

指定管理者制度導入施設の令和2年度管理運営状況について

指定管理者制度を導入している36施設について、令和2年度の管理運営状況の評価を実施しましたので、その結果を公表します。

1 管理運営状況の評価について

「熊本県公の施設の指定管理者制度に係る運用指針」に基づき、協定書に基づく各種報告書の点検・実施調査等により、次の項目について評価を行った結果、大きな課題等はなく概ね適正な管理運営がなされていることが確認されました。

今後も施設の設置目的が十分に果たされるようモニタリングを実施し、適正な管理運営体制の維持、向上に努めてまいります。

評価項目	主な内容
1 管理業務の水準の評価	<ul style="list-style-type: none">・ 県民の一般利用を主とするほとんどの施設では、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者・入場者等の目標値を下回った。・ 一方で、熊本港コンテナターミナル、八代港コンテナターミナル、県営住宅などでは目標値を上回った。・ なお、流域下水道施設や漁港浄化施設など、施設の維持管理が主たる業務となっている施設については、概ね目標値を達成し、効率的な管理がなされている。
2 管理運営業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none">・ 施設の維持管理業務については、各施設とも協定書や仕様書等に基づき、適正な維持管理が行われている。・ 運営事業については、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る県方針等により、予定していたイベント等の一部を中止するなどの影響があったが、各施設において感染対策を講じたうえで、可能な範囲で多彩なイベント等が実施された。なお、くまもと県民交流館では、講座をオンラインで配信する取組もなされた。

3 利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る県方針に基づく休館やイベントの中止、利用者の利用自粛等の影響により、ほとんどの施設において、利用者・入場者等が前年度より減少した。
4 管理経費の収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金制を採用している施設等であって屋内利用を主とする施設では、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る県方針に基づく休館や利用者の利用自粛等の影響により、利用料金収入が当初の想定より減少し、収支が悪化した。なお、これらの12の施設については感染症拡大に伴う事業継続支援分として指定管理料を増額している。 ・その他の施設（利用料金制を採用していない施設及び利用料金制を採用している施設であって、屋外利用を主とする施設）では、一部施設が単年度収支で赤字となったが、各施設とも概ね良好な経理状況となっている。 ・1施設において未収金が発生していたが、令和3年度に入り既に回収済である。
5 利用者調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・各施設の利用者調査の結果は、概ね好意的な評価となっている。 ・一部の施設においては、接客対応や清掃、駐車場の増設や使いやすさの向上などについて改善を求める意見なども寄せられており、引き続き、指定管理者及び施設所管課が連携しながら対応していく必要がある。
6 意見・苦情等の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から寄せられた意見・苦情等に対しては、各施設において適切な対応がとられている。 ・個別対応事例として、県立劇場における利用申請手続きの改善や、身体障害者福祉センターにおける駐車場の改善、農業公園における入園受付時のプライバシーへの配慮など、利用者のニーズを踏まえた対応を行っている。 ・県営住宅では入居者からの意見・苦情等の一部について対応が後手となった場合があり努力が必要である。

7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応	<ul style="list-style-type: none">・昨年度、改善を指摘した施設については、概ね指摘事項に対する改善措置がとられている。(天草ビジターセンター、各青少年の家、熊本武道館)・ただし、一部の指摘事項の中には、継続的に検討・実施していくことが必要な事項もあることから、指定管理者における継続的な対応が求められる。
---------------------------	--

2 各施設の管理運営評価票

別添のとおり