

平成30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	平成30年度指定管理施設評価結果一覧	2
4	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	3
	東広島市立図書館(7館)	6
	東広島芸術文化ホール	11
	黒瀬屋内プール	14
	黒瀬市民グラウンド	17
	安芸津市民グラウンド	20
	黒瀬B&G海洋センター	23
	安芸津B&G海洋センター	26
	福富多目的グラウンド	29
	志和市民グラウンド	32
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	35
	東広島市福富パークゴルフ場	38
	東広島市河内パークゴルフ場	41

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（49施設分類329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32施設分類（計116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30年4月1日から平成31年3月31日まで（平成30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。

平成30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)	平成30年度総合評価結果		(参考) 平成29年度
						適	詳細はモニタリング評価票	
20 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	H29	45,754	7,278	66,215	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	46,124	6,054	69,459			
21 東広島市立図書館(7施設) 【生涯学習課】	㈱図書館流通センター	H29	277,500	0	562,776	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
		H30	280,000	0	557,780			
22 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	H29	203,344	44,065	329,100	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	204,244	43,057	326,875			
23 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	H29	72,690	10,023	74,578	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	72,138	9,212	74,991			
24 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	H29	974	587	9,427	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	716	402	6,538			
25 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	H29	179	258	50,003	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	149	43	5,582			
26 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	H29	2,087	1,448	23,624	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	1,488	1,417	23,842			
27 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	H29	36,070	3,862	55,243	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	37,509	3,170	44,218			
28 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	H29	4,039	226	32,737	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	5,616	264	33,215			
29 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	H29	-	-	-	適	詳細はモニタリング評価票	-
		H30	4,698	225	7,990			
30 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 笹の郷	H29	5,127	490	20,291	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	5,032	558	20,758			
31 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	H29	0	10,999	12,076	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	0	10,275	11,668			
32 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	H29	16,007	8,715	10,573	適	詳細はモニタリング評価票	適
		H30	16,007	7,716	9,865			
47 東広島市コミュニティスポーツ広 場(11施設) 【スポーツ振興課】	東広島市ゲートボール協会上三 永支部等	H29	153	0	-	-	適正に管理されている。	-
		H30	130	0	-			
48 八本松市民グラウンド 【スポーツ振興課】	八本松小学校区住民自治協議 会	H29	2,136	1,323	25,113	-	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。	-
		H30	2,136	1,168	23,736			
49 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」	H29	2,698	156	3,956	-	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。	-
		H30	3,110	88	1,076			

指定管理者モニタリング評価票（平成30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30年4月1日 ～ 平成31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	353日	0日
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	66,215人	69,459人	3,244人
施設稼働率	79.9%	80.9%	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	46,124千円	46,124千円	0千円
その他の収入	0千円	555千円	555千円
収入計	46,124千円	46,679千円	555千円
人件費	13,662千円	14,566千円	904千円
管理費	30,745千円	28,472千円	▲2,273千円
光熱水費	12,000千円	9,371千円	▲2,629千円
修繕費	3,000千円	3,241千円	241千円
その他需用費	1,358千円	1,011千円	▲347千円
外部委託料	14,387千円	14,849千円	462千円
工事請負費	0千円	0千円	0千円
事務費	1,717千円	3,641千円	1,924千円
旅費	0千円	0千円	0千円
役務費(通信費等)	608千円	512千円	▲96千円
使用料・賃借料	0千円	532千円	532千円
備品購入費	0千円	0千円	0千円
公租公課	1,109千円	1,193千円	84千円
その他	0千円	1,404千円	1,404千円
支出計	46,124千円	46,679千円	555千円
収支	0千円	0千円	

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	<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・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	<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。 アンケートでの自由意見に対しては、引き続き積極的な対応や改善が必要。 				

(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。 適正な施設運営がされている。 				

(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。 ・ 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>料金設定に関する満足度（5段階評価の5と4）は、約60%であったが、予約申請、清掃、また職員対応や説明の満足度は70～80%、総合での満足度は86%と、引き続き高い水準であった。</p> <p>自由意見では「トイレの洋式を増やしてほしい」「駐車場が一杯」「駐車場開錠時間を早めてほしい」「館内配置が分かる工夫をしてほしい」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	開館日の拡大（月曜日・祝日）
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する取組みも行われているが、より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>施設稼働率は80%強となっており、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。利用者数は前年度から4.9%増、施設稼働率は1.0%増であり、新規事業による利用促進や、満足度向上のための丁寧な対応の効果ができていると判断する。</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>今後は、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（平成30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	ア 開館準備、閉館作業及び館内整理日関係業務 （ア）開館準備 （イ）閉館作業 （ウ）館内整理日に行う業務（開館日に行うことが困難な作業、訓練、研修など） イ 奉仕関係業務 （ア）カウンター関連業務 （イ）利用登録・更新・変更・除籍業務 （ウ）資料の予約・リクエスト業務 （エ）相互貸借業務 （オ）レファレンスサービス業務 （カ）複写機器の管理・サービス業務 （キ）図書館の利用が困難な利用者へのサービス業務 （ク）蔵書構築及び蔵書管理業務 （ケ）移動図書館業務 （コ）各種事業の実施業務（各種講座・イベント・上映会の開催など） （サ）図書館ボランティアとの連携と支援・育成 （シ）資料展示業務 （ス）広報業務 （セ）統計業務 （ソ）視察、実習等の受入・対応業務 （タ）関係機関・団体等との連携・協力、設置目的に資するサービス （ビジネスサービス、電子書籍を活用した取組みなど） （チ）市民との協働・参画による図書館づくり （ツ）デジタル資料の活用 ウ 施設使用許可関係業務（中央図書館のみ） エ 施設維持管理業務 （ア）施設及び設備の保守管理業務（中央図書館のみ） （イ）清掃業務（中央図書館のみ） （ウ）警備業務（中央図書館のみ） （エ）外構、植栽管理業務（中央図書館のみ） （オ）環境衛生管理業務（中央図書館のみ） （カ）廃棄物処理業務（中央図書館のみ）	

	(キ) 備品等の保守管理業務 (ク) 公衆電話の管理に関すること (中央図書館のみ) (ケ) 駐車場の管理に関すること (中央図書館のみ) (コ) 図書館利用者への指導に関すること (サ) 事業計画書及び収支計画書の作成 (シ) 自己評価の実施 オ 自主事業の実施に関すること
評価対象期間	平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日

2 開館状況

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
中央	開館日数	288日	287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	
サンスクエア	開館日数	282日	281日	99.6%
	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	282日	281日	99.6%
	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	283日	282日	99.6%
	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	287日	286日	99.7%
	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	287日	285日	99.3%
	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	283日	282日	99.6%
	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	297,403人	292,626人	98.4%
	個人利用者数	207,042人	201,424人	97.3%
	団体利用者数	1,540団体	1,863団体	121.0%
	諸室利用者数	206団体	164団体	79.6%
	レファレンス利用者数	3,477人	3,654人	105.1%
	事業参加者数	5,132人	5,054人	98.5%
サンスクエア	入館者数	102,241人	105,840人	103.5%
	個人利用者数	66,916人	70,000人	104.6%
	団体利用者数	462団体	649団体	140.5%
	レファレンス利用者数	2,209人	1,048人	47.4%
	事業参加者数	1,258人	1,168人	92.8%
黒瀬	入館者数	64,558人	63,173人	97.9%
	個人利用者数	46,837人	46,485人	99.2%
	団体利用者数	931団体	996団体	107.0%
	レファレンス利用者数	1,765人	1,141人	64.6%
	事業参加者数	1,609人	1,589人	98.8%
福富	入館者数	18,913人	19,416人	102.7%
	個人利用者数	9,069人	9,959人	109.8%
	団体利用者数	556団体	436団体	78.4%
	レファレンス利用者数	134人	145人	108.2%
	事業参加者数	584人	565人	96.7%

豊栄	入館者数	4,435人	6,115人	137.9%
	個人利用者数	4,514人	5,023人	111.3%
	団体利用者数	273団体	239団体	87.5%
	レファレンス利用者数	198人	229人	115.7%
	事業参加者数	275人	585人	212.7%
河内	入館者数	34,632人	30,911人	89.3%
	個人利用者数	16,906人	15,620人	92.4%
	団体利用者数	878団体	783団体	89.2%
	レファレンス利用者数	668人	540人	80.8%
	事業参加者数	2,891人	2,605人	90.1%
安芸津	入館者数	40,594人	39,699人	97.8%
	個人利用者数	18,822人	18,812人	99.9%
	団体利用者数	629団体	537団体	85.4%
	レファレンス利用者数	1,343人	1,201人	89.4%
	事業参加者数	725人	575人	79.3%
合計	入館者数	562,776人	557,780人	99.1%
	個人利用者数	370,106人	367,323人	99.2%
	団体利用者数	5,269団体	5,503団体	104.4%
	諸室利用者数	206団体	164団体	79.6%
	レファレンス利用者数	9,794人	7,958人	81.3%
	事業参加者数	12,474人	12,141人	97.3%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	280,000	280,000	100.0%
複写手数料	100	139	139.0%
その他の収入	550	5,371	976.5%
自動販売機手数料	150	225	150.0%
雑誌スポンサー料	400	54	13.5%
資料金銭弁償	0	145	—
カード再発行実費	0	15	—
職場体験謝礼	0	7	—
イベント材料費	0	7	—
助成金	0	4,918	—
収入計	280,650	285,510	101.7%
人件費	165,637	166,189	552
管理費	91,606	99,555	7,949
報償費	1,030	843	▲187
光熱水費	7,443	9,040	1,597
通信運搬費	3,034	3,429	395
修繕料	369	159	▲210
消耗品費	3,663	3,801	138
資料費	49,940	49,989	49
委託料	22,089	24,593	2,504
賃借料	4,038	7,701	3,663
事務費	2,624	9,270	6,646
研修費	400	484	84
印刷製本費	345	150	▲195
提案事業費	1,483	7,946	6,463
弁償図書視聴覚	0	146	146
その他	396	544	148

その他	20,783	10,496	▲10,287
予備費	783	446	▲337
管理費	20,000	10,050	▲9,950
支出計	280,650	285,510	4,860
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。今後は、組織体制を体系化することで、より効果的な研修となるよう期待する。 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。 				

(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、直営時から継続して提供されており、質の向上に努めている。 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。 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。 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。 				

(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。 				

(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。 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

<p>利用者アンケート結果 及び主な意見</p>	<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 94.8% (前回 94.5%) ・必要な資料があるかどうかの満足度 82.8% (前回 73.9%) ・レファレンスに関する満足度 95.5% (前回 91.2%) <p>(2)主な自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・八本松町、志和町、高屋町にも図書館がほしい。 ・検索エンジンや会員ページの利便性を向上してほしい。 ・図書館（読書）手帳のようなものがほしい。 ・1度に借りられる冊数を増やしてほしい。 ・月曜日も開館してほしい、開館時間を延ばしてほしい。 ・自分の借りた資料の履歴を参照したい。 ・中央図書館の椅子、机、ソファが古い。 ・中央図書館で子どもの声が響きすぎてうるさい。 ・自習できるスペースが欲しい。 ・CDなどの視聴覚資料がもっとほしい。 <p style="text-align: right;">など</p>
<p>意見に対する取組み</p>	<p>検索エンジンや会員ページ等の機能については、令和元年度に機能更新を実施する予定。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、早急な対応は難しいものが多い。 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>
<p>サービス向上のための取組み</p>	<p>地域館の月曜祝日の翌火曜日を開館した。</p>
<p>施設所管課所見</p>	<p>「職員の対応・態度」の満足度については、前回の94.5%から94.8%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。 図書館に「必要な資料があるかどうか」の満足度についても、前回の73.9%から82.8%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。 図書館職員の「レファレンス」に関する満足度は、95.5%と高い水準にある。レファレンスなどの相談機能は、個々の職員のスキルに拠るところも大きいいため、今後、指定管理者には運営ノウハウを活かした、計画的で専門的な人材育成の取組みを期待する。</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>適 (条)</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。 今後のサービス向上には、昨年度から引き続き、組織体制の更なる体系化を図り、長期研修の受講を可能とするような人員配置など、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（平成30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 エリアマネジメント 事業部長 丸尾 浩一	
	指定期間	平成26年12月1日～平成31年3月31日	
指定管理者の業務	東広島芸術文化ホール開館準備業務および管理運営業務		
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31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	±0
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	329,100人	326,875人	-2,225人
施設稼働率	76%	76%	±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	204,244	204,244	±0		
利用料金収入	36,000	43,057	7,057		
自主事業収入	39,000	32,875	-6,125		
その他の収入	7,600	5,089	-2,511		
収入計	286,844	285,265	-1,579		
人件費	67,620	66,215	-1,405		
管理費	需用費	光熱水費	36,509	28,126	-8,383
		小修繕費	800	775	-25
		その他	0	0	±0
	外部委託料	保守点検業務	64,387	74,073	9,686
		清掃業務	22,493	22,493	±0
		保安警備業務	5,336	5,336	±0
		衛生管理業務	0	1,177	1,177
工事請負費（大修繕）	0	0	±0		
小計	129,525	131,980	2,455		
事務費	旅費	100	267	167	
	役務費（通信費・広告宣伝費等）	8,080	12,941	4,861	
	使用貸借料・賃貸料	1,788	2,980	1,192	
	備品購入費	926	1,201	275	
	公課費	消費税等	21,248	21,467	219
		その他	50	18	-32

	その他	負担金	100	38	-62
	小計		32,292	38,912	6,620
自主文化事業費			57,407	53,294	-4,113
支出計			286,844	290,401	3,557
収支			0	-5,136	-5,136

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>年度途中の職員の退職があったが、必要な職能と経験がある職員を追加・配置し、適正に業務を実施した。</p> <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・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>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、速やかに市へ報告書による報告を行い、情報共有を図り、市と対応を協議するなどしている。</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 (条)	<p>収入は当初計画と比較し、施設利用増加による利用料金収入の増収があったが、共催型事業の実施数の増加や友の会の会員数の減少により減収となった。支出は市民サービス向上のための職員数増加による支出が増えた。全体としては支出が収入を約510万円上回った。</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収支の改善に努めるよう指導する。</p> <p>実施計画 収入 286,844千円 支出 286,844千円 実施内容 収入 285,265千円 支出 290,401千円</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>経理にかかる取り扱いについては、定期的に本社によるチェック（巡回訪問を含む）が実施されており、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、「満足」が64%、「やや満足」が19%であった。また利用者アンケートを実施した結果、くらの利用について、「満足」が64%、「やや満足」が20%であった。
意見に対する取組み	サービスマナーに関する研修を実施している。また、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	利用案内の改定、施設予約システムによるインターネット予約を開始したほか、館内レストランによるケータリングサービスの提供、貸館催事チケット受託販売、コピーサービス、宅配便事前受取サービス、諸室内でのLANサービス(Wi-Fi ルーターの貸出)を継続して実施している。
施設所管課所見	利用者アンケートで運用や備品の設置に関する要望があった内容について、迅速に対応できるものは所管課と協議し、対応が可能なものについては速やかに対応している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>事業の実施回数や内容は、目標数値・水準を満たしている。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の独自の事業を実施することにより市内外にくらをPRすることで、認知度・ブランド力向上に努めた。また、自主公演における学生料金の設定のほか、バックステージツアーや市内大学の授業との連携事業等、特に若年層を対象とした普及育成にも努めた。</p> <p>平成30年7月豪雨の際には、貸館事業に多少影響があったものの、指定管理者のノウハウを発揮しスムーズに施設運営を行った。</p>

指定管理者モニタリング評価票（平成30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	施設の管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	9:30～21:00	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	74,578人	74,991人	413人
施設稼働率	89.4%	90.1%	0.7%

4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	71,013	72,138	101.6%
収入計	71,013	72,138	101.6%
人件費	28,982	28,825	99.5%
管理費	34,173	36,026	105.4%
燃料費	85	63	74.1%
印刷製本費	70	113	161.4%
光熱水費	23,534	23,731	100.8%
修繕料	2,740	4,080	148.9%
通信運搬費	41	36	87.3%
委託料	7,064	7,027	99.5%
賃借料	639	976	152.7%
事業費(ソフト事業等)	0	0	
一般管理費	7,858	7,287	92.7%
支出計	71,013	72,138	101.6%
収支	0	0	

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<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、清掃等も適切に行われ、施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</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>地域内外から親しまれており、行事や自主事業なども盛んに実施されている。</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、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に実施されておりトラブルもない。</p> <p>自主事業についても、計画どおりに開催され、多くの参加者を得ている。</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	<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。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> <p>自主事業の事業費についても、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	○
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>使用料は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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	<p>アンケート結果より、スタッフ対応等については、「良い」以上の回答が半数程度あり、概ね良好である。</p> <p>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。</p>
意見に対する取組み	<p>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。</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、利用者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。</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>設置及び管理条例における目的を概ね達成しており、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>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（平成30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	施設の管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	355日	355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	9,427人	6,538人	-2,889人
施設稼働率	52.2%	37.8%	-14.4%

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	979	716	73.1%
収入計	979	716	73.1%
人件費	0	0	
管理費	803	523	65.1%
光熱水費	506	430	85.0%
修繕料	204	0	0%
委託料	93	93	100.00%
事業費(ソフト事業等)	0	0	
一般管理費	176	193	109.7%
支出計	979	716	73.1%
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>豪雨災害により、長期間（7/6～3/31）利用出来ない状態が続いたため、計画通りの管理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>				

(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>豪雨災害により、長期間利用出来ない状態が続いたため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、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おり、指定管理者制度を導入した効果が発揮されていた。</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>豪雨災害により、長期間利用出来ない状態が続いたため、計画通りの事業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>使用料は毎日入金されており、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	<p>アンケート結果より、スタッフ対応等については、「良い」以上の回答が半数程度あり、概ね良好である。</p> <p>主な意見としては、自動販売機の設置要望が多く寄せられている。</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>
サービス向上のための取組み	<p>出来る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、利用者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。</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>設置及び管理条例における目的を概ね達成しており、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>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（平成30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	施設の管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	317日	98日	30.9%
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	50,003人	5,582人	-44,421人
施設稼働率	46.3%	15.4%	-30.9%

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	343	149	43.4%
収入計	343	149	43.4%
人件費	0	0	
管理費	343	149	43.4%
光熱水費	41	16	39.0%
修繕料	0	5	0%
委託料	302	128	42.4%
事業費(ソフト事業等)	0	0	
一般管理費	0	0	
支出計	343	149	43.4%
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>豪雨災害により、長期間利用出来ない状態が続いたため、計画通りの管理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>				

(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>豪雨災害により、長期間利用出来ない状態が続いたため、計画通りの運営が出来なかった点を除き、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おり、指定管理者制度を導入した効果が発揮されていた。</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>豪雨災害により、長期間利用出来ない状態が続いたため、計画通りの事業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>使用料は毎日入金されており、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	<p>アンケート結果より、スタッフ対応等については、概ね良好である。</p> <p>主な意見としては、日よけやトイレなどの付帯設備等の更なる充実に関するコメントが寄せられている。</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。今年度は以前より要望のあった日よけ（東屋）を設置し、トイレの増築を行った</p>
サービス向上のための取組み	<p>出来る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、利用者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。</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>設置及び管理条例における目的を概ね達成しており、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>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（平成30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	施設の管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	23,624人	23,842人	218人
施設稼働率	68.0%	67.3%	-0.7%

4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	1,930	1,488	77.1%
収入計	1,930	1,488	77.1%
人件費	0	0	
管理費	1,891	1,357	71.8%
光熱水費	1,379	1,015	73.6%
修繕料	406	189	46.6%
通信運搬費	106	106	100.0%
委託料	0	47	
事業費(ソフト事業等)	0	0	
一般管理費	39	131	335.9%
支出計	1,930	1,488	77.1%
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、清掃等も適切に行われ、施設は常に清潔に保たれており、管理状況は良好である。</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>地域内外から親しまれており、行事や自主事業なども盛んに実施されている。</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、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に実施されておりトラブルもない。</p> <p>自主事業についても、計画どおりに開催され、多くの参加者を得ている。</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	<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。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> <p>自主事業の事業費についても、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	○
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>使用料は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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	<p>アンケート結果より、スタッフ対応等については、「良い」以上の回答が半数程度あり、概ね良好である。</p> <p>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。</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>
サービス向上のための取組み	<p>出来る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、利用者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。</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>設置及び管理条例における目的を概ね達成しており、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>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（平成30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	施設の管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	299日	98.0%
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	55,243人	44,218人	-11,025人
施設稼働率	73.9%	72.3%	-1.6%

4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
指定管理料	39,609	37,509	94.7%
収入計	39,609	37,509	94.7%
人件費	24,945	21,926	87.9%
管理費	13,316	14,038	105.4%
燃料費	228	248	108.8%
印刷製本費	70	0	0%
光熱水費	11,426	11,937	104.5%
修繕料	191	475	248.7%
通信運搬費	159	183	115.1%
手数料	0	10	0%
委託料	757	766	101.2%
賃借料	485	419	86.4%
事業費(ソフト事業等)	0	0	0%
一般管理費	1,348	1,545	114.6%
支出計	39,609	37,509	94.7%
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>体育館の改修やプールの一時休止などもあり、計画通りの管理が出来なかった点はあるものの、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>体育館の改修やプールの一時休止などもあり、利用者は前年度に比べて減少したものの、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おり、指定管理者制度を導入した効果が発揮されていた。</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>体育館の改修やプールの一時休止などもあり、計画通りの事業を実施することができなかったものの、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>使用料は毎日入金されており、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	アンケート結果より、スタッフ対応等については、概ね良好である。主な意見としては、施設や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、利用者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	<p>設置及び管理条例における目的を概ね達成しており、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>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（平成30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ため。		
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	グラウンドの管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	357 日	357 日	100%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	32,737 人	33,215 人	478 人
施設稼働率	56.3%	61.4%	5.1%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	
指定管理料	5,616	5,616	100.0%	
収入計	5,616	5,616	100.0%	
人件費	2,373	2,605	109.8%	
管理費	2,076	1,983	95.5%	
施設管理業務	60	11	18.3%	
消耗品費	453	308	68.0%	
光熱水費	630	671	106.5%	
修繕料	250	443	177.2%	
安全衛生管理費	21	0	0%	
草刈	506	507	100.2%	
原材料費	53	41	77.4%	
管理用備品購入費	103	2	1.9%	
事務費	1,118	1,005	89.9%	
旅費	184	234	127.2%	
通信運搬費	50	35	70.0%	
賃借料	489	336	68.7%	
事務用備品購入費	14	0	0%	
公課費	192	90	46.9%	
その他	負担金	30	36	120.0%
	保険料	93	0	0%
雑費	66	274	415.2%	
支出計	5,567	5,593	100.5%	
収支	49	23	46.9%	

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。施設修繕等の対応状況も写真にて明示して報告されている。</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>地元地域に密着し、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>自主事業は、地元グラウンドゴルフ団体の定期利用に配慮した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、経費の縮減に努めている。健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</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>使用料は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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	利用者からの要望・意見があった際は、当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、当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7時まで対応し、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず広く市民からのニーズの把握に努めている。 当課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情等が寄せられることがないよう努めている。 寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。 常にグラウンドを整備、施設の管理がされており利用者からも好評を得ている。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われている。

指定管理者モニタリング評価票（平成30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ため。		
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	グラウンドの管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	356 日	100%
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	-人
施設稼働率		31.5%	-%

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	4,698	4,698	100.0%	
収入計	4,698	4,698	100.0%	
人件費	1,893	1,974	104.3%	
管理費	2,228	2,025	90.9%	
報償費 自主事業	20	0	0.0%	
消耗品費	470	108	23.0%	
光熱水費	270	271	100.4%	
修繕料	250	778	311.2%	
安全衛生管理費	225	214	95.1%	
草刈	866	633	73.1%	
原材料費	53	19	35.8%	
管理用備品購入費	74	2	2.7%	
事務費	568	698	122.9%	
旅費	120	146	121.7%	
通信運搬費	58	30	51.7%	
賃借料	90	139	154.4%	
事務用備品購入費	18	139	772.2%	
公課費	153	188	122.9%	
その他	負担金	30	0	0%
	保険料	15	33	220.0%
雑費	84	23	27.4%	
支出計	4,689	4,697	100.2%	
収支	9	1	11.1%	

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。施設修繕等の対応状況も写真にて明示して報告されている。</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いる。</p> <p>イノシシがグラウンドの土を掘り起こす被害が出たが早急に防獣フェンスを設置し被害を最小限に食い止め、管理状況は良好である。</p> <p>7月豪雨によりグラウンドのセンターからライトにかけて数か所で法面が崩落し、倒木もあったが、臨時的に処理を行いグラウンドが使用できた。水路が土砂で埋められているので、令和元年度に土砂を撤去する予定である。</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>施設が古いため、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、11月24・25日に元プロ野球選手の石毛 宏典（西武ライオンズ）さんと小林 誠二さん（広島カープ）を招いて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、経費の縮減に努めている。健全で合理的な運営が実施されており、収支状況も良好である。</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>使用料は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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」との回答を得ている。古い施設でトイレが簡易トイレなので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、当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、当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7時まで対応し、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者から好評を得ていることから、引き続き、同様の対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず多くの市民からのニーズの把握に努めている。 当課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、当課に苦情等が寄せられることがないよう努めている。 寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。 また、施設整備に関しては、他施設で不要となった倉庫を設置し、また用具倉庫を改修し休憩室にするなど、管理者の創意工夫による低コスト化に取り組んでいる。 また、施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われている。 今後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可能である。

指定管理者モニタリング評価票（平成30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ため。		
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	施設及びグラウンドの管理運営		
評価対象期間	平成30年4月1日 ～ 平成31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	353 日	99.2%
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	20,291 人	20,758 人	462 人
施設稼働率	94.9%	99.2%	4.3%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	5,032	5,032	100.0%
その他(利息)			-%
収入計	5,032	5,032	100%
人件費	2,345	1,640	69.9%
管理費	2,562	2,597	101.4%
消耗品費	130	79	60.8%
光熱水費	1,135	1,073	94.5%
修繕料	200	111	55.5%
委託料	1,097	1,334	121.6%
事務費	125	266	212.8%
通信運搬費	40	31	77.5%
賃借料	85	84	98.8%
その他	0	0	-%
返納金	0	151	-%
支出計	5,032	4,503	89.5%
収支	0	529	-%

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>地域内外から親しまれ、施設利用の無い日がほとんど無い状況である。</p> <p>7月の豪雨災害による災害ゴミ仮設置き場に区民グラウンドがなり約4か月利用できなかったが、スポーツアリーナの利用者が増加しており、利用者数は前年度より増加している。</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>施設使用に伴う解錠管理なども迅速・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。想定外の支出が発生した場合においても、管理者の創意工夫により対応するなど、適切な運営がなされている。</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>使用料は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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	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	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	サービス向上にむけて、接客・対応の中で直接利用者の声を聞きとっており、地域内外を問わない施設管理の中で、利用者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	<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>7月の豪雨災害により災害ゴミの仮置き場となり4か月グラウンドが使用できなかったが、スポーツアリーナの利用者が増加しており、前年度に比べて利用者が増加している。</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（平成30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ため		
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26年4月1日 ～ 平成31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30年4月1日 ～ 平成31年3月31日		

2 開館状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
開館日数	309日	284日	91.9%
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	12,076人	11,668人	-408人
施設稼働率	94.9%	92.1%	-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	0	0	-
利用料金収入	11,800	9,820	83.2%
その他の収入	180	455	252.8%
収入計	11,980	10,275	85.8%
管理費	11,620	9,849	84.8%
報償費	7,800	6,718	86.1%
消耗品費	120	680	566.7%
光熱水費	360	403	111.9%
修繕料	600	883	147.2%
委託料	400	504	126.0%
原材料費	2,340	374	16.0%
その他	0	287	0%
事務費	325	676	208.0%
通信運搬費	110	142	129.1%
広告料	40	58	145.0%
手数料	10	7	70.0%
賃借料	45	0	0%
公課費	0	469	0%
その他	120	0	0%
支出計	11,945	10,525	88.1%
収支	35	-250	-714.3%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
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>地元イベント等をはじめとする自主事業を盛んに開催し、多くの参加者を得ている。</p> <p>初心者と上級者の同時利用に際しては、各利用者の競技が円滑に進行すべく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おり、収支状況も良好である。</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	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)
適	<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無い状況であり、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>今年度は7月の豪雨災害の影響もあり利用者の減による利用料金収入が前年度から減少し、若干の赤字となっている。</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（平成30年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市河内パークゴルフ場		
所在地	東広島市河内町小田4 1 3 2 番地 1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資するため		
指定管理者	名称	こうち交流促進施設運営協議会	
	代表者	理事長 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30年4月1日 ～ 平成31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	263 日	85.4%
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	10,573 人	9,865 人	-708 人
施設稼働率	89.7%	85.5%	-4.2%

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	16,007	16,007	100.0%
その他の収入	0	0	
収入計	16,007	16,007	100.0%
人件費	5,080	4,945	97.3%
管理費	10,722	10,226	95.4%
消耗品費	500	593	118.6%
光熱水費	380	380	100%
修繕料	900	959	106.6%
浄化槽維持管理業務	291	301	103.4%
芝・樹木管理業務	7,421	7,020	94.6%
機械警備業務	230	95	41.3%
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	256	85.3%
事務費	205	504	245.9%
通信運搬費	105	79	75.2%
賃借料	10	10	100.0%
公課費	80	70	87.5%
大会運営費	0	345	0%
その他	10	0	0%
支出計	16,007	15,675	97.9%
収支	0	332	0%

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他理業務	○
評価	評価理由				
適	<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、芝管理については市外利用者からも好評を得るなど、管理状況は良好である。</p> <p>施設内にイノシシが入り芝生を荒らしたため、早急に柵を設置し被害を最小限に食い止めた。</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>今年度は7月の豪雨災害で主要道路の国道432号線が平成31年3月末まで通行止めの影響もあり、利用者が昨年度を下回った。</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>自主事業を意欲的に開催し多くの参加者を得ている。こどもの日には無料開放を行うなど、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。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	○
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>使用料は毎日入金しており、現金管理についても適正に処理されている。</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	利用者からの要望に適切に対応し、円滑な施設管理が行われている。
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く、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て、公認コースの P R 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も適切に行われている。</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>