

平成30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 嘉村礒多生家	
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		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～令和3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	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	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30年度で指定管理者は4期3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、ノウハウを生かすことで成果を向上させる余地はあると考えます。 メーン体育施設であり開催される大会等の規模により利用人数は大きく変動しますが、アリーナ等の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		
		<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			
施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿った自主事業を実施されています。 適正な維持管理に加え、器具等の充実や利用者の安全に配慮した取組を実施されており、本市の主要スポーツ施設としての役割を果たされていると判断します。 引き続き満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちフレッシュパーク

指定管理者: 株式会社多々良造園

指定期間: 平成28年度～令和2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。	施設利用にかかる調整要領に基づき、適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。			☆			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。常に良好な状態に保たれるよう点検や修繕等を実施されています。屋外についても緑地帯も含め景観が保たれるように管理されています。				☆			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。	再委託先から業務報告書の提出を受け、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。内部研修や体育施設管理士等の外部研修等に参加し、職員の育成・指導が行われています。また上級救命講習を受講するなどAED設置教習ステーションとしても認定されています。					☆		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たか。	地元水利組合との協働による草刈り作業等やクリーンアップ作戦へ協力されています。近隣保育園等の行事時に駐車場開放や中学校からの職場体験の受け入れなど連携が図られています。やまぐち路傍塾に登録し講師として派遣もされています。					☆		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。	利用調整会議により各種団体の公平利用や利用管理台帳を作成されるなど、平等利用を行う取り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。	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。	日常点検・定期点検をはじめ、救命講習等の受講、AEDの設置場所の明示やPM2.5や熱中症の予報を利用者に告知するとともに温度湿度測定器を設置するなどの安全対策やケガの対応として給湯室に水入れや冷蔵庫を設置されています。					☆		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。所内会議や日々の業務連絡において、危機管理意識の醸成が図られています。				☆			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。	施設のホームページが作成されており、PRがなされています。また、タラススポーツ島だよりを毎月発行し、広く利用者への情報提供がなされています。				☆		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。	窓口にPCを設置し予約システムを誰でも利用できるようにされています。市のトレーニング機器やニュースポーツ用具以外に独自に器具を導入され充実が図られています。芝生広場を積極的に開放され、グラウンドゴルフ等に利用されています。				☆		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。	幅広い年齢層に対応した様々なスポーツ教室や自主事業が行われています。施設開設20周年事業としてバラスポーツを主体とした交流会を開催されました。					☆		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。	収入増加の一環として、トレーニング機器の充実に取り組みされています。電気契約の見直しや緑のカーテンを設置し事務所の冷房を使用しないように努められるなど、光熱費の削減に取り組みされています。				☆		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	8	65		
審査結果	指定管理期間も通算12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器具等の充実が図られており、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島だよりにより、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、駐車場の開放、市の施策への協力など行われています。緑のカーテンの設置等により環境配慮、節電に取り組みされています。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		
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目					
		S	S	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)			
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	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	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	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5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 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、施設利用が異なるため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>施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿った自主事業を実施されています。 新しく整備したスコアボードによりパブリックビューイングを実施されるなど、新たな利用方法も積極的に検討、実施されています。 県内有数のスタジアムとして、常に最良の環境を維持するように努められる等、利用者からの評価も高い施設と認識しています。 引き続き、満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。</p>			

『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	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。	適正かつ公平な利用許可業務が行われています。修繕についても、職員により多くの修繕を行うことで、適正な施設管理運営に貢献されています。				☆			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。	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。					☆		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、救命訓練やチェンソー研修等によって、職員の育成・指導が行われています。また上級救命講習を受講するなどAED設置救命ステーションとしても認定されています。					☆		4	
	地域連携	・清掃隊など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われたか。	青葉台団地の法面草刈等が行われています。地域行事(運動会、ほたる祭、ローリース)への連携、協力や職場見学等に協力されています。やまぐち路傍整に登録し講師として派遣もされています。					☆		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	・利用者の個人情報を保護する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貸し出しや熱中症対策として会議室等の提供を行うなど好評を得ています。					☆		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ラススポーツ島だよりにより、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。	芝生の維持管理の徹底により利用者の利用満足度につながっています。大会結果のHP掲載、フルディックウオーキング用ボールの無料貸し出しをはじめ、敷地内をウォーキング等で利用される方への駐車場開放などサービス向上に努めています。					☆		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。	幅広い年齢層に対応したスポーツ教室を自主事業として行われています。					☆		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の影響も受けますが、経費縮減を図り、サービス向上、自主事業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。新たに整備したスコアボードによるパブリックビューイングなど新たな利用も促進されています。					☆		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。	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8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管理をはじめ、施設全体の樹木等の維持管理など環境整備にも努められ、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ラススポーツ島だよりにより、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、大会行事等の事前掲示、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。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					
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
			A	S	S	S	S				
総評	5年間の指定管理期間を通じ施設の管理運営は適正に実施され、年度ごとの評価についても大半がS評価となっています。施設管理の面では、特にスタジアムの芝生や施設内の樹木等の維持管理を徹底され、利用関係団体等から高い評価を受ける施設となっています。また、関係団体等の要望においても良好な関係を構築されているとともに、キャンセル時等の情報提供や地域団体等との連携も積極的に実施されており、利用促進に努められています。以上の点を踏まえ、総合評価を特に優秀としました。			総合評価		特に優秀					

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～令和2年3月31日 平成30年度は、ボイラー等の機械設備改修工事設計を行いました。	
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)			
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	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	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、ノウハウを生かすことで成果を向上させる余地はあると考えます。	
	<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、施設利用が異なるため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			
施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿ったさまざまな自主事業を実施されています。 施設は老朽化してきていますが、運営努力により利用者も増加している状況です。 引き続き満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。			

『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・タタラソウエン・ピークラーエッセ共同企業体

指定期間: 平成27年度～令和元年度

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	・清掃除染など、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	・防災、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。			☆	4		
		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	57	加算	7	64	
審査結果	指定管理4年目となり、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、利用者専用サイトや、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	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
		S	S	S	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		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	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	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	八坂体育館の吊天井改修工事に伴って貸出ができない期間が生じたことから利用人数は減少していますが、グラウンドの稼働率はおおむね維持しています。 指定管理者は2期5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、ノウハウを生かすことで成果を向上させる余地はあると考えます。	
	<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、施設利用が異なるため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			
<p>施設の維持管理は適正に行われています。 中山間地域の活性化を担う施設として、ニーズや地域に密着した自主事業を実施されるなど、地域おこしのけん引役となっています。 引き続き、サービス向上や地域の活性化に向けた取組されることを期待します。</p>			

『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	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、健施設、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、健施設、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・救命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。また上記救命講習を受講するなどAED設置救急ステーションとしても認定されています。			☆			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。	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。地域行事への協力、地域との清掃除や保育園児の作品を定期的に掲示するなど、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、平等利用を行う取り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。	修繕箇所等の早期発見や安全対策に努められています。アイシング用等に水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により効果的なPRがなされています。また、行事予定表を掲示、サッカーだよりの徳地地域全体配布やツイッターによる空き状況等の提供がなされています。			☆			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。	ゴールポストの追加、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、オセロ、折り紙等の設置など、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。	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。	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	5	62	
審査結果	これまでの指定期間を含め、指定管理8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。中山間地域活性化の一翼を担っており、交流拠点として地域と連携を図るとともに、施設のホームページやサッカーだよりに、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。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				
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
		A	A	A	A	A				
総評	5年間の指定管理期間を通じ施設の管理運営は適正に実施され、年度ごとの評価についてもA評価となっています。施設の設置目的でもあるスポーツを通じた交流を促進し中山間地域の活性化を担う施設として、地域おこしにおけるけん引役を担っており、中山間地域活性化の一翼を担っています。サッカーだよりのホームページでの周知やフットサル大会等の自主事業の開催により、新規利用者の拡充を図るとともに利用者ニーズに即したサービス向上にも取り組まれています。以上の点を踏まえ、施設目的を踏まえ施設管理運営をおこなっていることから、総合評価を良好としました。			総合評価		良好				

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	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	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4期3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。 屋外施設のみのため利用は天候に左右される施設です。 また、レノファ山口ジュニアチームによる定期利用がなくなったことに伴い、昨年度に比べ利用人数は減少となりました。	
	<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	他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため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。	
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>施設の維持管理は適正に行われています。 適正な維持管理に加え、地域と連携した取組やサービス向上に向けた取組を実施されています。 引き続き、満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。</p>			

『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。	清掃、保守点検などについて、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。講習会やAED研修を実施されています。			☆			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たか。	地域、団体等との協働により、清掃作業等を実施されています。また、隣接の浄明苑との駐車場の利用協力も行われています。				☆		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。	苦情などを管理の改善に活用し、利用促進への取組がなされています。主な苦情とその対応については、年間事業報告書により適切な対応がなされていると判断します。			☆			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。	雨天時等の荷物置き場等として、旧管理事務所を提供されています。また、熱中症対策として氷を無償配布されています。斜面等の樹木点検等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。	緊急対策マニュアルが全職員に徹底されています。AED・製氷機・簡易救急箱を常備されています。			☆			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。	ホームページが作成されており、PRがなされています。また、広場だより、掲示板等を利用し周知活動をしています。				☆		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。	屋外施設のためグラウンド等の維持管理に努め、特に冬季のテニスコートコンディションの保持に努めています。雨天時の着替え場所や荷物置き場として旧管理事務所の開放、簡易テントの無料貸し出しなどのサービスの向上に努めています。				☆		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。	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。	屋外施設のため天候にも左右されますが、経費の縮減を図り、自主事業等の展開により管理運営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	4	61
審査結果	指定管理期間も通算12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					
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
			A	A	A	-	-				
総評	3年間の施設の運営管理は適正になされていると評価します。3年間の各項目の評価については、良好以上の評価となっているとともに、年度評価についてもA評価となっています。基本協定に定められた内容を適切に実施され、市の施策にも沿った良好な管理運営が行われています。指定管理者としても4期目となったこともあり、特に地域連携、利用者サービスの向上に努められていることを高く評価します。以上の点を踏まえ、総合評価を良好としました。			総合評価		良好					

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	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	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	最新の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。	
<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		
		不実行多数 (1点)	一部不 実行 (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				☆		3		
	維持管理業務				☆		3		
	再委託監督				☆		3		
	人員配置職員研修				☆		3		
	地域連携				☆		4		
	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				☆		3		
利用者のサービス向上への取り組み	危機管理				☆		3		
	利用拡大				☆		3		
	サービス向上				☆		3		
	自主事業				☆		3		
経営状況	受託事業				☆		4		
	改善運動				☆		4		
	収入確保				☆		4		
	収支計画との整合性				☆		3		
収支等実績	安定経営				☆		3		
	経理状況				☆		3		
	経営状況				☆		3		
評点合計					標準	60	加算	4	64
審査結果	次代を担う人材の育成と新たな山口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、高く評価できる。 平成30年度は、YCAM開館15周年記念事業を開催し、作品の寿命や未来について考える展覧会「メディアアートの輪廻転生」や子ども向けのあそび場環境「コログ公園シリーズ」の最新版、更にはこれまでに開発したワークショップを定期的実施するなど、多岐にわたるYCAM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た。加えて、教育機関と連携をとり、学校・教諭を対象とする施設見学プログラムについて、実施受入体制の改良を行うことで、市内の学校から気軽に本プログラムを活用していただけるようになった。こうした取組みを通じて、地域や関係団体との交流が一層促進されるとともに、YCAMが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、こうした取組みの成果であり、高く評価できる。	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			
		A	A	A	A	A			
総評	市民一人一人の豊かな感性と知性を育む情報と文化・芸術の交流拠点として、次代を担う人材の育成と新たな山口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、良好な施設管理及び事業運営が行われた。特に、平成28年度に5万人以上の来場者を記録した「コログガーデン」や市内の小中学生を対象としたスクールプログラムを実施するなど、教育普及事業において一定の成果を得られたことが高く評価できる。 また、「ビデオテクノロジー」をアートや教育、地域といった多様な切り口で研究開発することを目的としたプロジェクトを展開するなど、アートを通じて地域課題の解決に取組む試みを行ったことも高く評価できる。 加えて、平成30年度はYCAM開館15周年記念事業を行い、市民との関わりのもとに多種多様な活動を展開したほか、これまでの取組みをもとにした教育普及事業に力を入れるとともに、YCAMの研究開発活動を体験できる複合型のイベントを開催するなど、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、交流人口の増加を図ることができた。総じて施設の設置目的に沿った事業運営が適切に行われており、高く評価できる。	総合評価						良好	

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

施設名: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)	
市民 来館者 中原中也研究者、文学関係者 中原中也に関心がある人		指定管理者制度を導入し、条例に定める事業を実施しました。 ・資料の収集、保存及び展示 ・資料の利用に関する説明並び指導及び助言 ・資料に関する調査及び研究 ・記念館の利用促進(教育普及事業、広報事業等)	
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】(公財)山口市文化振興財団 【委託期間】平成26年度から平成30年度までの5年間	
中原中也を通じて、山口を訪れる人が増えます。 中原中也の研究が進み、中也の魅力を知る人が増えます。			
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	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	イベント等を通して多くの方々にご入館いただくとともに、満足度アンケートからも分かるように、企画展や展示等は満足度が高いものとなりました。	
	<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 type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	中原中也記念館は中也研究及び情報発信への取り組みをしており、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	中原中也を通じて本市の魅力を創造・発信するためには一定の予算の確保が必要です。	
	<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	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われたか。			☆			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
	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。			☆			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
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	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
		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。				☆		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。						
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。				☆		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。			☆			3
		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。				☆		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		57	加算	3	60	
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、中世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世を紹介する特別企画展や講演を実施するなど、中世に光をあて、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30年度は前年度と比べると入館者数は減少したが、目標としていた来館者数2万人を超えており、企画展等に力を入れた結果、アンケートに協力した9割の方が、展示についてよかったとの回答をしている。このことは、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、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		A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
		A	A	A	S	A			
総評	指定期間を通して維持管理・保守点検をはじめ、施設の管理運営について適正に行われている。中世に関わりのある資料の収集・保存・研究を積極的に進め、中世研究の活動拠点となっている。魅力的な常設展示や企画展の獲得や入館者数35000人を超えたことは、記念館の事業の成果として高く評価できる。さらに、魅力的な常設展示や企画展のほか、多角的な視点から中世を紹介する特別企画展や講演を実施するなど、中世に光をあて、広く全国に発信する取り組みが行われている。これらは、文化の向上や地域の振興に寄与するものであり、評価できることから総合評価は良好とする。					総合評価		良好	

施設名：山口市市民会館

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30年度は火災受診機の更新を行いました。	
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)		【指定管理者】 公益財団法人 山口市文化振興財団	
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。		【委託期間】 平成28年度から3年間	
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 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 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		収容人員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。
<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			
老朽化が進んでいるため、職員の清掃や保守点検に加え、巡回点検を実施するなど、設置業者やメンテナンス業者との連携を図りながら、不良箇所等の早期発見に努められており、安全面に特に配慮されています。 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ました。			

『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					評価		
			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、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った貸館の利用許可がされており、適切な運営がされている。また、職員同士はもちろんのこと、設置業者およびメンテナンス業者との連携を図り、来館者の安全確保のための適正な施設管理が行われている。					☆	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。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検に加え、職員による巡回点検による不良箇所等の早期発見に努めており、備品についても、台帳を備えて市に報告するなど適正な管理がなされている。					☆	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。	委託先業者への声かけ等により信頼関係を築いて連携をはかり、作業時の確認等適正に監督が行われている。					☆	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。	利用状況に即した人員配置がされており、利用者へ適切なサービス提供ができるように、外部講師による研修に参加している。					☆	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。	関係団体と連携を大切に市民の文化の向上や福祉の増進といった、市民会館の設置目的に沿った事業実施や管理運営が行われている。					☆	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。	思いやりのある温かな対応を常に心がけて実践しているところであり、適切な対応が心がけられている。					☆	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。	人員配置を考慮したローテーション勤務により、適正な勤務体制がとられている。					☆	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。	職員が施設の設置目的を理解したうえで、判断に迷う案件については設置者に相談し内規を整理するなど、設置目的に即した施設の利用促進に努めている。また、HPやパンフレットで広く周知することはもちろんのこと、よくある質問をHPに掲載して利用に関する市民の疑問を解消し理解を促す、平等利用に関する適切な姿勢が保たれている。					☆	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。	山口市個人情報保護条例に基づき慎重な取り扱いが心がけられている。					☆	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。	職員による定期的な見回りの実施により、老朽化にともなう不良箇所の早期発見に努め、速やかに対策を講じることで、適切な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。	定期点検により動作確認を行っており、また施設内にあるAED操作が適切に行えるよう救命講習を実施し、緊急時に対応できる体制を整えている。					☆	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。	パンフレットの配布方法の見直しなど、より多くの市民に情報が行き渡るよう、利用拡大のための周知活動を行っている。					☆	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。	温かな接遇を心がけ、利用者目線にたった館内施設への目配り、チケットシステムの導入や施設の行事案内板・サインの設置、机・イスの増設などによる利便性向上に努めた。					☆	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。	プレイガイド事業実施により、市民に対する文化事業の紹介窓口としての役割を担い、受託事業だけでは実施困難な企画を自主的に実施することで、より利用者ニーズに対応できる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、質の高い芸術文化を鑑賞する事業と市民参加の事業が実施されている。民間が実施する事業とのバランスを調整し、古典芸能からクラシック、ジャズと多様なジャンルの企画を実施した。					☆	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。	利用者へのアンケートを実施し、寄せられた意見等について、公演選考の際の参考とし、事業の実施に反映するよう努めている。					☆	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。	入場者確保のため、大学生を起用したポスター・チラシ配布を行うなど、効果的な宣伝手法の工夫を凝らしている。					☆	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。	適正な人員確保が図られ、計画的な施設管理及び事業運営が行われるとともに、突発的な修繕にも対応しており、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。	適宜状況を報告している。					☆	3
評点合計			標準	60	加算	3	63			
審査結果	職員による頻回巡回点検や点字ブロックの設置などのバリアフリー化により、施設の老朽化に対応した利用者への安全確保のための対策及び利便性向上のため利用者ニーズの把握がされている。また、アルバイト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組みをしている。企画事業において様々なジャンルで質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いう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。 引き続き、施設の設置目的を果たすため、安全性確保のための一層細やかな施設の維持管理と、より多くの市民への効果的な施設のPRや芸術文化に触れる機会の提供を期待する。		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		
総評		A	A	A	-	-				
職員による日々の巡回点検により、施設の適切な点検管理が行われ、老朽化の進む施設ではあるが、安全に使用できる環境が保たれていた。また、利用者ニーズの把握に努め、よりよい事業実施のための工夫がなされている。 経営に関しては、来場者増加のため企画事業を工夫したほか、対応できる修繕は自ら行い、経費の節減にも努めていた。市民の文化の向上及び福祉の増進を図るという施設の設置目的に沿った管理運営がなされたことについて、評価できる。										

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30年度は、内装改修工事を行いました。	
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 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	長寿命化計画に基づき計画的に改修を進めることで、当該施設の安全性が増しました。	
	<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		C・S赤れんが特有のコンパクトなスペースの施設管理であり、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		
<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			
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、ロビーに花を飾る、案内板を設置するなど、細やかな配慮をされています。また、施設の維持管理も問題なく実施されています。			

『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: 特定非営利活動法人子どもステーション山口 指定期間: 平成27年度～令和元年度

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。				☆		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	・清掃除菌など、地域や関係団体等との連携や協力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
			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
		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。			☆			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		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30年度は、山口市出身で現在は兵庫県在住のテキスタイルデザイナーである公文知洋子さんのインスタレーション展や、赤煉瓦建築100周年を記念したシンポジウムやコンサート、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。 最終年度も、指定管理者の能力を十分に生かしながら、市民に頼まれ、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		
【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	-									

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		指定管理者制度のもと民間のノウハウを取り入れた運営により、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して、適切な管理運営が行われています。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	03 文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	04 文化・芸術・歴史を生かした本市の個性の創造と発信	
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30年度大広間入場者数と貸館入場者数の合計は40,313人で、平成29年度の36,745人から3,568人増加しています。 これは、来館者が快適に過ごせる施設の管理運営や積極的な情報発信、明治維新150年を記念した一連の取組の成果であると考えています。 今後も、施設の適切な管理運営を継続することにより、一定の成果の向上が見込めるものと考えます。	
	<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		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 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。
		<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			
来館者に対する大広間等のガイダンスは適切に実施されており、施設の魅力の一つとなっています。 また、施設の維持管理も問題なく実施されています。 引き続き、来館者に対するおもてなしの向上や安全等に配慮した取組を進めていただきたいと思います。			

『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～令和元年度

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。	米館者の安全に配慮した施設の修繕等が実施されている。また、施設の設置目的に沿った貸し館等の利用許可が行われている。					☆	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。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検が行われている。また、備品については、台帳を備え、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。	作業後、担当者が現地確認を行う等、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。	施設管理及び団体客への館内案内等、業務に応じた適正な人員配置を図るとともに、定期的に米館者ガイドスに係るミーティングを行うなど、おもてなしの質の向上に努めている。					☆	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。	大内文化特定地域内の施設と連携して「チームOIDEMASE」を立ち上げ、レンタルサイクルなどの共同の自主企画を実施している。また、展示事業においては各公共施設の所蔵品を展示するなど連携を図っている。					☆	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。	組織内及び市担当者との緊急連絡網を備えるとともに、苦情があった場合には、目録に掲載、組織内で情報を共有できるように対応がルール化されている。					☆	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。	適切な人員配置を考慮したローテーションによる体制がとられている。					☆	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。	施設の設置目的及び施設利用について職員が共通の認識を持っている。また、パンフレットやHPにより、実施事業等について広く市民に周知を図るなど、平等利用に係る姿勢は適切に保たれている。					☆	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。	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。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託しており、併せて閉館前には、担当職員が館内を確認し、異常があれば迅速に対応するなど、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しており、加えて閉館時には常時雨戸を閉め防災対策を図っている。また、緊急時の組織内及び市担当者との緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。					☆	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。	施設パンフレットや年4回の広報紙の配布、インターネットを使ったPRに取り組むなど、積極的な情報発信を行っており、効果的なPRが行われている。平成23年度から、菜香亭HPの外国語紹介コーナー(英語・スペイン語・中国語・韓国語)をリニューアルし、新たにドイツ語とフランス語を追加。6ヶ国語に対応した。					☆	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。	貸館利用者の利便性向上を図るため、様々な備品の貸出しやケータリングサービスを継続して実施している。また、当該施設周辺の指定管理施設と連携し、レンタルサイクル事業を展開するなどの取り組みがなされている。					☆	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。	利用者ニーズに応じ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。	明治維新150年を記念した企画や、施設の設置目的を踏まえた文化活動、市民が気軽に参加できる企画など、積極的な事業展開がなされている。					☆	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。	入館者並びに貸し館利用者へのアンケートの実施及び感想ノートの設置により、施設利用者の意見を取り入れる体制を整えており、可能な限り管理運営に反映するよう努めている。					☆	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。	国内外からの集客や入館料の増につなげるため、旅行エージェント等への「着物体験」等のPRを積極的に行ったほか、貸館利用をPRし収入確保に努めた。					☆	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。	事務費の削減に努めている。					☆	3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営がなされている。また、適正な人員確保も図られており、安定した施設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。	入館者、利用者数の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	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運営が行われている。また、施設の特徴を生かした着物体験やお茶体験事業の実施など、観光客誘致にもつながる取組が積極的に実施されている。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、“歴史文化を生かしたまちづくり”に資する取組が期待できるものとする。			年度評価			A				
【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	A	A	A			
総合評価				-							

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 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 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	地元の仁保地区を母体とした指定管理者が、施設の運営管理を実施しています。平成30年度は事業開催回数を増やしたことで、平成29年度に比べて体験事業参加者数が増加しました。今後も利用者のニーズを的確に捉えた企画を行うことでリピーターが増加することが見込まれ、成果向上の余地はあります。	
	<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	<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	築後130年以上を経た古民家を仁保地区の活性化に資する施設として活用するものであり、当該地域に現存する同様の建物は他にないため類似の事業はありません。 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、一定の予算の確保が必要です。	
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、評価も高いです。また、施設の維持管理も問題なく実施されています。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です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 嘉村磯多生家

指定管理者: 嘉村磯多生家の会

指定期間: 平成29年度～令和3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	運營業務	・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。	施設の設置目的に沿った貸し館の利用許可が行われるなど、基本的な施設管理が十分行われており、また、修繕についても来館者の安全性の確保とともに、施設の雰囲気や壊れないよう配慮した形での対応が行われている。					☆	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。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検が為されている。また、備品については、台帳を備え、適正な管理がなされている。					☆	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。	作業後、担当者が現地確認を行う等、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。	施設管理入及び事務向等について、業務に即した適正な人員配置を図るとともに、毎月、事務局と施設管理人による施設運営会議を開催することで、施設管理に関する情報共有、課題解決や、利用者に対する接遇等についての職員研修が行われている。					☆	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。	指定管理者の母体である仁保自治会を中心に関係団体等との十分な連携や協働のもと、施設管理や企画事業の実施が行われている。					☆	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。	組織内及び行政担当者との緊急連絡網を備えるとともに、苦情があった場合には、日誌に掲載し、組織内で情報を共有できるよう対応がルール化されている。					☆	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。	人員配置を考慮したローテーション勤務により、適正な勤務体制がとられている。					☆	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。	施設の設置目的及び施設利用について職員が共通認識を持つとともに、パンフレットやHPにて広く一般に周知を図ること、市民の平等利用に関する姿勢は適切に保たれている。					☆	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。	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。	日中は施設管理人が常駐するとともに、古民家生活体験利用がある場合において利用者は、緊急時には施設周辺に在住する管理人に連絡が取れるような体制となっており、適切な安全対策が取られている。					☆	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。	火災報知器・緊急通報システムを設置しており、緊急時の組織内及び行政担当者との緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。					☆	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。	施設パンフレットの配布やインターネットを使ったPRIに取り組むなど、積極的な情報発信を行っており、効果的なPRが行われている。					☆	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。	利用者に対する接遇等について職員への教育を行うとともに、アンケートの実施により利用者のニーズ・意見を把握し、サービス向上や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。	利用者ニーズを把握した上で、施設及び周辺の自然環境を生か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。	施設の設置目的を踏まえ、嘉村磯多の顕彰事業や都市と農村の交流事業が実施されている。					☆	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。	来館者及び貸し館利用者へのアンケートを実施し、施設利用者の意見を取り入れる体制を備えており、可能な限り管理運営に反映するよう努めている。					☆	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。	施設利用の積極的なPRを行い、利用の促進に努めている。					☆	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。					☆	3
評点合計			標準	60	加算	1	61			
審査結果	嘉村磯多の顕彰とともに、磯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。 嘉村磯多生家は、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一層効果的な施設PRを期待する。						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	A						

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月から同年6月まで、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。	
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	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
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	平成30年1月から同年6月まで耐震補強工事に伴い休業していましたが、リニューアルオープンやゆめ花博覧の開催の効果により、前年度に比べて利用客数が増加しました。リニューアルオープンに伴いホームページ・パンフレット等広報媒体を刷新したことにより、海が一望できて景観がよいという特徴を生かしたPRを一層推進し、併せて、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。	
	<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		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		国民宿舎秋穂荘については、山口市民間化推進実行計画による民営化に向けた検討を進めてきましたが、当該施設を本市南部地域の拠点として位置づけ、公共で担うべき秋穂地域の経済産業・地域振興の中核的施設として、今後、更なる安定的かつ効果的な施設運営を図る等の観点から、引き続き市の施設として事業実施し、指定管理者による管理・運営をおこなうことで、民間のノウハウを生かした効率的・効果的な運営を図ることとしております。	
<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			
平成31年度から3年で実施計画している「秋穂地域ふるさとにぎわい計画」では、国民宿舎秋穂荘は地域の交流の核として位置づけられており、地域の観光・資源流通の活性化のために同施設が果たす役割は大きいと言えます。 指定管理者による民間のノウハウを用いた効率的・効果的なサービス提供により、地域交流拠点としてのさらなる機能強化と活性化が求められます。			

『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～令和元年度

評価項目		評価コメント	評価					評価
			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。					☆	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。			☆			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。					☆	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。				☆		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	・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
	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
	利用者満足度	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。					☆	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
評価点合計			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、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、平成30年1月～6月に実施した耐震補強・改修工事に伴う休業期間中に、フリーWi-Fiの設置、ホームページの刷新、各種プランの充実などを行ったことに加え、平成30年9月～11月に開催された山口ゆめ花博の影響もあり、利用客数及び客単価は増加した。その結果、前年度比で増収増益となり、黒字転換を果たした。		年度評価			S		
【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			B	S				

事務事業評価報告書

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

願成就温泉センター

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)	
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日から令和2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。	
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	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
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	4月14日にリニューアルオープンをし、利用者数及び入浴利用料は増加しました。新たなイベント等の企画など、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 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 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、委託管理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			
<p>施設の老朽化などによる利用客の減少が続いていましたが、H30年にリニューアルオープンをし、利用客の増加が図られました。指定管理者である(株)願成就は、新規事業の企画立案も積極的に行うなど、利用者ニーズに即した自主事業を展開しています。継続的な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さらに進めていく必要があります。</p>			

『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～令和元年度

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。			☆			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。			☆			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。				☆	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。			☆		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	1	58
審査結果	管理運営体制については、適切な人員配置がされており、業務に必要な研修・教育が行われている。平成30年4月にリニューアルオープンをし、毎月地域や関係団体と連携した独自のイベントを企画するなど、事業展開を推進している。施設の利用者数は増加し、単年度での赤字経営は解消されているが、繰越損失の解消には至っていないため、レストランメニューや売店の品揃えを工夫するなどさらなる経営努力が必要である。		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	
		C	A					
総評			-			-		

事務事業評価報告書

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

十種ヶ峰ウッドパーク

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(営業時間 3月～11月末) ・十種ヶ峰スキー場(営業時間 12月末～2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。	
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	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
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するなどの目的で、十種ヶ峰エリアにオートキャンプ場とスキー場を開設しています。		
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	キャンプ場は利用数が増加しました。スキー場は降雪が少なく、営業日数が減少しました。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 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	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。	
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)顧成就については、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ぐ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:株式会社願成就

指定期間:平成29年度～令和元年度

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。			☆			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。				☆	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。			☆		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	2	59
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、適正な人員配置、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、積雪に恵まれずスキー場は売上を落としたが、キャンプ場やマウンテンバイク利用の効果で全体として売上は減少は抑えられた。		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	-
		S	A					
総評			-					

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)		重源の郷体験交流公園の施設管理委託を行います。 指定管理者:株式会社ちようげん 指定管理期間:平成29年4月1日～令和2年3月31日	
園内の環境を良好に保つことにより、良質のサービスを受けることができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
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 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	年々入郷者数が減少しています。現状分析を行い、コンセプトの見直しや組織体制の強化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 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		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		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			
(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簡易な修繕や施設整備を独自に実施したり、物件費や委託経費を削減することにより、収支の改善に努めていますが、年々入郷者が減少しており、収入も落ち込んでいます。今後は、入郷者増加に向け、現状分析を行い、コンセプトの見直しや、それに沿った計画的な施設整備、また周辺観光地(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など、組織体制を含めた施設の運営形態の検討を行い、満足度の向上、リピーターの増加を図ることにより、成果向上が見込まれます。			

『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: 株式会社ちよげん

指定期間: 平成29年度～令和元年度

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。			☆			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。			☆			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。		☆				2
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。		☆				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。			☆			3
評点合計			標準		57	加算	-1	56	
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、簡易な修繕や施設整備も独自に実施している。 社内での情報共有、緊急時の連絡体制の整備にも努め、運営について共通理解が図られている状況である。 利用者数の減少により収入も落ち込んでおり、さらなる利用促進の取り組みを検討するとともに、組織体制を含めた施設の運営形態を見直し、経営改善を図る必要がある。						年度評価	C	
【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	C						

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により、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	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光ホスピタリティの充実	
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	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、マスメディアや雑誌等に掲載されることも多く、市内観光客数増加に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					評価	
			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。			☆			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。				☆		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。			☆			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。			☆			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。				☆		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
評価点合計			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、入館者数は、大型イベントの影響もあり減少したものの、足湯利用者数は、ほぼ横ばいで、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・カフェ収入ともほぼ横ばいで、堅調に推移しており、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			
【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	A	-	-	総合評価		
特定非営利活動法人ゆだかつは、平成28年4月の指定管理を受けて以来、安定的な運営を展開してきた。様々な情報発信に加え、地元の観光産業に係わる団体で組織された優位性を活かし、周辺施設や飲食店等と連携したイベント等の実施による回遊の促進、賑わいの創出など、市の施策への貢献度も高い。また、管理運営に係る安定的な人員体制の構築をはじめ、回遊の拠点施設であることを常に意識し、地産・地消をアピールしたアイデアに富んだカフェの運営や展示など、施設の機能を効果的に活用している。		総合評価			良好				