

## H19\_I 指定管理者制度に関する調査

調査項目 指定管理者制度に関する調査

調査年次 平成19年度 章番号 [ I ]

### 目的

過年度調査を踏まえた上で、指定管理者の管理による公園サービス水準の遵守に向けた取り組み、管理の履行確認の方法や課題、事業評価制度の各都市の取り組みや課題を整理し今後の方向性をまとめる。また、自主事業の取り組みについて公募要項資料を整理、討議し課題の抽出と今後の方向性についてまとめる。

### 概要

検討会参加各都市に指定管理者制度についてのアンケート調査を実施。参考資料として関連資料の収集を行った。また、公募要項に記載されている自主事業の整理を行い、自主事業について各都市との討議を通じて課題の整理を行った。

### 結果

#### ■ サービス水準の遵守について

- ・パークマネジメント及び各公園のマネジメント方針については、東京都だけが整備していただけてであった。こうしたマネジメント方針を代替するものとして、横浜市は「維持管理水準書」により管理方針を提示していると回答した。
- ・維持管理マニュアルについて回答のあった都市は東京都、川崎市、横浜市、広島市であった。
- ・管理運営マニュアルについて、東京都は指定管理者用に「管理マニュアル（接遇マニュアル）」が整備されている。横浜市も有料施設、西洋館、文化体験施設・自然体験施設等については運営マニュアルを提供していると回答があった。

#### ■ 履行確認について

- ・殆どの都市が、応募提案書をベースとして期間の事業計画または、各年度ごとの事業計画書を指定管理者に作成させている。
- ・年度の事業報告書については、各事業年度終了後1～2ヶ月以内に提出し、これによって履行確認を行なっている。
- ・利用者アンケートについて指定管理者が行なっている都市が多く、項目としては、施設管理状況についての満足度、サービス・事業内容に対する満足度などとなっている。

#### ■ 評価制度について

- ・事業評価の制度については、多くの都市において、総務部局が作成した全市的な事業評価制度に則り、公園事業の評価制度を作成しているところが多く見られる。
- ・評価の点数付けについては、多くが3段階評価、5段階評価などを採用しているが、具体的な点数を算出するために、各項目に重み付けをして、総合得点を計算している。
- ・こうした評価結果については、所管局内での評価を行政改革部局に報告する場合と所管内評価と評価委員会への報告、公表を行なう場合がみられ、評価委員会（外部委員含む）を設置している都市が多い。

#### ■ 自主事業について

- ・公募書類にみる自主事業の取り扱いとしては、多くの場合、業務仕様書に定める業務に加えて各種行催事を自主的に実施する提案を持って自主事業としている。
- ・自主事業の内容としては、施設の興行の企画・誘致業務、飲食・物販業務、各種道具の貸し出し業務、イベント開催、スポーツ振興・健康増進のためのスポーツ教室の開催、自動販売機の設置、便益施設等の提案、地域協働・地域貢献の展開といった内容となっており、収益的事業として捉えるより、あくまでも当該施設の利用促進を目的としている。
- ・自主事業については選定基準の一項目として取り扱っているところが多くみられた。
- ・経費の取り扱いについて、収入は指定管理者に帰属するとし、使用料の支払いは各市に納入となっている。

## 調査項目 指定管理者制度に関する調査

調査年次 平成 19 年度 章番号 [ I ]

### 課題

#### ① サービス水準の遵守

- ・公園の指定管理者が遵守すべき最低の各種指針書が予想より整備されていない状況であることがわかった。こうした公園管理・運営の基本となるべき文書については、今後行政、指定管理者の両者により整備することが望まれる。

#### ② 履行の確認

- ・履行確認の体制等については、各都市の指定管理公園数の多寡によって事情が異なっている。対象公園が多い都市は履行確認の対応に時間を多くとられ、人員、体制的な問題を抱えている。
- ・履行確認のための体制の整備や、履行確認のための内規、基準書などの整備が求められる。

#### ③ 評価制度

- ・評価制度やその手法については、各都市とも次第に整備されつつある。評価制度は、指定管理者制度の根幹を成す事項であり、今後は、評価項目そのものの見直しや、評価の判断基準書の整備、評価委員会、公表の仕組みなどを透明性のあるものとしていくといった取り組みが必要である。

#### ④ 自主事業について

- ・自主事業は、業務仕様書にない項目に対する事業提案を自主事業と捉えている都市が多い。内容としては、主には自動販売機、売店、物販が多く、無料講習、各種教室なども見られる。自主事業による事業収益に対する期待は小さく、あくまで公園の利用促進のための事業として位置づけている。
- ・市民協働事業などは、通常業務と自主事業との境界領域にあり、単なる既存の市民協働として捉える場合と突っ込んだ提案があった場合では、その扱いが異なってくるといった問題意識があった。
- ・公園利用サービスの向上を図るうえで、自主事業の範囲をより明確にするが必要となる。
- ・自主事業のイベント開催による利用促進への期待など実現していく方策を検討していく必要がある。

### 調査結果反映等

#### キーワード

指定管理者制度、アンケート、公園サービス、評価制度、自主事業

#### 事例公園等

- ・アンケート回答自治体：12 団体

(札幌市、仙台市、千葉市、さいたま市、千葉市、川崎市、横浜市、静岡市、名古屋市、京都市、大阪市、大阪市、福岡市)