

令和元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)

# 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	令和元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館)	8
	東広島芸術文化ホール	14
	黒瀬屋内プール	18
	黒瀬市民グラウンド	22
	安芸津市民グラウンド	26
	黒瀬B&G海洋センター	30
	安芸津B&G海洋センター	34
	黒瀬多目的グラウンド	38
	福富多目的グラウンド	42
	志和市民グラウンド	46
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	50
	東広島市福富パークゴルフ場	54
	東広島市河内パークゴルフ場	58
6	指定管理者外部評価結果票	
	東広島芸術文化ホール	62

## 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312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、開館準備施設を除く29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

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで（令和元年度事業分）

### (3) 評価方法

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

### (4) 評価項目

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

### (5) 評価方法及び評価基準

#### 【チェック欄】

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

#### 【評価及び総合評価基準】

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

### (6) 評価後の対応

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

### 3 指定管理者モニタリング・評価に係る外部評価の概要

#### (1) 外部評価の目的

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

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

#### (2) 外部評価委員会

委員構成 …… 4名（大学教授2名、弁護士、税理士）

#### (3) 委員会開催日

第1回 令和2年7月 9日

第2回 令和2年7月30日

第3回 令和2年8月17日

#### (4) 外部評価実施施設

##### ア 対象施設

- ① 道の駅湖畔の里福富
- ② 東広島市駐車場（実地確認施設：西条岡町駐車場）
- ③ 東広島芸術文化ホール

##### 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

令和元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	使用料又は	利用者数	令和元年度総合評価結果		(参考) 平成30年度
			(千円)	利用料収入 (千円)				
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	H30	46,124	6,054	69,459	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>46,398</b>	<b>4,969</b>	<b>61,505</b>			
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	H30	280,000	0	557,780	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
		R1	<b>284,612</b>	<b>0</b>	<b>548,707</b>			
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	H30	204,244	43,057	326,875	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>229,753</b>	<b>44,097</b>	<b>300,759</b>			
4 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	H30	72,138	9,212	74,991	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>71,942</b>	<b>8,084</b>	<b>69,654</b>			
5 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	H30	716	402	6,538	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>836</b>	<b>516</b>	<b>8,770</b>			
6 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	H30	149	43	5,582	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>382</b>	<b>298</b>	<b>42,414</b>			
7 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	H30	1,488	1,417	23,842	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>3,537</b>	<b>1,512</b>	<b>23,988</b>			
8 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	H30	37,509	3,170	44,218	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>36,340</b>	<b>3,803</b>	<b>49,149</b>			
9 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	H30	-	-	-	適	詳細はモニタリング評価票	-
		R1	<b>3,917</b>	<b>48</b>	<b>8,730</b>			
10 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	H30	5,616	264	33,215	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>5,668</b>	<b>322</b>	<b>29,581</b>			
11 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	H30	4,698	225	7,990	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>4,742</b>	<b>129</b>	<b>10,423</b>			
12 河内スポーツアリーナ・入野区 民グラウンド 【スポーツ振興課】	入野自治組織「篁の郷」	H30	5,032	558	20,758	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>5,078</b>	<b>592</b>	<b>19,895</b>			
13 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	H30	0	10,275	11,668	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>0</b>	<b>9,424</b>	<b>11,160</b>			
14 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	H30	16,007	7,716	9,865	適	詳細はモニタリング評価票	適
		R1	<b>16,156</b>	<b>8,049</b>	<b>9,532</b>			

指定管理者モニタリング評価票（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	100.0%
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	69,459人	61,505人	△7,954人
施設稼働率	80.9%	77.4%	△3.5%

## 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	45,972	46,398	100.9%
収入計	45,972	46,398	100.9%
人件費	13,521	13,453	99.5%
管理費	30,745	29,309	95.3%
光熱水費	12,000	9,514	79.3%
修繕費	3,000	3,863	128.8%
その他需用費	1,358	1,319	97.1%
外部委託料	14,387	14,613	101.6%
事務費	1,706	3,636	213.1%
役務費(通信費等)	608	517	85.0%
使用料・賃借料	0	546	—
公租公課	1,098	1,248	113.7%
その他	0	1,325	—
支出計	45,972	46,398	100.9%
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種法令を順守した運営を行っている。</li> <li>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。</li> <li>従事者の教育・研修を適宜行っている。</li> <li>施設の備品を適正に管理している。</li> <li>文書を適正に管理している。</li> <li>報告書等を協定書に基づき適正に提出している。</li> </ul>				

### (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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>				

### (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"> <li>収支の内容に不適切なものは見当たらない。</li> <li>会計事務は適切に処理されている。</li> </ul>				

### (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"> <li>個人情報を適正に管理している。</li> <li>預金口座、経理区分等を適正に管理している。</li> <li>web サイトや Facebook を活用し、積極的に情報を公開している。</li> </ul>				



## 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、総合での満足度は約80%と引き続き高い水準であった。 自由意見では「トイレを洋式にしてほしい」「駐車場が少ない」「椅子や机が重たい」「椅子のクッション性がない」などの声があった。
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	サンスクエア東広島まつりを開催するなど施設のPRに努めるとともに、複合施設間の連携を深める取組みを行っている。
施設所管課所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者からの要望に対して、椅子の入れ替えやトイレの洋式化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。</li> <li>・運営方法等の改善に指定管理者と共に取り組む。</li> </ul>

## 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>施設稼働率は77.4%となっており、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、利用者数は前年度から11.4%減、施設稼働率は3.5%減であった。2月以降の施設利用が新型コロナウイルス感染拡大防止のため制限され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、利用者要望への対応を図るとともに、さらなる利用向上に関する取組みを期待する。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和元年度）

生涯学習部 生涯学習課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市立図書館（7館）	
所在地	中央図書館	東広島市西条中央七丁目25番11号
	サンスクエア児童青少年図書館	東広島市西条西本町28番6号
	黒瀬図書館	東広島市黒瀬町菅田10番地
	福富図書館	東広島市福富町久芳1545番地1
	豊栄図書館	東広島市豊栄町鍛冶屋271番地
	河内こども図書館	東広島市河内町中河内1166番地
	安芸津図書館	東広島市安芸津町三津4398番地
設置目的	「東広島市図書館サービス計画」「東広島市子どもの読書活動推進計画」に掲げる理念・方針の実現をめざして、官民相互の連携による効果的・効率的な運営を図り、市民に図書、記録などの資料を紹介・提供することにより、多様化・高度化する市民の学習ニーズに対応することを目的とする。	
指定管理者	名称	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	平成31年4月1日～令和2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
		実施計画	実施内容	
中央	開館日数	284日	284日	100.0%
	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	
サンスクエア	開館日数	277日	278日	100.4%
	開館時間	平日 10:00~20:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~20:00 土日 10:00~18:00	
黒瀬	開館日数	278日	278日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~19:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~19:00 土日 10:00~18:00	
福富	開館日数	280日	280日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	
豊栄	開館日数	282日	282日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	
河内	開館日数	279日	279日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	
安芸津	開館日数	279日	279日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 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	292,626 人	285,440 人	△7,186 人
	個人利用者数	201,424 人	194,827 人	△6,597 人
	団体利用者数	1,863 団体	1,612 団体	△251 団体
	諸室利用者数	164 団体	110 団体	△54 団体
	レファレンス利用者数	3,654 人	2,781 人	△873 人
	事業参加者数	5,017 人	4,348 人	△669 人
北ノ庄	入館者数	105,840 人	103,711 人	△2,129 人
	個人利用者数	70,000 人	68,154 人	△1,846 人
	団体利用者数	649 団体	704 団体	55 団体
	レファレンス利用者数	1,048 人	1,127 人	79 人
	事業参加者数	1,065 人	1,206 人	141 人
黒瀬	入館者数	63,173 人	61,679 人	△1,494 人
	個人利用者数	46,485 人	44,629 人	△1,856 人
	団体利用者数	996 団体	940 団体	△56 団体
	レファレンス利用者数	1,141 人	1,192 人	51 人
	事業参加者数	1,626 人	1,384 人	△242 人
福富	入館者数	19,416 人	19,374 人	△42 人
	個人利用者数	9,959 人	10,600 人	641 人
	団体利用者数	436 団体	370 団体	△66 団体
	レファレンス利用者数	145 人	185 人	40 人
	事業参加者数	565 人	534 人	△31 人
豊栄	入館者数	6,115 人	6,552 人	437 人
	個人利用者数	5,023 人	5,538 人	515 人
	団体利用者数	239 団体	177 団体	△62 団体
	レファレンス利用者数	229 人	143 人	△86 人
	事業参加者数	585 人	849 人	264 人
河内	入館者数	30,911 人	30,912 人	1 人
	個人利用者数	15,620 人	16,902 人	1,282 人
	団体利用者数	783 団体	887 団体	104 団体
	レファレンス利用者数	540 人	611 人	71 人
	事業参加者数	2,682 人	2,249 人	△433 人
安芸津	入館者数	39,699 人	41,039 人	1,340 人
	個人利用者数	18,812 人	20,013 人	1,201 人
	団体利用者数	537 団体	444 団体	△93 団体
	レファレンス利用者数	1,201 人	1,109 人	△92 人
	事業参加者数	594 人	551 人	△43 人
合計	入館者数	557,780 人	548,707 人	△9,073 人
	個人利用者数	367,323 人	360,663 人	△6,660 人
	団体利用者数	5,503 団体	5,134 団体	△369 団体
	諸室利用者数	164 団体	110 団体	△54 団体
	レファレンス利用者数	7,958 人	7,148 人	△810 人
	事業参加者数	12,134 人	11,121 人	△1,013 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	284,612	284,612	100.0%
複写手数料	101	111	109.9%
その他の収入	707	2,067	
自動販売機手数料	202	215	106.4%
雑誌スポンサー料	505	61	12.1%
資料金銭弁償	0	122	—
カード再発行実費	0	19	—
助成金	0	1,650	—
収入計	285,420	286,790	100.5%
人件費	169,743	169,313	99.7%
管理費	92,518	100,894	109.1%
報償費	1,040	658	63.3%
光熱水費	7,512	8,782	116.9%
通信運搬費	3,062	3,253	106.2%
修繕料	372	413	111.0%
消耗品費	3,761	4,865	129.4%
資料費	50,402	50,864	100.9%
委託料	22,294	24,372	109.3%
賃借料	4,075	7,687	188.6%
事務費	2,649	6,508	245.7%
研修費	404	1,197	296.3%
印刷製本費	348	654	187.9%
提案事業費	1,497	3,795	253.5%
弁償図書視聴覚	0	128	—
その他	400	734	183.5%
その他	20,510	10,075	49.1%
予備費	325	0	0.0%
管理費	20,185	10,075	49.9%
支出計	285,420	286,790	100.5%
収支	0	0	—

## 5 管理運営状況

### (1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	△	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	-	重要事項の変更の届出	-
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適 (条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種法令を順守した運営を行っている。</li> <li>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。</li> <li>職員の教育・研修を適宜行っている。今後は、組織体制を体系化することで、より効果的な研修を行い、サービス向上に結びつくよう期待する。</li> <li>施設の備品や文書を適正に管理している。</li> <li>報告書等を協定書に基づき適正に提出している。</li> </ul>				

### (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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>窓口サービスは、直営時から継続して提供されており、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。</li> <li>学校図書館支援センターや電子図書館などの新規サービスについて実施しており、サービスの向上に積極的に取り組んでいる。</li> <li>今後のサービス向上には、職員のスキル向上が必要不可欠であり、課題である。</li> <li>苦情や事件、事故に対して、適切かつ迅速に対応し、報告を適切に行っている。</li> </ul>				

### (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"> <li>収支の内容に不適切なものは見当たらない。</li> <li>指定管理者は、財務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。</li> </ul>				

(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"> <li>・ 個人情報を適正に管理している。</li> <li>・ 預金口座、経理区分等を適正に管理している。</li> <li>・ Web サイトや Facebook、広報誌等を活用し情報を公開しているが、そのPR不足が課題である。今後はリニューアルしたホームページを十分活用していく必要がある。</li> </ul>				

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"> <li>・ 職員の対応・態度に関する満足度 98.3% (前回 94.8%)</li> <li>・ 調べもの用資料の所蔵に関する満足度 88.1% (前回 82.8%)</li> <li>・ レファレンスに関する満足度 98.0% (前回 95.5%)</li> </ul> <p>(2)主な自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 八本松町、高屋町にも図書館がほしい。</li> <li>・ ホームページリニューアル後に予約待ち数が表示されなくなったので改善してほしい。</li> <li>・ 読書通帳印字機や自動貸出機を導入してほしい。</li> <li>・ 本の洗浄機を全館に置いてほしい。</li> <li>・ 1度に借りられる冊数を増やしてほしい。</li> <li>・ 月曜日も開館してほしい、開館時間を延ばしてほしい。</li> <li>・ 自分の借りた資料の履歴を参照したい。</li> <li>・ 中央図書館で子どもの声が響きすぎてうるさい。</li> <li>・ 自習できるスペースが欲しい。</li> <li>・ CDやDVDなどの視聴覚資料がもっとほしい。 など</li> </ul>
意見に対する取組み	<p>ホームページに関する予約待ち数の表示や借りた本の履歴の参照については改善されている。その他の要望については、市内全体の施設設備の問題や館内のレイアウトの問題など、施設整備に関する事項であり、対応が難しいものも多い。</p> <p>指定管理者においては、施設運営面で可能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、前回の94.8%から98.3%へと若干ではあるが増加している。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>図書館に「調べもの用資料の所蔵」の満足度についても、前回の82.8%から88.1%に増加した。指定管理者による資料の選書や分類のバランスが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、98.0%と高い水準にあるが、24.0%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)
<p style="text-align: center;"><b>適 (条)</b></p>	<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。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性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88%となり、受付方法の工夫やレファレンス事例の公開、サービスの積極的周知などの取組みが求められる。</p> <p>また、サービスの向上には、外部研修の実施だけではなく、内部における研修成果の共有や業務分野、サービス分野ごとの研修、スキルアップ実習等の時間を確保するなど、計画的で継続的な職員のスキル向上を図る必要がある。</p>

指定管理者モニタリング評価票（令和元年度）

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 細野顕宏	
	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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	352日	99.4%
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	326,875人	300,759人	△26,116人
施設稼働率	76%	75%	△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		229,753	229,753	100.0%	
利用料金収入		45,220	44,097	97.5%	
自主事業収入		54,200	39,718	73.3%	
その他の収入		7,800	4,640	59.5%	
収入計		336,973	318,208	94.4%	
人件費		108,986	108,206	99.3%	
管理費	需用費	光熱水費	30,000	25,512	85.0%
		小修繕費	720	635	88.2%
		その他	0	0	—
	外部委託料	保守点検業務	40,518	42,733	105.5%
		清掃業務	22,595	22,595	100.0%
		衛生管理業務	1,165	1,276	109.5%
	工事請負費(大修繕)		0	0	—
小計		94,998	92,751	97.6%	
事務費	旅費		180	282	156.7%
	役務費		13,560	13,334	98.3%
	使用貸借料・賃貸料		3,030	2,500	82.5%
	備品購入費		300	213	71.0%
	公課費	消費税等	27,823	25,260	90.8%
		その他	60	18	30.0%
	その他	負担金	36	74	205.6%
小計		44,989	41,681	92.6%	
自主文化事業費		88,000	65,486	74.4%	
支出計		336,973	308,124	91.4%	
収支		0	10,084	—	

## 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。</p> <p>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。</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（3月）により、施設の利用者が減少し、利用料金が減収となったほか、3月は自主事業の中止・延期によりチケット売り上げが落ち込んだことから、減収となった。</p> <p>支出については、特に自主文化事業において、共催型事業の誘致拡大を図った結果、支出を抑えることができ、また新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、自主事業を中止・延期したことにより、事業費は大幅な減少となった。全体としては収入が支出を約1,000万円上回った。</p> <p>現状の事業規模を縮小することなく、人件費以外の支出については縮減に努め、上回った収入については、適切に市民に還元できるよう事業計画の改善に努めるよう指導する。</p> <p>(実施計画) 収入 336,973千円 支出 336,973千円                      (実施内容) 収入 318,208千円 支出 308,124千円</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	<p>自主事業の来場者アンケートを実施した結果、「満足」が68%、「やや満足」が18%であった。</p> <p>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67%、「やや満足」が23%であった。</p>
意見に対する取組み	<p>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。</p>
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。</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。またレストランの夜間営業を開始した（夜10時までの営業）。</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、公開番組事業やパブリックビューイングなど独自の事業を実施することで市内外にくらをPRし、認知度・ブランド力向上に努めた。また4月には来館者数100万人達成を記念してセレモニーを開催し、館内で記念展示をするなど、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、3月の自主事業はすべて延期もしくは中止となり実績値は目標値を満たせなかったものの、それまでの実施回数及び内容は、目標の数値・水準をほぼ満たしていると判断する。</p> <p>3月は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、大ホールの稼働率が0%であった。今年度から新たに市民活動団体を対象とした活動促進と大ホールの利用促進にかかる事業を実施したが、3月以外の月においても、大ホールの稼働率が低い月が見られることから、今後は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（令和元年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	黒瀬屋内プール		
所在地	東広島市黒瀬町檜原10018番地4		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。		
指定管理者	名称	公益財団法人 東広島市教育文化振興事業団	
	代表者	理事長 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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	306日	100.3%
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	74,991人	69,654人	△5,337人
施設稼働率	90.1%	88.4%	△1.7%

## 4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	70,721	71,942	101.7%
収入計	70,721	71,942	101.7%
人件費	27,408	29,226	106.6%
管理費	36,026	33,909	94.1%
燃料費	63	80	127.0%
印刷製本費	113	49	43.4%
光熱水費	23,731	21,781	91.8%
修繕料	4,080	4,286	105.0%
通信運搬費	36	39	108.3%
保険料	0	219	—
委託料	7,027	6,418	91.3%
賃借料	976	1,037	106.3%
一般管理費	7,287	8,807	120.9%
支出計	70,721	71,942	101.7%
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>公共下水道接続工事によるプールの利用休止期間（10/15～10/26）や新型コロナウイルス感染症拡大予防のためトレーニングルームの利用休止（3/10～）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>また、定期的に職員のミーティングを行うなど、組織全体で情報共有を図っている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備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>指定管理者自ら行事や自主事業などを盛んに実施し、地域内外から親しまれている。</p> <p>また、行事の主催者等の要望に応じて柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利便性の向上等に努めており、指定管理者を導入した効果が発揮されている。</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>公共下水道接続工事によるプールの利用休止期間（10/15～10/26）や新型コロナウイルス感染症拡大予防のためトレーニングルームの利用休止（3/10～）があったため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、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「良い」以上の回答が6割強あり、概ね良好である。 主な意見としては、備品及び洋式トイレ等の付帯設備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	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（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	357日	357日	100.0%
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	6,538人	8,770人	2,232人
施設稼働率	37.8%	48.7%	10.9%



## 4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	716	836	116.8%
収入計	716	836	116.8%
管理費	523	715	136.7%
光熱水費	430	471	109.5%
修繕料	0	244	—
委託料	93	0	0%
一般管理費	193	121	62.7%
支出計	716	836	116.8%
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>平成30年の豪雨災害に伴う長期間の利用制限が解消され、前年度を上回る利用実績となった。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>大きなトラブルや苦情が報告されることもなく、利用者の要望に柔軟に対応されるなど、利用者の視点に立った運営が行われている。</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>平成30年の豪雨災害による長期間の利用制限が解消され、利用状況は豪雨災害以前の水準に回復した。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、個人情報に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「良い」以上の回答が6割強あり、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)
<b>適</b>	<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（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	357日	345日	96.6%
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	5,582人	42,414人	36,832人
施設稼働率	15.4%	45.1%	29.7%

## 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	211	382	181.0%
収入計	211	382	181.0%
管理費	192	322	167.7%
光熱水費	16	34	212.5%
修繕料	5	0	0%
委託料	171	288	168.4%
一般管理費	19	60	315.8%
支出計	211	382	181.0%
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>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心に利用できるよう、適正に管理されている。</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>				

### (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>豪雨災害に伴う、災害ゴミ仮設置場からの復旧整地工事が完了し、利用については問題なく回復している。</p> <p>利用者の要望に柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理・運営を行い、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>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)
<b>適</b>	<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（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	304日	99.7%
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	23,842人	23,988人	146人
施設稼働率	67.3%	67.2%	△0.1%



## 4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	1,488	3,537	237.7%
収入計	1,488	3,537	237.7%
管理費	1,357	2,193	161.6%
光熱水費	1,015	1,201	118.3%
修繕料	189	837	442.9%
通信運搬費	106	114	107.5%
委託料	47	41	87.2%
一般管理費	131	1,344	1026.0%
支出計	1,488	3,537	237.7%
収 支	0	0	—

## 5 管理運営状況

### (1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>人員配置や労働環境等も適正に確保されており、職員のミーティングを行い、組織全体の情報共有を図っている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。</p> <p>また、施設周辺の草刈り等を頻繁に実施し、景観維持に努め、駐車場の区画線を補修するなど施設が安全、安心に利用できるよう、適切に管理されている。</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>指定管理者自ら行事や自主事業などを盛んに実施し、地域内外から親しまれている。</p> <p>また、行事の主催者等の要望に応じて柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利便性の向上等に努めており、指定管理者を導入した効果が発揮されている。</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「良い」以上の回答が6割強あり、概ね良好である。 主な意見としては、施設及び付帯設備の不備に関する意見が複数寄せられている。
意見に対する取組み	利用者からの要望等について、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)
<b>適</b>	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（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日		

2 開場状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開場日数	305日	305日	100.0%
開場時間	9:00~21:30	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	44,218人	49,149人	4,931人
施設稼働率	72.3%	71.3%	△1.0%

## 4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	37,450	36,340	97.0%
収入計	37,450	36,340	97.0%
人件費	21,926	20,121	91.8%
管理費	13,989	14,853	106.2%
燃料費	248	269	108.5%
印刷製本費	0	43	—
光熱水費	11,937	11,717	98.2%
修繕料	475	1,286	270.7%
通信運搬費	183	166	90.7%
手数料	10	0	0%
委託料	717	879	122.6%
賃借料	419	493	117.7%
一般管理費	1,535	1,366	89.0%
支出計	37,450	36,340	97.0%
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>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、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。</p>				

### (2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開場時間、休場日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>体育館の改修が平成30年に完了したことから、利用者数は前年度より増加している。</p> <p>利用者の要望に柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理・運営を行い、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>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。 主な意見としては、空調設備の設置に対する要望や、施設・付帯設備等の不備に関するコメントが寄せられている。
意見に対する取組み	利用者からの要望等について、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)
<b>適</b>	<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（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ～ 令和2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	357日	357日	100.0%
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	—
施設稼働率	—	33.2%	—



## 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	3,899	3,917	100.5%
収入計	3,899	3,917	100.5%
人件費	1,954	2,159	110.5%
管理費	1,635	1,359	83.1%
光熱水費	61	126	206.6%
修繕料	303	266	87.8%
保守点検業務	262	273	104.2%
清掃業務	797	397	49.8%
その他	212	297	140.1%
事務費	310	399	128.7%
旅費	0	1	—
役務費(通信費等)	21	73	347.6%
使用賃借料	131	136	103.8%
消費税等	158	189	119.6%
支出計	3,899	3,917	100.5%
収支	0	0	—

## 5 管理運営状況

### (1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>報告書等については遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心に利用できるよう、適正に管理されている。</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>				

### (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>利用者の要望に柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理・運営を行い、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>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。 主な意見としては、自動販売機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。
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)
<b>適</b>	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（令和元年度）

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	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	357日	357日	100.0%
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	33,215人	29,581人	△3,634人
施設稼働率	61.4%	58.5%	△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	5,616	5,668	100.9%	
その他の収入	0	23	—	
収入計	5,616	5,691	101.3%	
人件費	2,423	2,651	109.4%	
管理費	2,026	1,988	98.1%	
施設管理業務	60	0	0%	
消耗品費	453	407	89.8%	
光熱水費	630	689	109.4%	
修繕料	200	371	185.5%	
草刈	506	519	102.6%	
原材料費	53	2	3.8%	
その他	124	0	0%	
事務費	1,167	1,024	87.7%	
旅費	184	203	110.3%	
通信運搬費	50	32	64.0%	
賃借料	489	334	68.3%	
事務用備品購入費	14	0	0%	
公課費	197	238	120.8%	
その他	負担金	0	35	—
	広告宣伝費	15	0	0%
	保険料	93	0	0%
雑費	125	182	145.6%	
支出計	5,616	5,663	100.8%	
収支	0	28	—	

## 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>利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためイベントの自粛要請などもあり、3月の各種大会等の開催が中止となったため、前年度と比較して減少している。</p> <p>行事運営者等の要望については、柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>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、駐車場やトイレの増設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（令和元年度）

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	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	平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	357日	357日	100.0%
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	7,990人	10,423人	2,433人
施設稼働率	31.5%	33.3%	1.8%



## 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	4,698	4,742	100.9%
その他の収入	0	1	—
収入計	4,698	4,743	101.0%
人件費	1,938	2,377	122.7%
管理費	2,127	1,565	73.6%
報償費 自主事業	30	4	13.3%
消耗品費	470	272	57.9%
光熱水費	270	325	120.4%
修繕料	150	279	186.0%
安全衛生管理費	225	209	92.9%
草刈	866	476	55.0%
原材料費	53	0	0%
管理用備品購入費	63	0	0%
事務費	633	774	122.3%
旅費	120	120	100.0%
通信運搬費	58	32	55.2%
賃借料	90	163	181.1%
事務用備品購入費	18	0	0%
公課費	160	231	144.4%
その他			
負担金	30	0	0%
保険料	15	32	213.3%
雑費	142	196	138.0%
支出計	4,698	4,716	100.4%
収支	0	27	—

## 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>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、5月25・26日に女子プロ野球リーグ「REIA」のメンバーを講師に招いて女子野球教室を行い、また、12月7・8日は元プロ野球選手の石毛宏典氏（元西武ライオンズ選手）を招いて男子野球教室を実施しており、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、指定管理者を導入した効果が発揮されており、運営状況は良好である。</p>				

### (3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>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)
<b>適</b>	<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、バックネット裏に屋根付きの観覧席がないため空きスペースにプレハブ式ユニット住宅を設置し対応している。また、レイキなどが、雨ざらしになっており既存の倉庫も雨水が侵入し水が溜まる状態だったので、嵩上げをして、ベースやレイキなどを収納できるようにするなど、指定管理者の創意工夫による施設整備を行っている。</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（令和元年度）

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	357日	357日	100.0%
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	20,758人	19,895人	△863人
施設稼働率	99.2%	97.5%	△1.7%

## 4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	5,078	5,078	100.0%
その他の収入	0	529	—
収入計	5,078	5,607	110.4%
人件費	2,100	1,980	94.3%
管理費	2,842	2,890	101.7%
消耗品費	352	307	87.2%
光熱水費	1,023	1,002	97.9%
グラウンド維持業務	150	40	26.7%
修繕料	238	260	109.2%
委託料	1,079	1,281	118.7%
事務費	136	131	96.3%
旅費	0	15	—
通信運搬費	46	31	67.4%
賃借料	90	85	94.4%
支出計	5,078	5,001	98.5%
収 支	0	606	—

## 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、安心に利用できるよう、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>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>利用者数が前年度に比べて、新型コロナウイルス感染症対策の影響で、3月の大会等が中止になり減少している。</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を図っている。
サービス向上のための 取組み	利用者からの要望対応が迅速に行われ、好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	サービス向上に向けて、接客・対応の中で直接利用者の声を聞き取っており、地域内外を問わず、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)
<b>適</b>	<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（令和元年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

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

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	307日	283日	92.2%
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	11,668人	11,160人	△508人
施設稼働率	92.1%	92.1%	0%



## 4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	11,000	9,424	85.7%
その他の収入	300	0	0%
収入計	11,300	9,424	83.4%
管理費	9,500	8,618	90.7%
報償費	6,900	6,168	89.4%
消耗品費	500	740	148.0%
光熱水費	400	426	106.5%
修繕料	600	369	61.5%
委託料	500	469	93.8%
原材料費	500	446	89.2%
その他	100	0	0%
事務費	1,800	895	49.7%
通信運搬費	400	145	36.2%
広告料	0	8	—
手数料	0	147	—
公課費	1,100	505	45.9%
その他	300	90	30.0%
支出計	11,300	9,513	84.2%
収支	0	△89	—

## 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。</p> <p>また、行事運営者等の要望に応じて柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。</p> <p>初心者と上級者の同時利用に際しては、各利用者のプレーが円滑に進行するよう配慮してトラブルを回避するなど、指定管理者を導入した効果が発揮されており、運営状況は良好である。</p>				

### (3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	<p>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、令和元年度より国民健康保険に係る市の助成制度（いきいき健康づくり助成券）が廃止されたため、利用者数が減り、収入も減少している。</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	<p>利用料金は適切に入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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親密に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)
<b>適</b>	<p>設置管理条例における目的を達成しており、利用者トラブルも発生していない。</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>

指定管理者モニタリング評価票（令和元年度）

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	307日	291日	94.7%
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	9,865人	9,532人	△333人
施設稼働率	85.5%	94.9%	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	16,007	16,156	100.9%
その他の収入	0	332	—
収入計	16,007	16,488	103.0%
人件費	5,280	5,032	95.3%
管理費	10,522	10,463	99.4%
消耗品費	500	522	104.4%
光熱水費	380	370	97.4%
修繕料	900	1,157	128.6%
浄化槽維持管理業務	291	337	115.8%
芝・樹木管理業務	7,221	7,085	98.1%
機械警備業務	230	96	41.7%
清掃(草刈等)業務	200	180	90.0%
その他委託料	500	442	88.4%
その他	300	274	91.3%
事務費	205	753	367.3%
通信運搬費	105	64	61.0%
賃借料	10	10	100.0%
公課費	80	160	200.0%
紙代・コピー代他	0	279	—
PCシステム改修費	0	240	—
その他	10	0	0%
支出計	16,007	16,248	101.5%
収支	0	240	—

## 5 管理運営状況

### (1) 管理状況

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

### (2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	<p>地域内外から親しまれ、市外からのリピーターも獲得している。</p> <p>令和元年度の稼働率は前年度に比べ上がっているが、豪雨災害による主要道路の交通規制の影響や、令和元年度より国民健康保険税に係る市の助成制度(いきいき健康づくり助成券)の廃止もあり、利用者が全年度を下回っている。</p> <p>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、個人情報記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。</p>				

## 6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

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

## 7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してクレームも発生していない。</p> <p>当施設は自然フィールドが主たる施設であるが、芝・樹木・法面等の維持管理が適切になされていることから、近年の大雨においても大きな損傷が発生することもない状況であり、地元団体にて指定管理を行っている効果が出ている。</p> <p>また、平成27年度に公認コース認定を受け、公認コースのPRを行い利用促進を図るとともに、インストラクターの育成にも力を入れて取り組んでいる。</p> <p>施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、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	東広島芸術文化ホール
所 在 地	東広島市西条栄町7番19号
所 管 課	生涯学習部 文化課

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 細野顕宏
指 定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日

### 1 管理状況

<input type="radio"/> 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	適
<p>・施設設備の維持管理や備品管理、館内の設備維持管理は適切に実施され、清掃も行き届いており、適切な管理状況と言える。</p> <p>・壁の落書きに悩んでいるとのこと、今後の工夫が必要かもしれない。</p> <p>・危機管理・災害時の対応にも職員を含め適切な対応が取れるよう体制を整えている。</p>		

### 2 運営状況

<input type="radio"/> 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
<p>・各種のイベントを実施し、利用者サービスに尽くしている。</p> <p>・大ホールの利用率の向上には、自主事業の一層の向上を期待する。</p> <p>・利用者の施設利用を必要以上に制限しないために、土日に行う自主事業を半分にとどめるなど、利用者サービスに配慮した運営がなされている。</p> <p>・中高生が長椅子で勉強するなど、施設に相応しくない利用がなされたことに対応して長椅子を撤去するなど、施設の目的に沿った運営がなされていると言える。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大の影響による来場者数減少、友の会会員減少が見られる。</p> <p>・コロナ禍においても適切な対応ができるように、配慮されている。</p>		

### 3 収支状況

<input type="radio"/> 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
<p>・令和元年度は中止事業があったものの、適正な運用がなされていると思われる。</p> <p>・新型コロナウイルスの感染拡大の影響により減収となり、同時に事業費も減少となったことから収益はプラスとなったが、新型コロナウイルスの影響は長期化すると考えられることから、同状況を踏まえた事業計画の見直しが求められる。</p> <p>・コロナ禍等で自主事業が困難な状況にあるが、利用拡大・サービス向上に努力している。</p>		



#### 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"><li>・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、誠実に検討・対応しており、公演やギャラリー見学と思われる来場者からは概ね好評だと思われる。また、回答については掲示板に掲示する形で利用者に情報提供するなど、利用者サービス向上のための取組みがなされている。</li><li>・ロビーの利用について、例えば、中高生や一般市民の「居場所」となることが、清掃・騒音などの面で難しい事情も見える。</li><li>・民間ノウハウを持ってしかできない運営がされており、それが設置目的の増進にもつながっている。</li></ul>		

#### 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"><li>・種々PR活動を通して認知度、ブランド力向上、利用促進に努めている。</li><li>・市民の芸術及び文化活動の振興を図るといった、設置目的に沿った多種多様な事業が実施されており、さらに、コロナ対策も含めて、管理・運営状況も適切である。</li><li>・今後は新型コロナウイルスの影響を考慮した、管理・運営がより一層求められ、その状況を踏まえた事業計画の改善・推進が期待される。</li></ul>		

#### 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"><li>・ホームページで、利用者の意見を聞く仕組みは必要と考えられる。アンケート内容が反映されたことを、ホームページ等で公表してはどうか。</li><li>・2階のレストラン運営との連携を何か工夫できないか。</li><li>・利用者のニーズや意見を聞いて、有効なスペース作りを模索することも検討してもらいたい。</li><li>・アンケート結果によると、案内表示の満足度がやや低いので、その要因を分析してほしい。</li></ul>		
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--