

参考資料 2

平成 18 年度指定管理者制度導入後アンケートの実施結果（概要）

1 アンケートの回収結果

（１）趣 旨

指定管理者制度の導入以前においては、公の施設の管理運営は主に自治体が出資する外郭団体に限定されていたため、外郭団体の中には公の施設の管理運営を目的として設立された団体もある。

指定管理者制度の導入は、こうした団体そのものの存在とも密接にかかわる重大な問題である。

本市では、こうした課題を抱える指定管理者制度への対応を、法が施行された平成 15 年 9 月以降、総務局と関係局で連携して進めてきた。

そこで今回は、平成 18 年 4 月 1 日現在、指定管理者制度を導入している施設の中から、コミュニティセンター等を除いた 193 施設について、実際に施設を利用している市民と施設を管理している指定管理者を対象に、アンケートを実施した。

また、施設を所有している市（施設所管局）に対しても、指定管理者制度導入に対する意見聴取を行った。

（２）対 象

対象施設数 ・ ・ ・ ・ ・ 193 施設

実施アンケート

・ 利用者アンケート ・ ・ ・ 12,300 件

・ 管理者アンケート ・ ・ ・ 31 事業者（外郭団体 17、民間事業者 14）

（３）回収状況

（実施期間は概ね平成 18 年 8 月）

・ 利用者アンケート ・ ・ ・ 9,146 件（回収率 74.4％）

・ 管理者アンケート ・ ・ ・ 31 事業者（回収率 100％）

（４）市（所管局）意見の聴取

該当局 7 局に対して、制度導入前後の利用率の変化、指定管理者制度導入によるメリット、デメリットの他、制度導入に対する意見について聴取した。

2 調査結果

(1) 施設利用者アンケート

今回実施したアンケートでは、そもそも指定管理者制度を知っている利用者が半数に満たない（いいえと回答が全体の 63.1%）。

この結果を見るかぎり、指定管理者制度が導入されたことが施設利用者に対して今のところ大きな影響を与える要因にはなっていないと考えられる。

また、公の施設の利用者はある程度定期的に施設を利用（初めてとの回答が全体の 16.0%）しており、最近の職員の対応や施設のサービスについては、前より良くなったと感じている利用者が多かったものの、一方では普通（職員の対応について普通との回答が全体の 34.2%、施設のサービスについて普通との回答が全体の 45.3%）であるとの回答も多くあった。

なお、公の施設を利用する理由としては、第一に場所が便利（44.8%）との回答をしており、続いて市が設置しているので安心（38.6%）、利用料金が適当（30.3%）といった回答となった。

最後に、利用者の年齢層は児童生徒や女性を対象とした施設を除き、おおむね 50 代以上の年代層（全体の 49.4%）の利用が大半を占めている。

今回のアンケートからは、市民としては指定管理者制度の導入をあまり意識はしておらず、職員の対応や施設のサービスについては、漠然と良くなったと感じている程度であるとの結果となった。

また、公の施設の利用について、民間の施設のような競合施設の中から選択して利用しているというよりも、市が設置していることや料金、居住地からの距離により選択されていること、さらには利用者の大半が 50 代以上の方であるという実態も明らかになった。

（２）施設管理者（指定管理者）アンケート

今回のアンケートからは、指定管理者制度の導入について民間事業者と外郭団体とでは、かなり考え方や意見、課題と感じている点が相違している。双方を比較すると、以下のように整理することができる。

指定管理者制度導入についての考え

民間事業者では「民間に新たな事業分野が開かれた」との回答が多かったのに対し、外郭団体では、「市民サービスや管理運営コストの低減につながる」との回答が多い。

指定管理者制度による管理を開始した以降に感じている点

民間事業者が一番に「市民サービスの向上には柔軟な事業展開も必要」、続いて「料金設定が柔軟にできないなど民間ノウハウが発揮しにくい面がある」と回答しているのに対し、外郭団体では、「職員の継続雇用が問題」との回答が最も多くなっている。

施設の管理運営をしている職員

平均年齢、平均経験年数では、民間事業者が30代で3年から5年未満が最も多いのに対し、外郭団体では40代で10年以上が最も多い。

市民サービス向上のための取り組み

民間事業者、外郭団体ともに「施設にアンケート用紙を設置して利用者の声を聞いている」との回答が最も多かった。

また、その他の取り組みとして、民間事業者が「施設内の巡回により直接声を聞く」との回答が多かったのに対して、外郭団体では「新しい事業やサービスを始めた」との回答が多かった。

指定管理者が公の施設の管理運営をすることについて

公の施設の管理運営には、「市が一定の関与をしつつ、利用料金や自主事業に幅を持たせたほうがよい」とする回答が、民間事業者、外郭団体ともに最も多かった。

(3) 指定管理者制度導入に対する考え方や意見

施設管理者（指定管理者）

ア 心がけていることや考え方

アンケートからは、指定管理者として公の施設を管理している自覚を持ち、効率的な運営に心がけることや、利用者に親しまれ楽しんでもらえるような施設運営をめざしていきたいとの考えを持っていることが理解される。

イ 全体的な意見

指定管理者と名古屋市の責任分担が不明確であるとの意見や、業務委託の延長線のような印象もあること、また、市と指定管理者の立場を対等にしてほしいとの意見が散見される。

利用料金制度の導入が必要、自主事業に関して自由裁量が必要との意見がある一方で、指定管理者制度が施設の利用目的に合っているかの検証や指定管理期間が限定されていることから、雇用が不安定になるとの課題を指摘する意見もあった。

市（施設を所管する局等）

ア メリット・デメリットについて

メリットとしては、競争原理による管理経費の縮減と利用者サービスの向上が図られ、民間事業者の参入により新たな視点で施設管理を考えるきっかけとなったとの意見が多い。

その一方、複数の指定管理者の監督という新たな事務が増加した点やコストの過度な削減による人材確保等の課題をデメリットとして考えているとの意見もある。

イ 全体的な意見

始まったばかりの制度であり、今後さまざまな視点でのモニタリング等の実施が必要との意見が多くあった。また、修繕の分担等、協定書の内容の見直しや指定管理者の評価方法など、次回の選定時までには整理すべき事項が多いとの指摘もある。

3 まとめ

(1) 全体を通して

市では指定管理者制度の趣旨は市民サービス向上と経費削減としている。

民間事業者では、指定管理者制度により公の施設を管理運営できることとなったことを肯定的に捉えて評価している一方で、事業の柔軟性や利用料金制度の導入を望む声がある。

また、外郭団体からは、職員の意識改革により、市民サービスの一層の向上につながったとする反面、指定管理者制度の運用に対する市の明確な姿勢が示されないといった不満の声もあった。

なお、市民は制度の導入をあまり意識しておらず、イメージ的にサービスや対応が良くなったと感じているという結果が示されている。

(2) 指定管理者制度の今後の課題

指定管理者制度の導入は、一般的には全体経費が軽減され、市民サービスの向上にもつながるものと考えられている。

しかしながら、今回は民間事業者が新たな事業への参入に積極的だったことと、外郭団体が民間との競争の中で、改革改善に取り組んだことによる効果が大きいと考えられる。

即ち、今回は制度導入の初期段階として、お互いの競争の中での相乗効果が大きかったと言える。

このため、経費が削減し続けるとは考えにくい面もあり、また、市民サービスの向上についても、外郭団体と民間が互いに程よい緊張感を保ち続けることが重要である。

こうしたことから、指定管理者制度の運用にあたっては、コスト削減だけを強調することなく、当然のことながら公の施設としての安全性や公平性の確保といった面を重視して行うことが肝要である。

また一方では、従来から公の施設の管理運営は、市の出資した外郭団体が担ってきたという歴史的な経緯があり、公の施設の管理運営を目的に設置された外郭団体については、その本来の役割の検証も行いつつ、民間参入を進めていくことが必要である。

なお、市としては、各々の公の施設が持つ公的関与の必要性を検証するなど、公の施設全体のあり方を検討していく中で、指定管理者制度の対応方針を明確にしていく必要があると考えている。

平成 18 年 9 月に完全実施された指定管理者制度は、民間事業者による公の施設の管理運営に道を開いて間もない制度であり、これまでの主に外郭団体に限ってきた管理運営制度からの転換期にあり、解決しなければならないさまざまな課題を持っている。