

## 令和5年度指定管理業務評価表

|        |                         |
|--------|-------------------------|
| 施設名    | 岡崎市シビックセンター             |
| 施設所管課  | 社会文化部文化振興課              |
| 指定管理者名 | SPS・トーエネック・ピーアンドピー共同事業体 |
| 指定管理期間 | 平成31年4月1日から令和6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    |                                                                                                                                               | ◎・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         |                                                                                                                                               | ◎・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 |                                                                                                                                               | ◎・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              | 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。利用状況についても、利用者数・稼働率等の数値も前年度を上回っている。施設の老朽化が進み、設備等に不具合が発生することもあるが、こまめに市に連絡及び協議を行い、適切に対応ができています。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                                                                                                                                 |         |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 利用者評価（1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                                                                                                           | ◎・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                                                                                                                      | ◎・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                                                                                                                 | ◎・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。                                                                                            | ◎・適・不適  |
| (2) 目標達成                 | 目標は達成されたか                                                                                                                            | ◎・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・◎・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                                                                                                              |         |
| 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                        | コンサート時のアンケート、施設貸出時のアンケートとともに、スタッフに対する満足度が非常に高いことから、日頃から利用者に対し丁寧に対応していることがわかる。また、ホール稼働率、券売率についても、目標を達成し、高い水準を維持できている。これらのことから、「良」とした。 |         |

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・ <b>適</b> ・改善 |
| 2 施設運営の事業収支   |                                                                  | <b>適</b> ・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             | 施設に軽微な不備が生じた場合、共同事業体が直接修繕等を行う等、経費削減に努めている。経営状況等にも問題ないことから「適」とした。 |                 |

| 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>施設管理においては、施設が老朽化していく中、施設に対する満足度やホールの稼働率など依然高い数値を維持しており、日頃から施設・設備管理をしっかりとっていることがわかる。</p> <p>また、指定管理者が実施する提案事業では、シビックセンターホールを拠点に活動するレジデント・アンサンブル「アンサンブル天下統一」が結成 10 周年を迎え、岡崎市教育功績者表彰を受けるなど、事業の継続性や、アーティストとともに活動を育んできた功績を評価する。さらに、トップ奏者であるアンサンブル天下統一メンバーから直接指導を受けることのできる「アンサンブル・アカデミー」や、コンサートの企画・製作に挑戦する「ジュニアアート・プロデューサー」等の参加型育成事業など魅力的な事業を幅広く展開しており、高く評価できる。</p> <p>これらのことから、総合評価を「A」とした。</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。