

指定管理者の管理運営状況に関する評価について

1 施設所管課による評価

(1) 目的

指定管理者制度導入施設における指定管理者の管理・運営の状況、実績等を評価することにより、制度の適正な運用を図る。

(2) 評価方法

- ① 対象施設 指定管理者制度を導入している全施設（226 施設）
- ② 対象内容 平成 26 年度の管理運営状況
- ③ 評価項目
ア 個別評価…安定性、効率性、専門性、サービスの向上の 4 項目について
選定区分ごとに 4 段階（3 点～0 点）で評価
イ 総合評価…個別評価の合計点（満点 12 点）により 4 段階（S, A, B, C）で評価
- ④ 評価方法 指定管理者による自己評価を踏まえ、施設所管課が評価する。
評価結果については、市民行政評価委員会における指摘を参考に施設間の調整を図る。

(3) 評価結果

- S（優れている）・・・ 11 施設
A（適正である）・・・ 215 施設
B（さらなる努力が必要）、C（改善すべき）・・・ なし

2 市民行政評価委員会による評価

(1) 目的

施設所管課の実施した評価について、市民行政評価委員会において、専門家や市民から意見を聴取することで、評価の客観性・有効性を高める。

(2) 評価方法

- ① 対象施設 過去に評価を実施していない施設や、幅広い分野の施設を対象とした。
 - ・ 金沢市立安江金箔工芸館
 - ・ 金沢ふるさと偉人館
 - ・ 金沢市自転車等駐車場
 - ・ 金沢市異業種研修会館
 - ・ 金沢福祉用具情報プラザ
- ② 対象内容 平成 26 年度の管理運営状況に係る施設所管課の評価
- ③ 評価項目 施設所管課からのヒアリングを通じて、施設所管課が実施した評価が妥当であるかどうかを、客観的な視点から「過大」「妥当」「過小」の 3 区分で評価する。

(3) 評価結果

別紙のとおり

平成27年度 指定管理者の管理運営状況 市民行政評価結果

番号	施設名	指定管理者	所管課	施設概要	所管課評価	市民行政評価		
						所管課評価に対する評価	評価委員会における管理運営に対する意見	
1	金沢市立安江金箔工芸館	(公財)金沢文化振興財団	文化政策課	<p>【目的】 金箔工芸品及び金箔に関する資料を収集し、保管、展示して市民の教養の向上と文化の発展に寄与する。</p> <p>【概要】 1階（多目的展示ホール、図書室、事務室）、2階（常設展示室、企画展示室、映像コーナー）、3階（研究室）</p>	A	<p>地域と連携した事業や魅力的な企画展を開催するなど利用者数増につながる工夫を凝らしたことが評価できる。また、地域柄外国人来館者が多く、そのような方を呼び込むため展示内容の工夫を凝らしたことによって、全体的な「展示内容」に対する満足度が向上している。</p> <p>東山地区に移転して5年が経過したが、着実に利用者数増となっており、地域と連携した自主事業や魅力のある企画展を行った結果といえる。外国人来館者が増加しているが、国内生産の99%シェアを誇る金箔文化発信のため、銀座の金沢と連携するなど、広報活動を強化し、魅力ある事業を展開することを期待したい。</p>	<p>過大</p> <p>Ⓐ 妥当</p> <p>過小</p>	<p>多様な展覧会や自主事業の開催など、入館者数の増加に向け努力している点は評価できる。</p> <p>北陸新幹線の開業以来、東山地区は多くの観光客で賑わっているため、観光客の目を引くような展示やイベントの実施のほか、館内の動線に工夫を凝らすことにより、施設の魅力を一層高めていく必要がある。</p>
2	金沢ふるさと偉人館	(公財)金沢文化振興財団	文化政策課	<p>【目的】 郷土が生んだ優れた先人を顕彰し、その業績を広く市民に伝えるとともに、市民がこれらの先人に親しみ、学ぶ。</p> <p>【概要】 1階（企画展示室、学習コーナー、事務室）、2階（常設展示コーナー）、3階（講座室、ホール）</p>	A	<p>こども作品展や偉人を紹介する企画展が好評であり、利用者が増加している。指定管理費のコスト意識も高く、イベントチラシを手作りするなど経費削減に努めている。昨年は、書籍の販売に力を入れ、販売額が増加したことは評価できる。</p> <p>年間利用者数は近年増加傾向にあり、利用者満足度が高い点からも評価できる。今後も館の設置目的であるふるさと偉人教育に沿った企画展や事業を行うとともに、館のPRに積極的に努めることを期待したい。</p>	<p>過大</p> <p>Ⓐ 妥当</p> <p>過小</p>	<p>小学生等を対象とした作品展や企画展などの開催により、入館者数が目標を上回っている点は評価できる。</p> <p>一方、常設展においては展示内容のマンネリ化が見られるため、新たな偉人を顕彰展示するなど、施設の魅力向上に努める必要がある。また、ふるさと偉人教育を一層推進するため、教育委員会と連携しながら学校への積極的なPR活動に取り組む必要がある。</p>
3	金沢市自転車等駐車場	(公財)金沢まちづくり財団	歩ける環境推進課	<p>【目的】 自転車等を利用する市民の利便に資する。</p> <p>【概要】 金沢市営金沢駅第1自転車駐車場ほか35施設 自転車：6,980台 原動機付自転車及び自動二輪車：477台</p>	A	<p>特に混雑度の高い自転車駐車場において、長期駐車車両の調査・移動回数を月2回実施することを継続するなど、利用者の利便性向上に向け、積極的に取り組んでいると認められる。また、当初契約時より駐車場が増設されている中で、統括管理者が管理時間等を調整することにより管理費の増加を抑えられている。</p> <p>さらなる自転車駐車場利用者のサービス向上を図るため、管理者全員に接客研修を実施することが求められる。</p>	<p>過大</p> <p>Ⓐ 妥当</p> <p>過小</p>	<p>駐輪場の整理整頓が徹底されていることや、利用者マナーの向上に取り組んだ結果、放置自転車が減少していることは大いに評価できる。</p> <p>一方、利用者アンケートにおいて、職員対応の満足度が目標を下回っていることから、更なる接客能力の向上を図り、親切で丁寧な対応を心掛ける必要がある。</p>
4	金沢市異業種研修会館	安原工業団地協同組合	ものづくり産業支援課	<p>【目的】 中小企業者等の研修及び異なる業種間の技術交流の場として利用に供することにより、中小企業における人材の育成及び技術の向上を図り、もって中小企業の振興に資する。</p> <p>【概要】 1階（第1研修室、第5研修室、展示ホール、事務室）、2階（第2研修室、第3研修室、第4研修室、会議室）</p>	A	<p>適正に管理運営されており、親切・丁寧な対応に努めるとともに、職員間の情報共有が徹底され、迅速かつ誠実な対応がなされている。また、施設利用者積極的に声掛けを行い、施設に対する意見・要望等を聴取して引き続きリピーターの確保を図るとともに、企業・団体等に対する施設のPRや研修会・講習会等の情報収集にも努めている。</p> <p>施設の設置目的に則り、企業等の研修会や講習会などの各種事業が活発に行われ、会館が企業の人材育成や企業間交流の拠点として大いに利用されることが必要である。</p>	<p>過大</p> <p>Ⓐ 妥当</p> <p>過小</p>	<p>親切で丁寧な接客対応については評価できるが、接客研修の積極的な受講や苦情に関する情報の共有化だけでは優れた取り組みとまでは言えない。</p> <p>中小企業のみならず、一般の利用も可能であるため、幅広くPRし、より多くの方に施設を利用していただく必要がある。</p>
5	金沢福祉用具情報プラザ	(社福)金沢市社会福祉協議会	福祉総務課	<p>【目的】 高齢者及び障害のある人の心身の機能に適した福祉用具の選定及び住宅改修の支援、情報の提供を通して、高齢者及び障害のある人の日常生活における自立の促進並びに介護を行う者への負担の軽減を図る。</p> <p>【概要】 1階（展示・交流ゾーン、図書・情報コーナー、住宅改修モデル、歩ける方の福祉用具展示コーナー、福祉喫茶「つづみ門」）、2階（展示ゾーン、福祉用具展示コーナー、相談室、自助具工房、会議室、研修室、機能評価実習室、車いすクリニック、義肢・装具展示コーナー）</p>	A	<p>前指定期間（H17～H21）と比較すると、来館者数・相談者数は大幅に増加している。福祉喫茶「つづみ門」開設に伴う来館者数増によるところが大きいと思われるが、入りやすい空間づくりや会議室利用者のニーズ把握など、新規利用者を増やすための努力も評価できる。また、職員研修を充実させ対応スキルの向上に努めたことにより、アンケート結果では「職員の説明がわかりやすい」との複数回答が寄せられ、全体的な満足度でも前年度より高い評価を得た。</p> <p>今後、高齢者等の日常生活における自立の促進や介護者の負担軽減を図るため、福祉用具と身体機能に応じた住宅改修等の普及推進がより一層望まれる。</p> <p>また、時代やニーズに合った福祉用具情報プラザのあり方を模索するとともに、より専門性の高い支援を提供できるよう、さらなる職員のスキル向上が求められる。</p>	<p>過大</p> <p>Ⓐ 妥当</p> <p>過小</p>	<p>利用者アンケートにおいて、職員対応及び施設全体の満足度が目標を上回っていることは評価できる。</p> <p>今後、高齢者数が増加する中で、施設の担う役割はより重要になると考えられることから、ケアマネージャー、高齢者及びその家族への効果的なPRのほか、施設に入りやすい環境づくりや職員のスキルアップに取り組む必要がある。</p>