

市民サービスの質を確保するための仕組みについて

委託化により経費削減，業務効率化を図るとしても，市民サービスの質の低下を招かないための仕組みが必要

⇒現状，以下のような仕組みにより，市民サービスの質・水準を確保

○施設運営の包括的な委託(指定管理者制度)→ 利用者満足度調査の実施，市民参加の運営協議会の設置

○個別の業務委託 → 仕様書によるサービス内容の明確化，適切な管理監督

京都市公の施設の指定管理者制度運用基本指針（抜粋）

施設の管理運営への市民参加

指定管理者は，利用者アンケートやモニター調査の実施による利用者の満足度や苦情などを把握するほか，市民や団体，企業等の参加を求め，運営に関する意見を述べ，協働を図るために運営協議会を設置するなど，施設の管理運営への市民参加を進め，指定管理者の提供するサービス内容の改善に反映させる。

指定管理者から所管局等の長への報告事項

定期的に報告を求める事項

所管局等の長は，次の項目について，毎月あるいは四半期ごとなど必要に応じて報告を求める。

④提供しているサービスの質に関する事項（例：利用者満足度等）

（上記項目は，22年6月1日付改正により追加）

☆委託化に限らず，財政構造改革を進めるに当たっては，市役所の仕事が市民に見えること（透明性の確保）が必要であり，それによって市民の信頼を得ることが不可欠である。