

逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者
中間評価に関する報告書

平成 30 年 12 月

逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者候補選定委員会

中間評価に当たって

逗子文化プラザ市民交流センターは、平成27年4月1日から指定管理者制度が導入された。株式会社パブリックサービス（以下、「株パブリックサービス」という。）が指名型プロポーザル方式により決定され、議会議決を経て指定管理者となった。

指定管理期間は平成32年3月31日までの5年間であり、平成30年度に、逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者候補選定委員会（以下「委員会」という。）としての中間評価を行うこととなった。この報告書はこの中間評価の結果を取りまとめたものである。

委員会は外部委員のみで構成され、いわゆる外部評価・第三者評価に位置付けられるものである。中間評価を行うに当たり様々な視点や方法が考えられたが、指定管理者選定時の評価課題に対する提案内容の実施状況を確認することとした。

今回の中間評価によって新たに認識された課題が、指定管理者及び市の両者に共有され、後半期の指定管理の改善につながることを期待したい。

指定管理者である株パブリックサービスには、3か年の成果を踏まえた振り返りのための新たな資料作成をお願いした。日常的な業務に加え、評価のための資料を短期間に作成いただいたことに感謝したい。

逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者候補選定委員会

I 評価の仕組み等

1 目的

逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者候補選定委員会規則第2条の規定に基づき、指定期間の中間において、管理運営状況の総括的な評価を行い、現指定管理者における今後の業務改善につなげるとともに、次期指定管理者の選定時に、仕様及び募集要件等を定めるにあたり、基礎的な判断材料にするもの。

2 対象

- (1) 施設名称 逗子文化プラザ市民交流センター
- (2) 指定管理者 株式会社パブリックサービス
- (3) 指定期間 2015(平成27)年4月1日から2020(平成32)年3月31日まで

3 方法

中間評価では、指定管理者選定時に提案内容に基づいて委員会が設定した評価項目に、その他の取り組みについて自由に記載できるような項目を加えた。

指定管理者のこれまでの成果や達成状況、今後の課題解決のための方策等を、総合的に評価することとした。また、各項目の評価結果を数値化した。

次の(1)から(3)の3つの資料等に基づき、全ての委員による協議のうえ、行った。

- (1) 中間評価のために作成した書類
 - 指定管理期間前半期の指定管理者自己評価表
 - 評価項目について、これまでの成果と課題、及び後半期に向けた方針等を含めた総括的な自己評価の実施を指定管理者に依頼し、「指定管理評価自己評価表」の提出を求めた。これについては、一度提出の後、委員から追加質問を行い、補足説明資料等の提出も求めた。
- (2) 指定管理業務に関する書類
 - ア 逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者公募提案書
 - イ 指定管理に関する基本協定書及び変更協定書
 - ウ 平成27～30年度市民交流センター事業計画書
 - エ 平成27～29年度逗子文化プラザ市民交流センター指定管理業務報告書
 - オ 上記の他、評価に必要な書類等
- (3) 指定管理者へのヒアリング

4 委員会委員

委員長	志村 直愛	東北芸術工科大学 デザイン工学部建築・ 環境デザイン学科 教授
副委員長	高橋 亮	横須賀市立市民活動サポートセンター 館長
委員	深澤 忠房	ずし 60' S 代表
委員	長坂 祐司	長坂祐司税理士事務所 所長

5 スケジュール

平成 30 年 9 月 14 日	第 1 回委員会開催	評価方法及びスケジュール決定
平成 30 年 9 月 20 日		指定管理者への自己評価の依頼
平成 30 年 10 月 10 日		自己評価表の提出
平成 30 年 10 月 14～18 日		追加質問と回答提出
平成 30 年 10 月 19 日	第 2 回委員会開催	ヒアリング、評価
平成 30 年 11 月 26 日	第 3 回委員会開催	評価報告書の作成
平成 30 年 12 月 20 日	市長への答申	

II 評価結果

1 数値評価

逗子文化プラザ市民交流センターの指定管理業務については、毎年度の事業計画書、事業報告書等、必要な書類等の作成、来館者や利用者へのアンケート調査の実施、苦情等の処理の記録、日々の管理記録などの整備、また定期的なスタッフミーティングの実施などを着実に進めている。今回の中間評価における、24の評価項目を5段階で評価をした。それらを合計した評価合計点は680点満点中615点であり、全てが「3」（配点が10点の項目は「6」、配点が15点の項目は「9」）の場合の合計408点を超え、基本的な管理運営に支障はなく、計画を達成し、良好な成果を上げられているといえる。

※5段階評価の3が「目標が計画に則して達成できた」場合で、それを上回る場合4または5、下回る場合2または1とした。各項目をそれぞれの委員が評価したものに、委員の議論を行ったうえで、総合的に再評価し、出された得点について、評価項目ごとに配点し、全項目合計値が評価合計点である。末尾評価表参照

2 講 評

指定管理者選定当初、初の指定管理業務であり、新たに社内体制を整えることが求められる中、様々な課題を解決できるかという選定委員会が懐いた不安要素については、指定管理期間前半期において、市民の力を生かし、育てる担い手として充実した施設運営を進めることで解消されたと言える。

(1) 管理業務の基本

管理業務の基本として最も重要なことは運営法人、館長やスタッフなど施設を運営する執行部、行政の三者の連携であり、これらの連携が取れていれば、危機管理や収益事業、コンプライアンスの遵守も円滑にいく内容である。市民交流センターの指定管理においては、これらの三者が非常に良い連携が取れていると評価できる。

また、自己評価において、達成できている部分とそうでない部分を率直に提起し、達成できていない部分についてどのように解決するかという問題意識を持ち、内部で解決するための検討を行い、解決のための方策を取る姿勢は高く評価できる。来年度の課題解決に期待したい。

(2) 施設の運営に関する業務

施設の運営面に関しては、組織の目標を明確に持ち、優れたリーダーシップを発揮している館長をはじめ、施設の運営に関して高い意識を持った副館長が業務にあたっていると感じた。また、コンシェルジュスタッフは受付業務だけではなく、講演会やチラシのキャッチコピーなどを自ら発案し、様々な企画を積極的に手掛けている点も非常に評価できる。

利用者へのサービスを向上させるための事業を、限られた予算の中で工夫をしながらアイデアを出し合い、楽しんで前向きに取り組む姿勢は、知恵を絞りながら取り組んでいく市民活動の見本を示し、市民に良い影響を与えていると感じた。

(3) 市民活動および生涯学習支援に関する業務

市民活動および生涯学習支援に関しては、指定管理者が逗子市の総合計画、個別計画をよく理解して、その計画を実践しようという姿勢を感じた。

多くの自治体では市民活動支援と生涯学習を別のセクションが担当し、市民の立場からすると複雑な案内に混乱してしまうこともしばしばある中で、市民交流センターでは縦割りの案内をせず、市民のニーズをしっかりと受け止めており、行政との正しい役割分担を意識しつつ、良いかたちで行政と連携していると感じた。

また、施設を利用する市民の活動にも目が良く行き届いており、利用者のニーズに答えるため、常に改善工夫を行っている。

市民活動および生涯学習支援に関する業務は、市民活動施設と生涯学習施設が同居するという逗子の特徴的な部分を活かしている。これからの発展の余地がまだまだあるので、今後の発展に期待したい。

(4) 施設及び設備の維持管理業務

指定管理者から行政に頼らずにまずは自分たちで解決しようとする姿勢が感じられたことについては非常に心強く、公共公益的な市民活動の参考になる良い手本を示している。利用者によく目を向け観察し、問題を捉える姿勢は、市民の信頼につながっていくので高く評価したい。

一方で、施設設備は本来市側が管理すべき部分でもあるので、行政と利用者との連携を取りながら無理なく運用してほしい。

(5) 目標設定と自己評価

指定管理者業務報告書や今回の評価報告書は、指定管理者側から市民に積極的に公表してほしい。行政の取り組みを市民が評価する機会は少なく、良い取り組みについても評価されないという点は、行政サービスのモチベーションを低下させる悪しき慣例である。指定管理者が利用者の目線に立った良い運用をしているということや、問題点も含めて市民に公表することで、今までよりも良くなったという実感を持ってもらうことができる。指定管理者である中間支援組織自体が成熟し、行政がきちんとそれを舵取りをしながら市民にとってより良い施設になるよう努力しているという点について、自信を持って示してほしい。

市民も評価することで、指定管理者・市民・行政が信頼関係を構築していく一つのかたちにもなる。

(6) 市民協働について

市民活動支援では、自主的に動いている市民を応援する姿勢をとり、市民協働では、行政と市民や事業者等に、第三者である中間支援組織が間に立って呼びかけることで、それぞれを対等な立場に立たせながら良い方向に導くことができると考えられる。

また、行政側の協働に対する意識を第三者的にチェックし、市民に対しても啓発する役割を果たすことにも期待したい。他の自治体の手本となる画期的なシステムを構築してほしい。

(7) その他 自由提案

日々の活動実績から指定管理者が自らの役割をよく理解し、役割を意識して果たす能力に優れており、公共施設の管理を任せるのにふさわしい団体であると考えられる。

駅が近く、人々が集まりやすいという恵まれた立地を活かした施設の指定管理のノウハウを、今後は他の地域の市民活動拠点の管理の指導者として牽引してほしい。

今回は中間評価ではあるが、今後の逗子の市民活動や市民協働をどのように発展させていくかという提案も期待される。

Ⅲ 今後について

今回の評価はあくまでも指定管理期間の中間時点のものであり、指定管理者は指定管理期間全体を通じた計画を持ち、推進していることから、後半期の計画的取組みや前半期を受けての改善の取組みを踏まえて、指定管理者の評価としなければならない。指定管理者においては、期間満了時まで市民活動及び生涯学習活動の支援における努力を続けてもらいたい。

また、指定管理者制度は、指定管理者と行政の協働によって生まれ、高められていくものであることから、行政においても、必要な仕組みの改善、行政としての明確な方針の提示、指定管理者との協議と支援を進めてもらいたい。

平成31年度には、平成32年度以降の次期の指定管理者の選定を行うことが予定されている。委員会としては、現在の指定管理者の成果を踏まえつつ、市民活動及び生涯学習活動の拠点としての逗子市という地域における役割、位置付けを再考し、望ましい業務のあり方をより一層具体化、明確化してほしい。

次期指定管理者選定に向けて、指定管理業務の基本となる業務の基準等を見直し、指定管理期間を通じた計画的な評価システムなど、制度運営全体の仕組みを再構築することを求めたい。そのうえで、適切な手続きで、公募を行うことが望ましいと考える。

逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者業務評価

<評価点の基準>

点数	概要
5	目標よりもはるかに優れた成果を挙げた
4	目標よりも優れて達成できている面がある
3	目標が計画に則して達成できた
2	目標が達成できていない面がある
1	目標が達成できていない

配点「10点」及び「15点」の項目を除き、「3点」を基準とし目標を超えたら「4点」

項目	評価課題	配点		採点				合計得点
		大項目	小項目	A	B	C	D	
1 管理業務の基本								
(1) 管理業務の基本方針と執行体制について	執行体制について、管理運営の基本方針を踏まえて、組織における工夫、改善した点、体制のあり方として特に優れている点、効果を挙げた点などがあれば記載してください。	50	15	12	15	15	15	57
(2) 危機管理体制に関する基本方針について	危機管理に対する基本的な考え方と、それを実現するための取組みや方法について、具体的に行ったことを示しながら経過、成果を記載してください。		5	4	4	5	5	18
(3) 収益事業に対する企画について	収益事業に対する基本的な考え方と、それを実現するための取組みや方法について、具体的に行ったことを示しながら経過、成果を記載してください。		5	4	5	4	5	18
(4) コンプライアンス、個人情報保護について	コンプライアンス及び個人情報保護についての基本的な考え方と、それを実現するための取組みや方法について、具体的に行ったことを示しながら経過、成果をそれぞれ記載してください。		5	4	5	5	5	19
(5) 収支予算について	稼働率の向上や収益事業の実施、維持費のコストダウンによって効率的な運営やサービスの向上が図れた成果について具体的に記載してください。		5	4	5	5	5	19
(6) 収支予算書	収入の向上や支出削減、費用対効果の向上の取り組みの結果として、平成27～29年度における収支の実態及び平成30～31年度の課題について記載してください。		10	6	8	10	10	34
(7) その他の取り組みについて	効率的な管理を進めるための基本的な考え方と、それを実現するために行ったことを具体的に示しながら経過、成果を記載してください。 ※市民サポートスタッフ制度及びインターンシップ制度、登録団体利用の簡便化の進捗状況についても記載してください。		5	3	5	5	5	18
2 施設の運営に関する業務								
(1) 運営業務に関する基本方針について	運営方針に沿った職員の雇用や配置はどの程度実現したのか、また、市民活動の拠点として、良質なサービスを提供する施設として、具体的な取組みや経過、成果について記載してください。	25	10	8	10	10	10	38
(2) 受付・利用案内スタッフの研修、教育方針について	受付、利用案内に従事する職員の研修や教育等について、具体的な取組みや経過、成果について記載してください。※コンシェルジュの配置や、スーパーコンシェルジュ制度の成果についても記載してください。		5	4	4	5	5	18
(3) 利用者へのサービスの向上等への取り組みについて	市民に親しまれ、市民活動団体の多様なニーズに対応した支援ができる施設にするための、具体的な取組みや経過、成果について記載してください。		5	4	5	4	5	18
(4) その他の取り組みについて	独自の取り組みや創意工夫をした点など特に特筆すべき具体的な取組みや経過、成果について記載してください。		5	4	5	5	5	19

逗子文化プラザ市民交流センター指定管理者業務評価

項目	評価課題	配点		採点				合計得点
		大項目	小項目	A	B	C	D	
3 市民活動および生涯学習支援に関する業務								
(1) 市民活動支援および生涯学習活動支援に関する業務に対する基本方針について	生涯学習と市民の自主的な市民活動の融合型支援の取り組みの成果について記載してください。※物理的な活動環境の整備、情報発信支援、コンサルティングの取り組みについても記載してください。		5	4	5	5	5	19
(2) 市民活動支援に関する事業(市民活動のススメ講座等)企画例	市民活動支援に関する事業の具体的な取り組みや成果、課題について記載してください。※交流センターフェアや市民活動のススメ講座の取り組みについても記載してください。		10	8	8	8	10	34
(3) 市民活動及び生涯学習に関する情報の収集及び提供に関する業務の企画について	市民活動及び生涯学習に関する情報の収集及び提供に関する業務の具体的な取り組みや成果、課題について記載してください。※掲示板や情報コーナーの活用、情報ポータルサイト「ナニスル」の運用の成果についても記載してください。	30	10	8	10	10	10	38
(4) その他の取り組みについて	独自の取り組みや創意工夫をした点など特に特筆すべき具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。		5	4	4	4	5	17
4 施設及び設備の維持管理業務								
(1) 維持管理に関する基本方針について	安心・安全・快適、コスト削減、資産価値の維持の実現に向けた取り組みやプール管理の具体的な成果を記載してください。		5	4	4	5	5	18
(2) 設備管理業務と清掃業務等の改善提案について	光熱水費の削減に向けた数値目標の設置と省エネの実現、緑化の推進、利用者の安全と利便性を高めるプール管理の実現に向けて、特に工夫した点などについて記載してください。	15	5	4	4	5	5	18
(3) その他の取り組みについて	独自の取り組みや創意工夫をした点など特に特筆すべき具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。		5	3	4	5	5	17
5 目標設定と自己評価								
(1) 目標設定、自己評価について	自己評価について、特に利用者の意見を取り入れるための具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。※利用者の声で改善した具体例などあれば記載してください。		10	8	8	10	10	36
(2) その他の取り組みについて	独自の取り組みや創意工夫をした点など特に特筆すべき具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。	20	10	8	8	10	10	36
6 市民協働について								
(1) 市民協働に関する基本方針について	市民協働からの飛躍として、市民による市民のための逗子文化創成のサポートについての具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。		5	4	4	5	5	18
(2) その他の取り組みについて	独自の取り組みや創意工夫をした点など特に特筆すべき具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。	10	5	4	4	5	5	18
7 その他 自由提案								
(1) 逗子らしさを活かした「まちづくり」への貢献について	市民力を支える拠点として、特に成果のあった取り組みについて具体的に記載してください。		10	8	8	8	10	34
(2) その他の取り組みについて	独自の取り組みや創意工夫をした点など特に特筆すべき具体的な取り組みや経過、成果について記載してください。	20	10	8	8	10	10	36
合計(委員1名あたり)			170	132	150	163	170	615
合計(委員4名分)			680					