

6. 評価委員会の総括的意見

(1) 施設の管理について

- 指定管理者制度を導入したことで、従来と比べてどのような改善が行われたのか、行政では実施できないどのようなメリットがあるのかを明確にし、区が求めているプラスアルファにどのように応えているのかを示す必要がある。
- 民間に競合施設がある場合、より高い効率性を達成していることや、採算性が若干下がったとしても区の事業方針にかなった成果が挙げられていること（例：介護予防に一定の効果をあげている）等が説明できることが求められる。
- 外郭団体による施設運営は、一般的に従来の手法を踏襲しがちであると思われるため、施設をより有効に活用できるよう、新しい発想を取り入れる努力が求められる。
- 法人として同種の施設を複数運営している場合においては、施設ごとのノウハウをさらに共有化してサービス向上に繋げて欲しい。
- 現状のサービス水準に満足することなく、職員がスキルアップを図ることができるよう、法人として研修の充実を図ることが必要である。
- 安全面や衛生面などハード面の管理状況が、利用者の満足度やリピート率に反映することもあるが、それ以上に職員によるソフト面の対応も重要であるという認識に基づいた運営が必要である。また、指定管理者と区が連携し、プラスアルファのサービスが展開できることを期待する。

(2) 評価について

- 評価の精度をより向上させるため、評価の判断基準を全施設共通のものと、施設種別に特有の項目を設ける必要がある。また、適正な評価を行うためには、施設の目的を明確にする必要がある。
- 区と委員会、又は各委員間の評価の視点を共有化した上で評価を行うことが重要であり、このような観点から評価基準の見直しを検討されたい。
- 区の評価において、A+の評価を行う場合には、業務基準書を超える具体的理由を明確にする必要がある。
- 評価シートにおける評価項目は、3段階評価となっているが、成果がより適正に反映される方法として、5段階評価についても検討する必要がある。
- 適正な評価を行うためには、一般論としての情報では不十分であり、地域性を踏まえた施設の位置付けや、具体的な課題や成果を示すことが必要である。また、実態を把握するため、ある程度の時間スパンで施設の運営状況を確認することも必要であるが、現状では難しいと思われるため、所管が継続的にモニタリング等を行った結果を開示するなどの補完的な手法を検討されたい。
- 委託内容を満たした運営が適切に行われているか確認するとともに、それぞれの施設が独自の事業サービスを工夫しつつ充実させ、より高いサービスが提供されていることを評価する必要がある。また、区が、指定管理者に対するプラスアルファをどのように期待しているかを示した上で、この観点から評価を行うことも重要である。
- 指定管理者は、常に改善する意識を持って運営を行うことが重要であるとともに、競争原理を取り入れながら、サービス向上を図る意識も必要である。このような努力を汲み取ることが可能な評価方法を検討されたい。
- 施設利用者が限定されている状況である場合において、利用者層の拡大に向けた取組みを評価の対象とするよう検討されたい。

- 福祉関係の施設は、指定管理者の選定にあたり、経営理念と運営方法に区が共感して協定を結んでいることから、その結果をもって評価すべきで、あいまいな期待は、避けるべきである。

- 各施設における視察やヒアリングが効果的に行えるよう、評価スケジュールの工夫を図られたい。