

令和4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	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日	指定管理料	2,674,000	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、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人が出務している。 休館日 清掃のため9:00~11:00 1人が出務している。	
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4年度展示室利用 24件 3,556人 (令和3年度 23件 3,024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	展示室の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)	2,674,000	2,674,000	2,674,000	B
指定管理料	2,674,000	2,674,000	2,674,000	
利用料金収入			0	
その他収入			0	
支出(b)	3,183,000	2,690,946	2,594,759	
収支(a-b)	▲ 509,000	▲ 16,946	79,241	
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	「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」が7割を占めており、「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	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4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:

公園施設課

### 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、岩国駅東口自動二輪車等駐車場、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		岩国市今津町一丁目2番23号、岩国市麻里布町七丁目1番17号、岩国市麻里布町一丁目6番15、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その他駐車場の設置目的を達するために必要な業務 ⑤業務報告		
指定の期間	令和4年4月1日 ~ 令和9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人 業務員 1人 管理人 3人 計5人体制	
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	なし	

### 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 52,426台、麻里布駐車場延入庫台数 32,182台、岩国駅東口自動二輪車等駐車場(定期駐車のみ)平均契約台数 19台、岩国駅西口第1送迎用駐車場 25,434台、岩国駅西口第2送迎用駐車場 30,076台	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	三笠橋及び麻里布の利用台数は新型コロナウイルス禍や中心市街地の集客施設の減少等のマイナス要素がある中、昨年度に比べて微減に抑えられている。西口送迎用駐車場は公益的な側面から15分以内の駐車を無料としているが、利用台数も収入も伸ばしている。	

#### 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)	45,452,200	46,420,440	45,028,847	B
指定管理料				
利用料金収入	45,250,000	46,214,405	44,671,025	
その他収入	202,200	206,035	357,822	
支出(b)	45,274,780	43,710,506	43,280,947	
収支(a-b)	177,420	2,709,934	1,747,900	
評価コメント	西口第1、第2送迎用駐車場で利用料金収入の増収がみられるが、他の施設においても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。今回は駐車場利用者には不満・改善点について意見を求めたところ、47件の回答があり、清掃状況や発券清算機の機能などサービス面ではおおむね良い評価であり、料金設定についても普通との評価となった。	B
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、利用が増えそうなときは、あらかじ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	なし

#### 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、場内清掃をはじめとした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。		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4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) 前各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人を配置	
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と自家用電気工作物保安業務を外部に委託	
修繕対応	階段煙感知器修繕、機械警備用空間センサー交換、料理実習室給湯器配管漏水修繕	
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、職員の対応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都度変更されるガイドラインに適切に対応し、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11,701人、施設使用料882,470円(R3年度:9,562人、671,680円) 施設使用料受付件数1,569件(R3年度:1,232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145人	
評価コメント	前年度と比較して、利用者数、利用件数ともに増加しており、新型コロナウイルス感染症の影響以前の水準に戻りつつある。	

#### 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)	8,702,000	9,113,509	8,553,680	B
指定管理料	7,882,000	7,882,000	7,882,000	
特別指定管理料		348,439		
利用料金収入	820,000	883,070	671,680	
その他収入				
支出(b)	8,702,000	8,765,070	8,764,460	
収支(a-b)	0	348,439	▲ 210,780	
評価コメント	電気料金の高騰による影響があるもの、おおむね事業計画通りの収支となっている。今後の社会情勢に合わせて人件費の増大などが見込まれるため、引き続き全体の収支状況の健全化を図ることが必要。			

#### 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10%、後半10% ・内訳は、過半数が駐車場の狭さ、空調設備、施設の老朽化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、接遇マナー講習、ユニバーサルマナー講習を実施	
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)、フィットネス&ダンシング、英会話教室、スマホ講座、ポヨガ教室、整理収納講座、絵手紙体験講座、初めての太極拳講座、美姿勢ウォーキング講座、フラダンス体験講座、親子陶芸教室、バレエストレッチ体験講座、初めてのピラティス講座、ゼロリセット掃除講座、インスタグラム入門講座、大人の陶芸講座、ウェープリングストレッチ体験講座、クリスマスリース講座を実施。
その他	なし

#### 7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理業務の実施状況は良好である。また、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図るとともに、岩国市イベントガイドラインに基づき、都度適切な対応を図ることで利用者が快適に利用できるよう努めてきた。利用者からの要望や緊急時の対応なども適切に行っている。今後も引き続き、施設利用者の増加が図れるよう、利用者アンケートをはじめとした利用者ニーズの把握を積極的に行い、サービスの質の向上に努めてほしい。		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4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、岩国市単独立住住宅条例			
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	144,019,000 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、年度協定、事業計画書に基づき適切に業務を実施している。ホームページを刷新し、閲覧者が理解しやすい内容に変更された。		B
管理業務の実施状況		
人員体制	32人(常勤:5人 非常勤:26人 内、役職理事6人含む)	
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	24時間365日の対応体制のもと、建物や設備の修繕等を適切に行い、入居者の良質な生活環境づくりに貢献している。	

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	住宅の管理戸数・入居戸数 令和4年3月31日 管理戸数 2,298戸 入居戸数 1,612戸 令和5年3月31日 管理戸数 2,295戸 入居戸数 1,567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	施設の老朽化による募集停止、入居者の高齢化等により、入居戸数は減少している。	

#### 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)	144,019,000	144,045,581	144,938,838	B
指定管理料	144,019,000	144,019,000	144,325,000	
利用料金収入				
その他収入		26,581	613,838	
支出(b)	144,045,581	149,061,444	149,930,419	
収支(a-b)	▲ 26,581	▲ 5,015,863	▲ 4,991,581	
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(市営住宅周辺環境等)	B
サービスの質の向上に関する取組	入居者からの申し出(修繕、苦情等)に対する可能な限り迅速な対応	
評価コメント	入居者の意見・要望等に対して、平日に加え、土日祝日の対応に努めている。	

#### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	草刈について、すべての住宅で年間2回以上は実施している。また、各住宅において、月2回の巡回を実施しており、修繕、危険箇所等に対して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
条例・規則・協定等を遵守の上、仕様書の内容に沿って業務を実施し、本市との連絡調整も円滑に行っている。断水等の緊急事態発生時は、早急に組織内で情報共有し、適切な対応に努められたい。		良好
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	前年度の指示事項は特になし。	
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	施設の維持管理については、おおむね適切な管理が行われています。入居者からの相談・苦情に対しても可能な限り迅速な対応がなされていると評価します。全般としては、おおむね適切な管理運営が図られていると判断します。	良好

令和4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:

観光振興課

1 施設の概要及び指定管理者

施設の名称	サンライフ岩国			
施設の所在地	山口県岩国市横山二丁目7番28号			
施設の設置条例	岩国市サンライフ岩国条例			
施設の設置目的	市民の文化の向上と福祉の増進を図ることを目的として設置するもの			
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	岩国市元町三丁目11番13号	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施設及び附属設備器具の利用許可に関する業務 ②施設等の利用に係る料金に関する業務 ③施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ④施設等の清掃及び警備に関する業務 ⑤前各号に掲げるもののほか、施設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4年4月1日 ~ 令和7年3月31日	指定管理料	7,018,000	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、仕様書、事業計画書に基づき、適切に業務を実施している。 ホームページ及びSNS(ブログ、インスタグラム)で施設の情報を発信するなど利用者の増加を目的とした広報活動も行われている。		A
管理業務の実施状況		
人員体制	館長と他副責任者4人でのローテーションによる基本2人対応	
警備体制	夜間警備は外部委託している。	
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	施設内管理は年間を通じて適切に行われている。	

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27,244人(昨年度20,653人)	B
指定管理者が 企画したイベント 等の状況	スマートフォン講座、絵手紙体験講座、太極拳体験講座	
評価コメント	直営時と比較して131%利用者の増加が見られた。	

#### 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)	9,946,000	9,685,512	0	B
指定管理料	7,018,000	7,018,000		
利用料金収入	2,880,000	2,619,512		
その他収入	48,000	48,000		
支出(b)	9,946,000	10,528,002		
収支(a-b)	0	▲ 842,490	0	
評価コメント	燃料費等の価格高騰の影響もあり、光熱水費の支出額が大きくなり赤字となっているが、おおむね計画どおりに運営されている。			

#### 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	利用者のニーズや施設に対する要望や苦情を把握するために、利用者アンケート調査を実施している。	A
サービスの質の向上に関する取組	近隣や利用者の苦情に真摯に対応し、それについて適切に対処し、同じことが再び起こらないよう、「クレーム対応マニュアル」を策定している。	
評価コメント	SNS等を活用した広報活動や要望・苦情等に対し真摯・早期に対応を行っており、利用者の満足度の向上及び増加に向けた取組が行われている。	

#### 6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	スマートフォン講座、絵手紙体験講座、太極拳体験講座、コピー・FAXサービス
その他	地域行事(元修館空手寒稽古)の実施に協力するため、休館日(1月2日)を開館した。

#### 7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
施設の管理は適切に行われ、条例に定める設置目的に資する取組を行っている。引き続き施設のPRIに努めるとともに、利用客のニーズを的確に反映しつつ、良好な収支状況が維持できる運営が求められる。		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。	-