

# 指定管理者評価結果報告書

令和5年8月

古賀市指定管理者評価委員会

古賀市指定管理者評価委員会において実施した、令和4年度の指定管理者による施設の管理運営の最終評価について報告する。

## 記

評価対象施設	指定管理者
古賀市社会福祉センター（千鳥苑）	社会福祉法人 古賀市社会福祉協議会
古賀市介護予防支援センター（りん）	社会福祉法人 豊資会
古賀市健康文化施設（クロスパルこが）	西部ガス都市開発グループ事業体

参考：古賀市指定管理者評価指針（抜粋）

## 古賀市指定管理者評価の基本的方針

指定管理者を導入しているすべての施設について、年1回指定管理者評価を行う。

指定管理者評価とは、指定管理者制度が施設管理の代行制度であることを配慮しつつ、公共サービスの水準の確保や安全性、継続性等について次の視点により評価を行い、必要に応じて指導・助言、改善指示を行うものである。

- 協定書等に従い施設の管理運営が適切に行われているか。
- 指定管理者がサービスの質の向上に関していかに取組を行っているか。
- 指定管理者の業務にかかる収支の状況などから、安定的なサービスを行っているか。

## 評価における役割分担

- 指定管理者が行うもの  
指定管理者は、業務の履行報告（評価を行う為の客観的資料を含む）を行い、自己評価を通じて主体的に業務の改善に取り組む。
- 市（施設所管課）が行うもの  
市（施設所管課）は、公共サービスの水準を維持するための履行確認・評価・改善指示・監視を行う。
- 市（人事秘書課）が行うもの  
市（人事秘書課）は、指定管理者評価の統一的な運用基準・規定等の作成を行い、評価業務の支援・調整を行う。また、評価委員会の事務を行う。

## 評価方法

別紙評価シート添付

評価項目ごとに達成の可否を6段階で評価し、項目ごとにコメントを記入する。

(6段階評価表)

	評価点	
良 い	5	目標(計画)を大きく上回り、優良な管理運営がなされている
↑	4	目標(計画)を上回る管理運営がなされている
普 通	3	目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている
↓	2	目標(計画)を下回る管理運営がなされている
悪 い	1	目標(計画)を大幅に下回り、劣悪な管理運営がなされている
不適切	0	不適切な管理運営がなされている

評価項目については、協定書や指定管理者が提供するサービスの特性から施設所管課が検討し、一部を非該当としたり、追加したりできる。

協定書・事業計画に基づくサービス水準（施設の管理運営業務・企画事業実施の内容等）を維持するため、指定管理者と市は協議のうえ、施設に応じた評価項目を定める。双方で協議し同意していない事項については、原則評価を行わない。

### 自己評価

- 評価者：指定管理者

指定管理者自らが施設の管理運営に関し、市指定の評価シートに基づいて自己評価を実施する。

自己評価するにあたり評価の根拠となる客観的資料（利用者アンケート等）もあわせて市に提出する。

### 一次評価

- 評価者：施設所管課

施設所管課は、指定管理者より提出された事業報告書及び関係書類等に基づき指定管理者の管理運営状況や実績を確認するため評価を実施する。また必要により適宜施設の視察等を行う。

## 自己評価・一次評価のポイント

### 1. 評価項目（1， 5）

指定管理者がサービスの質の向上に関していかに取組を行っているか、協定書や事業計画等で定めたサービス水準（施設の運営業務・企画事業実施の内容等）が充足されているなら評価は3（適正）となる。定められたサービス水準以上にサービスの質の向上に関して取組がなされているなら4（上回る）、これ以上はできないサービス水準に達しているなら5（優良）となる。逆に、サービス水準に達していないなら2（下回る）、最低限のサービスしか行っていないなら1（劣悪）、全く実施していないなら0（不適切）となる。（具体的に確認する必要がある。）

サービス水準が指定管理者と市で認識が異なった場合、評価基準も異なってしまう。市と指定管理者の間でサービス水準について個別に確認する作業が必要となる。（以下の評価項目も同様）

### 2. 評価項目（2）

協定書や事業計画等に従い施設の管理運営が適切に行われているかについては、協定書等で定めたサービス水準（施設の管理業務）が充足されているなら評価は3（適正）となる。定められたサービス水準以上に管理がなされているなら4（上回る）、これ以上はできないサービス水準に達しているなら5（優良）となる。逆に、サービス水準に達していないなら2（下回る）、最低限のサービスしか行っていないなら1（劣悪）、全く実施していないなら0（不適切）となる。（具体的に確認する必要がある。）

### 3. 評価項目（3， 4）

この項目は、サービスの安定性に関する評価であり、指定管理者の収支状況の確認や職員の育成に向けた取組の確認等である。現時点では指定管理者の業務にかかる状況を確認するのみとなっている。

なお、指定管理者業務が大幅な赤字である場合、赤字を減らすためサービス水準を低下させることや、継続して施設の運営が行えない可能性も考えられる。そのようなことが危惧される場合には、早い段階で事情を把握して対策を講じる必要がある。

## 最終評価

### ○ 評価者：評価委員会

施設所管課が作成した一次評価結果について、施設所管課が資料に基づきその理由を説明する。その説明を受けて評価委員会で一次評価結果が適正であるかを検証し、総合評価を行う。（疑義が生じた場合には、施設所管課と協議のうえ評価する。）

評価委員会の総合評価結果は、評価委員会のコメントとして評価シートに記入する。

### ◎ 評価委員会

委員長：総務部長

委員：総務課長（法規担当の観点から）

経営戦略課長（経営戦略担当の観点から）

財政課長（財政担当の観点から）

管財課長（管財担当の観点から）

## 評価結果の公表

評価結果については、評価委員会における検証結果を人事秘書課がとりまとめ、「指定管理者評価結果報告書」及び「指定管理者評価シート（総括）」を作成し、公表する。

## 改善指示

評価が2以下であった項目について、必要に応じて指定管理者に改善指示を行い、指導・助言を行う。改善指示は書面により行う。改善指示を実施した場合は必ず書面により報告を求める。

前年度の業務に関し評価を行うことから、すでに改善に関する取組が行われていることもある。改善が行われていない場合には、原則として改善指示を行う。

## 古賀市指定管理者評価委員会総括

指定管理者との5年間の協定期間のうち、千鳥苑は4年目の評価、りん、クロスパルこがは3年目、最終年度の評価である。千鳥苑、クロスパルこがについては、今年度施設所管課より提出された一次評価結果を基に、現地確認を行うとともに施設所管課からのヒアリングにおいて取組状況や評価根拠等について説明を受け、最終評価を実施した。なお、りんについては、施設の閉所にもない、現地調査は行わず、施設所管課より提出された一次評価結果及び施設所管課からのヒアリングをもとに最終評価を実施した。

最終評価について、いずれの施設においても、概ね各項目とも3又は4と評価しており、指定管理者による管理運営が適正に行われているものと判断した。りんについては、「利用者の意見の把握・反映の内容は適切か」の項目において、最終年度ということはあるが、意見の把握について具体的な取組は行われなかったことから、最終評価は2としている。また、管理運営する社会福祉法人豊資会の「団体の財務状況は健全か」の項目については自己評価が2であり、最終評価も2としているが、内容としては、新型コロナウイルス感染症の影響等により団体の経営において赤字が生じたものであり、直接的にりんの管理運営に影響を及ぼすものではなかったと判断した。

いずれの施設も、引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、厳しい事業結果となっているが、継続して感染予防対策を十分に行い、市民が安心して活動ができるよう安全管理に努められたことについて評価する。また、コロナ禍の中でも利用者の拡大に向けての取組を行い、利用者の増加につなげたことを評価する。

今後も利用者に満足していただくとともに、古賀市民全体が利用対象者であることを念頭に置いて、より一層のサービス向上に努められたい。

施設所管課においては、この制度を有効的かつ積極的に用いて、適切な管理運営をするための連絡調整・指導・助言を指定管理者に対して行っていただきたい。また、人事秘書課においては、今後とも必要に応じて施設所管課を補完し、評価基準や手法をわかりやすいものとし、より良い指定管理者制度の運用を図っていただきたい。今後も市民サービス向上、地域との交流・連携を図り、施設の利用促進に繋げていただくことを希望する。