

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設におけるモニタリング結果の全体総括について

行財政改革推進局

## 指定管理者制度の目的

指定管理者制度とは平成 15 年に一部改正された地方自治法によって、公の施設の管理制度が改められ、従来、公共団体や、市が一定程度以上出資している公共的団体に限定されていた管理の対象が広く民間法人や民間団体にも認められ、民間活力やノウハウの導入によって、経費の節減などの行政の効率化や住民サービスの向上を目的として導入された制度です。

## モニタリングとは

指定管理者の選定にあたっては、申請団体が示した事業計画が、市が求める管理運営の水準を満たしているか、管理運営の内容やコストの効率化が図られているか、施設ごとの設置目的に合った利用者サービスの向上が図られているかなどの観点から、ふさわしい団体を選定することとしています。

指定管理者となった団体への業務仕様書の提示や、それに基づいた協定の締結により、具体的な管理・業務内容について取決めを行っていますが、その内容が計画どおり実行され、利用者へのサービスが適切に提供されているかなどを管理していく必要があります。

そこで、佐世保市では平成 22 年度から指定管理者が提供するサービスを評価するために「佐世保市指定管理者制度導入施設に係るモニタリング指針」を策定し、より良いサービスの提供に繋がるよう毎年一定の基準に基づいた評価（モニタリング）を行うとともに、その内容について公表することとしています。

モニタリングの方法としては、指定管理者が自ら行うものと施設の設置者である市が行うものがあります。

指定管理者が行うものとして、「事業報告書の提出」、「利用者アンケートの実施・報告」、「総括評価票に基づいた自己評価」などがあります。市が行うものとしては、「年 1 回以上の実地調査」、「指定管理者からの報告・自己評価等に基づく総括評価」などがあり、それらの結果に基づいて指定管理者への指導等を市が行うことで、より良い施設の運営を目指すこととしています。

施設ごとの状況については、状況報告書を別途ホームページ上に掲載し、ここでは、「総括評価票における所管評価（総合評価）」に基づく指定管理者制度導入施設について全体の総括を行うこととします。

## 総括評価票における評価の方法

総括評価票は一定の基準に基づいて、施設ごとの評価の視点を盛り込んだ評価項目を設定し、中分類ごとの評価から総合評価を行っています。

総括評価票の雛型（各施設に合わせた評価項目を設定することも可）は次のとおりです。



目 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。			
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。			
	経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。			
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。			
	Ⅲ 総括	収支等に関する評価			
Ⅳ 総合評価	「Ⅰ実施体制」「Ⅱ内容・水準」「Ⅲ収支等」による総合評価				
Ⅴ 特記事項 (成果、課題等)	(自己評価)  (所管評価)				
Ⅵ 課題等への対応	前年度の課題等を踏まえた改善目標、重点取組項目等を設定し、その内容について記載  (自己評価)  (所管評価)				

「利用者対応」、「広報活動」、「苦情等対応」、「利用者満足度調査」については改善策の対応も含めて評価する。

#### 評価項目に係る評価区分

##### I～Ⅲの個別の評価項目

- S (優良) : 協定書、仕様書等を上回る水準であり、特筆すべき実績や成果が認められる管理内容である。
- A (良好) : 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
- B (課題) : 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
- C (要改善) : 協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。

##### I～Ⅲの総括

- S (優良) : 評価基準がすべて A 以上であり、かつ S が過半数である。
- A (良好) : 評価基準がすべて B 以上であり、かつ A 以上が 8 割以上 (ただし、Ⅲについては 75% 以上) である。(上記以外)
- B (課題) : 評価基準に C が 1 以下で残りが B 以上 (ただし、Ⅲについてはすべて B 以上) である。(上記以外)
- C (要改善) : 評価基準に C が 2 以上 (ただし、Ⅲについては 1 以上) 含まれている。

##### 総合評価

- S (優良) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて A 以上であり、かつ S が 2 以上である。
- A (良好) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて A 以上である。(上記以外)
- B (課題) : 総括 (I～Ⅲ) がすべて B 以上である。(上記以外)
- C (要改善) : 総括 (I～Ⅲ) に C が含まれている。

## 評価結果

### 【総合評価（所管）の内訳】

総合評価	施設数（※）	割合
S（優良）	0	—
A（良好）	62	98.4%
B（課題）	1	1.6%
C（要改善）	0	—

※全 63 施設

## 総括評価

平成 29 年度評価より、従来の ABCD から、SABC へと評価記号の変更を行っています。（優良）の評価は仕様書等の水準より優れた管理内容としているところですが、従来では概ね水準どおり（良好）であっても「B」という評価記号となる心理的な影響から、「A」評価としている可能性が考えられたことによるもので、（優良）を「S」、（良好）を「A」とすることで、安易に（優良）が選択されないように注意喚起を行い、「S」評価はあくまでも協定書や仕様書等の水準よりも優れた評価である点を周知徹底しました。

その他、総括評価票の改善として、実態に即した評価項目や評価方法の見直しを図るとともに、従前の「特記事項」欄は課題などの記載にとどまっており、その対応についての記載がなかったため、前年度の課題等を踏まえた改善目標、重点取組項目を記載する「課題等への対応」欄を追加するなど、より具体的な改善につながるよう見直しを図っています。

令和元年度の評価対象施設数は、昨年度より 1 施設増え 63 施設で評価を実施しました。総合評価において S（優良）又は C（要改善）評価となった施設はありませんでした。B（課題）評価となった施設が 1 施設のみで、割合は昨年度 8.1%から 1.6%に減少しており、残る 62 施設が A（良好）評価であることから、概ね良好な管理がなされているものと考えられます。

なお、総合評価が A（良好）評価の施設であっても、個別の評価項目において B（課題）以下とされた理由としては次のようなものでした。

人員体制	欠員が生じ、適正な人員配置となっていなかった。
	計画的な職員研修が実施されていなかった。
	専門性を有する職員の育成、人材確保が課題となっている。
外部委託	設備点検等について市の承認を受けていないものがあった。
	市内業者活用についての認識が不十分であった。
情報公開	情報公開に関する規程についての認識が不十分であった。
管理記録	業務日誌の記載が一部不明確であった。
	修繕記録や履歴の作成において、不十分なものがあった。
連絡調整	市、関係団体との連絡調整内容に関する組織的な確認体制を改善する必要があると判断される。
緊急対応	緊急時マニュアルの更新が未検討であった。
	緊急時の連絡体制が更新されていなかった。

緊急対応	訓練等が定期的に実施されていなかった。
財務状況	施設管理委託事業において、赤字となっている。
	施設管理委託事業以外の事業において、財務状況の改善の必要があると判断される。
施設管理	避難経路に荷物が置いてあり、確保ができていなかった。
利用者対応	設備の老朽化によって、利用者が転倒するおそれがあった。
事業運営	利用者数や売上目標達成できていないものがあった。
	新規事業への取組が不十分であった。
	より利便性向上につながる事業展開が必要。
維持管理	備品台帳による備品管理が徹底されていなかった。
	修繕の取り掛かりに時間を要した例があった。
	修繕結果を市に報告していないものがあった。
	法定点検を実施していないケースがあった。
広報活動	ホームページが開設されていない。
	ホームページの一部情報更新ができていなかった。
	事業の開催案内などの情報発信が不足している。
	利用者数の増加に向けた広報活動が不十分であった。
苦情等対応	テナントに対する苦情について、テナントへの指導が不足している。
利用者満足度調査	利用者アンケートが新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中断というやむを得ない理由ではあるが、通年でアンケートを行うなどの対策が求められる。
利用状況	利用者数が減少傾向にある。
	施設稼働率が低下している。
経理事務	施設運営のための独立した口座がない。
経費縮減	電気料が前年度比で増加しており、改善の余地があると判断される。
	利用料金収入は増加したが、自主事業収入が減っている。
収支状況	台風や新型コロナウイルス等の影響によるものではあるが、収支が悪化している。
	事業全体の収支状況において赤字となっており、歳出縮減の余地があると判断される。

軽微なもの、速やかに対応可能な改善点については、市の指導を踏まえて既に改善が図られています。一方で、中長期的な課題や今後の社会情勢による影響が懸念される事項等に関しては、指定管理者と市が一致協力して課題解消に向けて取り組んでいく必要があります。

人員配置や従業員への研修が計画どおりに実施されていないケース、緊急時の対応に不備があるケースなどは、利用者へのサービスの質が低下することに繋がるため、適切な業務の実施体制が維持されるよう指定管理者との連携強化に努める必要があります。

利用者の安全を確保するため、定期点検の実施など仕様書等に従った施設・設備の維持管

理の徹底を図り、施設の老朽化や設備故障への対応については、市と指定管理者とで課題認識を共有し、最善な対応策の検討が必要と考えられます。

その他、より効果的な利用者アンケートの実施、SNS を活用した情報発信など、利用者の利便性向上に向けた取組において改善の余地があると判断される課題等について、このモニタリングを通じて指定管理者に指摘し、改善策が検討されることとなります。

令和元年度においては、豪雨や台風による自然災害、新型コロナウイルス感染症などの影響により、利用者数や収支状況の悪化した施設が多く見受けられる状況において、指定管理者独自の創意工夫でもって集客増や利用者の満足度向上が図られたことは、指定管理者制度導入の目的が一定達成されているものと評価できます。協定書や仕様書に基づく適正な管理運営を行い、民間のノウハウを活用して利用者サービスの向上が図られるよう、引き続きモニタリングを実施し、必要に応じ指定管理者に対し助言・指導等を行うこととします。