堺市指定管理者評価結果への対応状況について

平成３０年度の堺市指定管理者評価結果から実施した改善等の取組は、次のとおりです。

１　総括評価

評　　価	対応状況
(1) 評価基準の更なる改善 指定管理者評価においては、目標の達成度に応じた客観的な評価を行うため、評価基準を明確化し、各所管課の評価レベルにばらつきが生じないよう改善を図ってきた。一方で、現行の評価基準（Ｓ・Ａ・Ｂ・Ｃ・Ｄ）では、市が仕様書で求める水準どおりの成果であれば、評価基準の中位にあたるＢ評価を選択することとなり、指定管理者の努力が評価されにくい状況にある。数値化した明確な基準による客観性の確保は重要であるが、目標達成の困難度合いや数値化できない個別の判断要素など、指定管理者の取組を総合的に評価できる手法を検討するとともに、５段階評価の有用性についても検証をするなど、評価基準の更なる改善に取り組むべきである。	指定管理者の努力を適正に評価し、指定管理者のやる気や改善意識の向上を図るとともに、目標達成の難易度や数値化できない取組成果なども考慮した総合的に評価できる手法を令和２年度に向けて検討中である。 検討にあたっては、他の政令指定都市の取組状況等も踏まえ、５段階評価の有用性についても検証する。
(2) 評価結果の共有 指定管理者評価は、指定管理者による一次評価、所管課による二次評価を実施することにより、次年度以降の適正な施設管理及び利用者サービスの向上に確実につなげていくことが重要である。 所管課は、評価の指標に基づいて適切に目標を設定し、その達成に向けて、指定管理者と十分に認識を共有することが必要である。また、評価の結果や理由を指定管理者に対して丁寧に説明するとともに、その根拠を明確にして、所管課と指定管理者の双方の認識を共有したうえで、改善に向けた具体的な対応策を講じるべきである。	評価結果を踏まえ、施設所管課において、定期会議等を通じて今後の施設運営にかかる改善に向けた検討や認識の共有を行った。 令和元年度の指定管理者評価の実施にあたり、評価結果に基づいて評価の理由や課題等を指定管理者へ説明し、改善に向けて認識の共有を図るよう通知した。 今後、評価結果の共有を含め評価に関する事項をとりまとめた指定管理のモニタリングマニュアルを作成し、さらなる周知徹底を図る予定である。

評　　価	対応状況
(3) 競争性と公平性の確保に資する取組の推進 　指定管理者の選定については、競争性と公平性を確保する観点から、原則として公募により行われている。しかしながら、応募が１者しかない事案も多く見受けられ、その一因として、応募者への情報提供が十分でないことが考えられる。 　選定過程においては、応募者数を公表しないため、一定の競争性は確保されているものの、複数の応募者の中からより良い提案を行った者を選定することが、より一層の競争性及び公平性の確保と良好な施設の管理運営につながる。 　今後、公の施設において、指定管理者制度による市民サービスを継続するためには、様々な情報媒体の活用や応募者にとって有用な情報の研究等、複数の応募を促進するよう取り組むべきである。	複数の応募を促進し、さらなる競争性の確保や応募者のより良い提案を求め利用者サービスの向上を図るため、令和２年度から年度当初などの早い時期に、当該年度の公募予定施設の情報（施設名、指定期間、公募時期など）について、市ホームページ等を活用して発信する予定である。 　また、他の媒体の活用などについても、併せて検討を進める。
(4) 収支状況の記載方法の改善 　指定管理者評価表における収支状況は、指定管理業務のみを記載する様式であるため、自主事業をはじめ、仕様書において位置づけられている関連業務（以下「関連業務」という。）も含めた全体の収支状況が把握できない状態となっている。 　また、指定管理者から提出される事業報告書等からは、自主事業も含めた収支状況は把握できるが、関連業務については把握できる記載がない。 　指定管理者評価は、指定管理者の管理運営状況全般に対する評価である以上、その収支状況については、自主事業のほか関連業務も含めて評価を行うことが必要である。 　今後は、事業報告書においても関連業務を含めた収支状況を把握するとともに、指定管理者評価表において、全体の収支状況を把握できるよう記載方法を改善すべきである。	令和元年度の指定管理者評価にあたり、評価表の収支状況欄の見直しを行い、指定管理業務と自主事業の各収支状況が把握できるよう改善を図った。 　また、個別評価対象施設（５施設）については、指定管理業務、自主事業のほか、仕様書に定める関連業務の各収支状況や内訳を示した収支総括表を作成のうえ、指定管理者が実施する管理運営の全般を把握できるようにした。

２　個別評価

(1) 初芝体育館等、原池公園体育館等（スポーツ施設課）

評　　価	対応状況
○ 評価指標の検討 適正な管理運営の確保に係る評価指標として、利用者満足度を設定しているが、公の施設においては施設がどれだけ利用されているかという稼働率も重要であることから、利用者満足度のみならず、稼働率を評価指標として加えるべきである。	現指定管理者の選定時には稼働率を目標としていなかったが、関連指標として利用者サービスの向上への取組に関する目標に利用者数、スポーツ教室参加者数を挙げている。 次期指定管理者の募集時には、これに代えて、稼働率を評価指標とする予定である。
○ 原池公園体育館等の一体的な管理に向けた検討 原池公園体育館等については、指定管理業務のほか、関連業務として公園施設管理許可を受けて行う駐車場管理業務を仕様書により位置づけている。 現在、原池公園内では野球場等の施設整備が進められており、今後、公園全体の整備が完成した後には、指定管理業務としてこれらの施設の一体的な管理運営ができるよう検討を進めるべきである。	令和３年度より、新球場を含めたスポーツ施設と駐車場を含めた公園施設を一体的に管理運営すべく、新たな管理手法の導入を公園緑地部と協議中である。

(2) 共同浴場、堺・中・東・西・南・北・美原老人福祉センター、美原総合福祉会館（長寿支援課）

評　　価	対応状況
○施設の特性に応じた研修の実施 共同浴場においては、利用者の安全及び施設の適正な管理運営の確保に向けて、水質管理に係るマニュアルの整備や職員の接遇研修、交通安全講習などを行っている。施設の利用者には高齢者も多いことから、今後は、安全面の研修（ＡＥＤの使用方法や呼吸の蘇生法等の研修）を充実すべきである。	安全面の研修については、平成３０年度に実施済みであるが、今後も定期的な実施について、指定管理者と協議を進めていく。
○専門職の配置の検討 老人福祉センターでは、高齢者の健康管理の観点から、仕様書により指定管理者に看護師の配置を求めている。今後、超高齢化社会の到来に向けて、介護予防の重要性が益々増大することから、現在、指定管理者が任意で配置している機能訓練士等の専門職の必要性を精査し、仕様書に位置づけることも検討すべきである。	現在、今後の施設に求められる機能についての検討を進めているところであり、その結果を踏まえ、専門職の配置のあり方についても必要に応じて検討していく。

(3) 市営住宅（住宅管理課）

評　　価	対応状況
○マニュアルの整備 苦情・要望に対しては、すべて翌営業日までに一定の対応が図られ、目標達成していることは評価できる。一方、苦情の内訳を見ると、近隣・騒音問題など解決が難しい内容も多い。目標達成に向けては、対応にあたる職員の負担も想定されることから、これを軽減できるよう、指定管理者とともに、苦情の対応手順や内容に応じた対応方法等を定めたマニュアルの整備を行うべきである。	これまでは、職員個々の経験や知識により対応に当たることが多く、職員間の対応方法・手法の共有を積極的に行っていなかった。「堺市営住宅版対応マニュアル」の作成を目標に、対応方法・手法の類型化のための職員間で適宜情報共有を行うなど、指定管理者内で検討中である。 今後も市と指定管理者で協議していく予定である。

(4) 自転車等駐車場（自転車対策事務所）

評　　価	対応状況
○接遇研修等の充実 自転車等駐車場の利用促進や放置自転車対策の取組において、違法駐輪が減少していることについては評価できる。一方、苦情については、件数は多くないものの、駐輪場の管理員の対応に関するものがほとんどであることから、管理員の採用時期に応じて効果的に接遇研修等を実施していくべきである。	現指定管理者の事業計画では、採用時の研修や OJT だけではなく、接遇面など総合的に優秀と判断された模範自転車等駐車場に他の自転車等駐車場の管理員を派遣し、接遇能力向上を図る研修を実施している。なお、平成２９年度は前年度に比べて管理員の接遇に関する苦情件数が増加したことから、平成３１年２月に全自転車等駐車場の管理員を対象とした外部講師による接遇マナー全体研修を実施し、一層の接遇能力向上を図った。
○自転車を利用しやすいまちづくりに向けた取組の推進 自転車を利用しやすいまちづくりを進めていくためには、利用者のニーズに即した通行環境の整備だけではなく、放置自転車の削減や安全利用の推進を図っていくことが重要である。 自転車等駐車場においては、通勤通学者の減少傾向を見据え、既存利用者へのサービス向上にとどまらず、放置自転車の削減にもつながるよう新規利用者の獲得に向けたＰＲ活動を行うべきである。 また、近年、自転車利用者の交通ルールの遵守やマナーの向上が課題になっていることも勘案し、所管課と指定管理者が連携しながら、安全利用につながるよう施設を活用した啓発の取組も検討すべきである。	入社・入学シーズン前の３月に、本市広報で中百舌鳥駅の自転車等駐車場の混雑状況がスマートフォンで確認できる旨の記事を掲載し、新規利用者獲得の施策の一つとして取り組んでいる。また、自転車は放置せず自転車等駐車場を利用することを促す記事を定期的に掲載し、放置自転車削減の啓発を兼ねた新規利用者獲得に努めている。 交通ルールの遵守やマナーの向上については、自転車等駐車場が人通りの多い鉄道駅の周辺に整備されており、啓発の場として適していることから、ヘルメット着用や左側通行、保険加入を促すポスターやのぼりなどを設置し、交通ルールの遵守やマナーの向上啓発に取り組んでいる。