

令和3年度指定管理者モニタリング・評価結果
(教育委員会関係分)

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3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	
	東広島市市民文化センター	4
	東広島市立図書館(7施設)	8
	東広島芸術文化ホール	12
	東広島市立美術館	16
	黒瀬屋内プール	20
	黒瀬市民グラウンド	24
	安芸津市民グラウンド	28
	黒瀬B & G海洋センター	32
	安芸津B & G海洋センター	36
	黒瀬多目的グラウンド	40
	福富多目的グラウンド	44
	志和市民グラウンド	48
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	52
	東広島市福富パークゴルフ場	56
	東広島市河内パークゴルフ場	60
6	指定管理者外部評価結果票	
	志和市民グラウンド	64
	東広島市立美術館	66

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（４７施設分類２４４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、開場準備施設を除く３０施設分類（計１１７施設）について、個別に「指定管理者モニタリング評価票」を作成している。

(2) 対象期間

令和３年４月１日から令和４年３月３１日まで（令和３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り組み、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り組みが行われ、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り組みが行われ、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り組みが行われ、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り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2名、弁護士、税理士）

(3) 委員会開催日

第1回 令和4年7月26日

第2回 令和4年8月 2日

第3回 令和4年8月 9日

(4) 外部評価実施施設

ア 対象施設

- ① 東広島市有害獣処理加工施設
- ② 志和市民グラウンド
- ③ 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 / 適切（条件付き） / 不適切

令和3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3年度総合評価結果		(参考) 令和2年度
1	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	R2	46,866	4,208	28,537	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	46,986	4,194	27,311			
2	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	R2	289,260	—	442,277	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	289,881	—	400,942			
3	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	R2	231,514	25,777	135,011	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	240,788	33,762	154,247			
4	東広島市立美術館 【文化課】	(株)イズミテクノ	R2	83,500	2,699	17,980	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	125,726	8,178	91,663			
5	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	R2	74,087	6,533	45,920	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	73,697	4,447	33,974			
6	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	R2	1,043	559	9,180	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	2,011	375	6,854			
7	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	R2	393	314	12,145	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	417	230	8,192			
8	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	R2	2,458	1,621	19,182	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	1,662	1,065	14,753			
9	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	R2	36,094	3,153	35,068	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	36,288	2,329	28,387			
10	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	R2	3,953	180	8,611	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	3,953	230	6,809			
11	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	R2	5,720	313	23,692	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	5,720	144	27,360			
12	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	R2	4,785	301	10,883	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	4,840	220	10,542			
13	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」	R2	7,348	626	20,651	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	7,267	508	15,874			
14	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	R2	715	8,902	10,748	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	1,318	6,975	8,461			
15	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	R2	16,303	6,835	8,224	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R3	16,270	4,798	5,771			
16	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	R2	88	0	—	—	適正に管理されている。	—
			R3	88	0	—			
17	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	R2	2,597	1,111	22,398	—	地域スポーツの拠点として適正に管 理されており、利用状況も良好であ る。	—
			R3	2,597	781	16,074			
18	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」	R2	3,168	240	2,323	—	地域スポーツの拠点として適正に管 理されており、利用状況も良好であ る。	—
			R3	3,168	146	1,518			

指定管理者モニタリング評価票（令和３年度）

生涯学習部 生涯学習課

１ 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市市民文化センター		
所在地	東広島市西条西本町２８番６号		
設置目的	市民の教養の向上及び生活文化の振興に資するため。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 津森 毅	
	指定期間	平成２９年４月１日 ～ 令和４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３年４月１日 ～ 令和４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	350 日	350 日	100.0%
開館時間	８：３０～２２：００	８：３０～２２：００	

３ 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	70,000 人	27,311 人	△42,689 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	63.2%	60.3%	△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
指定管理料	46,986	46,986	100.0%
収入計	46,986	46,986	100.0%
人件費	13,923	15,113	108.5%
管理費	28,814	27,137	94.2%
光熱水費	9,477	8,664	91.4%
修繕料	3,300	3,414	103.5%
その他需用費	1,383	1,448	104.7%
外部委託料	14,654	13,611	92.9%
事務費	3,049	3,542	116.2%
役務費（通信費等）	619	668	107.9%
使用料・賃借料	1,300	1,293	99.5%
公租公課	1,130	1,581	139.9%
一般管理費	1,200	1,200	100.0%
支出計	46,986	46,992	100.0%
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	- 各種法令を順守した運営を行っている。 - 保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。 - 従事者の教育・研修を適宜行っている。 - 施設の備品を適正に管理している。 - 文書を適正に管理している。 - 報告書等を協定書に基づき適正に提出している。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	- 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。 - 窓口サービスは高水準を保っているが、申請書様式等のホームページ掲載など申込機能の向上に取り組む必要がある。				

(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	- 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96%と引き続き高い水準であった。 自由意見では「ホールの備品倉庫が狭い」「トイレ手洗センサーを改善してほしい」「Web 上での空き状況確認が困難」などの声があった。
意見に対する取組み	トイレ周りの改善など指定管理者として可能な範囲で対応している。
サービス向上のための 取組み	コロナ禍においても利用者が安心して利用できるよう、換気、消毒、加湿等の対応を行っている。
施設所管課所見	・ 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施設管理業務を適切に行っていると判断する。 ・ コロナ禍における室内換気のために、網戸やロールカーテンの設置等の取組みが行われており、今後も積極的な対応を期待する。 ・ ピクトサインを使用するなど、利用者にわかりやすい案内表示設置に取り組んでいる。 ・ web サイト等による情報発信を行っているが、より利用者のニーズに寄り添ったサイト作りに努める必要がある。 ・ 運営方法等の改善に指定管理者と共に取り組む。

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。利用者数は前年度と同様にコロナ禍以前と比べると半分以下の数となっている。これは新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用制限を行ったことが原因であると判断する。 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。 引き続き、積極的に自主事業の拡充や施設利便性の向上を図るとともに、利用者要望への対応を適正に行うなど、さらなる利用向上に関する取組みを期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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 2 5 番 1 1 号		
			サンスクエア児童青少年図書館 東広島市西条西本町 2 8 番 6 号		
			黒瀬図書館 東広島市黒瀬町菅田 1 0 番地		
			福富図書館 東広島市福富町久芳 1 5 4 5 番地 1		
			豊栄図書館 東広島市豊栄町鍛冶屋 2 7 1 番地		
			河内こども図書館 東広島市河内町中河内 1 1 6 6 番地		
			安芸津図書館 東広島市安芸津町三津 4 3 9 8 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 細川 博史
			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			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 3 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 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
中央	開館日数	285 日		285 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	281 日		281 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	281 日		281 日		100%
	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	282 日		282 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	285 日		285 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	283 日		282 日		99.6%
	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	282 日		282 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

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
入館者数	586,000人	400,942人	△185,058人
年間貸出点数	1,550,000点	1,127,352点	△422,648点
年間貸出延人数	474,000人	387,802人	△86,198人
年間貸出実人数	34,000人	25,720人	△8,280人
レファレンス数	8,530件	3,532件	△4,998件
行事参加人数	6,500人	3,899人	△2,601人

(2) 電子図書館

項目	実施計画	実施内容	計画対比
閲覧回数	8,903回	11,052回	2,149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
指定管理料	289,881	289,881	100.0%
複写手数料	125	73	58.4%
その他の収入	315	202	64.1%
自動販売機手数料	250	87	34.8%
雑誌スポンサー料	65	61	93.8%
資料金銭弁償	0	23	—
カード再発行実費	0	17	—
職場体験謝礼	0	14	—
助成金	0	0	—
収入計	290,321	290,156	99.9%
人件費	177,470	173,748	97.9%
管理費	95,616	98,175	102.7%
報償費	700	473	67.6%
光熱水費	8,062	7,831	97.1%
通信運搬費	3,025	2,587	85.5%
修繕料	600	550	91.7%
消耗品費	3,470	4,310	124.2%
資料費	51,000	51,628	101.2%
委託料	23,491	24,826	105.7%
賃貸料	5,268	5,970	113.3%
事務費	2,306	1,890	82.0%
研修費	350	120	34.3%
印刷製本費	350	598	170.9%
提案事業費	997	580	58.2%
弁償図書視聴覚	0	23	—
その他	609	569	93.4%
その他	14,929	14,929	100.0%
予備費	0	0	—
管理費	14,929	14,929	100.0%
支出計	290,321	288,742	99.5%
収支	0	1,414	—

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	- 各種法令を順守した運営を行っている。 - 保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。 - 職員の教育・研修を適宜行っている。 - 選書統括者を配置し、全館的な調整を行っている。 - 施設の備品や文書を適正に管理している。 - 報告書等を協定書に基づき適正に提出している。 - 建築設備点検による指摘事項に対し、小修繕を計画的に行っている。				

(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 (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。 - 指定した金額以上に資料を購入し図書館資料の充実に努めている。 - 国立国会図書館のレファレンス共同データベースにレファレンス事例を一般公開するとともに、図書館ホームページに「調べもの・レファレンス」のページを増設した。 - セルフ返却機及びセルフ貸出機を導入した際に、利用者にきめ細やかな対応するなどサービスの向上に努めている。 - 窓口サービスは、高水準を保っているが、レファレンス受付機能の構築や職員のスキル向上のための業務効率化に取り組む必要がある。 - 苦情等に対して、適切かつ迅速に対応し、報告を適切に行っている。				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	-		
評価	評価理由				
適	- 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 (条)	- 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、広報誌等を活用し情報を公開しているが、身近な問題をレファレンス事例として紹介するなど、さまざまな図書館サービスの内容を利用者にわかりやすく周知することが課題である。				

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	(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 98.7% (前回 98.8%) ・調べもの用資料の所蔵に関する満足度 90.7% (前回 88.5%) ・レファレンスに関する満足度 98.7% (前回 97.0%) (2)主な自由意見 ・本の数を増やしてほしい (予約待ちが長すぎるなど) ・駐車場の白線を引き直してほしい ・トイレの温熱便座やウォシュレットの整備 ・書架の一番下の段の資料が探しにくい ・外を含めて気持ち良く過ごせる空間づくり ・月曜日の開館 (学校が月曜日に代休になることが多いため) ・学生用の自習室がほしい ・図書館がない地域にも図書館を作してほしい など
意見に対する取組み	要望内容については、駐車場の白線の引き直しなどの施設整備面や予約冊数の変更などの運用面において、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	国立国会図書館のレファレンス共同データベースにレファレンス事例を一般公開した。
施設所管課所見	「職員の対応・態度」の満足度については、98.7%となっており、高水準を保っている。 「調べもの用資料の所蔵」の満足度については、90.7%で、昨年度に比べて満足度が高くなっており、指定管理者による資料の選書や分類のバランスは適切であるものと判断する。 図書館職員の「レファレンス」に関する満足度は、98.7%と高い水準にあるが、27.9%が調べものの相談をしたことがないと回答しており、サービスの積極的 PR や情報活用講座の開催など、利用者へのアプローチが求められる。

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。また、指定管理者は全国で約560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。 利用状況については、全体的に実施計画を下回っているが、これは新型コロナウイルス感染症拡大による行動制限が長期間にわたったことによるものであり、コロナ禍での在宅生活を応援する貸出サービスの拡充などに取り組んでいる。また、レファレンスサービスは、窓口での減少幅が大きくなっているが、電話での受付を増やすなどの対応を行っている。 今後は、図書館サービスの広報を充実させ、メール等によるレファレンスサービスなど様々な図書館サービスを利用者にわかりやすく周知するよう期待する。 また、利用者に対するサービスは、満足度から高水準にあると評価できるが、電子図書館の利用促進や司書の専門性を活かした図書館活動拡充を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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くらら		
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3年4月1日～令和4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)	
		対計画比	
延べ利用者数	200,000人	154,247人	△45,753人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	52%	59%	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
指定管理料			221,608	240,788	109%
利用料金収入			31,976	33,762	106%
自主事業収入			25,305	27,301	108%
その他の収入			7,900	2,800	35%
収入計			286,789	304,651	106%
人件費			100,702	104,501	104%
管理費	需用費	光熱水費	24,356	25,785	106%
		小修繕費	1,440	1,513	105%
		その他	0	0	—
	外部委託料	保守点検業務	40,518	42,888	106%
		清掃業務	22,595	22,595	100%
		衛生管理業務	1,165	1,171	101%
	工事請負費（大修繕）		0	0	—
	小計		90,074	93,952	104%
事務費	旅費		180	39	22%
	役務費		13,560	11,609	86%
	使用賃借料・賃貸料		2,430	2,183	90%
	備品購入費		300	381	127%
	公課費	消費税等	26,072	28,099	108%
		その他	60	16	27%
	その他	負担金	36	54	150%
		小計		42,638	42,381
自主文化事業費			45,092	61,282	136%
一般管理費			8,283	8,665	104%
支出計			286,789	310,781	108%
収支			0	△6,130	—

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	業務報告については毎月遅滞なく適切に提出された。 施設設備維持管理にかかる保守点検、備品管理、館内の設備維持管理・清掃・警備についても適切に実施された。 危機管理マニュアル、緊急連絡体制を常時整備し、職員を対象とした避難訓練を実施し緊急時や災害にも速やかに対応できる体制を整えている。				

(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)	利用許可手続きなどは、条例や内規に基づき、適切に実施しているほか、早朝・夜間の利用についても催事の内容によって臨機応変に対応している。また苦情や事故等があった場合は迅速かつ誠実に対応し、速やかに市へ報告を行うとともに、市と対応を協議している。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、自主事業の中止に伴う業務や、貸館の利用料金返還に係る業務が断続的に発生したが、迅速かつ適切に対応した他、館内の感染症対策も適切に行っており、安全な管理運営に努めている。 ただし、自主事業や貸館運営については、オンライン配信による公演実施や、それによる公式チャンネル等への視聴者数の増加といった、コロナの状況下でも実施可能な改善を施す余地が検討できたことから、条件付きの「適」とした。				

(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	収入は当初計画と比較し、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けつつも、自主事業における追加公演の開催等の影響も有り、施設の貸館利用者も昨年度に比べ回復したことや、貸館利用還付相当額の補填もあり、計画と比べ良化する結果となった。 支出については、新型コロナウイルス感染症対策への人件費増があった他、使用後の備品やホール座席、手すり等の消毒作業による委託料の増加が発生した。また、自主事業の追加公演等により、自主文化事業費の支出が増加し、それに伴い公課費（消費税等）の支出も増加した。業務のデジタル化等や、空調清掃や物品の取替等の内製化により、事務費の圧縮が図られた。 事業の質を落とすことなく、人件費以外の支出については引き続き、業務の見直しや効率化による支出の縮減に努めるよう指示した。 実施計画 収入 286,789 千円 支出 286,789 千円 実施内容 収入 304,651 千円 支出 310,781 千円				

(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	経理事務においては、会計システムのクラウド化により、定期的に本社によるチェックが実施され適正な管理が行われており、利用料金収入の取り扱いや口座管理などは適切に行われている。 I Tセキュリティや個人情報保護に関しては、定期的に研修や試験を実施しており、コンプライアンス意識の向上に努めている。				

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」が72%、「良い」が17%であった。また利用者アンケートを実施した結果、くらの利用について、「満足」が89%、「やや満足」が7%であった。
意見に対する取組み	アンケート等で把握した利用者からの意見・要望については随時報告されている他、適宜対応している。
サービス向上のための 取組み	運営各部門とも必要な職能と経験を有した職員の配置を行っている他、サービスマナーに関する研修を実施している。 サロンホールで開催される貸館催事のチケット委託販売について、新たに受け付けることとした。 サークル掲示板をくらのホームページ上に掲載するとともに、web 掲示板を設置した。
施設所管課所見	サービス向上のため、アンケートや意見・要望を参照し、改善・見直しに取り組んでいるほか、職員育成の観点から、定期的に研修を実施し、自社や外部の研修にも積極的に参加している。 新型コロナウイルス感染症対策に関しては、常に市と情報共有し、利用者が安心して施設を利用できるよう迅速かつ適切に対応している。 市の有識者会議からの提案にも積極的に耳を傾け、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	鑑賞事業では、幅広い年齢層に対応できるよう多種多様で質の高い文化芸術事業を実施したほか、バックステージツアーや朗読ワークショップなど独自の事業を実施することでくらをPRし、認知度・ブランド力向上に努めた。また11月には広島交響楽団の定期演奏会を開催したほか、主体的にPR活動を行った。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、自主事業の多くが延期もしくは中止となり実績値は目標値を満たせず、その後の利用者マインドの冷え込みから厳しい収支状況は続いているが、新型コロナウイルス感染症対策の実施や、積極的なPR活動により、利用客数も戻ってきている。また自主財源の確保として、次年度の補助金の確保や他館との共催事業を行い、公演の質を保ったまま収支状況を改善しようとする取り組みと姿勢は評価できるものである。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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の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3年4月1日 ～ 令和4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	313 日	311 日	99.4%
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
延べ利用者数	35,000 人	91,663 人	56,663 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	—	78.4. %	—

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
指定管理料	105,000	125,726	119.7%
収入計	105,000	125,726	119.7%
人件費	30,300	30,914	102.0%
管理費	43,934	52,447	119.4%
光熱水費	14,200	15,604	109.9%
小修繕費	480	1,154	240.4%
その他需用費	0	78	—
保守点検業務	17,326	15,240	88.0%
清掃業務	3,972	6,129	154.3%
警備業務	5,700	5,960	104.6%
衛生管理業務	2,256	2,148	95.2%
その他外部委託料	0	6,134	—
事業費	22,960	33,543	146.1%
広報促進費	500	1,109	221.8%
コレクション展運営費	6,170	6,901	111.8%
特別展運営費	15,990	25,192	157.5%
広報・講座他	300	341	113.7%
事務費	7,806	9,080	116.3%
役務費	636	529	83.2%
使用賃借料・賃借料	492	639	129.9%
備品購入費	728	1,245	171.0%
保険料	270	243	90.0%
運搬費	0	227	—
公課費	180	180	100.0%
一般管理費	5,500	6,017	109.4%
支出計	105,000	125,984	120.0%
収 支	0	△258	—

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、適正な管理運営を行っている。 ・施設設備維持管理に係る保守点検、備品管理、館内設備維持管理、清掃、警備について適正に実施している。 ・業務報告等について協定書に基づき適切に提出されている。 ・職員を対象にした避難訓練、AED操作訓練を実施し、緊急時にも対応できる態勢を整えている。				

(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、施設の使用許可手続きは、条例規則等に基づき、適切に実施している。 ・アンケート等で寄せられた要望に対して、速やかに対応している。 ・特別展「ピクサーのひみつ展」会期中には、館内が密にならないように、館内の人数を一定に制限する等、適切に対応できていた。				

(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	・収支計算書、業務報告書等により収支状況を確認したところ、当初計画後に増やした新規事業を加味すれば、事業規模を変更することなく適切な運営を実施している。				

(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	・使用料金は毎日入金しており、現金管理についても適正に実施されている。 ・個人情報を適正に管理している。 ・経理事務については、本社によるチェックを受け、適切に実施されている。				

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	来館者アンケートを実施した結果、「とても満足」、「満足」回答者が79.7%であった。 要望として、「アートギャラリーの案内板をもっと目立つようにしてほしい。」、「検温システムが分かりにくい。」などの声があった。
意見に対する取組み	「1 階総合受付横デジタルサイネージに貸館情報を追加」、「北側入口にサーモカメラを導入」等、工夫を加えながら可能な範囲で対応していると判断した。
サービス向上のための 取組み	・飲食不可の展示室内にペットボトルを持参された来館者向けに、レジ袋を準備し、希望者へ配布している。 ・サービスマナーに関するマニュアルの更新及び研修を実施している。 ・特別展時等においては駐車場の看板の設置や SNS による情報発信などを実施している。
施設所管課所見	サービス向上のため、アンケートや意見・要望を参照し、改善・見直しに積極的に取り組んでいる。 利用者ニーズの把握に努めながら事業を進めている。 特別展の混雑時には、駐車場の案内板の設置や、SNS 等での館内の混雑状況の情報発信を積極的に実施していた。 今後も、市と情報共有し、柔軟かつ迅速にサービス向上を継続的に図っていく必要がある。

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。 入館者数は、目標の 35,000 人を上回る 91,663 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。 引き続き、利用者ニーズの把握に努め、施設設置目的の達成に向けた取組みに期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和３年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

１ 施設名及び指定管理者等

施 設 名	黒瀬屋内プール		
所 在 地	東広島市黒瀬町檜原 1 0 0 1 8 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 津 森 毅	
	指定期間	平成 2 9 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 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 3 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 3 1 日		

２ 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	305 日	198 日	64.9%
開場時間	9:30～21:00	9:30～21:00	

３ 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	45,920 人	33,974 人	△11,946 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	74.2%	53.8%	△20.4%

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
指定管理料	74,084	73,695	99.5%
収入計	74,084	73,695	99.5%
人件費	28,644	26,299	91.8%
管理費	36,358	36,279	99.8%
燃料費	48	133	277.1%
印刷製本費	50	99	198.0%
光熱水費	22,338	21,514	96.3%
修繕料	6,215	6,885	110.8%
通信運搬費	45	52	115.6%
保険料	194	157	80.9%
委託料	6,302	6,152	97.6%
賃借料	1,166	1,287	110.4%
一般管理費	9,082	11,117	122.4%
支出計	74,084	73,695	99.5%
収 支	0	0	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用休止が3回（5/13～6/20、8/20～9/30、1/9～2/20）あったが、その期間を利用して細かな修繕を行うなど、施設、設備の保守管理に努めていた。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。 新型コロナ感染症拡大予防としてアルコール手指消毒液の設置や定期的な消毒、換気など適切な対応がなされていた。 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	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	開場日数が前年よりも少なかったため、利用者数は減少しているが、一日当たりの利用者数で比較すると、令和2年度は一日あたり約164人、令和3年度は約170人と、昨年度より増加している。 また、施設再開後は感染対策を徹底したうえで自主事業を開催するなど、コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう運営を行っている。 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。				

(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、備品及び付帯設備等の更なる充実や設備の維持・管理に関するコメントが多く寄せられている。
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	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	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おり、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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１０５７５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 津 森 毅	
	指定期間	平成２９年４月１日 ～ 令和４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３年４月１日 ～ 令和４年３月３１日		

２ 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	356 日	232 日	65.2%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

３ 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	9,096 人	6,854 人	△2,242 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	51.5%	34.2%	△17.3%

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
指定管理料	1,011	2,011	198.9%
収入計	1,011	2,011	198.9%
管理費	864	1,366	158.1%
光熱水費	472	431	91.3%
修繕料	268	738	275.4%
委託料	124	197	158.9%
一般管理費	147	645	438.8%
支出計	1,011	2,011	198.9%
収 支	0	0	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	草刈等を頻繁に実施するなど施設周辺の景観維持に努めている。 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	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	開場日数はコロナ対策のため対計画比 65.2%に減少したにもかかわらずメンテナンスに積極的に取り組んだ結果、利用者数は対計画比 74.5%となっている。 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。 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。				

(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概ね良好である。
意見に対する取組み	利用者からの要望などについては、スタッフでミーティングを行い情報共有の徹底を図り対応を行う。
サービス向上のための 取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	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ない取り組んでいく。

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	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おり、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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 津 森 毅	
	指定期間	平成２９年４月１日 ～ 令和４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３年４月１日 ～ 令和４年３月３１日		

２ 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	356 日	232 日	65.2%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

３ 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	12,145 人	8,192 人	△3,953 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	48.5%	45.5%	△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
指定管理料	393	417	106.1%
収入計	393	417	106.1%
管理費	337	405	120.2%
光熱水費	28	25	89.3%
修繕料	0	0	0%
委託料	309	380	123.0%
一般管理費	56	12	21.4%
支出計	393	417	106.1%
収 支	0	0	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用休止が3回（5/13～6/20、8/20～9/30、1/9～2/20）あったが、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、安心して利用できるよう、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	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	開場日数はコロナ対策のため対計画比 65%となり、利用者も対計画比 67%となった。 また、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。				

(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	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。 要望としてグラウンドの小石を撤去してもらいたいという声があった。
意見に対する取組み	グラウンドの小石の除去作業を行い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	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	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おり、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

１ 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬B＆G海洋センター		
所在地	東広島市黒瀬町檜原１００１８番地４		
設置目的	体育、レクリエーション等の振興により、市民の健康増進及び青少年の健全育成を図るとともに、地域住民等の交流、交歓等を行い、活発なコミュニティ活動を促進する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 津 森 毅	
	指定期間	平成２９年４月１日 ～ 令和４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３年４月１日 ～ 令和４年３月３１日		

２ 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	305 日	198 日	64.9%
開場時間	9:00～21:30	9:00～21:30	

３ 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	19,182 人	14,753 人	△4,429 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	61.0%	42.9%	△18.1%

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
指定管理料	2,458	1,662	67.6%
収入計	2,458	1,662	67.6%
管理費	2,456	1,645	67.0%
光熱水費	1,145	1,092	95.4%
修繕料	1,156	173	15.0%
通信運搬費	122	115	94.3%
委託料	33	265	803.0%
賃借料	0	0	0%
一般管理費	2	17	850.0%
支出計	2,458	1,662	67.6%
収 支	0	0	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用休止が3回（5/13～6/20、8/20～9/30、1/9～2/20）あったが、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。 新型コロナウイルス感染症拡大予防としてアルコール手指消毒液の設置や定期的な消毒、換気など適切な対応がなされていた。 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	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	開場日数が前年よりも少なかったため、前年と比較し利用者数は減っているが、一日あたりの利用者数で比較すると、令和2年度が約69人、令和3年度が約75人と増加している。 また、施設再開後は新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで、自主事業を実施するなど、コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう運営を行っている。 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。				

(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	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。
意見に対する取組み	ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。
サービス向上のための 取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	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おり、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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 津 森 毅	
	指定期間	平成２９年４月１日 ～ 令和４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３年４月１日 ～ 令和４年３月３１日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	305 日	198 日	64.9%
開場時間	9:00～21:30	9:00～21:30	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	35,070 人	28,387 人	△6,683 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	67.4%	61.6%	△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
指定管理料	36,094	36,287	100.5%
収入計	36,094	36,287	100.5%
人件費	19,284	18,384	95.3%
管理費	15,444	15,596	101.0%
燃料費	191	183	95.8%
印刷製本費	0	50	0%
光熱水費	11,646	11,707	100.5%
修繕料	1,857	1,627	87.6%
通信運搬費	188	190	101.1%
手数料	0	0	0%
委託料	959	902	94.1%
賃借料	603	937	155.4%
一般管理費	1,366	2,307	168.9%
支出計	36,094	36,287	100.5%
収 支	0	0	0

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用休止が3回（5/13～6/20、8/20～9/30、1/9～2/20）あったが、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。 新型コロナ感染症拡大予防としてアルコール手指消毒液の設置や定期的な消毒、換気など適切な対応がなされていた。 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	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	開場日数が前年よりも少なかったため、利用者数は減少しているが、一日あたりの利用者数で比較すると、令和2年度が約126人、令和3年度が約143人と増加している。 通常の運営業務については新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで、コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう注意を払い運営を行っている。 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。				

(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、 ・体育館の照明が新しくなり、明るくなった。 ・使用困難な卓球ネットがあるので新しくしてほしい。 ・清掃が行き届いてないところがある。
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。 また、卓球台のネットについては新しいものに交換し、古い卓球台5台を入れ替え、利便性を図っている。
サービス向上のための 取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	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おり、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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 津 森 毅	
	指定期間	平成 3 1 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 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 3 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 3 1 日		

２ 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開場日数	356 日	232 日	65.2%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

３ 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	8,639 人	6,809 人	△1,830 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	44.8%	30.6%	△14.2%

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
指定管理料	3,954	3,951	99.9%
収入計	3,954	3,951	99.9%
人件費	2,486	2,476	99.6%
管理費	1,058	924	87.3%
燃料費	19	16	84.2%
印刷製本費	0	0	0%
光熱水費	76	53	69.7%
修繕料	307	197	64.2%
通信運搬費	0	0	0%
保険料	9	9	100.0%
委託料	511	513	100.4%
賃借料	136	136	100.0%
一般管理費	410	551	134.4%
支出計	3,954	3,951	99.9%
収 支	0	0	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	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、安心して利用できるよう、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	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	開場日数はコロナ対策のため対計画比 65%に減少したにもかかわらずメンテナンスに積極的に取り組んだ結果、利用者数は対計画比 78%となっている。 新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで、自主事業も数多く実施するなど、コロナ禍でも安心して施設を利用できるよう運営を行っている。 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。				

(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、付帯設備などに関する要望や、小石が多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。 また、小石の除去作業を行い、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	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	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おり、今後においてもサービスの向上に向けた取組が見込まれ、指定管理者における安定的かつ効率的な運営が期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	福富多目的グラウンド	
所在地	東広島市福富町下竹仁 2060 番地 1	
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。	
指定管理者	名称	株式会社 陸地コンサルタント
	代表者	代表取締役 佐々木 仁志
	指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日
指定管理者の業務	施設の管理運営	
評価対象期間	令和3年4月1日 ～ 令和4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	256 日	71.7%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	29,975 人	27,360 人	△2,615 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	61.0%	63.2%	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
指定管理料	5,720	5,720	100.0%
収入計	5,720	5,720	100.0%
人件費	2,550	2,317	90.9%
管理費	1,981	2,441	123.2%
自主事業	100	0	0%
消耗品費	524	528	100.8%
光熱水費	630	632	100.3%
修繕料	200	793	396.5%
草刈	506	486	96.0%
原材料費	0	2	0%
その他	21	0	0%
一般管理費	1,189	952	80.1%
支出計	5,720	5,710	99.8%
収 支	0	10	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	—
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	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、安心して利用できるよう、適正に管理されている。 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	開場日数が前年よりも少なかったため、利用者数は減少しているが、一日当たりの利用者数で比較すると、令和2年度は一日あたり約72人、令和3年度は約106人であり、昨年度より増加している。 受付業務は2カ所に対応し利用者の利便性を図っている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。 自主事業は、地元グラウンドゴルフ団体の利用の促進につながる事業を実施しており、利用者の好評を得ている。 施設利用に関する問い合わせにも適切に対応しており、運営状況も良好である。				

(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	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	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おいて 90%以上の「満足」との回答を得ており、特筆すべき苦情は寄せられていない。
意見に対する取組み	利用者から要望・意見があった際は、施設所管課へ対応を相談するとともに、管理スタッフでミーティングを行い情報共有の徹底を図りながら、対応に努めており、所管課への苦情等が寄せられることは無い。
サービス向上のための取組み	受付時間を原則午後7時までとし、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず広く市民からのニーズの把握に努めている。 所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情等が寄せられないよう努めている。 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しており、利用者からも好評を得ている。 施設の維持や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われている。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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３年４月１日 ～ 令和４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	344 日	256 日	74.4%
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
延べ利用者数	10,000 人	10,542 人	542 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	35.7%	27.9%	△7.8%

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
指定管理料	4,840	4,840	100.0%
収入計	4,840	4,840	100.0%
人件費	1,841	1,523	82.7%
管理費	2,241	2,715	121.2%
報償費 自主事業	122	355	291.0%
消耗品費	311	147	47.3%
光熱水費	300	366	122.0%
修繕料	280	976	348.6%
草刈	910	574	63.1%
保守点検業務	128	124	96.9%
清掃業務	175	173	98.9%
衛生管理業務	15	0	0%
原材料費	0	0	0%
一般管理費	758	597	78.8%
支出計	4,840	4,835	99.9%
収 支	0	5	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	—
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	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、安心して利用できるよう、適正に管理されている。 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・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	開場日数が前年よりも少なかったが、利用者数は増加している。これは、令和2年度は大会が中止・自粛され団体利用が少なかったが、令和3年度は、新型コロナ対策を行い大会等が開催されたためである。 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3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。 施設利用に関する問い合わせにも適切に対応しており、運営状況は良好である。				

(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	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	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おいて 86.7%の「満足・ほぼ満足」との回答を得ている。防球ネットなど設備の要望を除いては、特筆すべき苦情は寄せられていない。
意見に対する取組み	利用者からの要望・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	自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず多くの市民からのニーズの把握に努めている。 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、施設整備に関しては、ダッグアウト前の水路の土砂撤去や、バックスクリーン付近からの土砂流入を防ぐため大型のコンクリートブロックを 60 個設置するなど、施設整備を行っている。 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、サービスを安定的に継続していくことが可能である。

指定管理者モニタリング評価票（令和３年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

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

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	356 日	251 日	70.5%
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
延べ利用者数	20,574 人	15,874 人	△4,700 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	88.1%	67.7%	△20.4%

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
指定管理料	7,267	7,267	100.0%
その他収入	610	610	100.0%
助成金	1,760	1,760	100.0%
収入計	9,637	9,637	100.0%
人件費	3,060	2,925	95.6%
管理費	3,689	3,579	97.0%
消耗品費	230	208	90.4%
光熱水費	1,200	1,190	99.2%
修繕料	440	438	99.5%
委託料	1,739	1,678	96.5%
グラウンド維持業務	80	65	81.3%
一般管理費	2,888	2,810	97.3%
支出計	9,637	9,314	96.6%
収 支	0	323	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	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。 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	・開場日数が前年よりも少なかったため、利用者数は減少しているが、一日当たりの利用者数で比較すると、令和2年度は1日あたり約66人、令和3年度は約63人であり、昨年度より微減ではあるが、ほぼ同様である。 ・地域内外から親しまれている施設であり、稼働率も高く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。 ・施設使用に伴う施設管理なども迅速・適切に実施されるなど、地元団体に指定管理を依頼した効果が発揮されており、運営状況は良好である。				

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

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	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、地域の大規模イベントにも対応可能な管理運営を行っており、地元団体にて指定管理を行っている効果が出ている。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においても指定管理者において施設の設置目的を向上していく取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが見込まれる。

指定管理者モニタリング評価票（令和３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	令和元年 4 月 1 日 ～ 令和 6 年 3 月 3 1 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 3 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 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	307 日	200 日	65.1%
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
延べ利用者数	10,991 人	8,461 人	△2,530 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	79.4%	66.1%	△13.3%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	9,011	6,864	76.2%
指定管理料	0	1,318	0%
その他の収入	46	111	241.3%
収入計	9,057	8,293	91.6%
人件費	6,000	5,782	96.4%
管理費	2,733	2,650	97.0%
報償費	360	404	112.2%
消耗品費	660	608	92.1%
光熱水費	330	347	105.2%
修繕料	432	372	86.1%
委託料	429	417	97.2%
原材料費	500	498	99.6%
その他	22	4	18.2%
一般管理費	324	295	91.0%
支出計	9,057	8,727	96.3%
収 支	0	△434	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	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。 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・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	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。 開場日数は、コロナ対策のため対計画比 65%となっており、利用者数も対計画比 77%となった。 大会等の行事については、運営者の要望に応じて柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもなく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	利用料金制を導入し運営しているが、コロナ対策にともなう臨時休場が3回あり、開場日数が実施計画に対して107日減少し、利用者も実施計画に対し2,530人減少している。これにより利用料収入が減収となり、指定管理料の補填を行ったが、休場中もフィールドの管理等が必要であり、休場期間が長期となったため、収支状況は赤字となっている。				

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

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和３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 住原 正弘	
	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３年４月１日 ～ 令和４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	200 日	65.3%
開館時間	9：00～17：00	9：00～17：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	8,224 人	5,771 人	△2,453 人
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較
施設稼働率	80.7%	64.7%	△16.0%

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
指定管理料	16,270	16,270	100.0%
その他の収入	1,189	1,189	100.0%
収入計	17,459	17,459	100.0%
人件費	5,490	5,187	94.5%
管理費	10,740	11,364	105.8%
報償費	0	28	0%
消耗品費	510	541	106.1%
光熱水費	400	331	82.8%
修繕料	950	1,587	167.1%
浄化槽維持管理業務	340	326	95.9%
芝・樹木管理業務	7,260	7,738	106.6%
機械警備業務	230	105	45.7%
清掃(草刈等)業務	200	180	90.0%
その他委託料	500	409	81.8%
その他	350	119	34.0%
一般管理費	1,229	226	18.4%
支出計	17,459	16,777	96.1%
収 支	0	682	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	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・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	開場日数は、コロナ対策のため対計画比 65%となっており、利用者数も対計画比 70%となった。 行事運営者等については、利用者目線に沿った管理を行い利便性向上に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルも生じていない。 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	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	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	特に、利用者からの苦情も無く施設管理が円滑に行われている。
意見に対する取組み	利用者から要望や苦情が出た際は、迅速にミーティングを行い、職員間の情報共有を図っている。
サービス向上のための取組み	隣接する地域振興施設と連携した行事や地域イベントを行い、好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	日常の窓口業務等を中心とした、利用者ニーズの把握に努めている。寄せられた意見を踏まえた事業・管理運営に資するべく、職員間の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してクレームも発生していない。 当施設は自然フィールドが主たる施設であるが、芝・樹木・法面等の維持管理が適切になされていることから、近年の大雨においても大きな損傷が発生することもない状況であり、地元団体にて指定管理を行っている効果が出ている。 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見込まれる。

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

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
所 管 課	生涯学習部 スポーツ振興課

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

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・設備が老朽化してきている中、利用者の要望に応じ適宜必要な修繕を行っており、また大雨による土砂の流入を防ぐ対策も施されていることから、グラウンドの適切な管理がなされている。 - ベンチ内に割れかかった不安定な板が置かれており、利用者が怪我をしないよう撤去、その他の対応が必要と考える。		

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
- 大会の中止に伴い開場日数が減少しているが、土日は予約がほぼ埋まるなど、利用水準の向上に努めている。利用者の要望に応じた対応を適宜行っており、硬式野球の利用のときにはサブグラウンドは使用させないようにするなど、利用者の安全面にも配慮した運営をしており評価できる。 - 現状、野球場とサブグラウンドとの間にフェンスがないため、サブグラウンドの利用が制限されているが、フェンス増設によりサブグラウンドの利用促進を図ろうとしている。フェンスができる来年度までに、サブグラウンドの利用拡大等、稼働率向上に向けた計画を立案していただきたい。 - 県道からグラウンドまでの道が狭く、大型バスが入れないことから、個人の乗用車で来場するケースが多く、駐車場スペースの確保が問題となっているが、利用者アンケートからは白線の設置などで、対応に努めていることが伺える。		

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
- 規模は小さいが、ほぼ計画通りに運用されている。必要な修繕を行ったため、修繕費が計画より大幅に増加しているが、消耗品費や草切費等を節約することにより黒字を維持しており、収支状況は良好といえる。 - 草刈費等を節約しすぎるなどして利用者満足度が下がらないよう注意する必要がある。消耗品節減の影響か、ブラシやレーキの劣化を指摘する利用者もあり、さらに工夫が必要かもしれない。		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適
・ トイレの改修や、要望が多かったグラウンドを囲む防球フェンスの設置に加え、自主事業の開催等、更なるサービス向上のため取組みがされている。 ・ 問い合わせに対して、ホームページ上でのweb対応を行うことで、利用者のサービス向上につながると考える。 ・ 照明設備があった時の利用時間が22時までになっているが、適切な時間（例えば、19時（11月から3月は17時））にすべきではないか。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適
・ 元々、全体に設備が古く、コロナ禍、立地場所、天候等の制約もあるが、利用者の声に沿って野球場の機能を整備するよう努力・工夫が施されており、施設設置目的を達成していると言える。 ・ 今後は、サブグラウンドの有効活用に向けて、現在検討中の防球ネットの設置や駐車場の設置などできるだけ早期に実現して頂きたい。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

・ 平日の利用が更に増えるための活動を、市役所とともに、企画して行ってほしい。 ・ 利便性の向上を目指す上では、今後、市役所と相談の上、現状不可である中型バスの利用等、グラウンドまでの道路や駐車場の整備を検討してもらいたい。特に大会開催時には、グラウンドから歩いて行ける場所に臨時駐車場を設置する等、大勢の人が来る場合の対応を考えて欲しい。		
---	--	--

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	令和元年 1 1 月 1 日 ～ 令和 6 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
館内設備の維持管理や清掃は適切に行われ、美術貯蔵品の管理も厳重に行われており、新設されて間もない施設でありながら美術館として適切な管理がなされている。		

2 運営状況

○ 利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果	適
- コロナ禍や大雨の影響がある中で、大きな企画展を開催するなど集客努力がなされている。今後も企画案の立案を市役所とともに積極的に取り組んでもらいたい。 - 苦情・要望等に対して速やかに対応しており、運営状況に関して特段の問題は見受けられず、運営状況も良好といえる。		

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
- 収支状況はわずかに赤字であるが、特段の問題は見受けられず、適切な運営がなされている。特別展企画の広告費用が増加しているが、開設間もない時期には必要なことであり、金額も特に問題はない。 - 寄贈品が増えてきていることは喜ばしいことであり、今後は修繕費の増加に対応する必要があるかもしれない。		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適
紙、WEBによるアンケートの実施による利用者からの要望等を踏まえ、サービス向上のために適宜改善を行っている。特別展の開催や、要望のあったカフェをセルフサービスで提供するなど、工夫した対応を行っている。年末には館外のライトアップも行っており、市内中心部の美観や楽しさの演出に取り組んでいる。 - SNS等を積極的に活用して情報発信がなされているが、今後利用者の利便性や、入場者の増加を図るために、ホームページの充実・更新やメールマガジンの発信等を図ってほしい。イベントが終了後、その報告の形で、掲載をしていく必要はあるのではないか。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適
- 開業から現在までずっとコロナ禍でありながら、企画展示や施設の認知度向上に取り組んでおり、入館者も増加していることから施設設置目的を達成していると評価できる。今後は車いす利用者や視覚障がい者なども利用できる施設となるよう期待している。 - 今後も、利用者が増えるような、市民に魅力のある企画展示を期待している。くららとの連携企画の継続を検討してほしい。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

- 他の美術館との連携・ノウハウの共有にも配慮していただきたい。 - 利用者の苦情のうち、駐車場までの経路が分かりにくい点は、指定管理者では対応できないので、市の関係部署で連携して、利用しやすくなるよう対応してほしい。例えば、市営駐車場入り口に「美術館指定駐車場（2時間無料）」と案内を設置する等、市外から来た利用者の目線で考え対応してほしい。 - アートギャラリーの利用促進に努めてほしい。単に夏休み等の宿題の展示をするよりは、子どもが作品の制作に参加できるイベントを開催するのも良いかと思う。
--