

指定管理者による公の施設の
管理に関する評価について

(意見具申)

令和5年3月8日

草津市指定管理者選定評価委員会

目次

総括	1
1 評価対象施設	2
2 審議日程および経過	2
3 草津市指定管理者選定評価委員会委員名簿	3
4 評価方法等	3
5 個別施設評価	
草津市立市民総合交流センター、草津市立市民総合交流センター自転車自動車駐 車場	5
北山田漁港	7
志那漁港	7
ロクハ公園その他都市公園	9
水生植物公園みずの森	10

指定管理者による公の施設の管理に関する評価について

総括

当該評価については、第三者の専門的な見地および市民目線での意見を取り入れることにより、評価の客観性を高めることを目的に平成30年度から実施しており、今回で5回目となる。

委員改選に伴い、新たな委員構成で評価を行うこととなった。これまでと同様に、書面審査と現地視察を行うことで、施設管理の実情を知ることができ、施設の理解を深める上で大変重要なものであったとともに、評価対象施設の次年度の選定に向けても大いに参考となった。

今回も後述する評価方法等に基づき、5施設について評価を実施した。いずれの指定管理者も仕様書に定める業務については適切に実施しており、利用者アンケートの結果もおおむね良好であるものの、改善が必要な課題も見受けられる。これらのことから、後述する個別施設評価を参考に、引き続き指定管理者による管理運営を継続し、市民サービスの向上に努められたい。

草津市指定管理者選定評価委員会
委員長 峯俊 智穂

1 評価対象施設

指定期間3年以上の施設のうち、令和5年度に選定を行う以下の施設

- ・草津市立市民総合交流センター、草津市立市民総合交流センター自転車自動車駐車場
- ・北山田漁港
- ・志那漁港
- ・ロクハ公園その他都市公園
- ・水生植物公園みずの森

2 審議日程および経過

第1回 令和4年11月24日（木）午前9時半から午後0時まで

主な審議内容

評価制度の概要説明

現地視察

草津市立市民総合交流センター、草津市立市民総合交流センター自転車自動車駐車場

第2回 令和4年12月5日（月）午後2時から午後5時まで

主な審議内容

現地視察

北山田漁港、志那漁港

第3回 令和4年12月28日（水）午前9時から午後0時まで

主な審議内容

現地視察

ロクハ公園その他都市公園、水生植物公園みずの森

第4回 令和5年2月20日（月）午後2時から午後4時まで

主な審議内容

具申書案の検討

3 草津市指定管理者選定評価委員会委員名簿

氏名	所属
◎峯俊 智穂	立命館大学経済学部教授
○北村 和生	立命館大学法科大学院教授
森本 美絵	京都橘大学発達教育学部客員教授
平柿 完治	弁護士
山本 常秋	元滋賀県文化振興事業団常務理事
白土 真澄	公募委員
鑑継 榮一	公募委員

◎＝委員長 ○＝副委員長

任期 令和4年9月26日から令和6年9月25日まで（2年間）

（平柿完治委員は令和4年10月29日から令和6年10月28日まで）

4 評価方法等

書類（指定管理者および市作成の事業評価書、事業実績報告書、施設利用者アンケート等）および現地視察を基に各委員が以下の評価項目ごとに評価した。

- (1) 指定管理者による施設管理の有効性 【有効性】
 - ・施設の設置目的に沿った事業が実施され、その事業は質の高いものであったか。
 - ・利用者アンケートの結果、満足が得られているか。
- (2) 施設の管理・運営状況 【適正・効率性】
 - ・利用者数、稼働率、事業収支の状況について。
- (3) 公募・非公募、利用料金制の採用の効果
 - ・公募の余地はあるか。（非公募の場合）
 - ・使用料金制の場合・・・利用料金制度導入の余地はあるか。
 - ・利用料金制の場合・・・利用料金制度の導入効果があるか。
- (4) 今後の施設管理の方向性

・施設の設置目的を効果的に達成するために、指定管理者制度活用の継続の是非も含めて評価

※評価制度の詳細については、別紙「指定管理者選定評価委員会の評価について」のとおり。

5 個別施設評価

(1) 草津市立市民総合交流センター、草津市立市民総合交流センター自転車自動車駐車場 (指定管理者:草津商工会議所・タイムズ24・東急コミュニティー共同事業体)

<p>① 指定管理者による施設管理の有効性</p> <p>コロナ禍での施設管理として、感染対策等、工夫をしていることがうかがえる。会議室等の施設の利用については、予約システムを構築し、利用者の利便性を向上させるとともに、ホームページやパンフレット等によりPRすることで利用者へ積極的に周知を図っている。</p> <p>アンケート結果において、回答者全員が再利用を希望しており、すべてのアンケート項目において高い評価を得ている。</p> <p>なお、アンケート内容の充実を評価対象次年度の業務として設定し、利用者のニーズ等の発掘に努めているが、アンケートの自由記述にある利用者が期待、指摘することについては、改善の優先順位や改善実施期日を明確にし、関係機関との相談・連携の必要性の有無にかかわらず、早急に対応され、何らかの形で利用者に公表されたい。</p> <p>アンケート設計についても、項目に「利用回数」「年齢」「利用施設」を追加し、相関関係の分析を行うなど、レポート状況や利用者層の把握に努められたい。</p> <p>この先、利用者の増加が予想される中で、自主事業の充実に努め、入居する組織と利用者との交流、また利用者団体同士の交流の活性化への取組をより充実させ、リピーターのつなぎ止めとともに、新規利用者層を開拓され、より多くの方の交流の場となるよう努めるとともに、現状と目標との差を明確化した上で、段階的に細かな目標設定を行い、定期的に達成度を確認しつつ、業務の向上を図られたい。</p>
<p>② 施設の管理・運営状況</p> <p>稼働率については、和室等では課題がみられるが、コロナ禍でありながら50%の利用率を確保できている。しかしながら、今後もウィズコロナが続く社会において、一層の感染対策を図られ、利用者の安心と安全を保障する工夫をし、それをアピールするなどし、稼働率を高める努力が必要である。</p> <p>事業収支のバランスが取れているが、収支決算書から見て取れる予算と実績との乖離の激しい項目については、原因解析と開示に努め、次年度予算への反映と問題箇所への対策に取り組まれたい。</p> <p>全ての部屋について、清潔が保たれているが、補修が必要だと感じられる備品や室内壁の傷が見受けられ、施設および備品の状態確認と交換を年間で点検・修繕時期を決めておくことが望ましい。また、非常時に備えた避難経路明示の強化については、ビル構造の施設として利用者に不安のないよう努められたい。</p>
<p>③公募・非公募、利用料金制の採用の効果</p> <p>コロナ禍で難しい対応もあるが、概ね良好に管理・運営されており、設置目的に合った取組が認められ、民間事業者の多様なアイデアによる運営を期待する上で、公募の継続は適切であると思われる。</p> <p>また、新規施設であることから、使用料制が採用されたとのことであるが、今後、利用実態が明らかになれば、利用料金制に変更することも検討できると考えられる。</p>

④今後の施設管理の方向性

当該施設に入居する組織、キラリエ草津サポーター登録団体、他の活動団体の連携を強化し、自主事業の確保、施設の適切な管理方法を整備しマニュアル化、施設備品の拡充の是非の検討、そして利用者ニーズに沿ったサービス対応が必要となるので、まずは、利用者ニーズの把握を丁寧に行いたい。その上で、さらなる市民交流の活性化に向け指定管理者の強みを発揮するような、企画提案と実施を行いたい。

(2)北山田漁港(指定管理者:山田漁業協同組合)

①指定管理者による施設管理の有効性
<p>見学会や水産まつりの実施など、施設の設置目的に沿った事業が実施されており、施設内の美化に努め、適切な維持管理がされている。低迷する琵琶湖の水産業に対し、限られた従業員人数でも漁港の運営管理を継続しており、地域の方々の憩いの場としても活用されている。</p> <p>事業報告書や評価書はかなり概括的であり、より具体化する必要がある。会計はもとより、利用者数も記録するなど、正確性を高められたい。</p>
②施設の管理・運営状況
<p>利用者＝管理者という施設であり、施設が広範であるにもかかわらず、除草業務に努め、適切に管理されていると思われる。盗難等の防犯対策として監視カメラを設置し、照明を明るくする、近くの交番に警備の補助をお願いするなどの対策がされている。</p> <p>会計管理について、透明性を担保する上で、収支内容の詳細、積算根拠、委託業務以外の収入および利用状況の報告を記載するなど、市のフォローを受けながら改善に努められたい。また、農薬を使用する場合は、管理上の必要性および適切に使用した旨の説明責任を果たすとともに、支出項目として明記されたい。</p>

(3)志那漁港(指定管理者:志那漁業協同組合)

①指定管理者による施設管理の有効性
<p>施設の設置目的に沿った事業が実施されており、施設内の美化に努め、適切な維持管理がされている。低迷する琵琶湖の水産業に対し、限られた従業員人数でも漁港の運営管理を継続しており、地域の拠点として運営されている。</p> <p>事業報告書や評価書はかなり概括的であり、より具体化する必要がある。会計はもとより、利用者数も記録するなど、正確性を高められたい。</p>
②施設の管理・運営状況
<p>利用者＝管理者という施設であり、施設が広範であるにもかかわらず、除草業務に努め、適切に管理されていると思われる。盗難対策として監視カメラを設置し、照明を明るくする、近くの交番に警備の補助をお願いするなどの対策がされている。</p> <p>会計管理について、透明性を担保する上で、収支内容の詳細、積算根拠、委託業務以外の収入および利用状況の報告を記載するなど、市のフォローを受けながら改善に努められたい。</p> <p>また、施設管理者が現場に一人だけになる場合は、緊急時に対応できるよう対策に努められたい。</p>

(2)北山田漁港・(3)志那漁港 共通

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果
<p>施設設置の目的から鑑みて、非公募、使用料制が適切である。</p>
④今後の施設管理の方向性

施設の適切な管理運営、漁場環境の保全のみならず、漁業者個々の課題を吸い上げながら、施設の有効な活用について市と連携し、具体的な方策を示し実践されたい。

高齢化にあっても、各種報告書類について、会計等の透明性の確保のため、よりの確なものとなるよう、市のフォローを受けながら作成されたい。

琵琶湖の水産業が低迷している中で、南湖の環境改善の拠点となるなど、施設の方向性を新しく開拓、アピールするなどして、指定管理者制度を導入しているメリットを示されたい。

(4)ロクハ公園その他都市公園(指定管理者:公益財団法人 草津市コミュニティ事業団・草津造園協同組合・株式会社 サンアメニティ大阪)

①指定管理者による施設管理の有効性

コロナ禍でありながらも、感染対策を定めたロクハモデルを設定し、各種の感染対策を徹底して安全な施設運営を実施し、集客に尽力され、アンケート結果も満足度が高くなっている。

また、公園内での活動だけでなく、公園外での緑化活動等の取組は、課題はあるものの一定評価できる。

一方で、アンケート結果をみると、プール監視に関わる苦情が見受けられる。これは、利用者の生命に関わってくる可能性が高いため、正規職員のみならず、アルバイトに至るまで公園運営関係者全体のガイドライン教育を徹底されたい。また、プールへのカメラ持ち込みが禁止であるにもかかわらず、撮影者がいたというアンケート意見もあるため、入場者への注意喚起等の対策を講じられたい。

②施設の管理・運営状況

インターネットでの予約を開始するなど、利用者の利便性の向上に勤めている。また、自動販売機、デジタルサイネージの設置など、民間ならではの工夫がみられる。

プールというコロナ禍で減収の大きい事業運営で、削減可能な支出対策をしっかりと意識して進められており、地元の児童公園などの草刈りの調整など、具体的に課題が挙げられ、次年度の課題として既に対策を始められている。

しかしながら、利用者数等を増やすためには、民間ならではの斬新なアイデアが必要であり、人気のある他府県の施設等の調査や、アンケートにある利用者意見を参考にするなど、ウィズコロナ社会であっても魅力と思える自主事業を企画されたい。また、デイキャンプの人気上昇や施設増加があるなかで、公園への利用者促進や他施設との差別化をどのように図るのか、調査・分析し、戦略を立てられたい。

一部の設備の不備等がアンケートから見受けられるため、改善されたい。

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果

一部の改善が必要であるが、公募および利用料金制の効果はあると考えられる。経営努力により、利用者利便の増進と満足度の向上を図られたい。

④今後の施設管理の方向性

アンケート結果をみると、トイレの洋式化を求める声があり、誘客には洋式トイレの整備は避けられないと考えられるため、市と協議の上、具体的に進められたい。SDGsの点でも多様な利用者への配慮に関わる重要課題になるため、市と協議の上、改善を検討されたい。

アンケート項目については、どのような施設として管理・運営されるべきか、その方針が事業者および市民に見える化されることが望ましいと考えられるため、仕様書の内容を具体的に落とし込んだ項目の作成や、利用者のニーズを把握するために適切な項目を設定されたい。

今後も、しっかりとした園地管理および施設管理の継続に努め、プールの老朽化等の新たな課題に対しても、継続的に解消に向けて努力されたい。

(5)水生植物公園みずの森(指定管理者:近江鉄道ゆうグループ)

①指定管理者による施設管理の有効性

開園25周年事業をはじめ数多くの企画展やイベント開催を実施され、利用者からも満足評価が高く、リピーターが多い。サボテンエリアの拡大、スイレン鉢のスポット展示など、新しい植物展示を開拓し、自主事業も含め好評である。

マニア集客が見込める珍奇植物を展示するなど、現代的なアプローチを行っており、様々な植物愛好会などの団体に対しての舞台作りやフォローを行っている。

ハス群生やスイレンだけに頼らず、花の少ない時期でも途切れることのない見どころを用意し、好評である。これは特に植物園にとって重要であり、民間活力の導入のメリットであると考えられる。

寒い中でも、珍しいアイスチューリップの展示、年末年始らしいハボタンや冬花壇、冬らしく自然樹形の落葉樹の枝具合が見て取れ、植物園としての賑わいがあり、園内雑草も抑えられ、すっきりと整った印象を受ける。アンケート結果も満足度が高く、高い管理能力が見て取れる。

一方、アンケートにおいて様々な意見が寄せられており、意見に応える努力が必要である。例えば、花の名札については、「設置されていない」や「わかりにくい」といった不満が記述されており、対応を検討されたい。また、水生植物園であるにもかかわらず、水生植物の管理に関する意見が見られたため、管理の向上に努められたい。アンケートに記述はなかったものの、常設展示室については、照明が暗く、説明文の字が小さくふりがなも無いものがあるため、子どもや高齢者に配慮した展示を検討されたい。

アンケート調査においては、利用者項目別に分けられておらず、分析が困難であるため、項目を改善されたい。アンケート結果を見る限り、現状と核となっている層は、大人であることがわかるため、今後、この層へ向けた戦略をどのように立てるか検討されたい。

②施設の管理・運営状況

コロナ禍でありながら、入園者数、年間パスポート利用者数および利用料金収入が目標を達成しており、最小のコストで最大の効果を上げる民間の力が発揮されていると考えられる。

サボテン・多肉種植物の販売実績の好調を受け、富貴蘭の販売の開始などの積極的な事業展開や、桜開花時期の夜間無料開園、桜のライトアップの実施、コーヒー販売など癒しの空間を演出するなど、事業展開に工夫が見受けられる。イベント企画実施数が多いため、来園者数増加、利用者満足度向上への貢献も高く、努力が感じられる。

屋外通路については、つまづくような箇所がなく、温室内についても床の濡れなどがあまりなく、灌水ホースなどの作業道具が利用者から見えることなく管理されており、適切であると考えられる。

一方、多くの自主事業を実施し、集客に寄与しているが、一部事業では、募集人数の半数を割っており、内容や広報の見直しが課題である。

アンケート結果をみると、販売コーナーの利用者は少なく、販売収入も低い。利用者による販売コーナーでの消費活動を誘発するために、商品づくりや仕掛けづくりを検討する

必要がある。

また、築年数を鑑みて、日頃のこまめな設備点検の継続、計画的な補修を実施されたい。

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果

指定管理者の工夫や努力により、コロナ禍での利用者が増えており、安全で安定した施設運営を実施していることから、現行の公募および利用料金制の効果はあると考えられる。

より良い施設とするための戦略を策定する上で、アイデアだけでなく、利用者や社会ニーズに関わる調査・分析を行い、指定管理者の経営努力を発揮する必要があるため、今後も公募を行うことが望ましい。

④今後の施設管理の方向性

子どもから大人までの幅広い年齢層、各季節におけるイベント展開およびそのイベントに協力する各市民活動団体との事業展開など、ガーデンシティくさつのベースとなって展開されたい。また、誘客には洋式トイレの整備は避けられないと考えられるため、市と協議の上、具体的に進められたい。

イベントや季節の花、レストランについては、民間ならではのノウハウを活かされており、継続して地域の賑わいに貢献されたい。

園内植栽部分については、基本的な管理の徹底に努め、地域外および国外にもアピールできる「琵琶湖滋賀草津ならではの植物園」として魅力を発信されたい。