

令和5年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎公園、岡崎城・三河武士のやかた家康館、奥殿陣屋
施設所管課	都市基盤部公園緑地課、社会文化部文化振興課、経済振興部観光推進課
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6年4月1日から令和11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	岡崎公園 全ての項目において、基準どおり適正に業務が行われている点を評価する。令和5年12月まで大河ドラマ「どうする家康」が放送され、1月には大河ドラマ館の閉館、2月に観光みやげ店、3月に家康館リニューアル等大きな動きのあった1年であったが、適切な管理運営がされている点を評価する。特に大河ドラマ館の運営期間中は大河ドラマ館運営本部との情報共有を行い円滑な運営に努め、また来館者数の増加に合わせた施設管理を行った点を評価する。 奥殿陣屋 全ての項目において、基準どおり適正に業務が行われている点を評価する。	

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（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
適	岡崎公園 各アンケートにおいて概ね高い評価を得ている。特に家康館リニューアルオープン後実施した利用者アンケートでは、展示満足度 96.8%、サービス満足度 98.0%など高い評価結果となっており、展示内容の更新に対応するための準備や運営方法の改善を行い、円滑な運営につなげていることを評価する。大河ドラマの影響等により来園者も大幅に増えたが、寄せられた要望や苦情に対して対応をしている点も評価できる。 奥殿陣屋 日本庭園の美観を意識した維持管理を適切に行うことにより居心地の良い場所を作り出し、約 87.3%の利用者が寛げたと回答したことは評価できる。また、売上の主となる食事処の金鳳亭・書院においては、特別感のある限定メニューや四季折々の季節に合ったメニューを提供し、リピーターを増やしたことにより、高い利用者満足度を上げている点が評価できる。

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	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	岡崎公園 全ての有料施設にて利用料金収入の目標を達成した点は評価する。観光客誘致のために「にっぽん城まつり 2024」などに出演したことや、岡崎城のリニューアルオープン記念の御城印、サコッシュやレイヤーアクリルキーホルダーなど岡崎城ならではのオリジナルグッズを企画・販売し収入増加に取り組んだ点についても評価できる。 奥殿陣屋 効率的に管理運営ができ、利用料金の目標を達成していた点は評価する。食材費などの物価高騰の影響もあったが、食品の廃棄ロスを意識した仕入れをすることにより、経費の削減に努めた点について評価できる。	

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）
B	アンケートにおいても様々な点において評価を得ていることから、高質なサービスが提供されていると判断できる点を評価する。 岡崎公園では、大河ドラマを意識し葵武野隊を活用したサービスやイベント、滞在時間が短くなる夏にさまざまな熱中症対策を行い、滞在時間を増やす工夫をしている点等を評価する。また、リニューアルオープンした家康館では、アフター大河を見据えた展示や満足度の高い接客を行っている点も評価した。 奥殿陣屋では若年層を呼び込む工夫をし、食事を楽しむ金鳳亭と書院への集客に繋げた点を評価する。

※ 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。