

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、実績等の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（224 施設）
※平成26年10月現在
- ② 対象内容 平成 25 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）・・・ 8 施設
A（適正である）・・・ 216 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 次年度に選定作業を迎える施設や、過去に評価を実施していない施設等を対象とした。
 - ・ 金沢市立中村記念美術館
 - ・ 金沢歌劇座
 - ・ 金沢市体育施設（体育館等）
 - ・ 金沢市体育施設（屋外スポーツ施設等）
 - ・ 金沢市老人福祉センター
- ② 対象内容 平成 25 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26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	金沢市立中村記念美術館	(公財)金沢文化振興財団	文化政策課	<p>【目的】美術品等を収集し、保管し、展示して市民の利用に供し、もってその教養の向上と文化の発展に寄与する。</p> <p>【概要】1階（展示室、抹茶席、ロビー、事務室）、2階（展示室）、茶室（旧中村邸、梅庵、耕雲庵）</p>	A	<p>来館者満足度調査の結果も昨年度より向上しており、お客さまサービスに努めた成果がでている。多くの自主事業を開催し、入館者を増やす取り組みに力を注いでいる。リニューアルに際し、体験コーナーを増設し名物の呈茶サービスが受けられるようになるなど、より一層茶道文化が身近に感じられるようになった。平成25年度に行ったりリニューアル工事の効果を生かし、観覧者数の増へとつなげていく必要がある。</p>	<p>過大 ○ 妥当 ○ 過小</p>	<p>多様な自主事業の開催や名物の呈茶など、利用者の満足度を向上させる取り組みに力を注いでいる点は評価できる。今後は、リニューアルによる効果を見極めるとともに、若年層の掘り起こしや近隣文化施設との回遊性の向上、動画等を活用した情報発信の強化等を図ることにより、入館者数を増やしていく必要がある。</p>
2	金沢歌劇座	(公財)金沢芸術創造財団	文化政策課	<p>【目的】広く市民が芸術文化にふれあう機会及び芸術文化に関する活動の場を提供するとともに、市民による多様な芸術文化の創造及び継承の促進を図り、もって市民の芸術文化の振興に資する。</p> <p>【概要】本館地下1階（練習室、ロビー、喫茶）、同1階（事務室、会議室2）、同2階（大集会室）、同3階（会議室4、談話室1）、ホール棟1階（ホール1,230席、楽屋4、舞台）、同2階（調光室、音響）、別館1階（楽屋4）、同2階（会議室4）、同3階（大練習室）</p>	A	<p>県内最大規模の舞台・客席数を有するホールを生かした各種事業・学会・大会等の積極的な施設の利用促進に努めているとともに、さわやか対応・館内外の美化等のサービス強化を図っている。舞台機能が充実している点等を積極的にPRすることで、さらなる利用率の向上及び利用者数の増へとつなげていく必要がある。</p>	<p>過大 ○ 妥当 ○ 過小</p>	<p>丁寧で迅速な接客対応や苦情に関する情報の共有化、各種研修会への参加等、サービス向上への取り組みは評価できる。また、HPも大変見やすく改善されている。今後は、単にパンフレットを配布するだけでなく、その効果を検証することでより実効性のある広報活動につなげるとともに、他ホール・コンベンション施設との特色の違いを明確にししながら、幅広い利用を呼び込む取り組みが必要である。</p>
3	金沢市体育施設（体育館等）	(公財)金沢市スポーツ事業団	市民スポーツ課	<p>【目的】市民の体育振興を図る（体育施設条例）。市民の健康の保持及び増進並びに公共の福祉の向上に資する（額谷ふれあい体育館条例）。</p> <p>【概要】総合体育館、中央市民体育館、城北市民体育館、城南市民体育館、城東市民体育館、城西市民体育館、森本市民体育館、浅野川市民体育館、額谷ふれあい体育館、城東テニスコート</p>	A	<p>管理運営目標のうち、年間利用者数は目標を達成した。また、満足度調査は、前年度の結果を下回ったが、個別の項目については、適正に管理運営されていたことが見受けられる。さらに、各種イベントを開催したほか、防災訓練に参加するなど、積極的に地域との交流を図っている点も評価できる。市営体育施設の維持管理をするうえでさらなる効率化や効果的なサービス向上策を模索するとともに、利用者の増加に向けた新たな取り組みを推進する必要がある。</p>	<p>過大 ○ 妥当 ○ 過小</p>	<p>ホームページやフェイスブックによる積極的な情報発信、職員の資格取得の促進や施設の花植え等によるサービス向上の取り組みは評価できる。一方で、業務マニュアルに基づく維持管理は、専門性を活かした優れた取り組みとまでは言えない。年間利用者数は当初の目標値を上回ったとはいえ、前年比で減少していることから、利用者数を増やしていく必要がある。また、自己評価と所管課による評価の結果に開きが見受けられることから、適宜意見交換や所管課による指導が求められる。</p>
4	金沢市体育施設（屋外スポーツ施設等）	(公財)金沢市スポーツ事業団	市民スポーツ課	<p>【目的】市民の体育振興を図る（体育施設条例）。市民の健康の増進と心身の健全な発達に寄与する（スポーツ広場条例）。公共の福祉の向上に資する（公園条例）。</p> <p>【概要】陸上競技場、球技場、安原スポーツ広場、専光寺ソフトボール場、浅野運動広場、浅野テニスコート、大桑運動広場、額谷運動広場、久安運動広場、田上運動広場、医王山運動広場、法光寺運動広場、テクノパーク運動広場、湊野球場、湊運動公園、こなん水辺グラウンドゴルフ場、医王山スキー場、内川スポーツ広場、戸室スポーツ広場、市民野球場、市民サッカー場</p>	A	<p>管理運営目標のうち、年間利用者数は目標を達成した。満足度調査は、前年度の結果を下回ったが、個別の項目については、上記のとおり適正に管理運営されていたことが見受けられる。さらに、各種イベントを開催するなど、積極的に地域との交流を図っている点も評価できる。市営体育施設の維持管理をするうえでさらなる効率化や効果的なサービス向上策を模索するとともに、利用者の増加に向けた新たな取り組みを推進する必要がある。</p>	<p>過大 ○ 妥当 ○ 過小</p>	<p>ホームページやフェイスブックによる積極的な情報発信の取り組みは評価できる。一方で、業務マニュアルに基づく維持管理は、専門性を活かした優れた取り組みとまでは言えない。スポーツ関係をはじめとした地域の団体と連携を図るなど、更なる効率的な運営と利用者数の増加に努める必要がある。また、自己評価と所管課による評価の結果に開きが見受けられることから、適宜意見交換や所管課による指導が必要である。</p>
5	金沢市老人福祉センター	(公財)金沢市福祉サービス公社	長寿福祉課	<p>【目的】老人の各種相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人の健康で明るい生活に寄与する。</p> <p>【概要】万寿苑（浴室、機能回復室、大広間、娯楽室、和室3、工芸工房室、多目的室、農園）、松寿荘（浴室、機能回復室、大広間、娯楽室、和室2、相談室、研修室、工芸工房棟、農園）、鶴寿園（浴室、機能回復室、大広間、娯楽室、和室2、相談室、研修室、工芸工房棟、農園）</p>	A	<p>施設の設置目的及び選定時の事業計画に基づき、管理運営が適切に行われている。事業面においても、市民開放の日に子供向けのイベントを新たに開催するなど、利用者拡大に向けた積極的な取り組みも見られ、前年度より利用者数は増加した。今後も利用者ニーズを的確に把握し、多様な事業を展開するほか、広報活動を一層強化することで、新たな利用者の開拓と利用者満足度の向上を図る必要がある。</p>	<p>過大 ○ 妥当 ○ 過小</p>	<p>丁寧で親切的な接客や行き届いた館内清掃、計画的な防犯・防災訓練の実施など、管理運営が適切に行われている点は評価できる。今後は、利用者数の増加に向け、高齢者や若年層が参加・交流できるイベントの実施や広報活動の更なる強化、利用者以外も対象としたより幅広い需要開拓が必要である。</p>