

令和6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6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	61
	東広島市立図書館(7施設)	65
	東広島芸術文化ホール	71
	東広島市立美術館	75
	黒瀬屋内プール	79
	黒瀬市民グラウンド	83
	安芸津市民グラウンド	87
	黒瀬B & G海洋センター	91
	安芸津B & G海洋センター	95
	黒瀬多目的グラウンド	99
	福富多目的グラウンド	103
	志和市民グラウンド	107
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	111
	東広島市福富パークゴルフ場	115
	東広島市河内パークゴルフ場	119
6	指定管理者外部評価結果票	
	東広島芸術文化ホール	125

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（44施設分類210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29施設分類（計101施設）について、個別に「指定管理者モニタリング評価票」を作成している。

(2) 対象期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで（令和6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、大学准教授、弁護士、税理士）

(3) 委員会開催日

第1回 令和7年7月10日

第2回 令和7年7月31日

(4) 外部評価実施施設

ア 対象施設

- ① 憩いの森公園
- ② 東広島芸術文化ホール

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6年度指定管理施設評価結果一覧

施設名		指定管理者	年度	指定管理料 (千円)	使用料又は 利用料収入 (千円)	利用者数 (人)	令和6年度総合評価結果		(参考) 令和5年度
1	東広島市市民文化センター 【生涯学習課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	49,206	4,492	43,777	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	47,622	3,922	47,122			
2	東広島市立図書館(7施設) 【生涯学習課】	TRC・シナジーグループ	R5	302,929	－	462,554	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	307,999	－	465,221			
3	東広島芸術文化ホール 【文化課】	JCD・NHKアート・日本管財共同 企業体	R5	232,031	50,099	312,130	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	250,185	48,008	308,897			
4	東広島市立美術館 【文化課】	(株)イズミテクノ	R5	176,119	43,129	80,556	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	179,141	10,681	40,348			
5	黒瀬屋内プール 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	77,798	7,492	55,815	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	72,186	8,061	61,185			
6	黒瀬市民グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	955	589	10,157	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	1,021	542	9,897			
7	安芸津市民グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	279	298	23,263	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	662	272	29,357			
8	黒瀬B & G海洋センター 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	1,675	1,606	23,105	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	1,900	1,539	23,331			
9	安芸津B & G海洋センター 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	44,365	3,471	41,744	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	38,264	1,885	27,268			
10	黒瀬多目的グラウンド 【スポーツ振興課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R5	813	298	11,518	適(条)	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R6	967	227	8,105			
11	福富多目的グラウンド 【スポーツ振興課】	(株)陸地コンサルタント	R5	6,526	203	40,086	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	6,600	150	40,681			
12	志和市民グラウンド 【スポーツ振興課】	(株)陸地コンサルタント	R5	4,989	225	13,460	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	4,895	207	12,739			
13	河内スポーツアリーナ・入野区民グ ラウンド 【スポーツ振興課】	入野自治組織「簗の郷」	R5	7,945	951	31,385	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	7,432	986	28,095			
14	東広島市福富パークゴルフ場 【スポーツ振興課】	福富パークゴルフ場運営委員会	R5	0	7,921	9,470	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	0	6,065	8,497			
15	東広島市河内パークゴルフ場 【スポーツ振興課】	こうち交流促進施設運営協議会	R5	16,270	7,275	9,153	適	詳細はモニタリング評価票	適
			R6	16,270	7,102	9,134			
16	東広島市コミュニティスポーツ広場 (9施設) 【スポーツ振興課】	東子区ほか	R5	88	0	－	－	適正に管理されており、施設の設置 目的に沿って利用されている。	－
			R6	88	0	－			
17	八本松市民グラウンド 【スポーツ振興課】	八本松住民自治協議会	R5	2,597	755	12,666	－	適正に管理されており、施設の設置 目的に沿って利用されている。	－
			R6	2,935	1,110	17,675			
18	河内市民グラウンド 【スポーツ振興課】	自治組織「you愛sunこうち」	R5	3,258	178	2,148	－	適正に管理されており、施設の設置 目的に沿って利用されている。	－
			R6	3,165	220	4,936			

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和7年3月31日	
指定管理者の業務	施設の維持管理業務及び使用許可並びに使用料の徴収に関すること		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	349	348	99.7%
開館時間	8：30～22：00	8：30～22：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	75,600	47,122	△28,478	+3,345
項目	昨年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年度比較	
施設稼働率（%）	68.0	72.3	+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)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	47,622	47,622	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	47,622	47,622	100.0%	
支 出	人件費	13,720	15,122	110.2%	
	管理費	28,390	27,605	97.2%	
	光熱水費	12,000	12,306	102.6%	電気代、水道代、ガス代
	小修繕費	3,000	367	12.2%	
	その他需用費	580	841	145.0%	消耗品、燃料費等
	外部委託料	12,810	14,091	110.0%	電気保安、吊物点検等
	事務費	5,512	4,900	88.9%	
	旅費	—	0	—	
	役務費	730	598	81.9%	電話料金、郵便料
	使用貸借料	41	634	1546.3%	倉庫使用料等
	備品購入費	—	1,700	—	
	公課費	4,329	1,512	34.9%	消費税
	その他	12	0	0.0%	
	負担金	400	456	114.0%	共益費
	支出計	47,622	47,627	100.0%	
	収支	0	△ 5		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の遵守	○	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)	・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。 ・従業員の教育・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。 ・協定に定める報告書等について、規定の期日に提出されていないものがあつた。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	・開館時間及び休館日、施設の使用許可及び条件等については、適正に運営している。 ・満足度アンケート（５段階評価）において、高い評価を得ている。 ・市民要望に対しては柔軟に対応しており、引き続き積極的な対応や改善を期待する。				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	・収支の内容に不適切なものは見当たらない。 ・会計事務は適切に処理されている。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	・ 個人情報を適正に管理している。 ・ 預金口座、経理区分等を適正に管理されている。 ・ webサイトやFacebookを活用し、積極的に情報を公開している。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	職員対応、説明の満足度が非常に高く、総合での満足度は96%と引き続き高い水準であった。 自由意見では、「使用料の支払い方法を振込可にしてほしい」「アンケートをWEBで答えられるようにしてほしい」等の意見があった。
意見に対する取組み	指定管理者として可能な範囲で対応している。
サービス向上のための 取組み	定期利用団体の事前受付方法を整理し、利用希望日を1か月分まとめて予約できるよう工夫した。また、WEBサイトを利用した施設予約について、令和8年度開始に向けて、準備に取り組んでいる。
施設所管課所見	・ アンケートにおいて比較的高い評価を得ており、協定や仕様で要求するサービス基準に概ね達していると判断する。 ・ 現在、公共施設予約システムにて予約状況はインターネット上で確認できるが、アンケート結果を見る限り、あまり周知されていないことから周知されていくことを期待する。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	全体を通じて、適正に指定管理業務を履行しており、要求水準、計画水準のいずれについても概ね達成しており、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。 利用者は昨年度より増加しており、今後も施設稼働率が上がることを期待する。 現在の指定管理者は開館当初から継続して本施設の管理運営を行っており、サービスの継続性・安定性は確保されていると判断する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 ・サンスクエア児童青少年図書館 ・黒瀬図書館 ・福富図書館 ・豊栄図書館 ・河内こども図書館 ・安芸津図書館 東広島市西条中央七丁目25番11号 東広島市西条西本町28番6号 東広島市黒瀬町菅田10番地 東広島市福富町久芳1545番地1 東広島市豊栄町鍛冶屋271番地 東広島市河内町中河内1166番地 東広島市安芸津町三津4398番地		
設置目的	市民に図書、記録その他必要な資料を紹介し、及び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ため、図書館法第10条の規定に基づき、設置する。		
指定管理者	名称	TRC・シナジーグループ	
	代表者	株式会社図書館流通センター 代表取締役 谷一 文子	
	指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	
指定管理者の業務	1 2 3 4 5 開館準備、閉館作業及び館内整理日関係業務 図書館法第3条に規定される図書館奉仕関係業務 施設使用許可関係業務 施設維持管理業務 自主事業の実施に関すること		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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
・中央図書館			
開館日数（日）	288	286	99.3%
開館時間（平日）	9：00～18：00	9：00～18：00	【臨時休館】 8月30日（台風）、11月26～28(システム入替) ※2月の点検休館を2日短縮し差引2日休館
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・サンスクエア児童青少年図書館			
開館日数（日）	282	280	99.3%
開館時間（平日）	10：00～20：00	10：00～20：00	【臨時休館】 8月30日（台風） 11月26日(システム入替)
開館時間（土日）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・黒瀬図書館			
開館日数（日）	283	281	99.3%
開館時間（平日）	10：00～19：00	10：00～19：00	【臨時休館】 8月30日（台風） 11月26日(システム入替)
開館時間（土日）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・福富図書館			
開館日数（日）	284	282	99.3%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	【臨時休館】 8月30日（台風） 11月26日(システム入替)
開館時間（土日）	10：00～18：00	10：00～18：00	

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
・豊栄図書館			
開館日数（日）	286	284	99.3%
開館時間（平日）	9：00～17：00	9：00～17：00	【臨時休館】 8月30日（台風） 11月26日（システム入替）
開館時間（土日）	9：00～17：00	9：00～17：00	
・河内こども図書館			
開館日数（日）	284	281	98.9%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	【臨時休館】 8月30日（台風） 11月26日（システム入替） 12月28日（停電）
開館時間（土日）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・安芸津図書館			
開館日数（日）	284	282	99.3%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	【臨時休館】 8月30日（台風） 11月26日（システム入替）
開館時間（土日）	10：00～18：00	10：00～18：00	

3 施設利用状況

（1）中央館・地域館利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
入館者数（人）	480,000	465,221	△14,779	+2,667
年間貸出点数（点）	1,400,000	1,325,996	△74,004	△59,951
年間貸出延人数（人）	405,000	422,381	+17,381	△11,909
年間貸出実人数（人）	28,000	23,897	△4,103	△728
レファレンス数	6,700	6,019	△681	△752
行事参加人数	8,000	7,586	△414	△10

（2）電子図書館

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
DL コンテンツ数	3,530	4,059	+529	+1,114
閲覧回数	16,000	21,564	+5,564	+10,512

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	備考
収 入	指定管理料	307,999	307,999	100.0%	
	自動販売機手数料収入	250	140	56.0%	自主事業
	雑誌スポンサー料収入	65	54	83.1%	自主事業
	古紙リサイクル	0	40	—	
	資料金銭弁償	0	7	—	
	カード再発行費	0	18	—	
	複写手数料	125	85	68.0%	
	収入計	308,439	308,343	100.0%	
支 出	人件費	178,722	180,136	100.8%	
	管理費	102,359	104,496	102.1%	
	報償費	1,300	1,034	79.5%	講師謝金
	光熱水費	9,550	10,541	110.4%	
	通信運搬費	3,000	2,853	95.1%	郵便、プロバイダ回線
	修繕料	1,000	695	69.5%	30万円以下/件
	消耗品費	4,400	5,022	114.1%	消耗品、コピー代等
	資料費	51,000	51,525	101.0%	図書、雑誌等
	委託料	25,507	26,011	102.0%	システム保守、清掃等
	賃借料	6,602	6,815	103.2%	著作権、複合機等
	事務費	2,738	2,156	78.7%	
	研修費	500	384	76.8%	研修謝金、旅費
	印刷製本費	200	42	21.0%	
	提案事業費	1,590	1,326	83.4%	広大連携コンテンツ
	弁償視聴覚	0	8	—	金銭弁償された資料の調達
	保険料	226	265	117.3%	車両、施設賠償保険等
	会費	112	112	100.0%	図書館協会、商工会等
	雑費	110	19	17.3%	手数料、租税公課等
	間接経費	24,620	23,496	95.4%	本社経費
	支出計	308,439	310,284	100.6%	
	収支	0	△ 1,941		

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
法令の遵守	○	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)	- 各種法令を遵守した運営が行われていた。 - 人員は概ね計画どおり配置し、個人情報保護など様々な職員研修を実施した。また、市内の特別支援学校の生徒を職員として1名採用した。電気主任技術者など法定資格者も適切に配置された。 - 災害時の閉館判断など、緊急事態に迅速に市と連携し対応していた。 - 文書の管理保存、施設や設備等の点検と保守管理は適切に行われていた。 - 清掃、警備等の管理業務は適正で、アンケートでも清潔な館内環境が評価されている。 【修正・改善の方向性】 - 協定に定める報告書等について、規定の期日に提出されていないものがあつた。期日の厳守とより緊密な市との連携を図ってもらいたい。 - 修繕費の計画比執行率が約70%に留まる。施設の老朽化を踏まえ他の経費より優先して修繕を実施してもらいたい。 - 館内掲示や閲覧席の造作など、図書館の雰囲気づくりの観点をもって実施してもらいたい。				

(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)	- 施設利用案内、受付・応対業務は利用者からも評価が高かった。 - 苦情や要望に対しては、警察や市関係機関と連携し概ね適切な対応がなされていた。 - 施設の開閉や使用許可は適切に実施されていた。 - ボランティア連絡会を継続的に行うなど、ボランティア活動の支援を充実させていた。 - 電子図書館の利用実績は、実施計画を大きく上回った。 【修正・改善の方向性】 - 入館者数や貸出冊数など事業計画の目標が未達成となった項目があつた。さらなる講座の充実や施設の魅力向上など、入館者増と読書利用促進を図ってもらいたい。 - 自主事業は、適切に実施されたものの当初計画より規模が縮小した。施設の有効活用による積極的な財源確保を図ってもらいたい。 - 企画したイベントが、参加申込みがなかったため開催できなかったものがあつた。ニーズの把握に努めるとともに効率的な開催計画を企画してもらいたい。				

(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	- 指定管理業務は、費目及び金額は概ね計画どおり執行された。光熱水費の価格高騰により支出が超過しているが、全体経費に比して少額であり、指定管理者自身の経営では利益が確保されていることから、管理業務上のリスクとなるおそれは少ないと判断される。 - 自主事業により収益を確保し、施設の管理経費に充当している。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	—	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	・ 個人情報は、施設した場所に厳重に保管するなど適正に管理し運用していた ・ 公文書公開や情報開示請求に適切に対応していた ・ 外灯のLED化を計画的に進めるなど環境に配慮した取組みを実施していた ・ 預金口座、経理区分等を適正に管理していた ・ 車両保険、施設損害賠償保険、イベント保険など必要な保険に加入していた				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	(1) 主なサービス項目の利用者満足度 ・ 職員の対応・態度に関する満足度 97.5% (前回98.1%) ・ 調べもの用資料の所蔵に関する満足度 91.4% (前回91.7%) ・ レファレンスに関する満足度 96.7% (前回98.1%) (2) 主な意見 ・ 本のリクエスト希望をネットからできるようにしてほしい ・ 電子図書館で読める本を増加させてほしい ・ 不登校の子どもの居場所になってほしい ・ 司書の方たちの対応があたたく何度も足を運びたいという雰囲気がある ・ いつもキレイで整頓されていて、とても利用しやすく、過ごしやすい図書館にしてくださっていてありがとうございます
意見に対する取組み	ホームページから本のリクエストの受付を可能としたり、DLマガジン（電子雑誌サービス）を拡充することで電子図書館のコンテンツを増やすなど可能な限り対応に取り組んでいた。
サービス向上のための 取組み	・ 多様なニーズへ対応するため研修による職員の資質向上に取り組んでいる。個人情報保護、接遇、レファレンスなど基本的な事項のほか、郷土資料や障がい者雇用に関する研修などを40回以上実施し、スキルアップによる体制強化を図っている。 ・ 市民ポータルサイトを活用したデジタル図書館利用カードを開始した。 ・ 読書推進や平和教育など主催講座のほか、広島大学との提携コンテンツのん太の学び場、ミライノHi-Bizと連携したビジネス関係展示、地域包括支援センターと共催したマルシェ、薬剤師会や観光協会と連携した講座など様々な団体と連携した事業や講座を開催している。 ・ 外国人によるおはなし会を実施し、市内企業に勤めているコロンビアの方が、スペイン語によるおはなしと歌を披露するなど、異文化理解の推進に取り組んだ。
施設所管課所見	・ 主要なサービス項目である接遇と蔵書とレファレンスは、前年度から若干低下したものの、いずれも満足度は高水準を保っている。 また、アンケートの自由意見に対しても可能な範囲で柔軟に対応している。 ・ サービス向上のための取組みとしては、職員の資質向上研修、デジタル化推進、幅広い連携事業、多文化理解など、幅広く取り組んでいる。 今後、交流機能や居場所としての図書館サービスを向上させる取組みも期待したい。

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 (条)	【指定管理の状況】 ・全体として施設管理と運営を適切に履行しており、事業計画に定める目標値やイベント講座の開催などは、未達項目はあるものの一定水準に到達している。 ・職員の資質向上に関する研修も充実しており、指定管理者が全国で多数の図書館の管理実績を有していることから、様々な運営ノウハウを有していることで、安定的な図書館サービスが提供されていると判断する。 【修正・改善の方向性】 ・管理対象施設の老朽化を踏まえ、予防保全の観点からの施設の維持管理と設備等の高効率化更新を心がけてもらいたい。 ・図書館に対して多様な役割が期待される中で、学校や地域活動団体などと連携した様々な事業を開催していた。より幅広い市民参加を促進するため、さらに多様な団体との連携を期待する。 ・図書館の利用者のニーズは多様化しており、それに応えるため、読書活動の推進をはじめ、魅力的な講座の開催、アウトリーチの充実、交流の創出、快適な空間づくりなどによって、幅広く取組みを拡充し、図書館ならではのサービスを通じた市民の幸福感向上に資する施設を目指してもらいたい。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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	JCD・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 藤原 卓行	
	指定期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
指定管理者の業務	東広島芸術文化ホールの管理運営業務		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	352	352	100.0%
開館時間	9：00～22：00	9：00～22：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	280,000	308,897	+28,897	△3,233
施設稼働率（%）	75.0	77.6	+2.60	+0.40

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	利用料金収入	47,000	48,008	102.1%	施設及び付帯設備
	指定管理料	250,185	250,185	100.0%	
	自主事業収入	52,800	57,361	108.6%	
	その他	4,800	3,284	68.4%	会員費、手数料等
	収入計	354,785	358,838	101.1%	
支 出	人件費	112,783	114,824	101.8%	
	管理費	101,620	106,463	104.8%	
	光熱水費	35,000	37,563	107.3%	
	小修繕費	1,680	1,748	104.0%	
	保守点検業務	40,867	43,045	105.3%	
	清掃業務	23,039	23,039	100.0%	
	衛生管理業務	1,034	1,068	103.3%	
	事務費	47,109	47,703	101.3%	
	旅費	120	109	90.8%	
	役務費	12,204	12,764	104.6%	通信費、広告宣伝費
	使用賃借料	2,352	1,943	82.6%	
	備品購入費	96	39	40.6%	
	公課費	32,277	32,779	101.6%	消費税等
	負担金	60	69	115.0%	
	自主文化事業費	93,273	91,808	98.4%	
	支出計	354,785	360,798	101.7%	
	収支	0	△ 1,960		

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
法令の遵守	○	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	協定書等に基づく報告書については、毎月遅延なく提出されるとともに、管理上特に報告すべき事項については、随時市に連絡できる体制としており、市と指定管理者の間で十分に意思疎通が図られている。 施設や設備維持管理について、専門職員の常駐による日常的な巡視点検等により、適正に履行している。 緊急時の対応についても、マニュアルや緊急連絡体制が整えられており、速やかに対応できている。				

(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)	市制施行50周年記念事業をはじめとした、クラシックやポップス、演劇など、様々なジャンルの公演を行うなど、ハイグレードな芸術文化鑑賞事業を提供している。 また、市民参加型のオペラ講座の開催や、「ダンス」と「地域共生」をテーマとした育成・交流事業など、市民の文化創造の機運醸成や人材育成にも積極的に取り組んでいる。 一方、自主事業における参加者数については、施設利用者数280,000人のうち34,000人の目標としていたが、約8割程度の実績に伸び悩んだ。魅力的な事業企画やターゲットを見据えたさらなる広報戦略が求められる。				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	収入においては、友の会会員数やチケット販売手数料が見込みより少ない結果となったが、自主事業の回数拡大やチケット料金の改定により実績は計画を上回っている。また、支出においては、受付窓口の運営体制強化による人件費の増額や、光熱費高騰の影響を受け、こちらも計画を上回った。 収支全体としては、結果的にマイナスとなっているが、電力消費量を計画的にコントロールするデマンド管理の取り組みや、主催事業を関係団体との共同開催とするなど、経費節減の工夫を行っている。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
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	指定管理者本社からの立入実地監査や、毎月行っている本社担当者による巡回訪問、経理チェックにより、法令等に基づく事務の徹底が図られている。また、職員全員に対してITセキュリティ教育や個人情報保護研修を実施するなど、コンプライアンス意識を高める取組みを行っている。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	自主事業の来場者アンケートを実施した結果、「大変良かった」「良かった」が97.5%であった。また、施設利用者アンケートを実施した結果、「満足」「やや満足」の評価が80.9%であった。
意見に対する取組み	アンケート結果について、毎月市に報告するとともに、適宜必要な対応を行っている。
サービス向上のための 取組み	全ての利用者に対し利用しやすい施設を目指して、バリアフリー対策等を行っている。また、窓口対応をより充実させるため、受付職員の増員を行った。ホスピタリティ向上のため、積極的に研修も行っている。
施設所管課所見	施設利用者や自主事業来場者など様々な属性を対象にアンケートを実施しており、令和6年度の中途に、紙媒体からWEBによる実施方法に変更しているが、現状、催事単独の集計分析にとどまっている。今後は、WEBの利点を活かし、全体傾向のより詳細な分析を行うなど、得られた利用者ニーズについて、的確かつ適切に把握を行い、サービス向上のためのさらなる取組みに努めていただきたい。

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 (条)	施設及び設備管理は概ね良好で、窓口等における利用者対応についても、サービス向上の観点から誠実に取り組んでいる。 また、ハイクオリティな公演や、市民参加型の育成・交流事業など、本市の芸術文化活動の活性化に向けて、多種多彩な事業を展開していることは評価できる点である。 一方、自主事業における参加者数について目標値を達成できなかったところであるが、アンケートによる利用者ニーズを的確に把握し、自主事業をはじめとした企画立案や、サービス改善に常に繋げていく必要がある。 今後ともPDCAの観点から、セルフチェックを十分に行うとともに、市と対応策を共有しながら、本市の芸術文化活動の中核的施設として、さらなる取組みの推進を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6年度）

生涯学習部 文化課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市立美術館		
所在地	東広島市西条栄町9番1号		
設置目的	市民の美術品を鑑賞する機会の拡大及び市民の美術に関する創造的な活動支援を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称	株式会社イズミテクノ	
	代表者	本田 雅彦	
	指定期間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
指定管理者の業務	東広島市立美術館の管理運営業務		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	306	305	99.7%
開館時間	9：00～17：00	9：00～17：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	60,000	40,348	△19,652	△40,208
展示施設稼働率（%）	100	100	±0.0	±0.0
貸館施設稼働率（%）	77.5	65.6	△11.9	△10.8

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	183,000	183,000	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	183,000	183,000	100.0%	
支 出	人件費	26,280	26,280	100.0%	
	管理費	54,220	52,401	96.6%	
	光熱水費	22,000	19,457	88.4%	
	修繕料	800	1,214	151.8%	
	備品購入費	300	277	92.3%	
	保守点検業務	17,000	16,553	97.4%	
	清掃業務	4,900	4,016	82.0%	
	警備業務	6,920	6,925	100.1%	
	衛生管理費	2,300	2,199	95.6%	
	大規模修繕費	0	1,760	—	
	事務費	102,500	100,460	98.0%	
	広報促進費	4,920	3,960	80.5%	
	常設展運営費	11,078	9,107	82.2%	
	特別展運営費	68,916	68,776	99.8%	
	受付派遣業務	6,800	7,648	112.5%	
	売店運営費	1,000	217	21.7%	
	旅費	0	6	—	
	通信運搬費	600	682	113.7%	
	手数料	36	35	97.2%	
	使用貸借料	50	135	270.0%	
	備品購入費	900	1,760	195.6%	
	作品輸送費	1,200	1,403	116.9%	
	保険料	300	51	17.0%	
	本社経費	6,500	6,500	100.0%	
	公課費	200	180	90.0%	
	支出計	183,000	179,141	97.9%	
	収支	0	3,859		

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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令の遵守をはじめ、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。 毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設及び設備の維持管理に係る保守点検等も適正に実施されている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	—
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、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)	施設の使用許可及び条件等については、適正に運営をしている。 美術館ボランティアと協力し、美術館周辺のマップを作成するなど、美術館ボランティアの育成や周辺施設との連携を行っている。 また、展覧会ごとに、SNS等の各種広報媒体を活用した周知や学芸員と連携しながら関連イベントの企画・実施のほか、夜間開館など来館者増につながる取組みを行ったが、来館者目標60,000人に対し、約7割にとどまる結果となった。展覧会のターゲット層に合わせたさらなる広報の工夫が必要である。				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	概ね計画通り事業が実施されている。 一方、突発的な設備不具合等により修繕費が増加の傾向にあるため、今後は中長期的な修繕計画に基づき、収支計画を立てる必要がある。				

(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	本社によるチェック体制が確立されており、経理事務は適正に行われている。 個人情報保護に関しては、社内の取扱い規定に則り、適正に管理されている。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果及び主な意見	来館者アンケートによる利用者満足度は、「とても満足」が50.7%、「満足」が39.9%であった。 利用者からの主な意見として、「すばらしい展示だった」や「快適な空間で有意義な時間を過ごせた」といった評価があった一方、「立入禁止の境界線が分かりにくい」や「展示室内の休憩スペースを確保してほしい」といった指摘をいただいた。
意見に対する取組み	展示室内に関する意見については、学芸員とも情報共有を行い、立入禁止の境界線テープの色を変更したり、作品鑑賞に影響のない範囲で休憩スペースの確保を行うなど、可能な範囲で適宜対応している。
サービス向上のための取組み	展覧会に関連するワークショップの実施や定期的にミュージアムコンサートを行うなど、多世代が楽しめるような企画を考えている。 また、西条中央公園で行われるマルシェに出店したり、イルミネーション点灯に合わせて夜間開館を実施するなど近隣施設とも連携した取組みを行っている。
施設所管課所見	来館者アンケートやイベント実施後のアンケートにより、ニーズの把握に努めている。 様々な世代の方が美術館に親しみを持ち、楽しんでもらえるような企画やイベントを、周辺施設と連携しながら企画を実施しており、来館者の満足度につながっていると評価する。 一方、貸館業務に係る施設稼働率は目標を達成することができなかった。 今後も引き続き利用者のニーズを把握して、サービスの向上に努めてほしい。

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 (条)	全体を通じて、適正に指定管理業務を履行しており、要求水準、計画水準のいずれについても概ね達成していると判断する。 今年度設定していた来館者目標を達成することはできなかったが、利用者の満足度は高く、展覧会ごとに関連イベント等を実施するなど、サービス向上の取組みは評価できる点である。今後のさらなる広報活動を通じた来館者アップを期待する。 引き続き、展覧会を企画する学芸員との連携をはじめ、近隣施設等とのタイアップによる関連イベントとの実施など、様々な関係者を巻き込んだ美術館運営に取り組んでいただきたい。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 市場 一也	
	指定期間	令和４年４月１日 ～ 令和９年３月３１日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和６年４月１日 ～ 令和７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（日）	304	311	102.3%
開館時間	9：30～21：00	9：30～21：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	58,000	61,185	+3,185	+5,370
施設稼働率（%）	90	85.5	△4.50	△0.50

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	72,186	82,729	114.6%	
	収入計	72,186	82,729	114.6%	
支 出	人件費	31,353	31,102	99.2%	
	管理費	31,355	41,612	132.7%	
	燃料費	124	91	73.4%	
	光熱水費	21,990	26,312	119.7%	
	修繕料	3,060	8,027	262.3%	
	委託料	6,181	7,150	115.7%	
	備品購入費	0	32	—	
	事務費	9,478	10,013	105.6%	
	印刷製本費	120	99	82.5%	
	通信運搬費	102	38	37.3%	
	旅費	864	0	0.0%	
	手数料	0	165	—	
	保険料	243	209	86.0%	
	賃借料	1,527	1,352	88.5%	
	消耗品費	3,158	5,751	182.1%	
	租税公課費	3,136	2,399	76.5%	
	雑支出	328	0	0.0%	
	支出計	72,186	82,727	114.6%	
	収支	0	2		

5 管理運営状況

(1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。 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。 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管理されている。 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。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	利用者は計画対比、前年対比ともに上回った。また自主事業についても、「アクアビクス」や水泳教室などプールを活用した健康づくり教室をはじめ、トレーニングルームを活用して、幼児から成人まで幅広い対象の教室を実施するなど年間をとおして数多く実施した。 プール利用者が使用するレーンを混雑状況に応じて調整したり、利用者の技量に応じてレーンの移動の声掛けをする等、利用者がより快適に施設を利用できるよう努めている。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、運営状況は良好である。 予約方法については、さらなる市民サービスの向上のため、オンライン予約の早急な実施を期待する。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果では、職員の接し方や利用のしやすさ等について良好であり、施設への感謝の意見が多い。一方で、更衣室のロッカーの故障など設備修繕や備品の設置等を求める意見もあった。
意見に対する取組み	更衣室のロッカーが故障しているという意見については、早急に修理するなど利用者の要望にできる範囲で対応した。
サービス向上のための 取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。対応可能な範囲内で利用者からの要望に積極的に対応している。
施設所管課所見	利用者アンケートなどにより、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、可能な限り対応し施設内で情報共有に努め、サービスの向上に向けて積極的に取り組んでいる。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適 (条)	プールでの事故は生命に関わることから管理運営においては常に緊張感を保つことが求められる。事故や大きなトラブルなどの報告はなく、安全管理を徹底したうえでプールを使った運動など各種教室を開催して施設を有効活用しており、スポーツを通して市民の心身の健康増進の発達に貢献している。 利用者の要望にも柔軟・迅速に対応しており、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。 受付・応対業務では予約方法の見直しも含めて、より良いサービスの提供に繋がるように、今後も積極的な見直しと改善する姿勢を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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20575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 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	356	355	99.7%
開館時間	8：00～22：00	8：00～22：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	11,000	9,897	△1,103	△260
施設稼働率（%）	60	58.4	△1.60	△2.80

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	1,021	1,652	161.8%	
	収入計	1,021	1,652	161.8%	
支 出	管理費	961	1,422	148.0%	
	光熱水費	600	593	98.8%	
	修繕料	260	670	257.7%	
	委託料	101	159	157.4%	
	事務費	60	230	383.3%	
	消耗品費	60	230	383.3%	
	支出計	1,021	1,652	161.8%	
	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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	草刈や側溝清掃など頻繁に実施し、施設周辺の景観維持に努めている。 また、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。 報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。施設が安全、安心して利用できるよう、適切に管理されている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	利用者数は計画及び前年対比ともに減となった。原因としては近年の猛暑の影響や、天候不順が考えられるが西日本豪雨災害やコロナ禍以前の平成29年度の利用者数との比較では、増となっている。 施設の運用にあたり、大きなトラブルや苦情が報告されることもなく、利用者の視点に立った運営が行われている。 予約方法については、さらなる市民サービスの向上のため、オンライン予約の早急な実施を期待する。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	テニスコートのローラーの修繕や、老朽化した施設の設備（防球フェンス）の修繕など、備品や設備について要望が多く寄せられている。
意見に対する取組み	テニスコートのローラーについての要望に対して、早急に修繕を行った。 また防球フェンスが破れて危ないといった意見に対しても応急措置をとるなど、迅速に対応した。
サービス向上のための 取組み	受付け方法については、オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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	当該施設は老朽化により、多くの箇所では修繕の必要があるが、指定管理者としてできる範囲で速やかに修繕を行い、また頻繁に清掃活動を実施することで景観や衛生管理の維持にも努めている。 施設の改修要望については、指定管理者と協議を行い、取り組んでいく。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適 (条)	施設の設置目的を概ね達成しており、トラブルも発生していない。 施設の維持管理については前述のとおり指定管理者としてできる範囲で修繕や清掃等を行っており、運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行っている。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。 受付業務については、オンライン予約の実施も含めてより良いサービスの提供につながるように、今後も積極的な見直しと改善する姿勢を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 市場 一也	
	指定期間	令和４年４月１日 ～ 令和９年３月３１日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和６年４月１日 ～ 令和７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（日）	356	355	99.7%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	25,000	29,357	+4,357	+6,094
施設稼働率（%）	54	40.6	△13.40	+0.60

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	662	439	66.3%	
	収入計	662	439	66.3%	
支 出	管理費	590	427	72.4%	
	光熱水費	30	22	73.3%	
	修繕料	260	0	0.0%	
	委託料	300	405	135.0%	
	事務費	72	12	16.7%	
	手数料	0	12	—	
	消耗品費	60	0	0.0%	
	雑支出	12	0	0.0%	
	支出計	662	439	66.3%	
	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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。 報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心に利用できるよう管理されている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	利用者数については計画対比、前年対比ともに増となった。 通常の運営業務にあつては利用者の視点に立ち、利用者の利便性向上等に努めている。 施設の使用許可についても、条例及び協定に基づき適正に行われておりトラブルもない。 施設利用に関する問い合わせや要望にも柔軟に対応しており、指定管理者を導入した効果が発揮されており、運営状況は良好である。 予約方法については、さらなる市民サービスの向上のため、オンライン予約の早急な実施を期待する。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果では、職員の対応等について良好である。 主な意見としては、グラウンドの土（土が硬い、水はけが悪い等）について改善を求める意見が多い。またトイレが綺麗で使いやすいとの意見も多くみられた。
意見に対する取組み	ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。
サービス向上のための 取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 (条)	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。 受付業務については、オンライン予約の実施も含めてより良いサービスの提供につながるように、今後も積極的な見直しと改善する姿勢を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	304	303	99.7%
開館時間	9：00～21：30	9：00～21：30	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	24,500	23,331	△1,169	+226
施設稼働率（%）	75	66.5	△8.50	△1.20

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	1,900	3,166	166.6%	
	収入計	1,900	3,166	166.6%	
支 出	管理費	1,620	2,927	180.7%	
	燃料費	0	32	—	
	光熱水費	1,020	1,124	110.2%	
	修繕料	390	944	242.1%	
	委託料	210	827	393.8%	
	事務費	280	239	85.4%	
	通信運搬費	120	108	90.0%	
	旅費	0	86	—	
	手数料	0	15	—	
	消耗品費	120	20	16.7%	
	負担金	40	10	25.0%	
	支出計	1,900	3,166	166.6%	
	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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令の遵守をはじめ、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。 毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設、設備及び備品の保守管理も適正に行われている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	利用者数は計画対比はマイナスとなったものの、前年対比は上回った。 乳幼児を対象にした体操教室や障がいを持つ方を対象にしたスポーツ教室、経験を問わず参加できるニュースポーツの教室など老若男女問わず、また障がいを持つ方でも参加できるような教室を開催して、多くの方に参加いただいた。 施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。 予約方法については、さらなる市民サービスの向上のため、オンライン予約の早急な実施を期待する。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果では、職員の対応等について良好である。 主な意見として空調設備の導入を求める意見が多い。 また、トイレに靴のまま履ける大きなスリッパの設置を求める意見などもあった。
意見に対する取組み	トイレにスリッパの設置を求める意見に対しては、早急に導入するなど指定管理者で対応可能なものについては迅速に対応している。
サービス向上のための 取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 (条)	艇庫においてヨットやカヌー、サップといった海洋スポーツの体験教室を開催する等、施設の特徴を活かした特色のある自主事業を実施する一方で、幅広い年代や障がいを持つ方を対象にしたスポーツ教室も実施するなど、様々な方が参加できる自主事業の開催に努めている。 定期的に草刈りや側溝の清掃など実施しており、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。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。 受付・応対業務では、予約方法の見直しも含めて、より良いサービスの提供につながるように、今後も積極的な見直しと改善する姿勢を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	304	303	99.7%
開館時間	9：00～21：30	9：00～21：30	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	30,000	27,268	△2,732	△14,476
施設稼働率（%）	77	50.7	△26.30	△18.40

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	備考
収 入	指定管理料	38,264	25,498	66.6%	
	収入計	38,264	25,498	66.6%	
支 出	人件費	18,098	14,186	78.4%	
	管理費	15,314	6,470	42.2%	
	燃料費	336	141	42.0%	
	光熱水費	12,270	4,308	35.1%	
	修繕料	1,300	1,020	78.5%	
	委託料	1,408	703	49.9%	
	備品購入費	0	298	—	
	事務費	4,852	4,842	99.8%	
	印刷製本費	80	62	77.5%	
	通信運搬費	178	195	109.6%	
	旅費	686	35	5.1%	
	賃借料	983	754	76.7%	
	消耗品費	1,065	1,810	170.0%	
	食糧費	0	7	—	
	負担金	40	0	0.0%	
	租税公課費	1,820	1,979	108.7%	
	支出計	38,264	25,498	66.6%	
	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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令の遵守をはじめ、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。 毎月の報告書等の提出についても遅滞なく行われており、施設、設備及び備品の保守管理も適正に行われている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、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)	プールのボイラー等改修工事に伴い令和6年5月から令和7年3月末までプールが使用できなかったため、利用者数は計画対比、前年対比ともに減となった。 施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われた。 予約方法については、さらなる市民サービスの向上のため、オンライン予約の早急な実施を期待する。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果では、職員の対応等について良好である。 体育館の空調設備の設置など施設機能の改善を求める意見があった。
意見に対する取組み	ミーティングを行い情報共有の徹底を図っている。
サービス向上のための 取組み	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 (条)	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・迅速に対応している。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切に行われており、収支状況とあわせて一定の水準を満たしている。今後はサービス向上のため、オンライン予約の導入や、より施設を利用しやすくなるよう積極的に要望に対応し、引き続き安定的かつ効率的な運営を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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。		
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 市場 一也	
	指定期間	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	356	355	99.7%
開館時間	8：00～22：00	8：00～22：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	12,500	8,105	△4,395	△3,413
施設稼働率（%）	50	50	±0.0	+5.80

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	967	1,516	156.8%	
	収入計	967	1,516	156.8%	
支 出	管理費	893	1,329	148.8%	
	光熱水費	90	94	104.4%	
	修繕料	130	230	176.9%	
	委託料	673	1,005	149.3%	
	事務費	74	187	252.7%	
	手数料	0	11	—	
	賃借料	14	14	100.0%	
	消耗品費	60	162	270.0%	
	支出計	967	1,516	156.8%	
	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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	施設周辺の景観維持のための草刈業務や施設の課題である小石の除去を頻繁に実施するなど快適な施設利用に努めている。 また、各種法令の遵守をはじめ、人員配置や労働環境等も適正に確保されており、管理状況は良好である。 報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされている。施設が安全、安心して利用できるよう、適切に管理されている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	△	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適 (条)	利用者数については近年の猛暑や天候不順の影響もあり計画対比、前年対比ともに減となったものの、グラウンドゴルフをはじめ自主事業を数多く実施しており、施設の設置目的である市民の心身の健全な発達の寄与に努めている。 施設の開場時間や受付業務、利用状況については条例及び協定書等に基づき適正に行われており、トラブルもなく運営状況は良好である。 予約方法については、さらなる市民サービスの向上のため、オンライン予約の早急な実施を期待する。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果では、職員の対応等について概ね良好である。 主な意見としてはグラウンドに小石が多いといった意見や、屋根付きのベンチや東屋が欲しいという声があった。
意見に対する取組み	以前からも寄せられていた「小石が多い」といった意見に対して、自動車でレーキを牽引して小石を除去する「グラウンドならし」を使用し、頻繁に小石の除去作業を行うなど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	オンライン予約の実施に向けて、「公共施設予約サービス」研修会へ参加するなど準備を進めている。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 (条)	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。 受付業務については、オンライン予約の実施も含めてより良いサービスの提供につながるよう、今後も積極的な見直しと改善する姿勢を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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 2 0 6 0 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	令和5年4月1日 ～ 令和10年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	356	355	99.7%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	41,000	40,681	△319	+595
施設稼働率（%）	65	61.3	△3.70	+0.70

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	6,600	6,600	100.0%	
	収入計	6,600	6,600	100.0%	
支 出	人件費	2,910	2,435	83.7%	
	管理費	2,671	3,354	125.6%	
	自主事業	210	305	145.2%	
	消耗品費	340	607	178.5%	
	光熱水費	600	725	120.8%	
	修繕料	225	709	315.1%	
	委託料	1,296	1,008	77.8%	草刈・保守点検・安全衛生管理
	事務費	969	804	83.0%	
	旅費	250	343	137.2%	
	役務費	15	16	106.7%	
	賃借料	220	208	94.5%	
	消耗品費	50	0	0.0%	
	公課費	315	210	66.7%	
	負担金	65	19	29.2%	
	雑費	54	8	14.8%	
	支出計	6,550	6,593	100.7%	
	収支	50	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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。 報告書は遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心に利用できるよう管理されている。 新たに設置したトイレの清掃も行き届いており、利用者に好評を得ている。				

(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	「大会ではコートをフェンスなどで囲うよう対応してほしい」という要望に対しては、去年に引続き指定管理者で材料を購入して、防球フェンスを作成(50台作成)することで経費を抑えるなど工夫し、大会に対応できるようにしている。 受付業務は2カ所に対応し利用者の利便性を図っている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。 「健康教室グラウンドゴルフふくとみ」や「ラクロスを応援しよう」、「軟式野球教室」などの自主事業など実施しており、当初の予定人数を超える参加者数となった。 利用者からの施設利用に関する問い合わせなどにも迅速かつ丁寧に対応し、適切な運営業務を行っている。				

(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	修繕料は計画より多く掛かったものの、その他については、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、収支計算書を確認したところ、収支状況も良好である。				

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	利用者の多くが軟式野球、ソフトボールの大会で利用しており、施設の設備に関しての意見（山側の防球ネットの設置、駐車場の増設）はあるが、施設管理状況及びスタッフ対応については、高評価をいただいております。利用者は概ね満足している。
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、指定管理者で対応できるものは迅速に対応しており、所管課に苦情等が寄せられることは無い。
サービス向上のための 取組み	受付時間を原則午後7時まで対応している。また、グラウンドの整備やトイレの清掃など施設の管理が行き届いており、利用者から好評を得ている。引き続き、利用者目線に立って対応を図っていくこととしている。
施設所管課所見	職員の接客対応に関する満足度及びグラウンドの整地状態については、いずれも高水準を保っている。 自主事業については、野球教室、ラクロスなどを実施し、市内外から参加者が来られ好評を得ている。また、地元の高齢者を対象としたグラウンドゴルフなどを実施しており、多くの方が参加し好評を得ている。 所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情等が寄せられ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するなど施設管理を行っている。設備においても利用団体からの要望に対応して、ソフトボールフェンスを制作して設置し、経費の削減に努めるなど創意工夫をしている。 今後も引き続き、利用者ニーズを把握し、サービスの向上、施設の管理運営に取り組んでいくことが期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和6年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	志和市民グラウンド		
所在地	東広島市志和町志和東10884番地		
設置目的	市民体育の普及及び振興を図り、もって市民の心身の健全な発達に寄与する。		
指定管理者	名称	株式会社 陸地コンサルタント	
	代表者	代表取締役 佐々木 仁志	
	指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	356	335	94.1%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	10,000	12,739	+2,739	△721
施設稼働率（%）	55	56.8	+1.80	+2.30

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	4,895	4,895	100.0%	
	収入計	4,895	4,895	100.0%	
支 出	人件費	1,920	1,945	101.3%	
	管理費	2,241	2,334	104.1%	
	消耗品費	311	295		
	自主事業	122	357	292.6%	
	光熱水費	300	406	135.3%	
	修繕料	280	596	212.9%	
	委託料	1,228	680	55.4%	草刈・保守点検・清掃・衛生管理
	事務費	734	596	81.2%	
	旅費	165	98	59.4%	
	通信運搬費	42	15	35.7%	
	賃借料	228	223	97.8%	
	公課費	190	229	120.5%	
	負担金	32	28	87.5%	
	雑費	77	3	3.9%	
	支出計	4,895	4,875	99.6%	
	収支	0	20		

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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令を遵守し、適正に施設を管理している。 報告書は遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、施設が安全、安心に利用できるよう管理されている。 利用者の要望に対応し、一塁側のサブグラウンドに投球練習場を作成した。 また、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	施設稼働率は計画対比・前年対比それぞれ増加したものの、利用者数については前年対比が減少した。 施設の経年劣化により、利用者等からの修繕要望もあるが、迅速に対応し、運営を行っている。 また、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われトラブルもない。 自主事業は、「石毛宏典野球教室」、「女子野球教室」、「女子ラクロス」なども開催し、利用者の好評を得ている。 また、利用者からの施設利用に関する問い合わせなどにも迅速かつ丁寧に対応し、適切な運営業務を行った。				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	○		
評価	評価理由				
適	自主事業費や電気代の高騰による光熱水費、修繕費の経費が計画より多かったものの、その他については、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、健全に運営しており、収支状況も良好である。自主事業についても、適正に運用されている。				

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	施設管理状況及びスタッフ対応については、高評価をいただいております。利用者は概ね満足しています。
意見に対する取組み	利用者から要望・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、所管課に苦情等が寄せられることは無い。
サービス向上のための 取組み	受付時間を原則午後7時までとし、利用者からの要望にも迅速に対応するなど、利用者からの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	所管課からの依頼にも柔軟に対応しており、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。 職員の接客対応に関する満足度については高く、グラウンドの整地状態についても高い水準を保っている。 利用者団体に対してアンケート調査を行い、ニーズの把握に努め、寄せられた意見に対して可能な限り対応し、サービスの向上に努めている。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。 常にグラウンドを整備するなど施設管理を行っている。また、利用者の要望に対応し、新たに投球練習場を作るなど好評を得ている。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切にかつ健全に行われており、今後も指定管理者において、サービスの向上に取り組んでいくことが期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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	令和5年4月1日 ～ 令和10年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	356	355	99.7%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	25,000	28,095	+3,095	△3,290
施設稼働率（%）	60	51.6	△8.40	△48.40

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	備考
収 入	指定管理料	7,432	7,432	100.0%	
	自主財源	0	451	—	
	収入計	7,432	7,883	106.1%	
支 出	人件費	3,080	2,775	90.1%	
	管理費	3,718	3,663	98.5%	
	清掃業務	482	403	83.6%	
	消耗品費	251	64	25.5%	
	光熱水費	1,206	1,847	153.2%	
	修繕料	452	5	1.1%	
	委託料	1,327	1,344	101.3%	グラウンド維持ほか
	事務費	634	298	47.0%	
	旅費	0	0	—	
	通信運搬費	109	103	94.5%	
	賃借料	205	195	95.1%	
	備品	320	0	0.0%	
	支出計	7,432	6,736	90.6%	
	収支	0	1,147		

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
法令の遵守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	各種法令を遵守し、協定書に基づき、適正な管理運営と業務報告書の提出が行われている。 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管理されている。 また、利用者へのマナー徹底などの周知を行い、施設は清潔に保たれており、管理状況は良好である。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適	利用者数で比較すると、実績が計画よりも上回っているが、前年数では下回っている。 地域内外から親しまれている施設であり、体育館の稼働率が高い施設であり、管理運営状況も良好である。 施設の使用許可については、条例に基づき適正に行われトラブルもなく、施設使用に伴う管理なども適切に実施されている。				

(3) 収支状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
指定管理業務の収支状況	○	自主事業の収支状況	—		
評価	評価理由				
適	電気代の高騰により光熱水費は計画より支出が多かったが、指定管理料の中で工夫し、光熱費以外については、健全に合理的な運営が実施されており、収支状況は良好である。				

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	施設管理状況及びスタッフ対応については、高評価をいただいております。利用者は概ね満足しています。
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	安全に、快適に施設を利用してもらえようとして清掃や美化を徹底している。 また、利用者にも声をかけて年1回清掃を行っており、利用者で清掃することにより親しまれる施設になっている。
施設所管課所見	施設の清掃や備品の管理ができており、利用者からの評価が高く、要望対応も迅速に行われ、好評を得ていることから、適正な管理運営を行えている。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応するとともに、利用者へのマナー向上の注意喚起等も適切に行っている。 当施設は体育館（研修室棟を含む）とグラウンドの併設施設であり、地域のイベントにも対応可能な管理運営を行っている。地元団体にて指定管理を行っていることにより、地域交流が盛んに行われており効果が出ている。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においても指定管理者において施設を適切に管理し、サービスを安定的に継続していくことが期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和6年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市福富パークゴルフ場		
所在地	東広島市福富町久芳4 2 8 6 番地 1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資する。		
指定管理者	名 称	東広島市福富パークゴルフ場運営委員会	
	代 表 者	代表者 橋川 邦義	
	指 定 期 間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日	
指定管理者の業務	パークゴルフ場の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	308	258	83.8%
開館時間	9：00～17：00	9：00～17：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	10,000	8,497	△1,503	△973
施設稼働率（%）	95	83.6	△11.40	△3.80

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	0	0	—	
	利用料金収入	8,500	6,825	80.3%	
	補助金	0	3,000		
	自動販売機収入	80	38	47.5%	
	収入計	8,580	9,863	115.0%	
支 出	人件費	6,000	6,613	110.2%	
	管理費	1,796	2,744	152.8%	
	報償費	100	757	757.0%	
	消耗品費	337	757	224.6%	
	光熱水費	340	367	107.9%	
	修繕料	200	16	8.0%	
	委託料	319	254	79.6%	
	原材料費	500	467	93.4%	
	保険料	0	126	—	
	事務費	784	449	57.3%	
	通信運搬費	290	114	39.3%	
	手数料	0	152	—	
	諸会費	0	18	—	
	公課費	434	165	38.0%	
	その他	60	0	0.0%	
	支出計	8,580	9,806	114.3%	
	収支	0	57		

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・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	利用者数及び稼働率は、天候の影響により開館日数が減少し、また、夏の猛暑の影響による利用者数の減少もあり、計画数対比及び前年度対比を達成していない。 地域内外から親しまれ、行事なども盛んに開催されている施設である。 また、利用者の要望に応じて柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理を行い、利用者の利便性向上等に努めている。イベント等をはじめとする自主事業を盛んに開催し、市内外から多くの参加者を得ている。				

(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	利用料金制を導入しており、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が、天候不順などが影響し、開館日数が実施計画より減少したため、前年度より利用者数が減少し、収入が減少している。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適	利用料金などの現金及び口座の管理を適切に行っている。 個人情報保護については、日頃から職員間で注意を払うとともに、個人情報が記載された書類等は施錠して保管するなど、適正に管理されている。				

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	アンケート結果より職員の対応や芝の管理について高い評価をいただいております。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	利用者から改善の意見が出た場合は、ミーティングを行い迅速に対応をしている。
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用意し、アイスクリームの販売をしている。 また、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、同様のサービスを行っていくこととしている。
施設所管課所見	日々の管理運営の中で利用者とコミュニケーションを図りながら、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してクレームも発生していない。 当施設は自然フィールドが主たる施設であり、芝・樹木などの維持管理が適切になされおり、市内外から来られた方に好評を得ている。 天候不順等や夏場の猛暑の影響もあり、利用者数が減少しているが、自主事業や大会などを行う事により、市内外から利用者を取り入れる取組みを行っており、収支状況の改善に向けて努力している。 施設の維持管理や運営は、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後も指定管理者において、施設の設置目的に応じた取組みが行われ、サービスを安定的に継続していくことが期待できる。

指定管理者モニタリング評価票（令和6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。		
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 小山 眞二	
	指定期間	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和6年4月1日 ～ 令和7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（日）	308	273	88.6%
開館時間	9：00～17：00	9：00～17：00	

3 施設利用状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)		
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	10,000	9,134	△866	△19
施設稼働率（%）	95	88.5	△6.50	△5.60

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	16,270	16,270	100.0%	
	自主財源	0	738	—	
	収入計	16,270	17,008	104.5%	
支 出	人件費	5,250	4,466	85.1%	
	管理費	10,580	11,186	105.7%	
	消耗品費	570	1,366	239.6%	
	光熱水費	400	464	116.0%	
	修繕料	900	1,052	116.9%	
	委託料	8,180	8,047	98.4%	浄化槽維持管理、 芝・樹木管理、機械 警備、清掃ほか
	自主事業	530	257	48.5%	
	事務費	440	989	224.8%	
	通信運搬費	100	69	69.0%	
	公課費	150	27	18.0%	
	事務費他	30	300	1000.0%	
	備品購入費	160	593	370.6%	
	支出計	16,270	16,641	102.3%	
	収支	0	367		

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

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・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	利用者数及び稼働率は、天候の影響により開館日数が減少し、また、夏の猛暑の影響による利用者数の減少もあり、どちらも減少している。 受付・応対業務等について利用者からの苦情やトラブル等もなく、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いる。 自主事業を積極的に開催し多くの参加者を得ており、運営状況は良好である。				

(3) 収支状況

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

(4) その他

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

6 利用者満足度、サービス向上のための取組み

利用者アンケート結果 及び主な意見	職員の接し方、利用のしやすさ、コース管理などの満足度は高く利用者からも好評を得ており、施設の管理運営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あった場合は、迅速にミーティングを行い、事業者で対応できるものについては、対応を行っている。
サービス向上のための 取組み	熱中症対策のため、ウォーターサーバーを設置しており、利用者から好評を得ている。 隣接する「寄りん菜屋（よりんさいや）」と連携して、利用者の弁当の注文や地域イベントも行い、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・管理運営を行い、職員間の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。

7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してクレームも発生していない。 当施設は自然フィールドが主たる施設であるが、芝・樹木等のコース内の維持管理が適切に行われており、利用者の満足度も高く好評を得ており、市内外から多くの方に利用されている施設である。 また、隣接する「寄りん菜屋（よりんさいや）」と連携して地域イベントを行い利用者の獲得に努めている。 施設の維持管理や運営についても、協定書に基づき適切かつ健全に行われており、今後においても指定管理者において施設の維持管理に努めサービスを安定的に継続していくことが期待できる。

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 7-19
所 管 課	生涯学習部 文化課

指 定 管 理 者	名 称 JCD・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 藤原 卓行
指 定 期 間	令和6年4月1日 ～ 令和11年3月31日

1 管理状況

○ 適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果	適
- 施設は内観・外観ともに清潔に保たれている。 - 開館後 10 年目となる現在においても、備品・ホール音響等の設備も含め重大な老朽化などは確認されず、適切に維持管理されている。 - 計画上の利用者数の推計において、前 2 年分の平均+α（コロナ明け）という基準を用いており、適正な管理体制が構築されていると判断できる。 - 各施設の稼働率も高く、概ね目標値を達成している。		

2 運営状況

○ 利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果	適
- ホールや諸室などの稼働率が全体的に高く、館内に活気を感じる。 - 音出しができる練習室において、姿見や間仕切りを設置するなど、利用しやすくするための工夫もなされている。 - ジャンルを問わないハイグレードな公演や市民参加型の自主事業など、幅広い取り組みが行われている。 - 平日公演における割引チケットの導入など、利用者の利便に応じた運営上の工夫がみられる。		

3 収支状況

○ 適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果	適
- 会員費・手数料が足を引っ張っているものの、収入は概ね計画通りであり、特に自主事業による収入は計画を上回っている。 - 収支はマイナスであるが、受付・広報機能強化という前向きな改善によるものであり、経費削減のための具体策（電力のデマンド管理・主催事業の共同開催など）も講じられている。 - 収支は概ね良好であるといえる。		

4 利用者満足度、サービス向上のための取組み

○ 民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果	適
- アンケート結果から利用者の満足度は高いことがうかがえ、Webアンケートの導入など多様なニーズを把握しようとする工夫もなされている。 - 一方、施設全体の利用者数と比較してアンケートの回答数が少ないので、さらに回収方法を工夫しニーズ把握や運営に資する意見を求めることが望ましい。 - 会員について積極的なメリットや期待がアンケートから感じられないが、近隣店舗との提携を始めるなど工夫がみられる。 - 令和6年度からスタートした自主事業の計画達成率が8割であるため「適（条）」の評価であったが、初年度の成果としては十分であると判断できる。今後改善しながらゆっくりと成長、拡大することを期待する。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適
- 高度なノウハウを持って良好な管理運営が行われており、市の芸術文化活動の中核的施設にふさわしい施設となっている。 - テレビCM、広報誌等で市民の認知度やブランド力は向上している。 - 専門的な知識・技術が必要な施設であることを活かした自主事業や、友の会の募集について、まだ結果が出ていないところがあり、今後の工夫に期待したい。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

- 自主事業の回数を増加させたにもかかわらず、参加者が伸び悩んだことについては、告知方法の改善を求めたい。 - 実施計画上の稼働率に達しなかった諸室については、引き続き稼働率の向上に努めてほしい。 - 例えば、工作室にデジタルファブリケーション工作機を導入すれば、若者の利用も増加するのではないか。 - バス停が近くにあるにもかかわらずバス利用者が少ない。アクセス情報として利用可能な路線を可能な限り網羅した表示としてはどうか。
