

令和5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： 地域づくり推進課

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		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。		
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	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	・利用申請受付、敷地内の清掃、設備等の確認 ・年間利用者数 のべ3,555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	特になし。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)	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				
その他収入				
支出(b)	3,201,000	2,786,368	2,690,946	
収支(a-b)	▲ 527,000	▲ 112,368	▲ 16,946	
特別指定管理料	0	0	0	
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
指定管理者	外国人観光客の増加に伴い、切符の買い方や周辺アクセスなど、日本語を話せない方への対応も求められている。	良好
施設所管課	・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。	
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5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業務報告 ⑤その他駐車場の設置目的を達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名 業務員 1名 管理人 3名 計5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	施設管理は良好である。	

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 54,272台、麻里布駐車場延入庫台数 35,456台、岩国駅東口自動二輪車等駐車場延入庫台数 9,883台、岩国駅西口第1送迎用駐車場 30,319台、岩国駅西口第2送迎用駐車場 31,040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	コロナ禍も残り、中心市街地の集客施設の減少、民間駐車場の増加等のマイナス要素がある中、昨年度に比べ、各施設で利用数が増となっている。	

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)	43,672,000	49,860,672	46,420,440	B
指定管理料				
利用料金収入	43,546,000	49,853,505	46,214,405	
その他収入	126,000	7,167	206,035	
支出(b)	46,450,000	47,259,678	43,710,506	
収支(a-b)	▲ 2,778,000	2,600,994	2,709,934	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	昨年度に比べ各施設で利用料金収入の増収がみられ、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で、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、場内の案内や清掃状況、精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の評価となった。	B
サービスの質の向上に関する取組	精算機はトラブルの際はコールセンターとつなげられるウェブカメラを備える。精算機又は掲示板で2か国語に対応、無料レンタルサイクル、傘の無料貸出し、AEDの設置等をしている。また、利用者が増えそうなときは、あらかじめ日時の掲示をするなど事前の周知をしている。	
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	自動販売機の設置は施設利用者の利便性の向上に繋がるだけでなく、収入の一部を母子寡婦福祉連合会に寄付を行うなど、社会貢献への意識も高い。
その他	上記5「サービスの質の向上に関する取組」のとおり

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	市との年度協定書に基づき、誠実に指定管理業務を実施している。 新型コロナウイルスが5類感染症に移行したことに伴い、岩国駅西口第1、第2送迎用駐車場の利用の伸びが大きい一方、精算機の破損事故などに対し迅速な対応を行った。 また、令和5年9月末には全ての精算機をインボイス対応にバージョンアップするなど、必要な改修を適宜行っている。	
施設所管課	コロナ禍も残り、中心市街地における集客施設の減少、民間駐車場の増加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い、収入を維持している。	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	指定期間中のため記載省略	-

令和5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。		
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5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SNS(Instagram)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	機械警備業務をセコム㈱に委託	
清掃対応	日常清掃は社員により実施し、年2回の清掃業務を持続未来㈱に委託	
法定点検	消防設備保守点検業務を持続未来㈱に委託 自家用電気工作物保安業務を（一社）中国電気管理技術者協会に委託	
修繕対応	2階男子トイレ洗面、料理実習室蛇口漏水修繕、火災受信機バッテリー交換 第二講習室照明器具交換、料理実習室換気扇取替	
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、職員が巡回・点検して利用者の安全確保に努めるなど、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13,683人、施設使用料1,002,300円(R4年度:11,701人、872,980円) 施設使用料受付件数1,609件(R4年度:1,569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133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た。施設利用料の増加は、主に自主講座受講料の増加によるもの。インスタグラムでの情報発信が結果に繋がっている。		

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)	8,762,000	8,895,510	8,765,070	B
指定管理料	7,882,000	7,882,000	7,882,000	
利用料金収入	880,000	1,013,510	883,070	
その他収入				
支出(b)	8,762,000	8,895,510	8,765,070	
収支(a-b)	0	0	0	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	事業計画通りの収支となっている。今後も人件費の増大など固定費の増加が見込まれるため、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6%、後半11% ・内訳は、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 ・施設の予約状況をホームページで公開し、休館日でも施設の空き状況が確認できるよう利便性の向上に努めた。	
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、ヨガ教室、バレエストレッチ講座、薬膳イタリアン講座、美姿勢で腰痛改善講座、ポーセラーツ講座、顔ヨガ講座、パソコン講座、初めてのピラティス講座、おもてなしイタリアン、昭和の曲でダンシング。
その他	なし

7 総合評価

総合評価及び特記事項		評価
指定管理者	総合評価 ①利用許可・利用料金に関する業務について、条例・施行規則に基づき適正に実施できた。 ②施設の維持管理(清掃・警備を含む)及び修繕に関する業務について、協定書・仕様書に基づき適切に実施できた。 ③設置目的を達成するために必要な業務について、利用者サービスの向上や広報・利用促進等に着実に取り組むことができた。 特記事項 ・年2回の利用者アンケートでは、サービス水準と職員対応について高評価を得た。 ・コロナの収束とともに、インスタグラム等での広報活動に力を入れ、自主事業の参加者数を増加させた。	
施設所管課	指定管理業務の実施状況は良好である。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	指定管理業務の実施状況は良好であり、利用者サービスの向上や施設の維持管理(清掃・警備を含む利用者の安全確保)に適切に努めた。 日常点検や定期点検を適切に実施しており、修理や補修等については市担当者への報告や相談ののち適宜行った。 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た。	良好

令和5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。また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。		
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番51号(岩国市役所5階)	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市営住宅等の入居及び退去に関する業務 ②入居者の管理等に関する業務 ③家賃等の収納に関する業務 ④市営住宅等の維持管理に関する業務 ⑤その他市営住宅等の管理運営に関する業務		
指定の期間		令和5年4月1日 ～ 令和10年3月31日	指定管理料	166,920,000 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・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	29名（常勤：5名 非常勤：24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	適宜実施している。	
法定点検	法令等に基づき実施している。	
修繕対応	協定等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5年3月31日 管理戸数 2,295戸 入居戸数 1,567戸 令和6年3月31日 管理戸数 2,318戸 入居戸数 1,517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)	166,920,000	166,707,702	144,045,581	B
指定管理料	166,920,000	166,920,000	144,019,000	
利用料金収入				
その他収入		-212,298	26,581	
支出(b)	166,707,702	161,064,436	149,061,444	
収支(a-b)	212,298	5,643,266	▲ 5,015,863	
特別指定管理料		0	0	
評価コメント	協定等に沿って業務を遂行している。			

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	入居者アンケートを実施(管理協会の対応状況等)	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	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
指定管理者	岩国市の施策に基づき、市営住宅等の管理について更なる充実を図り、公平性、効率性を確保し適正適格に取り組み、多様化及び高度化する居住ニーズに効果を上げている。	
施設所管課	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。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部分もあるが、概ね問い合わせ等について丁寧に対応することが出来ている。	
前年度の評価結果に基づく指示とその対応	緊急事態発生時には、早急な状況確認及び対応に努めた。	
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5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。		
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	山口県岩国市元町三丁目11番13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施設及び付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清掃及び警備に関する業務 ⑤前項各号に掲げるもののほか、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	6,900,000 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、Instagram)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	総括責任者（館長）1人と他副責任者4人のローテーションにより基本2人体制配置	
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	全体利用人数 27,593人(前年利用人数27,244人) 体育館・多目的室利用人数18,734人／3,164件 (前年17,763人／3,091件)	B
指定管理者が企画したイベント等の状況	スマートフォン教室、バレエストレッチ体験講座、リラクゼーションヨガ講座、パソコン講座、フラダンス体験講座、筋力トレーニング講座、パステルアート体験講座、コピー、FAXサービス	
評価コメント	企画したイベントが前年より増えた影響もあり、利用者数の増加にもつながっている。 5類に移行したことで体育館・多目的室の利用者数も増加している。	

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)	9,948,000	9,406,510	9,685,512	B
指定管理料	6,900,000	6,900,000	7,018,000	
利用料金収入	3,000,000	2,456,460	2,616,660	
その他収入	48,000	50,050	50,852	
支出(b)	9,948,000	9,672,564	10,528,002	
収支(a-b)	0	▲ 266,054	▲ 842,490	
特別指定管理料		0	266,054	
評価コメント	前年はコロナの影響あり、閉館時期もあり収支がマイナスとなったが、今年度は指定管理料内での確に業務を行っていただいた。			

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、事故が起これないよう「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り組みが行われている。		

6 その他参考事項(自主事業の取組等)

自主事業の取組	スマートフォン教室、バレエストレッチ体験講座、リラクゼーションヨガ講座、パソコン講座、フラダンス体験講座、筋力トレーニング講座、パステルアート体験講座、コピー、FAXサービス、更衣室内のシャワー室再開
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
指定管理者	①利用許可・利用料金に関する業務について、条例・施行規則に基づき適切に実施できた。 ②施設の維持管理(清掃・警備を含む)及び修繕に関する業務について、協定書・仕様書に基づき適切に実施できた。特に修繕については迅速に対応できた。 ③設置目的を達成するために必要な業務について、利用者サービスの向上や広報・利用推進等に着実に取り組むことができた。	良好
施設所管課	施設の管理は適切に行われており、条例に定める設置目的に資する取り組みを行っている。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ができる運営が求められる。 年2回の利用者アンケートを行いサービス水準・職員対応について高評価を得ている。	
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	指定の期間中の為記載省略	-