

平成 24 年度

指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る
第三者評価業務

報告書

平成 25 年 2 月

NPO法人政策 21・株式会社邑計画事務所共同体

目 次

第1章 業務の概要.....	1
1. 目的.....	1
2. 背景.....	1
3. 留意点.....	1
4. 業務実施方針.....	2
5. 評価の視点.....	4
6. 評価の方法.....	6
7. 業務履行における個人情報保護に関すること.....	6
8. 評価の対象.....	7
9. 業務スケジュール.....	8
10. 業務の経過.....	9
第2章 調査結果の概要.....	10
1. 総括評価.....	10
2. 施設の用途別傾向.....	13
3. 施設別評価の結果.....	15
第3章 今後に向けた課題.....	21
1. 制度と運用に関して.....	21
2. 施設の管理・運営上の課題.....	23
資料編.....	27
【文書1】担当課向け文書案.....	28
【文書2】指定管理者向け文書案.....	29
【文書3】訪問先への文書案.....	30
【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票.....	31
【別紙2】担当課評価シート.....	32
【別紙3】施設別評価シート.....	34

第1章 業務の概要

1. 目的

本業務は、指定管理者制度を導入した施設を対象として、公正かつ客観的視点による第三者評価を実施し、公の施設としての管理水準の向上と提供する市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2. 背景

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」を目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度である。

しかし、指定管理者制度に関する考え方は、①コスト削減とサービス向上（自治体）、②ビジネスチャンスとしての「官製市場」への新規参入（民間事業者）、③規制緩和による「官製市場」の開放（財界）、④規制緩和と地方行政改革の推進（中央政府）など、立場の違いによって、期待する側面が異なったものとなっている傾向がみられる。

このような状況の中で、指定管理者の制度上、自治体の裁量権と説明責任の観点から、評価が必要とされている。すなわち、この制度では、自治体の裁量が拡大しており、市は、議会や住民に対して、説明責任があるため、モニタリング・評価を行う事が求められているのである。このため、①費用対効果、②現場での実行性、③認識の共有、④過度の関与防止、⑤仕組みの柔軟な修正などの点で、簡素な仕組みが望ましいとされている。

なお、本調査業務は、平成19年度及び平成20年度、平成23年度に実施された評価に続くものであり、それらの評価手法など基本的な枠組みは同じものを用いて実施した。

3. 留意点

指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る第三者評価業務は、指定管理者が適切な管理運営を行い、サービスの維持向上をはかる上で有効な手段であり、また、指定管理者制度を有効かつ持続可能なものに導く役割を担うものである。

また、以下の3つの方向性を念頭において、今後のよりよい運用に寄与することをめざす。

- ① それぞれの施設の持つ可能性を活かして、利用者満足の上昇を図る。
- ② 制度運用面での広がりや柔軟性によって、持続可能な運営を指定管理者に促す。
- ③ 現状と課題を整理することで、より良い運用のあり方を盛岡市に示す。

さらに、管理運営に当たっての目標の設定に関して、とくにスポーツ施設や生涯学習施設については、「目標値」の設定は困難な面がある。このため、「目標値」が明確でない場合は、指定管理者から、施設の設置目的や役割、地域特性を背景に「目標」とされている点を把握し、それらを意識した運営の実態について、明らかにするものとする。

各施設において、第三者が評価者として評価を行う際の視点を、①公正かつ客観的視点（第三者の立場で実態を俯瞰しつつ、両者間のコミュニケーションを補足）、②利用者側の視点（満足度やサービス向上の観点から、冷静な利用者の立場で実態を把握）、③協働の視点（市・指定管理者・評価者、できる限りフラットな関係での調査実施）とし、これらを基本とした。また、指定管理者制度の運用による『利用者満足やサービス面の向上』をめざし、各施設の設置目的・役割および特徴をふまえ、優れた取り組みを評価し、改善を要する点については、できる限り取り組み方向を提示することをめざすものとした。

4. 業務実施方針

本調査における業務の概要は、以下の通りである。

(1) 指定管理者自己点検

ー指定管理者自身が行っている自己点検の実施状況を把握する調査

- ・自己点検の状況について、「指定管理者自己点検等に関する調査票」による調査を行う。
- ・自己点検の実施状況について、(5) 指定管理者ヒアリングの際に内容を確認する。

(2) 利用者満足度の把握

ー指定管理者が施設利用者の満足度をどのように把握しているか明らかにする調査

- ・各施設における利用者の満足度の把握状況と、その結果を運営にどのように反映しているか、これらを評価の視点として設定して、ヒアリング調査を行う。

(3) 市担当課事前調査

ー第三者評価の視点に沿って担当課の指定管理者関連業務を事前点検してもらう調査

- ・指定管理者に関する市担当課の視点からの評価情報を収集するために、各施設の担当課を対象に実施する。
- ・「担当課評価シート」に示す7つの視点(項目)について、3つの選択肢「はい・いいえ・どちらともいえない」を選択していただく。
- ・同シート回収後、各担当課を対象に、管理業務における問題点や課題の確認などに関するヒアリング調査を実施する。

(4) 指定管理者関連書類調査

ー市担当課の有する指定管理者関連書類の内容を確認する調査

- ・事業計画書・自主事業計画書・収支予算書・協定書・事業報告書・収支決算書・自己評価表・設置者評価表などの提供を受けて、内容の確認を行う。

(5) 指定管理者ヒアリング

ーそれぞれの指定管理者に対する訪問ヒアリング調査

- ・原則として調査員2名によるチームを編成し、全施設を対象に実施する。
- ・「指定管理者ヒアリング調査の手引き」のように、各評価項目のチェックポイントを設定し評価基準を明確なものとする。
- ・同手引きに基づき、個別評価項目について、各施設を訪問し、施設管理責任者および実務担当者等に対して1施設当たり2～3時間程度の調査を行う。

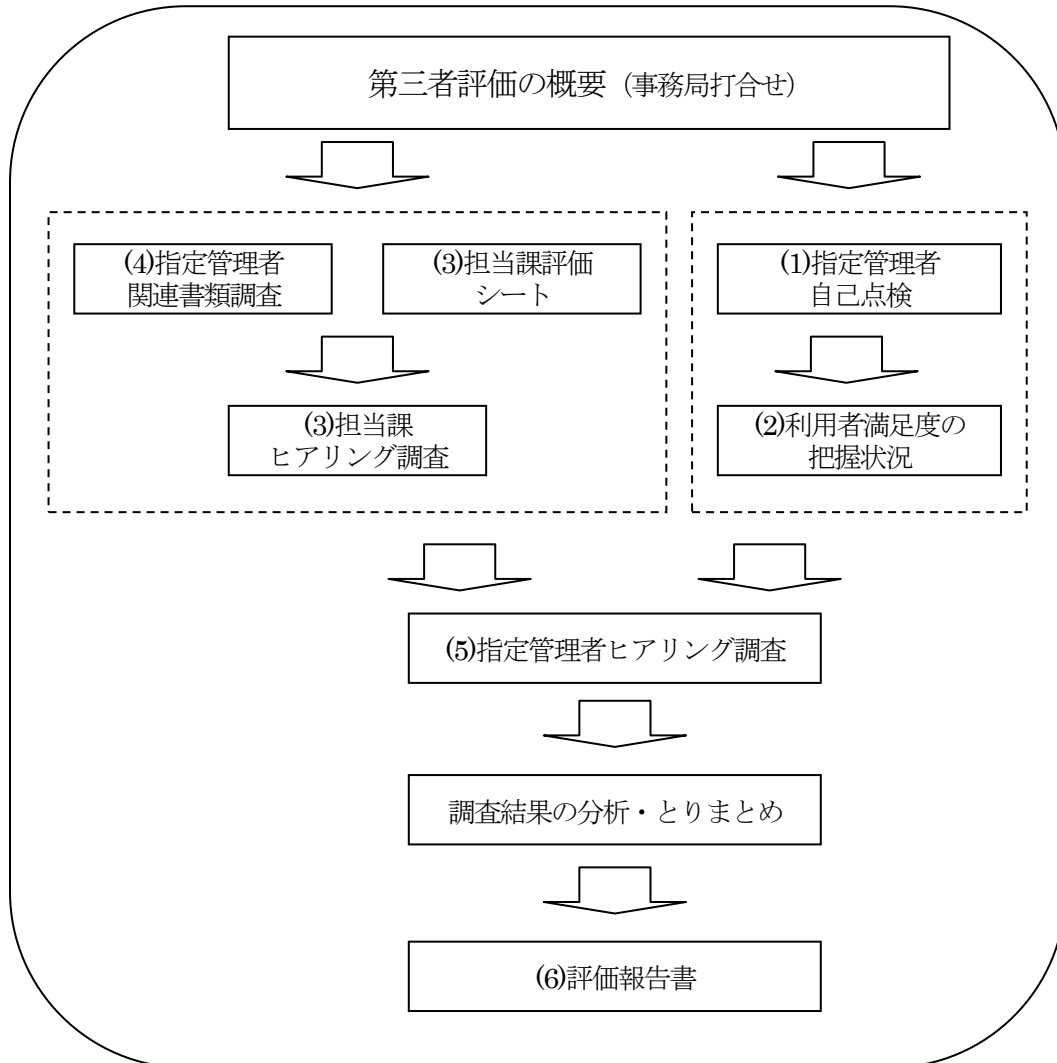
(6) 評価報告書

ー調査結果に基づく報告書のとりまとめ

- ・「施設別評価シート」の形で、全施設について評価結果をまとめる。
- ・評価結果および調査全体を概観して、今後のよりよい運用に寄与できる方向性について、検討して提示する。

(7) 業務のフロー

本調査業務のフローは、以下に示すとおりである。



図一業務のフロー

5. 評価の視点

以下、各項目における評価の視点を示す。

実際のチェック方法及び評価の目安等については、「指定管理者ヒアリング調査の手引き」に沿った内容とする。

(1) 施設の設置目的や役割について

1-1	基本方針は、施設の条例等の設置目的に合致しているか。
1-2	基本方針を全職員に周知、理解させているか。

(2) 指定管理者制度を導入している施設の管理体制について

2-1	事業計画どおりに、業務が執行されているか。執行されていない場合、代替の手段はとられているか。事業内容に創意工夫がみられるか。
2-2	仕様書に基づいた職員配置となっているか。配置されていない場合の理由、代替の手段はとられているか。自主事業の実施体制等に問題がないか。
2-3	施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修を行っているか。専門的知識・技能を向上させる研修体制となっているか。
2-4	火災や地震など緊急時や防災対策の標準書（手引き、マニュアル）等を作成し、対応方法について指導しているか。

(3) 施設・整備の維持管理について

3-1	指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。
3-2	補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれているか。
3-3	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はあったか。それに対して適切に対処したか。

(4) 経営状況の適正化について

4-1	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果があったか。ない場合、どのような理由、事情によるか。
4-2	業務を再委託する際の手続きは適切か。
4-3	経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。
4-4	会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。

(5) サービスの向上について（自主事業を含む）

5-1	利用申込の受付手順は適正か。苦情はないか。
5-2	同一の団体が同一の曜日・時間等を利用していないか。利用している場合、その理由を職員は明確に答えられるか。
5-3	施設の利便性向上を図るための情報発信の方策は有効なものか。
5-4	自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致し、内容は、利用者増または利用者の利便向上に寄与しているか。
5-5	利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順が決められ、職員に周知され、運用されているか。
5-6	施設の運営に利用者に関与することについての何らかの方策がとられているか。

(6) 目標値の設定と達成度合いについて

6-1	目標の設定は有効かつ現実的なものか
6-2	管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているか。

(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について

7-1	個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされているか。
7-2	個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情や指摘を受けていないか。受けている場合、どのように対処したか。

(8) 協働の視点について

8-1	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれている
8-2	定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。
8-3	担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われているか。
8-4	業務執行に関して担当課から指導・指示を受けたり、担当課との協働により事業を実施したり、課題を解決した実績があるか。
8-5	担当課が実施した設置者評価の結果を、施設の管理運営の改善につなげているか

(9) 利用者アンケートについて

9-1	利用者満足の把握に取り組んでいるか。その結果を運営に反映させているか。
-----	-------------------------------------

(10) そのほか

- ・ 指定管理者における指定管理施設以外を含めた経営の状況についてもふれるものとする。
- ・ 特記事項、現場の印象など、上記評価項目に記入しきれない内容についてもシートに記す。

6. 評価の方法

評点の手順及び基準は、以下に示すとおり。

詳細については、「指定管理者ヒアリング調査の手引き」を参照のこと。

(1) 評価の基準

指定管理者ヒアリング調査によって、項目ごとの個別評価を行い、結果を5段階で示すものとする。

◎評価の基準

- S : 特に優れている業務を行っている
- AA : 仕様書をやや超えた業務を行っている
- A : 仕様書通りに業務が行われている
- B : 仕様書をやや満たさない業務を行っている
- C : 著しく仕様書に満たない業務を行っている

(2) 特記事項の抽出

指定管理者ヒアリング調査や指定管理者関連書類調査の結果より、評価に影響を及ぼすとみられる事項を特記事項として抽出する。

(3) 総合評価の実施

各調査結果及び特記事項を整理し、視点別評価をふまえて、全体としての総合評価をシートに整理する。

7. 業務履行における個人情報保護に関すること

本業務においては、原則として個人情報は取り扱わない予定である。個人情報になる可能性があるものについては、個人情報保護法の取扱いに基づき、施錠保管し、単独での取扱いを禁止する。また、コピー時にはその部分を付箋紙等で隠してコピーする等、細心の注意を払う。

また、業務で知り得た情報に関し、業務履行以外では口外しないものとし、提供していただいた書類等は事業終了後、1週間以内に返却するとともに、その他不要書類については、直ちにシュレッダーにて廃棄するものとする。

8. 評価の対象

本業務における評価対象は、下表の5施設である。

表一平成24年度第三者評価実施対象施設

No.	施設名	指定管理者	所管課	指定期間	備考
1	盛岡市 新事業創出支援センター	協同組合 産業社会研究会経営者革新 会議	企業立地雇用課	平成22年11月1日 ～ 平成25年3月31日	
2	盛岡市 子ども科学館	盛岡サイエンスグループ (3者の共同事業体)	生涯学習課	平成23年4月1日 ～ 平成26年3月31日	
3	もりおか歴史文化館	もりおか歴史文化館活性化 グループ (2者の共同事業体)	歴史文化課	平成23年4月1日 ～ 平成26年3月31日	
4	盛岡市 高松公園	株式会社 寿広	公園みどり課	平成23年1月1日 ～ 平成26年3月31日	
5	改良住宅等(市営住宅、改 良住宅、コミュニティー住 宅、各共同施設等)	株式会社 寿広	建築住宅課	平成23年4月1日 ～ 平成28年3月31日	市内23か 所(23団 地)

9. 業務スケジュール

(1) スケジュール

本業務の実施スケジュールは、以下の通りである。

表－業務スケジュール

業務内容	10月	11月	12月	1月	2月
全体統括	→				
予算管理	→				
調査票等スキームの設計	→				
担当課ヒアリング		→			
指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析			→		
全体とりまとめ				→	
報告書の作成と調整					→

(2) 業務分担

本業務における業務の分担は、以下の通りである。

表－業務の分担

団体	業務分担
NPO 法人政策 21	全体統括、予算管理、調査票等スキームの設計、担当課ヒアリング、指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析、全体とりまとめ、報告書の作成と調整
(株) 邑計画事務所	調査票等スキームの設計、担当課ヒアリング、指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析、全体とりまとめ、報告書の作成と調整

10. 業務の経過

表一 調査及び打合せ業務等の実施状況

日付	内容	備考
平成24年10月10日	事務局打合せ	盛岡市市長公室行政経営課
11月1日	担当課からの資料借用	盛岡市
11月19日	担当課ヒアリング調査	盛岡市
12月10日	担当課ヒアリング調査	盛岡市
12月20日	指定管理者ヒアリング調査	盛岡市内
平成25年1月16日	指定管理者ヒアリング調査	盛岡市内
1月17日	指定管理者ヒアリング調査	盛岡市内
2月7日	調査結果のとりまとめ	NPO 法人政策 21・(株) 邑計画事務所
2月14日	事務局打合せ	盛岡市市長公室行政経営課
2月中～下旬	報告書案・各課照会	盛岡市市長公室行政経営課
2月28日	報告書納品	NPO 法人政策 21・(株) 邑計画事務所 →事務局

第2章 調査結果の概要

1. 総括評価

(1) 全体的な傾向

本年度の評価の対象となった5施設の管理運営状況について、仕様を満たしているかどうか、5段階(S、AA、A、B、C)で評価を行った。

その結果、各施設において、項目別の評価はAA評価が最も多く52.4%を占め、S評価は24.8%、A評価が15.9%という結果であった。B評価及びC評価は皆無であり、全ての施設において仕様を満たしている状況であることが、確認された。

個別にみると、S評価が37.9%を占めるところが1か所あった(盛岡市子ども科学館)。また、AA評価が目立ち50.0%を超えたところが4施設であった(盛岡市新事業創出支援センター、盛岡市子ども科学館、盛岡市高松公園、改良住宅等)。A評価について37.9%を占め、目立つ結果となった施設が1か所あった(盛岡市新事業創出支援センター)。

各施設によってこのような差異はみられたものの、全体の評価は高くおおむね良好な管理運営の状況にある。

(2) 項目別評価の傾向

本調査で設定した視点による項目別の評価結果の傾向は、以下の通りである。

①施設の設置目的や役割について

各施設における事業計画書の基本方針は、施設の設置目的に合致している。また、施設の設置目的や役割、基本方針について、全職員に周知理解させる取り組みについては、年に一度の確認だけではなく、多いところでは毎月の会議において確認されるなど、それぞれにおいて取り組みがみられる。これらの点に関する2つの項目については、AA評価が9割を占めている。

②施設の管理体制について

業務は、事業計画通りに行われており、効果のある創意工夫(AA及びS評価)が全ての施設において確認された。職員配置についても、自主事業の実施や新規事業への対応など、全ての施設で、仕様に基づく職員配置を超えて人員を充実(AA及びS評価)させている。

また、施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修の実施については、6割の施設で特筆すべき取り組み(S評価)が行われている。

火災や地震など緊急時や防災対策の標準書(手引き、マニュアル)が作成され、8割の施設で、年2回以上(AA及びS評価)、訓練や指導が実施されている。

③施設・設備の維持管理について

指定管理者の管理に起因する事故は、全ての施設で起きていない。さらに、起こさないための創意工夫ある取り組みもみられる。

また、全ての施設において、補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれており、8割の施設において取組みに工夫がみられる。

施設設備の維持・管理に関して、全く苦情がないところが2か所(S評価)みられ、残り全ての施設

において、利用者や近隣住民からの苦情に対して、特筆すべき再発防止策（AA評価）に取り組まれている。

④経営状況の適正化について

指定管理者制度導入前と比較することのできる施設は1か所のみであるが、該当する施設においては、一定の節減効果が認められた。

業務を再委託する際の手続については、見積り書・委託契約書等があり、全て適切に行われている。

経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫については、それぞれで取り組まれており、効果が大きいところが6割を占めた。

また、会計処理では、全ての施設で会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられている。

⑤サービスの向上について

利用申込の受付手順に関しては、全てに適切な取り決めやルールがあり、適正に対処されている。

また、同一団体による占有的な利用がなく、適切な予防策がとられている。

施設の利便性向上を図るための情報発信として、利用案内のパンフレット等の整備やインターネットによる情報発信など、全ての施設において効果的な取り組み（AA及びS評価）が行われている。

また、各施設における自主事業は、施設の設置目的・ミッションに完全に合致し、効果が具体的に確認され、特筆すべき取り組み（S評価）を行っている施設が8割を占めた。

利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順として、8割の施設で、何らかの定例的な実施策やマニュアルが決められ、業務に効果的に生かされている（AA及びS評価）。

施設の運営に利用者が関与することについては、全ての施設で義務づけられているわけではないものの、8割の施設で取り組まれている。

⑥目標設定と達成度合いについて

管理運営や自主事業の目標設定については、全ての施設において何らかの目標を設定して業務が行われており、全ての施設においては、その有効性・現実性の度合いが高い（AA及びS評価）と判断された。

管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善の実施については、全ての施設で何らかの評価と改善が実施され、サービス水準の向上等に向けた効果的な方策を講じている（AA及びS評価）と認められた。

⑦個人情報保護における個人情報の適正管理について

個人情報保護に関して、その取扱ルール、マニュアル作成などが全ての施設で整備され、年2回以上啓発活動の実施など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされている。

各施設において、苦情・指摘が全くない状況とされている。

⑧協働の視点

協定書に定められた協議事項について、何らかの協議記録が作成され、意識啓発が行われている。

定期報告書は、全ての施設で担当課に期日までに提出され、記載内容にも問題がなく、詳細なものが提出されていると確認された（AA及びS評価）。

また、必要に応じて、担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有がなされ、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われている。

担当課との協働による事業実施、課題解決について、8割の事業所で何らかの実績が確認された。
 なお、今回評価対象となった施設のうち、6割で担当課による設置者評価が実施されている。

⑨利用者満足度

利用者満足を把握するため、利用者を対象としたアンケート調査の実施や利用者から意見を把握する会議の開催、日常的に利用者とのコミュニケーションを密にして意向を把握するように努めているなど、全ての施設で何らかの取り組みがあることが確認されている。

⑩そのほか

それぞれの指定管理者における指定管理施設以外を含めた経営の状況については、各担当課が契約時の状況を財務諸表等により確認を行っている。

特記事項としては、指定管理者が自社の内部に専門的な人材を揃え、育成することで、外注に頼らない作業になるように工夫され、経費削減効果がみられる施設が複数あった。

表一項目別評価の結果

区 分		評 価						
		S	AA	A	B	C	—	計
(1) 施設の設置目的や役割について	項目数	1	9	0	0	0	0	10
	%	10.0	90.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(2) 指定管理者制度を導入している施設の管理体制について	項目数	10	8	2	0	0	0	20
	%	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(3) 施設・整備の維持管理について	項目数	3	11	1	0	0	0	15
	%	20.0	73.3	6.7	0.0	0.0	0.0	100.0
(4) 経営状況の適正化について	項目数	4	7	5	0	0	4	20
	%	20.0	35.0	25.0	0.0	0.0	20.0	100.0
(5) サービスの向上について(自主事業を含む)	項目数	10	11	5	0	0	4	30
	%	33.3	36.7	16.7	0.0	0.0	13.3	100.0
(6) 目標値の設定と達成度合いについて	項目数	4	6	0	0	0	0	10
	%	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について	項目数	1	3	6	0	0	0	10
	%	10.0	30.0	60.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(8) 協働の視点について	項目数	2	17	4	0	0	2	25
	%	8.0	68.0	16.0	0.0	0.0	8.0	100.0
(9) 利用者アンケートについて	項目数	1	4	0	0	0	0	5
	%	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
計 (29項目)	項目数	36	76	23	0	0	10	145
	%	24.8	52.4	15.9	0.0	0.0	6.9	100.0

注1) 項目数は、(1)～(9)各区分について5施設を評価した結果をカウントしたものであり、項目数の計は、()に示した各区分の項目数×5の値と一致する。

注2) %は、(1)～(9)各区分において、各評価項目数/項目数計×100によって求めた。

2. 施設の用途別傾向

本評価において対象としたのは、下表に示すように、産業支援施設、社会教育施設（2か所）、公園、公営住宅であった。

以下、評価対象となった各施設の用途別に、管理運営状況の傾向を整理する。

表一 評価対象施設と担当課及び指定管理者

施設名	担当課	指定管理者
盛岡市 新事業創出支援センター	企業立地雇用課	協同組合 産業社会研究会経営者革新会議
盛岡市 子ども科学館	生涯学習課	盛岡サイエンスグループ (3者の共同事業体)
もりおか歴史文化館	歴史文化課	もりおか歴史文化館活性化グループ (2者の共同事業体)
盛岡市 高松公園	公園みどり課	株式会社 寿広
改良住宅等（市営住宅、改良住宅、コミュニティ住宅、各共同施設等）	建築住宅課	株式会社 寿広

(1) 産業支援施設における管理運営の傾向

産業支援施設の運営は、専門的な企業による協同組合が指定管理者となっている。

普段の支援業務は、インキュベーション・マネージャーと事務員の二人で携わっている体制であり、予算規模や事業規模が限られていることもあるものの、インキュベーション・マネージャーの個人的な力量に負う支援となっているように見受けられ、指定管理者の特徴が活かされる余地があると思われる状況であった。

(2) 社会教育施設における管理運営の傾向

社会教育施設の2つについては、それぞれ、異なった専門分野に対応することのできる複数の法人による共同事業体が指定管理業務の運営主体となっている。いずれも、他の地域において類似施設の管理運営に携わりノウハウが蓄積された法人が関わっており、施設の特性を活かした創意工夫の感じられる管理運営となっている。

立地条件や施設の性格によって、利用頻度や利用者の傾向に違いが見られるものの、指定管理者のストロングポイントを活かした運営であることは共通点と言える。

博物館の性格を有する両施設においては、企画展の取り組みが共通だが、準備に複数年の時間を必要とする本格的なものを行う場合は、指定管理者としての受託期間が3年間であることが制約条件となっており、対応に苦慮している状況が浮かび上がってきた。運営を継続できない可能性がありながらも、企画展の準備に取り組む場合、少なからずリスクを抱えたものになってしまうのである。

(3) 公園における管理運営の傾向

公園に関しては、専門的業務に携わるスタッフを有する民間事業者が指定管理者となっている。

このため、日常の業務に当たって、指定管理者の有する専門性、人材、バックアップ体制などが十分に

発揮され、高水準の維持管理が行われている。また、地域との関係性も重視されており、地域行事への参加や市民活動への支援など、特筆すべき活動も見受けられた。

(4) 公営住宅における管理運営の傾向

公営住宅に関しては、他の施設と異なった専門性が求められるが、ノウハウを蓄積し専門的業務に携わるスタッフを有する民間事業者が指定管理者となっている。

利用者への対応、施設の維持管理など、指定管理者の有する専門性、人材、バックアップ体制が発揮された運営が日常的に行われている。特に、施設の性格上、利用者との関わりには個人情報などの様々な配慮が必要となるが、類似事業で培ったノウハウも発揮され、所管課との連携も良好と推察される。

施設の老朽化が進む中、自社社員の技術力やマンパワーを活かし、コストダウンを図りながら快適な環境の維持に取り組まれていることは特筆すべき点である。

3. 施設別評価の結果

次頁以下に示す各々のシートは、本年度の評価対象となった施設ごとの評価結果の概要について、1施設1頁に整理したものである。

各シートには、施設名及び指定管理者名、所在地、電話番号、ホームページ、施設の概要を表記するとともに、調査結果として、下記の(1)～(4)について、各施設の特徴的な内容を整理するものとした。

(1) 管理運営の面で優れている点

「管理運営の面で優れている点」として、「S評価」となった項目を中心に、管理運営が優れている点を3点記載している。「S評価」が4つ以上の場合は、特徴的なものを3点抽出するものとした。

(2) 今後に向けてより充実が期待される点

今後に向けた課題や改善ポイントについて、「今後に向けてより充実が期待される点」として、各施設1点を抽出した。

ただし、本評価対象となった施設はいずれも管理運営の水準が高いことから、現在取り組まれている事項について、主に「施設の特徴がみられるものとして、今後も継続した取り組みが期待されるもの」を示す内容を記すものとした。

(3) 利用者満足の把握について

各施設においては、利用者の満足度を把握する取り組みが行われている。その結果から、特徴的な傾向について、ヒアリング内容から抜粋した。

(4) その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋

施設の特徴について、上記(1)や(2)を補う事項として、ヒアリング調査シートの「特記事項（調査員のコメント）」に記載された内容を抜粋して記すものとした。

NO.1

施設名	盛岡市新事業創出支援センター
指定管理者	協同組合産業社会研究会経営者革新会議
所在地	盛岡市北飯岡1丁目8番20号
電話番号	019-656-0120
ホームページ	http://www.morioka-tec.com/
施設の概要	産業支援施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通り、入居企業向けの対応をしている。自主事業として、年3回講師を招いてセミナーを開催している。年に1回工業技術センターのイベントで活動を紹介、PRしている。</p> <p>S：自主事業開催時は、各回、参加者へのアンケートをとり、要望等を把握して、次の企画に反映させてきた。その結果について、市に報告している。アンケート結果、要望に応じて、「補助金の活用について」のセミナーを実施した。</p> <p>AA：目標は、モノやサービスなど新事業の創出と、販路開拓等によって、会社の規模を拡大することである。関係機関との関係、補助金申請などのニーズに対応し、5年後に市内での事業展開を促している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>運営にあたっては、仕様書通りの3人体制がとられており、普段はインキュベーション・マネージャーと事務員が、日々の相談への対応のほか、会議室の利用受付、施設の維持管理などに対応している。セミナーなどの開催時には、状況に応じて、組合より人員の応援が入っている。今後の運営では、協同組合構成員の専門性をさらに発揮して、入居企業支援の目標達成に向けた取り組みがさらに充実強化されることが期待される。</p>	
<p>●利用者満足の把握について</p> <p>利用者満足の把握に関しては、施設に入居している各企業より、ハード面、支援ソフト面、両面からの評価、意見をもらい、その結果を活かした運営改善に取り組んでいる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>入居年数が5年で区切りとなるため、各企業の状況に応じて、延長や次の事業展開になるところが出てくるが、個々の状況に応じて、業績が伸びるような支援を行っていくことが使命であり、きめの細かい対応が求められる。</p> <p>指定管理者となっている協同組合組織には、専門性の高いメンバーが構成員となっているものの、日常業務の中では、それぞれの持つ強みが十分に発揮されていないように感じられ、今後の展開に期待したい。</p>	

NO.2

施設名	盛岡市子ども科学館
指定管理者	盛岡サイエンスグループ（3者の共同事業体）
所在地	盛岡市本宮字蛇屋敷 13-1
電話番号	019-634-1711
ホームページ	http://www.kodomokagakukan.com/
施設の概要	博物館（科学館）
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：セルフモニタリングを行っており、毎月1回シートでチェックしている。事業実施に当たっては、システムに従って、本社に起案し、本社の支援チームが対応している。事業内容は、直営時代の継続性と共に、自主事業を加えている。建物維持管理、利用促進や企業とのコラボ、映像コンテンツなど、ジョイントベンチャー企業体（JV）を構成している各企業持つ強みを活かして運営している。</p> <p>S：カラーチラシを作成して案内するなどお客さんのニーズを掴んで情報発信するように心がけている。WEB新設、プレスリリース、広報紙によるイベント案内、フリーペーパー「Knock」（11,000部/年4回）発行など、多様な発信を進めている。</p> <p>S：イベントの起案時にねらいや目標を検討し、チーフ会議を経て本社に送って承認をもらう。実施後、アンケートを行い、PDCAサイクルの中で改善し、次の事業につないでいる。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>計画的に学芸員が外部研修に派遣されている。また、全国科学博物館協議会の補助を受け、海外（オーストリア、スイス、イタリア）に2名が派遣された。また、総務担当についても、接遇の外部研修を受講させ、その内容を館内会議で報告、マニュアル化し共有するなど、人材育成に取り組まれており、引き続き、専門性を有する人材育成のプログラムが継続されることが期待される。</p>	
<p>●利用者満足の把握について</p> <p>利用者を対象に、アンケート調査を行っており、その結果について、統計的な分析も行いながら、事業内容の検証と次への反映を進めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>全般的に施設の老朽化が進み、限られた予算とジョイントベンチャー企業体（JV）構成企業の工夫や持ち出しで、対応、改善が図られている状況である。</p> <p>ジョイントベンチャー企業体（JV）を構成している3社は、それぞれの特徴を活かして、広報、維持管理、運営、各部門を担当し、全体として連携した運営となっている。</p>	

NO.3

施設名	もりおか歴史文化館
指定管理者	もりおか歴史文化館活性化グループ（2者の共同事業体）
所在地	盛岡市内丸1番50号
電話番号	019-681-2100
ホームページ	http://www.morireki.jp/
施設の概要	博物館類似施設（歴史館）、観光拠点施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：オープンに向けて人材育成の研修を行った。学芸員のスキルアップのため外部研修を計画的に受講させている。また、館外の委員会や調査などにも参加させている。アテンダントは館内で接遇の研修を受けている。館内で車いす体験を行った結果、施設のチェックにもなった。</p> <p>S：市の広報紙、TV・新聞の取材での発信のほか、企画展の開催時には、記者クラブのボックスに案内を投げ込んでいる。その他、掲示板の活用、入り口の警備員による歩行者への配布、情報誌、盛岡市やコンベンション協会HPの利用、県外向けには「るるぶ」を活用したPRを行っている。</p> <p>S：入館者数のほか、利用者サービスの向上（資料の公開、生涯学習の場）、盛岡ブランドの推進、市街地活性化、次世代の育成などを、目標として設定している。また、効率的な運営を図ることが重要なポイントとなっており、事業を通じて目指すものとなっている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>自主事業は、ミュージアムショップの運営である。お休み処は、岩手公園の指定管理者となっているNPO法人が運営している。ショップの位置を移動して利便性を高めたほか、冬場は土日、祝日中心のため、「手仕事工房」の分店を展開し、地元の方々の発表の場として利用されているなど、いずれも、盛岡の歴史文化の発信に役立っており、利便性向上に寄与していることから、今後も持続的に取り組まれることが期待される。</p>	
<p>●利用者満足の把握について</p> <p>企画展などイベント時にアンケートをとり、年齢、市町村別の傾向を把握し、反映できるものは運営改善につなげている。小学校の見学などで利用した子供たちからの感謝状があり、受け取るスタッフにも励みになっている。アテンダントへのクレーム以外について、評判の良かった点にも着目してサービス向上に生かそうとする姿勢が見られ、総合的な面からの評価を大事にしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>開館後、徐々に運営ノウハウを蓄積してきているように思われた。</p> <p>限られた人員構成で困難とは思いますが、調査研究、収集保管、展示、教育普及といった博物館の基本機能について、今後の展開にも期待したい。</p>	

NO.4

施設名	盛岡市高松公園
指定管理者	株式会社寿広
所在地	盛岡市高松 1-26-1
電話番号	019-681-7879
ホームページ	http://takamatu-kouen.com/office/index.html
施設の概要	都市公園
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：夜間警備に関しては、本社で午後9～10時、午前2～3時の2回の巡回を行っている。草刈りシーズンで人手が不足の場合には本社から応援が入る。冬場の作業は現地スタッフで対応している。なお、桜の剪定を行う冬の作業では、除雪と剪定の両方を行っている。</p> <p>S：インターネットのブログを利用して、季節毎の情報（現状、開花の状況など）を発信している。開運橋のビジョンでも発信している。メディアからの問合せにも対応している。</p> <p>S：職員が「気づきカード」を携帯し、日常的に園内をチェックすると共に、寄せられた要望についても記録している。内容に応じて、公園みどり課に要望を伝える。例えば、枝が垂れすぎているという指摘に対しては、毎朝のミーティングで話をして対応を共有、確認している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>暖房に薪ストーブを使うことによって、年間十数万円のコスト削減となっている。また、外部の業者に頼らず、夜間警備やトイレトラブル等、本社からのバックアップチームが対応しており、外注費を削減するこのような実践が今後も継続されることを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足の把握について</p> <p>自主事業で利用者との交流機会を作り、アンケート調査を行って、モニタリングを実施している。その結果は業務改善に反映されている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>内部に人材を揃え、育成し、外注に頼らない作業になるように工夫されている。</p> <p>歴史のある公園として、市民の活動も活発であり、その活動に指定管理者が協力していることは、特徴といえる。</p>	

NO.5

施設名	改良住宅等（市営住宅、改良住宅、コミュニティー住宅、各共同施設等）
指定管理者	株式会社寿広
所在地	盛岡市中ノ橋通1丁目4番22号
電話番号	019-622-7030
ホームページ	http://morioka-sieijutaku.net/ （盛岡市の市営住宅）
施設の概要	市営住宅等
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：管理センタースタッフの人材育成については、階層別研修会を年に1～4回実施している。また、条例や法令に関する研修を年4回行っている。バックアップメンバーを含む全体で、設備、法令、非常時など課題別の合同研修を行っている。</p> <p>S：経費削減に向けて、独自の調査により標準単価を設定し、再委託の規定により金額を抑えて発注している。水道のパッキンや電球の交換をはじめ軽微な修繕に関しては、スタッフが自ら行うことで、外注費を抑制している。特に、水回りに強いバックアップ体制があり、活躍している。</p> <p>S：自主事業として、住まいのしおりを作成。70歳以上の高齢者を対象とした安否確認や緊急時の連絡先掲示を促す取り組みを行っている。その他、「火の取り扱い留意」のチラシを作成し、巡回時に各戸配付している。平成20年度より、新旧管理人及び自治会長180名を対象とした満足度調査を実施し、結果に基づき改善に取り組んできた。自前で出来ることと、市に相談して行うことと分けて取り組んでいる。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>仕様書を満たした人員配置であり、社員は専従5名と本部からのバックアップ体制となっている。バックアップメンバーは、災害時のほか、修繕件数が増えた際や定期募集時の短期工事に対応するように、2名貼り付けている。このような指定管理者の有する強みが継続して発揮されることが期待される。</p>	
<p>●利用者満足の把握について</p> <p>前年度の維持管理の取り組みについて、新旧管理人及び各地区の自治会長（計170人）を対象に、年に1回のアンケート調査を実施しており、その結果については、維持管理状況を確認する1つの目安となっている。評価結果をふまえて、取組内容の改善に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>毎年の予算の中で、優先順位を付けて計画的に修繕に取り組まれている。</p> <p>内部に技能を持った職員がいることから、外注ではなく、自前で施工できる点が強みであり、予算が限られている中、工夫をしてやりくりしている様子が窺われる内容であった。</p>	

第3章 今後に向けた課題

本調査の対象は、複数の企業・団体等によって構成されたジョイントベンチャー企業体（JV）やグループ企業、協同組合が指定管理者の施設であった。形式は異なっているものの、構成する企業・団体がそれぞれ有する専門的知見と技術を活かし、指定管理者としての責務を果たすとともに、より質の高い市民サービスの提供を目指した事例と言え、指定管理者制度導入の効果を測る目安の一つと捉えられる。

そこで本報告では、とくに指定管理者制度導入によるサービスの質の向上という観点から、今後の課題を提起してみたい。

1. 制度と運用に関して

（1）スケールメリットと柔軟性

本調査の対象施設のうち、もりおか歴史文化館と子ども科学館は、それぞれ文化・科学に造詣の深い企業がコア企業となり、ジョイントベンチャー企業体（JV）による指定管理者を構成していた。また、盛岡市高松公園と改良住宅等は、1企業体ながらもグループ企業に警備や廃棄物処理などの関係企業を持つ統括企業で、施設の管理・運営に欠かせない技術と経験を有していた。そのため、施設の運営ノウハウだけでなく、事務管理体制もしっかりしており、指定管理者として模範的な管理・運営体制で業務を執行している様子を確認することが出来た。

一方、盛岡市新事業創出支援センターは、組織的には小規模ながら、ベンチャー企業や会計事務所関係者などで構成された協同組合が指定管理者となっており、インキュベーション・マネージャーを中心に、入居企業からの個別の相談に応じるなどきめ細かな支援を行っており、専門性を有する企業経営者等で構成された協同組合の特徴を活かし、業務を遂行している様子がうかがえた。

これら二つのケースを比較すると、前者は組織のスケールメリットを活かす取り組みと言え、後者は組織における経験の蓄積をインキュベーション・マネージャー主体の構成メンバー個々の活動によって補うパフォーマンス重視の取り組みと言える。組織の大小にかかわらず、構成するメンバーの専門性を最大限に活かすこうした取り組みは、サービスの質の向上の観点から有効な手法と言え、指定管理者制度導入の効果を引き出す好例とみることできるであろう。その一方で、指定管理者のガバナンスの観点から、スケールメリットを活かす場合もパフォーマンスを活かす場合も、懸念材料が無いわけではない。スケールメリットを追い過ぎると、運営が硬直化し、柔軟性を失ってサービスの質の低下につながりかねない。また、個々のパフォーマンスに依存し属人的になり過ぎると、運営が不安定になり、サービスの質の低下につながってしまうこともある。いずれの場合も、サービスの質の向上を損なわないよう、運営の柔軟性に配慮しつつも、公的施設としての適切な管理運営と業務執行にあたる努力と工夫が求められよう。

（2）指標の設定と評価基準

サービスの質の向上の観点を指定管理者のマネジメントに活かす場合、今後検討・改善しなければならないのは、各指定管理者が設定する目標指標とそれらに基づき内部・外部から評価する際の基準の問題である。

従来、行政のもっとも重要な観点として、コンプライアンスとリスク・マネジメントが挙げられる。各施設の直営時代はもとより、指定管理者制度が導入された以降も、各施設を所管する各課の最初の関心は、やはりコンプライアンスとリスク・マネジメントにあったと言っても過言ではあるまい。しかし、指定管理者制度導入の目的には、市民サービスの向上が第一に掲げられている場合が多い。とりわけ、厳しい財

政状況に置かれている基礎自治体である盛岡市にとっては、市民サービスの量的拡大には制約があり、質的向上によって市民ニーズに応える努力が求められている。したがって、市に代わり施設を管理・運営する指定管理者にも、サービスの質の向上に対する取り組みが期待されている。

本調査の対象となった各施設では、サービスの質の向上を目指し、様々な努力と工夫が重ねられていたものの、それらを客観的に測る指標の設定には苦慮していた。指定管理者制度導入の背景には、市の厳しい財政状況があるため、指定管理施設に対する関心も経費節減に目が向きがちであるが、指定管理者制度導入のもっとも重要な目的の一つである市民サービスの向上を達成するためには、指定管理者による目標設定と所管課によるモニタリング、第三者評価を含む行政評価・政策評価において、サービスの質的効果を客観化できる指標の設定とそれらを公正に測ることのできる評価基準の設定が求められよう。

(3) サービスの継続性の確保

昨年度の報告でもふれたことだが、管理運営に関する継続性の確保は重要な課題である。とりわけ本調査で特筆しておきたいのは、もりおか歴史文化館や子ども科学館といった文化教育施設における企画の継続性の問題である。

いずれの施設でも、市民サービスの質の向上を図るべく、市民の関心を惹く展示会の企画には力を注いでいる。しかし、そのためには1～2年前から巡回企画展招致の運動などの準備活動を展開しなければならぬ。盛岡市では、指定管理期間を初回は3年以内、更新時は5年以内と定めているが、とくに更新時期をまたぐ企画に際しては次期指定管理者の選定と絡み、動きが鈍くならざるを得ない状況がある。

社会教育施設の場合、企画展等コンテンツの出来・不出来が、来場者の動員や来場者の満足度に大きな影響を与え、ひいては市民サービスへの質的貢献の成否にも影響する。指定期間との兼ね合いから、制度的ハードルもあると思うが、市民サービスの向上の観点からすれば、優れた企画・コンテンツの確保は重要な視点であり、ソフト面での継続性確保に向けた工夫を期待したい。

2. 施設の管理・運営上の課題

(1) 迅速な補修・修繕と柔軟な予算

昨年度の調査と同様、本調査の対象となった施設の中にも、設置以来年数が経過して老朽化している施設があり、今後大規模な改修が見込まれる施設も見受けられた。とりわけ子ども科学館と市営住宅は老朽化が進んでおり、所管課・指定管理者いずれにおいても大きな課題として認識されていた。

一般に、施設・設備の補修・修繕については、指定管理者の費用負担に上限額が設定されている場合が多く、それ以上の修繕は自治体との協議の上で対応することになる。しかし、いずれの自治体においても財政的事情からすぐに対応できないこともあり、所管課においても指定管理者においても苦慮している現実がある。

盛岡市においては、施設の指定期間や自治体の予算制度との兼ね合いもあると思われるが、市民サービスの観点からすると、補修・修繕の遅れはサービスの低下と受け取られかねない。直営時代とは異なり、指定管理になったことで迅速かつ柔軟な対応を期待している市民にとって、期待外れとも映りかねないからである。今後、指定管理者制度導入のもっとも重要な目的の一つである市民サービスの向上を達成するためには、たとえば必要な補修・修繕に係る費用の繰り越しや立替え補てんなど予算に柔軟性を持たせる工夫を期待したい。

(2) 指定管理者の裁量と管理

本調査の対象施設には、盛岡市で唯一の博物館施設である子ども科学館と博物館類似施設であるもりおか歴史文化館が含まれていた。いずれの施設にも学芸員が常駐しており、調査研究という使命にも対応しようと努力していた。

博物館や博物館類似施設の場合、用途が規制されている場合もあるが、指定管理者制度導入のもっとも重要な目的の一つである市民サービスの向上の観点から、可能な限り市民ニーズに対応する努力と工夫は、施設の設置者である盛岡市にも指定管理者にも求められているのではないか。たとえば、子ども科学館の場合、家族連れで来場することが多く、飲食場所の確保を求める声も少なくないと言う。休日、家族連れで来場した場合、終日ゆっくりと施設を利用するためには、昼食をとったり、休憩したりできる空間と設備の確保は不可欠であろう。また、施設への集客力を高め、来場者に展示物や放映プログラムに接する機会を提供することは、施設の利用促進に留まらず、施設の教育的機能を発揮できる環境づくりにも貢献するもので、むしろ積極的な施設の活用を推進する姿勢が設置者にも指定管理者にも求められる。来場者の安全を確保したうえで、集客を目的としたイベントや行事を指定管理者が自由に開催できる裁量の拡大とその際の管理のあり方を、設置者・指定管理者双方で検討されることを期待したい。

(3) 対地域、対企業との協働の強化

本調査の対象施設は、市民の居住施設から公園、産業支援施設、文化・観光施設まで、幅広い機能が付与されていた。それだけに、各施設が協働するパートナーも、地域住民であったり、各施設の機能性を確保するために関与している専門家であったり、活動のスポンサーとなってくれている企業であったりと、多岐に渡っていた。

指定管理者制度において、一般的に協働の相手として取り上げられるのは行政が多い。しかし、指定管理者制度導入のもっとも重要な目的の一つである市民サービスの向上の観点からすると、各施設の利用価値を高め、量・質ともにサービスを向上されるためには、地域や企業との協働の視点も欠かせない。その点、本調査の対象となった各施設では、地域住民や市民団体、市内外の専門家、大手・中小企業などとの

協力・連携や支援獲得に積極的に取り組んでおり、高く評価できる。

今後、指定管理者制度導入の効果を最大限に活かすためには、市民を巻き込んだ取り組みが不可欠であり、市民生活へ影響を与え得る企業等との連携も重要な視点になる。指定管理者の特性と能力を最大限に引出し、指定管理者制度導入の効果を充実させられるかどうかは、ひとえに設置者である盛岡市の姿勢にかかっている。指定管理者の柔軟な行動を阻害することにならないよう、施設の管理・運営には柔軟な対応を期待したい。

総行経第38号

平成22年12月28日

各都道府県知事
各指定都市市長
各都道府県議会議長
各指定都市議会議長 } 殿

総務省自治行政局長

指定管理者制度の運用について

指定管理者制度は、住民の福祉を増進する目的をもってその利用に供するための施設である公の施設について、民間事業者等が有するノウハウを活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置の目的を効果的に達成するため、平成15年9月に設けられたところです。

本制度は、その導入以降、公の施設の管理において、多様化する住民ニーズへの効果的、効率的な対応に寄与してきたところですが、地方公共団体において様々な取組がなされる中で、留意すべき点も明らかになってきたことから、これまでの通知に加え、下記の点に留意の上、改めて制度の適切な運用に努められるよう、地方自治法第252条の17の5に基づき助言します。

なお、貴都道府県内の市区町村に対しても、本通知について周知方よろしくお願いいたします。

記

- 1 指定管理者制度については、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときに活用できる制度であり、個々の施設に対し、指定管理者制度を導入するかしないかを含め、幅広く地方公共団体の自主性に委ねる制度となっていること。
- 2 指定管理者制度は、公共サービスの水準の確保という要請を果たす最も適切なサービスの提供者を、議会の議決を経て指定するものであり、単なる価

格競争による入札とは異なるものであること。

- 3 指定管理者による管理が適切に行われているかどうかを定期的に見直す機会を設けるため、指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとしてとされている。この期間については、法令上具体の定めはないものであり、公の施設の適切かつ安定的な運営の要請も勘案し、各地方公共団体において、施設の設置目的や実情等を踏まえて指定期間を定めること。
- 4 指定管理者の指定の申請にあたっては、住民サービスを効果的、効率的に提供するため、サービスの提供者を民間事業者等から幅広く求めることに意義があり、複数の申請者に事業計画書を提出させることが望ましい。一方で、利用者や住民からの評価等を踏まえ同一事業者を再び指定している例もあり、各地方公共団体において施設の態様等に応じて適切に選定を行うこと。
- 5 指定管理者制度を活用した場合でも、住民の安全確保に十分に配慮するとともに、指定管理者との協定等には、施設の種別に応じた必要な体制に関する事項、リスク分担に関する事項、損害賠償責任保険等の加入に関する事項等の具体的な事項をあらかじめ盛り込むことが望ましいこと。
- 6 指定管理者が労働法令を遵守することは当然であり、指定管理者の選定にあたっては、指定管理者において労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がなされるよう、留意すること。
- 7 指定管理者の選定の際に情報管理体制のチェックを行うこと等により、個人情報適切に保護されるよう配慮すること。
- 8 指定期間が複数年度にわたり、かつ、地方公共団体から指定管理者に対して委託料を支出することが確実に見込まれる場合には、債務負担行為を設定すること。

資料編

【文書1】 担当課向け文書案

【文書2】 指定管理者向け文書案

【文書3】 訪問先への文書案

【別紙1】 指定管理者自己点検等に関する調査票

【別紙2】 担当課評価シート

【別紙3】 施設別評価シート

【文書 1】 担当課向け文書案

平成 24 年 10 月 10 日

担当課各位

(評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策 21
株式会社 邑計画事務所共同体

(印省略)

指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価
対象施設に係る資料ご提供のお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

当共同体は、本年度の「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」を受託いたしました。つきましては、「指定管理者関連書類調査」として、各対象施設に係る下記の資料について、ご提供いただきたく、お願い申し上げます。

また、各担当課にてご記入いただく「担当課評価シート」を準備いたしましたので、あわせて、ご記入・ご提出いただきますよう、重ねてお願い申し上げます。

なお、後日、「担当課評価シート」に基づき、施設の特性や運営状況、課題等について、お話を伺いにお邪魔させて頂くことを予定しておりますので、宜しく願いいたします。

— 記 —

1. ご提供いただきたい書類（複数年度分）
 - (1) 事業計画書
 - (2) 自主事業計画書（自主事業を実施している場合のみ）
 - (3) 収支予算書
 - (4) 協定書
 - (5) 事業報告書
 - (6) 収支決算書
 - (7) 自己評価表
 - (8) 設置者評価表
 - (9) 担当課評価シート（本書添付）

2. 各資料及び事前評価シートの受取り
市長公室行政経営課

3. 期限
平成 24 年 10 月 24 日（木）を目処にお願いいたします。

お問い合わせ先 (株)邑計画事務所・□□、□□ 電話：653-1058、FAX：653-1056

【文書2】指定管理者向け文書案

平成24年10月10日

指定管理者各位

(評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体

(印省略)

指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価 調査へのご協力のお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

当共同体は、本年度の盛岡市「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」を受託いたしました。また、本年度の評価対象として、盛岡市より貴事業所が選定されております。

つきましては、後日、当共同体の調査員が貴事業所を訪問して、ヒアリングを実施することを予定しております。それに先だって、お手数をおかけして大変恐縮ですが、『指定管理者自己点検等に関する調査票』にご記入いただき、平成24年10月24日（水）を目処に、担当課に提出下さりますよう、宜しくお願い致します。

お問い合わせ先 特定非営利活動法人政策21株式会社邑計画事務所共同体 電話：019-653-1058／邑計画事務所・□□、□□

【文書3】訪問先への文書案

平成24年10月*日

□□□□□□□□□□

長 様

(第三者評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体

(印省略)

指定管理者制度導入施設を対象とした第三者評価ヒアリング調査へのご協力をお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、本年度の「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」にあたり、「第三者ヒアリング調査」として、下記の期間、各施設訪問による調査を予定しております。

お忙しいところ、大変恐縮ですが、ご対応いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

なお、本件に関するご質問等は、下記お問い合わせ先までお願いいたします。

—記—

1. 実施時期

平成24年11月**日(*)～12月**日(*)

期間中に一施設あたり2時間程度の日程で実施

2. 場所

各施設事業本部事務所及び事業所事務所など

3. 訪問する調査員

共同体調査チーム各2名

4. ご準備いただきたい資料等(以下について該当するものがあれば用意願います)

事業計画書及び事業報告書(できれば過去3年間)、仕様書、自主事業計画書及び報告書、研修に関する記録、防災対策の標準書(手引き等)、事故に関する記録、補修・修繕が確認できる記録、苦情に関する記録、利用受付の手順等に関する書類、利用記録簿、利用案内等のパンフレット、利用者の苦情等に対応するルール関連書類、利用者会議の記録、評価改善が確認できる記録、個人情報取扱いルール、利用者満足の把握に関する取り組みの記録

お問い合わせ先 (株)邑計画事務所/□□・□□・□□

電話: 653-1058、FAX: 653-1056

【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票

指定管理者自己点検等に関する調査票

施設名			
指定管理者名			
記入者名		連絡先	

■自己点検の実施状況

番号	質問事項
1	自己点検に関する考え方や方針について、ご記入下さい。
2	自己点検の実施状況（時期、方法、実施項目など）について、ご記入下さい。
3	自己点検の結果及び活用状況について、その概要をご記入下さい。

■利用者満足度の把握状況

4	利用者満足度の把握に関する考え方や方針について、ご記入下さい。
5	利用者満足度の把握結果について、その概要をご記入下さい。

※関連資料がある場合には、ご提供願います。

【別紙2】担当課評価シート

担当課評価シート

施設名			
担当課名			
記入者		連絡先	

評価の視点	第三者評価			コメント	
	設問	個別評価（該当に○）			
		はい	いいえ		どちらとも いえない
1 管理体制	① 業務執行に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。				
	② 定期報告書は、期日までに提出されていますか。またその内容は必要事項が適切に記載されていましたか。				
2 施設・設備の維持管理状況	③ 施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者は、それに対してどのように対処しましたか。				
	④ 施設設備の維持・管理に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。				
3 施設の経営状況	⑤ 指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果がありましたか。ない場合、その理由はやむをえないものといえますか。				
4 サービスの向上	⑥ サービスや接遇に関して市民・利用者から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はどのように対処しましたか。				

	⑦ 指定管理者制度導入前と比較して、サービスが向上したと考えますか。				
5 個人情報 適正管理	⑧ 個人情報の取り扱いについて、市民・利用者から苦情や指摘を受けたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はそれにどのように対処しましたか。				
6 協働の視 点	⑨ 協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行われましたか。				
	⑩ 指定管理者との協働により事業を実施したり、課題を解決したりしたことがありますか。				
7 その他	⑪ 協定書に基づき、定期的な施設の巡回点検は行いましたか。				
	⑫ 設置者評価を実施しましたか。				
	⑬ 指定管理者における指定管理施設以外を含めた経営全体の状況については、良好なものとなっていますか。				

この施設の課題・問題点は何かと考えますか。	
この施設の特性に応じて評価すべき項目はどんなことと考えますか。	

【別紙3】施設別評価シート

施設別評価シート

施設名 指定管理者	
所在地	盛岡市
電話番号	019-
ホームページ	http://www.
施設の概要	
<p>●管理運営の面で優れている点 (S及びAA評価の点)</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点 (個別項目について)</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況 (調査結果の概要)</p>	
<p>●その他、特記事項 (調査員のコメント要旨など) (施設特性および指定管理者の運営の特徴など)</p>	