令和５年７月８日 開催

聴っくオフ・ミーティング報告書

テーマ「皆さんの公共施設のこれから」

～指定管理者制度（民間による運営）を考える～

区では、区政への区民参加の仕組みづくりを進めています。その取組の一つとして、身近な行政課題について、区長と区民が直接意見交換をする区政を話し合う会「聴っくオフ・ミーティング」を開催しています。令和５年７月８日は、「皆さんの公共施設のこれから」をテーマに、一般公募と無作為抽出した 2000 名の区民の中から参加していただいた 39 名の方と、話し合いました。

区長から

公共施設については、区の直営であっても指定管理や委託であっても、区民の皆さんに良いサービスを提供していくことが重要です。

そして、良いサービスを提供するためには、働く人のやる気や継続性、賃金が上がっていくこと、そして働くことに対して安心感があることが大きな課題であり、世代を超えた共通認識が必要です。

今、杉並区では指定管理者制度の検証を行っています。

本日の聴っくオフ・ミーティングも、その検証作業の一助にさせていただき、杉並区の中でどんなバランスで図書館やスポーツ施設などを運営していくかを考えていきます。指定管理者制度を使った上で、働く人たちをしっかりと守りながら、一緒に良いサービスを提供していくためにも、持続可能な働き方も、合わせて考えたいと思います。

担当課からの説明

公共施設のうち、住民の福祉を増進する目的で、住民が利用する施設として設置した図書館・集会施設・スポーツ施設等の施設を「公の施設」と言います。公の施設の運営方法は直営・業務委託・指定管理者制度の３つに分かれます。委託や指定管理による運営では、事業者が持つ専門性やノウハウを施設運営に生かすことができるほか、指定管理の場合、指定管理者の工夫により利用者のニーズに沿った取組を行うことができるのが特徴です。

指定管理者制度は、平成15年に地方自治法の改正によって創設された制度で、これによって公の施設を民間の企業でも運営できるようになりました。杉並区では、現在、39施設に指定管理者制度を導入しています。この制度を活用するには、管理の基準や業務の範囲等を条例で定め、事業者を選定した上で、議会で議決を得る必要があります。指定管理者は条例の定める範囲の中で、独自の工夫による取組を行うことができるほか、地域に根差した施設を目指し、地域活動等へ参加すること等もできます。一方、区は、指定管理施設において質の高いサービスを維持するため、モニタリングによる業務の履行状況等の確認・必要に応じた改善指示などを行っています。また、指定管理期間を原則５年とすることや、指定管理者を公募により広く募ることで、より専門性を生かすことのできる事業者選定につなげています。

現在、この指定管理者制度について、当初想定していたサービスの向上やコストの削減などの導入効果が得られているかを確認するための検証を行っています。皆さんからもたくさんのご意見をいただき、今回の検証に生かしていきたいと考えています。

◀◀◀第１回 10:00～12:30　第２回 14:00～16:30 ▶▶▶

全体トークでは半円状の車座になり、参加者が一人ずつ自分の意見を発表した後、フリートークを行いました。以下は全体トークで出た主な意見です。

●参加者　施設の予約方法が本当に取りやすいか、料金の支払い方法は現金だけでなくクレジットカードも使えるかなどの工夫があると利用しやすい。

●参加者　現場を一番よく分かっている指定管理者の職員からの情報を区がすくい上げ、ハード面も改善できるとよい。図書館やスポーツ施設など、施設間で交流できるイベントを開催すると参加する人の幅が広がる。

●参加者　指定管理者制度はコスト削減のためではなく、サービスの向上のためにあるべきで、今後必要なことは事業者がやる気を引き出し、サービスを高めていくインセンティブだと思う。

●参加者　施設利用者を増やすためには、例えば、区民が交代で図書館の受付をするなど、区民参加型のイベントや管理運営方法もあるのではないか。

●参加者　指定管理者制度の目的は、その専門性や利用者の満足度、サービスの向上、コストの削減なのだと改めて思った。

●参加者　専門業者の知見を生かすサービス面と、コストカットの両方をきちんと追い求めなければならない。同時に業者のアイデアを受け止めるためには、区役所の担当者自身の専門性や知見の向上がないと、管理しきれない。そういう意味で、区役所の2、3 年単位の人事異動が本当によいのかも含め考えていく必要がある。

●参加者　指定管理者制度は、公募するごとに金額の安い事業者に決まりがち。区役所として明確なメッセージと金額を公募要項の中に明示することが大事だと思う。

●参加者　指定管理者制度から外れるが、まず公共施設は何のためにあるかというところから考えた。例えば、図書館であれば本を貸し出せばそれでいいというだけでなく、人の交流の場としての設定など、いろいろな幅があると思う。

●参加者　施設があることを周知することで、ライトユーザーの取り込みを広げていける。また、ディープユーザーが施設利用する際、予約が取りづらいなどの利用環境を改善してほしい。

●参加者　指定管理者職員による専門性のあるサービスを受けていたが、その雇用状況までは知らなかった。職員の賃金やモチベーションが、今後の施設運営に関わってくると思う。

●参加者　公共とは施設だけではなく、そこで働く人たちも含めて機能するもので、働く人たちの職能や生活も含めて、利用する区民は財産として守っていくべき。

●参加者　非正規雇用ではなく正規雇用を増やすことによって、施設職員の生活が安定し、公共施設のサービス利用者にも笑顔で接するなど、仕事でも良い影響が出てくるのではないか。

●参加者　上井草スポーツセンターを子どものプール教室でよく使うが、指定管理者制度の恩恵を受けていることが分かった。

●参加者　杉並区の指定管理者制度がさらに良くなるためには、他区で成功している事例などを集めて、参考にしてもよいと思う。

●参加者　施設に PC と WiFi 環境を整え、ネット環境に困っている若年層のテクノロジースキルを上げる。また、実際に施設に行かなくてもバーチャル会議室を貸し出し、中高生が勉強やスポーツをできる場があるとよい。

●参加者　公共施設では管理・運営という発想になりがち。人と人をつなげ、人と場所をつなげるといった機能が求められる。

●参加者　施設ごとに個別の運営をするより、規模の大きなところがきちんと運営した方がよい。

●参加者　図書館利用の一番の課題は本の受け取り。図書館には開館時間があり仕方ないが、荷物の受取りは 24 時間できる。人でなく仕組みでカバーできるので、図書館や他の施設でも最新の技術や仕組みを取り入れてほしい。

●参加者　指定管理者制度に関して心配なのは、コスト削減や来館者数増加など、数字だけを追っていると中身がなくなる可能性があること。

●参加者　その施設に行かないと、どんなイベントがあるかわからないので、情報発信はチラシや広報紙等の紙媒体のほか、スマホやパソコン、インターネットも利用してより広く伝え、利用者からのアイデアも届けられるとよい。

●参加者　子どもに公共施設の予約から利用までを体験してもらい、施設が税金によって運営されていること教えることで、その施設を大切に利用するようになる。

●参加者　公共施設について、大事なのはそこに行くきっかけづくり。公共施設で様々な取り組みが催されているが、そうした情報に触れる機会が中々ないので、広報紙などが大切。

●参加者　20 代･30 代が施設を利用するためには情報発信が必要。メディアによる発信は大事だが、ホームページでイベントを一覧にし、カテゴリー化して検索性にも優れ、必ず写真を掲載し、そこから申し込みもできれば、より多くの人に情報が伝わる。

●参加者　指定管理者ができる工夫の範囲をもう少し広げられるとよい。サービスの時間帯や施設改修などは、制限や条例の壁もあるが、民間の良さを広げていくとよい。

●参加者　私が考えた公共施設のサービスのアイデアは、その名も「近くに来る公共施設」です。例えば移動図書館、移動美術館などです。近くにあるから施設に足を向けるのではなく、あくまでも施設としてこちらにやってきてほしい。

●参加者　学生が使いやすいよう、学割や優先して使える時間帯が増えるとうれしい。

●参加者　指定管理者が変わると、良いイベントや行事がなくなってしまうことがあり、利用者との定期的なミーティングがとても大事だと感じた。

●参加者　指定管理制度をコスト削減の名目にせず、きちんと人件費を払い、サービスにも取り組んでもらう区側の設計も必要。

●参加者　指定管理者制度の目的は、民間のノウハウを生かし変化する住民ニーズに対応すること。区の中でプロ意識を持った人材を育て、区のやりたいように民間にお願いし、一緒にコミュニケーションを取りながら情報発信してほしい。

●参加者　障害を持っている人が民間企業で働くのは難しいが、区や公共施設であれば、知識や専門性を生かせることもある。指定管理者制度もそうした工夫があればよい。

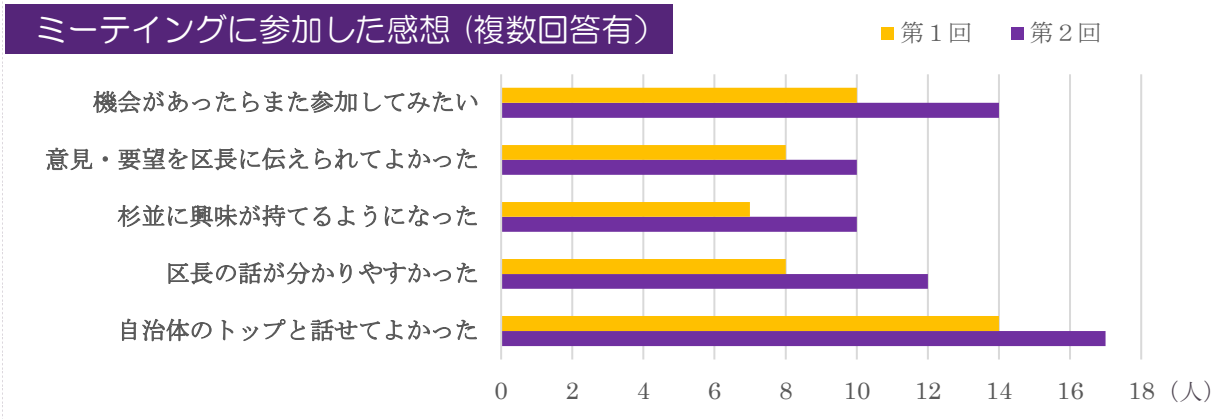
区長の感想（全体を）通して

　指定管理者制度を検証した、その先にあるのが新しい杉並モデルです。
　杉並モデルは、図書館やスポーツ施設などの公共施設を、行政と民間事業者が一緒になって、良いサービスを提供していくにあたっての杉並の方針です。
　その検討の中で、同一労働、同一賃金の原則をきちんと守っていくことや、地域の方たちと長期的にモノやサービスをつくっていくことなどを、考えていきます。
　杉並区が知恵を絞って、民間事業者と力を合わせて、利用者の視点と働く人の視点に立って、公共施設を管理していくという道を開いていきたいと思いました。

指定管理者制度を所管する担当課から

　今回のミーティングでは、難しいテーマにもかかわらず活発な議論が交わされ、より多くの方がイベントに参加したり施設を利用したりするための工夫や、利用者の声を運営に生かすためのアイデア、人と人とのつながりや交流を生み出すための施設の重要性など、様々なご意見をお聞かせいただきました。また、各施設ではたくさんの魅力的な取組を行っているにもかかわらず、その情報がなかなか届かないといった課題についても伺うことができました。
　先にも述べた通り、区では、現在、指定管理者制度の検証を行っており、この検証を踏まえて、指定管理者制度の活用に関する今後の方針を検討することとしています。今回、皆様からいただいたご意見もしっかりと検証に生かしながら、区の施設サービスがより良いものとなるよう取組を進めてまいります。

ミーティングに参加した感想（複数回答有）



令和５年７月８日開催　聴っくオフ・ミーティング報告書
＜参加者＞　区民３９名、区長、政策経営部区政経営改革担当ほか
令和５年９月　編集・発行　総務部区政相談課
〒166 - 8570 杉並区阿佐谷南一丁目 15 番１号　　電話 03-3312-2111