

## 令和6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	令和6年4月1日から令和10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。稼働率については、ほぼ前年通りの高い数値を維持しており、コンサートホール事業券の券売率も目標値を大きく超える結果となった。施設の設定等の不具合についても大規模改修での更新を鑑みながら修繕内容を検討し、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	◎・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	◎・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	コンサート時のアンケート、施設貸出時のアンケートともに、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。質が高くバランスの取れた提案事業が企画されており、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・ <input checked="" type="radio"/> ・改善
2 施設運営の事業収支		<input checked="" type="radio"/> ・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。経営状況についても利用料金収入が過去最高を記録し、支出についても前年度と比較してほぼ横ばいに維持したことから、問題ないと判断し「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	指定管理者が実施する提案事業では、従来のホールでの公演事業に加えて、新規事業として、大樹寺で実施した「ユニークベニュー×シビックセンタープロジェクト」では、岡崎市と関連のある楽曲で構成するなど、市民のみならず、市外から観光目的で来場した方にも岡崎の歴史や文化を感じていただける工夫をした。一方で、ホールで開催した公演事業についても、複数の公演のセット券の販売やスタッフ全員での券売活動を展開した結果、8公演中7公演でチケットが完売になるなど、大規模改修工事前のホールでの演奏を数多くの人に印象付けた点について、高く評価できる。 また、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していることがわかる。 これらのことから、総合評価を「A」とした。

※ 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。