

令和5年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市民会館、岡崎市甲山閣、岡崎市せきれいホール
施設所管課	社会文化部文化振興課
指定管理者名	一般社団法人岡崎パブリックサービス
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		◎・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。 新型コロナウイルス感染症がら類感染症に移行し、催事も提案通り適切に開催されたが、引き続き感染症対策は怠らず、利用者の方が安心して利用できる環境づくりへの配慮ができています。また、近隣町内会と連携した提案事業の実施や、広報活動や営業活動、稼働率が伸び悩む甲山閣では新規提案事業の実施など、少しでも施設を知ってもらい、施設の利用者拡大に繋げる努力を行っていたため、「適」とする。	

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		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。	良・◎・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・◎・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	◎・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・◎・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	施設の維持管理業務は、業務水準に則り適切に行われている。 提案事業については、大河ドラマ「どうする家康」の放送に合わせ、歴代の大河ドラマテーマ曲を演奏する構成で開催した「第31回岡崎市民クラシックコンサート」や、徳川家康を主人公とした岡崎公演独白の脚本で開催した人気声優による	

	る朗読劇「VORLESEN（フォアレーゼン）」など普段、施設に足を運ぶ機会の少ない層へのアプローチや歴史文化を活用した岡崎市の周知、そして岡崎市全体の盛り上げに貢献したことを高く評価する。 また、利用者アンケートでも市民会館96%、甲山閣98%、せきれいホール99%の利用者満足度が得られており、高い満足度を維持できていることから、丁寧な接客や施設の衛生管理が細部まで行き届いていることを評価する。
--	---

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	◎・適・改善
2 施設運営の事業収支		◎・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	軽微な修繕等を指定管理者自らが行うことや、施設内照明の間引き点灯や空調の温度調整等を適切に行い、光熱水費を削減することなど、経費削減の努力がうかがえる。 市民会館では施設利用者数の増により、前年度と比較し、利用者1人あたりの管理コスト、利用者1人あたりの自治体負担コストともに下がる結果となった。 甲山閣については施設利用者数の減もあり、利用料金収入が目標を下回る結果となった。次年度以降利用者の回復に期待する。	

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	各総括基準において精査した結果、総合評価は「A」とした。 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、催事や貸室も通常通り行われたが、3施設合わせての年間利用者数、利用料金収入は増加しており、ホールの利用率や貸室の稼働率も目標を達成することができている。一方で、甲山閣については定期利用していた団体が利用を中止したことも影響していると思われるが、稼働率等が伸び悩んでおり次年度以降の回復に期待する。 利用者アンケートでは市民会館96%、甲山閣98%、せきれいホール99%と非常に高い利用者満足度を得ている。コロナ禍を経て、リモート会議の増加や生活様式が変化していく難しい環境の中でも、指定管理者が地道な営業活動や広報活動などを通して利用者拡大に向けて経営努力を行っていることや、日頃の接客や施設の衛生管理を怠らない姿勢が利用者から高い信頼を得る結果に繋がっていることを評価する。 また、指定管理者が実施する提案事業では、大河ドラマ「どうする家康」の放送に関連した公演を実施することで、効果的に市内外多くの方に、施設並びに岡崎市を周知できていることや、徳川家康を主人公としたオリジナル脚本を使用した事業を実施し、岡崎市にしかできない特別な事業を実施していることなど、創意工夫や独自性が見られることも評価する。

※ 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。