

厚木市指定管理者制度 運用ガイドライン

厚木市
令和 8 年 6 月

目次

第一章 指定管理者制度運用の概要	1
1 ガイドラインの目的	1
2 基本的な考え方	1
(1) 民間活用の方針	1
(2) 効率的な管理運営	1
(3) 基本的事項	1
3 指定管理者制度の適用	1
(1) 更新する施設	1
(2) 新たに導入する施設（市直営の施設）	2
(3) 新たに供用開始する施設	2
(4) 検討対象外施設	2
4 設置条例の改正・制定	2
5 公募及び非公募の方針	2
(1) 公募による選定	2
(2) 非公募による選定	2
(3) P F I 事業で整備運営する施設	3
6 指定管理料と利用料金制	3
(1) 利用料金制導入のメリット	3
(2) 指定管理料の算定の考え方	4
(3) 利用料金の導入に伴う改正点	4
(4) 非公募選定に係る取扱い	4
(5) 利用料金を前納している場合の考え方	4
第二章 指定管理者候補者の選定と運用	6
1 指定管理者候補者選定の審査方針	6

(1) 選定方法	6
(2) 選定結果	8
2 厚木市指定管理者選定評価委員会の役割.....	8
(1) 設置目的	8
(2) 任期.....	9
(3) 会議.....	9
3 協定の締結	9
4 指導、監督の徹底	9
5 個人情報保護及び情報公開.....	9
第三章 指定管理者制度導入施設のモニタリング	11
1 モニタリングとは	11
2 モニタリングの方法.....	11
(1) サービス水準の維持の確認と評価	11
(2) 労働条件審査	15
(3) 財務状況の確認	15
3 モニタリング結果の活用	16
(1) サービス水準の維持に向けた管理業務及び自主事業の改善.....	16
(2) 指定の取消し等	16
(3) その他の指定管理者への指示	16

第一章 指定管理者制度運用の概要

1 ガイドラインの目的

厚木市では、公の施設の効率的かつ適正な管理運営を実現するため、平成18年4月より指定管理者制度を導入しています。

本ガイドラインは、これまで事業者選定やモニタリングといった作業別に策定していた方針や事務取扱を一本化し、公表することで制度の透明性の確保及び効果的、効率的な管理運営を目的に策定するものです。

なお、本ガイドラインは、公の施設に対する指定管理者制度の運用の原則を定めるものであり、実施に当たっての細目的事項については、施設の設置目的、性質、立地等を踏まえて、個別に決定するものとします。

2 基本的な考え方

(1) 民間活用の方針

公の施設の管理運営においては、「民間でできることは民間に委ねる」を基本方針とし、指定管理者制度を活用することで、民間事業者や団体の専門知識、ノウハウ、経験を積極的に取り入れます。

(2) 効率的な管理運営

施設管理の業務については、指定管理者の経験を十分に活かし、可能な限り総合的な施設運営を業務範囲とすることで、施設利用者のサービスの向上や費用の削減を目指します。これにより、施設利用の最大化と事務負担の軽減を図ります。

(3) 基本的事項

ア 指定管理者の選定は原則として公募で行い、提案内容の評価を通じて、最適な管理者を選出します。

イ 指定期間は原則3年間から5年間とし、PFI事業の場合には当該PFI事業の管理運営期間内を適用します。

ウ 業務範囲は現行の執行形態を原則として維持しつつ、効率化を図ります。

エ 利用料金制度を活用することで、インセンティブ効果をもたらし、コスト削減を促進します。

3 指定管理者制度の適用

指定管理者制度の更新及び新規導入に当たっては、施設形態に応じて次の区分に基づき目的に適った管理運営を検討します。

(1) 更新する施設

利用者からの意見や費用対効果等を検証し、現在の指定管理者制度の継続性を評価します。なお、必要に応じて仕様の改善を行い、管理運営の充実を図ります。

(2) 新たに導入する施設（市直営の施設）

施設の性質や導入効果等を勘案し、直営を継続するか、指定管理者制度へ移行するかを総合的に判断します。この際、民間のリソース活用や地域の特徴を反映した運営を積極的に行います。

(3) 新たに供用開始する施設

建設の企画段階において、直営か指定管理者制度かを明確にした上で計画を策定します。これにより、無駄のない効率的な施設運営の仕組みを確立します。

(4) 検討対象外施設

法令により市が管理主体となる必要がある施設においては、指定管理者制度の適用対象外とし、市による直営とします。

4 設置条例の改正・制定

指定管理者制度の導入を行う施設に関しては、地方自治法第244条の2に基づく管理の基準及び業務の範囲を含む条例の改正又は新規制定を行います。

5 公募及び非公募の方針

指定管理者制度の適用に際して、選定手続は次の方針に従います。

(1) 公募による選定

民間事業者が既に事業展開をしている分野で、民間のノウハウを導入することにより、施設の設置目的を効果的に達成し、当該施設の円滑な管理を行うことが期待できる施設は、公募によることを原則とし、事業計画書、財務諸表、収支予算等資料を勘案して附属機関である指定管理者選定評価委員会（以下「委員会」という。）において指定管理者候補者を選定するものとします。

(2) 非公募による選定

次に掲げる施設については、非公募により委員会において指定管理者候補者を選定できるものとします。

ア 市民活動の地域拠点となる施設

地域コミュニティづくりの中心となることが期待できる施設又は設置目的が地域に固有のものと認められる施設で、地域の人材を積極的に活用した管理を行うことにより、事業効果が相当程度期待できる施設については、指定管理者として適当と認められる地域の団体を公募によらない方法で選定することができるものとします。

イ 市出資法人の設立目的と同様の趣旨で設置されている施設

市出資法人の設立目的と同様の趣旨で設置されている施設にあつては、当該出資法人が施設管理及び事業運営を一体的に実施することにより、効果的に施設の設置目的を達成できると客観的に判断できる場合においては、当該出資法人を公募によらない方法で選定することができるものとします。

ただし、他の地方公共団体の動向や民間事業者の意向を総合的に判断し、民間事業者であっても効果的に施設の設置目的を達成できると判断できる場合は、制度の

趣旨に基づき、公募により選定するものとします。

(3) P F I 事業で整備運営する施設

P F I 事業によりその全部又は一部を整備する施設については、当該 P F I 事業者を公募によらない方法で指定管理者候補者として選定することができるものとします。

なお、当該 P F I 事業の指定期間の終了後においても、指定管理者制度を継続する場合は、原則として公募により指定管理者候補者を選定するものとします。

6 指定管理料と利用料金制

指定管理料は、指定管理者の施設運営業務への対価です。指定管理者の公募の際には、指定管理料の上限額を提示する必要があります。市は、必要な経費を過不足なく適切に見込む必要がありますが、複数企業からの応募を見込み競争性確保の観点からも上限額の精査が必要です。なお、選定後に決定した金額や取扱いについては年度協定に記載します。

また、利用料金制とは、「公の施設」の利用料金を当該指定管理者の収入として収受させることができる制度です。利用料金は、条例の定めるところにより、市が承認し、指定管理者が定めるものですが、指定管理料と利用料金収入について基本的な取扱いを次のとおり示します。

(1) 利用料金制導入のメリット

利用料金制では、施設の使用料を指定管理者が収入として収受できるため、管理経費の縮減や利用者の増加など自主的な経営努力を促進するインセンティブ効果が働き、市民サービスの向上が期待できます。

また、市と指定管理者の双方の会計処理が効率的に行えます。

【使用料制と利用料金制との比較】

比較項目	使用料制	利用料金制
料金設定	地方自治体	条例で定めた範囲で指定管理者
料金徴収	指定管理者（徴収委託）	指定管理者
料金の納入先	地方自治体	指定管理者
インセンティブ効果	ない (指定管理者が努力しても自らの収入は増えない。)	ある (指定管理者が努力すれば自らの収入が増える。)

【指定管理料と利用料金の関係】

ア 管理経費の見積り（競争入札における設計金額に相当）

指定管理者	管理経費(市の見積額)
支出	1 億円

イ 指定管理料の決定（指定管理料＝管理経費－利用料金収入）

指定管理者	指定管理料(上限額)	利用料金収入
収入	7 千万円	3 千万円

ウ 決算時

指定管理者	指定管理料(上限額)	利用料金収入
収入	7 千万円	3 千 2 百万円

※ 指定管理者の利益 2 百万円

※ 利用料金収入が協定額を大幅に上回った場合及び下回った場合のことを想定し、インセンティブに係る考え方（利益の配分）をあらかじめ整理し、指定管理者と締結する「協定」や「リスク分担表」において定める必要があります。

(2) 指定管理料の算定の考え方

市は、指定管理者に管理運営を委ねるに当たり、当該公の施設の管理運営に必要とする費用を算定します。これは、競争入札における設計金額に相当するものであり、公募するに当たってはこの金額を公表することになります。

$$\boxed{\text{指定管理料}} = \boxed{\text{管理経費}} - \boxed{\text{利用料金収入}}$$

※ 管理経費及び利用料金収入の見積りに当たっては、原則的に過去 3 年間の実績を勘案して算定することとしますが、特別な事情がある場合はそれを考慮して算定します。

(3) 利用料金の導入に伴う改正点

- ・ 使用料の徴収 ⇒ 利用料金の納付
- ・ 使用料の減免 ⇒ 利用料金の減免（協定書の中に、市からの減免に係る対象者や条件を細部にわたり定める必要がある。）
- ・ 使用料の不還付 ⇒ 利用料金の不還付

(4) 非公募選定に係る取扱い

公募において民間事業者の参入が見込まれる場合は、上記のとおり、指定管理者の管理費縮減や利用者増加に対するインセンティブ促進を図ることとしますが、非公募により選定した指定管理者については、原則として、指定管理料は年度末に全額精算します。

(5) 利用料金を前納している場合の考え方

使用する日より前に利用金を納付する施設の場合は、前納で受け取っていた場合であっても、実際に使用する日に費用として発生する分として考えられることから、使

用する日に実際に行っている指定管理者の収入とする措置が必要となるため、次のとおり取扱います。

また、使用の取消しの申出（キャンセル）の場合は、その時点の指定管理者が対応することになります。

ア 指定管理者が変わる場合

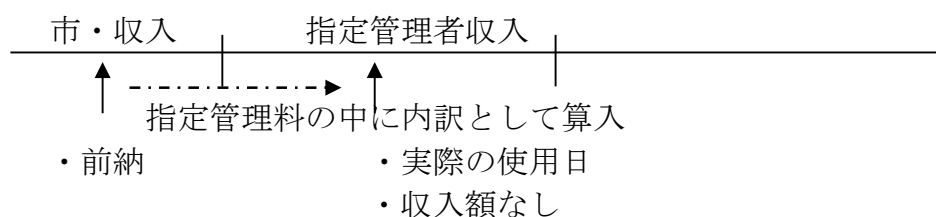
前納された料金は、預り金として扱い、新指定管理者に引き継いで、施設の利用があった際に収入に計上することとします。

イ 新たに利用料金制を導入する場合

市は、使用料として前納金を受け取った金額は、収入の会計処理をしているので、利用料金制を導入する年度の指定管理料に前納金を含めて次のとおり予算計上するものとします。

(ア) 指定管理料の算定時に、利用料金収入には前納金を含めず、支出予定経費に含んだ中で指定管理料の見積りを行います。

(イ) 指定管理料の予算計上は、見積りを行う際に現に歳入している利用料金制移行後の利用予定日分と今後利用見込み分加え、計上することとします。



第二章 指定管理者候補者の選定と運用

1 指定管理者候補者選定の審査方針

指定管理者候補者の選定においては、指定管理者制度導入の趣旨に基づき、次の審査方針に基づいて適正かつ公平に審査を実施します。

ただし、P F I 事業について当該 P F I 事業者を指定管理者候補者として選定する場合は、この限りではありません。

(1) 選定方法

指定管理者候補者の選定に当たっては、委員会において、次の審査手順に基づき行うものとします。

なお、公募要領等、公募に当たって公表する資料については、厚木市指定管理者選定庁内会議で確認を行った後に庁議での審議を経て公表するものとします。

ア 公募による指定管理者候補者の選定

(ア) 資格の確認

募集要項の応募資格で示した欠格事項に一つでも該当した場合、失格となります。失格となった申請者の提出書類は、審査しません。資格の確認は、施設所管課が行います。

(イ) 書類審査

申請者が提出した事業計画書、財務諸表、収支予算等の書類に基づき、次の審査項目、配点に従い採点します。

書類審査項目 【配点（基準点）】	評価の内容
1 施設の適正な管理運営の基本的な理念 【10点（6点）】	・公の施設としての設置目的をよく理解し、特に合致した管理運営方針となっている。 ・利用の公平性が確保されている。 ・施設管理に対する意欲や熱意が十分にある。
2 維持管理業務の基本的な考え方 【10点（6点）】	・保守点検の頻度、内容、体制が適切に示されている。 ・再委託に当たり、市内事業者の活用が計画されている。 ・その他、優れた提案がなされている。
3 保安・警備計画 【10点（6点）】	・防災、警備、事故防止策の内容が適切に示されている。従事者への研修、業務遂行の確認方法について、具体的に示されている。 ・利用者の安全を確保することのできる計画である。 ・現金、書類等の管理方法が適切である。 ・緊急時に迅速な対応ができる組織体制が整備されている。 ・その他、優れた提案がなされている。
4 実施事業計画 【10点（6点）】	・施設の特色に応じた優れた提案がなされている。 ・利用者の利便性及び満足度の向上につながる提案になっている。 ・実現性を裏付ける根拠が示されている。 ・その他、優れた提案がなされている。
5 業務水準の維持、向上策 【15点（9点）】	・業務水準の維持、向上について、従業員の配置、研修等具体的な方策が示されている。 ・苦情・要望等に対する連絡体制、対応方法が明確である。 ・利用者が戸惑うことなく利用できるよう配慮がされている。 ・専門的な資格、技術等を有する人材を有している。 ・その他、優れた提案がなされている。
6 組織経営の安定性 【15点（9点）】	・団体の資金力が十分で、経営状況が安定している。 ・団体の規模に比較して多額の借入金等はない。 ・過去に施設管理、事業の実施等同様な業務に関する実績がある。
7 関係法令や条例等の遵守に係る体制の整備、環境方針へ配慮の考え方 【10点（6点）】	・関係法令の遵守体制の整備、個人情報保護の徹底、環境方針へ配慮した取組について提案がなされている。
8 管理経費 【20点（12点）】	・提案された管理内容の実施に当たり、効率的で妥当な管理経費を算定している。 ・利用料金が、適切に設定されている。
配点合計 【100点（60点）】	

※ 配点における基準点は、業務基準を満たしていると認められるレベルを示しています。

(ウ) ヒアリング審査

申請者が多数の場合、書類審査により、上位3者程度に絞り込み、ヒアリング審査を実施します。ヒアリング審査は、申請者が提出した事業計画書に基づき、次の審査項目、配点に従い採点します。（ヒアリング審査の詳細については、別紙2を参照。）

ヒアリング審査項目 【配点（基準点）】	評価の内容
1 施設の適正な管理・運営の基本的な理念 【10点（6点）】	・当該施設にふさわしい管理を提案できているか。 ・提案団体が管理するメリットがあるか。
2 維持管理業務の基本的な考え方 【10点（6点）】	・どのような点に留意しているか。
3 保安・警備計画 【10点（6点）】	・当該施設の危険をどう把握しているか。 ・安全のための具体的取り組みは。
4 実施事業計画 【10点（6点）】	・どのような観点で取り組む予定か。 ・工夫した点は何か。
5 業務水準の維持、向上方策 【10点（6点）】	・人材確保及び人材育成の考え方は。
配点合計 【50点（30点）】	

※ 配点における基準点は、業務基準を満たしていると認められるレベルを示しています。

(エ) 指定管理者候補者の選定

各委員の書類審査及びヒアリング審査の採点の合計点により、得点の最も高い者を指定管理者候補者として、2番目に高い者を次点者として選定します。

イ 非公募による指定管理者候補者の選定

申請者が提出した事業計画書等について書類審査を行い、指定管理者候補者として選定します（書類審査の詳細については、公募施設と同様とします。）。

なお、市民活動の地域拠点となる施設を非公募とした場合は、書類審査を省略できるものとします。

(2) 選定結果

指定管理者候補者の選定結果については、選定後、遅滞なく申請者に通知します。また、市ホームページにおいて公表します。

2 厚木市指定管理者選定評価委員会の役割

(1) 設置目的

委員会は、市の附属機関として設置されている委員会で、「指定管理者候補者の選定」及び「指定管理者の評価」について、市長の諮問に応じて調査審議を行い、その結果を報告する役割を担っています。委員は、「学識経験者」と「公の施設の利用者代表」

によって構成され、いずれも専門性または利用者目線を反映した観点で審議を行えるよう選任されています。

(2) 任期

委員の任期は次のとおりです。

ア 学識経験者

任期は2年間とします。

イ 公の施設の利用者代表

委嘱の日から当該指定管理者候補者の選定が完了する日までを任期とします。

(3) 会議

委員会の意思決定は公平性を重視したルールに基づいて実施され、委員会の運営が適正かつ効果的に行われるように会議手順を定めています。

ア 出席条件

委員の半数以上が出席しなければ会議を開くことはできないものとします。

イ 議事決定方法

議事は、出席委員の過半数の賛成をもって可決されます。賛否同数になる場合は、議長が決定します。

3 協定の締結

指定の手続、管理の基準、業務の範囲といった条例で定める事項のほか、事業報告書の提出期限、指定管理者に支出する委託料の支払い方法、施設内の物品の所有権の帰属等の管理業務の実施に当たっての細目的事項については、市と指定管理者の間の協定により定めることとし、両者の間で協定を締結するものとします。

また、協定は、全指定期間を通じた基本的な事項を定めた基本協定と毎年度の具体的な指定管理料や事業計画を定めた年度協定を締結するものとします。

4 指導、監督の徹底

指定管理者による公の施設の適正な管理運営を確保するため、本ガイドライン第三章「指定管理者制度導入施設のモニタリング」に基づきサービス水準の維持の確認及び評価を実施し、業務改善に向けた指導・助言を徹底するものとします。

5 個人情報保護及び情報公開

指定管理者については、市の機関に代わって施設を管理することから、厚木市個人情報保護条例及び厚木市情報公開条例で規定する実施機関となるため、個人情報を保護する責務を負うとともに、積極的な情報公開を行うものとします。

また、個人情報保護に関する規定及び情報公開に関する規定の整備といった、個人情報の保護及び情報公開に必要な措置について協定により定めます。

指定管理者選定に係るフロー図

日程	市		委員会
	担当課	行政経営課	事務局 (行経経営課)
公募関係			
4月下旬	庁内会議・庁議		
5月中旬	公募周知・公募要領の配布 (ホームページ)	【〇〇指定管理者募集要領（抜粋）】 (4) 選定結果の通知・公表 ア 指定管理者候補者の選定結果については、候補者決定（令和元年〇月下旬を予定）後速やかに応募者全員に通知いたします。 イ 指定管理者の選定結果については、議会の議決後速やかに決定者に通知するとともに市のホームページで公表します。	
5月中旬	質疑受付		
5月下旬	現地説明会		
6月上旬	質疑回答		
7月上旬	公募受付		
7月末	公募締切		
選定関係			
7月まで	選定の依頼(市長→委員長)	→	
		← 施設代表委員の推薦依頼	
	施設代表委員の推薦	→ 施設の代表委員の委嘱	
8月上旬	【必要に応じて実施】 現地調査への出席（課長、係長）	→	委員会（現地調査）の開催
8月下旬	書類審査への出席 （課長、係長）	← →	委員会（書類審査）の開催
9月上旬	ヒアリングへの出席 （課長、係長、候補者）	← →	委員会（ヒアリング）の開催
10月中旬		← →	選定結果の通知
10月下旬	庁議（候補者の選定） →指定管理者候補者の決定	←	
10月下旬	指定管理者候補者選定結果を 応募事業者へに通知		
11月下旬	議案提出		
12月下旬	議会の議決 →指定管理者の決定		
12月下旬	指定管理者決定者に通知	選定結果の公表 (市ホームページ)	
3月	協定締結		

第三章 指定管理者制度導入施設のモニタリング

1 モニタリングとは

指定管理者制度では、複数年度にわたり施設の管理を民間事業者や団体に委ねることから、指定期間中の適正な管理を確保するため、指定管理者に毎年度終了後に事業報告書を提出させるほか、管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、必要な指示を行い、指示に従わない場合等指定の継続が不適当なときには指定の取消し又は業務の全部又は一部の停止を命令することができるとしています。

本市では、施設の管理運営に関し、協定に従い適正かつ確実なサービスが提供されているか、サービスの安定的・継続的な提供が可能な状態にあるかなどの監視に加え、現地調査、管理運営状況の評価を行う「モニタリング」を実施するものとします。

また、モニタリングの結果を活用し、必要に応じ改善に向けた指導・助言を行うとともに、管理の継続が適当でないと認めるときは指定の取消し等を行うことで、指定管理者制度の目的を果たし、市民サービスの向上を目指します。

2 モニタリングの方法

(1) サービス水準の維持の確認と評価

仕様書、協定書及び指定管理者の事業計画書に基づくサービス水準（施設の管理業務や企画事業の実施）を維持するため、市と指定管理者が協議の上、実施します。

評価は、市の施設所管課による内部評価、施設利用者による外部評価のほか、附属機関による第三者評価を実施することで、評価における客観性、公平性、透明性を確保します。なお、第三者評価は、委員会が実施するものとし、非公募で選定した市民活動の地域拠点となる施設を除き、全ての指定管理者制度導入施設を対象とし、毎年度実施する定期評価と指定期間の中間年に実施する実績評価の2つの評価を実施します。

ア 指定管理者が行う事項

(ア) 業務遂行の記録

日常・定期的に行う施設の清掃、機器点検、安全対策のほか、施設の利用状況について、日報、月報への記録を行います。

(イ) 利用者アンケートの実施

利用者の意見や要望を把握するため、自らの責任と費用により、定期的に（最低年1回）利用者満足度調査として利用者アンケートを実施します。調査項目としては、接遇、施設・設備、利用条件、利便施設、自主事業内容等についての満足度の調査とし、内容、実施方法、仕様等については、指定管理者が自由に設計するものとします。その結果について自己評価（良否、課題と解決策）を行い、施設内に掲示するなど周知を行い、今後の管理に反映させるとともに、市に報告します。

(ウ) 事業報告書の提出

毎年度事業終了後30日以内（ただし、指定の取消しを受けたときは、その日から起算して15日以内）に、次の項目について整理を行い、報告書として市に提出する（地方自治法第244条の2第7項で規定された報告）。

- ・管理業務の実施状況
- ・利用状況
- ・管理に係る収支の状況
- ・その他市長が必要と認める事項

イ 内部評価

(ア) 定期の業務遂行確認

施設所管課は定期的に（最低年１回）、指定管理者が管理する施設への立入により、現地で業務遂行状況の確認を行うとともに、指定管理者から関係書類の提出を求め、その内容を確認し、業務遂行状況を記録します。確認すべき項目としては、施設の保全、施設の清掃、機器の点検、安全対策、備品の保管、事故等の発生、法令等の遵守、職員の配置、職員の接客対応、自主事業の実施、サービスの質の維持向上対策などが考えられます。

(イ) 評価の実施

施設所管課長は、上記の確認事項のほか、指定管理者から提出された事業報告書に基づき、施設の管理、住民利用状況、経理の状況について確認し、評価を行います。

(ウ) 年度評価のとりまとめ及び公表

市は、施設所管課長の評価結果を数値化した上で、次の評価区分により整理し、年度評価（内部評価）を公表します。

評価	評価のレベル
A+	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができていることに加え、仕様書の内容を上回る利用者サービス等が提供されているなど高く評価することができる。
A	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができており、改善すべき事項も軽微である。
B	協定書、仕様書の内容を遵守し、おおむね適切な管理運営ができているが、改善すべき事項がある。
C	協定書、仕様書の内容遵守に一部問題があるなど、管理運営について改善すべき事項が多数ある。

ウ 外部評価

(ア) 外部評価者の選定

原則、施設利用回数の多い利用者から、男性、女性各３人を選定します。

(イ) 評価の実施

外部評価者は、職員の対応、受付事務、施設環境等、あらかじめ定められた項目について評価を行います。評価は、毎年度２回行います。

(ウ) 年度評価の取りまとめ及び公表

市は、外部評価者の評価結果を数値化した上で、次の評価区分により整理し、年度評価（外部評価）を公表します。

評価	評価のレベル
A+	「大変満足」のいく管理運営である。
A	「満足」のいく管理運営である。
B	「普通」の管理運営である。
C	「不満」のある管理運営である。

エ 第三者評価（定期評価）

(ア) 評価項目及び内容

評価項目	主な評価内容
指定管理者の管理運営状況	施設の管理運営が適切に行われているか。

(イ) 実施時期

前年度の実績について、毎年度実施します。

(ロ) 実施方法

地方自治法第244 条の2 第7 項に基づき、指定管理者から市に提出された事業報告書、利用者アンケート、市が行う内部評価、施設利用者が行う外部評価、施設所管課の立ち入り調査結果の内容を踏まえ、評価を実施するものとします。

オ 第三者評価（実績評価）

(ア) 評価項目及び内容

評価項目	主な評価内容
指定管理者の管理運営状況	施設の管理運営が適切に行われているか。
事業計画の達成状況	指定管理応募時の事業計画の内容（利用者数、収入目標、新たなサービスの実施等）に対して計画どおり達成できているか。

(イ) 実施時期

指定期間の中間年に実施します。ただし、P F I 事業で整備運用する施設等、指定期間が5年を超える長期にわたる場合は、原則として3年ごとに実施することとします。

指定期間	評価対象年	評価実施時期
3年間の場合	評価実施の前年	2年目
4年間の場合		2又は3年目
5年間の場合		3年目
5年を超える場合		3年目(その後3年ごと)

(ウ) 実施方法

a 書類調査

指定管理者の管理運営状況を把握するため、次に掲げる資料を基に調査を行います。

なお、資料は各施設所管課がとりまとめの上、指定管理者制度主管課に提出するものとします。

- (a) 事業計画書（指定管理者応募の際に提出したもの）
- (b) 基本協定書（仕様書を含む）
- (c) 年度協定書（当該年度分）
- (d) 業務計画書（当該年度及び当該前年度分）
- (e) 事業報告書（当該前年度分）
- (f) 年度評価（当該前年度分）
- (g) 指定管理に係る各業務マニュアルのリスト
- (h) 備品台帳、備品等点検記録
- (i) 法人、団体の財務状況が分かる資料
- (j) 利用者アンケートの結果（当該前年度分）
- (k) 利用者からの要望や苦情等への対応を整理した資料（当該前年度及び当該前々年度分）
- (l) その他、指定管理者の管理運営状況の把握に必要と考えられる資料

b 実地調査

当該施設の管理運営状況について、実地調査を行います。実地調査に当たっては、関係資料に記載された施設管理が確実に行われているか、利用状況はどうか、利用者が安心安全に施設を利用できる体制が整っているか、個人情報適切に取り扱われているか、指定管理者による職員の配置状況などを確認します。

c ヒアリング

ヒアリングは、当該施設で管理運営業務に従事している職員から行い、実地調査で確認した事項や事前に提出された関係資料の内容を踏まえて行うものとします。

(エ) 評価区分

評価	評価区分	
	指定管理者の管理運営状況	事業計画の達成状況
A+	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができていることに加え、仕様書の内容を上回る利用者サービスが提供されているなど高く評価することができる。	事業計画の内容を上回る取組がなされており、高く評価することができる。
A	協定書、仕様書の内容を遵守し、適切な管理運営ができおり、改善すべき事項も軽微である。	事業計画の内容をおおむね達成できている。
B	協定書、仕様書の内容を遵守し、おおむね適切な管理運営ができているが、改善すべき事項がある。	事業計画に対して未達成の項目がいくつかあるが、今後達成できる見込みがある。
C	協定書、仕様書の内容遵守に一部問題があるなど、管理運営について改善すべき事項が多数ある。	事業計画に対して未達成の項目が多数あり、迅速な改善が求められる。

カ 評価結果の公表

評価結果は、指定管理者に対し速やかに通知するとともに、市ホームページで公表します。

(2) 労働条件審査

公募により指定管理者を選定した施設について、指定管理期間の初年度に書類調査、訪問調査及びヒアリングにより、労働社会保険諸法令の遵守状況及び労働環境全般について審査します。

(3) 財務状況の確認

指定管理者である企業が、継続的に安定したサービスを提供できる状態にあるかを確認するため、毎年度財務状況の確認を行います。

3 モニタリング結果の活用

(1) サービス水準の維持に向けた管理業務及び自主事業の改善

モニタリング結果を踏まえ、改善が必要な場合は、書面（以下、「改善指導書」という。）で指導を行います。指定管理者は指導項目の対応策を「改善計画書」としてとりまとめ、市に提出するとともに、改善に取り組むものとします。

また、「改善計画書」に基づく改善状況の確認、又は必要に応じて、施設への立入により、必要と認める項目について現地の業務遂行状況を確認するとともに、定期的に委員会に改善状況について報告を行うものとします。

(2) 指定の取消し等

指定管理者の責めに帰すべき次の事由がある場合、市は委員会の意見を聞き、指定管理者の指定の取消し、又は期間を定めて指定管理業務の全部又は一部の停止を命ずるものとします。

ア 管理業務の改善指示を始めとする市の指示に従わないとき。

イ 地方自治法244条を始めとする関係法令、条例、規則に違反したとき。

ウ 指定管理者が指定の解除を申し出たとき。

エ 指定管理者の財務状況が著しく悪化し、継続的なサービスの提供に支障が生じるおそれがあるとき。

オ 公の施設の適正な管理に重大な支障が生じる又は生じるおそれがあるとき。

(3) その他の指定管理者への指示

改善指導書による改善指示のほか、公の施設の管理の適正を期するため、次に掲げる事項に対し、市は指定管理者に指示を行います。

ア 利用者に対し、正当な理由がなく施設の利用を拒むなど、不当な差別的取扱いをしていると認めるとき。

イ 施設の形質を許可なく変更するとき。

ウ 要員の配置や施設の管理が当該施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものでないとき。

エ 災害等緊急時において当該施設を市が使用するとき。

オ その他市長が当該施設の管理の適正を期するため必要と認めるとき。

モニタリングの流れ

年度	時期	内容
モニタリング 対象年度	4月1日	市（施設所管課）の指定管理者に対する業務遂行確認の開始
	↓	外部評価者の選定
		外部評価者による事業評価の実施（1回目）
		外部評価者による事業評価の実施（2回目）
	3月31日	市（施設所管課）の指定管理者に対する業務遂行確認の終了
翌年度	4月30日	指定管理者から事業報告書の提出
	5月上旬	市（施設所管課）の年間事業評価の実施
	5月下旬	事業報告書概要の提出（行政経営課へ）
	8月中旬	第三者評価（定期評価）実施
	10月中旬	第三者評価（実績評価）書類確認
	11月中旬	第三者評価（実績評価）ヒアリング及び評価
	6月下旬	市議会全員協議会へ報告及びホームページで公表

※ 第三者評価（実績評価）は、対象施設がある年度のみ実施。

資料編

1 歴代指定管理者（公募）

選定種別		公募			
施設名		自転車等駐車場 (7か所)	荻野運動公園	市営自動車駐車場	ふれあいプラザ
担当課		くらし交通安全課	公園緑地課	市街地整備課	資源循環推進課
指定期間		5 年	5 年	5 年	21 年
		事業者名	事業者名	事業者名	事業者名
H18	2006	(株)高楊			(株)東宝クリーンサービス (H18.4.1-H21.3.31) (H21.4.1-H21.10.1)
H19	2007				
H20	2008				
H21	2009	(株)高楊	日産クリエイティブサービス・東急コミュニティ共同企業体		
H22	2010				
H23	2011				
H24	2012	(株)高楊	(株)日産クリエイティブサービス	タイムズ 24(株)連合体	三幸(株) (H21.10.1-H26.3.31)
H25	2013				
H26	2014				
H27	2015	(株)高楊	荻野運動公園マネジメント共同企業体	タイムズ 24(株)連合体	ふれあいプラザ共同事業体
H28	2016				
H29	2017				
H30	2018	(公財) 厚木市 シルバー人材センター			ふれあいプラザ共同事業体 ※H30.4.1～ R3.8.31
R1	2019				
R2	2020				
R3	2021	(株)オリエンタル コンサルタンツ	荻野運動公園マネジメント共同企業体	タイムズ 24(株)連合体	※再整備のため休館
R4	2022				
R5	2023				
R6	2024	(株)オリエンタル コンサルタンツ	荻野運動公園マネジメント共同企業体	タイムズ 24(株)連合体	ふれあいプラザ PFI パートナース R5.12～R21.8
R7	2025				
R8	2026				
R9	2027				
R10	2028				
R11	2029				
R12	2030				

2 歴代指定管理者（非公募）

選定種別		非公募				
施設名		厚木市文化会館	厚木市体育施設（4か所）	老人憩の家（42か所）	白山集会所	岡田集会所
担当課		文化魅力創造課	スポーツ魅力創造課	福祉総合支援課	市民協働推進課	市民協働推進課
指定期間		5年	3年	5年	5年	5年
		事業者名	事業者名	事業者名	事業者名	事業者名
H18	2006	(財)文化振興財団	(財)体育協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
H19	2007					
H20	2008					
H21	2009	(財)文化振興財団	(財)体育協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
H22	2010					
H23	2011					
H24	2012	(公財)文化振興財団	(公財)厚木市体育協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
H25	2013					
H26	2014					
H27	2015	(公財)文化振興財団	(公財)厚木市体育協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
H28	2016					
H29	2017					
H30	2018	(公財)文化振興財団	(公財)厚木市体育協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
R1	2019					
R2	2020					
R3	2021	(公財)文化振興財団	(公財)厚木市スポーツ協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
R4	2022					
R5	2023					
R6	2024	(公財)文化振興財団	(公財)厚木市スポーツ協会	各老人憩の家の管理委員会	白山集会所管理委員会	岡田集会所管理委員会
R7	2025					
R8	2026					
R9	2027					
R10	2028					
R11	2029					
R12	2030					

3 厚木市指定管理者選定評価委員会規則

平成30年 3 月30日
規則第 9 号

(趣旨)

第1条 この規則は、厚木市附属機関の設置に関する条例（昭和32年厚木市条例第17号）に基づき設置された厚木市指定管理者選定評価委員会（以下「委員会」という。）の組織及び運営について必要な事項を定めるものとする。

(委員)

第2条 委員会の委員は、次に掲げる者のうちから市長が委嘱する。

- (1) 公の施設の利用者の代表
- (2) 学識経験者

(任期)

第3条 委員の任期は、2年とする。ただし、前条第1号に掲げる委員の任期は、委嘱の日から当該指定管理者の候補者の選定が終了する日までの期間とする。

- 2 補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 3 委員は、再任されることができる。

(委員長)

第4条 委員会に委員長を置き、委員の互選により定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、会議の議長となる。
- 3 委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、委員長があらかじめ指定した委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議は、委員長が招集する。

- 2 委員会の会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。
- 3 委員会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 4 委員は、自己の利害に関係する議事に参与することができない。

(意見の聴取等)

第6条 委員会は、必要があると認めるときは、関係者の出席を求めてその意見若しくは説明を聴き、又は関係者に対し必要な資料の提出を求めることができる。

(秘密の保持)

第7条 委員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、指定管理者制度主管課で処理する。

(委任)

第9条 この規則に定めるもののほか、委員会の運営について必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附 則

この規則は、平成30年 4 月 1 日から施行する。

4 厚木市指定管理者選定評価委員会 名簿

厚木市指定管理者選定評価委員会規則第2条第2項関係

No	氏 名	選出区分	所属等
1	あだち かずとし 安達 和年	学識経験者	元松蔭大学 教授
2	あおき ひろかず 青木 浩一	学識経験者 (神奈川県社会保険労務士会 厚木支部推薦)	社会保険労務士 (社会保険労務士法人 青木社会保険労務士事務所)
3	きたはら ひでき 北原 英紀	学識経験者 (民間企業の経営者)	株式会社レンブラント ホールディングス 取締役
4	しぎょう ゆうこ 執行 裕子	学識経験者 (東京地方税理士会 厚木支部推薦)	税理士 (税理士法人 ティ・アール・ワイ)
5	なかむら あやこ 中村 絢子	学識経験者 (大学講師)	国際大学 講師

5 厚木市指定管理者選定庁内会議設置規程

(設置)

第1条 本市の指定管理者選定業務において、指定管理者導入施設の課題や成功事例、改善点などの情報共有を行い、適切な選定作業に資するため指定管理者選定庁内会議（以下「庁内会議」という。）を行うために設置する。

(所掌事項)

第2条 庁内会議の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 選定作業に関する提案
- (2) 選定の際必要な仕様書など書類の内容の精査
- (3) その他庁内会議が必要と認める事項に関すること。

(組織)

第3条 庁内会議はリーダー、サブリーダー及びメンバーをもって組織する。

2 リーダーは行政経営課長をもって充て、サブリーダーは企画政策課長をもって充てる。

3 チームは、別表に掲げる者をもって構成する。

(リーダー等の職務)

第4条 リーダーは庁内会議の会務を総理し、会議の議長となる。

(会議等)

第5条 庁内会議は、必要に応じてリーダーが招集する。なお、リーダーは、必要があると認めるときは、メンバー以外の者を会議に出席させ、説明又は意見を聴くことができるものとする。

(庶務)

第6条 庁内会議の庶務は、行政経営課において処理する。

附 則

この規程は、令和8年7月1日から施行する。

別表（第3条第3項関係）

役職	職名	備考
リーダー	行政経営課長	指定管理者制度
サブリーダー	企画政策課長	庁議
メンバー	福祉総合支援課長	老人憩の家
メンバー	市民協働推進課長	白山集会所、岡田集会所
メンバー	くらし交通安全課長	自転車等駐車場
メンバー	スポーツ魅力創造課長	体育施設
メンバー	文化魅力創造課長	文化会館
メンバー	資源循環推進課長	ふれあいプラザ
メンバー	市街地整備課長	自動車駐車場
メンバー	公園緑地課長	荻野運動公園

厚木市指定管理者制度運用ガイドライン

令和 8 年 6 月

厚木市 企画部 行政経営課

〒243-8511 厚木市中町 3 丁目 1 7 番 1 7 号

電話 (046) 225-2099

FAX (046) 225-3732

U R L <https://www.city.atsugi.kanagawa.jp/>

e-mail 0600@city.atsugi.kanagawa.jp