

令和3年度における指定管理者の評価結果 目次

施設名	ページ
86 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
87 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
88 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
89 産業交流スペース	
事務事業評価表	7
モニタリング評価表	8
90 山口市産業交流拠点施設	
事務事業評価表	9
モニタリング評価表	10
91 山口市地域特産物販売促進センター	
事務事業評価表	11
モニタリング評価表	12
92 山口森林ふれあいセンター	
事務事業評価表	13
モニタリング評価表	14
93 道の駅あいお	
事務事業評価表	15
モニタリング評価表	16
94 山口市阿知須健康福祉センター	
事務事業評価表	17
モニタリング評価表	18
95 道の駅「きらら あじす」	
事務事業評価表	19
モニタリング評価表	20
96 山口市上村高齢者女性等活動促進センター	
事務事業評価表	21
モニタリング評価表	22
97 山口市伊賀地高齢者女性等活動促進センター	
事務事業評価表	23
モニタリング評価表	24
98 山口市柚野地域活性化センター	
事務事業評価表	25
モニタリング評価表	26
99 山口市島地温泉ふれあいセンター	
事務事業評価表	27
モニタリング評価表	28
100 山口市徳地三谷交流センター	
事務事業評価表	29
モニタリング評価表	30
101 山口市徳地高齢者・若者活性化センター	
事務事業評価表	31
モニタリング評価表	32
102 山口市柚野農産加工販売所	
事務事業評価表	33
モニタリング評価表	34
103 山口市徳地新規就農者技術習得施設	
事務事業評価表	35
モニタリング評価表	36
104 願成就温泉センター	
事務事業評価表	37
モニタリング評価表	38
105 十種ヶ峰ウッドパーク	
事務事業評価表	39
モニタリング評価表	40
106 阿東ふるさと交流促進センター	
事務事業評価表	41
モニタリング評価表	42
107 山口ふれあい館	
事務事業評価表	43
モニタリング評価表	44
108 山口市南総合センター	
事務事業評価表	45
モニタリング評価表	46

事務事業評価報告書

施設名：山口市働く婦人の家

担当部 商工振興部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
働く婦人、勤労者家庭の主婦		山口市働く婦人の家の管理運営を行いました。 指定管理者：(一財)山口県婦人教育文化会館(R3～R7) 【内容】・各種講座の開催 ・職業に関する相談、指導業務 ・レクリエーションの場の機会の提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
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がありながらも、適正な人員体制の下、計画的に施設管理、事業運営を行い、昨年度に比べて増加しています。 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 checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		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、令和2年度に六巡目の選定を終え、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。
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】 地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: 令和3年度～令和7年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運營業務 ・受付事務、利用許可、貸館、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った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。	クリーンスタッフによる定期的な清掃に加え、職員による施設の維持管理が行われている。法定点検は適切に受けており、備品管理も適正に行われている。					3	
		再委託監督 ・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	市への報告のうえ、適正に再委託が行われている。また、監督も適正に行われている。					3	
		人員配置職員研修 ・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員が配置されている。また、各種講座の受講により、接遇の向上や職員自身のブラッシュアップが行われている。					3	
		地域連携 ・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域の関係団体とも連携を図っている。					3	
		接客対応 ・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情があった場合、迅速に対応できるよう、職員の体制や市への連絡体制が整えられている。また、接客対応や利用者への案内、説明等についても適切に行われている。					3	
		労働環境 ・良質なサービスを提供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、安全対策等、危機管理体制	平等利用 ・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用率の高い部屋については利用日数の調整をする等、平等利用に留意されている。					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。	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。	事故を未然に防ぐための安全対策が図られており、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。	緊急時の組織内の緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。利用者に対しては各部屋入口に懐中電灯の設置や避難経路の表示を行い緊急時の非難がスムーズに行える体制を整えている。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への掲載等による情報提供を行っている。また、企画内容により企画運営委員からの各地域への案内やチラシの設置場所を変更する等、対象者の目に止まり易い情報提供をしている。					3	
		利用者満足度	サービス向上 ・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	駐車場の込み合い状況の表の作成・掲示や、夜間の安全のためのソーラー式照明の設置、トイレの洋式化を実施。アンケート内容を次期計画に反映させ、サービスの向上を図っている。また、平日の夜間講座を増やす等、利用促進への取組がされている。					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。	各種講座の参加者にアンケートを行い、利用者ニーズを把握し自主事業に反映している。					4
受託事業 ・受託事業は適切に実施されたか。			施設の設置目的を踏まえ、男女労働者のための仕事と家庭の両立支援のための様々な講座が開催された。					3	
改善運動 ・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。			各種講座の参加者にアンケートを行い、利用者の意見、要望を次期計画に反映している。					3	
経営状況	収支等実績	収入確保 ・収入増加のための取組がなされたか。	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、休日や夜間の講座開催等、利用促進の取組がされている。					3	
		収支計画との整合性 ・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	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収入の減少があるが、昨年よりは改善傾向である。					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・事業運営が行われるとともに、突発的な修繕にも対応されており、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。	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	60	加算	2	62		
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	総合評価		
		A							
総評		-					-		

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 商工振興部

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・施設利用者・観光客		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 ・大内塗の実演、体験の実施 ・特産品開発を目指す「西京ふるさと工房」の運営 ・各種講座等の開催 ・貸館業務 ・施設維持管理業務 ・R3年度 30周年記念事業の開催 また、大内文化特定地域内の周辺施設等との連携による回遊性の向上や地場産品の認知度向上を図るため、「まなび館」の機能を拡充しました。	
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) 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・サービス業の振興	
	基本事業	匠のまちの創出	
事業開始背景等	長寿社会対策の一環として、また、ふるさとの産業・文化の伝承・観光・学習の施設として、平成3年5月に開館しました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	講座や季節ごとの展示等を開催し、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す。 今後、拡充した「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。	
	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。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など 【改革概要・改革により期待される効果】 大内文化特定地域における伝統産業・ものづくりの拠点施設として、伝統工芸を軸とした技術や伝統文化の伝承を行うとともに、利用者のニーズを反映した事業計画の実施により、利用者の増加が期待されます。 【施設管理運営に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口ふるさと伝承総合センター

指定管理者: 特定非営利活動法人山口まちづくりセンター

指定期間: 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、鍵錠、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	
		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、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を十分理解し、設置目的に即した施設の利用促進に努められている。					3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護するための対策が適切であったか。	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	・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
		利用者のサービス向上への取り組み	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中止や利用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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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						
総評	-						総合評価	-		

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 商工振興部

担当課 ふるさと産業振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
勤労者 意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか) 利用者が、健康でゆとりのある生活を送り、生きがいを持って働くことができます。		山口勤労者総合福祉センターの管理運営を行いました。 指定管理者：(株)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	
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がありながらも、適正な人員体制の下、計画的に施設管理、事業運営を行い、昨年度に比べて増加しています。 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 checked="" type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	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		
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		指定管理者制度の運用開始時には、コストの削減に重点をおいていましたが、平成30年度に五巡目の選定を終え、現在では市民サービスの質の向上に重点をおいていることから、コスト削減の余地はありません。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
【改革概要・改革により期待される効果】 施設の設置目的である勤労者の福祉の向上に寄与し、また意欲的な自主事業の実施により稼働率や利用者の増加が期待されます。 【施設管理者に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適切に行われており、自主事業についても意欲的に実施されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口勤労者総合福祉センター

指定管理者: 株式会社さんびる

指定期間: 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	窓口での受付はスムーズに行われており、適正な利用許可がされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	クリーンスタッフによる清掃がされており、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。多目的ホールの照明が一部切れているが、大掛かりな工事になるために保留中。利用に支障なし。状況を踏まえて修繕を検討。			☆			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。	サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。また、マナー研修などにより職員の育成・指導が行われている。			☆			3
	地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協力が適切に行われていたか。	近隣施設や地域、各種団体と連携がとれている。			☆			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。	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。			☆			3
	労働環境	・良質なサービス提供するための労働環境は充実していたか。	勤務体制は労働法規等を遵守しており、有給休暇制度など労働環境も充実している。			☆			3
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設利用の抽選等、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	・防火、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
		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。	利用者のアンケートを行い、サービス向上が図られている。また、積極的に利用者とのコミュニケーションをとり、小さな意見も運営に反映できるよう努めている。			☆		3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	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、新規顧客の開拓等による収入増加の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。	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。	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・事業運営が行われるとともに、突発的な施設・備品の修繕にも対応されており、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。	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	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。 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。 新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年に引き続き利用者が減少しているが、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、安定的な経営がされている。			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	総合評価		
		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：産業交流スペース

担当部 商工振興部

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、施設利用者		<p>○山口市産業交流拠点内に設置する産業交流スペース「Megriba（メガリバ）」において、多様な人材や産業分野の結節点として、交流や連携を促進し、起業創業支援や中小企業支援、産業人材の育成等に取り組みました。</p> <p>○指定管理者制度のもと、民間の実績やノウハウを取り入れた施設の管理・運営を行いました。</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）		【指定管理者】	
<p>ビジネスに関する相談支援やセミナー等の開催により、様々なビジネス交流やマッチング機会を創出し、起業創業希望者や中小企業者、若い世代の雇用の場や起業を創出します。</p> <p>また、市内企業が抱える経営課題を解決し、企業の成長や事業の拡大を図ることができます。</p>		<p>株式会社ツクリエ</p> <p>【指定期間】</p> <p>令和3年4月1日～令和6年3月31日（3年間）</p>	
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業の振興	
	基本事業	新事業・新産業の創造	
事業開始背景等	<p>産業交流スペースは、起業創業支援や中小企業支援等、本市の産業振興施設の充実強化を図ることを目的に、山口市産業交流拠点施設内に整備し、令和3年4月に供用開始したところです。</p> <p>令和3年度から指定管理者制度を導入し、施設の管理運営を行っています。</p>		
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 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	<p>産業交流スペース「Megriba（メガリバ）」と施設内に入居する山口商工会議所、国や県の支援機関との連携による重層的な起業創業支援や中小企業支援等を積極的に展開することで、成果の向上が見込まれます、</p>	
	<input type="checkbox"/> 向上（最高状態維持含む） <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	<input type="checkbox"/> 再編成できる（理由→） <input type="checkbox"/> 再編成できない（理由→） <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし	
	コスト削減余地	<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
	<p>類似事業がないため、事業の再編はできません。</p> <p>指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算の確保が必要です。</p>		
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>開館初年度かつコロナ禍という難しい条件下ではありましたが、概ね適正な管理運営が確保されており、その上で、様々なテーマでのセミナーや交流会、ビジネスプランコンテストを企画・開催されるなど、とりわけ、ビジネスコミュニティづくりや人材発掘の面で成果が上がっています。</p> <p>引き続き、小郡都市核づくりを牽引する山口市の産業交流の拠点であり、新しいビジネスを創り出す場所として、起業・創業支援サービス等の高質化や先進性・独自性を有する企画事業の展開等を通じ、そのポテンシャルを高め、類似施設との差別化を図りながら、更なる付加価値の創造や地域経済の活性化につなげていきます。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：産業交流スペース 指定管理者：株式会社ツクリエ

指定期間：令和3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	管理運営の実施状況	全般	・計画及び仕様書等で定められた内容に沿って、管理運営業務が適正に行われていたか。	経理・資金管理をはじめ、施設の利用許可業務や清掃・保守点検業務など、業務全般としては概ね適正な管理運営が行われています。			☆		3		
		人員配置 職員研修	・人員の配置が適正であったか。 ・職員の資質・能力向上に向けた取組が適正に行われていたか。	施設長の常駐化など、施設の実情に合わせて配置の工夫を行うとともに、職員の指導・育成等も適宜実施され、適正な管理運営体制が確保されています。			☆		3		
		再委託管理	・選定手続きや相手方の履行能力確認など、再委託先が適正に選定されたか。 ・再委託先の業務執行において、適正な監督、履行確認がなされたか。	市への事前報告・相談の上、適正に再委託・履行確認等が実施されています。			☆		3		
		労働環境	・労働法規を遵守した適正な勤務体制や福利厚生が確保されていたか。	労働法規を遵守され、適正な労働環境が確保されています。			☆		3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・利用者が平等かつ公平に利用できるよう、配慮がなされたか。	不平等が生じないよう、設置条例等関係法令の順守や利用規制等に基づく手続を徹底され、疑義の生じる案件があれば市担当者と随時協議がなされています。			☆		3		
		安全対策	・日常の事故防止等のための安全対策が適切に実施されていたか。	常駐の受付スタッフの配置や監視カメラによる映像確認等を実施されている他、不具合及び故障等が発見された際は迅速かつ的確に対応されているなど、施設の機能性・安全性を適切に確保されています。			☆		3		
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されていたか。	個人情報保護条例等関係法令に基づき、適切かつ慎重な取扱を実施されています。			☆		3		
	危機管理	・事故発生時や緊急時の危機管理体制は適切であったか。また、事故発生時等の対応は適切であったか。	異常発生時の緊急連絡網を作成の上、年1回、消防訓練・避難訓練を全館で実施し、有事の避難導線や安全確保の流れを確認されるなど、適切な危機管理体制を構築・確保され、感染症対策も徹底されています。 ※事故発生等なし			☆		3			
	利用者のサービス向上への取り組み	施設の効用発揮	企画事業	・施設の設置目的に沿った効果的な事業が展開されていたか。	新型コロナウイルス感染症の影響により、中止や延期、縮小開催となった事業もあったが、多様な人材の盛り起こしやコミュニティ形成等を目的に、山口発の新たなビジネス創出に寄与するための「イノベティブ！YAMAGUCHIビジネスアイデアコンテスト2022」をはじめ、マルシェ型イベントや各種セミナー、交流会など、オンラインも取り入れながら、様々な事業を実施されています。			☆		4	
			自主事業	・本施設の更なる機能向上に資する自主事業が実施されたか。	テストマーケティングや開業前の実地トレーニングの場の提供など、ビジネス支援の一環として、シェアキッチンやチャレンジショップ等を展開するとともに、市立図書館との連携により、本を通じた新たな発見や学びの場の創出を目指し、サテライトライブラリーを設置するなど、本施設の機能向上に資する様々な事業を実施されています。			☆		4	
施設内連携			・施設内の連携・調整が図られ、その効果が得られていたか。	日報の活用や定期的な会議開催等を通じ、施設内の事業者間で問題・課題・スケジュール等の情報共有を図られ、相互連携による催事開催を展開するとともに、施設内の各支援機関との相互協力による起業・創業支援、中小企業支援に努められています。			☆		3		
地域連携			・関係団体等との連携や協働による事業展開が適切になされたか。	関係団体等との連携による相談会や催事の開催、カフェスペースでの事業者連携メニューの提供など、適切に対応されています。			☆		3		
利用促進		周知活動	・施設目的を達成する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SNSの活用、他、広報誌の発行や地域情報誌への記事掲載、ウェブ広告など、様々な手法を活用し、周知活動に努められています。			☆		3		
		利便性向上	・利用者の増加（確保）や利便性を高めるための効果的な取組がなされたか。	利用者のニーズに合わせて、コミュニティ라운ジのレイアウト変更やカフェのメニュー更新を実施したり、利用料金の独自減免策として、コワーキングスペースの各種キャンペーンを展開したりと、様々な工夫とアイデアで利用者の増加（確保）や利便性向上に取り組まれています。			☆		3		
利用者満足度		接客対応	・苦情に対する対応や利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情については、日報及び定例会議等で、市及び施設内の事業者間で随時共有される仕組みとなっており、内容によっては市担当者との協議を行うなど、適切な対応が取られています。また、利用者に対する案内、説明についても、掲示板をうまく活用されるなど、質の高いサービス提供に努められています。			☆		3		
		意見把握 業務改善	・利用者等の意見を把握し、それらを施設運営に反映させる取組がなされたか。	ホームページのお問い合わせフォームやアンケート等による意見聴取の上、適宜、運営ルールの見直しや施設内のレイアウト改善を実施されるなど、利用者のサービス向上に努められています。			☆		3		
経営状況		収支等実績	収入確保	・収入の確保（増加）につなげるための効果的かつ効率的な取組がなされたか。	周知活動や利便性向上、企画事業・自主事業等の展開により、施設の認知拡大や利用者の確保（増加）に努められています。			☆		3	
			収支状況	・収支計画に沿って、適正な予算執行がなされたか。	新型コロナウイルスの影響による減収があったが、経費削減等の工夫により、概ね適正に執行されています。			☆		3	
	経理状況		・現金等の取扱規程の整備や監査の実施など、適正な経理・資金管理がなされたか。	経理・資金管理は適正に処理がされています。			☆		3		
評点合計							標準	57	加算	2	59
審査結果	開館初年度かつコロナ禍という難しい条件下においても、年度を通して、大きな問題なく、適正な管理運営を実現されている。収支の面では、経費削減等の工夫により、計画通りの収支状況を概ね確保されている。その上で、施設内の各支援機関との相互協力による起業・創業支援、中小企業支援の実施など、複合施設の特長を生かした取組の他、企画事業及び自主事業の幅広い展開や利用者の利便性向上を意図したサービス提供、工夫など、ソフト面の充実に積極的に取り組まれ、利用人数や起業相談件数等も概ね目標通りの数値を確保されており、新たな交流や賑わい、ビジネスづくりに寄与されている。			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				
総評			-					総合評価		-	

事務事業評価報告書

施設名：山口市産業交流拠点施設

担当部 商工振興部

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、施設利用者		<p>○山口県ナンバーワンのビジネス拠点づくりを目指し、産業交流拠点施設（KDDI 維新ホール）を起点に、新たなビジネスと交流、賑わいの創出につながる取組を展開しました。</p> <p>○指定管理者制度のもと、民間の実績やノウハウを取り入れた施設の管理・運営を行いました。</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）		【指定管理者】	
拠点施設が様々な用途に活用されることで、多様な交流やにぎわいが生まれ、地域経済が活性化し、産業交流拠点としての拠点性が高まります。		森ビル都市企画・コンベンションリンケージ共同企業体	
		【指定期間】	
		令和3年4月1日～令和18年3月31日（15年間）	
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	商工業・サービス業の振興	
	基本事業	施策の総合推進	
事業開始背景等	地域に根差した産業の振興、交流人口の拡大及び多様なにぎわいの創造並びに魅力ある都市空間の形成を図り、本市はもとより、本県全体の発展に資するため、令和3年4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 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		産業交流拠点施設（KDDI 維新ホール）を起点として、本市や県全体における新たなビジネスと交流、賑わいの創出につながる取組を積極的に展開することで、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 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		類似事業がないため、事業の再編はできません。
	<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>開館初年度かつコロナ禍という難しい条件下ではありましたが、概ね適正な管理運営が確保されており、ソフト面においても、多機能複合施設の特長を生かし、様々な事業を実施されるなど、新たな交流や賑わいづくりに貢献できています。引き続き、小郡都市核づくりを牽引する山口市の産業交流の核となる施設として、とりわけ、独自性・新規性を有する企画事業の展開や大規模MICEの誘致・開催等に取り組み、更なる付加価値の創造や経済波及効果の発揮につなげていきます。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：山口市産業交流拠点施設 指定管理者：森ビル都市企画・コンパソソリティア共同企業体 指定期間：令和3年度～令和17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	全般	・計画及び仕様書等で定められた内容に沿って、管理運営業務が適正に行われていたか。			☆			3		
	人員配置 職員研修	・人員の配置が適正であったか。 ・職員の資質・能力向上に向けた取組が適正に行われていたか。			☆			3		
	地域貢献	・市内事業者への発注など、十分な配慮がなされていたか。				☆		4		
	再委託管理	・選定手続きや相手方の履行能力確認など、再委託先が適正に選定されたか。 ・再委託先の業務執行において、適正な監督、履行確認がなされたか。			☆			3		
	労働環境	・労働法規を遵守した適正な勤務体制や福利厚生が確保されていたか。			☆			3		
	平等利用	・利用者が平等かつ公平に利用できるよう、配慮がなされたか。			☆			3		
	安全対策	・日常の事故防止等のための安全対策が適切に実施されていたか。			☆			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に実施されていたか。			☆			3		
平等利用、安全対策等、危機管理体制	危機管理	・事故発生時や緊急時の危機管理体制は適切であったか。また、事故発生時等の対応は適切であったか。			☆			3		
	企画事業	・施設の特性を生かした事業が実施され、社会的・経済的な効果（価値）が生み出されていたか。				☆		4		
	施設内連携	・施設内の連携・調整が図られ、その効果が得られていたか。			☆			3		
	地域連携	・地域住民や関係団体等との連携や協働による事業展開が適切に図られたか。			☆			3		
	利用促進	周知活動	・施設目的を達成する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	
		利便性向上	・利用者の増加（確保）や利便性を高めるための効果的な取組がなされたか。			☆			3	
	利用者満足度	接客対応	・苦情に対する対応や利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3	
		意見把握 業務改善	・利用者等の意見を把握し、それらを施設運営に反映させる取組がなされたか。			☆			3	
経営状況	収入確保	・収入の確保（増加）につなげるための効果的かつ効率的な取組がなされたか。				☆		4		
	収支状況	・収支計画に沿って、適正な予算執行がなされたか。			☆			3		
	経理状況	・現金等の取扱規程の整備や監査の実施など、適正な経理・資金管理がなされたか。			☆			3		
評点合計						標準	57	加算	3	60
審査結果	開館初年度かつコロナ禍という難しい条件下においても、年度を通して、大きな問題なく、安心・安全な管理運営を実現されている。 収支の面では、計画値を大きく上回る収入を獲得されるなど、安定的な収支状況を確保されている。 その上で、企画事業の幅広い展開や利用者の利便性向上を意図したサービス提供・工夫など、ソフト面の充実に積極的に取り組まれ、稼働率や利用人数も一定の水準は確保されており、新たな交流や賑わいづくりに寄与されている。		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	総合評価			
総評		A								-

事務事業評価報告書

施設名：山口市地域特産物販売促進センター

担当部 農林水産部

担当課 農業政策課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
地域農家 道の駅仁保の郷 利用者		【施設概要】道の駅仁保の郷 ・平成12年10月オープンです。朝市、直売所、飲食提供施設、特産物加工施設、情報発信コーナー等があります。 【管理内容】 ・指定管理者へ管理運営を委任し、指導助言を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・特産品等の販売実施に関するを行いました。 ・都市農村交流、地域情報発信、イベント等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。	
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 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		本施設は、オープンから20年以上が経過し、施設の老朽化に伴い修繕が必要となっています。 農産物の販売額は増加傾向にあるため、引き続き、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		市内には同様の施設が存在しますが、各地域の拠点として地元に着した管理運営を行っていることから、事業の再編はできません。
	<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		本事業は、指定管理者へ管理運営を委任しており、円滑に運営されていることから、現状手段が適切です。
<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			
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。売上増加に伴い販売スペースが狭隘化しており、地元住民からも増床などの要望が出ています。また、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。このことから、施設の長寿命化と機能強化等を目的とした、大規模改修を進めていくこととします。			

『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	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の利用許可事務、修繕等、適正な施設の運営が行われている。					3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃、保守点検などについて、現地確認の結果、適正に行われていることを確認した。施設、備品等について修繕等を行い、良好に利用できる状態となっている。					3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	適正な監督がされている。					3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	平日と休日の利用者数の違いを考慮した体制をとることで、効率的な人員配置がされている。視察研修は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止したものの、必要な教育は実施されている。					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の影響により、例年地域と連携して行われているイベントは中止となったが、地域観光冊子の作成への参加や配布協力など、地域や関係団体等との協働が積極的に図られている。					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。	苦情に対するマニュアルが整備されており、迅速に対応できる体制がとられている。					3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働基準法や労働安全衛生法などの労働関係法令は遵守されている。					3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の利用にあたっては、条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。					3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	利用者の個人情報の取り扱いについては、受付事務・情報の保管とともに第三者の目に触れないよう、事務所内のみで適切に行われており、重要書類の棚は施錠されている。					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。	利用者の安全確保のため、施設内外の整理・整頓が行われている。					3	
		危機管理	・防犯、防災、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策など危機管理体制が適切であったか。	機械警備を導入しており、適切な防犯対策が講じられた。また、消防計画の更新や、緊急連絡先の設定など、必要な情報の整理がされている。新型コロナウイルス感染症対策の予防措置も適切に講じられている。					3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	仁保の郷だより(生産者向け)、仁保の郷ニュース(消費者向け)の発行、SNSを利用した情報発信にも取り組んでいる。					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。	一日を通して朝市の品揃えを確保するため、午後にも農産物の集荷を行うなど、生産物の販売促進に努めている。					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、通常のまつりやイベントは中止となったが、ストーリーシアターを設置するなどして、コロナウイルス対策に配慮した上でイベントを実施している。					3
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴き、随時サービス向上や利用促進を図っている。					3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	朝市で取り扱う農産物の集荷や新商品を積極的に入れていくなど、販売の促進に努めている。また、SNSを利用して、特産品やイベントの紹介を積極的に行っている。					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。	売上は向上しており、おおむね順調である。					4	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	売上は向上しており、おおむね安定した経営が行われている。					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。	複数名の監事による監査が行われており、適正に処理されている。外部の専門家による税務、経理等のチェックも行われている。					3	
評点合計			標準	57	加算	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産物の販売や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	A	A				
総評	-						総合評価	-		

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 農林水産部

担当課 農林整備課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		指定管理制度により、山口森林ふれあいセンターの管理運営を行いました。 指定管理者：山口県中央森林組合 指定管理期間：平成31年4月1日～令和6年3月31日 【内容】・施設の維持管理業務 ・貸館業務 ・林業経営及び林業技術の研修に関すること ・林業指導者の養成に関すること	
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)			
林業従事者の林業経営及び林業技術の向上が図られます。 林業指導者が養成されます。			
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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響から、休館を余儀なくされたため、研修等の施設利用は減少しましたが各林業関係団体と連携され、計画的な研修等の実施、施設運営が行われました。	
	<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	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。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
センターの利用許可、利用料金の徴収・減免、施設及び付属設備の維持管理、経理事務は適正に管理されています。 計画的な研修実施など適正な施設運営が行われています。			

『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 (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。	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。	地域の集会所として施設利用させ、地域自治会に一員として参加されるなど、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。	施設の場所がわかりにくいため、施設への案内板を設置されるなど、苦情に適切に対応されている。			☆	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実施されている。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。	利用者のニーズを把握され、企画されていたが、新型コロナウイルス感染拡大により、延期、中止を余儀なくされた。			☆	3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	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。	計画作成時では、予測不能な新型コロナウイルス感染拡大の影響から施設利用収入が落ち込むなどしたが、支出を最小限に抑えられ、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。	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。新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の開催等には困難も多いが、感染症対策を十分に実施され、運営されている。			年度評価		A			
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
			A	A	A				
総評	-			総合評価		-			

事務事業評価報告書

施設名:道の駅あいお

担当部 秋穂総合支所

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)	
地域農家をはじめとした地場産業者 道の駅あいお利用者		【施設概要】道の駅あいお ・平成7年1月オープンです。 ・直売所、飲食提供施設、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託し、指導助言を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・特産品等の販売実施に関するを行いました。 ・都市・農村交流、地域情報発信、イベント等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。	
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) 地域農産物をはじめとした地場産品の消費が拡大します。 地場産品の新たな流通形態が構築されます。 地域農家、地場産業者の所得向上に寄与します。 道の駅あいおの売り場が地元特産品で埋め尽くされます。 地域内外から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	近隣に農産物・特産品直売所等の類似施設が増加していますが、農産物売上高は増加傾向にあり、来場者数・客単価も増加しています。農産物を使用した特産品の開発・販売、地域情報の発信やイベントの工夫などにより、成果向上の余地はあると考えます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	市内には同様の施設がありますが、地域内外の交流拠点施設として地元に着した運営が行われており、統合等は困難です。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地 <input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	コストを削減する新たな方法はありますが、今後も指定管理者と協議しながら、経費節減に努めます。	
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> 維持管理費用を抑えた中で、順調に成果をあげていることから、現在の状態を維持していく必要があります。			
<指定管理者の評価> 道の駅あいおの指定管理者である秋穂産業振興協会は、限られた施設容量の中で、地域や関係団体と連携することで、道の駅あいおの設置効果を最大限に発揮し、地域振興に貢献しています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 道の駅あいお

指定管理者: 秋穂産業振興協会

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、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定及び年度協定に基づき、施設の利用許可事務、鍵錠、修繕等適正に行われている。					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。	職員による屋内外及びトイレの日常清掃のほか、定期的な業者による清掃、樹木の管理等が行われている。また、各種法定点検など、適切に行われ、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。	点検・検査等の委託業務については適切に監督されている。					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。	駅長によりシフトや休暇を確認し、適正な人員配置が行われている。また、近隣道の駅の視察研修のほか、農産物の安心安全出荷講習会等外部講師による研修を行っている。					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。	多くの行事が新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となり、またコロナ禍のため、地域行事への参加ができなかった。一方、南部特産品開発会議へ参加し、少ない機会の中、生産者や地元団体との積極的な連携が図られている。					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。	苦情は駅長に報告し、適切に対応している。また、重大案件については速やかに市へ報告して対応している。					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。	労働保険等に加え、勤務時間についても問題なくシフトが組まれており、有給休暇制度などの福利厚生制度が整えられている。					3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。					3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関する書類等は、指定管理事務局の鍵付き書庫で保管され、適切に管理されている。					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。	利用者の安全確保のため、避難経路の確保など日々駅長により確認をしている。また、外部講師による農産物の安心安全出荷講習会を行うなど、出荷者・スタッフも含めて、食の安全に対する意識が高まっている。					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。	防犯については、機械警備を導入している。防災対策については、連絡網を作成し、緊急連絡先を整理するなど、消防署の指図に従っており、併せて感染症対策の徹底など予防措置を講じて危機管理体制が整備されている。					3	
		利用者拡大	・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。	テレビ等のメディア及びSNSを活用し、地元特産品について効果的な広報が行われている。					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。	地元特産品を使用した商品を前面に打ち出すなど、スペースを有効活用した売り場が設置されている。					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。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、道の駅まつり、ぐるっと山口特産市は中止となったが、歳末大感謝祭を行い、利用者ニーズに即した自主事業が実施された。					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。		ぐるっと山口特産市スタンプラリーに添付のアンケート結果を活用し、利用者の意見や要望を把握し、サービス向上や利用促進を図っている。					3		
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	南部特産品開発会議で開発された地元特産品の販売、メディアの活用、他地域の特産品の販売のほか、商品配置を工夫するなど積極的に取り組んでいる。					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。	特産品の販売が好調であり、収入は当初収支計画を上回っている。支出については、必要最小限に抑えられ、当初収支計画を下回っている。					3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	南部特産品開発会議で地元特産品が開発、販売され、メディアでも取り上げられたことにより、利用者数・売上高・客単価ともに上昇傾向にあり、概ね安定的な運営がなされている。					3	
		経理状況	・月別報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告、経理事務は適正に処理されている。					3	
評点合計			標準	57	加算	2	59			
審査結果	道の駅あいおの限られた施設容量の中で、創意工夫のもと運営を行っている。令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大により地域行事等への参加が出来なかったが、メディアやInstagram等SNSを活用し、南部地域特産品開発会議で開発された地元特産品や地元農水産物の販売を行い、コロナ禍であっても売り上げを伸ばし、経営状況も安定している。		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			
			A	A	A					
総評	-		総合評価		-					

事務事業評価報告書

施設名：山口市阿知須健康福祉センター

担当部 阿知須総合支所

担当課 総合サービス課

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)	
阿知須健康福祉センター 市民		阿知須健康福祉センターの管理運営を指定管理により行いました。 1. 指定管理者 山口市社会福祉協議会 2. 施設概要 自発的な健康づくり活動、健やかに笑顔で暮らせるまちづくりの推進のため、平成15年開設 3. 開設時間 午前9時から午後5時まで 4. 主な利用者 健康福祉推進活動団体、個人 5. サービス内容 個人・団体が活動を行うための施設(多目的スタジオ、高齢者娛樂室等)の利用許可や指定管理者による自主事業(高齢者対象の健康増進・交流促進事業など各種福祉事業)の開催	
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)			
健康福祉センターを活用することで、市民の交流促進、健康増進、地域福祉の充実を図ります。			
総合計画体系	政策	子育て・健康福祉	
	施策	地域福祉の充実	
	基本事業	施策の総合推進	
事業開始背景等	すべての市民が安全で健康な生活を送ることができ、自発的な健康づくり活動を推進するとともに、健やかに笑顔で暮らせるまちづくりの推進を図るため、当センターを設置しました。		
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 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、利用者が減少していますが、今後住民ニーズに応じた自主事業や施設の貸し出しを行うことで、より一層の成果向上が見込めます。	
	<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 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、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>指定管理者である山口市社会福祉協議会は、事業計画書、協定書及び年度協定書に基づき適正に管理運営されています。定期利用団体等との日程調整、利用者ニーズの把握や利用者への配慮に努めるとともに、地域活動へ積極的に参加するなど、地域密着型の運営がされていると認められます。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市阿知須健康福祉センター

指定管理者: 社会福祉法人山口市社会福祉協議会

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	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	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。				☆		4		
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3		
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3		
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3		
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3		
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3		
	危機管理	・防火、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。			☆			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	1	58	
審査結果	指定管理者である山口市社会福祉協議会は、設備点検や清掃・軽微な修繕等を堅実に実施されており、適正に施設の管理運営がなされている。 また、民生委員、福祉員、母子推進員や地域で活動している様々な福祉関係団体と日常的に連携・協働し、地域との密着性を重視した管理運営がなされている。					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	総合評価		-	
		A	A	A						
総評		-					総合評価		-	

事務事業評価報告書

施設名:道の駅「きらら あじす」

担当部 阿知須総合支所

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)		
地域農家 道の駅「きらら あじす」 利用者		【施設概要】道の駅「きらら あじす」 直売所、飲食提供施設、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託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、地域情報発信、イベント等。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理。 【ふるさとにぎわい計画(きらら・あじすプロジェクト)】 道の駅の機能強化に向け、施設の増築・改修に伴う基本設計及び実施設計、花のおもてなし事業を実施しました。なお、きららにぎわいフェスティバルは、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止となりました。		
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) 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。指定管理者である阿知須まち開発(株)は、市が700万円を出資しており、出資比率は60.9%の第三セクターです。			
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 <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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う営業時間短縮を行ったものの、さまざまなイベント等の開催により来場者が増加したものと推察されます。 引き続き、令和元年度に策定した道の駅「きらら あじす」魅力アップ事業計画に基づき、地域の農水産物や特産品の販売拡大を図り、また、山口きらら博記念公園との近接性を生かした交流人口拡大の取組を進めます。	
		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 <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		市内には同様の施設がありますが、各地域の拠点として地元に着した管理運営を行っており、統合等は困難です。	
	コスト削減余地 <input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			指定管理者制度を導入している施設であり、特にありません。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など				
<改革概要> 阿知須地域の産業振興並びに交流の拠点施設として成果をあげており、効果を維持しつつ維持管理経費が最小限となるよう努めます。				
<指定管理者の評価> 道の駅「きらら あじす」の指定管理者である阿知須まち開発(株)は、施設の維持管理、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っており、地元農家の所得向上をはじめ、地域振興に貢献しています。				

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:道の駅「きらら あじす」

指定管理者:阿知須まち開発株式会社

指定期間:令和3年度~令和7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、料金の徴収、鍵の施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定、年度協定等に基づき、施設の利用許可事務、修繕等、適正な施設の運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	委託業者による日常清掃、年4回のワックス掛け等の定期メンテナンスのほか、緑化作業、各種法定点検などが適切に行われている。備品は台帳が整理され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。	施設の清掃等における再委託先から業務報告書の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われている。			☆			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。	来場者が混み合う時間帯に配慮した人員配置が行われている。職員研修は年2回外部講師を招き、接遇等の業務上必要となる基本的な知識を習得されている。			☆			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。	きらら浜近隣施設との情報共有やSNSを通じて阿知須地域のPR活動を行うなど地域活性化に貢献されている。また、地元芸品(みなもん)の展示などを地元団体と協働で実施されている。その他に、月1回既存商店街に出店するなど、地元団体との連携がなされている。			☆			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。	苦情はただちに駅長に連絡され迅速に対処されている。また、その内容や対応に関する情報を記録し、社員で共有し改善に向けた取組がなされている。施設利用者への各種案内業務は適切に対応されている。			☆			3	
		労働環境	・良質なサービスを提供するため、労働法規等を遵守した適切な勤務態勢がとられているか。 ・休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか。	労働関係法令を遵守され、従業員が働きやすい環境作り積極的に取り組まれている。また、季節ごとの特別休暇やパートも含めたすべての社員が定期健康診断を受診するなど福利厚生制度が整えられている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか。	受付事務等、個人情報に関することは事務室で行われている。個人情報の記載された書類は鍵付書庫で保管されており、職員不在時には施錠するなど、適切に管理されている。			☆			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。	1日に数回、職員による巡回を行い安全確認をされている。また、雨天時は転倒事故防止のため、床の拭き取りを頻繁に行うなど、利用者の安全に配慮した管理が行われている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	事故や災害等の緊急時における連絡網が整備されているほか、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底や年2回の消防訓練や自主点検など消防署の指導に従い、適切な管理体制等が整えられている。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ホームページやLINE等のSNS、施設内のスペースを活用し、道の駅や周辺地域の情報など旬の情報も充実させて発信されている。			☆			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。	利用者アンケートの意見や要望を取り入れるなど、利用者ニーズを意図した管理運営が行われているほか、無料で利用できる公衆無線LANが整備されている。			☆			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。	ハンドメイドマーケットの開催、キッチンカーの出店許可や市が隣接地に整備した花畑でフォトコンテストを実施するなど新たな事業に積極的に取り組まれている。今後、更なる魅力あるイベントの開催を期待する。			☆			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。	来場者アンケートを行い、利用者ニーズの把握に努められている。なお、利用者の意見は社員で共有し改善に向けた取組がなされている。			☆			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。	市南部地域の農産物産物を活用した付加価値の高い商品が販売されている。また、出荷者協議会と連携を図り新商品の開発や農産物の取り扱い数を増やす努力がなされている。			☆			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。	概ね整合している。			☆			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により営業時間短縮期間等が行われたが、感染予防対策を行ったうえで集客が見込めるイベントの開催等により利用者及び売上額は増加しておりおおむね順調である。			☆			3	
		経理状況	・月別報告など、経理事務は適正に処理されたか。	振替伝票と会計ソフトを利用し、適正に経理事務が処理されている。			☆			3	
評点合計			標準	57	加算	1	58				
審査結果	道の駅「きらら あじす」設置当初からの指定管理者である阿知須まち開発株式会社は、地域の状況等を深く理解されており、地元関連団体、特に農産物出荷者との信頼関係が強く、地域や関係団体と積極的な連携が図られている。 令和3年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う営業時間短縮が行われたがイベント等の開催により施設利用者数、売上額等で前年より増加しており取組が評価される。経営状況についても概ね良好であり、引き続き安定した経営に努められている。			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								
総評	-			総合評価		-					

事務事業評価報告書

施設名：山口市上村高齢者女性等活動促進センター

担当部 徳地総合支所

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)	
・市民 ・上村住民 ・上村高齢者女性等活動促進センター		上村高齢者女性等活動促進センターの管理運営を指定管理者に委託し、適正な維持管理と運営が行われました。 指定管理期間 令和2年度～令和6年度 指定管理団体 上村高齢者女性等活動促進センター運営委員会 開館時間 午前8時30分～午後10時 休館日 原則水曜日	
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)			
地元住民で構成される団体が指定管理者として運営を行うことで、住民主体の地域コミュニティが確立され、年齢・性別にとらわれない活発な交流が行われています。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	地域活動と市民活動の推進	
	基本事業	活動しやすい環境の整備	
事業開始背景等	合併時からの継続事業 徳地上村地域の高齢者及び女性の安定的で継続性の高い活動を基礎として地域の活性化を図り、地域社会の健全な発展に寄与するため、高齢者女性等活動促進センターを設置しました。		
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	人口減少や地理的要因により利用者数は減少傾向にありますが、今後も地域の活性化を図るための活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input 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	地域毎の事業であり、地域での指定管理としているため、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	指定管理者が自主事業を行い利用料を得ることで指定管理料の見直しを図ることができますが、地域内の人口減少や高齢化により現状では難しいと考えます。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
地元団体である上村高齢者女性等活動促進センター運営委員会が指定管理者となり、効率的、弾力的な施設運営や利用者の安全確保など、協定書・仕様書等に基づいた適切な管理運営を行っています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市上村高齢者女性等活動促進センター 指定管理者: 上村高齢者女性等活動促進センター運営委員会 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、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に清掃を行っている。保守点検については業者に委託し、適正な施設の維持管理に努めている。			☆			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。	点検・検査業務など、再委託業者に対する監督は、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、利用状況を考慮した人員配置がとられており、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等が行なわれている。			☆			3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	指定管理者が、地域団体の委員で構成されており、地域との連携が図られている。				☆		4	
		接客対応	・事故、苦情に対する対応は適切であったか。	事故、苦情はないが、報告があれば速やかに対応することとしている。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	適正に管理・保管がされている。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事前の事故防止に努めている。			☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うとともに非常時の連絡網が整備されており、適切な危機管理体制が整えられている。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板に掲載し、適切な情報提供を行っている。			☆			3	
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者の意見を運営に反映させることにより、サービス向上に取り組んでいる。			☆			3	
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	地域団体と連携した夏祭りの開催、いきいき100歳体操の実施等、地域の活性化という目的に沿った事業を実施している。			☆			3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴取し、対応できる部分は速やかに対応している。			☆			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。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的な施設利用があり、安定的に運営が行われている。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は、適切に処理されており、毎月の利用状況など担当部署へ適切に報告されている。			☆			3	
評点合計				標準		51	加算	1	52		
審査結果	定期的に地域住民の利用があり、施設の管理運営も適正に行なわれています。			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	-			-							

事務事業評価報告書

施設名：山口市伊賀地高齢者女性等活動促進センター

担当部 徳地総合支所

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)	
・市民 ・伊賀地住民 ・伊賀地高齢者女性等活動促進センター		伊賀地高齢者女性等活動促進センターの管理運営を指定管理者に委託し、適正な維持管理と運営が行われました。 指定管理期間 令和2年度～令和6年度 指定管理団体 伊賀地高齢者女性等活動促進センター管理運営委員会 開館時間 午前8時30分～午後10時 休館日 原則水曜日	
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)			
地元住民で構成される団体が指定管理者として運営を行うことで、住民主体の地域コミュニティが確立され、年齢・性別にとらわれない活発な交流が行われています。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	地域活動と市民活動の推進	
	基本事業	活動しやすい環境の整備	
事業開始背景等	合併時からの継続事業 徳地伊賀地地域の高齢者及び女性の安定的で継続性の高い活動を基礎として地域の活性化を図り、地域社会の健全な発展に寄与するため、高齢者女性等活動促進センターを設置しました。		
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	人口減少や地理的要因により利用者数は減少傾向にありますが、今後も地域の活性化を図るための活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input 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	地域毎の事業であり、地域での指定管理としているため、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	指定管理者が自主事業を行い利用料を得ることで指定管理料の見直しを図ることができますが、地域内の人口減少や高齢化により現状では難しいと考えます。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
地元団体である伊賀地高齢者女性等活動促進センター管理運営委員会が指定管理者となり、効率的、弾力的な施設運営や利用者の安全確保など、協定書・仕様書等に基づいた適切な管理運営を行っています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市伊賀地高齢者女性等活動促進センター 指定管理者: 伊賀地高齢者女性等活動促進センター管理運営委員会

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、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施錠も徹底されており、適正な施設運営が行われている。利用の受付については、地元住民が利用申請をしやすいう配慮されている。			☆			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。	職員が定期的に清掃を行っている。保守点検については業者に委託し、適正な施設の維持管理に努めている。			☆			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。	点検・検査業務など、再委託業者に対する監督は、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、利用状況を考慮した人員配置がとられており、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等が行なわれている。			☆			3
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	指定管理者が地域団体の委員で構成されており、地域との連携が図られている。				☆		4
		接客対応	・事故、苦情に対する対応は適切であったか。	事故、苦情はないが、報告があれば速やかに対応することとしている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	適正に管理・保管がされている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事前の事故防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うとともに非常時の連絡網が整備されており、適切な危機管理体制が整えられている。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板に掲載し、適切な情報提供を行っている。			☆			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。	利用者の意見を運営に反映させることにより、サービス向上に取り組んでいる。			☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	地域団体と連携した夏祭りの開催、いきいき100歳体操の実施等、地域の活性化という目的に沿った事業を実施している。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴取し、対応できる部分は速やかに対応している。			☆			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。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的な施設利用があり、安定的に運営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適切に処理されており、毎月の利用状況など担当部署へ適切に報告されている。			☆			3
評点合計				標準		51	加算	1	52	
審査結果	定期的に地域住民の利用があり、施設の管理運営も適正に行なわれています。			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					-	

事務事業評価報告書

施設名：山口市柚野地域活性化センター

担当部 徳地総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか) ・市民 ・柚野住民 ・柚野地域活性化センター		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 柚野地域活性化センターの管理運営を指定管理者に委託し、適正な維持管理と運営が行われました。 指定管理期間 令和2年度～令和6年度 指定管理者 柚野地域振興協議会 開館時間 午前8時30分から午後10時 休館日 原則水曜日	
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) 地元住民で構成される団体が指定管理者として管理運営を行うことで、住民主体の地域コミュニティが確立され、地域づくりの意見交換や交流の場として利用されています。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	地域活動と市民活動の推進	
	基本事業	活動しやすい環境の整備	
事業開始背景等	合併時からの継続事業 地域住民の主体的な取組を基礎として、地域の活性化及び自立を図り、地域の健全な発展に寄与するため、柚野地域活性化センターを設置しました。		
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	人口減少や地理的要因により利用者数は減少傾向にありますが、今後も地域の活性化を図るための活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input 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	地域毎の事業であり、地域での指定管理としているため、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	指定管理者が自主事業を行い利用料を得ることで指定管理料の見直しを図ることができますが、地域内の人口減少や高齢化により現状では難しいと考えます。	
<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			
地元団体である柚野地域振興協議会が指定管理者となり、効率的、弾力的な施設運営や利用者の安全確保など、協定書・仕様書等に基づいた適切な管理運営を行っています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市袖野地域活性化センター 指定管理者: 袖野地域振興協議会

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、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の施設も徹底されており、適正な施設運営が行われている。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に清掃を行っている。保守点検については業者に委託し、適正な施設の維持管理に努めている。			☆			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。	点検・検査業務など、再委託業者に対する監督は、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、利用状況を考慮した人員配置がとられており、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等が行なわれている。			☆			3
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	指定管理者が、地域団体の委員により構成されており、地域との連携が図られている。				☆		4
		接客対応	・事故、苦情に対する対応は適切であったか。	事故、苦情はないが、報告があれば速やかに対応することとしている。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	事務室内の鍵のかかるロッカーにおいて、適正に管理・保管がされている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全に配慮し、事前の事故防止に努めている。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うとともに、隣接する加工所と協力して、消防署員立会の下避難訓練を実施するなど、非常時の対応や連絡体制がとられ、危機管理体制が整えられている。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板に掲載し、適切な情報提供を行っている。			☆			3
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者の意見を運営に反映させることにより、サービス向上に取り組んでいる。			☆			3
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	地域団体と連携した夏祭りの開催、いきいき100歳体操の実施等、地域の活性化という目的に沿った事業を実施している。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を聴取し、対応できる部分は速やかに対応している。			☆			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。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的な施設利用があり、安定的に運営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適切に処理されており、毎月の利用状況など担当部署へ適切に報告されている。			☆			3
評点合計				標準		51	加算	1	52	
審査結果	定期的に地域住民の利用があり、施設の管理運営も適正に行なわれています。			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					-	

事務事業評価報告書

施設名：山口市島地温泉ふれあいセンター

担当部 徳地総合支所

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)	
・市民 ・島地地区住民 ・島地温泉ふれあいセンター		島地温泉ふれあいセンターの管理運営を指定管理者に委託し、適正な維持管理と運営が行われました。 指定管理期間 令和元年度～令和5年度 指定管理者 島地温泉ふれあいセンター運営協議会 開館時間 午前10時～午後8時 休館日 原則水曜日、年末年始	
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)			
地元住民で構成される団体が指定管理者として運営を行うことで、住民主体の地域コミュニティが確立され、交流の場として利用されています。 また、温泉施設、朝市、飲食・販売スペースともに市内外から利用があり、観光施設としても認知されています。			
総合計画体系	政策	協働・行政	
	施策	地域活動と市民活動の推進	
	基本事業	活動しやすい環境の整備	
事業開始背景等	徳地地域の旧村5地区(出雲・八坂・柚野・島地・串)において、交通・福祉・教育・産業等の拠点となる拠点施設を整備し、地域コミュニティの活性化と地域社会システムの再構築を図ります。		
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	温泉については、新型コロナ感染拡大防止対策として1回あたりの入浴人数を制限したため、利用者は減少しているが、施設全体の利用者数は概ね横ばいになっており、今後も地域コミュニティの活動拠点としての役割を果たすものと考えます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input 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	当該地域における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 checked="" type="checkbox"/> 効率化余地あり <input type="checkbox"/> 現状手段が適切	
指定管理者の努力による利用者増や自主事業により利益を得ることで、指定管理料の見直しを図ることができます。			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
地元団体である島地温泉ふれあいセンター運営協議会が指定管理者となり、効率的、弾力的な施設運営や利用者の安全確保など、協定書・仕様書等に基づいた適切な管理運営を行っています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市島地温泉ふれあいセンター 指定管理者: 島地温泉ふれあいセンター運営協議会

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、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。また、施設の鍵錠も徹底されており、適正な施設運営が行われている。				☆		3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	職員が定期的に巡回して清掃を行い、点検については業者に委託し適正な施設の維持管理に努めている。				☆		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。	再委託業者に対して、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、利用状況に即した人員配置とともに、基本的な接遇、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職員間の共通認識を図る取り組みがなされている。				☆		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。	地域団体の委員で構成されており、地域との連携が図られている。また、地元の子どもたちを対象にした無料体験学習の実施や、地域住民と連携した朝市を開催する等、地域の交流の場づくりに努めている。					☆	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。	苦情を受けた際は、内容や対応について報告書をまとめ、職員内で情報を共有できるようにしている他、市に対して迅速な報告を行っている。				☆		3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的を理解し、市民の平等利用に関する姿勢が保たれている。				☆		3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報に関する関係書類を鍵のかかるロッカーに保管し、適切に管理している。				☆		3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	利用者の安全確保のため、定期的に施設内を巡回し、事故の事前防止に努めている。				☆		3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	チェックシートの作成、1時間ごとに施設を巡視、緊急連絡網の作成、新型コロナウイルス感染症対策の徹底と予防措置を行うなど適切な危機管理体制づくりに努めている。				☆		3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域のイベントに参加することと合わせ、マスメディア、関係団体のチラシ等を活用し、広報活動を積極的に行っている。				☆		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。	温泉利用者や朝市参加者にアンケートを募り、ニーズ把握やサービス向上に尽力している。				☆		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。	朝市の開催等、地域活性化・地域の交流拠点という目的に沿った自主事業を実施している。				☆		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。	温泉利用者へのアンケートや意見箱を設置するなど、利用者の意見を積極的に収集し、管理運営に反映している。				☆		4
経営状況	収支等実績	収支確保	・収入増加のための取組がなされたか。	計画作成時には予測不能な新型コロナウイルス感染症対策のため発生した費用の増加などにより、当初計画との差異のある科目があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適切に管理されている。				☆		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。	年度当初に提出された収支予算書に基づき、支出等が適切に行われている。				☆		3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	指定管理料と施設利用収入によって適切に運営を行っている。				☆		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。	毎月利用者数の報告及び収支の報告があり、経理事務は適正に処理されている。				☆		3
評点合計				標準	54	加算	5	59		
審査結果	自主事業の拡充や各種イベントへの積極的な参加、マスメディアを活用した地域内外の幅広い世代に対する広報活動を展開されており、引き続き安定した利用者数が見込まれます。また、温泉を活用した地域間の交流拠点や地域の生活拠点として、今後更なる役割を担うことが期待できます。			年度評価		A				
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
				A	A	A				
総評	-			総合評価		-				

事務事業評価報告書

施設名：山口市徳地三谷交流センター

担当部 徳地総合支所

担当課 農林課

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)	
地域農家及び住民 三谷交流センター利用者		【施設概要】 ・平成16年にオープンし、交流室、調理等体験交流室があります。 【管理内容】 ・指定管理者へ管理運営業務を委任し、指導助言を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・都市住民との交流事業に関するを行いました。 ・地域の集落間の連携事業に関するを行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。	
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) 地域農家及び住民と都市住民との交流により地域が活性化します。 利用者の農業に対する理解が促進されます。			
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	農業がもたらす多彩な恵みを生かしたまち	
	基本事業	緑と活力あふれる農村の振興	
事業開始背景等	三谷地域は過疎化・高齢化が進行しており、都市農村交流の拠点として平成16年に整備しました。		
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 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	一年を通じた多彩なイベントの開催により、地域内外の交流拠点としての機能を果たしています。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input 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	市内に同様の施設がありますが、都市農村交流の拠点として管理運営をしており、統合等は困難です。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地 <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			
維持管理費用を抑えた中で、現在の状態を維持していくことが大切です。三谷交流センターは地域コミュニティーの中核施設としての利用のほか、地域内外の住民の交流促進を担う施設です。令和3年度は新型コロナウイルスの影響で、地域外からの利用は減少しておりますが、定期的に地域住民の利用を行うなど、地域コミュニティーの拠点としての役割を果たしています。指定管理者である三谷地域づくり協議会は、高齢化に伴い人材が不足していることから、新たなメンバーを確保するなどの組織強化が必要です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市徳地三谷交流センター 指定管理者: 三谷地域づくり協議会

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。	施設の利用許可事務、修繕、鍵施設等、適正な施設の運営が行われた。		☆		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。	定期的に清掃が行われており、使用しないときも2週間毎に行われている。また、消防設備点検や浄化槽の維持管理等を実施し、適切な施設の維持管理に努めている。		☆		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。	役員間で役割分担を行いながら、適正に事務処理が行われている。		☆		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。	生き生き百歳体操や、小学校の遠足、地域づくり協議会総会、徳地生活バス説明会、選挙等で利用され、年輪の会等の地域団体や、学校や行政等の関係団体と連携し、施設を利用している。		☆		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。	利用者からのトラブルや苦情は無かった。トラブルや苦情については未然に防止することを基本とし、苦情があった際の体制も整備されている。		☆		3
	労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。	利用者に快適に施設を利用してもらう為に、協議会を中心とした地元の住民が協力して施設の管理を実施している。		☆		3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の利用にあたっては、条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。		☆		3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	利用申請書に記載されている個人情報は、施錠できる場所で適切に保管されている。		☆		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。	定期的な施設周辺の点検をしており、適切に対応されている。また、賠償責任保険に加入し、利用者が怪我をした際の保証に備えている。		☆		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。	非常時の連絡網も整備されており、適切な安全管理体制がとられている。 利用者来館時の手指消毒やマスクの着用、施設の定期的なアルコール消毒により新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を徹底して実施している。		☆		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。	年に一度の三谷交流センター一斉清掃の際にチラシを作成し、関係自治会に全戸配付して地域住民に清掃の協力を依頼している。概ね全世帯からの参加があり、協力して清掃活動を実施している。		☆		3
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点より、地域外の方の利用が減少しているが、今後の利用向上に向けた検討がなされている。		☆		3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、主催事業については特に実施されていないが、地域団体等に貸館業務等を行うことで、地域住民等の交流や地域の活性化が図られている。		☆		3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者の意見を反映され、運営が行われている。また地元利用者間で協議し、要望、改善などを図られている。		☆		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。	貸館を行うことで安定した自主財源の確保に努めている。		☆		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。	施設管理のために適正な支出が行われており、収支状況も順調で、計画的に処理がされている。		☆		3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	安定的な運営がなされている。		☆		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、月報を市へ提出している。複数名の監事による監査が行われており、適正に処理されている。		☆		3
評点合計				標準	54	加算	1	55
審査結果	地域コミュニティの中核施設としての利用のほか、地域内外の住民の交流促進を担う施設です。地域団体や学校や行政等の関係団体と連携して施設を利用し、地域の活性化を図っていることについて評価することが出来ます。 利用者来館時の手指消毒やマスクの着用、施設の定期的なアルコール消毒により新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を徹底して実施していることを確認しております。新型コロナウイルス感染症の拡大状況を注視しながら、地域外からの利用増加や、新たな利用方法を検討し、実施していく必要があります。 指定管理者である三谷地域づくり協議会は、高齢化に伴い人材が不足している為、新たなメンバーを確保するなどの組織強化が継続した課題となります。					年度評価	A	
		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	-
		A	A	A				
総評		-					総合評価	-

事務事業評価報告書

施設名：山口市徳地高齢者・若者活性化センター

担当部 徳地総合支所

担当課 農林課

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 高齢者・若者活性化センター利用者		【施設概要】高齢者・若者活性化センター(南大門) ・平成3年11月オープンです。 ・展示販売所、研修室等があります。 【管理内容】 ・指定管理者へ管理運営業務を委任し、指導助言を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・特産品等の展示販売に関するを行いました。 ・都市・農村交流、イベント開催・参加、高齢者の生きがい創出・社会参加に関するを行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等の維持管理を行いました。	
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。 多くの人が高齢者・若者活性化センターを訪れるようになります。			
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	農業がもたらす多彩な恵みを生かしたまち	
	基本事業	緑と活力あふれる農村の振興	
事業開始背景等	徳地地域の豊富な農林水産資源ならびに高齢者に蓄積された体験及び知識を活用した特産品の振興及び若者への伝承により、一次産業を中心とした地域活性化を図ることを目的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 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	現在においても、都市農村の交流拠点としての機能を十分に発揮しておりますが、今後は、季節ごとに開催されるイベント企画の工夫や販売品目の幅を広げることで交流拠点機能の向上を図れます。	
	<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	市内には同様の施設がありますが、各地域の拠点として地元に着した管理運営が行われており、統合等は困難です。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地 <input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	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、経費削減に努めます。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者である徳地ふるさと資源活用協会は、維持管理費用を抑えた中で一定の成果をあげており、現在の状態を維持していくことが大切と考えています。なお、SNSを活用した情報発信を積極的に実施されており、地域の農業者等の生産意欲向上や社会参加、地域住民と都市住民の交流促進にも貢献しています。新型コロナウイルス感染拡大の影響で来場者は減少傾向ですが、SNSやTV放映などで積極的にPRを行い、また、地域内の団体等を対象とした幹旋販売を行うなど、感染防止に配慮した企画・展示を実施したことで、販売額は前年度から増加しています。また、手指消毒の徹底、換気、マスク着用の注意喚起、レジ待ちの際の間隔確保など、感染防止に配慮した、企画・展示を行い適切な感染防止対策を講じています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市徳地高齢者・若者活性化センター

指定管理者: 徳地ふるさと資源活用協会

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	・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	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。				☆		4
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。				☆		4
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。				☆		3
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。				☆		3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		3	
		収支計画との整合性	・収支状況は、当初収支計画と整合しているか。				☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。				☆		3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。				☆		3	
評点合計			標準		57	加算	2	59		
審査結果	維持管理費用を抑えた中で、成果をあげていることから、現在の状態を維持していくことが重要です。指定管理者である徳地ふるさと資源活用協会は、SNS、テレビ、ラジオ、新聞等各種メディアを活用し広く情報発信に努めており、地元農産品の消費拡大による生産者の意欲向上や社会参加、地域住民と都市住民の交流促進に貢献しています。		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						
総評			-							

事務事業評価報告書

施設名：山口市柚野農産加工販売所

担当部 徳地総合支所

担当課 農林課

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 柚野農産加工販売所 利用者		【施設の概要】 ・地元農産物を使った加工品の開発、製造及び地元農林産物の販売を目的として平成17年6月25日に開設しました。 【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。 【指定管理者の主な業務】 ・農林産物の加工や販売に関することを行いました。 ・都市・農村交流イベント等を行いました。 ・施設の清掃、点検、修繕等を行いました。 ・主に豆腐、もち、漬物、惣菜、蕎麦を加工、販売しました。	
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)			
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。 多くの人が加工販売所を訪れるようになります。			
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	農業がもたらす多彩な恵みを生かしたまち	
	基本事業	緑と活力あふれる農村の振興	
事業開始背景等	地元農産物の加工販売を目的として施設が整備され、当初の目的を果たすため、施設の維持管理が必要です。		
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	加工食品の豆腐は人気商品であり、これに続く商品開発や現行商品の販売販路を工夫するなどして、売上増加の余地がある。 また、ルーラルフェスタに代表される都市農村交流イベントへの積極的な参加により、成果向上の余地がある。	
	<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	市内に同様の施設はありますが、地域振興の拠点として管理運営が行われており、統合等は困難です。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地 <input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	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、経費削減に努めます。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
特産品の出品者である地域住民の生きがい創出、地域コミュニティの拠点として機能していますが、地域の過疎化・高齢化が著しく出荷品の減少や後継者不足に直面しており、開設当初から比べると来場者が減少傾向にあります。 現在、近隣の小・中学校の学校給食の食材に豆腐の提供を実施していますが、人気商品である豆腐に続く加工品の開発や現行商品の販売販路の工夫などにより収入増加に努めるとともに、地域の行事、都市農村交流イベントに積極的に参加し、利用者増や地域の活性化を図るとともに、後継者の育成にも取り組んでいくことが必要不可欠です。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市袖野農産加工販売所 指定管理者: 山里農産加工販売所運営協議会

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 (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、修繕、鍵施設など、適正な施設の運営が行われたか。	受付事務、利用許可、貸館、修繕については実績が無い。利用申請時や修繕が必要な際は、適切に対応することが出来るように常に準備をしている。鍵の施設については、協議会で責任者を決めて適切に行っている。		☆			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。	定期的な清掃を実施している。防火設備の点検等を実施し、適切な施設の維持管理や備品管理に努めている。		☆			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。	閉館時に施設利用者に対応できる人員配置がされている。また、加工販売所の職員間の指導やミーティングを行い、山口市内で開催されている責任者講習会に代表者が出席している。		☆			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。	学校給食用の豆腐を作成し、地域の学校へ提供することで、地産地消等の観点で学校と協働している。また、地域の畜産農家の牛肉や地元野菜、徳地の和菓子等を販売することで地域の農家や事業所等と連携をすることが出来た。			☆		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。	特段の苦情はなかった。苦情があった際の体制が整備されている。適切な接遇を行い、利用者に対する案内、説明も適切に行われた。		☆			3	
		労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。	労働者の健康と安全について、従事する作業を適切に管理するように努めて、労働関係法令は遵守されている。		☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の利用にあたっては、条例、規則等を遵守し、適切に対応されている。		☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報については、鍵のかかるロッカーで適切に保管している。		☆			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。	適切な施設の設備点検、施設周辺の点検を行っている。また、水質検査、井戸の塩素濃度測定も行われている。		☆			3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	利用前、利用後に施設の設備の点検を行い、定期的に施設周辺の点検を行っている。利用者来館時の手指消毒やマスクの着用、施設の定期的なアルコール消毒により新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を徹底して実施している。		☆			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、効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域広報誌ふるさとくちで回数掲載をし、手作り豆腐や手打ちそばの紹介や、加工技術を受け継いでいることの紹介を行い、袖野農産加工販売所のPRを図った。			☆		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。	冬場に積雪、凍結が多い地域であるため開館できないが、それ以外の時期については利用促進がなされた。		☆			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。	地域の学校給食用の食材として生産した豆腐を提供することで、学校の地産地消などのニーズに即した事業が実施された。		☆			3	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケート回収箱を設置し、出荷者や利用者の意見を反映し、管理運営が行われている。		☆			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。	地域広報誌ふるさとくちで、手作り豆腐や手打ちそばの紹介や、技術を受け継いでいることの紹介を行い、PRを図った。		☆			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。	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から行事が中止となった影響もあり、当初収支計画と比較すると、収支ともに減少している。		☆			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防止の観点から行事が中止となった影響もあり、収支ともに減少している。経費を削減し、商品の見直しなどの工夫を行い、引き続き安定的な運営をしていく必要がある。		☆			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、月報を市へ提出している。複数名による監事の会計監査が行われており、適正に処理された。		☆			3	
評点合計						標準	54	加算	2	56
審査結果	山里農産加工販売所運営協議会は、地域特産の加工品、米、野菜、肉等の販売を通じ、地域住民の生きがい創出や都市住民との交流拠点として地域振興に貢献しています。また、維持管理経費などの経費節減に努め、安定的な運営を行うとともに、地域団体や周辺施設との連携により、朝市の開催、特産品のPR活動、学校連携等を積極的に展開しています。利用者来館時の手指消毒やマスクの着用、施設の定期的なアルコール消毒により新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策を徹底して実施していることを確認しております。			年度評価		A				
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
		A	A	A	-	-				
総評	手作りの加工品や牛肉、野菜等の販売を通じて、地域の学校、畜産農家、農家、事業所等と連携し地域の活性化を図ってきました。地域広報誌ふるさとくちに記事を掲載し、袖野農産加工販売所の取組や魅力を徳地地域全域にPRし、利用者増加のためのサービス向上の取組を行っていることを確認しております。例年の行事が、新型コロナウイルスの影響で中止となり、収支ともに減少しています。商品の見直しや効果的な広報を行い、来場者の増加を図り、地域の活性化や安定的な運営を実施していくことが必要です。運営者が高齢化している為、後継者の育成等が継続した課題となっております。			総合評価		良好				

事務事業評価報告書

施設名: 山口市徳地新規就農者技術習得支援施設

担当部 徳地総合支所

担当課 農林課

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)	
山口市徳地新規就農者技術習得支援施設 山口市徳地農業公社 新規就農希望者		当該施設で、新規就農希望者(認定就農者)を対象に栽培に必要な技術等を習得するための実践的な栽培研修を行う施設です。管理運営については、山口市徳地農業公社を指定管理者として行いました。 【施設概要】 敷地面積: 8,014㎡ 管理棟 木造2階建 栽培ハウス(イチゴ) 2棟 栽培ハウス(ホウレン草) 2棟 育苗ハウス 2棟 栽培ほ場 2,000㎡	
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)			
当該施設で研修を行った新規就農者が地域の中心的担い手農家として活躍しています。			
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	農業がもたらす多彩な恵みを生かしたまち	
	基本事業	多様な担い手の育成・支援	
事業開始背景等	若い農業者の確保・育成と定住を目的に平成12年に設置した施設であり、目的達成のため施設の適切な管理・運営を図る必要があります。		
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 type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	施設の設置目的に従い新規就農を希望する研修生を継続して受け入れ、研修終了後就農させることで、新規就農者の増加を図ることができます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
	<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	対象及び目的等が限定されており、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	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>中山間地域で人口減少、高齢化の進展という現状を踏まえ、関係機関と連携して、農地の保全管理、担い手の育成に取り組んでおり、当該施設で研修を行った研修生が、現在、地域の中心的担い手として活躍しています。</p> <p>しかしながら、農業を取り巻く環境の変化に伴い、新規就農希望者が農業経営を開始するために必要な栽培技術や知識を習得する方法もSNSの活用など多様化しており、また研修作物も限定されることから研修生の確保が困難となってきています。加えて新型コロナウイルス感染拡大の影響により、首都圏での新規研修生の募集機会が制限されており、直接研修内容等を説明できない状況ですが、事前に収録した卒業研修生による就農体験談やほ場での作業の様子など魅力あふれるレポート等を織り交ぜた内容を新たな募集方法としてインターネットを活用したりリモート相談会などに盛り込むことで、研修生の確保に取り組んでいます。</p> <p>今後、施設整備、農場事業の対象や意図を見直し、施設の管理運営内容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: 山口市徳地新規就農者技術習得支援施設 指定管理者: 公益社団法人山口市徳地農業公社

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、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	運営業務に支障を来すことのないように施設・設備等の定期的な点検や破損箇所の修繕が行われており、運営上の問題が発生した場合も、市への報告を含めた迅速な対応によって、適正な施設の運営が実施された。入退室時の鍵錠は使用者が行っている。					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。	施設内並びに施設周辺の環境は清掃によって衛生的に保たれており、設備や機械類の維持管理においても定期的に点検、修理を行い適正に実施されている。					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。	研修生の指導等に対応できる人員が配置されている。また、JA山口市の講師の招聘、山口市農林水産事務所の巡回を通して、農作業のオペレーターに対する指導に必要な作業の技術講習や注意事項の受講、栽培作物の研修を行うことで、指導員のスキルアップが図られている。					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。	農業大学校の研修など地域や関係団体と連携を図り受け入れを行っている。					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。	農業従事者の健康と安全について、従事する作業を適切に管理するように努めて、労働関係法令は遵守されている。					3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の利用にあたっては、条例や規則等が遵守され、適切に対応されている。					3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	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切な管理に努められている。					3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	農作業の実施前には、作業内容における注意事項の確認並びに作業に対する安全の監督体制が徹底されている。また、農作業の実施後に機械の点検、整備を行っている。					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。	農業用機械、資材及び農薬等は、格納庫の施設できるロッカーで適切に管理されている。また、緊急連絡網等による危機管理体制も徹底されている。					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。	JA山口市農林水産部のJAだよりに農業公社の記事を毎月掲載している。また、山口市農林水産事務所など関係機関への積極的な情報提供が行われている。				
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。	農業大学校の研修など見学者のニーズに応じた施設の有効活用を実現するために、意見や要望を調査し、利用促進につなげるため、検討されている。					3
利用者満足度		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	やまのいも、ピーマンなどの地域特産物の振興に関する事業やイチゴ等の生産技術の普及に関する普及啓発の自主事業が積極的に実施されている。					3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	農家への農作業の技術指導等の各種支援について、農業知識、農作業向上のため指導を行うなど受託事業は適切に実施された。					3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	本施設の利用者、卒業生及び関係機関の感想・意見を聴取し、効率的な研修や運営が実施できるよう業務改善の検討を行っている。また、見学者や農作業体験者にアンケートを実施して意見、要望を聴いている。					3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	施設で生産した収穫物の販売、農作業の受託を行い、収入増加のための取組がなされた。					3
		収支計画との整合性	・収支状況は、当初収支計画と整合しているか。	効率的な運営により、概ね収支状況は、収支計画と整合した収支状況となっている。					3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	光熱費や燃料費の節減等により、健全な収支状況となっている。					3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	複数名の監事による定期的な監査が行われており、事業報告等の経理事務は適正に処理されている。					3
評点合計			標準	54	加算	1	55		
審査結果	公益法人山口市徳地農業公社は、農業経営に必要な技術及び知識の習得支援が行えるように新規就農者の受入体制を万全とし、施設の維持管理及び適時適切な修繕を行っています。また、農作業受託による地域農業の支援や地域に実践的な農業知識技術向上研修、栽培技術の普及等を行い、地域農業を持続的に発展させる仕組み作りを適切に実施しています。新型コロナウイルス感染拡大の影響で農作業体験などのイベントを開催することはできませんでしたが、農業大学校の研修など地域の学校と連携を図り地域農業の振興、地域コミュニティの維持、強化に貢献しています。			年度評価		A			
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目		
			A	A	A				
総評	-			総合評価		-			

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 ㈱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	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等	温泉を利用して利用者の健康増進を図るとともに、一般観光客との交流を通じて活力ある地域づくりにつなげることを目的に平成7年7月7日に開設し、その後、道の駅として登録されました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input 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対策のための休館等の影響もあり、利用者数及び入浴利用料は目標を大きく下回っています。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行することにより、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による利用者の減少、臨時休館やイベント中止など厳しい状況が続いていますが、感染症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されていたり、地元の食材や商品を活用して、レストランメニューや売店の品揃えの工夫に取り組み、利用者増加に向けた取り組みを実施されています。今後、関係機関との連携を強化し、地域性を意識したイベントの企画やレストランメニュー、売店の品揃えを更に工夫するなどの利用者増加につながる取り組みを着実に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: 願成就温泉センター

指定管理者: 株式会社願成就

指定期間: 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、基本的な接遇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。	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。緊急時事業継続計画(BCP)を作成中。					☆	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。	利用者が安心安全に施設を利用できるよう、施設内の消毒、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利用促進の取り組みをされている。					☆	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。					☆	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、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ている。利用者の意見を取り入れ、レストランでの阿東和牛を使用したメニューの導入や売店で積極的に地元産品を取扱うなど、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により売上が減少し、燃料費高騰の影響により、光熱費が増加するなど、当初計画と差異がある科目はあるが、支出を必要最低限に抑えるなど収支は概ね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。	コロナ感染症の影響で臨時休館やイベント中止などあり売上は減少しているが、雇用調整助成金の活用や市の営業補償などにより、概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	1	58				
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利用者が減っている。また、臨時休館やイベントの中止など厳しい状況が続いているが、感染症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されている。また、レストランメニューや売店の品揃えの工夫に取り組みまれて、利用者増加に向けた取り組みを実施されている。今後、更なる利用者増加に向けて地域性を意識したイベントの企画やレストランメニュー、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	総合評価			
			A	A							
総評	-										

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		<ul style="list-style-type: none"> ・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) <p>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。</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)				
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や大雨等の悪天候の影響もあり、キャンプ場は利用数が減少しました。スキー場も降雪が少なく、リフト営業は延べ7日間のみで、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。	
		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。近年、暖冬で積雪不足のため、スキー場の営業が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、基本的な接遇、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。	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・対応がされている。					3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	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。	適切な対応がされている。					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。	日常的な草刈り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
			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などの企画を行っている。キャンプ場のケビンにWi-Fiを設置するなどの取組がなされている。					3
		利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	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
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。	収入はコロナウイルス感染症や梅雨時期、夏季の悪天候、冬季の積雪不足などの影響で当初計画を下回っているが、支出を必要最低限に抑えられ、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。	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る。					3	
評点合計							標準	57	加算	57
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、今年度は梅雨時期の大雨、夏季の台風、冬季の積雪不足など天候に恵まれず売上が伸びなかった。夏季のゲレンデの有効活用、マウンテンバイクの利用者増の取り組みを進めるなど、天候に左右されにくい安定的な経営が引き続き求められる。						年度評価	A		
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価			
		A	A							
総評										

事務事業評価報告書

施設名：阿東ふるさと交流促進センター

担当部 阿東総合支所

担当課 農林課

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)	
市民等利用者		<input type="checkbox"/> 指定管理者へ運営維持管理業務を委任しました。 <input type="checkbox"/> 指定管理者へ指導助言を行いました。	
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)			
市民等が農業に触れ合う機会を創出し、農産物への理解を促します。 多くの人がふるさと交流促進センターを訪れます。			
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	県農業試験場徳佐寒冷地分場の廃止に伴い、都市農村交流の拠点として施設が整備され、当初の目的を果たすため、施設の維持管理が必要です。		
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		年間を通じて都市と農村の交流事業を実施することで一定の成果をあげています。今後も地域の特色を生かした交流事業を継続することで、成果向上の余地はあると考えています。
	<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		市内には同様の施設がありますが、農園等の施設利用者の多くは、自宅からの距離が近いことを条件としているため、施設の廃止、統合は適当でないと考えます。
	<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		施設の用途が制限されており、コスト削減が難しいと考えます。
<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			
阿東ふるさと交流促進センターの指定管理者であるNPOあとうは、施設の維持管理業務を適切に実施しており、また都市農村交流等の事業を通じて地域の活性化に貢献しており、当センターを有効に管理運営しています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 阿東ふるさと交流促進センター

指定管理者: NPOあとう

指定期間: 令和3年度～令和7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。	定期的な施設や設備の点検は実施されており、おおむね適正な施設運営が行われている。			☆			3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	センター内及びその周辺環境は良好に保たれており、設備や機器類の保守管理も適切に実施されている。			☆			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。	植木の剪定のみ再委託されており、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。	センター運営のため、必要な人員数が確保されており、センター内の農園管理については経験者が配置されている。また、職員の研修等については、新型コロナウイルスの影響で視察等ではできないが、野菜の栽培講習会などに参加して研修が行われている。			☆			3	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協力が適切に行われていたか。	様々なイベントや行事を行う中で、生改連など地域や関係団体等との連携や協力が適切に行われている。				☆		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。	事故や苦情等も特になく、適切に運営されている。				☆		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。	概ね充実している。			☆			3	
	平等利用、安全対策 等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	平等に利用されている。				☆		4	
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護するための対策が適切であったか。	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。	定期的な施設周辺の点検をしており、また、各種イベント等の利用前にも点検を行うとともに、段差解消や蜂注意のテラス設置などを行い、適切に対応されている。			☆			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。	定期的な異常箇所点検や感染症対策の徹底を行うなど、適切な安全管理体制が整備され、非常時の連絡網など各種マニュアルも作成されている。				☆		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。	市内の地域交流センターなどへのイベント情報の周知などに取り組むとともに、市報や農園だよりで周知が行われている。			☆			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。	イベント利用者や農園利用者等にアンケートを実施し、改善を図っている。研修会や野菜苗の輪旋を定期的実施している。			☆			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。	市民の農への関心を高める農業体験イベントを実施している。			☆			3
体験交流事業			・体験交流事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的に沿った事業展開が図られており、特に、地元の小学生の体験交流も感染症対策を行ったうえで受け入れられるなど体験交流者の増加に向けて適切に実施されている。				☆		4	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、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、屋外時計の設置など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	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	会議室利用者を増やすことや余剰野菜の販売を定期的に行い、収入増加につながる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。	人件費の膨らみに加え需用費や役員費の増加があったが概ね経費節減に努められている。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	人件費が膨らんだことからNPOあとうより助成があったものの収支はおおむね安定している。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	複数名の監事による監査が行われており、適正に処理されている。			☆			3	
評点合計				標準		60	加算	5	65		
審査結果	阿東ふるさと交流促進センターの指定管理者であるNPOあとうは、老朽化した建物であるものの、施設の維持管理業務を適切に実施されている。また、都市農村交流等の事業を通じて地域の活性化に貢献され、利用者のサービス向上への取り組みも実施されている。経営状況については、概ね良好の評価とした。			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		
総評				A							
-											

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

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 令和3年4月1日～令和8年3月31日(5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3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あった一方、令和2年3月より営業再開した喫茶室の利用者は増加傾向にあり、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、利用者が重複していないことから、再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
<input checked="" type="checkbox"/> 効率化余地あり <input type="checkbox"/> 現状手段が適切		平成29年度にカラオケ機器を一新し、より一層のPRをすることで利用者の増加を図り、収入増の取組に努めています。現状では、収入のほとんどが温泉利用者からです。源泉は冷泉のため、燃料費の高騰により収入があがらないまま経費のみが増加します。今後は、収入源の分散化(温泉利用者、スタジオ貸し出し等)を図る必要があります。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
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、導入から20年以上が経過した空調設備が故障により稼働停止するなど、経年劣化による機器の不具合が生じていることから、計画的な更新が必要です。			

『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: 令和3年度～令和7年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務 ・受付事務、利用許可、貸館、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3	
		維持管理業務 ・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。				☆		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。				☆		4	
		労働環境 ・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用 ・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			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。			☆			4
		利用者満足度	サービス向上 ・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。			☆			4
			自主事業 ・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。			☆			3
受託事業 ・受託事業は適切に実施されたか。					☆			3	
改善運動 ・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。					☆			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	5	65		
審査結果	各種マニュアルの整備や研修の実施、ミーティングでの情報共有等により、安定的な管理運営及びサービスの向上に努めており、利用者からの意見や苦情に対する対応結果を館内掲示で周知するなど、利用者に関わった管理運営をされています。また、入浴人数の制限を行うなど、館内における新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策に努めています。		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	-					-			

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) ・市民 ・山口南総合センター		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 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 令和3年4月1日～令和8年3月31日(5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。 新型コロナウイルス感染症の拡大により休館対応等影響もありましたが、その影響を考慮すれば概ね水準どおりです。	
	<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 <input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	特にありません。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
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: 令和3年度～令和7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	火気使用や、体育館シューズ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	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。多くの利用者が触れる部分については、消毒・除菌等をこまめに行っています。			☆			3
		再委託監督	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ます。適正な業務管理がされています。			☆			3
		人員配置 職員研修	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。不測の事態においても、本部等から応援職員が対応するなど、サポート体制も整っています。			☆			3
		地域連携	新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった行事もありますが、除草作業や地域主催行事への協力、スポーツクラブ連絡協議会の事務局の引き受け、地域交流センターとの連携、協力など、適切に行なわれています。				☆		4
		接客対応	苦情が発生した際は丁寧に説明し、理解を得るなど適切な対応をしており、改善できるものについては適宜対応しています。その際市への報告も早急にされています。また、受付にタブレットを導入しており、他言語翻訳、音声の文字化等にユニバーサルな対応もしています。			☆			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。			☆			3
		平等利用	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	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、役割分担により、適切に取り組まれています。			☆			3
		安全対策	他施設での事故事例を収集分析し、1日3回の施設内の巡回点検を毎日実施しています。夏はドライミストや緑のカーテンの設置、扇風機の無料貸出しを行うなど、熱中症対策を実施しました。				☆		4
危機管理	「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、職員間で共通認識の下、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	自主事業開催時に参加者アンケートを実施し、どの媒体が効果的に市民へ届くか検証、効果的な宣伝を行っています。			☆			3
		サービス向上	重い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器の間隔を広げたり、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をされています。また、トレーニングルームへの回数券導入などの利用促進がされています。				☆		4
	利用者満足度	自主事業	全ての自主事業を行うことが困難な中においても、タブレット教室やトレーニングルームでのトレーニング指導はニーズが高く、利用者から好評を得ています。			☆			3
		受託事業	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。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	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	施設管理のために適切な支出が行われており、概ね良好です。			☆			3
		安定経営	新型コロナウイルス感染症の影響による休館対応がありましたが、補償等により安定した経営を行うことができました。			☆			3
		経理状況	月ごとの報告等を欠かさず、適切にされています。			☆			3
評点合計			標準	60	加算	4	64		
審査結果	市への報告や情報提供を欠かさず、適切な維持管理及び安定的な運営を行われました。施設に不具合が生じた際には、役割分担のもと迅速に修理・修繕を行われました。また、新型コロナウイルス感染症対策を図るため、こまめな消毒・除菌の呼びかけや飛沫防止パネルの追加設置、光触媒や薬剤の散布など感染症対策の強化を行い、来館者が安心して利用することのできる環境づくり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	-	
総評		A							