

令和6年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市民会館、岡崎市甲山閣、岡崎市せきれいホール
施設所管課	社会文化部文化振興課
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		◎・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された。利用状況について、各ホールの利用率は前年度を上回った。市民会館集會室以外の稼働率が目標を下回っているが、利用団体の利用規模縮小や、せきれいホール隣接施設工事予定の影響が挙げられる。利用者の方が安心して利用できる環境づくりへの配慮ができています。催事も提案通り適切に開催された。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	所管評価
1 利用者評価		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	◎・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・◎・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	施設の維持管理業務は、業務水準に則り適切に行われている。利用者アンケートでは、市民会館 95%、甲山閣 98%、せきれいホール 99%の利用者満足度が得られており、非常に高い満足度を維持できていることから、丁寧な接客や施設の衛生管理が細部まで行き届いていることを評価する。	

	提案事業については、岡崎の文化に絡め、地域の文化芸術の担い手と連携した事業が多く開催されていた。今年度は特に大河ドラマ「どうする家康」放送後の中心的事業として、市民が質の高い芸術文化に触れる機会を創出し、市と連携した岡崎オリジナル脚本による「岡崎歌舞伎公演」を成功させた。伝統芸能を通じて市民の岡崎愛の醸成や、市の魅力を広く発信し、市全体の盛り上げに貢献したことを高く評価する。
--	---

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	
適	<p>軽微な修繕等を指定管理者自らが行うことや、施設内照明の間引き点灯や空調の温度調整等を適切に行い、光熱水費を削減することなど、経費削減の努力がうかがえる。</p> <p>市民会館では施設利用者数の増により、前年度と比較し、利用者1人あたりの管理コスト、利用者1人あたりの自治体負担コストともに下がる結果となった。</p> <p>甲山閣については施設利用者数の減もあり、利用料金収入が目標を下回る結果となった。次年度以降利用者の回復に期待する。</p>	

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	<p>各総括基準において精査した結果、総合評価は「A」とした。</p> <p>せきれいホール、甲山閣の利用料金収入や稼働率は目標を下回ったものの、ホールの利用率や3施設合わせての年間利用者数は前年度より増加傾向にある。SNS等の広報活動の更新を図り利用者拡大に向けて経営努力を行っていることや、甲山閣については、新規で実施した施設になじみのない年代層へのアピール事業が実を結ぶことを期待したい。</p> <p>利用者アンケートでは3施設ともに非常に高い利用者満足度を維持している。指定管理者が日頃の接客や施設の衛生管理を改善していく姿勢が、利用者から高い信頼を得る結果に繋がっているといえる。</p> <p>また、指定管理者が実施する提案事業では、徳川家康公を主人公とした岡崎オリジナル新作歌舞伎「紅葉錦絵菱正夢（はなのにしきえあおいのまさゆめ）」を上演し、岡崎にしかできない特別な事業を成功させ、市内外多くの方に施設並びに岡崎市を周知できていることや、各事業に岡崎の文化との関りをもたせるよう創意工夫をしていることも評価する。</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。