

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
1 やまぐちリフレッシュパーク	
事務事業評価表	1
モニタリング評価表	2
2 山口市スポーツの森	
事務事業評価表	3
モニタリング評価表	4
3 山口市小郡屋内プール	
事務事業評価表	5
モニタリング評価表	6
4 やまぐちサッカー交流広場	
事務事業評価表	7
モニタリング評価表	8
5 山口市南部運動広場	
事務事業評価表	9
モニタリング評価表	10
6 山口情報芸術センター	
事務事業評価表	11
モニタリング評価表	12
7 中原中也記念館	
事務事業評価表	13
モニタリング評価表	14
8 山口市民会館	
事務事業評価表	15
モニタリング評価表	16
9 クリエイティブ・スペース赤れんが	
事務事業評価表	17
モニタリング評価表	18
10 山口市菜香亭	
事務事業評価表	19
モニタリング評価表	20
11 嘉村礪多生家	
事務事業評価表	21
モニタリング評価表	22
12 十朋亭維新館	
事務事業評価表	23
モニタリング評価表	24
13 国民宿舎秋穂荘	
事務事業評価表	25
モニタリング評価表	26
14 重源の郷体験交流公園	
事務事業評価表	27
モニタリング評価表	28
15 大原湖キャンプ場	
事務事業評価表	29
モニタリング評価表	30
16 湯田温泉観光回遊拠点施設	
事務事業評価表	31
モニタリング評価表	32
17 新山口駅観光交流センター	
事務事業評価表	33
モニタリング評価表	34
18 山口市宮野地域交流ステーション	
事務事業評価表	35
モニタリング評価表	36
19 山口市大歳地域交流ステーション	
事務事業評価表	37
モニタリング評価表	38

事務事業評価報告書

施設名：やまぐちリフレッシュパーク

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成19年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 樹多々良造園 指定管理期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため、総合体育館を中核にスポーツレクリエーションの拠点として平成10年に設置されました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	市北部地域のスポーツ拠点施設として、大規模な大会から練習まで、幅広い用途で多くの方に利用されています。 令和2年度から行った改修工事により、令和3年7月5日までアリーナ、サブアリーナを利用できなかったことにより利用人数が減少しています。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input type="checkbox"/> 維持・横ばい <input checked="" type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input 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	他にも体育施設がありますが、施設利用が異なることから再編成はできません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	特にありません。	
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿った自主事業を実施されています。 適正な維持管理に加え、器具等の充実や利用者の安全に配慮した取組を実施されており、本市の主要スポーツ施設としての役割を果たされていると判断します。 引き続き満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちフレッシュパーク

指定管理者: 株式会社多々良造園

指定期間: 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	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵施設や修繕など適正な施設管理が行われています。					3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃、保守点検などについて適正に行われています。常に良好な状態に保たれるよう点検や修繕等を実施されています。屋外についても緑地帯も含め景観が保たれるように管理されています。					4
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。					3
	人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	適正に職員配置が行われています。内部研修や体育施設管理士等の外部研修等に参加し、職員の育成・指導が行われています。また上級救命講習を受講するなどAED設置救急ステーションとしても認定されています。					4
	地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地元水利組合との共同草刈作業等に協力されています。地域行事への協力や近隣保育園等行事への駐車場開放など、地域との連携が図られています。やまぐち路傍塾に登録し講師として派遣もされています。					4
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。					3
	労働環境	・良質なサービス提供するための労働環境は充実していたか。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。					3
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用調整会議で予約調整を行う等、平等利用に関する基本姿勢は適切です。					3
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の保護や取扱いについて、その重要性を認識し、職員間で徹底されています。					3
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	日常点検・定期点検をはじめ、救命講習等の受講、AEDの設置場所の明示やPM2.5や熱中症の予報を利用者に告知するとともに温度湿度測定器を設置するなどの安全対策やケガの対応として給湯室に氷入れや冷蔵庫を設置されています。					4
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	感染症対策の徹底など予防措置が講じられているとともに、緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように緊急連絡網が作成されています。日々の業務連絡等において、危機管理意識の醸成が図られています。					3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。					4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。					4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。					4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。					-
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、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。					4
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。					3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。					3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。					3
評点合計		標準	57	加算	8	65		
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響及び総合体育館の改修工事により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営とともに感染拡大防止と業務継続の両立に取り組まれました。					年度評価	S	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	-
		S						
総評		-						

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名：山口市スポーツの森

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成20年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 樹多々良造園 指定管理期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日 ・ネーミングライツ導入 ネーミングライツパートナー 山口マツダ株式会社 期間 平成30年4月1日～令和5年3月31日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及を図るため、西京スタジアムを中核とした公式野球場として平成7年に設置されました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input 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	県下有数の野球場として、大規模な大会から練習まで、幅広い用途で多くの方に利用されています。	
	<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	他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	特にありません。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿った自主事業を実施されています。 スコアボード(大型映像装置)の利活用を積極的に実施されています。 県内有数のスタジアムとして、常に最良の環境を維持するように努められる等、利用者からの評価も高い施設と認識しています。 引き続き、満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市スポーツの森

指定管理者: 株式会社多々良造園

指定期間: 令和元年度～令和5年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	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。	適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵錠や修繕など適正な施設管理が行われています。					3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃、保守点検などについて適正に行われています。常に良好な状態に保たれるよう点検や修繕等を実施されています。特に、スタジアムの芝や施設外周については常に良好な状態を維持され、利用者からも好評を得ています。					4	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先から業務報告書の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。					3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	適正に職員配置が行われています。また、消防訓練、救命訓練やチェンソー研修等によって、職員の育成・指導が行われています。また上級救命講習を受講するなどAED設置救急ステーションとしても認定されています。					4	
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	青葉台団地の法面草刈等が行われています。地域行事への連携、協力や職場見学等に協力されています。やまぐち路傍塾に登録し講師として派遣もされています。					4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。					3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。					3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用調整会議で予約調整を行う等、平等利用に関する基本姿勢は適切です。					3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の保護や取扱いについて、その重要性を認識し、職員間で徹底されています。					3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	施設内の定時巡回を行い、不測の事態に備えられています。P M2.5や熱中症、雷雨情報を事前提供しています。また、大会時等にはAED貸し出しや熱中症対策として会議室等の提供を行うなど好評を得ています。					4	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	感染症対策の徹底など予防措置が講じられているとともに、緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように緊急連絡網が作成されています。日々の業務連絡等において、危機管理意識の醸成が図られています。					3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設のホームページを開設するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。大会等のキャンセル時には高校等にFAXで通知をし好評を得ています。					4
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	芝生の維持管理の徹底により利用者の利用満足度につながっています。大会結果のHP掲載、敷地内をウォーキング等で利用される方への駐車場開放などサービス向上に努めています。また、スコアボードの操作研修会を開催し質の高い大会運営を支えています。					4
		利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら自主事業が行われています。また、プロ野球ウエスタンリーグ公式戦を令和2年度に引き続き誘致され、万全な感染症対策のもと開催されました。					4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	該当なし					-	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	施設利用者へのアンケートを実施され、利用者の意見・要望を聞き、より良い施設の管理運営及びサービスの提供に努められています。					3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	屋外施設のため天候にも左右されますが、サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保に努められています。					3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。					3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、安定的な経営が行われています。					3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適正に処理されています。					3	
評点合計			標準	57	加算	7	64			
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営とともに感染拡大防止と業務継続の両立に取り組まれました。		年度評価			S				
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
総評			S	S	S					
総評			-			総合評価		-		

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名: 山口市小郡屋内プール

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成24年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の普及振興)を実施しました。 ・指定管理者 ナカムラ・タタラゾウエン・ビークルーエッセ共同企業体 指定管理期間 令和2年4月1日～令和7年3月31日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため、平成3年に設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	年間を通して運営している屋内プール施設として、多くの方に利用されています。	
	<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	他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	特にありません。	
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設の維持管理は適正に行われるとともに、ニーズに沿ったさまざまな自主事業を実施されています。 施設は老朽化してきていますが、運営努力により利用者も増加している状況です。 引き続き満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:小郡屋内プール

指定管理者:ナカムラ・タラソウエン・ピークルーエッセ共同企業体

指定期間:令和2年度~令和6年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正かつ公平に利用許可業務等が行われています。また、鍵錠や修繕など適正な施設管理が行われています。					3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	清掃、保守点検などについて適正に行われています。常に良好な状態に保たれるよう点検や修繕等を実施されています。					3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。					3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	適正に職員配置が行われています。救助法訓練や泳法研修を定期的に実施するなど、職員の育成・指導を図り、事故防止に努められています。また上級救命講習を受講するなどAED設置救急ステーションとしても認定されています。					4	
		地域連携	・清掃除菌など、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。	地域イベントへの協力など、地域や各種団体と連携しています。					3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。					3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。					3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	目的別にレーンを設置するなど、公平性・平等性を保ちながら、利用の促進が図られています。					3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の保護や取扱いについて、その重要性を認識し、職員間で徹底されています。					3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	フロント・監視員のトランシーバー携帯により安全確保や急病人発生時等の緊急対応の体制がとられています。救助用ブイ、水上タシカの営業前点検や緊急時の訓練実施や清掃等により日々の安全対策が行われています。					4	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	感染症対策の徹底など予防措置が講じられているとともに、緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように緊急連絡網が作成されています。日々の業務連絡等において、危機管理意識の醸成が図られています。					3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設のホームページを開設するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。					4
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用目的やレベルに応じた専用レーンを設定するとともに、プール用品の販売や女子更衣室前へのパーテーション設置など、サービス向上に努めています。					4
		利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら自主事業が行われています。					4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	該当なし					—	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、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され、利用者の意見・要望を聴き、より良い施設の管理運営及びサービスの提供に努められています。					3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保に努められています。					4	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。					3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、安定的な経営が行われています。					3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適正に処理されています。					3	
評点合計			標準	57	加算	6	63			
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営とともに感染拡大防止と業務継続の両立に取り組みされました。						年度評価	S		
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—	
			S	S						
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：やまぐちサッカー交流広場

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成23年度から指定管理者を導入し、利用者サービスの向上、中山間地域の活性化に努めました。 ・指定管理者 特定非営利活動法人八坂地区むらづくり協議会 指定期間 平成31年4月1日～令和6年3月31日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。中山間地域の交流人口が拡大し、中山間地域の活性化が図られています。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	中山間地域の交流人口の拡大を目的に、旧八坂中学校(廃校)を活用し、平成22年5月に設置しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input 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	中山間地域にあるサッカー施設として、多くの方に大会や練習で利用されており、中山間地域の交流人口拡大や地域活性化につながっています。	
	<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	他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	特にありません。	
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設の維持管理は適正に行われています。 中山間地域の活性化を担う施設として、ニーズや地域に密着した自主事業を実施されるなど、地域おこしのけん引役となっています。 引き続き、サービス向上や地域の活性化に向けた取組されることを期待します。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: やまぐちサッカー交流広場

指定管理者: 特定非営利活動法人 八坂地区むらづくり協議会

指定期間: 令和元年度～令和5年度

評価項目	評価コメント	評価					評点			
		不履行多数	一部不履行	良好	優秀	特に優秀				
		(1点)	(2点)	(3点)	(4点)	(5点)				
施設の適正な管理運営の確保	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3		
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3		
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3		
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。				☆		4		
	地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。				☆		4		
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3		
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3		
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3		
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3		
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。				☆		4		
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3		
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。				☆		4	
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。				☆		4	
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。				☆		3	
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。						—	
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、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	5	62	
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営に取り組みました。				年度評価				A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
総評		A	A	A						—
							総合評価			—

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名: 山口市南部運動広場

担当部 交流創造部

担当課 スポーツ交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
施設利用者		平成19年度から指定管理者制度を導入し、民間業者により条例に定める事業(健康増進・体育の振興)を実施しました。 ・指定管理者 ㈱ウインツアーレ 指定管理期間 平成31年4月1日～令和4年3月31日	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適にスポーツレクリエーション活動を楽しむことができます。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	スポーツ活動の充実	
	基本事業	体育施設の整備・充実	
事業開始背景等	市民の心身の健康増進と体育の普及振興を図るため昭和56年に設置されました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	市南部地域の屋外運動施設として、多くの方に利用されています。屋外施設のみのため利用は天候に左右される施設です。	
	<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		他にも体育施設がありますが、施設利用が異なるため再編成はできません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設の維持管理は適正に行われています。 適正な維持管理に加え、地域と連携した取組やサービス向上に向けた取組を実施されています。 引き続き、満足度向上に向けた取組を実施されることを期待します。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市南部運動広場

指定管理者: 株式会社ヴィンツァーレ

指定期間: 令和元年度～令和3年度

評価項目		評価コメント	評価					評点			
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)				
施設の適正な管理運営の確保	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。	再委託先から業務報告書等の提出を受け、実績等を管理しており、業務の監督は適正に行われています。			☆			3		
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	適正に職員配置が行われています。講習会やAED研修を実施されています。			☆			3		
	地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	地域、団体等との協働により、清掃作業等を実施するなど、地域からも親しまれる施設づくりに努められています。また、隣接の浄明苑との駐車場の利用協力も行われています。				☆		4		
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情処理など適切に対応し、利用促進への取組がなされています。また研修等を実施して、利用者サービスの向上が図られています。			☆			3		
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	関係法令等を遵守され、労働環境は整えられています。			☆			3		
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	利用調整会議で予約調整を行う等、平等利用に関する基本姿勢は適切です。			☆			3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の保護や取扱いについて、その重要性を認識し、職員間で徹底されています。			☆			3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	雨天時等の荷物置き場等として、旧管理事務所を提供されています。また、熱中症対策として水を無償配布されています。斜面等の樹木点検等を実施されています。				☆		4	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	感染症の予防措置が講じられているとともに、緊急時対応体制の確立や初期対応を円滑に行えるように緊急連絡網が作成されています。日々の業務連絡等において、危機管理意識の醸成が図られています。			☆			3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設のホームページを開設するとともに、紙媒体による施設だよりを発行し、広く情報提供が行われています。			☆			4
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	屋外施設のためグラウンド等の維持管理に努め、特に冬季のテニスコートのコンディションの保持に努めています。雨天時の着替え場所や荷物置き場として旧管理事務所の開放、簡易テントの無料貸し出しなど、サービスの向上に努めています。			☆			4
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	新型コロナウイルス感染症の影響により中止や縮小をした事業もありますが、感染症対策を講じながら自主事業が行われています。			☆			3
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	該当なし						-	
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され、利用者の意見・要望を聴き、より良い施設の管理運営及びサービスの提供に努められています。			☆			3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	屋外施設のため天候にも左右されますが、サービス向上や自主事業等の展開により利用者の確保に努められています。			☆			3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、当初収支と差異がある科目がありますが適正に執行されています。			☆			3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入の減少はあったものの、概ね安定的な経営が行われています。			☆			3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理事務は適正に処理されています。			☆			3	
評点合計			標準		57	加算	4	61			
審査結果	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館業務及び自主事業の展開に大きな制約が課せられるなかにおいても、これまでの経験を活かし、利用者の安心・安全を第一とした施設運営に取り組みました。		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				
			A	A	A	-	-				
総評	3年間の指定管理期間を通じ施設の管理運営は適正に実施され、年度ごとの評価についてはA評価となっています。基本協定に定められた内容を適切に実施され、特に地域連携、利用者サービスの向上に努められていることは評価できます。以上の点を踏まえ、総合評価を良好としました。		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：山口情報芸術センター

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
来館者 山口情報芸術センター		指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。また、備品等の更新については、計画的に行いました。 【施設の概要】 文化・情報・芸術の創造発信交流拠点として、さまざまな人・知識・作品の新鮮な出会いを提供し、次世代につながる人材育成と新たな山口の文化の創造を図るとともに、国内外への発信を通じた本市の個性あふれるまちづくりに寄与する施設	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	平成15年11月に開館した山口情報芸術センターの一体的な管理運営、事業運営のため財団法人山口市文化振興財団へ委託しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	次代を担う人材の育成と新たな山口の文化の創造につながる事業や教育・学習支援活動を展開するという施設の設置目的及び5か年の事業構想に沿って、良好な施設管理、事業運営が行われています。コロナ禍においてもオンラインの手法を積極的に活用しており、今後の事業展開にも期待が持てます。	
	<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	情報芸術文化を創造・発信する施設の管理運営にかかる事業であるため、類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	最新の機器等を備える大規模な施設の管理運営費であるため、本施設の機能を維持するためには、一定の予算確保が必要です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
施設の実情や事業内容に合わせた適切な安全確保や来館者への対応が図られています。 新型コロナウイルスの感染拡大が進む中で、感染症対策の強化に取り組みました。また、コロナ感染症対策について専門家にレクチャーを受けるなど、来館者が安全・快適に施設を利用できるよう努められています。引き続き、安全確保に努めながら、利用者の満足度向上の取組を進められることを期待します。 また、自主財源の拡充、効率的な組織体制の検討など、経営改善に向け取り組まれています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口情報芸術センター

指定管理者: 公益財団法人山口市文化振興財団

指定期間: 令和元年度～令和5年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行動数多数 (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。				☆		4	
	地域連携	・清掃隊など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。				☆		4	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。				☆		3	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。				☆		3	
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。				☆		3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。				☆		3	
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。				☆		3	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。				☆		3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	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。				☆		4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。				☆		4
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		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	次代を担う人材の育成と新たな山口市の文化の創造につながる事業や教育・学習支援活動を展開するという施設の設置目的に沿って、良好な施設管理が行われている。また、維持管理・保守点検をはじめ、施設の管理運営については、職員及び専門家への委託により適正に行われている。さらには、5か年の事業構想に沿った事業運営が適切に行われており、高く評価できる。 アート事業、地域開発事業、シネマ事業などYCAMの活動への理解が深められており、市内外の学校から多様な人材が活躍する機会が広がっており、加えて、教育普及事業では教育機関と連携をとり、学校・教諭を対象とする施設見学プログラムや、市内の学校から気象に本プログラムを活用していただける体制づくりに努めている。こうした取組を通じて、地域や関係団体との交流が一層促進されるとともに、YCAMが国内外の人的資源と地域資源をつなぐプラットフォームとしての役割を担っていることは高く評価できる。また、コロナ禍においてもオンラインの手法を積極的に活用し、各事業の実施がなされたことも評価できる。 また、新型コロナウイルスの感染症対策の強化にも取り組んでおり、感染症対策について専門家のレクチャーを受けるなど、来館者が安全・快適に施設を利用できるよう努めた点も評価できる。		年度評価					A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
総評		A	A	A			総合評価		—

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名: 施設名: 中原中也記念館

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民 来館者 中原中也研究者、文学関係者 中原中也に関心がある人		指定管理者制度を導入し、条例に定める事業を実施しました。 ・資料の収集、保存及び展示 ・資料の利用に関する説明並び指導及び助言 ・資料に関する調査及び研究 ・記念館の利用促進(教育普及事業、広報事業等)	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		【指定管理者】(公財)山口市文化振興財団 【委託期間】令和元年度から令和5年度までの5年間	
中原中也を通じて、山口を訪れる人が増えます。 中原中也の研究が進み、中也の魅力を知る人が増えます。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	中原中也記念館は、平成6年2月18日に中原中也を顕彰研究する拠点施設として建設され、来館者にとって利用しやすい施設とするべく、ハード面の充実を図りその施設の維持管理を図ります。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		オンラインやSNSを積極的に活用し、幅広い世代に対する求心力の向上に資する取組を行うことで、中原中也と、中也の詩の魅力を全国に発信することができました。また、館内展示だけでなく、図書館等に職員を講師として派遣し、中原中也の話をするなど、中原中也の顕彰活動にも積極的に取り組みました。 中原中也の顕彰を通じて、市民に詩作をはじめとする文学の魅力を発信することにより、市民の文化的で豊かな生活や豊かな感性の醸成につなげていきます。
	<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		中原中也記念館は中也研究及び情報発信への取り組みをしており、類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		中原中也を通じて本市の魅力創造・発信するためには一定の予算の確保が必要です。
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
細やかな修繕箇所の把握や対応に努めるなど、来館者が施設を安全・快適に利用できる空間の確保がなされています。 また、オンラインやSNSの積極的な活用等により、コロナ禍においても工夫をしながら、中原中也及び中原中也記念館のファンを増やすための幅広い世代に向けた取組が実施されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 中原中也記念館

指定管理者: 公益財団法人山口市文化振興財団

指定期間: 令和元年度～令和5年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3	
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	施設の清掃及び設備の保守点検が定期的に行われており、職員による巡回や監視カメラの確認等で常時確認されている。文学館として資料保護のため湿度管理を厳密に行わなければならないが、温湿度計を定期的に確認し、温湿度を適正に保つなど、所蔵資料の適正な管理が行われている。			☆			3	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	専門的技術を要する設備等保守管理など特殊業務についての再委託をしており、業務内容の事前確認や実施報告の受取時確認、検査検収等を適時行われている。			☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	全国文学館協議会等の研修への参加やOJTにより、職員の育成・指導に努めており、繁忙期には勤務や業務のローテーションを工夫し、担当をこえた協力体制により業務負担の分散を図られている。			☆			3	
	地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	近隣施設と緊密に連携を取り合い地域連携の強化を図るとともに、周辺地域を会場とするイベントの協力や行事参加、また、地元商店街、旅館組合の協力を得て記念館のポスター等を掲示していただいている。			☆			3	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	屋外イベント時には事前に近隣へのあいさつ回り等による協力依頼をするほか、苦情があった場合には一連の対応について、職員間での共有が図られるよう努めている。展示解説の要請があった場合の個別対応、館内案内のほか周辺観光・交通情報等に關する受付対応など、コロナ対応にも配慮しつつ、適時対応されている。			☆			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。	受付業務の最中に、交代でシフトに入り休憩時間を設けるなど、職員の休憩時間が確保できるよう職員同士の連携により働きやすい労働環境づくりに努めている。			☆			3	
平等利用、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。	不平等が生じないよう、市条例・規則、仕様書の規定に基づく利用や制限事項を順守することについて、職員間で共有されている。疑義が生じる案件があれば随時市担当者と協議されている。			☆			3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、知り得た個人情報の漏洩がないよう、データ管理、展示におけるキャプションのチェックを徹底するとともに、廃棄に際しても厳密に十分留意することで、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。新型コロナウイルス感染症拡大防止も含め、収集した連絡先は適切に保存・廃棄されている。			☆			3	
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	事務室で館内の監視カメラを確認するほか、一日数回巡回点検を行い、事故の未然防止に努めている。また、駐車場整備員を配置し、車両及び自転車の安全な誘導に努めている。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策についても、入館者が手を触れる部分を毎日アルコール消毒するなど、恒常的に取り組んでいる。			☆			3	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託しているとともに、閉館前には、担当職員が館内及び敷地内を確認するなど適切な安全対策が取られている。また、自衛消防隊の設置や、特別企画開催期間中の監視員常駐など、危機管理体制を整えている。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	各種媒体による周知活動はもちろんのこと、SNSを活用した随時の情報発信等に積極的に取り組むなど、若い世代に対する求心力の向上に資する取組が行われた。また、図書館等に職員を講師として派遣し、中原中也の話をするなど、顕彰活動を行った。			☆			4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	気軽に参加できる朗読会や市内大学と連携したイベントの実施など展示以外の動機付けを行った。また、展示と連動したクイズやポケット学芸員音声ガイドなど、展示を楽しめる工夫も行っている。			☆			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。	オリジナルグッズの自主制作を通じ、幅広い世代に中也を知ってもらう機会の創出に努めた。また、中也の詩を愛する人々が交流し、理解を深め、研究を向上させるための「中原中也の会」と連携し、ファンを増やす取組がなされている。			☆			4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	テーマ展示、企画展の開催、機関誌発行など所蔵資料の公開や調査研究成果の公開のほか、朗読会等の幅広い事業を実施し、中也の魅力を市内外に発信している。特に、オンラインを活用したトークイベントや展示の紹介などに積極的に取り組み、新型コロナウイルス感染症の影響で来館が困難な遠方在住者にも楽しんでいただける工夫を行った。			☆			4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	入館者アンケートを実施し、統計化した館内展覧により共有するとともに、管理運営に反映できるものは直ちに反映するよう努めている。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	新型コロナウイルス感染症の影響による入館者数減に伴い、グッズ売上が減少しているが、オリジナルグッズの販売等により継続して収入確保に努めている。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	グッズ売上の減少による収入の減少はあったが、予算の範囲内で適正に予算を執行している。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営が行われるとともに、適正な人員確保も図られており、安定した経営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。			☆			3
評点合計					標準	60	加算	4	64	
審査結果	維持管理・保守点検をはじめ、施設の管理運営については、職員及び専門業者への委託により適正に行われている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒等の対応を恒常的に実施している。また、中에도関わりのある資料の収集・保存・研究を積極的に進め、中에도研究の活動拠点となり、魅力的な常設展示や企画展を実施するなど、中에도に光をあて、広く全国に発信する取り組みが行われている。また近年は、オンラインやSNSの積極的な活用などに取り組み、幅広い世代にも中原中也を知ってもらえるよう事業展開を行っている。このことは、コロナ禍において、記念館の知名度の向上や新たなファンの獲得などに資する成果となったと評価できる。			年度評価		A				
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—	
総評			A	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：山口市市民会館

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民会館		指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		【指定管理者】 公益財団法人 山口市文化振興財団 【委託期間】 令和元年度から3年間	
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	芸術鑑賞機会の拡充と文化を担う人材育成	
事業開始背景等	市民の文化の向上と福祉の増進を図るため、昭和46年8月に設置した当該施設の管理運営を目的として本事業を実施します。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	指定管理者により、来館者が安全で快適に利用できる環境が確保されています。市民が身近に文化芸術にふれる場として、発表や鑑賞の機会が提供されています。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
	<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	同規模の施設としてKDDI維新ホールがありますが、市民の文化の向上及び福祉の増進を目的としており、設置目的が異なるため、再編できません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	施設を適切に運営し、市民の文化の向上に寄与する質の高い企画事業を実施するためには、一定の予算確保が必要です。	
	<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>受託事業のみならず限られた予算の中で、市民のニーズに添った自主事業を展開されています。</p> <p>また、老朽化が進んでいるため、保守点検に加え、職員による巡回点検を実施するなど、機器の設置業者やメンテナンス業者との連携を図りながら、不良箇所等の早期発見や施設利用者の意見を反映した施設整備に努められているほか、新型コロナウイルス感染症対策として、消毒や検温に対する消耗品や備品を充実するなど、利用者が安心して利用できる環境づくりに配慮されています。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市民会館

指定管理者: 公益財団法人山口市文化振興財団

指定期間: 令和元年度～令和3年度

評価項目		評価コメント		評価					評点				
				不履行多数 (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貸館の利用許可がされており、適切な運営がされている。新型コロナウイルス感染症の対策を心配される利用者に対してコロナ対策設備の説明をするなど、利用者目線に立った対応をしている。			☆			3			
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検に加え、施設の老朽化への対応として、職員による定期点検のチェックシートを用意し、定期的な巡回点検により不良箇所等の早期発見に努めている。				☆		4			
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	委託先業者への声かけ等により一層の情報共有を図り信頼関係を築いて連携をはかっており、作業時の確認等も適正に監督が行われている。				☆		4			
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	利用状況に即した人員配置がされており、利用者へ適切なサービス提供ができるように、チケット販売研修やコロナ対策研修に参加し、職員の資質向上に努めている。			☆			3			
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携と協働が適切に行われていたか。	関係団体と連携を大切にし、市民文化の向上や福祉の増進といった、市民会館の設置目的に沿った事業実施や管理運営が行われている。			☆			3			
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	利用者に対する丁寧な説明が心がけられており、苦情に対しても早急に対応するなど、適切な対応が行われている。			☆			3			
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	貸館内容や事業規模を考慮したローテーション勤務により、適正な人員配置や勤務体制がとられている。			☆			3			
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	職員が施設の設置目的を理解したうえで、判断に迷う案件については設置者に相談し内規を整理するなど、設置目的に即した施設の利用促進に努めている。			☆			3			
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき慎重な取り扱いが心がけられている。			☆			3			
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	職員による定期的な見回りの実施により、老朽化にともなう不良箇所の早期発見に努め、速やかに対策を講じることで、適切な安全対策が取られている。			☆			3			
危機管理		・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	定期点検による動作確認や救命講習、年2回の避難訓練の実施、また緊急連絡網や消火体制マニュアルを作成しているほか、新型コロナウイルス感染症対策としてガイドライン及び消毒や検温に対する備品を備え、緊急時に対応できる体制を継続している。			☆			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。	大学生を起用した市内店舗へのポスター・チラシの配布やより多くの市民に情報が行き渡るよう、利用拡大のための周知活動を行っている。新たに設置したデジタルサイネージで動画による広告を実施して、ポスター等では伝わらない魅力を届けるなど、広報活動に努めている。				☆		4			
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	温かな接遇を心がけ、利用者目線に立った館内施設への目配りを行い、新型コロナウイルス感染症対策として消毒や検温に対する備品を充実するなど利用者が安心して利用できる環境づくりに努めた。				☆		4			
	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。	鑑賞機会の提供や自主的に活動する市民を支援する参加型の事業など、受託事業だけでは実施困難な企画を自主的に実施している。チケットの取りにくい人気の公演を自主事業に取り入れるなど、市民の鑑賞機会の提供に寄与している。			☆			3			
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的を踏まえた質の高い芸術文化を鑑賞する事業と市民参加の事業が実施されたが、一部事業は新型コロナウイルス感染症対策のため中止となった。			☆			3			
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。	利用者・主催者からアンケートを実施し、事業企画に反映させるなど、利用者サービスの向上に努めている。			☆			3			
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	入場者確保のため、市内店舗へのポスター・チラシの配布やSNSの活用など、積極的な広報を実施することで、主催者にも魅力的な会場となるよう努めている。			☆			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。	予算の範囲内で、適正に予算を執行している。			☆			3			
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	適正な人員確保が図られ、計画的な施設管理及び事業運営が行われるとともに、突発的な修繕にも対応しており、安定的な経営が行われている。			☆			3			
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	適宜状況を報告している。			☆			3			
評点合計							標準		60	加算	4	64	
審査結果	施設の老朽化や利用者の安全確保に対応した対策が適切に講じられている。また、利便性向上のための利用者ニーズの把握がされているほか、大学生を起用したポスター等の配布やデジタルサイネージ・SNSの活用など効果的な広報について積極的な取組がされている。 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、一部イベントは中止・延期となったが、開館50周年記念として質の高い鑑賞機会を提供した。利用者の安全に配慮し、新型コロナウイルス感染症ガイドラインを作成し、消毒・検温に対する備品を充実させるなど、緊急時に備えた体制がとられている。 引き続き新型コロナウイルス感染症に配慮した運営が予定されるが、施設の設置目的を果たすため、安全性確保のための一層細やかな施設の維持管理と、あらゆる市民の身近な鑑賞機会や創作活動の場としての充実を図り、市民の多彩な芸術文化活動が促進されることを期待する。			年度評価		A							
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価				
				A	A	A	-	-					
総評	職員による日々の巡回点検により、施設の適切な点検管理が行われ、老朽化の進む施設ではあるが、安全に使用できる環境が保たれていた。また、利用者アンケートを実施し、利用者の要望事項を企画に反映させるなど、ニーズの把握に努め、よりよい事業実施のための工夫がなされている。 経営に関しては、来場者増加のため企画事業を工夫したほか、対応できる修繕は自ら行い、経費の節減にも努めていた。市民の文化の向上及び福祉の増進を図るといふ施設の設置目的に沿った管理運営がなされたことについて、評価できる。			総合評価					良好				

事務事業評価報告書

施設名：C・S赤れんが

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
C・S赤れんが		・指定管理者制度の導入により民間のノウハウを取り入れ、来館者への対応や施設の適切な管理を行い、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。 <指定管理者>NPO法人こどもステーション山口 <委託期間>令和2年度から5年間	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
来館者が安全・快適に利用できる施設となります。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	身近で多彩な文化・芸術活動のための環境づくり	
事業開始背景等	C・S赤れんがは、県立図書館増設書庫であった建物であり、市民運動により本市での保存活用を決定した経緯を持っています。個性的な外観とコンパクトなスペースを持つ当該施設が、市民が利用しやすく、質の高い芸術文化を提供できる環境づくりを目的として本事業を実施します。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	積極的な施設の周知活動とともに、新型コロナウイルスの感染対策を行い、安心して利用できる環境を整備することで、文化の創造・鑑賞・発表の施設として、多くの方に施設を利用していただきました。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	C・S赤れんが特有のコンパクトなスペースの施設管理であり、類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	指定管理者公募の際の仕様書に上限額を示していることから、一定の予算確保が必要です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など コロナ禍においても、感染対策を徹底の上、質の高い芸術文化の提供に寄与しています。また、利用料金収入の減少がありながらも経費節減を図り適正な施設運営が実施されています。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：クリエイティブ・スペース赤れんが

指定管理者：特定非営利活動法人こどもステーションII 指定期間：令和2年度～令和6年度

評価項目				評価コメント	評価					評点	
					不履 行多 数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特 に優 秀 (5点)		
施設 の適 正な 管理 運 営の 確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った貸館の利用許可がされている。新型コロナウイルスの影響による利用キャンセルの際に行った利用料金の返付なども、市の指導に従い適切に行われている。また、修繕については、美術館の安全や設備機能の確保のため、迅速な対応がされており、適正な施設管理運営が行われている。				☆		3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した清掃、保守点検の実施とともに、感染対策として消毒なども定期的に実施されている。また、備品は台帳を備え適正に管理されている。チェンパロについても、適切な温湿度管理、調律がなされている。				☆		3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先による定期点検等の際には、職員が立ち合い、適正に行われている。				☆		3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模、利用状況に即した人員配置がされているとともに、企画のための研修等へ積極的に参加する等、職員の育成・教育が行われている。				☆		3	
		地域連携	・清掃除など、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。	地域の歴史・文化関連の4施設でチームoidemaseを結成し、定期的に会議を行い、連携事業を実施することで、地域の交流人口の増加に貢献している。					☆	4	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	利用者には丁寧な対応を心がけており、特に新型コロナウイルス感染症拡大防止のための対策については、特に丁寧に説明している。また、一連の対応状況を事務所日報へ記載し、職員間で共通認識が図られている。				☆		3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	勤務体制については、繁忙期はパート職員を適宜配置するなどして、過重労働にならないよう、適正な人員配置となっている。職員の有給休暇の取得や健康診断など適切に行われている。				☆		3	
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	予約方法や利用者への説明について、職員間で確認しあい、利用者に格差のないように配慮している。				☆		3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報を得るときは使途目的を明記している。得た個人情報に関しては、山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のために収集した連絡先についても、適切に保存・廃棄されている。				☆		3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	閉館前には、担当職員が館内及び敷地内を確認し、異常があれば迅速に対応するとともに行政担当者への報告が為されており、適切な安全対策が取られている。				☆		3	
	利用者 のサ ービ ス向 上へ の取 り	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	毎月の催し物案内やHPの作成、地域情報誌を活用し、施設及び企画事業の広報に努めている。HPは、常に新しい情報に更新されており、受託事業のポスターやチラシも工夫されている。また、コンサート体験やおんかつアウトリーチなど、赤れんがに足を運んでもらえる内容を企画事業に積極的に盛り込んでいる。				☆		3
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	アンケートを実施して利用者の意見を聴き、サービス向上や利用促進を図っている。また、展示方法のアドバイスや照明効果など、丁寧に適切な対応に努めている。				☆		3
		利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	施設の設置目的に沿った創造、鑑賞、普及等に関する事業が、感染対策をきちんと行いながら一定数以上の参加者を集めて実施されており、利用者ニーズに即した事業が実施されている。				☆		4
			受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的を踏まえた、創造、鑑賞、交流に関する事業が実施されている。ゆめ博関係では市と協働して事業を実施し、多くの市民が文化・芸術を楽しむことができた。				☆		4
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施して利用者の意見を聴き、対処できるものは速やかに対応するなど管理運営の改善に努めている。				☆		3	
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。	積極的な施設の周知活動とともに、新型コロナウイルスの感染対策の一つとして、ホールにサーキュレーターを設置するなど、安心して利用できる環境を整備することで、施設利用の増加に努めている。				☆		3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルスの影響による利用料金の減収があったが、支出を必要最小限に抑えるなどし、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。	計画的な施設管理及び事業運営が為され、また適正な人員確保も図られており、安定的な経営が行われている。				☆		3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。毎月税理士の監査を受けている。				☆		3	
評点合計					標準		60	加算	3	63	
審査結果	施設の維持管理や保守点検等を、協定の内容に基づき適正に行うだけでなく、感染症対策や、よりよい施設となるような管理の工夫を行っている。 受託事業においては、指定管理者の実績やネットワークを生かしながら利用者のニーズを把握して企画するなど、親しみやすく、質の高い芸術文化を提供している。令和3年度は、ゆめ博覧会連携事業を市と協働して実施し、質の高い芸術文化の提供や地域振興に寄与した。 また、自主事業では地域の文化施設との共同イベントで、地域や関係団体との積極的な連携を行っている。 コロナ禍において、収入の減少がありながらも、経費節減に努め安定的な管理を行うなど、地域の文化芸術活動促進と施設の適正な運営によく努めたと評価できる。				年度評価		A				
【各年度の評価】					1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—
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：山口市菜香亭

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
山口市菜香亭		指定管理者制度のもと民間のノウハウを取り入れた運営により、来館者の快適な利用空間・環境の確保に努めました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
来館者が安全・快適に利用できる施設として、適切な管理運営が行われています。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	03 文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	04 文化・芸術・歴史を生かした本市の個性の創造と発信	
事業開始背景等	明治10年(1877年)頃に創業された歴史ある料亭「菜香亭」は、平成8年(1996年)に閉じましたが、市民の保存運動により移築保存されることとなり、平成16年10月、市民の文化活動及びまちづくり活動の場あるいは観光における拠点施設として開館しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input 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	施設の管理運営面については、来館者へのガイダンスや、施設の点検及び修繕、清掃等が適切に実施されたとともに、年間を通じて来館者が快適に利用できる空間・環境の確保ができたものと考えています。 一方で、令和3年度の入館者数は15,845人で、令和2年度に比べから1,411人減少しました。これは、主に貸館利用者の減少によるものであり、長引くコロナ禍により、少人数での利用形態が定着しつつあることが要因の1つであると考えています。 令和4年度については、新型コロナウイルスの感染拡大防止対策を徹底しながら、築山跡史跡公園のオープンや地域伝統芸能全国大会と運動したイベントの実施など、事業成果の向上に向けた取組を進めます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input 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	観光資源を有する文化施設の管理運営であり、類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
地域文化の向上、地域の人材育成を図るとともに、本市の歴史・文化を保存し、交流の場として活用するためには、一定の予算確保が必要です。			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者職員による施設の魅力を分かりやすく周知するガイダンスは、来館者の満足度も高く、施設の大きな魅力となっています。また、丁寧な施設清掃や歴史的建物の管理に求められる修繕箇所などの細かな把握などについても適切に対応されています。引き続き、来館者が快適・安全に利用できる施設運営、歴史文化資源を活用した企画展・イベント等の実施に取り組んでいただきたいと思います。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市菜香亭

指定管理者: 特定非営利活動法人 歴史の町山口を甦らせる会

指定期間: 令和2年度～令和6年度(令和2年度)

評価項目	評価コメント	評価					評点				
		不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)					
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	コロナ対策としての来場者管理のほか、施設の設置目的に沿った貸し館等の利用許可が行われ、施設、修繕等の施設管理が行われている。			☆		3			
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形の清掃、保守点検が行われている。また、備品については、台帳を備え、適正な管理が行われている。			☆		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。	作業後の現地確認や、職員による定期的な清掃をもとに指示を行うなど、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。	施設管理及び団体客への館内案内等、業務に応じた適正な人員配置を図るとともに、時間や団体客向けの解説マニュアルを整備や展示替えごとの職員へのレクチャーなど、おもてなしの質の向上に努めている。			☆		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。	近隣施設と連携して「チームOIDEMASE」を立ち上げ、レンタルサイクルやスタンプラリー等、共同の自主企画を行ったり、また、施設運営に協力する菜香亭サポーターズを募集し、協力して企画運営を行っている。			☆		4			
	接客対応	・利用者に対する案内、説明は適切であったか。 ・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。	施設ガイドスはコロナ対策に配慮しながら丁寧な実施されており、来館者の満足度も高い。組織内及び市担当者との緊急連絡網を備えるとともに、苦情があった場合には、日報に掲載し、組織内で情報を共有できるように対応がルーティン化されている。			☆		4			
	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。	適切な人員配置を踏まえたローテーションが組まれている。			☆		3			
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的及び施設利用について職員が共通の認識を持っている。また、パンフレットやHPにより、実施事業等について広く市民に周知を図るなど、平等利用に係る姿勢は適切に保たれている。			☆		3		
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。			☆		3		
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託している。併せて閉館前には、担当職員が館内を確認し、異常があれば迅速に対応するなど、適切な安全対策が取られている。			☆		3		
危機管理		・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託している。加えて閉館時には常時雨戸を閉め防災対策を図っている。また、緊急時の組織内及び市担当者との緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。			☆		3			
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設設置目的の達成に向けた効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設パンフレットや年4回の広報紙の配布、ホームページを中心に、facebook、インスタグラム等の媒体を活用し、さらにコロナの影響により来場が難しくなる中、今年度よりツイッターを始めなど、それぞれの特性を生かしPRに取り組み、積極的な情報発信が行われている。			☆		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。	来館者に対する施設説明等については、来館者から「分かりやすく、丁寧」と高い評価を得ている。コロナの影響を踏まえ、感染対策や参加者を絞った事業展開がなされた。			☆		3		
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	コロナ対策に配慮し、少人数で開催できる事業を模索するなど、コロナの状況に対応した事業が実施されている。			☆		3		
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	コロナ対策に配慮し、企画展の開催や大広間の展示替えなど、実施可能な範囲で地域の歴史文化の周知促進につながる取組がなされた。			☆		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。	企画展アンケートの実施など、施設利用者の意見を取り入れる体制を整えており、可能な限り管理運営に反映するよう努めている。			☆		3				
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	コロナの影響により団体客の来場やケーターリングの利用が見込まず収入増加の取組みが難しい状況であったが、光熱水費等の削減に努め黒字となった。			☆		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。	コロナの影響による利用形態の変化等により減収となったが、光熱水費の削減等により黒字となるなど、収支への影響を最小限にとどめている。			☆		3		
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営、経費削減の努力がなされている。また、適正な人員確保も図られており、安定した施設運営が行われている。			☆		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。	入館者、利用者数の報告及び経理事務は、適正に処理されている。			☆		3		
評点合計				標準		60	加算	4	64		
審査結果	地域文化の向上及び地域を担う人材育成を図るとともに、本市の貴重な歴史・文化資源を次代に向けて保存し、幅広い交流の場として活用するという施設の設置目的に沿った運営が行われている。 また、大広間の扁額や施設の歴史等の丁寧なガイドス、時節を捉えたテーマによる企画展の実施等が行われているほか、コロナにより利用の形態が変化し、少人数での利用が増える中、その影響を経費削減の努力により最小限に抑えたことは評価すべき点である。			年度評価					A		
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目					
総評		A	A							総合評価	—

※総合評価は、指定期間の総括として最終年度に行います。

事務事業評価報告書

施設名： 嘉村礪多生家

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
①市民その他利用者 ②仁保地区		指定管理者制度を活用し、嘉村礪多生家「帰郷庵」において、嘉村礪多を顕彰するとともに、その作品の舞台となった生家周辺地域における文化的価値を地域資源として生かし、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るための事業を実施しました。 【事業内容】 ・市外在住者への情報発信 ・地域活性化に寄与する都市と農村交流イベント等の実施 ・地元住民等による地域活動の実施 ・ゆめ回廊博と連動した取り組みの実施 【指定管理者】 嘉村礪多生家の会 【委託期間】 平成29年度から5年間	
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)			
①嘉村礪多生家という地域資源を生かし、地域の活性化を図ります。 ②嘉村礪多生家を拠点とした地域間交流が活発化します。			
総合計画体系	政策	教育・文化・スポーツ	
	施策	文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	文化・芸術・歴史を生かした本市個性の創造と発信	
事業開始背景等	「私小説の極北」と称された小説家「嘉村礪多」の生家が、築後約140年を経過した現在も仁保上郷地区に現存しています。この地域資源を高齢化、過疎化の進む農山村地域の地域コミュニティの形成や地域活性化のため、活用することが求められています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		地元の仁保地区を母体とした指定管理者が施設の運営管理を実施しています。令和3年度は昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、2つの成果指標ともに前年度実績を概ね維持する形となりました。古民家生活体験は市外からの利用が多く、本市への誘客に貢献しています。令和2年度から登録しているモンベルフレンドショップを活用し、より多様な利用者に施設の魅力を発信していきます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input 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		築後140年以上を経た古民家を仁保地区の活性化に資する施設として活用するものであり、当該地域に現存する同様の建物は他にないため類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		施設を活用し嘉村礪多を顕彰するとともに、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るために、一定の予算の確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
来館者には、それぞれのニーズにあった、満足度の高い体験メニューが実施されており、評価も高いです。また、施設の維持管理も問題なく実施されています。独自の工夫により野外活動メニューの充実を図るなど、利用者サービスや施設の魅力の向上が図られており、引き続き、来館者の満足度の向上や安全等に配慮した取組を進められることを期待します。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 嘉村磯多生家

指定管理者: 嘉村磯多生家の会

指定期間: 平成29年度～令和3年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行多数 (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。	施設の設置目的に沿った貸し館の利用許可が行われるなど、基本的な施設管理が十分行われており、また、修繕についても来館者の安全性の確保とともに、施設の雰囲気や壊れないよう配慮した形での対応が行われている。					3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検が為されている。また、備品については、台帳を備え、適正な管理がなされている。					3	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	作業後、担当者が現地確認を行う等、適正な監督がなされている。					3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設管理人及び事務局等について、業務に応じた適正な人員配置を図るとともに、毎月第一水曜日に事務局と施設管理人による定例会議を開催することで、施設管理に関する情報共有や課題解決、利用者に対する接遇等についての職員研修が行われている。					3	
	地域連携	・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。	指定管理者の母体である仁保自治会を中心に関係団体等との十分な連携や協働のもと、施設管理や企画事業の実施が行われている。					3	
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	組織内及び行政担当者との緊急連絡網を備えるとともに、苦情があった場合には、日誌に掲載し、組織内で情報を共有できるように対応がルール化されている。					3	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	人員配置を考慮したローテーション勤務により、適正な勤務体制がとられている。					3	
平等利用、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。	施設の設置目的及び施設利用について職員が共通認識を持つとともに、パンフレットやHP、SNSにて広く一般に周知を図ることで、市民の平等利用に関する姿勢は適切に保たれている。					3	
	個人情報保護	・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。	日中は施設管理人が常駐するとともに、古民家生活体験利用がある場合において利用者は、緊急時には施設周辺に在住する管理人に連絡が取れるような体制となっており、適切な安全対策が取られている。					3	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	火災報知器・緊急通報システムを設置しており、緊急時の組織内及び行政担当者との緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても恒常的に取り組んでいる。					3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設パンフレットの配布やHP・SNSを使ったPRのほか、令和2年度にモンベルフレンドショップに登録したことによる多様な利用者への魅力の発信に取り組むなど、積極的な情報発信を行っており、効果的なPRが行われている。					3
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	アンケートにより利用者のニーズ・意見の把握を図るほか、独自の工夫により野外活動メニューの充実を図るなど、利用者サービスや施設の魅力の向上が図られている。					4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	利用者ニーズを把握した上で、施設及び周辺の自然環境を生かした自主事業が実施されている。					3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	施設の設置目的を踏まえた嘉村磯多の顕彰事業や都市と農村の交流事業が実施されている。					3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	来館者及び貸し館利用者へのアンケートを実施し、施設利用者の意見を取り入れる体制を備えており、可能な限り管理運営に反映するよう努めている。					3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	施設利用の積極的なPRを行い、利用の促進に努めている。					3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	新型コロナウイルス感染症による収入の減少も見られたが、おおむね当初計画と整合している。					3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営が為され、また適正な人員確保も図られており、安定した経営が行われている。					3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	入館者利用者報告及び経理事務は、適正に処理されている。					3
評点合計			標準	60	加算	1	61		
審査結果	嘉村磯多の顕彰とともに、磯多生家及びその周辺を地域資源として生かし、都市と農村の交流促進を通じて地域の活性化を図るといった、施設の設置目的に沿ったサービス・事業が指定管理者を中心に、地域の関係団体との協働のもとに実施されている。嘉村磯多生家は、令和3年度は昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の減少も見られたが、平成23年度から指定管理者制度を導入して以降、多くの方にご利用いただき、リピーターの方も増えてきていることは、地域と一体となった指定管理者の良好な管理運営によるものであると高く評価できる。今後も、新型コロナウイルス感染症に配慮した運営が想定されるが、施設の設置目的のさらなる実現に向け、施設及び周辺の環境を生かしたコロナ禍に対応した企画事業の実施や、市内のこれまで活用したことのない新たな利用者の増加につながるような一層効果的な施設PRを期待する。			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	嘉村磯多生家は、平成23年度から指定管理者制度を導入しており、今年度で9期目を終了した。指定管理者である嘉村磯多生家の会は、地元住民と密接に連携し協力を得ることで、地域の特色を活かした事業を実施し、施設の設置目的である都市と農村の交流促進に継続して熱心に取り組んでおり、利用者及びリピーターの増加にも繋がっている。また、利用者に対してのホスピタリティも高く評価できることから、総合評価は、良好とする。			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：十朋亭維新館

担当部 交流創造部

担当課 文化交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
十朋亭維新館		指定管理者制度のもと民間のノウハウを取り入れた運営により、来館者に満足度の高いガイダンスを提供するとともに、快適な利用空間・環境の確保に取り組みました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
来館者が安全・快適に利用できる施設として、適切な管理運営が行われています。			
総合計画体系	政策	02 教育・文化・スポーツ	
	施策	03 文化・芸術・歴史の継承と創造	
	基本事業	04 文化・芸術・歴史を生かした本市の個性の創造と発信	
事業開始背景等	市指定史跡十朋亭は平成15年度、杉私塾やその他の土地・建物、関連資料と共に寄附されました。平成26年度には萬代家主屋を含む周辺土地・建物が寄附されました。その後、平成27年度に施設等整備に着手し、平成30年3月に竣工。同年9月29日(土)に、山口市の幕末維新について学べる施設、大内文化特定地域の新たな回遊スポットとしてオープンしました。		
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	令和3年度から指定管理者制度を採用し、効率的な民間手法の導入を図りました。来館者へのガイダンスや、施設の点検及び修繕、清掃等が適切に実施されたとともに、安全管理上の問題点も発生していないことから、年間を通じて来館者が快適に利用できる空間・環境を確保することができたものと考えます。今後も、指定管理者のノウハウ等を活かし、施設の安定的な管理運営に努めます。	
	<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	歴史的観光資源を有する文化施設の管理運営事業であるため、他事業と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	地域文化の向上、地域の人材育成を図るとともに、本市の歴史文化資源を保存し交流の場として活用するためには、一定の予算確保が必要です。	
	<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>指定管理者職員による施設の魅力を分かりやすく周知するガイダンスは、来館者の満足度も高く、施設の大きな魅力となっています。また、丁寧な施設清掃や歴史的建物の管理に求められる修繕ヶ所の細かな把握などについても適切に対応されています。引き続き、来館者が快適・安全に利用できる施設運営、歴史文化資源を活用した企画展・イベント等の実施に取り組んでいただきたいと思います。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 十朋亭維新館

指定管理者: 特定非営利活動法人 大路小路まち・ひとづくりネットワーク

指定期間: 令和3年度～令和5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	運營業務	・受付事務、利用許可、鍵施設、修繕など適正な施設の運営が行われたか。	施設の設置目的に沿った利用許可が行われ、施設、修繕等の施設管理が行われている。			☆			3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目、頻度を遵守した形での清掃、保守点検が行われている。また、備品については、台帳を備え、適正な管理が行われている。			☆				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。	作業後の確認や、報告書による確認など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。	団体客予約時には増員するなど、適正な人員配置を図るとともに、マニュアルも整備し、おもてなしの質の向上に努めている。			☆				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。	大内文化特定地域内の施設と連携して「チームOIDEMASE」に参画している。また、同法人が運営する隣接の大路ロビーとの連携した周辺施設のガイダンスや大館地域と連携した取組も行っている。				☆			4
	接客対応	・利用者に対する案内、説明は適切であったか。 ・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。	施設ガイダンスは指定管理以前の経験を活かして実施されており、来館者の満足度も高い。組織内及び市担当者との緊急連絡網を備えるとともに、苦情があった場合には、日報に掲載し、組織内で情報を共有できるようにルール化されている。			☆				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。	適切な人員配置を踏まえたローテーションが組まれている。			☆				3
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	施設の設置目的及び施設利用について職員が共通の認識を持っている。平等利用に係る姿勢は適切に保たれている。			☆				3
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。			☆				3
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託している。併せて閉館前には、担当職員が館内を確認し、異常があれば迅速に対応するなど、適切な安全対策が取られている。			☆				3
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	閉館後並びに休館日は、警備会社に管理を委託している。また、緊急時の組織内及び市担当者との緊急連絡網を備え、危機管理体制を整えている。			☆				3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設設置目的の達成に向けた効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設パンフレットや年4回の企画展のチラシ配布。SNSをメインにfacebook、インスタグラムを使いホームページと連動したPRに取り組みなど、積極的な情報発信が行われている。			☆			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。	来館者に対する施設ガイダンスについては、来館者から「分かりやすく、丁寧」と高い評価を得ている。本施設のみでなく周辺施設を含めた回遊促進を促すガイダンスが行われている。また、コロナの影響を踏まえ、感染対策や参加者を絞った事業展開がなされた。				☆		4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	コロナの影響により中止となったり、利用者の少なかった事業もあるが、「幕末志士風の衣装体験」を旅行予約サイトで受け付けるなど、利用者ニーズを踏まえた事業が実施されている。			☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	コロナの影響により中止となった事業もあるが、企画展の開催や大広間の展示替えなど、実施可能な範囲で山口市幕末明治維新の周知促進につながる取組がなされた。			☆			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。	ガイダンス時の積極的な聞き取りにより、施設利用者の意見を取り入れる体制を整えており、可能な限り管理運営に反映するよう努めている。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	コロナの影響により収入増加の取組みが難しい状況であったが、展示室入館者の減少を受け、光熱水費、印刷費の削減に努め黒字となった。			☆			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。	コロナの影響による展示室入館者の減少、指定管理初年度の手探りの部分もあったが、光熱水費の削減、印刷費の削減、委託料の削減等により黒字となった。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営、経費削減の努力がなされている。また、適正な人員確保も図られており、安定した施設運営が行われている。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	入館者、利用者数の報告及び経理事務は、適正に処理されている。			☆			3
評点合計						標準	60	加算	3	63
審査結果	本市の貴重な歴史・文化資源を次代に向けて保存し、幅広い交流の場として活用するという施設の設置目的に沿った運営が行われている。 また、史跡十朋亭や施設の魅力を分かりやすく周知するガイダンス、時節を捉えたテーマや幕末明治維新に関する所蔵品を活用した企画展の実施等が行われているほか、コロナ禍において、有料展示施設の来館者が減少する中、SNSや動画配信の積極的な活用等による情報発信は十朋亭維新館の知名度の向上や新たなファンの獲得などに資する取組は評価できる。			年度評価			A			
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目				
		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: 国民宿舎秋穂荘

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
観光客 国民宿舎秋穂荘		国民宿舎として、入浴・宿泊施設のほか、レストラン施設も併設しており、指定管理者である、株式会社あいおが適切な運営を行いました。利用者が、安心して利用できるよう施設の修繕等を行い、施設利用の促進を図るとともに、利用者のニーズを踏まえたサービスの提供に努めました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等	昭和41年度に国民年金融資資金を活用し建設し、平成12年度リニューアルしました。直営を経て、平成20年度からは株式会社あいおが指定管理者となり運営しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	宿泊客数・日帰り客数ともに、コロナ前の水準には及ばないものの、各種宿泊券等の効果もあり、全体的には前年度の利用客数を上回っています。 海が一望できて景観がよいという特徴を生かしたPRや、近隣の圏域への営業活動などによる新規顧客の開拓、満足度向上に向けた取組によるリピーター確保により成果向上が期待できます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input 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		特にありません。 本事業は地域振興の拠点としての役割が求められており、公の施設として、現行の指定管理者制度における運営を継続していく方向です。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
当該施設は、平成30年度末に「公共で担うべき秋穂地域の経済産業・地域振興の拠点的施設」として位置づけられており、宿泊機能に加えて、秋穂地域の交流の核施設として活用していく方針です。 株式会社あいおは、指定管理者制度を導入して以来、指定管理者として同施設の管理運営を行っており、施設管理や管理運営体制については特に問題ありません。 今後は、利用者増加並びに収益力強化に向けた取組により、新型コロナウイルス感染症により影響を受けた経営状況の立て直しを図り、より安定的な経営を目指すとともに、秋穂地域の交流の核施設としての取組を図ることにより、成果向上が見込まれます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:国民宿舎秋穂荘 指定管理者:株式会社あいお

指定期間:令和2年度～令和6年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、軽度の施設修繕や備品の更新も独自に実施した。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、また、備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われている。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模に即した人員配置であり、基本的な接遇、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されている。			☆			3
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。	例年参画していた事業が新型コロナウイルス感染症の影響で中止となったが、串山遊歩道展望台周辺や草山公園の清掃活動を実施するなど、新たに地域の事業者を含む民間事業者と連携し、利用促進に向けた事業を展開した。				☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情等に対しては、迅速な対応がされており、社員全体で共有する仕組みとなっている。				☆		4
		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。	休暇や福利厚生について配慮されている。			☆			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。	適正な利用方法の周知、利用料金の徴収を行っている。また、利用料割引プラン等実施時も、事前に市への申請、公示を行い、HP等で周知に努めるなど、昨年度から継続して実施され、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。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護及び関係書類の適正な管理に努めている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	異常時の連絡体制や対応マニュアルの整備等に加え、問題箇所の迅速な把握、対応や感染症対策の実施など、適切に安全対策が取られている。				☆		4
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。	昭和41年築の老朽化が進む中で、緊急時の組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、年2回の防災訓練を行い、災害用自衛隊を導入するとともに感染症対策の徹底など、危機管理体制は適正に整備されている。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	新型コロナウイルス感染症の影響による休館もあり、例年実施している有料広告を行わず、公式サイトやマスメディアを活用した情報発信に務めた。			☆			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。	プレミアム宿泊券等の宿泊需要喚起策により高価格帯の宿泊プランが人気であることから、高級食材を使用した新メニューを開発し、利用促進を図った。			☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	バス送迎やコーヒーサービスを継続的に実施するとともに、シニア向けの新メニュー開発を行った。				☆		4
改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施し、業務改善に活用している。			☆			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。	新メニューの開発等により客単価が上がり収益性が向上した。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	計画作成時には予測不能であった新型コロナウイルス感染症の影響による休館、宴会需要の激減、レストランの席数削減により大幅な減収となったが、支出は必要最小限に抑えられた。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	新型コロナウイルス感染症拡大の不可抗力による減収により、雇用調整助成金や各種支援金の獲得に努められているものの、安定的な経営が困難となっている。			☆			2
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	経理については、顧問税理士と相談しながら経営分析を行い、適正に管理された。			☆			3
評点合計				標準		57	加算	3	60	
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。管理運営体制については、社員全体で運営について共通理解が図られている状況である。宿泊客数・日帰り客数ともに、コロナ前の水準には及ばないものの、各種宿泊券等の効果もあり、全体的には前年度の利用客数を上回っている。しかしながら、昨年度同様、厳しい経営状況は変わっていない。今後については、アフターコロナに向け、利用者増加並びに収益力強化に向けた取組が求められ、経営状況の立て直しを図り、安定的な経営を目指す必要がある。			年度評価			B			
【各年度の評価】				1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—
				B	B					
総評	—			総合評価			—			

事務事業評価報告書

施設名：重源の郷体験交流公園

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
重源の郷体験交流公園		<ul style="list-style-type: none"> ●平成10年4月に徳地地域の歴史と文化、自然を活かした体験型交流公園として開園。紙漉きや木工などの各種体験を楽しめる施設です。 ●指定管理者への施設管理委託を行いました。(令和2年度～4年度) ●重源の郷及び徳地地域全体への誘客促進に向け、外部人材の活用等による調査研究を行いました。 	
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、利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等	人、物、文化、情報の交流を図り、地域の活性化及び地域住民の福祉増進等に幅広い波及効果を生み、新たなまちづくりを推進するため、平成10年4月に徳地地域の歴史と文化、自然を活かした体験型交流公園として開園しました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	年々入郷者数が減少していましたが、令和2年度からは増加に転じ、令和3年度は概ね維持しています。現状分析を行うとともに、外部人材を活用し、地域関係者等の意見を集約する過程を経て、コンセプトの見直しやそれに沿った施設改修、組織体制の強化を行うことで成果向上が見込まれます。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設管理については、感染症対策として、消毒液の設置や座席数の削減など適切に安全対策を実施するとともに、施設の老朽化が進む中、景観保持や機器故障の対応、清掃作業等園内の環境整備に努めるなど、概ね良好に運営されています。また、管理運営経費の節減や、地域との連携、季節に合わせた魅力あるイベント、メディア等の活用などによる効果的な広報を実施し利用促進を図るなど、収支の改善に努めており、年々減少していた入郷者数は、令和2年度からは増加に転じ、令和3年度は概ね維持しています。</p> <p>今後、再生に向けた取組にあたっては、重源の郷のさらなる誘客促進と、その経済効果を徳地地域全体へ波及させることを目指し、徳地地域の地域団体や商工事業者を中心に地域一丸となった取組を進めるなかで、外部人材を活用し、組織体制やリニューアル後の企画検討、特産品開発などの調査研究を行い、満足度の向上、リピーターの増加を図ることにより、成果向上が見込まれます。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 重源の郷体験交流公園

指定管理者: 株式会社ちようげん

指定期間: 令和2年度～令和4年度

評価項目	評価コメント	評価					評点		
		不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3	
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。		☆				2	
	地域連携	・清掃除など、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	
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3	
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3	
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3	
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。			☆			3
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。			☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。			☆			3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。			☆			4
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。			☆			3
評点合計				標準		57	加算	0	57
審査結果	施設管理については、感染症対策として、消毒液の設置や座席数の削減など適切に安全対策を実施するとともに、施設の老朽化が進む中、景観保持や機器故障の対応、清掃作業等園内の環境整備に努めるなど、概ね良好に運営されている。 また、利用者数については、8月～9月は感染症拡大による休園や、県外からの移動自粛要請等により減少したが、地域との連携、季節に合わせた魅力あるイベント、メディア等の活用などによる効果的な広報を実施し、利用促進・収入増加に努め、概ね前年並みを維持した。また、座席数削減等を余儀なくされる中、コロナ禍における特色ある取組により自主事業の売上収入増加につなげるとともに、安定的な経営が行われている。 今後は、適正な人員配置に努め、アンケート回答数の増加に向けた取組、またその結果の運営への反映や、HPの効果的な更新など、さらなる利用促進・収入増加の方策を検討する必要がある。			年度評価				B	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
		B	B		-	-			
総評		-					総合評価	-	

事務事業評価報告書

施設名:大原湖キャンプ場

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
大原湖キャンプ場		令和2年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者が管理運営を実施しました(令和2年度～4年度)。 施設の改修等を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等	恵まれた豊かな自然の中に滞在型観光レクリエーション活動の場を確保し、地場産業の振興等山口市の活性化を促進する目的をもって、平成10年4月に大原湖キャンプ場が設置されました。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業	<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり	
有効性	成果状況	カヌー等、湖畔の立地を生かした取組み、森林セラピー基地等、徳地地域全体や(株)モンベルと連携した取組みにより、大原湖キャンプ場の特色を生かした取組みを進める必要があります。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
	<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成	阿東エリアにオートキャンプ場である十種ヶ峰ウッドパークがありますが、大原湖キャンプ場はカヌーができるなど湖畔にあるキャンプ場で、それぞれ特色が異なります。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	現行の施設運営でより成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等も含め、相応の費用が必要と考えます。	
	<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切		
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設管理については、感染症対策として、消毒液やパーテーションの設置、申請書等の記入場所と料金支払い場所を分けるなどの対策を実施するとともに、協定に基づく軽微修繕やトイレの一部洋式化・手洗い自動水栓化を実施するなど、良好に運営されています。</p> <p>また、地域との連携、モンベルフレンドショップへの登録を契機とした利用促進を図るサービスの提供、月約2回の体験イベント、キャンプ場予約専門サイトの活用などを実施し、利用促進を図り収入増加に努めています。</p> <p>利用者数については、令和2年度と比較して142.1%、令和元年度と比較しても121.8%で、コロナ禍にあっても増加しており、安定的な経営が行われています。</p> <p>今後も、さらなる利用促進・収入増加の方策を検討する必要があります。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名:大原湖キャンプ場

指定管理者:徳地ふるさと資源活用協会

指定期間:令和2年度～令和4年度

評価項目		評価コメント	評価					評点		
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)			
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	昨年度から継続して実施されている。基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、簡易な修繕は独自に実施されている。			☆			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。	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。			☆			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。	利用者数の状況に合わせ人員配置が行われ、業務内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働が適切に行われていたか。	地元業者の活用や、地域と連携した取組を実施している。			☆			3
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・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。	苦情があった場合には、職員で情報共有されている。苦情に対し、対応の改善等が行われている。			☆			3
		労働環境	・良質なサービスを提供するための労働環境は充実していたか。	休暇や福利厚生について配慮されている。			☆			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。	平等利用について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、個人情報の保護及び関係書類の適正な管理に努めている。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	場内を見回り、危険箇所を確認。危険箇所に注意喚起の貼紙を掲示している。また、消毒液の設置や管理棟内各所のパーテーションの設置申請書等の記入場所と料金支払い場所を分けるなど適切に感染症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。	適切に防犯・防災設備の点検が行われるとともに、避難訓練の実施や感染症対策の徹底など予防措置が講じられている。緊急時に備えた連絡網やマニュアルの作成など、危機管理体制が整備されている。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	公式ウェブサイトやパンフレット、市報等により、適切な情報提供が行われた。地域情報誌やキャンプ場専門サイト、ツイッターの活用により、効果的な営業・広報活動が行われている。			☆			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。	カヌー体験やBBQ体験、季節毎のイベント等、特色あるイベントの開催や、モンベルクラブ会員特典の提供、申請書やマップ等の英語翻訳版を作成されるなど、利用者サービスの向上や利用促進への取組みが行われている。			☆			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。	各種体験イベントが適切に実施されている。毎回、早い段階で予約満員となっており、リピーターも多い。			☆			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。	利用者アンケートを実施し、施設管理・運営に意見を反映している。			☆			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。	継続して実施されている。より魅力的な自主事業の開催に努め多くのリピーターを確保した。収入増加のため、試験的に9～11月の平日料金の値下げを行ったが、収入増加にはつながらなかった。			☆			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。	計画作成時には予測不能なコロナ対策のため、施設休場などにより、当初収支計画と差異のある科目があるが、高まるアウトドア需要を取り込み、前年度より収入が増加し、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。	新電力への切り替えやケレン照明のLED化等、経費削減に取り組むとともに、利用者サービスの向上や利用促進に向け取り組むなど、前年度より収入が増加し、安定的な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。	毎月の報告及び経理事務は適正に管理されている。			☆			3
評点合計			標準		57	加算	4		61	
審査結果	施設管理については、感染症対策として、消毒液やパーテーションの設置、申請書等の記入場所と料金支払い場所を分けるなど適切に安全対策を実施するとともに、協定に基づき軽微修繕やトイレの一部洋式化・手洗い自動水栓化を実施するなど、良好に運営されている。また、地域との連携、モンベルフレンドショップへの登録を契機とした利用促進を図るサービスの提供、月約2回の体験イベント、キャンプ場予約専用サイトの活用などを実施し、利用促進を図り収入増加に努めている。利用者数については、令和2年度と比較して142.1%、令和元年度と比較しても121.8%で、コロナ禍にあっても増加しており、安定的な経営が行われています。今後も、さらなる利用促進・収入増加の方策を検討する必要がある。			年度評価		A				
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総評価	—	
			A	A						
総評	—			—						

事務事業評価報告書

施設名：湯田温泉観光回遊拠点施設

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
湯田温泉観光回遊拠点施設		<ul style="list-style-type: none"> ●湯田温泉の回遊や街の賑わいの創出を目的として、湯田温泉観光回遊拠点施設の管理運営を行いました。 ●指定管理者への施設管理委託を行いました。 指定管理者：特定非営利活動法人ゆだかつ 指定管理期間：R1～R5年度(H30年度指定) 	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
湯田温泉に回遊を促す拠点施設を整備したことにより、観光客や市民が街を巡るきっかけとなり、新たな賑わいが生まれています。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光ホスピタリティの充実	
事業開始背景等	観光客の旅行形態が、団体旅行から、少人数型旅行へ変化している中において、より観光客のニーズを捉えた施策展開が求められており、湯田温泉においても、街の魅力づくり、地域の魅力づくりに取り組む必要があります。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度	公的関与の妥当性	
	<input 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を大きく受けた令和2年度と比較し、来館者数は20%程度増加しました。 引き続き、安心安全に利用できるよう対策を講じながら、アフターコロナを見据えて湯田温泉観光回遊拠点施設を中心とした回遊を促す事業を行うことで、観光地や休日を過ごす場としての湯田温泉のブランド力が高まり、成果向上が見込まれます。	
	<input 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	類似の事業はありません。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地	指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算確保が必要です。	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
湯田温泉をはじめとした市内への回遊促進を目的とした施設であり、マスメディアや雑誌等に掲載されることも多く、市内観光客数増加に一定の効果があるといえます。 新型コロナウイルス感染症対策として、カフェの席数や足湯の定員減など安心安全に利用できるよう徹底した予防措置を講じ施設運営をしています。また、経営についてはコロナ前(令和元年度)と比較して足湯利用料金・カフェ収入ともに減少していますが、施設の設置目的に即した企画・展示の実施による集客や、雇用調整助成金等各種支援制度を活用した収入確保とともに、維持管理経費の削減にも努めており、安定的な運営ができています。 今後も、常に新しい情報の収集及び発信に努め、さらなる回遊促進及び施設への来館促進に取り組んでいく必要があります。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 湯田温泉観光回遊拠点施設

指定管理者: 特定非営利活動法人ゆだかつ

指定期間: 令和元年度～令和5年度

評価項目		評価コメント	評価					評点			
			不履 行多 数 (1点)	一部不 履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に 優秀 (5点)				
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に求めるサービス提供を適切に行っている。					☆	3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。備品についても適正に管理されている。					☆	3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。					☆	3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の管理運営は問題なく行われており、基本的な接客、施設の設置目的に即した対応等安定した施設管理運営に向けた研修等の取り組みがされている。					☆	3	
		地域連携	・清掃除菌など、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。	湯田温泉旅館協同組合・料飲組合等と連携した地域の祭りやイベントへの出店や、中原中也記念館との連携事業(相互割引)の促進など積極的に行っている。					☆	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。	苦情等ほとんどなく、あれば適切に個別対応し、職員に情報共有して、利用者に対して親切丁寧な案内を行っている。					☆	3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労基法等を遵守した運営を行っている。就業規則により休暇制度等を制定し、取得についても配慮している。					☆	3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	障がい者の方への適切な案内など平等利用に対する姿勢が保たれている。					☆	3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	個人情報の取り扱いはない。					☆	3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	事故等が起らないよう意識して展示などの設営を行っている。カフェの席数や足湯の定員減など、継続して新型コロナウイルス等の感染防止に努めている。					☆	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。	感染症対策の徹底など予防措置を講じるとともに、組織内の緊急連絡網やマニュアルを備え、職員に周知する等、危機管理体制は適正に整備されている。					☆	3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	施設HPや情報誌「ゆだより」の発行、宿泊施設用のチラシ作成、ツイッター・インスタグラムなどにより、施設のPR及び情報発信に努めている。また、マスメディアや雑誌等の撮影・取材、視察対応など積極的に受け入れている。					☆	4
			サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	関係団体と連携した足湯利用料金割引の実施や前売券の販売などにより利用促進に努めている。					☆	4
		利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	季節にあわせたイベント実施やカフェメニューの更新など、関係団体と連携し、施設の設置目的に則した魅力ある自主事業を企画・実施され、回遊促進に努めている。					☆	4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、徳地和紙や大内塗などの地域資源を活用した集客・回遊促進に資する展示を適切に企画・実施されている。					☆	4	
改善運動			・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施し、意見を反映するよう努めている。					☆	3	
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	展示やイベント、カフェメニューの更新などの収入増加の取組が行われている。					☆	4	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	計画作成時には予測不能な感染症拡大による利用者数減により、当初収支計画と差異があるが、支出は必要最小限に抑えられ、収支は適正に管理されている。					☆	3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	展示やイベント、カフェメニューの更新などの収入増加の取組が行われていることや、新型コロナウイルス感染症による影響を軽減するため、雇用調整助成金等各種支援制度を活用した収入確保とともに、維持管理経費の削減に努めており、継続して安定的な運営ができています。					☆	3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月の利用人数報告及び経理事務は適正に処理されている。					☆	3	
評点合計			標準	60	加算	6	66				
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。運営業務については、アンケート調査による意見の反映や職員研修も適時行われ、サービス向上への取組がなされている。また、季節に合わせたイベントやカフェメニューの更新、地域資源・特産品を活用した展示、SNSなどさまざまな方法による情報発信や、関係団体・周辺施設との連携により、コロナ禍においても、魅力ある企画・展示の実施により、集客、回遊促進に努めている。指定管理制度導入6年目を迎え、経営のノウハウが生かされており、安定的な経営が行われている。						年度評価	S			
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	—			
		S	S	S							
総評	—						総合評価	—			

事務事業評価報告書

施設名:新山口駅観光交流センター

担当部 交流創造部

担当課 観光交流課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
市民、観光客		市内及び県内の観光情報の発信、交流人口の拡大を目的として、観光交流センターの管理運営を行いました。 新山口駅観光交流センターの管理運営を行いました。 指定管理者:一般財団法人山口観光コンベンション協会 (令和元年度～3年度) 令和4年度からの指定管理者選定を行いました。	
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)			
観光交流センターを管理運営することにより、観光客に効果的に観光情報を発信し、交流人口の拡大を図ります。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光ホスピタリティの充実	
事業開始背景等	市内及び県内の観光情報の発信、交流人口の拡大を目的として、新山口駅北口に開館しました。 令和元年度から指定管理者制度を導入し管理しています。		
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況	令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大により、案内所における対応件数は減少しましたが、令和3年度は徐々に持ち直しており、観光客の問合せや要望にきめ細やかに対応できる体制の維持、多彩な観光情報の一元的な提供を行うことで、満足度の向上、アフターコロナの観光客数の増加に寄与します。また、外国人観光客への観光案内ができる体制を整備することで、インバウンド観光誘客を促進します。	
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
	<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし		
効率性	類似事業との再編成		本市の観光情報を発信するうえで、山口市の玄関口でもある新山口駅は、重要な拠点であります。また、民間業者による観光情報の発信もありますが、公平公正な立場で情報提供する必要があります。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		
	<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、一定の予算確保が必要です。
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>施設内にある観光案内所や交流活動ホール等の機能を活用した情報発信や多様な交流創出により、市域の活性化と広域観光の進展に一定の効果があるといえます。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大により施設の利用者が減少する中、魅力ある自主事業・受託事業の実施やHP、SNS等による情報発信により新たな利用者の獲得に向けた取り組みを行うことで、継続して施設に求められる役割を果たすことに努めています。</p> <p>今後は、訪日外国人観光客の回復を見据え、山口県の陸の玄関口として多言語に対応できる体制の維持によりインバウンド誘客に取り組むと共に、施設に隣接するKDDI維新ホール利用者へのきめ細かな対応と、常に新しい情報の収集と発信に努め、引き続き市域の活性化と広域観光の進展に取り組んでいく必要があります。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名：新山口駅観光交流センター

指定管理者：一般財団法人山口観光コンベンション協会

指定期間：令和元年度～令和3年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に求めるサービス提供を適切に行っている。		☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われている。備品についても適正に管理されている。		☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。		☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	JNTO認定外国人案内所のカテゴリ3の認定を維持し、外国語対応も含めて適切に人員配置をおこなっている。また、施設の設置目的に即した研修等の取り組みが実施されている。		☆			4
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われたか。	近隣の保育園・幼稚園と連携した七夕の作品展示やFM山口が実施する音楽イベントへの協力など、地域の団体等との連携を積極的に実施している。		☆			3
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	苦情等ほとんどなく、利用者に対して親切丁寧な案内を行っている。		☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	休暇や福利厚生について問題なし。		☆			3
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	適切な対応をされている。		☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	適切な対応をされている。		☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	事故等が起こらないよう意識して展示などの設営を行っている。また、コロナウイルス感染症対策についても十分考慮し、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。	SNS情報発信など、既存の利用者以外にも利用が図られるよう、努めている。また隣接するKDDI維新ホールグランドオープンに伴う利用者への情報提供等、施設目的達成に向け取り組んでいる。		☆			4
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	周辺のランチマップ作成や市内外の観光パンフレットの配架、手ぶら観光サービスの提供など利用者のニーズに沿った観光情報の提供を行い、また外国人観光客に対しフルタイムで複数言語での観光案内サービスを提供するJNTO認定外国人案内所のカテゴリ3の認定を維持し、利用者へのサービス向上に努めている。		☆			4
	利用者満足度	自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	アンケートで要望の多かった「充電」に関して新たにスポットチャージを設置し、新山口駅の立地を活かして「山口ゆめ回廊」圏域に関する情報発信や物販(特産品販売)を行うほか、民間から寄贈を受けた駅ピアノを活かした情報発信イベントの実施など、施設の設置目的に即した自主事業を企画・実施されている。		☆			4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	市と連携し、適切に実施されている。		☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートを実施し、意見を自主事業へ反映するよう努めている。		☆			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。	新型コロナウイルス感染症の影響により、貸館による施設利用収入額は減少傾向のままであるが、手荷物一時預かりやレンタサイクルなどを積極的に取り、収入増加のための取組を行っている。		☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	収入について、新型コロナウイルス感染症拡大のため、施設利用に伴う利用料収入は低迷しているが、支出は経営の支障の無い範囲で削減に努めている。		☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	指定管理以前の業務委託期からの継続による経営のノウハウを活かした、安定的な運営が出来ている。		☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	毎月の利用人数報告及び経理事務は適正に処理されている。		☆			3
評点合計			標準	60	加算	5	65		
審査結果	管理運営については、外国語対応できるスタッフの複数配置や職員研修の実施などを通じ、適正な人員配置、職員の育成・指導が行われている。利用者サービス向上への取り組みについては、実際の利用者の声を積極的に取り入れ、充電スポットの設置を始めたほか、手ぶら観光サービスなど、利用者のニーズに沿ったサービスと観光情報の提供を行っている。またJNTO認定外国人案内所のカテゴリ3の認定を維持し、外国人も含めた利用者サービスの向上に努めている。		A						
【各年度の評価】			1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	総合評価	
総評			A	A	A	-	-		良好
令和元年度から山口県の陸の玄関口である新山口駅の観光案内所としてJNTO認定外国人案内所のカテゴリ3の認定を取得し、維持するなど適正に施設を運営している。貸しスペースは駅ナカという立地を活かし、展示会や地元での使用など幅広い実績があり、少しずつ認知度が上がっているといえる。また、定期的な職員研修の実施や実際の利用者の声を取り入れながら、手荷物預かり、充電スポット、駅ピアノを活かした情報発信イベントや地域の魅力発信に繋がる物販を行うなど、利用者サービス向上の取り組みを積極的に行っている。今後は、近隣施設であるKDDI維新ホールの利用者増加や外国人観光客数の回復が見込まれるため、それらに対応しながら、山口県の旬な観光情報を絶えず収集、発信し広域観光に貢献していく必要がある。			総合評価					良好	

事務事業評価報告書

施設名：山口市宮野地域交流ステーション

担当部 地域生活部

担当課 協働推進課

対象(誰、何に対して事業を行うのか) ・市民、宮野地域住民 ・県立大学生等 ・地域交流ステーション施設		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 指定管理者制度を活用し、宮野地域交流ステーションの管理、運営を行いました。 ○指定管理期間 令和3年度～令和7年度 ○指定管理者 宮野自治連合会 ○開館期間 午前8時30分～午後10時 ○開館日 原則 毎日	
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) 県立大学を始めとする高等教育機関の学生や地域住民等が、地域交流ステーションを交流の場として活用することで、地域づくり、まちづくりに資するコミュニティ活動を促します。 指定管理者制度による施設の適正な管理、運営を行います。			
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	宮野地区にある高等教育機関である大学と市民とが積極的に交流できる場を確保し、大学の持つ専門的な知識と住民の生活の知恵等を活かし、魅力あるまちづくりの推進のため施設を設置しました。		
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	令和2年度と比較すると利用者数は減少しています。コロナ禍前である令和元年度から利用者数は増加傾向ではありましたが、新型コロナウイルス感染拡大による利用自粛や休館により利用件数、利用者数ともに伸び悩んでいます。一方、利用者のうち県立大学生の利用件数や利用者数は増加、回復傾向であり、県立大学生と地域住民等との定期的な交流は続いていることから地域づくり、まちづくりに資するコミュニティ活動推進の場としての一定の成果があります。	
	<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	決められた指定管理料のなかで経費削減や効率的な運営に十分努められていることから現状手段が適切です。	
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地 <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			
地元の地域づくり団体である宮野自治連合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：山口市宮野地域交流ステーション 指定管理者：宮野自治連合会

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、鍵施錠、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	窓口での受付はスムーズに行われている。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。			☆			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、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。	定期的に職員1名が施設内で待機している。ボランティアを活用した際には研修等を行うこととしている。			☆			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。	定期的に施設利用者や宮野中学校の生徒と協働し、施設内外の清掃を行っている。				☆		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。	苦情があった際には、運営委員会で報告・協議を行い、適切に対処している。 利用者からの質問等については、適切かつ真摯に対応している。			☆			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。	鍵のかかる机の引き出しに、個人情報に関する資料等を保管している。			☆			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。	利用者の安全に配慮し、事故の事前防止に努めている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液の設置、適切な感染対策がとられている。			☆			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。	緊急時には、市を含めた関係各所へ連絡するよう連絡体制を整えている。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	地域の情報、施設からのお知らせ等を掲示板や地域交流センターだよりに掲載し、適切な情報提供を行っている。				☆		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。	施設及び施設周辺の環境美化、駅利用者への無料貸出傘・無料貸出本設置、自転車の整理・整頓の実施など利用者サービスの向上に向けて取り組んでいる。				☆		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。	県立大学と共催で実施している入学・卒業祝い看板設置等の自主事業に取り組んでいる。 地区社協、民児協と連携し、要援護者等の避難所としてステーションを開設する体制づくりに取り組んでいる。					☆	5
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	利用者アンケートを実施し、意見・要望に対応可能な範囲で管理運営に反映している。また、常時要望を受け付けることができるよう意見箱を設置している。			☆			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。	指定管理料の中で、適正に運営が行われている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	計画的な施設管理及び事業運営が為されている。			☆			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。	利用者報告及び経理事務は、適正に処理されており、毎月の利用状況についても報告が行われている。			☆			3
評点合計					標準		51	加算	5	56
審査結果	令和2年度と比較すると利用者数は減少しています。コロナ禍前である令和元年度から利用者数は増加傾向ではありましたが、新型コロナウイルス感染拡大による利用自粛や休館により利用件数、利用者数ともに伸び悩んでいます。一方、県立大学生の利用件数、利用者数は増加、回復傾向であり、県立大学生と地域住民等との定期的な交流は続いており、また、宮野地域交流ステーション開設20周年記念イベント等コロナ禍においてもできる事業は実施するなど、地域づくり、まちづくりに資するコミュニティ活動推進の場としての一定の成果があり、施設の設置目的を概ね達成していると判断できます。			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	総合評価
総評					A					

事務事業評価報告書

施設名：山口市大歳地域交流ステーション

担当部 地域生活部

担当課 協働推進課

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、大歳地域住民 ・地域交流ステーション施設		指定管理者制度を活用し、大歳地域交流ステーションの管理、運営を行いました。 ○指定管理期間 平成29年度～令和3年度 ○指定管理者 大歳まちづくり協議会 ○開館時間 午前8時30分～午後10時 ○休館日 月曜日、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)			
地域住民等が、地域交流ステーションを交流の場として活用することで、地域づくり、まちづくりに資するコミュニティ活動を促します。 指定管理者制度による施設の適正な管理、運営を行います。			
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	平成23年に開催された国民体育大会の来場者をおもてなしするための施設として、JR大歳駅舎を整備・活用し、国体終了後は地域づくりやコミュニティ活動を中心とした「まちづくり」をするための施設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		令和2年度と比較すると全体的な利用者数は横ばいとなっています。 新型コロナウイルス感染症拡大前と比較すると利用者数は大きく減少しており、施設の利用自粛や休館の影響が利用者数減少の要因の一つと考えられます。 今後、新型コロナウイルス感染症が収束することにより利用者の増加が見込まれます。
	<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		
	<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
決められた指定管理料の中で経費削減や効率的な運営に十分努められていることから現状手段が適切です。			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
地元の地域づくり団体である大歳まちづくり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： 山口市大歳地域交流ステーション 指定管理者： 大歳まちづくり協議会

指定期間：平成29年度～令和3年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	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。	窓口での受付は、スムーズに行われている。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。			☆			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。	ワークステーション大歳職員が定期的に巡回して清掃を行い、適正な施設の維持管理に努めている。同事業所へ継続的に業務を委託していることは、市の障害者就労施設等からの物品の調達方針の趣旨を大いに理解していると判断できる。					☆	5
		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。	施設の利用状況を考慮し、適正な人員配置がなされている。			☆			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。	ワークステーション大歳等関係団体との合同消防訓練の実施、関係地区と連携を図りながらのイベント実施等、地域との連携が図られている。				☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・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。	苦情があった際は、迅速に対応している。利用者からの質問等については、適切かつ真摯に対応している。			☆			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。	個人情報に関係する資料等は、施錠して保管している。			☆			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。	利用者の安全に配慮し、事故の事前防止に努めている。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消毒液の設置、適切な感染対策がとられている。			☆			3
		危機管理	・防災、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急時には、市を含めた関係各所へ連絡するよう連絡体制を整えている。また、防災救急セットの備えやAEDの設置、訓練もされている。			☆			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。	センターだよりやまちづくり協議会が発行する「かわら版おとし」(大歳地区に全戸配布)、施設の紹介等を掲載して利用促進を図っている。また、動画配信サイト等を活用し広報活動を行っている。				☆		4
		サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	受付簿に意見欄を設け、利用者のニーズ把握に努めている。また、自主事業を通じて利用者の拡大に努める等、施設の利用促進を図っている。			☆			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。	四季の写真展の開催、SLやまぐち号歓迎手旗の作成など積極的に施設利用拡大のための取組みがなされている。				☆		4
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	受付簿に意見欄を設け、利用者のニーズ把握に努めている。アンケートの結果については、内容を検討し、可能な限り管理運営に反映している。			☆			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。	指定管理料の中で、適正に運営が行われている。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	定期的に施設利用があり、計画的な施設管理及び事業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。	利用者報告及び経理事務は、適正に処理されており、毎月の利用状況についても報告が行われている。			☆			3
評点合計				標準		51	加算	5	56	
審査結果	前年度と比較すると、施設利用者は横ばいとなっています。前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の利用自粛や休館をしたこと、また、毎年行っている「交流列車おとしまつり」の開催を中止したことが利用者が伸び悩んでいる要因と考えられます。しかし、施設利用者や写真展示等の自主事業の参加者は一定程度あることから、「地域住民の交流の場の提供」という施設の設置目的を達成していると判断できます。			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	A	A		
総評	指定期間を通じて施設の清掃、保守点検等の維持管理と貸館は円滑に行われており、適正な管理運営が行われています。さらに、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の利用自粛や休館の影響もありましたが、感染症対策の徹底など予防措置を講じることで、開催可能な自主事業を実施されるなど、安定的な事業運営に努めておられることについて高く評価し、施設の設置目的を達成していると判断します。			総合評価		良好				