

H18_I 指定管理者制度導入に伴う課題と指定管理者への業務評価に関する調査

調査項目 指定管理者制度導入に伴う課題と指定管理者への業務評価に関する調査

調査年次 平成18年度 章番号 [I]

目的

平成15年の地方自治法改正により「公の施設」の管理に関して指定管理者制度の導入が可能となった。都市公園に対しても、多くの自治体で指定管理者制度の導入が図られているところである。制度の発足後まだ間もないこともあり、各自治体の対応方法にも違いがあり、多くの課題が見え隠れしている。また、制度の当初の適用期間を3年としている自治体が多く、業務評価の手法等についても早急な対応が必要とされるところも多い。そこで、本調査では、指定管理者制度をめぐる課題を整理するとともに、業務評価手法の検討に向けての実態を把握し、方向性を探る。

概要

各都市において自治体が指定管理者に求めている管理水準や両者が締結した協定書等の実態を調査し、指定管理者による管理業務の内容（維持管理、許認可関連事務、収益事業等）について分析し、業務評価に反映させるべき評価軸を明らかにし、対象となる評価項目を抽出することにより、指定管理者の業務評価に有効となる事項や、その評価基準、判定方法と効果的な利用者モニタリングに関して、項目及び手法などについての検討を行った。

結果

■ 指定管理者制度の実態調査のまとめ

① 導入状況

- ・制度の導入は、有料施設を備えた規模の大きい都市公園が中心で、選定は一般に公募型。
- ・街区公園への指定管理者制度導入は、さいたま市、広島市。
- ・利用料金制の採用、不採用の方針は都市により異なる。

② 募集要項・仕様書・協定書の傾向分析

- ・選定委員会は、指定管理者の決定まで委員名および外部委員登用の有無を非公表。
- ・書類審査と面接の2段階方式が主流。
- ・光熱水費は概ね指定管理者の負担。小破修繕負担額は概ね1件あたり5万円～30万円。
- ・自主事業は事前に市の承認を得て、実施報告書を作成し報告。
- ・年度協定の主な確認項目は、業務内容、指定管理料。
- ・事業計画書の共通項目は、職員配置や人材育成計画などの管理運営体制、具体的な運営・維持管理業務内容、年間収支計画、自主事業計画。
- ・事業報告書の共通項目は、利用実績・分析、管理業務実施状況、収支状況、利用者からの意見・要望への対応、事故等への対応、自己評価、自主事業実施状況などである。
- ・市による指定管理者の事業評価方法は、指定管理者の実施する自己評価や事業報告書の確認、立入り。評価結果の対応は、業務改善命令の勧告。
- ・指定管理者の自己評価は、利用実績および利用者アンケートの分析より実施。

■ 業績評価のための評価対象項目の調査のまとめ

- ・全庁内統一のモニタリング・評価に関する資料が整備されている自治体は、5自治体（18自治体中）のみである。
- ・先行的に評価を実施し始めている自治体からは「自治体が行う毎月の履行確認がとても負担になっている」、「どこまで踏み込んで自治体に関与すべきかの見極めが難しい」、「質の評価項目、評価方法の設定が難しい」といった意見が出ている。

■ 都市公園利用者に対するモニタリングの検討のまとめ

- ・公園利用者の満足度を把握し、課題を明らかにすることにより、①管理運営業務の改善策、②利用者サービスのさらなる充実策を講じ、利用者サービスを向上させることを目的とする。

課題

① 公共性の確保

- ・公園の設置目的を明確にし、その理解を指定管理者に徹底していくために、その視点を評価に盛り込むための検討が必要である。

調査項目 指定管理者制度導入に伴う課題と指定管理者への業務評価に関する調査

調査年次 平成 18 年度 章番号 [I]

②指定管理者が行う自己評価、利用者満足度調査について

- ・利用者に対してより良い公共サービスを提供していくという目的を見失わないための工夫と検討が必要である。

③施設の設置者である自治体の姿勢・努力

- ・今後の自治体は、指定管理者を指導し相互に連携が確立できるような方策の検討が必要となってくる。

④サービス水準の向上につながるインセンティブ

- ・サービス水準を高め、利用者の満足度を高めるためのインセンティブについての検討が重要である。

調査結果反映等

キーワード

指定管理者制度、都市公園、導入状況、実態調査、利用者満足度調査、業務評価

事例公園等