

指定管理者制度導入施設評価（案）

①	所管課	福祉保健部 福祉保健課
	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こと。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大分市福祉会		
	代表者名	理事長 大塚 富造		
	所在地	大分市大字松岡3743番地		
指定管理業務の内容		①大分市丹生温泉施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 ②大分市丹生温泉施設の施設及び設備の維持管理に関する業務 ③管理施設の利用促進及び丹生温泉の振興を図る業務		
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
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：12：00～21：00 休館日：毎月第2水曜日（祝日の場合は変更あり） ◀主な取組▶ ・17年5月のオープン時から指定管理者制度を導入。当初から接客研修を行い、サービスの向上に努めている ◀自主事業▶ ・敬老の日の週（30年度は9/10～9/14）を70歳以上の方に無料開放した 379人（前年度389人） ・市民感謝デーとして無料入浴券が当たる抽選会を実施（8/6～8/10） 735人（前年度228人） ・「夏休みこども温泉教室」を初めて開催し、小学生に温泉への興味喚起と丹生温泉の周知を図った（7/26） 25人（定員25人） ・「お湯マジ！ in おんせん県おおいた」期間中（9/3～3/31）全額免除 6人（前年度3人）							
利用者数 （単位：人）				30年度 目標④	44,359	達成率 ①／④	103.8%
17年度② （制度導入1年目）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	17年度比 ①－②	29年度比 ①－③
39,169	40,256	44,498	45,906	45,291	46,042	6,873	751
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（％）	
導入1年目指定管理料（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
4,166		4,000		▲ 166		52.6	31.0

3. 評価結果

内部評価	
B	利用者の増加に向けて、30年度は従来行ってきた自主事業に加え、新たに「夏休み子ども温泉教室」の開催や高齢者福祉施設等への協力を行うなど、積極的な活動を展開したことにより、利用者数は過去最多を更新している。また、敬老の日優待券や市民感謝デーの実施などによる利用料金の減免を行うなど、新規やリピーターの集客力向上に取り組んでいる。 また、温泉施設として市民の健康の保持・増進や地域の活性化に貢献しつつ、障がい者雇用の場として活用することで福祉の向上にも寄与していることは評価できる。 利用者アンケート結果においても好評を得ているほか、収支も前年に引き続き黒字を維持するなど、好調な施設運営を行っている点については、高評価に値する。

【評価基準】
A: 期待を大きく上回る成果が挙がっており、適正な管理運営がなされている B: 期待を上回る成果が挙がっており、適正な管理運営がなされている
C: 期待した成果が挙がっており、適正な管理運営がなされている D: 期待を下回る成果となっており、管理運営の改善が必要である
E: 期待を大きく下回る成果となっており、管理運営の大幅な見直しが必要である

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）に関する取り組み
	（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。
	○利用者数は過去最多を更新して伸ばしている。また、温泉施設として市民の健康の保持・増進や地域の活性化に貢献しつつ、障がい者雇用の場として活用することで福祉の向上にも寄与している。
	○民間広報誌等と協力した企画など、積極的に行われている。
	○制度導入時（H17）と比較すると、施設利用者数は6,873人（17％）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	効率性の向上等に関する取り組み
	（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	○制度導入時（H17）と比較すると4％削減している。
	○従業員7名のうち、大分市福祉会が運営する福祉工場から4名雇用し、また、温泉施設の清掃業務を同福祉工場が行うことにより、外部委託をできる限り削減し、経費の節減に努めている。
	○利用者へのサービスに係わる経費（照明や空調など）以外は、管理者の努力により光熱費などの節約に努めている。
	（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。
	○月刊シティ情報おおいた等への掲載依頼・ホームページ等により積極的に情報発信を行い、利用者数の増加に努めている。
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
	（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。
	○利用者サービスに影響しない体制を整えているほか、業務に応じて障がい者の活躍の場としても活用されている。
	○一般救命講習会や避難訓練のほか、人権研修や地震防災訓練などを実施している。
	○近隣地域から、パート職員雇用や浄化槽維持管理の再委託等を行うなど、地域貢献に努めている。
	（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。
	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。
	○労働関係法令及び条例、公衆浴場法、関係規程等を遵守して、平等利用に取り組んでおり、年間を通じてトラブル等は認められていない。
	○昨年度に引き続き、黒字を維持しており、適切な財務体制となっている。

②

所管課	福祉保健部 福祉保健課		
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こと。			
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 右田 芳明			
	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			
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
料金制度		—		選定方法	任意指定

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：9：00～17：00（事前予約ありの場合～21：00） 休館日：12/28～1/4、日曜日・国民の休日（事前予約時のみ9：00～21：00） ≪主な取組≫ ・開館時間を17：00から21：00に延長（事前予約分のみ） ・日曜・祝日を9：00から17：00まで開館（事前予約分のみ） ≪自主事業≫ ・親子クッキング教室（参加者計28人[前年度28人]） ・野津原っ子まつり（参加者計130人[前年度134人]） ・スカットボール大会（参加者計492人[前年度450人]） ・ほっとアロマ教室（参加者計70人[前年度63人]） ・世代間交流健康づくり（参加者計213人） ほか							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	8,000	達成率 ①／④	101.3%
17年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	17年度比 ①－②	29年度比 ①－③
7,208	8,811	8,384	7,170	8,605	8,101	893	▲ 504
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）	30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足	
6,574	5,087		▲ 1,487		67.0	14.6	

3. 評価結果

内部評価	
B	高齢者向けや親子のふれあいなど、福祉の向上を目的とした事業を展開しているほか、地域の祭りに参加したり各種教室やふれあい交流を目的としたスカットボール大会を開催するなど、様々な事業を通じて地域貢献に努めており、施設利用者数も昨年より500人程度減少はしたが、地域の人口減少が進むなか、事業計画に掲げた目標値を達成していることなどを踏まえ、二次評価をB評価とした。 今後は、近隣に地域密着型のNPO法人が運営する施設との共存を図りながら、比較的参加者数の少ない男性利用者の増加を促すなど、利用者数増加に向けた取組を講じていく必要がある。

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）に関する取り組み	
（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。	
○高齢者が参加するイベントのほか、親子のふれあいを目的としたイベントなど、市民福祉の向上に寄与する事業などを積極的に行っている。	
○市報や社協だより、ボランティアだより等を活用した広報が実施され、利用者増に取り組んでいる。	
○H30年度は前年度と比較して利用者数は減少したものの、制度導入前（H17）と比較すると12%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。	
○利用者アンケートにおいて、特に施設の使いやすさや職員の対応などが公表かであり、満足、やや満足との回答が約81.6%である。	
○親子クッキング教室やスカットボール大会、世代間交流健康づくりなど、自主事業を適切に実施している。	
○年2回のアンケートにより、利用者の意見や要望を把握し、的確に施設運営に反映させている点が見受けられる。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入前（H17）と比較すると23%減少となっている。	
○当初の事業計画と比較すると、消耗品や燃料代、印刷物等物品購入の集中管理の工夫や冷暖房の適温設定による光熱費の節減を図るなどにより、約4%の経費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。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○施設の開館時間の前後30分を配置時間にしたり、土曜日の開館への対応や各種事業を実施するための必要な人員を配置している。	
○野津原市民センター防災総合訓練や、人権・同和問題研修などの各種研修を実施している。	
○地元出身職員を配置しているほか、地元の祭りに参加するなど、地域貢献に努めている。	
（２）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○最低賃金法や男女雇用機会均等法等の遵守など、各種法令の遵守の徹底に努めている。	
○施設の設置目的に基づき、広く施設を利用することにより、高齢者の健康増進や生きがい対策に資する取組を実施しており、偏りなく平等に利用できるように努めている。	
○日ごろから事故が起きないよう施設内を点検するとともに、高齢者等の利用者の突発的な病気やケガ等の際に、迅速に関係機関と連絡調整が図れるように努めている。	
○適切な財務体制となっている。	

③	所管課	福祉保健部 福祉保健課
	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こと。		
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 右田 芳明		
	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		
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
料金制度		—	選定方法	任意指定

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：9：00～17：00（事前予約ありの場合～21：00） 休館日：12/28～1/4、日曜日・国民の休日（事前予約時のみ9：00～21：00） ≪主な取組≫ ・開館時間を17：00から21：00に延長（事前予約分のみ） ≪自主事業≫ ・サロン指導者ゲーム講習会（参加者計61人[前年度47人]） ・中学生の高齢者模擬体験・ボランティア交流会事業（参加者計14人[前年度40人]） ・スカットボール大会（参加者計323人[前年度295人]） ・ふれあい作品発表交流会事業（参加者計38人[前年度56人]） ・よっといで・遊びの学校事業（参加者計39人[前年度54人]） ・子育てサロン「関キッズ」交流事業（参加者計36人[前年度49人]） ほか							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	6,000～6,500	達成率 ①／④	—
17年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	17年度比 ①－②	29年度比 ①－③
4,068	5,900	6,235	6,193	5,816	5,130	1,062	▲ 686
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（％）	
直営時管理運営経費（b）	30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足	
4,806	7,303		2,497		52.0	26.7	

3. 評価結果

内部評価	
C	佐賀関エリアの人口減少、高齢化の進行に伴い、施設利用者数は27年度の6,235人をピークに近年では6,000人前後で推移していたが、30年度は5,130人まで減少し、利用者数の減少に歯止めはかかっていない状況である。今後も大幅な利用者の増加は見込めない中、自主事業として高齢者参加事業のほか、中学生とのボランティア交流会を開催するなど、世代間の交流や福祉の向上を目的とした事業を展開するなど、地域貢献に努めている点は評価できる。 30年度からは、数年赤字経営が続いていたことを踏まえ、合併前から続いていた積算根拠を見直した結果、直営時よりも大幅な増加となったが、今後は適正な管理運営経費のもと、経費の縮減に努める必要がある。 今後も引き続き、地域密着の交流事業を展開するなど、地域のふれあいの場として適切な運営が必要であり、大幅に減少した利用者数の回復に向けた取組を期待する。

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）に関する取組み
	（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。
	○高齢者が参加するイベントのほか、中学生とのボランティア交流会など、市民福祉の向上に寄与する事業などを積極的に行っている。
	○市報や社協だより、ボランティアだより等を活用した広報が積極的に行われている。
	○制度導入前（H17）と比較すると利用者数は26％増加しているものの、佐賀関エリアの人口減少、高齢化の進行に伴い、近年では6,000人前後で推移していたが、30年度は5,130人まで減少し、利用者数の減少に歯止めはかかっていない状況である。
	（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。
2	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。
	○利用者アンケートにおいて、満足、やや満足との回答が約78.7％となっており、特に施設の利用のしやすさや開館時間などで高評価を得ている。
	○当初の事業計画に示していた自主事業を適切に実施している。
	○年2回のアンケート調査により利用者の苦情や要望を適切に把握している。
	効率性の向上等に関する取組み
	（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	○制度導入前と比較すると52％増加しているが、要因としては、合併前の業務委託料を積算根拠としていたが、燃料代の高騰や物件費、人件費も上昇する中、これまで指定管理料の見直しはなされておらず、H30年度からR4年度の5年間の指定管理に際して見直しを行ったためである。なお、見直し項目としては、指定管理業務に従事する臨時職員の配置や隣接施設「ひまわり」と共同利用している浴場の維持管理費の負担割合の見直しに伴うものである。
3	○通常業務における経費については、消耗品や燃料代、印刷物等物品購入の集中管理の工夫や冷暖房の適温設定による光熱費の節減を図っている。
	（2）収入の増加
	①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。
	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み
	（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。
	○施設の開館時間の前後30分を配置時間にしたり、土曜日の開館への対応や各種事業を実施するための必要な人員を配置している。
	○月1回のペースで防災研修や人権・同和問題研修、実務的な研修など多様な研修の実施・参加が行われており、充実している。
4	○地元出身職員を配置しているほか、浄化槽維持管理の再委託等において、地域貢献に努めている。
	（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。
	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。
	○公衆浴場法や労働関連法令、男女雇用機会均等法など、各種法令の遵守の徹底に努めている。
	○施設の設置目的に基づき、広く施設を利用することにより、高齢者の健康増進や生きがい対策に資する取組を実施しており、偏りなく平等に利用できるように努めている。
	○災害対応訓練のほか、衛生管理についての研修等を行うなど、意識向上に努めている。
	○適切な財務体制となっている。

④

所管課	企画部 文化国際課
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こと。			
指定管理者	名称	平和市民公園能楽堂共同事業体（㈱テイクファイブ・㈱メンテナンス）			
	代表者名	㈱テイクファイブ 代表取締役 白石 成裕			
	所在地	大分市王子中町10番22号			
指定管理業務の内容		①指定管理の使用許可に関する業務			
		②管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務			
		③管理物件の維持管理に関する業務			
		④その他、大分市又は指定管理者が必要と認める業務			
指定期間		平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年間）		導入年度	平成19年度
料金制度		利用料金制		選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：9：00～21：30（夜間利用がない場合は18：00閉館） 休館日：毎週月曜日（ただし、要望があれば開館。なお、月曜日が休日の場合にはその翌日）、12/28～1/3 ◀◀主な取組▶▶ ・施設の利用可能日を拡大（休館日でも利用希望があれば利用許可）した（継続） ・イベント等で特典を受けられる「能楽堂友の会」会員を募集（継続） ・「能楽堂新聞」を毎月発行するなど、イベント等の周知を図った（継続） ・中学校への出張能楽教室や能楽体験講座などの初心者教室の開催 ◀◀自主事業▶▶ ・こども能楽教室（参加者数） 37人[前年度46人] ・能楽初心者教室（参加者数） 8人[前年度20人] ・能楽堂 桜茶会 228人[前年度233人] ・能楽堂 観月祭 800人[前年度730人] ・一宝能面会能面展 9,553人 ・大分能面工芸会能面展 4,784人 ・能楽の祭典 427人[前年度387人] ・お稽古サロン4回 56人[前年度138人(11回)] ・能楽サロン3回 29人[前年度29人] ・小野リサ& D O S ORIENTALES 543人 能楽堂オリジナルグッズ販売 ほか							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	38,000	達成率 ①／④	108.3%
18年度② (直営時)	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	18年度比 ①－②	29年度比 ①－③
23,501	36,813	37,097	38,366	37,402	41,147	17,646	3,745
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
47,089		47,102		13		84.3	9.0

3. 評価結果

内部評価	
B	30年度は、「第33回国民文化祭・おおいた2018」「第18回全国障害者芸術・文化祭おおいた大会」の開催により、29年度と比較して利用料収入は25万円増、利用件数は95件増、利用者人数は3,717人増、見学者数は28人増となり、利用件数や利用者数は前年度と比較して上回り、目標数にも到達した。また、近年は来場者が固定化・高齢化している現状であるため、体験型ワークショップや能楽以外の公演など幅広い自主事業を実施し、より多くの市民が能楽堂に来場できる取組が実施できていることも利用者数増加の要因と考えられる。 しかし、舞台を使わずに楽屋だけで教室を行うケースの増加により、施設利用収入が減少傾向にあるため、今後は能楽に関心が低い市民が来場するキッカケとなる事業の実施や開催可能な公演範囲拡大など、新たなアプローチによる利用者開拓が必要である。

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）に関する取り組み
	（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。
	○伝統芸能の普及の場所として活用するだけでなく、「和」の雰囲気演出するコンサートなど、施設の特徴を生かした運営を行っている。
	○広報活動に力を入れており、テレビなどのメディア活用やSNSでの情報発信などを通じた認知度向上に努めている。
	○制度導入前（H18）と比較すると、施設利用者は17,646人増加しており、伸び率は約75.0%となっている。
	（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	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。
	○利用者アンケートにおいての満足度は、93.3%であり、来館者からの評価は高い。
	○伝統芸能に関する公演・教室による伝統芸能の振興をはじめ、コンサート、ワークショップなど様々な自主事業を行い、いずれも利用者から好評を得ている。
	○利用者との関係を良好に保ち、苦情や意見についても適切に対応を行っている。
	効率性の向上等に関する取り組み
	（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	○管理運営費は、制度導入前（H18）と比較して13千円（約0.03%）増えているが、消費税増税（5%→8%）等の影響による。
3	○伝統芸能を普及する上で、高額な出演料等を伴い、採算の合わない催事も行わなければならない。経費が嵩むが、可能な限りの縮減に努めている。
	（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。
	○市内で開催されるイベントやホルトホール大分との共催事業を通じ、これまで能楽に触れる機会がなかった市民に対して、能楽の素晴らしさを宣伝できており、能楽の普及活動により、能楽堂の利用者数の増加が図られている。
	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み
	（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。
	○事業計画に基づき、適切な人員配置や勤務体制を整備している。
4	○従業員への接遇マナー研修や個人情報保護研修、人権・同和問題研修など、教育・研修は適切に行われている。
	○全職員を地元（大分市内）で雇用している。地元行事の「観月祭」では実行委員会に参画し、また自主事業である「桜茶会」では地元団体が出演する舞台を設けるなど、地域の活性化に貢献している。
	（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。
	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。
	○適正に法令を遵守した管理運営を行っている。
	○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。
	○安全マニュアルを整備し、安全管理・危機管理について必要な措置や準備を行っている。
5	○観客定員が限られていることで事業の採算が合わないなど安定的な財務体制を築くには至っていないが、催事の内容充実や収支改善に努めており、徐々に効果が出てきている。

⑤	所管課	教育部 美術振興課
	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	名称	アートプラザ共同事業体（㈱コンベンションリンクージ・㈱メンテナンス）		
	代表者名	㈱コンベンションリンクージ 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		
指定期間		平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年間）	導入年度	平成19年度
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：9：00～22：00 休館日：12/28～1/3 ※イベントが開催される場合は開館 ◀主な取組▶ ・公式ホームページの運営と公式フェイスブックの運用　・ボランティア組織の運営（30年度登録者　36人） ・中心部商店街・あたま温泉大分駅前広場・ピーコンプラザ（別府市）との連携 ・大分県立芸術文化短期大学・大分県立大分商業高校との協力 ・市美術館や県立美術館との連携　・アートプラザ開館20周年記念事業の実施 ・磯崎新ブリツカー賞受賞記念事業の実施及び建築の文化的価値を広める活動の実施 ・竹工芸を学ぶアートプラザものづくり教室の開講 ◀自主事業▶ ・磯崎新パネル展　1,619人[前年度1,347人]　・アートプラザ開館20周年記念　ARATA ISOZAKI TALK+EXHIBITION　1,170人 ・アートプラザミュージアムショッパー一般企画展　第1～3弾　5,600人 ・アートプラザミュージアムショッパー一般公募展　第1～12弾　21,000人[前年度19,900人] ・アートプラザフェスタ2018（第33回国民文化祭・第18回全国障害者芸術・文化祭）　5,842人 ・「西元祐貴　龍のキセキ　大分展」12,219人[前年度企画展11,439人]　　・鋤田正義写真展　2019 in 大分　1,869人 ・ART PLAZA『アートマーケットvol.　31-33』4,781人[前年度3,903人] ・ART PLAZA U-40　建築家展2018　1,258人[前年度1,010人]　　・アートプラザ竹工芸教室　1-10回　103人[前年度99人] ・第7回アートプラザ建築キッズ絵画展　2,027人[前年度1,186人]　　ほか							
利用者数　（単位：人）				30年度 目標④	180,000	達成率 ①／④	96.0%
18年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	18年度比 ①－②	29年度比 ①－③
138,162	212,806	172,483	168,693	170,023	172,799	34,637	2,776
管理運営経費の削減額（直営比較時）　（単位：千円）						利用者満足度（％）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
79,413		73,540		▲ 5,873		54.9	36.6

3. 評価結果

内部評価	
B	30年度は、開館20周年を記念して、夏の自主企画「西元祐貴　龍のキセキ大分展」のほか、「アートプラザフェスタ2018」（国民文化祭関連事業）、「ARATA ISOZAKI TALK＋EXHIBITION」が行われ、前年度を上回る利用者数となった。 アートプラザは、世界的な建築家磯崎新氏を紹介するとともに、市民がアート作品を気軽に発表できる場として整備され、現在は、市美術館・県立美術館とともに中心市街地における文化・芸術の発信拠点として期待されている施設であり、アートホールや市民ギャラリーにおいて年間を通じて多くの利用がなされており、本来の目的を期待以上に達成している。 また、文化・芸術の発信拠点としての活動は、施設内に留まらず、近隣のカフェや雑貨屋等商業施設・商店街や市内外の文化施設等にも広げており、美術振興の一翼を担う取組として評価できる。 年間来館者数が目標値（18万人）に到達していないが、年間来館者数の増加や9割を超える満足度となるなど、市民の芸術文化の振興には大きく寄与していることから、B評価としている。今後は、予定される大規模国際イベントを捉え、市美術館等と連携を深めるとともに、発信の場を広げ、より一層の利用者拡大を期待するところである。

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）に関する取り組み （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。 ○美術・文化関係団体等と連携を図り、様々な事業に取り組み、展開している。 ○ホームページや機関誌、インターネット、類似施設との連携をはじめ、メディアとの人脈などにより広報を行っている点は評価できる。 ○制度導入前（H18）より年間利用者数は、3万人以上増加している状態が続いている。 （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。 ○芸術文化活動に関する自主事業をはじめ、他にも多種多様な分野で実施されており、利用者からの満足度は高い。 ○スタッフへの防災・避難訓練や救命講習、介助研修などの教育・指導・研修の徹底や学芸員・ヘルパー有資格者の活用等を実施しており、施設利用者への対応は良好である。 ○利用者、来館者のアンケートや、セルフモニタリングによる対応はもとより、直接の苦情・意見等にも迅速に対応に努めている。
2	効率性の向上等に関する取り組み （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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。 ○指定管理料をH22年度からH25年度までは毎年50万円ずつ削減し、経費の縮減に努めており、引き続き適正な管理運営を行っている。 ○共同事業体による運営により、節電などの経費節減に努めている。 （２）収入の増加 ①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。 ○国民文化祭関連事業として「アートプラザフェスタ2018」を開催し、大分市出身の背景絵師　宮崎勇次郎氏の初めての個展や世界的な建築家磯崎新氏を紹介する「ARATA ISOZAKI TALK＋EXHIBITION」を開催するなど、多くの来館者を集客することができている。 ○利用料金以外の収入としては、芸術文化の普及振興を目的とした有料展覧会やワークショップの開催、アーティストの支援を目的としたミュージアムショップでの展示販売などにより収入の増加に努めている。特に、H30年度は国民文化祭に係る助成金（3,484千円）を得るなど自助努力をしており、H29年度・H30年度と2年続けて前年度の収入を上回っている。
3	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み （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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。 ○適正な人員配置を継続しており、良好である。 ○マナー・接遇研修や、非常時研修、人権・同和問題研修などを積極的に実施するとともに、利用しづらい施設をカバーする接遇の徹底は評価できる。 ○地元雇用、地元商店街・他文化施設（能楽堂など）との連携やボランティア育成等と努力している。 （２）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。 ③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。 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。 ○関係法令の遵守に努めている。 ○全体的に苦情・トラブルも少なく、公正な応対が行われている。 ○市制定の指定管理者制度の新指針に基づくものに加え、独自マニュアルを策定するなど、研修、訓練も行き届いている。 ○選定等委員会の委員（公認会計士）からも評価を得ている。

⑥	所管課	企画部 文化国際課		
	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	大分市府内町1丁目5番38号		
	設置目的	市民文化の創造に寄与するとともに、市民生活の向上を図ること。		
指定管理者	名称	コンパルホール共同事業体（㈱コンベンションリンクージ・㈱メンテナンス）		
	代表者名	㈱コンベンションリンクージ 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 ポラリス府内		
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管理施設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、大分市又は指定管理者が必要と認める業務		
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
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：8：30～22：00（貸出は9：00～22：00） 休館日：毎月第2月曜日（ただし、祝日の場合は翌日以降の休日でない日）、12/28～1/3 ◀◀主な取組▶▶ ・4館連携（コンパルホール・市民図書館分館・大分中央公民館・男女共同参画センター）による社会見学の受け入れ（継続的な取組） ・休館日を月4～5回から月1回へと減らし、開館時間を30分早めた（8：30～22：00） ・公式ホームページを運営と、公式フェイスブックページの運用 ・公式キャラクター「バルちゃん」のイベント出演などを通したコンパルホールに親しむきっかけ作り ・飲食可能な休憩スペースの増設 ・アートプラザ、ホルトホール大分、能楽堂、市美術館などの連携 ◀◀自主事業▶▶ ・コンパルこどもフェスタ 4,791人[前年度3,726人]3館連携（コンパルホール、男女共同参画センター、中央公民館） ・コンパル夏休み市民スポーツデー2018 1,170人[前年度911人] ・コンパル博覧会2019春 3,742人[前年度3,649人] ・みんなの七夕飾り☆広場 2,150人[前年度2,100人] ・コンパルホール映画上映会 日本映画傑作選 1,429人[前年度912人] ・コンパル秋の市民スポーツデー2018 995人[前年度815人] ・養命大学文化サロン（10回） 2,435人[前年度2,404人] ・コンパルホールゴスペルコンサート 592人[前年度389人] ・コンパルホール Xmasコンサート 241人[前年度211人] ・コンパルBOSAI訓練DAY 173人[前年度300人] ・宝のまち・豊後FUNAI芸術祭「Júpiter～ジュピテル～」 453人 ほか							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	607,000	達成率 ①／④	102.4％
22年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	22年度比 ①－②	29年度比 ①－③
541,857	572,584	598,305	595,003	609,350	621,806	79,949	12,456
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（％）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
159,200		136,760		▲ 22,440		43.8	43.4

3. 評価結果

内部評価	
A	30年度は目標としていた年間利用者数607,000人（実績621,806人）を達成することができた。稼働率の高い体育室が12月～3月上旬にかけて改修工事に伴う利用停止期間となり、国民文化祭の影響で一般の貸し館利用が制限された中で、利用者への丁寧な説明、柔軟な対応で他施設の利用者数増加を達成した点は評価できる。また、集客力の高い文化ホールや多目的ホールはおおむね60％～70％台で推移しており、さらに会議室は60～80％台で稼働しているなど、ホルトホール大分との施設の使い分けがうまく市民に浸透してきていることがうかがえる。 今後については、昨年度に引き続き空調機改修や外壁改修等を予定しており、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催や海外選手の合宿利用に備えて、施設としての機能を高め、これまで以上に市民が活用しやすい施設となるような管理運営が望まれる。

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）に関する取り組み	
（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。	
○複合文化施設ならではの、多様な講座・教室や3館（市民図書館、男女共同参画センター、中央公民館）を巻き込んだイベントや取組を行っている。 ○市報やテレビ等の活用はもとより、メルマガや情報誌の発行、地元商店街の店舗へのイベントポスター掲示など、地元との関係を生かした広報にも取り組んでいる。 ○制度導入前（H22）と比較して79,949人（約14.8％）増加している。また、前指定期間の最終年度（H28）と比較して26,803人（約4.5％）増加している。多目的ホールや第3リハーサル室の稼働率・利用者数がともに増加傾向にある。	
（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。	
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。	
○利用者アンケート調査では、満足度が約87.2％であり、特にスタッフの接遇面において好評を得ている。 ○利便性を高めるために、ホームページのリニューアルや飲食可能な休憩スペースの増設、備品の更新を行うなどサービス向上に取り組んでいる。 ○利用者からの意見に素早く対応するように努めており、適宜対応マニュアルの追加を行っている。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入前（H22）と比較すると、管理運営経費は22,440千円削減されており、削減率は約14％と経費の節減が図られている。 ○可能な限り光熱水費等の節約に努め、再利用できるものは極力活用するように努めている。	
（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。	
○H31年2月に開催した「宝のまち・豊後FUNAI芸術祭「Júpiter～ジュピテル～」」に出演した穴井 豪氏が出演しているPRムービーの普及、広報活動を県下自治体、施設と連携し、積極的に周知したことにより、観覧者数の増加に寄与した。 ○スポーツ競技団体との連携を図ることにより、フットサル大会（県サッカー協会）の開催や、フェンシング世界選手権の事前キャンプ（県フェンシング協会）の使用など、体育室の利用を積極的に誘致し、利用者数、収入の増加を図った。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○事業計画に基づき、事業運営に必要な人員配置と勤務体制が整備されている。 ○マナー・接遇研修などの基礎研修をはじめ、介助研修や消防・防災訓練・救命講習など、定期的に職員への教育・研修が行われている。 ○地元雇用率はほぼ100％となっており、地域の人材を積極的に活用している。	
（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○適正に法令を遵守した管理運営を行っている。 ○条例等に基づき、施設の平等な利用が確保されるように努めている。 ○危機管理整備マニュアルを整備し、毎年定期的に職員への研修や避難訓練等を実施している。 ○安定的な財務体制を築いており、前年度に引き続き30年度収支も黒字だった。	

⑦	所管課	企画部 文化国際課
	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	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クージ・㈱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 市丸 寛明		
	所在地	福岡市中央区天神1丁目1番18号		
指定管理業務の内容		①運営管理施設の開館準備業務 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		
指定期間		平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年間）	導入年度	平成25年度
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：8：30～22：30（貸出は9：00～22：00） 休館日：毎月第2・第4月曜日（休館日が休日の場合は翌日以降の平日）、12/28～1/3 ＜＜主な取組＞＞ ・公式ホームページを運営し、イベント情報や各種教室・講座を紹介した（継続） ・公式フェイスブックページにより、イベント情報等を紹介した（継続） フェイスブックページのいいね！数 1,371いいね！ ・コンサート出演者との演奏後の交流会等の特典を受けることができる市民ホール友の会（ホルとも）の募集を行った（継続） ＜＜自主事業＞＞ ・ホルト季節のプログラム（コンサートや朗読会など） 1,038人 ・避難訓練コンサート（県内吹奏楽団体、県警音楽隊） 868人[前年度253人] ・第2回ホルトホール大分高校演劇グランプリ 1,952人[前年度1,652人] ・FUNAI演劇祭 690人[前年度730人] ・新春ホルトホール寄席 209人 ・スタンウェイを弾きませんか 59人 ほか							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	803,000	達成率 ①／④	104.3%
25年度② （制度導入1年目）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	25年度比 ①－②	29年度比 ①－③
475,046	803,093	883,531	887,226	850,321	837,479	362,433	▲ 12,842
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
導入1年目指定管理料（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
180,620		170,039		▲ 10,581		69.9	15.0

3. 評価結果

内部評価	
B	利用者数については、当初目標の803,000人（実績837,479人）は達成したものの、昨年度よりも12,842人減少しており、28年度の利用者数からの減少に歯止めがかかっていない状況である。今後は利用者数の増加に向けた取組が望まれる。一方、施設利用者満足度については、「満足・やや満足」の割合が84.9%（29年度実績85.8%）となり、依然高い数値となっていることは評価できる。 また、市民ホール・会議室等でMICE事業誘致のため、優先予約を継続し、中心市街地のにぎわい創出に一定の貢献をしており、国民文化祭との連携やラグビーワールドカップとの連携を図るための事業を企画し、機運醸成に寄与している。さらに、大分市産業活性化プラザでは、大分県中小企業団体中央会と連携し、グループ創業相談窓口を開設するなど、利用者への支援充実を図っている。健康教室においても、民間の柔軟性や最新の情報に基づいた質の高いサービスの提供により、青壮年期や男性の参加が多く見られ、その継続性も高く、行政ではカパーしにくい層への健康づくりに寄与している。 今後は、受講者数の少ない文化教室の見直しや申し込み方法の簡素化、行政では対応しづらい夜間や土日祝日のプログラム企画、勤労世代への健康づくり事業メニューの検討、利用者満足度は高いが利用者数が伸び悩んでいる「ひとり親家庭支援プラザ」の就労支援教室の認知度を高める広報の検討、カフェレストランの改修による市民サービスの充実等、複合文化交流施設の特性を生かし、直営施設や民間収益施設、指定管理者制度導入施設との連携を強化するため、関係者で組織するホルトホール大分連絡協議会を有効に活用していく必要がある。

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）に関する取り組み
	（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。
	○全館連携の「防災フェスタ」を開催し、総合的な防災意識の啓発に寄与するとともに、ホルトホール大分まつりを全館連携で開催している。また、講座の見直しや無料教室等の開催、創業支援ルーム入居者と共催でセミナーなど、複合施設の特徴を生かした取組を実施している。
	○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中心市街地を中心にポスティング配布している。
	○直営時（大分文化会館・産業活性化プラザ）より、複合文化交流拠点として「にぎわい創出」に貢献しており、健康・保健事業では新たな層の利用者を開拓している。
	（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	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。
	○毎月利用者アンケートを実施しており、84.9%の利用者満足度を達成している。
	○各施設の講座（公演）回数、受講（利用）者数は大きな増減は見られないが、友の会や市民ミュージカルの充実をはじめ、著名演劇の誘致により市民サービス向上が見られた。
	○アンケートや電話、メール、投稿等で受領した利用者からの要望、意見を運営管理・企画等に反映し、定員割れの文化教室の見直しや健康プラザ教室の時間帯変更等を実施した。また、定員漏れの方対象の教室開設や無料催事をスムーズに入場させるため、整理券配布を実施した。
	2 効率性の向上等に関する取り組み
	（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	○旧大分文化会館を直営で運営していた時より、管理運営経費を8%以上削減している。
3	○全館施設の連絡会議による従業員への節電の呼び掛けや、清掃や点検によるメンテナンスを心掛けている。
	○毎月、職員退館時の消灯状況について連絡会議で周知し、室温に合わせた服装での節電に努めるとともに、備品の適正管理や消耗品等の経費削減を行っている。
	（2）収入の増加
	①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。
	○文化庁所管の「芸術文化振興基金」からの助成金などを受けた自主事業を実施することにより、講演内容を充実させるとともに、観覧者数を増加させ、利用料収入の増加に努めている。
	3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み
	（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。
	○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。
	○スタッフの90%以上を地元で雇用し、採用時も地元民を重視している。また、季節のイベントや市民ミュージカルなど市民参加型の自主事業や、療育手帳所持者への文化教室開催、創業支援を行い、地域活性化に寄与している。
	（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。
	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。
	○法令の遵守に配慮し、業務の再委託や事業計画の変更等について市の承認を得てから実施している。
	○受付マニュアル等を各施設ごとに整備し、施設予約で不公平が生じないよう受付窓口等で配慮し、抽選漏れの方対象の教室を開催している。
	○安全管理マニュアルを作成し、定期的に避難訓練を実施するとともに、安全管理に必要な資格取得を促進している。また、備品の保守点検・補修等で安全確保に努めている。
	○事業別に予算を設定し、毎月のモニタリングで収支を確認しており、適正な財務体制を維持し、全体でも黒字化を達成している。

⑧

所管課	商工労働観光部 観光課
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1		
	設置目的	瀬戸内海国立公園高崎山動物園事業の実施により自然環境の保護及び動物の愛護に関する市民意識の高揚を図るとともに、市民に多様な憩いと集いの場を提供することにより健全な余暇の活用に資すること。		
指定管理者	名称	一般財団法人 大分市高崎山管理公社		
	代表者名	理事長 久渡 晃		
	所在地	大分市大字神崎字ウト3098番地の1		
指定管理業務の内容		①管理施設の使用許可に関する業務 ②管理施設の使用に係る利用料金の徴収、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		
指定期間		平成30年4月1日～令和3年3月31日（3年間）	導入年度	平成16年度
料金制度		－	選定方法	任意指定

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開園時間：8：30～17：00（年中無休）							
<<主な取組>> ・公式ホームページ、公式フェイスブックの運営　・「高崎山無料の日」イベント（入園料は全員無料　入園者数4,256人） ・高崎山キャラクター「たかもん・たかもも」による保育所・幼稚園訪問PR（保育園5園、幼稚園12園） ・高崎山ボランティアガイド（登録者5人）　・自然観察や餌付け体験、生態調査などの体験学習を実施（51団体・3,539人受講） ・社会見学（体験学習）に来園予定の小学校に、事前学習として出前講座を実施（小学校28校・2,277人受講） <<自主事業>> ・猿の生態等講演事業　2,104人[前年度2,915人](講演回数16回[前年度21回]) ・高崎山猿総合調査事業　・高崎山の新たなグッズを開発・販売							
利用者数　（単位：人）				30年度 目標④	300,000	達成率 ①／④	77.1%
15年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	15年度比 ①－②	29年度比 ①－③
265,160	305,798	388,396	288,615	287,136	231,345	▲ 33,815	▲ 55,791
管理運営経費の削減額（直営比較時）　（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
276,584		276,009		▲ 575		53.6	27.8

3. 評価結果

内部評価	
C	28年4月の熊本大分地震の影響により、入園者数が減少して以来、積極的な自主事業に取り組むとともに、FacebookやInstagram、ホームページなどでの広報に努めているが、多雨や寒波といった天候や寄せ場のサルが0頭の状況が増えるなどの影響により、入園者数は大幅に減少している状況である。 また、入園者の満足度の向上を図るため、職員の工夫やアイデアを生かした活動も行っているが、臨時職員の早期退職などにより人員不足が生じているため、安定的な人員の確保に向け、現行の業務内容の見直し等の検討が必要である。 今後は、ラグビーワールドカップ2019日本大会、2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催に向けて、国内外から多くの来訪者が期待される中、入園者増に向けた誘客を図るための取組は急務であり、入園者への満足度を高めるためにも、指定管理者の適正人員の確保に向けた取組を行うとともに、適正な管理運営にも努めていく必要がある。

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）に関する取り組み	
（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。	
○サル寄せ場における野生サルの生態や技能の解説を工夫する他、高崎山おさる館にて高崎山の歴史や歴代αオスを紹介するスペースを確保するなど、来場者の満足度向上を図っている。	
○高崎山のスタッフブログや、H30年度に新たに始めたSNS（Facebook・Instagram）など情報発信に取り組んでいる。	
○制度導入前（H15）と比較して、管理運営経費は約13%の削減となっている。	
（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。	
○利用者アンケートでは、81.4%の方が満足・やや満足と回答しており、特に、職員の対応について高い評価を得ている。	
○利用者の苦情や要望、意見に対して適切に対応している。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入前（H15）と比較すると、約6.5%の減となっている。	
○来園者に影響のない部分での節電等に取り組んでいる。	
（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。	
○夏休み親子入園割引券（大分市内小学校：27,000枚）やパンフレットや割引券（大分・別府・湯布院の旅館・ホテル：56,350枚）を配布し、入園者数の増加に取り組んだ。	
○高崎山の新たなグッズとして子サルのぬいぐるみを製作し、積極的に商品のPRを行い販売促進に努めた。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○臨時職員の早期退職などにより、人員不足が生じ、安定的な人員が確保ができていない。	
○定期的に人権・同和問題研修や接遇研修などの職員研修を実施するとともに、学校教育的な説明案内研修や観光客向けの説明案内研修などを実施している。また、必要な資格の更新取得も行っている。	
○臨時職員として地元住民の採用に努めている。	
（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○関係法令・条例・規則等遵守している。	
○様々な年代の方々に受け入れられ、電動車イスの貸出やさるっこレールの活用等でバリアフリー対応を実施している。	
○過去の事故等を教訓とした防災マニュアル等を作成し、それに基づいた防災訓練や事故処理訓練などに取り組んでいる。	
○適正な財務体制を構築するよう努めている。	

⑨	所管課	教育部 文化財課		
	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。以下同じ。)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	名称	坂ノ市地区社会教育関係団体連絡協議会		
	代表者名	会長 指原 健一		
	所在地	大分市坂ノ市西1丁目10番6号		
指定管理業務の内容		①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業務 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、施設の管理に関して大分市教育委員会が必要と認める業務		
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
料金制度		－	選定方法	任意指定

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：9：00～17：00（入館は16：30まで） 休館日：毎週月曜日（祝日の場合は翌日。ただし、毎月第1月曜日は開館し、翌日休館）、12/28～1/4 ◀◀主な取組▶▶ ・市内の学校や公民館等への広報活動と、地域の大人・子ども向けの講座の開催 ・臼杵市、津久見市、佐伯市の小学校の社会見学として来館 ◀◀自主事業等▶▶ ・市内の学校や公民館等への広報活動 ・地域の大人・こども向けへの講座開催							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	19,000	達成率 ①／④	115.3%
17年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	17年度比 ①－②	29年度比 ①－③
10,804	18,390	18,773	19,205	18,844	21,898	11,094	3,054
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（％）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
5,495		5,030		▲ 465		67.1	13.3

3. 評価結果

内部評価	
B	指定管理者制度導入前の17年度まで減少傾向にあった入館者数は増加に転じ、30年度は制度導入以降最多の来館者数（21,898人）となり、2万人を超え目標値を達成することができた。 主な取組としては、夏休みの恒例行事として定着した「勾玉教室」や「埴輪作り教室」をはじめ、近隣小学校を対象とした古墳に関する出前講座などの自主事業による継続的な取組が好評を得ている。また、来館者数が前年度より増加していることから、広報活動の結果として評価できる。 利用者アンケートにおいても、8割以上が「満足・やや満足」と答えるなど、満足度の高さもうかがえる。 今後は、施設の老朽化により修繕対応が必要となっている設備も見受けられるため、不良箇所については順次対応が必要であるため、施設所管課と連携を取りながら、長期的な計画に基づいて設備の改修、展示物の見直し等を行い、利用者のさらなる増加を図っていくことが望まれる。

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）に関する取組み
	（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。
	○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、市民への利用が図られている。
	○支所・公民館や小中学校、駅等にパンフレットを配布することにより、市内外や様々な年齢層の方々への広報を行っている。
	○制度導入前（H17）と比較して、11,094人増加し、約2倍の利用者数となっている。
	（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	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。
	○利用者アンケートにおいて、80.4%の方が満足。やや満足と回答している。
	○利用者アンケートの結果では苦情は少なく、要望については早急に対応をしている。例えば、腐食した階段などの修繕の要望に対して即座に対応して取り替えを行っている。
	○夏休みの恒例行事として定着した「勾玉教室」や「埴輪作り教室」をはじめ、近隣小学校を対象とした古墳に関する出前講座などの自主事業による継続的な取組が好評を得ている。
	効率性の向上等に関する取組み
	（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	○制度導入前（H17）と比較して、運営費の465千円削減ができています。
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
	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。
	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み
	（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。
	○繁忙期には、坂ノ市地区郷土史愛好会から8名の協力者を派遣するなど、応援体制も含めて適切な人員配置となっている。
	○人権・同和問題研修をはじめ、ガイダンス施設の案内業務研修など、施設研修計画に沿って必要な知識と技術の習得に努めている。
	○積極的な地元雇用がなされ、地域の活性化が図られている。
	（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。
	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。
	○個人情報の適正な管理に努めるとともに、労働関係法令等の遵守に努めている。
	○特に苦情もなく、公平な利用が確保されていると考えられる。
	○緊急時に備え、AEDを設置するとともに、利用方法の研修を行っている。
	○明確な会計報告がされており、適正であると判断される。

⑩	所管課	教育部 社会教育課
	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	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		
	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		
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
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：月・水・木曜日(10：00～18：00)、金・土・日・祝日、8月中(10：00～22：00) 休館日：毎週火曜日（祝日の場合はその翌日） ◀◀主な取組▶▶ ・入館料を無料にし、観覧料制（天体観測室）とした（継続） ・アストロシアターを講座やイベント開催時以外で週末を中心に定時上映した（通年） ・お土産コーナーのリニューアルと商品の拡充を行った（継続） ・雨天・曇天時でも来館者に有料で館内ツアーを実施するとともに、インフォメーションボードを設置した ◀◀自主事業▶▶ ・ワークショップ 127人 ・星の女子会 全4回 39人 ・初日の出観望会 670人[前年度703人] ・星のソムリエ講座 全8回 53人[前年度51人] ・出前天文教室 43回 3,854人[前年度55回・5,983人] ほか							
利用者数 （単位：人）				30年度 目標④	25,500	達成率 ①／④	119.2%
22年度② (直営時)	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	22年度比 ①－②	29年度比 ①－③
14,669	21,929	25,267	25,616	25,172	30,389	15,720	5,217
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（％）	
直営時管理運営経費（b）		29年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
27,760		27,500		▲ 260		55.2	19.3

3. 評価結果

内部評価	
B	指定管理者による運営として、より多くの市民に利用してもらうため、23年度から入館料を無料にしたことや、アサギマダラ飛来を促す植栽管理、SNSを活用した広報により、直営時と比較し、施設利用者数は著しく増加し、指定管理者制度導入以来、過去最多を記録（30,389人）した。 観覧者数については、大規模な天体現象を絶好の機会と捉え事業実施するのはもちろん、年度を通した出張教室を行い、来館者の確保に向け工夫を図っている。 また、天体観測は天候に左右されやすく、悪天候時は入館者数や観覧者数に大きく影響することから、新規の利用者やリピーターを増やすために、自主事業の見直しや追加等を随時行い、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう工夫を図りながら、同時に積極的に広報を行っていく必要がある。 また、利用者アンケートの結果や29年度の議会事務事業評価での意見や要望があったように、関崎海星館までのアクセス道路（県道）については引き続き関係機関と協議を行っていく必要がある。 今後は、悪天候時でも来館者が見込めるような施設機能強化やバリアフリー化など施設本体についても、施設所管課とともに情報共有を図りながら整備を行っていく必要がある。

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）に関する取り組み	
（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。	
○アサギマダラの飛来を促す工夫を行うなど、植栽管理も四季折々に楽しめるよう工夫しており、ロケーションの特性を生かした取組を行うことにより、利用者数の増加を図っている。 ○SNS（フェイスブックやブログ）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、今後の事業展開へとつなげている。 ○入館料を無料にしたことや、アサギマダラ飛来を促す工夫などにより、制度導入時（H22）と比較し、約2倍の増加となっている。	
（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。	
○利用者アンケートにおいて、74.5%の方がとても満足、満足と回答している。 ○利用者の声を反映し、展示コーナーやお土産コーナー等の充実を図るとともに、自主事業もSNS等での問い合わせが多かった事業を行うなど旬な話題の提供に努めている。 ○アンケートの実施により、お客様の声を把握し、アイスの販売やトイレの荷物掛け用のフックの設置など、臨機応変に適切な対応を行っている。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入前（H22）と比較して、管理運営経費が約1％削減されている。 ○施設照明やエアコンのこまめな電源調整による節電対応や、館内の天井灯を消費電力の少ないLED電球に交換するなど、光熱水費の節約等、経費の削減に努めている。	
（２）収入の増加	
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。	
○宇宙科学教室等の館外活動（出前講座など）の成果により、観覧者数の増加につながっている。 ○小中学生と親を対象としたワークショップを開催することにより、天文に興味を持ってもらうとともに、観覧者数の増加につながっている。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○事業計画通りの人員配置、勤務体制となっている。イベント等の繁忙期には、本社社員の協力体制も確立している。 ○災害・事故マニュアル研修や接遇研修、人権・同和問題研修、防災訓練など、年間を通じ、適宜研修等を行っている。 ○地元からパート職員を雇用するなど、地域の活性化に努めている。	
（２）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○事故発生につながる危険な行為を早期発見するため、1日3回以上の施設内循環を行っている。また、労働関係法令の遵守に努めている。 ○ホームページ上で施設利用情報を公開するとともに、「平等利用」と「近隣自然環境維持」のバランスに留意がなされている。 ○日常点検マニュアル等を作成し、定期的な研修を通して、緊急時に適切な対応が取れるよう措置を講じている。 ○指定管理経費及び自主事業にかかる経費ともに黒字を維持しており、適正な財務体制となっている。	

⑪	所管課	教育部 社会教育課		
	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	大分市大字荏隈309番地の1		
	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こと。		
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	大分市東春日町51番6号 大分第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		
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
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

サービスの向上等							
開館時間：月～土（8：30～21：30）、日・祝日（8：30～17：00） ※事前予約ですべて22：00まで貸館可能 休館日：年末年始（12月28日～1月4日） ◀主な取組▶ ・タブレットやスマートホン、3Dプリンター等ICT機器へ対応した教室を多数開催した ・市内利用者用の料金を設定し、市民の方がより利用しやすい料金体系とした ・公式ホームページや、公式ツイッター・公式フェイスブックによる広報 ・こどもプログラミング道場を9月から第1,2,3日曜日の午前中に無料で実施 ◀自主事業▶ ・スマートフォン、タブレット教室 ・デジタルもの作り教室（3Dプリンター等） ・ロボットプログラム教室 ・映像編集講座 ・ワード、エクセル講座 ・情報モラル（出前講習会）講習会 30回・6,059人受講（前年度50回・4,840人） ほか							
利用者数 （単位：人）				30年度 目標④	36,000	達成率 ①／④	100.4%
25年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	25年度比 ①－②	29年度比 ①－③
23,011	24,007	31,243	36,640	37,078	36,160	13,149	▲ 918
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
43,815		38,000		▲ 5,815		45.0	39.4

3. 評価結果	
内部評価	
B	情報モラル向上に関する取組やプログラミング教室等、時代や市民ニーズに沿った教室を開講するなど、指定管理者の特性を生かした事業を展開しており、受講者数は目標を達成した。 また、施設外での情報モラル向上に関する講演会の受講者数も、昨年度比125%と増加しており、情報モラル教育への需要の高さがうかがえる。 施設利用者数については、従来のSNSでの広報に加え、新聞広告への掲載や地区公民館や近隣小中学校へのあいさつ回りやチラシ配布などによる広報に取り組んでいるものの、利用者数の直接的な増加にはつながっていない。 今後は、対象者ごとのニーズに沿った広報や事業を検討し、利用団体の誘致定着に努める必要がある。また、施設や貸館制度の周知、市民ニーズにあったICT教室の実施、定員の多い、広い部屋 の AVホール、マルチメディアルームなどの稼働率を上げるために、利用人数の多い団体の誘致等に努め、さらなる利用者増を図る必要がある。

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）に関する取り組み	
（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。	
○対象者に応じた貸館や講座の広報だけでなく、事前予約により開館時間を延長するなど利便性向上に取り組んでいるものの、利用者数の増加にはつながっていない。	
○従来のSNS等での広報に加え、近隣小中学校や関連企業等へあいさつ回りやチラシの配布を行うなど広報の充実に努めている。	
○制度導入前（H25）と比較して、36,160人の利用者数となっており、伸び率は157.1%で大幅な増加となっている。	
（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。	
○利用者アンケートにおいて、満足、やや満足が84.4%となっている。	
○教室数も大幅に増加し、情報モラル講習やプログラミング教室等ICTの変化に即した教室を実施している。	
○講座や貸館ごとに利用者の意見を聴取し、市民ニーズに沿った丁寧な対応を行っている。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入時（H25）と比較して、管理運営経費の削減率は8.7%となっている。	
○本部（ハイパーネットワーク社会研究所）職員によるセンター職員へのICT教育を充実させることで、職員による講座運営を可能とし、外部講師委託に係る経費を削減した。	
（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。	
○広報の充実や講座内容等の見直しにより、利用料収入・受講料収入ともに前年度より増加している。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○勤務時間をA勤（8:15～17:15）B勤（12:40～21:40）を設けるなど、職員配置に工夫を施している。	
○大学や他団体等と連携を行いながら、最新の知見を教室運営や施設貸出に生かせるよう研修が行われている。	
○地元中心に、専門知識や技術を重視した雇用を行っている。	
（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○個人情報保護法や大分市情報セキュリティ対策基準など、関係法令の遵守に努めている。	
○インターネット予約や電話予約、窓口予約状況が偏った予約にならないよう努めるとともに、毎週利用する定期的な団体などは優先予約期間を早めにするなどし、申し込み多数の場合は抽選を実施するなど、不公平感のないように努めている。	
○新たに防犯カメラや非常ベルの設置等の措置を講じており、施設利用者の安全対策を図っている。	
○上記記載の安全対策を講じたため、備品費等の支出が当初の予算より増となったものの、利用料収入の増などにより、大きな損失なく運営できており、適正な財務体制となっている。	

⑫	所管課	企画部 文化国際課
	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	大分市宇曽山荘			
	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こと。			
指定管理者	名称	宇曽山荘運営協議会			
	代表者名	会長 伊藤 義昭			
	所在地	大分市大字下原1800番地の10			
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その他、大分市又は指定管理者が必要と認める業務			
指定期間		平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年間）	導入年度	平成19年度	
料金制度		利用料金制度	選定方法	公 募	

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開館時間：9：00～22：00 休館日：毎週月曜日（月曜日が休日の場合はその翌日）、12/31～1/3 ◀◀主な取組▶▶ ・年末の開館日の延長や要望次第では月曜日の休館日もテニスコートを開放するなど、利用の拡大を図った（継続） ・市内外の小中学校、高校へダイレクトメールを送付し、積極的なテニス合宿の誘致により、利用者の増加テニスコートの空き状況や合宿予約状況を施設HPより確認可能とした（継続） ・新聞折り込みや情報誌に広告を掲載し、認知度アップを行った（継続） ・会食利用者へのドリンクサービスの提供や支配人による落語の実施（継続） ・新聞のお悔やみ欄から、近隣エリアのお宅に法事案内のダイレクトメールを行った（継続） ・過去の利用者に対しダイレクトメールで利用の呼び掛けを行った（継続） ・団体用の無料送迎バスを2台配置し、50名程度の団体まで受け入れ可能とした（継続） ◀◀自主事業▶▶ 実施なし							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	26,900	達成率 ①／④	100.7%
18年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	18年度比 ①－②	29年度比 ①－③
14,444	22,728	24,133	25,783	25,981	27,080	12,636	1,099
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
10,258		4,100		▲ 6,158		77.4	9.0

3. 評価結果

内部評価	
B	30年度の利用者数は、宿泊と食事利用が減少したが、テニス利用が伸び、全体では増加した。これは、平日や夜間の利便性向上のため、利用料金を利用料金を公営テニスコートと比較して、28年度に値下げしたことが功を奏していると考えられる。 管理運営経費については、光熱水費などの支出額が増えているが、支配人の経営努力により、施設の修繕や草刈り、バスの送迎などを自らでこなすことで経費削減し、落語をサービスで披露など、リピーターを増やしている。しかしながら、指定管理者にて修繕可能なものは自己対応するなど、経費削減に向けた取組を継続していたが、飲食にかかる収入が減少し収支を圧迫していること、従業員の補充ができず人員も高齢化したこと等により、宇曽山荘運営協議会は次期の指定管理者指定申請を断念した。 今後は、地域や施設の特性を生かしながら、利用者サービスや満足度の向上を図りながら、安定した経営への取組が望まれるため、新たな指定管理者と施設所管課が情報共有を図りながら、適切な管理運営に向けた取組が必要である。

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）に関する取り組み	
（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。	
○市内外の小中学校・高校へダイレクトメールを送付し、積極的にテニス合宿を誘致や、新聞のおくやみ欄から近隣エリアのお宅に法事案内のダイレクトメールを送付するなど、利用者数の増加を図っている。 ○折り込み広告に加え、情報誌への掲載、ダイレクトメールなどによって効果的に広報を行っている。また、ホームページにテニス合宿の予約状況を掲載し、さらなる予約の確保に努めている。 ○制度導入前（H18）と比較し、施設利用者は12,636人伸びており、伸び率は87.5%の増となっている。	
（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。	
○利用者アンケートにおいて、86.4%が満足、やや満足と回答しており、特に使いやすさや職員の対応が高評価となっている。 ○会食利用者へのドリンクサービスの提供や団体客への無料バス送迎、支配人による落語など様々なサービスを行っている。 ○利用者からの苦情や意見については、即座に対応しており、利用者からも高評価となっている。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入前（H18）と比較して、管理運営経費は6,158千円削減されており、削減率は約60%である。 ○施設の維持管理（館内清掃、剪定作業、草刈り等）は可能な限り職員が行い、経費縮減に努めている。 ○利用者に迷惑を掛けない範囲で、無駄な電灯の消灯、エアコン温度の設定等の節電を励行している。	
（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。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○事業計画に基づき適切な勤務体制を実施していたが、人員配置については仲居1名が退職した後、後任が見つからず1名減のままとなった。 ○接客や食中毒予防に関する研修や、人権・同和問題研修、認知症予防に関する研修など、従業員への教育・研修は適切に行われている。 ○全職員を地元で雇用している。また、地元住民の集会場所となっており、地域の活性化に貢献している。	
（2）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○適正に法令を遵守した管理運営を行っている。 ○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。 ○安全管理・危機管理について必要な措置や準備を行っている。 ○収入が減少傾向にあるため、消耗品費などの見直しを図り、可能な限り経費縮減に努めており、適正な財務体制となっている。	

⑬

所管課	企画部 スポーツ振興課
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こと。		
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 代表取締役社長 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徴収に関する業務		
		③管理施設の施設及び設備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		
指定期間		平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年間）	導入年度	平成19年度
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開場時間：7月・8月：10：00～21：30、9月から6月10：00～21：00） 休館日：毎週火曜日、12/29～1/3 「主な取組」 ・休館日だった第1～第3火曜日を開館し水泳教室等を実施した（継続） ・毎週土曜日の開館時間を1時間早め、9：00～21：00とした（継続） ・ホームページやフェイスブックによる広報を実施した（継続） ・以前より水質管理が徹底されたことにより、大幅に水質の改善が図られた（継続） 「自主事業」 ①水泳教室（キッズ・小中学生17,219人、高校生以上3,127人） ②フロア教室（子ども194人、高校生以上504人） ③温水期の夜間割引料金を実施							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	117,565	達成率 ①／④	92.4%
18年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	18年度比 ①－②	29年度比 ①－③
107,317	120,677	126,637	93,865	67,229	108,662	1,345	41,433
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
60,337		50,688		▲ 9,649		57.7	27.0

3. 評価結果

内部評価	
C	29年1月に発生した天井の落下事故後の大規模改修工事が完了し、利用者数は昨年度と比較して大幅に増加しており、指定管理者の広報等の努力が伺える。しかし、事故発生前の27年度と比べると2万人近く減っており、目標数値にも到達していないことから、引き続き利用者数の回復に向けた取組が必要である。 また、施設の管理については、経年劣化による天井材の一部落下事故のような重大事象が発生しないよう、施設所管課と綿密な連携を取りながら日常点検を行うなど、適切な施設の維持管理に努める必要がある。 今後も、施設の空調設備の改修などが予定されており、引き続き計画的な施設の維持管理が必要となるが、一定期間閉館が続いたことによる利用者離れからの回復に努めるよう、施設利用の広報に積極的に行い、利用者数の増加を図っていく必要がある。

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）に関する取り組み
	（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。
	○水質管理については、利用者からも高い評価を得ており、利用者数の増加につながっている。
	○ホームページやSNS（Facebook）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。
	○制度導入前（H18）と比較すると、大きな伸びはないが、H29.1月の天井崩落事案からの回復傾向にある。
	（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。
2	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。
	○利用者アンケートにおいて、84.7%の方が満足、やや満足と回答している。
	○水泳教室ほか、ニーズに応じたフロア教室などの自主事業の展開が利用者の増大につながっている。
	○施設への意見や苦情に対して、対応できるものは即時対応している。
	効率性の向上等に関する取り組み
	（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
	○制度導入前（H18）より、9,649千円の管理運営経費の削減がなされている。
3	（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。
	○冬季の温水期に、夜間割引料金を設定するなど、利用者の少なくなる時期に工夫を施している。
	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み
	（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。
	○多様な勤務ローテーションにより過不足なく効率的に配置されている。
	○救助訓練など意欲的に取り組むとともに、人権・同和問題研修やAED研修、避難訓練など、事業計画通りに実施されている。
	○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）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。
	③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。
	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。
	○個人情報保護に関する法令や労働関連法令に基づき運営されている。
	○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。
	○水泳指導員研修会や監視実技研修を実施するとともに、経年劣化による天井材の一部落下事故のような重大事象が発生しないよう、日常点検を実施している。
	○修繕費等の経費が高み、収支については赤字となっており、安定的な財務体制となるよう改善が必要である。

14

所管課

企画部 スポーツ振興課

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自由広場及びテニスコート		
	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こと。		
指定管理者	名称	大分リバースタジアム共同企業体（株）グリーンフジタ・大分市陸上競技協会・（株）スポーツジョイ		
	代表者名	（株）グリーンフジタ 代表取締役 井尾 敦子		
	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施設の利用促進を図るとともに、スポーツの振興に関する業務 ⑤あらゆる世代の市民の健康づくり拠点に関する業務 ⑤その他、施設の管理に関して市長等が必要と認める業務		
指定期間		平成29年4月1日～令和4年3月31日（5年間）	導入年度	平成20年度
料金制度		利用料金制	選定方法	公 募

2. 制度導入による効果

サービスの向上等							
開場時間：競技場：8：00～20：00（ただし、4月から10月の間の毎週水・金曜日は21：00まで利用可能） ※陸上競技大会等は、開館時間は7：00～とした 球場：4～10月 7：00～21：00 11～3月 7：00～18：00 テニス：8：00～21：00 休場日：毎月1回（第1月曜日）・年末年始 《主な取組》 ・休場日を月1日にした ・夏季のみ毎週水・金曜日の開場時間を1時間延長した ・テニスコートの利用時間を早朝1時間早く貸し出せるようにした ・トレーニングルームにエアコンを2台設置 ・災害対応備蓄を自主的に準備した（水2Lを120本） 《自主事業》 ①マラソン教室 1,756人[前年度1,409人] ②テニス教室 2,097人[前年度1,879人] ③卓球教室 1,704人[前年度1,810人] ④親子教室 1,259人[前年度1,480人] ⑤ウォーキング教室 876人[前年度741人] ⑥ストレッチ教室 1,187人[前年度957人] ⑦ジョギング教室 721人[前年度894人] ⑧ヨガ教室 2,694人[前年度1,961人] ⑨シニア筋トレ教室 371人[前年度335人] ほか							
利用者数（単位：人）				30年度 目標④	248,000	達成率 ①／④	100.8%
19年度② （直営時）	26年度	27年度	28年度	29年度③	30年度①	19年度比 ①－②	29年度比 ①－③
158,713	240,206	240,751	240,321	246,173	249,990	91,277	3,817
管理運営経費の削減額（直営比較時）（単位：千円）						利用者満足度（%）	
直営時管理運営経費（b）		30年度指定管理料（a）		削減額（a）－（b）		満足	やや満足
63,170		59,000		▲ 4,170		58.0	11.4

3. 評価結果

内部評価	
B	これまでの指定管理者としての実績・経験を踏まえた運営により、利用者ニーズを的確に捉えた自主事業や利用時間の延長などを図り、施設全体の利用者数は増加し、導入効果を挙げている。 陸上競技場の利用促進では、福祉施設や学校関係に積極的な利用誘致活動を行い、遠足や運動会など利用者数増加の一助となっている。また、テニスコートは、テニス教室の時間帯や対象者など、ニーズに沿った教室を実施することで、利用者数は昨年度よりも増加している点は評価できる。しかしながら、野球場については、利用者数が年々減少していることから、今後、増加に向けた対策を検討し取り組む必要がある。 また、施設管理については、施設の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・故障等の無いよう、施設所管課と綿密な連携を取りながら、入念な施設点検・計画・営繕に努める必要がある。

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）に関する取り組み	
（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。	
○陸上競技場の利用者数が過去最多となるなど、利用促進が図られる一方、球場の利用者数は年々減少しており、改善の余地がある。 ○事業計画どおり行われており、ホームページ、SNS等を利用した広報により、利用者数の増加に寄与している。 ○陸上競技場では、福祉施設や学校関係に積極的な利用誘致活動を行い、遠足や運動会など利用者数増加の一助となっている。また、テニスコートは、テニス教室の時間帯や対象者など、ニーズに沿った教室を実施することで、利用者数は昨年度よりも増加している点は評価できる。	
（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。	
○利用者アンケートにおいて、69.4%の方が満足、やや満足と回答しているが、特に職員の対応や料金設定が高評価となっている。 ○これまでの様々な自主事業を継続する中で、ニーズにあわせた教室数の変更などが効果を上げている。 ○各種教室ごとにアンケートが実施されており、対応できる要望や苦情には即時対応に努めている。	
2 効率性の向上等に関する取り組み	
（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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	
○制度導入前（H19）と比較すると、4,170千円の管理運営経費の削減となっている。 ○光熱費の節減について、意欲的に取り組まれている。	
（2）収入の増加	
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。	
○ストレッチ教室やヨガ教室など、需要の高い教室をニーズに合わせたクラス分けを行い、教室数を増加させたことにより、受講者数の増加、受講料収入の増加に努めている。	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み	
（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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。	
○多様な勤務ローテーションにより過不足なく効率的に配置されている。 ○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、消防訓練や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）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。	
③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。	
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。	
○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。 ○営繕費や備品購入費などが計画より多く支出しているが、他の費目の節減に取り組んだことにより、黒字を維持し、適正な状況である。	

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）に関する取り組み （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、その効果があつたか。 ○定期巡回等により、事故やトラブルの未然防止等に努めている。 ○ホームページで市営住宅の情報の発信を行うことにより、幅広く広報がなされている。 ○目標指標（現年98.5%）を上回ることはもちろん、前年度以上の収納率を確保している。 （２）利用者の満足度 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。 ○利用者アンケートの結果、電話や窓口対応、修繕対応などで、普通以上の回答が8割から9割、その対応の迅速さについても普通以上の回答が8割以上あることから概ね満足していると認められる。 ○時間外や休日等の対応、苦情や要望、意見に対し迅速な対応が行われている。 ○電話や窓口、アンケート等で苦情・要望等把握し、それらに対し適切な対応を行っている。
2	効率性の向上等に関する取り組み （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経費の効果的・効率的な執行がなされたか。 ○制度導入前（H22）と比較すると、人件費・事務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、入札や見積りの実施により、管理運営経費の節減に努めている。 （２）収入の増加 ①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があつたか。 ○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も本市と連携して取り組んでいる。その結果、現年度徴収率は、99.78%、現年過年度合せた徴収率は94.15%となり、いずれも過去最高となっている。
3	公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み （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地元雇用等により、地域の活性化が図られているか。 ○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・同和問題研修や住宅管理研修、個人情報保護研修、接遇研修、クレーム対応研修など、随時実施されている。 ○職員のお大半が市内在住者であり、地元雇用に努めている。 （２）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市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。 ③安全管理・危機管理に関し、必要な措置が講じられているか。 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。 ○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。 ○偏った対応は認められておらず、市民に対する平等な対応が同うことができる。 ○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。 ○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。