

『第5期 指定管理者制度に関する基本方針』

1 はじめに

本制度は、多様化する住民ニーズにより効果的・効率的に対応するために、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、経費の節減等を図ることを目的とした制度である。

指定管理者制度の運用にあたっては、公の施設の設置者として、公の施設の管理運営状況を日常的・継続的に把握しながら、民間の能力や創意工夫を最大限に引き出し、行政と民間が双方向のコミュニケーションを通じて、市民サービスの向上を図ることが重要である。

この基本方針は、統一的な方針を定めることにより、適切な制度の運用を図るとともに、本市の基本的な考え方を明らかにし、各施設の設置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たものである。

2 本市の指定管理者制度の基本的考え方

(1) 制度適用の判断基準

平成31年度からの第4期においては、新型コロナウイルスや福島県沖地震の影響により施設の利用人数が減少しているものの、指定管理者の経営努力等により安定した管理運営とサービスの提供に努めてきたところである。

第5期においては、各施設での適用にあたって「限られた予算でいかにサービスの質や量を高めることができるか」を基本とし、指定管理者の努力により節減された経費を維持するとともに、指定管理者からサービスの向上のための提案を最大限に引き出しながら、「公の施設」の設置者としての責任において引き続き適正・公平な選考のうえ、進めて行く。

なお、原則、公の施設については、本制度を適用するか、直営方式（一部業務委託を含む）にするかを選択することになる。

本市における指定管理者導入期間

第1期（平成18年度～20年度）、第2期（平成21年度～25年度）、
第3期（平成26年度～30年度）、第4期（平成31年度～令和5年度）
第5期（令和6年度～10年度）

(2) 制度の運用方法と市の責務

適用後は、市民への十分なサービスの提供を確保するうえから、管理運営状況を的確に評価する体制のもと、評価結果について市民に公表することで、市並びに指定管理者、市民が一体となり公の施設の一層の利用促進や運営の活性化を図っていく。

また、感染症や自然災害等の非常時に対してもサービスを提供できるよう柔軟な施設運営に努め、施設の設置目的達成に向けて本市は本制度適用後も指定管理者の共創のパートナーとして、積極的に協力していく。

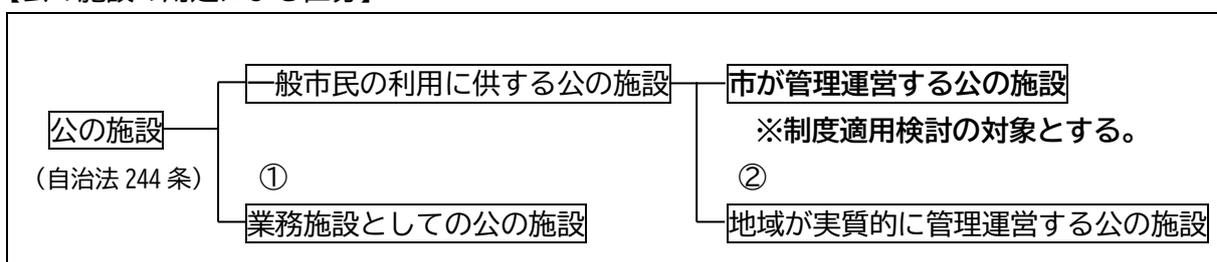
3 制度適用を検討する公の施設の基本的な考え方

本市の「公の施設」を、その施設の用途によって下図のとおり区分を行い、一般市民の利用に供する公の施設であり、さらに市が管理運営する公の施設について、本市における指定管理者制度適用の検討対象とする。

なお、下図の区分により指定管理者制度適用の検討範囲から除く①および②の施設は次のような施設とする。

- ① 安全な水道水を供給する施設や環境保全のための下水道処理施設などの業務施設。(市が直接運営することが望ましいもの。)
- ② 主に地域住民が利用する小規模な集会施設や運動施設等であって、その地域住民の団体が管理運営しているもの。(現在の方法が住民の自主性・主体性を尊重する方法であるもの。)

【公の施設の用途による区分】



検討の対象となる「公の施設」について、以下に該当する場合に指定管理者制度を適用する。

- (1) 民間事業者等が有するノウハウを活用し、市民サービスの向上が期待できる施設
- (2) 民間事業者等が有するノウハウを活用し、経費節減等が期待できる施設

その他、施設の設置目的、業務の特殊性、政策的見地など総合的に判断し、適用の可否を検討する。なお、社会情勢の変化等により施設の設置目的を達成している施設については、譲渡、廃止等も検討する。

4 指定期間

サービスの継続性の確保、指定管理者の計画的な管理運営等を確保するうえから、5年を基本とする。ただし、特別な理由がある場合には、10年を超えない期間で個別に設定できることとする。

例外として、施設の更新・新設又は改修において、PFI事業により管理運営を含めて一体的に事業を行う場合は、事業契約期間とする。

なお、老朽化が進み、施設の改修・廃止等が予定されている施設については、施設の使用年数や工事期間等を踏まえ、指定期間を設定すること。

【5年を超える期間を設定できる例】

- ① 指定管理者の頻繁な変更が、設置目的の達成に重大な影響を与えることが明白な施設

【5年未満の期間を設定できる例】

- ① 初めて指定管理者制度を適用する施設。
- ② 施設の改修、廃止等が予定されている施設。

5 指定管理者の募集

- (1) 適正な競争原理と公平性を確保できることから、原則公募により選考して、候補者を選定する。
- (2) 福島市公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第5条により、以下については、公募によらず選考して、候補者を選定することができるかとされている。
 - ① 当該施設の性格、規模及び機能により公募することが適さないと認められるとき。
 - ② 公募に対し、申請する団体等がないとき。
 - ③ 申請した団体等の中に指定管理者として適当な団体等がないと認めるとき。
 - ④ 指定管理者の候補者に選定された団体等を指定することが不可能となり、又は著しく不適当と認められる事情が生じたとき。
 - ⑤ 指定管理者の指定を受けた団体等が、第8条に規定する協定を締結しないとき。
- (3) 上記①における「施設の性格、規模及び機能により公募することが適さないと認められるとき。」に該当する基準を以下のとおりとする。ただし、客観的根拠が必要である。
 - ① 地域の活性化の核となる施設
地域の活性化に密接に関連する施設で、特定の団体がその活性化に一定の役割を担っているものと認められる場合。
 - ② 利用者の利益保護が必要な施設
サービス利用者と施設職員との強い信頼関係が求められる施設で、現指定管理者もしくは現委託先を指定する必要がある場合。
 - ③ 専門性の確保が必要な施設
専門性が高い施設で、現在の指定管理者もしくは委託先または専門的なノウハウを有する特定の団体以外に当該施設を管理運営できない場合。
 - ④ 他の施設との一体的な管理によりメリットが得られる施設
施設の形態や現在行っている住民サービスを確保するうえで、複数の施設を一体として管理することが適当であるものについて、その中の主要な施設の指定管理者を他の施設の指定管理者とすることが必要と認められる場合。
 - ⑤ P F I 事業により施設の更新・新設又は改修を伴う施設
P F I 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。
- (4) 指定管理者の募集は、原則個々の施設ごとに行うが、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と認められる場合には、複数施設を一括して募集することができる。

(5) 応募者の地域要件は、地域経済の活性化、市内雇用の確保及び施設運営の継続性の観点から、原則「市内に主たる事務所（支社・支店含む）を置く団体」とする。

ただし、施設の設置目的を十分に達成できないと判断される場合は、この限りではない。

6 指定管理者の選定手順

(1) 各部「指定管理者管理運営委員会」において、指定管理者候補者の第1次選考を行う。

(2) 第1次選考の結果に基づき、「福島市指定管理者選定委員会」において、指定管理者候補者の選定を行う。

7 指定管理者の選定基準

指定管理者の選定にあたっては、以下の項目等を総合的に評価し、決定する。

- ① 関係法令等の遵守体制が整っているか。
- ② 施設の設置目的を十分に理解しているか。
- ③ 公正労働、男女共同参画社会の形成など社会的価値の実現の観点がとられているか。
- ④ 施設利用者サービスの観点にたった施設利用促進に努める計画となっているか。
- ⑤ 効率的な施設の維持管理が可能であるか。
- ⑥ 指定管理料の設定が的確であるか。
- ⑦ 安定した施設運営に必要な団体の職員計画、経営基盤があるか。

8 市民サービスの向上に資する仕組み

指定管理者制度の目的のひとつである市民サービスの向上・維持にかかる提案を引き出すための下記の仕組みについて、引き続き積極的に推進する。

(1) 目標値及びサービス項目設定の義務化

施設所管課は、目標値（例：利用者数、稼働率など）や年度ごとに重視するサービス項目（例：1年目：スタッフ教育による接遇面の向上、2年目：地域行事への積極的な参加など）を指定管理者と十分協議を行いながら設定させ、指定管理者とともにその達成に向けて重点的に取り組みを行うこととする。

なお、目標に達しない場合は、ともに何が原因であるのかを分析し、指定管理者は改善に努めていくこととする。

(2) アンケート調査等の義務化

施設利用者という第三者の意見を聴き、施設運営に反映させていくことは、施設設置者と施設管理者の責務である。よって、施設所管課もしくは指定管理者は、利用者の意見・感想等を把握するためのアンケート調査等を必ず実施することとする。

【アンケート調査等の例】

- ・利用者アンケート調査を行う。
- ・受付窓口等で、利用者に直接対応する職員等が対面式で意見聴取する。

- ・意見箱や苦情などの手紙などを受けて対応する。
- ・利用者懇談会等を開催する。

なお、調査結果等については、施設所管課と指定管理者は情報を共有し、各部指定管理者管理運営委員会に報告を行うとともに、改善できる点は速やかに改善するなど、より一層市民サービスの向上に努めるものとする。

(3) 自主事業の一層の推進

指定管理者による自主事業の一層の推進を図ることにより、指定管理者にとって新たな収入獲得機会となり、さらなるサービス向上に向け努力が行われることも期待できる。各所管課は、施設の設置目的、住民ニーズや要望、感染症等の社会情勢、条例の規定を踏まえたうえで、指定管理者の提案を幅広く受け入れ、積極的に自主事業を認めることとし、また促していくこととする。なお、施設所管課は結果等の内容について掌握するとともに、よりよい自主事業の更なる促進のために、積極的に助言等の協力を行っていくこととする。

9 管理運営のチェック体制及び評価等

施設設置者である市は、主に以下の内容等を確認し、指定管理者を適切に評価するとともに、必要であれば、是正等の指導も行う。

- ① 施設の設置目的を十分に理解したうえで、協定書・仕様書・関係法令等を遵守し、適正に業務を履行しているか。
- ② 職員を適正に配置したうえで、十分なサービス提供を行っているか。
- ③ 安全な施設の維持管理を行っているか。
- ④ 適正な労働環境の保持、男女共同参画社会の形成など社会的価値の実現に取り組んでいるか。
- ⑤ 市への報告を適時、適切に行っているか。

【管理運営のチェック体制と流れ】（別添管理運営のチェック体制図参照）

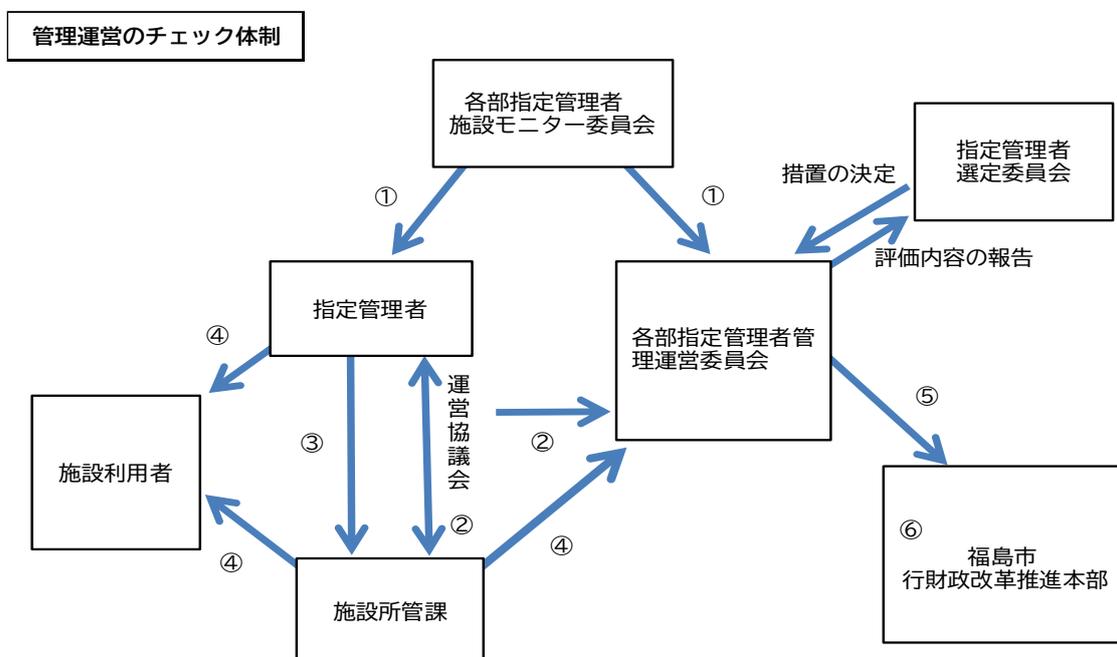
- (1) 各部指定管理者施設モニター委員会において、指定管理者による施設の管理運営について、業務の遂行状況及び実績を確認するなどの必要な調査・検討を行い、各部指定管理者管理運営委員会に報告を行う。
- (2) 施設ごとに設置する運営協議会で、管理運営に関する情報交換または業務の調整を行い、その内容について、各部指定管理者管理運営委員会に報告を行う。
- (3) 指定管理者は、毎年度（又は月）終了後、指定する期日までに、業務報告書の提出を行う。
- (4) 指定管理者もしくは施設所管課は、施設利用者に対するアンケート調査等を実施し、内容等について、各部指定管理者管理運営委員会に報告を行う。
- (5) 各部指定管理者管理運営委員会は、各部指定管理者施設モニター委員会からの報告や施設ごとの運営協議会からの報告、各指定管理者からの業務報告書並びに施設利用者のアンケート

ト結果を踏まえ、年間の業務実績について評価を行う。評価結果については、福島市行財政改革推進本部に報告を行う。

(6) 福島市行財政改革推進本部は、各部指定管理者管理運営委員会からの報告について、機関決定を行う。機関決定後、評価結果について市ホームページに掲載する。

【評価の反映】

指定管理者が施設の特性に応じた特筆すべき取り組みを積極的に行うなど、評価実績が良好と認められる指定管理者については、次期指定管理者選定の際にボーナス点を反映させ、一方、施設の適切な管理運営の水準に達していないと認められる指定管理者については、減点を反映させることができることとし、指定管理者の積極的な取り組みと改善を促し、住民サービスをより向上させるものとする。



- ①各部指定管理者施設モニター委員会は、指定管理者による施設の管理運営について、業務の遂行状況及び実績を確認するなどの必要な調査・検討を行い、各部指定管理者管理運営委員会に報告を行う。
- ②施設ごとに設置する運営協議会で、管理運営に関する情報交換または業務調整を行い、その内容について、各部指定管理者管理運営委員会に報告を行う。
- ③指定管理者は、毎年度（又は月）終了後、指定する期日までに、業務報告書の提出を行う。
- ④指定管理者もしくは施設所管課は、施設利用者アンケート調査等を実施し、内容等について、各部指定管理者管理運営委員会に報告する。
- ⑤各部指定管理者管理運営委員会は、各部指定管理者施設モニター委員会からの報告や施設ごとの運営協議会からの報告、各指定管理者からの業務報告書並びに施設利用者のアンケート結果を踏まえ、年間の業務実績について評価を行う。評価結果については、福島市行財政改革推進本部に報告を行う。
- ⑥福島市行財政改革推進本部は、各部指定管理者管理運営委員会からの報告について、機関決定を行う。機関決定後、評価結果について市ホームページに掲載する。