

指定管理者制度の再指定にあたっての 指定期間・選定方法の改善

東京都 目黒区

人口： 253,176人

面積： 14.70km²

担当部署：行革推進課

概要

指定管理者制度の再指定にあたって運用方法を見直し、指定期間の延長や公募対象施設を拡大するとともに、選定にあたっては外部委員を入れることを原則とするなどの改善を行った。

選定理由

(東京都コメント)

従来3～5年だった指定管理者の指定期間について、福祉施設など長期的に安定したサービスが求められる施設においては10年という長期間に設定することにより、指定管理者において人材育成期間の確保が可能になるなど、指定管理者の再指定にあたっての指定期間や選定方法を見直すことにより、質の高いサービスを安定的・継続的に提供している点を評価し選定した。

背景

目黒区においては、平成18年4月から公の施設に順次、指定管理者制度を導入した。平成21年3月には制度導入の113施設のうち92施設で指定期間が満了することや、平成19年度に実施した包括外部監査の指摘事項を踏まえ、指定管理者制度の運用等を改善した。

具体的内容

1. 指定期間

平成18年に指定管理者制度を導入した際には、それまでの管理委託施設を中心に3年程度の指定期間としたが、今後は「維持管理が中心の施設は3年程度、人的サービスや事業企画中心の施設は5年程度」としていた。

しかし、指定管理者の運営のノウハウを活用し一定の成果を得ていくため、「原則5年とし、さらに、福祉サービスを提供する施設などのうち特に利用者との信頼関係の構築に時間を要する施設で、長期的に安定したサービスの提供が求められる施設については、10年までの範囲で適切な期間を設定することも可」とした。

2. 選定組織・選定方法

選定組織については、区民や学識経験者などの参加を検討するとしていたものを以下のとおり整理した。

- ① 公募によらず選定する場合には、学識経験者など第三者による、又は第三者を加えた選定組織を設置する
- ② 公募施設で専門的な視点からの評価が必要な場合は、学識経験者などの第三者による選定組織を設置する

選定方法については、原則公募とし、例外として施設の設置目的から指定管理者となる事業者が限定される場合などは、事業計画書等の評価を行った上で公募によらず特命による選定も可としていた。今回の見直しにあたり、指定期間満了後も同一の指定管理者を引き続き選定することにより、より高い効果が期待でき事業の継続性や安定性が発揮され、利用者サービスが向上する場合に限り特例として公募を行わず、継続して選定することも可とする例外を追加した。この場合は、学識経験者など第三者による、又は第三者を加えた評価組織による評価によるものとし、公募の例外とする場合は、必ず第三者を加えることで透明性を高めた。

3. 公募対象の施設割合

今回は、従来からの管理委託からの継続として公募によらず選定した施設を今回は公募にするなどした結果、公募による選定割合は50.54%（47施設）から55.43%（51施設）に増加した。

取組中の課題・問題点

指定管理者制度を効果的に活用していくために、行政の責任を確保しつつ、指定管理者の持つ技術やノウハウをこれまで以上に活かし、制度導入の目的である「住民サービスの向上」と「経費の効率的な活用」の視点からの改善を課題として検討した。

工夫点

問題点の十分な把握のため、施設の所管部局や指定管理者からの改善要望・意見をもとに、区長を本部長とする行財政改革推進本部で検討した。

検討においては、短期的に取り組めるものと、中長期的に取り組むものに分けた上で、平成 20 年度中に大量に行われる指定管理者の指定更新手続きに向け、当区の指定管理者制度の基本的な考え方である「指定管理者制度活用の基本方針」の見直しを 19 年 10 月と 20 年 5 月の 2 回に分けて行った。

効果

福祉施設などについて、指定期間を 10 年とすることにより、指定管理者が優秀な人材確保と育成期間を確保しながら長期的に安定したサービス提供をしていく基盤整備をすることができた。

一方で、選定の際は、外部委員を入れた選定体制をとりながら、公募による選定割合が前回の指定時の 50.54%（47 施設）から 55.43%（51 施設）に増加するなど透明性を高めることができた。

指定管理者制度導入による総合的な効果としては、指定管理者の専門性や創意工夫などにより、施設の設置目的に沿った運営管理が行われており、サービス水準の拡充、管理水準や利用者満足度の向上が図られている。経費面では、平成 18 年度から 20 年度の 3 年間で、従来の管理委託や直営で運営した場合と比べると 14 億円を上回る節減効果となっている。こうして確保した財源は、他の行政サービスの拡充に充てることができた。

< 指定管理者の選定組織・選定方法 >

		今回（21 年 4 月）	前回（18 年 4 月）
指定対象施設数		92	93
選定組織	外部委員のみ	44	33
	外部＋内部委員	46	-
	内部委員のみ	2	60
選定方法	公募	51	47
	特命による選定	24	46（非公募）
	公募の特例（継続）	17	

住民（職員）の反応・評価

今回の見直しは、21年度を指定開始年度とする指定期間の延長や選定方法の変更であり、直接的な反応は現在ないが、直営施設から制度導入した施設や新規施設では、サービス内容の拡充が実現するなど、利用者サービスの向上が図られており、各施設の利用者アンケートも概ね好結果である。なお、施設に寄せられた苦情・要望は、指定管理者と区担当者の連絡調整会議において、指導・助言を行うなど、サービス向上に向けて区と指定管理者とが共に取り組んでいる。

フォローアップ

指定管理者制度の導入施設においては、毎年、運営状況の評価を行うとともに、評価結果をホームページにおいて公表している。具体的な運営状況の確認としては、

- ①区と指定管理者による定期的な連絡調整会議の設置による相談や支援・指導等の実施
- ②利用者アンケートの実施と指定管理者による改善計画策定・実施
- ③運営評価と改善に向けた指導・助言

などを行い、指定管理者制度が適切に運用されていることを継続的に確認している。

今後の課題

社会経済状況の変化などにより、団体の経営方針の変更や経営状況の悪化、法的・社会的な処分・制裁などによる、指定期間中の撤退や倒産、分社化や合併などの可能性が考えられる。利用者サービスの継続性・安定性確保の観点から、指定時には想定していない事態が発生した場合の対応について、対策を確立しておくことが今後の課題である。

そのため、安定したサービスを継続的に実施できる信頼性の高い事業者の選定と、指定管理者との日常の接触や毎年の運営評価において各種の状況を把握することに努めている。

また、利用者サービスの向上のため、民間ならではの発想を引き出す仕掛けとして、利用料金制の施設を増やすなど、指定管理者の意欲を引き出す仕組みづくりにも努めている。

今後取り組む自治体に向けた助言

指定管理者制度には、従来の「委託」の延長ではない、民間ならではの新たな発想に基づく、サービスの質の向上が期待できる。そのため、PDCAマネジメントサイクルに沿って、常に指定管理業務について検証と改善を繰り返すとともに、指定期間満了に伴う再指定や新たな施設に導入する際には、それまでの経験を踏まえ、制度を最大限に活用できるよう、運用規程の見直しなどに努めていく必要がある。

アドレス

目黒区ホームページ「指定管理者制度活用の基本方針」

<http://www.city.meguro.tokyo.jp/gyosei/keikaku/keikaku/seido/kihonhoshin/index.html>