

平成 30 年度
指定管理者管理運営状況評価結果報告書

平成 30 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。

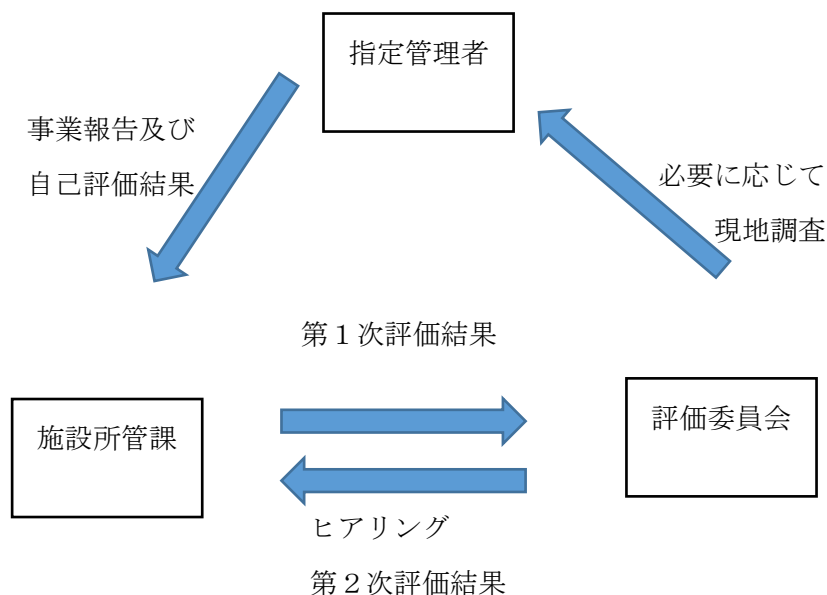
真鶴町においては、現在、次の5施設に指定管理者制度を導入している。

施設名	指定管理者名	所管課	指定期間
真鶴町老人デイサービスセンター	社会福祉法人 真鶴町社会福祉協議会	健康福祉課	H28. 4. 1～H33. 3. 31
真鶴町国民健康保険診療所	公益社団法人 地域医療振興協会	町民生活課	H25. 8. 1～H30. 3. 31 → H30. 4. 1～H35. 3. 31
ケープ真鶴	株式会社スポーツプラザ報徳	産業観光課	H27. 4. 1～H32. 3. 31
真鶴魚座	株式会社ピスケス	産業観光課	H27. 5. 1～H32. 3. 31
真鶴駅前駐輪場	一般社団法人 真鶴町観光協会	総務課	H29. 7. 1～H34. 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5施設の平成29年度の運営状況について評価を実施した。

(1) 真鶴町老人デイサービスセンター

(指定管理者：社会福祉法人 真鶴町社会福祉協議会)

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	B
②平等な施設利用	A	A	A
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危機管理体制	B	B	B
⑦職員の教育	B	B	B
⑧効率的な運営	C	B	C
⑨利用増進の取組み	C	B	B
⑩指摘事項の改善 ※	—	—	—
	総合評価	良	良

※ 評価初年度のため⑩は評価外とする。

総合評価は「良 (72 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 (総合評価は、⑩を除く 90 点満点で換算した。)

メニューについて毎年度見直しをするなど、工夫された事業運営がなされている。収支についても赤字経営とはなっておらず、運営努力が認められる。

現在のところ利用者を町内に限定し、月曜日から金曜日までを営業日としているが、利用者数の増加につなげるため、利用ニーズに十分応えられているか、という課題が残る。課題解決に当たっては、町外者利用や定数見直し、土日営業など、あらゆる実施可能性について検討されることを期待したい。実施に際しては、職員体制の再構築など、内部的な問題が生じると思われるが、近隣の同種事業所も参考にしながら、利用促進に向けて進んでいただきたい。

(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	A	B	B
②平等な施設利用	B	C	B
③施設情報の発信	A	B	B
④個人情報保護	A	B	B
⑤適切な施設管理	B	C	C
⑥危機管理体制	C	C	C
⑦職員の教育	B	C	C
⑧効率的な運営	A	C	C
⑨利用増進の取組み	A	C	B
⑩指摘事項の改善 ※	—	—	—
	総合評価	良	良

※評価初年度により⑩は評価外とする。

総合評価は「良（64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（総合評価は、⑩を除く90点満点で換算した。）。総合得点については「良」の基準に満たないものの、町のかかりつけ医としての機能の充実を図りつつ、その役割を多分に発揮していることが加点要素として認められる。

昨今の診療所の対応は、利用者の評判が良く、大型病院等へ通っていた利用者が診療所に足を向けるようになった印象がある。情報発信についても、情報誌「国保診療所つうしん」の定期発行やイベント開催により、身近な医療機関としての努力が見られる。

一方で、収支の厳しい状態が続いている。診療所の非利用者を対象としたアンケートの実施予定があるとのことなので、利用ニーズを把握し、地域医療の拠点としての機能がより一層発揮されるよう期待する。

(3) ケープ真鶴

(指定管理者：株式会社スポーツプラザ報徳)

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	B
②平等な施設利用	B	C	C
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	C	B
⑥危機管理体制	B	B	B
⑦職員の教育	B	B	B
⑧効率的な運営	B	C	C
⑨利用増進の取組み	A	B	B
⑩指摘事項の改善	B	B	B
	総合評価	良	良

総合評価は「良（74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。総合得点については「良」の基準に満たないが、前年度指摘事項である「自主事業の実施」について、足湯施設の開設、バーベキュー事業、オリジナル商品販売が順次実施されており、加点要素として認められる。

足湯施設の設置及びトイレ改修に係るアンケートの結果について、「以前より良くなった」回答のうち「足湯」を理由としている回答者が過半数を超えている。施設管理の報告についても細かくなされており、管理運営の努力がみられる。

しかし、現在のところ利用者の増加に結びついておらず、収支改善が課題となっている。自主事業がさらなる集客につながり、売上にもつながるように期待したい。広報については、ホームページ更新やラジオ放送等を随時しているところではあるが、その効果等について検証し対策を講じる必要があると思われる。同施設の2階にある町立遠藤貝類博物館との相乗効果も含め、真鶴半島の観光拠点・自然の拠点として、一層の充実が図られることを期待する。

(4) 真鶴魚座

(指定管理者：株式会社ピスケス)

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	B	C	C
③施設情報の発信	C	C	C
④個人情報保護	C	C	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	B	B	B
⑨利用増進の取組み	B	C	C
⑩指摘事項の改善	C	C	C
	総合評価	可	可

総合評価は「可（62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。

前年度指摘事項である「報告書類等の提出」については、多少の改善が見られた。前年度比で利用者数が減少し、それに伴って減収しているが、経費の節減等により収支のバランスは保たれている。今後、改善に向かうよう期待したい。

一般的に、飲食店の評判は広がりやすいため、メニューの検討については、和食に限らず、フレンチやイタリアンなど視野を広くし、試行錯誤すること。

依然課題となっている収支状況については、施設老朽化や不漁等の外部的要因も大きい。自助努力だけで補完しきれない部分をどう効率的にカバーしていくのか、それらの問題に対して町がどこまで協力できるか、という面も考える必要がある。施設所管課とよく連携し、利用促進に向け、また、持続可能な運営に向け、尽力することを期待する。

(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
①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	B	B
⑦職員の教育	B	B	B
⑧効率的な運営	B	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	良	良

※ 評価初年度のため⑩は評価外とする。

総合評価は「良（68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（総合評価は、⑩を除く90点満点で換算した。）。

駐輪設備に機械を導入したことにより、24時間365日体制で営業されている。利用者の利便性が向上したことに加え、防犯カメラ設置や警備会社との連携など、利用者の安心・安全確保が図られている。また、駅前観光案内所を併設することで、レンタサイクル事業や物品販売等の拠点としても機能している状態である。

時期を見て、利用者アンケートの実施を望む。窓口対応や機械化導入の所感など、利用者の実際の声を拾い、より一層の充実を期待したい。

4 おわりに ―今後の適正な評価に向けて―

本委員会を定期的かつ継続的に開催するに当たり、より適正な評価を実施していくため、次の点について検討することを望む。

- 「各項目評価における点数の積み上げから総合評価を算出する」というマニュアルの基本的構造が機能しておらず、全体の印象が総合評価のずれを生じさせている。今回は、初回評価の施設における「⑩指摘事項の改善」について取扱いが統一されていなかったことが原因のひとつでもあるが、評価の在り方に関わる場所であるため、項目評価 → 総合評価の流れは徹底すること。
- 評価項目について、全ての施設がマニュアルで提示された標準的な 10 項目を採用しているが、施設によっては不適切又は不要な項目もあり、評価に支障が生じている。今後は、各施設の特性を考慮した評価項目を設定し直し、必要に応じてそれらの比重を調整することで、より適確な評価を行うことができる状態にすること。
- 項目評価において、指定管理者と施設所管課との間で評価基準に齟齬が生じているケースが多い。C評価は「目標（計画）どおりの適正な管理運営である」であり、及第点ともいえるのだが、A評価とB評価の多さが印象に残る。については、指定管理者と施設所管課において目標（計画）をしっかりと共有し、C評価の水準を明確にしておく必要があると考える。例えば、各評価項目につき、下位資料としてチェックリスト等を作成するなど、客観的評価が可能な状態にすること。基本的には、指定管理者選定時の目標（計画）が遂行されているかどうかを主眼とし、できるだけ数値化された基準を設けておくことよい。

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	山崎 良一（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）