

## 指定管理施設評価専門部会 中間報告（案）

栃木県が平成 23 年 2 月に策定した「とちぎ行革プラン【栃木県行財政改革大綱（第 5 期）】」においては、目標の一つに「《協働》県民とともに地域を創る行政の推進」を掲げ、その中で、民間活力の活用を図るため、「指定管理者制度を活用した管理運営」に取り組むこととしている。

県の指定管理施設は、平成 25 年 4 月 1 日現在で 44 施設あるが、このうち 33 施設が平成 25 年度末で指定期間を終了し、平成 26 年度から新たに指定されることとなっている。

また、指定管理施設の管理運営状況は、指定管理者による自己評価と所管課室による評価が実施され、毎年度、県ホームページに評価結果が公表されているが、上記のとおり、平成 26 年度から多くの施設で新たな指定管理者による管理が始まることから、管理運営状況の評価にあたっては、より一層県民ニーズに適した効果的な取組にしていく必要がある。

当専門部会は、こうした状況を背景に、指定管理施設の管理運営状況に関する具体的な評価内容や評価方法について、第三者の視点から検討するため、昨年 3 月に設置されたものである。

部会を設置して以来、これまで、計 4 回にわたり会議を開催し、鋭意、検討を進めてきた。

平成 25 年 7 月に第 1 回部会を開催し、今後の議論の進め方について共有化を図るとともに、第 2 回部会として 10 月から 11 月にかけて実際に指定管理施設を現地視察し、ヒアリングや施設調査を実施した。

また、12 月開催の第 3 回部会では、現地視察した際の現場の声なども参考としながら、具体的な評価内容や評価方法についての検討を進め、本年 3 月上旬の第 4 回部会において中間報告案を取りまとめたところである。

今回、その中間報告を行政改革推進委員会に行うこととする。

平成 26 年 3 月

栃木県行政改革推進委員会  
指定管理施設評価専門部会  
部会長 中村 祐司

## 目次

1	指定管理者制度の概要	1
(1)	指定管理者制度とは	1
(2)	制度導入後の経過	1
2	指定管理施設の管理運営状況に関する評価	1
(1)	評価の現状	1
(2)	課題	2
3	専門部会での検討内容	3
(1)	検討の進め方	3
(2)	指定管理施設の現地調査	3
(3)	評価項目及び評価方法の検討	5
4	専門部会での検討結果	5
(1)	評価項目に関する検討結果	5
(2)	評価方法に関する検討結果	9
5	まとめ	10

## 1 指定管理者制度の概要～制度の概要や制度導入後の経過を記載

### (1) 指定管理者制度とは

- ・県の施設（「公の施設」）を県以外の者が管理運営する手段で、民間活用の手法の一つ。
- ・平成15年の地方自治法改正により、公の施設の管理運営を民間企業その他の団体が行うことが可能となった。

### (2) 制度導入後の経過

- ・栃木県では平成18年4月から指定管理者制度が導入されている。
- ・当制度を運用するにあたり、制度導入当初は指定期間は原則3年とされていたが、多くの施設の指定期間が2巡目となる平成21年4月からの指定の際には、指定期間は、原則5年（ただし、初めて制度を導入する施設については3年）に延長された。また、募集期間についても、制度導入当初は、原則1ヶ月間以上とされていたところを、公募開始から受付開始までの周知期間と、申請の受付期間をそれぞれ1ヶ月以上確保するなど、申請者の利便性の向上等が図られた。
- ・さらに、多くの施設の指定期間が3巡目となる平成26年4月からの指定に向けて、平成25年6月に再び運用が見直され、年度当初に公募予定施設一覧を公表することにより、申請者の利便性の更なる向上が図られるとともに、専門性の高い施設等の場合には人材確保等の観点から指定期間を従来の5年から10年以下の範囲で設定できることとされた。併せて、一層のサービスの質を確保するため、第三者に委託できない主要な業務が明確化されるとともに、指定管理候補者選考においては総得点の最低基準が設定された。

## 2 指定管理施設の管理運営状況に関する評価～評価の現状、課題を記載

### (1) 評価の現状

- ・指定管理施設の管理運営状況に関する評価は、現在、指定管理者による自己評価と施設の所管課室による評価が行われている。
- ・所管課室は、指定管理者から提出された事業報告書や自己評価結果に

加え、現地調査等を踏まえて指定管理者による管理運営状況の評価を実施する。この評価結果は、指定管理者が提供する県民サービスがより県民ニーズに適したものとなるよう、指定管理者にフィードバックされる。

・管理運営状況の評価結果については、行政改革推進室において取りまとめた上で県ホームページに公表している。

#### 【現状の評価内容等】

##### (指定管理者による自己評価内容)

- ・成果のあった取組や積極的に取り組んだ事項
- ・今後改善、工夫したい事項

##### (所管課室による評価項目と各項目ごとの具体的な評価内容例)

- 1 住民の平等利用の確保  
住民の平等利用が確保されたか  
使用許可に関する権限が適正に行使されたか
- 2 施設の効用の最大限発揮  
施設の設置目的に沿った業務が実施されたか  
業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか  
業務の実施により、施設の利用促進がなされたか  
県民ニーズ等の把握はなされたか
- 3 管理を安定的に行う物的人的基礎  
組織体制は適正か  
収支は適正でバランスがとれたものか  
経費の縮減に取り組まれてきたか
- 4 個人情報保護  
個人情報の保護についての措置が計画通り実施されたか
- 5 その他  
施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか  
その他管理運営上の特記事項

#### (2) 課題

・現行の管理運営状況の評価のうち、所管課室による評価については、評価項目が定められており、ある程度は各施設ごとに比較することはできるが、具体的な評価内容(評価ポイント)は施設ごとにばらつきがあり、評価の質的な面で温度差がある。

・評価項目に対する具体的な評価方法は、統一的な評価基準がなく文章で表現する定性的な評価基準による評価が中心となっているため、評価結果がわかりにくくなっている。

この他、管理運営状況のうち、特に「利用者満足度の達成状況に関する評価」の現状と課題について記載する予定。

### 3 専門部会での検討内容～検討の進め方、具体的検討にあたっての現地調査施設の選定、対象施設の現状把握、部会での検討内容を記載

#### (1) 検討の進め方

##### 基本的な考え方

・平成 26 年 4 月から多くの施設で新たに指定管理者が指定されるにあたり、管理運営状況の評価がより一層県民ニーズに適した効果的な取組となるよう、各施設に共通する一般的な評価内容（評価するポイント等）や評価方法（評価基準の設定等）を検討。

##### 検討の進め方

・検討にあたっては、まずは、指定管理施設の現状を把握するため、実際に指定管理施設を視察し、施設の管理運営状況について指定管理者から聞き取り及び施設調査を実施。  
・指定管理施設の現地調査結果等を踏まえ、一般的な評価内容や評価方法について、具体的に検討。

この他、利用者満足度の達成状況に関する評価内容や評価方法について、具体的に検討する旨記載する予定。（第 5 回専門部会で議論する予定）

#### (2) 指定管理施設の現地調査

##### 【現地調査対象施設の選定】

##### （選定基準）

施設を性質ごとに分類し、各分類ごとに 1～2 施設選定する。

- a レクリエーション・スポーツ施設（競技場、体育館、プール、ゴルフ場等）
- b 産業振興施設（産業情報提供施設、展示場施設等）
- c 基盤施設（駐車場、大規模公園等）
- d 文教施設（県民会館、文化会館等）
- e 社会福祉施設（福祉・保健センター等）

同一の指定管理者が複数の施設を管理している場合は、できる限り指定管理者が重複しないように考慮する。

**(選定結果)**

各専門部会員の希望を踏まえ、以下の9施設を選定した。

a レクリエーション・スポーツ施設

栃木県民ゴルフ場、栃木県体育館

b 産業振興施設

栃木県立宇都宮産業展示館

c 基盤施設

栃木県鬼怒グリーンパーク、栃木県日光だいや川公園

d 文教施設

栃木県総合文化センター、とちぎ男女共同参画センター

e 社会福祉施設

とちぎ健康づくりセンター、とちぎ生きがいづくりセンター

**【対象施設の現状把握】**

・下記のとおり現地調査を実施し、管理運営状況の聞き取り及び施設調査を実施した。

**(担当専門部会員及び現地調査実施日)**

分類	指定管理施設名	指定管理者	担当専門部会員	現地調査実施日
a レクリエーション・スポーツ施設	栃木県民ゴルフ場	栃木県造園建設業協同組合	安藤委員 室井委員	H25年 11月7日
	栃木県体育館	(公財)栃木県体育協会	中村委員 蓮見委員	H25年 10月30日
b 産業振興施設	栃木県立宇都宮産業展示館	大高商事グループ	中村委員 蓮見委員	H25年 10月30日
c 基盤施設	栃木県鬼怒グリーンパーク	渡辺建設(株)	中村委員 蓮見委員	H25年 10月30日
	栃木県日光だいや川公園	(公財)栃木県民公園福祉協会	高田委員 鍋島委員	H25年 11月5日
d 文教施設	栃木県総合文化センター	(公財)とちぎ未来づくり財団	安藤委員 室井委員	H25年 11月7日
	とちぎ男女共同参画センター	(公財)とちぎ男女共同参画財団	安藤委員 室井委員	H25年 11月7日
e 社会福祉施設	とちぎ健康づくりセンター	(社福)とちぎ健康福祉協会	高田委員 鍋島委員	H25年 11月5日
	とちぎ生きがいづくりセンター	(社福)とちぎ健康福祉協会	高田委員 鍋島委員	H25年 11月5日

### (調査項目)

- ・施設の概要
- ・平成24年度収支の状況
- ・平成24年度利用者の状況
- ・サービス向上に向けた取組
- ・利用者意見への対応(利用者意見の把握方法及び主な利用者意見)
- ・指定管理者による自己評価

### (調査結果)

- ・老朽化した施設が多かったが、全般的に管理運営は良い。様々な自主事業を実施するなど、積極的な運営をしている施設もあった。
- ・サービスの担い手としてプライドを持って運営しており、県民に喜んで使ってもらいたいという熱意が感じられた。
- ・一部の施設においては、県民へどのように周知を図っていくか、利用率を上げていくかが課題である。等

### (3) 評価内容及び評価方法の検討

評価内容(評価ポイント)の検討にあたっては、主に以下の点について検討した。

- ・指定管理者による自己評価については、現行の評価内容で良いのか、新たに追加すべきポイントがあるのか。
- ・所管課室による評価については、各評価項目ごとに、現行の評価内容で良いのか、新たに追加すべきポイントがあるのか。

評価方法の検討にあたっては、主に以下の点について検討した。

- ・評価結果を文章で表現する定性的な評価基準による評価方法が適しているのか、あるいは、評価をランク付けする定量的な評価基準による評価方法が適しているのか。
- ・定量的な評価基準による場合は、どのような評価指標が良いのか。

**この他、第5回専門部会で議論する利用者満足度の達成状況に関する評価内容や評価方法について、具体的に検討する項目を記載する予定。**

## 4 専門部会での検討結果～評価内容及び評価方法に関する検討結果を記載

### (1) 評価内容に関する検討結果

## 専門部会における主な意見等

### a 指定管理者による自己評価について

- ・ 現行では、成果があったことや積極的に取り組んできたことを羅列した記載となっているが、申請時に指定管理者がPRした点についても評価すべきではないか。
- ・ 自己評価に関しては、現行の評価内容に加えて、新たに各指定管理者が課題やPRしたい点などについて独自に評価ポイントを設定するのが良いのではないか。

### b 所管課室による評価について

#### (評価項目1：住民の平等利用の確保)

- ・ 現行では、平等利用が確保されたかという視点の評価のみであるが、反対に平等利用が確保できない場合にどのように対応したのかという点についても新たに評価ポイントに加えたかどうか。
- ・ バリアフリーや職員の待遇といった点で、障害者等への配慮がなされているかという点についても新たに評価ポイントに加えたかどうか。

#### (評価項目2：施設の効用の最大限発揮)

- ・ 現行では、県民サービスの向上や県民ニーズの把握などが評価ポイントとなっているが、さらに具体的に県民から意見や苦情があった場合の対応も新たに評価ポイントに加えたかどうか。
- ・ 現行では、維持管理や安全管理についての評価ポイントがないため、新たに評価ポイントに加えたかどうか。
- ・ サービスを提供する側の指定管理者とサービスを受ける側の利用者では温度差がある。現状の民間的な手法でサービス向上を図っているとしてもそれに満足することなく、もっと違う方法を常に考えるべきではないか。
- ・ 指定管理者が自ら企画書を作成し、施設のPRを行っているところもあるので、そうした自主的な広報活動について所管課室がプラス評価することも必要ではないか。
- ・ 施設自体がすばらしく立地場所も良く駐車場も充実しているにも関わらず、利用率が低いのは、周知不足が主な要因だと思われるので、もう少し工夫する方法があるのではないか。
- ・ 指定管理者制度は民間の活力を活用するための制度なので、民間だからできる工夫をプラス評価すべきではないか。



**（評価項目 3：管理を安定的に行う物的人的基礎）**

・現行では、組織体制や経費の縮減が評価ポイントとなっているが、さらに人材育成や危機管理体制、県との連携体制など人的な要素を新たに評価ポイントに加えたかどうか。

**（評価項目 4：個人情報保護）**

・個人情報保護と関連することとして、情報公開についても新たに評価ポイントに加えたかどうか。

**（評価項目 5：その他）**

・自主事業の取組や運営目標の達成状況なども新たに評価ポイントに加えたかどうか。

・イベント等を実施している場合は、騒音対策、光害対策、ごみ削減など具体的に環境への配慮がなされているかどうか、地域との連携が図れているかについても新たに評価ポイントに加えたかどうか。

**検討結果**

・専門部会における主な意見等を踏まえた検討結果は、次のとおり。

**a 指定管理者による自己評価について**

・現行の評価内容については、現行どおり。  
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の点を追加する。

・各指定管理者がそれぞれ実施している自己評価手法を前提とした評価内容（各指定管理者が重点的に評価すべき内容）を独自に設定する。

**b 所管課室による評価について**

**（評価項目 1：住民の平等利用の確保）**

・現行の評価内容については、現行どおり。  
・新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の 2 点を追加する。

・高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか。  
・特定の団体が利用する等、平等利用が確保できない場合はどのように対応しているか。

**(評価項目 2 : 施設の効用の最大限発揮)**

・ 現行の評価内容については、指定管理者の創意工夫を積極的に評価するため、次の 2 点を見直す。

- ・ 業務の実施により、県民サービスの向上が図られたか。  
上記に「特に指定管理者の創意工夫により県民サービスの向上が図られたか」という表現を追加する。
- ・ 業務の実施により、施設の利用促進がなされたか。  
上記に「特に指定管理者の創意工夫により利用促進がなされたか」という表現を追加する。

・ 新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の 2 点を追加する。

- ・ 県民からの意見・苦情等に対する迅速な対応がなされたか。
- ・ 施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか。

**(評価項目 3 : 管理を安定的に行う物的人的基礎)**

・ 現行の評価内容については、現行どおり。  
・ 新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の 3 点を追加する。

- ・ 人材育成は適切に実施されているか。
- ・ 危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか。
- ・ 県や関係機関等との連携体制は図られているか。

**(評価項目 4 : 個人情報保護)**

・ 現行の評価内容については、現行どおり。  
・ 新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の点を追加する。

- ・ (個人情報保護と関連して) 情報公開は適切になされているか。

**(評価項目 5 : その他)**

・ 現行の評価内容については、現行どおり。  
・ 新たに評価すべき内容としては、現行の評価内容に加えて、次の 3 点を追加する。

- ・ 自主事業を実施している場合はその取組状況。
- ・ イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか、環境（騒音対策、光害対策、ごみ削減等）に配慮しているか。
- ・ 運営目標を数値化している場合は、その達成状況。

## (2) 評価方法に関する検討結果

専門部会における主な意見等

### a 指定管理者による自己評価について

・各指定管理者がそれぞれ実施している自己評価手法を前提とした評価基準を各指定管理者が独自に設定すればいいのではないか。

### b 所管課室による評価について

・所管課室による評価方法は、現行では文章で表現する定性的な評価基準による評価が中心であるが、評価をランク付けする定量的な評価基準による評価も加えた方が良いのではないか。また、全施設でこうした統一的な評価基準を設けた方がわかりやすいのではないか。

・例えば、利用率など数字として示せるものであれば評価できると思うが、抽象的な言葉で評価内容が記載されてもよくわからないのではないか。所管課室による評価結果をよりわかりやすくするためには、各評価項目で評価結果がチェックできるものが必要ではないか。

・定量的な評価基準で評価する際には、客観的な評価指標が必要ではないか。評価指標としては、5段階評価が良いのではないか。

・5段階評価の具体的な指標は、県が求める標準的な水準を満たしている指定管理者の事業計画に対して、実際に指定管理者が実施した取組の優劣とするのがわかりやすいのではないか。

・5段階評価する際は、その理由を記載するのが必要ではないか。

検討結果

・専門部会における主な意見等を踏まえた検討結果は、次のとおり。

### a 指定管理者による自己評価について

・各指定管理者がそれぞれ実施している自己評価手法を前提とした評価基準を各指定管理者が独自に設定する。

### b 所管課室による評価について

・各評価項目、評価内容毎に定性的かつ定量的な評価基準を設ける。

・定量的な評価基準については、できる限り施設間で評価度合いにばらつきが生じないように、客観的な指標を設ける。

【客観的な指標】

A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。

B：事業計画に対して優れた取組となっている。

- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。

ただし、事業計画は、指定管理者が実施する業務について県が求める標準的水準となっていることが前提である。

この他、第5回専門部会で議論した利用者満足度の達成状況に関する評価内容や評価方法について、各専門部会員の意見と検討結果を記載する予定。

## 5 まとめ