

3. 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
- 11月10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5年8月9日～令和9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 荒金 拓郎	社会保険労務士	
部会員 秋庭 淳志	大分県立文化芸術短期大学 講師	
部会員 林 勇貴	大分大学 経済学部 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、自己評価と外部評価の2段階評価を実施

種類	実施時期	評価の方法	指定管理者評価部会
6段階評価	4年目評価	指定期間の4年度目	採点を行い、S～Eの6段階で評価する ・施設所管課へのヒアリング
	2年目評価	指定期間の2年度目	
(旧)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 ・施設所管課へのヒアリング
(旧)6段階評価	中間評価	指定期間の2年度目	
年次評価（所見評価）	上記以外の年度	所見を記した文章により評価する	・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

評価ランク	得点合計	評価
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4年度指定管理者制度の導入施設一覧（全14施設）

（黄色：最終年度の6段階評価、黄緑：2年目の6段階評価と現地視察）

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	16年	文化振興課	○	平和市民公園能楽堂共同事業体	B (71点)
大分市宇曾山荘	H19.4.1	16年	文化振興課	○	特定非営利活動法人 七瀬の里クラブ	C (64点)
コンパルホール	H23.4.1	12年	文化振興課	○	コンパルホール共同事業体	C (65点)
ホルトホール大分	H25.7.20	10年	文化振興課	○	ホルトホール大分みらい共同事業体	C (64点)
大分市営温水プール	H19.4.1	16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	B (76点)
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	15年	スポーツ振興課	○	大分リバースタジアム共同事業体	B (72点)
大分市大洲総合体育館	R2.4.1	3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	
大分市丹生温泉	H17.4.1	18年	福祉保健課	○	(社福)大分市福祉会	
大分市多世代交流プラザ	H18.4.1	17年	福祉保健課		(社福)大分市社会福祉協議会	
大分市生き生きプラザ潮騒	H18.4.1	17年	福祉保健課		(社福)大分市社会福祉協議会	
市営住宅(一部)	H23.4.1	12年	住宅課		大分県住宅供給公社	B (76点)
市営住宅(一部)	H23.4.1	9年	住宅課		(株)別大興産	B (79点)
大分市関崎海星館(R4は2か月のみ)	H23.4.1	12年	社会教育課	○	大分エージェンシー(株)	—
アートプラザ	H19.4.1	16年	美術振興課	○	アートプラザ共同事業体	B (78点)
大分市海部古墳資料館(R4年度末で指定管理終了)	H18.4.1	17年	文化財課		坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会	—

◆ 令和5年度6段階評価(指定期間最終年)の施設※旧評価

施設名	評価ランク
① 平和市民公園能楽堂	B
② ホルトホール大分	C
③ 大分市営温水プール	B
④ アートプラザ	B

◆ 令和5年度6段階評価(2年目)の施設

施設名	評価ランク
① 大分市宇曾山荘	C
② コンパルホール	C
③ 大分市営陸上競技場	B
④ 市営住宅(一部)	B

令和5年度指定管理者評価部会 総括意見

①	・施設の設置目的は建設当時に定められているが、時代に即した新しい施設の利用目的への見直しを必要に応じて検討してほしい。
②	・各施設が有するポテンシャルを十分に引き出し、稼働の低い部屋や設備については利用方法の変更を含め、有効活用に向けた取組を検討してほしい。
③	・単年度単位で市から指定管理者に要望を行った場合、その対応状況について、事業報告書への記載を要請すべきではないか。
④	・利用者アンケートについては、回答に積極的に協力をしてもらえるような方法を考え、回答率を上げることでより正確な利用者ニーズを把握し、その後の施設運営に活かしてほしい。
⑤	・施設の予約状況やイベント等に応じて、繁忙期にアルバイトを雇用することで労働者の負担軽減を図っている施設がある。引き続き、指定管理者制度導入施設で働く労働者の労働環境が適切となっているか、施設所管課はモニタリング等を通して適宜確認を行ってほしい。
⑥	・施設によっては現在の利用料金が低廉であると思われることから、継続して安定した公共サービスの提供を可能とするためにも受益者負担の考え方から利用者へ相応の負担を求めても良いのではないか。
⑦	・適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、指定管理者から提出される予算書・決算書のチェックをしっかりと行うなど、施設所管課において適切に管理・指導してほしい。

令和5年度行政評価・行政改革推進委員会(委員意見)

【小澤委員】	・受益者負担の水準について、他の地方自治体の水準も参考にすると良いのではないか。
【小野委員】	・別大興産は支店が多地域に広がっている。市営住宅の抽選はそのままが良いが、応募については期間を問わず、支店で受け付けられるようにすることで移動手段を持たない方や足腰が悪い方への配慮、市営住宅を必要とする方へ広く公平に案内できると考えられる。
【利光委員】	・他県において、学校給食調理業務の委託業者が契約を履行できずに給食提供が停止した事例があった。大分市においても、本年3月ごろに保育所の職員が一斉退職する事例があった。これを機に、指定管理者制度導入施設で働く労働者の労働条件や労働環境に問題がないかを確認できる体制について、検討してもらいたい。 このような事例については、労働者団体が結成されていない場合が多く、また労働者側のみで団体結成が難しい状況がある。その一方で、事業者側が採用と同時に労働者団体への加入を義務付けるユニオンショップ制を活用することで、雇用の安定と労働者福祉への寄与をめざしている事業者(労働者団体)の事例も多くあることから、事業者への情報提供等に取り組んでももらいたい。
【張委員】<コンパルホール>	・経営改善の為、提携先の積極的な探索 ・ホールとしての機能だけでなく、現在市民にとってニーズの見直し ・いずれにしても、配点と得点の詳細を掲載して頂きたい(評価の理由だけでは基準が分からない)
<ホルトホール>	・長期的な光熱経費削減のため、太陽光パネルを屋上に導入する、一部芝生にする等の検討が必要 ・市民のニーズ調査の元、コンパルホール、他の施設と連携をして機能別に特化する事が必要になる

令和5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	令和元年4月1日～令和5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					
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成元年度					
	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					
指定管理業務の内容	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) 口ビエのみ 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)		R4年度 目標④		39,000	達成率 ①/④	81%	
18年度② (前年度又は 前年度30年度)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	R3年度比 ①-②	R3年度比 ①-③
23,501	41,147	36,683	13,026	16,553	31,673	8,172	15,120
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)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)
47,089	47,102	51,200	54,813	51,670	51,670	4,581	4,568
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4年度	
	88		9		7	10(常勤のみ)	

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			
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】	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(R4)39,000人、実績(R4)31,673人 (R3)16,553人 (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(R4)450件、実績(R4)404件 (R3)362件 (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(R4)23種38回、実績(R4)23種38回(R3)25種41回(R2)15種35回(R1)18種35回】 目標指数について、R4年度は年間利用者数・件数とも指定管理者設定の目標値に及ばなかったが、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたR2、R3年度と比較すると回復傾向にあり、R3年度と比較すると利用者数は15,120人増加した。		
(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。	20	5	20
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】	利用者アンケートによる利用者満足度(満足、やや満足)は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%)、R3年度は99%(満足91.4%、やや満足7.1%)、令和4年度は約97%(満足87.8%、やや満足8.8%)で、特に令和3年度からは継続して高い満足度を得られている。		
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】	R4年度は支出予算は88,387千円に対し、支出決算79,575千円であった。(※R1年度:支出予算 64,296千円、支出決算 57,973千円 R2年度:支出予算62,798千円、支出決算61,721千円 R3年度:支出予算 95,347千円、支出決算 89,285千円) 支出全体としては増加傾向にあるが、これは自主事業を充実させた事が主な要因であるが、補助金等活用し黒字経営を保っている。 光熱水費については、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てはいるものの、全国的な高騰によりR4年度から大幅に上昇している。		
(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】	利用料収入 R1:4,633千円、R2:2,266千円、R3:5,407千円、R4:5,289千円 自主事業収入 R1:3,208千円、R2:1,880千円、R3:5,776千円、R4:6,457千円 令和2年度は、特に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利用料収入は前年度より約2,360千円減少した。自主事業収入も前年度より約1,330千円減少したが、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。 R3年度以降は、コロナの影響が残る中においても、引き続き補助金等の活用及び幅広い年齢層に向けた企画を実施することにより、利用料収入、自主事業収入ともにコロナ禍前並みの決算額に戻った。(R3年度利用料収入:5,283千円 自主事業収入:7,503千円)		

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	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。 従業者への教育・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、小中学生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	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)	71	評価ランク(S~E)	B
【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。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】 引き続き若年層やファミリー層など幅広い世代を対象とした事業を継続し、新規リピーターを創出することで、より多くの市民が能楽や伝統文化に興味を持つきっかけを提供していく。なお、施設の経年劣化が進んでいるため、能舞台の保守・保全はもとより、施設機能の低下が予測できる箇所を市と指定管理者で連携しながら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
①アンケートの回収結果の内訳を見ると、授業で参加した小学生(10代)が突出しているため、アンケートの集計方法について工夫したほうがよい。	①特定の事業において一部の年齢層が突出する場合は個別で集計を行うなど工夫を行っていく。
②ワークショップに複数回参加したら、記念品を配付するなどの取組を検討できないか。	②能楽堂に複数回来てもらい、施設を身近に感じてもらえるような方法を指定管理者とも協議していく。
③能楽の魅力をもっと多くの市民に発信できるよう、無料で参加できるイベント等の企画を検討できないか。	③ワークショップの参加者に能楽堂の施設案内を行うなどし、能楽を身近に感じてもらえるような取り組みを今後も継続・検討していく。
④施設の効用を高めるため、能楽堂の目指すビジョンを市として明確にしていきたい。	④指定管理者と今後のビジョンについて確認しあいながら、施設の設置目的の達成に努める。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【能楽堂の存在意義】 ・九州に2つしかない能楽堂が大分市に存在することの意義を一層発信し、全国他都市の能楽堂の取組と比較することで平和市民公園能楽堂の優位性を見出してほしい。
②【市民ニーズ等の把握】 ・施設全体に関わる内容のアンケートの母数を増やし、その後の施設運営に活かすとともに、土日の稼働率を把握し、稼働率が上がるよう努めてほしい。 ・能楽の独特な文化を市内の小中学生によりアピールしつつ、小中学生の能楽堂来館の有無について調査し、小中学生の能に関する意識がどの程度あるかを把握することが望ましい。

令和5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4年4月1日～令和5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					
	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成2年度					
指定管理者	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					
	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) 【のぎく・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	令和4年 4月 1日～令和 9年 3月31日 (5年間)			導入年度	平成19年度		
利用者数 (単位：人)		R4年度 目標④	26,050	達成率 ①/④	118%		
18年度② (直前時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	18年度比 ①-②	R3年度比 ①-③
14,444	27,080	26,598	24,127	25,857	30,693	16,249	4,836
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 最終年度令和3年 (c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)
10,258	7,480	6,340	7,278	7,480	7,323	▲ 2,935	▲ 157
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4年度
	75		16		8	28	

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	3	12
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】	目標指数①テニスコート利用者数【市設定指標：21,500人 指定管理者目標：(R4)21,550人 (R3)21,550人】 実績 (R4)25,767人 (R3)22,974人 目標指数②山荘部分利用者数【R8年度市設定指標：6,000人 指定管理者目標：(R4)5,500人 (R3)5,500人】 実績 (R4)5,299人 (R3) 3,310人 目標指数について、山荘部分に関しては市及び指定管理者設定の目標値に達しなかったが、前年度よりも約2,000人増となった。これは、市の広報番組への出演や豊後料理百撰への新メニュー掲載など新しい方法での広報に力を入れた事も要因と考えられる。また、テニスコートの利用者数は指定管理者制度導入後で最も多い人数となった。(これまでの最大利用人数はR3年度の22,974人) これは、感染防止策を徹底したことに加え、指定管理者が随時テニスコートのメンテナンスを行い、快適に利用できる環境整備に力を入れた為と思われる。		
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】	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R3年度は94%(満足81.6%、やや満足12.03%) R4年度は89%(満足73.7%、やや満足15.5%)となり、R3年度と比べて数値は若干落ちたものの高い満足度を得ている。また、サンプル数については、R3年度の86件からR4年度は119件と増加し、より精度の高い結果となっていると考えられる。 利用者からの意見や要望についても適切に整理し、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、整備、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、R2：20,406千円、R3：24,741千円、R4：25,935千円となっている。R3と比較すると増大しているがこれは、山荘部分の利用者が戻ってきたことによる人件費及び委託料の増が主な要因であると考えられる。 収支の推移は、H30：△384千円、R1：△264千円、R2：△67千円、R3：315千円、R4：100千円となっており、物価及び光熱水費の高騰により全体的な支出は増傾向にあるが、適切な施設運営により全体として約100千円の黒字となった。(※R3の黒字は、時短協力金及び感染対策補助金等の収入によるところが大きい。)		
(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、R3：8,718千円、R4：8,589千円となっており、未だに新型コロナウイルスの影響はあるもののコロナ前の水準まで回復傾向にある。 その他収入(食事、自主事業等)の推移は、H30：29,150千円、R1：19,921千円、R2：5,423千円、R3：8,856(6,346)千円、R4：10,124千円となっている(※R3の()内金額は時短協力金及び感染対策補助金等の収入(2,510千円)を除いた額)。会食部分は特に新型コロナウイルスの影響を大きく受けていたが、感染症対策に加え、メニューの追加や積極的な広報活動を行い利用者数回復に努めている。		

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	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】	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。従業者研修は、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。また、地域おこし協力隊と連携して宇曾山荘の魅力を発信するなどし、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い適切に運用している。		

【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】	R4年度については、新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの、R3より利用者数を伸ばし、コロナ禍においても利用しやすい取組や利用者確保に向けた広報を実施している。 【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、新規利用者を呼び込む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
①元々は近隣住民の交流拠点として存在意義が大きかった施設であるが、現在ほどのような利用状況となっているか、アンケートなどを活用して、利用者の居住地の内訳を把握してみようか。	・利用状況について ①現在は近隣住民の他にも、合宿施設やスポーツ施設として市の中心地や市外からの利用もあり、より幅広い客層の方々から利用をいただいている。 ・アンケートについて 記入者の居住地把握については、現在指定管理者と実施に向けて協議中である。
②市は施設設備ごとの利用実態を把握し、市民ニーズ等に応じて、施設全体を有効活用させるよう努めていただきたい。	②施設設備ごとにアンケートを集計するなどし、市民ニーズの把握を行う。これにより市役全体を有効活用できるように努めていく。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【施設機能の強化】
・テニス合宿等で市外・県外からの利用者が多い施設であるため、商工・農業分野と連携し、大分市の産物等をお店で集客するなど、より多くの利用者でにぎわう施設にすることを検討してはどうか。
・入浴施設の手すりの設置、調理室内の環境整備、テニスコート利用者が気軽に食事ができるような動線についての工夫やシャワールームの設置について検討されたい。
②【利便性の向上に関する取組】
・施設の予約方法が電話予約のみであるため、インターネット予約の導入を検討されたい。
・支払い方法について、キャッシュレス決済の導入を検討し、市民サービスの向上や職員負担の軽減を図ることが望ましい。
③【管理運営に関する取組】
・施設所管課は、維持管理に係る各種点検について書面での確認だけでなく、現地で確認を行うよう努めてほしい。
・指定管理者は、収支状況について予算と実績を対比し、自己評価を十分に行うとともに、予約状況に応じた人員配置を継続してほしい。

令和5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4年4月1日～令和5年3月31日
施設種別	文教施設

1. 指定概要

施設概要	名称	コンパルホール							
	所在地	大分市内町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							
	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和60年度							
指定管理者	名称	コンパ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・リンクージ 代表取締役 平位 博昭							
指定管理者	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コンパルホールの使用許可に関する業務 ②コンパルホールの使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ③コンパルホール（大分市民図書館コンパルホール分館・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コンパ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その他コンパ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	令和4年 4月1日～令和9年 3月 31日（5年間）			導入年度			平成23年度		
利用者数（単位：人）				R4年度 目標④	615,000		達成率 ①/④	58%	
22年度② (直営時又は 制度導入1年前)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	22年度比 ①-②	R3年度比 ①-③		
541,857	621,806	568,389	262,423	292,335	354,007	▲ 187,850	61,672		
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）	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)		
159,200	137,808	138,960	182,692	184,353	153,781	▲ 5,419	15,973		
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4年度		
	97		-		28	23(事務局)			

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	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】 令和4年度利用者数（目標） 619,500人（平成30年度：607,000人、令和元年度：610,000人、令和2年度：620,000人、令和3年度：619,500人） 令和4年度利用者数（実績） 354,007人（平成30年度：621,806人、令和元年度：568,389人、令和2年度：262,423人、令和3年度：292,335人） ○新型コロナウイルス感染症の影響で、目標数値の達成は出来なかったが、利用者数は令和3年度より、61,672人増加している。コロナ感染症流行前より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。 ○利便性を高めるため、老朽化している備品更新に努めている。			
(2) 利用者の満足度	20	5	20
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】 令和4年度アンケート結果 ○利用者アンケート（①10/3～10/20実施②3/3～3/20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307）とても良い/良いの割合は96.6%で、目標の81%を達成（平成30年度：87.2%、令和元年度：86.0%、令和2年度：81.1%、令和3年度：86.5%） ○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1967）※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95.4%（平成30年度：95%、令和元年度：96%、令和2年度：96%、令和3年度：94%） ○「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 効率性の向上等に関する取組	30		12
(1) 経費の低減等	20	2	8
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】 ○令和4年度の消耗品・印刷製本費・光熱水費は59,240,039円であり、光熱水費高騰により、昨年度より増加しているも2階、3階パブリックスペースの照明のLED化など経費削減に努めている。（平成30年度：48,098,343円、令和元年度：47,262,114円、令和2年度：39,919,321円、令和3年度：46,379,283円） ○令和3年度に比して、光熱水費の高騰により、経費は増となったものの、施設の老朽化に伴う備品、消耗品等の交換を迅速に行い市民ニーズに対応出来ていた。また可能な限り安価な物を購入するなどとして経費削減に努めていた。			
(2) 収入の増加	10	2	4
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】 ○令和4年度の実績は 270,830,526円であった。令和3年度より利用料金収入、事業収入ともに減少しているものの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続くなかでも感染対策を行い自主事業等の開催を行ったことは評価できる。 （平成30年度：306,670,430円、令和元年度：298,841,786円、令和2年度：282,505,512円、令和3年度：300,232,780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、収入増加の取り組みとして評価できる。			

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。 ○毎月第1水曜日に四館実務者定例会議を実施し、連絡事項や共通課題、相互連携等について協議している。 障害者就労支援団体と連携した「ふない天神町ごえん市」、大分市美術館と連携した「名画を学ぶ」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、非常災害時等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）を含むコンパル全体で行っている。 ○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）	65	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
①項目ごとの予算と実績が乖離しているため、より精査された予算を組み、適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、管理・指導していただきたい。また、指定管理者自身にも決算について評価をさせるべきである。	①令和4年度まで自主事業費につき、予算書では詳細な内訳がなく、実績では詳細が記載されていたため、指定管理者に対して指導を行い、令和5年度予算より自主事業費の詳細な内訳を記載を行わせた。また決算についても自己評価が出来るように継続して指導を行っている。
②今年度に行う建物調査等業務委託の結果を受けて、今後のコンパルホール全体の方向性を含め検討を行うとのことであるが、施設の2階、3階がちょっと暗くて古めかしい印象があるので、特に若い人の利用増加につながるような雰囲気を作っていただきたい。	②2階、3階パブリックスペースの照明のLED化を行い、これによりホールも明るくなり、利用者からも好評を得ている。
③アンケートの実施方法について、QRコードの活用を検討しているとのことであるが、スマホを所持している高齢者も多いことから、実施にあたっては対象を若者に限定せず、幅広い世代を対象とした取組が望ましい。	③アンケートの実施方法について、従来のバーバー記入方式に加え、web様式でも回答できるようにしたことに加え、実施回数も1回から2回に増やした。また対象は若世代だけでなく全世代対象とした。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【施設の在り方の見直し】 ・稼働率が低下している部屋については、別の利用用途を検討、市民図書館分館については、何かのテーマに特化するなど、コンパルホール全体としてホルトホール大分との差別化を図ってほしい。
②【リピーターの獲得と利便性の向上】 ・リピーターを増やすために、初回来館者用のアンケート調査を実施することが望ましい。 ・各施設の利用状況（混雑状況）についてホームページへの掲載を検討されたい。 ・トレーニングルームにおけるマシン毎の稼働率を調べて、稼働率の高いものを増やすなど、料金設定も含めて検討されたい。 ・廊下が暗く感じるため、更なるLED化を検討されたい。
③【管理運営に関する取組】 ・イベントによってはアルバイトを採用するなど、状況に応じた人員配置を継続してほしい。
④【他団体・他機関との連携】 ・茶室室について、認知度の向上に向けて、大学等との連携を検討されたい。

【R5年度 行政評価・行政改革推進委員会の意見】

・経営改善の為、提携先の積極的な探索 ・ホールとしての機能だけでなく、現在市民にとってニーズの見直し ・いずれにしても、配点と得点の詳細を掲載して頂きたい（評価の理由だけでは基準が分からない）
--

令和5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	令和元年4月1日～令和5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。						
	施設の建築年(又は事業開始年)	平成24年度						
指定管理者	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・㈱コンベンションリンケージ・㈱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 高山 耕一郎						
	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)		R4年度 目標④		880,000		達成率 ①/④		55%
H25年度② (直営時又は制度導入1年目)	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	H25年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
475,046	837,479	718,485	289,648	350,511	484,375	9,329	133,864	
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)								
導入1年目 指定管理料(b)	前指定期間 最終年度30年(c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4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	272,381	316,514	308,157	284,262	105,979	114,223	
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4年度	
		73.60%	22%			44	55	

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】 (利用者数 令和元年度 718,485人 令和2年度 289,648人 令和3年度 350,511人 令和4年度 484,375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2,561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、年間施設利用者はコロナ禍以前と比べ減少しているが、全体稼働率は66.1%と令和3年の59.3%よりも増加しており、状況は改善しつつある。			
(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】 (利用者満足度 令和元年度 85.1% 令和2年度 96.1% 令和3年度 95.9% 令和4年度 95.6%) ○実施した利用者アンケートでは、95.6%の利用者満足度を達成している。窓口対応についての苦情の件数が減少しており、接客マナーの向上が要因の一つと考えられる。 ○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各講座やイベント等を再開させることで、市民が文化に触れる機会を提供し、また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。 ○市民からの要望を受け市民ホールにインターネット環境を整備するなど、利便性の向上に努めた。また、接遇面では窓口職員の更なるレベル向上を目指し、マナー研修実施などの取り組みを行っている。			
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】 (指定管理料 令和元年度: 272,381千円 令和2年度: 316,514千円 令和3年度: 308,157千円 令和4年度: 284,262千円) ○令和4年度も前年度に引き続き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が、稼働率が改善したことにより指定管理料は前年度比減となった。 ○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。 ○備品の適正管理や消耗品等の経費削減を行っている。しかし、光熱水費の高騰により赤字となるなど影響が出ており、より一層の光熱水費の削減が求められる。			
(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】 (利用料収入 令和元年度: 108,219千円 令和2年度: 61,106千円 令和3年度: 74,457千円 令和4年度: 104,052千円) ○新型コロナウイルス感染症の影響が残る中でもしっかりと感染症対策を行い、利用者が安心して来館できるように努めたことにより、利用料収入は前年度比増となった。 ○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、自主事業においても可能な限り収入の増加に努めた。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	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】 ○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、療育手帳等所持者への文化教室開催、創業支援等を行い、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ており、業務の再委託や事業計画の変更等についても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ている。また、講座では抽選漏れの方が参加できる教室等を開催しており、平等な利用の確保に努めている。 ○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。 ○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。			

【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】 新型コロナウイルス感染症の影響が弱まり、利用者の回復傾向が見られる。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ているが、今後も更なるサービス向上に努めていく必要がある。 【今後の対応】 令和5年度の指定管理者の選定替えでは、関係課と協議しながら業務内容や指定管理料の見直しを行い、より効率的な運営と市民が親しみをもって利用できる施設となる事を目指す。			

【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
①満足度は高いが、不満と回答した少数の人の年齢とクロス集計することで、より細かいサービスが提供でき、さらなる満足度の向上につながると思われる。	①現在のアンケート集計にて実施済み
②次期公共施設予約システムの改修時には、施設予約の際の初期登録を簡便にできる方法を検討しているとのことなので、積極的に進めていただきたい。	②新システムではオンラインで初期登録を完結できる方向で開発準備を進めており、利用者の利便性が向上する見込みである。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【施設の設置目的の達成に関する取組】 ・産業活性化プラザの稼働率低下の要因を分析し、企業向け講座について、ニーズの高い講座については継続するなど、施設所管課において講座内容の調整を行うことが望ましい。 ・利便性の向上のため、次期公共施設予約システムの改修時には、クレジットカード決済以外のオンライン決済についても検討されたい。 ・ホームページの効果が分かるよう、ホームページの訪問件数だけでなく、ホームページの閲覧から予約につながった件数を把握することが望ましい。
②【効率性の向上に関する取組】 ・大きな施設であるため、館内施設ごとの平米あたり稼働率の把握などを通じ、効率的運用に努めてほしい。

【R5年度 行政評価・行政改革推進委員会の意見】

・市民のニーズ調査の元、コンパルホール、他の施設と連携をして機能別に特化する事が必要になる
・長期的な光熱経費削減のため、太陽光パネルを屋上に導入する、一部芝生にする等の検討が必要

令和5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	令和元年4月1日～令和5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。							
	施設の建築年(又は事業開始年)	平成7年度							
指定管理者	名称	日本水泳振興会・東急コミュニティー共同事業体(㈱日本水泳振興会・㈱東急コミュニティー)							
	代表者名	㈱日本水泳振興会 代表取締役 坂元 要							
	所在地	東京都中野区東中野3丁目18番12号							
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) ※()内は温水期(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)		R4年度目標④		120,000		達成率①/④		80%	
18年度② (前年度又は 前年度導入年度)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	〇〇年度比①-②	R3年度比①-③		
109,317	109,360	100,582	70,939	88,229	95,570	▲13,747	7,341		
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)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)		
60,337	50,688	50,160	55,766	50,616	50,616	▲9,721	▲72		
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4年度		
		64	27			7	32		

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】 (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 令和3年度88,229人 令和4年度95,570人) ○新型コロナウイルスの影響により、施設利用者数は目標に達していないが、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	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】 (満足・やや満足の回答率 令和3年度93% 令和4年度91%) ○アンケート対象者数が令和3年度と比較して大幅に増加した。 ○回答結果においては91%の方が、満足・やや満足と回答しており、前年度と同水準である。 ○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	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】 ○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とし経費の削減に務めている。			
(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】 (利用料収入 令和3年度7,689,440円 令和4年度8,246,330円) (自主事業収入 令和3年度31,431,637円 令和4年度39,286,999円) ○収入は増加しており、新型コロナウイルス感染症の対策を行う中で自主事業を実施し、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	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】 ○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	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】 ○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】

合計得点(100点満点)	76	評価ランク(S~E)	B
【評価の理由】 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】 ホームページなどを活用し、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
①指定管理者から提出される予算書・決算書のチェックをしっかりと行い、適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、管理・指導していただきたい。また、指定管理者自身にも決算について評価させるべきである。	①指定管理料が適正に使用されているか、毎月の事業報告にて確認を行っております。指定管理者自身にも決算について評価させることを検討いたします。
②市民が安全に施設を利用してもらえるよう、施設の修繕は先回りをして実施していただきたい。	②施設の状況を見ながら最優先のものを中心に順次対応をしています。
③アンケートのサンプル数を増やすため、回答者にはプール無料券の配布などを検討してみてもよいと思われる。	③教室利用者へのアンケート用紙の配布や館内掲示で協力依頼をするなどの取り組みを行っています。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【市民ニーズの把握】 ・物販については、市民ニーズを把握し、利用者満足度の向上と収益につなげてほしい。
②【受益者負担】 ・土曜日の無料開放について、受益者負担の観点から利用者負担を検討しても良いのではないかと。 ・利用料金が低廉である点について、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ことも必要ではないかと。
③【管理運営に関する取組】 ・施設所管課は指定管理者から提出される予算書・決算書のチェックを十分に行い、適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、管理・指導してほしい。 ・指定管理者自身にも決算について評価させるべきである。

令和5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4年4月1日～令和5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)	昭和40年					
	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 文継					
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	令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間）			導入年度	平成20年度		
利用者数（単位：人）		R4年度 目標④		248,000	達成率 ①/④	86%	
19年度② (前年度又は 制度導入年度)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	〇〇年度比 ①-②	R3年度比 ①-③
158,713	249,990	242,684	166,145	194,131	214,199	55,486	20,068
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3年（c）	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)
63,170	60,092	59,546	60,092	60,092	60,000	▲ 3,170	▲ 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4年度	
	57		10		6	12	

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】 令和4年度利用者数：目標 248,000人（平成30年度 248,000人、令和元年度 254,000人、令和2年度 251,000人、令和3年度 245,000人） 令和4年度利用者数：実績 214,199人（平成30年度 249,990人、令和元年度 242,684人、令和2年度 166,145人、令和3年度 194,131人） ○陸上競技場の専用使用件数が令和3年101件から令和4年には125件に増加に伴い、全体の利用者数も昨年度82,100人から101,695人へ増加している。 ○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。		
(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】 ○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」66%（目標値80%以上）「職員の対応」83%（目標値90%以上）であり、「清掃・安全管理」は、施設の老朽化による満足度の低下が挙げられる。「職員の対応」については、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やHPにアンケートページを掲載し依頼している。） （清掃・安全管理 平成30年度 73.8%、令和元年度 66.6%、令和2年度 76.8%、令和3年度 66.7% 職員の対応：平成30年度 83.8%、令和元年度 81.6%、令和2年度 86.9% 令和3年度 82.4%）		
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】 ○光熱水費の高騰により約1,000千円増加している。（光熱水費 令和3年度：7,075千円、令和4年度：8,049千円） ○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	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】 ○令和4年度の実績は、76,117,477円であった。新型コロナウイルスの対策を行い自主事業を実施し、自主事業収入が前年度より増加した。また、減少した利用者数が戻りつつある。 ○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		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】 ○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、心肺蘇生講習会や接遇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	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）	72	評価ランク（S～E）	B
【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多くなっていることから、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・計画的な管轄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
①指定管理者から提出される予算書・決算書のチェックをしっかりと行い、適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、管理・指導していただきたい。また、指定管理者自身にも決算について評価させるべきである。	①指定管理者から提出される予算書・決算書のチェックを行い、共同企業体内への委託を実施する場合には、見積もりを取ることで、チェック体制を強化いたしました。指定管理者自身にも決算について評価させることを検討いたします。
②ツイッターのアカウントが指定管理者である大分リバースタジアム共同企業体となっているので、アカウントは企業名より施設名のほうが望ましいと思われる。また、内容は文字よりも写真を多くしたほうがよい。	②ツイッターのアカウント名を施設名であるジェイリーススタジアムに変更いたしました。自主事業の写真を公開するなど文字に加え写真のアップも増やしています。
③アンケートがどの施設設備に対しての評価なのか分からないため、分かるように改善したほうがよい。	③今後のアンケートにて施設を決めることを検討します。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【管理運営に関する取組】 ・指定管理者による業務委託の際の見積合わせを適切に行い、引き続き経費の削減に努めてほしい。 ・職員の人員費の管理を十分に行うことが望ましい。
②【受益者負担】 テニスコート等の利用料金が低廉である点について、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ことも必要ではないか。
③【利便性の向上に関する取組】 ・リピーターの獲得に向けて、自分がどれくらいトレーニングをしたかを見える化（ポイントカード等）するなど、個人に合わせた取組を行うことが望ましい。 ・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ことが望ましい。 ・自主事業のプログラムについて、毎年ニーズに応じて入替えを行うことが望ましい。
④【市民ニーズの把握】 ・若年層のニーズが把握できていないので、アンケートの期間中、スタッフが声をかけて書いてもらうようにするなどの工夫を検討されたい。 ・施設の管理運営における課題が明確になるよう、アンケートの各項目の設問を見直す必要がある。

令和5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4年4月1日～令和5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						
	所在地	福岡県福岡市博多区博多駅前1丁目1-1						
指定管理業務の内容	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5年4月1日～令和10年3月31日(5年間)			導入年度		令和2年度		
利用者数(単位:人)				R4年度 目標④	250,000		達成率 ①/④	73%
21年度② (直営時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	〇〇年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
229,343	277,391	204,388	125,665	149,194	182,342	▲47,001	33,148	
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 最終年度〇〇年(c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
—	—		59,015	56,063	49,422	—	—	
利用者満足度(%)		満足	やや満足	直営時又は導入1年目		令和4年度		
		34	40	配置職員数(人)		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 令和3年度149,194人 令和4年度182,342人) ○新型コロナウイルスの影響により、利用者数は過去と比べると減少しているものの、毎年増加している。 ○トレーニングルームの利用者数を制限しているため、混雑状況を配信するサービスを導入することで、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74%以上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者が少ない時間帯を利用し、シニア料金を設定することで、引き続き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くなく対応を行っている。 ○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ていたが、感染対策が前年より緩やかになり、管理運営費の増額も抑えられてきている。 ○施設使用率の増加に伴い、光熱水費等が増加している。 ○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】								
(利用料金収入:令和3年度29,269,231円 令和4年度35,971,800円)(自主事業収入:令和3年度7,786,741円 令和4年度7,735,947円) ○利用料金収入は令和3年度に比べて増加している。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引き続き行っており、収入増加に努めている。								

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】
新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度は利用者や利用料金収入の減少があったが、令和3年度に続き、令和4年度についても利用者が増加をしている。また、これまでの指定管理者の実績・経験を踏まえ、円滑に施設管理運営を行っている。
【今後の対応】
令和5年度も引き続き、利用者等の増加に向けた自主事業等の取組を期待するとともに、施設管理については、重大な事故・故障等が生じないように入念な施設点検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
①項目ごとの予算と実績が乖離しているため、より精査された予算を組み、適正に指定管理料が使われているかを評価できるよう、管理・指導していただきたい。また、指定管理者自身にも決算について評価させるべきである。	①予算どおりに、適正に指定管理料が使われているか、毎月の事業報告で確認を行うこととしました。また、指定管理者へも、適切な予算執行を行うよう、指導を行っております。
②元プロスポーツ選手を指導者にしたフットサル教室等の自主事業により、利用者数が増えているので、今後もこのような取組を拡大していただきたい。	②様々な自主事業の提案や施設全体の有効活用により、利用者が増えるよう、指定管理者の提案に注視しながら、管理・指導を行います。
③市は施設設備ごとの利用実態を把握し、市民ニーズ等に応じて、施設全体を有効活用させるよう努めていただきたい。	

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【管理運営に関する取組】
・施設所管課は36協定の遵守が疎かにならないよう、労務管理の把握に努めてほしい。 ・予算額と決算額が乖離しているため、指定管理者から提出される予算書・決算書のチェックを十分に行い、適正に指定管理料が使われているかを評価し、必要に応じて指導する必要がある。
②【効率性の向上等に関する取組】
・館内施設ごとの平米あたり稼働率を把握し、必要に応じて改修を行うなど、見直しを検討されたい。
③【市民ニーズの把握】
・アンケートについて、来館にかかる時間・距離の属性による意見の分析、性別や職業の聴き方の配慮など、必要な見直しを検討されたい。

令和5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4年4月1日～令和5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 高造						
	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	令和5年4月1日～令和10年3月31日 (5年間)				導入年度		平成17年度	
利用者数 (単位:人)				R4年度 目標④	46,022		達成率 ①/④	84%
17年度② (直営時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	17年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
39,169	46,042	47,960	22,198	33,377	38,513	▲ 656	5,136	
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)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
4,166	4,000	4,000	7,648	6,303	5,216	1,050	1,216	
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4年度	
	54.3		24.8		7		12	

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4年度の利用者数については、目標を達成することはできなかったものの、3年ぶりに「市民感謝デー」を開催するなど、利用者数増加に向けた取組により、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中において、前年度より5千人以上利用者数が増加している。								
(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】								
利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】(R4)満足54.3%・やや満足24.8% 【職員の対応】(R4)満足72.4%・やや満足14.3% 利用者アンケートの結果、施設の使いやすさや職員の対応について、利用者からは概ね満足が得られている。 また、利用者からの意見や要望についてはアンケート等を通じて把握し、改善できる部分は対応を行っている。								
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】								
支出の推移:(R3)17,392,047円、(R4)17,446,049円 前年度と比較して電気料の高騰等により支出額が増加しているが、温泉施設の清掃業務を大分市福祉会が運営する福祉工場が行うなど、経費の節減に努めている。								
(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。								
【実績】								
利用料金収入の推移:(R3)9,883,320円、(R4)11,284,640円 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中ではあるが、前年度より利用者数が増加したことにより、利用料金収入も増加している。								

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】	
事業計画等に基づき、利用者サービスに影響しない人員配置、勤務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、人権・同和問題やAEDの取扱い、レジオネラ菌対策等の各種研修を実施し、施設の適正な管理運営を行っている。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
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、個人情報保護のための対策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迅速に対応ができる体制を確保している。	

【総合評価】

【所見】
令和2年度から続く新型コロナウイルス感染症の影響により、令和4年度も事業計画に掲げた利用者数の目標値を達成できなかったが、前年度から5千人以上の増加となっており、利用者数は増加傾向にある。さらに、利用者アンケートからも概ね満足を得ていることが伺える。
また、障がい者も活躍できる場となっていることは高く評価できる。

【今後の対応】

施設設置から15年以上経過し、老朽化による不具合も発生しているため、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っていく。
また、引き続き、利用者への丁寧な接客を行い、リピーターの確保及び新たな利用者の獲得に努める。

【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
①人件費の占める割合が高いのだが、実際にどのくらいの人員が必要なかという確認は、計画書・報告書のみ relies ではなく、抜き打ちでの動態検査などを通じてしっかりと見極めていただきたい。	①施設を訪問した際に、利用者サービスに影響しない人員配置、勤務体制となっていることを確認しているが、引き続きチェックをしていく。 ②令和4年9月に、案内看板を覆っていた草木を伐採した。
②施設の進入路にある案内看板が草木で隠れて見えにくいので、見やすくしたほうがよい。	

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【課題の把握と情報発信】
・アンケートについて、利用者から積極的に回答してもらえるよう工夫することで、施設の改善につなげてほしい。
・県外から来ている方が一定数いるため、どこから来ているのか分析し、認知度を上げる取組に活かしてほしい。
②【管理運営に関する取組】
・施設の管理運営上、レジオネラ菌に関する研修等については継続的な取組を要請する。

令和5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4年4月1日～令和5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12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	令和5年4月1日～令和10年3月31日 (5年間)			導入年度		平成18年度		
利用者数 (単位:人)			R4年度 目標④	8,000		達成率 ①/④	50%	
17年度② (直営時又は 制度導入1年前)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	17年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
7,208	8,101	8,472	2,628	2,701	4,010	▲ 3,198	1,309	
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)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
6,574	4,423	5,084	5,262	5,262	5,274	▲ 1,300	851	
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4年度	
		70.1		13.7				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】	令和4年度については、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、感染防止対策を講じながら可能な範囲で自主事業を実施するなど、利用者数増加に向けた取組を行い、前年度より1,300人ほど利用者数が増加したものの、目標値の半数程度に留まった。
(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なされたか。
【実績】	利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】(R4)満足70.1%・やや満足13.7% 【職員の対応】(R4)満足78.9%・やや満足7.8% 利用者アンケートの結果、施設の使いやすさや職員の対応について、利用者から概ね高い満足が得られている。また、利用者からの意見や要望についてはアンケート等を通じて把握し、改善できる部分は対応を行っている。
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】	支出の推移:(R3)6,641,504円、(R4)6,595,712円 前年度より支出額が減少しており、継続的に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】	事業収入の推移:(R3)48,300円、(R4)74,200円 施設の利用は無料であるが、自主事業実施時に利用者から参加料金を徴収している。 新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、感染防止対策を講じながら可能な範囲で自主事業を実施し、前年度より参加者数が増加したことで、事業収入も増加している。

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】	事業計画等に基づき、利用者サービスに影響しない人員配置、勤務体制を整えているほか、地元出身職員を配置している。また、防災や人権・同和問題等の各種研修を実施している。
(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】	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、個人情報保護のための対策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迅速に対応ができる体制を確保している。

【総合評価】

【所見】	令和2年度から続く新型コロナウイルス感染症の影響により、令和4年度も事業計画に掲げた目標値(利用者数8,000人)を達成できなかった。施設の管理運営は適正に行われているが、利用者が固定化されており、利用者の大幅な増加を見込むことが難しい。
【今後の対応】	この間、支所や公民館を含めた施設の在り方について検討してきたところであり、引き続き検討を行っていく。

【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
①指定管理者が行っているいくつかの事業は、野津原支所が管理する多目的ホールや野津原地区公民館など、多世代交流プラザとして管理している公の施設の範囲外で行われているものが多い。こうした点は、事故があった時の責任の所在などが問題にならないかという点が懸念される。一方で、多世代交流プラザ内の大ホールの稼働率は低く、専用設備として公の施設という位置付けによる管理を行う必要があるのか疑問である。	①指定管理者評価部会の意見を受け、支所や公民館を含めた施設の在り方について検討してきたところであり、引き続き検討を行っていく。
②指定管理者制度という枠組みを超える話になるが、多世代交流プラザ内の大ホールなどは、放課後・夏休みには児童・生徒のための勉強スペースの提供、平日の昼間にはビジネスマンへの仕事場の提供等、幅広く活用した方が有効ではないかと考える。	

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【施設の利用目的や在り方の見直し】
・施設の在り方や利用目的を施設所管課だけでなく、全庁的に協議してほしい。
・利用者が固定化されているため、非利用者が求めるものを含め、公共施設としてどのようにあるべきか検討してほしい。

令和5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4年4月1日～令和5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						
	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	令和5年4月1日～令和10年3月31日 (5年間)			導入年度	平成18年度			
利用者数 (単位:人)				R4年度 目標④	5,000	達成率 ①/④	52%	
17年度② (直営時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	17年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
4,068	5,130	4,490	2,514	2,884	2,600	▲ 1,468	▲ 284	
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)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
4,806	4,938	5,842	5,701	6,231	6,164	1,358	1,226	
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4年度	
		79.2	20.8			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】							
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人をピークに減少してきており、今後も利用者の増加は見込めない。加えて、令和2年度から続く新型コロナウイルス感染症の影響もあり、令和4年度の利用者数は前年度より減少し、目標を大きく下回っている。							
(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。							
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】							
利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】(R4)満足79.2%・やや満足20.8% 【職員の対応】(R4)満足79.2%・やや満足4.2% 利用者アンケートの結果、施設の使いやすさや職員の対応について、利用者からは高い満足が得られている。また、利用者からの意見や要望についてはアンケート等を通じて把握し、改善できる部分は対応を行っている。							
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】							
支出の推移: (R3)7,231,014円、(R4)7,056,210円 清掃、警備、設備の保守点検業務等の再委託については適切に行われている。 また、前年度より支出額が減少し、経費の削減が図られている。							
(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】							
事業収入の推移: (R3)0円、(R4)0円 施設の利用は無料であるが、自主事業実施時に利用者から参加料金を徴収している。 令和4年度については、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により事業を実施することができなかつたため、収入実績はない。							

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】	
事業計画等に基づき、利用者サービスに影響しない人員配置、勤務体制を整えているほか、地元出身職員を配置している。また、防災や人権・同和問題、接遇等の各種研修を実施している。	
(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、個人情報保護のための対策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迅速に対応ができる体制を確保している。	

【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人をピークに減少してきており、今後も利用者の大幅な増加を見込むことが難しい。利用している方からの満足度は高いが、利用者が固定化されているため、公の施設としてのあり方について検討していく必要がある。
【今後の対応】
この間、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してきたところであり、引き続き検討を行っていく。

【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
①福祉の観点から施設の運営を継続していく必要があるのはどの部分なのかということも明らかにし、行政サービスの費用対効果も検証する中で、今後の施設の在り方について検討する必要がある。	①指定管理者評価部会の意見を受け、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してきたところであり、引き続き検討を行っていく。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【施設の利用目的や在り方の見直し】
・施設の在り方や利用目的を施設所管課だけではなく、全庁的に協議してはどうか。
・利用者が固定化されているため、非利用者が求めるものを含め、公共施設としてどのようにあるべきか検討してほしい。
②【受益者負担】
・公共施設として維持していくのであれば、受益者負担の考え方から利用者負担を検討しても良いのではないか。

令和5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	令和4年4月1日～令和5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	大分市荏隈910番地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りる住宅を整備し、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、又は転貸することにより、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 (2,773戸)					
	代表者名	大分県住宅供給公社 理事長 山本 修司					
	所在地	大分市城崎町2丁目3番32号					
指定管理業務の内容	①入居者の公券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		
指定期間	令和 4年 4月 1日～ 令和 9年 3月 31日 (5年間)			導入年度	平成 23 年度		
家賃収納率 (単位: %)		R4年度目標④	98.50		達成率①/④	101%	
H22年度② (前年度又は 制度導入1年度)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	H22年度比①-② R3年度比①-③	
97.98	99.89	99.97	99.99	99.96	99.95	1.97 ▲ 0.01	
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R3年(c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b) 前指定期間比較 (a)-(c)	
84,247	39,722	39,361	39,722	39,722	43,000	▲ 41,247 3,278	
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4年度	
		47.73%	11.81%		23	19	

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。	【実績】 ○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。さらに、利用者からの施設の修繕に関する相談への対応も高く評価できる。 参考：アンケート調査において、修繕に関する相談をした際の対応について満足度93.31%、修繕の対応の迅速さについて満足度93.81%以上が「普通以上」と回答している。 ○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。また、ホームページは可能な限り最新の状態に更新できるように心がけており、情報を漏れなく市民に伝えることができる。 ○掲示物や設置物等の要望には、可能な限り対応しており、入居者の施設内での生活の利便性向上を目指して数多くの取組を実行している。		
(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。	【実績】 ○利用者アンケートの結果、利用者の満足度「普通以上92%以上」という目標を達成し(93.59%)、利用者の満足度が高いことが認められる。 なお、アンケートは郵送配布し、回収は郵送又は持参としている。サンプル数は961件のうち、有効回答862件である。 ○前年度の利用者アンケートにおいて、利用者の満足度は90.68%が普通以上の回答であったのに対して、今年度は93.59%となっている。前年度より2.91%満足度が高いという結果から、サービスの質や量が向上していることがうかがえる。 ○電話や窓口、アンケート等で苦情・要望等把握し、それらに対し迅速で適切な対応を行っている。 ○団地内で行われるものについては、事前に管理人を通じて文書の回覧等を行い、入居者全体に連絡をするようにしており、事務連絡の遺漏がないように効率的な手段を確立している。		
2 効率性の向上等に関する取組	30		26
(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。	【実績】 ○制度導入1年目(H23)と比較すると、人件費・事務費等管理運営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、入札や見積の実施により、管理運営費の削減に努めている。		
(2) 収入の増加	10	5	10
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】 ○住宅使用料の滞納者に対し、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、現年徴収率は、99.95%となり、目標の98.50%を上回る高水準となっている。現年度過年度合わせた徴収率は97.55%となり、前5年間と比較しても最高である。			

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。	【実績】 ○職員配置や勤務体制は良好であり、問題は認められない。 ○市営住宅管理業務研修等の独自で行っている研修に加えて、大分市で行っている人権・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等にも参加している。 ○自治会や周辺住民からの要望にも対応しており、地域協働に積極的である。さらに、必要な場合には関係団体との連携を行い、迅速な問題解決に努めている。		
(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。	【実績】 ○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、個人情報を持ち出す際は使用目的・持ち出し時間等がわかるよう記録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をしていることが伺える。 ○他の公営住宅や民間賃貸住宅の管理も手掛けており、安定的な経営が行われている。 ○事故等に対し迅速な対応ができるよう安全管理・危機管理マニュアルを策定し、緊急連絡体制を確立している。		

【総合評価】

合計得点(100点満点)	76	評価ランク(S~E)	B
【評価の理由】	現年度過年度合わせた徴収率は97.55%となり、前5年間と比較して最高徴収率となっていることから指定管理者の着実な努力がうかがえる。また、入居者からのアンケートでも満足度が高く、これまでの経験により蓄積されたノウハウを活かし、入居者からの要望や苦情に対し、迅速かつ確にに対応できる体制となっていることも評価できる。		
【今後の対応】	現年収納率の目標指標(98.5%)の確保はもちろんのこと、現年99%以上及び前年度以上の収納率の確保に向け収納強化を図るよう要請するとともに、滞納者へは分割納付など個々の生活状況に応じた納付相談に対応することで、滞納額の増加を防ぎ、未収金の減少が図られるよう監督・指導を行っていく。また、今後も苦情や要望に対し、迅速かつ確な対応に努めるよう要請し、さらなるサービスの向上を目指す。さらに、修繕費の効率的な運用を図り、募集住戸を増やすなど入居率向上への取組を強化したい。		

【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
①現行のシステムはかなり古いようだが、他の自治体ではマイナンバーカードに対応したシステムを導入している事例があり、大分市でもこうしたシステムの導入により入居者の管理の効率化ができないか検討してみてもどうか。	①現在の事務フローでは、マイナンバーを活用した場合と同程度の効率化が図れている。(収入申告などの対応件数の多い事務で行われている)そのため、現システムにはマイナンバーに対応していないが、市民の選択肢の拡充やさらなる事務効率化など利便性向上のためにも、対応を検討したい。
②アンケートや決算のフォーマットが別大興産と住宅公社で異なっているので、統一したほうがよい。	②対応済み。令和4年度アンケート調査から統一した様式を使用している。
③住宅公社と別大興産で管理戸数1戸あたりの人件費が乖離しているのは、管理する住宅の性質に違いがあるものの、効率性という観点から、適正な指定管理料となるよう人件費について引き続き精査してもらいたい。	③適切な人件費となるように精査していく。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【効率性の向上への取組】 ・指定管理者制度導入後、高い徴収率を保っているため、施設所管課はそのノウハウを蓄積することで、指定管理者が変わっても対応できるようにする必要はある。 ・通信運搬費等の見直しにより経費削減に結び付いた費用を修繕費に追加させることで、住宅の供給及び入居率向上につなげてほしい。
②【情報発信】 ・高齢者もインターネットから情報を得ているので、デジタルでの情報発信を検討されたい。
③【管理運営に関する取組】 ・施設所管課は、指定管理2者のコストの違いについて比較・分析を十分に行い、適正なる運営を継続してほしい。

令和5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	令和4年4月1日～令和5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	大分市荏隈910番地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、又は転貸することにより、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。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)							
	名称	(株)別大興産 (2,189戸)						
	代表者名	(株)別大興産 代表取締役 伊勢戸 英世						
指定管理業務の内容	所在地	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				公募		
指定期間	令和 4年 4月 1日～ 令和 9年 3月 31日 (5年間)				導入年度	平成 26 年度		
家賃収納率 (単位: %)		R4年度 目標④		98.50		達成率 ①/④	101%	
H25年度② (直営時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	H25年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
97.98	99.66	99.77	99.81	99.70	99.78	1.80	0.08	
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R3年 (c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(H26年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)	
69,760	28,722	29,066	29,129	28,722	31,000	▲ 38,760	2,278	
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4年度	
	51.10%		11.88%			23	7	

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。	【実績】 ○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。さらに、利用者からの施設の修繕に関する相談への対応も高く評価できる。 参考：アンケート調査において、修繕に関する相談をした際の対応について満足度95.06%、修繕の対応の迅速さについて満足度94.46%以上が「普通以上」と回答している。 ○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。また、ホームページは可能な限り最新の状態で更新できるように心がけており、情報を漏れなく市民に伝えることができている。 ○掲示物や設置物等の要望には、可能な限り対応しており、入居者の施設内での生活の利便性向上を目指して数多くの取組を実施している。		
(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。	【実績】 ○利用者アンケートの結果、利用者の満足度「普通以上92%以上」という目標を達成し(94.22%)、利用者の満足度が高いことが認められる。 なお、アンケートは郵送配布し、回収は郵送又は持参としている。サンプル数は729件の内、有効回答668件である。 ○前年度の利用者アンケートにおいて、利用者の満足度は93.43%が普通以上の回答であったのに対して、今年度は94.22%となっている。前年度より0.79%満足度が高いという結果から、サービスの質や量が向上していることがうかがえる。 ○電話や窓口、アンケート等で苦情・要望等把握し、それらに対し迅速で適切な対応を行っている。 ○団地内で行われるものについては、事前に管理人を通じて文書の回覧等を行い、入居者全体に連絡をするようにしており、事務連絡の遺漏がないように効率的な手段を確立している。		
2 効率性の向上等に関する取組	30		26
(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。	【実績】 ○制度導入1年目(H26)と比較すると、人件費・事務費等管理運営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、入札や見積の実施により、管理運営費の削減に努めている。		
(2) 収入の増加	10	5	10
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】 ○住宅使用料の滞納者に対し、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、現年徴収率は、99.78%となり、目標の98.50%を上回る高水準となっている。現年度過年度合わせた徴収率は98.60%となり、前5年間と比較しても最高である。		

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	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。	【実績】 ○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。 ○市営住宅管理業務研修等の独自で行っている研修に加えて、大分市で行っている人権・同問題研修や、リスクマネジメント研修、コンプライアンス研修等にも参加している。 ○自治会や周辺住民からの要望にも対応しており、地域協働に積極的である。さらに、必要な場合には関係団体との連携を行い、迅速な問題解決に努めている。		
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	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。	【実績】 ○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、個人情報を持ち出す際は使用目的・持ち出し時間等がわかるよう記録するなど適切な対応がとられている。さらに、個人情報に関する規格(Pマーク)を保有しており、適切に管理されている。 ○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をしていることが伺える。 ○他の公営住宅や民間賃貸住宅の管理も手掛けており、安定的な経営が行われている。 ○事故等に対し迅速な対応ができるよう安全管理・危機管理マニュアルを策定し、緊急連絡体制を確立している。		

【総合評価】

合計得点 (100点満点)	79	評価ランク (S~E)	B
【評価の理由】			
現年度過年度合わせた徴収率は98.60%となり、前5年間と比較して最高徴収率となっていることから、指定管理者の着実な努力がうかがえる。また、入居者からのアンケートでも満足度が高く、これまでの経験により蓄積されたノウハウを活かし、入居者からの要望や苦情に対し、迅速かつ的確に対応できる体制となっていることも評価できる。			
【今後の対応】			
現年収納率の目標指標(98.5%)の確保はもちろんのこと、現年99%以上及び前年度以上の収納率の確保に向け収納強化を図るよう要請するとともに、滞納者へは分割納付など個々の生活状況に応じた納付相談に対応することで、滞納額の増加を防ぎ、未収金の減少が図られるよう監督・指導を行っていく。また、今後も苦情や要望に対し、迅速かつ確かな対応に努めるよう要請し、さらなるサービスの向上を目指す。さらに、修繕費の効率的な運用を図り、募集住戸を増やすなど入居率向上への取組を強化したい。			

【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
①現行のシステムはかなり古いようだが、他の自治体ではマイナンバーカードに対応したシステムを導入している事例があり、大分市でもこうしたシステムの導入により入居者の管理の効率化ができないか検討してみようか。	①現在の事務フローでは、マイナンバーを活用した場合と同程度の効率化が図れている。(収入申告などの対応件数の多い事務で行われている)そのため、現システムにはマイナンバーに対応していないが、市民の選択肢の拡充やさらなる事務効率化など利便性向上のためにも、対応を検討したい。
②アンケートや決算のフォーマットが別大興産と住宅公社で異なっているので、統一したほうがよい。	②対応済み。令和4年度アンケート調査から統一した様式を使用している。
③住宅公社と別大興産で管理戸数1戸あたりの人件費が乖離しているのは、管理する住宅の性質に違いがあるものの、効率性という観点から、適正な指定管理料となるよう人件費について引き続き精査してもらいたい。	③適切な人件費となるように精査していく。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【効率性の向上への取組】 ・指定管理者制度導入後、高い徴収率を保っているため、施設所管課はそのノウハウを蓄積することで、指定管理者が変わっても対応できるようにする必要が ・さらなる経費の見直しにより、削減に結び付いた費用を修繕費に転嫁させることで住宅供給戸数の増加及び入居率向上につなげてはどうか。
②【管理運営に関する取組】 ・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、情報管理を行う上でも課題があるため、見直しを検討されたい。

【R5年度 行政評価・行政改革推進委員会の意見】

・別大興産は支店が多地域に広がっている。市営住宅の抽選はそのままで良いが、応募については期間を問わず、支店で受け付けられるようにすることで移動手段を持たない方や足腰が悪い方への配慮、市営住宅を必要とする方へ広く公平に案内できると考えられる。
--

令和5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	平成31年4月1日～令和5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年度						
	名称	アートプラザ共同事業体(㈱コンベンションリンケージ、㈱メンテナンス)						
	代表者名	代表構成員 株式会社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	入館料：無料 貸館料：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・1,200円/時間、研修室：720円/時間、実技室：220円/時間 1.利用時間に1時間未満の端数があるとき、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)		R4年度 目標④	180,000		達成率 ①/④	59%		
18年度② (前掲時)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	18年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
138,162	172,799	161,900	56,609	78,624	105,623	▲ 32,539	26,999	
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年度(c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)	
79,413	73,540	74,220	76,026	75,931	75,949	▲ 3,464	2,409	
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4年度	
	70		10			10人 (直営時)	22人	

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】 利用者数(目標)：180,000人 利用者数(実績)：(R1)161,900人、(R2)56,609人、(R3)78,624人、(R4)105,623人 ○自主企画事業として令和4年度に3回開催した人気アートイベントである「アートマーケット」では、コロナ禍において各回1,000人を超える来場者で賑わった。当イベントは、出店作家をより多くの市民へ紹介する場としての役割を果たしている。 ○ホームページや機関紙、SNSの活用、他施設との連携のほか、メディアとの関わりを生かし、広告費を抑えつつ積極的な広報を行っている点が評価できる。県内各地在住の若手アーティストを発掘し、活動を紹介する自主企画を継続していることが強みである。 ○新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和3年度に引き続き施設利用者数が低迷しているが、徐々に回復の傾向にあり、年間利用者数は前年度より約2万6千人の増加となった。		
(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】 自主企画事業開催件数：(R1)49件、(R2)37件、(R3)48件、(R4)55件 ○令和4年度も、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、施設予約のキャンセルや自主企画事業の中止に伴い、令和元年度と比較して利用者数が約65%にとどまった。一方で、開催された自主企画事業に対するアンケートでは、満足度の高い回答が多くみられた。 ○防災訓練や介助研修等、教育指導を徹底しており、施設利用者およびイベント主催者への対応は良好である。		
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】 ○再委託は適切に実施されている。 ○節電の取組みや、使用済み封筒・ポスターの再利用などによる経費削減に努めている。令和4年度は電力料金が高騰し、予算に対して大きな費用負担が発生したため、昨年度に比べ光熱水費に対する支出が約299万円増加している。		
(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】 利用料金収入：(R1)4,466千円、(R2)3,089千円、(R3)3,621千円、(R4)3,863千円 自主事業収入：(R1)5,998千円、(R2) 370千円、(R3)1,351千円、(R4)1,706千円 ○令和4年度も、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が続き、令和元年度以前に比べ、貸館収入および自主企画事業収入が減少しているが、前年度と比較すると、利用料金収入は約24万円増、自主企画については開催したイベントが増えたため事業収入は約35万円増となった。収入合計は前年度比約75万円増となった。		

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		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】 ○適正な人員配置を継続しており、良好である。 ○接遇研修、避難訓練、人権・同和問題研修などを積極的に実施している。また、施設の特徴を理解し対応している点が評価できる。 ○令和4年度に市が実施した、建築物躯体健全性調査に関して、調査に伴う不便をかける点についての施設利用者への説明を行った。 ○勤務スタッフの地元雇用を行い、地元商店街や大分県立美術館などの地文化施設との連携を図っている。また新聞やラジオなどの広報を積極的にを行い、アートプラザの認知度の上昇およびイベントへの参加を促すことに努めている。貸館業務においては、市民の作品展示を積極的に受け入れており、自主企画事業においても、地元の若手アーティストへの支援を行うなど、施設の設置目的に沿った事業を実施できている。		
(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】 ○関連法令の遵守、個人情報保護対策は適切に行われている。 ○苦情やトラブルは少なく、公正な対応が行われている。また、市民からの意見を受け止め、改善可能な点は対応している。 ○月次モニタリングの際は収支確認において、適切な事務処理が行われている。 ○施設の老朽化が進んでいるが、適宜修繕等の対応を行い、利用者の安全確保に努めている。 ○独自で緊急時対応マニュアルを作成し、防災訓練を年2回実施することにより、緊急時の即応体制が確保されている。		

【総合評価】

合計得点(100点満点)	78	評価ランク(S~E)	B
【評価の理由】	指定管理期間の5年間のうち約3年間は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、利用者数や利用料金収入等が大きく減少した。活動や集客が限定されるなかで、工夫を凝らした自主企画事業の開催により、市民が磯崎建築を学ぶ機会や、芸術文化活動の創作・発表の場を提供している。また令和4年度に発足した「建築キッズボランティアガイド」では、磯崎建築をはじめとした大分の建築・文化を学ぶことでその魅力を発信できる人材育成を目的としており、新たな利用者層の獲得や、子どもたちの今後の活躍が期待できる自主事業である。さらに、市美術館・県立美術館・周辺商店街などとの連携を図り、中心市街地における芸術文化の発信拠点としての機能を果たしているといえる。		
【今後の対応】	今後も引き続き、中心市街地における芸術文化の発信拠点として、地域住民や商業施設、市美術館をはじめとした文化施設との連携を深め、市内外に向けた発信の場を広げることで、新たな利用者層の獲得を期待したい。		

【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
①大分市として、小中学生のアートプラザの来館の有無について調査し、その結果を検証していただきたい。小中学生の美術に関する意識がどの程度あるか把握できるとよいと思う。	①小中学生が美術に興味を持ってもらえるように、今後も引き続き親子で参加できる講座等の開催に努めていく。
②アンケートを見ると、常連が多いようにあるが、公益性の観点から、より多くの人に利用してもらえるよう工夫を重ねていただきたい。	②令和4年度末から、大分県建築士会大分支部との共催で「建築キッズボランティアガイド」を立ち上げ、3回の講習を行った。磯崎建築をはじめとした建築知識を後世に伝え、大分に対する誇りと愛着を深めてもらうことを目的としながら、子どもたちの自主性を尊重したイベントや企画づくりができています。また、子どもガイドの活躍により、新たに、若い世代の利用者層の獲得を目指している。
③アンケート集計結果をパーセンテージ等で示したほうが分かりやすい。	③アンケートについては、今年度報告分からパーセンテージ表記を併記することとした。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【効率性の向上等に関する取組】 ・季節により稼働率に変化が見られるため、さらなる活用に向けて季節による利用料金の変動を検討されたい。
②【施設の設置目的の達成に関する取組】 ・施設全体のLED化は難しいと思うが、作品をより効果的に見せるための部分的なLED照明を検討されたい。
②【管理運営に関する取組】 ・モニタリング評価がここ数年同じとなっているため、市としての要望事項を記録として残しておくのが望ましい。

令和5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	令和4年4月1日～令和4年5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に資すること。					
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成7年					
	名称	大分エージェンシー株					
	代表者名	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	令和4年4月1日～令和4年5月31日 (2か月間)			導入年度	平成23年度		
利用者数 (単位：人)		R4年度 目標④		5,000		達成率 ①/④	109%
22年度② (直営時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	22年度比 ①-②	R3年度比 ①-③
14,669	30,389	29,972	24,192	29,391	5,458	▲ 9,211	▲ 23,933
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3年(c)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)
27,760	28,010	27,750	28,540	28,010	4,668	▲ 23,092	▲ 23,342
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4年度	
		70	23		7	6	

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】							
指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず							
(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】							
指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず							
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】							
指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず							
(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】							
指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず							

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】	
指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず	
(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】	
指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず	

【総合評価】

【所見】

指定管理期間が2か月間のみであったため、評価せず

【今後の対応】

新規導入したプラネタリウムや県下最大口径8.3cmに更新した天体望遠鏡、新しい展示設備等の機能を最大限に活かし、利用者の満足度の向上や、利用者数増加に向けた取り組みを実施する。
新たに外構も整備されることから、美しい海の景観に加え、四季折々の花を楽しめるような植栽や、アサギマダラの飛来数増加につながる環境整備を行い、観光面での集客力の向上にも努める。
新しい海星館の魅力を、リニューアルしたホームページやSNS、マスメディアを通じて積極的に発信する。

【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
①出張講座に参加した児童・生徒がその後来館したかの把握ができていないとのことなので、出張講座の参加者に記念品引換券等を配付するなどの取組により入館者の内訳の把握に努めてもらいたい。	①利用者アンケート項目に、海星館を知った媒体の項目欄を追加し、「出張教室」を加えることにより、入館者の情報の把握に努めていきたい。
②リニューアルオープン後は、宇宙産業についての教育という観点から、大分市が積極的に関わりながら、大分県との連携も視野に入れて、当施設を活用した魅力的な事業を展開して欲しい。	②大分空港が宇宙港となることについて、出張教室の際にスライドでの紹介やパンフレットの配布等を行った。なお、展示ホールにも、宇宙港に関する展示を予定している。

【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

--

令和5年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	文化財課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5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。						
指定管理者	施設の建築年 (又は事業開始年)	平成11年度						
	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						
指定管理業務の内容	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）を加算する。						
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）					R4年度 目標④	19,000	達成率 ①/④	72%
17年度② (直営時又は 制度導入1年前)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	17年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
10,804	21,898	18,929	13,381	12,960	13,700	2,896	740	
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)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)	
5,495	5,016	5,077	5,124	5,124	5,124	▲ 371	108	
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4年度	
	73		17			常勤2人(繁忙期3人)	常勤2人(繁忙期3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	<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【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、大分バス、大分交通、臼杵市歴史資料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新型コロナウイルス感染症の影響により利用者目標である19,000人には達しなかったが、自主事業の回数増加や、「海部のまつり」の開催に伴い歴史資料館と協力して企画展を催す等の取組を行い、昨年度より740人の増加となった。</p> <p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>②サービスの質や量は向上しているか。</p> <p>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。</p> <p>④利用者への情報提供が十分にされたか。</p> <p>【実績】 ①令和4年度に行われた利用者アンケートでは、施設の全体的な評価について「満足」「やや満足」の合計が9割以上であり、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年3回実施している利用者アンケートを通じて報告を受けている。「丁寧な説明により、古墳のことがよく分かりました」、「大変勉強になりました」等職員のガイドについて好意的な意見を多く受けており、特に苦情はみられなかった。 ④来館者へのガイダンスをはじめ、海部古墳資料館独自のパンフレットを配置するなど、館の利用者への情報提供に努めた。</p>

2 効率性の向上等に関する取組	<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p> <p>【実績】 ①制度導入前(H17)と比較して、令和4年度に至っては運営費を371千円削減した。 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た。 ③コピー用紙の裏面活用などできる限りの経費削減に努めた。</p> <p>(2) 収入の増加</p> <p>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。</p> <p>【実績】 ①収入を増加させる取組について、指定管理者と協議を行ったが、海部古墳資料館が教育施設であり、生涯学習の場であることを踏まえ、具体的な取り組みには至っていない。今後、どのような収益事業を行うことが可能なのか検討していきたい。</p>
-----------------	--

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	<p>(1) 施設の管理運営の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>【実績】 ①資料館の管理運営については、常勤2名に加え協力者8名での勤務体制であり、適切な人員配置であった。 ②令和4年度については、接遇研修等を計11回館内で実施し、人権に関する外部の研修を計9回受講した。 ③11月に開催された「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の協働を図った。</p> <p>(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【実績】 ①関係法令の遵守等については遺漏はない。 ②新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため来館者に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館内での不具合箇所については気付き次第すぐに、文化財課への報告があり、文化財課で修繕に対応した。また緊急時に備え、救命救急講習の受講や消防訓練を行っており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。</p>
---------------------------	---

【総合評価】	<p>【所見】 令和4年度については、「勾玉作り教室」、「やさしい文化財の見方・楽しみ方講座」といった自主事業の回数増加や、「海部のまつり」の開催に伴い歴史資料館と協力して企画展を催す等、利用者数増加に向けた取組がなされていた。また、館内での従事者研修の開催や、外部の人権研修の積極的な受講等、館の魅力向上に向けた取組も継続して行われていた。以上のことに加えて、令和4年度についてもアンケートでの職員の対応に対する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。</p> <p>【今後の対応】 指定管理者による管理運営については令和4年度をもって終了し、以後は市の直営により管理運営を行います。</p>
--------	---