

目 次

平成 19 年度

盛岡市指定管理者制度導入施設における
管理運営等に係る第三者評価業務

事業報告書

特定非営利活動法人いわて NPO センター
特定非営利活動法人シニアパワーいわて

～ 目 次 ～

1	はじめに	6
2	事業概要	6
	(1) 目的	
	(2) 評価の視点	
	(3) 評価の方法と実施期間	
3	総括評価	8
4	項目別総括評価	9
5	添付資料	12
6	施設別評価	18
	(1) 地域コミュニティ関連施設	
	①中野地区活動センター	22
	②山岸地区活動センター	23
	③青山地区活動センター 青山老人福祉センター	24
	④厨川地区活動センター 厨川老人福祉センター 厨川児童センター	25
	⑤松園地区活動センター 松園老人福祉センター 松園児童センター	26
	⑥高松老人憩いの家	27
	⑦愛宕山老人福祉センター	28
	⑧仙北老人福祉センター 仙北児童センター	29
	⑨北松園老人福祉センター 北松園児童センター	30
	⑩太田老人福祉センター	31
	⑪乙部老人福祉センター 乙部運動広場	32
	⑫城西児童センター	33
	⑬永井児童センター	34
	⑭巻堀児童館	35
	⑮芥民児童館	36
	(2) 勤労福祉関連施設	
	①勤労福祉会館	37

②都南勤労福祉会館	38
③中央通勤労青少年ホーム	39
④中高年齢者勤労福祉センター〔サンライフ盛岡〕	40

(3) スポーツ関連施設

①総合プール	41
②太田スポーツセンター 太田テニスコート	42
③網取スポーツセンター	43
④武道館	44
⑤弓道場	45
⑥盛岡市アイスアリーナ	46
⑦屋内ゲートボール場	47
⑧盛岡体育館	48
⑨盛岡南公園球技場	49
⑩盛岡市営球場	50
⑪太田橋野球場	51
⑫渋民野球場	52
⑬好摩相撲場	53
⑭岩洞湖家族旅行村テニスコート	54
⑮余熱利用健康増進センター〔ゆぴあす〕	55
⑯好摩テニスコート	56

(4) 運動公園・広場関連施設

①松園運動広場	57
②東中野運動広場	58
③渋民運動公園	59
④玉山運動場	60

(5) 森林公園・動物公園関連施設

①つどいの森・サイクリングターミナル 都南老人福祉センター	61
②外山森林公園	62
③動物公園	63
④高松公園	64
⑤歴史公園〔志波城古代公園〕	65

(8) 展示場等施設

- ①もりおか啄木 賢治青春館 66
- ②盛岡てがみ館 67

(9) 会館・ホール等施設

- ①盛岡劇場 68
- ②都南文化会館 69
- ③市民文化ホール 70

(10) 障害者・老人ホーム等施設

- ①知的障害児通園施設〔ひまわり学園〕 71
- ②障害者支援施設〔しらたき工房〕
知的障害者デイサービスセンター〔デイサービスセンターしらたき〕 . . . 72
- ③軽費老人ホーム〔けやき荘〕 73
- ④母子生活支援施設〔かつら荘〕 74
- ⑤身体障害者福祉センター 75
- ⑥地域福祉センター 76

(11) 生活基盤型施設

- ①青山墓園 77
- ②新庄墓園 78
- ③盛岡駅前自転車駐車場 79
- ④岩手公園地下駐車場 80
- ⑤マリオス立体駐車場 81
- ⑥盛岡駅西口地区駐車場 82

(12) その他施設

- ①もりおか女性センター 83
- ②観光文化交流センター〔プラザおでって〕 84
- ③総合交流ターミナル〔ユートランド姫神〕 85
- ④岩洞湖活性化センター 86

⑤岩洞湖家族旅行村休憩施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 87

6 提言 ～より良い制度の実現に向けて～

(1) 制度としての指定管理者制度に対する提言・・・・・・・・・・ 88

(2) 指定管理者に対する提言・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 89

(3) 設置者（担当課）に対する提言・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 90

7 用語解説・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 90

別添添付資料一覧

資料6 「利用者アンケート調査対象施設一覧」

資料7 「利用者アンケート集計結果」

資料8 「施設別評価シート詳細」

1 はじめに

指定管理者制度は、始まったばかりの新しい制度であり、課題も多く抱えている。その課題は、制度上の欠陥というよりは、黎明期ゆえの課題と言える。

本業務はこの黎明期において、適切な管理運営を行い、サービスの維持向上をはかる上で有効な手段であり、ひいては、本制度を有効かつ持続可能なものに導く役割を担うものである。

2 事業概要

(1) 目的

本業務は、市が設置している公の施設のうち、指定管理者制度を導入し、施設の管理運営を行っている施設について、市および指定管理者に指定された団体が実施している自己の監視・評価を踏まえ、公の施設としての管理水準のより一層の維持向上を図るため、公正的且つ客観的視点から第三者による評価を実施し、市民および利用者に対するサービスの向上に努めることを目的とする。

第三者評価を実施することで、指定管理者にとっては評価視点、スキルが身につくとともに、利用者にとっても評価の視点が身につくと同時に、以下の3つの方向性を組み込むことにより、今後の指定管理者制度のよりよい運用に寄与することも、補足的な効果として期待するものである。

- それぞれの施設の持つ可能性を最大限に引き出し、利用者に還元する。
- 制度運用面での広がりを持たせ、持続可能な制度として指定管理者へ還元する。
- 現状の課題を整理し、制度のより良い運用につながる政策を行政へ提言する。

(2) 評価の視点

評価は下記の9つの視点により実施した。

- ①施設の設置目的や役割について
- ②指定管理者制度を導入している管理体制について
- ③施設・設備の維持管理について
- ④経営状況の適正化について
- ⑤サービスの向上について
- ⑥目標値の設定と達成度について
- ⑦個人情報保護における個人情報の適正管理について
- ⑧協働の視点について
- ⑨利用者満足度について

(3) 評価方法と実施期間

■評価の視点「①」から「⑧」については、指定管理者ヒアリング結果を基本に、担当課ヒアリング調査、書類調査、指定管理者自己点検、担当課事前調査結果も加味し、「3」を標準に「1」から「5」で評価した。

■評価の視点「⑨」については、お客様アンケート調査結果により、「3」を標準に「1」から「5」で評価した。

以下は、評価作業と実施期間である。

①「指定管理者自己点検シート」・・・資料2

■実施期間：11月中旬

■第三者評価の視点に沿って指定管理者としての業務を自己点検してもらうための事前調査である。

■指定管理者に関する評価情報を収集するために実施した。

■資料2「指定管理者自己点検シート」に示す8つの視点（項目）について、1～5点で自己評価してもらう。

②「市担当課事前調査」・・・資料3

■実施期間：11月中旬

■第三者評価の視点に沿って担当課の指定管理者関連業務を事前点検してもらうための調査である。

■指定管理者に関する市担当課の視点からの評価情報を収集するために実施。

■7つの視点（項目）から、「はい・いいえ」で評価をしてもらう。

③「指定管理者関連書類調査」

■実施期間：11月中旬

■市担当課が監理している指定管理者関連書類（事業計画書・自主事業計画書・収支予算書・協定書・事業報告書・収支決算書・自己評価表・設置者評価表など）の提供を必要に応じて受けて、内容を確認する調査である。

④「指定管理者ヒアリング」・・・資料4

■実施期間：11月27日～12月25日

■指定管理者77者に対する訪問ヒアリング調査である。

■原則として調査員2名のチームを10チーム程度編成し、全77施設を対象にヒアリングおよび実地調査を実施した。

■「評価項目の構成」に示す個別評価項目について、施設管理責任者および実務担当者等に対して、1施設2～3時間程度で実施する。

■なお、ヒアリング調査員による評価のばらつきを最小限に抑えるため、項目ごとのチェックポイントを設定するとともに、調査の仕方についての事前研修を実施した。

⑤「市担当課ヒアリング」

■実施期間：平成20年2月4日～2月7日

■市の担当課に対する面会調査である。

■原則として指定管理者ヒアリングを行った調査チームが、当該施設の担当課にヒアリングを実施した。

■内容は管理業務の問題点・課題の確認など

⑥「お客様アンケート」・・・資料5

■実施期間：平成20年1月20日から同2月25日

■施設利用者を対象に、施設に対する満足度を把握するための調査である。

■調査票とポストを各施設に備え置き、利用者に回答してもらった後にポストに投函してもらい、密封状態で回収した。

■各施設への配布数は原則として50枚とし、1施設平均30枚以上の回収を目標とした。

■回収率：71%

⑦評価報告書・・・本書

■「施設別評価シート」の形で、77施設について評価結果をまとめる。

■評価結果および利用者アンケート概要についてのコメントを付す。

■調査全体を概観して、指定管理者第三者評価を実施しての所見を述べるとともに、今後のよりよい運用に寄与できる方向性を、施設利用者・指定管理者・行政に対して提案する。

3 総括評価

今回は指定管理者制度を導入した盛岡市の177施設のうち、平成19年3月31日までに、移行後1年以上経過した77施設を対象に評価を実施した。1年以上経過した施設を対象としたのは、評価材料として必要になる事業報告書等、実績を示す書類が制度導入初年度の施設には存在せず、客観的評価材料に乏しいためである。

(1) 制度としての未成熟さ

評価に当たっては、施設の種類が複数存在する以上、これら全てを一括りに述べることに若干の強引さはあるものの、制度全体としては、導入後間もないが故の未成熟さが感じられた。

具体的には、①現状の仕様書では、自己評価もしくは第三者評価の実施のいずれかでよいと規定されており、評価が十分に機能する形で事業実施の流れの中に組み込まれていない。②公募時における適正価額の設定が無く、上限の設定のみであり、過当競争の結果サービスの低下を招く恐れがある。③公募要項の中に事業実施にあ

たっの具体的指標が乏しく、指定管理者・設置者双方に、事業を評価する仕組みを構築しにくい。こうした現状を踏まえ、後述の提言をまとめる。

(2) 指定管理者の認識

指定管理者の意識として、「管理する」という意識が「サービスを提供する」意識より強く、本制度導入の趣旨から逸脱している感がある。自己評価シートの結果から、仕様書通りの施設管理に満足している管理者がほとんどであり、加えて、事業年度ごとに体系的な自己評価を実施している指定管理者はなく、このことを裏づける形となった。

(3) 設置者（担当課）の認識

そして、指定管理者と両輪でより良い施設の維持管理に欠かすことのできない設置者（担当課）であるが、「優れたパートナーシップに基づく協働者」というよりは、業務発注者であるという意識がまだまだ強い。これは、従来の業務委託の感覚を引きずっていることもあろうが、協働に関する理解が十分にすすんでおらず、指定管理者とのスタンスを図りかねていることも起因している。

加えて、児童館と老人福祉センター・活動センターのように、複数の施設が一箇所にまとまっている場合、それぞれの担当課が別に存在し、施設のあり方の考え方もそれぞれ違う。利用者からすれば、これらは一施設として認識されている以上、担当課ごとの施設に対する考え方の違いは、一箇所に集まる施設それぞれで違った方向性を見出さねばならず、施設の維持管理上是正すべきであろう。

また、設置者（担当課）としての評価も、施設の維持管理の委託者として実施すべきところ、今回評価対象となった 77 施設においては確認できなかった。管理者の自己評価とともに、設置者（担当課）の評価も実施すべきでる。

4 項目別総括評価

(1) 施設の設置目的や役割について

施設の設置目的や役割については、結論から言えば、各施設ともに非常によく理解されている。ヒアリングの対象は全職員ではないが、対象者となった責任者はその趣旨を理解しており、その下に連なる職員から無作為に抽出してのヒアリングにおいても、概ね良好な結果を得ている。

(2) 指定管理者制度を導入している管理体制について

管理体制については、事業計画の施行状況・報告書の提出期限の遵守・適正な人員配置等、仕様書に基づき概ね適正な体制をとっていることが確認された。

但し、職員の研修については、OJTのみで、その後の研修については実施していない施設も見受けられた。これは、「管理」という認識の下、最低限必要な内容以外は指導・教育する必要性を感じていないことの現れである。

(3) 施設・設備の維持管理について

施設・設備の維持管理については、指定管理者の責任の範囲においては、日常的な点検・簡易の修繕等、努力が認められる。現場確認では、予算の都合であろうが、設置者が行うべき修繕が十分になされていないケースのほうが目につく結果となった。中には取り壊すべき構築物が放置されている等、経年劣化により危険性を感じる物もあり、早急な対応が必要である。

(4) 経営状況の適正化について

経営状況の適正化については、今回の評価の中にあって一番問題点が多く、いまだに行政的な処理を引きずっている管理者が見受けられる項目である。

まず、会計処理の方針を、予算主義的に定め処理をしているケースがある。中には年度収支が一致しているというケースも見られ、この場合、財政的に効率化が進んでいるかどうかの判断ができない。

また、会計処理の方法では、数多くの施設を管理している管理者は、合理化の観点からシステム化が進んでおり、恣意性が極力排除される仕組みが既に構築されている。これに対し、1施設のみの管理をしている管理者の中には、予算的な理由もあり、それぞれがそれぞれのやり方で行っているのが現状である。金額的に扱う額が少ない場合がほとんどで、意識が低くなりがちである。

(5) サービスの向上について

サービスの向上については、全体的にPRに関して非常に弱いという評価である。これは、そもそもPRの必要性を感じていないという管理者の意識が原因のひとつであり、利用者の固定化と新規利用者の獲得を阻んでいると思われる。また、予算的にPRにまわす余裕が無いということも起因している。

また、自主事業については、実施してはいるものの、やはり予算的な理由から十分とまではいっていない。多くの施設では地域コミュニティとの連携の中で、「場所を提供する」という形で何とか実施しているのが現状である。

(6) 目標値の設定と達成度について

目標値は、自己評価・第三者評価双方にとって重要な指標となるものであるが、ほとんど全ての施設で目標値の設定はされていない。これは、自己評価を実施し

ていないことからわかるとおり、目標値の設定をする必要性を認識していないことが主要因である。また、必要だと感じていても、具体的な設定方法がわからないことも推測される。そして、指定管理者制度の仕様書の中に盛り込まれている、「自己評価と第三者評価のいずれかを実施すればよい」という項目が、自己評価が浸透しない現状を下支えしている事実も軽視できない。

(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について

個人情報の適正管理については、「個人情報を保持しない」という極端な対策をとる施設のほか、施錠管理を徹底する等、個人情報保護法の施行以来、各管理者ともに強く意識していることが伺える。個人情報に関する苦情は、本評価では確認されなかった。

(8) 協働の視点について

協働の視点については、まず、何をもって「協働」なのかが明確に理解されていないために、ヒアリングにおいても特に目立った内容を抽出できなかった。今後は「協働」とは何か、その望ましいあり方とはどういったものかを指定管理者・担当課双方が認識する必要がある。

(9) 利用者満足度について

お客様アンケート調査による利用者満足度は、概ね高い満足度を示す結果となった。地域コミュニティ関係の施設では、老朽化等による設備的な問題が散見されつつも、そういった現状を理解している利用者が多いと思われ、地域密着型の施設として機能していることが伺える。

5 添付資料

資料1「評価業務実施フロー図」

資料2「指定管理者自己点検シート」

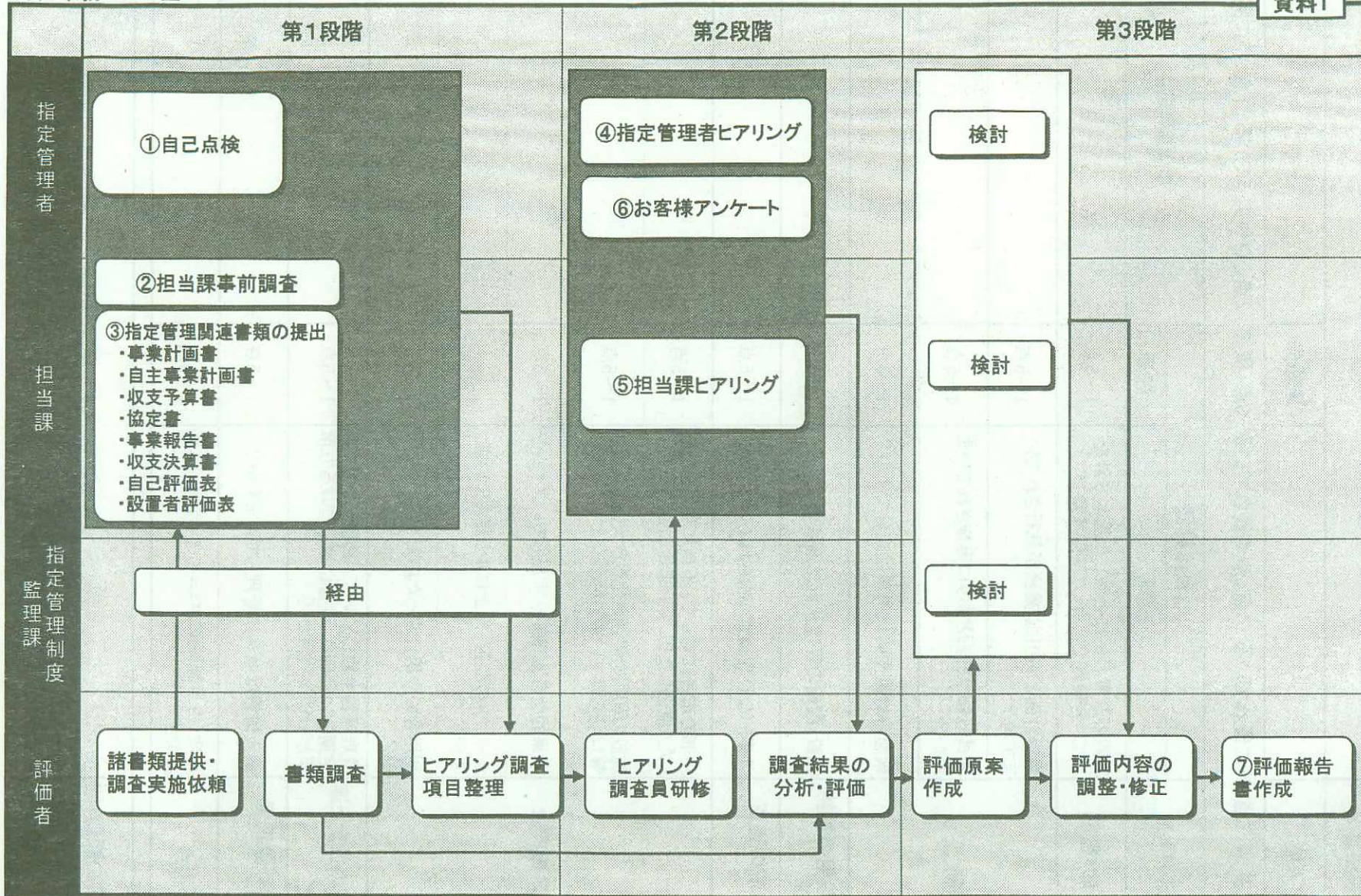
資料3「市担当課事前調査シート」

資料4「指定管理者ヒアリングシート」

資料5「サービス向上のためのお客様アンケート」

評価業務フロー図

資料1



※図中①～⑦は、7頁で説明している評価作業に対応する。

指定管理者自己点検シート

資料2

施設名			
指定管理者名			
記入者		連絡先	

注)採点基準 5点:特に優れている 4点:やや優れている 3点:標準 2点:やや劣っている 1点:特に劣っている

評価の視点	自己評価		特記事項
	設問	評価	
1設置目的・役割	施設の設置目的に合致した基本方針を立て、全職員で共有していますか？	1～5点	
2管理体制	事業計画どおりに、業務が執行されていますか？	1～5点	
	職員研修は計画どおりに実施されていますか？	1～5点	
	緊急時対策や防災対策は充分ですか？	1～5点	
3施設・設備の維持管理状況	施設・設備の管理状況は適切ですか？	1～5点	
4経営状況の適正化	効率的な管理運営がなされていますか？	1～5点	
5サービスの向上	一部の市民に対して、不当に利用を制限したり優遇したりしていませんか？	1～5点	
	施設の利用を促進させる方策(宣伝・広報等)がとられていますか？	1～5点	
	効果的な自主事業を実施していますか？	1～5点	
	サービスの改善・向上に取り組んでいますか？	1～5点	
	利用者の立場に立った対応をしていますか？	1～5点	
6目標値の設定と達成度合い	管理運営全般について、目標値を設定し定期的に評価し、改善に結びつける方策がとられていますか？	1～5点	
7個人情報適正管理	個人情報は適切に管理していますか？	1～5点	
8協働の視点	行政(担当課)とのコミュニケーションは良好ですか？	1～5点	

この施設の課題・問題点は何だと考えますか。

担当課事前調査シート

資料3

施設名			
担当課名			
記入者		連絡先	
評価の視点	第三者評価		コメント
	設問	個別評価	
1管理体制	業務執行に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。	はい いいえ	
	定期報告書は、期日までに提出されていますか。またその内容は必要事項が適切に記載されていましたか。	はい いいえ	
2施設・設備の維持管理状況	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者は、それに対してどのように対処しましたか。	はい いいえ	
	施設設備の維持・管理に関して、指導・支持をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。	はい いいえ	
3経営状況の適正化	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果がありましたか。ない場合、その理由はやむをえないものといえるか。	はい いいえ	
4サービスの向上	サービスや接遇に関して市民・利用者から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はどのように対処しましたか。	はい いいえ	
	指定管理者制度導入的比較して、サービスが向上したと考えますか。	はい いいえ	
5個人情報適正管理	個人情報の取り扱いについて、市民・利用者から苦情や指摘を受けたことがありますか？受けている場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はそれにどのように対処しましたか。	はい いいえ	
6協働の視点	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行われましたか。	はい いいえ	
	指定管理者との協働により事業を実施したり、課題を解決したことがありますか。	はい いいえ	
7その他	協定書に基づき、定期的な施設の巡回点検は行いましたか。	はい いいえ	
	設置者評価を実施しましたか。	はい いいえ	
この施設の課題・問題点は何だと考えますか。			

指定管理者ヒアリングシート 総括表 評価項目の構成 (注) 評点基準 5点: 特に優れている 4点: やや優れている 3点: 標準 2点: やや劣っている 1点: 特に劣っている

評価の観点	自己評価		NO.	設問	個別評価	項目別評価	ヒアリング調査		評価理由	特記事項	観点別評価
	設問	自己評価					チェックポイント	標準(評価3)の目安			
1 設置目的・役割	施設の設置目的に合致した基本方針を立て、全職員で共有していますか?	1~5点	1-1	基本方針は、施設の条例等の設置目的に合致しているか。	1~5点	1~5点 各項目別評価	基本方針と条例の突合	基本方針を立てており、概ね施設の設置目的と合致している	※付加的評価項目により+0.5~+0.5の加減 (例) 事務室内掲示(現状確認)→(+)	1~5点	
			1-2	基本方針を全職員に理解させる手立ては有効なものか。	1~5点		聞き取り、掲示・配布物の現状確認	年に1回は、職員会議で周知(書類+口頭)している			
			1-3	職員は、基本方針を理解しているか。	1~5点		1	館長等責任者からの聞き取り、任意の職員からの聞き取り			基本方針のおおむねの内容を答えられる
2 管理体制	事業計画どおり、業務が執行されていますか?	1~5点	2-1	事業計画どおり、業務が執行されているか。執行されていない場合は理由はやむをえないものといえるか。また、代替の手段はとられているか。	1~5点	1~5点	聞き取り、事業計画書と事業報告書の突合	一部に計画どおり執行されていない項目があるが、代替の手段がとられている	例)〇〇研修への参加予定者が計画を大きく下回っていたが、代替の研修が実施(研修記録・業務日誌参照)→(+)	1~5点	
			2-2	事業内容に創意工夫がみられるか。	1~5点		聞き取り、事業計画書の確認、事業報告書の確認	効果は不明小さいが、何らかの創意工夫はみられる			
			2-3	業務執行に関して、市の担当課から指導・指示を受けていないか。受けた場合、それに対してどのように対処したか。	1~5点		聞き取り、指導・指示に関する業務記録簿などの確認	指導・指示を受けたが、適切に対処し、記録も保存されている			
			2-4	定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。	1~5点		1	事業報告書と協定書の突合			期日までに提出されており、記載内容に記入遅れ等があっても軽微なものである
			2-5	仕療書に基づいた職員配置となっているか。配置されていない場合は理由はやむをえないものといえるか。また、代替の手段はとられているか。	1~5点		1	事業報告書と仕療書の突合			一部で仕療書に基づいていない職員配置となっているが、代替の手段がとられている
			2-6	自主事業開催時に日常管理運営業務に支障が出ない体制となっていますか?	1~5点		1	聞き取り、事業報告書の確認(サンプルチェック)			自主事業開催時に日常管理運営業務に支障が出ない何らかの措置を講じている
	職員研修は計画どおりに実施されていますか?	1~5点	2-7	研修内容は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切なものといえるか。	1~5点	1	聞き取り、研修記録の確認(サンプルチェック)	研修内容が、施設の目的、課題・問題におおむね合致している			
			2-8	職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制は講じられているか。	1~5点	1	聞き取り、研修記録の確認(サンプルチェック)	研修内容が、おおむね職員の専門的知識・技能を向上させるものとなっている			
			2-9	緊急時対策や防災対策の標準書等を作成し、対応方法について指導しているか。	1~5点	1	聞き取り、標準書の確認	標準書を作成しており、年に1度は指導している			
3 施設・設備の維持管理状況	施設・設備の管理状況は適切ですか?	1~5点	3-1	指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	1~5点	1~5点	事業報告書の確認、事故に関する報告書や記録簿の確認	事故はあるが軽微なものであり、対処も適切である	例)トイレの蛇が破損しており、修理を行うことになったが、未実施(指導記録・現状確認)→(-)	1~5点	
			3-2	機能・美観が良好な状態に保たれているか。	1~5点		1	備品・掲示物・案内表示板・トイレの現状確認			機能・美観がおおむね良好に保たれている
			3-3	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情があったか。それに対してどのように対処したか。	1~5点		1	聞き取り、苦情に関する記録簿や処理簿の確認			苦情があったが、速やかに対処し、以後同様の苦情はない
			3-4	施設設備の維持・管理に関して、担当課から指導・指示を受けたか。それに対してどのように対処したか。	1~5点		1	聞き取り、苦情に関する記録簿や処理簿の確認			指導・指示があったが、速やかに対処し、以後同様の苦情はない
4 経営状況の適正化	効率的な管理運営がなされていますか?	1~5点	4-1	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果があったか。ない場合、その理由はやむをえないものといえるか。	1~5点	1~5点	聞き取り、指定管理者制度導入前の収支の状況と収支決算書の確認	多額ではないが、節減効果は認められる	例)再委託の際の委託先選定プロセス・業務委託契約内容および選定が適切(契約書・見積書)→(+)	1~5点	
			4-2	業務を再委託する際は適切か。	1~5点		1	聞き取り、見積書・委託契約書ほか再委託の際の手続きがわかる書類(サンプルチェック)			すべての再委託契約について見積書・委託契約書がある
			4-3	経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	1~5点		1	聞き取り、事業報告書の確認			効果は不明ではあるが、なんらかの創意工夫は確認できる
			4-4	会計処理に誤りや不正が起らないような措置がとられているか。	1~5点		1	聞き取り、会計処理マニュアルの確認、会計関係の簿帳簿の確認(サンプルチェック)			措置が講じられており、誤りがあっても軽微なものである
5 サービスの向上	一部の市民に対して、不当に利用を制限したり差別的に扱っていませんか?	1~5点	5-1	利用申込の受付手順は適正か。	1~5点	1~5点	聞き取り、利用申込受付簿、取り決め・ルールに関する書類	受付手順に関する何らかの取り決め、ルールがある			
			5-2	同一の団体が同一の曜日・時間等を利用していないか。利用している場合、その理由を職員は明確に答えられるか。	1~5点		1	聞き取り、利用記録簿			一部で同一の団体が同一の曜日・時間等を利用しているが、理由は妥当なものであり、理由を明確に答えられる
			5-3	利用申込みに関して、利用者から苦情があったか。それに対してどのように対処したか。	1~5点		1	聞き取り、苦情に関する記録簿や処理簿の確認			数件の苦情があったが、速やかに対処し、同様の苦情はない
	効果的な自主事業を実施していますか?	1~5点	5-4	施設の利用を促進させる方策は有効なものか。	1~5点	1~5点	1	聞き取り、PRパンフレットのサンプルチェック	効果は不明小さいが、なんらかの方策を講じている	例)地域住民に対する施設のPRを目的とした自主事業を開催し、〇〇人の参加を得、△△の売上を達成(自主事業報告書)→(+)	1~5点
			5-5	自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致しているか。	1~5点		1	聞き取り、自主事業計画書および報告書の確認	自主事業は、施設の設置目的・ミッションと関係している		
			5-6	自主事業の内容は、利用者増、又は利用者の利便向上に繋がるものになっているか。	1~5点		1	聞き取り、自主事業報告書の確認	効果は小さいが、利用者増に繋がっている		
			5-7	利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	1~5点		1	聞き取り、マニュアルの確認	何らかのマニュアルがある。		
			5-8	施設の運営に利用者が関与することについての方策は有効なものか。	1~5点		1	聞き取り、「利用者会議の記録」など利用者の関与がわかる書類の確認(サンプルチェック)	施設の運営に利用者が関与する何らかの手立てが講じられている		
利用者の立場に立った対応をしていますか?	1~5点	5-9	接遇に関する研修や意識啓発がなされているか?	1~5点	1~5点	1	聞き取り、研修記録簿の確認(サンプルチェック)	年に1回はすべての職員に対して研修を実施しているが、何らかの啓発の措置が講じられている			
		5-10	接遇に関して利用者から苦情があったか。それに対してどのように対処したか。	1~5点		1	聞き取り、苦情に関する記録簿や処理簿の確認	数件の苦情があったが、速やかに対処し、同様の苦情はない			
6 目標値の設定と達成度合い	管理運営全般について、目標値を設定し定期的に評価し、改善に結びつける方策がとられていますか?	1~5点	6-1	目標値の設定は、有効かつ現実的なものか。	1~5点	1~5点	1	聞き取り、「経営計画」「自己点検表」など目標値の設定がわかる書類の確認(サンプルチェック)	有効性の度合いは不明小さいが、何らかの目標値を設定している	例)利用者アンケートを実施し、その結果によって窓口サービスの体制を強化(アンケート結果・業務日誌)→(+)	1~5点
			6-2	管理運営全般について、定期的に評価し、改善に結びつける方策は有効なものか。	1~5点		1	聞き取り、「自己点検表」など方策がわかる書類の確認(サンプルチェック)	効果は不明小さいが、何らかの方策は講じている		
			6-3	個々の自主事業について、事前の目的・目標設定及び事後評価が実施されているか。	1~5点		1	聞き取り、「自主事業評価表」など評価の実態がわかる書類の確認(サンプルチェック)	何らかの評価を実施している		
			6-4	担当課が実施した設置者評価の結果を、施設の管理運営の改善につなげているか。	1~5点		1	聞き取り、「設置者評価表」と改善の内容がわかる書類の突合	何らかの改善活動を実施している		
7 個人情報保護の適正管理	個人情報は適切に管理されていますか?	1~5点	7-1	個人情報保護に関するマニュアルを作成しており、職員に研修や意識啓発がなされているか。	1~5点	1~5点	1	職員聞き取り、マニュアルの確認	マニュアルを作成しており、年に1度は研修や意識啓発の措置が講じられている	例)個人情報保護マニュアルが、管理担当職員の一部に配布されていない(職員ヒアリング)→(-)	1~5点
			7-2	個人情報の記載された書類や電子媒体の管理状況は適切か。	1~5点		1	職員聞き取り、事務室の書類・事務机など書類・電子媒体の保管状況の確認	一部に管理の不備が確認されるが軽微なものである		
			7-3	個人情報の取り扱いについて、実際に市民・利用者から苦情や指摘を受けていないか。受けている場合、それに対してどのように対処したか。	1~5点		1	聞き取り、苦情に関する記録簿や処理簿の確認	数件の苦情があったが、速やかに対処し、同様の苦情はない		
8 協働の視点	行政(担当課)とのコミュニケーションは良好ですか?	1~5点	8-1	協定書に定められた協働事項について、適切に協働が行われているか。	1~5点	1~5点	1	聞き取り、協働記録の確認(サンプルチェック)	なんらかの協働記録を作成しており、年に1度は研修や意識啓発の措置が講じられている	例)施設に隣接する歩道整備のためのワークショップ開催(業務日誌・管理者ヒアリング)→(+)	1~5点
			8-2	施設に関する課題・問題点が行政と共有されているか。	1~5点		1	聞き取り内容と担当課事前点検の内容と突合	おおむね担当課の問題意識と合致している		
			8-3	担当課との協働により事業を実施したり、課題を解決した実績があるか。	1~5点		1	聞き取り	何らかの実績がある		

サービス向上のためのお客様アンケート

「施設名」をご利用いただき、誠にありがとうございます。

この施設は、指定管理者名が、盛岡市から指定管理者の指定を受けて、建物や設備の管理および運営を行っています。

この度、利用者の皆様へのサービス向上を図るため、アンケートを実施することといたしました。

率直なご意見をお寄せいただきますよう、お願いします。

- ・実施期間 平成20年1月～2月
 ・実施者 評価事業受託者 いわてNPOセンター・シニアパワーいわて
 盛岡市〇〇課(担当課名)・同行財政改革推進課

※もっとも当てはまる項目の番号をひとつ「○」で囲むか、()に具体的に記入してください。

●施設の利用は？

問1 利用回数 ()回位 ※平成18年4月から現在までの間の利用回数

問2 今回の利用内容 () ※時間帯・目的など

●職員の対応は？

問4-1 受付の対応 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問4-2 利用者対応・指導 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問4-3 あいさつ・態度 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

●施設・設備は？

問5-1 清掃・衛生管理 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問5-2 備品の設置 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問5-3 設備のレベル ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問5-4 安全性 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問5-5 暖房・冷房 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問5-6 駐車場・駐輪場 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

●利用しやすさは？

問6-1 料金の額 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問6-2 申込方法 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問6-3 料金支払方法 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問6-4 PRの仕方 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問6-5 受付時間 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問6-6 利用時間 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問6-7 休みの設定 ①非常に満足 ②満足 ③どちらともいえない ④やや不満 ⑤非常に不満

問7 「職員の対応」「施設・設備」「利用しやすさ」について、不満を感じている点を教えてください。

問8 「職員の対応」「施設・設備」「利用しやすさ」について、満足だと感じている点を教えてください。

問9 当施設について、ご意見・ご質問などがありましたら、自由にお聞きください。

●あなた自身について

問10-1 性別 ①男性 ②女性

問10-2 年代 ①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70歳以上

問10-3 住所 ①盛岡市玉山区 ②①以外の盛岡市内 ③盛岡市外(具体的に)

御協力ありがとうございました。

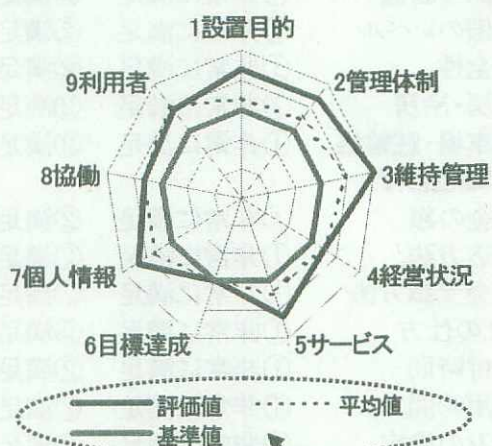
6 施設別評価

【表・グラフの見方】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.4
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	4.3
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	3.9

【評点基準】

- 5点：特に優れている
- 4点：やや優れている
- 3点：標準
- 2点：やや劣っている
- 1点：特に劣っている



- 評価値：左の表の点数を表す線
- 基準値：「標準」である「3点」を表す線
- 平均値：評価単位 66 の平均点を表す線

評点基準

視点	No.	設 問	標準(評価3)の目安	加減の目安
設置目的・役割	1-1	基本方針は、施設の条例等の設置目的に合致しているか	基本方針を立てており、概ね施設の設置目的と合致している	基本方針に施設の設置目的が過不足なく盛り込まれていれば「4」。さらに表現の分かりやすさや明快さ等において特筆すべき点があれば「5」。基本方針を立てていなければ「1」。
	1-2	基本方針を全職員に理解させる手立ては有効なものか	年に1回は、職員会議で周知(書類+口頭)している	周知の頻度が年2回以上であれば「4」。さらに周知方法等に特筆すべき点があれば「5」。
	1-3	職員は、基本方針を理解しているか	基本方針のおおむねの内容を答えられる	明快に答えられた被調査者の割合、職階により判断。すべての被調査者が、質問に明快に答えられれば「5」。施設の長が答えられない場合は、減点。
管理体制	2-1	事業計画どおりに、業務が執行されているか。執行されていない場合の理由はやむをえないものといえるか。また、代替の手段はとられているか	一部に計画どおり執行されていない項目があるが、代替の手段がとられている	計画通りに実施されていれば「4」。さらに事業を計画どおり執行するための特筆すべき取組みがあれば「5」。
	2-2	事業内容に創意工夫がみられるか	効果は不明小さいが、何らかの創意工夫はみられる	工夫がみられ効果が具体的に確認されれば「4」。効果が大きければ「5」。工夫がみられなければ「2」。
	2-3	業務執行に関して、市の担当課から指導・指示を受けていないか。受けた場合、それにどのように対処したか	指導・指示を受けたが、適切に対処し、記録も保存されている	指導・指示を受けていなければ「5」。指導・指示を受けた場合の対処方法に特筆すべき点があれば「4」。
	2-4	定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。	期日までに提出されており、記載内容に記入漏れ等があっても軽微なものである	期日が守られ、記入漏れがなければ「4」。さらに期日の遵守、記入漏れの防止への取組みにおいて特筆すべき点があれば「5」。
	2-5	仕様書に基づいた職員配置となっているか。配置されていない場合の理由はやむをえないものといえるか。また、代替の手段はとられているか	一部で仕様書に基づいていない職員配置となっているが、代替の手段がとられている	仕様に基づく職員配置になっていれば「5」。仕様に基づく職員配置を取れない場合の対処方法や仕様に基づく職員配置を取れない事態にならないような予防策等に特筆すべき点があれば「4」。
	2-6	自主事業開催時に日常管理運営業務に支障が出ない体制となっている	自主事業開催時に日常管理運営業務に支障が出ない何らかの措置を講じている	実際に支障がなかったことが確認されれば「4」。講じられている措置の適切性・確実性等に特筆すべき点があれば「5」。
	2-7	研修内容は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切なものといえるか	研修内容が、施設の目的、課題・問題におおむね合致している	施設の目的、課題・問題に完全に合致していれば「4」。さらに取組みに特筆すべき点があれば「5」。
	2-8	職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制は講じられているか	研修内容が、おおむね職員の専門的知識・技能を向上させるものとなっている	研修体制・内容の効果、工夫、確実性によって加減点。
	2-9	緊急時対策や防災対策の標準書等を作成し、対応方法について指導しているか	標準書を作成しており、年に1度は指導している	年2回以上実施であれば「4」。頻度が上がるか、取組みに特筆すべき点があれば「5」。標準書なければ「2」。
施設・設備の維持管理状況	3-1	指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	事故はあるが軽微なものであり、対処も適切である	事故がなければ「5」。事故を起こさないための取組みの創意工夫、有効性等により加減点。
	3-2	機能・美観が良好な状態に保たれているか。	機能・美観がおおむね良好に保たれている	施設全般にわたり機能・美観が保たれていれば「4」。機能・美観を良好に保つための取組みに特筆すべき点があれば「5」。

評点基準

視点	No.	設問	標準(評価3)の目安	加減の目安
施設・設備の維持管理状況	3-3	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はあったか。それに対してどのように対処したか。	苦情があったが、速やかに対処し、以後同様の苦情はない	苦情がなければ「5」。苦情があった場合の再発防止策に特筆すべき点があれば「4」。
	3-4	施設設備の維持・管理に関して、担当課から指導・指示を受けたか。それに対してどのように対処したか。	指導・指示があったが、速やかに対処し、以後同様の苦情はない	指導・指示がなければ「5」。指導・指示があった場合の再発防止策に特筆すべき点があれば「4」。
経営状況の適正化	4-1	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果があったか。ない場合、その理由はやむをえないものといえるか。	多額ではないが、節減効果は認められる	市の資料で確認。経費節減が5%より低ければ「4」。10%より上「5」。
	4-2	業務を再委託する際の手続きは適切か。	すべての再委託契約について見積り書・委託契約書がある	再委託の手続き過程において、特筆すべき取組みがあれば加点。
	4-3	経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	効果は不明ではあるが、なんらかの創意工夫は確認できる	効果が上がっていることが具体的に確認できれば「4」。効果が大きければ「5」。
	4-4	会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。	措置が講じられており、誤りがあっても軽微なものである	措置が講じられており、誤りがなければ「4」。講じられている措置の内容に有効性・確実性等の観点から特筆すべき点があれば「5」。
サービスの向上	5-1	利用申込の受付手順は適正か。	受付手順に関する何らかの取り決め、ルールがある	受付手順に関する取り決めが適切であれば「4」。さらに利用申込みに関して利用者の利便向上策等特筆すべき取組みがあれば「5」。
	5-2	同一の団体が同一の曜日・時間等を利用していないか。利用している場合、その理由を職員は明確に答えられるか。	一部で同一の団体が同一の曜日・時間等を利用しているが、理由は妥当なものであり、理由を明確に答えられる	同一団体による占有的な利用がないことが明確であり、適切な予防策が講じてあれば「4」。その他公平利用についての特筆すべき取組みがあれば「5」。
	5-3	利用申込みに関して、利用者から苦情はあったか。それに対してどのように対処したか。	数件の苦情はあったが、速やかに対処し、同様の苦情はない	苦情がなければ「5」。苦情を受けた場合の対処方法に特筆すべき点があれば「4」。
	5-4	施設の利用を促進させる方策は有効なものか。	効果は不明か小さいが、なんらかの方策を講じている	効果が明確であるか、効果的とみられる方策が具体的に確認されれば「4」。効果が大きければ「5」。
	5-5	自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致しているか。	自主事業は、施設の設置目的・ミッションと関係している	施設の設置目的・ミッションに完全に合致していれば「4」。さらに取組みに特筆すべき点があれば「5」。
	5-6	自主事業の内容は、利用者増、又は利用者の利便向上に繋がるものになっているか。	効果は小さいが、利用者増に繋がっている	効果が明確であるか、効果的とみられる方策が具体的に確認されれば「4」。効果が大きければ「5」。
	5-7	利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	何らかのマニュアルがある。	何らかの外形があれば可(定例的に実施しているものもマニュアルとして認める)。マニュアルが業務に効果的に生かされていれば「4」。さらに取組みに特筆すべき点があれば、「5」。
	5-8	施設の運営に利用者が関与することについての方策は有効なものか。	施設の運営に利用者が関与する何らかの手立てが講じられている	手立てが業務に継続的・効果的に生かされていれば「4」。さらに取組みに特筆すべき点があれば「5」。

評点基準

視点	No.	設問	標準(評価3)の目安	加減の目安
サービスの向上	5-9	接客に関する研修や意識啓発がなされているか？	年に1回はすべての職員に対して研修を実施しているか、何らかの啓発の措置が講じられている	年2回以上実施であれば「4」。頻度が上がるか、取組みに特筆すべき点があれば「5」。
	5-10	接客に関して利用者から苦情はあったか。それに対してどのように対処したか。	数件の苦情はあったが、速やかに対処し、同様の苦情はない	苦情がなければ「5」。苦情を受けた場合の対処方法に特筆すべき点があれば「4」。
目標値の設定と達成度合い	6-1	目標値の設定は有効かつ現実的なものか	有効性の度合いは不明か小さいが、何らかの目標値を設定している	有効性・現実性の度合いが高ければ「4」。さらに特筆すべき取組みがあれば「5」。
	6-2	管理運営全般について、定期的に評価し、改善に結びつける方策は有効なものか	効果は不明か小さいが、何らかの方策は講じている	評価結果を改善に結びつける方策が効果的なものであり、実際に実施されていれば「4」。さらに特筆すべき取組みがあれば「5」。
	6-3	個々の自主事業について、事前の目的・目標設定及び事後評価が実施されているか	何らかの評価を実施している	評価活動が確実・継続的に実施されていれば「4」。さらに特筆すべき取組みがあれば「5」。
	6-4	担当課が実施した設置者評価の結果を、施設の管理運営の改善につなげているか	何らかの改善活動を実施している	改善活動の成果が具体的に確認されれば「4」。さらに特筆すべき取組みがあれば「5」。
個人情報の適正管理	7-1	個人情報保護に関するマニュアルを作成しており、職員に研修や意識啓発がなされているか	マニュアルを作成しており、年に1度は研修や意識啓発の措置が講じられている	年2回以上実施であれば「4」。頻度が上がるか、取組みに特筆すべき点があれば「5」。マニュアルがなければ「2」。
	7-2	個人情報の記載された書類や電子媒体の管理状況は適切か	一部に管理の不備が確認されるが軽微なものである	管理に不備がなければ「4」。さらに個人情報漏洩に対する予防的措置等において特筆すべき点があれば「5」。
	7-3	個人情報の取扱いについて、実際に市民・利用者から苦情や指摘を受けていないか。受けている場合、それにどのように対処したか	数件の苦情はあったが、速やかに対処し、同様の苦情はない	苦情・指摘がなければ「5」。苦情を受けた場合の対処方法に特筆すべき点があれば「4」。
協働の視点	8-1	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれている	なんらかの協議記録を作成しており、年に1度は研修や意識啓発の措置が講じられている	協議漏れがないような予防的措置が講じられている、又は、協議結果を適切に記録するなど職員間の情報の共有も図られていれば「4」。さらに特筆すべき点があれば「5」。
	8-2	施設に関する課題・問題点が行政と共有されているか	おおむね担当課の問題意識と合致している	課題・問題の共有策が適切であれば「4」。さらに特筆すべき点があれば「5」。
	8-3	担当課との協働により事業を実施したり、課題を解決した実績があるか	何らかの実績がある	実績の内容が、市民サービスの向上や管理運営の効率化に大きな効果があるものと認められれば「4」。さらに特筆すべき点があれば「5」。

施設別評価シート

整理番号 2-1

施設名	中野地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	市民活動推進課
所在地	020-0824 盛岡市東安庭字小森57番地1
電話番号	019-652-3288
施設の概要	地域コミュニティーセンターとして地域に密着した施設運営を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.4
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	4.3
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	3.9



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・施設・設備の維持管理状況、管理体制に優れる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

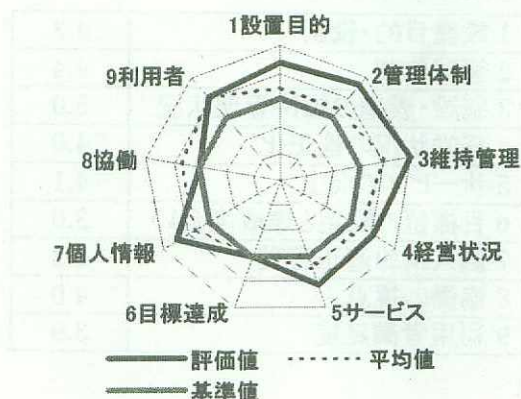
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・利用しやすさの面での取り組み強化が期待される。

施設名	山岸地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	市民活動推進課
所在地	020-0004 盛岡市山岸四丁目11番13号
電話番号	019-663-2505
施設の概要	地域コミュニティーセンターとして地域に密着した施設運営を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.6
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	4.1
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.1



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・きめ細かな研修体制が組まれているなど管理体制において優れている。
- ・毎月初めに全職員で内外点検・整備を実施し、利用者から清掃への協力を得ながら機能・美観を良好に保つなど、施設の維持管理において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

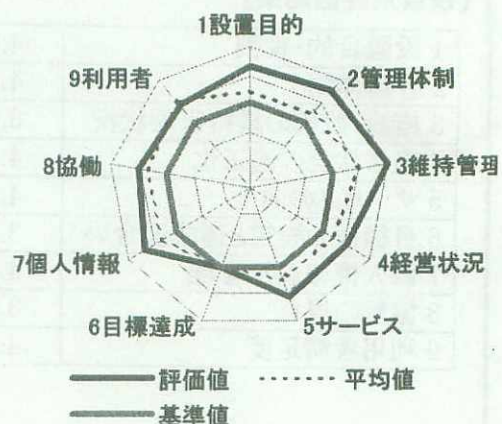
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備の満足度が相対的にやや低くなっている。

施設名	青山地区活動センター・青山老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	市民活動推進課・地域福祉課
所在地	020-0133 盛岡市青山三丁目37番7号
電話番号	019-646-7485
施設の概要	地域コミュニティセンターとして地域に密着した施設運営を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.4
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	4.1
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	4.0
9 利用者満足度	3.9



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な運営状況にあると認められる。
- ・以下の点に特に優れる。①施設の維持管理体制:毎月初めに全職員で内外点検・整備を実施。利用者から清掃への協力を得ながら機能・美観を良好に保つ ②サービス向上策:利用者からの苦情等処理のマニュアルがあり現場での研修も強化・実施されている

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

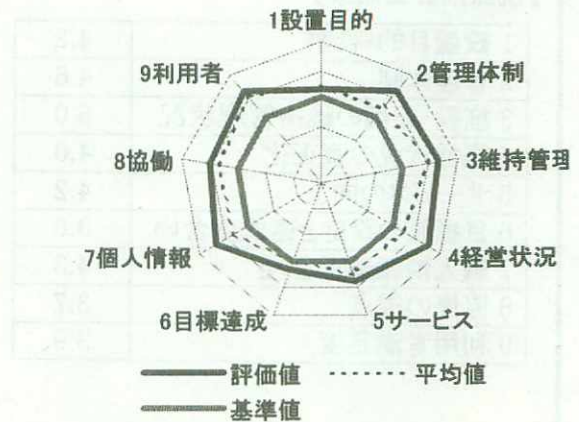
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備の満足度が相対的にやや低くなっている。

施設名	厨川地区活動センター・厨川老人福祉センター・厨川児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	市民活動推進課・地域福祉課
所在地	020-0127 盛岡市前九年三丁目7番1号
電話番号	019-646-3097
施設の概要	地域コミュニティセンターとして地域に密着した施設運営を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	4.2
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	4.5
5 サービスの向上	3.7
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	4.0
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・経営状況の適正化において、経費節減の効果が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

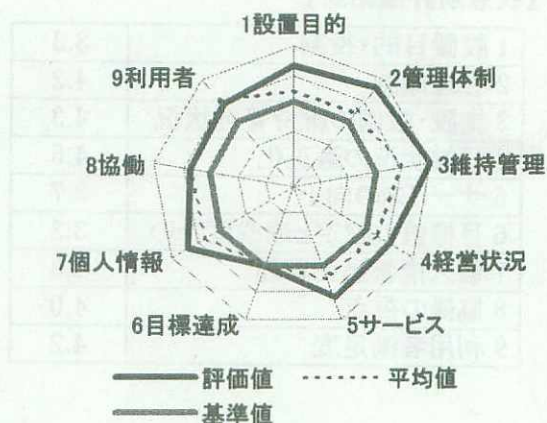
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備の満足度が相対的にやや低くなっている。

施設名	松園地区活動センター・松園老人福祉センター・松園児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	市民活動推進課
所在地	020-0103 盛岡市西松園二丁目18番1号
電話番号	019-661-8231
施設の概要	地域コミュニティーセンターとして地域に密着した施設運営を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.6
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	4.2
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	3.9



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・以下に特に優れた点が認められる。①管理体制:利用児童の保護者組織や地元子供会との連携を密にしてニーズ把握に努め、きめ細かな研修体制を組む ②施設の維持管理:毎月初めに全職員で内外点検・整備を実施し、利用者から清掃への協力を得ながら機能・美観を良好に保つ ③サービス向上:利用者団体との連携や広報活動

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・やや低い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備の満足度が相対的に低くなっている。特に、駐車場駐輪場の満足度が低い。

施設名	高松老人憩いの家
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0114 盛岡市高松三丁目8番53号
電話番号	019-661-3215
施設の概要	高齢者対象の福祉施設としての理解を一層図り、高齢者の利用を最優先とし、福祉活動、コミュニティ活動の場として提供します。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標管理がなされていない点、施設が抱える課題についてやや市との意思疎通が不足していると認められる点が課題である。施設独自の事業計画の策定をする必要がある。

【利用者アンケートから】

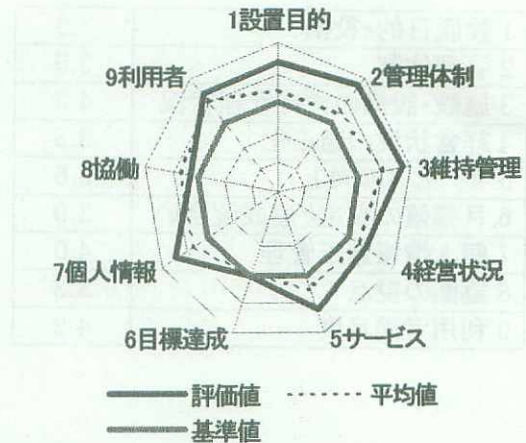
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	愛宕山老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0014 盛岡市愛宕下14
電話番号	019-624-2208
施設の概要	高齢者に対して各種の相談に応ずると共に、健康増進、教育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、地域福祉の増進を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.7
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	4.2
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	4.3



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・設置目的・役割の周知方法が優れており、職員へも浸透している点と、地域内老人クラブとの連携を密にしながら計画どおり良好に事業が執行されている点が特に優れている。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

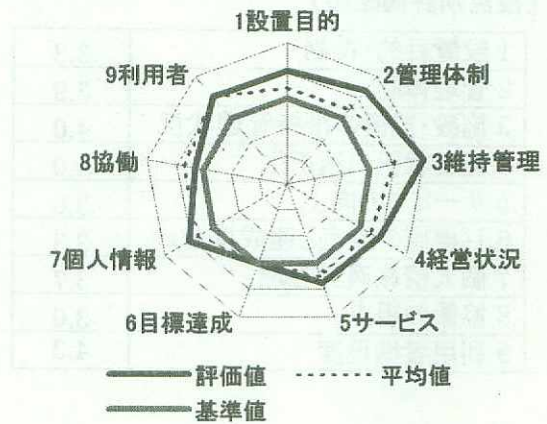
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	仙北老人福祉センター・仙北児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0862 盛岡市東仙北一丁目6番27号
電話番号	019-635-1190
施設の概要	高齢者に対して各種の相談に応ずると共に、健康増進、教育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、地域福祉の増進を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	4.4
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.7
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあるものと認められる。
- ・職員が研修を受講した際に、それを職員会議で発表して、職員が共有している点など、管理体制において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値を事業計画に数値化して盛り込み、どういった方法で達成していくかを検討し実行していく必要がある。

【利用者アンケートから】

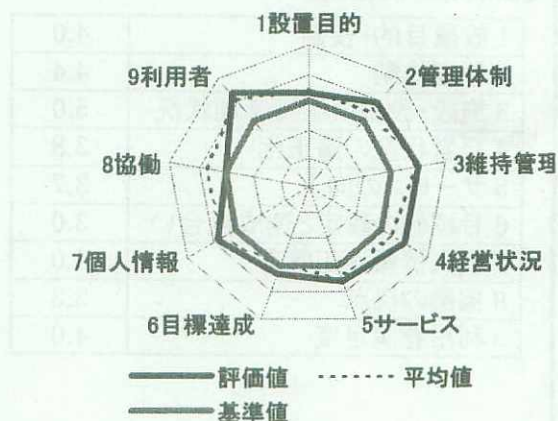
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	北松園老人福祉センター・北松園児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0105 盛岡市北松園4丁目1番4号
電話番号	019-661-6657
施設の概要	高齢者に対して各種の相談に応じると共に、健康増進・教育の向上及びレクレーションのための便宜を総合的に供与し、地域福祉の増進を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.3



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

・目標値の設定は単事業年度に加え、3ヵ年計画等長期計画を立て、これに対する実績値を明記し、経年比較できる形が望ましい。

・個人情報管理マニュアルは本部から取り寄せ、各スタッフが共通の認識を持つ必要がある。

【利用者アンケートから】

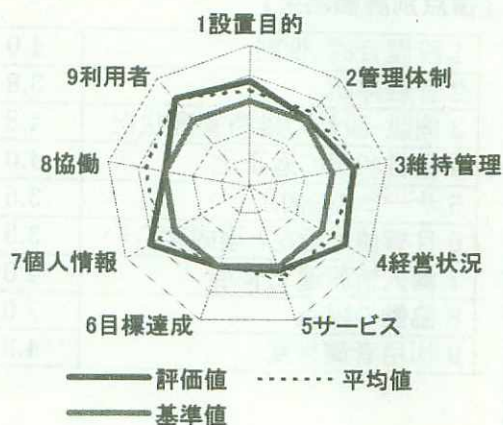
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

・高い利用者満足度となっている。

施設名	太田老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0053 盛岡市上太田細工4番地
電話番号	019-659-2133
施設の概要	高齢者に対して各種の相談に応ずると共に、健康増進、教育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、地域福祉の増進を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.2
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.2
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.1



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

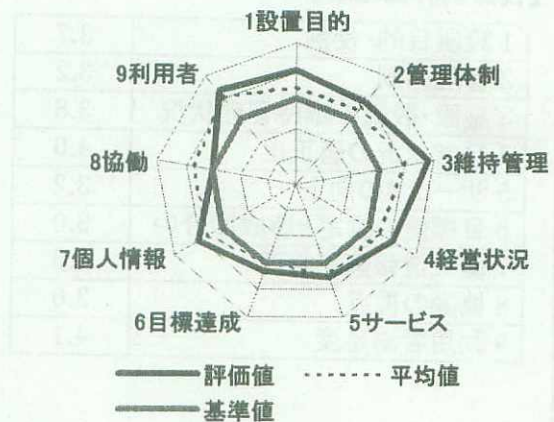
施設別評価シート

整理番号 89-31 /90-32

施設名	乙部老人福祉センター・乙部運動広場
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課・生涯学習スポーツ課
所在地	020-0403 盛岡市乙部28地割34番地2
電話番号	019-696-1125
施設の概要	高齢者に対して各種の相談に応ずると共に、健康増進、教育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、地域福祉の増進を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	3.8
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.5
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.3



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・地域特性により利用者が限定される傾向が強いとはいえ、目標値の設定とこれに向けた達成努力は必要である。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設別評価シート

整理番号 68-21

施設名	城西児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0141 盛岡市中屋敷町1番57号
電話番号	019-646-5408
施設の概要	地域児童の健全育成を図るとともに、母親クラブなどの地域組織活動を育成助長するなど、地域と一体となった管理運営を行う

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.3
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.1



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・独自の装飾を施したり、清掃も行き届いているなど施設の維持管理において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。
- ・個人情報管理マニュアルは本部作成であるが、これを共通の認識とするため、配布するだけでなく現場レベルでの内容の確認を実施すべきである。

【利用者アンケートから】

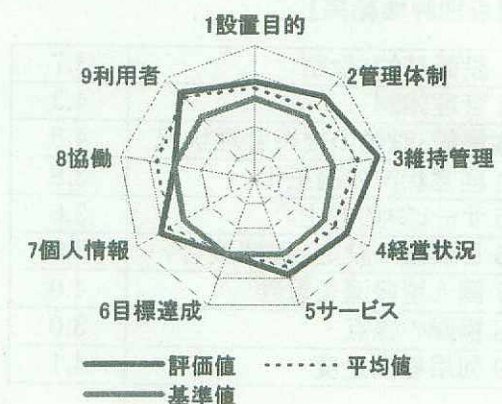
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	永井児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課
所在地	020-0834 盛岡市永井18地割28番地1
電話番号	019-637-3755
施設の概要	地域児童の健全育成を図るとともに、母親クラブなどの地域組織活動を育成助長するなど、地域と一体となった管理運営を行う

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.8
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・広報誌の発行など利用促進策が利用者増に結びついている点が特筆される。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

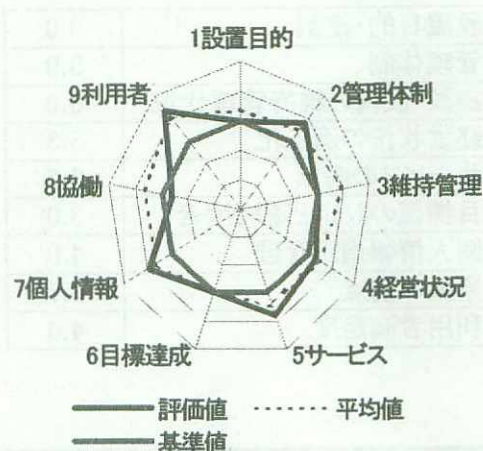
施設別評価シート

整理番号 78-23

施設名	巻堀児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉協議会
担当課	地域福祉課
所在地	028-4123 盛岡市玉山区巻堀 101-1
電話番号	019-682-0288
施設の概要	地域児童の健全育成を図るとともに、母親クラブなどの地域組織活動を育成助長するなど、地域と一体となった管理運営を行う

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.8
3 施設・設備の維持管理状況	3.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	3.8
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	4.4



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

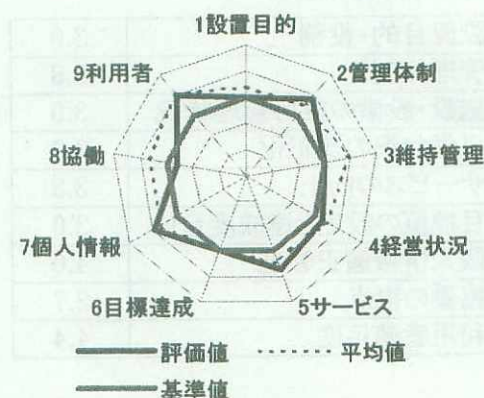
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	渋民児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉協議会
担当課	地域福祉課
所在地	028-4132 盛岡市玉山区渋民字鶴塚 62-1
電話番号	019-683-3020
施設の概要	地域児童の健全育成を図るとともに、母親クラブなどの地域組織活動を育成助長するなど、地域と一体となった管理運営を行う

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	3.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	3.7
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

・目標値の設定と達成度合いにおいて、経営目標を計画書等の形で明確にすることが期待される。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

・高い利用者満足度となっている。

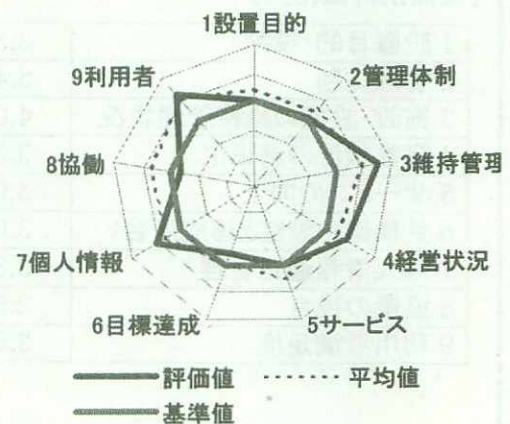
施設別評価シート

整理番号 97-39

施設名	勤労福祉会館
指定管理者	(社)盛岡市シルバー人材センター
担当課	雇用労政課
所在地	020-0885 盛岡市紺屋町2-9
電話番号	019-654-3480
施設の概要	勤労者の教養及び文化の向上ならびに健康維持のために便宜を供与し、勤労者の福祉増進のための施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	2.5
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。
- ・経費の節減において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者意見を改善へ結びつける方策において課題がある。アンケート調査の実施とその公表、これに対する管理者としての対応の公表等を実施すべきである。
- ・緊急時対策を記した標準書の作成は必須である。
- ・リピーターのみならず、新規利用者を獲得していく意識と計画の立案が必要である。

【利用者アンケートから】

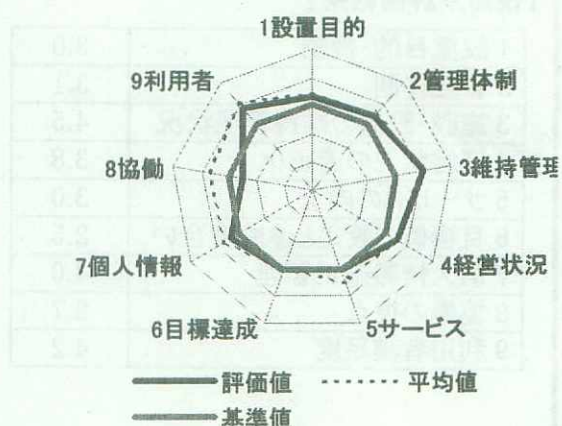
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	都南勤労福祉会館
指定管理者	盛岡商工会議所
担当課	雇用労政課
所在地	020-0834 盛岡市永井23番地14番地1
電話番号	019-638-0500
施設の概要	勤労者の教養及び文化の向上ならびに健康維持のために便宜を供与し、勤労者の福祉増進のための施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	3.4
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	2.5
9 利用者満足度	3.8



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- 概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- 個人情報管理にあたっては、マニュアルの作成にとどまらず、これを活用した研修等の実施が望ましい。
- 担当課との協議内容は、協議記録として書面で保存すべきである。

【利用者アンケートから】

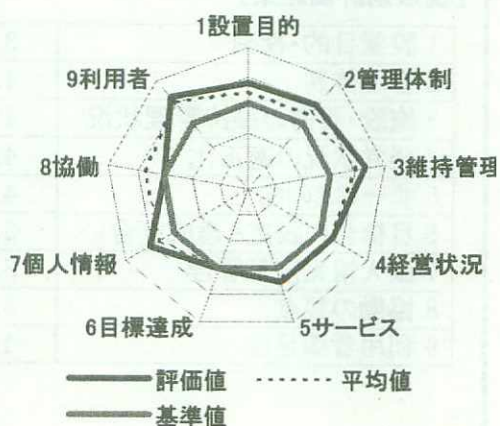
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- 高い利用者満足度となっている。
- 利用しやすさの満足度が相対的に低くなっている。特に、利用料金・PR 方法・支払い方法・受付時間について満足度向上の一層の取り組みが期待される。

施設名	中央通勤労青少年ホーム
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	雇用労政課
所在地	020-0021 盛岡市中央通三丁目 11-15
電話番号	019-623-2701
施設の概要	勤労者の教養及び文化の向上ならびに健康維持のために便宜を供与し、勤労者の福祉増進のための施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.5
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・現在のニーズにあった多様性に富む自主事業の展開が必要である。
- ・各種協議は、書面にて協議記録を残すべきである。

【利用者アンケートから】

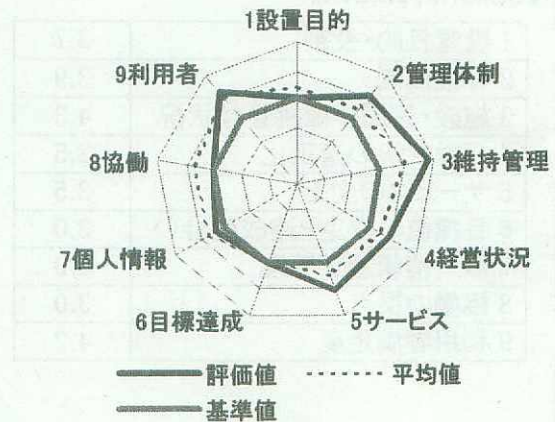
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	中高年齢者勤労福祉センター〔サンライフ盛岡〕
指定管理者	NPO 法人アイディング
担当課	雇用労政課
所在地	020-0861 盛岡市仙北二丁目4番12号
電話番号	019-635-9600
施設の概要	中高年齢者方々が余暇・スポーツ・地域貢献活動等の様々な社会活動を展開する地域コミュニティーの中核施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	4.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	4.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

・担当課との協議内容は、協議記録として書面での保存が望ましい。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

・高い利用者満足度となっている。

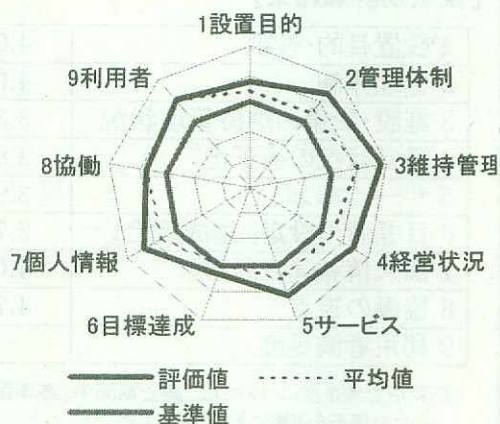
施設別評価シート

整理番号 116-51

施設名	総合プール
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0866 盛岡市本宮字松幅 100-3
電話番号	019-634-0450
施設の概要	プール施設を整備することにより、市民にスポーツ活動(水泳)の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.4
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	4.3
5 サービスの向上	4.1
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・利用しやすさの満足度が相対的に低くなっている。特に、利用料金・申込方法・PR 方法・休日設定・受付時間について満足度向上の一層の取り組みが期待される。

施設別評価シート

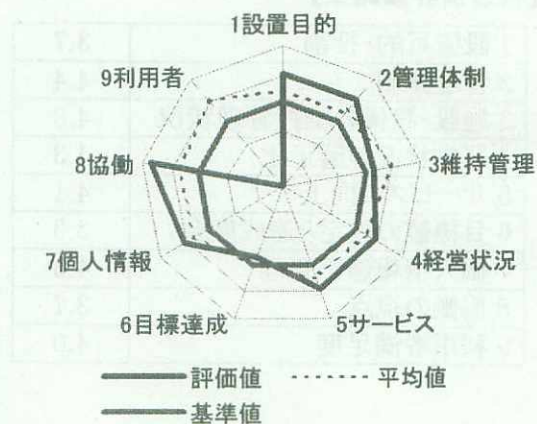
整理番号 119-52

施設名	太田スポーツセンター・太田テニスコート
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0053 盛岡市上太田穴口 4-3
電話番号	019-658-0113
施設の概要	野外運動場(テニス・子供広場・キャンプ場等)を整備して、市民に野外スポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	4.0
3 施設・設備の維持管理状況	3.3
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.9
6 目標値の設定と達成度合い	2.7
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	4.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・市との協議内容を記録し、職員内で供覧し情報を共有するなど市との連携策において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定にとどまらず、結果に対する評価も実施すべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

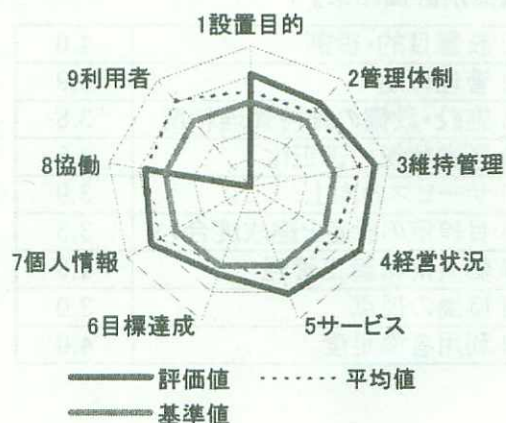
整理番号 120-53

施設名	綱取スポーツセンター
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0801 盛岡市浅岸字綱取 34-251
電話番号	019-651-9178
施設の概要	野外運動場(テニス・運動広場)を整備し、市民に野外スポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	4.5
5 サービスの向上	4.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・職員が修理・修繕・草刈・側溝掃除等を積極的に補完することで経費節減が図られたと同時に、利用者の増加により収入も増えており、経営状況において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・事業に対しては、実績のみならずこれに対する評価と次につなげる改善策を講じるべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

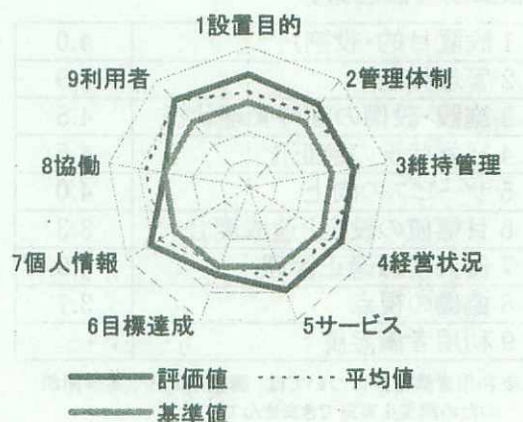
施設別評価シート

整理番号 123-56

施設名	武道館
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	盛岡市住吉町 3-12
電話番号	019-654-6801
施設の概要	室内運動場(武道館)を整備することにより、市民にスポーツ(武道)活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.9
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・管理運営に関しては自己評価に続く改善策の策定が望ましい。
- ・自主事業についての事後評価と改善策の策定も実施すべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設別評価シート

整理番号 124-57

施設名	弓道場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0807 盛岡市加賀野 4-18-27
電話番号	019-623-8171
施設の概要	弓道場を整備することにより、市民にスポーツ(弓道)活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.4
6 目標値の設定と達成度合い	3.5
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	3.7



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・設定された目標に対する達成度合いが高い点が特筆される。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・常駐職員を配置しておらず、管理者以外の利用者に管理面で依存するところが多い。有事の際には対応の遅れと帰責性の観点から問題がある。

【利用者アンケートから】

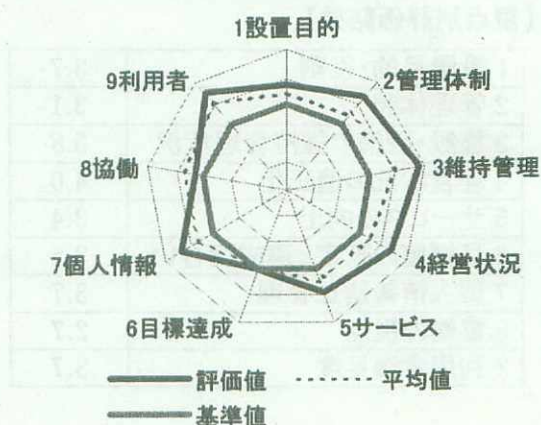
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・やや低い利用者満足度となっている。
- ・特に、施設・設備についての満足度が全体的に低い。また、職員の対応の、利用者対応・指導に対する改善要望がみられる。

施設名	盛岡市アイスアリーナ
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0866 盛岡市本宮字松幅 100-1
電話番号	019-658-1212
施設の概要	室内スケートリンク・室内運動場・イベント会場多目的な施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.3
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	4.3
5 サービスの向上	3.9
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	4.5



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

・特に高い利用者満足度となっている。特に、職員対応の満足度が高い。

施設別評価シート

整理番号 126-59

施設名	屋内ゲートボール場
指定管理者	NPO 法人スポレク R ネットいわて・東厨川推進会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0127 盛岡市前九年三丁目9番37号
電話番号	019-641-8484
施設の概要	室内運動場を整備することにより、市民のスポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.7
3 施設・設備の維持管理状況	5.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者の意見を汲み上げ、管理運営に反映させるためのマニュアルを作成すべきである。
- ・目標を設定の上、これに対する実績の確認と、改善策を策定する必要がある。
- ・個人情報に関するマニュアルを策定する必要がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備および利用しやすさの満足度が相対的にやや低くなっている。

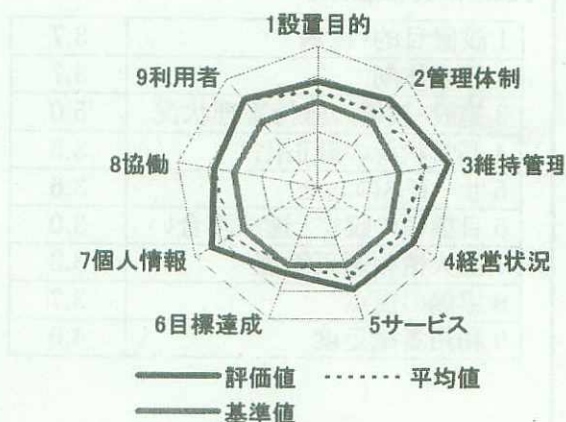
施設別評価シート

整理番号 127-60

施設名	盛岡体育館
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0066 盛岡市上田三丁目 17-60
電話番号	019-652-8855
施設の概要	室内運動場を整備することにより、市民にスポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.9
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	4.1



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・特に良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

・高い利用者満足度となっている。

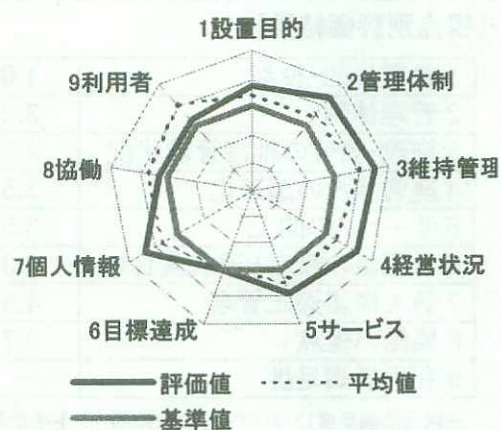
施設別評価シート

整理番号 128-61

施設名	盛岡南公園球技場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0834 盛岡市永井 8-65
電話番号	019-632-3344
施設の概要	天然芝の球戯場を整備することにより、市民に快適な条件で球技等のスポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.4
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	4.3
5 サービスの向上	3.9
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	3.9



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備の満足度が相対的にやや低くなっている。特に、駐車場・駐輪場についての満足度が低い。

施設別評価シート

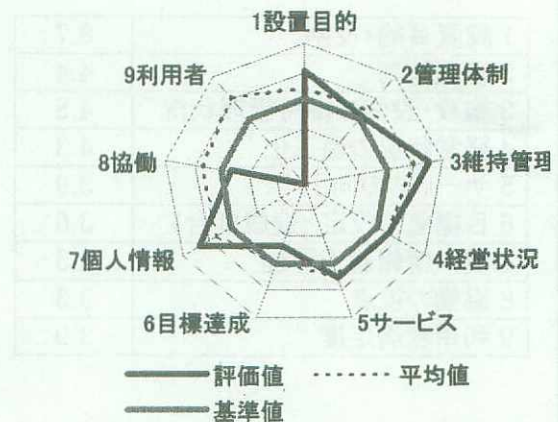
整理番号 129-62

施設名	盛岡市営野球場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0805 盛岡市東新庄一丁目8番1号
電話番号	019-622-1725
施設の概要	野球を通じ運動の場を整備することにより、市民にスポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	3.2
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.5
6 目標値の設定と達成度合い	2.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・限られた利用目的の施設ではあるが、利用可能な他の種目等での利用の促進が望ましい。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

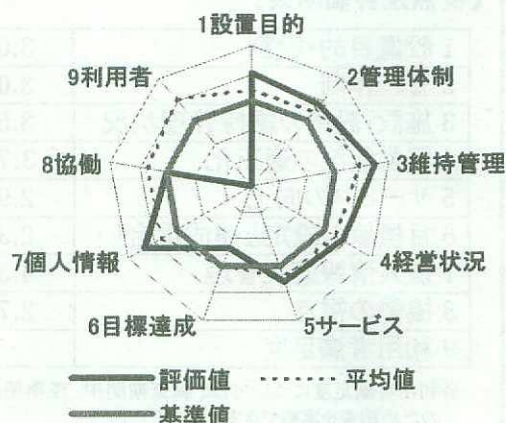
整理番号 130-63

施設名	太田橋野球場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0123 盛岡市下厨川字稲荷向9番地
電話番号	019-658-1212
施設の概要	野球を通じ運動の場を整備することにより、市民にスポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	3.7
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.7
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	2.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・市営野球場同様、自主事業を模索していく必要がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

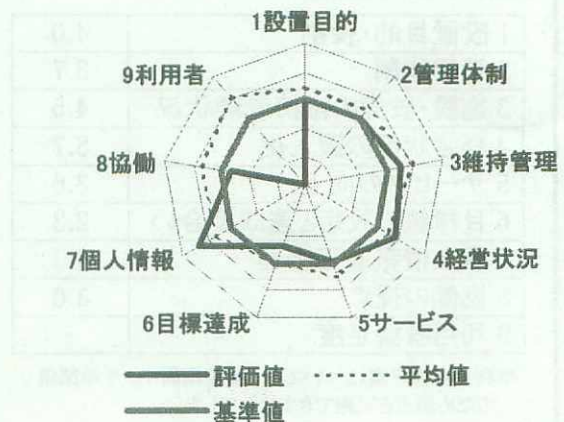
整理番号 131-64

施設名	浜民野球場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-4135 盛岡市玉山区川崎字川崎 2-1
電話番号	019-683-1363
施設の概要	野球を通じ運動の場を整備することにより、市民にスポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.0
3 施設・設備の維持管理状況	3.5
4 経営状況の適正化	3.7
5 サービスの向上	2.9
6 目標値の設定と達成度合い	2.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者がある場合にも管理者は常駐しないため、有事の対応が懸念される。
- ・利用者の意見等を組み込む仕組みがないため、今後はアンケート調査等の実施と、利用者の意見を管理運営に組み込む仕組みを策定する必要がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

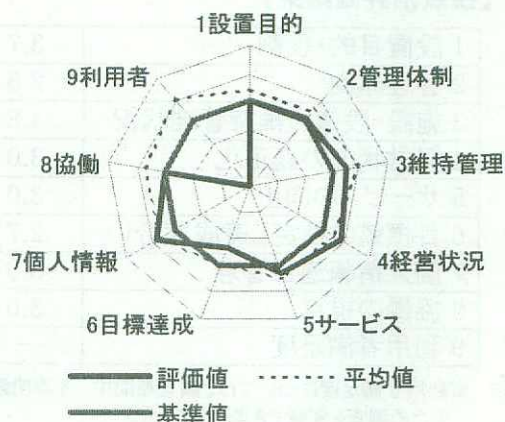
- ・未実施

施設名	好摩相撲場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-4125 盛岡市玉山区好摩字野中 69-49
電話番号	019-683-1636
施設の概要	体育・スポーツの振興を図り市民の体力向上と健康増進、スポーツ精神を漏・涵養し、体育諸団体の育成と明るい郷土の建設に寄与する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	3.5
4 経営状況の適正化	3.7
5 サービスの向上	3.3
6 目標値の設定と達成度合い	2.3
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者の意見等を組み込む仕組みがないため、今後はアンケート調査等の実施と、利用者の意見を管理運営に組み込む仕組みを策定する必要がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

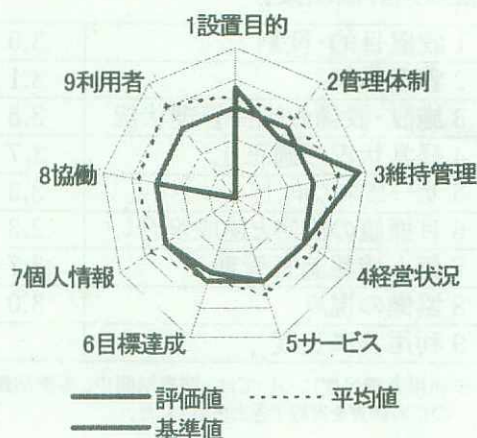
整理番号 175-77

施設名	岩洞湖家族旅行村テニスコート
指定管理者	菟川振興会
担当課	産業振興課
所在地	028-2711 盛岡市玉山区菟川字亀橋 33-4
電話番号	019-681-5235
施設の概要	キャンプを含めた家族レクリエーションと自然散策等の野外活動を通じて、健康及び休養に資す。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	2.5
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	3.0
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	2.7
7 個人情報適正管理	3.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

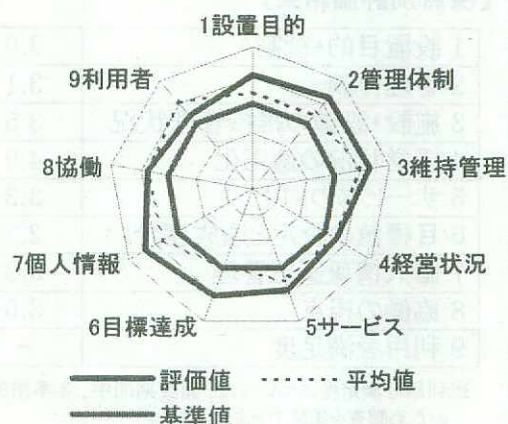
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設名	余熱利用健康増進センターゆびあす
指定管理者	(株)クリタス仙台
担当課	クリーンセンター
所在地	020-0102 盛岡市上田堤字小鳥沢148番地103
電話番号	019-662-1414
施設の概要	盛岡市クリーンセンターのごみ焼却により発生する熱を資源として有効活用し、市民の心身健康増進・様々な運動を通じた交流の場。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	4.2
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.8
6 目標値の設定と達成度合い	4.0
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	3.4



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・特に、施設・設備の維持管理状況、管理体制に優れる。また、事業計画における目標設定および達成度が特筆すべき優れた点である。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・やや低い利用者満足度となっている。
- ・施設の利用しやすさにおいて一層の改善が求められる。特に、利用料金・PR方法・利用時間の改善に対する要望が強い。

施設別評価シート

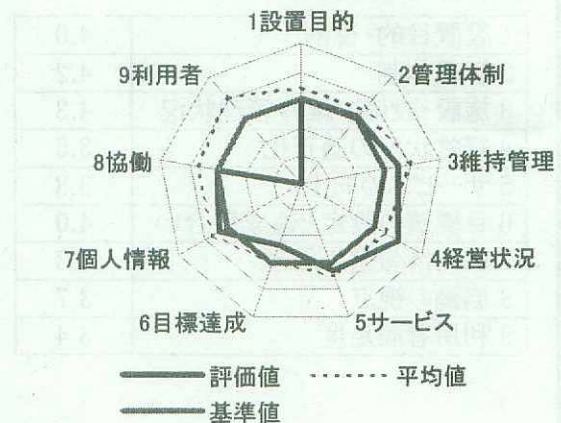
整理番号 135-68

施設名	好摩テニスコート
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-4125 盛岡市玉山区好摩字野中 69-49
電話番号	019-683-1636
施設の概要	体育・スポーツの振興を図り市民の体力向上と健康増進、スポーツ精神を漏・涵養し、体育諸団体の育成と明るい郷土の建設に寄与する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	3.5
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.3
6 目標値の設定と達成度合い	2.3
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

・利用者の意見等を組み込む仕組みがないため、今後はアンケート調査等の実施と、利用者の意見を管理運営に組み込む仕組みを策定する必要がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

・未実施

施設名	松園運動広場
指定管理者	NPO 法人まつぞのスポーツクラブ
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0103 盛岡市西松園3-19-4
電話番号	019-662-8778
施設の概要	野外運動場(テニスコート等)を整備し、市民に野外スポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.3
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.0
8 協働の視点	2.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・適切な職員への情報伝達、研修派遣など管理運営体制において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・個人情報の管理方法に課題がある。個人情報は一職員が管理すべきものではなく、組織として管理すべきものであり、マニュアルの作成と、取り扱いに当たっての研修を実施すべきである。
- ・担当課との協議は、協議記録として書面で残すことが望ましい。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

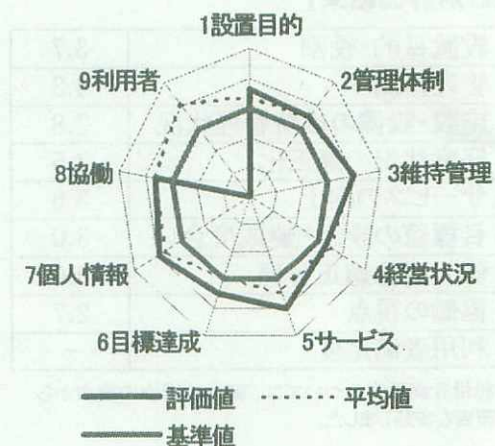
整理番号 122-55

施設名	東中野運動広場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0817 盛岡市東中野字立石8番地11号
電話番号	019-652-8778
施設の概要	野外運動場(テニスコート等)を整備することにより、市民に野外スポーツ活動の場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.5
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	4.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.5
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・サッカー練習場が狭くて利用されないため、これを有効活用した自主事業の展開が望まれる。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

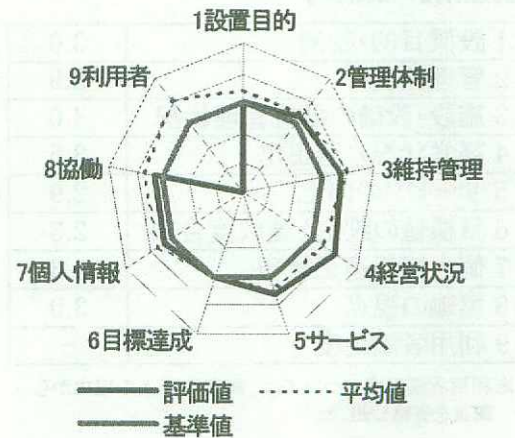
- ・未実施

施設名	渋民運動公園
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-4135 盛岡市玉山区川崎字川崎1-1
電話番号	019-683-1636
施設の概要	体育・スポーツの振興を図り市民の体力向上と健康増進、スポーツ精神を漏・涵養し、体育諸団体の育成と明るい郷土の建設に寄与する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.3
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・定期的な自己評価と、これに基づく改善策の策定をすべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

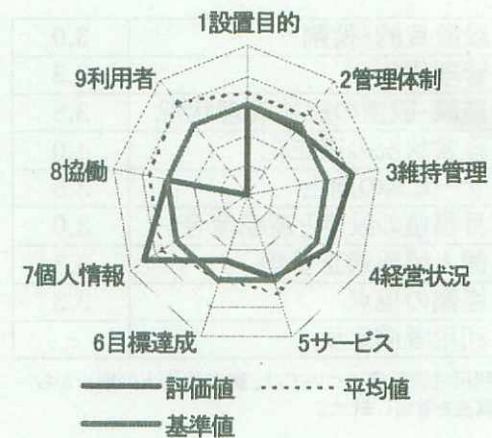
整理番号 133-66

施設名	玉山運動場
指定管理者	(財)盛岡市体育協会
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0201 盛岡市玉山区日戸字鷹高 50-3
電話番号	019-683-1636
施設の概要	体育・スポーツの振興を図り市民の体力向上と健康増進、スポーツ精神を漏・涵養し、体育諸団体の育成と明るい郷土の建設に寄与する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	2.9
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	2.9
6 目標値の設定と達成度合い	2.3
7 個人情報適正管理	4.3
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者の意見を管理運営に反映させる仕組みが無い。アンケート調査等の実施と、結果に対する対応策を公表する仕組みが必要である。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

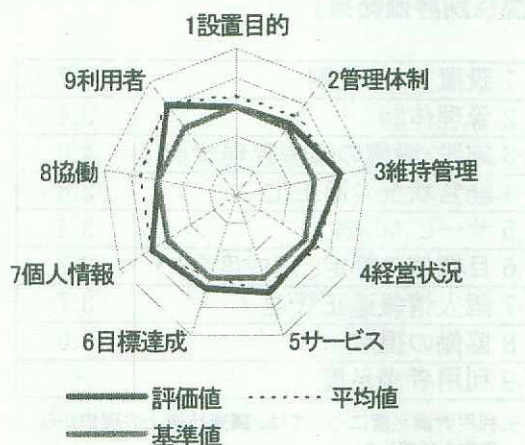
施設別評価シート

整理番号 86-28 /87-29 /88-30

施設名	都南老人福祉センター・都南サイクリングターミナル・都南つどいの森
指定管理者	(財)盛岡市都南自治振興公社
担当課	地域福祉課・雇用労政課・林政課
所在地	020-0842 盛岡市湯沢 1-1-39、盛岡市湯沢 1-1-41、盛岡市湯沢 1-88
電話番号	019-638-1122・019-637-0876・019-638-2270
施設の概要	老人福祉施設、研修宿泊施設、野外キャンプ場施設の3施設を隣接した場所である。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	3.5
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

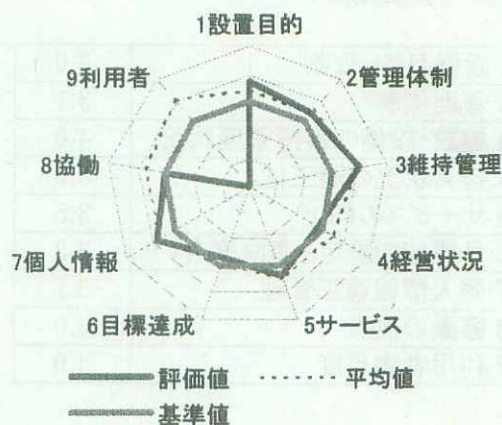
- ・高い利用者満足度となっている。
- ・利用しやすさの向上について、一層の取り組み強化が期待される。特に、利用時間・受付時間・PR 方法の改善要望が強い。

施設名	外山森林公園
指定管理者	盛岡市森林組合
担当課	林政課
所在地	028-2711 盛岡市玉山区藪川字大の平 31-1
電話番号	019-681-5132
施設の概要	森林浴、レクリエーション等の野外活動を通じて、市民の保健及び休養に資するとともに、森林に対する理解を深める。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.4
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	2.8
5 サービスの向上	3.4
6 目標値の設定と達成度合い	2.7
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標値の設定は具体的な数値を盛り込むべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

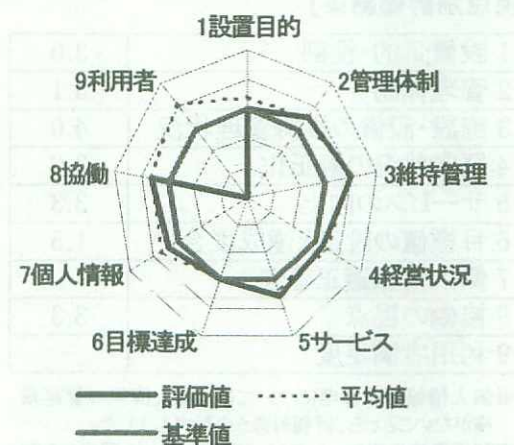
整理番号 115-50

施設名	盛岡市動物公園
指定管理者	(財)盛岡市動物公園公社
担当課	公園みどり課
所在地	020-0803 盛岡市新庄字八木田 60-18
電話番号	019-654-8266
施設の概要	野生動物に関する専門施設としての社会的使命を果たし、動植物等に関する調査研究を行い、その経過を広く社会に還元する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.6
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・個人情報を多少なりとも扱う以上管理マニュアルの作成をすべきである。
- ・お客様アンケートの結果と、これに基づく改善の状況を公表することが望ましい。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

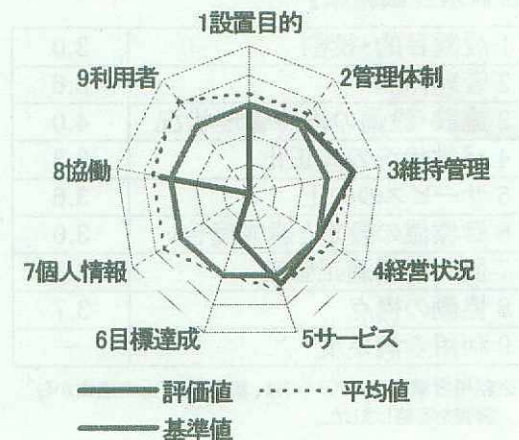
整理番号 114-49

施設名	高松公園
指定管理者	太平建設株式会社
担当課	公園みどり課
所在地	020-0114 盛岡市高松一丁目26-1
電話番号	019-625-1711
施設の概要	高松の池を中心とし多くの市民や観光客が訪れる風致公園であることから、良好な環境の保全を基本に管理する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	3.0
5 サービスの向上	3.3
6 目標値の設定と達成度合い	1.5
7 個人情報適正管理	-
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	-

※個人情報適正管理については、個人情報の管理業務がないことから、評価対象から除外しました。
 ※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

・目標値の設定が無い。様々な自主事業を展開していることが見受けられ、何らかの目標値の設定をすべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

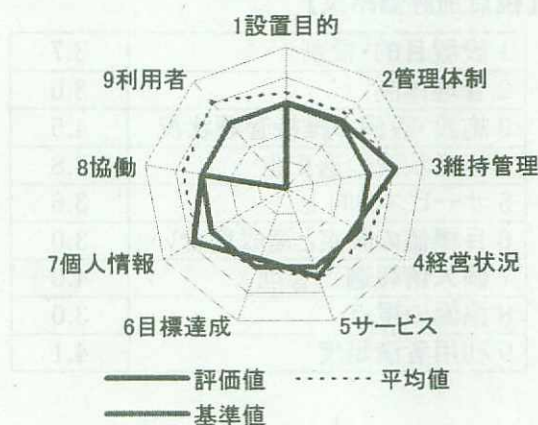
・未実施

施設名	歴史公園〔志波城跡古代公園〕
指定管理者	志波城愛護協会
担当課	歴史文化課
所在地	020-0855 盛岡市上鹿妻五兵新田 48-1
電話番号	019-658-1710
施設の概要	歴史的遺産を保存し、又は復元することにより、歴史及び文化への理解を深めるとともに、市民に憩いの場を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.0
4 経営状況の適正化	2.8
5 サービスの向上	3.4
6 目標値の設定と達成度合い	2.7
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・収支決算書等財務諸表は、市のものと協力会のものを一本化して記帳することが望ましい。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

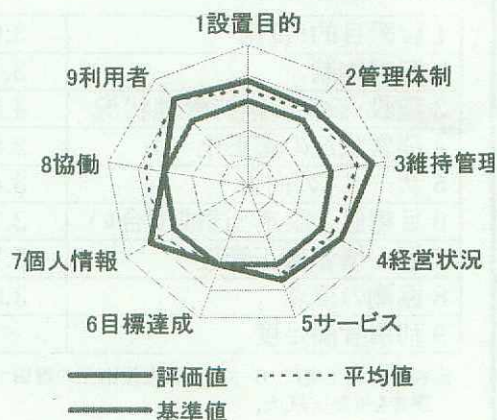
施設別評価シート

整理番号 101-43

施設名	もりおか啄木・賢治青春館
指定管理者	(財)盛岡観光コンベンション協会
担当課	観光課
所在地	020-0871 盛岡市中ノ橋通 1-1-25
電話番号	019-604-8900
施設の概要	国指定重要文化財を保存活用しながら、観光客などが気軽に立ち寄れる施設。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.6
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.1



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者の意見等を汲み上げる投書箱に投書された内容を反映させるためのマニュアルの作成が望ましい。
- ・自主事業につき、結果記録にとどまらず、評価と分析をすべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

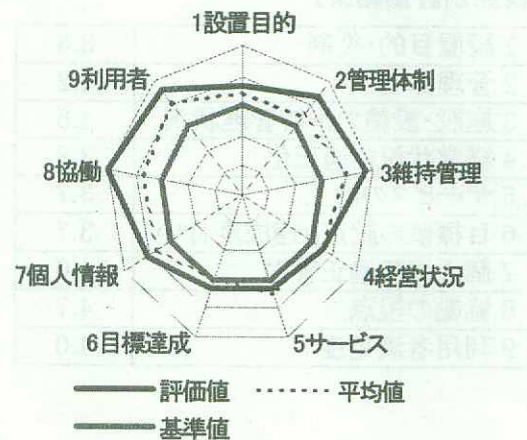
施設別評価シート

整理番号 141-72

施設名	盛岡てがみ館
指定管理者	(財)盛岡市文化振興事業団
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0871 盛岡市中ノ橋 1-1-10
電話番号	019-604-3302
施設の概要	盛岡にゆかりのある著名人などの書簡、原稿等を展示、テーマ毎に企画展を開催、資料の調査研究を行う。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.3
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.3
6 目標値の設定と達成度合い	3.3
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	5.0
9 利用者満足度	4.6



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・特に高い利用者満足度となっている。
- ・特に、職員の対応についての満足度が非常に高い。

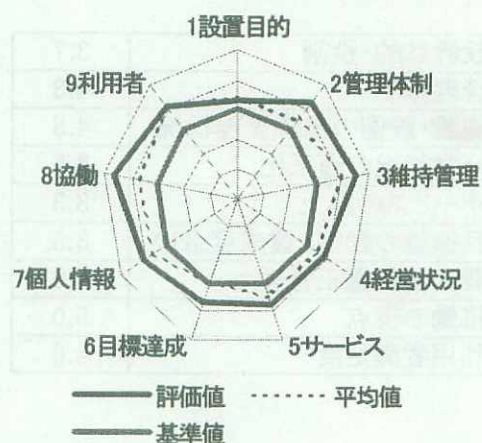
施設別評価シート

整理番号 138-69

施設名	盛岡劇場
指定管理者	(財)盛岡市文化振興事業団
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0873 盛岡市松尾町 3-1
電話番号	019-622-2258
施設の概要	「演劇の芸術拠点」として、良質の演劇公演鑑賞機会を提供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	4.2
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.7
6 目標値の設定と達成度合い	3.7
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	4.7
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

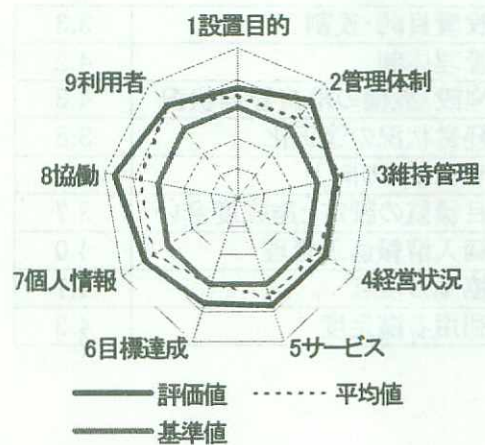
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	都南文化会館
指定管理者	(財)盛岡市文化振興事業団
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0834 盛岡市永井 24-10-1
電話番号	019-637-6611
施設の概要	ホールの特性を生かした良質の音楽公演や、親しみやすいファミリー向け鑑賞事業や各種音楽関連講座の実施により、広汎な音楽ファンの育成を図る。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	4.2
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.7
6 目標値の設定と達成度合い	3.7
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	4.7
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

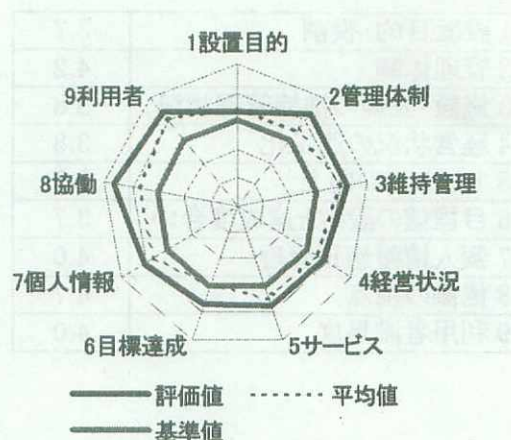
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	盛岡市民文化ホール
指定管理者	(財)盛岡市文化振興事業団
担当課	生涯学習スポーツ課
所在地	020-0045 盛岡市盛岡駅西通 2-9-1
電話番号	019-621-5100
施設の概要	より幅の広い観客層を対象にしたコンサートの提供、パイプオルガンを活用した各種演奏会を開催する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	4.2
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.7
6 目標値の設定と達成度合い	3.7
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	4.7
9 利用者満足度	4.3



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・特に良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

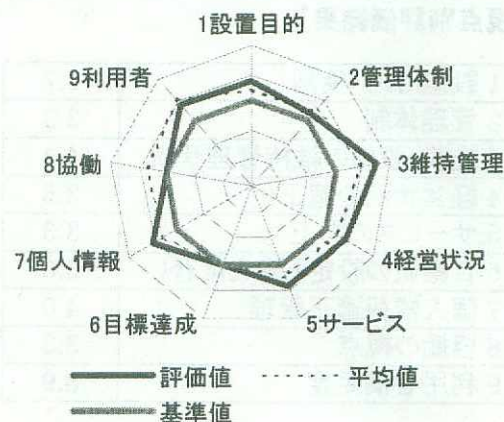
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・特に、職員の対応についての満足度が高い。

施設名	知的障害児通園施設〔ひまわり学園〕
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	障害福祉課
所在地	020-0127 盛岡市前九年三丁目12-38
電話番号	019-646-3977
施設の概要	知的障害児を日々保護者のもとから通園させ、児童を保護するとともに、自立に必要な知識や技能を与える。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.3
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.8
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	3.8



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。
- ・「意見要望処理委員会」、家族の会を設置しサービス向上を図っているなど、サービス向上策において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・施設・設備および利用しやすさの満足度が相対的に低くなっており、満足度向上のための取り組みが期待される。

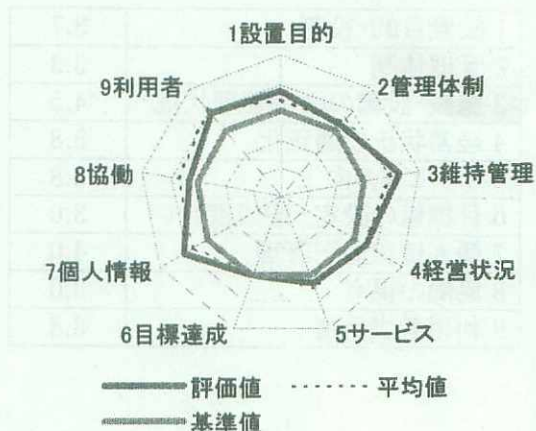
施設別評価シート

整理番号 92-34/93-35

施設名	障害者支援施設〔しらたき工房〕 知的障害者デイサービスセンター〔デイサービスセンターしらたき〕
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	障害福祉課
所在地	020-0812 盛岡市川目15地割1番6
電話番号	019-652-1120
施設の概要	・知的障害者が通所し、自立に必要な訓練を実施する。 ・入浴・給食・文化的活動・機能訓練等のサービスの提供。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.3
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.3
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	3.9



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。
- ・利用者(保護者)の意見・要望を改善に結びつける方策において特に優れた点が認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・目標管理の体制において課題がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。
- ・利用しやすさの満足度が相対的にやや低くなっており、満足度向上のための取り組みが期待される。

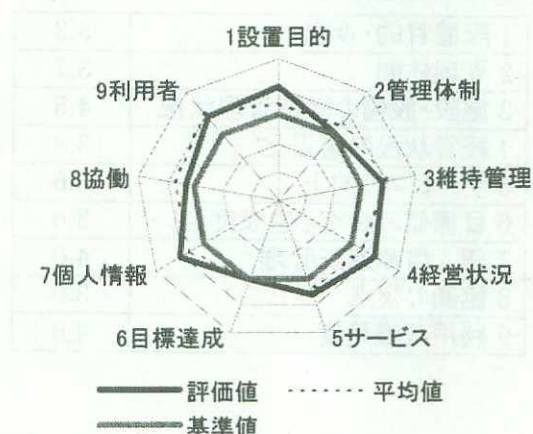
施設別評価シート

整理番号 85-27

施設名	軽費老人ホーム[けやき荘]
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	地域福祉課 介護高齢福祉課
所在地	020-0053 盛岡市上太田細工4番地
電話番号	019-659-1452
施設の概要	家庭環境や住宅事情等の理由により居住において生活することが困難な方が低額の料金を利用し、健康で明るい生活を送る事目的とする。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	3.8
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.3
9 利用者満足度	3.9



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

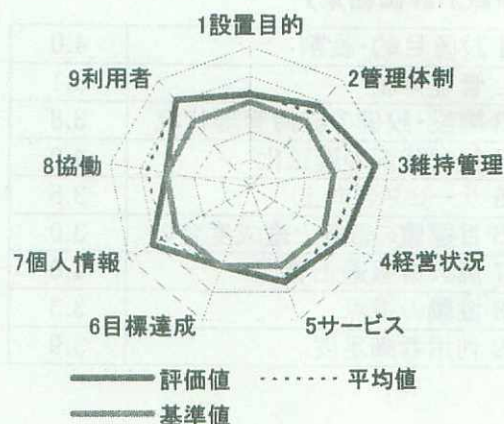
施設別評価シート

整理番号 95-37

施設名	母子生活支援施設〔かつら荘〕
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
担当課	児童福祉課
所在地	020-0127 盛岡市前九年三丁目 7-1
電話番号	019-647-2731
施設の概要	配偶者のない女子等及び監護する児童を入所させて、保護するとともに、自立の促進の生活を支援する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	3.7
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.0



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者が施設の運営に関して参画できる利用者アンケート等の仕組みが必要である。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

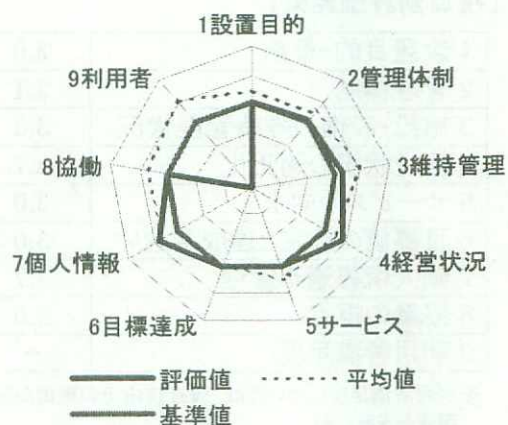
- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	青山墓園
指定管理者	(株)北東北開発
担当課	環境企画課
所在地	020-0122 盛岡市みたけ一丁目2番1号
電話番号	019-641-6244
施設の概要	宗教宗派にかかわらない遺骨収容施設を市民に提供し、市民個々の宗教感情を充足させ、公衆衛生を確保する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.0
3 施設・設備の維持管理状況	3.3
4 経営状況の適正化	3.7
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

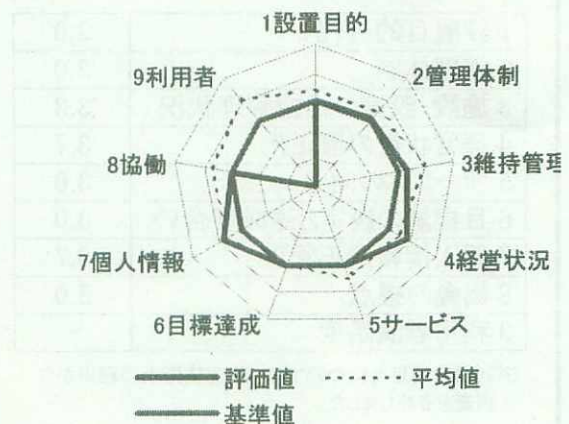
整理番号 24-12

施設名	新庄墓園
指定管理者	(株)北東北開発
担当課	環境企画課
所在地	020-0803 新庄字八木田6番地
電話番号	019-651-4023
施設の概要	宗教宗派にかかわらない遺骨収容施設を市民に提供し、市民個々の宗教感情を充足させ、公衆衛生を確保する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	3.3
4 経営状況の適正化	3.7
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

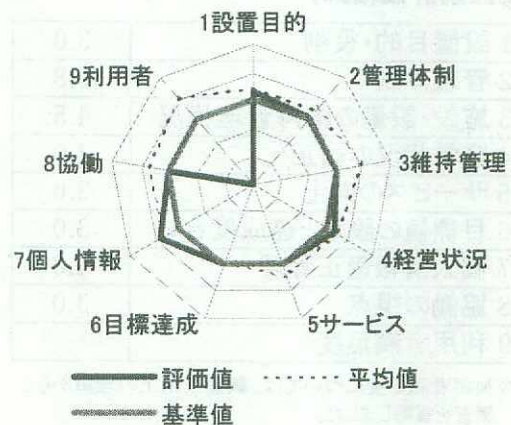
整理番号 110-45

施設名	盛岡駅前自転車駐車場
指定管理者	盛岡駅前東口振興会
担当課	道路管理課
所在地	020-0034 盛岡市盛岡駅前通11番11号
電話番号	019-622-0972
施設の概要	盛岡駅周辺における放置自転車の減少を図ると共に、盛岡駅を利用する通勤・通学等自転車利用者へ便宜を供与する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.3
2 管理体制	3.1
3 施設・設備の維持管理状況	3.0
4 経営状況の適正化	3.3
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

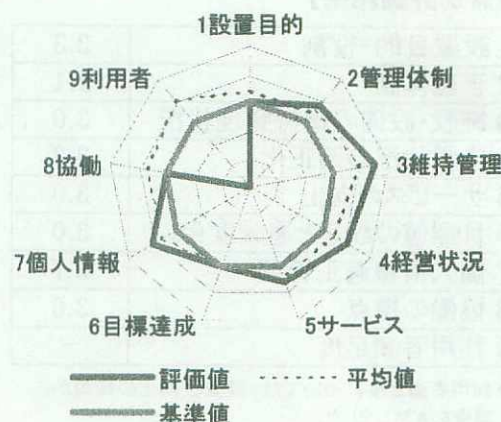
- ・未実施

施設名	岩手公園地下駐車場
指定管理者	(財)盛岡市駐車場公社
担当課	都市計画課
所在地	020-0023 盛岡市内丸 1-55
電話番号	019-651-5019
施設の概要	道路交通の円滑化を図り、住民の利便性に資するとともに、都市の機能の維持及び増進を目的とする。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.8
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.6
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

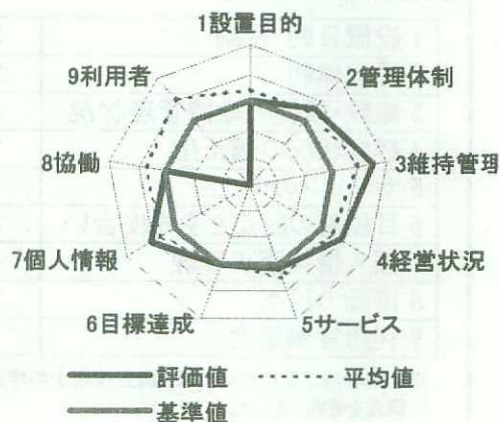
整理番号 112-47

施設名	マリオス立体駐車場
指定管理者	(財)盛岡市駐車場公社
担当課	市街地整備課
所在地	020-0045 盛岡市盛岡駅西通二丁目6番1号
電話番号	019-621-5107
施設の概要	市民文化ホール、マリオスビルテナント入居者、市の盛岡駅西口サービスセンター等の利用者の利便に供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.8
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.2
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

・近隣に価格の安い駐車場が多数できているなかで、利用者を増加させるための手立てを講じる必要がある。料金の見直しとこれに伴う収入予測等のシミュレーションを実施すべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

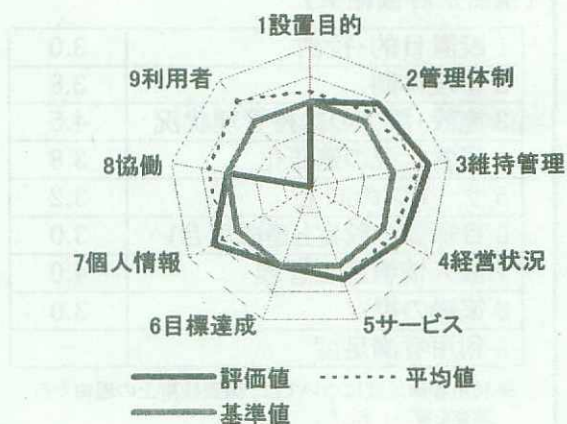
・未実施

施設名	盛岡駅西口地区駐車場
指定管理者	(財)盛岡市駐車場公社
担当課	市街地整備課
所在地	020-0045 盛岡市盛岡駅西通一丁目1番5号
電話番号	019-621-5107
施設の概要	盛岡駅及び盛岡駅西口地域の各施設などの利用者の利便に供する。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.0
2 管理体制	3.9
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.5
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査技術上の理由から調査を省略しました。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設名	もりおか女性センター
指定管理者	NPO 法人参画プランニング・いわて
担当課	男女参画国際課
所在地	020-0871 盛岡市中ノ橋 1-1-10 プラザおでって5F
電話番号	019-604-3303
施設の概要	男女共同参画活動の拠点施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	4.3
2 管理体制	4.1
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	4.0
5 サービスの向上	3.8
6 目標値の設定と達成度合い	4.3
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	4.1



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。
- ・施設・設備の維持管理状況に特に優れる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

【利用者アンケートから】

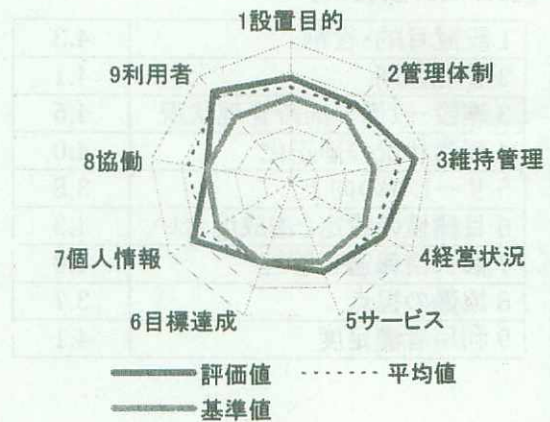
(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	観光文化交流センタープラザ[おでって]
指定管理者	(財)盛岡観光コンベンション協会
担当課	観光課
所在地	020-0871 盛岡市中野ノ橋通 1-1-10
電話番号	019-604-3300
施設の概要	観光・文化施設、情報発信の中核施設及び地域活性化を目的とした施設。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	3.6
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.8
5 サービスの向上	3.4
6 目標値の設定と達成度合い	3.0
7 個人情報適正管理	4.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	4.2



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・自主事業は結果記録にとどまらず、目標に対しての評価と分析をすべきである。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・高い利用者満足度となっている。

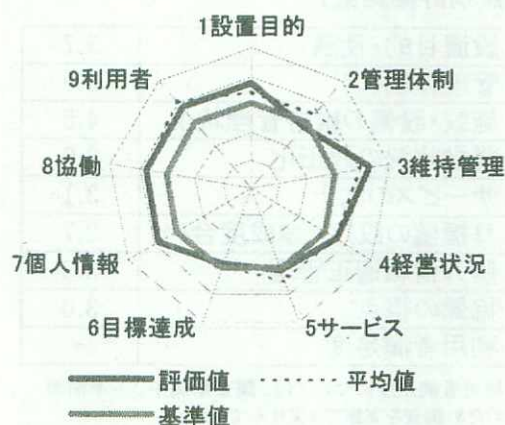
施設別評価シート

整理番号 168-74

施設名	総合交流ターミナル[ユートランド姫神]
指定管理者	たまやま振興株式会社
担当課	産業振興課
所在地	028-4134 盛岡市玉山区下田字生出893番 11
電話番号	019-683-3215
施設の概要	総合交流ターミナル、温泉宿泊施設。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	2.8
3 施設・設備の維持管理状況	4.3
4 経営状況の適正化	3.5
5 サービスの向上	3.1
6 目標値の設定と達成度合い	2.8
7 個人情報適正管理	3.7
8 協働の視点	3.7
9 利用者満足度	3.7



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね良好な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・定期的な自己評価を実施するとともに、評価結果に基づく改善策を策定する必要がある。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

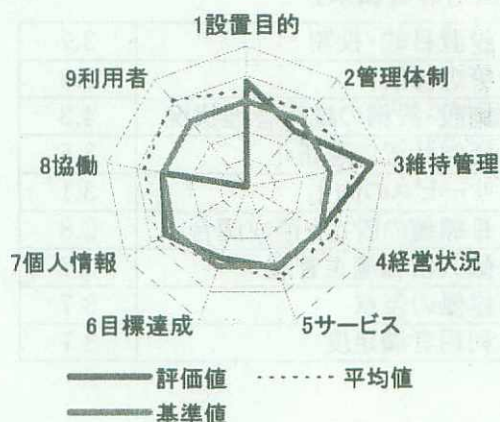
- ・高い利用者満足度となっている。

施設名	岩洞活性化センター
指定管理者	菟川地区活性化推進協議会
担当課	産業振興課
所在地	028-2711 盛岡市玉山区菟川字外山 35-45
電話番号	019-681-5141
施設の概要	農村と都市との交流施設、地場の農産物加工を含めた体験や宿泊研修施設

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	2.6
3 施設・設備の維持管理状況	4.5
4 経営状況の適正化	3.0
5 サービスの向上	3.1
6 目標値の設定と達成度合い	2.7
7 個人情報適正管理	3.3
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・利用者の意見を管理運営に取り込む仕組みが無い。アンケート調査等の実施と、結果に対する対応を公表することが望ましい。
- ・個人情報の取り扱いがある以上、管理マニュアルの作成が必要である。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

施設別評価シート

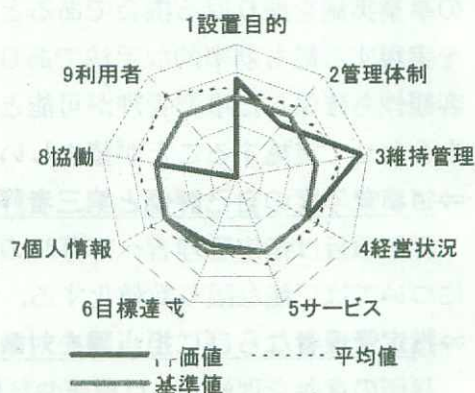
整理番号 174-76

施設名	岩洞湖家族旅行村休憩施設
指定管理者	藪川振興会
担当課	産業振興課
所在地	028-2711 盛岡市玉山区藪川亀橋 33-4
電話番号	019-681-5235
施設の概要	キャンプを含めた家族レクリエーションと自然散策等の野外活動を通じて、健康及び休養に資す。

【視点別評価結果】

1 設置目的・役割	3.7
2 管理体制	2.5
3 施設・設備の維持管理状況	4.8
4 経営状況の適正化	3.0
5 サービスの向上	3.0
6 目標値の設定と達成度合い	2.7
7 個人情報適正管理	3.0
8 協働の視点	3.0
9 利用者満足度	-

※利用者満足度については、調査期間中、冬季閉鎖のため調査を実施できませんでした。



【コメント】

(視点別および総合評価結果について)

- ・概ね標準的な管理運営状況にあると認められる。

(評価結果にみられる課題および改善方策について)

- ・食堂スペースの有効活用を模索することが望ましい。
- ・個人情報の取り扱いがある以上、管理マニュアルの作成が必要である。

【利用者アンケートから】

(利用者アンケート結果の概要と対応方策について)

- ・未実施

5 提言 ～今後のよりよい制度のために～

本評価を通して見えてきた現状の制度が抱える問題を解決すべく、制度全体・指定管理者・設置者（担当課）の3つの側面から解決策を提言するものである。

(1) 制度としての指定管理者制度に対する提言

■評価から始まるマネジメントサイクル（※1）の導入

現状の制度では、自己評価もしくは第三者評価のいずれかの実施で良いとなっているが、ほとんどの施設で自己評価がなされていないのが現状である。評価は自らの事業実施を振り返る機会であるとともに、次の課題を明確にし、サービスの向上を実現する最も効率的な手法であり、自己評価と第三者評価の比較をすることで、客観性も確保した事業管理が可能となる。これに伴い、評価手法を学ぶ機会の提供も合わせて実施することが望ましい。

⇒毎事業年度の自己評価と第三者評価の実施規定の整備と、評価項目の設定

評価項目は指定管理者へ応募時の事業計画を基本とし、数値化されていないものについては可能な限り数値化する。

⇒指定管理者ならびに担当課を対象とした自己評価の手法を学ぶ講座の開催

評価の意義を理解し、目標値や評価項目の設定に関する手法を学ぶことで、単なる評価にとどまらず、経過年度との比較可能な評価のノウハウを習得する。

■民間手法を取り入れる趣旨の再定義

事業実施における機動性と効率性の確保を制度の趣旨に上げているものの、具体的な指標が無いのが現状である。従って、迅速な意思決定やコンプライアンス（※2）、効率化等それぞれに具体的な指標を設定し、何を持って「民間手法とするのか」を明確にする必要がある。

⇒審査基準検討委員会を立上げ、「民間手法」の定義を明確化

外部有識者や、現状の指定管理者も含む委員会において、民間手法を定義づけるとともに、具体的な項目を設定する。管理対象施設の区分により、一律に項目の設定が難しいと判断される場合等は、項目も施設区分ごとに設定する。

⇒公募時の審査の際には、この定義からなる各項目の実施体制の審査への取込

審査基準と連動させることで、指定管理者に対し強く認識してもらう。

■サービスクオリティ担保システムの検討

現公募時における提案では、適正価額の設定は存在しない。従って現状の手法では、価格競争の果てに公の施設としての最低限のサービスクオリティが担保されない危険性を孕んでいる。今後は適正な最低価格の設定をした上で、サービスの内容で競う方法の検討が必要である。

⇒管理委託料の下限を設定

公募の際の価額設定は、上限のみならず下限も設定し、サービスの質で競える基盤を整備することが、公の施設としてのサービスクォリティを担保することになる。

■指定期間の延長による維持管理の安定

指定管理者制度は、当然のことながら指定期間終了の度に再度公募にできるが、管理者の入れ替わり時におけるスムーズな引継ぎは、短時間で最低限のことが行われるのが現実である。こうした管理者の交替時のサービス低下は、往々にして見られるが、これは言うなれば設置者や管理者の都合であり、利用者側に負担を強いていることに他ならない。このような状況は管理者側の長期安定した人材確保のみならず、利用者との信頼関係にも影を落とす。問題の無い管理状況の施設については、次年度以降の再指定時には、指定期間を3年から5年、5年から10年といった形に延長することで、より長期的、安定的事業計画の立案が可能となり、ひいては、利用者にとってのサービスの向上に資することは確実である。

(2) 指定管理者に対する提言

■自己評価と外部評価の導入

制度における提言と重なる部分であるが、敢えて再掲する。管理業務の委託期間の事業計画に合わせた評価指標の設定を行い、期間全体と単年度それぞれの指標に基づき自己評価を実施する。これを外部の第三者に再度評価してもらう仕組み（本評価とは別の評価を指す）を運営の仕組みに取り入れる。

■意識的変革

仕様書通りに事業を実施すればよいという考え方が多く、いかにしてサービスの質を上げ、お客様満足度の向上を図るかという意識に欠けている傾向がある。制度の再編とともに、指定管理者自身の認識も「管理」から「サービスの提供」へとシフトする必要がある。

⇒仕様書基準から事業計画基準へ

仕様書は最低限の実施内容の規定と位置づける。ランドデザイン（※3）である指定期間を通した事業計画を基準に自己評価を実施する。

(3) 設置者（担当課）に対する提言

■担当課としての評価の実施

担当課は本評価を持って設置者の評価と認識、もしくは第三者評価（本評価）を実施している以上、自己評価は必要ないという認識を持っている。また、評価しなければならぬ思いはあるものの、指標が無いためにできないという意見もある。

従って、公募時の事業計画に基づいた評価を実施することとし、基本的には管理者が実施する自己評価に対して、設置者の立場から再度評価を実施する形が、費用対効果としては一番望ましいといえよう。

■設置者（担当課）として管理者との協働を推進

施設の中には地域コミュニティとの良好な関係にあるところが多くあり、地域コミュニティと行政を接続する窓口の役割を担う可能性を秘めている。管理者との連携を密にすることで、協働の可能性を見出し、担当課の垣根を越えて、課題解決にあたることが望ましい。

■指定管理対象施設担当の分散化

指定管理施設を担当する部署は、現状ではその設置目的に応じた課が担当しているが、ひとつも担当する施設が無い課がある一方で、10 を超える施設を担当している課も存在する。このように、課による偏りがかなりあり、管理者との連携も十分には期待できない。前述の地域コミュニティと行政を接続する窓口の役割が期待できることを考え、担当課の垣根を越えて各課に担当施設を分散化することで、それぞれが市民を意識した業務の執行が期待される。

～用語解説～

※1 マネジメントサイクル

計画（plan）、実行（do）、評価（check）、改善（act）のプロセスを順に実施する。最後の act では check の結果に基づき、plan の内容を継続（定着）・修正・破棄し、次回の plan に結び付ける。このらせん状のプロセスを繰り返すことによって、品質の維持・向上および継続的な業務改善活動を推進するマネジメント手法を指す。

※2 コンプライアンス

法令遵守・企業倫理遵守。

※3 グランドデザイン

全体を長期・総合的に見わたした全体構想。これに類する言葉として、マスタープランがあるが、こちらは全体的、基本的な計画を意味し、「基本計画」と言うことができる。