報告書の提出等の機会を利用する等、随時、指定管理者から業務の履行状況や施設の利用状況、苦情や問題の有無等について、聞き取りを行う。

③施設における管理運営業務の実施状況等の現場確認

事業の実施状況、接客態度、設備や備品の状態、保守点検の方法、清掃・警備・植栽の状況等について、現場での確認を行う。

④財務診断

指定管理者には、施設管理運営の安定した履行及び継続的なサービス提供が求められており、区は選定時の財務診断により、指定期間中の運営可否を確認している。しかし、選定時の審査結果が良好であっても、指定期間中に経営状況の悪化や倒産による事業継続の不能等が起こる可能性は否定できない。

区は指定管理者の経営状況を継続的に注視する必要がある、特に指定期間が10年等長期にわたる場合は、5年目を目安に中小企業診断士や公認会計士等の外部専門家による財務診断を受け、指定期間満了までの安定運営をあらためて確認することとする。

⑤労働環境モニタリング

適正な労働環境の整備は、事業を安定的・継続的に実施し、サービスの維持・向上を図るために欠かせないものである。指定管理者は、法令に基いて適正な労働環境を整備することとされているが、区は公の施設の設置者として、その実態を適切に把握する必要がある。社会保険労務士によるモニタリングを実施し、指定管理者の事業主としての責任が果たされているか確認を行う。

⑥東京都福祉サービス第三者評価

保育所、障害者(児)通所施設等の福祉施設については東京都福祉サービス評価推進機構が実施している福祉サービス第三者評価を受け、サービス向上に努める。評価機関が専門的・客観的な立場で評価した結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」で公表を行う。

⑦施設間の定期連絡会

同目的の複数の施設を管理運営する所管では、施設間の定期連絡会を設ける等して、情報共有を図る等の工夫をしている場合がある。

施設の管理運営状況を確認し、サービス水準を確保するにあたって有効な手法の一つである。

【参考】 その他の第三者評価

財務診断や労働環境モニタリングに限らず危機管理や個人情報保護、セキュリティ、環境配慮等、様々な観点について専門機関や専門家による評価を指定管理者が自ら受ける傾向が強まっている。また、施設利用者との意見交換会やアンケートについても、広い意味での第三者評価といえる。

こうした「第三者評価」は、指定管理者による施設運営の透明性の一層の確保及びサービス水準の向上につながることから、区として推奨していく。

(3) 管理運営状況等の確認結果の活用

管理運営状況等の確認結果は、サービスの水準が業務計画書や協定書のとおり達成されているか、施設の管理運営が効率的になされているか等について判断する材料となる。

課題や改善すべき点がある場合は、区は、指定管理者が業務の改善やサービスの向上を図っていくよう指示する。

(4) 事業報告書の公表

施設運営の透明性の確保及びサービスの更なる向上を図るとともに、利用者に対する説明責任を果たしていくため、事業報告書は公表することとする。

①公表の方法

事業報告書は、指定管理者のホームページに掲載する他、指定管理施設での掲示等、施設利用者が確認できる方法により公表する。

なお、区のホームページには、指定管理者のホームページに掲載している各施設の事業報告書へのリンクを貼り付けた一覧表を、業務マネジメント改革分野が掲載する。

②公表の時期

当該年度の施設運営等に関する事業報告書については、翌年度にホームページ等で公表する。

12. その他の取り決め

(1) 苦情・要望への対応

施設の利用に起因する利用者からの苦情や要望への対応は、施設の管理運営を指定管理者に委任していることから、指定管理者自ら行うこととなる。

区は、苦情・要望への対応の仕組みを利用者にわかりやすく説明するよう指定管理者に指示していくとともに、指定管理者が受け止めた苦情・要望については区に報告させ、共有することとする。

なお、区に苦情・要望が届いた場合は、施設所管分野にて誠実に対応し、指定管理者と連携して適切に対応することとする。

(2) 不利益処分(指定の取消、管理業務の停止)

①指定の取消、管理業務の停止事由

指定管理者が法244条の2第10項による区長等の指示(管理業務又は経理に関する報告、実地調査、その他必要な指示)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、区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(法244条の2第11項)。

なお、上記の「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」とは、具体的には以下の事由に相当したときとする。

- ・当該施設の設置条例又は協定の規定に違反したとき。
- ・当該施設の指定管理者募集要項に定めた資格要件を失ったとき。
- ・申込書類の内容に虚偽があることが判明したとき。
- ・指定管理者の業務の実施に際し、不正行為があったとき。
- ・指定管理者の経営状況の悪化等により管理業務を継続することが不可能又は著しく困難になったと区が判断したとき。
- ・指定管理者から指定の取消又は管理業務の全部もしくは一部の停止を求める申し出があったとき。
- ・当該施設が、公の施設として廃止されることとなったとき。
- ・指定管理者が暴力団等に該当することが判明したとき(中野区暴力団排除条例第7条第5項)。
- ・その他、区が当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと判断したとき。

上記の事由については、「指定の取消事由」とともに、募集要項等にて指定管理者に示しておくこと。

なお、指定取消等の処分にあたっては、その原因となった事由や利用者への影響、処分実施後の当該施設の管理運営等を考慮したうえで、処分の内容及び実施時期等を決定する。

②不利益処分の手続

指定の取消し又は業務停止命令といった不利益処分を行う場合は、行政手続法に基づく意見陳述のための聴聞の手続を執る必要がある。

聴聞を行うにあたっては、指定管理者に対し、処分の理由を示すとともに、次の事項を書面により通知する必要がある。

- ・ 予定される不利益処分の内容及び根拠となる法令の条項
- ・ 不利益処分の原因となる事実
- ・ 聴聞の期日及び場所
- ・ 聴聞に関する事務を所掌する組織の名称及び所在地

なお、実際に対象手続が発生した場合は、行政手続法や行政手続制度運用細目、行政不服審査法に則り適切に対応していくこと。

③不利益処分後における再申請制限

指定の取消し又は業務停止命令といった不利益処分を受けた指定管理者は、下表に定める期間中は再度指定管理者の申請をすることはできない。

不利益処分内容	再申請制限期間
指定取消	当該処分を行った日から 24 か月
管理業務の全部又は一部の停止	停止処分期間中

※指定の取消理由が「当該施設が、公の施設として廃止されることとなったとき」である場合は、再申請制限期間を設けないこととする。

(3) 暴力団排除措置

①指定管理者の指定における暴力団排除

中野区は中野区暴力団排除条例及び同条例施行規則に基づき、暴力団排除活動を推進している。

指定管理者制度による公の施設の管理運営においても暴力団、暴力団関係者及び暴力団関係者が関与する団体(以下「暴力団等」という。)を排除するため、指定管理者の募集・指定や、施設の管理運営にあたり同条例等に則り適切に対応することとする。

具体的には、暴力団等の排除にあたり次のとおり対応する。

ア 指定管理者の指定前

- ・暴力団等に該当する者及び団体を指定管理者の候補者としない(中野区暴力団排除条例施行規則第5条第5号)。
- ・指定管理者の指定を受けようとする団体から自己が暴力団等に該当しない旨の誓約書を徴する(中野区暴力団排除条例第7条第2項)。

イ 指定管理者の指定後

- ・指定管理者が暴力団等に該当することが判明したときは当該指定を取り消し、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(P41参照)。

なお、指定管理者が暴力団等に該当するかについては、生活・交通安全分野生活安全担当に報告のうえ、「中野区暴力団排除条例にかかる事務処理要領」における対応要領に準拠した警視庁への照会及び協議を経て、判断することとする。

②暴力団等からの不当要求及び施設利用への対応

施設の管理運営に際して、指定管理者は暴力団等による不当な要求に対しては、「中野区暴力団排除条例にかかる事務処理要領」に基づいて、施設所管分野に報告の上、適切に対応すること。

また、指定管理者は、指定管理施設の使用又は利用により、暴力団等の活動を助長し、又は暴力団若しくは暴力団関係者が関与する団体の運営に資することとならないよう、当該施設の利用申請者から自己が暴力団等に該当しない旨の誓約書を徴することができる(中野区暴力団排除条例第9条第2項)。

<M e m o >

中野区指定管理者制度ガイドライン

発行年月 平成26年（2014年）6月

改定年月 平成30年（2018年）2月

編集・発行 中野区政策室業務マネジメント改革分野