

指定管理者連絡会議の実施

岩手県 盛岡市

人口：292,035人

面積：886.47km²

担当部署：行財政改革推進課

概要

平成18年度の制度導入時から、指定管理者からの意見を聴取し、今後の制度運用の充実を図ることを目的として、指定管理者、所管課及び制度所管課の三者が一堂に会する連絡会議を年2回の頻度で実施している。

この連絡会議は、指定管理者が制度を運用していく上での課題点や成功事例などの情報を互いに共有することで、より一層指定管理者の創意工夫につながることを期待できるとともに、指定管理者同士の横のつながりを持つ機会を提供するものである。



↑連絡会議の様子

選定理由

(岩手県コメント)

指定管理者制度の運用に関し、個別の指定管理者に対する管理・指導又は第三者の評価に関連する事例は多い。しかし、盛岡市の取り組みは、指定管理者に相互のつながりを持たせ、各指定管理者間で課題や成功事例などの情報を共有することにより、非常に効率的な運営が可能となっている。

特に、他の指定管理者の取り組みについて、別の指定管理者が参考とすることにより、質の高い住民サービスの提供につなげている点が高く評価できる。

背景

公の施設への指定管理者制度が平成 18 年度から本格的に導入されたことに伴い、当市における指定管理者制度全般に関し、公の施設の指定管理者から御意見を伺い、今後の制度運用の充実を図るために 18 年 4 月に開催したのが始まりである。

具体的内容

この連絡会議を実施することによって、指定管理者、所管課及び制度所管課の三者が一堂に会し、指定管理者が制度を運用していく上での課題点や成功事例などの情報を互いに共有することで、より一層指定管理者の創意工夫が図られ、効率的な運営が可能となっていると考えている。

また、指定管理者に対して事前にアンケート調査を行い、利用者の要望などの把握に努め、その解決策を導くことにより、より一層の住民サービスにつながっている例もある。例えば、平成18年度と19年度の会議で、ホームページでの利用者への情報提供を行っている事例を紹介したところ、平成21年6月の会議では複数の団体からホームページ等を活用した取り組みが報告された。他施設での取り組みを参考に、サービス向上に努めていただいたものと考えている。

なお、この取り組みは会議の開催であるので、資料等の事務費以外に経費は発生していない。

開催年度等		会議の概要
18 年度	第 1 回 4/25	<p>1 <u>指定管理者制度導入の概況について</u> 市の指定管理者制度導入施設数や、指定管理者の組織形態等、市の指定管理者制度導入施設の概況を説明した。</p> <p>2 <u>管理運営に係る課題について</u> 管理運営上工夫していること、利用者からの苦情やトラブルの事例、市に対する質問、意見などについて、指定管理者に事前にアンケートを行い、内容を紹介するとともに、必要があるものについては、市の考え方を説明した。</p> <p>3 <u>情報公開及び個人情報保護について</u> 指定管理者も情報公開条例及び個人情報保護条例が適用されることから、市担当課から情報公開と個人情報保護について説明した。</p>

	<p>第2回 10/30</p>	<p><u>1 事前アンケートの結果について</u> 自己または第三者による評価の実施状況、管理運営上の工夫、利用者からの苦情やトラブルの事例、市に対する質問、意見などについて、事前にアンケートを行い、内容を紹介するとともに、必要があるものについては、市の考え方を説明した。</p> <p><u>2 監視等の状況調査の結果について</u> 市への事業報告書等の提出状況について、報告の頻度や、利用者意見等の担当課への報告状況等を事前に調査し、その調査結果を報告した。</p> <p><u>3 管理運営の監視・評価について</u> 市による設置者評価、指定管理者による自己評価など、各評価の内容等について説明した。</p> <p><u>4 協定書に係る印紙税の取扱いについて</u> 協定書に係る印紙税の取り扱いについて、税務署に確認した内容と今後の対応を説明した。</p>
<p>19年度</p>	<p>第1回 5/18</p>	<p><u>[研修] 職員の雇用に係る労務管理について</u> 盛岡労働基準監督署の担当者を招き、指定管理者となっている団体に働く職員の雇用に係る労務管理について研修を行った。</p> <p><u>1 指定管理者制度導入の概況について</u> 市の指定管理者制度導入施設数や、指定管理者の組織形態等、市の指定管理者制度導入施設の概況を説明した。</p> <p><u>2 事前アンケートの結果について</u> 管理運営上の工夫、利用者からの苦情やトラブルの事例、市に対する質問、意見などについて、指定管理者に事前にアンケートを行い、内容を紹介するとともに、必要があるものについては、市の考え方を説明した。</p> <p><u>3 所管課等による設置者評価及びモニタリングについて</u> 市による設置者評価、指定管理者による自己評価など、各評価の内容等について、前回到続いて説明した。</p>
	<p>第2回 10/23</p>	<p><u>1 第三者評価の実施について</u> 指定管理者制度導入施設の管理運営に関する第三者評価実施にあたり、評価受託団体から評価の概要を事前説明した。</p> <p><u>2 指定管理者の次期指定について</u> 平成20年度に行われる166施設の再指定事務について説明した。</p> <p><u>3 事前アンケートの結果について</u> 管理運営上の工夫、利用者からの苦情やトラブルの事例、市に対する質問、意見などについて、指定管理者に事前にアンケートを行い、内容を紹介するとともに、必要があるものについては、市の考え方を説明した。</p>
<p>20年度</p>		<p>未開催</p>
<p>21年度</p>	<p>第1回 6/4</p>	<p><u>1 ふるさと雇用再生特別基金事業について</u> 市担当課からふるさと雇用再生特別基金事業について説明し、同制度の活用を呼びかけた。</p> <p><u>2 第三者評価結果について</u> 平成20年度に実施した指定管理者制度導入施設の管理運営に関する第三者評価の評価結果について、評価受託団体から概要を説明した。</p> <p><u>3 事前アンケートの結果について</u> 管理運営上の工夫、利用者からの苦情やトラブルの事例、市に対する質問、意見などについて、指定管理者に事前にアンケートを行い、内容を紹介するとともに、必要があるものについては、市の考え方を説明した。</p>

取組中の課題・問題点

指定管理者制度は、制度としてまだ新しく、当初想定していなかった運営上、事務取扱上の諸課題が浮上している状況にある。また、指定管理者が管理運営する施設の種類の多岐に渡り、指定管理者である団体の組織規模・事業実績等も多様である中であって、すべての指定管理者にとって有益かつタイムリーなものとなるような話題提供や協議事項の設定について難しさがある。

工夫点

指定管理者に対して事前にアンケート調査を行い、課題や論点の整理を行うとともに、市として統一した考えや事務処理方法等を示す必要がある事案については、可能な限り会議の席上で回答することとしている。

効果

他の指定管理者の取り組みを参考にして、新たな取り組みを検討する機会となっていると考えている。(平成21年6月の会議では、ある指定管理者と市の担当課との「月例検討会」実施の事例を紹介したところ、他の指定管理者からその取り組み内容について質問が出る場面もあった。)

また、会議においては、指定管理料で備品を購入した際の指定管理者側の経理方法など、指定管理者同士で共通の課題となっていた事例の抽出や解決が図られているほか、協定締結時の印紙税の取扱いなど指定管理者と意見交換を行ったうえで新たに市の考えを整理した事例もあり、市と指定管理者双方の情報共有、課題の解決の場として重要な役割をもっている。

そのほかにも、指定管理者同士が懇談できる場を設けることによって、今後、指定管理者同士の協働事業等にもつながれば、と期待している。

住民（職員）の反応・評価

市の行財政構造改革の取り組み全般に意見・提言を頂戴する市民委員会の委員からは、「市の施設の指定管理者同士の横のネットワークが必要である」との意見をいただいている。

フォローアップ

年2回程度の開催を継続することにより、一つの課題が、長期に渡って解決されないままとなるようなことが避けられる。すなわち、この会議を継続して開催していくことこそが、この会議のフォローアップの役割を果たしている。

今後の課題

アンケートのほかに指定管理者の業務に役立つようなテーマを選定し、担当課や外部講師を招き講義いただいたりしているが、指定管理者にとってどのようなテーマが役に立つのか、といったテーマ選定が課題である。

また、会議は指定管理者同士の横のつながりを広げていくことも狙いとしており、これまでも指定管理者同士で意見交換や質問が行われる場面もあったが、この横のつながりをさらに深めるためにはどのような会議のしかたが効果的か、考えていく必要がある。

今後取り組む自治体に向けた助言

指定管理者制度はまだ新しい制度であり、指定管理者が管理運営上の悩みを抱えていることが考えられ、また、今後も様々な課題が出てくることが予想される。

指定管理者、所管課及び制度所管課の三者が一堂に会して話し合うことは、課題解決に有効であり、必要な取り組みであると考えるので、お勧めしたい。