

平成28年7月13日

守谷市議会議長 殿

委員長： 高梨 恭子 印  
報告者： 堤 茂信 印

## 総務教育常任委員会視察・研修報告

標記の件について、次のとおり実施したので報告します。

視察・研修日	平成28年7月13日（水）
視察・研修場所	神奈川県藤沢市役所 新館7階
視察・研修項目	指定管理者制度における第三者評価の導入について
参加者	守谷市側 総務部 須賀部長、議会事務局 山崎係長 守谷市議会総務教育常任委員会 高梨（恭）委員長、 松丸委員、佐藤（弘）委員、堤委員、砂川委員
	相手側 行政総務課 和田課長、横田主幹、串田課長補佐、井沢主査、 青島担当、議会事務局 寺田課長、佐藤担当
視察・研修目的	藤沢市では「藤沢市公の施設指定管理者評価委員会の設置に関する規定」に基づき設置された評価委員会が対象施設すべての評価を行うものとしている。それら先進的な取り組みについて理解を深め、守谷市の指定管理者制度における第三者評価の参考とする。
視察・研修内容	指定管理者制度における第三者評価の導入について執行部より説明を受け、質疑応答により理解を深める。
視察・研修総括 (今後の取組み等)	藤沢市では、指定管理者の多くに市の出資団体（NPO法人）を採択することで、指定管理に移行した時の地域連携や地域活性化を担保している。また、それが妥当であるかを評価するためにも第三者評価を積極的に採用している背景がある。そのような指定管理のあり方については、守谷市としても一考に値する。

## 視察・研修内容

### 【概要】

- ・藤沢市…神奈川県海側に位置する。69.57km<sup>2</sup>（守谷市の約2倍）。  
人口約42.6万人（守谷市の6.5倍）。  
主な特産品は、湘南しらす、たたみいわし、ぶどう等。

### 1. 藤沢市における指定管理者第三者評価について

#### (1) 実施要領策定に至る経緯について

- ・平成22年度から平成26年度までに、第三者評価については指定管理者制度を導入したすべての施設において実施されてきたが、「事務の効率性と評価の視点の統一性」が課題となったことから、実施要領を策定しそれに沿った第三者評価を実施することとなった。

#### (2) 目的について

- ・指定管理者制度を導入した施設の管理運営状況について、第三者の視点により評価を実施することで、管理運営サービスの質の向上を行うことを目的としている。

#### (3) 対象施設について

- ・指定管理者制度を導入している全施設14種102施設。
- ・実施時期は指定管理期間の中間年としている。通常5年契約なので契約3年目に実施している。

#### (4) 評価委員会の構成について

- ・外部委員4～6人程度（市民、学識経験者、財務専門家、労務専門家、専門的知見を有する者等＋市職員2人（総務部長、行政総務課長等）。

#### (5) 評価項目について

- ・指定管理者の管理運営サービスの質及び指定管理者としての適格性について、次の6区分ごとに4段階評価（S, A, B, C）を行う。

##### ① 基本的要件・適格性に関する評価

…指定管理者制度への理解、法令順守、財務状況等

##### ② 施設の管理運営、施設の効用の発揮に関する評価

…人員体制、施設利用の促進、平等な利用の確保等

##### ③ 安全対策及び危機管理に関する評価

…安全対策（防犯、防災等）、緊急時の対応等

##### ④ 利用者視点に関する評価

…利用者アンケート収集の適切性、利用者アンケートの結果等

⑤ 施設経営に関する評価

…適切な執行、効率的な運営、施設・利用者への還元等

⑥ 特定項目に関する評価

…地域との連携、自主事業、市の求める事項等

(5) 評価手順について

・評価者が評価を行う手順は次の通り。

① 評価資料集の事前閲覧

② 事務局に事前確認事項の送信

③ 指定管理者等とのヒヤリング、仮評価（評価委員会）

④ 視察（評価委員会）

⑤ 各評価者の評価確定（評価委員会）

⑥ 評価委員会としての評価の確定

(6) 評価結果の活用について

・第三者評価委員会の評価については公表すると共に、評価における指摘事項については、施設所管課におけるモニタリング等により対応状況を定期的に確認すると共に、次期指定管理者選定時の募集要項等の作成時に活用する。

(7) モニタリングについて

・指定管理者は四半期毎、市は半期毎にそれぞれモニタリングシートに基づき、モニタリングを実施している。

(8) 今後の課題について

- ・平成27年度の評価委員会において、第三者評価の実施時期については期間中2回（2年目と4年目）実施した方がより実効性が増すとの意見があった。
- ・所管する課が同じ複数施設の評価年度が同年になった場合、当該所管課の業務量が膨大になり、通常業務に支障が出る。

2. 質疑応答

Q) 指定管理14施設中2施設が公募との説明であったが、他施設は指名か。

A) 藤沢市の特徴としては、市の施設の効能を高めるという視点で市の出資団体（NPO法人）が受けていることが多い。

Q) 利用者の評価はどう反映させているか。

A) 年1回以上の利用者アンケートを行うことを義務付けている。

Q) 指定管理者と市のモニタリング結果が異なる場合はどうしているか。

A) 指定管理者と市のモニタリング結果が乖離した場合は、定例ミーティング（月1回）で改善に向けて話し合っている。

Q) 5年管理期間での3年目の第三者評価では、評価結果が残り2年しか生かせない。そういう意味ではもう少し前倒しで行っても良いのではないか。

A) 2年目と4年目に行くべき、との学識経験者からの指摘もあり、今後の課題となっている。

Q) 仮に指定管理を始めた当初に重大事案があった場合は、どのような対応を取っているか。

A) 毎月のミーティングの中で改善指導して行くが、指定の取り消しまでの強い措置も取れるようになっている。但し、実際に指定取り消しに及ぶような事案はない。

Q) 労働会館について1-2期目は公募、3期目は非公募でアクティオが指定管理を受けているが、何か理由はあるか。

A) 3期目は施設の工事があり、工事期間中含めてそれまでの業者を変えるのは得策ではないとの考えがあった。

Q) 直営で開館時間が伸びると管理費が上がるが、指定管理では全体コストが変わらない場合が多いと思うが本質的な原因は何か。

A) やはり指定管理者の方が賃金が安いという面は否めないと思う。

Q) 藤沢市の指定管理は、指定管理者に財団、社福等を使うことで社会性のバランスが良いと思う。株式会社に指定管理を任せると利益追求になるので、地域連携や地域活性化という面でリスクがある。その点はどうか。

A) 公益認定を取っている財団法人としての安定感はあると思うが、株式会社と比較すると経済性という面では負ける部分があると思う。それらバランスを見ながら必要最低限のサービスを担保しつつ進めていくべきと考えている。

Q) 指定管理に移した場合と市で行った場合の人工はどのようなイメージか。

A) 人数に関しては調べたことはないが、市職員は1名900万で考えている。指定管理では半分くらいではないか。

Q) 藤沢市では、図書館運営について指定管理を導入していないのか。

A) 藤沢市内には全部で4図書館があるが、中央図書館は今後も直営でやってくつもり。他2館はNPO法人に業務委託している。貸出件数日本一が藤沢市

の自慢の一つで、その文化を継承するためにも民間運営は困るとの声もあって直営でやっていくことを考えている。現在図書館運営を委託しているNPO法人はそれまでの図書館運営に携わってきた人達で構成されている。

Q) 図書館運営を委託しているNPO法人立ち上げに際し、市は何かしらのサポートを行ったか。

A) 館長経験者を役員に据える等のサポートを行った経緯はある。

Q) 予算上の所管課が指定管理者を評価する場合、どうしてもうまく回っているとの報告をしがちになるが、第三者委員会を導入すべきとの気づきはどこであったか。

A) 先の説明の通り、藤沢市の指定管理者は市が出資している団体が多い歴史がある。これが良いとか、悪いとかの議論、半民半官は適正なのかとの声は必ず出てくる。それらも含めて、外の視点（第三者）を入れて公平なレベルで見ってもらうことが大切と考えている。

Q) 藤沢市の半官半民の指定管理者が、近隣市の施設管理を行うようなことはあるか。

A) 産業振興団体が鎌倉市の指定管理を受けていた事例がある。但し、今は閉鎖している。

Q) 指定管理の立ち上がり早い印象を受けたが、委託は前々から受けていたのか。

A) 今から6年くらい前から行革に取り組んできたが、その中のエッセンスとして委託には取り組んでいたところに地方自治法の改正があり、積極的に取り組んだ経緯はある。

Q) 以前は事務の効率性が課題であったとのことだが、それはどのように解消されたのか。

A) 以前は指定管理事業者毎にあった第三者委員会を設置していたが、それを1つにすることで、事務の効率が図れるようになった。

Q) 指定管理の場合、事業者のモチベーションが非常に重要だが、それについての工夫はあるか。

A) 指定管理の場合、自主事業の実施が認められており、それによって利益を得ることができるというインセンティブ的なことはある。また、創意工夫によるコスト削減もインセンティブだと考えている。

Q) 施設カルテシートの中に正社員、正職員という言葉が出てくるがその定義は。例えば、契約社員も正社員と呼べるのか。

A) 派遣でもフルで勤務している方は正職員と呼んでいる。契約社員は正社員と呼んでいる。

Q) 指定管理者に雇用されている、例えばパート等から働き方に関して苦情がある場合はどう対応しているか。

A) 雇用の問題であるので直接的には直接雇用者である指定管理者が対応すべき問題だと思う。ただし、第三者委員会の社会労務士が労働条件という視点で指定管理者を審査している。

以上