

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2年3月2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	
(1) 草津市立西一会館／草津市立西一教育集会所	5
(2) 草津市立常盤東総合センター／草津市立芦浦教育集会所	5
(3) 草津市立南草津駅自転車自動車駐車場	7
(4) 草津市立草津駅西口自転車駐車場／草津市立草津駅西口第2自転車駐車場	7
(5) 草津市立草津駅東自転車駐車場	8
(6) 草津市立草津駅前地下駐車場	8
(草津市立草津駅前地下駐車場については、評価の実施後に指定管理者から辞退の申し出があり、令和2年1月31日付けで指定を取り消されている。)	
(7) ロクハ公園／ロクハ公園駐車場	10
(8) 児童遊園その他都市公園	11

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

当委員会が実施する指定管理者による公の施設の管理に関する評価は、昨年度から始まり、今回が2回目であったが、昨年度と同様、施設管理の現状や課題および施設の今後のあり方等についてより深い議論ができ、次年度の選定に向けても大いに参考となった。

今回、後述する評価方法等に基づき、13施設（「児童遊園」および「その他都市公園」を各々1施設とする。）の評価を実施したところ、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されており、独自事業に取り組む指定管理者もあり、利用者アンケートの結果も概ね良好であった。また、現地視察の対象となった施設については、職員の応対も丁寧であり、概ね適切に管理されているといえる。後述する個別施設評価を参考に、今後も適正な管理運営を継続されるとともに、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 市木 重夫

1 評価対象施設

指定期間3年以上の施設のうち、令和2年度に選定を行う以下の施設

- (1) 草津市立西一会館／草津市立西一教育集会所
- (2) 草津市立常盤東総合センター／草津市立芦浦教育集会所
- (3) 草津市立南草津駅自転車自動車駐車場
- (4) 草津市立草津駅西口自転車駐車場／草津市立草津駅西口第2自転車駐車場
- (5) 草津市立草津駅東自転車駐車場
- (6) 草津市立草津駅前地下駐車場
- (7) ロクハ公園／ロクハ公園駐車場
- (8) 児童遊園その他都市公園

2 審議日程および経過

第1回 令和元年10月28日（月） 午前9時から正午まで

主な審議内容

評価方法等の確認、審査資料等配布、

現地視察

- ・草津市立西一会館／草津市立西一教育集会所
- ・草津市立常盤東総合センター／草津市立芦浦教育集会所
- ・草津市立草津駅西口自転車駐車場
- ・草津市立草津駅前地下駐車場

第2回 令和元年11月18日（月） 午前9時から正午まで

主な審議内容

現地視察

- ・草津市立南草津駅自転車自動車駐車場
- ・ロクハ公園／ロクハ公園駐車場
- ・児童遊園その他都市公園

3 草津市指定管理者選定評価委員会委員名簿

氏名	所属
◎市木 重夫	弁護士
○北村 和生	立命館大学 法科大学院教授
峯俊 智穂	立命館大学 経済学部准教授
森本 美絵	京都橘大学 発達教育学部教授
山本 常秋	元公益財団法人 滋賀県文化振興事業団常務理事
梅村 進	草津市まちづくり協議会連合会
石堂 美恵子	公募市民
松田 博	公募市民

◎＝委員長 ○＝副委員長

任期：平成30年9月26日から令和2年9月25日まで（2年間）

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

●隣保館

(1) 草津市立西一会館／草津市立西一教育集会所

(指定管理:特定非営利活動法人 ユウ・アンド・アイ)

①指定管理者による施設管理の有効性

本施設の機能を特定の地域を越えて広く一般に開放し、施設の役割を果たそうとしており、施設の特성에応じた講座の開設や子育て・家族相談において信頼できる対応をされている点は評価できる。それらの事業を含め、多くの事業が展開されており、アンケートの結果を見る限り、受講者は満足している。

仕様書の人員配置基準に基づく適切な人員配置がされていない点が見受けられたので、早期に改善されたい。「音楽療養室」はカラオケとギター演奏で主に使用しており、部屋の名称と活用内容に齟齬があるので、活動内容にあった名称にするか、名称に適した活用方法を模索するか、検討が必要である。

職員の接遇について、視察時の施設職員は、にこやかで、物腰が柔らかく、丁寧かつ真摯な対応であった。また、本施設の事業を理解しており、スムーズに実施している。

②施設の管理・運営状況

大会議室、小会議室、多目的室AおよびB、集会室等は一定の利用がなされている。隣保館事業の運営は、仕様書の基準と同等以上に実施され、利用件数、利用者も増えており、満足度もアンケートを見る限り高く、住民の意識の変化に合わせた運営を心がけている点が評価できる。保守点検業務、保安・警備業務についても仕様書に沿って適切に実施されている。また、施設内は清掃が行き届いており、とても清潔である。

(2) 草津市立常盤東総合センター／草津市立芦浦教育集会所

(指定管理者:特定非営利活動法人 ハート&ライト)

①指定管理者による施設管理の有効性

多くの事業が開講されており、特に教育に関する講座や学童向けの事業に力を入れている点が評価できる。中でも「キッズハウス」事業が好評であった。センターを利用し、アンケートに答えた83名中、「不満」・「とても不満」と答えた人が0人であったことから利用者満足度は高いことが伺える。

利用者一人当たりの管理コストが他館と比べて高いので、出席者数が少ない講座が果たしての必要なのか、開催講座を精査する必要がある。費用対効果の観点では、開講にあたっては、一定の人数の確保は必須であるので、「あまり利用実績がない＝利用ニーズがない」と割り切ることも必要ではないか。また、2講座を除いては、無料となっているが、受講料は無料であっても教材費が発生しているならば、適正な教材費は徴収する必要がある。

②施設の管理・運営状況

全体として、協定書等で示された施設の管理・運営の基準を遵守している。利用促進の努力も見受けられるが、開催している事業や講座のPR充実等による更なる利用者増を図りたい。

「教育に関する業務」の熱心さが窺える一方で、「相談・支援に関する業務」のうち、子育て支援業務が前年比で少なくなっていることから、教育、子育てを含めた「子ども総合事業」のような事業も利用者のニーズに合わせて実施も検討してはどうか。

また、幅広い利用者を想定して、高齢者（身障者）の出入口への配慮がなされている点は管理上評価できる。

ただし、図書館、相談室は物置状態になっており、学びの部屋も倉庫になっている。教室が使用されていないせいか整理・清掃が十分でない。

(1)・(2)共通

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果

指定管理者は地域の実情に精通しており、施設の設置目的および機能を効果的に発揮できる団体であることから、非公募が適切である。

④今後の施設管理の方向性

今後、指定管理者による更なる効果的・効率的な管理・運営を実現させるため、長期の指定期間の設定を検討されたい。

●市立駐車場

(3) 草津市立南草津駅自転車自動車駐車場

(指定管理者:一般社団法人 草津市勤労者福祉サービスセンター)

①指定管理者による施設管理の有効性

事業評価のすべての項目において協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。自転車の整列および導線の管理は、利用者の視点に立った工夫が見受けられる。

従事する職員は、利用者に対して積極的に挨拶をされていて好印象であった。平成30年度の担当課評価がすべてB(良好)であったが、A(優良)項目が出るようサービスの向上に努められたい。

視察時にも自転車利用台数が多く、幅広い年齢の方々が利用されている中、大きな事故が起こっていないのは、非常に評価できるが、狭い通路でも自転車から降りずに通りすぎる利用者もおり、目立つ場所に注意喚起の掲示をする等して更なる安全管理に努められたい。

また、駐輪整理の職員によって整理等の仕方が異なることもあるので、チェックシートを作成するなどして、管理の徹底を図ることで更に利用者の入出庫がスムーズになるのではないかと。さらに、近年増加している電動自転車については、幅のあるものも多く、置く場所を指定する必要性も感じたので併せて検討されたい。

②施設の管理・運営状況

駐車場、駐輪場とも清掃は行き届いている。

視察の際、指定管理者からも話が出たが、駐輪スペースの確保のため、どうしても通路幅が限られている。そのため、朝夕の混み合う時間は利用者が通路に密集することがある。安全上の観点からも、すれ違いをなくし、流れをよくするため、入口と出口を別にするのが可能であるなら、検討してみてもどうか。

(4) 草津市立草津駅西口自転車駐車場／草津市立草津駅西口第2自転車駐車場

(指定管理者:草津市身体障害者更生会)

①指定管理者による施設管理の有効性

職員が定期的に巡回し、自転車の車間を詰めるなどスペースの確保に努め、適切に管理している。事業収支等も妥当であり、協定書等の基準を満たしている。アンケートを見る限り、ほとんどの利用者が満足しているが、アンケートによると、接客に対する不満の声が若干あるので、接遇の研修を徹底する必要がある。

施設の特性上、アンケートの回収数が少ないのは仕方ないが、どのような声があつて、アンケート結果をどのように活用しているのかが明らかではない。アンケート結果の公表だけでなく、対応についても積極的に公表することも検討されたい。

②施設の管理・運営状況

本駐輪場は駅前の好立地もあつて利用者が多く、それに応えるために、自転車を詰めすぎているという指摘がある。指定管理者だけで改善することは難しいが、利用希望者に応えるために、多くの自転車を預かっており、利用者の入出庫の不便さ等が生じている。

(5) 草津市立草津駅東自転車駐車場

(指定管理者:一般社団法人 草津市勤労者福祉サービスセンター)

①指定管理者による施設管理の有効性

アンケートを見る限り、利用者は係員の対応にほぼ満足しているが、アンケートの回答者が偏っている(全員が定期利用者)ので、全体的な意見が吸い上げられないのではないかと感じる。

平成30年度の担当課評価がすべてB(良好)であったが、A(優良)項目が出るようサービスの向上に努められたい。

盗難に関して、二重ロックなどの対応を利用者に呼びかけているようであるが、巡回以外の管理者としての工夫も欲しい。定期料金を安くして欲しいという意見があるので、他の駐輪場の相場と比較して妥当であるならば、説明が必要である。

視察時の職員の対応はよく、利用者に積極的に挨拶をされていて好印象であった。

②施設の管理・運営状況

利用者件数は減少しているが、自転車定期利用の増加により、売上金額が前年度より多く、評価できる。利用状況に応じバランスをとった運営がされていると感じた。定期的な場内を巡回するなど、利用者が安心して預けられるようにしている。事業収支も妥当であり、団体経営状況の4つの指標がすべて健全であった点も評価できる。

清掃は行き届いており、気持ちよく利用できる環境の整備に努めている。

(6) 草津市立草津駅前地下駐車場

(指定管理者:一般社団法人 日本駐車場工学研究会)

①指定管理者による施設管理の有効性

アンケート結果によると利用者は、職員の対応についても満足している。施設の老朽化が進んでいるが、指定管理者は、利用者に快適に利用してもらうための努力をしておき、トラブルへの対応も迅速である。LED照明で明るくなったことも利用者からは好印象である。

また、アンケートから回数券について知らない利用者が多くいるので、周知の必要を感じた。現地視察での説明は、わかりやすく、丁寧であった。対前年度入庫台数は増加しており、総売り上げも増加しているが、収支実績が3,605千円マイナスなので、経営状況の改善に努められたい。

②施設の管理・運営状況

施設が老朽化しているゆえの課題はあるが、施設利用者が快適に利用できる環境作りに事業者はできる限りの努力をしておき評価できる。駐車場は、進行方向を示すラインが消えかかっており危険であり、早急に対応すべきである。場内がやや暗いようにも感じた。

施設の特長上、事故が発生しやすいが、適切に対応されている。

(3)～(6)共通

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果

駐車場・駐輪場の運営については、民間企業等による運営も数多く見受けられるので、

引き続き競争性が働く公募による選定が望ましいと考える。

駐車場・駐輪場については、限られたスペースでの運営であることから使用料制がよいのではないかと考えるが、他市ではこれらの施設に利用料金制を導入し、適切に運営されているところもあることから、より良い施設運営を目指すため、他市事例を研究し、指定管理者のインセンティブが働きやすい利用料金制についても検討されたい。

④今後の施設管理の方向性

駐輪場は、今後の草津市全体の交通構想と関係している（公共交通手段の代替手段として有力か）。健幸都市くさつが、「車」に加えて、「歩く」、「自転車に乗る（電動も含めて）」ことを推奨するまちづくりへの構想ならば、安価で安全・安心な自転車駐輪場を増設することも必要な検討である。

また、駐輪場においては、子どもを乗せるカゴの付いている自転車などの指定駐輪場が狭いことや、入口（出口）から離れていること等があり、子育て世代や妊婦の視点からの配慮が十分でないことが見受けられたので、改善されたい。

(7) ロクハ公園／ロクハ公園駐車場

(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)

①指定管理者による施設管理の有効性

1年を通して、多くの事業を実施し、特に、自然とそこに生息する生き物（昆虫、野鳥など）に着目し、子育て家庭の興味・関心を高めている点が評価できる。自然が豊かで、都会的でもあるという草津市の有する魅力を多いに引き出して事業を展開している。

アンケート結果については施設の安全性・安心感をはじめとして、全体的に評価が高いが、トイレや飲み水の利用について不満が複数あるので、可能な限りそれらの声を拾い、市と連携して、より快適な施設運営に努められたい。また、アンケートにもあるように、広いスペースをフルに活用するような学び、遊びがあってもよい。キャッチボール等ができるスペースと低年齢時の遊びスペースを分けるなどして、広い場所でしかできない遊びができる工夫が必要である。

当公園の特徴として、屋内外のプールがあるが、プールの管理・運営については、3台の管理台が設置され、他にも2～3名の管理者を配置し、安全面への対応を適切に行っている。また、緊急時に備え、保健室的な場＝休息室（応急措置室）を設置している点、1時間に1回プールから上がるように健康管理上の配慮等からアナウンスするなど、事故等への対応をしている点も評価できる。

公園全体の日常清掃等の管理が行き届いているが、アンケートに、複数回答として「トイレが汚い」というものがあつたので、対応が必要である。その他雷情報のチェックや陽射しのテントの設置等のきめ細やかな運営ができています。

②施設の管理・運営状況

平成30年度の経営状況は4項目で概ね健全な状況となっているが、プール利用者が予定数を下回った原因について分析しており、今後の利用者増に期待したい。平成30年度の多目的広場利用状況や野外ステージ利用状況は前年度よりかなり利用率が増加しており、努力が見られる。特定資産の取り崩しによる経営から、収益性の向上と経費削減に努め、健全な経営へと改善されつつある。現在も日差しを遮る・和らげる工夫もしているが、熱中症対策等の環境整備（人的・物的）の一層の対策を必要とする。

集客の資源はあるので、プールを除く範囲の集客にさらに力を入れ、広い、豊かな自然をいかした運営を期待する。

視察時においても公園内には子どもが多く、駐車場から公園への導線の安全対策をさらに検討していただきたい。また幼い子連れの利用者、妊婦の姿も多く見受けられることから、トイレの洋式化について、市と協力して検討する必要性を感じた。また、指定管理者だけでは困難であるが、障害者、高齢者、ベビーカーで散策しやすいように、舗装通路を作る対策も検討が必要である。

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果

ロクハ公園・駐車場のよう事業者の努力により収益が上がる事業については、今後も利用料金制が適当である。駐車場・駐輪場については、限られたスペースでの運営であることから、使用料制がよい。

④今後の施設管理の方向性

当施設は、プール等もあり民間活力が発揮しやすい施設であると考え。引き続き民間のノウハウを活かした指定管理者制度を活用されたい。

(8) 児童遊園その他都市公園

(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)

①指定管理者による施設管理の有効性

子どもの少ない地域、子育てを終えた大人の多い地域、高齢者の多い地域の公園は、求めるものが若干異なってくるように思われるが、公園の立地する自治会のニーズに基づく運営に努めている。また、施設によっては地域の災害避難場所としての役割を果たしていることも理解した管理をされている。

市としてのそれぞれの公園の位置付けが明確であるが、個々の都市公園等の課題について自治会等との協議の上、運営管理が続けられることが望ましいので、住民ニーズの調査結果があるとよい。

②施設の管理・運営状況

子どもの遊具だけでなく、大人用の健康遊具も設置されており、幅広い年齢層の住民が利用できるようになっている。視察に行った公園は樹木がなく、周囲からの目も行き届きやすいので、安全面からも評価できる。

③公募・非公募、利用料金制の採用の効果

引き続き公募によることが望ましい。特に収益事業はないが、ロクハ公園およびロクハ公園駐車場（利用料金制）と併せての管理としていることから、利用料金制を継続させることが適切である。

④今後の施設管理の方向性

どうしても、安全面から公園に緑が少なくなる傾向にあるが、子どもにとって緑との触れ合いも大切である。民間のノウハウを活用し、自然とのバランスのとれた運営が望まれる。