

平成29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	モニタリング・評価とは	1
2	モニタリング・評価の概要	1
3	平成29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（平成29年度）	
	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
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	32
	東広島市福富パークゴルフ場	35
	東広島市河内パークゴルフ場	38

## 1 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 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（46施設分類330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114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29年4月1日から平成30年3月31日まで（平成29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29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29年度の評価結果	備考
19 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	H28	88,614	7,451	71,366	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>45,754</b>	<b>7,278</b>	<b>66,215</b>		
20 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	H28	276,500	0	※	詳細はモニタリング評価票	※モニタリング評価票に、利用種 別とそれぞれの実績値を記載。
		H29	<b>277,500</b>	<b>0</b>	<b>※</b>		
21 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	H28	227,149	40,400	327,345	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>203,344</b>	<b>44,065</b>	<b>329,100</b>		
22 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	H28	71,649	9,899	70,939	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>72,690</b>	<b>10,023</b>	<b>74,578</b>		
23 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	H28	896	530	8,814	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>974</b>	<b>587</b>	<b>9,427</b>		
24 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	H28	181	277	50,730	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>179</b>	<b>258</b>	<b>50,003</b>		
25 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	H28	2,094	1,445	22,833	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>2,087</b>	<b>1,448</b>	<b>23,624</b>		
26 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	H28	36,176	3,478	47,858	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>36,070</b>	<b>3,862</b>	<b>55,243</b>		
27 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	H28	4,115	231	28,346	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>4,039</b>	<b>226</b>	<b>32,737</b>		
28 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 鯉の郷	H28	4,008	607	21,344	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>5,127</b>	<b>490</b>	<b>20,291</b>		
29 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	H28	0	11,028	12,608	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>0</b>	<b>10,999</b>	<b>12,076</b>		
30 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	H28	16,007	9,361	10,731	詳細はモニタリング評価票	
		H29	<b>16,007</b>	<b>8,715</b>	<b>10,573</b>		
44 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	H28	153	0	—	各施設とも適正に管理されている。	
		H29	<b>153</b>	<b>0</b>	<b>—</b>		
45 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	H28	2,136	1,243	22,464	地域スポーツの拠点施設として適正に管 理されており、利用状況も良好である。	
		H29	<b>2,136</b>	<b>1,323</b>	<b>25,113</b>		
46 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」	H28	2,698	101	2,097	地域スポーツの拠点施設として適正に管 理されており、利用状況も良好である。	
		H29	<b>2,698</b>	<b>156</b>	<b>3,956</b>		

指定管理者モニタリング評価票（平成29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 ～ 平成34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29年4月1日 ～ 平成30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	353日	▲1日（清掃）
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	71,366人	66,215人	▲5,151人
施設稼働率	80.7%	79.9%	▲0.8%

4 収支状況

(単位:千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	45,754千円	45,754千円	100%
その他の収入	0千円	314千円	
収入計	45,754千円	46,068千円	100.7%
人件費	13,320千円	15,231千円	+1,911千円
管理費	30,745千円	27,103千円	▲3,643千円
光熱水費	12,000千円	8,916千円	▲3,084千円
修繕費	3,000千円	3,500千円	500千円
その他需用費	1,358千円	918千円	▲440千円
外部委託料	14,387千円	13,769千円	▲618千円
工事請負費	0千円	0千円	0千円
事務費	1,689千円	3,734千円	+2,045千円
旅費	0千円	0千円	0千円
役務費（通信費等）	608千円	524千円	▲84千円
使用料・賃借料	0千円	439千円	+439千円
備品購入費	0千円	0千円	0千円
公租公課	1,081千円	1,258千円	+177千円
その他	0千円	1,513千円	+1,513千円
支出計	45,754千円	46,068千円	100.7%
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>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。</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>適正な施設運営がされている。</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>・ 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	<p>予約申請や料金設定、清掃に関する満足度（5段階評価の5と4）は、50%～60%であったが、職員対応や説明の満足度は約70%、総合での満足度は77%と、引き続き高い水準であった。</p> <p>自由意見では「施設が暗い」「駐車場が一杯」「初めて来られた方が迷っていた」「料金を銀行振込にして欲しい」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"> <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する取り組みも行われているが、より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80%弱となっており、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7.2%減、施設稼働率は0.8%の微減であり、2年連続で減となったため、利用促進のための方策を検討する必要がある。</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、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29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 石井 昭
	指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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29年4月1日 ~ 平成30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	288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	280日	280日	100.0%
	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	281日	281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	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	
豊栄	開館日数	285日	285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	283日	283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	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	

## 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	302,079人	297,403人	98.5%
	個人利用者数	205,441人	207,042人	100.8%
	団体利用者数	1,413団体	1,540団体	109.0%
	諸室利用者数	365団体	206団体	56.4%
	レファレンス利用者数	3,427人	3,477人	101.5%
	事業参加者数	5,256人	5,132人	97.6%
サンスクエア	入館者数	—	102,241人	—
	個人利用者数	65,595人	66,916人	102.0%
	団体利用者数	361団体	462団体	128.0%
	レファレンス利用者数	2,357人	2,209人	93.7%
	事業参加者数	700人	1,258人	179.7%
黒瀬	入館者数	65,276人	64,558人	98.9%
	個人利用者数	48,120人	46,837人	97.3%
	団体利用者数	905団体	931団体	102.9%
	レファレンス利用者数	1,496人	1,765人	118.0%
	事業参加者数	1,385人	1,609人	116.2%
福富	入館者数	—	18,913人	—
	個人利用者数	8,948人	9,069人	101.4%
	団体利用者数	562団体	556団体	98.9%
	レファレンス利用者数	132人	134人	101.5%
	事業参加者数	288人	584人	202.8%

豊栄	入館者数	—	4,435人	—
	個人利用者数	4,335人	4,514人	104.1%
	団体利用者数	169団体	273団体	161.5%
	レファレンス利用者数	242人	198人	81.8%
	事業参加者数	435人	275人	63.2%
河内	入館者数	—	34,632人	—
	個人利用者数	16,299人	16,906人	103.7%
	団体利用者数	730団体	878団体	120.3%
	レファレンス利用者数	549人	668人	121.7%
	事業参加者数	2,552人	2,891人	113.3%
安芸津	入館者数	—	40,594人	—
	個人利用者数	19,064人	18,822人	98.7%
	団体利用者数	532団体	629団体	118.2%
	レファレンス利用者数	1,295人	1,343人	103.7%
	事業参加者数	520人	725人	139.4%
合計	入館者数	367,355人	562,776人	—
	個人利用者数	367,802人	370,106人	100.6%
	団体利用者数	4,672団体	5,269団体	112.8%
	諸室利用者数	365団体	206団体	56.4%
	レファレンス利用者数	9,498人	9,794人	103.1%
	事業参加者数	11,136人	12,474人	112.0%

#### 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	277,500	277,500	100.0%
複写手数料	100	98	98.0%
その他の収入	550	379	68.9%
自動販売機手数料	150	253	168.7%
雑誌スポンサー料	400	—(※)	—
資料金銭弁償	0	126	—
収入計	278,150	277,977	99.9%
人件費	163,480	164,676	+1,196
管理費	91,669	99,105	+7,436
報償費	1,030	1,313	+283
光熱水費	7,443	8,723	+1,280
通信運搬費	3,034	3,292	+258
修繕料	369	1,027	+658
消耗品費	3,726	4,175	+449
資料費	49,940	50,388	+448
委託料	22,089	22,484	+395
賃借料	4,038	7,703	+3,665
事務費	2,624	6,065	+3,441
研修費	400	1,294	+894
印刷製本費	345	515	+170
提案事業費	1,483	3,579	+2,096
その他	396	677	+281
その他	20,377	8,131	▲12,246
予備費	377	0	▲377
管理費	20,000	8,131	▲11,869
支出計	278,150	277,977	99.9%
収支	0	0	—

※現物を寄贈していただく制度のため、H29年度より収入に計上しないこととした。

## 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>従事者の教育・研修を適宜行っている。</li> <li>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。</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 (条)	<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、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。</li> <li>学校図書館支援センターや電子図書館、地域資料の電子化等、新しいサービスも質の向上及び拡充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。</li> <li>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	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報を適正に管理している。</li> <li>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

<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"> <li>・職員の対応・態度 94.5% (前回 86.1%)</li> <li>・レファレンス 91.2% (前回 68.6%)</li> </ul> <p>(2)主な自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館（読書）手帳のようなものが欲しい。</li> <li>・小学生向けおすすめ絵本、昔からの絵本、書庫の絵本を紹介して欲しい。</li> <li>・自館にある本も予約ができるようにして欲しい。</li> <li>・1度に借りられる冊数を10冊にして欲しい。</li> <li>・赤ちゃん用の本を月齢別に並べてあると分かりやすい。</li> <li>・自習できるスペースが欲しい。</li> <li>・土日月も開館時間を延ばして欲しい。</li> <li>・志和や高屋に図書館が欲しい。</li> </ul> <p style="text-align: right;">など</p>
<p>意見に対する取組み</p>	<p>要望については、館内のスペースの問題ほか、他との兼ね合いで難しいものも多く、指定管理者は、可能な範囲で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86.1%から94.5%と大幅に伸びている。全館で研修を行うなど、接遇について重点的に取り組んでいる効果が表れたものと判断する。</p> <p>「レファレンス」についても、前回の68.6%から91.2%と大幅に伸びたが、今回のアンケートで、本の場所や目的の本に対する案内等の「クイックレファレンス」の利用が多く、調べ学習の支援については、全体の約3%程度という傾向も分かった。今後は、サービスの周知も必要である。</p> <p>全体として、図書館サービスのレベルは、個々の職員のスキルに拠るところが大きく、スキルの向上には研修に加え実務経験も必要不可欠である。指定管理者にはノウハウを活かした計画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400館の運営実績を有しており、各職員の努力と、経験やノウハウを活用した運営により、サービスの安定性も確保されていると判断する。</p> <p>しかしながら、運営の基本方針としている「東広島市図書館サービス計画」及び「第二次東広島市子どもの読書活動推進計画」の活動指標や数値目標に未達成のものがあり、引き続き取り組む必要がある。</p> <p>今後のサービス向上には、昨年度から引き続き、継続的な職員のスキル向上が必要不可欠であり、そのためには、組織体制の更なる体系化と、長期研修の受講を可能とするような人員配置（拡充）が必要となる。</p> <p>研修については、レファレンスに関する研修、資料（一般流通している資料に加え、郷土資料など本市独自の資料）に関する研修を特に重点的に拡充する必要がある。</p>

指定管理者モニタリング評価票（平成29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	市民の芸術およ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29年4月1日～平成30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	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	327,345人	329,100人	+ 1,755人
施設稼働率	75%	76%	+ 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	
収 入	指定管理料		203,344	203,344	100%	
	利用料金収入		30,900	44,065	143%	
	自主事業収入		39,000	46,595	119%	
	その他の収入		6,830	6,675	98%	
	収入計		280,074	300,679	107%	
支 出	人件費		57,120	65,075	120%	
	管理費	需用費	光熱水費	40,741	30,353	75%
			小修繕費	800	114	14%
			その他	0	0	0
	外部委託料	保守点検業務	64,387	69,386	108%	
		清掃業務	22,493	22,493	100%	
		保安警備業務	5,336	5,336	100%	
		衛生管理業務	0	1,192	-	
	工事請負費（大修繕）		0	0	0	
	事務費	旅費		100	233	233%
		役務費（通信費、広告宣伝費）		8,080	14,542	180%
		使用貸借料・賃貸料		1,788	2,994	167%
		備品購入費		925	554	60%
公課費		消費税等	20,746	22,828	110%	
		その他	50	72	144%	
その他	負担金	100	37	37%		

	自主文化事業費	57,408	73,702	128%
	支出計	280,074	308,911	110%
	収 支	0	▲8,232	-

## 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、都度適切に職員を追加・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>				

### (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、施設利用増加や事業回数・規模の拡大による増収に増加したが、支出は職員の交替や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ため、全体としては支出が収入を約820万円上回った。</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縮減に努め収支の改善を図るよう指導する。</p> <p>実施計画 収入 280,074 千円 支出 280,074 千円            実施内容 収入 300,679 千円 支出 308,911 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>利用料金収入の取り扱いについては日ごとに適切に管理している。</p> <p>個人情報保護に関する研修等を適宜行い、個人情報保護の徹底に努めているほか、社内における研修や試験（CS、行動規範、ITセキュリティー、障害者差別解消法に関すること等）を実施している。</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63%、「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（係員の対応も含む）、「満足」が52%、「やや満足」が27%であった。</p>
意見に対する取組み	<p>ITセキュリティー、個人情報保護に関する研修や試験を実施している。</p>
サービス向上のための取組み	<p>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)を実施。</p>
施設所管課所見	<p>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速やかに対応している。また窓口での利用者対応におけるサービス向上を目的として職員を増員している。</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>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、質の高い文化芸術事業のほか、公開収録やパブリックビューイング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ている。鑑賞事業だけでなく、バックステージツアーや大学の授業との連携事業等、普及育成にも努めた。</p> <p>平成28年度に比べて大ホールの稼働率が落ち込んでいる（H28年度74%、H29年度53%）ことから、施設の利用促進に努めるよう指導していく。</p>

指定管理者モニタリング評価票（平成29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 18 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 ～ 平成34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29年4月1日 ～ 平成30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	305 日	305 日	100.0%
開館時間	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	70,939 人	74,578 人	3,639 人
施設稼働率	85.5%	89.4%	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	71,704	72,690	101.4%
収入計	71,704	72,690	101.4%
人件費	34,458	29,494	85.6%
管理費	29,933	35,322	118.0%
燃料費	160	112	70.1%
印刷製本費	150	140	93.6%
光熱水費	20,861	25,367	121.6%
修繕料	723	1,709	236.4%
通信運搬費	50	40	80.8%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料	7,575	7,542	99.6%
賃借料	414	412	99.4%
事業費（ソフト事業等）			-%
一般管理費	7,313	7,874	107.7%
支出計	71,704	72,690	101.4%
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>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おり、前年度を上回る利用となっている。</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>自主事業については、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	○
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	スタッフ対応や施設管理の状況については、「良い」以上の回答が半数を上回っていると同時に、監視体制への感謝のコメントが見受けられる。
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	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、プール専用の車いすを配備するなどの配慮も積極的に取り組んでいる。</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>

指定管理者モニタリング評価票（平成29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575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 ～ 平成34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29年4月1日 ～ 平成30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	100.0%
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	8,814人	9,427人	+613人
施設稼働率	53.8%	52.2%	-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	845	974	115.3%
収入計	845	974	115.3%
人件費			%
管理費	591	700	118.5%
燃料費			%
印刷製本費			%
光熱水費	509	611	120.1%
修繕料	5	10	215.8%
通信運搬費			%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料			%
賃借料	77	79	102.6%
事業費（ソフト事業等）			%
一般管理費	254	274	108.0%
支出計	845	974	115.3%
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>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、清掃も十分に行き届き、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おり、前年度を上回る利用となっている。</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>自主事業については、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	○
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	スタッフ対応や施設管理の状況については、「良い」以上の回答が半数を上回っているが、トイレやコート改修に関する具体的要望が出されている。
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	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>夜間照明は適切なメンテナンスによりトラブルもなく、また、除草作業や整備作業も適切に行われ利用者からの苦情もない。</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29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 ～ 平成34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29年4月1日 ～ 平成30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	100.0%
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	50,730人	50,003人	-727人
施設稼働率	50.1%	46.3%	-3.8%

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	169	179	105.9%
収入計	169	179	105.9%
人件費			%
管理費	160	170	106.2%
燃料費			%
印刷製本費			%
光熱水費	41	51	124.3%
修繕料			%
通信運搬費			%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料	119	119	100%
賃借料			%
事業費(ソフト事業等)			%
一般管理費	9	9	100%
支出計	169	179	105.9%
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>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、清掃も十分に行き届き、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>利用については昨年度より少し減少しているが、地域内外から親しまれ市外からのチーム参加があるような大規模な野球大会等の行事も開催されている。</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>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	○
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	スタッフ対応や施設管理の状況については、「良い」以上の回答が半数を上回っているが、トイレ改修に関する具体的要望が出されている。
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	利用者アンケートを年1回実施するなど、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・迅速に対応してトラブルも発生していない。</p> <p>また、定期的に除草作業や整備作業を行うなどし、利用者からの苦情もない。</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29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18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 ～ 平成34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29年4月1日 ～ 平成30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	305日	305日	100.0%
開館時間	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	22,833人	23,624人	+791人
施設稼働率	68.1%	68.0%	-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	1,622	2,087	128.6%
収入計	1,622	2,087	128.6%
人件費			%
管理費	1,491	1,940	130.1%
燃料費			%
印刷製本費			%
光熱水費	1,221	1,496	122.5%
修繕料	145	344	217.9%
通信運搬費	126	100	79.7%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料			%
賃借料			%
事業費（ソフト事業等）			%
一般管理費	131	147	112.2%
支出計	1,622	2,087	128.6%
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、清掃も十分に行き届き、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>利用については、昨年度より増加しており、地域内外から親しまれ、行事が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>自主事業については、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	○
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	スタッフ対応や施設管理の状況については、「良い」以上の回答が半数を上回っており、施設使用説明に対する感謝のコメントが見受けられる。
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	利用者アンケートを年1回実施するなど、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29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 ～ 平成34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29年4月1日 ～ 平成30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	305日	305日	100.0%
開館時間	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	47,858人	55,243人	7,385人
施設稼働率	73.9%	73.9%	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	37,660	36,070	95.8%
収入計	37,660	36,070	95.8%
人件費	26,601	22,741	85.5%
管理費	10,139	12,354	121.8%
燃料費	279	201	71.8%
印刷製本費			%
光熱水費	7,968	9,715	121.93%
修繕料	431	1,024	237.63%
通信運搬費	201	166	82.5%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料	605	600	99.2%
賃借料	655	648	98.9%
事業費(ソフト事業等)			%
一般管理費	920	975	105.9%
支出計	37,660	36,070	95.8%
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>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、清掃も十分に行き届き、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>利用者も昨年度に比べて増加しており、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>自主事業については、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	○
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	スタッフ対応や施設管理の状況については、「良い」以上の回答が半数を上回っているが、体育館やミーティングルーム照明など施設改修等に関する具体的要望が出されている。
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	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>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29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27年4月1日 ～ 平成30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29年4月1日 ～ 平成30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	358 日	358 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	28,346 人	32,737 人	+4,391 人
施設稼働率	63.2%	56.3%	-6.9%

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	4,039	4,039	100.0%
収入計	4,039	4,039	100.0%
人件費	1,536	1,604	104.5%
管理費	1,664	1,275	76.6%
施設管理費	54	3	5.0%
消耗品費	216	235	109.0%
光熱水費	815	608	74.6%
修繕料	108	338	312.5%
手数料	407	16	3.9%
原材料	54	9	16.5%
その他	10	66	666.21%
事務費	839	1,159	138.1%
旅費	162	232	143.3%
通信運搬費	194	73	37.7%
賃借料	32	503	1,572.8%
備品購入費	21	5	23.8%
公課費	309	159	51.5%
その他	121	186	153.8%
支出計	4,039	4,038	100.0%
収支	0	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、イノシシによる法面損傷箇所も迅速に修復す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、他施設で不要となった物品を修理・再利用するなど、管理者の創意工夫による低コスト化に取り組んでいる。</p> <p>当施設については、第1期目の指定管理であるが、施設の管理運営や利用者への対応スキルが年々向上しており、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。</p>

指定管理者モニタリング評価票（平成29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27年2月1日 ～ 平成30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29年4月1日 ～ 平成30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	356 日	99.7%
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	21,344 人	20,291 人	-1,053 人
施設稼働率	98.7%	94.9%	-3.8%

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	4,803	4,803	100.0%
その他(繰越)		324	-%
収入計	4,803	5,127	106.7%
人件費	2,040	1,980	97.1%
管理費	2,348	3,021	128.7%
消耗品費	120	110	91.7%
光熱水費	1,104	935	84.7%
修繕料	100	707	707.2%
委託料	1,024	1,269	123.9%
事務費	425	126	30.4%
旅費	20	0	0.0%
通信運搬費	50	31	62.5%
賃借料	92	84	91.6%
公課費	253		0%
その他		11	-%
支出計	4,803	5,127	106.7%
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>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>また、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>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29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29年4月1日 ～ 平成30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	290日	282日	97.2%
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	12,608人	12,076人	-532人
施設稼働率	96.6%	94.9%	-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	0	0	-
利用料金収入	11,800	10,999	93.2%
その他の収入	180	0	0%
収入計	11,980	10,999	91.8%
管理費	11,620	9,766	84.0%
報償費	7,800	6,522	83.6%
消耗品費	120	629	524.2%
光熱水費	360	360	100.0%
修繕料	600	1,229	204.8%
委託料	400	475	118.8%
原材料費	2,340	514	22.0%
その他	0	37	-%
事務費	325	615	189.2%
通信運搬費	110	169	153.6%
広告料	40	15	37.5%
手数料	10	154	1,540.0%
賃借料	45	0	0%
公課費	0	277	-%
その他	120	0	0%
支出計	11,945	10,381	86.9%
収支	35	618	1,765.7%

## 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>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、同様の対応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、スポーツ振興課の所管施設において利用料金制を採用しているのは、当施設のみであり、利用料金収入が前年度から減少しているが、経営努力により黒字経営を継続している。</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29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	代表者 住原 正弘	
	指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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29年4月1日 ～ 平成30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	277 日	89.9%
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	10,731 人	10,573 人	-158 人
施設稼働率	94.6%	89.7%	-4.9%

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	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	4,950	97.4%
管理費	10,722	10,594	98.8%
消耗品費	500	616	123.3%
光熱水費	380	406	107.0%
修繕料	900	1,259	139.9%
浄化槽維持管理業務	291	306	105.2%
芝・樹木管理業務	7,421	7,031	94.7%
機械警備業務	230	104	45.1%
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	250	83.3%
事務費	205	463	225.9%
通信運搬費	105	82	78.3%
賃借料	10	10	100.0%
公課費	80	80	100.0%
その他	10	10	100.0%
こうち交流促進施設 運営協議会	0	281	-%
支出計	16,007	16,007	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>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>				

### (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おり、利用は前年度をわずかに下回ったが年1万人を超える利用となっている。</p> <p>また、行事運営者等の要望にフレキシブルに対応するなど、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> <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	○
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>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>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てから、公認コースのPRに努め、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>