

令和5年度における指定管理者の評価結果 目次

施設名	ページ
89 山口ふるさと伝承総合センター	
事務事業評価表	1
モニタリング評価表	2
90 山口市産業交流拠点施設	
事務事業評価表	3
モニタリング評価表	4
91 産業交流スペース	
事務事業評価表	5
モニタリング評価表	6
92 山口勤労者総合福祉センター	
事務事業評価表	7
モニタリング評価表	8
93 山口市働く婦人の家	
事務事業評価表	9
モニタリング評価表	10
94 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
95 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
96 道の駅あいお	
事務事業評価表	15
モニタリング評価表	16
97 道の駅「きらら あじす」	
事務事業評価表	17
モニタリング評価表	18
98 山口市阿知須健康福祉センター	
事務事業評価表	19
モニタリング評価表	20
99 山口市島地温泉ふれあいセンター	
事務事業評価表	21
モニタリング評価表	22
100 山口市柚野地域活性化センター	
事務事業評価表	23
モニタリング評価表	24
101 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	25
モニタリング評価表	26
102 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	27
モニタリング評価表	28
103 山口市柚野農産加工販売所	
事務事業評価表	29
モニタリング評価表	30
104 山口市徳地新規就農者技術習得施設	
事務事業評価表	31
モニタリング評価表	32
105 山口市徳地三谷交流センター	
事務事業評価表	33
モニタリング評価表	34
106 山口市徳地高齢者・若者活性化センター	
事務事業評価表	35
モニタリング評価表	36
107 十種ヶ峰ウッドパーク	
事務事業評価表	37
モニタリング評価表	38
108 願成就温泉センター	
事務事業評価表	39
モニタリング評価表	40
109 阿東総合交流ターミナル	
事務事業評価表	41
モニタリング評価表	42
110 阿東ふるさと交流促進センター	
事務事業評価表	43
モニタリング評価表	44
111 山口南総合センター	
事務事業評価表	45
モニタリング評価表	46
112 山口ふれあい館	
事務事業評価表	47
モニタリング評価表	48

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)	
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)		【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 リニューアルした「まなび館」において、工芸品や特産品の情報発信を行ったほか、職人の技や作品を間近で見ることができる実演コーナーや展示コーナーの運営を行いました。	
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。 令和5年度は新型コロナウイルス感染症の規制緩和で恒例行事等が従来通り開催されましたが、施設利用者数等はコロナ禍前の水準には戻っていません。今後も、適正に施設管理、事業運営を行い、「まなび館」の機能も活用しながら、魅力のある講座等を開催し、成果の向上を図ります。
	<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		類似の施設等はなく、事業の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		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算措置が必要です。
<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			
【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	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3			
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3			
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3			
	人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。			☆			3			
	地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。				☆		4			
	接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。				☆		3			
	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。				☆		3			
平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。				☆		3			
	個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。				☆		3			
	安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。				☆		3			
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。				☆		3			
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。				☆		3		
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。					☆	4		
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。					☆	3		
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。					☆	3		
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聞き、管理運営に反映されたか。					☆	3		
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		3		
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。					☆	3		
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。					☆	3		
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。					☆	3		
評点合計						標準	60	加算	2	62	
審査結果	施設の設置目的や基本協定、年度協定に基づき、適切な施設管理運営に努められており、管理運営の適正性が確保されている。また、地域内施設との共同でのイベント開催等、積極的に地域活動に参加し地域の活性化に貢献している。自主事業については、施設の設置目的に沿った各種講座を開催し満足度の向上に努めるとともに、市内に点在する伝統的な工芸品、文化、祭り等に関する展示や、伝統工芸を取り入れた体験活動や講座を開催する等、積極的に事業を実施している。					年度評価				A	
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目					
		A	A	A	A	A					
総評	令和元年度から令和5年度までの5年の指定期間において、特定非営利活動法人山口まちづくりセンターが指定管理者として当該施設を運営してきた。指定期間においては、期間中新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、様々な制限がある中、感染症対策を適宜行いながら、運営業務、維持管理業務、危機管理体制構築等、必須業務を適切に実施するとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に実施することにより、ふるさとの産業・文化の継承に寄与してきた。また、積極的な地域貢献活動やイベントの開催、利用者の意見や要望を運営に反映させる等により、地域との連携や施設の利用促進に努めている。このことから、指定期間中5年度ともモニタリング調査で評価がAとなっているため、総合評価を良好とした。									総合評価	良好

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）		<p>【指定管理者】 森ビル都市企画・コンベンションリンケージ共同企業体</p> <p>【指定期間】 令和3年4月1日～令和18年3月31日（15年間）</p>	
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。			
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>実際に運営を行なってみての気付きや経験、反省等を生かす形で、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、新規企画の立ち上げや様々な客層の来場を促す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。</p> <p>引き続き、小郡都市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、山口・小郡の両都市核間連携による回遊促進施策等に取り組み、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・コパソックカンパニー 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	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、貸館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なわれていたか。	計画通りの人員を確保できない部門が一部あったが、部門間の連携や各事業者の本社機能の活用を図りながら、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
		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。	催事開催のために必要な会場造作、飲食物、看板・チラシ等の各種制作物など、様々な手配を主催者に代わって行う「ワンストップサービス」を提供する仕組みを市内事業者等と連携の上で構築・適用している他、山口観光コンベンション協会との共同で、市内事業者等に向けて山口の物産販売ブースを提供する「おもてなし企画」を実施するなどし、地域の活性化や経済振興に取り組んでいます。				☆		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。	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則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で随時協議をされています。			☆			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。	機械警備システム等を使用した常時監視と有人による定期巡回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2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
		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。	全館イベントとしてのパンと珈琲のフェスティバル、KD D I 維新ホール感謝デーの継続実施をはじめ、コンサート、演劇、展示イベント、健康セミナー、哲学カフェ、こどもパークの開催など、多機能複合施設の特長を生かし、様々な事業を実施されています。また、新たな全館連携企画事業として「山口ミラビ共創ラボ」を始動され、プレ公開講座を実施されるなど、新たな交流と賑わいの創出に取り組まれました。				☆		4
利用者のサービス向上への取り組み	施設の効用発揮	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等も展開されています。また、施設ウェブサイトの改修等を実施されました。			☆			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されたか。	地域住民との連携による催事開催や山口観光コンベンション協会との相互協力によるMICE誘致など、適切に対応されています。			☆			3
		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。	全館広報の取組の一環として、SNSの更新体制の見直しを図られ、Instagram及びFacebookの戦略的な発信を展開されているとともに、ホームページの活用やチラシの発行、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
	利用者満足度	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。	サービス提供型の施設として、貸館に際し、様々な手配を主催者に代わって行う「ワンストップサービス」の提供・充実を図ったり、利用者のニーズに合わせて利用料金等の独自減免方を講じたりと、様々な工夫とアイデアで利便性向上に取り組まれています。			☆			3
		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で協議を行うなど、適切な対応が取られています。			☆			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案内サインの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。				☆		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。	支出面では光熱水費の高騰による影響を除いては概ね計画通りの執行となっており、収入面では計画値を大きく上回るなど、適正に執行されています。				☆		4
		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。	外部監査を実施するなど、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	4	61	
審査結果	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、光熱水費の高騰による影響があったものの、前年度実績を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みながら新たな客層の獲得を促す努力をされており、メインホールや会議室等の貸館施設の稼働率は目標を上回り、各施設の利用人数等も一定の水準を確保され、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	
				A	A	A				
総評									総合評価	

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（メグリバ）」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）		<p>【指定管理者】 株式会社ツクリエ</p> <p>【指定期間】 令和3年4月1日～令和6年3月31日（3年間）</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。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。			
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		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。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。	
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		産業交流スペース「Megriba（メグリバ）」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。
	<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>実際に運営を行なってみての気付きや経験、反省等を生かす形で、概ね適正な管理運営が確保されており、その上で、新規企画の立ち上げを含め、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・開催されるとともに、起業家インタビュー記事のSNS投稿など、広報活動にも力を入れられるなど、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。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、関係支援機関との連携強化の下、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。			☆			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。	現地のスタッフを中心に、専門性を有する首脳層をはじめとする社内人材が適宜サポートを行うなど、年度を通して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遵守や利用規則等に基づく手続きを徹底され、疑義の生じる案件があれば市担当者や随時協議をされています。			☆		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。	関係法令等に基づき、適切かつ慎重な取扱を実施されています。			☆		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。	一部事業の集客の面で改善の余地が見受けられたものの、多様な人材の掘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「イノベーション！YAMAGUCHIビジネスアイデアコンテスト2024」をはじめ、マルシェ型イベントや各種セミナー、交流会、相談会など、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。			☆		3	
		自主事業	・本施設が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、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。今後の更なるサービス向上に向け、施設内支援機関との連携強化に資する取組を検討されたい。			☆		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の活用その他、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る。更に、令和5年度から新たに、起業家インタビュー記事「ヒトシゴト in やまぐち」のSNS投稿を始められ、施設の認知向上とともに、起業への機運醸成に取り組まれています。			☆		4	
		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、コミュニティラウン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、 coworking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。			☆		4	
	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や協議を行うなど、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。	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	3	60	
審査結果	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、収入の確保（増加）と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、新たな交流や賑わい、ビジネスコミュニティづくりに寄与するべく、複合施設の特長を生かした各種取組の他、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、ソフト面の充実に向けた積極的取り組み、利用人数は目標を上回ったものの、起業相談件数等は目標を下回っており、集客の面では一部課題が残った。			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	施設の立ち上げ期かつコロナ禍という難しい条件下での管理運営であったが、指定管理期間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。収支の面においても、収入の確保（増加）と経費削減等の工夫により、概ね良好な状況であった。その上で、事業・産産面では、多様な事業やイベントの開催をはじめ、シェアキッチン・チャレンジショップ等の自主事業の実施、起業家の発掘と育成を目的としたワークショップやセミナープログラムやビジネスプランコンテストの実施など、新たな交流や賑わい、ビジネスコミュニティづくりに資する取組に積極的かつ機動的に取り組まれるとともに、coworkingスペースの利用プランにインキュベーションメンバーといった新たな区分を設けられるなど、利用しやすい環境構築にも適切に対応される中で、KPI1である利用人数や起業相談件数等が概ね目標を上回るなど、一定の成果が認められる。			総合評価					良好	

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		山口勤労者総合福祉センターの管理運営を行いました。 指定管理者：(株)さんびる(R1～R5) 【内容】・各種講座等の開催 ・レクリエーションの場と機会の提供 ・職業情報の収集及び提供 ・貸館業務 ・施設維持管理業務	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
利用者が、健康でゆとりのある生活を送り、生きがいを持って働くことができます。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	就労環境の充実	
	基本事業	勤労者福祉の充実	
事業開始背景等		雇用保険事業として、雇用能力開発機構が設置したもので、平成7年2月に開館し、平成15年12月に市へ譲渡されました。平成17年度から指定管理者制度を導入し管理しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		施設貸館件数や施設利用者数は、コロナ禍前の水準に完全には戻ってはいませんが、回復傾向にあります。 今後も、適正な人員体制の下、計画的に施設管理、事業運営を行い、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、施設貸館件数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		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算措置が必要です。
<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>【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。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口勤労者総合福祉センター

指定管理者: 株式会社さんびる

指定期間: 令和元年度～令和5年度

評価項目		評価コメント	評価					評点	
			不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。			☆			3
		地域連携	・清掃除など、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。				☆		4
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。			☆			3
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3
利用者のサービス向上への取り組み	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
経営状況	収支等実績	改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。			☆			3
		収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。			☆			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	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、取組が有効に行われており、サービス向上への取組がなされている。コロナ禍からの回復基調を受け、利用状況の悪化からは徐々に回復してきており、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			
		A	A	A	A	A			
総評	令和元年度から令和5年度までの5年の指定管理期間において、株式会社さんびるが指定管理者として当該施設を運営してきた。指定期間においては、期間中新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、様々な制限がある中、感染症対策を適宜行いながら、運営業務、維持管理業務、危機管理体制構築等、必須業務を適切に実施するとともに、施設の設置目的に沿った自主事業を積極的に実施することにより、勤労者の福祉の充実及び勤労意欲の向上に寄与してきた。また、高い水準で利用率を保つことにより経営の安定を図り、更に地域との連携や地域貢献活動も行ってきた。このことから、指定期間中5年度ともモニタリング調査で評価がAとなっているため、総合評価を良好とした。		総合評価		良好				

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提供の機会 ・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		講座受講者数や施設利用者数は、コロナ禍前の水準に完全には戻ってはいませんが、昨年度と比較するといずれも増加しています。 今後も、適正な人員体制の下、計画的に施設管理、事業運営を行い、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		指定管理者制度を導入している施設であり、一定の予算措置が必要です。
<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>【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。</p> <p>【施設管理運営に対する評価】 施設の設置目的や基本方針に沿った事業の実施、管理運営が適正に行われています。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市働く婦人の家

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、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。			☆			3
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携が適切に行われたか。			☆			3
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。			☆			3
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	労働環境	・良質なサービス提供するための労働環境は充実していたか。			☆			3
		平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。			☆			3
		個人情報保護	・利用者の個人情報保護するための対策が適切であったか。			☆			3
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。			☆			3
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。			☆			3
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。				☆		4
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。				☆		4
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。				☆		3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。				☆		3
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。				☆		3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。				☆		3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。				☆		3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。				☆		3
評点合計			標準		60	加算	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。貸会場の利用収入はコロナ禍前より減少しているものの、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			-						

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ことを行いました。 ・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。		※令和5年度は、施設の大規模改修のための基本設計及び実施設計を策定しました。(仁保の郷整備事業で実施)	
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 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	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も努め、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目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"/> 再編できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編できない(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	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。	
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、順調に増加しており、地域の活動拠点として成果をあげています。 そのような中、施設の老朽化、機能強化のための大規模改修の計画を進めているため、工事期間中に農産物直売所をどのように運営するか、農産物の販売額出荷農家数、利用者数の維持について考慮し、検討していきます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名： 山口市地域特産物販売促進センター

指定管理者： 有限会社仁保の郷

指定期間： 令和元年度～令和5年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	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、適正に行われている。(現地確認)また、施設、備品等については、適宜、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。	現在、再委託は行っていない。			☆			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。	効率的な人員配置がされている。近日中に個人情報保護ハンドブックをもとにした研修を行う等、各種必要な教育を実施されている。(個人情報等の取扱いに係る管理体制等届出書にて確認)			☆			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。	自治会を主体とした組織であり、草刈りや清掃除等も主体的に参加している。仁保中学校、県立大学と連携し、中学生の勉強会を主催した。					☆	5	
	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、重要書類の類は施錠されている。			☆			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。			☆			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。	施設内の大型モニターを利用した「つながるテレビ仁保の郷」(特に仁保地域の消費者向け)、SNSを利用した情報発信にも取り組んでいる。			☆		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。	セミセルフレジやキャッシュレス決済を導入し、待ち時間の短縮、サービスの向上が図られた。また、農家の持ち込みがない農産物の集荷を行い、品揃えを充実させることで販売促進に努めている。			☆		3	
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	自主事業として、マルシェやワークショップなど合計85日以上イベントを実施した。朝市で取り扱う農産物の集荷・持込を増やし、仁保の郷限定の新商品を販売するなど大幅な収入増加につなげている。				☆	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。	頻りにイベントを開催することで、デッキや備品等の施設利用料の増加につなげている。			☆		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。	イベント等の開催による施設使用料の増加を含め、収支計画の整合性が取れた順調な経営が行われている。			☆		3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	売上は向上しており、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。	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	6	63	
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。とりわけ利用者数、農産物売上高ともに、大幅な増加となっており、生産者の顔の見える農畜産物の販売や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		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	良好
				A	A	A	A	S		
総評	指定期間を通じて、施設の清掃や保守点検等の維持管理を円滑に行い、適正な管理運営をされた。農産物等の品揃えの充実を図る取り組みをはじめ、積極的な自主事業の実施やキャッシュレス決済の導入など、利用者サービスの向上に努め、リピーターの増加や農産物等の販売促進に繋がった。これらの取り組みにより、利用者数および農産物売上高が大幅に増加し、都市と農村との交流促進、地域振興が十分に図られたと認められ、総合評価を「良好」とした。			総合評価		良好				

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 市民		林業の振興及び発展を図るために設置した山口森林ふれあいセンターの維持管理を行うとともに、森林・林業に親しむための各種教室やイベントを実施しました。また、令和6年度から5年間の指定管理者を決定しました。	
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)			
林業従事者及び林業経営者に対する林業経営、林業技術についての研修の場として施設を利用することができます。 森林の大切さを理解し、森林の良さを活かした交流が進みます。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	森林を守り、育て、生かしたまち	
	基本事業	森林資源を生かした魅力ある地域づくり	
事業開始背景等		林業の振興及び発展を図るため、各種教室やイベントを通じて、市民に森林・林業に広く親しんでもらうため、平成8年に設置しました。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input checked="" type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		各種イベントを実施することで、森林・林業への関心が高まりつつあることから、引き続きイベント参加者のニーズをとらえて、さらに森林・林業への関心を持たれるようイベントの内容を検討します。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし			
効率性	類似事業との再編成		類似の事業はありません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		特にありません。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>林業関係団体と連携し、計画的な実務研修会や関係者会議が開催されています。 また、森林・林業に係るイベントを実施し、森林の持つ多面的機能の啓発を行い、森林・林業への関心を高めています。 センターの利用許可や利用料金の徴収・減免等の事務や経理は適切に処理され、適正な施設運営が行われています。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口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		
			不履行数多 (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、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力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	・良質なサービスを提供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
		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。	施設利用者に対し満足調査を実施しており、職員の対応や施設及びイベント内容に係る満足度は高い。		☆			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。	利用者のニーズを探りながら、特色ある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。	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。	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との間で締結した基本協定書及び年度協定書に基づき、感染症対策を十分に実施したうえで、森林・林業関係の研修会等の場として関係団体等に利用され、適切に運営されている。効率的な施設運営がなされ、経理事務は適切に処理されている。					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	A	A			
総評	令和元年度～5年度までの指定期間中にコロナウイルス感染症が感染拡大し、研修等の施設利用者の減少や自主事業である森林・林業関連イベントが中止になる等、当センターの運営にも影響が生じた。コロナウイルス感染症は、令和5年5月に感染症法上の第5類に移行されたが、当該施設においては感染症対策を引き続き実施しながら、特色あるイベントや実務研修会等を計画的に開催された。また指定期間中、効率的な施設運営をなされ、経理事務は適切に処理されている。 イベント毎に利用意向調査を実施し、参加者のニーズ把握とさらなるサービス向上に努められた。その結果、施設利用者(林業従事者及び林業経営者)の林業技術の向上及び林業経営力の強化が図られ、また利用者アンケートにおける当センターの利用者満足度が高いことから、市民の森林・林業に対する理解啓発に大きく貢献したと認められ、総合評価を「良好」とした。					総合評価		良好		

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 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(秋穂産業振興協会)へ管理運営委託を行いました。 【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。 ・小さな道の駅の特性を生かした物販スペースの展示を工夫しました。
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	都市農村交流の推進
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ありますが、農産物等の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	<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
	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目した運営が行われており、統合等は困難です。 コストを削減する新たな方法はありませんが、今後も指定管理者と協議しながら、経費節減に努めます。	

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ことが必要と考えます。

<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し、またSNS等を利用した情報発信により、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、鍵施錠、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、施錠、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。	駅長が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を行うほか、他団体主催の研修へ積極的に参加している。		☆			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。	お大師参り、えび狩り世界選手権等、機会があれば地域行事へ参加をしている。また南部特産品開発会議へ参加し、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、「苦情・トラブル等の対応マニュアル」を作成し職員で共有している。		☆			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。	労働保険等に加入し、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、鍵付き金庫で保管され、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、出荷者協議会において「農業の適正利用」の講習会を行い、出荷者及びスタッフも含めて、食の安全に対する意識を高めている。		☆			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。	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、消防署の指摘に従っており、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。	テレビ等のメディア及びSNSを活用して地元特産品等の効果的な広報が行われている。また令和4年度に立ち上げたホームページを随時更新しており、更なる情報発信を行っている。			☆		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。	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。また、クレジットカード決済やQRコード決済など、利用者のニーズに合わせたサービスを行っている。			☆		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。	ぐるっと山口特産市への参加、歳末大感謝祭、また毎月テーマを決めたフェアを行い、様々なイベントについてはイベントカレンダーで周知するなど、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。	小さな道の駅の特性を生かし、対面販売を行う中で、利用者の意見、要望については、スタッフ、駅長全員で共有し管理運営に生かしている。			☆		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。	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。	特産品等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。一方支出については、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。	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	施設管理については、清掃、保守点検等に問題はなく、日々安全対策を確認する等良好に管理されている。利用者のサービス向上への取り組みについては、クレジットカード決済やQRコード決済の導入、自主事業としての感謝祭や毎月のフェアの開催など、利用者のニーズに合わせたサービスを行っている。またメディアやInstagram等のSNS、令和4年度に立ち上げた道の駅ホームページを活用し、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うことで集客数・売り上げを伸ばすなど、安定的な経営が行われている。		年度評価		A				
【各年度の評価】		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目			
		A	A	A	A	A			
総評	施設管理については、狭路で老朽化している道の駅であるものの、日々の清掃及び保守点検、商品の配置の工夫などにより清潔、安全に保たれている。令和4年に出荷者協議会を立ち上げ、不定期であるが勉強会を開催することにより食の安全に努め、ポスレジの導入・クレジットカード決済やQRコード決済の導入等、利用者のサービス向上への取り組みについては、概ね良好に行われている。経営状況については、コロナ禍には道の駅まつりを中止し、抽選券を配布する感謝祭を開催することにより集客に努め、メディアやSNSを利用した宣伝効果等により売り上げを伸ばしており、安定的な経営が行われたと考える。また、地元特産品の開発に積極的に関わるとともに、道の駅の設置目的である都市と農村の交流の促進並びに地場産業の振興に努めており、良好であると評価できる。		総合評価		良好				

事務事業評価報告書

担当部 阿知須総合支所

担当課 地域振興課

施設名:道の駅「きらら あじす」

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」 平成17年3月オープンです。直売所、飲食提供施設、特産品加工施設、情報発信コーナー等があり、令和4年度に改修・増築工事を完了し、施設の拡充を行いました。 【管理内容】 指定管理者(阿知須まち開発株式会社)へ管理運営委託を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)		【指定管理者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、施設の維持管理 【ふるさとにぎわい計画(きらら・あじすプロジェクト)】 道の駅機能強化に向けた各種事業を推進しました。 きらら浜内の5施設が連携したイベント「きららにぎわいフェスティバル」を実施しました。	
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	令和4年度に改修・増築工事が完了し施設の拡充を行ったこと及び令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、利用者数が増加に転じたものと推察されます。今後も引き続き、地域の農水産物や特産品の販売拡大を図るとともに、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。	
	<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 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	市内には同様の施設がありますが、地域の交流拠点として地域と密着した管理運営を行っており、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	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。備品は台帳整理を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。	利用者が混み合う時間帯に配慮した人員配置が行われている。社員研修は年2回行い、接客等の業務上必要となる知識の習得に努めている。					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5施設によるきららにぎわいフェスティバルの開催や各施設のイベント情報の共有のほか、地域の生産者で構成される出荷者協議会との連携や南部地域で開催される会議において情報交換や新商品開発に係る検討をされるなど地域活性化に貢献されている。					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。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、社員が働きやすい環境作りに積極的に取り組まれている。また、夏季休暇等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	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	基本協定書等に基づき、個人情報の取り扱いに十分配慮して管理されている。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、社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。	社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、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SNS(LINE、ブログ、X(旧Twitter)、Instagram)、施設内に商品のポップ等を設置されている。また、情報コーナーには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
			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。	クレジットカード決済やQRコード決済といったキャッシュレス決済が導入されている。また、利用無料の公衆無線LANが整備されている。					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。	きららにぎわいフェスティバルの開催と併せ19周年記念祭の実施、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花畑でのフォトコンテスト実施、さつまもも、タマネギの作付けから収穫までを体験できるイベントの開催などに積極的に取り組まれている。					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。	利用者や社員に直接意見を聞くなどニーズの把握に努められている。なお、把握した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。	農産物の出荷量を増やすため、出荷者の範囲を山口県内全域に拡大。市南部地域の農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。					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。	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。	施設の改修・増築工事が完了したこと及び新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、利用者数が増加に転じたことなどによりおおむね安定的な経営が行われている。					3	
		経理状況	・月別報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告は毎月提出、経営状況については、半期ごとに取締役会に状況の報告がなされている。経理事務は会計ソフトを利用し、適正に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、地域や関係団体と連携した取組を積極的に進められている。 令和5年度は、施設の改修・増築工事が完了したことや農産物の出荷量の増加を図るため、出荷者の地域を山口県内全域に拡大し農産物の安定供給を図ったことやキャッシュレス決済など利用者ニーズに対応した取組が評価される。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	総合評価			
		A	A	A						
総評										

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、高齢者娯楽室等)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 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、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。			☆			3
	維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。			☆			3
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。			☆			3
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。			☆			3
	地域連携	・地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われていたか。				☆		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	・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
	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・軽微な修繕等を確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、母子保健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	
総評			A	A	A	A	A	
山口市阿知須健康福祉センターは、事業計画書、基本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る。また、施設利用者に対しては利用者アンケートを実施、定期利用団体等に対しては意見、要望を聴取するなどして、利用者ニーズの把握に努められている。利用者アンケートの最終年度の結果を見ると、「施設の手入れは行き届いている、質問に対して、「行き届いている・大変行き届いている」また、「職員の対応についての質問に対しては「大変満足している・どちらかといえば満足している」が多く、施設の管理運営は良好と認められる。今後は更なる利用拡大へ向けて、HP・SNSを活用するなど効果的な営業・広報活動を行う等、新規一般利用者を増加させる取り組みを期待する。			総合評価			良好		

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) ・市民 ・島地地区住民 ・島地温泉ふれあいセンター		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 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を行いました。 指定管理期間 平成31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) 島地温泉ふれあいセンターを地域の活動拠点としてどのように活用・運営するかを住民自身が考えることで、住民主体の地域コミュニティを確立させるとともに、地域外の住民との交流機会を増やすことで、地域の活性化につなげます。			
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	利用者数は順調に推移しており、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	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。	
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: 平成31年度～令和5年度

評価項目		評価コメント		評価					評点	
				不履行多数 (1点)	一部不履行 (2点)	良好 (3点)	優秀 (4点)	特に優秀 (5点)		
施設の適正な管理運営の確保	管理運営の実施	運営業務	・受付事務、利用許可、貸館、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。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が、レジオネラ菌の検出に伴い、衛生管理の周知徹底を指導した。		☆				2
		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、市に対しても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	収入確保	・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。	収支予算書に基づき、支出等は適切に行われているが、レジオネラ菌検出に伴う休館や物価高騰の影響により、収支はマイナスとなった。			☆			2
		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が、物価高騰の影響により支出が増加し、安定的な経営が難しい状況になっている。			☆			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。	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	56	
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等、適正に管理されているが、レジオネラ菌の検出に伴い、衛生管理に対する周知徹底を指導した。利用者サービスについては、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、安定した利用者数が見込まれます。今後、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、更なる役割を担うことが期待できます。			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				
		A	A	A	A	B				
総評	施設管理については、適正な人員配置がされており、労働法規等を遵守し職場環境にも配慮されている。また、AED講習を受講するなど、日常の事故防止に向けた安全対策がされている。朝市や売店など地域内外からの利用があり、徳地地域の特産品・新鮮野菜の販路拡大にも繋がるものと考え。今後も、更なる利用者増加を図るため、地域のニーズに即したイベントの企画や食堂メニューの充実、朝市の品揃えを工夫するなど、利用者のサービス向上への取り組みを期待する。			総合評価		概ね良好				

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)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・柚野住民 ・柚野地域活性化センター		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を行いました。 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) 柚野地域活性化センターを地域の活動拠点としてどのように活用・運営するかを住民自身が考えることで、まちづくりに積極的に参画する機会を増やし、住民主体の地域コミュニティの確立と地域の活性化につなげます。			
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そうですが、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、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。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、基本的な接遇、施設の設置目的に即した対応等が行われている。			☆			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
	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			
総評			A	A	A	A			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) ・市民 ・上村住民 ・上村高齢者女性等活動促進センター		手段(事務事業の内容、やり方、手順) 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を行いました。 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) 上村高齢者女性等活動促進センターを地域の活動拠点としてどのように活用・運営するかを住民自身が考えることで、住民主体の地域コミュニティの確立と地域の活性化につなげます。また、地域活動を通じて高齢者や女性が能力を生かし、活躍する場を増やします。			
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の大幅な増加は見込めませんが、今後も地域の高齢者及び女性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		
<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そうですが、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、鍵施設、修繕など、適正な施設の運営が行われたか。	適正な利用許可がなされている。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、基本的な接遇、施設の設置目的に即した対応等が行われている。			☆			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	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)
<ul style="list-style-type: none"> ・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を行いました。 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)	
伊賀地高齢者女性等活動促進センターを地域の活動拠点としてどのように活用・運営するかを住民自身が考えることで、住民主体の地域コミュニティの確立と地域の活性化につなげます。 また、地域活動を通じて高齢者や女性が能力を生かし、活躍する場を増やします。	
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 <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
	公的関与の妥当性 <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 成果向上余地 <input type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input checked="" type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし
	人口減少や地理的要因により利用者数の大幅な増加は見込めませんが、今後も地域の高齢者及び女性の活動拠点として一定の役割を果たすものと考えます。
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
	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。
	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、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よう配慮されている。					☆	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、基本的な接遇、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	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。 ・主に特産品を使用した加工品の生産や販売を行いました。	
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	令和5年度から豆腐、もち等の加工品の生産や販売を停止しましたが、地元の食材を使用したお弁当の生産や販売を開始し、集客数の増加に努めています。 引き続き、加工品の内容について見直しを実施することで、成果向上の余地があります。	
	<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	市内には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	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。	
	<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			
特産品の出荷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、過疎化・高齢化が著しく、出荷者の減少による朝市の出荷品の減少に直面しており、開設当初から比べると来場者が減少傾向にあります。 食堂メニューやお弁当の内容の見直しや、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、利用者の増加や地域の活性化を図ることが大切です。また、運営者が必要最小限の人数である為、後継者の育成に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: 山口市柚野農産加工販売所

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4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、修繕、鍵施錠など、適正な施設の運営が行われたか。	受付事務、利用許可、貸館、修繕等の施設運営については適正に実施している。また、鍵の施錠については、協議会で責任者を決めて適正に行っている。			☆			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。	清掃や防火設備等の保守点検などを定期的に実施し、適正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。	開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、定期的にミーティングを実施し情報共有を図り、運営者全員で業務改善に努めている。			☆			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。	地域の農家が生産した野菜や黒毛和牛、徳地の和菓子等の特産品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。	繁忙期に食堂の席への案内に時間がかかったことに対して苦情があったが、率直にお詫びをし席に案内した。適宜、来館者へ声かけを行うことで適切な接遇に心がけ、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。	建物内外の定期的な見守りにより異常の有無を確認している。火気利用時の点火や消火を確認し、プロパンガス利用後はガス栓を確実に閉めることで、日常の事故防止や安全対策を適切に実施している。			☆			3
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急連絡網を作成し、危機管理体制を整えている。また、自動ドア、消防設備、浄化槽の各保守点検を専用業者に再委託し、施設利用に支障が無いように努めている。			☆			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、効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	新たにフェイスブックによる周知活動を開始して、不特定多数の方に向け施設や販売している商品の紹介を行い、利用者の利便性や地域の活性化を図っている。				☆		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。	売店内のポップに商品の説明書き等を添付して、商品について分かりやすい案内を心がけ、利用者サービスの向上や利用促進に努めている。			☆			3
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	現在、自主事業は実施されていないが、利用者からのニーズを取り入れた協議会主催事業を検討して、施設利用者の増加を図るよう努めている。 主催事業ではないが、ロードレース大会や夏祭りに参加して、お弁当の販売や食事の提供をして、地域の活性化に向けた取り組みを実施している。			☆			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。	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。	食堂メニューの見直しや、安価なお弁当の提供、地元の野菜や黒毛和牛、和菓子等の特産品の販売や貸館を継続して行うことで、収入の増加に取り組んでいる。			☆			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。	電気料金やガス料金等の固定経費の削減に努めて、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。	概ね安定した経営が行われている。 電気料金等の経費の削減や、商品や食堂メニューの見直しなどの工夫により収入増加に向けた取り組みを維持し、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	地元の食材を利用したお弁当の生産や販売、黒毛和牛や野菜、和菓子等の特産品の販売と食堂の営業を通じて、農家や事業所等と連携し地域の活性化を図っています。 フェイスブックによる情報提供を開始して、不特定多数の方に対して当施設の紹介を行い、利用促進を図る取組を実施しています。 お弁当の生産、販売や売店での特産品等の販売、食堂の営業、貸館を継続し、電気料金等の経費削減に努めることで、安定的な運営を実施しております。商品や食堂メニューの見直しを行い、地域ならではの魅力的な内容にすることで、利用促進を図り、地域の活性化や安定的な運営を継続していく必要があります。			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	総合評価	
総評				A	A					

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います。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、研修終了後就農につなげることで、新規就農者の増加を図ることができます。引き続き、研修内容の見直し等を行いながら、研修生の受け入れを行います。	
	<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		
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や高齢化の進展している現状を踏まえ、関係機関と連携し、農地の保全管理と担い手の育成に取り組んでおり、当該施設で研修を受けた者が、現在では地域の中心的な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。県外からの短期農業体験の受け入れなども行っていますが、研修生の確保にまで至っていない状況です。引き続き、研修内容の見直し等を行いつつ、研修生の確保に取り組んでいきます。</p> <p>また、施設整備や農場事業の対象・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: 平成31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、鍵施錠、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ている。入退室時の施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。	地元中学校や県外からの視察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。					☆	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。	農業用機械、資材及び薬品等は、格納庫の施錠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山口県広報誌のJAだよりに農業公社の記事を毎月掲載している。また、山口県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。	県外からの短期農業体験の受け入れなどをした方からの意見や要望を調査し、利用者サービスの向上や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。					☆	4
		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	公益社団法人山口市徳地農業公社は、農業経営に必要な技術や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にし、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、農作業受委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。さらに、農作業体験のイベントを開催したり、地元の中学校や県外からの施設見学の受け入れたりすることで、地域の学校等と連携を図り、地域農業の振興と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	総合評価	概ね良好	
			A	A	A	B	A			
総評	山口市徳地新規就農者技術習得支援施設の指定管理者である公益社団法人山口市徳地農業公社は、施設の維持管理や受入体制の整備等、指定管理者としての業務を適切に実施している。また、経営改善に向けた自助努力を行っている。施設の設置目的に沿った自主事業も積極的にを行い、徳地地域の農業振興に貢献している。									

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、助言指導を行いました。 【指定管理者が実施する主な業務】 ・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します。			
総合計画体系	政策	市民生活を支え、地域の活力を生む産業のまち	
	施策	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、都市農村交流の振興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	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			
三谷交流センターは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。地域住民の高齢化により都市住民との交流事業の開催が難しい状況にあり、地域外からの利用は減少していますが、定期的に地域住民が利用をするなど、地域コミュニティ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。 定期的な消防設備等の保守点検や清掃、施設の修繕等を実施し、常に安全に快適に施設を利用することが出来る状態を維持しています。維持管理費用を抑えた中で、適正な施設の維持管理を継続していくことが大切です。			

『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					評価点			
			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、鍵施設等、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		
		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。			☆			3		
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。			☆			3		
		自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。			☆			3		
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。			☆			3		
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。			☆			3		
		収支計画との整合性	・収支状況は、当初収支計画と整合しているか。			☆			3		
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。			☆			3		
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。			☆			3		
評価点合計							標準	54	加算	1	55
審査結果	<p>年輪の会等の地域団体や自治会、行政等の関係団体と連携し施設利用を行うことで、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。</p> <p>百歳体操、年2回の一斉清掃や、三谷地区の巡回診療等の行事日程について、周知文書を作成し該当自治会に全戸配付をするなど、地域内の住民の利用拡大に向けた取組がなされています。地域住民の高齢化により、以前のようなイベントの実施が出来ず、地域外からの利用者は減少傾向となっており、地域外の住民との交流事業の継続が困難となっています。今後は、地域に密着した施設としての利用に重点を置くなど、新たな施設の利用方法を検討していく必要があります。</p> <p>貸館による自主財源の確保に努め、施設管理の適正な支出や電気料金等の経費削減を行い、安定的な運営を実施しております。</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	良好			
		A	A	A	A	A					
総評	<p>指定期間を通じて、施設の清掃や保守点検等の施設の維持管理、貸館業務は円滑に運営されており、施設維持管理業務は適正に実施されています。消防訓練により火災を想定した避難時の行動等について地域住民で認識するように努め、適切な危機管理体制をとることが出来ております。</p> <p>三谷交流センターでの行事日程について、周知文書を該当自治会に全戸配付し、地域内住民の利用拡大の取組を実施しております。</p> <p>指定管理業務にかかる収支状況については、電気料金等の経費削減に努め、概ね安定的な経営を実施しております。</p>										

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		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。
		<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切	
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
指定管理者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。また、SNSを活用した情報発信を積極的に行い、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症の拡大影響により減少した来場者数は、コロナ発生前の来場者数に大体戻っており、販売額についてはSNSやTV放映等で積極的にPRを行い、また、地域内の団体等を対象とした斡旋販売を実施するなど、企画・展示を行ったことで、前年度から増加しています。			

『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: 平成31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。	施設の点検を定期的に行い、異常箇所を発見次第、迅速に修繕等を行っており、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。	毎日のトイレ清掃をはじめ、施設の美化が適正に行われている。また、備品等も良好な状態に管理されている。			☆			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。	専門的知識が必要な保守点検及び年次の定期清掃のみ委託しており、適正な監督等がされている。			☆			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。	効率的な人員配置がされている。定期的なミーティング等を通じて職員の啓発が行われている。食品表示の研修を実施している。			☆			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。	地元中学校の職場体験の受け入れなど地域や関係団体との連携や協働が適切に行われている。			☆			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。	苦情や利用者とのトラブルは特にないが、苦情があった際は迅速に対応できる体制はとられている。			☆			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。	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。	個人情報第三者の目に触れることの無いよう処理し、保管する際は施設施設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。	避難訓練を定期的実施しているほか、安全確保のため施設内外の点検をされている。			☆			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。	営業終了後は、資材や運搬具を店舗内に收容し、夜間については、機械警備を導入しており、適切な防犯対策が講じられている。			☆			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。	SNS・テレビ・ラジオ・新聞等を活用した広報活動が行われており、地域農産物等の効果的なアピールに努められている。			☆			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。	POP制作や調理レシピの配布など商品の魅力を伝える取組や季節の催し実施などサービス向上に努めている。また、利用者目線で商品を配置・展示するなど、買う立場を考え工夫を行っている。			☆			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。	新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ移行したことから、感染防止に配慮したイベントの企画や出店を実施されている。			☆			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。	食べ方の分からない農産品の調理法など商品を購入された方にレシピを配るなど利用者の声を反映している。			☆			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。	利用者の安心・安全というニーズに応えるため、取り扱い商品のほとんどが地元産で揃えられている。また、生産者に呼びかけ野菜などの取り扱い数を増やす努力をされている。			☆			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。	支出が当初計画より増加して、収支は赤字となった。			☆			2	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	収入に占める人件費の額、割合(74%)が増加している。			☆			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。	毎月、月報を市へ提出している。税理士のサポートを受けながら、適正な処理がされている。			☆			3	
評点合計				標準		57	加算	2	57		
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、新聞等の各種メディアを活用し、積極的に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			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			概ね良好	
		A	A	A	A	B					
総評	指定期間を通じて、運営業務、維持管理業務、安全対策、危機管理体制等の業務については、適切に管理・運営されている。また、積極的なPR活動とイベントを行い、市内外から多くの来場者を集めている。都市と農村の交流拠点としての役割を十分に果たしている。										

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		指定管理者 (株)願成就 令和5年4月1日～令和10年3月31日(5年) ・十種ヶ峰オートキャンプ場(営業期間3月～11月末) ・十種ヶ峰スキー場(営業期間12月末～3月末 降雪時のみ) 一帯エリア(ウッドパーク)の施設として、一括指定管理を行いました。	
意図(この事業によって対象をどのような状態にしたいのか)			
施設利用者の満足度が向上します。 施設利用者が増加します。			
総合計画体系	政策	産業・観光	
	施策	豊かな地域資源を生かした観光のまちづくり	
	基本事業	観光基盤の整備	
事業開始背景等		恵まれた豊かな自然の中に市の体育及び滞在型レクリエーション活動の場を確保し、市内外の交流を促進するなどの目的で、十種ヶ峰エリアにオートキャンプ場とスキー場を運営しています。	
昨年度の実績評価			
妥当性	上位成果への貢献度		公的関与の妥当性
	<input type="checkbox"/> 貢献度大 <input type="checkbox"/> 貢献度中 <input checked="" type="checkbox"/> 貢献度小 <input type="checkbox"/> 基礎的事務事業		<input type="checkbox"/> 法定受託事業 <input checked="" type="checkbox"/> 妥当性がある <input type="checkbox"/> 見直し余地あり
有効性	成果状況		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。スキー場は降雪が少なくなり、リフト営業が9日で、令和4年度より7日減った影響で、両施設の合算としてはR4年度を下回りました。天候や気象条件に左右されにくい、施設全体を活用した魅力ある内容を提供することで、成果の向上が期待できます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		徳地エリアに、市直営のオートキャンプ場がありますが、そこは水辺であることを主な魅力の一つとしていることに対し、十種ヶ峰は山を中心としていることから、それぞれ別の魅力を持った施設であり、再編できません。
	<input type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input checked="" type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		現行の施設運営で、より成果を上げるには、老朽設備の更新・修繕等を含め、相応の費用が必要と考えます。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
<p>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が、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。</p> <p>令和4年度にケビンを新設したことにより、近年のキャンプ場に求められる多様化・個性化するニーズに対応したサービス提供体制を強化できたので、関係機関と連携しながら、現状分析を行い、利用者増につながる取り組みを実行していきます。</p>			

『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5年度～令和9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。	基本協定に基づき、適正に施設を運営するとともに、仕様書に定めるサービス提供を適切に行っている。					☆	3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	仕様書に示されている項目の清掃、保守点検が行われており、軽微な修繕は随時行っている。また、備品についても、台帳を整理し、適正な管理が行われている。					☆	3	
		再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	担当者が確認を行う等、適正な監督がなされている。					☆	3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	施設の規模に即した人員配置であり、基本的な接遇、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。	県キャンプ協会などの行事に協力するなど、地域や関係団体と連携した取り組みがなされている。					☆	3	
		接客対応	・苦情に対する対応は適切であったか。 ・接客対応は適切であったか。 ・利用者に対する案内、説明は適切であったか。	大きな苦情や事故はない。受付で丁寧な説明・対応をされている。					☆	3	
		労働環境	・良質なサービス提供をするための労働環境は充実していたか。	労働法規等を遵守した適正な勤務体制がとれている。休暇や福利厚生について、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。	適切な対応をされている。					☆	3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。					☆	3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	日常的な草刈りによるマムシ対策や、枯木の倒木対策等、見回りを適切実施し、安全対策が取られている。					☆	3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	SECOMに委託。緊急時の組織内の緊急連絡網を備え、災害時の対応、避難経路等を職員間で共有している。					☆	3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ウェブサイトの随時更新がなされている。JAFやモンベルと提携したり、夏休み前に新聞広告を出すなど効果的な営業、広報活動がなされている。					☆	3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者（アンケート回答者）の中から抽選で特産品をプレゼントなどの企画を行っている。					☆	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。	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
経営状況	収支等実績	改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	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	
		収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	ミニSL、マウンテンバイクコースの開放、大会招致などの取組がなされている。					☆	3	
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	冬期に積雪があり、スキー場の営業ができたので収支は当初計画を上回っている。					☆	4	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	おおむね安定的な経営が行われている。					☆	3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	適正に処理されていた。					☆	3	
評点合計			標準	57	加算	1	58				
審査結果	施設管理については、清掃、設備の保守等に問題はなく、良好に管理されている。管理運営体制については、適正な人員配置、業務に必要な研修等も毎年実施されている状況である。経営状況については、今年度も積雪がありスキー場の営業が出来たが、昨年度に比べ、営業日数が減少。積雪がなくなりスキー場が営業できない場合も、キャンプ場やマウンテンバイクの利用者増の取り組みを進めるなど、天候に左右され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								
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: 願成就温泉センター

担当部 阿東総合支所

担当課 地域振興課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
願成就温泉センター		指定管理者 (株)願成就 令和5年4月1日～令和10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		レジオネラ属菌検出による営業休止等の影響で、5月～8月は利用者数及び入浴利用料はR4実績を下回りましたが、レストランや売店売上はレストランの新メニューや指定管理者の努力により、好調でした。今後は温泉の衛生面を気を配り、温泉施設を運営し、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、利用者の増加につながる取組を実施することにより、成果の向上が見込まれます。
	<input type="checkbox"/> 向上(最高状態維持含む) <input checked="" type="checkbox"/> 維持・横ばい <input type="checkbox"/> 低下・悪化		
	成果向上余地		
		<input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 <input type="checkbox"/> なし	
効率性	類似事業との再編成		隣接町に類似の施設があります。
	<input checked="" type="checkbox"/> 再編成できる(理由→) <input type="checkbox"/> 再編成できない(理由→) <input type="checkbox"/> 類似事業なし		
	コスト削減余地		指定管理者仕様書により、管理委託費の上限額を示していることから、一定の予算確保は必要です。
<input type="checkbox"/> 効率化余地あり <input checked="" type="checkbox"/> 現状手段が適切			
改革概要・改革により期待される効果、施設管理運営に対する評価など			
島根県津和野町との県境に位置した道の駅であり、温泉・足湯の入浴や阿東地域の特産品の購入・レストランでの飲食が可能な施設です。レジオネラ属菌検出による営業休止等の影響で、5月～8月は利用者数及び入浴利用料はR4実績を下回りましたが、レストランや売店売上はレストランの新メニューや指定管理者の努力により、好調でした。地元の食材や商品を活用したレストランメニューや売店の品揃えを工夫されたりしており、利用者数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、売店の品揃えを工夫するなど利用者の増につながる取り組みを実施することにより、成果の向上が見込まれます。			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名： 順成就温泉センター

指定管理者： 株式会社順成就

指定期間： 令和5年度～令和9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。新たに、テナントとしてかいくぞ家族(からあげ)が入居されている。					☆	3	
		人員配置 職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	不足なく人員配置がされており、基本的な接客や安定した施設管理運営に向けた指導・研修等の取り組みがされている。					☆	3	
		地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協力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なされている。(食材費の高騰等で、提供できないメニューがあった期間もあり)					☆	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。(サウナ室の時計の交換等)					☆	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概ね充実している。(年休等も取得している)					☆	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。	適切な対応をされている。					☆	3	
		個人情報保護	・利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか。	山口市個人情報保護条例に基づき、個人情報の保護並びに関係書類の適正な管理に努めている。					☆	3	
		安全対策	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	日々の設備点検や、入浴者の体調に注意するなど、適切な対策をとられている。					☆	3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	緊急連絡網を整備し、自主訓練を実施するなど危機管理体制は適正に整備されている。					☆	3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	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、各種イベント情報等の投込みを行うなど施設のPR及び情報提供に努めている。					☆	3
		利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	利用者が安心して施設を利用できるよう、消毒液の設置や換気の徹底などコロナ対策の取り組みがされている。また、近隣観光施設等における割引券の配布や、支配人による営業活動など、利用促進の取り組みがなされている。					☆	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。	シクラメン販売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。レストランで開発した新メニューも好評である。					☆	4
	改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	施設利用者へのアンケートを実施し、苦情などに対応している。					☆	3		
経営状況	収支等実績	収入確保	・収入増加のための取組がなされたか。	安心して施設を利用できるよう、衛生管理を徹底し利用者増加・収入増加が図られている。					☆	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。	物価高騰の影響で、減少している。					☆	3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	物価高騰の影響で収入は減少しているが、おおむね安定的な経営が行われている。					☆	3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	利用者報告や経理事務等は、適正に処理されている。					☆	3	
評点合計				標準	57	加算	2	59			
審査結果	管理運営体制については、適正な人員配置がされており、業務に必要な研修・教育が行われている。レジオネラ菌の対応のため、温泉施設を休館した影響で、温泉の利用客が減少、物価高騰の影響などで厳しい状況が続いているが、衛生管理を徹底したうえで、利用者数増加に向けた取り組みを実施されている。更なる利用者数の増加に向け、レストランメニューや売店の品揃えを工夫するなどにより、利用者の満足度を向上させる取り組みを期待している。			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							
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：山口市阿東総合交流ターミナル

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)	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域農家 ・道の駅長門峡 ・利用者 		<p>【施設概要】道の駅長門峡</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成9年10月に供用開始、令和元年9月にリニューアルオープンしました。 ・展示即売施設、飲食提供施設、情報発信コーナー、屋外ステージ等があります。 <p>【指定管理者】</p> <p>一般社団法人ふるさと振興公社 (令和4年度指定 令和5年度～令和7年度)</p> <p>【管理内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度から指定管理者へ管理運営を委託し、指導助言を行いました。 <p>【指定管理者が実施した主な業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営、維持管理。 ・都市農村交流、地域情報発信、イベント等の実施。 ・特産品販売等テナントとの調整。 <p><令和5年度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・合併浄化槽更新工事を行いました。 ・駐車場建設工事を行いました(繰越)。 	
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)			
<ul style="list-style-type: none"> ・地域農畜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	都市農村交流の推進	
事業開始背景等	都市と農村の交流や農産物等の販売を通じて地域の振興を図るため、平成9年に設置した直営施設で、令和5年度から指定管理制度を導入しました。		
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		
	<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		
		<p>地域特産品直売施設等の類似施設の増加により厳しい状況にあった中で、平成29年度から建物の改築工事を行い令和元年9月にリニューアルオープンし、新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、農産物販売額及び利用者数が増加しています。</p> <p>令和5年度に関しては、浄化槽の更新工事のため減少に転じましたが、今後は新駐車場整備によるプラスの影響が期待できます。</p>	
		<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 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			
<p>山口市阿東総合交流ターミナルの指定管理者である一般社団法人ふるさと振興公社は、施設の運営管理業務を適切に実施しており、あとう和牛肉をはじめとした特産品の販売やイベント等を通じて地域の魅力を発信し、都市農村交流の促進と地域経済の活性化に貢献しています。</p>			

『指定管理者モニタリング評価』

施設名: 山口市阿東総合交流ターミナル

指定管理者: 一般社団法人ふるさと振興公社

指定期間: 令和5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	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。	日常清掃業務を委託されており、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。	施設運営のため駅長と事務職員を配置し、必要に応じ公社職員がバックアップしている。職員の研修等については随時適正に行われている。			☆			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。	イベントや行事、施設周辺の環境整備などを地域や関係団体等と連携・協働し実施されている。				☆		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。	インフォメーションにおいて、長門峡をはじめとした阿東地域の観光情報等を発信している。長門峡遊歩道関係の苦情が入るが、関係機関と連携して適切に対処されている。				☆		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。	働き方改革対応のため、原則月1回の定休日に加え臨時休館日を設ける試行を行っている。			☆			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。	平等に利用されている。			☆			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。	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、整理整頓による導線確保等の安全対策も適切に対応されている。			☆			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。	防火計画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も作成されている。			☆			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。	イベント等の情報はチラシやホームページ、SNS等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。	イベント時にアンケートを実施し、改善を図っている。			☆			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。	初年度は「秋の感謝祭」を実施、今後、定期的かつ効果的な集客イベントを検討している。				☆		4
体験交流事業			・体験交流事業は適切に実施されたか。	市主催イベント「あくまるやまぐち」に共催し、市内農産物や加工品等の販売促進に協力した。				☆		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。	アンケートにより施設に対する感想や意見を募り、運営改善の参考とされている。			☆			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。	イベント開催等で集客と、あとう和牛を主力とする店舗売上の増加を図る努力をされているが、浄化槽更新工事の影響等で減少に転じる結果となった。			☆			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。	人件費や物件費の高騰に対応するため、可能な限り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。	諸費用高騰と主力事業である畜産業全般の不振により厳しい状況ではあるが、収支の安定を図るため努力されている。			☆			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。	定期報告や経理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	指定初年度である令和5年度、試行錯誤と工夫を重ねるなかで安定した施設運営に努められた。コロナ禍からの脱却、物価高騰による消費低迷、畜産業の採算性の悪化、施設浄化槽の更新工事による集客の減少など、様々な環境変化を受け経営の実情は厳しいが、令和6年度は新駐車場の供用が開始され、また、SLやまぐち号の運行も再開されるなど集客力の向上が期待できるため、自主事業によるイベント開催等を通じて施設の活性化が図られ、利用者に対するサービス向上への取り組みを予定されていることから、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					
総評		—					総合評価				

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 ・阿東ふるさと交流促進センター		【施設概要】阿東ふるさと交流促進センター ・平成22年4月オープンです。 ・農場、生産施設、交流談話室、研修施設等があります。 【指定管理者】 NPOあとう (令和2年度指定 令和3年度～令和7年度) 【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。 【指定管理者が実施した主な業務】 ・施設、市民農園の運営管理。 ・農場及び生産施設の利用者に対する栽培指導。 ・農作物に関連した体験型交流事業。 ・作物栽培の研修会等。	
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)			
・市民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。 ・多くの方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	都市農村交流の推進	
事業開始背景等	閉鎖した県施設(農業試験場徳佐寒冷地分場)を譲り受け、都市農村交流により地域の振興を図るために平成21年度に設置し、指定管理制度により運営しています。		
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 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5類移行により、農業体験・研修イベントが積極的に行われています。周知を重ねることで、より多くの参加者を募ることが期待できます。	
	<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	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や阿東地域の気候・環境にメリットを感じているため、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	コストを削減する新たな方法はありませんが、今後も経費削減に努めます。	
<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、施設の維持管理及び市民農園等運営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 (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。	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。	施設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。	植栽の剪定を委託しており、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。	施設運営のため、必要な人員数が確保されており、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、野菜の栽培講習会講師から定期的な指導を受けている。				☆		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。	様々なイベントや行事を行う中で、地域や関係団体等との連携や協働が適切に行われている。			☆			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。	事故や苦情等も特になく、適切に運営されている。			☆			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。	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。			☆			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掲示などを行い、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。	定期的な異常箇所の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。	イベント参加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。研修会や野菜苗の贈答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、年4回の体験交流イベントが実施されている。また、「餅ひろい世界選手権」の復活実施や山口線100周年事業として受託した「穀良都で酒造り」も実施し交流人口の増加に寄与した。				☆		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。	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。	自主事業参加費の徴収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みがされている。			☆			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。	人件費や物件費の高騰に対応するため、可能な限り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。	諸費用高騰により厳しい状況ではあるが、収支の安定を図るため努力されている。			☆			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。	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	4		64		
審査結果	阿東ふるさと交流促進センターは、廃止された県施設を譲り受けたもので老朽化が著しいが、様々な工夫により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、利用者へのサービス向上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と評価した。			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	—			総合評価							

事務事業評価報告書

施設名：山口南総合センター

担当部 教育委員会事務局

担当課 社会教育課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・市民 ・山口南総合センター		指定管理制度を導入し、経費削減を行いながら、サービスの向上に努めます。 ・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カ年)	
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	教育・文化・スポーツ	
	施策	生涯学習・社会教育の推進	
	基本事業	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 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		指定管理者としては3期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。 令和4年度と比較して年間の施設利用件数は636件、自主事業の実施件数は261件増加しました。 新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行に伴う制限解除を受けて、徐々に施設利用の持ち直しが見られることから、今後、成果の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		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	
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			
日々の清掃や保守点検による安全管理によって適切な施設の管理・維持が行われています。 また、利用者の声を反映した施設運営を通じて、利用者が快適に施設を利用できるよう適切に対応されています。 引き続き、利用者が安全に利用できる施設運営及び、利用者目線のサービス向上や自主事業の実施等に取り組んでいただくことで、利用促進の取組を進めていただくことを期待します。			

『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	・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。	火気使用や、体育館シューズ不着用を不許可とする等、安全に配慮された貸館が行われています。また、施錠の徹底や金庫による鍵の管理など適切な管理がされています。					3	
		維持管理業務	・清掃、保守点検など、施設の維持管理、及び備品管理は適正に行われたか。	1日3回の巡回確認により、備品の補充や必要な修繕がされています。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	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先から業務報告書等の提出を受け実績等を管理しており、適正な業務管理がされています。					3	
		人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	内部研修や外部研修により、職員の育成・指導が実施されています。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	・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。	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。					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。	苦情が発生した際は丁寧に説明し、改善できるものは適宜対応し、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、他言語翻訳、音声の文字化等、あらゆる人に対応できるようにしています。					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。	勤務シフト表を作成し、勤務体制を管理し、適正に実施されています。					3	
	平等利用、安全対策等、危機管理体制	平等利用	・市民の平等利用に関する基本姿勢は適切であったか。	2人以上の職員による予約受付のチェックや、シフト交代時の共通認識を持つための会議等の開催、ユニバーサルデザインを取り入れた施設運営等、平等利用を確保するための取組を行っています。					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	・日常の事故防止など安全対策が適切であったか。	1日3回の施設内の巡回点検を毎日実施し、点検時に発見した危険箇所は、速やかに改善しています。また、感染症予防のために換気の声掛けや、夏は熱中症対策のために扇風機の無料貸出しなどを実施しています。					3	
		危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	「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。また、少しでも異常があれば危険を予測し、万が一に備えて消防との連携・協力体制も整備されています。					3	
	利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ウェブサイト、市報、地域情報誌等を活用した効果的な広報が行われています。また、自主事業開催時には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の検証を行っています。					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。	アンケートによって利用者の要望を反映し、トレーニングルームに扇風機や加湿器が設置され、利用者目線に立ったサービス向上の取組がされています。					4
			自主事業	・利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	教室型の自主事業を中心に実施され、自主事業件数が増加しています。また、親子映画観賞会等の大規模単発イベントが再開され、積極的に自主事業が実施されています。					4
受託事業			・受託事業は適切に実施されたか。	特に、受託事業はありませんが、施設を有効に活用した事業が実施されています。					3	
	改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートや聞き取り調査による利用者からの要望を運営企画会議で取り上げ、管理運営に反映されています。					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。	トレーニングルーム回数券の発行や自主事業の実施を通じて、年々収入が増加している状況です。					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。	原油価格や物価、人件費の高騰などにより、当初収支計画と差異のある科目があるものの、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ます。					3	
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	原油価格・物価高騰等による費用の増加がありましたが、安定した経営を行うことができました。					3	
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告等を欠かさず、適切にされています。					3	
評点合計			標準	60	加算	3	63			
審査結果	市への報告や情報提供を欠かさず、適正な維持管理及び安定的な運営が行われるとともに、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・修繕が行われました。利用者サービス向上の観点では、日ごろの清掃・巡回により、常に衛生的で安全な環境が維持されるよう継続的に取り組まれました。またアンケートの結果を反映した熱中症対策における空調や冷水器の設置、トレーニングルームの設備等、来館者が快適に利用することのできる環境づくりに取り組まれました。原油価格・物価高騰等の予期せぬ費用の増加がありましたが、自主事業を通じた収入の増加や支出の見直しなどを行い、安定した経営が行われました。			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			
			A	A	A					
総評			総合評価							

事務事業評価報告書

施設名：山口ふれあい館

担当部 教育委員会事務局

担当課 社会教育課

対象(誰、何に対して事業を行うのか)		手段(事務事業の内容、やり方、手順)	
・山口、防府圏域住民 ・山口ふれあい館		指定管理制度を導入し、経費削減を行いながら、サービスの向上に努めました。 ・指定管理者 (株)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カ年)	
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	教育・文化・スポーツ	
	施策	生涯学習・社会教育の推進	
	基本事業	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 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		指定管理者としては3期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。 令和5年9月より食堂経営も営業再開しており、今後、相乗効果による利用者の増加が考えられます。 また、経年による修繕の必要が増加してきているため、計画的に対応していくことで安定した利用者サービスが提供できると考えられます。
	<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		市施設には他に温泉施設がありますが、当施設は山口・防府圏域の住民を対象としているため、対象が異なります。また、陶芸教室を始めとした生涯学習施設を併設しており、創造的活動の場でもあるため、他施設とは利用者が重複しておらず、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	
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			
日々の清掃や保守点検による安全管理や職員研修によって適切な施設の管理・維持が行われています。 また、利用者への対応や情報提供など、利用者が安心して施設を利用できるよう適切に対応されています。 引き続き、利用者が安全に利用できる施設運営及び、利用者目線のサービス向上や自主事業の実施等に取り組んでいただくことで、利用促進の取組を進めていただくことを期待します。			

『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。	保守点検等を実施され、玄関周りの5S活動や2時間に1回の巡回、安全確認により、施設が適切に管理されています。			☆			3	
	再委託監督	・再委託先に対する監督等が適正に行われたか。	再委託先から業務報告書等の提出を受け実績等を管理しており、適正な業務管理がされています。			☆			3	
	人員配置職員研修	・適正な人員配置、職員の育成・指導が行われたか。	男女各1名が常駐するようローテーションが生まれ、年間2回のアセスメント活動や安全対策に必要な研修を実施し、毎日の昼礼時の全体研修と月1回の館長と職員の個別面談時の研修を行うことで、職員の育成を行っています。				☆		4	
	地域連携	・清掃など、地域や関係団体等との連携や協力が適切に行われていたか。	地域づくり協議会主催の写真コンテストの作品展示や、社会福祉施設連携で月1回の朝市の開催、施設周辺のごみ拾い活動など地域との連携に取り組まれています。			☆			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。	苦情が発生した際は、お客様の声として捉え、分析シートによって職員間で情報共有しています。要望については、館内に掲示するなど可視化し対応可能なものは早急に対応するなど、利用者とのコミュニケーションが図られています。			☆			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。	勤務シフト表を作成し、勤務体制を管理し、月1回の面談を実施するなど適切に行われています。			☆			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。	男女各1名が常駐するようローテーションが組まれており、職員研修による知識習得や共通認識を図りながら、対応の統一や備品への配慮、ユニバーサルデザインを取り入れた施設運営等、平等利用を確保するための取組を行っています。			☆			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。	ISO27001(情報マネジメントシステム)の管理方針に基づき、情報管理体制を整備し、品質管理部・ISOチームによる遵守状況の定期確認を行い、適切に管理されています。緊急時の対応も整備されています。			☆			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。	2時間ごとに巡回清掃をし、不具合箇所の早期発見や事故防止策等が適切に行われています。温泉については、チェック表で毎日管理し一年に一度検査を行うなど、レジオネラ症対策も行われ、衛生管理にも徹底されています。			☆			3	
	危機管理	・防犯、防災対策など危機管理体制が適切であったか。	消防訓練の実施や感染症対策の徹底など予防措置を講じるとともに、緊急時に備えて各種対応マニュアルを作成し、事務所に掲示および持ち出し用を準備するなど、危機管理体制が整備されています。			☆			3	
利用者のサービス向上への取り組み	利用拡大	周知活動	・施設目的の達成のための効果的な営業、広報活動、情報提供等がなされたか。	ウェブсайтやメール会員への情報発信、宮野地域交流センター等周辺施設でのパンフレット設置等、利用者目録の効果的な広報が行われています。また、給湯昇温ポンプの故障の際には、ウェブсайт掲載やメール会員への配信など、迅速に対応されています。			☆			4
	利用者満足度	サービス向上	・利用者サービスの向上や利用促進への取組がなされたか。	ポイントカードの導入や、他の指定管理施設との連携による利用促進がされています。また、新たに館内フリーWi-Fiや、利用者から要望のあったアイスクリームの自動販売機の設置など、利用者がより快適に利用できるような努めています。			☆			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。	空調故障の影響で、一部カラオケ大会の開催が中止されましたが、カラオケ大会や夏休みいけば教室、陶芸教室などが開催されています。軽食喫茶の運営については、惣菜の販売などを取り入れながら実施されています。			☆			3
		受託事業	・受託事業は適切に実施されたか。	「初心者陶芸教室」を実施し、教室終了後は受講生の半数が、陶芸教室卒業生の自主グループである「土筆会」に入会するなど、生涯学習の推進に貢献しています。			☆			3
		改善運動	・アンケートの実施など、利用者の意見、要望を聴き、管理運営に反映されたか。	アンケートや初めての来館者へのヒアリングを実施し、その結果を全職員に周知することで、施設改善が行われているほか、館内掲示等で利用者へ周知されています。			☆			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。	ポイントカードサービスによる景品交換などの利用促進や、自主事業で好評なものは規模を拡大するなど、収入増加の取組に努められています。			☆			3
		収支計画との整合性	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。	原油価格や物価、人件費の高騰などにより、当初収支計画と差異のある科目があるものの、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ます。			☆			3
		安定経営	・安定的な経営が行われたか。	原油価格・物価高騰等による費用の増加はありましたが、支出を最小限に抑えるなど、安定的な経営が行われております。			☆			3
		経理状況	・月別報告、四半期報告など、経理事務は適正に処理されたか。	月別報告等を欠かさず、適切に処理されています。			☆			3
評点合計					標準	60	加算		63	
審査結果	各種マニュアルの整備や定期的な研修の実施、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ました。利用者の要望への対応、フリーWi-Fiの整備、禁止行為の掲示等、利用者が安心してつづることができる取組が行われ、自主事業の実施など、施設の利用者増加のための取組も行われました。給湯昇温ポンプの故障がありましたが、異常を早期発見し、利用者への迅速な情報提供など、状況に合わせた対応が行われたことで、大きな混乱はありませんでした。原油価格・物価高騰、人件費の増加等の影響があり、空調修繕工事による休館やポンプ故障による休業による利用者の減少等もありましたが、支出を最小限に抑えることで、安定した経営が行われました。					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			
			A	A	A					
総評								総合評価		