

令和2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2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	14
	東広島市立美術館	18
	黒瀬屋内プール	22
	黒瀬市民グラウンド	26
	安芸津市民グラウンド	30
	黒瀬B&G海洋センター	34
	安芸津B&G海洋センター	38
	黒瀬多目的グラウンド	42
	福富多目的グラウンド	46
	志和市民グラウンド	50
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	54
	東広島市福富パークゴルフ場	58
	東広島市河内パークゴルフ場	62
6	指定管理者外部評価結果票	
	東広島市立図書館（7施設）	66
	東広島市市民文化センター	68

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288施設）を対象に評価を実施し、そのうち地域密着型の施設で、地元自治組織等が指定管理業務を行っている施設を除く30施設分類（計118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2年4月1日から令和3年3月31日まで（令和2年度事業分）

(3) 評価方法

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

(4) 評価項目

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

(5) 評価方法及び評価基準

【チェック欄】

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

【評価及び総合評価基準】

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

(6) 評価後の対応

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

3 指定管理者モニタリング・評価に係る外部評価の概要

(1) 外部評価の目的

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

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

(2) 外部評価委員会

委員構成 …… 4名（大学教授2名、弁護士、税理士）

(3) 委員会開催日

第1回 令和3年7月26日

第2回 令和3年8月5日

(4) 外部評価実施施設

ア 対象施設

- ① 憩いの森公園
- ② 東広島市立図書館（7施設）
- ③ 東広島市市民文化センター

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2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2年度総合評価結果		(参考) 令和元年度
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	R1	46,398	4,969	61,505	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	46,866	4,208	28,537			
2 東広島市立図書館(7施設) 【生涯学習課】	(株)図書館流通センター	R1	284,612	-	548,707	適	詳細はモニタリング評価票	適(条)
		R2	289,260	-	442,277			
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	R1	229,753	44,097	300,759	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	231,514	25,777	135,011			
4 東広島市立美術館 【文化課】	(株)イズミテクノ	R1	38,150	-	-	適	詳細はモニタリング評価票	-
		R2	83,500	2,699	17,980			
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	R1	71,942	8,084	69,654	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	74,087	6,533	45,920			
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	R1	836	516	8,770	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	1,043	559	9,180			
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	R1	382	298	42,414	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	393	314	12,145			
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	R1	3,537	1,512	23,988	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	2,458	1,621	19,182			
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	R1	36,340	3,803	49,149	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	36,094	3,153	35,088			
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	R1	3,917	48	8,730	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	3,953	180	8,611			
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	R1	5,668	322	29,581	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	5,720	313	23,692			
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	R1	4,742	129	10,423	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	4,785	301	10,883			
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「葦の郷」	R1	5,078	592	19,895	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	7,348	626	20,651			
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	R1	0	9,424	11,160	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	715	8,902	10,748			
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	R1	16,156	8,049	9,532	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R2	16,303	6,835	8,224			
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	R1	88	0	-	-	適正に管理されている。	-
		R2	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	R1	2,574	1,215	27,153	-	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。	-
		R2	2,597	1,111	22,398			
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」	R1	3,139	103	2,130	-	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。	-
		R2	3,168	240	2,323			

指定管理者モニタリング評価票（令和2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2年4月1日 ～ 令和3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	353日	323日	91.5%
開館時間	8:30~22:00	8:30~22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	61,505人	28,537人	△32,968人
施設稼働率	77.4%	63.2%	△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	46,866	46,866	100.0%
収入計	46,866	46,866	100.0%
人件費	13,811	12,664	91.7%
管理費	31,315	30,363	97.0%
光熱水費	12,222	7,750	63.4%
修繕料	3,055	6,280	205.5%
その他需用費	1,383	1,571	113.6%
外部委託料	14,655	14,762	100.7%
事務費	1,740	3,844	220.9%
役務費(通信費等)	619	557	90.0%
使用料・賃借料	0	576	—
公租公課	1,121	1,307	116.6%
その他	0	1,403	—
支出計	46,866	46,871	100.0%
収支	0	△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
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令を順守した運営を行っている。 保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。 従事者の教育・研修を適宜行っている。 施設の備品を適正に管理している。 文書を適正に管理している。 報告書等を協定書に基づき適正に提出している。 				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	—
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 開館時間及び休館日、施設の使用許可及び条件等については、条例や協定に基づき、適正に運営している。 サービス向上の取組みとして、開館日を拡大（毎週月曜日・祝日）している。 満足度アンケート（5段階評価）において、比較的高い評価を得ている。 市民要望に対しては柔軟に対応しており、引き続き積極的な対応や改善を期待する。 				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>職員対応、説明の満足度が非常に高く、総合での満足度は99%と引き続き高い水準であった。</p> <p>自由意見では「案内表示がわかりにくい」「駐車場が少ない」「Web上での空き状況確認が困難」などの声があった。</p>
意見に対する取組み	可能な範囲で対応していると判断している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートにおいて比較的高い評価を得ており、協定や仕様で要求するサービス水準に概ね達していると判断する。 ・利用者からの要望に対して、Wi-Fi 環境の整備など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。 ・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	<p>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。</p> <p>設置目的に沿って施設が有効に活用されていると判断するが、利用者数は前年度の半分を割る数となっている。これは新型コロナウイルス感染拡大防止のため、1か月間休館していたことに加え、収容人数の半分以下を目安としていたことが原因であると判断する。</p> <p>現在の指定管理者は開館当初から継続して本施設の管理運営を行っており、サービスの継続性・安定性は確保されていると判断する。</p> <p>引き続き、積極的に自主事業の拡充や施設利便性の向上を図るとともに、利用者要望への対応を適正に行うなど、さらなる利用向上に関する取組みを期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和2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施設）		
所在地	中央図書館	東広島市西条中央七丁目25番11号	
	サンスクエア児童青少年図書館	東広島市西条西本町28番6号	
	黒瀬図書館	東広島市黒瀬町菅田10番地	
	福富図書館	東広島市福富町久芳1545番地1	
	豊栄図書館	東広島市豊栄町鍛冶屋271番地	
	河内こども図書館	東広島市河内町中河内1166番地	
	安芸津図書館	東広島市安芸津町三津4398番地	
設置目的	「東広島市図書館サービス計画」「東広島市子どもの読書活動推進計画」に掲げる理念・方針の実現をめざして、官民相互の連携による効果的・効率的な運営を図り、市民に図書、記録などの資料を紹介・提供することにより、多様化・高度化する市民の学習ニーズに対応することを目的とする。		
指定管理者	名称	株式会社 図書館流通センター	
	代表者	代表取締役 細川 博史	
	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	
指定管理者の業務	1 奉仕関係業務 （1）カウンター関連業務 （2）レファレンスサービス業務 （3）複写サービス業務 （4）蔵書構築及び蔵書管理業務 （5）移動図書館業務 （6）各種事業の実施業務（各種講座、イベント、資料展示など） （7）統計業務 2 施設使用許可関係業務及び施設維持管理業務（中央図書館のみ）		
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	開館時間	開館日数	開館時間	
中央	開館日数	287日		286日		99.7%
	開館時間	平日 9:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 9:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 9:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 9:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	
サンスクエア	開館日数	281日		279日		99.3%
	開館時間	平日 10:00～20:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～20:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～20:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～20:00 土日祝 10:00～18:00	
黒瀬	開館日数	281日		279日		99.3%
	開館時間	平日 10:00～19:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～19:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～19:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～19:00 土日祝 10:00～18:00	
福富	開館日数	283日		281日		99.3%
	開館時間	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	
豊栄	開館日数	285日		282日		98.9%
	開館時間	平日 9:00～17:00 土日祝 9:00～17:00	平日 9:00～17:00 土日祝 9:00～17:00	平日 9:00～17:00 土日祝 9:00～17:00	平日 9:00～17:00 土日祝 9:00～17:00	
河内	開館日数	283日		280日		98.9%
	開館時間	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	
安芸津	開館日数	282日		279日		98.9%
	開館時間	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	平日 10:00～18:00 土日祝 10:00～18:00	

3 施設利用状況

項目		前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比	
中央	入館者数	285,440人	231,964人	△53,476人
	個人利用者数	194,827人	169,667人	△25,160人
	団体利用者数	1,612団体	1,208団体	△404団体
	諸室利用件数	110団体	46団体	△64団体
	レファレンス利用者数	2,781人	1,544人	△1,237人
	事業参加者数	4,348人	2,329人	△2,019人
サンスクエア	入館者数	103,711人	82,868人	△20,843人
	個人利用者数	68,154人	62,611人	△5,543人
	団体利用者数	704団体	905団体	201団体
	レファレンス利用者数	1,127人	534人	△593人
	事業参加者数	1,206人	516人	△690人
黒瀬	入館者数	61,679人	46,512人	△15,167人
	個人利用者数	44,629人	37,779人	△6,850人
	団体利用者数	940団体	764団体	△176団体
	レファレンス利用者数	1,192人	698人	△494人
	事業参加者数	1,384人	377人	△1,007人
福富	入館者数	19,374人	14,192人	△5,182人
	個人利用者数	10,600人	8,596人	△2,004人
	団体利用者数	370団体	343団体	△27団体
	レファレンス利用者数	185人	148人	△37人
	事業参加者数	534人	112人	△422人
豊栄	入館者数	6,552人	5,359人	△1,193人
	個人利用者数	5,538人	4,835人	△703人
	団体利用者数	177団体	156団体	△21団体
	レファレンス利用者数	143人	162人	19人
	事業参加者数	849人	5人	△844人
河内	入館者数	30,912人	26,785人	△4,127人
	個人利用者数	16,902人	15,277人	△1,625人
	団体利用者数	887団体	522団体	△365団体
	レファレンス利用者数	611人	413人	△198人
	事業参加者数	2,249人	628人	△1,621人
安芸津	入館者数	41,039人	34,597人	△6,442人
	個人利用者数	20,013人	19,183人	△830人
	団体利用者数	444団体	397団体	△47団体
	レファレンス利用者数	1,109人	1,040人	△69人
	事業参加者数	551人	602人	51人
合計	入館者数	548,707人	442,277人	△106,430人
	個人利用者数	360,663人	317,948人	△42,715人
	団体利用者数	5,134団体	4,295団体	△839団体
	諸室利用件数	110団体	46団体	△64団体
	レファレンス利用者数	7,148人	4,539人	△2,609人
	事業参加者数	11,121人	4,569人	△6,552人

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	289,260	289,260	100.0%
複写手数料	102	88	86.3%
その他の収入	712	331	46.5%
自動販売機手数料	203	119	58.6%
雑誌スポンサー料	509	61	12.0%
資料金銭弁償	0	134	—
カード再発行実費	0	17	—
助成金	0	0	—
収入計	290,074	289,679	99.9%
人件費	173,734	172,117	99.1%
管理費	93,298	102,231	109.6%
報償費	1,050	459	43.7%
光熱水費	7,581	8,050	106.2%
通信運搬費	3,090	2,712	87.8%
修繕料	376	685	182.2%
消耗品費	3,725	5,353	143.7%
資料費	50,865	51,274	100.8%
委託料	22,498	26,150	116.2%
賃貸料	4,113	7,548	183.5%
事務費	2,672	4,242	158.8%
研修費	407	95	23.3%
印刷製本費	351	303	86.3%
提案事業費	1,510	3,364	222.8%
弁償図書視聴覚	0	138	—
その他	404	342	84.7%
その他	20,370	11,089	54.4%
予備費	0	0	—
管理費	20,370	11,089	54.4%
支出計	290,074	289,679	99.9%
収支	0	0	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	△	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	△	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適 (条)	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令を順守した運営を行っている。 保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。 職員の教育・研修を適宜行っている。 担当分野別の研修など、司書としての専門的サービス向上に結びつく研修の充実を期待する。 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う必要がある。 				

(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 (条)	<ul style="list-style-type: none"> 開館時間及び休館日、施設の使用許可等については、適正に運営している。 サービス向上の取組みとして、地域館の月曜祝日の翌火曜日を開館した。 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。 窓口サービスは、直営時から継続されており、質の向上に努めているが、レファレンスサービス業務の職員のスキル向上に努めることが必要である。 学校図書館支援センターや電子図書館などのサービスも実施しており、サービスの向上に積極的に取り組んでいる。 苦情等に対して、適切かつ迅速に対応し、報告を適切に行っている。 				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	-		
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 収支の内容に不適切なものは見当たらない。 指定管理者は、財産諸表等から適正な会計事務処理を履行していると判断される。また、適正な利益率が確保される等、財務状況は健全だと判断される。 				

(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 (条)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報を適正に管理している。 ・ 預金口座、経理区分等を適正に管理している。 ・ WEB サイトや Facebook、広報誌等を活用し情報を公開しているが、さまざまな図書館サービスについての周知が課題である。 				

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	<p>(1)各サービス項目の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の対応・態度に関する満足度 98.8% (前回 98.3%) ・ 調べもの用資料の所蔵に関する満足度 88.5% (前回 88.1%) ・ レファレンスに関する満足度 97.0% (前回 98.0%) <p>(2)主な自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 0歳児向けの本をもっと増やしてほしい ・ 開館時間を延ばしてほしい ・ 古い本が多いので、新しいものを増やしてほしい ・ 志和町や高屋町、八本松町にも図書館がほしい ・ 学生が利用しやすいように自習スペースがほしい ・ 視聴覚資料をもう少し充実させてほしい。 ・ 子どもの声が響くのできちんと注意してほしい <p style="text-align: right;">など</p>
意見に対する取組み	<p>要望内容については、市内や全体の施設設備の問題や館内のレイアウトの問題など、施設設備に関する事項がほとんどであり、対応が難しいものが多い。</p> <p>指定管理者においては、施設運営面で可能な限り利用者の意見等に対応していると判断している。</p>
サービス向上のための取組み	<p>地域館の月曜祝日の翌火曜日を開館した。</p>
施設所管課所見	<p>「職員の対応・態度」の満足度については、98.8%となっており、職員研修において、接遇について重点的に取り組んでいる効果が表れているものと判断する。</p> <p>図書館の「調べもの用資料の所蔵」の満足度については、88.5%となっており、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。</p> <p>図書館職員の「レファレンス」に関する満足度は、97.0%と高い水準にあるが、26.4%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、レファレンス事例や調べ方の手引きの公開など、利用者へのアプローチが求められる。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>全体に通じて、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500館の運営実績を有しており、多様な運営ノウハウによるサービスの安定も確保されていると判断する。</p> <p>東広島市図書館サービス計画の指標としているレファレンス件数については達成率が55.3%であり令和元年度より低下しているが、これは新型コロナウイルス感染症拡大の影響により窓口業務を停止していた時期が約1か月あったこと及び学校の夏期休業期間が短かったことによるものであると判断する。</p> <p>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、社会教育施設として、司書の専門性を活かした図書館活動を期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和2年度）

生涯学習部 文化課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島芸術文化ホール		
所在地	東広島市西条栄町7番19号		
設置目的	市民の芸術及び文化活動の振興を図るとともに、市民交流の活性化及び生涯学習の推進に資するため		
指定管理者	名称	JTB・NHKアート・日本管財共同企業体	
	代表者	株式会社JTBコミュニケーションデザイン 代表取締役 古野 浩樹	
	指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	
指定管理者の業務	東広島芸術文化ホールの管理運営業務		
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	339日	95.8%
開館時間	9:00～22:00	9:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	300,759人	135,011人	△165,748人
施設稼働率	75%	52%	△23%

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		231,514	231,514	100.0%	
利用料金収入		45,650	27,577	60.4%	
自主事業収入		55,000	9,188	16.7%	
その他の収入		7,900	2,208	27.9%	
収入計		340,064	270,487	79.5%	
人件費		108,985	113,735	104.4%	
管理費	需用費	光熱水費	30,000	17,490	58.3%
		小修繕費	720	1,399	194.3%
		その他			
	外部委託料	保守点検業務	40,518	41,567	102.6%
		清掃業務	22,595	23,480	103.9%
		衛生管理業務	1,165	1,163	99.8%
	工事請負費(大修繕)				
小計		94,998	85,099	89.6%	
事務費	旅費		180	21	11.7%
	役務費		13,560	12,185	89.9%
	使用貸借料・賃貸料		3,030	2,728	90.0%
	備品購入費		300	462	154.0%
	公課費	消費税等	30,915	24,570	79.5%
		その他	60	18	30.0%
	その他	負担金	36	54	150.0%
小計		48,081	40,038	83.3%	
自主文化事業費		88,000	34,579	39.3%	
支出計		340,064	273,451	80.4%	
収支		0	△2,964	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>業務報告については毎月遅滞なく適切に提出された。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>利用許可手続きなどは、条例や内規に基づき、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。</p> <p>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急遽発生したが、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。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>収入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により、施設の利用者が減少し、利用料金が減収となった他、自主事業の中止・延期によりチケット売り上げが落ち込んだことから計画に比べ、減収となった。</p> <p>支出については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、消毒業務の実施や、換気設備の強化で計画を上回る支出が発生した。光熱水費はデマンド管理や省エネ運転の成果による減額となった。</p> <p>現状の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縮減に努めるよう指示した。</p> <p>実施計画 収入 340,064 千円 支出 340,064 千円 実施内容 収入 270,487 千円 支出 273,451 千円</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	<p>経理事務においては、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。</p> <p>IT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。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	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87%、「良い」が10%であった。また利用者アンケートを実施した結果、施設の利用について、「満足」が75%、「やや満足」が13%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、回答を作成し館内の掲示板に掲示している。
サービス向上のための取組み	<p>サービスマナーに関する研修を実施している。</p> <p>サークル掲示板を施設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。</p> <p>施設予約システムからインターネット予約ができる施設の範囲を広げた。</p>
施設所管課所見	<p>サービス向上のため、アンケートや意見・要望を参照し、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。</p> <p>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。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>鑑賞事業では、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しをPRし、認知度・ブランド力向上に努めた。また11月には第一回目となる広島交響楽団の定期演奏会を開催するほか、主体的にPR活動を行った</p> <p>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であったが、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おり、その取り組みは評価できるものである。</p> <p>大ホールの稼働率が低い月が見られることから、引き続き特に平日における大ホールの利用促進が課題であると考えられる。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和2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2年4月1日 ～ 令和3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	123日	123日	100%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	—	17,980人	令和2年11月開館
施設稼働率	—	—	令和3年4月貸施設利用開始

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	83,500	83,500	100.0%
収入計	83,500	83,500	100.0%
人件費	33,400	26,476	79.3%
管理費	25,670	31,408	122.4%
光熱水費	11,000	13,596	123.6%
小修繕費	200	0	0.0%
その他需用費	500	0	0.0%
保守点検業務	9,000	10,146	112.7%
清掃業務	1,100	1,675	152.3%
警備業務	3,170	2,679	84.5%
衛生管理業務	700	697	99.6%
その他外部委託料	0	2,615	—
事業費	14,210	15,116	106.4%
広報促進費	1,100	2,209	200.8%
特別展運営費	12,910	12,185	94.4%
講座等運営費	200	722	361.0%
事務費	10,220	10,500	102.7%
旅費・研修費	300	0	0.0%
役務費	520	2,729	524.8%
使用賃借料・賃借料	100	494	494.0%
備品購入費	2,600	2,027	78.0%
保険料	200	218	109.0%
交際費	0	7	—
公課費	1,000	1,000	100.0%
一般管理費	5,500	4,025	73.2%
支出計	83,500	83,500	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
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<ul style="list-style-type: none"> 各種法令を遵守し、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た。 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 (条)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、市企画の展覧会の延期が生じたが、広報や自主事業の開催等急遽発生した業務にも適切に対応している。 ホームページの運営において、準備中のページや一部情報掲載場所がわかりにくい項目があり改善を求めた。 				

(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	<ul style="list-style-type: none"> 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、開館初年度であったことから計画通りの支出状況でない点もみられるものの、経営努力により事業規模を変更することなく運営が実施している。 				

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<p>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72.1%であった。</p> <p>要望として、「トイレの荷物掛けが高い」「トイレに荷物かごが必要」「展示室の順路が判りにくい」などの声があった。</p>
意見に対する取組み	<p>トイレの荷物掛けなど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。</p>
サービス向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・SNSによる情報発信を積極的に実施している。
施設所管課所見	<p>サービス向上のため、アンケートや意見・要望を参照し、改善・見直しに積極的に取り組んでいる。</p> <p>従来の内容にとらわれない自主事業を企画し、参加者から「美術館の印象が変わった」との声を得るなど、利用者ニーズの把握に努めながら事業を進めている。</p> <p>今後も、市と情報共有し、柔軟かつ迅速にサービス向上を継続的に図っていく必要がある。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>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。</p> <p>入館者数は、目標の15,000人を上回る17,980人を達成しており、積極的な報道機関への取材依頼やSNSを通じた情報発信の成果であると評価できる。</p> <p>令和2年度は開館初年度であったことから、利用者の声を聞きながら随時運営方法の改善を図ってきたが、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。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和2年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬屋内プール		
所在地	東広島市黒瀬町檜原10018番地4		
設置目的	スポーツ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2年4月1日 ～ 令和3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	306日	280日	91.5%
開場時間	9:30～21:00	9:30～21:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	69,654人	45,920人	△23,734人
施設稼働率	88.4%	74.2%	△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	71,942	74,087	103.0%
収入計	71,942	74,087	103.0%
人件費	29,226	28,644	98.0%
管理費	33,909	36,361	107.2%
燃料費	80	48	60.0%
印刷製本費	49	50	102.0%
光熱水費	21,781	22,338	102.6%
修繕料	4,286	6,215	145.0%
通信運搬費	39	45	115.4%
保険料	219	194	88.6%
委託料	6,418	6,302	98.2%
賃借料	1,037	1,169	112.7%
一般管理費	8,807	9,082	103.1%
支出計	71,942	74,087	103.0%
収支	0	0	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>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（4/18～5/17）があったため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>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。</p> <p>毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設、設備及び備品の保守管理も適正に行われている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の休止や自主事業の中止、利用の自粛等により、前年と比較し利用者数は大幅に減っているものの、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。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	健全で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	<p>使用料は徴収したその日に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適切に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。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、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ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2年4月1日 ～ 令和3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	326日	91.6%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	8,770人	9,180人	410人
施設稼働率	48.7%	51.5%	2.8%

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	836	1,043	124.8%
収入計	836	1,043	124.8%
管理費	715	864	120.8%
光熱水費	471	472	100.2%
修繕料	244	268	109.8%
委託料	0	124	—
一般管理費	121	179	147.9%
支出計	836	1,043	124.8%
収 支	0	0	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の休止期間があったものの、感染対策を徹底するなどして利用者数は前年を上回っている。</p> <p>施設の運用にあたり、大きなトラブルや苦情が報告されることもなく、利用者の視点に立った運営が行われており、指定管理者制度を導入した効果が発揮されている。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	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	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。
サービス向上のための取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ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2年4月1日 ～ 令和3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	326日	91.6%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	42,414人	12,145人	△30,269人
施設稼働率	45.1%	48.5%	3.4%

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	382	393	102.9%
収入計	382	393	102.9%
管理費	322	337	104.6%
光熱水費	34	28	82.4%
修繕料	0	0	—
委託料	288	309	107.3%
一般管理費	60	56	93.3%
支出計	382	393	102.9%
収支	0	0	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>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（4/18～5/17）があったため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心して利用できるよう、適正に管理されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため「火とグルメの祭典あきつフェスティバル」が中止となったことが大きく影響して、利用者数は大幅に減少したものの、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。</p> <p>施設利用に関する問い合わせや要望にも柔軟に対応しており、指定管理者を導入した効果が発揮されており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	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	<p>使用料は徴収したその日に入金されており、現金管理についても適正に処理されている。</p> <p>個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	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	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。
サービス向上のための取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ、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、スポーツを通じ地域住民等の交流、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2年4月1日 ～ 令和3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	306日	280日	91.5%
開場時間	9:00～21:30	9:00～21:30	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	23,988人	19,182人	△4,806人
施設稼働率	67.2%	61.0%	△6.2%

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	3,681	2,458	66.8%
収入計	3,681	2,458	66.8%
管理費	2,336	2,456	105.1%
光熱水費	1,149	1,145	99.7%
修繕料	987	1,156	117.1%
通信運搬費	113	122	108.0%
委託料	87	0	0%
賃借料	0	33	—
一般管理費	1,345	2	0.1%
支出計	3,681	2,458	66.8%
収支	0	0	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>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（4/18～5/17）があったため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>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。</p> <p>毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設、設備及び備品の保守管理も適正に行われている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の休止や自主事業の中止等の影響もあり、前年と比較し利用者数は減っているものの、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。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。
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。
サービス向上のための 取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ、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、スポーツを通じ地域住民等の交流、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2年4月1日 ～ 令和3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	306日	280日	91.5%
開場時間	9:00～21:30	9:00～21:30	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	49,149人	35,068人	△14,081人
施設稼働率	71.3%	67.4%	△3.9%

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	36,340	36,094	99.3%
収入計	36,340	36,094	99.3%
人件費	20,121	19,284	95.8%
管理費	14,853	15,444	104.0%
燃料費	269	191	71.0%
印刷製本費	43	0	0%
光熱水費	11,717	11,646	99.4%
修繕料	1,286	1,857	144.4%
通信運搬費	166	188	113.3%
手数料	0	0	—
委託料	879	959	109.1%
賃借料	493	603	122.3%
一般管理費	1,366	1,366	100.0%
支出計	36,340	36,094	99.3%
収 支	0	0	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設利用休止（4/18～5/17）があったため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>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。</p> <p>毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設、設備及び備品の保守管理も適正に行われている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の休止や屋根の改修工事による体育館の休止（9/1～9/25）も影響して前年と比較し利用者数は減少している。</p> <p>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。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	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	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。
サービス向上のための取組み	対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ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31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2年4月1日 ～ 令和3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	326 日	91.6%
開場時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	8,730 人	8,611 人	△119 人
施設稼働率	33.2%	45.3%	12.1%

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	3,953	3,953	100.0%
収入計	3,953	3,953	100.0%
人件費	2,071	2,486	120.0%
管理費	1,508	1,026	68.0%
光熱水費	132	75	56.8%
修繕料	200	307	153.5%
保守点検業務	275	273	99.3%
清掃業務	650	237	36.5%
その他	251	134	53.4%
事務費	374	441	117.9%
旅費	6	36	600.0%
役務費(通信費等)	23	20	87.0%
使用賃借料	137	136	99.3%
消費税等	208	249	119.7%
支出計	3,953	3,953	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
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>施設周辺の景観維持のための草刈業務や施設の課題である小石の除去を頻繁に実施するなど快適な施設利用に努めている。</p> <p>また、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。施設が安全、安心して利用できるよう、適切に管理されている。</p>				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルスの感染対策を徹底したうえで、自主事業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。</p> <p>施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>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。</p>				

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	<p>アンケート結果では、スタッフ対応等について概ね良好である。</p> <p>主な意見としては、夜間照明の設置要望といった付帯設備等の更なる充実に関する要望や小石が多いという苦情が寄せられている。</p>
意見に対する取組み	<p>利用者からの要望等について、ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。</p> <p>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。</p>
サービス向上のための取組み	<p>対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。</p>
施設所管課所見	<p>利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応できるよう施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p>

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ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2年4月1日 ～ 令和3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	326 日	91.6%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	29,581 人	23,692 人	△5,889 人
施設稼働率	58.5%	61.0%	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)	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	2,520	2,619	103.9%	
管理費	2,135	2,040	95.6%	
施設管理業務	60	13	21.7%	
消耗品費	350	375	107.1%	
光熱水費	630	637	101.1%	
修繕料	200	515	257.5%	
草刈	800	496	62.0%	
原材料費	30	2	6.7%	
その他	65	2	3.1%	
事務費	1,065	1,054	99.0%	
旅費	200	270	135.0%	
通信運搬費	50	33	66.0%	
賃借料	350	334	95.4%	
事務用備品購入費	15	0	0%	
公課費	250	238	95.2%	
その他	負担金	0	35	—
	広告宣伝費	15	0	0%
	保険料	45	0	0%
雑費	140	144	102.9%	
支出計	5,720	5,713	99.9%	
収支	0	7	—	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染防止にともなう臨時休場を令和2年4月18日～5月17日まで実施したため、開館日数及び、利用者数は前年度と比較して減少している。</p> <p>受付業務は2カ所に対応し、可能な限り時間外の対応も行っている。</p> <p>施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>自主事業は、地元グラウンドゴルフ団体の利用の促進につながる事業を実施しており、利用者の好評を得ている。</p> <p>施設利用に関する問い合わせにも適切に対応しており、運営状況も良好である。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	施設管理状況及びスタッフ対応において 90%以上の「満足」との回答を得ており、駐車場の増設、B球場へのトイレの設置などハード面への要望を除いては、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	受付時間を最大午後7時までとし、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	<p>自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず広く市民からのニーズの把握に努めている。</p> <p>所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情等が寄せられることがないよう努めている。</p> <p>寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。</p>

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ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3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2年4月1日 ～ 令和3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	326 日	91.6%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	10,423 人	10,883	460 人
施設稼働率	33.3%	35.7%	2.4%

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	4,785	4,785	100.0%
収入計	4,785	4,785	100.0%
人件費	1,956	1,891	96.7%
管理費	2,027	2,217	109.4%
報償費 自主事業	100	114	114.0%
消耗品費	300	239	79.7%
光熱水費	270	330	122.2%
修繕料	150	533	355.3%
安全衛生管理費	225	262	116.4%
草刈	866	721	83.3%
原材料費	53	7	13.2%
管理用備品購入費	63	11	17.5%
事務費	802	675	84.2%
旅費	120	147	122.5%
通信運搬費	55	30	54.5%
賃借料	200	136	68.0%
事務用備品購入費	22	5	22.7%
公課費	250	221	88.4%
その他			
広告宣伝費	25	0	0%
保険料	30	14	46.7%
雑費	100	122	122.0%
支出計	4,785	4,783	100.0%
収支	0	2	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染防止にともなう臨時休場を令和2年4月18日～5月17日まで実施したため、開館日数は前年度と比較して減少している。</p> <p>施設の経年劣化により、利用者等からの修繕及び改修要望なども多かったが、迅速に対応し、運営を行っている。</p> <p>また、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>自主事業は、「令和2年度野球教室」として、【男子硬式野球の部】と【女子硬式野球の部】を開催しており利用者の好評を得ている。</p> <p>施設利用に関する問い合わせにも適切に対応しており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	施設管理状況及びスタッフ対応において 90%以上の「満足」との回答を得ている。トイレ改修などのハード面への要望を除いては、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	受付時間を最大午後7時までとし、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	<p>自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず多くの市民からのニーズの把握に努めている。</p> <p>所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、所管課に苦情等が寄せられることがないよう努めている。</p> <p>寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。</p>

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。</p> <p>また、施設整備に関しては、門扉の再塗装や、利用者の要望により、サブグラウンドに駐車スペースを作るなど利用者の利便性向上を行っている。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われている。</p> <p>今後も指定管理者において施設の設置目的を向上していく取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが可能である。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和2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	スポーツ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2年4月1日 ～ 令和3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	312 日	87.6%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	19,895 人	20,651 人	756 人
施設稼働率	97.5%	88.1%	△9.4%

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	7,348	7,348	100.0%
その他収入	606	606	100.0%
収入計	7,954	7,954	100.0%
人件費	3,197	2,591	81.0%
管理費	3,964	4,042	102.0%
消耗品費	435	426	97.9%
光熱水費	1,150	1,150	100.0%
修繕料	550	700	127.3%
委託料	1,829	1,766	96.6%
事務費	793	711	89.7%
旅費	15	0	0%
通信運搬費	35	33	94.3%
賃借料	125	115	92.0%
備品	563	563	100.0%
予備費	55	0	0%
支出計	7,954	7,344	92.3%
収支	0	610	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	—
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染防止にともなう臨時休場を令和2年4月18日～5月17日まで実施したため、開館日数・稼働率は前年度と比較して減少している。</p> <p>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。</p> <p>施設の使用許可については、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>施設使用に伴う施錠管理なども迅速・適切に実施されるなど、地元団体に指定管理を依頼した効果が発揮されており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

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

7 総合評価

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

指定管理者モニタリング評価票（令和2年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市福富パークゴルフ場		
所在地	東広島市福富町久芳4286番地1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資する。		
指定管理者	名称	東広島市福富パークゴルフ場運営委員会	
	代表者	代表者 橋川 邦義	
	指定期間	令和元年4月1日 ～ 令和6年3月31日	
指定管理者の業務	パークゴルフ場の管理運営		
評価対象期間	令和2年4月1日 ～ 令和3年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
		計画対比	
開館日数	308日	244日	79.2%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
		前年対比	
延べ利用者数	11,160人	10,748人	△412人
施設稼働率	94.4%	79.4%	△15.0%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	0	715	—
利用料金収入	11,000	8,852	80.3%
その他の収入	300	50	16.7%
収入計	11,300	9,617	85.1%
管理費	9,500	8,758	92.2%
報償費	6,900	6,146	89.1%
消耗品費	500	762	152.4%
光熱水費	400	329	82.3%
修繕料	600	432	72.0%
委託料	500	429	85.8%
原材料費	500	625	125.0%
その他	100	35	35%
事務費	1,800	655	36.4%
通信運搬費	400	146	36.5%
広告料	0	5	—
手数料	0	163	—
公課費	1,100	79	7.2%
その他(事務費)	300	262	87.3%
支出計	11,300	9,413	83.3%
収支	0	204	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>地域内外から親しまれ、行事なども盛んに開催されている施設であるが、今年度は、新型コロナウイルス感染防止にともなう臨時休場を令和2年4月18日～5月17日まで実施したため、開館日数・利用者数・稼働率は前年度と比較して減少している。</p> <p>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。</p>				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>計画通り事業を実施するとともに、経費の縮減に努めている。利用料金制を導入し、健全で合理的な運営が実施されているが、今年度は、新型コロナウイルス感染防止にともなう臨時休場もあり、利用者数が減り収入も減少したため、指定管理料の補填を行っている。</p> <p>自主事業の事業費については、全額参加費で賄われており、適正に運用されている。</p>				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
使用料・利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	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	利用者トラブルも発生していない。 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２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4-1-32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	平成28年4月1日～令和3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2年4月1日～令和3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	302日	244日	80.8%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	9,532人	8,224人	△1,308人
施設稼働率	94.9%	80.7%	△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	16,303	16,303	100.0%
その他の収入	0	250	—
収入計	16,303	16,553	101.5%
人件費	5,363	4,643	86.6%
管理費	10,732	10,303	96.0%
消耗品費	510	364	71.4%
光熱水費	388	400	103.1%
修繕料	918	1,061	115.6%
浄化槽維持管理業務	297	328	110.4%
芝・樹木管理業務	7,365	7,150	97.1%
機械警備業務	234	106	45.3%
清掃(草刈等)業務	204	180	88.2%
その他委託料	510	406	79.6%
その他	306	308	100.7%
事務費	208	418	201.0%
通信運搬費	106	59	55.7%
賃借料	10	10	100.0%
公課費	82	185	225.6%
指定管理料返納金	0	164	—
その他	10	0	0%
支出計	16,303	15,364	94.2%
収支	0	1,189	—

5 管理運営状況

(1) 管理状況

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・対応業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>新型コロナウイルス感染防止にともなう臨時休場を令和2年4月18日～5月17日まで実施したため、開館日数・利用者数・稼働率は前年度と比較して減少している。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。</p> <p>自主事業を積極的に開催し多くの参加者を得ており、運営状況は良好である。</p>				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	特に、利用者からの苦情も無く施設管理が円滑に行われている。
意見に対する取組み	利用者から要望や苦情が出た際は、迅速にミーティングを行い、職員間の情報共有を図っている。
サービス向上のための取組み	隣接する地域振興施設と連携した行事や地域イベントを行い、好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	<p>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。</p> <p>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。</p>

7 総合評価

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

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

施 設 名	東広島市立図書館（7施設）
所 在 地	東広島市西条中央七丁目25番11号ほか
所 管 課	生涯学習部 生涯学習課

指 定 管 理 者	名 称 株式会社 図書館流通センター
	代表者 代表取締役 細川 博史
指 定 期 間	平成28年4月1日 ～ 令和3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(条)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 蔵書は適切に管理され、整理整頓・清掃も行き届いており、図書館として適切な管理がなされている。 ・ 2階の貸出カウンターから事務室への出入り口にかけて、床材が剥がれかけている。職員が図書を載せた台車で往来するたびに、本の損傷と床材の剥離に配慮し、車輪の上げ下げを繰り返しており、業務効率が低下していることから、床材の補修とドアの枠下部分（杓摺）の段差解消を行った方が良い。 		

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(条)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種業務やサービスは適切に運営されていると言える。また、図書館の書籍を使ってどのように調べ物をするかを紹介するコーナーを設けたり、「図書館を使った調べる学習コンクール」を実施したりするなど、「東広島市子どもの読書活動推進計画」の理念に沿ったサービスの取組みも認められる。 ・ 図書の運搬・配架作業が非常に多く、レファレンスサービスのような専門的スキルが必要な業務が圧迫されているように思われる。貸出・返却処理はバーコード利用の電子化により負担軽減が見込まれるが、物理的な再配架についても、自動化（半自動化）、ロボット導入など、作業負荷軽減策により、職員の専門的スキルを利用者サービスに活かす余裕を作り出すことを検討してもらいたい。 ・ 1階の子ども向け図書フロアに「車いす利用者用テーブル」があるが、子どもが一人で来館するとは考えにくく、大人の介助者が一緒に座るには幅が足りない。むしろ2階に一人で来館する大人の車いす利用者向けの設備である。車いす利用者用テーブルは、子ども・大人に関わらず、車いすのアームサポートが衝突しないように、天板の高さが変えられ、できれば利用者が自分で操作できるよう電動で調整できるものが望ましい。 		

3 収支状況

○ 適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 一部予算超過の支出項目があるが、いずれも合理的な理由があり、問題視すべき項目はなく、収支の内容は適切といえる。 		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大により、利用者の環境変化による影響が生じているが、新しいサービス導入など利用者の利便性向上に取り組んでいる。 ・ 移動図書館や学校との連携による貸出機会の増加など、サービス向上を図る工夫している。除菌器の導入は利用者の不安解消につながるので、取組みをホームページなどに記載してもよいと思われる。 ・ 調べものの相談をしたことがない利用者が多いようであるが、原因の一つとしてPR不足の可能性があるのであれば、今まで以上に積極的にPRを行い、レファレンスサービス業務のさらなる充実に努めるべきである。 ・ 1階の子ども向けの椅子と机が少ないと感じた。 		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体として適正な指定管理業務がなされているといえる。 ・ 今後は、より一層、「多様化・高度化する市民の学習ニーズに対応」するべく、課題解決に必要な資料の適切な拡充や、レファレンスサービスの更なる向上等に努めてもらいたい。また、経費等の課題はあるが、窓口対応等の迅速化、省力化について、さらに工夫してもらいたい。 ・ 司書の専門性を生かしたさらに高水準のサービスが期待されるが、そのためには建物の細かい修繕や、バックヤードの業務負担軽減、学校などとのさらなる連携などについて、市の所管部署による協力や仲介を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

<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート配布以外にも、利用者の意見を汲み取る取組みを積極的に検討してもらいたい。 ・ 意見箱やレファレンス申込みフォームの設置等によりホームページの充実を図ってもらいたい。また、千葉市のように、ホームページにレファレンスの事例集を公開することを検討してもらいたい。 ・ 今後、レファレンスサービス業務が増加した場合は、窓口業務に追われてレファレンスサービス業務の対応が不十分とならないよう、適切な人員配置が必要である。 ・ 中高生の利用促進策について、部活動や塾通いなどで、放課後に来館しての利用は難しいと思われるが、調べ学習、プレゼンテーション、ディベートなど、様々な科目で資料を必要とする課題は多くあるはずなので、学校と連携を図ることを検討してもらいたい。 ・ 図書カードのデータを、AI等を利用して活用する仕組みを検討してもらいたい。 ・ 職員のスキル向上の活動を見える化する方法を検討してもらいたい。 ・ 利用している人からは、レファレンスということ自体知らなかったとの意見と、窓口で相談しづらい雰囲気があるとの意見を聞いたため、そのように感じる原因を調べて、改善策を検討してもらいたい。

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

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
所 管 課	生涯学習部生涯学習課

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

1 管理状況

○ 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 清掃や整理整頓は全般的に行き届いており、施設設備の管理は適切になされている。管理状況に特段の問題は見受けられない。 ・ 研修室の机など利用者の使用頻度が高い備品で老朽化しているものについては、更新を検討してもらいたい。 		

2 運営状況

○ 利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ 言葉づかい・マナー満足度、対応スピード満足度、説明満足度ともに高い評価を得ており、職員の受付・応対業務や、要望対応等は適切になされているといえる。 ・ 類似した施設機能があり、近接している東広島芸術文化ホールとの一体的な運営が必要ではないか。 		

3 収支状況

○ 適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> ・ コロナウィルスの影響がある中で、特に問題は見受けられず、良好な結果といえる。 		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の満足度は総じて高く、Wi-Fi環境の整備、電話ボックスを授乳室に変更するなど、工夫がされている。 アンケートでは「案内表示がわかりにくい」「駐車場が少ない」「出庫が難しい」「トイレが使いにくい」などの意見が寄せられているが、施設の構造上の問題に起因するもので、管理者の取組みによる改善が困難なものが多い。 		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適
<ul style="list-style-type: none"> 開館から継続して管理運営を行い、その間十分なノウハウを蓄積しており、「市民の教養の向上及び生活文化の振興に資する」という設置目的を実現するべく、適切な管理運営がなされている。 		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

<ul style="list-style-type: none"> 設置目的が違うことを理由に、異なる担当課が同様の機能の施設を運営することは、見直すべきではないか。効率化の点からはもとより、多くの研修室の利用者が東広島市芸術文化ホールとの使い勝手を比較していることから、両施設の特徴を熟知し、それぞれにふさわしいイベントや集会を誘導・誘致することができれば、施設利用の効率化に加え、利用者サービス向上に繋がると考える。 トイレや階段がフロアを中心にあり、施設内を周回できないことで、利用者によっては分かりづらい構造と思われるため、案内図でも「中央と周辺、(行き止まり)」の構造に気付くような表示（色分けや薄いハッチングなど）を使うとよいのではないか。 ホームページでは、駐車場の案内が「周辺地図」のページの最下段に記載されているが、「施設案内」のページにも記載することを検討してもらいたい。また、展示コーナーについて「会議・研修会には利用できません」と記載されているが、実態としては利用可能とする運用をしているのであれば修正すべきではないか。 駐車場の整備について、利用者目線で検討できないか。例えば、駐車台数を減じてでも、利用者の乗降に配慮して駐車区画を拡幅したり、出入口付近に駐車されることがないように、動線や駐車区画の配置を見直したり、さらには、アザレアホールの客席数に対し、駐車区画数が不足することから、イベント開催時には、市営駐車場の減免利用や無料化を行うなど、利用者の利便性向上に向けた取組みを検討してもらいたい。
