

令和 3 年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市シビックセンター
施設所管課	社会文化部文化振興課
指定管理者名	SPS・トーエネック・ピーアンドピー共同事業体
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		◎・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		◎・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		◎・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	施設全般の管理運営については、基本協定書に基づき着実に実施している。危機管理においても、3 年度は国と協力し避難訓練を実施したり、防災映画の公演とコンサートを行う防災コンサートを実施したりするなど、安全安心な施設運営に取り組んでいる。施設の老朽化が進む中、保守点検についても適切に対応し、利用者に不便のないようにしている。このことから「適」とした。	

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 ソ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	◎・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	◎・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	◎・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。	◎・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	良・◎・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・◎・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	
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	コンサート時のアンケート、施設貸出時のアンケートとともに、スタッフに対する満足度が非常に高いことから、日頃から利用者に対し丁寧に対応していることがわかる。また、提案事業については、企画満足度 97.6%（ホール事業）と非常に高い評価を来場者から受けている。新型コロナウイルス感染症の影響により中止せざるを得ない事業が出た場合には代替事業を企画する等、施設の役割を果たす努力も認められるため「良」とした。	

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・ ☒ ・改善
2 施設運営の事業収支		☒ ・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	施設に軽微な不備が生じた場合、共同事業体が直接修繕等を行う等、経費削減に努めている。経営状況等にも問題ないことから「適」とした。	

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	指定管理者の持つ独自ネットワークを活かし、クラシック初心者から熱心なクラシックファンまで幅広い層の満足を得られる事業をバランスよく企画した。施設管理においては、施設が徐々に老朽化していく中、施設に対する満足度も高い水準で維持し、日頃から施設・設備管理をしっかりとしていることがわかる。これらのことから、総合評価を「A」とした。

※ 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。