

## 令和6年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市電美丘会館
施設所管課	社会文化部文化振興課
指定管理者名	岡崎パブリックサービス・サンエイ共同事業体
指定管理期間	令和3年4月1日から令和8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	施設の管理運営（職員配置、研修、利用促進等）はいずれも適正に行われている。利用状況について、ホールは利用率目標を上回ることができた。会議室、和室については稼働率目標には届かなかったが、和室2室のレイアウト変更や貸出備品の充実といった工夫もあり、比較的高い稼働率であった前年度と同水準となっている。保守点検は計画的に実施されており、施設老朽化による要更新・修繕箇所が多い中で、施設・設備の状況を鑑みながら、必要な修繕が行われている。	

## 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	◎・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	良・◎・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	
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	ホールの利用率自体は減少したが、展示会利用が増加したことが増収につながった。2回の利用者アンケートでは満足と答えた利用者が80%を超えた点を評価する。提案事業については、昨年度のイベントを継続しながら来館者のニーズの把握に努め、それを内容に反映・改善する取り組みがみられている点を評価する。
---	---

### 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	
良	事業収支は、提案事業収入及びレストラン収入は前年度と比較し増となり、提案事業に要する経費も前年と比へ削減ができています。また、利用料金収入は令和3年度以降の指定管理期間で初めて目標を上回ることができた。	

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）
B	<p>施設の運営に当たっては、職員の資質向上と利用者満足度向上を常に心掛けてサービスの提供に努めたこと、特に利用者の意見反映に努めたことなど、日頃から利用者の立場に立ったサービスの提供によりアンケートで高評価を得ることができている。</p> <p>事業の実施については、提案事業で来館者のニーズの把握に努め、それを内容に反映・改善する取り組みがみられている。一部集会室稼働率で目標達成ができなかった点はあるが、利用料金収入は令和3年度以降の指定管理期間で初めて目標を上回ることができており、評価できる。</p>

※ 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。