

## 評価結果総括コメント（委員長案）

評価結果は、12 の評価対象施設（グループ）の指定管理業務のうちA評価が 3 業務、B評価が 9 業務で、C評価となった業務はなかったことから、すべての施設において事業計画などに定められたとおり管理運営が行われていることを確認した。加えてA評価となった 3 施設（グループ）においては、市民サービス向上のための取り組みなどが認められた。

この指定管理業務評価は、事務事業評価と異なりベースとなるのは業務の履行確認であるが、その評価の仕組みを構築するにあたっては先進例が少なく、試行錯誤の連続であったが、評価基準や評価の進め方など概ね事務事業評価の方法に準拠し、評価作業を行ったものである。

なお、今回の評価にあたっては、次のような問題点が考えられる。第一に、利用者アンケート調査におけるサンプル数が少ない、事業報告書（特に事業収支）上の記載の仕方が不明確、あるいはヒアリング時の説明が評価基準を十分に踏まえていないといった事例が一部に見られたため、所管課においては適切な指導・助言を徹底されたい。特に、指定管理者制度を維持していくには、所管課による定期的なチェックや指定管理者への指導などが欠かせないため、民間企業に負けない豊かな発想や使命感に裏打ちされた強い意思などが必要であり、市の担当職員が自己研鑽に努められることを期待する。

第二に、夜間休日急病センターなど医療施設の評価については、業務の性格上、急病者を対象としているためアンケート調査を実施しにくいこともあり、今後、施設の性質などに応じた評価基準を設ける工夫が必要ではないかと考えられる。

今回の評価結果において、A評価とされた施設については、今後ともサービス水準の低下を招くことなく施設の管理運営に務められるとともに、B評価とされた施設においても、より一層の市民サービスの向上が図られることを望みたい。

最後に、指定管理業務評価の方法に関して一言述べておきたい。全国でも珍しい外部委員のみにより評価を行うといった方法を実施してきたが、評価を進めるにあたって委員や所管課・指定管理者双方に評価の考え方が十分に浸透していなかった面もあり、次年度に向けて、評価の仕組みやヒアリングの進め方などについて、外部委員の眼で評価することをより活かす方向で改善する必要があると感ずる。