

# 平成28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28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28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（48施設分類324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28年4月1日から平成29年3月31日まで（平成28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に視される。
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28年度指定管理施設評価結果一覧(教育委員会関係分)

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28年度の評価結果	備考
21 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	H27	89,502	11,123	75,147	詳細はモニタリング評価票	
		H28	88,614	7,451	71,366		
22 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	H27	-	-	-	詳細はモニタリング評価票	利用者数については、モニタリン グ評価票に、利用種別とそれぞ れの実績値を記載している。
		H28	276,500	0	※		
23 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	H27	74,590	0	0	詳細はモニタリング評価票	
		H28	227,149	40,400	327,345		
24 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	H27	74,163	9,397	70,455	詳細はモニタリング評価票	
		H28	71,649	9,899	70,939		
25 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	H27	743	531	8,792	詳細はモニタリング評価票	
		H28	896	530	8,814		
26 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	H27	249	296	39,169	詳細はモニタリング評価票	
		H28	181	277	50,730		
27 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	H27	1,041	843	15,912	詳細はモニタリング評価票	
		H28	2,094	1,445	22,833		
28 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	H27	38,232	3,943	54,044	詳細はモニタリング評価票	
		H28	36,176	3,478	47,858		
29 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	H27	4,266	327	19,958	詳細はモニタリング評価票	
		H28	4,115	231	28,346		
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 篁の郷	H27	3,083	509	18,341	詳細はモニタリング評価票	
		H28	4,008	607	21,344		
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	H27	0	13,049	14,541	詳細はモニタリング評価票	
		H28	0	11,028	12,608		
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	H27	16,883	9,989	11,279	詳細はモニタリング評価票	
		H28	16,007	9,361	10,731		
46 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	H27	153	0	—	各施設とも適正に管理されている。	
		H28	153	0	—		
47 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	H27	2,136	1,240	21,958	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。	
		H28	2,136	1,243	22,464		
48 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」	H27	1,125	244	3,087	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。	
		H28	2,698	101	2,097		

指定管理者モニタリング評価票（平成28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26年4月1日 ～ 平成29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28年4月1日 ～ 平成29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	353日	▲4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	75,147人	71,366人	▲3,781人
施設稼働率	80.9%	80.7%	▲0.2%

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	88,662千円	88,614千円	(48千円を市へ戻入)
その他の収入	0千円	0千円	—
収入計	88,662千円	88,614千円	99.9%
人件費	39,925千円	39,100千円	▲825千円
管理費	33,415千円	36,307千円	2,892千円
光熱水費	12,801千円	10,301千円	▲2,500千円
修繕費	1,000千円	8,194千円	7,194千円
その他需用費	1,333千円	3,637千円	2,304千円
外部委託料	18,281千円	14,175千円	▲4,106千円
工事請負費	0千円	0千円	0円
事務費	15,322千円	13,207千円	▲2,115千円
旅費	14千円	6千円	▲8千円
役務費（通信費等）	605千円	576千円	▲29千円
使用料・賃借料	1,905千円	754千円	▲1,151千円
備品購入費	0千円	876千円	876千円
公租公課	3,334千円	3,141千円	▲193千円
その他(※)	9,464千円	7,854千円	▲1,610千円
支出計	88,662千円	88,614千円	▲48千円
収支	±0千円	±0円	

※広島県住宅供給公社への施設管理負担金

## 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・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 (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、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、より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>削減したコストで施設修繕を前倒して実施する等、効率的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	○
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	<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75%と高い水準となった。</p> <p>自由意見では「施設の場所がわかりにくい」「事務所の場所がわかりにくい」「遠方からの予約に配慮して欲しい（料金支払）」「老朽化が否めない」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見られたが、今後は、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>利用者数は前年度から5%減となったが、施設稼働率は0.2%の微減であり、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。</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、アンケート等を活用し、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らなければならない。</p>

指定管理者モニタリング評価票（平成28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28年4月1日 ~ 平成29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	276日	276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	278日	278日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~19:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~19:00 土日 10:00~18:00	
福富	開館日数	278日	278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	281日	281日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	
河内	開館日数	279日	279日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	
安芸津	開館日数	279日	279日	100.0%
	開館時間	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	平日 10:00~18:00 土日 10:00~18:00	

## 3 施設利用状況

項目		前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
中央	個人利用者数	198,532人	205,441人	103.5%
	団体利用者数	1,245団体	1,413団体	113.5%
	諸室利用者数	237団体	365団体	154.0%
	レファレンス利用者数	—人	3,427人	—
	事業参加者数	4,212人	5,256人	124.8%
サンスクエア	個人利用者数	68,884人	65,595人	95.2%
	団体利用者数	390団体	361団体	92.6%
	レファレンス利用者数	—人	2,357人	—
	事業参加者数	600人	700人	116.7%
黒瀬	個人利用者数	50,936人	48,120人	94.5%
	団体利用者数	955団体	905団体	94.8%
	レファレンス利用者数	1,624人	1,496人	92.1%
	事業参加者数	1,536人	1,385人	90.2%
福富	個人利用者数	9,519人	8,948人	94.0%
	団体利用者数	491団体	562団体	114.5%
	レファレンス利用者数	—人	132人	—
	事業参加者数	240人	288人	120.0%
豊栄	個人利用者数	4,407人	4,335人	98.4%
	団体利用者数	128団体	169団体	132.0%
	レファレンス利用者数	71人	242人	340.8%
	事業参加者数	108人	435人	402.8%

河内	個人利用者数	16,599人	16,299人	98.2%
	団体利用者数	597団体	730団体	122.3%
	レファレンス利用者数	—人	549人	—
	事業参加者数	1,188人	2,552人	214.8%
安芸津	個人利用者数	16,199人	19,064人	117.7%
	団体利用者数	353団体	532団体	150.7%
	レファレンス利用者数	456人	1,295人	284.0%
	事業参加者数	96人	520人	541.7%
合計	個人利用者数	365,076人	366,378人	100.7%
	団体利用者数	4,159団体	5,673団体	112.3%
	諸室利用者数	237団体	365団体	154.0%
	レファレンス利用者数	2,151人	9,498人	441.6%
	事業参加者数	7,980人	11,146人	139.5%

#### 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	276,500	276,500	100.0%
複写手数料	100	91	91.0%
その他の収入	250	405	162.0%
自動販売機手数料	150	243	162.0%
雑誌スポンサー料	100	71	71.0%
資料金銭弁償	0	91	—
収入計	276,850	276,996	100.1%
人件費	161,187	153,534	▲7,653
管理費	91,606	97,181	+5,575
報償費	1,030	853	▲177
光熱水費	7,443	7,940	+497
通信運搬費	3,034	3,443	+409
修繕料	369	98	▲271
消耗品費	3,663	4,977	+1,314
資料費	49,940	51,175	+1,235
委託料	22,089	24,678	+2,589
賃借料	4,038	4,017	▲21
事務費	3,745	3,927	+182
研修費	400	1,130	+730
印刷製本費	345	265	▲80
提案事業費	2,604	1,956	▲648
その他	396	576	+180
その他	20,312	22,354	+2,042
予備費	312	291	▲21
管理費	20,000	22,063	+2,063
支出計	276,850	276,996	+146
収支	0	0	0

## 5 管理運営状況

### (1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	△	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	△	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	—	重要事項の変更の届出	—
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適 (条)	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種法令を順守した運営を行っている。</li> <li>保守点検や清掃等、施設及び設備の保守管理を適正に行っている。</li> <li>従事者の教育・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。</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、移動図書館車の巡回拠点を増設（3か所）した。</li> <li>経営努力により、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、新しいサービスの提供に積極的に取り組んでいる。</li> <li>今後のサービス向上には、職員のスキル向上が必要不可欠であり、課題である。</li> <li>苦情や事件、事故に対して、適切かつ迅速に対応し、報告を適切に行っている。</li> </ul>				

### (3) 収支状況

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

### (4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
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	<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>(1)各サービス項目の満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間の拡大 76.1%</li> <li>・職員の対応・態度 86.1%</li> <li>・貸出（本等） 81.4%（本） 43.4%（視聴覚）</li> <li>・館内利用（本等） 72.7%（本） 50.0%（視聴覚）</li> <li>・レファレンス 68.6%</li> <li>・行事・展示（実施回数） 48.2%（回数） 49.6%（内容）</li> </ul> <p>(2)主な自由意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・酒についての展示等、地域性が出ていて良い。</li> <li>・小学生向けのおすすめ本の展示をして欲しい。</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>・専門的な本が少ない。</li> <li>・インターネットで貸出期間を延長できるのが良い。</li> <li>・自習できるスペースが欲しい。</li> <li>・専門的なことでも聞けるので頼もしい。</li> <li>・レファレンスに詳しい人があまりいない。 など</li> </ul>
意見に対する取組み	<p>要望については、館内のスペースの問題や、資料の価格の関係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>
サービス向上のための取組み	<p>移動図書館車の巡回拠点を増設（3か所）した。</p>
施設所管課所見	<p>図書館利用の大半を占める、「本の貸出」と「館内利用」については、満足度がそれぞれ、81.4%と72.7%と、高い水準となっている。また、「職員の対応・態度」「開館時間の拡大」についても、それぞれ86.1%、76.1%と高い水準となっており、多くの利用者に満足いただいていると判断される。</p> <p>ただし、「本の探しやすさ」「行事や展示の実施回数や内容」「視聴覚資料の利用」については50%前後と低い水準となっており、今後、書架配置の見直し等、満足度を向上させる取組みが必要である。</p> <p>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ため、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)
適 (条)	<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>現在の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、サービスの安定性は確保されていると判断する。</p> <p>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、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。その際は、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28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28年4月1日～平成29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	開館前のため実績なし	327,345人	- 人
施設稼働率	開館前のため実績なし	-	- %

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	227,149	227,149	100%		
	利用料金収入	22,000	40,400	184%		
	自主事業収入	54,000	84,472	156%		
	その他の収入	1,800	7,658	425%		
	収入計	304,949	359,679	118%		
支 出	人件費	45,240	56,330	125%		
	管理費	需用費	光熱水費	38,889	28,637	74%
			小修繕費	800	787	98%
			その他	0	0	-
	外部委託料	保守点検業務	64,114	67,223	105%	
		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	1,320	-	
	工事請負費（大修繕）	0	0	-		
	事務費	旅費	100	335	335%	
		役務費（通信費、広告宣伝費）	8,080	18,759	232%	
		使用貸借料・賃貸料	1,788	2,756	154%	
		備品購入費	925	1,276	138%	
公課費		消費税等	19,627	26,153	133%	
		その他	50	106	212%	
その他	負担金	100	29	29%		

	自主文化事業費	97,407	122,145	125%
	支出計	304,949	353,685	116%
	収 支	0	5,994	-

## 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>施設稼働率の上昇や来場者・利用者数の増加に伴い、貸館対応や施設利用に係る業務量が当初計画を上回ったものの、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>職員の利用案内などにおける接客態度などについて一部の利用者から問題が指摘されたが、窓口業務に携わる職員に対してはCS研修などを実施し、スキルアップを図り改善された。また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、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	<p>当初計画より実施自主事業数が増えたため、最終的に収入・支出ともに大幅に増加した。チケット販売が好調だったことと高い稼働率による利用料収入の増加により、収入が支出を大きく上回った。</p> <p>実施計画 収入 304,949 千円 支出 304,949 千円            実施内容 収入 359,679 千円 支出 353,685 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	○
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>利用料金収入の取り扱いについては日ごとに帳簿への記載と通帳確認を行い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、障害者差別解消法に関すること等）を実施し、職員のスキルアップを図っている。</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65%、「やや満足」が20%であった。また利用者アンケートを実施した結果、係員の対応について、「満足」が47%、「やや満足」が24%であった。</p>
意見に対する取組み	<p>CS、行動規範、ITセキュリティ、障害者差別解消法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>HPの改修を実施し、利用者によりわかりやすいページとなった。</p> <p>利用者の要望に関しては、すぐ対応できるものについては迅速に対応した（有料コピー機、誘導案内サインなど）。</p>
施設所管課所見	<p>一定程度のサービス水準は満たしているものの、ホスピタリティ面において不十分な点があったため一部で苦情があったが、CS研修等を実施するなど改善している。</p> <p>鑑賞事業では、時期的に事業実施回数にばらつきが見られることから、来場者アンケートの結果なども分析しながら的確に地域のニーズをとらえ、年間を通してバランス良く事業を実施していく必要がある。</p>

#### 7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>事業の実施回数や内容については、目標数値・水準を満たすとともに、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などにより市内外にくららをPRすることで、認知度・ブランド力向上に努めている。</p> <p>ただし、市外からの来場者数が全体の約2割にとどまることや、利用者サービスの向上を図る余地があることから、今後も幅広い年齢層のニーズに応えるさらなる集客の仕掛けを検討し、利用者の目線に立ち、芸術文化振興や生涯学習の拠点施設にふさわしい会館運営を行っていくよう指導していく。</p>

指定管理者モニタリング評価票（平成28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26年4月1日 ～ 平成29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28年4月1日 ～ 平成29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	70,455 人	70,939 人	+484 人
施設稼働率	87.8%	85.5%	-2.3%

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	71,646	71,649	100.0%
収入計	71,646	71,649	100.0%
人件費	30,700	30,707	100.0%
管理費	32,596	32,587	100.0%
燃料費	86	85	98.8%
印刷製本費	70	70	100.0%
光熱水費	20,500	20,497	100.0%
修繕料	3,150	3,142	99.7%
通信運搬費	40	39	97.5%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料	8,270	8,269	100.0%
賃借料	480	485	101.0%
事業費(ソフト事業等)			%
一般管理費	8,350	8,355	100.1%
支出計	71,646	71,649	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とともに、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28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26年4月1日 ～ 平成29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28年4月1日 ～ 平成29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	8,792人	8,814人	+22人
施設稼働率	56.8%	53.8%	-3.0%

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	900	896	99.6%
収入計	900	896	99.6%
人件費			%
管理費	610	605	99.2%
燃料費			%
印刷製本費			%
光熱水費	500	494	98.8%
修繕料	20	18	90.0%
通信運搬費			%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料			%
賃借料	90	93	103.3%
事業費（ソフト事業等）			%
一般管理費	290	291	100.3%
支出計	900	896	99.6%
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>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28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26年4月1日～平成29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28年4月1日～平成29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	39,169人	50,730人	+11,561人
施設稼働率	45.6%	50.1%	+4.5%

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	180	181	100.6%
収入計	180	181	100.6%
人件費			%
管理費	170	171	100.6%
燃料費			%
印刷製本費			%
光熱水費	40	41	102.5%
修繕料			%
通信運搬費			%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料	130	130	100.0%
賃借料			%
事業費(ソフト事業等)			%
一般管理費	10	10	100.0%
支出計	180	181	100.6%
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を上回っており、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	<p>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。</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>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。</p>
施設所管課所見	<p>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。</p>

#### 7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。</p> <p>また、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28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26年4月1日 ～ 平成29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28年4月1日 ～ 平成29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	15,912人	22,833人	+6,921人
施設稼働率	53.3%	68.1%	+14.8%

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	2,080	2,094	100.7%
収入計	2,080	2,094	100.7%
人件費			%
管理費	1,930	1,938	100.4%
燃料費			%
印刷製本費			%
光熱水費	1,200	1,209	100.8%
修繕料	630	632	100.3%
通信運搬費	100	97	97.0%
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	150	156	104.0%
支出計	2,080	2,094	100.7%
収支	0	0	-%

## 5 管理運営状況

### (1) 管理状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
法令の順守	○	適正な人員配置	○	従事者の労働環境確保	○
従事者の教育・研修	○	緊急事態の対応	○	文書の管理保存	○
報告書等の提出	○	損害賠償、第三者への賠償	○	重要事項の変更の届出	○
施設、設備の保守管理	○	備品の管理	○	清掃、警備、その他管理業務	○
評価	評価理由				
適	<p>各種法令を遵守し、適正に施設を管理されている。</p> <p>人員配置や労働環境等も適正に確保されており、職員のミーティングを行い、組織全体の情報共有を図っている。</p> <p>報告書等についても遅滞なく提出され、施設、設備の保守管理、備品の管理も適正にされており、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、前年度の改修工事完了後から順調に伸びており、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28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26年4月1日 ～ 平成29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28年4月1日 ～ 平成29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	54,044人	47,858人	-6,186
施設稼働率	75.6%	73.9%	-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	36,190	36,176	100.0%
収入計	36,190	36,176	100.0%
人件費	23,700	23,676	99.9%
管理費	11,440	11,466	100.2%
燃料費	150	152	101.3%
印刷製本費			%
光熱水費	7,830	7,850	100.3%
修繕料	1,880	1,883	100.2%
通信運搬費	160	160	100.0%
広告料			%
手数料			%
保険料			%
委託料	660	658	99.7%
賃借料	760	763	100.4%
事業費（ソフト事業等）			%
一般管理費	1,050	1,034	98.5%
支出計	36,190	36,176	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>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>プールの改修工事に伴い、利用については昨年度を下回っているが、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	<p>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。</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>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。</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、プール改修工事（9～12月）においても、当課の依頼等に柔軟に対応し、工事を円滑に施工することができた。</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28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28年4月1日 ～ 平成29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	359 日	100.8%
開館時間	8:00~22:00	8:00~22:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	
			前年対比
延べ利用者数	19,958 人	28,346 人	+8,388 人
施設稼働率	53.8%	63.2%	+9.4%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	
			計画対比
指定管理料	4,115	4,115	100.0%
収入計	4,115	4,115	100.0%
人件費	1,536	1,581	102.9%
管理費	1,719	1,509	87.8%
施設管理費	54	3	5.6%
消耗品費	270	245	90.7%
光熱水費	815	586	71.9%
修繕料	108	580	537.0%
手数料	408	31	7.6%
原材料	54	35	64.8%
その他	10	29	290.0%
事務費	860	1,034	120.2%
旅費	162	183	113.0%
通信運搬費	194	46	23.7%
賃借料	32	505	1,578.1%
備品購入費	32	4	12.5%
公課費	314	146	46.5%
その他	126	150	119.0%
支出計	4,115	4,124	100.2%
収支	0	-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・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>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	<p>自主事業の実施による地域への対応はもとより、個人・団体を問わず多くの市民からのニーズの把握に努めている。</p> <p>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。</p> <p>寄せられた意見に対しても、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるよう施設内の情報共有に努め、サービスを向上するための取組みを積極的に実施している。</p>

#### 7 総合評価

総合評価	評価内容 (施設設置目的の達成状況、今後の業務改善に向けた考え方)
適	<p>設置管理条例における目的を達成しており、利用者ニーズにも柔軟・迅速に対応してトラブルも発生していない。</p> <p>また、施設整備に関しては、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、2年目の平成28年度においては当課への苦情が全くない状況あるとともに、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28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28年4月1日 ～ 平成29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	18,341 人	21,344 人	+3,003 人
施設稼働率	99.2%	98.7%	-0.5%

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	2,560	4,008	156.7%
その他(繰越)	83	83	100.0%
収入計	2,643	4,091	154.8%
人件費	612	1,520	248.4%
管理費	1,902	2,134	112.2%
消耗品費	30	17	56.7%
光熱水費	879	1,067	121.4%
修繕料	10	22	220.0%
委託料	983	1,028	104.6%
事務費	129	113	87.6%
旅費	15	0	0.0%
通信運搬費	30	29	96.7%
賃借料	84	84	100.0%
支出計	2,643	3,767	142.5%
収支	0	324	-%

## 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り、年々、利用者が増加している。</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28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28年4月1日 ～ 平成29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	272日	271日	99.6%
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	14,541人	12,608人	-1,933人
施設稼働率	104.8%	96.6%	-8.2%

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	0	0	-
利用料金収入	11,800	11,028	93.5%
その他の収入	180	392	217.8%
収入計	11,980	11,420	95.3%
管理費	10,347	9,728	94.0%
報償費	6,475	7,089	109.5%
消耗品費	152	802	527.6%
光熱水費	410	331	80.7%
修繕料	26	549	211.2%
委託料	274	479	174.8%
原材料費	3,010	478	15.9%
事務費	1,598	1,517	94.9%
通信運搬費	54	143	264.8%
広告料	16	225	1,406.3%
手数料	8	23	287.5%
賃借料	138	79	57.2%
備品購入費	92	0	0.0%
その他	1,290	1,047	81.2%
支出計	11,945	11,245	94.1%
収支	35	175	500.0%

## 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、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・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>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。                      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28年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市河内パークゴルフ場		
所在地	東広島市河内町小田4-1-32番地1		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資するため		
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28年4月1日～平成29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	289日	94.8%
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	

3 施設利用状況

項目	前年度実績	実施内容 (事業報告書)	前年対比
延べ利用者数	11,279人	10,731人	-548人
施設稼働率	97.1%	94.6%	-2.5%

4 収支状況

(単位：千円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	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	2,380	2,428	102.0%
管理費	13,422	12,867	95.9%
消耗品費	500	483	96.6%
光熱水費	380	376	98.9%
修繕料	900	930	103.3%
浄化槽維持管理業務	291	306	105.6%
芝・樹木管理業務	7,221	7,020	97.2%
窓口業務	2,900	2,731	94.2%
機械警備業務	230	121	52.6%
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	278	92.7%
事務費	205	712	347.3%
通信運搬費	105	72	68.6%
その他	100	640	640.0%
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、昨年度の公認コース認定後においても、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>