

指定管理者制度導入施設の管理運営等 について第三者評価を実施

岩手県 盛岡市

人口：292,834人

面積：886.47km²

担当部署：行財政改革推進課

概要

市が設置している公の施設のうち、指定管理者制度を導入し、施設の管理運営を行っている施設について、公の施設としての管理水準のより一層の向上を図るため、第三者による評価を実施した。

選定理由

(岩手県コメント)

指定管理者制度等の評価については、未だ多くの市町村が行政主体の評価に止まっているが、住民が直接利用する施設のサービス向上を図るには、市民、利用者等による第三者評価を実施して課題を明らかにし、この課題に対応していくという手法が有効であると思われる。

また、評価者の選定についても、行政主体で各種団体へ推薦をお願いし選定している市町村が多くある中、盛岡市は、さらに効果的な評価とするため、評価に対する視点や方法等について民間事業者から提案を募集し、最も優れた提案を行った者を評価者に選定する公募型プロポーザル方式を採用しており、市民、利用者の目線で評価をしている。

住民満足度を向上させるこの取組は、県内でも先駆的で、今後の各市町村の評価手法の一事例となるものと思われる。

背景

当市では平成19年3月31日までに177の施設を指定管理者制度に移行させていたが、その準備段階においては、市民・議会などから、管理・サービス水準の低下を懸念する声が寄せられていた。

こうした声に対して市としては、モニタリング・評価を効果的に実施することにより、管理・サービス水準の維持・向上を図っていくことを説明してきたところである。

具体的内容

- 評価者の専門性と創意工夫を活かすとともに、市民・利用者の視点による評価の実施を図る観点から、手法等を提案いただく公募型プロポーザル方式により評価団体を選定。評価団体は、9つの評価項目（①施設の設置目的や役割、②管理体制、③施設・設備の維持管理、④経営状況の適正化、⑤サービスの向上、⑥目標値の設定と達成、⑦個人情報管理の適正管理、⑧協働の視点、⑨利用者満足度）について、ヒアリング及び書面調査、お客様アンケートなどを実施し、各項目5段階の評点を付すとともに、特に改善が求められる点や課題を特記した。
- 評価結果を市民・利用者にお知らせするとともに、評価者、被評価者等関係者が一堂に会し、評価活動のあり方や評価結果の施設運営への活かし方などについて意見交換をする場として、『指定管理者第三者評価報告会』を市の主催により開催した。
- 事業費 評価業務委託費 2,980千円

取組中の課題・問題点

○評価の精度向上

先例のあまりない業務であったこともあり、評価結果に一部、必ずしも施設の実態を反映していない点が見受けられた。評価手法の洗練化や評価業務にあたる調査員のスキル向上により、評価の精度を向上させる必要がある。

○施設の特性に応じた評価視点の設定

多くの施設を同一の評価項目・視点で評価したことにより、施設の特性が捨象されてしまった点があった。すべての施設に共通する評価項目のほか、可能な限り施設の特性に応じた評価視点を設定する必要がある。

○施設の管理運営全体のマネジメントサイクル（PDSサイクル）の確立

評価結果を、課題点の改善・優れた点の向上に確実に結びつける体制・システムの確立が必要である。

工夫点

- 公募型プロポーザル方式により評価団体を選定した点。
- 評価結果を市民・利用者にお知らせするとともに、評価者、被評価者等関係者が一堂に会し、評価活動のあり方や評価結果の施設運営への活かし方などについて意見交換をする場として、『指定管理者第三者評価報告会』を開催した点。
- 評価結果を施設ごとにホームページ上で公表している点。



↑指定管理者第三者評価報告会の様子

効果

- 評価対象とした 77 施設の評価結果は、各項目とも概ね標準以上の評価となっており、各施設とも指定管理者により概ね良好に管理運営されていることが確認された。
- 各指定管理者及び市が、評価結果を受けて、課題点の克服と優れた点のさらなる向上に取り組んだ。
- 当市では、指定管理者による施設の管理運営の質を向上させるためにはモニタリングの実施が不可欠であり、指定管理者自身による自己評価、施設の設置者である市の設置者評価及び市民・利用者・専門家などによる第三者評価、これら三層の評価を組み合わせることが効果的であると考え、その定着を図っているところである。しかし一方で、モニタリングの必要性が必ずしも上記の関係者に十分に理解されているとは言えない状況にある。

本事業を実施することにより、モニタリングの必要性についての理解が広がったと思われる。

住民（職員）の反応・評価

- 市の行財政構造改革の取組全般に意見・提言を頂戴する市民会議の委員からは、本事業について「先駆的な取組みである」、「良い評価結果であった」などの評価をいただいている。また、一方で「評価精度の向上」、「評価結果の運営改善への反映」について課題があるなどの意見も頂戴している。

フォローアップ

- 評価結果を踏まえ、各指定管理者及び市の所管課が対応策を策定するとともに、これに基づき適切な措置を講じ、さらなる利用者サービスの向上に努めることとしている。また、この対応策については、市のホームページ等で公表する予定である。
※ただし、上記のうち市のホームページ等での公表時期は未定。

今後の課題

- 上記「取組中の課題・問題点」に同じ。
平成 20 年度実施中の本事業においては、上記の課題（評価の精度向上及び施設の特性に応じた評価視点の設定）について、評価団体との事前協議に十分な時間を割くなど、連携を密にしながら課題の解消を図っている。

今後取り組む自治体に向けた助言

- 上記「取組中の課題・問題点」及び「取組に対する工夫点」を参考にしていきたい。

アドレス

<http://www.city.morioka.iwate.jp/17gyoukaku/gyoukaku/shiteikanri/3hyoukakekka/index.html>