

## V. 評価委員会の総括的意見

### ●指定管理者制度全般について

- 同種の施設において、指定管理者制度で運営する施設と、区の直営で運営する施設が併存する場合には、区と指定管理者の双方のアイデアを互いが見て、事業の運営に活かすことは重要である。また、社会の変化に応じて施設に対し求められるサービス等が変わっていく中で、指定管理者からの意見を吟味しながら制度を続けてほしい。
- 施設の設置目的に合った指定管理者が選定されることが重要である。
- 当該施設を管理する指定管理者がどこか、区民に対しわかりやすく示されているという意味での透明性がポイントである。
- サービス向上と経費削減・業務の効率化のバランスが重要である。コストダウンと業務効率化の方にばかり傾くと利用客の不満につながるため、施設改修や什器類の整備等も含め、指定管理者が管理しやすいように、区として費用対効果のバランスをどう取るか考えていかなければならない。
- 指定管理施設は、区の顔として、利用者が不満を感じることはないように、しっかりとしたサービスを提供する必要がある。特に浅草公会堂など東京オリンピック・パラリンピックも近づき外国人観光客も増加する中で、区の顔として、どう管理していくかというのは課題であろう。

### ●評価の方法について

- 児童館は全て同一の指定管理者が管理を行っていることから、各児童館で評価を行うよりも、全館まとめて評価という形式が正しいと感じた。
- 指定管理者施設管理評価において、施設の所管課による評価の参考として、指定管理者の自己評価を実施している中で、自己評価への取り組み方には指定管理者によって温度差がある場合もあるため、実施方法に工夫が必要である。