

北九州方式の

指定管理者評価制度

福岡県 北九州市

人口：981,539人

面積：487.7km²

担当部署：都市経営戦略室

概要

北九州市では、指定管理者による公の施設の管理運営について、公募時の提案内容のとおりにサービスの向上やコスト削減につながっているか、施設の設置目的達成の観点並びに管理状況、利用者の視点など多角的な評価を行う「指定管理者評価制度」を平成18年度に導入した。

平成18年度の評価を通じて様々な問題、課題が明らかになったので、より適切な評価制度とするため、平成19年度に学識経験者等で構成する「北九州市指定管理者制度推進会議」において検討を行い、評価制度の見直しを行った。

選定理由

(総務省コメント)

指定管理者制度を導入している事例は多くあるが、導入後の評価が曖昧である事例も多く見受けられる。北九州市の指定管理者制度は、指定管理者の施設運用について、評価を定量的に100点満点で採点し、A～Eランクの5段階評価を行い、その結果を市のホームページで公表するとともに議会にも報告している。

また、再指定において、その評価結果を反映させるなど、指定管理者導入後のフォローアップ体制が確立されている点を評価し、選定した。

背景

多くの自治体では、指定管理者の「選定」に際して、選定委員会の設置や選定基準を定めるなどの取組が行われている。しかしながら、指定管理者として選定した後については、業務実績や提案を適切に評価している自治体は少ない。

北九州市では、かねてより評価において「P D C Aサイクル」を重要視しており、指定管理者の業務実績を適切に評価することで、所管局はもとより指定管理者の緊張感や励みとなるような評価制度を構築することとした。

具体的内容

- ① すべての指定管理施設について、指定管理1年目を除く毎年度、「5段階評価」或いは「所見評価」を実施。評価資料として、利用者アンケートやモニタリングを実施。
- ② 所管局の行った評価について、第三者組織である「北九州市指定管理者制度推進会議」において検証・チェック。必要であれば、所管局の評価を修正。
- ③ 評価結果については、市のHPで公開するとともに、議会の常任委員会で報告。
- ④ 優秀な評価を獲得した指定管理者には、次回選定時にインセンティブ（加点）を付与。
- ⑤ 評価精度を高めるとともに、統一性を確保するため、施設の類型に応じた配点や、評価項目、評価基準等を定めた「評価マニュアル」を策定。

取組中の課題・問題点

- ① すべての指定管理施設について、指定管理1年目を除く毎年度、5段階評価或いは所見評価を行うとともに、第三者組織である「北九州市指定管理者制度推進会議」に「評価部会」を複数設けて検証・チェックしているため、事務負担が生じている。
- ② 市と指定管理者の役割分担が不明確なケースや指定管理者が達成すべき目標が数値化されていないケースが見受けられる。
- ③ 統一的な評価基準や施設類型に応じた配点ウェイトをマニュアルで示しているものの、実際に評価（採点）する段階では、戸惑うケースが見受けられる。

工夫点

- ① 行政主体の一方的な評価にならないよう、所管局が行った評価を、第三者組織である「北九州市指定管理者制度推進会議」がチェック・検証するようにした。
- ② 評価の考え方や基準がぶれたり、バラついたりしないよう、詳細なガイドラインやマニュアルを作成した。
- ③ 客観的な評価資料を収集するため、利用者アンケートや維持管理に関するモニタリングを義務付けた。
- ④ 指定管理者の意欲をより高めるため、優秀な評価を受けた指定管理者に対し、選定時にインセンティブ（加点）を与えることにした。

効果

- ① 指定管理者の業務実績や提案、改善を客観的に評価し、かつ、インセンティブを与えることで、指定管理者に緊張感を与えるとともに取組意欲を高めることにより、自主性や創造性を十分に発揮でき、住民サービスの向上に繋がる。
- ② 評価基準や評価結果を公表するなど、透明性の高い評価制度の運営を図ることで、指定管理制度に対する市民の理解と協力を得られる。

住民（職員）の反応・評価

職員にとっては、新たな事務負担にはなっているが、詳細なガイドラインやマニュアルを作成するとともに、財政局都市経営戦略室として各所管局をサポートする体制を取っているため、大きな混乱は生じることなく、スケジュールどおり作業を進めることができた。

フォローアップ

指定管理者評価制度については、担当部局である財政局都市経営戦略室において、所管局や指定管理者、議会等の意見を収集するなどフォローアップを行うとともに、「北九州市指定管理者制度推進会議」においても重要なテーマとして議論している。

特に、現在は指定管理が一巡した時期であり、様々な問題・課題が出てきていることから、「北九州市指定管理者制度推進会議」に「専門部会」を設置して、評価制度や選定制度を含めて今後のあり方や運用見直しに関して、検討・議論を開始したところである。

今後の課題

- ① 指定管理も今後二巡目に入るが、利用者数や収入、コストなどが大きく変動することは考えにくく、それに主軸を置いた評価では軒並みC（普通）評価となり、緊張感も励みも失われてしまう。したがって、数値には現れないようなサービスの品質向上や指定管理者の工夫や頑張りといったものを、きめ細かく汲み取るような評価制度が必要である。
- ② 評価を評価で終わりとせず、それを今後の指定管理者の業務に反映させなければPDCAとしての意味がない。そのため、評価結果だけではなく、評価に際して所管局や推進会議で出された様々な意見や要望などを指定管理者にフィードバックし、それを受けてどのような改善や工夫がなされたのかを的確にフォローアップする仕組みが必要である。
- ③ 評価に際しては、数多くの問題や疑問が発生しその都度解決して作業を進めているが、それらを蓄積、データベース化して引き継いでいく必要がある。

今後取り組む自治体に向けた助言

- ① 指定管理者の評価制度については、指定管理者からも、また、市民や議会からも好意を持って受け止められている。特に、指定管理者にとっては、緊張感と励みのもとになっており、優秀指定管理者に対するインセンティブと相まって、モチベーション高揚に役立っている。
- ② 指定管理者の評価については、評価精度を高めること、客観性と公平性を確保することがポイントであるが、そのためには、行政以外の第三者を評価に関わらせるとともに、評価経過や結果を包み隠さず広く公開することが必要である。
- ③ 事務負担の問題については、ガイドラインやマニュアルの整備、統一的な指導體制や相談体制の整備で克服可能である。

アドレス

http://www.city.kitakyushu.jp/pcp_portal/PortalServlet?DISPLAY_ID=DIRECT&NEXT_DISPLAY_ID=U000004&CONTENTS_ID=23154