

令和2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 大原湖キャンプ場	
事務事業評価表	31
モニタリング評価表	32
17 湯田温泉観光回遊拠点施設	
事務事業評価表	33
モニタリング評価表	34
18 新山口駅観光交流センター	
事務事業評価表	35
モニタリング評価表	36

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。 ・指定管理者 ㈱多々良造園 指定管理期間 平成28年4月1日～令和3年3月31日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等		市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため、総合体育館を中核にスポーツレクリエーションの拠点として平成10年に設置されました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		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。 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止により令和2年4月13日から5月17日まで閉館したこと、改修工事により令和2年10月1日からアリーナを利用停止したことにより、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) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なることから再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<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。 適正な維持管理に加え、器具等の充実や利用者の安全に配慮した取組を実施されており、本市の主要スポーツ施設としての役割を果たされていると判断します。 引き続き満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちリフレッシュパーク

指定管理者: 株式会社多々良造園

指定期間: 平成28年度～令和2年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	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	・清掃隊など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地元水利組合との共同草刈作業等に協力されています。地域行事への協力や近隣保育園等行事への駐車場開放など、地域との連携が図られています。やまぐち路傍塾に登録し講師として派遣もされています。					4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。					3	
	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	・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水入れや冷蔵庫を設置されています。					4	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	感染症対策の徹底など予防措置が講じられているとともに、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
			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。	窓口にて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
		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。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら自主事業が行われています。					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。	新型コロナウイルス感染症の影響及び総合体育館の改修工事に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。					3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、概ね安定的な経営が行われています。					3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	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	新型コロナウイルス感染症の影響及び総合体育館の改修工事により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営とともに感染拡大防止と業務継続の両立に取り組まれました。		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	総合評価	特に優秀	
			S	S	S	S	S			
総評	本市の主要スポーツ施設に相応しい良好な施設管理が屋内外で実施され、利用関係団体等から高い評価を受ける施設となっています。また、幅広い年齢層に対し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いていることは高く評価できます。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評価となりました。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：山口市スポーツの森

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成20年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 ㈱多々良造園 指定管理期間 平成31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 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		県下有数の野球場として、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2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4月13日から5月17日まで閉館したため、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) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿った自主事業を実施されています。スコアボード(大型映像装置)の利活用を積極的に実施されています。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 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3	
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。				☆		4	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。				☆		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。				☆		4	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3	
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3	
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。				☆		4	
	危機管理	・防犯、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。				☆		4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。						-
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、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	7	64
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営とともに感染拡大防止と業務継続の両立に取り組みされました。					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	総合評価	-
総評			S	S					

※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。 ・指定管理者 ナカムラ・タタラゾウエン・ピークルーエッセ共同企業体 指定管理期間 令和2年4月1日～令和7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、平成3年に設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		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2年度は、年間を通して新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、利用者が減少しています。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設の維持管理は適正に行われるとともに、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。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 小郡屋内プール

指定管理者: ナカムラ・タタラソウエン・ピークラーエッセ共同企業体

指定期間: 令和2年度～令和6年度

評価項目		評価コメント	評価					評点				
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)					
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	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に実施するなど、職員の育成・指導を図り、事故防止に努められています。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。	地域イベントへの協力など、地域や各種団体と連携しています。			☆			3		
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情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		
	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。	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	・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。救急用ブイ、水上タンカ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		
	利用者へのサービス向上への取り組み	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。	感染症対策の徹底など予防措置が講じられているとともに、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設するとともに、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
			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。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら自主事業が行われています。					☆		4
経営状況	収支等実績	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		
		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。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。				☆		3		
経営状況	収支等実績	安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、安定的な経営が行われています。				☆		3		
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	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	6	63		
		審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営とともに感染拡大防止と業務継続の両立に取り組まれました。	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	総合評価	—				
		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：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。 指定管理者 特定非営利活動法人八坂地区むらづくり協議会 指定期間 平成31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 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		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。 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止により令和2年4月13日から5月17日まで閉館したこと、人工芝張替工事により令和2年10月6日から令和3年3月19日までグラウンドを利用停止していたことにより、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) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設の維持管理は適正に行われています。 中山間地域の活性化を担う施設として、ニーズや地域に密着した自主事業を実施されるなど、地域おこしのけん引役となっています。 引き続き、サービス向上や地域の活性化に向けた取組されることを期待します。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちサッカー交流広場

指定管理者: 特定非営利活動法人 八坂地区むらづくり協議会

指定期間: 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 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	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、地域との清掃や保育園児の作品を定期的に掲示するなど、地域との連携を図られています。		☆			4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。		☆			3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。		☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用調整会議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。	感染症の予防措置が講じられているとともに、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を開設するとともに、紙媒体による施設だまりを発行し、広く情報提供が行われています。		☆			4
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	フリーWifiの設置、コンディショニングマシンの設置、熱中症対策としてテントの無料貸出、アイシング用に手洗い場蛇口へのホース脱着など、サービスの向上に努めています。		☆			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。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら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。	新型コロナウイルス感染症の影響及びグラウンドの改修工事に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。		☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、安定的な経営が行われています。		☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	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	新型コロナウイルス感染症の影響及びグラウンドの改修工により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営に取り組まれました。		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	A							
総評		—								

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市南部運動広場

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成19年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の振興)を実施しました。 ・指定管理者 (株)ヴィンツァーレ 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 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		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。 屋外施設のため利用は天候に左右される施設です。 令和2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4月13日から5月17日まで閉館したため、利用者が減少しています。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設の維持管理は適正に行われています。 適正な維持管理に加え、地域と連携した取組やサービス向上に向けた取組を実施されています。 引き続き、満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市南部運動広場

指定管理者: 株式会社ヴァンツァーレ

指定期間: 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 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)				
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	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。講習会やAED研修を実施されています。			☆			3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域、団体等との協働により、清掃作業等を実施するなど、地域からも親しまれる施設づくりに努められています。また、隣接の浄明苑との駐車場の利用協力も行われています。				☆		4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情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	
	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	・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。	雨天時等の荷物置き場等として、旧管理事務所を提供されています。また、熱中症対策として水を無償配布されています。斜面等の樹木点検等を実施されています。				☆		4	
	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。	感染症の予防措置が講じられているとともに、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
			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設するとともに、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。	屋外施設のためグラウンド等の維持管理に努め、特に冬季のテニスコートのコンディションの保持に努めています。雨天時の着替え場所や荷物置き場として旧管理事務所の開放、簡易テントの無料貸し出しなど、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。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら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						—	
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	
		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。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、概ね安定的な経営が行われています。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	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	4	61		
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営に取り組みされました。			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	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 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 type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、来館者数は前年度から減少しています。また、感染症拡大防止のため一定期間施設を休館しました。施設の閉館に当たっては、感染症防止対策を実施し、利用者が安全安心に利用できる環境を維持しています。また、備品等の更新は計画的に行いました。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		情報芸術文化を創造・発信する施設の管理運営にかかる事業であるため、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		最新の機器等を備える大規模な施設の管理運営費であるため、本施設の機能を維持するためには、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>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。新型コロナウイルスの感染拡大が進む中で、感染症対策の強化に取り組みました。また、コロナ感染症対策について専門家にレクチャーを受けるなど、来館者が安全・快適に施設を利用できるよう努められています。引き続き、安全確保に努めながら、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。</p> <p>また、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。</p>			

『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	<p>運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付事務、利用許可、貸館、健施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 再委託先に対する監督等が適正に行われたか。 	適宜立会いや連絡を行い、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	<ul style="list-style-type: none"> 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行われている。また、年2回の消防・避難訓練のほか、著作権や労働条件等に関する研修や説明会が行われている。					4	
	地域連携	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 苦情に対する対応は適切であったか。接客対応は適切であったか。 利用者に対する案内、説明は適切であったか。 	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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も、利用者の安全対策について共有している。また、感染症対策の強化にも取り組み、来館者が安全・快適に施設を利用できるよう努めている。					3	
	危機管理	<ul style="list-style-type: none"> 防火、防災対策など危機管理体制が適切であったか。 	監視カメラを必要に応じて設置しているほか、民間警備会社と連携して防犯・防災対策を実施している。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、緊急時の館内での緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。コロナウイルス感染症対策についても、施設のガイドラインを作成し緊急時に対応できるよう努めている。					3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	<p>周知活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。 	施設パンフレットの配布や施設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たSNSを活用した定期的なPRも行っている。any会員についても積極的にキャンペーンに取り組みなど努めた結果、会員数の拡大に努めている。					3	
	利用者満足度	サービス向上	<ul style="list-style-type: none"> 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YCAM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	<ul style="list-style-type: none"> 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。オンライン形式を積極的に取り入れるなど形態を工夫して開催したほか、YCAM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で、コロナ禍においても多くの観客を動員した。					4
		受託事業	<ul style="list-style-type: none"> 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。コロナ禍においてもオンラインを積極的に活用することで、作品制作やワークショップなどを実施することができた。					4
		改善運動	<ul style="list-style-type: none"> 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	収支等実績	収入確保	<ul style="list-style-type: none"> 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、貸館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で初公開目するとう付加価値を付けることにより、県外も含め来場者の増加・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、客数制限や休館期間があった中で多く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	<ul style="list-style-type: none"> 収支状況は当初収支計画と整合しているか。 	コロナ禍においても、各種公演の実施手法をオンラインでの有料公演に切り替えるなど、実施手法の工夫と同時に収入の確保にも努めており、適正な予算執行が行われている。					3
		安定経営	<ul style="list-style-type: none"> 安定的な経営が行われたか。 	市からの補助金のほかにも、国や民間からの助成金、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、安定的な経営が行われている。					3
		経理状況	<ul style="list-style-type: none"> 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	5	65		
審査結果	<p>次代を担う人材の育成と新たな山口の文化の創造につながる事業や教育・学習支援活動を展開するという施設の設置目的に沿って、良好な施設管理が行われている。また、維持管理・保守点検をはじめ、施設の管理運営については、職員及び専門家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。</p> <p>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。こうした取組みを通じて、地域や関係団体との交流が一層促進されるとともに、YCAMが国内外の人的資源と地域資源をつなぐプラットフォームとしての役割を担っていることは高く評価できる。また、コロナ禍においてもオンラインの手法を積極的に活用し、各事業の実施がなされたことも評価できる。</p> <p>また、新型コロナウイルスの感染症拡大が進む中で、感染症対策の強化にも取り組んでおり、感染症対策について専門家のレクチャーを受けるなど、来館者が安全・快適に施設を利用できるよう努めた点も評価できる。</p>					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						
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:施設名:中原中也記念館

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民 来館者 中原中也研究者、文学関係者 中原中也に関心がある人		指定管理者制度を導入し、条例に定める事業を実施しました。 ・資料の収集、保存及び展示 ・資料の利用に関する説明並び指導及び助言 ・資料に関する調査及び研究 ・記念館の利用促進(教育普及事業、広報事業等)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		【指定管理者】(公財)山口市文化振興財団 【委託期間】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。 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 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		年間を通じた新型コロナウイルス感染症の影響により入館者数は大幅に減少しました。しかしながら、オンラインやSNSを活用したイベントを数多く企画し、例年とは異なる手法により中原中也の顕彰に努めた結果、普段は来山が困難な遠方在住者からも好評を得るなど、全国的に中原中也と中也の詩の魅力を発信することができました。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		中原中也記念館は中也研究及び情報発信への取り組みをしており、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		中原中也を通じて本市の魅力を創造・発信するためには一定の予算の確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>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。また、オンラインを活用した企画やオリジナル・グッズの制作など、コロナ禍においても工夫をしながら、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。</p>			

『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5年度

評価項目		評価コメント	評価					評点					
			不 履 行 多 数 (1点)	一 部 不 履 行 (2点)	良 好 (3点)	優 秀 (4点)	特 に 優 秀 (5点)						
施設 の 適 正 な 管 理 運 営 の 確 保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	週休日・祝日における学生アルバイトを含め、受付マニュアルの徹底による適正な事務処理が行われている。週一回開催する全体会議において情報共有し、疑義が生じた場合は館内での協議とあわせて市担当者と連絡相談し、適正な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。	施設の清掃及び設備の保守点検が定期的に行われており、職員による巡回や監視カメラの確認等で常時確認されている。文学館として資料保護のため湿度管理を厳密に行わなければならないが、温湿度計を定期的に確認し、温湿度を適正に保つなど、所蔵資料の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。	専門的技術を要する設備等保守管理など特殊業務についてのみ再委託しており、業務内容の事前確認や実施報告の受取時確認、検査検収等を適時行われている。					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。	全国文学館協議会等の研修への参加やOJTにより、職員の育成・指導に努めており、繁忙期には勤務や業務のローテーションを工夫し、担当をこえた協力体制により業務負担の分散を図られている。					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。	近隣施設と緊密に連絡を取り合い地域連携の強化を図るとともに、周辺地域を会場とするイベントへの協力や行事参加、また、地元商店街、旅館組合との協力を得て記念館のポスター等を掲示していただいている。					3				
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	屋外イベント時には事前に近隣へのあいさつ回り等による協力依頼をするほか、苦情があった場合には一連の対応について、職員間での共有が図られるよう努めている。展示解説の要請があった場合の個別対応、館内案内のほか周辺観光・交通情報等に関する受付対応など、適切対応されている。					3				
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。	受付業務の最中に、交代でシフトに入り休憩時間を設けるなど、職員の休憩時間が確保できるよう職員同士の連携により働きやすい労働環境づくりに努めている。					3				
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	不平等が生じないよう、市条例・規則、仕様書の規定に基づく利用や制限事項を順守することについて、職員間で共有されている。疑義が生じる案件があれば随時市担当者協議されている。					3				
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、知り得た個人情報の漏洩がないよう、データ管理、展示におけるキャプションのチェックを徹底するとともに、廃棄に際しても断絶するなど十分留意することで、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。新型コロナウイルス感染拡大防止のために収集した連絡先についても、適切に保存・廃棄されている。					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。	事務室で館内の監視カメラを確認するほか、一日数回巡回点検を行い、事故の未然防止に努めている。また、駐車場整理員を配置し、車両及び自転車等の安全な誘導に努めている。新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても恒常的に取り組んでいる。					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とともに、閉館前には、担当職員が館内及び敷地内を確認するなど適切な安全対策が取られている。また、自衛消防隊の設置や、特別企画展開催期間中の監視員常駐など、危機管理体制を整えている。					3						
利用者 の サ ー ビ ス 向 上 へ の 取 り 組 み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	各種媒体による周知活動はもちろんのこと、SNSを活用した随時の情報発信や、中にも親しみを感ぜてもらうSNS上の企画に新たに取り組みなど、若い世代に対する求心力が向上している。					4				
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	気軽に参加できる朗読会や市内大学と連携したイベントの実施など展示以外の動機付けを行った。					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。	新たなオリジナルグッズの自主制作を実施し、若い世代にも中を知ってもらう機会を創出に努めた。また、中への詩を愛する人々が交流し、理解を深め、研究を向上させるための「中原中也の会」と連携し、ファンを増やす取組がなされている。					4				
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	テーマ展示、企画展の開催、機関誌発行など所蔵資料の公開や調査研究成果の公開のほか、朗読会等の幅広い事業を実施し、中への魅力を市内外に発信している。特に、オンラインを活用したトークイベントや展示の紹介などに積極的に取り組み、新型コロナウイルス感染症の影響で来館が困難な遠方在住者にも楽しんでいただけた工夫を行った。					4				
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	入館者アンケートを実施し、統計化した館内展覧により共有化するとともに、管理運営に反映できるものは直ちに反映するよう努めている。					3				
経営 状 況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	新型コロナウイルス感染症の影響による入館者数減に伴い、グッズ売上が減少しているが、新たなオリジナルグッズの制作・販売等により継続して収入確保に努めている。					3				
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	グッズ売上の減少による収入の減少はあったが、予算の範囲内で適正に予算を執行している。					3				
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営が行われるとともに、適正な人員確保も図られており、安定した経営が行われている。					3				
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。					3				
評点合計							標準	60	加算	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。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒等の対応を恒常的に実施している。また、中にも関わりのある資料の収集・保存・研究を積極的に進め、中も研究の活動拠点となり、魅力的な常設展示や企画展を実施するなど、中にも光をあて、広く全国に発信する取り組みが行われている。特に、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、入館者数の減少や特別企画展の延期など様々な課題がある中で、オンラインを活用した企画等に積極的に取り組み、新たな手法により全国のファンに向けた事業展開を行った。このことは、コロナ禍でありながらも、記念館の知名度の向上や新たなファン獲得などに資する成果となったと評価できる。						年度評価		A				
【各年度の評価】							1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
総評							A					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。 【指定管理者】 公益財団法人 山口市文化振興財団 【委託期間】 令和元年度から3年間	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	芸術鑑賞機会の拡充と文化を担う人材育成	
事業開始背景等		市民の文化の向上と福祉の増進を図るため、昭和46年8月に設置した当該施設の管理運営を目的として本事業を実施します。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		指定管理者により、来館者が安全で快適に利用できる環境が確保でき、提供されています。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		同規模の施設としてKDDI維新ホールがありますが、市民の文化の向上及び福祉の増進を目的としており、設置目的が異なるため、再編できません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		施設を適切に運営し、市民の文化の向上に寄与する質の高い企画事業を実施するためには、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
新型コロナウイルス感染症の影響により、受託事業等において、中止・延期を余儀なくされましたが、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。 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、機器の設置業者やメンテナンス業者との連携を図りながら、不良箇所等の早期発見や施設利用者の意見を反映した施設整備に努められているほか、新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や検温に対する消耗品や備品を充実するなど、利用者が安心して利用できる環境づくりに配慮されています。 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	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、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った貸館の利用許可がされており、適切な運営がされている。また、職員同士はもちろんのこと、設置業者およびメンテナンス業者との連携を図り、来館者の安全確保のための適正な施設管理が行われている。			☆			3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検に加え、職員による巡回点検による不良箇所等の早期発見に努めている。			☆			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。	コロナ禍において、委託先業者への声かけ等により一層の信頼関係を築いて連携をはかり、作業時の確認等適正に監督が行われている。				☆		4	
	人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員配置がされており、利用者へ適切なサービス提供ができるように、チケット販売研修や舞台技術研修に参加し、職員の資質向上に努めている。			☆			3	
	地域連携	・清掃除菌など、地域や関係団体等との連携が適切に行われていたか。	関係団体と連携を大切に、市民文化の向上や福祉の増進といった、市民会館の設置目的に沿った事業実施や管理運営が行われている。			☆			3	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	利用者に対する丁寧な説明が心がけられており、苦情に対しても早急に対応するなど、適切な対応が行われている。			☆			3	
	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。	貸館内容や事業規模を考慮したローテーション勤務により、適正な人員配置や勤務体制がとられている。			☆			3	
	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	職員が施設の設置目的を理解したうえで、判断に迷う案件については設置者に相談し内規を整理するなど、設置目的に即した施設の利用促進に努めている。また、HPやパンフレット、SNSを活用して広く周知し、平等利用に関する適切な姿勢が保たれている。			☆			3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき慎重な取り扱いが心がけられている。			☆			3	
	安全対策等、危機管理体制	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	職員による定期的な見回りの実施により、老朽化にもなる不良箇所の早期発見に努め、速やかに対策を講じることで、適切な安全対策が取られている。			☆			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。	定期点検による動作確認や救命講習、年2回の避難訓練の実施、また緊急連絡網や消火体制マニュアルを作成のほか、新型コロナウイルス感染症対策としてガイドラインの作成及び消毒や検温に対する備品を充実するなど緊急時に対応できる体制を整えている。				☆		4		
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	大学生を起用した市内店舗へのポスター・チラシの配布や郵便局のデジタルサイネージ・SNSを利用するなど、より多くの市民に情報が行き渡るよう、利用拡大のための周知活動を行っている。			☆			3
	利用者の満足度	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。	温かな接遇を心がけ、利用者目線に立った館内施設への目配りを行い、新型コロナウイルス感染症対策として消毒や検温に対する備品を充実するなど利用者が安心して利用できる環境づくりに努めた。				☆		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。	鑑賞機会の提供や自主的に活動する市民を支援する参加型の事業など、受託事業だけでは実施困難な企画を自主的に実施することを予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止・延期を余儀なくされた。			☆			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古典芸能やクラシックなど質の高い芸術文化を鑑賞する事業と市民参加の事業が実施される予定だったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くのイベントが中止・延期を余儀なくされた。その中でも、市民コンサートに関しては、演奏をDVDに撮影するなどで、コロナ禍に対応した形で実施した。			☆			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。	利用者の意見、要望に応え、点字案内板を設置するなど管理運営に反映されており、利用者サービスの向上に努めている。			☆			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。	入場者確保のため、大学生を起用した市内店舗へのポスター・チラシの配布や郵便局のデジタルサイネージ・SNSの活用など、効果的な宣伝手法の工夫を凝らしている。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症の影響により、ほとんどの行事が中止となったため、収入は激減となったが、徹底した光熱水費の削減に努められるなど、収支への影響を最小限にとどめている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	適正な人員確保が図られ、計画的な施設管理及び事業運営が行われるとともに、突発的な修繕にも対応しており、安定的な経営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	適宜状況を報告している。			☆			3
評点合計						標準	60	加算	3	63
審査結果	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やデジタルサイネージ・SNSの活用など効果的な広報について積極的な取組がされている。 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くのイベントが中止・延期となったが、利用者の安全に配慮し、ガイドラインの作成のほか、消毒や検温に対する備品などを充実させるなど、緊急時に備えた体制がとられている。 引き続き新型コロナウイルス感染症に配慮した運営が予定されるが、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
						A	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: 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。 <指定管理者>NPO法人こどもステーション山口 <委託期間>令和元年度から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 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		新型コロナウイルス感染症の影響により利用料収入の減少がありましたが、指定管理者が経費節減などを図り、影響を最小限にするよう努めました。また、令和2年9月の台風により屋根が破損しましたが、利用者の安全性を確保の上、修繕を行うなど、適切な施設管理を行いました。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		C・S赤れんが特有のコンパクトなスペースの施設管理であり、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切
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			
コロナ禍においても、感染対策を徹底の上、質の高い芸術文化の提供に寄与しています。また、利用料金収入の減少がありながらも経費節減を図り適正な施設運営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: クリエイトィブ・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| 指定期間: 令和2年度～令和6年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った貸館の利用許可がされている。新型コロナウイルスの影響による利用キャンセルの際に行った利用料金の還付なども、市の指導に従い適切に行われている。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、保守点検の実施とともに、感染対策として消毒なども定期的に実施されている。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。			☆			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へ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	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域の歴史・文化関連の4施設でチームoidamaseを結成し、コロナ禍においても可能な形態で工夫しつつ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。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	利用者には丁寧な対応を心がけており、特に新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策については、特に丁寧に説明している。また、連日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
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。	勤務体制については、繁忙期はパート職員を適宜配置するなどして、過重労働にならないよう、適正な人員配置となっている。			☆			3
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	予約方法や利用者への説明について、職員間で確認しあい、利用者間に格差のないように配慮している。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報を得るときは使途目的を明記している。得た個人情報に関しては、山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。新型コロナウイルス感染拡大防止のために収集した連絡先についても、適切に保存・廃棄されている。			☆			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。	開館前には、担当職員が館内及び敷地内を確認し、異常があれば迅速に対応するとともに行政担当者への報告が為されており、適切な安全対策が取られている。			☆			3
利用者サービス向上への取り組み	利用者満足度	危機管理	・防災、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急連絡網を構築し、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とともに、新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても恒常的に取り組んでいる。			☆			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。	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聴き、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、丁寧に適切な対応に努めている。			☆			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。	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、感染対策をきちんと行いながら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。				☆		4
経営状況	収支等実績	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2年度は、晋生生誕600年記念として開催した馬場良治展をはじめ、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。				☆		4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施して利用者の意見を聴き、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
		収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	新型コロナウイルスの影響による施設の休館や利用キャンセル等により利用料金収入は減少したが、利用を促すチラシの作成・配布や、今後の利用促進に資する自主事業の開催などにより、収入増加に努めている。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルスの影響による利用料金の減収があったが、支出を必要最小限に抑えるなど、収支は適正に管理されている。			☆			3
経営状況	収支等実績	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保たれており、安定的な経営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。毎月税理士の監査を受けている。			☆			3
		評点合計			標準		60	加算	3	63
		審査結果	施設の維持管理や保守点検等を、協定の内容に基づき適正に行うだけでなく、感染症対策や、よりよい施設となるような管理の工夫を行っている。 受託事業においては、指定管理者の実績やネットワークを生かしながら利用者のニーズを把握して企画するなど、親しみやすく、質の高い芸術文化を提供している。令和2年度は、所管のチェンパロを用いた演奏会のほか、晋生生誕600年を記念した「馬場良治展」などを開催し、質の高い芸術文化の提供や地域振興に寄与した。 また、自主事業では地域の文化施設との共同イベントで、地域や関係団体との積極的な連携を行っている。 新型コロナウイルスの影響により、事業の中止等を余儀なくされた中で、年度内に代替の企画を実施したことや、収入の減少があれながらも、経費節減により収支の適正な管理を行うなど、地域の文化芸術活動促進と施設の適正な運営により努めたと評価できる。	年度評価					A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	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：山口市菜香亭

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
山口市菜香亭		指定管理者制度のもと民間のノウハウを取り入れた運営により、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
来館者が安全・快適に利用できる施設として、適切な管理運営が行われています。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	03 文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	04 文化・芸術・歴史を生かした本市の個性の創造と発信	
事業開始背景等		明治10年(1877年)頃に創業された歴史ある料亭「菜香亭」は、平成8年(1996年)に閉じましたが、市民の保存運動により移築保存されることとなり、平成16年10月、市民の文化活動及びまちづくり活動の場あるいは観光における拠点施設として開館しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		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。 一方で、令和2年度の入場者数は17,256人で、令和元年度と比べ14,122人減少しました。これは、年間を通しての新型コロナウイルス感染症の感染拡大による観光客の減少、4月5月の臨時休館、一部イベントの中止や全体的にイベント参加者が減少したこと等が主な要因であると考えています。 令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を徹底しつつ、山口ゆめ回廊博覧会関連イベントを実施するなど、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) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		観光資源を有する文化施設の管理運営であり、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		地域文化の向上、地域の人材育成を図るとともに、本市の歴史文化資源を保存し交流の場として活用するためには、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者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ただきたいと思います。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市菜香亭

指定管理者: 特定非営利活動法人 歴史の町山口市を甦らせる会

指定期間: 令和2年度～令和6年度(令和2年度)

評価項目	評価コメント	評価					評点		
		不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	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。				☆	4		
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆		3		
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。			☆		3		
	地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われたか。				☆	4		
	接客対応	・利用者に対する案内、説明は適切であったか。 ・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。				☆	4		
	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。			☆		3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆		3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護の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
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。			☆		3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。			☆		3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。			☆		3	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。			☆		3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。			☆		3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。			☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆		4	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。			☆		3	
評点合計				標準	60	加算	4	64	
審査結果	地域文化の向上及び地域を担う人材育成を図るとともに、本市の貴重な歴史・文化資源を次代に向けて保存し、幅広い交流の場として活用するという施設の設置目的に沿った運営が行われている。 また、大広間の扇額や施設の歴史等の丁寧なガイダンス、時節を捉えたテーマによる企画展の実施等が行われているほか、何よりコロナウィルスによるイベントの中止や来館者の減少の影響を経費削減の努力により最小限に抑えたことは評価すべき点である。 以上のことから、令和2年度の当該施設の運営については、施設の設置目的に沿い、不測の事態の中、安定し適切に実施されていると認められるため、年度評価を「A」とする。	年度評価			A				
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—	
		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：嘉村礪多生家

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
①市民その他利用者 ②仁保地区		指定管理者制度を活用し、嘉村礪多生家「帰郷庵」において、嘉村礪多を顕彰するとともに、その作品の舞台となった生家周辺地域における文化的価値を地域資源として生かし、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るための事業を実施しました。 令和2年度は帰郷庵開館10周年事業を実施しました。 【事業内容】 ・市外在住者への情報発信 ・地域活性化に寄与する都市と農村交流イベント等の実施 ・地元住民等による地域活動の実施	
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 【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。 ②嘉村礪多生家を拠点とした地域間交流が活発化します。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等		「私小説の極北」と称された小説家「嘉村礪多」の生家が、築後約130年を経過した現在も仁保上郷地区に現存しています。この地域資源を高齢化、過疎化の進む農山村地域の地域コミュニティの形成や地域活性化のため、活用することが求められています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		地元の仁保地区を母体とした指定管理者が、施設の運営管理を実施しています。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、2つの成果指標ともに前年度実績を下回る結果となりましたが、開館10周年事業としてウォーキングイベントや講演会を感染症対策を行いながら開催するなど、コロナ禍においても嘉村礪多の顕彰に努めました。 古民家生活体験は市外からの利用が多く、本市への誘客に貢献しています。また、令和2年度にモンベルフレンドショップに登録したことから、より多様な利用者に施設の魅力を発信していきます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		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→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		施設を活用し嘉村礪多を顕彰するとともに、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には、一定の予算の確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
来館者には、それぞれのニーズにあった、満足度の高い体験メニューが実施されており、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: 嘉村礪多生家

指定管理者: 嘉村礪多生家の会

指定期間: 平成29年度～令和3年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履 行多 数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)		
施設の 適正な 管理運 営の確 保	管理運営の実施	<p>運営業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。 	施設の設置目的に沿った貸し館の利用許可が行われるなど、基本的な施設管理が十分行われており、また、修繕についても来館者の安全性の確保とともに、施設の雰囲気や壊れやすいよう配慮した形での対応が行われている。					☆	3
	維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。 	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検が為されている。また、備品については、台帳を備え、適正な管理がなされている。					☆	3
	再委託監督	<ul style="list-style-type: none"> ・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。 	作業後、担当者が現地確認を行う等、適正な監督がなされている。					☆	3
	人員配置 職員研修	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。 	施設管理人及び事務局等について、業務に応じた適正な人員配置を図るとともに、毎月第一水曜日に事務局と施設管理人による定例会議を開催することで、施設管理に関する情報共有や課題解決、利用者に対する接遇等についての職員研修が行われている。					☆	3
	地域連携	<ul style="list-style-type: none"> ・溝掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。 	指定管理者の母体である仁保自治会を中心に関係団体等との十分な連携や協働のもと、施設管理や企画事業の実施が行われている。					☆	3
	接客対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。 	組織内及び行政担当者との緊急連絡網を備えるとともに、苦情があった場合には、日誌に掲載し、組織内で情報を共有できるように対応がルール化されている。					☆	3
	労働環境	<ul style="list-style-type: none"> ・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。 	人員配置を考慮したローテーション勤務により、適正な勤務体制がとられている。					☆	3
	平等利用	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。 	施設の設置目的及び施設利用について職員が共通認識を持つとともに、パンフレットやHP、SNSにて広く一般に周知を図ることで、市民の平等利用に関する姿勢は適切に保たれている。					☆	3
	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。 	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。					☆	3
	安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。 	日中は施設管理人が常駐するとともに、古民家生活体験利用がある場合において利用者は、緊急時には施設周辺に在住する管理人に連絡が取れるような体制となっており、適切な安全対策が取られている。					☆	3
危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。 	火災報知器・緊急通報システムを設置しており、緊急時の組織内及び行政担当者との緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても恒常的に取り組んでいる。					☆	3	
利用者の サービス 向上への 取り組み	利用拡大	<p>周知活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。 	施設パンフレットの配布やHP・SNSを使ったPRのほか、令和2年度にモンベルフレンドショップに登録したことによる多様な利用者への魅力の発信に取り組みなど、積極的な情報発信を行っており、効果的なPRが行われている。					☆	3
	サービス向上	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	アンケートにより利用者のニーズ・意見の把握を図るほか、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いる。					☆	4
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。 	利用者ニーズを把握した上で、施設及び周辺の自然環境を生かした自主事業が実施されている。					☆	3
	受託事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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、令和2年度には開館10周年を記念した式典や講演、ワーキングイベントを開催するなど、嘉村礪多の顕彰事業や都市と農村の交流事業が実施されている。					☆	3
	改善運動	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。 	来館者及び貸し館利用者へのアンケートを実施し、施設利用者の意見を取り入れる体制を備えており、可能な限り管理運営に反映するよう努めている。					☆	3
経営状況	収入確保	<ul style="list-style-type: none"> ・収入増加のための取組がなされたか。 	施設利用の積極的なPRを行い、利用の促進に努めている。					☆	3
	収支計画との整合性	<ul style="list-style-type: none"> ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。 	新型コロナウイルス感染症による収入の減少も見られたが、おおむね当初計画と整合している。					☆	3
	安定経営	<ul style="list-style-type: none"> ・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、安定的な経営が行われている。					☆	3
	経理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。 	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。					☆	3
評点合計			標準	60	加算	1	61		
審査結果	<p>嘉村礪多の顕彰とともに、礪多生家及びその周辺を地域資源として生かし、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るといった、施設の設置目的に沿ったサービス・事業が指定管理者を中心に、地域の関係団体との協働のもとに実施されている。嘉村礪多生家は、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の減少も見られたが、平成23年度から指定管理者制度を導入して以降、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質な管理運営によるものであると高く評価できる。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症に配慮した運営が想定されるが、施設の設置目的のさらなる実現に向け、施設及び周辺環境を生かしたコロナ禍に対応した企画事業の実施や、市内のこれまで活用したことのない新たな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。</p>		年度評価					A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—	
		A	A	A	A	A			
総評		—							

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名: 国民宿舎秋穂荘

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
観光客 国民宿舎秋穂荘		国民宿舎として、入浴・宿泊施設のほか、レストラン施設も併設しており、指定管理者である、株式会社あいおが適切な運営を行いました。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。 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 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		新型コロナウイルス感染症の影響による休館により、宿泊客、日帰り客ともに減少したものの、開館中は、各種宿泊券の利用もあり、県内容が大幅に増加しました。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、満足度向上に向けた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) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		特にありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		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。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>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>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:国民宿舎秋穂荘 指定管理者:株式会社あいお

指定期間:令和2年度～令和6年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、軽度の施設修繕や備品の更新も独自に実施した。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、また、備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われている。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模に即した人員配置であり、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等の取り組みがされている。			☆			3
		地域連携	・清掃など、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。	例年参画していた事業が新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったが、串山遊歩道展望台周辺や草山公園の清掃活動を実施するなど、新たに地域の事業者を含む民間事業者と連携し、利用促進に向けた事業を展開した。				☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情等に対しては、迅速な対応がされており、社員全体で共有する仕組みとなっている。				☆		4
	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配慮されている。			☆			3
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	適正な利用方法の周知、利用料金の徴収を行っている。また、利用割引プラン等実施時も、事前に市への申請、公示を行い、HP等で周知に努めるなど、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。				☆		4
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係書類の適正な管理に努めている。				☆		3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	異常時の連絡体制や対応マニュアルの整備等に加え、問題箇所の迅速な把握、対応や感染症対策の実施など、適切に安全対策が取られている。				☆		4
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	新型コロナウイルス感染症の影響による休館もあり、例年実施している有料広告は行えず、公式サイトやマスメディアを活用した情報発信に努めた。			☆		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。	プレミアム宿泊券やGoToキャンペーンにより高価格帯の宿泊プランが人気であることから、高級食材を使用した新メニューを開発し、利用促進を図った。			☆		3	
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	バス送迎やコーヒーサービスの実施、新メニュー開発を行った。新メニューは、秋穂地域の食材を生かしたもので昼食や宴会で提供された。				☆		4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施した。			☆		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。	新メニューの開発等により客単価が上がり収益性が向上した。			☆		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。	計画作成時には予測不能であった新型コロナウイルス感染症の影響による休館、宴会需要の激減、レストランの席数削減により大幅な減収となったが、支出は必要最小限に抑えられた。			☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	新型コロナウイルス感染症拡大の不可抗力による減収により、定期預金の取り崩しや金融機関からの運転資金調達により、経営を維持されるなど安定的な経営が困難となってきている。			☆		2	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理については、顧問税理士と相談しながら経営分析を行い、適正に管理された。			☆		3	
評点合計				標準		57	加算	4	61	
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。新型コロナウイルスの影響により、長期に渡る臨時休館を余儀なくされ利用客が減少したものの、プレミアム宿泊券やGoToトラベルにより期間中の利用客は増加した。しかしながら、全体的には前年度の利用客数を大きく下回り、厳しい経営状況となっている。今後については、アフターコロナに向け、利用者増加並びに収益力強化に向けた取組が求められ、経営状況の立て直しを図り、安定的な経営を目指す必要がある。			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	—
総評				B						

※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：願成就温泉センター

担当部 阿東総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
願成就温泉センター		指定管理者 (株)願成就 令和2年4月1日から令和5年3月31日まで 入浴施設のほか、レストラン施設が併設されており、道の駅の事業の一つとして観光情報等の提供、発信を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を活かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等		温泉を利用して利用者の健康増進を図るとともに、一般観光客との交流を通じて活力ある地域づくりにつなげることを目的に平成7年7月7日に開設し、その後、道の駅として登録されました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数及び入浴利用料は減少しました。関係機関と連携しながら、課題解決に向けて、現状分析を行い、利用者の増につながる取り組みを実施することにより、成果の向上が見込まれます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		隣接町に類似の施設があります。
	<input checked="" type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者仕様書により、管理委託費の上限額を示していることから、一定の予算確保は必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
島根県津和野町との県境に位置した道の駅であり、温泉・足湯の入浴や阿東地域の特産品の購入・レストランでの飲食が可能な施設です。新型コロナウイルス感染症の影響で予定していたイベントが実施できないなど厳しい状況が続いていますが、感染防止対策を徹底したうえで可能な範囲でイベントを企画するなど利用者数増加に向けた取り組みを実施されています。関係機関と連携しながら、課題解決に向けて、現状分析を行い、利用者の増につながる取り組みを実施することにより、成果の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: 順成就温泉センター

指定管理者: 株式会社順成就

指定期間: 令和2年度～令和4年度

評価項目		評価コメント	評価					評点			
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)				
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適切な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に定めるサービス提供を適切に行っている。					☆	3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。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。	清掃や浄化槽の点検等は第三者に委託されているが、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。	不足なく人員配置がされており、基本的な接客や安定した施設管理運営に向けた指導・研修等の取り組みがされている。					☆	3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携が適切に行われていたか。	食材、売店の仕入れやイベントの開催など地域や関係団体等と連携した取り組みがされている。					☆	3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	大きな苦情や事故等はなく、アンケート調査を実施するなど、利用者からの要望に対応できるよう努めている。					☆	3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	休暇や福利厚生について問題なし。					☆	3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	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。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。					☆	3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	日々の設備点検や、入浴者の体調に注意するなど、適切な対策をとられている。					☆	3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急連絡網を整備し、自主訓練を実施するなど危機管理体制は適正に整備されている。					☆	3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	・施設目的達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページの随時更新、パンフレットの作成、各種イベント情報等の投込みを行うなど施設のPR及び情報提供に努めている。					☆	3	
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者が安心して施設を利用できるよう、消毒液の設置や換気の徹底などコロナ対策の取り組みをされている。また、近隣観光施設等における割引券の配布や、支配人による営業活動など、利用促進の取り組みがされている。					☆	3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	コロナ感染症の影響で計画したイベントを中止せざるを得ない状況が続いているが、その中でもシクラメンフェアやイルミネーションライトアップ、ローズ風呂などを実施し利用促進が図られている。					☆	4
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	施設利用者へのアンケートを実施し、苦情などに対応している。					☆	3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	安心して施設を利用できるよう、コロナ感染症対策を徹底し利用者増加・収入増加が図られている。					☆	4	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	コロナ感染症の影響で減少している。					☆	3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	コロナ感染症の影響で収入は減少しているが、おおむね安定的な経営が行われている。					☆	3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	利用者報告や経理事務等は、適正に処理されている。					☆	3	
評点合計			標準	57	加算	2	59				
審査結果	管理運営体制については、適正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。新型コロナウイルス感染症の影響で予定していたイベントが実施できないなど厳しい状況が続いているが、感染防止対策を徹底したうえで可能な範囲でイベントを企画するなど利用者数増加に向けた取り組みを実施されている。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				
			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: 十種ヶ峰ウッドパーク

担当部 阿東総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
十種ヶ峰オートキャンプ場 十種ヶ峰スキー場		・十種ヶ峰オートキャンプ場(営業期間3月～11月末) ・十種ヶ峰スキー場(営業期間12月末～3月末 降雪時のみ) 一帯エリア(ウッドパーク)の施設として、一括指定管理を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等		恵まれた豊かな自然の中に市の体育及び滞在型レクリエーション活動の場を確保し、市内外の交流を促進するなどの目的で、十種ヶ峰エリアにオートキャンプ場とスキー場を運営しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		新型コロナウイルス感染症の影響もあり、キャンプ場は利用数が減少しました。 スキー場は降雪があり、一時的に営業できましたがシーズンを通しての営業はできませんでした。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) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		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一つとしていることに対し、十種ヶ峰は山を中心としていることから、それぞれ別の魅力を持った施設であり、再編できません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		現行の施設運営で、より成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等を含め、相応の費用が必要と考えます。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
十種ヶ峰の中腹に位置することを特色としたキャンプ施設と、県内唯一のスキー場が併設された施設です。 R2年度は積雪があり、スキー場の営業ができましたが、近年は積雪がなくスキー場を営業できない年も増えています。天候・気候に左右されにくい、施設全体を活用した魅力ある内容を提供することで、成果の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: 十種ヶ峰ウッドパーク

指定管理者: 株式会社順成就

指定期間: 令和2年度～令和4年度

評価項目	評価コメント	評価					評点			
		不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)				
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に定めるサービス提供を適切に行っている。			☆			3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、軽微な修繕は随時行っている。また、備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われている。			☆			3	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。			☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模に即した人員配置であり、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等の取り組みがなされている。			☆			3	
	地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	新型コロナウイルス感染症対策のため今年度は中止されたが、例年は十種ヶ峰登山マラソン大会や県キャンプ協会などの行事に協力するなど、地域や関係団体と連携した取り組みがなされている。			☆			3	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	大きな苦情や事故はない。受付で丁寧な説明・対応をされている。			☆			3	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守した適正な勤務体制をとっている。休暇や福利厚生について問題なし。			☆			3	
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	適切な対応をされている。			☆			3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。			☆			3	
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	日常的な車椅子によるマムシ対策や、見回り等、適切に安全対策が取られている。			☆			3	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	SECOMに委託。緊急時の組織内の緊急連絡網を備え、災害時の対応、避難経路等を職員間で共有している。			☆			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。	ウェブサイトの随時更新がなされている。JAFやモンベルと提携したり、夏休み前に新聞広告を出すなど効果的な営業、広報活動がなされている。			☆			3
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者(アンケート回答者)の中から抽選で特産品をプレゼントするなどの企画を行っている。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	施設利用者へのアンケートを実施し、意見の反映に努めている。			☆			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。	ミニSL、マウンテンバイクコースの開放、大会招致などの取組がなされている。			☆			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。	冬期に積雪があり、スキー場の営業ができたので収支は当初計画を上回っている。				☆		4
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	おおむね安定的な経営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	適正に処理されていた。			☆			3
評点合計						標準	57	加算	1	58
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、今年度は積雪がありスキー場の営業が出来たため収入が増えたが、積雪がなくスキー場が営業できない場合も、キャンプ場やマウンテンバイクの利用者増の取り組みを進めるなど、天候に左右されない安定的な経営が、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				
		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：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		<ul style="list-style-type: none"> ●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を楽しめる施設です。 ●指定管理者への施設管理委託を行いました。(令和2年度～4年度) ●市の所管となる施設整備を行いました。 	
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)		●徳地地域内の観光施設への誘客促進に向け、外部人材の活用等による調査研究を行いました。	
施設利用者の満足度が向上し、利用者が増加します。			
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 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		年々入郷者数が減少していましたが、令和2年度からは増加に転じています。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。令和2年10月からは外部人材を活用し、地域関係者等の意見を集約する過程を経て、コンセプトの見直し・それに沿った施設改修を行うための基本計画策定に取り組んでいます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>(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おり、年々減少していた入郷者数は、令和2年度からは増加に転じています。今後は、再生に向けた取組として、重源の郷の入郷者増加とあわせさらなる活性化と、その経済効果を徳地地域全体へ波及させることを目指し、徳地地域の地域団体や商工事業者を中心に地域一丸となった取組を進めるなかで、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、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。リニューアルに向けては、組織体制やリニューアル後の企画検討、特産品開発などのさらなる調査研究が必要です。</p>			

『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: 令和2年度～令和4年度

評価項目	評価コメント	評価					評点		
		不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3	
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。		☆				2	
	地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携が適切に行われていたか。				☆		4	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。				☆		3	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	・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。			☆		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	0	57	
審査結果	施設管理については、感染症対策として、消毒液の設置や座席数の削減など適切に安全対策を実施するとともに、清掃作業等園内の環境整備に努めるなど、概ね良好に運営されている。 また、地域との連携、アンケート内容の見直し、メディア等の活用などによる効果的な広報を実施し、利用促進を図り収入増加に努めている。 利用者数については、感染症拡大による休園や外出自粛等により4～6月は激減したが、8月以降は屋外施設の利点が生かされ、利用者数も増加に転じた。しかし、感染症対策としての座席数削減等を余儀なくされ、入郷料以外の売上収入の増には至らなかった。 今後は、適正な人員配置に努め、見直したアンケートの運営への反映や、HPの効果的な更新など、さらなる利用促進・収入増加の方策を検討するとともに、コンセプトや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	—	
総評		B		-	-				

※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：大原湖キャンプ場

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)	
大原湖キャンプ場		令和2年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者が管理運営を実施しました。施設改修や市の備品の買い替え等は市が行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等		恵まれた豊かな自然の中に滞在型観光レクリエーション活動の場を確保し、地場産業の振興等山口市の活性化を促進する目的をもって、平成10年4月に大原湖キャンプ場が設置されました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		カヌー等、湖畔の立地を生かした取組み、森林セラピー基地等、徳地地域全体や(株)モンベルと連携した取組みにより、大原湖キャンプ場の特色を生かした取組みを進める必要があります。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		阿東エリアにオートキャンプ場である十種ヶ峰ウッドパークがありますが、大原湖キャンプ場はカヌーができるなど湖畔にあるキャンプ場で、それぞれ特色が異なります。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		現行の施設運営でより成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等も含め、相応の費用が必要と考えます。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設管理については、感染症対策として、消毒液やパーテーションの設置など適切に安全対策を実施するとともに、協定に基づく軽微修繕やトイレの一部洋式化・手洗い自動水栓化を実施するなど、良好に運営されています。</p> <p>また、地域との連携、モンベルフレンドショップへの登録を契機とした利用促進を図るサービスの提供、月約2回の体験イベント、キャンプ場予約専門サイトの活用などを実施し、利用促進を図り収入増加に努めています。</p> <p>利用者数については、コロナによる休場により4～5月は利用者数が激減しましたが、6月以降はアウトドア需要の高まり等により、利用者数も増加に転じました。</p> <p>今後も、さらなる利用促進・収入増加の方策を検討する必要があります。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:大原湖キャンプ場

指定管理者:徳地ふるさと資源活用協会

指定期間:令和2年度~令和4年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。				☆		4	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。				☆		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ていたか。				☆		3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。				☆		3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。				☆		3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。				☆		3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。				☆		3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。				☆		3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。				☆		3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。				☆		3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。				☆		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。				☆		4	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		4	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。				☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。				☆		3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。				☆		3	
評点合計						標準	57	加算	5	62
審査結果	施設管理については、感染症対策として、消毒液やパーテーションの設置など適切に安全対策を実施するとともに、協定に基づき軽微修繕やトイレの一部洋式化・手洗い自動水栓化を実施するなど、良好に運営されている。また、地域との連携、モンベルフレンドショップへの登録を契機とした利用促進を図るサービスの提供、月約2回の体験イベント、キャンプ場予約専用サイトの活用などを実施し、利用促進を図り収入増加に努めている。利用者数については、コロナによる休場により4~5月は利用者数が激減したが、6月以降はアウトドア需要の高まり等により、利用者数も増加に転じた。今後も、さらなる利用促進・収入増加の方策を検討する必要がある。		年度評価			A				
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価			
総評		A			-	-				-

※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: 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。 指定管理者: 特定非営利活動法人ゆだかつ 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 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		新型コロナウイルス感染症拡大により、来館者数が大きく落ち込みましたが、安心安全に利用できるよう対策を講じながら、アフターコロナを見据えて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、観光地や休日を通る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) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
湯田温泉をはじめとした市内への回遊促進を目的とした施設であり、マスメディアや雑誌等に掲載されることも多く、市内観光客数増加に一定の効果があるといえます。 新型コロナウイルス感染症対策として、カフェの席数や足湯の定員減など安心安全に利用できるよう徹底した予防措置を講じ施設運営をしています。また、経営については足湯利用料金・カフェ収入ともに減少していますが、雇用調整助成金や持続化給付金等各種支援制度を活用した収入確保とともに、維持管理経費の削減にも努めており、安定的な運営ができています。 今後も、常に新しい情報の収集及び発信に努め、さらなる回遊促進及び施設への来館促進に取り組んでいく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 湯田温泉観光回遊拠点施設

指定管理者: 特定非営利活動法人ゆだかつ

指定期間: 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 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)					
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	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。	施設の管理運営は問題なく行われており、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等の取り組みがされている。		☆			3		
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	湯田温泉旅館協同組合・料飲組合等と連携した地域の祭りやイベントへの出店や、中原中也記念館との連携事業(相互割引)の促進など積極的に進んでいる。		☆			4		
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情等ほとんどなく、あれば適切に個別対応し、職員に情報共有して、利用者に対して親切丁寧な案内を行っている。		☆			3		
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労基法等を遵守した運営を行っている。就業規則により休暇制度等を制定し、取得についても配慮している。		☆			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。	障がい者の方への適切な案内など平等利用に対する姿勢が保たれている。		☆			3		
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の取り扱いはない。		☆			3		
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	事故等が起こらないよう意識して展示などの設置を行っている。カフェの席数や足湯の定員減など、新型コロナウイルス等の感染防止に努めている。		☆			4		
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	感染症対策の徹底など予防措置を講じるとともに、組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、職員に周知する等、危機管理体制は適正に整備されている。		☆			3		
	利用者のサービス向上への取り組み	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HPや情報誌「ゆだより」の発行、宿泊施設用のチラシ作成、ツイッター、インスタグラムなどにより、施設のPR及び情報発信に努めている。また、マスメディアや雑誌等の撮影・取材、視察対応など積極的に受け入れている。		☆			4	
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	関係団体と連携した足湯利用料金割引の実施や前売券の販売などにより利用促進に努めている。		☆			4	
		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。	関係団体と連携し、施設の設置目的に即した自主事業を企画・実施されている。		☆			3	
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、徳地和紙や大内塗などの地域資源を活用した集客に資する展示を適切に企画・実施されている。		☆			3		
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施し、意見を反映するよう努めている。		☆			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。	新型コロナウイルス感染拡大による休館や外出自粛、席数削減等の影響により、足湯利用料金・カフェ収入は減少しているが、展示やイベント、カフェメニューの更新などの収入増加の取組が行われている。		☆			4		
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	計画作成時には予測不能な感染拡大による利用者数減により、当初収支計画と差異があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適正に管理されている。		☆			3		
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	感染拡大による休館や外出自粛等により大きく利用者数が減少したため、足湯利用料金・カフェ収入ともに減少しているが、雇用調整助成金や持続化給付金等各種支援制度を活用した収入確保とともに、維持管理経費の削減に努めており、安定的な運営ができています。		☆			4		
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月の利用者数報告及び経理事務は適正に処理されている。		☆			3		
評点合計				標準		60	加算	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。運營業務については、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。新型コロナウイルス感染症の影響により、大きく利用者数が減少したため、収入については、足湯の利用料金・カフェ収入ともに減少しているが、支障の無い範囲での維持管理経費削減に努めるとともに、指定管理制度導入5年目を迎え、経営のノウハウが身に付いており、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					
総評		S	S							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：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)	
新山口駅観光交流センター		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。 指定管理者への施設管理委託を行いました。 (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。 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 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		新型コロナウイルス感染症拡大により、案内所における対応件数は減少しましたが、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、アフターコロナの観光客数の増加に寄与します。 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 type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		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。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→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設内にある観光案内所や交流活動ホール等の機能を活用した情報発信や多様な交流創出により、市域の活性化と広域観光の進展に一定の効果があるといえます。 新型コロナウイルス感染症拡大により施設の利用者が減少する中、魅力ある自主事業・受託事業の実施やHP、SNS等による情報発信により新たな利用者の獲得に向けた取り組みを行うことで、継続して施設に求められる役割を果たすことに務めています。 今後は、施設に隣接するKDDI維新ホール利用者へのサービス需要が見込まれることから、常に新しい情報の収集と発信に努め、引き続き市域の活性化と広域観光の進展に取り組んでいく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 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	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。			☆			3		
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3		
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3		
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。				☆		4		
	地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。			☆			3		
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3		
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。			☆			3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。				☆		4
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。			☆			3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。			☆			3	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。				☆		4	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。			☆			3	
評点合計				標準	60	加算	3	63		
審査結果	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。 利用者サービス向上への取り組みについては、実際の利用者の声を積極的に取り入れ、自主事業として手荷物一時預かり業務を始めるほか、利用者のニーズに沿ったサービスと観光情報の提供を行っている。またJNTO認定外国人案内所のカテゴリ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	A	-	-					
総評	-						-			

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。