

# 令和元年度堺市指定管理者評価

## はじめに

市は、指定管理者制度の適正かつ効果的な運用を図ることを目的として、毎年度指定管理者評価を実施し、今後の指定管理者の選定及び実効的な管理運営の推進等に活用することとしている。

## 第1 評価の概要

市では、指定管理者制度の運用、指定管理者による管理運営状況等について、次のとおり評価を実施した。

評価にあたっては、指定管理者による一次評価及び指定管理者制度を導入している公の施設の所管課（以下「所管課」という。）による二次評価を行うとともに、公正性かつ客観性を担保するために、外部有識者で構成する堺市指定管理者制度懇話会（以下「懇話会」という。）において、専門的な見地から意見を聴取した。

### 1 対象施設

平成31年3月31日現在において、指定管理者制度を導入している公の施設（210施設・42件）

### 2 対象業務

対象施設における平成30年4月1日から平成31年3月31日までの間の業務

### 3 評価内容

#### (1) 総括評価

個別施設の評価、管理運営状況等の検証を通じた指定管理者制度の運用等、公の施設の全般にわたる評価

#### (2) 個別評価

次期指定管理者の選定に反映させるため、対象施設のうち、原則として令和元年度が指定期間の中間年に該当する施設の管理運営状況等についての評価  
個別評価の対象施設（5施設）は、後掲の対象施設一覧を参照

#### (3) 前年度評価への対応状況の検証

前年度（平成30年度）評価結果への市の対応状況についての検証

#### 4 堺市指定管理者制度懇話会

懇話会における意見の聴取に当たっては、構成員による現地視察や所管課へのヒアリング等を実施した。

その際、所管課から提出された指定管理者評価表、事業報告書等を検討資料とした。

##### (1) 構成員

(50音順、敬称略、◎ 座長)

氏 名	職 名
吉 良 麻里子	公認会計士
小 林 美 紀	弁護士
鳥 羽 耕 一	弁護士
◎堀 内 秀 雄	和歌山大学名誉教授
松 野 剛 史	公認会計士
湯 崎 真梨子	和歌山大学客員教授

##### (2) 開催内容

開 催 日	内 容
令和元年7月16日(火)	・概要説明等 ・現地視察 フォレストガーデン、八田荘老人ホーム
令和元年7月30日(火)	・所管課へのヒアリング ・個別評価等に関する意見聴取
令和元年8月6日(火)	・現地視察 都市緑化センター、健康福祉プラザ、重症心身障害者(児)支援センター
令和元年8月19日(月)	・所管課へのヒアリング ・個別評価等に関する意見聴取 ・前年度評価結果への対応状況等に関する意見聴取
令和元年10月3日(木)	・評価のまとめに関する意見聴取

### (3) ヒアリング及び意見聴取の視点

- ア 適正な管理運営の確保  
平等利用、利用者の安全確保等
- イ 利用者サービスの向上  
利用活性化のための努力、工夫、取組内容等
- ウ 収支の改善  
業務の効率化の取組、経営努力等

## 第2 指定管理者評価の結果

市では、懇話会における意見を受けて、対象施設の評価について検討を行い、総括評価及び個別評価に整理するとともに、前年度（平成30年度）評価への対応状況も検証の上、指定管理者評価の結果としてまとめた。

なお、指定管理者評価表及び前年度評価への対応状況については、別添のとおりである。

### 1 総括評価

指定管理者制度の運用等については、これまでの評価結果を受けた改善が進んでいるが、一部、引き続きの検討が必要なものも見受けられる。更なる管理運営の質の向上に向けた施設全般にわたる評価は次のとおりである。

#### (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。

#### (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。

### (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。

## 2 個別評価

### (1) 対象施設一覧

	施設名	指定管理者名	所管課
1	八田荘老人ホーム	社会福祉法人南の風	健康福祉局 長寿社会部 長寿支援課
2	健康福祉プラザ	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体 連合会・フィットネス 21 事業団共 同事業体 (社会福祉法人堺市社会福祉事業 団、特定非営利活動法人堺障害者団 体連合会、公益財団法人フィットネ ス 21 事業団)	健康福祉局 障害福祉部 障害施策推進課
3	重症心身障害者(児)支 援センター	社会福祉法人三篠会	健康福祉局 障害福祉部 障害施策推進課
4	フォレストガーデン	特定非営利活動法人グリーンカマ ムロ	産業振興局 農政部 農水産課
5	都市緑化センター	堺市公園協会・南海ビルサービス共 同体 (公益財団法人堺市公園協会、南海 ビルサービス株式会社)	建設局 公園緑地部 公園緑地整備課

### (2) 評価結果

指定管理者評価表、ヒアリング等から分析すれば、指定管理者の努力により管理運営の質の向上が図られてきている。管理運営の更なる改善に向けた個別評価のうち、特筆すべき事項は次のとおりである。

#### ア 八田荘老人ホーム（長寿支援課）

##### (ア) 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徴を考慮し、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。

#### (イ) 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。

### イ 健康福祉プラザ（障害施策推進課）

#### (ア) 施設の利用促進策の検討

当該施設は、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。

### ウ 重症心身障害者（児）支援センター（障害施策推進課）

#### (ア) 管理経費の妥当性の検証

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。

## エ フォレストガーデン（農水産課）

### (ア) 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。

### (イ) 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。

## オ 都市緑化センター（公園緑地整備課）

### (ア) 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。

### (イ) 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。

### 3 前年度（平成30年度）評価への対応状況の検証

指定管理者評価への対応については、概ね改善が実施されており、評価結果が着実に活用されている。

また、未改善の取組についても、概ね具体的な検討や協議に着手しており、その取組姿勢も評価できる。引き続き、検討や協議を重ねるに当たり、特に留意すべき点を挙げると、評価基準の更なる改善については、評価基準が指定管理者評価の根幹に関わる以上、類似団体との比較の重要性を再認識し、より一層緻密に検討を行わなければならない。

今後とも、継続して評価結果の更なる活用に取り組むことにより、適正な管理運営を確保し、利用者サービスの一層の向上に努めるべきである。

## 第3 堺市指定管理者制度懇話会の総括的意見

市が設置する公の施設の管理運営に指定管理者制度を導入して、15年が経過した。この間、市では関係各分野の学識経験者による懇話会を開催し、客観的かつ専門的視点から意見を受け、指定管理者評価を行ってきた。

個別評価については、平成27年度から5年間にわたり、指定期間の概ね中間年に該当する施設を対象に実施し、今回で全ての施設を一巡したところである。

今後とも、指定管理者制度の効果的運用による質の高い管理運営を実現するためには、懇話会の意見を適切かつ着実に改善取組に反映させていかななければならない。令和元年度における懇話会の総括的意見は、次のとおりである。

まず、指定管理者制度の導入から15年を経過した節目にあたり、本制度の原点を再確認しておく必要がある。本制度は、平成15年に地方自治法の一部改正により創設された。これは、従来の管理委託制度において公の施設の管理運営の主体が地方公共団体の出資法人や公共的団体等に限られていたものを、民間事業者等にも広げ、指定管理者に指定することができるというものである。導入の目的は、多様化する市民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理運営に民間の能力を活用しつつ、市民サービスの向上と管理経費の縮減の両立を図るものである。

本懇話会においては、その目的の達成に資するよう施設の現地視察とヒアリングを組み合わせ、管理運営上の諸課題について市に対して毎年度提言を行ってきた。



本年度は、15年の節目にあたることに鑑み、指定管理者評価の根幹に関わる指定管理者評価表（以下「評価表」という。）の見直しを最重点項目とする。

その基本的な考え方として、第一に、市の指定管理者評価はその導入以来、関係当事者の尽力等により成果を上げてきたこと、第二に、本制度の原点に立ち返り、前例主義に傾斜することなく、評価表の最適な設計をめざして必要な見直しを図りたい。

既に、前年度までの総括的意見で具体的に提示した改善すべき項目も含めて、本年度は、主に評価表に焦点を当ててまとめとしたので、真摯に取り組まれない。

## 1 評価基準の改善

指定管理者評価は、(1)適正な管理運営の確保、(2)利用者サービスの向上への取組、(3)収支の実績の3つの項目ごとに、指定管理者の自己評価と市の評価で構成されている。

これら进行评估するための評価基準について、次のとおり改善を図りたい。

- (1) 現行の5段階の評価基準をわかりやすく、シンプルにすること。
- (2) 外部有識者の意見を反映のうえ、評価基準を改善すること。
- (3) 評価基準に基づく評価結果の具体的な理由等をわかりやすく記載すること。

## 2 評価指標の見直し

目標管理に関する評価指標は、固定化・不明確化した項目も見受けられる。評価基準の根拠と直結することから、次のとおり改善を図りたい。

- (1) 必要に応じて評価指標の項目の追加や変更を行うこと。
- (2) 収支実績の評価に当たっては、各施設の比較ができるよう、施設の種別、収支状況等に応じて、可能な限り共通性を持たせた評価指標を示すこと。
- (3) 利用者数を評価指標とする場合は、施設の利用形態等に応じて実人数と延べ人数を区分すること。

## 3 評価全般にわたる改善

公の施設における管理運営状況が、指定管理者評価によって市民に公開され、その成果が共有されてこそ、地域を支え地域に支えられる公の施設の社会的価値が担保される。

最後に、評価表をはじめとする評価全般にわたる改善意見を次のとおり提起する。

- (1) 施設の供用開始時期、指定管理者制度導入時期のほか、導入前後の管理運営状況を比較するための情報を評価表に明示すること。
- (2) 利用者アンケートの項目、サンプル数等の共通ルールを定めるほか、アンケ

ートの精度を高める採取方法や必要に応じて利用者以外の地域住民等の意見を反映する手法を検討すること。

- (3) 人件費等の管理経費の実態把握に努め、指定管理料の積算基準や指定管理者の適正な利益の水準等の管理経費に関するルールづくりを検討すること。
- (4) 指定管理者に評価結果を十分に説明し、市と協働して課題の解決に取り組むこと。
- (5) 優秀な評価を受けた指定管理者のアワード等を検討すること。

## おわりに

市は、評価結果に基づき、評価手法の改善や個別施設における継続的な改善を図るとともに、懇話会の総括的意見を真摯に受け止め、前例に捉われず、指定管理者制度の最適な運用方法に向けて検討を進めていく。

とりわけ、評価表については、毎年度実施する指定管理者評価の重要なツールであることから、評価基準も含めて充実を図る。

その際は、指定管理者の取組の成果や課題を明確にし、適正な評価を行うことにより、指定管理者のやる気を高揚させるとともに、所管課及び指定管理者が管理運営上の課題に気づき、協働して解決できるように機能させることが必要である。

今後、指定管理者評価の手法等の改善を通じて、指定管理者制度の適正かつ効果的な運用を確保し、市民サービスの向上に尽力していく。