

指定管理者評価結果報告書

令和7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6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

古賀市社会福祉センター（千鳥苑）
古賀市健康文化施設（クロスパルこが）

■指定管理者

社会福祉法人 古賀市社会福祉協議会
西部ガス都市開発グループ事業体

【参考：指定管理者評価マニュアル（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。定期的に指定管理者と協議を行う。

- 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

評価シートの様式は添付のとおり。

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)どおり適切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し、評価シートを施設所管課に提出する。

自己評価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）も併せて施設所管課に提出する。

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一次評価を実施する。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

市が求めるサービス水準（施設の運營業務・企画事業実施の内容等）となる事業計画を立案できているか及び立案した計画のとおり事業実施できているかを総合的に判断し、サービス水準が充足されているなら評価は3（適切）となる。市が求める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、市が求めるサービス水準に達していないなら2（下回る）、最低限のサービスにすら至っていないのなら1（劣悪）、全く実施していないなら0（不適切）となる。（サービス水準に照らして具体的に確認する必要がある。）

市が求め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、お互いの評価が異なってしまう。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。毎年提出される事業計画書の内容が市の求めるサービス水準のものであり、事業報告書等において事業計画書どおりの実施が認められれば評価は3となる。

※評価項目3、4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（事務局：人事秘書課）

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）

臨時委員（必要に応じて）

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、施設所管課へ通知するとともに、市公式ホームページで公表する。

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

指定管理者との協定期間における評価として、千鳥苑は1年目の評価、クロスパルこがは2年目の評価である。今年度、施設所管課より提出された一次評価結果を基に、現地確認及び施設所管課からのヒアリングを通じて、取組状況や評価根拠についての説明を受け、最終評価を実施した。

最終評価では、いずれの施設も各項目において概ね3または4の評価をしており、指定管理者による管理運営が適切に行われているものと判断した。

各施設とも老朽化が進む中、平時から適切に管理され、突発的な修繕が発生した際も迅速に対応され、利用者の安全第一に運営されている点を評価する。また、新たな施設の活用方法や利用者獲得をめざす取組を実施し、施設の利用促進に繋げた点も評価する。

今後も、利用者の満足度を高めるとともに、古賀市民全体が利用対象者であることを念頭に置き、さらなるサービス向上に努められたい。

施設所管課には、この制度を有効かつ積極的に活用し、適切な管理運営を行うための連絡調整・指導・助言を指定管理者に対して引き続き行っていただきたい。また、人事秘書課に

においては、今後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する³ことで、より良い指定管理者制度の運用を推進していただきたい。今後も、市民サービスの向上や地域との交流・連携を図り、施設の利用促進に繋げていただくことを期待する。