

船橋市
指定管理者制度ガイドライン
～運用編～
【第7版】

船橋市 企画財政部 行政経営課

令和7年4月

目次

はじめに	2
第1 運営管理にかかる手法	3
1 業務の監督	5
2 品質管理	5
3 業務評価の実施	9
第2 指定の取消し等	13
1 指定の取消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止	13
2 指定管理者が組織再編をする場合の対応	13
第3 ホームページ等での情報提供	14
1 市のホームページによる情報提供	14
2 市のホームページ掲載に係る注意事項	14
3 指定管理者による情報提供	15

本ガイドラインにおける略称記載について

法

地方自治法（昭和22年法律第67号）

はじめに

施設所管課においては、施設の修繕・工事や苦情・事故への対応、目的外使用許可に係る事務など施設設置者として行うべき様々な事務を行う必要があります。

その中でも、この運用編では、導入検討編・導入手続編に続き、主に指定期間開始後の指定管理者への指導・監督に係る品質管理の手法について、標準的な方法を示すものです。

各施設においては、それぞれの公の施設の状況に応じて、検討の上、取り組んでください。

第1 運営管理にかかる手法

公の施設の管理運営を指定管理者に行わせる上で、市は施設所有者・施設設置者として、その管理監督を行い、条例・基本協定・事業計画書のと通りの管理運営がなされているか、サービスの質が保たれているかについて、監視（モニタリング）し、必要に応じて指定管理者へ助言・指導を行う責務があります。

その手法は大きく分けて3種類あります。

1 業務の監督

施設の管理運営を指定管理者が行うにあたり、あらかじめ市の承認が必要な事項を条例や協定に定めています。市は、施設の設置目的に沿っているか、安全管理上支障が無いかなどについて検討し、適切に承認を行うとともに、その事業内容を把握する必要があります。

2 品質管理

市には施設の設置者としてその品質管理に責任があり、法において、市長は施設の管理の適正を期するため、管理業務等に対し報告を求め、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ものと定められており、日常的な品質管理を行う必要があります。市は協定書等に定める報告や連絡会議等の実施により、その内容を監視（モニタリング）し、必要に応じて指導・助言を行います。

3 業務評価

法において、指定管理者は毎年度終了後、事業報告書を作成し提出することとなっています。施設の管理運営が協定書、仕様書及び事業計画書どおり行われ、指定管理者制度導入に当たって期待した効果が実現されているかなどについて、年度ごとに評価シートを作成し、事業報告書及び日々のモニタリング結果、実地調査において確認した内容等から評価を行います。（内部評価）

その他、指定期間5年を超える指定管理施設や制度導入決定時に第三者評価を行うこととした施設においては第三者評価を行います。

運営管理の手法を整理すると、次の表のとおりです。

	1 業務の監督	2 品質管理	3 業務評価（内部評価）
前年度	利用料金の承認 開館時間の変更申請 管理業務の委託に係る申請 等	事業計画書の提出	評価シートの作成
当該年度	物品の備付の了解 施設等の原状変更 等	各種報告書の提出 管理運営業務の記録 連絡調整会議等の開催 現地把握調査 相談窓口の設置 意見交換会の実施 利用者アンケート	立入調査 ヒアリング
翌年度		事業報告書の提出	事業報告書の精査 指定管理者による自己評価 施設所管課による評価 結果の取りまとめ 結果の公表
不定期			第三者評価

以下、各手法について具体的に整理しましたので、参考としてください。

また、管理運営手法にかかる各種報告書の提出や業務評価等指定管理業務に付随して発生する事務について、申請者による適切な事務経費の積算のため、募集の段階で実施頻度・内容について示すことが望ましいと考えられます。

1 業務の監督

施設の管理運営は指定管理者が行いますが、運営に関することなら何でもできるわけではなく、協定等で市の承認が必要な事項を定めています。以下に基本協定書例等に基づく承認が必要な事項を示します。

事項	根拠
利用料金の設定・変更※	法 244 条の 2 第 9 項 モデル条例 13 条
開館時間の恒常的な変更（要条例・規則改正）	モデル条例 9 条 2 項
開館時間の臨時の変更	モデル条例 9 条 3 項 モデル規則 4 条
休館日の恒常的な変更（要条例・規則改正）	モデル条例 10 条 2 項
休館日の臨時の変更	モデル条例 10 条 3 項 モデル規則 4 条
施設等の管理業務以外の使用	基本協定書例 16 条 2 項
施設等の原状変更	基本協定書例 18 条
協定に記載のない物品で、管理業務を遂行するため必要とする物品の備付の了解	基本協定書例 19 条 2 項
管理業務の委託に係る承認	基本協定書例 24 条 2 項
協定書記載の場所以外での事務の処理	基本協定書例 30 条 2 号
市から提供された個人情報記録された文書等の複写等	基本協定書例 30 条 5 号
個人情報を取り扱う管理業務の委託	基本協定書例 30 条 11 号

※利用料金の設定・変更について

市の施策による定期的な使用料の見直しに伴い、指定管理者制度導入済みの施設において使用料（利用料）を見直す場合、指定期間中に見直しを行うと利用者数に増減が発生し事業計画の立て直しが必要となるため、指定の更新時（指定管理者候補者の選定が開始される前までに）に見直しを行うことを原則とします。

回数券を取り扱う場合、利用料が前納されますが、回数券を販売した段階では預り金であり、実際に使用した時点で利用料として売上が確定します。年度をまたいで使用される場合は、事業収支における会計上の取扱いに留意してください。

また、いわゆる年間パスポートについても、導入に当たっては適正な会計処理がなされるよう取り扱ってください。

2 品質管理

市には施設の設置者としてその品質管理に責任があり、法において、市長は施設の管理の適正を期するため、管理業務等に対し報告を求め、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

と定められており、日常的な品質管理を行う必要があります。具体的な内容については、協定書において定めることとなります。

以下、標準的な実施手法について示しますので、それぞれの施設の状況に応じた手法を取り入れ、品質管理を行ってください。

(1) 各種報告書の提出

指定管理者は、管理運営状況の把握のため、必要な事項について市へ報告を行います。基本協定書例に基づく、標準的な報告事項を以下のとおり示しますので参考としてください（記載のないものは基本協定書例の条文です。）。

協定書等に記載があり報告等が必要となる事項

事項	根拠	提出時期
管理の体制及び従事者の通知	7 条	指定管理開始時、変更時
管理の状況に関する報告書の提出	8 条	毎月
事業報告書の提出	法 2 4 4 条の 2 第 7 号 8 条 2 項	年度終了後 6 0 日以内
事業計画書の提出	9 条	前年度末
施設及び物品の滅失又は損傷の報告	2 0 条	発生時
災害、事故、犯罪等の非常事態の発生の報告	2 2 条	発生時
個人情報を取り扱う従事者の報告	3 0 条 9 号	市が求めたとき
個人情報管理者の報告	3 0 条 1 0 号	指定管理開始時、変更時
個人情報取扱事務の再委託に係る委託先事業者が負うべき義務の確認書類の提出	3 0 条 1 1 号	市が求めたとき
個人情報に係る協定内容の遵守状況の報告	3 0 条 1 2 号	定期、市が求めたとき及び変更時
個人情報に関する実地の調査、資料の提出	3 0 条 1 4 号	市が求めたとき
個人情報の開示、訂正又は利用停止の申出についての対応の協議	3 0 条 2 項	本人申出時
個人情報に関する規定違反又は取扱いに関する苦情の報告	3 0 条 3 項	発生時
情報開示についての対応の協議	3 1 条	開示の申出時

また、管理運営上、書面にて報告を求めると効率的な内容についても参考まで示します。

必要に応じて、仕様書等に定め、報告を求めてください。なお、各種報告書の様式は以下の場所に格納してありますので参照してください。

ファイルサーバー

行政経営課＞各課供覧用フォルダ＞指定管理者制度ガイドライン関連資料＞報告書一式

事項	内容	提出時期、添付資料等
管理業務委託状況報告	管理業務の委託の承認を受けた事務について、その結果を報告させるもの	業務委託後提出 契約書の写しを添付
法的選任関係報告書	仕様等において、防火管理者や車両安全運転管理者、苦情受付責任者等を置くこととなっている場合に報告を求めるもの	毎年度必ず 4 月 1 日付提出 変更が生じた際、翌月 10 日までに変更報告書を提出
苦情・要望等報告書	施設で受け付けた苦情や要望の内容を把握するためのもの	苦情・要望受付後速やかに提出
物品確認報告書	市が貸与している物品の状況を確認するためのもの 定期的に物品の確認を行った記録を提出させる	年 1 回、年 2 回等 物品リスト添付のこと
利用者の声の把握結果報告書	仕様等において、利用者アンケートや利用者懇談会等の実施を求めている場合にその結果を報告させるためのもの	実施後速やかに提出
車両事故報告書	指定管理者所有車両にて事故が発生した場合にその状況を報告させるためのもの	事故発生時速やかに
公用車事故報告書	貸与している公用車にて事故が発生した場合に、船橋市公用自動車管理規程第 21 条第 1 項に基づく内容を提出させるもの	公用車にて事故が発生した際に提出
公用車事故処理完了報告書	貸与している公用車にて発生した事故の処理が完了した場合に、船橋市公用自動車管理規程第 21 条第 3 項に基づく内容を提出させるもの	公用車にて発生した事故の処理が完了した際に提出
月初回利用点検票	貸与している公用車について、船橋市公用自動車管理規程第 10 条第 1 項に基づく点検票を提出させるためのもの	公用車をその月初めて運転した際に点検を行い、提出 メール又は FAX にて提出

(2) その他の品質管理の手法

名称	実施主体	内容
管理運営業務の記録	指定管理者	日報を作成するなど、日々の管理運営業務について記録します。指定管理者は、それを確認することにより自己評価を行い、市は必要に応じて記録の確認を行います。
連絡調整会議等の開催	市⇄指定管理者	市と指定管理者が定期的な連絡調整会議等を開催することで、意思疎通や現状についての共通理解を図り、それぞれの立場から意見を出し合い、更なる利用者サービスの向上を図ります。
現地把握調査	市	施設所管課職員が定期的に施設を訪問し、施設管理の状況や利用状況、人員配置状況を確認します。併せて、施設管理者より施設設備の修繕必要箇所や物品の管理状況、苦情・要望の状況等施設の運営上の課題を聞き取り、必要に応じて助言を行います。
相談窓口の設置・相談内容の精査	指定管理者	ご意見箱や相談窓口を設置し、利用者の声の常時把握に努め、寄せられた利用者の声を参考に、更なる利用者サービスの向上につなげます。市は相談内容を精査し、必要に応じて助言を行います。
意見交換会等の実施	指定管理者	利用者や施設周辺住民等との意見交換の場を設けることで得られる声を参考に、更なる利用者サービスの向上を図り、また、施設周辺住民から更に信頼される施設となるような管理運営につなげます。
利用者アンケート	市・指定管理者	利用者の声の把握を行い、利用者満足度の分析を行い、サービス改善や利用者への状況説明をとおして、更なる利用者満足度の向上を図ります。

3 業務評価の実施

法において、指定管理者は毎年度終了後、事業報告書を作成し提出することとなっています。施設の管理運営が協定書、仕様書及び事業計画書に従い適性かつ確実に行われているか、指定管理者制度導入に当たって期待した効果が実現されているか、事業報告書及び日々のモニタリング結果から評価を行います。また、評価の過程において、必要に応じて業務の改善の指示・要請を行います。

業務評価には、毎年度ごとに行う内部評価、指定期間が5年以上となる場合や制度導入時及び更新の際に実施を決定する第三者評価があります。

業務評価の手法を整理すると、次の表のとおりとなります。

	内部評価	第三者評価
実施施設	全ての制度導入施設	要件を満たす制度導入施設
頻度、実施時期	各年度1回 各年度終了後、事業報告書が提出された後	施設ごとに実施回数が異なる
実施主体	施設所管課	外部委員による評価委員会
実施内容	指定管理者による自己評価 施設所管課による評価	現地審査、資料審査 評価委員会による審査

(1) 内部評価の実施方法

以下、標準的な内部評価の実施方法について、お示ししますので、参考としてください。なお、内部評価については事業報告書の提出を受けた後、速やかに実施し公表するようにしてください。

ア 評価シートの作成

募集時における評価項目や基本協定書、仕様書、事業計画書等に基づき、評価する項目を決定し、評価シートを作成します。評価項目は、指定管理者が各項目において何を求められているのかが分かるよう明確に作成します。

なお、この評価項目は内部評価の内容にも反映させる必要があります。

また、評価シートには、評価の根拠となる、施設所管課にて確認した事実や評価を行った理由を記載する欄を設けます。指定管理者の自己評価欄には、その評価を行った理由（アピールポイント）とその前提となる事実を記載する欄を設けます。評価シートは資料集P80様式例20を参考としてください。

イ 指定管理者による自己評価

年度終了後、施設所管課が作成した評価シートへ指定管理者が自己評価を記入します。施設所管課による評価が、事業報告書の内容を踏まえて行うことを鑑み、評価シートの提出のタイミングは、事業報告書と同時期とするのが効率的です。

ウ 施設所管課による評価

指定管理者から自己評価を記載した評価シートの提出を受けた後、施設所管課による評価を行います。

評価にあたっては、日頃よりモニタリングにて確認している内容や必要に応じて指定管理者へのヒアリングや実地にて挙証資料を確認する等の方法により行います。

評価を行う根拠として、次のようなものが挙げられます。

- (ア) 各種報告書の提出状況
- (イ) 管理運営業務の記録
- (ウ) 現地把握調査で確認した内容
- (エ) 意見交換会の実施状況
- (オ) 利用者アンケートの結果、対応状況
- (カ) 事業報告書を精査した内容
- (キ) 実地調査にて挙証資料を確認した内容
- (ク) 指定管理者の自己評価を踏まえヒアリングした内容

また、評価を行う際には、前年度の評価と齟齬が生じないように、また、同一種別の施設が複数ある場合には、施設間の評価に齟齬が生じないように事実確認を適切に行うよう留意してください。

エ 労働関係法令遵守の確認

労働関係法令遵守の確認について、選定時等に労働条件チェックシートの提出を求めることに加えて、社会保険労務士による労働条件審査を実施します。

労働条件チェックシートについては、選定時及び労働条件審査実施翌年度に提出させてください。なお、施設所管課において、チェックシートの各項目の履行状況まで確認を行う必要はありません。

労働条件審査の実施方法等については、実施対象施設所管課へ実施前年度に行政経営課から通知します。

なお、労働条件審査を実施する可能性があることについては、全ての施設において募集要項に記載してください。

また、労働条件チェックシートにおいて、不適切な選択肢が選択されている場合及び労働条件審査において、指摘があった場合には、指定管理者自身に労働基準監督署等に相談をさせるなど、是正を促してください。

労働条件審査はサービスにおける品質管理の一環であることから、労働条件審査の結果は、評価シートに折り込んでください。

オ 評価結果の通知及び指導

施設所管課は評価の結果を指定管理者に通知するとともに、必要に応じて改善の指示・要請を行います。

指定管理者の評価と施設所管課の評価に大幅な乖離があった場合、両者の事業計画書の考え方がずれていることも想定されるため、必ず確認を行うよう留意してください。

カ 結果の公表

指定管理者・施設所管課それぞれの評価を記入した評価シートをもとに評価結果シート（資料集 P 7 7 様式例 1 9）を作成し、市ホームページでの掲載、行政資料室への配架、施設での掲示等により速やかに公表します。

(2) 第三者評価の実施方法

第三者評価とは、施設の管理運営に関し、基本協定書、仕様書、事業計画書等どおりに管理運営が行われているか、引き続き指定管理を任せることができるか等を客観的な観点から厳正かつ公正に評価を行い、施設の管理水準及び利用者へのサービスの向上を図るものです。

ア 対象施設・実施回数・実施時期

第三者評価の対象施設は以下の（ア）又は（イ）の要件を満たす施設とし、制度導入時及び更新時に行政経営課と協議の上、決定します。なお、監査など他の制度で適正な施設の管理運営が確保される施設は対象外とします。

（ア）指定期間が 6 年以上の施設

（イ）一定の要件を満たす施設（下記 2 つの要件を満たす施設）

- ・利用者への影響が大きい施設
- ・第三者評価の実施によって効果が見込まれる施設

第三者評価の実施回数

指定期間	1 ～ 5 年	6 ～ 1 0 年	1 1 ～ 1 5 年	1 6 ～ 2 0 年
（ア）指定期間 6 年以上の施設		1 回	2 回	3 回
（イ）一定の要件を満たす施設	1 回	2 回	3 回	4 回

※（ア）（イ）両方の要件を満たす施設は、（イ）の実施回数を実施してください。

実施時期は指定期間の中間点を目安に実施してください。

第三者評価を実施する施設は、あらかじめ第三者評価の実施について、募集時においては募集要項に、協定締結時には基本協定書に盛り込む必要があります。

第三者評価の標準的な実施手順を以下のとおり示しますので、参考としてください。また、第三者評価委員会の運営において、特に記載の無い事項については、選定委員会に準じて行うようにします（導入手続編 P 2 1）。

イ 第三者評価委員会設置要綱の作成

第三者評価は、第三者評価委員会において評価を行います。第三者評価委員会は附属機関に準ずる機関として行うため設置要綱を定めます（資料集 P 8 7 様式例 2 2）。

ウ 評価委員の選任

評価委員の構成は、原則、選定委員会の委員を選任することが望ましいですが、その者が役職を外れていたり、出席が困難である等の場合は、選定委員会の委員と同様の基準で人選します（導入手続編 P 2 2）。また、評価委員の構成は原則外部の委員のみとし、評価委員の人数は原則 5 名以内とするが、施設の設置目的を達成する上でより多くの評価委員の意見を反映する必要があると判断される場合は、人数を増やすことも可能です。また、外部の評価委員には原則として報償が発生するため、財政所管課と協議の上、評価を行う年度の予算に盛り込むよう留意してください。

エ 第三者評価シートの作成

第三者評価は評価項目、評価基準で構成される第三者評価シートで行います。施設所管課は、施設の設置目的に照らし、適正な管理運営が行われているか評価できるよう、下記の表を参考に評価項目を検討し第三者評価委員会に提案します。第三者評価委員会は、評価基準と提案された評価項目について決定し、第三者評価シートを作成します。

評価項目の基本的な観点
①基本協定書、仕様書、事業計画書等に記載された事業の履行確認
②サービスの質の評価
③サービスの安定性の評価
④経費等

なお、第三者評価シートは、第三者評価シート例（資料集 P 8 9 様式例 2 3）を参考に、大項目・中項目・小項目等に区分し作成してください。

オ 評価の実施方法

評価対象年度は、初年度又は前回第三者評価実施年度から第三者評価実施の前年度までの事業を対象とします。評価は、立入調査、各年度の事業報告書や内部評価の審査等を行い評価してください。

① 評価委員を委嘱、第三者評価委員会の設置
② 評価項目を検討、第三者評価シートを作成
③ 現地視察
④ 資料審査
⑤ 会議で評価を確定

カ 通知及び指導等

施設所管課は、評価委員会が行った評価について、その結果を指定管理者に通知するとともに、必要に応じて改善の指示・要請を行います。

指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている場合、一定の猶予期間を設けた上で、改善を促しても一向に状況が変わらなければ、協定書等に基づき対応してください。

キ 第三者評価シートの公表

評価結果を記載した第三者評価シートは、市ホームページでの掲載、行政資料室で閲覧、施設での掲示等により公表します。

ク 内部評価との関係

第三者評価を実施する場合でも、内部評価は毎年度行います。

第2 指定の取消し等

1 指定の取消し又は管理業務の全部若しくは一部の停止

品質管理の結果に問題があり、管理の適正を資するため指示を行っても改善がなされない等、指定管理者が管理を継続することが適当でないと認めるときは、指定の取消し又は期間を定めた管理業務の全部又は一部の停止を行うことができます。これらの措置を行うに当たっては、市が指示するに当たり十分な指導を行ったか、管理業務の改善は期待できるか、措置を行った後の運営や利用者への影響等について慎重に検討してください。なお、指定の取消し等については、議会の議決は不要ですが、行政処分に該当し、不利益処分として行政手続法の規定が適用され、行政不服審査法に基づく審査請求及び取消訴訟の対象となると考えられます。

2 指定管理者が組織再編をする場合の対応

指定期間中に指定管理者が組織再編をする場合の対応の基本的な考え方は、次(1)(2)のとおりです。ただし、組織再編については様々なケースが想定され、実態に合わせた対応を検討する必要があることから、施設所管課において組織再編の内容を把握し、行政経営課と協議のうえ、具体的な対応を行ってください。

なお、会社法等の法令による組織再編の例としては、次のようなものがあります。

組織変更	・・・会社等の法人が、異なる種類の法人になること。（例）株式会社 ⇄ 合同会社
合併	・・・合併により消滅する法人の権利義務の全てを合併後存続する法人または新設の法人に承継させること。
分割	・・・特定の事業に関して有する権利義務の全部又は一部を、他の法人または分割により設立する法人に承継させること。

(1) 指定の取消しとあらためて指定が必要となる場合

指定により生じる権利義務は、基本協定において第三者への譲渡又は承継を禁止することとしています。これは、例えば、会社法等の法令に基づき、指定管理者が第三者に対し、すべての権利義務を承継する合併を行う場合であっても同様です。

そのため、このような場合には、指定の取消しを行い、あらためて指定管理者を指定する必要があり、その場合の手続きについては、基本的には指定期間の更新による場合と同様です。

ただし、合併後存続する法人等が現指定管理者の施設の管理体制（基本協定の内容、事業計画、人員等）を維持することが確認できる場合は、現指定期間の残りの期間を指定期間とする限りにおいて、公募によらず合併後存続する法人等を候補者として選定することができることとします。

(2) 指定の取消しが不要な場合

指定管理者が第三者に対し、指定により生じる権利義務の承継を伴わない組織再編をする場合は、原則として、指定の取消しは不要です。

ただし、組織再編によって、指定管理者として管理業務を継続させることが適当でないと認める状況が生じる場合は、この限りではないので、指定管理者の組織再編の内容について把握に努めてください。

第3 ホームページ等での情報提供

1 市のホームページによる情報提供

施設の管理運営上、適切な情報を提供できるよう留意します。

各施設の施設情報や利用方法のほか、指定管理者制度の選定、運用に係る情報についても、現在の運営状況をわかりやすく情報提供し、安心して利用していただけるよう、また、説明責任が果たせるよう心掛ける必要があります。

2 市のホームページ掲載に係る注意事項

(1) 行政経営課への連絡

行政経営課が作成するホームページ上のページにおいて、取りまとめた情報を掲載していますので、リンク先となるページ情報に変更がある際には行政経営課へご連絡ください。

(2) 業務評価結果の公表について

各施設所管課で行った業務評価の結果について、検索性を高めるため、行政経営課にて公表内容を取りまとめたページを掲載しています。リンク先となるページ情報に変更がある際は行政経営課へご連絡ください。

3 指定管理者による情報提供

指定管理者が独自にホームページを設置したり、公式SNSを運用したりする場合には、運用ポリシーを提出させるなど、適切に運用がなされるよう管理してください。また、イベントの写真等を掲載する場合に当たっては、個人が特定できないよう配慮する、イベント会場にて広報用の写真を撮影する旨を周知する等、利用者とのトラブルが生じないよう、適切な運用を指導してください。