

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

事務事業評価報告書

施設名：山口市働く婦人の家

担当部 経済産業部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
働く婦人、勤労者家庭の主婦		山口市働く婦人の家管理運営を行いました。 指定管理者：(一財)山口県婦人教育文化会館(H28～R2) 【内容】・各種講座の開催 ・職業に関する相談、指導業務 ・レクリエーションの場の提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
利用者が、充実した生活を送り、安心して働くことができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	就労環境の充実	
	基本事業	勤労者福祉の充実	
事業開始背景等		働く女性や勤労者家庭の主婦の福祉増進に寄与するため、昭和62年4月に開館しました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		講座受講者数や利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休館に伴う講座の中止等もあり、大きな影響を受けました。こうしたコロナ禍にあっても適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行い、一定の成果を維持したところです。 今後も、適切な感染症対策を行いながら、利用者が参加しやすく、魅力のある各種講座の開催や積極的な広報活動を行うことで、講座受講者及び施設利用者の増加を図り成果向上を目指します。
	<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		働く婦人及び勤労者家庭の主婦を対象とした類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度の運用開始時には、コスト削減に重点をおいていましたが、平成27年度に五巡目の選定を終え、市民サービスの質の向上に重点をおいていることから、大幅なコスト削減の余地はありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
【改革概要・改革により期待される効果】 県域の女性の活動拠点施設として、山口県婦人教育文化会館との合築である特性を活かしたサービスの提供や事業を実施することで、利用者層の拡大や経費削減などの効果が期待されます。 【施設管理運営に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市働く婦人の家

指定管理者: 一般財団法人山口県婦人教育文化会館

指定期間: 平成28年度～令和2年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・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。			☆			3
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報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
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。			☆			3
評点合計			標準	60	加算	1	61		
審査結果	施設の設置目的や基本協定・年度協定に沿った事業実施、施設の管理運営に努めており、管理運営の適正性が確保されている。 また、利用者ニーズを反映した幅広い内容の講座を開催し、夜間・土日の講座等、利用者の増加を促進する取組がされている。 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用収入が大幅に減少しているが、適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行うとともに、安定した経営がされている。			年度評価		A			
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
			A	A	A	A	A		
総評	平成28年度から令和2年度までの5年の指定管理期間において、一般財団法人山口県婦人教育文化会館が指定管理者として当施設を運営してきた。 指定期間においては、運営業務、維持管理業務、安全対策、危機管理体制等の必須業務を適切に実施するとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に行ない、働く婦人及び勤労者家庭婦人の福祉増進に寄与してきた。 また、本指定管理期間中5年度とも指定管理者モニタリング評価における年度評価が「A」となっていることから、総合評価を「良好」とした。			総合評価		良好			

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口ふるさと伝承総合センター

担当部 経済産業部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民		山口ふるさと伝承総合センターの管理運営を行いました。 指定管理者：(NPO法人)山口まちづくりセンター(R1～R5) 【内容】・伝統産業の伝承と後継者の育成 ・各種講座等の開催 ・貸館業務 ・施設維持管理業務 「まなび館」の機能拡充を図るため、基本設計及び実施設計を行いました。(工事は令和3年度実施)	
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)			
利用者や観光客が、本市の伝統産業や地場産業について知ることができます。また、伝統産業の後継者が育成されます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業	
	基本事業	匠のまちの創出	
事業開始背景等		長寿社会対策の一環として、また、ふるさとの産業・文化の伝承・観光・学習の施設として、平成3年5月に開館しました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		講座や季節ごとの展示等を開催し、伝統工芸品等の製作技術や伝統文化の伝承とともに、市民に対する生きがい作りの創出に貢献しました。 施設利用者数等は、新型コロナウイルス感染症の影響によるイベントの中止や、外出自粛の要請に伴い大きな影響を受けましたが、適正に施設管理、事業運営を行い、一定の成果を維持したところで、今後、拡充する「まなび館」の機能も活用しながら、感染症対策をしっかりと行った上で、魅力のある講座等を開催し、成果の向上を図ります。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		周辺では類似の施設等はなく事業再編成は出来ません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度の運用開始時には、コストの削減に重点をおいていましたが、平成30年度に六巡目の選定を終え、現在では市民サービスの質の向上に重点をおいていることから、大幅なコスト削減の余地はありません。
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>【改革概要・改革により期待される効果】 大内文化特定地域における伝統産業・ものづくりの拠点施設として、伝統工芸を軸とした技術や伝統文化の伝承を行うとともに、利用者のニーズを反映した事業企画の実施により、利用者の増加が期待されます。</p> <p>【施設管理運営に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口ふるさと伝承総合センター

指定管理者: 特定非営利活動法人山口まちづくりセンター

指定期間: 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。	適正な利用許可がされており、また、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。	業務委託による清掃が定期的に行われており、適正な施設の維持管理が行われている。また、法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。			☆			3			
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。			☆			3			
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員が配置されている。また、職員の育成・指導が行われている。			☆			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。	町内会への加入等、積極的に自治会活動に参加されている。また、地域内団体の一員としてイベントを共同開催するなど、関係団体との連携が図られており、地域の交流人口の増加にも貢献されている。				☆		4			
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	責任者の設置等の体制が適切に整えられ、苦情等の原因究明・対策検討が行われており、市へ連絡・報告し、指示を受けるための連携体制が整備されている。また、案内・説明は適切に行われている。			☆			3			
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務体制は労働法規を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。			☆			3		
			平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を十分理解し、設置目的に即した施設の利用促進に努められている。			☆			3		
			個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の記載された書類は、適切に保管、処理されている。			☆			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。	施設・備品の維持管理に努められており、防犯対策には防犯カメラが設置されている。また、避難経路も確保されている。			☆			3		
		危機管理	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	夜間の防犯は警備会社へ警備を委託し、日中は防犯カメラによる確認がされている。また、緊急連絡網を作成するなど、危機管理体制が整えられている。あわせて、危機管理マニュアルを作成し、職員に周知徹底されている。また、感染症対策も徹底されている。			☆			3		
			利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ちらしの配布、市報やHPへの掲載、地域情報誌等を利用した広報など、利用促進のために効果的な情報提供がされている。			☆			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。	利用者アンケートや教室の参加者からの意見を反映させ、サービス向上に努められている。			☆			3
					自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	利用者ニーズに即した自主事業が実施されており、幅広い年代を対象とした教室や講座等を実施することにより、満足度の向上に貢献している。			☆			3
受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的に沿った受託事業が実施され、回数や実施時期についても適切に実施されている。					☆			3			
改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	利用者アンケートや教室等の参加者からの意見を聞き、サービス向上を図るなど、管理運営に反映されている。				☆			3				
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	新型コロナウイルス感染症の影響による制限があったものの、ニーズの高い教室を開催するなど、施設の利用増加に向けた積極的な取組が行われている。			☆			3			
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	年間を通し、新型コロナウイルス感染症による講座の中止や利用のキャンセル等による影響で収入が減少しているが、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。	年間を通し、新型コロナウイルス感染症による講座の中止や利用のキャンセル等による影響で収入が減少しているが、計画的な施設管理・事業運営が行われ、安定した経営が行われている。			☆			3			
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月、月報等の報告がされており、経理事務は適正に処理されている。			☆			3			
評点合計						標準		60	加算	1	61		
審査結果	施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、適切な施設管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。 また、地域内施設との共同でのイベント開催等、積極的に地域活動に参加し地域の活性化に貢献している。 自主事業については、施設の設置目的に沿った各種講座を開催し満足度の向上に努めるとともに、市内に点在する伝統的な工芸品、文化、祭り等に関する展示や、伝統工芸を取り入れた体験活動や講座を開催する等、積極的に事業を実施している。			年度評価			A						
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目						
総評			—			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：山口勤労者総合福祉センター

担当部 経済産業部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
勤労者		山口勤労者総合福祉センターの管理運営を行いました。 指定管理者：(株)さんびる(R1～R5) 【内容】・各種講座等の開催 ・レクリエーションの場と機会の提供 ・職業情報の収集及び提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
利用者が、健康でゆとりのある生活を送り、生きがいを持って働くことができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	就労環境の充実	
	基本事業	勤労者福祉の充実	
事業開始背景等		雇用保険事業として、雇用能力開発機構が設置したもので、平成7年2月に開館し、平成15年12月に市へ譲渡されました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		講座受講者数や利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の休館に伴う講座の中止等もあり、大きな影響を受けました。こうしたコロナ禍にあっても適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行い、一定の成果を維持したところです。 今後も、適切な感染症対策を行いながら、利用者が参加しやすく、魅力のある各種講座の開催や積極的な広報活動を行うことで、講座受講者及び施設利用者の増加を図り成果向上を目指します。
	<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		類似の施設・事業はありますが、勤労者のための施設といった性格上、再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度の運用開始時には、コストの削減に重点をおいていましたが、平成30年度に五巡目の選定を終え、現在では市民サービスの質の向上に重点をおいていることから、コスト削減の余地はありません。
<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>【改革概要・改革により期待される効果】 施設の設置目的である勤労者の福祉の向上に寄与し、また意欲的な自主事業の実施により稼働率や利用者の増加が期待されます。</p> <p>【施設管理者に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われており、自主事業についても意欲的に実施されています。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口勤労者総合福祉センター

指定管理者: 株式会社さんびる

指定期間: 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	<ul style="list-style-type: none"> 運営業務: ・受付事務、利用許可、貸館、健施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。 維持管理業務: ・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。 再委託監督: ・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。 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。 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。 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。 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。 	<p>窓口での受付はスムーズに行われており、適正な利用許可がされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。</p> <p>クリーンスタッフによる清掃がされており、適正な施設の維持管理が行われている。法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。</p> <p>市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。</p> <p>サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。また、マナー研修などにより職員の育成・指導が行われている。</p> <p>近隣施設や地域、各種団体と連携がとれている。</p> <p>苦情があった場合、責任者が適切に対処し、直ちに市へ報告されており、再発防止に努めている。また、積極的に利用者へ声掛けをすることで、適切に案内・説明がされている。</p> <p>勤務体制は労働法規等を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。</p>			☆			3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設利用の抽選等、平等利用の取り組みが図られている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に記載されている書類は、適正に保管、処理されている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	声かけによる事前の事故防止に努めており、避難経路も確保されている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時に対応するため、緊急連絡網を備え、危機管理体制が徹底されている。また、感染症対策も徹底されている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページや市報等を通じた周知やイベントによる新規利用者の施設利用のきっかけづくりが行われている。			☆			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。	利用者への声かけ等による施設の良い雰囲気作り、要望等にも迅速に対応している。			☆			3
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	施設の目的に沿った事業が行われるとともに、利用者のニーズに即した自主事業を行うことで満足度の向上に貢献している。			☆			3
	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。	利用者のアンケートを行い、サービス向上が図られている。また、積極的に利用者とのコミュニケーションをとり、小さな意見も運営に反映できるよう努めている。			☆			3
			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制限はあったものの、魅力的な自主事業の開催に努められており、収入増加の取り組みが行われている。			☆			3
収支計画との整合性			・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症による講座の中止や利用のキャンセル等の影響で収入が減少しているが、支出は最小限に抑えられ、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。	支出は最小限に抑えられているが、新型コロナウイルスの影響による施設利用料や自主事業収入の減少が響いており、収入額が支出額を下回る結果となった。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月、施設の利用状況や利用料の状況などが報告されており、経理事務は適正に処理されている。			☆			3	
評点合計			標準		57	加算			57		
審査結果	<p>施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、施設の管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。</p> <p>また、施設内の明るい雰囲気作りや細かなニーズの把握に努めるとともに、積極的な情報提供を通じて利用拡大を図るなど、取り組みが有効に行われており、サービス向上への取り組みがされている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少しているが、感染者数の減少と共に利用者数が増加しており、今後の状況次第で回復が見込める。また、適正な人員体制の下、計画的に施設管理・事業運営を行うとともに、安定した経営がされている。</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	-		
総評			A	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：山口市地域特産物販売促進センター

担当部 経済産業部

担当課 農林政策課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
地域農家 道の駅仁保の郷 利用者		【施設概要】道の駅仁保の郷 ・平成12年10月オープンです。朝市、直売所、飲食提供施設、特産物加工施設、情報発信コーナー等があります。 【管理内容】 ・指定管理者へ管理運営を委任し、指導助言を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・特産品等の販売実施に関するを行いました。 ・都市・農村交流、地域情報発信等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。 【事業の実績】 ・農産物販売額 138,633千円	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
地域農産物の消費が拡大します。 地域農家の所得向上に寄与します。 多くの人が道の駅を訪れるようになります。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	農林業の振興	
	基本事業	活力ある農山村づくり	
事業開始背景等	農産物等の販売、都市と農村との交流により、地域の振興を図るために設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	道の駅がオープンから20年を経過し、施設の老朽化に伴って毎年修繕を行っています。農産物の販売額は、集荷方法を工夫するなどして大幅に増加しました。今後も指定管理者と連携し、道の駅への出荷農家数の増加と品揃えの充実に努め、地域農家の所得向上と道の駅の利用者数の増加を促進していきます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		市内には同様の施設がありますが、各地域の拠点として地元に着目した管理運営を行っており、統合等は困難です。 コストを削減する新たな方法はありませんが、今後も指定管理者と協議しながら、経費節減に努めます。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地 <input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
運営業務や維持管理業務、安全対策等適正に処理されています。 農産物の売上は、コロナ禍にもかかわらず大幅に増加しており、地域の活動拠点として成果をあげていますが、施設自体が老朽化し、毎年複数箇所の修繕を行っている状況です。また、売り上げ増加に伴い、販売スペースも狭隘化あり、地元住民からも増床などの要望が出ていることから、今後は大規模改修も視野に入れた検討を行う必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市地域特産物販売促進センター

指定管理者: 有限会社仁保の郷

指定期間: 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。			☆			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	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。			☆			3		
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3		
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3		
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3		
	危機管理	・防火、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3		
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	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	
		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	
		収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		4	
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。				☆		4	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。				☆		4	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。			☆			3	
評点合計				標準	57	加算	4	61		
審査結果	山口市地域特産物販売促進センターの指定管理者である有限会社仁保の郷は施設の管理・情報案内業務等、指定管理者としての業務を適切に実施している。生産者の顔の見える農畜産物の販売やテレビ・SNSによる積極的な情報発信によって、地産地消・都市農村交流を促進するとともに、地域住民と一体となった運営により、仁保地域を活性化させる中心施設の一つとなっている。					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		-	

※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：山口森林ふれあいセンター

担当部 経済産業部

担当課 農林政策課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者 市民		林業の振興及び発展を図るために設置した山口森林ふれあいセンター(以下「センター」という。)の維持管理を行うとともに、森林・林業に親しむための各種教室やイベントを実施しました。 センターの管理は、指定管理者が行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
林業従事者及び林業指導者に対する林業経営、林業技術についての研修の場として、施設を利用することができます。 森林の大切さを理解するとともに、森林の良さを生かした交流が進みます。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	森林を守り、育て、生かしたまち	
	基本事業	森林資源を生かした魅力ある地域づくり	
事業開始背景等		林業の振興及び発展を図るとともに、各種教室やイベントを通じて、市民に森林・林業に広く親しんでもらうため、平成8年に設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		各種イベントを実施することで、少しずつ森林・林業への関心が高まりつつあります。こうしたイベントへの参加者のニーズをとらえて、新たなイベント等を企画することができ、より森林・林業への関心が高まることが期待できます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	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>センターの利用許可、利用料金の徴収・減免、施設及び付属設備の維持管理等、指定管理者が行う業務、また、経理事務は適正に管理されています。各種教室等の内容・周知方法を見直し、施設利用の促進を図ります。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口森林ふれあいセンター

指定管理者: 山口県中央森林組合

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	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、年度協定等に基づき、受付事務、利用許可、貸館等、適正な施設の運営が行われている。			☆				3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	事業計画に基づき、施設内外の清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理が適正に行われている。			☆				3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	浄化槽の点検、消火施設の点検等が承認を受けた上で第三者に委託されているが、適正な検査が行われている。			☆				3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	受付事務、利用許可、施設の維持管理等に対応できる人員の配置、業務の分担が適正に行われている。			☆				3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域の集会所として施設を利用させるなど、自治会活動等において協働が積極的に図られた。			☆				3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	事故、苦情は特になかった。			☆				3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守されており、良質なサービスを提供するための労働環境も維持されている。			☆				3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	条例に基づき、施設の設置目的、事業に沿った利用が図られている。			☆				3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	基本協定に基づき、個人情報の保護が適切に実施されている。			☆				3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	定期的な点検等、適切な安全対策が実施されている。			☆				3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	消防計画に基づく訓練が定期的に行われている。手指消毒液の設置やアクリルパネルの導入など感染症対策を施されている。			☆				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。	森林・林業に関するパネルやパンフレットの掲示等を行っており、施設の設置目的に沿った事業が展開されている。			☆				3
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	施設内の樹木に名板を設置するなど、利用者へのサービス向上が図られた。			☆				3
		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。	自主事業を実施し、利用者のニーズをとらえる取組みがされている。			☆				3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	受託事業は適切に実施されている。			☆				3	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	常に利用者の意見を聴取しており、その意見が施設の管理運営に反映されている。			☆				3	
経営状況	収支等実績	収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	指定管理料及び利用料金の範囲内で、適正な支出が行われている。			☆				3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	維持管理経費等の削減に努め、安定的な経営が行われている。			☆				3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適正に処理されている。			☆				3	
評点合計							標準	57	加算		57	
審査結果	山口市と指定管理者山口県中央森林組合との間で締結した基本協定書及び年度協定書に基づき、施設の適正かつ円滑な管理運営が実施されている。イベント周知方法や自主事業の実施等による利用率を増加させる工夫が必要。							年度評価			A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目						
		A	A									
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：山口ふれあい館

担当部 教育委員会事務局

担当課 社会教育課

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、防府圏域住民 ・山口ふれあい館		指定管理者制度を導入し、経費削減を行いながら施設の管理運営をし、サービスの向上に努めました。 ・指定管理者 株式会社さんびる ・指定管理期間 平成28年4月1日～令和3年3月31日(5ヵ年)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設が常に適正に管理・運営されることで、市民が快適に利用できます。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	02 生涯学習・社会教育の推進	
	基本事業	03 生涯学習施設の整備・充実	
事業開始背景等		山口・防府圏域の交流と人口定住を図るため、国土庁の田園都市構想モデル事業の採択を受け昭和59年に設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		指定管理者としては2回目になることから、これまでのノウハウを生かした事業が行われました。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴う閉館による利用者数の減少がみられた一方、令和2年3月より営業再開した喫茶室の利用者は回復しつつあり、今後相乗効果による利用者の増加が考えられます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		市内には他に温泉施設や陶芸施設がありますが、利用者の実情等が相違していることから、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		現状では、収入のほとんどが温泉利用者からです。今後は、収入増に向けた温泉以外の施設利用のPRをより一層取り組む必要があります。
<input checked="" type="checkbox"/> 効率化余地あり <input type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者による施設の運営は適切に行われていますが、経年による修繕の必要が増加してきているため、計画的に対応していく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口ふれあい館

指定管理者: 株式会社 さんびる

指定期間: 平成28年度～令和2年度

評価項目	評価コメント	評価					評点				
		不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)					
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	来客者への声かけ、2人体制での鍵の管理、施錠確認や入浴禁止者の対象などをマニュアル化、会議等で適切な運営が行われています。			☆			3	
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	玄関周りの5S活動や2時間に1回の巡回、安全確認により、施設が適切に管理されています。				☆			4	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	第三者に再委託している業務についても、報告書を提出させる等監督し、必要以上の再委託をしていません。				☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	男女各1名が常駐するようローテーションが組まれ、少なくとも半年に1回はアセスメント研修を実施しています。				☆			3	
	地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域交流センター、地域づくり協議会と連携して、「宮野ホテルまつり」への支援・協力を行っているほか、近隣幼稚園保育園の園児に家族の似顔絵を描いていただき館内展示をすることで、来館へのきっかけづくりに努めています。				☆			4	
	接客対応	・苦情に対する接客は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情が発生した際は、ハートコールで情報共有し、要望については提示する等で可視化しています。一方で接客時に「受付の対応が悪かった」等の似たような苦情の声が数件ありますが、その都度指導しています。				☆			4	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務ローテーション表を作成し、勤務体制を管理、月1回の面談を実施するなど適切に行われています。また、最低賃金への対応もされています。				☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	個人利用への配慮や、条例と一致するよう適切に運用されています。				☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適正であったか。	ISO27001に基づいて、ISO監査チームにより適切に管理されています。				☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適正であったか。	転倒防止、事故防止策等が適切に行われ、施設利用者より指摘があった際は早急に対応しています。				☆			3
危機管理		・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	「危機管理マニュアル」の作成や社内組織連絡体制が整備され、緊急時に迅速に対応できるようされています。				☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページやメール会員への情報発信、宮野地域交流センター等周辺施設でのパンフレット設置等、情報提供がよくされています。				☆			4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	ポイントカードの導入や、他の指定管理施設との連携による利用促進がされています。				☆			4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	新型コロナウイルス感染症の影響で、カラオケ大会等のイベントは実施できませんでしたが、陶芸教室や喫茶の運営などは、感染拡大防止対策をしっかり講じられたうえで実施されました。				☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	「初心者陶芸教室」を実施し、教室終了後は半数が「土筆会」に入会するなど、生涯学習の推進に貢献しています。				☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	アンケートや初めての来館者へのヒアリングを実施し、結果を掲示したり施設運営に反映する等されています。				☆			4
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	ポイントカードによる利用促進や自主事業により、収入増加の取組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。	温泉施設の休業により、当初の計画とずれはありますが、概ね良好です。				☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	決算について、温泉施設の休業により収入が減少しました。				☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告等、適切に処理されています。				☆			3
評点合計							標準	60	加算	6	66
審査結果	苦情に対するマニュアルの作成や研修の実施、ミーティングでの情報共有等、平等な施設利用においてサービスの向上に努めています。あわせて、日々のミーティングやマニュアルに基づく対応、研修の実施により適切な接客が行えるよう努めています。また、入浴人数の制限や館内の消毒を行うなど、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めました。				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	本指定期間は、閉館に伴う利用者数の減少もみられましたが、SNSを活用した情報発信を行う等、利用者増加のための積極的な取組をされました。また施設の老朽化による不具合や備品の故障等が生じることがありましたが、その際は早急な報告、迅速な対応を講じられていました。				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：山口南総合センター

担当部 教育委員会

担当課 社会教育課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・山口南総合センター		指定管理者制度を導入し、経費削減を行いながら、施設の管理運営をし、サービスの向上に努めました。 ・指定管理者 (株)三宅商事 ・指定管理期間 平成28年4月1日～令和3年3月31日(5ヵ年)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設が常に適正に管理・運営されます。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	02 生涯学習・社会教育の推進	
	基本事業	03 生涯学習施設の整備・充実	
事業開始背景等		山口市南部地域における学習活動・レクリエーション活動等の拠点施設として、平成2年に旧自治省のリーディングプロジェクトの認定を受けたウイングエイティ事業の一つとして設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		指定管理者として、これまでのノウハウを生かした事業が行われました。 ホールの改修や新型コロナウイルス感染症の影響による休館等で、利用件数が減少しましたが、その影響を考慮すればおおむね水準どおりです。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		市内には他にも同様の施設はありますが、設置目的や立地特性、また、現在の利用者の利便性を踏まえると、再編成できません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
引き続き、指定管理者による適切な施設の管理・維持を進めます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口南総合センター

指定管理者: 株式会社 三宅商事

指定期間: 平成28年度～令和2年度

評価項目	評価コメント	評価					評点				
		不履行 多数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)					
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・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。	火気使用や、体育館シューズ不着用を不許可とする等、安全に配慮された貸館が行われています。また、施設の徹底や金庫による鍵の管理など適切な危機管理がされています。			☆			3	
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	1日3回の巡回確認により、備品の補充や必要な修繕がされています。			☆			3		
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先から業務報告書等の提出を受け実績等を管理しており、適正な業務管理がされています。			☆			3		
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	内部研修や外部研修により、職員の育成・指導が実施されています。			☆			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。	地域主催行事への協力やスポーツクラブ連絡協議会の事務局の引き受けのほか、地域交流センター講座への講師派遣など、地域との連携・協働が行われています。				☆		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。	苦情が発生した際は、説明し、理解を得るなど適切な対応をされており、改善できるものについては、適宜対応しています。また、受付にタブレットを導入しており、他国語翻訳、音声の文字化等にユニバーサルな対応も行っています。					☆		4	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務シフト表を作成し、適正に実施されています。				☆			3	
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	職員のシフト交代時、会議等を開催し、共通認識が持てるよう取り組んでいます。			☆			3		
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報保護マニュアルの作成や、マニュアルに基づいた職員研修により、取り組まれています。			☆			3		
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、トレーニングルーム内の機器の間隔を広げ飛沫防止シートを設置したり、機器使用後の消毒を徹底するなど安全対策に取り組んでいます。			☆			3		
	危機管理	・防火、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	「緊急対応マニュアル」を作成し、名田島地域交流センターとの連携・協力体制も整っています。独自の新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、対応を徹底しています。				☆		4		
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	参加者アンケートにより、どの媒体が効果的に市民へ届くか検証をし、効果的な宣伝を行っています。ホームページでは、問合せの多い「トレーニングルーム」のパンナーを追加するなどの工夫がされています。			☆			4	
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	車いすの方でも利用しやすいように、トレーニングルームについては機械の間隔を広げたり、段差がある場所についてはスロープを設けるなどの対応がされています。				☆		4	
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	新型コロナウイルス感染症の影響で、大人数のイベントは実施できませんでしたが、トレーニングルームでのトレーニング指導やヨガ教室などは、感染症拡大防止対策をしっかり講じられたうえで実施されました。				☆		3	
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	特に、受託事業はありませんが、施設を有効に活用した事業が実施されています。				☆		3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	アンケートや聞き取り調査による利用者からの要望を運営企画会議で取り上げ、反映されています。				☆		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。	自主事業の実施等、収入増加に向けて取り組んでいます。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用件数が大幅に減少したため当初計画と大幅な差異が生じましたが、休館補償等により収支状況は安定しています。				☆		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の影響を受け大幅に収入が減少しましたが、休館補償等により安定的な経営を行うことができました。				☆		3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月ごとの減免報告等、適切にされています。				☆		3	
評点合計							標準	60	加算	6	66
審査結果	施設の経年により、不具合等が生じることが度々ありましたが、その都度迅速な修繕対応が行われました。また、新型コロナウイルス感染症の影響による休館中は、館内の照明設備のLED化を進められ、サービス向上に努められました。また、新型コロナウイルス感染症の影響で発生した、返金の手続やキャンセルの対応などについても、適切に行われました。その他、災害時に、施設を避難所として開放した際は、施設運営に協力をされました。				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					
		S	S	S	S	S					
総評	職員同士が情報共有等により常に共通認識のもと業務にあたり、適正な管理運営及び接客を行っていました。また、利用者ニーズの把握及び改善、地域貢献へ力を入れていました。本指定期間は毎年改修工事等による利用停止期間もありましたが、安定的な運営が行われました。				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。