

平成 29 年度

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

報告書

平成 30 年 3 月

特定非営利活動法人政策 21・株式会社邑計画事務所共同体

目 次

第1章 業務の概要	1
1. 目的	1
2. 背景	1
3. 留意点	1
4. 業務実施方針	2
5. 評価の視点	4
6. 評価の方法	6
7. 業務履行における個人情報保護に関すること	6
8. 評価の対象	7
9. 業務のスケジュール	8
10. 業務の経過	9
第2章 調査結果の概要	10
1. 総括評価	10
2. 施設の用途別傾向	13
3. 施設の指定管理者別傾向	15
4. 施設別評価の結果	17
第3章 今後に向けて	38
1. 第三者評価一巡の総括	38
2. 第三者評価の再定義（推進機能の強化）	38
3. 第三者モニタリングの提案（市民視点の反映と協働の推進）	39
資料編	40
【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果	41
【文書1】担当課向け文書案	44
【文書2】指定管理者向け文書案	45
【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票	47
【別紙2】担当課評価シート	48
【別紙3】施設別評価シート	50

第1章 業務の概要

1. 目的

本業務は、指定管理者制度を導入した施設を対象として、公正かつ客観的視点による第三者評価を実施し、公の施設としての管理水準の向上と提供する市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2. 背景

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」を目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度である。

しかし、指定管理者制度に関する考え方は、①コスト削減とサービス向上（自治体）、②ビジネスチャンスとしての「官製市場」への新規参入（民間事業者）、③規制緩和による「官製市場」の開放（財界）、④規制緩和と地方行政改革の推進（中央政府）など、立場の違いによって、期待する側面が異なったものとなっている傾向がみられる。

このような状況の中で、指定管理者の制度上、自治体の裁量権と説明責任の観点から、評価が必要とされている。すなわち、この制度では、自治体の裁量が拡大しており、市は、議会や住民に対して、説明責任があるため、モニタリング・評価を行うことが求められているのである。このため、①費用対効果、②現場での実行性、③認識の共有、④過度の関与防止、⑤仕組みの柔軟な修正などの点で、簡素な仕組みが望ましいとされている。

なお、本調査業務は、平成19年度、平成20年度、平成23年度、平成24年度、平成25年度、平成26年度、平成27年度、平成28年度に実施された評価に続くものであり、それらの評価手法など基本的な枠組みは同じものを用いて実施した。

3. 留意点

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は、指定管理者が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、また、指定管理者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。

また、以下の3つの方向性を念頭において、今後のより良い運用に寄与することをめざす。

- ① それぞれの施設の持つ可能性を活かして、利用者満足の向上を図る。
- ② 制度運用面での広がりや柔軟性によって、持続可能な運営を指定管理者に促す。
- ③ 現状と課題を整理することで、より良い運用のあり方を盛岡市に示す。

各施設において、第三者が評価者として評価を行う際の視点を、①公正かつ客観的視点（第三者の立場で実態を俯瞰しつつ、両者間のコミュニケーションを補足）、②利用者側の視点（満足度やサービス向上の観点から、冷静な利用者の立場で実態を把握）、③協働の視点（市・指定管理者・評価者、できる限りフラットな関係での調査実施）とし、これらを基本とした。

また、指定管理者制度の運用による『利用者満足やサービス面の向上』をめざし、各施設の設置目的・役割および特徴をふまえ、優れた取り組みを評価し、改善を要する点については、できる限り取り組み方向を提示することをめざすものとした。

4. 業務実施方針

本調査における業務の概要は、以下の通りである。

(1) 指定管理者自己点検

- － 指定管理者自身が行っている自己点検の実施状況を把握する調査
 - ・ 自己点検の状況について、「指定管理者自己点検等に関する調査票」による調査を行う。
 - ・ 自己点検の実施状況について、(5) 指定管理者ヒアリングの際に内容を確認する。

(2) 利用者満足度の把握

- － 指定管理者が施設利用者の満足度をどのように把握しているか明らかにする調査
 - ・ 各施設における利用者の満足度の把握状況と、その結果を運営にどのように反映しているか、これらを評価の視点として設定して、ヒアリング調査を行う。

(3) 市担当課事前調査

- － 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調査
 - ・ 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、各施設の担当課を対象に実施する。
 - ・ 「担当課評価シート」に示す7つの視点(項目)について、3つの選択肢「はい・いいえ・どちらともいえない」を選択していただく。
 - ・ 同シートに基づき、各担当課を対象に、管理業務における問題点や課題の確認などに関するヒアリング調査を実施する。

(4) 指定管理者関連書類調査

- － 市担当課の所有する指定管理者関連書類の内容を確認する調査
 - ・ 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受けて、内容の確認を行う。

(5) 指定管理者ヒアリング

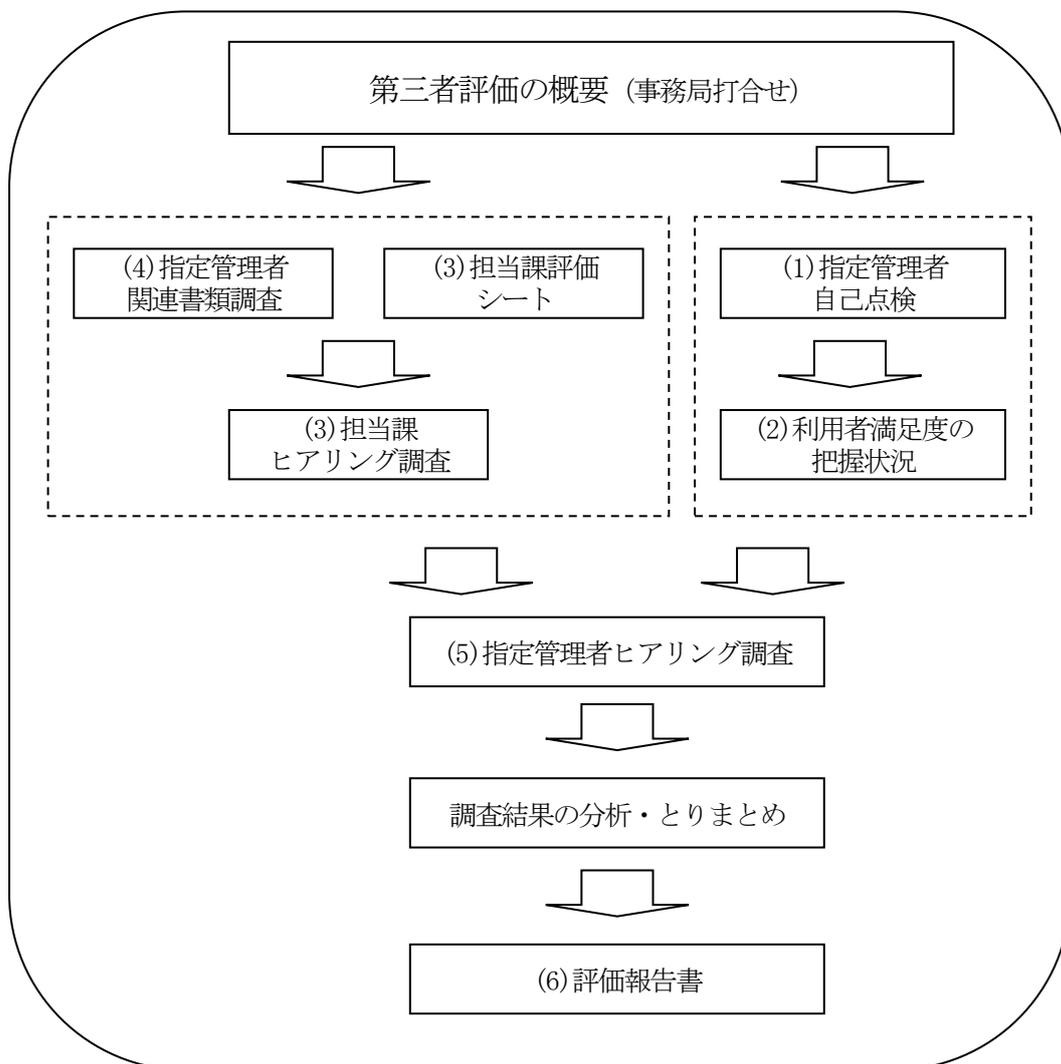
- － それぞれの指定管理者に対する訪問ヒアリング調査
 - ・ 調査員2名によるチームを編成し、全施設を対象に実施する。
 - ・ 各評価項目のチェックポイントを設定し、評価基準を明確なものとする。
 - ・ 個別評価項目について、各施設を訪問し、施設管理責任者および実務担当者等に対して、1施設当たり2時間程度の調査を行う。

(6) 評価報告書

- － 調査結果に基づく報告書のとりまとめ
 - ・ 「施設別評価シート」の形で、全施設について評価結果をまとめる。
 - ・ 評価結果および調査全体を概観して、今後のより良い運用に寄与できる方向性について、検討して提示する。

(7) 業務のフロー

本調査業務のフローは、以下に示すとおりである。



図一業務のフロー

5. 評価の視点

以下、各項目における評価の視点を示す。

実際のチェック方法および評価の目安等については、別途作成する指定管理者ヒアリング調査の手引きに沿った内容とする。

(1) 施設の設置目的や役割について

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。
1-2	基本方針を全職員に周知、理解させているか。

(2) 指定管理者制度を導入している施設の管理体制について

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、代替の手段はとられているか。事業内容に創意工夫がみられるか。
2-2	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、代替の手段はとられているか。自主事業の実施体制等に問題がないか。
2-3	施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修を行っているか。専門的知識・技能を向上させる研修体制となっているか。
2-4	火災や地震など緊急時や防災対策の標準書（手引き、マニュアル）等を作成し、対応方法について指導しているか。

(3) 施設・整備の維持管理について

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。
3-2	補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれているか。
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。それに対して適切に対処したか。

(4) 経営状況の適正化について

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、どのような理由、事情によるか。
4-2	業務を再委託する際の手続きは適切か。
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。
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。

(5) サービスの向上について（自主事業を含む）

5-1	利用申込の受付手順は適正か。苦情はないか。
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。
5-3	施設の利便性向上を図るための情報発信の方策は有効なものか。
5-4	自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致し、内容は、利用者増または利用者の利便向上に寄与しているか。
5-5	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決められ、職員に周知され、運用されているか。
5-6	施設の運営に利用者に関与することについての何らかの方策がとられているか。

(6) 目標値の設定と達成度合いについて

6-1	目標の設定は有効かつ現実的なものか
6-2	管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているか。

(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について

7-1	個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされているか。
7-2	個人情報取扱いに関し、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、どのように対処したか。

(8) 協働の視点について

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
8-2	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。
8-3	担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われているか。
8-4	業務執行に関して担当課から指導・指示を受けたり、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。
8-5	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

(9) 利用者アンケートについて

9-1	利用者満足の把握に取り組んでいるか。その結果を運営に反映させているか。
-----	-------------------------------------

(10) そのほか

- ・特記事項、現場の印象など、上記評価項目に記入しきれない内容についてもシートに記す。

6. 評価の方法

評点の手順および基準は、以下に示すとおりである。

(1) 評価の基準

指定管理者ヒアリング調査によって、項目ごとの個別評価を行い、結果を5段階で示すものとする。

◎評価の基準

- S : 特に優れている業務を行っている
- AA : 仕様書をやや超えた業務を行っている
- A : 仕様書通りに業務が行われている
- B : 仕様書をやや満たさない業務を行っている
- C : 著しく仕様書に満たない業務を行っている

(2) 特記事項の抽出

指定管理者ヒアリング調査や指定管理者関連書類調査の結果より、評価に影響を及ぼすとみられる事項を特記事項として抽出する。

(3) 総合評価の実施

各調査結果及び特記事項を整理し、視点別評価をふまえて、全体としての総合評価をシートに整理する。

7. 業務履行における個人情報保護に関すること

本業務においては、原則として個人情報は取扱ない予定である。個人情報になる可能性があるものについては、個人情報保護法の取扱いに基づき、施錠保管し、単独での取扱いを禁止する。また、コピー時にはその部分を付箋紙等で隠してコピーする等、細心の注意を払う。

また、業務で知り得た情報に関し、業務履行以外では口外しないものとし、提供していただいた書類等は事業終了後、1週間以内に返却するとともに、その他不要書類については、直ちにシュレッダーにて廃棄するものとする。

8. 評価の対象

本業務における評価対象は、下表の46施設・20評価単位である。

表一平成29年度第三者評価実施対象施設

NO.	施設名	指定管理者	担当課
1	盛岡市立総合プール	(公財)盛岡市体育協会	スポーツ推進課
2	盛岡市立太田テニスコート	(公財)盛岡市体育協会	
3	盛岡市立綱取スポーツセンター	(公財)盛岡市体育協会	
4	盛岡市屋内ゲートボール場	コムスポクラブ東厨川	
5	盛岡体育館	(公財)盛岡市体育協会	
6	盛岡市営野球場		
7	盛岡市太田橋野球場		
8	盛岡南公園球技場	(公財)盛岡市体育協会	
9	盛岡市アイスリンク	(公財)盛岡市体育協会	
10	つなぎ老人憩いの家	(社福)盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課
11	西青山老人憩いの家	(社福)盛岡市社会福祉事業団	
12	高松老人憩いの家	(社福)盛岡市社会福祉事業団	
13	山岸老人憩いの家	(社福)盛岡市社会福祉事業団	
14	仙北老人福祉センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課
15	仙北児童センター		子育てあんしん課
16	上堂老人福祉センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課
17	上堂児童センター		子育てあんしん課
18	湯沢児童センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	子育てあんしん課
19	月が丘児童センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	
20	手代森児童センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	
21	乙部児童センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	
22	市営住宅〔谷地頭アパート〕	(株)寿広	建築住宅課
23	市営住宅〔岩脇緑が丘住宅〕		
24	市営住宅〔北厨川アパート〕		
25	市営住宅〔観武台住宅・月が丘アパート〕		
26	市営住宅〔青山西アパート〕		
27	市営住宅〔青山三丁目アパート〕		
28	市営住宅〔青山二丁目アパート〕		
29	市営住宅〔青山一丁目アパート〕		
30	市営住宅〔前九年アパート〕		
31	市営住宅〔盛岡駅西通アパート〕		
32	市営住宅〔盛岡駅前アパート〕		
33	市営住宅〔つつじが丘住宅〕		
34	市営住宅〔川目アパート〕		
35	市営住宅〔仙北西アパート〕		
36	市営住宅〔見前アパート〕		
37	市営住宅〔柿の木アパート〕		
38	市営住宅〔法領田アパート〕		
39	市営住宅〔大ヶ生住宅〕		
40	市営住宅〔洪民団地〕		
41	市営住宅〔芋田向団地〕		
42	市営住宅〔夏間木第1団地〕		
43	市営住宅〔夏間木第2団地〕		
44	市営住宅〔夏間木第3団地〕		
45	盛岡ふれあい覆馬場プラザ		
46	盛岡市岩手公園〔盛岡城跡公園〕	(特活)緑の相談室	公園みどり課

※ (社福) …社会福祉法人、(特活) …特定非営利活動法人、(公財) …公益財団法人、(株) …株式会社

9. 業務のスケジュール

(1) スケジュール

本業務の実施スケジュールは、以下の通りである。

表－業務スケジュール

業務内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
全体統括	→								
予算管理	→								
調査票等スキームの設計	→								
担当課ヒアリング			→						
指定管理者ヒアリング調査・まとめと分析				→					
全体とりまとめ							→		
報告書の作成と調整									→

(2) 業務分担

本業務における業務の分担は、以下の通りである。

表－業務の分担

団体	業務分担
(特活)政策21	全体統括、予算管理、調査票等スキームの設計、担当課ヒアリング、指定管理者ヒアリング調査およびまとめと分析、全体とりまとめ、報告書の作成と調整
(株)邑計画事務所	調査票等スキームの設計、担当課ヒアリング、指定管理者ヒアリング調査およびまとめと分析、全体とりまとめ、報告書の作成と調整

10. 業務の経過

表一 調査及び打合せ業務等の実施状況

日付	内容	備考
平成29年8月2日	事務局打合せ	盛岡市財政部資産経営課
8月下旬～9月上旬	担当課からの資料借用	盛岡市財政部資産経営課
9月 19日・27日・29日 10月3日	担当課ヒアリング調査	盛岡市役所会議室
10月 24日・30日・31日 11月 2日・8日・9日 13日・14日・15日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内各所
12月～平成30年1月	施設別調査結果のとりまとめ	(特活)政策21・(株) 邑計画事務所
平成30年1月下旬～ 2月上旬	施設別調査結果各課照会	盛岡市財政部資産経営課から各担当課
1月下旬～2月中旬	全体調査結果のとりまとめ	(特活)政策21・(株) 邑計画事務所
2月下旬	報告書案の説明	盛岡市役所会議室
3月上旬～下旬	報告書案の最終調整	(特活)政策21・(株) 邑計画事務所
3月26日	所管課に対する報告書説明会	(特活)政策21・(株) 邑計画事務所
3月31日	報告書納品	盛岡市財政部資産経営課

第2章 調査結果の概要

1. 総括評価

(1) 全体的な傾向

本年度の評価の対象となった46施設・20評価単位の管理運営状況について、仕様を満たしているかどうか、5段階（S、AA、A、B、C）で評価を行った。

その結果、各施設において、項目別の評価はAA評価が最も多く57.1%を占め、S評価は16.2%、A評価が21.4%という結果であった。B評価及びC評価は皆無であり、全ての施設において仕様を満たしている状況であることが、確認された。

個別にみると、S評価が30%を超えた施設が3カ所であり（盛岡市立総合プール、盛岡体育館・盛岡市営野球場・盛岡市太田橋野球場、市営住宅）、20%を超えた施設は2カ所であった（盛岡市アイスリンク、岩手公園）。また、AA評価が目立ち50.0%を超えたところが16施設あり、評価単位の80%であった。

各施設によって若干の差異はみられたものの、全体の評価は高く、良好な管理運営の状況にある。

表一項目別（大項目）評価の結果

区 分		評 価						計
		S	AA	A	B	C	—	
(1) 施設の設置目的や役割について	項目数	0	40	0	0	0	0	40
	%	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(2) 指定管理者制度を導入している施設の管理体制について	項目数	13	49	18	0	0	0	80
	%	16.3	61.3	22.5	0.0	0.0	0.0	100.0
(3) 施設・整備の維持管理について	項目数	15	42	3	0	0	0	60
	%	25.0	70.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(4) 経営状況の適正化について	項目数	5	46	11	0	0	18	80
	%	6.3	57.5	13.8	0.0	0.0	22.5	100.0
(5) サービスの向上について(自主事業を含む)	項目数	29	63	27	0	0	1	120
	%	24.2	52.5	22.5	0.0	0.0	0.8	100.0
(6) 目標値の設定と達成度合いについて	項目数	4	20	16	0	0	0	40
	%	10.0	50.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について	項目数	18	20	2	0	0	0	40
	%	45.0	50.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(8) 協働の視点について	項目数	4	43	41	0	0	12	100
	%	4.0	43.0	41.0	0.0	0.0	12.0	100.0
(9) 利用者アンケートについて	項目数	6	8	6	0	0	0	20
	%	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	0.0	100.0
計	項目数	94	331	124	0	0	31	580
	%	16.2	57.1	21.4	0.0	0.0	5.3	100.0

注1) 項目数は、(1)～(9)各区分について46施設・20評価単位を評価した結果をカウントしたものであり、項目数の計は、()に示した各区分の項目数×20の値と一致する。

注2) %は、(1)～(9)各区分において、各評価項目数/項目数計×100によって求めた。

(2) 項目別評価の傾向

本調査で設定した視点による項目別の評価結果の傾向は、以下の通りである（文中の割合については41ページ「資料1」の通り）。

①施設の設置目的や役割について

各施設における事業計画書の基本方針は、施設の設置目的に合致している。評価対象施設のすべてがAA評価であった。また、施設の設置目的や役割、基本方針について、全職員に周知し理解させる取り組みについては、年度当初の確認だけではなく、定例あるいは不定期の会議においても確認されるなど、各施設において取り組みの工夫がみられる。

②施設の管理体制について

業務は、事業計画通りに行われており、S評価が30%、AA評価が55%となっている。S評価の6施設については、事業計画づくりに工夫が見られる施設である。

職員配置については仕様書を満たす配置となっており、自主事業の実施への対応などでは、多くの施設で、仕様に基づく職員配置以上の工夫がみられる。

施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修の実施については、S評価が30%、AA評価も45%となっている。S評価の6施設については、積極的に研修を実施している施設である。特に、個人の技能が技術の向上に資するための研修、自主事業の新たな方策を会得するための研修、施設の安全性を高めるための研修等に参加している施設が多くなっている。

火災や地震など緊急時や防災対策については、S評価・AA評価が85%で、標準書（手引き、マニュアル）が作成され、全ての施設で仕様に基づく訓練が行われている。S評価の1施設では、指定管理者の専門性を活かし、居住者の安全確保に向けた独自の取り組みも行っている。

③施設・設備の維持管理について

指定管理者の管理に起因する事故については、評価対象となった全施設で起きていない。さらに、事故を起こさないために安全点検を徹底し、危険を未然に防ぐ工夫を行っている施設もみられる。

補修・修繕、日常的な清掃については、全ての施設がS評価・AA評価となっており、機能・美観が良好な状態に保たれている。また、利用者、地元住民、ボランティア等と協力し、施設維持に取り組んでいる施設もみられる。

施設設備の維持・管理の苦情については、S評価（全く苦情がない）の施設が8か所みられ、AA評価・A評価の施設においても、利用者や近隣住民からの苦情に対して、再発防止策に取り組んでいる。

④経営状況の適正化について

指定管理者制度導入前との経費削減効果については、評価対象施設のうち2施設だけが評価項目に該当し、いずれもS評価で経費の縮減に積極的に取り組んでいる。

業務を再委託する際の手続きについては、見積書・委託契約書等があり、適切に行われている。また、

会計処理に関しては、誤りや不正が起らないような措置がとられている。また、経費の縮減および効率的な管理運営については、全ての施設で、何らかの運営費の削減に努めている。

⑤サービスの向上について

利用申込の受付手順に関しては、全ての施設で適切な取り決めやルールがあり、適正に対処されている。また、全ての施設で同一団体による占有的な利用がなく、適切な予防策がとられている。

施設の利便性向上を図るための情報発信として、ほぼ全ての施設で、ホームページ、施設独自の広報紙、イベント時のチラシなどを作成して配布するなど、効果的とみられる方策が具体的に確認された。

各施設における自主事業は、施設の設置目的・ミッションに完全に合致し、90%の施設において、効果が具体的に確認されている。各施設の特色や指定管理者の特徴を活かし、地域やボランティアとの連携を行いながら、利用者増を目指した事業を行っている。

利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順として、全ての施設で、何らかの定例的な実施策やマニュアルが決められ、業務に効果的に生かされている。S評価・AA評価が80%となっており、苦情の内容を内部で共有し、運営の改善に役立っている。

施設の運営に利用者が関与することについては、全ての施設で義務づけられているわけではないものの、ほとんどの施設で何らかの取り組みを行っており、より良い施設運営に役立てようとしている。

⑥目標設定と達成度合いについて

管理運営や自主事業の目標設定については、全ての施設において何らかの目標を設定して業務が行われている。S評価・AA評価が65%で、各施設とも事業ごとに目標を立て、事業に取り組んでいる。

管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善の実施については、全ての施設で何らかの評価と改善が実施され、サービス水準の向上等に向けた効果的な方策を講じている。S評価・AA評価が55%となっており、運営全体と各事業のそれぞれにおいて工夫が見られる。

⑦個人情報保護における個人情報の適正管理について

個人情報保護に関しては、その取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされている。評価対象となった全施設において、苦情・指摘はほとんど寄せられていない。

⑧協働の視点

定期報告書は、全ての施設で担当課に期日までに提出され、記載内容にも問題がないものと確認された。また、指定管理者と担当課との関係も良好で、施設の維持管理・運営に関する課題が共有され、必要に応じて担当課からの指導・指示も行われている。

⑨利用者満足度

全ての施設で平成25年度より実施されている「モニタリング調査」において、満足度の把握に努めている。また、施設独自でアンケートを実施したり、利用者への聞き取りを実施したりするなどして、次年度の事業計画づくりなどに活かしている。

2. 施設の用途別傾向

本評価における対象は、下表に示すように、地域活動・社会福祉施設、スポーツ施設、市営住宅、景観保全・地域交流施設、公園施設であった。

以下、評価対象となった各施設の用途別に、管理運営状況の傾向を整理する。

表一 評価対象施設の類型

類型施設名	施設名
地域活動・社会福祉施設 (10 施設)	つなぎ老人憩いの家、西青山老人憩いの家、高松老人憩いの家 山岸老人憩いの家、仙北老人福祉センター・仙北児童センター 上堂老人福祉センター・上堂児童センター、湯沢児童センター 月が丘児童センター、手代森児童センター、乙部児童センター
スポーツ施設 (9 施設)	盛岡市立総合プール、盛岡市立太田テニスコート 盛岡市立綱取スポーツセンター、盛岡市屋内ゲートボール場、盛岡体育館 盛岡市営野球場、盛岡市太田橋野球場、盛岡南公園球技場 盛岡市アイスリンク
市営住宅 (1 施設)	市営住宅 (市営住宅指定管理センター)
景観保全・地域交流施設 (1 施設)	盛岡ふれあい覆馬場プラザ
公園施設 (1 施設)	盛岡市岩手公園〔盛岡城跡公園〕

(1) 地域活動・社会福祉施設

今回評価対象となった地域活動・社会福祉施設は、全て運営実績を持つ社会福祉法人が指定管理を行っており、スケールメリットを活かした安定感のある運営状況となっている。

つなぎ老人憩いの家、西青山老人憩いの家、高松老人憩いの家、山岸老人憩いの家では、限られた予算の中で、市や他団体の事業を取り入れ講座を開催したり、地域住民や職員・元職員を講師に着付け教室や脳トレ講座、和菓子作り教室を開催したり、地域資源を活用した活動を行っている。

老人福祉センターと児童センターが合築となっている仙北老人福祉センター・仙北児童センターと上堂老人福祉センター・上堂児童センターでは、双方の一体的な取組みが行われており、児童センターの保護者会や地域の母親クラブ、地元老人クラブなどと連携した活動が行われ、幅広い世代が参加した地域文化の伝承活動や多世代交流が活発に行われている。

湯沢児童センター、月が丘児童センター、手代森児童センター、乙部児童センターでも、保護者会や児童センターの利用経験者、地元老人クラブと連携した事業を取り入れ、多世代交流にも積極的に取組み、地域への愛着の醸成や情操教育などにも力を注いでいる。

いずれも人口の社会減少が地域の大きな課題としてクローズアップされる中で、子どもたちの地域への定着を促す環境づくり活動としても高く評価できる。

(2) スポーツ施設

盛岡市立総合プール、太田テニスコート、綱取スポーツセンター、盛岡体育館・市営野球場・太田橋野球場、盛岡南公園球技場、盛岡市アイスリンクは、運営実績を持つ公益財団法人が指定管理を行っており、スケールメリットを活かした安定感のある運営状況となっている。それぞれの施設の特徴を踏まえた取り組みがなされており、例えば、盛岡市立総合プールでは救助法や傷病者への対応の講習を行ったり、太田テニスコートでは中学生対象の大会を開催したり、盛岡体育館ではトレーニングの指導員資格者が他の職員に講習を行ったり、利用者の安全確保や利便性の向上に向けた取り組みが行われている。

盛岡市屋内ゲートボール場は、地域型スポーツクラブである団体が指定管理を行っている。隣接する児童センターと連携して託児サービスを行い、子連れでも参加しやすい女性向けのテニス教室を企画するなど、地域密着型活動団体の特徴を活かし運営がなされている。

(3) 市営住宅

市営住宅は、ビル管理や清掃事業を幅広く展開する民間企業が指定管理を行っている。市営住宅毎に管理人を配置し、年度毎に新旧の管理人を対象にしたアンケート調査を行い、施設の管理運営に活かしているほか、入居者から施設についての相談をいつでも受け付けられるよう24時間対応の電話窓口を開設し、利用者の利便性の向上に努めている。また、単身高齢者世帯の巡回訪問に合わせて、緊急時の連絡先を記入するシールを配布し、住居内の見やすい場所に掲示してもらうなど、独居高齢者の住宅内での傷病や災害発生など緊急時の対応にも工夫がみられ、指定管理者が持つ専門性や企業ネットワークを活かした管理が行われている。

(4) 景観保全・地域交流施設

盛岡ふれあい覆馬場プラザは、地域の住民団体が指定管理を行っている。歴史的建造物としての保存が地元からの要望により実現した背景もあり、地域に密着した管理運営が行われていて、施設の屋内外ともにきれいに管理されている。事業実施にあたっては、町内会や学校など地域内の多様な団体が参加しているほか、地域内の高齢者施設や民間企業等も参加しており、地域と一体となった運営がみられる。人口減少社会にあって、地域コミュニティ活性化のモデル的な取り組みの好例とも言える。

(5) 公園施設

盛岡市岩手公園〔盛岡城跡公園〕は、公園管理に必要な造園等のノウハウを有するNPO法人が運営を行っている。園内の清掃活動においては、近隣商店街や職業訓練所等と協力したり、市民ボランティアの参加を募ったり、市内の園芸団体などと協力して池の清掃や花壇づくりを行ったりと、地域や市民と協力した取り組みがみられる。こうした取り組みは、公園管理の側面だけでなく、市民による公園利用の促進にもつながっており、管理と利用促進の好循環による効率的な運営につなげようとする努力がうかがえる。

3. 施設の指定管理者別傾向

表一 指定管理者の類型

類型 指定管理者名	指定管理者名	指定管理施設
公益法人 (2団体)	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団	つなぎ老人憩いの家、西青山老人憩いの家 高松老人憩いの家、山岸老人憩いの家 仙北老人福祉センター、仙北児童センター 上堂老人福祉センター、上堂児童センター 湯沢児童センター、月が丘児童センター 手代森児童センター、乙部児童センター
	公益財団法人 盛岡市体育協会	盛岡市立総合プール、盛岡市立太田テニスコート、盛岡市立綱取スポーツセンター、盛岡体育館、盛岡市営野球場、盛岡市太田橋野球場、盛岡南公園球技場、盛岡市アイスリンク
民間企業 (1団体)	株式会社 寿広	市営住宅
非営利団体 (3団体)	青山地区まちづくり協議会	盛岡ふれあい覆馬場プラザ
	コムスポクラブ東厨川	盛岡市屋内ゲートボール場
	特定非営利活動法人 緑の相談室	盛岡市岩手公園〔盛岡城跡公園〕

(1) 公益法人

公益法人が管理を行っている施設については、蓄積された管理運営ノウハウを管理している施設全体に広げることで、一定基準を満たすサービスが提供されていることが大きな特徴と言える。とりわけ、事務の取扱や施設の管理については統一的に行われていて、リスク管理も徹底されている。また、各種事業についても、情報の共有やノウハウのシェアが容易で、市民にとっても安心して利用できるメリットがある。

一方で、一般的には対応やサービスが画一化して地域の特色を活かし難い懸念もあるが、今回評価対象となった各施設においては、それぞれの施設の特徴や地域の特色を活かそうとする取り組みがみられ、独自性を確保しようとする努力がうかがえる。今後は、さらに地域に根差した活動を増やし、施設の独自性を発揮して、市民に喜ばれる施設となるよう期待したい。

(2) 民間企業

今回評価対象となった施設のうち、民間企業による指定管理は1件のため、民間企業による指定管理の一般論には言及できないものの、当該企業が持つ専門性とノウハウ、企業ネットワークを活かしたアイデアを取り入れた管理運営がなされていることが特徴である。

今後は、さらにそれらの強みを活かし、利用者の安全の確保と利便性の向上に努めていただくことを期待したい。

(3) 非営利団体（NPO法人、地域団体）

NPO法人や地域団体といった非営利団体が指定管理を行っている施設については、各団体の理念や方針、活動の動機などを反映した管理運営がなされていることが特徴である。それぞれの団体が地域とのつながりや人的な資源などを活かし、各施設の目標を達成するための努力が重ねられている。

今後も引き続き、各団体の理念と活動方針に基づき、より市民や地域に密着した管理運営がなされることを期待したい。

4. 施設別評価の結果

次頁以下に示す各々のシートは、本年度の評価対象となった施設ごとの評価結果の概要について、1施設1頁に整理したものである。

各シートには、施設名及び指定管理者名、所在地、電話番号、ホームページ、施設の概要を表記するとともに、調査結果として、下記の(1)～(4)について、各施設の特徴的な内容を整理するものとした。

(1) 管理運営の面で優れている点

「管理運営の面で優れている点」として「S評価」となった項目や、「仕様書をやや超えた業務を行っている点」として「AA評価」となった項目を中心に、管理運営が優れている点を数点記載している。

(2) 今後に向けてより充実が期待される点

今後に向けた課題や改善ポイントについて、「今後に向けてより充実が期待される点」として、各施設の特徴的な事項を整理した。

ただし、本評価対象となった施設はいずれも管理運営の水準が高いことから、現在取り組まれている事項について、主に「施設の特徴がみられるものとして、今後も継続した取り組みが期待されるもの」を示す内容を記すものとした。

(3) 利用者満足の把握と運営への反映状況

各施設においては、利用者の満足度を把握する取り組みが行われている。満足度の把握方法と運営への反映状況の特徴的な取り組みについて、ヒアリング内容から抜粋した。

(4) その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）

施設の特徴について、上記(1)や(2)を補う事項として、ヒアリング調査シートの「特記事項（調査員のコメント）」に記載された内容を抜粋して記すものとした。

No. 1

施設名	盛岡市立総合プール
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市本宮五丁目3番地1
電話番号	019-634-0450
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/sougo.html
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29評価項目中、S:11項目、AA:16項目、A:1項目、対象外:1項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、事業計画に基づいた業務の執行がなされている。年間のスケジュールを6期に分けて期間毎の講座等を開催しており、今年度は参加者が少なく中止になった講座等はなく、定員を超えることもある。定員を超える場合は先着順にて対応し、条件を同じにすることで公平性を保っている。</p> <p>S:管理体制の点では、施設の設置目的に対応した研修が実施されている。具体的には、日本赤十字社の水上安全法I指導員資格を持つ職員が、他の職員に対して救助法や傷病者への対応についての講習を行っており、職員間での能力向上につながっている。</p> <p>S:サービス向上の点では、施設の維持管理に利用者の意見や要望が活かされている。具体的には、館内の「各部屋の場所がわかりにくい」という意見に対しデジタルサイネージによる館内案内が導入されている。夕方以降暗かった玄関周りに照明を設置するなど、寄せられた意見等に対応していることで、利用者満足度の向上につながっている。また、対応が難しい意見等でも施設内の掲示板に施設からの回答と共に掲出している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>自主事業では、水泳設備だけでなく館内の会議室等を活用したヨガやピラティスの教室、英語教室などが行われており、水泳以外の利用者も確保することで施設の利用促進に効果を発揮していた。</p> <p>今後もサービス向上の取り組みとして施設の特徴とスタッフの専門性を活かしながら、利用者の声を反映した事業の実施が期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査に加えて、施設で行っている各種講座等の参加者や通常の利用者に向けたアンケートを実施しており、館内案内や照明機器の改善などの対応を行っている。また、施設からの回答を施設内の掲示板に掲出して、利用者へのフィードバックを行っている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>館内はきれいに利用されており、日頃の手入れが行き届いている印象を受けたが、館内設備は老朽化しており、昨年は施設内の配水管が壊れ館内が浸水した事例があった。施設側でも巡回対応などをとっていて、疑わしい箇所や破損の疑いがある箇所があれば館内で共有し、必要に応じて対応していた。</p> <p>また、プール教室の間、子ども連れの利用者が安心して過ごせるようキッズルームを設置し開放している他、職員が利用者に応じた水泳指導に務めるなど、利用者とのコミュニケーションを図る努力がなされ、利用者目線にたった運営が心がけられていた。</p> <p>これからも、安心、安全な施設運営をしていくためにも、引き続き市担当課との連携をとり施設の補修等に取り組んでいくことが期待される。</p>	

No. 2

施設名	盛岡市立太田テニスコート
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市上太田穴口4番地3
電話番号	019-658-0113
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/oota.html
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29 評価項目中、S:3 項目、AA:22 項目、A:3 項目、対象外:1 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:サービス向上の点では、利用申し込みや受付での不備をなくす工夫が見られる。具体的には、利用時に貸し出しているテニスコートの調整機器を一カ所にまとめて管理したことで、現在使われているコートがどこかわかりやすくなり、利用者へも案内しやすくなった。また、テニスコートの空き状況をインターネット上で表示するだけでなく、予約することが可能である。これは、市内の他指定管理施設では導入しておらず、利用者からも予約が簡易であることから好評を得ている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業の実施を通して、利用者の増加を図っている。具体的には、当施設主催による中学生対象のテニス大会を年二回開催しており、市内外の中学校 50 校 500 名以上が参加している。</p> <p>AA:経営状況の適正化の点では、経費の縮減及び効率的な管理運営のための工夫が見られる。具体的には、夜間利用の際に、節電のため照明の数を少なくし、テニスコートの間隔を詰めて利用してもらうよう予め呼びかけている。これにより、見回る場所も少なくなり効率的な管理運営がなされている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>管理に経験豊富な職員が配置されており、施設の運営面は十分な取り組み状況であることが確認された。また、近年は屋内のテニスコートも整備されたことで、通年での利用も可能となり施設利用者の増加が期待される。テニス教室への参加者が徐々に減少しており、今年度は開催に至らなかったとのことだが、潜在的なニーズはあると思われる。</p> <p>今後は、市の関係者と連携しながら、子育て世代支援や介護予防といった福祉の面からもテニス教室を利用してもらうような取り組みを実施し、利用者の増加を図ることが期待される。</p> <p>また、テニスだけでなく、併設されているアーチェリー場などの付帯施設を活用した施設の利用促進を行い、テニス以外の利用者を増やしつつ、初心者教室への案内を行うことでテニス利用者の増加及びサービス向上につながることも期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握の他に、年に1回、施設独自のアンケートを行い、満足度や事業への意見要望を把握して施設運営に活かしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>テニス以外の利用は併設のアーチェリー場のみで、市内中心部からの交通アクセスが不便な立地ではあるものの、屋内テニスコートが出来たことにより利用者は増えている。</p> <p>今後、屋根付のコートの増設や、夜間利用も多いことから照明設備の増設を行うことで、施設利用者の増加につながられるものと思われる。</p>	

No. 3

施設名	盛岡市立綱取スポーツセンター
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市浅岸字綱取 34 番地 251
電話番号	019-651-9178
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/tsunatori.html
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29 評価項目中、S: 4 項目、AA: 16 項目、A: 8 項目、対象外: 1 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、施設の設置目的に対応した適切な研修が行われている。例えば、職員が前職の知識経験を活かし、グラウンド整備やAEDなどの救命対応といった専門的な内容の講習を実施するなど、工夫がみられた。スポーツ施設での勤務経験のある職員が在籍しており、他の職員にグラウンド整備のノウハウを教えている。また、消防署に勤務していた職員が消防訓練時に講習を行っている。</p> <p>S:サービス向上の点では、利用者の立場に立った利用の受付がなされている。具体的には、本来キャンセル期限は利用の1週間前となっているが、雨天など天候の優れない場合は当日でもキャンセルを可能にしており、利用者本位の対応をしている。</p> <p>AA:施設や設備の維持管理の点では、指定管理者の努力により美観が保たれている。施設は築30年経過しており老朽化が目立っているが、屋内外共にきれいに管理されていた。日頃、職員がグラウンド整備や館内トイレ掃除などを行っており、利用者が快適に利用できる環境づくりがなされている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>市街地からの交通利便性は高くないが、夕方以降にテニスコートを利用する市内の大学生や小中学生がいる。また、夏場は照明機器に集まる昆虫採集などを目的として訪れる市民もいるなど、幅広いニーズに対応する可能性を有していると思われる。</p> <p>今後は、スポーツ施設としての利用だけでなく、広いグラウンドを利用した幼児向けの自転車教室、山林が周辺にあるという立地を活かした照明機器に集まる昆虫採集会など、スポーツ利用以外の利用もターゲットにした施設活用の検討を期待したい。これらの事業を通じ、施設の周知につなげることで、施設本来のスポーツ利用者の増加が見込まれる。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査に加えて、施設独自の利用者向けアンケートを行っており、利用者から意見や要望などを把握し、事業や施設運営に反映している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地域内の幼稚園の運動会会場に当施設のグラウンドが利用され、地域と施設が連携した利用促進がなされている。</p> <p>平成34年から37年で行われる譲渡または廃止に向け、市民や地域と一体となった施設の活用方法の検討が求められると感じた。</p>	

No. 4

施設名	盛岡市屋内ゲートボール場
指定管理者	コムスポクラブ東厨川
所在地	盛岡市前九年三丁目9番地37
電話番号	019-641-8484
ホームページ	http://www.morioka-21net.com/comispo-hk/page04-okunai-gateball.htm
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29評価項目中、S:4項目、AA:17項目、A:6項目、対象外:2項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:サービス向上の点では、利用申し込みの公平な受付を行うための工夫が見られる。従来は先着順で行っていたが、受付開始時刻よりもかなり早い時間から並ぶ状況が続き、結果的に利用者に負担を強いてしまうこともあった。そのため、昨年度からは受付開始時刻より前に来ている利用者には抽選で受付順を決める方法に変更し、利用者からも好評を得ている。</p> <p>S:サービス向上の点では、自主事業実施で利用者の増加と施設の利便性向上を図るための工夫が見られる。平日の日中に女性向けのテニス教室を開催しており、子連れでも参加しやすくするため、隣接の児童センターと連携して託児サービスも行っている。教室は毎回定員を越える応募があるとのこと。</p> <p>S:目標設定と達成度合いの点では、効果的な管理がなされている。前年の施設稼働率を基に当該年度の年間稼働率と月ごとの稼働率の目標設定を行い、毎月達成状況を確認し、稼働率向上に向けた取り組みを検討、実施している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>指定管理者が総合型地域スポーツクラブということもあり、地域内の施設等との連携をとりやすい関係が保たれている。例えば、隣接の児童センターとの連携を活かした自主事業のテニス教室の際の託児のように、利便性の向上がなされていることも当施設の特徴と思われる。</p> <p>今後も、地域に密着した指定管理者の特性を活かし、老人福祉センターや児童センター、町内会等と連携した活動を拡充させ、さらなる利便性の向上と利用促進、連携先との相乗効果による地域づくりへの貢献を期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査で、利用者の満足度や意見、要望を把握し、施設運営に役立っている。加えて、利用者との会話で寄せられる要望に、必要に応じて対応している。南側の大型の窓にロールカーテンを設置、女性用トイレに更衣スペースを設置するなど利用者の要望に応えている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>利用者から要望等があれば可能な範囲で対応しているためか、利用者と指定管理者との関係は良好である。また、近隣の施設との連携による事業の実施など、地域に密着した指定管理者だからできるサービスや事業が展開されている。</p>	

No. 5

施設名	盛岡体育館・盛岡市営野球場・盛岡市太田橋野球場
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市上田三丁目 17 番地 60
電話番号	019-652-8855
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/moritai.html
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29 評価項目中、S:11 項目、AA:15 項目、A:1 項目、対象外:2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、設置目的に合わせた職員研修が実施されている。特に、盛岡体育館ではトレーニングルームの利用者が多いことから、安全に機器を取り扱い、適切にトレーニングを行えるよう、指導員資格を持つ職員が他の職員を対象に機器の取り扱いについての講習を行っている。</p> <p>S:施設や設備の維持管理の点では、設備の維持のための工夫が見られる。具体的には、トレーニング機器の故障による怪我や事故を防ぐため、10 日に 1 回の頻度で業者による機器の保守点検を行っているだけでなく、指定管理者自身、毎日の巡回を行っている。</p> <p>S:経営状況の適正化の点では、経費の縮減の工夫が見られる。照明の使用等で光熱費がかかるため、電球電灯の LED 化を行い、数値目標を前年比 3% 減と設定して業務を執行する等の具体的な取り組みを行っている。</p> <p>S:サービス向上の点では、利用申し込みの受付が公平に行われるよう努めている。定期的な利用団体だけでなく新規の利用者も予約を取りやすくするため、毎月最終週は年間利用受付の対象外とし、月初めに予約受付を開始するようにしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>体育館の利用促進のため、年間約 70 の教室や講座が開催されており、利用者ニーズに対応する努力がなされている。人気のある教室は定員を超える応募があり、抽選にて対応していることが確認された。利用者は市内広域から訪れており、トレーニングルームの回数券は市総合アリーナのトレーニングルームと共用できる仕組みになっている。</p> <p>今後も、利用者のニーズに応じた教室や講座の充実を図ることが期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査に加えて、自主事業参加者を対象にしたアンケート調査の実施により、事業の感想や意見を収集している他、利用調整会議でも定期的に利用団体から意見等を収集し、次回以降の開催に役立てている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>体育館は築 20 年以上経過していることから、修繕の必要な箇所や現状の競技ルールに合わない設備の改修要望が利用者から寄せられており、指定管理者が対応できる内容については設備を更新するなど対応していることが分かった。今後も利用者の要望を反映した施設管理がなされることを期待したい。</p>	

No. 6

施設名	盛岡南公園球技場
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市永井8番地65
電話番号	019-632-3344
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/minami.html
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29評価項目中、S:4項目、AA:21項目、A:3項目、対象外:1項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、施設の設置目的に合った適切な研修が行われている。全面天然芝管理の資格を取得した職員により、ノウハウを活かした適切な管理がなされていることから、サッカーの国内リーグ戦の審判団による審査でも常に高評価を得ている。</p> <p>S:サービス向上の点では、利用者の要望や意見を把握し、施設運営に活かす取り組みがなされている。自主事業で行っている各種スポーツ教室の参加者向けに施設独自で作成したアンケートを行い、教室についての意見や要望を把握し、次回以降の開催に役立てている。</p> <p>AA:管理運営に有効な目標を設定し達成に向けた努力がみられる。施設としての年間目標を基に、各職員が業務を通して達成する年間目標を設定し、日々の業務にあたっている。年度末には目標の達成状況の確認と反省がなされている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>屋外の天然芝が魅力となって、県内のサッカーやラグビーなどの大きな大会は当施設で行われることが多く、利用する大会事務局から管理状況の評価が高い。また、日々芝の育成や養生が必要となるため、常時利用するのが難しいという施設運営の大変さも分かった。</p> <p>今後もノウハウを活かした施設管理を行うとともに、芝生を痛めずに開催できる自主事業の展開が望まれる。例えば、屋内のウォーミングアップ室を活用した子ども運動教室や会議室での英語教室などの事業を開催することで、スポーツ以外の利用を通じて普段利用しない市民を施設に集め、その際施設で取り組んでいる教室の宣伝などをして、スポーツでの利用者の拡充につなげることも期待できる。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査に加えて、スポーツ教室の参加者アンケートや利用調整会議にて日々の管理状況や運営について意見を収集し、施設運営に反映している。また、施設で開催した大会事務局からの高評価も職員の施設管理へのモチベーションにつながっている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>芝生が刈り整えられ、管理が行き届いていて、きれいに使われているという印象を受けた。芝生管理のノウハウを県内の類似施設職員と合同で研修会を行うなど、日々研鑽を積んでいることもわかり、引き続き県内トップクラスの球技場として管理運営されていくことを期待したい。</p>	

No. 7

施設名	盛岡市アイスリンク
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市本宮五丁目3番地3
電話番号	019-601-5001
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/icerink.html
施設の概要	スポーツ施設
評価結果	29 評価項目中、S:7 項目、AA:19 項目、A:1 項目、対象外:2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、専門的知識や技能を向上させる研修体制をとっている。整氷作業が異なるスケートリンクとカーリング場を併設しているため、特に技術が必要なカーリングの整氷は、専門の整氷技能資格を取得した職員が作業にあたっている。</p> <p>S:サービス向上の点では、情報発信に工夫が見られる。アイスホッケーなど氷上競技専門の全国誌に広告を掲載しており、広告を閲覧した団体から合宿等での利用の申し込みがあった。また、利用した団体から他の団体への口コミによる二次的な効果も見られた。</p> <p>S:サービス向上の点では、利用者の増加に向けた適切な自主事業がなされている。通年を通して自由に参加出来るカーリング教室が開催され、未経験者でも参加しやすい場づくりがなされていることから、市内の子供会や企業のレクリエーションなどの利用がある。また、障がい者や高齢者でも安全に楽しめるチェアカーリングの導入も予定されている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>平成 27 年の開館後、施設の認知度が徐々に向上し、平成 28 年 1 月には岩手国体アイスホッケー競技が開催され、出場した団体を通じて全国的に施設の情報が広がっている。また、施設内には、アイスリンクだけでなく会議室などの部屋もあり、小規模な会合などに利用されている。</p> <p>今後は、現在行われている各種教室を引き続き実施し、施設内のアイスリンク以外の会議室などを活用した室内でできる運動や文化系の教室などを開催することで、施設利用を増やすと共に、アイスリンクに興味を持つようなきっかけづくりの事業が行われることを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査に加えて、アイスホッケーやカーリングなどの各種教室で参加者向けのアンケートを実施している。寄せられた意見や要望は施設内で出来る事はすぐに対応し、費用のかかる事については市と協議をして対応している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>施設を利用するスケート選手らが、国内外の主要な大会に出場していることから、施設管理の質が高く、選手にとって良い練習環境となっていることがうかがえる。</p> <p>また、利用者の増加に伴い施設内のトイレ等の利用も増加したことから、洗面台の排水管の詰まりや便器の尿石汚れも出始めており、業者による清掃の頻度を当初計画よりも増やしていることが分かった。</p> <p>今後は、24 時間利用が可能な施設であることを活かし、市で推進しているスポーツツーリズムに一層取り組んでほしい。施設でも既に全国向けの広報を打ち出すなど対応をとっているが、市担当課及び他部署ともより緊密に連携した施設運営がなされることを期待したい。</p>	

No. 8

施設名	つなぎ老人憩いの家
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市繫字館市 100 番地 10
電話番号	019-689-2901
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/tunagiikoi/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S:1 項目、AA:12 項目、A:14 項目、対象外:2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA:施設・設備の維持管理の点では、管理するための体制に工夫が見られる。市内でも温泉を有する施設は当施設のみである。地域内の鉱泉地組合が指定管理以前から温泉を維持管理するために関わっており、現在でも良好な関係が保たれている。</p> <p>AA:施設・設備の維持管理の点では、施設に関して利用者の声を取り入れる環境ができています。利用者の多くは施設周辺の地域住民で、リピーターが多いため職員とも顔見知りの利用者が多く、コミュニケーションが取れている。そのため、施設の異変に気づいたときは職員へすぐに話せる環境ができており、職員もすぐに対応している。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業の実施に工夫が見られる。市の出前講座や、地区活動センターや福祉推進会などの事業から協力を得ることで、費用をかけずに取り組みを行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>管理人として常駐している職員が地元住民ということもあり、地域に根ざした施設として運営されている。地域の特性を活かしたより一層の工夫による施設・設備の維持管理の向上に期待したい。</p> <p>サービス向上については、現状の利用団体が活動する場としての施設運営を継続するとともに、地域内に今後増えるであろう高齢者の健康づくりと生きがいくりの拠点となるような施設運営も期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握以外では、利用者との日頃のコミュニケーションを通して要望を把握し、施設運営に活かしている。最近対応した例として、利用者から浴室内のカビについて指摘があったため、カビ掃除と防カビ対策がとられている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>日頃のコミュニケーションは利用者からの要望を聞くだけでなく、地域内の高齢者の見守りにもなっている。</p> <p>施設利用のサークルは少なくなっているようだが、長く続けられるように職員も気にかけて活動をサポートしている。また、利用者の高齢化が進んでいるため、新しい利用者獲得についての取り組みも必要と感じた。</p> <p>温泉以外にも貸室があることから、地元の関係者との連携をさらに進めるなどして、温泉以外の利用促進にも期待したい。</p>	

No. 9

施設名	西青山老人憩いの家
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市西青山三丁目6番地30
電話番号	019-646-5403
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/nisiaoyamaikoi/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S:2 項目、AA:13 項目、A:12 項目、対象外:2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:施設の維持管理状況の点では、施設の安全な管理を行い、事故防止に努めている。具体的な例としては、廊下と部屋の間にある段差を解消するスロープを設置することで、利用者のつまずき防止に役立っている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業を施設独自で行い、利用者意識の向上につなげている。具体的には、年1回、施設を利用している団体の活動発表会を行っており、利用している団体の活性化につながっているだけでなく、他団体間の交流の場づくりにもなっている。また、地域内の老人クラブと中学生が施設周辺の雪かきを行い、地域内の世代間交流にもつながっている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、利用者の立場に立ったサービスに取り組み、施設の利便性を高めている。現在、7団体あるカラオケサークルが会費を出し合いカラオケ機器をリースしていることから、毎月カラオケ機器のリース費用を持ち寄るため、各団体の代表者らが集まった際に施設についての意見等を聞き、施設の運営に活かしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域内には地区活動センターや児童センターなど類似施設がある中、当施設を定期的に利用している団体は27あり、地域に根ざした施設であることが確認された。また、年1回の活動発表会を通じて住民間の交流の場として機能していることから、今後の運営においても、より地域に密着した交流の場づくりを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握以外では、利用者との日頃のコミュニケーションで要望を把握し、施設運営に活かしている。最近の例では、施設敷地内の樹木の落ち葉について近隣住民から苦情があり、市に連絡し対応していただいた。</p> <p>今後は、現在取り組んでいる住民の立場に立ったサービスについての満足度を、会話だけでなく、交流会時にアンケートを実施するとか、聞き取り等を記録に残すなどして、参考にしながらサービス向上につなげることを期待したい。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地域住民にとって憩いの場として機能している施設だと感じられた。また、市の出前講座などを活用した講座なども行っていることが確認された。</p> <p>今後も交流を促進する施設として地域に根ざした運営がなされることを期待したい。</p>	

No. 10

施設名	高松老人憩いの家
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市高松三丁目 8 番地 53
電話番号	019-661-3215
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/takamatuikoi/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S:2 項目、AA:17 項目、A:9 項目、対象外:1 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA:管理体制の点では、事業を適切に執行するための工夫が見られる。具体的には、施設の講座やお知らせを地域の町内会で発行しているお便りに掲載されており、地域住民が講座や施設の取り組みについて知ること、利用の促進につながっている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業の実施が施設利用の促進につながっている。施設成り立ちの背景も一因となっていると思われるが、現在は地域住民や施設職員が講師となって、高齢者向け脳トレ講座や小中学生向けの講座を開催しており、幅広い年代が施設を利用するという流れが出来ている。</p> <p>AA:個人情報の適正管理の点では、利用申し込みの受付手順を簡略化したことで個人情報の効率的な管理につながっている。具体的には、施設利用は団体であれば初回の利用時に代表者の氏名や住所を申請書に記載し提出、以降の利用時には団体名のみで受付している。これにより、申請時の手順が簡略化されるだけでなく、個人情報書類の削減につながり、情報漏えいのリスク管理に役立っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域の町内会と連携した施設運営が行われていることによって、町内会広報での情報発信や自主事業での講師確保などの面で地域の強みが活かされており、その点をさらに充実する事を期待したい。</p> <p>現在取り組んでいる各事業やサービスについての満足度の把握については、利用者との日常的な会話からだけでなく、聞き取りやアンケートを実施するなどして記録として残し、今後のサービス向上に活用される事を期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握以外では、利用者との日頃のコミュニケーションで要望を把握し、施設運営に活かしている。施設設備の補修が要望として多くあげられており、施設で対応できることは修繕等の対応をしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地域住民にとって憩いの場、活躍の場づくりとして機能している施設だと感じられた。地域住民の協力による着付け教室の開催や、職員の能力を活かした高齢者向け脳トレ講座、小中学生の学習支援などを行っており、幅広い年代の利用につながっていると感じた。</p>	

No. 11

施設名	山岸老人憩いの家
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市山岸六丁目 13 番地 13
電話番号	019-663-6221
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/yamagisiikoi/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S: 2 項目、AA: 16 項目、A: 9 項目、対象外: 2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:施設設備の管理状況の点では、適切な維持管理のための取り組みがなされている。当施設には浴室設備があるため、特に衛生面に気をつけており、利用終了後は職員が清掃を行うなど徹底して取り組んでいる。これにより、衛生管理上の事故は発生していない。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業により利用促進に努めている。和菓子職人であった施設の元職員を講師に招いて開催している和菓子作り教室は、専門家から学べるということもあり、参加した地域住民の満足度も高く、施設の利用促進に効果を発揮している。</p> <p>AA:施設や整備の維持管理の点では、施設内での事故防止の取り組みがなされている。施設内の駐車場を通り道に利用している住民もいることから、冬期は屋根からの落雪や路面の凍結などによる事故を防ぐため、除雪を職員が早朝から行っているだけでなく、利用者に呼びかけを行うなどして注意喚起に努めている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域との連携による施設の情報発信や講座などの実施が確認された。また、市内の類似施設では数少ない浴室設備のある施設ということもあり、日常的に利用する住民が一定数いることも分かった。</p> <p>今後は、現在行っているサービスに関する利用者満足度を、口頭でのやりとりだけでなく、聞き取りやアンケートにより把握することで、満足度を可視化し、利用者が希望する講座などの開催に向けて活用する事を期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握以外では、利用者と日頃からコミュニケーションをとることで要望を把握し、施設運営に活かしている。このほか、施設管理人が地域内の町内会役員も務めていることから、町内会を通じて意見を聞くことができる状況にある。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地域住民にとって憩いの場として機能している施設だと感じられた。施設の元職員を講師にお願いするといった工夫をし、取り組んでいることが確認された。</p> <p>また、入浴者の待合室がないためにとっている施設側の気づかいが、利用者とのコミュニケーションを育んでいる様子もうかがえた。</p> <p>今後も地域に根ざした運営がなされることを期待したい。</p>	

No. 12

施設名	仙北児童センター・仙北老人福祉センター
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市東仙北一丁目6番地27
電話番号	019-635-1190
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/senbokuheisetu/
施設の概要	地区活動、社会福祉施設
評価結果	29評価項目中、S:4項目、AA:16項目、A:7項目、対象外:2項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、事業計画の実施体制に工夫が見られる。センターが仙北地区老人クラブ連絡協議会の事務局をしていることもあり、児童との世代間交流等で老人クラブに対し参加者を誘いやすい良好な関係を保っている。</p> <p>S:サービス向上の点では、自主事業が利用者の増加に結びついている。夏の流しそうめんは、児童センター利用者とその保護者や、老人福祉センターの利用者も参加し、多くの参加を得た。事業の盛り上がりの要因の一つとして、仙北は母親クラブの活動が活発で積極的な事業運営への参加がある。</p> <p>S:サービス向上の点では、利用者満足度の把握のために施設独自での工夫が見られる。具体的には、流しそうめんなどのイベントで感想を参加者から聞き取りをしている。また、児童センターのイベントでは、参加した子ども達が感想を書く用紙があり、満足度を把握し、事業内容の改善に役立っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>老人福祉センターと児童センターの合築館という機能を活かして、子どもからお年寄りまで幅広い世代が参加出来る事業や活動を行っている。また、地域の文化を伝承する取り組みも行われている。</p> <p>今後、伝承活動の一層の充実に向けて、子ども達やその父母が地域に対する興味をさらに深めるため、地域の高齢者などが講師やガイドになり地域内を散策する活動など、歴史や文化に触れる機会づくりに期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>自主事業を実施する際に参加者との会話による満足度や改善点の収集のほか、児童センターでの事業に参加した児童が感想を用紙に記入しており、次回以降の事業実施に活かしている。今後も継続してほしい。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>施設周辺は住宅地で昔から住んでいる人も多く、施設に対し理解があるため、音漏れなどがあっても寛大な様子を感じた。地域住民が活発で理解がある要因は、昔からある住宅地ならではの町内会自体のまとまりの強さによるものと思われる。施設を利用するサークルが固定化しており、利用日程の調整も滞りなく出来ている。しかし、来年度仙北地区活動センターの改修により、利用者の一時的な増加が予想され、他の施設の運用方法を参考にするなどして、対策を考えておく必要があると思われる。</p>	

No. 13

施設名	上堂児童センター・上堂老人福祉センター
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上堂三丁目 17 番地 10
電話番号	019-643-0330
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kamidouheisetu/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S: 4 項目、AA: 19 項目、A: 4 項目、対象外: 2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S: サービス向上の点では、利用申し込みに公平な受付を行うよう取り組んでいる。具体的には、定期的に利用している団体やサークルと日頃から良好な関係を保つことにより、定期利用団体と一般の利用が重なった場合でも、定期利用団体と調整して一般利用を優先的に受付ける等、公平性の確保に努めている。</p> <p>S: サービス向上の点では、自主事業が施設の利用者増につながっている。児童センターで年 1 回開催しているキッズカーニバルでは、保護者が中心となって行っている屋台が来場者を楽しませている。また、三世代交流事業では、保護者の他、地域の老人クラブも協力した事業に取り組んでおり、これらの事業を通じて地域内の交流の活性化や利用者間の連携につながっている。</p> <p>AA: 経営状況の適正化の点では、経費の縮減のための利用者との連携が見られる。節電対策として職員側の意識向上だけでなく、利用者への呼びかけや掲示物によるお知らせなど、利用者の意識向上に取り組んでいる。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>合築館の強みである多世代の利用者をつなぎ合わせた三世代交流事業の実施や、児童センターの保護者会による行事での運営支援など、利用者をつなぎを活かした事業の実施体制がある事から、さらなる世代間交流事業の進展を期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査により施設利用の満足度を把握しており、施設運営の参考にしている。また、利用者との日々の会話や自主事業等の終了後に参加者から口頭で感想などを聞いている。このほか、児童センターの運営委員会で地域や学校関係者から施設の運営等についての意見を聴取し、事業内容に反映している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>利用児童の通う小学校との連携に向けた検討を、児童厚生員と小学校教諭とで行っていることから、今後一層地域に根ざした施設運営がなされると思われる。</p> <p>利用者と指定管理者との関係は良好な様子で、予約時の調整や節電への理解などで発揮されていることが分かった。</p> <p>今後は、地域内のつながりを活かし、地域内の高齢者を案内役にした周辺地域巡りや伝承活動などの開催を期待したい。これらにより、高齢者の生きがいがづくりに寄与するだけでなく、児童や保護者世代にとっても地域のことを知る機会づくりになると思われる。</p>	

No. 14

施設名	湯沢児童センター
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市湯沢6地割54番地1
電話番号	019-637-7667
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/yusawajidou/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29評価項目中、S:4項目、AA:14項目、A:9項目、対象外:2項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:サービス向上の点では、自主事業の実施に地域と連携した取り組みが見られる。親子が参加する野外クッキングイベントを地域内にあるつどいの森で開催しているほか、化学教室では盛岡工業高校の生徒が講師になり児童に教えている。また、普段から児童センターの元利用者と施設の交流が続いており、イベントや行事の際には元利用者である中学生ボランティアがスタッフとして参加することもある。</p> <p>S:サービスの向上の点では、施設の運営に保護者が関わる方策がなされている。母親クラブの集まりが年に4回あり、イベントや行事の反省や進捗確認、必要に応じて母親クラブが行うことを話し合い、取り組んでいる。このほか、施設の運営委員会が年1回開催されている。</p> <p>AA:施設・設備の維持管理状況の点では、日常の清掃に関係者を巻き込んだ取り組みが見られる。具体的には、一日2回児童厚生員による清掃と、年2回児童、母親クラブ、老人クラブによる一斉清掃に取り組んでいる。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域内の施設の活用や、周辺地域の高校との連携などが行われており、類似の他施設の参考になる取り組みが多数みられることから、活動の継続を期待したい。</p> <p>今後は、実施している各事業の参加者満足度の数値目標化、それに伴う満足度の把握など事業の効果検証を行うと、各事業の意義をさらに高めることが出来て、サービス向上につながると期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握以外では、利用者との日頃のコミュニケーションで要望を把握し、施設運営に活かしている。児童の保護者から家での様子を聞いたり、施設での様子を伝えたりといった情報交換を行い、家庭でも施設でも各児童に合わせた対応をできるように努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>施設の老朽化が心配されているが、日々の職員の清掃によりきれいに維持している印象を受けた。</p> <p>また、事業を行う際には母親クラブの担当者や役割を決め、内容を理解してもらって工夫をしている。また、母親クラブの集まりを年4回開催して関わる場をつくっており、施設運営に利用児童の保護者も積極的に参画できる体制であることがわかった。</p>	

No. 15

施設名	月が丘児童センター
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市月が丘二丁目2番地65
電話番号	019-645-1024
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/tukigaokajidou/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S:4 項目、AA:16 項目、A:7 項目、対象外:2 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、事業計画に沿った業務執行が行われている。具体的には、老人クラブの協力による世代間交流事業が毎年開催されている。また、夏期休業中のプール利用は、保護者会の協力によるところが大きい。保護者会内で、日替わりで担当を決めて監視などの対応をしているため、実施が可能となっている。</p> <p>S:管理体制の点では、施設の設置目的に沿った職員の能力向上のための研修がされている。施設を利用している児童の保護者からの育児相談に対応するため、職員が心理カウンセラーの資格研修を受講しており、児童の健全な育成に資するものとなっている。</p> <p>S:サービス向上の点では、利用者の立場に立ったサービスがなされている。児童送迎時に保護者から相談を受ける際、保護者毎に面談日誌を作成して対応している。また、必要に応じて外部の児童相談所などの支援機関を紹介している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>保護者からの子育て相談を行うことで、保護者の不安を解消するだけでなく、児童への対応についても理解を深めている。地域や保護者との連携を活かした事業が行われており、地域にとって必要とされている施設であることが確認された。</p> <p>今後は、地域との連携をさらに深める取り組みを行うことを期待したい。これにより地域にとってより一層有益な施設になると思われる。例えば、施設周辺の地域を利用者である児童と地域住民が一緒に歩くことで児童が地域のことを深く知る機会づくりになり、住民も子どもの顔を覚えることで見守りの機会が増えること、などが考えられる。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査の他に、施設の運営委員会を開催し地、域住民や学校関係者から施設運営についての意見を聞いている。また、センターまつりや夏期休業中のプール当番の保護者を対象にしたアンケートを行っている。これらの調査結果は次年度以降の事業実施や施設運営に活かしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>老人クラブと連携して世代間交流行事を毎月開催し、大学生等の協力による交流会の実施など外部団体との連携を事業実施に活かしている。</p> <p>今後も地域との連携を密にした施設運営を行うことで、利用している児童が地域を大事に思う心の育成につながると思われる。</p>	

施設名	手代森児童センター
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市黒川6地割12番地1
電話番号	019-696-3977
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/tesiromorijidou/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29 評価項目中、S:2項目、AA:14項目、A:11項目、対象外:2項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:目標の設定と達成度合いの点では、職員の自己評価の方法に工夫が見られる。毎年度当初に運営方針に基づいた職員毎の目標を自ら考え、夏休みが終了した頃に目標の達成状況を職員毎に評価し、職員全体で共有すると共に、年度末にも目標の達成状況を確認している。</p> <p>AA:管理体制の点では、地域との連携で事業への参加を増やす工夫が見られる。具体的には、今年度は幼児教室の参加者呼びかけに地域の民生委員にも協力をいただいている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業の実施に地域との結びつきを強化するための工夫が見られる。地域との交流や連携を大事にし、利用児童が参加する地域内の清掃と散策を組み合わせたボランティアハイキングや、親子で行う花壇づくりなどの活動、地元老人クラブと協力した三世代交流行事など、住民と児童・保護者が関わる機会が多く設けられている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域住民のサポートによる事業実施がなされており、特に幼児教室への参加呼びかけでは民生委員の協力を得て参加者の増加に結びついた。児童センターが地域の拠点のひとつとして認識されていると感じられた。</p> <p>今後、黒川さんさ練習時に住民参観を行うことで、地域住民の交流機会となり、地域でもさらに親しみのある施設になるとともに、地域内の顔見知りが増え、安心して子育てできる環境づくりにつながることも期待できる。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査による満足度把握以外では、利用者との日頃のコミュニケーションで要望を把握し、施設運営に活かしている。保護者から家での様子を聞いたり、施設での様子を伝えたりといった情報交換を行い、家庭でも施設でも各児童に合わせた対応をできるよう努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>小学校が施設に近いこともあり、夏休みなどの長期休業時には職員が小学校に行き、各児童の家庭や施設、学校での様子について情報共有し、一貫した対応・実践を心がけている。</p> <p>全学年が利用登録の対象になっており、利用児童の中でも高学年と低学年とでは体力的な差があるため、対応に苦慮するときもあるとのことなので、他児童センターの取り組みを参考にして対応されることを期待したい。</p>	

No. 17

施設名	乙部児童センター
指定管理者	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市乙部8地割3番地4
電話番号	019-696-4301
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/otobejidou/
施設の概要	地域活動、社会福祉施設
評価結果	29評価項目中、S:3項目、AA:15項目、A:9項目、対象外:2項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:サービス向上の点では、利用者の意見や要望を施設運営に反映するための取り組みがなされている。各種教室や行事の参加者を対象としたアンケートを実施し、次回以降の開催に活かしている。また、そのことにより各事業の評価がわかりやすくなり、職員のモチベーションの向上にもつながっている。</p> <p>AA:管理体制の点では、事業計画の業務実施体制に工夫が見られる。具体的には、児童センターと児童クラブそれぞれに保護者会があり、保護者の施設利用への理解の促進につながっていて、協力体制が保たれている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、自主事業が利用児童の教育に寄与している。今年度から地元の乙部地区出身者が講師となって行っている海外文化のお話し会は、利用している児童にとって世界を身近に感じられる取り組みとなっている。さらに、座禅会や生け花教室なども行われており、情操教育に資するものとなっている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>施設と利用している児童や保護者との意見交換が積極的に行われており、施設運営に保護者会が積極的に参画している。保護者会は児童センターと児童クラブそれぞれに設けられ、初めて利用する保護者もそれぞれの会の設置目的や児童センターの役割を知る機会になっている。今後も利用者参画型の運営が推進されることを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいるモニタリング調査に加え、各種教室や行事の参加者を対象としたアンケートを実施しており、その中で満足度や意見要望を把握し、施設運営に活かしている。保護者や一般の利用者からは、会話の中で意見や要望を把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>小学校との連携のため、月に1回、施設職員と小学校教諭で情報交換を行っている。</p> <p>今後は、現在行っている自主事業をヒントに、地域の高齢者を講師にした地域の歴史勉強会や、地域の果樹生産や伝統技術の講習会などが行われると、児童が地域にさらに愛着を持ち、世代を超えた交流の促進も期待できる。</p>	

No. 18

施設名	市営住宅（市営住宅指定管理センター）
指定管理者	株式会社 寿広
所在地	盛岡市中ノ橋通一丁目4番地22 106ビル9階 905号
電話番号	019-622-7030
ホームページ	http://morioka-sieijutaku.net/index.html
施設の概要	市営住宅
評価結果	29評価項目中、S:10項目、AA:18項目、A:1項目、対象外:0項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、独居高齢者の住宅内での傷病や災害発生など緊急時の対応に工夫が見られる。今年度から単身高齢者世帯の巡回訪問に合わせて、緊急時の連絡先を記入するシールを配布し、住居内の見やすい場所に掲示してもらっている。これにより、急病等で親族等に連絡が必要な場合の対応が容易になることが見込まれる。</p> <p>S:利用者満足度の点では、独自の工夫がとられている。市営住宅毎に管理人を配置し、年度毎に新旧の管理人を対象にしたアンケート調査を行い、施設の運営や設備などについての満足度を収集している。また、市で行うモニタリング調査に加えて、指定管理者独自のモニタリング調査も行い、結果を担当課とも共有している。</p> <p>AA:施設の経営状況の点では、設備維持費用の縮減に工夫が見られる。具体的には、施設の修繕を住宅指定管理センターまたは指定管理者本部が行うことで、他業者に発注するよりも費用を抑えることができ、市営住宅の修繕に関するノウハウを積むことが出来ている。</p> <p>AA:サービス向上の点では、施設利用者の要望や意見の把握に努めている。入居者から施設についての相談をいつでも受け付けられるように、24時間対応の電話窓口を開設しており、入居者からも好評を得ている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>単なる管理人ではなく、入居者の安心・安全な暮らしのパートナーとして、暮らしの相談や施設の適切な維持に努めている。また、単身高齢者世帯の巡回訪問を毎年1回は必ず実施しており、困り事の把握にも留意している。</p> <p>今後、単身高齢者は増加傾向にあると考えられることから、高齢者施設への相談対応を今以上に充実させ、単身高齢者と他の入居者間での見守りパートナーシップづくりなど、指定管理者の負担にならない程度に取り組まれることを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>年度毎に新旧の管理人を対象にしたアンケート調査を行い、施設の運営や設備などについての満足度を収集している。また、市で行うモニタリング調査に加えて、指定管理者独自のモニタリング調査も行い、結果を担当課とも共有している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>施設の維持管理には、指定管理者だけでなく、入居者である住民も率先して取り組んでおり、調査当日にある市営住宅を視察したところ、住民が落ち葉清掃を行っていた。</p> <p>今後も、指定管理者と入居者とで連携し、単身高齢者世帯の見守りなど安心安全な暮らしの維持に取り組んでほしい。</p>	

No. 19

施設名	盛岡ふれあい覆馬場プラザ
指定管理者	青山地区まちづくり連絡協議会
所在地	盛岡市青山二丁目6番地8 盛岡ふれあい覆馬場プラザ内
電話番号	019-643-3088
ホームページ	http://aoyamaakarenga.jp/akarenga/
施設の概要	景観保全、地域交流施設
評価結果	29評価項目中、S:5項目、AA:16項目、A:6項目、対象外:2項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:管理体制の点では、事業を地域住民や地域内の企業等と協力して行うなど、実施体制に創意工夫が見られる。具体的には、青山地区内の各町内会等や学校など地域内の多様な団体が参加しているほか、高齢者施設や鉄道会社などの民間企業等も参加している。</p> <p>S:サービス上の点では、地域交流を目的とした自主事業の実施により、地域住民間だけでなく、青山地区内外の店舗や民間企業などからの出店者と地域住民との交流も活発に行われており、利用者増加に効果を発揮している。自主事業として、赤レンガまつりと赤レンガ朝市があり、赤レンガまつりはちやぐちやぐ馬コと同日開催することで、来場者の増加につなげている。また、朝市では、来場に応じて値引券として使えるスタンプカードを発行し、集客につなげている。</p> <p>S:利用者満足度の点では、自主事業のイベント時に出店者向けのアンケートを行っている。具体的には、朝市の出店者向けアンケートでは、当日の会場配置などに意見が出されているほか、多くの店舗から再度の出店を望む声が寄せられている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>景観保全を目的とした施設として、施設内外の管理が適切に行われている。また、まちづくり連絡協議会が指定管理者であることから、地域に根ざした活動や協力体制が構築されている。赤レンガの外観を求めて、県内外から観光客の訪れる場所となっている。</p> <p>今後は、撮影会など各種イベントでの会場利用例を情報発信することにより、利用者の新規開拓につながることを期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいる、モニタリング調査による満足度把握の他に、朝市や赤レンガまつりなどのイベント開催時に出店者向けアンケートを行い、満足度を把握して、寄せられた意見は会場配置の見直しなど施設運営に活かしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>市の歴史的建造物として地域住民に親しまれている施設ということから、施設内は屋内外共にきれいに管理されていたことが最も印象的で、管理者の日々の取り組みや、歴史的な建物を残したいという地域住民として思いが伝わってきた。</p> <p>レトロな雰囲気を持つ施設なので、引き続き施設の景観的な魅力を活かした撮影会など建物のイメージを活用した運用を期待したい。地域密着型の指定管理者である優位性を発揮し、地域住民を巻き込んでいる点が高く評価できる。</p>	

施設名	盛岡市岩手公園（盛岡城跡公園）
指定管理者	特定非営利活動法人 緑の相談室
所在地	盛岡市内丸4番地15
電話番号	019-681-0722
ホームページ	http://www.midorisodan.jp/
施設の概要	公園施設
評価結果	29 評価項目中、S:7 項目、AA:19 項目、A:3 項目、対象外:0 項目
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S:施設や設備の維持管理の点では、指定管理者と地域との協力による取り組みがみられる。具体的には、盛岡市内の町内会や市福祉事務所ボランティア等との協力による公園の清掃活動により、市民が公園をより身近なものとする意識づくりに効果を発揮している。</p> <p>S:経営状況の適正化の点では、経費の削減のための取り組みに力を入れている。市民ボランティアによる公園内の清掃や自主事業活動への協力など、ボランティアが様々な面で活躍しており、人件費の削減と市民のやりがいの創出につながっている。</p> <p>S:サービス向上の点では、自主事業が公園利用の活性化に寄与している。具体的には、池の清掃や花壇整備に市内の園芸クラブみどりなどの団体が協力しており、団体の活動の場の提供にもつながっている。さらに、花壇整備が行われることで訪れた市民も公園を楽しめるという良い循環ができています。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>ボランティアや市内の園芸クラブみどりなどの団体と連携しながら公園を管理しており、市民にとっても大切にされている公園であることが確認出来た。</p> <p>今後は、自主事業による講座や体験会などの参加者、日頃公園に訪れているの方々に対しての聞き取りやアンケート調査などを充実させ、現在取り組んでいる事業や公園管理についての満足度や意見を把握出来ると、運営側も励みになるだけでなく、気づきにくいニーズなどの把握につながると考えられる。それらのニーズに対応することで、今よりもさらに市民に愛される公園となっていくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>市で取り組んでいる、モニタリング調査による満足度把握の他に、自主事業の参加者や来園者に対しアンケートやヒアリングを実施して満足度を把握し、事業の見直しや日々の施設運営に活かしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>公園内の手入れは行き届き、植栽の除伐や伐採も適宜行われ、園内は日が差し込みやすい環境が出来ていた。環境整備には市民ボランティアの協力が大きいことが分かり、来園者だけではなくボランティアなどの市民にとっても愛されている公園であることが確認された。</p>	

第3章 今後に向けて

1. 第三者評価一巡の総括

盛岡市における指定管理者第三者評価は、平成19年度から始まり、今年度で9回目を数える（平成21年度と22年度は未実施）。そのうち、平成23年度以降当共同体が業務受託し、ほぼ同一の基準で評価を実施してきた。とりわけ平成26年度以降今年度までの4年間は、全指定管理施設について第三者評価を実施したことから、ここで第三者評価一巡の総括をしてみたい。

各年度の評価対象施設は、平成26年度が54施設、平成27年度が51施設、平成28年度が31施設、そして今年度が46施設（20評価単位）であった。4年間を通じ、「仕様書をやや満たさない業務を行っている」と認められる「B」判定、「著しく仕様書に満たない業務を行っている」と認められる「C」判定は1件もなく、すべての施設で「仕様書通りに業務が行われている」と認められる「A」判定以上となっており、協定書及び仕様書の基準を満たした運営がなされていることが確認された。

一方、「仕様書をやや超えた業務を行っている」と認められる「AA」判定、「特に優れている業務を行っている」と認められる「S」判定は、それぞれ平成26年度が「AA」51.5%・「S」20.6%、平成27年度が「AA」47.5%・「S」17.6%、平成28年度が「AA」47.3%・「S」13.3%、そして今年度が「AA」57.1%・「S」16.2%となっており、各指定管理者のサービス向上に向けた積極的な姿勢と努力が確認できた。

第三者評価実施初期の平成19年度及び平成20年度の評価結果をみると、仕様書の基準を満たしていないと疑われる評価コメントや、「仕様書をやや満たさない業務を行っている」と認められる「B」判定に近い「A」判定などの記述もみられた。指定管理者制度導入初期には、設置者側も指定管理者側も手探りの状態から始まったであろうことを推測すると、仕様書の基準を巡る誤解や錯誤も容易に想像でき、その意味では平成23年度以降の第三者評価の再開と継続実施により、管理水準を一定に保つ効果や、市民へのサービス向上に向けた指定管理者の意欲の醸成に貢献してきたと言えよう。

2. 第三者評価の再定義（推進機能の強化）

盛岡市における指定管理者第三者評価の目的は、管理施設の「公の施設としての管理水準の向上と提供する市民サービスの向上を図ること」と定められており、それらを実現するため「公正かつ客観的視点」から実施するとされている。

一般的に第三者評価には、大別して2つの機能が期待されている。一つは不正や仕様からの逸脱を防ぐ目的でチェックの目を光らせる「監視」の機能であり、もう一つは課題の抽出やアイデアの注入・助言等により改善や向上に結びつける「推進」の機能である。これら二つの機能を盛岡市における第三者評価の目的に照らして整理すると、公の施設としての管理及び提供すべき市民サービスの水準を確保・維持するため、法例や協定書、仕様書等に即し、合法性や合規性などの観点からチェックする機能が「監視」にあたり、公の施設としての管理及び提供すべき市民サービスの最低水準を超え、効率的な施設の管理運営や提供する市民サービスの向上につながる有効な情報を抽出し、マネジメントの改善・向上に向けた設置者・指定管理者の協議・検討の場に提供する機能が「推進」と言える。

これまで実施してきた第三者評価は、監視と推進の双方の機能の要素を取り入れた制度設計となっている。そのため、管理水準を一定に保つ効果や、市民へのサービス向上に向けた指定管理者の意欲の醸成に

貢献してきたと言えるが、今後の第三者評価のあり方を検討するうえで、少子高齢社会や人口減少社会の到来により、市民サービスの供給者も受益者も減少するであろう近未来を想像するとき、監視の機能以上に、より効率的な管理運営と提供する市民サービスの質的向上につなげられる推進の機能を強化することが求められるように思う。

監視の機能については、指定管理者として採択する際の審査や、指定管理期間中に指定管理者から提出される事業計画並びに事業報告、担当課と指定管理者の定例の会議や日常のやり取りの中でも発揮できる。また、指定管理施設や指定管理者の管理に何かしらの問題や疑念が発生すれば、市の監査委員会による監査の対象となり、調査権限を有する第三者機関によるチェックも可能なことから、監視の機能については制度的にも担保されていると言える。

一方、推進の機能については、指定管理者による自己評価や、設置者である市が行う担当課評価や総括評価、所管課等と指定管理者によるモニタリングにもその機能は期待できるが、いずれも市民サービスの供給者側による評価にとどまってしまう、第三者評価に期待される「公正かつ客観的な視点」からのアプローチが発揮されない懸念がある。今後第三者評価のあり方を検討する際には、この推進の機能に着目した第三者評価の位置づけや評価の仕組みづくりがもっとも有効かつ必要と思われる。

3. 第三者モニタリングの提案（市民視点の反映と協働の推進）

推進の機能を発揮できる第三者評価のあり方の一つが、モニタリングである。これまでの第三者評価は事後評価的な位置づけとなっており、ABC 判定が中心で、課題抽出の機能が十分発揮されてきたとは言えない。今後第三者評価の課題抽出機能を強化し、設置者・指定管理者双方のマネジメントの改善・向上に役立ててもらい、市民サービスの向上につなげるためには、国連やOECD、ODAなど国際的な場面で多く用いられる評価レポートの方式を取り入れ、現状分析と現状分析に基づく課題抽出、抽出した課題の解決に向けた助言機能を活かすことをお勧めしたい。いわば、「第三者モニタリング」の提案である。

現在盛岡市では、所管課等と指定管理者が施設の管理運営上の課題を共有し、適正な管理運営を実現するためのコミュニケーションツールとして、毎年11月頃から12月頃にかけてモニタリングを実施している。その場に外部から各施設のサービスの利用者である市民の視点から抽出したモニタリング情報を提供し、より市民目線に立った施設の管理と市民サービスの提供、より効率的な施設の運営とサービス向上に向けた市と指定管理者、利用者との協働の促進に役立てられる提案ができれば、盛岡市における指定管理者制度導入の効果も高められると思う。

情報を抽出する具体的な方法としては、施設におけるサービス状況の観察、施設の利用者へのインタビュー等が考えられ、協働の促進機能としては施設の利用者と指定管理者のワークショップ（必要に応じて担当課の参加も考えられる）などが考えられる。少子高齢社会や人口減少社会の到来により、市民サービスの供給者も受益者も減少することが見込まれる今後の市政にあって、より効率的・効果的に指定管理者制度を運用し、より充実した市民サービスを図るため、第三者モニタリングの検討をご提案したい。

以上

資料編

【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果

【文書1】担当課向け文書案

【文書2】指定管理者向け文書案

【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票

【別紙2】担当課評価シート

【別紙3】施設別評価シート

【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果

区 分		評 価						計
		S	AA	A	B	C	—	
(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。	項目数	0	20	0	0	0	0	20
	%	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(1)－2基本方針を全職員に周知、理解させているか。	項目数	0	20	0	0	0	0	20
	%	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－1事業計画どおりに、業務が執行されているか。	項目数	6	11	3	0	0	0	20
	%	30.0	55.0	15.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－2仕様書に基づいた職員配置となっているか。	項目数	0	13	7	0	0	0	20
	%	0.0	65.0	35.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－3施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修を行っているか。	項目数	6	9	5	0	0	0	20
	%	30.0	45.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－4火災や地震など緊急時や防災対策の標準書(手引き、マニュアル)等を作成し、対応方法について指導しているか。	項目数	1	16	3	0	0	0	20
	%	5.0	80.0	15.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(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。	項目数	4	16	0	0	0	0	20
	%	20.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(3)－2補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれているか。	項目数	3	17	0	0	0	0	20
	%	15.0	85.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(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。それに対して適切に対処したか。	項目数	8	9	3	0	0	0	20
	%	40.0	45.0	15.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(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、どのような理由、事情によるか。	項目数	2	0	0	0	0	18	20
	%	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.0	100.0
(4)－2業務を再委託する際の手続は適切か。	項目数	0	19	1	0	0	0	20
	%	0.0	95.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(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。	項目数	3	8	9	0	0	0	20
	%	15.0	40.0	45.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(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。	項目数	0	19	1	0	0	0	20
	%	0.0	95.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100.0

区 分	評 価							
	S	AA	A	B	C	—	計	
(5)－1利用申込の受付手順は適正か。苦情はないか。	項目数	7	12	1	0	0	0	20
	%	35.0	60.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－2同一の団体が同一の曜日・時間等を利用してないか。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。	項目数	1	13	6	0	0	0	20
	%	5.0	65.0	30.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－3施設の利便性向上を図るための情報発信の方策は有効なものか。	項目数	3	8	9	0	0	0	20
	%	15.0	40.0	45.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－4自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致し、内容は、利用者増または利用者の利便向上に寄与しているか。	項目数	10	8	2	0	0	0	20
	%	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－5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決められ、職員に周知され、運用されているか。	項目数	6	10	4	0	0	0	20
	%	30.0	50.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－6施設の運営に利用者が関与することについての何らかの方策がとられているか。	項目数	2	12	5	0	0	1	20
	%	10.0	60.0	25.0	0.0	0.0	5.0	100.0
(6)－1目標の設定は有効かつ現実的なものか	項目数	2	11	7	0	0	0	20
	%	10.0	55.0	35.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(6)－2管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているか。	項目数	2	9	9	0	0	0	20
	%	10.0	45.0	45.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(7)－1個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされているか。	項目数	0	18	2	0	0	0	20
	%	0.0	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(7)－2個人情報取扱いに関し、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、どのように対処したか。	項目数	18	2	0	0	0	0	20
	%	90.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

区 分	評 価							
	S	AA	A	B	C	—	計	
(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	項目数	1	6	12	0	0	1	20
	%	5.0	30.0	60.0	0.0	0.0	5.0	100.0
(8)－2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。	項目数	0	20	0	0	0	0	20
	%	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(8)－3 担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われているか。	項目数	0	10	10	0	0	0	20
	%	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(8)－4業務執行に関して担当課から指導・指示を受けたり、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。	項目数	2	6	1	0	0	11	20
	%	10.0	30.0	5.0	0.0	0.0	55.0	100.0
(8)－5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	項目数	1	1	18	0	0	0	20
	%	5.0	5.0	90.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(9)利用者満足の満足の把握に取り組んでいるか。	項目数	6	8	6	0	0	0	20
	%	30.0	40.0	30.0	0.0	0.0	0.0	100.0
計	項目数	94	331	124	0	0	31	580
	%	16.2	57.1	21.4	0.0	0.0	5.3	100.0

【文書1】担当課向け文書案

平成29年8月28日

担当課各位

(評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体
代表 特定非営利活動法人 政策21
理事長 岩淵 公二 (印省略)

指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価
対象施設に係る資料ご提供のお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

当共同体は、本年度の「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」を受託いたしました。つきましては、「指定管理者関連書類調査」として、各対象施設に係る下記の資料について、ご提供いただきたく、お願い申し上げます。

また、各担当課にてご記入いただく「担当課評価シート」を準備いたしましたので、あわせて、ご記入・ご提出いただきますよう、重ねてお願い申し上げます。

なお、後日、「担当課評価シート」に基づき、施設の特性や運営状況、課題等について、お話を伺いにお邪魔させて頂くことを予定しておりますので、宜しくお願いいいたします。

— 記 —

1. ご提供いただきたい書類（複数年度分）
 - (1) 事業計画書
 - (2) 自主事業計画書（自主事業を実施している場合のみ）
 - (3) 収支予算書
 - (4) 協定書
 - (5) 事業報告書
 - (6) 収支決算書
 - (7) 自己評価表
 - (8) 設置者評価表
 - (9) 担当課評価シート（本書添付）
2. 各資料及び事前評価シートの受取り
財務部資産経営課
3. 期限
平成29年9月に実施予定の担当課ヒアリングを目処にお願いいたします。

お問い合わせ先 特定非営利活動法人 政策21 岩淵、根本
電話：653-1058、FAX：653-1056

【文書2】指定管理者向け文書案

平成29年8月28日

指定管理者 各位

(評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体
代表 特定非営利活動法人 政策21
理事長 岩渕 公二 (印省略)

指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価 調査へのご協力をお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

当共同体は、本年度の盛岡市「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」を受託いたしました。また、本年度の評価対象として、盛岡市より貴事業所が選定されております。

つきましては、後日、当共同体の調査員が貴事業所を訪問して、ヒアリングを実施することを予定しております。それに先だって、お手数をおかけして大変恐縮ですが、『指定管理者自己点検等に関する調査票』にご記入いただき、平成29年9月8日(金)を目処に、担当課に提出下さりますよう、宜しくお願い致します。

お問い合わせ先

特定非営利活動法人政策21・株式会社邑計画事務所共同体

電話：019-653-1058／特定非営利活動法人政策21 岩渕、根本

平成29年8月28日

指定管理者 各位

(評価業務受託者)

特定非営利活動法人 政策21

株式会社 邑計画事務所共同体

代表 特定非営利活動法人 政策21

理事長 岩淵 公二

(印省略)

指定管理者制度導入施設を対象とした第三者評価ヒアリング調査へのご協力をお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、本年度の「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」にあたり、「第三者ヒアリング調査」として、下記の期間、各施設訪問による調査を予定しております。

お忙しいところ、大変恐縮ですが、ご対応いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

なお、本件に関するご質問等は、下記お問い合わせ先までお願いいたします。

—記—

1. 実施時期

平成29年10月9日(月)～11月10日(金)

期間中に一施設あたり90分～120分程度の日程で実施

2. 場所

各施設事業本部事務所及び事業所事務所など

3. 訪問する調査員

共同体調査チーム各2名

4. ご準備いただきたい資料等(以下について該当するものがあれば用意願います)

事業計画書及び事業報告書(できれば過去3年間)、仕様書、自主事業計画書及び報告書、研修に関する記録、防災対策の標準書(手引き等)、事故に関する記録、補修・修繕が確認できる記録、苦情に関する記録、利用受付の手順等に関する書類、利用記録簿、利用案内等のパンフレット、利用者の苦情等に対応するルール関連書類、利用者会議の記録、評価改善が確認できる記録、個人情報取扱いルール、利用者満足の把握に関する取り組みの記録

お問い合わせ先

特定非営利活動法人政策21・株式会社邑計画事務所共同体

電話：019-653-1058／特定非営利活動法人政策21 岩淵、根本

【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票

指定管理者自己点検等に関する調査票

施設名			
指定管理者名			
記入者名		連絡先	

■自己点検の実施状況

番号	質問事項
1	自己点検に関する考え方や方針について、ご記入下さい。
2	自己点検の実施状況（時期、方法、実施項目など）について、ご記入下さい。
3	自己点検の結果及び活用状況について、その概要をご記入下さい。

■利用者満足度の把握状況

4	利用者満足度の把握に関する考え方や方針について、ご記入下さい。
5	利用者満足度の把握結果について、その概要をご記入下さい。

※関連資料がある場合には、ご提供願います。

【別紙2】担当課評価シート

担当課評価シート

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（該当に○）			
		はい	いいえ	どちらとも いえない	
1 管理体制	① 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。				
	② 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。				
2 施設・設備の維持管理状況	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。				
	④ 施設設備の維持・管理に関して、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。				
3 施設の経営状況	⑤ 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ますか。				
4 サービスの向上	⑥ 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。				

	⑦ 指定管理者制度導入前と比較して、サービスが向上したと考えますか。				
5 個人情報 適正管理	⑧ 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。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応したか。				
6 協働の視点	⑨ 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。				
	⑩ 指定管理者との協働により事業を実施したり、課題を解決したりしたことがありますか。				
7 その他	⑪ 協定書に基づき、定期的な施設の巡回点検を行いましたか。				
	⑫ 設置者評価を実施しましたか。				
	⑬ 指定管理者における指定管理施設以外を含めた経営全体の状況については、良好なものとなっていますか。				

この施設の課題・問題点は何かと考えますか。	
この施設の特性に応じて評価すべき項目はどんなことと考えますか。	

【別紙3】施設別評価シート

施設別評価シート

施設名	
指定管理者	
所在地	盛岡市
電話番号	019-
ホームページ	http://www.
施設の概要	
評価結果	29 評価項目中、S: 項目、AA: 項目、A: 項目、対象外: 項目
<p>●管理運営の面で優れている点 (S及びAA評価の点)</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点 (個別項目について)</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況 (調査結果の概要)</p>	
<p>●その他、特記事項 (調査員のコメント要旨など) (施設特性および指定管理者の運営の特徴など)</p>	