

令和元年度

指定管理者管理運営状況評価結果報告書

令和元年 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。

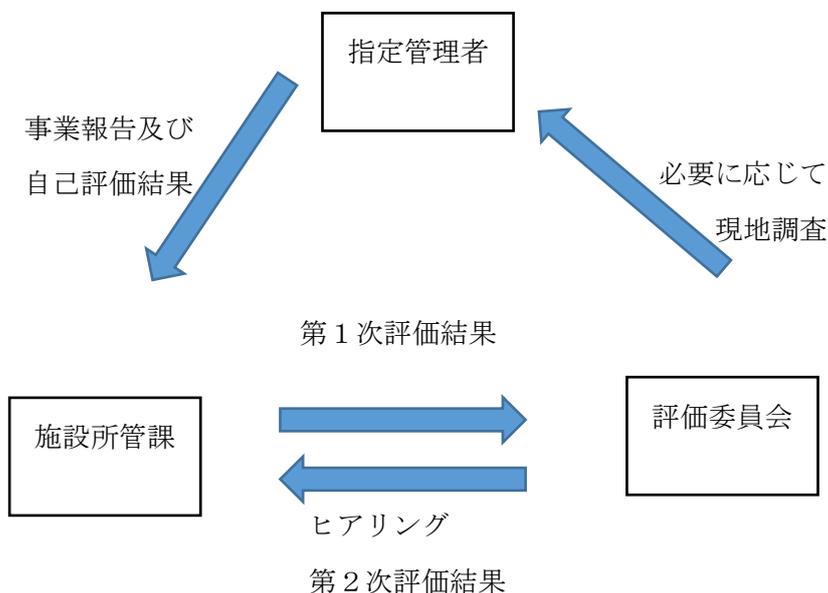
真鶴町においては、現在、次の5施設に指定管理者制度を導入している。

施設名	所管課	指定管理者名	指定期間
真鶴町老人デイサービスセンター	健康福祉課	社会福祉法人 真鶴町社会福祉協議会	H28. 4. 1～R3. 3. 31
真鶴町国民健康保険診療所	町民生活課	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	株式会社スポーツプラザ報徳	H27. 4. 1～R2. 3. 31
真鶴魚座	産業観光課	株式会社ピスケス → 有限会社十勝	H27. 5. 1～R1. 6. 30 → R1. 7. 3～R6. 3. 31
真鶴駅前駐輪場	総務課	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5施設の平成30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	C	C	C
②平等な施設利用	C	B	B
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	B	B	B
⑥危機管理体制	B	C	C
⑦職員の教育	B	B	C
⑧効率的な運営	D	D	D
⑨利用増進の取組み	B	B	B
⑩指摘事項の改善	C	C	C
	総合評価	可	可

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。

祝日における開館、利用者の居住制限を無くすなど、利用増進に向けた取組みが図られた。実際の運用は平成31年4月から(今回の評価年度外)ではあるものの、町との調整、連携等は平成30年度中も密に行われており、運営努力が認められる。

しかし、24時間365日体制で同種事業を行う民間業者が増えており、利用者数は減少傾向にある。それに伴い収支については厳しい面があり、施設運営に関しては一層の工夫が必要と思われる。

業界から鑑みると事故発生件数は少ないが、公の施設であるため、風評被害を受けやすい側面があるだろう。事故発生時の対応に問題が認められた事案があったため、評価委員会の評価では、マニュアルの見直しとともに職員教育の強化が必要であるとして、評価項目の「職員の教育」をC評価とした。

(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	B
②施設利用のしやすさ	B	B	B
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	A	A
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	A	A
⑩指摘事項の改善	C	C	C
	総合評価	良	良

総合評価は「良（82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。

医師の確保自体が難航していた直営時代に比べ、外来診療時間アンケートの実施、午前診療の医師2名体制、予約外来の開始など、よりかかりやすい医療機関としての努力が認められる。総患者数は、平成29年度から1,061名の増となった。町の実情に合わせた講演会も開催しており、地域医療の拠点としての機能が発揮されている。

しかし施設運営に限ると、収支の状況は厳しい。身近な医療機関として認知が進んでいる反面、休日や夜間の診療についても要望を受けると思われるが、その分医師の負担にはなるため、週何回又は月何回という形で試行するなど、町民ニーズと反応の把握に努め、持続可能な体制の構築を願いたい。

診療体制については、心情として、ある程度の期間は同じ先生に診てもらいたいという町民もいる。もちろん高い医療サービスを提供されることが第一であり、医師の配置替えについては指定管理者側の事情もあるであろうが、医師と町民とが信頼関係を築くため、その頻度等には配慮いただきたいことを希望として申し添えておく。

(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	C
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	B	C
⑨利用増進の取組み	A	B	B
⑩指摘事項の改善	B	C	C
	総合評価	良	可

総合評価は「可（70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。

自主事業として、喫茶の新メニュー、オリジナル商品の作成販売、元旦の絵馬等販売を行い、利用増進が図られた。団体客への弁当提供も新たに開始し、来訪客の受入れに努められている。

しかし依然として収支改善は課題である。自主事業に取り組んでいるところだが、打開策とはいえず、対策をさらに検討する必要がある。指定管理者自身の他事業あるいは関係事業者・周辺事業者との連携のもと、流行に乗ったものを商品に採用したり、体験型イベントを仕掛けたりして、変化に富んだ事業展開が望まれる。

また、立地からすると、施設情報の発信については、より積極的に行っていく必要があるだろう。施設設備に関する満足度調査は以前行ったが、「来訪目的」等を調査するアンケートを実施し、観光客のニーズの把握を試みたほうがよい。

なお、実績を鑑みると、評価項目に対する基準（C評価の水準）が指定管理者と町とで認識に違いがあるように思われる。評価シート及び資料をもって当委員会へ評価を行うため、その調製について指定管理者と町とでよく調整願いたい。

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

※指定取消しに伴い、自己評価なし

総合評価は「否（44点）」であり、指定管理者の管理運営には改善が必要であると認められる。

売上が減少した分、経費の縮減には努めている。売上の減少については、繁忙期に当たる夏季においてエレベーター及び空調設備が故障していたため、受け入れができなかった観光客がいたことは事実である。施設設備に関しては、指定管理者の責めによらない側面があり、町としてどうフォローすべきなのかは、全ての指定管理施設に共通した課題として意識しなければならないだろう。

ただし、以前から指摘されていた「報告書類等の遅延」について改善が見られず、さらには負担金納入の遅れ（会計年度内の未納）も生じたことは、明らかな協定違反であったといえる。

当該施設については、指定管理者からの申し出により令和元年6月末をもって指定取消しが行われた。指定取消しに伴い、次期指定管理者の公募を行った結果、4者の応募があった。1者のみの応募であった前回に比べると、選定の意義も高かったといえよう。町の水産業及び地域づくりの拠点として、より一層施設の機能が発揮されることを期待する。

(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	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	C	C	C
	総合評価	可	可

総合評価は「可 (70 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。

駐輪設備の機械化により、引き続き 24 時間 365 日体制で運営されている。併設する駅前観光案内所の職員は 16 時から不在となるが、常設している意見箱にクレーム等はなく、盗難等の事件あるいは事故についても生じていない。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、ハンドル形電動車いす（いわゆるシニアカー）の駐車について整備するなど、より一層の施設活用が図られた。

現時点で問題は生じていないが、指定管理を開始した当初から町外者利用の比率が大きい。駐車台数は有限であるため、町外者の利用によって町内者の利用が圧迫されないよう留意すること。

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)