

令和 7 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7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	
	東広島市文化・学習センター	65
	東広島市立図書館(7施設)	71
	東広島芸術文化ホール	77
	東広島市立美術館	81
	黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B&G海洋センター、 安芸津B&G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド	85
	福富多目的グラウンド	91
	志和市民グラウンド	95
	河内スポーツアリーナ・入野区民グラウンド	99
	東広島市福富パークゴルフ場	103
	東広島市河内パークゴルフ場	107
6	指定管理者外部評価結果票	
	東広島市立美術館	113

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（40施設分類208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25施設分類（計104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7年4月1日から令和8年3月31日まで（令和7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
○	適切。協定書等に基づき適切に業務が行われている。
△	要改善。概ね適切に行われているが、一部改善等が必要である。
×	不適切。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】

評価区分	判断基準
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。
要改善	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、次のような改善事項がある。 ・修正を施したほうが、業務やサービスの質がより良くなる事項がある。 ・定期報告の遅滞等、事務処理上改善を要する事項がある。（すでに改善している場合も含む。）
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、「要改善」、「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8年7月16日

第2回 令和8年7月17日

第3回 令和8年7月28日

(4) 外部評価実施施設

ア 対象施設

- ① 東広島市市営住宅等及び共同施設
- ② 東広島市立美術館

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 / 要改善 / 不適切

令和7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7年度総合評価結果		(参考) 令和6年度
1	東広島市文化・学習センター (4施設) 【生涯学習課】	(公財)東広島市教育文化振興 事業団	R6	－	－	－	要改善	詳細はモニタリング評価票	－
			R7	260,104	11,620	114,733			
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	R6	307,999	－	465,221	要改善	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	314,038		441,135			
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	R6	250,185	48,008	308,897	適切	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	232,185	50,065	312,058			
4	東広島市立美術館 【文化課】	(株)イズミテクノ	R6	179,141	10,681	40,348	適切	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	161,486	21,784	59,440			
5	黒瀬屋内プール、黒瀬市民グラウ ンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬 B＆G海洋センター、安芸津B＆G 海洋センター、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	R6	115,000	12,526	159,143	要改善	詳細はモニタリング評価票	適(条)
			R7	115,000	15,199	182,517			
6	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	R6	6,600	150	40,681	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	6,710	194	39,109			
7	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	R6	4,895	207	12,739	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	4,950	307	12,617			
8	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」	R6	7,432	986	28,095	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	7,531	1,313	33,073			
9	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	R6	0	6,065	8,497	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	0	6,878	8,739			
10	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	R6	16,270	7,102	9,134	適切	詳細はモニタリング評価票	適
			R7	16,270	6,675	8,774			
11	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	R6	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。	－
			R7	88	0	－			
12	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	R6	2,935	1,110	17,675	－	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。	－
			R7	2,969	1,024	17,833			
13	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」	R6	3,165	220	2,505	－	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。	－
			R7	3,180	108	2,210			

指定管理者モニタリング評価票（令和7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	東広島市文化・学習センター（４施設）		
所在地	・東広島市市民文化センター 東広島市西条西本町２８番６号 ・東広島市黒瀬生涯学習センター 東広島市黒瀬町菅田１０番地 ・東広島市豊栄生涯学習センター 東広島市豊栄町鍛冶屋２７１番地 ・東広島市安芸津生涯学習センター 東広島市安芸津町三津４３９８番地		
設置目的	市民に生涯学習及び交流の場を提供し、並びに市民の生涯学習に関する活動を総合的に支援し、もって本市における生涯学習の振興、市民の教養の向上及び地域文化の振興を図る。		
指定管理者	名称	（公財）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７年４月１日～令和12年３月31日	
指定管理者の業務	・学習・文化事業の企画運営、相談、市民主体の取組みのコーディネート ・施設に関する貸館の運営 ・施設に関する維持管理及び修繕		
評価対象期間	令和７年４月１日 ～ 令和８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
市民文化センター			
開館日数（日）	349	349	100.0%
開館時間	8：30～22：00	8：30～22：00	
黒瀬生涯学習センター			
開館日数（日）	122	122	100.0%
開館時間	8：30～22：00	8：30～22：00	
豊栄生涯学習センター			
開館日数（日）	357	357	100.0%
開館時間	8：30～22：00	8：30～22：00	
安芸津生涯学習センター			
開館日数（日）	357	357	100.0%
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
市民文化センター				
延べ利用者数（人）	47,077	48,290	+1,213	—
施設稼働率（％）	72	75	+3.0	—
黒瀬生涯学習センター				
延べ利用者数（人）	34,070	32,798	△1,272	—
施設稼働率（％）	44	35	△9.0	—
豊栄生涯学習センター				
延べ利用者数（人）	7,740	8,170	+430	—
施設稼働率（％）	24	30	+6.0	—
安芸津生涯学習センター				
延べ利用者数（人）	20,143	25,475	+5,332	—
施設稼働率（％）	34	37	+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)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	260,104	260,104	100.0%	
	利用料金収入	8,000	11,620	145.3%	
	自主事業収入	0	38	—	自主事業の参加料、 資料代
	収入計	268,104	271,762	101.4%	
支 出	人件費	113,700	110,998	97.6%	
	管理費	98,381	88,465	89.9%	
	光熱水費	19,841	22,481	113.3%	電気代、水道代、ガ ス代
	修繕料	12,079	9,964	82.5%	50万円以下の小修繕
	委託料	64,146	52,728	82.2%	電気保安、吊物点検 等
	需用費その他	2,315	3,293	142.2%	ガソリン代
	事務費	26,334	17,086	64.9%	
	旅費	100	214	214.0%	研修費用、出張費用
	役務費（通 信費等）	4,229	3,173	75.0%	電話料金、郵便料等
	使用貸借 料・賃貸料	22,005	13,699	62.3%	倉庫使用料等
	事業費	7,549	6,076	80.5%	報償費（謝金）等
	備品購入費	200	471	235.5%	プロジェクターの購 入など
	公課費	11,425	12,520	109.6%	消費税
	その他（負 担金）	515	452	87.8%	共益費
	一般管理費	10,000	9,852	98.5%	事務経費等
	支出計	268,104	245,920	91.7%	
	収支	0	25,842		

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				
要改善	・各種法令を遵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。 ・必要となった修繕を適切なタイミングで行っている。 【修正・改善の方向性】 年度別協定に定める報告書について、規定の期日までに提出されないことが数回あったため、期日までに提出されるよう指導していく。				

(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				
適切	・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。 ・要望及び苦情対応に適切に対応しており、引き続き利用者目線の対応や改善を求めている。 ・地域センターにおける主催講座の作成にあたって、地域センターへの訪問を強化し、伴走型支援を行っている。 ・自主事業については、当初の計画通り実施し、各世代の特性に応じた取組み及び市内の各地域の特性を活かした学びを進めた。				

(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				
適切	・指定管理業務及び自主事業の収支状況について、適正に執行されている。				

(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				
適切	・ 個人情報について適正に管理されている。 ・ ホームページは積極的に更新されており、また、市民により伝わりやすいホームページにリニューアルすることで、情報発信にしっかりと取り組んでいる。 ・ 利用料金の取扱い、口座管理、経理の区分について、問題なく処理されている。				

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	(1) 利用者アンケート結果の概要 どのアンケート設問に対しても約9割の満足度が確認されたが、特に職員の対応に関し、言葉遣いやマナー、対応のスピード、説明の仕方に関する満足度については95%を超えており、高水準であった。 (2) 利用者アンケートの主な意見 ○市民文化センター ・ 他施設と比較して、手頃な広さであり、利用しやすい。 ・ 公共施設予約システムで利用予約をしたい。 ○黒瀬生涯学習センター ・ 駐車場が広く、車での集合が容易である。 ・ 現在、長寿命化改修工事をされているので、完了後の利用が楽しみである。 ○豊栄生涯学習センター ・ 近隣で設備の揃った建物がないため、また使いたい。 ・ 机の片づけの際、操作方法が分からず、机が倒れそうになったことがある。 ○安芸津生涯学習センター ・ 職員の対応は丁寧で分かりやすかった。 ・ 予約申請書類の書き方が難しいので、もっと簡単に書けるようにしてほしい。		
利用者満足度（％）	92.0	前年 対比	—
意見に対する取組み	・ 令和7年度から4施設に公共施設予約システムを導入し、利用者にも案内をした。 - また、予約申請の方法は、窓口で分かりやすく説明するように心掛けた。 ・ 黒瀬生涯学習センターは令和8年4月に長寿命化改修工事が終了し、令和8年8月の利用再開を目指して準備を進めている。 ・ 利用者に対しては、備品等の貸出に際し、けが等がないよう、利用者目線での操作方法の説明を努めた。		
サービス向上のための取組み	・ 4施設のそれぞれの施設の現状、課題、課題への対応などについて、施設のセンター長が集まる施設管理会議を定期的開催することで、情報を共有し、施設同士の連携を図った。 ・ 苦情・要望の内容、対応経過、改善結果を記録・蓄積し、傾向分析を行うことで、課題の早期把握及び業務改善につなげた。 - また、蓄積した事例は、内部研修や定例ミーティングにおいて事業団内の全担当者で共有し、対応力の標準化及び職員の資質向上を図りつつ、改善結果を必要に応じて利用者に還元することで、透明性の高い運営を推進した。 ・ 利用者の声を踏まえ、より見やすい形でホームページをリニューアルしている。また、随時、更新することで、必要な情報を発信した。 ・ 利用者アンケートについて、紙での回答に加え、今年度から新たにアンケート用紙に二次元コードをつけて配布することで電子による回答方法も可能としたため、従来より回答しやすい形に改善した。		

施設所管課所見	アンケート結果を踏まえると、全体としては概ね利用者満足度が高いが、指定管理者として職員研修などを随時行うことで、市民目線を意識し、利用者満足度をさらに向上するための工夫を求めている。
---------	---

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)
要改善	- 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主催講座の開催などは一定水準に到達している。 - 市民文化センターを除く3施設については令和7年度から指定管理者制度を導入したが、市の直営からの移行によって目立ったトラブルや混乱はなく、設置目的に沿った施設の管理運営がされており、仕様に定める基準を達成している。 【修正・改善の方向性】 - 指定管理協定に基づく報告書が期限を過ぎて提出されることがあった。市が指定管理施設の状況を常に把握しておくために、適切なタイミングで報告書を提出されるよう、今後の改善に向けた指導を行っていく。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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7年4月1日 ～ 令和8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）	289	289	100.0%
開館時間（平日）	9：00～18：00	9：00～18：00	
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）	284	284	100.0%
開館時間（平日）	10：00～20：00	10：00～20：00	
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・黒瀬図書館			
開館日数（日）	239	203	84.9%
開館時間（平日）	10：00～19：00	10：00～19：00	長寿命化工事による休館の延長
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・福富図書館			
開館日数（日）	285	286	100.4%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	館内特別整理期間の短縮
開館時間（土日祝）	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）	288	288	100.0%
開館時間（平日）	9：00～17：00	9：00～17：00	
開館時間（土日祝）	9：00～17：00	9：00～17：00	
・河内こども図書館			
開館日数（日）	286	286	100.0%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	
開館時間（土日祝）	10：00～18：00	10：00～18：00	
・安芸津図書館			
開館日数（日）	285	286	100.4%
開館時間（平日）	10：00～18：00	10：00～18：00	館内特別整理期間の短縮
開館時間（土日祝）	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）	530,000	441,135	△88,865	△ 24,086
年間貸出点数（点）	1,450,000	1,232,539	△ 217,461	△ 93,457
年間貸出延人数（人）	411,000	395,096	△ 15,904	△ 27,285
年間貸出実人数（人）	29,500	22,294	△ 7,206	△ 1,603
レファレンス数	7,000	5,910	△ 1,090	△ 109
行事参加人数	8,900	6,114	△ 2,786	△ 1,472

（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	4,280	4,649	+369	+590
閲覧回数	20,290	30,014	+9,724	+8,450

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	314,038	314,038	100.0%	
	自動販売機手数料収入	250	149	59.6%	自主事業
	雑誌スポンサー料収入	65	60	92.3%	自主事業
	古紙リサイクル	0	20	—	
	資料金銭弁償	0	0	—	
	カード再発行費	0	13	—	
	複写手数料	125	52	41.6%	
	収入計	314,478	314,332	99.95%	
支 出	人件費	180,950	185,643	102.6%	
	管理費	106,195	103,190	97.2%	
	報償費	700	628	89.7%	講師謝金
	光熱水費	12,050	10,138	84.1%	
	通信運搬費	3,100	2,925	94.4%	郵便、プロバイダ回線
	修繕料	2,000	915	45.8%	30万円以下/件
	消耗品費	4,700	3,422	72.8%	消耗品、コピー代等
	資料費	51,000	51,427	100.8%	図書、雑誌等
	委託料	25,643	26,858	104.7%	システム保守、清掃等
	賃借料	7,002	6,877	98.2%	著作権、複合機等
	事務費	3,833	2,646	69.0%	
	研修費	950	625	65.8%	研修謝金、旅費
	印刷製本費	350	66	18.9%	
	提案事業費	1,924	1,315	68.3%	広大連携コンテンツ
	弁償視聴覚	0	2	—	金銭弁償された資料の調達
	保険料	609	352	104.8%	車両、施設賠償保険等
	会費		190		図書館協会、商工会等
	雑費		96		手数料、租税公課等
	一般管理費	23,500	23,500	100.0%	本社経費
	支出計	314,478	314,979	100.2%	
	収支	0	△ 647	—	

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				
要改善	- 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。電気主任技術者など法定資格者も適切に配置された。 - 利用者からの苦情にも概ね適切かつ迅速に対応し、カスハラ（過剰な要求）対応について、長時間対応は時間を決めて打切るなどルールを決め、また、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】 - 各業務計画書・報告書は提出されたが、第三者委託業務に関して一部未提出のものがあつた。 - 備品台帳の記録に関して、一部記録漏れが判明したため、取扱要領に基づいた取扱いを徹底する必要がある。				

(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				
適切	- 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。 - ボランティア向け研修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。 - 自主事業は、当初計画より規模が縮小したものの、適切に実施し財源確保に貢献した。 - 電子図書館の利用実績は、実施計画を大きく上回った。				

(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				
適切	- 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。人件費は、最低賃金の改定等の理由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				
適切	・ 個人情報、施錠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 98.2% (前回98.1%) ・ 調べもの用資料の所蔵に関する満足度 93.7% (前回91.7%) ・ レファレンスに関する満足度 96.4% (前回98.1%) (2) 主な意見 ・ 窓口の対応が親切で迅速。 ・ ネット予約ができて便利。 ・ 本の種類が豊富。展示コーナーの本を良く借りる。 ・ 静かで落ち着いて過ごせる空間が好き。長時間閲覧や自習ができる。 ・ 高屋のように駅に受取&返却ロッカーがあると良い。 ・ 開館時間を延長して欲しい。 ・ ホームページや予約画面が分かりにくい。 ・ 黒瀬図書館が工事のため休館するので不便、早く再開して欲しい。		
利用者満足度 (%)	93.1	前年 対比	－
意見に対する取組み	・ 8月から閲覧席の自習利用の試行を全館で行い、利用者アンケート等により自習に関する否定的な意見がないことを確認し、10月から本格導入をした。 ・ 講座「としょかんホームページを使いこなそう」を2回(5月・2月、計19名参加)開催し、本の検索や予約、登録方法等の便利な使い方、電子図書館・電子雑誌を紹介した。 ・ 黒瀬図書館の工事中は、休館期間を短くするため工事に影響のない範囲で縮小営業及び移動図書館車巡回を継続し、休館時は黒瀬支所に返却ボックスを設置した。また、近隣館にて講座の開催や展示コーナー設置を強化した。		
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、選書、業務改善など基本的な事項のほか、郷土史、やさしい日本語に関する研修などを50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。 ・ 読書推進や平和教育など主催講座のほか、社会教育施設として幅広い学習機会を提供できるよう行政機関や地域センター、学校司書の会、高校等からの依頼に応じ、資料の提供や企画展示、講師派遣に取り組んだ。また、広島大学との提携コンテンツのん太の学び場、ボランティア団体との連絡会議、観光協会や広島杜氏組合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。 ・ 志和アグリ図書館においては出張日程を平日から日曜日に変更し、また、全館に設置している蔵書検索システムOPACにて蔵書検索ができるようにシステム改修を実施し、利用者増加に貢献した。 ・ 多文化理解を目的とした海外絵本の寄贈受入れに伴い、空間の提案並びに12か国語の絵本の選書を行い、海外絵本コーナーを新設した。 ・ 新たに導入した小型の移動図書館車(約500冊搭載)を活用し、生涯学習フェスティバルに出展し、図書館サービスの周知を実施した。		

施設所管課所見	・ 主要なサービス項目である接遇と蔵書、レファレンスの満足度は、いずれも前年度からの高水準を維持している。また、「ホームページや予約画面が分かりにくい」という利用者の意見に対してホームページの利用方法を解説する講座を開催するなど、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、デジタル環境改善、広島大学等との連携事業、異文化理解の促進など、幅広く取り組んでいる。
---------	---

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)
要改善	・ 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。 ・ 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。 【修正・改善の方向性】 ・ 各計画書・報告書は提出されたが、第三者委託業務に関して一部未提出のものがあったため仕様書に基づいた適切な運用をする必要がある。 ・ 備品一覧管理においては一部記録漏れが判明したため、今後は取扱要領に基づいた取扱いを徹底する必要がある。 ・ 黒瀬図書館の大規模改修工事に伴う縮小営業や休業の影響を強く受けてはいるが、他館においても貸出点数、貸出延人数など事業計画の目標が未達成となった。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、入館者数を増やすための取組みを拡充してもらいたい。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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7年4月1日 ～ 令和8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）	353	353	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	
			計画対比	前年対比
延べ利用者数（人）	300,000	312,058	+12,058	+3,161
施設稼働率（%）	76.8	76.8	±0.0	△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)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	232,185	232,185	100.0%	
	利用料金収入	47,000	50,065	106.5%	
	自主事業収入	38,800	32,302	83.3%	
	その他	4,800	3,139	65.4%	会費、手数料等
	収入計	322,785	317,691	98.4%	
支 出	人件費	112,783	116,344	103.2%	
	管理費	101,620	103,277	101.6%	
	光熱水費	35,000	35,385	101.1%	
	修繕費	1,680	758	45.1%	
	保守点検業務	40,867	42,988	105.2%	
	清掃業務	23,039	23,039	100.0%	
	衛生管理業務	1,034	1,107	107.1%	
	事務費	44,200	45,205	102.3%	
	旅費	120	459	382.5%	
	役務費	12,204	13,219	108.3%	
	使用賃借料	2,352	2,821	119.9%	
	備品購入費	96	271	282.3%	
	公課費	29,368	28,368	96.6%	消費税等
	負担金	60	67	111.7%	
	自主文化事業費	64,182	47,691	74.3%	
	支出計	322,785	312,517	96.8%	
	収支	0	5,174		

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				
適切	関係法令の遵守が徹底されており、適正に業務が遂行されている。協定書等に基づく各種報告書については、毎月遅滞なく提出されており、管理上重要な事項についても適時報告がされている。 施設及び設備維持管理については、専門職員が常駐し、日常的な点検やメンテナンスを行い、適切に管理運営をしている。				

(2) 運営状況

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
施設利用案内	○	受付・応対業務	○	自主事業	○
苦情対応	○	要望対応	○	開館時間、休館日の運用	○
施設の使用許可及び条件	○				
評価	評価理由				
適切	クラシック等のハイグレードな鑑賞事業の提供をはじめ、プロの演奏家との共演機会を創出したほか、ダンスのワークショップ、アートマネジメント講座の実施など、創造・育成事業にも積極的に取り組んでいる。 こうした様々なジャンルによる自主事業の展開により、令和7年度の自主事業参加者数は目標値をほぼ達成するとともに、幅広い世代の来館にもつなげている。 また、くらら情報誌やSNS等の各種広報媒体を活用し、公演の案内や事業の様子を定期的に発信を行うなど、来館者増につながる広報も行っている。				

(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				
適切	収入においては自主事業収入の減、支出においては自主文化事業費の減となっているが、くらら主催事業について、プロモーター等との交渉により共催事業とした結果、全体経費を抑える工夫を行ったものであり、事業としては計画通り実施している。 また、光熱費高騰及び猛暑による影響の中、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仕組みなど、人件費や外部委託費が増加する中でも経費を抑制することにより、全体収支としてはプラスとなった。				

(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				
適切	本社による確認体制が確立されており、法令等に基づく事務の徹底が図られている。 また、職員に対して、個人情報保護研修など行い、書類は施錠できる棚に保管する等の管理が できている。				

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	利用者からの意見として、公演に対する好評的な意見や施設の音響の良さやアクセスのしやすさといった意見があり、全体的に満足度の高い結果となっている。一方で、3階席・4階席の一部座席で「舞台全体が見えなかった」といった指摘をいただいた。		
利用者満足度（％）	98.5	前年 対比	+1.0
意見に対する取組み	ホームページの施設紹介ページで座席ビューを新たに掲載し、チケット購入前に舞台の見え方を案内することとしたほか、プロモーターや貸館利用団体との事前協議において、座席設定等についての助言及び調整を行った。		
サービス向上のための 取組み	鑑賞事業だけでなく、ダンスのワークショップやアートマネジメント講座の実施など、市民の文化創造の機運醸成や人材育成にも精力的に行い、幅広い世代の来館・利用につながるよう取組んでいる。		
施設所管課所見	施設利用者・自主事業参加者を対象としたアンケートを行い、ニーズの把握に努めている。 窓口や電話対応では丁寧な対応を心がけ、施設利用者が安心して利用できる環境を整えている。 また、利用者からの苦情については誠意を持って対応するとともに、接遇研修を行うなど、職員のホスピタリティの向上に取り組んでいる。		

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)
適切	来館者は目標の300,000人を上回る312,058人を達成している。これは、鑑賞事業や創造・育成事業など、様々なジャンルの自主事業を行い、多世代の利用・来館につながった成果であると評価できる。 また、広報に関して、SNSを活用したリアルタイムな情報発信ができており、東広島芸術文化ホールを市の身近な施設として捉えてもらう工夫を行っており、引き続き芸術文化ホールの認知度向上につながる広報活動を期待する。 芸術文化ホールの管理運営全体を通して、計画水準を概ね達成しており、適切に指定管理業務を履行していると判断する。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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7年4月1日 ～ 令和8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）	313	313	100.0%
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）	45,000	59,440	+14,440	+19,092
展示施設稼働率（%）	100	100	±0	±0
貸館施設稼働率（%）	79.5	63.4	△16.1	△2.2

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	備考
収 入	指定管理料	162,700	162,700	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	162,700	162,700	100.0%	
支 出	人件費	23,340	25,500	109.3%	
	管理費	55,220	51,497	93.3%	
	光熱水費	22,000	20,198	91.8%	
	修繕料	1,000	822	82.2%	
	その他	300	614	204.7%	作品運搬費用(館内)
	保守点検業務	17,800	16,638	93.5%	
	清掃業務	4,900	3,987	81.4%	
	警備業務	6,920	6,994	101.1%	
	衛生管理費	2,300	2,244	97.6%	
	大規模修繕	0	0	—	
	事務費	84,140	84,489	100.4%	
	広告促進費	2,920	3,763	128.9%	
	常設展運営費	15,000	12,786	85.2%	
	特別展運営費	51,000	50,247	98.5%	
	受付派遣業務	6,300	8,845	140.4%	
	売店運営費	1,000	131	13.1%	
	旅費	0	99	—	
	通信運搬費	600	962	160.3%	
	手数料	120	131	109.2%	
	使用賃借料	100	135	135.0%	
	備品購入費	900	2,095	232.8%	消耗品費含む
	作品輸送費	1,200	502	41.8%	
	保険料	300	91	30.3%	
	本社経費	4,500	4,500	100.0%	
	公課費	200	202	101.0%	
	支出計	162,700	161,486	99.3%	
収支		0	1,214		

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				
適切	各種法令等を遵守しており、人員配置や労働環境についても適正に確保されている。報告書等についても遅延なく提出されている。 施設及び設備の維持管理に係る保守点検や、突発的な修繕など、施設の管理運営は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				
適切	美術館活動を支える館内ボランティアの充足のため、新規メンバーの募集を行ったほか、活動支援に向けた研修を行うことで、ボランティアが主体となって企画・実施したギャラリートークやベビーカーツアーなどの活動につなげることができた。 さらに、各展覧会に合わせた関連イベントを学芸員と連携しながら企画・実施したほか、美術館公式LINEの新たな開設や、SNS等の各種広報媒体を活用した積極的な情報発信を行うとともに、近隣施設を巻き込んだサテライト展示の取組みなど、来館者数の目標達成に大きく寄与した。				

(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				
適切	概ね計画どおり事業が実施されている。 広報活動の強化に伴う広告促進費及び通信運搬費を全体予算の範囲内で積極的に執行するなど、美術館の来館者増に向けて精力的な姿勢が見られる。また、光熱費の上昇を見込み、必要な予算をあらかじめ確保する等、全体として健全な財務運営が図られている。				

(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				
適切	本社による定期的なチェックの実施により、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46.0%、「満足」が43.4%であった。 利用者からの主な意見として、「館内がきれいで落ち着いて鑑賞できた」「企画展が面白く、また来たい」といった好意的な評価が多く寄せられた一方で、「監視スタッフの対応がやや干渉的である」といった指摘をいただいた。		
利用者満足度（%）	89.4	前年 対比	△1.2
意見に対する取組み	監視スタッフと情報共有を行い、判断が難しい事案については指定管理者へ相談する連絡体制を確認した。また、定期的に接客研修を実施し、より良い接客サービスの提供に努めている。		
サービス向上のための 取組み	各展覧会に合わせた関連イベントを実施するとともに、くらはや地域団体との連携、近隣美術館等との相互割引サービスのほか、連携企画として市内を中心とした近隣施設でのサテライト展示などを実施した。 また、美術館LINE公式アカウントを開設し、情報発信の充実を図った。		
施設所管課所見	来館者アンケートを受付で随時配布するほか、各関連イベント実施後にもアンケートを行うなど、来館者の意見・要望の把握に努めている。 また、展覧会ごとに多世代に向けて展開された関連イベントでは、地域の人材を活用したワークショップやミュージアムコンサートを実施し、満足度の高い評価を得た。加えて、近隣展覧会との相互割引サービスや、賑わい創出を目的として西条中央公園で開催したナイトマーケットと夜間開館など、幅広い取組みを実施したことにより、来館者満足度の向上につながったものと評価する。 各展覧会に関連したイベントの実施や近隣施設との連携により、利用者から高い満足度を得ていることから、今後も引き続きサービスの向上に取り組まれたい。		

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)
適切	全体として適切な管理運営が行われており、要求水準及び計画水準について概ね達成している。 入館者数は目標の45,000人を上回る59,440人を達成しており、SNS等を活用した積極的な情報発信や、近隣施設との連携企画・相互割引サービスなどの取組みが成果につながったものと評価する。また、来館者満足度も高く、アンケートの実施や接客対応についても適切に行われている。 引き続き、学芸員が企画する展覧会と連動した各種関連イベントの取組みを充実させるとともに、市内外の施設等との連携を推進し、さらなるサービス向上と質の高い美術館運営を期待する。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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、黒瀬市民グラウンド、安芸津市民グラウンド、黒瀬B＆G海洋センター、安芸津B＆G海洋センター、黒瀬多目的グラウンド		
所在地	・黒瀬屋内プール ・黒瀬市民グラウンド ・安芸津市民グラウンド ・黒瀬B＆G海洋センター ・安芸津B＆G海洋センター ・黒瀬多目的グラウンド 東広島市黒瀬町檜原10018番地4 東広島市黒瀬町津江20575番地2 東広島市安芸津町風早1098番地133 東広島市黒瀬町檜原10018番地4 東広島市安芸津町風早3092番地1 東広島市黒瀬町宗近柳国10160番地7		
設置目的	【黒瀬・安芸津B＆G海洋センター】 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の促進を図ることを目的とする。 【その他の体育施設】 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ことを目的とする。		
指定管理者	名称	(公財) 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7年4月1日 ～ 令和8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
黒瀬屋内プール			
開館日数(日)	306	313	102.3%
開館時間	9:30～21:00	9:30～21:00	
黒瀬市民グラウンド			
開館日数(日)	356	356	100.0%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	
安芸津市民グラウンド			
開館日数(日)	356	356	100.0%
開館時間	8:00～22:00	8:00～22:00	
黒瀬B＆G海洋センター			
開館日数(日)	306	330	107.8%
開館時間	9:00～21:30	9:00～21:30	
安芸津B＆G海洋センター			
開館日数(日)	306	307	100.3%
開館時間	9:30～21:00	9:30～21:00	
黒瀬多目的グラウンド			
開館日数(日)	356	356	100.0%
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
黒瀬屋内プール				
延べ利用者数（人）	58,000	63,487	+5,487	+2,302
施設稼働率（％）	90.0	93.07	+3.07	+7.57
黒瀬市民グラウンド				
延べ利用者数（人）	11,500	9,918	△1,582	+21
施設稼働率（％）	60.0	62.53	+2.53	+4.13
安芸津市民グラウンド				
延べ利用者数（人）	25,000	28,387	+3,387	△970
施設稼働率（％）	54.0	43.54	△10.46	+2.94
黒瀬B＆G海洋センター				
延べ利用者数（人）	24,000	29,084	+5,084	+5,753
施設稼働率（％）	75.0	68.48	△6.52	+1.98
安芸津B＆G海洋センター				
延べ利用者数（人）	33,600	41,653	+8,053	+14,385
施設稼働率（％）	77.0	71.16	△5.84	+20.46
黒瀬多目的グラウンド				
延べ利用者数（人）	12,000	9,988	△2,012	+1,883
施設稼働率（％）	50.0	46.67	△3.33	△3.33

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	115,000	115,000	100.0%	
	利用料金収入	0	0	—	
	自主事業収入	0	0	—	
	収入計	115,000	115,000	100.0%	
支 出	人件費	50,692	50,971	100.6%	
	管理費	50,750	53,384	105.2%	
	燃料費	240	200	83.3%	
	光熱水費	36,000	39,902	110.8%	
	修繕料	5,300	4,445	83.9%	
	委託料	9,110	8,599	94.4%	
	備品購入費	100	238	238.0%	
	事務費	13,558	13,295	98.1%	
	印刷製本費	100	83	83.0%	
	通信運搬費	380	324	85.3%	
	旅費	220	223	101.4%	
	保険料	242	206	85.1%	
	賃借料	2,116	2,089	98.7%	
	消耗品費	5,000	5,190	103.8%	
	負担金	80	20	25.0%	
	租税公課費	5,080	4,934	97.1%	
	雑支出	340	226	66.5%	
	支出計	115,000	117,650	102.3%	
	収支	0	△ 2,650		

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				
適切	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、安心して利用できるよう、適正に管理されている。 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・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				
要改善	利用者数については、全体として回復・増加傾向が見られ、施設利用は概ね順調に推移している。安芸津B&G海洋センタープールのボイラー等の改修工事完了による利用者の増加や、黒瀬B&G海洋センターのレクリエーション事業、水辺の安全教室及び海洋クラブの実施、安芸津市民グラウンド及び黒瀬多目的グラウンドのグラウンドゴルフなどの自主事業を積極的に実施し、幅広い世代の参加があった。施設の設置目的である市民の健康増進に向けた取組が継続されている。 施設の開場時間や受付業務、利用状況については、条例及び協定書に基づき適切に運用されており、トラブルは発生していないものの、一部に苦情は見受けられた。受付対応については、これらの指摘を踏まえ、接遇研修を実施するなどサービス向上に向けた改善が図られている。 一方、予約方法については、空き状況の確認は可能であるものの、予約手続きを一体的に完結できる仕組みには至っていない。そのため、利便性向上の観点から、予約から手続き完了までを一貫して行える仕組みの整備が今後の課題として求められる。				

(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				
適切	光熱水費については、エネルギー価格の高騰等の社会情勢の影響により計画を上回る支出となったが、簡易的な修繕、グラウンドの草刈り、ボイラーや冷暖房の調整を自主管理することにより経費を削減し、全体のコスト削減が図られている。 その他の収支については、概ね計画通りに推移しており、全体として適正な収支管理が行われている。				

(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				
適切	使用料については、徴収後速やかに入金処理が行われており、現金管理も適正に実施されている。 個人情報の保護については、日常的に職員間での注意喚起を行うとともに、個人情報を含む書類の施錠保管を徹底するなど、適切な管理されている。				

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	利用者アンケートの主な意見 ① 黒瀬屋内プール・安芸津B & G海洋センタープール 施設については、「きれいに保たれている」「水質が良好である」といった環境面への評価や、「日々の運動で利用している」など継続利用に関する意見が多く寄せられている。また、職員が利用者を見守り、質問にも丁寧に対応していることに対する感謝の声も多く、施設及び運営面ともに良好な評価が得られている。 ② 黒瀬・安芸津B & G海洋センター体育館 トイレにシューズのまま使用できるスリッパの設置を望む声が多く寄せられ、利便性向上に関する意見がうかがえる。 ③ 黒瀬・安芸津市民グラウンド・黒瀬多目的グラウンド グラウンドについて、主な意見として小石が多いといった意見が寄せられている。		
利用者満足度（％）	71.97	前年 対比	△0.09
意見に対する取組み	黒瀬・安芸津B & G海洋センター体育館について、トイレにはシューズのまま利用できるスリッパを設置するなど、利便性の向上が図られている。 これまでに寄せられた利用者意見を踏まえ、グラウンドの小石の撤去や除草作業など定期的な整備作業を継続的に実施している。日常的な点検の中で課題を把握し、必要な修繕等を自主的に行うなど、良好な利用環境の維持に努めている。		
サービス向上のための取組み	オンライン予約の導入に向け、「公共施設予約サービス」により空き状況の確認が可能な段階まで整備が進んでおり、予約機能の実現に向けた準備が進められている。 対応可能な範囲内において、利用者からの要望にも積極的に対応している。		
施設所管課所見	施設の管理及び運営については、安全確保を重視した体制のもと適切に行われており、安定した管理状況が維持されている。日常の管理運営においては、周辺環境の点検や清掃をはじめとする基本的な管理業務が着実に実施され、利用者が安心して利用できる環境が保たれている。 利用者から寄せられる意見や要望については、現場での確認や一次対応を行うなど、状況に応じた改善対応が見られる。日常の点検や管理の中で課題を把握し、必要な修繕等を自主的に実施するなど、施設環境の維持向上に努めている点は評価できる。 一方で、施設の老朽化に伴い修繕を要する箇所が複数見受けられることから、指定管理者と協議を行いながら、今後の改修対応について検討を進めていく必要がある。また、予約方法の利便性向上についても、引き続き対応が望まれる。		

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)
要改善	本施設は、安全管理を最優先とした運営体制のもと、事故や大きな支障もなく、安定した管理運営が行われている。特に安芸津B&G海洋センタープールについては、改修工事の完了により利用環境が改善され、利用者数が改修前を上回るなど、施設利用の活性化が図られている。 また、プールを活用した水中エアロビクスや海洋スポーツ体験、体育館を活用したピックルボール教室などの自主事業を実施するなど、施設の特性を生かした事業展開がなされており、市民の健康づくりやスポーツ活動の推進に一定の成果を上げている。 【修正・改善の方向性】 施設の予約方法については、空き状況の確認は可能となっているものの、予約手続きまで一体的に完結する仕組みには至っておらず、利用者の利便性向上の観点から、今後は空き状況の確認から予約までをオンライン上で完結できる仕組みへの改善を求める。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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 1 0 年 3 月 3 1 日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和 7 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 3 月 3 1 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	356	100.0%
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	39,109	△1,891	△1,572
施設稼働率（%）	65.0	54.7	△10.3	△6.6

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	6,710	6,710	100.0%	
	収入計	6,710	6,710	100.0%	
支 出	人件費	2,970	2,769	93.2%	
	管理費	2,776	3,073	110.7%	
	自主事業	210	273	130.0%	
	消耗品費	350	397	113.4%	
	光熱水費	625	766	122.6%	
	修繕料	225	430	191.1%	
	委託料	1,366	1,207	88.4%	
	事務費	964	849	88.1%	
	旅費	250	353	141.2%	
	役務費	15	16	106.7%	
	賃借料	220	207	94.1%	
	備品購入費	35	0	0.0%	
	公課費	345	255	73.9%	
	負担金	35	18	51.4%	
	雑費	64	0	0.0%	
	支出計	6,710	6,691	99.7%	
	収支	0	19		

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				
適切	各種法令を遵守し、施設は適正に管理されている。 報告書は遅滞なく提出されており、施設・設備の保守管理及び備品管理も適切に実施されていることから、安全かつ安心して利用できる環境が確保されている。加えて、日常的な点検や維持管理が継続的に行われている。 また、職員間の情報共有や連携も適切に図られており、安定した管理運営体制が確立されている。 清掃が適切に行われており、施設は常に清潔な状態が保たれているとともに、利用者が快適に利用できる環境づくりにも配慮されている。以上より、管理状況は総合的に良好であると評価できる。				

(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				
適切	利用者からの要望については、可能な限り対応を行い、利用者サービスの向上に努めている。受付業務は2カ所で行うことにより、円滑な対応と利便性の向上が図られている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に行われており、運用上のトラブルは発生していない。 「ラクロスを応援しよう」や「軟式野球教室」などの自主事業を積極的に実施しており、いずれも当初の予定人数を上回る参加があるなど、利用者の関心・満足度の高さがうかがえる。 施設利用に関する問い合わせに対しても迅速かつ丁寧に対応しており、適切な運営業務が行われている。				

(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				
適切	光熱水費や修繕料など計画を上回るものもあったが、その他の経費は概ね計画どおり執行されている。全体としては経費の節減に努めながら適切な事業運営が行われており、収支計算書からも収支状況は良好であると認められる。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適切	使用料については徴収したその日に入金しており、現金の管理は適正に行われている。個人情報の保護については、日常的に職員間で意識啓発を行うとともに、個人情報を含む書類は施錠して保管するなど、適切な管理体制が確保されている。				

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、施設の設備に関する意見はあるが、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。利用者からは概ね満足している。		
利用者満足度（％）	95.7	前年 対比	±0.0
意見に対する取組み	利用者からの要望・意見があった場合には、施設所管課と対応について協議するとともに、管理スタッフ間でミーティングを実施し、情報共有の徹底を図っている。指定管理者において対応可能な事項については迅速に処理しており、適切な対応体制が構築されている。その結果、所管課に対する苦情等は寄せられていない。		
サービス向上のための 取組み	受付時間は原則午後7時まで対応しており、柔軟な運営がなされている。受付業務においては迅速かつ丁寧な対応を心掛け、利用者満足度の向上に寄与している。今後も、利用者からの意見や要望を踏まえ、より一層利用者目線に立ったサービス提供に努め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備状態については、いずれも高い水準を維持している。 自主事業については、野球教室やラクロスなどを実施し、市内外から多くの参加があり、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も実施しており、地域住民の参加も多く、地域密着型の取組として評価できる。 所管課からの依頼等にも柔軟かつ迅速に対応しており、苦情の未然防止に努めている。さらに、寄せられた意見については、施設内での情報共有を徹底し、利用者ニーズを踏まえた事業運営及び管理運営に反映させるなど、サービス向上に向けた取組を積極的に行っている。 これらの取組により、利用者満足度の向上と安定した施設運営が図られている。		

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)
適切	設置管理条例に定められた目的を適切に達成しており、利用者ニーズに対しても柔軟かつ迅速に対応していることから、運営上のトラブルも発生していない。 日常的にグラウンド整備を行うなど、施設の維持管理についても適正に実施されており、利用者が安全かつ快適に利用できる環境が確保されている。これらの取組から、管理運営の水準は高く、安定したサービス提供がなされていると評価できる。 一方で、利用者数及び施設稼働率はともに減少していることから、自主事業の充実や広報活動の強化、利用しやすい運営体制の見直し等により、新たな利用者の確保及び利用促進に向けた取組が求められる。 今後も引き続き、利用者ニーズを的確に把握しながら、さらなるサービス向上と適正な施設管理運営に取り組んでいくことが期待される。

指定管理者モニタリング評価票（令和７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	志和市民グランド		
所在地	東広島市志和町志和東 2 9 9 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	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 3 1 日	
指定管理者の業務	施設の管理運営		
評価対象期間	令和 7 年 4 月 1 日 ～ 令和 8 年 3 月 3 1 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	356	100.0%
開館時間	８：００～２２：００	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）	11,000	12,617	+1,617	△122
施設稼働率（％）	55.0	46.4	△8.6	△10.4

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	4,950	4,950	100.0%	
	収入計	4,950	4,950	100.0%	
支 出	人件費	1,920	1,935	100.8%	
	管理費	2,268	2,356	103.9%	
	消耗品費	311	76	24.4%	
	自主事業	122	364	298.4%	
	光熱水費	300	376	125.3%	
	修繕料	280	376	134.3%	
	委託料	1,255	1,164	92.7%	
	事務費	762	643	84.4%	
	旅費	165	62	37.6%	
	通信運搬費	42	17	40.5%	
	賃借料	228	177	77.6%	
	備品購入費	0	3	—	
	公課費	200	239	119.5%	
	負担金	32	14	43.8%	
	雑費	95	131	137.9%	
	支出計	4,950	4,934	99.7%	
	収支	0	16		

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				
適切	各種法令を遵守し、施設の管理は適切に行われている。 報告書についても遅滞なく提出されており、施設・設備の保守や備品管理も適正に実施されていることから、安全かつ安心して利用できる環境が維持されている。 グラウンドの芝生管理は定期的に実施され良好な状態が保たれているほか、各施設の清掃も行き届いており、常に清潔な環境が確保されている。				

(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				
適切	施設の経年劣化に伴い、利用者から修繕に関する要望もあるが、迅速に対応し、適切な運営が行われている。 また、利用者に配慮した管理運営に努め、利便性の向上を図っている。施設の使用許可についても、条例に基づき適正に処理されており、トラブルは発生していない。 さらに、自主事業として、毎年好評を得ている「石毛宏典野球教室」、「女子ラクロス」を実施し、利用者から好評を得ている。 また、利用者からの問い合わせへの対応についても迅速かつ丁寧に行うなど、円滑な運営業務が維持されている。				

(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				
適切	社会情勢に伴う光熱水費の高騰、修繕費が計画を上回ったものの、それ以外の項目については計画に基づき事業が実施されている。また、経費削減にも継続的に取り組み、安定した運営が行われており、収支状況は概ね良好である。				

(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				
適切	使用料については徴収したその日に入金しており、現金の管理も適切に行われている。 個人情報の保護についても、日常的に職員間で意識を共有しながら取り扱いに注意を払っており、個人情報を含む書類は施錠して保管するなど、適正な管理体制が確保されている。				

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る。		
利用者満足度（％）	91.1	前年 対比	△8.9
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、所管課への苦情等が寄せられることがない。		
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	職員の接遇に関する満足度は高く、グラウンドの整備状況についても良好な水準が維持されている。 また、個人・団体を問わず幅広い市民を対象にアンケートを実施し、ニーズの把握に努めるとともに、寄せられた意見には可能な範囲で対応し、サービスの向上に取り組んでいる。		

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)
適切	設置管理条例の目的は達成されており、利用者ニーズにも柔軟かつ迅速に対応しているため、トラブルは発生していない。一方で、利用者数及び施設稼働率はいずれも減少していることから、今後の改善が求められる。 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管理されており、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7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7年4月1日 ～ 令和8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	356	100.0%
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）	28,000	33,073	+5,073	+4,978
施設稼働率（%）	60.0	55.6	△4.4	+4.0

4 収支状況

(単位：千円)

項目		実施計画	実施内容 (事業報告書)		備考
				計画対比	
収 入	指定管理料	7,531	7,531	100.0%	
	自主財源	0	1,149	—	
	収入計	7,531	8,680	115.3%	
支 出	人件費	3,160	3,556	112.5%	
	管理費	3,736	3,698	99.0%	
	清掃業務	484	0	0.0%	
	消耗品費	252	114	45.2%	
	光熱水費	1,212	1,768	145.9%	
	修繕料	454	484	106.6%	
	委託料	1,334	1,332	99.9%	
	事務費	635	673	106.0%	
	通信運搬費	110	105	95.5%	
	賃借料	205	201	98.0%	
	公課費	0	367	—	
	備品	320	0	0.0%	
	支出計	7,531	7,927	105.3%	
	収支	0	753		

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				
適切	各種法令を遵守し、協定書に基づいた適正な管理運営が行われているとともに、業務報告書も遅滞なく提出されている。 施設及び設備の保守管理や備品管理についても適切に実施されており、利用者が安全かつ安心して利用できる環境が確保されている。 また、施設の清掃も行き届いており、常に清潔な状態が保たれていることから、利用環境も高い水準で維持されている。 これらの取組から、施設の管理状況は総合的に良好であると評価できる。				

(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				
適切	利用者数及び施設稼働率は前年を上回っており、施設の適切な管理運営と利用促進に向けた取組の成果が表れているものと評価できる。 地域内外から広く親しまれている施設であり、継続的に多くの利用者が訪れており、利用者が安心して利用できる環境づくりに努め、全体として良好な管理運営が行われている。				

(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				
適切	電気料金の高騰の影響により光熱水費は計画を上回ったものの、指定管理料の範囲内で工夫を行い、光熱水費以外の経費については健全かつ合理的な運営が実施されている。その結果、全体としての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				
適切	使用料については徴収したの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	施設管理状況及びスタッフの対応は高く評価されており、利用者の満足度は概ね良好である。 一方で、飲料の自動販売機や大型扇風機の導入について意見が寄せられている。		
利用者満足度（％）	81.9	前年 対比	△3.5
意見に対する取組み	利用者から要望のあった飲料の自動販売機及び大型扇風機については、導入に向けて進めている。 また、その他要望等が寄せられた場合にはミーティングを実施し、職員間で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るように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回施設全体清掃を行っており、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	施設の管理や清掃は行き届いており、利用者から高い評価を得ている。利用者からの要望に対しても適切に対応しており、全体として適正な管理運営が行われていると認められる。 アンケート等を通じて利用者ニーズの把握に努め、必要な改善を図る姿勢が見られる。今後も引き続き、利用者の安全確保と利便性の向上に配慮しながら、安定した施設管理運営に取り組むことが期待される。		

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)
適切	利用者ニーズに対して柔軟に対応するとともに、利用者へのマナー向上に関する注意喚起等も適切に行っており、円滑な施設運営が図られている。 当施設は、体育館（研修室棟を含む）とグラウンドを併設した施設であるが、その特性を有効に活用し、地域イベントにも対応可能な管理運営が行われている。地元団体による指定管理を行っていることから、地域との連携や交流が活発に行われており、一定の効果が認められる。 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管理されており、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７年度）

生涯学習部 スポーツ振興課

1 施設名及び指定管理者等

施設名	東広島市福富パークゴルフ場		
所在地	東広島市福富町久芳４２８６番地１		
設置目的	市民に憩いとスポーツを楽しむ場を提供し、市民の健康増進及び体力づくりに資する。		
指定管理者	名称	東広島市福富パークゴルフ場運営委員会	
	代表者	代表者 橋川 邦義	
	指定期間	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７年４月１日 ～ 令和８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	264	85.7%
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）	10,000	8,739	△1,261	+242
施設稼働率（％）	95.00	85.71	△9.29	+2.11

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	6,907	6,878	99.6%	
	補助金	3,000	3,000	100.0%	
	自動販売機収入	80	42	52.5%	
	収入計	9,987	9,920	99.3%	
支 出	人件費	6,600	6,995	106.0%	
	管理費	2,900	2,562	88.3%	
	報償費	300	229	76.3%	
	消耗品費	600	558	93.0%	
	光熱水費	400	336	84.0%	
	修繕料	600	462	77.0%	
	委託料	500	422	84.4%	
	原材料費	500	555	111.0%	
	事務費	487	440	90.3%	
	通信運搬費	150	135	90.0%	
	広告料	10	6	60.0%	
	手数料	20	22	110.0%	
	諸会費	18	18	100.0%	
	公課費	289	259	89.6%	
	支出計	9,987	9,997	100.1%	
	収支	0	△ 77		

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				
適切	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、適正に管理されている。 樹木・芝生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				
適切	利用者数及び施設稼働率については前年度を上回ったものの、計画値には至っていない。 一方で、地域内外から親しまれている施設であり、各種行事も活発に開催されている。利用者からの要望にも柔軟に対応するなど、利用者の視点に立った管理運営が図られている。 施設の使用許可については条例に基づき適正に実施されており、自主事業についても積極的に開催することで市内外から多くの参加者を得ていることから、運営状況は総合的に良好であると評価できる。				

(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				
適切	利用料金制のもと、計画に基づいた事業運営を行うとともに、経費の節減にも取り組んでいる。 しかしながら、天候不順などが影響し、開館日数が実施計画より減少し、利用者数が計画人数に到達しなかった。				

(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				
適切	利用料金などの現金及び口座の管理については、適正に行われている。 個人情報の保護については、日常的に職員間での注意喚起を行うとともに、個人情報を含む書類等の施錠保管を徹底するなど、適切な管理が図られている。				

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	芝生の管理や受付対応について高い評価が寄せられており、利用者からの苦情もなく施設管理が円滑に行われている。		
利用者満足度（％）	97.8	前年 対比	+8.2
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	夏季の暑さ対策として飲料の提供やアイスクリームの販売を行うとともに、冬季には温かい飲食物を提供するなど、季節に応じたサービスを実施している。これらの取組は利用者から好評を得ており、今後も継続的に実施していくこととしている。		
施設所管課所見	日常の管理運営において利用者との対話を重視し、ニーズの把握に努めている。寄せられた意見については、施設内での情報共有を図りながら、利用者の要望を踏まえた事業運営及び管理運営に反映させ、サービス向上に向けた取組を積極的に進めている。		

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)
適切	利用者ニーズに対して柔軟かつ迅速に対応しており、これまでに大きなクレームは発生していない。 当施設は自然フィールドを主とした施設であり、芝生や樹木等の維持管理が適切に行われていることから、市内外から訪れる利用者に好評を得ている。 利用者数は前年度と比較して回復傾向が見られるものの、計画値には至っていない。一方で、自主事業や大会の開催を通じて市内外からの利用促進に取り組んでおり、今後の収支改善が期待される。 施設の維持管理や運営については、協定書に基づき適切かつ健全に実施されており、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継続され、安定したサービス提供が行われることが期待される。

指定管理者モニタリング評価票（令和7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7年4月1日 ～ 令和8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）	307	291	94.8%
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	8,774	△1,226	△360
施設稼働率（%）	95.00	94.87	△0.13	+6.37

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	16,270	16,270	100.0%	
	自主財源	0	371	—	
	収入計	16,270	16,641	102.3%	
支 出	人件費	5,260	5,244	99.7%	
	管理費	10,290	10,696	103.9%	
	消耗品費	570	734	128.8%	
	光熱水費	400	435	108.8%	
	修繕料	900	1,220	135.6%	
	委託費	7,980	7,986	100.1%	
	自主事業	440	321	73.0%	
	事務費	720	776	107.8%	
	通信運搬費	100	62	62.0%	
	事務費他	300	300	100.0%	
	公課費	150	111	74.0%	
	備品購入費	160	303	189.4%	
	その他	10	0	0.0%	
	支出計	16,270	16,716	102.7%	
	収支	0	△ 75		

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				
適切	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・芝生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、芝生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				
適切	稼働率については計画を下回ったものの、前年度より実績は増加し、回復傾向が見られる。 一方で、利用者数については、天候不順の影響もあり、やや伸び悩んでいる状況にある。 受付・応対業務については利用者からの苦情やトラブルもなく、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。 自主事業や大会等を積極的に開催し、市内外からの利用促進に取り組んでおり、全体として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				
適切	計画に基づき事業を着実に実施するとともに、経費の縮減に努め、健全な運営が行われており、収支状況も良好である。				

(4) その他

指標	チェック	指標	チェック	指標	チェック
個人情報の保護	○	情報公開	○	環境への配慮	○
利用料金の取扱い	○	口座管理、経理の区分	○	付保する保険	○
評価	評価理由				
適切	使用料については徴収したその日に入金しており、現金および口座の管理は適正に実施されている。 個人情報の保護については、日常的に職員間での意識啓発を行うとともに、個人情報を含む書類等を施錠して保管するなど、適切な管理が徹底されている。				

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	芝生や施設管理、受付対応について高い評価が寄せられており、コース管理なども満足でき、楽しく快適に利用できているとの声が多く見られる。 全体として、施設は良好に管理されており、利用者から親しまれている状況にある。		
利用者満足度（％）	84.0	前年 対比	+7.0
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	利用者が快適に利用できるよう、季節や利用状況に応じた環境改善に取り組んでいる。熱中症対策としてウォーターサーバーを設置するなど、利用者からも好評を得ている。今後も利用者の声を踏まえながら、サービス向上に努めていくこととしている。		
施設所管課所見	施設の管理や清掃は行き届いており、利用者からの評価も高く、全体として良好な管理運営が行われている。利用者ニーズに対しても柔軟かつ迅速に対応しており、受付・応対業務についても条例に基づき適正に実施されている。 自主事業の積極的な展開や芝生環境の維持・改善に向けた取組が見られ、市内外からの利用促進が図られている。今後も引き続き、安定した施設管理運営が継続されることが期待される。		

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)
適切	当施設は自然フィールドを主とした施設であるが、芝生や樹木等の維持管理が適切に行われ、市内外から訪れる利用者に親しまれている。また、自主事業や各種行事を積極的に実施するなど、地域交流の促進にも貢献している。 施設の維持管理や運営については、協定書に基づき健全かつ適正に実施されており、今後においても指定管理者によりサービスの安定的な提供が継続されることが期待される。

指 定 管 理 者 外 部 評 価 結 果

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
所 管 課	生涯学習部 文化課

指 定 管 理 者	名 称 株式会社イズミテクノ
	代表者 代表取締役 本田 雅彦
指 定 期 間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 1 1 年 3 月 3 1 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	適切
- 施設は極めて清潔に保たれており、展示品の損傷・劣化を防ぐための措置（照明の設定及び利用者に対する禁止事項の周知等）も適切になされている。 - 緊急的な修繕（設備劣化・不調を中心）等にも対応されており、その他法令の遵守、施設・設備の保守管理等についても問題が見当たらず、その管理運営は適切に行われている。		

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	適切
- 運営状況は総じて適切である。 - 美術に関心のある大学生から 70 歳代の幅広い年齢層のボランティアを募集し、事業の補助に活用するのみならず、ベビーカートゥー等の新しい企画へ展開している点が評価できる。 - 上記ボランティアの活用、芸術文化ホールとの連携、SNS の活用による積極的な情報発信等の結果、目標を大幅に上回る利用者数を実現している。		

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	適切
- 物価上昇を吸収しても剰余金が出ており、計画と執行が円滑に行われている結果であると評価できる。 - 事業の拡張により計画を上回る項目もあるが、予算の範囲内での積極的な執行の結果であり、健全な財務運営がなされている。		

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	適切
・ 近隣施設との連携や、学芸員・ボランティアと連携した関連イベントなどに取り組み、サービス向上につなげている。 ・ アンケート結果は概ね良好で、指摘された監視スタッフの対応についても情報共有の上、接客・対応方法の改善に努めていることから、適切に取り組んでいると評価できる。		

5 外部評価総合評価

○ 外部評価の総括	総合評価	適切
・ 管理・運営に極めて専門性の高い知識が必要とされる施設だが、職員の知見が発揮され良好な要求水準は十分に満たしていることから、適切と評価できる。 ・ 学芸員やボランティアの活用により、新しい事業を試み、計画を上回る利用者数を挙げている点で、これからの展開が期待できる。 ・ 美術館としての賑わい方は他の文化施設とは異なるものの、にぎわい創出について継続して検討してもらいたい。		

6 外部評価委員会による指摘事項その他意見

・ 貸館の稼働率が計画より低く、前年度よりも減少している。芸術文化ホールとの振り分け等、工夫も見られることから、直ちに要改善・不適切と評価するものではないが、広報も含めPDCAサイクルを回し、繰り返し試行的な取組を行うことを期待する。 ・ 美術館自体の場所や駐車場の案内が分かりにくい旨のアンケート結果があることから、西条駅からの経路上や道路上、館内の案内表示の分かりやすさを向上し、ネガティブな評価を軽減していくことを期待する。 ・ アンケート回答数が少ないと思われる。特典を付ける等、回答数を増やすための取組は行われているが、引き続き配布・回収に対する工夫を期待する。 ・ 施設の性質上避けられないことではあるが、展示品保護のため展示室の照度が抑えられており、展示室とそれ以外、または館外との間に大きな照度差が生じてしまうことから、視覚の明暗順応に時間がかかる方々（主に高齢者や白内障等がある方）は、その照度の差によって足元・階段等が見えず、危険を感じることもあると思われる。例えば、展示室のチケット回収から最初の展示までの距離をもう少し取って順応する時間を設けたり、館外に出る階段の縁を目立たせたりする等の配慮により、安心して美術館に親しむことができるのではないかとと思われる。		
---	--	--