

### 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 2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	・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	採点を行わないが、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4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 大分市大洲総合体育館	C
② 丹生温泉	B
③ 多世代交流プラザ	C
④ 生き生きプラザ潮騒	C
⑤ 海部古墳資料館	C

#### ■ 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	15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	15年	文化振興課	○	特定非営利活動法人七瀬の里Nクラブ	—
コンパルホール	H23.4.1	11年	文化振興課	○	コンパルホール共同事業体	—
ホルトホール大分	H25.7.20	9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	15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	14年	スポーツ振興課	○	大分リバースタジアム共同事業体	—
大分市大洲総合体育館	R2.4.1	2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	C (66点)
丹生温泉	H17.4.1	17年	福祉保健課	○	(社福)大分市福祉会	B (71点)
多世代交流プラザ	H18.4.1	16年	福祉保健課		(社福)大分市社会福祉協議会	C (64点)
生き生きプラザ潮騒	H18.4.1	16年	福祉保健課		(社福)大分市社会福祉協議会	C (60点)
市営住宅(一部)	H23.4.1	11年	住宅課		・大分県住宅供給公社 ・(株)別大興産	—
関崎海星館	H23.4.1	11年	社会教育課	○	大分エージェンシー(株)	—
海部古墳資料館	H18.4.1	16年	文化財課		坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会	C (64点)
アートプラザ	H19.4.1	15年	美術振興課	○	アートプラザ共同事業体	—
高崎山自然動物園	H16.4.1	18年	観光課		(一財)大分市高崎山管理公社	—
情報学習センター	H26.4.1	8年	社会教育課	○	(公財)ハイパーネットワーク社会研究所	—

令和4年度指定管理者評価部会 総括意見

①	公費投入に見合うサービス提供ができているかどうかの検証を行うためにも、施設のビジョンを明確にしていきたい。
②	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。併せて、より精査した決算のチェックを行うため、バランスシート(貸借対照表)を提出させるほうが望ましい。
③	アンケートの集計結果の表示方法についてはパーセンテージで示したほうがよい。また、アンケートの手法を工夫することで、さらなる回収率向上に努めていただきたい。
④	学校と連携して、市立の小中学校に在籍する児童・生徒が市内の文教施設や社会教育施設をどのくらい利用しているか把握できないか。
⑤	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。なお、稼働率についてはテニスコートのように同じ設備でも、指定管理者ごとに算出方法にばらつきがあるので、算出方法について整理していただきたい。
⑥	施設所管課は予告なしで現地調査を実施することで、事業計画に基づいた適切な人員配置や勤務体制となっているかの確認をしていただきたい。
⑦	市民サービスの提供にあたり、デジタル化を積極的に推進していただきたい。特に施設の利用登録・予約・決済など、改善の余地が大きいと思われる。少なくともクレジット・QRコードのキャッシュレス決済の導入については検討していただきたい。

令和4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3年4月1日～令和4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						
	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) 口コミのみ 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)		R3年度 目標④		38,000		達成率 ①/④		44%
18年度②(直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	18年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
23,501	37,402	41,147	36,683	13,026	16,553	▲ 6,948	3,527	
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	47,102	51,200	54,813	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3年度
	47		53			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(R3)38,000人、実績(R3)16,553人 (R2)13,026人)】 目標指数② 年間利用件数【市設定指標: -、指定管理者目標(R3)490件、実績(R3)362件 (R2)390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(R3)28種43回、実績(R3)25種41回 (R2)15種35回】 目標指数について、R3年度はいずれも指定管理者設定の目標値に及ばなかったが、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催事等の中止や貸館利用のキャンセルがあったためである。 一方で、若い世代や親子が初来館するきっかけとなる取り組みを行ったり、小学生を対象とした体験型ワークショップや学生向け能楽鑑賞会を実施し、広く能楽や伝統文化に触れてもらう機会を創出したりするなどし、利用者数はR2年度より3,500人ほど増加している。								
(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なされたか。								
【実績】								
イベント参加者のアンケートによる利用者満足度(満足、やや満足)は98%で、R2年度の87%よりも上昇した。また、アンケートの配布方法を工夫するなどし、回収枚数はR2年度の435枚に比べR3年度は1,121枚と大幅に増加した。 また、施設利用者のアンケート回収枚数は34枚で、満足度は100%であった。 一方で、回収できている年齢層に偏りが大きい点については引き続き課題とし、今後も回収率向上の工夫を行い、利用者の意見・要望把握の精度を上げていく必要がある。								
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】								
R3年度は支出予算は95,346,231円に対し、支出決算89,284,354円であった。(※R2年度:支出予算62,798千円、支出決算61,721千円) 支出全体は、R3年度はR2年度に比べ大幅に増えているが、これは、新型コロナウイルスの影響により昨年度は中止となった事業の再開による事業費の増及びそれにかかる経費の増による影響が大きい。 一方で光熱水費については、R3:約3,638千円・R2:約3,840千円で約202千円減少している。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が一因と考える。								
(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規制緩和に伴い、R3年度の利用料収入は約5,406千円でR2年度(約2,266千円)より約3,140千円増加した。また、自主事業収入は約5,775千円でR2年度(約1,880千円)より約3,895千円増加した。特にその内訳として市指定以外の自主事業収入が大きく収入増に寄与しており(3,895千円増のうち3,881千円は市指定以外の自主事業収入増によるもの)、指定管理者の創意工夫による取り組みの効果があったと考える。また、補助金等を適切に活用し事業の活性化にもつなげている。								

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
【所見】	(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。 従業者への教育・研修は適切に行われている。 地元にはゆかりのある作家と連携した事業を実施したり、岩田学園の学生を対象とした能楽鑑賞会を行ったりするなど、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、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普及に関して、利用者が固定化・高齢化しつつある現状を受け、学生向けの能楽鑑賞会を実施したり若手邦楽アーティストを起用した公演を行ったりするなど若年層を意識した取り組みを行い、伝統芸能の啓発普及に努めている。  
 また、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多数実施することで、幅広い層の市民に施設利用の機会を提供し、施設の効率的運営を図っている。  
 【今後の対応】  
 今後の方向性や新しいニーズの把握のため、アンケート回収率向上に引き続き力を入れていく。  
 また、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。 ②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ようか。 ③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。	①現在は年間利用者数を主な指標としているが、利用者の要望やアンケート結果等を用いてよりきめ細かい分析を行い、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。 ②アンケート回収率向上について、配布方法を工夫するなどしR2年度の435枚と比べR3年度は1,121枚と大幅に増加となった。今後も、回収率向上および質の高いアンケート回収に向けた取り組みを検討していく。 ③R2年度の備品購入費に関しては、パソコン等必須備品に関して突発的な故障があり、急遽対応が必要となった案件であった。備品の耐用年数等も鑑み適切な予算措置を行う様に努める。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

- 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。
- 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。
- ③能楽の魅力をより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。
- 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。



令和4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3年4月1日～令和4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	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)		R3年度 目標④		26,050		達成率 ①/④		99%
18年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	18年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
14,444	25,981	27,080	26,598	24,127	25,857	11,413	1,730	
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)	
10,258	4,100	4,100	6,340	7,278	7,480	▲ 2,778	3,380	
利用者満足度 (%)		満足		やや満足		配置職員数 (人)		
		82		12		直営時又は導入1年目		令和3年度
						8		22

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テニスコート利用者数【市設定目標：21,000人 指定管理者目標：(R3)21,550人 (R2)21,700人】 実績 (R3)22,974人 (R2)21,181人 目標指数②山荘部分利用者数【市設定目標：5,500人 指定管理者目標：(R3)5,500人 (R2)5,530人】 実績 (R3)3,310人 (R2) 3,180人 目標指数について、山荘部分に関しては新型コロナウイルス感染症の影響もあり市及び指定管理者設定の目標値に達しなかった。一方で、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R1年度の22,031人)これは、感染防止策を徹底したことに加え、テニスコート予約状況等がいつでも確認できるようにホームページ運用の見直しを行ったことも一因と考える。 また、利用者の利便性向上のため、研修室へ音響システム一式を導入したり、施設周知のために宣伝チラシ、営業及びホームページにより情報発信を行ったりした。全体の利用者数は前年度に比べて約1,700人増加している。
	(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なされたか。
【実績】 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R2年度は78% (満足63.4%、やや満足14.7%) R3年度は94% (満足81.6%、やや満足12.03%) となり、R2年度と比べ高い満足度を得ている。また、サンプル数についても、R2年度の53件からR3年度は86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	(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】 支出の推移は、H30：42,564千円、R1：35,655千円、R2：20,406千円、R3：24,741千円となっている。R2と比較すると増大しているがこれは法人設立2年目を過ぎたことでR3年度より消費税が課税となったこと、突発的かつ急を要する施設修繕が重なったことが要因として挙げられる。一方で節電節水に努め、光熱水費についてはR2年度よりも削減した (R2：2,356千円 R3:2,314千円)。使用料および賃借料に関しても適切な運用により減少している。(R2：773千円、R3：611千円) 収支の推移は、H30：△384千円、R1：△264千円、R2：△67千円、R3：315千円となっており、黒字となったものの、R3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
	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】 利用料金の推移は、H30：8,928千円、R1：9,129千円、R2：7,638千円、R3：8,718千円となっており、未だに新型コロナウイルスの影響はあるもののR2よりも収入実績を伸ばしている。 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)。特に会食部分は新型コロナウイルスの影響を大きく受けており、未だ感染症流行前の数値の半分にも及んでいないが、自主事業(屋外飲食の提供)のメニューを追加するなどし、事業の定着及び収入増加へつなげる取り組みを行い、自主事業においては約1,100千円の収入を得た。

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。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、地域おこし協力隊と連携し、宇曾山荘の魅力を発信したり、大分リリングスと連携し相手チームの宿泊を斡旋するなどし、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
	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)の遵守等に違反はないか。
	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か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】

【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。R3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響があるものの、R2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
①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。 ②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。 ③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とのことから、安全管理の面で留意するべきと考える。	①アンケート等により利用者ニーズの把握に努め、各部門の分析及び強化に努めていく。なお、屋外飲食の提供やテイクアウトの実施によりテニスコート利用から食事利用へとつなげる取組も継続して実施していく。 ②施設予約の方法については、電話予約の方が気軽・手軽に利用できるという声もあり、職員の負担もそこまで大きくはないという実態がある事を確認した。今後の方針については未定であるが、ネット予約やキャッシュレス決済の導入については、より多くの利用者ニーズに応えられ、職員負担も軽減できる方法を指定管理者と協議して方向性を定めていく。 ③トラブルが発生した際の対応及び連絡先等を利用者のわかりやすい場所に貼りだし、安全に利用してもらえるように配慮した。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

- 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、現在は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てはどうか。
- 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。

令和4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3年4月1日～令和4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					
	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)				R3年度目標④	615,000	達成率①/④	48%
22年度②(直営時又は制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	22年度比①-②	R2年度比①-③
541,857	609,350	621,806	568,389	262,423	292,335	▲ 249,522	29,912
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28年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	136,760	138,960	182,692	184,353	25,153	46,545
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3年度
		46	41			28	23(事務局)

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。
	【評価の理由】 令和3年度利用者数(目標) 615,000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:620,000人) 令和3年度利用者数(実績) 292,335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、令和2年度:262,423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2年度より、29,912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
	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3年度アンケート結果 ○利用者アンケート(11/4~11/18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192)とても良い/良いの割合は86.5%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%、令和2年度:81.1%) ○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234) ※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94% (平成29年度:96%、平成30年度:95%、令和元年度:96%、令和2年度:96%) ○「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	(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。
	【評価の理由】 ○令和3年度の消耗品・印刷製本費・光熱水費は46,379,283円であり、昨年度より増加しているも経費縮減に努めている。 (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、令和2年度:39,919,321円) ○令和2年度に比して、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
	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3年度の実績は 296,932,780円であった。令和2年度より利用料金収入、事業収入ともに増加している。これは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によるとして評価できる。 (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、令和2年度:282,505,512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	
	(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】 ○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「ふない天神町こえん市」、様々なアーティスト・作家と連携した「ART×SPORT 2021」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
	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)を含むコンバ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】

【所見】 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
①35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。 ②受付に関するアンケートは11月に実施しているのみだが、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。 ③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。	①本年度に予定している建物調査業務委託の結果を受けて、長寿命化を視野に入れた建物躯体にかかる大規模な改修工事を行うか等の判断を行う。利用目的等の見直しについては、建物調査等業務委託の結果を受けて、今後のコンバルホール全体の方向性も含め検討を行うこととする。 ②本年度において指定管理者とアンケート期間拡充について、指定管理者と協議中である。 ③文化ホールをはじめ各部屋の把握を行っており、コロナウイルス感染症の影響があるなかにおいても、令和2年度に比して令和3年度の稼働率は各部屋で上昇している。利用用途の変更については、随時検討していくこととする。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

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。 ②今年度に行う建物調査等業務委託の結果を受けて、今後のコンバ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。 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。
---



令和4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3年4月1日～令和4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 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						
		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)				R3年度 目標④	880,000		達成率 ①/④	40%
25年度② (前年度又は前年度導入1年度)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①		25年度比 ①-②	R2年度比 ①-③
475,046	850,321	837,479	718,485	289,648	350,511		▲ 124,535	60,863
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	170,039	272,381	316,514	308,157	129,874	138,118	
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3年度
			73.0%	22.9%		44	53	

(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 令和元年度 718,485人 令和2年度 289,648人 令和3年度 350,511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3,468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、市内中心部にポスターディスプレイしている。 ○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、幅広い年齢層が利用できるよう講座の見直しを行ったり、一部の講座をオンラインで実施するなど利用者の増加に努めた。								
(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なされたか。								
【実績】 (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%) ○実施した利用者アンケートでは、95.9%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。 ○各施設の講座(公演)やイベントは新型コロナウイルス感染症の影響を受け規模の縮小等もあったが、大ホールの予約の空きを利用して「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、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。 ○新型コロナウイルス感染症の影響による施設の対応や催事の変更などさまざまな情報提供を迅速に行った。								
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 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3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、利用者数が多少回復したことや光熱費等の削減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。 ○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、光熱費削減のための意見募集等を行っている。また、備品の適正管理や消耗品等の経費削減も行っている。								
(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】 (利用料金収入 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) ○新型コロナウイルス感染症の拡大が続く中、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もあり、利用料金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	
(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
	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。 ○令和3年度は関係者等に新型コロナウイルス感染者が確認されることもあったが、マニュアル等に促す適切な対応を取ることができた。今非常時に適切な対応が取れる体制を維持できている。	

【総合評価】

【所見】

新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、少しずつではあるが利用者の回復傾向が見られる。今後、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】

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ため、市と指定管理者が連携し、より質の高いサービスを提供していく必要がある。既存事業の見直し等を含め、より適正な運営となるよう毎月のモニタリングで協議していく。

【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
・ホルトホール大分市民ホール及びの会の優先予約権を始め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。	・広報については引き続き市報やホームページ・Facebook等を活用し、利用者への情報提供に努めた。また、既存の広報に加え、新たな媒体を活用し、より積極的に広報ができない指定管理者と協議中である。
・施設予約の際の初期登録が煩雑である。より簡便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。	・今後、次期公共施設予約システムの協議を行っていく予定である。その中で、初期登録がより簡便となるよう検討していきたい。また、施設利用料金支払いの電子化についても併せて検討を行ってほしい。
・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。	・新型コロナウイルス感染症流行の影響で予約が入らない日が続く場合、指定管理者がイベントを企画・実施する等、施設の活用や賑わいの創出に努めた。今後も、より施設を上手く活用するための検討を行ってほしい。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

- 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。
- 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。

令和4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3年4月1日～令和4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	年度			
利用者数 (単位：人)		R3年度 目標④		120,000		達成率 ①/④	74%	
18年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	〇〇年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
109,317	67,229	109,360	100,582	70,939	88,229	▲ 21,088	17,290	
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	50,688	50,160	55,766	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3年度	
	57		36		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 令和3年度88,229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							
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93%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ぐに対応をしている。 ○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】							
○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を務めている。 ○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】							
○利用料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、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。	
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している。 ○人権・同問題研修等、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
①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。 ②SNS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。 ③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。 ④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るとは言い難い。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。	①利用者の要望やアンケート結果等を用いてよりきめ細かい分析を行い、施設の設置目的の達成のために、どのような取り組みが必要かを検討していく。 ②SNSには、誹謗中傷の書き込みがあったため、休止しており、現在はホームページの更新のみを行っている。 ③夏季以外の利用者が低迷する時期の取り組みとして、夜間割引(10月～6月)や教室募集の折り込みチラシを3月又は4月に配布し、利用者数増加に向けて取り組んでいる。 ④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る。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

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。
②市民が安全に施設を利用してもらえよう、施設の修繕は先回りをして実施していただきたい。
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付などを検討してみてもよいと思われる。



令和4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3年4月1日～令和4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)	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）							
	名称	㈱グリーンフジタ 代表取締役 井尾 敦子							
	代表者名	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）		R3年度 目標④		245,000		達成率 ①/④		79%	
19年度② (調査時又は 制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	〇〇年度比 ①-②	R2年度比 ①-③		
158,713	246,173	249,990	242,684	166,145	194,131	35,418	27,986		
直営時 管理運営経費（b）		前指定期間 最終年度28年（c）		30年度		R1年度		R2年度	
63,170		60,000		59,000		59,546		60,092	
直営時（初年度）比較 (a)-(b)		前指定期間比較 (a)-(c)		▲3,078		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	
		54		10		6		令和3年度 11	

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント									
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3年度利用者数：目標 245,000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 251,000人） 令和3年度利用者数：実績 194,131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、令和2年度 166,145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。									
(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利用者満足度の達成度「清掃・安全管理」66.7%（目標値80%以上）「職員の対応」82.4%（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を依頼している。） （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% 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%） ○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54.8%となっているが、無記名者等を除くと満足度78.6%となり利用者のニーズに合わせて、自主事業を実施し高評価となっている。不満の内容も、回数や時間を増やして欲しい等の理由が多い。									
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（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。									
【実績】 ○令和3年度の実績は、76,061,603円であった。利用料金収入、事業収入ともに前年度より増加したが、新型コロナウイルスの対策を行うことにより、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	
(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、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	
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。 ○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】

【所見】  
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
①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。 ②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。 ③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。 ④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カード等のキャッシュレス導入について検討いただきたい。 ⑤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。	①施設の持続可能な運営のため、維持管理費と市民サービスの2つの観点に基づき、利用料金のあり方について今後、調査・研究を行っていく。 ②令和4年度より、ネーミングライツ制度を導入した。 ③施設の管理業務を行っている職員とトレーニング機器保守点検を行うことが出来る職員が異なるが、削減可能な支出は整理を行っていく。 ④予約システムを利用した、口座引落によるキャッシュレス決済を行っている。クレジットカード等のキャッシュレス決済の導入も検討している。 ⑤ツイッターを利用し、スポーツ教室の実施を配信している。今後とも、効果的なSNSの活用にも努める。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

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。  
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。  
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。  
④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。



## 令和4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3年4月1日～令和4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。						
	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)						
指定管理者	名称	ファビリス・プランニング大分共同事業体						
	代表者名	株ファビリス 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	導入方法				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)		R3年度 目標④		250,000		達成率 ①/④	60%	
21年度② (前期又は 制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	21年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
229,343	293,417	277,391	204,388	125,665	149,194	▲ 80,149	23,529	
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 最終年度〇年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	-	-	
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3年度	
		44	37			17	17	

## 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) ○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令和2年からは増加している。 ○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。	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】 ○利用者アンケートにおいて80%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	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】 ○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の増加や、施設利用率の増加に伴い、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。	10	4	8
【評価の理由】 (利用料金収入:令和2年度25,353,055円 令和3年度29,269,231円) (自主事業収入:令和2年度4,622,484円 令和3年度7,786,741円) ○利用料金・自主事業収入ともに令和2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行い、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	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、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	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】

合計得点(100点満点)	66	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年度については利用者等が増加をしている。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4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
・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。	・運営委託費の予実について指定管理者へ確認し、適切な指定管理料となるよう指導管理いたしました。また、県との共同管理施設であるため、指定管理者を含め情報連携をしっかりと行ってまいります。 ・バレーボールのネット等の備品について、指定管理者で修繕するように指示し、改善している。

## 【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

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。 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。 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。
---

## 令和4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	平成30年4月1日～令和4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					
指定管理業務の内容	所在地	大分市大字松岡3743番地					
	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)		R3年度 目標④		42,084		達成率 ①/④	79%
17年度② (直営時又は 期要導入年度)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	17年度比 ①-②	R2年度比 ①-③
39,169	45,291	46,042	47,960	22,198	33,377	▲ 5,792	11,179
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29年 (c)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	4,000	7,648	6,303	2,137	2,303
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3年度
	55.3		19.4			7	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		32
(1) 施設の設置目的の達成	20	4	16
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】 利用者数(目標): (H30)44,359人、(R1)45,911人、(R2)44,479人、(R3)42,084人 利用者数(実績): (H30)46,042人、(R1)47,960人、(R2)22,198人、(R3)33,377人 平成30年度と令和元年度については目標を上回る利用があり、令和元年度は過去最高の利用者数となった。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により目標を大きく下回った。令和3年度についても新型コロナウイルス感染症の影響により目標を達成することはできなかったが、前年度より1万人以上利用者数が増加している。			
(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。			
【評価の理由】 利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】 (H30)満足55.9%・やや満足25.2%、(R1)満足56.6%・やや満足17%、(R2)満足49.5%・やや満足14.9%、(R3)満足55.3%・やや満足19.4% 【職員の対応】 (H30)満足64%・やや満足18%、(R1)満足63.2%・やや満足18.9%、(R2)満足63.4%・やや満足17.8%、(R3)満足66%・やや満足12.6% 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、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: (H30)16,326,370円、(R1)17,142,281円、(R2)14,884,753円、(R3)17,392,047円 令和2年度に支出が減少しているのは、新型コロナウイルス感染拡大により施設を休館としたことによるものと考えられるが、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ことで、経費の節減に努めている。			
(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】 利用料金収入の推移: (H30)12,230,580円、(R1)12,969,280円、(R2)6,475,740円、(R3)9,883,320円 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数が大きく減少したことに伴い、利用料金収入も前年度の約半分となった。 令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、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	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、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	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】 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】

合計得点(100点満点)	71	評価ランク(S~E)	B
【評価の理由】 令和2年度と令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、事業計画に掲げた利用者数の目標値を達成できなかったが、令和3年度の利用者数は増加傾向にあり、利用者からも概ね満足を得ている。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
・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たいと考えている。 ・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。	・現在、丹生温泉については、ホームページ上の「大分市の魅力特集サイトOITAPRIDE」に掲載されているほか、大分市広報番組「いいやん!大分」にて紹介するなど、情報発信に努めているところである。 ・今後は、泉質の良さを施設内に掲示するなど、利用者のさらなる満足度向上を図るための取り組みについて、指定管理者と協議していく。

## 【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

・実際にどのくらいの人員が必要なのかという確認は、計画書・報告書のみには頼るのではなく、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。 ・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。
---



## 令和4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	平成30年4月1日～令和4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						
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)		R3年度 目標④		8,000		達成率 ①/④	34%	
17年度② (前年度又は 前年度前1年度)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	17年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
7,208	8,605	8,101	8,472	2,628	2,701	▲ 4,507	73	
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29年 (c)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	5,087	5,084	5,262	5,262	▲ 1,312	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3年度	
		70.0	18.1			2	2	

## 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): 8,000人 利用者数(実績): (H30)8,101人、(R1)8,472人、(R2)2,628人、(R3)2,701人 平成30年度と令和元年度については目標を上回る利用があったが、令和2年度と令和3年度については目標を大きく下回った。これは、新型コロナウイルス感染症の影響によるものであり、自主事業についても感染防止対策を講じる中、可能な範囲で実施したところではあるが、目標を達成することはできなかった。			
(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。	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】			
利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】 (H30)満足67.4%・やや満足12.1%、(R1)満足73.3%・やや満足11.9%、(R2)満足75.7%・やや満足16.2%、(R3)満足70%・やや満足18.1% 【職員の対応】 (H30)満足64.9%・やや満足11.2%、(R1)満足80.2%・やや満足10.9%、(R2)満足92.1%・やや満足7.9%、(R3)満足79%・やや満足10.5% 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	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】			
支出の推移: (H30)6,749,144円、(R1)6,745,603円、(R2)6,406,107円、(R3)6,641,504円 令和2年度に支出額が減少しているのは、新型コロナウイルス感染拡大により施設を休館としたことによるものではあるが、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。	10	3	6
【評価の理由】			
事業収入の推移: (H30)106,800円、(R1)114,200円、(R2)44,100円、(R3)48,300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2年度以降は、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ため、収入が減少している。			

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】			
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、感染症対策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	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】			
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】

合計得点(100点満点)	64	評価ランク(S~E)	C
【評価の理由】	令和2年度と令和3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(利用者数8,000人)を達成できなかったが、管理運営は適正に行われており、利用者の満足度も高い。		
【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
・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。	・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るが、結論を出すには至っていないため、引き続き検討を行っていく。
・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。	

## 【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

・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。
・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パーソ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。

## 令和4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	平成30年4月1日～令和4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	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)		R3年度 目標④		5,000		達成率 ①/④	58%	
17年度② (前年度又は 前年度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	17年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
4,068	5,816	5,130	4,490	2,514	2,884	▲ 1,184	370	
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29年 (c)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	7,303	5,842	5,701	6,231	1,425	1,293	
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3年度	
		95.8	4.2			2	2	

## 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(目標): (H30・R1)6,000人～6,500人、(R2・R3)5,000人 利用者数(実績): (H30)5,130人、(R1)4,490人、(R2)2,514人、(R3)2,884人 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、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和2年度と令和3年度は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。	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されたか。			
【評価の理由】 利用者アンケート結果 【施設の使いやすさ】 (H30)満足60%・やや満足23.2%、(R1)満足53.1%・やや満足10.2%、(R2)満足56.3%・やや満足18.8%、(R3)満足95.8%・やや満足4.2% 【職員の対応】 (H30)満足56.5%・やや満足20.3%、(R1)満足61.2%・やや満足20.4%、(R2)満足62.5%・やや満足12.5%、(R3)満足91.7%・やや満足8.3% 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	30		14
(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	2	8
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: (H30)9,399,961円、(R1)6,869,517円、(R2)6,915,720円、(R3)7,231,014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ものの、支出全体としては増加傾向にある。			
(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。	10	3	6
【評価の理由】 事業収入の推移: (H30)34,600円、(R1)27,500円、(R2)0円、(R3)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2年度以降は、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	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、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	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】 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】

合計得点 (100点満点)	60	評価ランク (S~E)	C
【評価の理由】 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、利用者も固定化されていることから、今後も利用者の増加は見込めない。しかし、利用している方からの満足度は高い。 【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
・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。	・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るが、結論を出すには至っていないため、引き続き検討を行っていく。

## 【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

・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を明らかにし、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。
---



令和4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3年4月1日～令和4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	大分市大字在隈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設備し、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) ・ ㈱別大興産 (2,194戸)					
	代表者名	大分県住宅供給公社 理事長 諏訪 義治 ・ ㈱別大興産 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			公募	任意指定	
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		
家賃収納率(現年) (単位:%)		R3年度目標④		98.50	達成率①/④	101%	
22年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	〇〇年度比①-② ①-③	
97.98	99.74	99.78	99.87	99.90	99.84	1.86 ▲0.06	
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a)-(b)	前指定期間比較 (a)-(c)
84,247	68,200	67,900	68,427	68,851	68,444	▲15,803	244
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3年度
		48.68	11.16			23	26

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】 ○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%)を上回り、高い水準を維持している。	
(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、普通以上92%以上という目標を達成し(92.65%)、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、公社924件、別大731件、合計1,655件である。 ○時間外や休日の対応、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・要望等把握し、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告を行い、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	
(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縮減がなされている。 ○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	
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】 ○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、99.84%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97.52%となり、過去最高である。	

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(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】 ○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等が随時実施されている。 ○職員の大半が市内に在住しており、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	
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】

【所見】 現年度過年度合わせた徴収率は97.52%となり(R2年度より0.72%、R3年度より2.18%向上)、過去最高徴収率となっており、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、迅速かつ的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、募集住戸を増やすことや、応募者の減少による空き住戸増加対策にも取り組んでいく。
--

【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
○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。	○評価については見直し、高水準であるものは評価を高くするよう考慮する。また、実質人件費については、各々の市営住宅の戸数、構造、建築年数等が異なること、修繕や保守点検についても建築年が古い住宅になるほど高額であること、各々の住宅で入居者の使用状況も異なることなどから、単純に比較できないものであると考えるが、より適した管理運営体制を構築するため、指定管理料のより明確な基準について、今後も検討していきたい。 ○本庁舎9階に執務スペースを設けることを考えているが、現在、新型コロナウイルス感染症に係る交付金等の事務スペースとして使用されているため、スペースが確保でき次第対応する予定である。 ○今後企画課とともに検討していく。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

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。
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。
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いただきたい。

令和4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3年4月1日～令和4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㈱						
	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						
	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)		R3年度 目標④		27,500		達成率 ①/④		107%
22年度② (直営又は 制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	22年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
14,669	25,172	30,389	29,972	24,192	29,391	14,722	5,199	
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28年(c)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	27,750	28,540	28,010	250	1,010	
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3年度		
	59	37			7	6		

2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント								
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】 ○常設展示「豊の海を知る」や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た。 ○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た。 ○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た。 ○入館料を引き続き無料にしたことや、アサギマダラの飛来を促す工夫、出張教室等の館外活動、積極的な広報活動など利用者数の増加に向けた取り組みを行った結果として、コロナ禍であるものの、令和2年度の24,192人から令和3年度の29,391人に利用者数を伸ばし、コロナ禍以前の平成30年度30,389人とほぼ同水準の利用者数となった。								
(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】 ○利用者アンケートは入館無料スペースに設置し、いつでも誰でも記入できるようにした。また、アンケート記入者には、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た。 ○利用者アンケートにおいて、職員の説明がとても面白かったという声が多く、令和3年度は約96%の方からとても満足、満足との回答を得られた。 ○子ども向けの工作教室や星空案内に係る資格認定講座を開催するなど各利用者のニーズに合わせたサービスを提供した。 ○キャッシュレス決済の取扱い先を追加したほか、広報活動として新たにTwitterを開始するなどサービスの向上に努めた。 ○アンケートやお客様の声を参考に、展示の内容を変更するなど、臨機応変に対応を行った。 ○職員が「ちょっと一言 声かけ運動」を行うことで、海洋や地質をはじめとした様々な情報の提供に努めた。								
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】 ○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た。 ○天体観測設備保守点検において、福岡の業者から地元のNPO法人大分宇宙科学協会に委託先を変更するなど、費用を抑える工夫を行った。 ○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、経費の削減に努めた。								
(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】 ○観覧料収入について、出張教室やマスコミ各社との情報交換等、これまでと同様に増加に向けた取り組みを行ったものの、繁忙期の8月において台風接近や長雨等による天候不順が多く見られたことなどから令和2年度の1,167,500円に比べ令和3年度は862,920円と減少した結果となった。 ○天文に興味を持ってもらい、観覧者数の増加につなげられるよう小中学生等を対象としたワークショップを開催した。								

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】 ○事業計画通りの人員配置、勤務体制であった。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た。 ○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、適宜研修等を行った。 ○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た。 ○海上保安部とのイベントの共催、地元企業や商工会との意見交換等を通じて地域や関係団体との連携、協働を図った。	
(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】 ○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た。また、労働関係法令の遵守に努めた。 ○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た。 ○指定管理経費について黒字を維持しており、適正な財務体制であった。 ○施設の内観、外観の見回りを毎日行い、不具合を発見した際は迅速な修繕対応を行った。 ○ビル管理の専門的知識や経験を活かし、管理物件の修繕、点検等適切に行った。 ○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た。	

【総合評価】

【所見】 子ども向けの工作教室や星空案内に係る資格認定講座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、観光面の両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。積極的な広報活動等を継続した結果として、コロナ禍以前の平成30年度とほぼ同水準の入館者数となった。これらのことから指定管理業務について高い水準で行われているものと判断する。 【今後の対応】 次期指定管理期間においても、SNSを活用した広報活動や出張教室等の入館者数増加に向けた取り組みを継続し、また、新たに導入するプラネタリウムやリニューアルする天体望遠鏡、展示設備を最大限活かせるよう、指定管理者選定の際の募集要項、選定基準等について検討する。 また、利用者アンケートでも改善の要望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う。
--

【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
・出張教室の実施については、今後も多くの需要が見込まれると共に、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、インスタグラム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みようか。 ・当該施設については、地域の方々とも連携して周辺の環境整備に取り組むとともに、今後は、大分空港の宇宙港と関連した取組を進めることにより、観光施設としての魅力もより増してくると思われる。これらを踏まえ、今後の周辺環境も含めた施設等の整備や魅力アップの取組についてご検討いただきたい。	・令和3年度は前年度に引き続きコロナ禍での実施ということもあり、県外含む全体で26回の開催、参加者数は1,143人とコロナ禍以前に比べ実施規模は小さいものの、本来業務に差し障りのない範囲で実施を継続した。 ・インスタグラムや令和3年度に開始したTwitter等、SNSを活用した広報の中で、写真や動画を頻りに投稿する等、積極的な広報活動に努めた。 ・令和5年夏頃のリニューアルオープンに向けて展示設備の整備について業務委託契約を締結し、職員の手作り展示制作物と業者が制作する展示物で統一感のあるものとするためレイアウト等の検討を行った。 ・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。また、関崎灯台の開設120周年記念イベントの際に共同でスタンパリーを行うなど周辺施設との取り組みを行った。また、施設のリニューアルに合わせ遊歩道の整備を行えるよう令和3年度に詳細設計を行った。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

①出張講座に参加した児童生徒がその後来館したかを把握するため、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いただきたい。 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いただきたい。
---



## 令和4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	平成30年4月1日～令和4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	海部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						
	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安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、情報発信に関する業務 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時間未満の回数があるとき、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）		R3年度 目標④		19,000		達成率 ①/④		68%
17年度② (前年度又は 制度導入1年目)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	17年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
10,804	18,844	21,898	18,929	13,381	12,960	2,156	▲ 421	
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29年（c）	30年度	R1年度	R2年度	R3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	5,030	5,077	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3年度	
		69	18			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	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】 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、中津市歴史博物館、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平成30年度、令和元年度の利用者数については目標を概ね達成できたが、令和2年度、令和3年度の利用者数は新型コロナウイルス感染拡大に伴い減少している。両年度とも目標には達しなかったが、令和2年度についてはパンフレットの設置場所の増加等宣伝活動の強化、令和3年度については自主事業の回数を増やす等の取組を行い利用者数の増加に努めた。		
(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】 ①平成30年4月1日～令和4年3月31日に行われた利用者アンケートでは、「満足」「やや満足」の合計がいずれの年度でも8割を超えており、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。「説明が丁寧でわかりやすかった」、「また来たい」等好評の意見を多く受けており、苦情はみられない。 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、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】 ①制度導入前（H17）と比較して、令和3年度に至っては運営費を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などできる限りの経費削減に努めている。		
(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】 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、具体的な取組には至っていない。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	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】 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。 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、例年開催されている「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の協働を図ってきたが、令和2年度に引き続き令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大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	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】 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入館や案内に際し、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。		

## 【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】	「勾玉作り教室」や「はにわ作り教室」等の自主事業の実施や、パンフレットの設置場所の拡大および旅行誌サイトへの掲載等宣伝広報活動の強化を行い、利用者数増加に向けた取組がなされている。さらには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等、市民が歴史を学ぶ場の提供に努めている。また、指定管理年度を通じて従事者研修が積極的に行われており、館の魅力向上に向けた取組もなされている。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】	新型コロナウイルス感染拡大に伴い、過去2年度利用者数の減少が続いていることもあるため、自主事業である「勾玉作り教室」や「はにわ作り教室」の回数増加や、対外的な広報宣伝活動の強化等、引き続き利用者増加の取組を図ることが望まれる。また、従事者研修についても継続していただき、利用者の満足度向上につながる館の魅力づくりにも今後努めていただきたい。		

## 【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
・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。	・事務処理については、毎月のモニタリングで書類の確認を行っており、適宜指導をすることにより、適切な管理運営に努めた。 ・収益事業については、今後も引き続き指定管理者と協議をし、検討をしていきたい。
・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。	・ウォーキング利用者向けの史跡公園内自動販売機設置について、協議を行ったが、園路外周は約500mであり、資料館機に設置済みの1台によってウォーキング利用者の利便性は確保できると考えている。今後利用者の意見も踏まえながら検討していきたい。 ・マイクロツーリズム対象地として、昨年度に引き続きパンフレットの道の駅等への配置、旅行誌サイトへの掲載等、観光客を取り込む広報活動を積極的に行っている。

## 【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

- ①館長のガイドが素晴らしいので、技術の継承をしっかりと行い、直営になっても現行の取組の維持・向上に努めていただきたい。また、素晴らしい施設なので、施設の情報発信に力を入れていただきたい。
- ②アンケートを年3回実施し、アンケート結果をその都度集計しているが、3回分をまとめて示したほうがよい。また、集計結果をパーセンテージで示したほうが分かりやすいと思われる。
- ③他の自治体では教育施設でも収益を上げている事例があるので、今後も他の施設との連携も含めて、ツアーやグッズ販売も引き続き検討していただきたい。

令和4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3年4月1日～令和4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。						
	施設の建築年(又は事業開始年)	昭和41年						
指定管理者	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	㈱コンベンションリンケージ 代表取締役 平位 博昭						
	所在地	大分市府内町1丁目3番18号 ボラリス府内						
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 実技室 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)				R3年度目標④	180,000	達成率①/④	44%	
18年度②(前同)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	18年度比①-②	R2年度比①-③	
138,162	170,023	172,799	161,900	56,609	78,624	▲ 59,538	22,015	
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	73,540	74,220	76,026	75,931	▲ 3,482	2,391	
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3年度	
	58		25		10人(直営時)		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】							
・自主企画事業を48件開催したが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、人数制限を行ったことも併せ、参加者数が伸び悩んだ。 ・ホームページや機関紙、SNSの活用、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が評価できる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度に引き続き施設利用者数が低迷しているが、開催できたイベントが増えたため、年間利用者数は前年度より約2万人の増加となった。							
(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】							
・前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、令和元年度と比較して利用者数が約50%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、満足したという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。 ・前年度に引き続き、貸館業務のキャンセルや自主企画事業の中止などの対応があった。利用者からは、新型コロナウイルス感染症関連の問合せがあった際も、十分な説明を行い、丁寧に対応できている。							
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】							
・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なっている。 ・再委託は適切に実施されている。 ・節電の取組みや、使用済みポスターの再利用などによる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、研修室等の貸館利用率が増えたため収入は約50万円増、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100万円増となった。							

3. 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	
(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】	
・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、接遇に反映している点が評価できる。 ・地元雇用を行い、地元商店街や、大分県立美術館などの他文化施設との連携を図っている。貸館業務で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、地元アーティストへの支援を行っている。	
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	
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。 ・月次モニタリングの際、収支確認において、適切な事務処理が行われている。 ・独自で緊急時対応マニュアルを作成し、防災訓練を年1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】

【所見】  
新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、例年と比較し利用者数の減少が続いており、前年度より利用者数は約2万人増加したものの、目標値の約半数にとどまった。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、現在は市美術館や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る施設である。令和3年度においても、貸館利用者数は例年より減少しており、施設全体の利用率は約57%となっている。施設のうちギャラリーA・Bについては、感染が急拡大した7~8月頃の利用率が特に低下しているが、秋頃には回復している。一方で、実技室および研修室については、年間を通して利用率は約60%以上を保っている。

【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行う。様々な自主企画事業を開催し、市内外に向けた発信の場を設けることで、より一層の利用者の獲得と、アートの振興に寄与できるよう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
・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な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。	・アートプラザでは、幅広い世代に参加してもらうため、年間を通じて親子で参加するワークショップや大人向けの美術講座、夏休みの小学生対象イベントなど、体験型の自主事業を企画している。また、磯崎新氏の周知を目的として開催している「建築キッズ作品展」は第10回を迎え、絵画部門に立体部門を新設し作品の募集も行うなど、子どもたちがアートに触れ、創造する機会を増やしている。 ・SNSの活用について、従来のFacebookに加え、令和3年9月にInstagramを開設し、アートプラザでのイベントの告知や、出展者の作品紹介などを行っている。また自主事業の一環として、若手建築家の視点で磯崎新建築を紹介するイベントをSNS上で実施した。 ・施設は築56年が経過し、老朽化が進んでいるが、今年度、構造躯体の健全性調査等を実施し、施設の長寿命化に向けた改修計画を作成する予定である。 ・若手アーティストの作品展示や、ミュージアムショップでの販売を一般公募するなど、アーティストへの支援を今後も継続して行っていく。

【R4年度 指定管理者評価部会の意見】

- 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。
- 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。
- 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。



# 令和4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3年4月1日～令和4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を図ること。						
指定管理者	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						
	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						
指定管理業務の内容	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、還付に係る業務 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4年3月31日 (1年間)			導入年度		平成16年度		
利用者数 (単位：人)		R3年度 目標④		200,000		達成率 ①/④ 75%		
15年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	15年度比 ①-②	R2年度比 ①-③	
265,160	287,136	231,345	216,572	107,536	149,834	▲ 115,326	42,298	
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)	30年度	R1年度	R2年度	R3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	276,009	277,000	315,200	322,257	45,673	7,057	
利用者満足度 (%)	満足		やや満足		導入1年目		令和3年度	
	76.6		11.9		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。							
【実績】 令和3年度入園者数(目標) 200,000人 令和3年度入園者数(実績) 149,834人 目標未達成(令和2年度：107,536人、令和元年度：216,572人) ○令和3年度の年間入園者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため4月・5月に休園した令和2年度と比較すると約1.4倍となった。令和2年度に引き続き新型コロナウイルスの影響を受けたものの、感染者数が少ない時期における入園者数は令和2年度を上回った。 ○7月30日には高崎山ではメスザルとして初めて群れのトップになった「ヤケイ」の就任式を行い、国内だけでなく海外からも取材を受けて世界的に話題となるなど、積極的な情報発信を行い、入園客誘致を行った。							
(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】 ○利用者アンケートの結果、「満足」「やや満足」の割合は88.5%。昨年度の89.7%からわずかに減少したものの、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676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30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3年度入園料収入 45,874,720円(令和2年度：37,910,953円) 令和3年度グッズ販売収入 1,565,980円(令和2年度：1,227,614円) ○新型コロナウイルス感染対策を行いつつ、毎年恒例となっている出産第1号ザルの名前「アマビエ」の発表や、高崎山無料の日およびTNZ選抜総選挙を実施し、入園客誘致に努めた。 ○指定管理者の自主事業として作成した「高崎山トレーディングカード」がSNS上で話題となり、様々なメディアで紹介された。	

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】 ○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の補充に苦慮している。	
(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】 ○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。 ○高崎山おさる館の避難訓練をR4.1.14に実施し非常災害へ備えた。	

【総合評価】	
【所見】 年間入園者数は新型コロナウイルスの影響もあり目標の200,000人に達しなかったものの、「ヤケイ」や「高崎山トレーディングカード」など話題になっている情報を積極的に発信し誘客を行った。多数のメディアに取り上げられており、一定の効果があったと見込まれる。また、利用者アンケートでは高い満足度を得ていることから、おおむね適切に管理運営がなされていると評価する。	
【今後の対応】 令和4年度から、市が直接管理運営を行っている。	

# 令和4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3年4月1日～令和4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					
	施設の建築年 (又は事業開始年)	昭和53年度					
指定管理者	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					
	所在地	大分市東春日51-6 第2ソフィアプラザビル4階					
指定管理業務の内容	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	【AV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)		R3年度 目標④	36,000		達成率 ①/④	60%	
25年度② (直営時)	29年度	30年度	R1年度	R2年度③	R3年度①	25年度比 ①-②	R2年度比 ①-③
23,011	37,078	36,160	39,410	19,712	21,490	▲ 1,521	1,778
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28年 (c)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度(a)	直営時(初年度)比較 (a) - (b)	前指定期間比較 (a) - (c)
43,815	44,138	38,000	38,350	40,405	38,785	▲ 5,030	▲ 5,353
利用者満足度 (%)		満足	やや満足	配置職員数 (人)		直営時	令和3年度
		50	40			7	14

## 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】	○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た。 ○コロナ禍において大人数で利用する団体が活動を中止しており、令和3年度の施設利用者数は21,490人と目標指数である年間36,000人を達成できなかったが、感染対策を行った上で市民フェスタを開催するなど施設の利用者増加に努め、令和2年度の19,712人から増加した。 ○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、地区公民館等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、令和3年度の参加者は5,740人となり、目標指数である年間のべ3,600人を大きく上回った。 ○施設の設置目的である生涯学習の振興を図るため、大分市生涯学習ポータルサイト「まなびのガイド」の運営を行い、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・促進した。令和3年度のアクセス数は約14万件であり、目標指数の13万5千件を上回った。
(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】	○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、令和3年度は89.9%であり、満足度を令和2年度の86.3%から向上させた。 ○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、利便性の向上を図った。 ○意見箱の設置や、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に早急に対応し、回答等を掲示板に貼り出し周知した。 ○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た。

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】	○委託費において、緑地管理などで職員が対応可能な作業については委託業者を入れないなど、管理運営経費の削減に努めたが、令和3年度は施設廃止に伴う物品廃棄等の費用や光熱水費の増額により、経費が令和2年度と比較して約70万円増加した。 ○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た。
(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】	○施設利用料金収入については、ホームページ上で施設の情報を公開し、利用促進を図ることで、収入の増加に向けて取組みを行ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用者が減少や長時間の利用が控えられたため、令和3年度の利用料金収入は約115万円となり、コロナ禍前の令和元年度利用料金収入の約190万円から大きく減少した。 ○教室講座の受講料収入については、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、令和3年度の収入は約238万円と令和2年度の約189万円から増加した。
3	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組
(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】	○事業計画に基づき適切な人員配置に加え、サービス向上を図るため、利用状況に即した効果的な人員配置を行うことで、年末年始以外の休館日を設けずに施設の運営ができた。 ○専門性を高める研修、機材操作方法等施設の目的に沿った研修などを計画的に実施した。 ○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】	○関係法令の遵守や個人情報保護対策が適切に実施された。 ○予約や利用料金減免に際し、審査基準に沿って適正に運用された。 ○収支内容については、帳簿現金とも適正に管理された。 ○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われた。 ○緊急時における対応フローを明確にした安全管理マニュアルを作成し、事故発生時や非常災害時に備えた。
【総合評価】	
【所見】	情報モラル向上に関する取組を行うとともに、仕事に活用できるオフィス系の講座を夜間に実施する等、時代や市民ニーズに沿った教室を開講し、ソフト面での成果を上げた点が評価できる。
【今後の対応】	情報学習センターで実施してきた市民向けの情報教育については、スマートフォンの利活用に関する教室などを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)で実施していく。 また、施設の利活用については全庁的に検討していく必要がある。利活用の方針が決定するまでの間は、定期的に点検を行うなど施設の維持管理は引き続き行う。