

復命書

2010年2月10日

新政会 代表
望月 厚司 様

議員名 佐藤成子

下記のとおり、政務調査費による視察を実施したので、ご報告します。

1 日 時	2010年2月9日(火)13:00～16:00	
2 視 察 先	(1) 都 市 名 視 察 先 施 設 等	(財) 静岡総合研究機構・静岡総研セミナー 富士市交流プラザ2階会議室1 於 より良い公共サービスを目指して ～指定管理者制度に焦点をあてて～
	(2) 対 応 者	基調講演・サントリーパブリシティサービス 大村未菜氏 パネルディスカッション・意見交換 大村未菜氏・片山泰輔氏・佐藤誠二 小泉圭之氏・北大路信郷氏
3 目 的	指定管理者導入の目的やサービス水準の設定の方法や適切なコストやリスク分担、評価とその結果の活用などの指定管理者制度をめぐる課題やその原因を探り今後のより効果的な公共サービスの調達のあり方を考えるというので、わが市の抱える課題や問題点を解決できるかどうか、そのきっかけを探りたいので参加した。	
4 内 容	(調査事項・調査結果を具体的に) 基調講演 「指定管理の現場から～サントリーパブリシティサービス事例紹介～」パグリックビジネス事業部長・木村未菜氏 まず自社のサービス部門運営を受託し、全国の文化施設の受託につながっている。全国13施設の指定管理者になっている。指定管理は単なるリスク転嫁？と問題を投げかけられた。事業の安定性と継続性の確保のために、地域の才能を発掘・支援し発表の場を創造している。また、市、周辺施設と連携して、エリアの広報活動をしている。それに、美術館スタッフを選び、共に周辺自	

治体をキャラバンツアーなどもしている。極めつけは、コンシェルジュが足で歩いて集めた情報をもとに、館内案内だけでなくタウンツアーをやっている。他にも、全国それぞれの施設にあった企画をし、質的成果の視点でことをすすめている。又しっかりとした人材育成とマネジメントプログラムに驚かされた。指定管理者制度は高い自由度があり、地域のためにプラスになる活動ができる。ビジネスとして成り立つことは、企業価値を高める要因になる。地域の雇用につながるなどほぼ良いことだらけのようにも思えるが、自治体と住民と企業（指定管理受託者）の価値観とゴールが共有できればのことだと。このあたりが一番難しい事なのかもしれないと思いながら聞いた。

報告「指定管理者制度のアンケート調査結果」

(財) 静岡総合研究機構 主任研究員 片岡達哉氏

指定管理者導入時の導入目的とその効果・公募と非公募の違いモニタリングや施設の老朽化や指定管理料の精算など調査。

導入の目的の明確化が必要だ。レクリエーション・スポーツ施設などは、70パーセントが公募で、サービス内容の充実は62.2%で、経費削減は77.8%。産業振興関係の施設は80パーセントが非公募で、38.3パーセントの経費節減とのこと。施設老朽化では、自治体の予算が少ないので、利用者の満足度が下がるようでは問題だ。指定管理料の精算については、協定書で示しておくべきだ。文教施設の指定管理については、専門性を必要とする人材配置を発注側は望んでいる。どういうミッションを持たせるか、どう使うか。アウトカムの指標とアウトプットの指標の不明確が問題になる。業務目標・水準が、発注者と受注者で伝わっていないことが多々ある。文教施設での課題は、自治体の求める要求水準が指定管理者に明確に伝わっているか。自治体側のモニタリングのノウハウ不足から指定管理者の評価方法に問題はないか。自治体と指定管理者とのコミュニケーションが十分であるかが問題・課題だとまとめた。

パネルディスカッション問題提起

公共調達システムの課題～代理人制度活用にあたって～

明治大学公共政策大学院ガバナンス研究科 北大路信郷教授

自治体が設置している美術館・博物館・図書館など専門性・継続性・安定性を必要とする公の施設（サービス9の管理運営を指定管理者に委任する場合の検討課題を整理する必要がある。で、

	<p>指定管理者選定時の検討課題。サービス向上を図るための方策（指定管理者の創意工夫を発揮してもらう環境づくりとは）。自治体ト指定管理者との信頼関係を向上させるための方策（協動的調達の在り方）などを議論するとスタートした。教授の持論、新公共経営経営（NPM）やガバナンス論、小さな政府批判、新公共サービス（NPS）などが語られた。</p> <p>最も、コストカットに馴染まない、競争原理に馴染まない文化施設。委託業務形態を超えて、積極的に主体的に業務をやる。次期の予算の話に繋げていきたいとは、受注側の弁。努力すればするほど委託費用を圧迫する現実。利用率の数字などの評価だけではないかなものか。自主事業で財源を稼ぐのはかなり大変。次の選定ではインセンティブがあってもいいのではないか。競争入札などばかばかしい形式にとらわれている処がある。指定管理という制度的導入が第一期。目的の検討進め改善の方向へ向かう第二期。評価の仕方が一番問題だ。自治体の減点主義はいかがか。第三者評価機関の設置が必要。評価には、経済性・効率性・有効性があるが、指定管理者はアウトプット・行政側はアウトプット指向だ。経済的には問題があっても、雇用されている人が、文化的な関わりを持っていることやきれいな施設での仕事に満足している傾向がある。指定管理を受注している企業としては企業経営で総合的評価を行っている。</p>
<p>5 成果・市政への反映等</p>	<p>文化施設に指定管理を導入するには、慎重な審議が必要だと再確認した。単なる入場者や貸し出し数などでの評価ではその価値観が評価できない、存在意義が図れない施設をどう考えるかとても大事なことだと思った。わが市でも、指定管理者の外部評価をしっかりとすべきだと思うし、専門性を要求する施設であれば、それなりの指定管理料の検討も必要なのではないかと思う。費用対効果ももちろん必要だが社会のセーフティーネットとしての施設の在り方も考えなければならないと思う。サントリーのような企業はサービスのコンサルジュのリーダーだからこそできる企業メセナとしての指定管理受注の感もあるのかな？とも思った。</p>