

令和4年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市地域交流センター（北部・南部・西部・東部・六ツ美分館）
施設所管課	市民安全部市民協働推進課
指定管理者名	特定非営利活動法人 岡崎まち育てセンター・りた
指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

I 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		(適)・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	/
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	/
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	/
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	/
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	/
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	/
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	/
2 利用状況		(適)・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	/
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	/
3 保守点検並びに清掃業務等		(適)・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、空調機器、消防設備等）が適切に行われたか	/
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	/
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	/
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	/
I の総括	I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	施設全般の管理運営については、基本協定書に基づき着実に実施している。 利用状況は、新型コロナウイルス感染症の影響も徐々に改善していることもあり、前年度と比へ総利用者数が8割増加し、稼働率は全体で4ポイント以上上昇している。 保守点検並びに清掃業務等についても計画的に実施され、安全快適な施設環境を維持している。 これらのことから「適」とした。	

II サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 利用者評価（Iゾーンの施設は削除してもよい）		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	良・(適)・不適
(2) 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	良・(適)・不適
(3) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	(良)・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	(良)・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	(良)・適・不適
3 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	(良)・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	良・(適)・不適

Ⅱの総括	Ⅱ サービスの質に対する施設所管課の評価理由
良	<p>利用者アンケートでは、スタッフの印象や対応について、接したことがない、未回答を除き 75%以上の方は、満足・やや満足との回答し、対して、不満・やや不満の回答は 1%未満であり、適切な対応がとれているといえる。また、維持管理の面でも同様に、80%程度の方は、満足・やや満足で、不満・やや不満は 2%未満であり、施設を清潔に保っていると評価できる。施設運営についても各事業を適切に実施し、第 14 回を迎えた「なごみん横丁」や初の開催であった「町内会サミット」は来館者などから大変好評をいただいている。</p> <p>施設利用者数及びボランティア参加者数は、目標値を大きく超えた。特にボランティアマッチングは、イベント関連のものから日常的なものへシフト変更を行い、気軽に身近なボランティア活動機会の創出によるボランティア文化の普及・醸成が市民に浸透してきていると評価できる。</p> <p>提案事業については、各イベントの来場者アンケートでの満足度が大変高く、これまでの経験で積み重ねた地域特性や様々なニーズに対してバランスよく応えることができている。</p> <p>多くの事業を市民協働推進計画に則り進めることができ、同計画で掲げる「市民活動団体の連携の強化」や「町内会、地域活動の活性化」に大きく寄与している点は大変評価できる。</p> <p>これらのことから「良」とした。</p>

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	良・ 適 ・改善
2 施設運営の事業収支		適 ・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
適	<p>利用料金制ではないため設定された指定管理料の範囲内で、サービス水準を維持しながら管理運営経費の削減を図ることにより対応している。また、営繕スタッフ等により日々の点検及び補修を行っており、経費の削減に努めている。このことから「適」とした。</p>	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
B	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止措置が徐々に緩和されてきている中、利用者に対し迷惑・不便をできる限りかけないよう丁寧な説明を行い、安全快適な施設環境を維持し、まだ人が多く集まることに不安に考えるかたに対しても安心して利用していただけるよう適切に施設運営を行っている。 新型コロナウイルス感染症拡大防止措置でイベントが縮小される中、気軽に参加できる身近なボランティア活動を企画提供し、ボランティア文化の普及・醸成を図り、参加者数をコロナ禍以前の水準に増加させたことは評価できる。 各館での特色ある地域に根ざした運営、催しは、市民活動、地域活動の活性化につながり、地域住民や事業者、学校等を巻き込みながらの市民参加型の施設運営として評価できる。

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

Iの総括基準

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。(要改善)

IIの総括基準

良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

IIIの総括基準

良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

(II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。)

B (良好) = 総括基準が適である。

C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。