

**横浜市指定管理者制度
運用ガイドライン
【第13版】**

横浜市

令和元年 9 月

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	2
2 公の施設	3
(1) 「公の施設」とは	3
(2) 「公の施設」の必要性の検討	3
(3) 指定管理者制度の適用の検討	4
3 指定管理者の指定に向けた流れ	5
4 指定管理者の権限・義務等	5
(1) 利用者に対する利用許可等の権限	5
(2) 利用許可等の法的位置付け	6
(3) 目的外使用許可	6
(4) 指定取消及び管理業務の停止等	6
(5) 指定取消等の手続	7
(6) 監査委員等による監査	8
第2章 本市における指定管理者制度運用の理念	9
1 本市における指定管理者制度の基本理念	9
(1) 指定管理者制度適用施設のマネジメントシステムの確立	9
(2) パートナースhipに基づく「共創」の実現	9
2 指定管理者制度適用施設のマネジメントシステム	10
(1) 目標に基づくマネジメント	10
(2) 指標の設定	10
(3) 協定に基づく管理運営及び評価	13
(4) PDCAサイクルと持続的改善	13
(5) 「共創の視点」の導入	13
第3章 制度運用全般に関する事項	15
1 運用に関する基本的事項	15
(1) 指定期間の設定	15
(2) 施設の目的・ビジョンの明示	15
(3) 情報公開の実施	16
(4) 個人情報の取扱い	16
(5) 指定管理者のアイデアの実現に向けた検討	16
(6) 施設の修繕等	16
2 リスクの管理	17
(1) リスク管理とリスク分担	17
(2) リスク分担の原則	17

(3) リスク分担の標準例	18
(4) 利用者等に対する損害賠償責任と施設賠償責任保険への加入	20
(5) 履行保証保険への加入の考え方	20
3 利用者等の安全の確保	21
(1) 施設の定期的点検及び修繕等の実施	21
(2) 災害等発生時の対応	23
第4章 運用手続《1》 指定管理者の公募及び選定	24
1 公募手続	24
(1) 公募・非公募の決定	24
(2) 選定単位の設定	24
(3) 公募方法	25
2 公募要項の記載項目	27
(1) 資格要件	27
(2) 選定基準	28
(3) 施設の概要等	28
(4) 管理業務の範囲	29
(5) 管理運営経費の提示	29
(6) 賃金水準の変動への対応	29
(7) 修繕費等の負担	29
(8) 各種税の取扱い	30
(9) 各種保険の加入状況の確認	31
(10) 市内中小企業への発注協力	31
(11) 選定委員会等の委員との接触禁止	31
(12) その他、管理運営に関わる項目	31
3 選定に関する手続	32
(1) 選定委員会等による選定	32
(2) 選定時における評価の考え方	32
(3) 1団体のみが応募した場合の取扱い	37
(4) 議決による不指定への対応	37
(5) 指定管理者に組織再編行為等が生じた場合の対応	37
第5章 運用手続《2》協定の締結及び管理運営の実施	41
1 協定の位置付け	41
2 協定書の記載項目	41
(1) インセンティブの付与とペナルティの賦課	41
(2) 利用料金制	42
(3) モニタリングに係る基本的事項	43
(4) 次期指定管理者への引継ぎの実施等	43
(5) 協定書に盛り込むべきその他の主な項目	44
第6章 運用手続《3》モニタリング及び評価	47

1	モニタリング及び評価の概要	47
2	指定管理者による自己評価	47
3	市（施設所管課）による評価	47
	(1) 管理経費の支出状況	47
	(2) 利用料金の収入状況	47
	(3) 利用実績（利用者数、自主事業への参加者数等）	47
	(4) 管理運営の実施状況（自主事業の実施状況、施設の管理状況、施設点検の実施状況及び結果等）	47
	(5) 指定管理者による自己評価結果（利用者会議・アンケート等含む）	47
	(6) 指標に対する目標値の達成状況	47
4	第三者評価機関・選定評価委員会による評価	48
	(1) 地区センター等の市内に多数設置されている施設	48
	(2) 特別養護老人ホーム等の福祉サービスを提供している施設	48
	(3) 美術館等の高い専門性を有する施設	48
5	利用者等による評価	49
	(1) 利用者会議	49
	(2) 利用者アンケート	49
	(3) 電話やFAXによるご意見・ご要望	49
6	結果の反映・フィードバック	49
	(1) 日常的なレベルでのモニタリング結果（自己点検、利用者意見等）	49
	(2) 市によるモニタリング（定期・随時の報告等に基づく指示）	49
	(3) 市による毎年度の評価（事業報告書に基づく評価）	49
	(4) 市による指定期間全体に対する評価（事業報告書等に基づく評価）	50
第7章	関係各部署の役割	51
1	各施設の所管課	51
2	各施設に関する条例・予算・制度等の所管課	51
3	政策局共創推進課	51
4	アセットマネジメント所管部署	51
	（参考法令）地方自治法	52

これまでの主な改訂内容

版数	内容
初版 (平成 21 年 10 月)	・ 初版発行
第 2 版 (平成 22 年 4 月)	・ 市政の意思決定の仕組みの見直しに伴う変更 ・ 施設点検や災害対応等に関するマニュアル、手引き等の名称について、正式名称が決まったことに伴う変更
第 3 版 (平成 23 年 5 月)	・ 機構改革による局名称の見直しに伴う変更
第 4 版 (平成 24 年 3 月)	・ 指定管理者選定評価委員会を附属機関として位置づけたことに伴う変更 ・ 横浜市暴力団排除条例の制定に伴い、欠格事由を追記
第 5 版 (平成 25 年 2 月)	・ 財務状況の確認の重要性について追記 ・ 資格要件に社会保険への加入を追記 ・ 選定時における市内中小企業者の参入機会の増大に関する取組について追記 ・ 市内中小企業への発注協力について追記
第 6 版 (平成 26 年 3 月)	・ 本市指名競争入札参加資格者が、指定管理業務において「横浜市指名停止等措置要綱」に定める措置要件に該当した場合、指名停止措置を行う旨を追記 ・ 選定時の評価項目及び選定基準の見直しに伴う変更 ・ 指定管理者が交代となった場合の、個人情報の適切な引継ぎの徹底について追記
第 7 版 (平成 26 年 10 月)	・ 選定単位の設定について変更 ・ 応募に当たっての資格要件に関する基本的事項について変更
第 8 版 (平成 27 年 4 月)	・ 民間事業者のアイデアを一層活用する評価項目の設定について追記 ・ 「横浜市指名停止等措置要綱」の改正に伴う変更
第 9 版 (平成 28 年 4 月)	・ 選定時における市内中小企業等に対する優遇措置について追記 ・ 指定管理者が提案内容を実現できなかった場合のペナルティについて追記 ・ 選定評価委員と応募団体の利害関係の確認について追記 ・ 選定時における応募団体名のブラインド化について追記 ・ 選定委員会の採点及び公表方法について追記
第 10 版 (平成 30 年 1 月)	・ 賃金水準スライドについて追記
第 11 版 (平成 30 年 4 月)	・ 個人情報の保護と開示請求への対応について修正 ・ 指定管理者からのアイデア提案への対応について追記 ・ 施設の長寿命化に関する修繕等への対応について追記 ・ 指定管理料の上限額の提示について追記
第 12 版 (平成 31 年 2 月)	・ 指定管理者が組織再編行為等を行った際の対応について追記
第 13 版 (令和元年 9 月)	・ 改訂履歴のページを追加 ・ 国家賠償法等に基づく賠償請求に関する記述を変更 ・ 選定時における市内中小企業等に対する優遇措置の対象に、中小企業等協同組合法に基づく協同組合のうち一部を追加することに伴う変更

はじめに

平成 15 年 6 月の地方自治法（以下「法」という。）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られていた「公の施設」の管理運営に関して、企業・NPO 等を含む団体（以下「民間事業者」という。）に委ねることが可能となった。

本市では、既に 900 を超える施設について当制度が導入されている。

近年、公共サービスに対する市民のニーズが多様化・高度化する一方、地方自治体を含む公共部門の財政状況が一段と厳しさを増していく中で、指定管理者制度だけでなく PFI や市場化テスト等、公共サービスや施設整備にあたって、行政と民間事業者がそれぞれの持つ経営資源やノウハウ・アイデアを活かした公民連携手法が導入されてきた。

しかしながら、従来のように「公（行政）が発注し、民（民間事業者）がその仕様に沿ってサービスを提供する」というような行政側の一方的な条件提示にとどまることなく、民間事業者の能力や創意工夫を最大限に引き出し、行政と民間事業者が双方向のコミュニケーションを通じて、それぞれのノウハウや経営資源を最適な形で組み合わせることにより、市民サービス向上と地域活性化を図り、新しい公共を「共に創る（共創）」ことを目指して、平成 21 年 3 月に「共創推進の指針」を策定した。

本ガイドラインは、「共創推進の指針」を公民連携事業の上位概念に据えながら、これまでの指定管理者制度の運用全般にわたる課題や様々な施設に共通する取扱い等を整理することにより、今後の制度運用の基礎となる、いわば「羅針盤」として策定したものである。本市における指定管理者制度運用の持続的改善を進めることを通じて、各施設の設置目的（施設の設置により達成を目指している政策目的）をより効果的かつ効率的に達成し、住民福祉のより一層の向上に資することを目的としている。

なお、本ガイドラインは、指定管理者制度が導入されるすべての公の施設に対する「制度運用の原則」を定めるものであり、実施にあたっての細目等については、各施設の所管課が施設ごとに個別に決定する。したがって、各施設の特性に応じてガイドラインとは異なる取り扱いを行う場合、各施設の所管課は、市民・利用者等に対して説明責任を果たす必要がある。

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、民間事業者に委ねることを可能とする地方自治法上の制度である（法第244条の2）。

つまり、指定管理者制度とは、公の施設の管理運営を通じて政策目的を達成するための手法の一つと位置づけられ、その目的は「多様化する市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、市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日総行第87号の総務省通知）。

指定管理者制度は、平成15年6月の法改正により創設されたものであるが、従来は行政処分として地方自治体が行っていた利用許可権限等、施設に関する管理権限を指定管理者に委任できることとなったほか、主に下表に示される点が従来の「管理委託制度」から変更となった。

	管理委託制度《改正前》	指定管理者制度《改正後》
管理運営の主体	- 公共団体、公共的団体、地方自治体の出資法人等に限定 - 相手方を条例で規定	- 民間事業者を含む幅広い団体（法人格は不要。ただし、個人は除く） - 議会の議決を経て指定
権限と業務の範囲	- 施設の設置者である地方公共団体との契約に基づき、具体的な管理の事務又は業務の執行を行う - 施設の管理権限及び責任は、地方自治体が引き続き有する（使用許可権限も付与できない）	- 施設の管理権限を指定管理者に委任（使用許可権限を含む） - 地方自治体は、管理権限は行使せず、設置者としての責任を果たす立場から必要に応じて指示等を行う
条例で規定する内容	委託の条件、相手方等	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
法的性質	委託（契約）	- 指定（行政処分） - 管理運営の細目等については、協定（行政処分の附款）により規定

2 公の施設

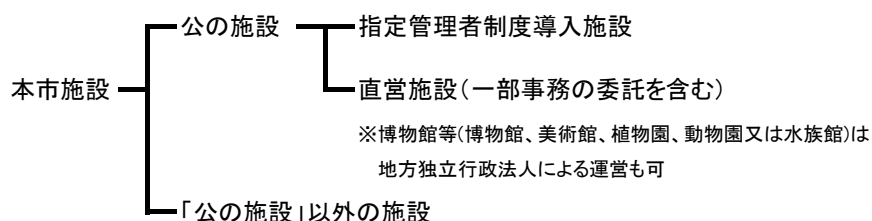
(1) 「公の施設」とは

「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）。

本市では、地区センター、地域ケアプラザ、公園、スポーツセンター等の地域に密着した施設の他、横浜美術館、横浜みなとみらいホール、横浜国際プール、みなと赤十字病院等の大規模施設が含まれる。

次のような要件を満たさない場合には、市が所有又は設置する施設であっても、「公の施設」とは位置付けられないこととなる。

- ア 住民の利用に供する施設であること（純然たる試験研究所、庁舎等は、公の施設ではない）
- イ 横浜市の区域内に住所を有する者の利用に供する施設であること（観光ホテル等は、公の施設ではない場合が存する）
- ウ 住民の福祉を直接的に増進することを目的とすること（競輪場等は公の施設ではない）



(2) 「公の施設」の必要性の検討

ある施設について、指定管理者制度の新たな適用や再度の指定に際し、当該「公の施設」を設置する必要性や意義が十分に認められていることが前提である。

したがって、必要性の検討にあたっては、

- 社会経済情勢の変化など、所期の設置目的に照らして、サービス需要や効果が乖離していないか
- 同種の施設サービスが民間事業者等により十分に提供されているなど、行政が競合して実施していないか

等、財政局公共施設・事業調整課が策定した「公共施設の保全・利活用基本方針」に基づいた施設の評価を実施するなど、公的サービスとして実施する意義も含め、各施設所管課が個々の施設を検証することが必要である。

(3) 指定管理者制度の適用の検討

地方自治法上、「公の施設」は、本市による直営（一部事務の民間事業者等への委託を含む）あるいは指定管理者制度による管理運営を行うことと定められている（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く。）。

その際、「どちらの管理形態が、より効果的かつ効率的に施設の設置目的を達成できると考えられるか」を基本的な判断基準とするべきであり、単純に施設の性質論（例えば、「〇〇施設は公共性が高いから直営であるべき」）によって決定されるべきものではない。

公の施設のうち、現段階においては、本市に管理権限を留保する必要性が高い施設、あるいは指定管理者制度を導入する必然性の低い施設と考えられる施設は、概ね次のような施設が想定される。

ア 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

イ 指定管理者制度の導入により、経費の上昇又はサービスの低下が想定される施設

ウ 運営形態の変更を実施中又は検討中の施設

エ その他、指定管理者として適切な民間事業者が存在しないことが明らかな場合など、市の直接的関与が必要であると判断される施設

なお、これは、あくまでも基本的な考え方を例示したものであり、具体的には個々の施設ごとに詳細に検討する必要がある。

3 指定管理者の指定に向けた流れ

主な手続	具体的な手続
条例の制定 又は改正	・ 設置条例の制定又は改正について市会へ付議 ※新たに指定管理者制度を導入する場合のみ
選定 (公募又は 非公募)	・ 選定委員会で公募要項の決定（非公募の場合は申請要項） ・ 十分な周知期間を設けてホームページ等で広く公募（非公募の場合は不要）
選定	・ 応募者へのヒアリングの実施 ・ 選定委員会で客観的な選定基準に基づき選定
指定の議決	・ 指定管理者、指定期間等について市会へ付議
協定締結	・ 指定の通知 ・ 告示 ・ 協定の締結
適正な管理 運営の確保	・ 毎年度終了後、事業報告書及び翌年度の事業計画書の提出 ・ 利用者の声の聴取など管理の実態把握 ・ 必要に応じて指導等の実施

4 指定管理者の権限・義務等

(1) 利用者に対する利用許可等の権限

指定管理者制度により、従来は行政処分として市が行っていた利用許可等の施設の管理権限を指定管理者に委任できるが、法令により市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日総行行第87号の総務省通知）。

ア 使用料の強制徴収（法第231条の3）

イ 行政財産の目的外使用許可（法第238条の4）

ウ 不服申立てに対する決定（法第244条の4）

また、個別法に制限のある場合（例：市営住宅）等を除き、実際にどのような権限を与えるかについては、各施設の特性を考慮した上で、各施設の設置条例において規定することとされている。

同種の施設が複数存在する場合（例：地区センター）、平等利用など公平性の観点から、各所管課は、利用許可等の取り扱いに関する統一基準を策定しておくことが望ましい。

(2) 利用許可等の法的位置付け

指定管理者に対して利用許可等の権限を与える場合、あくまでも指定管理者は「本市の機関」として権限を行使するものであることから、「横浜市行政手続条例（平成 7 年 3 月条例第 15 号）」（以下「行政手続条例」という。）の規定が適用される。そのため、許可基準を受付場所に掲示するなどにより公にする必要があること、不許可とする場合にはその理由を示す必要があること等を、協定において確認的に規定する。

また、申請に対する判断に際して、疑義が生じた場合には、施設所管課と協議した上で決定することとする旨を、協定で規定する。

さらに、手続きについては、行政不服審査法、行政事件訴訟法等の規定を踏まえて行われることを、協定に明記する。

(3) 目的外使用許可

利用許可等の権限については指定管理者に付与することが可能であるが、目的外使用の許可権限については、地方自治法上、市が引き続き有することとされているため、指定管理者が権限を行使できるものではない（平成 15 年 7 月 17 日総行行第 87 号の総務省通知）。

例えば、指定管理者に管理運営を任せている施設において、屋外広告物や飲料水等の自動販売機の設置等は、「行政財産の目的外使用許可」として本市が行政処分を行うこととなる。

また、指定管理者へ「指定を行う行政処分」と、「行政財産の目的外使用許可」という行政処分は、地方自治法上の根拠等が異なる処分であることから、施設の管理者である指定管理者に対して、当然に、「行政財産の目的外使用許可」を与えるものでないことについても留意されたい。

(4) 指定取消及び管理業務の停止等

地方自治法上、市は、指定管理者が市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）。

協定では、当該条項の内容について確認的に規定した上で、指定取消等の事由を例示列挙する。

ア 当該施設の設置条例又は協定の規定に違反したとき

イ 法第 244 条の 2 第 10 項の規定に基づく報告の要求又は調査に対して、これに応じ

- ず又は虚偽の報告を行い、若しくは調査を妨げたとき
- ウ 法第 244 条の 2 第 10 項の規定に基づく指示に従わないとき
- エ 当該施設の指定管理者公募要項に定める資格要件を失ったとき
- オ 申込みの際に提出した書類の内容に虚偽があることが判明したとき
- カ 指定管理者の、経営状況の悪化や組織再編行為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判断されるとき
- キ 指定管理者の、指定管理業務に直接関わらない法令違反等により、当該団体に管理業務を継続させることが、社会通念上著しく不相当と判断されるとき
- ク 指定管理者の責に帰すべき事由により管理業務が行われなるとき
- ケ 不可抗力（暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキなどの市若しくは指定管理者の責に帰することのできない自然的又は人為的な現象をいう）により管理業務の継続が著しく困難になったと判断されるとき
- コ 指定管理者から、指定の取消又は管理業務の全部若しくは一部の停止を求める書面による申し出があったとき
- サ 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
- シ その他、市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認めるとき

なお、指定管理者が本市指名競争入札に参加する資格を有する者であり、指定期間中に横浜市指名停止等措置要綱に定める措置要件に該当する場合は、指名停止を行う。

(5) 指定取消等の手続

指定取消等の実施にあたっては、取消等の事由に該当し得る事象が発生した場合に、事象の重大性、原因（帰責性）、市民・利用者への影響、処分実施後の当該施設の管理運営方法を考慮した上で、処分の内容・実施時期等を決定する。

処分の実施にあたっては、本市の行政手続条例に基づき、理由の提示や聴聞等の手続が必要である。

また、指定取消等の処分を行った場合には、必要に応じて、市が既に支払った指定管理料の返還、收受した利用料金の全部又は一部の市への納付、市に損害が発生した場合には損害賠償の支払い、指定管理者の組織再編行為等に伴って、新たに指定管理者を指定する際に発生する市の実費等^(※)を指定管理者に求めることができる旨、協定等に規定する。

※ここでの実費等とは次に示す費用をいう。

- ア 次期指定管理者の指定のために開催する選定評価委員会等の委員に支払う謝金等の費用
- イ 組織再編行為等への対応のために必要となった弁護士等の専門家への相談に要す

る費用

(6) **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も、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、評価・モニタリング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（法第 242 条）及び住民訴訟（法第 242 条の 2）の対象となる。

○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（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、学識経験等からの意見聴取ができる（法第 199 条第 8 項）。

○包括外部監査契約に基づく監査

「横浜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（法第 252 条の 37）。

○個別外部監査契約に基づく監査

「横浜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（法第 252 条の 42）。

第2章 本市における指定管理者制度運用の理念

1 本市における指定管理者制度の基本理念

(1) 指定管理者制度適用施設のマネジメントシステムの確立

法第244条の2第3項は、「公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるとき」には、指定管理者制度を適用することができる旨規定しており、指定管理者制度導入の目的は、公の施設の管理に民間の能力を活用することにより、「住民サービスの向上」及び「経費の節減」を図ることが主たるものとされている。

しかし、公の施設は、既述のとおり「政策目的の達成」のために設置されるものであり、その管理運営が向上したと言えるためには、直接的な利用者に対する「サービスの向上」や「経費の節減」のみでは必ずしも十分とは言えない。

そこで、本市における指定管理者制度の運用にあたって、まず各施設に固有の設置目的（ミッション：mission）を明確化した上で、その効果的かつ効率的な達成を目指すことをマネジメントとして確立する。

本市においては、指定管理者制度の運用に際しては、単に「（建物としての）施設の管理を行う」ということではなく、明確化された目的の達成を目指すための手法として指定管理者制度を位置づけ、運用していくことを基本姿勢とする。

(2) パートナースhipに基づく「共創」の実現

指定管理者制度は、単なる「施設管理運営業務のアウトソーシングの延長」ではない。

市と指定管理者との関係は、法的には「委任者」と「受任者」の関係として捉えられるが、本市ではより積極的に、お互いの持つ強みに基づき適切に分担された役割を果たすことによって、新たな価値の創出という共通の目的の達成を目指す「パートナーシップ」として位置づける。

本ガイドラインの上位規範にあたる「共創推進の指針」に掲げられた理念である「異なる価値観の積極的相互作用を通じて新たな価値を創出し、行政と民間で『公』を共に創っていくこと（共創）」を、「公の施設の管理運営」という過程を通じて具体化していく取組として捉えるものである。

「共創推進の指針」では、本市における共創事業として民間事業者等とパートナーシップを構築する際の基本的姿勢として、次の4つの原則を掲げている。

ア 対等・対話の原則

イ 目標共有の原則

ウ アイデア保護と透明性確保の原則

エ 役割分担と責任明確化の原則

これらの原則に基づき、次の点に留意して、市と指定管理者との良好な関係を構築する。

- ア 対等なパートナーとして認めあい、コミュニケーションを重視
- イ 施設目的の効果的・効率的な達成を共に目指し、協定により合意した目標を共有
- ウ 制度運用の高い透明性の保持と、事業者のアイデアを適切に保護
- エ 互いの役割分担とそれに伴う事前の責任明確化

このような、本来異なる価値観を有する市と指定管理者との間での「パートナーシップ」を実現していくためには、目的・目標の明確化及び共有が不可欠であることから、明確化された目的・目標に基づくマネジメントシステムの確立は、指定管理者制度の運用における実効性ある「共創」の基盤としても、必要となるものである。

2 指定管理者制度適用施設のマネジメントシステム

(1) 目標に基づくマネジメント

指定管理者制度により公の施設の目的を効果的に達成するためには、「目的（ミッション）を明確化した上で、その目的達成のために組織を運営すること」が必要であり、より具体的には、「指定管理者の全活動を、その目的達成のために方向付けること」が求められる。

しかしながら、各施設の「目的」は、多くの場合極めて抽象的なものであることから、すべての活動をその目的達成に方向づけていくためには、より具体化・細分化された「指標」に落とし込んだ上で、その指標に対する「目標（値）」を設定し、それに基づいた施設のマネジメントを行うことが必要である。

この「目標に基づくマネジメント」を、本市の指定管理者制度の運用におけるマネジメントシステムの基本とする。全体像としては次ページのとおりである。

(2) 指標の設定

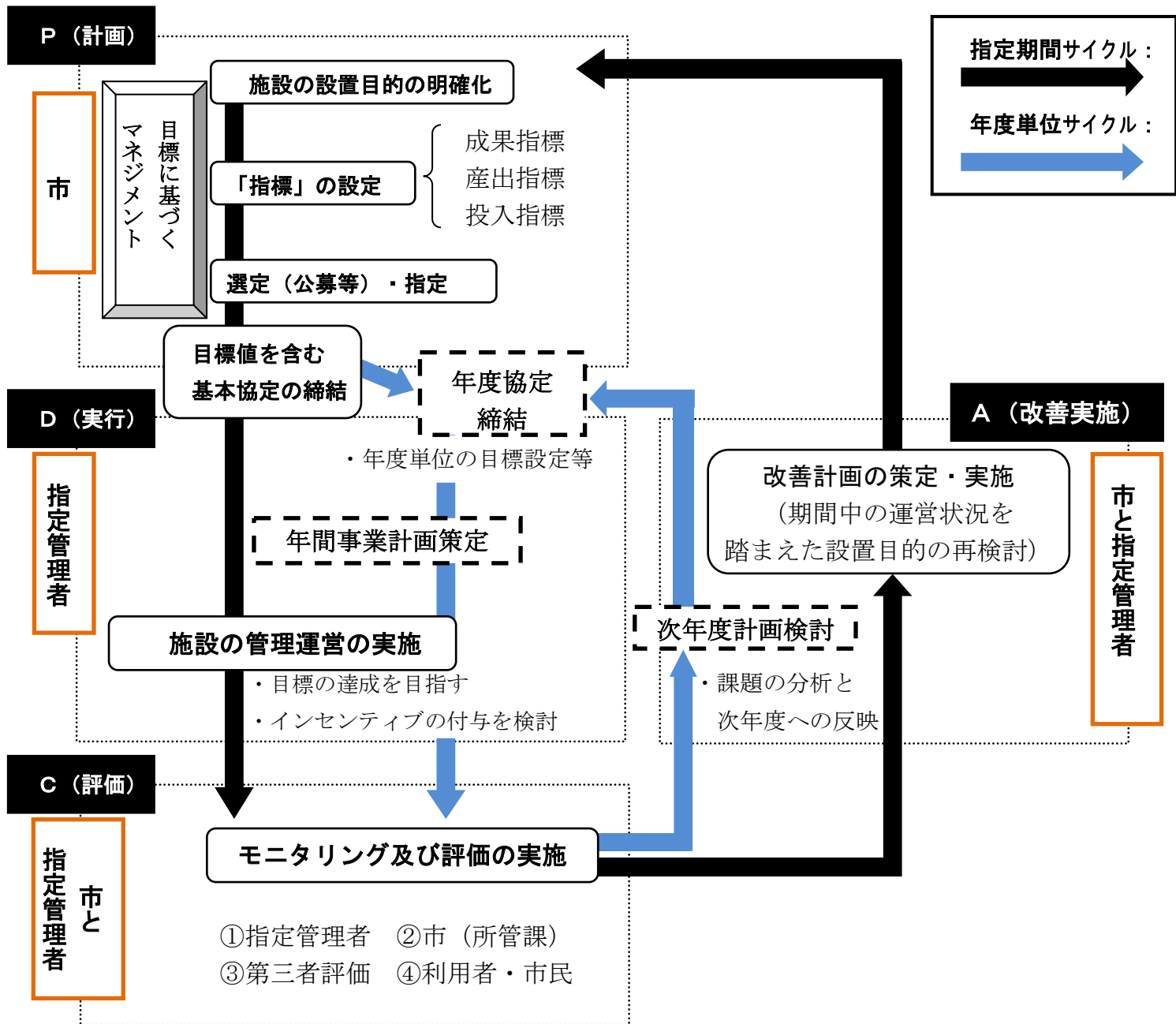
ア 指標設定の重要性

「目標に基づくマネジメント」を実施する上で、組織全体としての目的達成の状況の認識・評価や日々の活動の有効性や効率性等を測定できる「指標」設定が重要となる。

指定管理者制度の運用における目標に基づくマネジメントの成否は、抽象的な施設の目的（ミッション）を、施設の特長や機能を考慮した上で、どれだけ具体的な「指標」として適切に落とし込めるかにかかっている。客観的な目標設定及びそれに対する評価を行うために、可能な限り、数値化した指標を設定することが望ましい。

指定管理者制度適用施設のマネジメントシステム

「指定期間」と「年度単位」の2つの期間のPDCAサイクルによって、各施設の管理運営の持続的・継続的改善を目指す。



「共創の原則」の適用

- a 対等・対話の原則
- b 目標共有の原則
- c アイデア保護と透明性確保の原則
- d 役割分担と責任明確化の原則

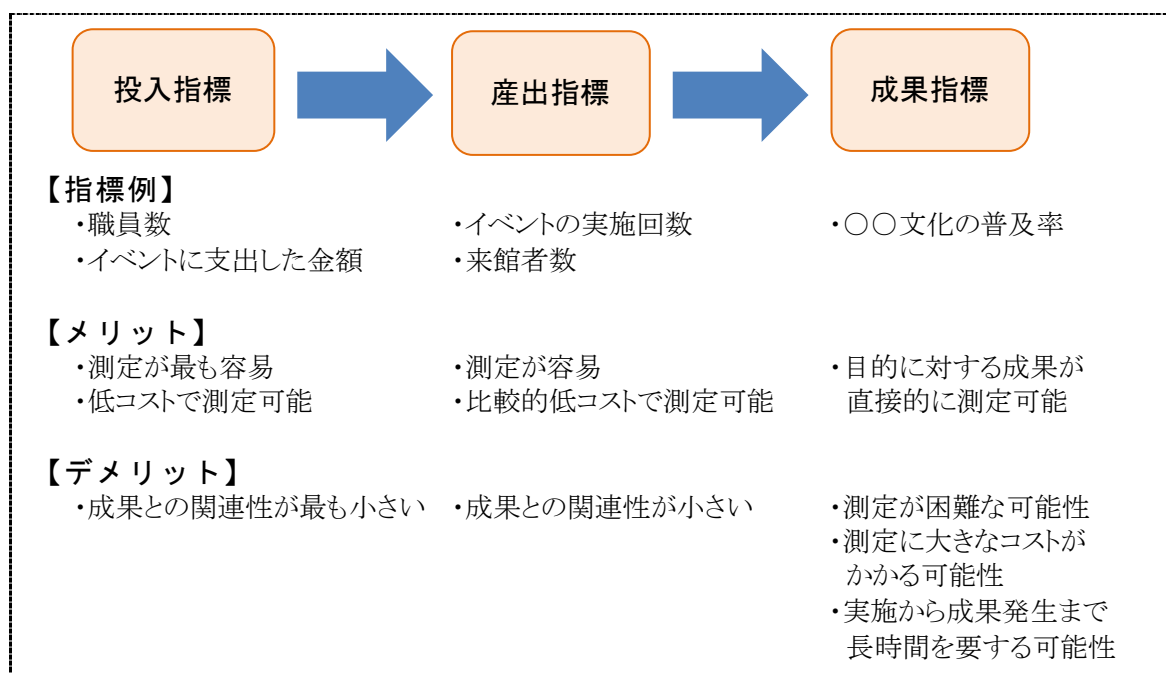
「共創の視点」の導入

- a 市民・利用者の視点
- b 財務の視点
- c 成長・発展の視点
- d 地域・社会の視点

イ 成果指標最優先の原則

指標には、次の3類型があり、それぞれの関係は下図のとおりとなる。

- (ア) **成果（アウトカム）指標**：活動により創出された成果・価値を示す
例) ○○文化の普及率（市民の○%）
- (イ) **産出（アウトプット）指標**：活動の実施状況を示す
例) イベント実施回数（年間○回）、来館者数（○人）等
- (ウ) **投入（インプット）指標**：投入された資源の量を示す
例) 職員数（○人）、イベント費用（○円）等



成果指標は直接的に活動の成果自体を示すものであることから、指定管理者制度における目標に基づくマネジメントの実施にあたっては、**原則として「成果指標」を適用**することが望ましい。

しかし、成果指標には、測定の困難性、費用、活動の実施から成果の創出までのタイムラグ等の課題が存在するため、必要に応じて、産出指標を用いることも可能とし、また投入指標についても、産出指標の利用も不可能な場合には用いることができることとする。

(3) 協定に基づく管理運営及び評価

施設の目的に基づいて設定した指標に対して、指定管理者が達成すべき目標値の設定を行う。

目標値は、本来、施設の設置者である市が予め定めておくべきものだが、実際の目標設定にあたっては、施設の現状や指定管理者とされた事業者の特性等を前提として、公募時の要項や提案内容等に基づき、市と指定管理者が協議を行い明確かつ具体的に設定することが必要である。

設定した目標については、原則として、協定において明記（必要に応じて別紙等を作成）する。

日々の施設の管理運営は、この協定等に則って行うとともに、毎年度の事業報告書においても目標の達成状況を市に報告し、市はそれに基づき管理運営状況の評価を行う。

(4) PDCAサイクルと持続的改善

指定管理者による公の施設の管理運営にあたっては、単年度の状況を評価するだけでなく、その評価を指定期間内における管理運営の改善につなげていくこと、すなわち「持続的改善」の仕組みを確立することが、施設の管理運営状況を中長期的に向上させていくためにも必要である。

そのために、公の施設の管理運営について、P（Plan：計画）、D（Do：実行）、C（Check：評価）、A（Act：改善実施）の4段階を事業の1サイクルとする「PDCAサイクル」を確立する。

指定管理者制度の運用に具体的にあてはめれば、次のとおりとなる。

- P（計画）：① 目的の明確化及び具体的指標の設定
② 指標に対する目標値を含む協定の締結
- D（実行）：③ 協定に則った管理運営
- C（評価）：④ 管理運営状況の評価
- A（改善）：⑤ 評価に基づく改善計画の策定・実施

また、PDCAサイクルを有効に活用するためには、指定管理者に対して、持続的改善のための適切な「動機付け」を行うことが重要である。

そのため、求められる水準に達しなかった場合に指定取消や事業の一時停止等を行うという「ペナルティ」の側面を強調した法の規定のみを用いるのではなく、「インセンティブ」の付与等もあわせて活用することを検討する。

(5) 「共創の視点」の導入

公の施設のマネジメントを行うにあたっては、限定された領域のみにおける目標達成を目指すのではなく、より幅広い視点から施設の目的を捉えて、日々の活動に落とし込むことが必要である。

具体的には、「民間と行政が共有する4つの視点」として「共創推進の指針」に掲げられた次の4項目を踏まえて、各施設のマネジメントを行うことが必要である。

ア 市民・利用者の視点

- ・市民・利用者にとっての価値の向上が図られているか
- ・良質なサービスが継続的に提供されているか

【例】

- ・民間事業者の有するノウハウを生かした管理運営が実施され、サービスの向上が図られているか
- ・適切なモニタリングの実施等により、協定で定めた管理運営水準が確保されるとともに、持続的な改善が進められているか

イ 財務の視点

- ・VFM (Value for Money) の最大化、ライフサイクルコストの最小化が図られているか
- ・リスクコストが勘案されているか

【例】

- ・指定管理者制度の適用により、VFM が向上しているか（サービスが一定の場合、経費が低下しているか。経費が一定の場合、サービスが向上しているか）
- ・市と指定管理者の間で、リスクが適切に分担されているか

ウ 成長・発展の視点

- ・事業者の成長促進につながっているか
- ・行政組織の能力向上に寄与しているか

【例】

- ・民間事業者が事業を継続するのに必要な利潤を確保できているか
- ・市職員が、施設のモニタリング等に関する知識・経験を蓄積できているか

エ 地域・社会の視点

- ・地域貢献、環境、雇用確保など地域との調和が図られているか
- ・地域経済の活性化に寄与しているか

【例】

- ・指定管理者の職員が、適法な労働条件のもとで雇用されているか
- ・民間企業やNPO等の団体が、応募しやすい条件となっているか
- ・施設の特性に合わせて、市内で活動している団体の参入機会が確保されているか

第3章 制度運用全般に関する事項

指定管理者制度の運用にあたっては、前章のマネジメントシステムにのっとり施設の管理運営を行うが、マネジメントシステムの原則及び留意点等については、本章においてマネジメントシステム全般に共通する事項を規定し、第4章から第6章までにおいてステージごとの個別事項を規定する。

1 運用に関する基本的事項

(1) 指定期間の設定

指定期間については、次の理由から、5年を標準とする。

- ・ 指定管理者が施設の管理運営に習熟し成果を発揮するためには、PDCAサイクルの活用も含めて、一定の期間を要すること
- ・ 一方で、あまりに長い期間とすることは、市が指定管理者による管理運営の状況を見直す機会を減少させるとともに、競争の導入による指定管理者に対する規律の付与が困難になること

施設の特性等を考慮し、次の基準に基づき、5年より長い期間あるいは短い期間を設定することも可能であるが、長期間とする場合には、各施設の制度・条例等の所管課が政策局共創推進課等と協議し、原則として経営会議に付議した上で決定することとする。

ア 大規模な医療施設については、**10年～30年**

イ PFI方式で整備運営する施設については、**PFI事業の期間**

ウ 指定管理者の変更等の頻繁な実施が、施設の設置目的の達成に重大な影響を与えることが明白である場合等については、最長10年間

例) 利用者、地域、団体等との関係の維持・構築の重要性が極めて高い施設
職員育成など組織的な専門性の蓄積に長期間が必要となる施設

エ 施設の事情等により短期間とする必要がある場合は、必要な期間

例) 2年後に施設再整備の予定があるため、2年間とする場合

ただし、ウの場合においては、中間評価の実施を必須条件とし、5年目を目途に、協定等に基づく目標の達成状況等を選定評価委員会等によって必ず評価を実施する。

その際、評価委員会が予め定める基準に満たない場合には、一定の猶予期間を設けた上で、指定を取り消し、新たに公募・選定を行う。その旨を、公募要項・協定書等に明記する。

(2) 施設の目的・ビジョンの明示

指定管理者制度運用の目的は、施設の設置目的の効果的・効率的な達成であり、目的達成のための事業計画を応募者が的確に作成するためにも、その明確な記述が必要

不可欠である。

そのため、「その施設の設置と管理運営により本市として何を達成したいのか（どういう状態を創り出したいのか）」という施設の設置目的やビジョンを公募要項及び協定に明確に規定する必要がある。

(3) 情報公開の実施

指定管理者制度の運用には高い透明性が求められることから、指定管理者は、公の施設の管理運営業務に関して保有する情報の公開等に積極的に取り組むことが必要である。

そこで、協定等において、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例（平成 12 年 2 月横浜市条例第 1 号）」の趣旨にのっとり市が示す「指定管理者の情報の公開に関する標準規程」に準拠して、各指定管理者が、「情報公開規程」を作成し、それに基づき、情報開示の申出等に対して適切に対応しなければならない旨を規定する。

(4) 個人情報の取扱い

ア 個人情報の保護

指定管理者は、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」に規定される「個人情報取扱事業者」として、同法の定める義務規定を遵守しなければならない。

また、指定管理業務を行うにあたって個人情報を取り扱う場合には、「横浜市個人情報の保護に関する条例」（平成 17 年 2 月条例第 6 号）の関係規定が適用される。

協定等においては、これら個人情報の保護に関する法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない旨を定める。

イ 個人情報の開示

また、同法に基づく保有個人データの開示等の請求について、手続等の統一を図るため、協定等において、市が示す「指定管理者の保有する保有個人データの開示等の請求に関する標準規程」に準拠して、各指定管理者が、「保有する保有個人データの開示等の請求に関する規程」を作成し、保有個人データの開示等の請求に対して適切に対応しなければならない旨を規定する。

(5) 指定管理者のアイデアの実現に向けた検討

指定管理者からの事務や事業へのアイデア提案は、市民サービスの向上や課題の解決に有効である。

そのため、市は様々な機会を捉えてアイデアを実現していけるよう指定管理者と検討・協議していく。

(6) 施設の修繕等

指定管理施設の運用にあたっては、利用者等の安全の確保や必要なサービスと施設機能の持続的な提供を図るため、長寿命化を踏まえた修繕等を行う必要がある。

そのため、建物及び昇降機等の設備に対する法定点検（消防法、建築基準法第 12 条点検等）など、定期的な点検を指定管理者が確実に実施するとともに、各種点検や市が行う調査等により修繕等が必要と判断された場合は、施設所管区局と指定管理者が協議し、速やかに対応しなければならない。

なお、修繕等の履行にあたっては修繕等の分担及び履行報告について、公募要項、協定に規定する必要がある。

2 リスクの管理

(1) リスク管理とリスク分担

「リスク」という用語は様々な領域で使われており、その定義も一様ではないが、ここでは、事前にその影響を正確には想定できない不確実性のある事象が発生し、その結果、被害や損失等が発生することとする。

また、リスク管理とは、リスクの顕在化に伴う損失の発生を最小化することを目的として、発生しうるリスクの種類・内容、発生確率、想定される影響の規模等について、事前に可能な限り分析・把握した上で、適切な対応を図ること、と定義することが可能である。

公の施設のリスク管理にあたっては、リスクの適切な分担を行うことが必要であり、また、分担したリスクについては、市と指定管理者がそれぞれ、何らかのリスクが顕在化した場合（例：利用者等に事故が発生した場合）の対応策や連絡体制等を明確化しておくことが重要である。

具体的には、例えば、次のような項目についてあらかじめ定めておくことが考えられる。

ア 危機発生時の対応体制（責任者の明確化）

イ 危機発生時の報告・連絡体制（情報の共有・一元化）

ウ 被害者が発生した場合の対応策

エ 「業務継続計画」の策定

（危機の発生による業務の中断を最小限にとどめ、施設の管理運営を継続的に実施していくための体制の構築）

(2) リスク分担の原則

リスク管理を有効に行うためには、想定されるリスクについて当事者（市と指定管理者）間において、適切なリスク分担を事前に行うことが重要であるが、その基本原則となるのは、想定されるリスクを可能な限り明確にした上で、「リスクを最も良く管理することができる者が当該リスクを分担する」ことである。

具体的には、

- ア リスクの顕在化をより小さな費用で防ぎ得る対応能力
- イ リスクが顕在化する恐れが高い場合に追加的損害を極力小さくし得る対応能力

等の点において、市と指定管理者のどちらが適切かを判断しながら、その帰責事由の有無等を考慮してリスク分担を行う。

(3) リスク分担の標準例

具体的なリスク分担の方法としては、次の3つが考えられる。

- ア 市がすべてを負担
- イ 指定管理者がすべてを負担
- ウ 双方が一定の割合で負担（リスク顕在化後に協議する場合、一定額までは全額を指定管理者が負担し超過部分は市が負担する場合を含む）

個々の施設におけるリスク分担については、各施設の特性を踏まえて、協定において必ず定めることとするが、その際には、次ページの「リスク分担の標準例」を参考とするものとする。

リスク分担の標準例

リスクの種類	リスクの内容	負担者			
		市	指定 管理者	分担 (協議)	指定管理者 (負担限度付)
物価変動	収支計画に多大な影響を与えるもの	○			
	それ以外のもの		○		
賃金水準	賃金水準の上昇による人件費の増加	○			
資金調達	資金調達不能による管理運営の中断等		○		
	金利上昇等による資金調達費用の増加		○		
法令等変更	管理運営に直接影響する法令等の変更			○	
税制変更	消費税（地方消費税を含む）率等の変更			○	
	法人税・法人住民税率等の変更		○		
	事業所税率等の変更			○	
	それ以外で管理運営に影響するもの			○	
許認可等	市が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの	○			
	指定管理者が取得すべき許認可等が取得・更新されないことによるもの		○		
管理運営内容の 変更	市の政策による期間中の変更	○			
	指定管理者の発案による期間中の変更			○	
組織再編行為等	指定管理者の組織再編行為等により市に発生する費用		○		
市会議決	指定の議決が得られないことによる管理運営開始の延期		○		
需要変動	大規模な外的要因による需要変動			○	
	それ以外のもの		○		
管理運営の中断・ 中止	市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		○		
	それ以外のもの			○	
施設等の損傷 及び修繕	指定管理者に帰責事由があるもの		○		
	指定管理者が設置した設備・備品		○		
	それ以外のもの (上段：一件当たり、下段：年間合計)				〇〇万円
					〇〇万円
利用者等への 損害賠償	市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		○		
	市と指定管理者の両者、又は被害者・他の第三者等に 帰責事由があるもの			○	
公募要項等	公募要項等の瑕疵・不備に基づくもの	○			
不可抗力※	不可抗力による施設・設備の復旧費用	○			
	不可抗力による管理運営の中断			○	

※暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地すべり、落盤、火災、戦乱、内乱、テロ、侵略、暴動、ストライキなど

(4) 利用者等に対する損害賠償責任と施設賠償責任保険への加入

公の施設の管理運営が行われている際に、故意又は過失、施設の瑕疵等が原因となって、利用者等に損害が発生した場合、原則として、「リスク分担の標準例」のとおり帰責事由を有する者がその損害を賠償する責任を負うこととなる。

しかし、損害を被った者は、国家賠償法第1条（公務員による不法行為による損害の賠償）、同法第2条（公の営造物の瑕疵による損害の賠償）、民法第715条（使用者責任）等に基づき、市に対して損害賠償を請求する可能性がある。

これらの規定に基づき市が損害を賠償した場合で、指定管理者に帰責性があるときには、市は指定管理者に対して求償することができる。

次の理由から、指定管理者は、複数の損害保険会社により提供されている「施設賠償責任保険」（指定管理者特約条項等の付いたもの）に加入し、当該保険からの保険金支払いによって損害賠償責任に対応することを原則とする。当該保険への加入については、指定管理者の費用負担に基づき、指定管理者を記名被保険者、市を追加被保険者、利用者等を保険金請求権者として、指定管理者が加入手続を行う。市は、保険の付保範囲、必要な補償内容、既加入の保険の内容等について公募要項に明記する。

ア 指定管理者が、損害賠償請求に対応する支払能力を有しないケースが多く想定されること

イ 被害者に対して、迅速な対応を可能とすること

ウ 過失責任の割合等に関する、市と指定管理者の間での無用な争訟等の発生を避けること

(5) 履行保証保険への加入の考え方

指定管理者が何らかの事由で施設の管理運営ができなくなった場合等に、市が保険金の受取りを請求できる「履行保証保険」があるが、次の理由により、必ずしも加入を要しない。

ア 管理運営の中断等が発生した場合の金銭補償のみであり、管理運営の継続を直接担保するものではないこと

イ 与信の低い小規模事業者（NP0、任意団体等）は加入が認められない可能性が高く、「幅広い団体の参入機会の確保」という指定管理者制度の趣旨から逸脱する可能性が高いこと

ウ 新たに発生する保険料負担に見合った便益が見込まれないこと

3 利用者等の安全の確保

(1) 施設の定期的点検及び修繕等の実施

利用者等の安全の確保及び施設の長寿命化を図るため、各施設について、建物や昇降機等の設備に対する法定点検を含む、定期的な点検を指定管理者が確実に実施するとともに、各種点検において修繕等が必要と判断された場合は速やかに対応するため、その条件等について公募要項及び協定に規定する。

特に、施設の点検・整備等に関しては、利用者に事故が発生した場合等に、その責任の所在について、設置者である市と管理者である指定管理者の間で争いが生じる可能性があるため、責任と役割の分担について、両方で十分に協議した上で、協定等であらかじめ明確にしておく必要がある。

施設の定期的点検については、基本的には指定管理者の責任で実施し、市は、指定管理者が実施する業務の監督責任を負うとともに、施設の設置者として安全確保を行う義務を負うものである。

特に、利用者の安全に大きな影響をもたらしうる建物・設備（例：昇降機・プール・浴室等）については、決して事業者（指定管理者又は指定管理者からの受託業者）任せにすることなく、安全性の確保に特段の留意が必要である（次ページ参照）。

また、地区センター等の施設については、建築局保全推進課が策定した「維持保全の手引」「施設管理者点検マニュアル」に基づき、指定管理者が施設・設備の定期的な点検及び所管区局への報告等を行う。施設所管区局は、指定管理者からの報告をもとに、施設の状態を把握し、必要に応じて建築局保全推進課等と協議を行った上で、指定管理者に対して必要な措置の指示を行う。

【公の施設における主な重大事故】

1 ふじみ野市大井プール事故（平成 18 年 7 月 31 日）

- (1) 施設の位置付け：公の施設（ふじみ野市直営、一部の管理業務を民間事業者に委託）
- (2) 管理受託者：太陽管財株式会社（市に無断で、株式会社京明プランニングに全面的に再委託）
- (3) 事故の概要：流水プールの吸水口のステンレス製防護柵の固定が不十分であったため、防護柵が脱落し、小学 2 年（当時）の女兒が吸い込まれ、死亡した。
- (4) 損害賠償：市が、女兒の遺族に 6 千万円を支払い。
- (5) 刑事責任：所管課（体育課）の課長（当時：定年退職）が禁固 1 年 6 月（執行猶予 3 年）で確定（地裁）、係長が禁固 1 年（執行猶予 3 年）の判決を受け、控訴・上告したが確定（最高裁）。京明プランニングの元社長及び従業員が略式起訴され、罰金刑となる。
- (6) さいたま地裁判決（平成 19 年 11 月 20 日）の概要：

ア 課長・係長が職務上必要とされる注意義務を果たさなかったことが、事故の主因。

具体的には、

（共通）・プールの維持管理及び補修に関する法令等（厚生労働省の遊泳プール衛生基準、埼玉県プール維持管理指導要綱等）及び基本文書（委託契約書、契約約款、プール管理業務仕様書等）の内容の理解

・プールの構造や危険箇所、状態等の把握及び必要な補修の実施

・受託者に対する、定期的な点検措置の指示及び実施の確認

（課長） 部下に、防護柵を設計どおりに固定させる措置を取らせる義務

（係長） 上司に、措置を取るべきことを具申する義務

イ 業者に委託したということは、市自らがその手でプールの安全性を完備するほかに、業者を使ってこれを可能とする手段を得たということであって、市は二重に安全性を完備することができたのであるから、委託業者ら関係者の不手際が本件事故の発生に関わっているということは、被告人両名が、市自らがその手で行う責任を果たさなかったことに加えて、業者を使つての責任も果たさなかったということ。

2 港区シティハイツ竹芝エレベーター事故（平成 18 年 6 月 3 日）

- (1) 施設の位置付け：公の施設（指定管理者：財団法人港区住宅公社）
- (2) エレベーター管理受託者：エス・イー・シーエレベーター株式会社（平成 10 年度から平成 16 年度までシンドラーエレベーター社）
- (3) 事故の概要：12 階エレベーター出入口で、高校 2 年の男子生徒が降りようとしたところ、ドアが開いたままの状態エレベーターが上昇し、天井と床に挟まれ、病院搬送後間もなく死亡した。
- (4) 損害賠償：男子生徒の遺族が、シンドラー社等に、2 億 5 千万円の支払いを求め提訴。
- (5) 刑事責任：シンドラー社の元保守部長ら 2 人と、エス・イー・シー社の社長ら 4 人の計 6 人が書類送検された。

(2) 災害等発生時の対応

本市における公の施設は、その他の大規模施設等と同様に、災害発生時において、ボランティア活動拠点、物資集配拠点等として極めて重要な役割を担うことが想定されており、横浜市防災計画「震災対策編」に施設の項目ごとに対象施設として掲載されている。

当該施設が本市防災計画上に位置づけられている場合には、公募要項及び協定書に、災害時の使用内容（避難所等）等について明記した上で、別途、総務局防災企画課が作成したひな形に基づき、「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結するとともに、指定管理者に対し、「指定管理者災害対応の手引き－指定管理者制度導入施設避難場所等開設マニュアル」に基づく災害時等の体制整備を求める。

現段階では本市防災計画等に位置づけがない施設であっても、今後位置づけられる可能性があり、その場合には「災害時等における施設利用の協力に関する協定」の締結・危機発生時の体制整備を求めること、さらには防災計画等に位置づけを持たないままの場合であっても、危機発生時の状況によっては、随時、各施設に協力を求める可能性があり、各指定管理者はそれに協力するよう努める義務を負うことを公募要項及び協定書で規定する。

第4章 運用手続《1》 指定管理者の公募及び選定

1 公募手続

(1) 公募・非公募の決定

指定管理者の選定にあたっては、次の理由により「原則公募」とする。

- ア 選定過程の透明性を高め、指定管理者制度の運用に対する市民の信頼を高められると考えられること
- イ 特定又は極めて限定された数の応募しか見込まれない場合であっても、公募の実施により、次のような効果が期待できること
- ウ 施設目的の明確化等のマネジメントシステムの基礎となる条件を整えることが可能となること
- エ 潜在的な競争性を生み出すことにより、現指定管理者に対して、管理運営水準の維持向上の動機付けにつながる事

ただし、次のような場合には、公募とすることのデメリットがメリットを上回ることも考えられるため、その場合には、各施設設置条例の規定する範囲内で、「非公募」による選定とすることも可能とする。

また、公募を行った結果として資格を満たす応募者がなかった場合には、公募要項の再検討等を実施した上で再公募を行うこととするが、再公募によっても資格を満たす応募者がなかった場合には、非公募による選定を行うことも可能とする。

なお、新たに非公募とする場合には、政策局共創推進課と協議し、原則として経営会議に付議した上で、選定委員会に諮ることとする。

- ア 地域の住民グループによる管理が効果的であると考えられる場合
- イ PFIの選定事業者が、管理運営を含めて一体的に事業を行う場合
- ウ 極めて高度の専門性を要すること、又は利用者等との関係性の維持が極めて重要であることなどの事由により、将来（当該指定期間内）にわたり他の担い手が存在しないことが見込まれる場合
- エ 指定管理者不在による施設の一時閉鎖や直営化など、施設の管理運営及び市民サービス提供に大きな影響を与えるため、公募しないことをやむを得ないと認められる場合

(2) 選定単位の設定

指定管理者は、必ずしも個々の施設ごとに選定しなければならないものではない。

施設の設置目的や特性・実情等を考慮し、一つの指定管理者が管理を行うことによって、それぞれの施設の設置目的が効果的に達成されることが考えられる場合には、複数の施設の管理運営についての「全体最適」を追求するという視点から、複数の施設を一体として選定を行う、いわゆる「バンドリング」についても積極的に検討する。

ア 同種施設

同一の条例を根拠として設置される施設が多数存在する場合、又は別の条例で設置されている同種の施設を同一の指定管理者が管理することで設置目的をより効果的に達成できる場合には、複数の施設を一体として公募、選定及び指定手続を行うことが可能である。

スケールメリットの活用とリスクを比較考量の上、施設の設置目的が効果的に達成され则认为られる場合には、一体として公募、選定及び指定手続を行うことを検討する。

なお、その際には、事前に常任委員会等における説明を実施することが必要である。

例) 市営住宅、公園プール、地区センター 等

イ 複合施設

本市の公の施設の設置条例の原則として、施設の設置目的を「最も効果的に達成することができるもの」を指定管理者とすることとなっている。

そのため、異なる条例を根拠として設置される施設が一つの建物に合築されている場合（コミュニティハウスとケアプラザの合築施設等）、条例で例外規定を設けない限りは、それぞれの施設について設置目的を最も効果的に達成することができる事業者を選定することが原則となる。

しかしながら、一体的な管理運営による効率性の向上（又は分割による効率性の低下）及びサービス水準の維持・向上（又は分割によるサービス水準の低下）が具体的に見込まれる場合には、一体として公募、選定及び指定手続を行うことを検討することとする。

(3) 公募方法

ア 公募の時期

公募の際、次の各期間を確保した上で、実施の時期を検討する。

- (ア) 適切な周知期間
- (イ) 応募期間（書類等の提出期間）
- (ウ) 準備・引継ぎ期間（期間は施設により異なる）
- (エ) 実際の管理運営の開始以前の企画展等開催のための準備期間
- (オ) 公募に対して応募がないことが事前に想定される場合には、再公募等の実施に要する期間

また、公募の実施が広く知られるよう、正式な公募の前から、公募予定の施設、施設概要、公募予定時期等を本市ウェブサイト（ホームページ）等で明らかにするなど、可能な範囲で情報提供を行う。

なお、公募予定の情報等については、従来から本市ウェブサイト上の政策局共創

推進課のページからリンクすることとしており、今後もその取扱いを継続する。

イ 募集期間

公募要項等の公表から応募の締切りまでの期間については、応募を希望する団体が、施設の設置目的を十分に理解し、高い水準の事業計画書等を作成できるよう余裕ある期間を確保する必要がある、最短でも1か月以上の募集期間を確保するよう努める。

ウ 公募媒体

公募その他の情報提供のための媒体としては、本市ウェブサイトへの掲載は必須とし、市・区の広報紙への掲載や区役所等での資料配布、必要に応じて指定管理者制度や施設の該当分野の専門誌等への広告掲載等、可能な限り多くの応募者の確保に努めることとする。

エ 市内中小企業の参入機会の増大

「横浜市中小企業振興基本条例」第7条第1項第3号の規定に基づき、指定管理業務に携わる事業者の関連団体等へ積極的な情報提供を行うことなどにより、市内中小企業への参入機会の増大に努めなければならない。

地域活性化のため、市内中小企業等※の参入にあたっては、施設の特性を考慮しつつ、原則として、5%程度の加点を実施することとする。

※ 市内中小企業等

- ・市内中小企業
- ・中小企業等協同組合法第3条に規定する事業協同組合、事業協同小組合及び信用協同組合のうち、市内に住所を有する者
- ・地域住民を主体とした施設の管理運営等のために、地域住民を中心に設立された団体

オ 事業者への情報提供の推進

事業者の参入促進を図るため、公募要項公表後の早い段階において、施設の現場見学会や区局職員による説明会などを実施し、積極的な情報提供を行い、事業者との対話を進める。

また、個々の事業者に対応したきめ細やかな情報提供も必要であり、事業者からの個別の相談や質問にも積極的に対応する。

なお、個別の相談や質問に対する回答内容等については、公平性・透明性確保の観点から、個々の応募者の具体的な提案内容に関わると考えられるものを除き、速やかにウェブサイト上で公表する。

さらに、事業者への選定への参入の意向等を事前に把握するため、必要に応じて「サウンディング（正式な公募の前に、事業の基本方針等を公表し、意見・提案・質問等を募集すること）」を実施する。

カ 応募情報の公開及び公表に関する考え方

指定管理者の応募書類等は、「横浜市の保有する情報の公開に関する条例」（平成 12 年 2 月横浜市条例第 1 号）第 2 条第 2 項の「行政文書」に該当し、第 5 条に規定する開示請求の対象となる。

また、第 3 条では、市長等は、保有する情報の積極的な公表に努めなければならないものとされている。

特に指定管理者の事業計画書等については、開示請求がない場合でも、どのような事業計画や収支見積りに基づき指定管理者として指定されたのか、また、提案どおりに施設の管理運営がなされているかについて見える化することで、制度運用の透明性を図り、市民への説明責任を果たすことが重要である。

なお、実際に開示請求があった場合には、この考え方を基本としつつ、必ず市民局市民情報課と調整の上、開示決定等を行うこととする。

※ 第 7 条第 2 項第 3 号では、「公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがある」場合には、該当する行政文書を開示しないことができるとしている。

いずれにしても開示範囲等を市民情報課と調整する必要がある。

2 公募要項の記載項目

(1) 資格要件

次の視点に立って、施設特性に応じた個別の資格要件を定める。

- 施設の管理運営を的確かつ継続的に行い得る人的・物的条件の確保
- 公共性を有する施設にそぐわない不適切な事業者の排除
- 施設の設置目的等に合わせて地域性の反映等を考慮した上で、競争性を確保できる必要最小限の条件設定

なお、次の項目については、資格要件として必ず規定する。

ア 法人その他の団体、又は複数の法人等が共同する共同事業体であること（法人格は不要。ただし個人は除く）

イ 法人税、法人市民税、消費税、地方消費税等の租税を滞納していないこと

ウ 労働保険（雇用保険・労災保険）及び社会保険（健康保険・厚生年金保険）に加入していること

エ 会社更生法・民事再生法による更生・再生手続中でないこと

オ 指定管理者の責に帰すべき事由により、2 年以内に指定の取消を受けた者でないこと

カ 法施行令第 167 条の 4 の規定により、本市における入札参加を制限されていないこと

キ 選定委員が、応募しようとする団体の経営又は運営に直接関与していないこと

ク 暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成 3 年法律第 77

- 号) 第2条第2号に規定する暴力団をいう。) 又は暴力団経営支配法人等(横浜市暴力団排除条例(平成23年12月横浜市条例第51号)第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等をいう。) でないこと
- ケ 2年以内に労働基準監督署からは正勧告を受けていないこと(仮に受けている場合には、必要な措置の実施について労働基準監督署に報告済みであること)
- コ 当該施設の管理運営に不可欠な資格等を有していること
- サ 共同事業体の場合には、すべての構成団体がアからケを満たし、かつ、次の事項を満たしていること
- (ア) 当該施設の管理運営に不可欠な資格等を、当該業務を担当する構成団体が有していること
- (イ) 応募時に「共同事業体の結成に関する申請書(様式あり)」を提出し、また、選定後協定締結時まで、代表団体及び責任分担を明確に定めた組合契約を締結し、組合契約書の写しの提出が可能であること(原則として代表団体及び構成団体の変更を認めない)
- (ウ) 当該共同事業体の構成団体が同一案件に対して、単体として応募しておらず、かつ、2以上の共同事業体の構成団体として応募していないこと
- シ 中小企業等協同組合の場合には、組合員のうち当該指定管理業務を担当する組合員(以下「担当組合員」という。)のすべてがアからケを満たし、かつ、次の事項を満たしていること
- (ア) 当該施設の管理運営に不可欠な資格等を、当該業務の担当組合員が有していること
- (イ) 応募時に担当組合員及び責任分担を明確に定め、「事業協同組合等構成員表(様式あり)」の提出が可能であること(原則として担当組合員の変更を認めない)
- (ウ) 当該中小企業等協同組合の担当組合員が同一案件に対して、単体として応募しておらず、かつ、2以上の中小企業等協同組合の担当組合員として応募していないこと

(2) 選定基準

選定の公平性・透明性を確保するとともに、応募者に対して、市が当該施設の管理者に対して何を求めているかを、具体的かつ明確に示すことを目的として、予め選定委員会等の審議を経た上で、選定基準(評価項目・配点等)を公募要項上で明示する。

(3) 施設の概要等

対象となる公の施設の概要(名称、所在地、設置目的、建築物の現況等)及び利用状況(利用者数の実績、光熱水費等)を明示する。また、修繕費等の積算の基礎となり指定管理料の算定にも影響するため、施設の修繕履歴等についても可能な限り整備し、公表する。

(4) 管理業務の範囲

指定管理者に求められる最低基準（例：業務内容、開館日、開館時間等）を明示するほか、指定管理者が自主事業を行う際の留意点も記載する。

(5) 管理運営経費の提示

応募者から、より質の高い提案を得るためには、経費に関する十分な情報の提供が必要である。このため、公募要項等には、指定管理料の上限額を記載する。

なお、積算にあたっては、サービスが低下することのないよう、適切な額を設定する。

(6) 賃金水準の変動への対応

指定期間中における物価変動等については、指定管理者が変動リスクを織り込んだ上で、施設の安定的かつ継続的な運営が可能な管理運営経費を提案する。

一方、最低賃金の急激な上昇等、近年、雇用労働に関する大きな社会的変動がみられることから、賃金水準の変動に応じて人件費を見直し、指定管理料へ反映することについて記載する。

(7) 修繕費等の負担

建物・設備の点検及び修繕の範囲によって、指定管理料が変動するため、その負担区分について明確に規定する必要がある。

具体的には、「小破修繕」として指定管理者の負担により修繕させる要件を設けるか否か、また、設ける場合には「小破修繕」の定義、金額により「小破」とする場合、1件当たりか一定期間（月又は年等）か、といった点を示しておくことが必要である。

特に、昇降機（エレベーター・エスカレーター）等の設備の保守点検は、不具合による事故の発生を未然に防ぎ、利用者の安全性を確保するために重要であるとともに、その費用は建物・設備の維持コストの中で大きな割合を占めることから、保守点検の方式^{*}については、たとえば当該設備に関する技術的ノウハウを有するメーカー系保守点検事業者と契約することを規定するなど、所管区局があらかじめ指定しておく必要がある。

※ 昇降機の保守点検の主な方式

1 メーカー系フルメンテナンス

当該昇降機のメーカー系保守点検事業者と、定期的な点検整備と予防的な保全（経年劣化した部品の交換や修理）を一括で含む契約を行うもの。設置当初から継続して契約する必要があり、また、金額は固定であって、経年劣化した部品の交換や修理等の追加支出は不要である。

2 メーカー系 POG（パーツ・オイル・グリース）

当該昇降機のメーカー系保守点検事業者と、定期的な機器・装置の点検及び必要に応じた消耗部品の交換と調整・給油・清掃のみを費用に含む契約を行うもの。経年劣化した部品の交換や修理等が発生した場合には、費用を別途に支払う必要がある。保守点検事業者がメーカー系なので、当該

昇降機を熟知しており、純正部品の確保等が容易である。

3 第三者 POG (パーツ・オイル・グリース)

当該昇降機のメーカー系でない保守点検事業者と、定期的な機器・装置の点検及び必要に応じた消耗部品の交換と調整・給油・清掃のみを費用に含む契約を行うもの。経年劣化した部品の交換や修理等が発生した場合には、費用を別途に支払う必要がある。

(8) 各種税の取扱い

ア 消費税・地方消費税

消費税法は、第2条第1項第8号において、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し付け並びに役務の提供をいう」と規定していることから、指定管理料は、原則として、その全額が消費税及び地方消費税の課税対象となるものである。

イ 印紙税

印紙税法第2条において「別表第一の課税物件の欄に掲げる文書には、この法律により、印紙税を課する」と規定されており、指定管理に関する協定書を「請負に関する契約書」とみなして収入印紙の貼付を行っているケースも見受けられる。

しかしながら、総務省の見解にもあるとおり、

- (ア) 協定は契約ではなく、「指定」という行政処分の附款であると考えられること
 - (イ) 指定管理の法的性質は、「仕事の完成」を約する「請負」ではないこと
- などの理由から、協定書は「請負に関する契約書」に該当するものではなく、印紙の貼付は不要と解釈して差し支えない（ただし、PFI 事業の場合を除く）。

ウ 事業所税

総務省市町村税課長の通知（平成 17 年 11 月 14 日総税市第 59 号）に基づき、利用料金制を適用している公の施設の管理運営事業は、事業所税の課税上は収益事業として扱われ、公益法人が指定管理者である場合も含めて事業所税の課税対象となる可能性がある。

なお、各施設・各指定管理者の具体的な判定については、各指定管理者が財政局主税部法人課税課に確認することが必要である。

エ 法人市民税・法人県民税

指定管理者として公の施設の管理運営を行う際、株式会社、財団法人等だけでなく、特定非営利活動法人、法第 260 条の 2 第 1 項の認可を受けた地縁による団体及び法人でない社団又は財団で、代表者又は管理人の定めがあるものの場合には、「法人」として、法人市民税・法人県民税（法人税割・均等割）が原則として課税されるが、財政局主税部法人課税課等に確認することが必要である。

オ 固定資産税（償却資産）

指定管理者が施設の管理運営を実施するにあたり取得した事業用の資産は、原則として固定資産税（償却資産）の課税対象となる。具体的な取扱いについては、財政局主税部償却資産課等に確認することが必要である。

(9) 各種保険の加入状況の確認

ア 労働保険（雇用保険・労災保険）

労働保険とは、雇用保険と労働補償災害補償保険（一般に「労災保険」という）を総称したものであり、労働者（アルバイトを含む）を1人でも雇用していれば適用され、雇用主は加入手続きを行うことが必要である。

イ 社会保険（健康保険・厚生年金保険）

従業員が常時いる法人事業所や、常時5人以上の従業員がいる事業所は、健康保険及び厚生年金保険の適用事業所となり、従業員は国籍・地位・性別・報酬などに関係なく被保険者となるが、年齢等に応じて各保険への加入について適用が異なる場合がある。

その一方、個人経営の場合、従業員数に関係なく適用事業所にならない場合があるため、当該団体が社会保険を適用しているか否か、又は非適用であっても任意で加入を行っているかによって取扱いが異なってくる。

当該団体が公の施設の管理者としての社会的責任を果たしていることを確認するため、上記ア及びイの保険の加入状況を把握することが必要である。そのため、選定の際には加入状況等を証明する書類の提出を受けるものとする。

(10) 市内中小企業への発注協力

「横浜市中小企業振興基本条例」第7条第1項第2号の趣旨を踏まえ、指定管理者に対しても、修繕等の工事の発注、物品や役務の調達等にあたって、市内中小企業への優先発注を求めるものとする。

(11) 選定委員会等の委員との接触禁止

選定の公平性及び選定過程の透明性を確保するため、公募に応募したもの又はしようとするものは、選定委員会等において選定結果が出されるまでの間、当該選定に関して、選定委員会等の委員と接触することを禁止する。

(12) その他、管理運営に関わる項目

公募要項においては、協定書に盛り込まれることになる項目（又は協定書案）等、当該施設の管理運営の実施に際して必要と考えられる項目については、可能な限り記載することが望ましい。

3 選定に関する手続

(1) 選定委員会等による選定

指定管理者の選定は市の責任により実施するものであるが、公平性・透明性を確保する観点から、各施設の設置条例に規定され、外部委員によって構成する選定委員会等において実施する。

ア 委員の選任

次の者等から選任することを基本とし、施設の特性に合わせて施設所管課が個別に判断する。

なお、団体の財務状況の審査については、委員に公認会計士等を選任する以外の方法とすることも可能であるが、確実に実施する必要がある。

- (ア) 行政運営等に関して知識を有する学識経験者（大学教員等）
- (イ) 団体の財務状況の審査が可能な者（公認会計士、税理士等）
- (ウ) 当該施設が属する政策分野や施設運営の専門家（例：スポーツの専門家、社会保険労務士等）
- (エ) 当該施設の利用者代表

イ 委員と応募団体との利害関係の確認

委員と応募団体との利害関係について所管課で確認するとともに、委員と応募者双方に利害関係がないことの確認書等の提出を依頼し、より公平な審査に期することとする。

もし、その結果、利害関係が認められた場合は、委員を除斥する。

ウ 団体の財務状況の審査

他の専門機関等に委託するなど、委員に公認会計士等を選任する以外の方法とすることも可能である。

エ 会議の公開等

会議は公開を原則とするが、円滑な進行及び実質的な審理を確保するために必要な場合については、非公開とすることも可能である。

議事録は、議事録確定後速やかに公表することとし、委員会が非公開で行われた場合には、候補者決定後、速やかに公表する。

選定の結果については、少なくとも指定候補者と次点候補者は、選定後速やかに公表する。

指定候補者の応募書類等、評価の考え方、基準、結果等については、指定の議決後速やかに公表することとする。

(2) 選定時における評価の考え方

ア 評価項目及び選定基準

評価項目及び選定基準の設定にあたっては、これらの項目が「市として、どのよ

うな管理運営を求めているのか」を指定管理者に対して最も強く伝える情報であることを踏まえ、施設の設置目的・達成すべき目標等を適切に反映する必要がある。

また、選定は、サービス及び経費等についての総合的な視点からの評価に基づいて行う。評価項目の大枠としては次のようなものが考えられるが、具体的な評価項目・選定基準については、施設の特性や設置目的を踏まえ、個々の施設ごとに設定する。

- ・サービス：目標水準・サービス向上の取組等
- ・経費：指定管理料、経費節減、収入増の取組等
- ・応募団体：実績、経営方針、組織運営等
- ・その他：公の施設の役割の理解、本市施策への理解、地域特性の反映、環境、福祉、人権等

(ア) 地域特性を反映した評価項目の設定

特に地域に密着した施設（地区センター等）については、当該施設の置かれた地域の特性を反映したサービスの提供を促進することを目的として、施設の管理運営への地域特性の反映の有無を盛り込み、各応募者が提案した管理運営計画や自主事業の内容等に基づいて、施設の地域特性の考慮度合いや地域活性化への貢献等の評価を検討する。

(イ) 防災や発災時の取組に関する評価項目の設定

市（区）防災計画を踏まえ、公の施設の管理者としての発災時の迅速な対応や避難場所等としての運営に対する考え方や、地域と連携した日常的な防災への取組の考え方などについての評価を検討する。

(ウ) 施設の維持管理、修繕等への取組に関する評価項目の設定

利用者の安全確保や施設の長寿命化のためには経験・知識のある職員による定期点検等や、小まめな修繕を行うことが重要であることを踏まえ、施設の維持管理及び小破修繕への取組の考え方の評価を検討する。

(エ) 本市重要政策への対応状況による評価

本市における指定管理者制度の運用は、「サービス向上」「経費節減」にとどまらず、公共性に基づく価値の創出を目的としていることを踏まえ、本市の重要政策課題への対応状況を評価し、一定の割合で選定時の評価に反映する項目を設けることとする。

具体例として、修繕等の工事の発注、物品や役務の調達の際の市内中小企業への優先発注、環境政策（例：ヨコハマ3R夢プラン等）、障害者福祉政策（例：障害者の法定雇用率、障害者差別解消の推進に関する取組指針等）、男女共同参画政策（例：女性管理職の登用率、よこはまグッドバランス賞の認定等）等が考えられるが、具体的には、その時々の方針課題や施設の特性等を考慮した上で、施設ごとに、公募要項に明記することとする。

(オ) 管理運営経費等について

管理運営経費については、節減を図ることが望まれる。ただし、単に指定管理

料が低いことだけをもって高い評価とするのではなく、利用料金等の増収への取組や、利用者サービスにつながる経費や修繕費などの必要な項目に適切に経費を配分しているかなど、総合的な視点で評価する。

(カ) 民間のアイデアを一層活用する評価項目の設定

施設や地域の課題解決や、サービスのさらなる向上を図るためには、民間事業者のアイデア・ノウハウを一層活用することが効果的と考えられる。そのため、施設の状況に応じて、施設の空きスペースや閉館時間帯を活用するアイデアなどを募り、評価することを検討する。

イ 二段階選定の導入

選定にあたり、専門性が高い施設の場合や応募者の数が多数である場合等には、第一段階で、団体の財務状況やその他の特性等に基づいて指定管理者としての一般的な適性を審査し、第二段階で、具体的な提案内容等に基づき、当該施設の指定管理者としての審査を実施するなど、二段階での選定を実施することも、選定の実効性を高める手法としては有効であると考えられる。

ウ 応募団体名のブラインド化

事業計画書等の応募書類の書類審査やプレゼンテーション審査においては、応募団体名のブラインド化を図る。

エ 選定委員会等の採点

各委員の採点及び理由等の相互確認による協議を行うこととする。

また、審査時に一定の委員数が確保される場合には、最高点、最低点を除く残りの委員の合計点を得点とすることとする。

オ 採点結果の公表方法

個々の委員の素点を、委員名を伏せた形で公表することとする。

カ 実績評価の次期選定への反映

より良い管理運営を促すため、次期選定に際して現指定管理者が応募した場合、これまでの管理運営の実績を加減点評価として選定評価に反映できることとする。

実績評価については、要求水準を下回った場合だけでなく、指定管理者選定時に特筆すべき提案があった場合、その提案が指定期間を通して達成できなかった場合についても、その他実績を含めて5%以下の減点評価を実施することとする。

この特筆すべき提案についても、指定期間中の実現状況について毎年確認することとする。

ただし、その提案を実現できなかった理由が指定管理者の責によらないものにおける場合はこの限りではない。

なお、実績評価の反映は、引き続き管理運営できることとなった事業者にはインセンティブとなる反面、他の事業者の参入意欲を減退させ、競争性を阻害する可能性があることにも十分な留意が必要である。

そのため、次の3つの原則を遵守することが必要である。

(ア) 実績評価の選定に占める割合は最大でも 10%以下とすること（競争性の阻害

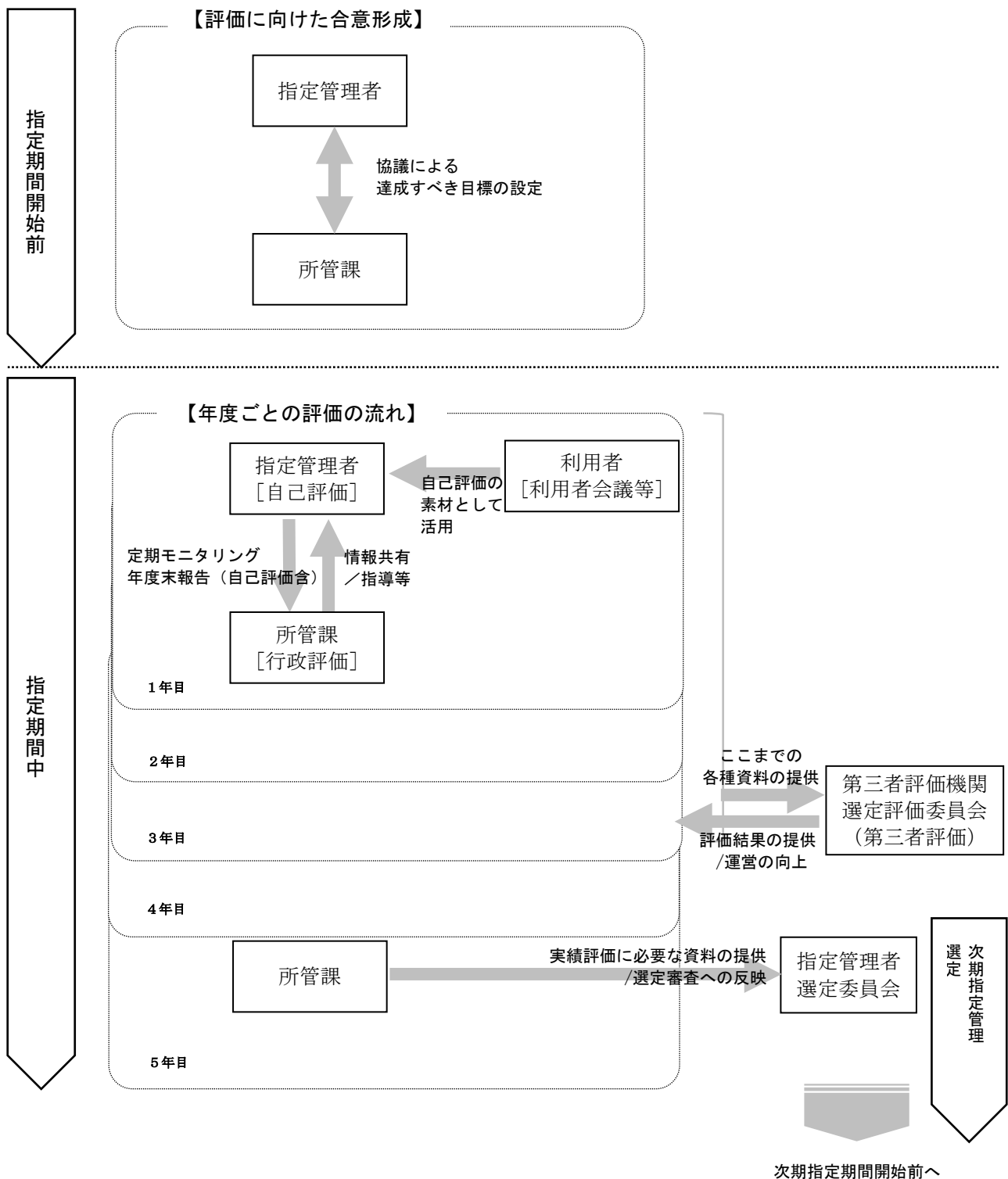
を最小限とするため)

- (イ) 加点だけではなく、要求水準を下回った場合には減点を行うこと（他の候補者との公平性の確保のため）
- (ウ) 最低限の要求水準（協定の下限）を満たすだけでは加点しないこと（協定の下限遵守は当然であり、加点には値しないため）

【実績評価の反映例】

- 評価は4段階
 - S：極めて優秀（要求水準を大きく上回る）
 - A：優秀（要求水準を上回る）
 - B：良好（要求水準の下限を保持）
 - C：不良（要求水準の下限を満たさない）
- 実績反映ポイント：10点（全評点100点満点の場合）
 - 評価「S」の場合、+10点
 - 評価「A」の場合、+5点
 - 評価「B」の場合、±0点
 - 評価「C」の場合、-5点

次期選定時における実績評価の反映の流れ



(3) 1 団体のみが応募した場合の取扱い

現在の指定管理者など 1 団体のみが応募した場合でも、基本的には十分な有効性を持つが、当該指定管理者に対する実績評価が相当程度低い場合や、選定時の事業計画書等に基づく評価が低いような場合には、必ずしも適切な選定とは言えないケースも想定される。

したがって、公募要項に「他の応募者がいない場合でも、最低制限基準に満たない場合は選定されず、再度公募を行う」旨を記載し、選定委員会で予め最低制限基準を設けることとする。

(4) 議決による不指定への対応

選定委員会等で指定候補者として選定された団体が、市会での議決の結果、指定管理者として指定されないことも想定される。

その場合、次点候補者がいる場合にはその団体を候補者として議会に諮るのか、又は不指定通知を行った上で再度公募・選定手続きを行うのか、手順を事前に定めておく必要がある。

なお、この場合の不指定通知は、一種の行政処分であるが、「議会の議決を経て行われるべきものとされている処分」に該当する（行政不服審査法第 4 条第 1 項第 3 号）ため、不服申し立ての対象とはならず、本市は一切の損失の補償等を行う責を負わない。

(5) 指定管理者に組織再編行為等が生じた場合の対応

指定管理者が指定期間中に会社法に基づく組織再編行為（合併・分割）等について、実施時期、スケジュール及び変更の内容について協議した結果、実施することとなった場合は、原則として、当初の指定管理者としての指定を取り消し、改めて公募による選定を行い、議会に諮ることとする。この場合の公募による指定期間は、当初の指定期間の残存期間ではなく、次期指定期間を含め、原則の指定期間である 5 年間程度となるよう調整する。

一方、事業計画上、残存期間を指定期間とせざるを得ず 1 年程度以下の短期間になるケースや、緊急的な対応が必要で公募期間を確保できない場合等、公募しないことをやむを得ないと認められる場合は、市民サービスへの影響が出ないよう、諸事情を総合的・合理的に判断したうえで、非公募等による対応を行うものとする。

なお、非公募の場合は、組織再編行為等により業務を承継した事業者が、合併・分割後の承継会社又は新設会社において、指定管理業務の継続運営能力や実施組織体制、会社の目的や経営方針、経営・財務基盤等を総合的に判断し、指定管理業務を継続させることに問題がない場合に、承継事業者に新たな指定をすることができる。

合併・分割を含め、組織再編行為等が生じた場合の手続きについては、次の表のとおりとする。

組織再編行為等の対応に際しては、施設の特性等に応じた検討が必要となるため、

実際に変更等が予定される際には、所管課内のみで判断せず、政策局共創推進課等関係課へも必ず協議を行うこととする。

また、これらの対応は、時間を要するため指定管理者と施設所管課は情報共有を密に、随時状況を把握していく。

指定管理者に組織再編等が生じた場合の手続きについて

ア 会社法上の「会社」の場合

		手続			
		指定の取消	公募	選定委員会の開催	新たな指定（議決）
類型	合併 （吸収・新設） ※ 現指定管理者が「消滅会社」になる場合	×	○（×）	○	○
		現指定管理者は合併により消滅するため不要。	公募を原則とするが、下記の【非公募事由】のいずれかに該当する場合は、公募によらずに、指定することができるものとする。	指定管理者の業務継続能力の有無を確認するために必要。	法人格の同一性は保たれないため必要。
	分割 （吸収・新設） ※ 現指定管理者が「分割会社」になり、指定管理業務を遂行する能力（事業、権利義務等）が「承継会社」又は「新設会社」に移転された場合	○	○（×）	○	○
		指定管理業務は不能になるが、現指定管理者の法人格は存続するため必要。	公募を原則とするが、下記の【非公募事由】のいずれかに該当する場合は、公募によらずに、指定することができるものとする。	指定管理者の業務継続能力の有無を確認するために必要。	法人格の同一性は保たれないため必要。
	株式交換 ・株式移転	×	×	×	×
		法人格の同一性は保たれるため、不要。			
	組織変更	×	×	×	×
		法人格の同一性は保たれるため、不要。（例：合同会社⇒株式会社）			
	商号（会社名称）の変更	×	×	×	×
		法人格の同一性は保たれるため不要。			

【非公募事由】

次に示すいずれかに該当する場合には非公募とする。

- (1) 事業計画上、残存期間を指定期間とせざるを得ず、1年程度以下の短期間となり、選定業務が煩雑で非効率となり、さらには非正規雇用の増加など雇用の不安定化につながるおそれがあるため、非公募とせざるを得ない場合。
- (2) 指定管理者不在による施設の一時閉鎖や直営化など、施設の管理運営及び市民サービス提供に大きな影響を与えるため、公募しないことをやむを得ないと認められる場合。

※ 次期指定管理者が定まるまでの指定とする。

原則速やかに公募準備を行うものとするが、組織再編行為等に至る経緯や、市の事業計画の諸事情を総合的・合理的に判断して次期公募の時期を決めるものとする。

イ 「会社」以外の法人の場合

		手続			
		指定の取消	公募	選定委員会の開催	新たな指定（議決）
類型	合併・分割	会社の場合の合併又は分割の項目を参照 ※法人の根拠法令により対応が異なる場合があるため、政策局共創推進課へ相談のうえ、対応を検討すること			
	法人格の取得	△	×	×	○
		現指定管理者の存続の有無により、判断。（団体として一部でも存続する場合は取消手続が必要。）	法人格の同一性は保たれるため、不要。	団体の同一性は保たれるため、不要。	新たに法人格が発生するため、新たな指定が必要。 （例：法人格の無い団体⇒NPO法人）
	法人格の変更	会社の場合の「組織変更」の項目を参照（例：一般社団法人⇒公益社団法人）			
	法人名称の変更	原則、会社の場合の「商号（会社名称）の変更」の項目を参照。			

【注意点】

- 1 上記の表（ア及びイ）にかかわらず、各類型の行為があった場合において、合併・分割後の承継会社又は新設会社において、指定管理業務の継続能力や実施組織体制、会社の目的や経営方針、経営・財務基盤等を総合的に判断し、指定管理業務を継続させることがふさわしくないときは、指定取消・公募・新たな法人への指定（議決）の手続きが原則必要になる。

ただし、指定の取消及び公募の有無については、上記表の分割又は合併の場合の手続き及び非公募事由に基づき判断する。

- 2 事業譲渡（会社法第 467 条）については、企業が個々の事業を取引行為として他に譲渡する行為（特定承継）であり、基本協定書の「権利義務の譲渡の禁止」事項の適用がされるため、基本的に禁止。

ただし、諸事情により事業譲渡の必要がある場合は、本市が譲渡に同意することも可能であることから、その場合は指定管理者との協議に基づく個別判断となる。

- 3 会社や団体の事業・経済活動には様々なパターンが想定されることから、本対応は、標準的な取扱いとし、個々の事象への対応には施設の管理運営や市民サービスの継続的・安定的な提供を第一に、市の政策判断なども含め柔軟に検討し、対応するものとする。

【関連用語】

組織再編…会社法第5編に規定されるような組織変更、合併、分割及び株式交換・株式移転をいう。

合併…複数の会社が、合併により消滅する会社の権利義務の全部を、合併後存続する会社又は合併により設立する会社に包括的に承継させること。

分割…一又は二以上の会社が、その事業に関して有する権利義務の全部又は一部を、他の会社又は分割により設立する会社に包括的に承継させること。

組織変更…会社等の法人が、人格の同一性を維持しながら組織等を変更して、異なる種類の（すなわち、異なる法律上の根拠を有する）法人となること。会社の場合は、株式会社が持分会社（合名会社、合資会社及び合同会社を指す）及び持分会社が株式会社となることが認められている。

事業譲渡…会社が、事業を取引行為として他に譲渡すること。合併や分割の場合と異なり、私法上の債権債務の移転には、個別にその相手方の同意を要する。

※会社以外の法人ではそれぞれに類する行為を指す。

第5章 運用手続《2》協定の締結及び管理運営の実施

1 協定の位置付け

市が指定管理者との間で締結する「協定」は、法的には「指定」という行政行為の「附款」（行政行為の効果を制限し、又は義務を課すために付加される行政庁の意思表示）と解釈することが妥当※である。

しかしながら、指定管理者制度の実際の運用に際しては、協定こそが市と指定管理者の間のパートナーシップの基盤となるものであり、「共創推進の指針」に掲げる4つの原則（対等・対話、目標共有、アイデア保護と透明性確保、役割分担と責任明確化）を具体化する鍵となるものである。協定の締結・解釈・運用にあたっては、これを常に念頭に置くことが求められる。

※ 指定管理者の指定に伴う法律効果は、あくまでも「指定」という市の行政処分によって発生するため、協定の締結だけでは法律効果を発生させようとする「効果意思」を欠くことになり、単に独立した私法上の行為である「契約」と解することは困難であると考えられる。

2 協定書の記載項目

(1) インセンティブの付与とペナルティの賦課

指定管理者となった民間事業者が、その有するノウハウを有効に発揮し、また創意工夫に基づく管理運営を行い、持続的改善を進めることを促すためには、強い動機付けが必要である。

そのためには、優れた実績等に対するインセンティブの付与を行うとともに、サービス等が規定の水準に達しなかった場合には、管理運営の中止・指定取消等のペナルティの賦課を必要に応じて行うことが重要であると考えられ、積極的な導入を図っていく。

具体的な手法を次に例示するが、施設の特性等を考慮しながら、適切に選択し組み合わせ活用を図るなどの工夫が必要である。

例えば、集客性の高い施設においては、利用料金制を積極的に活用し、増収時に指定管理者の収入が増加することを協定で明確に規定することが有効であると考えられ、一方で、一般的に増収等が見込み難い施設（福祉施設等）においては、サービスの質的向上等に着眼してインセンティブの付与等を行うことが有効であると考えられる。

ア 利用料金制の導入

利用料金は、公の施設の「利用の対価」であり、公の施設の「使用料」（法第225条）に相応するものである。したがって、指定管理者制度が導入された公の施設では、利用者からの利用料を直接指定管理者に収入できる「利用料金制」とするか、使用料として市の歳入とするかは、個々の条例で定めることとなる。魅力ある施設運営を行うことで、結果として利用者の増加が図られた分だけ、利用料金を自

らの収入とすることができ、指定管理者の経営努力が直接反映されやすい仕組みであるため、法令等により制限されている場合を除き、原則として「利用料金制」を導入する。

イ 指定管理料等への反映

インセンティブ付与の手法として、優れたサービスや先進的な取組を行っている指定管理者に対して、実績を評価した上で、指定管理料に上乗せして予算措置する仕組みの創設が考えられる。

ペナルティを賦課する手法としては、法が定める指定取消及び管理業務の停止の他、協定に定める管理運営水準等を満たさない事業者に対して、例えば、ポイント制等を用いて指定管理料の減額を実施すること等が考えられ、具体的には協定書で規定する必要がある。

年度協定書により金額が決定された指定管理料については、協定で定められた基準や手続に基づくペナルティによる場合を除き、指定管理者が受け取る権利を有すると考えることが妥当である。

したがって、予定されていた事業の中止等による場合を除き、余剰が発生した場合には、指定管理者による経費節減等の成果であると考え、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。

「精算」等の手続を実施することは、結果として指定管理者の経費節減に対する動機を失わせるとともに、良好な管理運営に対するモチベーションを低下させるものであることを認識する必要がある。

また、指定期間中に年度ごとの協定で規定する指定管理料について、選定時の提案書で示した金額から減額する場合には、管理運営や事業内容等（開館日・開館時間の変更等を含む）に関して市と指定管理者の間で協議を行うこととし、その際の手続について、協定で規定するものとする。

ウ 実績評価の次期選定への反映

次期選定に現指定管理者が応募した場合、これまでの管理運営実績を加減点評価として選定評価に反映することができることとする。

(2) 利用料金制

管理受託者のインセンティブを高めることを目的に、利用者からの利用料を管理受託者の収入とすることができる仕組みとして、平成3年4月の法改正により導入された制度であるが、平成15年の法改正においても、利用料金を指定管理者の収入として収受させることができることとなったものである（法第244条の2第8項及び第9項）。

指定管理者が収受した使用料等をいったん市の収入とした上で、指定管理料等としてあらためて支出する場合と比較して、会計処理の簡便性・迅速性の向上、指定管理者に対するインセンティブ付与の可能性等の面で優れていると考えられる。

利用料金は、条例で規定される上限を超えない範囲で指定管理者が定めることが可

能であるが、現状から変更する場合（特に増額する場合）には、その合理性・必要性、利用者との合意形成など一定の責任を指定管理者が有するものであり、各施設所管課とも十分な協議のうえ、安易に利用料金を上げることがないよう慎重に対応する必要がある。

その際には、民間事業者が予測可能性を確保できることが重要であることから、利用料金の変更（特に増額）を行う際の基準や手続等については、あらかじめ公募要項・協定等で規定しておくことが必要である。

利用料金収入が変動する場合の取扱いについては、前掲のリスク分担表のとおり、大規模な外的要因に伴う需要変動によるものでない限り、想定より減少した場合であっても指定管理者の負担とすることが原則である。これは、利用料金収入が想定を超過した場合であっても同様だが、想定を超過した場合の配分ルールは、公募要項で方針を定めた上で、詳細については双方の協議に基づき、協定に盛り込んでおくことが望ましい。

指定管理者が変更となる場合の利用料金収入は、原則として施設利用日に指定管理者である団体に帰属することとする。

また、各施設設置条例施行規則に基づき、利用料金を返還する場合（いわゆるキャンセル料）についても、同様の取扱いとする。

また、回数券・ポイントカード等を活用している施設については、市と指定管理者、また新旧指定管理者間だけではなく、利用者等の権利関係に影響があるため、返換金や交換・継続使用の可否などを明確に定めるとともに、利用者等への事前の周知徹底に努めることが必要である。

(3) モニタリングに係る基本的事項

モニタリングを実施する際に活用する基本的事項として、次の項目を必ず協定書に規定する。

- ア 毎年度の事業計画書の提出（指標に対する目標値を含む）
- イ 毎年度の事業報告書の提出（必要記載事項等）
- ウ 市による管理運営状況の把握（報告、実地調査等）
- エ 市による指示・指導の実施
- オ 指示・指導に従わない場合の措置（指定取消・業務停止等）
- カ 第三者評価の実施
- キ 利用者満足度の把握（アンケート、会議、モニター調査等）
- ク コールセンターの活用

(4) 次期指定管理者への引継ぎの実施等

指定管理者が変更となる場合、各施設のサービスの継続性の確保について最終的な責任は市が負うものであるが、管理運営の細部等については、指定管理者の協力が不可欠である。その際、引継ぎの確実な履行を担保するため、施設の特性・状況等に応じて、次のような適切な方法を検討する。

ア 市が引継事項のチェックリスト等を作成し、新旧指定管理者及び市の三者が立ち会いサインをすることを以て引継完了とする。

イ 指定管理料が分割による支払いの場合、最終期の支払いは、指定期間内に引継ぎを完了し、引継完了の確認後とする。

ウ 旧指定管理者の引継ぎへの協力及び新指定管理者の引継費用（人件費等）の事前積算が行われるよう、協定書において引継期間を明確化する。

エ 建物・設備、備品等の明け渡し・引き渡しのルールを明確に規定する。

建物・設備については、「原状回復」を原則とするが、現実的に困難又は不適当な場合は、市との間で合意することを条件に、現在の状況をもって明け渡すことも可能とする。

備品については、指定管理期間の当初から存在した備品（市又は以前の指定管理者から引き継いだもの）と、期間中に購入等を行った備品を区分して管理し、後者については、市の負担で購入等を行ったものと、指定管理者の負担において購入等を行ったものを明確に区別して管理する。その上で、当初から存在した備品及び市の負担で購入等を行ったものについては、確実に次期の指定管理者に引継ぐこととし、指定管理者の負担において購入等を行ったものについては、市と旧指定管理者の間の協議により定めることとする。

また、指定管理業務の実施に必要な文書については、指定期間終了後、旧指定管理者が市に対して確実に引き渡しを行うことを規定する。

オ 個人情報を引き継ぐ際には漏えいのないように確実に引き継ぐとともに、保有する必要なくなった個人情報を適切な手段で、速やかに廃棄するよう、新旧の指定管理者へ指示をする。特に、旧指定管理者が独自のシステム等を使用していた場合には引き継ぎや廃棄などが確実に行われるよう留意すること。

(5) 協定書に盛り込むべきその他の主な項目

次に掲げる項目についても協定書において記載する。

ア 業務の範囲

当該施設の管理運営に関する業務について、仕様書・維持管理業務一覧表等を併用し、具体的に規定する。

イ 第三者への委託等

指定管理者が行うべき業務について、予め、本市と文書による協議を行い、承認を得た上でその一部を第三者（当該業務を専門とする事業者等）に委託することが可能であることを規定する。

ただし、第三者への委託を実施する際、請け負う事業者や指定管理者にまかせきりになることなく、施設所管課がその実態を必ず把握し、個別に状況を確認することが必要である。

ウ 法令の遵守

法令の遵守は当然のことであるが、確認的に協定書に定めを置く。その際、直接

的に関係する法令を具体的に列挙する。

さらに、指定管理者による適法かつ社会的要請に応えた管理運営を確保する観点から、労働関係法規（労働基準法、労働契約法、労働組合法、労働安全衛生法、最低賃金法、労働者派遣法等）については、特に強く遵守を求めることが必要である。

エ 口座管理

会計処理の透明性確保の観点から、指定管理者が当該施設の管理運営のために使用する預金口座については、1施設当たり1口座を原則とするが、管理運営上必要な場合には、施設所管課との協議の上、複数の口座を使用することを認めることとする。

オ 指定管理料支払い方法の原則

指定管理料については、指定管理者の資金繰り（支払い等の資金需要の発生）の円滑化に対する配慮（早期の支払い、月払いの実施等）が必要な場合も含め、支払いのルールを市と指定管理者が協議の上規定する。

カ 賃金水準の変動への対応

賃金水準の変動に応じて人件費を見直し、指定管理料へ反映することについては、安定した雇用労働環境の確保のため、市と指定管理者が行う対応を明記する。

キ 光熱水費支払い方法の原則

光熱水費については、支払いのルールを市と指定管理者が協議の上、規定する。具体的には、複合施設において、利用者数等の利用状況に大きな相違がある中で面積按分としているケースや、指定管理者が変更となった場合の支払いの分担方法が不明確な取扱いとなっている事例等が指摘されている。前者については、可能な限りメーターの設置による従量制や利用者数による按分への変更、後者については、協定書で確認するなどの対応が望ましい。

ク 債権債務の譲渡等の禁止

この条文は「指定」そのものの包括的な譲渡等の禁止を目的としたものではなく（指定管理者の指定は行政処分であり他者に承継されない性質なので、もともと想定されていない）、指定管理に関する法的関係の複雑化・不安定化を防止するため、指定管理者の地位に伴い生じた個別の債権債務について第三者に対する譲渡・承継、担保提供等ができないことを明記したものである。ただし、諸事情によりやむを得ず指定管理者が、指定管理者としての義務に係る自己の「事業」を譲渡する（事業譲渡・会社法 467 条）必要が生じた場合には、本市が譲渡に同意することも可能であることから、その場合は指定管理者との協議に基づく指定の取消しや新たな指定の有無については、「分割」の場合を参考に個別に判断する。

ケ 展示施設における企画展等の引継ぎに関するルールの設定

展示施設における企画展等は、当初の構想から完了まで通常数年間を要するものであり、その間、指定管理者が変更になった場合を想定して、事前に引継ぎのルールを明確に定めておくことが必要である。具体的には、企画の継続の有無、費用の負担、企画展完了後の利用料金収入の帰属等について規定することが考えられる。

コ 共同事業体内部での責任の明確化

2以上の事業者が共同して指定管理者となる共同事業体形式を取る場合には、共同事業体内部での責任を明確に規定する。そのための具体的な手法として、応募時に「共同事業体協定書」及び代表団体への委任状を提出させるとともに、選定後、協定締結時までに、代表団体及び責任分担を明確に定めた組合契約を締結し、組合契約書の写しの提出を要件とすること等が考えられる。

サ 中小企業等協同組合内部での責任の明確化

中小企業等協同組合を指定管理者として指定する場合には、組合内部での責任を明確に規定する。

シ 指定管理者と市との定期的連絡調整

施設・指定管理者が抱える課題を市が共有し、解決を促進するためのプロセスとして、指定管理者と市との間で、定期的に連絡調整、コミュニケーションの場を設ける。その際、指定管理者側の責任者を明確に定め、責任者変更時の届出手続等についても規定することとする。

ス 指定管理者の指名停止

指定管理者が本市指名競争入札に参加する資格を有する者であり、指定期間中に横浜市指名停止等措置要綱に定める措置要件に該当する場合は、指名停止を行うことについて、明記する。

セ 組織再編行為等に関する協議

指定管理者が市に対し、会社法第5編に規定される各行為（以下「組織再編行為」という。）等の申し出をする場合、業務を承継する事業者が業務を開始する時期等については、市民サービスへの影響や事務の効率性等を踏まえ市と十分協議する旨を明記する。

ソ 組織再編行為等への対応に伴う費用の負担

指定管理者の組織再編行為等により指定処分を取り消す必要が生じたことに伴い、市に発生する次の費用は、当該指定管理者又はその債務を承継する者が負担する旨を明記する。

- (ア) 次期指定管理者の指定のために開催する選定評価委員会等の委員に支払う謝金等の費用
- (イ) 組織再編行為等への対応のために必要となった弁護士等の専門家への相談に要する費用

第6章 運用手続《3》モニタリング及び評価

1 モニタリング及び評価の概要

本市の指定管理者制度の運用におけるモニタリング及び評価は、PDCA サイクルに基づくマネジメントシステムの一環である「C（Check：評価）」の役割を担うプロセスに位置づけられる。

ここで、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」とし、評価とは、「施設の管理運営の水準等について、日常のモニタリングプロセスとは別に、一定の方法・様式等を定めて、定期的に、協定に対する達成状況等を測定すること」とする。

モニタリング及び評価の目的は、運営上の課題等を発見し、施設の管理運営にフィードバックし、施設の管理運営状況を向上させることにある。

したがって、モニタリング及び評価自体を目的化したり、あるいは、その結果を指定管理料や次期選定等に反映することを目的化してはならない。

以下、モニタリング及び評価については、合わせて「評価」といい、モニタリングのみを表す場合は「モニタリング」という。

2 指定管理者による自己評価

施設の管理運営が、当該施設の設置目的や協定書・仕様書等に沿って行われているか、指標に対する目標値の達成状況はどうか、等の点について継続的に自己点検を行う。原則として定期的に（例えば毎年1回等）行い、その結果を事業報告書の一部として提出するよう協定に規定する。

3 市（施設所管課）による評価

市（施設所管課）による指定管理者の適切なモニタリングは、地方自治法上も義務とされており（第244条の2第7項）、協定書及び毎年作成・提出を行う事業報告書の記載項目に基づく管理運営状況の確認を行う。

事業報告書には、次の項目を必ず記載することとする。

- (1) 管理経費の支出状況
- (2) 利用料金の収入状況
- (3) 利用実績（利用者数、自主事業への参加者数等）
- (4) 管理運営の実施状況（自主事業の実施状況、施設の管理状況、施設点検の実施状況及び結果等）
- (5) 指定管理者による自己評価結果（利用者会議・アンケート等含む）
- (6) 指標に対する目標値の達成状況

また、日常の管理運営の状況を把握し、持続的改善を促すことを目的として、市（施設所管課）は定期的（毎月又は四半期ごと等）に、次に基づき、モニタリングを実施す

る。

- (1) 関係書類の確認（例：日報、利用申請書、経理関係書類等）
- (2) 実地調査の実施
- (3) 適切な指示・指導の実施
- (4) 指示・指導に対する改善状況の確認

施設の安定的な管理運営を確保するため、年1回を目途として、指定管理者となっている民間事業者等の団体の財務状況を把握することが重要である。そのため、貸借対照表や損益計算書等の財務諸表の確認を行う。

また、備品については、年に1回は物品管理簿と現物の突合せ(棚卸し)をして、管理状況等を確認する。

なお、以上の市による評価の結果については、「事業計画書」「事業報告書」を本市ウェブサイトに掲載するなど、積極的な公表に努める。

4 第三者評価機関・選定評価委員会による評価

本市における第三者評価は、市及び指定管理者とは異なる客観的な視点に立って、管理運営水準の向上を目的に実施している。

実施方法としては、施設の特性によって、次の3つの方式を導入している。

(1) 地区センター等の市内に多数設置されている施設

ア 方式

指定管理者第三者評価機関による評価

イ 内容

一定の条件の基づき市が認定した指定管理者第三者評価機関が、評価を実施（全施設の約3割）

(2) 特別養護老人ホーム等の福祉サービスを提供している施設

ア 方式

福祉サービス第三者評価

イ 内容

福祉サービス第三者評価機関が、評価を実施（全施設の約1割）

(3) 美術館等の高い専門性を有する施設

ア 方式

附属機関（選定評価委員会等）による評価

イ 内容

外部委員で構成される附属機関が、評価を実施（全施設の約6割）

第三者評価を受ける義務については、各施設の設置条例で規定するほか、指定管理者と締結する協定においても規定する。実施時期としては、第三者評価実施後の施設運営

に評価結果を生かす必要性と、各施設の運営が安定した時期に評価する必要性を考慮し、指定期間が5年の場合、原則として2～3年目に実施し、以降の運営水準の向上に活用することとする。ただし、同一の団体が引き続いて指定管理者として指定された場合には、所管課と指定管理者との協議により、1年目に実施することも可能とする。

なお、(1)に係る実施費用については、平成24年度以降、各指定管理者の負担とする。

5 利用者等による評価

利用者等の意見を施設の管理運営に反映することにより、そのさらなる改善を目指すことを目的に、日常的・継続的なレベルで実施されるモニタリング手法として、次のような手法を用いた利用者等によるモニタリングがある。今後も、各施設の特性に応じて、利用者満足度調査の実施など利用者や市民の意見をよりの確に反映できる評価手法を検討していく。

(1) 利用者会議

利用者会議は、施設の利用者代表等により構成され、そこで出された意見については、施設の管理運営の改善に取り入れていく。

(2) 利用者アンケート

利用者アンケートは、施設の利用者に対して、管理運営に対する満足度等を質問するアンケートを実施するものであり、その結果について、今後の改善に役立ていく。

(3) 電話やFAXによるご意見・ご要望

市のコールセンターにて、利用者等からの意見や要望を受け付け、施設所管課又は指定管理者が対応するほか、その結果についても公表し、今後の管理運営に反映していく。

(参考) 連絡先

電 話：045-664-2525

FAX：045-664-2828

6 結果の反映・フィードバック

評価の結果は、各段階において、施設の管理運営の改善のためにフィードバックを行うことが必要である。

具体的には、次のようなフィードバックが想定される。

(1) 日常的なレベルでのモニタリング結果（自己点検、利用者意見等）

反映可能なものについて、以降の管理運営に反映

(2) 市によるモニタリング（定期・随時の報告等に基づく指示）

指示に基づく改善の準備を行い、可能になった段階で実施

(3) 市による毎年度の評価（事業報告書に基づく評価）

ア 翌年度の管理運営の改善への反映

イ 指定管理料への反映

- (4) 市による指定期間全体に対する評価（事業報告書等に基づく評価）
- ア 次期選定への反映
 - イ 当該施設の必要性・あり方等の検討のための基礎資料

第7章 関係各部署の役割

指定管理者制度の運用に携わる主な市役所内の部署は、「1 各施設の所管課」「2 各施設に関する条例・予算・制度等の所管課」「3 政策局共創推進課」「4 アセットマネジメント所管部署」の4つに分け、それぞれが果たすべき役割を定める。

1 各施設の所管課

各施設の所管課は、政策目的達成のために、施設の「経営」を行う主体であり、指定管理者制度の運用にあたり庁内で中心的な役割を果たしていくことが求められる。具体的には、指定管理者導入の是非の検討から、対象施設の決定、公募、選定、協定締結、管理運営の開始、モニタリング・評価、評価等の結果の反映、までの一連の過程の全てを責任を持って行うこととなる。

また、指定管理者から報告を受けた事件・事故等であって全庁的に情報共有すべき案件については、速やかに条例や制度等を所管する局の関係課をはじめ政策局共創推進課へ遅滞なく報告する。

2 各施設に関する条例・予算・制度等の所管課

各区が所管する区民利用施設については、当該行政分野を所管する局の関係課が、各施設に関する条例・予算・制度等を所管している。

このような場合であっても、各施設の「経営」主体は各区の関係課となるが、局の条例等所管課は必要に応じて、各所管課の支援・調整等を行う。

具体的には、当該施設の指定管理者制度の運用に関する経験の共有化、公募要項・協定書等の標準化、利用許可基準の統一化等を実施する。

3 政策局共創推進課

政策局共創推進課の主たる役割は、各施設所管課における適切な制度運用の支援であり、具体的には、①本ガイドラインの作成及び各施設所管課での反映状況の確認・検証 ②制度に関する必要な情報の収集及び提供（各種の研修等を含む）③全市的視点からの調整（各施設の管理運営に対する助言・意見等を含む）、とする。

4 アセットマネジメント所管部署

アセットマネジメントを所管する部署（財政局公共施設・事業調整課及び建築局保全推進課等）は、直接的に指定管理者制度の運用に携わるものではないが、公の施設の管理運営について、「施設の物的側面（建物・設備）に着目し、より良い管理（具体的には、施設の長寿命化等）を行っていくために、特に技術的側面からの支援を行うことを中心的な役割とする。

(参考法令) 地方自治法

第十章 公の施設

(公の施設)

第二百四十四条 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。

- 2 普通地方公共団体（次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、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。
- 3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

(公の施設の設置、管理及び廃止)

第二百四十四条の二 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

- 2 普通地方公共団体は、条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて、これを廃止し、又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは、議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。
- 3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。
- 4 前項の条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。
- 5 指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。
- 6 普通地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。
- 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。
- 8 普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（次項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。
- 9 前項の場合における利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、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当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。
- 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。

横浜市指定管理者制度運用ガイドライン【第13版】

作 成 横浜市政策局共創推進課

◇	初 版 発 行	平成 21 年 10 月
◇	第 2 版 発 行	平成 22 年 4 月
◇	第 3 版 発 行	平成 23 年 5 月
◇	第 4 版 発 行	平成 24 年 3 月
◇	第 5 版 発 行	平成 25 年 2 月
◇	第 6 版 発 行	平成 26 年 3 月
◇	第 7 版 発 行	平成 26 年 10 月
◇	第 8 版 発 行	平成 27 年 4 月
◇	第 9 版 発 行	平成 28 年 4 月
◇	第 10 版 発 行	平成 30 年 1 月
◇	第 11 版 発 行	平成 30 年 4 月
◇	第 12 版 発 行	平成 31 年 2 月
◇	第 13 版 発 行	令和元年 9 月

〒231-0017 横浜市中区港町1-1
(電話) 045-671-3320 (FAX) 045-664-3501
(Eメール) ss-shitei@city.yokohama.jp
(WEB)

<https://www.city.yokohama.lg.jp/business/kyoso/public-facility/shiteikanri/shiteikanrishaseido.html>

当ガイドラインの内容の全部又は一部についての無断転載を禁じます