

令和6年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎城公園、岡崎城・三河武士のやかた家康館、奥殿車庫
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	岡崎城公園 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。12月には公園名が岡崎城公園に変わるという大きな変化があったが、トラブル無く適切に管理運営されている点を評価する。 奥殿車庫 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（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	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	岡崎城公園 各アンケートにおいて概ね高い評価を得ており、寄せられた要望や意見に対して適切な対応をしていたことが伺える。また、自主事業は目標値を大きく上回る数の開催をしており、岡崎城公園の活性化を図っていた点も評価できる。 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、利用者の約90.1%の方が施設の状態が良いと回答しており、また、静かで落ち着いて雰囲気を作り上げ、約89.7%の利用者が寛げたと回答したことは評価できる。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年間を通し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も評価できる。
---	---

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	岡崎城公園 収入については一部有料施設にて利用料金収入の目標数を達成できていなかったため、利用料金収入の増加に向けた取り組みに期待したい。支出については人件費の高騰や昨今の物価上昇の中、適切な人員配置や各種消耗品の節約などにより前年比86.3%の削減ができたことは評価できる。 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た点は評価する。食材費などの物価高騰の中で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	岡崎城公園では、アフター大河期の中で来園者数を減少させない管理運営をする必要があったかと思うが、武将隊の写真販売の定期実施や、グッズ入りガチャの導入、有料公演「わし物語」の利用特典の充実、武将の2人体制によるサービス提供など、武将隊の活動に工夫を凝らし、来園者にとってのお得感や満足度を高める取り組みが実施されたことは評価できる。また、家康館入館後にガチャを回せるなどの仕組みにより、園内回遊性の向上と家康館の入館促進を図ったことも評価する。 奥殿陣屋ではその特徴を活かした様々な市民参加型の取り組みを行うことにより、リピーターや若い世代の来園に繋げた点を評価する。また、夏季限定のかき氷等の季節限定メニューなどを提供することにより来園者のニーズに応える取り組みを行っていた点も評価できる。

※ 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。