

指定管理者制度導入施設のモニタリングの見直しに向けた サウンディング型市場調査の結果概要を公表します。

指定管理者制度の運用にあたり、指定管理施設に対するモニタリング（履行状況の確認・評価など）の見直しをより実効性のあるものとするため、民間事業者等の皆様との直接対話を行う「サウンディング型市場調査」を実施いたしましたので、その結果の概要を公表します。

1 実施経過

令和元年10月7日（月）	実施要領の公表
令和元年10月28日（月） ～11月1日（金）	対話の実施 【参加団体：7団体】

2 調査内容

（1）指定管理者制度概要

地方自治体が設置する公の施設について、株式会社やNPO法人を含む「法人その他の団体」に対し、その管理運営を委任する制度（地方自治法第244条の2）

（2）導入施設数

154施設（平成31年4月1日現在）

（3）主な対話内容

- 1 モニタリングにおいて、より評価すべき事項について
- 2 見直し案に対する指定管理者側の負担感について
- 3 その他モニタリングの実施方法等に対する意見について

3 結果概要

別紙のとおり

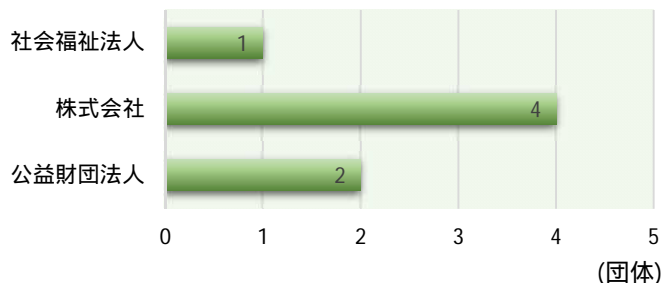
4 今後の予定

今回のサウンディング型市場調査の結果を踏まえ、指定管理施設における更なる市民サービスの向上や施設の活性化などを図るため、指定管理者制度の運用方法の見直しを進めてまいります。

サウンディング型市場調査 対話結果

サウンディング型市場調査に御参加いただいた皆様から、各対話項目について、主に次のような御意見を頂戴しました。

1 参加団体の属性について（全7団体）



2 モニタリングにおいて、より評価すべき事項について

提案内容を超える管理運営に対する評価について

提案時に盛り込まなかった内容であっても、施設のサービスを向上させるために取り組んでいることもある。（主に管理・事業について）総合評価に当たっては、定量的な評価に加えて、加点要素を加味できるような仕組みをお願いしたい。

利益の還元の評価について

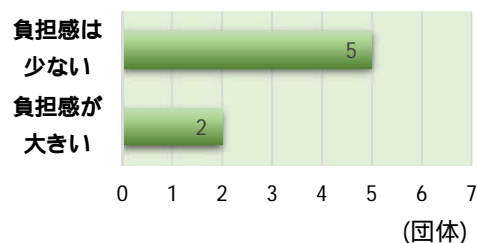
利益の還元については、「当期の指定管理業務で生じた利益によるもの」と「団体の他事業の利益や経年的な積立を原資とするもの」（CSR的なもの）を区分して評価すべきである。

利益の還元は、前倒して実施することでより効果が高まるものもあるため、単に金額だけで評価するのではなく、内容や時期も勘案すべきである。

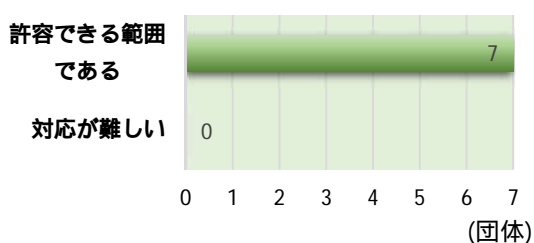
3 見直し案に対する指定管理者側の負担感について

(1) チェックリストに基づく市の検査について

検査の負担感について



検査への協力について



主な意見

指定管理者が行うセルフチェックについて

現在指定管理を受けている施設については、自社内でのダブルチェックに加えて、JV企業間でのトリプルチェックを行っている。

協定・仕様に基づくチェックリストを作成しセルフモニタリングを行っており、求めに応じて提出は可能である。

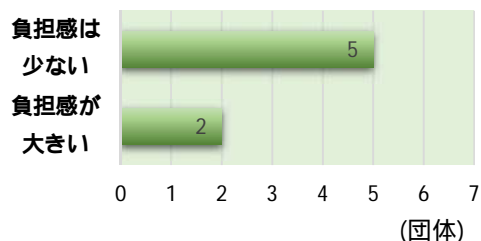
検査実施に当たっての配慮について

今回示されている見直し案については、モニタリングというよりも監査としての色合いが強いように見える。モニタリングとして実施する以上は、今回の取組が運営改善の機運となるような仕組みとしていただきたい。

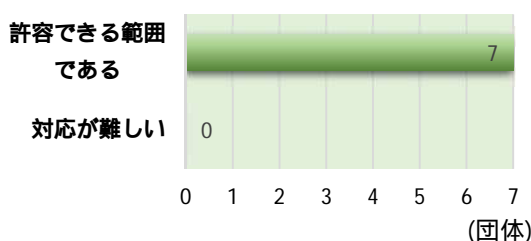
他自治体では、ここまで踏み込むものはあまり見ない。社内の仕組みとして毎月のセルフチェックをしているため、その結果を報告するような手法が一般的である。チェックの趣旨は理解できるものの、企業ノウハウの流出につながらないように配慮してほしい。

(2) 会計経理に関する検査について

検査の負担感について



検査への協力について



主な意見

検査の実効性を高めるための配慮・工夫について

会計経理に対する社内のチェック体制を確認することも有効である。ダブルチェックの体制になっていない場合は、その体制を構築してもらうことは問題ないと考えている。

施設内で会計経理が完結している場合などでは、経理の計上誤りが発生するリスクが大きいため、ダブルチェックの体制を持つことが適正な会計・経理に非常に有効だと考えている。

現状の案では、執行額の大きいものを対象としているが、場合によっては、執行額の小さいものの方が、管理が不完全になっている可能性もある。執行額の大きいものを調査することが一概に有効であるとは言えない。

検査の負担を減らすための配慮・工夫について

対応できないものではないが、負担感はある。確認の対象を明確にするなどのことが必要ではないか。

複数の施設を管理しているため、実施時期をずらすなどの配慮が必要である。

本社管理経費については個別に支出を伴うものではないため内訳を提示しにくい。精算経費ではないので調査対象にならなければ問題ないが、この点をご理解頂きたい。

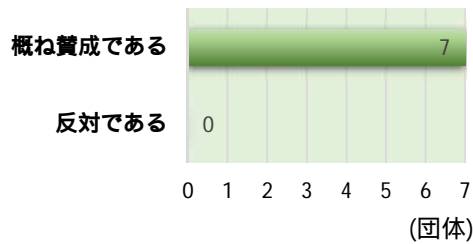
実地検査については、可能な範囲で予告とスケジュール調整をお願いしたい。また、指定管理者監査や出資・財政援助団体への実施される年度については、モニタリングの負担軽減をお願いしたい。

団体の規模によっては、作業量的に確認が難しい事態は起こると思う。ある程度柔軟に解釈できる仕組みを検討していただきたい。

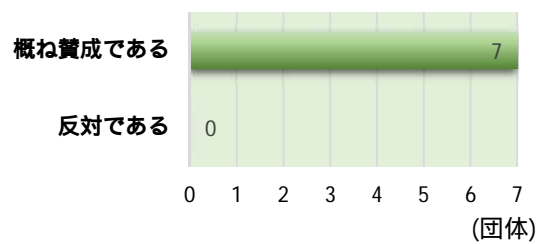
構成団体ごとに経理規定は異なるため、同一の指定管理施設であっても、統一的な取扱いをすることは難しい。

(3) 新しいモニタリングシートの仕組みについて

総合評価の導入について



選考委員による実地調査について



主な意見

指定管理者選考委員による現地調査について

選考委員に対して指定管理者自身が説明する機会が必要であると感じている。

現状では、選考委員と顔を合わせる機会がないため、是非とも、施設の様子を知ってほしいと考えている。利用者がいる時間帯であっても、受入れに特に問題はない。

紙の資料では全てを伝えきれない部分もあるので、委員の現地確認は賛成である。繁忙期を除いたタイミングであれば受入れに問題はない。

モニタリングの実施方法の統一について

選考委員によるモニタリングの実施時期及び評価指標の具体的例示について、統一的な考え方を示してほしい。

同種の項目であっても、施設所管課によって報告を求める内容に差がある事例がある。ある程度内容の統一をお願いしたい。

管理している施設の性質上、モニタリングシート中になじまない表現があるため、適宜変更できるようにしていただきたい。

利用者満足度の評価について

満足度調査について、指定管理者と関係ない事由による不満足などもあり管理者としての評価が現れにくい場合がある。指定期間中の設問の固定などが必要だと考えている。

利用者満足度については、調査項目の設定により結果が大きく変化する。団体の評価や他社との比較検討においては、目標値の修正など取扱いの公平性に留意してほしい。

収支状況に対する評価について

収支がマイナスの時に一律で評価が悪くなる仕組みは避けてほしい。

法定事項等の評価基準について

法令遵守等の項目については、「非常に良い」という評価の基準が曖昧になりやすい。

法令順守や危機管理などは「大変良くできている」と評価される取組が想定しにくい。「基準を満たすこと」のみを確認すればいいのではないか。

4 その他モニタリングの実施方法等に対する意見について

指定管理者と市の関係性について

指定管理者の再公募が進み、指定管理料が削減されていくなど、制度への疲弊を感じている。人件費の高騰などにより、経費は増加傾向である。指定管理者としては、市が自由度を広く認め指定管理者が儲けられる仕組みを構築し、生じた利益の一部を施設修繕などに還元していくことが、一つの解決策であると考えている。

所管課の職員が施設を訪れる機会は、年に数回程度である。より良い管理運営を行うためにも、施設担当の職員に施設のことをより知ってほしいという思いがある。

指定管理者の管理意欲について

福祉施設の管理をしているため、成果指標の設定は、量的に評価するのではなく質で評価してほしい。また、法改正等の影響も多く受けるため、当初に設定した指標の目標値が実態と乖離することもある。正しく評価することが、職員のモチベーションにもつながると思うので是非お願いしたい。

今回のモニタリング見直し案は、正確な評価につながるものであるため、全体としては賛成である。モニタリングの精度が高まり、次期公募のインセンティブになるのであれば、事業者としても意欲をもって取り組みやすい。

現指定管理者へのインセンティブの在り方について

指定管理導入から16年が経過し、民間事業者としても既存の管理施設を守りに行く傾向が強い。実績評価の導入は、新規参入事業者からすると参入障壁になる。

一方で、更新制度の導入は、同種のインセンティブではあるものの、安定的な事業継続ができることや、募集時は対等に競えることにより、参入障壁にはなりにくいと考えている。

現指定管理者のインセンティブとしては、現期間の評価値に応じ、次の期間を非公募により選定するなど、指定管理者のモチベーションを高める施策も効果的である。（3期目は公募選定）
次期への継続が期待できることにより事業者も投資しやすい環境となり、サービス向上にも繋がる。

指定管理期間の見直しや指定管理の更新について、継続雇用などの面から経営が安定し市民サービスの向上にもつながることから導入を検討してほしい。

選考委員の任期について

選考委員の任期について、施設の管理運営に対して様々な視点から意見を頂戴するためにも、5年程度（指定管理者の指定とモニタリングを一対として）で更新される仕組みが望ましいのではないかと。