

## 4. 指定管理者制度導入施設評価について

### ■ 指定管理者制度導入施設評価の概要

#### 1 評価の流れ

- 7月～8月 企画課にて施設所管課による自己評価結果を精査し、総合経営会議での審議を経て内部評価を確定
- 8月～9月 指定管理者評価部会による現地視察（6段階評価を実施した施設）、施設所管課に対するヒアリングを実施
- 10月 29日 内部評価結果及び指定管理者評価部会意見を行政評価・行政改革推進委員会に報告

【指定管理者評価部会】（任期：令和2年7月31日～令和5年3月31日）

氏名	役職等	備考
部会長 石井 公二郎	中小企業診断士	行政評価・行政改革推進委員会委員
部会員 長崎 浩介	日本文理大学 経営経済学部 経営経済学科 准教授	行政評価・行政改革推進委員会委員
部会員 竹田 隆行	日本文理大学 経営経済学部 経営経済学科 スポーツビジネスコース准教授	
部会員 山口 祥平	大分県立芸術文化短期大学 国際総合学科 准教授	

#### 2 評価手法

指定期間の経過年数に応じた評価手法を用いて内部評価を実施

種類	時期	評価の方法	指定管理者評価部会
6段階評価	総括評価	指定期間の最終年度	採点を行い、S～Eの6段階で評価する ・現地視察 ・施設所管課へのヒアリング
	中間評価	指定期間が5年間の施設の2年度目	
所見評価	上記以外の年度	採点は行わないが、6段階評価と同じ視点で所見による評価を実施	・所管課へのヒアリング

#### ◆6段階評価の仕組みについて

①指定管理者の管理運営の実績を基に評価項目毎に採点を行う

評価の視点	評価項目	配点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組	(1)施設の設置目的の達成	20
	(2)利用者の満足度	20
2 効率性の向上等に関する取組	(1)経費の低減等	20
	(2)収入の増加	10
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組（適正性）	(1)施設の管理運営の実施状況	15
	(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15
計		100



②得点合計から評価ランクを決定

評価ランク	得点合計	評価
S	90点以上	特に優れている
A	80点～89点	優れている
B	70点～79点	やや優れている
C	60点～69点	適正である
D	50点～59点	努力が必要である
E	0点～49点	かなりの努力が必要である

◆令和3年度6段階評価(指定期間最終年)の施設

施設名	評価ランク
① 宇曾山荘	C
② コンバルホール	C
③ 大分市営陸上競技場並びに津留運動公園自由広場	C
④ 市営住宅	C
⑤ 関崎海星館	A
⑥ 情報学習センター	B

### ■ 令和3年度指定管理者制度の導入施設一覧（全16施設）

施設名	指定管理者制度導入年月日	指定後経過年数(年度)	所管課	利用料金制	指定管理者名	総合評価結果(6段階評価結果)
平和市民公園能楽堂	H19.4.1	14年	文化振興課	○	平和市民公園能楽堂共同事業体	—
宇曾山荘	H19.4.1	14年	文化振興課	○	特定非営利活動法人七瀬の里Nクラブ	C (67点)
コンバルホール	H23.4.1	10年	文化振興課	○	コンバルホール共同事業体	C (67点)
ホルトホール大分	H25.7.20	8年	文化振興課	○	ホルトホール大分みらい共同事業体	—
温水プール	H19.4.1	14年	スポーツ振興課	○	日本水泳振興会・東急コミュニティー共同事業体	—
大分市営陸上競技場並びに津留運動公園自由広場及びテニスコート	H20.4.1	13年	スポーツ振興課	○	大分リバースタジアム共同事業体	C (68点)
大分市大洲総合体育館	R2.4.1	1年	スポーツ振興課	○	ファビルス・プランニング大分共同事業体	—
丹生温泉	H17.4.1	16年	福祉保健課	○	(社福)大分市福祉会	—
多世代交流プラザ	H18.4.1	15年	福祉保健課		(社福)大分市社会福祉協議会	—
活き活きプラザ潮騒	H18.4.1	15年	福祉保健課		(社福)大分市社会福祉協議会	—
高崎山自然動物園	H16.4.1	17年	観光課		(一財)大分市高崎山管理公社	—
市営住宅(一部)	H23.4.1	10年	住宅課		・大分県住宅供給公社 ・(株)別大興産	C (62点)
関崎海星館	H23.4.1	10年	社会教育課	○	大分エージェンシー(株)	A (80点)
情報学習センター	H26.4.1	7年	社会教育課	○	(公財)ハイパーネットワーク社会研究所	B (75点)
海部古墳資料館	H18.4.1	15年	文化財課		坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会	—
アートプラザ	H19.4.1	14年	美術振興課	○	アートプラザ共同事業体	—

令和3年度指定管理者評価部会 総括意見

①	<p>施設の設置目的の部分を再認識していただきたい。利用者数やコスト削減等の事業の実施状況に関する指標だけではなく、施設に対する興味関心度や利用者の満足度等、事業により創出された成果や効果を検証できる指標を設定し、施設の設置目的が達成できているか、多角的な評価ができるようなビジョンを設定すべきである。また、指標やビジョンの設定に際しては、指定管理者任せにするのではなく、施設を通じて何をしたいのか自治体側が明確にし、指定管理者と認識を共有して取り組んでいく必要がある。</p>
②	<p>現状の運用では、事業者側に売上向上のインセンティブ(意欲や動機づけ)が働いていないと思われる。売上を伸ばすと指定管理料を減額される、あるいは市民から「公共施設を利用して営利活動をしている」などと誹りを受けて本業に影響が出るなど、売上をあげることで事業者にマイナスの影響が出るのが想定される。インセンティブを付与し、事業者のモチベーション向上を図る等、指定管理者制度のメリットをより上手く活用していただきたい。</p>
③	<p>施設の施設使用料(利用料金)に関し、多くが低廉であるように見受けられる。他都市の類似施設や、それぞれの施設の管理運営経費と比較して、適切な施設使用料を設定できているか、受益者負担の考え方を整理し、再検討する必要があると考える。</p>
④	<p>市民と良好かつ円滑なコミュニケーションを図っていくためにも、SNSでの情報発信は重要と考えられる。施設の広報担当職員を対象として、SNS広報の専門家を招聘した研修など実施する等、SNSの活用に向けた取組をより積極的に実施するべきではないか。</p>
⑤	<p>施設のキャッシュレス導入に関して、利用者からキャッシュレス決済の要望がある。市民の利便性向上、施設の利用者増加を目的として、煩雑な手続きを要する口座振替ではなく、クレジットカードや電子マネー、QRコードなどを利用するキャッシュレス導入を検討いただきたい。</p>

# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	平和市民公園能楽堂						
	所在地	大分市牧緑町1番30号						
	設置目的	能楽、邦楽その他の伝統的芸能文化の振興を図り、市民文化の向上に資する						
	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成元年度						
指定管理者	名称	平和市民公園能楽堂共同事業体						
	代表者名	代表構成員 株式会社 テイクファイブ 代表取締役 白石 成裕						
	所在地	大分市王子中町10番22号						
指定管理業務の内容	①指定管理の使用許可に関する業務 ②管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③管理物件の維持管理に関する業務 ④利用促進及び文化の振興を図る業務 ⑤その他、大分市又は指定管理者が必要と認める業務							
料金体系	有料公演 68,640円～91,740円(平日)・82,500円～110,440円(土日) 無料公演 34,320円～45,870円(平日)・41,250円～55,220円(土日) ロビーのみ 2,980円～3,980円(平日)・3,520円～4,740円(土日)							
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成 31年4月1日～令和6年3月31日 (5年間)			導入年度	平成19年度			
利用者数 (単位:人)		R2年度 目標④		38,000	達成率 ①/④	34%		
18年度② (直営時)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	18年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
23,501	38,366	37,402	41,147	36,683	13,026	▲ 10,475	▲ 23,657	
管理運営経費の削減額(直営比較時) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度30年度(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
47,089	47,102	47,000	47,102	51,200	54,813	7,724	7,711	
利用者満足度(%)		満足	やや満足	配置職員数(人)	直営時又は導入1年目	令和2年度		
		69	18		7	10(常勤のみ)		

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】							
目標指数① 年間利用者数【市設定指標(R5):39,000人、指定管理者目標(R2)38,000人、実績(R2)13,026人 (R1)36,683人)】							
目標指数② 年間利用件数【市設定指標: -、指定管理者目標(R2)490件、実績(R2)390件 (R1)442件】							
目標指数③ 主催する事業の年間実施件数【市設定指標:25回、指定管理者目標(R2)24種45回、実績(R2)15種35回 (R1)18種35回】							
目標指数について、R2年度はいずれも指定管理者設定の目標値に及ばず、実績もR1年度より下がるかたちとなったが、これはR2.2月から続く新型コロナウイルス感染症の影響により催事等の中止や貸館利用のキャンセルが相次いだためである。集客が多く見込まれる催事等が中止となった一方、コロナ禍においても利用しやすい新たな自主事業を開催したり、小学生を対象とした体験型ワークショップや能楽鑑賞会を実施するなど、広く能楽や伝統文化に触れてもらう機会を創出した。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分にされたか。							
【実績】							
利用者アンケートによる利用者満足度(満足、やや満足)は87%で、概ねの満足度は得られているものの、R1年度よりは下がるかたちとなった。R2年度は従来のリピーターに加え、10代の新規利用者が増加したことが一因として考えられる。アンケート回収枚数が少ないことが課題であったが、R2年度は回収枚数435枚で、R1年度の100枚より増加した。利用者からの意見や要望については適切に把握・整理し、若年層への普及など改善できる部分は早急に対応を行っている。							
2 効率性の向上等に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【実績】							
R2年度は支出予算は62,798千円に対し、支出決算61,721千円であった。(※R1年度:支出予算 64,296千円、支出決算 57,925千円) 支出全体はR2年度はR1年度より増えているが、R1年10月からの消費税増税の影響や設備の修繕・備品の更新を行ったことが主な要因である。 そのなかで光熱水費については、R2:3,840千円、R1:4,086千円で約250千円減少している。新型コロナウイルス感染症の影響で利用者数が減っているため、一概には言えないが、夜間利用のない日の閉館時間を早めるなどし、電気代等の節減に努めたことも要因である。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】							
新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセル等が相次いだことに伴い、R2年度の利用料収入は2,266千円でR1年度(4,632千円)より約2,366千円減少した。また、自主事業収入は1,880千円でR1年度(3,208千円)より約1,330千円減少した。 そのなかで、新型コロナウイルス感染症対策の緊急支援事業補助金を活用したり、コロナ禍においても利用しやすい自主事業を企画・開催するなど、収入増加のための取組を実施した。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組							
(1) 施設の管理運営の実施状況							
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。							
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。							
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。							
【実績】							
事業計画等に基づき適切な人員配置や勤務体制をとっている。 従事者への教育・研修は適切に行われている。 市内の飲食店と連携した事業を実施したり、コロナ禍で修学旅行に行けなかった津留小学校の学生80名を対象に能楽鑑賞会を行うなど、地域との協働を図っている。							
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など							
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。							
②施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。							
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。							
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。							
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。							
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。							
【実績】							
法令の遵守に配慮し、第三者委託や事業計画等の変更について市の承認を得て実施している。 個人情報保護のための対策は適切であり、市民の公平かつ平等な利用も確保されている。 収支の内容に不適切な点はない。 安全管理マニュアル、緊急時対応マニュアル等を整備・適宜更新し、運用している。 施設の修繕や事故防止などの安全対策について、所管課との連携を密にしながら適切な対応がとられている。 施設で新型コロナウイルス感染者が確認された場合の対応や連絡体制などのマニュアル作成を行った。							

## 【総合評価】

【所見】	市との相談や協議を密に行い、適切に管理運営を行っている。能楽をはじめとした伝統的芸能文化の利用者獲得を主軸に、利用者が固定化・高齢化しつつある現状を受け、若年層を対象とした体験型ワークショップや、クラシック等能楽以外の公演も幅広く実施し、市民が広く伝統的芸能文化に触れる機会や施設を認知してもらうためのきっかけを多く生み出している。
【今後の対応】	これまでのリピーターに加え、引き続き「子供」「学生」「家族」といった若い世代を対象とした各種事業を実施することで、幅広い層が能楽や伝統文化に触れるきっかけを提供していく。また、施設の経年劣化が進んでおり、市と指定管理者で連携しながら施設機能の低下が予測できる箇所を計画的に修繕改修していく。

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・アンケートのサンプル数を増やすこと、また、定期的に施設を利用する方と初めて来館された方、それぞれから回答をいただく形式にすることで、より幅広い意見の収集につながると思われる。調査方法は現在は紙の調査票のみだが、LINEなどのスマートフォンのアプリを活用すると回答者の負担軽減や回答結果の集計も効率的になる。回答者から了解を得られれば、イベントの案内を送付するなど、今後の広報活動にも有効な手段となる。	・指定管理者と協議し、アンケートの配布方法等を工夫した結果、R2年度のサンプル数は435枚で、R1年度の100枚より増加した。調査方法については、指定管理者と協議し有効な方法を検討している。
・インスタグラムによる広報の取組では、更新頻度・内容も重要であり、さらに動画による広報も行っているがコンテンツを十分に生かしきれていないので、改善の余地がある。	・指定管理者と協議し、インスタグラムによる広報については、更新頻度を高め、写真を多く掲載するなど、インパクトがありわかりやすい内容となるよう工夫を行った。今後も引き続き指定管理者と協議しながら対応を検討していく。
・本来の業務である能楽公演が赤字となることが多いとのことだが、事業者の側も収支の改善に向けてより一層の努力を行ってほしい。	・指定管理者と協議し、補助金や助成金の獲得に努めている。
・子どもたちに能楽に触れてもらうきっかけづくりとして修学旅行の行き先にしてもらうなど、積極的に学校現場への働きかけを行ってほしい。	・指定管理者と協議し、学校現場への働きかけについて方法等を検討している。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・指定管理者の指定に際し、3年後、5年後の目指すべきビジョンは確認できているのか。また、大分市としてそのビジョンは評価できているのか。単に来館者数を目標として取り組むのではなく、施設の設置目的を達成するべく、明確なビジョンをKPIとして設定し、各年度で達成度合いを管理していくことが望ましい。
・アンケートの回答者に対して、能楽堂の写真等の簡易なアイテムをプレゼントする等、アンケート回収率向上に向けた取組をしてみてもどうか。
・備品購入費に関しては、予算に対して、実績が大きく上回って支出している。しっかりと予算計上して対応することが必要である。

## 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	レクリエーション・スポーツ施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市宇曾山荘						
	所在地	大分市大字入蔵635番地の1						
	設置目的	豊かな自然環境を生かし、人や文化の交流の場を提供することにより、市民の心身の活力の向上に寄与するため						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成2年度						
	名称	特定非営利活動法人七瀬の里Nクラブ						
	代表者名	理事長 森 慎一郎						
指定管理業務の内容	所在地	大分市大字野津原397番地						
	指定管理業務の内容	①大分市宇曾山荘の使用許可に関する業務 ②大分市宇曾山荘の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③大分市宇曾山荘の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④大分市宇曾山荘の利用促進及び市民の心身の活力の向上を図る業務 ⑤その他大分市宇曾山荘の管理に関して市長等が必要と認める業務						
	料金体系	【研修室】1時間 440円(2分の1利用は220円) 【ホール】1時間 1,100円(2分の1利用は550円) 【のびく・和室・洋室】1時間220円 【宿泊】1人1泊：一般 3,160円 高校生 2,440円 小中学生 1,730円 【テニスコート】1面1時間 440円(平日日中 220円) 照明施設：1面1時間 610円						
利用料金制	導入済	選定方法				公募		
指定期間	平成31年 4月 1日～令和 4年 3月31日 (3年間)				導入年度	平成19年度		
利用者数 (単位：人)		R2年度 目標④		26,530		達成率 ①/④	91%	
18年度② (前期)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	18年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
14,444	25,783	25,981	27,080	26,598	24,127	9,683	▲ 2,471	
管理運営経費の削減額 (直営時比較・前指定期間比較) (単位：千円)								
直営時 管理運営経費 (b)	前指定期間 最終年度30年 (c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)	
10,258	4,100	4,100	4,100	6,340	7,278	-2,980	3,178	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)		直営時又は導入1年目	令和2年度	
		63	15			8	18	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成 (有効性の向上) に関する取組	40		28
(1) 施設の設置目的の達成	20	4	16
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。			
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 目標指数①テニスコート利用者数【市設定指標：21,000人 指定管理者目標：(R2)21,700人 (R1)21,000人】 実績 (R2)21,181人 (R1)22,031人 目標指数②山荘部分利用者数【市設定指標：5,500人 指定管理者目標：(R2)5,530人 (R1)5,500人】 実績 (R2) 3,180人 (R1) 5,171人 目標指数について、R2年度はいずれも指定管理者設定の目標値に達しなかったが、これはR2.2月から続く新型コロナウイルス感染症の影響によるものである。R1年度においては、テニスコートの利用者数は指定管理者制度導入後で一番多い人数となっており、また山荘部分利用者数についてもコロナの影響が大きくなったR2.3月を除く、H31.4月～R2.2月の11か月換算での目標達成率は100%であった。 利用者の増加や利便性を高めるため、R1年度には研修室へWi-Fiを設置し、R2年度には屋外飲食スペースを設けテニスコート利用者を食事利用へつなげたり、のびくは天空広場のイベント			
(2) 利用者の満足度	20	3	12
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。			
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
【評価の理由】 予約のしやすさ、開館日・時間、使いやすさ、料金、食事、職員の対応の6項目の満足度を調査した結果、全体に占める満足度がR1年度は86% (満足77.5%、やや満足8.5%)、R2年度は78% (満足63.4%、やや満足14.7%) となった。R2年度に満足度が下がったかたちになったが、要因としては従来高い満足度を得られていた合宿や宿泊利用者が、R2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に減少したことが上げられる。とは言え、概ねの満足度は得られており、利用者からの意見や要望については適切に整理し、改善できる部分は早急に対応を行っている。			
2 効率性の向上等に関する取組	30		18
(1) 経費の低減	20	3	12
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。			
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】 支出の推移は、H30：42,564千円、R1：35,655千円、R2：20,507千円となっている。R2年度に減少したのは新型コロナウイルス感染症の影響で利用客が減少したことが主な要因であるが、R1年度から電気の契約プランを見直すなど、継続的に経費の削減を図っている。R1年度に支出が減っているその他の要因として、主なものは料理を外部委託したこと、仲居をパートに変更したこと、また指定管理初年度につき消費税の支払いがなかったことなどが上げられる。収支の推移は、H30：△384千円、R1：△264千円、R2：△167千円となっており、赤字ではあるものの改善傾向にある。			
(2) 収入の増加	10	3	6
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 利用料金の推移は、H30：8,928千円、R1：9,129千円、R2：7,638千円となっている。R1年度においては条例の範囲内で料金変更を行ったことや消費税増税の影響もありH30年度より約200千円増加している。R2年度においては新型コロナウイルスの影響で宿泊者が約680人、研修会議利用者が220人減少したことに伴い、R1年度より利用料金収入は約1,500千円減少している。 食事等に係る収入の推移は、H30：29,150千円、R1：19,921千円、R2：4,227千円となっている。R1年度においては、食事単価の低い会議等の利用者が増えた一方、食事単価の高い会席等の利用者が減ったことや新型コロナウイルス感染症の影響により、H30年度に比べ約9,230千円減少した。さらにR2年度においては会席等の利用者が約3,000人減少、それに伴い収入はR1年度より15,700千円減少した。 コロナ禍においても利用しやすいサービスを提供し、収入増加につなげるため、屋外飲食スペースを設け、新たに自主事業として屋外飲食の提供やテイクアウトを開始した。その結果、約1,200千円の収入があった。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		21
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	4	12
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】 事業計画等に基づき適切な人員配置や勤務体制をとっている。なお、地元雇用率は約95%である。 従事者研修は、接遇研修や人権研修、安全管理の研修等に加え、感染症対策など、時事に応じて実施している。 地域や関係団体等との連携について、R1年度は社会福祉協議会野津原事業所に協力してもらい、雨の日にグランドゴルフができなかった団体に屋内スポーツができるようにするなど、利用者へのサービス向上を図った。また、R2年度は地元のネットワークを用いてのはる天空広場のイベント出演者を宿泊利用につなげるなど、地域と協働し取り組んでいる。			
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	9
①関係法令 (地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等) の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営 (指定管理業務) に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。			
【評価の理由】 法令の遵守に配慮し、第三者委託や事業計画等の変更について市の承認を得て実施している。 個人情報保護のための対策は適切であり、市民の公平かつ平等な利用も確保されている。 収支の内容に不適切な点はない。 安全管理マニュアル、緊急時対応マニュアル等を整備・適宜更新し、運用している。 施設の修繕や事故防止などの安全対策について、所管課との連携を密にしながら適切な対応がとられている。 施設で新型コロナウイルス感染者が確認された場合の対応や連絡体制などのマニュアル作成を行った。			

## 【総合評価】

合計得点 (100点満点)	67	評価ランク (S～E)	C
【評価の理由】 市との相談や協議を密に行い、適切に管理運営を行っている。R2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者数は減少したものの、コロナ禍においても利用しやすい新たな取組を実施している。			
【今後の対応】 施設利用者 (特に山荘部分利用者) が増えるように、リピーターの獲得や、新規利用者呼び込みのための効果的な広報を継続していく必要がある。また、施設の経年劣化が進んでおり、市と指定管理者で連携しながら施設機能の低下が予測できる箇所を計画的に修繕改修していく必要がある。			

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・指定管理者の変更によりテニスコートの予約状況が分りにくくなったという課題があるが、市に予約システムの権限を持たせて他施設と統一したルールの下で運用する体制にすることが必要であると思われる。	・指定管理者と協議し、テニスコートの空き状況について、分かりやすく表示できるよう今後リニューアルを行う予定である。
・定期的な利用が多いテニスコートの利用者を山荘での食事へと誘導するよう取組を検討してはどうか。	・指定管理者と協議し、新たな自主事業として、屋外飲食スペースを設け、屋外飲食の提供やテイクアウトを開始し、テニスコート利用者を食事利用へつなげる取組を実施している。
・地元雇用率が高い施設であるが、指定管理者が変わったことによる雇用環境の悪化が発生しないように留意してほしい。	・前指定管理者時代に雇用されていた方々は高齢になり事業継続が難しくなったため指定管理の申請を断念した経緯があるため、継続雇用はなかった。今後も留意する。
・指定管理者は地域に密着した活動を行っている団体であるため、そのつながりを活用して地元の方が利用しやすい施設として機能することを期待する。	・指定管理者と協議し、R1年度には社会福祉協議会野津原事業所に協力してもらい、雨の日にグランドゴルフができなかった団体に屋内スポーツができるようにするなど、利用者へのサービス向上を図った。今後も有効な方法を協議・検討しながら、地域と連携し地元の方にも利用しやすい施設づくりに努める。
・現在の指定管理者に代わり、食事の内容が利用者により好評であるとのことなので、食事の内容も魅力的である点をよりPRすることで、利用者の増加にもつながると思う。	・指定管理者と協議し、食事についてジビエ料理 (イノシシカレー) や鮎などの地の食材を用いたメニューを開発し、現在提供に向け準備中である。今後有効なPR方法について協議・検討していく。
・近隣の「なせだむ」や「道の駅のはる」の「のはる天空広場」を訪れる人に向けた食事のメニュー開発や宿泊の提案など、地域全体の振興につながる観光客誘致の取組も検討してはどうか。	・近隣施設の利用者が宇曾山荘の食事や宿泊を利用した実績もあり、今後も指定管理者と協議しながら、地域と連携した誘致の取組を行っていく。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・各部門別に評価すると、テニスコートに関しては、一定の利用者数及び収益を確保できているが、一方で宿泊に関しては稼働率の低下により不採算部門となっており、その在り方について検討が必要と考える。よって、テニスコートや食事、宿泊等の各部門の経営分析を行い、ニーズに即したサービス提供を行うことで、より収益性の高い施設とすることが期待できる。施設の管理運営手法やその方向性について、再検討いただきたい。
・施設の予約方法が電話予約のみであるため、ネット予約の導入を行うべきと考える。また、支払い方法について、クレジットカード決済や、キャッシュレス決済導入を行い、市民サービスの向上や職員負担の軽減を図るべきと考える。
・テニスコートに関して、夜間や早朝の利用時には、職員不在の場合があることから、安全管理の面で留意するべきと考える。

## 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	コンバルホール						
	所在地	大分市府内町1丁目5番38号						
	設置目的	市民文化の創造に寄与するとともに、市民生活の向上を図るため						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和60年度						
	名称	コンバルホール共同事業体						
	代表者名	代表構成員コンベンション・リンケージ 代表取締役 平位 博昭						
指定管理業務の内容	所在地	東京都千代田区三番町2番地						
	指定管理業務の内容	①コンバルホールの使用許可に関する業務 ②コンバルホールの使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③コンバルホール(大分市民図書館コンバルホール分館・大分中央公民館・大分市男女共同参画センターを含む。)の施設及び設備の維持に関する業務 ④コンバルホールの利用促進及び文化とスポーツの振興を図る業務 ⑤教室・講座、イベント等の自主事業の実施に関する業務 ⑥その他コンバルホールの運営管理に関して市長等が必要と認める業務						
	料金体系	【文化ホール】 15,730円～70,780円 【多目的ホール】 14,520円～65,340円 【会議室】 360円～1,210円 【体育室】 1,210円(全部使用・1時間あたり) 等						
利用料金制	導入済	選定方法				公募		
指定期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日(5年間)				導入年度	平成23年度		
利用者数(単位:人)		R2年度 目標④		620,000		達成率 ①/④		42.3%
22年度② (前年度)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	22年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
541,857	595,003	609,350	621,806	568,389	262,423	▲279,434	▲305,966	
管理運営経費の削減額(直営時比較・前指定期間比較)(単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度28年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
159,200	137,808	136,760	136,760	138,960	182,692	23,492	44,884	
利用者満足度(%)	満足		やや満足		配置職員数(人)	直営時又は導入1年目		令和2年度
	38.9		42.2			28		21

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組	40		28
(1) 施設の設置目的の達成			
①施設の特色を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。	20	3	12
②施設の設置目的に応じた効果的な広報などがなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 令和2年度利用者数(目標) 620,000人(平成29年度:605,000人、平成30年度:607,000人、令和元年度:610,000人) 令和2年度利用者数(実績) 262,423人(平成29年度:609,350人、平成30年度:621,806人、令和元年度:568,389人) ○新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年3月21日～5月31日からの利用停止(4月28日～5月10日まで開館時間の短縮)を行い、利用者数は大きく減少したが、平成29年度と平成30年度は目標値を達成している。 ○Facebookや、天体ドームがある施設ならではの広報物作成に努め、情報発信を行っている。			
(2) 利用者の満足度			
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	20	4	16
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
【評価の理由】 令和2年度アンケート結果 ○利用者アンケート(11/10～11/23実施)受付対応について(施設利用者による記入方式 サンプル数280)とても良い/良い割合は81.1%で、目標の81%を達成(平成29年度:89.2%、平成30年度:87.2%、令和元年度:86.0%) ○自主事業満足度アンケート(事業ごと参加者による記入方式 サンプル数419) ※感染症拡大防止のため中止となった催事、天候不順で内容変更を余儀なくされた催事を除く 満足度平均96%(平成29年度:96%、平成30年度:95%、令和元年度:96%) ○講座満足度アンケート(講座最終日実施)(講座ごと受講生による記入方式 サンプル数前期813 後期746)前期は新型コロナウイルスのため中止 後期平均(文化+スポーツ)96%を達成 ○「退出時チェックシート」にて苦情・意見・要望の把握に努め、受付窓口等で承ったものと併せて全て翌月次報告にて対応を報告している。 以上より受付対応から自主事業に及ぶまで高い水準で満足を得られており、利用者の意見に真摯に対応していると評価できる。			
2 効率性の向上に関する取組	30		18
(1) 経費の低減等			
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。	20	3	12
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】 ○令和2年度の消耗品・印刷製本費・光熱水費は39,919,321円であり、通年においても経費削減に努めている。 (平成29年度:49,864,083円、平成30年度:48,098,343円、令和元年度:47,262,114円) ○これは、新型コロナウイルスの影響で施設の利用停止が発生したことで、以下の経費削減を実施したことによる。 1.ゴミの量が減少したため、ゴミの改修頻度を週2回から月1回に減らした。 2.エレベーター3機の内の、1機の利用停止 3.地下2階駐車場を閉鎖し、照明の電気代と警備の負担を軽減 など			
(2) 収入の増加			
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。	10	3	6
【評価の理由】 ○令和2年度の実績は282,505,512円であった。利用料金収入、事業収入ともに前年度より減少したが、これは新型コロナウイルスの影響により催事の中止や貸館利用のキャンセルが相次いだためである。 (平成29年度:302,278,127円、平成30年度:306,670,430円、令和元年度:298,841,786円) ○通年、利用者のニーズに応じた様々な内容の教室・講座を開催していることも、収入増加の取組むとして評価できる。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		21
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	4	12
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】 ○正社員とパートを事業計画書に基づき配置し、必要な資格者も適正に配置している。また、過去の実績に基づき従業員のシフトを組んで、従業員の休暇取得にも配慮している。 ○基本研修(マナー、接遇、苦情対応や介助人権等)や専門研修(自主事業企画運営)、外部講習(修了証取得含む)を実施し、スタッフのスキルアップを図っている。 ○4館連携の「コンバル博覧会」(令和元年度と令和2年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止)や障害者就労支援団体と連携した「ふない天神町ごん市」、様々なアーティスト・作家と連携した「クラフトフェスタ」(令和2年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止)など市民参加型の自主事業や働く場の創造支援を行い、地域活性化に寄与している。			
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	9
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。			
【評価の理由】 ○法令の遵守に配慮し、第三者委託や事業計画等の変更について市の承認を得てから実施している。 ○受付マニュアル、安全管理マニュアル、緊急時対応マニュアル等を整備・適宜更新し、市民の平等な利用の確保や事故発生、非常災害時における対応フローを確立している。 ○定期的に消防・防災訓練ならびに安全研修を実施しており、対応フローの共有や消防設備配置・避難経路の確認を直営施設(図書館・公民館・男女センター)を含むコンバル全体で行っている。消防訓練終了後アンケートにて参加者全員が「役に立った」と回答。 ○不具合や故障発生に起因する修繕案件は事前に事象発生時の報告書提出があり、対応決定後月次報告書内で報告、適切に実施している。また、日常点検結果や利用者のご意見を踏まえて早急に対応している。 ○施設で新型コロナウイルス感染者が確認された場合の対応や連絡体制などのマニュアル作成を行った。			

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	67	評価ランク(S～E)	C
【評価の理由】 分野別の利用者アンケートや館長ポスト等様々な形で利用者の苦情・要望・意見の把握に努めており、評価指標のあるアンケートで例年8割以上の高評価を受けていることから、その姿勢が広く利用者に評価されていることがうかがえる。 また、検討や対応完了の段階で漏れなく所管課へ相談や報告があり、密な連携がとれていることも適切な対応・利用者サービスの維持向上に努めていると評価できる。 近年は施設の老朽化に伴うトラブル発生や改修工事に伴う現場の調整・管理、利用者への対応等が発生しており、企画業務が圧迫されている。スタッフの適正な労働環境を維持するとともに、新規事業への人員確保等に工夫・検討に努める必要がある。			
【今後の対応】 施設の老朽化に伴う設備補修など、近年は事後保全の対応件数が増加している。施設の維持管理に必要な不可欠な設備については計画的に更新を行うなど予防保全への取り組みを強化する必要がある。			

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・利用者数は増加傾向にあるが、施設の老朽化による故障が顕在化しているため、計画的な工事を実施し、長寿命化を図る性質の施設であると言える。	・施設の老朽化については、令和3年度に施設の「現況・劣化・躯体健全性調査」を実施する。その結果を踏まえて、今後の改修計画を協議していく。
・施設利用者の目標値を高く設定しているが、施設のキャパシティを踏まえ、利用者が快適に利用できる環境を確保できる人数の設定についても考慮する必要がある。	・体育室・柔剣道場はほぼ100%の稼働率となっている。多目的ホールや会議室は約50%、文化ホールは約35%である。稼働率の伸びしろがある施設が多くあるので、キャパシティを意識しつつも、自主事業等を通じて稼働率を伸ばしていく。
・施設本体の老朽化や備品の故障が多い状況であり、利用者が安全に使用できるだけでなく、快適に使用できる状態かという視点から備品についても点検や修繕を実施する必要がある。特にスポーツ器具の故障はケガにつながる危険性が高いため、点検による予防保全が重要である。	・点検や予防保全を継続し、安全で快適な施設運営に努める。
・利用者からの苦情・意見・要望にも丁寧に対応し、管理運営の改善に役立っている点は評価できる。退出時チェックシートはどの部屋に対する意見が分かるような手法とする必要がある。	・利用者への丁寧な対応を継続し、退出時チェックシートについても、どの部屋に対する意見が分かるように工夫していきたい。
・継続的に実施している音楽やスポーツの自主事業の成果を施設の特長としてPRすることで、市民がコンバルホールに愛着を抱き、より関係を深めることにつながると思われる。	・音楽やスポーツの自主事業を実施して終わるのではなく、成果PRも重視する。
・SNSを活用した広報をおこなっているが、インスタグラムやツイッターなどの無料ツールを取り入れることで、より幅広い世代に向けた広報となる。	・現在、facebookや天体に関する広報媒体を作成している。今後も施設のニーズやターゲットを意識しながら、既存の広報媒体を充実させ、よりよい広報を継続していく。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・35年ほど前のコンセプトとしては素晴らしいと感じる。しかし、視聴覚室、多目的ホールなど、時代を感じるスペースがある。時代のニーズに即していないスペースについては、利用目的から抜本的に見直し、改修も視野に入れるべきである。
・受付に関するアンケートは11月に実施しているのだが、より多くの市民の声を聴くために、アンケートの期間拡充を検討してみようか。
・施設の各部屋の稼働率の把握に努めるべき。稼働率が低下している部屋があれば、別の利用用途を検討し、特に、若者が集まるような利用を検討するべきと考える。

令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化振興課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

1. 指定概要

施設概要	名称	ホルトホール大分						
	所在地	大分市金池南1丁目5番1号						
	設置目的	文化、福祉、健康、産業及び教育の拠点機能を複合し、有機的かつ効果的に連携させた集い・学び・憩い・賑わい・交流の場を創出することにより、大分の人と文化と産業を育み、創造し、発信するとともに、市民の豊かで充実した暮らしの実現に寄与すること。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成24年度						
	名称	ホルトホール大分みらい共同事業体(日本管財㈱九州本部・㈱九電工・㈱コンベンションリソナージュ・㈱プランニング大分・学校法人後藤学園)						
	代表者名	日本管財㈱九州本部 本部長 宮崎 大輔						
指定管理業務の内容	所在地	福岡市博多区博多駅東2丁目1番23号						
	指定管理業務の内容	①運営管理施設の運営管理に関する業務 ②運営管理施設の使用許可に関する業務 ③運営管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ④運営管理物件における自主事業の実施に関する業務 ⑤運営管理施設の利用促進及び文化、福祉、健康、産業及び教育の振興を図る業務 ⑥その他、大分市又は指定管理者が必要と認める業務						
	料金体系	【大ホール】 無料公演 32,580円～108,850円(平日)・39,080円～130,640円(土日) / 有料公演 46,510円～279,820円(平日)・55,840円～335,870円(土日) 【小ホール】 無料公演 6,710円～22,420円(平日)・7,960円～26,820円(土日) / 有料公演 9,530円～57,510円(平日)・11,420円～69,040円(土日) 【会議室】 1時間あたり420円～4,610円 【トレーニングルーム】 個人1回につき310円 等						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成31年 4月 1日～ 令和6年 3月 31日 (5年間)			導入年度	平成25年度			
利用者数 (単位:人)		R2年度 目標④		880,000		達成率 ①/④		33%
25年度② (前年度又は 前年度3年目)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	25年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
475,046	887,226	850,321	837,479	718,485	289,648	▲ 185,398	▲ 428,837	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位:千円)								
導入1年目 指定管理料(b)	前指定期間 最終年度30年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
178,283	170,039	169,654	170,039	272,381	316,514	138,231	146,475	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数(人)		直営時又は導入1年目	令和2年度	
		74.0%	22.1%			44	52	

(注)導入1年目の指定管理料は年度途中での開館であったため、稼働日232日をR2年度の稼働日335日に割り戻して算出

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント								
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組								
(1) 施設の設置目的の達成								
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。								
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。								
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】 (利用者数 平成30年度 837,479人 令和元年度 718,485人 令和2年度 289,648人) ○新型コロナウイルス感染症対策をしっかりと行った上で、全館連携の「ホルトホール大分まつり」を開催し5,508名が来場するなど、複合文化交流拠点として「にぎわい創出」に貢献している。 ○季刊広報誌やチラシ、パンフレット、新聞、テレビ、ケーブルテレビ、タウン情報誌、Facebook、デジタルサイネージ、市報等、多種多様な広報媒体を活用して情報発信に努めている。また、文化教室等の募集チラシを各支所・各地区公民館に配置するとともに、市内中心部にポスティング配布している。 ○新型コロナウイルス感染症の影響により施設の一部閉鎖期間等もあり、年間施設利用者数は前年度比-428,837名と大きく減少しているが、幅広い年齢層が利用できるよう講座の見直しを行った。産業活性化プラザではオンラインで相談を受けるなどの工夫を行うなど利用者の増加に努めた。								
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。								
②サービスの質や量は向上しているか。								
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。								
④利用者への情報提供が十分になされたか。								
【実績】 ○実施した利用者アンケートでは、96.1%の利用者満足度を達成している。 ○各施設の講座(公演)は新型コロナウイルス感染症の影響により中止が相次いだ。大ホールの予約の空きを利用し「スタンウェイを弾きませんか」を開催するなど、可能な限りサービスの向上に努めた。 ○アンケートや電話、メール、投稿等で受領した利用者からの要望、意見を運営管理・企画等に反映し、定員割れの文化教室の見直し等を実施した。また、接遇面では窓口職員のマナー研修を行うなどの取り組みを行っている。 ○利用者が施設内でWi-Fiに接続しやすくなるよう改善を行った。 ○新型コロナウイルス感染症の影響による施設の一部閉鎖や催事の変更などの情報提供を行った。								
(1) 経費の低減等								
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。								
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。								
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。								
【実績】 ○管理運営経費が増額となった。これは、第3期の指定管理者選定時に、指定管理者による省エネの取り組みから光熱水費の削減効果を狙い、今まで市が支出していた光熱水費を指定管理料に上乗せしたことや、消費税増税や人件費の高騰などの影響を受けた結果である。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理者の収入が減少したため指定管理料の見直しを行った。 (指定管理料 平成30年度:170,039千円 令和元年度:272,381千円 令和2年度:316,514千円) ○設備の保守点検の再委託を行う場合は、適宜報告を受け、業務内容や経費について確認を行っている。 ○毎月、職員退館時の消灯状況について連絡会議で周知し、室温に合わせた服装での節電に努めるとともに、備品の適正管理や消耗品等の経費削減を行っている。								
(2) 収入の増加								
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】 ○各施設の講座(公演)で新型コロナウイルス感染症の影響により中止が相次ぎ、利用料収入は大幅な減額となった。 (利用料収入 平成30年度:115,071千円 令和元年度:108,219千円 令和2年度:61,106千円) そのような中でも、大ホールの予約の空きを利用し一般開放を行い「スタンウェイを弾きませんか」を開催するなど可能な限り収入の増加に努めた。(実績:20日間開催 306名利用 収入:245枠×1,000円=245,000円)								

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組								
(1) 施設の管理運営の実施状況								
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。								
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。								
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。								
【実績】 ○正社員とパートを事業計画書に基づき配置し、必要な資格者も適正に配置している。また、過去の実績に基づき従業員のシフトを組んで、従業員の休暇取得にも配慮している。 ○接遇・人権・資格(労働安全衛生等)取得の研修を実施し、正社員及びパートのスキルアップを図っている。 ○季節のイベントなどの自主事業や、療育手帳所持者への文化教室開催、創業支援を行い、地域活性化に寄与している。								
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など								
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。								
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。								
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。								
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。								
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。								
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。								
【実績】 ○法令の遵守に配慮し、業務の再委託や事業計画の変更等について市の承認を得てから実施している。 ○受付マニュアル等を各施設ごとに整備し、施設予約で不公平が生じないよう受付窓口等で配慮し、抽選漏れの方対象の教室を開催している。 ○安全管理マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施するとともに、安全管理に必要な資格取得を促進している。また、備品の保守点検・補修等で安全確保に努めている。 ○事業別に予算を設定し、毎月のモニタリングで収支を確認しており、適正な財務体制を維持している。 ○施設で新型コロナウイルス感染者が確認された場合の対応や連絡体制などのマニュアル作成を行った。								

【総合評価】	
【所見】	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者が減少している。このような状況を見極めながら、アフターコロナにおいて利用者増に繋がる取り組みが必要となる。また、アンケート結果では施設利用満足度が高い結果となったが、窓口対応に関する苦情が市に多数届いており、今後の改善が必要である。
【今後の対応】	引き続き新型コロナウイルス感染症による影響を見極めながら、利用者に親しみやすく、市民が誇りに思える施設にしていきたい。市と指定管理者が連携し、従業員が親身になって利用者へ接し、より質の高い催事を開催するとともに、従業員の人材育成や事業の見直し等を行っていく必要がある。また、適正な運営となるよう毎月のモニタリングで働きかけていく。

【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】	
主な意見等	市の対応状況
・施設の利用に際しての窓口対応に関する苦情については、予約方法が煩雑であることも一因と思われるため改善が必要である。	・予約方法については、可能な限り窓口での書類を押印廃止するなど簡素化を行うとともに、予約システムの利用促進を図っていく。
・産業活性化プラザについては入居者の部屋に入るまでセキュリティが厳重であり、一般の方が気軽に入れない状況である。施設の認知度向上やより活発な交流を図るためにも他都市の類似施設を参考に、より多くの方に利用していただける施設にすることが望ましい。	・創業支援ルームの入居者の部屋にはさまざまな貴重なデータが保管されているためセキュリティが必要であるが、より気軽に利用していただけることも非常に重要であるため、一般の方を対象としたセミナーや交流会等を今後も実施していく。
・ホールの稼働率低下が利用者数減少の一因であるとのことだが、利用者の満足度を向上させる取組を充実させて一度利用した方に再度利用していただける施設とすることが大切である。	・施設利用者にアンケートを実施し、満足度を向上させるための取組を行った。令和2年度のアンケートでは満足度が96.1%と増加しているが、再度利用していただけるような施設とするため、今後も利用者の声を大切にしていく。

【R3年度 指定管理者評価部会の意見】	
・ホルトホール大分市民ホール友の会の優先予約権を始めとしたサービスに関する広報やFacebookの更新頻度を増やす、インスタやTiktokの活用を検討するなど、より積極的な広報活動を実施する必要がある。	
・施設予約の際の初期登録が煩雑である。より簡単な手法を検討していただきたい。また、施設利用料金の支払いについてキャッシュレス化を進めるなど、電子化を検討してほしい。	
・キッチン部分など、新型コロナウイルス感染症流行の影響で、通常利用が困難な施設があるが、産業活性化プラザと連携するなどして、上手く活用できるような手法を検討していただきたい。	

令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画部 スポーツ振興課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	レクリエーション・スポーツ施設

1. 指定概要

施設概要	名称	大分市営温水プール						
	所在地	大分市西浜1番14号						
	設置目的	市民の心身の健全な発達に寄与するため。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成7年度						
	名称	日本水泳振興会・東急コミュニティー共同事業体(株日本水泳振興会・株東急コミュニティー)						
	代表者名	株日本水泳振興会 代表取締役 坂元 要						
指定管理業務の内容	所在地	東京都中野区東中野3丁目18番12号						
	内容	①管理施設の使用許可に関する業務 ②管理施設の使用に係る利用料金の収受に関する業務 ③管理施設の維持管理に関する業務 ④管理施設の利用促進及びスポーツの振興を図る業務 ⑤その他、市長等が必要と認める業務						
	料金体系	【個人利用】大人：160円(330円) 高校生等：70円(160円) 幼児、小・中学生：40円(70円) ※( )内は温水費(10月～6月)料金 【教室】入会金：3,000円 受講料：1回毎は1,000円、練習回数により2,000円～5,000円						
利用料金制	導入済	選定方法				公募		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (5年間)				導入年度	平成19年度		
利用者数 (単位：人)		R2年度 目標④		120,000		達成率 ①/④	59%	
18年度② (直前特)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	18年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
109,317	93,865	67,229	109,360	100,582	70,939	▲ 38,378	▲ 29,643	
管理運営経費の削減額(直営時比較・前指定期間比較) (単位：千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度30年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
60,337	50,688	50,694	50,688	50,160	55,766	▲ 4571	5078	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数(人)		直営時又は導入1年目	令和2年度	
		39	19			7	28	

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】 (利用者数 目標120,000人 令和元年度100,582人 令和2年度70,939人) ○新型コロナウイルスの影響や工事期間により、一定期間の休館があり、施設利用者数は減少しているが、利用者ニーズに応じた自主事業を展開している。 ○ホームページなどを利用し、水泳教室やフロア教室の広報が行われている。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分になされたか。							
【実績】 ○利用者アンケートにおいて58%の方が、満足・やや満足と回答している。 ○アンケート対象者が少なく、未回答者が多かった。 ○利用者の意見や要望の把握は適切に行われており、対応可能なものについてはすくに対応している。 ○施設の休館情報等、随時情報提供を行っている。							
2 効率性の向上等に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【実績】 ○新型コロナウイルス感染症対策が必要となったが、施設維持管理等について可能な限り職員が対応することし経費の削減に努めている。 ○一定の休館期間により、光熱水費等においては経費の削減がなされている。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】 ○新型コロナウイルス感染症の影響や工事期間により、一定期間施設の閉館を行ったり、利用料収入は減額となっているが、自主事業数の増加に努めており、利用料収入の増額に努めている。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。
	②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。
【実績】	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
	○多様な勤務ローテーションにより過不足なく効率的に配置している。 ○人権・同和問題研修等、事業計画通りに実施されている。とくに、水上救助訓練・AED研修等危機管理研修への意識の高さがうかがえる。 ○従業員の地元雇用や、地元業者との再委託により地域の活性化に貢献している。
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。	
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【実績】 ○適正に法令を遵守した管理運営を行っており、公平かつ平等な利用が確保されるように努めている。 ○施設の管理運営に係る収支について適切に処理されている。 ○水泳指導研修、心肺蘇生法・AED研修を実施するとともに、経年劣化により重大な事故等が発生しないよう、日常点検を実施している。	

【総合評価】

【所見】	これまでの指定管理者としての経験等を活かし、施設の維持管理等が行われている。また、利用者ニーズに応じた自主事業が展開されている。
【今後の対応】	新型コロナウイルス感染症対策を引き続き行い、施設利用者数の向上に努めていただきたい。施設の管理について、経年による老朽化が進んでおり、大規模事故が生じないよう、施設所管課と綿密な連携を取りながら日常点検を行うことが必要である。

【前年度の「大分市行政評価・行政改革推進委員会」における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・前年度から利用者数は減少しているが、市民にとって需要のある施設であると言えると思うので設備の老朽化に留意しつつ計画的な修繕を行ってほしい。	・施設の経年劣化が進んでいるため、施設の改修必要な箇所を確認し、計画的な改修工事を行っていく。
・利用者数の減少要因として、民間の類似施設との競合を挙げているが、利用料金や教室のプログラムなどで差別化を図る必要がある。	・自主事業の教室プログラムについて、利用者のニーズに対応して実施を行い、利用者の増加に努める。
・アンケートからは利用者の半分は60歳代以上であることが伺えるが、よく利用されている方々の意見を施設運営に反映できる体制としてほしい。	・アンケートに利用者からの意見等が挙げられているため、指定管理者のノウハウを生かした施設運営を行っていく。
・評価の基準として利用者数や収支報告の数値を採用しているが、施設の設置目的を踏まえて市民の健康づくりという観点での目標設定も必要である。	・次期指定管理者の募集時に目標設定等の見直しを図るための検討を行う。
・利用者が泳いだ記録を自らの健康管理に役立ててもらえるような仕組みなどを事業者のノウハウも生かして検討してみてもどうか。	・利用者のニーズを伺う中で、指定管理者のノウハウを生かした取り組みを図っていく。

【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・指定管理者の評価基準に関して、利用者数やコストといった定量的な評価のみではなく、設置目的にあるように、市民の健全な発達に寄与しているかどうかを評価していくべきではないか。そのための指標を今後どのように設定するかが課題と考える。
・SNSやFacebookの更新が滞っている。子ども達が楽しそうに利用している姿を掲載する等、より効果的な広報を行うことが必要である。
・利用者数が低迷する夏季以外のシーズンの利用者数増加に向けた戦略を検討してほしい。
・アンケートのサンプル数が少ないため、利用者の満足度を十分に把握できていないと難しい。スマホを活用する等、サンプル数を増やす努力をしていただきたい。

## 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	企画部 スポーツ振興課
評価対象期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	レクリエーション・スポーツ施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市宮陸上競技場並びに津留運動公園有料公園施設（自由広場・テニスコート）					
	所在地	大分市西浜1番1号					
	設置目的	市民の体育及びレクリエーション等の用に供するため。					
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	陸上競技場（トレーニングルーム）：昭和40年度 テニスコート：昭和58年度開設		野球場：昭和37年度開設			
	名称	大分リバースタジアム共同企業体（㈱グリーンフジタ・大分市陸上競技協会・㈱スポーツジョイ）					
	代表者名	㈱グリーンフジタ 代表取締役 井尾 敦子					
指定管理業務の内容	所在地	大分市中島中央2丁目2番25号					
	指定管理業務の内容	①施設の使用許可に関する業務 ②施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③施設の維持管理及び修繕に関する業務 ④施設の利用促進及びスポーツの振興を図る業務 ⑤あらゆる世代の市民の健康づくりの拠点に関する業務 ⑥その他、市長等が必要と認める業務					
	料金体系	【トラックフィールド】（個人利用・1名1回）小学生～高校生は60円、大学生・一般は140円 （専用利用・4時間以内）小学生～高校生は6,600円、大学生・一般は8,580円 【トレーニングルーム】中・高校生は60円、大学生・一般は140円 【野球場】1時間310円 【テニスコート】1時間160円 等					
利用料金制	導入済	選定方法			公募		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）			導入年度	平成20年度		
利用者数（単位：人）		R2年度 目標④	251,000		達成率 ①/④	66%	
19年度② (直営時又は 制度導入1年度)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	19年度比 ①-② R1年度比 ①-③	
158,713	242,310	246,173	249,990	242,684	166,145	7,432 ▲ 76,539	
管理運営経費の削減額（直営時比較・前指定期間比較）（単位：千円）							
直営時 管理運営経費（b）	前指定期間 最終年度28年（c）	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b) 前指定期間比較 (a)-(c)	
63,170	60,000	59,000	59,000	59,546	60,092	▲ 3078 92	
利用者満足度（%）		満足	やや満足	配置職員数（人）	直営時又は導入1年目	令和2年度	
		47	12		6	11	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組	40		24
(1) 施設の設置目的の達成			
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。	20	3	12
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 令和2年度利用者数：目標 251,000人（平成29年度 248,000人、平成30年度 248,000人、令和元年度 254,000人） 令和2年度利用者数：実績 166,145人（平成29年度 246,173人、平成30年度 249,990人、令和元年度 242,684人） ○自主事業は利用者ニーズに沿った教室をすることで、利用者数は年々増加傾向となっている。 ○事業計画どおり行われており、ホームページやSNSを利用した広報により、利用者数の増加に寄与している。 ○利用者数が減少しているが、新型コロナウイルス感染症拡大の防止のため、大規模大会が中止になったり、自主事業を中止にしたことが原因と考えられる。			
(2) 利用者の満足度			
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	20	3	12
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
【評価の理由】 ○利用者アンケートの利用者満足度の達成度「清掃・安全管理」76.8%（目標値80%以上）「職員の対応」86.9%（目標値90%以上）であり、目標値には到達していないが概ね高い評価を得られている。（実施方法：受付窓口にてアンケート用紙を設置し、来場者へアンケート回答の協力を依頼している。サンプル数406） （清掃・安全管理 平成30年度 73.8%、令和元年度 66.6% 職員の対応：平成30年度 83.8%、令和元年度 81.6%） ○スポーツ教室（自主事業）満足度アンケートにおいて、満足度80.2%となっており、利用者のニーズに合わせて、自主事業の内容等を変更している点も高評価となっている。 ○利用者の意見や要望に適切に対応している。			
2 効率性の向上等に関する取組	30		22
(1) 経費の低減等			
①施設の管理運営において経費の縮減が図られているか。	20	4	16
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】 ○制度導入前（H19）と比較すると、3,078千円の管理運営費が削減となっている。 ○電気料金の増加を抑えるため、電力会社と交渉を重ねるなど可能な限り光熱水費の節約に努めた。 ○可能な限り光熱水費等の節約に努め、施設の維持管理において可能な限り職員が行い、経費削減に努めている。			
(2) 収入の増加			
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。	10	3	6
【評価の理由】 ○令和2年度の実績は、74,572,986円であった。利用料金収入、事業収入ともに前年度より減少したが、新型コロナウイルスの影響により使用のキャンセルが相次いだためである。 ○自主事業において、利用者ニーズに応じた内容の教室を実施している。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		18
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	3	9
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】 ○多様な勤務ローテーションにより過不足なく効率的に配置されている。 ○人権・同和問題研修や、個人情報保護研修を実施するとともに、消防訓練、AED講習会など、危機管理研修も実施している。 ○従業員の地元雇用や再委託先の地元業者との再委託により地域の活性化に貢献している。			
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	9
①関係法令（地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等）の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。			
【評価の理由】 ○法令に基づき適正に運営されている。 ○条例等に基づき、公平かつ平等な利用が確保されるように努めている。 ○従業員による安全指導など、安全管理に対して適切に対応されている。 ○計画よりも多く支出している項目があるが、他の費用の削減に取り組んだことにより、適正な状況である。			

## 【総合評価】

合計得点（100点満点）	64	評価ランク（S～E）	C
【評価の理由】 これまでの指定管理の実績を生かして、教室の開催時間や内容を利用者ニーズに沿った内容に変更するなどの取り組みを行い、利用者数確保に向けた取り組みを行っている。施設内の清掃や職員の対応にも高い評価を得られており、適正な施設運営がなされていると評価できる。			
【今後の対応】 施設管理について、老朽化による修繕や施設の各備品の修理などが増えていることから、重大な事故・故障等の発生防止に向け、施設所管課と連絡を取りながら、入念な点検・計画的な営繕に努める必要がある。			

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・アンケート結果を見ると女性の回答割合が多いが、実際の利用者の動態を反映した結果となるように回収方法を工夫するなど改善が必要である。	
・令和元年度はテニスの改修工事による利用者数減少の影響が大きいが、県の類似施設と連携することで利用者の利便性が向上するのではないか。	・実際の利用者数の男女比に近くなるようアンケートの回収を実施する。
・施設の設置目的を達成しているかという視点で評価するにあたっては、スポーツと健康に係る体系を市が明確にすることが必要。高齢者の健康維持や子どもの体力向上など、市としての方向性に基づいて施設に期待する目標を定め、その達成度合いを評価することで、利用者数の増減とは別の観点での評価で行える。	・県や市の類似施設と連携を取り、利用者の利便性が向上するよう今後努める。 ・次期指定管理者の募集時に市としての方向性や目標について検討していく。
・利用者が自分の運動の記録をデータで確認できる仕組みなどICTを活用した利用者サービスの向上に経費を振り分けることも検討してはどうか。	・利用者ニーズを把握する中で指定管理者と検討する。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・テニスコート等の利用料金が低廉である点について、市民サービスとしては望ましいと考えるが、施設を管理運営していくうえでは、他自治体の状況や現在の管理運営費を加味して再検討する必要があると考える。
・施設の立地や利用形態を鑑みると、広告設置による高い宣伝効果が期待できることが推定される。また、市の自主財源としても期待できることから、広告設置について検討するべきと考える。
・トレーニング機器保守点検等を業務委託で対応しているが、可能であれば指定管理者で対応する等、予実を精査し、削減可能な支出は整理を行っていく必要がある。
・施設の利用料金の支払いについて、市民サービス向上の観点からクレジット支払い等のキャッシュレス導入について検討いただきたい。
・人気教室の紹介や、トレーニングルームや写真判定施設、空き教室の紹介など、より効果的なSNSの活用にも努めていただきたい。



# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	スポーツ振興課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	レクリエーション・スポーツ施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市大洲総合体育館						
	所在地	大分市青葉町1番地						
	設置目的	市民の体育及びスポーツの振興を図り、健康で文化的な生活の向上に寄与するため。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和54年(令和2年4月1日に大分県から移管を受け供用開始)						
	名称	ファビルス・プランニング大分共同事業体						
	代表者名	㈱ファビルス 代表取締役 野田 太						
指定管理業務の内容	所在地	福岡県福岡市博多区博多駅前1丁目1-1						
	内容	①体育館の使用許可に関する業務 ②体育館の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③体育館の施設及び設備の維持管理に関する業務 ④体育館の利用促進及び市民の体育並びにスポーツの振興を図る業務 ⑤その他、大分市又は指定管理者が必要と認める業務						
	料金体系	【大体育室】フロア全部(1H):2,500円 2分の1(1H):1,250円 3分の1(1H):790円 【小体育室】フロア全部(1H):1,100円 2分の1(1H):620円 【柔道場・剣道場】フロア全部(1H):790円 2分の1(1H):400円 【クライミングウォール】専用(1H):630円 個人利用一般:100円 小～高校生:90円 【ボルダリングウォール】専用(1H):360円 個人利用(1H):150円 【トレーニングルーム】1人2時間:330円 等						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	令和2年 4月 1日～ 令和5年 3月 31日 (3年間)			導入年度		令和2年度		
利用者数 (単位:人)		R2年度 目標④		250,000		達成率 ①/④ 50%		
21年度② (直営時又は 制度導入1年目)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	21年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
229,343	282,382	293,417	277,391	204,239	125,665	▲ 103,678	▲ 78,574	
管理運営経費の削減額(直営比較時) (単位:千円)								
導入1年目 指定管理料(b)	前指定期間 最終年度(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
59,015	-	-	-	-	59,015	-	-	
利用者満足度(%)	満足		やや満足	配置職員数(人)	直営時又は導入1年目		令和2年度	
	46		34		17		17	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】 (利用者数 目標250,000人 令和元年度204,239人 令和2年度125,665人) ○新型コロナウイルスの影響により、一定期間の施設閉館があり施設利用者数は減少しているが、幅広い年齢層が参加できるような自主事業の取組を行っている。 ○トレーニングルームの利用者人数が制限をされているため、混雑状況を配信するサービスを導入し、利用者の利便性の向上を図っている。 ○ホームページを活用し、自主事業やイベント情報等の発信を積極的に行っており、スポーツの振興に寄与している。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分になされたか。							
【実績】 ○利用者アンケートにおいて80%の利用者満足度を達成している。 ○トレーニングルームの比較的用户数が少ない時間帯を利用し、シニア料金を設定することで利用者の増加に努めた。 ○利用者の意見・要望の把握は適切に行われており、対応可能なものについてはすぐに対応を行っている。 ○施設の休館情報等、随時情報提供を行っている。							
2 効率性の向上等に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【実績】 ○新型コロナウイルス感染症対策の為、当初計画に比べて管理費等が増加したが、電力契約の見直しを行い、光熱水費等の削減に努めている。 ○施設の維持管理において可能な限り職員が行い、経費削減に努めている。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】 ○新型コロナウイルス感染症の影響により、一定期間施設の閉館を行ったり、大規模な大会等が中止となったため、利用料収入は大幅な減額となった。しかし、トレーニングルームの混雑状況配信やシニア料金の設定を行い、利用料収入の増加に努めている。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組							
(1) 施設の管理運営の実施状況							
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。							
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。							
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。							
【実績】 ○多様な勤務ローテーションにより過不足なく効率的に配置されている。 ○人権・同和問題研修や、個人情報保護研修を実施するとともに、AED研修など、安全管理研修も実施している。 ○従業員の地元雇用や再委託先の地元業者との再委託により地域の活性化に貢献している。							
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など							
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。							
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。							
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。							
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。							
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。							
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。							
【実績】 ○法令に基づき適正に運営されている。 ○条例等に基づき、公平かつ平等な利用が確保されるように努めている。 ○従業員による安全指導など、安全管理に対して適切に対応されている。							

## 【総合評価】

【所見】	令和2年4月1日に大分県から移管された大洲総合体育館について、県所管時からの指定管理者としての実績・経験を踏まえ、円滑に施設運営等を行っている。
【今後の対応】	令和2年度は、新型コロナウイルスにより施設の全面休館により利用者数の大幅な減少が生じたが、令和3年度以降は利用者数を増やすような自主事業等の取組を期待する。施設管理については、重大な事故・故障等の無いように今後も入念な施設点検に努める必要がある。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・指定管理者の運営委託費に関して、新型コロナウイルス感染症流行の影響により事業数は減少したが、それに対して運営委託費が大きく増加している。予実について、その差異要因を十分に把握及び整理し、適切な指定管理料支出となるよう指導管理していただきたい。また、県から市への引継ぎの段階で、人件費等に関して一部確認が不十分であったとのことだが、県との共同管理である施設であるので、情報連携はしっかりと行っていただきたい。
・ヴァイセアドラーのホーム地である一方で、アンケートでは、バレーボールの器具に対する意見が多数確認される。バレーボールの裾野をより広げるためのケアを検討してほしい。

# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	社会福祉施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市丹生温泉施設						
	所在地	大分市大字丹生1189番地						
	設置目的	市民の健康の保持及び増進を図るとともに地域の活性化に寄与するため						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成17年						
	名称	社会福祉法人 大分市福祉会						
	代表者名	理事長 大塚 富造						
	所在地	大分市大字松岡3743番地						
指定管理業務の内容	①管理施設の利用に関する業務 ②管理施設の利用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③管理施設の維持管理に関する業務							
料金体系	【12歳以上】	1回310円	(11枚綴り回数券：3,100円)					
	【6歳以上12歳未満】	1回140円	(11枚綴り回数券：1,400円)					
	【6歳未満】	1回70円	(11枚綴り回数券：700円)					
利用料金制	導入済		選定方法			公募		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (5年間)			導入年度		平成17年度		
利用者数 (単位：人)		R2年度 目標④		44,479		達成率 ①/④		50%
17年度② (直営時又は 制度導入1年目)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	17年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
39,169	45,906	45,291	46,042	47,960	22,198	▲ 16,971	▲ 25,762	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位：千円)								
直営時 管理運営経費 (b)	前指定期間 最終年度29年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
4166	4000	4000	4000	4000	7648	3482	3648	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)		直営時又は導入1年目	令和2年度	
		50	20			7	11	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント								
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組								
(1) 施設の設置目的の達成								
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。								
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。								
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】								
新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は前年度の約半数となり、目標を大きく下回った。しかし、温泉施設として市民の健康の保持・増進や地域の活性化に寄与しており、障がい者雇用の場として福祉の向上に貢献している。								
(2) 利用者の満足度								
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。								
②サービスの質や量は向上しているか。								
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。								
④利用者への情報提供が十分にされたか。								
【実績】								
利用者アンケートの結果、施設については、「満足」50%、「やや満足」20%、「普通」30%、職員の対応については、「満足」64%、「やや満足」22%、「普通」26%であり、施設及び職員に対しておおむね高い評価を得ている。また、施設の清潔感についても、74%がおおむね満足と回答している。								
2 効率性の向上に関する取組								
(1) 経費の低減等								
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。								
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。								
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。								
【実績】								
従業員11名のうち、6名は大分市福祉会が運営する福祉工場から雇用しており、温泉施設の清掃業務を同福祉工場が行うことで、経費の節減に努めている。また、利用者へのサービスに係る照明や空調などの経費以外は、管理者の努力により光熱費等の削減に努めている。								
(2) 収入の増加								
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】								
四季折々の環境の整備や温かなサービスに努め、固定客の確保及び口コミによる利用客数の増加を図っている。								

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。	
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。	
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	
【実績】	
利用者サービスに影響しない体制を整えているほか、障がい者の活躍の場にもなっている。また、一般救命講習会や避難訓練のほか、人権研修などを実施している。さらに、パート職員雇用や浄化槽維持管理の再委託等を近隣地域から行うことで、地域貢献に努めている。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。	
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【実績】	
公衆浴場法や労働関係法令などの各種法令を遵守しており、個人情報の保護についても適切に実施されている。また、安全管理マニュアルを作成しており、事故発生時や災害発生時において迅速な対応に努めている。	

## 【総合評価】

【所見】
新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は前年度の約半数となったが、利用者アンケートでは、施設及び職員に対しておおむね高い評価を受けており、リピーターも多いため、適切に管理運営がなされていると評価する。
【今後の対応】
温泉施設として市民の健康の保持・増進を図り地域の活性化に寄与しており、障がい者雇用の場として福祉の向上にも貢献している。また、収支についても前年度に引き続き黒字を維持するなど良好な施設運営を行っていることから、今後も、利用者数増加に向けた取り組みを期待する。

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者の持つ運営のノウハウを活かしつつ、地元住民に多く利用していただいている施設であり、制度導入の効果は上がっていると評価できる。</li> <li>施設の広さを考慮すると、事業者側が十分なサービスを提供でき、利用者が快適に過ごせる人数には限りがあり、現在は適正な利用人数と言える。引き続き利用者数の確保と共にサービスの維持に取り組んでいただきたい。</li> <li>利用者アンケートからも泉質の良さを理由に訪れる方が多いことが伺えることから、その泉質の良さをアピールすることで新たな利用者の獲得が期待できるのではないかと。</li> <li>施設までの交通手段の確保が課題とのことなので、ジャンボタクシーの運行なども検討してみてもどうか。また、食事を利用したいという要望もあるとのことなので、出前サービスなどサービスの拡充も検討してみてもどうか。</li> <li>温浴施設であるため配管の洗浄や定期的な維持管理に係る経費が発生するので、その費用を確保する必要がある。開館から15年近く経過しているが、指定管理者制度での運営を今後も継続するかどうか、地元との連携の在り方も含めて検討する必要があると思われる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は前年度の約半数となったものの、適切に管理運営がなされており、利用者からの評価も高いことから、今後も、利用者数の確保とサービスの維持に取り組んでいく。</li> <li>常連の利用者を確保していくとともに、新たな利用者の獲得に向けた手法を検討していく。</li> <li>障がい者雇用の場となっており、提供できるサービスには限界があるが、今後、指定管理者と協議する中で課題の整理を行っていく。</li> <li>指定管理者制度導入の効果は上がっていると考えるため、今後も指定管理者制度での運営を継続していきたい。また、施設の維持管理に必要な不可欠な設備については計画的に更新を行うなど予防保全への取り組みを強化していく。</li> </ul>

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートにて、泉質が良いとの意見があるが、具体的にどう良いのか曖昧であるため、泉質の良さを具体的にアピールし、施設内にその内容を掲示するなどの取組を検討し、利用者の満足度向上を図ってみてはどうかと考える。</li> <li>現在のリピーターを確保しつつ、新たな顧客を増やすための情報発信の手法について検討するべきである。</li> <li>モニタリング総合評価に関して、新型コロナウイルス感染症流行の影響により止むを得ず自主事業中止となっていることを加味して、安易な低評価とすることのないよう注意していただきたい。</li> </ul>
--

令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	社会福祉施設

1. 指定概要

施設概要	名称	大分市多世代交流プラザ						
	所在地	大分市大字野津原800番地						
	設置目的	世代間の交流及び高齢者等の健康の増進を図るとともに福祉に関する市民の自主的な活動を促進することにより、市民の福祉の向上に寄与するため						
	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成22年						
指定管理者	名称	社会福祉法人 大分市社会福祉協議会						
	代表者名	会長 江藤 郁						
	所在地	大分市金池南1丁目5番1号 J:COMホルトホール大分4階						
指定管理業務の内容		①管理施設の利用に関する業務 ②福祉に関する各種相談、援助及び指導に関する業務 ③教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ④健康の増進に関する業務 ⑤管理施設の維持管理に関する業務						
料金体系		-						
利用料金制		未導入		選定方法		任意指定		
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日 (5年間)			導入年度		平成18年度	
利用者数 (単位:人)				R2年度 目標④	8,000		達成率 ①/④	33%
17年度② (直営時又は 制度導入1年目)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	17年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
	7,208	8,605	8,101	8,472	2,628	▲ 4,580	▲ 5,844	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度29年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
6574	4423	4423	5087	5084	5262	▲ 1312	839	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数(人)		直営時又は導入1年目	令和2年度	
		76	16			2	2	

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント								
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組								
(1) 施設の設置目的の達成								
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。								
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。								
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】								
新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業がある中、世代間あるいは参加者間の交流を目的とした事業を行い、市民福祉の向上に寄与している。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業計画に掲げた目標値(8,000人)は達成できていない。								
(2) 利用者の満足度								
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。								
②サービスの質や量は向上しているか。								
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。								
④利用者への情報提供が十分になされたか。								
【実績】								
利用者アンケートの結果、施設については、「満足」76%、「やや満足」16%、「普通」8%、職員の対応については、「満足」92%、「やや満足」8%であり、施設及び職員に対して高い評価を得ている。								
2 効率性の向上等に関する取組								
(1) 経費の低減等								
①施設の管理運営において経費の縮減が図られているか。								
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。								
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。								
【実績】								
制度導入前と比較して、管理運営経費は約20%減少しており、通常業務における経費についても、事業計画と比較して事務費支出が削減されており、経費の縮減が図られている。								
(2) 収入の増加								
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。								
【実績】								
施設の利用は無料だが、各事業実施時に参加者より参加料金を徴収することとしている。								

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。	
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。	
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	
【実績】	
利用者サービスに影響しない体制を整えているほか、開館延長にも対応している。また、防災・人権・同和問題等、各種研修を実施している。さらに、地元出身職員を配置するなど、地域貢献にも努めている。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。	
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【実績】	
最低賃金法や男女雇用機会均等法などの各種法令を遵守しており、個人情報の保護についても適切に実施されている。また、日頃から施設内を点検することはもとより、安全管理マニュアルを作成し、事故発生時や災害発生時において迅速に対応ができるように努めている。	

【総合評価】

【所見】

適正に管理運営が行われているが、利用者数は平成24年度の10,259人をピークに減少傾向にあり、さらに今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により事業計画に掲げた目標値(8,000人)を達成できなかったが、利用者アンケートにおいて利用者から高い評価を得ているため、今後も、当該施設ならではの独自性を発揮できるような取り組みを行い、利用者数の増加に努めてもらいたい。

【今後の対応】

利用者数増加に向けた取り組みを行っていくことは必要であるが、支所や公民館を含めた施設の在り方について検討していく必要がある。

【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・合併前から地域の交流の場として設置されてきた施設ではあるが、現在、地域の方がこの施設に求める機能を再度確認することも必要である。	・世代間の交流及び高齢者等の健康の増進を図るとともに福祉に関する市民の自主的な活動を促進することを目的に、平成18年度の指定管理者制度導入時より大分市社会福祉協議会が管理・運営を行ってきたが、利用者数は減少傾向にあり、今後の施設の在り方を検討する中で、この施設に求める機能について再度確認をしていく。
・市民センターに所在する立地を生かして、学生や一般の方が予約をしなくても自由に使えるフリースペースを設けることで、より幅広い世代が利用する施設になると思われる。	・学生や若い世代が参加し、世代間交流を図る事業を実施しているところではあるが、今後、指定管理者と協議する中で課題の整理を行っていきたい。
また、「多世代交流プラザ」という名称では高齢者向けという印象を受けるので、若い世代の人でも利用できる施設であるということが伝わるようなネーミングも検討してはどうか。検討にあたっては、どのような施設かイメージがわくような名称とし、ネーミングを地元から募集することで認知度向上も図ってはどうか。	・利用者のうち約半数が野津原地区以外から訪れているが、どの地域から訪れているのか、利用者アンケートに項目を追加して調査していきたい。
・野津原地区以外の方も施設を多く利用しているとのことだが、市内のどの地域から来所しているのか、詳しく調査して利用者の動向を把握してほしい。	・事業の内容について、指定管理者と協議をしていく。
・親子向けのクッキング教室を開催しているとのことだが、野津原の郷土料理をテーマにしてみてもどうか。	・今後、施設の在り方を検討する中で、どのような活用が考えられるのかもあわせて検討していく。
・現在は福祉の分野を中心として運営されているが、所管する部署を超えて近隣の宇曾山荘やなせダムといった施設とも連携するなど、市として地域の魅力向上・活性化につながるような施設運営の方向性を示すことも必要と考える。	

【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

<p>・施設の設置目的に世代間の交流が謳われているが、アンケートの回答者を見ると、20代から40代にかけての回答者数が0になっており、目的に向けた運営状況にあるとは言えない。目的の実現および現存施設の効果的運用等を念頭に置き、新たな枠組み等に見直していくべきではないか。施設の設置目的自体についても検討するべきではないか。</p> <p>・ダムや天空広場、宇曾山荘、各課が所管する各種事業等、野津原の潜在価値を活かすためにも、野津原地域の拠点として、施設の在り方や位置づけを再検討する必要があると考える。地元の住民のニーズも一定数あるが、観光や産業振興など違った視点での利用ができないか柔軟に検討していただきたい。</p>
---

# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	社会福祉施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市活き活きプラザ潮騒						
	所在地	大分市大字佐賀関869番地の4						
	設置目的	高齢者の健康の増進を図るとともに福祉に関する市民の自主的な活動を促進することにより、市民の福祉の向上に寄与するため						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成12年						
	名称	社会福祉法人 大分市社会福祉協議会						
	代表者名	会長 江藤 郁						
指定管理業務の内容	所在地	大分市金池南1丁目5番1号 J:COMホルトホール大分4階						
	内容	①管理施設の利用に関する業務 ②福祉に関する各種相談、援助及び指導に関する業務 ③教養の向上及びレクリエーションに関する業務 ④健康の増進に関する業務 ⑤管理施設の維持管理に関する業務						
	料金体系	-						
利用料金制	未導入	選定方法			任意指定			
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (5年間)			導入年度	平成18年度			
利用者数 (単位:人)		R2年度 目標④		5,000		達成率 ①/④	50%	
17年度② (直営時又は 制度導入1年目)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	17年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
4,068	6,193	5,816	5,130	4,490	2,514	▲ 1,554	▲ 1,976	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度29年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
4806	4938	4938	7303	5842	5701	895	763	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)		直営時又は導入1年目	令和2年度	
		56	19			2	2	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】							
高齢者を対象とした事業のほか、中学生ボランティアとの交流会など、市民福祉の向上に寄与する事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。社協だより等を活用した広報を行っているが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり事業計画に掲げた利用者数(5,000人)を達成できず、前年と比較しても44%減少している。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分になされたか。							
【実績】							
利用者アンケートの結果、施設については、「満足」56%、「やや満足」19%、「普通」6%、「やや不満」13%、「不満」6%、職員の対応については、「満足」63%、「やや満足」13%、「普通」13%、「不満」13%であり、昨年度より不満に思う方の割合が増えている。新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため利用が制限されたことで不満の声もあるが、状況を説明し理解してもらうように努めている。							
2 効率性の向上等に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【実績】							
浄化槽維持管理の再委託等については適切に行われているほか、通常業務における経費については、消耗品や燃料代、冷暖房の適温設定による光熱費の節減を図っている。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】							
施設の利用は無料だが、各事業実施時に参加者より参加料金を徴収することとしている。しかし、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、各事業実施を断念している。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組							
(1) 施設の管理運営の実施状況							
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。							
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。							
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。							
【実績】							
人員については、利用者サービスに影響しない体制を整えているほか、月1回のペースで防災、人権・同和問題、接遇等の各種研修が行われており充実している。また、地元出身職員を配置しているほか、浄化槽維持管理の再委託等において地元業者を選定するなど、地域貢献に努めている。							
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など							
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。							
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。							
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。							
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。							
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。							
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。							
【実績】							
公衆浴場法や労働関係法令などの各種法令を遵守しており、個人情報の保護についても適切に実施されている。また、安全管理マニュアルを作成しており、事故発生時や災害発生時において迅速な対応に努めている。							

## 【総合評価】

【所見】	佐賀関地区の人口減少、高齢化に伴い、施設利用者数は平成27年度の6,235人をピークに減少傾向にあり、今後も利用者の増加は見込めないと想定されるが、利用者からはおおむね好評を得ているため、当該施設ならではの独自性を発揮し、施設の利用促進が図られるよう更なる取り組みを期待する。
【今後の対応】	今後の利用者の増加が見込めないと想定される中、施設の在り方を含めた検討が必要である。

## 【前年度の大半市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・利用者数が減少傾向にあり、その利用者も一部の住民に固定化されている現状を踏まえると、施設の設置目的を十分に果たしているとは言えず、市のインフラとして今後もこの施設を保持する必要性は低いと思われる。	佐賀関地区の人口減少、高齢化に伴い、施設利用者数は平成27年度の6,235人をピークに減少傾向にあり、今後も利用者の増加は見込めないと想定される。その利用者も固定化されていること、また、入浴施設を提供するという必要性は薄まっていることについては認識した上で、佐賀関市民センターや公民館に機能を集約させることも含め、今後の施設の在り方について検討を行っている。
・地元住民に入浴施設を提供するという機能は社会情勢の変化により必要性が薄まっており、隣接する福祉施設の温浴施設を安価に利用できるサービスへ転換するなどの対応が必要。	
・施設の場所や運営者の性質上、市内の他の施設との連携も難しく、活用方法が限定的である。設置目的である「福祉の向上」を達成するには住民同士の交流も重要な要素だが、その機能は佐賀関の市民センター、公民館で担うことで集約化させることも可能ではないか。市は佐賀関地区の住民の福祉を向上させるためのビジョンを明確にした上で、本施設の在り方を検討する必要が	

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・モニタリング総合評価に関して、新型コロナウイルス感染症流行の影響により止むを得ず自主事業中止となっていることを加味して、安易な低評価とすることのないよう注意していただきたい。
・接遇についてアンケートで意見が出されているため、しっかりと評価、対応することが必要である。
・現在の施設の機能は、温浴施設としての機能を除き、市民センターや公民館で充分代替可能と判断されるため、あり方を抜本的に見直すべきと考える。

# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	観光課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市高崎山自然動物園						
	所在地	大分市大字神崎字ウト3078番地の20						
	設置目的	瀬戸内海国立公園高崎山動物園事業の実施により自然環境の保護及び動物の愛護に関する市民意識の高揚を図るとともに、市民に多様な憩いと集いの場を提供することにより健全な余暇の活用に資すること。						
	施設の建築年 (又は事業開始年)	自然動物園開園：昭和28年3月 高崎山おさる館：平成16年3月						
指定管理者	名称	一般財団法人 大分市高崎山管理公社						
	代表者名	理事長 久渡 晃						
	所在地	大分市大字神崎字ウト3098番地の1						
指定管理業務の内容	①管理施設の使用許可に関する業務 ②管理施設の使用に係る利用料金の徴収、選付に係る業務 ③管理物件の維持管理に関する業務 ④大分市高崎山自然動物園の利用者に対するサービス業務 ⑤動物園の猿に関する業務 ⑥猿被害に関する業務 ⑦猿被害対策に関する業務 ⑧管理施設の安全管理に関する業務 ⑨入園客の誘致、情報発信、自然環境保護、動物愛護に関する意識の高揚のための啓発に関する業務 ⑩経営・管理に関すること							
料金体系	一般入園料：大人 520円 高校生 520円 小人 260円 小学生未満 無料 団体入園料(30名以上)：大人 420円 高校生 370円 小人 210円 小学生未満 無料 ※大分市内の中学生・小学生は無料							
利用料金制	未導入	選定方法			任意指定			
指定期間	令和3年4月1日～令和6年3月31日 (3年間)			導入年度	平成16年度			
利用者数 (単位：人)		R2年度 目標④		350,000		達成率 ①/④	31%	
15年度② (直営時)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	15年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
265,160	288,615	287,136	231,345	216,572	107,536	▲ 157,624	▲ 109,036	
管理運営経費の削減額 (直営比較時) (単位：千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度R2年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
276,584	315,200	257,722	276,009	277,000	315,200	38,616	-	
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数(人)		導入1年目	令和2年度	
		74.1	15.6			35	43	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】							
令和2年度入園者数(目標) 350,000人 令和2年度入園者数(実績) 107,536人 目標未達成(令和元年度：216,572人、平成30年度：231,345人)							
○新型コロナウイルス感染拡大防止のため令和2年3月22日から同年5月31日まで休園した。 その後も全国的に県境を越える移動や旅行が制限されたり、自粛が求められたりしたため入園者数が伸び悩んだ。							
○休園期間中もSNS等を利用して情報発信を行うとともに、施設の点検・整備等を実施し利用者サービスの維持向上に努めた。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分にされたか。							
【実績】							
○利用者アンケートの結果、「満足」「やや満足」の割合は89.7%。昨年度の85.2%から増加し、高い水準で推移している。 仕様書で定めている「利用者の『やや満足』以上の割合80%以上」を達成している。 (実施方法：園内2か所にアンケート用紙を通年設置。回答数467件)							
2 効率性の向上等に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【実績】							
○指定管理料は平成29年度以降増加傾向にある。 ○施設運営に支障がない範囲での節電など、可能な範囲で経費削減に取り組んでいる。 ○再委託が行われた業務は原則入札を行っており、経費は適正な水準となっている。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【実績】							
令和2年度入園料収入 37,910,953円(令和元年度：80,218,310円) 令和2年度グッズ販売収入 1,227,614円(令和元年度：1,827,694円)							
○感染予防に配慮しながら例年通り「2020TNZ選抜総選挙」を実施したほか、SNSを更新して入園客誘致に努めた。 ○新たなグッズの開発(Tシャツ・ピンバッジ等)を行い、ホームページにて広報したことでグッズ販売の客単価は上昇している。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(1) 施設の管理運営の実施状況	
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。	
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。	
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	
【実績】	
○各種研修に職員を派遣するなど、人材育成は適切に行われている。 ○地元住民をパート契約職員に雇用するよう努めている。 ○雇用期間中に中途退職するパート契約職員が一定数いる状況で、補充はできているものの人材確保に苦慮している。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。	
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。	
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	
【実績】	
○関係法令・協定書等は遵守されており、適正な管理が行われている。 ○安全対策についても適正に行われており、園内事故が発生した場合も各種対応マニュアルに沿って適切に対応している。 ○さるっこレールの緊急停止を想定した訓練をR3.1.29に実施したほか、おさる館の避難訓練もR3.2.24に行った。	

## 【総合評価】

【所見】	新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、休園や誘客イベントを縮小するなど、計画どおり事業が実施できず、入園者数も大きく減少した。こうした中でSNS等を活用した情報発信や話題性のある新商品の開発、休園期間中においてもサル寄せ場にサルを集め、いつでも再開できる準備に努めたことなど、コロナ禍においても実施可能な取組を積極的に行い、誘客に努めた点は一定の効果をおげたものと評価している。なお、入園者数の減少が続く一方で指定管理料が増加してきていること、また、公社の正規職員の減少や高齢化が進んでいることなどから、高崎山自然動物園の持続可能で安定的な管理運営体制の構築が課題となっている。
【今後の対応】	新型コロナウイルス感染対策を実施しつつ、入園者を呼び戻す工夫が必要である。大分市民をはじめとした来園者のニーズを把握しながら、ニーズに沿ったイベント等を実施していく必要がある。なお、令和2年3月には、市の関係部長で構成する「高崎山振興戦略会議」において「高崎山自然動物園の持続、魅力向上に資する管理運営体制の抜本的な見直しを図るとともに、高崎山全体の振興に資する最適な推進体制、運営組織の在り方を検討すべき」との報告書がとりまとめられており、計画的かつ継続的に安定的な運営体制の確保が求められている。

## 【前年度の大半市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・近年の入園者数実績を見ると35万人という目標設定は達成が困難であったと思われる、その目標に到達していないことが影響し、過去の評価でも低い点数が継続している。これまでの評価結果が業務の改善に反映されていないことが問題であり、市としては指定管理者が業務の改善を提案できるような評価、課題の指摘を行うべきである。	・目標人数に対する入園者数のみを評価するのではなく、社会情勢を加味した評価を行った。
・おさる館の2階・3階の展示スペースや会議室は利用者が少なく、スペースが十分に活用されているとはいえない状況である。海に面したロケーションの良さも生かした活用案などをもっと指定管理者に提案させるべきであり、それができていないことについて厳しい評価をするべきである。	・指定管理者に対しおさる館の活用法を提案するよう指示し、令和3年度事業計画書に記載させた。
・自然環境の保護・動物の愛護という性質を持ち、専門性が求められるサルの管理を主目的とした自然動物園部分と収益を上げることでもできるおさる館は性質が異なるため、それぞれを別の視点で評価する仕組みの検討も必要である。	・自然動物園部分とおさる館の施設の特性や性質に応じた、より適切な検証・分析を行うことで、設置目的に即した効果的な取組につながるような評価としていく。
・他県にも類のない、独自の形態をもった施設であることから、その特性を生かし、全国に魅力を発信できるような施設運営を検討していただきたい。	・指定管理者に対し情報発信の取り組みを強化するよう指示し、令和3年度事業計画書に記載させた。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・年度の途中で職員に欠員が生じ、業務を十全に実施できない状況が一部で発生している一方で、観光施設であることはもとより、自然教育や学術研究の場としての役割も担っており、普及や解説に一定のスキルが求められる人員が必要であることから、施設の効用が十分に発揮できるよう、人員配置を含め、市が責任を持って適切な運営体制の確保に努めていただきたい。
--

## 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	住宅課
評価対象期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	基盤施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	市営住宅（一部）					
	所在地	大分市大字荏隈910番地の1他					
	設置目的	国及び地方公共団体が協力して、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転賃することにより、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。					
施設の建築年 (又は事業開始年)							
指定管理者	名称	大分県住宅供給公社（2,787戸）・ 株式会社大興産（2,194戸）					
	代表者名	大分県住宅供給公社 理事長 諏訪 義治 ・ 株式会社大興産 代表取締役 伊勢戸 英世					
	所在地	大分市城崎町2丁目3番32号 ・ 別府市餅ヶ浜町10番8号					
指定管理業務の内容	①入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務 ②入居者の指導及び管理に関する業務 ③家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務 ④市営住宅及び共同施設の維持管理並びに修繕に関する業務 ⑤その他、市長が特に必要と認める業務						
料金体系	(家賃) 公営住宅法施行令第2条に規定する方法により算出した額 (駐車場使用料) 大分市営住宅等駐車場の管理に関する要領に規定する方法により算出した額						
利用料金制	未導入	選定方法			任意指定・公募		
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日～令和 4 年 3 月 3 1 日 (5年間)			導入年度	平成23年度		
家賃収納率(現年) (単位: %)		R2年度 目標④	98.50		達成率 ①/④	101.42%	
22年度② (直前年)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	22年度比 ①-②	
97.98	99.40	99.74	99.78	99.87	99.90	1.92	
R1年度比 ①-③		0.03					
管理運営経費の削減額(直営時比較・前指定期間比較) (単位: 千円)							
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度28年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b)	
84,247	68,200	68,000	67,900	68,427	68,851	▲ 15,396	
利用者満足度(%)	令和2年度		令和3年度		令和4年度		
	満足	やや満足	配置職員数(人)		直営時又は導入1年目		
48.9	11.7	23		13			

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組	40		24
(1) 施設の設置目的の達成	20	3	12
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。			
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。	【評価の理由】 ○定期巡回等により、事故やトラブルの未然防止等に努めている。 ○ホームページで市営住宅の情報の発信を行うことにより、幅広く広報がなされている。 ○目標指標(現年98.5%)を上回ることはもちろん、前年度以上の収納率を確保している		
(2) 利用者の満足度	20	3	12
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。			
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分にされたか。	【評価の理由】 ○利用者アンケートの結果、満足度全体では目標指標92%に届かなかったが、電話や窓口対応、修繕対応などで、普通以上の回答が8割から9割、その対応の迅速さについても普通以上の回答が8割以上あることから概ね満足していると認められる。アンケート用紙は郵送配布し、回収は、郵送及び持参としている。サンプル数は、公社924件、別大809件、合計1,733件となっている。 ○時間外や休日等の対応、苦情や要望、意見に対し迅速な対応が行われている。 ○電話や窓口、アンケート等で苦情・要望を把握し、それらに対し適切な対応を行っている。 ○書類未提出者には、定期的に電話や手紙等で催促を行い、本人の手続きの不備による家賃の上昇を防いでいる。		
2 効率性の向上等に関する取組	30		20
(1) 経費の低減等	20	3	12
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。			
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	【評価の理由】 ○制度導入1年目(H23)と比較すると、人件費・事務費において削減がなされている。 ○保守点検業務や修繕工事など、入札や見積りの実施により、管理運営経費の節減に努めている。		
(2) 収入の増加	10	4	8
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 ○滞納者に対し、文書、電話、住宅訪問による催告及び呼び出しによる納付指導がなされ、納付指導に応じない場合は、連帯保証人への納付指導依頼等を行っている。また、対象者選定補助業務など、法的措置に関しても本市と密に連携して早期回収を図り、適切に取り組んでいる。その結果、現年度徴収率は、99.90%となり過去最高となっている。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		18
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	3	9
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	【評価の理由】 ○職員の配置や勤務体制は、良好であり、問題は認められない。 ○人権・同和問題研修や、リスクマネジメント研修、コンプライアンス研修、など、随時実施されている。 ○職員の大半が市内在住者であり、地元雇用に努めている。		
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	9
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	○法令等に違反する行為は見受けられておらず、関係法令の遵守に努めている。 ○個人情報保護に関する研修を実施するなど適切な対応がとられている。 ○偏った対応は認められておらず、市民に対する平等な対応が伺うことができる。		

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	62	評価ランク(S~E)	C
【評価の理由】 家賃収納率が99.90%と過去最高であり、指定管理者の着実な努力の結果と評価できる。・利用者満足度アンケートでは、普通以上が目標指標92%に届かなかったが、8~9割で概ね良好である。経験とノウハウを活かして苦情や要望に的確迅速な対応ができる体制である。			
【今後の対応】 家賃収納率においては、目標指標を上回り着実に伸びており、引き続き向上を目指して取り組むこと、また、利用者満足度においては、目標指標を達成できるように、これまで以上に入居者に対するきめ細かな対応を心がけるよう、それぞれの指定管理者に対し、連携を図りながら指導していく。			

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・ 指定管理者が住宅の修繕を発注する際、一部で見積合わせや入札の手続きを踏まずに自身の関連会社を実施させているが、コスト削減の意識を持った運営となるように、施設所管課としては監督をしてほしい。	・ 管理業務仕様書の市営住宅等及び共同施設の維持管理並びに修繕に関する業務には、下記のとおり明記している。 ①緊急の場合(雨漏り、停電等、生活に支障のある場合)は、速やかに業者に修繕を発注し、復旧に努める。 ②急を要しない場合は、修理の程度及び予算を勘案して修繕にあたる。 ③修繕するべきか判断に迷う場合、又は1件130万円以上の一般修繕を行おうとする場合は、市と協議すること。 今後これらの記載事項を遵守し、コスト削減の意識を持った運営に努めるよう指定管理者へ指導を行ってほしい。
・ 築40年以上経過している住宅もあり、水道管などの設備の老朽化が懸念される。入居者の生活の質を確保する観点からも日常点検の実施について指導監督を強化すると共に、指定管理者が保守点検に係る経費を過度に削減しないように注意してほしい。	・ 管理業務仕様書のその他市長が特に必要と認める業務には、「各団地を定期的に巡回し、居住者への支援、指導、修繕等の相談を取次ぎ、不適正事例の調査、建物や敷地、児童遊園遊具の点検などの業務を行う。」と明記されていることから、今後も定期的な巡回による点検業務の実施に努めるよう、指定管理者へ指導を行っていく。
・ 指定管理者2社の収支報告を見ると、1戸あたり人件費に大きな差がある。各々の体制の違いによるとのことだが、市として適正な1戸あたりの管理運営経費の範囲を定めて、指定管理者の運営体制が求める水準に達しているかを評価することが必要である。 また、評価シートに記載の指定管理料は管理部門のみで修繕や保守点検分の指定管理料を含んでいないことから、直営時と比較した制度導入効果が分かりにくい。数値目標の追加や制度導入効果の表し方を工夫するなどして、より多面的な評価を行う必要がある。	また、住宅や水道管など設備の修繕等については、月次モニタリングの修繕実績報告や保守点検報告等により、適切に行われているか確認を行っており、今後も必要に応じて指導等を行ってほしい。 1戸あたりの管理運営経費の範囲を定めることは、各々の市営住宅の戸数、構造、建築年数等が異なることから非常に困難である。また、修繕や保守点検分の指定管理料については、建築年が古い住宅ほど高額となることや各々の住宅で入居者の使用状況も異なることなどから、一概に直営時との比較による制度導入効果の検証は困難である。 そこで、毎年実施している大分市営住宅等指定管理モニタリング総合評価の評価項目等を参考に、より多面的な評価が行えるよう数値目標や制度導入効果の表し方等について検討していきたい。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・ 高い徴収率(現年)を維持できている点については、より高い評価にしてよいと考える。しかし、指定管理2社の経営状況を比較すると、管理戸数1戸あたりの実質人件費等が大幅に乖離している。指定管理料の算定において、より明確な基準を設ける等、市として目指すべき方向性を示し、それに即した管理運営体制の構築について検討していくべきと考える。 ・ 本庁舎地下1階の現在の執務スペースでは、労働環境や市民サービスを鑑みると、課題がある。 ・ 市営住宅の指定管理者として、2者を同一の評価シートで評価しているが、2者を分けてそれぞれの実績に関する評価、検証していくことが適切と考える。
--

## 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	社会教育課
評価対象期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市関崎海星館						
	所在地	大分市大字佐賀関4057番地の419						
	設置目的	海洋及び天文に関する学習の場を提供することにより市民の知識及び教養の向上を図るとともに、豊かな自然環境の下での余暇の活用を図ること。						
	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成7年						
指定管理者	名称	大分エージェンシー㈱						
	代表取締役	高倉 康弘						
指定管理業務の内容	所在地	大分市法勝台1丁目1番13号						
	指定管理業務の内容	①管理施設の利用に関する業務 ②管理施設の利用に係る料金の徴収に関する業務 ③管理施設等の維持管理に関する業務 ④管理施設の利用促進及び生涯学習の振興を図る業務 ⑤管理施設等の経営管理に関する業務						
料金体系	入館料	無料						
	観覧料	(個人) 中学生以下/無料、高校生/210円、大人/420円 (団体) 中学生以下/無料、高校生/170円、大人/330円 ※10人以上から団体割引の対象 (年間パスポート) 高校生/630円、大人/1,260円 ※観覧有効期間は入会から1年間 その他: (双眼鏡使用料) 1回/100円 (2分間)						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成 29年 4月 1日～令和 4年 3月 31日 (5年間)			導入年度	平成 23 年度			
利用者数 (単位:人)		R2年度 目標④	27,000		達成率 ①/④	90%		
22年度② (直営時又は 制度導入1年前)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	〇〇年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
14,669	25,616	25,172	30,389	29,972	24,192	9,523	▲ 5,780	
管理運営経費の削減額 (直営時比較・前指定期間比較) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費 (b)	前指定期間 最終年度28年 (c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
27,760	27,000	27,500	27,500	27,750	28,540	780	1,540	
利用者満足度 (%)	満足		やや満足		配置職員数 (人)	直営時又は導入1年目	令和2年度	
	50		37			7	6	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組	40		36
(1) 施設の設置目的の達成			
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。	20	5	20
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 ○常設展示「豊の海を知る」やビーテックン&海薬アートなどの自主事業、毎月行っている天体観測会等を通じて、海洋及び天文に関する学習の場を提供することにより、市民の知識及び教養の向上を図っている。 ○アサギマダラの飛来を促す工夫をはじめ、植栽も四季折々に楽しめるよう管理しており、ロケーションの特性を生かした取組を行うことにより、利用者数の増加を図っている。 ○SNS(フェイスブックやインスタグラム)等を利用し、旬な話題を提供するとともに、現に検索されている項目を調査することにより、市民ニーズの把握に努めている。 ○入館料を無料にしたことや、アサギマダラの飛来を促す工夫、精力的な館外活動(宇宙科学教室の開催、民間イベントへの参加等)、積極的な広報活動などにより、平成29年度には25,172人、平成30年度には30,389人と利用者数を大きく伸ばした。令和元年度の利用者数は29,972人と新型コロナウイルス感染症の影響等により若干減少した。令和2年度の利用者数についても、新型コロナウイルスの感染拡大防止のための休館による影響が見受けられるものの、休館期間(令和2年3月21日～令和2年5月15日)を除く利用者数については、令和元年度とほぼ同水準であり、新型コロナウイルスによる影響がなければ順調に推移したものと考えられる。			
(2) 利用者の満足度			
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	20	4	16
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
【評価の理由】 ○利用者アンケートは入館無料スペースに設置しており、いつでも誰でも記入できるようにしている。また、アンケート記入には、天体写真等のインセンティブをプレゼントすることで、サンプル数の確保に努めている。 ○利用者アンケートにおいて、職員の説明がとて面白かったという声が多く、令和2年度は87.9%の方からとても満足、満足との回答を得られている。 ○小学校や地域団体に出張教室を行い、サービスの質を向上させることで、利用者の満足度につなげている。 ○アンケートやお客様の声を参考に、周辺散策MAPを自主作成するなど、臨機応変に対応を行っている。 ○職員が「ちょっと一言 声かけ運動」を行うことで、無料で入館した利用者に対しても対話形式で応対することで、海洋や地質をはじめとした様々な情報の提供に努めている。			
2 効率性の向上等に関する取組	30		20
(1) 経費の低減等			
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。	20	3	12
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】 ○ビル管理の専門的知識や経験を活かし、点検、修繕等の施設維持管理業務において経費の削減に努めている。 ○天体観測設備保守点検において、一番近場の福岡の業者に委託することで、費用を最小限に抑えている。 ○施設照明やエアコンのこまめな電源調整による節電対応や、館内の天井灯を消費電力の少ないLED電球に交換するなど、光熱水費の節約等、経費の削減に努めている。			
(2) 収入の増加			
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。	10	4	8
【評価の理由】 ○観覧料収入について、平成29年度は1,208,970円、平成30年度は1,628,060円、令和元年度は1,251,040円、令和2年度は1,167,500円であり、宇宙科学教室の開催や民間イベントへの参加等の館外活動(出張教室)やマスコミ各社との情報交換を積極的に行ってきたことで、観覧者数の増加につなげている。平成30年度に比べ、令和元年度、令和2年度において減少が見られるが、令和元年度においては、繁忙期の8月に台風の接近等で天気が安定しなかったこと、令和2年度においては、新型コロナウイルスの感染拡大防止のための休館がそれぞれ影響したと考えられる。 ○小中学生と親を対象としたワークショップを開催することにより、天文に興味を持ってもらうとともに、観覧者数の増加につなげている。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		24
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	4	12
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】 ○事業計画通りの人員配置、勤務体制となっている。イベント等の繁忙期には、本社社員の協力体制も確立している。 ○災害・事故マニュアル研修や接遇研修、人権・同和問題研修、防災訓練など、年間を通じ、適宜研修等を行っている。 ○地元からパート職員を雇用するなど、地域の活性化に努めている。 ○小学校等への出張教室のほか、地元のNPOや大学との清掃活動の共催、まちづくり協議会での意見交換、海上保安部とのイベントの共催等を通じて地域や関係団体との連携、協働を図っている。			
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	4	12
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。			
【評価の理由】 ○事故発生につながる危険な行為を早期発見するため、1日3回以上の施設内循環を行っている。また、労働関係法令の遵守に努めている。 ○日常点検マニュアル等を作成し、定期的な研修を通して、緊急時に適切な対応が取れるよう措置を講じている。 ○指定管理経費について黒字を維持しており、適正な財務体制となっている。 ○施設の内観、外観の見回りを毎日行っているため、不具合はすぐ発見しており、迅速な修繕対応を行っている。 ○ビル管理の専門的知識や経験を活かし、管理物件の修繕、点検等適切に行っている。 ○安全管理マニュアルを整備しており、適宜行う防災訓練等を通じて体制の確保に努めている。			

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	80	評価ランク(S~E)	A
【評価の理由】 小学生や女性の興味を惹くような講座・教室を開催するなど各利用者のニーズに合わせた事業の実施、美しい景色を生かした植栽管理、アサギマダラの飛来を促す環境作り等、教育面、観光面の高視点で集客力向上のための工夫を凝らしており、利用者アンケートによる満足度も高い。令和2年度は新型コロナウイルスの影響による休館等により入館者数を伸ばすことが困難であったが、普段からの広報活動等による他の月の入館者数の底上げにより、休館期間を除く期間においては、高い水準の入館者数となった。指定管理業務においても高い水準で行われているものと判断する。			
【今後の対応】 今後も、引き続き積極的な広報活動等を展開するとともに、新規のイベント等を行うことにより新たな利用者やリピーターを獲得をしていくことが必要である。さらには、利用者アンケートでも苦情が多いアクセス道路については、改善に向けて今後とも引き続き大分県へ要望を行っていく。			

## 【前年度の大半市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・海洋及び天文に関する学習の場を提供するという設置目的からすると現在の設備、事業内容では不十分な面もある。数年の内にリニューアルを予定しているとのことだが、より教育面で充実した施設になることを期待する。	・令和4年度より建物等の長寿命化を見据えた中規模改修を実施する。より魅力のある施設に整備するため、天体望遠鏡の更新、プラネタリアムの導入、展示設備の整備といった展示・天文学習機能のリニューアルを行う。
・周辺の海岸線や灯台などの恵まれた自然環境を活かした取組を検討し、新たな誘客が望めると思われる。また、情報発信の手段としては景色が良いのでインスタグラムの活用も有効と思われる。	・情報発信の手段として、令和2年10月よりInstagramを活用し、旬な情報を積極的に発信することで誘客を図っている。
・活動の実態を把握するために、教室、講座やイベントごとの参加者数を実績報告に記載するようしてほしい。また、施設の利用者数の把握についてもより正確に行うことを求める。	・教室、講座やイベントごとの参加者数については、現状では、月次報告で把握しているが、今後、年次報告にも併せて記載することで、年度を総括した結果として把握するよう改善に努める。施設利用者数の把握については、指定管理者の努力により入館料を無料としていることから、誰もが気軽に入館できる状態となっている。市民サービスの低下及び指定管理者の負担増大に繋がらない正確な把握方法について、今後検討していきたい。
・利用者アンケートでも要望の多い道路の改善に向けて、県と連携して実行するとともに、現状においては海星館までのアクセスを周知して、施設の特徴の一つとして広報を戦略的に行うことも考えてはどうか。	・道路の改善については、引き続き、県への要望を続けていく。海星館までのアクセスについては、ホームページ等で周知を行うとともに、フェイスブックやInstagramへの写真の投稿を通じて、豊かな自然に囲まれた立地であることについて、引き続き広報を行っていく。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・出張教室の実施については、今後も多くの需要が見込めると共に、施設のPRにもつながるため、事業を積極的に推進していくことが望ましい。県外への出張教室に関しても、一定の集客効果が得られていることから、本来業務に差し障りの生じない範囲で効果的な事業実施をしていただきたい。
・映像コンテンツの配信や、Instagramによる広報を強化するなど、より積極的な広報活動に努めていただきたいと考える。
・職員の手作り展示制作物については、その自由度や出来栄について評価できる反面、使用書体の差異や統一感について課題があるため、レイアウト等検討してはどうか。

令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	社会教育課
評価対象期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

1. 指定概要

施設概要	名称	大分市情報学習センター						
	所在地	大分市大石町1丁目3組						
	設置目的	本市の情報学習の支援及び生涯学習の振興を図る						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和53年度						
	名称	公益財団法人ハイパーネットワーク社会研究所						
	代表者名	理事長 村上 憲郎						
指定管理業務の内容	所在地	大分市東春日51-6 第2ソフィアプラザビル4階						
	内容	①大分市情報学習センターの使用許可に関する業務 ②大分市情報学習センターの使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③大分市情報学習センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ④大分市情報学習センターの利用促進並びに情報学習の支援及び生涯学習の振興を図る業務 ⑤その他大分市情報学習センターの管理に関して市長等が必要と認める業務						
	料金体系	【A Vホール】 600円 【スタジオ】 200円 【マルチメディアルーム】 200円 【情報サロン】 100円 【研修室1】 200円 【研修室2】 100円 【研修室3】 100円 【コンピュータ研修室】 200円 1. 利用時間に1時間未満の端数がある時、又はその利用時間が1時間未満のときは1時間とする。 2. 冷暖房期間中か否かにかかわらず、空調機器を使用した場合にその利用時間に応じて、条例で定める使用料の4割に相当する額（その額に10分未満の端数が生じたときは、これを切り捨てた額）を加算する。						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日 (5年間)				導入年度	平成26年度		
利用者数 (単位:人)		R2年度 目標④	36,000		達成率 ①/④	55%		
25年度② (直営時)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	25年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
23,011	36,640	37,078	36,160	39,410	19,712	▲ 3,299	▲ 19,698	
管理運営経費の削減額 (直営時比較・前指定期間比較) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費 (b)	前指定期間 最終年度28年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
43815	44138	38000	38000	38350	40405	▲ 3410	▲ 3733	
利用者満足度 (%)	満足		やや満足	配置職員数 (人)	直営時		令和2年度	
	45	42	7		13			

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成 (有効性の向上) に関する取組	40		32
(1) 施設の設置目的の達成	20	4	16
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。			
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 ○無料で講座体験ができる市民フェスタを年3回実施し、情報学習センターの教室講座や情報学習センターで活動しているサークルの情報を紹介することで、施設利用者の増加を図っている。 ○施設利用者数は令和元年度は39,410人となり、直営時と比較して約1.7倍となった。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のために4~5月が休館となったり、コロナ禍において大人間で利用する団体が活動を中止したため、施設利用者数は前年度の50%程に減少した。 ○情報モラル向上に関する教室講座については、案内チラシを年2回作成し、公共施設への配布や近隣住民への回覧を行うなど、利用者の増加に向けて取り組み、教室講座の参加者は平成29年度は3,873人、平成30年度は4,344人、令和元年度は5,140人、令和2年度は4,114人となり、のべ受講者数の目標指数である年間3,600人を達成している。 ○大分市生涯学習ポータルサイト「まなびのガイド」において、公民館等社会教育施設の取組や教室講座情報の掲載を支援・促進している。指標となっているアクセス数は、平成29年度は約12万6千件、平成30年度は約13万件、令和元年度は約14万1千件と順調に伸びている。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため公民館が9月までの講座を休講したことや、多くの申し込みが控えられたこともあり、約12万2千件と減少した。			
(2) 利用者の満足度	20	4	16
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。			
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。			
【評価の理由】 ○教室講座受講後のタブレットによるアンケートを実施しており、「十分満足」「満足」の合計が、平成29年度は81.9%、平成30年度は84.4%、令和元年度は86.5%、令和2年度は86.3%と満足度を向上させている。 ○車イス利用者、高齢者や子どもの利用に備え、受付中央に低いカウンターを設け、アクセシビリティの向上を図っている。 ○意見箱を2か所に設置したり、施設利用者に対して利用アンケートを実施するなど、施設に対する意見や不具合等が寄せられた場合は回答を掲示板に貼り出すなど、早急な対応を行っている。 ○ホームページを随時更新し、教室講座の受付状況などの情報提供を行っている。			
2 効率性の向上等に関する取組	30		22
(1) 経費の低減等	20	4	16
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。			
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			
【評価の理由】 ○平成29年度から令和元年度までは管理運営経費の削減が見られなかったが、令和2年度は、センター職員にICT教育を実施し、講師として育成することで外部講師料の削減が図られたことなどにより、前年度と比較して約140万円減額となった。 また、電気使用料については11万円増加したが、これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のために出入口や窓を開放したまま、空調を稼働しているためと考えられる。今後は、節電の取り組みを強化し、経費削減に努める必要がある。 ○再委託を行う場合は、再委託先について書面にて報告を受け、業務内容や経費について確認を行っている。			
(2) 収入の増加	10	3	6
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】 ○施設利用料金収入については、ホームページ上で施設の空き状況を公開するなど、施設の利用促進を図ることで、収入の増加に向けて取り組み、平成29年度から令和元年度までの平均収入は約183万円となり、平成28年度の約170万円と比較して微増となった。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、施設利用者が減少したため、約120万円と大きく減少した。 ○教室講座の受講料収入については、受講者数の増加に伴い、平成29年度は約235万円、平成30年度は約240万円と微増していたが、令和元年度に更なる受講者の獲得に向け、低額な講座や無料の体験教室を増やしたため、収入が約165万円と減少した。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で、教室講座の定員を減らして事業を行ったが、希望者の多い講座については、追加教室を設けるなど、多くの人が参加できるよう努めたこと、また、低額な小中学生向けのプログラミング教室等の受講者が減少する一方で、比較的高額な一般向けオフィス系教室の受講者が増加したことにより、令和2年度の収入は約189万円と前年度より増加した。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		21
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	4	12
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】 ○サービス向上を図るため、年末年始以外の休館日を設けずに利用状況に即した効果的な人員配置を行うなど、事業計画に基づき適切な人員配置を行っている。 ○人権・同和問題研修はもとより専門性を高める研修を本社職員と共に実施するとともに、機材操作方法等施設に沿った研修を計画的に実施している。 ○南大分地区人権協や地区自治会と連携を密にし、行事等への参加や支援を行っている。			
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	3	9
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。			
【評価の理由】 ○関係法令の遵守や個人情報保護対策が適切に実施されている。 ○予約や利用料減免に際し、審査基準に沿って適正に運用されていた。 ○収支内容については、帳簿現金とも適正に管理されている。 ○雨漏り等発生した場合は、速やかに報告があり、修理する場合も事前説明事後報告等抜かりなく行っている。 ○安全管理マニュアルを作成し、事故発生時や非常災害時、施設・設備のトラブル発生時等の緊急時における対応フローを確立している。			

【総合評価】

合計得点 (100点満点)	75	評価ランク (S~E)	B
【評価の理由】 無料体験ができるイベントを実施し利用者数の増加に努めるとともに、情報モラル向上に関する取組やプログラミング教室等、時代や市民ニーズに沿った教室を開講するなど、ソフト面での成果を上げている。また、情報モラルに関する教室を施設内だけでなく、小中学校等で講演会を開催するなど、高度情報化社会で市民が安全・安心に情報の利用活動ができるよう、積極的に支援を行っている点も評価できる。			
【今後の対応】 施設の老朽化が著しく、特に雨水管からの水漏れについては、繰り返し修繕を行っており、今後も修繕箇所が増加が懸念されることから、指定管理者においては定期的なチェックやメンテナンスを実施し、施設所管課と緊密に連携する中で、予防保全への取り組みをお願いしたい。			

【前年度の「大分市行政評価・行政改革推進委員会」における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・平成30年度と令和元年度の収支報告を見ると赤字が拡大している。施設の利用時間の拡大による人件費の増大が要因とのことだが、指定管理者の負担が大きくなると事業を継続することが困難となる危険もあるので注意してほしい。 ・近隣小学校への広報に努め、10代以下の利用者が増加したとのことだが、その実態を正確に把握し、効果を検証した結果を今後の広報活動に生かす必要がある。 ・情報化推進の重要性は増している中、市として市民のICT教育に係るビジョンを定め、子どもや高齢者にとりよる働きかけを行っていくのかが示すことが必要。その上で指定管理者に求める水準や活動の指標が決定されると思われる。	今日の情報化社会において、ICTを活用できる人とそうでない人の情報格差を是正し、誰もが安全にICTを利活用し、広く恩恵が得られるよう、市民を対象とした情報教育の充実が、重要なものだと考えている。 しかしながら、立地条件等の要因から、「全体的な利用者拡大のための方策が必要」等の課題が浮き彫りになってきており、平成28年度の外部行政評価委員会においては「当該事業及び施設の必要性について検証を行った上で、市民ニーズに即した実施手法への見直しを検討する必要がある。」との意見をいただいている。 これらの現状を踏まえ、「大分市情報学習センターで行ってきた情報教育の今後の在り方について」を作成し、今後は、これまでの「情報教育施設に市民が向かい受ける情報教育」から、「市民にとって身近で参加しやすい場所での情報教育」へと移行させる。 具体的には、利便性の良い行政の施設(地区公民館や文化施設等)や地域の施設(校区・自治公民館等)に講師が出向くことで、子どもから高齢者まで参加しやすい情報教育の実現を図る。 また、誰にとっても主体的な学びの場となるよう、機材の調達や講師派遣について民間活力の活用を検討する等、市民ニーズに柔軟かつきめ細やかに対応できる体制の確立を目指す。

【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・これまでの取組を活かし、情報リテラシーや情報モラル、デジタルデバイスに関する課題など、時代のニーズに即した情報教育に努めていただきたい。
---



# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	教育部 文化財課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	大分市海部古墳資料館					
	所在地	大分市大字里646番地の1					
	設置目的	亀塚古墳をはじめとする古墳資料（古墳の出土品その他古墳に関する資料をいう）を広く市民の観覧に供し、もって市民の教育、学術及び文化の向上に寄与すること。					
	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成11年度					
指定管理者	名称	坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会					
	代表者名	会長 指原 健一					
	所在地	大分市坂ノ市西1丁目10番6号					
指定管理業務の内容	①大分市海部古墳資料館の維持管理・案内業務 ②国指定史跡亀塚古墳の案内及び保全管理のための見回り ③研修室の使用許可に関する業務 ④研修室使用料の徴収業務 ⑤管理施設の利用促進、情報発信に関すること ⑥その他大分市海部古墳資料館の管理に関して教育委員会が必要と定める業務						
料金体系	入館料は無料 研修室使用料 1時間につき 260円 1. 使用時間に1時間未満の端数があるとき、又はその使用時間が1時間未満のときは、1時間とする。 2. 冷暖房期間中は、上記により算定した使用料の4割に相当する額（その額に10円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てた額）を						
利用料金制	未導入		選定方法		任意指定		
指定期間	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日（5年間）			導入年度		平成18年度	
利用者数（単位：人）		R2年度 目標④		19,000		達成率 ①/④ 70%	
17年度② (直営時)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	17年度比 ①-② R1年度比 ①-③	
10,804	19,205	18,844	21,898	18,929	13,381	2,577 ▲ 5,548	
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）							
直営時 管理運営経費（b）	前指定期間 最終年度29年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b) 前指定期間比較 (a)-(c)	
5,495	5,016	5,016	5,030	5,077	5,124	▲ 371 108	
利用者満足度（%）	満足		やや満足		配置職員数（人）		
	72	14	直営時又は導入1年目 常勤2人（繁忙期1人）		令和2年度 常勤2人（協力者7名）		

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント						
1. 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組						
(1) 施設の設置目的の達成						
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。						
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。						
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。						
【実績】 ①亀塚古墳と海部古墳資料館を史跡公園として一体的に活用し、「生涯学習」「教育普及」「憩い・癒し」「史跡を生かした地域活性化」の場として、市民の利用が図られている。 ②市民センター、公民館、学校、駅、郵便局、銀行、道の駅野津原、中津歴史博物館、県立歴史博物館等にパンフレットを設置することにより、市内外や様々な年齢層の方々への広報を行っている。 ③パンフレットの設置場所を拡大するなど宣伝活動の強化を行ったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため一時休館したことや海部のまつりが中止となった影響で、利用者数は令和1年度と比較して5,548人減となり、目標値には達しなかった。						
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。						
②サービスの質や量は向上しているか。						
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。						
④利用者への情報提供が十分になされたか。						
【実績】 ①年3回実施している利用者アンケートの結果は、「満足」が72%、「やや満足」が14%で合わせて86%であり、利用者の満足は得られていると言える。 ②団体の利用者だけでなく、個人で来館された方にも展示内容等について丁寧に説明をしている。また案内業務の質を高めるために職員研修等も実施している。 ③利用者からの苦情・意見・要望等は、月次の業務報告書や利用者アンケートを通じて報告を受けているが、いずれも苦情や要望、意見等はない。なお、利用者アンケートの回答数は、1回目（7/1～7/31）回答数102名、2回目（10/1～10/31）回答数175名、3回目（2/1～3/31）回答数116名となっている。 ④パンフレットの設置場所を、銀行、道の駅、博物館等に拡大している。また、1階展示室の入り口に、文化財課が製作した「文化財紹介マップ」を置き、近隣の文化財等の情報提供を行っている。						
2. 効率性の向上に関する取組						
(1) 経費の低減等						
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。						
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。						
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。						
【実績】 ①制度導入前（H17）と比較して、運営費を371千円削減している。 ②清掃、警備、設備の保守点検等、施設の維持管理については、すべて文化財課の直営で実施している。 ③コピー用紙の裏面活用や照明のLED化による電気料金の削減など、できる限りの経費削減に努めている。						
(2) 収入の増加						
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。						
【実績】 ①入館料は無料であるため、収入を増加させるための取組は行っていない。						

3. 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組						
(1) 施設の管理運営の実施状況						
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。						
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。						
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。						
【実績】 ①資料館の管理運営については、常勤2名、坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会会員7名での勤務体制となっており、応援体制も含めて適切な人員配置となっている。 ②人権・同和問題研修や接遇研修等を例年館内で実施しているが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、一部中止となった。 ③近隣の学校や公民館等を訪問し出前講座を実施した。また、例年開催している「海部のまつり」では、海部のまつり振興会の一員として、地域の企業や各種団体等と協働を図ってきたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。						
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など						
①関係法令（地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等）の遵守等に漏漏はないか。						
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。						
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。						
④施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。						
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。						
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。						
【実績】 ①関係法令の遵守等については漏漏はない。 ②新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い来館者に記入を求めている連絡先記入用紙等について保管場所を厳密に定めるなど、個人情報を保護するための対策が適切に実施されている。 ③入館や案内にあたり、特定の団体や個人に対して優遇もしくは差別を行わないようにしており、公平かつ平等な利用が確保されている。 ④毎月明確な会計報告がされており、適正であると判断される。 ⑤管理物件の修繕は、文化財課が直営で行っている。また緊急時に備え、AEDの設置や消防訓練等安全対策は適切に実施されている。 ⑥「安全管理マニュアル」を作成し、適切な対応が取れる体制を確保している。						

## 【総合評価】

【所見】 パンフレットの設置場所の拡大といった宣伝広報活動の強化や、「勾玉作り教室」や「はにわ作り教室」等の自主事業の実施など、利用者数増加に向けた取組がなされている。また、児童生徒の社会見学等の積極的な受け入れ、近隣の学校や公民館における出前講座など、市民が歴史を学ぶ場の提供に努めている。以上のことに加えて、アンケートで満足度が高いことから、適正な管理運営がなされていると評価できる。
【今後の対応】 自主事業である「勾玉作り教室」や「はにわ作り教室」の回数を増やすなど、利用者のさらなる増加を図ることが望まれる。また、対外的な広報宣伝活動、近隣の学校や公民館等への出前講座の拡充や従事者研修の充実等、指定管理者の積極性及び自主性の更なる向上が望まれる。

## 【前年度の 大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・施設の広報活動は市内各所に設置したパンフレットやホームページ程度であるが、利用者が何をきっかけにして施設を知り、来館されたのか、また市外からの来訪者はどこから来た方なのかといった、利用者の動態を調査し、ターゲットとなる層を明確にすることで、より効果的な広報を行えるのではないか。	・利用者の動態を把握するため、利用者アンケートの項目を追加した。また、パンフレットの設置先を増やす等、広報活動を積極的に行うよう依頼した。
・夏休みの恒例行事として定着している「埴輪作り」「勾玉作り」は人気の講座とのことなので、回数を増やすことも検討してはどうか。	・これまで子ども企画として「勾玉作り教室」「はにわ作り教室」を年に各1回、合計2回実施していたが、令和3年度より大人も参加できる古代体験企画として年に各2回、合計4回に回数を増やすよう依頼した。
・亀塚古墳のガイダンス施設としての役割を担っているが、大分市の他の古墳との関連性などその時代の全体像が分かるような展示・解説とすることで、より充実した内容になると思われる。また、学校教育での体験学習の場として活用してもらうことや、自由研究を支援するような取組を行うことで、より多くの子どもに来館してもらうことも重要である。	・近隣の文化財等の情報を提供するため、文化財課が製作した「文化財紹介マップ」を1階入口に設置した。また、県内外の児童・生徒の学習効果を高めるため、案内・説明マニュアルの作成を依頼した。
・入館料無料の施設であるが、施設のPRや収益面の効果が見込まれる古墳や埴輪にちなんだグッズの販売も検討してはどうか。	・指定管理者である坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会は、施設は教育・文化施設としての役割から、収益を目的とするグッズの販売をしない方針で運営している。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・モニタリング総合評価の中で、書類の不備が多いとの記載があることから、適宜所管課より指導を行う等、適切な管理運営に努めるべきと考える。
・収益事業の適用について再検討するべき。教育施設とは言え、管理運営経費を要する以上、指定管理者制度のメリットを活かしてニーズに即したサービス提供を検討するべき。ウォーキング利用者向けの自販機設置、マイクロツーリズムの対象地としての検討、グッズの販売等、収益事業の導入について検討いただきたい。

# 令和3年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	美術振興課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日
施設種別	文教施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	アートプラザ						
	所在地	大分市荷揚町3番31号						
	設置目的	市民の芸術文化活動の振興を図り、もって市民文化の向上に資すること。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和41年						
	名称	アートプラザ共同事業体(株)コンベンションリンケージ(株)メンテナンス)						
	代表者名	株)コンベンションリンケージ 代表取締役 平位 博昭						
指定管理業務の内容	所在地	大分市府内町1丁目3番18号 ポラリス府内						
	指定管理業務の内容	①管理施設の使用許可に関する業務 ②管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③管理物件の維持管理に関する業務 ④その他指定管理に付随する業務 ただし、3階磯崎新建築展示室及び2階60年代ホール展示業務並びに1階収蔵庫本来の業務管理は市直営とする。						
	料金体系	市民ギャラリーA 5,500円/日 市民ギャラリーB 2,350円/日 アートホール 9,950円/日 アートホール 1,200円/時間 研修室 720円/時間 実投室 220円/時間 1. 利用時間に1時間未満の端数がある時、又はその利用時間が1時間未満のときは1時間とする。 2. 冷暖房期間中は、上記により算定した利用料金の4割に相当する額(その額に10円未満の端数が生じたときは、これを切り捨てた額)を加算する。						
利用料金制	導入済	選定方法			公募			
指定期間	平成 31年 4月 1日～令和 6年 3月 31日 (5年間)			導入年度	平成19年度			
利用者数 (単位:人)				R2年度 目標④	180,000	達成率 ①/④	31%	
18年度② (前年度)	28年度	29年度	30年度	R1年度③	R2年度①	18年度比 ①-②	R1年度比 ①-③	
138,162	168,693	170,023	172,799	161,900	56,609	▲ 81,553	▲ 105,291	
管理運営経費の削減額(直営比較時) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費(b)	前指定期間 最終年度30年(c)	29年度	30年度	R1年度	R2年度(a)	直営時比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
79,413	73,540	73,540	73,540	74,220	76,026	▲ 3,387	2,486	
利用者満足度 (%)	満足		やや満足	配置職員数(人)	直営時	令和2年度		
	53	37	10人		23人			

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組							
(1) 施設の設置目的の達成							
①施設の特色を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。							
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。							
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。							
【評価の理由】							
○美術・文化関係団体等と連携を図り、様々な自主企画事業を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止を余儀なくされた企画が多かった。 ○ホームページや機関誌、インターネット、類似施設との連携をはじめ、メディアとの人脈などにより広報を行っている点は評価できる。 ○新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者は減少した。							
(2) 利用者の満足度							
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。							
②サービスの質や量は向上しているか。							
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。							
④利用者への情報提供が十分にされたか。							
【評価の理由】							
○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、例年に比べて利用者はかなり少なかったが、開催された自主企画事業の参加者に対して行ったアンケートでは満足したという回答が多く見受けられた。 ○スタッフへの防災・避難訓練や救命講習、介助研修などの教育・指導・研修の徹底や学芸員・ヘルパー有資格者の活用等を実施しており、施設利用者への対応は良好である。 ○年度当初から自主企画事業の中止や貸館のキャンセル対応に追われた。利用者からは、新型コロナウイルス関連の問合せが多くみられたが、具体的な説明・丁寧な対応を行った。 ○HP等を利用して情報提供を心掛けた。							
2 効率性の向上に関する取組							
(1) 経費の低減等							
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。							
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。							
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。							
【評価の理由】							
○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、貸館のキャンセルが相次ぎ、自主企画事業の多くが中止となった為、利用料金・参加料の収入が減少したものの、冷暖房費等の光熱水費の縮小もされた。人件費については人員を削減することなく従来通りの経費負担としている。 ○再委託についても、適切に実施されている。 ○共同事業体による運営により、節電の取り組みや、使用済みポスター等の再利用などによる経費節減に努めている。							
(2) 収入の増加							
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。							
【評価の理由】							
新型コロナウイルス感染拡大防止の為、多くの市民の参加が見込まれていた夏の企画が中止となり、アートプラザを代表するイベントの1つである「アートマーケット」も、当初予定していた3回のうち2回を中止した。この他にも多くの企画が開催中止となり、参加料等の収入が減少した。また、施設利用予約の中止により利用料金収入が減少した。こういった状況の中で、小規模ではあるが開催が可能となった文化芸術の普及振興を目的としたワークショップの開催や、ミュージアムショップで感染予防の為にマスクなどを販売する等、収入の増加に向けた取組に努めた。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組							
(1) 施設の管理運営の実施状況							
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。							
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。							
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。							
【評価の理由】							
○適正な人員配置を継続しており、良好である。 ○マナー・接遇研修や、非常時研修、人権・同和問題研修などを積極的に実施するとともに、利用しづらい施設をカバーする接遇の徹底は評価できる。 ○地元雇用、地元商店街・他文化施設(大分県立美術館など)との連携を図り、協働のために努力している。							
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など							
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に漏漏はないか。							
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。							
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。							
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。							
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。							
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。							
【評価の理由】							
○関係法令の遵守や個人情報保護対策が適切に実施されている。 ○全体的に苦情・トラブルも少なく、公正な対応が行われている。 ○月次モニタリングの際の収支確認において適切な事務処理が行われている。 ○市制定の指定管理者制度の新指針に基づくものに加え、独自マニュアルを策定するなど、研修、訓練も行き届いている。							

## 【総合評価】

【所見】
新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、例年に比べて利用者が激減し、目標値の3割ほどにとどまった。アートプラザは、市民がアート作品を気軽に発表できる場として整備され、現在は、市美術館・県立美術館とともに中心市街地における文化・芸術の発信拠点として期待されている施設であるが、令和2年度は研修室・実投室をはじめ、アートホールや市民ギャラリーにおいても利用者の減少は免れなかった。 1・2階それぞれの入口に体温計・消毒液を設置し、来館者に連絡先の記入を依頼する等、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底しつつ、文化・芸術の発信拠点として、近隣の商業施設・商店街や市内外の文化施設等にも連携を広げているように取組んでいる。
【今後の対応】
今後も引き続き、中心市街地における文化芸術の発信拠点として、地域の住民や各種商業施設、市美術館をはじめとした文化施設等との連携を深めるなかで、多くの自主企画を開催し、市内外に向けた発信の場を広げ、より一層の利用者拡大に向けて取り組んでいきたい。

## 【前年度の大分市行政評価・行政改革推進委員会における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
・市民文化の向上に資するという設置目的の達成のために、市はどのようなターゲットに施設を利用してもらいたいのか、どのような成果を挙げてほしいのかといったビジョンを指定管理者に示す必要がある。世代別入場者数や講座の内容、開催回数などの目標設定を行い、評価することで様々な視点からの評価が行える。	・市は指定管理者募集要項の中に目標指標を設けており、指定管理期間の平均利用者数と利用者の満足度の2つを主な指標としている。また、年度内の自主企画事業の開催件数をおよそ50件で毎年度計画してもらっており、企画内容は年少者から高齢者まで、それぞれの世代に文化・芸術に親しむ機会がもてるような多様な企画に努めてもらっている。指定管理者(アートプラザ)は企画内容・開催件数・来場者数等の目標値を記載した年度事業計画書を提出しており、企画内容は多くの世代が参加できるものから、対象を年代ごと絞ったものまで多様なものとなっている。毎年恒例となっている企画もあれば、新しい企画も多く加えており、若手アーティストの支援も積極的に取り組んでいる。市は、この年度事業計画書の内容を確認し、承認している。こうした中、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の為、本市からは来館者数の抑制に向け、協力を求めることとなった。当初計画していた多くの企画が中止となり、目標値を大きく下回る結果となった。
・3階の模型展示室の管理運営は市の直営となっているが、建築専門の学芸員を配置したり、市内の外の場所にもある模型を集約して展示するなどの機能強化を図ってほしい。建築を学ぶ学生等にとっては貴重な場であり、県外・国外からの来訪者も期待できるので、有償のガイドツアーも検討してほしい。	・「アートプラザのあり方及び周辺エリア整備基本構想」を策定し、アートプラザの方向性として、磯崎新氏の業績発信の場としての拡充や、磯崎氏関係資料等の収蔵・公開する場の確保を挙げている。模型展示室を含め、具体的な活用方法については整備基本構想に基づき、今後検討を進める。
・現在、市として施設の在り方を検討中とのことだが、世界的な建築家である磯崎新氏の作品である建物や貴重な資料を十分に生かし、市内の子供たちに伝える活動を現在の指定管理者制度の中で実施してほしい。	・アートプラザでは、毎年「磯崎新パネル展」を開催し、開催時に併せて3Fの磯崎新建築展示室を紹介している。また、子供たちに建築に興味を持ってもらえるよう「建築キッズ絵画展」も毎年開催している。今後もこういった企画を通して磯崎新氏の功績を次世代へつなげていくように努めていきたい。

## 【R3年度 指定管理者評価部会の意見】

・施設の意義がどの程度果たされているのかがしっかりと把握し、アートがもたらす効用を市民がより享受できるように施設運営を目標として、より適切な目標や指標を設定する必要がある。また、子ども時代にアートに触れることは非常に重要であると考えており、小中学生の年間訪問率を指標として設定するなど、市として市民文化の向上に資するためのビジョンを明確に示していただきたい。
・Facebookの活用について、フォロワー数の増加や、よりいいね!をもらえるように内容を工夫する必要がある。
・施設の安全かつ効率的な運営に支障を来さないよう、修繕が必要な場合は、計画的に実施していただきたい。
・大分市の芸術分野を担う若者達のインキュベーション施設として重要な役割を担っていることから、今後も魅力的な事業実施に努めていただきたい。