

指定管理者制度導入・運用に係るガイドライン

(改 定 版)

令和6年11月

資産経営課

本ガイドラインは、指定管理者制度の導入・運用に際して各施設に共通する、基本的な手続や留意事項について取りまとめたものである。

施設所管課は本ガイドラインを基に、指定管理者による適切な管理運営のために必要な細目を決定すること。

目 次

1. 指定管理者制度の概要	1
2. 指定管理者制度の導入・更新	3
(1) 検討の視点	3
(2) 利用料金制の検討	3
(3) 公募・非公募の検討	4
(4) 規定整備	4
(5) 関係各部署の役割	5
3. 指定管理者の指定に関する手続	6
(1) 指定管理者（候補者）の選定	6
(2) 指定管理者の指定	12
(3) 協定の締結	13
4. 指定管理者制度の運用（モニタリング）	15
(1) 管理運営状況の確認・指示	15
(2) 随時行うもの	15
(3) 毎年度行うもの	16
(4) 中間年に行うもの	21
(5) 指定の取消し等	23
(6) 内部通報制度の周知	24
(7) 危機管理体制の整備	24
(8) 指定管理者の役員交代に係る暴力団排除の県警への照会	24
参考資料集	別冊

1. 指定管理者制度の概要

地方自治法の一部を改正する法律において、公の施設の管理委託制度が廃止され、指定管理者制度が導入された（平成15年9月2日施行）。

指定管理者制度とは、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の削減等を図ることを目的に、NPO団体、民間事業者等を含めた地方公共団体が指定する法人その他の団体に、施設の管理運営を行わせる制度である。

【制度の比較】

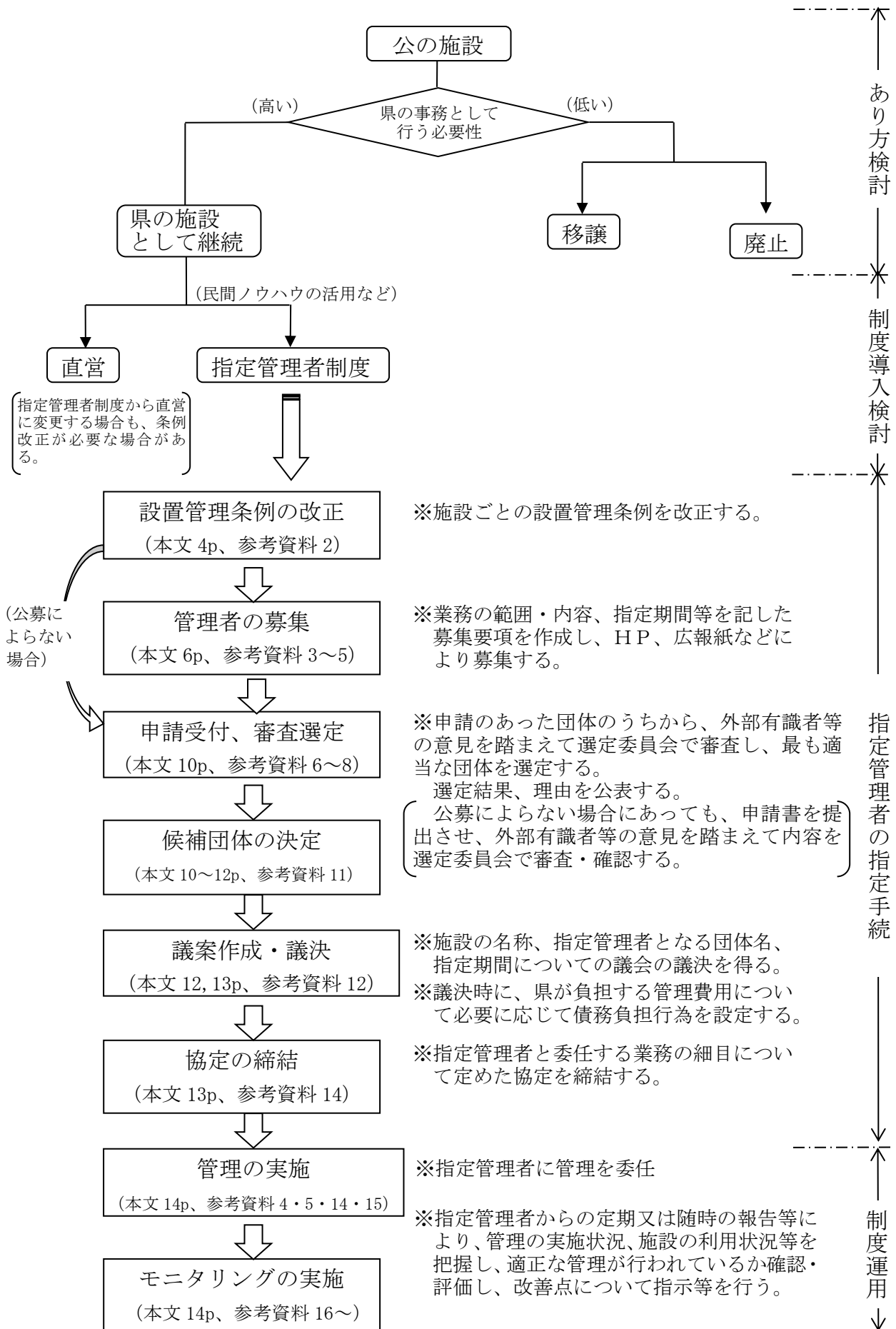
区 分	管理委託制度 ＜改正前＞	指定管理者制度 ＜改正後＞
受託主体	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共団体（市町村等） ・ 公共的団体（農協等） ・ 地方公共団体の出資法人のうち一定要件（1/2 出資等）を満たすもの 	法人その他の団体※ ¹
受託主体の定め方	相手方を条例で規定	議会の議決を経て指定
法的性格	私法上の契約関係	「指定」（行政処分的一种）による管理権限の委任
施設の管理権限	設置者たる地方公共団体	指定管理者
事業者への監督責任	設置者たる地方公共団体（設置管理条例所管課）	
受託主体による使用許可	不可	可※ ²

※1 道路法、河川法、学校教育法等個別の法律において公の施設の管理主体が限定されている場合は、指定管理者制度を採用することができない。

※2 使用料の徴収、不服申立てに関する決定、行政財産の目的外使用許可等、法令により地方公共団体の長のみが行うことができる権限については、指定管理者が行うことはできない。

選定に係る手続の詳細なスケジュールは参考資料1（指定管理者選定スケジュール標準モデル）を確認のこと。

指定管理者制度導入・運用のフロー



2. 指定管理者制度の導入・更新

(1) 検討の視点

県の全ての公の施設について、指定管理者制度の導入を検討する。

個別法の制約があり制度導入ができない場合や業務の専門性・特殊性から県が管理を行わなければならない特段の理由がある場合などを除き、以下の視点で点検を行い、法人その他の団体に委ねることにより、より効率的・効果的な管理運営が可能な施設については指定管理者制度を導入する。

なお、更新の場合も、導入効果、要改善点等を検証した上で、同様の視点により制度継続の妥当性について点検を行う。

検討事項
○施設が提供するサービスの内容や施設の規模等といった観点から、県以外の民間事業者等による管理運営が実施可能な施設か。また、管理運営が可能な民間事業者等が存在するか。
○民間事業者等が有するノウハウの活用により、次のような効果が期待できるか。 →事業者提案による事業の実施や開館時間の拡大等、県民ニーズに即したサービス向上 →サービスの向上や広報の充実等による利用者の増加 →利用料金制 [*] の採用や自主事業の実施等による創意工夫の発揮 →管理運営に係るコスト縮減

^{*}利用料金を指定管理者の収入として収受し管理運営費（全部又は一部）に充てる方法

(2) 利用料金制の検討

利用料金制は、公の施設の管理運営に当たり受託者の自立的な経営努力を發揮しやすくするとともに、会計事務の効率化を図ることを目的とし、平成3年に創設された制度である。

このため、有料施設のある公の施設については、民間のノウハウや創意工夫を發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・財政収支の安定化を図るため、利用料金制の導入を検討するものとする。

なお、利用料金制を導入しない場合は、従前どおり使用料によるものとする。

区 分	利用料金制	使用料制
收受者	指定管理者の収入として収受させることができる	県の歳入となる
根拠規程	各施設の設置管理条例	使用料及び手数料条例
料金設定	条例の範囲内で、指定管理者が定める	使用料及び手数料条例で規定
債権の種類	私法上の債権	公法上の債権
特徴	利用者が増えれば、その分指定管理者の収入が増える 減免についても、指定管理者の判断により行うことが可能	減免業務について、私人へ委託することはできない

(3) 公募・非公募の検討

指定管理者の募集は、透明性・公平性の確保及び幅広く募集することにより良質の提案を期待する観点から、原則として公募により行う。

ただし、以下の場合など、公募によらない合理的な理由がある場合はこの限りでない。

- ①当該施設の所在する市町村との施策の連携上、当該市町村を指定することが適当と認められる場合
- ②当該施設に併設される施設の運営法人等を指定することにより、効果的・効率的な管理運営が確保される場合
- ③施設管理上緊急に指定管理者を指定しなければならない場合
- ④専門的な知識の蓄積・活用が必要であると認められる場合
- ⑤長期的・継続的な観点から事業を行う必要があると認められる場合
- ⑥「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」(PFI法)等に基づき、当該施設を整備した者が管理・運営を行う場合

(4) 規定整備 参考資料 2

各公の施設に共通する指定の手續等については、「千葉県公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例」(平成16年3月23日公布、施行)において規定している。

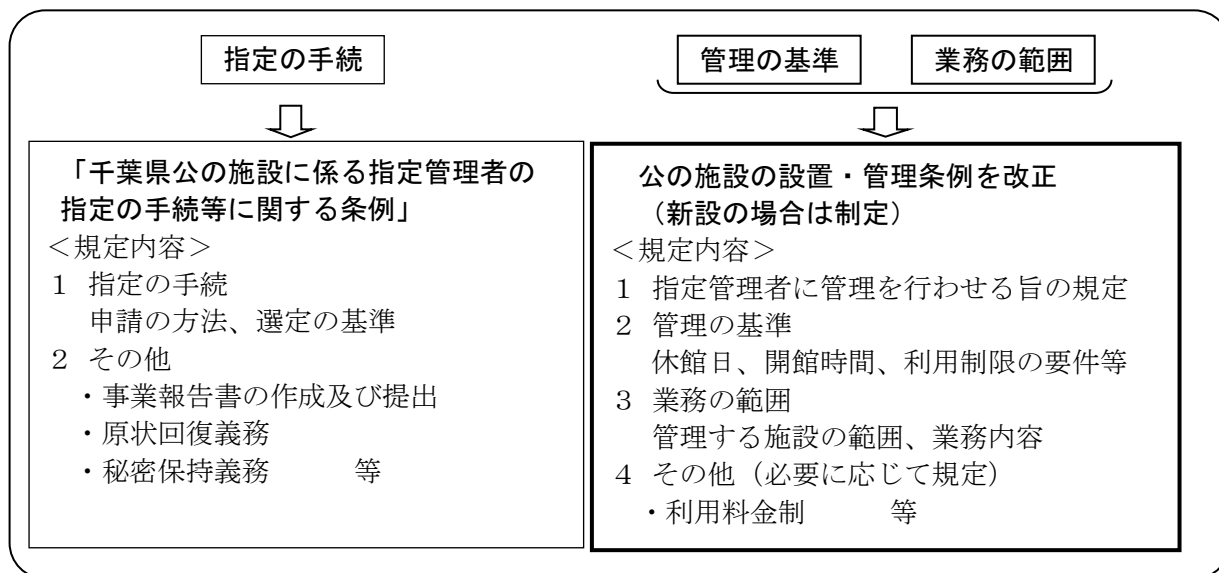
指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲等については、指定管理者制度を導入する公の施設ごとに、施設所管課で所管する個別の設置管理条例において定めなければならない。(細目については、個別の設置管理条例の委任により規則で定めることも可能。)

なお、制度導入時以外にも、業務範囲の変更や利用料金制への切替え、公募・非公募の切替えなどを行う場合には、関連する条例の改正が必要となるので、

指定管理内容等の変更を検討する際には条例改正の要否について留意すること。

また、選定に当たっては、選定手続に間に合うよう、十分な時間を確保し、関係課と協議を行うこと。

【千葉県における指定管理者制度の条例構成】



(5) 関係各部署の役割

①各施設所管課

各施設所管課は、指定管理者が行う管理運営について、施設の設置者として監督責任を持つ（選定や管理運営にあたっての部局内の調整等については、必要に応じ各部の主管課が行う）。

特に、施設の設置管理条例の所管課でもあることから、指定管理者による管理運営の内容や料金徴収について疑義が生じた場合、責任を持ってその是非を判断することとなる。

②各部主管課（選定委員会事務局）

選定委員会の主務課であることから、施設所管課と緊密に連携を取りながら指定管理者（候補者）の選定を行う。また、上記のとおり施設の管理運営に係る部局内の調整を行う。

③制度所管課

制度所管課は、各施設所管課が適切に制度を運用できるよう、説明会等によるガイドラインの周知徹底等を行う。

3. 指定管理者の指定に関する手続

指定管理者の指定に関する手続の概要は次に示すとおりである。

手続事項
(1) 指定管理者（候補者）の選定 ・ 指定期間の検討 ・ 募集要項の決定・公募 ・ 外部有識者からの意見聴取 ・ 選定委員会における審査・選定
(2) 指定管理者の指定 ・ 議会の議決 ・ 指定の通知 ・ 指定の告示
(3) 協定の締結

なお、選定手続を行うに当たっては、透明性・公平性の確保、選定理由の合理性等について十分留意すること。

(1) 指定管理者（候補者）の選定

ア 指定管理期間の検討

指定の期間は、指定管理者制度の趣旨を十分に活かせるよう、競争性を確保しつつ、各施設の設置目的、利用者の状況、サービスの継続性や安定性を踏まえ、3～5年を原則とする。（制度を初めて導入する施設は3年、更新施設は5年を基本とする。）

なお、施設の特性等からより長期間にすることが合理的と認められる場合は10年とするなど、必要に応じて柔軟に適切な期間を検討する。

イ 募集要項の検討 参考資料3

募集要項で定めるべき事項はおおむね次に示すとおりであり、業務内容、指定期間及び県が負担する管理運営経費（指定管理料）の参考金額等の募集条件と、応募方法や提出書類などの応募手続を提示するものである。

募集要項記載事項（例）
①対象施設の概要 ②指定管理者の業務の範囲 ③業務の基準 ④指定の期間 ⑤応募 ⑥提出書類 ⑦管理運営経費等 ⑧質問事項の受付 ⑨現地説明会の実施 ⑩申請書類提出先及び提出期間 ⑪選定方法 ⑫申請に関する経費 ⑬無効又は失格 ⑭選定結果 ⑮指定管理者の決定及び協定 ⑯スケジュール ⑰その他必要事項

施設所管課は、募集条件の検討に当たり、住民サービスの向上と経費節減等という制度の目的を踏まえ、民間能力の活用を図る観点から、できるだけ事業者の創意工夫を活かした提案が可能となるよう配慮する。

なお、県が負担する管理運営経費の参考金額を定めるに当たっては、過年度実績等を踏まえつつ必要なサービス水準が確保できる適切な額になるよう財政課と十分に協議すること。

ただし、過年度実績を考慮する際には、指定管理者の経営努力によって生じた収益は経営努力へのインセンティブとして指定管理者の収入になるという制度の趣旨に留意し、過度な経費縮減によってサービス水準の低下に陥ることがないように、慎重に検討すること。

ウ 施設で行われる業務について

施設で行われる業務については、募集要項の「指定管理者の業務の範囲」に掲げる業務と「指定管理者の業務の範囲」外の業務の2種類に大別される。

いずれも、実施主体は指定管理者であるが、施設所管課は施設の設置者として指定管理者による管理運営の実態を把握しておく必要があることから、以下の表の事業計画区分ごとに事業計画書への記載を求める等の方法により、実施の際の事前協議を求めること。

なお、事前協議の方法の検討にあたっては、「民間能力の活用」という制度の趣旨を踏まえ、事業者の創意工夫を妨げない方法となるよう、留意すること。

【指定管理業務と自主事業の区分】

	事業計画区分	経理区分	性格	中止等の可否	備考
募集要項の「指定管理者の業務の範囲」に掲げる業務 (県が定める業務)	指定管理業務1	指定管理業務	県が定めた仕様どおりに実施する業務 (一定の創意工夫は認めるが、県が定めた仕様の遵守が優先される業務)	県の判断	県として実施を定めた業務であるため、実施や判断の責任は所管課が負う(中止等は条例違反や債務不履行の可能性がある)。
	指定管理業務2		県が一定の仕様等を定めるが、指定管理者の企画提案や創意工夫を求め、使用料等以外の料金徴収を予め認める業務		
募集要項の「指定管理者の業務の範囲」外の業務 (指定管理者が独自に企画する業務)	指定管理業務3		利用者からの料金徴収を行わない業務 (県からは実施を求めている)	原則として、指定管理者の判断(選定理由等を踏まえ、県は意見することがある)	本来的には県が定めた業務ではないため、実施や判断の責任は原則として指定管理者が負う(中止等も可能)。
	自主事業	自主事業	利用者からの料金徴収を行う業務 (料金徴収は予め認められていない)		

※使用料等以外の料金：条例で定める使用料又は利用料金以外で、利用者から徴収する料金

※中止等：当該業務を中止、廃止、縮小、取扱いや内容の変更などを行うこと

(ア) 指定管理業務について

指定管理業務は、以下の2種類に大別される。

- ①募集要項の「指定管理者の業務の範囲」に掲げる業務
(指定管理業務1, 2)
- ②「指定管理者の業務の範囲」外の業務であるが、使用料・利用料金以外の費用を利用者等から徴しない業務(指定管理業務3)

①の業務には、使用料・利用料金以外の費用を利用者等から徴収するケースもある。

【指定管理業務で使用料・利用料金以外の費用を徴収する例】

- 仕様書において目的や回数等を定め、指定管理者に企画・実施を求める事業
- 利用者等に負担を求めることが適当であるが、天候や利用者数等の不確定な要因で金額が変動する等の理由により、使用料・利用料金の積算に含めることできない場合

なお、各施設の指定管理業務で使用料・利用料金以外の費用を利用者等から徴収することが適当かどうかや金額の妥当性については、設置管理条例や使用料・利用料金の積算内訳、施設の特性等を踏まえ、施設所管課において判断すること。

(イ) 自主事業について

自主事業とは、(ア)の指定管理業務に該当する業務以外の業務であり、指定管理者が使用料・利用料金以外の費用を利用者から徴して行う、施設のサービス向上に資する事業である。

指定管理者が施設で行う事業が自主事業として適切かどうか、費用を利用者から徴収することが適切かどうかや金額の妥当性は、指定管理業務における使用料・利用料金以外の費用を徴収する際と同様、施設所管課において検討し判断すること。

また、自主事業の実施にあたっては、必要に応じ行政財産の目的外使用許可を得る必要があることに留意すること。

(ウ) 事業の経理区分に係る留意事項

指定管理者が施設で行う事業の経理区分については、収支計画書の注意事項を確認し、申請者から適切な経理区分の計画書が提出されているかを確認すること。

エ 仕様書の検討 参考資料 4・5

施設所管課は、施設の特性等を踏まえ、管理業務仕様書を作成すること。

指定管理者が利用料金や休所日の設定・変更を行う場合の県への事前申請や、申請（事業計画書提出）後に新たな事業を実施する場合の県への事前協議については、必ず記載すること。

なお、申請や協議の方法については、事業者の創意工夫を妨げることがないように留意し、検討・決定すること。

また、施設における事故や重大な問題発生時の速やかな報告についても、必ず記載すること。報告が必要な事項や報告の要否の判断基準については、施設の特性を踏まえ、施設所管課において検討・決定すること。

オ 選定委員会の設置 参考資料 6

指定管理者（候補者）の選定を公平かつ適正に実施するため、各部に「指定管理者（候補者）選定委員会」（以下「選定委員会」という。）を設置する。

選定委員会は、各部において要綱を定めて設置することとし、原則として部長等を委員長、次長等及び部内関係課長を委員とする。

選定委員会は、募集要項の決定、審査基準の決定、指定申請に係る提案内容の審査（グループ応募の適格性審査を含む。）、指定管理者候補者の選定を行う。

カ 外部有識者等への意見聴取の依頼 参考資料 7

選定の透明性・公平性を確保するため、原則として、施設の性質等に応じ必要な専門分野の有識者等（以下「外部有識者等」という。）に、選定に係る意見を求めるものとする。

外部有識者等からは、「審査基準の策定」及び「指定管理者（候補者）の選定」に係る意見（指定申請に係る提案内容に対する評点等）を聴取する。

なお、意見聴取に当たっては、附属機関の設置は行わないため、外部有識者への業務依頼は、委員等への任命・委嘱にはよらず、必要に応じて文書等により行い、当該文書等において守秘義務を課す旨を明示する。

キ 審査基準の策定

応募団体の指定申請に係る提案内容を審査する際の審査基準（「審査項目」、「審査内容」及び「配点」）を策定する。審査基準は募集要項中に明示することにより募集時に公表する。

(ア) 審査基準例 参考資料 8

審査基準は、「必須項目」と「一般項目」に大別する。

《必須項目》

原則として、審査基準（例）に示した審査項目、審査内容及び配点によることとする。

各審査内容のいずれかについて、外部有識者等の過半数の評点が0点であり、選定委員会においてこれを適切な評価と認めた場合は、当該申請は適格性が確認できないものとして失格とする。

また、失格とならない場合は、その評点は一般項目の評点と併せて、優劣の比較に用いる。

《一般項目》

審査項目、審査内容及び配点は、原則として審査基準（例）によることとするが、施設の設置目的や事業内容等に応じて必要な修正を行う。

なお、県として一定の統一性を保つため、審査基準（例）に示す配点割合を変更する場合は、全体の1割の範囲内での加減（合計点100点のうち10点以内を、例えば「経費面」から「サービス面」に振替える等）に留めるものとする。

また、外部有識者等の評点の合計が60点を下回り、選定委員会がそれを適当と認めた場合は、当該申請は適格性が確認できないものとして失格とする。

(イ) 外部有識者等からの意見聴取

審査基準（審査項目、審査内容及び配点）は、県で作成した案を外部有識者等に提示して意見を求め、これを踏まえ選定委員会で決定する。

ク 公募

公募に当たっては、指定管理者となることを希望する団体が十分に検討できる募集期間（事務日程上可能な限り60日以上を目安とする。）を設け、インターネット、広報紙などを利用し幅広く広報を行う。

また、現地説明会の開催や、質問の受付を相応な期間行うなど、応募者からより良い企画提案を得られるよう配慮する。

なお、指定等の手続に関する書類のうち、指定申請書（千葉県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（平成16年千葉県規則第52号）別記様式）への押印は不要であることから、申請の受付にあたっては適切に対応すること。

ケ 候補者の選定審査

指定管理者（候補者）の選定は、応募（指定申請）に基づき、外部有識者等の意見を聴取した上で、選定委員会で行う。選定にあたっては、申請者が施設の管理運営に必要な許認可や資格を取得しているか、確認すること。

なお、申請書に記載漏れや添付書類の不足等、形式的な不備があった場合は、数日程度の期限を定めて補正を求め、速やかに提出させる。応募がなかった場合には、募集条件等を見直した上で再度募集することを原則とする。

ただし、指定に至る日程や県民への影響その他の事情を勘案し、必要な場合は、非公募による指定、一時的な県直営による運営又は施設休止等の対応についても検討を要する。

(ア) 暴力団排除に係る県警への照会 参考資料9

指定管理者制度からの暴力団排除を徹底するため、指定管理者に応募した法人及びその他の団体並びにそれらの役員等が暴力団排除措置事由に該当するか否かについて、県警に対し照会ができることとなっている。

原則、市町村以外は、応募締切後速やかに本照会を行うこととし、照会の結果、暴力団排除措置事由に該当することが判明した場合は、応募資格を満たしていないものとして失格とする。

(イ) グループ応募における団体審査 参考資料10

指定管理者には、複数の法人その他の団体が共同して応募（以下、「グループ応募」という。）することができるが、グループ応募があった場合は、選定委員会において、選定審査に先立ち「グループ応募における団体審査基準」に基づき、「グループ（共同体）応募届」「グループ（共同体）構成団体業務分担当表」「グループ（共同体）協定書」等により、グループとして施設の運営管理を適正に実施できると認められるか、その適格性の審査を行う。

各審査内容のいずれかについて評点が5点未満となった場合又は評点の合計が35点未満である場合は、適格性が確認できないものとして失格とする。

(ウ) プレゼンテーションの実施 参考資料7

外部有識者等の意見形成（採点）のため、申請団体による申請内容のプレゼンテーションを実施する。プレゼンテーションは申請団体の負担軽減及び事務効率化のため、原則として外部有識者等の参集を求めて一度に実施するが、採点や評価に支障がない範囲で、オンラインでの実施としても差し支えない。

(エ) 外部有識者等からの意見聴取 参考資料 7・11

各外部有識者等に、申請書類（申請書、事業計画書その他関係書類）及び申請者によるプレゼンテーションを基に、審査基準に基づく採点を依頼し、その結果を受領する。

採点結果の集計方法については、参考資料 7 及び 11 を参照すること。

(オ) 選定委員会による審査・選定

選定委員会は、審査基準に基づき、施設の設置目的や利用状況に応じて、県民サービスの向上、費用対効果、安定性などについて審査し、管理運営に最も適した指定管理者(候補者)を選定する。その際、原則として外部有識者等の意見（評点）を踏まえ審査するものとする。

(カ) 指定管理者の労働関係法令に係る審査における留意事項

労働関係法令の遵守等については、総務省から発出された平成 22 年 12 月 28 日付け総行経第 38 号「指定管理者制度の運用について」でも留意すべきことが記載されており、社会的要請も強いことから、厚生労働省が所管する事業者のための労務管理・安全衛生管理診断サイト「スタートアップ労働条件」のWEB診断結果を提出させるなどして、慎重に審査を行うこと。

(キ) 選定結果の公表 参考資料11

選定委員会での選定審査後、候補者の知事決裁を速やかに行い、選定団体及び選定理由を公表する。

(ク) 公募によらない場合の候補者の選定

なお、公募によらない場合であっても、公募による場合と同様、指定申請に基づき、外部有識者の意見を聴取した上で、選定委員会で選定審査を行う。

選定委員会での選定審査後、候補者の知事決裁を速やかに行い、非公募理由、選定団体及び選定理由を公表する。

(2) 指定管理者の指定

ア 議会の議決 参考資料 12

指定管理者の指定に当たっては、次の事項について議会の議決を得る。

募集要項記載事項（例）
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（及び所在地）
②指定管理者となる団体の名称、所在地及び代表者名
③指定の期間

なお、議決を得る時期は、指定管理者の業務に係る準備（従前の管理者からの引継ぎを含む）の期間を考慮し、年度当初（4月1日）から指定管理

者による運営を開始する場合は、原則として前年の12月議会とする。

また、議決を得られなかった場合は、否決の理由及び改めて議決を得るまでの日程等の状況を勘案し、設置管理条例の規定に基づき臨時に知事が管理する等の対応を検討する。

イ 指定の通知 参考資料 13

議会の議決を得た後、指定管理者に対して指定の通知を行う。

なお、通知に際して、指定管理者が施設の管理を代行することに伴って取得し保有する情報の記載された文書の取扱い及びその他必要事項について附款に明示する。

ウ 指定の告示

指定管理者に対する指定の通知と併せ、指定した旨の県報告示を行う。

告示は、原則として、指定管理者を指定した施設全てについて同じ号の県報に登載する。

エ 債務負担行為

管理運営経費の県負担（指定管理料）があり、かつ、指定期間が複数年度にわたる場合は、債務負担行為を設定する。

債務負担行為は指定管理者を指定するまでに設定する必要があることから、原則として、指定管理者の指定議案と同時に債務負担行為設定の予算案を議会に提案する。

オ 暴力団排除に係る県警への通知 参考資料 9

指定管理者の指定後、指定管理者及びその役員等に係る情報を県警に対し通知する。

(3) 協定の締結 参考資料 14

ア 基本的事項

県は指定管理者と「公の施設の管理に関する協定」を締結するものとし、規定すべき事項はおおむね次に示すとおりである。

協定事項
①管理業務・管理物件 ②指定管理者の責務 ③指定の期間 ④委託料 ⑤事業計画書・業務報告の提出 ⑥実績評価 ⑦備品の帰属 ⑧リスク分担 ⑨指定の取消し等 ⑩管理業務の引継ぎ ⑪原状回復義務 ⑫損害の賠償 ⑬文書管理 ⑭個人情報保護 ⑮内部通報 ⑯重要事項の変更の届出 ⑰協定の改定・協議

なお、施設の特性等に応じて協定書に規定すべき事項について、施設所管課で検討・決定すること。

イ 個人情報等の取扱いについて

上記アの「⑭個人情報の保護」について、以下の点に留意する。

(ア) 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、個人情報の保護に関する法律又は千葉県情報公開条例の趣旨に則して、千葉県情報公開条例解釈運用基準「指定管理者が行う公の施設の管理に関する文書の開示事務」により、各指定管理者は、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。

(イ) 個人情報

指定管理者が、個人情報を事業の用に供する事業者の場合、「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、指定管理者に公の施設の管理を行わせるときは、指定管理者の選定にあたり必要な調査を行うとともに、指定にあたって個人情報を適正に取り扱うことを条件として付すこととする。

協定等では、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。協定締結等においては、「個人情報取扱特記事項」を取り交わすことが必要である。

(ウ) データの保護・管理

指定管理者が、公の施設の管理を行うに当たり、電子データ等を取扱う場合、「千葉県情報セキュリティ対策基準」を遵守するとともに、協定等にデータ保護・管理に関する条項を設けて、かつ、「データ保護及び管理に関する特記仕様書」を添付する若しくは同等の措置が講じられるために必要な事項を協定等に記載する。

4. 指定管理者制度の運用（モニタリング）

（1）管理運営状況の確認・指示

施設所管課は、指定管理者が行う管理運営について、施設の設置者として監督責任がある。そのため、指定管理者による日常的な施設の管理運営や利用者に対するサービスの提供が施設の設置管理条例や協定書、事業計画書等に従い適正かつ確実に行われているかどうかを、指定管理者に定期や随時の報告等をさせ、確認するとともに、改善すべき事項がある場合は、指定管理者に対して必要な指示を行うこと。

また、県が行った指示に従わず、当該指定管理者が施設の管理を継続することが適当でないとき、地方自治法第244条の2第11項の規定により指定の取消しや管理業務の停止を命ずることとなるものであるから、不適切な施設の管理等が認められる場合には、文書によるなど、明確に指示を行うこと。

なお、職員の労働条件に関し、違法状態にあると認められた場合は、労働基準監督署等の関係機関に情報提供する等、適切に対応すること。

【モニタリングで行う確認とその頻度】

随時行うもの	毎年度行うもの	中間年で行うもの (2年目または3年目)
<ul style="list-style-type: none">● 利用料金の設定・変更の申請● 休所日の設定・変更の申請● 自主事業等の事前協議● 事故等の随時の報告● 臨時の実地調査● 苦情対応	<ul style="list-style-type: none">● 例月業務報告● 年次業務報告● 施設所管課による実地確認とその結果を踏まえた管理運営状況評価● 実地調査等の結果の制度所管課への報告● 財務状況の確認● 施設利用の満足度調査	<ul style="list-style-type: none">● 管理運営状況の第三者評価● 労働関係法令遵守についての確認

（2）随時行うもの

ア 年度当初の制度運用事務における留意点

施設所管課は毎年度、年度当初に以下について指定管理者へ指示し、必要事項の申請・協議・報告について、遺漏のないよう周知徹底すること。

(ア) 利用料金・休所日・新たな事業の設定・変更についての申請・協議

[協定書第〇条第2項] 参考資料4・5

仕様書に定めた県への事前申請及び協議について、改めて指定管理者へ指示する。

(イ) 事故等の報告〔協定書第3条第4項〕 参考資料4

仕様書に定めた県への報告についても、改めて指定管理者へ指示する。

施設の管理運営の実態把握や指定管理者による速やかな報告のためには、指定管理者と施設所管課のコミュニケーションが重要であることから、施設所管課は事務的な報告の確認だけでなく、指定管理者が報告・相談しやすい体制や風土づくりに努めること。

イ 随時の報告等を踏まえた管理運営状況の確認・指示〔協定書第9条第2項〕

指定管理者から随時や定期の報告があった際は、指定管理者から聞き取りを行うとともに、次の(ア)(イ)を基本として、指導・指示を行うこと。

(ア) 臨時の実地調査

定期的な実地調査のほか、利用者からの苦情、通報、事故の発生等特別な事情があった場合にも、必要に応じて実地調査を行い、事実を確認した上で改善すること。

実地の調査にあたっては、当該事情や施設の特性等を踏まえた調査項目を施設所管課で検討・設定し、効果的な確認・調査を行うこと。また、調査の結果改善すべき事項がある場合は、期日を定め、当該期日までに改善させること。

(イ) 苦情対応（県への通報分）

利用者等から県に対して指定管理者に関する苦情が寄せられた場合は、内容を記録の上、必要な場合は指定管理者に伝達し、状況に応じて苦情申出者へ説明させるよう指示をするなど、適切に対応すること。

(3) 毎年度行うもの

ア 例月業務報告〔協定書第9条第1項〕

(ア) 項目

毎月の施設運営に係る業務報告において報告させるべき標準的な項目は下表①～⑤のとおりであるので、これらを基に施設の特性や設置管理条例等を踏まえ、指定管理者による管理運営の実態を把握するために各施設において報告させる項目を施設所管課において検討・決定すること。

また、管理運営の実態を把握するために必要な具体的な報告の内容（報告書の様式等を含む）や添付資料についても施設所管課で検討・決定し、これらに基づいて各項目について報告するよう指定管理者に指示すること。

なお、指定管理者（候補者）の選定にあたり選定後に確認が必要な項目がある場合には、例月報告と合わせて確認し、改善が必要な場合は改善指示を出すなどして、適正な管理運営体制を確保すること。

① 施設の利用状況及び管理状況に関する事項
日別区分（施設・設備）別の利用件数・利用者数・稼働率・対前月比又は対前年度同月比、使用不許可・減免の件数及び理由
② 料金収入の実績に関する事項
日別区分（施設・設備）別の利用件数・利用者数・稼働率・対前月比又は対前年度同月比、使用不許可・減免の件数及び理由
③ 苦情、意見等に関する事項
件数、内容、対応状況、等
④ 施設の安全管理状況
安全管理対策の実施状況（巡回等の実績、点検の実施時期・回数等）、修繕等の状況
⑤ その他、施設運営状況の把握のため必要な事項
コンプライアンスの取組等、審査基準に含まれる事項の他、施設の運営全般に関する事項

（イ）内容の確認

報告された各項目について、次の①～③の点を参考に管理運営の実態を確認するとともに、改善が必要な事項については改善指示を出し、改善させること。

指定管理者からの報告で確認ができない点等がある場合は、追加で必要事項の報告を求めること。

主な確認事項
※これらは一例であり、必要な確認事項と確認方法については施設所管課で検討・決定すること。
①報告された内容は仕様書や事業計画書で予定された水準を満たしているか。
②利用状況等は順調に推移しているか。
③利用者からの苦情やトラブルへの対応は適切か。

※確認に当たっては、必要に応じて、指定管理者からヒアリングや実地調査を行い、管理運営の実態把握に努めること。

イ 定期的な実地調査 参考資料 16

施設の管理運営状況を県が確認する観点から、定期的に、実地での調査を実施すること。調査項目については、例月業務報告で既に報告されている事項のほか、参考資料16「実地確認・実地調査票」を参考に施設所管課で検討・決定すること。

実地調査を行った結果、適切な管理運営がされていないことが判明した場合は、期日を定めた上で速やかに必要な指示を出し、当該期日までに改善させること。

調査時期や回数は施設の特性を考慮して決定するべきものであるが、おおむね年3回程度実施すること。

なお、年度末の時点で、「県からの支出額に見合った管理結果であったかどうか」を確認し、その上で「指定管理料の減額の必要がないかどうか」について施設所管課において判断することが望ましい。

ウ 年次事業報告〔協定書第10条〕

(ア) 項目 参考資料15

年次事業報告において報告させるべき標準的な項目は下表①～⑧のとおりであるので、事業計画書に記載された事項とともにこれらを基に施設の特性や設置管理条例等を踏まえ、各施設において報告させる項目を施設所管課において検討・決定すること。

また、施設の特性や設置管理条例等により、管理運営の実態把握のために必要な具体的な報告の内容（報告書の様式等を含む）や添付資料についても施設所管課で検討・決定し、指定管理者に指示すること。

収支決算については、参考資料15「収支報告書」を参照のうえ、決算状況の確認に必要な添付資料について施設所管課で検討・決定し、指定管理者に指示すること。

なお、事業の経理区分については上記報告書の注意事項を確認し、指定管理者への指示にあたっては注意すること。

① 管理業務の実施状況に関する事項	個人情報・データ保護への取組状況、安全対策・危機管理体制の状況、事故事件の状況・対応、清掃・警備等の状況、要配慮者への配慮状況施設・設備の点検・修繕状況、備品状況（購入及び寄附の事務処理・廃棄等増減数、不足数、劣化状況）、文書の管理、等
② 事業の企画運営に関する事項	各事業の実施状況に関する事項（時期、内容、参加者数、収支状況、効果等）、事業計画（目標）の達成度に関する事項、その他提案事項に係る状況、サービス向上への取組の実施状況、地域等との連携状況、等
③ 施設の利用状況に関する事項	月別区分（施設・設備）別の利用件数・利用者数・稼働率・対前年度比、不許可・減免数、施設利用状況の分析に係る数値、広報実績、利用者増加への取組の実施状況、等
④ 料金収入の実績に関する事項	月別区分（施設・設備）別の収入額・減免額・対前年度比、収支計画書との比較、収入状況の分析に係る数値、等
⑤ 管理運営体制	組織、人員配置、職員採用・研修実績、職員の賃金、等
⑥ 収支決算状況等に関する事項	収支計画書との比較、各支出科目の執行状況、支出書類の写し、等
⑦ 利用者意見の反映、利用者満足度に関する事項	苦情件数・内容・対応状況、利用者等の意見の対応状況、等
⑧ その他必要と認める事項	委託内容（委託先・委託額一覧）、施設運営全体の費用対効果に関する事項、環境配慮への取組状況、等

(イ) 報告書の承認と報告書に基づく管理運営状況評価〔協定書第10条11条〕

参考資料16

施設所管課は指定管理者から年次報告書が提出されたら、内容に疑義がないか、管理運営状況評価を行うにあたり不備がないか等を確認し、報告書の承認を行う。また、報告書に基づき、後述の管理運営状況評価のための実地確認を「参考資料16 実地確認票」を使用して行う。

報告書の承認期日及び実地確認の時期は施設の特性等を踏まえ、施設所管課において適切な時期を設定すること。なお、設定にあたっては、後述の管理運営状況の評価結果の公表を遅滞なく行う必要があることに留意すること。

エ 実地確認結果に基づく管理運営状況評価〔協定書第11条第1項〕

(ア) 評価の実施 参考資料16

施設所管課は、実地確認の結果を踏まえ、管理運営状況の評価作業を実施する。実地確認票に基づく評価結果については「指定管理者管理運営状況評価（例）」様式により整理する。

なお、制度を導入している全ての施設を同じ項目・基準で評価することは難しいが、できる限り全体の整合を取るため、参考資料17に示す評価項目や評価内容を基本とすること。

(イ) 改善事項の指示

実地確認・評価の結果により改善すべき事項がある場合は、施設所管課は指定管理者に改善を指示するとともに、指示どおり改善されているか、実地調査や例月報告の中で確認し、改善されていない場合は指導や改善指示を行うこと。

(ウ) 管理運営状況の評価結果の公表〔協定書第11条第3項〕 参考資料17

(ア) で整理した評価結果は、8月末までに県ホームページに掲載し公表すること。

なお、県民への説明責任を果たすとともに評価結果をその後の管理運営業務に活かすという趣旨から、公表時期の徹底を図ること。

(エ) 評価結果のフィードバック及びPDCAサイクルの確立

評価の結果は指定管理者に通知し、継続して改善に取り組むべき事項等について次年度以降の事業計画に反映させること。

これにより事業計画の策定（Plan）⇒指定管理業務の実施（Do）⇒モニタリング・評価（Check）⇒後年度へ反映（Action）のPDCAサイクルを確立していくこと。

なお、以後の適正な評価の実施に資するよう、指定管理者に対し、事業計画の作成に当たっては、できるだけ目標値や目標とする状態を記載するよう指導すること。

オ 実地調査等の結果の制度所管課への報告

施設所管課は定期的な実地調査や指定管理者からの随時の報告を受けて行った実地や本社の調査、書面調査等（以下「実地調査等」という）の結果を年に一度、確認後速やかに制度所管課に電子施行で提出する（遅くとも管理運営状況の評価結果を公表する8月末までには提出すること）。

なお、実地調査等の結果については提出されたことをもって制度所管課が了承・承認するものではなく、実地調査等の結果を含む施設の管理運営については施設所管課において責任を持って対応する必要があることに留意すること。

カ 財務状況の確認〔協定書第10条の2〕

施設所管課は、安定的な管理運営を確保することを目的として、少なくとも年1回以上、指定管理者となっている事業者の財務諸表を確認するなどし、継続的・安定的にサービスを提供できる経営状態にあるか確認すること。

キ 施設利用の満足度調査〔協定書第11条第4項、第5項〕 参考資料18

施設利用者の感想や意見、満足度等について調査することも、施設の実情及び施設が提供しているサービス水準を確認する上で効果的である。

このため、施設所管課は参考資料18「指定管理者が管理する施設における施設利用の満足度調査について」を参照の上、従来から実施している施設来所者アンケート調査（「施設来所者アンケート実施要綱」平成16年10月1日施行）に加えて、「施設利用の満足度調査」を実施すること。

なお、施設所管課又は指定管理者が、既に独自にアンケート調査等を行っている場合には、上記「施設利用の満足度調査」及び「施設来所者アンケート」で求められる内容を既に行っている調査等の項目に加える方法によることでもよい。

（4）中間年に行うもの

以下の項目については、毎年度実施することが望ましい。施設の設置目的や性質、費用対効果などを勘案し、少なくとも、指定管理期間の中間年（ただし、指定管理期間が5年を超える場合を除く）に実施すること。

ア 労働関係法令の遵守についてのセルフチェック〔協定書第9条第2項〕

指定管理者の労働環境の悪化は施設のサービスの質や利用者の安全確保にも影響しかねず、また、労働関係法令の遵守については社会的要請も強いことから、指定管理者によるセルフチェックを行う。

（ア）評価の方法

セルフチェックは、厚生労働省が所管する事業者のための労務管理・安全衛生管理診断サイト「スタートアップ労働条件」を活用したWEB診断により行う。指定管理者に対し、WEB診断を行い、結果を施設所管課へ提出するよう指示すること。

施設所管課は診断結果を確認し、改善が必要な項目がある場合は改善を指示し、次回以降の实地調査において改善されているかの確認や指導、必要に応じて再度の改善指示を行うこと。

なお、職員の労働条件に関し、違法状態にあると認められた場合は、労働基準監督署等の関係機関に情報提供する等、適切に対応すること。

(イ) 実施年度

指定管理期間が5年間の場合は原則として2年目又は3年目（指定管理期間が3年以下の場合は原則として2年目）にセルフチェックを行う。指定管理期間が5年を超える場合は、2～3年に1回、適宜実施すること。

なお、セルフチェック実施年以外においても、实地確認において、労働関係法令を含む法令違反が無いかを確認すること。

イ 外部有識者等による第三者評価〔協定書第11条第2項〕

施設の管理運営状況や、実施されたイベント等について、施設に利害関係を有さない第三者や専門的な見識を有している者による評価を実施し、その結果を公表していくことは、施設の評価の客観性や中立性を確保するとともに、公の施設の価値を高めていく方策の一つである。

このため、施設を所管する部局において、施設の設置目的や性質を勘案の上、第三者による評価を行うことが効果的であると認められる施設については、その活用を図ること。

なお、次のメリットがあることから、第三者としては、各部の指定管理者選定委員会が意見聴取した外部有識者等を活用することを原則とする。

- ①選定審査に関わった経験から、当該施設に関する知識を有していること
- ②当該指定管理者の事業計画等を選定審査の際に把握していることから、選定時の事業計画等と実際の管理運営状況を比較検証するのに適任であること

(ア) 評価の方法 参考資料16

原則として、事前に県が実施した实地確認票に基づく評価を説明の上、各外部有識者に、これを参考に、客観的・専門的な見地から改めて評価を行ってもらう方法による。

また、専門的識見を有する者等から意見を聴く貴重な機会であるので、今後の当該施設の事業のあり方、管理運営における留意点、評価の手法などといった課題についての意見も聴くよう努めること。

(イ) 実施年度

指定管理期間が5年間の場合は原則として2年目又は3年目（指定管理期間が3年間の場合は原則として2年目）に、それ以前の年度についての評価を実施し、以降の管理運営水準の向上に活かすこと。指定管理期間が5年を超える場合は、2～3年に1回、適宜実施すること。

(ウ) 評価結果の公表 参考資料16・17

参考資料16「第三者評価の結果を反映させる場合」等に基づき、その結果を反映させた上で、施設所管課による管理運営状況評価と同様に評価結果を「指定管理者管理運営状況評価（例）」様式により整理し、県ホームページに掲載して公表する。

評価項目や評価内容については、施設所管課による評価と同様に、参考資料16に示す項目や内容を基本とすること。

(エ) 評価結果公表の時期

外部有識者等による第三者評価を実施する年度は11月末までに結果を公表することとする。第三者評価の結果についても、公表時期の徹底を図ること。

(オ) 臨時の実施

指定管理期間の中間年で評価を行うなどの定期的な開催のほか、指定管理者による施設の管理運営に看過できない問題が生じた場合（例：施設の管理運営状況が著しく悪化した場合（毎年度行う県の評価結果が著しく悪い場合を含む。）、重大な事故が発生した場合など）には、臨時にその対応等について外部有識者等の意見を聴くこと。

施設所管課は、外部有識者等の意見を踏まえ、指定の取消しも含め対応を検討すること。

なお、これは外部有識者等の意見を聞かなければ、取消等の対応が行えないという趣旨ではない。

(5) 指定の取消し等〔協定書第17条〕

モニタリングの結果等に基づいて必要な指示をしたにも関わらず、指定管理者が指示に従わない場合など、指定の取消しや管理業務の停止命令を行うことができる。

指定の取消しは行政不服審査法第4条第1項に規定する「行政庁の処分」に該当するため、指定取消しの通知には指定取消し理由や不服申立て等についての教示の記載が必要となる。また、指定の取消しは行政手続法の不利益処分と解される

ため、取消しに当たって聴聞手続が必要となる。

なお、指定管理者が合併や会社分割により法人格の変更を伴う組織再編を行う場合、指定の取消しを要することがあるため、事前に指定管理者から十分な情報収集を行い、手続についてあらかじめ制度所管課と協議すること。

(6) 内部通報制度の周知 参考資料 19

指定管理者が行う県の施設の管理業務に従事する労働者は、当該業務管理に関して法令に違反する行為の事実等が生じ、又はまさに生じようとしていると思料する場合は、「千葉県職員等の内部通報に関する要綱」により、県の通報相談窓口又は弁護士等の外部調査員に内部通報を行うことができる。

内部通報制度は、通報者の保護を図りながら指定管理者制度導入施設における事故及び不祥事を未然に防止するための重要な施策であり、施設の管理業務に従事する労働者に対して周知が図られるよう、雇用契約締結時に「千葉県職員等の内部通報に関する要綱」を提示・配付させるなど、指定管理者に徹底させること。

なお、施設所管課へ内部通報及びこれに関連する通報（以下「内部通報等」という。）があった場合は、次に掲げる内部通報等の区分に応じ、それぞれ次に定める内部通報等の相談窓口へ情報提供を行い、対応を協議すること。

ア 教育委員会に関する内部通報等 教育庁教育総務課

イ アを除く内部通報等 総務部総務課

(7) 危機管理体制の整備 [協定書第4条第2項・協定書第25条]

施設所管課は、指定管理者に対し事故、災害等が発生した場合の緊急時対応マニュアルの作成を指示するなどして、緊急時のための体制を指定管理者に整備させること。

また、指定管理者からの緊急の連絡等に対応できるよう、施設所管課と指定管理者の連絡体制を整備しておくこと。

(8) 指定管理者の役員交代に係る暴力団排除の県警への照会 参考資料 9

指定管理者制度からの暴力団排除を徹底するため、指定管理者及びその役員等について、暴力団排除措置事由に該当するか否かについて、県警に対し照会ができることとなっている。

原則、市町村以外の指定管理者について役員交代が生じた場合は、施設所管課は制度所管課を経由し、速やかに本照会を行うこととする。