

平成29年度における指定管理者の評価結果 目次

施設名	ページ
1 やまぐちリフレッシュパーク	
事務事業評価表	1
モニタリング評価表	2
2 山口市スポーツの森	
事務事業評価表	3
モニタリング評価表	4
3 山口市小郡屋内プール	
事務事業評価表	5
モニタリング評価表	6
4 やまぐちサッカー交流広場	
事務事業評価表	7
モニタリング評価表	8
5 山口市南部運動広場	
事務事業評価表	9
モニタリング評価表	10
6 山口情報芸術センター	
事務事業評価表	11
モニタリング評価表	12
7 中原中也記念館	
事務事業評価表	13
モニタリング評価表	14
8 山口市民会館	
事務事業評価表	15
モニタリング評価表	16
9 クリエイティブ・スペース赤れんが	
事務事業評価表	17
モニタリング評価表	18
10 山口市菜香亭	
事務事業評価表	19
モニタリング評価表	20
11 嘉村礪多生家	
事務事業評価表	21
モニタリング評価表	22
12 国民宿舎秋穂荘	
事務事業評価表	23
モニタリング評価表	24
13 願成就温泉センター	
事務事業評価表	25
モニタリング評価表	26
14 十種ヶ峰ウッドパーク	
事務事業評価表	27
モニタリング評価表	28
15 重源の郷体験交流公園	
事務事業評価表	29
モニタリング評価表	30
16 湯田温泉観光回遊拠点施設	
事務事業評価表	31
モニタリング評価表	32

事務事業評価報告書

施設名：やまぐちリフレッシュパーク

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

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)	
施設利用者 やまぐちリフレッシュパーク		指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 平成27年度選定 指定管理期間 平成28年4月1日～平成33年3月31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)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	スポーツに親しむひと	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため、総合体育館を中核にスポーツレクリエーションの拠点として平成10年に設置されました。		
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
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		平成29年度で指定管理者は4期2年目となりました。平成28年度から指定管理期間も5年間となったことから、長期的な事業展開もでき、施設の管理運営のノウハウも蓄積されているため、ノウハウを生かした成果の余地があると考えます。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なることから再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		特にありません。	
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			
<p>指定管理者制度を導入し、コストの削減が図られています。 耐久度調査に基づき計画的に改修を行っています。 施設の老朽化等による修繕・改修等が必要です。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちリフレッシュパーク

指定管理者: 株式会社多々良造園

指定期間: 平成28年度～平成32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	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。			☆			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。				☆		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。			☆			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。			☆			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。				☆		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。			☆			3
	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。			☆			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。			☆			3
	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。			☆			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。				☆		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。			☆			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				☆		4
	利用者満足度	サービス向上				☆		4
		自主事業			☆			3
		受託事業						—
		改善運動			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保				☆		4
		収支計画との整合性			☆			3
		安定経営			☆			3
		経理状況			☆			3
評点合計			標準		57	加算	6	63
審査結果	指定管理期間も通算11年目となり、これまでの経験を活かしながら、適正な管理運営に努められています。利用促進への取り組みとして、トレーニングルームの設備の充実を図られており、利用者から好評を得られています。また、施設のホームページやタラススポーツ色だよりにより、広く利用者への広報活動や情報提供がなされています。地域や関係団体等との連携の面においては、地域との清掃活動、職場体験受入、芝生広場の開放、市の施策への協力(チャレンジデー時の施設無料開放)などが行われています。緑のカートの設置等に環境配慮に取り組まれています。以上の点を踏まえ、総合的に判断し、年度評価をSとしました。		年度評価			S		
総評	—		総合評価			—		

事務事業評価報告書

施設名：山口市スポーツの森

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

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)	
施設利用者		平成20年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 (株)多々良造園 指定管理期間 平成26年4月1日～平成31年3月31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)		山口市初の取り組みとしてネーミングライツを導入し、山口マツダ(株)とパートナー契約しました。 ・契約期間 平成30年4月1日～平成35年3月31日	
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	スポーツに親しむひと	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及を図るため、西京スタジアムを中核とした公式野球場として平成7年に設置されました。		
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
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		平成29年度は施設改修に伴い一時的に利用者は減少しましたが、県下有数の野球場として利用されています。改修したスコアボード等により更なる利活用が考えられます。また、指定管理者は2期4年目となり、施設の管理運営のノウハウも蓄積されているため、ノウハウを生かした成果の余地があると考えます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		類似施設はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		特にありません。	
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			
指定管理者制度を導入し、コストの削減が図られています。 耐久度調査に基づき計画的に改修を行っています。 施設の老朽化等による修繕・改修等が必要です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市スポーツの森

指定管理者：株式会社多々良造園

指定期間：平成26年度～平成30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。			☆			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。	再委託を含めて適正に行われています。備品の管理について常に良好な状態に保たれています。植物等の管理を始め、特にスタジアムの芝管理については常に良好な状態となるよう管理され、利用者からも好評を得ています。					☆	5	
	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。	再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。			☆			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。	勤務実績表等の提出もあり、適正に職員配置が行われています。また、消防訓練、救命訓練や芝管理研修によって、職員の育成・指導が行われています。			☆			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。	水利組合との協働により除草・草刈作業や青葉台団地の法面草刈等を行っています。地域行事(運動会、ほたる祭、ロードレース)への連携、協力や職場体験、職場見学に協力されています。周辺生活道路の枝等を協働で伐採されました。				☆		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。	苦情等に対し適切に対応されるとともに、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。			☆			3	
	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。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。			☆			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。	利用調整会議で予約調整を行う等、平等利用に関する基本姿勢は適切です。			☆			3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか。	マニュアルを作成し、個人情報の適切な取扱いがなされています。			☆			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。	施設内の定時巡回を行い、不測の事態に備えられています。PM2.5や熱中症、雷雨情報を事前提供しています。また、大会時にはAED貸し出しを行うなど好評を得ています。				☆		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。	緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように危機対応マニュアルが作成されています。また、避難経路、消火設備、警報設備などの保守点検が定期的に行われています。			☆			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。	ホームページやタタスポーツ邑だよりにより、効果的な広報活動が行われています。大会等のキャンセル時には高校等にFAXで通知をし好評を得ています。				☆		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。	芝生の維持管理を徹底することにより、利用者の利用満足度が上がり、利用促進につながっています。2F観覧席に盲導犬等の入場を許可や、フルチェックオーケング用ホールの無料貸し出しなど、様々なサービス向上の取組みをされています。				☆		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。	利用者からの要望をもとに、幅広い年齢層に対応した様々な自主事業が行われています。			☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	該当なし						—
		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。	アンケートを実施し、利用者からは高評価を受けています。利用者等からの意見等に対し、適切に改善・対応されています。			☆			3
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。	屋外施設のため天候にも左右されますが、経費の削減を図り、サービス向上等による管理運営や自主事業等の展開や大会等キャンセル時の通知など、利用促進に努められています。				☆		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。	予算の範囲内で適正に執行されています。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	経営は安定していると判断します。			☆			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。	基本協定に定められたとおり定期的に提出され、適正に処理されていることを確認しています。			☆			3
評点合計				標準		57	加算	7	64	
審査結果	これまでの指定期間を含め、指定管理7年目となり、これまでの経験を活かしながら、適正な管理運営に努められています。特に山口マツダ西京きずなスタジアムの芝の維持管理を含め、施設全体の維持管理について利用者からも好評な施設となっています。また、施設のホームページやタタスポーツ邑だよりにより、広く利用者への広報活動や情報提供がなされるとともに、大会行事等の事前提示、中学校・高校等へ大会キャンセル等の情報提供等が行われています。地域や関係団体等との連携の面においては、地域との協働による清掃活動及び地区行事等に対し協力されています。市の施策への協力(チャレンジデー時の施設無料開放)などが行われています。以上の点を踏まえ、総合的に判断し、年度評価をSとしました。						年度評価		S	
総評	—						総合評価		—	

事務事業評価報告書

施設名: 山口市小郡屋内プール

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

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)	
施設利用者		平成24年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 ナカムラ・タタラゾウエン・ピークルーエッセ共同企業体 指定管理期間 平成27年4月1日～平成32年3月31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)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	スポーツに親しむひと	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため、平成3年に設置しました。		
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
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		指定管理期間が5年間となったことから、長期的な事業展開もでき、施設の管理運営のノウハウも蓄積されているため、ノウハウを生かした成果の余地があると考えます。
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なることから再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
指定管理者制度を導入し、コストの削減が図られています。 施設の老朽化等による修繕・改修等が必要です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 小郡屋内プール

指定管理者: ナカムラ・タタソウエン・ビークルーエッセ共同企業体

指定期間: 平成27年度～平成31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。	仕様書や協定書の内容に従い、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。	清掃、保守点検などについて、再委託を含めて適正に行われています。備品の管理についても、基本協定に定めたとおり、常に良好な状態に保たれています。			☆				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。	再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。			☆				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。	事業計画書のとおり適正に職員配置が行われています。救助法訓練や泳法研修を定期的に実施するなど、職員の育成・指導を図り、事故防止に努められています。				☆			4	
	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ていたか。	ふしの祭りや体育行事などの地域行事に積極的にボランティアで参加されるなど協力されています。また、職場体験の受入や地域行事等に協力されています。				☆			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。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。			☆				3	
	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。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。			☆				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。	目的別にレーンを設置するなど、公平性・平等性を保ちながら、利用の促進が図られています。			☆				3	
	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。	個人情報の保護について、その重要性を認識し、職員間で徹底されています。			☆				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。	フロント・監視員にトランシーバーを携帯させ、安全確保や急病人発生時等の緊急対応の体制がとられています。救助用プイ、水上タンカの営業前の点検確認や救助訓練の実施、清掃により安全対策が行われています。				☆			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。	緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように緊急連絡網が作成されています。			☆				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。	施設のホームページが作成されており、スマートフォンでも閲覧しやすいように作成されるなど、効果的なPRがなされています。小郡屋内プールだよりを作成され周知が図られています。				☆			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。	コースや時間などを確認できる利用者専用サイトやロッカールームに扇風機の設置、見学者用のトイレスリッパ設置、洗面所に電気ストープの設置等、サービス向上が図られています。				☆			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。	利用者からの要望をもとに、幅広い年齢層に対応した様々な自主事業が行われています。			☆				3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	該当なし							—
		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。	施設利用者へのアンケートを実施され、利用者の意見・要望を聞き、より良い施設の管理運営及びサービスの提供に努められています。			☆				3
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。	サービスの向上や自主事業、広報の展開により、新たな利用者の確保等に努められ、利用者が大幅に増加しています。プール用品の販売も実施されています。				☆			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。	予算の範囲内で適正に執行されています。			☆				3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	経営は安定していると判断します。			☆				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。	協定書に定めたとおり毎月ごとに報告書が提出され、適正に事務処理がなされています。			☆				3
評点合計					標準		57	加算	6	63	
審査結果	指定管理3年日とりなり、共同企業体3社の経営ノウハウを活かし、適正な管理運営に努められています。ホームページや広報紙などを通じ、広く情報提供されるとともに、利用者専用サイトの開設、自主事業等による利用拡大に向けた取り組みが実施され、利用者が大幅に増加しています。日々の点検や研修等を実施され、安全対策に配慮されています。以上の点を踏まえ、総合的に判断し、年度評価をSとしました。					年度評価			S		
総評	—					総合評価			—		

事務事業評価報告書

施設名：やまぐちサッカー交流広場

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

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)	
施設利用者、やまぐちサッカー交流広場		平成23年度から指定管理者制度導入。 平成28年度から引谷体育館を施設に追加。 利用者サービスの向上、中山間地域の活性化に努め、地域など各種関係団体と連携をとりながら、施設及び地域の情報を発信し交流人口の拡大に努めました。 指定管理者 特定非営利活動法人八坂地区むらづくり協議会 指定期間 平成26年4月1日～平成31年3月31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)			
中山間地域の交流人口が拡大し、中山間地域の活性化が図られています。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	スポーツに親しむひと	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	中山間地域の交流人口の拡大を目的に、旧八坂中学校(廃校)を活用し、平成22年5月に設置しました。		
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
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		レノファユースのミーティングルーム利用が減少したことから利用人数は大幅に減少となりましたが、グラウンドの稼働率は高く、年間800件近い利用があり、夕方からの利用は平日においてもほぼ毎日利用があります。 指定管理者は2期4年目となり、施設の管理運営のノウハウも蓄積されているため、ノウハウを生かした成果の余地があると考えます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なることから再編成できません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
指定管理者制度を導入し、コストの削減が図られています。 施設の老朽化等による修繕・改修等が必要です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちサッカー交流広場

指定管理者: 特定非営利活動法人 八坂地区むらづくり協議会

指定期間: 平成26年度～平成30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。	仕様書や協定書の内容に従い、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。	清掃、保守点検などについて、再委託を含めて適正に行われています。備品の管理についても、基本協定に定めたとおり、常に良好な状態に保たれています。			☆				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。	再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。			☆				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。	適正に職員配置が行われています。また、他施設の視察研修・救急救命講習等の受講により、職員の育成・指導が行われています。			☆				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。	自治会連絡協議会や地域づくり協議会等の関係団体と連携しながら、地域おこしにおけるけん引役を担っています。地域のまつり時は自主事業とし協力されています。職場体験、地域との連携除や定期的な保育園児の作品の掲示をされ、地域との連携を図られています。				☆			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。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。			☆				3	
	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。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。			☆				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。	利用調整会議を実施され、平等利用を行う取組みがなされています。			☆				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。	個人情報の保護について、その重要性を認識し、職員間で徹底されています。			☆				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。	日常点検、定期点検等により、修繕箇所等の早期発見や安全対策がなされています。アイシング用等に氷をストックし必要とされる利用者への提供や熱中症対策として高温時にテントの無料貸し出しを実施されています。				☆			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。	緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように緊急連絡網が作成されています。消防訓練を定期的に実施するとともに、1名での対応訓練もされています。			☆				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。	施設のホームページが作成されており、効果的なPRがなされています。また、行事予定表を掲示、レノファ山口協賛団体の配布、サッカーだよりの徳地地域全体配布、コンベンション協会や森林セラピーを通じた広報がされています。			☆			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。	コインシャワーの利用時間の延長、熱中症対策としてテントの無料貸出、アイシング用に手洗い場蛇口へのホース脱着、利用者家族等に向けた絵本やおせり等の設置など、サービスの向上に努められています。				☆			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。	利用者からの要望をもとに、幅広い年齢層に対応した様々な自主事業が行われています。サッカー関連の自主事業に加え、森林セラピーや地域と連携した自主事業を開催し、地域活性化に努められています。				☆			4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	該当なし							-
		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。	施設利用者へのアンケートを実施され、利用者の意見・要望を聴き、より良い施設の管理運営及びサービスの提供に努められています。			☆				3
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。	利用者ニーズ等によるサービスの向上や自主事業、広報の展開により、新たな利用者の確保等に努められています。			☆			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。	予算の範囲内で適正に執行されています。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	経営は安定していると判断します。			☆			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。	協定書に定めたとおり各月ごとに報告書が提出され、適正に事務処理がなされています。			☆			3	
評点合計				標準		57	加算	5	62		
審査結果	これまでの指定期間を含め、指定管理7年目となり、これまでの経験を活かしながら、適正な管理運営に努められています。また、地域との連携においては、自治会連絡協議会や地域づくり協議会等の関係団体と連携しながら、地域おこしにおけるけん引役として、中山間地域活性化の一翼を担っており、施設のホームページやサッカーだより等により、広く利用者への広報活動や情報提供がなされています。熱中症対策や利用者家族等への配慮も踏まえたサービス向上も図られています。市の施策への協力(チャレンジデー時の施設無料開放)などが行われています。以上の点を踏まえ、総合的に判断し、年度評価をAとしました。					年度評価			A		
総評	-					総合評価			-		

事務事業評価報告書

施設名: 山口市南部運動広場

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

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)	
施設利用者		平成19年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の振興)を実施しました。 ・指定管理者 平成27年度選定 指定管理期間 平成28年4月1日～平成31年3月31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)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	スポーツに親しむひと	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため昭和56年に設置されました。		
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
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		指定管理者は3期2年目となり、施設の管理運営のノウハウも蓄積されているため、ノウハウを生かした成果の余地があると考えます。 平成28年度からレノファ山口のジュニアチームの練習も行われることとなり、以前に比べ利用者数は増加しています。屋外施設のためのため天候に左右されますが、前年度に比べ利用件数は増加しています。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なることから再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
コスト削減余地		特にありません。	
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
指定管理者制度を導入し、コストの削減が図られています。 施設の老朽化等による修繕・改修等が必要です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市南部運動広場

指定管理者: 株式会社ヴァンツァーレ

指定期間: 平成28年度～平成30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。			☆			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。			☆				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。			☆				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。			☆				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。				☆			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。			☆				3	
	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。			☆				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。			☆				3	
	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。			☆				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。				☆			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。			☆				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。				☆		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。				☆		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。			☆			3	
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。							—
		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。			☆				3
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。			☆			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。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			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。			☆			3	
評点合計			標準		57	加算	4	61		
審査結果	指定管理期間も通算11年目となり、これまでの経験を活かしながら、適正な管理運営に努められています。管理運営の面において、熱中症対策のための簡易テントの貸出し、テニスコートについては冬季のコンディションを保つことで、利用者サービスの向上に努められています。自主事業を積極的にを行い、収入の確保に努められ、収支も安定しています。また、施設周辺の維持管理について、地域と協働で草刈を行うなど、地域との連携が積極的に行われています。以上の点を踏まえ、総合的に判断し、年度評価をAとしました。		年度評価		A					
総評	—		総合評価		—					

事務事業評価報告書

施設名：山口情報芸術センター

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

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)	
来館者 山口情報芸術センター		指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。また、備品等の更新については、計画的に行いました。	
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)		【施設の概要】文化・情報・芸術の創造発信交流拠点として、さまざまな人・知識・作品の新鮮な出会いを提供し、次世代につながる人材育成と新たな山口の文化の創造を図るとともに、国内外への発信を通じた本市の個性あふれるまちづくりに寄与する施設です。	
安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐむまち	
	施策	文化、芸術、歴史にふれ、心豊かに生きるひと	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	平成15年11月に開館した山口情報芸術センターの一体的な管理運営、事業運営のため財団法人山口市文化振興財団へ委託しています。		
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
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	指定管理者により利用者が安全・快適に利用できる環境を維持しました。備品等の更新は計画的に行いました。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		情報芸術文化を創造・発信する施設の管理運営にかかる事業であるため、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
最新機器等を備える大規模な施設の管理運営費であるため、本施設の機能を維持するためには、一定の予算確保が必要です。			
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			
指定管理者の評価：山口市文化振興財団 ・施設の実情や事業内容に合わせた適切な安全確保や来館者への対応が図られました。 ・経費縮減や自主財源の拡充、効率的な組織体制の検討など、経営改善に向けた取り組みを実施しました。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口情報芸術センター

指定管理者：公益財団法人山口市文化振興財団

指定期間：平成26年度～平成30年度

評価項目	評価コメント	評価					評点	
		不履行多数	一部不履行	良好	優秀	特に優秀		
		(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)		
施設の適正な管理運営の確保	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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。				☆		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。			☆			3
	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。			☆			3
	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。			☆			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。			☆			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。			☆			3
利用者への取り組み	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。			☆			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。			☆			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。			☆			3
	受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。				☆		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。				☆		4
経営状況	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		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。			☆			3
	安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			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。			☆			3
評点合計				標準	60	加算	4	64
審査結果	次年度担う人材の育成と新たな山口市の文化の創造につながる事業や教育・学習支援活動を展開するという施設の設置目的に沿って、良好な施設管理が行われている。また、維持管理・保守点検をはじめ、施設の管理運営については、職員及び専門業者への委託により適正に行われている。さらには、5か年の事業計画に沿った事業運営が適切に行われており、高く評価できます。 平成29年度は、次年度（平成30年度）に開館15周年を迎えるYGAMのプレイベントとして、トークセッションやライブ、展示、体験プログラムで構成されたイベント「HELLO.YGAM」の開催や、これまでに開発したワークショップを定期的に実施するなど、多岐にわたるYGAMの活動への理解を深めてもらえるような事業を展開されました。加えて、教育機関と連携をとり、小中学生を対象としたスクールプログラムを市内の小中学校8校で取り組まれました。こうした取組を通じて、地域や関係団体との交流が促進されるとともに、国内外の人的資源と地域資源をつなぐプラットフォームとしての役割を担っていることは、こうしたYGAMの取組みの成果であり、高く評価できます。			年度評価			A	
総評	—			総合評価			—	

事務事業評価報告書

施設名：中原中也記念館

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

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)	
中原中也記念館		・中原中也記念館の施設管理を実施しました。 ・指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。 【指定管理者】(公財)山口文化振興財団 【委託期間】平成26年度から5年間	
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)			
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	文化、芸術、歴史にふれ、心豊かに生きるひと	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	中原中也記念館は、平成6年2月18日に中原中也を顕彰研究する拠点施設として建設され、来館者にとって利用しやすい施設とすべく、ハード面の充実を図りその施設の維持管理を図ります。		
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	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	指定管理者により、適切な管理運営が行われています。 展示ケースの更新により、資料の展示環境が改善され、資料の適切な管理ができるようになりました。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	中原中也に関する資料の収集、保存、展示等を行う施設の管理運営であり、類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。	
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 来館者が施設を安全・快適に利用できる空間の確保がなされています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 中原中也記念館

指定管理者: 公益財団法人山口市文化振興財団

指定期間: 平成26年度～平成30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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。			☆			3	
	地域連携	・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。			☆			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。			☆			3	
	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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。			☆			3
危機管理		・防火、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	・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。					☆	5	
	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。				☆	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。				☆	5	
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。				☆	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。			☆		3		
経営状況	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。					☆	5	
	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。				☆		3	
	安定経営	・安定的な経営が行われたか。				☆		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。				☆		3	
評点合計			標準	60	加算	10	70		
審査結果	維持管理・保守点検をはじめ、施設の管理運営については、職員及び専門業者への委託により適正に行われている。 中にも関わりのある資料の収集・保存・研究を積極的に進め、中也研究の活動拠点となり、魅力的な常設展示や企画展のほか、毎年、多角的な視点から中也を紹介する特別企画展や講演を実施するなど、中也に光をあて、広く全国に発信する取り組みが行われていることは評価できる。 また、平成29年度は中也生涯110年であり、記念事業などに力を入れ、文豪ストリートクスのコラボなど、市民はもちろんのこと、全国のファンや研究者も視野に入れた事業展開や情報発信を精力的に行い、平成13年以来入館者数が3万人を超えたことは、記念館の知名度の向上や、新たなファンの獲得など記念館の取り組みの成果が認められた結果である。		年度評価				S		
総評	—		総合評価				—		

事務事業評価報告書

施設名：山口市民会館

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

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)	
市民会館		指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。 平成24年度に実施した耐久調査結果を踏まえた修繕を行いました。平成29年度は保守点検時に指摘されている受電設備の更新を行いました。 【指定管理者】 公益財団法人 山口市文化振興財団 【委託期間】 平成28年度から3年間	
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)			
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	芸術鑑賞機会の拡充と文化を担う人材育成	
事業開始背景等	市民の文化の向上と福祉の増進を図るため、昭和46年8月に設置した当該施設の管理運営を目的として本事業を実施します。		
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	
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	指定管理者により、来館者が安全で快適に利用できる環境が確保でき、提供されています。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	收容人員1,000人以上の規模の施設管理であり、類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	指定管理者制度を導入している施設として一定の予算確保が必要であり、老朽化に伴う突発的な故障への対応に苦慮しています。	
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 老朽化が進んでいるため、安全面に特に配慮されている。 利用者が多岐に渡るため、今後も利用内容をしっかりと確認した上で施設利用案内をするようお願いした。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市民会館

指定管理者：公益財団法人山口市文化振興財団

指定期間：平成28年度～平成30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			☆		3	
	維持管理業務				☆		4	
	再委託監督			☆			3	
	人員配置 職員研修			☆			3	
	地域連携			☆			3	
	接客対応			☆			3	
平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境			☆			3	
	平等利用			☆			3	
	個人情報保護			☆			3	
	安全対策				☆		4	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	危機管理			☆		3	
		周知活動			☆		3	
	利用者満足度	サービス向上			☆		3	
		自主事業			☆		3	
		受託事業			☆		3	
改善運動			☆			3		
経営状況	収支等実績	収入確保			☆		3	
		収支計画との整合性			☆		3	
		安定経営			☆		3	
		経理状況			☆		3	
評点合計				標準	60	加算	2	62
審査結果	老朽化による破損等が懸念される施設であることから、職員による頻回な巡回点検による安全確保や、利用者ニーズを踏まえた備品更新や修繕対応など、保守点検業者や市と連携し、施設利用者の安全確保に努めている。 また、他文化施設や団体とも連携し、多彩なジャンルの企画事業を実施し、大学生を起用したパンフレット配布を実施したり、効果的かつ効果的な広報について積極的な取り組みをしている。企画事業において様々なジャンルで賞の高い芸術文化に触れる機会を提供することで、市民の文化の向上及び福祉の増進を図るとして施設の設置目的に沿った施設管理及び管理運営が行われている。 これまでの指定管理者としての経験から、施設の特徴を十分に把握した細やかな対応により、文化の向上及び福祉の増進を図るとして施設の設置目的に沿った施設管理及び管理運営が行われている。			年度評価			A	
総評			総合評価			—		

事務事業評価報告書

施設名：C・S赤れんが

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

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)	
C・S赤れんが		・指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。 <指定管理者>NPO法人こどもステーション山口 <委託期間>平成27年度から5年間 ・平成24年度に実施した耐久調査の結果を踏まえ、必要な修繕、改修を行いました。平成29年度は、内装改修工事の設計を行いました。	
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)			
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	身近で多彩な文化・芸術活動のための環境づくり	
事業開始背景等	C・S赤れんがは、県立図書館増設書庫であった建物であり、市民運動により本市での保存活用を決定した経緯を持っています。個性的な外観とコンパクトなスペースを持つ当該施設が、市民が利用しやすく、質の高い芸術文化を提供できる環境づくりを目的として本事業を実施します。		
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	
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	指定管理者により、来館者が安全で快適に利用できる環境が確保でき、提供されています。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	芸術文化の創造、鑑賞、交流等の事業を行う文化施設の管理運営であり、類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。		
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			
来館者や利用者の方が少しでも快適に利用できるようにと、細やかな配慮をされている。 また、施設の維持管理も問題なく実施されている。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: クリエイティブ・スペース赤れんが

指定管理者: NPO法人こどもステーション山口

指定期間: 平成27年度～平成31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。				☆		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。				☆		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。			☆			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。			☆			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。	「ほたるまつり」や文化イベント「アートふる山口」等に協力するとともに、イベント後の町内会の清掃活動にも積極的に参加している。また、地域の歴史・文化関連の4施設でチーム「oidemase」を結成し、共通イベントを開催し、地域の交流人口の増加に貢献している。				☆		4
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	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。	利用者には丁寧な対応を心がけている。苦情等は組織及び行政担当者へ報告するようルール化されており、状況によっては行政と協議検討するなど、適切な対応が取られている。また、一連の対応状況を事務所日報へ記載し、職員間での共通認識が図られている。			☆			3
		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。	勤務体制については、繁忙期はパート職員を適宜配置するなどして、過重労働にならないよう、適正な人員配置となっている。			☆			3
		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。	予約方法や利用者への説明について、職員間で確認しあい、利用者へ格差のないように配慮している。			☆			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。	個人情報を得るときは使途目的を明記している。得た個人情報に関しては、山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。			☆			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。	開館前には、担当職員が館内及び敷地内を確認し、異常があれば迅速に対応するとともに行政担当者への報告が為されており、適切な安全対策が取られている。			☆			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。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託するとともに、緊急連絡網を作成し、緊急時に備えている。また、毎年1回、防火訓練、職員の避難訓練を実施するなど危機管理の強化に努めている。			☆			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。	毎月の催し物案内やHPの作成、地域情報誌等を活用し、施設及び企画事業の広報に努めている。HPは、常に新しい情報に更新されており、受託事業のポスターやチラシも工夫されている。また、ブログにて施設や職員の様子を掲載し、親しみを持ってもらえるように心がけている。			☆			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。	アンケートを実施して利用者の意見を聴き、サービス向上や利用促進を図っている。また、会場を探しているという市民から相談があったときは、丁寧に説明し、適した利用を促している。			☆			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。	施設の設置目的に沿った創造、鑑賞、普及等に関する事業が、一定数以上の参加者を集めて実施されており、利用者ニーズに即した事業が実施されている。			☆			3
		受託事業 ・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的を踏まえた、創造、鑑賞、交流に関する事業が実施されている。H29年度は開館25周年であったことから、新村則人デザイン展をはじめとした様々な記念事業を実施し、多くの市民が文化・芸術を楽しむことができた。			☆			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。	アンケートを実施して利用者の意見を聴き、対応できるものは速やかに対応するなど管理運営の改善に努めている。			☆			3
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。	目的に沿った利用ができるよう、利用内容によって区分利用を増やすなどの提案や、利用を促すチラシの作成・配布するなどの工夫がされている。			☆			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。	予算の範囲内で、適正に予算を執行している。			☆			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為され、また適正な人員確保も図られており、安定した経営が行われている。			☆			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。	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。毎月税理士の監査を受けている。			☆			3
評点合計			標準		60	加算	3	63	
審査結果	施設の維持管理や保守点検等を、協定の内容に基づき適正に行うだけでなく、よりよい施設となるような管理の工夫を行うとともに、地域や関係団体等との積極的な連携を図りながら施設運営を行っており、評価できる。 受託事業においては、指定管理者の実績やネットワークを生かしながら利用者のニーズを把握して企画するなど、親しみやすく、質の高い芸術文化を提供している。平成29年度は、開館25周年であったことから、山口県出身のデザイナーである新村則人さんのデザイン展や、赤れんがのあゆみ展、トロンボーンコンサート、そして所管のチェンバロを用いた演奏会などを実施した。 また、自主事業では地域の文化施設との共同イベントで、地域や関係団体との積極的な連携を行っている。 今後も、指定管理者の能力を十分に生かしながら、市民に親しまれ、地域の芸術文化振興に資する施設運営を期待する。		年度評価				A		
総評	—		総合評価				—		

事務事業評価報告書

施設名：山口市菜香亭

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

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)	
山口市菜香亭		指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。	
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)			
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	02 いきいきと子どもが育ち、人がよりよく生きる、文化をはぐくむまち	
	施策	04 文化、芸術、歴史にふれ、心豊かに生きるひと	
	基本事業	05 文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	明治10年(1877年)頃に創業された歴史ある料亭「菜香亭」は、平成8年(1996年)に閉じましたが、市民の保存運動により移築保存されることとなり、平成16年10月、市民の文化活動及びまちづくり活動の場あるいは観光における拠点施設として開館しました。		
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
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	平成29年度大広間入場者数と貸館入場者数の合計は36,745人で、平成28年度の35,842人から903人増加しており、なかでも、大広間の入場者数は前年度比2,709人の増加となっていることから事業成果は向上していると言えます。これは、指定管理者が実施する来館者へのガイドなどの満足度の高いおもてなしや、きめ細かい施設の維持管理、積極的な情報発信の効果によるものと考えています。今後、こうした取組を継続することにより、一定の成果の向上が見込まれます。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		観光資源を有する文化施設の管理運営であり、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		指定管理者公募の際の仕様書に上限額を示していることから、一定の予算確保が必要です。	
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			
<p>来館者には、非常に満足度の高いガイダンスが実施されており、評価も高い。 また、施設の維持管理も問題なく実施されている。 引き続き、来館者の満足度の向上や安全等に配慮した取組を進めていただきたい。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市菜香亭

指定管理者: 特定非営利活動法人 歴史の町山口を甦らせる会

指定期間: 平成27年度～平成31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	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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。				☆		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。				☆		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。				☆		3	
	労働環境 ・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。				☆		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。				☆		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。				☆		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。				☆		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。				☆		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。				☆		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。				☆		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。				☆		3
	受託事業 ・受託事業は適切に実施されたか。					☆	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。				☆		3	
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。					☆	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。					☆	3	
	安定経営 ・安定的な経営が行われたか。					☆	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。					☆	3	
評点合計		標準		60	加算	4	64	
審査結果	地域文化の向上及び地域を担う人材育成を図るとともに、本市の貴重な歴史・文化資源を次代に向けて保存し、幅広い交流の場として活用するという施設の設置目的に沿ったサービス・事業が実施されている。 また、施設の観光的魅力も十分に理解し、観光関連団体が主催するインバウンドの誘致にあたっては、当該施設での和文文化体験(特に着物体験)を積極的にPRし、多くの観光客を誘致するなど取組の成果は順調に上がっている。 今後においても、本市の歴史文化を伝える場として、また、本市の観光拠点として、「歴史文化を活用したまちづくり」に資する取組が期待できるものとする。			年度評価		A		
総評	—			総合評価		—		

事務事業評価報告書

施設名: 嘉村礪多生家

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

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)	
①市民その他利用者 ②仁保地区		指定管理者制度を活用し、嘉村礪多生家「帰郷庵」において、嘉村礪多を顕彰するとともに、その作品の舞台となった生家周辺地域における文化的価値を地域資源として生かし、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るための事業を実施しました。 【事業内容】 ・市外在住者への情報発信 ・地域活性化に寄与する都市と農村交流イベント等の実施 ・地元住民等による地域活動の実施 【指定管理者】嘉村礪多生家の会 【委託期間】平成29年度から5年間	
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)			
①嘉村礪多生家という地域資源を生かし、地域の活性化を図ります。 ②嘉村礪多生家を拠点とした地域間交流が活発化します。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	「私小説の極北」と称された小説家「嘉村礪多」の生家が、築後約130年を経過した現在も仁保上郷地区に現存しています。この地域資源を高齢化、過疎化の進む農山村地域の地域コミュニティの形成や地域活性化のため、活用することが求められています。		
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
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		指定管理者により、来館者が安全で快適に利用できる環境が確保でき、提供されています。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		嘉村礪多生家の持つ文化的価値を生かした、都市と農村の交流促進を通じて、地域の活性化を図る施設の管理運営であり、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
来館者には、それぞれのニーズにあった、満足度の高いガイダンスが実施されており、評価も高い。 また、施設の維持管理も問題なく実施されている。 引き続き、来館者の満足度の向上や安全等に配慮した取組を進めていただきたい。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 嘉村礎多生家

指定管理者: 嘉村礎多生家の会

指定期間: 平成29年度～平成33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	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、健施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			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。				☆		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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。			☆			3		
	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。			☆			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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。			☆			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、情報発信等がなされたか。			☆			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。			☆			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。			☆			3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。			☆			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。			☆			3	
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。			☆			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。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			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。			☆			3	
評点合計				標準	60	加算	1	61		
審査結果	嘉村礎多の顕彰とともに、礎多生家及びその周辺を地域資源として生かし、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るといった、施設の設置目的に沿ったサービス・事業が指定管理者を中心に、地域の関係団体との協働のもとに実施されている。 嘉村礎多生家は、平成23年度から指定管理者制度を導入している。多くの方にご利用いただき、リピーターの方も増えてきていることは、地域と一体となった指定管理者の良好な管理運営によるものと高く評価できる。 今後も、施設の設置目的のさらなる実現に向け、より質の高い企画事業の実施や、市外・県外からの利用者の増加につながるような一層効果的な施設PRを期待する。			年度評価			A			
総評	—			総合評価			—			

事務事業評価報告書

施設名: 国民宿舎秋穂荘

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

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)	
観光客 国民宿舎秋穂荘		国民宿舎として、入浴・宿泊施設のほか、レストラン施設も併設しています。運営は、指定管理者である、株式会社あいおが行っています。利用者が、安心して利用できるよう施設の修繕等を行い、施設利用の促進を図るとともに、利用者のニーズを踏まえたサービスの提供を行いました。	
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)		平成30年1月からは、平成28年度に実施した耐震改修設計の結果を踏まえ耐震改修工事を行いました(工期は平成30年6月まで)。	
施設利用者の満足度が向上します。 多くの観光客が秋穂荘を利用しています。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	地域の特徴を生かした観光のまち	
	基本事業	観光資源の充実	
事業開始背景等	昭和41年度に国民年金融資資金を活用し建設し、平成12年度リニューアルを行う。旧厚生省の通達に基づき、設置主体である地方公共団体が直接行うこととされたため、秋穂町国民宿舎秋穂荘運営協会を立ち上げ委託。平成20年度からは株式会社あいおが指定管理者となり運営中。		
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
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	高齢者をターゲットにした割引プラン等により宿泊者数は近年好調でしたが、一時利用客や日帰り入浴の減少に加え、平成30年1月から耐震補強工事に伴い休業しており、前年度に比べて大幅に利用客数が減少しました。海が一望できて景観がよいという特徴を生かしたPRや、近隣の圏域への営業活動などによる新規顧客の開拓、満足度向上への取組みによるリピーター確保により成果向上が期待できます。また、平成30年7月にリニューアルオープン予定であり、顧客の増加が見込まれます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		特にありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
		<input checked="" type="checkbox"/> 効率化余地あり <input type="checkbox"/> 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			
地域経済が潤い、地域の活力が生まれるには、国民宿舎秋穂荘が活性化し、地域の観光の拠点的な役目を担っていく必要があるといえることから、施設民営化を含めて、今後の管理運営の体制について、研究・検討をする必要があります。 施設管理運営については、指定管理者である㈱あいおが適切な施設管理、安全対策を行っており、苦情等にも迅速に対応しています。 平成30年1月からの耐震改修工事を機に、指定管理者における利用者増に向けた取り組みが求められます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 国民宿舎秋穂荘 指定管理者: 株式会社あいお

指定期間: 平成29年度～平成31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。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、軽度の施設修繕や備品の更新も独自に実施した。			☆			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。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、また、備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われている。			☆				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。	担当者が確認を行う等、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。	施設の規模に即した人員配置であり、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研修等の取り組みがされている。			☆				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。	秋穂で開催される「えび狩り世界選手権大会」や「秋穂八十八ヶ所お大師参り」に参画するなど、積極的に地域と協働して連携を行っている。				☆			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。	苦情等に対しては、社長への報告、迅速な対応がされており、社員全体で共有する仕組みとなっている。					☆		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。	休暇や福利厚生について問題なし。			☆				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。	社員が施設の設置目的を理解したうえで、積極的に施設の利用促進に努めるとともに、適正な利用方法の周知、利用料金の徴収を行っている。また、利用料割引プラン等実施時も、事前に市への申請、公示を行い、HP等で周知に努めるなど、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。				☆			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。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係書類の適正な管理に努めている。			☆				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。	異常時の連絡体制や対応マニュアルの整備等に加え、問題箇所の迅速な把握、対応等、適切に安全対策が取られている。					☆		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。	緊急時の組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、年2回の防災訓練を行うなど、危機管理体制は適正に整備されている。			☆				3	
利用者のサービス向上への取組	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HPやタウンページ、メディアへの宣伝・広告掲載を行うなど、施設のPR及び情報提供に努めている。				☆			4
	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。	送迎バスの運行など、利用者のニーズに合わせてサービスを行っている。また、割引券の発行やシルバープランの延長などにより利用促進を図っている。			☆				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。	車いすの食べ放題や、各種宿泊プランなど、利用者ニーズに即した事業が実施されている。				☆			4
経営状況	収支等実績	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。	アンケートを実施し、客室冷蔵庫の設置や料理内容の見直しにつながった。			☆				3
		収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	上記のとおり、サービス向上、自主事業に取り組み、利用者の増加を図ったが、客単価の減が影響し、収入は前年の水準を下回った。			☆				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。	平成30年1月10日から改修工事のため休業したが、休業前については利用者数・収入ともに伸び悩んだ上、経費がかさみ、収支は赤字となった。			☆				2
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	上記のとおり、損失を計上したところであるが、繰越利益剰余金の範囲内の損失であり、全体的な安定経営が損なわれるまでのことではないといえる。				☆			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。	経理については、顧問税理士と相談しながら経営分析を行い、適正に管理されている。			☆					3	
評点合計			標準		57	加算	5			62	
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。管理運営体制については、社員全体で運営について共通理解が図られている状況である。長期的に見て利用者数は減少傾向にあるものの、その中で各種プランの充実や広報宣伝に力を入れており、宿泊者数については持ち直し傾向にあるが、客単価の減少と経費の高騰により収支は赤字を計上した。平成30年1月からの耐震補強改修工事に伴う休業期間を機に、利用者増に向けた見直しが求められる。			年度評価						B	
総評	—			総合評価						—	

事務事業評価報告書

施設名：願成就温泉センター

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

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)	
願成就温泉センター		指定管理者 (株)願成就 平成29年4月1日から平成32年3月31日まで 入浴施設のほか、レストラン施設が併設されており、道の駅の事業の一つとして観光情報等の提供、発信を行いました。 平成29年8月16日から年度内は全館休館とし施設改修工事を行い、翌年4月の再開業に向けた準備や休館中の施設の維持管理を行いました。	
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)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	地域の特徴を生かした観光のまち	
	基本事業	観光資源の充実	
事業開始背景等	温泉を利用して利用者の健康増進を図るとともに、一般観光客との交流を通じて活力ある地域づくりにつなげることを目的に平成7年7月7日に開設し、その後、道の駅として登録されました。		
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	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	8月16日から年度末まで改修工事に伴い全館休館としたため、年間利用者数及び入浴利用料は減少しました。再開業に向け、運営体制の見直し等により、利用者の増につながる取り組みをすることにより、成果の向上が見込まれます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	隣接町に類似の施設があります。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	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。	
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
施設の老朽化により多額の改修費用を要し、隣接町に新しい類似の施設が設置されて以来、利用客が減少していること等から、根本的な経営体制の見直しの検討が必要です。 指定管理者である(株)願成就は、上記のような状況で経営が厳しい中、経費節減のため少人数で施設管理、温泉、レストランを運営していますが、老朽施設のメンテナンスに人員を割かねばならない状況もあり、新規事業の企画立案も困難な状態であるなど、人員不足による非効率性が課題となっています。 平成29年8月からの改修工事を機に抜本的な対策を講じ、収支を改善し、経営の安定化を図るとともに、地域活性化の中核的な施設としての事業展開を進めていく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 願成就温泉センター 指定管理者: 株式会社願成就

指定期間: 平成29年度～平成31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	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。			☆			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。			☆			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。			☆			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。		☆				2	
	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。	地域と連携した「お田植え祭り」への協力など、地域との連携は図られている。			☆		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。	大きな苦情や事故等はなく、アンケート調査を実施するなど、利用者からの要望に対応できるよう努めている。			☆		3	
	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。	休暇や福利厚生について問題なし。			☆		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。				☆		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。				☆		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。	日々の設備点検や、入浴者の体調に注意するなど、適切な対策をとられている。			☆		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。	緊急時の組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、危機管理体制は適正に整備されている。			☆		3	
利用者のサービス向上への取組	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。			☆		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。			☆		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。	りんご風呂、ローズ風呂を行うなど、独自に利用促進が図られている。			☆		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。	施設利用者へのアンケートを実施し、苦情などに対応している。			☆		3
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。		☆			2	
		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。	収支状況は計画値に及ばない。平成29年8月からの改修工事を機に抜本的な対策を組織全体で考えていく必要があると指導。		☆		2	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	経費節減を図っているが、慢性的な赤字経営の状態である。		☆		2	
		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。	利用者数報告や経理事務等は、適正に処理されている。			☆		3
評点合計			標準		57	加算	-3	54	
審査結果	施設管理については、一部不良となっている。管理運営体制については、正社員4名、パート4名の8名体制で運営されており、人員不足の状態が続いている上、駅長の交替等も重なり、新たな事業展開等により事業収益の増を図る取組の実施に手が回らないのが現状である。平成29年8月からの改修工事を機に抜本的な経営体制の見直しをし、収入確保を図るとともに、一層、地域活性化の中核的な施設として、地域や関係団体等と連携しながら、地域の実情に即した事業展開を推進していく必要がある。		年度評価			C			
総評	—		総合評価			—			

事務事業評価報告書

施設名：十種ヶ峰ウッドパーク

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

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)	
十種ヶ峰オートキャンプ場 十種ヶ峰スキー場		・十種ヶ峰オートキャンプ場(営業期間 3月～11月末) ・十種ヶ峰スキー場(営業期間 12月～3月末 降雪時のみ) 一帯エリア(ウッドパーク)の施設として、一括指定管理を行いました。 指定管理者 (株)願成就 (平成32年3月31日まで)	
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)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	地域の特徴を生かした観光のまち	
	基本事業	観光資源の充実	
事業開始背景等	恵まれた豊かな自然の中に市の体育及び滞在型レクリエーション活動の場を確保し、市内外の交流を促進し、地域の活性化及び産業振興に資することを目的として、十種ヶ峰エリアにオートキャンプ場とスキー場を運営しています。		
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	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input type="checkbox"/> 妥当性がある <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	キャンプ場・冬期スキー場とも、利用者が増加しました。特にスキー場では適度な積雪があり大幅に増加しました。また、スキー場グリーンシーズンの活用で取り組んでいるマウンテンバイクの利用増も見られました。 天候条件が悪い場合でも健全な経営が可能となるよう、施設全体を活用し魅力ある内容を提供することで、成果の向上が期待できます。	
	<input checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化 成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	徳地エリアに市直営のオートキャンプ場がありますが、そこは水辺であることを主な魅力の1つとしていることに対し、十種ヶ峰は山を中心としていることから、それぞれ別の魅力を持った施設であり、再編できません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	現行の施設運営で、より成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等を含め、相応の費用が必要と考えます。	
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
冬期スキー場については降雪状況により大幅に収支が増減するため、スキー場収入以外の収入を底上げする必要があります。 ゲレンデの冬期以外の利用を促進することにより、スキー場収入の増加、オートキャンプ場利用者の増加が期待できます。 指定管理者である(株)願成就については、冬期以外にゲレンデを活用できるようマウンテンバイクコースの整備をし、山口県のサイクル県やまち事業に参画するなど、積極的に大会を誘致し、利用者増の取り組みをしています。また、子ども向けのミニSL、草そりコース、手づくりウォーターライダー等の設置や、山口県キャンプ協会との共同行事の実施など、精力的に事業展開されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:十種ヶ峰ウッドパーク 指定管理者:株式会社順成就

指定期間:平成29年度～平成31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。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に定めるサービス提供を適切に行っている。			☆			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。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、軽微な修繕は随時行っている。また、備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われている。			☆			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。	担当者が確認を行う等、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。	施設の規模に即した人員配置であり、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研修等の取り組みがされている。			☆			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。	十種ヶ峰登山マラソン大会、県キャンプ協会などの行事に協賛し、地域や関係団体との連携を図っている。				☆		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。	大きな苦情や事故等はなく、苦情につながりそうな部分は職員間で情報共有を行い、改善を図っている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	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。	休暇や福利厚生について問題なし。			☆			3
		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。	適切な対応がされている。			☆			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。	山口市個人情報保護条に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。			☆			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。	日常的な草刈によるマムシ対策や、リフト稼働時の見回り等、適切に安全対策が取られている。			☆			3
利用者のサービス向上への取組	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。	緊急時の組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、危機管理体制は適正に整備されている。			☆			3	
	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。	SNSや大手キャンプ場予約サイトの活用、タウンページへの広告掲載、ウェブサイトやパンフレットの作成を行うなど、施設のPR及び情報提供に努めている。			☆			4
		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。	スキー教室、マウンテンバイク教室の実施や、メールでの案内、各種割引の実施など利用促進に努めている。			☆			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。	冬期以外のゲレンデを利用したマウンテンバイクのコースを増設して、定期的に大会を開催している。山口県のサイクル県やまぐち事業への参画もしている。			☆			4
経営状況	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。	施設利用者へのアンケートを実施し、苦情などに対応している。			☆			3	
	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。	マウンテンバイクコースの増設や大会の誘致、ミニSLの運行等、収入増加につながる取り組みを実施されている。			☆			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。	適度な積雪がありスキー場の冬の売上も例年以上のものであり、キャンプ等のスキー以外の売上も好調で、収支計画を上回った。			☆			4
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	今年度は特にスキー場の売上も増加したが、ここ数年のスキー以外の売上増の取り組みが進んでおり、積雪に大きく左右されることなく比較的安定した経営が行われつつあるといえる。			☆			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。	適正に処理されていた。			☆			3		
評点合計				標準		57	加算	6	63	
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。管理運営体制については、正社員2名、パートについては冬には7～15名、夏には2名体制で運営されており、業務に必要な研修等も毎年実施されている状況である。経営状況については、キャンプ場、スキー場ともに売上を伸ばしており、前年以上の経常利益が出ている。			年度評価			S			
総評	—			総合評価			—			

事務事業評価報告書

施設名：重源の郷体験交流公園

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

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)	
重源の郷		平成10年4月に徳地地域の歴史と文化、自然を活かした体験型交流公園として開園。紙漉きや木工などの各種体験工房をはじめ、ギャラリーや食事処も備えており、四季折々の花も楽しめる施設です。(入郷料大人500円、小人300円)	
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)		指定管理者期間 平成29年4月1日～平成32年3月31日	
園内の環境を良好に保つことにより、良質のサービスをうけることができます。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	地域の特徴を生かした観光のまち	
	基本事業	観光資源の充実	
事業開始背景等	人、物、文化、情報の交流を図り、地域の活性化及び地域住民の福祉増進等に幅広い波及効果を生み、新たなまちづくりを推進するため、平成10年4月に徳地地域の歴史と文化、自然を活かした体験型交流公園を開園した。		
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
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input type="checkbox"/> 妥当性がある <input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	減少傾向にあった入郷者数は微増となりました。現状分析を行い、ターゲットの設定やコンセプトの徹底を行うことで成果向上が見込まれます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
特にありません。			
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			
(株)ちようげんは、自らが有する土木建築業のノウハウを生かし施設修繕や備品の更新を独自に実施したり、人件費や経費を削減することにより、収支の改善を行っており、黒字経営を維持しています。設置当初から年々来場者が減少していましたが、今年度は微増となっています。今後は、入郷者増加に向け、コンセプト・テーマを明確にした計画的な施設整備、周辺観光地(大原湖キャンプ場、森林セラピー等)との連携による体験交流型イベントの実施や、施設自体の在り方を含めた検討を行い、来場者の満足度の向上、リピーターの増加を図ります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 重源の郷体験交流公園

指定管理者: 株式会社ちようげん

指定期間: 平成29年度～平成31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。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、土木建築業のノウハウを生かし、施設修繕や備品の更新も独自に実施した。			☆			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。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。備品台帳も整備されている。			☆			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。	担当者が確認を行う等、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。	利用者数の状況に合わせ人員配置を行っている。			☆			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。	石風呂まつりなど徳地地域を周遊させるイベントにも加わり、地域内での連携を行っている。			☆			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。	苦情等に対しては、社長にすぐに報告され、正社員にも周知されるような仕組みとなっている。苦情内容も記録し対応している。			☆			3	
	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。	休暇や福利厚生について問題なし。			☆			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。	適切な対応がされている。			☆			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。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係書類の適正な管理に努めている。			☆			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。	異常時の連絡体制や対応マニュアルの整備等、適切に安全対策が取られている。			☆			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。	緊急時の組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、年2回避難訓練を行うなど、危機管理体制は適正に整備されている。			☆			3	
利用者のサービス向上への取組	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HPやタウンページ・メディアへの宣伝・広告掲載を行い、各企業等に営業で回るなど、施設のPR及び情報提供に努めている。			☆			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。	紅葉を植樹するなどにより秋の利用者数が増加している。また、イベント数についても増加させ利用促進を図っている。			☆			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。	蕎麦打ち体験他各種参加型コンテンツの実施、各種集客イベントの実施、ギャラリーの開催など実施している。			☆			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。	全ての施設でアンケートを実施しており、意見を反映するようにしている。			☆			3
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。	各企業等への営業活動などの取り組みを行い、入郷者数は微増となっている。			☆			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。	入郷者数が微増となり、入郷料は増となっているが、収入は当初計画を下回っており、人件費や経費の削減により黒字経営を維持している。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	人件費や経費を削減することにより収支の改善を行っており、黒字経営を維持している。			☆			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。	経理については、税理士と相談しながら経営分析を行い、適正に管理されている。			☆			3
評点合計			標準		57	加算			57	
審査結果	施設管理については、概ね良好に管理され、指定管理者が有する土木建築業のノウハウを生かし施設修繕や備品の更新も独自に実施している。業務に必要な研修等も年に1回実施され、社員全体で運営について共通理解が図られている状況である。年々減少していた利用者数は微増となったが、施設の運営形態を含めた抜本的な見直しが必要である。			年度評価		A				
総評	—			総合評価		—				

事務事業評価報告書

施設名：湯田温泉観光回遊拠点施設

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

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)	
湯田温泉観光回遊拠点施設		湯田温泉の回遊や街の賑わいの創出を目的として、湯田温泉観光回遊拠点施設の管理運営を行いました。 指定管理者への指定管理委託を行いました。 (平成28年度～平成30年度)	
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)			
湯田温泉に回遊を促す拠点施設を整備したことで、観光客や市民が街を巡るきっかけとなり、新たな賑わいが生まれています。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	地域の特徴を生かした観光のまち	
	基本事業	観光資源の充実	
事業開始背景等	観光客の旅行形態が、団体旅行から、少人数型旅行へ変化している中において、より観光客のニーズを捉えた施策展開が求められており、湯田温泉においても、街の魅力づくり、地域の魅力づくりに取り組む必要があります。		
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
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		成果指標である湯田温泉観光客数は近年増加傾向にあります。湯田温泉観光回遊拠点施設を中心とした回遊を促す事業を行うことで、観光地や休日を過ごす場としての湯田温泉のブランド力が高まり、成果が向上しています。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 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			
湯田温泉をはじめとした市内への回遊促進を目的とした施設であり、湯田温泉宿泊客数について開館以降増加しています。マスメディアや雑誌等に掲載されることも多く、一定の効果があるといえます。 施設管理運営についても、指定管理者が工夫しながら情報発信を行っており、経営についても経費削減等に努め黒字経営となっています。 今後も、常に新しい情報の収集及び発信に努め、さらなる回遊促進及び施設への来館促進に取り組んでいく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 湯田温泉観光回遊拠点施設

指定管理者: 特定非営利活動法人ゆだかつ

指定期間: 平成28年度～平成30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。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に求めるサービス提供を適切に行っている。			☆			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。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。備品についても適正に管理されている。			☆				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。	担当者が確認を行う等、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。	余裕のある人員配置とはいえないが、施設の管理運営は問題なく行われており、基本的な接遇、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研修等の取り組みがされている。			☆				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。	「湯田温泉七夕ちょうちんまつり」や湯田温泉料飲社交組合主催の「麦酒会」などのイベントにも加わったり、中原中也記念館との連携事業の促進など積極的に行っている。				☆			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。	苦情等ほとんどなく、利用者に対して親切丁寧な案内を行っている。			☆				3	
	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。	休暇や福利厚生について問題なし。			☆				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。	適切な対応をされている。			☆				3	
	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。	個人情報の取り扱いはない。			☆				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。	事故等が起こらないよう意識して展示などの設営を行っている。また、問題箇所が見つかった場合は、迅速に対応を行っている。				☆			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。	組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、危機管理体制は適正に整備されている。			☆				3	
利用者のサービス向上への取組	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HPや情報誌「ゆだより」の発行、ツイッター、インスタグラムなどにより、施設のPR及び情報発信に努めている。また、マスメディアや雑誌等の撮影・取材、視察対応など積極的に受け入れている。			☆				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。	関係団体と連携した足湯利用料金割引の実施や前売券の販売などにより利用促進に努めている。				☆			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。	施設の目的に即した自主事業が実施されている。			☆				3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、適切に実施されている。			☆				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。	アンケートを実施し、意見を反映するよう努めている。				☆			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。	入館者の増加に伴い足湯の利用料金収入・カフェの売上ともに伸びている。			☆				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。	収入については、足湯の利用料金・カフェ収入も伸びており、支出は経営の支障の無い範囲で削減に努めている。			☆				3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	指定管理2年目を迎え、徐々に経営のノウハウが身についており、安定的な運営が出来るている。				☆			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。	毎月の利用人数報告及び経理事務は適正に処理されている。			☆				3
評点合計			標準		60	加算	5		65		
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。運営業務については、アンケート調査による意見の反映や従業員研修も適時行われ、サービス向上への取組もなされている。利用者数については、前年度比、入館者数 117.7%、足湯利用者数 117.2%であり、堅調に推移している。経営状況については、足湯の利用料金収入・カフェ収入ともに増えており、経費についても、支障の無い範囲での削減に努め、安定的な経営が行われている。			年度評価			A				
総評	—			総合評価			—				