

# 富田林市指定管理者選定(評価)委員会 評価報告書

平成27年10月16日

富田林市指定管理者選定委員会

## 委員会報告にあたって

富田林市指定管理者選定委員会において、10の施設の指定管理業務の評価を厳正かつ公正に実施いたしましたので、その結果を報告いたします。

当委員会による評価につきましては、今年度が初めての取組みであり、この第三者評価は、従来の施設所管課による評価を基に、さらに客観的かつ多角的な視点から評価を行うことにより、指定管理者、施設所管課にとっての「気づき」のきっかけとなり、業務改善や市民サービスの向上に繋げることを目的としています。

委員会では活発な論議により、委員から各施設の評価についての様々な意見が出されましたが、それらが活用され、富田林市における指定管理者制度の円滑な運用、並びにより良い施設サービスの提供に向けた取組の一助となることを願いたします。

平成27年10月16日

富田林市指定管理者選定委員会  
委員長 久 隆 浩

## 1 目的

指定管理者による施設の管理運営状況等について、客観的かつ多角的な視点から評価を行い、課題や改善点等を検証することにより、指定管理者制度の円滑な運用、並びに施設のより良い管理運営と市民サービスの向上を図ることを目的としています。

## 2 開催日程

日 時 ・ 場 所	内 容
平成 27 年 7 月 14 日 14 時 00 分～17 時 00 分（庁議室）	指定管理業務評価について ①喜志駅地下自転車駐車場(公募) ②富田林市農業公園(非公募)
平成 27 年 7 月 28 日 14 時 00 分～17 時 00 分（庁議室）	③富田林市立総合福祉会館(非公募) ④富田林市立コミュニティセンター(非公募)
平成 27 年 8 月 6 日 14 時 00 分～17 時 00 分（庁議室）	⑤富田林市立じないまち交流館(非公募) ⑥富田林市立総合スポーツ公園(公募)
平成 27 年 8 月 18 日 14 時 00 分～17 時 00 分（庁議室）	⑦富田林市市民会館(公募) ⑧すばるホール(非公募)
平成 27 年 9 月 30 日 15 時 30 分～18 時 00 分（庁議室）	⑨富田林市ケアセンター(非公募) ⑩富田林病院(非公募)

※審議会等の会議は公開を原則としていますが、本評価内容については富田林市情報公開条例第6条第1項第2号の例外規定を適用し、委員会において非公開と決定しました。

## 3 委員

区分	氏 名	所 属 等	備考
外部 委員	久 隆浩 委員	学識経験者（大学教授）	委員長
	置田 勝二 委員	学識経験者（農業関係団体役員）	職務代理
	西川 道夫 委員	学識経験者（弁護士）	
	山本 皓一郎 委員	学識経験者（会社経営者）	
	浅岡 紀巳子 委員	学識経験者（元幼稚園園長）	
	正木 隆行 委員	学識経験者（税理士）	

内部 委員	竹綱 啓一	委員	副市長	
	谷口 勝彦	委員	副市長	
	松田 貴仁	委員	市長公室長	
	藤田 佳彦	委員	総務部長	
	藤田 忠	委員	市民人権部長	
	嘉田 裕治	委員	教育総務部長	

#### 4 評価対象施設

各施設の評価実施時期は下表に基づき決定します。

		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目
指定期間	5年間	—	△	○	△	○	○
	4年間	—	△	○	○	○	
	3年間	—	△	○	○		

※○は自己評価及び担当課評価、△は自己評価、担当課評価及び委員会評価

平成27年度は下記10施設(全施設、指定期間5年の2年目)が評価対象。

施設名	施設所管課	指定管理者
①喜志駅地下自転車駐車場	道路交通課	センターパークキング富田林
②富田林市農業公園	農業振興課	農事組合法人 富田林市南地区協同組合
③富田林市立総合福祉会館	地域福祉課	(福) 富田林市社会福祉協議会
④富田林市立コミュニティセンター	地域福祉課	(福) 富田林市社会福祉協議会
⑤富田林市立じないまち交流館	文化財課	富田林寺内町をまもり・そだてる会
⑥富田林市立総合スポーツ公園	スポーツ振興課	(株)オーエンス
⑦富田林市市民会館	社会教育課	アクティオ(株)
⑧すばるホール	社会教育課	(公財) 富田林市文化振興事業団
⑨富田林市ケアセンター	地域福祉課	(一財) 富田林市福祉公社
⑩富田林病院	健康づくり推進課	(福) 恩賜財団済生会支部大阪府済生会

## 5 評価の実施方法

評価実施にあたっては、自己評価並びに担当課評価を基に、所管課による評価説明、質疑応答を経て、「指定管理者業務評価シート」を用いて、各委員が評価項目毎に1～10の10段階(10が最良)による採点評価を行いました。その上で、評価項目毎に委員の平均点を算出し、その合計得点を百分率で換算した結果を総合評価としました。

### ●評価一覧

	評価実施者	評価	評価対象項目
自己評価	指定管理者	a～d評価	※22～23評価項目
担当課評価	施設所管課	a～d評価	※22～23評価項目
委員会評価	富田林市指定管理者 選定委員会	1～10点評価	※10～12評価項目
総合評価	富田林市指定管理者 選定委員会	1～100点評価	委員会評価合計得点を 百分率で換算

※施設の特性等に応じて、評価対象外の項目が存在するため、評価対象数が前後します。

### ●評価項目

指定管理者業務評価シート(資料)を参照。

## 6 評価基準

設定された評価項目ごとに1～10の10段階(10が最良)で評価し、以下の式をもって総合評価を算出します。なお、実施内容が、提案基準を満たしていると判断した場合の点数について、10段階の7と採点することと決しました。

$$\text{各項目の得点の合計} \div (\text{委員会評価項目数} \times \text{各項目の配点}) \times 100 = \text{総合評価点数}$$

∴以下に示す総合評価点数は、項目ごとの採点の結果として得られる数値です。点数の目安としては、指定管理者選定時の業務仕様や自らの提案内容が満たされた問題の無い管理運営がなされた場合に概ね70点となります。

## 7 評価結果

### 各施設の総合評価結果

施設名	施設所管課	指定管理者
委員会評価 (評価委員数)	委員会講評	
①喜志駅地下自転車駐車場	道路交通課	センターパーク富田林
73.9点 (11名)	<p>人権研修は業務に見合ったものであるか、コンプライアンスは全員に意識付けられているのか、その実施手法、内容についても担当課は把握しておくべきである。また、利用者増加策については、施設の特性上、PRをすれば足りるというのではなく、他施設との連携や自動車ユーザーの公共交通への誘導など、市と指定管理者が一体的に考えなければ困難であり、積極的な市のかかわりを求める。それでも、駅の乗降者数が、年々減少を続けているにも関わらず、制度導入前よりも市の費用負担を減少させ、さらに市民サービスも向上させていることが確認でき、全体的には良く運営されていると評価できる。</p>	
②富田林市農業公園	農業振興課	農事組合法人 富田林市南地区協同組合
69.1点 (11名)	<p>事故防止、備品管理、コンプライアンスの徹底・周知方法など、組織の労務管理の視点で早期にしっかりと取り組んでいく必要がある。研修については、実施時期・内容などの検討も必要である。</p> <p>栽培時期の工夫などにより前年度より利用者が増加したことは評価できるが、増減理由をより具体的に分析し、全国での取組みなどを情報収集して新しい取組みを考えるなど、さらなる入園者増加への工夫が必要である。</p> <p>またメディアへの情報発信に新たな余地がないか検討し、取り組んでいただきたい。</p>	
③富田林市立総合福祉会館	地域福祉課	(福) 富田林市社会福祉協議会
68.5点 (12名)	<p>福祉会館は、条例上で利用者が限定された施設である。そのため、利用者数の向上に当たっては、ゲートボール場をグラウンドゴルフユーザーに開放するなどの取組みが既に行われてはいるが、さらに他市の実施事例等を収集し、時々利用者ニーズを常に意識したサービス提供に努められたい。</p> <p>また、市に対しても施設のイベントを市のウェブサイトに掲載するなど、積極的な関わりを求めるものであり、指定管理者と一層の施設設置目的の共有に努められたい。</p>	
④富田林市立コミュニティセンター	地域福祉課	(福) 富田林市社会福祉協議会
70.0点 (11名)	<p>昨年に比べ、利用者数は増加しているが、施設利用の大半が近隣住民となっていることから、より多くの地域の市民に利用されるよう情報発信に努められたい。また、利用者自身が企画するイベントや各種ワークショップの実施など、世代間交流をコンセプトとする本施設の設置意義を施設所管課、並びに利用者と共に共有しながら、利用促進にも努められたい。</p> <p>研修については、すべての職員に積極的な参加を促し、より効果的な人材育成に取り組んでいただきたい。</p>	

⑤富田林市立じないまち交流館	文化財課	富田林寺内町をまもり・そだてる会
68. 6点 (12名)	<p>コンプライアンスについては、関係法令の周知に留めることなく、職業倫理の向上も含め、より具体的な事例を用いるなどした研修などを実施されたい。また、施設の評価については、単に利用者数(量)だけでなく、その利用目的(質)にも着目すべきである。さらに、イベント毎にデータの収集・分析を行うなどしてターゲットとする客層の把握、利用促進に努められたい。</p> <p>店舗情報を掲載した散策マップの作成など、公平性の観点から行政では制約を受ける分野において、市と役割を分担することで、この制度の利点をさらに活かされるものと期待する。</p>	
⑥富田林市立総合スポーツ公園	スポーツ振興課	(株)オーエンス
72. 2点 (12名)	<p>研修について、コンプライアンスは特に重要であるため、十分な内容・ボリュームで実施されたい。そして、市内外のスポーツクラブなどに対してパンフレットを配布するなどの更なる利用促進と、業務引き継ぎの1年目を終えたことで運営における更なる独自性の発揮にも期待する。</p> <p>環境配慮の取り組みの評価については、各取り組みの是非を踏まえたものとするともに、定量的な評価について検討されたい。また、利用率が低い施設については、名称変更や用途転用等のリノベーションを含め、施設がより使われ易くなるよう、その供給のあり方について議論されるよう望む。</p>	
⑦富田林市市民会館	社会教育課	アクティオ(株)
69. 9点 (10名)	<p>自主事業の実施に当たっては、収益を上げることのほかに、新たな貸館利用者の発掘という本来の目的の達成に繋げるためのビジョン・プロセスを明確にされたい。研修についても、その実施内容が当該ビジョンに通ずるものとなっているのか、という点について担当課との確認を行いながら実施していただきたい。</p> <p>また、利用促進については、施設の空き状況や利用客層等の分析により新たな客層を掘り起こすとともに、担当課とも協力して、他の公共施設と積極的に連携・協力を努められるよう望む。</p>	
⑧すばるホール	社会教育課	(公財) 富田林市文化振興事業団
66. 6点 (10名)	<p>運営については、明確な運営方針、求める人材像の下で研修等を実施し、また公益通報窓口や統括部門の設置など、具体的なコンプライアンスの体制整備も進められたい。また、利用促進については、発信媒体の工夫自体は評価するが、その反応・効果の検証を行い、常に改善に努められたい。</p> <p>事業の実施については、現在でもアウトリーチなど地域の芸術・文化の裾野を広げる活動に取り組まれてはいるが、「地域とともに」をスローガンとしている以上、さらに観客をサポート者に転換し、ともにすばるホールを育て上げようとする働きかけと広く協力を求め、機運の醸成に努められたい。</p>	

⑨富田林市ケアセンター	地域福祉課	(一財) 富田林市福祉公社
68. 8点 (11名)	<p>職員研修について、常勤職員を対象に実施されているとのことであるが、多数の非常勤職員の存在があつて成り立っている施設であることから、これに限らず各職員が担う役割に応じて必要なスキルを身につけられるよう、計画的な研修実施に努められたい。また、危機管理策について、利用者の負担を最小限に抑えるという前提で、あらゆる被害想定に対処するための効果的な訓練のあり方について検討されたい。</p> <p>最後に、自主事業の実施に当たっては、賑わいを求めることのほかに、それをいかにセンターの利用に繋げるのか、という視点から実施効果を担当課と共有しながら検証し、今後の施策を検討されたい。</p>	
⑩富田林病院	健康づくり推進課	(福) 恩賜財団済生会支部大阪府済生会
70. 5点 (11名)	<p>苦情・要望等の報告から接遇面での不満が多く見受けられる。接遇については、新規採用職員に対する研修がなされているようだが、慣れた職員に対する苦情の中には含まれており、来院者の気持ちになつて、気づきを持って、病院運営に当たれるよう職員全員が担っていく必要がある。これまで以上に患者の心に寄り添う接遇の実現に向け、今後の研修計画を検討されたい。</p> <p>また、コンプライアンスについては、医業という特殊な職務を担っていることから、周知実施の事実にとどまらず、職員の理解度についても把握されるよう努められたい。</p>	

## 8 指定管理者業務評価にかかる全施設に共通する意見

まず、評価方法については、費用対効果の測定が行えるよう留意するものとし、その測定結果の下で評価する為に、適切な評価指標(目安)の設定についての精査が必要である。また、評価の目安の作成により、一定の平準化は図られたものの、まだ評価基準の考え方について、施設間でのばらつきが見られたことから、十分な研修等を行うことにより、各所管課の間で、統一を図られたい。

次に、委員会評価結果についてであるが、今回、初めて実施した委員会評価において、10施設のうち、6施設が総合評価点数「70点」を下回っており、また、委員会評価項目の全てで基準点「7」を上回っている施設がなかったことから、所管課、指定管理者ともに委員会評価の内容を共有し、次期評価に向け改善を図られたい。

最後に、指定管理者制度は市と指定管理者が互いに連携、協調しながら、目指すべき方向性を共有し、それぞれの責務を全うすることにより、初めて施設の設置目的が達成されるものであることから、日頃からの指定管理者との積極的な情報共有や、密な連絡調整を図られたい。

以上