

令和2年度

大分市行政評価に関する

大分市行政評価・行政改革推進委員会

報 告 書

令和2年11月

大分市行政評価・行政改革推進委員会

1. 総評

大分市では、効率的かつ効果的な行政運営を図るため、行政評価として大分市総合計画に定める政策・施策について行う「政策・施策評価」、施策を実現するための具体的な活動である事務事業について行う「事務事業評価」及び指定管理者制度を導入している施設における効果を検証するために行う「指定管理者制度導入施設評価」を実施し、市政全般にわたって継続的に見直しを行っています。

毎年度の行政評価の過程においては、市の内部評価結果に対して市民の視点に立った意見を聴く外部評価が行われており、これまで外部評価を担ってきた大分市外部行政評価委員会に代わり、本年度からは、新たに設置された当委員会（大分市行政評価・行政改革推進委員会）にその意見を求められたところであり、市民目線で公平かつ客観的な評価を行いました。

本年度の外部評価で意見を求められた「指定管理者制度導入施設評価」では、昨年度までに指定管理者制度を導入した15施設について、市民ニーズや施設の設置目的に即した適切な管理運営がなされているかなどの観点から意見を述べています。これに際しては、当委員会に設けた「指定管理者評価部会」において、現地視察やヒアリングなどを通して事前により詳しく専門的な見地から検証を行っており、その部会意見の報告を基に当委員会での審議を行いました。

このほか、「事務事業評価」として、地方創生推進交付金を充てて実施した5事業について、必要性、有効性、効率性、公平性等の観点から、総合的に今後の事務事業の在り方や改善点等について意見を述べています。

これらの評価結果については、それぞれの改善点等を踏まえて再度検証を行うなかで見直しに努め、来年度以降の予算編成等において参考とされることを望むものであります。

なお、当委員会の審議過程全体を公開しておりますが、こうした取組は、行政運営の透明性を確保するとともに、行政が抱える課題を市民に提起し、情報共有を図るという点からも意義があるものと思われます。

最後に、大分市の行政評価については、これまでもさまざまな改善を加えながら、その質を高めてきたものと考えていますが、来年度からは大分市総合計画「おおいた創造ビジョン2024」第2次基本計画に掲げる政策・施策の評価も始まりますことから、今後においても、さらなる創意工夫により制度の充実に努め、市民ニーズに即した実効性のある行政運営を期待します。

2. 評価結果の概要

(1) 指定管理者制度導入施設評価

令和元年度までに指定管理者制度が導入された15施設について、市民ニーズや施設の設置目的に即した適切な管理運営がなされているか などの観点から、総合的に評価した。委員会の主な意見は、次のとおりである。

【個別施設に対する意見】

「アートプラザ」

- ・市民文化の向上に資するという設置目的の達成のために、市はどのようなターゲットに施設を利用してもらいたいのか、どのような成果を挙げてほしいのかといったビジョンを指定管理者に示す必要がある。世代別入場者数や講座の内容、開催回数などの目標設定を行い、評価することで様々な視点からの評価が行える。

- ・3階の模型展示室の管理運営は市の直営となっているが、建築専門の学芸員を配置したり、市内の外の場所にもある模型を集約して展示するなどの機能強化を図ってほしい。建築を学ぶ学生等にとっては貴重な場であり、県外・国外からの来訪者も期待できるので、有償のガイドツアーも検討してほしい。

- ・現在、市として施設の在り方を検討中とのことだが、世界的な建築家である磯崎新氏の作品である建物や貴重な資料を十分に生かし、市内の子どもたちに伝える活動を現在の指定管理者制度の中でも実施してほしい。

- ・市民の作品の発表の場として、ギャラリーの貸出は、市民文化の向上という視点でも力を発揮している。キュレーターの質も非常に高く、市民と共に良い環境を作り上げている点は評価したい。

「ホルトホール大分」

- ・施設の利用に際しての窓口対応に関する苦情については、予約方法が煩雑であることも一因と思われるため改善が必要である。

- ・様々な機能を有した複合文化施設であるため、個別の施設に関しては期待された水準を十分に満たしているが、施設全体の運営状況という観点で評価すると低い水準になってしまう項目もある。施設全体の設置目的である「にぎわいの創出」を達成したと判断できる水準を明確にし、個別の施設の運営状況も反映できるような評価手法の検討も必要である。

- ・産業活性化プラザについては入居者の部屋に入るまでセキュリティが厳重であり、一般の方が気軽に入れない状況である。施設の認知度向上やより活発な交流を図るためにも他都市の類似施設を参考にして、より多くの方に利用していただける施設にすることが望ましい。

- ・ホールの稼働率低下が利用者数減少の一因であるとのことだが、利用者の満足度を向上させる取組を充実させて一度利用した方に再度利用していただける施設とすることが大切である。

「コンパルホール」

- ・利用者数は増加傾向にあるが、施設の老朽化による故障が顕在化しているため、計画的な工事を実施し、長寿命化を図る性質の施設であると言える。

- ・施設利用者の目標値を高く設定しているが、施設のキャパシティを踏まえ、利用者が快適に利用できる環境を確保できる人数の設定についても考慮する必要がある。

- ・施設本体の老朽化や備品の故障が多い状況であり、利用者が安全に使用できただけでなく、快適に使用できる状態かという視点から備品についても点検や修繕を実施する必要がある。特にスポーツ器具の故障はケガにつながる危険性が高いため、点検による予防保全が重要である。

- ・利用者からの苦情・意見・要望にも丁寧に対応し、管理運営の改善に役立てている点は評価できる。退出時チェックシートはどの部屋に対する意見かが分かるような手法とする必要がある。

- ・継続的に実施している音楽やスポーツの自主事業の成果を施設の特長として PR することで、市民がコンパルホールに愛着を抱き、より関係を深めることにつながると思われる。

- ・SNS を活用した広報をおこなっているが、Instagramやツイッターなどの無料ツールを取り入れることで、より幅広い世代に向けた広報となる。またホームページでの「お知らせ」は最新の情報が分かりやすい内容に改善すると良い。

「平和市民公園能楽堂」

- ・指定管理者の創意工夫による様々な取組を通して、能楽堂の認知度向上を図っており、制度導入の効果があがっていると評価できる。

・他施設でのワークショップ開催など、関係団体との連携も図っており、施設の管理運営の実施状況に関する評価項目はより高い評価としても良いと思われる。その評価に当たっては、入場者数といった数値的な目標だけでなく、文教施設としての評価の視点を加えることで、他市にはない取組をしている施設に対して、良い評価が行えると思う。

・アンケートのサンプル数を増やすこと、また、定期的に施設を利用する方と初めて来館された方、それぞれから回答をいただく形式にすることで、より幅広い意見の収集につながると思われる。調査方法は現在は紙の調査票のみだが、LINEなどのスマートフォンのアプリを活用すると回答者の負担軽減や回答結果の集計も効率的になる。回答者から了解を得られれば、イベントの案内を送付するなど、今後の広報活動にも有効な手段となる。

・インスタグラムによる広報の取組では、更新頻度・内容も重要であり、さらに動画による広報も行っているがコンテンツを十分に生かしきれていないので、改善の余地がある。

・本来の業務である能楽公演が赤字となることが多いとのことだが、事業者の側も収支の改善に向けてより一層の努力を行ってほしい。

・子どもたちに能楽に触れてもらうきっかけづくりとして修学旅行の行き先にしてもらうなど、積極的に学校現場への働きかけを行ってほしい。

「大分市高崎山自然動物園」

・近年の入園者数実績を見ると35万人という目標設定は達成が困難であったと思われる、その目標に到達していないことが影響し、過去の評価でも低い点数が継続している。これまでの評価結果が業務の改善に反映されていないことが問題であり、市としては指定管理者が業務の改善を提案できるような評価、課題の指摘を行うべきである。

・おさる館の2階・3階の展示スペースや会議室は利用者が少なく、スペースが十分に活用されているとは言い難い状況である。海に面したロケーションの良さも生かした活用案などをもっと指定管理者に提案させるべきであり、それができていないことについて厳しい評価をするべきである。その活用方針を検討するにあたっては、市民や若者からアイデアを募集することも検討してみてもどうか。

・自然環境の保護・動物の愛護という性質を持ち、専門性が求められるサルの管理を主目的とした自然動物園部分と収益を上げることもできるおさる館は性質が異なるため、それぞれを別の視点で評価する仕組みの検討も必要である。

自然動物園における職員のパフォーマンス、サービスは高く評価できることであり、そういった成果を評価の視点に取り入れることで、利用者の満足度、施設の質の向上をさらに深めていただきたい。

- ・他県にも類のない、独自の形態をもった施設であることから、その特性を生かし、全国に魅力を発信できるような施設運営を検討していただきたい。

- ・高崎山自然動物園とうみたまごがお互いの強みを生かし、来園者が1日中楽しめる場所であってほしい。

「大分市海部古墳資料館」

- ・施設の広報活動は市内各所に設置したパンフレットやホームページ程度であるが、利用者が何をきっかけにして施設を知り、来館されたのか、また市外からの来訪者はどこから来た方なのかといった、利用者の動態を調査し、ターゲットとなる層を明確にすることで、より効果的な広報を行えるのではないかな。

- ・夏休みの恒例行事として定着している「埴輪作り」「勾玉作り」は人気の講座とのことなので、回数を増やすことも検討してみてはどうか。

- ・亀塚古墳のガイダンス施設としての役割を担っているが、大分市の他の古墳との関連性などその時代の全体像が分かるような展示・解説とすることで、より充実した内容になると思われる。

また、学校教育での体験学習の場として活用してもらうことや、自由研究を支援するような取組を行うことで、より多くの子どもに来館してもらうことも重要である。

- ・入館料無料の施設であるが、施設のPRや収益面の効果が見込まれる古墳や埴輪にちなんだグッズの販売も検討してみてはどうか。

「大分市関崎海星館」

- ・活動の実態を把握するために、教室、講座やイベントごとの参加者数を実績報告に記載するようにしてほしい。また、施設の利用者数の把握についてもより正確に行うことを求める。

- ・海洋及び天文に関する学習の場を提供するという設置目的からすると現在の設備、事業内容では不十分な面もある。数年の内にリニューアルを予定しているとのことだが、より教育面で充実した施設になることを期待する。

- ・周辺の海岸線や灯台などの恵まれた自然環境を生かした取組を検討することで、新たな誘客が望めると思われる。また、情報発信の手段としては景色が良いのでInstagramの活用も有効と思われる。

- ・利用者アンケートでも要望の多い道路の改善に向けて、県と連携して実行するとともに、現状においては海星館までのアクセスを周知して、施設の特徴の一つとして広報を戦略的にすることも考えてはどうか。

「大分市情報学習センター」

- ・平成30年度と令和元年度の収支報告を見ると赤字が拡大している。施設の利用時間の拡大による人件費の増大が要因とのことだが、指定管理者の負担が大きくなると事業を継続することが困難となる危険もあるので注意してほしい。

- ・近隣小学校への広報に努め、10代以下の利用者が増加したとのことだが、その実態を正確に把握し、効果を検証した結果を今後の広報活動に生かす必要がある。

- ・情報化推進の重要性は増している中、市として市民のICT教育に係るビジョンを定め、子どもや高齢者にどのような働きかけを行っていくのかを示すことが必要。その上で指定管理者に求める水準や活動の指標が決定されると思われる。

「大分市宇曾山荘」

- ・指定管理者の変更によりテニスコートの予約状況が分かりにくくなったという課題があるが、市に予約システムの権限を持たせて他施設と統一的なルールの下で運用する体制にすることが必要であると思われる。

- ・定期的な利用が多いテニスコートの利用者を山荘での食事へと誘客するような取組を検討してはどうか。

- ・地元雇用率が高い施設であるが、指定管理者が変わったことによる雇用環境の悪化が発生しないように留意してほしい。

- ・指定管理者は地域に密着した活動を行っている団体であるため、そのつながりを活用して地元の方が利用しやすい施設として機能することを期待する。

- ・現在の指定管理者に代わり、食事の内容が利用者に好評であるとのことなので、食事の内容も魅力的である点をよりPRすることで、利用者の増加にもつながると思う。

・近隣の「ななせダム」や「道の駅のつはる」「のつはる天空広場」を来訪する人に向けた食事のメニュー開発や宿泊の提案など、地域全体の振興につながる観光客誘致の取組も検討してみてはどうか。

「大分市営温水プール」

・前年度から利用者数は減少しているが、市民にとって需要のある施設であると言えると思うので設備の老朽化に留意しつつ計画的な修繕を行ってほしい。

・利用者数の減少要因として、民間の類似施設との競争を挙げているが、利用料金や教室のプログラムなどで差別化を図る必要がある。

・アンケートからは利用者の半分は60歳代以上であることが伺えるが、よく利用されている方々の意見を施設運営に反映できる体制としてほしい。

・評価の基準として利用者数や収支報告の数値を採用しているが、施設の設置目的を踏まえて市民の健康づくりという観点での目標設定も必要である。

・利用者が泳いだ記録を自らの健康管理に役立ててもらうような仕組みなどを事業者のノウハウも生かして検討してみてはどうか。

「大分市営陸上競技場並びに津留運動公園有料公園施設

（自由広場・テニスコート）」

・アンケート結果を見ると女性の回答割合が多いが、実際の利用者の動態を反映した結果となるように回収方法を工夫するなど改善が必要である。

・令和元年度はテニスの改修工事による利用者数減少の影響が大きいですが、県の類似施設と連携することで利用者の利便性が向上するのではないかと。

・野球場の利用者が減少しているが、チーム（団体）の利用形態を調べることで異なる視点での評価もできるのではないかと。

・施設の設置目的を達成しているかという視点で評価するに当たっては、スポーツと健康に係る体系を市が明確にすることが必要。

高齢者の健康維持や子どもの体力向上など、市としての方向性に基づいて施設に期待する目標を定め、その達成度合いを評価することで、利用者数の増減とは別の観点での評価が行える。

・利用者が自分の運動の記録をデータで確認できる仕組みなど ICT を活用した利用者サービスの向上に経費を振り分けることも検討してはどうか。

「大分市丹生温泉施設」

・指定管理者の持つ運営のノウハウを活かしつつ、地元住民に多く利用していただいている施設であり、制度導入の効果は上がっていると評価できる。

・施設の広さを考慮すると、事業者側が十分なサービスを提供でき、利用者が快適に過ごせる人数には限りがあり、現在は適正な利用人数と言える。引き続き利用者数の確保と共にサービスの維持に取り組んでいただきたい。

・利用者アンケートからも泉質の良さを理由に訪れる方が多いことが伺えることから、その泉質の良さをアピールすることで新たな利用者の獲得が期待できるのではないかな。

・施設までの交通手段の確保が課題とのことなので、ジャンボタクシーの運行なども検討してみてはどうか。また、食事を利用したいという要望もあるとのことなので、出前サービスなどサービスの拡充も検討してみてはどうか。

・温浴施設であるため配管の洗浄や定期的な維持管理に係る経費が発生するので、その費用を確保する必要がある。開館から15年近く経過しているが、指定管理者制度での運営を今後も継続するかどうか、地元との連携の在り方も含めて検討する必要があると思われる。

「大分市多世代交流プラザ」

・合併前から地域の交流の場として設置されてきた施設ではあるが、現在、地域の方がこの施設に求める機能を再度確認することも必要である。

・市民センターに所在する立地を生かして、学生や一般の方が予約をしなくても自由に使えるフリースペースを設けることで、より幅広い世代が利用する施設になると思われる。

また、「多世代交流プラザ」という名称では高齢者向けという印象を受けるので、若い世代の人も利用できる施設であるということが伝わるようなネーミングも検討してみてはどうか。検討にあたっては、どのような施設かイメージがわくような名称とし、ネーミングを地元から募集することで認知度向上も図ってはどうか。

・野津原地区以外の方も施設を多く利用しているとのことだが、市内のどの地域から来所しているのか、詳しく調査して利用者の動向を把握してほしい。

・親子向けのクッキング教室を開催しているとのことだが、野津原の郷土料理をテーマにしてみてもどうか。

・現在は福祉の分野を中心として運営されているが、所管する部署を超えて近隣の宇曾山荘やななせダムといった施設とも連携するなど、市として地域の魅力向上・活性化につながるような施設運営の方向性を示すことも必要と考える。

「大分市生き生きプラザ潮騒」

・利用者数が減少傾向にあり、その利用者も一部の住民に固定化されている現状を踏まえると、施設の設置目的を十分に果たしているとは言えず、市のインフラとして今後もこの施設を保持する必要性は低いと思われる。

・地元住民に入浴施設を提供するという機能は社会情勢の変化により必要性が薄まっており、隣接する福祉施設の温浴施設を安価に利用できるサービスへ転換するなどの対応が必要。

・施設の場所や運営者の性質上、市内の他の施設との連携も難しく、活用方法が限定的である。設置目的である「福祉の向上」を達成するには住民同士の交流も重要な要素だが、その機能は佐賀関の市民センター、公民館で担うことで集約化させることも可能ではないか。市は佐賀関地区の住民の福祉を向上させるためのビジョンを明確にした上で、本施設の在り方を検討する必要がある。

「市営住宅（一部）」

・指定管理者が住宅の修繕を発注する際、一部で見積合わせや入札の手続きを踏まずに自身の関連会社を実施させているが、コスト削減の意識を持った運営となるように、施設所管課としては監督をしてほしい。

・築40年以上経過している住宅もあり、水道管などの設備の老朽化が懸念される。入居者の生活の質を確保する観点からも日常点検の実施について指導監督を強化すると共に、指定管理者が保守点検に係る経費を過度に削減しないように注意してほしい。

・指定管理者2社の収支報告を見ると、1戸あたり人件費に大きな差がある。各々の体制の違いによるとのことだが、市として適正な1戸あたりの管理運営経費の範囲を定めて、指定管理者の運営体制が求める水準に達しているかを評価することが必要である。

また、評価シートに記載の指定管理料は管理部門のみで修繕や保守点検分の指定管理料を含んでいないことから、直営時と比較した制度導入効果が分かりにくい。数値目標の追加や制度導入効果の表し方を工夫するなどして、より多面的な評価を行う必要がある。

【全体に関する意見】

（アンケートについて）

- ・アンケートのサンプル数が少ない施設が見受けられるので、より多くのサンプル数を得られて施設利用者の実態を反映できるような手法に改善していただきたい。

県内の他施設では QR コードの活用、スマートフォンでの回答の仕組みを導入し、成果を挙げている事例もあることから、それらの取組を参考にしたい。

（利用者サービスについて）

- ・施設を管理するということに重点を置くというよりは、市民サービスの向上、利用者を増加させる人的サービスの向上という視点を強く持っていただきたい。

施設を利用した市民の声（アンケート結果等）とそれに対する回答を公表することで、より市民サービスの向上が図られる。

- ・施設利用の際に、各施設の予約方法がバラバラなので不便に感じている。予約方法を共通化することにより利便性の向上を図っていただきたい。

（施設間の連携について）

- ・類似した性質の施設もあることから、それぞれの指定管理の事業者同士の連携、情報共有を図り、より市民サービスの向上につながる取組につなげてほしい。

（評価について）

- ・指定管理者が施設を最大限に活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているかを評価するにあたっては、市が施設の活用方針及び指定管理者に期待する水準を明確にすることが必要である。その上で、指定管理者の事業実績が市の求める水準に到達したかどうかという視点で評価を行い、今後の施設運営に対する指導へとつなげることが必要である。

また、各施設の評価が妥当なのかどうかを客観的に判断するため、比較対象となる時点と現在を比較するような指標を設けてほしい。

(施設の広報・アクセス等)

・それぞれの施設において、利用者のターゲットを明確にして広報の戦略を立てて頂きたい。ホームページでの広報では、必要なターゲットに届いているのかという点では少し疑問がある。広報のツールを様々な世代のターゲットに合わせて活用する工夫をしていたければ、より効果が得られると思う。

(施設運営について)

- ・各施設において障がい者の雇用を積極的に行うようにしていただきたい。
一方、障がい者を雇用することによる政策的なコストが指定管理料にも反映されているのであれば、その点は分離するか、含まれている政策コストを明らかにすることで、外形的な費用の多寡だけでない視点での評価が行える。
- ・ 施設の経年劣化・老朽化により、改修工事・リニューアルに着手する際には、その施設の元々のコンセプトにこだわらず、時代のニーズ、現在の市民が求めるものに合わせ、他の使い方ができるのではないかという可能性を見据えて取り組んでいただきたい。

(2) 事務事業評価(地方創生関連)

地方創生推進交付金を充てて実施している5事業(①アートレジオン推進事業、②自動運転の社会実装を見据えた地域公共交通の再編とローカルイノベーション、③クリエイティブ産業育成事業、④くらしの和づくり・仕事づくり応援事業、⑤野津原地域拠点整備事業)について、必要性、有効性、効率性、公平性等の観点から、今後の事務事業の方向性等を総合的に評価した。委員会の主な意見は、次のとおりである。

【個別事業に対する意見】

別紙「令和2年度大分市行政評価に関する大分市行政評価・行政改革推進委員会意見書」に記載。

【全体に関する意見】

- ・大分市のポテンシャルを活かし、移住施策を積極的に展開するべきではないか。（農業をやりたいという方で大分県内への移住を希望する方の多くが大分市を移住先として希望している）

- ・今年度から企業版ふるさと納税制度が拡充されたことから取組の強化を図る必要がある。

- ・人口減少や少子高齢化に対応するためには、女性が働きやすく、暮らしやすい魅力的なまちづくりを進めるなど、総合的に施策展開することが重要である。

- ・人口減少・少子高齢化への対応として文化的な事業や農業だけでは、なかなか移住者を増やすことは難しいと思われる。働く環境があつてこそ暮らしが成り立つので、人口減少に歯止めがかかり、経済効果を生むような対策が必要である。

- ・地方創生関連事業において「ミッション、ビジョン、バリュー」という要素で考えたときに、まずどのような地域にしたいのかというミッション（目的）に対し、事業をどう進捗させていくのかをビジョンとして見える化し、その実現に向けて地域に必要となるバリュー（付加価値）をしっかりと捉えて、住民の側も主体的に動くことができるような仕掛けづくりをできているかどうかの評価のポイントとなる。地域住民に自立の機運を促すものでなければ本当の意味での地方創生は達成できないと考えられるので、行政にはその仕掛けづくりとしての手腕が求められるところである。

3. 令和2年度大分市行政評価・行政改革推進委員会意見

別紙「令和2年度大分市行政評価に関する大分市行政評価・行政改革推進委員会意見書」のとおり

4. 大分市行政評価・行政改革推進委員会委員名簿

	氏 名	職 業 ・ 所 属 等
委 員 長	安 部 茂	弁護士
副委員長	渡 邊 博 子	国立大学法人大分大学 経済学部 教授
委 員	石 井 公 二 郎	中小企業診断士
委 員	長 崎 浩 介	学校法人 日本文理大学 経営経済学部 准教授
委 員	中 島 英 司	大分商工会議所 専務理事
委 員	矢 野 正 一	連合大分 大分地域協議会 議長
委 員	山 本 勝 紀	大分県 中部振興局 地域創生部長
委 員	池 邊 泰 治	(有)大分合同新聞社 財務企画・総合企画室長
委 員	植 松 康 成	(株)日本政策投資銀行 大分事務所長
委 員	丹 羽 和 美	社会福祉法人 暁雲福社会 常務理事
委 員	佐 藤 宝 恵	ニッコン(株) 代表取締役社長
委 員	谷 川 真 奈 美	特定非営利活動法人 地域ひとネット 代表理事
委 員	荒 金 一 義	大分市自治会連合会 会長
委 員	江 口 公 二	市民公募
委 員	井 上 仁 美	市民公募

指定管理者評価部会 名簿

	氏 名	職 業 ・ 所 属 等
部会長	石 井 公 二 郎	中小企業診断士
副部会長	長 崎 浩 介	学校法人 日本文理大学 経営経済学部 准教授
部会員	竹 田 隆 行	学校法人 日本文理大学 経営経済学部 准教授
部会員	山 口 祥 平	大分県立芸術文化短期大学 国際総合学科 准教授