

区役所改革担当

指定管理者制度の運用見直しについて

区の公の施設について、民間事業者のノウハウをより発揮し、区民サービスの更なる向上を図るため、区と事業者のより連携した施設運営、事業者が公募に参加しやすい環境整備及び区職員のマネジメント強化に係る指定管理者制度の運用を見直します。

1 背景

区は、民間事業者等が持つノウハウや専門性などを公の施設に活用することで、多様化する区民ニーズへの柔軟かつ迅速な対応や効率的で効果的な区民サービスの提供を目的として、平成18年4月に指定管理者制度を導入しました。指定管理者制度の導入後も、数次にわたり運用の改善を図ってきましたが、指定管理者の公募選考や施設運営を通じて、現行事業者のみの応募が多いことや区職員のマネジメント強化に関することが課題として明らかになっています。

2 指定管理者制度の検証

指定管理者制度の運用について、指定管理者、一般社団法人指定管理者協会、事業者の公募参加を支援するコンサルタント会社、先進自治体及び施設所管課に対してヒアリングを実施し、導入による効果や課題について整理及び検証を行いました。

(1) 指定管理者制度の導入効果

ヒアリングにより確認したこれまでの指定管理者制度の導入効果は次のとおりです。

- ・ 指定管理者のノウハウ（講師の人脈、企画内容等）を生かした事業の充実
- ・ 高齢者施設や障害者施設等での専門性を有した職員の配置による継続的なサービスの提供
- ・ 指定管理者が有する施設分野以外の分野の知見や他自治体での優良事例の活用
- ・ コロナ禍におけるオンライン講座の実施等の社会状況に応じたサービスの迅速な提供
- ・ 地域活動団体、学校、企業等と連携した事業の充実
- ・ 施設の維持管理における業務の効率化及び迅速な修繕対応

(2) 指定管理者制度の運用における課題と今後の方向性

ヒアリングでは、「指定管理者制度が多くの自治体で定着した現状では、多くの企業が応募する状況ではない」、「公募選考における競争性に配慮しつつ、安定的に住民にサービスを提供するための運用が第一である」といった意見があるなど、事業者は自治体ごとの運用状況を注視し、事業者が自治体を吟味して応募を検討していること、また、事業者の参入や創意工夫を引き出し、安定的にサービスを提供するための仕組みに課題があることなどが分かりました。

区における指定管理者制度の効果を最大限に発揮するためには、施設の管理運営を包括的に委ねるといった指定管理者制度の趣旨に立ち返り、区と事業者の相互理解の下、区は民間事業者の能力や創意工夫を引き出し、区と事業者がより連携してサービス向上につなげる必要があります。

今後は、区と指定管理者の関係を共通の目標の達成を目指す「パートナー」として捉え、施設の設置目的をより連携・協働して実現するための運用を目指します。

3 指定管理者制度の運用の見直し内容

項番2を踏まえ、指定管理者制度の運用を次のとおり見直します。

(1) 区と事業者のより連携した施設運営

- ア 区と指定管理者が、施設の目標、現状及び課題の共有を深めるとともに、指定管理者の運営実績の透明化を図るため、指定管理施設検証シートを見直し、施設目標（利用者満足度や利用者数の目標等）の設定に加え、管理運営状況を項目ごとに点数化して評価します。
- イ 現在の指定管理者のモチベーションを向上させ、サービスの質の向上につなげるよう、項番3（1）アの評価結果を次期公募選考に反映する手法を導入します。反映に際しては、新規事業者の参入意欲の低減につながらないよう、選考における加減点割合等に留意するとともに、外部委員を含めた選考委員会において、評価結果の反映について審議することとします。
- ウ 公募によるサービス向上につながる事業提案を促すため、標準的な指定期間は引き続き「5年」とし、現在「5年」としている高齢者施設（特別養護老人ホーム、ケアハウス、高齢者在宅サービスセンター及び地域包括支援センター）については、施設を取り巻く複雑化した課題に対応し、施設利用者とその家族、関係団体等と長期的な関係性を構築して質の高いサービスを安定的に提供するため、指定期間を「10年」とします。
- エ 制度所管課、施設所管課及び指定管理者が、区の指定管理者制度の運用の共通理解を図るため、指定管理者に対しても指定管理者制度の運用に関する担当者説明会を新たに開催します。

(2) 事業者が公募に参加しやすい環境整備

- ア 全国的に公募が集中する時期における事業者の提案書類の作成の回避及び当該提案書の作成における十分な時間の確保により、多くの事業者の参入と質の高い事業提案を促すため、公募スケジュールを見直し、公募開始時期を現在の4月から2月に変更するとともに、応募期間も現在の1か月半程度から3か月程度に変更します。
- イ 事業者が早期に区の公募情報を把握し、参入検討の時間を確保できるよう、公募予定施設については、公募要項の公表前に先行して、公募する施設名称等の概要を区ホームページ等で周知します。
- ウ 現在の指定管理者以外の事業者においても施設の運営状況を把握できるよう、公募時の事前説明会で提供する情報を区内で統一化し、公表する情報の充実を図ります。
- エ 事業運営費及び施設管理経費における再委託の落差金については、指定管理者の創意工夫により生じるものであることから、経費縮減の動機付けとするため、清算を不要とします。再委託の事前協議において、サービスの質を確保するため、より一層、業務内容を確認するとともに、経費については、予算査定において実績額を踏まえ精査します。なお、事業の中止等で発生した執行残額は、指定管理者の創意工夫により生じた余剰金には当たらないことから、引き続き清算の対象とします。

(3) 区職員のマネジメント強化

- ア 区職員が業務の内容や手順を十分に把握し、指定管理者へのモニタリングの質を確保するため、業務手順のフローチャート化及びモニタリングにおける確認事項のチェックリスト化をするなど、業務の見える化を図ります。
- イ 区職員が、指定管理者とコミュニケーションを図り、施設の目標及び課題の共有を深めるため、施設に足を運び月次モニタリングを行い、運営状況等を的確に把握することとします。
- ウ 既に指定管理者制度を導入している施設において、指定期間の満了により今後の管理運営の方向性を定める際には、指定管理者制度の導入効果や現在の指定管理者の管理運営実績の評価を行い、他の運営手法も含めて指定管理者制度が最も相応しいか検証することとします。

エ 公募選考時における運営経費を適正に評価するため、公募要項に直近の運営経費を提示するとともに、受託経費見積額に関する配点割合を統一し、一次（書面）審査に対する合計評価点の10%を基準として定めます。

4 適用時期

令和4年4月から 見直し内容（項番3）により順次適用

令和4年度	令和5年度	令和6年度以降
(1) エ 指定管理者向け説明会の開催	(1) ア 管理運営状況の項目ごとに点数化した評価の実施（令和4年度実績を令和5年度に評価）	(1) イ 管理運営実績の評価結果を次期公募選考に反映する選考手法の実施（令和8年度に公募選考を行う施設から適用）
(2) ウ 事前説明会で公表する資料の充実	(2) ア 公募開始時期の前倒し（令和5年度に公募選考を行う施設から適用）	(1) ウ 高齢者施設の指定期間の長期化（次期指定期間（令和9年度から適用））
(2) エ 指定管理料の清算対象の見直し	(2) イ 公募予定施設の早期公表（令和5年度に公募選考を行う施設から適用）	
(3) ア 区職員向け業務の見える化		
(3) イ 運営状況の把握の強化		
(3) ウ 運営手法の再検証		
(3) エ 見積額に関する配点割合の設定		