

指定管理者制度に関する運用指針(抜粋)

平成28年6月 北海道

Ⅱ 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」は、平成15年9月2日に施行された「地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）」により、公の施設の管理を地方公共団体の出資法人、公共団体及び公共的団体に限って委託できるとした「管理委託制度」が廃止され、民間企業やNPOなど地方公共団体が指定する民間事業者に管理を代行させることができることとした制度である。

また、この制度により、行政処分に該当する使用許可についても管理権限の一環として指定管理者に行わせることが可能となった。（ただし、使用料の強制徴収、不服申立に対する決定、行政財産の目的外使用許可等、法令上、地方公共団体の長に専属的に付与された行政処分は行うことはできない。）

注)「指定」の性格

指定管理者の「指定」は行政処分の一環であり、「契約」ではない。したがって、地方自治法第234条の契約に関する規定の適用はなく、同条に規定する「入札」の対象とはならないものである。

2 指定管理者制度のしくみ

指定管理者制度の創設により、公の施設の管理に関し、行政処分に当たる使用許可も含めて指定管理者が管理を代行することができることとなったが、公の施設の適正な管理を確保するために、次のような仕組みが法律上整備されている。

指定管理者の指定の手続における原則

平等利用の確保	指定管理者には、住民の平等利用の確保、差別的取扱いの禁止が義務づけられている。
条例の制定	指定の手続き、指定管理者に行わせる業務の具体的範囲、管理の基準はあらかじめ条例で定め、指定管理者はこの基準に沿って指定され、管理を行う。
指定の議決	指定管理者の指定は、議会の議決を経なければならない。
事業報告書	指定管理者は、毎年度終了後、地方公共団体に事業報告書を提出し、地方公共団体は、指定管理者による管理の状況をチェックする。
指定の取消等	地方公共団体は、指定管理者に対し、適正な管理を行うために必要な調査や指示などを行い、指示に従わない場合には、指定の取消や業務の停止を命じることができる。
権限の範囲	指定管理者は、条例の定めにより、施設の使用許可を行うが、使用料の強制徴収や不服申立の決定などの行政処分権限はもたない。

VI モニタリング

1 モニタリングの目的

指定管理者が提供するサービスの維持向上を図るため、設置者及び指定管理者は、随時又は定期にサービス水準の監視（把握・評価）等を行うものとする。

2 モニタリングの手法

種 別	実 施 者	内 容	実施時期（回数）
随時モニタリング	指定管理者	業務記録の日報・月例業務報告書の作成、日常的な苦情処理、簡易アンケートの実施など	随時
	設置者	利用者から直接寄せられた苦情への対応など	随時
定期モニタリング	設置者	指定管理者から提出される「四半期業務報告書」による評価	毎年度四半期ごと
	設置者	指定管理者から提出される「事業報告書」による評価（条列事項）	毎年度1回
意見交換	設置者	随時 突発的な課題等に関する実地調査や解決に向けた意見交換など	随時
		定期 指定管理者の管理運営状況の実地調査や指定管理業務の実施に係る課題・要望等に関する意見交換など	毎年度1回以上
利用者満足度調査	指定管理者	サービス及び利用者ニーズに関する詳細な調査の実施など	年1回
	設置者	サービスに関する詳細な調査の実施など	年1回
中間モニタリング	設置者	指定管理者から提出される「事業報告書」、利用者満足度調査、実地調査などによる評価	4年目 (指定期間が6年以上の場合)

3 具体的な方法等

(4) 中間モニタリング

設置者は、指定期間を6年以上に設定する場合、4年目にそれまでの管理運営の実績等についてモニタリングを実施し、学識経験者から意見を聴取した上で、その後の管理運営に関する必要な指示等を行う。なお、当該モニタリングの結果、適切な管理運営が行われていないと判断される場合は、再履行、改善その他の指示等を行った上で、翌年、その改善状況について、再度モニタリングを実施する。その結果、引き続き、管理運営状況が改善されておらず、施設の適正な管理運営を確保することができないと認められる場合には、その年度をもって指定を取り消す等の措置を講じることとする。

○ 実施時期

前年度の事業報告書が提出された後、9月末までにモニタリングの結果を公表できるように実施する。なお、翌年の改善状況に係るモニタリングについては、その結果を7月末までに公表できるように実施する。

○ 事後の措置

- ・設置者はモニタリング結果を指定管理者に通知するとともに、HP等で公表する。
- ・再履行、改善その他の指示等が必要な場合は、結果の通知と併せて実施する。
- ・翌年の改善状況のモニタリングの結果、管理運営状況が改善されておらず、施設の適正な管理運営を確保することができないと認められる場合には、速やかに、指定の取消又は指定期間の変更を行う。

4 設置者の措置

モニタリングの結果、指定管理者の業務が適切に行われていないことが判明した場合には、設置者として以下の措置を順次取ることにより、適切な業務執行の確保を図るものとする。

① 指導助言

業務の改善点について、口頭又は文書により指導助言を行う。

② 条例に基づく「指示」

指導助言によっても改善が認められない場合や、正当な理由なく協定に定める業務の全部又は一部を履行せず、指定管理業務の実施条件を満たしていないと判断したとき等は、文書により、必要な「指示」を行う。

指定管理者は、指示を受けた場合には、改善その他必要な措置内容及び期日を定めた業務改善計画書を提出しなければならない。

③ 負担金の減額

指定管理者が、指示を受けた後、正当な理由なく相当期間を経過しても改善措置を講じないときは、不履行部分に相当する額の負担金を減額することができる。

④ 業務停止命令・指定の取り消し

設置者は、指定管理者が改善措置を講じないことにより、施設の適正な管理運営を確保することができないと認められる場合には、指定の取り消し、又は期間を定めて業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。