

令和3年度

指定管理者管理運営状況評価結果報告書

令和3年8月

真鶴町指定管理者管理運営状況評価委員会

1 はじめに

指定管理者制度は、公の施設の管理運営を民間事業者等が行うことができる制度であり、民間事業者等の能力を活用しつつ、住民サービスの向上と経費の節減等を図ることを目的としたものである。

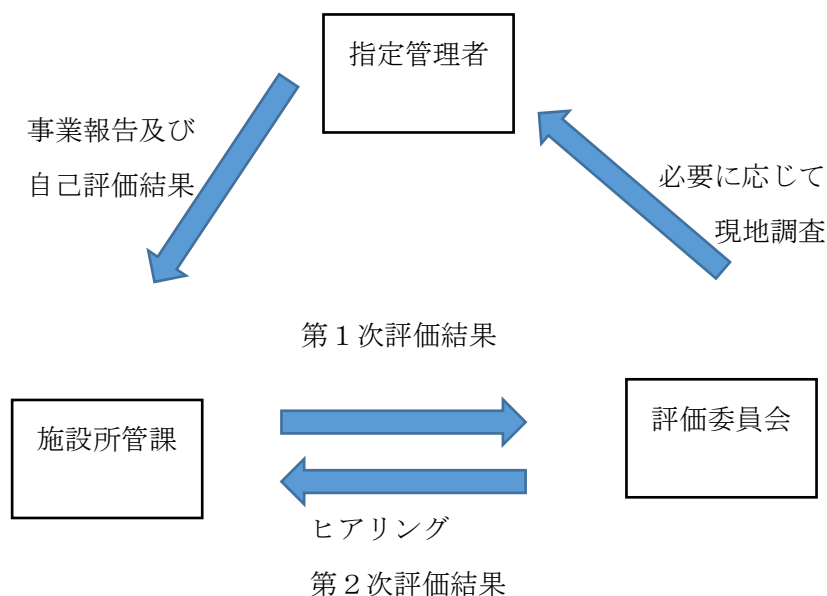
真鶴町においては、現在、次の6施設に指定管理者制度を導入している。

施設名	所管課	指定管理者名	指定期間
真鶴町看護小規模多機能型居宅介護施設	健康長寿課	公益社団法人 地域医療振興協会	R2. 4. 1～R5. 3. 31
訪問看護ステーション真鶴	健康長寿課	公益社団法人 地域医療振興協会	R2. 4. 1～R5. 3. 31
真鶴町国民健康保険診療所	健康長寿課	公益社団法人 地域医療振興協会	H30. 4. 1～R5. 3. 31
ケープ真鶴	産業観光課	株式会社新世紀商事	R2. 4. 1～R7. 3. 31
真鶴魚座	産業観光課	株式会社はまゆう	R1. 7. 3～R6. 3. 31
真鶴駅前駐輪場	総務防災課	一般社団法人 真鶴町観光協会	H29. 7. 1～R4. 6. 30

真鶴町指定管理者管理運営状況評価委員会（以下「評価委員会」という。）は、真鶴町指定管理者管理運営状況評価委員会規則（平成29年真鶴町規則第2号）に基づいて、町長の諮問に応じ、指定管理者が行う公の施設の管理運営を評価することで、その適正化を図り、制度導入効果を一層高めるための組織である。

2 評価の方法

平成29年12月策定「指定管理者管理運営状況評価マニュアル」に基づき、評価は、「指定管理者自らによる自己評価」、「施設所管課による第1次評価」及び「評価委員会による第2次評価」の3段階で行う。



自己評価及び第1次評価は、おおむね次の10項目を標準項目とし、施設所管課が配点を決め、各項目をA～Fまでの6段階で評点し総合評価を行い、「指定管理者管理運営状況評価シート」にまとめることにより行う。

評価委員会は、当該評価シート、決算書、事業報告書その他資料の提出を施設所管課から受け、当該課へのヒアリング、現地調査などを行うことで第2次評価を決定する。

その後、評価結果を取りまとめるとともに、「指定管理者評価結果報告書」として報告することとした。

評価項目	評価視点
① 設置目的の達成	施設の設置目的や管理の基準は達成されたか。
② 平等な施設利用	施設利用は公平に行われたか。
③ 施設情報の発信	施設の情報を積極的かつ分かりやすく発信したか。
④ 個人情報保護	個人情報の保護は適切か。
⑤ 適切な施設管理	協定書等に沿って、施設の管理は適切に行われたか。
⑥ 危機管理体制	災害、事故等の緊急時の連絡体制、マニュアルは整備されているか。
⑦ 職員の教育	職員の資質向上のため、研修等が行われているか。
⑧ 効率的な運営	経費節減や増収に向けた努力は行われたか。
⑨ 利用増進の取組み	利用促進に向けて効果的な取組みを行ったか。
⑩ 指摘事項の改善	前年度の指摘事項は改善されたか。

項目評価		
A	良い	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている。
B	↑	目標（計画）を上回る管理運営がなされている。
C	普通	目標（計画）どおりに適正な管理運営がなされている。
D	↓	目標（計画）を下回る管理運営がなされている。
E	悪い	目標（計画）を大幅に下回る管理運営がなされている。
F	不適切	不適切な管理運営がなされている。

総合評価ランク		基準
優	管理運営が要求水準を達成し、かつ優れている。	90点以上
良	管理運営が要求水準を達成している。	75点以上
可	管理運営が適正である。	60点以上
否	管理運営に改善が必要である。	60点未満

3 評価結果

今回は、指定管理者制度を導入している全施設の令和2年度の運営状況について評価を実施した。なお、真鶴町看護小規模多機能型居宅介護施設（ナーシングホーム真鶴）及び訪問看護ステーション真鶴については連携事業であるため、まとめて評価を行った。

- (1) 真鶴町看護小規模多機能型居宅介護施設（ナーシングホーム真鶴）
 訪問看護ステーション真鶴
 （指定管理者：公益社団法人 地域医療振興協会）

評価項目	自己評価	所管課	評価委員会
① 設置目的の達成	B	C	C
② 施設利用のし易さ	C	C	C
③ 施設情報の発信	B	B	B
④ 個人情報保護	B	B	B
⑤ 適切な施設管理	B	B	B
⑥ 地域との連携	B	B	B
⑦ 職員の教育	B	B	B
⑧ 職員体制の充実	C	C	C
⑨ 利用増進の取組み	B	D	C
⑩ 指摘事項の改善	—	—	—
	総合評価	可	可

※事業初年度のため、⑩を除外し、90点満点とした。

総合評価は「可（64点）」であり、指定管理者の管理運営は適正であると認められる。老人デイサービスセンターから事業移行し、在宅三本柱といわれる「訪問」「通所」「短期入所」を総合的に実施しており、より柔軟な福祉サービスが展開されていると評価することができる。近隣の同種事業所では利用待ちの状況もある事業であるため、社会的ニーズを捉えた事業移行であった。

現在のところ、ナーシングホームは利用登録上限人数29名に対し、年度末時点で17名であり、登録上限に達していない。損益分岐点ともいえる21名（要介護3相当）の登録者確保を目指し、積極的な情報発信を行ってほしい。

コロナ禍、同指定管理者が一体として管理する国民健康保険診療所をはじめとして、地域との連携を密にし、生活サポートの体制づくりに一層努めるよう望む。

(2) 真鶴町国民健康保険診療所

(指定管理者：公益社団法人 地域医療振興協会)

評価項目	自己評価	所管課	評価委員会
① 設置目的の達成	B	B	A
② 施設利用のし易さ	B	B	B
③ 施設情報の発信	B	B	B
④ 個人情報保護	B	B	C
⑤ 適切な施設管理	B	B	B
⑥ 地域との連携	B	B	C
⑦ 職員の教育	B	B	B
⑧ 診療体制の充実	B	B	B
⑨ 利用増進の取組み	B	B	B
⑩ 指摘事項の改善	—	—	—
	総合評価	良	良

※前年度指摘事項なしのため、⑩を除外し、90点満点とした。

総合評価は「良（70点）」であり、指定管理者の管理運営は、要求水準を達成していると認められる。

検温システムの設置、一般診療と発熱外来との場所を区別した受付方法、電話予約等による密の回避など、コロナ禍への対応を迅速に進め、地域医療の拠点として機能をより一層発揮しようと努めていた。コロナウイルスによる影響が長引いており、医療従事者の負担も増す中で、町の医療の中心として工夫を凝らしている。

一方で、新たな事業を展開したり、既存事業を拡大したりということが難しい情勢であることも事実である。既存事業は規模を縮小しながらも継続しているため、ウィズコロナ時代の予防事業をどう進めていくか、検討する余地がある。

令和3年度にはコロナウイルスワクチン接種が開始となり、診療所には医療機関の筆頭として奮起していただいている。そのことに感謝しつつ、地域医療の拠点としての役割を引き続き果たしていただけるよう期待している。

(3) ケープ真鶴

(指定管理者：株式会社新世紀商事)

評価項目	自己評価	所管課	評価委員会
① 設置目的の達成	C	C	C
② 平等な施設利用	C	B	C
③ 施設情報の発信	C	B	B
④ 個人情報保護	C	B	C
⑤ 適切な施設管理	C	C	C
⑥ 危機管理体制	C	C	C
⑦ 職員の教育	C	C	C
⑧ 効率的な運営	C	B	B
⑨ 利用増進の取組み	C	B	B
⑩ 指摘事項の改善	—	—	—
	総合評価	可	可

※指定管理初年度のため、⑩を除外し、90点満点とした。

総合評価は「可 (60 点)」であり、指定管理者の管理運営は適正であると認められる。

横浜中華街を中心に飲食店を展開するノウハウを生かし、休止状態だったレストランを再開することができた。神奈川県「未病・食の駅」に登録したり、真鶴産岩がき「鶴宝」の取扱いを決定したりと、地域との連携も含めて積極的な取組みがみられる。コロナ禍で観光客数、売上ともに伸びなかったのは残念だが、デリバリーサービスを実施するなどの柔軟な対応も行われた。

指定管理者の試みとしてイルミネーション及び看板の設置があった際、実際に設置された後に「町の自然や景観に沿わない」という声を受けて撤去する事態が起きた。おそらく町が事前に設置内容を確認していれば、無益なコストがかかることは無かったように思うので、町との連絡調整は密に、早めに行うよう要望したい。

岬の先端にある唯一の公共施設であるため、平時の観光施設又は休憩所としての機能以上に、災害対応の拠点としても体制整備が必要であると考えられる。災害対応マニュアルの策定等、危機管理体制の整備を早期に行っていただきたい。

(4) 真鶴魚座

(指定管理者：株式会社はまゆう)

評価項目	自己評価	所管課	評価委員会
① 設置目的の達成	A	B	B
② 平等な施設利用	A	B	B
③ 施設情報の発信	B	B	B
④ 個人情報保護	B	C	C
⑤ 適切な施設管理	B	B	B
⑥ 危機管理体制	A	B	C
⑦ 職員の教育	B	C	C
⑧ 効率的な運営	A	B	B
⑨ 利用増進の取組み	A	B	B
⑫ 指摘事項の改善	—	—	—
	総合評価	良	良

※前年度指摘事項なしのため、⑩を除外し、90点満点とした。

総合評価は「良（66点）」であり、指定管理者の管理運営は、要求水準を達成していると認められる。

E Cサイトの開設、近隣住民も利用しやすいバーベキューエリアの開設、メニューの見直しが積極的に行われ、昨年度比で利用者数が伸びている。コロナ禍で飲食業が危機的状況に立たされている中で、時代・状況に即した運営が試行錯誤されており、「魚が美味しいまち・真鶴」を体現する努力を見受けられた。

ネット注文が拡充すると、個人情報の取扱いが増えてくるので、情報保護については留意すること。また、場所が海沿いということもあるので、災害対応マニュアルを整備し、町と共有しておくことは重要である。

なお、評価についてはCが標準であるため、評価A又はBに関しては特記すべき事項が明確に示されなければいけない。町と指定管理者との間で、事前に目標設定や評価基準のすり合わせを求める。

(5) 真鶴駅前駐輪場

(指定管理者：一般社団法人 真鶴町観光協会)

評価項目	自己評価	所管課	評価委員会
② 設置目的の達成	B	B	B
② 平等な施設利用	C	C	C
③ 施設情報の発信	B	B	B
④ 個人情報保護	C	C	C
⑤ 適切な施設管理	B	B	B
⑥ 危機管理体制	C	C	C
⑦ 職員の教育	C	C	C
⑧ 効率的な運営	B	B	B
⑨ 利用増進の取組み	B	B	B
⑩ 指摘事項の改善	—	—	—
	総合評価	可	可

※前年度指摘事項なしのため、⑩を除外し、90点満点とした。

総合評価は「可 (64 点)」であり、指定管理者の管理運営は適正であると認められる。

新型コロナウイルスの影響で全体的な収入は減っているものの、観光案内所として展開している側面（レンタサイクル事業、物品売払い）は依然好調であり、令和3年2月にはレンタサイクル3台を追加した。

レンタサイクル事業については利用者アンケートを取っているため、指定管理者と町とで結果を共有し、施設利用の充実を図ってほしい。また、観光協会の情報発信ツールを生かし、ホームページ等で駅前駐輪場のことについても定期的に更新・発信してほしい。

駅前駐輪場は、大きな苦情等もなく、収支が比較的安定している。生活交通の利便性を担う施設として、隣町の住民も含めてニーズがあるため、利用者の声を聴きながら、限られたスペースをいかに活用するかを検討していただきたい。

評価委員

委員長	熊谷 輝美 (公認会計士)
委員	小島 史朗 (社会保険労務士)
委員	青木 繁 (一般公募町民)
委員	上原 裕康 (真鶴町商工会)
委員	朝倉 久泰 (真鶴町国民健康保険運営協議会)