

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 政策企画課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		ふれあい交流館西岩国		
施設の所在地		岩国市錦見六丁目15番3号		
施設の設置条例		岩国市ふれあい交流館西岩国条例		
施設の設置目的		市民の広域的交流と地域活性化により、市民の文化の向上と福祉の増進を図ること		
指定管理者	名称	特定非営利活動法人西岩国・駅と広域まちづくりの会	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市錦見六丁目15番3号	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う主な業務		①交流館の施設及び附属設備器具(以下「施設等」という。)の利用許可に関する業務 ②施設等の利用に係る料金(以下「利用料金」という。)に関する業務 ③交流館の運営に関する業務 ④施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑤交流館の清掃及び警備に関する業務 ⑥ほか交流館の設置目的を達成するために必要な業務		
指定の期間		平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日	指定管理料	2,429,160 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	開館日 管理・清掃のため常時 1名が出務している。 休館日 清掃のため9:00～11:00 1名が出務している。	
警備体制	機械警備を外部委託している。	
清掃対応	仕様書に基づき実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	適切に業務を実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	令和2年度展示室利用 20件 2,918人（令和元年度 24件 3,969人）	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	なし	
評価コメント	感染症拡大防止のため市の方針により4月中旬～5月下旬まで展示室の利用を停止。他の期間も全体的に催事の開催・案内・参加が自粛される傾向があり、展示企画数・利用者数ともに前年度に比べて減少した。一方、展示室利用期間中は、利用者に対しマスクの着用・手指消毒の実施・来場者名簿への記入を求めるほか室内の換気を頻繁に行うなど、安全な利用に努められた。他の公共施設に展示スケジュールを示したチラシの配置依頼を継続し、施設のPRや利用者増に努めた。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	2,430,000	2,429,160	2,407,000	B
指定管理料	2,430,000	2,429,160	2,407,000	
利用料金収入			0	
その他収入			0	
支出(b)	2,917,000	2,465,735	2,428,860	
収支(a-b)	▲ 487,000	▲ 36,575	▲ 21,860	
評価コメント	適切な収支である。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	年2回利用者アンケートを実施	B
サービスの質の向上に関する取組	利用者ニーズを把握するために、アンケート回収数の増加に努められた。	
評価コメント	利用者アンケートの回収数が増加した。「施設の清潔」「管理・サービス」に対するアンケート回答は、「満足」と「普通」が半々、または「満足」が上回っており、「不満」はなし。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	・自動販売機設置済み
その他	指定管理業務や自主事業とは別に、隣接する「事務所・倉庫」と「土地」を市と普通財産賃貸借契約し、農産品の販売会を開催するなどふれあい交流館西岩国と一体的に活用している。これによって、市民の広域的交流と地域活性化が一層図られている。

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
・収益が上がる事業は行われていないが、地域住民の交流の場として活用されており、施設の設置目的を達成している。 ・鉄道を利用する観光客等への対応も積極的に行い、広域的な交流の実現にも貢献している。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	前年度評価結果に基づき、利用者アンケートの回収数が少ないこと、回収数の増加に努められるよう指示した。令和2年度中の指定管理者の対応により、利用者アンケートの回収数が大きく増加した。	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	基本協定書、仕様書、事業計画書に基づき、業務は適切に実施された。	良好

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課:

公園景觀課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	三笠橋駐車場、麻里布駐車場			
施設の所在地	岩国市今津町一丁目2番23号、岩国市麻里布町七丁目1番17号			
施設の設置条例	岩国市営駐車場設置条例			
施設の設置目的	市民の利便と道路交通の円滑化を図る。			
指定管理者	名称	株式会社 街づくり岩国	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市麻里布町二丁目3番6号	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務	①駐車場の利用許可に関する業務 ②駐車場の利用料金に関する業務 ③駐車場の施設、設備の維持管理及び修繕等に関する業務 ④その他駐車場の管理上市長が必要があると認める業務 ⑤業務報告			
指定の期間	平成29年4月1日 ～ 令和4年3月31日	指定管理料	0 円	

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ホームページを活用して施設の広報を行っている。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	総括責任者 1名 業務員 2名 管理人 3名 計6名体制	
警備体制	日中は毎日巡回、夜間は外部委託している。	
清掃対応	毎日実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	協定の基準どおりの対応を実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	三笠駐車場延入庫台数 56,116台、麻里布駐車場延入庫台数 29,900台	B
指定管理者が 企画したイベント 等の状況		
評価コメント	中心市街地における集客施設の減少、民間駐車場の増加、コロナ禍等マイナス要素が多く、延入庫台数が昨年度よりやや減少している。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

※ただし、三笠橋駐車場と麻里布駐車場の合算

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	46,553,600	39,657,824	45,140,546	A
指定管理料				
利用料金収入	46,164,600	39,357,820	44,589,880	
その他収入	389,000	300,004	550,666	
支出(b)	44,224,700	38,714,614	39,005,334	
収支(a-b)	2,328,900	943,210	6,135,212	
評価コメント	利用料金収入が前年度に比べやや減少しているものの、後述のきめ細かいサービス、積極的な営業活動のほか、経費節減の営業努力をし、黒字を維持している。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	利用者アンケート調査を実施した。内容は、「駐車利用者の不満や改善点の把握」で、三笠橋駐車場で7件、麻里布駐車場で9件の回答があった。「場内が狭く離合が難しい」「月ぎめはカードなしでETCのような設備がいい」等の意見があった。	A
サービスの質の向上に関する取組	無料レンタサイクル、傘の無料貸出し、AED・自動販売機の設置をしている。場内には「徐行」「安全運転」等の掲示をしているほか、利用者が増えそうときは予め日時を掲示している。	
評価コメント	利用者の利便性向上や安心・安全に配慮したきめ細かいサービスを実施している。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	上記5「サービスの質の向上に関する取組」とおり
その他	

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
中心市街地における集客施設の減少、民間駐車場の増加、コロナ禍等マイナス要素が多い中、利用者へのきめ細かいサービスの継続や事業者等への積極的な営業活動を行っている。		優良
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課:

公園景觀課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	岩国駅東口自動二輪車等駐車場			
施設の所在地	岩国市麻里布町一丁目6番15号			
施設の設置条例	岩国市営駐車場設置条例			
施設の設置目的	市民の利便と道路交通の円滑化を図る。			
指定管理者	名称	株式会社 街づくり岩国	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市麻里布町二丁目3番6号	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う 主な業務	①駐車場の利用許可に関する業務 ②駐車場の利用料金に関する業務 ③駐車場の施設、設備の維持管理及び修繕等に関する業務 ④業務報告 ⑤前各号に掲げるもののほか駐車場の設置目的を達成するために必要な業務			
指定の期間	平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日	指定管理料	0	円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ホームページを活用して施設の広報を行っている。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	総括責任者 1名 業務員 1名 管理人 1名 計3名体制	
警備体制	日中は毎日巡回、夜間は外部委託している。	
清掃対応	適宜実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	協定の基準どおりの対応を実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	平均契約台数 15台	B
指定管理者が 企画したイベント 等の状況		
評価コメント	利用はおおむね横ばいである。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	554,400	288,805	305,881	B
指定管理料				
利用料金収入	554,400	288,805	305,881	
その他収入				
支出(b)	492,100	362,600	297,800	
収支(a-b)	62,300	▲ 73,795	8,081	
評価コメント	市と協議しながら、ホームページへの掲載や事業者等への営業活動等、積極的な周知を行っているため、認知度は高く、おおむね需要に沿った利用になっていると考えられる。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	利用者アンケート調査を実施した。「駐車料金の支払方法について」(年1回 請求書発送時)令和2年度回答数 0件(利用者が少なく、回答者なし)	B
サービスの質の向上に関する取組	毎日巡回時に登録車両との突合を行い、登録車両以外が駐車している場合は、貼り紙により警告している。	
評価コメント	協定の基準どおりの対応を実施している。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	
その他	

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
毎日の巡回時の登録車両との突合は、仕様書に明記しているものではないが、丁寧に行っている。その他協定どおり対応している事項を含め、良好である。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課:

商工振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		岩国市働く婦人の家		
施設の所在地		岩国市昭和町一丁目12-16		
施設の設置条例		岩国市働く婦人の家条例		
施設の設置目的		働く婦人及び勤労者家庭の主婦の日常生活に必要な援助を与え、その福祉の増進を図ることを目的として設置する。		
指定管理者	名称	岩国パブリックサービス株式会社	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市元町3-11-13	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う主な業務		(1) 婦人の家の施設及び附属設備器具(以下「施設等」という。)の利用許可に関する業務 (2) 施設等の利用に係る料金(以下「利用料金」という。)に関する業務 (3) 職業生活及び家庭生活に関する相談及び指導に関する業務 (4) 健康及び育児に関する相談及び指導に関する業務 (5) 一般教養、職業生活及び家庭生活に関する講習会等の開催に関する業務 (6) グループ活動、クラブ活動、レクリエーション活動等余暇の活用のための便宜供与に関する業務 (7) 施設の維持管理及び修繕に関する業務(消防設備保守点検業務及び自家用電気工作物保安業務を含む。) (8) 施設の清掃及び警備に関する業務 (9) 前8号に掲げるもののほか、婦人の家の設置目的を達成するために必要な業務		
指定の期間		平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	指定管理料	7,882,000 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況(管理業務に係る部分を除く。)		評価
・基本協定書及び事業計画書に基づき、市の主催講座や指定管理者による自主講座、施設利用者の親交と理解を深めるための「女性のつどいフェスタ」の開催など、適切に業務を実施している。 ・施設情報を発信するホームページ及びブログの運営を行っている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	総括管理者(館長)1人のほか、副責任者3人の計4人体制で、常時1～2名を配置	
警備体制	機械警備業務を外部に委託	
清掃対応	日常清掃は社員により実施し、年2回の清掃業務を外部に委託	
法定点検	消防設備保守点検業務を外部に委託 自家用電気工作物保安業務を外部に委託	
修繕対応	軽運動室照明器具交換、2F男子トイレ壁タイル補修等を実施	
評価コメント	施設の老朽化による不具合への適切な対応など、事業計画書どおりに業務が実施されており、年2回のアンケート調査では、職員の応対等の評価が非常に高くなっている。また、新型コロナウイルス感染防止のために各室の収容人数の見直しをするなど、利用者の健康や安全面への配慮がなされている。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	利用者数9,164人、施設使用料640,190円(H31年度:12,212人、914,720円) 施設使用料受付件数1,027件(H31年度:877件)	B
指定管理者が 企画したイベント 等の状況	女性のつどいフェスタ 来場人数81人	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数及び施設使用料が前年度から減少となっているが、全面休館していた4月、5月を除いた月は概ね前年程度を維持している。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	8,938,000	8,648,610	8,766,570	B
指定管理料	7,882,000	7,882,000	7,810,000	
利用料金収入	1,056,000	664,610	956,570	
その他収入		102,000		
支出(b)	8,938,000	8,648,610	8,766,570	
収支(a-b)	0	0	0	
評価コメント	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入の減少が見られるが、概ね事業計画どおりの収支となっている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	アンケート実施回数2回 (設備の不備はないか、受付業務について問題はないか、また意見要望を調査) ・施設の使いやすさについて不便を感じているとの回答は前半12%、後半17% ・内訳は、過半数が駐車場の狭さ、空調設備に関するものとなっている	B
サービスの質の向上に関する取組	・利用者の利便性を考慮し、施設利用に係る料金(ガス使用料)の免除を実施 ・職員を対象に、接客マナー研修、あいさつ研修を実施	
評価コメント	アンケートの実施によりニーズの把握に努めるとともに、研修の実施等によりサービスの向上に努めている。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	・茶道教室(表千家・裏千家)、ダンスサイズ&エアロビクス、絵手紙教室、英会話教室は新型コロナウイルス感染症の影響により、中止。 ・スマホ講座、アクセサリ作り講座、パソコン講座を実施
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
目立ったトラブル等もなく、良好に運営されている。特に新型コロナウイルス感染防止に関し、利用者の健康及び安全面を考慮した適切な対策を講じている。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課： 建築住宅課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		岩国市営住宅等		
施設の所在地		岩国市川下町一丁目6番13番ほか		
施設の設置条例		岩国市公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例、岩国市営住宅条例、岩国市営改良住宅条例、岩国市特定公共賃貸住宅条例、岩国市若者定住対策住宅管理条例、岩国市単独定住住宅条例		
施設の設置目的		法令等に基づき、住宅困窮者に市営住宅等の的確な供給を行うこと。又、入居者が安心して市営住宅等を使用できるよう施設の機能を維持するとともに、入居者が快適に施設を利用できる良質な環境を提供すること。		
指定管理者	名称	一般社団法人 岩国公営住宅管理協会	公募、非公募の別	公募
	所在地	岩国市今津町一丁目14-51(岩国市役所内)	利用料金制導入の有無	なし
指定管理者が行う主な業務		①市営住宅等の維持管理及び修繕に関する業務 ②入居者の公募並びに入居および退去に関する補助業務 ③使用料等及び各種手数料の収納に関する業務 ④入居者の指導及び連絡に関する業務 ⑤前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務		
指定の期間		平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日	指定管理料	144,630,000円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、年度協定書、仕様書、事業計画書に基づき適切に業務を実施している。 ホームページ・市報を活用して、入居募集を実施している。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	31名（常勤：5名 非常勤：26名 内役職理事6名含む）	
警備体制	土、日、祝日、夜間については、警備会社委託（警備会社から担当地区社員へ連絡）	
清掃対応	常時実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	概ね適正に処理されており、住宅使用料の収納率も向上している。しかし、報告書等の提出については、一部まだ遅れがみられる。 又、入居者等への対応時に一部問題が生じた。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況				評価
利用者数等	住宅の管理戸数・入居戸数 令和2年3月31日 管理戸数 2,322戸 入居戸数 1,669戸 令和3年3月31日 管理戸数 2,298戸 入居戸数 1,642戸			B
	指定管理者が 企画したイベント 等の状況	なし		
評価コメント	概ね適正に処理されている。			

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	144,630,000	144,726,302	143,131,582	B
指定管理料	144,630,000	144,630,000	143,618,000	
利用料金収入				
その他収入		96,302	-486,418	
支出(b)	144,630,000	143,933,821	135,703,832	
収支(a-b)	0	792,481	7,427,750	
評価コメント	協定に沿って業務を遂行されている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組			評価
利用者ニーズの把握に関する取組	入居者アンケートを実施(施設の満足度調査)		B
サービスの質の向上に関する取組	入居者からの問い合わせ(修繕、苦情等)に関しての現地対応。		
評価コメント	概ね、入居者への早期対応ができています。		

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	草刈について、すべての住宅で年間2回以上は実施しており、倒木伐採処理の対応もされた。また各住宅において、月2回の巡回を実施しており、自主的に改善を行っている。
その他	なし。

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
報告書等の提出について一部まだ遅れが見られる。入居者への対応の際に問題が発生するなど、今後の改善が求められるが、問い合わせ等について早期に対応することが出来ている。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	前年度に比べ報告書等の提出については少しずつ改善されているが、一部まだ遅れが見られるため引き続き指導をしていく必要がある。住宅の維持管理については、計画的に執行され成果を残された。	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略。	-

令和2年度 指定管理業務に係るモニタリング(管理運営業務評価)と評価結果について

施設所管課:

公園景観課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称		岩国駅西口第1送迎用駐車場、岩国駅西口第2送迎用駐車場		
施設の所在地		岩国市麻里布町一丁目5番24、岩国市麻里布町一丁目3番1地先		
施設の設置条例		岩国市営駐車場設置条例		
施設の設置目的		市民の利便と道路交通の円滑化を図る。		
指定管理者	名称	株式会社 街づくり岩国	公募、非公募の別	非公募
	所在地	岩国市麻里布町二丁目3番6号	利用料金制導入の有無	あり
指定管理者が行う主な業務		①駐車場の利用許可に関する業務 ②駐車場の利用料金に関する業務 ③駐車場の施設、設備の維持管理及び修繕等に関する業務 ④業務報告 ⑤前各号に掲げるもののほか駐車場の設置目的を達成するために必要な業務		
指定の期間		令和2年6月29日 ～ 令和4年3月31日	指定管理料	0 円

2 業務の実施状況に関する事項

業務の実施状況（管理業務に係る部分を除く。）		評価
基本協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ホームページを活用して施設の広報を行っている。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	総括責任者 1名 業務員 1名 管理人 1名 計3名体制	
警備体制	日中は毎日巡回、夜間は外部委託している。	
清掃対応	適宜実施している。	
法定点検	法令に基づき実施している。	
修繕対応	協定に基づき実施している。	
評価コメント	協定の基準どおりの対応を実施している。	

3 利用状況に関する事項

利用者数等、イベント等の状況		評価
利用者数等	岩国駅西口第1送迎用駐車場 7,454台 岩国駅西口第2送迎用駐車場 11,129台	A
指定管理者が 企画したイベント 等の状況		
評価コメント	コロナ禍の中、黒字を計上している。	

4 管理業務に係る経費の収支状況(単位:円)

※ただし、岩国駅西口第1・第2送迎用駐車場の合算

項目	計画	実績	前年度実績	評価
収入(a)	3,503,000	3,845,070	0	A
指定管理料				
利用料金収入	3,503,000	3,845,070		
その他収入				
支出(b)	3,462,800	3,341,510		
収支(a-b)	40,200	503,560	0	
評価コメント	市と協議しながら、ホームページへの掲載や中心市街地における営業活動等、積極的な周知を行っているため、認知度は高く、コロナ禍でも堅調な収支となっている。			

5 市民サービスの向上に関する事項

利用者ニーズの把握及びサービスの質の向上に関する取組		評価
利用者ニーズの把握に関する取組	1週間程度、利用者アンケート調査を実施した。両駐車場精算機横にアンケート用紙、回収箱を設置。内容は、「駐車スペースの広さ」「駐車台数」「駐車料金」「出入口位置」「意見・要望」等。回答0件。	B
サービスの質の向上に関する取組	毎日巡回点検を行っている。また、岩国駅西口第2送迎用駐車場周辺は、交通規制が複雑であるため、利用者が交通違反にならないよう退場後の走路についても掲示している。	
評価コメント	協定の基準どおりの対応を実施している。	

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	
その他	

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
毎日の巡回は、仕様書に明記しているものではないが、丁寧に行っている。その他協定どおり対応している事項を含め、良好である。		優良
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	なし	
指定の期間満了後における指定の期間全体に対する評価	指定の期間中のため記載省略	-