

令和3年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎公園、岡崎城・三河武士のやかた家康館、奥殿陣屋
施設所管課	都市基盤部公園緑地課、社会文化部文化振興課、経済振興部観光推進課
指定管理者名	一般社団法人岡崎パブリックサービス
指定管理期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで

I 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		適・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		適・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		適・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
I の総括	I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	岡崎公園 全ての項目において、基準どおり適正に業務が行われている点を評価する。コロナ禍においても岡崎公園は注目される個所であることから、適切な人員配置などがされ、運営されている点を評価する。自ら事業を立案するなど、適切に行っている。 奥殿陣屋 全ての項目において、基準どおり適正に業務が行われている点を評価する。	

II サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
1 利用者評価（Iゾーンの施設は削除してもよい）		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	良・適・不適
(2) 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	良・適・不適
(3) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	良・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	良・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・適・不適
3 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	良・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	良・適・不適

Ⅱの総括	Ⅱ サービスの質に対する施設所管課の評価理由
良	岡崎公園 公園利用者に対するアンケートによると、自然散策を目的に 35%以上の方が来園されていることから、適切な公園維持管理が出来ていると評価が出来る。県外から 70%以上の方が来園されているという結果が得られているため、適切な施設運営で魅力ある施設に出来ていると判断できる点を評価する。利用料金はコロナ禍においても駐車場収入などは一定程度確保できた点は評価する。また、岡崎城・家康館では特別版御城印や歴史資料を使用したオリジナルグッズの開発により、コロナで減少した利用料収入を物品売込収入で補う努力が成功している。 提案事業による御城印&グルメ手帳や、武将隊の YouTube を活用した新たな収入の開拓を行い、目標値を上回る収入を上げていることを評価する。 奥殿陣屋 利用者アンケートにおいて、スタッフの対応では9割近く高評価を得ていること、80%以上の方が寛げたかという質問に対し、大変良い又は良いと評価していることから、適切な維持管理運営がなされていると評価できる。陣屋印等のオリジナルグッズの開発により、収入を上げていることを評価する。

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	良・ 適 ・改善
2 施設運営の事業収支		適 ・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
適	岡崎公園 効率的に管理運営ができ、利用料金の目標を達成していた点は評価する。コロナ禍で制約があるなか、イルミネーションではテーマや工夫を凝らすことで経費の削減を行った点について評価できる。 奥殿陣屋 効率的に管理運営ができ、利用料金の目標を達成していた点は評価する。コロナ禍の影響を受ける飲食について、前年比を上回る収入を得ることができており、この点において、評価できる。	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
A	アンケートにおいても様々な点において評価を得ていることから、高質なサービスが提供されていると判断できる点を評価する。また、窓口・接客の職員との会話などにより利用者の声をきめ細かく拾い上げながら、民間事業者ならではの柔軟な対応により、公園内の案内や展示で写真撮影可能な場所を設置するなど、接客や施設改善を図っている点を評価した。 岡崎公園ではコロナ禍においてもできることを着実にし、感染症対策を検討し来場者の安全を確保しつつ、イベントや施設管理を実施している点を評価する。 奥殿陣屋ではコロナ禍において、屋外の過ごし方に注目が集まっていることから、花その苑、北欧風庭園と食事を楽しむ金鳳亭と書院を SNS 等やイベントで PR したことを評価する。

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

I の総括基準

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。(要改善)

II の総括基準

良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

III の総括基準

良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

(II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。)

B (良好) = 総括基準が適である。

C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。