

令和6年度

指定管理者管理運営状況評価結果報告書

令和6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。

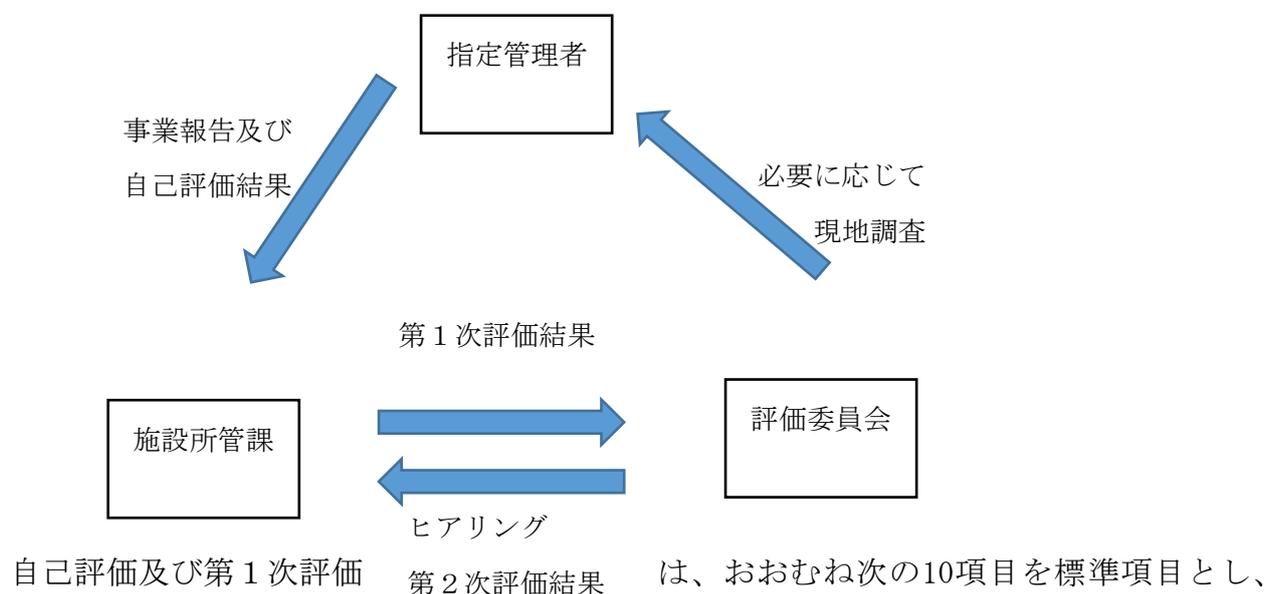
真鶴町においては、現在、次の6施設に指定管理者制度を導入している。

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	R4. 7. 1～R9. 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。



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（100点）	基準（90点）
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	81点以上
良	管理運営が要求水準を達成している。	75点以上	67.5点以上
可	管理運営が適正である。	60点以上	54点以上
否	管理運営に改善が必要である。	60点未満	54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5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	C	C	C
② 施設利用のし易さ	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	C	B	C
⑥ 地域との連携	C	C	C
⑦ 職員の教育	C	C	B
⑧ 職員体制の充実	C	C	C
⑨ 利用増進の取組み	C	B	B
⑩ 指摘事項の改善	C	D	D
	総合評価	可 (68)	可 (64)

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。

コロナによる制限が緩和されたことを受け、コンサートや各種イベントに地域住民を招待する活動が不規則ながら実施され、地域との交流が図られた点は評価できる。一方で、実際の職員の参加が限定的であったことから、職員自らも地域活動に関わることが今後の課題である。

事業移行後、4年目を迎えるデイサービスの運営については、地域内での認知度が十分とは言えず、特に真鶴町の利用者の中には湯河原町のケアマネージャーと契約しているケースもあるため、湯河原町のケアマネージャーに対しても本施設の存在を周知してもらえよう働きかける必要がある。

他地域との連携を一層深めるとともに、今後も安定的かつ質の高いサービス提供が望まれる。

(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 施設利用のし易さ	C	B	C
③ 施設情報の発信	C	C	C
④ 個人情報保護	C	B	C
⑤ 適切な施設管理	C	C	C
⑥ 地域との連携	B	B	B
⑦ 職員の教育	C	C	C
⑧ 診療体制の充実	C	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 (66)	可 (62)

※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 (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。

令和5年度の年間総患者数は1万2,779人で、前年とほぼ横ばいであったものの、訪問診療件数が大幅に増加し、地域のニーズに応じた診療体制が整備されたことは評価できる。

施設環境についても、待合室や診察室の清潔保持やキッズスペースの整備など、幅広い年齢層に対応した快適な環境が整えられており、診療科目の充実やオフィススペースの改良など、来院者への配慮も評価される。

昨年度の指摘のあった、情報発信や個人情報管理、防災・事業継続計画についても適切に実施されており、一定の評価に値する。

一方で、診療所としての機能向上や地域貢献の観点では、内視鏡検査など一部検査の予約・体制のさらなる充実や、医療介護福祉連携の強化、在宅医療・訪問リハビリの更なる拡充などが課題とされる。また、マイナンバーカードを活用した利便性向上や情報提供の周知徹底も継続的に取り組むことが望まれる。

これらの点を踏まえ、診療所は町のかかりつけ医として地域医療の中核を担う役割を果たしており、引き続き長期的視点で、診療体制や医療サービスの充実に取り組むことが期待している。

(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	B	C	C
② 平等な施設利用	C	C	C
③ 施設情報の発信	B	B	C
④ 個人情報保護	C	C	C
⑤ 適切な施設管理	C	D	D
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	C	C
⑨ 利用増進の取組み	B	C	C
⑩ 指摘事項の改善	B	B	C
	総合評価	可 (62)	否 (58)

総合評価は「否 (58点)」であり、指定管理者の管理運営は改善が必要である。

好評なバーベキューサービスや元旦の初日の出営業を継続的に実施することで、地域の観光振興に一定の貢献があったことは評価できる。また、さつま揚げを通じた町のPR活動も着実に行われ、地域ブランドの向上や町の魅力発信に寄与した点も高く評価される。

一方で、バーベキュー利用者数や来館目的、リピート率など具体的なデータを把握・分析することは、取り組みの効果を客観的に示す第一歩であり、今後の施策強化や評価向上のために不可欠である。さらに、子どもを対象とした教育的・体験型プログラムを充実させ、子どもが楽しめる施設づくりを進めることは重要であり、家族連れの来訪機会を増やすことが将来的な来町者の確保にも直結するとされている。

今後は、子どもや家族が楽しめる体験型の施策を体系的に拡充するとともに、魅力的な観光コンテンツの提供を通じて、売上向上につなげていくことが強く望まれる。加えて、施策の効果を定期的に検証し、改善策を柔軟に取り入れていき、地域全体の観光力強化と持続的な経済効果を期待している。

(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	B	B	C
② 平等な施設利用	C	C	C
③ 施設情報の発信	C	C	C
④ 個人情報保護	B	B	B
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	B	B	B
⑧ 効率的な運営	C	C	B
⑨ 利用増進の取組み	C	B	B
⑩ 指摘事項の改善	B	B	B
	総合評価	可 (70)	可 (70)

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。

施設は、従業員研修を通じたサービス向上やアンケートによるメニュー改善を行い、利用者の利便性向上を図る多様な取組みを行っている。また、地元の魚や特産品を活用した取組みにより、水産業振興にも貢献しており、地域住民や観光客に対して施設の魅力を発信し、利用促進につなげている。

昨年度の評価では、予約サイトにおける個人情報管理の明確化、職員教育の目標設定、施設単独での誘客に偏らない取組みなどが課題として指摘されていた。これに対して、今年度は改善が図られており、予約サイトの個人情報管理の状況を把握し、月次報告で前年との違いを確認する仕組みを整備した。

また、職員教育については目標を設定した研修計画を策定し、継続的に実施している。さらに、施設単独の取組みにとどまらず、町や観光協会との連携を強化することで、地域全体の観光振興や誘客を推進する体制が整えられた。

引き続き、観光の拠点としての役割を果たしていただけるよう期待している。

(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	C	C	B
② 平等な施設利用	C	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	B	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	B	B
⑩ 指摘事項の改善	—	—	—
	総合評価	可 (64)	可 (60)

※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 (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。利用者の利便性向上及び放置自転車防止のため、真鶴駅前駐輪場の適正な維持管理に努めており、日常の見回りや防犯カメラの設置により安全で利用しやすい環境が確保されているため、駅周辺の放置自転車もほとんど見られず、設置目的は概ね達成されている。

観光案内業務やレンタサイクル事業、特産品販売業務などと併せて効率的な運営がなされており、利用者の要望に応じた柔軟な対応やオンラインでの情報発信も実施され、収支面も改善していることは評価できる。

委員会からの要望としては、駐輪場単体の管理運営にとどまらず、観光協会や町、地域事業者等と連携し、真鶴町全体の観光振興や来訪者の利便性向上につながる取組を推進していただきたい。

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)

