

## 指定管理者の選定過程に係る苦情処理要領

(令和4年11月18日局長決裁)

### 第1 対象

苦情処理の対象は、公募による選定手続とする。

### 第2 一次苦情申立

#### 1 一次苦情申立ができるもの及び苦情申立て範囲

公募による選定手続に参加したもののうち、選定手続に瑕疵があったことを立証できるものは、公の施設の設置者である市長等（以下「市長等」という。）に対して、一次苦情申立てを行うことができるものとする。

#### 2 苦情申立の方法

苦情の申立ては、市長等が通知を行った日の翌日から起算して10日（休日を含まない。）以内に、書面により、市長等に対して行うことができるものとする。ただし、この期間に申立てができない正当な理由があると認められる場合には、この限りではない。

申立者は、書面に申立者の氏名及び住所、申立ての対象となる案件並びに選定手続における瑕疵の内容及び根拠となる事項について記載すること。（様式自由）

#### 3 苦情申立への回答

苦情の申立てがあった場合は、市長等は申立ての書面を受け取った日の翌日から起算して5日（休日を含まない。）以内に書面（以下「回答書」という。）により回答するものとする。ただし、苦情件数が多数におよぶ等事務処理上の困難その他合理的かつ相当の理由があるときは、回答期間を延長できるものとする。

#### 4 苦情申立の却下

市長等は、申立期間の徒過その他客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認められるときは、その申立てを却下することができるものとする。

### 第3 再苦情申立

#### 1 再苦情の申立てができるもの及び苦情申立ができる範囲

第2のうち3の回答書を受理した申立者のうち、回答書による説明内容に不服があるものは、市長等に対して、再苦情の申立てを行うことができるものとする。

## 2 再苦情申立の方法

- (1) 再苦情の申立ては、市長等から第2のうち3の回答書を受け取った日から7日（休日を含まない。）以内に、書面により市長等に対して行うことができるものとする。
- (2) 再苦情の申立てがあった場合は、市長等は、速やかに「福岡市指定管理者の選定に係る公正手続評価委員会」（以下「委員会」という。）に評価を依頼するものとする。
- (3) 委員会は、申立者及び市長等からの書面を基に評価を行い、再苦情処理に係る申立てがあった日から概ね50日（休日を含む。）以内に評価結果を市長等に報告するものとする。ただし、苦情件数が多数におよぶ等事務処理上の困難その他合理的かつ相当の理由があるときは、この期間を延長することができるものとする。

## 3 再苦情申立への回答

市長等は、申立者に対し、委員会の評価の結果を踏まえた上で、委員会から評価の報告を受けた日の翌日から起算して7日（休日を含まない）以内に、その結果を回答するものとする。ただし、苦情件数が多数におよぶ等事務処理上の困難その他合理的かつ相当の理由があるときは、回答期間を延長できるものとする。

この場合において、申立てが認められなかったときは申立てに根拠が認められないと判断された理由を示してその旨を、申立てが認められたときは申立てが認められた旨及びこれに伴い市長等が講じようとする措置の概要を書面により再苦情申立者に対し明らかにするものとする。

## 4 再苦情申立の却下

市長等は、申立期間の徒過その他客観的かつ明白に申立ての適格を欠くと認めるときは、その申立てを却下することができるものとする。

## 5 指定手続の執行

再苦情の申立ては、原則として、指定手続の執行を妨げるものではない。

なお、申立者から指定手続の執行の停止の申出があったときは、市長は、執行の停止について委員会において意見を聞くものとする。

## 6 適用時期

本手続きは、令和5年4月1日以降に選定をした指定管理者選定手続から適用する。

(様式1)

苦 情 申 立 書

年 月 日

福 岡 市 長 様

1 苦情申立者の住所氏名

住 所

商号又は名称

代表者氏名

2 苦情申立の対象となる案件

件名

3 手続に瑕疵のある事項

4 3の主張の根拠となる事項

(様式2)

回 答 書

年 月 日

様

福岡市長 ○○ ○○  
(○○局○○部○○課)

令和 年 月 日に請求のあった○○○○○○○における指定管理者選定手続における瑕疵がないと認めた理由については下記のとおり回答します。

記

1 指定管理者選定手続における瑕疵がないと認めた理由の説明

なお、この回答に不服がある場合には、この書面を受け取った日から起算して7日（休日を含まない。）以内に、書面により、福岡市長等に対して再苦情を申立てることができません。

再 苦 情 申 立 書

年 月 日

福 岡 市 長 様

1 再苦情申立者の住所氏名

住 所

商号又は名称

代表者氏名

2 再苦情申立の対象となる案件

件名

3 手続に瑕疵のある事項

4 3の主張の根拠となる事項