

事務事業評価報告書

施設名：島地温泉ふれあいセンター

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 ・島地地区住民 ・島地温泉ふれあいセンター		指定管理者制度を活用し、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 ・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活動の拠点として、住民主体による運営・活用を推進し、地域コミュニティの形成を図ります。また、地域外からの来訪者との交流を促進することで、地域のにぎわい創出と活性化につなげます。				
総合計画体系	政策	市民と共に創る自立したまち		
	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・産業等の拠点となる拠点施設を整備し、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の役割を果たすものと考えます。 長寿苑跡地を有効に活用することで、利用者数の向上等見込まれます。	
		☐ 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		当該地域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		開設から15年が経過し、施設が老朽化しているため、維持補修経費を見込む必要があります。 光熱水費等物件費が高騰しており、コストの削減は難しい状況です。	
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				
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の役割を果たすものと考えます。 長寿苑跡地を有効に活用することで、利用者数の向上等見込まれます。 今後も指定管理者と連携をとりながら、施設利用者の増加と適正な維持管理、コストの削減に取り組みます。				

『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					評価点
								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。	利用料金の徴収等適切に行われている。再入浴の場合は再入浴券を発行し、重複して料金を徴収することがないようにしている。 施設閉館時に職員2名が施設内の施設を確認して回っている。				☆		4			
		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。	職員の清掃や、業者委託による各種清掃により、施設全体は清潔に保たれている。 消防点検等の法定点検や検査を確実に受けている。				☆		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。	年度当初に許可を受けた業務のみ再委託している。				☆		4			
		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。	職員2名、パート1名、補助員1名の4人体制により、適正な人員配置が行われている。 従業員を新たに雇用した場合は、マニュアルなどを活用して必要な研修・教育を行っている。				☆		4			
		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している。				☆		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。	新規利用者には、施設利用時に案内、説明を行っている。 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ほか、市に対しても迅速な報告を行っている。				☆		4			
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守した勤務時間、体制になっている。				☆		4			
	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。	不適切な取り扱いはなく平等に対応された。				☆		4			
		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。	個人情報は鍵のかかるロッカーに管理・保管している。				☆		4			
		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。	日頃から利用者の安全に配慮した運営を行っており、職員2名がAED講習を受講するなど、日常の事故防止に努めている。また、山口市中央消防署からAED設置救急ステーションに認定されている。				☆		4			
		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。	防災・防犯に必要な業務は業者に委託しており、職員の意識向上や危機管理体制づくりにも努めている。				☆		4			
	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施設内の提示版に掲載し、適切な情報提供に努めている。				☆		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。	地域の会合、イベント等に積極的に参加し、施設の宣伝に努めている。				☆		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。	地域の活性化という目的に沿った事業を行っている。				☆		4		
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	地域の活性化を図るという目的に沿った事業を行っている。				☆		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。	利用者アンケートを実施したほか、直接利用者とコミュニケーションを図ることで意見・要望を集め、管理運営に反映している。				☆		4			
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	利用料収入を確保するために、適切な施設の維持管理に関する取り組みが行われている。				☆		4			
		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。	指定管理料と施設利用収入によって適切に運営を行っている。				☆		4			
		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、安定的に運営ができています。				☆		4			
		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。	毎月の利用状況等を徳地総合支所地域振興課へ報告している。				☆		4			
評 点 合 計					標準	60	加算	20	80				
審査結果		当施設は地域内外から多くの利用者が訪れ、温泉については安定した経営を行っている。 朝市や物販も地域内外からの利用があり、徳地地域の特産品・新鮮野菜をPRする場として活用されているほか、地元生産者の販路の1つとして期待されている。					年度評価		B				
【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	B									
総 評													

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 ・柚野地域住民 ・柚野地域活性化センター		指定管理者制度を活用し、柚野地域活性化センターの管理運営業務を行います。 ・指定管理期間 令和7年度～令和11年度 ・指定管理者 柚野地域振興協議会 ・開館時間 午前8時30分～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活動の拠点として、住民主体による運営・活用を推進し、まちづくりへの参画機会の拡大を図ります。これにより、住民主体の地域コミュニティの形成と地域活性化につなげます。				
総合計画体系	政策	市民と共に創る自立したまち		
	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数は減少傾向にありますが、今後も地域の活性化を図るため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		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				
人口減少や地理的要因により利用者数の大幅な増加は見こめませんが、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。今後も指定管理者と連携し、施設の利用機会の増加と適正な維持管理、コストの削減に取り組みます。				

『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					評価点	
					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。	利用希望者は、事務長に直接電話して予約する方法を採っている。 施設の鍵は職員が管理しており、確実に施錠が行われている。 夜間や休日の利用の際は、利用者が開錠・施錠を行う。				☆		4	
		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。	職員が施設使用後は施設全体を確認しており、清潔に保たれている。また、利用者も使用後に部屋の清掃を行っている。				☆		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。	年度当初に許可を受けた業務のみ再委託している。				☆		4	
		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なされている。 研修等の必要があれば、適宜運営委員会で行うこととしている。				☆		4	
		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。	振興協議会自体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	・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。	新規利用者には、施設利用時に案内、説明を行っている。				☆		4	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守した勤務時間、体制になっている。				☆		4	
	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。	不適切な取り扱いはなく平等に対応された。				☆		4	
		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。	個人情報は鍵のかかるロッカーに管理・保管している。				☆		4	
		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ている。				☆		4	
		危機管理	・防災、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時の連絡網、連絡先を施設内に掲示している。今年度も、隣接する農産加工所と協力して消防訓練を実施する予定である。				☆		4	
	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。	施設に関する案内を掲示板に掲載するなど、適切な情報提供を行っている。				☆		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。	利用者からの要望があればサービス向上や利用促進に取り組むこととしている。				☆		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。	毎週木曜に健康づくりの一環として100歳体操を実施しており、10名程度の参加がある。				☆		4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	地域の活性化という目的に沿った事業を行っている。				☆		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。	アンケート箱を設置し、意見要望があれば管理運営に反映することとしている。				☆		4	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	利用料収入を確保するために、適切な施設の維持管理に関する取り組みが行われている。				☆		4	
		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。	指定管理料と施設利用収入によって適切に運営を行っている。				☆		4	
		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、安定的に運営ができています。				☆		4	
		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。	毎月の利用状況等を徳地総合支所地域振興課へ報告している。				☆		4	
評 点 合 計					標準	60		加算	20	80	
審査結果	地域住民の利用が多く、施設を拠点として地域の活性化が図られている。 地域巡回診療に合わせて住民主体の100歳体操を実施するなど、施設利用者の増加に繋がる取組が図られている。				年度評価			B			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
				B							
総 評					総合評価						

事務事業評価報告書

施設名：上村高齢者女性等活動促進センター

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 ・上村住民 ・上村高齢者女性等活動推進センター		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。 ・指定管理機関 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30分～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住民組織が主体的に運営し、地域活動の拠点として、活用することで、住民主体の地域コミュニティ形成と地域内外の交流促進を図り、地域活性化につなげます。				
総合計画体系	政策	市民と共に創る自立したまち		
	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寄与するため、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			
	☐ 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				
人口減少や地理的要因により利用者数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。今後も指定管理者と連携し、施設の利用機会の増加と適正な維持管理、コストの削減に取り組めます。				

『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					評価点
					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。	会長宅で利用申請書を記入し、定期利用団体の場合は事前に鍵を渡し、それ以外の場合は会長が都度開錠・施錠を行っている。				☆		4
		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。	浄化槽検査、水質検査、消防設備点検を確実に受けている。				☆		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。	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。				☆		4
		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、適正な人員配置がなされている。				☆		4
		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。	運営委員会自体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	・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。	新規利用者には、施設利用時に案内、説明を行っている。				☆		4
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守した勤務時間、労働体制になっている。				☆		4
	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。	不適切な取り扱いはなく平等に対応された。				☆		4
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関するものは会長宅で保管し、持ち出し等は行っていない。				☆		4
		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ている。出入り業者に注意喚起。				☆		4
		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。	緊急時の連絡網、連絡先が施設出入口に掲示されていた。				☆		4
	利用者のサービスの向上への取り組み	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。	地域の集会所施設として適切な情報提供を行っている。				☆	
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。	利用者や地域住民に意見を聞くなどして、サービス向上に取り組んでいる。				☆		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。	例年8月に地域と各種団体が連携して夏祭りを開催しているが、新型コロナウイルス感染防止のため中止している。毎週月曜に100歳体操を実施している。				☆		4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	地域の活性化を図るという目的に沿った事業を行っている。				☆		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。	利用者の意見や要望を管理・運営に反映していくための利用者アンケートを実施している。				☆		4
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	利用料収入を確保するために、適切な施設の維持管理に関する取り組みが行われている。				☆		4
		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。	指定管理料と、施設利用収入によって適切に運営を行っている。				☆		4
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的に施設利用があり、安定的な運営ができています。				☆		4
		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。	毎月の利用状況等を地域振興課へ報告している。				☆		4
評 点 合 計					標準	60		加算	20	80
審査結果		高齢者や女性を中心に地域住民が定期的に利用しており、地域の活性化を図る拠点施設として機能している。 また、住民主体の100歳体操の実施など、施設利用者の増加に繋がる取組みが図られている。			年度評価		B			
【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	
				B						
総 評					総合評価					

事務事業評価報告書

施設名:伊賀地高齢者女性等活動促進センター

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 ・伊賀地住民 ・伊賀地高齢者女性等活動促進センター		指定管理者制度を活用し、伊賀地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 伊賀地高齢者女性等活動促進センター管理運営委員会 ・開館時間 午前8時30分～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住民組織が主体的に運営し、地域の活動拠点として、活用することで、住民主体の地域コミュニティ形成と地域内外の交流促進を図り、地域の活性化につなげます。				
総合計画体系	政策	市民と共に創る自立したまち		
	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 徳地伊賀地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化を図り、地域社会の健全な発展に寄与するため、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数の大幅な増加は見こめませんが、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		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、施設の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				
人口減少や地理的要因により利用者数の大幅な増加は見こめませんが、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。今後も指定管理者と連携し、施設の利用機会の増加と適正な維持管理、コストの削減に取り組めます。				

『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					評価点
									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。	予約は、施設入口に設置してあるホワイトボードに記入する方法で行い、会長または管理人から鍵を受け取っている。				☆			4			
		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。	利用者が使用後に清掃を行っている。盆・年末には利用団体合同で清掃作業を実施することとしている。				☆			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。	年度当初に許可を受けた業務のみ再委託している。				☆			4			
		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、適正な人員配置がなされている。				☆			4			
		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。	運営委員会自体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	・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。	新規利用者には、施設利用時に案内、説明を行っている。				☆			4			
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守した勤務時間、労働体制になっている。				☆			4			
	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。	不適切な取り扱いはなく平等に対応された。				☆			4			
		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。	会員名簿等の個人情報は、会長宅に保管している。				☆			4			
		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。	隣地と敷地の境目にある溝にグレーチングを設置するなど、利用者の安全に配慮し、事故の事前防止に努めている。				☆			4			
		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。	緊急時の連絡網、連絡先を玄関に掲示している。				☆			4			
	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。	施設からのお知らせ等は回覧板に掲載し、適切な情報提供を行っている。				☆			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。	利用報告書などから利用者の意見を把握し、サービス向上に取り組んでいる。				☆			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。	例年地域と各種団体が連携して夏祭りを実施している。毎週木曜100歳体操を実施している				☆			4		
			受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	地域の活性化を図るという目的に沿った事業を行っている。				☆			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。	利用者の意見や要望を管理・運営に反映していくための利用者アンケートを実施している。年度末の意見交換会や年末の大掃除の際年2回ほど意見を聞く場を設けている。				☆			4		
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	利用料収入を確保するために、適切な施設の維持管理に関する取り組みが行われている。				☆			4			
		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。	指定管理料と、施設利用収入によって適切に運営を行っている。				☆			4			
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的に施設利用があり、安定的な運営ができています。				☆			4			
		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。	毎月の利用状況等を地域振興課へ報告している。				☆			4			
評価点合計					標準	60		加算	20	80				
審査結果	高齢者や女性を中心に地域住民が定期的に利用しており、地域の活性化を図る拠点施設として機能している。また、住民主体の100歳体操の実施など、施設利用者の増加に繋がる取組みが図られている。センターを拠点に地域で卓球を行うなど、幅広い年代を対象とした地域のコミュニケーション機会の創出に取り組んでいる。			年度評価			B							
【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					
				B										
総 評					総合評価									

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）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
・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		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		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		前年度と比較すると利用者数は減少しているものの、5,000人規模で維持した状態であり、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。
	☐ 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		
	☐ 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			
・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、県立大学生や地元の小中学生、駅利用者との交流・つながりの場をつくり、本施設の設置目的を十分に達成できています。 ・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、施設の適正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、利用者による定期的な清掃、トイレ清掃委託により、施設は良好、清潔な状態に保たれています。また、備品管理も適正に行われています。							☆			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、代替職員への研修や引き継ぎは適切に行われています。							☆			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。	地元の小中学校と協働し、施設内外の清掃を行うなど、地域と連携した施設管理が行われています。								☆		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。	苦情があった際には、運営委員会で報告・協議を行い、対処することになっています。また、利用者との対応についても、適切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。	自治会連合会の総会で活動報告を行うほか、地域づくり協議会のホームページ、フェイスブックに加え、地域交流センターだよりへの掲載により、イベント開催や活動報告をしっかりと周知されており、安定した利用者数を維持しています。								☆		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。	季節ごとの駅舎の飾り付けをはじめ、傘や本の貸出し、自転車置き場の整理など、駅利用者へのサービスが充実しています。								☆		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・卒業式に合わせたお祝い看板の設置により、県立大学生を支援されています。また、県立大学と地域が協働で「着物喫茶・まち歩き」イベントを開催されており、県立大学生と地域住民の交流機会の創出と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・要望を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、意見箱が設置されています。							☆			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、適正な管理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	5	56	
審査結果		・管理人や利用者による定期的な清掃・点検のほか、小中学生との施設清掃、トイレ清掃業務等の外部委託により、本施設は良好、清潔な状態を維持しており、指定管理料の中で適正な管理運営が行われています。特に、地域内の小中学校との連携が図られている点が評価できます。 ・複数の広報手段を用いて周知されており、5千人規模の利用者数を維持している点が評価できます。 ・季節ごとの駅舎の飾り付けをはじめ、傘や本の貸出し、自転車置き場の整理など、駅利用者へのサービスが充実している点が評価できます。 ・県立大学生とのイベント(着物喫茶・まち歩き)の協働開催をはじめ、入学試験日の受験生を対象とした手荷物の預かりや、入学式・卒業式に合わせたお祝い看板の設置など、地域全体で大学生とのつながりを大事に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			良好		
				A	A	A	A	A						
総 評		・指定管理期間を通して、指定管理者による定期的な清掃・点検のほか、施設利用者や小中学生ボランティアにより、本施設は良好、清潔な状態を維持しており、指定管理料の中で施設の適正な管理運営が行われています。 ・また、県立大学入学試験当日の受験生の手荷物預かりや、入学式・卒業式に合わせた駅前へのお祝い看板の設置、着物喫茶やまち歩きイベントの県立大学生との協働開催など、施設が大学生と地域を結びつける拠点としての機能を発揮しており、本施設の設置目的を十分に達成できています。												

※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）		手段（事務事業の内容、やり方、手順）	
・市民、大歳地域住民 ・地域交流ステーション施設		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		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		前年度と比較すると利用者数は増加しており、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。
	☒ 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		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、現状手段が適切であります。建物の老朽化が進み、建替えや改修に多額の費用が必要であるため、本施設は令和8年度末をもって廃止します。
	☐ 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			
・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、交流列車おおしまつりや百歳体操の開催など、交流・つながりの場をつくり、本施設の設置目的を達成していますが、建物の老朽化が進んだことから、周辺類似施設である大歳地域交流センターとの機能の集約化により、令和8年度末をもって廃止します。 ・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、施設の適正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：山口市大歳地域交流ステーション				指定管理者：大歳まちづくり協議会				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。	施設内外及びトイレの清掃委託については、障害者就労施設へ業務発注が行われており、施設は清潔な状態に保たれています。また、備品管理も適正に行われています。								☆		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。							☆			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。	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。	苦情があった際には、運営委員会で報告・協議を行い、対処することになっています。また、利用者との対応についても、適切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。	大歳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、フェイスブックに加え、インターネットの動画配信により、イベント開催や活動報告をしっかりと周知されており、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。	使用簿に意見欄を設けることで、利用者ニーズの把握に努められています。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。	SLやまぐち号運行に合わせた「交流列車おとしまつり」の開催及び歓迎の手旗によるおもてなし、駅舎への季節風景写真の掲示など、施設を活用した取組が実施されています。								☆		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。	使用簿に意見欄を設けて、利用者ニーズの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、適正な管理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			・障害者就労施設への清掃業務委託(施設内外及びトイレ)により、本施設は清潔な状態を維持しており、指定管理料の中で適正な管理運営が行われています。特に、地域内の障害者就労施設への業務発注が行われている点が評価できます。 ・複数の広報手段を用いて周知されており、利用者数の増加につながっている点が評価できます。 ・SLやまぐち号の運行に合わせて、「交流列車おとしまつり」を開催し、大歳駅で歓迎の旗振りによるおもてなしを行うほか、駅舎への季節風景写真を毎月入れ替えるなど、施設を拠点とした地域住民によるおもてなし活動が国体時期から継続して取り組ま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。