

令和元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  |
| 17 新山口駅観光交流センター    |     |
| 事務事業評価表            | 33  |
| モニタリング評価表          | 34  |

## 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  |  | 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・体育の普及振興)を実施しました。<br>・指定管理者 ㈱多々良造園<br>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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり     |
| 有効性  | 成果状況   |  | 市北部地域のスポーツ拠点施設として、大規模な大会から練習まで、幅広い用途で多くの方に利用されています。<br>令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止により令和2年3月5日から3月22日まで休館したため、利用人数が減少しています。 |
|  | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" 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<br><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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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。<br/>         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。<br/>         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: 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  | 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。                         | 適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵施設や修繕など適正な施設管理が行われています。  |   | ☆    |      |     | 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。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   | ・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。                              | 地元水利組合との共同草刈作業等に協力されています。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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。                                   | 個人情報の保護や取扱いについて、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氷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。日々の業務連絡等において、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やSNSを開発するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。  |      | ☆    |     |   | 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等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るなど、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様々な自主事業が毎日のように行われています。   |      |      | ☆   |   | 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。  | サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保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。なお、新型コロナウイルス感染症により施設利用のキャンセル、施設の休館等の影響で収入が大きく減少しているため、令和2年1月末までの状況で評価を行っています。                              |      |      | ☆   |   | 3   |  |
|                   |  | 安定経営   | ・安定的な経営が行われたか。  | 通年では経営は安定していると判断しますが、新型コロナウイルス感染症の影響を注視する必要があります。   |      |      | ☆   |   | 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。   | 経理事務は適正に処理されています。   |      |      | ☆   |   | 3   |  |
| 評点合計              |  |  |   | 標準  |      | 57   | 加算  | 8 | 65  |  |
| 審査結果              | 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タラ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。緑のカートの設置等により環境配慮、節電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 |     |  |
| 【各年度の評価】          |  | 1年目  | 2年目   | 3年目   | 4年目  | 5年目  |     |   | 総評価 |  |
|                   |  | S  | S   | S   | S    |      |     |   |     |  |
| 総評                |  | -  |   |   |      |      | 総評価 |   | -   |  |

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

## 事務事業評価報告書

施設名：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。<br>・指定管理者 ㈱多々良造園<br>指定管理期間 令和元年4月1日～令和6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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><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、大規模な大会から練習まで、幅広い用途で多くの方に利用されています。令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止により令和2年3月5日から3月22日まで休館したため、利用人数が減少しています。       |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" 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<br><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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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：令和元年度～令和5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。                         | 適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵施設や修繕など適正な施設管理が行われています。   |   | ☆    |      |    | 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。特に、スタジアムの芝や施設外周については常に良好な状態を維持され、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、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。                             | 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、ロードレース)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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。                                   | 個人情報の保護や取扱いについて、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。  | 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緊急連絡網が作成されています。日々の業務連絡等において、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   | ・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を開発するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。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、ノルディックウォ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様々な自主事業が行われています。また、令和2年度のプロ野球ウエスタンリーグ公式戦の開催誘致に取り組みされました。   |      | ☆    |    | 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。   | 屋外施設のため天候にも左右されますが、サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保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。なお、新型コロナウイルス感染症により施設利用のキャンセル、施設の休館等の影響で収入が大きく減少しているため、令和2年1月末までの状況で評価を行っています。                |      | ☆    |    | 3    |      |   |
|                   |  | 安定経営   | ・安定的な経営が行われたか。   | 通年では経営は安定していると判断しますが、新型コロナウイルス感染症の影響を注視する必要があります。   |      | ☆    |    | 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。  | 経理事務は適正に処理されています。   |      | ☆    |    | 3    |      |   |
| 評点合計              |  |  |  | 標準  |      | 57   | 加算 | 7    | 64   |   |
| 審査結果              | 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。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                 |  |  |  |   |      |      |    |      |      |   |
| 総評                | -  |  |  |   |      |      |    |      | 総合評価 | - |

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

## 事務事業評価報告書

施設名：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。<br>・指定管理者 ナカムラ・タラゾウエン・ビークルーエッセ共同企業体<br>指定管理期間 平成27年4月1日～令和2年3月31日<br>令和元年度は、ボイラー等の機械設備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)  |  |   |   |
| 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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |   | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり |
| 有効性   | 成果状況   | 年間を通して運営している屋内プール施設として、多くの方に利用されています。令和元年度は、機械設備改修工事及び新型コロナウイルス感染拡大防止により、令和元年12月1日から令和2年3月26日まで休館したため、利用者が減少しています。  |   |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |   |
|   | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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: 山口市小郡屋内プール 指定管理者: ナカムラ・タタラソウエン・ビークルーエッセ共同企業体

指定期間: 平成27年度～令和元年度

| 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     | 管理運営の実施   | 運営業務   | ・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。   | 適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵施設や修繕など適正な施設管理が行われています。   |      |      | ☆    |   |    | 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。   |  |      | ☆    |      |   |    | 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。救助法訓練や泳法研修を定期的実施するなど、職員の育成・指導を図り、事故防止に努められています。また上級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。                              | 交流センター、自治会等の地域行事に協力するとともに、ふしの祭りや運動会等へのボランティア参加等や地域のスポーツ少年団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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。                                   | 個人情報の保護や取扱いについて、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・監視員のトランシーバー携帯により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。救助用ブイ、水上タンクの営業前点検や緊急時の訓練実施や清掃等により日々の安全対策が行われています。      |  |      |      | ☆    |   |    | 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。日々の業務連絡等において、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を開発するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。   |      |      | ☆    |   |    | 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。  | 利用目的やレベルに応じた専用レーンを設定するとともに、ミストファン、ラック、長いす等の施設環境の整備、プール用品の販売など、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様々な自主事業が毎日のように行われています。  |      |      |      | ☆ |    |   | 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。   | サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保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。なお、新型コロナウイルス感染症により施設利用のキャンセル、施設の休館等の影響で収入が大きく減少しているため、令和2年1月末までの状況で評価を行っています。 |      |      | ☆    |   |    | 3 |   |
|                   |   | 安定経営   | ・安定的な経営が行われたか。   | 通年では経営は安定していると判断しますが、新型コロナウイルス感染症の影響を注視する必要があります。  |      |      | ☆    |   |    | 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。  | 経理事務は適正に処理されています。  |      |      | ☆    |   |    | 3 |   |
| 評点合計              |   |  |  | 標準   |      | 57   | 加算   | 7 | 64 |   |   |
| 審査結果              | 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    | 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S評価となっています。プールの特性を勘出し、日々の点検や研修等を実施され、水難事故を未然に防ぐことに努められました。また、ニーズに合わせた多様な自主事業を展開し、利用者を増加させ収入の安定に結びつけたことは高く評価できます。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 |   |    |   |   |

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

## 事務事業評価報告書

施設名：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を導入し、利用者サービスの向上、中山間地域の活性化に努めました。<br>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<br>指定期間 令和元年4月1日～令和6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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり                     |
| 有効性   | 成果状況   |  | 中山間地域にあるサッカー施設として、多くの方に大会や練習で利用されており、中山間地域の交流人口拡大や地域活性化につながっています。<br>令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止により令和2年3月5日から3月22日まで休館していたため、利用人数が減少しています。 |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" 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<br><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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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  |  |  |   |
| 施設の維持管理は適正に行われています。<br>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。<br>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。 |  |  |   |

『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: 令和元年度～令和5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。                         | 適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵施設や修繕など適正な施設管理が行われています。  |   |      | ☆    |      |    |    | 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。                                      |   |      | ☆    |      |    |    | 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、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。また上級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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。                                   | 個人情報の保護や取扱いについて、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。日々の業務連絡等において、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やSNSを開発するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。  |      |      | ☆    |    |    |   | 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。   | コンディショニングマシンの設置、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し、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。  | サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保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。なお、新型コロナウイルス感染症により施設利用のキャンセル、施設の休館等の影響で収入が大きく減少しているため、令和2年1月末までの状況で評価を行っています。                  |      |      | ☆    |    |    |   | 3  |
|                   |  | 安定経営   | ・安定的な経営が行われたか。  | 通年では経営は安定していると判断しますが、新型コロナウイルス感染症の影響を注視する必要があります。   |      |      | ☆    |    |    |   | 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。   | 経理事務は適正に処理されています。   |      |      | ☆    |    |    |   | 3  |
| 評点合計              |  |  |   |   |      | 標準   |      | 57 | 加算 | 5 | 62 |
| 審査結果              | 中山間地域活性化の一環を担っており、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。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  |      |    |    |   |    |
| 総評                |  | -  |   |   |      |      | 総合評価 |    | -  |   |    |

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

## 事務事業評価報告書

施設名: 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。<br>・指定管理者 ㈱ウィンツアーレ<br>指定管理期間 令和元年4月1日～令和4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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり |
| 有効性   | 成果状況   | 市南部地域の屋外運動施設として、多くの方に利用されています。<br>屋外施設のため利用は天候に左右される施設です。<br>令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止により令和2年3月5日から3月22日まで休館したため、利用者が減少しています。 |   |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化                          |  |   |
|   | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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  |  |  |   |
| 施設の維持管理は適正に行われています。<br>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。<br>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: 山口市南部運動広場

指定管理者: 株式会社ヴァイツァーレ

指定期間: 令和元年度～令和3年度

| 評価項目              |  | 評価コメント   | 評価                                    |               |            |            |              | 評点   |   |
|-------------------|--|--|---------------------------------------|---------------|------------|------------|--------------|------|---|
|                   |  |  | 不履行多数<br>(1点)                         | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。                                       |                                       |               | ☆          |            |              | 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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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              | 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        | 総合評価         | -    |   |
|                   |  | A  |                                       |               | -          | -          |              |      |   |
| 総評                |  |  |                                       |               |            |            |              | 総合評価 | - |

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

## 事務事業評価報告書

施設名：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<br>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、備品等の更新を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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |   | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><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。前年度である平成30年度は山口情報芸術センター15周年記念事業もあり来館者数は大きな伸びを見せていましたが、令和元年度は前年度実績を下回る結果となりました。また、3月に新型コロナウイルス感染症への対応で休館したことによる影響もありました。 |   |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |   |
|   | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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  |  |   |   |
| 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ています。また、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、経営改善に向け取り組まれています。ワイカムシネマでは、利用者ニーズに即した多様なラインナップの作品を上映することにより、3月に新型コロナウイルス感染症への対応で休館期間があったにもかかわらず過去最多の観客を動員しており、引き続き、利用者の満足度向上の取組を進めら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: 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: 令和元年度～令和5年度

| 評価項目              | 評価コメント   | 評価   |   |   |            |              | 評点   |    |    |   |          |
|-------------------|--|--|---|---|------------|--------------|------|----|----|---|----------|
|                   |  | 不実行多数<br>(1点)  | 一部不履行<br>(2点)   | 良好<br>(3点)  | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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   | 施設の設置目的に沿った貸館の利用許可が行われており、判断の難しい案件については、行政に相談・協議する等基本的な施設管理が行われている。チケット発売日には対応人員を増加してスムーズに対応できるような体制を整えている。また、修繕についても来館者の安全性の確保とともに、設備の突発的な故障等に対する緊急対応として設置業者並びにメンテナンス業者との連携も図られており、十分な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清掃、保守点検が行われており、備品についても、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。   | 適宜立会や連絡を行い、報告書の提出を求めると適正な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。                                       | 施設の規模、利用状況に即した人員配置や、職員の各種研修の受講に取り組んでいる。   |   |            | ☆            |      |    | 3  |   |          |
|                   | 地域連携   | ・清掃除菌など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。                            | 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を実施するなど、地域や関係団体等との連携や協働が図られている。  |   |            | ☆            |      |    | 4  |   |          |
|                   | 接客対応   | ・苦情に対する対応は適切であったか。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・利用者に対する案内、説明は適切であったか。 | 図書館とも連携の上、事故、苦情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、対応について状況に応じて報告書に記載し職員間での共通認識が図られるよう努めている。  |   |            | ☆            |      |    | 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。                                  | 労働基準法を遵守することはもとより、休暇の利用促進、健康診断の実施などで労働者の体調管理に注意している。  |   |            | ☆            |      |    | 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。                                      | 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行政へ相談・協議するなど、設置目的に即した施設の利用促進に努めるとともに、HPやパンフレットにて設置目的及び利用条件の周知を図ることで、市民の平等利用に関する姿勢は保たれている。  |   |            | ☆            |      |    | 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。  | 消防訓練や点検等を通じて、日頃から避難経路の確保に努めている。担当職員が館内及び敷地内を確認し、異常があれば小さなものでも迅速に対応を行い、また必要に応じて行政担当者への報告も行い迅速に対応するなど、利用者の安全確保を最優先に取り組まれている。展示作品の監視にあたるサポートスタッフへも、利用者の安全対策について共有している。                               |   |            | ☆            |      |    | 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いる。開館前には、担当職員が館内及び敷地内を確認し、異常があれば小さなものでも迅速に対応するとともに、行政担当者への報告を行っており、適切な安全対策が取られている。また、救命講習に参加したり、消防訓練を実施したりするとともに、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。                            |   |            | ☆            |      |    | 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   | 施設パンフレットの配布や施設HPを作成し、施設や企画事業のPR及び情報提供を行っている。広報に当たっては、対象者に合わせた広報媒体(チラシ、市報、Web等)と内容を意識した情報提供が行われている。また、メディアに明るい特徴を活かしSNSを活用した定期的なPRも行っている。any会館についても積極的にキャンペーンに取り組むなど努めた結果、会員数の拡大につながっている。          |   |            | ☆            |      |    | 3  |   |          |
|                   | サービス向上   | ・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。                                    | 利用者から意見等があった場合は、協議検討の上、対応について職員間で共通認識を図り実施する等、サービスの向上に努めている。また、親しみやすい映像芸術であるYC AMシネマでスタンプカードを作成し、スタンプが貯まると特典がつくサービスで利用促進を図っている。各種修繕等館内整備にも積極的に努めている。  |   |            | ☆            |      |    | 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。  | プレイガイド事業を実施することで、広く市民に文化事業の紹介窓口としての役割を担っており、利用者ニーズに沿った事業実施が行われている。ワイカムシネマでは利用者ニーズに即した多様なラインナップを上映し、過去最多の観客を動員している。  |   |            | ☆            |      |    | 4  |   |          |
|                   | 利用者満足度   | 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、制作機能を生かした質の高いオリジナル作品を創造し、優れた芸術文化作品に触れる機会の提供や教育普及事業など、感性と創造性を育むための取り組みが実施されている。  |            |              | ☆    |    |    | 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。                          | 企画事業において、来場者アンケートを実施し、来場者の傾向などの把握に努めている。また、HPや事務所へ寄せられた意見等については、内容を確認のうえ、実施可能なものについては、迅速に対応し、利用者の利便性の向上に努めている。施設管理の面においても、市と連携して利用者意見の反映に努めている。   |   |            | ☆            |      |    | 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。  | アート作品の鑑賞は無料としており、貸館主体ではないため、利用料金収入の増加はあまり見込めないが、事業実施における各種助成金や補助金の確保に努めている。最新の作品展示などをYCAMで初披露目とするという付加価値を付けることにより、県外も多くの来場者の増加・収入増加のための取組がなされている。また、幅広い世代が楽しめるように、多様なラインナップのシネマ作品を上映し、3月に休館期間があった中でも、過去最多の観客を動員するなど、本市の文化振興に寄与しつつ、同時に収入増加に向けた取組がなされた。 |            |              | ☆    |    |    | 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。   | 補助金や助成金、チケット収入の確保に努めるとともに、適正な人員体制を図るなど、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 | 4 | 64       |
| 審査結果              | 次代を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か年の事業構想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。<br>アート事業、地域開発事業、シネマ事業などYCAMの活動への理解を深めてもらえるような事業が多岐にわたって展開されており、加えて、教育普及事業では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、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体制づくりに努めている。こうした取組を通じて、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高く評価できる。 |  |   |   |            | 年度評価         |      |    |    |   | <b>A</b> |
| 【各年度の評価】          |  | 1年目  | 2年目   | 3年目   | 4年目        | 5年目          |      |    |    |   |          |
| 総評                |  | A  |   |   |            |              | 総合評価 |    |    |   |          |

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<br>来館者<br>中原中也研究者、文学関係者<br>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。<br>・資料の収集、保存及び展示<br>・資料の利用に関する説明並び指導及び助言<br>・資料に関する調査及び研究<br>・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<br>【委託期間】令和元年度から令和5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。<br>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るべく、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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |   | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり |
| 有効性   | 成果状況   | 令和元年は開館25周年にあたる年であり、新型コロナウイルスの影響がありながらも、イベントや周年事業を通して多くの来館者があり、昨年度に比べ入館者数は増加しました。満足度アンケートの結果は若干低下しましたが、テーマ展示をはじめとした展示等は、昨年度同様に高水準の満足度を得られました。今後も、魅力ある企画展や事業を実施することで、成果の向上に努めます。 |   |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |   |
|   | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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  |  |   |   |
| 細やかな修繕箇所の把握や対応に努めるなど、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。<br>また、ラインスタンプなどオリジナル・グッズの制作や、魅力的な企画展の実施など、中原中也及び中原中也記念館のファンを増やすための幅広い世代に向けた取組が実施されています。 |  |   |   |

『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: 令和元年度～令和6年度

| 評価項目             |  | 評価コメント    | 評価   |               |            |            |              | 評価点 |   |
|------------------|--|-----------|--|---------------|------------|------------|--------------|-----|---|
|                  |  |           | 不履行多数<br>(1点)  | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。  |               |            |            | ☆            |     | 4 |
|                  |  | 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。   |               |            | ☆          |              |     | 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 |
| 評価点合計            |  |           | 標準   |               | 60         | 加算         | 4            | 64  |   |
| 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。<br>特に、令和元年度は、開館25周年記念事業の実施により、全国から幅広い年齢層の方の来館があり、年度末の新型コロナウィルスの影響がある中で、前年度より入館者数が増加した。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        | 総評価          |     |   |
|                  |  | A         |  |               |            |            |              |     |   |

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。<br>令和元年度は、点字ブロック設置工事、事務室エアコン設置工事、屋外公衆便所排水管修理を行いました。 |   |
| 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)  |  | 【指定管理者】<br>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】<br>令和元年度から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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><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)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><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<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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す。  |
| <input type="checkbox"/> 効率化余地あり<br><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  |  |  |   |
| 受託事業のみならず限られた予算の中で、市民のニーズに添った自主事業を展開されています。<br>また、老朽化が進んでいるため、保守点検に加え、職員による巡回点検を実施するなど、機器の設営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や施設利用者の意見を反映した施設整備に努められており、安全面に特に配慮されています。<br>利用者が多岐に渡るため、今後も受付の際に利用内容をしっかりと確認した上で利用者に対して施設利用にあたっての注意事項を伝え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: 令和元年度～令和3年度

| 評価項目              |  | 評価コメント    | 評価            |               |            |            |              | 評点   |
|-------------------|--|-----------|---------------|---------------|------------|------------|--------------|------|
|                   |  |           | 不履行多数<br>(1点) | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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    |
|                   | 労働環境   |           |               |               | ☆          |            |              | 3    |
| 平等利用、安全対策等、危機管理体制 | 平等利用   |           |               |               | ☆          |            |              | 3    |
|                   | 個人情報保護   |           |               |               | ☆          |            |              | 3    |
|                   | 安全対策   |           |               |               | ☆          |            |              | 3    |
|                   | 危機管理   |           |               |               | ☆          |            |              | 3    |
| 利用者のサービスの向上への取り組み | 利用拡大   | 周知活動      |               |               | ☆          |            |              | 3    |
|                   | 利用者満足度   | サービス向上    |               |               | ☆          |            |              | 3    |
|                   |  | 自主事業      |               |               |            | ☆          |              | 4    |
|                   |  | 受託事業      |               |               |            | ☆          |              | 3    |
|                   |  | 改善運動      |               |               |            | ☆          |              | 4    |
| 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         | 3            | 63   |
| 審査結果              | 施設の老朽化や利用者の安全確保に対応した対策が適切に講じられている。また、利便性向上のための利用者ニーズの把握がされているほか、大学生を起用したポスター等の配布など効果的かつ効率的な広報について積極的な取組みがされている。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。令和元年度は、長きに渡り市民会館を発表活動の拠点とした山口文化協会が50周年を迎え、団体間が連携した創作公演を披露し、山口の文化力の高さを市内外へ発信されるなど、市民文化の殿堂として、市民文化の向上に寄与している。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、あらゆる市民の身近な鑑賞機会や創作活動の場としての充実を図り、市民の多彩な文化芸術活動が促進されることを期待する。 |           | 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             |               |            |            |              |      |

施設名:クリエイティブ・スペース赤れんが

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。<br><指定管理者>NPO法人こどもステーション山口<br><委託期間>平成27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   | 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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |   | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり |
| 有効性  | 成果状況   | 計画的に修繕を進めることで、利用者の利便性が向上しました。   |   |
|  | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><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<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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こ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<br>(1点) | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。  | 施設の設置目的に沿った貸館の利用許可がされており、判断の難しい案件については、行政へ相談・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。   | 仕様書に示されている項目、頻度を遵守した清掃、保守点検の実施のみならず、ロビーに花を飾る、案内板を設置するなどの細やかな心配りで、心地よい空間となるよう努めている。また、備品は台帳を備え適正に管理されている。チェンパロについても、適切な温湿度管理、調律がなされている。 |      |               |               | ☆          |            | 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。  | 再委託先による定期点検等の際には、職員が立ち合い、適正に行われている。  |      |               | ☆             |            |            | 3            |    |
|                  |  | 人員配置職員研修                      | ・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。  | 施設の規模、利用状況に即した人員配置がされているとともに、広報や企画のための研修等積極的に参加する等、職員の育成・教育が行われている。  |      |               | ☆             |            |            | 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。  | 「ほたるまつり」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            |    |
|                  |  | 接客対応                          | ・苦情に対する対応は適切であったか。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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、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。   | 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、利用者に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。   | 閉館前には、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、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            |    |
|                  |  | 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聞き、サービス向上や利用促進を図っている。また、展示方法のアドバイスや照明効果など、丁寧で適切な対応に努めている。   |      |               | ☆             |            |            | 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。令和元年度は、チェンパロコンサートをはじめとした様々な事業を実施し、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、要望を聞き、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聞き、対処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。  | 目的に合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。   | おおむね当初計画と整合しており、予算の範囲内で、適正に予算を執行している。(2月以降については、新型コロナウイルス感染症により施設利用のキャンセル等の影響で利用料収入が減少しているため、1月末までの状況で評価を行っている。)                       |      |               | ☆             |            |            | 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         | 2            | 62 |
| 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。<br>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。令和元年度は、山口市在住の美術家・保手濱拓氏の作品展や、津軽三味線のライブ、そして所管のチェンパロを用いた演奏会などを実施した。<br>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。<br>利用者のアンケート結果も良好であり、市民に親しまれ、地域の芸術文化振興に資する施設運営に努めた結果と評価する。 |                               |   |  | 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        |              |    |
|                  |  |                               |   |  | A    | A             | A             | A          | A          |              |    |
| 総評               | 指定期間を通して、施設の維持管理や保守点検等を適正に行うとともに、管理の工夫や地域連携を積極的に行い、よりよい施設となるよう運営している。<br>受託事業においては、利用者のニーズに寄り添った、親しみやすく質の高い芸術文化を提供している。指定期間を通して、施設特有のコンパクトなスペースを活用した企画が数多く実施されたほか、閉館25周年であった平成29年度には、赤れんがのあゆみ展をはじめとした様々な記念事業が実施されるなど、施設の特徴を生かし、時機を捉えたる魅力ある企画事業を展開した。<br>経営状況についても、計画的かつ安定的に経営されていると評価できる。<br>以上のことから、親しみのある市民に愛される施設として、地域の芸術文化振興に寄与していると評価できるため、総合評価は良好とする。     |                               |   |  | 総合評価 |               |               | 良好         |            |              |    |

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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |   | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり  |
| 有効性  | 成果状況   |   | 施設の管理運営面については、来館者へのガイダンスや、施設の点検及び修繕、清掃等が適切に実施されたとともに、年間を通じて来館者が快適に利用できる空間・環境の確保ができたものと考えています。<br><br>一方で、令和元(平成31)年度の大広間入場者数、貸館入場者数の合計は31,378人で、平成30年度の40,313人から8,935人(約22%)減少しています。これは、明治維新150年に係る観光誘客キャンペーンの反動や、新型コロナウイルスの感染拡大による1月以降の観光客の減少が主な要因であると考えています。令和2年度については、新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえ、雪舟生誕600年を好機とした企画事業を展開するなど、事業成果の向上に向けた取組を進めます。 |
|  | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |  |
|  | 成果向上余地<br><input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし                    |   |  |
|  | コスト削減余地  |   | 指定管理者公募時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<br><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   |  |   |  |
| 指定管理者職員による施設の魅力を分かりやすく周知するガイダンスは、来館者の満足度も高く、施設の大きな魅力となっています。また、丁寧な施設清掃や歴史的建物の管理に求められる修繕ヶ所の細かな把握などについても適切に対応されています。引き続き、来館者が快適・安全に利用できる施設運営、歴史文化資源を活用した企画展・イベント等の実施に取り組んでいきたいと考えています。 |  |   |  |

『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            |  |            |            |              | 評価   |    |    |   |
|---|---|---------------|--|------------|------------|--------------|------|----|----|---|
|   |   | 不履行多数<br>(1点) | 一部不履行<br>(2点)  | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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          | 来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        | 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。   |            |            |              | ☆    |    | 4  |   |
|   |   | 再委託監督         | 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      | 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、定期的に来館者ガイドン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。令和元年度において、職員の退職による新規採用あり。                                  |            |            | ☆            |      |    | 3  |   |
|   |   | 地域連携          | 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、「桜めぐりお茶めぐり」などの域内の回遊促進に係る連携事業に積極的に取り組んでいる。                                   |            |            | ☆            |      |    | 4  |   |
|   |   | 接客対応          | 利用者に対する案内、説明は適切であったか。<br>苦情に対する対応は適切であったか。<br>接客対応は適切であったか。  |            |            |              | ☆    |    | 4  |   |
|   | 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  | 周知活動          | 施設設置目的の達成に向けた効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。  |            |            | ☆            |      |    | 3  |   |
|   |   | サービス向上        | 来館者に対する施設説明等については、来館者から「分かりやすく、丁寧」と高い評価を得ている。また、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ーリングサービス、レンタルサイクル事業を展開するなど、積極的な取組がみられる。                        |            |            |              | ☆    |    | 4  |   |
|   | 利用者満足度  | 自主事業          | インバウンドに対応した着物体験事業やお茶体験事業を実施するなど、利用者ニーズ、収益性の向上等を踏まえた事業が実施されている。   |            |            |              | ☆    |    | 4  |   |
|   |   | 受託事業          | 近隣神社等と連携した講演会、企画展の開催など、地域の歴史文化の周知促進につながる取組がなされた。また、市民の文化活動、市民が気軽に参加できる企画など、施設の設置目的を踏まえた取組が実施されている。   |            |            | ☆            |      |    | 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。   |            |            | ☆            |      |    | 3  |   |
|   |   | 収入確保          | 国内外からの集客増加や利用料金収入の増加に向け、旅行エージェントに対して「着物体験」お抹茶体験等を積極的にPRしたほか、市民に対して貸館利用に係るチラシを配布するなど収入確保に努めた。   |            |            | ☆            |      |    | 3  |   |
|   | 経営状況  | 収支等実績         | 当初収支計画と収支の状況は、概ね整合している。事務費の削減等に努めている。(令和2年3月分については、新型コロナウイルス感染拡大の影響から、市民、観光客等の移動・活動自粛による来館者の減少、施設利用のキャンセル等による利用料金の減少が見られるため、2月末までの状況で評価を行った) |            |            | ☆            |      |    | 3  |   |
|   |   | 安定経営          | 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。   |            |            | ☆            |      |    | 3  |   |
|   |   | 評点合計          |  |            |            | 標準           |      | 60 | 加算 | 6 |
| 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、施設の歴史及び大広間(上・中の間)の扇額等に係る丁寧なガイドンスや時節を捉えたテーマによる企画展(下の間)の実施、インバウンド誘致も視野に入れた着物体験やお茶体験事業の実施など、施設の特徴を生かした取組が積極的に実施されている。以上のこと等から、令和元年度の当該施設の運営については、施設の設置目的に沿って適切に実施されていると認められるため、年度評価を「S」とする。 |               |  |            |            |              | 年度評価 |    | S  |   |
| 総評  | 【各年度の評価】  | 1年目<br>A      | 2年目<br>A   | 3年目<br>A   | 4年目<br>A   | 5年目<br>S     |      |    |    |   |
| 指定管理期間を通じて、施設の管理運営が安定的に行われている。特に、当該建物が、祇園菜香亭を移築したものであること等を踏まえ、常日頃から細かな点検を実施し、修繕ヶ所の早期把握、対応に努めている点は評価できる。また、利用者サービスについても、満足度の高い施設ガイドンスや、当該施設又は地域の歴史を紹介する企画展、インバウンドに対応した着物体験事業など、交流人口の拡大に係る取組が積極的に実施されている。施設利用者数については、明治維新150年キャンペーンの反動や新型コロナウイルスの感染拡大等の外的要因が影響した令和元年度の利用者の減少を除き、概ね安定的に推移している。以上のことから、本モニタリング期間における施設運営は、施設の設置目的に沿って適切に行われていると認められることから総合評価を「良好」とする。 |   |               |  |            |            |              | 総合評価 |    | 良好 |   |

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<br>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。<br>【事業内容】<br>・市外在住者への情報発信<br>・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<br>・地元住民等による地域活動の実施 |
| 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】嘉村礪多生家の会<br>【委託期間】平成29年度から5年間   |
| 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。<br>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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><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。令和元年度は前年度に比べて生家体験事業参加者数が大きく増加しました。また、2つの成果指標とも年度当初目標値を達成しています。<br>今後も利用者のニーズを的確に捉えた企画事業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 checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input type="checkbox"/> 低下・悪化                          |  |
|     | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><input type="checkbox"/> なし           |  |
| 効率性 | 類似事業との再編成  | 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。  |
|     | <input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><input checked="" 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、一定の予算の確保が必要です。<br><input type="checkbox"/> 効率化余地あり<br><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、評価も高いです。  
 また、施設の維持管理も問題なく実施されています。  
 独自の工夫により野外活動メニューの充実を図るなど、利用者サービスや施設の魅力の向上が図られており、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ら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: 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<br>(1点)  | 一部不履行<br>(2点)                        | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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、貸し館、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。                                |                                      |            | ☆          |              |    | 3 |   |
|               |  | 接客対応      | ・苦情に対する対応は適切であったか。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。 |            |            | ☆            |    |   | 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。          |            |            |              | ☆  |   | 4 |
|               |  | 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。<br>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。<br>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          |            |              |    |   |   |
| 【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         |    |   |   |

## 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<br>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)   |  |  |   |
| 施設利用者の満足度が向上します。<br>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  | 昭和41年度に国民年金融資資金を活用し建設し、平成12年度リニューアルしました。直営を経て、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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり   |
| 有効性  | 成果状況   |  | 平成30年7月のリニューアル以降、利用客数は堅調に推移し、同年に開催された山口ゆめ花博を機に新たなリピーターを確保できたことから、前年度に比べ利用客数は増加しました。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)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input type="checkbox"/> 低下・悪化                          |  |   |
|  | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切  |  | 本事業は「山口市民間化推進実行計画」において民営化推進事業として位置づけしており、民営化に関する検討や関係機関との調整を進めましたが、土地建物の一体売却に必要な土地登記の整理が困難な状況であり、また、地域振興の拠点としての役割を担う公の施設としての今後の事業実施が求められていますので、指定管理者制度における運営を継続していく方向です。 |   |
| 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>当該施設は、平成30年度末に「公共で担うべき秋穂地域の経済産業・地域振興の拠点的施設」として位置づけられており、宿泊機能に加えて、秋穂地域の交流の核施設として活用していく方針です。</p> <p>株式会社あいおは、指定管理者制度を導入して以来、指定管理者として同施設の管理運営を行っており、施設管理や管理運営体制については特に問題ありません。</p> <p>長期的に見て利用者は減少傾向にあったものの、平成29～30年度にかけて実施した耐震補強・改修工事に伴う休館期間中に、ホームページの刷新、各種プランの充実を図った結果、平成30年7月の再オープン以降については、利用状況は堅調に推移しています。</p> <p>今後は、利用者増加並びに収益力強化に向けた取組により、新型コロナウイルス感染症により影響を受けた経営状況の立て直しを図り、より安定的な経営を目指すとともに、秋穂地域の交流の核施設としての取組を図ることにより、成果向上が見込まれます。</p> |  |  |   |

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 国民宿舍秋穂荘 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            |               |            |            |              | 評点   |      |
|-------------------|--|--|---------------|---------------|------------|------------|--------------|------|------|
|                   |  |  | 不履行多数<br>(1点) | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。                            |               |               |            | ☆          |              | 4    |      |
|                   | 接客対応   | ・苦情に対する対応は適切であったか。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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   | ・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   | ・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。平成30年7月のリニューアルオープン以降、利用者は堅調に推移しており、今年度は前年度に比べ利用者数は増加した。ただし、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、最終赤字を計上したほか、経営状況にも影響が出ており、今後については、同ウイルス対策を踏まえた、利用者増加並びに収益力強化に向けた取組が求められる。   |  | 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 | 概ね良好 |
|                   |  |  | B             | S             | A          | -          | -            |      |      |
| 総評                | 株式会社あいおは、指定管理者制度を導入して以来、指定管理者として同施設の管理運営を行っており、施設管理や管理運営体制については特に問題ない。長期的に見て利用者は減少傾向にあったものの、平成29～30年度にかけて実施した耐震補強・改修工事に伴う休館期間中に、ホームページの刷新、各種プランの充実を図った結果、平成30年7月の再オープン以降については、利用状況は堅調に推移している。今後は、利用者増加並びに収益力強化に向けた取組により、新型コロナウイルス感染症により影響を受けた経営状況の立て直しを図り、より安定的な経営を目指す必要がある。 |  |               |               |            |            |              |      |      |

## 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 ㈱願成就<br>平成29年4月1日から令和2年3月31日まで<br><br>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。<br>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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり |  |
| 有効性   | 成果状況   | 昨年度はリニューアルオープン2年目で、利用者数及び入浴利用料は減少しましたが、目標値は達成しています。新たなイベントの企画やレストランメニューの改良など、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 type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |  |
|   | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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<br>(1点)                         | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。           |               |            |            | ☆            | 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  |
|                   |   | 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              | 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。リニューアルオープンをしてから2年目を迎え、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、更なる利用者数の増加に向け、レストランメニューや売店の品揃えを工夫するなどにより、利用者の満足度を向上させる取り組みを期待する。 |  | 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        |              |    |
|                   |   | C  | A                                     | A             | -          | -          |              |    |
| 総評                | 施設管理については、3年間の指定管理期間を通じて概ね良好に実施されているといえる。管理運営体制については、平成29年度は人員不足のため新たな事業展開ができなかったが、平成30年4月にリニューアルオープンし、独自のイベントの企画等によって施設の利用者数も増加している。   |  | 総合評価                                  |               | 概ね良好       |            |              |    |

## 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<br>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)<br>・十種ヶ峰スキー場(営業期間 営業なし)<br><br>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。<br>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<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input checked="" type="checkbox"/> 見直し余地あり |  |
| 有効性  | 成果状況   | キャンプ場は利用者が増加しました。スキー場は降雪なく、営業はありませんでした。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)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |  |
|  | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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つに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→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><input type="checkbox"/> 類似事業なし                    |   |  |
|  | コスト削減余地  | 現行の施設運営で、より成果をあげるには、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。   |  |
| 効率化余地あり<br><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<br>(1点)                         | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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   | ・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営業ができない場合も、キャンプ場やマウンテンバイクの利用者増の取組みを進めるなど、天候に左右されにくい安定的な経営が、引き続き求められる。 |  | 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  |  | S  | A                                     | A             | -          | -          | 総合評価         | 概ね良好 |
| 施設管理については、3年間の指定管理期間を通じて良好に実施されている。スキー場については、この3年間は総じて降雪が少なめであったが、キャンプ場利用者は増加傾向にある。また、ディスクゴルフの実施等、新たに事業展開を試みており、更なる利用者の拡大が見込まれるなど、天候に左右されにくい、安定的な経営に向けた取り組みに期待する。 |  | 総合評価   |                                       | 概ね良好          |            |            |              |      |

## 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)  |   |
| 重源の郷体験交流公園   |  | 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。<br><br>●指定管理者への管理運営委託を行いました。<br>指定管理者：株式会社ちようげん<br>指定管理期間：H29～R1(H28年度指定) |   |
| 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)   |  | ●老朽化による施設等の修繕を行いました。  |   |
| 施設利用者の満足度が向上し、利用者が増加します。   |  | ●利用者の増加を図るため、コンセプトの見直しや組織体制の強化に向けた調査研究を行います。  |   |
| 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  | 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として開園しました。                                      |   |   |
| 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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |   | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input checked="" 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)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input type="checkbox"/> 低下・悪化                          |   |   |
|  | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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、近年、不十分であると指摘されていた園内の環境整備に努めるなど、概ね良好に運営を行っています。また、管理運営経費の節減や新たな収入の確保などに取り組み、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、入郷者増加とあわせ、徳地地域内の観光施設への誘客促進に向けて、外部人材を活用し、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)との連携など、組織体制を含めた施設の運営形態の調査研究を行い、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: 株式会社ちようげん

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<br>(1点)                        | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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。 |               |            | ☆          |              | 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。                       |               |            | ☆          |              | 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         | 0            | 57   |
| 審査結果   | 施設管理については、12月から2月の閑散期に、週1日臨時休園日を設け、清掃作業等園内の環境整備に努めるなど新たな取組等により、概ね良好に運営されている。また、地域との連携、重源弁当の受注拡大などに取り組み、収入増加に努めている。利用者数については、大幅な減少はなかったものの、アンケートの充実やHPの効果的な運営などさらなる利用促進・収入増加の方策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         | B    |
| 【各年度の評価】   |   | 1年目  | 2年目                                  | 3年目           | 4年目        | 5年目        | 総合評価         | 一部不良 |
| 総評   |   | A  | C                                    | B             | -          | -          |              |      |
| 施設管理については、清掃等不十分な状態があったが、令和元年度は新たな取組等により園内の環境整備に努め、概ね良好に運営を行っている。また、職員で対応可能な業務は職員で行うなど、管理運営経費の節減や、重源弁当の受注拡大による収入確保に努めている点は評価できる。一方で、3年間で利用者の減少も続いていることから、利用促進・収入増加に向けて、アンケートの充実などによる利用者の視点に立った需要の把握や、それに基づいた事業の組み立てなどの仕組みづくり、また効果的な情報発信の方策を検討し、さらなる集客に向けた取組が必要と思われる。 |   |  |                                      |               |            |            |              |      |

## 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  |  | <p>●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。</p> <p>●指定管理者への施設管理委託を行いました。<br/>         指定管理者：特定非営利活動法人ゆだかつ<br/>         指定管理期間：R1～R5年度(H30年度指定)</p> |   |
| 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<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 |  | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><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、成果向上が見込まれます。  |
|   | <input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><input type="checkbox"/> 低下・悪化                          |  |   |
|   | 成果向上余地<br><input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小<br><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→)<br><input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><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<br><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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |  |  |   |

『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: 令和元年度～令和5年度

| 評価項目              |  | 評価コメント   | 評価            |               |            |            |              | 評価 |
|-------------------|--|--|---------------|---------------|------------|------------|--------------|----|
|                   |  |  | 不履行多数<br>(1点) | 一部不履行<br>(2点) | 良好<br>(3点) | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。                                       |               |               | ☆          |            |              | 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。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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   |               |               |            | ☆          |              | 4  |
|                   | 利用者満足度   | サービス向上   |               |               |            | ☆          |              | 4  |
|                   |  | 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   |               |               |            | ☆          |              | 4  |
|                   |  | 収支計画との整合性  |               |               | ☆          |            |              | 3  |
|                   |  | 安定経営   |               |               |            | ☆          |              | 4  |
|                   |  | 経理状況   |               |               | ☆          |            |              | 3  |
| 評価合計              |  |  | 標準            |               | 60         | 加算         | 6            | 66 |
| 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職員研修も適時行われ、サービス向上への取組がなされている。また、SNSの活用などさまざまな方法による情報発信や、関係団体・周辺施設との連携により集客、回遊促進に努めている。入館者数・足湯利用者数は、3月は新型コロナウイルス感染拡大の影響で落ち込んだものの、年間ではほぼ横ばい(微増)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の増とあわせ、カフェメニュー更新などによるカフェ収入が大幅に伸びており、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         | 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                |  | S  |               |               |            |            |              |    |

## 事務事業評価報告書

施設名:新山口駅観光交流センター

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)  |  |
| 観光交流センター  |  | 市内及び県内の観光情報の発信、交流人口の拡大を目的として、観光交流センターの管理運営を行いました。<br>指定管理者への施設管理委託を行いました。<br>(令和元年度～令和3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)                        |  |   |  |
| 観光交流センターを管理運営することにより、観光客に効果的に観光情報を発信し、交流人口の拡大を図ります。 |  |   |  |
| 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   | 市内及び県内の観光情報の発信、交流人口の拡大を目的として、新山口駅北口に開館しました。<br>令和元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 checked="" type="checkbox"/> 貢献度大<br><input type="checkbox"/> 貢献度中<br><input type="checkbox"/> 貢献度小<br><input type="checkbox"/> 基礎的事務事業 | <input type="checkbox"/> 法定受託事業<br><input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある<br><input type="checkbox"/> 見直し余地あり         |  |
| 有効性   | 成果状況   | 観光客の問合せや要望にきめ細やかに対応できる体制の維持、多彩な観光情報の一元的な提供を行うことで、満足度の向上、観光客数の増加に寄与します。<br>また、外国人観光客への観光案内ができる体制を整備することで、インバウンド観光誘客を促進します。 |  |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む)<br><input type="checkbox"/> 維持・横ばい<br><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<br><input type="checkbox"/> なし                     |   |  |
| 効率性   | 類似事業との再編成  | 本市の観光情報を発信するうえで、山口市の玄関口でもある新山口駅は、重要な拠点であります。<br>また、民間業者による観光情報の発信もありますが、公平公正な立場で情報提供する必要があります。                            |  |
|   | <input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→)<br><input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→)<br><input 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<br><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                    |  |   |  |
|   |  |   |  |

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:新山口駅観光交流センター 指定管理者:一般財団法人山口観光コンベンション協会

指定期間:令和元年度~令和3年度

| 評価項目          |  | 評価コメント                                | 評価   |   |   |            |              | 評点 |   |   |
|---------------|--|---------------------------------------|--|---|---|------------|--------------|----|---|---|
|               |  |                                       | 不履行多数<br>(1点)  | 一部不履行<br>(2点)   | 良好<br>(3点)                              | 優秀<br>(4点) | 特に優秀<br>(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。                                       | 外国語対応も含め適切に人員配置をおこない、また、施設の設置目的に即した対応した研修等の取り組みが実施されている。  |   |            |              | ☆  | 4 |   |
|               |  | 地域連携                                  | ・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。                             | 近隣の保育園・幼稚園と連携した七夕の作品展示やFM山口が実施する音楽イベントへの協力など、地域の団体等との連携を積極的に実施している。   |   | ☆          |              |    | 3 |   |
|               |  | 接客対応                                  | ・苦情に対する対応は適切であったか。<br>・接客対応は適切であったか。<br>・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 |   |
|               | 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。                                      | 適切な対応をされている。  |   | ☆          |              |    | 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。                                   | 適切な対応をされている。  |   | ☆          |              |    | 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。  | 事故等が起こらないよう意識して展示などの設置を行っている。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。  |   | ☆          |              |    | 3 |   |
|               | 利用者満足度   | 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。                                      | 施設内に防犯カメラを設置する等、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情報発信の検討など、既存の利用者以外にも利用が図られるよう、務めている。 |            | ☆            |    |   | 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。                                    | 周辺のランチマップ作成や市内外の観光パンフレットの配架など利用者のニーズに沿った観光情報の提供を行い、また外国人観光客に対しフルタイムで複数言語での観光案内サービスを提供するJNTO認定外国人案内所のカテゴリー3の認定を得るなど、利用者へのサービス向上に努めている。 |   |            |              | ☆  | 4 |   |
|               |  | 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 |   |
| 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。 | アンケートを実施し、意見を反映するよう努めている。                                      |   | ☆                                       |            |              | 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。   | 貸館による施設利用収入額が堅調に推移している。   |   | ☆          |              |    | 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。  | 収入について、施設利用に伴う利用料収入は堅調に推移しており、また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。   | 指定管理以前の業務委託期からの継続により、経営のノウハウが身についており、安定的な運営が出来ている。  |   | ☆          |              |    | 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   |   | 57                                      | 加算         | 2            | 59 |   |   |
| 審査結果          | 管理運営については、外国語対応できるスタッフの複数配置や職員研修の実施などを通じ、適正な人員配置、職員の育成・指導が行われている。<br>利用者サービス向上への取り組みについては、周辺のランチマップや市内外の観光パンフレットを備えるなど、利用者のニーズに沿った観光情報の提供を行い、またJNTO認定外国人案内所のカテゴリー3の認定を得て外国人も含めた利用者サービスの向上に努めている。 |                                       | 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         | -  |   |   |
|               |  | A                                     |  |   | -                                       | -          |              |    |   |   |
| 総評            |  |                                       |  |   | 総合評価                                    |            |              | -  |   |   |