

## 6. 評価委員会の総括的意見

### (1) 施設管理のあり方について

- 3月11日の東日本大震災の教訓を踏まえ、危機管理マニュアルの再点検や、指定管理者の責めに期さない場合の損害補償やリスク分担の考え方などを含めた基本協定書の検討が必要である。
- 指定管理者が適切かつ効果的な施設運営を進めていくためには、利用者の意向やニーズを的確に捉え、反映していくことが必要である。「顧客ニーズは顧客に聞く」は、経営の基本であり、良い経営手法である。アンケートを実施する際は、①継続すること、②結果を公表すること、③経営に活かすことなどの視点が重要である。

### (2) 評価の進め方等について

- 「評価のための評価」であってはならない。今後役に立つ評価とするためには、評価委員会の資料についても工夫しなければならない。単に利用人数などの実績値を羅列するだけでなく、例えば施設の利用率、収支グラフ、アンケートの回収率や主な回答、機器の保守管理や施設の清掃・警備の体制など、施設の運営管理や顧客サービスに対し、どのように取り組み、その成果はどうであったのかを定量的に判断できるような資料を作成する必要がある。
- 指定管理者制度を活用して施設運営を行う場合、指定管理者と区（行政）とが常に連携を密にし、経営改善を心がけていくことが必要である。その中で、指定管理者と区（行政）の経営思考や手法が異なった場合には、双方が「何故なのか」と耳を傾けることが重要である。