

多摩市指定管理者制度 ガイドライン

令和3年7月 策定

目次

はじめに	1
第1章 指定管理者制度の概要	2
1 指定管理者制度とは（目的と特徴）	2
(1) 指定管理者の位置付け	2
(2) 利用料金制	3
(3) 指定管理者に委任できる業務	3
(4) 指定管理者制度のメリット・デメリット	4
2 多摩市の指定管理者制度導入施設	4
3 指定管理者制度と個別法との関係	5
4 公金の取扱い	5
第2章 指定管理者制度導入・更新の方向性	6
1 指定管理者制度導入・更新に向けた本市の方向性	6
(1) 制度導入検討対象施設	6
(2) 導入（更新）検討の着眼点	6
(3) 市と指定管理者との関係	7
(4) 指定管理者制度導入可否の決定	7
2 指定管理者制度の導入・更新手順のスケジュール	8
3 指定管理者制度の導入・更新の基本的な考え方の検討	9
4 指定管理者に委任する施設の単位	10
5 施設設置条例の整備	10
第3章 指定管理者の募集・選定	11
1 募集・選定の考え方とプロセス	11
(1) 対象とする団体	11
(2) 市内の経済振興や事業者育成の観点	11
2 要求水準書と募集要項の作成	12
3 選定方法と選定基準	13
(1) 選定方法	13
(2) 選定基準	14
(3) 選定委員会への意見聴取	14
4 指定管理者の選定体制	14
(1) 選定委員会	14
(2) 選定審査会	15
(3) 公募によらない場合の選定体制	16
5 募集方法	17

6	審査の流れ	17
	（1）公募による選定の流れ	17
	（2）公募によらない選定	18
7	選定過程と審査結果の公表	18
8	候補者決定後の手続	18
	（1）情報公開・個人情報保護運営審議会	18
	（2）仮協定の締結	18
第4章	要求水準書・募集要項の作成にあたっての留意点	19
1	指定管理料	19
2	指定管理者が企画する事業について	19
3	申請時の提出書類等	19
4	第三者への業務委託	20
5	施設・設備の修繕（維持管理や原状復帰を目的とするもの）	20
6	経理	20
7	個人情報の保護	20
8	情報公開	21
9	備品の取扱い	21
10	危機管理対策	21
	（1）施設管理者としての対応	21
	（2）市の災害対応への協力	21
11	障がい者への合理的配慮	22
12	オンブズマンへの協力	22
13	業務の引継ぎ	22
14	損害賠償と保険への加入	22
15	リスク分担	22
第5章	指定管理者の指定	23
1	指定の議決	23
2	告示・公表	23
3	基本協定・年度協定の締結	23
4	指定の取消し	24
第6章	モニタリング調査・評価	25
1	用語の定義	25
2	モニタリング調査・評価の目的	25
3	モニタリング調査・評価のスケジュールと視点	26

4	モニタリング調査・評価のステップ	26
(1)	利用者による評価	26
(2)	指定管理者による自己評価と事業報告書等の提出	27
(3)	市によるモニタリング調査・評価の実施	27
5	チェック機能の維持・向上のための取組	27
6	指定管理者の監査	27
	【参考資料】	28
	【施設設置条例等一覧】	28

はじめに

指定管理者制度は、「公の施設」の管理運営に民間事業者等が有するノウハウを活用することで、「市民サービスの向上」と「経費の節減」を図り、施設の設置目的を効果的・効率的に達成することを目的として、地方自治法改正により平成 15 年度に創設された制度です。

本市においては、平成 18 年度から指定管理者制度を導入しており、公の施設の管理において、多様化する住民ニーズへの迅速かつ効果的な対応等、多くのメリットを確認してきたところです。一方、本制度の有効活用に向けては、留意すべき点もあります。

ついては、指定管理者制度導入に関する本市の考え方や取扱いをここにまとめ整理することで、本制度の効果をさらに高め、市民サービスの向上等につなげることを目的に、本ガイドラインを策定しました。

各施設所管課においては、公の施設の設置目的の最大化や効果的な達成に向け、指定管理者制度の導入・更新の検討や運用に本ガイドラインをご活用ください。

【主な関係法令語句説明】

地方自治法	=	法
多摩市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例	=	手続条例
多摩市長が所管する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	=	手続規則
多摩市教育委員会が所管する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	=	手続規則

【多摩市のこれまでの主な取組】

年度	取組内容
平成 16 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 「多摩市指定管理者制度導入にあたっての方向性について」を決定■ 「手続条例及び施行規則」を制定
平成 17 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 「平成 18 年度以降の指定管理者の候補者の選定体制について」を決定
平成 18 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 複合文化施設（パルテノン多摩）、多摩中央公園内駐車場、コミュニティセンター、駐輪場、永山複合施設駐車場（ベルブ永山駐車場）に指定管理者制度を導入
平成 20 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 温水プール、総合福祉センター、八ヶ岳少年自然の家に指定管理者制度を導入
平成 21 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 「平成 18 年度以降の指定管理者の候補者の選定体制について」を一部改正（公募によらない選定体制の特例規定を追加）
平成 27 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 総合体育館、体育施設に指定管理者制度を導入
平成 28 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 「多摩市指定管理者制度導入にあたっての方向性について」、「平成 18 年度以降の指定管理者の候補者の選定体制について」を一部改正（選定委員会の設置免除規定、標準期間 3～5 年を超える指定期間設定を追加）
令和 2 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 武道館、陸上競技場、多摩東公園に指定管理者制度を導入■ 指定管理者のモニタリング調査・評価用チェックシートを作成し、活用開始
令和 3 年度	<ul style="list-style-type: none">■ 市民活動・交流センター、多摩ふるさと資料館に指定管理者制度導入■ 「多摩市指定管理者制度ガイドライン」を策定

第 1 章 指定管理者制度の概要

1 指定管理者制度とは（目的と特徴）

従来、公の施設[※]の管理運営主体は、公共的団体に限定されてきました。平成 15 年度の地方自治法改正（法第 244 条の 2）により創設された指定管理者制度は、「地方公共団体の判断」により、「民間事業者等へ公の施設の管理を包括的にゆだねる」ことを可能とする制度です。

本制度の目的は、公の施設の管理運営について、民間事業者等の能力（ノウハウ）を活用・導入することにより、多様化する住民ニーズに、より効果的・効率的に対応し、「住民サービスの向上」と「経費の節減」等を図ることです。

※ 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（法第 244 条第 1 項）で、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ます（法第 244 条の 2 第 1 項）。庁舎や事務所など、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「公の施設」に該当しません。

（1） 指定管理者の位置付け

指定管理者制度における指定管理者の「指定」は、業務委託や管理委託制度における契約と異なり、管理権限を委任する行政処分です。議決を経た「指定」によって、委任の効果が発生し、当該施設の管理権限が指定管理者に移ります。これにより、指定管理者は市に代わって公の施設の管理権限を行使することになります。

【指定管理者制度と業務委託の違い】

	指定管理者制度	業務委託
受託主体	法人その他の団体（個人は不可） ※ 法人格は必ずしも必要ではない	限定なし ※ 議員、長についての禁止規定あり
法的性質	指定（行政処分）による管理の代行 管理運営の細目等は協定（行政処分の附款）により規定	契約に基づく事務又は事務の執行の委託（私法上の契約）
施設の管理権限	指定管理者（市は設置者として必要に応じて指示等を行う）	市

(2) 利用料金制

公の施設では、施設利用の対価として、利用者から料金を徴収することができますが、その金額は条例で定めなければなりません。

指定管理者制度において採用可能となる「利用料金制」とは、施設の利用に係る料金を指定管理者の収入とする制度で、指定管理者の自立的な経営努力を發揮しやすくするとともに、地方公共団体と指定管理者の会計事務の効率化を図る効果が期待されます。

利用料金制を採用した場合、市は条例に料金の上限額を定め、指定管理者はその範囲内で利用者から徴収する金額（利用料金）を検討し、市の承認を得て決定します。

なお、利用料金制を採用しない場合は、市職員が直接使用料を受領するか、指定管理者が利用者から徴収し、市へ納付する必要があります（別途、収納事務委託が必要）。

【利用料金と使用料の違い】

区分	利用料金	使用料
法的性格	私法上の債権 (指定管理者と利用者間の債権)	公法上の債権 (市と利用者間の債権)
料金設定	条例の範囲内で指定管理者が決定 (ただし、市の承認が必要)	市が条例により定める
減免	指定管理者が決定 (ただし、条例の規定に基づき決定する)	市が条例により定める
料金の收受者	指定管理者	市（収納事務は私人への委託が可能）
収入の帰属	指定管理者	市

(3) 指定管理者に委任できる業務

指定管理者制度における指定管理者の指定は、公の施設の管理権限を委任する行政処分であり、当該施設の使用許可等の業務も行わせることができます。ただし、法令により地方公共団体や長に専属的に付与された行政処分の権限については、指定管理者に委任することはできません。

委任できる業務	委任できない業務
<ul style="list-style-type: none"> ■ 清掃や警備などの施設管理業務 ■ 施設を活用して提供するサービス運営業務 ■ 施設の使用許可 ■ 利用料金の設定・收受 <p style="text-align: right;">など</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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） ■ 不服申し立てに対する決定（法第 244 条の 4） ■ 使用料の減免（法施行令第 158 条） <p style="text-align: right;">など</p>

(4) 指定管理者制度のメリット・デメリット

① メリット（期待される効果）

- 民間事業者等の豊富な経験やノウハウが活かされる
- 業務の効率化や合理化による経費縮減
- 魅力的な事業の実施による利用者サービスの向上
- 従来由市による管理運営にはなかったサービスの提供

② デメリット（留意すべき事項）

- 市が、多様化する利用者のニーズや施設の課題等の現状を把握しにくくなる
- 当該施設の管理運営に関する職員の知識やノウハウが喪失していく恐れ
- 指定管理者が経費削減や収益を過度に重視した場合、利用者サービスの低下や労働環境の悪化等を招く可能性

③ 検討すべき対応策

指定管理者制度を導入することは、施設設置者である市の責任を減少させるものではありません。そのため、市（施設所管課）は、公の施設の設置目的が効率的に達成されるよう、以下の措置を講じなければなりません。

- 業務委託の仕様や要求水準書、業務マニュアルを作成し、随時更新
- 施設の管理運営における行政内部の知識等が低下しないよう、行政の役割や維持・継続すべきスキルを明文化
- 上記に基づき、適宜モニタリング調査等を実施し、日頃から施設の管理運営状況を的確に把握

2 多摩市の指定管理者制度導入施設

現在、本市で指定管理者制度を導入（予定含む）している施設は、以下のとおりです。

複合文化施設（パルテノン多摩）、中央公園内駐車場、コミュニティセンター、市営駐輪場、温水プール、総合福祉センター、ハケ岳少年自然の家、永山複合施設駐車場（ベルブ永山駐車場）、総合体育館、屋外体育施設（野球場、庭球場、球技場、キャンプ練習場）、多摩東公園（公園内駐車場、武道館、陸上競技場を含む）、市民活動・交流センター、多摩ふるさと資料館

※ 各施設における制度導入・更新実績は、参考資料 1 のとおり

3 指定管理者制度と個別法との関係

一部の公の施設は、学校教育法や道路法などの個別の法律（個別法）によって管理者が定められています。指定管理者制度を規定する地方自治法は一般法であるため、個別法によって管理者が定められている場合は、個別法の規定が優先されます。例えば、学校については学校教育法、道路については道路法に管理者が定められており、包括的な管理を指定管理者に行わせることはできません。

4 公金の取扱い

地方公共団体の歳入のうち以下の公金については、私人に徴収又は収納の事務を委託することができます。指定管理者に以下の公金を収納させる場合は、指定管理業務の指定とは別に委託手続が必要となります。

【収入又は収納事務を委託できる歳入（法第 243 条、法施行令第 158 条）】

使用料、手数料、賃貸料、物品売払代金、寄附金、貸付金の元利償還金

第2章 指定管理者制度導入・更新の方向性

1 指定管理者制度導入・更新に向けた本市の方向性

(1) 制度導入検討対象施設

住民サービスの向上や経費節減の観点から、指定管理者制度の導入について検討が必要な公の施設は、以下のとおりです。

- | | | |
|------------------|----------|-------------|
| ① 既に管理委託を行っている施設 | ② 直営管理施設 | ③ 新規に開設する施設 |
|------------------|----------|-------------|

(2) 導入（更新）検討の着眼点

指定管理者制度は、公の施設の「設置目的を効果的に達成するため必要がある」と認めるときに「活用できる制度」であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっています。

指定管理者制度の導入の主な目的は、公の施設の管理に民間事業者等の能力（ノウハウ）を活用することにより、「サービスの向上」や「経費の節減」を図ることですが、この2つの達成だけでは十分ではありません。「導入対象施設の設置目的の最大化や効果的な達成」を、市と指定管理者とで「共通のミッションとして明確化できるか」「達成に向けて協働できるか」が重要なポイントになります。

このことをふまえ、本市では、制度導入が最適であるかや、どのような工夫により効果を最大化できるかについて、以下の着眼点で検討します。

また、既に制度を導入している施設についても、指定管理者の更新時に備えて、必ず、以下の着眼点で制度導入効果を検証し、効果の最大化に向けた課題や改善策等を再検討します。

着眼点	
サービス提供主体の存在	民間事業者等が既に事業を実施している施設であるなど、同様のサービスを提供できる主体が複数存在することで、競争原理が働き、より良い管理運営を促すことができるか（公募によらない選定の場合、当てはまらない部分あり）
政策目的の達成	施設の設置目的を効率的に達成することができるか
利用者サービスの向上	民間事業者等の経験や技術力等のノウハウが活用されることで、事業の充実化や業務の迅速化等により、利用者サービスの向上が期待できるか
経費の削減効果	効率的な運営による経費の削減や自主財源の確保が期待できるか
公平性、平等性の確保	社会的弱者への配慮や個人情報の保護も含め、利用の公平性や平等性が確保できるか
市民協働の推進	市民の参加や地域団体との連携等により、地域の力を発揮し、地域ニーズに対応したサービス提供と市民協働の推進が図られるか
ミッションの明確化	施設の設置目的と本制度導入の目的を共通のミッションとして、明確化・明文化できるか

(3) 市と指定管理者との関係

本市にとって指定管理者とは、単なる「委託者（市）」と「受託者（指定管理者）」の関係ではなく、共通のミッション達成のために、切磋琢磨しながら施設運営にともに取り組むパートナーです。

大切な市民の財産である公の施設の設置目的の最大化に向け、それぞれの立場で利用者（市民）の声に耳をかたむけつつ、明文化したミッションに則った管理運営ができているか調査・確認し、工夫・改善を継続していかなければなりません。

(4) 指定管理者制度導入可否の決定

上記のとおり検討し、既存施設の運営手法を変更する場合又は新規に開設する施設の制度導入可否を決定する場合は、予算措置や決定手続などについて、事前に財政課・行政管理課と調整してください。

2 指定管理者制度の導入・更新手順のスケジュール

指定管理者の導入・更新の手続きは、手続条例及び手続規則に基づき行います。

指定管理者制度を年度当初から導入・更新する場合は、業務開始年度の前々年度の11月を目安に「基本的な考え方」を経営会議で決定したうえで、設置条例の改正や指定管理者候補者の選定を行います。下表を参考に、指定管理者制度導入の意思決定から業務開始までの必要な手続について、計画的に進めてください。

時期		内容（カッコ内はガイドライン掲載ページ）
指定開始 前々年度	～ 11月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 経営会議で「基本的な考え方」を協議・決定（P.9） ※ 行政管理課が付議、決定後、施設所管課で意思決定 ※ 当初予算(歳出)への反映（選定委員会委員謝礼）
	3月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「基本的な考え方」に基づき、必要に応じて施設の設置条例を制定又は一部改正（P.10）
指定開始 前年度	4月 ～ 5月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 要求水準書と募集要項の作成（P.12） ■ 選定審査会・選定委員会の設置要綱制定（P.14） ■ 市民委員募集の広報掲載、学識委員（専門的知識を有する者）の就任依頼要請 ■ 指定管理料上限額積算及び企画政策部との調整
	6月 ～ 8月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 選定委員会委員決定、委嘱 ■ 要求水準書・募集要項決定 ■ 指定管理者の募集（公募の告示、HP・広報掲載、施設掲示）（P.17） ■ 選定審査会・選定委員会開催、指定管理者候補者の選定（P.14～18）
	9月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指定管理者候補者の決定、常任委員会協議会報告（P.18）
	10月 ～ 11月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 個人情報公開・個人情報保護運営審議会への諮問（P.18） ■ 仮協定の締結（P.18） ■ 当初予算(歳出)への反映（指定管理料、新規施設導入施設の場合は4月以降利用分の予約金）
	12月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指定管理者の指定の議決（P.23）
	1月 ～ 3月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指定の告示、広報・HP掲載、施設掲示（P.23） ■ 指定の通知、基本協定書の締結（P.23） ■ 指定管理者が変更となる場合は、指定管理業務の引継ぎ ※ 利用料金制の場合は、利用料金設定の承認を行う
	4月	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指定管理業務開始 ■ 毎年度モニタリング調査・評価を実施（P.25～27） <p>⇒指定管理者制度の更新の有無等の資料として活用</p>

3 指定管理者制度の導入・更新の基本的な考え方の検討

前述「1 指定管理者導入・更新に向けた本市の方向性」に記載の着眼点をもとに、各施設所管課が検討を行い、制度導入・更新が適切であると確認できた場合、その理由や業務範囲、指定期間等について、指定様式に「基本的な考え方」としてまとめ、経営会議に付議します。

なお、経営会議への付議は、年度ごとにまとめて行政管理課で行いますので、事前にスケジュール等を調整してください。

項目	留意事項	
指定管理者制度の導入理由	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市民サービスの向上や経費削減等、「指定管理者制度を導入・更新することで何を達成したいのか（共通ミッション）」を明確化するため、具体的な理由、目的を整理 	
業務範囲	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公の施設の管理を包括的に代行することが制度の主旨であることから、すべてを業務範囲に含めることが原則となるが、施設の設置目的や態様、法制度等に応じ、最も効率的・効果的に運営できるよう業務範囲の詳細を検討 <p>【公の施設の主な業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 施設の日常的な管理：施設の貸出し、施設の清掃、設備の保守・点検、警備業務等 イ 使用許可に関する業務：使用の許可、許可の取消し、利用料金（使用料）の徴収等 ウ 事業の実施：自主事業を実施する場合における事業の企画、実施に関する業務 	
指定期間	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期的に見直す機会を設けるため、指定期間を設定（法令に具体的な定めはない） ■ 施設の性格等に応じ、業務運営の効率性や安定性を勘案し、概ね3年から5年を標準的な期間とする ■ ただし、以下のいずれかの理由により、より長期の指定期間が望ましいとき、標準期間を超えて設定することも可能 <ul style="list-style-type: none"> ア 住民サービスの更なる向上 イ より経済的な施設運営 ウ 施設の改修等を見据えた計画的な施設運営 <p>【5年を超える指定管理期間の設定例】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td> 施設名：ハケ岳少年自然の家（10年間：平成30年度～令和9年度） 設定理由：管理運営可能な主体が限られており、長期の指定期間を設定することで、より経済的な施設運営及びサービスの向上が図られることが見込める </td> </tr> </table>	施設名：ハケ岳少年自然の家（10年間：平成30年度～令和9年度） 設定理由：管理運営可能な主体が限られており、長期の指定期間を設定することで、より経済的な施設運営及びサービスの向上が図られることが見込める
施設名：ハケ岳少年自然の家（10年間：平成30年度～令和9年度） 設定理由：管理運営可能な主体が限られており、長期の指定期間を設定することで、より経済的な施設運営及びサービスの向上が図られることが見込める		
選定方法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指定管理者の選定は、原則として公募 <p>【公募する理由の例】</p> <p>民間の事業主体が活動する分野で、民間事業者等のノウハウが活かされ、施設のより効率的な運営が可能となり、利用者のサービス向上と公平性が確保される場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ただし、施設の性格、設置目的等に照らして、特別な資格等条件を付して公募を行うことや、公募を行わず選定することも可能 <p>【条件を付して公募する理由の例】</p> <p>施設運営に特別な資格等を必要とする場合</p> <p>【公募を行わない理由の例】</p> <p>市民参画、市民協働の視点から地域団体等による施設管理が適当である等、特定の団体による管理運営が必要と認められる場合</p>	
利用料金制	<ul style="list-style-type: none"> ■ 民間事業者等のノウハウや創意工夫を発揮させるためのインセンティブ付与の観点から、利用料金制の導入を検討（詳細は P.3 参照） 	

4 指定管理者に委任する施設の単位

指定管理者制度では、複数施設をまとめてグループ化し、一括で指定管理者に委任することもできます。制度導入効果の最大化のため、各施設の設置目的や特性等をふまえ、最も効果的に管理運営できる施設の単位を検討する必要があります。

同種の施設をグループ化した例	：総合体育館・体育施設・多摩東公園（陸上競技場・武道館含む）
複合設置された施設をグループ化した例	：温水プール・総合福祉センター

5 施設設置条例の整備

指定管理者制度を導入する際は、法第 244 条の 2 第 4 項に基づき、条例に指定管理者が行う管理の基準（休館日、開館時間、使用制限の要件等）及び業務の範囲、その他必要な事項を定める必要があります。

そのため、指定管理者の募集・選定を行う前に、施設の設置条例を制定又は改正し、必要事項を定めます。

また、指定管理業務以外で行政財産を使用する場合は、「多摩市行政財産の使用及び使用料に関する条例」に基づき、使用許可の手続を行う必要があります。食堂やカフェスペース等、新たな施設区分を追加する場合は、条例改正が必要となりますので、事前に行政管理課と調整してください。

※ 各施設の設置条例は P.28 の一覧を参照

第3章 指定管理者の募集・選定

1 募集・選定の考え方とプロセス

指定管理者制度は、市の求める業務水準を最も効果的・効率的に提供できると認められる民間事業者等を、議決を経て指定するものであり、単なる価格競争による入札とは異なります。また、民間事業者等からの事業提案を幅広く求めることに意義があり、公募により複数団体の申請を受けることを基本とします（手続条例第2条）。

ただし、各施設の特性等によっては、例外的に公募によらず選定を行うことができます（手続条例第5条）。

(1) 対象とする団体

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

(2) 市内の経済振興や事業者育成の観点

対象とする施設の性質や規模によりますが、次ページ以降で説明する要求水準書や募集要項の検討にあたっては、本市の経済振興や市内事業者の育成への配慮について事前整理が必要です。具体的には、市内に事業所を置く団体（共同事業体の場合は、構成団体に市内事業者を含む団体）への加点や、市民雇用への加点などをどの程度行うか整理してください。

また、指定管理者が行う第三者への業務委託について、市内事業者へ優先的に発注することへの加点なども考えられます。

(3) 全庁で取り組む重要施策に関連する取組

指定管理者は、共通のミッション達成に向けてともに取り組むパートナーです。そのため、指定管理者の募集・選定にあたっては、本市が全庁で取り組むこととしている重要施策に関連する取組を評価するよう努めてください。具体的には、事業者からの重要施策に関連する取組の積極的な提案について、個別評価項目や総合評価で加点することなどが考えられます。

【重要施策の具体例（令和3年7月時点）】

- 「多摩市気候非常事態宣言」に基づく取組（二酸化炭素排出実質ゼロ、廃プラスチック発生抑制 等）
- 健幸まちづくりのさらなる推進（世代間交流や市民の健幸な生活の獲得につながる取組 等）

【募集・選定のプロセス】（ ）内は、本ガイドラインで各プロセスを説明しているページ番号



2 要求水準書と募集要項の作成

当該公共施設の設置目的を最も効果的・効率的に達成できる候補者を選定するため、要求水準書と募集要項により、当該施設の管理基準や業務範囲、職員配置、提供すべき業務の内容など業務実施にあたり市が求める具体的な内容や水準を明示します。

要求水準書と募集要項は、施設所管課が作成します。作成にあたっては、申請者が施設に対する理解を深め、的確な提案や創意工夫が促されるよう、管理運営の状況等を詳細に記載する必要があります。

要求水準書	一般的な委託契約や請負契約における仕様書に相当し、施設の維持管理業務やサービス内容など、市の求める業務の水準を示すもの
募集要項	対象施設の概要や応募条件、選定方法、選定基準、業務の概要等、募集に関する基本事項を示すもの

※ 要求水準書と募集要項の例は、参考資料2-1「要求水準書（例）」、参考資料2-2「管理基準（例）」、参考資料3-1「募集要項（例1）」、参考資料3-2「募集要項（例2）」のとおり

※ 作成にあたって留意事項は、第4章「要求水準書・募集要項の作成にあたっての留意点」を参照

【募集要項の項目（例）】

項目		主な記載内容
1	施設の概要	対象施設の名称、位置、設置目的等
2	指定期間	指定管理業務の期間
3	管理運営方針	管理運営の基本方針や留意点、指定期間内の目標等
4	業務範囲	指定管理者に代行させる業務の範囲等
5	指定管理料の上限額	事業提案を受けるにあたっての指定管理期間（又は年度ごと）上限額（実際に支払う指定管理料の額は当該年度の予算内で定める）（P.19）
6	指定管理料の支払い方法	指定管理料の決定方法や支払い方法、支払い回数等
7	利用に係る料金の取扱い	利用に係る料金を市の収入とするか（使用料制）、または、指定管理者の収入とするか（利用料金制）（P.3）
8	応募資格	対象となる団体と応募資格（施設の特性に応じて、必要な資格や類似施設の管理実績等の条件を付すことも可能）
9	欠格事項	欠格事項に該当する団体は、指定管理者に指定しないこと、また、指定後に該当した場合は、指定を取り消す可能性がある旨
10	応募方法	提出書類や受付期間、説明会の実施等（P.17）
11	選定方法	選定方法や選定基準（P.13～14）
12	協定	基本協定書、年度協定書に関する基本的な考え方等（P.23）
13	第三者への業務委託	第三者への再委託に関することについて（P.20）
14	情報提供	実績報告や情報公開等、市に情報提供する事項について（P.21, 27）
15	指定の取消し	市が指定の取消しや業務停止を命じる事由について（P.24）
16	モニタリング・評価の実施	モニタリング調査・評価の実施について（P.25～27）
17	リスク分担	不可抗力による損害等発生時のリスク分担について（P.22）
18	個人情報保護	個人情報を保護するための体制等（P.20）
19	災害時の対応	災害時の対応や市の災害対応への協力について（P.21）

3 選定方法と選定基準

（1） 選定方法

外部委員による「委員会」や、制度導入所管部署の部課長による「審査会」を設置し、選定基準を作り、審査を行います。

公募による選定では、選定基準に基づく採点方式により、応募団体の順位付けを行います。なお、以下のいずれかに該当する場合に限り、公募によらないで選定することができます。その場合は、採点方式による審査は行いませんが、選定基準に基づき特命団体の適格性や評価すべき点、改善すべき点等を審査します。

【公募によらず候補者を選定できる場合（手続条例5条）】

- 公の施設の性格、規模、機能等を考慮し、設置目的を最も効果的かつ効率的に達成することができる団体があると認められる場合
- 指定管理者の指定を取り消した場合又は指定管理者が管理を辞退した場合において、緊急に新たな指定管理者を指定する必要があると認める場合

(2) 選定基準

施設所管課が募集単位毎に以下の視点で検討し、策定します。

1	公の施設の効用を最大限に発揮するとともに、利用者の公平な利用の確保及びサービスの向上が図られているか
2	公の施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか
3	公の施設の管理に係る経費について、市が管理する場合に要するものと同程度以下で管理できるか
4	その他市長が必要と認める事項（市内業者育成の観点が含まれているか、市の重要施策に関連する取組が含まれているか 等）

※選定基準の例は、参考資料 4「選定基準（例）」

(3) 選定委員会への意見聴取

「事前審査の方法・選定基準」や「審査の際に団体名を伏せるか、明示するか」、その他必要な事項については、施設所管課が、募集単位毎に、選定委員会の意見を聴取したうえで決定します。

【団体名を伏せるか否かの検討の視点】

公平性の確保を重視する場合	=	団体名を伏せて審査
団体の規模や実績、財政状況等の明確化を重視	=	団体名を明示して審査

4 指定管理者の選定体制

選定にあたっては、提案内容が施設の設置目的を効果的・効率的に達成する内容となっているかの視点に加え、応募団体が「安定的に管理運営できる経営状況にあるか」「提案内容等は法令に反していないか」等の専門的な視点も必要になります。そのため、実際に施設を利用する市民（公募市民）と、学識者で構成された選定委員会での審査を原則としています。また、選定委員会の負担等を軽減するため、導入施設所管部課長による選定審査会で事前審査（選定委員会で審査する団体の絞込み）を行います。

選定委員会等の設置にあっては、施設所管部毎に選定体制を検討し、所掌事項や委員構成等を定めた要綱を制定します。

※要綱の例は、参考資料 5「指定管理者候補者選定審査会及び指定管理者選定委員会設置要綱（例）」のとおり

(1) 選定委員会

制度を導入する施設所管部が選定過程を十分に把握することを重視するため、選定委員会は制度導入施設の所管部毎に設置します。ただし、同一時期に複数部で審査を行う場合は、合同設置することも可能です。

①選定委員会の委員構成（基本） <ul style="list-style-type: none">■ 学識者3人以内、公募市民2人以内の計5人以内とする
②複数部による合同設置の場合 <ul style="list-style-type: none">■ 施設毎に部会制を採用する場合には委員構成を変更することができる■ 施設毎に1人の利用者を公募市民委員とする場合、公募市民を2名以上とすることができる

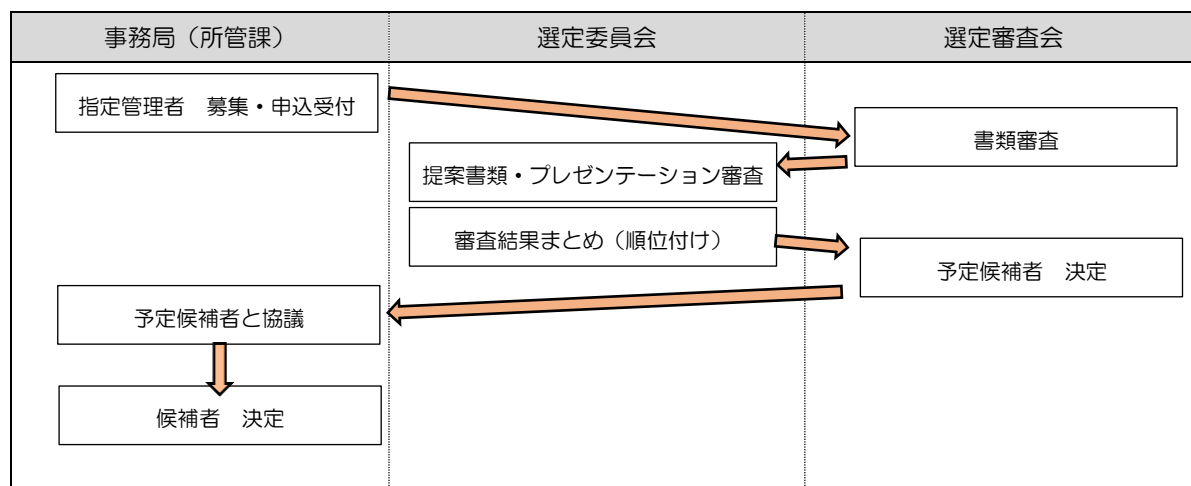
(2) 選定審査会

選定にあたって以下を行うため、制度導入所管部の部課長により構成された選定審査会を設置します。

- 選定方法、選定基準等の事前整理
- 応募団体からの提出書類（事業計画書等）による事前審査
- 選定委員会での審査へ進む団体の絞り込み（予定候補者の決定）

なお、施設毎に設置することを基本としますが、部内又は複数部で同一時期に選定する場合は合同設置することが可能です。

【原則：公募による選定プロセスのイメージ】



【選定委員会と選定審査会の構成、役割等】

	選定委員会	選定審査会
設置単位	所管部毎	施設毎
構成	学識者3人以内、公募市民2人以内 計5人以内	制度導入施設の所管部課長
役割	公募	応募団体の事前審査 予定候補者の決定
	非公募	特命団体に対する審査
合同設置とすることができる条件	同一時期に複数部で選定を行う場合	同一時期に部内又は複数部で選定を行う場合

(3) 公募によらない場合の選定体制

公募によらず選定する場合も、原則、選定委員会を設置し、特命団体の審査を行います。また、事前審査の必要がないことから、選定審査会は設置しません。

ただし、以下のいずれかに該当する場合は、選定委員会の意見を聴かないで（設置せずに）選定することができます。この場合、公平性確保の観点から選定審査会を設置して審査を行う必要があります。

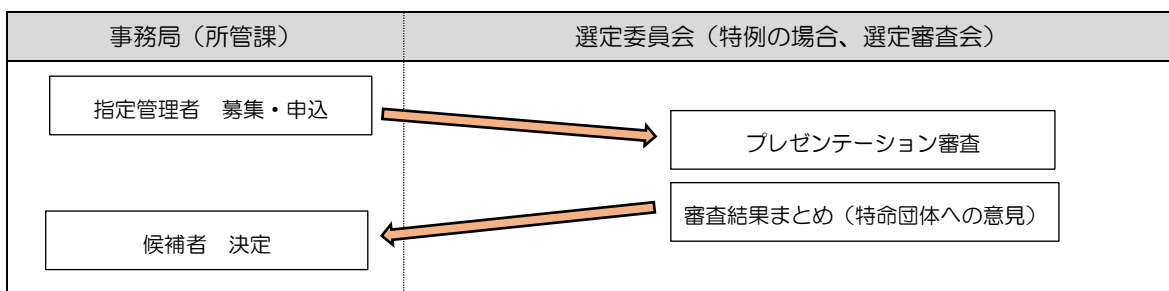
1	地域住民を中心として組織された団体による管理運営を基本とし、市民の主体的活動によるコミュニティ形成の拠点として設置された施設【 手続規則第7条第1号に該当する施設 】 (例：コミュニティセンター)
2	以下の要件を全て満たす施設【 手続規則第7条第2号に該当する施設 】 <ul style="list-style-type: none"> ■ 指定管理者制度導入済施設の次期指定期間に係る選定時であること ■ 次期指定期間を3年未満とせざるを得ない合理的な理由があること ■ 3年未満という短期の指定期間であるため、新たな事業者を含めた公募という手法をとることに合理的な理由がないと認められることから、現指定管理事業者を特命とせざるを得ないこと ※原則、選定委員会の意見を聴かない選定作業は連続して行うことはできません
3	その他 公益上の理由があるとき

【選定体制の早見表】

	公募	公募によらない	
		原則	特例※
選定委員会(外部委員)	○	○	×
選定審査会(庁内組織)	○	×	○

※ (3) 1 又は 2 に該当する場合

【公募によらない選定プロセスのイメージ】



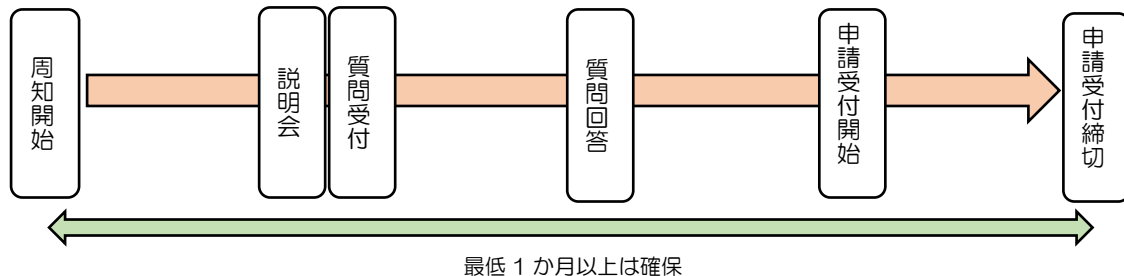
5 募集方法

指定管理者を公募する際は、以下の方法で周知します。

応募を希望する団体が、募集内容を十分に理解し、事業提案等を検討できるよう、周知開始から募集受付の締切までの期間を最低1ヵ月以上確保します。また、申請受付開始前に、募集内容や施設概要に関する説明会や施設見学会を行います。

①告示（市役所前掲示場への掲示） ②当該施設への掲示 ③広報・公式ホームページへの掲載

【募集の流れ】



6 審査の流れ

(1) 公募による選定の流れ

まず、選定審査会が、選定基準に基づき事前審査を行います。全応募団体を採点方式で順位付けし、3団体程度に絞込みを行います。

事前審査を通過した団体は、選定委員会でプレゼンテーションを行います（必要に応じて選定審査会の委員も同席）。選定委員会は、選定基準に基づき、提案書及びプレゼンテーションを採点方式により審査し、改めて団体を順位付けします。

【公募による選定のフロー】

項目	実施主体	内容
1	施設所管課 (事務局)	選定委員会の意見を聴取し決定
2		公募に向けて要項等を決定
3		指定管理者の公募、質問受付・回答、申込受付
4	選定審査会	応募団体から提出された資料をもとに、採点方式による審査で順位付けし、団体を絞込み
5	選定委員会	事前審査通過団体による提案内容に関するプレゼンテーションをもとに、採点方式により審査して、順位付け
6		審査結果報告書の作成
7	選定審査会	審査結果をふまえ、予定候補者の順位を決定
8	施設所管課 (事務局)	第1位順位の予定候補者から順に協議を行い、合意を得られた予定候補者を指定管理者の候補者として決定

(2) 公募によらない選定

特命団体にヒアリングを行い、「対象施設の設置目的の最大化や効果的な達成に、必要な能力や経験を有する団体か」「市の求める要求水準を満たす事業提案になっているか」「評価すべきと思われる点」「改善すべきと思われる点」等について確認・意見のうえ、審査する方式とします。採点方式による審査は行いませんが、特命団体に対する意見・要望等は協定書や事業計画書等に反映し実現を図ります。

【公募によらない選定のフロー】

項目		実施者	内容
1	選定方法、選定基準の決定	施設所管課 (事務局)	選定委員会または選定審査会の意見を聴取し決定
2	要求水準書、募集要項の決定		要項等を決定
3	指定管理者(特命団体)の選出		上記項目 1,2 の要件を満たす団体を選出
4	ヒアリング審査	選定委員会 または	提出資料をもとに選定委員会または選定審査会が特命団体へヒアリングを行い、選定基準に基づき審査
5	審査結果報告書の作成	選定審査会	審査結果をまとめた審査結果報告書を作成
6	候補者の決定	施設所管課 (事務局)	指定管理者として適正に管理運営できる団体と認められた場合、特命団体を候補者に決定

7 選定過程と審査結果の公表

審査結果等については、指定管理者候補者を決定した後、当該施設を所管する市議会常任委員会に情報提供するとともに、以下の資料を多摩市公式 HP や行政資料室で公表します。

公表する資料：審査結果報告書・選定委員会の要点録 等

8 候補者決定後の手続

(1) 情報公開・個人情報保護運営審議会

本市では、情報公開制度や個人情報保護制度の適正かつ円滑な運営を図るために、情報公開・個人情報保護運営審議会を設置しています。指定管理者候補者が取り扱うこととなる個人情報の内容や管理方法等が適正であるか意見を聞くため、審議会に諮問する必要があります。

なお、審議会への諮問に関しては、あらかじめ文書法制課と時期等について調整を行ってください。

(2) 仮協定の締結

指定の議決後に締結する基本協定の内容を事前に相互で確認するため、手続規則第 10 条に基づき、議決前に仮協定を締結します。仮協定には、基本協定で予定している内容や、指定の議決後に行う基本協定の締結手続等について記載します。

第4章 要求水準書・募集要項の作成にあたっての留意点

1 指定管理料

指定管理者制度導入施設の管理運営経費は、「利用料金」や、事業実施等により指定管理者が「自ら調達する財源」で賄う仕組みとしています。そのため、「指定管理料」は、指定管理者が自ら調達する財源のみで当該施設の管理運営経費を賄えない場合に、市が支払う「管理運営の委託費」と言えます。

各施設所管課は、指定管理料が適切な金額となるよう、指定管理業務の範囲や管理基準、過去の運営実績、利用料金収入等をもとに積算したうえで、指定管理料の上限額を募集要項に示し、事業提案を募ります。

積算にあたっては、指定管理者の自主的な経営努力が十分に発揮され、効果的・効率的な管理運営となるよう、精査する必要があります。

なお、募集要項で示す金額は、事業提案を募るにあたっての上限額です。年度ごとに業務の範囲や期間等が変動する場合もあることから、実際に支払う指定管理料の額は、当該年度の予算の範囲内で決定し、年度協定書に定めます。

【指定管理料上限額の積算イメージ】

支出	指定管理業務にかかる経費の見込額	
収入	利用料金等の収入見込額	指定管理料上限額

2 指定管理者が企画する事業について

本市では、指定管理者に実施させる事業を要求水準書等に記載しますが、それ以外に、指定管理者は、以下の条件を満たすと市が認めた場合に限り、自ら事業を企画実施することができます。

1	施設の設定目的に合致すること
2	指定管理業務の実施を妨げないこと

指定管理者が企画実施する事業については、市の事前承認が必要である旨を要求水準書等に示します。

3 申請時の提出書類等

本市では指定管理者の審査においては、「団体名を伏せて審査するか」、「団体名を明示して審査するか」について、施設の性質や規模に応じて、募集毎に決定することとしています（P.14を参照）。

団体名を伏せて審査する場合は、以下の2点についてあらかじめ募集要項に示します。

1	事業計画書やプレゼンテーション資料等の審査書類に、団体名や団体ロゴマーク等の企業の特定につながる情報を載せないこと
2	プレゼンテーション実施時に名札や社章等を外すこと

4 第三者への業務委託

公の施設の管理運営を効果的に達成できると認められる団体を指定管理者に指定することから、業務を一括して第三者へ委託することは認められません。ただし、設備の保守点検等、専門業者への再委託を市があらかじめ認める業務については、要求水準書等に示します。その他、清掃や警備等の一部の業務については、以下を条件に第三者に委託することを認めます。

1	市の承認を得ること
2	「東京都暴力団排除条例」、「多摩市市暴力団排除条例」及びその他の法令を遵守すること
3	市内事業者への発注を考慮すること

5 施設・設備の修繕（維持管理や原状復帰を目的とするもの）

施設の管理運営にあたっては、経年劣化や事故など様々な要因により施設や設備の修繕業務が発生するため、指定管理者が行う修繕の範囲を要求水準書等に示します。

本市では、所管課契約できる修繕の金額を130万円以下と定めていることから、指定管理者に行わせる「経年劣化による故障等」については、下記を基本とします。130万円を超える修繕については、施設所管課で修繕料を予算計上する必要があるため、事前に施設保全課及び財政課に相談してください。

区分	小規模修繕(130万円以下)	大規模修繕(130万円を超えるもの)
経年劣化等による故障	指定管理者	市 (緊急時は指定管理者(費用は精算))
指定管理者の瑕疵	指定管理者	

なお、機能向上など本体の改造を伴う（投資効果のある）ものは、修繕ではなく、工事請負に区分されます。その場合の負担区分については、協議によるものとします。

6 経理

指定管理者に対して適正かつ明確な経理事務を求めるため、以下の2点に対応するよう要求水準書等に示します。

経理規程の策定	経理事務について、責任者や現金の管理方法など、体制や方針等を定める規程を策定すること
会計の区分、専用口座の開設	指定管理業務に関する会計とそれ以外の事業者固有の会計を分けて管理すること、また、原則、指定管理業務専用の口座を開設すること

7 個人情報の保護

指定管理業務において、個人情報の取扱いが発生する場合は、「個人情報の保護に関する法律」及び「多摩市個人情報保護条例」等の法令や規程に基づき、指定管理者が個人情報の適正管理等に必要な措置を講じるよう、要求水準書等に示します（参考資料6「指定管理者に係る個人情報取扱特記事項」を参照）。

8 情報公開

市は、「多摩市情報公開条例」に基づき、市民や利用者等から指定管理業務に対して情報公開を請求される可能性があることから、「情報公開請求に備えて必要な措置を講ずること」、「条例に基づく情報公開請求があった場合は、市の指示に基づき対応すること」をあらかじめ要求水準書等に示します。

9 備品の取扱い

指定管理者導入施設においては、市が設置した備品と指定管理者が購入する備品が混在するため、あらかじめ備品の帰属や管理方法等について、要求水準書等に示します。

本市では、指定管理者が購入する備品の帰属については、以下を基本とします。また、市が設置した備品及び市に帰属する備品については、処分時・購入時に市の上承を得るとともに、多摩市物品規則や関係法令に基づき管理等を行うこととします。

種類	帰属
施設に附帯する備品（既設備品の買替等、市が管理運営上必要不可欠と考えるもの）	市
指定管理者の事務備品（従業員が使用する PC 等）	指定管理者
その他（自主事業で用意した備品、イベント等で使用する備品）	

10 危機管理対策

指定管理者が地震や火事等の災害に備えるとともに、発災時には市が円滑に施設を使用できるよう、施設の位置づけや役割を共有するため、施設所管課は以下の2点について、要求水準書等に示します。

(1) 施設管理者としての対応

災害等緊急事態の発生時に、利用者等の安全を確保するとともに、施設への損害を最小限に抑えるため、施設管理者として最低限対応すべき事項を要求水準書等に示します。

【最低限対応すべき事例】

- | | |
|--|----|
| <ul style="list-style-type: none">■ 緊急事態の発生に備えて計画やマニュアル、緊急連絡網等を作成すること■ 緊急時に速やかに対応できるよう定期的に訓練等を行うこと■ 緊急時に最低限必要となる従業員や施設利用者の飲料水や食料、救急箱等を用意すること■ 緊急事態の発生時は、必要に応じて避難指示や誘導等を行い、利用者の安全を確保すること | など |
|--|----|

(2) 市の災害対応への協力

指定管理制度を導入している施設のなかには、「多摩市地域防災計画」に重要な防災拠点として位置づけられているものもあります。また、防災拠点として位置づけられていない施設も含め、災害発生時には避難所等として市が使用するとともに、指定管理者に協力を要請する場合があります。

そのため、要求水準書等には、「多摩市地域防災計画」での位置づけや発災時の対応について示します。なお、災害時に市の協力要請により発生した経費については、協力業務終了後、当該業務に要した経費を市に報告させ、負担区分について協議することとします（市が必要と認めた費用は、原則、市が負担します）。

11 障がい者への合理的配慮

公の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」及び「多摩市障がい者への差別をなくし共に安心して暮らすことのできるまちづくり条例」に基づき、障害を理由とした不当な差別的取扱いをなくすとともに、障がい者に対して合理的な配慮を行う必要があります。

そのため、市の職員対応要領（参考資料 7「多摩市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領」）や国の基本方針、関係省庁の対応方針を参考に、具体的な対応方法を定める旨を、要求水準書等に示します。

12 オンブズマンへの協力

本市では、総合オンブズマン制度を導入しているため、指定管理者制度導入施設に対する苦情がオンブズマンに寄せられる可能性があります。オンブズマンが苦情等の調査を行うための事情聴取や実地調査等に指定管理者として協力するよう要求水準書等に示します。

13 業務の引継ぎ

指定管理者が変更となる際には、業務に支障が生じないよう円滑な引継ぎが必要になります。新たな指定管理者にとって、指定期間開始前の業務となりますが、本市では適正な施設運営に向けた準備行為と位置付けています。ただし、引継業務期間に対しては、指定管理料を支払いませんので、その旨を要求水準書等に示します。

14 損害賠償と保険への加入

損害賠償責任については、基本的に帰責事由を有する者が負うこととなります。そのため、指定管理者は、以下の損害賠償請求に対応する必要があることや、請求に対応するために必要な保険内容等を要求水準書等に示します。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">■ 指定管理者の故意又は過失、施設管理上の瑕疵等、指定管理者の帰責により生じた損害■ 国家賠償法（第 1 条、第 2 条）、民法（第 715 条）に基づく被害者からの損害賠償請求に対し、市が賠償した損害のうち、指定管理者に帰責事由があるもの |
|---|

15 リスク分担

突発的な事故や設備の破損、自然災害、経済状況の変動等、事前把握が困難な事情による被害や損失等に対して、効率的・効果的に対応できるよう、想定事案に関するリスク分担をあらかじめ表にまとめ、要求水準書等に示します。

※リスク分担の例は、参考資料 8「リスク分担表（例）」のとおり

第5章 指定管理者の指定

1 指定の議決

指定管理者の指定にあたっては、法第 244 条の2 第6項の規定により、議会の議決を受ける必要があります。議決にあたっては、総務省からの通知（平成15年7月17日付 総行第87号）のとおり、①指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称、②指定管理者となる団体の名称、③指定の期間、を議決事項とします。

※複数施設を同一の指定管理者に指定する場合の留意点

指定管理者の指定について、市議会に上程する際は、原則、公の施設毎に案件を分けて議会事務局に提出することとします。ただし、複数施設をまとめて同一の指定管理者に指定する場合は、以下の3つを全て満たすことを条件として、案件をまとめて提出することが可能です。

- 導入対象施設を所管する議会常任委員会が同じであること
- 複数施設を統合して協定書を締結すること
- 指定期間が同一であること

2 告示・公表

指定管理者の指定にあたっては、議決後、当該団体に通知するとともに、以下のとおり告示・公表を行います。

方法	①告示（市役所前掲示場への掲示） ②当該施設への掲示 ③たま広報・多摩市公式 HP への掲載
内容	<ul style="list-style-type: none">■ 当該指定管理者に管理を行わせる公の施設の名称■ 指定管理者として指定した団体の名称及び所在地■ 当該指定管理者の指定の期間■ その他、市長が必要と認める事項

3 基本協定・年度協定の締結

指定の議決後、当該公の施設の管理に関する事項を定めた協定を締結します。締結する協定は、指定期間全体を対象とする基本的事項について規定した「基本協定」と、年度毎に内容の変更が予定される事項について規定した「年度協定」になります。

協定書に記載する項目については、参考資料 9「基本協定書(例)」、参考資料 10「年度協定書(例)」を参考に、各施設の要求水準書等に応じて修正し、決定します。

4 指定の取消し

法第 244 条の 2 第 11 項及び手続条例第 9 条に基づき、市は指定管理者が「市の指示に従わないとき」、「その他指定管理者の責めに帰すべき事由により当該指定管理者による管理を継続することができないと認めるとき」は、指定の取消し、または、期間を定めて管理業務の全部若しくは一部の停止を命じることができます。

指定管理者の責めに帰すべき事由とは、以下のとおりです。

1	業務に際し不正行為があったとき
2	市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告若しくは調査を拒んだとき
3	指定管理者としての応募資格を失ったとき又は欠格事項に該当したとき
4	協定の内容を履行せず、又はこれに違反したとき
5	経営状況が悪化する等、公の施設の管理業務を行わせることが社会通念上著しく不相当と判断されるとき

第6章 モニタリング調査・評価

1 用語の定義

本市の指定管理者制度の運用における「モニタリング調査・評価」は、下記の PDCA サイクルによるマネジメントの一環であり、「C (Check: 評価)」の役割を担う重要な取組です。

「モニタリング」とは、施設の管理運営の水準等について、日常的・継続的に確認を実施することです。「評価」とは、モニタリングを通じ確認した業務の達成状況等について、一定の方法・様式等を含め、定期的に測定することです。P.3~4 に示した指定管理者制度のメリットの最大化、デメリットの最小化を図るためには、モニタリング調査・評価を適正・効果的に実施し、市と指定管理者の「共通ミッションの達成状況」を相互で確認することが必要不可欠です。

2 モニタリング調査・評価の目的

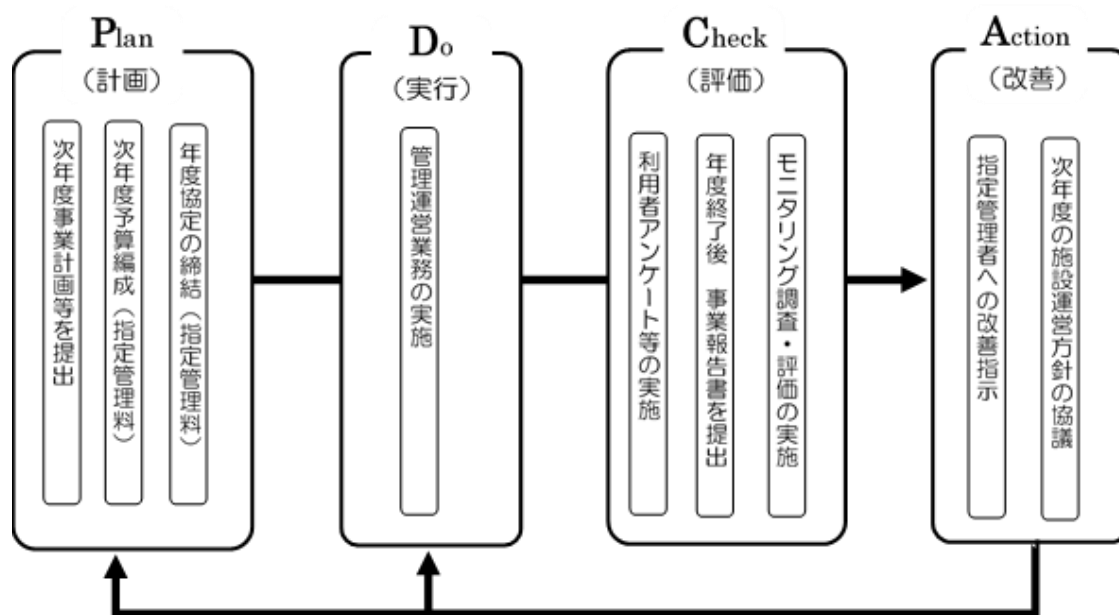
当該施設の設置者は、指定管理者制度導入後も本市であり、本市の施策を達成するために設置された「公の施設」であることを常に認識しなければなりません。そのため、制度導入後も、施設の管理運営や、指定管理者の労務管理等に不備がある場合には、市の責任が問われます。

施設所管課は、制度導入施設について、「施設の管理運営が適正な状態にあり、利用者の安全が十分に確保されているか」「施設の設置目的の達成や住民サービスの向上、経費削減などが図られているか」「過度な経費削減等により、利用者サービスの低下や労務環境の悪化等を招いていないか」等を把握するため、毎年度モニタリング調査・評価を実施します。

モニタリング調査・評価の目的は、課題や改善事項等を発見し、その後の事業計画や要求水準、将来的な目標（成果指標）等に反映させるなど、施設運営のマネジメントサイクルを回し、施設の設置効果を最大化させることです。

また、各施設の評価結果は統一様式にまとめ、経営会議や議会へ報告したうえで、多摩市公式 HP や多摩市行政経営報告書に掲載して公表し、市民周知を図ります。

【指定管理者制度における PDCA サイクル】



3 モニタリング調査・評価のスケジュールと視点

モニタリング調査・評価では、指定管理者が協定書や要求水準書等に基づく業務に加え、年度毎に設定する提案内容、事業計画書に基づく業務を遂行できているか確認する必要があります。

その際、効率的・効果的に履行状況を確認できるよう、各年度の業務内容や事業計画等に基づき、事業年度開始前に作成・共有した「チェックシート」を活用します。

【モニタリング調査・評価の全体スケジュール】

時期		実施者	実施内容
前年度	9月	市・指	■ 運営方針や事業計画を作成
	3月		■ 評価対象年度のチェックシートと評価シートの様式を作成・共有
評価対象年度	4～3月	指	■ 管理運営 ■ 利用者アンケート等を毎年度実施
翌年度	5月	指	■ 事業報告書等を市へ提出
	6～7月	市	■ 書類審査と実地調査によりチェックシート等を確認 ■ 評価シートを作成
	8月		■ // を経営会議に報告
	9月		■ // を議会に報告
	12月		■ // を公表

【モニタリング調査・評価の視点】

評価項目の分類		項目例
適正に施設を管理運営できたか		協定書や業務仕様書等に基づき、施設の維持管理、職員の労務管理、財務会計処理等を適切に行ったか
事業計画書等に示した改善取組等を達成できたか	利用者サービスの維持・向上	施設利用者の増加、稼働率の向上を図ったか 新たな事業を実施したか 等
	市民協働の推進	市内事業者を積極的に活用したか ボランティアや地域貢献活動を行ったか 等
	経費削減や歳入増加	ランニング経費削減に向けた工夫・取組を実施したか 補助金を獲得するなど、自主財源の増加努力をしたか 等

4 モニタリング調査・評価のステップ

(1) 利用者による評価

指定管理者の管理運営状況の実態や利用者の評価・ニーズを把握するため、指定管理者に対して、利用者アンケート等の実施と実施結果に基づく改善対応の報告を求めます。アンケート等の結果は、毎年度、事業報告書に含めて提出させます。市は、アンケート結果の確認・分析を行い、必要に応じて、指定管理者に対して改善指導等を行います。

(2) 指定管理者による自己評価と事業報告書等の提出

法第 244 条の 2 第 7 項及び手続条例第 10 条では、指定管理者に対して、毎年度終了後 60 日以内に事業報告書を作成し、市に提出することを定めています。

指定管理者には、事業計画どおり目標を達成できたかについて、自己点検・自己評価の結果を事業報告書とあわせて提出させるものとします。

事業報告書	管理の業務の実施状況、利用状況や利用拒否等の件数及びその理由、利用料金の収入実績、管理に要した経費の収支状況、利用者からのアンケートの結果 等
自己評価結果	当該年度の管理運営に対する自己評価
改善取組一覧表	指定管理者による管理運営により、当該年に改善できた内容
チェックシートの自己点検結果	チェックシートの記載項目の確認と確認書類

(3) 市によるモニタリング調査・評価の実施

施設所管課は、協定書や管理基準、事業計画書等に基づき適正に管理運営できているか、年度途中に随時確認するとともに、各年度終了後には以下の方法で確認し、モニタリング調査・評価を実施します。

本市の指定管理者制度の導入目的は、「サービスの向上」「経費の削減」「施設設置目的の最大化・効果的な達成」等であることから、「どのようなサービス向上の取組を行い、利用者の増加等につながったか」「経費節減の効果額」「政策目的の達成にどのように貢献した 1 年だったのか」等について検証し、評価結果に明記する必要があります。

方法	内容
書類審査	指定管理者から提出されたものに加え、現地で確認する書類を指定し、管理運営状況等を把握 事業報告書（利用者数、事業実施内容、収支、施設管理、アンケート実施結果 等）、 自己評価結果、改善取組一覧表、チェックシートの自己点検結果、現金出納簿、通帳、 就労規則、賃金台帳 等
実地調査	指定管理者からの提出書類に関するヒアリングや現場確認を実施し、管理運営状況等を確認

5 チェック機能の維持・向上のための取組

本市では、モニタリング調査・評価の精度向上のため、専門的な知識を要する項目について、施設所管課職員がチェック手法や有効な知識を習得するための研修を随時実施します。

各施設所管課においては、チェック機能の維持・向上に向け、必要な手順や知識、施設特有の注意点等について明文化し、職場での継承を必ず実施してください。

6 指定管理者の監査

地方自治法の規定（第 98 条、第 199 条第 7 項、第 252 条の 37、第 252 条の 42）により市や監査委員等は、指定管理者が行う公の施設の管理運営にかかる出納や事務等の業務について、監査を行うことができます。そのため、施設所管課が行うモニタリング調査・評価とは別に、指定管理者に対して帳簿書類等の記録の提出やヒアリング等を求めることがあり、その際は、施設所管課の同行を依頼します。

【参考資料】

No	名称
1	指定管理者制度導入施設一覧
2	要求水準書（例）、管理基準（例）
3	募集要項（例1）、募集要項（例2）
4	選定基準（例）
5	指定管理者候補者選定審査会及び指定管理者選定委員会設置要綱（例）
6	指定管理者に係る個人情報取扱特記事項
7	多摩市における障害を理由とする差別の解消の推進に関する職員対応要領
8	リスク分担表（例）
9	基本協定書（例）
10	年度協定書（例）
関係 例規	多摩市公の施設の指定管理者の指定の手続等に関する条例
	多摩市長が所管する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
	多摩市教育委員会が所管する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
	多摩市行政財産の使用及び使用料に関する条例・施行規則

【施設設置条例等一覧】

施設名称	条例名
複合文化施設（パルテノン多摩）	多摩市立公園条例、多摩市立複合文化施設条例
中央公園内駐車場	多摩市立公園条例、多摩市立多摩中央公園内駐車場の管理運営に関する条例
コミュニティセンター	多摩市立コミュニティセンター及び多摩市立コミュニティ会館の設置及び管理運営に関する条例
市営駐輪場	多摩市営駐輪場条例
温水プール	多摩市立温水プール条例
総合福祉センター	多摩市総合福祉センター条例
八ヶ岳少年自然の家	多摩市立八ヶ岳少年自然の家条例
永山複合施設駐車場（ベルブ永山駐車場）	多摩市営永山複合施設駐車場条例
総合体育館	多摩市立総合体育館条例
屋外体育施設（野球場、庭球場、球技場、キャンプ練習場）	多摩市立公園条例、多摩市体育施設の管理運営に関する条例
多摩東公園（公園内駐車場、武道館、陸上競技場含む）	多摩市立公園条例、多摩市立武道館及び多摩市立陸上競技場の管理運営に関する条例
市民活動・交流センター	多摩市立市民活動・交流センター条例
多摩ふるさと資料館	多摩市立多摩ふるさと資料館条例