

平成 25 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 26 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..... | 20 |
| 1. 運営ノウハウ..... | 20 |
| 2. サービス提供の継続性..... | 20 |
| 3. 目標とマネジメント..... | 20 |
| 4. 協働の推進..... | 21 |
| 資料編..... | 24 |
| 【文書1】担当課向け文書案..... | 25 |
| 【文書2】指定管理者向け文書案..... | 26 |
| 【文書3】訪問先への文書案..... | 27 |
| 【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票..... | 28 |
| 【別紙2】担当課評価シート..... | 29 |
| 【別紙3】施設別評価シート..... | 31 |

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、平成20年度、平成23年度、平成24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、今後のより良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。

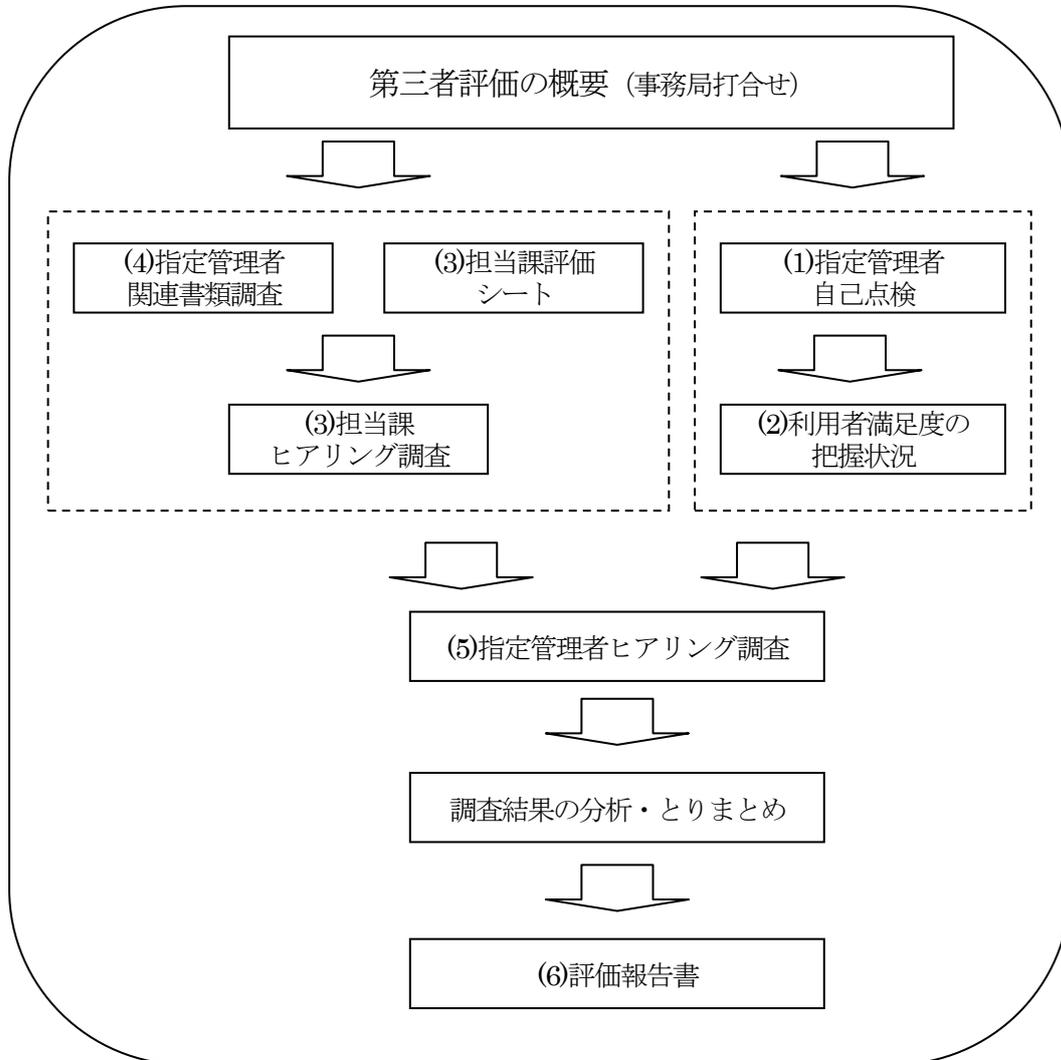
(6) 評価報告書

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、今後のより良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4施設である。

表一平成25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 | 盛岡市立築川老人福祉センター | (社福) 盛岡市社会福祉事業団 | 高齢者支援室 | 平成24年4月1日 ～ 平成27年3月31日 | 2施設一体管理 |
| 2 | 盛岡市立川目児童センター築川分室 | (社福) 盛岡市社会福祉事業団 | 児童福祉課 | | |
| 3 | 盛岡駅西口自転車等駐車場(東口駐車場を含む) | (株)FPホームサービス | 交通政策課 | 平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日 | |
| 4 | 盛岡ふれあい覆馬場プラザ | 青山地区まちづくり協議会 | 景観政策課 | 平成24年6月1日 ～ 平成27年3月31日 | |

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25年10月中旬 | 事務局打合せ | 盛岡市市長公室行政経営課 |
| 11月中旬 | 担当課からの資料借用 | 盛岡市市長公室行政経営課 |
| 11月28日 | 担当課ヒアリング調査 | 盛岡市役所 |
| 12月2日 | 担当課ヒアリング調査 | 盛岡市役所 |
| 12月16日 | 指定管理者ヒアリング調査 | 盛岡市内 |
| 12月17日 | 指定管理者ヒアリング調査 | 盛岡市内 |
| 12月26日 | 指定管理者ヒアリング調査 | 盛岡市内 |
| 平成26年1月～2月 | 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18日 | 調査結果各課照会 | 盛岡市市長公室行政経営課 |
| 2月21日 | 事務局打合せ | 盛岡市市長公室行政経営課 |
| 2月下旬 | 報告書案各課照会 | 盛岡市市長公室行政経営課 |
| 2月27日 | 報告書納品 | 盛岡市市長公室行政経営課 |

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4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、全体の傾向を見ると、項目別の評価はAA評価が最も多く44.0%を占め、S評価は19.0%、A評価が29.3%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20.0%を超えたところが2か所あった(築川老人福祉センター、川目児童センター築川分室)。また、AA評価が目立ち40.0%を超えたところが3施設であった(盛岡ふれあい覆馬場プラザ、盛岡駅西口自転車等駐輪場、築川老人福祉センター)。このうち、盛岡ふれあい覆馬場プラザでは、AA評価が55.2%を占めた。A評価について30.0%を占め、やや目立つ結果となった施設が2か所あった(川目児童センター築川分室、築川老人福祉センター)。

以上のように、各施設によってこのような差異はみられたものの、B評価は皆無であり、全体の評価として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、全職員に周知し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75.0%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、AA評価とA評価がそれぞれ50.0%を占めている。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、全ての施設でAA評価となっている。

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、75.0%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(4施設全てが、SまたはAA評価)。

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、75.0%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75.0%（S評価）みられ、残りの施設において、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。また、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いる。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（A及びS評価）。

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が行われている（AA及びS評価）。

また、各施設における自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致したものとなっている（AA及びS評価）。

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、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（A及びAA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、半数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いる（A及びAA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ている（A及びAA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、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（A及びAA評価）。

また、各施設において、苦情・指摘が全くない状況とされている（S評価）。

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（A及びAA評価）。

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、提出されている（AA評価）。

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・管理に関する担当課からの指導・指示が行われている。また、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。これらについては、それぞれS評価は1か所である。

なお、今回評価対象となった施設のうち、1か所のみ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会議における意見聴取、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（A及びAA評価）。

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されている。

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 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | % | 0.0 | 75.0 | 25.0 | 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 | 3 | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| | % | 18.8 | 62.5 | 18.8 | 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 | 5 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| | % | 41.7 | 50.0 | 8.3 | 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 | 2 | 7 | 0 | 0 | 3 | 16 |
| | % | 25.0 | 12.5 | 43.8 | 0.0 | 0.0 | 18.8 | 100.0 |
| (5) サービスの向上について（自主事業を含む） | 項目数 | 4 | 12 | 5 | 0 | 0 | 3 | 24 |
| | % | 16.7 | 50.0 | 20.8 | 0.0 | 0.0 | 12.5 | 100.0 |
| (6) 目標値の設定と達成度合いについて | 項目数 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | % | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 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 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| | % | 50.0 | 25.0 | 25.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| (8) 協働の視点について | 項目数 | 2 | 7 | 8 | 0 | 0 | 3 | 20 |
| | % | 10.0 | 35.0 | 40.0 | 0.0 | 0.0 | 15.0 | 100.0 |
| (9) 利用者アンケートについて | 項目数 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | % | 0.0 | 50.0 | 50.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 計 (29項目) | 項目数 | 22 | 51 | 34 | 0 | 0 | 9 | 116 |
| | % | 19.0 | 44.0 | 29.3 | 0.0 | 0.0 | 7.8 | 100.0 |

注1) 項目数は、(1)～(9)各区分について4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×4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、高齢者福祉施設、児童福祉施設、自転車等駐車場、歴史的な建造物を活用した交流施設であった。

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 |
|-------------------------|--------|-----------------|
| 盛岡市立築川老人福祉センター | 高齢者支援室 | (社福) 盛岡市社会福祉事業団 |
| 盛岡市立川目児童センター築川分室 | 児童福祉課 | (社福) 盛岡市社会福祉事業団 |
| 盛岡駅西口自転車等駐車場 (東口駐車場を含む) | 交通政策課 | (株) FPホームサービス |
| 盛岡ふれあい覆馬場プラザ | 景観政策課 | 青山地区まちづくり協議会 |

(1) 高齢者福祉施設および児童福祉施設における管理運営の傾向

2つの福祉施設の運営は、専門性の高い社会福祉法人が指定管理者となっている。

いずれの施設に関しても、類似施設の運営実績を持つことから、計画や事業実施、目標設定やモニタリング、施設管理者や担当者に対する教育訓練など、独自に蓄積したノウハウを活かした安定感のある運営状況となっている。運営に携わる人材に関しては、地域在住の関連業務経験者を配置するなど、地域密着型の運営体制をとっている点も特筆すべき点である。

人口規模が限られ、中心市街地から離れた立地条件であることを前提に、強いて言えば、「地域特性を活かしたユニークな事業への挑戦」を今後期待する方向性として挙げたい。限られたスタッフと予算の中でも、この地域ならではの事業の展開について、さらに指定管理者が力を発揮することを期待したい。また、高齢者と児童が同一施設内で活動を行うことが出来る施設の特徴を活かし、世代間交流の取り組みを行っていくことで、地域全体を巻き込んだ事業展開が期待される。

(2) 自転車等駐車場における管理運営の傾向

盛岡駅西口自転車等駐車場は、以前より東口駐輪場の運営に携わってきた民間企業が、現在、指定管理者として一体的に運営している状況である。これまで東口で蓄積してきた運営ノウハウと経験を積んだスタッフが業務に携わっていることによって、効率的でかつ安定した運営となっている。

また、周辺地域における放置自転車を減らすため、地域の振興組織と連携した活動も行っており、企業の社会貢献活動としての事業参入という性格を有する運営となっている。今後、西口と東口の設備が統一されることから、一体的な運営の強みを活かし、利用者の利便性向上が図られることが期待される。さらに、施設の特長(定期券を発行していること、道路下にあることによる風雨の影響が少ないこと、盗難の心配が無いこと、バイクを駐車できること)を市民にアピールし、認知度を向上させるとともに、交通機関との連携を強化することにより、さらに利用者を増加させることができると期待される。

(3) 歴史的な建造物を活用した交流施設における管理運営の傾向

交流施設の運営にあたっては、地域の協議会組織が指定管理者となっている。協議会にとっては初めての経験ながら、日常の業務のための経験豊かなスタッフを配置し、所管課の支援を受けながら、地域密着型の事業運営が行われている。

初年度は、一部に過大な計画があったことから、二年目は事務局で運営可能な適正規模に修正して事業が実施されており、マネジメントサイクルが機能している。

歴史性があり、地域のシンボルといえる施設の特性と地域組織の強みを活かし、今後さらに創意工夫に富んだ運営が期待される。

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 | 盛岡市立築川老人福祉センター |
| 指定管理者 | (社福) 盛岡市社会福祉事業団 |
| 所在地 | 盛岡市川目 10-78-1 |
| 電話番号 | 019-622-0742 |
| ホームページ | http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/fukushi/roujin/014233.html |
| 施設の概要 | 高齢者福祉施設 |
| <p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設・設備に起因する事故が起こっていない。当施設は、バリアフリー構造となっており、利用する高齢者にとって安全な施設となっている点も良かったと思われる。また、利用者要望から近隣に安全確保のための信号機を設置するなどの取り組みを行っている。</p> <p>S：施設設備について利用者や地域住民からの苦情はない。苦情対応マニュアルがあり、社会福祉事業団との連携体制も図られている。</p> <p>S：会計処理が適切に行われている。これは、社会福祉事業団本部が一括で処理を行っていることが要因として考えられる。長年盛岡市の福祉施設の管理委託を行ってきた経緯があり、その経験と実績から運営がスムーズに行われる。</p> | |
| <p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>併設している川目児童センター築川分室との連携をさらに図り、現在取り組んでいる世代間交流事業の拡充を行うことにより、地区全体の地域福祉活動の活性化を目指すことが期待される。</p> <p>また、遠隔地の利用者の移動手段確保を目指すことにより、より利用者が増加することを目指すことを期待する。</p> | |
| <p>●利用者満足の把握について</p> <p>福祉推進会、川目小学校校長、利用者サークル団体代表者、民生委員等が参画する運営委員会において、利用者の意見を収集しているとともに、日常的な利用者とのやりとりから満足度状況の把握に努めている。また、利用者団体からは常時意見を収集している。利用者からのご意見箱を設置しているが、高齢者からの声はない。</p> | |
| <p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>利用上の課題として、運営委員会の中で指摘されているのは、移動手段の確保についてであった。対象地区が広範囲になっているため、タクシーの相乗りや市の運営によるバス運行の要望が出ているとのことであるが、現状では改善されていない。今後、検討が必要と思われる。</p> <p>また、健康教室には、東山1丁目や中野地区などからの利用者があり、今後、サークルになれば利用を認めるとしている。すでにサークルとして活動している囲碁の会には、周辺地域からの参加者がある。地域密着であると同時に、周辺地域からの利用も見られる施設と言える。</p> | |

NO.2

| | |
|---|---|
| 施設名 | 盛岡市立川目児童センター築川分室 |
| 指定管理者 | (社福) 盛岡市社会福祉事業団 |
| 所在地 | 盛岡市川目 10-78-1 |
| 電話番号 | 019-622-0742 |
| ホームページ | http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/kosodate/jidou/008353.html |
| 施設の概要 | 児童福祉施設 |
| <p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：管理体制として適切な人員配置となっている。児童数数が少ないこともあるが、児童担当者はマンツーマンで個別の対応を行うことが出来ている。また、夏休みは臨時厚生員を配置して対応している。</p> <p>S：会計処理が適切に行われている。これは、社会福祉事業団本部が一括で処理を行っていることが要因として考えられる。長年盛岡市の福祉施設の管理委託を行ってきた経緯があり、その経験と実績から運営がスムーズに行われる。</p> <p>AA：子どもボランティア育成支援など、行事への手伝い、花壇づくり、野菜作り活動を行っており、地域からの参加がある。また、これらの事業は併設している築川老人福祉センター利用者と一緒に活動しているものもあり、世代間交流が図られている。</p> | |
| <p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>併設している築川老人福祉センターとの連携をさらに図り、現在取り組んでいる世代間交流事業の拡充を行うことにより、地区全体の地域福祉活動の活性化を目指すことが期待される。</p> <p>少子高齢化の影響により、今後さらに利用児童が減少してくることが予測されるため、児童の家族や地域住民等の利用促進を図り、地域に開かれた施設を目指すことを期待したい。</p> | |
| <p>●利用者満足度の把握について</p> <p>利用者（保護者）との日常的な交流の中で、満足状況の把握に努めているところだが、アンケート調査などの実施は、今後の課題となっている。</p> | |
| <p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>放課後の利用となっているが、遠距離のスクールバスを利用している場合は帰りの時間が早いため、利用時間が限られている場合がある。築川地区まちづくり座談会では、バスの時間帯がまちまちなので、調整できないだろうかという声があったものの、現実問題としてバス会社の対応は困難な状況にあるということであった。</p> | |

NO.3

| | |
|--|---|
| 施設名 | 盛岡駅西口自転車等駐車場（東口駐車場を含む） |
| 指定管理者 | （株）FPホームサービス |
| 所在地 | 盛岡市盛岡駅西通1丁目138 |
| 電話番号 | 019-622-0972 |
| ホームページ | https://www.city.morioka.iwate.jp/douro_kotsu/cycle/003184.html |
| 施設の概要 | 自転車等駐車場施設 |
| <p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：情報発信は有効な手立てが取られている。地域のお祭りやイベントと連携しPRを行っている。宣伝用ティッシュの配布も行っている。駅前探偵団というラジオ番組に出演している。また、毎年3月には新聞広告を掲載し、学生の利用者増を目指している。</p> <p>S：自主事業を展開することにより、利用者増が図られている。2時間駐輪無料の事業を行い、利用者が増加した。この事業は市議会の承認が必要であったため、担当課と協議を重ね数年掛けて実現した経緯があり、このことは担当課との協働ということで評価ができる。</p> <p>AA：職員の配置と研修に関しては評価ができるものとなっている。駅前駐輪場も同一指定管理者であるため、職員の連帯が図られていることと、駅前駐輪場のノウハウが蓄積出来ており、そのノウハウを西口駐輪場にも適用することができたことは大きかった。</p> | |
| <p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>今後、西口と東口の設備が統一されることから、一体的な運営の強みを活かし、利用者の利便性向上が図られることが期待される。さらに、施設の特長（定期券を発行していること、道路下にあることによる風雨の影響が少ないこと、盗難の心配が無いこと、バイクを駐車できること）を市民にアピールし、交通機関との連携を強化することにより、さらに利用者を増加させることができると期待される。</p> | |
| <p>●利用者満足の把握について</p> <p>回数券・定期券を購入する際に聞き取り方式でアンケート調査を行っている。内容は、施設の認知度や施設利用に至った経緯等である。その他、詰め所の前に投書箱を設置し顧客満足度向上のためのアンケートも実施している。また、学校への普及啓発に係るポスター・チラシを配布している。</p> | |
| <p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>駅前駐輪場は、指定管理導入前からの市直営からのスタッフも多く、スムーズに指定管理に移行することができた。また、西口駐輪場のスタッフに対しても、駅前駐輪場のノウハウも伝えることができた。</p> <p>（株）FPホームサービスとしては、駅前東口振興会の会員でもあった。不動産業者として、管理を行うということを業務として行ってきただけでもあり事業に応募を行った。また企業としての社会貢献としての側面もある。これまでハウスメーカーとしての営業経験（ポスター・チラシの配布、ティッシュ配り）は、民間ならではの視点だと言える。</p> | |

NO.4

| | |
|--|---|
| 施設名 | 盛岡ふれあい覆馬場プラザ |
| 指定管理者 | 青山地区まちづくり協議会 |
| 所在地 | 盛岡市青山2丁目6-8 |
| 電話番号 | 019-643-3088 |
| ホームページ | http://aoyamaakarenga.jp/akarenga/ |
| 施設の概要 | 歴史的建造物を活かした交流施設 |
| <p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：利用申込手順については工夫が図れている。利用者に対し公平性を確保するために、平成25年11月から、予約は利用したい日の2ヶ月前からとし、電話予約ではなく窓口での申込みのみとしている。</p> <p>S：担当課との間で施設運営に関して協働で取り組んでいる。青山地区まちづくり協議会は自治組織であったため、施設管理業務を行うことは初めてであった。担当課は指定管理導入前から導入後も協議事項（維持管理や運営に係る協議マニュアル）を作成し、指導や指示を行った。結果として、指定管理者に自主性が芽生え、運営面や経営面での向上が図られた。</p> <p>AA：自主事業は、地域住民を巻き込んだイベントを開催している。また、今後様々事業を展開していく可能性がある。現在は朝市やレンガ祭り等のイベントを定期的に行っているが、若者がアニメや漫画のキャラクターに仮装しての写真撮影会等で利用するケースもあり、歴史を感じさせる建物として様々な利活用が望まれる。</p> | |
| <p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域住民組織という点を活かし、より活発な自主事業を行うことを期待したい。例えば、商店街、子供会、老人会等の組織と連携することで行うことができる事業もある。また、歴史を感じることができる建物の特徴を活かし、地域の歴史を知る勉強会、各種イベントの開催等を行うことも期待できる。さらには、市の市民協働推進課と連携し、地域コミュニティ活動の拠点として位置づけることで、福祉・教育分野の取り組みも行うことが可能となるだろう。</p> | |
| <p>●利用者満足の把握について</p> <p>日々の利用者に対して意見書を設けて、意見を把握すると共に、日々の対応でも意見を把握している。また、自主事業の朝市でもアンケートを実施している。</p> | |
| <p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>盛岡市の担当部署として、施設の経営や維持管理や運営に関しては所管課の景観政策課となっている。一方で、市民活動として組織のサポートは市民協働推進課が担当しており、役割分担が図られている。</p> <p>利用者数は増加傾向であり、特に冬期のテニス利用者が多い。市内に屋根のある運動施設はそれほど多くないため、今後も周知徹底や利用促進を図ることで利用者増を見込むことができる。</p> <p>指定管理者制度は、来年度が最終年となるため、より利用者に満足を得られて頂くための事業を展開していきたいと考えている。特に、当施設の歴史に着目した勉強会や研修会を開催し、地域住民に施設を理解して頂きたいとしている。</p> | |

第3章 今後に向けた課題

本調査の対象は、地域の協議会組織（以下、協議会）、運営ノウハウを蓄積した社会福祉法人（以下、社福法人）、類似施設の運営に携わってきた民間企業が、それぞれの指定管理者となっている施設であった。

これらは、組織形態や法人格は異なっているものの、それぞれの組織が有する専門性や技術力などを活かし、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して、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。

本報告では、協議会、社福法人、民間企業、3者の長短を比較し、とくに指定管理者制度導入によるメリット、サービスの質の向上などの観点から、今後の課題を検討する。

1. 運営ノウハウ

最も運営ノウハウの蓄積を有するのは、社福法人であった。類似施設の運営に長く携わってきた経緯があることから、計画と実行、目標の設定と評価、モニタリングの実施と計画の修正、運営スタッフを対象とした研修会の実施など、いずれの面においても歴史的な取り組みを背景に群を抜いている。これらの強みを活かしつつ、地域に密着し、特性を活かした施設運営の継続、展開が今後の課題といえる。

民間企業においては、当初より地域貢献の一環としての事業参入と思われるが、これまでの経験から運営のノウハウ蓄積し、より一層利便性向上を目指した事業運営が求められている。

協議会は、施設運営は初めての経験だが、他の分野での社会人経験を有するスタッフをそろえ、所管課の支援や指導を受けながら事業運営に携わっている。地域密着型の施設として、運営の経験を積むことで、施設の特性を活かし利活用を促進することが課題となっている。

2. サービス提供の継続性

サービス提供および管理運営に関する継続性の確保は、利便性の向上の前提となる重要な課題である。運営に当たる人材の確保とスキルアップ、自主事業の展開による利用促進など、施設の特性に応じて継続性の確保に向けた取り組みが必要とされる。

この点に関して、社福法人と民間企業においては、人材の確保面および自主事業の計画と実施など、いずれも安定的な側面を有しており、取り組み方向次第ではあるが、継続的な事業展開が可能な状況にあるといえるだろう。

しかし、協議会については、限られた人材による業務となっており、事業の広がりに伴う人材確保や養成など、組織の脆弱性を補うことが必要とされる。サービス提供内容の「新規性」に着目すれば、新たなタイプの交流施設の運営に携わる協議会は、様々な新しいサービスの提供や事業運営について、可能性を持っているといえよう。

3. 目標とマネジメント

目標の設定に関しては、一般に、定量的な目標設定は民間企業においては日常的であり、定性的なものは社福法人において事業所の行動規範として示されていることが多いと思われる。これに対して、協議会組織においては、目標設定およびマネジメントが不慣れなものといえるだろう。

管理運営や自主事業について、目標を設定し評価や改善を図ることは重要であり、そのためには、有効かつ現実的な目標の設定が望まれる。また、設定した目標にもとづく評価を行い、管理運営の改善に役立てることが必要とされる。その際、各施設において管理者の設定した目標が、数値化できない場合、実質的な目標となっている場合もあり、注意を要する。

4. 協働の推進

本調査の対象施設は、高齢者および児童向けの福祉施設、自転車等駐車場、歴史的な建造物を活用した交流施設と、幅広い機能を持つものであった。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る企業などの可能性もある。

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。実際、協議会の運営に当たっては所管課との連携が確認された。また、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せるためには、地域や企業との協働の視点も欠かせなく、歴史的な建造物を活用した交流施設の場合、施設の性格上、さらなる連携の可能性を秘めていると思われる。

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。協議会、社福法人、民間企業、3者を比較した場合、組織の性格よりは運営する施設の性格による違いが大きく、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、実際には所管課の考え方にかかっているといえよう。指定管理者の柔軟な行動を促すように、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25年11月*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25年11月*日（*）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25年11月*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25年11月*日(*)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25年11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25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 | |
| ●管理運営の面で優れている点 (S及びAA評価の点) | |
| ●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) | |
| ●利用者意向の把握と運営への反映状況 (調査結果の概要) | |
| ●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) | |