

# 指定管理者の管理運営に対する評価について

## 1 評価対象

施設種別	施設数	指定管理者数	評価種別内訳		
			所見評価	5段階評価	
				中間評価	総括評価
① 文化・コンベンション	2	2	2	0	0
② レクリエーション・スポーツ	13	8	5	1	2
③ 社会福祉	5	5	1	4	0
④ 農林業振興	3	2	0	2	0
⑤ 港湾・公営住宅	4	4	4	0	0
計	27	21	12	7	2

## 2 評価の方法

- |                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| ① 所管課評価(施設所管課が評価を実施し、指定管理者評価部会に提出) | … 6/15～7/15 |
| ② 第三者評価(指定管理者評価部会が所管課評価を検証)        | … 8/6～8/29  |
| ③ 評価結果を指定管理者にフィードバック               | … 9月下旬      |
| ④ 評価結果を行財政改革推進委員会に報告、公表            | … 10/12     |

### 指定管理者評価部会

位置付け: 行財政改革推進委員会の部会としてH23年度から新たに設置

所掌事務: 所管課評価について第三者的立場から検証

※ 施設所管課へのヒアリング、現地調査等を実施

委員数: 6名〔学識経験者等(行財政改革推進委員会の委員に限らない。)から行財政改革推進委員会会長が指名し、知事が委嘱〕

※ 3名ずつの2部会で分担して評価を実施

担当施設	委員		
	氏名	役職等	備考
① 文化・コンベンション ② レクリエーション・スポーツ	コテガワ ヤスマサ 古手川 保正	古手川産業(株) 代表取締役社長	部会長、行財政改革推進委員会委員
	オオイシ ショウコ 大石 昌子	税理士	
	タケダ タカユキ 竹田 隆行	日本文理大学経営経済学部 准教授(スポーツ経営学)	
③ 社会福祉 ④ 農林業振興 ⑤ 港湾・公営住宅	モトヤ 本谷 るり	大分大学経済学部 准教授(経営学)	部会長、行財政改革推進委員会委員
	キヨナリ シンイチ 清成 真一	中小企業診断士	
	タカハシ トシコ 高橋 とし子	社会福祉法人 安岐の郷 特別養護老人ホーム 鈴鳴荘 総合施設長	

### 3 評価の種類

種類	概要	時期
5段階評価	採点を行い、A～Eの5段階で評価する。	総括評価：指定期間の最終年度
		中間評価：2年度目(指定期間5年の場合)
所見評価	所見を記した文章により評価する。	上記以外の年度

### 4 評価項目(評価の視点)及び5段階評価での配点・評価ランク付けの例

評価項目(評価の視点)	配点	評価レベル(乗率)	得点			
<b>1 施設の設置目的の達成に関する取組</b> (施設の設置目的に沿った取組(サービスの向上等)が行われたか)	40	/	28			
(1)施設の設置目的の達成				20	3 (60%)	12
(2)利用者の満足度				20	4 (80%)	16
<b>2 効率性の向上等に関する取組</b> (経費の節減など効率性の向上が図られたか)	30	/	20			
(1)経費の低減等				20	3 (60%)	12
(2)収入の増加				10	4 (80%)	8
<b>3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組</b> (公の施設にふさわしい適正な(適法性、安全性等)管理運営が行われたか)	30	/	18			
(1)管理運営の実施状況				15	3 (60%)	9
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など				15	3 (60%)	9
計	100	/	66			

(1)評価項目ごとに評価レベルを付し、その率を配点に乘じ、得点する。

評価レベル	乗率
良い	5 ... 100%
	4 ... 80%
普通	3 ... 60%
	2 ... 40%
	1 ... 20%
適切でない	0 ... 0%

20点 × 60% = 12点

(2)合計点により、評価ランクを決定する。

- A・・・90～100点(特に優れている)
- B・・・80～ 89点(優れている)
- C・・・60～ 79点(適正である)
- D・・・40～ 59点(努力が必要である)
- E・・・ 0～ 39点(かなりの努力が必要である)

評価ランク	C
-------	---

### 5 評点結果の取扱い

- (1)総括評価において「A」「B」ランクの評価を受けた指定管理者に対しては、次期の指定管理候補者選定委員会における各選定委員の採点に得点加算を行う。  
※ 「A」ランク・・・10点加算、「B」ランク・・・5点加算
- (2)総括評価において「E」ランクの評価を受けた指定管理者については、改善状況を県において評価・検討し、その結果、次回選定しないこともあり得る。

平成24年度 指定管理者の管理運営に対する評価における指定管理者評価部会の意見

① 5段階評価

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	評価種別 (対象年度)	評価項目(得点/配点)			合計得点	評価ランク
					施設の設置目的の達成	効率性の向上	適正な管理運営		
レクリエーション・スポーツ	大分県リバーパーク犬飼	土木建築部	豊後大野市	総括評価 (H23)	28/40	20/30	18/30	66	C
	大洲総合運動公園 大分県立総合体育館	土木建築部 教育庁	大分県公園協会・ファビリス 共同事業体 (財)大分県公園協会、(株) ファビリス)	総括評価 (H22～23)	36/40	24/30	24/30	84	B
	ハーモニーパーク	土木建築部	(株)サンリオエンターテイメント	中間評価 (H23)	28/40	20/30	18/30	66	C
社会福祉	大分県社会福祉介護研修センター	福祉保健部	(社福)大分県社会福祉協議会	中間評価 (H23)	24/40	12/20	28/40	64	C

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	評価種別 (対象年度)	評価項目(得点/配点)			合計得点	評価ランク
					施設の設定目的の達成	効率性の向上	適正な管理運営		
					指定管理者評価部会の意見				
社会福祉	大分県母子福祉センター	福祉保健部	(財)大分県母子寡婦福祉連合会	中間評価 (H23)	38/50	21/25	15/25	74	C
	<p>○目標指標である相談件数の達成率が171%と、大幅に増えたことは評価できる。                      ○センターの存在の認知度を高めるよう、母子家庭はもちろんのこと、父子家庭の男性に対しても、さらなる周知・PRに取り組む必要がある。                      ○23年度から相談業務経験豊富な母子自立支援員が担当者になったことでサービスの質が向上したとのことであるが、逆にその担当者がいなくなったときに質が落ちることのないよう、人材の育成、確保に留意する必要がある。                      ○施設所管課の評価では、「施設利用料の未収がないことは高く評価できる」としているが、これは当然のことであることを十分に理解していただきたい。</p>								
	大分県聴覚障害者センター		(社福)大分県聴覚障害者協会	中間評価 (H23)	30/50	16/20	24/30	70	C
					<p>○目標指標である利用者数は達成しており、評価できる。しかしながら、20年度以降毎年、23年度の目標数値を超えており、単純に目標数値を超えたからといって満足することなく、更に利用者数増加に取り組んでほしい。また、当該施設に限らず、目標指標の設定は、単に過去平均を基準とするだけではなく、最近の傾向や伸び率等も考慮すべきではないか。                      ○字幕入りビデオカセットの制作実績は16作品で前年度比4倍増と大きく伸びているが、自主目標である20~30本には到達していないので、さらなる努力を期待する。                      ○延べ利用者数24,673人に対し、アンケートサンプル数が158人というのはやや少ないように感じる。より適切に利用者満足度を図るために、サンプル数を増やす方法を検討する必要がある。</p>				
	大分県身体障害者福祉センター		(社福)大分県社会福祉協議会	中間評価 (H23)	25/50	11/20	24/30	60	C
					<p>○目標指標である利用者数をほぼ達成していること、また、利用者からの要望等に速やかに対応し、対応結果を施設内に掲示し、お知らせしていることは評価できる。                      ○利用者アンケートでは概ね高い評価がされているが、職員の対応について、「やや不満」16%、「不満」3%という結果が出ているので、結果の分析を行い、改善するよう努力してもらいたい。                      ○ふれあいフェスタを実施し延べ1,194人の来場客があり、住民との交流や施設のPRにつながったと高い評価をしているが、個別のイベントを評価する場合、あらかじめ目標数値を定め、それと比較検証するなどしないと判断がつかない。</p>				
農林業振興	大分農業文化公園 大分県都市農村交流研修館	農林水産部	(公社)大分県農業農村振興公社	中間評価 (H23)	24/40	22/30	18/30	64	C
	<p>○経費低減に努力し、指定管理業務では黒字となっていること、また、利用者拡大に向け多彩なイベントを実施していることは評価できる。                      ○利用者からの意見への対応で、予算的に難しいものについては、職員対応や案内周知の充実等工夫してほしい。                      ○日陰を作るために設置したパラソルやベンチ等について、現地で見ると入園者が自由利用してよい旨が分かりづらいという例もあるので、表示等を分かりやすく行う必要がある。                      ○農業文化公園のアンケートの回収数が272件と、利用者数274,550人の割に少ないので、調査方法を検討する必要がある。                      ○年間12ヶ月を通じた集客活動が必要である。園長がマスコミを対象に年数回トップセールスを行っているのは評価できるが、マスコミ以外にも赴くべきではないか。また、福岡県等県外に出向くことも必要ではないか。</p>								
	大分県林業研修所		(公財)森林ネットおおいた	中間評価 (H23)	40/50	14/20	21/30	75	C
					<p>○少額とはいうものの、使用料収入が前年度比で約2.5倍増加したこと、また、研修中の事故も無いなど安全面に配慮された運営は評価できる。                      ○研修満足度の維持、向上のために、講義の質の充実を図るとともに、講師の人材の確保、育成に努める必要がある。                      ○利用者からの意見で食事の不满が寄せられていることについて、場所柄難しいと思うが、何らかの工夫ができないか。</p>				

## ② 所見評価

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
文化・コンベンション	大分県立総合文化センター	企画振興部	(財)大分県文化スポーツ振興財団	<p>○目標指標であるホール年間利用率を達成し、利用者数も増加、また、事故等も発生せず、収支バランスも取れ、本県の文化振興の中核施設としての役割を果たすべく利用者満足度の高い運営がなされており、高く評価できる。</p> <p>○ネーミングライツスポンサー企業からの評価も高いが、今後は、複合施設全体及び近隣商店街の経営者や利用者の満足度も高めるような取組を期待する。</p> <p>○更なるホスピタリティー、舞台技術向上を実現すべく、それらを担う人材育成・確保を常に念頭に置いていただきたい。</p>
	大分県立別府コンベンションセンター		ビーコンプラザ共同事業体((株)コンベンションリンクージ、(株)大分合同新聞文化センター、(株)テイクファイブ、(株)メンテナンス)	<p>○目標指標である主要4施設稼働率をほぼ達成し、利用者数も増加しており、また、収支黒字を維持して、県や市からの委託料を年々減少させており、評価できる。</p> <p>○地域住民を対象とした自主事業等により、地域の発展、文化の向上の両面に寄与していると評価できる。はやぶさ・宇宙関係の事業など、施設の目玉となるような自主事業は、収支のバランスもあるが、継続してブランド化につなげてもらいたい。</p> <p>○利用者からの苦情・要望について積極的に取り組んでいる点は評価できるが、さらに、案内板を利用者目線で設置するなど、実現可能なものから速やかに対応するという考え方に立って取り組んでもらいたい。</p> <p>○MICE誘致については指定管理者の営業力も認められるが、今後は更なる地域(行政・宿泊・観光施設、APU等)との連携により、全国・アジアレベルのコンベンション増加を期待する。</p>
レクリエーション・スポーツ	大分県長者原オートキャンプ場 大分県長者原園地	農林水産部	(株)おおいた観光サービス	<p>○安全面においては、事故等の発生はなく適切に管理され、また、東日本大震災や円高等の影響により利用者数及び収入が減少する中、県の委託料がないという状況にもかかわらず、指定管理者が行う他の事業との連携により人件費のコストダウン、誘客PR等の経営努力により黒字化していることは評価できる。</p> <p>○今後は、オートキャンプ+αのサービスの提供(近隣の温泉の利用、自然とのふれあい体験イベント開催等)により利用者増加を期待する。</p> <p>○県外利用者が大半であるという現状をそのままとしておいて良いか、経営的な視点も含めての検討や、過去3ヶ年目標指標の達成率が5割程度にとどまっている状況に鑑み、指標の設定方法の検討も行ってほしい。</p> <p>○県は、利用者の多い夏期のほか利用者の少ない冬期にも実地モニタリングを実施し、さらに現状把握に努めてほしい。</p>
	大分県県民の森施設 (大分県青少年の森、大分県平成森林公園、大分県神角寺展望の丘)		県民の森管理共同事業体((公財)森林ネットおおいた、(社)大分県治山林道協会)	<p>○利用者数は増加し、目標指標である施設利用件数を達成している。また、収入は減少しているものの赤字を出さず、安全面では災害時のトラブルにも適切に対応し事故等の発生はないなど、健全な管理が行われていることは評価できる。</p> <p>○さくらまつり、ラベンダー祭りなど自主事業の充実による多くのリピーターの獲得、新規の利用者を増やすための事業展開と柔軟な対応も評価できる。</p> <p>○雇用を含め地域と連携した良好な施設管理を行っているが、職員の採用については、高齢化への対処や県民の就労機会の拡大という観点も含め検討してほしい。さらに、事業の質を上げるため、自然観察、森林セラピー等専門的人材の育成にも引き続き注力することが必要である。</p> <p>○初めて訪れる人に配慮し、施設までの経路を示す案内板の設置場所や内容等を見直すことが必要である。</p>

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
レクリエーション・スポーツ	大分県マリンカルチャーセンター	農林水産部	(株)サンテツ	<p>○前回の評価部会意見でコンプライアンス強化を指摘していたにもかかわらず、指定管理者取消しとなったのは、残念な結果である。新しい指定管理者には、現状を十分に把握し、健全な経営管理が行われるよう期待したい。また、県は実地調査等を通じた指定管理者のフォローを徹底することが必要である。</p> <p>○利用者数は減少し、目標指標を達成できていない。また、収支面では、支出を抑える努力はしているものの、収入が減少し、赤字となっている。指定管理者取消しによる意欲減退、高速道路無料化の中止、マンボウの減少など不振の要因は挙げられるが、3か年連続で赤字になっており、事業計画自体にも無理があったのではないかと。</p> <p>○新指定管理者においては、集客を大規模イベントに頼ろうとせず、まずはスタッフの対応の改善や施設整備、また、設置目的の達成等基本的な取組の充実を目指してほしい。また、現在の顧客や今後集めたい顧客の分析も必要である。</p> <p>○職員や外部委託先は積極的に県南部地域から採用し、地域活性化の一つの拠点となることを期待する。</p>
	大分スポーツ公園 高尾山自然公園	土木建築部	(株)大宣	<p>○トリニータの観戦者数減少のほか、大型イベントの開催がなかったため、目標指標に達しなかったが、自主事業等その他分野では利用者も定着し、県の収入増に貢献していることは評価できる。今後とも、利用者数増加に向け、イベント誘致の営業力強化や(株)大分フットボールクラブとの協力・連携に努めてほしい。</p> <p>○事故等なく予算内で効率的に広大な施設の管理運営が行われているが、建設後10年が経過しているため、計画的な修繕等を行い、設備不具合による事故等を未然に防ぐ努力を継続してほしい。また、県の実質的支出額が大きい点にも留意して、健全な管理運営に取り組んでほしい。</p> <p>○実地モニタリングが年3回というのは少ないので、より頻繁に県と指定管理者双方で、利用者数や使用料の数値を過去と比較するとともに、他の施設の管理手法も参考にしながら、対応策を共に検討するようにしてほしい。</p> <p>○利用者満足度について、施設(利用目的)ごとの評価が分かるような調査方法にすれば、ニーズに応じた細かいサービスを提供できると思われる。</p> <p>○芝の管理については、育成圃場を有効に機能させるとともに、利用者ニーズと管理コストのバランスを取りながら行うことを期待したい。</p>
	大分県立庄内屋内競技場	教育庁	由布市	<p>○事故等なく安全に運営されていること、また、目標指標である利用者数は達成できていないものの、高校生や大学生の射撃競技人口の増加や雨天時の神楽会場としての利用などにより、前年度に比べ大幅に増えていることは評価できる。</p> <p>○今後さらに、利用団体である県ライフル射撃協会や部活動のある地元高校、また総合型地域スポーツクラブ等との連携により、競技の認知度アップ及び利用者数の増加を期待する。</p> <p>○利用団体との意見交換の場である運営委員会が年一回実施されているが、そのほかにも、県は実地モニタリングにより、現場の状況把握に努めてほしい。また、利用者から要望されているライフル銃の保管庫の設置、保管を始め、危険物を取り扱うという観点から、安全面には十分配慮してほしい。</p>
社会福祉	大分県点字図書館	福祉保健部	(社福)大分県盲人協会	<p>○目標指標である図書等の利用実績(タイトル数)はほぼ達成しており、一定の成果を上げておりと評価できる。</p> <p>○前回の評価部会で意見したアンケート結果の分析について改善されたこと、また、利用者からの要望に応え、民立点字図書館への移転に当たって全ての図書を移動できたことは評価できる。</p> <p>○アンケート調査は、時宜に応じた項目を新たに設けてもよいが、基本的な項目については結果を経年比較し分析できるように、毎回同じ項目とする必要がある。</p> <p>○アンケート結果を見ると、若年層の利用者が少ないようなので、ネット配信など他のツールを活用しているのかもしれないが、若年層に対するさらなるアピールについての検討が必要である。</p>

施設種別	施設名	担当部局	指定管理者	指定管理者評価部会の意見
港湾・公営住宅	別府港機械管理駐車場・県営3号上屋・石垣地区緑地	土木建築部	(株)おおいた観光サービス	<p>○東日本大震災の影響等、主要な利用者であるフェリー客の減少により駐車場利用台数は減少しているものの、大きな事故もなく適切に管理していると言える。また、県営3号上屋の貸付区画について、誘致活動の結果、新規入居者を獲得するなど、前年度課題となっていたものを解決していることは評価できる。</p> <p>○新たな利用者拡大のため、フリーマーケット等自主事業のホームページ等でのPRを充実してほしい。</p> <p>○駐車場や上屋の利用者アンケートは、「良い」「普通」「悪い」の3段階評価だと一般的に真ん中の「普通」を選ぶ人が多いので、満足度をより適切に把握するため、4段階評価にするなどの工夫をしてはどうか。</p> <p>○駐車場利用者からの苦情(緊急時)に対しては、15分以内に駆けつけることとしているとのことだが、その状況が把握されていないので、平均到着時間データを取り結果を確認することにより、利用者の満足度の向上へつなげてほしい。</p>
	港湾環境整備施設(大分港西大分地区)		NPO法人みなとまちづくり	<p>○事故等は発生しておらず、また、地元の関係団体と連携し、各種イベントを実施するなど、適切に管理し魅力ある施設にしようとする取組は評価できる。</p> <p>○指定管理は23年度で終了したが、県として、今後とも子ども連れの方などが安心して利用できるよう、安全面に配慮した管理を行うとともに、施設の魅力について県民に積極的にアピールしてほしい。</p>
	大分港大在コンテナターミナル		(株)大分国際貿易センター	<p>○安全面においては、事故等は発生しておらず、適切に管理されている。</p> <p>○「大分港大在コンテナターミナル連絡調整会議」を設置し、荷役業者等利用者の要望や意見を直接聴取している点は、評価できる。</p> <p>○目標指標が未達成で、施設利用も前年度に比べて減少していることから、県や関係団体と協力し利用促進を行い、施設の設置目的を達成できるよう取り組んでほしい。</p> <p>○設置の目的ではアジアを中心とした外貨を主体とすることとなっているが、現実には内貨が約4割を占めている。円高傾向が続く等外貨拡大が難しい中、県、大分市、関係者等官民上げて内貨を強化することも必要ではないか。</p>
	県営住宅等		大分県住宅供給公社	<p>○前回の評価部会でも意見しているが、アンケートの調査項目、調査対象の検討及び結果の検証等について、十分な改善がなされていると言えない。大分市以外の住民への対象拡大や、早めの結果分析及びフィードバック等を行ってほしい。</p> <p>○アンケートにおいて、コミュニティにおける人間関係の希薄化との結果が出ているが、自宅に閉じこもりがちな高齢者の場合、個別訪問だけでは充分とは言えず、住宅の班長、自治会長等も巻き込み、入居者が外に出て交流が深まるような取組を行ってほしい。</p> <p>○20時まで窓口を開くサービス及びアンケート調査の対象は大分市内のみとなっている。県営住宅は県内一円に広がっており、人的制約はあるだろうが、平等の観点から、他地域へのよりよいサービスの拡充等に努めることも必要ではないか。</p>