

令和7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7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
	西条駅前第1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57施設）	61
	東広島市文化・学習センター	65
	東広島市立図書館（7施設）	71
	東広島芸術文化ホール	77
	東広島市立美術館	81
	黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B&G海洋センター、安芸津B&G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド	85
	福富多目的グラウンド	91
	志和市民グラウンド	95
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	99
	東広島市福富パークゴルフ場	103
	東広島市河内パークゴルフ場	107

6 指定管理者外部評価結果票

東広島市市営住宅等及び共同施設(市内 57 施設)	111
東広島市立美術館.....	113

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（40施設分類208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25施設分類（計104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7年4月1日から令和8年3月31日まで（令和7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
○	適切。協定書等に基づき適切に業務が行われている。
△	要改善。概ね適切に行われているが、一部改善等が必要である。
×	不適切。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】

評価区分	判断基準
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。
要改善	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、次のような改善事項がある。 ・修正を施したほうが、業務やサービスの質がより良くなる事項がある。 ・定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項がある。（すでに改善している場合も含む。）
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、「要改善」、「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8年7月16日

第2回 令和8年7月17日

第3回 令和8年7月28日

(4) 外部評価実施施設

ア 対象施設

① 東広島市市営住宅等及び共同施設

② 東広島市立美術館

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 / 要改善 / 不適切

令和7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7年度総合評価結果		(参考) 令和6年度
1	東広島市火葬場等(6施設) 【生活衛生課】	シナジー・五輪グループ共同企業体	R6	114,323	26,904	2,007件	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	114,992	24,637	1,891件			
2	東広島市総合福祉センター 【地域共生推進課】	(社) 東広島市社会福祉協議会	R6	35,636	79	38,785	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	36,205	412	40,267			
3	東広島市地域福祉センター (4施設) 【地域共生推進課】	(社) 東広島市社会福祉協議会	R6	71,085	0	46,020	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	71,796	0	48,034			
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) 東広島市社会福祉協議会	R6	8,958	1,196	9,464	適切	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	8,951	1,566	11,625			
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)	R6	0	0	1,689頭	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	0	0	1,428頭			
6	安芸津共同福祉会館 【産業振興課】	安芸津町商工会	R6	2,655	190	2,583	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	2,655	182	2,490			
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	R6	4,070	16,043	32,680	要改善	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	5,653	15,704	35,214			
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	R6	1,422	5,419	11,469	要改善	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	1,422	5,466	10,434			
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	R6	5,987	14,853	15,868	要改善	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	4,897	16,712	16,053			
10	東広島市道の駅湖呼の里福富 【ブランド推進課】	ひがしひろしま有限責任事業組合	R6	21,058	267,730	208,599	要改善	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	21,058	296,847	222,503			
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	R6	0	492,902	903,202	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	0	527,020	852,888			
12	西条駅前第1自転車駐車場 【交通政策課】	アマンマネジメントサービス(株)	R6	-	-	-	適切	詳細はモニタリング評価票	-
			R7	22,704	22,892	67,151			
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	R6	222,579	52,728	437,924	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	190,511	29,124	272,781			
14	憩いの森公園 【都市整備課】	賀茂地方森林組合	R6	54,163	6,173	113,930	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	54,163	6,531	141,625			
15	東広島市市営住宅等及び共同施設 (57施設) 【住宅課】	(株)第一ビルサービス	R6	79,878	-	994戸	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	75,017	-	991戸			
16	東広島市文化・学習センター (4施設) 【生涯学習課】	(公財) 東広島市教育文化振興事業団	R6	-	-	-	要改善	詳細はモニタリング評価票	-
			R7	260,104	11,620	114,733			
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	R6	307,999	-	465,221	要改善	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	314,038	-	441,135			
18	東広島芸術文化ホール 【文化課】	JCD・NHKアート・日本管財共同企業体	R6	250,185	48,008	308,897	適切	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	232,185	50,065	312,058			
19	東広島市立美術館 【文化課】	(株)イズミテクノ	R6	179,141	10,681	40,348	適切	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	161,486	21,784	59,440			
20	黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B&G海洋センター、安芸津B&G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財) 東広島市教育文化振興事業団	R6	115,000	12,526	159,143	要改善	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	115,000	15,199	182,517			
21	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	R6	6,600	150	40,681	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	6,710	194	39,109			
22	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	R6	4,895	207	12,739	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	4,950	307	12,617			
23	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「簗の郷」	R6	7,432	986	28,095	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	7,531	1,313	33,073			
24	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	R6	0	6,825	8,497	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	0	6,878	8,739			
25	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	R6	16,270	7,102	9,134	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	16,270	6,675	8,774			

令和7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7年度総合評価結果		(参考) 令和6年度
26	東広島市地域センター (25施設) 【地域づくり推進課】	住民自治協議会	R6	205,574	14,332	259,319	—	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。	—
			R7	164,394	11,922	219,624			
27	東広島市地域集会所 (52施設) 【地域づくり推進課】	地元自治会等	R6	0	7,924	117,855	—	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。	—
			R7	0	8,496	127,912			
28	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	R6	0	46	4,010	—	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。	—
			R7	0	49	3,852			
29	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	R6	0	25	458	—	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。	—
			R7	0	13	439			
30	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」	R6	0	6	285	—	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。	—
			R7	0	8	287			
31	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	R6	231	131	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。	—
			R7	231	131	24			
32	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	R6	0	53	60	—	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。	—
			R7	0	62	54			
33	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	R6	0	3	421	—	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。	—
			R7	0	249	430			
34	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	R6	0	45	76	—	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。	—
			R7	0	79	68			
35	うちそば加工センター 【ブランド推進課】	宇山東営農組合	R6	0	662	36	—	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。	—
			R7	0	921	43			
36	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	R6	396	42	1,896	—	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。	—
			R7	396	40	2,002			
37	東広島市白市交流会館 【都市計画課】	白市景観形成委員会	R6	543	9	2,480	—	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。	—
			R7	472	59	3,632			
38	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	R6	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。	—
			R7	88	0	—			
39	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	R6	2,935	1,110	17,675	—	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。	—
			R7	2,969	1,024	17,833			
40	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」	R6	3,165	220	2,505	—	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。	—
			R7	3,180	108	2,210			

総合評価結果数	令和7年度	(参考) 令和6年度
適切／適	18	17
要改善／適(条)	7	12
不適切／否	0	0

※西条駅前自転車駐車場が直営から指定管理に変わったこと及び黒瀬屋内プール等6つのスポーツ施設を一括で評価したことにより、令和6年度との間で施設数に4の差が生じている。

指定管理者モニタリング評価票（令和７年度）

生活環境部 生活衛生課

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	令和６年４月１日～令和１１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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	364	358	98.4%
黒瀬斎場 開館日数（日）	173	171	98.8%
豊浄苑 開館日数（日）	52	49	94.2%
河内斎場 開館日数（日）	45	53	117.8%
安芸津斎場 開館日数（日）	116	118	101.7%
合計 開館日数（日）	750	749	99.9%
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（件）	2,007	1,891	△116	△116
施設稼働率（％）	40.8	41.0	+0.2	+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)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	116,823	114,992	98.4%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	176	86	48.9%	
	収入計	116,999	115,078	98.4%	
支 出	人件費	56,960	57,160	100.4%	
	管理費	55,131	53,065	96.3%	
	燃料費	9,300	8,945	96.2%	
	光熱水費	18,540	16,915	91.2%	
	修繕費	1,800	1,795	99.7%	
	委託料	23,049	22,968	99.6%	
	工事費	2,442	2,442	100.0%	
	事務費	4,908	4,730	96.4%	
	旅費	110	0	0.0%	
	通信運搬費	770	792	102.9%	
	諸経費 (その他雑費)	1,217	1,214	99.8%	
	保険料	510	516	101.2%	
	賃借料	620	887	143.1%	
	消耗品費	1,551	1,321	85.2%	
	備品購入費	130	0	0.0%	
	支出計	116,999	114,955	98.3%	
	収支	0	123		

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
法令の遵守	○	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				
適切	・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。				

(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				
適切	・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				
適切	・概ね計画どおり事業が実施されており、コスト削減の努力も図られている。 ・社会情勢の影響による電気代及び燃料費の高騰に対して、指定管理料を増額した。 ・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				
適切	・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、26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8割以上頂いている。 ・Wi-Fiの設置等の要望を頂いている。 (意見) ・とてもきれいだった。 ・待合室が寒い。 ・トイレの便座が冷たい。 ・虫がたくさんいる。		
利用者満足度 (%)	89.4	前年 対比	△6.0
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)
適切	・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、市と指定管理者で協議、検討を重ね、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７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 富永 嘉文	
	指 定 期 間	令和６年４月１日～令和１１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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	334	336	100.6%
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（人）	38,785	40,267	+1,482	+1,482
施設稼働率（％）	61.5	60.3	△1.2	△1.2

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	36,205	36,205	100.0%	
	雑収入	0	0	—	
	収入計	36,205	36,205	100.0%	
支 出	役職員	0	0	—	
	一般職員	7,915	9,051	114.4%	
	臨時職員	0	0	—	
	人件費（小計）	7,915	9,051	114.4%	
	光熱水費	4,923	4,921	100.0%	
	小修繕費	676	656	97.0%	
	印刷製本費	368	367	99.7%	
	燃料費	15	11	73.3%	
	消耗品費	766	756	98.7%	
	委託料	14,835	13,575	91.5%	
	保守点検 業務	2,179	1,993	91.5%	
	清掃業務	8,727	7,656	87.7%	
	保安警備 業務	631	630	99.8%	
	衛生管理 業務	1,500	1,500	100.0%	
	シルバー 日直業務	1,642	1,641	99.9%	
	樹木維持 管理業務	156	155	99.4%	
	工事請負費 (大修繕)	0	0	—	
	管理費（小計）	21,583	20,286	94.0%	
	旅費	0	0	—	
	役務費（通信 費等）	1,162	1,154	99.3%	
	使用料・賃借 料	4,154	4,152	100.0%	
	備品購入費	233	233	100.0%	
	公課費	906	921	101.7%	
	消費税等	894	909	101.7%	
	印紙	12	12	100.0%	
	事務消耗品費 等	252	246	97.6%	
	事務費（小計）	6,707	6,706	100.0%	
	支出計	36,205	36,043	99.6%	
	収支	0	162		

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
法令の遵守	○	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				
適切	基本協定に基づき適正に管理している。また、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。 緊急事態の対応については、市と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結するなど柔軟に対応できるようにしている。 全館清掃が行き届いており、美化活動を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				
適切	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。				

(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				
適切	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				
適切	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。 情報公開については、ホームページに予算・決算状況や組織情報を適正に公開している。 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あり、ネットで予約が取れたらなどの意見があった。		
利用者満足度（％）	75.11	前年 対比	+2.81
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)
適切	利用者数は、令和6年度に比べて増加しているが、主な要因は健診等による利用者が増加したことによるものである。なお、その他の施設利用については、ボランティア団体や子育てサークル等に引き続き定期的に活用されており、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７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 富永 嘉文	
	指定期間	令和６年４月１日～令和１１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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	1,270	1,134	89.3%
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（人）	45,983	48,034	+2,051	+2,014
施設稼働率（％）	31.9	41.5	+9.6	+1.5

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	71,796	71,796	100.0%	
	雑収入	0	164	—	
	収入計	71,796	71,960	100.2%	
支 出	役職員	0	0	—	
	一般職員	21,080	30,269	143.6%	
	臨時職員	8,770	4,548	51.9%	
	人件費（小計）	29,850	34,817	116.6%	
	光熱水費	13,266	12,594	94.9%	
	小修繕費	3,189	1,779	55.8%	
	印刷製本費	1,485	911	61.3%	
	燃料費	40	14	35.0%	
	消耗品費	1,851	860	46.5%	
	委託料	14,553	13,666	93.9%	
	保守点検 業務	5,426	4,963	91.5%	
	清掃業務	6,493	6,245	96.2%	
	保安警備 業務	1,479	1,412	95.5%	
	衛生管理 業務	582	568	97.6%	
	シルバー 日直業務	375	375	100.0%	
	樹木維持 管理業務	198	103	52.0%	
	工事請負費 (大修繕)	0	0	—	
	管理費（小計）	34,384	29,824	86.7%	
	旅費	0	0	—	
	役務費（通信 費等）	903	676	74.9%	
	使用料・賃借 料	3,441	2,610	75.9%	
	備品購入費	504	164	32.5%	
	公課費	1,724	3,477	201.7%	
	消費税等	1,719	3,473	202.0%	
	印紙	5	4	80.0%	
	事務消耗品費 等	990	392	39.6%	
	事務費（小計）	7,562	7,319	96.8%	
	支出計	71,796	71,960	100.2%	
	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
法令の遵守	○	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				
適切	基本協定に基づき適正に管理している。また、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。 緊急事態の対応については、市と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結するなど柔軟に対応できるようにしている。 全館清掃が行き届いており、美化活動を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・対応業務	○	自主事業	—
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適切	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。				

(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				
適切	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				
適切	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。 情報公開については、ホームページに予算・決算状況や組織情報を適正に公開している。 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、設備の補修改善を望む声もあり、対応していく必要がある。		
利用者満足度（％）	90.43	前年 対比	+4.10
意見に対する取組み	要望や意見に対し、可能な範囲で柔軟に対応されている。		
サービス向上のための取組み	定期清掃だけでなく、生花を生けるなど職員も日常的に施設の美化に努めており、利用者の快適性の確保に努めている。		
施設所管課所見	市民アンケートの結果から、接遇などサービスの質に関しては、満足との回答が多く、適正に運営されている。 引き続き適正な管理を行ってほしい。		

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適切	施設の稼働率は低調であるが、前年比で比較すると向上している。また、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７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 富永 嘉文	
	指定期間	令和６年４月１日から令和１１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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	365	365	100.0%
セラピー＆サロン 開館日数（日）	292	243	83.2%
阪田記念館 開館日数（日）	292	242	82.9%
グループハウス 開館時間	終日	終日	
セラピー＆サロン 開館時間	9：00～17：30	9：00～17：30	
阪田記念館 開館時間	9：00～17：30	9：00～17：30	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
グループハウス 延べ利用者数（人）	6	4	△2	-
セラピー＆サロン 延べ利用者数（人）	9,335	11,293	+1,958	+1,958
阪田記念館 延べ利用者数（人）	129	328	+199	+203
グループハウス 施設稼働率（%）	66.6	41.7	△24.9	+7.4
セラピー＆サロン 施設稼働率（%）	90.0	83.2	△6.8	+5.5
阪田記念館 施設稼働率（%）	40.0	17.5	△22.5	+9.7

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	9,042	9,042	100.0%	
	収入計	9,042	9,042	100.0%	
支 出	人件費	6,674	6,237	93.5%	
	管理費	2,012	2,378	118.2%	
	光熱水費	1,105	1,258	113.8%	
	修繕料	83	304	366.3%	
	保険料	56	55	98.2%	
	消耗品費	123	120	97.6%	
	保守点検業務	333	331	99.4%	
	保安警備業務	218	218	100.0%	
	衛生管理業務	80	79	98.8%	
	備品点検業務	14	13	92.9%	
	事務費	356	336	94.4%	
	通信運搬費	193	174	90.2%	
	手数料	5	5	100.0%	
	賃借料	158	157	99.4%	
	支出計	9,042	8,951	99.0%	
	収支	0	91		差額91千円は市へ返還

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
法令の遵守	○	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				
適切	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				
適切	要望及び苦情対応については、利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めており、従事者間での利用者の情報共有及び課題検討も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、休館日の運用及び施設の利用状況については、基本協定、年度別協定及び条例に基づき適正に行われており、運営状況は良好である。 阪田記念館については、社協あきつ支所便りを各戸配布する等の情報発信を継続して行い、施設稼働率の目標達成には至っていないものの、直近の年度と比して改善がみられる。グループハウスについては、退院・退所後の在宅生活に支障がある方の受け入れにつながるよう、引き続き、地域の医療機関や介護施設との連携を図ってもらいたい。				

(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				
適切	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				
適切	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、すべての利用者から「とても満足」、「満足」との回答を得た。 グループハウスについては、「やや不満足」と回答した方がおられ、「人数が少なくてさみしい」「廊下が暗い」といった要望があった。		
利用者満足度（％）	91.3	前年 対比	△4.2
意見に対する取組み	利用者は70代以上の高齢者であるため、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環境整備に配慮している。特に昨年度は危険な樹木伐採を行い、安全確保に努めた。		
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頂けるよう、清掃美化の徹底や、アンケート及び積極的な声掛けによる利用者の状況確認を実施する。		
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、魅力のある取り組みを継続して実施して頂きたい。		

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)
適切	グループハウス及び阪田記念館は、前年度に引き続き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ついて努力頂いた。目標未達ではあるが、それぞれ前年比で約5％から約9％、利用状況が改善しており、一定の成果があった。 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、高齢者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。 今後も施設稼働率を向上させ、管理運営が適切に行われるよう、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7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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	242	357	147.5%
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
延べ利用者数（頭）	1,500	1,428	△72	△261
施設稼働率（%）	100	147	+47.0	±0.0

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	0	0	—	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	33,795	29,001	85.8%	
	収入計	33,795	29,001	85.8%	
支 出	人件費	18,840	15,867	84.2%	
	管理費	6,463	6,474	100.2%	
	燃料費	896	990	110.5%	
	光熱水費	1,546	1,614	104.4%	
	修繕料	0	94	—	
	委託料	279	311	111.5%	
	売上原価	2,479	2,346	94.6%	
	外注加工費	1,263	1,119	88.6%	
	事務費	5,950	4,313	72.5%	
	通信運搬費	314	248	79.0%	
	手数料	2,511	1,611	64.2%	
	保険料	0	6	—	
	賃借料	1,100	1,219	110.8%	
	消耗品費	1,725	1,176	68.2%	
	備品購入費	200	0	0.0%	
	旅費	100	53	53.0%	
	支出計	31,253	26,654	85.3%	
収支		2,542	2,347		

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
法令の遵守	○	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				
適切	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				
適切	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				
適切	処理した個体を「栄肉」としてブランド化を図り、全国に販路を拡大している。 また、人材育成と分業化を勧めることで処理過程を効率化している。 令和7年度はイノシシに流行している豚熱により、捕獲される個体数が減少し、処理頭数にも影響があったが、収支においては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				
適切	施設の施設等により、書類や現金等は適正に管理されている。 また、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。		
利用者満足度（％）	90.0	前年 対比	±0.0
意見に対する取組み	・止めさしなどの現場対応は、従来であれば代表者が一人で対応していたが、従業員に計画的に経験を積ませ、技術の向上、育成を図った結果、現在では代表者及び従業員一人の二人態勢で対応が可能となっている。 ・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)
適切	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7年度のシカ・イノシシの年間処理頭数は約1,400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4,000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7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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	308	308	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（人）	3,600	2,490	△1,110	△93
施設稼働率（%）	-	14.93	-	+0.38

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	2,655	2,655	100.0%	
	収入計	2,655	2,655	100.0%	
支 出	人件費	864	864	100.0%	
	管理費	1,638	1,542	94.1%	
	光熱水費	600	629	104.8%	
	消耗品費	70	22	31.4%	
	修繕料	100	85	85.0%	
	保守点検業務	43	23	53.5%	
	清掃業務	250	207	82.8%	
	保安警備業務	285	282	98.9%	
	衛生管理業務	290	294	101.4%	
	事務費	153	43	28.1%	
	通信運搬費	40	35	87.5%	
	備品購入費	50	0	0.0%	
	公課費	60	0	0.0%	
	手数料	3	8	266.7%	
	支出計	2,655	2,449	92.2%	
	収支	0	206		

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
法令の遵守	○	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				
適切	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				
適切	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				
適切	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。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				
適切	使用料は使用の都度入金しており、現金管理についても適正に処理されている。また、個人情報記載された書類等は厳重に保管するなど、個人情報保護についても、適正に運用されている。				

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、施設の予約申請や施設の清掃で、一部評価が低い面があった。		
利用者満足度（％）	85.0	前年 対比	△3.9
意見に対する取組み	利用者の意見に対しては真摯に耳を傾け、改善に向けた対応を行っている。予約申請については利用者への案内と手続きの円滑化に努め、日常清掃や点検を継続し、不具合は随時市へ報告し改善するなど、快適な利用環境の維持に取り組んでいる。		
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、随時市へ報告するなど、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)
適切	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7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。		
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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	260	262	100.8%
開館時間	10:00～16:00	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（人）	33,000	35,214	+2,214	+2,534
施設稼働日数（日）	260	262	+2	△5

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	2,872	5,653	196.8%	
	利用料金収入	14,500	11,210	77.3%	
	自主事業収入	708	4,494	634.7%	
	収入計	18,080	21,357	118.1%	
支 出	人件費	8,430	8,696	103.2%	
	管理費	6,020	6,625	110.0%	
	光熱水費	2,800	3,186	113.8%	
	修繕料	200	264	132.0%	
	委託料	2,500	2,440	97.6%	保守・保安・衛生
	販売原価	520	735	141.3%	
	事務費	3,630	5,797	159.7%	
	通信運搬費	580	723	124.7%	
	広告料	400	119	29.8%	販売促進費
	保険料	560	61	10.9%	
	備品	-	3,050	-	豆腐製造機
	消耗品費	800	603	75.4%	
	租税公課	600	1,009	168.2%	
	その他	690	232	33.6%	諸会費等
	支出計	18,080	21,118	116.8%	
	収支	0	239		

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
法令の遵守	○	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				
要改善	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、施設、設備の保守管理、備品管理も適正にされ、施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好であるといえる。 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。 一方で、定期報告の遅滞等事務処理上改善を要する事項があった。（すでに改善済）				

(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				
適切	経営の安定化を図り、施設の運営については計画以上の運営がされている。 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				
適切	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				
適切	施設の施設等により、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	お客様対応について好印象の意見が多くあった。		
利用者満足度（％）	100	前年 対比	-
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。 ・マルシェや創業祭等の館主催事業で館商品の販売促進を行ない、収入増加から喜びを共有する。 ・館スタッフが加工室従事者の商品販促支援を行ない、製造者と販売者の連携でしゃくなげチーム力を高揚中である。		
サービス向上のための 取組み	四半期ごとにテーマを変えて実施し、お客様からの意見や感想、要望を聞き毎月、集計結果を公表掲示している。集計結果をスタッフと従事者で共有し業務改善、新商品開発につなげている。		
施設所管課所見	アンケート調査で寄せられた意見を、施設の運営・加工所の商品開発等に反映させるための仕組みができていますので、今後も継続して利用者の感想・意見等の把握に努め、収益につなげていく。 また、利用者にはリピーターが多く、高品質高付加価値商品の品揃えを高める等、消費者のニーズを捉えた満足度の高い運営ができています。		

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)
要改善	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、計画水準以上の管理運営業務が行われている。 また、イベント開催を増やすなど、集客への取り組みの努力がみられる。 一方で、定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項については、対応の上良好な管理業務を継続しつつ、加工グループ間の連携等により施設の更なる活性化に期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和7年度）

産業部 ブランド推進課

1 施設名及び指定管理者等

施設名称			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 8 4 1－2			
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。			
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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	100	101	101.0%
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（人）	20,000	10,434	△9,566	△1,035
施設稼働日数（日）	100	101	+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	1,422	1,422	100.0%	
	利用料金収入	2,000	1,090	54.5%	出荷量の減少
	自主事業収入	4,117	4,376	106.3%	売上高・年会費
	収入計	7,539	6,888	91.4%	
支 出	人件費	2,980	4,274	143.4%	臨時雇入費・役員報酬・賃金
	管理費	4,224	3,318	78.6%	
	光熱水費	580	485	83.6%	電気灯油下水道等
	修繕料	100	121	121.0%	トイレ換気扇・仮設水道管漏水修繕
	委託料	344	313	91.0%	外部便所清掃等
	販売原価	3,200	2,399	75.0%	もち米・小豆・よもぎ代等
	事務費	335	1,033	308.4%	
	通信運搬費	100	85	85.0%	インターネット利用料・郵送料
	広告料	10	9	90.0%	
	保険料	3	3	100.0%	
	賃借料	72	747	1037.5%	POSリース・ダスキンマット
	消耗品費	100	139	139.0%	
	租税公課	50	50	100.0%	
	支出計	7,539	8,625	114.4%	
	収支	0	△ 1,737		

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
法令の遵守	○	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				
要改善	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、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。 アンケート結果の共有や定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項があった。（すでに改善済）				

(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				
適切	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				
要改善	利用料金収入が計画を下回っている。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、人件費やレジシステムのリース費用等が負担となり、支出が上回り赤字となってしまった。 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が、黒字化に向けた経営改善を要する。				

(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				
適切	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	直売所は土日みの営業ではあるが、鮮度の良い野菜が並んでおり安心して買 い物ができるとの声があった。 また、生産者が利用者という場合もあり、生産者にとっての数少ない出荷場所 で、助かっているとの声もあった。		
利用者満足度（％）	100	前年 対比	—
意見に対する取組み	要望等があった場合には、従事者間で周知・改善し、生産者へも情報提供を 行っている。		
サービス向上のための 取組み	高齢のお客さんに対して、車までの積み込みを行うなど、細やかなサービスを 行っている。		
施設所管課所見	利用者の声はアンケートのほか接客・対応の中で直接聞き取っている。 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)
要改善	施設運用開始から20年余りが経過し、受水槽の経年劣化や給水ポンプの故障、レジシステムの 更新等、設備や備品の修理箇所が増えており、計画的な修繕が課題となっている。 出荷農家の高齢化による出荷量の減少などの課題があり、収支は赤字となってしまった。管理 運営は適切にされているが、黒字化に向けた経営改善を要する。

指定管理者モニタリング評価票（令和７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。		
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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	306	306	100.0%
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（人）	15,868	16,053	+185	+185
施設稼働日数（日）	306	306	±0	△31

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	0	983	—	直販売上の約18%
	自主事業収入	14,789	15,398	104.1%	食堂・自動販売機
	その他	327	331	101.2%	手数料等
	収入計	20,013	21,609	108.0%	
支 出	人件費	7,800	8,181	104.9%	
	管理費	10,152	10,767	106.1%	
	光熱水費	2,150	2,005	93.3%	
	修繕料	436	444	101.8%	
	委託料	2,066	2,299	111.3%	
	販売原価	5,500	6,019	109.4%	
	事務費	2,061	2,477	120.2%	
	通信運搬費	110	130	118.2%	
	広告料	20	43	215.0%	
	手数料	100	99	99.0%	
	保険料	20	31	155.0%	
	賃借料	734	734	100.0%	
	消耗品費	140	500	357.1%	老朽化備品の更新
	租税公課	770	768	99.7%	
	その他	167	172	103.0%	会議費等
	支出計	20,013	21,425	107.1%	
	収支	0	184		

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
法令の遵守	○	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				
要改善	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、賃金上昇にも対応しており適正である。 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。 アンケート結果の共有や定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項があった。（すでに改善済）				

(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				
適切	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、市と管理者間でも、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				
適切	人件費・光熱費・賃借料等の高騰もあるが、食堂メニューの値上げ、隣接す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、売上増加や利益率確保の努力がみられる。管理運営業務は概ね計画水準のとおり適切に行われており、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				
適切	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	『田舎の静かな雰囲気』に対しての好意的なアンケート結果（雰囲気が良い、 スタッフの接客が温かい等）		
利用者満足度（％）	100	前年 対比	—
意見に対する取組み	弁当配達の増加を目指し、積極的な受注対応に努めている。 （過去、弁当注文を後から断る・受けない等があった。）		
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	隣接す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）
要改善	地域農産物を用いた商品販売に取り組むなど、管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 施設運用開始から20年以上が経過し、水回りの漏水等、設備や備品の修理箇所が増えており、計画的な修繕が課題となっている。 施設設備の修繕など課題はあるが、価格改定を行うなど経営は適切に行われており、安定した運営がされている。 一方で、定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項については対応の上、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活性化が必要である。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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。		
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 有限会社ジャパングルーンサービス 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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	365	363	99.5%
開館時間（平日）	9：30～18：00	9：30～18：00	
開館時間（土日）	9：00～18：00	9：00～18：00	

3-① 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
利用者数（人） ※レジ通過者数	220,000	222,503	+2,503	+13,904

3-② 施設稼働状況

項目	単位	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
デイキャンプ場	回（件）数	668		△11
	実使用者数	5,105		△120
多目的グラウンド	回（件）数	69		△44
	実使用者数	5,524		△1,431
多目的ホール	回（件）数	122		△42
	実使用者数	2,981		△431
体験学習室	回（件）数	2		±0
	実使用者数	30		+12

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	21,058	21,058	100.0%	
	自主事業収入	265,000	261,358	98.6%	委託販売、仕入販売、 レストラン売上、パン 売上、セントルマ シェ、ジェラート売上
	その他収入	1,800	35,489	1971.6%	宿泊キャンプ、RV パーク、イベント販売 等
	収入計	287,858	317,905	110.4%	
支 出	人件費	64,000	62,598	97.8%	
	管理費	201,090	219,310	109.1%	
	光熱水費	19,000	15,440	81.3%	
	修繕料	4,850	2,026	41.8%	
	委託料	19,240	13,924	72.4%	保守・清掃・警備等
	販売原価	158,000	187,920	118.9%	
	事務費	21,250	29,856	140.5%	
	通信運搬費	1,700	4,329	254.6%	
	その他	2,000	7,354	367.7%	広告料・外注費等
	保険料	1,100	599	54.5%	
	賃借料	1,500	1,629	108.6%	
	消耗品費	3,800	4,496	118.3%	
	租税公課	4,750	4,175	87.9%	
	減価償却費	6,400	7,274	113.7%	
	支出計	286,340	311,764	108.9%	
	収支	1,518	6,141		

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
法令の遵守	○	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				
要改善	管理運営業務は計画水準のとおり行われている。 施設、設備の保守管理は安全、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。 一方で、指定管理料で購入した備品が、備品一覧に整理されていないなど、備品の購入・廃棄に係る記録を備品台帳に適切に反映していなかった。 アンケート結果の共有や定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項があった。 (すでに改善済)				

(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				
適切	各種イベントの開催なども含めて、適正な管理運営業務がおこなわれている。 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、運営状況は改善している。				

(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				
適切	自主事業の売上増加や、物価高騰分を販売価格に転嫁させる等の取組もあり、収支は黒字に転じていることから、適切と判断する。				

(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				
適切	使用料は毎月入金を確実にし、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	デイキャンプ場や宿泊キャンプ場の満足度が高く、また利用したいという意見が多い。		
利用者満足度（％）	100	前年 対比	-
意見に対する取組み	・より一層のサービス向上に努める。		
サービス向上のための 取組み	・令和7年度はキャッシュレス決済を導入。		
施設所管課所見	利用者アンケートによって、利用者ニーズや改善点の把握に努め、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)
要改善	イベント数を増やすなどして人を呼び込む努力がみられ、収支は黒字に転じたものの、備品管理やアンケート結果の共有、定期報告書の提出等における事務処理事項については、改善を要する。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	365	365	100.0%
開館時間	9:00～20:30	9:00～20:30	

3-① 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
利用者数（人） ※レジ通過者数	1,019,000	852,888	△166,112	△50,314

3-② 施設稼働状況

項目	単位	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
直売所	休日（日）	119		±0
	平日（日）	246		
こどもひろば (屋内遊戯場)	休日（日）	119		±0
	平日（日）	246		
多目的展示室	休日（日）	63		△22
	平日（日）	75		
屋根付きひろば 多目的ひろば	休日（日）	70		△6
	平日（日）	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	0	0	—	
	直売所売上	431,113	468,785	108.7%	
	利用料金収入	62,354	45,225	72.5%	直営飲食売上・フードコート等賃料
	その他	6,148	13,010	211.6%	多目的展示室使用料、シャワー・自販機等手数料
	収入計	499,615	527,020	105.5%	
支出	人件費	48,706	52,750	108.3%	
	管理費	388,815	399,621	102.8%	
	光熱水費	19,800	14,000	70.7%	
	修繕料	990	222	22.4%	
	委託料	30,527	26,452	86.7%	
	販売原価	337,498	358,947	106.4%	
	事務費	48,127	60,028	124.7%	
	旅費	120	141	117.5%	
	通信運搬費	2,239	3,642	162.7%	
	備品購入費	1,759	6,089	346.2%	
	消耗品	7,494	12,473	166.4%	
	消費税等	4,870	5,275	108.3%	
	負担金	31,645	32,292	102.0%	手数料、POSレジ保守、一般管理費等
	その他	0	116	—	燃料費、広告宣伝費
	支出計	485,648	512,399	105.5%	
	収支	13,967	14,621		

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
法令の遵守	○	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				
適切	- 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				
適切	- 定例イベントも増え、認知度の向上とともに昨年以上の集客が出来るイベントに成長してきた。 - 地域の事業者と一緒に賑わいを創出できる仕組みやイベントを、地元業者や地域のコミュニティと連携して実施している。 - 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				
適切	健全な運営が実施されており、収支状況も黒字であることから適切と判断する。				

(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				
適切	施設の施設等により、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	・「シャワーの水量が物足りなく、料金が上がっても良いので流量を増加させて欲しい。」 ・「電気自動車の充電器があり助かる」「EV 充電を増やしてほしい」という、EV充電器に関すること。 ・道の駅オリジナル商品を求める問合せもある。		
利用者満足度（％）	100	前年 対比	-
意見に対する取組み	・シャワー料金を値上げし、水量を増加させた。利用者満足度は高い。 ・昨今の電気自動車普及が進む環境とともに災害時を想定すると、EV充電器の増設も検討したい。 ・オリジナル商品の開発に取り組んでいる。		
サービス向上のための 取組み	・日本酒試飲体験 ・道の駅「西条のん太の酒蔵」オリジナル商品の開発 ・利用状況に応じた売場づくりや情報発信棟のレイアウト修正		
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、積極的に行っている。 騒音問題や利用者のマナー問題等も踏まえながら、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)
適切	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７年度）

都市交通部 交通政策課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	西条駅前第1自転車駐車場		
所在地	東広島市西条本町4-1-4番地4-4		
設置目的	東広島市自転車駐車場設置及び管理条例等に基づき、道路交通の円滑化及び良好な生活環境に資するとともに、利用者の利便を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称	アマノマネジメントサービス株式会社	
	代表者	代表取締役社長 中丸 幸夫	
	指定期間	令和7年4月1日 ～ 令和12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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	365	365	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
延べ利用者数（人）	74,317	67,151	△7,166	-
施設稼働率（%）	70	64.9	△5.1	-

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	22,704	22,704	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	22,704	22,704	100.0%	
支 出	人件費	17,676	16,006	90.6%	
	管理費	2,862	1,577	55.1%	
	燃料費	0	0	—	
	光熱水費	1,020	831	81.5%	
	修繕料	510	77	15.1%	大規模修繕中のため 修繕件数減
	委託料	1,332	669	50.2%	内製化により減
	事務費	2,166	2,476	114.3%	
	旅費	0	0	—	
	役務費	120	274	228.3%	
	賃借料	840	1,006	119.8%	
	備品購入費	48	511	1064.6%	
	公課費	468	0	0.0%	
	負担金	690	685	99.3%	
	支出計	22,704	20,059	88.4%	
	収支	0	2,645		

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
法令の遵守	○	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				
適切	法令遵守や施設管理等について適切に実施されており、全体として良好な運営がなされている。 また、従事者の教育や緊急対応、各種報告についても概ね適正であり、安定した管理体制が確保されている。				

(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				
適切	施設案内及び受付応対については、利用者アンケートにおいて肯定的な評価がされており、良好な運営がなされている。 また、苦情対応についても、迅速な対応および市への報告が適切に実施されている。				

(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				
適切	大規模修繕による修繕費の減少や、清掃業務等の内製化による委託料の削減により黒字幅がやや大きくなっているが、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				
適切	個人情報の保護については、社内研修等により徹底されているほか、従事者が容易に個人情報を持ち出せないよう、セキュリティ面においてもリスク低減が図られている。 また、「施設の管理」や「業務の遂行」等に伴う賠償事故に備え、保険に加入しており、適切にリスク管理がなされている。				

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	清掃状況やスタッフ対応については概ね好評であった。一方、設備についての満足度は80%を下回っており、電動アシスト自転車やチャイルドシート付き自転車など、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見られた。 設備面の改善については、駐輪レイアウトの工夫や自転車ラックの更新等を、現在実施している大規模修繕の中で対応する予定である。		
利用者満足度（%）	83.9	前年 対比	-
意見に対する取組み	利用者からの意見・要望については、職員間での情報共有が図られており、利用者へ丁寧な案内が行われている。		
サービス向上のための取組み	職員の教育に重点を置き、接遇マナー研修を実施することで利用者への対応サービスの向上に努めている。あわせて、機器の取扱いに関する研修を行い、トラブル発生時にも迅速に対応できる体制を整えている。		
施設所管課所見	利用者から寄せられた意見については、市と連携しながら、管理運営への反映に努めている。 また、誘導サインの強化や、安全性向上のための専用エリア設定、案内看板の視認性向上など、利用者目線に立った利便性向上のための取組みが認められる。		

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)
適切	基本協定及び年度別協定に基づき、良好な管理運営が行われていることから、施設の設置目的は達成されていると認められる。 今後も、利用者ニーズ及び安全性を十分に踏まえた施設運営の実現に向け、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７年度）

都市交通部 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 6 7 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 3 1 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 7 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 3 月 3 1 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（日）	365	365	100.0%
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（人）	234,600	272,781	+38,181	△165,143
施設稼働率（％）	60.0	45.0	△15.0	△6.8

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
			計画対比		
収 入	指定管理料	190,721	190,511	99.9%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	18,230	9,211	50.5%	
	収入計	208,951	199,722	95.6%	
支 出	人件費	54,120	54,203	100.2%	
	管理費	127,848	122,633	95.9%	
	光熱水費	27,000	31,175	115.5%	
	小修繕費	5,500	4,295	78.1%	
	需用費 (その他)	2,000	865	43.3%	重油代
	保守点検業務	7,758	12,420	160.1%	保守点検等の追加
	清掃業務	9,012	8,745	97.0%	
	保安警備業務	877	878	100.1%	
	衛生管理業務	1,524	605	39.7%	
	植樹管理業務	59,867	57,367	95.8%	
	講師委託料	10,810	1,640	15.2%	
	中修繕工事費	3,500	4,643	132.7%	
	事務費	26,983	24,068	89.2%	
	旅費交通費	100	64	64.0%	
	消耗品費	1,500	1,051	70.1%	
	役務費 (通信費等)	300	680	226.7%	
	印刷製本費	500	253	50.6%	予約システム導入による コピー機リース代、使用 料減
	事務用品リース料	1,000	418	41.8%	
	広告活動費	1,000	81	8.1%	自社制作による経費 削減
	振込手数料	100	60	60.0%	
	使用賃借料・ 賃貸料	1,500	2,153	143.5%	
	備品購入費	4,000	3,199	80.0%	
	保険料	1,150	198	17.2%	全社一括契約による 割引価格
	利用促進費	2,310	3,400	147.2%	予約システム導入による 増
	福利厚生費	100	0	0.0%	
	公課費	6,923	6,491	93.8%	消費税等
	本社経費	6,500	6,020	92.6%	企業体事務費等
	支出計	208,951	200,904	96.1%	
	収支	0	△ 1,182		

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
法令の遵守	○	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				
適切	法令等の遵守、施設の保守管理等適切に行われている。 植栽管理について、利用者の声に真摯に対応し、管理水準の向上に向け適切に対応している。 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				
適切	体育館改修工事に伴う休館により前年度と比較すると利用者数は減少しているものの、目標数値は達成している。また、利用者アンケートの結果についても肯定的な評価が維持されており、運営状況は概ね良好であるとうかがえる。				

(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				
適切	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				
適切	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	アンケートによる、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。		
利用者満足度（％）	96.81	前年 対比	+12.97
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	キッチンカーを活用した賑わいづくりなどにより、集客数は増加傾向にある。また、市民のレクリエーションの場の提供にも努めており、評価できる。		
施設所管課所見	利用者から寄せられた要望や意見に対して迅速かつ丁寧に対応するとともに、必要な施設修繕や設備の維持管理を適切に実施し、安全で快適な利用環境の確保に努めた。その結果、利用者が安心して施設を利用できる環境づくりにつながり、利用者満足度の高い施設運営を行うことができた。		

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)
適切	新規施設の供用開始にあたっては、適切な人員配置を行うことで、混乱なく円滑な営業運営が図られている。 また、スポーツ・レクリエーション活動の中心的拠点として、利用者が安心して利用できるよう、適切な施設管理及び運営業務が行われ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７年度）

都市交通部 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	令和６年４月１日～令和１１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７年４月１日 ～ 令和８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（日）	309	308	99.7%
開館時間	9：00～17：00	9：00～17：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	102,200	141,625	+39,425	+27,695
施設稼働率（％）	20.4	20.2	△0.2	△0.3

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
			計画対比		
収 入	指定管理料	54,163	54,163	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	1,500	1,123	74.9%	
	収入計	55,663	55,286	99.3%	
支 出	人件費	25,700	27,020	105.1%	
	管理費	18,970	20,988	110.6%	
	光熱水費	50	31	62.0%	
	修繕料	8,600	9,681	112.6%	
	委託料	10,320	11,276	109.3%	
	事務費	6,100	5,000	82.0%	
	旅費	100	0	0.0%	
	役務費	400	456	114.0%	
	ソフト事業費	150	258	172.0%	
	手数料	50	20	40.0%	
	保険料	500	398	79.6%	
	公課費	3,000	3,015	100.5%	
	消耗品費	500	146	29.2%	
	備品購入費	100	0	0.0%	
	自主事業	1,300	707	54.4%	
	支出計	50,770	53,008	104.4%	
	収支	4,893	2,278	46.5%	

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
法令の遵守	○	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				
適切	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				
適切	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。利用者のニーズに応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				
適切	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				
適切	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	スタッフ対応や清掃など管理面での満足度はおおむね好評である。令和6年度の課題のひとつである貸出備品の老朽化について、令和7年度に一部備品の更新を行ったため、満足度が向上したことがうかがえる。		
利用者満足度（％）	86.4	前年 対比	+8.0
意見に対する取組み	デイキャンプ場のバーベキューコンロが劣化していたため、令和7年度に更新した。		
サービス向上のための 取組み	PR活動や情報発信による集客を狙うために、ホームページの刷新及びInstagramの開設を行なった。		
施設所管課所見	利用者目線に立ち、安全面では園内の巡視や利用者への声掛けなど、サービス面では苦情や要望に対して丁寧かつ的確な対応をしている。その結果、アンケートにおける満足度も高く、またリピーターの利用の増加にも繋がっているものとする。さらなる利用者満足度の向上に向けた工夫に期待する。		

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適切	利用者の評価は概ね高い。施設は適切に管理され、サービスの要求水準も満たされていることから、管理運営は概ね良好である。酷暑時などの利用者数の伸び悩み、施設の老朽化への対策については今後も検討を行なってほしい。

指定管理者モニタリング評価票（令和7年度）

建設部 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（57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	令和6年4月1日～令和11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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	365	365	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
管理戸数	991	991	±0	△3
施設稼働率（%）	100	100	±0.0	±0.0

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料（修繕費）	39,731	39,731	100.0%	
	指定管理料（修繕費以外）	35,286	35,286	100.0%	
	収入計	75,017	75,017	100.0%	
支 出	人件費	12,205	12,245	100.3%	
	管理費	58,185	58,756	101.0%	
	需用費	1,480	1,402	94.7%	
	修繕料	39,731	39,731	100.0%	
	委託料	16,974	17,623	103.8%	
	事務費	4,627	4,016	86.8%	
	役務費	768	462	60.2%	
	備品購入費	10	0	0.0%	
	公課費	130	0	—	
	使用料・賃貸料・本社諸経費	3,719	3,554	95.6%	
	支出計	75,017	75,017	100.0%	
	収支	0	0		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の遵守	○	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				
適切	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、公営住宅担当理事会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。				

(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				
要改善	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。苦情については、現地確認から解決処理までの時間が長く、連絡がないというものが見受けられる。 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、説明会自体は実施したが、参加者が少なく、相談会等を実施できなかったケースがあるため、周知方法などの見直しが必要である。令和8年度の実施に向けて準備中。				

(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				
適切	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				
適切	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。 全社的に省エネ活動を実施している。 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。 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（指定管理業務全般）の結果、「普通」が34%と最も多く、「満足」が31%、「大変満足」が19%、「不満」が9%と続く。（該当なし6%・無回答1%） 「草が伸びる前に除草作業をしてほしい」「草刈り場所がはっきりしなくて困っている」「空家の除草ができていない」など、「除草への意見」が複数挙がっていた。		
利用者満足度（%）	50.0	前年 対比	△8.0
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	回答者が特定できる場合には、個別に順次訪問や聞き取りを行い、状況の確認と課題解決に努める。		
施設所管課所見	「大変満足」、「満足」及び「普通」で8～9割を占めており、入居者の評価はますます高い。 ただし、指定管理者の対応に対する不満がしばしば見られる。 前年度と比較すると利用者満足度が低下しており、最も多い回答が前年度は「満足」だったが今年度は「普通」となっているため、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)
適切	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ますます高いことから、目的はおおむね達成されている。 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7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	東広島市文化・学習センター（4施設）		
所在地	・東広島市市民文化センター 東広島市西条西本町28番6号 ・東広島市黒瀬生涯学習センター 東広島市黒瀬町菅田10番地 ・東広島市豊栄生涯学習センター 東広島市豊栄町鍛冶屋271番地 ・東広島市安芸津生涯学習センター 東広島市安芸津町三津4398番地		
設置目的	市民に生涯学習及び交流の場を提供し、並びに市民の生涯学習に関する活動を総合的に支援し、もって本市における生涯学習の振興、市民の教養の向上及び地域文化の振興を図る。		
指定管理者	名称	（公財）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7年4月1日～令和12年3月31日	
指定管理者の業務	・学習・文化事業の企画運営、相談、市民主体の取組みのコーディネート ・施設に関する貸館の運営 ・施設に関する維持管理及び修繕		
評価対象期間	令和7年4月1日 ～ 令和8年3月31日		

2 開館状況

開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
市民文化センター			
開館日数(日)	349	349	100.0%
開館時間	8:30~22:00	8:30~22:00	
黒瀬生涯学習センター			
開館日数(日)	122	122	100.0%
開館時間	8:30~22:00	8:30~22:00	
豊栄生涯学習センター			
開館日数(日)	357	357	100.0%
開館時間	8:30~22:00	8:30~22:00	
安芸津生涯学習センター			
開館日数(日)	357	357	100.0%
開館時間	8:30~22:00	8:30~22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
市民文化センター				
延べ利用者数（人）	47,077	48,290	+1,213	—
施設稼働率（％）	72	75	+3.0	—
黒瀬生涯学習センター				
延べ利用者数（人）	34,070	32,798	△1,272	—
施設稼働率（％）	44	35	△9.0	—
豊栄生涯学習センター				
延べ利用者数（人）	7,740	8,170	+430	—
施設稼働率（％）	24	30	+6.0	—
安芸津生涯学習センター				
延べ利用者数（人）	20,143	25,475	+5,332	—
施設稼働率（％）	34	37	+3.0	—

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	260,104	260,104	100.0%	
	利用料金収入	8,000	11,620	145.3%	
	自主事業収入	0	38	—	自主事業の参加料、 資料代
	収入計	268,104	271,762	101.4%	
支 出	人件費	113,700	110,998	97.6%	
	管理費	98,381	88,465	89.9%	
	光熱水費	19,841	22,481	113.3%	電気代、水道代、ガ ス代
	修繕料	12,079	9,964	82.5%	50万円以下の小修繕
	委託料	64,146	52,728	82.2%	電気保安、吊物点検 等
	需用費その他	2,315	3,293	142.2%	ガソリン代
	事務費	26,334	17,086	64.9%	
	旅費	100	214	214.0%	研修費用、出張費用
	役務費（通 信費等）	4,229	3,173	75.0%	電話料金、郵便料等
	使用貸借 料・賃貸料	22,005	13,699	62.3%	倉庫使用料等
	事業費	7,549	6,076	80.5%	報償費（謝金）等
	備品購入費	200	471	235.5%	プロジェクターの購 入など
	公課費	11,425	12,520	109.6%	消費税
	その他（負 担金）	515	452	87.8%	共益費
	一般管理費	10,000	9,852	98.5%	事務経費等
	支出計	268,104	245,920	91.7%	
	収支	0	25,842		

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
法令の遵守	○	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				
要改善	・各種法令を遵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。 ・従業員の教育・研修を行っている。 ・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。 ・必要となった修繕を適切なタイミングで行っている。 【修正・改善の方向性】 年度別協定に定める報告書について、規定の期日までに提出されないことが数回あったため、期日までに提出されるよう指導していく。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適切	・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。 ・要望及び苦情対応に適切に対応しており、引き続き利用者目線の対応や改善を求めている。 ・地域センターにおける主催講座の作成にあたって、地域センターへの訪問を強化し、伴走型支援を行っている。 ・自主事業については、当初の計画通り実施し、各世代の特性に応じた取組み及び市内の各地域の特性を活かした学びを進めた。				

(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				
適切	・指定管理業務及び自主事業の収支状況について、適正に執行されている。				

(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				
適切	・ 個人情報について適正に管理されている。 ・ ホームページは積極的に更新されており、また、市民により伝わりやすいホームページにリニューアルすることで、情報発信にしっかりと取り組んでいる。 ・ 利用料金の取扱い、口座管理、経理の区分について、問題なく処理されている。				

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	(1) 利用者アンケート結果の概要 どのアンケート設問に対しても約9割の満足度が確認されたが、特に職員の対応に関し、言葉遣いやマナー、対応のスピード、説明の仕方に関する満足度については95%を超えており、高水準であった。 (2) 利用者アンケートの主な意見 ○市民文化センター ・ 他施設と比較して、手頃な広さであり、利用しやすい。 ・ 公共施設予約システムで利用予約をしたい。 ○黒瀬生涯学習センター ・ 駐車場が広く、車での集合が容易である。 ・ 現在、長寿命化改修工事をされているので、完了後の利用が楽しみである。 ○豊栄生涯学習センター ・ 近隣で設備の揃った建物がないため、また使いたい。 ・ 机の片づけの際、操作方法が分からず、机が倒れそうになったことがある。 ○安芸津生涯学習センター ・ 職員の対応は丁寧で分かりやすかった。 ・ 予約申請書類の書き方が難しいので、もっと簡単に書けるようにしてほしい。		
利用者満足度（％）	92.0	前年 対比	—
意見に対する取組み	・ 令和7年度から4施設に公共施設予約システムを導入し、利用者にも案内をした。 - また、予約申請の方法は、窓口で分かりやすく説明するように心掛けた。 ・ 黒瀬生涯学習センターは令和8年4月に長寿命化改修工事が終了し、令和8年8月の利用再開を目指して準備を進めている。 ・ 利用者に対しては、備品等の貸出に際し、けが等がないよう、利用者目線での操作方法の説明を努めた。		
サービス向上のための 取組み	・ 4施設のそれぞれの施設の現状、課題、課題への対応などについて、施設のセンター長が集まる施設管理会議を定期的開催することで、情報を共有し、施設同士の連携を図った。 ・ 苦情・要望の内容、対応経過、改善結果を記録・蓄積し、傾向分析を行うことで、課題の早期把握及び業務改善につなげた。 - また、蓄積した事例は、内部研修や定例ミーティングにおいて事業団内の全担当者で共有し、対応力の標準化及び職員の資質向上を図りつつ、改善結果を必要に応じて利用者に還元することで、透明性の高い運営を推進した。 ・ 利用者の声を踏まえ、より見やすい形でホームページをリニューアルしている。また、随時、更新することで、必要な情報を発信した。 ・ 利用者アンケートについて、紙での回答に加え、今年度から新たにアンケート用紙に二次元コードをつけて配布することで電子による回答方法も可能としたため、従来より回答しやすい形に改善した。		

施設所管課所見	アンケート結果を踏まえると、全体としては概ね利用者満足度が高いが、指定管理者として職員研修などを随時行うことで、市民目線を意識し、利用者満足度をさらに向上するための工夫を求めている。
---------	---

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)
要改善	- 全体として施設管理と運営を適切に履行しており、事業計画に定める目標値や主催講座の開催などは一定水準に到達している。 - 市民文化センターを除く3施設については令和7年度から指定管理者制度を導入したが、市の直営からの移行によって目立ったトラブルや混乱はなく、設置目的に沿った施設の管理運営がされており、仕様に定める基準を達成している。 【修正・改善の方向性】 - 指定管理協定に基づく報告書が期限を過ぎて提出されることがあった。市が指定管理施設の状況を常に把握しておくために、適切なタイミングで報告書を提出されるよう、今後の改善に向けた指導を行っていく。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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 ・サンスクエア児童青少年図書館 ・黒瀬図書館 ・福富図書館 ・豊栄図書館 ・河内こども図書館 ・安芸津図書館 東広島市西条中央七丁目25番11号 東広島市西条西本町28番6号 東広島市黒瀬町菅田10番地 東広島市福富町久芳1545番地1 東広島市豊栄町鍛冶屋271番地 東広島市河内町中河内1166番地 東広島市安芸津町三津4398番地		
設置目的	市民に図書、記録その他必要な資料を紹介し、及び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ため、図書館法第10条の規定に基づき、設置する。		
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 2 3 4 5 開館準備、閉館作業及び館内整理日関係業務 図書館法第3条に規定される図書館奉仕関係業務 施設使用許可関係業務 施設維持管理業務 自主事業の実施に関すること		
評価対象期間	令和7年4月1日 ～ 令和8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
・中央図書館			
開館日数（日）	289	289	100.0%
開館時間（平日）	9：00～18：00	9：00～18：00	
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・サンスクエア児童青少年図書館			
開館日数（日）	284	284	100.0%
開館時間（平日）	10：00～20：00	10：00～20：00	
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・黒瀬図書館			
開館日数（日）	239	203	84.9%
開館時間（平日）	10：00～19：00	10：00～19：00	長寿命化工事による休館の延長
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・福富図書館			
開館日数（日）	285	286	100.4%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	館内特別整理期間の短縮
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
・豊栄図書館			
開館日数（日）	288	288	100.0%
開館時間（平日）	9：00～17：00	9：00～17：00	
開館時間（土日祝）	9：00～17：00	9：00～17：00	
・河内こども図書館			
開館日数（日）	286	286	100.0%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・安芸津図書館			
開館日数（日）	285	286	100.4%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	館内特別整理期間の短縮
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	

3 施設利用状況

（１）中央館・地域館利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
入館者数（人）	530,000	441,135	△88,865	△ 24,086
年間貸出点数（点）	1,450,000	1,232,539	△ 217,461	△ 93,457
年間貸出延人数（人）	411,000	395,096	△ 15,904	△ 27,285
年間貸出実人数（人）	29,500	22,294	△ 7,206	△ 1,603
レファレンス数	7,000	5,910	△ 1,090	△ 109
行事参加人数	8,900	6,114	△ 2,786	△ 1,472

（２）電子図書館

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
DL コンテンツ数	4,280	4,649	+369	+590
閲覧回数	20,290	30,014	+9,724	+8,450

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	314,038	314,038	100.0%	
	自動販売機手数料収入	250	149	59.6%	自主事業
	雑誌スポンサー料収入	65	60	92.3%	自主事業
	古紙リサイクル	0	20	—	
	資料金銭弁償	0	0	—	
	カード再発行費	0	13	—	
	複写手数料	125	52	41.6%	
	収入計	314,478	314,332	99.95%	
支 出	人件費	180,950	185,643	102.6%	
	管理費	106,195	103,190	97.2%	
	報償費	700	628	89.7%	講師謝金
	光熱水費	12,050	10,138	84.1%	
	通信運搬費	3,100	2,925	94.4%	郵便、プロバイダ回線
	修繕料	2,000	915	45.8%	30万円以下/件
	消耗品費	4,700	3,422	72.8%	消耗品、コピー代等
	資料費	51,000	51,427	100.8%	図書、雑誌等
	委託料	25,643	26,858	104.7%	システム保守、清掃等
	賃借料	7,002	6,877	98.2%	著作権、複合機等
	事務費	3,833	2,646	69.0%	
	研修費	950	625	65.8%	研修謝金、旅費
	印刷製本費	350	66	18.9%	
	提案事業費	1,924	1,315	68.3%	広大連携コンテンツ
	弁償視聴覚	0	2	—	金銭弁償された資料の調達
	保険料	609	352	104.8%	車両、施設賠償保険等
	会費		190		図書館協会、商工会等
	雑費		96		手数料、租税公課等
	一般管理費	23,500	23,500	100.0%	本社経費
	支出計	314,478	314,979	100.2%	
	収支	0	△ 647	—	

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
法令の遵守	○	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				
要改善	- 各種法令を遵守した運営が行われていた。 - 人員は概ね計画どおり配置し、個人情報保護など様々な職員研修を実施した。電気主任技術者など法定資格者も適切に配置された。 - 利用者からの苦情にも概ね適切かつ迅速に対応し、カスハラ（過剰な要求）対応について、長時間対応は時間を決めて打切るなどルールを決め、また、市と連携し対応していた。 - 文書の管理保存、施設や設備等の点検と保守管理は適切に行われていた。 - 清掃、警備等の管理業務は適正で、アンケートでも清潔な館内環境が評価されている。 【修正・改善の方向性】 - 各業務計画書・報告書は提出されたが、第三者委託業務に関して一部未提出のものがあつた。 - 備品台帳の記録に関して、一部記録漏れが判明したため、取扱要領に基づいた取扱いを徹底する必要がある。				

(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				
適切	- 施設利用案内、受付・応対業務は利用者からも評価が高かった。 - 苦情や要望に対しては、警察や市関係機関と連携し概ね適切な対応がなされていた。 - 施設の開閉や使用許可は適切に実施されていた。 - ボランティア向け研修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た。 - 自主事業は、当初計画より規模が縮小したものの、適切に実施し財源確保に貢献した。 - 電子図書館の利用実績は、実施計画を大きく上回った。				

(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				
適切	- 指定管理業務は、費目及び金額は概ね計画どおり執行された。人件費は、最低賃金の改定等の理由により支出が超過しているが、全体経費に比して少額であり、指定管理者自身の経営では利益が確保されていることから、管理業務上のリスクとなるおそれは少ないと判断される。 - 自主事業により収益を確保し、施設の管理経費に充当している。				

(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				
適切	・ 個人情報、施錠した場所に厳重に保管するなど適正に管理し運用していた。 ・ 公文書公開や情報開示請求に適切に対応していた。 ・ 外灯のLED化を計画的に進めるなど環境に配慮した取組みを実施していた。 ・ 預金口座、経理区分等を適正に管理していた。 ・ 車両保険、施設損害賠償保険、イベント保険など必要な保険に加入していた。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	(1) 主なサービス項目の利用者満足度 ・ 職員の対応・態度に関する満足度 98.2% (前回98.1%) ・ 調べもの用資料の所蔵に関する満足度 93.7% (前回91.7%) ・ レファレンスに関する満足度 96.4% (前回98.1%) (2) 主な意見 ・ 窓口の対応が親切で迅速。 ・ ネット予約ができて便利。 ・ 本の種類が豊富。展示コーナーの本を良く借りる。 ・ 静かで落ち着いて過ごせる空間が好き。長時間閲覧や自習ができる。 ・ 高屋のように駅に受取&返却ロッカーがあると良い。 ・ 開館時間を延長して欲しい。 ・ ホームページや予約画面が分かりにくい。 ・ 黒瀬図書館が工事のため休館するので不便、早く再開して欲しい。		
利用者満足度 (%)	93.1	前年 対比	－
意見に対する取組み	・ 8月から閲覧席の自習利用の試行を全館で行い、利用者アンケート等により自習に関する否定的な意見がないことを確認し、10月から本格導入をした。 ・ 講座「としょかんホームページを使いこなそう」を2回(5月・2月、計19名参加)開催し、本の検索や予約、登録方法等の便利な使い方、電子図書館・電子雑誌を紹介した。 ・ 黒瀬図書館の工事中は、休館期間を短くするため工事に影響のない範囲で縮小営業及び移動図書館車巡回を継続し、休館時は黒瀬支所に返却ボックスを設置した。また、近隣館にて講座の開催や展示コーナー設置を強化した。		
サービス向上のための取組み	・ 多様なニーズへ対応するため研修による職員の資質向上に取り組んでいる。 ・ 個人情報保護、接遇、選書、業務改善など基本的な事項のほか、郷土史、やさしい日本語に関する研修などを50回以上実施し、スキルアップによる体制強化を図っている。 ・ 読書推進や平和教育など主催講座のほか、社会教育施設として幅広い学習機会を提供できるよう行政機関や地域センター、学校司書の会、高校等からの依頼に応じ、資料の提供や企画展示、講師派遣に取り組んだ。また、広島大学との提携コンテンツのん太の学び場、ボランティア団体との連絡会議、観光協会や広島杜氏組合と連携した講座など様々な団体と連携した事業や講座を開催している。 ・ 志和アグリ図書館においては出張日程を平日から日曜日に変更し、また、全館に設置している蔵書検索システムOPACにて蔵書検索ができるようにシステム改修を実施し、利用者増加に貢献した。 ・ 多文化理解を目的とした海外絵本の寄贈受入れに伴い、空間の提案並びに12か国語の絵本の選書を行い、海外絵本コーナーを新設した。 ・ 新たに導入した小型の移動図書館車(約500冊搭載)を活用し、生涯学習フェスティバルに出展し、図書館サービスの周知を実施した。		

施設所管課所見	・ 主要なサービス項目である接遇と蔵書、レファレンスの満足度は、いずれも前年度からの高水準を維持している。また、「ホームページや予約画面が分かりにくい」という利用者の意見に対してホームページの利用方法を解説する講座を開催するなど、アンケートの自由意見に対しても可能な範囲で柔軟に対応している。 ・ サービス向上のための取組みとしては、職員の資質向上研修、デジタル環境改善、広島大学等との連携事業、異文化理解の促進など、幅広く取り組んでいる。
---------	---

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)
要改善	・ 全体として施設管理と運営を適切に履行しており、事業計画に定める目標値やイベント講座の開催などは、未達項目はあるものの一定水準に到達している。職員の資質向上に関する研修も充実しており、指定管理者が全国で多数の図書館の管理実績を有していることから、様々な運営ノウハウを有していることで、安定的な図書館サービスが提供されていると判断する。 ・ 図書館に対して多様な役割が期待される中で、学校や地域活動団体などと連携した様々な事業を開催していた。 【修正・改善の方向性】 ・ 各計画書・報告書は提出されたが、第三者委託業務に関して一部未提出のものがあったため仕様書に基づいた適切な運用をする必要がある。 ・ 備品一覧管理においては一部記録漏れが判明したため、今後は取扱要領に基づいた取扱いを徹底する必要がある。 ・ 黒瀬図書館の大規模改修工事に伴う縮小営業や休業の影響を強く受けてはいるが、他館においても貸出点数、貸出延人数など事業計画の目標が未達成となった。読書活動の推進をはじめ、魅力的な講座の開催、アウトリーチの充実、交流の創出、快適な空間づくりなどによって、入館者数を増やすための取組みを拡充してもらいたい。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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	JCD・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 藤原 卓行	
	指定期間	令和6年4月1日～令和11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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	353	353	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	
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	300,000	312,058	+12,058	+3,161
施設稼働率（%）	76.8	76.8	±0.0	△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)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	232,185	232,185	100.0%	
	利用料金収入	47,000	50,065	106.5%	
	自主事業収入	38,800	32,302	83.3%	
	その他	4,800	3,139	65.4%	会費、手数料等
	収入計	322,785	317,691	98.4%	
支 出	人件費	112,783	116,344	103.2%	
	管理費	101,620	103,277	101.6%	
	光熱水費	35,000	35,385	101.1%	
	修繕費	1,680	758	45.1%	
	保守点検業務	40,867	42,988	105.2%	
	清掃業務	23,039	23,039	100.0%	
	衛生管理業務	1,034	1,107	107.1%	
	事務費	44,200	45,205	102.3%	
	旅費	120	459	382.5%	
	役務費	12,204	13,219	108.3%	
	使用賃借料	2,352	2,821	119.9%	
	備品購入費	96	271	282.3%	
	公課費	29,368	28,368	96.6%	消費税等
	負担金	60	67	111.7%	
	自主文化事業費	64,182	47,691	74.3%	
	支出計	322,785	312,517	96.8%	
	収支	0	5,174		

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
法令の遵守	○	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				
適切	関係法令の遵守が徹底されており、適正に業務が遂行されている。協定書等に基づく各種報告書については、毎月遅滞なく提出されており、管理上重要な事項についても適時報告がされている。 施設及び設備維持管理については、専門職員が常駐し、日常的な点検やメンテナンスを行い、適切に管理運営をしている。				

(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				
適切	クラシック等のハイグレードな鑑賞事業の提供をはじめ、プロの演奏家との共演機会を創出したほか、ダンスのワークショップ、アートマネジメント講座の実施など、創造・育成事業にも積極的に取り組んでいる。 こうした様々なジャンルによる自主事業の展開により、令和7年度の自主事業参加者数は目標値をほぼ達成するとともに、幅広い世代の来館にもつなげている。 また、くらら情報誌やSNS等の各種広報媒体を活用し、公演の案内や事業の様子を定期的に発信を行うなど、来館者増につながる広報も行っている。				

(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				
適切	収入においては自主事業収入の減、支出においては自主文化事業費の減となっているが、くらら主催事業について、プロモーター等との交渉により共催事業とした結果、全体経費を抑える工夫を行ったものであり、事業としては計画通り実施している。 また、光熱費高騰及び猛暑による影響の中、電力消費量を計画的にコントロールするデマンド管理の取組みなど、人件費や外部委託費が増加する中でも経費を抑制することにより、全体収支としてはプラスとなった。				

(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				
適切	本社による確認体制が確立されており、法令等に基づく事務の徹底が図られている。 また、職員に対して、個人情報保護研修など行い、書類は施錠できる棚に保管する等の管理が できている。				

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	利用者からの意見として、公演に対する好評的な意見や施設の音響の良さやアクセスのしやすさといった意見があり、全体的に満足度の高い結果となっている。一方で、3階席・4階席の一部座席で「舞台全体が見えなかった」といった指摘をいただいた。		
利用者満足度（％）	98.5	前年 対比	+1.0
意見に対する取組み	ホームページの施設紹介ページで座席ビューを新たに掲載し、チケット購入前に舞台の見え方を案内することとしたほか、プロモーターや貸館利用団体との事前協議において、座席設定等についての助言及び調整を行った。		
サービス向上のための 取組み	鑑賞事業だけでなく、ダンスのワークショップやアートマネジメント講座の実施など、市民の文化創造の機運醸成や人材育成にも精力的に行い、幅広い世代の来館・利用につながるよう取組んでいる。		
施設所管課所見	施設利用者・自主事業参加者を対象としたアンケートを行い、ニーズの把握に努めている。 窓口や電話対応では丁寧な対応を心がけ、施設利用者が安心して利用できる環境を整えている。 また、利用者からの苦情については誠意を持って対応するとともに、接遇研修を行うなど、職員のホスピタリティの向上に取り組んでいる。		

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)
適切	来館者は目標の300,000人を上回る312,058人を達成している。これは、鑑賞事業や創造・育成事業など、様々なジャンルの自主事業を行い、多世代の利用・来館につながった成果であると評価できる。 また、広報に関して、SNSを活用したリアルタイムな情報発信ができており、東広島芸術文化ホールを市の身近な施設として捉えてもらう工夫を行っており、引き続き芸術文化ホールの認知度向上につながる広報活動を期待する。 芸術文化ホールの管理運営全体を通して、計画水準を概ね達成しており、適切に指定管理業務を履行していると判断する。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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	本田 雅彦	
	指定期間	令和6年4月1日～令和11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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	313	313	100.0%
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（人）	45,000	59,440	+14,440	+19,092
展示施設稼働率（%）	100	100	±0	±0
貸館施設稼働率（%）	79.5	63.4	△16.1	△2.2

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	162,700	162,700	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	162,700	162,700	100.0%	
支 出	人件費	23,340	25,500	109.3%	
	管理費	55,220	51,497	93.3%	
	光熱水費	22,000	20,198	91.8%	
	修繕料	1,000	822	82.2%	
	その他	300	614	204.7%	作品運搬費用(館内)
	保守点検業務	17,800	16,638	93.5%	
	清掃業務	4,900	3,987	81.4%	
	警備業務	6,920	6,994	101.1%	
	衛生管理費	2,300	2,244	97.6%	
	大規模修繕	0	0	—	
	事務費	84,140	84,489	100.4%	
	広告促進費	2,920	3,763	128.9%	
	常設展運営費	15,000	12,786	85.2%	
	特別展運営費	51,000	50,247	98.5%	
	受付派遣業務	6,300	8,845	140.4%	
	売店運営費	1,000	131	13.1%	
	旅費	0	99	—	
	通信運搬費	600	962	160.3%	
	手数料	120	131	109.2%	
	使用賃借料	100	135	135.0%	
	備品購入費	900	2,095	232.8%	消耗品費含む
	作品輸送費	1,200	502	41.8%	
	保険料	300	91	30.3%	
	本社経費	4,500	4,500	100.0%	
	公課費	200	202	101.0%	
	支出計	162,700	161,486	99.3%	
収支		0	1,214		

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
法令の遵守	○	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				
適切	各種法令等を遵守しており、人員配置や労働環境についても適正に確保されている。報告書等についても遅延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や、突発的な修繕など、施設の管理運営は適切に行われている。				

(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				
適切	美術館活動を支える館内ボランティアの充足のため、新規メンバーの募集を行ったほか、活動支援に向けた研修を行うことで、ボランティアが主体となって企画・実施したギャラリートークやベビーカーツアーなどの活動につなげることができた。 さらに、各展覧会に合わせた関連イベントを学芸員と連携しながら企画・実施したほか、美術館公式LINEの新たな開設や、SNS等の各種広報媒体を活用した積極的な情報発信を行うとともに、近隣施設を巻き込んだサテライト展示の取組みなど、来館者数の目標達成に大きく寄与した。				

(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				
適切	概ね計画どおり事業が実施されている。 広報活動の強化に伴う広告促進費及び通信運搬費を全体予算の範囲内で積極的に執行するなど、美術館の来館者増に向けて精力的な姿勢が見られる。また、光熱費の上昇を見込み、必要な予算をあらかじめ確保する等、全体として健全な財務運営が図られている。				

(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				
適切	本社による定期的なチェックの実施により、経理事務は適正に行われている。 個人情報保護に関しては、社内の取扱い規定に則り、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	来館者アンケートによる利用者満足度は、「とても満足」が46.0%、「満足」が43.4%であった。 利用者からの主な意見として、「館内がきれいで落ち着いて鑑賞できた」「企画展が面白く、また来たい」といった好意的な評価が多く寄せられた一方で、「監視スタッフの対応がやや干渉的である」といった指摘をいただいた。		
利用者満足度（%）	89.4	前年 対比	△1.2
意見に対する取組み	監視スタッフと情報共有を行い、判断が難しい事案については指定管理者へ相談する連絡体制を確認した。また、定期的に接客研修を実施し、より良い接客サービスの提供に努めている。		
サービス向上のための 取組み	各展覧会に合わせた関連イベントを実施するとともに、くらはや地域団体との連携、近隣美術館等との相互割引サービスのほか、連携企画として市内を中心とした近隣施設でのサテライト展示などを実施した。 また、美術館LINE公式アカウントを開設し、情報発信の充実を図った。		
施設所管課所見	来館者アンケートを受付で随時配布するほか、各関連イベント実施後にもアンケートを行うなど、来館者の意見・要望の把握に努めている。 また、展覧会ごとに多世代に向けて展開された関連イベントでは、地域の人材を活用したワークショップやミュージアムコンサートを実施し、満足度の高い評価を得た。加えて、近隣展覧会との相互割引サービスや、賑わい創出を目的として西条中央公園で開催したナイトマーケットと夜間開館など、幅広い取組みを実施したことにより、来館者満足度の向上につながったものと評価する。 各展覧会に関連したイベントの実施や近隣施設との連携により、利用者から高い満足度を得ていることから、今後も引き続きサービスの向上に取り組まれたい。		

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)
適切	全体として適切な管理運営が行われており、要求水準及び計画水準について概ね達成している。 入館者数は目標の45,000人を上回る59,440人を達成しており、SNS等を活用した積極的な情報発信や、近隣施設との連携企画・相互割引サービスなどの取組みが成果につながったものと評価する。また、来館者満足度も高く、アンケートの実施や接客対応についても適切に行われている。 引き続き、学芸員が企画する展覧会と連動した各種関連イベントの取組みを充実させるとともに、市内外の施設等との連携を推進し、さらなるサービス向上と質の高い美術館運営を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B＆G海洋センター、安芸津B＆G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド		
所在地	・黒瀬屋内プール ・黒瀬市民グラウンド ・安芸津市民グラウンド ・黒瀬B＆G海洋センター ・安芸津B＆G海洋センター ・黒瀬多目的グラウンド 東広島市黒瀬町檜原10018番地4 東広島市黒瀬町津江20575番地2 東広島市安芸津町風早1098番地133 東広島市黒瀬町檜原10018番地4 東広島市安芸津町風早3092番地1 東広島市黒瀬町宗近柳国10160番地7		
設置目的	【黒瀬・安芸津B＆G海洋センター】 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の促進を図ることを目的とする。 【その他の体育施設】 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ことを目的とする。		
指定管理者	名称	(公財) 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7年4月1日 ～ 令和8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
黒瀬屋内プール			
開館日数(日)	306	313	102.3%
開館時間	9:30～21:00	9:30～21:00	
黒瀬市民グラウンド			
開館日数(日)	356	356	100.0%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	
安芸津市民グラウンド			
開館日数(日)	356	356	100.0%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	
黒瀬B＆G海洋センター			
開館日数(日)	306	330	107.8%
開館時間	9:00～21:30	9:00～21:30	
安芸津B＆G海洋センター			
開館日数(日)	306	307	100.3%
開館時間	9:30～21:00	9:30～21:00	
黒瀬多目的グラウンド			
開館日数(日)	356	356	100.0%
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
黒瀬屋内プール				
延べ利用者数（人）	58,000	63,487	+5,487	+2,302
施設稼働率（％）	90.0	93.07	+3.07	+7.57
黒瀬市民グラウンド				
延べ利用者数（人）	11,500	9,918	△1,582	+21
施設稼働率（％）	60.0	62.53	+2.53	+4.13
安芸津市民グラウンド				
延べ利用者数（人）	25,000	28,387	+3,387	△970
施設稼働率（％）	54.0	43.54	△10.46	+2.94
黒瀬B＆G海洋センター				
延べ利用者数（人）	24,000	29,084	+5,084	+5,753
施設稼働率（％）	75.0	68.48	△6.52	+1.98
安芸津B＆G海洋センター				
延べ利用者数（人）	33,600	41,653	+8,053	+14,385
施設稼働率（％）	77.0	71.16	△5.84	+20.46
黒瀬多目的グラウンド				
延べ利用者数（人）	12,000	9,988	△2,012	+1,883
施設稼働率（％）	50.0	46.67	△3.33	△3.33

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	115,000	115,000	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	115,000	115,000	100.0%	
支 出	人件費	50,692	50,971	100.6%	
	管理費	50,750	53,384	105.2%	
	燃料費	240	200	83.3%	
	光熱水費	36,000	39,902	110.8%	
	修繕料	5,300	4,445	83.9%	
	委託料	9,110	8,599	94.4%	
	備品購入費	100	238	238.0%	
	事務費	13,558	13,295	98.1%	
	印刷製本費	100	83	83.0%	
	通信運搬費	380	324	85.3%	
	旅費	220	223	101.4%	
	保険料	242	206	85.1%	
	賃借料	2,116	2,089	98.7%	
	消耗品費	5,000	5,190	103.8%	
	負担金	80	20	25.0%	
	租税公課費	5,080	4,934	97.1%	
	雑支出	340	226	66.5%	
	支出計	115,000	117,650	102.3%	
	収支	0	△ 2,650		

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
法令の遵守	○	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				
適切	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、安心して利用できるよう、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・対応業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
要改善	利用者数については、全体として回復・増加傾向が見られ、施設利用は概ね順調に推移している。安芸津B&G海洋センタープールのボイラー等の改修工事完了による利用者の増加や、黒瀬B&G海洋センターのレクリエーション事業、水辺の安全教室及び海洋クラブの実施、安芸津市民グラウンド及び黒瀬多目的グラウンドのグラウンドゴルフなどの自主事業を積極的に実施し、幅広い世代の参加があった。施設の設置目的である市民の健康増進に向けた取組が継続されている。 施設の開場時間や受付業務、利用状況については、条例及び協定書に基づき適切に運用されており、トラブルは発生していないものの、一部に苦情は見受けられた。受付対応については、これらの指摘を踏まえ、接遇研修を実施するなどサービス向上に向けた改善が図られている。 一方、予約方法については、空き状況の確認は可能であるものの、予約手続きを一体的に完結できる仕組みには至っていない。そのため、利便性向上の観点から、予約から手続き完了までを一貫して行える仕組みの整備が今後の課題として求められる。				

(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				
適切	光熱水費については、エネルギー価格の高騰等の社会情勢の影響により計画を上回る支出となったが、簡易的な修繕、グラウンドの草刈り、ボイラーや冷暖房の調整を自主管理することにより経費を削減し、全体のコスト削減が図られている。 その他の収支については、概ね計画通りに推移しており、全体として適正な収支管理が行われている。				

(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				
適切	使用料については、徴収後速やかに入金処理が行われており、現金管理も適正に実施されている。 個人情報の保護については、日常的に職員間での注意喚起を行うとともに、個人情報を含む書類の施錠保管を徹底するなど、適切な管理されている。				

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	利用者アンケートの主な意見 ① 黒瀬屋内プール・安芸津B & G海洋センタープール 施設については、「きれいに保たれている」「水質が良好である」といった環境面への評価や、「日々の運動で利用している」など継続利用に関する意見が多く寄せられている。また、職員が利用者を見守り、質問にも丁寧に対応していることに対する感謝の声も多く、施設及び運営面ともに良好な評価が得られている。 ② 黒瀬・安芸津B & G海洋センター体育館 トイレにシューズのまま使用できるスリッパの設置を望む声が多く寄せられ、利便性向上に関する意見がうかがえる。 ③ 黒瀬・安芸津市民グラウンド・黒瀬多目的グラウンド グラウンドについて、主な意見として小石が多いといった意見が寄せられている。		
利用者満足度（％）	71.97	前年 対比	△0.09
意見に対する取組み	黒瀬・安芸津B & G海洋センター体育館について、トイレにはシューズのまま利用できるスリッパを設置するなど、利便性の向上が図られている。 これまでに寄せられた利用者意見を踏まえ、グラウンドの小石の撤去や除草作業など定期的な整備作業を継続的に実施している。日常的な点検の中で課題を把握し、必要な修繕等を自主的に行うなど、良好な利用環境の維持に努めている。		
サービス向上のための 取組み	オンライン予約の導入に向け、「公共施設予約サービス」により空き状況の確認が可能な段階まで整備が進んでおり、予約機能の実現に向けた準備が進められている。 対応可能な範囲内において、利用者からの要望にも積極的に対応している。		
施設所管課所見	施設の管理及び運営については、安全確保を重視した体制のもと適切に行われており、安定した管理状況が維持されている。日常の管理運営においては、周辺環境の点検や清掃をはじめとする基本的な管理業務が着実に実施され、利用者が安心して利用できる環境が保たれている。 利用者から寄せられる意見や要望については、現場での確認や一次対応を行うなど、状況に応じた改善対応が見られる。日常の点検や管理の中で課題を把握し、必要な修繕等を自主的に実施するなど、施設環境の維持向上に努めている点は評価できる。 一方で、施設の老朽化に伴い修繕を要する箇所が複数見受けられることから、指定管理者と協議を行いながら、今後の改修対応について検討を進めていく必要がある。また、予約方法の利便性向上についても、引き続き対応が望まれる。		

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)
要改善	本施設は、安全管理を最優先とした運営体制のもと、事故や大きな支障もなく、安定した管理運営が行われている。特に安芸津B&G海洋センタープールについては、改修工事の完了により利用環境が改善され、利用者数が改修前を上回るなど、施設利用の活性化が図られている。 また、プールを活用した水中エアロビクスや海洋スポーツ体験、体育館を活用したピックルボール教室などの自主事業を実施するなど、施設の特性を生かした事業展開がなされており、市民の健康づくりやスポーツ活動の推進に一定の成果を上げている。 【修正・改善の方向性】 施設の予約方法については、空き状況の確認は可能となっているものの、予約手続きまで一体的に完結する仕組みには至っておらず、利用者の利便性向上の観点から、今後は空き状況の確認から予約までをオンライン上で完結できる仕組みへの改善を求める。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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 2 0 6 0 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 1 0 年 3 月 3 1 日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和 7 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 3 月 3 1 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（日）	356	356	100.0%
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（人）	41,000	39,109	△1,891	△1,572
施設稼働率（%）	65.0	54.7	△10.3	△6.6

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	6,710	6,710	100.0%	
	収入計	6,710	6,710	100.0%	
支 出	人件費	2,970	2,769	93.2%	
	管理費	2,776	3,073	110.7%	
	自主事業	210	273	130.0%	
	消耗品費	350	397	113.4%	
	光熱水費	625	766	122.6%	
	修繕料	225	430	191.1%	
	委託料	1,366	1,207	88.4%	
	事務費	964	849	88.1%	
	旅費	250	353	141.2%	
	役務費	15	16	106.7%	
	賃借料	220	207	94.1%	
	備品購入費	35	0	0.0%	
	公課費	345	255	73.9%	
	負担金	35	18	51.4%	
	雑費	64	0	0.0%	
	支出計	6,710	6,691	99.7%	
	収支	0	19		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の遵守	○	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				
適切	各種法令を遵守し、施設は適正に管理されている。 報告書は遅滞なく提出されており、施設・設備の保守管理及び備品管理も適切に実施されていることから、安全かつ安心して利用できる環境が確保されている。加えて、日常的な点検や維持管理が継続的に行われている。 また、職員間の情報共有や連携も適切に図られており、安定した管理運営体制が確立されている。 清掃が適切に行われており、施設は常に清潔な状態が保たれているとともに、利用者が快適に利用できる環境づくりにも配慮されている。以上より、管理状況は総合的に良好であると評価できる。				

(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				
適切	利用者からの要望については、可能な限り対応を行い、利用者サービスの向上に努めている。受付業務は2カ所で実施することにより、円滑な対応と利便性の向上が図られている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われており、運用上のトラブルは発生していない。 「ラクロスを応援しよう」や「軟式野球教室」などの自主事業を積極的に実施しており、いずれも当初の予定人数を上回る参加があるなど、利用者の関心・満足度の高さがうかがえる。 施設利用に関する問い合わせに対しても迅速かつ丁寧に対応しており、適切な運営業務が行われている。				

(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				
適切	光熱水費や修繕料など計画を上回るものもあったが、その他の経費は概ね計画どおり執行されている。全体としては経費の節減に努めながら適切な事業運営が行われており、収支計算書からも収支状況は良好であると認められる。				

(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				
適切	使用料については徴収したその日に入金しており、現金の管理は適正に行われている。個人情報の保護については、日常的に職員間で意識啓発を行うとともに、個人情報を含む書類は施錠して保管するなど、適切な管理体制が確保されている。				

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	利用者の多くが軟式野球、ソフトボールの大会で利用しており、施設の設備に関しての意見はあるが、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ます。利用者は概ね満足している。		
利用者満足度（％）	95.7	前年 対比	±0.0
意見に対する取組み	利用者からの要望・意見があった場合には、施設所管課と対応について協議するとともに、管理スタッフ間でミーティングを実施し、情報共有の徹底を図っている。指定管理者において対応可能な事項については迅速に処理しており、適切な対応体制が構築されている。その結果、所管課に対する苦情等は寄せられていない。		
サービス向上のための 取組み	受付時間は原則午後7時まで対応しており、柔軟な運営がなされている。受付業務においては迅速かつ丁寧な対応を心掛け、利用者満足度の向上に寄与している。今後も、利用者からの意見や要望を踏まえ、より一層利用者目線に立ったサービス提供に努め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及びグラウンドの整備状態については、いずれも高い水準を維持している。 自主事業については、野球教室やラクロスなどを実施し、市内外から多くの参加があり、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も実施しており、地域住民の参加も多く、地域密着型の取組として評価できる。 所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情の未然防止に努めている。さらに、寄せられた意見については、施設内での情報共有を徹底し、利用者ニーズを踏まえた事業運営及び管理運営に反映させるなど、サービス向上に向けた取組を積極的に行っている。 これらの取組により、利用者満足度の向上と安定した施設運営が図られている。		

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)
適切	設置管理条例に定められた目的を適切に達成しており、利用者ニーズに対しても柔軟かつ迅速に対応していることから、運営上のトラブルも発生していない。 日常的にグラウンド整備を行うなど、施設の維持管理についても適正に実施されており、利用者が安全かつ快適に利用できる環境が確保されている。これらの取組から、管理運営の水準は高く、安定したサービス提供がなされていると評価できる。 一方で、利用者数及び施設稼働率はともに減少していることから、自主事業の充実や広報活動の強化、利用しやすい運営体制の見直し等により、新たな利用者の確保及び利用促進に向けた取組が求められる。 今後も引き続き、利用者ニーズを的確に把握しながら、さらなるサービス向上と適正な施設管理運営に取り組んでいくことが期待される。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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２９９４		
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	施設の管理運営		
評価対象期間	令和７年４月１日 ～ 令和８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（日）	356	356	100.0%
開館時間	8:00～22:00	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（人）	11,000	12,617	+1,617	△122
施設稼働率（%）	55.0	46.4	△8.6	△10.4

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	4,950	4,950	100.0%	
	収入計	4,950	4,950	100.0%	
支 出	人件費	1,920	1,935	100.8%	
	管理費	2,268	2,356	103.9%	
	消耗品費	311	76	24.4%	
	自主事業	122	364	298.4%	
	光熱水費	300	376	125.3%	
	修繕料	280	376	134.3%	
	委託料	1,255	1,164	92.7%	
	事務費	762	643	84.4%	
	旅費	165	62	37.6%	
	通信運搬費	42	17	40.5%	
	賃借料	228	177	77.6%	
	備品購入費	0	3	—	
	公課費	200	239	119.5%	
	負担金	32	14	43.8%	
	雑費	95	131	137.9%	
	支出計	4,950	4,934	99.7%	
	収支	0	16		

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
法令の遵守	○	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				
適切	各種法令を遵守し、施設の管理は適切に行われている。 報告書についても遅滞なく提出されており、施設・設備の保守や備品管理も適正に実施されていることから、安全かつ安心して利用できる環境が維持されている。 グラウンドの芝生管理は定期的に行われ良好な状態が保たれているほか、各施設の清掃も行き届いており、常に清潔な環境が確保されている。				

(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				
適切	施設の経年劣化に伴い、利用者から修繕に関する要望もあるが、迅速に対応し、適切な運営が行われている。 また、利用者に配慮した管理運営に努め、利便性の向上を図っている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に処理されており、トラブルは発生していない。 さらに、自主事業として、毎年好評を得ている「石毛宏典野球教室」、「女子ラクロス」を実施し、利用者から好評を得ている。 また、利用者からの問い合わせへの対応についても迅速かつ丁寧に行うなど、円滑な運営業務が維持されている。				

(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				
適切	社会情勢に伴う光熱水費の高騰、修繕費が計画を上回ったものの、それ以外の項目については計画に基づき事業が実施されている。また、経費削減にも継続的に取り組み、安定した運営が行われており、収支状況は概ね良好である。				

(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				
適切	使用料については徴収したその日に入金しており、現金の管理も適切に行われている。 個人情報の保護についても、日常的に職員間で意識を共有しながら取り扱いに注意を払っており、個人情報を含む書類は施錠して保管するなど、適正な管理体制が確保されている。				

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ます。利用者は概ね満足している。		
利用者満足度（％）	91.1	前年 対比	△8.9
意見に対する取組み	利用者から要望・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ない。		
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	職員の接遇に関する満足度は高く、グラウンドの整備状況についても良好な水準が維持されている。 また、個人・団体を問わず幅広い市民を対象にアンケートを実施し、ニーズの把握に努めるとともに、寄せられた意見には可能な範囲で対応し、サービスの向上に取り組んでいる。		

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)
適切	設置管理条例の目的は達成されており、利用者ニーズにも柔軟かつ迅速に対応しているため、トラブルは発生していない。一方で、利用者数及び施設稼働率はいずれも減少していることから、今後の改善が求められる。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切に管理されており、今後も指定管理者において、サービスの向上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7年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド		
所在地	東広島市河内町入野5043番地1		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。		
指定管理者	名称	入野自治組織 篁の郷	
	代表者	会長 堀内 勇壯	
	指定期間	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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	356	356	100.0%
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（人）	28,000	33,073	+5,073	+4,978
施設稼働率（%）	60.0	55.6	△4.4	+4.0

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	7,531	7,531	100.0%	
	自主財源	0	1,149	—	
	収入計	7,531	8,680	115.3%	
支 出	人件費	3,160	3,556	112.5%	
	管理費	3,736	3,698	99.0%	
	清掃業務	484	0	0.0%	
	消耗品費	252	114	45.2%	
	光熱水費	1,212	1,768	145.9%	
	修繕料	454	484	106.6%	
	委託料	1,334	1,332	99.9%	
	事務費	635	673	106.0%	
	通信運搬費	110	105	95.5%	
	賃借料	205	201	98.0%	
	公課費	0	367	—	
	備品	320	0	0.0%	
	支出計	7,531	7,927	105.3%	
	収支	0	753		

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
法令の遵守	○	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				
適切	各種法令を遵守し、協定書に基づいた適正な管理運営が行われているとともに、業務報告書も遅滞なく提出されている。 施設及び設備の保守管理や備品管理についても適切に実施されており、利用者が安全かつ安心して利用できる環境が確保されている。 また、施設の清掃も行き届いており、常に清潔な状態が保たれていることから、利用環境も高い水準で維持されている。 これらの取組から、施設の管理状況は総合的に良好であると評価できる。				

(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				
適切	利用者数及び施設稼働率は前年を上回っており、施設の適切な管理運営と利用促進に向けた取組の成果が表れているものと評価できる。 地域内外から広く親しまれている施設であり、継続的に多くの利用者が訪れており、利用者が安心して利用できる環境づくりに努め、全体として良好な管理運営が行われている。				

(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				
適切	電気料金の高騰の影響により光熱水費は計画を上回ったものの、指定管理料の範囲内で工夫を行い、光熱水費以外の経費については健全かつ合理的な運営が実施されている。その結果、全体としての収支状況は良好である。				

(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				
適切	使用料については徴収したのその日に入金しており、現金管理について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の対応は高く評価されており、利用者の満足度は概ね良好である。 一方で、飲料の自動販売機や大型扇風機の導入について意見が寄せられている。		
利用者満足度（％）	81.9	前年 対比	△3.5
意見に対する取組み	利用者から要望のあった飲料の自動販売機及び大型扇風機については、導入に向けて進めている。 また、その他要望等が寄せられた場合にはミーティングを実施し、職員間での情報共有を図っている。		
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回施設全体清掃を行っており、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	施設の管理や清掃は行き届いており、利用者から高い評価を得ている。利用者からの要望に対しても適切に対応しており、全体として適正な管理運営が行われていると認められる。 アンケート等を通じて利用者ニーズの把握に努め、必要な改善を図る姿勢が見られる。今後も引き続き、利用者の安全確保と利便性の向上に配慮しながら、安定した施設管理運営に取り組むことが期待される。		

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)
適切	利用者ニーズに対して柔軟に対応するとともに、利用者へのマナー向上に関する注意喚起等も適切に行っており、円滑な施設運営が図られている。 当施設は、体育館（研修室棟を含む）とグラウンドを併設した施設であるが、その特性を有効に活用し、地域イベントにも対応可能な管理運営が行われている。地元団体による指定管理を行っていることから、地域との連携や交流が活発に行われており、一定の効果が認められる。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切に管理されており、今後も指定管理者において、サービスの向上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7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4 2 8 6 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6年4月1日 ～ 令和11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7年4月1日 ～ 令和8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（日）	308	264	85.7%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	10,000	8,739	△1,261	+242
施設稼働率（%）	95.00	85.71	△9.29	+2.11

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	0	0	—	
	利用料金収入	6,907	6,878	99.6%	
	補助金	3,000	3,000	100.0%	
	自動販売機収入	80	42	52.5%	
	収入計	9,987	9,920	99.3%	
支 出	人件費	6,600	6,995	106.0%	
	管理費	2,900	2,562	88.3%	
	報償費	300	229	76.3%	
	消耗品費	600	558	93.0%	
	光熱水費	400	336	84.0%	
	修繕料	600	462	77.0%	
	委託料	500	422	84.4%	
	原材料費	500	555	111.0%	
	事務費	487	440	90.3%	
	通信運搬費	150	135	90.0%	
	広告料	10	6	60.0%	
	手数料	20	22	110.0%	
	諸会費	18	18	100.0%	
	公課費	289	259	89.6%	
	支出計	9,987	9,997	100.1%	
	収支	0	△ 77		

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
法令の遵守	○	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				
適切	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、安心して利用できるよう、適正に管理されている。 樹木・芝生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				
適切	利用者数及び施設稼働率については前年度を上回ったものの、計画値には至っていない。 一方で、地域内外から親しまれている施設であり、各種行事も活発に開催されている。利用者からの要望にも柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理運営が図られている。 施設の使用許可については条例に基づき適正に実施されており、自主事業についても積極的に開催することで市内外から多くの参加者を得ていることから、運営状況は総合的に良好であると評価できる。				

(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				
適切	利用料金制のもと、計画に基づいた事業運営を行うとともに、経費の節減にも取り組んでいる。 しかしながら、天候不順などが影響し、開館日数が実施計画より減少し、利用者数が計画人数に到達しなかった。				

(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				
適切	利用料金などの現金及び口座の管理については、適正に行われている。 個人情報の保護については、日常的に職員間での注意喚起を行うとともに、個人情報を含む書類等の施錠保管を徹底するなど、適切な管理が図られている。				

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	芝生の管理や受付対応について高い評価が寄せられており、利用者からの苦情もなく施設管理が円滑に行われている。		
利用者満足度（％）	97.8	前年 対比	+8.2
意見に対する取組み	利用者から改善の意見が出た場合は、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	夏季の暑さ対策として飲料の提供やアイスクリームの販売を行うとともに、冬季には温かい飲食物を提供するなど、季節に応じたサービスを実施している。これらの取組は利用者から好評を得ており、今後も継続的に実施していくこととしている。		
施設所管課所見	日常の管理運営において利用者との対話を重視し、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見については、施設内での情報共有を図りながら、利用者の要望を踏まえた事業運営及び管理運営に反映させ、サービス向上に向けた取組を積極的に進めている。		

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)
適切	利用者ニーズに対して柔軟かつ迅速に対応しており、これまでに大きなクレームは発生していない。 当施設は自然フィールドを主とした施設であり、芝生や樹木等の維持管理が適切に行われていることから、市内外から訪れる利用者に好評を得ている。 利用者数は前年度と比較して回復傾向が見られるものの、計画値には至っていない。一方で、自主事業や大会の開催を通じて市内外からの利用促進に取り組んでおり、今後の収支改善が期待される。 施設の維持管理や運営については、協定書に基づき適切かつ健全に実施されており、今後も指定管理者において、施設の設置目的に応じた取組みが継続され、安定したサービス提供が行われることが期待される。

指定管理者モニタリング評価票（令和7年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市河内パークゴルフ場		
所在地	東広島市河内町小田4 1 3 2 番地 1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資する。		
指定管理者	名称	こうち交流促進施設運営協議会	
	代表者	代表者 小山 眞二	
	指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和7年4月1日 ～ 令和8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（日）	307	291	94.8%
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（人）	10,000	8,774	△1,226	△360
施設稼働率（%）	95.00	94.87	△0.13	+6.37

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	16,270	16,270	100.0%	
	自主財源	0	371	—	
	収入計	16,270	16,641	102.3%	
支 出	人件費	5,260	5,244	99.7%	
	管理費	10,290	10,696	103.9%	
	消耗品費	570	734	128.8%	
	光熱水費	400	435	108.8%	
	修繕料	900	1,220	135.6%	
	委託費	7,980	7,986	100.1%	
	自主事業	440	321	73.0%	
	事務費	720	776	107.8%	
	通信運搬費	100	62	62.0%	
	事務費他	300	300	100.0%	
	公課費	150	111	74.0%	
	備品購入費	160	303	189.4%	
	その他	10	0	0.0%	
	支出計	16,270	16,716	102.7%	
	収支	0	△ 75		

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
法令の遵守	○	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				
適切	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、安心して利用できるよう管理している。 また、樹木・芝生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、芝生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				
適切	稼働率については計画を下回ったものの、前年度より実績は増加し、回復傾向が見られる。 一方で、利用者数については、天候不順の影響もあり、やや伸び悩んでいる状況にある。 受付・応対業務については利用者からの苦情やトラブルもなく、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。 自主事業や大会等を積極的に開催し、市内外からの利用促進に取り組んでおり、全体として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				
適切	計画に基づき事業を着実に実施するとともに、経費の縮減に努め、健全な運営が行われており、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				
適切	使用料については徴収したその日に入金しており、現金および口座の管理は適正に実施されている。 個人情報の保護については、日常的に職員間での意識啓発を行うとともに、個人情報を含む書類等を施錠して保管するなど、適切な管理が徹底されている。				

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	芝生や施設管理、受付対応について高い評価が寄せられており、コース管理なども満足でき、楽しく快適に利用できているとの声が多く見られる。 全体として、施設は良好に管理されており、利用者から親しまれている状況にある。		
利用者満足度（％）	84.0	前年 対比	+7.0
意見に対する取組み	利用者から要望や苦情があった場合は、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	利用者が快適に利用できるよう、季節や利用状況に応じた環境改善に取り組んでいる。熱中症対策としてウォーターサーバーを設置するなど、利用者からも好評を得ている。今後も利用者の声を踏まえながら、サービス向上に努めていくこととしている。		
施設所管課所見	施設の管理や清掃は行き届いており、利用者からの評価も高く、全体として良好な管理運営が行われている。利用者ニーズに対しても柔軟かつ迅速に対応しており、受付・応対業務についても条例に基づき適正に実施されている。 自主事業の積極的な展開や芝生環境の維持・改善に向けた取組が見られ、市内外からの利用促進が図られている。今後も引き続き、安定した施設管理運営が継続されることが期待される。		

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)
適切	当施設は自然フィールドを主とした施設であるが、芝生や樹木等の維持管理が適切に行われ、市内外から訪れる利用者に親しまれている。また、自主事業や各種行事を積極的に実施するなど、地域交流の促進にも貢献している。 施設の維持管理や運営については、協定書に基づき健全かつ適正に実施されており、今後においても指定管理者によりサービスの安定的な提供が継続されることが期待される。

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

施 設 名	東広島市市営住宅等及び共同施設(５７施設)
所 在 地	東広島市内一円
所 管 課	建設部 住宅課

指 定 管 理 者	名 称 株式会社 第一ビルサービス
	代表者 代表取締役 坂根 紳也
指 定 期 間	令和６年４月１日～令和１１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	適切
・ 市内各所に散在している住宅を少ない人員で管理するのは容易ではないが、ノウハウの共有等により適切かつ円滑な管理・運営が行われている。 ・ 日常点検で把握した事象等を施設所管課と共有し、連携している点も評価できる。		

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	適切
・ 住人からの修繕依頼、要望及び苦情の対応については２４時間３６５日の受付・対応がなされ、大きなトラブルもなく運営されている。利用者の利便や安全に配慮した運営がなされていると評価できる。 ・ アンケート結果は概ねポジティブな評価を得ており、維持保全の履歴などからも適切に運営されている。 ・ 苦情対応について時間がかかった案件があったが、現在は熟練社員の配置を戻したことにより改善しつつあるように見受けられる。また、苦情対応窓口を複数種類設けて住宅入口に掲示していることが現地視察で確認できたことから、改善しようとする姿勢がうかがわれた。		

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	適切
・ 収支状況は健全・良好であり、継続的・安定的な管理が提供されている。		

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	適切
・ 広島市内にヘルプデスクを設け、緊急の電話連絡を24時間365日受付け、巡回も月1回行っている。 ・ 高齢者向け説明会やドローンを活用した設備点検、360°カメラ画像を利用した内覧など、自主事業の実施・計画に取り組んでおり、企業内での連携も行われている。民間のノウハウが活かされていると評価できるとともに、今後もサービスの向上が期待できる。 ・ アンケート回答者が特定できる場合は順次訪問・聴き取りが行われるなど、課題解決に努めている。そのような努力の結果、回答における否定的な意見が1割未満にとどまっており、概ね良好なサービスが提供されていると評価できる。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適切
・ 管理・運営に大きな課題は見当たらず、適切に運営されている。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

・ 入居者の情報管理、迅速な情報の共有に配慮してほしい。 ・ 入居者は高齢者、日本語が堪能でない者等多岐にわたり、求める水準も一定でないことから、日頃から要望等を把握しておくための工夫を求めたい。 ・ 住宅の老朽化と入居者の高齢化に伴い、修繕要求が増えていくと予想される。現状は熟練社員の再配置で対応力向上に努めているが、良好なサービス提供の継続性の観点から、今後も引き続き社員のスキル向上に努めてもらいたい。		
---	--	--

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

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
所 管 課	生涯学習部 文化課

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 6 年 4 月 1 日～令和 1 1 年 3 月 3 1 日

1 管理状況

○ 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	適切
- 施設は極めて清潔に保たれており、展示品の損傷・劣化を防ぐための措置（照明の設定及び利用者に対する禁止事項の周知等）も適切になされている。 - 緊急的な修繕（設備劣化・不調を中心）等にも対応されており、その他法令の遵守、施設・設備の保守管理等についても問題が見当たらず、その管理運営は適切に行われている。		

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	適切
- 運営状況は総じて適切である。 - 美術に関心のある大学生から 70 歳代の幅広い年齢層のボランティアを募集し、事業の補助に活用するのみならず、ベビーカートゥー等の新しい企画へ展開している点が評価できる。 - 上記ボランティアの活用、芸術文化ホールとの連携、SNS の活用による積極的な情報発信等の結果、目標を大幅に上回る利用者数を実現している。		

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	適切
- 物価上昇を吸収しても剰余金が出ており、計画と執行が円滑に行われている結果であると評価できる。 - 事業の拡張により計画を上回る項目もあるが、予算の範囲内での積極的な執行の結果であり、健全な財務運営がなされている。		

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	適切
・ 近隣施設との連携や、学芸員・ボランティアと連携した関連イベントなどに取り組み、サービス向上につなげている。 ・ アンケート結果は概ね良好で、指摘された監視スタッフの対応についても情報共有の上、接客・対応方法の改善に努めていることから、適切に取り組んでいると評価できる。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適切
・ 管理・運営に極めて専門性の高い知識が必要とされる施設だが、職員の知見が発揮され良好な要求水準は十分に満たしていることから、適切と評価できる。 ・ 学芸員やボランティアの活用により、新しい事業を試み、計画を上回る利用者数を挙げている点で、これからの展開が期待できる。 ・ 美術館としての賑わい方は他の文化施設とは異なるものの、にぎわい創出について継続して検討してもらいたい。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

・ 貸館の稼働率が計画より低く、前年度よりも減少している。芸術文化ホールとの振り分け等、工夫も見られることから、直ちに要改善・不適切と評価するものではないが、広報も含めPDCAサイクルを回し、繰り返し試行的な取組を行うことを期待する。 ・ 美術館自体の場所や駐車場の案内が分かりにくい旨のアンケート結果があることから、西条駅からの経路上や道路上、館内の案内表示の分かりやすさを向上し、ネガティブな評価を軽減していくことを期待する。 ・ アンケート回答数が少ないと思われる。特典を付ける等、回答数を増やすための取組は行われているが、引き続き配布・回収に対する工夫を期待する。 ・ 施設の性質上避けられないことではあるが、展示品保護のため展示室の照度が抑えられており、展示室とそれ以外、または館外との間に大きな照度差が生じてしまうことから、視覚の明暗順応に時間がかかる方々（主に高齢者や白内障等がある方）は、その照度の差によって足元・階段等が見えず、危険を感じることもあると思われる。例えば、展示室のチケット回収から最初の展示までの距離をもう少し取って順応する時間を設けたり、館外に出る階段の縁を目立たせたりする等の配慮により、安心して美術館に親しむことができるのではないかとと思われる。
