

大分市指定管理者制度に関する新指針

平成19年2月

(平成20年2月4日)

(平成21年4月6日)

(平成24年3月27日)

(平成25年7月1日)

(平成28年7月1日)

(令和3年4月1日)

(令和4年3月15日)

(令和5年4月1日)

(令和6年4月1日)

(令和8年4月1日)

大分市

大分市指定管理者制度に関する新指針

【 目 次 】

1	趣旨	1
2	指定管理者制度について	1～2
3	基本的な導入手続	3
4	指定管理者制度の導入に向けての考え方・方針決定	4
5	条例の整備	4～5
6	指定管理者の募集	5～11
7	指定管理予定者の選定	11～16
8	指定議案の提出	16
9	市議会説明資料の作成等	16～17
10	指定管理者制度における予算	17
11	協定書の締結	17
12	業務報告書の提出、モニタリング、評価、監査	17～20
13	指定の取消し等	21
14	管理運営	22～26
15	安全管理	26～27
16	災害への対応	27
17	個人情報保護	27～28
18	情報公開	28
19	苦情等への対応	28～29
20	損害賠償請求等への対応	29
21	指定期間の終了等	29
22	書式（例）集	別紙

1 趣旨

地方公共団体が設置する公の施設の管理については、これまで公共団体や公共的団体等に限って委託することができるとされていたが、平成15年9月2日に地方自治法の一部を改正する法律が施行され、指定管理者制度の導入により、民間事業者を含めた法人その他の団体（以下「団体等」という。）に行わせることが可能となった。

この指定管理者制度は、住民サービスの向上と行政コストの削減、さらには雇用の創出による地域の振興及び活性化などを目的とするものであり、本市においても、指定管理者制度の導入が適当と認められる公の施設については、当該制度を積極的に活用することにより、一層の市民サービスの向上と効率的な管理運営等を図っているところである。

本指針は、これまでの制度運用の中で見えてきた課題等を踏まえ、様々な公の施設に共通する取扱いをはじめ、今後、本市の指定管理者制度がより有効に機能するための基本的な考え方や留意点を示すものである。

2 指定管理者制度について

(1) 指定管理者制度の目的

指定管理者制度は、多様化する市民ニーズに効果的、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、市民サービスの向上、経費の削減、雇用の創出等を図ることを目的とするものである。

(2) 指定管理者制度の内容

指定管理者制度は、条例の定めるところにより、地方公共団体が指定管理者として指定する団体等に公の施設の管理を行わせるものである。

指定管理者制度を導入することとした場合においては、指定管理者の指定の手続、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲など必要な事項は条例で定めるとされており、また、指定管理者の指定については、議会の議決が必要となる。

[指定管理者制度と従前の管理委託制度との違い]

区 分	指定管理者制度	管理委託制度
管理主体	住民サービスの向上、経費の節減を図るため、管理主体の範囲の制約を廃止し、民間事業者まで拡大された。	適正な管理のため、地方公共団体のほか、公共団体、公共的団体及び第三セクターに限定されている。
管理を委ねる事務の範囲	使用許可権限を含めることができる。 利用料金制度をより有効に活用することができる。 (業務の範囲を条例で規定)	使用許可権限を含めることができない。
管理主体の指定手続	指定は議会の議決を要する。	特段の規定は無い。

(3) 公の施設について

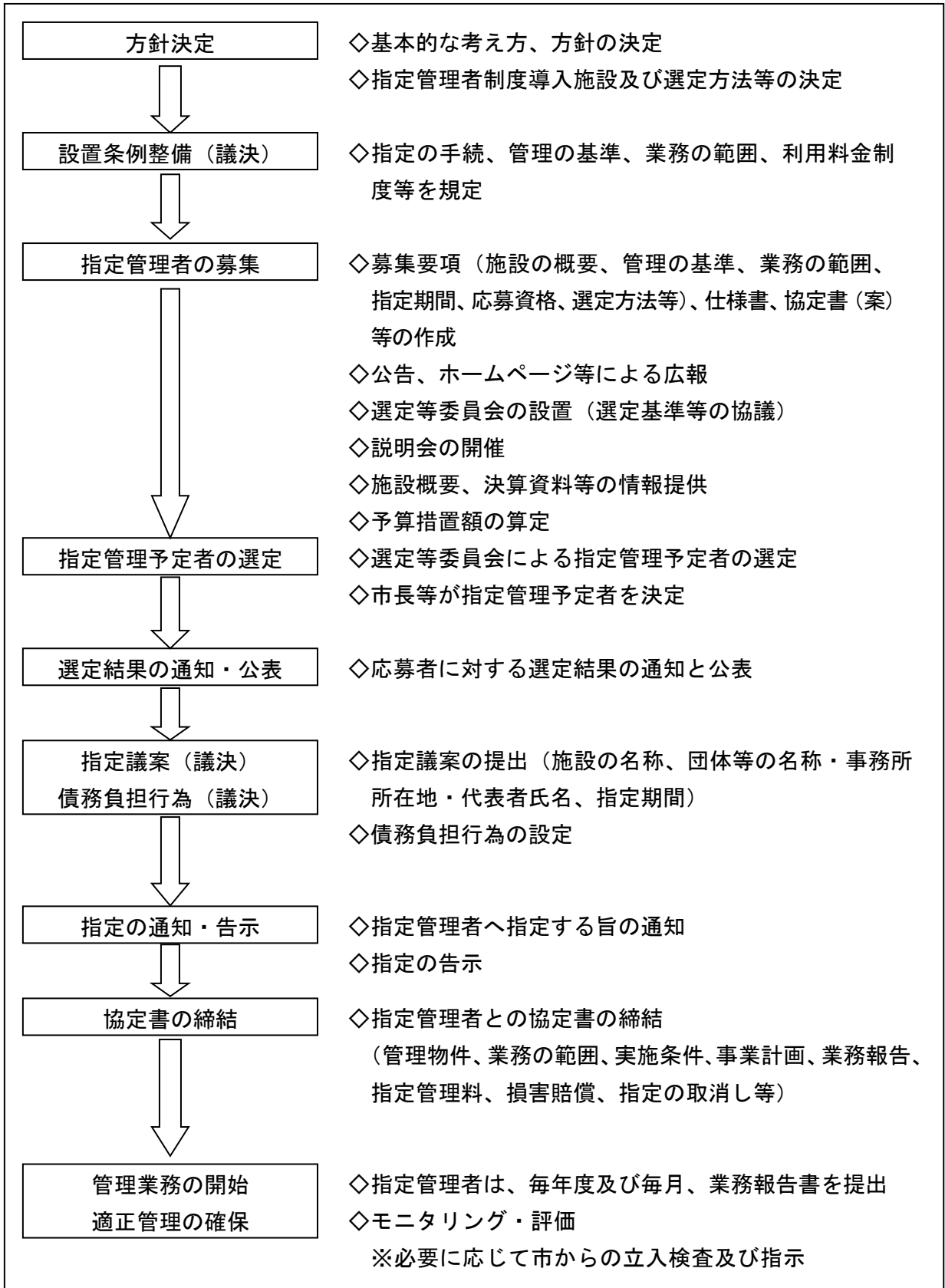
指定管理者制度の対象となる公の施設は、地方自治法第 244 条第 1 項において、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設であると定義されており、地方公共団体及び施設の管理を委ねられている指定管理者は、同条第 2 項で、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならないと規定されている。

また、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。

公の施設に該当するかどうかは、施設の設置目的や運営状況等を踏まえて判断することになるが、概ね次のような性格をもつ施設といわれている。

- ① 普通地方公共団体の住民の利用に供するための施設であること。
- ② 住民の福祉を増進する目的をもって設けている施設であること。
- ③ 普通地方公共団体が設ける施設であること。

3 基本的な導入手続



4 指定管理者制度の導入に向けての考え方・方針決定

指定管理者制度は、施設の設置目的に合致した効率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、民間事業者等が有する高度な専門知識や経営資源を積極的に活用すること、経費の削減を図ること等を目的とするものであり、市長、教育委員会等（以下「市長等」という。）は、全ての公の施設について、行政評価等を通して、その導入の可否について検証を行い、その結果に基づき、導入する公の施設及び実施時期等について方針を決定する。

なお、導入に係る具体的な検討項目は、次表のとおりである。

検 討 項 目
(1) 施設の公的責任や専門性について
①個別法制度上、民間事業者等に委ねることについての制約がないこと。
②利用の平等性、公平性などについて、行政でなければ確保できない明確な理由がないこと。
(2) 施設を取り巻く社会環境について
①民間事業者等が類似の施設を運営していること。
(3) コストとサービス水準のバランスについて
①民間事業者等が管理運営した方が、低コストとなることが期待できること。
②民間事業者等が管理運営した方が、開館日、開館時間、運営内容等においてサービスの向上が期待できること。
③民間事業者等が管理運営した方が、他の民間サービスとの相乗効果による集客力や稼働率の向上が期待できること。
(4) 受益者負担について
①利用料金制度を導入することにより、指定管理者の自主的な経営努力が発揮しやすくなり、経営の改善が期待できること。

5 条例の整備

指定管理者の管理の基準や業務の範囲など、施設の目的、性格等によって異なる事項を定めるため、施設ごとの設置条例を整備する。

なお、他市においては、制度の枠組みの整備として、各施設に共通する指定の手続など通則的な事項を定める「公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例」を制定している事例も見受けられるが、こうした場合においても個別の設置条例を改正する必要があることから、本市においては、一般的な手続を定める条例を制定せず、個別の

設置条例で規定する方式を採用する。

〔個別の設置条例に定める内容〕

- ① 指定管理者制度の導入
指定管理者に当該施設の管理を行わせることができる旨を規定する。
- ② 指定の手続
必要な申請の方法や選定要件を各施設の目的や特性等に応じて定める。
- ③ 管理の基準
施設を利用するに当たっての基本的な条件を定める。
- ④ 業務の範囲
指定管理者が行う業務の範囲について、施設の維持管理や運営など基本的な業務のほか、各施設の目的や特性に応じて定める。
また、施設の使用許可に関する権限を含める場合にはその旨も規定する。
- ⑤ 利用料金に関する事項
利用料金の額及びその徴収、減免等について定める。
なお、利用料金制度を導入することにより、経営の効率化が図られる施設については、その積極的な導入を図ることとし、導入する場合における利用料金の額は、条例で料金の上限、算定方法等を定め、市長等の承認を得た上で、指定管理者が定める旨を規定する。
- ⑥ その他必要な事項
その他指定の告示等を規定する。

6 指定管理者の募集

(1) 公募の原則

指定管理予定者の選定に当たっては、原則として、公募により指定管理予定者を募集し、複数の応募者から最適な管理運営主体を選定する。

ただし、次に該当すると認められる場合は、公募を行わず、任意指定の方法により指定管理予定者を選定することができる。

- ① 施設の管理上、緊急に指定管理者を指定する必要がある場合において、公募の手続をとる暇がない場合
- ② 高度な公的責任や専門性を有する施設であり、当該施設の適正な管理運営を確保するためには、特定の団体等を選定する必要があると認められる場合
- ③ 地域密着型施設であり、当該地域の住民により構成される団体等が管理運営を行うのが適当であると認められる場合
- ④ 施設の大規模改修、統廃合等が予定される施設
施設の大規模改修、統廃合等を予定している場合であって、大規模改修、統廃合

等を行うまでの間、現在の指定管理者による管理運営を継続することが合理的であると認められる施設

⑤ その他特に必要と認められる場合

(2) 公募に係る地域要件の適用について

施設の設置目的や特性、施設の管理運営に必要なノウハウ、市民サービスの向上、地域経済の活性化への寄与などを総合的に勘案する中で、市内に本社又は本店がある団体等（市内団体と市外団体の共同事業体を含む。以下「市内団体」という。）による施設の適切な管理運営が十分に確保され、かつ、市内団体から複数の応募が見込める等一定の競争性が確保される場合においては、市内団体に限定して公募を行うことができるものとする。

(3) 市内団体に対する優遇措置について

公募に係る地域要件を適用しない場合であって、施設の設置目的や特性、施設の管理運営に必要なノウハウ、市民サービスの向上、地域経済の活性化への寄与などを総合的に勘案する中で、市内団体による施設の適切な管理運営が十分に確保される場合においては、地域経済の活性化を積極的に推進する観点から、選定時に市内団体に対して優遇措置を講ずるものとする。

(4) 募集の周知方法

募集に当たっては、市民サービスを効果的・効率的に提供する観点から、民間事業者等の参入の機会を十分に確保するため、次のことに留意して、公平で公正な募集に努める。

- ① 情報提供は、公告、ホームページへの掲載など幅広い広報手段により行う。
- ② 募集の公表又は募集要項等の配布から募集終了までの期間設定については、公平性、競争性を確保するため、応募団体が事業計画書等を作成するのに十分な期間を設ける。
- ③ 募集開始前又は募集期間中に現地説明会を開催するほか、施設の概要、事業内容、管理経費を示す決算書類等を常時閲覧できる状態にするなど、積極的な情報提供に努める。特に、指定管理者を更新する際には、新規参入希望者と現在の指定管理者との情報格差をできるだけ生じさせないよう配慮する。

(5) 募集要項の作成

募集に当たっては、別紙「大分市指定管理者制度に関する新指針・書式（例）集」（以下「書式（例）集」という。）の「〇〇施設指定管理者募集要項（例）」を参考として募集要項を作成するが、前文に施設の設置目的及びビジョン並びに指定管理制度を導入する目的を明記した上で、次の事項を明示する。

① 施設の概要

名称、所在地、敷地面積、建築物の概要等

② 管理の基準及び業務の範囲

指定管理者が行う管理の基準（関係法令の遵守、公平かつ適切なサービスの提供など）及び業務の範囲（詳細については、仕様書に示す。）

（注）必要以上に詳細な仕様を定めることにより、指定管理者の能力の発揮を制限することとならないよう留意すること。

③ 目標指標

公の施設の管理運営に関して、指定管理者との意思統一を図るため、また、施設の設置目的等が達成されているかを検証する際の指標として、施設の設置目的に応じた適切な目標指標を設定する。

目標指標は、指定管理者の管理運営業務に対するモニタリングや評価の際に、良好な管理運営が行われているかを判断する目安となるものであり、設定に当たっては、施設の設置目的の達成度を測る上で最適な指標となるよう考慮するとともに、過大あるいは過小な目標設定とならないよう、十分に現状や将来動向の分析を行うこと。また、多面的な評価・検証ができるよう、可能な限り多くの目標指標を設定することが望ましい。

○目標指標の例

（量的指標）利用者数、利用率、施設稼働率、事業実施回数、情報紙発行回数 など

（サービスの質を測る指標）利用者の満足度、再利用希望率 など

（その他）収入額 など

④ 指定期間

指定管理者の指定期間については、原則として3年から5年程度の期間を設定する。ただし、サービス提供の継続性や施設運営のために必要な機器の償却期間、一体管理を予定している、又は施設の改修、統廃合等が予定されているなど各施設の事情を勘案し、適切な期間を個別に設定することができる。

⑤ 利用料金、指定管理料等、管理運営経費に関する事項

指定管理者は、管理運営に必要な経費を次の方法により調達する。

I 全て利用料金で賄う

II 一部を利用料金で、残りを指定管理料で賄う

III 全て指定管理料で賄う

利用料金制度を導入する場合は、当該利用料金を指定管理者の収入として收受させること及び利用料金の額に関する事項（上限額、金額を定めるときの本市との協議方法など）を明示する。

なお、上記IIにおける指定管理料は、適正に積算された管理運営経費の総額から申請者の事業提案に基づき算出された利用料金収入等（自主事業分を含む。）を差

し引いた額となるが、この場合、申請者の提案した価格が適正なものであるか、過去の収入状況や今後の収入見込みに係る特殊要因等を踏まえ、十分な審査を行うこと。

(注)「利用料金制度」導入についての考え方

利用料金制度を導入することにより、指定管理者による自主的な経営努力の発揮を促すとともに、市の収入に係る会計事務の効率化が期待できるため、積極的にその活用を図ることとする。

指定管理者は、経営努力によって利用料金収入が管理運営経費を上回ったときは、経営努力の成果（インセンティブ）としてその利益を享受できるが、逆に下回ったときは、内部資金等から補てんしなければならないリスクを負うことから、導入する場合は、十分な説明が必要である。（指定管理者に対するインセンティブの付与については「14 管理運営」を参照）

⑥ 応募資格等

公の施設の設置目的等に応じて、個々に検討する必要があるが、次のような事項を定める必要がある。

I 応募資格

i 応募者は、団体等又は複数の団体等により構成された共同事業体等（以下「共同事業体等」という。）であって、指定期間中、安全かつ円滑に施設の管理運営を行うことができるものとする。

ii 応募者（共同事業体等の場合は代表構成員である団体等をいう。）は、申請時において大分市内に事務所又は事業所を置き、又は指定管理期間開始までに大分市内に事務所又は事業所を置こうとする団体等でなければならない。

(注) 公募に係る限定要件を付す場合は、適用する要件に即した応募資格とすること。

II 共同事業体等の応募について

i 共同事業体等で応募する場合は、応募時に共同事業体等を結成することとする。

ii 構成員の中から代表構成員を定めなければならない。

iii 協定書の締結に当たっては、共同事業体の構成員全てを協定の当事者とする。

iv 選定後の協議は、代表構成員を中心に行うが、協定書に関する責任は、共同事業体の構成員の全てが負うことになる。

III 複数応募の禁止

i 単独に応募した団体等は、共同事業体等で応募することはできない。

ii 共同事業体等で応募した団体等は、他の共同事業体等の構成員となることはできない。

IV 共同事業体等の構成員の変更

共同事業体等で応募した場合、その構成員の変更は、原則として認めない。

V 欠格条項

次に該当する団体等（共同事業体等の構成員である団体等を含む。）は、応募者となることができない。

- i 地方自治法施行令（昭和 22 年政令第 16 号）第 167 条の 4 の規定に該当する団体等
- ii 地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の 2 第 11 項の規定により、本市又は他の地方公共団体から指定管理者の指定を取り消され、2 年（他の地方公共団体から取り消された場合は、1 年）を経過しない団体等
- iii 大分市建設工事等に係る指名停止等の措置に関する要領（平成 12 年大分市告示第 477 号）又は大分市物品等供給契約に係る指名停止等の措置に関する要領（平成 21 年大分市告示第 553 号）に基づく指定停止措置期間中である団体等
- iv 会社更生法（平成 14 年法律第 154 号）、民事再生法（平成 11 年法律第 225 号）等に基づく再生手続等を行っている団体等又は銀行取引停止、主要取引先からの取引停止等の事実があり、客観的に経営状況が不健全であると判断される団体等
- v 法人市民税、法人事業所税、消費税及び地方消費税について、過去 1 年間に滞納がある団体等
- vi 指定を請負とみなした場合に、地方自治法第 92 条の 2、第 142 条（同法第 166 条第 2 項において準用する場合を含む。）又は第 180 条の 5 第 6 項の規定に抵触する本市の議員、市長、副市長、委員会の委員長又は委員が支配人、無限責任社員、取締役、監査役若しくはこれらに準ずべき地位に就任している団体等（本市が資本金その他これに準ずるものを出資している団体等を除く。）
- vii 団体等が次のいずれかに該当するとき
 - イ 役員等が、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。以下「暴力団対策法」という。）第 2 条第 6 号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という。）であると認められるとき。
 - ロ 暴力団（暴力団対策法第 2 条第 2 号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）又は暴力団員が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - ハ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしたと認められるとき。
 - ニ 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持若しくは運営に協力し、又は関与していると認められるとき。
 - ホ 役員等が、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

（注）指定申請時点で、欠格条項に該当しなかった団体等が、以後、欠格条項に

該当することとなった場合は、指定管理者の指定を行わず、又は指定の取消し等を行うことがある。

- ⑦ 募集要項の配布期間、現地説明会等
募集要項の配布期間のほか、現地説明会、質問書の受付期間等
- ⑧ 申請書類等の提出
指定申請書のほか、事業計画書、管理に係る収支予算書、応募資格がある旨の誓約書、定款若しくは寄附行為及び登記事項証明書の謄本又はこれらに準ずる書類、団体等の経営状況を説明する書類、その他決算書類（団体等の財産目録、貸借対照表、損益計算書など）、類似業務の実績に関する書類、現在の組織や人員体制を示す書類などの提出書類
- ⑨ 応募者による提案
事業計画書により提案する内容
（注）前述③目標指標に対する目標数値等を必ず明記すること。
- ⑩ 責任分担
本市と指定管理者との責任分担
- ⑪ 指定管理予定者の選定方法、選定基準等
選定の手順、方法、基準等の内容と選定結果の通知等
- ⑫ スケジュール
募集から指定管理者による管理の開始までのスケジュール
- ⑬ 協定の締結
基本協定書、年度協定書に盛り込む内容
（注）各協定書への収入印紙貼付の必要性の有無は、個別に税務署に問合せを行うこと。
- ⑭ 事業実施状況の監視等
管理運営状況に関するモニタリング等
- ⑮ その他必要な事項
業務の継続が困難となった場合の措置等

(6) 募集要項以外の配布資料

仕様書及び協定書案並びに施設の維持管理に係る決算状況、利用実績、職員配置状況等を資料として示すこと。

7 指定管理予定者の選定

指定管理予定者の選定に当たっては、指定管理予定者選定等委員会（以下「選定等委員会」という。）を設置し、選定等委員会は、選定基準に照らして最も適切な管理を行うことができるものと認められる者を総合的に判断して選定する。

市長等は、選定等委員会の選定結果を踏まえ、指定管理予定者を決定する。

(1) 選定等委員会

① 設置

本市の公の施設に係る指定管理予定者の選定及び適正な管理運営の確保に関し必要な事項を審査するため、当該公の施設を所管する部局において、個々に選定等委員会を設置する。

② 所掌事務

- I 選定等委員会は、公の施設について、指定管理者制度を導入する場合、指定管理予定者を選定するため必要な事項を審査する。
- II 選定等委員会は、指定管理者制度に係る協定の履行上の疑義及び履行不能等の処理について審査を行う。
- III 選定等委員会は、上記 I 及び II の結果を市長等に報告し、又は指定管理者の適正な業務執行等を図る。

③ 組織

- I 選定等委員会は、委員長、副委員長及び委員をもって組織する。
- II 選定等委員会の委員は、当該公の施設の管理運営に関して専門的な知識を有する有識者及び経営の専門家等の内から市長等が参画依頼する者並びに当該公の施設を所管する部局の部長及び関係部長とする。
- III 選定等委員会の委員長及び副委員長は、委員の互選とする。
- IV 委員長は、選定等委員会の会務を総括し、委員長に事故あるときは、副委員長がその職務を代理する。
- V 選定等委員会の事務局は、当該公の施設を所管する課等に置く。

④ 会議

- I 選定等委員会は、必要の都度委員長が招集する。
- II 選定等委員会は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。

- Ⅲ 議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは委員長の決するところによる。
- Ⅳ 委員長は、必要があると認めるときは、委員以外の職員、外部の学識経験者等に会議への出席を求め、その説明又は意見を聴くことができる。
- Ⅴ 選定等委員会の会議は、非公開とし、何人も審査の内容を他に漏らしてはならない。

⑤ 雑則

その他選定等委員会の運営に関し必要な事項は、市長等が別に定める。

(2) 選定基準

選定等委員会は、指定管理予定者を選定する場合には、次に掲げる事項に沿って適切な選定基準を定め、総合的に判断しなければならない。

- ① 公の施設の効用を最大限に発揮させる内容の事業計画書を作成した者であること
- ② 事業計画書に沿った管理を安定して行う能力を有する者であること
- ③ 公の施設の管理を行うに当たり、平等な利用を確保することができる者であること
- ④ その他必要な事項
- ⑤ 前回の指定管理業務の実績評価に基づく加点（該当する場合）
- ⑥ 市内団体の優遇措置

選定基準（例）

条例に規定する要件	配点基準	選考の視点	具体的な選定項目(例)	配点	採点結果
1. 施設の効用の最大限の発揮	40～80	効用発揮	施設の特徴を活かし、施設の効用を高めるための提案がされているか。		
			利用時間や自主事業の開催などを含め、サービスの質や量の向上のための提案がされているか。		
			広報など、施設の情報発信のための提案がされているか。		
			利用者の苦情や要望・意見を把握し、対応する方法は適切か。		
			備品等の活用の考え方は適切か。		
		経費縮減	収支計画の積算が明確で、実現可能な提案がされているか。		
			施設の管理費用が縮減される提案となっているか。		

2. 安定した管理能力	30~60	物的能力	管理運営を継続的・安定的に行う適正な経営規模を有しているか。		
			管理運営を継続的・安定的に行う適正な財務体質を有しているか。		
			類似施設を安定的に運営した実績はあるか。		
			業務の第三者への再委託に関する考え方は適切か。		
			安全管理・危機管理に関し、必要な措置を講じる提案がされているか。		
			個人情報の保護に関し、必要な措置を講じる提案がされているか。		
			情報公開に対し、必要な措置を講じる提案がされているか。		
人的能力	団体内における役割分担や責任体制は明確かつ適切か。				
	業務の実施に関し、資格者を含め、適切な人員配置や勤務体制となっているか。				
	従事者への教育、研修体制は適切か。				
3. 平等な利用の確保	20~40	平等性	事業計画の内容が平等性を確保するものとなっているか。		
			使用許可に係る審査基準の設定の考え方は適切か。		
		公共性	事業計画の内容が公共性を確保するものとなっているか。		
			利用料金の設定、減免・還付基準の設定の考え方は適切か。		
4. その他	10~20	社会的責任等	地元雇用等により、地域の活性化が期待できるか。		
			団体として、障がい者の雇用に関する取組実績や計画があるか。		

			団体として、ごみの分別や再生品の利用など環境への配慮があるか。		
			その他(最低賃金法、男女雇用機会均等法の遵守など)		
小計	100～200				
5. 前回の指定管理業務の実績評価に基づく加点	5～20		モニタリング総合評価結果(別紙)に基づく加点		
6. 市内団体の優遇措置	1～10		・市内団体(1者もしくは市内団体のみで構成する共同事業体等)が申請した場合はあらかじめ当該団体に小計の100分の5を加点する。 ・市内団体と市外団体が構成する共同事業体等が申請した場合は、小計の100分の5を市内団体の構成割合で按分した点数をあらかじめ当該共同事業体等に加点する。		
合計					

- ・上記選定基準に基づき、各選定等委員会において、各施設の性質、事情等に応じた具体的な選定項目を設定するとともに点数化し、選定の客観性、透明性を確保するものとする。
- ・個々の具体的な選定項目の評価については、設定点数(配点)に各団体の評価に応じて5段階で算定し、行うものとする。
- ・各選定等委員会において、合格最低点等の採点基準を設けるものとする。
- ・6. 市内団体の優遇措置を算定する際に、小数点以下の端数が発生した場合は、切り上げて自然数として扱う。

〔市内団体の優遇措置の適用〕

市内団体が指定管理予定者に申請した場合、各選定等委員会において、次のとおり取り扱うものとする。

小計の合計が100点満点に設定されている場合

⇒ 小計の合計(100点満点)に5点を加算

(例)選定委員が5名いる場合(500点満点)に25点を加算

上記において、小計が200点満点の場合は、加算点を倍にする。

【例 1】市内団体のみで構成される団体の応募

※小計の合計(100 点満点)

⇒ 5 点加算

【例 2】市内団体と市外団体が構成する共同事業体等の応募

(市内団体 1 者、市外団体 3 者の構成の場合)

※この時、市内団体が代表構成員であるか否かを問わない

※小計の合計(100 点満点)

⇒ 5 点 $\times 1/4 = 1.25 \dots 2$ 点加算

(3) 選定結果の通知等

選定結果については、速やかに、全ての申請者に対して、選定結果通知書を送付するとともに、公表する。

(4) 次点候補者の設定

公の施設の安定的な管理運営を担保するためには、指定管理者の指定及び協定に係る事務を適正かつ円滑に行う必要があり、リスク回避の観点から、複数の申請団体等が存在する場合は、必要に応じて次点候補者を設定できるものとする。この場合、選定等委員会が決定する審査基準の総合得点が第 1 順位者（指定候補者）に次いで得点が高い団体等を次点候補者とする。なお、選定等委員会が定める採点基準（合格最低点等）を満たしていることが要件となる。

① 次点候補者の取扱い

選定結果を通知した後に次のような事情が生じた場合、次点候補者を新たな候補者とする。

- I 指定候補者が内定を辞退したとき
- II 指定候補者に係る指定議案が議会で否決されたとき
- III 指定管理者との協定締結が合意に達しなかったとき
- IV 指定管理者が倒産又は解散したとき
- V 指定管理者の提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき
- VI 指定管理者が応募資格要件に該当しなくなったとき
- VII その他指定管理者として不適当と認められる事情が生じたとき

② 次点候補者との交渉期限

指定管理期間が始まる年度の前年度の末日までとする。

8 指定議案の提出

市長等は、指定管理予定者を決定したときは、当該指定管理予定者が施設の管理業務

を開始する前に、指定議案を議会に提出し、議会の議決を得る。指定期間の開始日前に準備行為として、事前の準備（開館準備、引き継ぎ等）を指定管理者に行わせる場合にあっては、準備行為の開始前に議会の議決を得なければならない。

なお、指定議案の内容は、①指定管理者に管理を行わせる施設の名称、②指定管理者となるべき団体等の名称、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名、③指定期間であり、指定議案の議決を得た場合は、速やかに指定管理者を指定し、その旨を指定管理者に書面で通知するとともに、告示をする。

9 市議会説明資料の作成等

公の施設の指定管理者の指定の議案は、公の施設の名称、指定管理者となる団体等、指定期間のみの記載となるため、議案の提出に当たっては、議会に対して当該議案の審議に必要な情報を提供するため、各所管部局において、次の事項を記載した説明資料を作成し、各会派の勉強会において提出し、説明することとする。

- ① 公の施設の概要
- ② 業務の概要
- ③ 指定期間
- ④ 指定管理予定者の概要（団体等の名称、代表者名、主たる事務所の所在地、設立年月日、設立目的、事業概要、資本金又は基本財産、従業員数又は職員数、役員、決算等）
- ⑤ 指定管理者の事業計画の概要
- ⑥ 指定管理者の収支計画の概要
- ⑦ 選定結果の概要（公募の概要、選定等委員会委員、選定の概要）

なお、上記以外に、別途議会から関係資料の提出を求められた場合は、大分市情報公開条例（平成16年大分市条例第3号）第7条に規定する非公開情報を除き提出することとする。

10 指定管理者制度における予算

(1) 指定管理者の指定における予算の取扱い

指定管理予定者の公募や選定手続は、指定（行政処分）を行うための準備段階であり、その段階での予算措置は必ずしも必要ではない。

予算の議決については、指定の議決を受ける議会において、又はそれ以前の議会において得なければならない。

(2) 指定管理者制度での予算措置

指定管理者との間において必要となる管理運営に関する費用について、支出科目は

委託料とする。また、一般的には、複数年度にわたる指定を行い、毎年度委託料を支払うこととなるため、債務負担行為を設定する必要がある。

11 協定書の締結

本市と指定管理者双方の意思を確認するため、別紙書式（例）集の「10 ○○施設の指定管理に関する基本協定書（例）」のように、管理に係る細目事項や本市が負担する管理費用などを定めた基本協定書を締結し、その内容を明らかにする。

また、指定管理料の支払等については、書式（例）集の「11 ○○施設の指定管理に関する年度協定書（例）」を参考として、年度協定書を締結する。

〔基本協定書に定める主な内容〕

- ①管理物件 ②指定期間 ③業務の範囲と実施 ④第三者による実施 ⑤安全管理
- ⑥個人情報の保護 ⑦情報公開 ⑧事業計画 ⑨業務報告 ⑩モニタリング
- ⑪指定管理料 ⑫利用料金 ⑬損害賠償 ⑭責任分担 ⑮災害時の対応 ⑯業務の引継ぎ ⑰指定の取消し等 ⑱その他必要な事項

12 業務報告書の提出、モニタリング、評価、監査

指定管理者による公の施設の管理運営に関し、法令、基本協定等に従い、適正かつ確実なサービスの提供が確保されているか、安定的・継続的にサービスを提供することが可能であるか等を点検、評価するため、業務報告書の提出を求めるとともに、モニタリング等の実施により、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行うものとする。

(1) 業務報告書の提出

指定管理者は、毎年度及び毎月、本市が指定する期日までに、その管理する公の施設に関して、①業務の実施状況、②管理施設の利用状況（利用者数及び利用拒否の件数・理由等）、③利用料金の収入実績、④管理経費の収支状況、⑤自主事業の実施状況、⑥従事者研修の実施状況、⑦その他管理状況を把握するために必要な事項（「目標指標」に対する目標達成度など）を記載した業務報告書を作成し、本市へ提出するものとする。

なお、業務報告書の詳細な内容については、それぞれ基本協定書において定める。

(2) モニタリング

指定管理者による施設の管理運営及びサービスの提供に関し、本市と指定管理者との間で締結した協定書及び事業計画書に基づき、適正かつ確実に履行されているかどうかについて「大分市指定管理者モニタリングマニュアル（令和3年4月策定）」（以下「モニタリングマニュアル」という。）に沿って、監視・チェックを行う。

また、定期及び随時のモニタリングの結果を受け、毎年度6月末までにモニタリング総合評価表により総合評価を行い、モニタリング総合評価結果通知書により、指定管理者に通知するものとする。

(各書式についてはモニタリングマニュアルを参照すること。)

① 業務報告書の点検

指定管理者から提出された業務報告書により、当該公の施設の管理運営が適正に履行されているかについて確認する。

また、指定管理者の倒産等により、管理運営の継続が困難となった場合には、施設利用に多大な影響を与えることとなるため、公の施設の収支状況だけでなく、指定管理者自体の経営状況等を把握しておく。

② 実地調査

指定管理者の業務実施状況等を確認するため、毎年度適当な時期を選び、定期又は随時に施設に立ち入り、その実態把握に努める。

※ 調査内容（例）

- ・ 帳簿等の備付け、記載は適正に行われているか
- ・ 施設、設備は常に使用できる状態に管理されているか
- ・ 人員配置等公共サービス提供体制が整っているか
- ・ 安全管理について、マニュアル等に基づき適正に点検されているか
- ・ 適正な経理事務が行われているか 等

③ 利用者アンケート調査

指定管理者は、利用者の意見や要望を把握するため、当該公の施設において提供されるサービスに関する利用者アンケート調査を、常時又は定期的（同一年度内に2回以上）に実施することとする。実施に当たっては、「大分市指定管理者制度導入施設利用者アンケート実施方針（令和3年4月策定）」を踏まえ、適切に実施すること。

また、指定管理者は、施設内に調査結果の掲示及びこれに対する自己評価（良否、課題と解決策等）を行い、今後の管理運営に反映させるとともに、その結果を市に報告するものとする。

なお、必要に応じ、本市自らもアンケート調査を実施することにより、利用者の意見等の把握に努めること。

※ 調査項目の構成（例）

- ・ 施設管理状況
- ・ 利用条件

- ・職員対応状況
- ・催し、展示等
- ・サービス全般 等

④ 苦情・意見等の把握

利用者等から指定管理者に寄せられた苦情、意見等については、その対応状況とともに市に報告させる。

また、市に直接寄せられた苦情、意見等については、必要に応じて実地調査等により確認を行い、実態把握に努めるものとする。

⑤ 上記①～④を踏まえた措置等

I 業務実施状況が基準を満たしていない場合の措置

指定管理者の業務の実施が、募集要項、協定書、仕様書及び事業計画書等を満たしていない場合は、指定管理者に対して改善の指示等を行い、改善結果について指定管理者から報告を求める。

II 協定書等への活用

協定書等に盛り込んでおくべき事項がないかを検証し、次回以降の協定内容の充実を図る。

III 指定管理予定者選定時への活用

指定管理予定者の選定に関し配慮すべき事項がないかを検証し、次回の選定方法や選定基準の策定に活用する。また、選定等委員会でより有効な議論がなされるよう、当該委員会委員に対しては、現在の指定管理者による管理運営状況、モニタリング及び評価の結果等について十分な説明を行う。なお、モニタリング総合評価の結果が高評価であった場合は、優遇措置を講ずるものとする（P23～24を参照）。

(3) 評価

毎年度実施する行政評価（指定管理者制度導入施設評価）を通じて、指定管理者の管理運営状況について評価を行い、その結果を公表するとともに、指定管理者に改善点等をフィードバックすることにより、市民サービスの向上と公の施設にふさわしい適正な管理運営の確保を図る。

評価の流れとしては、市の内部評価結果を踏まえ、外部評価として「大分市行政評価・行政改革推進委員会」による評価を行うこととし、同委員会に設置される「指定管理者評価部会」が専門的な視点から指定管理者の管理運営状況等に関する検証を行う。

内部評価結果及び指定管理者評価部会による検証結果については、「大分市行政評価・行政改革推進委員会」にて報告を行い、公表する。（評価基準等詳細は「大分市指

定管理者制度導入施設評価マニュアル（令和3年4月策定）」に依ることとする）

また、必要に応じて、さらに高度かつ専門的な見地から指定管理者の管理運営状況等を検証するため、行政評価とは別に第三者機関による評価を実施できるものとする。

(4) 監査委員等による監査

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

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

① 監査委員による監査

監査委員が必要と認めるとき、又は市長の要求があるとき（同法第199条第7項）。

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

② 包括外部監査契約に基づく監査

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

③ 個別外部監査契約に基づく監査

大分市外部監査契約に基づく監査に関する条例第3条の規定により、市長等が要求するとき（同法第252条の42）。

13 指定の取消し等

指定管理者による管理運営の継続が適当でないと認めるときは、指定の取消し等必要な措置を講ずるものとする。

① 市長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、指定を取り消し、又は期間を定めて本業務等の全部若しくは一部の停止を命ずることができるものとする。

I 指定管理者が本協定、関係法令等に違反する等不正行為を行ったとき

II 指定管理者が本市に対し虚偽の報告をし、又は正当な理由なく報告等を拒んだとき

III 指定管理者が応募資格要件に該当しなくなったとき

IV 指定管理者が経営状況の悪化等により、本業務等を行うことが不可能又は著しく困難となったとき

V 指定管理者の役員等が暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していると認めるとき

VI その他市長等が必要と認めるとき

- ② 市長等は、上記①の規定に基づき、指定の取消し又は本業務等の停止を行おうとする場合には、事前にその旨を指定管理者に通知した上で、次の事項について聴聞等を行うものとする。
- I 指定取消し等の理由
 - II 指定取消し等の要否
 - III 指定管理者による改善策の提示と指定取消し等までの猶予期間の設定
 - IV その他必要な事項
- ③ 上記①の規定により指定を取り消し、又は期間を定めて本業務等の全部若しくは一部の停止を命じた場合において、本市に損害が生じた場合は、指定管理者は、本市にその損害を賠償しなければならない。
- ④ 上記③の場合において、指定管理者に損害・損失や増加費用が生じても、本市はその賠償の責めを負わない。
- ⑤ 指定の取消し等を行う場合の留意事項
- I 市長等は、聴聞等により指定管理者が取消事由に該当するに至った経緯及びその内容等を把握し、社会的に許容されるものかどうかなどを慎重に検討の上、処分を行うかどうかを決定するものとする。
 - II 市長等は、処分を行う場合においては、当該公の施設の管理運営に空白期間を生じさせることのないよう必要な措置を講ずるものとする。

14 管理運営

(1) 指定管理者に対するインセンティブの付与

施設の魅力やサービスの質を向上させるには、指定管理者のモチベーションの維持・向上を図り、経営努力の発揮、工夫改善を促すことが大切である。そのためには、指定管理者に対して適切なインセンティブを与え、これを適切に管理していくことが必要となる。指定管理者へのインセンティブとしては、次の事項が挙げられるが、その導入については、個々の施設の性質等を踏まえ、所管課において十分に検討するものとする。

① 利用料金制度

本市においても、既に複数の施設で利用料金制度が導入されているが、指定管理者の経営努力や創意工夫を発揮させるためのインセンティブとして、また、会計事務の効率化を図る観点からも有益であり、集客を目的とする施設では、積極的に導入を検討することとする。ただし、施設の性質等が利用料金制度の趣旨に馴染まない場

合もあることから、導入を検討する際には次の点に留意するほか、過去の利用実績等も十分に考慮する必要がある。

〔導入が適切ではないと考えられる場合〕

- I 利用収入の増よりも当該利用による経費増の方が大きいと見込まれる場合
- II 利用料金収入が指定管理者の経営努力以外の要素に大幅に左右されることが見込まれる場合
- III その他業務内容及び政策上の観点等により適切ではないと判断される場合

② 自主事業

自主事業とは、協定書・仕様書に定める管理業務の範囲外において、指定管理者が行う事業であり、管理業務の範囲外となることから実施に当たっては、本市があらかじめ承認することが必要となる。自主事業は原則として施設を使用して行うものであるが、施設を使用せず事業を実施する場合であっても、設置目的及び市の要求水準の達成に寄与する場合は自主事業として承認することができる。なお、施設の設置目的の範囲外の自主事業については、施設の使用に関して本市が目的外使用許可を行う必要がある。

自主事業の意義としては、本市の要求水準とは別に、指定管理者が施設の設置目的の達成に寄与する内容の事業を自らの創意工夫やノウハウを活かしたかたちで自主的に実施することを可能とする点である。

施設の効用の発揮と有効活用を図る観点から、自主事業の承認要件を明示することで、指定管理者の事業提案を積極的に受け入れていくとともに、当該事業の実施については、承認要件に反する場合を除き指定管理者の自主性に委ねることが重要である。

なお、自主事業の承認要件（例）及び自主事業による利益の取扱いについての考え方は、次のとおりとする。

〔自主事業の承認要件（例）〕

- I 設置目的及び市の要求水準の達成に寄与すること
- II 指定管理者の自己資金で実施するものであること（指定管理料の流用は原則として認めない。ただし、経営努力による利益と認められる分については、個別に判断すること）
- III 収支見込や事業の運営形態において、仕様書に示す指定管理者の本来の業務に支障をもたらさないと認められること
- IV 事業実施後の指定管理者による原状復帰が可能なこと
- V 第三者に損害を与えた場合の損害賠償など、当該事業の実施に伴う一切の責任を指定管理者が負うものであること
- VI 施設運営上の継続性に影響を与えないこと

Ⅶ 施設の管理運営とは関わりのない指定管理者固有の事業等のPRや関連イベント、その他指定管理者固有の事情によると認められる事業等は承認しないこと

Ⅷ 飲食・物販については、施設の設置条例に規定されている業務の範囲とならない限り目的の範囲外の自主事業となる

[自主事業による利益の取扱い]

公の施設の整備には土地、建物等に関する費用を要し、その管理運営についても経費の支出が伴うこと、また、指定管理者のノウハウ等を施設の管理運営に活かし経費の削減と市民サービスの向上を図るという制度趣旨からは、自主事業であっても公の施設の管理運営に付随して実施するものである以上、当該事業の実施により利益が生じる場合には、これを当該施設に伴う財政負担の軽減のために活用することが適切である。その一方で、自主事業の趣旨から指定管理者の自主性を尊重し、積極的な事業実施に向けたインセンティブを組み込む必要がある。このため、自主事業の承認に際しては、その実施により一定額以上の利益が生じる場合には、当該利益を按分すること等について検討する必要がある。

③ 成功報酬制度

指定管理者に使用料を徴収・収納させる施設においては、指定管理者の努力により使用料収入が増加したとしても、指定管理者自身の収入とはならないため、インセンティブに欠ける面がある。こうしたことから、指定管理者が事前に設定した使用料収入の目標額を上回る収入をあげた場合、その努力を評価し、目標収入額を上回った分の一定割合を指定管理者に支払うことにより、指定管理者の営業努力を促すこと等について検討する必要がある。

④ 次回指定管理予定者の選定における優遇措置

モニタリング総合評価において、指定期間の最終年度を除く期間（以下「優遇措置判定対象期間」という。）における総合評価の得点数合計の平均が8割以上となった場合、次回指定管理予定者の選定において、優遇措置を講ずるものとする。

[優遇措置の適用]

モニタリング総合評価で高評価を得た指定管理者が、当該施設の次回指定管理予定者に申請した場合、各選定等委員会において、次のとおり取り扱うものとする。

- I モニタリング総合評価の優遇措置判定対象期間の平均得点が9割以上
⇒ 選定基準の総合点数（100点満点）に10点を加算

- Ⅱ モニタリング総合評価の優遇措置判定対象期間の平均得点が8割以上、9割未満 ⇒ 選定基準の総合点数（100点満点）に5点を加算
※上記Ⅰ、Ⅱにおいて、選定基準の総合得点が200点満点の場合は、加算点をそれぞれ倍にする。

【例1】指定期間が5年の場合（5年目の評価結果は対象外）

※選定基準の総合点数（100点満点）

- i 1年目85点、2年目92点、3年目95点、4年目90点
4年間の平均得点が9割以上 ⇒ 10点加算
- ii 1年目85点、2年目75点、3年目86点、4年目82点
4年間の平均得点が8割以上 ⇒ 5点加算
- iii 1年目75点、2年目80点、3年目75点、4年目78点
4年間の平均得点が8割未満 ⇒ 加算なし

【例2】指定期間が3年の場合（3年目の評価結果は対象外）

※選定基準の総合点数（200点満点）

- i 1年目85点、2年目96点
2年間の平均得点が9割以上 ⇒ 20点加算
- ii 1年目75点、2年目88点
2年間の平均得点が8割以上 ⇒ 10点加算
- iii 1年目80点、2年目75点
2年間の平均得点が8割未満 ⇒ 加算なし

(2) 指定管理料等への反映

① 指定管理料の精算等

指定管理者のモチベーションを確保する観点から、指定管理料の精算等の手続は原則として行うべきではない。

ただし、施設の新設と同時に指定管理者制度を導入する場合で利用料金等収入見込みの想定が難しい場合や、指定管理に係る収益が指定管理者の管理業務と収支の状況からみて客観的に過大と認められるような場合、あるいは協定時に見込まれていない特段の事情の変更等が生じた場合など、指定管理者の自己努力と認められない場合は、指定管理者との協議により適切な対応を図る必要がある。

したがって、このような状況が想定される場合においては、あらかじめ取扱いを協定で定める必要がある。

② 賃金水準の変動への対応

社会情勢が変化する中においても市民サービスを維持・向上させるとともに、

次期選定時における民間事業者の参入リスクを低減するため、指定管理者が当初想定していた賃金上昇率と公表された統計指標等に基づく賃金水準の変動率を比較し、一定程度の乖離が生じた場合は、翌年度の指定管理料を調整することで、適正な賃金水準の確保を図る。

なお、調整額の具体的な算定方法等の詳細は、「大分市指定管理者制度における賃金スライド制度運用の手引き」に基づき対応する。

(3) リスクへの対応

① 制度運用上のリスク

指定管理者制度において、公の施設の管理運営主体となり得る団体等が増加したことに伴い、運営団体等の倒産や指定の辞退、あるいはサービス水準の低下など、制度運用上のリスクは、以前と比較して高まっていると言える。団体等の倒産や指定の辞退などは、公の施設の性質上、本来あってはならないことであり、そうした事態を可能な限り回避するため、制度運営に当たって十分な留意が必要である。また、公の施設における事故や大規模災害時の対応など、様々な角度から想定されるリスクを未然防止する観点から、モニタリング等を通じて随時、管理体制のチェックを行う必要がある。

② 財務関係書類等の確認

指定管理者としての事業活動以外に経済的な取引活動を行っている団体等については、毎年度終了後、管理運営業務の報告に併せて当該年度の団体の経営状況を説明する書類を求めることとする。なお、指定期間の初年度についても団体等の決算後、速やかに同様の書類を提出させ、その内容を確認する必要がある。

(4) 第三者への委託

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委託することはできない。

清掃、警備といった個々の具体的業務を指定管理者から第三者へ委託（再委託）することは差し支えないが、あらかじめ書面により本市の承認を得ることが必要である。

また、指定管理者から再委託を受けた第三者がさらに他業者へ委託（再々委託）する場合も、あらかじめ書面により本市の承認を得なければならない。

再委託や再々委託を制限なく認めることは、業務に係る責任の所在が曖昧になり、施設の管理運営におけるリスクが高まる危険性があることに留意し、承認すべきかどうかについては慎重に判断する必要がある。

なお、再委託、再々委託共に、承認に当たっては委託対象の業務、委託業者名、業務の実施予定時期等を明示し、業務完了後は指定管理者から、履行状況についての報告を受ける必要がある。

15 安全管理

安全管理の徹底を図るため、次の事項を基本協定書に盛り込むこととする。

- (1) 指定管理者は、安全管理の徹底のため、法令等を遵守した対応マニュアル（以下「安全管理マニュアル」という。）を作成し、その従事者に周知徹底を図り、安全対策に万全を期さなければならない。
- (2) 指定管理者は、指定期間中において、本業務等の実施に関連して事故、災害等の緊急事態が発生した場合は、速やかに安全管理マニュアルに基づき必要な措置を講ずるとともに、本市その他の関係者に対し緊急事態が発生した旨を通報しなければならない。

なお、安全管理マニュアルは、次の〇〇施設安全管理マニュアルの内容（例）を参考として市が作成したものに基づき、指定管理者に作成させるものとする。

〔〇〇施設安全管理マニュアルの内容（例）〕

I 予防対策

i 施設・設備

- ・施設、設備、表示標識、塀、門柱等の安全点検方法
- ・門や玄関等の施錠、受付の設定、死角となる場所の安全対策、時間外出入りの管理
- ・避難経路の確保 ・立入りの制限 ・火気等使用制限及び禁止行為の周知
- ・応急手当用品の点検方法 ・点検結果の記録及び報告
- ・点検後の事後措置の講じ方

ii 組織・連絡体制

- ・管理責任者の設置 ・巡回、声かけ、情報把握の方法
- ・注意報、警報発令時の対応 ・関係機関との連携体制
- ・委託業者等への指導の徹底 ・危機発生時における関係機関等との連絡体制

iii 従事者への研修

- ・危機発生時の対応に関する定期的研修 ・予防策・発生時対処の内容
- ・組織内での役割・連絡体制 ・外部との連絡体制 ・避難訓練の実施

iv 施設利用者への指導

- ・危険箇所の把握 ・施設使用時の適切な服装 ・安全な行動
- ・使用に伴って予想される問題点の周知

II 発生時対処

i 施設・設備

- ・通報装置の活用方法 ・二次災害の防止方法
- ・事故原因となった設備等の修理点検方法

ii 組織連絡体制

- ・危機発生時の対応方針
 - ・各人の役割分担、行動内容
 - ・連絡体制
 - ・避難場所、避難方法
 - ・情報収集、状況確認、記録の方法
 - ・事故報告
- iii 施設利用者への指導
- ・事故発生時の速やかな連絡
 - ・応急手当

16 災害への対応

本市の公の施設は、大分市地域防災計画（以下「防災計画」という。）において、一部が災害時の指定避難所等に位置づけられるなど、災害対応の拠点として重要な役割を担うことが想定されていることから、災害への対応方針を下記のとおり定める。

- (1) 防災計画で指定避難所等に位置づけられている施設の指定管理者は、災害時には防災計画で想定されている災害対応業務を行うことが想定される。そのため、あらかじめ市と指定管理者との間で事前調整を行い、災害時のマニュアルを整備し、職員に周知すると共に必要な訓練を実施することを求める。
- (2) 防災計画等に位置付けがない施設であっても、大規模地震等の災害発生時には、事実上避難者が集まる場所となったり、物資の配送拠点などに活用される可能性がある。そのため、それら施設においても、災害発生時における避難者の受け入れの可否の判断方法や、市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。
- (3) 指定管理者が行った災害対応業務により発生した費用については、原則として市の負担とすることとし、市と指定管理者との協議により決定することとする。なお、協議においては、災害対応業務等に伴い不要となった費用等についても考慮することとする。

17 個人情報保護

- (1) 基本的事項
 - ① 指定管理者が個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護については、万全の対策を講じなければならない。
 - ② 指定管理者へ個人情報を提供する場合は、必要最小限の提供を行うものとし、業務終了後は確実に回収する必要がある。
 - ③ 指定管理者の選定に当たっては、審査の重点項目として、指定管理者の個人情報の保護に関する措置を盛り込む必要がある。
 - ④ 指定管理者が、個人情報取扱規程等個人情報の取扱いについて指定管理者の保

有する個人情報の安全管理のための措置に関する規程等を定め、個人情報保護に関する責任者を配置し、また、従事者への個人情報保護についての研修を行うなどの措置をとるよう遵守するよう協定書等で規定する必要がある。

18 情報公開

(1) 指定管理者の情報公開

公の施設の管理業務を通じて、指定管理者が取り扱う情報の管理について、大分市情報公開条例第32条は、指定管理者は同条例の趣旨にのっとり、その保有する情報の公開に関し必要な措置を講ずるよう努めるものとし、また、実施機関は、指定管理者に対し、必要な措置を講ずるよう指導するものと規定している。

この条例の規定に基づき、本市は、指定管理者が保有する情報について公開請求があったときは、指定管理者に対して当該情報を提出するよう求めるものとし、指定管理者は、速やかに、これに応じるよう努めなければならない。こうした事項は、募集要項及び協定書に盛り込む必要がある。

(2) 指定管理者の候補者の選定過程における文書の情報公開

指定管理者の候補者の選定過程で、作成される文書については、団体等の技術ノウハウ情報や意思形成過程の情報等を非公開とするなど、情報公開条例の規定に基づき、適正に判断する必要がある。

(3) 選定等委員会の会議の非公開

公開することにより、率直な意見交換が損なわれるおそれがあり、また、具体的な民間事業者等の技術情報や信用情報に関わる内容が取り上げられる可能性があるため、会議については、原則として非公開とする。

19 苦情等への対応

(1) 施設利用許可処分に対する不服申立て

指定管理者が行った公の施設を利用する権利に関する処分についての不服申し立ては、市長等へ審査請求することになる。

(2) 施設利用に際しての苦情等の対応

指定管理者は、市民からの苦情や利用者の意見に、適宜対応し、サービス内容の充実や質の向上に反映できるように、体制や仕組みの整備を行うものとする。

本市は、指定管理者が行ったサービスの提供に関する苦情等の処理や対応を行う必要がある。

20 損害賠償請求等への対応

(1) 国家賠償法との関係

設計や建物の構造に瑕疵がある場合など、公の施設の設置又は管理において、通常有すべき安全性が欠けていたことが原因で、利用者に損害が生じた場合には、国家賠償法（昭和 22 年法律第 125 号）第 2 条の規定により、設置者である市は、賠償責任を負うこととなる。

また、公の施設の管理に当たって指定管理者の行為が原因で利用者に損害が発生した場合には、指定管理者がその費用を負担する旨を協定書において定めるものとする。

(2) 賠償保険への加入

施設賠償保険については、指定管理者が加入することとする。なお、保険範囲等については、各施設の特性等に応じて協定書で定める。

21 指定期間の終了等

指定管理者は、指定期間の終了又は指定の取消し等により、本市又は本市の指定する者に業務を引き継ぐ場合は、円滑な引継ぎを行うとともに、施設を原状に回復するものとする。

なお、利用申請や利用登録情報等の引継ぎの齟齬や利用者への不便・不都合が生じないように、利用料金制を導入している施設に関しては前受金（預り金）の取扱いについて募集要項や協定書に記載する等、適切な対応を行うこと。

22 書式（例）集

この指針に関する書式（例）集は、別紙に定めるとおりとする。

附 則

- 1 この指針は、平成 19 年 2 月 8 日から施行する。
- 2 この指針は、施行日以後に、指定管理者の指定の手續に着手するものから適用する。

附 則

この指針は、平成 20 年 2 月 4 日から施行する。

附 則

この指針は、平成 21 年 4 月 6 日から施行する。

附 則

この指針は、平成 24 年 3 月 27 日から施行する。

附 則

1 この指針は、平成 25 年 7 月 1 日から施行する。

2 6「指定管理者の募集」、7「指定管理予定者の選定」、12「業務報告書の提出、モニタリング、評価、監査」のうち(1)業務報告書の提出及び(2)モニタリングに関する事項、14「管理運営」のうち(1)指定管理者に対するインセンティブの付与に関する事項については、施行日以後に、指定管理者の指定の手續に着手するものから適用する。

附 則

この指針は、平成 28 年 3 月 1 日から施行する。

附 則

この指針は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この指針は、令和 4 年 3 月 15 日から施行する。

附 則

この指針は、令和 5 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この指針は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この指針は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。