

令和6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）
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	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。窓口業務職員を対象とした市民協働コーディネーターに関する研修や新規採用職員を対象とした施設適正運営のための研修、センター長を対象としたファシリテーション研修など、階層別の人材育成研修を実施し、職員の能力向上を図っていることは評価できる。 利用状況については、交流スペースの利用制限緩和やプレイルームの土日祝日開放等により、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、令和6年10月からInstagramの運用を開始し、施設情報やイベント情報等について広く情報発信をしたことなどにより、利用者数が前年度比112%となったことは評価できる。 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、安全で快適な施設環境を維持している。令和7年3月に北部地域交流センターの室外機が故障した際、事前の保守点検及び見直し徹底、迅速かつ的確な報告により施設利用者への影響を最小限にとどめ、迅速かつ効率的な修繕の実施が可能となったことは評価できる。 以上のことから、「適」と評価した。	

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（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	利用者数、ボランティアマッチング件数、アウトリーチ数ともに、昨年度の実績を大幅に更新する形で目標を達成できた。特にボランティアマッチング件数については、前年度比 124%であり、市民の市民活動への参加機会を創出できている点で、市民活動拠点施設としての役割を十分に果たしていると言える。 市民活動団体支援としては、指定管理者のノウハウを活かした提案事業によって、「仲間が増えない」「活動メンバーが少ない」といった多くの市民活動団体が抱える課題に対して効果的にアプローチすることができた。アンケート結果によると、事業に参加した市民活動団体の中には、新規会員の獲得やボランティアマッチングに至っている団体もあり、市民活動団体が抱える課題の解決に貢献できたと言える。また、多様な主体を巻き込むことによって、参加団体同士がマッチングに至った提案事業も多く見られた。これは、国や県でも提唱されている“多様な主体による協働”に繋がっていると言える。 提案事業として社会情勢を踏まえた研修やアウトリーチを踏まえた地域特性・ニーズに合った交流事業や地域連携事業の実施により 300 を超える多様な主体の参加を実現したことに加え、利用者や近隣住民の利便性向上、施設へ足を運んでもらうきっかけづくりとして移動販売車・ブース出店を誘導導入するといった施設を活用した自主事業を実施している。 以上のことから、指定管理者のノウハウや施設の特性を活かして、本市の市民協働の推進・市民活動の活性化に大きく貢献している点で「良」と評価した。	

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・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	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指定管理者の創意工夫によりサービスレベルを維持しながら利用者の増加・利便性向上及び経費の節減に取り組んでいる。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い、修繕費の節減に努めている。 以上のことから、「適」と評価した。	

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	指定管理者のノウハウを活かした各センターによる地域に根ざした特色ある運営や催しは、市民活動、地域活動の活性化につながっており、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を実施している点において評価できる。 階層別の人材育成研修を実施して職員の能力向上を図り、社会情勢や地域課題に対応した提案事業の実施や幅広いアウトリーチの実施による多様な主体の協働の機会を創出している点において特に評価できる。 昨年度開設した公益活動統合サイト「おかざき公益ナビ」の充実やInstagramの運用開始などにより、施設情報や公益活動情報を積極的かつ効果的に発信し、市民活動マインドの醸成に寄与している点において評価できる。 ―指定管理者としてだけでなく、地域特性を十分に理解した本市の協働相手として、「岡崎市市民協働推進計画」に沿った事業を進めている点において特に評価できる。

※ 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。