

# 「共創」の取組における 市民・民間の視点について

平成20年11月28日  
横浜市共創推進事業本部

# 本日はご紹介する内容

- 1 「共創」に至る経緯・考え方
- 2 共創の取り組み
  - ・共創フロント(相談・提案の窓口)
  - ・共創推進の指針(仮称)の検討
- 3 指定管理者制度における第三者評価について

# 「官から民へ」既存手法の課題認識

## ◆市民の視点

- ✓ 質の高いサービスが提供されているか
- ✓ 今後、サービスの提供に支障が生ずる懸念はないか
- ✓ 市民・地域の愛着 vs 市民負担

## ◆民間の視点

- ✓ 民間の持つノウハウは最大限に活かされているか (= 行政は民のノウハウを行政ニーズに最大限に取り込んでいるか)
- ✓ 事業の継続やサービスの向上に向けての適切なインセンティブを有するか

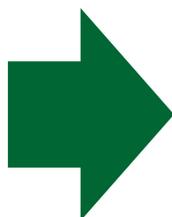


## 民の力を市民価値の向上にどうつなげるか

行政の役割のあり方、民間事業者の選定・評価のあり方、リスク分担・業務分担のあり方、モニタリング・環境変化対応へのあり方、対価のあり方

## 既存の発想を超えた公民連携の可能性

- これまでの常識にとらわれずに、社会の課題解決に向けて自由に発想することが必要。その**発想を生み出すメカニズム**を構築できないか？
- 民の「知」を取り込み、**官民双方が主体性を持ったパートナー**として、課題解決に取り組むことができないか？
- コスト削減のための「官から民へ」の一方向的な民間移管や官主導の手法を超えて、**民が社会的課題について考え、提案する仕組み**をつくることはできないか？

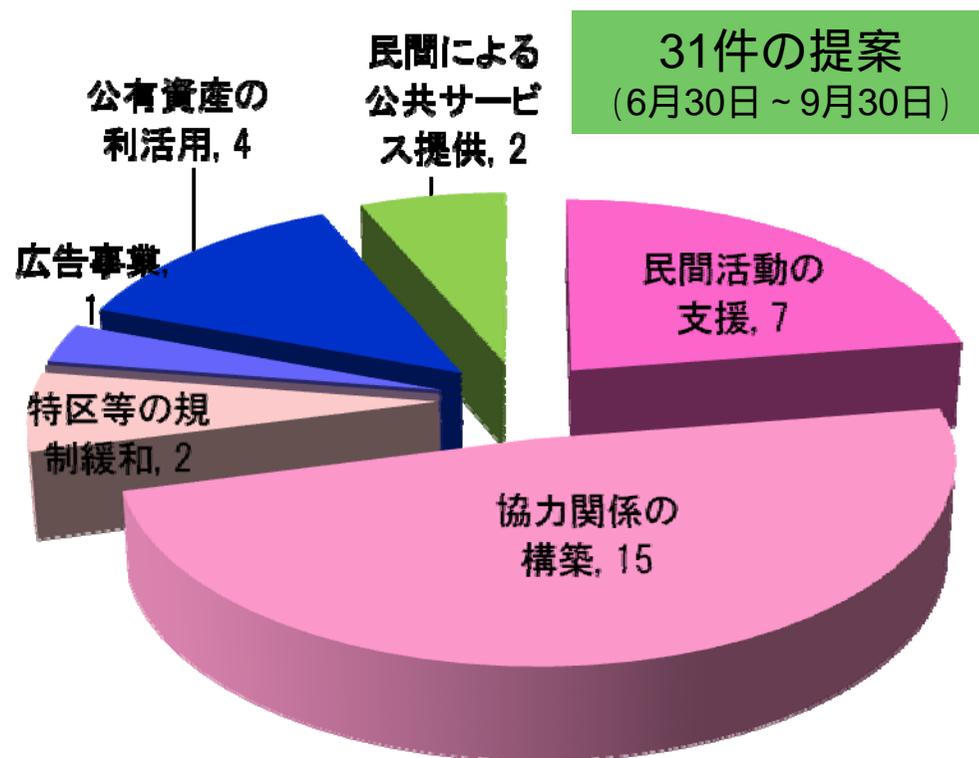


### 「共創」

機動力となる共創推進事業本部の立ち上げ

# 民間とのコミュニケーションの展開

行政と民間が互いに対話を進め、新たな事業機会の創出と社会的課題の解決に取り組むための窓口として、『共創フロント』を6月30日に開設し、試行的に運用を開始しました。



# 共創推進のルール体系

## 共創推進の指針

共創の背景・目的 / 共創の視点 / 共創の原則 / 共創の仕組み など

横浜市広告  
掲載要綱  
(17年4月  
制定)

ネーミング  
ライツ導入  
に関する  
ガイド  
ライン  
(20年10月)

指定管理者  
制度運用ガ  
イドライン  
(検討中)

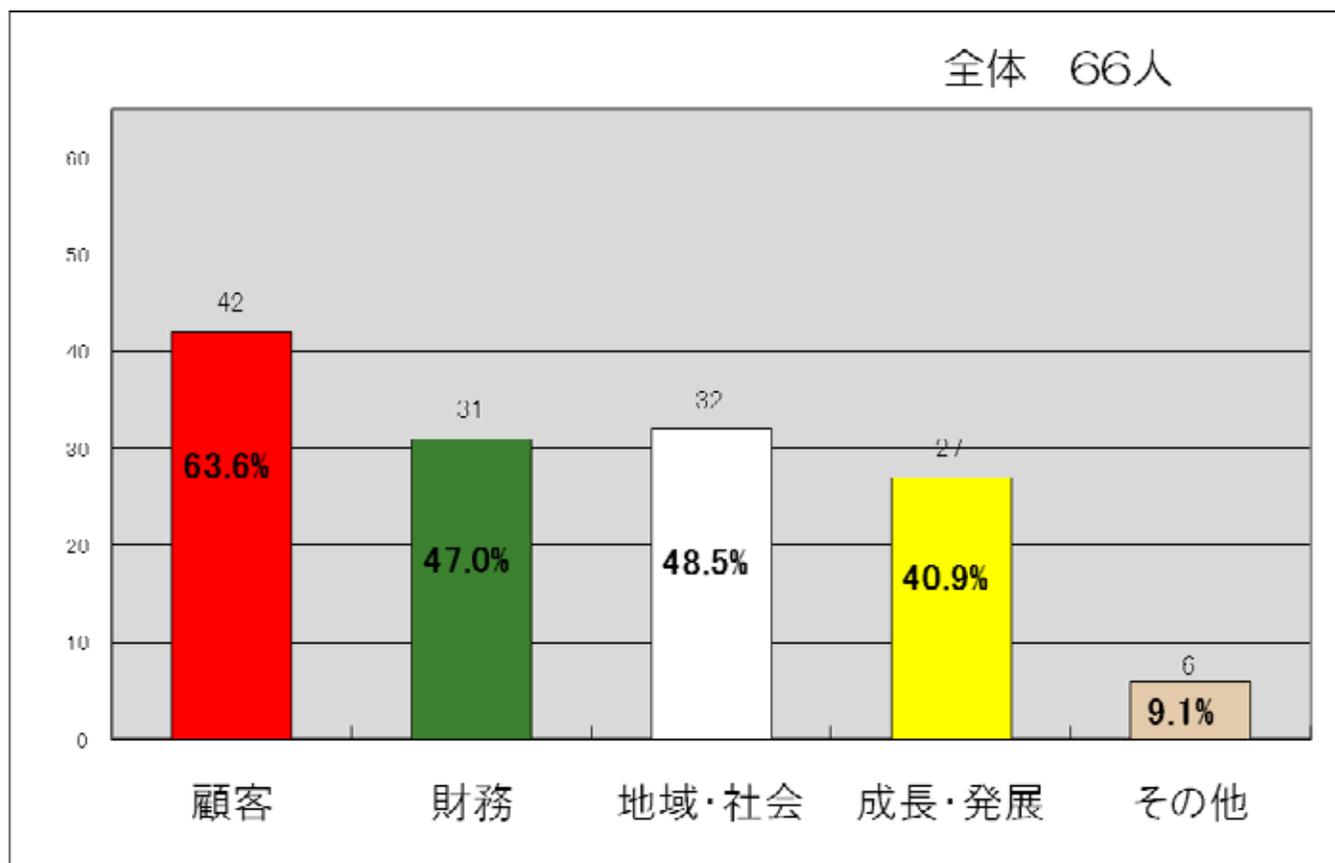
提案競争型  
公共サービ  
ス改革制度  
ガイド  
ライン  
(19年3月)

横浜市PFI  
ガイド  
ライン  
(15年3月  
策定、18年  
3月改定)

共創推進指針は、全ての公民連携手法に通じる考え方を整理

# 「共創」にあたって重視すべき視点

顧客（市民）の視点が最重要（フォーラムでのアンケート結果より）



# 指定管理者制度に関する本市の取組

- 公の施設の運営主体の点検の実施 (15.9.1 ~ )
- 公募の徹底 (公募率97%)
- 公正・公平・透明な選定

・外部委員を中心とした選定委員会、選定結果、議事録の公開の徹底 など

<b>指定管理者制度導入施設数</b> 20年第3回定例会までに条例改正が終了	918施設
<b>指定管理者 指定議案 議決済施設</b> 20年第3回定例会までに指定が終了	907施設
今後、指定管理者を指定する必要がある施設	11施設

- ・ 指定管理者指定済施設の中の835の既存施設のうち、**38%の施設で管理運営主体が変更**。
- ・ 指定管理者指定済907施設のうち、**56%施設で民間事業者等**が指定管理者となった。

# 指定管理者に対する点検評価の現状と課題

- これまでも、指定管理者による施設運営については、

行政による地方自治法に基づく、業務履行確認・指導の徹底  
指定管理者との協定等に基づき、指定管理者が実施する「利用者アンケート」、「利用者会議」等による施設運営に対する利用者の声の反映

利用者の声を直接に市につなげる専用電話「**ご意見ダイヤル**  
(045-664-1122)」の設置（横浜独自の取組）

などにより、点検・評価を行ってきました。



- これらに加え、公の施設としての管理水準の維持向上を図るために、客観的な視点による点検・評価を実施することで、**指定管理者自らが必要な業務改善に取り組む仕組みの構築を進めます。**

# 第三者評価制度の基本的な考え方

公の施設としての管理水準の維持向上を図るため、客観的な第三者による点検評価を実施し、**指定管理者自ら業務改善を行うPDCAサイクルの確立**を図る

## 2つの方式による第三者評価の実施

### 区民利用施設 〔 地区センター、ケアプラザ、 スポーツセンター など 〕

- 広く市民に活動の場を提供することを主たる目的とする施設
  - 施設管理運営に特殊な専門的能力を必要としない施設
  - 施設ごとに共通の評価基準に沿った管理運営を実施することが可能な施設
- ↓
- 市が作成した評価基準に基づき、NPO法人などの民間評価機関が評価を実施

### 市内単館専門施設 〔 美術館、動物園など 〕

- 本市の施策実現のための役割を担う施設
  - 施設の管理運営に高度の専門性を要する施設
  - 施設ごとに専門的な評価基準を設定する必要がある施設
- ↓
- 外部委員による評価委員会を設置して、専門的な視点で評価を実施

# 第三者評価制度対象施設内訳

(施設数)

<b>指定管理者制度指定済施設</b>	907
<b>同種施設が複数存在する区民利用施設</b> <b>&lt; 民間評価機関による評価 &gt;</b>	303
地区センター等(120)、スポーツセンター(18)、 老人福祉センター(18)、地域ケアプラザ(110)、 福祉保健活動拠点(18)、こどもログハウス(18)、公会堂(1)	
<b>専門性が高い市内単館施設</b> <b>&lt; 外部評価委員会による評価 &gt;</b>	604
横浜美術館、国際プール、歴史博物館、 男女共同参画センター など	

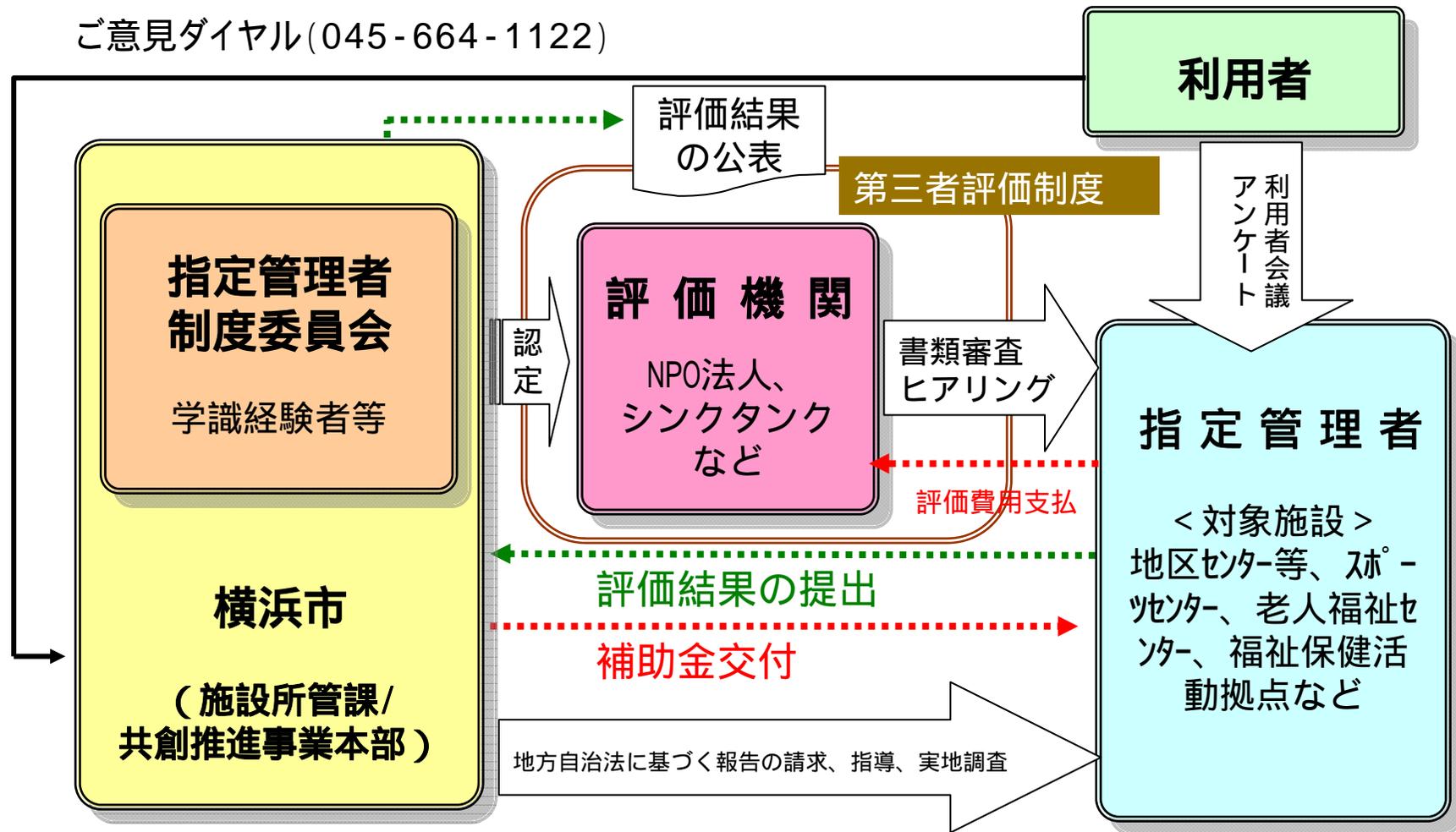
# 認定評価機関一覧

評価機関名(評価員数)	
福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社 フィールズ(15)	横浜市民サービス評価研究所 株式会社ソートフル(5)
東京海上日動ファシリティーズ株式会社(4)	有限会社コモンズ二十一研究所(9)
株式会社福祉規格総合研究所(4)	霞が関社会労務士法人(2)
経営創研株式会社(11)	新日本監査法人(5)
ナルク神奈川福祉サービス第三者評価事業部(6)	株式会社東京ランドスケープ研究所(2)
横浜市立大学 CSRセンター有限責任事業組合(3)	総合システム研究所株式会社(3)
特定非営利活動法人 エヌピーオー リブ・グリーン(6)	特定非営利活動法人 参加型システム研究所(4)
特定非営利活動法人 NPO 中小企業再生支援(6)	株式会社第三者評価(4)
株式会社学研 R & C (12)	財団法人日本経済研究所(5)
特定非営利活動法人 市民セクターよこはま(12)	社団法人神奈川県経営診断協会(7)
スポーツインテリジェンス有限責任事業組合(2)	有限責任事業組合 労働環境監査機構(2)
特定非営利活動法人 エヌピーオー 専門職ネット(4)	<b>全23団体(133名)</b>

## 民間による第三者評価制度導入の目的

- 行政と指定管理者の双方から独立した第三者が評価を行うことで、より客観的にチェックを行い、民間の視点により、公共サービスの向上や業務の改善が進むこと。
- 評価機関を複数認定することで、多くの施設の評価を効率的・効果的に実施できること。
- 評価結果を他の同種施設と比較できる形で公表し、指定管理者同士が他の取組事例を参考にすることによって、相互により良いサービス提供に向け自己改善に努めること。

# 区民利用施設における第三者評価の流れ



# 【評価項目・評価基準(共通部分)について】

- ・ 評価項目は、協定等で市と指定管理者が合意した内容がベース
- ・ 指定管理者に過度の負担を求めない

<b>総則</b>
施設の目的や基本方針の確立、 施設目的の達成度、 職員配置、 職員マナー、 開館実績
<b>施設・設備の維持管理</b>
建物・設備の保守点検、 備品の管理、 清掃業務、 警備業務、 外構施設の保守点検、 植栽・樹木等の維持管理、 ゴミゼロ推進運動の取組
<b>運営及びサービスの質の向上</b>
利用実績・稼働率、 利用案内(情報提供、広報等)、 運営体制(サービス水準の確保、個人情報保護、事故防止等)、 <b>利用者ニーズ・苦情対応、 利用者等による評価と業務改善(利用者アンケート等)</b> 、 自主事業、 各施設特有の業務履行確認 など
<b>地域・地域住民との交流連携</b>
<b>地域や地域住民との交流連携の取組</b>
<b>指定管理料の施行状況</b>
指定管理料の執行状況、 収支決算状況、 経費節減状況
<b>その他</b>
～ の評価項目では評価しきれない特筆事項や改善すべき点

## 評価にあたって

- 第三者評価については、**指定期間内に最低1回以上受審すること**としています。
- 評価に係る**費用は横浜市が補助(指定期間中1回)**します。
- なお、これ以外に新規施設や対象となる施設の拡大などによって評価対象施設は増えていく予定です。

	18年度	19年度	20年度	21年度
	37施設 (済)	116施設 (済)	126施設	25施設
評価実施 施設数	17年度までに 指定管理者に よる管理運営 が開始されて いる施設を中 心に実施	18年4月から指 定管理者によ る管理運営が 開始された施 設の約40%の受 審を見込む	18年4月以降に 指定管理者に よる管理運営 が開始された 施設の約40%の 受審を見込む	18年・19年以 降に指定管理 者による管理 運営が開始さ れた施設の受 審を見込む