

## 6. 評価委員会の総括的意見

### (1) 施設の管理について

- 株式会社は利益追求が本来の目的であるが、指定管理者制度における事業者の役割はコミュニティビジネス※に近い形態も見られ、利益を出しすぎず、また収支がマイナスにもならないという微妙なバランスを求めざるを得ない。そのような観点から、サービスや安心・安全の品質を低下させずに、利用者の満足度を高めることができるよう、指定管理委託料のあり方も今後検討する必要があると思われる。

(※コミュニティビジネス：市民が主体となって、地域が抱える課題をビジネスの手法により解決し、またコミュニティの再生を通じて、その活動の利益を地域に還元するという事業のことの総称)

- 指定管理者制度の効果としては、行政以外の視点から、きめ細やかで、かつ迅速な利用者要望への対応と、行政の枠に縛られない自由な発想の運営への活用により、施設の魅力向上を図る点であり、この取組みを伸ばすことが重要である。一方、コスト削減のため、本来配置すべき要員を抑制するなど無理な管理体制を強いることが起こる可能性もある。そのため、行政が運営の指針を明確に示した上で、指定管理者と十分に協議し、制度の効果が活かされる事業計画の策定を求め、その運営状況を常に確認していくことが肝要である。
- 利用者満足度を向上させるためには、人的要因に負うところが大きい。このような観点から、適切な人材の確保と育成に積極的に取り組み、全職員が高い意欲と能力を持ち、様々なアイデアを創出することができる指定管理者となることを望む。
- 同一の指定管理者が複数の類似施設を管理する場合において、各施設の地域性などの特性を十分に考慮しながら、事業計画を策定することが重要である。

## (2) 評価について

- 評価する者は、行政が指定管理者に何を望んだのかを把握し、その上で運営の実態を確認し、指定管理者へのヒアリングを行うことが必要である。一連の評価作業を円滑に進めるためには、行政と指定管理者との協力関係が重要である。また、指定管理者が、民間らしい自由な発想を行い、それを具体化している度合いを測ることも重要である。
- 指定管理者制度を健全に進めるにあたって、区と指定管理者の間には、適度な緊張関係を保つことが不可欠である。そのためにも定期的な評価は有効であり、今後も評価作業が適切に実施できるよう、資料の作り方やヒアリングの実施方法の改善策を毎年度検討することも重要である。
- 評価にあたっては、まず指定管理者の管理運営に対する理念や考え方を把握することが重要であり、そのためにプレゼンテーションの機会を設けるなど、更なるヒアリングの機会の充実を検討されたい。
- 同一の指定管理者が受託している複数の類似施設を各々評価する際、各施設の経営や運営の方向性、理念等が似通っていることから判断に迷う場合がある。施設の特性を考慮した上で評価をする必要があるため、各施設の設置目的とその成果を明確に資料へ表現できるよう検討されたい。
- 指定管理者に対しては、評価結果の報告に併せて、区からも改善策を提案してその実行を促すなど、運営管理の改善のためのツールとして、この評価制度を有効に活用していくことが重要である。