

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
90 山口市働く婦人の家	
事務事業評価表	1
モニタリング評価表	2
91 山口ふるさと伝承総合センター	
事務事業評価表	3
モニタリング評価表	4
92 山口勤労者総合福祉センター	
事務事業評価表	5
モニタリング評価表	6
93 山口市地域特産物販売促進センター	
事務事業評価表	7
モニタリング評価表	8
94 山口森林ふれあいセンター	
事務事業評価表	9
モニタリング評価表	10
95 山口ふれあい館	
事務事業評価表	11
モニタリング評価表	12
96 山口南総合センター	
事務事業評価表	13
モニタリング評価表	14

事務事業評価報告書

施設名：山口市働く婦人の家

担当部 経済産業部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
働く婦人、勤労者家庭の主婦		山口市働く婦人の家の管理運営を行いました。 指定管理者：(一財)山口県婦人教育文化会館(H28～R2) 【内容】各種講座の開催 ・職業に関する相談、指導業務 ・レクリエーションの場の機会の提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
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)		H30年度は、本館屋根改修工事に着工しました。	
働く女性、勤労家庭の主婦が充実した生活を送り、安心して働くことができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	就労環境の充実	
	基本事業	勤労者福祉の充実	
事業開始背景等	働く女性や勤労者家庭の主婦の福祉増進に寄与するため、昭和62年4月に開館しました。 平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。		
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 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	講座受講者数は、前年度に開館30周年記念行事を行ったことから前年度より減少しましたが、例年並みの人数でした。 利用者数は、前年度に記念行事の開催や高校総体により例年よりも施設利用者が多かったことや、他会場において長期イベントが開催されたこと等により減少しました。 今後は、魅力のある各種講座の開催や積極的な広報活動を行うことで、講座受講者及び施設利用者を増やしていくことができます。	
	<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		働く婦人及び勤労者家庭の主婦を対象とした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	
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			
【改革概要・改革により期待される効果】 県域の女性の活動拠点施設として、山口県婦人教育文化会館との合築である特性を活かしたサービスの提供や事業を実施することで、利用者層の拡大や経費削減などの効果が期待されます。 【施設管理運営に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市働く婦人の家

指定管理者: 一般財団法人山口県婦人教育文化会館

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	運營業務	・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。	設置目的に沿った利用許可がされており、判断の難しい案件については、市へ相談・協議するなど、適切な施設管理がされている。また、修繕については、来館者の安全や設備機能の確保のため、迅速な対応がされており、適正な施設管理運営が行われている。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	クリーンスタッフによる定期的な清掃に加え、職員による適正な施設の維持管理が行われている。また、備品についても適正な保管及び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。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員が配置されている。また、館内で開催される各種講座の受講や外部研修の受講により、接遇の向上や職員自身のブラッシュアップが行われている。			☆			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。	湯田温泉まつりの手伝いの他、施設周辺の環境美化にも積極的に取り組み、地域との連携を図っている。また、地域づくり協議会に加入し、施設を利用した地域との共催事業を行うなど、地域や関係団体とも連携を図っている。			☆			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。	苦情があった場合、迅速に対応できるよう、職員の体制や市への連絡体制が整えられている。また、接客対応や利用者への案内、説明等についても適切に行われている。			☆			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。	法定労働時間の遵守、有給休暇の付与等により労働環境は充実している。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用率の高い部屋については利用回数の協力を依頼する等、平等利用に留意されている。また、HP等において設置目的及び利用条件を広く一般に周知を図ることで、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の記載された書類は、金庫で保管されており、また廃棄には必ずシュレッダーを使用している。また、個人情報を扱うパソコンは外部と遮断されており、情報漏えいについての対策もされている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	職員による危険箇所の有無の確認、施設・備品の維持管理を行っており、事故を未然に防ぐための安全対策が図られている。施設内外の見回りも毎日行われており、事故防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時の組織内の緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。利用者に対しては各部屋入口に懐中電灯の設置や避難経路の表示を行い緊急時の非難がスムーズに行える体制を整えている。			☆			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。	講座の受講生募集には市報やHPへの掲載、地域情報誌等を活用した情報提供を行っている。また、企画内容によりチラシの設置場所を変更する等、対象者の目に止まりやすい情報提供をしている。			☆		
	利用者のサービス向上への取り組み	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。	アンケート内容を次期計画に反映させ、サービスの向上を図っている。また、平日の夜間講座を増やす等、利用促進への取組がされている。			☆		
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。	各種講座の参加者にアンケートを行い、利用者ニーズを把握した多種多様な自主事業を行っている。				☆		4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的を踏まえ、男女労働者のための仕事と家庭の両立支援のための様々な講座が開催された。			☆			3
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	各種講座の参加者にアンケートを行い、利用者の意見、要望を次期計画に反映している。			☆			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。	土日・夜間の講座や体験講座の実施、また人気講座や夜間の講座の実施回数を増加する等、受講生増加の取組がされた。			☆			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。	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。	適正な人員配置が図られ、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。	月報等は、毎月期限内に提出されており、経理事務も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	指定管理者は、施設の設置目的や基本協定・年度協定に沿った事業実施、施設の管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。また、利用者ニーズを反映した幅広い内容の講座を開催し、夜間・土日の講座や体験講座の実施、人気講座や夜間講座の実施回数の増加等、利用者の増加を促進する取組がされている。その他、施設周辺の環境美化や地域行事への積極的な参加、また、地域づくり協議会への加入等、地域や関係団体との連携による活性化に向けた取組も行われている。			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	総合評価	
総評				A	A	A				-

事務事業評価報告書

施設名：山口ふるさと伝承総合センター

担当部 経済産業部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民		山口ふるさと伝承総合センターの管理運営を行いました。 指定管理者：特定非営利法人山口まちづくりセンター (H28年度～H30年度) 【内容】・伝統産業の伝承と後継者の育成 ・大内塗の実演、体験の実施 ・特産品開発を目指す「西京ふるさと工房」の運営 ・各種講座等の開催 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
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)			
利用者や観光客が、本市の伝統産業や地場産業を知ることができます。 また、伝統産業の後継者が育成されます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業の振興	
	基本事業	匠のまちの創出	
事業開始背景等		長寿社会対策の一環として、また、ふるさとの産業・文化の伝承・観光・学習の施設として、平成3年5月に開館しました。 平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	
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 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		講座や季節ごとの展示等を通じて、伝統工芸を軸とした技術や伝統文化の伝承とともに、市民に対する生きがい作りの創出に貢献しました。OB会参加者が増加したものの、1団体あたりの構成員の減少や猛暑による夏季の利用者の減少により利用者数は減少しましたが、施設稼働率は横ばいです。今後は、利用者にとって魅力のある各種講座を開催し、情報発信をしていくことにより、成果が向上する余地があります。
	<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		周辺では類似の施設等はなく事業再編成は出来ません。
	<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		指定管理者制度の運用開始時には、コストの削減に重点をおいていましたが、平成30年度に六巡目の選定を終え、現在では市民サービスの質の向上に重点をおいていることから、大幅なコスト削減の余地はありません。
<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			
【改革概要・改革により期待される効果】 大内文化特定地域における伝統産業・ものづくりの拠点施設として、伝統工芸を軸とした技術や伝統文化の伝承を行うとともに、利用者のニーズを反映した事業企画の実施により、利用者の増加が期待されます。 【施設管理運営に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口ふるさと伝承総合センター

指定管理者: 特定非営利活動法人山口まちづくりセンター

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。	窓口での受付はスムーズに行われており、適正な利用許可がされている。また、日常の業務についてマニュアルを作成するなど、全職員が共通認識を持って施設の運営ができる体制が整えられている。			☆			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。	業務委託による清掃が定期的に行われており、適正な施設の維持管理が行われている。また、法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。			☆			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。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。また、インパウンドの対応のための委員会講習や接客などの業務に必要な研修の受講により、職員の育成・指導が行われている。			☆			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。	町内会に加入し、地区の祭りへの参加やごみ収集所の提供など、積極的に自治会活動に参加されている。また、ほたる祭りやアートふる山口への協力や、大内文化特定地域内の4施設の管理・運営団体で構成された「チームOIDEMASE」の一員としてイベントを共同開催するなど、関係団体との連携が図られており、地域の交流人口の増加にも貢献されている。				☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	利用者からの苦情に迅速に対応できるように、責任者の設置等の体制が適切に整えられ、原因究明・対策検討が行われており、それらを市へ連絡・報告し、指示を受けるための連携体制が整備されている。また、利用者に応じた対応をする等、案内・説明は適切に行われている。			☆			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。	労働法規等を遵守され、適正な勤務体制が整えられている。			☆			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。	施設の設置目的を十分理解し、設置目的に即した施設の利用促進に努めるとともに、HPなどで設置目的・利用条件を広く一般に周知し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	施設が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられており、目的外利用等は行われていない。			☆			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。	施設・備品の維持管理に努められており、防犯対策には防犯カメラが設置されている。また、職員による施設内の見回りを随時行われており、事故防止に努められている。			☆			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。	夜間の防犯は、警備会社へ警備を委託しており、日中は防犯カメラにより事務室から利用者の確認ができるようにしている。また、緊急連絡網を作成するなどして、危機管理体制を整えられている。あわせて、危機管理マニュアルを作成の上、職員等に周知徹底し、危機管理体制が整えられている。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	HPへの掲載やパンフレットの配布の他、地域情報誌や広告等へ掲載するなど、施設目的の達成のために効果的な情報提供が行われている。			☆			3
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者アンケートや教室の参加者からの意見や要望を取り入れるなど、利用者の増加に向けた取組が行われている。			☆			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。	施設の設置目的に沿った自主事業が実施されており、幅広い年代を対象に利用者のニーズに即した新たな教室等を実施することにより、満足度の向上に貢献されている。			☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的に沿った受託事業が実施され、回数や実施時期についても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。	利用者アンケートや教室等の参加者からの意見を聞き、サービス向上を図るなど、管理運営に反映されている。			☆			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。	ニーズの高い教室の回数を増加したり、初心者を対象とした教室を実施するなど、施設の利用増加に向けた積極的な取組が行われている。			☆			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、適正かつ効率的な予算執行が行われている。			☆			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行われ、安定的な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。	毎月、期限内に月報等の報告がされており、経理事務についても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	指定管理者は、施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、これまでの経験を活かしながら、適切な施設管理運営に努められている。また、施設を長く利用できるよう、適切な施設修繕やメンテナンスが行われている。自主事業についても、伝統工芸を軸とした技術や伝統文化の伝承と共に、市民の生きがいづくりの創出、支援などの「創作活動」の役割に貢献する内容であると共に、利用者ニーズにも適した事業を積極的に実施されている。また、大内文化特定地域内の他団体や自治会と積極的に関わり、祭りへの参加や各種イベントの実施など、地域の活性化にも貢献されている。			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				
		A	A	A	-	-				
総評	平成28年度から平成30年度までの3年の指定期間において、特定非営利活動法人山口まちづくりセンターが指定管理者として当該施設を運営してきた。指定期間においては、運營業務、維持管理業務、危機管理体制構築等、必須業務を適切に実施するとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に実施することにより、ふるさとの産業・文化の継承に寄与してきた。また、積極的な地域貢献活動やイベントの開催、利用者の意見や要望を運営に反映させる等により、地域との連携や施設の利用促進に努めている。このことから、本指定期間中3年度ともモニタリング調査で評価がAとなっているため、総合評価を良好とした。			総合評価		良好				

事務事業評価報告書

施設名：山口勤労者総合福祉センター

担当部 経済産業部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
勤労者 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) 利用者が、健康でゆとりのある生活を送り、生きがいをもって働くことができます。		山口勤労者総合福祉センターの管理運営を行いました。 指定管理者：株式会社 さんびる(H26～H30) 【内容】・各種講座等の開催 ・レクリエーションの場と機会の提供 ・職業情報の収集及び提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務 H30年度は、玄関ポーチに手摺を設置しました。	
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	就労環境の充実	
	基本事業	勤労者福祉の充実	
事業開始背景等	雇用保険事業として、雇用能力開発機構が設置したもので、平成7年2月に開館し、平成15年12月に市へ譲渡されました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。		
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 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	施設利用者数、施設稼働率共に増加しています。 今後は、利用者にとって魅力のある各種講座を開催することにより、成果が向上する余地があります。	
	<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	類似の施設・事業はありますが、勤労者のための施設といった性格上、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	指定管理者制度の運用開始時には、コストの削減に重点をおいていましたが、平成30年度に五巡目の選定を終え、現在では市民サービスの質の向上に重点をおいていることから、コスト削減の余地はありません。	
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			
【改革概要・改革により期待される効果】 施設の設置目的である勤労者の福祉の向上に寄与し、また意欲的な自主事業の実施により稼働率や利用者の増加が期待されます。 【施設管理者に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われており、自主事業についても意欲的に実施されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口勤労者総合福祉センター

指定管理者：株式会社さんびる

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。	窓口での受付はスムーズに行われており、適正な利用許可がされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	クリーンスタッフによる清掃が行われており、適正な施設の維持管理が行われている。法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。			☆			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。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用者の多い時間帯には職員を多く配置するなど、サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。また、マナー研修などにより職員の育成・指導が行われている。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域イベントへの協力や地域の清掃活動など、地域や各種団体と連携している。			☆			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。	苦情があった場合、責任者が適切に対処し、直ちに市へ報告されており、再発防止に努めている。接客に関しては、積極的に利用者へコミュニケーションをとることで、適切に案内・説明がされている。			☆			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。	勤務体制は労働法規等を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設予約の抽選方法等、平等利用の取り組みが図られている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報記載されている書類は、鍵のかかる書庫に保管されている。また、各々のファイルに付番され、番号順に保管がされている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	声かけによる事前の事故防止に努めており、避難経路も確保されている。			☆			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。	緊急時に対応するため、緊急連絡網を備え、危機管理体制が徹底されている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページや市報等を通じた周知やイベントによる新規利用者の施設利用のきっかけづくりが行われている。また、一階ロビーに電子掲示板を設置し、利用者への積極的な情報提供が行われている。			☆			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。	勤労者に対する情報コーナーの設置等を通じて、利用者の利便性向上が図られている。また、利用者への声かけ等により利用者のニーズ把握に努められている。			☆			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。	施設の目的に沿った事業が行われているとともに、利用者のニーズに即した自主事業を行うことで満足度の向上に貢献している。			☆			3
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	利用者満足度のアンケートを行い、サービス向上が図られている。また、積極的に利用者とのコミュニケーションをとり、小さな意見も運営に反映できるよう努めている。			☆			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。	魅力的な自主事業の開催に努められており、イベントの開催などを通して新たな利用者の開拓を行い、収入増加の取り組みが行われている。			☆			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。	指定管理料や自主事業による収入など、運営に関する予算の範囲内で、適正かつ効率的な予算執行がされている。			☆			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・事業運営が行われているとともに、突発的な施設・備品の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。	毎月、施設の利用状況や利用料の状況などが期限内に報告されており、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評点合計				標準		57	加算		57		
審査結果	指定管理者は、施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、施設の管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。利用者へのサービス提供については、アンケートや利用者とのコミュニケーションにより、利用者ニーズに即した自主事業を実施されるとともに、積極的な情報提供を通じて利用拡大を図るなど、利用者のサービス向上への取り組みが有効に行われている。また、適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行うことに加え、イベントの開催など、新たな施設利用者の開拓による収入増加の取り組みがされており、安定的、効率的な経営がされている。その他、湯田温泉まつりやスリッパ卓球大会などの地域イベントにも協力しており、地域との連携による活性化に向けた取り組みがされている。			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			
				A	A	A	A	A			
総評	平成26年度から平成30年度までの5年の指定管理期間において、株式会社さんびるが指定管理者として当施設を運営してきた。指定期間においては、運営業務、維持管理業務、危機管理体制構築等、必須業務を適切に実施するとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に実施することにより、勤労者の福祉の充実及び勤労意欲の向上に寄与してきた。また、高い水準で利用率を保つことにより経営の安定を図り、更に地域との連携や地域貢献活動も行ってきた。このことから、指定期間中5年度ともモニタリング調査で評価が「A」となっているため、総合評価を「A」とした。			総合評価		A					

事務事業評価報告書

施設名：山口市地域特産物販売促進センター

担当部 経済産業部

担当課 農林政策課

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)	
地域農家 道の駅仁保の郷 利用者		【施設概要】道の駅仁保の郷 ・平成12年10月オープンです。朝市、直売所、飲食提供施設、特産物加工施設、情報発信コーナー等があります。 【管理内容】 ・指定管理者へ管理運営を委任し、指導助言を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・特産品等の販売実施に関するを行いました。 ・都市・農村交流、地域情報発信、イベント等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。 【事業の実績】 ・農産物販売額 80,600千円	
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)			
地域農産物の消費が拡大します。 地域農家の所得向上に寄与します。 多くの人が道の駅を訪れるようになります。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	農林業の振興	
	基本事業	活力ある農山村づくり	
事業開始背景等	農産物等の販売、都市と農村との交流により、地域の振興を図るために設置しました。		
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		道の駅がオープンから18年を経過し、施設の老朽化に伴って修繕の必要が生じており、平成30年度は、改修工事に伴い一部閉鎖したため、利用者数等が減少したと推察されます。大規模な修繕は終了したことから、今後は指定管理者と連携して、地域の農産物等品揃えの充実や地域情報の発信強化等に努め、地域経済の振興と都市農村間の交流の促進を行っていきます。
	<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		市内には同様の施設がありますが、各地域の拠点として地元に着した管理運営を行っており、統合等は困難です。
	<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		
		コストを削減する新たな方法はありますが、今後も指定管理者と協議しながら、経費節減に努めます。	
		<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			
運営業務や維持管理業務、安全対策等適正に処理されています。 一時的な増減はあるものの、地域の活動拠点として、成果をあげており、効果を維持・拡大しつつ、維持管理費等経費が最小限となるよう努めます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市地域特産物販売促進センター

指定管理者: 有限会社仁保の郷

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。	施設の利用許可事務、修繕等、適正な施設の運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃、保守点検など現地で確認したが、適正に行われている。施設、備品等についても修繕等を行い、きちんと利用ができる状態となっている。			☆			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。	適正な監督がされている。			☆			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。	平日と休日の利用者数の違いを考慮した体制をとることで効率的な人員配置がされており、また、研修等を通じて人材育成が行われている。			☆			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。	機関紙を定期的に発行されているほか、地域の行事やまつりの開催に施設を利用し、地域の各種団体、地域の道の駅等と協力し、頻りにイベントを実施することで、地域や関係団体等との協働が積極的に図られている。				☆		4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	今年度は苦情はないが、迅速に対応できる体制がとられている。			☆			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。	労働基準法や労働安全衛生法などの労働関係法令は遵守されている。			☆			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。	施設の利用にあたっては、条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。			☆			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。	利用者の個人情報の取り扱いについては、受付事務・情報の保管とともに第三者の目に触れないよう、事務所内のみで適切に行われている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全確保のため、施設内外の整理・整頓が行われている。			☆			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。	機械警備を導入しており、適切な防犯対策が講じられた。また、事務室内に緊急連絡先を掲示し、必要な情報の整理がされている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設の設置目的に沿った都市農村交流が積極的に行われている。また、情報案内用モニターを利用し、施設や周辺地域の情報を提供している。			☆			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。	利用者が快適に施設を利用できるよう、施設の保守管理、イベントの開催等の取組がなされている。			☆			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。	地域団体等と協力して、まつり、イベントを開催しており、利用者に地域の良さを伝えることに努めている。			☆			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。	アンケートの実施により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。			☆			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。	仁保の特産品を利用した企画商品の開発をされている。また、イベント時には販売の促進に努められている。			☆			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。	おおむね順調である。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	来場者数はやや減少したものの一人当たりの売上単価はあがっており、おおむね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。	複数名の監事による監査が行われており、適正に処理されている。外部の専門家による税務、経理等のチェックも行われている。			☆			3	
評点合計				標準		57	加算	1	58		
審査結果	山口市地域特産物販売促進センターの指定管理者である(有)仁保の郷は施設の管理・情報案内業務等、指定管理者としての業務を適切に実施している。また、施設の設置目的に沿った事業を地域団体等と共同で行っており、地域振興に貢献している。			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	総合評価	良好	
				A	A	A	A	A			
総評	山口市地域特産物販売促進センターの指定管理者である(有)仁保の郷は、指定期間を通じて施設の適正な管理・情報案内業務等、指定管理者としての業務を適切に実施した。また、地域や関係団体と協力してイベント等を積極的にを行い、安定した経営に努めていた。										

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 市民		林業の振興及び発展を図るために設置した山口森林ふれあいセンター(以下「センター」という。)の維持管理を行うとともに、森林・林業に親しむための各種教室やイベントを実施しました。センターの管理は、指定管理者が行いました。	
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)			
林業従事者及び林業指導者に対する林業経営、林業技術についての研修の場として、施設を利用することができます。 森林の大切さを理解するとともに、森林の良さを生かした交流が進みます。			
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	森林を守り、育て、生かしたまち	
	基本事業	森林資源を生かした魅力ある地域づくり	
事業開始背景等	林業の振興及び発展を図るとともに、各種教室やイベントを通じて、市民に森林・林業に広く親しんでもらうため、平成8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 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		各種イベントを実施することで、少しずつ森林・林業への関心が高まりつつあります。こうしたイベントへの参加者のニーズをとらえて、新たなイベント等を企画することができ、より森林・林業への関心が高まることが期待できます。
	<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		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		
効率性	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			
センターの利用許可、利用料金の徴収・減免、施設及び付属設備の維持管理等、指定管理者が行う業務、また、経理事務は適正に管理されています。各種教室等の内容・周知方法を見直し、施設利用の促進を図ります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口森林ふれあいセンター

指定管理者: 山口中央森林組合(現 山口県中央森林組合) 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。	基本協定、年度協定等に基づき、受付事務、利用許可、貸館等、適正な施設の運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	事業計画に基づき、施設内外の清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理が適正に行われている。			☆			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。	浄化槽の点検、消火施設の点検等が承認を受けた上で第三者に委託されているが、適正な検査が行われている。			☆			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。	受付事務、利用許可、施設の維持管理等に対応できる人員の配置、業務の分担が適正に行われている。			☆			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。	地域の集会所として施設を利用させるなど、自治会活動等において協働が積極的に図られた。			☆			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。	事故、苦情は特になかった。			☆			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。	労働法規等を遵守されており、良質なサービスを提供するための労働環境も維持されている。			☆			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。	条例に基づき、施設の設置目的、事業に沿った利用が図られている。			☆			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。	基本協定に基づき、個人情報の保護が適切に実施されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	定期的な点検等、適切な安全対策が実施されている。			☆			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。	消防計画に基づく訓練が定期的に行われている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	森林・林業に関するパネルやパンフレットの掲示等を行っており、施設の設置目的に沿った事業が展開されている。			☆			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。	施設内の樹木に名板を設置するなど、利用者へのサービス向上が図られた。			☆			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。	自主事業を実施し、利用者のニーズをとらえる取組がされている。			☆			3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	受託事業は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。	常に利用者の意見を聴取しており、その意見が施設の管理運営に反映されている。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	指定管理料及び利用料金の範囲内で、適正な支出が行われている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	維持管理経費等の削減に努め、安定的な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。	経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評点合計				標準		57	加算		57		
審査結果	山口市と指定管理者山口中央森林組合(現 山口県中央森林組合)との間で締結した基本協定書及び年度協定書に基づき、施設の適正かつ円滑な管理運営が実施されている。 イベント周知方法や自主事業の実施等による利用率を増加させる工夫が必要。			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	平成26年4月から5年間の指定期間を通じて、運營業務、維持管理業務、安全対策、危機管理体制、経営管理等の基本的かつ必須の業務に関して、適切な管理・運営が実施されている。 森林資源を生かした各種教室やイベントを通じて、魅力ある地域づくりに貢献している。			総合評価					良好		

事務事業評価報告書

担当部 教育委員会事務局

担当課 社会教育課

施設名：山口ふれあい館

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、防府圏域住民 ・山口ふれあい館		指定管理者制度を導入し、経費削減を行いながら、施設の管理運営をし、サービスの向上に努めました。 ・指定管理者 平成27年度選定 株式会社さんびる ・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)			
施設が常に適正に管理・運営されることで、市民が快適に利用できます。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	02 生涯学習・社会教育の推進	
	基本事業	03 生涯学習施設の整備・充実	
事業開始背景等	山口・防府圏域の交流と人口定住を図るため、国土庁の田園都市構想モデル事業の採択を受け昭和59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 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		指定管理者としては2回目になることからこれまでのノウハウを生かした事業が行われました。平成26年10月から地元の団体が運営主体となった喫茶室を開設した相乗効果により利用者が増加すると考えます。
	<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 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		市内には他に温泉施設や陶芸施設がありますが、利用者が重複していないことから、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 checked="" type="checkbox"/> 効率化余地あり <input type="checkbox"/> 現状手段が適切		
平成29年度にカラオケ機器を一新し、より一層のPRをすることで利用者の増加を図り、収入増の取り組みに努めています。 現状では、収入のほとんどが温泉利用者からです。源泉は冷泉のため、燃料費の高騰により収入があがらないまま経費のみが増加します。今後は、収入源の分散化(温泉利用者、スタジオ貸し出し等)を図る必要があります。			
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			
引き続き、指定管理者による適切な施設の管理・維持を進めます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口ふれあい館

指定管理者: 株式会社 さんびる

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。	来客者への声かけ、2人体制での鍵の管理、施設確認や入浴禁止者の対象などをマニュアル化、会議等で適切な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。	玄関周りの5S活動や2時間に1回の巡回、安全確認により、施設が適切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。	第三者に再委託している業務についても、報告書を提出させる等監督し、必要以上の再委託をしていません。			☆				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。	男女各1名が常駐するようローテーションが組まれ、少なくとも半年に1回はアセスメント研修を実施しています。			☆				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。	地域交流センター、地域づくり協議会、宮野の花会と連携して、「宮野ホテルまつり」への支援・協力や施設運営協議会の会議が行われています。地元団体宮野の花会により、軽食喫茶「菜の花亭」を運営しています。				☆			4		
		接客対応	・苦情に対する接客は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情が発生した際は、ハートコールで情報共有し、要望については掲示する等で可視化しています。一方で接客時に「受付の対応が悪かった」等の似たような苦情の声が数件ありますが、その都度指導しています。			☆				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。	勤務ローテーション表を作成し、勤務体制を管理、月1回の面談を実施するなど適切に行われています。また、最低賃金への対応もなされています。			☆				3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	個人利用への配慮や、条例と一致するよう適切に運用されています。			☆				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正であったか。	ISO27001に基づいて、ISO監査チームにより適切に管理されています。			☆				3		
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適正であったか。	転倒防止、事故防止策等が適切に行われ、施設利用者より指摘があった際は早急に対応しています。			☆				3		
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	「危機管理マニュアル」の作成や社内組織連絡体制が整備され、緊急時に迅速に対応できるようされています。			☆				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。	ホームページやメール会員への情報発信、宮野地域交流センター等周辺施設でのパンフレット設置等、情報提供がよくされています。				☆			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。	メンバーズカードの導入や、他の指定管理施設との連携による利用促進がされています。				☆			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。	カラオケ大会や陶芸教室、菜の花亭の喫茶運営等、施設の目的や市民のニーズに沿った事業がされています。				☆			4	
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	「初心者陶芸教室」を実施し、教室終了後は半数が「土筆会」に入会するなど、生涯学習の推進に貢献しています。			☆				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。	アンケートや初めての来館者へのヒアリングを実施し、結果を掲示したり施設運営に反映する等されています。				☆			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。	ポイントカードによる利用促進や自主事業により、収入増加の取り組み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。	支出について、当初の計画とずれはありますが、概ね良好です。			☆			3			
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	自主事業収支は収入が支出を上回り、安定的な運営がされています。			☆				3		
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告等、適切に処理されています。			☆				3		
評点合計							標準	60	加算	6	66		
審査結果	「宮野ホテルまつり」への賛助や、運営協議会の設置等地域と連携した運営がされています。また、苦情に対するマニュアルの作成や研修制度の実施、ミーティングでの情報共有等、平等な施設利用においてサービスの向上に努めています。また、ポイントカードの取り組みやニーズに応じた自主事業の展開で安定した経営ができています。					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					
			S	S	S								
総評			-					-					

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 ・山口南総合センター		指定管理者制度を導入し、経費削減を行いながら、サービスの向上に努めました。 ・指定管理者 平成27年度選定 (株)三宅商事 ・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)			
施設が常に適正に管理・運営されます。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	02 生涯学習・社会教育の推進	
	基本事業	03 生涯学習施設の整備・充実	
事業開始背景等	山口市南部地域における学習活動・レクリエーション活動等の拠点施設として、平成2年に旧自治省のリーディングプロジェクトの認定を受けたウイングエイティ事業の一つとして設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<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		指定管理者として、これまでのノウハウを生かした事業がおこなわれました。
	<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 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		市内には、他にも同様の施設はありますが、設置目的や立地特性、また、現在の利用者の利便性を踏まえると再編成できません。
	<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		
効率性	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			
引き続き、指定管理者による適切な施設の管理・維持を進めます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口南総合センター

指定管理者: 株式会社 三宅商事

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。	火気使用や、体育館シューズ不着用を不許可とする等、安全に配慮された貸館が行われています。また、施錠の徹底や金庫による鍵の管理など適切な危機管理がされています。			☆			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。	1日3回の巡回確認により、備品の補充や必要な修繕がされています。			☆			3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託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、適正な業務管理がされています。			☆			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。	内部研修や外部研修により、職員の育成・指導が実施されています。				☆		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。	朝市等の地域主催行事への協力やスポーツクラブ連絡協議会の事務局の引き受けのほか、地域交流センター講座への講師派遣など、地域との連携・協働が行なわれています。					☆	5	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情が発生した際は、説明し、理解を得るなど適切な対応をしており、改善できるものについては、適宜対応しています。また、受付にタブレットを導入しており、他国語翻訳、音声の文字化等にユニバーサルな対応も行っています。				☆		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。	勤務シフト表を作成し、適正に実施されています。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	職員のシフト交代時、会議等を開催し、共通認識が持てるよう取り組んでいます。			☆			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。	個人情報保護マニュアルの作成や、マニュアルに基づいた職員研修により、取り組まれています。			☆			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。	1日に3回の巡回を行い安全を確認されています。夏場は熱中症計、ミスト、日よけ等の設置、扇風機の無料レンタルを行うなど熱中症対策にも取り組んでいます。冬場は水道管の破裂や凍結などにも注意を払っています。平成30年度は、施設・整備の不備による事故はありません。				☆		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。	「緊急対応マニュアル」を作成し、名田島地域交流センターとの連携・協力体制も整っています。				☆		4	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページやフリーペーパー等を活用し、効果的な広報活動がされています。			☆			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。	トレーニングルームで週1回、スタッフがトレーニング講座を開く等、サービス向上の取組がされています。また、落語家の独演会や親子無料映画鑑賞会、親子テニス教室など幅広い年齢層を対象とした事業を展開し、利用促進への取組もしています。				☆		4
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	マラソン完走講座やかけっこ教室などニーズに即した事業が行われ、好評を得ています。				☆		4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	特に、受託事業はありませんが、施設を有効に活用した事業が実施されています。			☆			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。	アンケートや聞き取り調査による利用者からの要望を運営企画会議で取り上げ、反映されています。				☆		5	
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。	継続的に自動販売機の設置や、自主事業の実施等、収入増加に向けて取り組んでいます。			☆			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。	自主事業収支計画について当初より大幅に額の相違がありますが、収支の結果は大きく相違していません。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	全体決算額について、収入が支出を上回っており、安定的な経営が実施されています。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月ごとの減免報告等、適切にされています。			☆			3	
評点合計				標準		60	加算	11	71		
審査結果	各種イベント時の参加者アンケートをもとに、運営会議で協議し、トイレの洋式化、トレーニングマシン(平成30年度は3台)の導入・設置を、また、小規模な修繕については、迅速に対応している。加えて、運用改善やサービスの向上を図ることにより、利用者数及び利用料金収入も増加しており、安定した運営と適正な施設運営がされています。			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			
総評				-					総合評価	-	