事務事業評価報告書

担当部 徳地総合支所

担当課 地域振興課

施設名：山口市島地温泉ふれあいセンター

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・島地住民		山口市島地温泉ふれあいセンターの管理運営業務を行います。 指定管理期間 令和6年度～令和10年度 指定管理者：島地温泉ふれあいセンター運営協議会 (令和6年度年度指定)(R6～R10) ・開館時間 午前10時～午後8時 ・休館日 原則水曜日、年末年始	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
島地温泉ふれあいセンターを地域の活動拠点として、どのように活用・運営するかを住民自身が考えることで、住民主体の地域コミュニティを確立させるとともに、地域外の来訪者との交流機会を増やすことで、地域の活性化につなげます。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	安心して暮らせる日常生活圏の形成	
	基本事業	地域活動や市民活動を支える環境づくり	
事業開始背景等		徳地地域の旧村5地区(出雲・八坂・柚野・島地・串)において、交通・福祉・教育・産業等の拠点施設を整備し、地域コミュニティの活性化と地域社会システムの再構築を図ります。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		利用者数は順調に推移しており、今後も地域コミュニティの活動拠点として、役割を果たすものと考えます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
☐ 大 ☐ 中 ☒ 小 ☐ なし			
効率性	類似事業との再編成		当該施設における類似の事業はありません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切		指定管理者仕様書により、管理委託費の上限額を示していることから、一定の予算確保は必要です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者は適切な維持管理を行っている。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名： 山口市島地温泉ふれあいセンター 指定管理者： 島地温泉ふれあいセンター運営協議会

指定期間： 令和6年度～令和10年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に巡回して清掃を行い、点検については業者に委託し適正な施設の維持管理に努めている。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託業者に対して、適正な監督がなされている。			☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模、利用状況に即した人員配置とともに、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等、安定した施設管理運営に向けた職員間の共通認識を図る取り組みがなされている。			☆			3
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域団体の委員で構成されており、地域との連携が図られている。また、地元の子どもたちを対象にした無料体験学習の実施や、地域住民と連携した朝市を開催する等、地域の交流の場づくりに努めている。				☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情を受けた際は、内容や対応について報告書をまとめ、職員内で情報を共有できるようにしている他、市に対しても迅速な報告を行っている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関する関係書類を鍵のかかるロッカーに保管し、適切に管理している。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全確保のため、定期的に施設内を巡回し、事故の事前防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	チェックシートの作成、1時間ごとに施設を巡視、緊急連絡網の作成、新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うなど適切な危機管理体制づくりに努めている。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域のイベントに参加することと合わせ、マスメディア、関係団体のチラシ等を活用し、広報活動を積極的に行っている。				☆		4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	温泉利用者や朝市参加者にアンケートを募り、ニーズ把握やサービス向上に尽力している。				☆		4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	朝市の開催等、地域活性化・地域の交流拠点という目的に沿った自主事業を実施している。				☆		4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	温泉利用者へのアンケートや意見箱を設置するなど、利用者の意見を積極的に収集し、管理運営に反映している。				☆		4
経営状況	収支等実績	収支確保	・収入増加のための取組がなされたか。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。				☆		3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	年度当初に提出された収支予算書に基づき、支出等が適切に行われている。				☆		3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	指定管理料と施設利用収入によって適切に運営を行っている。				☆		3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月利用者数の報告及び収支の報告があり、経理事務は適正に処理されている。				☆		3
評点合計			標準	54	加算	5	59			
審査結果	自主事業の拡充や各種イベントへの積極的な参加、マスメディアを活用した地域内外の幅広い世代に対する広報活動を展開されており、引き続き安定した利用者数が見込まれます。また、温泉を活用した地域間の交流拠点や地域の生活拠点として、今後更なる役割を担うことが期待できます。			年度評価		A				
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
総評			A	A						
			総合評価		/					

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：柚野地域活性化センター

担当部 徳地総合支所
担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・柚野住民		指定管理者制度を活用し、上村高齢者女性等活動促進センターの管理運営を行います。 ・指定管理期間 令和7年度～令和11年度 ・指定管理団体 柚野地域振興協議会 ・開館時間 午前8時半～午後10時 ・休館日 原則水曜日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
柚野地域活性化センターを地域の活動拠点として、どのように活用・運用するかを住民自身が考え、積極的にまちづくりに参画する機会を増やし、住民主体の地域コミュニティの確立と地域活性化につなげます。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	安心して暮らせる日常生活圏の形成	
	基本事業	地域活動や市民活動を支える環境づくり	
事業開始背景等		合併時からの継続事業 地域住民の主体的な取組を基礎として地域の活性化及び自立を図り、地域の健全な発展に寄与するため、柚野地域活性化センターを設置します。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		人口減少や地理的要因により利用者の大幅な増加は見込めませんが、今後も地域の高齢者及び女性の活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
		☐ 大 ☐ 中 ☒ 小 ☐ なし	
効率性	類似事業との再編成		地域毎の事業であり、地域での指定管理としているため、再編成はできません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		
		☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者は適切な維持管理を行っている。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市柚野地域活性化センター 指定管理者：柚野地域振興協議会

指定期間：令和7年度～令和11年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵貸付、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に清掃を行っている。保守点検については業者に委託し、適正な施設の維持管理に努めている。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	点検・検査業務など、再委託業者に対する監督は、適正に行われている。			☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模、利用状況を考慮した人員配置がとられており、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等が行なわれている。			☆			3
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	指定管理者が、地域団体の委員により構成されており、地域との連携が図られている。				☆		4
		接客対応	・事故、苦情に対する対応は適切であったか。	事故・苦情はないが、報告があれば速やかに対応することとしている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	事務室内の鍵のかかるロッカーにおいて、適正に管理・保管がされている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事前の事故防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うとともに、隣接する加工所と協力して、消防署員立会の下避難訓練を実施するなど、非常時の対応や連絡体制がとられ、危機管理体制が整えられている。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板に掲載し、適切な情報提供を行っている。			☆			3
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者の意見を運営に反映させることにより、サービス向上に取り組んでいる。			☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	地域団体と連携した夏祭りの開催、いきいき100歳体操の実施等、地域の活性化という目的に沿った事業を実施している。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴取し、対応できる部分は速やかに対応している。			☆			3
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的な施設利用があり、安定的に運営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適切に処理されており、毎月の利用状況など担当部署へ適切に報告されている。			☆			3
評点合計				標準		51	加算	1	52	
審査結果	定期的に地域住民の利用があり、施設の管理運営も適正に行なわれています。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	
総評				A						

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

担当部 徳地総合支所

担当課 地域振興課

施設名: 上村高齢者女性等活動促進センター

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・上村住民		指定管理者制度を活用し、上村高齢者女性等活動促進センターの管理運営を行います。 ・指定管理期間 令和7年度～令和11年度 ・指定管理団体 上村高齢者女性等活動促進センター運営委員会 ・開館時間 午前8時半～午後10時 ・休館日 原則水曜日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
上村高齢者女性等活動促進センターを地域の活動拠点として、どのように活用・運用するかを住民自身が考え、住民主体の地域コミュニティの確立と地域活性化につなげます。また地域活動を通じて高齢者や女性等が能力を生かし、活躍する場を増やします。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	安心して暮らせる日常生活圏の形成	
	基本事業	地域活動や市民活動を支える環境づくり	
事業開始背景等		合併時からの継続事業 徳地上村地域の高齢者及び女性の安定的で継続性の高い活動を基礎として地域の活性を図り、地域社会の健全な発展にすため、高齢者女性等活動促進センターを設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業		☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり
有効性	成果状況		人口減少や地理的要因により利用者の大幅な増加は見込めませんが、今後も地域の高齢者及び女性の活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。
	☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化		
	成果向上余地		
☐ 大 ☐ 中 ☒ 小 ☐ なし			
効率性	類似事業との再編成		地域毎の事業であり、地域での指定管理としているため、再編成はできません。
	☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者が自主事業を行い利用料を得ることで指定管理料の見直しを図ることができますが、現状では難しいと考えます。
☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者は適切な維持管理を行っている。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市上村高齢者女性等活動促進センター 指定管理者: 上村高齢者女性等活動促進センター運営委員会 指定期間: 令和7年度～令和11年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施錠も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に清掃を行っている。保守点検については業者に委託し、適正な施設の維持管理に努めている。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	点検・検査業務など、再委託業者に対する監督は、適正に行われている。			☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模、利用状況を考慮した人員配置がとられており、基本的な接遇、施設の設置目的に即した対応等が行なわれている。			☆			3
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	指定管理者が、地域団体の委員で構成されており、地域との連携が図られている。				☆		4
		接客対応	・事故、苦情に対する対応は適切であったか。	事故・苦情はないが、報告があれば速やかに対応することとしている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	適正に管理・保管がされている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事前の事故防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うとともに非常時の連絡網が整備されており、適切な危機管理体制が整えられている。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板に掲載し、適切な情報提供を行っている。			☆			3
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者の意見を運営に反映させることにより、サービス向上に取り組んでいる。			☆			3
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	地域団体と連携した夏祭りの開催、いきいき100歳体操の実施等、地域の活性化という目的に沿った事業を実施している。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴取し、対応できる部分は速やかに対応している。			☆			3
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的な施設利用があり、安定的に運営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は、適切に処理されており、毎月の利用状況など担当部署へ適切に報告されている。			☆			3
評点合計				標準		51	加算	1	52	
審査結果	定期的に地域住民の利用があり、施設の管理運営も適正に行なわれています。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	
総評				A						

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

担当部 徳地総合支所

担当課 地域振興課

施設名: 伊賀地高齢者女性等活動促進センター

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・伊賀地住民		指定管理者制度を活用し、上村高齢者女性等活動促進センターの管理運営を行います。 ・指定管理期間 令和7年度～令和11年度 ・指定管理団体 上村高齢者女性等活動促進センター運営委員会 ・開館時間 午前8時半～午後10時 ・休館日 原則水曜日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
伊賀地高齢者女性等活動促進センターを地域の活動拠点として、どのように活用・運用するかを住民自身が考え、住民主体の地域コミュニティの確立と地域活性化につなげます。また地域活動を通じて高齢者や女性等が能力を生かし、活躍する場を増やします。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	安心して暮らせる日常生活圏の形成	
	基本事業	地域活動や市民活動を支える環境づくり	
事業開始背景等	合併時からの継続事業 徳地上村地域の高齢者及び女性の安定的で継続性の高い活動を基礎として地域の活性を図り、地域社会の健全な発展にすため、高齢者女性等活動促進センターを設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度 ☐ 貢献度大 ☒ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業	公的関与の妥当性 ☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり	
	有効性 成果状況 ☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化 成果向上余地 ☐ 大 ☐ 中 ☒ 小 ☐ なし	人口減少や地理的要因により利用者の大幅な増加は見込めませんが、今後も地域の高齢者及び女性の活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。	
効率性	類似事業との再編成 ☐ 再編成できる(理由→) ☒ 再編成できない(理由→) ☐ 類似事業なし	地域毎の事業であり、地域での指定管理としているため、再編成はできません。	
	コスト削減余地 ☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	指定管理者が自主事業を行い利用料を得ることで指定管理料の見直しを図ることができますが、現状では難しいと考えます。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者は適切な維持管理を行っている。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市伊賀地高齢者女性等活動促進センター 指定管理者: 伊賀地高齢者女性等活動促進センター管理運営委員会 指定期間: 令和7年度～令和11年度

評価項目			評価コメント					評価					評点	
								不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施錠も徹底されており、適正な施設運営が行われている。利用の受付については、地元住民が利用申請をしやすいよう配慮されている。							☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に清掃を行っている。保守点検については業者に委託し、適正な施設の維持管理に努めている。							☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	点検・検査業務など、再委託業者に対する監督は、適正に行われている。							☆			3
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模、利用状況を考慮した人員配置がとられており、基本的な接遇、施設の設置目的に即した対応等が行なわれている。							☆			3
		地域連携	・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	指定管理者が地域団体の委員で構成されており、地域との連携が図られている。								☆		4
		接客対応	・事故、苦情に対する対応は適切であったか。	事故・苦情はないが、報告があれば速やかに対応することとしている。							☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。							☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	適正に管理・保管がされている。							☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事前の事故防止に努めている。							☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うとともに非常時の連絡網が整備されており、適切な危機管理体制が整えられている。							☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板に掲載し、適切な情報提供を行っている。							☆			3
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者の意見を運営に反映させることにより、サービス向上に取り組んでいる。							☆			3
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	地域団体と連携した夏祭りの開催、いきいき100歳体操の実施等、地域の活性化という目的に沿った事業を実施している。							☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴取し、対応できる部分は速やかに対応している。							☆			3
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。							☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的な施設利用があり、安定的に運営が行われている。							☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適切に処理されており、毎月の利用状況など担当部署へ適切に報告されている。							☆			3
評点合計							標準		51	加算	1	52		
審査結果	定期的に地域住民の利用があり、施設の管理運営も適正に行なわれています。						年度評価			A				
【各年度の評価】						1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価			
						A								
総評						/								

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市宮野地域交流ステーション

担当部 地域生活部
担当課 協働推進課

対象(誰、何に対して事業を行うのか) ・市民、宮野地域住民 ・県立大学生等 ・地域交流ステーション施設		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 指定管理者制度を活用し、宮野地域交流ステーションの管理、運営を行いました。 ○指定管理期間 令和3年度～令和7年度 ○指定管理者 宮野自治連合会(非公募) ○開館期間 午前8時30分～午後10時 ○開館日 原則 毎日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか) 県立大学を始めとする高等教育機関の学生や地域住民等が、地域交流ステーションを交流の場として活用することで、地域づくり、まちづくりに資するコミュニティ活動を促します。 指定管理者制度による施設の適正な管理、運営を行います。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	安心して暮らせる日常生活圏の形成	
	基本事業	地域活動や市民活動を支える環境づくり	
事業開始背景等	宮野地域にある高等教育機関である大学と市民とが積極的に交流できる場を確保し、大学の持つ専門的な知識と住民の生活の知恵等を活かし、魅力あるまちづくりの推進のため施設を設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度 ☐ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業	公的関与の妥当性 ☐ 法定受託事業 ☒ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり	
	有効性	成果状況 ☒ 向上(最高状態維持含む) ☐ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化 成果向上余地 ☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし	令和5年度と比較すると、利用者数は増加しています。 今後も、地域におけるコミュニティ活動推進の場として、一定の役割を果たすものと考えます。
効率性	類似事業との再編成 ☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし		
	コスト削減余地 ☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	決められた指定管理料の中で、経費削減や効率的な運営に十分努められていることから、現状手段が適切です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
・地元の地域づくり団体である宮野自治連合会が指定管理者となり、効率的、弾力的な施設運営や利用者の安全確保など、協定書・仕様書等に基づいた適切な管理運営が行われています。 ・引き続き、公衆衛生上の観点や利用者の利便性に配慮しながら、施設の適切な管理運営を目指します。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市宮野地域交流ステーション 指定管理者: 宮野自治連合会

指定期間: 令和3年度～令和7年度

評価項目		評価コメント	評価					評点			
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)				
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	窓口での受付はスムーズに行われています。また、施設の施錠も徹底されており、適正な施設運営が行われています。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員の定期的な清掃・点検のほか、トイレは清掃委託により、清潔に保たれており、施設の適正な維持管理が行われています。また、備品については、適切に保管されています。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託業者に対して、適正な監督が行われています。			☆			3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	定期的に職員1名が施設内に待機されています。また、ボランティアを活用する際には、きちんと研修等が行われています。			☆			3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	毎月1回第4土曜日に、定期利用団体と協働し、施設内外の清掃が行われています。			☆			3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情があった際には、運営委員会で報告・協議を行い、適切に対処されています。また、利用者からの質問等についても、適切かつ真摯に対応されています。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解され、市民の平等利用に関する姿勢が保たれています。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関する書類等は施錠して保管するなど、適切に対応されています。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事故の事前防止に努められています。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時には、市を含めた関係各所へ連絡するよう連絡体制を整えられています。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	自治会連合会総会でのステーション活動報告や、地域交流センターだよりへの掲載により周知されています。あわせて、フェイスブック等SNSの活用により、積極的な情報発信も行われており、利用者数の増加につながっています。			☆			4
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	常に施設内外の環境美化や、自転車置場の整理・整頓に努められています。また、駅利用者のために傘や本を無料で貸し出すなど、利用者サービスの向上に向けた取組も行われています。			☆			4
自主事業			・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	大学受験生を対象とした手荷物の預かりやお茶の接待、入学式・卒業式のお祝い看板の設置により、県立大学を支援されています。また、県立大学や地域づくり協議会との共催イベント「着物喫茶・まち歩き」を実施されており、県立大学生と地域住民の交流の機会が創出され、コミュニティ活動の増進が図られています。				☆		5	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者アンケートの実施により、意見・要望に対応可能な範囲で管理運営に反映されています。また、常時要望を受け付けることができるよう、意見箱を設置されています。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	指定管理料の範囲内で、適正に運営が行われています。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営が行われています。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	利用者報告及び経理事務は適正に処理されており、毎月の利用状況についても、きちんと報告されています。			☆			3	
評点合計			標準		51	加算	4	55			
審査結果	・施設管理については、清掃や設備の保守点検等に問題はなく、良好に管理されています。また、小中学校と合同での清掃活動により、物価高騰の中においても、指定管理料の範囲内で適切に安定的な運営が行われています。 ・季節ごとの飾りつけや、駅利用者への傘や本の無料貸出しサービスのほか、県立大学生との交流イベント(着物喫茶・まち歩き)、受験生を対象とした手荷物の預かりやお茶の接待など、地域の特色ある活動が積極的に行われており、令和6年度の施設の利用者数は過去最高となっています。こうした活動により、大学と市民との交流機会の創出が見込まれるほか、フェイスブック等SNSを通じて広く活動を紹介することで施設利用の拡大を図るなど、地域づくりやまちづくりに資するコミュニティ活動に取り組みされている点が評価できます。			年度評価		A					
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価			
			A	A	A	A					
総評											

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市大歳地域交流ステーション

担当部 地域生活部
担当課 協働推進課

対象(誰、何に対して事業を行うのか) ・市民、大歳地域住民 ・地域交流ステーション施設		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 指定管理者制度を活用し、大歳地域交流ステーションの管理、運営を行いました。 ○指定管理期間 令和4年度～令和8年度 ○指定管理者 大歳まちづくり協議会(非公募) ○開館時間 午前8時30分～午後10時 ○休館日 月曜日、年末年始	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか) 地域住民等が、地域交流ステーションを交流の場として活用することで、地域づくり、まちづくりに資するコミュニティ活動を促します。 指定管理者制度による施設の適正な管理、運営を行います。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	安心して暮らせる日常生活圏の形成	
	基本事業	地域活動や市民活動を支える環境づくり	
事業開始背景等	平成23年に開催された国民体育大会の来場者をおもてなしするための施設として、JR大歳駅舎を整備・活用し、国体終了後は地域づくりやコミュニティ活動を中心とした「まちづくり」をするための施設として設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度 ☐ 貢献度大 ☐ 貢献度中 ☐ 貢献度小 ☐ 基礎的事務事業	公的関与の妥当性 ☐ 法定受託事業 ☐ 妥当性がある ☐ 見直し余地あり	
	有効性	成果状況 ☐ 向上(最高状態維持含む) ☒ 維持・横ばい ☐ 低下・悪化	令和5年度と比較すると、利用者数は若干減少していますが、概ね維持しています。 今後も、地域におけるコミュニティ活動推進の場として、一定の役割を果たすものと考えます。
成果向上余地 ☐ 大 ☒ 中 ☐ 小 ☐ なし			
類似事業との再編成 ☐ 再編成できる(理由→) ☐ 再編成できない(理由→) ☒ 類似事業なし			
効率性	コスト削減余地 ☐ 効率化余地あり ☒ 現状手段が適切	決められた指定管理料の中で、経費削減や効率的な運営に十分努められていることから、現状手段が適切です。	
	改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など		
・地元の地域づくり団体である大歳まちづくり協議会が指定管理者となり、効率的、弾力的な施設運営や利用者の安全確保など、協定書・仕様書等に基づいた適切な管理運営が行われています。 ・引き続き、公衆衛生上の観点や利用者の利便性に配慮しながら、施設の適切な管理運営を目指します。 ・施設の老朽化を踏まえ、利用者の新たな活動場所にも配慮しながら、機能統合・集約に向けた検討も進めます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市大蔵地域交流ステーション 指定管理者: 大蔵まちづくり協議会

指定期間: 令和4年度～令和8年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	窓口での受付はスムーズに行われています。また、施設の施錠も徹底されており、適正な施設運営が行われています。					3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	障害者就労施設への室内清掃・周辺車取り委託のほか、トイレは清掃委託により、清潔に保たれており、施設の適正な維持管理が行われています。また、備品については、適切に保管されています。					4	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託業者に対して、適正な監督が行われています。					3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の利用状況を考慮した、適正な人員配置が行われています。また、AEDの取扱い等、適切な研修が行われています。					3	
		地域連携	・清掃除菌など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われたか。	地域内の障害者就労施設と合同で、消防訓練(年2回)を実施されるなど、関係団体との連携が図られています。					3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情があった際は、迅速に対応されています。また、利用者からの質問等については、適切かつ真摯に対応されています。					3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解され、市民の平等利用に関する姿勢が保たれています。					3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関する書類等は施錠して保管するなど、適切に対応されています。					3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事故の事前防止に努められています。					3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時には、市を含めた関係各所へ連絡するよう、連絡体制を整えられています。また、AEDが設置されており、救急セットも備えられています。					3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ステーションの掲示板や、地域交流センターだよりへの掲載により周知されています。あわせて、大蔵まちづくり協議会の地域情報誌「かわら版おとし」やホームページ、インターネットの動画配信等で情報提供が行われており、利用者数の拡大につながっています。					4
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	受付簿に意見欄を設けることで、利用者のニーズを把握されています。また、自主事業を通じた利用者の拡大に努めるなど、施設の利用促進が図られています。					3
自主事業			・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	「交流列車おとしまつり」の開催や四季の写真展示、SLやまぐち号運行表のチラシや歓迎手旗の作成・配布など、積極的に施設の利用拡大につながる取組を実施されています。また、レノファ山口の応援駅として、市のPR事業に協力されています。					4	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	受付簿に意見欄を設けて、利用者のニーズ把握に努められており、アンケートの結果については、内容を検討し、可能な限り管理運営に反映されています。					3	
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	指定管理料の範囲内で、適正に運営が行われています。					3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営が行われています。					3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	利用者報告及び経理事務は適正に処理されており、毎月の利用状況についても、きちんと報告されています。					3	
評点合計			標準	51	加算	3	54			
審査結果	<p>・施設管理については、清掃や設備の保守点検等に問題はなく、良好に管理されています。また、障害者就労施設による定期的な清掃により、物価高騰の中においても、指定管理料の範囲内で適切に安定的な運営が行われています。特に、地域内の障害者就労施設からの優先的な業務調達が図られている点が評価できます。</p> <p>・自主事業の「交流列車おとしまつり」の開催や、SLやまぐち号の運行表のチラシや歓迎手旗の作成・配布により、レノファ山口の応援駅として、積極的に市のPR事業に協力されています。こうした活動をインターネットの動画配信を活用して広く周知することで施設の利用拡大につながるなど、地域づくりやまちづくりに資するコミュニティ活動に取り組まれている点が評価できます。</p>						年度評価	A		
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価			
		A	A	A						
総評		/								

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。