

日高市公の施設の指定管理者制度に関するガイドライン

平成21年10月

日高市企画財政部企画課

目 次

日高市公の施設指定管理者制度導入に関する基本方針	1
第 1 章 総説	2
第 2 章 指定管理者制度の概要	3
第 3 章 指定管理者制度運用の基本的な考え方	4
第 4 章 選定委員会の設置	6
第 5 章 条例に関する手続き	7
第 6 章 指定管理者募集要項、仕様書及び申請書	8
第 7 章 指定管理者の公募	11
第 8 章 指定管理者候補者の選定	12
第 9 章 指定管理者候補者への選定通知	13
第 10 章 指定管理者の指定及び債務負担行為の議決	14
第 11 章 協定の締結	15
第 12 章 事業報告及び業務改善指示等	16
第 13 章 その他	18
指定管理者導入までのスケジュール例	19

日高市公の施設指定管理者制度導入に関する基本方針

地方公共団体が設置する公の施設の管理について、平成15年9月2日に地方自治法の一部を改正する法律（平成15年法律第81号）が施行され、指定管理者制度が導入されました。これにより、民間事業者を含めた法人その他の団体が公の施設の指定管理者になることが可能となりました。

指定管理者制度は、指定管理者に施設の管理権限を与えることができるため、管理実態に合わせた管理運営が可能になります。また、民間事業者等の高度な専門的知識や経営資源を積極的に活用することにより、市民サービスの向上が図られ、施設の効果的かつ効率的な運営が期待できるなどのメリットがあるとされています。

これからの市政運営にあたっては、市民と行政相互の信頼と合意のもと、それぞれの役割と責任を担い合って進める必要があります。これまで行政が主として提供してきた公共サービスについても、民間事業者などの様々な主体がそれぞれの特性や能力を発揮できるような多角的な仕組みを整えていくことが必要とされています。

今後も多様化する住民ニーズに対応するため、指定管理者制度の特性、施設の設置目的、市民サービスの継続性、安定性の確保及び個人情報保護などに配慮し、公の施設の管理については日高市行政改革大綱及び同実施計画に基づき、次のとおり指定管理者制度を積極的に活用していくものとします。

【新設する公の施設】

原則として、施設の開設当初から指定管理者制度を導入するものとします。

【既存の公の施設】

次の点を考慮し、積極的に指定管理者制度を導入するものとします。

- ①法令等において民間事業者等が行うことに明確な制約がない。
- ②利用の平等性、公平性など（守秘義務の確保等を含む。）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。
- ③指定管理者による管理運営で、施設が提供するサービスの専門性、特殊性、施設の規模等の設置目的を達成することが可能である。
- ④同様・類似サービスを提供する民間事業者等が存在する。
- ⑤民間事業者等に委ねることで、利用ニーズにあったサービス内容の充実や民間事業者等のノウハウの活用が期待できる。
- ⑥民間事業者等に委ねることで、経費の削減が図られる可能性がある。

平成21年10月27日

日高市長 大沢 幸夫

第 1 章 総説

第 1 節 趣旨

このガイドラインは、当市が設置する地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条第 1 項に規定する公の施設について、同法 244 条の 2 第 3 項の規定に基づいて指定管理者を指定し管理を行わせるために必要な手続き等に関し、統一して処理すべき基本的な事項を定めるものとします。

第 2 節 公の施設

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」と定義されています。また、地方自治法第 244 条の 2 第 1 項において「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。」とされています。公の施設の条件としては、次のとおりです。

- (1) 住民の利用に供するための施設
- (2) 住民の福祉を増進する目的をもって設置された施設
- (3) 地方公共団体が設ける施設
- (4) 設置・管理について法律又はこれに基づく政令、条例で定められた施設

第 3 節 検討組織

公の施設の指定管理者制度の導入についての総合調整は、企画財政部企画課が行うものとしませんが、個々の公の施設における事務については、施設を所管する担当部課等で行うものとしします。

第 4 節 指定管理者制度導入の決定方法

公の施設の指定管理者制度の導入については、経営戦略会議及び部長会議で審議し、市長決裁を受けることとします。

第 2 章 指定管理者制度の概要

第 1 節 目的

「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、公の施設の管理に民間の能力を幅広く活用しつつ、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するもの」（総務省自治行政局長通知）とされています。

第 2 節 施設の管理

公の施設の設置の目的を効果的に達成する必要があると認めるときは、条例で定めるところにより民間事業者を含めた法人又は団体を選定し、議会の議決を経た上で、指定管理者に指定して公の施設を管理させることができます。

第 3 節 条例の制定等

指定管理者制度を導入する場合は、次の事項について条例で定める事が必要とされています。

- (1) 指定管理者の指定の手続
- (2) 指定管理者が行う管理の基準
- (3) 業務の具体的範囲

第 4 節 指定管理者となれるもの

その対象は、法人その他の団体であり、個人は指定管理者になることはできません。法人その他の団体とは、民間事業者や任意団体等を指し、法人格は必ずしも必要とされていません。

第 5 節 管理権限の付与

条例で規定することにより、指定管理者は施設の使用許可などを行うことが可能となります。

第 6 節 利用料金制度

施設の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ます。また、条例で規定することにより、指定管理者は市の承認を得て利用料金を定めることができます。

第 7 節 指定管理者の指定

指定管理者の指定には、議会の議決を経る必要があります。

第 3 章 指定管理者制度運用の基本的な考え方

第 1 節 指定管理者の募集

指定管理者には、公の施設の設置目的を最も効果的に達成することのできる民間事業者等を指定することが求められます。そのため、指定管理者を選定するにあたり、候補者の募集は原則として公募によるものとします。

なお、施設の特性や設置目的、業務の特殊性や専門性、政策的な見地等により、公募に適さない場合もあることから、次の事由に該当する場合には、公募の形式によらず指定できることとします。

- (1) 施設の設置目的の達成や施策の推進に支障をきたす恐れがあるため、管理運営できる団体等が特定される場合
- (2) 地域に密着したコミュニティ関連施設等市民との協働を推進する施設であって公募を行うことが適当でない場合
- (3) 施設の管理上、緊急に指定管理者を指定しなければならない場合
- (4) 公募を行うことが適当でないと市長が認める場合

第 2 節 指定期間

施設の設置目的や利用者など施設の実情を勘案し、適切な期間を設定することとしますが、競争の機会の確保及び効果的・効率的な施設管理のため、地方自治法第 244 条の 2 第 5 項に基づく指定期間は、原則として 5 年間とします。ただし、公募によらず指定を行う場合には、原則として 3 年間とします。

なお、指定期間の設定は、公募の手続きを経た結果、当該施設の指定管理者として指定を受けている民間事業者等が再度指定を受けることを妨げるものではありません。

第 3 節 複数の施設の指定

指定管理者の公募は、施設ごとに行うことを原則としますが、施設運営の効率性・合理性の観点より適当である場合は、複数の施設について指定管理者を一括して公募することができることとします。

第 4 節 施設の管理権限

施設の使用許可と利用料の徴収（利用料の納付）を一体的に行うことによって効率的な施設管理が可能となるため、特に市が使用許可権限を留保する必要がある場合を除き、原則として指定管理者に委任することとします。

第5節 利用料金制度の導入

施設の性格や有効活用、適正な運営、会計事務の効率化、施設の自立的な経営を確保することなど総合的に判断し、利用料金制度を積極的に検討することとします。

また、利用料金に余剰が発生した場合の取り扱いについて、事前に取り決めておく必要があります。

第6節 施設の改築及び修繕等の実施

指定管理者は、建物の改築及び修繕、設備の新設及び修繕等については、原則としてあらかじめ市と協議し、承認を受けるものとします。

第7節 個人情報の保護

指定管理者が施設の管理運営等により取得する個人情報については、法律や条例に基づき、適正に管理することを求めることとします。

第8節 情報の公開

指定管理者が管理する施設の情報については、日高市情報公開条例（平成12年条例第2号）に基づき、適正な対応を求めることとします。

第 4 章 選定委員会の設置

第 1 節 選定委員会の設置

指定管理者の候補者選定等を行う機関として、対象施設ごとに「指定管理者候補者選定委員会」を設置することとします。

第 2 節 選定委員会の委員

対象施設に応じた委員としますが、目安として委員長を担当部長、副委員長を担当課長、委員を企画課長、財政課長、その他関係課長とします。

また、必要に応じて学識経験者等を委員とすることができます。

第 3 節 選定委員会の所掌事務

選定委員会は次に掲げる事務を処理することとします。

- (1) 担当課が作成した募集要項及び仕様書の審査及び決定
- (2) 担当課が作成した指定管理者の指定を受けるための応募資格、指定管理者選定のための評価基準、指定の期間等の審査及び決定
- (3) 指定管理者の指定を受けようとする事業者の評価基準に基づく評価の実施及び指定管理者候補者の選定
- (4) 指定管理者と締結する協定内容の審査
- (5) 指定後の適正な管理運営の履行の確保に必要な事項の審査
- (6) 各施設に適したモニタリング等の実施方法の検討
- (7) 公募によらず指定管理者を指定した施設の公募制への移行の検討
- (8) 指定管理者の指定の取消しについての審議

第 5 章 条例に関する手続き

第 1 節 条例の制定又は改正

地方自治法第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき、地方自治法第 244 条第 1 項に規定する公の施設の管理を指定管理者に行わせる場合は、公の施設設置条例に次の内容について必要な事項を規定することとします。

- (1) 指定管理者の指定の手続（募集の方法、申込方法、選定方法、選定基準、選定後の事業計画の提出など）
- (2) 指定管理者が行う管理の基準（指定管理者に施設の管理を行わせることができる旨の規定、住民が利用するに当たっての基本的な条件（休館日、開館時間、使用制限の要件等）のほか、管理を通じて取得した個人に関する情報の取扱いなどの施設の適正な管理の観点から必要不可欠である業務運営の基本的事項など）
- (3) 指定管理者が行う業務の具体的範囲（指定管理者が行う管理の業務についての具体的な範囲、施設の目的や態様などに応じて使用の許可まで含めるかも含め、施設の維持管理等の範囲など）
- (4) 利用料金に関する事項（利用料金を指定管理者の収入として収受させる場合、利用料金制度を採用する旨、利用者の支払い義務、利用料金の減免・還付等について）

第 2 節 条例の改正時期

前節の内容について、指定管理者を公募する場合には、原則として指定の議案を上程する予定の議会の 2 つ前の議会にて議案提出します。また、非公募とする場合は、原則として指定の議案を上程する予定の議会の 1 つ前の議会にて議案提出することとします。

第 6 章 指定管理者募集要項、仕様書及び申請書

第 1 節 募集要項の作成

指定管理者の募集に必要な事項について、次の点に留意して具体的かつ詳細に内容を記した募集要項を作成することとします。

(1) 公の施設の概要

- ・ 名称、所在地、設置年月日
- ・ 施設の目的
- ・ 施設の規模（敷地面積、施設の構造、延床面積、駐車場収容台数等）
- ・ 施設の開設時間、開設日、概ね過去 3 年間の年間利用者数や利用料収入額及び利用料の免除件数等がわかる資料
- ・ その他、施設の概要がわかる資料（パンフレット等）など

(2) 施設の管理業務

- ・ 施設の維持管理及び自主事業等に関する事項
- ・ 提供すべきサービス内容
- ・ 指定管理者が管理する上で費用を負担しなければならない範囲
- ・ 使用許可等の管理権限を指定管理者に行わせる場合は、その旨
- ・ 利用者の使用を制限するときの要件

(3) 施設の管理に要する経費

- ・ 管理経費として市が支払うこととなる費用の概要、支払時期、支払方法等
- ・ 利用料金制を採用する場合は、利用料金が指定管理者の収入となる旨及び利用料金を定めるにあたっての手続きの概要
- ・ 利用料金の納入、減免等の手続き方法
- ・ 清算を行う場合は、清算する費用の範囲や清算方法等

(4) 管理業務を実施する際の留意事項

- ・ 法令、条例等の遵守、個人情報保護に関する事項等

(5) 管理業務を行う期間（予定している指定期間）

(6) 管理を継続することが困難となった場合の措置等

(7) 必要な資格等

指定管理者（申請者）又は管理に従事する者に資格等が必要な場合は、その必要となる資格

(8) 申請者の資格

申請者の資格は、原則として次のとおりとし、各施設の公募の際に検討するものとします。また、誓約書を申請者に提出させるなどの確認に努めるものとします。

- ・ 地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の4に規定する者に該当しないこと。
- ・ 日高市建設工事等の契約に係る指名停止期間中でないこと。
- ・ 会社更生法（平成14年法律第154号）第17条又は民事再生法（平成11年法律第225号）第21条の規定による更生手続又は再生手続の開始の申立てがなされた場合は、更生手続の開始の決定等又は更生計画の認可等の決定がなされていること。
- ・ 市税、法人税並びに消費税及び地方消費税等を滞納していないこと。
- ・ 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。）又はその構成員（暴力団の構成団体の構成員を含む。）若しくは暴力団の構成員でなくなった日から5年を経過しない者の統制下にある法人等でないこと。
- ・ その他市長が必要と定める事項に該当しないこと。

(9) 申請にかかる募集期間及び申請書の提出先

(10) 指定管理者の候補者の選定方法及び選定基準

(11) 提出された書類等の審査後の取扱

(12) 質問等に関する事項（受付方法、対応方法等）

(13) 現地説明会の実施の有無、実施日及び実施方法等

(14) その他市長が必要と認める事項

第2節 仕様書の作成

指定管理者が施設を管理に必要な事項について、次の点に留意して具体的かつ詳細に内容を記した仕様書を作成することとします。

(1) 業務の目的

(2) 管理体制

(3) 業務内容

(4) 修繕費の取扱い

(5) 安全管理及び緊急時対応に関する留意事項

(6) 管理施設及び備品等一覧

(7) 施設管理業務以外の事業に関する事項（自主事業）

(8) その他市長が必要と認める事項

第3節 申請書

担当課は、申請者が指定管理者の指定の申請を行うに当たっては、申請者の名称、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名等を記載した申請書を提出させるものと

します。また、申請書には、次に掲げる書類のうち必要なものを添付させるものとします。

- (1) 管理に関する事業計画書
管理の内容、成果を示す指標及びその達成のための取組、管理を行う上での人員計画及び人員確保計画
- (2) 管理に関する収支予算書
- (3) 管理に従事する者の配置及び勤務体制に関する書類
- (4) 申請団体の定款の写し、寄附行為、規約その他これらに類する書類
- (5) 申請団体が法人であるときは、当該法人の登記事項証明書又は登記簿謄本
- (6) 申請団体のすべての事業に関する収支決算書及び事業報告書のうち、申請書の提出する日の属する事業年度の前年度及び前々年度分
- (7) 申請団体の役員名簿及び従業員数を記載した書類
- (8) 申請団体の活動実績に関する書類
- (9) 指定管理者又は管理に従事する者に資格が必要な場合は、その資格を有することの証明書
- (10) その他、指定管理候補者を選定するにあたり、市長が必要と認める書類

第4節 募集要項、仕様書及び申請書の決定

募集要項、仕様書及び申請書は、施設ごとに担当課において案を作成し、選定委員会において審議し、決定するものとします。

第 7 章 指定管理者の公募

第 1 節 募集の方法

申請書等を市広報紙や市ホームページへの掲載及び担当課窓口などに置き、広く周知に努めるものとします。

第 2 節 申請関係書類の提出

申請に当たっては、募集要項及び仕様書等で定める申請書等の関係書類を担当課へ提出させるものとします。（公募以外による指定の場合も含む。）

第 3 節 申請関係書類の提出期間

申請関係書類の提出期間（期限）は、応募団体が十分な検討を行えるように公告の日の翌日から起算して原則として 30 日以降の別に定める日とします。

第 4 節 公募によらない場合の措置

非公募により候補者を選定する場合には、前節の「公告の日の翌日から起算して原則として 30 日以降の別に定める日」を「市長が別に定める日」に読み替えて適用します。

第 8 章 指定管理者候補者の選定

第 1 節 指定管理者選定の際の選定基準

選定に当たっては、次の点について、総合的に勘案して選定することとし、具体的な選定基準については、選定委員会において定めるものとします。

- (1) 公の施設の運営が利用者の平等利用を確保できるものであること。
- (2) 市民サービスの向上が図られるものであること。
- (3) 公の施設の効用を最大限発揮させるものであるとともに、その管理に係る経費の縮減が図られるものであること。
- (4) 安定して管理を行うことのできる物的能力及び人的能力を有するものであること。
- (5) 個人情報適切な取扱いを確保していること。
- (6) 指定管理料が適切であること。

第 2 節 指定管理者の候補者選定

指定管理者候補者の選定にあたっては、公平性及び透明性を確保するため、選定委員会において協議を経た後、選定委員会が選定することとします。なお、公募によらない場合についても、選定委員会において協議を経た後、選定委員会が選定するものとします。

第 3 節 選定委員会による審査

選定委員会は、事業計画書等の内容を審査します。審査に際し、必要な場合はプレゼンテーションを実施します。申請団体に順位付けを行い、最上位のものを候補者とします。

第 4 節 会議の非公開

選定委員会の会議については、率直な意見交換が損なわれる恐れがあること、また、具体的な法人等の技術情報や信用情報に係る内容が取り上げられる可能性があることから、原則として非公開とします。

第 9 章 指定管理者候補者への選定通知

第 1 節 選定結果の通知

指定管理者候補者の選定を行ったときは、速やかにその結果をすべての申込者に通知します。

第 2 節 通知の法的性質

前節の通知は、行政サービスとしての事実上の行為とし、行政処分としての性質を有するものではありません。

第 3 節 通知に記載すべき事項

選定結果通知書には、選定結果及び選定理由等を記載します。

第 4 節 選定結果の公表

選定手続きの透明性の確保や市民への説明責任を果たすため、選定結果を通知したときは、市ホームページへの掲載などの方法により公表に努めることとします。ただし、公表することにより申請団体に不利益を与えるおそれがあると認めるときは、この限りではありません。

第10章 指定管理者の指定及び債務負担行為の議決

第1節 指定管理者の指定の議決

指定管理者の指定は、地方自治法第244条の2第6項の規定により、議会の議決が必要になります。

第2節 指定管理者の指定議案の内容

指定議案の内容は、おおむね次のとおりとします。

- (1) 指定管理者に管理を行わせ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、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名
- (3) 指定の期間

第3節 債務負担行為の議決

指定期間が複数年にわたる場合は、この期間における管理費用を確保することが必要となるため、債務負担行為の議決を求めることとなります。

また、債務負担行為の提出時期は、原則として指定管理者を指定する議案を提出する議会において提出します。

第4節 指定管理者の指定の通知

指定管理者の指定の議決があったときは、指定管理者に指定した旨を指定管理者に通知します。なお、この通知は行政処分として取り扱います。

第5節 指定管理者の指定の告示

指定管理者の指定は、市民の施設利用に係る権利義務と密接にかかわる事項であるため、指定管理者を指定したことを市民に周知するため告示する必要があります。

第6節 指定管理者の指定結果の公表

指定管理者の指定について、議会の議決後、市広報紙、ホームページ等を通じて公表するものとします。なお、公表する主な事項は次のとおりとします。

- (1) 施設の概要
- (2) 指定管理者が行う業務
- (3) 指定期間
- (4) 選定基準及び選定の経過
- (5) 指定管理者となる団体の名称、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名
- (6) 応募団体数及び名称、主たる事務所の所在地及び代表者の氏名

第 1 1 章 協定の締結

第 1 節 協定書の締結

指定管理者による公の施設の業務に関して適切な施設運営を図るため、次に掲げる事項について、協定を締結するものとします。

- (1) 指定期間に関する事項
- (2) 管理運営業務の内容に関する事項
- (3) 事業計画に関する事項
- (4) 利用料金に関する事項
- (5) 開館時間及び休館日に関する事項
- (6) 事業報告及び業務報告に関する事項
- (7) 本市が支払うべき管理に係る費用に関する事項
- (8) 指定の取消し及び管理業務の停止に関する事項
- (9) 管理業務を行うに当たって保有する個人情報保護等の秘密保持に関する事項
- (10) 事故及び損害の賠償に関する事項
- (11) 原状回復義務に関する事項
- (12) その他市長が必要と認める事項

第 2 節 年度協定

次に掲げる事項については、毎年度協議し、年度協定を締結するものとします。

- (1) 当該年度に指定管理者が行う業務の内容
- (2) 当該年度に指定管理者に支払うべき管理に要する費用の額
- (3) その他、毎年度協議し、協定を締結することが必要と認める事項

第 3 節 協定の改定

協定で定めた事項については、指定期間中は原則として改定しませんが、次に掲げるような特別な事情がある場合は指定管理者と協議して協定の改定をすることができます。

- (1) 使用料の額に関する設置条例の規定を改正するとき
- (2) 開館時間等に関する設置条例の規定を改正するとき、その他の管理の基準を変更しようとするとき
- (3) 管理業務の内容を変更しようとするとき
- (4) 施設の一部を新設又は廃止するとき
- (5) 物価の大幅な変動があったとき
- (6) 災害が発生したとき

第12章 事業報告及び業務改善指示等

第1節 事業報告の意義

指定期間が長期にわたる指定管理者制度では、指定管理者によるサービス水準の維持と適正な管理の確保が重要となり、利用者の満足度評価の必要性からも管理内容の点検は不可欠です。

第2節 事業報告書の提出

指定管理者は、地方自治法第244条の2第7項に基づき、毎年度終了後5月31日までに管理業務に係る事業報告書を所管課所へ提出することとします。

第3節 指定管理者に提出を求める事業報告書の内容

事業報告書に求める内容は、次のとおりとします。

- (1) 当該年度の管理業務の実施状況
- (2) 各種事業の実施状況
- (3) 使用の承認等の状況
- (4) 利用料金の収入状況
- (5) 当該年度の管理にかかる収支決算書
- (6) その他、市長が必要と認めたもの

第4節 適正な管理の確保

地方自治法第244条の2第10項に基づき、公の施設の適正な管理を確保するため、指定管理者に対して管理及び経理の状況について、定期又は臨時に報告を求めることとします。また、必要に応じて実地に調査し、必要な指示を行うこととします。

事業報告書の内容及び実際の管理の状況等から指定管理者の管理内容に問題があると認めるときは、速やかに報告の要求又は調査を行い、必要な場合は管理内容等の改善について指示を行うこととします。

第5節 事業の評価

指定管理者制度による効果を検証するため、各年度の事業終了後に、必要に応じて事業の評価を行うこととします。

第6節 指定の取消し、管理業務の停止

地方自治法第244条の2第11項に基づき、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とします。

取消し等の事由に該当した場合は、当該事由の重大性、当該事由が発生した原因（正当事由の有無）、処分を行った場合のその施設の運営と市民に対する影響の大きさ、他の指定管理者に対する措置との公平性等の観点から、公平かつ適切な処分（指定取消し、業務全部停止、業務一部停止等をいつの時点で処分を行うかなど）を行います。

また、指定の取消し等の処分を行った場合は、必要に応じ、既に指定管理者に支払った管理費用の返還を求め、又は損害賠償を請求します。

なお、取消し等の事由としては、次のようなものが考えられます。

- (1) 設置条例、設置条例の施行規則又は協定に定める規定に違反したとき
- (2) 地方自治法第244条の2第10項の規定による報告の要求又は調査に対して、これに応じず、又は虚偽の報告をし、若しくは調査を妨げたとき
- (3) 地方自治法第244条の2第10項の規定による指示に故意に従わないとき
- (4) 指定管理者公募の際の申込者の資格に該当しなくなったとき
- (5) 申込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
- (6) 当該指定管理者の経営状況の悪化等により、管理業務を行うことが不可能又は著しく困難になったとき
- (7) 当該指定管理者に管理業務を行わせておくことが、社会通念上著しく不相当と判断されるとき
- (8) 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いうとき
- (9) 不可抗力（地震、火災、暴風、豪雨、暴動その他市又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）又は法令の改正その他の制度の変更により管理業務を遂行することが困難になったとき

第13章 その他

第1節 苦情等への対応

指定管理者が行った利用承認・不承認に対する不服申し立ては、市が受けることとなります。

また、施設利用に際してのサービス内容に対する苦情等は、指定管理者が対応することとなります。指定管理者は、利用者の苦情等を受ける体制を整備しなければなりません。市としても指定管理者が行ったサービス提供に関する苦情等の処理対応を行うこととなります。市と指定管理者が苦情処理やサービスの改善を図るため、その施設ごとに定期的に協議を行うこととします。

第2節 事故があった場合の損害賠償請求の対応

当市が設置した施設自体の瑕疵により損害が生じた場合、当市に損害賠償義務が生じます（国家賠償法第2条）。ただし、指定管理者が行った維持修繕等に起因する場合には、指定管理者に損害賠償義務が生じる場合があります（民法第709条）。

また、指定管理者の施設管理に過失（瑕疵）があり損害が生じた場合、指定管理者には損害賠償義務が生じます（民法第709条）。その際、当市にも損害賠償義務が生じます（国家賠償法第2条）。したがって、損害を被った者は、指定管理者と市のどちらかを相手に損害賠償請求してもよいこととなります。このような指定管理者と市の両方に損害賠償義務が生じる場合は、被害を被った者の請求に応じて、どちらかが損害賠償金を支払った場合には、市と指定管理者との間で事故に対する責任の割合に応じて、相手方に対して求償を行うこととします。

～～指定管理者導入までのスケジュール例～～

前年度	4月まで	指定管理者制度導入の決定
	4～5月	募集要項案の作成
	5～6月	設置条例の制定・改正
	6～7月	選定委員会の設置
	7月	指定管理者の募集
	8～9月	指定管理者の申込期間
	9～10月	選定委員会による指定管理候補者の選定
	10～11月	選定結果の通知
	11～12月	指定管理者の指定議案及び債務負担行為の議決
	1月	指定管理者の指定通知、告示、協定の締結
	1～3月	引継期間
指定年	4月	管理業務の開始
		モニタリング、評価、改善の実施