

堺市指定管理者評価結果への対応状況について

令和元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) 指定管理者評価表の改善 指定管理者評価表については、これまでも懇話会での意見を受けて、項目の改善を重ねてきた。 令和元年度は、利用者サービスの数値の算出方法や管理体制等の明確化を図った。また、収支状況に自主事業の項目を追加するとともに支出内訳の細分化を図り、管理運営状況を明確に示すよう改善を行った。 一方、評価基準については、引き続きの検討事項となっており、今後、指定管理者の努力を適正に評価し、やる気や改善意識をより一層高めていくためには、早急に見直しを行わなければならない。 今後、評価基準の見直しに応じ、指定管理者評価表の様式についても指定管理者の取組を総合的に評価できるように更なる改善を図るべきである。	指定管理者評価表については、指定期間の中間年に該当する施設に対する個別評価が令和元年度で全ての施設を一巡したことから、令和3年度に向けて評価手法の見直しを検討している。 評価基準については、目標達成の難易度や数値化できない取組成果なども総合的に評価できるよう、評価手法の全体的な見直しに応じて精査を行い、指定管理者評価表を改善していく。
(2) 利用者意見の反映 各施設においては、意見箱の設置やアンケート等により利用者からの意見の聴き取りを実施しているが、項目、対象者数などについては、施設によりばらつきが見受けられる。 市は、アンケート等の基本的な項目の統一化を図るとともに、具体的な実施方法についてマニュアル化を図るなどにより、利用者の意見や要望を適切に把握し、管理運営に反映させることが必要である。	利用者の意見や要望を適切に把握し、管理運営に反映させていくため、アンケート等の基本的な項目を示した標準例のほか、サンプル数など具体的な実施方法を定めたマニュアル等の作成を検討している。

評 価	対応状況
(3) 類似施設との比較分析 各施設における管理運営状況等についての評価にあたっては、近隣の自治体や政令指定都市における類似の施設との比較分析を行うことが有効である。 現行の指定管理者評価表では、近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標を記載する欄が設けられているものの、多くの施設においてその内容を十分に分析できているとは言い難い。 今後、より実効的な評価の実施に向けて、指定管理者評価表について項目の工夫を図る等により、類似施設との比較分析を有効に活用することを検討すべきである。	類似施設の比較分析は、適正な管理運営の確保や市民サービスの向上等に寄与するものであることから、より効果的な活用を図るため、利用者数や事業内容などの比較項目のほか、その活用方法のあり方も含め、令和3年度の指定管理者評価の手法の見直しと合わせて検討していく。

2 個別評価

(1) 八田荘老人ホーム（長寿支援課）

評 価	対応状況
○管理運営の質の確保 当該施設については、今後の施設のあり方として、民営化に向けた検討が進められている。 民営化の検討にあたっては、これまでの指定管理者による管理運営における成果や課題を整理するとともに、セーフティネットとしての機能を有する養護老人ホームという施設の特性を考慮し、民間事業者の持つノウハウを最大限に活用しながら、現在の入所者へのサービス水準を確保し、管理運営の質が低下することのないよう、市が一定の関与を持ち続けることも検討すべきである。	平成29年度に実施した「堺市立の高齢者福祉施設のあり方に関する懇話会」において、これまでの指定管理者による管理運営における成果や課題を整理し、民営化に向けた検討を進めてきた。令和元年度はこれまでの検討内容を、「堺市立の高齢者福祉施設のあり方に関する基本指針（案）」に取りまとめ、パブリックコメント等を実施した。その結果等を踏まえ、令和2年3月に基本指針を策定した。 令和2年度は、当該基本指針に基づき、令和4年度から民営化することについての具体的な条件等について検討を進めている。
○詳細な分析による評価の実施 収支の実績に係る評価指標について、経費縮減に向けた取組を設定し、これまでも継続的に進めてきたことにより、一定の成果も出ている。 平成30年度は、従来の省エネルギーの取組等に加え、医療面の体制充実も図っており、前年度より指定管理料の範囲内で適正に予算を執行しているものと評価し得る。 こうした指定管理者の努力や工夫を適切に評価できるよう詳細な分析を行うべきである。	平成30年度から、嘱託医を増員し医療面の体制の充実を図りながら、一方で省エネルギーなど経費縮減に向け継続的に取組みを行っており、予算の範囲内で安定的な運営ができていることについて、現行の評価基準に基づき、「概ね仕様書で求める目標や水準どおりの成果があり、適正なもの」としてB評価を与えたものである。

(2) 健康福祉プラザ、重症心身障害者（児）支援センター（障害施策推進課）

評 価	対応状況
○施設の利用促進策の検討 健康福祉プラザは、障害がある方の地域生活を総合的に支援する施設として、きめ細やかな情報発信や誰もが参加しやすいイベントの実施など、指定管理者による各種取組は評価できる。 一方、施設の設置目的からすると、一人でも多くの市民に施設の存在やその取組を知ってもらい、施設を利用してもらうことが重要である。 利用者ニーズの多様性など、考慮すべき事項は多いが、関係機関等とのネットワークをより一層生かしながら、ニーズの把握、事業の連携等により、更なる施設の利用促進策を検討すべきである。	健康福祉プラザにおける利用者数の集計は、貸館及びスポーツ施設利用者数としている。 更なる施設の利用者数増のために、障害のある方・ない方が共に施設を知っていただくために、イベントや教室等の実施の際には、利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを満たす内容を、施設の設置目的に基づき拡充することが必要であるため、月次の定期報告書及び定期会議や随時の情報交換を通じて、毎年度事業計画の見直しを行い、ニーズ調査結果を反映していく。
○管理経費の妥当性の検証 重症心身障害者（児）支援センターにおいては、高度な医療的ケアを必要とする超重症・準超重症者（児）を積極的に受け入れる中、特に重要な利用者の安全管理も徹底しており、利用者サービスの向上と適正な管理運営の確保が適切に行われていると評価できる。 収支の実績については、収支差額が毎年度相当額の黒字で推移している。市は、国の配置基準以上の人員の配置を求め、指定管理料を支出する中、利用料金収入も含めた収支状況に鑑み、次期指定期間の管理経費については、指定管理者の経営努力も考慮しつつ、その妥当性の検証が必要である。 検討に当たっては、民間も含めた類似施設との比較を十分に行うとともに、管理運営状況の調査や分析を緻密に行うべきである。	指定管理料については、国基準を超えた職員（看護師等）の追加配置及びそれに伴う事業の実施、「超重症者（児）」「準超重症者（児）」受け入れ拡充のために支出している。 その他管理経費等については、原則利用料金収入により運営を行っているところであるが、他の類似施設の調査、分析及び比較を行い、次期指定管理者の選定に向けた検討をしていく。

(3) フォレストガーデン（農水産課）

評 価	対応状況
○人材確保等の取組の検討 市民菜園では、市民に農業体験を通して健康で活動的なレクリエーションを行う場を提供するため、指定管理者が施設の維持管理だけでなく、利用者に対する栽培指導も行うなど、きめ細やかな対応により概ね適切に運営されており評価できる。 今後も充実した施設の管理運営を確保するためには、指定管理者の人材の確保や育成が重要であることから、指定管理者と市が互いに知恵を出し合いながら、近隣の大学や専門家との連携など、新たな取組についても検討すべきである。	指定管理者においては、さらなる地域との連携につなげるため、地元関係者を中心に新たな人材の確保に努めているが、難航している。 市と指定管理者において、施設の管理運営や自主事業を対象として、地域と民間企業等との連携、協働の可能性を検討している。
○施設の利用促進策の検討 市民菜園の利用は、農業に携わる市民を増やし、市が遊休農地の有効活用として支援する民間の市民農園の利用拡大にもつながることから、相互の活性化に資する取組が重要である。 また、市民菜園以外の広場等の利用は、農業への親しみや施設への愛着を生み、市民菜園の利用促進にもつながることから、その利用状況を詳細に把握し、ニーズを反映した取組が重要である。 今後、施設全体の利用が、その設置目的を達成し、市の農業振興に寄与することも十分に認識し、指定管理者とともに利用促進策を検討すべきである。	施設利用者の安全、安心につながる改善工事や設備の維持修繕、施設PRのためのパンフレットの作成など利用促進につながる取組を実施する。 市や指定管理者に寄せられる市民の意見や要望、近隣の公園施設に事例を参考に施設の管理運営や設備の更新、改善などを実施する。

(4) 都市緑化センター（公園緑地整備課）

評 価	対応状況
○効果的な自主事業の実施 指定管理者は、日頃から利用者ニーズを把握しながら、サービス向上に向けたさまざまな事業を行っており、その工夫が評価できる。 こうした中、自主事業として、施設の利用を促進するため、体験型教室などの集客に力点を置いた事業も実施しているが、その一部については、施設の設置目的との整合の観点から、事業内容の検討が必要である。 今後は、四季折々の花と緑が楽しめ、緑化相談もできる施設の特性を生かして、事業をさらに深掘りし、リピーターや新規利用者など、その属性に応じて効果的な自主事業を実施していくべきである。	令和2年度自主事業では、主に利用率の低い若者を対象に妖怪ガーデンという妖怪、植物、生き物をテーマとしたイベントを行った。今後も植物に関連を持たせたイベントを企画検討し、設置目的である都市緑化の推進に寄与していく。
○効果的なPR方法の検討 施設の認知度の向上にあたっては、世界文化遺産登録を受けた仁徳天皇陵古墳と隣接する施設の強みを生かした取組がますます重要となる。日本庭園や博物館などの近隣施設との連携はもちろん、更なるネットワークの拡充を図りながら、イベントを展開するなど、より効果的なPR方法を指定管理者とともに検討すべきである。	ホームページにInstagramのリンクを貼り、利用者に「#堺市都市緑化センター」を付けて投稿してもらうことで、当施設PRの仕組みを構築した。今後も即時性のあるSNSを積極的に活用し広く緑化センターの存在を知られるきっかけづくりを行っていく。