

令和5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、電話、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	<p>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。</p> <p>利用状況については、新型コロナウイルス感染症の5類移行の影響もあるが、館内装飾などのボランティア受入れを積極的に行ったり、プレイルームの開放を行ったりと、活動室を利用しない市民も施設を利用できるよう工夫したことや、事業者や教育機関等にアウトリーチし、施設の活用方法などを宣伝したことなどにより、改修工事のために8月～2月の7か月間、西部地域交流センターのホールを閉鎖したにも関わらず、総利用者数が前年比 1.1 倍以上になっている。</p> <p>危機管理体制について、令和5年12月に南部地域交流センターで発生した火災通報事案については、結果としては誤報だったものの、センター長が不在だったにも関わらず、利用者の避難誘導や消防への通報など、利用者の安全確保を最優先にした迅速で適切な対応ができており、避難マニュアル等が職員間で徹底されていたことが大変評価できる。</p> <p>保守点検並びに清掃業務等については、計画的に点検を実施し、予防保全に努め、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。</p>	

II サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
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>市民活動相談に関しては、窓口を訪れる団体によるものにとどまらず、積極的にアウトリーチを実施し、多様な主体が抱える地域課題の調査を行うことで、より市民のニーズに沿った事業の実施や「第3期市民協働推進計画」において掲げている「多様な主体の連携強化」に繋がっているといえる。</p> <p>昨年度に引き続き、「ボランティア研修」や「資金調達力強化研修」など、中間支援組織である当該法人のノウハウやネットワークを活かし、団体のニーズや課題に特化した市民活動団体向け講座を各施設で行っており、参加者アンケート結果からは「(市民活動における課題について) どうしたら解決できるのかヒントになった」「イベント開催など、楽しいアイデアが浮かんだ」など、「第3期市民協働推進計画」において掲げている「市民活動の質的充実」に繋がっていると考えられる。</p> <p>また、公益活動統合サイト「おかざき公益ナビ」をオープンさせるなど、本市の公益活動や協働事例等の発信に寄与している点は大変評価できる。このことから「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、サービスレベルを維持しながら経費の節減を図っている。</p> <p>また、施設保守管理責任者や営繕スタッフ等により日々の点検及び補修等の予防保全を行っており、修繕費の節減に努めている。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）
A	<p>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特に評価できる。</p> <p>幅広くアウトリーチを行うことで、市民活動団体だけでなく、市内外の事業者や学校等の多様な主体との協働に繋がっている点において大変評価できる。</p> <p>地域交流センターのホームページのリニューアルや公益活動統合サイト「おかざき公益ナビ」のオープンなど、施設情報や公益活動情報を積極的に発信し、市民活動マインドの醸成に繋がっている点において大変評価できる。</p> <p>一指定管理者としてだけでなく、本市の協働相手として、「市民協働推進計画」に沿った事業を進めている点において大変評価できる。</p>

※ 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。