

日野市公の施設の指定管理者の管理・運営に関する
市民評価委員会評価結果報告書

日野市指定管理者市民評価委員会

令和元年(2019年) 11月25日

日野市長 大坪 冬彦 様

日野市指定管理者市民評価委員会

委員長 坪島 尚
副委員長 溝部 正彦
委員 比留間 文彦
委員 吉澤 武子

日野市公の施設の指定管理者の管理・運営に関する 市民評価委員会評価結果報告

令和元年度日野市公の施設の指定管理者市民評価委員会では、下記の施設の管理・運営について、指定管理者の実績評価を厳正かつ公正に評価を行い、この度、評価が終了したので、評価結果を次のとおり報告する。

市は、この評価結果報告、及び行政による評価結果を踏まえ、市民サービスの向上、施設の管理・運営の適正化を図っていただきたい。

1. 評価を行った施設一覧

施設名		指定管理者	指定期間	年数
(1)	日野市東部会館	株式会社 日野市企業公社	平成30年(2018年)4月1日から 令和3年(2021年)3月31日	3年
(2)	日野市立多摩平 交流センター	特定非営利活動法人 市民サポートセンター日野	平成30年(2018年)4月1日から 令和3年(2021年)3月31日	3年
(3)	日野市立万願寺 交流センター	特定非営利活動法人 日野子育てパートナーの会	平成30年(2018年)4月1日から 令和3年(2021年)3月31日	3年

2. 評価の視点

事業者を選定した際の基準である「日野市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第4条第1号から同条第5号」に準拠し、次の視点で評価した。

- ① 平成30年度の事業報告書の内容
- ② 現地視察の状況
- ③ 指定管理者選定時に指定管理者から提案があった事業の実現度
- ④ 協定締結内容の履行状況
- ⑤ 上記を踏まえて事業者及び施設主管課へのヒアリングにおける質疑応答内容

3. 評価結果

施設名		指定管理者	市民評価結果
(1)	日野市東部会館	株式会社 日野市企業公社	一定の管理運営能力を有する事業者であると判断する目安として定めている評価得点率 60%以上の得点を有している。(得点率 84%獲得) 以上により、下記に記す意見・感想、要望の実現に努力し、引き続き指定管理業務を継続してほしい。
(2)	日野市立多摩平交流センター	特定非営利活動法人 市民サポートセンター日野	一定の管理運営能力を有する事業者であると判断する目安として定めている評価得点率 60%以上の得点を有している。(得点率 86%獲得) 以上により、下記に記す意見・感想、要望の実現に努力し、引き続き指定管理業務を継続してほしい。
(3)	日野市立万願寺交流センター	特定非営利活動法人 日野子育てパートナーの会	一定の管理運営能力を有する事業者であると判断する目安として定めている評価得点率 60%以上の得点を有している。(得点率 83%獲得) 以上により、下記に記す意見・感想、要望の実現に努力し、引き続き指定管理業務を継続してほしい。

4. 評価結果(評価点)

施設名	指定管理者	評価点 (60点×4名=240点満点)			得点率 合計/240点 ×100
		A 評価 (120点満点)	B 評価 (120点満点)	合計	
(1)	株式会社 日野市企業公社	103点	98点	201点	84%
(2)	特定非営利活動法人 市民サポートセンター日野	107点	100点	207点	86%
(3)	特定非営利活動法人 日野子育てパートナーの会	104点	95点	199点	83%

5. 評価の基準及び方法

(1) 評価の基準

日野市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する条例第 4 条第 1 号から同条第 5 号の基準に準拠し、基本評価 3 項目(A 評価)30 点満点、施設ごとの評価 4 項目または 5 項目(B 評価)30 点満点、合計 60 点満点とする評価とした。

各項目について 1 委員あたり 5 点満点評価で行い、それに市により設定された重要項目に対する倍率を乗じた。そのうえで各委員の評価点を合計した。

満点である240点のうち、60%以上の得点率(144点以上)を得た場合、一定の管理運営能力を有する事業者として評価した。

そのうえで、個別の要望を示した。

点数	各項目の採点基準(評価点)
5 点	優れている
4 点	多少工夫の余地はあるが、概ね優れている
3 点	基本的な水準を満たしている
2 点	一部に課題がある
1 点	課題も多く改善の必要がある

※ 評価は、各評価項目について、配点に応じて評価点に所定の掛け率を乗じ採点した。

例) 内容の配点 20 点の場合: 評価点 5 点 × 加重点 4 倍 = 配点 20 点

※ 得点率の考え方

採点結果表の評価点合計が配点合計満点の何%になるのか算出(小数点以下四捨五入)する。

6. 評価に伴う意見・感想、要望等

(1) 日野市東部会館

(指定管理者:株式会社 日野市企業公社)

【意見・感想】

- ①大変良く管理している。感謝したい。
- ②築 30 年が経過し、老朽化が進む施設で管理が大変だと思うが、頑張っていたきたい。
- ③令和 2 年 4 月 1 日の使用料改定の周知は、利用団体経由で行うと良いのではないかと。

【要望】

- ①クレーム対応結果を掲示している場所が少し下側にあり、見づらいので、もっと高いところへ設置していただきたい。
- ②施設のホームページに掲載しているプールの利用案内の情報が更新されていないので、対応していただきたい。
- ③障害者等の減額又は免除の取り扱いについての案内がホームページに掲載されていないので、対応していただきたい。
- ④施設入口の貼紙は多過ぎる。見やすいように整理していただきたい。
- ⑤水道光熱費の節減状況を個別に確認できるように、事業報告書の収支状況の科目「水道光熱費」を「電気料」「ガス代」「水道料」に分けて計上していただきたい。
(事務局回答⇒次回の事業報告書から平成 30 年度市民評価委員会でも要望があった収支報告書の費目は統一名称(内容)に、修正する。)
- ⑥評価の重要な項目として稼働率を把握したい。目標値には利用者数だけでなく、稼働率を設定していただきたい。
- ⑦利用するサークル団体等を増やし、稼働率を上げていただきたい。
- ⑧指定管理者不在時間帯の温水プール施設の事故、トラブルには十分注意して対応していただきたい。

(2)日野市立多摩平交流センター（指定管理者:特定非営利活動法人 市民サポートセンター日野）

【意見・感想】

- ①ボランティアを活用して運営していることを評価する。
- ②市民評価を行うごとに要望内容を実現していることを評価する。
- ③スタッフに女性が多いためか、女性目線の温かみのある運営ができており、評価する。

【要望】

- ①施設のホームページの案内に、豊田駅から「徒歩 5 分」と「徒歩 7 分」という記載が混在しているため、統一していただきたい。
（指定管理者回答⇒統一する。）
- ②事業報告書の収支状況に予算額の記載がなく、決算額しか記載されていない。予算額との比較ができないため、予算額も記載していただきたい。
（指定管理者回答⇒次回改める。）
- ③子育て世代の母親等が一時保育を利用できる料理教室である「日野菜キッチンカフェ」等は、もっと開催していただきたい。その際、何でも無料としないで、参加者に少し負担していただきながら実施しないと、運営が大変ではないか。
（指定管理者回答⇒回数を増やすための予算が厳しいため、実現は難しい。）

(3)日野市立万願寺交流センター（指定管理者:特定非営利活動法人 日野子育てパートナーの会）

【意見・感想】

- ①平成 29 年度指定管理者候補者選定委員会の意見等で挙げたことについて、ほぼ対応しており、大変良い運営をしていると評価する。
- ②施設を大変良好に管理されている。特に、子供が扉等に手を挟まないようにカバーをつける、マットでつまづかないような対策を講じているなど、安全に対する配慮が素晴らしい。
- ③今後も母親等子育て世代の力になっていただきたい。

【要望】

- ①稼働率を上げるため、「みんなのはらっぱ」が開催されていない日について、ホームページに施設の利用状況(空室状況)として掲載すると有効に部屋が稼働するのではないか。
- ②展示室の有効活用のため、郷土資料館とタイアップし、当該施設の所在地である万願寺の歴史などを展示してはいかがか。

7. 評価全体の総括

今回評価した指定管理者3者とも、概ね一定の成果を上げており、一生懸命に様々な努力をしていることが感じられ、全体的に良好であると評価できる。

協定期間の残りの期間はあと1年数か月余りであるが、前項で指摘した事項について、改善・実現に努力し、最終年度の事業計画に反映させ、市民サービスの向上に努めていただくことを希望する。

なお、市(施設担当課及び事務局)に対して次のことを要望する。

【市への要望】

- ①自主事業の定義が不明確である。市としての定義をはっきりしていただきたい。
- ②他市では指定管理者制度のガイドラインをホームページに公表している。日野市もガイドラインの公表を検討していただきたい。

8. 評価委員会の設置及び開催経過

	日程	主な議題
第1回 (評価委員会設置)	10月29日(火)	委員長選出、評価基準説明／施設視察(該当する3施設) (多摩平交流センター、万願寺交流センター、東部会館)
第2回	11月1日(金)	指定管理者による報告及び質疑応答等(該当する3施設) 評価の決定／評価結果報告書の作成

9. 評価結果の詳細
(1)日野市東部会館

評価項目		内 容	評価点	配点合計
A 評価	公の施設について市民の平等な利用及びサービスの向上が確保されたか (条例第4条第1号)	①市民の平等な利用が確保されている ②誰でも利用できる配慮はなされている ③利用者の意見を反映する仕組みがある ④施設の特性を生かしたサービスが提案されている ⑤障害者差別解消法の趣旨を従業員等へ周知し、適切に対応する体制が整えられている	54点	60点 (15点×4名)
	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的及び人的な能力を有していること (条例第4条第2号)	①安定したサービスを提供するための職員体制、職員研修が実施できている ②防災・防犯時の危機管理対応策は適切である ③日常的な安全管理が十分に考えられている ④専門的な知識・技能・設備等は確保されている ⑤労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がされている	34点	40点 (10点×4名)
	その他	①個人情報保護のための体制が整っている ②環境への配慮がなされている ③事業に対する熱意、意欲、積極性が感じられる	15点	20点 (5点×4名)
	小計(A)		103点	120点 (30点×4名)
B 評価	稼働率向上に向けての努力をしてきたか	①各種媒体を利用した施設のPRをしてきたか ②特に調理実習室や和室の利用を促進する努力をしてきたか ③プールの利用者増加を促進する努力をしてきたか	15点	20点 (5点×4名)
	公の施設の効用を最大限発揮することができたか	①文化向上、健康向上を目的とした施設として、自主事業の実施や特段の取り組みを行ってきたか ②公共施設にふさわしい接客態度を実施してきたか ③コミュニティ施設として、地域貢献、地域連携などはできたか	17点	20点 (5点×4名)
	誰もが安全な施設運営ができたか	①プール事故を未然に防ぐ取り組みを実施してきたか ②プール事故が発生した状況を想定した対策を実施してきたか ③プールでの事故や怪我などのトラブル発生時、適切な対応は取れたか	34点	40点 (10点×4名)
	管理に要する経費の縮減を図ることができたか	①各施設において事務効率・経費縮減等の工夫がされたか	14点	20点 (5点×4名)
	運営改善のため、利用者の声を把握する体制が作れたか	①各施設の利用者の声を集めるためのアンケートを実施し、内容を把握しているか ②苦情に対して迅速に対応したか	18点	20点 (5点×4名)
	小計(B)		98点	120点 (30点×4名)
合計(A)+(B)			201点	240点 (60点×4名)

(2)日野市立多摩平交流センター

評価項目		内 容	評価点	配点合計
A 評価	公の施設について市民の平等な利用及びサービスの向上が確保されたか (条例第4条第1号)	①市民の平等な利用が確保されている ②誰でも利用できる配慮はなされている ③利用者の意見を反映する仕組みがある ④施設の特性を生かしたサービスが提案されている ⑤障害者差別解消法の趣旨を従業員等へ周知し、適切に対応する体制が整えられている	54点	60点 (15点×4名)
	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的及び人的な能力を有していること (条例第4条第2号)	①安定したサービスを提供するための職員体制、職員研修が実施できている ②防災・防犯時の危機管理対応策は適切である ③日常的な安全管理が十分に考えられている ④専門的な知識・技能・設備等は確保されている ⑤労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がされている	34点	40点 (10点×4名)
	その他	①個人情報保護のための体制が整っている ②環境への配慮がなされている ③事業に対する熱意、意欲、積極性が感じられる	19点	20点 (5点×4名)
	小計(A)		107点	120点 (30点×4名)
B 評価	公の施設の効用を最大限発揮することができたか	①市民交流、生涯学習、文化、スポーツ及びレクリエーションの振興を図るための施設として、自主事業の実施や特段の取り組みを行ってきたか ②公共施設にふさわしい接客態度を実施してきたか ③交流のための施設として、多摩平の新旧住民のコミュニティの発展のため、地域貢献・地域連携ができたか ④稼働率及び利用者数の向上に努めてきたか	36点	40点 (10点×4名)
	安全な施設運営ができたか	①怪我、事故、犯罪の発生時は的確な対応がとれたか ②各施設の設備等の点検を定期的を実施し、事故を防ぐ努力をしてきたか	32点	40点 (10点×4名)
	経費節減に努力してきたか	①経費縮減等の工夫がされているか	16点	20点 (5点×4名)
	運営改善のため、利用者の声を把握する体制が作れたか	①各施設の利用者の声を集めるためのアンケートを実施し、内容を反映しているか ②苦情に対して迅速に対応をしたか	16点	20点 (5点×4名)
	小計(B)		100点	120点 (30点×4名)
合計(A)+(B)			207点	240点 (60点×4名)

(3)日野市立万願寺交流センター

評価項目		内 容	評価点	配点合計
A 評価	公の施設について市民の平等な利用及びサービスの向上が確保されたか (条例第4条第1号)	①市民の平等な利用が確保されている ②誰でも利用できる配慮はなされている ③利用者の意見を反映する仕組みがある ④施設の特性を生かしたサービスが提案されている ⑤障害者差別解消法の趣旨を従業員等へ周知し、適切に対応する体制が整えられている	54点	60点 (15点×4名)
	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的及び人的な能力を有していること (条例第4条第2号)	①安定したサービスを提供するための職員体制、職員研修が実施できている ②防災・防犯時の危機管理対応策は適切である ③日常的な安全管理が十分に考えられている ④専門的な知識・技能・設備等は確保されている ⑤労働法令の遵守や雇用・労働条件への適切な配慮がされている	34点	40点 (10点×4名)
	その他	①個人情報保護のための体制が整っている ②環境への配慮がなされている ③事業に対する熱意、意欲、積極性が感じられる	16点	20点 (5点×4名)
	小計(A)		104点	120点 (30点×4名)
B 評価	公の施設の効用を最大限発揮することができたか	①市民交流、生涯学習、文化、スポーツ及びレクリエーションの振興を図るための施設として、自主事業の実施や特段の取り組みを行ってきたか ②公共施設にふさわしい接客態度を実施してきたか ③交流のための施設として地域貢献・地域連携などはできたか ④稼働率の向上に努めてきたか	30点	40点 (10点×4名)
	安全な施設運営ができたか	①多くの子どもが利用する施設として、危険個所の安全対策はできていたか ②各施設の設定等の点検を定期的実施し、事故を防ぐ努力をしてきたか	34点	40点 (10点×4名)
	経費節減に努力してきたか	①経費縮減等の工夫がされているか	15点	20点 (5点×4名)
	運営改善のため、利用者の声を把握する体制が作れたか	①各施設の利用者の声を集めるためのアンケートを実施し、内容を反映しているか ②苦情に対して迅速に対応をしたか	16点	20点 (5点×4名)
	小計(B)		95点	120点 (30点×4名)
合計(A)+(B)			199点	240点 (60点×4名)