

令和4年度指定管理者モニタリング・評価結果

東広島市

目 次

1	指定管理者モニタリング・評価とは	1
2	指定管理者モニタリング・評価の概要	1
3	指定管理者モニタリング・評価に係る外部評価の概要	2
4	令和4年度指定管理施設評価結果一覧	3
5	指定管理者モニタリング評価票	
	東広島市火葬場等（ひがしひろしま聖苑、黒瀬斎場、豊浄苑、河内斎場、安芸津斎場、ひがしひろしま墓園）	5
	東広島市総合福祉センター	9
	東広島市地域福祉センター（黒瀬保健福祉センター、河内保健福祉センター、豊栄保健福祉センター、安芸津文化福祉センター）	13
	東広島市安芸津地域福祉推進施設（ひだまりの家）	17
	東広島市有害獣処理加工施設	21
	安芸津共同福祉会館	25
	東広島市福富物産しゃくなげ館	29
	東広島市とよさか四季菜館	33
	東広島市こうち寄りん菜屋	37
	東広島市道の駅湖畔の里福富	41
	東広島市道の駅西条のん太の酒蔵	45
	東広島市駐車場（西条駅前第1自転車駐車場、西条駅前第2自転車駐車場、東広島駅前駐車場、東広島駅前広場自家用車駐車場、西条岡町駐車場、八本松駅前駐車場、西条駅前駐車場、安芸津駅前駐車場（南）、安芸津駅前駐車場（北）、西条駅北第2自転車駐車場、西条駅北駐車場、寺家駅南自転車駐車場、寺家駅北自転車駐車場）	49
	東広島運動公園	53
	憩いの森公園	57
	東広島市市営住宅等及び共同施設（市内61施設）	61
	東広島市市民文化センター	65
	東広島市立図書館（7施設）	69
	東広島芸術文化ホール	73
	東広島市立美術館	77
	黒瀬屋内プール	81
	黒瀬市民グラウンド	85
	安芸津市民グラウンド	89
	黒瀬B&G海洋センター	93
	安芸津B&G海洋センター	97
	黒瀬多目的グラウンド	101
	福富多目的グラウンド	105
	志和市民グラウンド	109
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	113
	東広島市福富パークゴルフ場	117

東広島市河内パークゴルフ場.....	121
--------------------	-----

6 指定管理者外部評価結果票

東広島市道の駅西条のん太の酒蔵.....	125
----------------------	-----

黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B & G海洋センター、安芸津B & G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド.....	127
---	-----

1 指定管理者モニタリング・評価とは

指定管理者制度を導入している公の施設において、その管理運営が計画どおり、適切かつ確実に実行されているかどうかを確認するとともに、利用者と指定管理者自身の評価を踏まえ、より質の高い運営に資することを目的として、指定管理者による業務実施内容を検証し、評価する仕組みをモニタリング・評価と言う。

2 指定管理者モニタリング・評価の概要

(1) 対象施設

指定管理者制度を導入している全施設（45施設分類241施設）を対象に評価を実施し、そのうち地域密着型の施設で、地元自治組織等が指定管理業務を行っている施設を除く30施設分類（計117施設）について、個別に「指定管理者モニタリング評価票」を作成している。

(2) 対象期間

令和4年4月1日から令和5年3月31日まで（令和4年度事業分）

(3) 評価方法

指定管理者から提出された事業報告書及び現地調査に基づき、施設所管課が評価を行う。

(4) 評価項目

開館状況、施設利用状況、収支状況、管理運営状況、利用者満足度・サービス向上のための取組み、総合評価

(5) 評価方法及び評価基準

【チェック欄】

記入例	判断基準
○	協定書等に基づき適切に業務が行われている。
△	概ね適切に行われているが、一部改善等が必要である。
×	協定書等に基づいた業務が行われていない。
—	該当なし。

【評価及び総合評価基準】

記入例	判断区分	判断基準
適	適切	(1) 管理運営業務が概ね要求水準、計画水準の通り行われており、施設設置目的を十分に向上させるような取組みが行われ、サービスの継続的、安定的な提供が確保されることが見込まれる。 (2) 管理運営業務が要求水準、計画水準を上回っており、施設設置目的を十分に向上させるような取組みが行われ、サービスの継続的、安定的な提供が確実視される。
適 (条)	適切 (条件付き)	管理運営業務が概ね要求水準、計画水準の通り行われており、施設設置目的を十分に向上させるような取組みが行われ、サービスの継続的、安定的な提供が確保されることが見込まれるものの、修正を施したほうがより良くなる事項がある。
否	不適切	管理運営業務が要求水準、計画水準を下回り、施設設置目的を十分に向上させるような取組みも行われていないなど、サービスの継続的、安定的な提供が不安視される。

(6) 評価後の対応

評価の結果が、「適切（条件付き）」、「不適切」という項目については、指定管理者に改善を指示し、施設の運営方法等の見直しを図る。

3 指定管理者モニタリング・評価に係る外部評価の概要

(1) 外部評価の目的

指定管理者による公の施設の管理運営について、施設所管課が実施したモニタリング・評価を専門の知識を有する者が検証・評価することにより、当該モニタリング評価の客観性、透明性を担保するとともに、施設所管課が行うモニタリング評価の質の向上を図る。

また、評価の結果を指定管理者の管理運営業務に反映させ、一層の施設の効率的運営及び市民サービスの向上を図る。

(2) 外部評価委員会

委員構成 …… 4名（大学教授、大学准教授、弁護士、税理士）

(3) 委員会開催日

第1回 令和5年7月18日

第2回 令和5年7月19日

第3回 令和5年8月 2日

(4) 外部評価実施施設

ア 対象施設

- ① 東広島市道の駅西条のん太の酒蔵
- ② 黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B&G海洋センター、安芸津B&G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド

イ 選定の考え

公募により選定した指定管理者が運営する施設について、指定期間内において1回以上実施することを基本とし、外部評価結果をその後の管理運営に反映できる施設の中から、市民生活への密着度合いや市監査の実施状況を加味した上で選定した。

(5) 評価要領

ア 評価手順

- ・委員による各施設モニタリング評価票の確認



- ・外部評価を実施する施設の選定



- ・外部評価対象施設に係るモニタリング評価票、チェックシート、実地調査（施設所管課・指定管理者からのヒアリング）等を基に評価



- ・外部評価結果票の作成

イ 評価基準

モニタリング・評価の基準に準じる。

評価区分 …… 適切 / 適切（条件付き） / 不適切

令和4年度指定管理施設評価結果一覧

施設名	指定管理者	年度	指定管理料 (千円)	使用料又は 利用料収入 (千円)	利用者数 (人)	令和4年度総合評価結果		(参考) 令和3年度
						総合評価	詳細	
1 東広島市火葬場等(6施設) 【環境先進都市推進課】	シナジー・五輪グループ共同企業体	R3	110,101	24,398	1,766	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	115,599	27,563	2,012			
2 東広島市総合福祉センター 【地域共生推進課】	(社福)東広島市社会福祉協議会	R3	33,810	28	31,716	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	34,146	61	52,172			
3 東広島市地域福祉センター (4施設) 【地域共生推進課】	(社福)東広島市社会福祉協議会	R3	67,362	0	47,407	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	68,065	0	47,259			
4 東広島市安芸津地域福祉推進施設 (ひだまりの家) 【地域包括ケア推進課】	(社福)東広島市社会福祉協議会	R3	8,813	1,530	4,254	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	8,843	1,158	8,378			
5 東広島市有害獣処理加工施設 【農林水産課】	東広島ジビエセンター(株)	R3	0	0	1,306頭	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	0	0	1,521頭			
6 安芸津共同福祉会館 【産業振興課】	安芸津町商工会	R3	2,520	111	1,258	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	2,520	182	2,240			
7 東広島市福富物産しゃくなげ館 【ブランド推進課】	福富物産しゃくなげ館運営協議会	R3	3,014	11,052	40,520	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	2,872	11,324	37,276			
8 東広島市とよさか四季菜館 【ブランド推進課】	豊栄四季菜館	R3	443	1,797	15,658	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	1,422	1,741	15,289			
9 東広島市こうち寄りん菜屋 【ブランド推進課】	こうち交流促進施設運営協議会	R3	4,043	12,203	18,364	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	4,897	13,684	19,119			
10 東広島市道の駅湖呼の里福富 【ブランド推進課】	ひがしひろしま有限責任事業組合	R3	26,838	28,509	193,414	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	21,058	4,069	244,248			
11 東広島市道の駅西条のん太の酒蔵 【ブランド推進課】	株式会社第一ビルサービス	R3	0	-	-	適	詳細はモニタリング評価票	-
		R4	0	5,395	560,737			
12 東広島市駐車場(13施設) 【建設管理課】	東広島駐車場管理グループ	R3	77,368	90,236	1,120,608	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	80,636	97,573	1,055,841			
13 東広島運動公園 【都市整備課】	東広島スポーツパーク共同企業体	R3	185,279	31,109	284,531	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	203,834	55,036	373,029			
14 憩いの森公園 【都市整備課】	賀茂地方森林組合	R3	44,815	4,937	115,940	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	44,815	7,816	108,840			
15 東広島市市営住宅等及び共同施設 (61施設) 【住宅課】	(株)第一ビルサービス	R3	79,653	-	1,012戸	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	75,787	-	1,012戸			
16 東広島市民文化センター 【生涯学習課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	46,986	4,194	27,311	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	52,859	4,045	38,910			
17 東広島市立図書館(7施設) 【生涯学習課】	TRC・シナジーグループ	R3	289,881	-	400,942	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	300,051	-	448,378			
18 東広島芸術文化ホール 【文化課】	JTB・NHKアート・日本管財共同企業体	R3	240,788	33,762	154,247	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	243,699	44,341	231,070			
19 東広島市立美術館 【文化課】	(株)イズミテクノ	R3	125,726	8,178	91,663	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	141,697	23,952	54,197			
20 黒瀬屋内プール 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	73,697	4,447	33,974	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	74,306	7,189	52,466			
21 黒瀬市民グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	2,011	375	6,854	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	1,033	605	10,754			
22 安芸津市民グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	417	230	8,192	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	714	287	51,265			
23 黒瀬B&G海洋センター 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	1,662	1,065	14,753	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	2,937	1,597	21,334			
24 安芸津B&G海洋センター 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	36,288	2,329	28,387	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	44,495	3,341	40,724			
25 黒瀬多目的グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興事業団	R3	3,953	230	6,809	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	1,406	123	9,140			

令和4年度指定管理施設評価結果一覧

施設名	指定管理者	年度	指定管理料 (千円)	使用料又は 利用料収入 (千円)	利用者数 (人)	令和4年度総合評価結果		(参考) 令和3年度
						総合評価	評価内容	
26 福富多目的グラウンド 【スポーツ振興課】	(株)陸地コンサルタント	R3	5,720	144	27,360	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	5,866	187	38,055			
27 志和市民グラウンド 【スポーツ振興課】	(株)陸地コンサルタント	R3	4,840	220	10,542	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	4,937	271	13,586			
28 河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド 【スポーツ振興課】	入野自治組織「篋の郷」	R3	7,267	508	15,874	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	7,831	923	26,976			
29 東広島市福富パークゴルフ場 【スポーツ振興課】	福富パークゴルフ場運営委員会	R3	1,318	6,975	8,461	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	0	8,387	10,043			
30 東広島市河内パークゴルフ場 【スポーツ振興課】	こうち交流促進施設運営協議会	R3	16,270	4,798	5,771	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R4	16,270	7,426	9,008			
31 東広島市地域センター (29施設) 【地域づくり推進課】	住民自治協議会	R3	199,655	8,806	148,190	-	地域活動や生涯学習の拠点施設として適正な管理がされており、利用状況も良好である。	-
		R4	195,191	12,647	222,941			
32 東広島市地域集会所 (68施設) 【地域づくり推進課】	地元自治会等	R3	0	6,351	74,157	-	地域コミュニティの拠点施設として適正に管理されている。	-
		R4	0	8,213	104,118			
33 東広島市多目的広場 (5施設) 【地域づくり推進課】	地元自治会等	R3	0	170	3,849	-	地域コミュニティの活動場所として適正に管理されている。	-
		R4	0	101	3,194			
34 東広島市老人集会所 (3施設) 【地域包括ケア推進課】	地元老人会等	R3	0	0	125	-	コロナ禍で利用は限られたが、適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	0	0	280			
35 小田地区多目的集会所施設 【農林水産課】	自治組織「共和の郷・おだ」	R3	0	4	130	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	0	19	197			
36 福富ふれあい農園 【農林水産課】	福富ふれあい農園運営協議会	R3	183	130	25	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	183	130	24			
37 とよさか伊尾集出荷センター 【ブランド推進課】	伊尾営農集団組合	R3	0	21	63	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	0	19	53			
38 とよさか吉原集出荷センター 【ブランド推進課】	神村振興会	R3	0	0	404	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	0	0	555			
39 こうち小田農産物処理加工センター 【ブランド推進課】	小田農産物加工部会	R3	0	22	105	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	0	17	65			
40 こうちそば加工センター 【ブランド推進課】	宇山東営農組合	R3	0	575	49	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	0	700	52			
41 安芸津農産物加工センター 【ブランド推進課】	赤崎農業経営改善組合	R3	392	16	1,581	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	396	30	1,346			
42 東広島市白市交流会館 【都市計画課】	白市景観形成委員会	R3	444	0	1,221	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	441	2	1,044			
43 東広島市コミュニティスポーツ広場 (9施設) 【スポーツ振興課】	東子区ほか	R3	88	0	-	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	88	0	-			
44 八本松市民グラウンド 【スポーツ振興課】	八本松住民自治協議会	R3	2,597	781	16,074	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	2,770	1,176	20,679			
45 河内市民グラウンド 【スポーツ振興課】	自治組織「you愛sunこうち」	R3	3,168	146	1,518	-	適正に管理されており、施設の設置目的に沿って利用されている。	-
		R4	3,280	213	2,882			

総合評価結果数	令和4年度	(参考) 令和3年度
適	30	30
適(条)	0	0
不適	0	0

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生活環境部 環境先進都市推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市火葬場等（ひがしひろしま聖苑、黒瀬斎場、豊浄苑、河内斎場、安芸津斎場、ひがしひろしま墓園）		
所在地	東広島市八本松町宗吉 10056 番地ほか（市内6施設）		
設置目的	火葬場等の適切な管理運営を行うことにより、施設機能を最大限に活用し、市民サービス及び公衆衛生の向上を図る。		
指定管理者	名称	シナジー・五輪グループ共同企業体	
	代表者	株式会社シナジー 代表取締役 樽本 陽輔	
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
指定管理者の業務	① 施設の使用の許可等に関すること。 ② 施設等の維持管理及び修繕に関すること。 ③ 遺体の火葬に関すること。 ④ 胞衣等（手術肢体、胎盤、産汚物類）の焼却に関する業務 ⑤ 入場の拒否及び退場の命令に関する業務 ⑥ 市との連絡調整及び事業報告等		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
ひがしひろしま聖苑 開館日数	364日	360日	98.9%
黒瀬斎場 開館日数	173日	180日	104.0%
豊浄苑 開館日数	44日	56日	127.3%
河内斎場 開館日数	60日	56日	93.3%
安芸津斎場 開館日数	99日	118日	119.2%
合計 開館日数	740日	770日	104.1%
開館時間	8:30～17:00	8:30～17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	1,630人	2,012人	+382人	+246人
施設稼働率	39.7%	42.2%	+2.5%	+1.7%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	110,101	115,599	105%	
	自主事業収入	245	75	30.6%	
	収入計	110,346	115,674	104.8%	
支出	人件費	60,185	60,405	100.4%	
	管理費	46,104	51,939	112.7%	
	光熱水費	21,168	27,656	130.7%	
	修繕料	1,830	1,661	90.8%	
	保守点検業務	6,493	6,432	99.1%	
	保安警備業務	1,155	1,022	88.5%	
	清掃費	14,536	14,579	100.3%	
	衛生管理業務	822	551	67%	
	当直人件費	100	38	38%	
	事務費	4,057	4,163	102.6%	
	旅費	110	0	—	
	役務費(通信費等)	715	717	100.3%	
	使用貸貸料・賃借料	411	408	99.3%	
	備品購入費	164	26	15.9%	
	諸経費	1,142	1,232	107.9%	
	消耗品費	1,010	1,275	126.2%	
	保険料	505	505	100%	
	支出計	110,346	116,507	105.6%	
収支	0	△833	—		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 関係法令を順守し、事務マニュアルを活用した適切な施設管理を行っている。 月ごとにシフト表を作成し、適切な人員配置に努めている。 適宜研修を行い、組織全体のスキルアップが図られている。 日常的な保守管理も、緊急的な維持管理も適正に行われており、安心・安全な施設管理がなされていると判断できる。 施設内外の清掃が適切になされており、衛生管理及び美観保持の状況は良好である。 業務報告については適切な時期に提出されており、必要に応じて随時提出されている。 新型コロナウイルスによる死亡者の火葬対応として突発的かつ特別な対応が求められるが、通常の業務に影響を与えることなく、適切に火葬対応を行っている。 新型コロナウイルス対策として、除菌機器を設置して空気感染を予防するなど、感染防止に努めている。 				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用案内、受付・対応業務については、条例、マニュアル等に基づき適正に行われている。 アンケートにより寄せられた苦情及び要望については適切に対応している。また、その場で受けた苦情については誠意をもって対応に当たっており、大きなトラブルに発展したケースはない。 自主事業については、駐車場の白線引き、イノシシ被害に対する防護柵の設置、前年度から引き続いてのコロナ対策などの取り組みがなされ、指定管理者制度を導入した効果が発揮されており、運営状況は良好である。 				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 概ね計画どおり事業が実施されており、コスト削減の努力も図られている。 収支の不足については、電気代及び燃料費の高騰やコロナ対策による計画外の支出が原因である。 自主事業の事業費（収入）については、管理費に充当されており、適正に運用されている。 				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 申請書などの個人情報が記載された書類等は、キャビネットに施錠して保管するなど、適切に管理されている。 火葬場使用料は適切に入金されている。また、その他現金についても適正に処理されている。 				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの結果、16件の回答を頂いた。施設利用の回答としては、満足、ほぼ満足の回答を9割以上頂いている。 要望としては、備品の新替えや施設のバリアフリー化の要望を頂いている。 (意見) <ul style="list-style-type: none"> 室内、トイレ、駐車場がきれいにしてあった。 職員の所作がとても良かった。悲しみでいっぱいだったが、心が少し明るくなった。
意見に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> 意見、要望に対する対応策を施設職員で検討し、対策を講じている。
サービス向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> 独自の基準とそのチェック表を作成し、ミスやトラブルが発生しないよう努めている。 巡回を強化し、施設に異常があればすぐに発見できる体制を整えている。
施設所管課所見	<ul style="list-style-type: none"> アンケートを用いて、利用者のニーズ把握に努めている。 寄せられた意見については、施設職員で対応方法について検討し、対応できる部分については積極的に改善を行い、サービス向上が図られている。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通じて大きな事故、トラブルもなく、基本協定書及び年度別協定書に基づき、概ね適正な管理運営が行われていると判断できる。 引き続き、指定管理者と協議、検討を重ね、また民間活力を利用したサービスの向上を図ることにより、今後も良い管理運営を行っていただきたい。

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

健康福祉部 地域共生推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市総合福祉センター		
所在地	東広島市西条町土与丸1108番地		
設置目的	老人、心身障害者等に対して各種の福祉サービスを提供するとともに、市民に対する保健サービスを充実し、併せて市民及び市民組織の協力による福祉保健活動を助長することにより、総合的に市民の福祉と健康の増進を図ること。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会	
	代表者	会長 松尾 祐介	
	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	老人、心身障害者等に対して各種の福祉サービスを提供するとともに、市民に対する保健サービスを充実し、併せて市民及び市民組織の協力による福祉保健活動を助長することにより、総合的に市民の福祉と健康の増進を図ること。		
評価対象期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	334日	338日	101.2%
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
		計画対比	前年対比	
延べ利用者数	31,716人	52,172人	+20,456人	+20,456人
施設稼働率	38.2%	53.2%	+15.0%	+15.0%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考		
				計画対比			
収入	指定管理料	34,146	34,146	100.0%			
	収入計	34,146	34,146	100.0%			
支出	人件費	役職員	0	0	—		
		一般職員	9,645	7,254	75.2%		
		臨時職員	0	0	—		
		小計	9,645	7,254	75.2%		
	管理費	需用費	光熱水費	4,982	6,387	128.2%	
			小修繕費	1,000	968	96.7%	
			印刷製本	162	139	85.8%	
			燃料費	19	10	52.6%	
			消耗品費	1,479	1,441	97.4%	
		外部委託料	保守点検業務	1,861	1,824	98.0%	
			清掃業務	7,656	7,656	100.0%	
			保安警備業務	631	630	99.8%	
			衛生管理業務	1,200	1,200	100.0%	
			シルバー日直業務	1,403	1,403	100.0%	
			樹木維持管理	222	221	99.5%	
	工事請負費(大修繕)	0	0	—			
	小計	20,615	21,878	106.1%			
	事務費	旅費	0	0	—		
		役務費(通信費等)	973	967	99.4%		
		使用賃借料・賃貸料	1,630	1,628	99.9%		
		備品購入費	211	211	100.0%		
		公課費	消費税等	851	861	101.2%	
			印紙	21	11	52.4%	
事務消耗品等		200	0	—			
小計	3,886	3,678	94.6%				
支出計	34,146	32,811	96.1%				
収支	0	1,335	—				

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき適切に対応しており、新人研修及び全体職員研修により従事者の教育・研修が行われている。また、全館清掃が行き届いており、適宜職員による草刈りも行うなど管理状況は良好である。報告書等についても遅滞なく提出されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	—
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>基本協定、年度別協定及び条例に基づき、施設利用の案内、受付・対応業務、開館時間・休館日の運用及び施設の使用許可など適正に行われている。また、年2回利用者アンケートを実施し、利用者の苦情やニーズの把握・対応に努めているなど運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	概ね適正な運営が行われている。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	—	口座管理、経理の区分	—	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>個人情報保護については、団体として個人情報保護に関する規程が整備されており、適正な個人情報の保護が実施されている。</p> <p>環境への配慮については、市の運営マニュアルに基づき実施しており、エアコンの設定温度・稼働時間の調整や廃棄物の量を抑制する等、環境に配慮した運営を行っている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	施設の運営・設備については、満足であるとの回答が大多数であった。ただしWi-Fi環境の整備や、施設設備・用具の充実を求める声も多数あり、ロビーや入口が暗いとの意見もあった。
意見に対する取組み	令和4年度にポケットWi-Fiを購入して利用者に貸し出しを行っている。また、ロビーの蛍光灯をLEDに交換する等、要望や意見に対し、可能な範囲で柔軟に対応されている。
サービス向上のための取組み	定期清掃だけでなく、職員も日常的に施設の美化に努めており、利用者の快適さや安全の確保に努めている。
施設所管課所見	<p>市民アンケートの結果から、接遇などサービスの質に関しては、概ね満足との回答が得られ、適正に運営されていると判断する。</p> <p>指定管理者の地域福祉に関するノウハウを活かし、市民及び市民組織の協力による福祉保健活動の促進など、総合的に市民の福祉と健康の増進を図るため、引き続き適正な管理を行ってほしい。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>コロナ禍の昨年と比べると、施設利用者が大幅に増加し、施設の稼働率も上昇した。</p> <p>定期的にボランティア団体、子育てサークル等に利用されており、市民に対し福祉と健康の増進を図るという設置目標は概ね達成しているといえる。</p> <p>大きな事故やトラブルもなく、東広島市総合福祉センターの管理に関する基本協定及び年度別協定に基づき、適正な管理が行われているものと判断できる。</p> <p>今後は、良好な管理業務を継続しつつ、地域福祉推進の拠点としての認知度・利用者の増加や利便性の向上に関する取組みを期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

健康福祉部 地域共生推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市地域福祉センター（黒瀬保健福祉センター、河内保健福祉センター、豊栄保健福祉センター、安芸津文化福祉センター）		
所在地	東広島市黒瀬町丸山 1286 番地 1 ほか		
設置目的	市民の生活文化の向上、社会福祉の増進及び地域における保健活動の充実を図ること。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会	
	代表者	会長 松尾 祐介	
	指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	市民の生活文化の向上、社会福祉の増進及び地域における保健活動の充実を図ること。		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	1,331 日	1,093 日	82.1%
開館時間	8:30～22:00	8:30～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
		計画対比	前年対比	
延べ利用者数	47,407 人	47,259 人	△148 人	△148 人
施設稼働率	31.0%	37.8%	+6.8%	+6.8%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考	
収入	指定管理料	68,065	68,065	100.0%		
	収入計	68,065	68,065	100.0%		
支出	人件費	役職員	0	0	—	
		一般職員	28,876	28,072	97.2%	
		臨時職員	1,254	2,086	166.3%	
	管理費	需用費	光熱水費	12,956	12,243	94.5%
			小修繕費	2,414	1,693	70.1%
			印刷製本	875	828	94.6%
			燃料費	106	55	51.9%
			消耗品費	1,653	1,000	60.5%
		外部委託料	保守点検業務	4,463	4,323	96.9%
			清掃業務	5,918	5,640	95.3%
			保安警備業務	1,407	1,405	99.9%
			衛生管理業務	562	568	101.1%
			シルバー日直業務	169	165	97.6%
	樹木維持管理	202	201	99.5%		
	工事請負費(大修繕)	0	0	—		
	事務費	旅費	0	0	—	
		役務費(通信費等)	719	417	58.0%	
		使用賃借料・賃貸料	2,895	2,679	92.5%	
		備品購入費	0	0	—	
		公課費	消費税等	1,723	3,261	189.3%
印紙			4	1	25.0%	
事務消耗品等		1,869	1,446	77.4%		
支出計	68,065	66,083	97.1%			
収支	0	1,982	—			

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき適切に対応しており、新人研修及び全体職員研修により従事者の教育・研修が行われている。また、全館清掃が行き届いており、適宜職員による草刈りも行うなど管理状況は良好である。報告書等についても遅滞なく提出されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	-
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	<p>センター・基本協定、年度別協定及び条例に基づき、施設利用の案内、受付・対応業務、開館時間・休館日の運用及び施設の使用許可など適正に行われている。また、年2回利用者アンケートを実施し、利用者の苦情やニーズの把握・対応に努めているなど運営状況は良好である。</p> <p>年間利用者数については、黒瀬及び河内は昨年度より増加し、目標値を達成したが、豊栄及び安芸津は昨年度より減少し、目標値は達成できなかった。全体的に微減となり、計画は達成できなかった。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	-		
評価	評価理由				
適	概ね適正な運営が行われている。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	—	口座管理、経理の区分	—	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>個人情報保護については、団体として個人情報保護に関する規程が整備されており、適正な個人情報の保護が実施されている。</p> <p>環境への配慮については、市の運営マニュアルに基づき実施しており、エアコンの設定温度・稼働時間の調整や廃棄物の量を抑制する等、環境に配慮した運営を行っている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	サービスの質について不満足であるとの回答はなく、期待した以上であるとの回答が多数あった。ただし、設備・用具の補修改善を望む声も複数あり、対応の検討が必要である。
意見に対する取組み	要望や意見に対し、可能な範囲で柔軟に対応されている。
サービス向上のための取組み	定期清掃だけでなく、生花を生けるなど職員も日常的に施設の美化に努めており、利用者の快適性の確保に努めている。
施設所管課所見	市民アンケートの結果から、接遇などサービスの質に関しては、満足との回答が多く、適正に運営されている。 引き続き適正な管理を行ってほしい。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>各地域における福祉・ボランティア団体が定期的に利用しており、施設の設置目的は概ね達成しているといえる。</p> <p>大きな事故やトラブルもなく、東広島市地域福祉センターの管理に関する基本協定及び年度別協定に基づき、適正な管理が行われているものと判断できる。</p> <p>今後は、良好な管理業務を継続しつつ、地域福祉推進の拠点としての認知度・利用者の増加や利便性の向上に関する取組みを期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

健康福祉部 地域包括ケア推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市安芸津地域福祉推進施設（ひだまりの家）		
所在地	東広島市安芸津町三津3618番地		
設置目的	少子高齢社会の到来、ノーマライゼーションの推進等を鑑み、市民参加型による協働体制を強化し、要援護高齢者等と共生できる地域社会を構築することにより、充実した地域福祉の進展を図る。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 東広島市社会福祉協議会	
	代表者	会長 松尾 祐介	
	指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	①施設の使用許可等に関すること ②ひだまりの家グループハウスの使用料の徴収の補助 ③施設等の維持管理及び修繕 ④市との連絡調整及び事業報告等 ⑤設置管理条例第4条に掲げる事業 ⑥その他の業務		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
			計画対比	前年対比
グループハウス 開館日数	365日	365日	100.0%	
セラピー&サロン 開館日数	293日	243日	82.9%	
阪田記念館 開館日数	293日	243日	82.9%	
グループハウス 開館時間	終日	終日		
セラピー&サロン 開館時間	9:00~17:30	9:00~17:30		
阪田記念館 開館時間	9:00~17:30	9:00~17:30		

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
			計画対比	前年対比
グループハウス 利用者数	4人	4人	±0人	△1人
セラピー&サロン 延べ利用者数	4,271人	8,374人	+4,103人	+4,131人
阪田記念館 延べ利用者数	72人	0人	△72人	△6人
グループハウス 施設稼働率	46.5%	29.6%	△16.9%	△19.5%
セラピー&サロン 施設稼働率	90%	82.9%	△7.1%	+19.3%
阪田記念館 施設稼働率	40%	0%	△40%	△0.7%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	8,843	8,843	100.0%	
	収入計	8,843	8,843	100.0%	
支出	人件費	5,842	5,465	93.5%	
	管理費	2,435	2,204	90.5%	
	光熱水費	1,358	1,132	83.4%	
	修繕料	446	444	99.6%	
	委託料	631	628	99.5%	
	事務費	566	504	89.0%	
	通信運搬費	207	183	88.4%	
	手数料	42	7	16.7%	
	保険料	42	41	97.6%	
	賃借料	76	75	98.7%	
	消耗品費	199	198	99.5%	
	支出計	8,843	8,173	92.4%	
		収支	0	670	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>新人研修及び職員研修により従事者の教育・研修が行われている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。</p> <p>清掃業務については、職員や入居者、利用者、ボランティアにより頻繁に行われており、施設は常に清潔に保たれている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	-
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	<p>要望及び苦情対応については、利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めているほか、月1回グループハウス担当者会議を開催し、従事者間で利用者の情報共有及び課題検討を行っている。</p> <p>施設利用の案内、受付・対応業務、開館時間、休館日の運用及び施設の使用状況については、基本協定、年度別協定及び条例に基づき、適正に行われており、運営状況は良好である。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響等を受けて利用が落ち込んだ阪田記念館については、地域における福祉活動や、地域の歴史及び文化を学ぶといった設置目的に合致する活動団体への声掛けを行うとともに、積極的に情報発信を行い利用需要の掘り起こしを行うこととしており、今後の運営状況の改善に期待できる。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	-		
評価	評価理由				
適	概ね適正な運営が行われている。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	-	口座管理、経理の区分	-	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>個人情報保護に関して、団体として個人情報保護に関する規程が整備されており、適正な個人情報の保護が実施されている。職員への周知等に関して、年1回の全体研修会が行われている。</p> <p>環境への配慮に関しては市の運営マニュアルを遵守し、照明等こまめにスイッチを切る、エアコンの部分的運転を行うなど、節電に努めている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>セラピー&サロンについては、利用者の8割弱が「満足」、「ほぼ満足」と回答している。利用者の多くが70歳以上のひとり暮らし高齢者である。</p> <p>「人との話の場が増えた」「食事が美味しく、とても楽しみ」といった参加することに対する楽しみの声がある一方、「トイレが1つしかなく、入りにくい」といった設備面での要望もあった。</p> <p>グループハウスについては、利用者の5割弱が「満足」、「ほぼ満足」と回答し、半数が「普通」と回答している。</p> <p>施設環境について、部屋が防音でないため、別室の音が気になる、食堂が寒いなどの意見があった。</p>
意見に対する取組み	<p>別室の音が気になるとの意見に対しては、入居間もない方であったため、部屋を離す措置をした。食堂については暖房器具を設置するなど、安心して利用していただけるようにした。</p>
サービス向上のための取組み	<p>安全快適に施設を利用してもらえるように、消毒と清掃美化を徹底している。</p> <p>積極的な声かけをし、利用者の状況を常に確認している。</p>
施設所管課所見	<p>利用者アンケートの結果において、セラピー&サロンについては、「満足」、「ほぼ満足」と回答した利用者の割合が、昨年度の5割から8割弱に増加している。主因は新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置が終了し、休館や来館制限を廃止したことが、開館を希望する利用者の満足度を増加させたと考えられる。</p> <p>引き続き、利用者の視点に立った安全安心快適なサービスの質が確保されるように、これからも魅力ある取組を継続して実施してもらいたい。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>可能な限り要求水準、計画水準のとおり行う取組みをしており、要援護高齢者等が住み慣れた地域の中で、加齢や孤独の不安を解消し、できるだけ自立した生活を保てるよう努めている。</p> <p>引き続き、より良い管理運営を行うため、指定管理者と随時協議、検討を行い、サービスの向上を図っていく。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 農林水産課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市有害獣処理加工施設		
所在地	東広島市豊栄町鍛冶屋 273 番地 4		
設置目的	農作物、農地等に対する被害を防止するため本市の区域内で捕獲された動物を食肉としての活用に資するため。		
指定管理者	名称	東広島ジビエセンター株式会社	
	代表者	代表取締役 和泉川 健太郎	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	245 日	356 日	145.3%
開館時間	8:30～17:15	8:30～17:15	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
処理頭数	1,500 頭	1,521 頭	+21 頭	+215 頭
計画実施率	67.5%	97.6%	+30.1%	+10.5%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	利用料金収入	38	0	—	
	自主事業収入	25,000	33,795	135.1%	
	収入計	25,038	33,795	135.1%	
支出	人件費	16,260	17,325	106.5%	
	管理費	1,850	6,462	349.2%	
	光熱水費	1,700	1,546	90.9%	
	修繕料	150	0	—	
	その他	0	4,916	—	
	燃料費	0	896	—	
	委託料	0	279	—	
	売上原価	0	2,478	—	
	外注加工費	0	1,263	—	
	事務費	1,540	6,060	393.5%	
	通信運搬費	1,100	314	28.5%	
	賃借料	240	1,183	492.9%	
	備品購入費	200	293	146.5%	
	旅費	100	28	28.0%	
	その他	0	4,242	—	
	手数料	0	2,511	—	
	保険料	0	6	—	
	消耗品費	0	1,725	—	
	支出計	19,750	29,847	151.1%	
	収支	5,288	3,948	74.7%	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。 市と管理者間でも、必要時には十分に連絡を取ることができている。 また、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>食肉を扱う施設として衛生管理を徹底されており、国産ジビエ認証を取得するなど、取引先や消費者からの信頼獲得にも取り組まれている。 また、計画どおりに運営されており、捕獲者や近隣住民等からの苦情やトラブルもなく、適正に維持管理されている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>人材育成と分業化を進めることで処理過程を効率化した結果、年間処理頭数が増加している。また収支においても黒字を維持していることから、健全な運営が実施されていると評価できる。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	施設の施錠等により、書類や現金等は適正に管理されている。 鍵の管理等も適正である。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者が直接捕獲現場にかけつけ、捕獲した個体の止めさしを行い、施設に搬送してくれるため、埋設等の負担が軽減された。 連絡をした際、既に現場対応の予定が一杯で、すぐに対応してもらえない場合がある。 市内遠方で捕獲したのも、引き受けてほしいとの要望がある。
意見に対する取組み	<ul style="list-style-type: none"> 止めさしなどの現場対応は、主に代表者が一人に対応しているため、短時間に依頼が集中した場合には、対応が困難になることがある。 止めさしには技術を要し、危険も伴うことから、従業員に計画的に経験を積ませ、技術の向上、育成を図っている。 市内遠方からの受け入れについては、受入体制を検討していく。
サービス向上のための取組み	捕獲者のニーズにできるだけ対応できるよう、計画的に従業員の育成を行うほか、施設の利用について情報発信を行う。
施設所管課所見	イノシシやシカといった有害獣の捕獲後の処理に係る捕獲者の負担軽減につながっている。また、より多くの頭数を受け入れるため、人材育成にも積極的に取り組まれている。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>収支状況は黒字を維持しており、業務実績は良好である。</p> <p>令和4年度のシカ・イノシシの年間処理頭数は約1,500頭となっており、東広島市内で捕獲されたシカ・イノシシ約4,300頭のうち、約1/3を処理しており、捕獲者の埋設処理等の負担軽減と捕獲活動の促進を図っている。</p> <p>国産ジビエ認証を取得し、販路拡大にも取り組まれ、さらに処理頭数を増やすことにより、捕獲者の負担軽減と農作物被害の軽減に寄与していくことが見込まれる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 産業振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	安芸津共同福祉会館		
所在地	東広島市安芸津町三津5 5 1 5 番地		
設置目的	勤労者の福祉の増進を図るとともに、雇用の安定に資することを目的とする。		
指定管理者	名称	安芸津町商工会	
	代表者	会長 橘高 信行	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	設置目的に基づいた施設の適切な管理運営。		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	308 日	308 日	100.0%
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	4,340 人	2,240 人	△2,100 人	+982 人
施設稼働率	—%	19.0%	—%	+3.6%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	2,520	2,520	100.0%	
	収入計	2,520	2,520	100.0%	
支出	人件費	853	853	100.0%	
	管理費	1,441	1,291	89.6%	
	燃料費	16	21	131.3%	
	光熱水費	580	546	94.1%	
	修繕料	51	15	29.4%	
	委託料	794	709	89.3%	
	事務費	226	59	26.1%	
	通信運搬費	22	36	163.6%	
	備品購入費	21	0	—	
	消耗品費	81	23	28.4%	
	公課費	102	0	—	
	支出計	2,520	2,203	87.4%	
収支		0	317	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。 人員配置や労働環境等も適正に確保されている。 報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。 また、清掃を行うなど、施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>利用者を対象としたアンケート調査の結果で、総合的な満足度については、利用者全員が5段階中3（普通）以上の回答であり、適正に管理運営されているものと判断する。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	<p>計画どおり事業を実施するとともに、経費の縮減に努めている。健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は使用の都度入金しており、現金管理についても適正に処理されている。また、個人情報記載された書類等は厳重に保管するなど、個人情報保護についても、適正に運用されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>アンケート調査の結果で、総合的な満足度は、利用者全員が5段階中3（普通）以上の回答であるが、施設設備については、案内表示や駐車場について評価が低い面があった。</p>
意見に対する取組み	<p>利用者の声に対しては真摯に耳を傾け、改善に応じる姿勢で臨んでいる。</p>
サービス向上のための取組み	<p>利用者のニーズを把握し、施設の管理運営に反映し、利用者の福利厚生に努めている。</p>
施設所管課所見	<p>施設の利用申込みから利用許可までの手続をスムーズに行うことができるよう配慮している。利用者から寄せられた意見・要望については、調査や分析の上業務に反映させるよう適切に対処している。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>全般的に適正に管理されている。勤労者のみならず、地域住民の利用率も推進し、会館の利用率向上に努めている。 サービスの継続的・安定的な提供が継続するよう指導を行っていく。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 ブランド推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市福富物産しゃくなげ館		
所在地	東広島市福富町下竹仁 470-1		
設置目的	農産物処理加工技術の向上並びに農業経営の安定及び合理化を図るため。		
指定管理者	名称	福富物産しゃくなげ館運営協議会	
	代表者	会長 石川 弘之	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	308日	308日	100%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	40,000人	37,276人	△2,724人	△3,244人
施設稼働率	84%	84%	± 0%	± 0%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
			計画対比	
収入	指定管理料	2,872	2,872	100%
	利用料金収入	13,619	11,324	83%
	自主事業収入	217	1,253	577%
	収入計	16,708	15,448	93%
支出	人件費	7,357	7,480	102%
	管理費	5,567	7,078	127%
	光熱水費	2,024	4,119	204%
	修繕料	163	285	175%
	委託料	2,438	2,674	110%
	手数料	942	0	—
	事務費	3,784	4,093	108%
	仕入原価	1,590	1,644	103%
	旅費	273	0	—
	通信運搬費	186	219	118%
	広告宣伝費	78	79	101%
	賃借料	0	0	—
	消耗品費	735	348	47%
	減価償却費	0	0	—
	研究開発費	0	0	—
	手数料	0	0	—
	保険料	121	299	247%
	租税公課	552	658	119%
	会議費等	249	63	25%
	その他	0	783	—
支出計	16,708	18,651	112%	
収支	0	△2,947	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 人員配置や労働環境等も適正に確保されており、報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。 施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。 また、市と管理者間でも、必要時には十分に連絡を取ることができている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症の影響等による利用客の減少により、収入額は計画に達していないが、施設の運営については計画通りに運営されている。 利用者からの苦情やトラブル等も特になく、適正なサービスの質が確保されている。 また衛生管理について、管理シートを用いる等、飲食物を扱う施設として危機管理意識をもって運営されている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	△	自主事業の収支状況	△		
評価	評価理由				
適 (条)	<p>利用料金収入、その他収入とも計画を下回っているが、出荷農家の高齢化による野菜等出荷量の減少及び新型コロナウイルス感染症の影響による利用客の減少が原因と考えられる。 しかし、管理運営業務は概ね計画水準のとおり行われており、施設設置目的に沿ったサービスの提供を実施している。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	施設の施錠等により、書類や現金等は適正に管理されている。 鍵の管理、パソコンの管理も適正である。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	お客対応について好印象の意見が多くあった。
意見に対する取組み	意見については、スタッフで共有し、直ちに対応している。
サービス向上のための 取組み	施設内で常時アンケートを実施している。 食品取扱施設として、施設内の整理・整頓・清掃・消毒を徹底し、 事故がないように取り組んでいる。 施設内のリニューアルや3直売所連携事業等、積極的に新たな取組み を行っている。
施設所管課所見	アンケート調査で寄せられた意見を、施設の運営・加工所の商品開 発等に反映させるための仕組みができていますので、今後も継続して利 用者の感想・意見等の把握に努め、収益につなげていく。 また、利用者にはリピーターが多く、満足度の高い運営ができてい る。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	加工グループによる活動も活発であり、商品開発にも積極的に取り組んで いる。加工品の売上も好調で、管理運営業務は計画水準の通り行われている。 集客の方法や運営方法、自主事業の実施など、収支等への好循環を狙った 取り組みを引き続き実施する。

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 ブランド推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	とよさか四季菜館		
所在地	東広島市豊栄町鍛冶屋 841-2		
設置目的	農産物処理加工技術の向上並びに農業経営の安定及び合理化を図るため。		
指定管理者	名称	豊栄四季菜館	
	代表者	会長 久藤 武志	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	100日	102日	102%
開館時間	7:30～17:00	7:30～17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	20,000人	15,289人	△4,711人	△369人
施設稼働率	27%	28%	+1%	±0%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	1,422	1,422	100%	
	利用料金収入	2,000	2,067	103%	
	自主事業収入	4,117	4,431	108%	
	収入計	7,539	7,920	105%	
支出	人件費	2,960	2,987	101%	
	管理費	1,024	1,088	119%	
	光熱水費	580	589	102%	
	修繕料	100	105	105%	
	委託料	344	394	115%	
	事務費	3,555	3,732	105%	
	仕入原価	3,200	3,426	107%	
	通信運搬費	100	93	93%	
	広告宣伝費	10	3	30%	
	賃借料	72	73	101%	
	消耗品費	100	83	83%	
	研究開発費	20	0	—	
	保険料	3	3	100%	
	租税公課	50	50	100%	
	支出計	7,539	7,807	104%	
収支		0	113	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 人員配置や労働環境等も適正に確保されており、報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。 施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。 また、市と管理者間でも、必要時には十分に連絡を取ることができている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>施設の運営については計画通りに運営されている。 利用者からの苦情やトラブルも特になく、地元の交流施設としても機能している。 保健所等の研修にも積極的に参加しており、適正なサービスの質が確保されている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>計画水準のとおり行われており、施設設置目的に沿ったサービスの提供を実施している。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	書類や現金等は事務所の施錠等により適正に管理されている。 鍵の管理、パソコンの管理も適正である。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	鮮度の良い野菜やコメが並んでおり、安心して買い物ができるとの声が上がっている。
意見に対する取組み	要望等があった場合には、従事者間で周知・改善し、生産者へも情報提供を行っている。
サービス向上のための 取組み	高齢のお客さんに対して、車までの積み込みを行う、前日までに出荷情報を集約して事前準備を行うなど、細やかなサービスを行っている。 また、新型コロナウイルス感染症対策として、買い物かごのこまめな消毒等を実施している。
施設所管課所見	施設内でのアンケート調査は、接客・対応の中で直接利用者から聞き取っている。 聴き取った意見に対しては、施設従事者で検討し利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう努めている。 今後も継続して利用者ニーズの把握、サービスの向上を図る必要がある。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	施設設置目的に沿ったサービスの提供を実施し、施設を適正に管理しているが、利用客は微減で、厳しい経営状況である。 直売所の機能の活性化に向けて、販売方法等を検討し、より効率的で安定した運営を行う。

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 ブランド推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	こうち寄りん菜屋		
所在地	東広島市河内町小田 4132-1		
設置目的	農産物処理加工技術の向上並びに農業経営の安定及び合理化を図るため。		
指定管理者	名称	こうち交流促進施設運営協議会	
	代表者	理事長 小山 眞二	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	307日	307日	100%
開館時間	7:30~17:00	7:30~17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	20,000人	19,119人	△881人	+755人
施設稼働率	84%	84%	±0%	±0%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
			計画対比	
収入	指定管理料	4,897	4,897	100%
	利用料金収入	12,603	13,684	109%
	その他	0	38	—
	収入計	17,500	18,619	106%
支出	人件費	7,200	7,718	107%
	管理費	3,900	4,276	110%
	光熱水費	1,840	2,126	116%
	修繕料	100	52	52%
	委託料	1,960	2,098	107%
	事務費	6,400	7,497	117%
	仕入原価	4,900	5,602	114%
	旅費	40	124	310%
	通信運搬費	100	100	100%
	広告宣伝費	50	7	14%
	消耗品費	300	344	115%
	減価償却費	100	0	—
	保険料	40	37	93%
	租税公課	600	837	140%
	会議費等	270	446	165%
支出計	17,500	19,491	111%	
収支	0	△872	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>管理運営業務は計画水準のとおり行われている。</p> <p>人員配置については、スタッフの高齢化が顕著で、将来的な担い手の確保等が課題となっているが、労働環境は整備されており概ね適正である。</p> <p>報告書等については遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。</p> <p>施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</p> <p>また、市と管理者間でも、必要時には十分に連絡を取ることができている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による利用客の減少により、収入額は計画に達していないが、施設の運営については計画通りに運営されている。</p> <p>利用者からの苦情やトラブル等も特になく、適正なサービスの質が確保されている。</p> <p>各種研修、スタッフ会議を定期的実施しており、適正なサービスの質が確保されている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	△	自主事業の収支状況	△		
評価	評価理由				
適 (条)	<p>管理運営業務は概ね計画水準のとおり行われており、昨年度よりも売り上げは増加している。一方で、仕入れ原価等も伸びており、収支としては赤字となっているが、施設設置目的に沿ったサービスの提供を実施している。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	施設の施錠等により、書類や現金等は適正に管理されている。 鍵の管理、パソコンの管理も適正である。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	出荷量の減少による品揃えについて意見が寄せられている。
意見に対する取組み	生産者への情報提供など積極的な支援を行う。また農事組合法人と連携を取り農産物出荷の促進を行う。
サービス向上のための 取組み	活気作りのため、県央ブランド商品だけでなく河内町や周辺地域の商品販売等、積極的に実施している。
施設所管課所見	地域住民の憩いの場であるパークゴルフ場や福祉事業所への弁当等の配達を行うなど、利用者目線でのサービス提供を行い、地域に貢献している。 今後、売り上げを伸ばし経営を安定させるため、出荷量の確保やお客ニーズの更なる把握による、サービス、メニュー開発等を行う必要がある。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	地域農産物を用いた商品開発に取り組むなど加工グループの活動も活発であり、管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 今後はより地域に密着し、安定した運営ができるよう、販売イベントの促進等のイベントの定期開催やPRを行っていく。

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 ブランド推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	道の駅湖畔の里福富		
所在地	東広島市福富町久芳 1506		
設置目的	道路の通行者に対し良好な休憩場所を提供し、地域情報の受信、発信等による地域間交流の促進及び農産物等の地元製品の販売による地域の活性化に寄与するとともに、市民の健康及び福祉の増進を図るため。		
指定管理者	名称	ひがしひろしま有限責任事業組合	
	代表者	組合員 株式会社岡田グループ本社 職務執行者 岡田 章義	
		株式会社ケーシーエル 職務執行者 崎島 寿則	
有限会社ジャパンクリーンサービス 職務執行者 渡部 彰			
		株式会社陸地コンサルタント 職務執行者 佐々木 仁志	
	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
指定管理者の業務	道路利用者への休憩場所の提供。地元の農林水産物、その他の生産品等の販売。地域情報、観光情報、道路情報等の発信。地域間の多様な交流の促進に関すること。施設の維持管理、利用許可		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	343日	342日	99.7%
開館時間（平日）	9：30～18：00	9：30～18：00	
開館時間（土日祝）	9：00～18：00	9：00～18：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	—	244,248人	—	126.28%
施設稼働率	45%	24.95%	55.44%	55.08%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
			計画対比	
収 入	指定管理料	21,058	21,058	100.0%
	自主事業収入	183,643	266,332	145.0%
	コインシャワー売上等	1,500	1,176	78.4%
	収入計 (A)	206,201	288,566	139.9%
支 出	人件費	52,370	62,388	119.1%
	管理費	140,415	229,075	163.1%
	光熱水費	12,200	17,276	141.6%
	修繕費	5,083	4,576	90.0%
	保守管理業務	10,166	7,931	78.0%
	清掃管理業務	4,066	5,126	126.1%
	警備業務	2,033	5,446	267.9%
	環境衛生費	3,050	2,696	88.4%
	保険料	5,083	1,109	21.8%
	販売原価	83,476	172,147	206.2%
	広告宣伝費・交際費・ 販売促進費・支払手数料	15,258	12,768	83.7%
	事務費	13,416	16,809	125.3%
	旅費	1,016	472	46.5%
	役務費（通信費等）	1,524	1,725	113.2%
	使用賃借料・賃貸料	1,016	468	46.1%
	減価償却費（備品）	3,050	5,762	188.9%
	消耗品	2,541	4,279	168.4%
	消費税等	4,066	4,103	100.9%
	負担金	203	0	0.0%
支出計 (B)	206,201	308,272	149.5%	
収支差引（損益）(A) - (B)		0	△19,706	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>管理運營業務は計画水準のとおり行われている。</p> <p>施設、設備の保守管理、備品の管理についても施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p> <p>大型遊具については定期的な保守点検だけでなく、日常的に巡回することにより安全に利用できるように配慮されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>指定管理者の交代に伴う混乱もなく適切に運営されている。</p> <p>デイキャンプ場に加え宿泊キャンプ場・RVパーク・コインシャワーを新設し新規需要を開拓している。</p> <p>野菜館を新設することにより地元野菜の販売を強化している。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	△	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適 (条)	<p>収支は赤字になったが自主事業の収入は実施計画を上回っている。今後は費用面を見直す等の努力による黒字化を期待する。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	施設の施錠等により、書類や現金等は適正に管理されている。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	大型屋外遊具や屋外グラウンド・宿泊キャンプ・RV パーク等の施設が整っており、特に子育て世代の方から、好意的な意見を得ている。
意見に対する取組み	利用者アンケートによって、利用者ニーズ、改善点の把握に努めている。
サービス向上のための 取組み	利用者アンケートの実施や生産者団体との意見交換などによりサービスの向上に努めている。
施設所管課所見	今後も継続して利用者ニーズの把握、サービスの向上を図り利用者へのサービス向上に役立てて欲しい。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>宿泊キャンプ・RV パーク・コインシャワーなど道の駅の特性に応じた施設を新設したことにより、利用者の増加に寄与している。</p> <p>また、野菜館を新設し東広島市産の有機野菜コーナーを設けるなど地元産品の販売にも努力している。</p> <p>今後は新型コロナウイルス感染症の影響も緩和され利用者の増加も見込まれることから黒字化に向けた努力に期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

産業部 ブランド推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	道の駅西条のん太の酒蔵		
所在地	東広島市西条町寺家 10020 番地 43		
設置目的	道路の利用者に対し良好な休憩場所を提供するとともに、地元の農林水産物その他の生産品の販売及び地域情報等の発信を行うことにより、地域間の多様な交流を促進し、及び地域の活性化に寄与することを目的とする。		
指定管理者	名称	株式会社第一ビルサービス	
	代表者	代表取締役 杉川 聡	
	指定期間	令和3年10月1日～令和10年3月31日	
指定管理者の業務	道路利用者への休憩場所の提供。地元の農林水産物、その他の生産品等の販売。地域情報、観光情報、道路情報等の発信。地域間の多様な交流の促進に関すること。災害が発生した際における当該災害により被害を受けた者、災害の影響により避難した者等の支援。施設の維持管理、利用許可		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	260日	259日	99.6%
開館時間	9:00～20:30	9:00～20:30	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	582,132人	560,737人	△21,395人	皆増
施設稼働率	—	52.8%	—	皆増

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	0	0	—	
	利用料金収入（直売所売上）	280,903	307,551	109.5%	
	利用料金収入（フードコート等賃料）	26,929	23,365	86.8%	
	多目的展示室使用料・ シャワー施設使用料・ 自動販売機手数料	3,737	7,261	194.3%	
	収入計	311,569	338,177	108.5%	
支出	人件費	42,226	42,226	100.0%	
	役職員	12,986	12,986	100.0%	
	一般職員	15,510	15,510	100.0%	
	臨時職員	0	0	—	
	パート	13,730	13,730	100.0%	
	管理費	291,890	297,902	102.1%	
	光熱水費	16,335	13,332	81.6%	
	小修繕費	743	119	16.0%	
	保守管理業務	642	641	99.8%	
	清掃管理業務	13,866	13,881	100.1%	
	警備業務	27,088	15,398	56.8%	
	販売原価	221,442	237,350	107.2%	
	雑費・消耗品・ 燃料費（ガソリン等）・ 印刷製本費・ 広告宣伝費	11,774	17,181	145.9%	
	事務費	34,294	40,401	117.8%	
	旅費	120	146	121.7%	
	役務費（通信費等）	2,071	1,824	88.1%	
	使用貸借料・賃貸料	0	0	—	
	備品購入費	3,368	2,018	59.9%	
	消費税等	4,223	4,223	100.0%	
	その他公課費	0	0	—	
その他負担金	24,512	32,190	131.3%		
支出計	368,410	380,529	103.3%		
収支	△56,841	△42,352	—		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 施設の利用案内、受付・応対業務については適正に行われている。 開業当初は休日を中心に駐車場が混雑することもあったが、誘導員の適正配置等により対応できた。 				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 自主事業として酒まつりふれあい広場・ぱんたじい（パンマルシェ）・焼き牡蠣販売など地元業者と連携したイベントを開催している。 寄せられた苦情については適切に対応しており、大きなトラブルに発展したケースはない。 災害の可能性があるときやG7広島サミット開催時には、混乱を避けるため営業時間を短縮する等、柔軟に対応している。 受付方法等を変更する場合には、事前に SNS 等を使い広報することにより周知を図っている。 				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>年度中途での開業であったことやフードコート等テナントの売上が実施計画を下回ったことなどにより、収支は赤字となっているが、実施計画を上回っており、適正であると言える。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	施設の施錠等により、書類や現金等は適正に管理されている。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	夜間に改造車が集まっているとの指摘があった。
意見に対する取組み	集まっている人に対する声掛けや、東広島警察署へのパトロール依頼により対応している。
サービス向上のための 取組み	直接寄せられる意見だけでなく、インターネット上に寄せられている口コミ等からも情報を得ている。
施設所管課所見	<p>様々な方法により利用者ニーズ、改善点の把握に努めている。</p> <p>寄せられた意見に対しては、施設職員で検討し利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう努めるとともに、サービス向上のための取組みを適切に対応している。</p> <p>今後も継続して利用者ニーズを把握し、サービスの向上を図る必要がある。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>新型コロナウイルス感染症の影響がある中での開業となったが、実施可能なイベントを積極的に開催し、収支状況は計画を上回っている。</p> <p>また、ディスカバー東広島とも連携し日本酒売り場の充実に取り組むなど、設置目的に沿った運営が行われた。</p> <p>今後は、本施設の設置目的の一つである東広島市のゲートウェイとしての機能の充実及び地域利用の促進につながるような情報発信について、市と指定管理者とで相互に連携し進めていくこととする。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

建設部建設管理課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市駐車場（西条駅前第1自転車駐車場、西条駅前第2自転車駐車場、東広島駅前駐車場、東広島駅前広場自家用車駐車場、西条岡町駐車場、八本松駅前駐車場、西条駅前駐車場、安芸津駅前駐車場(南)、安芸津駅前駐車場(北)、西条駅北第2自転車駐車場、西条駅北駐車場、寺家駅南自転車駐車場、寺家駅北自転車駐車場）		
所在地	東広島市西条本町4-1-4番地4-4ほか（市内13施設）		
設置目的	駐車場法等に基づき、道路交通の円滑化及び良好な生活環境の確保に資するとともに、利用する者の利便を図るため。		
指定管理者	名称	東広島駐車場管理グループ	
	代表者	株式会社エムケイ興産 代表取締役 宮下 佳昌	
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理 ・登録利用の受付及び使用料徴収 		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	365日	365日	100.0%
開館時間	0:00~24:00	0:00~24:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用人数	1,221,700人	1,055,841人	△165,859人	△64,767人
施設稼働率	75.7%	65.4%	△10.3%	△4.0%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	80,636	80,636	100.0%	
	収入計	80,636	80,636	100.0%	
支出	人件費	59,598	59,598	100.0%	
	管理費	15,650	15,665	100.1%	
	光熱水費	2,508	3,500	139.6%	
	修繕料	924	1,107	119.8%	
	委託料	9,451	8,291	87.7%	
	その他	0	2,767	—	西条駅 落雷工事対応費
	事務費	5,388	3,623	67.2%	
	旅費	264	249	94.3%	
	役務費	660	913	138.3%	
	賃借料	2,706	2,107	77.8%	
	備品購入費	1,518	195	21.1%	
	公課費	48	0	0%	
	保険料	192	159	82.8%	
	支出計	80,636	78,886	97.8%	
	収支	0	1,750	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>協定書に基づき法定点検及び定期点検を実施し、また、日常清掃を行うことで施設を良好で快適な環境を維持されている。また、報告書等についても遅延なく提出されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	—
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	—
施設の使用許可及び条件	—				
評価	評価理由				
適	<p>協定書に基づき、窓口に職員1名が常駐しており、円滑な駐車場運営をしている。 また、トラブル発生時には利用者への対応及び市への報告を適切に行っている。 停電時の無料開放期間中は利用者が急増したが、利用者が円滑に利用できるよう自転車整理等を適切に行っている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	<p>収支状況は黒字を維持しており、概ね適正な運営が行われている。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	—	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>利用料金は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。 また、個人情報が記載された書類は鍵のかかるキャビネットに保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>清掃状況について、満足しているという意見が多数であり、スタッフの清掃が適宜行われている。また、職員の対応について、満足しているという意見も多数であった。</p>
意見に対する取組み	<p>スタッフ研修を定期的実施しており、職員対応に対する評価は高いが、今後も研修を継続する。</p>
サービス向上のための取組み	<p>定期清掃だけでなく、職員も清掃作業するなど、日常的に施設の美化に努めており、利用者の快適さの確保に努めている。また、ホームページ上で満空情報を公開し、利用者が利用状況を把握できるように努めている。</p>
施設所管課所見	<p>施設内でのアンケート調査の他に、接客・対応の中で直接利用者の声を聴きとっている。 寄せられた意見に対しては、市と連携し利用者ニーズを踏まえて管理運営を行っている。また、利用者目線でサービス向上を考え、迅速に実施するように努めている。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>基本協定及び年度別協定に基づいた良好な管理状況、運営状況から、施設設置目的は達成しているといえる。 利用者ニーズと安全性を十分に反映した施設運営実現のため、引き続きサービスの向上を図ることを求める。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

都市部 都市整備課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島運動公園		
所在地	東広島市西条町田口 67 番地 1		
設置目的	市民生活をエンジョイするスポーツレクリエーション振興の中心的拠点として、また、緑豊かな自然の中で、子どもから高齢者まで楽しめるコミュニティの場としての利用を目的とする。		
指定管理者	名称	東広島スポーツパーク共同企業体	
	代表者	株式会社セイカスポーツセンター 代表取締役 玉川 文生	
	指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	
指定管理者の業務	施設の維持管理、使用許可及び使用料の徴収等		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	365 日	363 日	99.5%
開館時間	9:00 ～ 21:00	9:00 ～ 21:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	536,453 人	373,029 人	△163,424 人	+88,498 人
施設稼働率	60.0%	49.8%	△10.2%	+7.2%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	207,790	203,834	98.1%	
	自主事業収入	16,140	9,145	56.7%	
	収入計	223,930	212,979	95.1%	
支出	人件費	48,410	51,312	106.0%	職員増のため
	管理費	150,120	140,979	93.9%	
	光熱水費	48,790	43,887	90.0%	
	小修繕費	5,500	7,051	128.2%	
	燃料費	5,000	6,068	121.4%	
	保守点検業務	10,000	14,232	142.3%	
	清掃業務	12,000	10,817	90.1%	
	保安警備業務	1,130	1,152	101.9%	
	衛生管理業務	4,000	3,996	99.9%	
	植栽管理業務	50,000	50,220	100.4%	
	講師委託料	10,200	1,261	12.4%	コロナ禍で新規教室開講ができなかった
	修繕工事費(中修繕)	3,500	2,295	65.6%	
	事務費	25,400	24,177	95.2%	
	旅費交通費	100	159	159.0%	
	消耗品等	1,500	1,828	121.9%	
	役務費(通信費等)	300	610	203.3%	
	印刷製本費	500	47	9.4%	
	事務用品リース料	1,000	487	48.7%	
	広報活動費	1,000	66	6.6%	
	振込手数料	100	44	44.0%	
	使用賃借料・賃貸料	1,500	1,955	130.3%	
	備品購入費	4,000	3,424	85.6%	
	保険料	1,150	160	13.9%	
	利用促進費	2,820	2,245	79.6%	
	公課費	4,930	6,881	139.6%	
	本社経費	6,500	6,271	96.5%	
	支出計	223,930	216,468	96.7%	
	収支	0	△3,489	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>管理業務において、法令等を遵守し、適切な人員配置を行っている。 施設や設備の保守管理、備品の管理についても、適切に行っており評価できる。 また、報告書等も遅滞なく提出しており、施設が安全・安心に利用できるよう管理を行っている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>陸上競技場の改修が終了し、新型コロナの影響が終息し始めたことをうけて、利用者の増加がみられる。利用者へのアンケートの実施回数及び回収率も増えており、運営状況についてはおおむね満足していることが読み取れる。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>収支計算書、業務報告書等により収支状況を確認したところ良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	機密事項は鍵付きの棚や保管用書庫に保管するなど、適正に管理されている。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	アンケートの配布数及び回答数が伸びており、利用満足度・施設の維持管理等について、利用者は概ね満足している。
意見に対する取組み	利用者からの要望・意見については、職員間での情報共有を図り、利用者へ丁寧な対応を行っている。
サービス向上のための取組み	独自の予約システムを導入し、事前に説明会を行うなど、利用者の利便性向上に努めている。メインアリーナ照明のLED化についても指定管理者の自主事業として実施しており、評価できる。
施設所管課所見	<p>予約システムを導入後、一部不慣れな利用者から操作の難しさを指摘されていたが、体育館の端末を用いて直接操作方法の説明をするなどし、評価できる。</p> <p>毎月の施設利用者について、経年で比較できるようグラフ化するなどし、利用者数が伸びなかった理由などをその都度分析し、職員間で情報共有を図っている。</p> <p>今後も引き続き利用者のニーズを把握して、サービスの向上に努めてほしい。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>陸上競技場の修繕が完了し、新型コロナの影響が終息し始めたことから、利用者数の増加がみられる。利用制限がある期間に自主事業のスポーツ教室開講に向けての準備を行うなどしていたことで、新規教室が複数開講し、集客数を上げている。</p> <p>また、新予約システムの導入を行い、今まで窓口で抽選等により行っていた予約業務をWeb上で行えるようになり、利用者の利便性の向上に努めている。</p> <p>スポーツレクリエーションの中心的拠点としての場の提供者として、適切な施設管理と運營業務を行っていることが確認できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

都市部 都市整備課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	憩いの森公園		
所在地	東広島市西条町寺家 941-17		
設置目的	東広島市中心部に隣接し、恵まれた自然環境にある森林の育成、保全・保護を大きな目的に、子どもから高齢者までその優れた自然環境に触れ合える交流の場としての整備を図り、もって市民の福祉の向上、及び都市と地域の住民の交流による緑化意識の高揚に資することを目的とする。		
指定管理者	名称	賀茂地方森林組合	
	代表者	代表理事組合長 川口 洋海	
	指定期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	施設の維持管理、使用許可及び使用料の徴収等		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	308 日	306 日	99.3%
開館時間	9:00 ～ 17:00	9:00 ～ 17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
		計画対比	前年対比	
延べ利用者数	110,000 人	108,840 人	△1,160 人	△7,100 人
施設稼働率	27.2%	28.7%	+1.5%	+9.5%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考	
			計画対比		
収入	指定管理料	44,815	44,815	100.0%	
	自主事業収入	1,000	1,184	118.4%	
	収入計	45,815	45,999	100.4%	
支出	人件費	25,600	28,024	109.5%	一般職員の増
	管理費	17,885	20,414	114.1%	夜間警備員の人件費増
	光熱水費	140	207	147.9%	
	修繕料	5,300	5,659	106.8%	
	委託料	10,745	11,331	105.5%	
	資材費	1,700	3,217	189.2%	資材価格の高騰
	事務費	1,975	1,984	100.5%	
	通信運搬費	220	320	145.5%	
	手数料	5	11	220.0%	
	保険料	450	429	95.3%	
	消耗品費	1,250	1,219	97.5%	
	備品購入費	50	5	10.0%	
	その他	0	74	—	旅費
	支出計	45,460	50,496	111.1%	
	収支	355	△4,497	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>管理業務において、法令等を遵守し有資格者を適切に配置している。 また、特殊な資格においては、外部委託を行うことで法令を順守することを心がけている。 重要事項の変更届出において、適切な時期に処理を行っている。 また、報告書等も遅滞なく提出し施設が安全・安心に利用できるよう管理を行っている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>桜開花期間に休園日にも関わらず開園し公園来訪者の立場に立って運営を行いニーズに応え来訪者の増加やサービス満足度の向上に寄与している。 アンケート結果においても好意的な意見が多く寄せられており、市に対する苦情も聞かれないことから、運営状況については良好であるといえる。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>収支計算書、業務報告書等により収支状況を確認したところ良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>個人情報保護の研修の参加も随時行われており評価できる。 伐採・剪定した木材を地拵えとし再利用している。 使用料の取扱いについても、適正に行われている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	<p>昨年度より多くのアンケートを回収している。施設の管理やスタッフの対応については、好評価をいただいております、利用者は概ね満足している。</p>
意見に対する取組み	<p>要望等に関しては迅速な対応や改善を行っている。</p>
サービス向上のための 取組み	<p>ホームページを活用しイベント情報、自然公園ならではの見どころの情報を提供している。</p>
施設所管課所見	<p>昨年度よりアンケートの配布箇所を増加したことにより、より多くのアンケート回収に繋がっており、評価できる。 要望等対応が迅速かつ適切に行われていることは評価できる。 今後も引き続き、利用者のニーズを把握して、サービスの向上に取り組んで欲しい。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>新型コロナの影響が終息し始めた時期のため、全体の利用者数の伸び悩みが見られる一方、有料施設の稼働率が確実に上昇している。また、指定管理者においては、自然災害、事故等緊急対応などの状況変化に対し即座に対応し、利用中止や利用制限の周知を図る一方、日常における施設管理を確実に実行しており、適正な施設の維持管理を行っているものと評価できる。 今後も憩いの森公園の認知度の増加や利用者への利便性だけでなく更なるサービスの向上も行ってもらいたい。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

都市部 住宅課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市市営住宅等及び共同施設(61施設)		
所在地	東広島市内一円		
設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため。		
指定管理者	名称	株式会社 第一ビルサービス	
	代表者	代表取締役 杉川 聡	
	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	市営住宅等及び共同施設の管理業務		
評価対象期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	365日	365日	
開館時間	0:00 ~ 24:00	0:00 ~ 24:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)		
		計画対比	前年対比	
管理戸数	1012戸	1012戸	± 0戸	± 0戸
管理率	100%	100%	± 0%	± 0%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料 (修繕費)	39,619	39,619	100%	
	指定管理料 (修繕費以外)	36,168	36,168	100%	
	収入計	75,787	75,787	100%	
支出	人件費	13,414	13,415	100%	
	管理費	57,596	57,487	99%	
	修繕費	39,619	39,619	100%	
	需用費	1,827	1,390	76%	
	外部委託料	16,150	16,478	102%	
	事務費	4,777	4,887	102%	
	役務費	465	463	99%	
	備品購入費	10	0	0%	
	公課費	1,343	1,343	100%	
	使用料・ 賃借料・ 本社諸経費	2,959	3,081	104%	
	支出計	75,787	75,789	100%	
収支		0	△2	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>建物及び共同施設の法定点検等各種法令を遵守しており、月に1回巡回点検を行い、危険な不良箇所については修繕を行い適正な保守管理を行っている。</p> <p>人員配置については、2人が常駐し、3人を非常勤として配置しバックアップ体制を整えている。また、公営住宅担当者会議を開催するなど人材育成を行い、組織全体のスキルアップを図っている。</p> <p>報告書については、日報、月次・年次報告書及び各種作業報告書を遅滞なく提出しており、業務別に月次・年次のファイリングにより文書管理が行われている。</p> <p>夜間・休日の緊急時の電話連絡については、24時間365日の受付・対応業務が提供されている。</p> <p>また、新型コロナウイルスの感染症対策のため、エレベーター周辺に消毒用アルコール等を配布し、感染症拡大防止に努めた。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	—				
評価	評価理由				
適	<p>入居者からの修繕の依頼、要望及び苦情の対応については、平日8時30分から17時30分までは2人が事務所に常駐し、夜間・休日等はヘルプデスクにより24時間365日の受付・対応業務を提供している。</p> <p>また、修繕費用については、入居者の負担区分の説明を適正に行っており、トラブルは発生していない。</p> <p>住宅利用に関する案内及び住宅の修繕工事が必要な場合は、入居者にポスティング又は掲示板等を利用して案内を行っている。</p> <p>自主事業については、設備説明会を行っている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	<p>実施計画に定められた収支計画書に沿って適正に実施されている。</p> <p>また、修繕については、費用の適正化を判断するため、見積書（明細書）が提出されている</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	—	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	—	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>会計処理については、口座管理されており、適正に処理されていた。</p> <p>個人情報保護については、年に1回社内教育を実施しており、保管場所に施錠を行い責任者により適切に管理されている。</p> <p>請負業者賠償責任保険、指定管理者賠償責任保険、個人情報漏えい保険に加入している。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>利用者アンケートの結果、「満足」が45%と最も多く、「大変満足」が24%、「普通」が21%、「不満」が3%と続く。(該当なし5%・無回答2%)</p> <p>「除草への意見や建物の老朽化への心配、入居者の高齢化による共用部分等の管理への協力について」が複数挙がっていた。</p>
意見に対する取組み	<p>アンケートによる意見をもとにサービスの向上を検討し、行動計画を作成する。</p>
サービス向上のための取組み	<p>少数ではあるが否定的な回答もあるため、「不満」ができる限りゼロになるように、意見・要望に関して回答者の分かるものについては個別に訪問し対応を行っている</p>
施設所管課所見	<p>「大変満足」、「満足」及び「普通」で9割を占めており、入居者の評価は高い。</p> <p>指定管理者に対する苦情はほとんどなく、現状を維持し、より適切な管理に努めてもらいたい。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>指定管理者制度の導入により、24時間365日の受付・対応業務など、公共サービスの水準は高まっており、利用者アンケートによる満足度も高いことから、目的は概ね達成されている。</p> <p>今後は利用者アンケートによる意見をもとにサービスの向上を検討し、翌年度の実施計画書に反映して業務改善を行うため、市と指定管理者とが連絡調整会議等により情報交換・意見交換を行い、課題については有効な対策を立案・実行検証する必要がある。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 生涯学習課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市市民文化センター		
所在地	東広島市西条西本町28番6号		
設置目的	市民の教養の向上及び生活文化の振興に資するため。		
指定管理者	名称	公益財団法人東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の維持管理業務及び使用許可並びに使用料の徴収に関すること		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	349日	349日	100.0%
開館時間	8:30～22:00	8:30～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	75,200人	38,910人	△36,290人	+11,599人
施設稼働率	80.0%	66.7%	△13.3%	+6.4%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	52,859	52,859	100.0%	
	収入計	52,859	52,859	100.0%	
支出	人件費	15,093	15,093	100.0%	
	管理費	32,591	30,909	94.8%	
	光熱水費	14,189	12,507	88.1%	
	修繕料	3,376	3,376	100.0%	
	委託料	13,811	13,811	100.0%	
	消耗品費	1,215	1,215	100.0%	
	事務費	5,175	5,175	100.0%	
	旅費	65	65	100.0%	
	役務費(通信費等)	667	667	100.0%	
	使用料・賃借料	1,750	1,750	100.0%	
	公租公課	1,574	1,574	100.0%	
	備品費	81	81	100.0%	
	本部経費	1,038	1,038	100.0%	
	その他	0	1,681	—	市へ返還(光熱費)
		支出計	52,859	52,858	100.0%
	収支	0	1	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令を順守した運営を行っている。 保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。 従事者の教育・研修を適宜行っている。 施設の備品を適正に管理している。 文書を適正に管理している。 報告書等を協定書に基づき適正に提出している。 				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 開館時間及び休館日、施設の使用許可及び条件等については、適正に運営している。 満足度アンケート（5段階評価）において、高い評価を得ている。 市民要望に対しては柔軟に対応しており、引き続き積極的な対応や改善を期待する。 				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 収支の内容に不適切なものは見当たらない。 会計事務は適切に処理されている。 				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報を適正に管理している。 ・預金口座、経理区分等を適正に管理している。 ・web サイトや Facebook を活用し、積極的に情報を公開している。 ・web サイトをより見やすいページに更新した。 				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>職員対応、説明の満足度が非常に高く、総合での満足度は97%と引き続き高い水準であった。</p> <p>自由意見では、「主催者としての準備をするため、時間外料金を設定して対応してもらいたい(8:00~8:30)」「研修室の予約が取りにくいので部屋を増やしてほしい」などの声があった。</p>
意見に対する取組み	指定管理者として可能な範囲で対応している。
サービス向上のための取組み	コロナ禍においても利用者が安心して利用ができるよう、換気、消毒、加湿等の対応を行っている。
施設所管課所見	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにおいて比較的高い評価を得ており、協定や仕様で要求するサービス水準に概ね達していると判断する。 ・コロナ禍における室内換気のために、網戸やロールカーテンの設置等の取組みが行われており、今後も状況に応じて積極的な対応を期待する。 ・還付申請書をホームページへ掲載するなど申込機能の向上に取り組んでいた。また、ホームページをより見やすくリニューアルした。今後は、利用申請書や申し込みフローなどを掲載し、さらなる利用向上の関する取組みを期待する。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>全体を通じて、適正に指定管理業務を履行しており、要求水準、計画水準のいずれについても概ね達成していると判断する。</p> <p>設置目的に沿って施設が有効に活用されていると判断する。利用者数はここ2年ほどコロナ禍によって減少していたが、徐々に利用者数が戻ってきている。</p> <p>現在の指定管理者は開館当初から継続して本施設の管理運営を行っており、サービスの継続性・安定性は確保されていると判断する。</p> <p>引き続き、積極的に自主事業の拡充や施設利便性の向上を図るとともに、利用者要望への対応を適切に行うなど、さらなる利用向上に関する取組みを期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 生涯学習課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市立図書館（7館）		
所在地	中央図書館	東広島市西条中央七丁目25番11号	
	サンスクエア児童青少年図書館	東広島市西条西本町28番6号	
	黒瀬図書館	東広島市黒瀬町菅田10番地	
	福富図書館	東広島市福富町久芳1545番地1	
	豊栄図書館	東広島市豊栄町鍛冶屋271番地	
	河内こども図書館	東広島市河内町中河内1166番地	
	安芸津図書館	東広島市安芸津町三津4398番地	
設置目的	「東広島市図書館サービス計画」「東広島市子どもの読書活動推進計画」に掲げる理念・方針の実現をめざして、官民相互の連携による効果的・効率的な運営を図り、市民に図書、記録などの資料を紹介・提供することにより、多様化・高度化する市民の学習ニーズに対応することを目的とする。		
指定管理者	名称	TRC・シナジーグループ	
	代表者	株式会社図書館流通センター 代表取締役 谷一 文子	
	指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
指定管理者の業務	1 奉仕関係業務 (1) カウンター関連業務 (2) レファレンスサービス業務 (3) 複写サービス業務 (4) 蔵書構築及び蔵書管理業務 (5) 移動図書館業務 (6) 各種事業の実施業務（各種講座、イベント、資料展示など） (7) 統計業務 2 施設使用許可関係業務及び施設維持管理業務（中央図書館のみ）		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		

2 開館状況

項目		実施計画		実施内容 (事業報告書)		計画対比
中央	開館日数	293日		292日		99.7%
	開館時間	平日	9:00～18:00	平日	9:00～18:00	
サンスクエア	開館日数	279日		279日		100%
	開館時間	平日	10:00～20:00	平日	10:00～20:00	
黒瀬	開館日数	283日		283日		100%
	開館時間	平日	10:00～19:00	平日	10:00～19:00	
福富	開館日数	284日		284日		100%
	開館時間	平日	10:00～18:00	平日	10:00～18:00	
豊栄	開館日数	286日		286日		100%
	開館時間	平日	9:00～17:00	平日	9:00～17:00	
河内	開館日数	284日		284日		100%
	開館時間	平日	10:00～18:00	平日	10:00～18:00	
安芸津	開館日数	284日		284日		100%
	開館時間	平日	10:00～18:00	平日	10:00～18:00	

3 施設利用状況

(1) 中央館・地域館（貸出は移動図書館を含む）

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
入館者数	594,000人	448,378人	△ 145,622人	+47,436人
年間貸出点数	1,580,000点	1,376,892点	△ 203,108点	+249,540点
年間貸出延人数	480,000人	428,725人	△ 51,275人	+40,923人
年間貸出実人数(個人)	34,500人	25,102人	△ 9,398人	△618人
レファレンス数	8,560件	5,591件	△ 2,969件	+2,059件
行事参加人数	9,000人	5,570人	△ 3,430人	+1,671人

(2) 電子図書館

項目	実施計画	実施内容	計画対比	前年対比
閲覧回数	13,000回	15,152回	+2,152回	+4,100回

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考	
収入	指定管理料	300,051	300,051	100.0%	
	複写手数料	125	78	62.4%	
	その他の収入	315	304	96.5%	
	自動販売機手数料	250	118	47.2%	
	雑誌スポンサー料	65	61	93.8%	
	資料金銭弁償	0	18	—	
	カード再発行実費	0	17	—	
	雑収入	0	90	—	
収入計	300,491	300,433	100.0%		
支出	人件費	175,132	173,082	98.8%	
	管理費	100,421	101,448	101.0%	
	報償費	700	687	98.1%	
	光熱水費(電気料金)	11,643	10,172	87.4%	
	光熱水費(電気料金以外)	550	496	90.2%	
	通信運搬費	3,020	2,687	89.0%	
	修繕料	600	1,030	171.7%	
	消耗品費	3,520	3,347	95.1%	
	資料費	51,000	51,595	101.2%	
	委託料	24,110	25,123	104.2%	
	賃貸料	5,278	6,311	119.6%	
	事務費	24,938	23,033	92.4%	
	研修費	950	183	19.3%	
	印刷製本費	350	67	19.1%	
	提案事業費	2,181	1,637	75.1%	
	弁償図書視聴覚	0	21	—	
	保険料・会費・租税	609	277	45.5%	
	本社経費	20,848	20,848	100.0%	
	その他	0	1,471	—	市へ返還(光熱費)
支出計	300,491	299,034	99.5%		
収支	0	1,399	—		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令を順守した運営を行っている。 保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。 職員の教育・研修を適宜行っている。 選書統括者を配置し、全館的な調整を行っている。 施設の備品や文書を適正に管理している。 報告書等を協定書に基づきおおむね適正に提出している。 				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	△	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	<ul style="list-style-type: none"> 開館時間及び休館日、施設の使用許可等については、適正に運営している。 指定した金額以上に資料を購入し図書館資料の充実にも努めている。 園芸センター内に志和アグリ図書館を開設し、図書館の特徴化を図っている。 ホームページからレファレンスの受付ができる体制の整備や学校を通じたID配付による電子図書館の利用促進に努めた。 窓口サービスは、高水準を保っており、研修会を行うなど職員のスキル向上に努めているが、業務の効率化や、研修成果を活かしたサービスの向上に結び付ける必要がある。 Web サイト、Facebook、LINE など、様々なツールで行事等の情報発信をしており、レファレンス案内の掲示などにも取り組んでいるが、行事やレファレンス以外の様々な図書館サービスの周知をさらに充実する必要がある。 苦情等に対して、適切かつ迅速に対応し、報告を適切に行っている。 				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	-		
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 収支の内容に不適切なものは見当たらない。 会計事務は適切に処理されている。 				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	-	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報を適正に管理している。 預金口座、経理区分等を適正に管理している。 				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

<p>利用者アンケート結果 及び主な意見</p>	<p>(1)各サービス項目の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応・態度に関する満足度 99.1% (前回 98.7%) ・調べもの用資料の所蔵に関する満足度 89.5% (前回 90.7%) ・レファレンスに関する満足度 97.4% (前回 98.7%) <p>(2)主な自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本の数を増やしてほしい (電子図書館の蔵書拡充や予約待ちが長すぎるなど) ・もう少し広くゆったりとしたスペースがほしい ・開館時間を延長してほしい ・自習室がほしい ・現状で満足している など
<p>意見に対する取組み</p>	<p>サンスクエア児童青少年図書館において閲覧スペースを増やすなど、要望内容については、指定管理業務として可能な限り対応していると判断する。</p>
<p>サービス向上のための取組み</p>	<p>園芸センター内に志和アグリ図書館を開設し、図書館のない地域に図書館機能を整備するとともに、農業に関する資料を置くなど図書館の特徴化を図った。また、工事による利用制限中に移動図書館車による貸出しを行うなど工夫して運営を行っている。</p> <p>郷土資料アドバイザーから郷土資料の収集や資料整理のノウハウなどの助言指導を受け、一般流通しない資料の収集保存にも取り組んでいる。</p>
<p>施設所管課所見</p>	<p>「職員の対応・態度」の満足度については、99.1%となっており、高水準を保っている。</p> <p>「調べもの用資料の所蔵」の満足度についても、89.5%と高水準を保っており、指定管理者による資料の選書や分類のバランスは適切であるものと判断する。</p> <p>図書館職員の「レファレンス」に関する満足度も、97.4%と高い水準にあるが、3月に開設したホームページのレファレンスフォーマットの周知や情報活用講座の開催など、利用者へのアプローチが求められる。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
<p>適</p>	<p>全体を通じて、適正に指定管理業務を履行しており、要求水準、計画水準のいずれについても概ね達成していると判断する。また、指定管理者は全国で約580館の運営実績を有しており、多様な運営ノウハウによるサービスの安定も確保されていると判断する。</p> <p>利用状況については、全体的に実施計画を下回っているが、これは新型コロナウイルス感染症拡大により、利用制限を行っていたことによる影響や中央図書館の照明工事等により利用制限を行ったことによるものであると考えられる。中央図書館の照明工事による利用制限中には、移動図書館車による貸出しを行ったり、ホームページでのレファレンスサービスの受付体制を整えたりするなど工夫して運営を行っている。</p> <p>今後は、利用登録の電子申請に対応するなど図書館サービスを充実させるとともに、広報を充実させ、利用者にわかりやすく周知するよう期待する。</p> <p>また、利用者に対するサービスは、満足度から高水準にあると評価できるが、情報技術の向上や司書の専門性を活かした図書館活動拡充を期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 文化課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島芸術文化ホール		
所在地	東広島市西条栄町7番19号		
設置目的	市民の芸術及び文化活動の振興を図るとともに、市民交流の活性化及び生涯学習の推進に資するため		
指定管理者	名称	JTB・NHKアート・日本管財共同企業体	
	代表者	株式会社JTBコミュニケーションデザイン 代表取締役 古野 浩樹	
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
指定管理者の業務	東広島芸術文化ホールの管理運営業務		
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	354日	353日	99.7%
開館時間	9:00~22:00	9:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	335,000人	231,070人	△103,930人	+76,823人
施設稼働率	78.0%	71.6%	△6.4%	+12.6%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考		
収入	利用料金収入		46,386	44,341	95.6%		
	指定管理料		221,570	243,699	110.0%		
	自主事業収入		43,000	40,776	94.8%		
	会員費、賃借料、使用料等		7,900	3,289	41.6%		
	収入計		318,856	332,105	104.2%		
支出	人件費		99,078	103,814	104.8%		
	管理費	需用費	光熱水費	30,600	37,709	123.2%	
			小修繕費	1,440	1,278	88.8%	
		外部委託料	保守点検業務	40,518	43,406	107.1%	
			清掃業務	22,595	22,595	100.0%	
		衛生管理業務	1,165	1,186	101.8%		
	事務費	旅費		180	225	125.0%	
		役務費		13,560	11,747	86.6%	
		使用賃借料・賃貸料		2,430	2,144	88.2%	
		備品購入費		300	32	10.7%	
		公課費	消費税等	28,987	30,992	106.9%	
			公課費	60	18	30.0%	
		負担金		36	63	175.0%	
		自主文化事業費		68,000	76,442	112.4%	
本社経費		9,907	10,382	104.8%			
支出計		318,856	342,033	107.3%			
収支		0	△9,928	—			

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、協定書に基づいた適正な管理運営と業務報告書の提出が行われている。</p> <p>施設や設備の維持管理にかかる保守点検、備品管理、清掃、警備についても適正に実施されている。</p> <p>危機管理マニュアル、緊急連絡体制が整備しており、職員を対象とした消防訓練を実施する等、緊急時や災害時にも速やかに対応できる体制が整えられている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>利用許可手続きなどは、条例や規則等に基づき適正に実施されているほか、催事の内容によって臨機応変に対応されている。苦情や事故等についても迅速かつ誠実に対応されており、市へ報告が速やかに行われているとともに、必要に応じて、市と対応を協議している。</p> <p>自主文化事業においては、市の意図する事業を正確に把握し、計画に沿った公演が実施されている。アンケート内容からも公演内容、対応、施設の美観等について肯定的な意見を多く頂いている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>収入については、計画通りとはならなかったが、昨年度と比較した場合、主催事業等を積極的に開催したこともあり、施設稼働率に回復が見られ、利用料金は昨年度に比べ収入増となった。</p> <p>支出については、ペーパーレス化での費用削減や消耗品の交換、簡易な点検業務等を内製化したことにより、経費を圧縮することができた。</p> <p>一方で、人員体制の強化及び感染症対策等の消毒作業により、委託料等が増加した。また、追加公演等により、事業費の支出が増加した。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>本社による定期的なチェックの実施により、経理事務は適正に管理が行われている。また、利用料金収入の取り扱いや口座管理等も適正に行われている。</p> <p>I Tセキュリティや個人情報保護に関しては、定期的に研修等を実施しており、コンプライアンス意識の向上に努めている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>自主事業の来場者アンケートを実施した結果、「大変良い」が70%、「良い」が16%であった。また利用者アンケートを実施した結果、芸術文化ホールの利用について、「満足」が78%、「やや満足」が18%であった。</p>
意見に対する取組み	<p>利用者からの意見や要望について、アンケートを実施し、結果を随時市に報告するとともに、必要に応じて対応されている。</p>
サービス向上のための取組み	<p>必要な職能と経験を有した職員の配置を行っているほか、窓口の接遇に関する研修を実施している。</p> <p>市民の文化芸術活動を推進する取組として、芸術文化ホール内に相談窓口を設け、市民の文化芸術活動の発表の場の情報提供や、運営上の助言を行うための連携も開始した。</p>
施設所管課所見	<p>アンケートや意見、要望を取り入れることで、改善、見直しを積極的に行っている。また、職員育成の観点から、定期的に研修が実施されており、利用者の満足度向上に繋がっているものと評価した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策に関しても、常に市と情報共有し、利用者が安心して施設を利用できるよう迅速かつ適切に対応した。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>鑑賞事業及び普及事業では、多世代に公平な、多種多様で質の高い自主文化事業を実施した。また、バックステージツアーや朗読ワークショップなど独自の事業実施やメディアへの露出も増やすことで、芸術文化ホールをPRし、認知度・ブランド力の向上に努めた。</p> <p>東広島市立美術館や東広島市教育文化振興事業団、地域の団体との連携も深めることで、市中心部の賑わいづくりにも取り組んだ。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用者の活動意欲の冷え込みから、依然厳しい収支状況は続いているが、既存事業に依存すること無く、新規事業の実施や、自主文化事業の開催をPRし、利用者数の回復に努めた。</p> <p>自主財源の確保として、協賛企業の募集や補助金の確保、大学との連携事業等、公演の質も高めつつ、収支状況を改善しようとする取り組みと姿勢は評価できるものである。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 文化課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市立美術館		
所在地	東広島市西条栄町9番1号		
設置目的	市民の美術品を鑑賞する機会の拡大及び市民の美術に関する創造的な活動支援を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称	株式会社イズミテクノ	
	代表者	代表取締役 本田 雅彦	
	指定期間	令和元年11月1日～令和6年3月31日	
指定管理者の業務	東広島市立美術館の管理運営業務		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	311日	310日	99.6%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	35,000人	54,197人	+19,197人	△37,466人
施設稼働率	75.8%	65.1%	△10.7%	△13.3%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	111,500	141,697	127.1%	
	その他	0	231	—	施設破損修繕の 弁償費
	収入計	111,500	141,928	127.2%	
支出	人件費	28,300	29,704	105.0%	
	管理費	49,202	56,091	114.0%	
	光熱水費	15,000	21,068	140.5%	
	小修繕費	480	429	89.4%	
	保守点検業務	17,326	15,299	88.3%	
	清掃業務	3,940	3,997	101.4%	
	警備業務	5,700	5,961	104.6%	
	衛生管理業務	2,256	2,152	95.4%	
	受付派遣業務	4,500	6,130	136.2%	
	その他	0	1,055	—	消耗品等
	事務費	33,998	53,819	158.3%	
	広報促進費	600	1,019	169.8%	
	コレクション展運営費	8,902	8,272	92.9%	
	特別展運営費	17,282	33,708	195.0%	
	広報・講座他	100	550	550.0%	
	役務費	436	675	154.8%	
	使用賃借料・賃借料	50	372	744.0%	
	備品購入費	478	1,338	279.9%	
	作品輸送費・保険料	1,470	1,199	81.6%	
	公課費	180	180	100.0%	
	本社経費	4,500	6,500	144.4%	
	その他	0	6	—	交際費
	その他	0	2,487	—	市への返還金 (光熱水費)
	支出計	111,500	142,101	127.4%	
	収支	0	△173	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、協定書に基づいた適正な管理運営と業務報告書の提出が行われている。</p> <p>施設及び設備の維持管理に係る保守点検、備品管理、清掃、警備について適正に実施されている。</p> <p>危機管理マニュアル、緊急連絡体制が整備しており、職員を対象とした消防訓練を実施するなど、緊急時や災害時にも速やかに対応できる体制が整えられている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>施設の使用許可手続き等は、条例規則等に基づき、適正に対応されている。また、苦情等があった場合は迅速かつ誠実に対応されている。</p> <p>館内の感染症対策も適切に行っており、安全な管理運営に努めている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>収支計算書、業務報告書等により収支状況を確認したところ、当初の計画以上の事業を実施することができている。</p> <p>一方で、電気料金の高騰に伴い、光熱水費が増加している。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>経理事務については、本社による確認を受け、適正な管理が行われている。また、使用料金は毎日入金しており、適正に管理されている。</p> <p>個人情報保護に関しては、定期的に研修等を実施しており、コンプライアンス意識の向上に努めている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	来館者アンケートを実施した結果、「とても満足」、「満足」が 82.4%であった。
意見に対する取組み	利用者からの意見、要望については、館内で報告し、必要に応じて対応をされている。
サービス向上のための取組み	<p>近隣駐車場の案内看板の設置や美術館へのアクセス方法を SNS で情報を発信する等、美術館来館者が利用しやすいよう環境づくりに努めている。</p> <p>展覧会ごとに関連イベントを実施し、来館者が楽しめるような取り組みが行われている。</p>
施設所管課所見	<p>サービス向上のため、アンケートや意見、要望を取り入れることで、利用者の満足度向上につながっていると判断した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策に関しては、来館者が安心して施設を利用できるよう迅速かつ適切に対応されている。</p> <p>今後も、市と情報共有し、柔軟かつ迅速にサービス向上を継続的に図っていく必要がある。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>指定管理業務について、適正に履行しており、要求水準、計画水準のいずれについても概ね達成していると判断した。</p> <p>入館者数は、目標の 35,000 人を上回る 54,197 人を達成しており、積極的な報道機関への取材依頼や SNS を通じた情報発信の成果であると評価できる。</p> <p>東広島芸術文化ホールや大学と連携し、ロビーコンサート等の展覧会に関連したイベントを実施し、来館者の満足度向上に努めていると判断できる。</p> <p>引き続き、利用者ニーズの把握に努め、施設設置目的の達成に向けた取組みを行うよう指示した。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬屋内プール		
所在地	東広島市黒瀬町檜原10018番地4		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開場日数	305日	305日	100.0%
開場時間	9:30～21:00	9:30～21:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	72,000人	52,466人	△19,534人	+18,492人
施設稼働率	90.0%	82.8%	△7.2%	+29.0%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考
収 入	指定管理料	75,063	74,306	99.0%	
	収入計	75,063	74,306	99.0%	
支 出	人件費	29,051	27,354	94.2%	
	管理費	37,239	36,970	99.3%	
	燃料費	120	116	96.7%	
	印刷製本費	130	240	184.6%	
	光熱水費	26,550	25,678	96.7%	
	修繕料	2,900	2,845	98.1%	
	通信運搬費	70	37	52.9%	
	保険料	190	275	144.7%	
	委託料	5,759	6,210	107.8%	
	賃借料	1,520	1,569	103.2%	
	事務費	8,773	8,777	100.0%	
	消耗品費	2,600	3,079	118.4%	
	旅費	650	830	127.7%	
	負担金	40	0	—	
	租税公課費	5,117	4,720	92.2%	
	手数料	366	148	40.4%	
	その他	0	1,203	—	
	備品購入費	0	331	—	
	返還金	0	872	—	市へ返還（光熱費）
		支出計	75,063	74,304	99.0%
	収 支	0	2	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>人員配置や労働環境等も適正に確保されており、職員のミーティングを行い、組織全体の情報共有を図っている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p> <p>また、清掃等も適切に行われ、施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>手指のアルコール消毒や定期的な換気等の感染症対策を徹底することで1年を通して休館することなく開場し、安心して施設を利用することができるように運営を行った。その結果、令和3年度と比較して計画は、約2万人減であるが、利用者数は対前年比1万8千人に増加となり、コロナ以前の利用者数に戻りつつある。</p> <p>また、施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>電気代の高騰による光熱水費の補填はあったものの、光熱水費以外については健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収後、速やかに入金しており、現金管理についても適正に処理されている。個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適切に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。主な意見としては、プールの水温など設備の維持管理に関するコメントや付帯設備のさらなる充実が多く寄せられている。</p>
意見に対する取組み	<p>利用者からの要望等について、職員全体でミーティングを行うなど情報共有の徹底を図っている。</p>
サービス向上のための取組み	<p>対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。</p>
施設所管課所見	<p>利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応し施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>施設の設置目的を概ね達成しており、利用者の要望にも柔軟・迅速に対応、トラブルも発生していない。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬市民グラウンド		
所在地	東広島市黒瀬町津江20575番地2		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	356日	355日	99.7%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	9,000人	10,754人	+1,754人	+3,900人
施設稼働率	60.0%	59.9%	△0.1%	+25.7%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考
収 入	指定管理料	967	1,033	106.8%	
	収入計	967	1,033	106.8%	
支 出	管理費	817	867	106.1%	
	光熱水費	617	605	98.1%	
	修繕料	100	169	169%	
	委託料	100	93	93%	
	事務費	150	154	102.7%	
	消耗品費	150	154	102.7%	
	旅費	0	0	—	
	備品購入費	0	0	—	
	負担金	0	0	—	
	租税公課費	0	0	—	
	その他	0	12	—	市へ返還(光熱費)
	支出計	967	1,033	106.8%	
収 支		0	0	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>草刈等を頻繁に実施するなど施設周辺の景観維持に努めている。</p> <p>また、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。施設が安全、安心して利用できるよう、適切に管理されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症対策措置の緩和もあり、利用者数は、前年度を上回り、コロナ禍前である平成 29 年度の施設稼働率、及び利用者数を上回っている。</p> <p>また、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>施設の運用にあたり、大きなトラブルや苦情が報告されることもなく、利用者の視点に立った運営が行われており、指定管理者制度を導入した効果が発揮されている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>電気代の高騰による光熱水費の補填はあったものの、光熱水費以外については健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収後、速やかに入金されており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	スタッフ対応等について概ね良好である。
意見に対する取組み	利用者からの要望などについては、スタッフでミーティングを行い情報共有の徹底を図り対応を行う。
サービス向上のための 取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	<p>利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p> <p>施設の修繕については、指定管理者と協議を行ない取り組んでいく。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>施設の設置目的を概ね達成しており、トラブルも発生していない。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	安芸津市民グラウンド		
所在地	東広島市安芸津町風早1098番地133		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	356日	355日	99.7%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	44,500人	51,265人	+6,765人	+43,073人
施設稼働率	54.0%	43.8%	△10.2%	△1.7%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考
収 入	指定管理料	388	714	184.0%	
	収入計	388	714	184.0%	
支 出	管理費	328	706	215.2%	
	光熱水費	28	20	71.4%	
	修繕料	100	451	451%	
	委託料	200	235	117.5%	
	事務費	60	0	—	
	消耗品費	50	0	—	
	旅費	0	0	—	
	備品購入費	0	0	—	
	負担金	0	0	—	
	租税公課費	0	0	—	
	手数料	10	0	—	
	その他	0	8	—	市へ返還（光熱費）
	支出計	388	714	184.0%	
収 支		0	0	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止により令和3年度は開催を中止した「火とグルメの祭典あきつフェスティバル」が予定通り開催されたこともあり利用者数については、前年度から大幅に増加し、コロナ禍前である平成29年度の利用者数を上回った。</p> <p>また、通常の運營業務にあつては利用者の視点に立ち、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例及び協定に基づき適正に行われておりトラブルもない。</p> <p>施設利用に関する問い合わせや要望にも柔軟に対応しており、指定管理者を導入した効果が発揮されており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>健全で効率的な運営が行われており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収後、速やかに入金されており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。</p> <p>要望として防球フェンスの改修とグラウンドの土の改善をしてもらいたいという声があった。</p>
意見に対する取組み	<p>グラウンドの土の改善については定期的に小石の除去作業を行うなどして指定管理者としてできることを行い、利用者の安全を確保する取り組みを行っている。</p>
サービス向上のための取組み	<p>対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。</p>
施設所管課所見	<p>利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>施設の設置目的を概ね達成しており、利用者の要望にも柔軟・迅速に対応、トラブルも発生していない。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬B&G海洋センター		
所在地	東広島市黒瀬町檜原10018番地4		
設置目的	体育、レクリエーション等の振興により、市民の健康増進及び青少年の健全育成を図るとともに、地域住民等の交流、交歓等を行い、活発なコミュニティ活動を促進する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
			計画対比	前年対比
開場日数	305日	305日	100.0%	
開場時間	9:00～21:30	9:00～21:30		

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	24,500人	21,334人	△3,166人	+6,581人
施設稼働率	75.0%	66.4%	△8.6%	+23.5%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考	
収入	指定管理料	1,865	2,937	157.5%	
	収入計	1,865	2,937	157.5%	
支出	管理費	1,715	2,380	138.8%	
	光熱水費	1,335	1,301	97.5%	
	修繕料	250	872	348.8%	
	通信運搬費	130	112	86.2%	
	委託料	0	95	—	
	賃借料	0	0	—	
	事務費	150	45	30.0%	
	消耗品費	150	35	23.3%	
	旅費	0	0	—	
	負担金	0	10	—	
	その他	0	512		
	備品購入費	0	478	—	
	返還金		34	—	市へ返還(光熱費)
	支出計	1,865	2,937	157.5%	
	収支	0	0	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大予防としてアルコール手指消毒液の設置や定期的な消毒、換気など適切な対応を行うことで計画どおりに開場した。</p> <p>毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設、設備及び備品の保守管理も適正に行われている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで自主事業を実施するなど、コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう運営を行った結果、利用者数はコロナ禍の前の水準に戻りつつあり、令和3年度の14,753人に対して1.5倍に近い数となり、コロナ禍前である平成29年度の23,624人に近い水準まで回復した。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>電気代の高騰による光熱水費の補填はあったものの、光熱水費以外については健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収後、速やかに入金しており、現金管理についても適正に処理されている。個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適切に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	アンケート結果では、スタッフ対応等については概ね良好である。エアコンの設置など設備の拡充を求める意見があった。
意見に対する取組み	ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。
サービス向上のための取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>施設の設置目的を概ね達成しており、トラブルも発生していない。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	安芸津B&G海洋センター		
所在地	東広島市安芸津町風早3092番地1		
設置目的	体育、レクリエーション等の振興により、市民の健康増進及び青少年の健全育成を図るとともに、地域住民等の交流、交歓等を行い、活発なコミュニティ活動を促進する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	305日	307日	100.7%
開場時間	9:00～21:30	9:00～21:30	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数	50,900人	40,724人	△10,176人	+12,337人
施設稼働率	77.0%	68.4%	△8.6%	+6.8%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考
収 入	指定管理料	45,356	44,495	98.1%	
	収入計	45,356	44,495	98.1%	
支 出	人件費	22,047	20,793	94.3%	
	管理費	21,754	20,921	96.2%	
	燃料費	340	309	90.9%	
	印刷製本費	70	20	28.6%	
	光熱水費	17,244	16,722	97.0%	
	修繕料	1,900	1,462	76.9%	
	通信運搬費	200	177	88.5%	
	委託料	1,300	1,269	97.6%	
	賃借料	700	962	137.4%	
	事務費	1,555	2,258	145.2%	
	消耗品費	1,000	1,580	158.0%	
	旅費	500	647	129.4%	
	負担金	40	20	50.0%	
	租税公課費	5	4	80.0%	
	食糧費	10	7	70.0%	
	その他	0	522	—	市へ返還(光熱費)
	支出計	45,356	44,494	98.1%	
	収支	0	1	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大予防としてアルコール手指消毒液の設置や定期的な消毒、換気など適切な対応を行うことで計画どおりに開場した。</p> <p>各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで、コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう注意を払い、計画に基づいた自主事業を行うなどの運営を行った結果、利用者数及び施設稼働率ともに計画対比は下回ったが、前年対比は上回った。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>電気代の高騰による光熱水費の補填はあったものの、光熱水費以外については健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収後、速やかに入金しており、現金管理についても適正に処理されている。個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。空調設備やシャワー室等の改善など施設機能の改善を求める意見があった。</p>
意見に対する取組み	<p>ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。</p>
サービス向上のための取組み	<p>対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。</p>
施設所管課所見	<p>利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>施設の設置目的を概ね達成しており、利用者の要望にも柔軟・迅速に対応、トラブルも発生していない。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬多目的グラウンド		
所在地	東広島市黒瀬町宗近柳国 10160 番地 7		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与するため。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開場日数	356 日	355 日	99.7%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		前年対比
			計画対比	
延べ利用者数	9,000 人	9,140 人	+140 人	+2,331 人
施設稼働率	50.0%	44.9%	△5.1%	+14.3%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	備考
収 入	指定管理料	1,252	1,406	112.3%	
	収入計	1,252	1,406	112.3%	
支 出	人件費	0	0	—	
	管理費	1,192	1,184	99.3%	
	燃料費	0	0	—	
	印刷製本費	0	0	—	
	光熱水費	117	100	85.5%	
	修繕料	50	217	434.0%	
	通信運搬費	0	0	—	
	保険料	0	0	—	
	委託料	875	853	97.5%	
	賃借料	150	14	9.3%	
	事務費	60	15	25.0%	
	消耗品費	50	4	8.0%	
	旅費	0	0	—	
	負担金	0	0	—	
	租税公課費	0	0	—	
	手数料	10	11	110.0%	
	その他	0	207	—	
	備品購入費	0	190	—	
	返還金	0	17	—	市へ返還(光熱費)
		支出計	1,252	1,406	112.3%
	収 支	0	0	0%	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>施設周辺の景観維持のための草刈業務や施設の課題である小石の除去を頻繁に実施するなど快適な施設利用に努めている。</p> <p>また、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。施設が安全、安心して利用できるよう、適切に管理されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで、自主事業も数多く実施するなど、安心して施設を利用できるよう運営を行っている。利用者数は、計画対比及び前年対比を上回った。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	健全で効率的な運営が実施されており、収支状況も良好である。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収後、速やかに入金しており、現金管理についても適正に処理されている。個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。主な意見としては、付帯設備に関する要望や、小石が多いという声があった。</p>
意見に対する取組み	<p>利用者からの要望等について、ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。</p> <p>要望の多かった屋外の時計を設置した。</p> <p>また、小石を除去するための自動車で、牽引して使用する「グラウンドならし」を購入し、頻繁に小石の除去作業を行うなど利用者の安全を確保する取組みを行っている。</p>
サービス向上のための取組み	<p>対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。</p>
施設所管課所見	<p>利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>施設の設置目的を概ね達成しており、利用者の要望にも柔軟・迅速に対応、トラブルも発生していない。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	福富多目的グラウンド	
所在地	東広島市福富町下竹仁 2060 番地 1	
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。	
指定管理者	名称	株式会社 陸地コンサルタント
	代表者	代表取締役 佐々木 仁志
	指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日
指定管理者の業務	施設の管理運営	
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	356 日	355 日	99.7%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	27,907 人	38,055 人	+10,148 人	+10,695 人
施設稼働率	64.5%	63.2%	△1.3%	+16.9%

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	5,866	5,866	100%	
	収入計	5,866	5,866	100%	
支出	人件費	2,532	2,685	106.0%	
	管理費	1,597	1,580	98.9%	
	光熱水費	716	722	100.8%	
	修繕料	200	495	247.5%	
	委託料	581	293	50.4%	
	報償費(自主事業)	100	70	70.0%	
	事務費	1,737	1,565	90.1%	
	通信運搬費	50	22	44.0%	
	賃借料	489	333	68.1%	
	消耗品費	548	458	83.6%	
	公課費・ 事務用備品購入 費	395	594	150.4%	
	負担金・ 雑費	255	158	62.0%	
	支出計	5,866	5,830	99.4	
収支		0	36	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理している。</p> <p>報告書は遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p> <p>また、清掃も適切に行われ施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症がまだ終息していない状況下ではあるが、感染症対策措置の緩和もあり、施設の閉鎖をすることなく運営を行う事ができた。施設稼働率は計画に対し微減だが、利用者数では計画対比及び前年対比を上回った。</p> <p>施設利用者からの要望等に対しても迅速に対応しており、管理運営状況も良好である。</p> <p>受付業務は2カ所に対応し利用者の利便性を図っている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>自主事業は、地元グラウンドゴルフ団体の利用の促進につながる事業を実施しており、利用者の好評を得ている。</p> <p>施設利用に関する問い合わせにも適切に対応しており、運営状況も良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>計画に沿って事業を実施するとともに、経費の縮減に努め健全な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p> <p>自主事業についても、適正に運用されている。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収したその日に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で啓発を行うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	施設管理状況及びスタッフ対応において 90%以上の「満足」との回答を得ており、特筆すべき苦情は寄せられていない。
意見に対する取組み	利用者から要望・意見があった際は、施設所管課へ対応を相談するとともに、管理スタッフでミーティングを行い情報共有の徹底を図りながら、対応に努めており、所管課への苦情等が寄せられることは無い。
サービス向上のための取組み	受付時間を原則午後7時までとし、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	<p>自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず広く市民からのニーズの把握に努めている。</p> <p>所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情等が寄せられないよう努めている。</p> <p>寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。</p> <p>常にグラウンドを整備するなど施設管理しており、利用者からも好評を得ている。施設の維持や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われている。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	志和市民グラウンド	
所在地	東広島市志和町志和東 10884 番地	
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。	
指定管理者	名称	株式会社 陸地コンサルタント
	代表者	代表取締役 佐々木 仁志
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日
指定管理者の業務	施設の管理運営	
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	356 日	355 日	99.7%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	11,069 人	13,586 人	+2,517 人	+3,044 人
施設稼働率	48.7%	43.6%	△5.1%	+15.7%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	4,937	4,937	100%	
	収入計	4,937	4,937	100%	
支出	人件費	1,740	1,841	105.8%	
	管理費	2,128	2,223	104.5%	
	光熱水費	397	408	102.8%	
	修繕料	280	485	173.2%	
	委託料	1,228	847	69.0%	
	自主事業・旅費	223	483	216.6%	
	事務費	1,069	854	79.9%	
	通信運搬費	42	18	42.9%	
	賃借料	228	238	104.4%	
	消耗品費	311	215	69.1%	
	旅費・公課費	351	318	90.6%	
	負担金・雑費	137	65	47.4%	
	支出計	4,937	4,918	99.6%	
	収支	0	19	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理している。</p> <p>報告書は遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p> <p>また、グラウンドの芝刈りも定期的に行われグラウンドの状態も良好であり、各施設の清掃も適切に行われ施設は常に清潔に保たれている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症がまだ終息していない状況下ではあるが、感染症対策措置の緩和もあり、施設の閉鎖をすることなく運営を行う事ができた。施設稼働率は計画に対し下回ったが、利用者数で比較すると、計画比及び前年対比は上回っている。</p> <p>要望等に対しても、迅速に対応しており、管理運営状況も良好である。</p> <p>施設の経年劣化により、利用者等からの修繕及び改修要望などもあるが、迅速に対応し、運営を行っている。</p> <p>また、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>自主事業は、【令和4年 石毛宏典野球教室】と、【伯和ビクトリーズ学童野球教室】と【女子ラクロス】を開催しており利用者の好評を得ている。</p> <p>施設利用に関する問い合わせにも適切に対応しており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>計画に沿って事業を実施するとともに、経費の縮減に努め、健全な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p> <p>自主事業についても、適正に運用されている。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収したその日に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	施設管理状況及びスタッフ対応において 97.1%の「満足・ほぼ満足」との回答を得ている。防球ネット、得点ボードやBS0表示など設備の要望を除いては、特筆すべき要望や苦情は寄せられていない。
意見に対する取組み	利用者からの要望・意見があった際は、所管課への対応相談とともに、管理スタッフでミーティングを行い情報共有の徹底を図りながら、対応に努めており、所管課への苦情等が寄せられることが無い。
サービス向上のための取組み	受付時間を原則午後7時までとし、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	<p>自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず多くの市民からのニーズの把握に努めている。</p> <p>所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、所管課に苦情等が寄せられることがないよう努めている。</p> <p>寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。</p> <p>また、施設整備に関しては、利用者の要望に対して、バックネット前に自社保有のネットとウインチを利用し、ティーバッティング練習場を設置するなど、管理者の創意工夫による低コスト化に取り組んでいる。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われている。</p> <p>今後も指定管理者において施設の設置目的を向上していく取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが可能である。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	
所在地	東広島市河内町入野 5043 番地 1	
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。	
指定管理者	名称	入野自治組織 篁の郷
	代表者	会長 堀内 勇壯
	指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日
指定管理者の業務	施設の管理運営	
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	356 日	355 日	99.7%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	23,180 人	26,976 人	+3,796 人	+11,102 人
施設稼働率	100%	99.6%	△0.4%	+31.9%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考	
			計画対比		
収入	指定管理料	7,831	7,831	100%	
	自主財源	320	322	100.6%	
	収入計	8,151	8,153	100.0%	
支出	人件費	3,260	3,065	94.0%	
	管理費	3,998	3,968	99.2%	
	光熱水費	1,814	1,721	94.9%	
	修繕料	240	450	187.5%	
	委託料	1,844	1,743	94.5%	
	グラウンド維持管理	100	54	54.0%	
	事務費	893	493	55.2%	
	通信運搬費	50	94	188.0%	
	賃借料	205	202	98.5%	
	消耗品費	400	186	46.5%	
	旅費・予備費・備品	238	11	4.6%	
	その他	0	93	—	市への返還金（光熱水費）
	支出計	8,151	7,619	93.5%	
収支	0	534	0		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p> <p>また、利用者へのマナー徹底などの周知を適切に行い、施設は清潔に保たれており、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症がまだ終息していない状況下ではあるが、感染症対策措置の緩和もあり、施設の閉鎖をすることなく運営を行う事ができた。利用者数で比較すると、計画比及び前年対比を上回っている。コロナ禍前の平成 29 年度と比較しても多い数値となっており、管理運営状況も良好である。</p> <p>地域内外から親しまれている施設であり、稼働率は 99.6%と高く利用者も多い施設である。</p> <p>施設の使用許可については、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>施設使用に伴う施設管理なども迅速・適切に実施されるなど、地元団体に指定管理を依頼した効果が発揮されており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	<p>計画通り事業を実施するとともに、経費の縮減に努めている。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収したその日に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	利用者からの苦情もなく施設管理が円滑に行われている。
意見に対する取組み	利用者からの要望等があった場合には、ミーティングを行い職員間の情報共有を図っている。
サービス向上のための取組み	利用者からの要望対応が迅速に行われ、好評を得ていることから、引き続き同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	サービス向上に向けて、接客・対応の中で直接利用者の声を聞き取っており、地域内外を問われず、利用者ニーズの把握に努めサービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応するとともに、利用者へのマナー向上の注意喚起等も適切に行っている。</p> <p>当施設は体育館（研修室棟を含む）とグラウンドの併設施設であるが、当該条件を有効活用し、地域のイベントにも対応可能な管理運営を行っており、地元団体にて指定管理を行っている効果が出ている。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においても指定管理者において施設の設置目的を向上していく取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが見込まれる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市福富パークゴルフ場		
所在地	東広島市福富町久芳4286番地1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資する。		
指定管理者	名称	東広島市福富パークゴルフ場運営委員会	
	代表者	代表者 橋川 邦義	
	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	パークゴルフ場の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	307日	260日	84.7%
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数	10,000人	10,043人	+43人	+1,582人
施設稼働率	95.0%	84.3%	△10.7%	+19.8%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	利用料金収入	8,500	8,367	98.4%	
	自動販売機収入	80	55	68.8%	
	収入計	8,580	8,422	98.2%	
支出	人件費	6,000	6,183	103.1%	
	管理費	1,962	2,280	116.2%	
	燃料費	70	76	108.6%	
	光熱水費	330	343	103.9%	
	修繕料	300	330	110.0%	
	委託料	402	410	102.0%	
	報償費・ 原材料費	860	1,121	130.3%	
	事務費	618	690	111.7%	
	通信運搬費	148	141	95.3%	
	消耗品費	300	387	129.0%	
	諸会費・ 公課費	170	162	95.3%	
	支出計	8,580	9,153	106.7%	
		収支	0	△731	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p> <p>また、樹木・芝の管理や清掃も適切に行われ、施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>地域内外から親しまれ、行事なども盛んに開催されている施設である。</p> <p>また、行事運営者等の要望に応じて柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>地元イベント等をはじめとする自主事業を盛んに開催し、多くの参加者を得ている。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>利用料金制を導入しており、計画通り事業を実施するとともに、経費の縮減に努めているが、物価や電気料金の高騰などを受け、収支状況は731千円の赤字となった。</p> <p>感染症対策措置の緩和もあって利用者数は回復しつつあり、収支状況の健全化に努める。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>利用料金は適切に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。 個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	特に、利用者からの苦情も無く施設管理が円滑に行われている。
意見に対する取組み	利用者からの意見が出た場合は、適宜、ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。
サービス向上のための 取組み	熱中症対策で冷たいお茶を、寒さ対策で豚汁などを提供し、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様のサービスを図っていくこととしている。
施設所管課所見	日々の管理運営の中で利用者とコミュニケーションを図りながら、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してクレームも発生していない。 当施設は自然フィールドが主たる施設であるが、芝・樹木・法面等の維持管理が適切になされていることから、近年の大雨においても大きな損傷が発生することもない状況である。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においても指定管理者において施設の設置目的を向上していく取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが見込まれる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和4年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市河内パークゴルフ場		
所在地	東広島市河内町小田4 1 3 2番地1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資する。		
指定管理者	名称	こうち交流促進施設運営協議会	
	代表者	代表者 小山 眞二	
	指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	
指定管理者の業務	パークゴルフ場の管理運営		
評価対象期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	308日	291日	94.5%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
		計画対比	前年対比	
延べ利用者数	10,000人	9,008人	△992人	+3,237人
施設稼働率	95.0%	94.2%	△0.8%	+29.5%

4 収支状況

(単位：千円)

	項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収入	指定管理料	16,270	16,270	100%	
	その他	0	682	—	自主財源
	収入計	16,270	16,952	104.2%	
支出	人件費	5,250	5,189	98.8%	
	管理費	9,980	10,535	105.6%	
	光熱水費	380	415	109.2%	
	修繕料	900	1,511	167.9%	
	委託料	8,400	8,218	97.8%	
	自主事業景品	300	391	130.3%	
	事務費	1,040	935	90.0%	
	通信運搬費	100	65	65.0%	
	賃借料	10	12	120.0%	
	消耗品費	510	518	101.6%	
	公課費	400	340	85.0%	
	負担金	20	0	—	
	支出計	16,270	16,659	102.4%	
	収支	0	293	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正に行われており、施設が安全、安心して利用できるよう管理している。</p> <p>また、樹木・芝の管理や清掃も丁寧に行われ施設は常に清潔に保たれており、芝管理については利用者から好評を得るなど、管理状況は良好である。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症がまだ終息していない状況下ではあるが、感染症対策措置の緩和もあり、施設の閉鎖をすることなく運営を行う事ができた。利用者数で比較すると、実施計画には達していないが、前年対比では増となっており、コロナ禍前の平成29年度の利用者数に近い水準まで回復しつつある。</p> <p>行事運営等については、利用者目線に沿った管理を行い利便性向上に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルも生じていない。</p> <p>自主事業を積極的に開催し多くの参加者を得ており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>計画通り事業を実施するとともに、経費の縮減に努め、健全な運営が実施されており、収支状況も良好である。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>使用料は徴収したその日に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	特に、利用者からの苦情も無く施設管理が円滑に行われている。
意見に対する取組み	利用者から要望や苦情が出た際は、迅速にミーティングを行い、職員間の情報共有を図っている。
サービス向上のための取組み	隣接する地域振興施設と連携した行事や地域イベントを行い、好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	日常の窓口業務等を中心とした、利用者ニーズの把握に努めている。寄せられた意見を踏まえた事業・管理運営に資するべく、職員間の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してクレームも発生していない。</p> <p>当施設は自然フィールドが主たる施設であるが、芝・樹木・法面等の維持管理が適切になされていることから、近年の大雨においても大きな損傷が発生することもない状況であり、地元団体にて指定管理を行っている効果が出ている。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においても指定管理者において施設の設置目的を向上していく取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが見込まれる。</p>

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

施 設 名	東広島市道の駅西条のん太の酒蔵
所 在 地	東広島市西条町寺家10020番地43
所 管 課	産業部 ブランド推進課

指 定 管 理 者	名 称 株式会社第一ビルサービス
	代表者 代表取締役 杉川 聡
指 定 期 間	令和3年10月1日 ~ 令和10年3月31日

1 管理状況

○ 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 各施設ともに管理・運営面で求められている水準を達成しており、こどもひろば等、利用促進を計画していた設備の利用率も高い。 ・ 全般的に清掃が行き届いており、事故防止のため、こどもひろばの各遊具の入口に大きく分かりやすく対象年齢を掲示するなど、施設の管理運営が適正になされている。 ・ 駐車場が混雑する際は誘導員を配置して対応するなど、総じて、道路の利用者に対し良好な休憩場所を提供するという設置目的に合致した適正な施設運営がなされている。 		

2 運営状況

○ 利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 視察した平日午前においても利用者が多く、高いサービス水準が維持されている。 ・ ありがちな駐車場・トイレに関する苦情が少なく適切に管理されており、これが利用者の満足につながるとともに、今後、リピーターの増加や、口コミによる利用者増にも繋がると考えられる。 ・ 店舗が閉店した後の夜間利用者の便宜のために、24時間利用可能なシャワールームにポットを置き、その近くの自販機でカップ麺等を買えるようにしたり、地元業者の負担を減らしてその利用を促進するべく、直売所の前に棚と椅子を常設するなど、利用者サービスの水準確保の向上が図られている。 		

3 収支状況

○ 適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 収支状況は、計画とほぼ同額の結果となっており、適正に実施されている。 ・ 自主事業として様々なイベントを開催し、屋根付き広場の冬季利用を促進するために対策を検討するなど、安定した収入確保に向けた各種施策が実施され、継続的・安定的なサービス提供が実施されていると言える。 		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ サービス向上に向けたニーズ調査や課題発見作業などの実施により、サービス向上の取組みがされている。 ・ 地元の日本酒を直売店の壁面4棚を使って陳列したり、鹿井など地元の食材を使ったオリジナル商品を開発して販売するなど、地元の農林水産物の販売によって地域の活性化に寄与するという施設の設置目的の増進につながる取組が実施されている。 ・ こどもひろばの受付をQRコードで行えるようにし、その中で利用規約の確認をとるなど、サービス向上と施設管理の両立を図る工夫がなされている。 		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 収支状況は計画を上回り、施設の利用率も高く、適切な管理運営が行われている。その中でサービス向上のためのニーズ調査や課題発見作業も行われており、高く評価できる。 ・ 地元業者と連携したイベントを開催したり、地元農産物の販売促進に向けた工夫も見られ、施設設置目的は達成されている。 ・ 通年運営が行われていない状況ではあるが、駐車場・トイレの適切な管理が継続されれば、自然とリピーターも増加してくると考えられ、今後、観光バス等の休憩・中継場所としての利用が増加すれば、更なる利用者の増加が見込まれる。 		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

<ul style="list-style-type: none"> ・ 冬季における屋外空間の利用低調の改善と共に、いずれ施設への投資なども必要となるケースも予想されるため、適宜収支シミュレーションを見直してもらえると尚良い。 ・ こどもひろばの受付、見守りについての意見が数多く見受けられ改善されつつあるが、事故等の初期対応を迅速に行うためにも、状況に応じた職員の配置を検討して欲しい。 ・ 日本酒に加えてイベントや食品・土産物・飲食に、何か道の駅を代表し目玉になるようなものを期待する。 ・ 本年3月の国道2号東広島市-安芸バイパスの開通により、時間帯によっては周辺道路の渋滞が起きているため、混雑緩和のために駐車場の柔軟な運用につながるよう、早い段階から必要な情報収集と対策を検討することが望まれる。
--

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

施 設 名	黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、東広島市黒瀬 B&G 海洋センター、東広島市安芸津 B&G 海洋センター、黒瀬多目的グラウンド
所 在 地	東広島市黒瀬町檜原 10018 番地 4 ほか
所 管 課	生涯学習部 スポーツ振興課

指 定 管 理 者	名 称 公益社団法人 東広島市教育文化振興事業団
	代表者 理事長 市場 一也
指 定 期 間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 9 年 3 月 3 1 日

1 管理状況

○ 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 各施設とも適切に管理・運営されている。利用状況や収支状況も比較的よい。 ・ プールの監視員を 3 方向に 3 名配置したり、グラウンドの小石を可能な限り除去するよう努めるなど、市民が安全、安心に施設を利用できるよう管理されている。 		

2 運営状況

○ 利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート調査などを踏まえて、地道にサービス維持・向上が図られている。 ・ グラウンド利用者の日よけのためのテントを複数常備し、自由に使えるようにしたり、グラウンドの小石を可能な限り除去するよう努めるなど、利用者サービスの水準確保の向上が図られている。 		

3 収支状況

○ 適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナ後、収支状況は回復傾向にある。また、安定した収支結果となっており、特段の問題は見受けられない。 		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適(条)
<ul style="list-style-type: none">・ 雨の日やサッカーで土が掘り返された時に重点的に小石を取り除くなど、指定管理者による地道な活動が継続されており、利用者満足度向上のための努力がなされている。・ 施設の予約方法については、利用者の不満に対して十分な対応がなされているか疑問であり、各施設で予約できるようにしたり、オンラインでの予約や電話予約の導入など、修正を施した方がより良くなる。・ トイレについて改善の要望が多く寄せられているため、利用者増加のためにも、できることについては早急に対応と計画的な改善を検討して欲しい。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適(条)
<ul style="list-style-type: none">・ コロナウイルスの影響も少なからずある状況下で、各施設とも指定管理者による地道な活動が継続的に取り組まれており、一定のサービス水準が確保されている。利用状況や収支状況もよく、概ね適切かつ良好に運営されている。・ 予約方法については、利用者満足度、サービス向上のためにも修正を施した方がよい。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

<ul style="list-style-type: none">・ 今後、施設設備のメンテナンスが増えると予想されるため、適宜収支のシミュレーションを行ってほしい。・ グラウンドの小石等の除去は、利用者の安全にとっては重要な問題であるものの、指定管理者の作業負担が大きい。作業負担軽減のため、機械の導入などを検討していただきたい。		
--	--	--