令和５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５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 59 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

東広島市火葬場等…… 125

東広島市道の駅湖畔の里福富…… 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２２４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１１５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５年４月１日から令和６年３月３１日まで（令和５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６年７月８日
第２回　令和６年７月１７日
第３回　令和６年７月２９日

（４）外部評価実施施設

ア 対象施設

① 東広島市火葬場等
② 東広島市道の駅湖畔の里福富

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5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5年度総合評価結果		（参考）令和4年度
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	R4	115,599	27,563	2,012件	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	117,398	26,890	2,017件			
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	R4	34,146	61	52,172	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	34,490	117	47,641			
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	R4	68,065	0	47,259	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	68,773	0	46,068			
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	R4	8,843	1,158	8,378	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	8,874	1,632	9,173			
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）	R4	0	0	1,521頭	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	0	0	1,567頭			
6	安芸津共同福祉会館【産業振興課】	安芸津町商工会	R4	2,520	182	2,240	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	2,520	189	2,462			
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	R4	2,872	11,324	37,276	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	4,343	9,861	27,330			
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	R4	1,422	1,741	15,289	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	1,422	1,509	13,436			
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	R4	4,897	13,684	19,119	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	4,897	14,385	15,400			
10	東広島市道の駅湖畔の里福富【ブランド推進課】	ひがしひろしま有限責任事業組合	R4	21,059	32,532	244,248	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	40,211	27,443	229,365			
11	東広島市道の駅西条のん太の酒蔵【ブランド推進課】	(株)第一ビルサービス	R4	0	330,916	602,943	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	0	483,657	901,873			
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	R4	80,636	97,573	1,055,841	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	78,450	119,831	1,256,971			
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	R4	203,834	55,036	373,029	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	212,082	55,162	407,729			
14	憩いの森公園【都市整備課】	賀茂地方森林組合	R4	44,815	7,816	108,840	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	44,815	6,816	103,830			
15	東広島市市営住宅等及び共同施設（59施設）【住宅課】	（株）第一ビルサービス	R4	75,787	－	1,012戸	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	75,748	－	1,004戸			
16	東広島市市民文化センター【生涯学習課】	（公財）東広島市教育文化振興事業団	R4	52,859	4,045	38,910	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	49,206	4,492	43,777			
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	R4	300,051	－	448,378	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	302,929	－	462,554			
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	R4	243,699	44,341	231,070	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	232,031	50,099	312,130			
19	東広島市立美術館【文化課】	（株）イズミテクノ	R4	141,697	23,605	54,197	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	176,119	43,129	80,556			
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	R4	74,306	7,189	52,466	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	77,798	7,492	55,815			
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	R4	1,033	605	10,754	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	955	589	10,157			
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	R4	714	287	51,265	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	279	298	23,263			
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	R4	2,937	1,597	21,334	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	1,675	1,606	23,105			
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	R4	44,495	3,341	40,724	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	44,365	3,471	41,744			
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	R4	1,406	123	9,140	適（条）	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	813	298	11,518			

令和5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5年度総合評価結果		（参考）令和4年度
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	R4	5,866	187	38,055	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	**6,526**	**203**	**40,086**			
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	R4	4,937	271	13,586	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	**4,989**	**225**	**13,460**			
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「篁の郷」	R4	7,831	923	26,976	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	**7,945**	**951**	**31,385**			
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	R4	0	8,367	10,043	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	**0**	**7,921**	**9,470**			
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	R4	16,270	7,426	9,008	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R5	**16,270**	**7,275**	**9,153**			
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	R4	195,191	12,647	222,941	－	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。	－
			R5	**203,882**	**13,765**	**245,272**			
32	東広島市地域集会所 (53施設) 【地域づくり推進課】	地元自治会等	R4	0	8,213	104,118	－	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。	－
			R5	**0**	**7,995**	**124,208**			
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	R4	0	101	3,194	－	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。	－
			R5	**0**	**103**	**4,636**			
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	R4	0	0	280	－	コロナ禍で利用に影響は出ているが、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。	－
			R5	**0**	**0**	**440**			
35	小田地区多目的集会施設 【農林水産課】	自治組織「共和の郷・おだ」	R4	0	19	197	－	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。	－
			R5	**0**	**8**	**198**			
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	R4	183	130	24	－	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。	－
			R5	**183**	**131**	**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	R4	0	19	53	－	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。	－
			R5	**0**	**54**	**65**			
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	R4	0	0	555	－	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。	－
			R5	**0**	**0**	**692**			
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	R4	0	17	65	－	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。	－
			R5	**0**	**17**	**160**			
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	R4	0	700	52	－	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。	－
			R5	**0**	**746**	**46**			
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	R4	396	30	1,346	－	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。	－
			R5	**396**	**40**	**1,765**			
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	R4	441	2	1,044	－	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。	－
			R5	**540**	**10**	**956**			
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	R4	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。	－
			R5	**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	R4	2,770	1,176	20,679	－	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。	－
			R5	**2,597**	**755**	**12,666**			
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」	R4	3,280	213	2,882	－	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。	－
			R5	**3,258**	**178**	**2,148**			

総合評価結果数	令和5年度	（参考）令和4年度
適	17	30
適（条）	13	0
不適	0	0

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	365 日	363 日	99.5%
黒瀬斎場 開館日数	173 日	177 日	102.3%
豊浄苑 開館日数	44 日	47 日	106.8%
河内斎場 開館日数	60 日	61 日	101.7%
安芸津斎場 開館日数	99 日	125 日	126.3%
合計 開館日数	741 日	773 日	104.3%
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
火葬件数	1,630 件	2,017 件	＋387 件	＋5 件
施設稼働率	40.6%	42.4%	＋1.8%	＋0.2%

4　収支状況

（単位：千円）

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比	備考
収入	指定管理料	110,101	117,398	106.6%	
	利用料金収入	0	0	－	
	自主事業収入	245	61	24.9%	
	その他	0	0	－	
	収入計	110,346	117,459	106.4%	
支出	人件費	60,185	60,317	100.2%	
	管理費	46,104	53,202	115.4%	
	光熱水費	14,648	18,939	129.3%	
	燃料費	6,290	9,304	147.9%	
	修繕料	2,055	2,261	110.0%	
	保守点検業務	6,498	6,478	99.7%	
	保安警備業務	1,155	1,022	88.5%	
	清掃費	14,536	14,626	100.6%	
	衛生管理業務	822	554	67.4%	
	当直人件費	100	18	18.0%	
	事務費	4,057	4,835	119.2%	
	旅費	110	0	0.0%	
	役務費（通信費等）	715	755	105.6%	
	使用賃貸料・賃借料	411	408	99.3%	
	備品購入費	164	146	89.0%	
	諸経費（その他雑費）	1,142	1,403	122.9%	
	消耗品費	1,010	1,626	161.0%	
	賠償保険料等	505	497	98.4%	
	支出計	110,346	118,354	107.3%	
	収支	0	△895		

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	・ 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が行われている。 ・ 月ごとにシフト表を作成し、適切な人員配置に努められている。 ・ 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切に行っており、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行われており、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いる。 ・ 新型コロナウイルスによる死亡者の火葬業務においては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、適切に火葬業務が行われている。 ・ 新型コロナウイルス感染症対策を適切に実施し、感染防止に努められている。

(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	・ 施設の利用案内、受付・応対業務については、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されている。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、設備修繕、備品の追加、また、コロナウイルス感染症対策などの取組みが行われ、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	・ 概ね計画どおり事業が実施されており、コスト縮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並びに新型コロナウイルス感染症対策の実施に伴う消耗品及び火葬炉用品の購入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しており、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	・ 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	・ 利用者アンケートの結果、１２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。 ・ 自販機の設置や施設のバリアフリー化の要望を頂いている。 （意見） ・ とてもきれいだった。 ・ 車椅子が通りにくい。 ・ 自販機があると嬉しい。
意見に対する取組み	・ 意見、要望に対する対応策を施設職員で検討し、対策が講じられている。
サービス向上のための取組み	・ 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られている。 ・ 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が整えられている。
施設所管課所見	・ アンケートを用いて、利用者のニーズ把握に努められている。 ・ 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、サービスの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	・ 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５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５年４月１日　～　令和６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	332 日	99.4%
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	52,172 人	47,641 人	△4,531 人	△4,531 人
施設稼働率	53.2%	52.1%	△1.1%	△1.1%

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			34,490	34,490	100.0%	
	自主事業			－	－	－	
	収入計			34,490	34,490	100.0%	
支出	人件費	役職員		0	0	－	
		一般職員		7,210	7,820	108.5%	
		臨時職員		1,314	333	25.3%	
		小計		8,524	8,153	95.6%	
	管理費	需用費	光熱水費	5,604	5,602	100.0%	
			小修繕費	1,167	1,166	99.9%	
			印刷製本	230	229	99.6%	
			燃料費	19	18	94.7%	
			消耗品費	1,076	1,076	100.0%	
		外部委託料	保守点検業務	1,590	1,578	99.2%	
			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	1,488	1,488	100.0%	
			樹木維持管理	102	102	100.0%	
		工事請負費（大修繕）		0	0	－	
		小計		20,763	20,745	99.9%	
	事務費	旅費		0	0	－	
		役務費（通信費等）		931	930	99.9%	
		使用賃借料・賃貸料		1,675	1,674	99.9%	
		備品購入費		1,549	1,549	100.0%	
		公課費	消費税等	867	860	99.2%	
			印紙	12	11	91.7%	
		事務消耗品等		169	169	100.0%	
		小計		5,203	5,193	99.8%	
	支出計			34,490	34,091	98.8%	
収支				0	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	「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。

(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	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。 令和４年度はコロナで受診時期を延期した３歳児健診及び１歳６か月児健診の受診者により利用者数が増えたが、令和５年度は出生数に応じた受診者数であるため、年間利用者数が減少した。 その他のセンター利用者数は増加していることから、引き続き利用者数増加の取組みを実施するよう指導する。

(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	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	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。 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。

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、１階が暗いという意見や、予約申請手続きを簡略化してほし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。照明器具を 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	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。 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もらいたい。

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	利用者数は減少したものの、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、市民に対して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。 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。 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市と指定管理者と相互に連携し進めていく。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	1,341 日	1,101 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	47,259 人	46,068 人	△1,191 人	△1,191 人
施設稼働率	30.3%	38.7%	＋8.4%	＋0.9%

4　収支状況

（単位：千円）

項目				実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比	備考
収入	指定管理料			68,773	68,773	100.0%	
	収入計			68,773	68,773	100.0%	
支出	人件費	役職員		0	0	－	
		一般職員		34,177	31,999	93.6%	
		臨時職員		1,400	1,911	136.5%	
		小計		35,577	33,910	95.3%	
	管理費	需用費	光熱水費	11,139	11,125	99.9%	
			小修繕費	2,349	2,210	94.1%	
			印刷製本	769	656	85.3%	
			燃料費	85	70	82.4%	
			消耗品費	1,008	1,026	101.8%	
		外部委託料	保守点検業務	4,095	4,091	99.9%	
			清掃業務	5,450	5,452	100.0%	
			保安警備業務	1,407	1,405	99.9%	
			衛生管理業務	569	568	99.8%	
			シルバー日直業務	256	256	100.0%	
			樹木維持管理	133	132	99.2%	
		工事請負費（大修繕）		0	0	－	
		小計		27,260	26,991	99.0%	
	事務費	旅費		0	0	－	
		役務費（通信費等）		668	603	90.3%	
		使用賃借料・賃貸料		2,608	2,513	96.4%	
		備品購入費		397	256	64.5%	
		公課費	消費税等	1,685	3,489	207.1%	
			印紙	5	1	20.0%	
		事務消耗品等		573	428	74.7%	
		小計		5,936	7,290	122.8%	
	支出計			68,773	68,191	99.2%	
収支				0	582		

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	「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。

(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)	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。 年間利用者数について、豊栄及び河内は昨年度より増加し、目標値を達成したが、黒瀬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。 利用者数が減少した主な要因は、大規模なイベントの利用が減少したこと等によるものであり、各センターとも利用者数増加に向け、関係機関に対するイベントの誘致や、近隣の保育所等と連携したイベントの実施など、新たな取組みを始めている。

(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	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	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。 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。

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もらいたい。

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	一部の地域センターでは年間利用者数は微減したものの、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、利用者アンケートの満足度も高く、施設の設置目的は概ね達成しているといえる。 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、適切な管理運営が行われているものと判断できる。 今後も、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市と指定管理者と相互に連携し進めていく。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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	少子高齢化の到来、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５年４月１日　～　令和６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
グループハウス開館日数	366 日	366 日	100.0%
セラピー＆サロン開館日数	293 日	245 日	83.6%
阪田記念館開館日数	291 日	245 日	84.2%
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	前年対比
グループハウス延べ利用者数	6 人	5 人	△1 人	＋1 人
セラピー＆サロン延べ利用者数	8,374 人	9,125 人	＋751 人	＋751 人
阪田記念館延べ利用者数	72 人	43 人	△29 人	＋43 人
グループハウス施設稼働率	65.0%	38.0%	△27.0%	＋8.4%
セラピー＆サロン施設稼働率	89.1%	83.6%	△5.5%	＋0.7%
阪田記念館施設稼働率	37.3%	2.7%	△34.6%	＋2.7%

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			8,874	8,874	100.0%	
	利用料金収入			－	－	－	
	自主事業収入			－	－	－	
	その他			669	669	100.0%	R4 指定管理料繰越分
	収入計			9,543	9,543	100.0%	
支出	人件費	非常勤職員 ひだまりサロン４名		2,323	1,565	67.4%	計画は５名だったため
		非常勤職員 グループホーム６名		3,667	3,762	102.6%	
	管理費	需用費	光熱水費	1,174	1,170	99.7%	
			小修繕費	327	994	304.0%	R4 繰越分の修繕対応
			消耗品費	430	422	98.1%	
		外部委託料	保守点検業務	328	327	99.7%	
			保安警備業務	218	218	100.0%	
			衛生管理業務	73	73	100.0%	
			備品管理業務	14	13	92.9%	
	事務費	役務費（通信費等）		181	179	98.9%	
		手数料		9	8	88.9%	
		保険料		47	46	97.9%	
		使用賃借料・賃貸料		83	83	100.0%	
	その他			669	－	－	R4 指定管理料繰越分
	支出計			9,543	8,860	92.8%	
	収支			0	683		全額市へ返還済

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	各種法令を遵守し、適正に施設を管理している。 職員ミーティングを実施し、従事者の教育や利用者の情報共有が行われている。 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いる。 清掃業務については、職員や利用者等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。

(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)	アンケートの実施により利用者ニーズの把握に努め、苦情及び要望対応に適切に対応するとともに、従事者間での利用者に関する情報共有及び課題の検討が適切に行われている。 施設利用の案内、受付・応対業務、開館時間、休館日の運用、施設の利用状況の把握等についても、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。 阪田記念館は、コロナ禍以降の利用が落ち込んでいるため「延べ利用者数」及び「施設稼働率」ともに目標未達成となっているが、地域における福祉活動の推進や、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かけを行うとともに、施設で活動する団体のチラシを配布する等の情報発信を継続して行うなど、運営状況の改善に向けた活動を行っている。

(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	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	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定が整備されており、適正な個人情報の保護が実施され、職員にも周知されている。 環境への配慮に関しては、省エネ管理マニュアル取組チェック表を用いて、こまめに照明等のスイッチを切るなど、節電に努めている。

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	セラピー＆サロンについては、利用者はいずれも「とても満足」もしくは「満足」と回答している。利用者の大半がサロンに参加しており、「生活に張りが出た」「気持ちが明るくなった」といった声があり、外出意欲の向上やコミュニケーションの場づくりの役割をはたしている。一方で「トイレを増設してほしい」という設備面での要望もあった。 グループハウスについても、利用者はいずれも「とても満足」もしくは「満足」と回答しており、入居したことで「生活が改善した」という声がある。一方で、「部屋が防音でないため、別室の音が気になる」「トイレにウォッシュレットをつけてほしい」という要望もあった。
意見に対する取組み	利用者は７０代以上の高齢者が多いため、設備の点検には十分な注意を払うとともに、必要に応じて修繕を行い、安心して利用できるようにしている。
サービス向上のための取組み	安全快適に施設を利用してもらえるように、清掃美化の徹底や、積極的な声掛けによる利用者の状況確認を実施している。
施設所管課所見	利用者アンケートの結果からセラピー＆サロンとグループハウスのいずれにおいても利用者の満足度が高いことが確認できる。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、魅力のある取組を継続して実施してもらいたい。

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	阪田記念館は「延べ利用者数」及び「施設稼働率」ともに目標未達成であるものの、活動団体への声かけを行うとともに、施設で活動する団体のチラシを配布する等の情報発信により、令和４年度と比較して利用状況の改善が見られる。 その他の項目においては、要求水準及び計画水準に沿って管理運営が行われており、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、可能な限り自立した生活を保てるよう努めていると評価することができるため、総合的には適切な管理運営を行っているとみることができる。 引き続き、より良い管理運営を行うため、指定管理者と随時の協議及び検討を行い、サービスの向上を図っていく。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	241 日	359 日	148.9%
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
年間処理頭数	1,500 頭	1,567 頭	＋67 頭	＋46 頭
施設稼働率	66.0%	98.4%	＋32.4%	＋0.8%

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	利用料金収入	－	－	－	
	自主事業収入	33,795	33,570	99.3%	
	収入計	33,795	33,570	99.3%	
支出	人件費	18,840	16,081	85.4%	
	管理費	5,566	6,825	122.6%	
	光熱水費	1,546	1,516	98.1%	
	修繕料	0	0	－	
	その他	4,020	5,309	132.1%	
	燃料費	0	937	－	
	委託料	279	279	100%	
	売上原価	2,478	2,868	115.7%	
	外注加工費	1,263	1,225	97.0%	
	事務費	4,225	5,896	139.6%	
	通信運搬費	2,825	274	9.7%	
	賃借料	1,100	1,288	117.1%	
	備品購入費	200	9	4.5%	
	旅費	100	3	3.0%	
	その他	0	4,322	－	
	手数料	0	1,733	－	
	保険料	0	6	－	
	消耗品費	0	2,583	－	
	支出計	28,631	28,802	100.6%	
	収支	5,164	4,768		

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	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。

(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	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。

(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	人材育成と分業化を勧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。

(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	・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個体も、引き受けてほしいとの要望がある。
意見に対する取組み	・止めさしなどの現場対応は、主に代表者が一人で対応しているため、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	収支状況は黒字を維持しており、業務実績は良好である。 令和５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 4,200 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。 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。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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 5515 番地	
設 置 目 的	勤労者の福祉の増進を図るとともに、その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	(1) 勤労者福祉施設の施設及びその附属設備の使用の許可に関すること。 (2) 勤労者福祉施設の施設及びその附属設備の維持及び修繕に関すること。 (3) その他市長が必要と認める業務を行うこと。	
評価対象期間	令和５年４月１日　～　令和６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	309 日	309 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	3,600 人	2,462 人	△1,138 人	＋222 人
施設稼働率	－	14.63%	－	△4.37%

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	2,520	2,520	100.0%	
	収入計	2,520	2,520	100.0%	
支出	人件費	864	864	100.0%	
	管理費	1,506	1,842	122.3%	
	光熱水費	600	590	98.3%	
	修繕料	50	447	893.8%	
	委託料	786	793	100.9%	
	リース代・手数料	70	12	17.2%	
	事務費	150	109	72.7%	
	通信運搬費	40	33	82.5%	
	備品購入費	50	76	152.0%	
	公課費	60	0	0.0%	
	支出計	2,520	2,815	111.7%	
	収支	0	△295		

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	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、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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 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。

(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	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。

(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	計画どおり事業を実施するとともに、経費の削減に努めている。緊急で必要となった施設の修繕について、本来は市の予算で修繕すべきであったが、市の予算がなかったために応急的に指定管理者が負担した。令和６年度は市において修繕に係る費用を予算化しており、同様の事態は発生しないと思われるため、適正に管理運営されているものと判断する。

(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	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、個人情報が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。

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。
意見に対する取組み	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。
サービス向上のための取組み	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。
施設所管課所見	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されている。利用者から寄せられた意見・要望については、調査や分析のうえ、業務に反映させるよう適切に対処されている。

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	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。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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　山本　秀治
	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５年４月１日　～　令和６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	267 日	87%
開館時間	9：00～17：00	10：00～16：00	

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	27,330 人	△12,670 人	△9,946 人
施設稼働率	84%	73%	△11%	△11%

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	4,343	4,343	100%	
	利用料金収入	12,500	9,862	79%	
	自主事業収入	268	2,513	938%	
	収入計	17,111	16,718	98%	
支出	人件費	7,010	5,820	83%	
	管理費	6,371	5,759	90%	
	光熱水費	3,271	3,265	100%	
	修繕料	100	43	43%	
	委託料	2,500	2,451	98%	
	手数料	500	0	0%	
	事務費	3,730	3,709	99%	
	仕入原価	1,800	977	54%	
	旅費	120	0	0%	
	通信運搬費	250	678	271%	
	広告宣伝費	0	145	－	
	消耗品費	650	249	38%	
	保険料	120	150	125%	
	租税公課	600	1,293	216%	
	会議費等	190	217	114%	
	その他	0	0	－	交際費、イベント販売手数料、寄附金等
	支出計	17,111	15,288	89%	
	収支	0	1,430		

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	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。

(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	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。

(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	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るので、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。 また、事業開催を増やすなど、集客への取り組みの努力がみられる。 今後も、良好な管理業務を継続しつつ、加工グループ間の連携によるサービス充実化を実施し、より発信していくことが求められる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	13,436 人	△6,564 人	△1,853 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）	計画対比	備考
収入	指定管理料	1,422	1,422	100%	
	利用料金収入	2,000	1,509	75%	
	自主事業収入	4,308	4,279	99%	
	収入計	7,730	7,210	93%	
支出	人件費	3,060	3,294	108%	
	管理費	4,290	3,777	88%	
	光熱水費	600	554	92%	
	修繕料	100	178	178%	
	委託料	390	312	80%	
	仕入原価	3200	2,733	85%	
	事務費	380	444	117%	
	通信運搬費	100	92	92%	
	広告宣伝費	5	7	149%	
	賃借料	72	140	194%	
	消耗品費	100	152	152%	
	研究開発費	50	0	0%	
	保険料	3	3	100%	
	租税公課	50	50	100%	
	支出計	7,730	7,515	97%	
	収支	0	△305		

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	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。

(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	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。

(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)	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が原因と考えられる。また、施設の老朽化による修繕費が支出の負担となっている。 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。

(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。市外や県外からのお客様も増えている。
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	害獣対策として、また新鮮な野菜を提供できるよう、野菜はその日の 5 時半に並べるという工夫がされている。また、高齢のお客さんに対して、車までの積み込みを行うなど、細やかなサービスを行っている。 また、買い物かごやトレーなどのこまめな消毒等を実施し衛生面に気を遣っている。
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 （条）	直売所は、7 時半からの営業であるが、10 時には、完売するなど利用者から好評である。出荷農家の高齢化による出荷量の減少や施設設備の修繕など課題はあるが、経営は適切に行われており、安定した運営がされている。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	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	20,000 人	15,400 人	△4,600 人	△3,719 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）	計画対比	備考
収入	指定管理料	4,897	4,897	100.0%	
	利用料金収入	14,000	14,385	102.8%	
	自主事業収入	0	237	－	
	収入計	18,897	19,519	103.3%	
支出	人件費	7,755	8,230	106.1%	
	管理費	4,370	4,254	97.3%	
	燃料費	650	616	94.7%	
	光熱水費	1,550	1,308	84.4%	
	修繕料	100	114	114.5%	
	委託料	2,040	2,189	107.3%	
	福利厚生料	30	27	89.2%	
	事務費	6,772	7,931	117.1%	
	仕入原価	5,072	5,783	114.0%	
	旅費	120	206	171.4%	
	通信運搬費	100	95	95.0%	
	広告料	10	68	683.2%	
	手数料	300	159	53.2%	
	保険料	40	46	115.2%	
	賃借料	0	367	367%	
	消耗品費	300	307	102.5%	
	会議費	60	95	157.7%	
	租税公課	700	728	104.0%	
	税理士指導料、商工会議所指導料	70	77	110.0%	
	支出計	18,897	20,415	108.0%	
	収支	0	△896		

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	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。 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。 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。

(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	施設の運営については計画通りに運営されている。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、市と管理者館でも、必要時には十分に連絡を取ることができている。

(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 (条)	利用料金収入、自主事業収入ともに計画を上回っている。しかし、人件費、光熱費、賃借料がかさみ収支は赤字となっている。 管理運営業務は概ね計画水準のとおり行われており、事業開催を再開させるなどして、集客の努力がみられる。また、施設設置目的に沿ったサービスの提供を実施している。

(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	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	品薄状態や多品種販売の要望などが寄せられている。
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	来店が難しい顧客に対しても、配達をするなど工夫がみられる。
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様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 （条）	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、将来的な担い手の確保等の課題に対する取組を実施し、長期的に安定した運営ができるよう、定期的な事業開催などの計画などが必要である。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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産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　﨑島　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５年４月１日　～　令和６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	366 日	355 日	97.0%
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	－	229,365 人	－	△14,883 人
施設稼働率	40%	26.58%	△13.42%	＋1.63%

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	40,210	40,210	100.0%	POS レジ更新 19,151 千円含む
	自主事業収入	262,585	253,739	96.6%	
	コインシャワー売上等	1,500	7,521	501.4%	
	収入計　(A)	304,295	301,470	99.1%	
支出	人件費	55,200	64,583	117.0%	
	管理費	214,919	217,973	101.4%	
	光熱水費	15,120	17,749	117.4%	
	修繕費	5,340	3,213	60.2%	
	保守管理業務	9,620	7,857	81.7%	
	清掃管理業務	4,272	5,698	133.4%	
	警備業務	2,136	4,831	226.2%	
	環境衛生費	3,204	2,661	83.0%	
	保険料	5,340	1,055	19.8%	
	販売原価	154,100	163,812	106.3%	
	広告宣伝費・交際費・販売促進費・支払手数料	15,787	11,097	70.3%	
	事務費	33,704	36,547	108.4%	
	旅費	1,068	407	38.1%	
	役務費（通信費等）	1,602	1,839	114.8%	
	使用賃借料・賃貸料	1,068	1,677	157.0%	
	減価償却費（備品）	3,204	4,653	145.2%	
	消耗品及び備品購入費	21,821	23,795	109.0%	POS レジ更新 19,151 千円含む
	消費税等	4,728	4,176	88.3%	
	負担金	213	0	0.0%	
	支出計　(B)	303,823	319,103	105.0%	
収支差引（損益）(A) － (B)		472	△17,633		

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	管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 施設、設備の保守管理、備品の管理についても施設が安全、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 毎朝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。

(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	管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 また、デイキャンプ場、宿泊キャンプ場・RV パーク・コインシャワーに加え、レンタサイクルなど、道の駅の活性化に向けた努力を継続的に続けており、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 (条)	R4.4 月にリニューアルオープンをし、利用者数が増えたが、1 年経ち利用者数が減り、昨年より 5%の売上減となっている。イベント数を増やすなど、努力をしているが、人件費がかさみ赤字の要因となっている。1 月 2 月の閑散期は、水曜日を休館日とするなどの工夫があった。今後も、費用面を見直す等の努力による黒字化を期待する。

(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	使用料は毎月入金を確実に行い、現金管理も適正に処理されている。 重要書類は金庫、キャビネットに鍵をかけて保管する等、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	・宿泊キャンプ場で、他の利用者が深夜まで騒がしかったとの声があった。 ・しゃくなげ湖花火大会近隣住民からの違法駐車に対する苦情があった。
意見に対する取組み	・宿泊キャンプ受付時に手渡す「注意事項」に「午後 10 時以降は他のキャンパーの皆様にご迷惑のかからないようにお静かにお願いします。」を加筆。 ・しゃくなげ湖花火大会近隣住民へお詫びの挨拶に直接伺った。
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	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。 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り組みを積極的に実施している。 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 (条)	リニューアルオープンより、1 年が経過し、前年度に比べ、利用者数が減少する見込みであったが、イベント数を増やすなど、努力がみられる。水道光熱費、人件費など課題はあるが、今後も自主事業への継続的な取り組みをし、黒字化に向けた努力に期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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　坂根　紳也
	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５年４月１日　～　令和６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	366 日	366 日	100.0%
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	1,009,431 人	901,873 人	△107,558 人	＋298,930 人
施設稼働率	－	58.6%	－	＋5.8%

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	0	0	－	
	利用料金収入（直売所売上）	418,774	453,602	108.3%	
	利用料金収入（フードコート等賃料）	60,661	30,055	49.5%	
	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・ＥＶ充電器手数料・他雑収入	6,288	13,370	212.6%	
	収入計	485,723	497,027	102.3%	
支出	人件費	47,186	47,186	100.0%	
	役職員	12,986	12,986	100.0%	
	一般職員	17,724	17,724	100.0%	
	臨時職員	0	0	－	
	パート	16,476	16,476	100.0%	
	管理費	389,260	389,183	99.9%	
	光熱水費	21,780	14,822	68.0%	
	小修繕費	990	195	19.6%	
	保守管理業務	904	835	92.3%	
	清掃管理業務	17,769	15,808	88.9%	
	警備業務	12,127	9,766	80.5%	
	販売原価	328,197	331,362	100.9%	
	雑費・消耗品費・ガソリン代・広告宣伝費	7,494	16,395	213.7%	
	事務費	41,765	52,815	126.4%	
	旅費	120	57	47.5%	
	役務費（通信費等）	2,199	3,465	157.5%	
	使用賃借料・賃貸料	0	0	－	
	備品購入費	1,824	2,942	161.2%	
	消費税等	4,719	4,719	100.0%	
	その他公課費	0	0	－	
	その他負担金	32,904	41,632	126.5%	
	支出計	478,212	489,184	102.2%	
	収支	7,511	7,843		

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	・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・対応業務など適正に行われている。 ・施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。 ・市と管理者間で、必要時には十分に連絡を取ることができている。

(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	・自主事業として音楽とダンスの祭典（酒まつりの道の駅会場）、秋のちっちゃな花火大会など地元業者、地域のコミュニティ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	健全な運営が実施されており、収支状況も黒字であ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	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	・夜間に改造車の蝟集の場となっており、騒音が気になるとの声があった。 ・シャワー室の床がひどく濡れている時があるため、スノコの設置を求める声があった。
意見に対する取組み	・東広島警察に相談し、週末の巡回頻度を増やすよう依頼。 ・スノコの代替として木製マットを設置。併せて利用者自身が対応できるよう清掃用具（クイックルワイパー）を設置した。
サービス向上のための取組み	トラックドライバーからの強い要望もあり、11 月より顔認証システムを導入した道の駅初の 24 時間対応コンビニをオープン。
施設所管課所見	寄せられた意見に対して、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行っている。 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。

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	東広島市道の駅西条のん太の酒蔵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。 また、自主事業含めイベントを積極的に開催し、収支状況は黒字になっている。 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。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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４１４番地４４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	・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５年４月１日　～　令和６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	366 日	366 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	1,259,100 人	1,256,971 人	△2,129 人	＋201,130 人
施設稼働率	77.8%	77.7%	△0.1%	＋12.3%

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	78,450	78,450	100.0%	
	利用料金収入	0	0	－	
	自主事業収入	0	0	－	
	その他	0	0	－	
	収入計	78,450	78,450	100.0%	
支出	人件費	60,179	60,179	100.0%	
	管理費	14,071	12,162	86.4%	
	燃料費	0	0	－	
	光熱水費	2,508	3,554	141.7%	
	修繕料	924	292	31.6%	
	委託料	10,639	8,316	78.2%	
	その他	0	0	－	
	事務費	4,200	4,232	100.7%	
	旅費	264	269	101.9%	
	役務費	660	903	136.8%	
	賃借料	1,518	2,427	159.9%	
	備品購入費	1,518	475	31.3%	
	公課費	48	0	0%	
	保険料	192	158	82.3%	
	支出計	78,450	76,573	97.6%	
	収支	0	1,877		

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 (条)	協定書に基づき法定点検及び定期点検を実施しているが、点検時の手順誤りにより施設内外に影響を及ぼす事故が発生したことから、再発防止のため、作業実施体制について見直しを行った。 その他については、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おり、報告書等についても遅延なく提出されている。

(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	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。

(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	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。

(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	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。

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	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、不満を指摘する個別意見はなかった。 多様化する自転車に対する自転車ラックの改善を求める意見があったため、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、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。
施設所管課所見	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り、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。 このような管理運営状況から、概ね適正に管理されていると考える。

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 （条）	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。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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ー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５年４月１日　～　令和６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	366 日	366 日	100%
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	550,399 人	407,729 人	△142,670 人	＋34,700 人
施設稼働率	60.0%	44.0%	△16%	△5.8%

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	212,082	212,082	100%	
	自主事業収入	16,810	12,476	74.2%	
	その他	0	0	－	
	収入計	228,882	224,558	98.1%	
支出	人件費	51,890	55,136	106.3%	職員増のため
	管理費	151,602	146,143	96.4%	
	光熱水費	42,000	40,950	97.5%	
	小修繕費	5,500	7,613	138.4%	
	需用費（その他）	5,000	8,677	173.5%	重油価格高騰による増
	保守点検業務	10,000	14,266	142.7%	
	清掃業務	12,072	10,900	90.8%	
	保安警備業務	1,130	1,152	101.9%	
	衛生管理業務	4,000	3,996	99.9%	
	植樹管理業務	58,000	55,500	95.7%	
	講師委託料	10,400	1,699	16.3%	目標教室に達しなかったため
	中修繕工事費	3,500	1,390	39.7%	小修繕との兼ね合いにより減
	事務費	25,390	25,250	99.4%	
	旅費交通費	100	90	90.0%	
	消耗品等	1,500	1,909	127.3%	
	役務費（通信費等）	300	628	209.3%	ｲﾝﾀｰﾈｯﾄ回線増設（ﾃﾆｽｺｰﾄ・ｸﾞﾗｳﾝﾄﾞｺﾞﾙﾌ場）郵送代等の増加
	印刷製本費	500	220	44.0%	予約ｼｽﾃﾑ導入によるｺﾋﾟｰ機ﾘｰｽ代、使用料減
	事務用品ﾘｰｽ料	1,000	533	53.3%	
	広告活動費	1,000	454	45.4%	自社制作による経費削減
	振込手数料	100	60	60.0%	振込手数料の減
	使用賃借料・賃貸料	1,500	2,173	144.9%	予約ｼｽﾃﾑ導入による増
	備品購入費	4,000	3,340	83.5%	
	保険料	1,150	163	14.2%	全社一括契約による割引価格
	利用促進料	2,650	3,391	128.0%	
	福利厚生費	100	0	0%	実績なし（本社予算にて負担）
	公課費	4,990	6,060	121.4%	
	本社経費	6,500	6,229	95.8%	
	その他	0	0	－	
	支出計	228,882	226,529	99.0%	
	収支	0	△1,971		

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 (条)	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。 施設内の草刈りについて、利用者及び近隣住民から指摘されることがあったが、作業回数を増やすなどし適宜改善を図っている。 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。

(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	新型コロナが５類に移行し、グラウンドゴルフ場が新たに供用開始したことを受けて利用者の増加がみられる。利用者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概ね良好であることがうかがえる。

(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	接客対応等サービス向上のため職員の増員を行い人件費が増となっていること、また、自主事業収入が計画に達しなかったことなどから収支は赤字となっているが、管理運営業務はおおむね計画水準のとおり行われており、適正なサービス提供を実施している。

(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	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	自主事業として新規教室を多数開講し、集客数も増加傾向にあり、市民のレクリエーションの場提供に努めており評価できる。
施設所管課所見	年度途中での管理施設の増に対しても適切に対応し、集客数を増やすための取組も見られる。 スポーツ教室に加えてクリスマスイベントやリレーマラソン大会などを開催し、市内外からの利用者増にむけての取組がみられた。 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。

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 （条）	新型コロナが５類に移行し、グラウンドゴルフ場が供用開始したことを受けて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、新規教室が多数開講し、集客数を上げている。 施設内の草刈りについて、利用者及び近隣住民から指摘されることがあったが、作業回数を増やすなどし適宜改善を図っている。 新規施設の供用開始については、適切に人員配置を行い、混乱なく営業できている。 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営業務を行っていることが確認できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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 10941-17	
設 置 目 的	東広島中心部に隣接し、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、子供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５年４月１日　～　令和６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	311 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	110,000 人	103,830 人	△6,170 人	△5,010 人
施設稼働率	23.8%	21.2%	△2.6%	△7.5%

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	44,815	44,815	100.0%	
	利用料金収入	0	0	－	
	自主事業収入	1,200	1,020	85.0%	
	その他	0	0	－	
	収入計	46,015	45,835	99.6%	
支出	人件費	22,000	21,939	99.7%	
	管理費	18,095	20,454	113.0%	
	燃料費	0	0	－	
	光熱水費	60	31	51.6%	
	修繕料	5,300	5,571	105.1%	
	委託料	10,935	12,075	110.4%	森林整備、第一展望台周辺立木伐採に経費がかかった
	資材費	1,800	2,777	154.3%	燃料・資材価格の高騰
	事務費	2,319	1,840	79.3%	
	印刷製本費	0	0	－	
	通信運搬費	300	291	97.0%	
	広告料	0	0	－	
	手数料	9	17	188.9%	
	保険料	450	398	88.4%	
	賃借料	0	0	－	
	消耗品費	350	353	100.9%	
	備品購入費	50	44	88.0%	
	旅費	20	0	0%	
	その他（自主事業）	1,140	737	64.6%	
	支出計	42,414	44,233	104.3%	
	収支	3,601	1,602		

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	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。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。 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。

(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	桜開花期間に休園日に開園したり、夏休み期間中長く遊びたいという要望に応じて、閉園時間を延長したり、公園利用者の立場に立って運営を行っている。利用者のニーズにこたえ来園者の増加やサービス満足度の向上に寄与している。 アンケート調査によると利用満足度においてはおおむね満足しているとの回答が多く、運営状況については良好であるといえる。

(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	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。

(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	個人情報を適切に取り扱っている。 伐採・剪定した木材を再利用している。 使用料の取扱いについても、適正に行われている。

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	昨年度より多くアンケートを回収している。施設の満足度、スタッフの対応については悪い評価が無く、利用者は満足している。
意見に対する取組み	要望・苦情等には迅速な対応や改善が行われている。
サービス向上のための取組み	利用者の利便性を向上させるために、インターネット予約を開始した。受付時間以外でもキャンプ場の利用予約ができるようになった。
施設所管課所見	受付時間外でもキャンプ場（デイ、オート、林間）をインターネットで予約できるようになった。また、「見どころマップ」に合わせて、安心安全に利用してもらえるよう案内板の取替、増設を実施した。これらは、利用者の利便性の向上に寄与している。 利用者アンケートに関しては、紙媒体での回収だけでなく QR コードを用いた意見調査を実施し、ネット予約の利用促進とアンケートの回収率の向上を目指しており評価できる。

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	7 月の週末の天候不順、8 月の猛暑によるキャンプ利用のキャンセルが多く、施設利用料金の減少につながっている。また、5 月より新型コロナが 5 類に移行したことによるレジャーの多様化が進んでいる。キャンプブームが落ち着きを見せる中で憩いの森公園の好立地を活かしていくために、アウトドアの楽しみを発信し利用者を増やしてもらいたい。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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(59 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　坂根　紳也
	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５年４月１日　～　令和６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	366 日	366 日	100%
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
管理戸数	1,004 戸	1,004 戸	±0 戸	△8 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）	計画対比	備考
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）	36,129	36,129	100%	
	収入計	75,748	75,748	100%	
支出	人件費	13,668	13,850	101%	
	管理費	57,259	56,641	99%	
	修繕費	39,619	39,619	100%	
	需用費	1,827	1,592	87%	
	外部委託料	15,813	15,430	98%	
	事務費	4,821	5,263	109%	
	役務費	465	489	105%	
	備品購入費	10	0	0%	
	公課費	1,367	1,385	101%	
	使用料・賃借料・本社諸経費	2,979	3,389	114%	
	支出計	75,748	75,754	100%	
	収支	0	△6		

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	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。 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。 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。 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。 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。

(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	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。 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。 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。 自主事業については、設備説明会を行っている。

(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	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。 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

(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	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。 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。 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。

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	利用者アンケートの結果､｢満足｣が41%と最も多く､｢大変満足｣が25%、「普通」が25%、「不満」が1%と続く。(該当なし6%・無回答2%) 「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。
意見に対する取組み	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。
サービス向上のための取組み	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
施設所管課所見	「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。 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。

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	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、目的は達成されている。 今後も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る情報交換・意見交換を行い、課題については有効な対策を立案・実行検証していく必要がある。

指定管理者モニタリング評価票（令和５年度）

生涯学習課　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	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５年４月１日　～　令和６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	351 日	351 日	100%
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	75,400 人	43,777 人	△31,623 人	＋4,867 人
施設稼働率	66.7%	68.0%	＋1.3%	＋1.3%

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	49,206	49,206	100.0%	
	収入計	49,206	49,206	100.0%	
支出	人件費	16,589	16,591	100.0%	
	管理費	28,747	28,298	98.4%	
	光熱費（電気）	7,617	7,254	95.2%	
	光熱水費	4,000	3,912	97.8%	
	修繕費	2,877	2,877	100.0%	
	委託料	13,661	13,662	100.0%	
	消耗品費等	592	593	100.1%	
	事務費	3,870	3,962	102.4%	
	役務費（通信費等）	626	626	100.0%	
	使用料・賃借料	662	662	100.0%	
	公租公課	1,710	1,710	100.0%	
	本部経費	872	964	110.6%	
	その他	－	363	－	指定管理料（電気代）市へ返還
	支出計	49,206	49,214	100.0%	
	収支	0	△8		

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	・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。 ・従業者の教育・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	・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	・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	・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。

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	職員対応、説明の満足度が非常に高く、総合での満足度は９３％と引き続き高い水準であった。 自由意見では、「オンラインで予約できるようにしてほしい」「予約が３か月前の月初めにまとめて出来たら良い」などの声があった。
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	アザレアホール楽屋、廊下及びトイレの照明の LED 化を行い照明設備の暗さ解消及び省エネ対策を行った。
施設所管課所見	・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。 ・電気代が高騰していることから、照明設備の LED 化を行い、省エネ対策をしていただいたので、今後も状況に応じて積極的な対応を期待する。 ・引き続き、施設利便性の向上を図るとともに、さらなる利用向上に関する取組みを期待する。 ・予約方法については、来年度以降に対応できるよう検討を求める。

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	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。 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。利用者数はコロナ禍によって減少していたが、徐々に利用者が戻ってきている。 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。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	291 日		291 日		100%
	開館時間	平日	9：00～18：00	平日	9：00～18：00	
		土日祝	10：00～18：00	土日祝	10：00～18：00	
サンスクエア	開館日数	283 日		283 日		100%
	開館時間	平日	10：00～20：00	平日	10：00～20：00	
		土日祝	10：00～18：00	土日祝	10：00～18：00	
黒瀬	開館日数	283 日		282 日		99.6%
	開館時間	平日	10：00～19：00	平日	10：00～19：00	
		土日祝	10：00～18：00	土日祝	10：00～18：00	
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	
		土日祝	10：00～18：00	土日祝	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	
		土日祝	9：00～17：00	土日祝	9：00～17：00	
河内	開館日数	285 日		285 日		100%
	開館時間	平日	10：00～18：00	平日	10：00～18：00	
		土日祝	10：00～18：00	土日祝	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	
		土日祝	10：00～18：00	土日祝	10：00～18：00	

3　施設利用状況

(1) 中央館・地域館（貸出は移動図書車を含む）

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	602,000 人	462,554 人	△139,446 人	＋14,176 人
年間貸出点数	1,620,000 点	1,385,947 点	△234,053 点	＋9,055 点
年間貸出延人数	486,000 人	434,290 人	△51,710 人	＋5,565 人
年間貸出実人数	35,000 人	24,625 人	△10,375 人	△477 人
レファレンス数	8,600 件	6,771 件	△1,829 件	＋1,180 件
行事参加人数	10,000 人	7,596 人	△2,404 人	＋2,026 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	20,433 回	＋7,433 回	＋5,281 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	302,929	302,929	100.0%	
	複写手数料	125	72	57.6%	
	その他の収入	315	281	89.2%	
	自動販売機手数料	250	145	58.0%	
	雑誌スポンサー料	65	61	93.8%	
	資料金銭弁償	0	17	－	
	カード再発行実費	0	18	－	
	雑収入	0	40	－	
	収入計	303,369	303,282	99.9%	
支出	人件費	175,527	174,853	99.6%	
	管理費	100,843	102,759	101.9%	
	報償費	826	813	98.4%	
	光熱水費（電気料金）	9,469	9,149	96.6%	
	光熱水費（電気料金以外）	550	528	96.0%	
	通信運搬費	2,800	2,771	99.0%	
	修繕料	1,000	1,042	104.2%	
	消耗品費	3,370	4,482	133.0%	
	資料費	51,000	51,721	101.4%	
	委託料	25,244	25,544	101.2%	
	賃貸料	6,584	6,709	101.9%	
	事務費	26,999	26,928	99.7%	
	研修費	300	322	107.3%	
	印刷製本費	200	43	21.5%	
	提案事業費	1,190	1,165	97.9%	
	弁償図書視聴覚	0	19	－	
	保険料・会費・租税	413	483	116.9%	
	本社経費	24,896	24,896	100.0%	
	その他	0	320	－	指定管理料（電気料金）市へ返還
	支出計	303,369	304,860	100.5%	
	収支	0	△1,578		

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 (条)	・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については、概ね適正に行っているが、駐車場の表示などにおいてわかりにくいなどの指摘があったことから今後改善を図っていく必要がある。 ・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)	・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。 ・企業努力により資料経費を増やすなど図書館資料の充実に努めている。 ・ミライノ⁺への起業や創業に関する資料の配本や志和アグリ図書館での農業に関する講座の実施など、施設利用者の課題解決のための支援を行うことで図書館の利用促進に努めた。また、廣島酒文庫を解説する講座など地域を知るための講座を実施し、指定管理者の創意工夫により事業内容の充実を図っている。 ・レファレンスサービスについては、案内ポスターなどの掲示により来館者への周知方法を工夫して行っているが、ホームページのレファレンスフォームの周知などをさらに行う必要がある。 ・ボランティア連絡会を継続的に行うなど、ボランティア活動の支援を充実させている。

(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	・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	・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

利用者アンケート結果及び主な意見	(1)各サービス項目の満足度 ・職員の対応・態度に関する満足度　　９８．１％（前回 99.1%） ・調べもの用資料の所蔵に関する満足度　９１．７％（前回 89.5%） ・レファレンスに関する満足度　　９８．１％（前回 97.4%） (2)主な意見 ・電子図書館の蔵書が少ない ・高齢者等にも読みやすく太くて大きい字の本の数が少ない ・現状で満足している　　など
意見に対する取組み	要望内容については、計画に沿って電子図書館の蔵書や大活字本などを増やすなど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。
サービス向上のための取組み	地域学習用デジタル教材（のん太の学び場）を更新したり、地域資料を電子図書館に掲載するなど電子サービス等の充実を行っている。 レファレンスサービスでは、対応方法を工夫し、新たな質問を引き出すよう努めるなど、サービスの向上に取り組んでおり、継続して国立国会図書館のレファレンス協同データベースにレファレンス事例を公開している。 また、ボランティア活動等にかかる施設の利用予約について、メールでの受付や利用登録の電子申請での受付を可能とするよう準備を進めた。
施設所管課所見	「職員の対応・態度」の満足度については、９８．１％となっており、高水準を保っている。 図書館職員の「レファレンス」に関する満足度も、９８．１％と高い水準にある。 「調べもの用資料の所蔵」の満足度についても、９１．７％と高水準を保っており、指定管理者により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が、さらに選書技術を高めるため、組織体制の強化に努めてもらいたい。

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 （条）	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６００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。 「地域の図書館」としての機能が期待される中で、地域の関係機関との連携については、地域包括支援センターなどと連携した事業の実施や、障がい者の雇用を前提とした研修の受け入れなどは評価できるものである。 利用状況については、対前年比では、おおむね増加しているものの、計画値には達しなかった。デジタル化等社会環境が変化する中、利用者のニーズは多様化しており、それに応えるサービスを提供するため、図書館サービス計画に基づいたサービスの充実向上を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	354 日	100%
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	312,130 人	△22,870 人	＋81,060 人
施設稼働率	78.0%	77.2%	△0.8%	＋5.6%

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（施設および付帯設備）			46,755	50,099	107.2%	
	指定管理料			221,531	232,031	104.7%	
	自主事業収入			28,106	40,763	145.0%	
	会員費、賃借料、使用料等			7,900	3,812	48.3%	
	収入計			304,292	326,705	107.4%	
支出	人件費			108,985	113,656	104.3%	
	管理費	需用費	光熱水費	40,000	31,604	79.0%	
			小修繕費	500	2,728	545.6%	
			その他	0	0	－	
		外部委託料	保守点検業務	40,518	43,540	107.5%	
			清掃業務	22,595	22,595	100.0%	
			衛生管理業務	1,165	1,034	88.8%	
		工事請負費（大修繕）		0	0	－	
		小計		104,778	101,501	96.9%	
	事務費	旅費		180	188	104.4%	
		役務費（通信費）		13,010	13,715	105.4%	
		使用賃借料・賃貸料		2,430	1,986	81.7%	
		備品購入費		150	1,494	996.0%	
		公課費（消費税等）		27,663	29,102	105.2%	
		公課費（その他）		60	33	55.0%	
		その他（負担金）		36	107	297.2%	
		小計		43,529	46,626	107.1%	
	自主文化事業費			47,000	59,475	126.5%	
	その他			0	0	－	
	支出計			304,292	321,257	105.6%	
	収支			0	5,448		

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 (条)	各種法令等を遵守し、適正な管理運営を行っている。また、協定書に基づき報告書等を適切に提出している。 施設や設備の維持管理に係る保守点検をはじめ、清掃、警備についても適正に実施している。 備品の管理については、市有備品の一部で、適切に管理ができていなかった事案が判明したことから、再発防止策を講じるとともに、基本協定書等に基づく適切な事務処理に改めるよう、市から指定管理者に対し、指導している。

(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)	公演バランスを重視し、舞台芸術の理解を深める多彩なプログラムや質の高い公演を積極的に行っている。また、公式ＨＰやＳＮＳ等を活用した宣伝を行っているが、自主事業の来場者数が目標 30,000 人に対し、約７割にとどまるなど、集客に向けた広報に工夫が必要である。 窓口や電話では、丁寧な対応でホスピタリティの高い接客を行っており、苦情や要望に対して速やかに対応している。 市民が求める文化芸術活動のニーズに幅広く対応するため、東広島教育文化振興事業団のアーツコンシェルジュとも連携し、利用者に寄り添った運営を行っている。

(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	人件費や舞台管理業務に係る経費が増大したが、利用料金や自主事業収入の増収のほか、光熱水費の省力運転に積極的に取り組むことにより、収支としてはプラスとなった。 なお、経年劣化等により、小修繕費や備品購入費が増加傾向にあるため、今後は中長期的な見通しに基づく収支計画を立てる必要がある。

(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	本社担当者による定期的なチェックにより、適正な経理が行われており、利用料金収入の取扱いや口座管理などについても適切に実施している。 また、全職員対象にＩＴセキュリティ教育や個人情報に係るＷＥＢテストを実施するなど、コンプライアンスを意識した研修を行っている。

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	自主事業の来場者アンケートを実施した結果、「大変良い」「良い」が 87%であった。また、施設利用者アンケートを実施した結果、「満足」「やや満足」が 86%であった。
意見に対する取組み	自主事業来場者や施設利用者に対し実施したアンケート結果について、随時市に報告し、必要に応じて対応を行っている。
サービス向上のための取組み	市民の多様な舞台発表や催事に対応するため、専門性の高い舞台技術スタッフの配置や、受付相談体制を整備するなど、利用者満足度の向上に取り組んでいる。
施設所管課所見	アンケートや窓口での利用者からの意見や要望について、サービス向上の観点から誠実に対応しており、アンケートにおいても概ね高評価を得ている。 必要な職員研修を行い、サービス向上に取り組んでいるほか、苦情等について随時市と共有する体制となっており、迅速かつ適切に対応している。

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 （条）	幅広い世代に人気のあるアーティストの公演や、ハイグレードな催事等の誘致に積極的に取り組んでおり、市民に対して、質の高い芸術文化に触れる機会を提供している。 また、新しい取組みにも意欲的で、地元小中学生を含むダンスグループによる「くらら★ダンスの日」を開催するなど、若年層の参画を意識した事業も展開している。 市有備品の管理で一部改善が必要な点や、延べ利用者数は目標 335,000 人のところ、312,130 人にとどまった点があるが、利用者の満足度は概ね評価が高いことから、今後はこれまで以上に様々なメディアや媒体を活用し、より幅広い層へ重点的に広報を展開することで、さらなる施設の利用促進を図ることを期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	35,000 人	80,556 人	＋45,556 人	＋26,359 人
施設稼働率	75.8%	76.4%	＋0.6%	＋11.3%

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	111,500	176,119	157.9%	
	収入計	111,500	176,119	157.9%	
支出	人件費	29,640	29,640	100.0%	
	管理費	44,730	47,896	107.0%	
	光熱水費	15,000	18,809	125.3%	
	修繕料	730	0	0%	
	需用費	750	401	53.4%	
	保守点検業務	16,322	15,589	95.5%	
	清掃業務	3,972	4,017	101.1%	
	保安警備業務	5,700	5,984	104.9%	
	衛生管理業務	2,256	2,171	96.1%	
	消耗品費	0	925	－	
	事務費	37,130	96,922	261.0%	
	広報促進費	1,000	2,855	285.5%	
	コレクション展運営費	9,266	8,019	86.5%	
	特別展運営費	11,300	69,031	610.8%	
	受付派遣業務	5,700	7,253	127.2%	
	売店運営費	300	136	45.3%	
	役務費	636	603	94.8%	
	旅費	0	64	－	
	使用賃借料・賃借料	50	239	478.0%	
	備品購入費	728	548	75.2%	
	作品輸送費・保険料	1,470	1,494	101.6%	
	公課費	180	180	100.0%	
	本社経費	6,500	6,500	100.0%	
	その他	－	2,242	－	市への返還金（光熱費）
	支出計	111,500	176,700	158.4%	
	収支	0	△581		

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	各種法令等を遵守するとともに、施設の管理運営について、協定書に基づき、適切かつ計画通りに行われている。 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ている。 施設及び設備の維持管理に係る保守点検、清掃、警備についても適正に実施されている。

(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	指定管理者による企画提案の取組みとして、開館 3 周年記念イベントを実施し、来場者へのプレゼント企画やワークショップを行った。また、西条中央公園でマルシェを行うなど、近隣施設と連携した交流イベントを通じて、文化芸術活動の活性化に資する各種事業を展開している。 利用者からの苦情・要望に対しては、館内で情報を共有し、迅速かつ誠実に対応されている。

(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	概ね計画通り事業が実施されている。 収支の不足については、人件費の高騰や、来館者の増加に対応するために、監視員の人数を増やしたことが要因である。

(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	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。 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、管理についても適正に行われている。

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	来館者アンケートによる利用者満足度は、「とても満足」が 47.5%、「満足」が 39.0%であった。 また、利用者からの主な意見として、「展示内容がすばらしかった」といった評価があった一方、「駐車場の減免の制度が分かりにくい」といった指摘をいただいた。
意見に対する取組み	駐車場の減免制度については、美術館ホームページや受付で、周知の徹底を図った。 利用者からの意見や要望については、館内で対応策を検討し、可能な範囲で適宜対応している。
サービス向上のための取組み	近隣駐車場への案内を美術館ホームページだけでなく、SNS 等で発信し、美術館来館者が利用しやすい環境づくりに努めている。 展覧会ごとにワークショップや音楽鑑賞会の関連イベントを実施するなど、あらゆる世代の方に、美術館に親しみをもってもらえるような企画に取り組んでいる。
施設所管課所見	来館者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。意見・要望に対しても、館内で情報を共有し、迅速かつ柔軟に対応することで、利用者の満足度向上につながっていると評価する。 関連イベントについては、様々な世代が楽しめるよう、展覧会に合わせた企画を考え実施しており、来館者増加につながったと判断した。

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	入館者は目標 35,000 人を上回る 80,556 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。 また、来館者増加による館内の混雑についても、事前にスタッフの増員を行う等の対策を取っており、安全面も考慮した館の運営ができている。 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した。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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	東広島市黒瀬町楢原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５年４月１日　～　令和６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	306 日	314 日	102.6%
開館時間	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	56,000 人	55,815 人	△185 人	＋3,349 人
施設稼働率	90.0%	86.0%	△4.0%	＋3.2%

4　収支状況

（単位：千円）

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比	備考
収入	指定管理料	75,673	77,798	102.8%	
	収入計	75,673	77,798	102.8%	
支出	人件費	30,103	29,720	98.7%	
	管理費	38,698	38,030	98.3%	
	燃料費	151	237	157.0%	
	印刷製本費	200	83	41.5%	
	光熱水費	27,797	25,665	92.3%	
	修繕料	2,660	3,958	148.8%	
	通信運搬費	90	38	42.2%	
	保険料	185	229	123.8%	
	委託料	6,261	6,595	105.3%	
	賃借料	1,354	1,225	90.5%	
	事務費	6,872	7,646	111.3%	
	消耗品費	2,756	3,850	139.7%	
	旅費	949	674	71.0%	
	負担金	0	0	－	
	租税公課費	2,766	2,954	106.8%	
	手数料	401	168	41.9%	
	その他	0	2,398	－	
	備品購入費	0	266	－	
	返還金	0	2,132	－	市へ返還（光熱費）
	支出計	75,673	77,794	102.8%	
	収支	0	4		

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	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。 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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 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。

(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)	利用者数については計画をわずかに下回ったものの、新型コロナウイルス感染症の5類移行等もあり、前年と比較して3,000人以上増加した。 「アクアビクス」などプールを活用した健康づくりの教室を数多く実施し、利用者からも好評を得ている。また、行事の主催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実施されている。トラブルの報告もなく、運営状況は良好である。 予約方法について、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながる。

(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	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。

(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	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。

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概ね良好である。 主な意見としては、備品の設置等に関する要望があり、さらなる充実を求める意見が寄せられている。
意見に対する取組み	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。
サービス向上のための取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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。

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 （条）	プールの水温や室温、残留塩素濃度等について定期的に点検を行うなど安全にプールを使用できる環境を確実に整えたうえで、プールを使った様々な教室を開催しスポーツを通して市民の心身の健康増進の発達に貢献している。 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が、予約方法については、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながり、効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	357 日	357 日	100%
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	12,000 人	10,157 人	△1,843 人	△597 人
施設稼働率	60.0%	61.2%	＋1.2%	＋1.3%

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	996	955	95.9%	
	収入計	996	955	95.9%	
支出	管理費	936	703	75.1%	
	光熱水費	575	549	95.5%	
	修繕料	260	53	20.4%	
	委託料	101	101	100.0%	
	事務費	60	226	376.7%	
	消耗品費	60	226	376.7%	
	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	26	－	
	返還金	0	26	－	市へ返還（光熱費）
	支出計	996	955	95.9%	
	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	草刈や側溝清掃など頻繁に実施し、施設周辺の景観維持に努めている。 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。 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、安心に利用できるよう、適切に管理されている。

(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)	利用者数は令和 5 年度に関しては計画及び前年対比ともに減となったが、コロナ禍前の平成 29 年度の利用者数（9,427 人）よりも多く、長期的には右肩上がりで推移している。 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。 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。 予約方法について、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながる。

(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	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。

(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	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。 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。

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は概ね良好である。 老朽化したトイレについて改修要望が寄せられている。
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。 トイレの改修要望については施設所管課と協議を行い、指定管理者としてできる範囲での応急的な対応を予定している。
サービス向上のための取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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。 施設の修繕については、指定管理者と協議を行い、取り組んでいく。

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 (条)	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。 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が、予約方法については、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながり、効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	357 日	357 日	100%
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	51,000 人	23,263 人	△27,737 人	△28,002 人
施設稼働率	54.0%	40.0%	△14.0%	△3.8%

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	560	279	49.8%	
	収入計	560	279	49.8%	
支出	管理費	560	260	46.4%	
	燃料費	16	0	0%	
	光熱水費	31	23	74.2%	
	修繕料	260	0	0%	
	委託料	253	237	93.7%	
	事務費	0	11	%	
	消耗品費	0	0	－	
	旅費	0	0	%	
	負担金	0	0	%	
	租税公課費	0	0	%	
	手数料	0	11	%	
	その他	0	8	－	
	備品購入費	0	0	－	
	返還金	0	8	－	市へ返還（光熱費）
	支出計	560	279	49.8%	
	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	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。 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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。

(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)	延べ利用者数については、毎年 11 月に会場として使用している「火とグルメの祭典あきつフェスティバル」の参加者数が実施計画を下回った。 通常の運営業務にあっ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。 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。 予約方法について、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながる。

(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	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。

(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	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。 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。

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概ね良好である。 要望として防球フェンスを改修してもらいたいという声があった。
意見に対する取組み	防球フェンスについて、修繕する計画を立てて段階的に交換している。
サービス向上のための取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 （条）	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。 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が、予約方法については、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながり、効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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	東広島市黒瀬町楢原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５年４月１日　～　令和６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	306 日	305 日	99.7%
開館時間	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	22,000 人	23,105 人	＋1,105 人	＋1,771 人
施設稼働率	75.0%	67.7%	△7.3%	＋1.3%

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	1,982	1,675	84.5%	
	収入計	1,982	1,675	84.5%	
支出	管理費	1,822	1,451	79.6%	
	光熱水費	1,232	1,186	96.3%	
	修繕料	390	80	20.5%	
	通信運搬費	120	105	87.5%	
	委託料	80	80	100.0%	
	賃借料	0	0	－	
	事務費	160	178	111.3%	
	消耗品費	120	23	19.2%	
	旅費	0	145	－	
	負担金	40	10	25.0%	
	その他	0	46	－	
	備品購入費	0	0	－	
	返還金	0	46	－	市へ返還（光熱費）
	支出計	1,982	1,675	84.5%	
	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	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。 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。

(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)	新型コロナウイルス感染症の 5 類移行等もあり、利用者数は計画対比、前年対比ともに上回り、コロナ禍前である平成 29 年度の 23,624 人とほぼ同数の水準まで回復した。 年代や障害の有無を問わず「ジュニアフロアリズム」や「はじめてのニュースポーツ」など市民の健康増進と交流を目的に様々なスポーツ教室を開催している。 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。 予約方法について、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながる。

(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	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。

(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	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。

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が、エアコンの設置など設備や備品の拡充を求める意見があった。 また、予約方法についてもオンライン申込みを期待する意見があった。
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	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 （条）	体育館で行うスポーツ教室だけでなく、艇庫を活用したカヌー教室を行うなど当該施設の有効活用に努めている。 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いるが、予約方法については、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながり、効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	306 日	309 日	101.0%
開館時間	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	44,000 人	41,744 人	△2,256 人	＋1,020 人
施設稼働率	77.0%	69.1%	△7.9%	＋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）	計画対比	備考
収入	指定管理料	45,489	44,365	97.5%	
	収入計	45,489	44,365	97.5%	
支出	人件費	20,534	19,498	95.0%	
	管理費	20,874	19,188	91.9%	
	燃料費	293	238	81.2%	
	印刷製本費	0	74	－	
	光熱水費	17,142	15,926	92.9%	
	修繕料	1,300	1,038	79.8%	
	通信運搬費	190	173	91.1%	
	委託料	1,104	1,007	91.2%	
	賃借料	845	732	86.6%	
	事務費	4,081	4,460	109.3%	
	消耗品費	1,130	1,872	165.7%	
	旅費	601	677	112.6%	
	負担金	40	0	0.0%	
	租税公課費	2,310	1,911	82.7%	
	手数料	0	0	－	
	その他	0	1,216	－	
	返還金	0	1,216	－	市へ返還（光熱費）
	支出計	45,489	44,362	97.5%	
	収支	0	3		

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	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。 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。

(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)	利用者数と施設稼働率はどちらも計画には及ばなかったものの、新型コロナウイルス感染症の5類移行等もあり前年対比は上回った。 コロナ禍以前の平成29年と比較すると、特に体育館の利用が増加（H29年は、962件12,810人→R5年は、1,135件14,737人）しており、全体的にも利用者数は堅調に回復している。 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。 予約方法について、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながる。

(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	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。

(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	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。

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。
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	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 （条）	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。 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が、予約方法については、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながり、効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	357 日	357 日	100%
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	10,500 人	11,518 人	＋1,018 人	＋2,378 人
施設稼働率	50.0%	44.2%	△5.8%	△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）	計画対比	備考
収入	指定管理料	1,186	813	68.5%	
	収入計	1,186	813	68.5%	
支出	人件費	0	0	－	
	管理費	1,126	737	65.5%	
	燃料費	0	0	－	
	印刷製本費	0	0	－	
	光熱水費	109	87	79.8%	
	修繕料	130	58	44.6%	
	通信運搬費	0	0	－	
	保険料	0	0	－	
	委託料	873	578	66.2%	
	賃借料	14	14	100.0%	
	事務費	60	24	40.0%	
	消耗品費	60	13	21.7%	
	旅費	0	0	－	
	負担金	0	0	－	
	租税公課費	0	0	－	
	手数料	0	11	－	
	その他	0	52	－	
	備品購入費	0	30	－	
	返還金	0	22	－	市へ返還（光熱費）
	支出計	1,186	813	68.6%	
	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	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。 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。 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、安心に利用できるよう、適切に管理されている。

(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)	グラウンドゴルフをはじめ自主事業を数多く実施しており、施設のサービス向上や利用者数向上のための運営を行っている。その効果もあり、利用者数は、計画対比及び前年対比を大きく上回った。 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。 予約方法について、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながる。

(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	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	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。

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、ダグアウトや東屋が欲しいという声があった。
意見に対する取組み	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。 以前から寄せられていた「小石が多い」といった意見に対して、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り組みを行っている。
サービス向上のための取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 （条）	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。 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が、予約方法については、オンライン予約等を導入することにより、さらなる市民サービスの向上につながり、効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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	令和５年４月１日　～　令和１０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５年４月１日　～　令和６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	357 日	357 日	100%
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	35,000 人	40,086 人	＋5,086 人	＋2,031 人
施設稼働率	65.9%	60.6%	△5.3%	△2.6%

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	指定管理料	6,526	6,526	100%	
	収入計	6,526	6,526	100%	
支出	人件費	2,820	2,599	92.2%	
	管理費	2,062	2,417	117.2%	
	光熱水費	606	635	104.8%	
	修繕料	225	680	302.2%	
	草刈費	650	183	28.2%	
	委託料	371	800	215.6%	保守点検・安全衛生管理費
	報償費（自主事業）	210	119	56.7%	
	事務費	1,644	1,498	91.1%	
	旅費	250	354	141.6%	
	通信運搬費	15	16	106.7%	
	賃借料	220	208	95.5%	
	消耗品費	325	607	186.8%	
	備品	100	0	0%	
	公課費	415	239	57.6%	
	負担金	65	18	27.7%	
	雑費	254	56	22.0%	
	支出計	6,526	6,514	99.8%	
	収支	0	12		

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	各種法令を遵守し、適正に施設を管理している。 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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 折りたたみの簡易担架を 2 台配備し、緊急搬送者が発生した場合に備えた。 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。

(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	新型コロナウイルス感染症の 5 類移行により、ソフトボールと野球の大会開催が増加し団体利用が増加したため、利用者数は大幅に増加した。 「県大会以上の大きな大会ではコートをフェンスなどで囲うよう対応してほしい」という要望に対しては、防球フェンスを 40 枚作成して、ホームランフェンスとして対応した。 受付業務は 2 カ所で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。 「健康教室グラウンドゴルフふくとみ」や「ラクロスを応援しよう」、「軟式野球教室」などの自主事業など実施しており、当初の予定人数を超える参加者数となった。 利用者からの施設利用に関する問い合わせなどにも迅速かつ丁寧に対応し、適切な運営業務を行っている。

(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	電気代の高騰による光熱水費の補填はあったものの、それ以外は、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、収支計算書を確認したところ、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	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。 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。

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ついては、高評価をいただいており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、指定管理者で対応できるものは迅速に対応しており、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時まで対応している。また、B 球場に新築した床面に人工芝のマットを敷き詰め利用者から好評を得ていることから、引き続き、利用者目線に立って対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	職員の接客対応に関する満足度については、93.6%、グラウンドの整地状態についても 95.2%となっており高水準を保っている。 自主事業については、野球教室、ラクロスなどを実施し市内外から来られ好評を得ている。また、地元の高齢者を対象としたグラウンドゴルフなど実施しており多くの地元の方が参加し好評を得ている。 所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情等が寄せられることがないよう努めている。 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	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。 常にグラウンドを整備するなど施設管理を行っている。設備においても利用団体からの要望に対応して、ソフトボールフェンスを事業者で制作し設置して経費の削減に努めるなど創意工夫をしている。 今後も引き続き、利用者ニーズを把握し、サービスの向上、施設の管理運営に取り組んでいくことが期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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５年４月１日　～　令和６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	357 日	357 日	100%
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	11,622 人	13,460 人	＋1,838 人	△126 人
施設稼働率	50.0%	54.5%	＋4.5%	＋10.9%

4　収支状況　　（単位：千円）

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比	備考
収入	指定管理料	4,989	4,989	100%	
	収入計	4,989	4,989	100%	
支出	人件費	1,879	1,972	104.9%	
	管理費	2,024	2,192	108.3%	
	光熱水費	394	400	101.5%	
	修繕料	280	293	104.6%	
	委託料	1,228	997	81.2%	
	自主事業	122	502	411.5%	
	事務費	1,086	821	75.6%	
	通信運搬費	42	16	38.1%	
	賃借料	228	211	92.5%	
	消耗品費	311	195	62.7%	
	旅費	165	100	60.6%	
	公課費	190	247	130%	
	負担金	32	35	109.4%	
	雑費	118	17	14.4%	
	支出計	4,989	4,985	99.9%	
	収支	0	4		

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	各種法令を遵守し、適正に施設を管理している。 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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 折りたたみの簡易担架を配備し、緊急搬送者が発生した場合に備えた。 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。

(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	新型コロナウイルス感染症が５類に移行し、施設稼働率は計画対比・前年対比それぞれ増加したが、利用者数については、計画対比は増加したが、前年対比は減少した。 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。 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。 自主事業は、【令和５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。 利用者からの施設利用に関する問い合わせなどに迅速かつ丁寧に対応し、適切な運営業務を行った。

(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	電気代の高騰による光熱水費の補填はあったものの、その他については、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。 自主事業についても、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	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。 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。

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ついては、高評価をいただいており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	職員の接客対応に関する満足度については、97.0%、グラウンドの整地状態についても 96.9%となっており高水準を保っている。 自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず広くの市民からのニーズの把握に努めている。 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。 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	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。 また、グラウンドの整備について「グラウンド整理に関して不十分な個所があり整地を行ってもらいたい」と言う要望に対して、牽引できるレーキを調達して、利用前に整地するなど迅速に対応している。 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いる。 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、サービスの向上、管理運営に取り組んでいくことが期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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　勇壮
	指定期間	令和５年４月１日　～　令和１０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５年４月１日　～　令和６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	357 日	357 日	100%
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	23,715 人	31,385 人	＋7,670 人	＋4,409 人
施設稼働率	100%	100%	±0%	＋0.4%

4　収支状況

（単位：千円）

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比	備考
収入	指定管理料	7,945	7,945	100%	
	自主財源	116	534	460.3%	
	収入計	8,061	8,479	105.2%	
支出	人件費	3,210	2,997	93.4%	
	管理費	3,989	4,020	100.7%	
	光熱水費	1,862	1,793	96.3%	
	修繕料	288	395	137.2%	
	委託料	1,759	1,744	99.1%	
	グラウンド維持業務	80	88	110.0%	
	事務費	862	1,011	117.3%	
	通信運搬費	45	105	233.3%	
	賃借料	205	202	98.5%	
	消耗品費	366	202	55.2%	
	旅費、予備費	61	103	168.9%	
	返還金	0	69	－	市へ返還（光熱費）
	備品	185	330	178.4%	
	支出計	8,061	8,028	98.7%	
	収支	0	451		

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	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。 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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 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。

(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	新型コロナウイルス感染症が 5 類に移行し、平常な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おり、管理運営状況も良好である。 地域内外から親しまれている施設であり、稼働率は 100%で利用者も多い施設である。 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。 施設使用に伴う施錠管理なども迅速・適切に実施されており、管理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	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。

(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	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。 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。

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、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図っている。
サービス向上のための取組み	安全に快適に施設を利用してもらえるように清掃や美化を徹底している。 また、利用者にも声をかけて年１回清掃を行っており、利用者で清掃することにより親しまれる施設になっている。
施設所管課所見	施設の管理、施設の清掃が行き届いており、利用者からの評価が高く、要望対応が迅速に行われ、好評を得ていることから、引き続き適正な管理運営を行っている。

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	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。 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ことにより、地域交流が盛んに行われており効果が出ている。 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期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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	令和元年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５年４月１日　～　令和６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	270 日	86.8%
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	9,470 人	△530 人	△573 人
施設稼働率	95.0%	87.2%	△7.8%	＋2.9%

4　収支状況　　（単位：千円）

項目		実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比	備考
収入	指定管理料	0	0	－	
	利用料金収入	8,500	7,921	93.1%	
	自主事業収入	0	0	－	
	自動販売機収入	80	133	166.3%	
	収入計	8,580	8,054	93.9%	
支出	人件費	6,000	5,750	95.8%	
	管理費	1,459	1,383	94.8%	
	報償費	100	72	72.0%	
	光熱水費	340	342	100.6%	
	修繕料	200	195	97.5%	
	委託料	319	254	79.6%	
	原材料費	500	520	104.0%	
	事務費	1,121	1,543	137.6%	
	通信運搬費	290	134	46.2%	
	消耗品費	337	440	130.6%	
	公課費	434	793	182.7%	
	諸会費、支払手数料	60	176	293.3%	
	支出計	8,580	8,676	101.1%	
	収支	0	△622		

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	各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。 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、安心に利用できるよう、適正に管理されている。 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。

(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	新型コロナウイルス感染症が５類に移行し、平常な運営を行う事ができたが、利用者数については、天候不順の影響もあり、計画対比及び、前年対比も減少している。 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。 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運営状況は良好である。 イベント等をはじめとする自主事業を盛んに開催し、市内外から多くの参加者を得ている。

(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	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、天候不順などが影響し、開館日数が実施計画より減少し大会などができなかったため、前年度より利用者数が減少した。 新型コロナウイルス感染症が５類に移行したことから、利用者数の回復も見込まれるため収支状況の健全化に努める。

(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	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。

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	利用者からは、満足の高評価をいただいており、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迅速に対応をしている。
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	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り、芝・樹木などの維持管理が適切になされており、市内外から来られた方に好評を得ている。 収支状況については、天候不順等により、利用者数が減少したが、自主事業や大会などを行う事により、市内外から利用者を取り入れる取組みを行っており、収支状況の改善が見込まれる。 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期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和５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４１３２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５年４月１日　～　令和６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	290 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	9,153 人	△847 人	＋145 人
施設稼働率	95.0%	94.1%	△0.9%	△0.1%

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	16,270	16,270	100%	
	その他	0	293	－	自主財源
	収入計	16,270	16,563	101.8%	
支出	人件費	5,250	4,931	93.92%	
	管理費	10,010	10,055	100.4%	
	光熱水費	380	428	112.8%	
	修繕料	900	1,258	139.7%	
	委託料	8,530	8,083	94.8%	
	自主事業	200	286	143.0%	
	事務費	1,010	840	83.2%	
	通信運搬費	100	59	59.0%	
	賃借料	10	10	100.0%	
	消耗品費	570	693	121.6%	
	公課費、備品購入費	330	78	23.6%	
	支出計	16,270	15,826	97.2%	
	収支	0	737		

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	各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。 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行われており、施設が安全、安心に利用できるよう管理している。 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。

(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	新型コロナウイルス感染症が５類に移行し、平常な運営を行う事ができたが、利用者数は天候不順の影響もあり、開館日数が減少したため、計画数には達成していないが、対前年度比では増加している。 受付・応対業務等について利用者からの苦情やトラブル等もなく、施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われている。 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。

(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	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。

(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	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。 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。

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	職員の接し方、利用のしやすさ、コース管理などの満足度は高く利用者からの苦情も無く好評も得ており、施設の管理運営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、事業者で対応できるものについては、対応を行っている。
サービス向上のための取組み	利用者からの要望もあり、熱中症対策のため、ウォーターサーバーを設置しており、利用者から好評を得ている。 隣接する「寄りん菜屋（よりんさいや)」と連携して、利用者の弁当の注文や地域イベントも行い、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・管理運営を行い、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	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・樹木等のコース内の維持管理が適切に行われており、利用者の満足度も高く好評を得ており、市内外から多くの方に利用されている施設である。 また、隣接する「寄りん菜屋（よりんさいや)」と連携して地域イベントを行い利用者の獲得に努めている。 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維持管理に努めサービスを安定的に継続していくことが期待できる。

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

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）※実地確認は下線の施設のみ
所　在　地	東広島市八本松町宗吉 10056 番地ほか（市内 6 施設）
所　管　課	生活環境部　環境先進都市推進課

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

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
・　施設は、外観の維持、清掃、修繕など適切に管理されており、最後のお別れの場に相応しい環境が整えられている。 ・　火葬場、葬儀場という特殊な用途の施設において、利用者の心情等を十分に斟酌した適切な運営体制と実施方針を有していると判断できる。 ・　新型コロナウイルス感染症に対する対応も適正に行われ、感染防止にも良く配意された安心安全な運営が行われている。		

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
・　感染症の影響や地区ごとの人口比率の違い、市外からの受け入れなどにより、需要の変化が見通せない施設であるが、スタッフを集中させて必要なときに斎場に向かわせるなど、運営効率を上げる工夫をしている。 ・　不測の事態に迅速・適切に対応できるよう業務開始前に設備の試運転や点検等を実施するほか、修繕などを適切に実施しており、適切に運営されている。		

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
・　電気代や燃料費の高騰等により計画以上の支出となった項目もあるが、収支の均衡が図られており、概ね計画通りとなっている。		

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
・　自動販売機の設置が難しいところでのウォーターサーバーの設置や、墓苑の勾配に配慮した電動車いすの設置、遺体の取り違え防止策、宗派による作法の違いへの配慮など、対応に工夫がみられる。 ・　キッズコーナーの設置やカフェメニューをそろえた自販機の設置など、利用者のニーズを踏まえたサービス向上のための取組みも行っている。 ・　利用者アンケートでも大きな問題や苦情はなく、結果は良好である。細かい指摘には適切に対応しており、利用者の満足度は高い。		

５　外部評価総合評価

○　外部評価の総括	総合評価	適
・　トラブルが発生した際も適切に対応しており、緊急の対応を求められるようなアンケート意見もないことから、施設・運営とも安定しており良好と考えられる。 ・　火葬場等の管理・運営に関して極めて高い能力を有しており、その力を十分に発揮して、継続的に工夫して運営に取り組んでいると言える。		

６　外部評価委員会による指摘事項その他意見

・　要望等を把握するためにも、利用者からのフィードバックをもらえる仕組みを充実させた方が良い。 ・　黒瀬斎場のアンケートで「車いすが通りにくい（通路が大回りになる）」との指摘があった。施設の改築が必要な案件であるため、適切な時期に市による改築を求めたい。 ・　待合室についても、ユニバーサルデザインに配慮し、利用者のニーズに合わせた改装を今後検討してほしい。 ・　最新の施設・運営のノウハウの吸収に努め、引き続き施設運営に活かしてほしい。

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

施　設　名	東広島市道の駅湖畔の里福富
所　在　地	東広島市福富町久芳 1506
所　管　課	産業部　ブランド推進課

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

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
・　地域情報の発信や地元特産品等の販売を充実させており、道路の通行者等に対する良好な休憩場所を提供していると言える。 ・　土地も広大で施設も多岐にわたるが、各種施設は清潔に保たれており、また大きな事故もなく、全体として適切な管理運営がなされている。 ・　利用者からの指摘によって判明した安全上課題のある部分を使用禁止とするなど、適切な措置が取られている。		

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
・　休日と平日の賑わいに差があるが、湖畔、福富という土地柄を踏まえた上で様々な施設やサービスの運営が実施されており、今後の利用者の増加が期待される。 ・　宿泊キャンプ場やコインシャワーの設置、レンタサイクル等の新しい取組みもなされており、キャンプ場の予約システムにおいては区画の希望など利用者の要望の把握に努めるなど、サービス向上に向けた努力が窺える。 ・　体験学習室は利用が低調なことから、有効活用に向けた方策を検討してほしい。		

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（条）
・　収支赤字の要因として、最低賃金改定による人件費の増加やイベント時の駐車場整理のための警備費用の増加、光熱費等の高騰によるやむを得ない支出の増加が見られ、自助努力だけでは対応しきれないものと考える。 ・　コインシャワーやレンタサイクルの導入により、収入の増加に向けた積極的な取組みを行っている。 ・　休日の利用が好調である一方で、年間通して平日と冬季の利用の少なさには課題がある。収支黒字化に向けて、各種支出の見直しや閑散期の営業の見直しによる収入の改善など、更なる工夫に期待する。		

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（条）
・　広い敷地を持つ施設として、屋外の大型遊具や新しいイベント、レンタサイクルの導入など、積極的に利用者を楽しませる努力がみられる。確実に集客できるサービスを維持し補強できている点は評価できるため、ホールや体験学習室など、その他のポテンシャルのある施設や空間の有効活用が期待される。 ・　各種ＳＮＳにおいて情報発信を行うなど、サービス向上のための取組みが行われている。また、利用者アンケートを実施したりＳＮＳ上の利用者のコメントを参考にするなどして、利用者ニーズの把握に努めている。 ・　騒音への近隣住民からの苦情には丁寧に対応している。 ・　野菜館を交流館から独立させたことで交流館に並べる商品は増えたが、逆に商品の産地が広くなり、福富ならではの特色は出しにくくなっている。ここでなければ買えないもの、食べられないもの、といった、地元産品・飲食等で注目が集まるものを発掘できないか、更に検討してほしい。 ・　キャッシュレス決済ができないことと、レストランが期待したほど地元の名物料理ではないことは、道の駅本来の目的（平日に国道 375 号線を通るドライバーの休憩場所）として、少し物足りないのではないかと思われる。 ・　地域との繋がりをより深めることのできる場として、福富ダムの役割や地元の特産品などの情報発信をさらに充実させてほしい。		

５　外部評価総合評価

○　外部評価の総括	総合評価	適（条）
・　宿泊キャンプ場やレンタサイクル等、自主事業への取組みを熱心に行っており、管理・運営面は概ね良好であるが、収支黒字化に向けて更なる工夫を期待する。		

６　外部評価委員会による指摘事項その他意見

・　平日の国道利用者に便宜を図るよう、売店やレストランでのキャッシュレス決済の導入、冬季イベントの一つとして、例えばプロジェクション・マッピングなど、山間部にある施設だからこそのＤＸやＩＣＴといった新技術の積極的な導入を検討してはどうか。 ・　破損により子どもの事故があった遊具については現在使用を禁止しているが、他の箇所にも同様の破損があることから、早急に修繕し、使用できるようにすべきと考える。その際、本来の遊び方を外れて子どもが上ってみたくならないよう、素材や見た目等の変更を検討してほしい。 ・　新たに導入したレンタサイクルの利用促進に向けて、現在作っているポタリングマップを目につく所に掲示するなど、積極的な情報発信を行ってほしい。 ・　近隣の小中学校との連携（野外実習や防災教育など）、入浴施設との連携による冬キャンプ愛好者へのサービス、体験学習室（キッチン）の貸出などを検討してはどうか。 ・　多目的ホールについては、卓球・バトミントン等のクラブでの利用促進を図ってはどうか。 ・　レストランの食券自販機について、近年は支払い手順が様々であるため、発券までの手順を掲示するなど利用者が混乱しない工夫をしてほしい。また、高速道路のサービスエリアなどではカウンターに食券を出す必要のないところも増えてきていることから、当施設での利用方法について適切な誘導表示があるとよい。 ・　所有している施設や空間などのポテンシャルを活かし、新しい取組みへの積極的な挑戦に期待する。