

改革項目	指定管理者制度の導入推進						担当部署	総務部 行政管理課	
大綱上の位置付け	1-2 民間活力の活用			重点項目等		着手年度	H16		
目的・理由	市の公の施設に指定管理者制度を導入することにより、経費の節減とサービスの向上を目指す。								
進め方	庁議(部長会議)で施設の方針が指定管理者制度導入と決定した施設の内、移行可能な施設から順次導入する。								
目標	平成23年度までに304施設(信州新町・中条分を除く)に指定管理者制度を導入する。								
年度計画		H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度
	当初	▶			●				
	H23年度	▶			●				
凡例：計画・予定 ◻▶ 方針決定 ◎ 改革目標の完了(実施・稼働) ● 計画未定 ----▶									
H22年度までの実績及び今後の予定	<p>指定管理者制度導入済施設数:302施設(H22.4.1現在)</p> <p>H16年度導入:1施設 H17年度導入:1施設 H18年度導入:176施設 H19年度導入:117施設 H20年度導入:9施設 H21年度導入:8施設 H22年度導入:1施設 H22年度選定(H23年度導入予定):2施設</p> <p>指定管理者制度導入による平成21年度までの効果額は246,548千円。また、平成22年度のモニタリング評価の総合評価において期待値を上回る又はやや上回る評価となった協定は全体の63.5%を占め、前年度と比較して約10ポイント増加した。</p>								
変更内容及び理由	<p>【H22目標値変更】 当初計画では、「平成23年度までに指定管理者制度により管理運営を行う公の施設を416施設とする」としていたが、保育園や公民館等、利用者や地元住民の意見、要望を十分に考慮しながら時間をかけて進めていくべきと判断したもの等を除き、306施設に変更した。(目標年度、進め方は変更なし)</p> <p>【H23目標値変更】 平成22年度に施設の統合に伴い指定管理者制度導入済みの施設が2施設減少したため、指定管理者制度により管理運営を行う公の施設を306施設から304施設に変更した。</p>								

指定管理者制度の導入推進

総務部 行政管理課

1. 指定管理者制度の概要

○ 制度の目的

公共サービスに対する住民ニーズが多様化する中で、民間事業者の有するノウハウを公の施設の管理にも活用していくことにより、住民サービスの向上に寄与するとともに、経費の節減等を図ることを目的として、公の施設の管理運営を民間事業者等の市が指定する指定管理者に委ねることができるようになった。（地方自治法の改正：平成 15 年 9 月施行）

○ 長野市の導入状況

長野市の公の施設への指定管理者制度の導入は、平成 18 年度から本格実施し、平成 23 年度は 328 施設で指定管理者による管理運営を行っている。また、平成 23 年度中に、新たに 16 施設の選定を行う予定で進めている。 別紙

○ 長野市の導入方法

管理運営の方針の決定→募集（非公募施設は除く）→指定管理者選定委員会による選定（書類審査、プレゼンテーション）→議決→契約（協定書）→モニタリング、評価（結果の公表）

2. 導入効果の検証

昨年度実施した平成 21 年度の指定管理施設のモニタリング評価の結果、管理運営が概ね適正かつ確に実施されていると評価された施設が 90%を超えていることから、指定管理者制度は定着しつつあり、全般的に安定期に移行してきているものと考えられる。

指定管理者制度導入の目的の一つである「経費の縮減」については、指定管理者の経営努力と、創意工夫による管理運営にかかる経費の縮減が今後も期待できるものの、新たに制度を導入した当初と比較すると、縮減額の大幅な増加は見込めないと思われる。

一方、もう一つの目的である「サービスの向上」については、各施設の管理運営が概ね適正かつ確に実施されることが見込まれる安定期において、より一層積極的に取り組むべき課題となる。

3. 市民（利用者）の意見

モニタリング評価において、利用者アンケートの項目を評価対象としているため、ほとんどの施設においてアンケートにより利用者の声を集約している。

その中の「苦情・改善等の要望事項」では、アンケートで寄せられた苦情等の内容を検証し、対応措置を検討することで改善につなげている。

平成23年度 公の施設の管理運営方針

総括表 (H23.4.1現在)

今後の管理方針	施設数	施設名											
指定管理 427	導入済	328	篠ノ井市民会館、松代文化ホール、フルネットセンター、情報通信施設4、豊野東部地区集会所、信州新町水防会館、市民病院、しなのき、働く女性の家2、ふれあい福祉センター、信州新町福祉センター、信州新町授産センター、中条社会就労センター、老人憩の家9、老人福祉センター11、高齢者共同生活支援施設2、高齢者生活福祉センター3、障害者福祉施設3、障害者福祉センター、愛の樹園、篠ノ井愛の樹園、ひかり学園、ハーモニー桃の郷、地域活動支援センター4、三津和園、美和荘、もんぜんぶら座こども広場、篠ノ井こども広場、保育園4、人権同和教育集会所12、保健保養訓練センター、リサイクルプラザ、勤労青少年ホーム3、中高年齢労働者福祉センター、市民農園5、戸隠体験市民農園、戸隠牧場、大岡農産物処理加工施設、信州新町農産物加工施設、信州新町左右牧場、信州新町めん羊繁殖センター、戸隠交流促進施設2、大岡特産センター、信州新町地場産業振興市場、中条地域特産物販売施設、中条農林産物直売施設、そば博物館、鏡池園地総合案内施設、戸隠展望苑休憩施設、鬼無里ふるさと体験施設等6、エムウェーブ、若里市民文化ホール、ビッグハット、松代荘、飯綱高原観光施設16、温湯温泉利用施設、豊野温泉りんごの湯、鬼無里の湯、大岡観光施設4、大岡アルプス展望公園施設2、大岡アルプス展望ふれあいセンター、大岡温泉、戸隠交流集会施設、戸隠スキー場、戸隠キャンプ場、戸隠高原交流施設、さざり荘、信州新町ふれあい公園、信州新町青少年旅行村、信州新町萩野森の家、やきもち家、市営駐車場5、市営住宅等98、都市公園7、茶臼山動物園、茶臼山動物園城山分園、茶臼山自然植物園、少年科学センター、青少年錬成センター、児童館・児童センター42、中条音楽堂、長野運動公園総合運動場、南長野運動公園総合運動場、ホワイトリング、体育館2、テニスコート4、市民プール8、茶臼山運動場、茶臼山屋内運動場、茶臼山マレットゴルフ場、サンマリンながの、千曲川リバーフロントスポーツガーデン、若穂多目的広場、防災市民センター										
		99	<table border="1"> <tr> <td>H23 選定</td> <td>16</td> <td>若穂老人憩の家、地域活動支援センターこぶし、大岡中ノ在家クラインガルテン、保科温泉、信州新町犀川交流センター、若穂中央公園、昭和の森公園フィットネスセンター、篠ノ井村山健康スポーツセンター、信州新町体育館、信州新町運動場、信州新町市民プール、テニスコート(城山・昭和の森公園・若穂中央公園・信州新町)、アーチェリー場</td> <td rowspan="3">H24 以降 導入 予定 順次</td> <td rowspan="3">63</td> <td rowspan="3">人権同和教育集会所4、公民館29、コミュニティセンター2、大岡文化センター、東部文化ホール、体育館19、テニスコート7</td> </tr> <tr> <td>H24 選定</td> <td>17</td> <td>奥裾花観光センター、鬼無里山岳公園、市営住宅等14(信州新町11、中条3)、大豆島テニスコート</td> </tr> <tr> <td>H25 選定</td> <td>3</td> <td>斎場(大峰・松代・犀峽)</td> </tr> </table>	H23 選定	16	若穂老人憩の家、地域活動支援センターこぶし、大岡中ノ在家クラインガルテン、保科温泉、信州新町犀川交流センター、若穂中央公園、昭和の森公園フィットネスセンター、篠ノ井村山健康スポーツセンター、信州新町体育館、信州新町運動場、信州新町市民プール、テニスコート(城山・昭和の森公園・若穂中央公園・信州新町)、アーチェリー場	H24 以降 導入 予定 順次	63	人権同和教育集会所4、公民館29、コミュニティセンター2、大岡文化センター、東部文化ホール、体育館19、テニスコート7	H24 選定	17	奥裾花観光センター、鬼無里山岳公園、市営住宅等14(信州新町11、中条3)、大豆島テニスコート	H25 選定
H23 選定	16	若穂老人憩の家、地域活動支援センターこぶし、大岡中ノ在家クラインガルテン、保科温泉、信州新町犀川交流センター、若穂中央公園、昭和の森公園フィットネスセンター、篠ノ井村山健康スポーツセンター、信州新町体育館、信州新町運動場、信州新町市民プール、テニスコート(城山・昭和の森公園・若穂中央公園・信州新町)、アーチェリー場	H24 以降 導入 予定 順次	63	人権同和教育集会所4、公民館29、コミュニティセンター2、大岡文化センター、東部文化ホール、体育館19、テニスコート7								
H24 選定	17	奥裾花観光センター、鬼無里山岳公園、市営住宅等14(信州新町11、中条3)、大豆島テニスコート											
H25 選定	3	斎場(大峰・松代・犀峽)											
直営	414	公文書館、自転車駐車場34、市営バス37、臨時ヘリポート、中条会館、市営墓地・霊園4、診療所9、戸隠福祉企業センター2、吉田老人福祉センター、ふれあい交流ひろば4、母子休養ホーム、改良住宅4、隣保館4、農村環境改善センター3、農民館、蟹沢農産物加工所、基幹集落センター2、活性化センター2、大岡菜園滞在施設5、芦沼北交流促進施設、中条農産物加工実習室、中条特産品開発センター、林業センター、樽池運動公園広場、林業者宿泊施設、ブランド菓師公園、戸隠民舞伝習施設、荒倉キャンプ場、都市公園176、もんぜんぶら座、従前居住者用住宅2、大岡農村文化交流センター、図書館2、生涯学習センター、影山児童館(休館)、大室古墳館、松代藩文化施設10、松代城公園、博物館、戸隠地質化石館、鬼無里ふるさと資料館、信州新町化石博物館、有島生馬記念館、信州新町美術館、ミュージアム、スポーツセンター2、体育館4、運動場・屋内運動場29、マレットゴルフ場9、ボブスレー・リュージュパーク、上水道施設6、簡易水道5、戸別浄化槽、東部浄化センター、特定環境保全公共下水道5、農業集落排水処理施設22											
民間に移管	38	保育園38(うち三輪保育園は現在民間に運営委託)											
廃止	6	裾花斎場、大岡老人福祉センター、大豆島西共同作業所、大豆島西小集落集会所、品沢高原ロッジ、大峰城											
合計	885												

平成21年度 指定管理者適用施設 モニタリング評価結果

平成22年11月

総務部 行政管理課

平成21年度 指定管理者適用施設モニタリング評価結果について

指定管理者制度の導入による効果を検証すると共にその管理運営を正確に把握するため、指定管理者適用施設について、施設所管課においてモニタリング(定期・随時)と年度毎の評価を実施している。当該評価結果は、平成21年度に係る各施設所管課において実施されたモニタリングと評価について、とりまとめたものである。

1 モニタリング評価の概要

市と指定管理者との間で締結した協定等を遵守して、適正に施設の管理・運営を行っているか、また経営の努力等により、公の施設としての目的を全うしつつサービスの向上と経費等の縮減(収益性の向上)等を実現しているかについて、施設所管課が毎年度、モニタリングに基づき評価を実施する。ここで挙げられた課題については、次年度へローリングすることで施設の運営に役立てることとする。

2 モニタリング評価実施協定数(施設数)

96協定(322施設) 旧信州新町・中条村分(14協定18施設)を含む

3 評価の方法(評価区分と評価基準)

10項目の評価区分毎に評価基準(5段階)により項目評価を行い、その結果に基づき総合評価(6段階)を行う。

【評価区分】

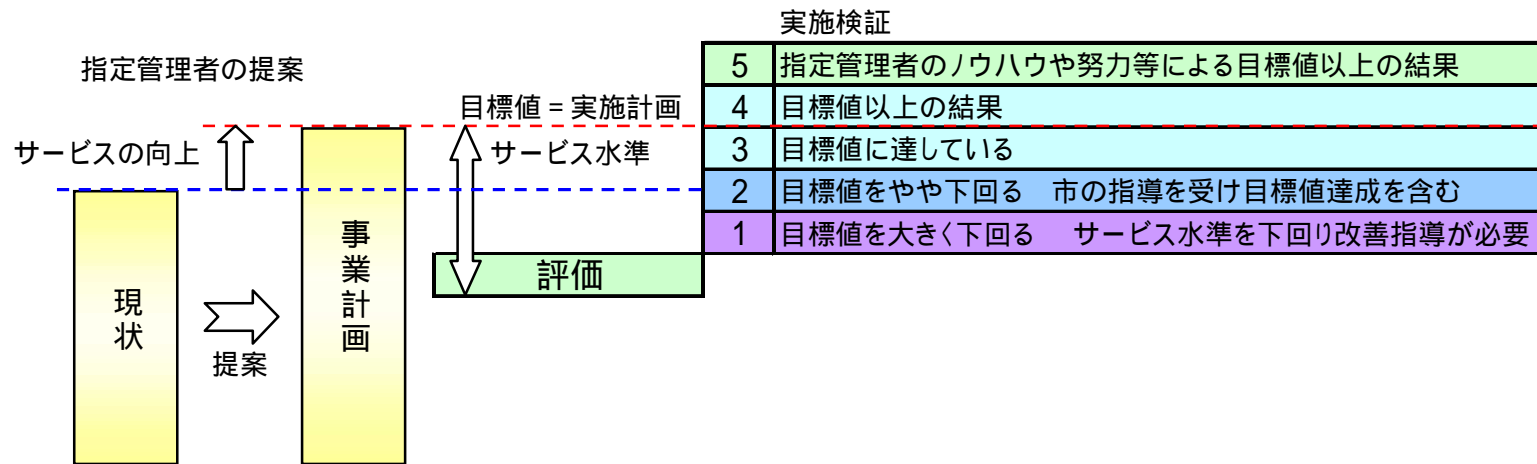
項目		評価内容
(1) 施設利用状況		施設の利用状況
(2) 事業収支		・事業損益に赤字はないか ・業務目的に適合しない支出等はなかったか
(3) 職員配置		施設管理運営に必要な人員が協定書等により適切に配置されていたか
(4) 事業実施		施設目的に適合した市指定事業及び自主事業を、目標(協定内容・指定管理者提案)どおり実施したか
(5) 管理運営全般		利用者の公平性の確保等 ・使用許可、減免等は適切に行われたか ・自主事業実施による利用制限等はなかったか 等
協定仕様等確認	(6) 施設の維持管理	清掃業務(通常・定期)、光熱水・燃料の使用、電気及び設備の保守及び定期点検、損害保険の加入、施設並びに付帯する設備の維持管理、その他関係設備の保守管理等
	(7) サービス向上	広報やホームページ等PR活動の実施、利用申し込み等の受付体制の確保、利用者からの苦情に対する対応 等
	(8) 危機管理対策	個人情報の保護、消防設備の管理及び点検の実施、警備業務の実施(機械警備を含む)、利用者の安全確保のための巡回監視等の実施、事故発生時の対応体制の確保、けが人等発生した場合の処置台帳の整備、災害緊急時連絡網及び対応体制マニュアルの整備、避難(救助)訓練の実施 等
	(9) その他(上記以外)	施設利用状況の定期報告 等
(10) 利用者評価		利用者アンケートや利用者からの評価・要望・苦情 等

【評価の基準】

(1) 項目評価の基準 (協定や仕様書等の項目ごとに評価)

評価	評価基準
<p style="text-align: center;">5 (指定管理者要因による 目標値以上)</p>	<p>目標値以上の結果が得られ、その要因が指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合。</p>
<p style="text-align: center;">4 (目標値以上)</p>	<p>目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外) 協定や仕様書等を遵守して適正に施設の管理・運営を行い、実施計画の目標値以上の結果が得られた場合。</p>
<p style="text-align: center;">3 標準値 (期待どおり)</p>	<p>業務等が適切で目標値に達している場合 市の指導等を受けることなく協定や仕様書等に基づく施設の管理・運営を適切に行い、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待どおりの水準の場合。</p>
<p style="text-align: center;">2 (目標値をやや下回る)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値をやや下回る場合。 ・協定や仕様書等に基づく施設の管理運営が、市の指導等を受け、概ね期待どおりの目標値に達した場合。
<p style="text-align: center;">1 (目標値を下回る)</p>	<p>業務等が目標値を大きく下回る場合(改善指導が必要)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の指導等を受けても目標値を下回る改善点がある場合。 ・実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値を大きく下回り、サービスの低下に繋がる場合。

【指定管理者モニタリング評価基準イメージ図】



(2) 総合評価の基準 (項目評価の5・4・3・2・1の数により評価)

評価	評価基準
A (期待値を大きく上回る)	項目評価が「5」を含む「4」・「3」だけで、総合的に期待値をかなり上回ると認められる場合。
B+ (期待値を上回る)	項目評価が「5」を含む「4」・「3」だけの場合。
B (期待値をやや上回る)	項目評価が「4」・「3」だけの場合。
C 標準値 (期待どおり)	項目評価が全て「3」の場合。
D (期待値をやや下回る)	項目評価に「2」が1つでもある場合。
E (期待値を下回る)	項目評価に「1」が1つでもある場合。

4 モニタリング評価結果（項目評価）

なお、評価欄の「-」は、協定や仕様書等で締結事項がないものや、施設の特性により評価ができないものである。

（1）施設利用状況

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	3	21	65	6	0	1

評価平均 3.22

全体の25%の協定において計画の目標値を上回る標準以上の評価であった。この中、動物園と市民病院については、指定管理者のノウハウや創意工夫により利用者が増加したと評価されている。特に、茶臼山動物園においては、施設の特性を活かした自主事業を開催するなどの努力により、開園以来初めて20万人を超え過去最高の入場者数を記録するなど、その取組は評価できる。

自主事業も含め利用者増に向けた様々な取り組みを行ったものの、一部の教育文化施設において、新型インフルエンザの影響などにより計画した目標値を下回る結果となっている。

（2）事業収支

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	3	21	70	1	0	1

評価平均 3.27

全体の25%の協定において計画の目標値を上回る標準以上の評価であり、これは指定管理者の経営努力や光熱水費等を削減するための工夫などの経費縮減に向けた取り組みによるものである。

目標値を下回る評価となった協定は特産物販売施設等である。当該施設の指定管理者においては、利用者の増加を図るため看板メニューの改良等の創意工夫を重ねているところであるが、更なる収支改善が求められるものである。

(3) 職員配置

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	0	6	90	0	0	0

評価平均 3.06

全協定が標準以上の評価であり、各施設において管理運営及びサービス維持向上に支障なく、適切な人員配置が行われている。

(4) 事業実施

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	2	21	73	0	0	0

評価平均 3.26

全協定が標準以上の評価であり、各施設において各種事業が、概ね計画(協定内容・指定管理者提案)のとおり実施されている。

温湯温泉利用施設において、講座等の内容が陳腐化しないよう、その内容を常に見直し、サービスの向上に努めたことは評価できる。

(5) 管理運営全般

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	0	3	92	0	0	1

評価平均 3.03

全協定が標準以上の評価であり、各施設において利用者の公平性の確保及び指定管理料の取り扱い等は適切に行われている。

(6) 施設の維持管理

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	0	24	70	1	0	1

評価平均 3.24

多くの協定が標準以上の評価であり、概ねの施設において、保守及び定期点検や清掃業務について定めた回数、保険等の加入が適正に実施されている。この中24協定で計画以上の取組が行われている。

一の温泉施設においてレジオネラ属菌が検出されたが、当該施設の指定管理者は、市の指導等で迅速に再発防止対策の実施に取り組むと共に、高温の加湿、清掃、塩素消毒の徹底、マニュアルの改訂などを行い、管理の徹底に努めている。

(7) サービス向上

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	0	31	65	0	0	0

評価平均 3.32

全体の30%超の協定において計画の目標値を上回る標準以上の評価であり、各施設においてサービスの維持・向上に向けて積極的な取組が実施されている。

PR活動としては、ホームページの作成・更新、マスコミへのイベント情報の提供、回覧板、チラシの活用、独自の専門情報誌の発刊などが実施されている。また、インターネットによる利用申し込みができる施設も増加している。

利用者要望の対応としては、積極的な把握に取り組まれていると共に、利用者からの苦情・要望についてスタッフミーティング、所長会議、運営協議会など、施設に応じた方法で情報の共有化を図り、迅速且つ的確に処理・対応できる体制の整備が図られている。

(8) 危機管理対策

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	1	21	73	1	0	0

評価平均 [3.23](#)

多くの協定が標準以上の評価であり、概ねの施設において個人情報保護、消防設備の管理点検、事故発生時の緊急連絡網・対応体制等の各種マニュアルの整備が適切に実施されている。

高齢者が利用する保健福祉施設、多くの利用者がある観光・体育施設における施設内の定期的な巡回監視の実施などは、危機管理に関する積極的な取組として評価できる。

(9) その他

評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	1	1	93	1	0	0

評価平均 [3.02](#)

多くの協定が標準以上の評価であり、概ねの施設において施設利用状況の定期報告(定期・随時)等が遅滞なく提出されている。

(10) 利用者評価

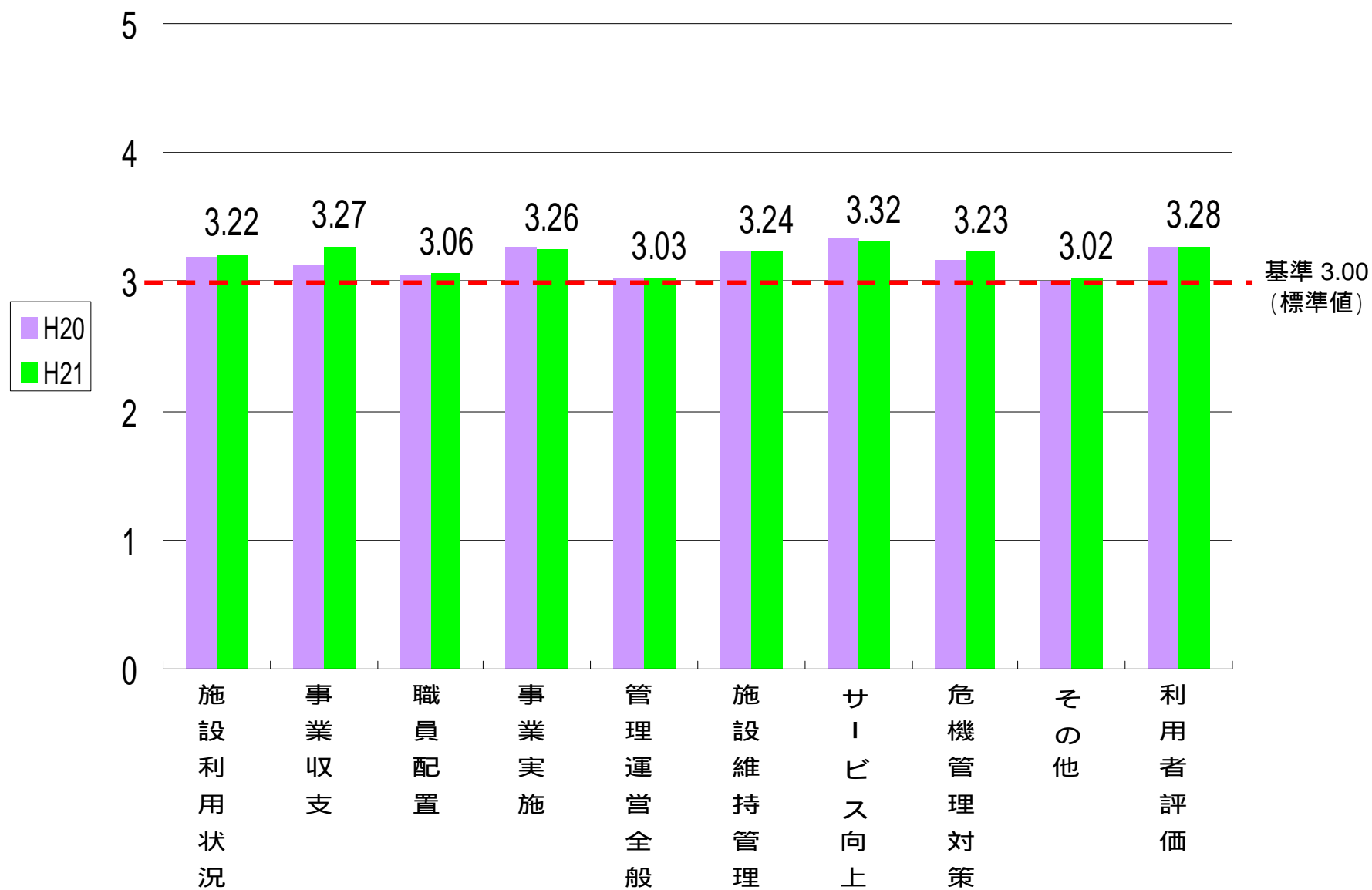
評価(判定)	5	4	3	2	1	-
協定数	1	25	69	0	0	1

評価平均 [3.28](#)

全協定が標準以上の評価であり、利用者アンケートが概ね適切に実施されており、利用者からの評価も良好である。

26協定で目標値以上の評価であるが、その主な理由は、職員の対応が良いこと、施設内の清掃が行き届いていること、講座等の内容が充実していることなどである。また、食事を提供する施設において、「食事がおいしい」との意見も寄せられている。

【各項目の平均値】



5 モニタリング評価結果（総合評価）

評価	協定数	運営の状況
A	0	期待値を大きく上回る
B+	4	期待値を上回る
B	5 7	期待値をやや上回る
C	2 7	標準値（期待どおり）
D	8	期待値をやや下回る
E	0	期待値を下回る

協定等を遵守して適正に施設の管理・運営を行い、実施計画の目標値以上の結果が得られ、その要因が指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる4協定について、期待値を上回るB+評価とした。

協定等を遵守して適正に施設の管理・運営を行い、実施計画の目標値以上の結果が得られた57協定について、期待値をやや上回るB評価とした。

協定等を遵守して適正に施設の管理・運営を行い、実施計画の目標どおりの結果が得られた27協定について、期待どおり(標準)であるC評価とした。

管理運営や事業の実施が目標値をやや下回る場合や、施設の管理運営が市の指導等を受け、概ね期待どおりの目標値に達した8協定について、期待値をやや下回るD評価とした。

なお、総合的に期待値をかなり上回るA評価と、管理運営や事業の実施が目標値を大きく下回り、サービスの低下に繋がるE評価は無かった。

6 指定管理者自己評価

指定管理者自身においても、本年度の指定管理業務を点検し、各取り組みについて自己評価を行うと共に、指定管理者業務実施上の課題、次年度以降の取組について確認を行い、今後の運営に役立てることとしている。

【評価内容】

次の2項目について、本年度の取り組みについて自己評価を行う。

利用増加への取り組み

コスト削減に対する取り組み

【評価結果】

評価	協定数	評価基準
A	16	満足できる内容の運営であった
B	32	やや満足できる内容の運営であった
C	48	通常運営
D	0	やや改善点が残る内容の運営であった
E	0	改善点が残る内容の運営であった

7 モニタリング評価結果の総括

(1) 評価結果について

総合評価において運営の状況が期待値を大きく上回る評価(評価A)はなかったものの、上回る又はやや上回る評価(評価B+、B)となった協定は、全96協定中61協定となり、全体の63.5%を占めている。これは前年度の53.6%(全84協定中45協定)と比較して約10%の増加である。この中、前年度と比較して評価を上げている協定は14協定であり、その主な理由は、積極的な事業の展開、収支の改善などである。

一方、前年度と比較して評価を下げている協定は6協定であり、レジオネラ属菌が検出された施設を除くと、その理由は、利用者数などの利用実績が計画した目標に達しなかったことによるものであるが、これは新型インフルエンザの影響などの外的な要因によるところである。これらの施設の指定管理者においては、魅力ある自主事業の実施など利用者の増加に向けた様々な取組を行っていることから、今後の改善が期待できるところである。

また、前年度の評価において期待値をやや下回る評価(評価D)となった10協定については、概ね改善が図られており、利用者数などの利用実績が計画した目標に達しなかった1協定を除く9協定において、本年度は期待どおり又は期待値をやや上回る評価となった。

なお、経費については、市が負担する額(市民病院、湯～ぱれあを除く各施設に係る歳入歳出の差引額)が、平成21年度決算と前年度決算では約1千8百万円の減額となり、前年度における約5千5百万円の減額と比較すると、その額は減少している。

以上のことから、指定管理者制度導入の目的であるサービスの向上と経費の縮減について、概ね図ることができたと判断する。

(2) 今後の方向性について

指定管理者制度の本格導入(平成18年度)から5年が経過しており、導入時より実施しているモニタリング評価も本年度で4回目となる。

本年度のモニタリング評価結果において、管理運営が概ね適切かつ的確に実施されていると評価された施設が90%を超えていることから、指定管理者制度は定着しつつあり、全般的に安定期に移行してきているものと考えられる。

指定管理者制度導入の目的の一つである「経費の縮減」については、指定管理者の経営努力、創意工夫による管理運営に係る経費の縮減が今後も期待できるものの、新たに制度を導入した当初と比較すると、縮減額の大幅な増加は見込めないであろう。

一方、もう一つの目的である「サービスの向上」については、各施設の管理運営が概ね適切かつ的確に実施されることが見込まれる安定期において、より一層積極的に取り組むべき課題となる。

「サービスの向上」を図る上で、施設の特性を活かしたサービスの提供が重要であることから、指定管理者制度の運用全般について、その実現に向け、実態に応じて見直していく必要がある。

そのため、モニタリング評価に関しても、全ての施設について画一的な評価を実施するものではなく、その特性に応じた評価ができるよう、基準の見直しなどの検討を行う。

また、更に指定管理者制度導入の効果を高めていくためには、指定管理者に対するインセンティブの付与も重要な課題である。今後、施設の特性、団体の種別に応じた適切なインセンティブの付与が行えるよう検討していく。

(3) むすび

モニタリング評価は、指定管理者と市(施設所管課)が協議を行い、共通の認識を持ち、課題の解決に取り組むもので、両者の意思疎通を図る上でも有効な方法である。

指定管理者適用施設において、施設の設置目的を達成するためには、指定管理者と市が協働して多様化する住民ニーズに効果的、効率的に対応する必要があることから、モニタリング評価などを活用し、より良好なパートナーシップを構築するよう努めていく。

本社経費について

平成21年度包括外部監査結果において、指定管理者の本社経費について、市における管理を可能とする対応が必要との意見が出された。

そこで、本年度のモニタリング評価において、本社経費について確認を行うこととし、施設所管課において、該当する協定に関して確認を行い、その旨を評価調書に記載した。

指定管理者制度の 導入推進

平成23年7月1日 行政改革推進審議会資料
総務部 行政管理課

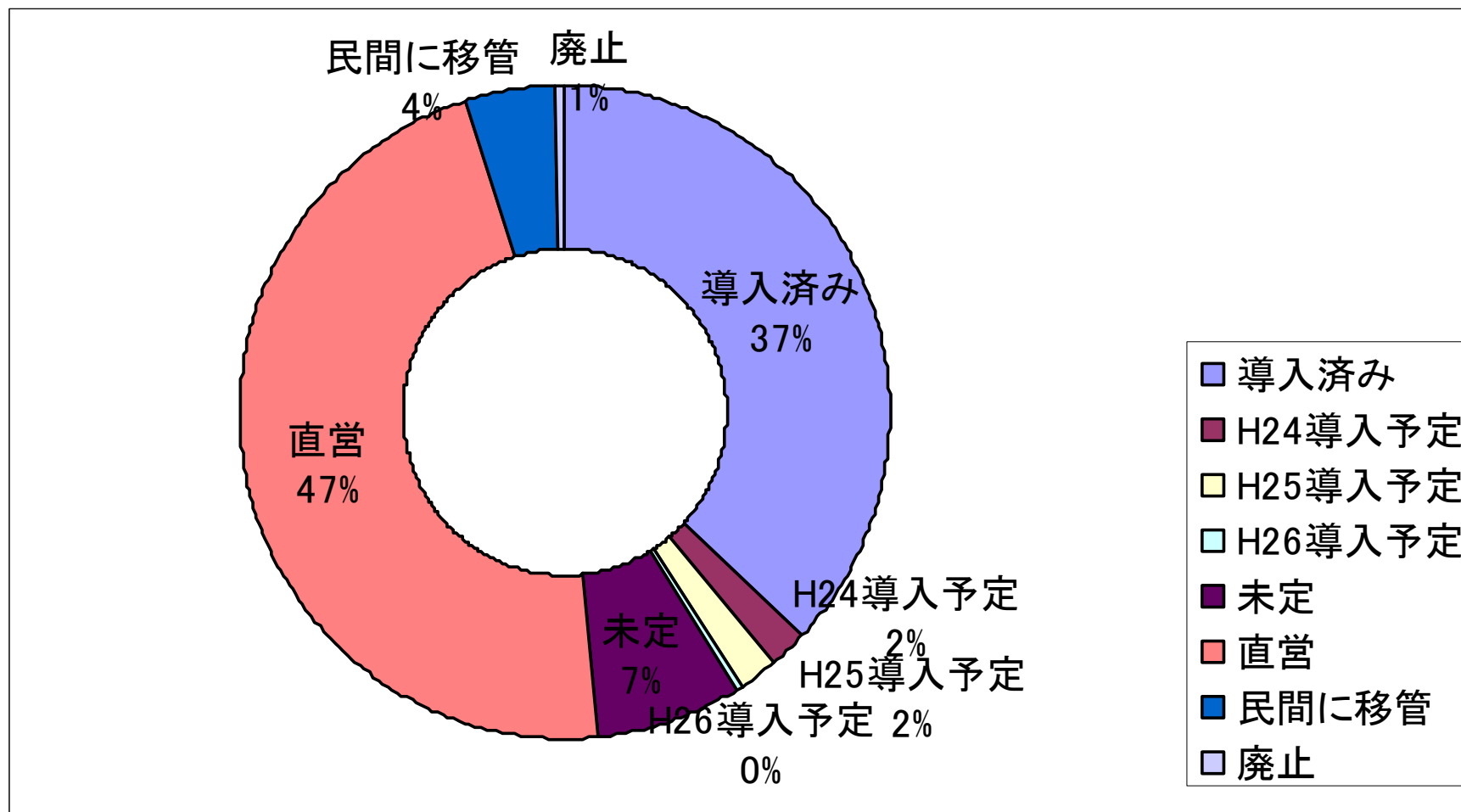


1 指定管理者制度の概要

■ 制度の目的

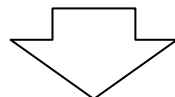
公共サービスに対する住民ニーズが多様化する中で、民間事業者の有するノウハウを公の施設の管理にも活用していくことにより、住民サービスの向上に寄与するとともに、経費の節減等を図ることを目的として、公の施設の管理運営を民間事業者等の市が指定する指定管理者に委ねることができるようになった。(地方自治法の改正：平成15年9月施行)

■ 長野市の導入状況

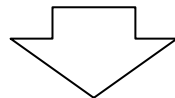


■ 長野市の導入方法

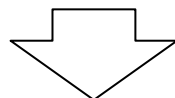
公の施設の管理運営方針の決定



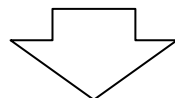
募集(非公募施設は除く)



指定管理者選定委員による選定
(書類選考、プレゼンテーション)



議決



契約(協定)締結

指定管理者に対するモニタリング評価の実施と結果の公表

2 導入効果の検証

	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度
施設数	178施設(67協定)	295施設(79協定)	303施設(84協定)	322施設(96協定)	
削減額 (千円)	96,693	76,137	55,126	27,978	
				合計	255,934

昨年度実施した平成21年度の指定管理施設のモニタリング評価の結果、管理運営が概ね適正かつ的確に実施されていると評価された施設が90%を超えていることから、指定管理者制度は定着しつつあり、全般的に安定期に移行してきているものと考えられる。

指定管理者制度導入の目的の一つである「経費の縮減」については、指定管理者の経営努力と、創意工夫による管理運営にかかる経費の縮減が今後も期待できるものの、新たに制度を導入した当初と比較すると、削減額の大幅な増加は見込めないと思われる。

一方、もう一つの目的である「サービスの向上」については、各施設の管理運営が概ね適正かつ的確に実施されることが見込まれる安定期において、より一層積極的に取り組むべき課題となる。

3 市民(利用者)の意見

■導入施設の事例

【成功例】

施設名	導入効果	具体的対応	
		行政側	指定管理者側
もんぜんぷら座こども広場	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て情報誌の発行やHP等による、利用者やファミリーサポート登録会員への積極的な情報提供 ・利用者アンケートの実施による要望把握・分析による運営へのフィードバック実施と、スタッフ研修への活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者との定期的な情報交換 ・駐車場料金を軽減するための支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートによる、ニーズに合った教室やイベント等の開催 ・HPによる広場の活動状況の積極的な情報発信
茶臼山動物園 茶臼山動物園城山分園 茶臼山自然植物園 茶臼山マレットゴルフ場	<ul style="list-style-type: none"> ・イベントの充実による入園者数の増加 (平成21年度は過去最高の206,097人の入園者数を記録) 	<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化した施設の改修 ・動物をより見やすくするための施設改修 ・指定管理者との情報共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の小中学生全員への、小・中学生無料入園券や夏季の夜間開園イベントチラシの配布 ・広報誌やポスター、HP、報道機関への投げ込みなど、様々な媒体を通じての施設やイベントの広報 ・利用者アンケートによる、利用者要望の把握と、施設の改善

【課題】

- 市外の指定管理者の運営に対する、地元業者や地元利用者とのトラブル
- 応募団体数の減少

＜平成23年度応募状況＞

	グループ数	説明会出席数	1施設当りの出席数	申請団体数	1施設あたりの申請団体数
新規導入	7	47	6.72	13	1.86
更新	21	43	2.05	28	1.34
計	28	90	3.22	41	1.47

【指定管理者制度導入済み施設の補足】

	全体		左のうち外郭団体				市職員OBが施設長	
	施設数	協定数	施設数		協定数		外郭団体	その他
公募	247	62	43	17%	11	26%	7	4
非公募	81	34	60	74%	13	22%	5	0
計	328	96	103	31%	24	23%	12	4

指定管理者が外郭団体の施設