

施設ごとの評価結果

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市祖崇廟納骨堂																																																					
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 人権推進部 人権政策課																																																					
施設概要	市民の生活環境の改善及び社会福祉の増進を図ることを目的とする。 ・延床面積 173.54㎡(2階建て)																																																					
事業概要	・納骨堂の使用の許可及びその取消し並びに使用权の承継の承認に関すること ・納骨堂の維持管理に関すること																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,442</td><td>1,465</td><td>23</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,442	1,465	23	102%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,442	1,465	23	102%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>1,045</td><td>1,045</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>388</td><td>504</td><td>116</td><td>130%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,433</td><td>1,549</td><td>116</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>1,530</td><td>1,608</td><td>78</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,530</td><td>1,608</td><td>78</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	1,045	1,045	0	100%	利用料金収入	388	504	116	130%	その他	0	0	0	-	合計	1,433	1,549	116	108%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	1,530	1,608	78	105%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	1,530	1,608	78	105%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	1,045	1,045	0	100%																																																		
利用料金収入	388	504	116	130%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	1,433	1,549	116	108%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	1,530	1,608	78	105%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	1,530	1,608	78	105%																																																		
モニタリングの実施方法	- 指定管理者から提出される業務報告書(月次報告12回、年次報告1回)の確認 - 定期の業務遂行確認((施設への立入等)年2回(令和5年(2023年)11月30日・令和6年(2024年)3月7日)現地調査実施) - 指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書に基づいて作成した年間計画書通り、適切に実施した。特に利用者の都合による時間外の対応等で利用者に配慮した対応を行った。また日頃から来所者や近隣住民の方々とコミュニケーションをとり、円滑な運営ができるよう努めている。
施設の管理	B	毎年、利用者がより良く館内を利用できる環境を作るため、予算内での修繕や整備を行っている。令和5年度(2023年度)は納骨堂敷地内の雨樋の劣化のため、お盆等の雨天時に支払等で並ばれる利用者に流れ落ちた雨水がかかるおそれがあったが、修繕を行い問題を解消できた。今後も毎日の清掃・点検はもちろんのこと、利用者のことを第一に考えた運営をしていく。
収支の状況等	B	利用料金の徴収については、未納者に対しては、通知や電話、自宅訪問などを行い、徴収に努力した。また、支出は業務目的外の支出等は一切なく、適正な会計処理を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- ①調査方法 8月と3月に来所者にアンケート用紙を配布し、鍵付投函箱で回収
 ②結果総括 8月:43名 3月:52名 回答
 ・施設の清掃・・・満足100%
 ・備品の完備状況・・・満足100%
 ・管理人の対応・・・満足100%

・アンケート結果に対する対応状況等

今後も高評価を得られるよう接遇と清掃には特に注力していく。

○ 総合評価

指定管理者として当年度は最終の年となり、利用者が気持ちよく先祖の供養・参拝ができるようにするために施設内外の清掃や生花での飾り付けなどを常に心掛け実施した。

諸物価高騰により生花や消耗品の支出を抑えるため、一部造花を使用したり、微々たるものだが消耗品の購入店・価格を比較し節約できるように努めた。

アンケート結果においては、利用者、参拝者の全員が満足しているとの回答があり、利用者に対する問題はなかった。これは管理人が利用者、地域住民とのコミュニケーションを重視したことが大きな要因であり、今後もより良い管理と利用者サービスを継続していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書等に基づいた業務が適切に実施された。利用者アンケートでは管理人の対応も満足のいく評価となっており、利用者や周辺住民とのコミュニケーションもとれており円滑な運営がなされている。また、利用時間については利用者に配慮した柔軟な対応ができており、高く評価できる。
施設の管理	B	日々の点検や掃除、除草作業等環境美化に努めており、利用者アンケートでも施設の清掃や備品の完備状況において高い満足度を得ている。 また、台風接近時には、被害防止のための迅速な対応がなされており、施設の不具合についても利用者の利便性に配慮した整備を行っている。
収支の状況等	B	人件費の増額や備品の故障による買い替え等により支出が増えたが、利用料金の未納者に対し積極的に働きかけをすることで、前年度と比較し収入増につながった。 事業目的に応じた適切な会計処理がなされている。

○ 総合評価

利用時間等についての利用者からの要望に対する柔軟な対応や、アンケートの実施によるニーズの把握に努めており、利用者の利便性に配慮した運営ができています。

また、施設の点検や清掃業務が行き届いており、利用者からの評判もよく、環境美化への取組は高く評価できる。

利用料金の未納者に対し、積極的かつ丁寧な対応がなされており、努力の跡がうかがえ、収入の増加にもつながっている。

指定管理期間の3年間の最終年度であり、これまでの経験を踏まえ、円滑な管理運営が行われた。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市男女共同参画センターはあもにい																																																					
指定管理者	はあもにい管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 人権推進部 男女共同参画課																																																					
施設概要	男女共同参画の推進と市民文化の振興を図り、もって男女相互の自立と調和ある市民社会の実現に寄与するため設置。 所在地 熊本市中央区黒髪3丁目3番10号 延床面積 5,448㎡(ただし、第一駐輪場、じんかい集積所を含む) 開館日 平成2年(1990年)4月7日 メインホール(定員372人)、多目的ホール(定員200人)会議室(定員50人)、研修室ABC(定員各36人)、リハーサルABC室(定員10～40人)、ほか																																																					
事業概要	・男女共同参画の推進に関すること ・市民文化の振興及び交流に関すること																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>77,309</td><td>102,474</td><td>25,165</td><td>133%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	77,309	102,474	25,165	133%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	77,309	102,474	25,165	133%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>160,814</td><td>158,284</td><td>▲2,530</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>29,497</td><td>36,177</td><td>6,680</td><td>123%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>12</td><td>126</td><td>114</td><td>1050%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>190,323</td><td>194,587</td><td>4,264</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>182,634</td><td>179,346</td><td>▲3,288</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>9,928</td><td>10,557</td><td>629</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>192,562</td><td>189,903</td><td>▲2,659</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table> ※令和4年度(2022年度)の収入及び支出は前年度評価時から修正あり				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	160,814	158,284	▲2,530	98%	利用料金収入	29,497	36,177	6,680	123%	その他	12	126	114	1050%	合計	190,323	194,587	4,264	102%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	182,634	179,346	▲3,288	98%	事業費	9,928	10,557	629	106%	その他	0	0	0	—	合計	192,562	189,903	▲2,659	99%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	160,814	158,284	▲2,530	98%																																																		
利用料金収入	29,497	36,177	6,680	123%																																																		
その他	12	126	114	1050%																																																		
合計	190,323	194,587	4,264	102%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	182,634	179,346	▲3,288	98%																																																		
事業費	9,928	10,557	629	106%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	192,562	189,903	▲2,659	99%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5年(2023年)7月28日・31日、令和6年(2024年)2月27日・28日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	はあもにい条例等法令を遵守し、公平公正な運用に努めた。 男女共同参画週間・はあもにいフェスタ・国際女性デーなどの啓発期間を活用し、館内パネル掲示や動画、ノベルティ、SNSなどを使って広い世代へのセンター事業の認知につなげた。フェスタについては17.3%の来館者増、また、前述事業に関しては、他館・外部団体との連携を図ったことからお互いの実施講座についてなど周知しあったり、参加したりと相互関係を持つこともできた。 講座参加者は32.6%増(※指定事業参加者集計。ただし年度により、講座内容・実施規模は異なる)。男女共同参画を推進するため実施が指定されている事業について、連携・連帯を意識し市民団体と共同した事業に取り組み、新たな機関・組織とのつながりを得、センターの周知・認知を広げることができた。 利用者ニーズの把握、反映、意見に対する対応としては、年に2回の利用者アンケート実施(意見についてはフィードバックも行う。)に加え、講座受講者からも収集。日常的に利用者に接する各部署スタッフの意見(利用者からの要望・不満・質問等)を毎月の責任者会議で共有、対応を協議している。 これらの取組において施設利用者は、ホール43.1%増、貸室27.8%増、幼児室27.8%増、情報資料室6.8%減となっている。
施設の管理	A	清掃・設備の法令による点検、日々の点検によって防ぐことができた。バス停横の大木について、木が倒木する可能性が高いことを推測し、木の伐採を実施。敷地境界沿いの樹木について、御近所に迷惑がかからないよう定期的に剪定を行った。駐輪場においては、老朽化により金属部分の腐食が進み、強風の際に屋根が飛ばされる危険性があるため、ロープにて屋根の補強を行った。 落雷により駐車場管理システムが長期間故障していたが、市の指導の下、令和5年度(2023年度)に駐車場管理システムの修繕を行い、利用者の利便性を高めた。 マニュアルの整備、スタッフへの周知のほか、貸室の音響機材の操作について、ブルートゥース対応等特殊な操作に対応したマニュアルを現場に設置。不具合が発生した際もすぐに対処できるようマニュアルを見直しを行った。 昇降機・冷温水器など経年による故障が懸念されている機器について常に状況を市と共有し、修理時期を継続検討している。昇降機・冷温水器については、令和6年度(2024年度)で修繕を予定している。 館内の老朽化のため、ロビー一部ソファ、椅子の傷みが激しく来場者の利用に不具合が生じていたため、職員でソファの表面生地の補修、情報資料室の椅子の修理を行った。 これらの取組により、施設の安全管理が保たれている。
収支の状況等	C	監査時に指摘を受けた金額の誤記載は、金額の転記ミスであった。人為的ミスの原因は、確認・チェック体制の不備であり、経費処理マニュアルに沿った運用が不十分であったことが原因である。すぐに、会計・経費処理マニュアルの見直しを行い適切に運用されるよう体制を構築していく。また、収支状況報告書は、決算額が不明確で実態と異なる会計処理であるとの指摘も受けた。今後は市の指導の下、適切な会計処理を行うよう徹底していく。 収支については、安定した運営のためエネルギー(電気・ガス)料金の見直しや切替えのほかペーパーレス推進にも取り組み、また、スタッフに対しても毎月コピー機の使用実績の回覧を行うなど経費状況を開示することで経費節減の意識啓発を常時行っている。 これらの取組により、収支の均衡は保たれ、健全に運営できている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査機関 令和5年(2023年)9月1日から9月30日まで、令和6年(2024年)3月1日から3月31日まで
- 2 調査方法 受付窓口にて利用者に対してアンケート用紙を手渡す方法と併せてロビーにアンケートを設置。(回収件数 602件)
- 3 結果総括 85.72%の利用者が会館全体に対する満足度について、問題なく御利用いただいている結果となった。また職員の対応についても87.6%の利用者から問題ないとの評価をいただいた。

【利用者の意見】

(良い評価)清掃が行き届いている、職員の丁寧な対応、気持ちの良い空間

(改善点)トイレの改善要望、情報資料室の資料を充実してほしい、駐車場の利用料金の見直しや運用についての意見が多かった。

・アンケート結果に対する対応状況等

蟻の苦情の御意見については、防虫剤を設置し対処している。スタッフの黒髪西公園での喫煙の指摘については、黒髪西公園での喫煙はしないよう指導している。備品の御意見について、マイクが損傷しているので新しい物に変えてほしいとの要望を受けて1本を新品に交換、創作アトリエの机の脚の不具合についても早急に修理を行った。情報資料室の資料の充実については、予算を再編し新書購入予算を増加させた。トイレの御意見については、将来の大規模改修時に改善できるよう市に対して要望を上げている。

○ 総合評価

指定管理2年目であった令和5年度(2023年度)は、特に広がり、連携・連帯を意識した取組に力を入れた。具体的には、区分別評価に記したように他部署・他機関・外部団体との連携による啓発事業を展開することで、施設設置目的の周知・認知の拡大に努め、センター事業関係者を増やすことに貢献した。

また、事業のみならず、コロナ禍の行動規制がなくなり、人流が回復傾向にあることから増えた来館者・利用者に対して、次の来館につながる対応・説明・きっかけをつくるなど各部署で取組を進めた。具体的には、貸室利用者への講座の案内(受付係から)、講座受講者への施設案内(企画事業課から)などがスムーズに行われるようになり、これらの行動・活動が利用者増・受講者増にそれぞれ貢献している。

管理・運営面では、清掃・駐車場・設備スタッフが定期的に館内を巡回していることで、利用者の声をより拾い上げやすくなっている。この声を毎月の会議で共有し対応していること、さらには、スタッフの研修などによる能力向上が利用者満足度につながっていると実感している。

業務実施上の課題としては、状況把握や案内に時差が生まれてしまうことで利用者に迷惑をかけてしまうことがあることがあげられる。具体的には、当館の改修工事(令和6年(2024年)5月～)において、工事期間が定まらなかったことから、施設利用予約者へのお断りや受付延長案内が続いたことがあげられる。加えて、近年の物価高騰により燃料費や消耗品・修繕費だけでなく、事業費(講師謝金・旅費等)も値上がりする中、指定管理料が一定であるため経費の調整が厳しくなりつつある。これは、人件費にも当てはまるため、施設を安全に運用するために必要な人員・人材確保が以前よりも厳しくなっているといえる。今後、先述の通り物価・人件費高騰に経費削減で対応しつつ、会館の安定運営、事業を推進するためには、他館との連携、協力体制の構築に注力していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染症が収束に向かった要因もあるが、はあもにいフェスタでは、記念講演会で定員をはるかに上回る申込みがあるなど、工夫を凝らした企画運営で来場者数が前年度比約17.3%増となった。 また、国際女性デーの周知啓発事業では、複数の他施設と連携した取組や著名人や学生などのメッセージ動画を発信するなどの効果的な取組を実施できたことは大変評価できる。
施設の管理	A	経年劣化が進んでいる施設ではあるが、不具合があった場合でも速やかに市へ報告するとともに、利用者へ影響がないように応急処置を行うなどの事例も見られた。また、他施設と連携した研修の実施などレベルの高い施設管理に努める姿勢は評価できる。
収支の状況等	C	前年度より施設利用料金の収入は増加しており、年度当初の計画よりも上回りコスト意識も高い。しかしながら、報告された収支状況に誤りがあることが判明し、収支状況報告書を修正することとなった。

○ 総合評価

男女共同参画周知啓発の拠点施設として、集客や周知に工夫した事業を実施しており、事業の内容についても、市民が興味を持つようなタイムリーな話題に沿った取組を行うなど質の高い事業展開を行っている。

施設管理についても、施設・設備の不具合等が発生した場合には、危険度が高いものや利用者への影響を考慮した修繕の対応ができており、利用者の事故等は発生していない。

しかしながら、速やかに訂正されたものの、収支報告に誤りがあり、人件費や一般管理費等について実際に支出した額が計上されていなかったことから、指定管理者と一緒に経理マニュアルの見直しやチェックリストを作成し、実際の経費を適切に表示した収支状況報告書を作成するように改善することとした。

令和6年度(2024年度)はメインホールの改修を5月から12月の期間で実施しており、利用者数を増やすことは容易ではないが、コスト削減に取り組むなど創意工夫した会館運営に期待したい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市くまもと工芸会館																																																					
指定管理者	くまもと工芸協会共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	1 目的 本市工芸の振興及び発展を図り、もって地域社会の活性化に資すること。 2 建物概要 (1) 構造鉄筋コンクリート造 (2) 階数 地上3階 (3) 延床面積 1,646.14㎡ (4) 敷地面積 1660.62㎡ 3 施設概要 クラフトショップ蔵(54㎡)、展示コーナー(20㎡)、クラフト実演工房(124㎡)、刃物工房(35㎡)、陶芸工房(36㎡)、企画展示室(154㎡)、創作工房(132㎡)、ラウンジ&ギャラリー(80㎡)、料理工房(54㎡)、会議研修室(72㎡)、第1駐車場(344㎡)、第2駐車場(1,021㎡)、第3駐車場(443㎡)																																																					
事業概要	・工芸品の紹介、展示等に関すること ・工芸に係る創作活動の促進に関すること ・まちづくり活動の促進に関すること																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>38,675</td><td>37,117</td><td>▲ 1,558</td><td>96%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	38,675	37,117	▲ 1,558	96%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	38,675	37,117	▲ 1,558	96%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>49,427</td><td>49,427</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,607</td><td>1,488</td><td>▲119</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,211</td><td>3,892</td><td>681</td><td>121%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>54,245</td><td>54,807</td><td>562</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,358</td><td>6,358</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>13,167</td><td>15,230</td><td>2,063</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>32,771</td><td>31,872</td><td>▲899</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>52,296</td><td>53,460</td><td>1,164</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	49,427	49,427	0	100%	利用料金収入	1,607	1,488	▲119	93%	その他	3,211	3,892	681	121%	合計	54,245	54,807	562	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,358	6,358	0	100%	事業費	13,167	15,230	2,063	116%	その他	32,771	31,872	▲899	97%	合計	52,296	53,460	1,164	102%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	49,427	49,427	0	100%																																																		
利用料金収入	1,607	1,488	▲119	93%																																																		
その他	3,211	3,892	681	121%																																																		
合計	54,245	54,807	562	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,358	6,358	0	100%																																																		
事業費	13,167	15,230	2,063	116%																																																		
その他	32,771	31,872	▲899	97%																																																		
合計	52,296	53,460	1,164	102%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 ※令和5年度(2023年度)モニタリング実施日: 令和5年(2023年)10月4日、令和6年(2024年)2月9日 利用者アンケートを実施(通年)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	展示会などの事業については、日本各地のみならず、海外の工芸品にも触れられる機会を設け、当会館を訪れたことのない方にも訪れてもらえるよう新たな試みに挑んだ。企画、他施設との交流事業も継続的にを行い、工芸家同士の交流や工芸振興に尽力した。また、幅広い年齢層に喜んでもらえるよう日替わり体験や季節の体験を継続し、体験内容も工芸家と相談しながら進めたことで、体験者数が増加した。後継者育成については、後継者育成教室を卒業し、一般社団法人くまもと工芸協会に入会する方を輩出するなど、一定の成果を出すことができた。
施設の管理	B	仕様書に基づき、清掃・定期点検を行った。なお、当会館の設備や躯体本体に、経年による不具合や故障が増えており、その状況を正しく認識し、施設の設備を管理した。不具合等の発見の際には、適切に報告することを心がけ、業務に当たった。
収支の状況等	B	収入としては、施設利用料が減少したが、当会館の事業の柱の一つである工芸体験の受講者が前年度よりも増加し、それにより収入としてはわずかながら増加した。支出面では、多くの方が喜ばれるよう、新たな試みの展示会に挑戦し、事業費や一般需用費が増えたことで、結果的に減益となったが、黒字を維持できた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1 調査期間	令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日
2 調査方法	・館内のエントランス部分にアンケート用紙と投函箱を設置し、来館者に記入の依頼をした。 ・職員が来館者に直接アンケート用紙を手渡し、アンケートの記入の依頼をした。 ・施設利用申請者に利用者としての観点でアンケート記入の依頼をした。
3 集計結果	サンプル数 384枚 ・来館目的 工芸品づくり 77% 観光 17% ショッピング 4% その他 2% ・来館頻度 初めて 40% 年1回 15% 月1回 8% その他 37% ・職員対応 とても良い 59% 良い 35% ふつう 6% ・清掃状況 とても良い 60% 良い 35% ふつう 5%
4 結果分析・総括	来館者の傾向としては、熊本市の南区以外から訪れる方が最も多く、年代別では60代、来館手段としては、自家用車を利用する方が最も多い結果となった。すべての項目で高い評価を得られていることから、満足を得られたと考えている。一方で、駐車場の広さやトイレの洋式数が少ないことに対する意見があり、設備面での不満があげられる。
5 意見例	良い評価 ・工芸体験で、楽しい時間を過ごすことができて良かったです。 悪い評価 ・観光に来た人が気軽に体験できるようにもっとPRすべきだと思う。
・アンケート結果に対する対応状況等	
・設備面での不満点については、月次の報告書・定期確認・年度報告書などで、市に報告を行うとともに、毎月の職員会議で議題として取り扱い、情報を共有した。 ・千葉城町にある熊本県伝統工芸館と混同を避けるため、川尻の工芸会館とPRしてほしいという意見について、以前から問合せなどに対しては、「南区川尻にある工芸会館」ということを付して説明するようしていたが、更に徹底するようにした。	

○ 総合評価

当会館を訪れたことのない方の来館を促すため、試行錯誤する中、今年度は海外の工芸品を紹介する展示会を開催した。海外の工芸品を取り扱った展示会は開催したことがなかったものの、定期的に来館される方などにも好評で、一定の成果があったと感じている。また、新たな試みとしては、職人・工芸家の技術記録保全の動画制作も行った。職人・工芸家の高齢化や新たな担い手不足に歯止めがかからない現状を考え、記録を後世に残し、積み重ねていくことがこれからの工芸振興につながると考えており、今後も継続していく予定にしている。動画については、くまもと工芸会館のYouTubeで公開、誰しもが見ることができる。なお、記録だけではなく、実際の後継者育成も継続して行っており、新たな工芸家の輩出にも成功している。今年度において、施設の目的を達成し、地域社会の活性化に貢献できたと考えている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	海外の工芸品の展示(「特別企画展 ドイツの人形たち」)を新たに行ったほか、工芸体験の体験者数も前年度より270人増加しており、来館者が工芸品に触れる機会を創出した。また、後継者育成事業の講座修了生がくまもと工芸協会に入会しており、本市の工芸分野の課題である「後継者不足」の改善に寄与した点も高く評価できる。
施設の管理	A	仕様書に基づいた保守点検等が適切に行われている。特に防火管理者については計5名の有資格者がおり、施設としての管理に対する意識の高さがうかがえる。不具合が生じた際も、適宜報告やその後の修繕といった対応がなされており、市との連携も取れている。また、施設の老朽化が進む中で、来館者へのアンケートにおける館内の清掃に対する満足度は例年同様高く、日々の維持管理に努めていることがうかがえる。
収支の状況等	A	工芸体験の受講者増加により、収入は前年度を上回った。海外の工芸品の展示という新たな試みや、技術記録を目的とした動画作成等工芸振興に積極的に取り組んだことで支出がかさんだ中、収支を黒字としたことは高く評価できる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が第5類に移行し、経済活動等が活性化し始めた年となった中で、新たに国外の作品の展示を実施したほか、工芸体験の好調さも維持しており、工芸品の魅力の発信がなされている。

また、後継者育成事業を通して工芸協会の会員が誕生するなど、人材育成の面でも成果を出しており、工芸振興に寄与した施設の運営だったといえる。

管理面においても、来館者を対象としたアンケートでは、館内の清掃や職員の接遇に対する満足度が高く、事業を拡大しながらも収支を黒字とするなど、日頃から努力している姿が垣間見え、高く評価できる。

コロナ禍が明けたことで来館者の増加が見込まれるが、今後も本市の工芸振興の重要な拠点として、工芸分野の魅力や知識、技術を発信・伝承していく活動を期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市市民会館																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	1 目的 市の文化芸術の振興を図り、あわせて地域経済の活性化に資することを目的とする。 2 建物概要 (1) 構造 鉄筋コンクリート造 (2) 階数 ホール棟 地上4階、地下1階 会議棟 地上2階、地下1階 (3) 延床面積 9197.07㎡ (4) 敷地面積 6,649.58㎡ 3 施設概要 大ホール(定員1,591席、1階819席、車椅子席6席、2階760席、車椅子席6席)、 大会議室(定員252人)、展示ロビー(140㎡)、 中会議室(第6・7・9会議室)(各定員40人)、 小会議室(第1・2・3・4・5・8会議室)(各定員20人)、 和室(第10会議室)(定員20人)																																																					
事業概要	1 音楽、演劇等の公演、その他の文化的な催物のための施設の提供 2 講習、研修、会議等のための施設の提供 3 音楽、演劇等に係る公演の企画及び実施並びに普及啓発 4 1～3のほか、会館の設置の目的を達成するために必要な事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>239,576</td><td>348,183</td><td>108,607</td><td>145%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	239,576	348,183	108,607	145%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	239,576	348,183	108,607	145%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>134,394</td><td>136,796</td><td>2,402</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>78,850</td><td>91,584</td><td>12,734</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,438</td><td>8,548</td><td>7,110</td><td>594%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>214,682</td><td>236,928</td><td>22,246</td><td>110%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>151,193</td><td>139,771</td><td>▲11,422</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>15,693</td><td>16,681</td><td>988</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>76,525</td><td>82,884</td><td>6,359</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>243,411</td><td>239,336</td><td>▲4,075</td><td>98%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	134,394	136,796	2,402	102%	利用料金収入	78,850	91,584	12,734	116%	その他	1,438	8,548	7,110	594%	合計	214,682	236,928	22,246	110%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	151,193	139,771	▲11,422	92%	事業費	15,693	16,681	988	106%	その他	76,525	82,884	6,359	108%	合計	243,411	239,336	▲4,075	98%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	134,394	136,796	2,402	102%																																																		
利用料金収入	78,850	91,584	12,734	116%																																																		
その他	1,438	8,548	7,110	594%																																																		
合計	214,682	236,928	22,246	110%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	151,193	139,771	▲11,422	92%																																																		
事業費	15,693	16,681	988	106%																																																		
その他	76,525	82,884	6,359	108%																																																		
合計	243,411	239,336	▲4,075	98%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回 ※令和5年度(2023年度)モニタリング実施日: 令和5年(2023年)8月25日、令和6年(2024年)2月16日 利用者アンケートを実施(年2回)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市民会館は「文化芸術に触れ、親しみ、地域経済の活性化を担う文化拠点施設」を目指し、市民ニーズに対応した質の高いサービス提供を実施している。 第2期指定管理期間の初年度となる令和5年度(2023年度)も関係法令を遵守し、施設の設置目的に沿った事業計画を策定し、私たちが掲げた3つの基本方針(「市民の文化活動を支える拠点施設」、「文化で紡ぐ賑わいづくり」、「お客様の安全・安心を第一に考える施設運営」)に基づき適正に管理運営を行った。 新型コロナウイルス感染症の5類移行により通常の運営状況に戻りつつあり、特に利用者数は令和元年度(2019年度)を上回り348,183人の利用があった。 事業については、より多くの方々に邦楽等文化芸術に触れていただける機会を設け、日本の伝統文化を身近に感じていただける取組を行った。また、館内外で多種多様な事業を展開し、全32事業、26,000人以上の方々に楽しんでいただいた(主な事業、新規事業を記載)。 ・「くまもと大邦楽祭2023」(来場者はコロナ禍前の数に回復) ・「邦楽普及事業」(プレイベントのほか、アミュひろばで開催されたイベントや「アクアドームくまもと」で行われた「水球日本代表熊本合宿歓迎セレモニー」でおもてなしの演奏を披露) ・「長谷幸輝検校顕彰事業」(長谷遺愛の三味線を使った講習会や、泰勝寺で演奏会を実施) ・「第1回熊本室内楽アカデミー」(人材発掘・育成を目的として開催) ・「人づくり基金コンサート」(新たな文化創造を導く事業) ・「九州沖縄地区公立文化施設との連携事業(オブジェクトシアター「パレイドリア」) ・「しみんかいかんまえ道路空間利活用プロジェクト 前庭コンサート」 ・「地域貢献事業」(碩台小学校創立150周年記念事業式典内のミュージカルへ舞台スタッフを派遣、音響や照明デザイン、本番の機器操作の技術提供を実施) さらに、ホール業界の舞台技術者不足に対応するため、財団内舞台スタッフの連携体制の構築及び育成研修を実施した。また、舞台スタッフを新たに募集し育成するため、舞台業務紹介のオリジナル動画を製作しホームページから発信した。結果、新たな雇用につながり、安定した管理運営が継続できるよう取り組んだ。
施設の管理	A	協定書、業務仕様書に基づき、指定管理第1期目の実績と経験を生かしながら、きめ細やかなサービスと安全・安心・快適な施設の維持管理に努めた。 新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが変更されたが、引き続き基本的な感染対策や衛生管理を行い、特に密閉空間にならないよう室内環境に気を配り、「換気」と「快適さ」を両立させる施設管理を行った。 諸室のパッケージエアコン故障やトイレ設備の不具合が多く見られたが、お客様へ支障がないよう速やかに修繕対応を行い、対応できる修繕費を超える案件については、所管課へ適時、報告・相談し、予算確保いただき対応できた。 また、築55年を迎えた熊本市民会館を今後可能な限り運用するため、この先必要な設備改修項目を整理するとともに設備改修スケジュール(案)の提案を行った。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの5類移行後も引き続き燃料光熱費と人件費の高騰の影響を受けたが、徐々に利用料収入が回復してきたことや、文化庁の助成金(文化芸術振興費助成金)の活用、日常のコスト管理等、積極的に収支改善を行い、約240万円の支出超過まで抑えることができた(前年度は2,900万円弱の支出超過)ものの、今後も知恵を絞り、収入増のための営業努力や工夫を行い安定した運営に努める。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

(1) 利用者アンケート 令和5年(2023年)8月15日(火)～8月31日(木)

(2) 満足度調査 令和6年(2024年)3月5日(火)～3月19日(火)

2 調査方法

(1) 利用者アンケート 利用者から無作為抽出、アンケート用紙の記入により100名から回答を得た。

(2) 満足度調査 利用者から無作為抽出、アンケート用紙の記入により101名から回答を得た。

3 集計結果

(1) 利用者アンケート 施設満足度 「大満足」45% 「満足」51% 「不満」3% 「未回答」1%

職員対応 「大満足」57% 「満足」41% 「不満」1% 「未回答」1%

(2) 満足度調査 総合満足度 3.94、スタッフ対応の満足度 4.04

4 利用者の主な意見

【良い評価】

・(会議室を)教室の場として使っており助かっている

【改善点等】

・貸出延長コードを増やしてほしい

・空調(会議室のエアコン)、トイレウォシュレットの故障

・熊本市公式LINEへ情報掲載してほしい

・年間(通年)利用の場合の使用料の割引き

・駐車場がない

・アンケート結果に対する対応状況等

【対応内容】

・延長コードを増やし対応している

・空調機、トイレウォシュレット修繕対応済み

・令和5年度(2023年度)より熊本市公式LINEに当館主催事業の掲載を開始

○ 総合評価

第2期指定管理期間の初年度となった令和5年度(2023年度)は、第1期目の実績と経験によるノウハウを生かし、企画事業については、新規22事業を含めた全32事業を実施した。特にプロの演奏家を目指す小学校高学年からを対象に、室内楽アンサンブルを活用した早期教育プログラムの実施、世界で活躍する人材を育てる「人づくり基金コンサート」、次代を担うこどもたちを対象とした文化芸術を鑑賞、体験する機会の提供など、当館が担う重要な役割である「文化芸術の次代の担い手育成」に力を入れた。

また、演劇、ミュージカル、クラシック等の多種多様なプログラムの鑑賞の機会を提供し、熊本県内のみならず九州沖縄地区の公立文化施設と連携事業にも力を入れ、地域貢献事業や街なかのにぎわいづくり創出事業など、「熊本市民会館独自の事業」を展開した。

収支についてはまだ厳しい状況であったが、積極的な営業活動や助成金を活用し、快適な施設環境を損なうことないエネルギー管理を行い、収入を増やし支出を抑える効率的、戦略的な維持管理を行った。

今後も市民の皆様へ安全・安心に御利用いただくことはもとより、多様な文化事業を展開して、熊本市の文化施策の一助となるよう取り組んでいく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定事業では、邦楽の普及に努め、施設内外で市民へ日本の伝統文化である邦楽に触れていただく機会を創出した。また、市民の文化活動を支える拠点施設として、多様な事業やプログラムを実施し、文化芸術をさまざまな形で市民の方に提供したことは高く評価できる。
施設の管理	A	仕様書に基づき、適切な施設管理ができています。老朽化により施設の不具合が生じた際には早急に対応し、その都度市へ修繕の報告等がなされている。また、アフターコロナ対策として感染対策や衛生管理にも努め、室内空気環境を適切に保ち、利用しやすい環境づくりを行った点も高く評価できる。
収支の状況等	B	コロナの影響も徐々に治まり、燃料光熱費や人件費高騰の影響も受けつつ、前年度に比べ施設利用者数や利用料金収入は増加傾向であった。これからも収支改善の工夫を行い、安定した施設運営を行っていくことを期待している。

○ 総合評価

多種多様な事業を展開し、屋外スペースや他の施設を利用したイベントも行うことで市民が文化芸術に触れる機会を数多く創出することができた。また、利用者アンケートでは施設満足度、職員対応共に高評価を得ており、快適で心地よい施設運営を心がけている姿勢がうかがえる。

施設の管理に関しては、施設利用者へ支障がないよう不具合が見つかった際はその都度市への報告と修繕対応がなされ、安全対策にも努めている。

収支については、影響を受けた部分もあったが、施設収入は増加傾向であったため、今後も収支工夫を続けていてもらいたい。

市民へ文化芸術を提供する施設として、引き続き魅力ある事業の展開と安定した施設運営を期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍文化ホール																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	1 目的 市民の文化活動の振興を図るとともに、地域経済の活性化を推進することを目的とする 2 建物概要 (1) 構造 鉄筋コンクリート造 (2) 階数 地上3階 (3) 延床面積 1841.94㎡ (4) 敷地面積 2168.98㎡ 3 施設概要 ホール(定員293人、車椅子席3席)、ギャラリー(429.80㎡)、ピア広場(屋根付屋上広場)、パーティールーム(定員30人)、会議室A(定員60人)、会議室B(定員16人)、会議室C(定員15人)、控室(和室・ホール利用者用)(23.97㎡)、控室(洋室・ホール利用者用)(11.36㎡)、音楽練習室A(定員6人)、音楽練習室B(定員6人)																																																					
事業概要	1 市民の文化活動の振興に関すること 2 地域経済の活性化の推進に関すること 3 1・2のほか、市長が特に必要と認めること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>36,546</td><td>38,458</td><td>1,912</td><td>105%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	36,546	38,458	1,912	105%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	36,546	38,458	1,912	105%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>57,424</td><td>58,463</td><td>1,039</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>10,991</td><td>8,809</td><td>▲2,182</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,949</td><td>6,338</td><td>1,389</td><td>128%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>73,364</td><td>73,610</td><td>246</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>23,445</td><td>21,931</td><td>▲1,514</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>4,746</td><td>5,346</td><td>600</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>46,499</td><td>51,044</td><td>4,545</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>74,690</td><td>78,321</td><td>3,631</td><td>105%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	57,424	58,463	1,039	102%	利用料金収入	10,991	8,809	▲2,182	80%	その他	4,949	6,338	1,389	128%	合計	73,364	73,610	246	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	23,445	21,931	▲1,514	94%	事業費	4,746	5,346	600	113%	その他	46,499	51,044	4,545	110%	合計	74,690	78,321	3,631	105%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	57,424	58,463	1,039	102%																																																		
利用料金収入	10,991	8,809	▲2,182	80%																																																		
その他	4,949	6,338	1,389	128%																																																		
合計	73,364	73,610	246	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	23,445	21,931	▲1,514	94%																																																		
事業費	4,746	5,346	600	113%																																																		
その他	46,499	51,044	4,545	110%																																																		
合計	74,690	78,321	3,631	105%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング 年2回) ※令和5年度(2023年度)モニタリング実施日: 令和5年(2023年)8月17日、令和6年(2024年)1月31日 利用者アンケートを実施(年2回)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づく事業計画に沿って、状況に応じ適切に運営した。施設の改修工事では、市と連携し適宜、お客様に対し状況を丁寧に説明するなど、ホールや会議室等の利用変更等に応じた所要の対応をとった。 指定事業として、仕様のとおり情操かん養事業を5事業、料理教室を4教室計画・実施した。当ホール初となる「けんぶんだンスシアターBATTLE & CONTEST」や「秋の避難訓練コンサート」、「THE CLASSIC」と新たな取組や新規顧客の開拓を行った。また、料理教室も女性に人気の薬膳を実施し好評を得た。 自主事業では、健軍文化ホール独自の事業でブランド力を高める「施設ブランド事業」、ホール以外の諸室を活用し学習機会を提供する「生涯学習事業」、財団が管理運営する他の文化施設や体育施設と連携し実施する「連携事業」の3つに分類し、より地域を意識した事業を展開した。 施設ブランド事業の芸術文化団体等助成事業では、「朗読音楽劇 御船手物語」、「トランペットデュオコンサート」、「下司愉宇起 愛と感謝うたりサイタル」と、若い個人や団体のサポートを行うなど、文化の裾野拡大に貢献した。 文化活動振興事業では、健軍文化ホール登録アーティストを活用し、近隣の学生をホールに招くインリーチ、体育館でのアウトリーチなど、生のステージを観せることで子どもたちが文化芸術への興味・関心を惹く機会を創出した。令和元年度(2019年度)から新型コロナの影響で中止となっていた「熊本城下町・菓子祭り」へのアーティスト派遣や毎年好評を得ているピアノ体験「Your only time with piano」の開催、「けんぶんセレクトステージ」では音楽やフラワーアーティスト、バレエなど、ジャンルを広げ文化振興に取り組んだ。さらに、健軍商店街や江津湖広木公園イベントへのアーティスト出演協力や健軍まちづくり推進協議会の事務局として、「東区民まつり」、「第50回健軍自衛隊通り桜まつり」を地域と連携し開催するなど、地域活性化にも貢献した。 さらに、職員の接遇・コンプライアンス・ハラスメント研修や県劇の劇場人育成プログラムへの参加、外郭団体合同研修や財団管理施設での業務体験研修など、人材育成を通じたお客様へのサービス向上、満足度向上につなげる取組も精力的に行った。
施設の管理	A	仕様書に基づき適切な施設維持管理を行った。 施設工事では、外壁改修工事やトイレの洋式化工事、ホールカメラ工事等、市と連携し、お客様への御迷惑を最小限に抑えるよう、全職員で情報の共有に努め、利用者説明を丁寧に行った。また、施設の修繕では、経年による故障や部品交換を適宜行い、外壁改修工事前には事務棟3F分電盤内の漏水補修や、外壁改修工事後の事務所南側の雨漏り対応など、市に相談し適宜、早急な処置を行った。 その他、日々の巡回による施設内の維持管理、清掃、除草・花の植替えや手入れを適切に実施し、お客様に安全かつ快適に施設を御利用いただけるよう努めた。 防犯・防災面においては、午前・午後・夜間と変動する勤務体制に応じた自衛消防隊を編成しており、消防訓練においても夜間など職員の配置の少ない時間帯を想定し行ったほか、心肺蘇生講習や不審者対応訓練も併せて行うなど、防犯防災意識の向上に努めた。 また、地域防災連絡会メンバーとして、市と連携して対応した熊本市震災対処実働訓練のほか、独自で参集訓練、シェイクアウト訓練を実施した。7月3日には大雨により避難所運営を行った。
収支の状況等	B	公認会計士の管理の下、条例や関係法令に基づき適切な会計処理を行った。年間を通じ、トイレ洋式化工事などの施設改修の影響を受けたものの、全職員がコスト意識を持ち、事業の実施に当たっては新たな企業協賛を開拓するなど、収益改善に努めた。おおむね収支均衡を目指したものの、本年度は特に人件費増と施設改修工事による利用料金減の影響などにより支出超過となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

施設利用者を対象とした「利用者アンケート」、「利用者満足度調査」を各年1回実施したほか、指定事業及び自主事業参加者を対象としたアンケートを随時実施した。

1 調査期間

(1) 利用者アンケート 令和5年(2023年)8月15日～31日(回収57件)

(2) 満足度調査 満足度調査: 令和6年(2024年)3月5日～19日(回収60件)

2 調査方法

窓口、事業実施会場にてアンケート用紙を配布、窓口及び回収箱にて回収。

(※ 満足度調査はグーグルフォームを活用)

3 満足度結果 ※5段階評価 1=不満である、5=満足である

総合満足度・・・4.41 【最高】スタッフ対応4.66 【最低】自動販売機の内容3.50

4 主な意見

【御要望】

・駐車場がない。・弾きくらべ(ピアノ)を8月以外でも実施してほしい。

【職員対応】

・スタッフの方々のアットホーム感がとにかく好きです。

【その他】

・トイレが改善されホッとしました。結構、みなさん困っていらしたので。

・シニアトレーニングは習う事で生きる励みになります。

・アンケート結果に対する対応状況等

御要望や御意見に対しては、改善策の実現可能性について検討し、回答を作成、施設内に掲示したほか、熊本市と協議し、更なる文化振興及び地域活性化につながるよう、実現可能性のある御要望について次年度以降の新規事業及び施設改修等に反映していきたい。

○ 総合評価

地域経済の活性化及び文化振興を担う地域の拠点ホールとして、安全・安心・快適な施設の管理運営を心がけた。お客様に気持ち良く御利用いただけるよう職員間で接客スキルの向上に取り組んだ結果、総合満足度(5点満点)で4.41(前年度比+0.14)と向上した。

毎年恒例の第4回けんぶん文化祭では、前夜祭で「能楽入門講座」、本祭では「僕らの健軍物語(創作劇/江津湖でくらすなかまたち)」、「けんぶん少年少女合唱団with秋津小合唱部」、「お寺de落語with熊本聾学校手話落語部」と、学校や各地域団体と連携した楽しい取組を行った。

また、駐日アイルランド大使を囲む会でのハープ演奏など国際交流への貢献や、迫力あるESTRELLAフラメンコボーイズwith SIROCO公演、けんぶん少年少女合唱団クリスマスコンサートではピアニストを公募し、音楽朗読劇「窓ぎわのトットちゃん」を披露するなど、地域の皆様に多種多様なイベントを楽しんでいただく機会を創出した。なお、第10回熊本アートフェスティバル! 受賞者ガラコンサートでは、東区のスポーツクラブの協力を得、ゲストとして今、話題のアーバンスポーツからパルクールをステージで実施するなど、新しいジャンル(ステージ)にも挑戦した。

教室では、夏休みに基本を学ぶ硬筆や大人の学び筆ペン講座など、新たな需要の掘り起こしにも努めた。

また、追加事業として、熊台友好交流会、チェロ無料体験、能登半島地震支援チャリティコンサートを開催するなど、適宜タイムリーな事業展開を行い、地域活性化及び文化振興による利用促進に努めた。

指定管理第3期2年目のポイントとして、1年目にリニューアルしたホームページの利活用やSNSの活用、デジタルサイネージの設置による利用促進、サービス向上やコンサート等でのアンケートやプログラムのQRコード活用によるデジタル化など、新たな取組を推進した。

トイレの洋式化工事など、長寿命化工事による対応なども始まり、今後も地域のホールとして、末長く地域の皆様に親しまれる施設を目指し、文化活動の推進、地域の活性化と併せ、適切な維持管理による施設の更なる利活用・長寿命化にも貢献していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	改修工事等で施設の利用が制限される際でも、利用者に対して臨機応変に適切な対応を行った。 指定事業においては、新たな事業を実施し、新規顧客の獲得に取り組んだ。 自主事業においては、コロナで中止になっていた事業の再開、アウトリーチ事業の展開など、健軍文化ホール周辺の地域や他の施設と連携した事業を行い、老若男女問わず文化芸術の魅力を発信し、地域活性化に貢献できたといえる。
施設の管理	A	仕様書に基づき、適切な施設管理ができています。不具合発生時には、その都度報告を行い、その後の修繕等の対応も早急になされており、台風等の自然災害発生時の点検も直ちに実施している。 指定避難所の運営や、備蓄倉庫の管理等の防災意識と施設整備向上への意識も高く、利用者が心地よく施設を利用できる環境づくりを行っている。
収支の状況等	B	人件費増と施設改修工事による休館の影響により、利用料金収入が減少したため支出超過となった。しかし、そのような中でも、避難訓練コンサートやけんぶんだンスシアター等の新規事業の企画・実施を行い、施設収入は前年度より増加傾向であった。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響も徐々に治まってきた中、ホール初の試みである「けんぶんだンスシアター」や「秋の避難訓練コンサート」の実施、コロナで中止になっていた事業の再開、インリーチ・アウトリーチ事業の展開など、様々な世代に文化芸術を身近に触れることができる機会を提供することができた。

また、LINE等を活用した積極的な広報にも力を入れている。

管理面では、施設の維持管理を適切に実施し、誰もが利用しやすい施設環境づくりに貢献している。

今後も、健軍地域の文化施設の拠点として、施設利用者の増幅と、創造的で魅力ある事業の展開を期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市斎場																																																					
指定管理者	熊本M・K・G斎場管理共同企業体																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	公衆衛生その他公共の福祉に資することを目的とする。 ・火葬棟 3423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室4室、収骨室4室、中央監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備16基(大型炉15基・汚物炉1基) ・待合棟 1262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー 2階 待合室(和室)5室 ・式場棟 243.7㎡ 1階 式場(約30名収容)、遺族控室																																																					
事業概要	・火葬等に関すること。 ・式場及び待合室(以下「式場等」という。)の使用に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(件)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>9,210</td><td>8,739</td><td>▲ 471</td><td>95%</td></tr> </table>				(件)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	9,210	8,739	▲ 471	95%																																								
(件)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	9,210	8,739	▲ 471	95%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>165,003</td><td>159,476</td><td>▲ 5,527</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>165,003</td><td>159,476</td><td>▲ 5,527</td><td>97%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>164,574</td><td>159,372</td><td>▲ 5,202</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>164,574</td><td>159,372</td><td>▲ 5,202</td><td>97%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	165,003	159,476	▲ 5,527	97%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	165,003	159,476	▲ 5,527	97%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	164,574	159,372	▲ 5,202	97%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	164,574	159,372	▲ 5,202	97%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	165,003	159,476	▲ 5,527	97%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	165,003	159,476	▲ 5,527	97%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	164,574	159,372	▲ 5,202	97%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	164,574	159,372	▲ 5,202	97%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報、事業報告書の確認 ・定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回(令和5(2023).10.10、令和6(2024).2.26) ・利用者アンケートの実施(原文アンケートも市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	条例、協定書及び仕様書に基づき、火葬業務を円滑に行っている。企業体の各職員は、受託年数とともに業務の熟練さを増している。また、新たに女性職員を増員し、細かなサービスの向上、心遣い、慢性化の防止及びジェンダーレス化に努めている。 令和5年(2023年)2月の予約システム導入により、今年度は葬祭事業者や会葬者の利便性が向上した。予約システム導入時には、業務内容に大幅な変更があったが、全ての項目に対してスムーズな対応ができるよう改善して取り組んだ。予約システム導入への理解度を高めるため、全職員に対して勉強会の実施や、葬祭事業者向け説明会後のアフターフォローも継続している。また、到着時間の早着、遅刻に対して、より柔軟に対応ができるよう、炉前職員のオペレーションの見直しと改善を徹底することで、予約システム導入後の運営を円滑に行っている。さらに、窓口(事務収納職員)及び特定職員による、葬祭事業者への徹底したサポートを行い、葬祭事業者とも適切な関係性を維持している。現在では、予約システム導入に対する葬祭事業者の不満はなく、「夜中も予約できるようになり良かった。」「予約状況が一目でわかるので便利になった。」等の利便性向上を評価する意見を多くいただいている。 季節に応じてワンポイント折り紙飾りや七夕飾りなどを窓口や待合ロビー入口に配置するなど、利用者に少しでも和んでいただけるような取組を継続している。 年1回の残骨灰供養祭と慰霊塔への献花式を継続している。これにより、故人への慰霊の気持ちと利用者に対するより心が通った接遇について全職員が再確認することができている。
施設の管理	B	施設の老朽化による、計画的かつ大規模な修繕工事が増えているが、適時、市担当課及び関係各所と協議、調整を行い、修繕内容の把握と安全対策の徹底に努めている。 基幹設備である火葬炉設備の管理については、企業体である火葬炉メーカー技術部の専門的な知識により、計画的な予防保全を行い、急なトラブル事故にも細かく対応している。 景観管理については、日常的な館内清掃はもとより、計画的な草刈り・剪定・花壇整備等を積極的に行い、景観管理に努めている。
収支の状況等	B	全館LED化により、電球の購入・交換等の業務、経費が軽減された。また、以前より明るく見えやすくなったことで清掃をより効率的に行うことができ、労働負担軽減につながっている。 事務所・控室・炉室作業室等の室に関しては、節電対策(利用しないときは電源を切る、明るさを調整する等)を徹底し、経費節減に取り組んでいる。 新型コロナウイルス5類移行に伴い、館内の換気回数等も見直しを行い、空調機器への設備負荷及び節電効果を得られるよう心掛けている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日まで
 - 2 調査方法 待合ロビーにアンケートボックスを常設し、業務終了後に回収。(回収件数 25件)
 - 3 結果総括
94.9%の利用者が、施設利用について不都合はなく全体としておおむね満足しているとの結果だった。
全体として:「満足・おおむね満足」95.7%、職員の接遇に対し:「満足・おおむね満足」95.7%、
設備・施設など:「満足・おおむね満足」95.7%、安全対策など:「満足・おおむね満足」100.0%、
トイレの清潔さなど:「満足・おおむね満足」91.3%、植栽の見栄えなど:「満足・おおむね満足」90.9%
- 【利用者の主な意見】
(良い評価)
不都合は全く感じなかった。／全てにわたって満足です。／よいお見送りができた。／大変なお仕事、
ありがたい。お休みの日は十分くつろいでほしい。
(改善点等)
2階待合室での食事は解禁してほしい。／屋外でもいいので喫煙所を設けてほしい。(喫煙所設置に係
る要望全4件)／トイレに手拭きのペーパータオルが欲しい。／庭園の草が伸びている。／お菓子はいい
のに、おにぎりはだめなのか。／2階待合室の4,000円は払いたくない。／遺族が点火のボタンを押す
のはとても苦痛。／仮眠場所の設置希望。／やさしい音楽を流してほしい。／テレビの設置希望。／トイレ
の1つの汚物入れが汚い。

・アンケート結果に対する対応状況等

館内の飲食について、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、2階待合室での食事は解禁して
いる。2階待合室以外(待合ロビーなど)での食事は原則禁止しているが、軽食(お菓子やお茶うけ)以
外にもおにぎりやサンドウィッチなどについては寛容に対処している。

喫煙所については、利用者から多くのお尋ねや御要望をいただいている。入口門扉付近の道路脇で
喫煙されることが多く、交通事故の危険性や、周囲からの印象の問題もあるため、課題として認識して
いる。市の施設は原則敷地内禁煙であることから、市とも協力して対応を検討したい。

トイレのペーパータオルについては、新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、エアタオルの使用を
再開したため設置していないが、今後も御要望が多いようであれば対応を検討する。

敷地内の草木については計画的に除草等を行っているが、御意見をいただいた6月は、草木の繁殖
期に当たり、作業が間に合っていなかった。現在は、作業計画を見直し、草木の繁殖期にも適正に対処
している。

点火ボタンについては、職員の説明不足もあったと考えている。御遺族の意向をできる限り丁寧に伺
い、場合によっては職員が対応するなど、利用者が選択できるようなお声掛けをするように改善した。今
後も、御遺族の心情に寄り添う丁寧な対応を行うよう、朝礼等で職員に周知徹底する。

仮眠室の設置については、御希望の利用者様分の部屋の確保が難しいため、待合室(有料)などの
利用を御案内している。館内の音楽の御希望については、多様な利用者ニーズの一環として捉えてい
るが、静かに過ごしたいといった御意見もあるため、総合的に検討していきたいと考えている。テレビの
設置に関しては、1階待合ロビーに設置されているためそちらを御案内する。

○ 総合評価

人生の終焉をお送りする斎場において、御遺族に対し、真心を持って心情に寄り添い、一期一会の精
神で業務に誇りを持って携わっている。

また、業務マニュアルの再構築や研修等の実施により、サービスレベルの均一化、レベルアップ、事
故防止に努めてきた。今後もより見識を深め、御遺族はもとより各関係者になくてはならない存在にな
るべく前進する。

【令和5年度(2023年度) 研修等実績】

- 5月 近隣火葬場(九州中部ブロック)職員と火葬業務マニュアルの合同研修
- 7月 屋外・屋上清掃・草刈り、花壇整備、遺骨の処分保管お骨の移動等
- 9月 緊急時対応研修(全停電検査による復旧・確認作業)
- 11月 防火訓練(火災報知器取扱い・通報訓練・避難誘導訓練・消火訓練)
- 1月 AED普通救命講習(3時間講習)
- 3月 火葬炉設備技術研修(九州エリアマネージャーと合同)

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書及び仕様書に基づき、適切な運営ができています。 予約システムでの受付、火葬計画等、新たな運用方法も定着し、問題なく運用できています。 火葬業務や接遇、緊急時の対応等の研修が計画的に実施されており、また、御遺族の心情に配慮した対応に努める取組が評価できる。
施設の管理	C	協定書及び仕様書に基づき、適切に施設の管理が実施されている。 不具合等が発生した場合は適切に市への報告がなされているが、機器の更新作業においてマニュアルの手順が不足していたことで火葬業務に影響が出た問題で、改善計画書の提出を指示した。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に基づき、適切な会計処理が実施されている。 節電、再利用など経費節減を意識した運営ができており、軽微な除草等は職員で対応するなどの取組も実施されている。

○ 総合評価

協定書及び仕様書に基づき、適切な運営が実施されている。

予約システム導入後も安定して運営できており、葬祭事業者の利便性向上、斎場職員の電話対応時間削減等の効果が見られた。

休館日が限られる中でも、各種研修や訓練を計画的に実施しており、安定・安全な施設運営に積極的に取り組んでいる。

火葬炉設備関連機器の更新作業における手順不足が原因で火葬業務に影響が出たため、マニュアルの見直し、復旧手順の確立や連絡システムの再確認を指示し、改善計画書を提出してもらった。今後も同様の問題が発生しないよう、適宜マニュアル等の確認や研修を行い、事故防止や業務改善に取り組んでほしい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市桃尾墓園、熊本市小峯墓地、熊本市立田山墓地、熊本市浦山墓園、熊本市花園墓地、熊本市城山墓園、熊本市清水墓園、熊本市桃尾霊堂																																																					
指定管理者	株式会社 パブリックビジネスジャパン																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	本市は、墳墓の用に供するため墓地、埋葬等に関する法律(昭和23年法律第48号)に基づき墓地を設置する。 ①熊本市桃尾墓園 熊本市東区戸島町777番地(敷地面積268,765㎡) 管理事務所:鉄骨造平屋建(延床面積113.4㎡)、トイレ、無縁納骨棟:RC造平屋建(延床面積128.41㎡) ②熊本市小峯墓地 熊本市中央区黒髪4丁目10番49号(敷地面積28,617㎡) 管理事務所:木造平屋建(延床面積66.33㎡)、トイレ:RC造平屋建(延床面積3.8㎡) ③熊本市立田山墓地 熊本市中央区黒髪7丁目763番地(敷地面積37,929㎡) 管理事務所:木造2階建(延床面積58.32㎡) ④熊本市浦山墓園 熊本市中央区黒髪7丁目486番地(敷地面積26,407㎡) 建物なし ⑤熊本市花園墓地 熊本市西区花園4丁目13番75号(敷地面積28,057㎡) 管理事務所、トイレ:木造平屋建(延床面積97.48㎡) ⑥熊本市城山墓園 熊本市西区上代9丁目8番1号(敷地面積54,747㎡) 管理事務所:木造平屋建(延床面積51.62㎡)、トイレ:RC造平屋建(延床面積3.8㎡) ⑦熊本市清水墓園 熊本市北区清水新地7丁目5番37号(20,897㎡) 管理事務所:麻生田地域コミュニティセンター建物内に設置、トイレ:RC造平屋建(延床面積3.8㎡) ⑧熊本市桃尾霊堂 熊本市東区戸島町777番地(桃尾墓園内) 納骨堂:RC造平屋建(延床面積501.44㎡)																																																					
事業概要	市営墓地及び納骨堂の管理運営及び維持管理業務																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	-	-	-																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	-	-	-																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>59,004</td><td>59,004</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>59,004</td><td>59,004</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>53,197</td><td>54,559</td><td>1,362</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>196</td><td>199</td><td>3</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,660</td><td>4,290</td><td>▲370</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>58,053</td><td>59,048</td><td>995</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	59,004	59,004	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	59,004	59,004	0	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	53,197	54,559	1,362	103%	事業費	196	199	3	102%	その他	4,660	4,290	▲370	92%	合計	58,053	59,048	995	102%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	59,004	59,004	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	59,004	59,004	0	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	53,197	54,559	1,362	103%																																																		
事業費	196	199	3	102%																																																		
その他	4,660	4,290	▲370	92%																																																		
合計	58,053	59,048	995	102%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報、事業報告書の確認 ・定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回実施(令和5年(2023年)9月6日、令和6年(2024年)2月27日) ・利用者アンケートの実施(原文アンケートも市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は、各墓地の職員の入れ替わりはあったものの、利用者受付や要望への対応などニーズの掘り起こしを中心に取り組んだ一年となった。特に利用者満足度の向上を目標に、各墓地職員の意識の統一に力を注いだ。 敷地内の巡回においては、散らかったごみを丁寧に収集することや、墓参者へ積極的にお声掛けを行うことなどすべての職員が丁寧に取り組み、顔なじみとなるまでに信頼関係を深めることができた。また、利用者をはじめ地域の自治会との関係構築も進めることにも取り組んだ。悪天候時の危険木など職員が気づかない視点で情報提供いただけるなど、関係構築を図れたことは運営面での大きな収穫となった。 自主事業として終活セミナーを開催し、市民へ広く施設の概要を広報するなど、各墓地の地域性や特色を市民へ発信しサービス提供を行うことができ、こうした環境作りから利用者満足度の向上へとつなげることができた。
施設の管理	A	施設管理については、管理事務所の管理や墓地内清掃、墓地内トイレの管理や水汲み場・ベンチ・排水溝、駐車場の管理など多岐にわたるが、各墓地の職員は日々の業務の割り振りをを行い、墓参者が満足のいく状態を維持することができた一年となった。 緑地管理全般においては、大雨や台風、凍結など季節によってさまざまな事象が発生したが、倒木処理や無縁墓の雑木伐採など、利用者が安心して訪れることができるよう取り組んだ。特に、利用者からの要望を相違なく処理できるよう、業務連絡票という書面での記録管理を構築することができ、利用者ニーズを確実に完遂することが可能となった。 このように指定管理者と担当課の協働・協調関係を築けたことが今年度の成果であった。
収支の状況等	A	収支については、設備備品の定期的な点検によるライフサイクルコストの低減や電気代高騰によるこまめな節電、各墓地の日報のFAX用紙再利用、墓地内水道栓の閉め忘れ確認の徹底などを日々の業務として実施した。毎月送られる請求書について、管理運営責任者・現場責任者・本社経理部のトリプルチェックをすることでコスト意識の醸成を先ず図り、高い意識を持って経費削減に取り組むことができた。 こうした地道な取組とともに、購買における最安値の選択、業者発注においては相見積りにより競争させるなど、コストパフォーマンスを意識した取組を行った。 また、事業目的以外の支出等がないよう顧問税理士のチェックを受け、適正な会計処理を実施し、予算の適正な執行を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和5年(2023年)11月26日～12月4日(書面)
- 2 サンプル数 30(桃尾/小峯/立田・浦山/花園/城山/清水)
- 3 結果総括
 - ・施設内の清掃状況について……とても良い、良い 87%(26)
 - ・駐車場の使いやすさについて……とても良い、良い 80%(24)
 - ・案内板や標識の分かりやすさについて……とても良い、良い60%(18)
 - ・緑地管理について……とても良い、良い 90%(27)
- 1 調査期間 令和6年3月1日～23日(聞き取り)
- 2 サンプル数 23(桃尾/小峯/立田・浦山/花園/城山/清水)
- 3 結果総括
 - ・施設内の清掃状況について……とても良い、良い 91%(21)
 - ・駐車場の使いやすさについて……とても良い、良い 78%(18)
 - ・案内板や標識の分かりやすさについて……とても良い、良い 57%(13)
 - ・緑地管理について……とても良い、良い 91%(21)

・アンケート結果に対する対応状況等

(御意見箱)緑地管理において、墓域内の除草がしっかりしてあり気持ち良い。(対応)職員に共有し、意識の向上に努めた。

(御意見箱)ゴミや落ち葉などが掃除してある。(対応)巡回等を強化した結果だと考えられ今後も継続していく。

(御意見箱)隣から雑木が伸びているので切ってほしい。(対応)無縁墓の管理を徹底し、御意見があった分については、早急に除草等を実施した。

(御意見箱)刈り取った草を片付けてほしい。(対応)緑地管作業員を増やすなどし、適宜回収を実施した。

○ 総合評価

今年度は、市営墓地・納骨堂の指定管理者として指定を受け2年目の年となった。

多くの職員が2年目を迎える中で、受付業務をはじめ墓地内巡回業務や緑地管理業務など要領を得るようになり、先手先手での効率良い管理が行えるようになった。そうした中で気持ちの余裕も生まれ、訪れる墓参者へ細かく対応できるようになり、昨年度より多くの利用者ニーズに対応できるようになった。そうして得たニーズを業務の中で反映させ、利用者・墓参者が望むような墓園・墓地作りを行い利用者満足度の向上へとつなげることができた。

このように各職員が積み上げてきた一つ一つの接点が、墓参者と顔なじみの関係から信頼関係へとつながり、事案がエスカレートする前に人間関係で処理できるなど好循環を作り上げることとなった。結果として、いつもお願いすれば対応してくれるという安心感から、お褒めの言葉も頻繁に頂けるようになり、より良い環境を目指し職員一同日々取り組んだ。

桃尾墓園の緑地管理においては、1年目の混乱はあったが、所在地域の自治会長との意見交換ができる関係を構築することができたため、近隣からのクレームもなくなり、近隣住民の支えをいただきながら管理運営ができた一年であった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づき適切な施設運営が実施されていた。 職員間の情報共有の方法や、業務連絡票を使った市との連絡体制も確立され、スムーズな運営が行えていた。 墓参者への声掛けを積極的に行い、苦情や要望には、適切・迅速に対応することで、利用者や地域住民との良好な関係構築に努めており、高い利用者満足度の維持につなげている点や地域住民からの協力を得られている点が評価できる。
施設の管理	B	個人情報の管理やマニュアルの整備はきちんとして行われていた。 各墓地の管理人が、日々清掃、点検、除草、樹木管理等多岐に渡る業務の適切な遂行に努められているため、広大な敷地においても年間を通して墓参者の安全が確保され、おおむね良好な環境が維持できていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理が行われていた。 また、定期点検、節電、用紙の再利用等を日常業務として行うなど、職員一人一人が意識的に経費削減に努めていた。

○ 総合評価

指定管理2年目となり、業務遂行の体制が確立されたことによって、全体を通して適切に管理・運営が行われていると評価できる。

施設の性質上、利用者や地域住民から日々苦情や要望が寄せられ、その内容也多岐に渡ると思われるが、一つ一つに真摯に向き合い、迅速、適切に対応するよう心掛けいただいております。また広大な敷地においても、施設の点検や清掃がしっかりと行われていたことによって、墓参者にとって安全・安心で利用しやすい墓地環境が確保されていた。

こうした真摯な対応の継続が、墓参者や地域住民との良好な関係構築につながっていると思われる。今後も引き続き、利用者満足度の向上に努めていっていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木健康福祉センター																																																					
指定管理者	かがやき館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者の社会参加を促進する施設として設置。 ・事務室(122.175㎡・受付、事務) ・プール(706.975㎡・温水プール25m×13m 6コース、キッズプール 水深0.35m、ジャグジー) ・トレーニング室(179.725㎡) ・更衣室(99.20㎡・ロッカー、トイレ、シャワールームなど) ・検診室(484.05㎡・各種検診、各種教室など実施) ・児童交流室(75.967㎡・つどいの広場) ・リラクゼーションルーム(104.579㎡・各種教室) ・交流室(46.85㎡・各種教室、交流の場) ・カンファレンスルーム(23.01㎡・健診結果についてのカンファレンス) ・和室(54.131㎡) ・調理室(26.04㎡) ・視聴覚室(68.805㎡) ・会議室(68.805㎡) ・トイレ(67.04㎡・多目的トイレ、男女トイレ) ・駐車場(1,377.0㎡・駐車台数49台、身障者用スペース3台、駐輪場約20台)																																																					
事業概要	・健康づくりに関すること。 ・健康相談、保健指導、健康教育その他健康の保持及び増進に関すること。 ・各種健康診査に関すること。 ・児童の健全育成に関すること。 ・介護予防事業に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>37,946</td><td>51,755</td><td>13,809</td><td>136%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	37,946	51,755	13,809	136%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	37,946	51,755	13,809	136%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>49,582</td><td>47,871</td><td>▲1,711</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>2,823</td><td>4,446</td><td>1,623</td><td>157%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,714</td><td>3,420</td><td>706</td><td>126%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>55,119</td><td>55,737</td><td>618</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>58,820</td><td>58,326</td><td>▲494</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,544</td><td>2,322</td><td>▲222</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6</td><td>3</td><td>▲3</td><td>50%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>61,370</td><td>60,651</td><td>▲719</td><td>99%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	49,582	47,871	▲1,711	97%	利用料金収入	2,823	4,446	1,623	157%	その他	2,714	3,420	706	126%	合計	55,119	55,737	618	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	58,820	58,326	▲494	99%	事業費	2,544	2,322	▲222	91%	その他	6	3	▲3	50%	合計	61,370	60,651	▲719	99%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	49,582	47,871	▲1,711	97%																																																		
利用料金収入	2,823	4,446	1,623	157%																																																		
その他	2,714	3,420	706	126%																																																		
合計	55,119	55,737	618	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	58,820	58,326	▲494	99%																																																		
事業費	2,544	2,322	▲222	91%																																																		
その他	6	3	▲3	50%																																																		
合計	61,370	60,651	▲719	99%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報、事業報告書の確認 ・定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) ・年2回(令和5(2023).7.21、令和6(2024).3.8) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は、5月8日から新型コロナウイルス感染症が「5類感染症」となったが、必要に応じ人数制限等を行い、利用者と一緒に感染対策に取り組みながら運営をした。 SNSによる感染対策や自主事業のPR、回数券購入者への特典提供が利用増加につながった。 コロナ前に利用していた高齢者の方々向けに認知症予防教室を開始したり、水泳教室の幼児クラスを増設するなど、ニーズに応えた運営ができた。 また、自主事業である健康倶楽部入会のPRを強化した結果、若年層のトレーニング室利用人数が目標を達成し80名となった。 11月30日から1月4日まで、ろ過機故障に伴いプールを休業した。利用者の減少抑制、また、継続利用者の増加を狙い、11月・12月・1月と健康測定会を行った。 次年度4月からの工事休館に向け、自宅でできるトレーニングメニューや近隣の施設情報をまとめた資料を作成し、利用者に配布した。 3月19日から24日の6日間、感謝祭を開催し、利用者の長年にわたるご愛顧に感謝を伝え、今年度も大きな事故がなく無事営業を終えることができた。
施設の管理	A	老朽化による故障が相次いだが、優先度を見極め修理することで、利用者への影響を最小限に抑えることができた。 仕様書等に基づき点検等を行うことで、利用者が快適に御利用いただくことができた。
収支の状況等	B	無料利用対象者はコロナ禍前の水準に回復したが、有料利用対象者の回復が遅れ、利用料金収入は計画を大幅に下回った。 また、11月30日から1月4日までの間、プール営業を休止したため、計画していた自主事業の収入が減少するとともに、利用料金収入も減少した。令和6(2024年)年4月からトレーニング室を半年間、プールを1年間休止することを1月から利用者に案内したため、回数券の売上が減少した。 2月以降は自主事業の申込みもストップし、結果、令和5年(2023年)もマイナス収支となった。 支出においては、経費削減努力として、使用しない電気は常に消すこと、また、消耗品の購入については、必要最低限の物のみ購入し、無駄なコピーをなくすなど、企業努力に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 《1回目(新規利用者アンケート)》 令和5年(2023年)6月11日から30日まで
- 2 調査方法 受付にアンケート用紙と回収箱を設置。
- 3 集計結果 回収件数:24件
 - ・館内の清掃「とてもよい」83%「よい」17% ・受付スタッフの対応「とてもよい」83%「よい」17%
 - ・スタッフの挨拶・身だしなみ「とてもよい」83%「よい」17%・運動スタッフの対応「とてもよい」78%「よい」22%
 - ・マシンの説明は理解できたか「とてもよい」65%「よい」35%
 - ・本日のトレーニング内容に満足できたか「とてもよい」71%「よい」29%
- 4 結果の分析・総括
全体的に高評価だが、トレーニング関係についてはニーズに合った多様なメニューの提供等改善の余地あり。
- 5 主な意見
良い評価:説明が丁寧で分かりやすかった。また来たい。
改善点等:更衣室にアルコールを設置してほしい。ダンベルがもう少し重いのがほしい。

- 1 調査期間 《2回目(教室アンケート)》 令和6年(2024年)1月9日から31日まで
- 2 調査方法 受付にアンケート用紙と回収箱を設置。
- 3 集計結果 回収件数:74件
 - ・教室は楽しいか「とてもそう思う」85%「そう思う」15%
 - ・教室の効果は感じられるか「とてもそう思う」73%「そう思う」26%「あまりそう思わない」1%
 - ・教室の強度はいかがですか「きつい」1%「ちょうど良い」89%「楽」10%
 - ・また教室に参加したいと思うか「とてもそう思う」92%「そう思う」8%
 - ・教室内容は満足か「とてもそう思う」85%「そう思う」12%「あまりそう思わない」2%「そう思わない」1%
 - ・担当スタッフは時間通りに教室を始めているか「はい」99%「いいえ」1%
 - ・担当スタッフは不快なくレッスンしているか「とてもそう思う」81%「そう思う」7%「あまりそう思わない」1%「そう思わない」11%
- 4 結果の分析・総括
全体的に満足度が高いが、スタッフの態度に関してはコミュニケーションスキル向上などの改善が必要。
- 5 主な意見
良い評価:説明が理論的、親切丁寧でとても良い。挨拶等含めて雰囲気の良いので満足しています。
改善点等:BGMの音量は小さくしてください。筋力トレーニングの後ストレッチをしてほしい。
もう少し長い時間レッスンをしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

- 1 新規者アンケートについて
 - ・新規利用者への初回対応は高評価をもらったが、継続利用につながるように、定期的にマシン等の使用研修を実施し、トレーニング指導の質を高めていく。
 - ・個別指導希望者に対して有資格者が指導を行う。
- 2 教室アンケート結果後の対応について
 - ・教室時間延長の希望が多数聞かれたため、終わりの時間を5分程度伸ばし対応した。
 - ・教室内容によっては、利用者の悩みや改善したい事を伺い、教室内容に取り入れた。

○ 総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も 第2期5年が経過した。共同体としての強みを最大限にいかした対応・対策を積み重ねることができた。

事業においては、集団プログラム内容を3か月ごとに見直し、利用者の声を反映したことで、高い満足度のサービスを提供できた。その結果、継続的な参加者も増え、今年度は利用人数が前年比136%と大幅に増加した。

夏場は親子連れでのプール利用が増加するため、水難事故防止のためのスタッフ研修を実施した。また、高齢者利用が多いため、特に水温や室温などを細心の注意を払い営業を行った結果、事故なく終えることができた。

2月に、令和6年(2024年)4月からの施設休館情報を公表した。公表後には、長期休館となることでの身体への不安を訴える声が多く寄せられたため、近隣の運動施設を一覧にした資料を配布したり、筋力トレーニングやストレッチの資料を配布し、自宅での実施を促した。指定期間最終日まで、専門スタッフによる健康支援や、子育てへの不安をお持ちの母親に対してはアドバイスを行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	コロナ禍に施設利用を控え、体力が低下した高齢者のニーズに合った教室を実施するとともに、若年層利用者の獲得にも努め、利用者増につなげることができた。 モニタリングにて関係法令の常備がないことが指摘されたが、速やかに改善されたことから、B評価とした。
施設の管理	B	仕様書及び協定書に基づいた管理・保守点検が行われていた。 指定管理料で修繕が難しい場合は速やかに市に報告しており、適切な優先順位で修繕等を行ったため、B評価とした。
収支の状況等	B	利用者数は回復傾向にあるものの、装置故障によるプールの運営休止や令和6年度(2024年度)4月からの施設休館等の影響により、利用料金収入や回数券等の売上が減少した。 会計処理も適切に実施され、経費削減の努力も見られたため、B評価とした。

○ 総合評価

事業においては、ニーズに応えた教室の開催に加え、新たな利用者層の獲得にもつなげることができた。 管理面においては、協定書、仕様書等に定める業務が適正に実施された。 令和5年度(2023年度)が最後の指定期間であったが、令和6年(2024年)4月からの工事休館に向け、自宅でできるトレーニングメニューや近隣の施設情報をまとめた資料を利用者に配布し、休館中の市民の健康維持向上に貢献した点が評価できる。
--

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市夢もやい館																																																					
指定管理者	夢もやい館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	高齢者の健康維持及び介護予防を支援し、元気に生き生きとした自立生活の助長を図り、次世代を担う子供たちの子育てを支援し、健全な発達を図ると共に、相互が交流することにより地域のふれあいと連携を深め、市民の福祉の向上に資するために設置。 ・管理室 (43.62㎡・相談スペース含む) ・子育てつどいの広場 (154.76㎡・受付スペース含む) ・図書コーナー (35.75㎡) ・トレーニング室(82.15㎡・受付スペース含む) ・体育室(161.97㎡・倉庫含む) ・更衣室(50.74㎡・前室、シャワー室含む) ・学習室(洋)(47.58㎡) ・学習室(和)(24.00㎡) ・相談室(24.00㎡) ・便所(71.07㎡・多目的、幼児用を含む) ・その他(ホール等)(208.02㎡) ・駐車場(10台 うち軽自動車専用2台、身障者用2台)																																																					
事業概要	・介護予防及び生きがいづくりに関すること。 ・子育て支援に関すること ・世代間交流及び地域交流に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>トレーニング室</td><td>13,519</td><td>17,665</td><td>4,146</td><td>131%</td></tr> <tr> <td>つどいの広場</td><td>15,272</td><td>21,166</td><td>5,894</td><td>139%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>28,791</td><td>38,831</td><td>10,040</td><td>135%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	トレーニング室	13,519	17,665	4,146	131%	つどいの広場	15,272	21,166	5,894	139%	全体	28,791	38,831	10,040	135%																														
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
トレーニング室	13,519	17,665	4,146	131%																																																		
つどいの広場	15,272	21,166	5,894	139%																																																		
全体	28,791	38,831	10,040	135%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>27,324</td><td>27,309</td><td>▲15</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>3,540</td><td>4,750</td><td>1,210</td><td>134%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>88</td><td>44</td><td>▲44</td><td>50%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>30,952</td><td>32,103</td><td>1,151</td><td>104%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>28,224</td><td>28,316</td><td>92</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,688</td><td>1,070</td><td>▲618</td><td>63%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,798</td><td>3,373</td><td>575</td><td>121%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>32,710</td><td>32,759</td><td>49</td><td>100%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,324	27,309	▲15	100%	利用料金収入	3,540	4,750	1,210	134%	その他	88	44	▲44	50%	合計	30,952	32,103	1,151	104%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	28,224	28,316	92	100%	事業費	1,688	1,070	▲618	63%	その他	2,798	3,373	575	121%	合計	32,710	32,759	49	100%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	27,324	27,309	▲15	100%																																																		
利用料金収入	3,540	4,750	1,210	134%																																																		
その他	88	44	▲44	50%																																																		
合計	30,952	32,103	1,151	104%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	28,224	28,316	92	100%																																																		
事業費	1,688	1,070	▲618	63%																																																		
その他	2,798	3,373	575	121%																																																		
合計	32,710	32,759	49	100%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報、事業報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) ・年2回(令和5(2023).6.20、令和6(2024).2.20) 利用者アンケートの実施(原文アンケートも市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	利用人数は昨年対比で134.8%となり、令和2年度(2020年度)以降年々増加している。 事業において、介護予防トレーニング室では、感染症対策のため中止していたプログラムを全て再開したことが新たな利用者層の来館につながった。 新規登録の方、数年間利用のなかった方の利用も多かったため、個別運動支援を強化、合わせてトレーニングマシンの利用推進を図ったことで、トレーニング室を利用される方が増え、利用者様の健康増進へとつながった。 つどいの広場は、常連利用される方が通年より多く、加えSNSで情報を得ての来館が多数あった。 イベントは、定員や実施回数を増やし対応。また、個別相談会を実施したり、外国人の方向けの資料を作成したりと一人一人に合わせた対応も行った。 世代交流では季節の行事や誕生日会等のイベントのほか、脱プラ、食育、資源削減などSDGs活動に利用者とともに取り組んだ。
施設の管理	A	維持管理業務に関して、自動ドア・空調等の設備は経年に伴う故障が危惧されるため、職員による日常点検を強化、異状の際は点検業者へ速やかに連絡を行い対処した。特に空調の異常は運営に支障をきたす恐れがあるため、仕様書の規定では3年に1度の点検と定められているが今年度も実施、不具合の早期発見に努めた。 修繕に関して、安全性や使用頻度を考慮し優先順位をつけているが、今年度は早急に修繕すべき箇所が多く、早期の段階で予算の多くを使用してしまった。ほかにも修繕を必要とする箇所が多く予算を超過してしまうため、更衣室の雨漏り修繕は市と協議のうえ市に執行していただいた。
収支の状況等	A	利用料金は、計画通りの成果を上げることができなかった。全体収支を考え、事業費においては、実施回数・内容は計画以上の取組を行いながらも、外部講師やボランティア講師のバランスを考え、工夫を凝らした事業展開を行ったことで削減することができた。 また、利用者とともにSDGs活動やエコ活動に取り組んでいたこともあり、コピー用紙の削減や無駄な電力消費をなくすなどより一層経費削減に努めた。しかし、電気代の高騰などで予想以上の経費がかかり、全体収支は656千円のマイナスとなった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和5年(2023年)9月11日から9月19日まで(記入式1回目)

令和5年(2023年)9月11日から9月19日まで(聞き取り)

令和6年(2024年)2月26日から3月4日まで(記入式2回目)

2 調査方法

記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。(1回目100部、2回目100部)

聞き取り・・・利用者様に直接聞き取り調査(年1回60部)

3 集計結果

・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目93%、2回目94%)

・接客対応・・・「とてもよい・よい」(1回目99%、2回目96%)

・室内環境(室温・照明)・・・「とてもよい・よい」(1回目63%、2回目76.5%)

・教室の満足度・・・「満足・やや満足」(トレ室のみ実施97%)

4 結果の分析、総括

記入式アンケートでは、施設的环境、接客、安全面について調査を行った。ほとんどの項目において肯定的な回答が9割を超え、総体的に満足していると思われる。特に接客に関しては高い評価を得ることができ、日頃から利用者一人一人に丁寧に対応している結果と自負する。エアコンの使用や照明の明るさに関する室内環境調査は満足度が低かったため、次年度の課題とする。

聞き取り調査では、教室に関する満足度や要望、利用状況や運動習慣など利用者様御自身の状況を伺った。どちらの調査でも肯定的な御意見とともに感謝の言葉が多かった。

5 主な意見

良い評価:運動、栄養の専門スタッフがおられ、安心感がある。指導が熱心。おもちゃ置き場の写真表示など、子どもたちが分かりやすいよう工夫をされている。台湾から引っ越してきて暖かい対応に感謝している。

改善点等:ヨガ教室の参加方法について、くじ引きはやめてほしい。駐車場が満車で停められないことがある。プログラムにより人数制限があり参加できないときが残念。おもちゃの種類は多いが古いものもあるので、定期的に入替えがあると嬉しい。細かいおもちゃもあるので、子どもが小さいと不安がある。

・アンケート結果に対する対応状況等

・新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い、各プログラム定員を元に戻し受け入れをしたが、それ以上に利用者の増加があったため、定員の見直しと実施回数を増やし対応した。人気プログラムに関しては、先着順ではなく抽選で参加者を決定、入れなかった方は次の予約を優先する等平等性を図った。

・駐車場は、トレ室・つどいの広場のプログラム開催時間をずらすことで満車になる状況を回避、満車が見込まれるときは職員が誘導に立ち事故防止に努めた。

・外国の方の利用に関しては、繁体字や英語バージョンの申請様式を作成、翻訳アプリを活用しコミュニケーションを行った。

・環境に関して、運動時の怪我や子どものおもちゃ誤飲など予想される事故の未然防止を行った。エアコンの使用や照明の明るさの調査は満足度が低かったため、次年度の課題とする。

○ 総合評価

介護予防トレーニング室の利用者数は、前年対比4,146名増(130.7%アップ)という結果となった。要因としては、幅広い年齢層に向けた事業展開を行うとともに、新規利用者に対しての個別運動支援に注力したことで利用者の底上げを行うことができたと考える。

また、運動のみならず、健康マージャン教室の開催やエコクラフト教室などの文化事業を行ったことで、更なる楽しみとやりがいを創出することができた。以前から課題となっていた、夕方以降の利用者が少ないということに対しては、夕方プログラム(夜カルチャー・個別プログラムなど)を充実させたことで、前年度より利用を増やすことができた。

つどいの広場においては、コロナの影響が少なかった令和元年度(2019年度)を大きく上回る、5,894名増(138.9%アップ)という結果で終えることができた。身体・メンタル・栄養個別相談の充実化を図るとともに、地域との連携事業(伝承料理教室・地域サロン出前講座・育児講座)を数多く開催することができた。

また、TSMC関連で台湾の方々の利用をきっかけに、利用申請書や施設利用方法についての資料を台湾語で準備をした。翻訳アプリを使用しながらの対応だったが、台湾の御家族との交流の機会を多く作るなど積極的な活動を行い、参加された方々から、大変喜ばれた。

収支においては、トレーニング室利用料金が目標に達しない中、物価高騰、電気代高騰などの影響で、その他経費が増加してしまったが、事業費をはじめ雑費など工夫を凝らし縮減した結果、最小限で終えることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 加えて、SNSを活用し効果的に情報発信しており、利用者増加につながっている。 外国籍の方の御利用が増える中、臨機応変な対応ができています。 SDGs活動への積極的な取組も評価でき、A評価とした。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 加えて、老朽設備については仕様書以上の点検を実施し、異常が発見された際は迅速に対応できるよう対応していることから、A評価とした。
収支の状況等	B	収支の赤字については、燃料光熱費の高騰などやむを得ない原因と言える。 SDGs活動と組み合わせ、省エネ・経費削減に取り組んだ点も評価でき、B評価とした。

○ 総合評価

外国籍の方の御利用が増える中、臨機応変な対応を求められることが多いが、柔軟に対応し、国際交流を兼ねた事業展開もできている。

経費削減についてもSDGs事業と併せて取り組むことで利用者の意識の醸成にもつなげており、昨今の情勢、地域環境に合った運営ができている点が評価できる。

今後も、より幅広い層の方々に御利用いただけるよう、引き続き新しい事業にも取り組んでいきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市南部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するために設置。 ・敷地面積1,601,00㎡、延床面積779,40㎡ 事務室1・相談室・和室(2室:12畳・10畳)・調理室・1F多目的ホール・談話室 2F多目的ホール・事務室2(相談室・更衣室含む)・事務室3(更衣室含む) 浴室・洗面・脱衣室・湯沸室・便所・駐車場(15台)																																																					
事業概要	・福祉相談に関すること ・住民の福祉活動及び交流活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>16,061</td><td>18,996</td><td>2,935</td><td>118%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	16,061	18,996	2,935	118%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	16,061	18,996	2,935	118%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>15,983</td><td>15,983</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,167</td><td>1,359</td><td>192</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>28</td><td>46</td><td>18</td><td>164%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>17,178</td><td>17,388</td><td>210</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>11,974</td><td>13,151</td><td>1,177</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,583</td><td>2,239</td><td>▲344</td><td>87%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>14,557</td><td>15,390</td><td>833</td><td>106%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,983	15,983	0	100%	利用料金収入	1,167	1,359	192	116%	その他	28	46	18	164%	合計	17,178	17,388	210	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,974	13,151	1,177	110%	事業費	2,583	2,239	▲344	87%	その他	0	0	0	-	合計	14,557	15,390	833	106%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,983	15,983	0	100%																																																		
利用料金収入	1,167	1,359	192	116%																																																		
その他	28	46	18	164%																																																		
合計	17,178	17,388	210	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	11,974	13,151	1,177	110%																																																		
事業費	2,583	2,239	▲344	87%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	14,557	15,390	833	106%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報、事業報告書の確認 ・定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) ・年2回(令和5(2023).7.7、令和6(2024).2.28) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定期間の最終年度を迎え、仕様書、協定書に基づき、適切な施設運営に努めた。 地域住民が安心して生活できるための施設(「あんしんの家」)をテーマに、「くらしサポート」「つながりサポート」「いきがいサポート」を軸とした事業運営を心掛けた。 「くらしサポート」では、日常生活における困りごと等に関する相談や当法人の有資格者による専門的な介護相談を実施するほか、各種講座やはつらつ教室、いきいきサロンを通して認知症対策支援活動にも取り組んだ。特に加齢による心身の衰え(フレイル)など利用者の些細な身体の変化を見逃さないようにするとともに、利用者が安心して相談できるように職員の接遇向上に努めた。 「つながりサポート」では、地域のこどもと高齢者が一緒に楽しめる交流事業を企画し、こども祭りやふれあい祭をはじめ数々の催し物を開催した。またボランティアの育成においては、ささえりあ熊本南の協力のもと福祉ボランティア育成講習会を実施した。 「いきがいサポート」では、利用者をモデルとしたファッションショーを初めて開催したところ、「何歳になっても化粧とドレスを着て舞台にあがることや視線をあびる事は若返りの秘訣である。子供の頃の学芸会みたいで楽しかった」ととても好評であった。またキルト教室、昭和の歌等の講座は利用者の生きがいづくりにつながっている。そして地域の食生活改善推進委員の協力を得て、旬の食材を使った郷土料理や地産地消を意識した料理教室も開催した。
施設の管理	A	仕様書及び事業計画書に基づき適切な施設管理を行った。 「ハード面」では、多目的ホールカーテンの取替えや1階洗面所の洗面器取替えを行うなど施設保全に努めた。さらにWi-Fiの設置 など、安全で快適な空間の提供に努め、利用者から感謝の言葉をいただいた。 「ソフト面」では熊本市南消防署立合いのもと避難訓練を年2回実施した。また水防訓練においては、昨年度実施した国交省協力による水防訓練を参考に研修を定期的実施するなど地震、火災、風水害等の自然災害に適切な対応ができるように職員の資質向上に努めた。 また、完成間近な立野ダム見学には20人の参加者があり、水防災の仕組み等についての見分を深めることができた。
収支の状況等	A	協定書、仕様書、法人の経理規程及び事業計画書に関する収支予算書に基づき、収入、支出時の適切な会計処理に努めた。 内部経理監査においては、法人本部からの助言や指導は特になく、新型コロナウイルス感染症も5類に移行したことから各講座や各事業も回復し、貸館利用料も増加した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和5年(2023年)9月4日～16日

2 調査方法

貸館利用者、各講座利用者ごとにアンケートを準備し、記入後回収箱で回収(回収件数179件)

3 集計結果

・職員対応について・・・「非常に良い・良い・普通100%」

・施設全体について・・・「満足・やや満足100%」

4 結果の分析・総括

職員対応、施設全体の項目については全体的に高評価で、その他意見、要望等についてはその都度対応し解決してきたため不満は見られない。

5 主な意見

良い評価: 地域活動にも助力いただきありがたい、コロナ対策など参考になる、館内が清潔で職員も明るく気持ちよく利用できている

改善点等: 高齢者支援事業の内容で、ゲームや道具を使ったものを増やしてほしい、空気清浄機を設置してほしい、2階多目的ホールのカーテンが古くなって破れているので交換してほしい、トイレの鍵の部分で、閉めた時の(赤マーク)や開いた時の(青マーク)の印が古くなり見えない

・アンケート結果に対する対応状況等

- ・事業内容を見直し、ニーズに合った事業を企画した。
- ・他施設で不要になった空気清浄機2台を設置した。
- ・2階多目的ホールのカーテンについては交換済み。(令和5年(2023年)11月29日)
- ・トイレの鍵は(使用中・空き)の状態がわかるよう札を作成し、対策をした。
- ・令和6年(2024年)3月にWi-Fiの設置が完了し、利用者からは大変喜ばれた。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、利用者のニーズに沿って多種多様な事業を企画・実施した。要支援1・2認定者の機能回復には「要支援者サポートサロン」、ボランティアの育成には、ささえりあ熊本南の協力のもと講習会を実施し、たくさんの感謝の言葉をいただいた。福祉ボランティアが順調に増加する一方、要支援サポートサロンへの要支援参加者が発足時より減少しているため、次年度は参加要件を見直し、一般参加者と共に「元気クラブ」として企画し活動の活性化を図りたい。

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、指定事業、自主事業、貸館事業も順調に回復をみせ、コロナ禍では5,600人まで落ち込んだ年間利用者数も18,996人とコロナ禍以前の数字まで回復している。

指定期間の一区切りの最終年度にコロナ禍で減少した利用者が回復したことは今年度の大きな喜びであるが、今後も感染拡大0に向け引き続き感染防止に努めるとともに、介護予防活動や講座内容の充実など地域の方々が楽しみながら健康を保てる場所としての提供を心掛けたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 加えて、新しいイベントにも取り組んでおり、前例踏襲ではなく、積極的にニーズの掘り起こしを行っている点も評価でき、A評価とした。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 アンケートの要望に応えた施設整備や、水防災への積極的な取組も評価でき、A評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。 内部経理監査でも指摘はなく、利用料金収入も順調に回復していることから、B評価とした。

○ 総合評価

全項目において、協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されていた。
事業においても予定通り実施され、ニーズに応えた運営ができている。
洪水が起こりやすい地域であることから、避難訓練等にも積極的に取り組んでおり、防災意識を高く持っている点も評価できる。
今後も引き続き地域との連携を深め、地域の交流拠点としてサービス向上に取り組んでいただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するために設置。 ・延床面積 801.70㎡、敷地面積 1,394.69㎡ ○東部在宅福祉センター部分 会議室・調理室・多目的ホール・談話室・ホームヘルパー室・相談室 浴室・脱衣室・便所 ○東部・在宅福祉センター・東老人福祉センター共用部分 事務室・休憩室・相談室・玄関ポーチ・ホール・裏玄関・廊下・便所・洗面所 湯沸室・駐車場(12台)																																																					
事業概要	・福祉相談に関すること ・住民の福祉活動及び交流活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>9,784</td><td>10,074</td><td>290</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	9,784	10,074	290	103%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	9,784	10,074	290	103%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>15,772</td><td>15,772</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>562</td><td>490</td><td>▲72</td><td>87%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,454</td><td>3,142</td><td>688</td><td>128%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>18,788</td><td>19,404</td><td>616</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>14,815</td><td>14,568</td><td>▲247</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,753</td><td>1,742</td><td>▲11</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,539</td><td>3,398</td><td>▲141</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,107</td><td>19,708</td><td>▲399</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,772	15,772	0	100%	利用料金収入	562	490	▲72	87%	その他	2,454	3,142	688	128%	合計	18,788	19,404	616	103%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	14,815	14,568	▲247	98%	事業費	1,753	1,742	▲11	99%	その他	3,539	3,398	▲141	96%	合計	20,107	19,708	▲399	98%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,772	15,772	0	100%																																																		
利用料金収入	562	490	▲72	87%																																																		
その他	2,454	3,142	688	128%																																																		
合計	18,788	19,404	616	103%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	14,815	14,568	▲247	98%																																																		
事業費	1,753	1,742	▲11	99%																																																		
その他	3,539	3,398	▲141	96%																																																		
合計	20,107	19,708	▲399	98%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) ・年2回(令和5(2023).8.30、令和6(2024).2.29) 利用者アンケートの実施(市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナウイルス感染症の5類移行により、5月から貸館及び事業参加人数の制限を解除した運営を行った。 今年度からの新規事業として「陶芸講座」を新たに開講したほか、「いきいき百歳体操」を毎週土曜日に追加開催。「スマホ講座」や「ふれあい食事会」の回数を増加して実施するなど事業の充実化に努めた。 広報活動については、InstagramやFacebookといったSNSによる広報のほか、「事業案内」「施設紹介」「月刊カレンダー」を定期発行。自治会、老人会、民生委員様の協力の下、事業カレンダーを地域の回覧板と共に毎月160部配布していただいているほか、近隣商業施設、公共施設等に協力いただき、毎月最新版の広報誌を常設いただいている。 その他、高齢者の就労支援を目的にした求人情報誌や高齢者向けの仕事案内情報誌を常設する取組を継続的に実施した。また、地域貢献活動として、健軍校区下校時に地域の方々と一緒に見守りを行う取組も行った。
施設の管理	A	業務仕様書に基づき、各種定期点検等維持管理業務を適正に実施した。 修繕については、自動ドアやカーポートの機能保全のための専門業者による修繕のほか、障子紙や大広間暗幕の作成貼替え、駐車場ロープの張替え、市備品の椅子の簡易修繕といった施設職員の手作業による修繕も行った。 コロナウイルス感染症5類移行後も引き続き、館内消毒等を徹底したほか、貸館利用者にも消毒液と清掃用タオルのセットを準備し貸し出すなど、安心・安全な施設環境維持に努めた。
収支の状況等	B	コロナ禍を受けた利用団体等の解散や利用控えが続き、利用料金収入については前年度比マイナスとなったものの、各種事業の参加費収入は前年度比プラスとなり、増収を確保した。 節水・節電等に努めたほか、消耗品などの節減に努め、支出総額の削減を図ったものの、光熱水費及び各種物価高騰の影響もあり、収支としては前年度に引き続き赤字決算となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査結果 令和5年(2023年)7月4日～7月15日、令和6年(2024年)1月16日～1月31日 2 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収(各回ごとの回収件数 50件) 3 集計結果 ・利用者年齢・・・40代2%、50代6%、60代26%、70代50%、80代14%、無回答2% ・利用者生活区域・・・東区78%、中央区12%、南区2%、西区0%、北区0%、その他8% ・利用頻度・・・毎日0%、週3、4回6%、週1回28%、月1回6%、時々54%、その他6% 4 結果の分析、総括 東区にお住まいの方からの回答が78%を占め、当施設の地域密着型の施設特性が表れた結果となった。利用頻度においては、54%の「時々」が一番多く、利用頻度の向上が課題と感じられた。 5 主な意見 (良い評価)スタッフの方がいつも気持ちの良い挨拶などで接してくれる 花架拳が無料で有難い
・アンケート結果に対する対応状況 ・多目的ホール清掃用の掃除機が重くて使いづらい →軽くて新しい掃除機を購入、併せて「コロコロ」を設置することで負担を軽減した。

○ 総合評価

コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、5月8日から行動規制がなくなり、利用者増につながった。施設としての年度目標として「地域からより必要とされる交流の場」創出を掲げ、各種活動に取り組んだ。

施設に配置している相談員による相談事業については、日常業務の中での対応のほか、気軽に相談をしていただけるよう毎月1回、「なんでも座談会」と題した茶話会を開催。のべ90人の相談対応を行った。

また、コロナ禍の休館中にはじめての利用者の引きこもり防止などを目的とした、電話による健康状態の確認などを行うプッシュ型相談を今年度も引き続き実施。年間でのべ55人の相談対応を行った。

Facebook、InstagramといったSNSによる広報は、毎日情報を更新し、新鮮な情報を提供することを心がけた。

また、コロナ禍により実施できなかった「健康フェスティバル」「合同カラオケ大会」といった大規模催事、「ふれあい食事会」という飲食を伴う催事を3年ぶりに再開することができ、利用者にも喜んでいただくことができた。

館内の感染症予防対策については、継続し手指消毒液と清掃用タオルの各利用団体への貸出しを行った。

地域貢献活動として継続している地域校区見守り活動についても、毎週火・木の週2回の活動を継続実施したほか、相談員を地域のサロンに派遣する「健軍東校区サロン」も活動内容を充実させながら、年間を通して実施した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 加えて、新規事業への取組や、SNSと紙媒体を併用し幅広い年齢層へ情報が到達するよう工夫している点も評価でき、A評価とした。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づき適切に業務が実施されている。 指定管理料で修繕が難しい場合は速やかに市に報告し、安全を優先し適切に施設管理ができていることから、B評価とした。
収支の状況等	B	利用料金の減少については、コロナ禍における貸館利用団体の解散など、やむを得ない原因と言える。 その中でも、モニタリングにて新規貸館利用者の獲得を確認できた。 事業収入も増加しており、利用人数の増加からも、管理者の努力が見受けられ、成果につながっていることから、B評価とした。

○ 総合評価

コロナ禍による利用団体の解散等により貸館利用は伸び悩んでいるが、事業内容を工夫し、来館者数を増やすことができた。

教室参加者へサークル結成を呼びかける等、貸館利用につなげるよう努めている。

電話によるプッシュ型相談など、地域ニーズを考慮したうえで、数字に表れにくい事業も積極的に行っている点も評価できる。

引き続き関係施設と連携を取りながら、地域の交流拠点として運営に努めていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東老人福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	老人福祉法(昭和38年法律第133号)第15条第1項の規定に基づき、老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションを実施する施設。 ・延床面積 801.70㎡(地上1階建て) ・集会室、娯楽室、浴室																																																					
事業概要	・各種集会に場所を提供すること。 ・生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 ・講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 ・娯楽、図書及び体育施設を設け、レクリエーションに努めること。 ・老人クラブの運営その他の老人福祉について調査研究を行うこと。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>9,884</td><td>12,113</td><td>2,229</td><td>123%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	9,884	12,113	2,229	123%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	9,884	12,113	2,229	123%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>7,618</td><td>7,618</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>7,618</td><td>7,618</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,912</td><td>7,035</td><td>123</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>80</td><td>50</td><td>▲30</td><td>63%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>585</td><td>577</td><td>▲8</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>7,577</td><td>7,662</td><td>85</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,618	7,618	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	7,618	7,618	0	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,912	7,035	123	102%	事業費	80	50	▲30	63%	その他	585	577	▲8	99%	合計	7,577	7,662	85	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	7,618	7,618	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	7,618	7,618	0	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,912	7,035	123	102%																																																		
事業費	80	50	▲30	63%																																																		
その他	585	577	▲8	99%																																																		
合計	7,577	7,662	85	101%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5年(2023年)8月30日、令和6年(2024年)2月29日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナウイルス感染症の5類移行を受け、5月以降、各種事業、カラオケ、囲碁、入浴等の利用者也順調に拡大。年間で12,000人超の方に施設を利用いただいた。 新規事業として「陶芸教室」を企画し、6～10月にかけて毎月実施。既存事業についても「いきいき百歳体操」を従来の月1回開催から、毎週土曜日に新たに開催し、月5回に増やして実施した。 Facebook、InstagramといったSNSを活用した広報、「事業案内」「施設紹介」「月刊カレンダー」も毎月発行し、地域の回覧板で毎月160部配布。近隣商業施設や公共施設への常設にも御協力をいただいた。 高齢者の就業機会促進を目指し、求人情報誌や高齢者向けの仕事案内情報誌を施設内に常時設置する取組も行った。
施設の管理	A	業務仕様書に基づき、専門業者に委託のうえ各種設備の定期点検・保守業務を適正に実施した。 修繕については、不具合が生じた浴室デッキ・男性浴室カラン交換を専門業者に発注し、迅速に実施。館内障子紙の張替えや壁面の腐食部の簡易修繕など施設職員による手作業による修繕も積極的に行った。 入浴利用者が増加したことを受け、浴室管理の適正化を図るため、10時、12時、14時と毎回3回、湯温計測、塩素濃度計測、清掃を行い、快適な入浴環境の提供に努めた。 館内の感染症対策についても引き続き実施。カラオケマイク用の消毒液やタオルを常備し、安全・安心な施設環境の維持に努めた。
収支の状況等	B	顧問税理士の監理、指導の下、年間を通して、適正な予算執行に努めた。物価・光熱水費の高騰もあり、管理費は前年度比超過となり、消耗品等の節約に努め、収支均衡を図ったが、最終的には赤字決算となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査結果 令和5年(2023年)7月4日～7月15日、令和6年(2024年)1月16日～1月31日 2 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収(各回ごとの回収件数 50件) 3 結果総括 利用者の回答については下記のとおりである ・利用者年齢・・・60代4%、70代50%、80代46%、90代0% ・利用者生活区域・・・東区40%、中央区30%、北区24%、南区6%、その他0% ・利用区分・・・お風呂20%、カラオケ21%、囲碁25%、体操15%、その他19% 4.利用者の主な意見 (良い評価)職員の方々が大変良い いつも楽しくさせてもらっています (御要望等)お茶が欲しい 音楽に合わせて軽いダンスを少しの時間行いたい
・アンケート結果に対する対応状況等
○音楽に合わせて軽いダンスを少しの時間行いたい →今後の事業の参考とさせていただく ○(浴室利用者より)「足ふきマットを増やしてほしい」「脱衣所椅子を増やしてほしい」 →足ふきマット、椅子の増設

○ 総合評価

5月の新型コロナウイルス感染症の5類移行後、各種行動規制がなくなったことで、利用者が増加した。特に入浴者数については年間で2,685人となり、前年度比140%超と大幅に利用が増えた。

電話による利用者へのプッシュ型相談に力を入れ、55人の相談(福祉相談、介護相談、健康相談)に対応。また、地区民生委員やささえりあとの連携で、心配な利用者などの情報共有を図った。

安全管理向上の一環で、館内の段差が生じる箇所のマーキングを新しくし、転倒予防、注意喚起を行ったほか、駐車場で事故防止のため、注意箇所に新たにカラーコーンを設置した。

また、カラオケ利用者の感染症予防対策としてマイク拭き用のタオル、消毒液を設置し、活用していた。

サービス向上の取組としては、館内共用部である廊下にソファを追加設置。利用者の憩いの場としても活用できるよう工夫を行った。また、囲碁利用者からの要望を受け、娛樂室にテーブル、椅子を設置。「片付けが不要となって楽になった」と喜んでいただいている。

その他、靴の履き間違いを予防するため、靴用の名札を新たに作成し、運用するよう改善を行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類に移行したことで、新規事業や既存事業の拡充を実施し、利用者増を図った。 また、広報においては、施設内の掲示やSNSを活用した発信だけでなく、地域の回覧板を活用するなど、積極的な取組を行った。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 委託業者による点検、施設職員による徹底した日常清掃により快適な環境づくりに努めた。 小規模修繕については、市担当者と相談・協議しながら迅速に対応し、施設の安全を維持した。さらに、施設職員で可能な範囲は施設職員が直接行うなど、経費削減にも努めた。
収支の状況等	B	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 物価・光熱水費の高騰の中で、消耗品等の節約に努めたが、赤字決算となっている。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の5類移行後、事業や広報を工夫しながら実施したことで、利用者が大幅に増加した。また、電話によるプッシュ型の取組により、利用者増を図るだけでなく、55人の相談に対応し利用者の不安感を軽減するなど、地域福祉にも一定程度寄与した。

また、利用者間の憩いのためのソファや利用者からの要望による娛樂室のテーブル・椅子など、利用者目線に立ったサービスを実施しており、アンケートにおいても高い評価を受けている。

今年度も利用促進につながる事業やイベントが計画されており、施設がさらに活性化することを期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市北老人福祉センター、熊本市西老人福祉センター、熊本市南老人福祉センター、熊本市川上老人福祉センター、熊本市河内老人福祉センター、熊本市天明老人福祉センター																																											
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																											
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																											
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																											
施設概要	老人福祉法(昭和38年法律第133号)第15条第1項の規定に基づき、老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションを実施する施設。 ＜北老人福祉センター＞ ・延床面積 294.51㎡(地上1階建て) ・集会室、娯楽室、浴室 ＜西老人福祉センター＞ ・延床面積 251.72㎡(地上1階建て) ・集会室、娯楽室、浴室 ＜南老人福祉センター＞ ・延床面積 263.77㎡(地上1階建て) ・集会室、娯楽室、浴室 ＜川上老人福祉センター＞ ・延床面積 655.55㎡(地上1階建て) ・集会室、娯楽室、浴室 ＜河内老人福祉センター＞ ・延床面積 621.81㎡(地上2階建て) ・集会室、娯楽室、図書室、浴室 ＜天明老人福祉センター＞ ・延床面積 380.47㎡(地上1階建て) ・大広間、多目的ホール、浴室																																											
事業概要	・各種集會に場所を提供すること。 ・生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 ・講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 ・娯楽、図書及び体育施設を設け、レクリエーションに努めること。 ・老人クラブの運営その他の老人福祉について調査研究を行うこと。																																											
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北</td><td>14,625</td><td>14,435</td><td>-190</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>西</td><td>4,136</td><td>3,861</td><td>-275</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>南</td><td>5,193</td><td>4,869</td><td>-324</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>川上</td><td>4,824</td><td>5,566</td><td>742</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>河内</td><td>3,237</td><td>3,820</td><td>583</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>天明</td><td>2,631</td><td>3,005</td><td>374</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>34,646</td><td>35,556</td><td>910</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> ※令和4年度(2022年度)の施設利用状況は前年度評価時から修正あり				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	北	14,625	14,435	-190	99%	西	4,136	3,861	-275	93%	南	5,193	4,869	-324	94%	川上	4,824	5,566	742	115%	河内	3,237	3,820	583	118%	天明	2,631	3,005	374	114%	全体	34,646	35,556	910	103%
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																								
北	14,625	14,435	-190	99%																																								
西	4,136	3,861	-275	93%																																								
南	5,193	4,869	-324	94%																																								
川上	4,824	5,566	742	115%																																								
河内	3,237	3,820	583	118%																																								
天明	2,631	3,005	374	114%																																								
全体	34,646	35,556	910	103%																																								

収支状況	収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	75,856	75,302	▲554	99%
	利用料金収入	0	0	0	—
	その他	0	276	276	—
	合計	75,856	75,578	▲278	100%
	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	47,723	48,796	1,073	102%
	事業費	13,006	13,394	388	103%
	その他	9,204	6,898	▲2,306	75%
	合計	69,933	69,088	▲845	99%
モニタリングの 実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5(2023)11.15、令和6(2024)2.20、2.19、2.26、2.21、3.1) ・指定管理者による利用者アンケートの実施				

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づき、施設の地域特性を生かした各種の市指定事業、自主事業を実施した。 まず高齢者の活動促進においては、老人会の会合や各種集会へ場所を提供するとともに、囲碁や健康体操、茶道などの趣味講座の定期的な開催、地域交流を含めた季節の行事を行うことで利用者の生きがい・仲間づくりにつなげた。日常生活の中での健康相談や介護相談をはじめ、健康増進や介護に関する講習会(口腔ケア・感染症予防)で介護予防に努め、健康寿命の延伸を図った。 また消防署や警察署等関係機関の協力を得て、防災・防犯等の講習会や訓練を実施するほか、ささえりあと情報共有を行いながら地域住民・関係機関との連携及び信頼関係の強化に努めた。 広報活動では、広報誌の発行や事業団のホームページやLINEを活用して活動報告を行うことで各センターの認知度アップと利用促進を図った。老人福祉センター・南部在宅福祉センター・法人本部合同で開催した、タレントや認知症専門家を活用した「終活と認知症講演会」(熊本市後援)は、参加者から楽しくて分かりやすいと好評でした。 指定期間が終了するセンターでは、次の事業者に丁寧に引継ぎを行うとともに、事業廃止となるセンターでは、できる限りグループ活動が継続できるように熊本市と協力し要望等の聞き取り等を行い不安の軽減に努めた。その他具体的取組については下記のとおりである。 1 熊本市北老人福祉センター 利用促進として、花見の会や囲碁大会、ペタンク大会を開催し、地域貢献として八景水谷公園の除草作業などの清掃活動を行った。 2 熊本市西老人福祉センター 利用促進として、ツツジと桜を愛でる会や七夕カラオケなど季節毎のイベント開催や利用状況に応じ利用者表彰を行った。 3 熊本市南老人福祉センター 利用促進として、ふれあいフェスティバルやカラオケ発表会を開催し、地域交流として地域の幼稚園児と共に七夕まつりを開催した。 4 熊本市川上老人福祉センター 健康増進を目的として、地域包括支援事業所による健康相談や医師・地域包括所長による健活教室ZOOM配信を行い、利用促進として囲碁大会や誕生会を開催した。 5 熊本市河内老人福祉センター 健康と生きがいづくりを目的に、利用者と一緒に花や野菜の栽培や収穫を行ったり、講座で作成したクラフト作品の展示会を地域の郵便局で開催した。地域交流事業として、公民館と協力し輪投げ・ポッチャ等ニュースポーツ大会を開催した。 6 熊本市天明老人福祉センター 利用促進として、お風呂利用の際、スタンプを押印し20個集まるとプレゼントを渡す「お風呂利用スタンプ活動」を開始した。利用者の施設外活動としてデイケア見学を実施した。

施設の管理	A	協定書、仕様書等に基づき計画的に施設管理を行った。各センターの建物、設備等の経年劣化が顕著であるため、熊本市と情報共有を行いながら修理を実行した。専門業者による保守点検のほか、日常的に職員が危険箇所等がないかチェックを行うなど、利用者が安心して利用できる施設の維持管理に努めた。大規模修繕については、熊本市に依頼し、軽微な修繕については、できるだけ職員で実施し経費圧縮に努めた。また施設内外の環境美化を行うなど居心地の良い施設づくりを心掛けた。各施設の主な修理及び環境整備については次のとおりである。 1 熊本市北老人福祉センター (熊本市実施:トイレタイルの張替) 2 熊本市西老人福祉センター ドアクローザー取替、ゲートボール場草刈 3 熊本市南老人福祉センター (熊本市実施:浴室タイル張替、外周部外灯工事) 4 熊本市川上老人福祉センター 非常警報スピーカー取替、ろ過ポンプ修繕、樹木藤棚剪定 5 熊本市河内老人福祉センター ツツジ剪定、外周りの草刈 (熊本市実施:風呂場の漏電修繕、前庭の倒木伐採) 6 熊本市天明老人福祉センター 塩素タンク用ホース交換、浴室シャワー水栓取替、玄関サッシ修繕、多目的トイレ部品取替修繕、樹木剪定 (熊本市実施:外灯修繕、浴室タイル張替、多目的ホールのガラス修理) また、令和5年度(2023年度)末で事業廃止や指定管理期間が終了するため、備品の確認を行った。
収支の状況等	A	事業計画や事業団の経理規程に基づき予算執行と適切な会計処理を行った。使用していない部屋の電源をこまめに消すなど節電をはじめとして、節水、コピー用紙の再利用など、エコ・オフィスを意識した省エネに取り組み経費節減を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和5年(2023年)11月21日～12月15日 2 調査方法 利用者一人ひとりに手渡し、記入後事務所に提出 3 集計結果 回答件数 183件 ・職員の挨拶……………「できている・だいたいできている」 100% ・職員の言葉使い……………「できている・だいたいできている」 100% ・職員の服装・清潔感……………「できている・だいたいできている」 100% ・職員の対応……………「できている・だいたいできている」 100% ・施設内の掃除……………「できている・だいたいできている」 99.4% 4 結果の分析、総括 利用者満足度では、職員の挨拶、言葉使い、服装、対応及び施設内の掃除全ての項目について高評価とともに、「職員への感謝の言葉」をたくさんいただいた。また令和5年度(2023年度)末で閉館となった4老人福祉センター(西・南・川上・河内)においては、「閉館を残念に思う」「まだ続けてほしかった」などの言葉が多かった。 5 利用者の主な意見 ・草取りや花壇の手入れがよくできている。 ・職員の対応もよく気持ちよく利用ができている。 職員の方は、いつも気持ちよく対応してくれて楽しく利用させてもらっています。 (関心ある趣味等) 天明老人福祉センターから健康マージャン、スマホ講座、手芸があがった。	・アンケート結果に対する対応状況等 自動販売機を設置してほしいという要望があったため、対応を検討する。その他は、各センターとも非常に良い評価を頂いた。今後も各センター・法人本部で共有するとともに、対応できるものは速やかに対応できる体制は取っていく。また施設設備の老朽化に伴う修繕や指摘については、熊本市との情報共有と検討を重ねていく。
--	---

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づいた適正な施設運営に努めた。令和5年(2023年)5月の新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、色々なレクリエーションもイベント活動も再開したが、継続して利用者の感染予防や健康管理に努めながら運営を行った。利用者の健康寿命の延伸を基本テーマとした事業を展開し、熱中症予防や食中毒予防等の講習会を適宜実施するとともに、日頃の健康管理の注意喚起を行った。特に加齢による心身の衰え(フレイル)など利用者の些細な身体の変化を見逃さないようにし、利用者が安心して相談できるように職員の接遇向上に努めた。

利用者を対象としたアンケートでは、閉鎖するセンター等においても多くの感謝の言葉をいただいております。指定管理モニタリングにおいては施設の運営・管理面において指摘事項もなく、良好な施設運営ができたと考える。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。囲碁や茶道といった趣味講座、健康増進・介護予防に関する講座など、仕様書以上の事業を実施した。 また、ささえりあや警察署等関係機関と連携することで効果的な事業となるよう工夫し、利用者の満足度向上に努めた。さらに、広報紙やSNS等を活用した毎月の広報活動にも注力し、新型コロナにより沈み込んでいた利用者数の回復に寄与した。 各施設、利用者や地域の特色に合わせたイベントや大会を開催した。特に川上老人福祉センターにおいては、オンラインを取り入れた新しい形の講座を実施した。また、西老人福祉センター、南老人福祉センター、川上老人福祉センター、河内老人福祉センターにおいては、廃止後のフォローにも注力し、利用者の不安軽減に努めた。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 委託業者による点検、施設職員による徹底した日常清掃により快適な環境づくりに努めた。小規模修繕については、限られた予算の中で優先順位を見定めながら、市担当者や相談・協議し迅速に対応した。さらに、施設職員で可能な範囲は施設職員が直接行うなど、経費削減にも努めた。 また、老朽化により川上老人福祉センターの給水管漏水や天明老人福祉センターの玄関引戸など想定外の不具合が発生したが、市担当者や情報共有、連携し、適正に対応した。
収支の状況等	A	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。節電・節水やペーパーレス化などエコオフィスを意識した取組を行うことで経費削減に努めた。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が感染法上5類に移行し、囲碁や各種講座だけでなく、施設ごとに工夫した事業を実施することで、利用者満足度向上に努めた。さらに、日頃から接遇や施設の清掃、環境美化を行っていることにより、利用者アンケートでも高い評価を得ている。

また、当該年度で廃止になる施設においては、利用者への声掛けや廃止後の案内により、不安感を軽減するとともに円滑な引継ぎにつなげた。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市お達者文化会館、熊本市南部万年青会館、熊本市東部はつらつ交流会館																																																					
指定管理者	介護予防支援施設管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	高齢者の健康の増進、生きがいづくりの促進等を支援することにより高齢者が要介護状態となることを予防し、及び介護知識、介護方法等の普及を図ること等により介護に関する理解を深め、もって高齢者が生き生きとした健康で文化的な生活を送ることに資するための施設。 ＜お達者文化会館＞ ・延床面積245.17㎡(地上1階建て) ・多目的ホール、健康遊歩道 ＜南部万年青会館＞ ・延床面積430.00㎡(地上1階建て) ・多目的ホール、調理室、会議室 ＜東部はつらつ交流会館＞ ・延床面積299.82㎡(地上1階建て) ・多目的ホール、会議室、健康遊歩道																																																					
事業概要	1 健康増進及び生きがいづくりに係る活動支援に関すること。 2 介護知識、介護方法等の普及に関すること。 3 ボランティア活動の促進に関すること。 4 地域交流及び世代間交流の推進に関すること。 5 1～4のほか、市長が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>お達者文化会館</td><td>11,766</td><td>10,341</td><td>-1,425</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>南部万年青会館</td><td>13,295</td><td>12,816</td><td>-479</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>東部はつらつ交流会館</td><td>11,654</td><td>15,724</td><td>4,070</td><td>135%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>36,715</td><td>38,881</td><td>2,166</td><td>106%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	お達者文化会館	11,766	10,341	-1,425	88%	南部万年青会館	13,295	12,816	-479	96%	東部はつらつ交流会館	11,654	15,724	4,070	135%	全体	36,715	38,881	2,166	106%																									
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
お達者文化会館	11,766	10,341	-1,425	88%																																																		
南部万年青会館	13,295	12,816	-479	96%																																																		
東部はつらつ交流会館	11,654	15,724	4,070	135%																																																		
全体	36,715	38,881	2,166	106%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>36,850</td><td>36,850</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,036</td><td>6,074</td><td>38</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>42,886</td><td>42,924</td><td>38</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>37,250</td><td>37,362</td><td>112</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>4,904</td><td>4,695</td><td>▲209</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>42,154</td><td>42,057</td><td>▲97</td><td>100%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	36,850	36,850	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	6,036	6,074	38	101%	合計	42,886	42,924	38	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	37,250	37,362	112	100%	事業費	4,904	4,695	▲209	96%	その他	0	0	0	-	合計	42,154	42,057	▲97	100%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	36,850	36,850	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	6,036	6,074	38	101%																																																		
合計	42,886	42,924	38	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	37,250	37,362	112	100%																																																		
事業費	4,904	4,695	▲209	96%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	42,154	42,057	▲97	100%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5年(2023年)11月22日、11月24日、令和6年(2024年)2月28日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナウイルス感染症の5類移行を受け、3施設ともに利用者が増えたが、6月末に、お達者文化会館の空調に不具合が発生。夏季の利用控えや空調工事による臨時休館などもあり、お達者の利用者数が落ち込んだものの、3施設合わせての年間利用者数は昨年度を上回る実績となった。 万年青会館では、今年度から新たに城南校区の2団体が当施設を拠点に定期的な百歳体操の活動を始めることになり、稼働率・利用者数にプラスに影響した。 東部はつらつ交流会館では、主催事業として税理士による相続相談会、介護保険の相談会などを開催。いずれも参加者の満足度の高い事業となった。
施設の管理	A	3施設ともに、委託業者による定期的な清掃や点検を計画的に実施したほか、施設職員による芝刈りや除草作業、樹木の剪定などを定期的な実施。景観の維持に努めた。 お達者文化会館では、空調改修工事により令和5年(2023年)12月～令和6年(2024年)1月にかけて、1か月間の臨時休館となった。空調が不調の時期は、企業体からスポットクーラー2台を持ち込んだほか、大型扇風機を購入して対応した。 施設修繕では、経年劣化していた万年青会館・調理室ブラインドの取替え、トイレ部品の交換などを計画的に実施した。
収支の状況等	A	年間を通じて適正・効率的な予算執行に努めた。お達者文化会館の空調不調により、自主事業のキャンセル、中止等もあったものの、他施設の事業参加者が増え、3施設合計では昨年度を上回る参加費収入があった。また、支出についても、利用予約のない時間帯のこまめな消灯など、徹底した節電・節水に取り組み、管理費の縮減を図った。収支としては、昨年度に引き続き黒字を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間: 令和5年(2023年)7月(記述式50枚)、12月(問取り)の2回実施 2 調査方法: 受付にアンケート用紙を準備し、記入後回収箱で回収 3 集計結果 お達者文化会館 ・清掃状況 「とてもよい」34%「よい」38% 「ふつう」26% 「あまりよくない」2% ・施設の景観「とてもよい」32%「よい」54%「ふつう」14% 「あまりよくない」0% ・職員の対応「とてもよい」52%「よい」46%「ふつう」2% 「あまりよくない」0% 南部万年青会館 ・清掃状況 「とてもよい」60%「よい」34% 「ふつう」6% 「あまりよくない」0% ・施設の景観「とてもよい」34%「よい」60%「ふつう」6% 「あまりよくない」0% ・職員の対応「とてもよい」70%「よい」26%「ふつう」4% 「あまりよくない」0% 東部はつらつ交流会館 ・清掃状況 「とてもよい」36%「よい」56% 「ふつう」8% 「あまりよくない」0% ・施設の景観「とてもよい」26%「よい」54%「ふつう」18% 「あまりよくない」2% ・職員の対応「とてもよい」46%「よい」48%「ふつう」6% 「あまりよくない」0% 4 主な意見 ・いつもきれいで気持ちいいです。(お達者) ・トイレのにおいが気になります。(お達者) ・花を飾ったり植えてあったりされていてきもちいい。(万年青) ・駐車場が少ない(万年青) ・飲料水の自販機の設置要望(東部はつらつ)	・アンケート結果に対する対応状況等 トイレ清掃: トイレ天井部の換気扇カバーを取り外して換気扇内部を清掃除菌。消臭・芳香剤などを新しい物と取り換えて設置。 駐車場: 車での乗り合わせや公共交通機関のご利用をお願いするとともに、職員による駐車場誘導を実施。
---	--

○ 総合評価

お達者文化会館の空調不調による利用控え、また、空調入替工事の休館があったが、3施設トータルの利用者数・利用件数は昨年度を上回る結果となった。

万年青会館では、今年度新たに地域の老人会主催の百歳体操を毎週1回、当施設で実施いただけることになり、施設利用者数に効果をもたらした。定期利用の際に脳トレやゲームなどで施設職員が参加し、地域貢献活動、老人会支援活動としても有意義な取組となっている。

東部はつつ交流会館では、毎月、定期開催している「はつつサロン」の充実化に努めた。今年度から「ささえりあ あさひば」との連携で、講師を毎月紹介いただけるようになり、参加者も専門家の講話に熱心に聞きいられ、好評を得ることができた。多くの参加者は、次月のサロンや事業への参加を予約をされるようになり、成果が出てきている。

広報活動では、近隣町内自治会への広報紙の回覧依頼、近隣のまちづくりセンター・JA・コミュニティセンターに月刊季刊リンクスなど広報紙の配布を実施。Facebookを使ったSNSによる情報発信も、毎月欠かさず実施している。

万年青会館では、館内に花を飾るよう中庭で育てていたが、来館者の方々から、自宅庭で咲いていた花などを持ってきていただけるようになり、常にホールに花を飾ることができるようになった。

東部はつつ交流会館でも、近隣住民の方との協働で敷地内及び裏庭の花壇の整備を進め、多くの花が咲いている状態を維持できている。

令和6年(2024年)1月にお達者文化会館の空調入替工事も完了したことで、次年度に向け、利用者数・稼働率の更なる回復ができる状況を整えることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類に移行し、利用者数の回復が求められる中、新たな事業や利用者への声掛けなどにより3施設合計の利用者数・利用件数の増加につなげた。 お達者文化会館では、空調工事の影響で昨年度と比較し年間利用者数は減となったが、生活援助や介護に関する講習等を積極的に開催し、施設活性化に貢献した。 南部万年青会館では、地域の老人会主催の脳トレやゲームに参加し、積極的にコミュニケーションを図ることで活動を支援し、利用促進を図った。 東部はつつ交流会館では、税理士による相続相談会やサロンの拡充により利用者の定着につなげた。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 委託業者による点検、施設職員による徹底した日常清掃により快適な施設の維持に努めた。修繕については、限られた予算の中で優先順位を見定めながら、市担当者と相談・協議し、計画的に対応した。 お達者文化会館では、空調の不具合が起きた際にスポットクーラーや大型扇風機を持ち込み、迅速に対応した。 また、お達者文化会館、南部万年青会館、東部はつつ交流会館ともに草刈りや樹木剪定をこまめに行い、景観の維持を図った。
収支の状況等	A	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 各館においてこまめな消灯を利用者へお願いするなど、徹底した節電・節水に取り組み、利用者と一緒に経費削減に努めている。指定管理者の努力により、昨年度に引き続く黒字収支となった。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、事業内容や実施方法を工夫することで利用者数の回復が図られていることが確認できた。

また、広報面においては、施設内の展示やSNSだけでなく、近隣の町内自治会やまちづくりセンター、JA・コミュニティセンター等を巻き込み、幅広く周知した。

利用者アンケートにおいても全施設で「とてもよい」「よい」と回答した人の割合が非常に多く、質の高い管理運営がなされている。今後も更なる利用促進につながる事業やイベントが計画されており、施設の活性化が期待される。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南老人福祉センター、熊本市富合老人福祉センター																																																					
指定管理者	パブリック・オカムラ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	老人福祉法(昭和38年法律第133号)第15条第1項の規定に基づき、老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションを実施する施設。 ＜城南老人福祉センター＞ ・延床面積 668.81㎡(地上1階建て) ・集会室、娯楽室、浴室 ＜富合老人福祉センター＞ ・延床面積 537.57㎡(地上1階建て) ・大広間、会議室、図書室、浴室																																																					
事業概要	・各種集会に場所を提供すること。 ・生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 ・講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 ・娯楽、図書及び体育施設を設け、レクリエーションに努めること。 ・老人クラブの運営その他の老人福祉について調査研究を行うこと。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>城南</td><td>14,114</td><td>15,592</td><td>1,478</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>富合</td><td>7,693</td><td>8,829</td><td>1,136</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>21,807</td><td>24,545</td><td>2,738</td><td>113%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	城南	14,114	15,592	1,478	110%	富合	7,693	8,829	1,136	115%	全体	21,807	24,545	2,738	113%																														
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
城南	14,114	15,592	1,478	110%																																																		
富合	7,693	8,829	1,136	115%																																																		
全体	21,807	24,545	2,738	113%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>26,202</td><td>26,167</td><td>▲35</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>6</td><td>6</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>26,202</td><td>26,173</td><td>▲29</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,097</td><td>6,219</td><td>122</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>659</td><td>626</td><td>▲33</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>18,792</td><td>18,629</td><td>▲163</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>25,548</td><td>25,474</td><td>▲74</td><td>100%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	26,202	26,167	▲35	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	6	6	—	合計	26,202	26,173	▲29	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,097	6,219	122	102%	事業費	659	626	▲33	95%	その他	18,792	18,629	▲163	99%	合計	25,548	25,474	▲74	100%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	26,202	26,167	▲35	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	6	6	—																																																		
合計	26,202	26,173	▲29	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,097	6,219	122	102%																																																		
事業費	659	626	▲33	95%																																																		
その他	18,792	18,629	▲163	99%																																																		
合計	25,548	25,474	▲74	100%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5年(2023年)11月21日、令和6年(2024年)2月22日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は、両施設ともに大雨等で高齢者等避難が発令されたことによる臨時休館が数日あったが、協定書、業務仕様書、法令、条例等に基づき、適切な施設運営を行うことができた。 管理運営体制については、管理運営責任者、管理運営業務主任者、各所長、共同企業体全体が協力することで、大きな事故やトラブルの発生もなく、施設運営を行った。 城南老人福祉センターでは、定期的な健康教室や介護予防講座、音楽イベントを開催するなど、事業内容の充実を図った。 また、富合老人福祉センターにおいては、季節イベントの開催や施設職員による各種教室・講座を計画的かつ確実に実施した。 特に、両施設では地域サロンや介護施設などに直接職員が出向き、「ウクレレ教室」や「脳トレ教室」などを行うアウトリーチ活動を充実させた。施設PR活動としては、毎月の各センターのイベント・教室等の開催チラシや季刊広報紙「りんくす」の配布、HPやSNS(TikTok等)を活用した情報発信などを行うことで前年度と比較して両施設ともに利用者数の増加につなげることができた。 また、施設の全職員を対象とした研修については、接客接遇研修、ユニバーサル(障がい者対応)研修、危機管理研修(地震・大雨・火災・救急救命)、コンプライアンス研修等を行うことで、利用者の利便性の向上と安全確保につなげるなど、施設運営を行ううえで必要なスキルの習得を図った。
施設の管理	A	施設の保守管理については、業務仕様書等に基づき、全ての業務を適切かつ確実に実施した。 両施設の安全管理については、個人情報取扱研修の実施、危機管理・防災マニュアルなどの作成、緊急連絡体制を構築することで、安全で安心な施設の管理を行った。 なお、小規模修繕については、施設職員による修繕の実施で経費の削減につなげるとともに、特に富合老人福祉センターについては、修繕計画に基づき各種修繕を行い、予算を超える修繕等については、担当課と相談・協議を行い、施設の維持管理に努めた。 なお、両施設の備品については、常日頃の整理整頓、定期的な棚卸の実施、管理台帳の整備を行うなど、適切に管理を行うことができた。 また、富合老人福祉センターの緑地・樹木管理、城南老人福祉センターの人工芝管理は、定期的に管理を行うとともに、城南老人福祉センターでは、隣接の中学校からプランターの提供を受けて施設周辺に設置、受付窓口等の花瓶に花を生けるなどの取組を行った結果、利用者に変好好評であった。
収支の状況等	A	年次計画に基づき、年間を通じて適切かつ効果的で効率的な予算執行及び予算管理を行った。 また、特に電気代や燃料代が高騰する中、供給契約の見直しなどに努めるとともに、施設内での節電や節水POPの掲示、利用者への呼びかけを実施することで、経費の縮減を図った。 なお、事業に関しても必要な物品等について以前使用したものをリサイクルするなど、可能な限り工夫した取組を行い、年間を通じて経費の縮減を図ったことから、前年度以上の黒字となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【城南老人福祉センター】

1 調査期間 令和5年(2023年)11月1日～11月30日

2 調査方法 アンケート用紙による調査(回答件数 240件)

3 集計結果

95%以上の利用者が施設の利用環境、職員の対応について概ね満足していると回答。施設利用について「満足」の方が90%以上、施設の清潔度、職員の対応ともに90%以上が満足と回答。

4 結果の分析、総括等

利用者の御意見としては、丁寧な対応をしていただき感謝しています。いつも相談に乗ってもらえるだけで有難い、私の生きがいの場所ですとの声があり、職員のコミュニケーション能力の高さと施設運営の充実により設置目的を十分に果たしてできていると感じている。

【富合老人福祉センター】

1 調査期間 令和5年(2023年)11月13日～11月30日

2 調査方法 アンケート用紙による調査(回答件数 81件)

3 集計結果

施設の利用状況については、月1～3回の利用者が36%と最も多く、週1～2回程度が31%、さらには週3回以上の利用者も26%との結果だった。また、利用の滞在時間については、約2・3時間程度の合計が73%であった。なお、施設のサービス全般については、「とても良い」と回答された方が72%に及んだ。

4 結果の分析、総括等

施設のサービス全般に関して、「良い」以上が90%を超えており、非常に高い評価となった。また、滞在時間等から分析するとサークル活動やカラオケ、入浴など複数の目的を持って来場されていることが特徴であった。

・アンケート結果に対する対応状況等

【城南老人福祉センター】

職員の対応に関しては、利用者との積極的なコミュニケーションを心がけたことから、高評価につながった。また、スマホについて使い方などを教えてほしいとの声があったため、職員によるスマホ講座を開催するなど、利用者ニーズに応える取組を行った。

【富合老人福祉センター】

教室やサークル活動については、現状では「脳活塾」「脳トレ学習会」「クラフト教室」「ハンドメイド教室」など、施設職員が直接指導に当たっていることが利用者の増加につながっている要因だと考える。外部講師は、「3B体操」「健康舞踊」「健康マージャン」の3教室のみで、指導力が安定しており、人気が続いているが、今後は利用者のニーズに合わせて新しい講座や教室などを、取り込んでいきたい。

なお、施設の空調設備やトイレの狭さなどへの苦情については、来年度以降に計画されている改修工事での解消を期待するとともに、その旨利用者に説明している。

○ 総合評価

城南・富合老人福祉センターの管理運営が指定期間最終年を迎え、協定や法令、条例等に基づき、また、年次計画どおりに順調に業務を行うことができた。

城南老人福祉センターでは、利用者の健康増進や介護予防に繋げる「健康教室」「介護予防教室」を地域の医療機関や介護施設、ささえりあの協力により毎週2回程度計画、開催している。

また、地域サロンや介護施設等に職員及び利用者が出向き、「ウクレレ教室」や楽器指導を行うアウトリーチ活動に力を入れ、施設のPRに繋げた。

なお、大型催事としては、「かりゆし三線コンサート」、「G・G3コンサート」の音楽イベントや施設利用者のカラオケ合同大会・親睦会、サークル発表会を開催し、来館者がいきいきと楽しく当施設を利用して活動できるよう、工夫してイベント等を企画した。

なお、当施設は指定避難所等の指定を受けていることから、職員への「指定避難所開設・運営マニュアル」等の周知や研修の実施など、台風や大雨で避難所が開設された場合にしっかりと対応できるよう常に準備を行った。

次に富合老人福祉センターでは、4年ぶりに夏のイベント「納涼祭」を開催した。また、城南・富合・東老人福祉センター合同で「ふれあいカラオケ親睦会」を初めて7月に当施設で開催するなど、各施設の利用者間の交流を深める事業を実現できた。

さらに10月には、施設内のミニ農園で栽培した「さつまいも収穫祭」を実施するなど、楽しみながら介護予防につながる活動を本格化させた。

なお、城南・富合老人福祉センターの2施設合同で「お出かけ交流会」を実施し、40名が参加されて八代市「東陽交流センターせせらぎ」までバスで移動し、温泉交流や食事会を行った。参加者は、大変満足されて次の開催を大いに望まれていた。

最後に、両施設では、隔週で企業体本部職員、各所長が出席する「定例会議」を開催し、各施設の現状や今後の予定、課題の発見とその解決などの情報の共有と各種協議を行っており、企業体全体で施設の管理運営に取り組んでいる。今後は、更なる利用者の増加に向けた施設PR活動（広報活動）の充実を図るとともに、老人福祉センターの統一的なサービスの提供に取り組むことにしている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 城南老人福祉センターにおいては、健康教室や介護予防講座、季節イベントなど定例事業を実施しながらアウトリーチ活動にも注力し、地域福祉に一定程度貢献した。 富合老人福祉センターにおいては、地域と連携した「納涼祭」やミニ農園での「さつまいも収穫祭」を実施するなど、地域や施設の特色に合わせた事業を実施し、利用者満足度向上につなげた。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 安全管理については、個人情報取扱研修の実施、危機管理・防災マニュアルなどの作成、緊急連絡体制を構築し、緊急事態にも対応できる体制づくりが行われている。 また、小規模修繕については、市担当者と相談・協議しながら、施設職員で可能な範囲は施設職員が直接行うなど、予算内で計画的に実施し、施設の維持管理に努めた。 さらに、富合老人福祉センターの緑地や樹木、城南老人福祉センターの人工芝はこまめに管理し、景観の維持に努めた。
収支の状況等	A	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 また、電気代や燃料代をはじめ物価高騰が続く中、施設内での節電や節水POPの掲示、利用者への呼びかけを実施することで、利用者と一緒に経費削減に努めている。事業においてもリサイクル品を活用するなど、経費縮減に努め、前年度以上の黒字となっている。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が感染法上5類に移行し、利用者数の回復が求められる中、各種講座やアウトリーチ活動を積極的に開催し、利用者アンケートに応える事業も開催している。さらに、城南・富合老人福祉センターの合同イベントを開催するなど、利用者がいきいきと楽しく活動できるような工夫が施された。

また、城南老人福祉センターにおいては、指定避難所として日頃の周知や研修、体制づくりが行われている。利用者アンケートにおいては、2施設ともに「よい」と感じている利用者が90%を超えており、質の高い管理運営がなされている。今年度も利用促進につながる事業やイベントが計画されており、施設がさらに活性化することを期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市障がい者福祉センター希望荘																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 障がい者支援部 障がい福祉課																																																					
施設概要	在宅の障がい者の福祉の向上を図るために必要なサービスを提供する。 所在地:熊本市中央区大江5丁目1番15号 建物概要:鉄筋コンクリート造3階建 敷地面積1159.68㎡、延床面積 1923.62㎡																																																					
事業概要	・日常生活訓練に関すること。 ・社会適応訓練に関すること。 ・創作的訓練に関すること。 ・機能訓練に関すること。 ・介護方法に関すること。 ・入浴サービスに関すること。 ・障がい者の憩い、集い、研修等のための場の提供に関すること。 ・文化及び教養の向上並びにレクリエーションに関すること。 ・障がい者に係る相談及び指導に関すること。 ・障がい者のための奉仕活動に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>15,822</td><td>14,653</td><td>▲ 1,169</td><td>93%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	15,822	14,653	▲ 1,169	93%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	15,822	14,653	▲ 1,169	93%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>78,639</td><td>78,639</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>10</td><td>217</td><td>207</td><td>2170%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>78,649</td><td>78,856</td><td>207</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>55,131</td><td>51,494</td><td>▲3,637</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>13,321</td><td>13,745</td><td>424</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>68,452</td><td>65,239</td><td>▲3,213</td><td>95%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	78,639	78,639	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	10	217	207	2170%	合計	78,649	78,856	207	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	55,131	51,494	▲3,637	93%	事業費	13,321	13,745	424	103%	その他	0	0	0	-	合計	68,452	65,239	▲3,213	95%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	78,639	78,639	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	10	217	207	2170%																																																		
合計	78,649	78,856	207	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	55,131	51,494	▲3,637	93%																																																		
事業費	13,321	13,745	424	103%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	68,452	65,239	▲3,213	95%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、日報等報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回(令和5(2023).9.25、令和6(2024).3.28) ・利用者アンケートで寄せられた要望や苦情とそれに対する回答について確認																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づき、適切な施設の運営に努めた。新型コロナウイルス感染症の5類移行を受けて、2つの学習講座(料理・社交ダンス)を再開することができた。 新たな取組として、障がいへの理解促進を目的に、ささえりあと連携し、近隣の小・中学校を訪問して、車椅子体験学習会を実施した。 12月からは、空調設備等の改修工事に伴い、施設の利用に制約が生じたことで講座の休講やイベントの中止を余儀なくされたが、福祉バスの運行、ふれあい相談、動画配信セミナー等の事業は、関係機関等の協力を得て早期の再開につなげることができた。併せて、地域活動支援センター業務のうち、社会適応訓練や電話相談など、工事中でも実施可能な事業は引き続き実施しながら、指定管理者が運営する他施設での入浴支援を実施した。 また、新型コロナウイルスワクチン接種についても、障がい者やその家族、関係者が安心して接種できるよう、昨年度に引き続き会場を提供し、積極的に運営協力を行った。
施設の管理	A	法令・仕様書に基づき、適切な管理を行うことができた。 送迎車両及び福祉バスの安全運行を目的に安全運転研修会を実施し、全職員で安全運転の意識向上を図った。また、事前周知なしでの避難訓練を初めて実施し、より実践的な訓練につなげることができた。 建築物日常点検に加え、全職員で施設内安全・防災点検を行った(隔月実施)。建物及び設備の不具合箇所が発見されたときは、速やかに市へ報告するとともに、状況の共有を図り、早急な修理・改修等の対応を行うことで、施設の適正な保全に努めた。
収支の状況等	A	事業団経理規程及び事業計画を反映した収支予算書に基づき、適正な会計処理を行うとともに、計画的・効率的な予算執行に努めた。物価高騰の対策として、水光熱の管理を徹底し、また、ペーパーレス化や裏紙の再利用、事務用品の在庫管理を徹底して行い、支出経費の削減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 令和6年(2024年)2月1日から3月20日まで 2 調査方法 Webによる回答 3 集計結果 回答件数 70名 ・施設(貸館)の満足度 満足・やや満足 97.6% やや不満・不満 2.4% ・施設(地域活動支援センター)の満足度 満足・やや満足 100% ・職員の対応 満足・やや満足 97.7% やや不満・不満 2.3% 4 アンケートの分析 満足度を問う設問では、すべての項目で8割以上の利用者が、満足・やや満足との結果であった。 5 主な意見 良い評価: 職員がいつも元気よく挨拶してくれ、丁寧な言葉遣いで対応してくれる。親身になってくれるので嬉しい。希望荘公式ラインやめーる情報局からの情報について、毎回楽しみにしていて、情報もわかりやすい。知らないことまで教えてもらえるので助かる。 改善点等: 工事期間利用できないので、少しでも雑談したい。設備に関すること。
・アンケート結果に対する対応状況等
・工事に伴う利用制限期間中も電話で丁寧な対応を継続し、在宅で不安な思いやストレスを抱えている御利用者の不安軽減に努めた。また、イオン熊本中央店からスペースを御提供いただき、ふれあい相談を実施し毎回いろんな御相談に対応した。 ・設備に関しては、市と相談しながら対応を進めた。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、制限を緩和しつつも、感染予防対策の徹底を図りながら、合理的配慮の考えのもと、安心して御利用いただける環境整備に努め、利用者の安全を第一に運営を行った。

多様化・複雑化するニーズに対して適切に対応できるよう、ケース検討会議を通して支援方法等について共通理解を図り、困難事例に対しては、指定管理者が運営する相談支援事業所等の協力を得ながら問題解決に努め、職員の支援力向上にも取り組んだ。

12月からの空調設備等の改修工事に際しては、利用者に御理解いただけるよう、適切かつ丁寧な説明を行うとともに、希望荘の情報を受け取っていただけるよう、ホームページをはじめ、希望荘公式ライン・めー情報局・地活ラインを活用し、迅速な情報提供に努めた。また、活動の場が制限されることへの不安や、日頃のストレスを抱えている方も多くおられ、電話での対応を行い不安軽減に努めた。

熊本地震以降、新型コロナウイルスの感染拡大等もあり、休館やイベントの中止、規模縮小など、利用者には御不便をおかけする状況が続いてきた。これからも各種講座やイベントを通して「ふれあいの場」、「憩いの場」、「学びの場」の提供に取り組みながら、障がいのある方が安全で安心して楽しく御利用できるよう、利用者の思いに寄り添った施設運営を進めていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 主催講座等についても、利用者のニーズを把握し、講座内容を適宜見直すことで、特にパソコン講座については利用者の人気となっている。 また、障がいへの理解促進の取組として、学生を対象とした学習会の開催を行うほか、令和6年(2024年)4月からの事業者による障がい者への合理的配慮義務化に関する動画配信セミナーの開催など、情勢を踏まえた取組も評価できる。 12月からの空調設備他等の改修工事に伴い施設の利用に制約が生じたものの、特に入浴サービスについては、指定管理者が運営する他施設での対応を指定管理者自らの提案により実施した点も高く評価できるため、A評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 点検時に発見した不具合箇所は速やかに安全対策を講じるとともに、市に対する報告も徹底されている。市と連携した計画的な施設・設備の維持補修及び管理の実施に加え、利用者の利便性向上に資するような修繕改修(手洗いの水栓器具交換やドアの調整等)を指定管理者自身で実施したことも高く評価できるため、A評価とした。
収支の状況等	A	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 エネルギー使用料等の固定経費の削減による経費削減に取り組むだけでなく、利用者から要望が多い会議室等の机や椅子の更新等を指定管理者自身で行うなど、利用者へ収益の一部を還元する取組も高く評価できるため、A評価とした。

○ 総合評価

障がい種別ごとの団体や学識経験者、地元住民代表等で構成される運営委員会を設置し、その意見を反映した事業計画を策定し運営を行っている。また、利用者アンケートの評価も継続して高く、利用者からの信頼関係が厚い結果であるものと理解している。

12月からの空調設備等の改修工事の影響で施設利用者数は前年度を下回ったものの、4月から11月までの利用者数は前年度比で130%を超えるものであった。利用者数の回復傾向を維持しながら、熊本地震以前の利用者数を超える利用者を目指し、取組を継続していただきたい。

今後も、本市の障がい者福祉の中心を担う施設として、合理的配慮の考えのもと、利用者が気兼ねなく利用できる施設であり続けるとともに、利用者の思いに寄り添った効果的なサービス提供と適正な管理運営を期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市こども文化会館																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団																																																					
指定期間	令和4年(2022年)3月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	こども局 こども育成部 こども支援課																																																					
施設概要	こども支援・子育て支援施設として、こどもたちが遊びや学びなどの様々な活動に主体的に参加し、自主性や創造性、豊かな感性、思いやりの心などを養う活動体験支援事業や子育て支援事業を実施する。 地階: 駐車場、駐輪場、警備室 1階: 情報提供コーナー、養護室、会館事務室、エントランスホール 2階: 会議室A・B、やすらぎの部屋A・B・C・D、第1相談室、第2相談室、第3相談室、職員事務室 3階: プレイルーム、パソコンルーム、創作室、談話コーナー、授乳室 4階: 多目的ホール、わんぱく広場 5階: 操作室																																																					
事業概要	(1) 児童の遊びに関する施設及び設備を設置して、その利用に供すること。 (2) 児童に対し、集団活動の機会と場を提供すること。 (3) 児童の健全な育成に関する講演会、講習会、映写会、演劇等を開催すること。 (4) 児童の健全な育成に関する情報を収集し、及び提供すること。 (5) 児童の健全な育成に関する調査及び研究を行うこと。 (6) 児童の健全な育成に関する相談業務を行うこと。 (7) (1)～(6)のほか、市長が特に必要と認めること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>185,631</td><td>329,164</td><td>143,533</td><td>177%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	185,631	329,164	143,533	177%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	185,631	329,164	143,533	177%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>195,030</td><td>195,030</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,108</td><td>1,450</td><td>342</td><td>131%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,896</td><td>3,702</td><td>806</td><td>128%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>199,034</td><td>200,182</td><td>1,148</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>191,176</td><td>193,533</td><td>2,357</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,773</td><td>7,470</td><td>697</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>197,949</td><td>201,003</td><td>3,054</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	195,030	195,030	0	100%	利用料金収入	1,108	1,450	342	131%	その他	2,896	3,702	806	128%	合計	199,034	200,182	1,148	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	191,176	193,533	2,357	101%	事業費	6,773	7,470	697	110%	その他	0	0	0	-	合計	197,949	201,003	3,054	102%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	195,030	195,030	0	100%																																																		
利用料金収入	1,108	1,450	342	131%																																																		
その他	2,896	3,702	806	128%																																																		
合計	199,034	200,182	1,148	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	191,176	193,533	2,357	101%																																																		
事業費	6,773	7,470	697	110%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	197,949	201,003	3,054	102%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回(令和5年(2023年)10月3日、令和6年(2024年)2月6日)) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	当財団の管理として第3期指定管理期間の2年目の年となった。長く続いたコロナ禍の終息の兆しとともに、5月には感染症法上の位置づけが「5類感染症」へ変更されたことを受け、8月までは利用時間や人数制限を行いながら運営したが、9月以降はそれらの制限をなくし段階的に通常運営に移行していった1年であった。イベントなどは、当初計画通りの内容で開催し、また人数制限の撤廃により以前のにぎわいを見せ、改めて会館の必要性を感じた。 会館の設置目的である「児童に遊び及び学びの場を提供し、健全育成に寄与する」ためのこども支援・子育て支援施設としての役割を果たすため、指定事業や独自の自主事業に積極的に取り組んだ。中でも、指定事業「中学生の乳幼児ふれあい体験」は4年ぶりに開催し、3日間で延べ60組(約150人)の親子の参加があり、中学生や親子にとって大変有意義な事業であると感じた。 また、貸館においても、少しずつ以前の利用状況に戻りつつあり、今後も新規顧客の獲得に向けた広報強化など積極的に取り組みたい。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切な施設の維持管理を行った。令和3年(2021年)に大規模改修を終えたところではあるが、開館後29年を経過していることもあり設備の不具合も稀に発生するが、その都度、所管課であるこども支援課に指示を仰ぎながら対応した。雨漏りや消防設備、コンデンサーの不具合など相談・協議しながら対応を進め、安全で安心な施設管理に努めている。 また、経年による不具合のため修理の必要があった冷水器など1件20万円を超える案件については、事前に所管課と協議し、特に利用頻度の高い2箇所について修繕を実施した。 今後も引き続き、施設価値の維持に必要な保守点検業務などを怠らず、適正な維持管理に努めたい。
収支の状況等	B	財団事務局とも連携し、適切な会計処理を行った。令和5年度(2023年度)においては、当初予算に対して収入が及ばず821,069円の支出超過となった。主な理由としては、令和3年度(2021年度)の工事休館やコロナ禍を経て貸館利用率や自主事業の参加者も以前の水準に戻りつつあるものの当初の予定まで回復はしていないことに加え、熊本県の最低賃金上昇に伴う人件費対応などが挙げられる。 今後も引き続き社会情勢に対応した人件費の増加も予想されるところではあるが、収入と支出のバランスを考え工夫し、運営に取り組みたい。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

利用者アンケート 令和5年(2023年)8月15日(火)～令和5年(2023年)8月31日(木)

利用者満足度調査 令和6年(2024年)3月5日(火)～令和6年(2024年)3月19日(火)

2 調査方法

利用者アンケート 利用者から無作為抽出、アンケートへの記入(回収件数86件)

利用者満足度調査 利用者から無作為抽出、アンケートへの記入(回収件数90件)

3 集計結果

利用者満足度調査 総合満足度 4.8/5

主なもの

スタッフ対応 4.76/5 イベント内容 4.60/5 Wi-Fi環境の整備 3.71/5

利用者の主な意見

【良い評価】・講座に参加しているが内容、指導力ともに満足している ・こどもがのびのび遊べてありがたい ・設備の充実性がほかにないので重宝しています

【ご要望等】・Wi-Fi環境がほしい ・トイレの便座が冷たい ・駐車場があるといい

・アンケート結果に対する対応状況

アンケート結果は、館内に掲示し、ホームページでも概要を公表。

御意見や御要望は、その対応を記載した回答をアンケート結果とともに掲示。

すぐに対応できる改善要望等については速やかな対応を心掛け、イベント内容などに関する御意見は次年度の計画時の参考とした。

○ 総合評価

協定書・仕様書に基づいた事業計画に沿った管理運営を行った。

長かったコロナ禍の終息が見えつつも、その影響が少し残る中、本来のこども文化会館の役割を果たすべく、会館の運営や指定事業・自主事業の開催に取り組んだ1年だった。

独自事業である自主事業においては、運動・学習・工作の3つのカテゴリーに分けて展開しニーズも高かったと考える。運動事業では24教室で延べ2,126人、学習事業では34教室で延べ2,837人、工作事業では29教室で延べ891人の参加があった。令和4年度(2022年度)比83人増となったが、今後も参加者が増える取組を行っていききたい。さらに、当財団が管理する文化施設と体育施設との連携事業例として、会館で実施しているさかあがり教室への体育施設職員の活用や、他施設で実施している教室・イベント等へスキルを持った会館職員を派遣するなど財団のスケールメリットを生かし事業に広がりをもせた。

会館全体の利用者数においては徐々に回復の兆しを見せ、令和4年度(2022年度)比177%の329,164人となった。今後も、令和8年度(2026年度)目標の42万人に向け、新規顧客開拓やリピーター増など集客方法の工夫・見直しにも取り組みたい。

また、令和6年度(2024年度)に開館30周年を迎えるため令和5年度(2023年度)末に30周年プレイベントを行った。熊本市のキャラクターである「ひごまる」や「くまモン」を迎えたステージイベントを開催し、お客様に会館を再認識していただく良い機会になったのではないかと考える。

このように今後も、事業内容の更なる充実や広報の強化を図り、貸館利用や事業参加者の増加を目指すとともに効果的な会館運営に取り組んでいきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	令和5年(2023年)8月までは利用時間や人数制限を行いながら運営し、9月以降は制限をなくし段階的に通常運営に移行したことで、平成30年度(2018年度)のコロナ禍以前と同規模の利用者数にまで回復した。 また、独自事業である自主事業においては、運動・学習・工作の3つのカテゴリーに分けて展開し、前年度と比べ利用者が増加するなど、取組に工夫が見られた。 さらに、指定管理者が管理する文化施設と体育施設との連携事業を行うなど、一括管理のスケールメリットを生かし事業に広がりを見せた点を評価し、B評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 設備の日々の点検や、台風や大雨等の前の安全点検も滞りなく実施されており、多少の不具合に関しても専門員と連携しながら柔軟に対応している。 また、雨漏りや消防設備、コンデンサーなどの不具合が発生したが、所管課に報告し、協議しながら対応を進め、適切な施設管理に努めている点を評価し、B評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされていた。 ただ、令和3年度(2021年度)の工事休館や新型コロナウイルス感染症の流行を経て、貸館利用率や自主事業の参加者も以前の水準に戻りつつあるものの、当初の予定まで回復はしていないことに加え、熊本県の最低賃金が上昇したことで、収支としては厳しい状況となった。その中でも、更なる利用者獲得に向けたサービス拡大事業の実施や、引き続き経費見直しに取り組んでいることは評価できるため、B評価とした。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の流行により令和4年度(2022年度)までの会館利用者は著しく減少したものの、令和5年度(2023年度)末に開催した開館30周年プレイベントには多くの方に御参加いただき、改めて会館の必要性を確認する機会となった。

会館全体の利用者数においては、地道な取組により、徐々に回復の兆しを見せており、令和4年度(2022年度)比177%増の329,164人の利用があった。

また、自主事業として、年間を通して利用者サービス拡大事業を行っており、更なる利用者獲得につながる工夫がみられることから、昨年度を超える利用者が来館することを期待している。

令和6年度(2024年度)は会館30周年記念式典も予定しており、また、事業内容の更なる充実や広報の強化を図り、指定管理者が目標とする令和8年度利用者数42万人に向け、効果的な会館運営に取り組まれることを期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部堆肥センター																																																					
指定管理者	東部堆肥センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 水保全課																																																					
施設概要	市東部地域の乳牛及び肉用牛の家畜排せつ物を適正処理(堆肥化)することで、地下水の硝酸性窒素濃度を改善することを目的とする。 ・所在地 熊本市東区戸島町585-1 ・敷地面積 17,336㎡ ・延床面積 6,137㎡ ・建物概要 堆肥製造棟、副資材保管棟、堆肥保管棟、管理事務所、車庫																																																					
事業概要	・家畜の排せつ物の受入れに関する事 ・家畜の排せつ物を原料とした堆肥の生産に関する事 ・生産した堆肥の販売、家畜の排せつ物を搬入した者に対する堆肥の提供等に関する事																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>受入量(t)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>26,258</td><td>25,410</td><td>▲ 848</td><td>97%</td></tr> </table>				受入量(t)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	26,258	25,410	▲ 848	97%																																								
受入量(t)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	26,258	25,410	▲ 848	97%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>136,572</td><td>133,746</td><td>▲2,826</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>136,572</td><td>133,746</td><td>▲2,826</td><td>98%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>106,719</td><td>102,695</td><td>▲4,024</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>16</td><td>18</td><td>2</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>29,762</td><td>28,149</td><td>▲1,613</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>136,497</td><td>130,862</td><td>▲5,635</td><td>96%</td></tr> </table> ※令和4年度(2022年度)の収入及び支出は前年度評価時から修正あり				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	136,572	133,746	▲2,826	98%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	136,572	133,746	▲2,826	98%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	106,719	102,695	▲4,024	96%	事業費	16	18	2	113%	その他	29,762	28,149	▲1,613	95%	合計	136,497	130,862	▲5,635	96%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	136,572	133,746	▲2,826	98%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	136,572	133,746	▲2,826	98%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	106,719	102,695	▲4,024	96%																																																		
事業費	16	18	2	113%																																																		
その他	29,762	28,149	▲1,613	95%																																																		
合計	136,497	130,862	▲5,635	96%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出された月次報告書、業務日報、事業報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) (年2回実施(令和5年(2023年)12月14日、令和6年(2024年)3月21日)) 利用者アンケートの実施(年1回実施)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は、新型コロナウイルス感染症が5月に2類から5類に移行し、通常の生活に戻ってきたが、当センターにおいては、職員各々の判断に基づき基本的な感染対策を継続しながら業務を遂行した。 搬入の受入れ状況については、固形搬入量が年間5,529トン（前年比110%）スラリーの搬入量が年間19,881トン（前年比94%）汚水搬出量が年間16,940トン（前年比98%）と固形搬入量がやや増加したものの、安定的に業務行い、利用農家様からの大きなクレームもなく運営できた。 農業資材も値上げが続き、化成肥料も値上がりしているため、有機肥料が見直され、製造する堆肥についても需要が増加した。くまもとeco牛ふん堆肥が一昨年、昨年と引き続き熊本県堆肥共励会において「熊本県耕畜連携推進協議会会長賞」を受賞した。バラ堆肥の散布サービスについても、東区のみではなく西区や南区などからも散布依頼があるなど、順調に拡大し、市民全体で享受できる仕組みについても順調に拡大している。
施設の管理	A	収集車両やホイルローダーの空調設備が腐食性ガスなどの影響により、故障やそれに伴う修理の回数が増加している。畜産農家に対して異物混入防止の依頼を徹底し、職員による展開検査などを継続して実施しているため、固液分離機の異物混入のトラブルについては改善してきた。また職員自ら設備のメンテナンスを実施し、厳しい環境下の中、できる限り長く使用できるよう取り組んだ。
収支の状況等	A	設備維持に係るすべてのコストが急激に上昇している。特に委託業者の部品代や人件費が高騰している状況が続いているため、メーカーに修理等を安易に依頼するのではなく、できるかぎり当施設職員の技術で、対応できる範囲の修理をまず行い、経費の圧縮を試み収支改善に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和6年(2024年)3月7日(木)～3月8日(金)
- 2 調査方法 東部堆肥センター利用者会議終了時にアンケートを配布し回収(26名)。
- 3 結果総括
 - ・施設内の清掃状況について……とても良い、良い 97%(25名)
 - ・施設の安全対策について……とても良い、良い 89%(23名)
 - ・センターの使いやすさについて…とても良い、良い 74%(19名)
 - ・職員の接客対応について……とても良い、良い 97%(25名)
- 4 主な意見
 - ・スラリーを表面だけでなく、もう少し下から吸ってほしい。そして、1mくらいまでは下げてほしい。
 - ・TSMCの建設で地下水の関心が高まっているので、利用者の負担が軽くなる運営をお願いしたい。
 - ・トラクターのマニアへの積込みいつもお世話になります。人によって積む量に差があるのが気になるので、できるだけいつも山盛りでお願いします。道では用心します。

・アンケート結果に対する対応状況等

- ・職員の接客対応、清掃状況等については評価を頂いているものと考えられる。今後も継続して対応していく。
- ・環境問題(特に地下水)については、熊本市民だけではなく県民全体として関心の高い問題であると考え。利用者負担にならないよう、担当課とも協議していきたいと考える。
- ・利用酪農家様の声を聴き、利用者ニーズに反映できるよう努めていく。

○ 総合評価

今年度は指定管理期間第2期目2年目の年であり、これまでの経験を生かして安定した施設運営に心がけ、さらに前進する年となった。

利用者のニーズにできる限り対応し、収集スケジュールの組み直しや汚水運搬量の調整等、利用酪農家様の要望を聴きながら運営することができた。堆肥散布サービスにおいては、東区や近隣の町からの問合せや購入依頼はもとより、西区や南区からの依頼についても対応している。

市民への情報発信として、熊本市内の公共施設に地下水保全や堆肥の製造についてのパンフレットを常備し、アウトリーチ事業として施設の催事に参加し堆肥サンプルを配布するなどのPRを実施した。

自主事業については、「くまもとeco牛ふん堆肥」の販売店である御代志駅前のホームセンタービーバーでの花の寄せ植え教室は、盛況であり今後も継続していく予定である。設置目的実現に向けて、職員一同安全を確保しながら適正な管理運営に取り組むことができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書及び仕様書に定めるとおり、適切に実施されていた。また利用者アンケートの結果から、職員の接客対応について、昨年度と比較し「とても良い」又は「良い」と回答した割合が増えており、日頃から施設の運営が問題なく行えていると判断できる。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書及び仕様書に定めるとおり、適切に実施されていた。腐食性ガスの影響で施設内の設備等に不具合が発生しているが、職員のメンテナンス等により設備等の延命化に寄与できている。また利用者アンケートの結果から、施設内の清掃状況、施設の安全管理について、昨年度と比較し「とても良い」又は「良い」と回答した割合が増えており、日頃から施設の管理が問題なく行えていると判断できる。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適切に会計処理されていた。また、腐食性ガスの影響で施設内の設備等に不具合が発生しているが、職員のメンテナンス等によって、限られた予算内で修繕を行っていることも評価できる。

○ 総合評価

当施設は供用開始後5年が経過し、腐食性ガス等の影響で施設内の設備等に不具合が多く発生している。そういった状況下でも、職員のノウハウや経験を生かして適切に対処し、運営に支障がないよう業務を実施している。

また、日頃から堆肥生産の技術向上に努めており、センターで生産された「くまもとeco牛ふん堆肥」は、「熊本県堆肥共励会」で令和2年度(2020年度)から4年連続で部門賞を受賞している。さらに、「くまもとeco牛ふん堆肥」のPRに当たっては、地下水保全という東部堆肥センターの設置目的を十分理解して、積極的に取り組んでいる点も評価できる。

今後も、引き続き、東部堆肥センターの適切な運営及び管理に努めていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	戸島ふれあい広場																																																					
指定管理者	戸島ふれあい広場管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																					
施設概要	市民にふれあいの場を提供することにより、市民の健康の増進を図るとともに、周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とする。 ①パークゴルフ場 14,500㎡(18ホール)②自由広場 13,300㎡③こもれびの森 7,500㎡④芝生広場 4,500㎡⑤いこいの広場 16,700㎡⑥駐車場 5,000㎡(収容可能台数168台・無料)⑦管理事務所 128㎡(事務室、倉庫、休憩所、トイレ等)⑧緊急避難所 100㎡⑨調整池 3,800㎡																																																					
事業概要	・市民にふれあいの場を提供すること。 ・市民の健康の増進に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>24,393</td><td>24,545</td><td>152</td><td>101%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	24,393	24,545	152	101%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	24,393	24,545	152	101%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>20,206</td><td>20,196</td><td>▲10</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>6,828</td><td>6,832</td><td>4</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>601</td><td>772</td><td>171</td><td>128%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>27,635</td><td>27,800</td><td>165</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>24,117</td><td>24,405</td><td>288</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>830</td><td>658</td><td>▲172</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,302</td><td>2,728</td><td>▲574</td><td>83%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>28,249</td><td>27,791</td><td>▲458</td><td>98%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	20,206	20,196	▲10	100%	利用料金収入	6,828	6,832	4	100%	その他	601	772	171	128%	合計	27,635	27,800	165	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	24,117	24,405	288	101%	事業費	830	658	▲172	79%	その他	3,302	2,728	▲574	83%	合計	28,249	27,791	▲458	98%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	20,206	20,196	▲10	100%																																																		
利用料金収入	6,828	6,832	4	100%																																																		
その他	601	772	171	128%																																																		
合計	27,635	27,800	165	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	24,117	24,405	288	101%																																																		
事業費	830	658	▲172	79%																																																		
その他	3,302	2,728	▲574	83%																																																		
合計	28,249	27,791	▲458	98%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和5年(2023年)9月28日、令和6年(2024年)2月16日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	事業計画書に基づき、法令等の遵守、施設の設置目的を意識した管理運営を実施した。 前年度に引き続き、感染症対策と熱中症対策に細心の注意を払いながら施設の運営に努めたが、暑さや寒さ対策として、寒冷紗による日除けづくりやストーブの設置だけでなく、利用者とのコミュニケーションを図りながら「体調が思わしくないときには無理をさせない」「一緒に予防する」という意識を共有することができた。 また、パークゴルフ利用者の高齢化に伴う「利用離れ」と、温暖化による異常気象は深刻で、夏場の利用が例年になく落ち込む状況となった。そこで、地域回覧板、ラジオ、ホームページ、ブログなど、多彩な広報活動を展開しながら新たな利用層の開拓に取り組んだ。加えて、各種大会の開催及びサポート、パークゴルフ教室、初心者や初級者への指導、花いっぱい活動、ガーデニング教室、エコキャップ運動、ごみの持ち帰り運動など事業計画に記載した内容を確実に実行することができた。
施設の管理	A	指定業務・点検等については維持管理計画に基づき適切に対応することができた。特にパークゴルフ場の管理については、職員が直接業務を実施することで、常にコースの開放感ときれいさが感じられるよう、毎朝、コースを丹念にチェックし、専用の機械により落ち葉やサッチ取りを確実に行った。 なお、緑地管理の中で一番苦労したことは、これまでにない長雨や高温により、通常の管理パターンが使えず、植物に大きな影響が出てくることであったが、日々観察しながら手探りの状況の中で、蓄積してきた知識と技術をフル活用することにより、管理水準以上を維持することができた。
収支の状況等	A	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行った。また、備品管理や修繕等においても担当課と協議しながら問題なく実施した。 利用料金収入については、コロナウイルス感染症や異常気象の影響もあり、前年度並みとなった。経費の支出については丁寧に細かく進行管理を行った。 その他、事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう適正な会計処理に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和5年(2023年)10月、令和6年(2024年)3月 2 調査方法 窓口等へのアンケート用紙の準備と、記入依頼、回収箱にて回収(回収件数 合計70件) 3 結果総括 利用者の大多数が施設の職員の接客対応、設備関連、整備状況、安全対策については、おおむね満足との結果で、管理運営面では特に大きな不満はなかった。
・アンケート結果に対する対応状況等 休憩所にエアコン、コンセント、サーバー等がほしい等 ……休憩所(緊急避難小屋)の趣旨を説明し、御理解と御協力をお願いした。 ごみ捨て場が無い等 ……ごみの持ち帰り運動に取り組んでいることを説明し、御理解と御協力をお願いした。

○ 総合評価

施設の設置目的を達成するため、緑地管理業務を含めた景観整備においては、こまめに取り組み仕様書以上の管理を行った。事業展開においては新型コロナウイルス感染前の状態に戻すべく、年間事業計画書に沿った事業展開を行った。

施設の利用状況においては、利用人数、利用料金収入ともに前年度並みの結果で、新型コロナウイルスの影響から脱し切れていないような印象を受けるが、パークゴルフ利用者の高齢化に伴う「利用離れ」も深刻で、コロナ前と比較すると東区パークゴルフ協会コンペの参加率は67%まで落ち込んでいる。また、温暖化による異常気象も利用の低迷に拍車をかけている。

高齢化や異常気象は簡単に解決できるものではないため、令和5年度(2023年度)は視点を変え、レクリエーションとして楽しんでもらうために、初心者や初級者853名の方への指導を行い、利用層の開拓に取り組んだ。また、年間88回ものパークゴルフ教室を開講し、クラブ化を図る取組に力を注いだ結果、友の会コンペへの参加につながった。

そして、南区パークゴルフ協会の利用が増えたことで、運営協力関係の構築ができ、コンペ回数11回、参加者数883名という新規利用者を獲得することができた。

その他、利用者層の拡大の一環として、芝生広場に設けたパークゴルフのミニコースを活用して「放課後等デイサービス」の子供たちを受け入れる試みを始めたところ、口コミで広がり、利用や問合せが多く来るようになった。

また、芝生等緑地管理については、職員で対応することにより、きめ細やかな対応を心掛けた。特に自由広場、こもれびの森、いこいの広場などについても除草作業の回数を増やし、開放感のある景観づくりを心掛けた。

利用者の満足度を計るCSアンケート調査においても、施設の管理運営面においてほとんどの方に「満足・おおむね満足」と回答していただいております。利用者からの意見や要望については、担当課と協議しながら対応可能な案件については迅速に改善を行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書等に沿った適切な運営がなされていた。 利用者の高齢化に伴い、パークゴルフの利用者数は対前年度比で減少したが、子どもたちの利用が多い自由広場においては、サッカー大会の誘致等を行い、全体として利用者数増となったことは評価できる。 また、高齢者の利用者の減少を補うためにパークゴルフ教室を行い、積極的に新規利用者の開拓を行っていることは評価できる。
施設の管理	A	仕様書等に沿った適切な運営がなされていた。 施設の清掃において、独自にチェックシートを作成し、細目にわたって毎日確認を行い、常に美化に努めている。 また、寒冷紗による日除けづくりや、ストーブの設置等暑さ寒さ対策を行い、利用者の安全管理に最新の注意を払っていることは評価できる。
収支の状況等	A	事業目的に不適合な支出はなく、会計処理も適正に行われていた。 令和4年度(2022年度)と比較し利用料金収入は前年度並みとなったが、支出においては、管理システムを駆使し本社と日々情報共有を行いながら経費削減に努めており、全体の収支としては若干ではあるがプラスになったことは評価できる。

○ 総合評価

施設の運営及び維持管理については仕様書、年次計画書、協定書等に基づき適切に実施されていた。

利用者数及び利用料金収入は前年度並みであったが、高齢化による利用者数減を食い止めるために、若者や家族連れ等新規利用者増獲得に重点を置いた事業を積極的に実施していることは評価できる。パークゴルフ教室の参加者は過去最高の約1,000人を記録しており、非常に効果的な事業であると期待できる。

施設の維持管理については、特にパークゴルフ場において一般利用者のみならず、熟練のパークゴルフの協会員からも評価は高く、今後も適正な管理を努めてもらいたい。

今後の課題として、利用が低迷しているいこいの広場について、地域や各種団体と連携のうえ活用策を模索し、利用者数増に取り組んでもらいたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	扇田ふれあい広場																																																					
指定管理者	田上アクト共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																					
施設概要	市民にふれあいの場を提供することにより、市民の健康の増進を図るとともに、周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とする。 ①パークゴルフ場 11,600㎡(18ホール)②駐車場 3,200㎡(収容可能台数123台・無料)③管理棟事務所 160㎡④トイレ棟 20㎡⑤東屋 10㎡																																																					
事業概要	・市民にふれあいの場を提供すること。 ・市民の健康の増進に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>14,964</td><td>15,922</td><td>958</td><td>106%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	14,964	15,922	958	106%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	14,964	15,922	958	106%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>13,321</td><td>13,068</td><td>▲253</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>6,325</td><td>6,797</td><td>472</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,181</td><td>1,584</td><td>403</td><td>134%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,827</td><td>21,449</td><td>622</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>18,783</td><td>18,253</td><td>▲530</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,443</td><td>1,901</td><td>458</td><td>132%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>471</td><td>596</td><td>125</td><td>127%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,697</td><td>20,750</td><td>53</td><td>100%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	13,321	13,068	▲253	98%	利用料金収入	6,325	6,797	472	107%	その他	1,181	1,584	403	134%	合計	20,827	21,449	622	103%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,783	18,253	▲530	97%	事業費	1,443	1,901	458	132%	その他	471	596	125	127%	合計	20,697	20,750	53	100%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	13,321	13,068	▲253	98%																																																		
利用料金収入	6,325	6,797	472	107%																																																		
その他	1,181	1,584	403	134%																																																		
合計	20,827	21,449	622	103%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	18,783	18,253	▲530	97%																																																		
事業費	1,443	1,901	458	132%																																																		
その他	471	596	125	127%																																																		
合計	20,697	20,750	53	100%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング令和5年(2023年)9月12日、令和6年(2024年)3月5日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	年度初めに職員全員で仕様書、条例の再確認を行い、管理運営に努めた。 アンケートの結果や利用者へ声がけしてお聞きした要望・意見には早急に対応した。 自主事業では数年ぶりに開場記念コンペを開催し、県内外の愛好家への呼びかけ、市政だよりイベントに掲載依頼、SNS、ホームページを通じて、若い世代と幅広い世代に施設のPRすることで、利用者増へとつなげることができた。
施設の管理	A	維持管理業務においては、適切な植栽管理を行うことで、高木が大きく成長しており、コース内に日陰の確保ができた。また、夏場にはミストと扇風機を屋内外に設置し熱中症対策を施した。職員全員、熱中症対策アンバサダーやAED講習を受講し、実際に事故が起きた場合のシミュレーションを行うと同時に緊急時発生マニュアルの再確認を実施した。 また、コース内の備品も経年劣化が見られるので、日常点検により早期に発見し、交換、補修を行った。
収支の状況等	A	自主事業、広報活動を行う事で、幅広い世代からの利用者、企業、サークル、地区地域のコンペ開催が増えたことにより増収となった。支出面では、コース備品購入で支出が増えた。夏場にはグリーンカーテン、扇風機を設置し空調の設定温度を上げることで、使用量を抑え、電気代を削減した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1 実施期間	令和6年(2024年)1月5日～1月31日
2 実施方法	受付窓口、休憩室でアンケート用紙を配布し、記入後回収ボックスで回収
3 結果	回収結果 ①清掃状況・・・「とても良い」74.5%「良い」23.6%「ふつう」1.9% ②整備状況・・・「とても良い」70.9%「良い」27.3%「ふつう」1.8% ③接客対応・・・「とても良い」74%「良い」20.5%「ふつう」5.5%
・アンケート結果に対する対応状況等	
アンケート結果、要望には対応を記載した回答を休憩室に掲示。 親子参加できるイベントをしてほしいという意見があり、親子、祖父、祖母と孫で参加できる「パークゴルフ&茅の花瓶作り」を開催した。	

○ 総合評価

運営では、新たな企業に協賛コンペを依頼したことや、毎年来場が少なくなる夏の時期にコンペ、子供を対象としたイベント(ホールインワンチャレンジ)を開催したこと、暑い時期には、日陰の確保、ミスト、扇風機を設置して熱中症対策、寒い時期には感染症対策をとることで、安心して来場していただけるようにした結果、開場以来過去最高の利用者数であった。 維持管理業務では、植栽管理で芝生、花壇整備共に、適時適切な管理作業を行ったために、利用者にはプレー以外にも四季折々の花を楽しんでいただくことができた。 研修では、毎年接客マナー講習を受講しているため、アンケートでは接客対応は高い評価を頂いた。 令和5年度(2023年度)は、多数の利用者数だったが、パークゴルフ愛好家の高齢化も進んでいるので、新たな愛好家が増えるように管理運営に努めていく。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書の内容に沿った適正な運営が実施されていた。 様々な取組の結果、利用者数が過去最高となったことは、大いに評価できる。 初心者講習会や企業へのアプローチ等、新規利用者獲得のための事業も実施しているが、コースや植栽を変化させることで、プレーによく来る利用者に対しても、飽きさせない取組を実施している点を評価した。
施設の管理	A	仕様書に沿った適切な管理が実施されていた。 コース内へのテントの設置やミスト噴射等独自の熱中症対策を実施し、利用者の安全管理に努めた。 また、植栽管理において、単に維持管理を行うだけでなく、花壇の整備に力を入れ四季折々の花を利用者に楽しんでもらっている点は評価できる。
収支の状況等	B	事業目的に不適合な支出はなく、会計処理も適正に行われていた。 令和4年度(2022年度)と比較し、利用料金や自主事業による収入は増となり、さらには経費削減に努めた結果、収支も黒字となったことは評価できる。

○ 総合評価

施設の運営及び維持管理については、仕様書、年次計画書、協定書等に基づき適切に実施されていた。 利用者数において、平成25年(2013年)の開場以来過去最高となった。広報や営業等対外的なアプローチの結果が利用者増に結びついたと考えられるが、日々の運営においても細かいコースの変化等利用者目線に立った取組を実施している点を大きく評価した。 また、施設の維持管理については、熱中症対策や指定管理者のノウハウを生かした植栽の管理等独自の工夫が見られる。 今後の取組について、高齢化に伴いパークゴルフ利用者は年々減少しているため、これまで以上に新規利用者獲得への取組に努めていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	西部交流センター																																																					
指定管理者	西部交流センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																					
施設概要	地元住民を始め、広く市民の健康保持と福祉の増進に資することを目的とする。 構造 鉄骨造(一部木造)平屋(一部高屋根) 敷地面積 9,989㎡(足湯、健康広場など) 建物面積 1,976㎡(浴室、研修室、交流室、談話室、大広間、キッズルーム、多目的室など)																																																					
事業概要	・市民の健康の保持に関すること。 ・福祉の増進に資すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>103,278</td><td>123,583</td><td>20,305</td><td>120%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	103,278	123,583	20,305	120%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	103,278	123,583	20,305	120%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>51,601</td><td>51,572</td><td>▲29</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,764</td><td>4,328</td><td>564</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>55,365</td><td>55,900</td><td>535</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>45,514</td><td>48,333</td><td>2,819</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,308</td><td>3,225</td><td>▲83</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,772</td><td>5,195</td><td>▲577</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>54,594</td><td>56,753</td><td>2,159</td><td>104%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	51,601	51,572	▲29	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	3,764	4,328	564	115%	合計	55,365	55,900	535	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	45,514	48,333	2,819	106%	事業費	3,308	3,225	▲83	97%	その他	5,772	5,195	▲577	90%	合計	54,594	56,753	2,159	104%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	51,601	51,572	▲29	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	3,764	4,328	564	115%																																																		
合計	55,365	55,900	535	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	45,514	48,333	2,819	106%																																																		
事業費	3,308	3,225	▲83	97%																																																		
その他	5,772	5,195	▲577	90%																																																		
合計	54,594	56,753	2,159	104%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和5年(2023年)9月21日、令和6年(2024年)2月19日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	入浴施設において6月から7月までの間、隣接する西部環境工場の設備メンテナンスと施設の改修工事等で休止期間があったものの、利用者数は、前年度を上回り、前年対比116.3%の結果となった。また4月と12月から3月までの間は、月に1万人以上の利用者数があった。 自主事業のカルチャー講座では、一部の教室で講座名とレッスン内容を変更し、新たに作成したチラシ等で告知を強化することで受講生の増加につながった。 11月に開催した「秋の感謝祭」ではコロナで休止していた「カラオケ発表会」を再開し、今回は、どなたでも参加できる「カラオケコンテスト」も行い盛況であった。また、同時開催の「フリーマーケット」では開始前から行列ができ、大人から子供まで幅広い年齢層に楽しんでいただいた。 高齢者向けの「終活セミナー」や健康講座「高齢者のフレイル予防と栄養について」を計画し、高齢の参加者から喜んでいただき好評であった。 近隣の校区で行われたイベントでは、子供を対象とした遊具の貸出しと職員自ら事前準備と当日のイベントのサポートを行うなど地域の方々との触れ合う機会を増やすことができた。
施設の管理	A	毎週実施している「定例会議」において、利用者数や事業の進捗、設備等の不具合・苦情等様々な報告・相談等を行い、施設全般の確実な管理を行った。 植栽管理においては、専門の植栽管理の担当者に管理手順を相談したり、他施設の管理を参考にしながら維持に努めた。 浴室の維持管理では、マニュアルを見直し、チェックシートを活用しながら毎日の管理を実施した。また、休館日には職員での定期清掃を行い、日常できない箇所の清掃や設備の不具合箇所の確認や調整を行った。脱衣所の空調機器の故障が発生した際は、すぐに業者に連絡、職員での応急処置や利用者への告知を行うことで、苦情等の発生を防ぐことができた。
収支の状況等	A	日々の入出金は、金種表や出納帳、内訳簿等を現場職員で管理を行い、代表企業経理部と連携しながら二重の管理を行った。 館内には、節水や節電のPOPを掲示したり、空調の温度設定や湯温の温度は小まめに調整した。 浴室で使用する薬剤は、チェックシートを確認しながら微調整を行い、委託業者にも相談しながら削減に努めた。年間で行う事業で必要な備品は、本社や他施設から一部借用したり、ラミネート加工したPOP等は丁寧に扱い何度も使えるように配慮した。印刷物やカレンダーなどは裏紙を再利用しながら紙の削減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和5年(2023年)5月12日(金)から6月8日(木)まで
令和5年(2023年)6月26日(月)から7月10日(月)まで(事業参加者向けCS調査)
令和5年(2023年)8月27日(日)から9月16日(土)まで
令和5年(2023年)11月20日(月)から12月10日(日)まで(聞き取り調査)
令和6年(2024年)1月21日(日)から2月11日(日)まで
- 2 調査方法 聞き取り及び館内ホールにアンケートコーナーを設置、記入後回収ボックスで回収。
- 3 結果総括 施設の清掃状況について・・・「とてもよい・よい」87%
施設の景観について・・・「とてもよい・よい」85%
職員の対応について・・・「とてもよい・よい」91%

【利用者の主な意見】

(よい評価)・キッズスペースで安心して遊ばせることが出来ました。・地域に根差した施設取組とてもよい。・イベントに参加を希望します。・いつもお世話になってます。・交流の場としてとても良い。
(改善点等)・Wi-Fiフリーにしてほしい。・トレーニング室に機械を入れてほしい。・お風呂の回数券を作してほしい。交流センターへの進路をわかりやすく。・お風呂のお湯をたくさん出してほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・「洗面器を上置いてほしいです」との御意見があったので、アンケート調査で確認したあと、床に置いていた洗面器を取りやすい高さになるよう棚に並べた。
・「浴槽の中で体操をしている人がいてマナーがなっていない」との御意見には、巡回の際お声掛けしたり注意喚起のPOPを作成して掲示した。
・「露天風呂の長湯で入れないときがある」との御意見には、注意喚起のPOPを作成し掲示した。
・「地域に根差した施設取組とても良い」「イベント参加希望します」との御意見には、イベントや自主事業、売店商品の告知を新たにInstagramを開設し、西部交流センター広報一覧表にも追記して案内を行った。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)の施設の総利用者数は、前年度と比べ20,305名増の123,583名(前年対比119.7%)、浴室利用者数は13,759名増の98,097名(前年対比116.3%)と大きく伸びる結果となった。また、貸館の稼働率においては、多目的室の平均値が3ポイント増の26%、研修室に関しては5ポイント増の65%という結果だった。

各種事業やカルチャー講座では、市政だよりや回覧板などの様々な媒体を活用し集客に努め、高齢者から子供まで幅広い年齢層に利用していただいた。「秋の感謝祭」では、コロナで休止していた「カラオケ発表会」を再開し、「フリーマーケット」では多くの来場者がありにぎわっていた。高齢者を対象とした「終活セミナー」や「高齢者のフレイル予防と栄養について」では参加された方に大変喜んでいただいた。

また、職員研修を年間を通して計画し、施設合同研修や西部交流センター独自の「機械設備」や「清掃研修」なども含めてを行うことで職員の一人ひとりのスキルアップに努めた。

大雨による避難所開設の際は、3世帯の方が避難され、市役所担当者との連携や情報を共有しながら対応した。また、「地域清掃活動」や「自治会サポート事業」として地域のイベントのサポートを行い地域貢献を行うことができた。

環境活動においては、グリーンカーテンの設置、年2回親子を対象とした体験型のリサイクル工作やフリーマーケットや本のリサイクル市の開催、エコキャップの回収等を行った。

地域の代表者様や各関係者の方をお招きして開催した連絡協議会では、前回の協議会での要望に對しての対応が早く感謝しているとお褒めのお言葉をいただいた。今後も地域の憩いの場となるよう職員一同業務に努めてまいりたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書等に沿った適切な運営がなされていた。 施設の改修工事に伴い、営業日数が例年より約1か月半短かったにもかかわらず、利用者増となったことは大きく評価できる。 また、仕様書では年2回のアンケートを義務付けているが、より多くの声を運営に反映させるため、自主的に年4回実施しており、さらには、そこから出てきた要望等を実現している点は、利用者からの評価も高い。
施設の管理	A	仕様書の内容に沿った適正な維持管理が実施されていた。 施設の不具合や故障の際には、市との協議のために速やかに写真付きの報告書を作成し、情報共有を行っている。 また、マニュアルの随時見直しや他施設の維持管理を参考にするなど、現状の管理方法に満足することなく改善している点は評価できる。
収支の状況等	B	事業目的に不適合な支出はなく、会計処理も適正に行われていた。 若干の支出超過とはなったものの、経費削減のために積極的な努力を行ったことは評価できる。

○ 総合評価

施設の運営及び維持管理については、仕様書、年次計画書、協定書等に基づき適切に実施されていた。 令和5年度(2023年度)は、改修工事の影響もあるなか、利用者数を大幅に伸ばしたことは、積極的な広報や多種多様な自主事業を実施したことによる認知度向上が要因であると考えられる。 また、施設の運営に関して、アンケートや利用者からの声を週1回の定例会等で丁寧に分析し、本社と一体となって改善に取り組んでいることが利用者からの高評価につながっている。 加えて、昨年同様、一時避難所として開設した際には、区役所との連携の下スムーズな運営実施に協力しており、本市の災害対応にも貢献している。 今後もこれまでの取組を継続するとともに、地域と連携しながら、より良い運営に努めてもらいたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	東部交流センター																																																					
指定管理者	東部交流センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場																																																					
施設概要	文化交流やレクリエーション活動に利用できる施設として、心身の健全な発達と健康増進に寄与することを目的とする。 床面積(平屋・一部高屋根)1088.77㎡ (エントランス107.30㎡、体育館388.87㎡、多目的室181.93㎡、和室27.21㎡、調理室27.75㎡、キッズコーナー19.72㎡)																																																					
事業概要	・市民の健康の保持に関すること。 ・福祉の増進に資すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>55,654</td><td>74,889</td><td>19,235</td><td>135%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	55,654	74,889	19,235	135%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	55,654	74,889	19,235	135%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>32,340</td><td>32,340</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>7,808</td><td>9,032</td><td>1,224</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>40,148</td><td>41,372</td><td>1,224</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>31,855</td><td>31,275</td><td>▲580</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>4,314</td><td>4,749</td><td>435</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,913</td><td>4,426</td><td>513</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>40,082</td><td>40,450</td><td>368</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	32,340	32,340	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	7,808	9,032	1,224	116%	合計	40,148	41,372	1,224	103%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	31,855	31,275	▲580	98%	事業費	4,314	4,749	435	110%	その他	3,913	4,426	513	113%	合計	40,082	40,450	368	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	32,340	32,340	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	7,808	9,032	1,224	116%																																																		
合計	40,148	41,372	1,224	103%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	31,855	31,275	▲580	98%																																																		
事業費	4,314	4,749	435	110%																																																		
その他	3,913	4,426	513	113%																																																		
合計	40,082	40,450	368	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書(随時)及び月報等報告書(月1回)の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング(年2回、令和5年(2023年)12月8日・令和6年(2024年)3月8日))、利用者アンケート・指定管理者の自己評価																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	前年度と比較し、利用者数が19,235名増加した要因として、貸館の施設利用者・単発イベント・自主事業カルチャー教室・大規模イベントへの参加者が増加したことが考えられる。5月に行われた室内フリーマーケットは1,298名の方に御来館いただき、11月のUDスポーツフェスティバルでは3,079名と過去最高の来場者数となった。 また、今年度新たにチャレンジしたこととして、地域課題解決(減免地域の子ども会活動が中止)のため、自主事業として「地域夏祭り」を開催し、地域の方々にも楽しんでいただき、お褒めの言葉や激励の言葉をたくさんいただくことができた。 広報活動に関しては、例年以上に力を入れ、ホームページ更新やインスタ投稿、月刊リンクスの配布、WEBリンクスの投稿、近隣自治会へのチラシ配布、保育園・幼稚園・小学校へのチラシ配布などスタッフで協力して行った。
施設の管理	A	施設の管理においては、日々の清掃業務はもちろんのこと、害虫駆除や害虫侵入防止対策を通年行い、破損箇所や修理が必要な小規模修繕は、当館スタッフで早急な対応を行い、利用者の方に安心・安全・快適な施設を提供することができた。 緑地管理に関しては、施設職員を中心に芝刈り・薬剤散布作業、低木・高所剪定作業、除草作業、コンクリート舗装作業、芝生除去・再生作業を行い、景観の維持に努めた。また、季節による花の植替え作業、花壇の水やり作業などの美化活動も積極的に行い、利用者・来館者に『きれい』『気持ちいい』などお褒めの言葉も多くいただくことができた。
収支の状況等	A	計画的な広報活動や事前準備、よりよい講座・イベントを実施するためにスタッフで意見を出し合うなどの会議を積極的に行ったことで、講座受講者やイベント参加者が増加し、それに伴い収入も増加した。 なお、事業目的に適合しない支出はない。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日 2 調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収(年3回実施 各50名) 一般来客者(年2回)、カルチャー講座受講生(年1回) 3 集計結果 ・接客対応・・・「とても良い・良い」(1回目100%、2回目90%、3回目96%) ・講師の対応・指導法・・・「とても良い・良い」(1回目100%) ・講座の申込み等での改善点、要望・・・「ない」(1回目94%) 4 主な意見 良い評価 ・接客対応 気持ちよく、明るくハキハキ挨拶して感じもよく、こちらも明るい気分になる。 不明点等わかりやすく教えていただいた。皆さん優しい。 ・講師の対応・指導法 先生が元気で明るく、叱る時はきちんと叱ってくれる。 年齢にあった指導で良い。 わかりやすく説明してくれる、子供たちも毎回楽しみにしている。 改善点等 ・夜の講座を増やしてほしい。 ・体を動かすマシンがあると嬉しい。 ・施設の時計がたまにずれている。
・アンケート結果に対する対応状況等
・令和6年(2024年)4月から、月曜日夜間に、リージャム教室・ナイトヨガ体幹ピラティス教室を新たに開設した。 ・時計のずれについては、施設内外問わず、定期的な点検・巡回を行い、職員で即対応を行う。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、Instagram、ホームページなどの情報発信や保育園・幼稚園・小学校へのチラシ配布、近隣自治体への広報活動を積極的に行ったことで、来場者が大幅に増加した。11月に行ったUDスポーツフェスティバルでは、過去最高の来場者(3,079人)を記録した。また、地域子ども会活動の低迷に伴い、その活動を担うための取組として行った「夏祭り」では、多くの家族連れがお越しになり、お喜びとお褒めの言葉をいただいた。この活動費を補うために、石坂グループの協力のもと、市民の皆様に有価物回収をお願いする取組にも着手した。

施設の維持管理業務に関しても、芝刈りや高木・低木の剪定作業、除草、薬剤散布、芝生再生作業など職員を中心に取り組み、景観維持に努めた。また、予防保全の取組として、貸出備品や設置設備の自主点検をこまめに行い、小規模修繕においては、迅速に対応し、利用者目線の運営を第一に考え、安心・安全・快適な施設を提供することができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 計画的な広報活動を行うとともに、夜間の講座開設や新たな事業の実施など、文化交流及びレクリエーション施設として市民サービスの向上に取り組んでいる点を評価しB評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 特に、芝刈り・薬剤散布作業、低木・高所剪定作業、除草作業、芝生除去・再生作業等の緑地管理により、施設の景観維持に努め、利用者が利用しやすい環境づくりに取り組んでいる点を評価しB評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。 緑地管理等の施設管理については、可能な限り施設職員にて実施し、経費削減に努めている点を評価しB評価とした。

○ 総合評価

おおむね事業計画どおりに順調に事業を実施している。

特に、積極的な広報活動に加え、新規事業の実施など、常に利用者ニーズを的確に捉えた施設運営を行っており、その成果は、利用者数の増加からも確認できる。

施設の管理面については、事業費を効果的に活用することで、計画的かつ効率的に環境美化の改善に努めており、利用者の満足度の高さへとつながっている。

今後も、引き続き利用者ニーズに応じた施設運営に努め、更なる利用者の増加に取り組む必要がある。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市食品交流会館																																																					
指定管理者	株式会社 フードパル熊本																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課																																																					
施設概要	・食品産業の振興及び地域経済の活性化を推進することを目的とする。 ・延床面積:2280.85㎡(平屋建て) ・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡)、パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡) ・ギャラリー、ロビー、会館事務所、株式会社フードパル熊本事務所																																																					
事業概要	(1) 食品産業の振興に関すること。 (2) 地域産業、市民及び来訪者の交流の施設としての機能に関すること。 (3) フードパル熊本の公益施設としての機能に関すること。 (4) その他市長が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>99,823</td><td>134,937</td><td>35,114</td><td>135%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	99,823	134,937	35,114	135%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	99,823	134,937	35,114	135%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>53,853</td><td>53,561</td><td>▲292</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>7,998</td><td>9,890</td><td>1,892</td><td>124%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,308</td><td>4,949</td><td>1,641</td><td>150%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>65,159</td><td>68,400</td><td>3,241</td><td>105%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>20,264</td><td>20,294</td><td>30</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>7,648</td><td>9,876</td><td>2,228</td><td>129%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>40,004</td><td>38,747</td><td>▲1,257</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>67,916</td><td>68,917</td><td>1,001</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	53,853	53,561	▲292	99%	利用料金収入	7,998	9,890	1,892	124%	その他	3,308	4,949	1,641	150%	合計	65,159	68,400	3,241	105%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	20,264	20,294	30	100%	事業費	7,648	9,876	2,228	129%	その他	40,004	38,747	▲1,257	97%	合計	67,916	68,917	1,001	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	53,853	53,561	▲292	99%																																																		
利用料金収入	7,998	9,890	1,892	124%																																																		
その他	3,308	4,949	1,641	150%																																																		
合計	65,159	68,400	3,241	105%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	20,264	20,294	30	100%																																																		
事業費	7,648	9,876	2,228	129%																																																		
その他	40,004	38,747	▲1,257	97%																																																		
合計	67,916	68,917	1,001	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回(令和5年(2023年)6月23日、令和6年(2024年)2月19日)実施。利用者へのアンケート実施。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の管理運営として4年目を迎えた。各条例、施行規則を遵守し運営を行いクレームや事件、事故等も無く業務を遂行した。 新型コロナウイルス感染症が第5類に移行したことにより、会館の利用もコロナ前に戻りつつあり利用料金も目標額にもう一息との結果となった。年間の指定事業や自主事業については、計画通り料理教室は年間15回開催し、また、5月実施の「フラワー&フーズフェスティバル」も計画通り2日間の開催となり大変盛況であった。11月開催の「フードパルフェスタ」に関しても2日間の開催となった。 自主事業の8月「西里校区夏まつりINフードパル」は予定通り開催できた。昨年度が医療非常事態宣言により中止となったが、今年度は例年に比べ多くの来場者でにぎわい過去最高の人出となった。1月の「どんどや」も例年通り無事に開催できた。 7月には大雨により、避難所開設となり、避難所担当職員の指示を受け、施設管理者として安全管理に努めた。10月には接遇講習会を開催し、職員のマナー向上を図った。11月には「震災対処実動訓練」に参加し、地元の避難所運営委員会をはじめ、市避難所担当職員との訓練を行い、避難所における問題点を共有し、意思疎通を図った。 今年度も駐車場に不法投棄が頻発しており、その都度、法令に則った対応を行い、注意喚起の看板を設置する等の対策を行った。
施設の管理	A	施設管理においては、利用者の安全を第一に考慮し、日常の点検で不良箇所を発見した場合は、早急な対応を行い安全な会館利用に努めた。また、管理運営仕様書に基づいて各種定期点検を計画通り行った。 施設の周辺など敷地内は禁煙看板を掲示し注意喚起を行っているが、会館周辺に吸い殻などが放置してあるため、職員や清掃担当が毎日巡回を行い清掃を行った。 植栽管理においては、業者委託だけで不足の場合は、職員が夏場などに草刈り作業、剪定などを行った。また、イベント広場は、定期的に職員が管理し、利用者に不快感を与えないように努めた。 法規に従い消防訓練を年2回実施した。特に2月に開催する総合防災訓練においては、北消防署の指導によりAEDの操作訓練や消化器の取扱いを学習し、日頃からの危機管理の意識向上につながった。 また、ロビーに新しくテーブルを設置し利便性の向上を図った。年度末には市施設から応接セットを譲り受け、会館のロビーに設置した。ロビーの椅子が増えたことにより、来館者のサービス向上に貢献できた。
収支の状況等	B	【収入】利用料において、4月～10月までは、1,000千円を超える月が多かった。新型コロナウイルス感染症が第5類に移行したため、予約が急に多くなり利用につながったが、11月～3月の期間は急激な利用の伸びが見られなかった。 年間を通して、令和4年度(2022年度)の実績は超えたが、コロナ前までの実績には至らなかった。 【支出】今年度は、指定事業・自主事業とも通常に戻ったことにより、支出は増額した。また、電気料金については、空調設備改修工事が完了し節電につながったことにより、全体的に毎月の利用料金が前年度に比べ、低く抑えられている。 防火シャッターの不良により、修理費用を修繕費より捻出したため、計画していた長机や会議室の椅子等の修理が出来なかった。よって、次年度に長机や椅子の修理を延期することとした。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間: ①料理教室 令和5年(2023年)4月～令和6年(2024年)3月 ②会館 令和5年(2023年)4月～令和5年(2023年)12月
- 2 調査方法: 料理教室参加者への依頼、会館利用者への依頼、常設アンケート回答によるもの
回収: 452名
- 3 結果総括:
料理スタッフ対応＝大変良い80%、普通20%となり悪いとの回答はなかった。
料理教室の満足度＝大満足94%、普通6%と全体的に高評価と言える。
会館社員の対応＝大変良い・良いと普通で95%と高評価だった。親切・丁寧な対応が評価につながったと言える。
会館のリピーター利用＝利用したいと思う83%となり、どちらとも言えない15%の結果だった。
前年度より、利用したいと思うが4%アップした。サービス向上とおもてなしを心掛けた結果だと思う。
- 4 【利用者の意見等】
良い評価: 自宅でも作りやすい料理方法でとても参考になった。
: 試食程度の少ない量かと思ったら、たくさん試食できてとても満足だった。
: プロの料理を味わえて良かった。また、料理を教えていただき参考になり、いかに知らずに料理を作っているのか気付かされた。
: 料理の話だけではなく、歴史や旅の話なども交えてお話いただき楽しく受講できた。
: 手軽な価格で受講と試食ができてとても良い。
: デモンストレーション形式なので、近くでよく見れて分かりやすかった。
: 料理の講師の先生に気軽に質問できる雰囲気がとても良い。
: 職員の方々の親切丁寧な対応がとても良かった。
: 雰囲気が良く、ドライブコースでまた来たいと思った。
改善点等: 料理の手元がもう少し見えるようにしてほしい。
: 午前、午後の2部制の料理教室にしてほしい。
: 講師が素晴らしく、少し手の込んだ上級者向けに教室が開催されたら良いと思う。
: 駐車場がわかりにくい。
: 会館のトイレを和式から洋式に変えてほしい。
: 食事ができる場所が少ないので増やしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

- 1 料理の手元がもう少し見えるようにしてほしい。
パーティールームのキッチンが料理教室を考慮して設計されていないので今後の課題とした。
- 2 午前、午後の2部制の料理教室にしてほしい。
食材の準備や講師のスケジュールの都合上、また、予算の関係により現在の計画を続ける。
- 3 講師がすばらしく、もう少し手の込んだ上級者向けに教室が開催されたい。
参加費から考えて、料理初心者が気軽に参加でき、料理の楽しさを体感することをコンセプトとして実施していく。
- 4 駐車場がわかりにくい。
今後も丁寧な説明と、電話による確認などをこまめに行う。
- 5 会館のトイレを和式から洋式に変えてほしい。
トイレについては、前々から来館者より頻繁に意見が上がっているため、市と連絡協議会などで情報共有を行っており対応策を検討している。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、指定管理運営の4年目となった。
 新型コロナウイルス感染症が第5類に移行し、通常運営に戻った年だった。コロナ対策は自己判断となったが、対策を行っている利用者は多く感じた。会館において、マスク着用や手洗いに關しての掲示も第5類以降に準じ、修正して対応した。
 また、料理教室は通常の募集人数に戻り、参加者のコロナ対策においては任意判断として呼びかけを行った。年間の指定事業や自主事業においても同様として、来館者にポスター等で掲示した。
 年間を通しての利用者数は、13.4万人(前年対比135.2%)、施設利用率は、平均54%(前年比+6%)と若干の回復傾向となった。令和5年度(2023年度)としては、利用実績の回復を期待していたが、大きくは伸びなかった。
 また、毎年、自然災害に伴う指定避難所として開設されるため、迅速に対応できるように市避難所担当者との意思疎通を図り、日頃から職員の危機管理の向上を目指していく。
 次年度に向けて、リピーターを獲得するとともに、利用離れしている団体に積極的に案内を行う等の営業を強化する。今後も会館条例や施行規則を遵守し、安心、安全な施設運営に努めていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が適切に実施されており、運営に対しての苦情もない。 新型コロナウイルス感染症第5類移行に伴い、感染対策や事業の運営等、利用者の状況に合わせた対応が十分にできており、安定した集客につながっていた。 仕様書、協定書等の内容に準じた管理運営が行われているため、B評価とした。
施設の管理	A	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が安全かつ適切に実施されている。 個人情報等に関する管理、マニュアル整備など安全管理対策をとり、施設内の点検を常に行うことで不備を早期発見し、早急な対応が行われている。 また、会館周辺などの清掃を年間通して実施し、植栽管理も専門業者の定期的管理と職員の作業などで、長年にわたる除草箇所の課題にも対応し、会館を安心して利用できるように施設管理が行われているためA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく会計処理も適切に実施されている。 新型コロナウイルス感染症第5類移行に伴い、イベントや各事業についても積極的に広報を行い、会館の利用者増加につなげていた。 今後は既存の手法にとどまらず、広報・営業活動を展開し、更なる利用者増加に努めていただきたい。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症第5類移行に伴い、イベントや各事業が広く再開され、利用者が増加する中、安心安全な施設運営が行われていた。
 市指定事業である毎月開催の料理教室については、利用者アンケートから満足度も高く、利用者のニーズを把握し、速やかに対応できるよう努めており、サービス向上に結びついている。
 施設の管理についても、修繕や故障箇所は早期発見し、市に報告及び修繕等の対応が適切に遂行され、安全対策を講じるなど安心して使用できる施設管理が行われている。
 本指定管理者は、食品工業団地(フードパル熊本)内の企業と定期的な会議等を実施し、企業との情報交換を行っており、団地全体の活性化にも取り組んでいる。
 今後は、利用者数の更なる回復に向け、利用中断者への営業活動と、既存の手法にとらわれない広報活動(主にSNS)、各事業の内容の見直しと改善に取り組み、より満足度の高い、地域に根付いた施設運営を展開したい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市勤労者福祉センター																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市勤労者福祉センター																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 雇用対策課																																																					
施設概要	設置目的: 勤労者の雇用の促進と福祉の向上を図る 所在地: 熊本市中央区黒髪3丁目3番12号 建物概要: 鉄筋コンクリート造 地上2階建 : 敷地面積2,436.42㎡、建築延面積1,422.37㎡ 施設概要: 講習室(約57㎡/定員30名) : 第1会議室(約64㎡/定員40名) : 第2会議室(約64㎡/定員40名) : 第3会議室(約34㎡/定員20名) : 第1和室(約15畳/定員16名) : 第2和室(約18畳/定員20名) : ホール(約127㎡/定員40名) : 体育室(約396㎡)																																																					
事業概要	1 雇用の促進に関すること。 2 勤労者の心身の健康及び体力の増進に関すること。 3 勤労者の教養及び文化活動に関すること。 4 勤労者の福祉の向上に関すること。 5 その他市長が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>42,579</td><td>56,857</td><td>14,278</td><td>134%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	42,579	56,857	14,278	134%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	42,579	56,857	14,278	134%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>35,335</td><td>35,335</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>2,760</td><td>2,874</td><td>114</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>11,127</td><td>13,588</td><td>2,461</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>49,222</td><td>51,797</td><td>2,575</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>17,835</td><td>14,347</td><td>▲3,488</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>38,414</td><td>38,628</td><td>214</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>56,249</td><td>52,975</td><td>▲3,274</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	35,335	35,335	0	100%	利用料金収入	2,760	2,874	114	104%	その他	11,127	13,588	2,461	122%	合計	49,222	51,797	2,575	105%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	17,835	14,347	▲3,488	80%	事業費	38,414	38,628	214	101%	その他	0	0	0	-	合計	56,249	52,975	▲3,274	94%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	35,335	35,335	0	100%																																																		
利用料金収入	2,760	2,874	114	104%																																																		
その他	11,127	13,588	2,461	122%																																																		
合計	49,222	51,797	2,575	105%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	17,835	14,347	▲3,488	80%																																																		
事業費	38,414	38,628	214	101%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	56,249	52,975	▲3,274	94%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認【月次年12回、年1回】、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング年2回【10月2日・3月22日】)及び利用者アンケート調査による。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な施設の運営を行った。 令和5年度(2023年度)5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症に変更されたこともあり、利用者数は対前年度比で約34%増加した。 市指定事業では、新たに入社2年目社員研修、若手・中堅社員向け研修を実施し、自主事業では4年ぶりに親子講座を再開した。 利用者アンケートによる利用満足度は98.7%(令和4年度(2022年度)97.1%)と、前年度に引き続き高い水準にある。 ホームページをリニューアルし、閲覧者が必要な情報を見つけやすいデザインへの更新、モバイル対応を行った。 また、大雨・台風災害等に伴う避難所開設についても、熊本市の要請により適切に対応した。
施設の管理	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な施設の維持管理を行った。 安全管理対策については、職員による館内定期巡回の実施により、体育室床点検口枠の破損箇所等を発見し、修繕について迅速に対応した。 消防訓練を行い、職員の安全意識及び危機管理能力の向上、迅速な対応力の養成、連携の強化に努めた。 衛生管理では、館内にアルコール消毒薬を設置するとともに、夏季には熱中症予防についてのポスターを掲示し、利用者の安全を最優先に適正な施設管理を行うことができた。 1Fロビーに設置していたソファを他施設へ譲渡した後、長机と新たに購入した椅子を設置し、利用者にとって快適な環境づくりに努めた。
収支の状況等	A	収入については、利用者が増加したことで利用料金、その他の収入(受講料収入)が増加した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間: 令和5年(2023年)4月～令和6年(2024年)3月
- 2 調査方法: 貸館利用者及び自主講座受講生へのアンケート調査(上半期・下半期 計2回実施)
上半期: 令和5年(2023年)11月1日～17日 下半期: 令和6年(2024年)2月1日～15日
研修・セミナー・イベント実施時、参加者へのアンケート調査(随時)
- 3 調査結果: 回答件数1,641件

【アンケート】

- 1 年齢 20代以下9.3% 30代9.3% 40代9.5% 50代17.7% 60代20.8% 70代以上33.4%
- 2 職業 会社員等34.4% パート11.6% 自営業3.6% 会社役員1.9% 主婦(夫)30.2%
その他18.3%
- 3 交通手段 自動車62.0% 自転車・バイク13.7% 公共交通機関9.0% 徒歩11.7%
タクシー・家族の送迎等3.6%
- 4 お住まい 中央区28.7% 東区12.8% 西区9.2% 南区5.1% 北区33.6% 市外10.6%
- 5 利用年数 初めて30.3% 1年未満15.6% 1～5年22.0% 6～10年13.2% 11～20年12.7%
21年以上6.2%
- 6 利用頻度 本日のみ27.7% 週に数回18.3% 月に数回40.9% 年に数回13.1%
- 7 情報入手方法 市媒体33.9% 紹介・口コミ19.8% メール1.0% チラシ・パンフ14.2%
新聞等2.1% 共済会報誌17.5% SNS・HP等5.4% その他6.1%

【満足度】

- 8 利用した感想 満足74.6% やや満足24.1% やや不満1.0% 不満0.3%
- 9 利用の手続き 満足65.5% やや満足29.7% やや不満3.6% 不満1.2%
- 10 清掃状況 満足71.0% やや満足27.2% やや不満1.8% 不満 なし
- 11 職員の対応 満足76.0% やや満足22.8% やや不満1.1% 不満0.1%
- 12 講師について 満足90.5% やや満足9.1% やや不満0.3% 不満0.1%
- 13 主な御意見
・セミナーで学んだことをしっかり振り返りながら明日からの仕事に励んでいき
たいと思いました。・講習室の椅子を軽いものにしてほしい
・駐車場が満杯になりそうときは知らせてほしい・ホールの鏡を大きく(広く)
してほしい・希望した講座に入りたい(抽選ではなく継続受講)
・いつも楽しく受講しています

・アンケート結果に対する対応状況等

- ・アンケート結果及び要望に対する回答は、施設内のロビーに掲示した。要望等に対応可能なものは、スピード感と柔軟性をもって対応できる体制を整えている。
- ・講習室の椅子は老朽化による破損の危険性もあったことから市と情報共有を行い、軽量のものへ入替えを行った。
- ・駐車場混雑予想日ポスターについて、館内掲示と併せてホームページ、SNSにも掲載することとした。

○ 総合評価

当センターの設置目的である勤労者の雇用の促進と勤労者の福祉の向上を事業運営の基本理念とし、様々な事業を実施した。

令和5年度(2023年度)5月に新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類感染症に変更されたこともあり、利用者数は前年度比14,278人増の56,857人となった。

市指定事業では、新たに入社2年目社員研修及び若手・中堅社員向け研修5コースを開催した。今後も勤労者福祉施設としての価値を向上させる取組を行いたい。

自主事業では4年ぶりに親子講座を再開し、さらに、平日夜間に「話し方講座」、日曜午前中に「ヨガ講座」など、勤労者も参加しやすい時間帯での新規講座を実施した。職業講座や健康維持に役立つ講座の充実を図り、利用者増加につなげたい。

自主事業受講生等が出展する作品展の会場を2階会議室から1階ロビーに変更した。利用者が作品を觀賞する機会が増えることで自主事業を利用者へアピールすることができるとともに、会議室は貸出しを行うことができた。今後も効率的な会館運営に努めたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な運営が行われていた。 令和5年(2023年)5月に新型コロナウイルス感染症が5類移行したこともあり、センター利用者数は56,857人(前年度比+14,278人)に増加した。また、新たに入社2年目社員研修、若手・中堅社員向け研修を実施し、人材育成を通じた利用者へのサービス向上、公平公正な管理運営に努め、満足度向上につなげる取組が行われた。また、指定避難所として、本市と連携することで適正な避難所運営が行われた。
施設の管理	B	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な管理が行われていた。 日常的に施設点検を行い、修繕等を必要とするものについては速やかに適切な処置を実施した。
収支の状況等	B	指定管理者の財務状況においては、適正な会計処理と安定的な経営が図られている。

○ 総合評価

当館の設置目的である「勤労者の雇用の促進と福祉の向上」に対して、実施計画に基づき、1年を通してセミナーや講座等の事業が適正に実施された。

施設の運営については利用者の満足度の向上のため積極的な事業改善が行われており、適切な運営が行われた。さらに、施設の管理については日常管理、修繕対応等において迅速に対応がなされており、適切な管理が行われた。

また、指定管理者の財務状況においては、適正な会計処理と安定的な経営が図られている。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市流通情報会館																																																					
指定管理者	熊本流通団地協同組合																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 商業金融課																																																					
施設概要	熊本市中小企業の振興を図り、もって地域産業の発展に寄与することを目的とする。 ・延床面積6,943㎡(地下1階、地上6階) ※展示場1,080㎡、地下駐車場1,296㎡、研修室(5階・6階・多目的)637㎡ その他事務室等3,930㎡																																																					
事業概要	・地域産業の情報化の促進に関すること。 ・中小企業の経営相談及び人材育成のための研修に関すること。 ・商品流通情報の交流の場の提供に関すること。 ・熊本流通業務団地の公益施設としての機能に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>78,987</td><td>108,775</td><td>29,788</td><td>138%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	78,987	108,775	29,788	138%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	78,987	108,775	29,788	138%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>34,175</td><td>33,856</td><td>▲319</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>46,887</td><td>41,778</td><td>▲5,109</td><td>89%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,612</td><td>9,375</td><td>7,763</td><td>582%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>82,674</td><td>85,009</td><td>2,335</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>47,923</td><td>45,084</td><td>▲2,839</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,961</td><td>9,998</td><td>7,037</td><td>338%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>42,580</td><td>46,491</td><td>3,911</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>93,464</td><td>101,573</td><td>8,109</td><td>109%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	34,175	33,856	▲319	99%	利用料金収入	46,887	41,778	▲5,109	89%	その他	1,612	9,375	7,763	582%	合計	82,674	85,009	2,335	103%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	47,923	45,084	▲2,839	94%	事業費	2,961	9,998	7,037	338%	その他	42,580	46,491	3,911	109%	合計	93,464	101,573	8,109	109%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	34,175	33,856	▲319	99%																																																		
利用料金収入	46,887	41,778	▲5,109	89%																																																		
その他	1,612	9,375	7,763	582%																																																		
合計	82,674	85,009	2,335	103%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	47,923	45,084	▲2,839	94%																																																		
事業費	2,961	9,998	7,037	338%																																																		
その他	42,580	46,491	3,911	109%																																																		
合計	93,464	101,573	8,109	109%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)年2回(令和5年(2023年)9月26日、令和6年(2024年)3月27日)、利用者アンケート(年4回)を実施。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、行動規制が緩和され、5年ぶりに「流通情報会館バザール」(指定事業)・4年ぶりに「フリーマーケット」(自主事業)など、コロナや自然災害により中止を余儀なくされた事業の復活と会館セミナー・カルチャースクール・音楽コンサートなども計画どおり実施した。
施設の管理	A	当期にて、照明制御装置や展示場吊物の取替え、外壁改修工事などの経年劣化による修繕が実施されたが滞りなく完了した。また、職員及び設備員による設備等のチェックを継続して実施し、市と優先度合いを協議しながら修繕などを行い、適正な施設管理を実施した。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことで、遠のいていた客足が戻る期待感があったが、コロナ禍を経てライフスタイル、働き方の変化によって展示場・研修室の使用方法(オンライン会議など)へ大きく影響し、対前年比約5,109千円の減収となった。しかし、展示場利用増を図るべく新たに営業本部を設置し、既往先の復活と新規利用先の開拓に尽力している。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 : 令和5年(2023年)8月・9月、令和6年(2024年)2月・3月 年4回実施 2 調査方法 : 利用時に窓口にてアンケート用紙を配布、回収箱にて回収(420件) 3 調査結果 : 利用頻度・・・月1回以上44%、その他56% 利用理由・・・無料駐車場有35%、利用料が安価30%、施設がキレイ11%、その他24% 総合評価・・・満足55%、やや満足38%、普通6%、やや不満0.5%、不満0.5% (その他の意見など) ・Wi-Fi設備が欲しい ・ロビーが少し暑い ・ホワイトボードが劣化している など
・アンケート結果に対する対応状況等 ・Wi-Fi設備を導入予定(令和6年(2024年)10月) ・空調管理を快適な温度になるよう配慮し、小まめな対応に努めた ・備品の修繕も職員からの報告後、市と協議を図り、優先順位を定めて修繕にあたった

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行後、制限も緩和されたことにより、指定事業、自主事業ともに計画どおり実施できたことで、利用人数が前年比38%増加している。 また、利用者ニーズを高めるため長年の課題であったWi-Fi設備の設置について、導入準備を進めており、課題解決に取り組んでいる。(Wi-Fi開通は令和6年(2024年)10月を予定。) 広報活動については、熊本市流通情報会館の情報をより多くの人に知ってもらうため令和6年(2024年)2月にInstagramを開設し、毎日投稿を行っている。おかげで、Instagramからの問合せも多くあり好評を得ている。 他にも、コロナ禍以降の展示場利用が減少傾向にあったため、コロナ禍前までの利用回復や増加に向けて、既往先の復活と新規開拓を目指し新たに営業本部を立ち上げた。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行し、中止が続いていた流通情報会館バザール(指定事業)、フリーマーケット(自主事業)を実施することができた。前者は5年ぶり、後者は4年ぶりの開催となったが、指定管理者の入念な準備により、来場者も多く盛況となった。 また、利用者アンケートの結果においても、90%以上の高評価を得ていることや、新たに営業本部の立ち上げ、SNS(Instagram)を用いた広報などにて更なる利便性の向上と、利用回復に向けた努力を続けている。さらに、利用人数は前年比38%増加していることで、成果が出ていると判断できるためA評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書・仕様書等に基づき適切に実施されていたことに加え、施設の老朽化による補修、修繕について修繕台帳を市と共有し、指定管理者から緊急性があるものを中心に優先順位の提案を行うなど、迅速かつ計画的に行われていたため、A評価とした。
収支の状況等	B	収支の状況などについては、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適正に行われていた。 ただ、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行後も、展示会や研修のオンライン化、ハイブリッド化などにより、利用者の展示場及び研修室の利用方法が変化したことで、収支としては厳しい状況となった。その中でも、引き続き水道光熱費などの経費見直しに取り組んでいることは評価できるため、B評価とした。

○ 総合評価

施設の運営・管理については担当課と連携を密に行いながら迅速かつ計画性をもって実施しており、利用者の評価も高く、本市としても高く評価している。

新型コロナウイルスの影響により利用が大きく減少した後、特に展示場の利用が戻り切れておらず、新規利用者の開拓が必要な状況と考えている。そのため、本施設を多くの方々に認知していただくことが重要であり、新たに開始されたInstagramによる情報発信や営業本部の設置による成果を注視してまいりたい。

利用者の満足度向上のため、本市としてもWi-Fiの設置等施設の充実に指定管理者と協力して取り組んでいきたいと考えており、今後も、現在の取組を継続しつつ、適切な管理運営と利用者のニーズにあったより一層丁寧なサービスの提供とともに、利用増加に向けた活動を行っていただくことに期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと森都心プラザ																																																					
指定管理者	くまもと森都心プラザ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 起業・新産業支援課(プラザ図書館・駅前子育てひろば以外) 教育委員会事務局 熊本市立図書館(プラザ図書館) 西区役所 保健福祉部 保健こども課(駅前子育てひろば)																																																					
施設概要	多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力の創造及び発信並びに人材及び地域の産業の育成をするとともに、地域における子育て支援を推進することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさと活力を生み出すための拠点施設 延床面積 9568.37㎡(複合ビルくまもと森都心A棟の1階の一部、2階の一部、3～6階) ビジネス支援施設XOSS POINT.(760㎡)・・・2階 プラザ図書館(3,617㎡)・・・3、4階 駅前子育てひろば(40㎡)・・・3階 託児室(60㎡)・・・4階 ホール(436㎡)、多目的室(120㎡)、会議室4室(276㎡)等・・・5、6階																																																					
事業概要	1 観光情報及び郷土情報の提供に関すること。 2 中小企業の経営及び創業の支援に関すること。 3 文化の振興及び交流に関すること。 4 子育て支援に関すること。 5 熊本市立図書館設置条例(昭和28年条例第62号)第2条(第4号及び第5号を除く。)に掲げる事業その他の図書館の管理及び運営に関すること。 6 1から5までのほか、市長が必要と認めること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホール・多目的室・ 会議室</td><td>91,163</td><td>106,180</td><td>15,017</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>プラザ図書館</td><td>439,893</td><td>485,615</td><td>45,722</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>託児室</td><td>733</td><td>1,169</td><td>436</td><td>159%</td></tr> <tr> <td>駅前子育てひろば (図書館に集計)</td><td>8,689</td><td>11,753</td><td>3,064</td><td>135%</td></tr> <tr> <td>2階管理事務室他</td><td>121,962</td><td>126,391</td><td>4,429</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>XOSS POINT.</td><td>10,373</td><td>11,746</td><td>1,373</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>664,124</td><td>731,101</td><td>66,977</td><td>110%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	ホール・多目的室・ 会議室	91,163	106,180	15,017	116%	プラザ図書館	439,893	485,615	45,722	110%	託児室	733	1,169	436	159%	駅前子育てひろば (図書館に集計)	8,689	11,753	3,064	135%	2階管理事務室他	121,962	126,391	4,429	104%	XOSS POINT.	10,373	11,746	1,373	113%	全体	664,124	731,101	66,977	110%										
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
ホール・多目的室・ 会議室	91,163	106,180	15,017	116%																																																		
プラザ図書館	439,893	485,615	45,722	110%																																																		
託児室	733	1,169	436	159%																																																		
駅前子育てひろば (図書館に集計)	8,689	11,753	3,064	135%																																																		
2階管理事務室他	121,962	126,391	4,429	104%																																																		
XOSS POINT.	10,373	11,746	1,373	113%																																																		
全体	664,124	731,101	66,977	110%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>376,070</td><td>375,840</td><td>▲230</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>40,768</td><td>45,127</td><td>4,359</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>8,217</td><td>8,846</td><td>629</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>425,055</td><td>429,813</td><td>4,758</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>265,908</td><td>263,180</td><td>▲2,728</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>164,703</td><td>164,513</td><td>▲190</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>430,611</td><td>427,693</td><td>▲2,918</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	376,070	375,840	▲230	100%	利用料金収入	40,768	45,127	4,359	111%	その他	8,217	8,846	629	108%	合計	425,055	429,813	4,758	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	265,908	263,180	▲2,728	99%	事業費	164,703	164,513	▲190	100%	その他	0	0	0	-	合計	430,611	427,693	▲2,918	99%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	376,070	375,840	▲230	100%																																																		
利用料金収入	40,768	45,127	4,359	111%																																																		
その他	8,217	8,846	629	108%																																																		
合計	425,055	429,813	4,758	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	265,908	263,180	▲2,728	99%																																																		
事業費	164,703	164,513	▲190	100%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	430,611	427,693	▲2,918	99%																																																		
モニタリングの実施方法	- 指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 - 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回実施 (第1回: 令和6年(2024年)8月29日、30日 第2回: 令和6年(2024年)3月4日～7日) - 利用者へのアンケート実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	(ホール・多目的室・会議室) プラザホールの利用率アップを目指してダイレクトメール発送等きめ細かな営業活動の結果ホールの利用率は81%まで上昇した。ホール会議室の利用者数も前年比116%と増加した。 お客様へのサービスや満足度を高めるため舞台担当は、照明関係の資格取得、熊本県公立文化施設協会主催の舞台音響技術・舞台機構操作研修へ参加して技術の向上を図った。 (プラザ図書館) 当館周辺地域である二本木の歴史「二本木遊郭」に関連する展示やイベントを積極的に開催した。その際、地域住民の方や地域企業及び書店と連携し、さらに著名人の講演を開催した。 また、小学生の図書館見学や職場体験の受入れ、春日地区への出張おはなし会実施など地域社会への貢献や特色ある文化活動の推進を次世代につなげる取組ができたと考える。 (託児室) 利用者数は1,169名、前年比159%と大幅に伸び、また利用料金は2時間、3時間利用の増加で初めて1,000千円を突破した。利用者数が大きく伸びた要因としては、子育てひろばや図書館等、各部共催事業開催と都度実施した広報活動や七夕会、クリスマス会の複数回実施等イベント数の増加によるもの。また、継続した参加者への声掛けによるニーズの把握と反映、運用のブラッシュアップが満足度の向上と結果につながった。 (駅前子育てひろば) 利用者数は11,753名、前年比135%と大幅に伸び、西区の利用者が半数を超えた。ラジオやSNSでのイベント情報のお知らせ、近隣の保育園・幼稚園・公共施設・病院などへのチラシ配布等が増加につながった。 5月に開催した「開設1周年記念イベント」には441名の参加がありくまモンとの交流やレモンクラブのコンサートを親子で楽しんでいただけた。また、秋まつり・春まつりではお子様向けのゲーム・制作やリユース品のおゆずり会などを開催した。「ここがあって助かります」との声も多く子育て中の保護者がほっとくつろげる場所になっている。 (XOSS POINT.) 登録会員者数はトータル4,469名となり、施設の認知度向上が見られた。 スモールオフィスでは途中退去する企業もあったが年間通じほぼ満室状況を維持した。 創業支援室12期生6名中5名は入居中に開業、残る1名も行政書士登録を残すのみと確実な支援ができています。 またアントレプレナー教育も含めた年間364件(4,864名参加)と多くのイベントを開催、XOSS POINT.入居者も含め起業家・支援者など幅広いコミュニティ形成に貢献できた。 (全体評価) 年間来館者は731千人前年比110%、令和5年(2023年)4月から令和6年(2024年)3月まで12か月連続で前年数値を上回った。2月10日には平成23年(2011年)10月の開館以来、12年5か月で来館者1千万人を突破し、記念イベントを開催することができた。各部門事業の連携はXOSS POINT.のセミナーで図書館職員が関連図書を紹介したり、駅前子育てひろばや託児室利用者へ図書館職員が絵本の読み聞かせをするなど、各部門が一体となった連携でサービスの向上ができた。

施設の管理	A	施設の快適な環境維持と安全管理では、午前午後温湿度チェック、CO2濃度チェックを行うなど、細部にわたる管理を行い、清掃においては使用頻度の高いトイレの清掃頻度を高め常に清潔で美観を保っており、利用者アンケートで「とても良い」又は「良い」で99%と高評価をいただいた。 多くの来館者が訪れる施設であるため、緊急を要する修繕に対して早急の対応を行い、来館者の安全・安心とともに快適性を確保した。
収支の状況等	A	利用料金収入は前年比111%、特に託児室は各部門との共催事業と長時間利用増で前年比169%と大きく伸びた。スモールオフィスも募集や選定の期間を除くと満室で前年比129%プラス2,004千円で増加しホール・会議室と全ての部門で前年数値を上回った。 支出では電気代使用量を20%削減し、こまめな消灯で光熱水費の削減ができた。 顧問税理士の指導の下適正な予算執行を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 調査期間 令和5年(2023年)4月1日 ~ 令和6年(2024年)3月31日 (年間を通じて実施) 年3回(7月・12月・3月)のアンケート集計報告
 - 調査方法 ・アンケート用紙と回収箱を2階入口に設置又は職員による手渡しでアンケート記入依頼
 - 設問項目 ①利用部署 ②接客 ③清掃 ④利用者のプラザ紹介 ⑤今後の当館利用 ⑥本日の交通手段 他
 - 調査結果 令和5年度アンケート回収は692枚
(主な回答内容)
・接客対応・・・とても良い78%・良い19%・普通3%
・清掃状況・・・とても良い81%・良い18%・普通1%
・プラザ紹介・・・紹介した31%・紹介された17%・紹介しようと思う48%・紹介しない4%
・今後の利用・・・是非利用したい74%・利用する18%・機会があれば利用したい8%
- 【主な御意見】
・清掃が行き届き会場がとてもきれいだった・図書館を気持ちよく利用させていただいてます・起業することについてすごくやる気が一段と出てきました・笑顔で親切な対応をしていただきました・子どもだけでなく親のことも気にかけていただき育児の合い間のリフレッシュになっています・おやこあそびの工作はいつもかわいくて楽しみです・駅に近く利用しやすく施設もきれいで快適でした 等

・アンケート結果に対する対応状況等

- ・飲食スペース拡大の要望を受け、企業体でテーブル椅子3セットを4階に設置し、サービスの向上を図った。
- ・アンケート結果はプラザ企業体役員会議及びコンプライアンス小委員会で協議し、職員全員で共有し業務に反映した結果、利用者から共感を得た。

○ 総合評価

10月の周年事業秋まつりと3月の春まつりは駅周辺の企業・団体と協力し、駅前の賑わい創出につながるイベントを開催した。春まつりの2日間はアミュひろばを中心に65,000人の集客を記録した。
10月には文学座俳優による演劇公演、2月には5年連続で駅前落語等を開催し、市民の方々に芸術に触れ感動していただく機会を提供できた。
また、年に4回全体研修を行い、外部講師による接客サービス研修、防火・救急救命研修、個人情報保護研修等によるスキルアップを図った。指定管理者研修では仕様書及び各種条例、指針を理解し、施設の設置目的に沿った管理運営ができるように全職員一体となって取り組んだ。
2年目となったXOSS POINT.は、イベントや交流会が非常に充実している施設となり、駅前子育てひろばにおいてもお客様からお褒めの言葉や喜びの声をたくさん頂くことができた。今後も駅前の賑わい創出を目指した施設運営に取り組んでいきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	(ホール・多目的室・会議室) 文化芸術からビジネス、教育まで幅広いジャンルのイベントが開催されており、3月に開催した春まつりではお笑いやプロレスのイベントを開催し、2日間で65,000人の来場があり、地域の活性化や賑わい創出に貢献しているものと認められる。 (プラザ図書館) 滞在型図書館として居心地のよい環境づくりに努めており、入館者数が増加傾向にあることは評価できるが、貸出冊数は減少しており、効果的な対策が必要である。 また、地元の企業や学校等と連携した図書展示やイベントを積極的に行っており、今年度は新たに小学校へのアウトリーチ事業や図書館で所蔵する資料に関連した講演会等を開催するなど、地域との連携に積極的に取り組んでいる。 (託児室) 他部門と連携した事業を実施しながら積極的に広報を行ったことにより、利用者数は1,169名、前年比159%と大幅に伸びている。また、利用者アンケートで「いつも丁寧に優しくしてくださいます」という声もあり、利用者の親子にとって居心地の良い場所を提供できている。 (駅前子育てひろば) 利用者数が前年比135%増の11,753名に達したことは、開設2年目にして西区を中心とした地域に根ざした施設として定着していることを示している。多様な広報手段の効果的な活用や、開設1周年記念イベント、季節の祭りなど魅力的な企画の実施が、この成果に寄与していると認められる。「ここがあって助かります」という利用者の声に表れているように、子育て支援施設としての本質的な役割を十分に果たしており、利用者ニーズに適切に応えている点も高く評価できる。総じて、これらの実績を踏まえ、駅前子育てひろばの運営は良好であると評価できる。今後はさらに多様化する子育てニーズへの対応が期待される。 (XOSS POINT.) 仕様書上、起業家や起業支援関係者等のコミュニティの形成のため、2か月に1回以上起業家支援に係るイベントを実施することを求めているが、オープンからの2年間続けて年間350回を超える多種多様なテーマでイベントを開催しており、起業家や関係者が集まり交流を生む施設として、起業家コミュニティの拡大に努めている。また、会員数についても8月に3,000人を突破し記念イベントを開催するなど、着実に増加している。 (全体評価) 年4回様々な内容で全体研修を実施することでサービスの向上に取り組む、利用者アンケートでは、接客対応に関して97%が「とても良い又は良い」と回答しており、接客対応について好評を得ている。
施設の管理	A	設備の不具合が発生した際には、速やかに状況が報告され、迅速かつ的確な対応が行われており、さらに、利用者アンケートにおいても館内の清掃状況について99%が「とても良い又は良い」と回答されており、利用者から高い評価を得られているためA評価とした。
収支の状況等	B	利用料金は45,127千円で前年比110.7%と伸びており、ホール等の稼働率も増加している。 事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されているため評価をBとした。

○ 総合評価

令和5年(2023年)5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症に変更されたことに伴い、来場者数も回復してきており、年間来館者は令和5年(2023年)4月から令和6年(2024年)3月まで12か月連続で前年数値を上回っている。

令和6年(2024年)2月には、平成23年(2011年)のオープンから12年5ヶ月で来館者1,000万人に到達し、記念セレモニーが行われ、当初の想定よりも早いペースで利用者が推移しており、多くの方々に利用される魅力ある施設としての運営に務めている。

また、年4回の全職員参加による全体研修にて接遇やコンプライアンスなど様々な内容の研修を行うことで職員のレベルアップ及び質の向上に努め、組織全体の向上にも取り組んでいる。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本城ホール、熊本市辛島公園地下駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場、熊本市辛島公園地下通路																																																					
指定管理者	熊本城ホール運営共同事業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 観光交流部 誘致戦略課																																																					
施設概要	【熊本城ホール】 国際会議、展示会、エンターテインメント等の開催の場を提供することにより、国内外の人々の来訪や交流を促し、もって地域経済の活性化及び地域文化の発展に寄与することを目的とする。 延べ面積 30,780.28㎡ 1階 展示ホール(約1,630㎡、2分割利用可、11t車の乗入可) 2階 シビックホール(移動観覧席320席＋仮設席約430席、2分割利用可) 3階 会議室19室(約300㎡×4室、約90㎡×3室、約70㎡×6室、約30㎡×6室) 4階 メインホール(1階席1,738席＋2階席566席、九州最大級) 【地下施設】 「駐車場」、「駐輪場」、「地下通路」の総称 熊本市中心市街地の秩序ある自動車利用、自転車利用の促進及び市民の安全で円滑な通行並びに都市の美観を維持することを目的とする。 延べ面積 24,049㎡ 駐車場 自動車431台 駐輪場 自転車314台、原付160台、自動二輪30台 地下通路 1日当たり通行量 平日3,336人、休日2,208人																																																					
事業概要	【共通】 ・各施設の使用の許可、その取消し等の使用に関すること。 (熊本市辛島公園地下自転車駐車場を除く。) ・利用料金等に関すること。 (熊本市辛島公園地下自転車駐車場を除く。) ・各施設の維持管理に関すること。 ・各施設の管理運営上市長が必要と認める業務 【熊本城ホール】 ・国際会議、学術会議、講演会、研修等、展示会、見本市その他のイベント、演奏会、演劇その他のエンターテインメントのためのホールの施設及び附属設備の提供に関すること。 ・会議、イベント等に係る情報の収集及び提供並びに誘致に関すること。 ・その他熊本城ホールの設置の目的を達成するために必要な事業に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>熊本城ホール(人)</td><td>490,779</td><td>553,037</td><td>62,258</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>辛島公園 地下駐車場(台)</td><td>127,540</td><td>165,248</td><td>37,708</td><td>130%</td></tr> </tbody> </table>					令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	熊本城ホール(人)	490,779	553,037	62,258	113%	辛島公園 地下駐車場(台)	127,540	165,248	37,708	130%																																			
	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
熊本城ホール(人)	490,779	553,037	62,258	113%																																																		
辛島公園 地下駐車場(台)	127,540	165,248	37,708	130%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>592,565</td><td>512,858</td><td>▲79,707</td><td>87%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,195</td><td>56,677</td><td>54,482</td><td>2582%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>594,760</td><td>569,535</td><td>▲25,225</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>649,007</td><td>646,150</td><td>▲2,857</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,272</td><td>60,709</td><td>54,437</td><td>968%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>29,285</td><td>28,680</td><td>▲605</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>684,564</td><td>735,539</td><td>50,975</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	0	0	0	—	利用料金収入	592,565	512,858	▲79,707	87%	その他	2,195	56,677	54,482	2582%	合計	594,760	569,535	▲25,225	96%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	649,007	646,150	▲2,857	100%	事業費	6,272	60,709	54,437	968%	その他	29,285	28,680	▲605	98%	合計	684,564	735,539	50,975	107%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	0	0	0	—																																																		
利用料金収入	592,565	512,858	▲79,707	87%																																																		
その他	2,195	56,677	54,482	2582%																																																		
合計	594,760	569,535	▲25,225	96%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	649,007	646,150	▲2,857	100%																																																		
事業費	6,272	60,709	54,437	968%																																																		
その他	29,285	28,680	▲605	98%																																																		
合計	684,564	735,539	50,975	107%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者からの月次・年次報告の確認 現地での業務遂行確認を年2回(令和5(2023).11.16、令和6(2024).3.25)実施 利用者アンケートの実施(イベント主催者及び来場者を対象として常時)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	【共通】 仕様書及び協定書に基づく業務を適切に実施した。 【熊本城ホール】 新型コロナウイルス感染症からの回復期において、市民の皆様に様々な機会を提供するホール本来の役目にまい進している。大規模催事の誘致・実施に注力しつつ、花畑広場との連携や近隣飲食店街への送客にも貢献した。展示ホールの長期催事などすぐに利用が戻らない部分については、自主的に当方から催事を仕掛け、稼動・売上に成果をもたらした。国際会議誘致につながるファミトリップ、GDS-INDEXにも積極的に取り組み、中核施設としての役割りを果たしている。 次年度へ向け「オール熊本」で桜町を盛り上げるべく、メディア各社や商業施設との関係強化に努め、具体的な施策を展開した。 自主事業は、「むしゃんよかバンド決定戦」が4年目、大人数によるゴスペルワークショップも2年目を成功裏に終えた。ディスコイベント「HALL de BEAT」は近隣自治体の注目もいただいております、他施設への伝播も始まっている。 【地下施設】 隣接施設のサクラマチクマモト営業時間変更に伴い、7月1日から場内北側連絡扉の共用時間を10時～22時へ変更した。 10月の九州市長会開催時には、熊本城ホール全館利用60台の無料駐車券発行と公用車の受入れ対応を行った。 10月から3月の辛島公園北側道路での歩行者空間化実証実験期間中は、新たに発生する様々な事象に迅速に対応し円滑な運営を行った。
施設の管理	A	【共通】 仕様書及び協定書に基づく適正な管理運営業務を実施した。 【熊本城ホール】 竣工5年となり不具合箇所を早期発見・リスト化し、建設会社の修繕・引き続きのアフターフォローを確保することに務めた。 新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、手が触れるエリア・飛沫の飛ぶエリアの消毒はこれまで通り行い、利用者の安全を最優先に管理を続けている。 【地下施設】 仕様書及び協定書に基づく適正な管理運営業務を行った。 施設設備の故障や不具合発生時には、都度担当課へ情報共有を行いながら交換修理を実施し、性能を十分に発揮できるよう努めた。また、設備破損事故発生時には、車両及び運転者の安全確保と運用保護の対応を行った。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症の収束により会議系の利用は一気に高まったが、メインホールのエンタメ系や展示ホールの長期催事はすぐに回復せず収入が伸び悩んだ。 辛島公園地下駐車場も、コロナ収束後も急な回復までには至っておらず、下半期は、辛島公園北側道路の歩行者空間化の実証実験の影響もあったためか、利用台数が伸び悩んだ。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【熊本城ホール】

調査期間 令和5年(2023年)4月～令和6年(2024年)3月 回答数=580 ※前年比+96

-満足度(大変良い+良い)

設備(6項目平均)=90.7% ※前年比+0.4%

スタッフ対応(4項目平均)=93.0% ※前年比+1.7% 「電話・予約対応」が98%と極めて高い

-御意見等

・過去御指摘をいただいた点(会議室の音響や空調、案内サインなど)を改善してきたため、特に御指摘が多い箇所はない

【地下施設(駐輪場を除く)】

1 調査期間 令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)2月29日

2 調査方法 管理事務所にアンケートBOXを設置し、利用者によるアンケート用紙への自由記入及び投函(2月は職員声掛けによるアンケート記入の強化を実施)

3 調査結果 回答件数 107件

(1) 利用目的 : 買い物 32.7% 観光 11.2% 観劇・コンサート 3.7%
仕事 17.8% その他 34.6%

(2) 導入希望の決済 : クレジットカード 21% QRコード 68% その他 11%(無回答 22件)

(3) スタッフの対応 : 満足80% 普通 20% 不満 0% (無回答 6件)

(4) 主な意見 : 辛島公園北側道路封鎖による渋滞、入出庫困難(類似件数:10件)

初めての利用で広くて出口がわからない。(類似件数:3件)

クレジットカードでの支払いをできるようにしてほしい。(類似件数:7件)

・アンケート結果に対する対応状況等

【熊本城ホール】

-前年度に指摘をいただいた「備品準備」についてはパート社員を備品専任に担務変更し、より確実な準備を行える体制を整えて運営した。

【駐車場】

-要望の多かった、支払い決済の多様化に対応するため、9月にクレジット決済機を1台設置した。

○ 総合評価

【熊本城ホール】

新型コロナウイルス感染症は5類移行となったが、引き続きお客様とスタッフの安全に気を配る運営を心掛けた。指定管理業務の最終年度でやっと訪れた平時をありがたく感じつつ、主催者・来場者に御満足いただけるサービスを全面的に展開した。誘致やそれにつながるサステナビリティ強化の活動なども様々な側面で動きが活発になり、学ぶこと・行うことも多くあった。秋口からは次年度に向けた、より強力で運営を展開するための施策・活動も加わり、非常に有意義な一年となった。

【地下施設】

上半期は、昨年度までの長寿命化工事や新型コロナ感染対策での利用台数低迷からの回復が見られたが、下半期は、入庫の主要道路となる辛島公園北側道路の歩行者空間化の実証実験に伴う通行止めの影響もあったためか、利用台数が伸び悩んだ。周辺では、オフィスビル建設完了により入居企業の定期申し込みが増加傾向にあるため、引き続き集客に努めていきたいと思う。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本城ホールについては、コロナ禍からの回復がより顕著になり、大規模な学会を含め、催事件数も増加するなか、安定的に運営を実施できている。また好評な自主事業の定番化や、5周年に向けた準備等施設のファンを創出する取組も評価できる。主催者アンケートにおいても、回答母数が大幅に増加するなか、高評価を増やすことができている。 地下施設については、改修工事に伴う大幅な車室制限において、地下施設利用者(特に駐車場利用者)に対し、市及び施工業者と連携した丁寧な接客や周知により大きな混乱もなかった点が評価できる。
施設の管理	A	熊本城ホールについては、利用者が快く利用できる環境の整備に努めている点が多く見られ、利用者からも高評価を受けている。仕様書に記載のない事項についても実施しており適切な管理運営ができている。 地下施設についても、仕様書に記載のある事項だけでなく、独自に点検対象や点検回数を追加するなど、仕様書以上の管理に努めている。加えて、改修工事に伴う車室制限において、施設管理の調整を行うなど、円滑な工事進捗にも協力したことが評価できる。
収支の状況等	C	メインホール、シビックホール、会議室は昨年から稼働率が伸長しているものの、展示ホールの下げ幅が大きく、収支に影響している。ワクチン接種会場としての利用がなくなったことなどが背景にあったと思われるが、それを見越した催事の誘致・開催を実現すべきであった。 また、支出における主催事業費の増加が著しく、その支出に見合った収入が得られるよう、内容の精査やブラッシュアップが求められる。

○ 総合評価

稼働率について、回復傾向にあるものの、想定稼働率への到達が厳しい状況が続いている。誘致活動の更なる強化を図り、全館の稼働率の向上を目指していただきたい。

施設の利用の仕方について、熊本城ホールの立地環境を十分に生かし、幅広い用途の工夫・イベントの開催の検討をお願いしたい。

施設管理については、今後も現状の維持管理に努めていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市総合体育館・青年会館、田迎公園運動施設、南部総合スポーツセンター、熊本市総合屋内プール、託麻スポーツセンター、水前寺野球場、水前寺競技場、城南総合スポーツセンター、植木中央公園運動施設、熊本市城南B&G海洋センター
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日 ※熊本市城南B&G海洋センターは、令和4年(2022年)3月1日～
施設所管課	経済観光局 スポーツ・イベント部 スポーツ振興課
施設概要	1 熊本市総合体育館・青年会館 市民の体育・スポーツの普及振興及び文化の向上並びに心身ともに健全な青年の育成に寄与することを目的とする。 延床面積 18,639.73㎡ 大体育室、中体育室、武道場、トレーニング室、スポーツサウナ、競泳プール、弓道場 他 2 田迎公園運動施設 都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。 延床面積 3,539.80㎡ 中体育室、小体育室、室内温水プール、運動広場、武道場、テニスコート 他 3 南部総合スポーツセンター 体育の普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。 延床面積 4,616.32㎡ 体育館、武道場、室内プール、運動広場、テニスコート、弓道場・アーチェリー場 他 4 熊本市総合屋内プール 水泳、スケート等の競技力の向上その他体育の普及及び振興を図るとともに、市民の集会及び催物の場を提供することを目的とする。 延床面積 26,566.28㎡ メインアリーナ(5月～8月:公認競技プール(50m)、公認飛込プール、10月～11月:多目的フロア、12月～3月:アイススケートリンク)、サブプール(公認競技プール25m通年)、合宿所、トレーニング室 他 5 託麻スポーツセンター 体育の普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。 延床面積 1,498.01㎡ 体育室、テニスコート 他 6 水前寺野球場:軟式野球場1面 都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。 延床面積:2,655.94㎡ 内野スタンド:地上3階建て2,000人収容、芝生スタンド:1,000人収容 7 水前寺競技場:公認競技場 都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。 延床面積:8,944.50㎡ トラック:全天候型、ウレタン舗装、1周400m・8コース、サブトラック:トラック外周2コース(500m)、雨天練習場、フィールド:天然芝張り、跳・投各2カ所 ラグビー・サッカー場兼用 収容人員:15,000人 8 城南総合スポーツセンター 体育の普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。 延床面積 4,037.04㎡ 体育館、トレーニング室、多目的ルーム、弓道場、運動広場、テニスコート 他 9 植木中央公園運動施設 都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。 延床面積 4,164.64㎡ 体育館、多目的ルーム、運動広場、テニスコート、公園施設 他 10 熊本市城南B&G海洋センター 体育の普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与することを目的とする。 延床面積 1,844.62㎡ 小体育室、ミーティングルーム、プール 他

事業概要	1 熊本市総合体育館・青年会館 ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 ・体育・スポーツの振興、指導及び助言に関すること。 ・青年活動についての相談及び指導に関すること。 ・市長が必要と認める事業 2 田迎公園運動施設 ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 3 南部総合スポーツセンター ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 4 熊本市総合屋内プール ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 ・水泳、スケート等に関する指導及び助言を行うこと。 ・市長が必要と認める事業 5 託麻スポーツセンター ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 6 水前寺野球場・軟式野球場1面 ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 7 水前寺競技場 ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 8 城南総合スポーツセンター ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 9 植木中央公園運動施設 ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。 10 熊本市城南B&G海洋センター ・設置の目的を達成するための施設及び設備の提供に関すること。																																																																								
施設利用状況	<table><tr><th></th><th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr><tr><td>1 熊本市総合体育館・青年会館</td><td></td><td>269,948</td><td>355,017</td><td>85,069</td><td>132%</td></tr><tr><td>2 田迎公園運動施設</td><td></td><td>180,402</td><td>196,383</td><td>15,981</td><td>109%</td></tr><tr><td>3 南部総合スポーツセンター</td><td></td><td>123,192</td><td>138,736</td><td>15,544</td><td>113%</td></tr><tr><td>4 熊本市総合屋内プール</td><td></td><td>247,994</td><td>260,724</td><td>12,730</td><td>105%</td></tr><tr><td>5 託麻スポーツセンター</td><td></td><td>75,536</td><td>73,985</td><td>▲ 1,551</td><td>98%</td></tr><tr><td>6 水前寺野球場</td><td></td><td>23,012</td><td>26,514</td><td>3,502</td><td>115%</td></tr><tr><td>7 水前寺競技場</td><td></td><td>66,981</td><td>64,879</td><td>▲ 2,102</td><td>97%</td></tr><tr><td>8 城南総合スポーツセンター</td><td></td><td>111,194</td><td>118,400</td><td>7,206</td><td>106%</td></tr><tr><td>9 植木中央公園運動施設</td><td></td><td>172,372</td><td>182,474</td><td>10,102</td><td>106%</td></tr><tr><td>10 熊本市城南B&G海洋センター</td><td></td><td>11,918</td><td>13,891</td><td>1,973</td><td>117%</td></tr><tr><td>全体</td><td></td><td>1,282,549</td><td>1,431,003</td><td>148,454</td><td>112%</td></tr></table> ※令和4年度(2022年度)の施設利用状況は前年度評価時から修正あり		(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	1 熊本市総合体育館・青年会館		269,948	355,017	85,069	132%	2 田迎公園運動施設		180,402	196,383	15,981	109%	3 南部総合スポーツセンター		123,192	138,736	15,544	113%	4 熊本市総合屋内プール		247,994	260,724	12,730	105%	5 託麻スポーツセンター		75,536	73,985	▲ 1,551	98%	6 水前寺野球場		23,012	26,514	3,502	115%	7 水前寺競技場		66,981	64,879	▲ 2,102	97%	8 城南総合スポーツセンター		111,194	118,400	7,206	106%	9 植木中央公園運動施設		172,372	182,474	10,102	106%	10 熊本市城南B&G海洋センター		11,918	13,891	1,973	117%	全体		1,282,549	1,431,003	148,454	112%
	(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																																				
1 熊本市総合体育館・青年会館		269,948	355,017	85,069	132%																																																																				
2 田迎公園運動施設		180,402	196,383	15,981	109%																																																																				
3 南部総合スポーツセンター		123,192	138,736	15,544	113%																																																																				
4 熊本市総合屋内プール		247,994	260,724	12,730	105%																																																																				
5 託麻スポーツセンター		75,536	73,985	▲ 1,551	98%																																																																				
6 水前寺野球場		23,012	26,514	3,502	115%																																																																				
7 水前寺競技場		66,981	64,879	▲ 2,102	97%																																																																				
8 城南総合スポーツセンター		111,194	118,400	7,206	106%																																																																				
9 植木中央公園運動施設		172,372	182,474	10,102	106%																																																																				
10 熊本市城南B&G海洋センター		11,918	13,891	1,973	117%																																																																				
全体		1,282,549	1,431,003	148,454	112%																																																																				

収支状況	収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	1,136,387	1,136,039	▲348	100%
	利用料金収入	0	0	0	—
	その他	13,481	53,655	40,174	398%
	合計	1,149,868	1,189,694	39,826	103%
	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	1,042,315	1,045,643	3,328	100%
	事業費	84,283	93,820	9,537	111%
	その他	85,733	122,770	37,037	143%
	合計	1,212,331	1,262,233	49,902	104%
モニタリングの 実施方法	年2回(令和6年(2024年)1月10日～1月18日、令和6年(2024年)3月21日～3月26日)、立入等による現地での業務遂行状況の確認 月次・年次報告の確認、その他随時の現地での業務遂行状況の確認 指定管理者による利用者アンケートの実施				

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	1 熊本市総合体育館・青年会館 ネーミングライツが導入され、施設の愛称がナースパワーアリーナとなったことから、財団WEBサイトや広報誌等で周知活動に取り組んだ。また、BWF Super 500熊本大会の練習会場であり、機運醸成につながるバドミントン教室を開催した。さらに、高齢者の自立支援となる介護予防支援事業に取り組み、施設を活用したスポーツの振興を行った。 2 田迎公園運動施設 施設に親しみが持てるよう浜線健康パークの名称を冠した「ハマケン杯」のスポーツ大会を増設し、利用者増加につなげた。 3 南部総合スポーツセンター 暑熱対策として、より快適な環境下で利用できる早朝教室を導入し、施設利用促進に努めた。 4 熊本市総合屋内プール 水球日本代表合宿、ドイツ競泳チーム熊本合宿及び世界マスターズ水泳選手権2023九州大会水球競技開催においては、大規模施設の機能を十分発揮するとともに安全で快適に施設を利用できるようサポートを行った。 5 託麻スポーツセンター イベント時には地域の自治協議会や体育協会とも協働し、地域に根ざした運営に取り組んだ。 6 水前寺野球場 日常業務を円滑に遂行した。また、ニュースポーツ用具の管理・貸出と合わせてニュースポーツの普及に努めた。 7 水前寺競技場 施設の特性を生かした鬼ごっこ教室が好評で毎回定員を超える応募が得られた。 8 城南総合スポーツセンター 城南B&G海洋センターとの一体運営により、繁忙に応じた適切な人員配置を行った。 9 植木中央公園運動施設 職員の資格を活用した自主事業を開催し、設備の利用促進に努めた。 10 熊本市城南B&G海洋センター B & G特有の研修等にも積極的に参加し、適切な運営により公益財団法人B&G財団事業部海洋センタークラブ課から特A(最高位)認定を得られた。 令和5年度(2023年度)は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る利用制限が撤廃されたこともあり、施設利用者数は前年度比112%まで伸び、コロナ禍前と同水準まで回復している。 自主事業の教室・大会・イベント等については、利用者のニーズを捉え、アシックスとの連携イベントなど各施設特色を出したバラエティに富んだ事業を展開し、前年度比121%の参加者数となった。 また、大規模施設ではナショナルチームの合宿や世界大会受け入れを行い、長年にわたる指定管理者としてのノウハウを発揮し、安定した大会運営を支えた。 職員の資質向上として、接遇、人権及びハラスメント研修等を実施し、利用者のサービス向上に努めた。

施設の管理	A	1 熊本市総合体育館・青年会館 吸収式冷温水発生機の工事に際し、冬場における暖房器具の調達を図る等、利用者へ対し不便が無いように努めた。 2 田迎公園運動施設 利用者への救命措置が評価され、職員が市消防局から表彰された。 3 南部総合スポーツセンター 高木剪定を実施するに当たり地域関係者の要望を反映する等、良好な関係構築に努めた。 4 熊本市総合屋内プール 利用者への救命措置が評価され、職員が市消防局から表彰された。また、世界マスターズ水泳選手権2023九州大会開催前に熊本県警察、熊本市消防局等とテロ対策訓練を実施した。 5 託麻スポーツセンター 敷地に隣接する民有地の倒木対応について所管課へ報告後、速やかに立入禁止の措置を図る等、利用者の安全確保に努めた。 6 水前寺野球場 設備故障に際し、所管課へ報告後速やかに取替修繕を行い、利用者の利便性の向上を図った。また、自治会の要望を反映した清掃活動を行う等、地域住民サービスに貢献した。 7 水前寺競技場 改修工事に際し、利用者へ適宜周知を行った。また、樹木劣化調査を独自に実施し、倒木の危険が高い樹木について報告書を市へ提供した。 8 城南総合スポーツセンター 弓道場改修工事及びアリーナ空調修理において、所管課と施工業者と密に連絡調整を図り、滞ることなく完了した。 9 植木中央公園運動施設 隣接地での枯草火災発生時、多数の施設利用者に速やかに対応を行ったことで、混乱なく被害を被ることもなかった。 10 熊本市城南B&G海洋センター 4月にプール排水溝塗装剥がれが発生したが、施工業者との修復日程調整等を速やかに行ったことで、遅滞なく5月からプールを供用した。 安全管理対策については、利用者の安全を第一とする施設・設備の日常点検に加え、台風接近や地震等が発生した際には、熊本市公共建築物点検マニュアルに則った臨時点検を行った。また、非常時の対応に備え、消防訓練、水難救助訓練及び災害対応訓練等を適切に実施し、安全安心な施設管理体制を整えた。実際に、大雨や台風6号接近に伴い指定避難所となった施設では、施設管理者として熊本市の避難所開設及び安定的な運営への協力を行った。 経年劣化等に伴う設備の不具合が生じた際は、所管課へ速やかに報告を行い、併せて委託業者や専門業者と連携して迅速な復旧作業を実施した。また、復旧完了までは応急処置を施して安全を確保し、利用者への影響を最小限に留めた。 令和4年度(2022年度)から続くLED化工事においては、休館日の職員立会により、スムーズな工事の進捗に協力した。 清掃面においては、仕様書に沿って作業を行うとともに、施設敷地外の清掃にも積極的に取り組み、利用者だけでなく施設近隣の方々にも快適な環境の整備に努めた。
収支の状況等	B	公認会計士、税理士等と税務・会計事務等に係る契約を締結し、適宜助言・指導を受け適正な会計処理を行った。財団監事による監査についても、適正に行われていることを認められた。なお、熊本県の最低賃金の上昇に伴う人件費対応があり、大幅な支出増となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 利用者アンケート及び満足度調査
- 2 調査期間 利用者アンケート: 令和5年(2023年)8月15日～8月31日
満足度調査: 令和6年(2024年)3月5日～3月19日
- 3 調査方法 アンケート記入台及び用紙を準備し、回収箱で回収
- 4 総合満足度(5点満点)
熊本市総合体育館・青年会館 4.08点 田迎公園運動施設 4.27点
南部総合スポーツセンター 3.95点 熊本市総合屋内プール 4.33点
託麻スポーツセンター 4.19点 水前寺野球場・競技場 4.36点
城南総合スポーツセンター 4.03点 植木中央公園運動施設 4.41点
熊本市城南B&G海洋センター 4.35点
- 5 主な意見
(良い評価)スタッフ対応や教室の内容等 (改善点)トイレの洋式化、フリーWi-Fi環境の整備

・アンケート結果に対する対応状況等

アンケート及び満足度調査の御意見や御要望については、改善できる点があるか検討した。また、回答を作成し、アンケート結果として財団WEBサイト上で概要を公開するとともに、各施設に掲示した。アンケートだけでなく、当財団電子メールアドレスや施設窓口、館内設置の意見箱に寄せられた御意見にも随時対応した。

アンケートで寄せられた利用者の声に対応し、館内表示をよりわかりやすく変更した。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、世界マスターズ水泳選手権2023九州大会水球競技やBWFSuper 500熊本大会といった大規模なイベントが開催され、会場の指定管理者として円滑な会場運営が行われるようサポートを行い、事故なく大会を終えることができた。

自主事業においては、アシックスとの連携事業を行うなど新たな試みも奏功し、自主事業参加者数は近年右肩上がりに増加している。自主事業を通じて施設を知ってもらい、リピーターを創出し、今後の個人での施設利用につなげるなどの門戸を広げる役割も期待される。

利用者アンケートや財団電子メール、施設窓口等で頂いた苦情や御意見については、随時速やかに対応し、改善すべき点等を情報共有して利用者ニーズの把握に努めた結果、前年度と比較し、利用者満足度調査における総合満足度が向上した。

施設近隣の小中学校からの要請に応じて、ナイストライや総合学習の受入れ、地域学習のための小学校への講師派遣など周辺地域への協力も積極的に行い、施設認知度向上のために広報活動も併せて行った。

各施設及び設備毎のマニュアルの更新を行い、マニュアルに基づいた管理運営を行うことで均一なサービスを提供した。安全管理面においては、各種訓練等を適切に実施するとともに、震災対処実動訓練や避難所運営委員会等に参加し、市や自治会と協力して有事の際に迅速に対応できるよう連携を深めた。7月の大雨や8月の台風6号接近時には、市と連携し、避難所開設及び運営に協力した。

■ 市の評価
○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	1 熊本市総合体育館・青年会館 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 ネーミングライツ導入(愛称「ナースパワーアリーナ」)に伴い、広報媒体を利用した幅広い周知を行い、さらには、混乱を招かないよう利用者に対し電話対応等丁寧な対応が行われた。また、趣向を凝らした掲示物等で利用者が施設を快適に利用できるような工夫が施されていることや、利便性の良さから高齢者が多く施設を利用することなどから高齢者への事業展開の充実等、市民のニーズに沿った運営が行われていた。 2 田迎公園運動施設 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 通常の自主事業に加え、遊びとスポーツが融合した、こども向けイベント「スポーツかくれんぼ」や、大会を身近に感じることができる「ハマケン杯」の充実等、年齢性別、競技歴問わず誰もが楽しめるような企画発案が行われ実施された。 3 南部総合スポーツセンター 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 自主講座の早朝実施やプール観覧席への冷風装置の設置など熱中症対策が実施された。 4 熊本市総合屋内プール 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 県内唯一の屋内公認50mプール及びスケート場であり、特色のある事業展開が行われた。また、大規模大会が多く開催され、日程調整や駐車場の配備等、主催団体に寄り添った提案が実施された。 5 託麻スポーツセンター 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 東区唯一の屋内公設運動施設であり平日の日中の利用も多いことから利用者のニーズに沿った自主講座等の発案が行われている。また、地域自治会と連携し環境美化や災害時の対応の検討を定期的に行うなど地域と密着した運営に取り組んでいる。 6 水前寺野球場 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 競技利用者以外にも、小学生を対象に試合のアナウンス体験や電光掲示板の操作など日頃体験できない特色ある事業を展開した。 7 水前寺競技場 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 通常事業に加え、かけっことおにごっこを融合した誰もが楽しめるような特色ある事業展開が行われていた。また、高校サッカー選手権等、多くの観客が訪れる大会の際にも主催者と入念に打ち合わせを行うなど利用者の安全確保に努めた。 8 城南総合スポーツセンター 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 通常の事業に加え多目的室を活用したヨガや体操等、誰でも気軽に参加できる特色のある事業が展開された。 9 植木中央公園運動施設 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 複合施設のため駐車台数に制限があることから年間予約受付時にもトラブルが発生しないよう細心の注意を払い調整が行われ適切な運営が行われていた。

	10 熊本市城南B&G海洋センター 施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 B & G財団の事業に準じたサップ等を使用した特色のある事業展開が行われた。また、積極的に研修会に参加し資格を取得するなど市民サービス向上に努めた。 全体評価 新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後、利用者もコロナ渦前の水準まで戻り、大会等も多く開催される中、事前打ち合わせ等を入念に行い、利用者が安全で快適に活動できる場所の提供に努めた。 また、自主事業についても、老若男女問わず幅広い世代のニーズに沿った新規事業の展開を行うなどスポーツの振興を図った。このような点を評価しA評価とした。
--	---

施設の管理	B 1 熊本市総合体育館・青年会館 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 老朽化が見られる施設を管理するに当たり、常に問題意識を持ち施設の現状を把握しており急な雷雨等における雨漏り発生時など迅速かつ適切に対応を行い大会への影響を最小限に抑えることができた。 2 田迎公園運動施設 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 都市公園内に施設があり大木も多く存在することから大量の落ち葉が発生するが、転倒事故等を未然に防止するため職員による丁寧な作業が日々行われている。 3 南部総合スポーツセンター 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 樹木の影響で外灯の明かりが遮られ夜間のウォーキングロード利用者の安全確保に問題があるなど市へ報告を行い、日常から利用者の安全管理に問題意識を持ち対応していた。 4 熊本市総合屋内プール 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 老朽化が見られる施設を管理するに当たり、常に問題意識を持ち施設の現状を把握しており、トラブル発生時など迅速かつ適切に対応を行い利用者への影響を最小限に抑えることができた。 5 託麻スポーツセンター 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 地域と連携し花壇の装飾を行うなど利用者が快適に利用できるよう管理されていた。 6 水前寺野球場 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 グラウンド土壌の改良や芝生の整備など利用者が安全かつ快適に施設利用できるよう管理が行われていた。 7 水前寺競技場 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 アメリカンフットボールゴールなど特殊な備品の設置の場合には、立会いを徹底し安全確保に努めた。 8 城南総合スポーツセンター 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 住宅地に隣接していることから、細目に除草作業が実施され環境美化に努めていた。 9 植木中央公園運動施設 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 有料区域施設に加え公園・ウォーキングロードにも多くの来場者が訪れることから職員による巡回を徹底し利用者の安全確保に努めた。 10 熊本市城南B&G海洋センター 施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 井戸水を利用したプールであることから、常に水温の管理、水質調査を徹底し利用者に対し安全な環境提供に努めた。 全体評価 老朽化の見られる施設の維持管理についても常に状況把握に努め、不測の事態が発生した際には迅速な対応を行い問題解決に努めた。さらに、避難所開設の際には、迅速に対応し、公共施設で唯一のペット避難所開設に際しても、関係課と連携を取りながら避難者に寄り添った適切な運営が行われた。 また、利用者に怪我などの事故が発生した際には、適切な処置、報告を行うとともに、経過確認まで徹底して行き利用者の安全確保に努めた。 一方で、利用者の個人情報の取扱いについてトラブルが発生したことから再発防止に努めてほしい。このような点を評価し、B評価とした。
-------	---

収支の状況等	B	全体評価 最低賃金の引上げや物価高の影響により大幅な支出増となったが、燃料光熱水費の節約を徹底するなどコスト削減に努めた。今後、各種契約の契約方法の精査等を実施し、さらなるコスト削減に取り組まれない。しかしながら、おおむね計画通りに事業運営が行われており、事業目的に適合しない支出はないため、B評価とした。
--------	---	---

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症5類感染症移行後、利用者もコロナ禍前の水準まで戻り、大会等も多く開催された中で大きな事故もなく、適切な運営が行われことは日頃からの施設点検や職員研修実施など常に問題意識を持ち課題解決に努めた結果である。

利用者アンケートの結果が示すよう、施設内掲示物の工夫や利用者目線に立った窓口での接客態度なども利用者からの高い評価の一因であるとする。

今後も利用者の立場に立った運営を引き続き行っていくとともに、アーバンスポーツの普及や部活動廃止に伴う社会体育移行への寄与等、変わりゆく時代のニーズに沿い、指定管理者のオリジナリティあふれる積極的なスポーツ振興への取組を期待したい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南地域物産館																																																					
指定管理者	九州綜合サービス 株式会社																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	農水局 西南部農業振興センター 農業振興課																																																					
施設概要	地域の農業、商工業その他の産業及び観光の振興を図るための拠点とし、城南地域内外の交流を促進するための場を提供し、地域の活性化を図る施設として設置。 ・延床面積 561.46㎡(木造平屋建て) ・直売所 249.1㎡ ・休憩所 44.7㎡ ・事務室 51.1㎡ ・調理室 32.3㎡他																																																					
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>156,790</td><td>168,048</td><td>11,258</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	156,790	168,048	11,258	107%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	156,790	168,048	11,258	107%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>200</td><td>200</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>34,151</td><td>34,675</td><td>524</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>13,071</td><td>13,412</td><td>341</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>47,422</td><td>48,287</td><td>865</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>36,212</td><td>32,555</td><td>▲3,657</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>9,809</td><td>10,652</td><td>843</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>46,021</td><td>43,207</td><td>▲2,814</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table> ※令和4年度(2022年度)の収支状況は前年度評価時から修正あり				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	200	200	0	100%	利用料金収入	34,151	34,675	524	102%	その他	13,071	13,412	341	103%	合計	47,422	48,287	865	102%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	36,212	32,555	▲3,657	90%	事業費	9,809	10,652	843	109%	その他	0	0	0	-	合計	46,021	43,207	▲2,814	94%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	200	200	0	100%																																																		
利用料金収入	34,151	34,675	524	102%																																																		
その他	13,071	13,412	341	103%																																																		
合計	47,422	48,287	865	102%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	36,212	32,555	▲3,657	90%																																																		
事業費	9,809	10,652	843	109%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	46,021	43,207	▲2,814	94%																																																		
モニタリングの実施方法	月次報告、事業報告書の確認、年に4回(7/24,10/30,12/20,3/26)立入調査による業務遂行の確認(仕様書及び協定書に基づく運営)及びアンケートによるCS調査。																																																					

指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市物産館条例や熊本市物産館条例施行規則、その他関係法令を遵守して運営した。 また、来場者に城南地域の産業・観光・イベント情報の発信をし、地域内外の交流を促進し、年間の自主事業計画では、春祭り・夏祭り・周年祭を開催し集客につなげた。 さらに、出荷者の協力とスタッフ独自のレシピ紹介による販売促進でお客様に喜んでいただくことができた。
施設の管理	A	施設の保守管理について、清掃・設備に関しては、特別清掃としてトイレ・配管空調設備・物産館の外回り・館内天井の清掃を重点において実施した。
収支の状況等	A	令和5年度(2023年度)の収入は48,287千円 前年比 102% ここ数年右肩上がりです売上が増えており、収支で5,080千円の黒字となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和5年(2023年)6月12日～6月30日、令和5年(2023年)10月15日～10月31日、
令和6年(2024年)2月13日～2月25日

2 調査方法

来館者に無作為にアンケート用紙を配布し、220名から回収

3 結果総括

・接客マナー…良い90%、普通10%、悪い0% ・本日のお買い物…満足87%、普通13%、不満0%

・館内について…きれい73%、普通27%、汚い0%

・また来たい86%、来る14%、来ない0%

4 主な意見

良い評価: スタッフの対応、接客がいい、店がきれい、品ぞろえがいい、クレジットカードが使えると助かる

改善点: 多目的トイレの故障を直してほしい

・アンケート結果に対する対応状況

・夏場や気象条件で不足する農産物確保のため城南地域内外の出荷者確保を行い、品ぞろえの充実を図ったことが評価につながった。

・多目的トイレの故障は修繕の対応中で、令和6年度(2024年度)中に完了予定である。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)の収入 48,287千円 前年比 102%円で終了することができた。

【上半期】天候に恵まれ順調に売上を伸ばし特に夏のギフト販売で大きく貢献した。

【下半期】高温日照りと雨が少なかったことが影響し、野菜・果物の出荷量が減少し、苦戦を強いられたが、11月から秋のスイカ販売と新商品の味噌ソフトが好評でお歳暮ギフト販売・クリスマスケーキ・クリスマスチキンの販売が順調に推移し、売上を伸ばすことができた。

また、自主事業のイベント開催時に「城南地域ブランド力向上実行委員会(チーム城南ワンダホー)」に参加協力いただき、地域との連携を図るなど、新たな情報発信をすることができたので継続していきたい。

市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については協定書、仕様書等に基づき適切に実施された。 気象条件や出荷者の高齢化等によって品薄にならないように出荷物の収集業務や新規出荷者を増やしながら対応していた。 スタッフの対応の評判が良く、利用者からの指摘にも迅速かつ丁寧に対応していた。
施設の管理	B	施設の管理については協定書、仕様書等に基づき適切に実施された。 施設の設備、備品等は点検を怠ることなくしっかりと管理されており、問題がある場合は市にこまめに報告相談を行っていた。 館内は整理され清掃業務も行き届いており、利用者が利用しやすい環境づくりを行っている。
収支の状況等	A	5年ぶりの夏祭りの開催や地元企業との新商品の開発等、新しい試みを行いながら集客を行っており、収支の会計処理も適切に実施されている。収入は前年比102%と順調に推移し、支出も事業目的に沿った支出内容となっており、収支も黒字であった。

○ 総合評価

指定管理者として2期目最終年であり、協定書、仕様書等に基づく適切な管理運営が行われている。
城南地域物産館が開館してから10年が経過し、日頃の管理運営によって着実に周辺地域の固定客をつかんでおり、売上も順調に推移している。出荷者とも良好な関係を構築しており、気象条件等で品薄になる状況でも優先的に出荷してもらうように交渉をして対応している。また、新規出荷者の獲得も積極的に行い、品ぞろえによる顧客満足度と売上の向上に取り組んでおり、さらには地元企業と新商品の開発や各種イベントの開催等も成功させ、より地元に根付いていく活動を行っている。
施設設備の管理面においては、計画的に実施され、特に清掃業務は定期的なものだけでなく日常的に高い基準で行われており、利用者アンケートにも成果が表れている。
今後も引き続き利用者、出荷者が利用しやすい環境を整え、城南地域内外に農産物の魅力を発信する物産館として運営を行っていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木地域農産物の駅																																																					
指定管理者	有限会社 三河屋スーパー																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	農水局 北東部農業振興センター 農業振興課																																																					
施設概要	地域の農業、商工業その他産業及び観光の振興を図るための拠点を整備するとともに、地域内外の交流を促進するための場を提供し、もって地域の活性化を図ることを目的とする。 ・敷地面積8621.49㎡・建物本体 延床面積857.52㎡(木造平屋建て)・別棟 延床面積188.80㎡・直売所699.59㎡(風除室・別棟含む)・軽食提供コーナー15.141㎡・情報・多目的スペース84.47㎡・事務室53.14㎡・更衣室、倉庫20.77㎡・バックヤード44.72㎡・トイレ74.53㎡・屋外休憩所135.81㎡・屋外廊下153.94㎡・ポケットパーク604.05㎡・駐車場4519㎡																																																					
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関する事 ・地域住民、観光客等の交流に関する事 ・入場者への憩いの空間の提供に関する事																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>260,742</td><td>273,223</td><td>12,481</td><td>105%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	260,742	273,223	12,481	105%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	260,742	273,223	12,481	105%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>300</td><td>300</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>83,107</td><td>91,274</td><td>8,167</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>152,540</td><td>161,772</td><td>9,232</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>235,947</td><td>253,346</td><td>17,399</td><td>107%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>120,957</td><td>122,692</td><td>1,735</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>88,069</td><td>90,056</td><td>1,987</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>209,026</td><td>212,748</td><td>3,722</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	300	300	0	100%	利用料金収入	83,107	91,274	8,167	110%	その他	152,540	161,772	9,232	106%	合計	235,947	253,346	17,399	107%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	120,957	122,692	1,735	101%	事業費	88,069	90,056	1,987	102%	その他	0	0	0	-	合計	209,026	212,748	3,722	102%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	300	300	0	100%																																																		
利用料金収入	83,107	91,274	8,167	110%																																																		
その他	152,540	161,772	9,232	106%																																																		
合計	235,947	253,346	17,399	107%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	120,957	122,692	1,735	101%																																																		
事業費	88,069	90,056	1,987	102%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	209,026	212,748	3,722	102%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書等の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(1回目:令和5年(2023年)10月25日、2回目令和6年(2024年)3月13日)、利用者アンケートを実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること すいか・メロンを中心に、果樹、野菜、加工食品等、売上前年比109.6%、レジ通過客数104.8%と昨年以上に販売を行うことができた。広告宣伝や品ぞろえ強化に力を入れ、日常買いや、観光関係の利用も増える良い結果となった。認知度の向上と販売量アップに伴い、出荷者数、出荷量ともに増加している。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること 今年度も植木地域観光&ランチ&スイーツマップを継続し制作。来館されるお客様のランチ需要はあるものの、レストラン等の施設が無いため、近隣のランチ可能な飲食店への案内に寄与。景品付きのスタンプラリー要素も組み込んであり、ランチ御利用後マップを提出いただくことで、関連来店の効果検証にもなっている。 その他、地域のイベントや他の道の駅へのイベント出店など各方面へPRを行うことができた。SNS(Facebook、インスタグラム等)を活用した情報の発信もフォロワー増加に伴い宣伝効果が出ている。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること 令和5年(2023年)8月からの大屋根広場の建設に伴い、約8か月間ポケットパークの使用ができなかったが、11月にはピロティ広場内にて開業7周年祭を実施した。大屋根広場完成後の3月には落成を記念し、記念式典と恒例の夜市を開催。新しくできた大屋根広場も活用し、小さなお子様から御年配のお客様にも楽しんでもらえた。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること 前述の大屋根広場の工事に伴い、休憩スペースは減少したが、空きスペースのピロティ広場の活用と、休憩用のベンチをその他空きスペースへ広範囲に設置し、休憩スペースを確保した。その他、24時間利用可能な駐車場やトイレについても清潔に保ち、道の駅としての役割も果たした。
施設の管理	B	施設の管理について、業務委託先とも連携し、仕様書どおり適切に管理を行った。高圧ケーブルの不具合損傷に伴う、施設停電事故もあったが、停電後要冷蔵、冷凍商品の保冷トラックへの避難やケーブル交換の手配など迅速に行い、約半日で復旧、翌日には営業を再開することができた。24時間利用可能な道の駅のため、トイレ利用や休憩でお立ち寄りのお客様も多く、施設が汚れやすいが、こまめな清掃やごみ拾いなど行い施設の美化に努めた。
収支の状況等	A	収支の状況等については、適正な会計処理、事業目的に応じた運営を行った。 電気代等高騰する中、デマンド設備活用による徹底した節電管理等により水道光熱費を抑えた。繁忙期においても人員が不足する中、グループ店からの期間応援などで、過剰な人員とならないような施策を行った。広告宣伝費の増加や、利便性向上に伴う新たなキャッシュレス決済(コード決済等)の導入により、販売促進に伴う経費負担増はあったが、その分売上も増加し、経費増分をカバーする事ができた。 ・その他 運営に必要な研修等も適宜実施。特に令和5年(2023年)10月から導入されたインボイス制度について課税事業者と免税事業者の範囲や、導入後の税処理変更に伴う、POSレジシステムの変更や請求書の発行、インボイス番号の記載や適切な税表記等、開始前に研修・出荷者への説明等の対応をした。 利用者への対応では、出荷者については、出荷者協議会と連携し、専門部会会議や勉強会等を実施し、意見を集約。お買い物等利用のお客様については店頭でのお声の集約やアンケートを実施し、品揃えや接客等に生かした。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和5年(2023年)4月1日から令和5年(2023年)8月31日まで(前半) 回収件数 計14件

令和5年(2023年)9月1日から令和5年(2024年)3月31日まで(後半) 回収件数 計12件

2 調査方法 サッカー台にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収

3 集計結果 回収件数 26件

・施設内はきれいか。「きれいである」73%、「どちらとも言えない」27%、「汚い」0%

・職員の対応はどうか。「満足している」65%、「どちらとも言えない」23%、「不満である」12%

・また利用したいか。「利用したい」73%、「どちらとも言えない」19%、「利用しない」8%

4 結果の分析、総括

おおむね良いという回答が多かったが、すいか最盛期の4月～8月の調査期間に集中し、職員の対応について不満であるという回答が多かった。

5 利用者からの主な意見

良い評価 個人経営の方の素敵な商品がある、笑顔が良い、オーガニックや無添加商品がちょこちょこある、ラジオは良く放送していて可

改善点等 駐車場の入口が使いにくい、人が集まりすぎてすいかが選べない、農産物など偏りがあるような気がする

・アンケート結果に対する対応状況等

1 農産物の駅ということもあり、多彩な商品や品揃えについて良いお声がある一方、時期により生産される農産物の偏りについて指摘があった。出荷部会とも共有し、年間を通した作付けや、他の道の駅とも連携し、不足品の品ぞろえ向上を行った。

2 すいか繁忙期における店内混雑の不満や接客対応の指摘が多かった。混雑防止の為の店外売場含めたレイアウトの変更や、朝礼時等忙しい時期でも丁寧なお客様対応を心掛けるよう、人員配置含め行った。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、客数、売上共に大幅に伸ばしていた前年記録をさらに更新することができた。新型コロナウイルスによる制限も全て解除され、観光関係のお客様や、県外のお客様も戻ってきたように思える。また、コロナ期間中に力を入れていた日常買いのお客様も増加傾向にあり、昨年に続き、品揃え等による強化も良かった点といえる。売上の伸びと比例し、出荷者数も増えている好循環が続いている。観光関係の売上はもちろん、すいか・メロンだけに限らず農産物や加工品含めた全体売上が伸びている。

通販については、令和4年度(2022年度)10,620,590円から820,210円増の令和5年度(2023年)は11,440,800円と前年比107.7%と若干伸びた。

令和5年(2023年)10月からのインボイス制度開始に伴い、免税事業者さんの商品の外販や通販対応ができなくなるため、出荷者に対し可能な限りインボイス番号の取得を促している。

大屋根広場の建設に当たり、建設期間中は大きなイベント等は行えなかったが、限られたスペースにて女性部による人気の千本引きや野菜ソムリエによる試食会など周年祭にて行うことができた。3/2(土)には大屋根広場落成記念式典を実施することができ、同時に第4回ハッピー夜市を開催。その日だけ氷点下近い気温にて寒さの中での開催となったが、多くのお客様にてにぎわい、よろこんでいただけた。また、翌日にはウォークラリーイベントや、お達者のどじまん大会も実施。今後すいか繁忙期での販売スペースとしての活用はもちろん、出荷物PRのためのイベント等も今まで以上に企画していきたいと思う。

また、出店イベントでは、他の道の駅や熊本城マラソン、地域行事などへ参加し、多方面へPRを行うことができた。

勉強会についてもすいか部会を中心に行い、品種勉強会や農業の今後についての勉強会なども行うことができた。

次年度も多くのお客様に喜んでいただけるよう、出荷者協議会ともしっかり連携し、運営を行ってまいりたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施された。特に自治体関係や他の道の駅のイベント参加及びSNS等の活用により、地域農産物の情報発信を積極的に実施できており、その効果として過去最高の売上(消費の拡大)に寄与した。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書・仕様書等に基づく業務が適切に実施された。委託業者から、指定管理者への作業報告書等の提出・管理については問題なく行われていた。 高圧ケーブルの不具合・損傷により停電となった際も来客者への対応も含め、迅速な対応により短期での復旧がなされた。本市への報告も同時進行で行われ情報共有が適切になされた。
収支の状況等	A	収支においては問題なく、会計処理も適切に実施されていた。 新型コロナウイルス感染症に伴う行動制限の撤廃により、お土産関係の売上もコロナ禍前に戻り、大幅に伸ばした。大屋根広場工事に伴う施設利用の制限がある中で、できる限りのイベントを実施し、総売上額前年比9%増の725,871千円(過去最高)となった。

○ 総合評価

指定管理者としては2期目であり、協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営が行われている。令和5年度(2023年度)も宣伝、品揃えを強化し、過去最高の売上・客数となった。

令和5年度(2023年度)については大屋根広場の工事期間中ということもあり実施可能なイベントに制限があったが、今後は大屋根広場を有効に活用し、イベント等を継続して実施し、地域の交流拠点としての役割を果たしていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと街なか広場、花畑公園、辛島公園																																																					
指定管理者	花畑広場みらい創造共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)7月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 都市政策部 市街地整備課																																																					
施設概要	市民の日常的な憩い及び中心市街地のにぎわいの創出を目的とする。 ・くまもと街なか広場 : 約8,900㎡(うち使用許可面積約6,200㎡) ・辛島公園 : 約3,400㎡(うち有料公園施設約980㎡) ・花畑公園 : 約2,400㎡(うち有料公園施設約60㎡)																																																					
事業概要	・市民等への憩い及び集いのための場の提供に関する事。 ・飲食イベントその他のイベントのための施設及び備品の提供に関する事。 ・広場の利活用促進に関する事。 ・中心市街地のにぎわいの創出及び回遊性の向上に関する事。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>2,027,796</td><td>1,397,210</td><td>▲ 630,586</td><td>69%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,027,796	1,397,210	▲ 630,586	69%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,027,796	1,397,210	▲ 630,586	69%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>45,284</td><td>60,305</td><td>15,021</td><td>133%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>7,956</td><td>36,241</td><td>28,285</td><td>456%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>53,240</td><td>96,546</td><td>43,306</td><td>181%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>14,473</td><td>19,487</td><td>5,014</td><td>135%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>11,758</td><td>47,400</td><td>35,642</td><td>403%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>23,556</td><td>30,162</td><td>6,606</td><td>128%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>49,787</td><td>97,049</td><td>47,262</td><td>195%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	45,284	60,305	15,021	133%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	7,956	36,241	28,285	456%	合計	53,240	96,546	43,306	181%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	14,473	19,487	5,014	135%	事業費	11,758	47,400	35,642	403%	その他	23,556	30,162	6,606	128%	合計	49,787	97,049	47,262	195%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	45,284	60,305	15,021	133%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	7,956	36,241	28,285	456%																																																		
合計	53,240	96,546	43,306	181%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	14,473	19,487	5,014	135%																																																		
事業費	11,758	47,400	35,642	403%																																																		
その他	23,556	30,162	6,606	128%																																																		
合計	49,787	97,049	47,262	195%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報報告書の確認、 ・定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回(令和5年(2023年)10月16日、令和6年(2024年)3月5日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	法令、仕様書等に基づいた公平な使用許可、厳格な使用料の取扱いを行った。にぎわいの創出のため年次計画書に掲げた自主事業については確実に実施した。 イベント情報について、HPやTVラジオCMでの告知を行い、SNSではタイムリーな情報発信を行った。また、アンケート調査を活用してアウトドア系や体験型のイベントを多数実施した。
施設の管理	B	法令、仕様書、年次計画書等に基づき計画的かつ適正に実施した。 修繕についても、事前協議や相見積り等の適正手続きにより執行し、定期的な見回りを兼ねたゴミ拾いを実施した。また、朽木の伐採、補修など適切な対応を行い、鳥のふん害のひどい時季には高圧洗浄機によるこまめな洗浄を実施した。
収支の状況等	B	年次計画書に基づいた計画的な予算執行、経費削減に努めたことにより、大型自主事業の費用がかさんだものの収支はほぼ均衡。仕様書等に則った適正な予算執行や会計処理に努め、代表企業経理部門による内部監査も実施した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【アンケート①広場を通行している、広場に滞在している方(122名)】

・調査時期: 令和5年(2023年)4月29日～5月7日(花畑広場イベント開催期間)、
令和6年(2024年)3月11日～3月17日

・調査方法: 聞き取り

(結果の概要)

1 施設に対する意見

広くてきれい、落ち着ける、気持ちよく過ごせるなどおおむね好印象を持たれていた。設備面の要望として日陰がないので日よけ屋根が欲しい、椅子やテーブルが欲しいといったものや、何も置いていない広々とした広場がよいから今のままがいいといった意見もあった。木々や草花が枯れているものがあって手入れをした方がいいとの意見もあった。

2 イベントに対する意見

イベントが定期的に開催されていること、子どもが喜ぶイベントが多いことなどおおむね好印象を持たれていた。要望として、イベント情報をもっと発信してほしい、アウトドア系の大人も楽しめる参加体験型のイベントをしてほしいなどの要望があった。

【アンケート②広場をイベント等で使用した主催者(29件)】

アンケート方式: 複数項目の4段階評価(満足、ほぼ満足、やや不満、不満)及び自由記入

職員の対応、申込のしやすさ、事務手続きといった運営面に対する満足度は「ほぼ満足以上で100%」であったが、制度面に対する満足度は70%程度であった。(利用時間: 76%、利用料金: 62%)

・アンケート結果に対する対応状況等

(施設に対する意見・要望への対応)

・椅子・テーブルの設置: 広々とした広場であることが一番の魅力であるとの考えから、イベント時以外は必要最小限の「くのいす」を配置するに留めた。季節ごとの日照や人流の状況に応じて「くのいす」の配置は適宜見直しを行った。

・木々、草花について: 仕様書にもとづいた手入れは行ったが枯れるなどの事象も発生。市及び専門業者と協議のうえ、枯れた木の伐採、補修等の適切な対応を実施した。

・イベント情報の発信: 開催前からHPやTVラジオCMでの告知を行い、イベント中にはSNSでのタイムリーな情報発信を行った。

・アウトドア系のイベント、体験型や大人も楽しめるイベント

夏にビアガーデンと盆踊りのイベントを実施、秋には、台湾をテーマとしたイベントの中で、ランタンを飛ばす体験型のイベントを実施、また、春にはBMX、アーバンスポーツのイベントを実施した。

○ 総合評価

指定管理も2年目となりある程度のノウハウが蓄積され、全体的にスムーズな運営ができたと考えている。また、以下の自主事業を実施し街なかのにぎわい創出に貢献できたと考えている。

- ・Square Festival GW Edition【4、5月開催】
「花」と「音楽」と「アート」のイベントをゴールデンウィーク期間中に開催
- ・SquareFestival Summer edition【7月開催】
ビアガーデン、盆踊り大会等を開催
- ・KUMAMOTO 台湾祭【9月、10月開催】
台湾のキッチンカー・飲食店出店、台湾観光PR、クイズ大会、スカイランタンイベント等を開催
- ・花畑広場防災フェア2023【11月開催】
災害時に活躍する車の展示、防災ガイドブックの無料配布、スタンプラリー等を開催
- ・SquareFestival Spring edition【3月開催】
BMXデモンストレーション、アーバンスポーツ体験会、コーヒー、フード出店
- ・みんなで学ぼうSDGs！ みんなで減らそうCO2！【SquareFestival Spring editionと同時開催】
SDGsスタンプラリー、熊本市域バス・電車100円の日を開催
- ・熊本城下のさくらまつり【3月開催】
ステージイベント、熊本県伝統工芸館ブース、熊本県振興協会会員によるうまいもん市を開催
このほかに、週次月次のレギュラーイベントとしてSquare Wednesday Café、Square Music Live、Square Custodial Castなどを実施した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	公平公正な管理運営が行われており、利用者の利便性に配慮した体制が構築されている。利用者からの意見を誠実に聞き、業務の改善にも積極的に取り組んでいたことが確認できた。その中でも昨年度と同様に、企画事業の定期的な開催及びHPやSNSによる情報発信により、広場の認知度向上、にぎわいの創出、上質な空間演出につながった点は高く評価する。
施設の管理	A	施設設備の修繕等については随時報告を受け、適切に対応している。備品管理についても台帳に記載されており、適切に管理されている。維持管理業務については事業計画書のとおり適切に行われており、巡回警備においては昨年度と同様に、仕様書の水準を超えて実施するなど、利用者が安心して過ごせるよう、施設の安全性の確保に十分な配慮が見られた。清掃についても、清掃計画に基づく取組に加え、自主的な日々のゴミ拾いやイベント後の適切な清掃により、きれいな広場が保たれていた。
収支の状況等	B	会計帳簿、根拠資料の保存・整理が徹底されていること、事業目的に適合した支出が行われていることが確認できた。また、財務分析において、経営の安定性が保たれていることを確認できた。 指定管理料以外に協賛金等により収入を確保することで、当初提案になかった自主事業を開催し、にぎわいを創出するなど、収支管理について高く評価する。

○ 総合評価

施設の運営、管理、収支の状況等すべてにおいて、仕様書、協定書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できる。

施設の運営においては、昨年度と同様、企画事業の定期的な開催及びHPやSNSによる情報発信により広場の設置目的を達成し、継続させた点は高く評価できた。

施設の管理においては、巡回警備や清掃において、仕様書の水準を超えて実施するなど、利用者が居心地よく安心して過ごせるよう十分な配慮が見られた。

収支の状況においては、指定管理料以外に協賛金等により収入を確保することで、当初提案になかった自主事業を開催し、にぎわいを創出するなど、収支管理について高く評価する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市自転車駐車場、熊本市庁舎自転車駐車場、熊本市庁舎北側自転車駐車場、熊本市上通自転車駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場																																																					
指定管理者	株式会社 パースト24																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 交通政策部 自転車利用推進課																																																					
施設概要	市街地における自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市自転車駐車場(自転車:340台 原付:380台) ・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台) ・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台) ・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台) ・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:314台 原付:160台 自動二輪:30台)																																																					
事業概要	自転車及び二輪車駐車場の提供に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>熊本市自転車駐車場</td><td>267,667</td><td>270,012</td><td>2,345</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>熊本市庁舎 自転車駐車場</td><td>32,037</td><td>34,483</td><td>2,446</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>熊本市庁舎北側 自転車駐車場</td><td>138,739</td><td>131,219</td><td>▲ 7,520</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>熊本市上通 自転車駐車場</td><td>259,796</td><td>245,384</td><td>▲ 14,412</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>熊本市辛島公園地 下自転車駐車場</td><td>177,551</td><td>137,546</td><td>▲ 40,005</td><td>77%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>875,790</td><td>818,644</td><td>▲ 57,146</td><td>93%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	熊本市自転車駐車場	267,667	270,012	2,345	101%	熊本市庁舎 自転車駐車場	32,037	34,483	2,446	108%	熊本市庁舎北側 自転車駐車場	138,739	131,219	▲ 7,520	95%	熊本市上通 自転車駐車場	259,796	245,384	▲ 14,412	94%	熊本市辛島公園地 下自転車駐車場	177,551	137,546	▲ 40,005	77%	全体	875,790	818,644	▲ 57,146	93%															
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
熊本市自転車駐車場	267,667	270,012	2,345	101%																																																		
熊本市庁舎 自転車駐車場	32,037	34,483	2,446	108%																																																		
熊本市庁舎北側 自転車駐車場	138,739	131,219	▲ 7,520	95%																																																		
熊本市上通 自転車駐車場	259,796	245,384	▲ 14,412	94%																																																		
熊本市辛島公園地 下自転車駐車場	177,551	137,546	▲ 40,005	77%																																																		
全体	875,790	818,644	▲ 57,146	93%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>69,696</td><td>69,696</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>13</td><td>15</td><td>2</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>69,709</td><td>69,711</td><td>2</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>58,465</td><td>59,185</td><td>720</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,016</td><td>3,945</td><td>929</td><td>131%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,626</td><td>5,539</td><td>▲87</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>67,107</td><td>68,669</td><td>1,562</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	69,696	69,696	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	13	15	2	115%	合計	69,709	69,711	2	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	58,465	59,185	720	101%	事業費	3,016	3,945	929	131%	その他	5,626	5,539	▲87	98%	合計	67,107	68,669	1,562	102%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	69,696	69,696	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	13	15	2	115%																																																		
合計	69,709	69,711	2	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	58,465	59,185	720	101%																																																		
事業費	3,016	3,945	929	131%																																																		
その他	5,626	5,539	▲87	98%																																																		
合計	67,107	68,669	1,562	102%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(実施調査、モニタリング) 年2回(令和5(2023).9.28、令和6(2024).2.27) ・利用者アンケート 各駐輪場に設置してあるアンケート箱からのアンケート回収。 職員が直接利用者へ依頼する形で、アンケート調査を年2回実施。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	仕様書に基づき業務を実施した。 新型コロナウイルス感染症が感染症法上の分類が5類に移行されたことを受けて中心市街地ににぎわいが戻りつつあったが、自転車駐車場の利用増には結び付かなかった。 令和5年(2023年)3月からキャッシュレス決済が導入され、徐々に利用の割合は増加している。 【熊本市自転車駐車場】 朝の入庫が多い時間帯には職員が手動で連続して発券できるようにするなど、スムーズな出入りができる取組を行った。 また、施設の停電を伴う点検作業(令和6年(2024年)1月)の際には、利用者に対し事前の周知や当日の案内を適切に実施し、混乱なく終えることができた。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 平日を中心として、安定した稼働が見られた。 【熊本市庁舎北側自転車駐車場】 自転車の整理作業をこまめに実施し、混雑時には空きスペースへの誘導を行うなど利用者にとって使いやすいと感じていただけるよう努めた。 また、敷地内樹木の伐採作業(令和6年(2024年)3月)など施設の供用に制限が生じたときも、利用者に対し事前の周知や当日の案内を適切に実施し、混乱なく終えることができた。 【熊本市上通自転車駐車場】 混雑時には空きスペースへの誘導を行い、ラックへの自転車の収納の補助を行うなど、快適に利用できる自転車駐車場の実現に努めた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 近隣の民営駐輪場との競合もあり利用者が減少傾向となったが、利用者への接遇を丁寧に行い、継続利用につながるよう取り組んだ。
施設の管理	A	日常の清掃や管理業務は、仕様書に基づき実施した。 【熊本市自転車駐車場】 市が設置した環境情報ディスプレイの撤去時など、所管課と打ち合わせの上、利用者に危険の無いように対応することができた。 また、防犯カメラの撮像・録画に不具合のある機器の修繕・交換を実施した。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 1年を通じて支障なく供用することができた。 【熊本市庁舎北側自転車駐車場】 落ち葉や枯れ枝の撤去、清掃に力を入れ、安全かつ気持ちよく利用できる環境の整備に注力した。 【熊本市上通自転車駐車場】 前年度に引き続き、垂直2段式ラックエリアに設置の屋根の内3棟について防せい及び再塗装の工事を実施し、耐久性と美観の維持を図った。(その他の部分は令和4年度(2022年度)に実施済み) また、防犯カメラの修繕・交換を行い、安心して利用できる自転車駐車場の維持に努めた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 熊本城ホール運営共同事業体(地下施設の指定管理者)とコミュニケーションを密にし、各種訓練を共同で行うなど、安心して利用できる施設の維持に努めた。 また、掲示物や表示についても熊本城ホール運営共同事業体や市へ提言を行い、利用者にわかりやすいものとなるよう努めた。
収支の状況等	A	人件費の高騰により支出の増加はあったが、計画通りの収支とすることができた。 適正な会計処理を行い不適切な支出はなかった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間: 令和6年(2024年)1月19日～1月23日(5日間) 及び 令和6年(2024年)3月26日～3月31日(6日間)

2 調査方法: 利用者によるアンケート用紙への記入

3 調査結果: 回答件数 486件

①職員の対応について

・とても良い 70.8% ・良い 28.8% ・悪い 0.2% ・とても悪い 0% ・無回答 0.2%

②場内は清潔に保たれているか

・清潔 69.8% ・おおむね清潔 29.8% ・少し汚れていた 0.4% ・汚れが目立った 0% ・無回答 0%

③本日、駐輪場を利用している目的を教えてください。(複数回答可)

・通勤・通学 232件 ・買い物、飲食 190件 ・イベント参加(コンサートなど) 14件
・仕事関連の用事、業務 45件 ・その他 19件

(合計: 500件の回答)

④自転車・バイクを利用する理由を教えてください。(複数回答可)

・経済的な理由(費用が安いなど) 102件 ・渋滞を避けるため 78件 ・健康のため 52件
・環境にやさしいから 17件 ・その他 13件

(合計: 262件の回答)

⑤御利用に際して不便なこと、使い勝手の悪いところがありますか?(複数選択可)

・駐車スペース・隣との間隔が狭い 78件 ・自転車ラックが使いづらい 34件 ・精算方法が難しい 5件

・平置き場所が少ない 15件 ・その他 23件

(合計155件の回答)

⑥その他 主な御意見

＜熊本市自転車駐車場＞自転車で使用したとき傷がついた。

＜市庁舎北側＞空気入れが使えるようにしてほしい。

＜上 通＞電動自転車や前後かご付きの置き場が少ない。(2件)

＜辛島公園地下＞午前2時くらいまで開けてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

今年度のアンケート調査では、管理者に対する評価の他に、自転車駐車場の使用目的、自転車・バイクを利用する理由(利点)、自転車駐車場への要望について把握する内容とした。

管理者の業務の実施状況については高い評価を得ることができた。今後も気持ちよく利用できる自転車駐車場の供用に努めていきたい。

また、市庁舎北側自転車駐車場において設置している電動の空気入れが故障し、修理部品の調達が難しくなっていることから、手押し式の空気入れを設置する対応を行った。

上通自転車駐車場においては、電動かつ前後かご付きの自転車といった、スペースや車体重量等の理由によって既存の自転車ラックに収納することが難しい車両の需要が年々増加している。年々駐車スペースの拡充を行っているものの現状では限界にきており、ラック設置スペースを重量のある車両の駐車スペースに転換できないか検討を行っているところである。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は新型コロナによる影響から徐々に脱却していく流れから利用数が増加したのに対し、令和5年度(2023年度)はさらに人出は増えたものの、自転車駐車場の利用増加にはつながらなかった。

シェアサイクルサービスが広がりを見せており、自転車の所有からシェアという利用形態にシフトするという傾向が、自転車駐車場の利用数に影響を与えているのではないかと推測している。動向を注視していきたい。

令和4年度(2022年度)末に導入されたキャッシュレス決済は利便性向上につながっていると評価しており、キャッシュレス決済が利用できることを案内することで、徐々にではあるが利用率の上昇につながった。

施設管理の面では、上通自転車駐車場で令和4年度(2022年度)に実施した屋根の塗装修繕の残りを実施し、また防犯カメラの一部修繕を行うなど、施設の長寿命化と、安心して利用できる施設の維持に努めた。

職員の退職に伴う人員の補充が困難な時期もあったが、組織全体でカバーし、乗り切ることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書に基づき業務が適切に実行された。令和4年度(2022年度)末に導入し、本格運用が開始したキャッシュレス決済について、周知広報に取り組み、利便性の向上につながった。駐輪場の利用者は前年度に比べ減少しているが、シェアサイクルの普及も少なからず影響があり、施設運営が原因ではないと考える。 【熊本市自転車駐車場】 入庫の多い時間帯での対策や、点検作業の事前周知を行い、利用者の混乱を招くことなく運営ができていた。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 安定した運営ができていた。 【熊本市庁舎北側自転車駐車場】 自転車の整理を行い、駐輪スペースを確保し、利用者の満足度につなげることができていた。 【熊本市上通自転車駐車場】 安定した運営ができていた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 点検作業の事前周知、代替駐輪場への誘導を行い、利用者の混乱を招くことなく運営ができていた。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づき業務が適切に実行された。防犯カメラの修繕・交換や駐輪場の修繕を行い、市民の方が安心安全に利用できる施設の維持に努めていた。 【熊本市自転車駐車場】 防犯カメラの修繕を行い、利用者が安心して利用できる環境の維持に取り組んでいた。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 問題なく施設の管理を行っていた。 【熊本市庁舎北側自転車駐車場】 落ち葉や枯れ枝の撤去を行い、利用者の安全に配慮した施設管理ができていた。 【熊本市上通自転車駐車場】 ラックや防犯カメラの修繕を行い、利用者が安心して利用できる環境の維持に取り組んでいた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 問題なく施設の管理を行っていた。
収支の状況等	B	人件費の高騰に対応するため、支出の見直しを行い、計画通りの収支を達成することができていた。

○ 総合評価

人件費の高騰やシェアサイクル利用者増加等の要因による駐輪場利用者減少等の課題もあるが、指定管理者として駐輪場利用者の目線に立った利便性向上に取り組み、問題なく施設の運営ができたものとする。

特に令和4年度(2022年度)末に導入したキャッシュレス決済について、周知・案内に取り組み利用者の満足度向上につながったと考える。

今後も利用者の意見を運営に反映させ、安心・安全に利用できる施設となるよう適切な管理・運営をお願いしたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場																																																					
指定管理者	武蔵塚自転車駐車場管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 交通政策部 自転車利用推進課																																																					
施設概要	・都市ににおける自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場(自転車:1000台)																																																					
事業概要	自転車駐車場の提供に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>335,880</td><td>355,187</td><td>19,307</td><td>106%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	335,880	355,187	19,307	106%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	335,880	355,187	19,307	106%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>20,100</td><td>20,100</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,100</td><td>20,100</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>19,099</td><td>19,118</td><td>19</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>528</td><td>528</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>19,627</td><td>19,646</td><td>19</td><td>100%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	20,100	20,100	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	20,100	20,100	0	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	19,099	19,118	19	100%	事業費	528	528	0	100%	その他	0	0	0	—	合計	19,627	19,646	19	100%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	20,100	20,100	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	20,100	20,100	0	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	19,099	19,118	19	100%																																																		
事業費	528	528	0	100%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	19,627	19,646	19	100%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書等に基づく履行確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング) 年2回(令和5(2023)9.21、令和6(2024).2.26) ・利用者アンケート																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。 今年度はコロナ禍の影響から脱却し、利用件数は前年比106%という結果であった。 無施錠自転車への企業体の施錠により盗難自転車事案ゼロを維持した。しかし昨年度に施錠を断る学生があったため、施錠しない自転車を個別対応するようにした。 自主事業では、施設周辺の清掃「クリーンアップ運動」は、年3回以上の目標に対し雨天中止した2回を除き10回実施できた。また、自転車をテーマとした地元小学生の絵画コンクールは昨年より多い44作品の参加があった。 自治会長等との地域連絡協議会は計画通り2回開催し、地域との連携も強化している。 毎月発行する施設合同広報誌「りんくす熊本」等の活用や「くまもとシティFM」による広報など広報の強化に努めた。 無料貸出しの傘・雨がっぱ(114件→133件)やレンタルサイクル(134件→127件)など利用者へのサービスは、昨年と同等以上御利用いただき、突発的な事案に対する利用者への安心感と感謝の言葉を頂いている。
施設の管理	B	協定書・仕様書・提案書に基づき、維持管理業務を計画的に遂行した。 日常清掃など施設職員が実施する業務についても、快適な施設環境の維持に努めた。また職員による予防保全を意識した施設内外の点検及び補修等を積極的に行った。特に壁面、床面の塗装工事時には、駐車スペースが制限される中、利用者に不便感を抱かせないよう、職員配置を工夫し、誘導灯や点灯チョッキを活用し、事故防止に努めた。 個人情報については、現場で長期保管しない方針を維持し徹底を図っている。 バイコレーダーの部品が調達でき、修繕を10月によりやく実施できた。トイレの貯水タンクに水漏れがあることを発見し修繕でき節水にも寄与できた。 総じて利用者が安心安全快適に施設を利用していただくことができ、健全な施設管理ができた。
収支の状況等	B	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行った。事業支出については、効率的運用に努め、結果として支出額は前年度とほぼ同額で推移できた。業務目的以外の支出等は一切ないよう市担当課と相談しながら適正な会計処理を行った。毎月実施する企業体定例会議において、収支状況の共有を図るなど適正な運営を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

調査期間: 令和5年(2023年)8月(筆記①)、令和6年(2024年)3月(聞き取り調査)、令和6年(2024年)3月(筆記②)

調査方法: アンケート用紙を配布し、筆記及び聞き取り(回収数・50、30、50サンプル)

調査結果についてはおおむね高い評価を頂いた。(以下、筆記①、②の調査結果)

「管理職員の対応について」 良い以上が、昨年①98.0%→②94.0%、今年①96.0%→②96.0%

「施設の使いやすさについて」 良い以上が、昨年①94.0%→②84.0%、今年①86.0%→②76.0%

「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①88.0%→②68.0%、今年①88.0%→②78.0%

・アンケート結果に対する対応状況等

職員の対応については、昨年度と同等96%の人が良い以上という高い評価を頂いている。

施設の使いやすさについては、10月にバイコレーダーが復旧したが、11月から始まった壁面床面塗装工事により御利用者に不便を感じさせることもあり昨年度より評価が低くなったと思われる。

また、「トイレを和式から様式に変えてほしい」という改善要望の声も出ているので熊本市担当課に改修要望をしていく。

コロナ禍の影響から完全に脱却し利用人数が増加しており、4階がほぼ満車になることが多々あった。

電動自転車の御利用者が増え、また、自転車の型が多様化する中で、従来の自転車ラックでは収納できない自転車が増加してきているため、御不便を感じる方が増加してきているのではないかと考える。

○ 総合評価

当企業体管理運営の協定期間の最終年度となる令和5年度(2023年度)は、引き続き自転車盗難事案ゼロ継続を目標に施設利用の安全性強化を図り、巡回時の無施錠状態ゼロを推進してきた。結果として自転車盗難事案ゼロを継続し続けることができた。昨年度、企業体での強制施錠を断る利用者もあり、一律的なサービスから利用者個々へのサービスの転換を図ってきた。

一方で11月から翌年2月までの長期にわたる工事により入口が狭かったり、駐車スペースが制限されたりして、御利用者に不便を感じさせることがあったが、トラブルは全くなかった。2段目のラックを利用していたために、職員が声掛けしたり、手助けしたりしたことにより、御理解・納得していただけたのだと思う。

事業としては、年10回実施したクリーンアップ事業やこども絵画コンクール、特に敷地向かいの線路際のマリーゴールドは見事にきれいな開花を見せ、昨年度以上の事業を展開することができた。

また、地元との連絡協議会では、自治会等その他関係者にお集まりいただき、頂戴した意見を参考に管理運営を行い、積極的な地域への浸透を図った。

広報活動としては、施設広報誌、合同広報誌「りんくす熊本」、FM791のラジオ媒体を活用した利用案内など昨年同様の広報活動を実施した。ヘルメット着用の啓蒙活動を実施するなど、都度担当課と確認しながら厳格な運用の徹底を図った。

修繕では、ようやくバイコレーダの部品が調達でき、稼働再開することができた。昨年度の修繕でカメラシステムのモニターは見やすくなったが、録画機能は停止したままで、カメラの画素数が少なく映像も不鮮明なので、カメラシステム全体の更新や、バイコレーダ、自転車ラック交換、洋式トイレ化、3F駐車スペースの拡充等の予算化もお願いしたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。今年度も継続して無施錠自転車への盗難防止に取り組み、自転車盗難事案ゼロで指定管理期間を終えることができていた。自主事業にも積極的に取り組み、地域と連携した運営を行っていた。雨具、自転車の貸出しを行い利用者が安心して駐輪場を利用したいと思える環境作りができていた。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。壁面・底面の工事の際も、市担当者と相談しながら、利用者に寄り添った職員配置等を行い、事故防止に努めていた。また、バイコレーターの修繕を行い、利用者の利便性向上につなげることができた。
収支の状況等	B	毎月の企業体定例会議において、企業体内で収支状況の共有を図り、適切な運用に取り組んでいた。適正な会計管理のため、必要に応じて市担当者に相談することができていた。

○ 総合評価

施設の運営・管理において、利用者目線に立った運営に努めていた。企業体間や市担当者との意見交換を行い、適正な運営で指定管理期間を終えることができた。

自主事業についても成果を伸ばしており、地域と密接に関わった駐輪場運営をし、利用者が安心して利用できる環境づくりができていた。

今後も利用者が安心安全に利用できる施設となるよう、課題の解決や要望への対応に取り組みなから管理運営をしていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	市営住宅、市営改良住宅、市営単独住宅、小集落改良住宅(中央区、北区、西区)																																																					
指定管理者	熊本市営住宅管理(中央・北・西)共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 住宅部 市営住宅課																																																					
施設概要	住宅を必要とする市民に対して、居住環境の良好な公営住宅を供給し、入居者の生活の安全と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。 1 市営住宅 70団地 2 市営改良住宅 4団地 3 市営単独住宅 3団地 4 小集落改良住宅 2団地 ※公営住宅と単独住宅で1団地重複あり(田原団地)																																																					
事業概要	公の施設の名称の項に記載した施設の管理等																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>1,064</td><td>1,104</td><td>40</td><td>104%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,064	1,104	40	104%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,064	1,104	40	104%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>368,800</td><td>373,889</td><td>5,089</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>368,800</td><td>373,889</td><td>5,089</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>370,406</td><td>373,889</td><td>3,483</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>370,406</td><td>373,889</td><td>3,483</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	368,800	373,889	5,089	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	368,800	373,889	5,089	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	370,406	373,889	3,483	101%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	370,406	373,889	3,483	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	368,800	373,889	5,089	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	368,800	373,889	5,089	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	370,406	373,889	3,483	101%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	370,406	373,889	3,483	101%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 ・定期の業務遂行の確認(現地調査、ヒヤリング等) - 年2回(令和5.(2023).11.30、令和6.(2024).4.5) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書及び関係法令に基づき、公営住宅の設置目的に従って適切に業務を執行した。また、公営住宅のセーフティーネットとしての側面について理解し、見守り、安否確認の対応や福祉関係各所との連携対応が円滑に実施できるよう心がけた。 能登半島地震の発生後、要請を受けて被災者の方に提供するための住戸を速やかに確保した。 入居者募集について、市営住宅の特性のうち入居申込者からの質問が多いものを募集案内書記事に追加し、申込を検討している方に事前に御理解いただけるように努めた。令和5年度(2023年度)1月市営住宅補充入居者募集から開始された電子申請による申込について、市の取組に応じて受付体制や手順を整備し、トラブルの発生なく処理を行うことができた。また、令和4年度(2022年度)の通年募集実施経験をもとに、通年募集運用方針の細部について素案を作成し提案を行った。 職員研修について、計画に基づき個人情報保護研修及び確認テストを実施した。「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」に基づき、管理センターでの対応について合理的配慮の基本的な考え方の共有のためミーティングを実施した。 市の実施する熊本市営高平団地・大窪団地集約建替事業の取組について、市営住宅指定管理業務の経験及び民間ノウハウから、建物維持管理に係る視点や入居者移転の事務処理上の課題を共有し、事務処理手順の素案作成等を行って円滑な事業開始のため補助を行った。
施設の管理	A	市営住宅課、東・南区指定管理者と協働し、三者によるワーキンググループを定期開催した。市営住宅の維持管理に係る計画の進捗や課題について意見交換、情報共有を行い、市営住宅全体の効率的な維持管理を推進した。 各保守点検業務について、個別仕様書に基づき計画通り点検を実施した。 居住環境整備業務について、高木の剪定は事前点検を行った結果に基づき年間管理計画を策定した。計画に沿って発注を行う事でコスト削減を達成し、計画外の緊急対応や敷地管理を広く実施することができた。 入居中小修繕業務について、通常の小修繕に加え保守点検や巡回点検で確認した修繕を要する箇所について、適切に修繕又は施設所管課への報告を実施した。入居者からの修繕依頼では不具合の状況や使用状況を丁寧に聞き取りを行うように努め、令和5年度(2023年度)入居者アンケートでは、小修繕工事の相談をされた方についてアンケート結果の改善が見られた。 空き部屋補修業務について、入居予定者に対して下見を行う際に気づいた修繕要望箇所を報告するように依頼し、いただいた要望は個別に判断をして可能な限り入居後の生活がスムーズに始まるように配慮した。また、入居直後の入居者からの修繕依頼が発生した場合は、その要望、内容を精査して協力企業と継続的にコミュニケーションを取って改善取組、令和5年度(2023年度)補充入居者募集を行った住戸に対してはおおむね年度内に入居決定となった。
収支の状況等	A	毎月、貸借対照表と損益計算書を作成し、顧問税理士及び本社経理部門の指導のもと協定書、仕様書、事業計画や関係法令に基づき適正な会計処理を行った。 人件費、燃料費の高騰から点検等の費用が上昇する見込みであったが、各保守点検協力企業との調整により上昇を予算の範囲内に収めることができた。 日常の業務においては印刷用紙の削減など、細かい部分での節約を積み重ねた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和6年(2024年)2月1日～令和6年(2024年)3月8日まで

2 調査方法

令和5年(2023年)4月以降に管理センターを利用された方を対象に、入居手続、各種申請手続、小修理等項目ごとに対象者をリストアップ。合計220世帯へアンケート用紙を送付して返信用封筒にて回答を受付。

3 結果総括 回答件数126件

【全体結果】 ・非常に良い 41.96% ・少し良い 18.36% ・普通 31.37%
・少し悪い 2.95% ・非常に悪い 0.40% ・わからない 4.96%

【利用項目別(普通以上)】

①入居手続をされた方 91%

②同居承認・承継承認申請された方 88%

③小修繕依頼をされた方 93%

④管理人の方 88%

⑤駐車場管理組合の方 91%

⑥住替入居された方 98%

【総括】

全体集計結果では、普通以上の回答が91.69%となっており、おおむね前回と同程度の集計結果となった。

項目別では、②③⑤の項目で前回は上回り、①④⑥の項目で前回は下回った。

・アンケート結果に対する対応状況等

アンケートに設定した各質問と、自由記載の御意見について分析を行い、市営住宅運営の課題及び改善点を抽出した。課題及び改善点について、個別に改善方針を策定し対応を図った。継続的に改善状況のレビューを行い取組に対して評価を行っていく。

また市営住宅全体の課題として捉えられるものについて、報告書及び会議で施設所管課に共有を行った。

○ 総合評価

事業計画及び仕様に基づき管理運営を行った。また施設の設置目的を達成するために、一定の範囲で独自のノウハウを取り入れて効果的な管理運営を行った。

市営住宅補充入居者募集について、定期募集、二次募集、通年募集を計画に沿って実施した。募集対象とする住戸は施設所管課との協議により地域ごとにバランスよく設定するとともに、入居辞退の抑制等の取組により入居後の空室期間の短縮に努めた。

維持管理について、居住環境整備業務では植栽の剪定について予算の効率化を図り、これによりその他の居住環境整備に係る対応を柔軟に実施することができた。保守点検では指定管理期間の終了後、点検費の大幅な増加が予想されたため、各協力企業から見積りを取得し情報をとりまとめて施設所管課へ報告を行った。

令和5年度(2023年度)は入居希望者の利便性向上のために実施された市営住宅申込手続きの一部簡略化やインターネットでの手続きをはじめ、熊本市営高平団地・大窪団地集約建替事業など、管理運営に影響のある新たな取組があったが、指定管理者及び民間事業者としての経験から施設所管課と協働して対応を行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	昨今の多様なニーズに対して職員の経験や知識を生かし、柔軟に対応をしている。また、能登半島地震による被災者に対して特定入居による募集を行った際には、市と連携し、迅速な住居確保がなされた。
施設の管理	B	居住環境整備や一般修繕において実施計画をたてることや実績の分析により、業務の効率化を図ることができていた。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

今年度は、募集業務において、定期募集で電子申請の活用や能登半島地震の被災者に対しての特定入居募集など新しい取組に対して市と連携し、迅速な対応かつ市民に寄り添ったサービスがなされた。

また、施設の維持管理においてもノウハウを生かした分析により適切に実施されている。

今後も引き続き、民間企業の知識や経験を生かして効率的な運営を期待したい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	市営住宅、市営改良住宅、市営単独住宅、小集落改良住宅(東区・南区)																																																					
指定管理者	熊本市営住宅管理センター共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 住宅部 市営住宅課																																																					
施設概要	住宅を必要とする市民に対して、居住環境の良好な公営住宅を供給し、入居者の生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。 1 熊本市営住宅 49団地 2 市営改良住宅 4団地 3 市営単独住宅 2団地 4 小集落改良住宅 1団地 ※公営住宅と改良住宅で1団地重複あり(尾ノ上団地)																																																					
事業概要	公の施設の名称の項に記載した施設の管理等																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>825</td><td>949</td><td>124</td><td>115%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	825	949	124	115%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	825	949	124	115%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>332,605</td><td>333,985</td><td>1,380</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>332,605</td><td>333,985</td><td>1,380</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>331,845</td><td>332,834</td><td>989</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>331,845</td><td>332,834</td><td>989</td><td>100%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	332,605	333,985	1,380	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	332,605	333,985	1,380	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	331,845	332,834	989	100%	事業費	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	331,845	332,834	989	100%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	332,605	333,985	1,380	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	332,605	333,985	1,380	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	331,845	332,834	989	100%																																																		
事業費	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	331,845	332,834	989	100%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 ・定期の業務遂行の確認(現地調査、ヒヤリング等) 年2回(令和5.(2023).11.30、令和6.(2024).4.5) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	令和5年度(2023年度)1月から開始された電子申請による定期募集の申込に際しては、申込開始前に全職員へ申請方法や申請書式の確認と説明を行い、改善すべき点について市営住宅課へ提案を行った。受付中や終了後もフィードバックを積極的に集め、次回の申込プロセスに反映できるよう、更なる改善点の提案を行った。 電子申請が開始された後、申込者が操作方法や抽選券の確認方法を教えてほしいとスマートフォンを持参して直接来庁された際は、操作方法に関する問い合わせ先は別に設定されており、職員が対応するのは難しい状況だったが、その場で「問い合わせ先に電話してください」と断ることなく、申込者に寄り添いながら一緒に操作を行い臨機応変に対応した。この対応により、申込者のスムーズな電子申請の完了をサポートし、感謝の声をいただくことができ、今後の申込方法に関する信頼感を築くことができた。 また、電子申請の受付は郵送受付と並行して行われるため、処理手順が増加したが、事前に効率的な処理ができるようシミュレーションを行い、受付に臨んだ。その結果、遅滞なく時間内に処理を完了し、全体の運用効率を向上させることができた。 能登半島地震が発生した際には、通常の募集における部屋の確保や予算の制約がある中で、迅速に提供可能な部屋の準備を行い、被災者救済のため市営住宅課に協力した。 今年度の定期募集で初めて募集を行った舞原第三団地は、ペットの飼育が可能な住宅であり、通常の団地とは異なるルールがあることから、入居申込時の認識の違いによる入居後のトラブルを回避するため、新たに専用の書類を作成し、市営住宅課に提案したところ、採用された。 さらに、入居者の高齢化が進む中で、高齢者の生活に関して、周囲から火災などの不安や心配の声が寄せられたが、この問題に対応するため、親族や地域の高齢者支援組織である、ささえりあ、ケアワーカー、かかりつけの病院の看護師と連携し、入居者の状況について情報を収集し、対策を協議した。火災予防に関しては、ガス会社を手配し、安全な使用方法について、ささえりあやケアワーカーの立会のもと、入居者に対して室内での説明を行った。これにより、入居者の安心安全な生活を確保するための取組を強化した。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できるよう、仕様書に基づき施設の点検・維持管理・修繕を適切に実施した。 LSA機器改修の情報共有のほか、市議関連のアンケート回答修繕や給水ポンプ・操作盤点検で給水方式改修提案、凍結防止の水道メーター保温材設置、除草苦情の防草シート実施など市営住宅課と協議して実施した。 託麻団地の手すりパネル劣化箇所については早期対応を提案をした。
収支の状況等	B	常に費用対効果やコスト意識を全職員で持ち、物品購入時や収支の確認においては、適正な支出となるよう複数の確認者を設置するとともに、毎月の会計事務所による監査を受けることで、より適正な会計処理に努めた。 令和5年度(2023年度) 指定管理料 333,984,574円 執行金額 332,834,359円

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 : 令和6年(2024年)2月～3月
- 2 調査方法 : 利用者アンケート(230名に郵送し、121名の回答あり。)
- 3 結果総括 : 「全体集計結果」

・非常に良い(44%)、少し良い(18%)、普通(30%)、少し悪い(2%)、非常に悪い(1%)、分からない(5%)、という結果となりおおむね満足していただいている。

・アンケート結果に対する対応状況等

令和5年度(2023年度)のアンケートでは、62%の方から「良い」という評価をいただいた。しかし、3%の方からは「悪い」という意見も寄せられた。このことから、アンケート結果を全員で共有し、「少し悪い」や「非常に悪い」の回答をゼロにすることを目指して、さらに、感謝や喜びの声を一つでも多くいただけるよう、業務改善と丁寧な対応に努めていきたい。

また、アンケートで寄せられた要望や意見については、1件1件迅速に対応し、詳細な聞取を行った。対応可能な事項については、必要に応じて現地確認を実施し、速やかな対応を行った。

○ 総合評価

申込者の状況や雇用形態が多様化する中、定期募集、二次募集、通年募集において、これまで以上に詳細な聞取や処理が求められ、対応に時間を要する事案が増加した年度となった。これに対応するため、センター独自の複数の書式を一元化し、審査情報の確認をよりスピーディーかつ正確に行えるように改善した。この結果、処理時間が短縮され、対応者が変わっても入居希望者に対してスムーズな対応が可能となった。

さらに、市営住宅に関する問合せ件数も増加し、募集や入居中の各種申請以外の問合せだけで、令和2年度(2020年度)と比較すると約2.7倍の2万件を超えた。問い合わせ内容が多岐にわたることから、回答の統一性を確保するため、情報共有の仕組みを強化し、対応の質を向上させる取組を行った。また、この取組により、業務効率が全体的に向上し、職員の負担軽減にも寄与した。

収入申告書の回収においては、職員全員で目標数値を設定し、前年度を超える99.80%の回収率を達成した。この成果は、チーム全体の協力と計画的な取組の結果であり、次年度以降の目標達成に向けたモチベーション向上にもつながった。また、申告書の回収プロセスについても定期的な見直しを行い、更なる改善を図る予定である。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	入居者からの要望や相談に対して問題解決につながるよう職員のノウハウや過去の事例に基づき親身な姿勢で対応された。また、能登半島地震による被災者に対して特定入居による募集を行った際には、市と連携し、迅速な住居確保に貢献した。
施設の管理	B	団地の改修の必要な箇所や改善箇所に対して、市へ技術的な提案をされていた。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

今年度は、募集業務において、定期募集で電子申請の活用や能登半島地震の被災者に対しての特定入居募集など新しい取組に対して市と連携し、迅速な対応かつ市民に寄り添ったサービスがなされた。

施設内で修繕が必要な箇所が発生した際も速やかに安全措置がなされていた。

今後も引き続き、民間企業としての知識を生かした対応力に期待したい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市森林学習館																																																					
指定管理者	森林学習館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 森の都推進部 みどり公園課																																																					
施設概要	市民が森林とのふれあいを通じて、緑化及び自然保護に対する意識の高揚を図るための学習及び活動の場として設置する施設 1 所在地 熊本市北区貢町小萩 2 建物概要 木造平屋造り(一部鉄筋) 延床面積 452.36㎡、敷地面積 1,865㎡ 3 施設概要 学習館、展示室																																																					
事業概要	・林業に係る製品及び資料の展示に関すること。 ・緑化及び自然保護に係る学習及び講習に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>2,597</td><td>2,782</td><td>185</td><td>107%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,597	2,782	185	107%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,597	2,782	185	107%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>4,099</td><td>4,686</td><td>587</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>47</td><td>139</td><td>92</td><td>296%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,146</td><td>4,825</td><td>679</td><td>116%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>3,948</td><td>4,604</td><td>656</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>195</td><td>314</td><td>119</td><td>161%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,143</td><td>4,918</td><td>775</td><td>119%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,099	4,686	587	114%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	47	139	92	296%	合計	4,146	4,825	679	116%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,948	4,604	656	117%	事業費	195	314	119	161%	その他	0	0	0	-	合計	4,143	4,918	775	119%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	4,099	4,686	587	114%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	47	139	92	296%																																																		
合計	4,146	4,825	679	116%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,948	4,604	656	117%																																																		
事業費	195	314	119	161%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	4,143	4,918	775	119%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日誌、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(年2回(10/5、3/7)実施) ・指定管理者によるアンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営に関しては、熊本市博物館から学芸員の講師を招いた生物多様性に関するイベントや火を使わない陶器教室、お花見の時期に合わせた忍者修行や自然を五感で感じるネイチャーゲームなど多様なイベントを数多く実施した。こうした積極的な取組から利用者増へとつながった。日常では体験できないようなイベントを通じ親子で触れ合えるように企画したことでリピーターの創出へとつながった。 広報については、ラジオ放送や月刊・季刊誌の定期配布により施設紹介やイベント案内の広報活動に取り組み、近隣校区の小学校3校へ約330枚を配布し利用促進を図った。また、毎日散歩に来られる近隣住民や熊本森林管理署などと情報交換を行い緊密な連携を心掛け、地域の拠点としての役割を果たすことができた。
施設の管理	A	施設の維持管理においては、展示館の排煙窓が開閉不調となるトラブルや電気系統の故障など、老朽化に伴う修繕があったが、利用者へ影響するものは無く、おおむね順調に対応することができた。 大雨や落雷、積雪や酷暑など年間を通して様々な事象が発生するが、常に担当課と情報を共有し委託業者や企業体職員などと緊密に連携することで、利用者の安全を担保できる環境整備を整えながら施設の維持管理を遂行できた。
収支の状況等	A	収支については、設備などの定期的な自主点検によるコストの低減や電気代高騰によるこまめな節電、コピー用紙の節減など環境負荷を意識した取組を行うことで職員一同高い意識を持って経費削減に取り組んだ。 こうした地道な取組とともに、購買物品における最安値の選択や業者発注における相見積りによる競争など、コストパフォーマンスを意識した取組を行った。 また、事業目的以外の支出等がないよう顧問税理士のチェックを受け、適正な会計処理を実施し、予算の適正な執行を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査結果 令和5年(2023年)8月から令和6年(2024年)2月まで
2 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後職員が回収。(記入式調査年2回計 21件)
3 結果総括 利用者の満足度については次のとおりである。
清掃状況・・・とてもよい・よい(20件) 95%
案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい(15件) 71%
接客対応・・・とてもよい・よい(20件) 95%
・アンケート結果に対する対応状況等
・いつも施設がきれいに整備されており感謝しています。 ・森林学習館の教室に参加させていただき、親子ともども良い勉強ができました。また利用します。 ・最近、自然や里山に触れる機会が少なくなってきたおり、森林学習館では気軽に木工、竹細工、小刀など使ってこどもの感性をはぐくむ場としてぜひ存続させてほしい。

○ 総合評価

今年度は夏場の酷暑、新型コロナウイルスやインフルエンザ流行などの環境下であったが、利用者数は昨年度(2,597名)を1割ほど上回る2,782名で着地、コロナ禍前の令和元年度(2019年度)(2,680名)と比較し、わずかに上回る事となった。要因として、新たな企画事業を毎月開催することにより利用者獲得を図ったことや、親子で楽しめこどもたちの興味が湧くようなイベントを開催することを心掛けたことによるものと考えられる。また、トイレ使用に立ち寄るだけの来館者へ積極的にお声掛けを行うなど、施設利用への誘導ができたことも利用者増加の要因であったと考えられる。 利用者満足度調査を実施する中で、近隣の熊本市北区以外に東区、中央区と離れた地域の方も多く来館されることから、毎月放送するラジオ番組パブリックインフォメーションのイベント案内や市政だよりなどでも効果が表れており、近隣の小学校3校へチラシを配布させていただくなど、様々な広報を行った結果が認知度向上へとつながったもう一つの要因ではないかと考える。 小萩園という自然に囲まれた施設として、これまで数十年の間熊本市民に愛され続けてきたが、次年度で閉館を迎えることとなる。これまで愛着を持って利用いただいた方々に、もう一度来館していただき思い出を持ち帰っていただけるよう広報を強化し、最後の一年を感謝の気持ちで取り組んでいきたい。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	森林学習館ならではの自然を生かしたイベントを数多く実施しており、自然に触れ合う機会の少なくなった近年において、こどもたちの貴重な学習の場としての役割を果たしていることがアンケートの満足度からもうかがえる。 積極的な広報活動により常により多くの方に施設を活用してもらおうとする工夫がみられ、利用者増につながったことについて高く評価できる。
施設の管理	B	大雨や落雷の影響による電話の不通や森林学習館へ至る道路の通行止め等が発生した際、すぐに市に対し情報を共有し、情報発信も迅速に対応していた。 また、施設の不具合に迅速に対応し適宜修繕を行っていた。利用者目線に立った清潔で安全な施設の維持管理に努めている。
収支の状況等	A	顧問税理士のチェックを受け、適切な会計処理の実施に努めている。 満足度の高い施設を維持しながらも、こまめな消灯やコピー用紙の節減など、利用者に影響しないところでの経費削減を工夫していることについて評価できる。

○ 総合評価

協定書及び仕様書に基づいた適切な運営が実施できている。 また、多様なイベントの実施のほか、来園者への声掛けやチラシ配布等の積極的な認知度向上に努めた結果、昨年度に引き続き利用者数が増加しコロナ禍以前(令和元年度(2019年度))の利用者数を上回ることができた点において高く評価できる。近隣の北区以外に東区、中央区と離れた地域からの来館者が多くあることから、自然に囲まれた森林学習館ならではの魅力的なイベントを通じて様々な方に愛される唯一無二の施設に育ってきているのではないかと。 次年度で閉館を迎えることとなるが、閉館まで安全確保に努め、「緑化及び自然保護に対する意識を高める場」として、多くの方が楽しみながら学べるイベントや施設の提供を行っていただきたい。
--

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	白川公園、熊本市中央公民館																																																					
指定管理者	白川公園複合施設管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	中央区役所 区民部 中央区まちづくりセンター																																																					
施設概要	人々が集い 学ぶ 災害に強いまちづくりの拠点として本施設を整備する。 白川公園概要 1 公園面積 19,988㎡(中央公民館敷地面積を含む) 2 公園内施設 (1) 茶室(433.768㎡) (2) 美粧化トイレ 1か所 (3) 東屋 1か所 (4) ベンチ 22か所 (5) その他(植樹ます、花壇工、縁台) 中央公民館概要 1 構造 鉄筋コンクリート造 地上7階建 2 延床面積 2,286.35㎡ 3 敷地面積 2,670㎡																																																					
事業概要	1 白川公園 (1) 人々のレクリエーションの空間を提供すること。 (2) 良好な都市景観を形成すること。 (3) 都市環境を改善すること。 (4) 都市の防災性を向上すること。 (5) 生物多様性を確保すること。 (6) 豊かな地域づくりに資する交流の空間を提供すること。 2 中央公民館 (1) 定期講座を開設すること。 (2) 討論会、講習会、講演会、実習会、展示会等を開催すること。 (3) 図書、記録、模型、資料等を備え、その利用を図ること。 (4) 体育、レクリエーション等に関する集会を開催すること。 (5) 各種の団体、機関等の連絡を図ること。 (6) その施設を住民の集会その他の公共的利用に供すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央公民館</td><td>63,786</td><td>85,935</td><td>22,149</td><td>135%</td></tr> <tr> <td>白川公園(茶室)</td><td>4,374</td><td>5,381</td><td>1,007</td><td>123%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>68,160</td><td>91,316</td><td>23,156</td><td>134%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	中央公民館	63,786	85,935	22,149	135%	白川公園(茶室)	4,374	5,381	1,007	123%	全体	68,160	91,316	23,156	134%																														
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
中央公民館	63,786	85,935	22,149	135%																																																		
白川公園(茶室)	4,374	5,381	1,007	123%																																																		
全体	68,160	91,316	23,156	134%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>106,683</td><td>106,787</td><td>104</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,342</td><td>6,549</td><td>1,207</td><td>123%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>112,025</td><td>113,336</td><td>1,311</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>94,726</td><td>95,583</td><td>857</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>13,370</td><td>13,589</td><td>219</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,804</td><td>3,676</td><td>▲128</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>111,900</td><td>112,848</td><td>948</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	106,683	106,787	104	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	5,342	6,549	1,207	123%	合計	112,025	113,336	1,311	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	94,726	95,583	857	101%	事業費	13,370	13,589	219	102%	その他	3,804	3,676	▲128	97%	合計	111,900	112,848	948	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	106,683	106,787	104	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	5,342	6,549	1,207	123%																																																		
合計	112,025	113,336	1,311	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	94,726	95,583	857	101%																																																		
事業費	13,370	13,589	219	102%																																																		
その他	3,804	3,676	▲128	97%																																																		
合計	111,900	112,848	948	101%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング) 年2回 (令和6年(2024年)1月23日、令和6年(2024年)3月21日) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナウイルス感染症の感染法上の位置づけが5類に変更された令和5年(2023年)5月から、公民館の各部屋の定員の大幅な拡大、各種規制の撤廃を行ったことで、利用者数も伸び、過去最高の利用者数(延べ91,316人)となった。白川公園茶室も茶会が増え、前年度比+1,000人となる5,381人が利用した。 中央公民館: 地域貢献・交流事業として「しらかわ夏祭り」(8月)と「しらかわ春祭り」(3月)を開き、周辺住民の方々にミニ縁日や映画などを楽しんでもらった。防災関係では、碩台校区防災連絡会の中央公民館避難所運営委員会に施設管理者として参加。避難所運営計画の策定などに携わった。 白川公園: 公民館との一体利用の促進に努め、中央公民館で座学、白川公園で実技を行うといった催事を複数、企画することができた。
施設の管理	A	施設の日常清掃、定期清掃及び定期点検については、仕様書に定められた通りに行い、施設の安全と施設を清潔に保つよう努めた。 中央公民館: 利用者アンケートでは「きれい、清潔か」という設問に対して、99%が「非常にそう思う」、「そう思う」と回答しており、高い評価を得た。 白川公園: 市民の皆様にも気持ちよく利用していただくため、管理職員を3人態勢に増員し、日常の清掃に当たり、低木のせん定も定期的に取り組んだ。また、施設・企業体職員、ボランティアによる白川公園ボランティア清掃は12月と3月の2回実施。いずれも50人近くの参加者で実施することができた。
収支の状況等	B	光熱水費や物価の高騰を受け、各種経費が増加したが、消耗品等の節約や無駄を見直す等の取組を行った。支出合計額は、前年度とほぼ同水準を維持することができ、収支は均衡している。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和5年(2023年)4月1日～12月末日 2 調査方法 調査用紙に無記名、記入後に回収箱に投入 3 集計結果 公民館、図書室、トレーニング室利用者 100名 ・職員の対応 とてもよい70% よい23% 普通7% ・施設の管理(きれい、清潔か) 非常にそう思う54% そう思う45% あまり思わない1% 4 結果の分析、総括 職員の対応、施設管理について、大半の利用者がとてもよい、きれいであるとの結果であり特筆すべき不満は見られなかった。 5 主な意見 職員の対応が親切、丁寧、優しいと良い評価を頂いている。 施設もよく清掃されていて清潔で気持ち良いとの御意見が多かった。
・アンケート結果に対する対応状況等 ・駐車場の台数が少ないとの御意見があるが、台数に限りがあるため、近隣の有料駐車場を御案内している。 ・トレーニング室が狭いとかマシンを増やしてほしいとの御意見があるが、マシンの配置を工夫するなどして対応している。

○ 総合評価

公民館の令和5年度(2023年度)・主催講座は「子ども」「親子」「世代間交流」をキーワードに各種講座を企画。子ども囲碁教室と子ども将棋教室には定員を大幅に上回る応募があった。子ども囲碁教室では高齢者との対局も行ったほか、スマートフォンに不慣れな高齢者を必由館高校の生徒が教える「スマホ教室」は、孫と祖父母世代の交流の場にもなり、双方ともに好評な企画となった。自主講座・生涯学習サークルは44講座に延べ1120人が参加。共同企業体が実施する「白川カルチャー講座」は20講座を開講し、延べ4229人が参加した。

トレーニング室では、腰痛・ひざ痛対策の短時間ストレッチ講座を定期開催。利用者の定着化を図ることができ、昨年度より2,880人多い延べ7,572人の利用があった。

図書室では、毎月2回実施している「おはなし会」、子ども読書週間や秋の読書週間などにイベントを開催。認知度も向上し、利用者数も伸ばすことができ、来室者数は昨年度より7,510人多い、延べ32,302人、利用者数も昨年度より2,946人多い延べ20,619人と数字が伸びた。

白川公園内茶室も、コロナの各種制限を撤廃したことで、茶会の参加人数が増えたほか、婚礼の前撮り利用も継続して行われ、5,381人の利用があった。

白川公園では公民館との一体利用の促進を進め、公民館事業として「たこ揚げ・たこ作り教室」「科学工作・ものづくり教室」で制作したたこや紙飛行機を実際に公園で利用する企画、高齢者を中心とした主催のポールウォーキング講座も館内で座学、白川公園で実技を実施するなどの工夫を行った。

公民館の地域貢献事業として、学校の夏・冬・春休みに集会室を「学習ルーム」として開放。地域の小・中・高校生に活用を促している。

また、社会貢献活動として、熊本家庭裁判所の要望で1階ロビーに「成年後見人制度」のパネルを展示(5月)したほか、10月からは毎月1回、マザーズハローワーク熊本に1階ロビーを提供。子育てがひと段落した人や介護のため離職した人の相談コーナーを開設していただいた。また、令和5年度(2023年度)初めて11月に4日間、熊本大教育学部の学生1人を社会教育主事の実習生として受け入れた。その他、毎月第1土曜日に白川公園を会場に行っている「こども食堂」の取組も地域に定着。毎回100名以上の参加者が集まるようになった。

利用者アンケートの実施に加えて、意見箱を設置するなど利用者の感想や要望などを的確に把握しながら利用者の要望に速やかに対応できるよう心がけていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	昨年度よりも来館者が増加し、利用者アンケートでも非常に高い評価であった。 中央公民館:「高校生によるスマホ講座」など、通常の講座に多世代交流を加えるという工夫も見られた。 白川公園: 公民館との一体利用という、施設の長所を生かした取組が見られた。
施設の管理	B	施設の管理については、仕様書、協定書等に基づき管理が行われた。 修繕についても速やかに対応しており、また予算を超過することもなく計画的に実施してあった。 中央公民館: 利用者アンケートの結果も非常に良好であり、施設が清潔に保たれていた。 白川公園: 管理職員を増員するなどして、気持ちよく利用できる環境が維持されていた。
収支の状況等	B	昨年度より利用者数が増え、講座やイベントも盛況であった。一方で、光熱水費等の高騰により支出も増加となったが、ほかの支出を抑えることで収支としては黒字となった。

○ 総合評価

利用者数は昨年より約1.3倍となり、過去最高となった。イベントや講座も工夫を凝らしており、こちらも多くの参加者があった。一方で、光熱水費や物価の高騰の影響もあり支出も増加しており、今後も計画的な予算執行が必要。また、白川公園茶室の老朽化も目立つようになってきており、市と指定管理者と協議して対応する必要がある。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	水前寺江津湖公園																																																					
指定管理者	一般社団法人 熊本市造園建設業協会																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	東区役所 区民部 東区土木センター維持課																																																					
施設概要	都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。 面積89.4ha(うち水面50.0ha)(A.水前寺地区1.2ha、B.出水地区8.1ha、C.上江津地区24.6ha、D.下江津地区36.2ha、E.広木地区19.3ha)																																																					
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・公園維持管理業務																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>101,890</td><td>252,012</td><td>150,122</td><td>247%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	101,890	252,012	150,122	247%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	101,890	252,012	150,122	247%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>149,742</td><td>152,873</td><td>3,131</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>7,485</td><td>6,835</td><td>▲650</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>157,227</td><td>159,708</td><td>2,481</td><td>102%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>143,312</td><td>145,998</td><td>2,686</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>11,643</td><td>10,690</td><td>▲953</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>154,955</td><td>156,688</td><td>1,733</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	149,742	152,873	3,131	102%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	7,485	6,835	▲650	91%	合計	157,227	159,708	2,481	102%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	143,312	145,998	2,686	102%	事業費	11,643	10,690	▲953	92%	その他	0	0	0	-	合計	154,955	156,688	1,733	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	149,742	152,873	3,131	102%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	7,485	6,835	▲650	91%																																																		
合計	157,227	159,708	2,481	102%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	143,312	145,998	2,686	102%																																																		
事業費	11,643	10,690	▲953	92%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	154,955	156,688	1,733	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング令和5年(2023年)9月29日、令和6年(2024年)3月29日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は、「第38回全国都市緑化くまもとフェア」の愛称を受け継ぎ「くまもと花博2023」が開催されたため、タイアップイベントとして11月に「江津湖みなも祭り2023」を開催した。みなも祭りでの巨大地上絵では、花博開催に伴いくまモンと肥後六花の一つであるひご菊を描いた。「えづっ子塾」も継続して開催しており、市民が公園の自然とふれあい、学習できる機会を提供した。 ミナメダカの展示ではミナメダカとしばしば混同され特定外来種にも指定されているカダヤシの生体展示を環境省許可の上で継続し行った。利用者が外来種の理解を深められるようにした。ミズアオイやキタミソウの保全も継続し取り組み、県外の保全団体の視察を通じて知識やノウハウの普及、共有に努めた。 利用においては土日親子遠足など団体利用が増加傾向にあり、駐車場の利用調整や案内・問合せ対応が必要になった。そのため仕様書に記載されていないサービスセンタースタッフの配置を継続し、アフターコロナでの対応を行った。
施設の管理	A	令和3年度(2021年度)に熊本市動植物園と連携し差し芽を行ったウマノスズクサは、今年度も無事成長し、夏にはジャコウアゲハの繁殖に成功した。ミズアオイやキタミソウ等の希少動植物の管理においては、希少植物管理専属スタッフ(江津守)による保全管理を継続し、出水地区に生息するゲンジホタルの保全も継続した。 植栽管理やトイレ清掃においては継続して徹底した管理を行っている。広木地区では、仕様書での除草回数の管理水準「年5回」に対して9回実施し、仕様書水準を上回る維持管理を実施した。トイレ清掃も、快適利用・清潔維持の向上を目的に仕様書での標準管理水準「年182回」を上回る「年300回以上(300回以上箇所:広木管理棟324回、東バイパス側駐車場323回)」と大幅に仕様書の回数を上回っている。 日々の巡視では経年劣化や破損箇所の早期発見、速やかに修繕や安全対策処置を実施し、利用者が安全・安心・快適に公園を利用していただけるよう努めた。
収支の状況等	A	内部監査を年2回、顧問税理士による面談を年2回、第三者によるモニタリングを年2回を実施した。いずれにおいても指摘事項は無く、適正な会計処理が行われているとの評価を受けた。 令和5年度(2023年度)の特筆事項としてインボイス制度と電帳法の開始があり、新たな対応が必要になった。この2件については顧問税理士と面談を行い、取引先に請求書の様式を確認するなどして適正な収支を維持した。 指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理、不適切な使用もなく、節制に努めている。自主事業収入は、イベント開催経費にあてるなど、公園管理業務に還元した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 イベント参加者へのアンケート

(1) 調査期間

毎月(えづっこ塾)

(2) 調査方法

親子向け自然学習イベント「わくわくえづっこ塾」の参加者を対象に実施

(3) 結果総括

参加者の50%が新規参加者で、50%がリピーターであった。満足度も非常に高く(93%)、サービスの質も向上し自然と触れ合いながら動植物のことを学べ、気軽に参加できるイベントとして定着してきたとも考えられる。リピート率と新規参加者は良いバランスも保たれている。御意見としては、「いろいろな花(植物)の詳しい解説に興味をもてた」、「図鑑で見えるものを実際に見れて、最高に楽しかったです!! 貴重な時間をありがとうございました」などの満足度の高い御意見をいただいた。

2 公園利用実態調査アンケート

(1) 調査期間

令和5年(2023年)11月3日～11月4日

(2) 調査方法

みなも祭り来園者を対象に実施

(3) 結果総括

公園の管理運営に関する全体的な評価は(満足:約69.6%)と高い結果であった。自然環境の良さ(満足:75.6%)や、植物の手入れ(満足:約74.6%)と全体評価より高く、トイレの満足度に関しては(満足:約60.2% 令和4年度(2022年度)約59%)、東屋やベンチ等休憩施設(満足:約54.1% 令和4年度(2022年度)約53.4%)と令和4年度(2022年度)に比べ評価が高かった。その他、駐車場の満足度は(満足:約53.6% 令和4年度(2022年度)約56.8%)とやや減少した。自由回答では、水上クルーズの定期的開催や、ハンドメイド祭り、フリーマーケット、水を大切に考えるイベント開催要望もあった。また、色々イベントがあって楽しいや、ゆっくり過ごせて家族みんな好きな場所ですとの高評価の御意見もいただいた。

・アンケート結果に対する対応状況等

親子向け自然学習イベントでは、コロナ禍以降参加者を減らして実施している。この参加人数の抑制により講師と参加者一人一人と接する時間が増え、サービスの向上につながっている。

自然体験や生きもの観察会の要望も多いため、昆虫、水生生物、植物など広い分野での観察会を継続し実施した。

トイレの満足度においては、仕様書水準を上回る維持管理を行った結果、満足の評価が増加したと考えられる。快適利用・清潔維持の向上を目的に、日々の清掃に努めている。

その他、利用者がいつでも利用しやすい環境を整え、公園利用者のニーズに対応できるよう努めた。

○ 総合評価

昨年度に引き続きみなも祭りをくまもと花博2023と連携し開催することができた。

公園の利用はマルシェなどの持込イベントや親子遠足などで増加傾向にあり、特に土・日・祝日の利用が多くなっている。

トイレ清掃に関しては、回数や工程調整により積極的に取り組み、安全・安心・清潔な公園を利用者に提供できるようサービス向上に取り組んだ。

えづっこ塾などイベントにおいても、新規参加者も増加傾向である。イベントにおいては公園の自然資源を活用したプログラムの提供を目指し、参加者に満足いただける内容を実現した。

このほか、外来水草の除去については、利用者や生態系等に配慮した効果的な活動にするため、関係者と除草の時期や場所の細かな調整と、ボランティア団体との連携、調整を実施した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営に関して、協定書、仕様書等に基づく業務については適切に実施されていた。 自然と触れあふ体験会や、市事業と連携したイベントの開催など、公園利用の促進につながる自主事業も継続している。 土日の親子遠足の団体利用等が増加傾向のなか、安心して楽しく公園を利用できるようサービス向上に努めた。
施設の管理	A	施設の管理に関して、協定書、仕様書等に基づく業務については適切に実施されていた。 仕様書水準を上回る除草や清掃だけでなく、日々の巡視による利用者のニーズに合わせた維持管理及びボランティア団体と協力して外来水草の除去活動を行うなど、工夫を凝らした対応がなされている。
収支の状況等	B	指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理されており、不適切な使用もなく、また、外部モニタリング等も実施しており適切に会計処理がなされている。

○ 総合評価

周辺地域の特性等を踏まえて、協定書及び仕様書に沿った管理運営が確実に実施されている。

施設の管理についても老朽化施設や危険箇所について、都度報告及び協議がなされており、安全対策に努められている。

また、大雨による園内増水時など不測の事態にも迅速な安全対策がなされており、台風や大雨等の後には危険箇所や被害状況の報告がなされており、適切な施設の管理がなされている点も評価に値する。

今後も適正な管理運営に努めつつ、公園利用者のニーズに合わせた新規事業を実施するなど、サービスの向上に取り組んでもらいたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市水の科学館																																																					
指定管理者	公益財団法人 熊本市上下水道サービス公社																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日																																																					
施設所管課	上下水道局 総務部 経営企画課																																																					
施設概要	水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供することにより、上下水道に関する知識の普及や、水及び水源の保全に対する意識の高揚を図ることを目的とする。 構造:鉄筋コンクリート造平屋建 床面積:1,245㎡(展示フロア584㎡、研修ホール207㎡、水の実験室124㎡など) 建築面積 2,415㎡(駐車場を除く) 開館時間:午前9時から午後5時まで 休館日:月曜日(月曜日が休日の場合は、翌日以降の休日でない日) 12月29日から翌年1月3日まで																																																					
事業概要	(1) 水及び上下水道に係る学習資料(以下「資料」という。)の展示及び公開に関すること。 (2) 資料の調査及び収集に関すること。 (3) 水に係る会議等の場の提供及び開催に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>36,604</td><td>49,490</td><td>12,886</td><td>135%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	36,604	49,490	12,886	135%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	36,604	49,490	12,886	135%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>38,232</td><td>40,763</td><td>2,531</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>38,232</td><td>40,763</td><td>2,531</td><td>107%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>9,439</td><td>12,488</td><td>3,049</td><td>132%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>406</td><td>453</td><td>47</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>29,606</td><td>31,104</td><td>1,498</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>39,451</td><td>44,045</td><td>4,594</td><td>112%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	38,232	40,763	2,531	107%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	38,232	40,763	2,531	107%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	9,439	12,488	3,049	132%	事業費	406	453	47	112%	その他	29,606	31,104	1,498	105%	合計	39,451	44,045	4,594	112%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	38,232	40,763	2,531	107%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	38,232	40,763	2,531	107%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	9,439	12,488	3,049	132%																																																		
事業費	406	453	47	112%																																																		
その他	29,606	31,104	1,498	105%																																																		
合計	39,451	44,045	4,594	112%																																																		
モニタリングの実施方法	・「企画事業実施計画書」、「企画事業実施報告書」及び年度ごとに提出必須である「事業報告書」により、企画内容の承認及び実施状況を確認。 ・月次報告書により、業務や維持管理の状況等を確認。 ・定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回実施 (第1回:令和5年(2023年)10月4日 第2回:令和6年(2024年)3月27日) ・利用者アンケートの実施(年3回)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の設置目的や運営に際しての基本理念を理解し、水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供し、上下水道に関する知識の普及や、水及び水源の保全に対する意識の高揚を図ることができたと考える。 指定事業においては、それぞれの目的・趣旨を十分理解したうえで、来館者に喜んでいただける内容での実施に努めた。また、プレイベントを開催することで、事前周知を図った。 自主事業においては、日本一の地下水都市である熊本市の水に関する魅力を最大限に伝えるため、安全安心な本市上下水道や環境保全等に関する題材を取り入れ、水に関する学習施設として楽しみながら学べる内容とし、体験型の企画を実施した。 広報においては市政だよりをはじめ、ホームページ・Instagram・電子掲示板・新聞・テレビ・ラジオ・各種情報誌等を通じ、積極的に水の科学館の情報を発信するとともに、観光案内所、公共施設、館内・駐車場等の掲示板や近隣の町内自治会等へのチラシ配布など積極的かつ広域への広報活動を行った。ホームページにおいては、令和5年度(2023年度)のアクセス数が過去最高(同一アドレスから1日1回のカウントで49,986件)を記録することができた。これらの結果、令和5年度(2023年度)の入館者総数は49,490名となり、前年度36,604名と比較して約35%の増加となった。 また、条例、仕様書等を遵守し、常に来館者に対し、平等・公平・公正な取扱いによる安全で快適な運営に努めた。また、子どもや高齢者、ハンディキャップを持つ方々にも十分配慮し、それぞれの目的で楽しく利用できるよう管理運営を行った。
施設の管理	A	施設内外の環境をより衛生的に保持し、施設を利用されるお客さまに対して、常に清潔感のある爽やかな環境の提供と建物の耐性保持に努め、当館周辺の清掃や花壇整備等にも取り組んだ。また、必要に応じて上下水道局及び隣接する八景水谷公園を所管する北区土木センターに対して、利用者からの御意見や御要望などについて遅滞なく情報提供を行うとともにコミュニケーションを図りながら当館一帯が快適な空間となるよう努めた。 また、修繕が必要となった箇所については上下水道局へその都度報告し、協議を行いながら修繕を実施し、適切な維持管理に努めた。
収支の状況等	B	7月下旬から中池遊水利用を通年で再開したことによる循環ポンプ稼働時間の増加やチラーの稼働再開等に伴う電気料金の増加や、社会経済情勢の変化に伴う各種委託料の引き上げ等により支出が増加したが、維持管理などの委託業務は適正価格で契約しており、各種購入品の選定等においても引き続き節減に取り組んでいる。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

＜調査内容及び実施期間＞

- ①顧客満足度調査に関する内容 ……令和5年(2023年)6月1日から30日まで
- ②広報や情報発信に関する内容 ……令和5年(2023年)9月1日から30日まで
- ③施設展示物やイベントに関する内容 ……令和5年(2023年)10月1日から31日まで

＜調査方法＞

館内にアンケート用紙と回収箱を設置。記入後、回収箱で回収。(回答件数409件)

・アンケート結果に対する対応状況等

＜結果総括＞

調査結果のうち代表的なものを下記に列記する。①顧客満足度調査における「職員の対応」については、来館者から一定の評価を得ていると考える。②広報や情報発信における「各媒体(イベントチラシ・ポスター、ホームページ、SNS)の内容」については悪い評価はなかったが、見たことがないという回答が一定数見られたため、多くの方に見てもらえるよう改善を図り、情報発信に努めていく。③施設展示物やイベントにおける「常設展示の内容」については、おおむね良い評価を得ていると考えるが、早期に変更でき、かつ、変更が望ましい情報の更新などについては、その都度、改善・充実に努めていく。

①顧客満足度調査

・職員の対応 ……「非常に満足・やや満足」 96%

②広報や情報発信

・イベントチラシ、ポスターを見たことがある…「ある」40%

・イベントチラシ、ポスターの内容…「分かりやすい」68%、「ふつう」32%

・ホームページを見ている…「定期的に見ている」5%、「欲しい情報があるときに见ている」36%

・科学館情報をSNSで見たことがある…「ある」18%

③施設展示物やイベント

・常設展示の内容 ……「良い」 86%

【利用者の主な意見】

(良い評価)

・分かりやすい説明、明るい対応、とても良かったです

・イベントチラシ、ポスターの内容がだれにでも分かりやすかった

・展示物が言葉も分かりやすく、図や表を使って説明してあるので、とても良いと思います

などの声があり、利用者に対する職員の対応や、水に関する学習の場としての展示内容等について満足を得られていると考えられる。

(改善点等)

・イベントの参加人数(定員)を増やしてほしい→ 対象となるイベント「工作実験教室」の定員を拡大することで対応した。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)の来館者目標数の36,000名に対して49,490名の方に御来館いただいた。目標達成に向けては、「熊本市民の共有財産である地下水とその地下水を水源とする水道、そして水循環を守る下水道について関心を持っていただくための体験学習の場」としての科学館の利用が推進されるよう、広報やイベントを充実させることができた。

来館者数増加に向けた取組として、土日祝日には必ずイベントを実施することで再来館を促した。ホームページにおいては、更新の頻度を高めるとともにイベントカレンダーでは今後開催予定のイベントを日にちごとに翌々月分まで掲載した。また、イベントチラシ等において二次元コード等を使いホームページへの誘導を図った。これらの取組により、水の科学館ホームページは令和5年度(2023年度)、過去最高のアクセス数となった。また、そのほかの情報発信については、各種SNS、各種媒体等を通じて積極的に水の科学館のイベント等の情報を発信するとともに、各方面へのイベントチラシの配布や郵送を行うなど積極的かつ広域への広報活動を行うことができた。

館内見学に対しては、案内マニュアルにより、幅広い世代に対応し、展示物を最大限に活用した啓発を実施した。利用者の学習意欲と満足度を高める取組として、いつでも利用できる「水クイズ」を新たに常設し、楽しみながら学ぶことができるよう努めた。

利用者のニーズを把握する手段として、来館者との会話や御意見箱、コミュニケーションボードによる意見聴取のほか、来館者や団体見学引率者に対しての年間3回(1ヵ月×3回)のアンケート調査や、開催した講座等においてもアンケートを実施した。また、市民や地域の方等からの意見に応じていけるよう「水の科学館モニター会議」及び「水の科学館ふれあい会議」を開催するとともに、年度末には「事業運営検討会議」において有識者から御意見・御助言をいただくなどの手法によりニーズ等の把握に努め、運営に生かすことができるものは速やかに改善に取り組み、利用者目線でのより良い運営、企画、情報発信に努めサービス向上に取り組んだ。

一年を通して水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供し、上下水道に関する知識の普及や水及び水源の保全に対する意識の高揚を図るため、条例及び仕様書を遵守し、来館者に対し公平・公正・平等な対応による安全で安心して快適に利用できる施設の運営に努めることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 見学案内の送付やSNS及びホームページを使った情報発信などを行うことで積極的に施設をPRし、上下水道についての理解を深めるための学習の場として施設が利用されるよう努めたことからA評価とする。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に実施された。 定期点検を実施し、設備や遊具の確認を実施するだけでなく、注意喚起の貼り紙やアナウンス、危険な場所にはポール等を設置し安全対策に努めるなど、怪我や事故を未然に防ぎ、来館者への安全管理が十分に行き届いたことからA評価とする。
収支の状況等	B	経費の削減に努めているが、人件費及び管理費が予算額を上回った。 人件費については、職員の給与引き上げに伴うもので、管理費については、サービス向上のためホームページをリニューアルしたことなどが原因で増加となったが、増加理由が明確であるためB評価とする。

○ 総合評価

施設の設置目的である水に関する啓発施設及び情報発信拠点施設としての効用を発揮できるよう、熊本市水の科学館条例、仕様書等を遵守し、常にお客さまに対し、平等・公平・公正な取扱いによる安全で快適な運営に努めた結果、来館者数の増加につながったと推察できる。

通常業務においては、適正な館運営に努める中で、来館者に対し迅速な対応を図り、市民ニーズに合わせた丁寧な館内説明を行った。

また、団体見学では市内小学校を中心に学習要望や希望時間に応じた研修ホールや展示フロア、水の実験室での説明案内に努めた結果、啓発効果の向上が図られたものと考えられる。

さらに、上下水道局指定事業、自主事業では、体験型イベントや幼児・親子向けイベント、魅力ある新イベントの企画立案とリピーターにつながるようお客さまも飽きさせない内容となるように創意工夫に努めたことでイベント参加者や入館者数の増加にもつながったと考える。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市立城南図書館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日																																																					
施設所管課	教育委員会事務局 教育総務部 熊本市立図書館																																																					
施設概要	教育と文化の発展に寄与することを目的とする。 面積:敷地 4,492㎡ 延床 1,881.01㎡(図書館部分:1,249.54㎡、児童館部分:393.47㎡、共用エリア:238㎡) 開館日:平成26年(2014年)3月1日 基本コンセプト:本と出会い、人と出会い、地域住民の生涯学習とふれあい交流の場 施設概要:一般書コーナー、児童書コーナー、新聞・雑誌コーナー、サービスカウンター、閲覧席87席(うちこども席28席)、視聴覚コーナー2席、インターネットコーナー2席、学習コーナー12席、パソコン持込コーナー4席、書庫、ボランティア室(作業室)、移動図書館車作業スペース、事務室等、熊本市城南児童館併設 ※蔵書冊数 約10万冊																																																					
事業概要	・図書、記録、郷土資料、地方行政資料、刊行物その他必要な資料の収集、分類及び排列並びに図書館資料の目録の整備に関すること。 ・図書館資料を一般公衆の利用に供し、その利用のための相談に応ずること。 ・読書会、研究会、講演会、展示会等の開催及び奨励に関すること。 ・移動図書館に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>116,204 (140,820)</td><td>74,986 (108,785)</td><td>▲ 41,218 (▲ 32,035)</td><td>65% (77%)</td></tr> </tbody> </table> ※括弧内は城南児童館の利用者数と合算した人数				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	116,204 (140,820)	74,986 (108,785)	▲ 41,218 (▲ 32,035)	65% (77%)																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	116,204 (140,820)	74,986 (108,785)	▲ 41,218 (▲ 32,035)	65% (77%)																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>76,755</td><td>83,450</td><td>6,695</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>130</td><td>109</td><td>▲21</td><td>84%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,885</td><td>83,559</td><td>6,674</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>63,844</td><td>73,425</td><td>9,581</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,189</td><td>2,566</td><td>▲623</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>10,527</td><td>6,643</td><td>▲3,884</td><td>63%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>77,560</td><td>82,634</td><td>5,074</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,755	83,450	6,695	109%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	130	109	▲21	84%	合計	76,885	83,559	6,674	109%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	63,844	73,425	9,581	115%	事業費	3,189	2,566	▲623	80%	その他	10,527	6,643	▲3,884	63%	合計	77,560	82,634	5,074	107%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	76,755	83,450	6,695	109%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	130	109	▲21	84%																																																		
合計	76,885	83,559	6,674	109%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	63,844	73,425	9,581	115%																																																		
事業費	3,189	2,566	▲623	80%																																																		
その他	10,527	6,643	▲3,884	63%																																																		
合計	77,560	82,634	5,074	107%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される月次業務報告書及び年次事業報告等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) - 市担当課モニタリング - 年2回(令和5年(2023年)11月9日、令和6年(2024年)3月11日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	業務仕様書等に基づき適切な運営を行った。 天井改修工事期間中は多目的室に仮設カウンターを設置してサービスを滞らせることなく窓口業務を行った。絵本やニーズの高い本を工事の影響を受けない場所へ移動させて出納可能としたことで本の貸出しを継続した。来館された方にはエントランスに読書席を設けて新聞や雑誌の閲覧を行い、通常時と遜色なくサービスを提供することができた。改修工事による来館者の大幅な減少が想定されたものの、提案したサービスを提供し続けたことで、前年比77%に留めることができた。 地域が抱える課題解決として、図書館から遠距離にある学校へ通うこども達を対象に、当該学校に職員が出向いての読み聞かせ活動を行い、読書推進を図ると同時に来館利用を促した。紙媒体の広報の他にも、HPやSNSを使って積極的にイベントや講座、館内情報を発信することで、幅広い世代に向けて来館促進に努めた。また、指定事業及び自主事業については、事業計画に沿って適切に実施し、特に自主事業に関しては提案した回数以上の実績を残した。 利用者アンケート調査を行い、ニーズの高い本の種類を把握し、購入希望に反映させて資料の充実を図り、利用者の満足度を高めた。
施設の管理	A	協定書、仕様書等に基づき適切な管理運営に努めた。 施設及び設備、機器類や備品類の修繕では、経年劣化による破損や故障の際、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに修繕対応した。 日常点検で発見した、障がい者屋根付き駐車場の天板ひび割れ事案や熊本地震関連の図書館外壁材ひび割れ事案、閲覧室防煙垂れ壁破損事案については、施工方法の見直しや外壁材の補修、防煙垂れ壁材質見直しを担当課へ都度相談していたが、図書館高天井改修工事時に併せて、施工方法・材質の変更などを検討するなど、改修対応していただき、施設利用者への安全かつ快適な環境の提供につながる管理ができた。
収支の状況等	A	業務仕様書等に基づいて企業体及び施設担当者による徹底した予算管理を行った。 指定管理3期目の初年度として、事務機器や備品等の更新、サービス向上のためのタブレット端末の導入など、計画的に予算を捻出し、効率的で効果的なサービスの提供ができるよう取組を行った。また、業務中の節電・節水対策の他、天井改修工事による閲覧室の入室制限及び照明のLED化が寄与したことにより、電気・水道使用量が抑えられて光熱水費の削減へとつながった。 事業費等に関しても、併設する児童館や公民館等の共催事業を増やしたことで講師料等の負担を軽減し、イベント等で使用する物品等を職員が手作りするなど、工夫を重ね、事業充実を図りながらも経費縮減に努めることができた。 予算執行状況については、毎週開催される定例の運営会議及び担当者、企業体本部経理担当職員で協議を重ねて毎月予算執行状況を確認し、適切な収支状況となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和5年(2023年)12月1日から9日まで
- 2 調査方法 来館時に窓口で調査用紙を渡し、記入後に回収
- 3 集計結果 回答人数 50人
 - ・利用目的 読書 17.5% 貸出返却 71.9% 学習・調査 7.0% 講座・イベント参加 1.8% その他 1.8%
 - ・要望(図書) 文学・小説 31.8% 実用書 9.1% 専門書 15.1% 調べ物の本 3% 児童書 15.2% 絵本 19.7% マンガ 6.1%
 - ・要望(機能) 図書の充実71.4% 講座・イベント8.9% 読書スペース5.4% 学習スペース3.6% 飲食スペース 10.7%
 - ・改善点 特になし 78% 開館時間 2% 本の数・種類 14% 利用ルール 2% 未回答 4%
 - ・情報収集の方法 紙媒体 28.6% インターネット・HP 64.3% LINE 1.8% Instagram 5.3%
- 4 主な意見
 - ・本を増やしてほしい(保育の専門書、ベストセラー・受賞作、時代物、IT関連、趣味の本、手芸・調理・介護、古典・歴史、エッセイ、英語の絵本)
 - ・児童書、書店に並ぶ最近の絵本、子育て本を入れてほしい
 - ・いろいろな本が読みたい、蔵書に足りていないものが多いため
 - ・開館時間 19時ぐらいまででいい
- 5 結果の分析、総括

改修工事の影響もあってか、館内での読書や学習よりも本の貸出しを中心に利用する方が圧倒的に多い。小説類の要望が高く、児童館併設する環境もあって、絵本や児童書のニーズも高めである。本の数や種類など増やしてほしいとの御意見が多く、沢山のジャンルの中から本を選びたい要望が見られる。改善点に関しては、8割近くの方が「特になし」と回答しており、おおむね満足いただいている。利用者の情報収集方法として、インターネット情報の次に市政だより、広報誌等の紙媒体が多く、シニア世代を中心に望まれている。今後もHPやSNSといった媒体を併用して幅広い世代に向けて情報発信を図る。

・アンケート結果に対する対応状況等

- 記載された要望に対する回答
- ・たくさんのジャンルの中から本を選びたいとの声が高いので、本の収容スペースといった図書館の規模に合わせながらニーズの高い本を受入れ、入替えを行いながら蔵書を充実させて構成していく。
 - ・利用者から窓口業務を通じて図書の要望を聞き取り、購入希望をまとめて選書・発注依頼を行う。
 - ・20時までの開館は規則及び仕様書に定められているので、19時閉館の御意見があった旨を所管課に報告した。

○ 総合評価

今年度は、閲覧室内の特定天井耐震化改修工事が行われた影響で、9月から年度末までの約半年間、通常開館が困難となったが、当企業体が提案したエントランス及び多目的室での仮設カウンターによる窓口業務を行った。これにより市民へ図書サービスを継続することができ、管理運営仕様書に定められた業務についても、工事期間中にかかわらず、求められた以上の運営をすることができた。また入室が制限されたことで、近隣の施設や学校へ出向いての企画事業(ラジオづくり講座、星空観察会、写経講座、出張読み聞かせ等)を積極的に行い、年次事業計画で予定した回数以上の自主事業を実施することができた。

地域団体や住民、城南まちづくりセンターと連携し、城南町の催事(城南夏まつり、あきげしき幻灯彩等)では、開催準備及びワークショップ出店協力と、公共施設として地域のにぎわいづくりに寄与し、当館のPRと利用促進を図った。その他にも、社会的課題である児童生徒の不登校問題への支援として、図書館を使った総合的な学習を連携して行い、適応教室に通う児童生徒たちの居場所づくりとともに、社会とのつながりをつくる施設として新たな役割を果たすことができた。

SNSを始めとした広報活動においても、シニア世代を取りこぼすことがないように、デジタルから紙媒体までと、幅広い媒体で情報発信することで講座や催事の周知を図り、施設の利用促進につなげることができた。

令和6年(2024年)3月には開館10周年の節目を迎え、当施設の運営等に御尽力、御協力いただいた方々や利用者の皆様をお招きして、開館記念式典及び基調講演会を開催した。また来館された皆様にも記念品を配布し、感謝の意を表すことができた。来年度以降もこれまで以上に多くの皆様に御利用いただき、この先10年、20年後も地域に根差して役に立つ施設となるよう、企業体職員一同まい進していく所存である。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 特定天井その他改修工事に伴い9月末から約半年間は閲覧室が利用できない中での運営であったが、多目的室に仮設窓口を設置し基本的なサービスの継続が図られた。また、所蔵する図書資料を工事区域外に移動させたりイベントを前倒して実施する等、工事の影響を抑えるためにできる限りの工夫をしたことは評価できる。工事期間中も近隣の小学校で読み聞かせを行う等新たな事業にも取り組んでおり、館内の利用が制限された状況でも充実した運営ができたと判断しB評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 日常点検等により設備機器の不具合を迅速に把握し、コストを意識した修繕がなされた。また、工事業者と十分に連携を図り、職員の安全確保や円滑な工事の実施に協力することができた点を評価しB評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。 工事により施設の利用が制限されたことや普段からの節電節水の取組もあり、水道光熱費等を節約することができた結果、収支は黒字となったことを評価しB評価とした。

○ 総合評価

今年度の後半は工事により施設の利用が制限されたが、これを好機と捉え近隣施設や地域団体との連携を深め、新たにアウトリーチ事業を始める等、意欲的な運営を行うことができた。また、3月に開催した開館10周年記念式典には多くの方に御参加いただき、地域に根差した施設であることを再確認することができた。工事期間中は利用者の減少が見られたが、今後のイベント等の充実や施設の利用を積極的に広報することにより、利用者の増加と更なるサービスの向上を期待する。
--

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	城南児童館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日																																																					
施設所管課	こども局 こども育成部 こども支援課																																																					
施設概要	児童の心身ともに健やかな育成を図るため、児童福祉法(昭和22年法律第164号)の規定に基づき設置する施設。 ・熊本市立城南図書館併設 ・延床面積 1,881.01㎡(児童館部分393.47㎡、共用部分238.00㎡) ・集会室、遊戯室、おはなしコーナー、屋外広場、事務室、休憩室、幼児用トイレ、授乳室等																																																					
事業概要	・児童の健康を増進し、情操を豊かにするための遊びの施設等を提供すること。 ・健全な遊びを通じ、児童の集団的又は個別的な指導を行うこと。 ・地域組織活動の育成支援を図ること。 ・地域の児童の健全育成のための活動その他の児童館の設置目的を達成するために必要な事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>24,616</td><td>33,799</td><td>9,183</td><td>137%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	24,616	33,799	9,183	137%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	24,616	33,799	9,183	137%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>76,755</td><td>83,450</td><td>6,695</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,330</td><td>109</td><td>▲1,221</td><td>8%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>78,085</td><td>83,559</td><td>5,474</td><td>107%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>61,194</td><td>73,425</td><td>12,231</td><td>120%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,189</td><td>2,566</td><td>▲623</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>14,377</td><td>6,643</td><td>▲7,734</td><td>46%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>78,760</td><td>82,634</td><td>3,874</td><td>105%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,755	83,450	6,695	109%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	1,330	109	▲1,221	8%	合計	78,085	83,559	5,474	107%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	61,194	73,425	12,231	120%	事業費	3,189	2,566	▲623	80%	その他	14,377	6,643	▲7,734	46%	合計	78,760	82,634	3,874	105%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	76,755	83,450	6,695	109%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	1,330	109	▲1,221	8%																																																		
合計	78,085	83,559	5,474	107%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	61,194	73,425	12,231	120%																																																		
事業費	3,189	2,566	▲623	80%																																																		
その他	14,377	6,643	▲7,734	46%																																																		
合計	78,760	82,634	3,874	105%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回(令和5年(2023年)10月13日、令和6年(2024年)2月2日)) ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書等に基づき適切に施設を運営することができた。 広報活動強化策として、タブレット端末を新たに導入することで、Instagramによる施設のPRに努め、利用者のニーズに応じて、SNSやHP等での積極的な情報発信を行った。 事業においては、市指定事業及び自主事業を確実に実施するとともに、当初計画には無かった自主事業を20講座以上取り組むことができた。 利用者アンケート調査では、事業が「充実している」との御意見も多く、利用者のニーズと合致した事業の展開ができた。利用者アンケートの結果からも満足度の高さが伺え、日常業務以外での休館日に実施している全職員を対象とした「全体研修」に加え、職員個人のスキルアップを目的とした「各種専門研修」へも積極的に参加するなど、充実した児童館運営につながる取組を行った。
施設の管理	A	仕様書及び事業計画書等に基づいた施設・設備の維持管理業務を計画的に遂行し、毎日の施設内巡回による点検を行うことで不具合箇所の予防措置や早期発見に努めた。 また、衛生面においても新型コロナウイルス感染症が5類に移行後、来館者の増加に伴い必然的に清掃負荷が高まったことで、床の除じんについては、仕様書で定められた回数以上の毎日2回(午前・午後)の作業を実施し、館内外清掃の徹底と施設の美化に努め、利用者からの苦情もなく年間通して利用者にとって快適な環境を提供することができた。 個人情報の管理や取扱いに関しては、年間2回の個人情報保護研修を実施し、毎月1回個人情報チェックリストによる徹底した管理を行った。 危機管理・防災等マニュアルを作成し、職員への周知、事務室内掲示などを行い、事件・事故発生時に対応できるよう備えた。玩具や備品の管理についても安心・安全に利用していただけるよう、毎日の点検を行うことで、故障や危険性などの早期発見とその後の入替えや修理等の対応をすることができた。
収支の状況等	A	顧問税理士による管理のもと、条例や関係法令等に基づき適正な会計処理を行った。 また、事務作業の効率化と広報活動の強化を目的としたパソコン機器等の入替、外国の方の利用増加に備えて翻訳機能が使用できるタブレット端末などを新たに導入したことで支出は増加したが、全職員が日常的な経費節減、制作活動において廃材を利用するなど、SDGsを意識して取り組んだ。なお、児童館内の照明LED化が寄与し、電気使用量が抑えられ、節水・節電POPの掲示などにより光熱水費の削減となった。 予算執行状況については、担当職員及び企業体経理部との連携で、毎月・四半期・半期ごとに収支状況を確認するなど、常時予算管理を行い、懸案事項等については毎週開催している「定例会議」で協議を重ね適切な収支状況となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

● アンケート

- ・対象 城南児童館利用者(50名)
- ・調査期間 令和5年(2023年)5月19日～令和5年(2023年)5月31日
- ・調査方法 窓口で質問紙を配布し、回収
- ＜利用者の主な意見＞
 - ・先生方の声掛けやサポート、とても嬉しく救われています。
 - ・いつも楽しいイベント開催ありがとうございます。親子で楽しませていただき感謝しています。

＜改善してほしい点＞

- ・イベントが人気なので、枠がすぐ埋まってしまって参加できなく残念なときがある。

● アンケート

- ・対象 城南児童館利用者(50名)
- ・調査期間 令和5年(2023年)12月1日～令和5年(2023年)12月9日
- ・調査方法 窓口で質問紙を配布し、回収
- ＜利用目的＞ ・遊ぶため(52%) ・イベント・講座参加(34%) ・友達作り(14%)
- ＜改善してほしい点＞ ・特になし(90%) ・イベント(6%) ・おもちゃ(2%) ・利用ルール(2%)
- ＜情報収集の方法＞ ・Instagram(39.8%) ・インターネット・HP(31.3%) ・紙媒体(20.5%)
 - ・LINE(4.8%) ・X(3.6%)

＜利用者の主な意見＞

- ・いつも楽しく利用させていただいています。とても過ごしやすく、近くにこんな場所があり嬉しいです。

＜改善してほしい点＞

- ・家にないようなおもちゃがあると嬉しいです。

● 聞き取りアンケート

- ・対象 城南児童館利用者(50名)
- ・調査期間 令和6年(2024年)3月4日～令和6年(2024年)3月13日
- ・調査方法 職員が利用者に質問し、回答紙に回答を記載
- ＜利用者の主な意見＞
 - ・先生たちも色々な相談にのってくれたり、話しかけやすく、イベントも全力で楽しませてくださるので、また来たいと思わせてくれます。

＜改善してほしい点＞

- ・木のボールプールなどがあると嬉しいです。

・アンケート結果に対する対応

- ・イベントの予約枠を増やした。
- ・子ども未来応援基金により、年齢に合ったおもちゃを選び配置した。
- ・情報収集の方法として、Instagramが多かったので、今後も幅広い世代に向け情報発信を図る。
- ・今後、木のボールプールの導入を検討する。

○ 総合評価

指定管理3期目の初年度として、利用者へのサービス向上のため、新たにタブレット端末の導入により、Instagramでの広報を強化し、多くの新規利用促進を図ることができた。

併設する図書館の天井改修工事のため構内駐車場が使用することができず、来館者数に大きく影響すると思われたが、臨時駐車場の案内を掲示するなどの対応を行うとともに利用者に御理解御協力をいただいた結果、特に工事による影響を受けることもなく通常と変わらない運営を行うことができた。

大型催事についてもコロナ禍前の参加者数に戻して実施することができ、多くの方に児童厚生員が一から手作りで実施した人形劇をスキルが高いとお褒めの言葉をいただくなど、工夫を凝らした事業を展開することができた。

新規事業として、城南中高生ボランティアTEAMを立ち上げ、児童館や図書館のイベント開催時の協力や城南町の夏まつりでは、うちわのワークショップを開催し、翌日のゴミ拾いの参加や担い手がなくなっていた、あきげしき幻灯彩での牛乳パック灯籠ワークショップへの協力など、若い世代の子どもたちと地域活性化を目的として組織されたTEAM城南ワンダホーと連携して地域に根差した大きな取組となった。

令和6年(2024年)3月には、開館10周年の記念式典及び基調講演会を実施し、これまで10年間支えてくださった方々への感謝を伝える節目となった。

今後の取組として、ボランティアTEAMが高校2年生が中心となっており、今後は中学生への声掛けができればと思う。また、利用者からの各種相談に関する問合せも多く、ニーズに対応できる専門職の助産師や公認心理師による相談コーナーの定期的な実施を検討している。今後も公民館・子育て支援センター・TEAM城南ワンダホー・主任児童委員の方々とさらに連携を図り、魅力ある児童館運営に努めていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	仕様書、協定書に基づき適正な管理運営ができていた。アンケート結果からも分るように、利用者満足度も非常に高く、利用者からの要望にも、可能な範囲で工夫し柔軟に対応している点が評価できる。 また、新規事業として城南中高生ボランティアTEAMの立ち上げや、TEAM城南ワンダホーとの連携など、地域に根差した大きな取組を行っている点も評価できる。 さらに、日常業務以外での休館日に実施している全職員を対象とした「全体研修」などの職員個人のスキルアップに努めている点など、充実した児童館運営につながる取組を行っている点も評価し、B評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施されている。 日常点検等により設備機器の不具合を迅速に把握し、コストを意識した修繕がなされた。衛生面においても、館内外清掃の徹底と施設の美化に努め、利用者からの苦情もなく年間通して利用者にとって快適な環境を提供することができている点を評価し、B評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされていた。事務作業の効率化と広報活動の強化を目的としたパソコン機器等の入替え、タブレット端末などを新たに導入したことで支出は増加したが、全職員が日常的な経費節減、廃材利用など、SDGsを意識し、光熱水費の削減に取り組んでいる点は評価できるため、B評価とした。

○ 総合評価

令和6年(2024年)3月に開催した開館10周年記念式典には多くの方に御参加いただき、地域に根差した施設であることを再確認することができた。
また、学生ボランティアや民間企業、近隣施設との積極的な連携は、児童館はもちろん地域の活性化にもつながっている。ボランティアTEAMは高校生が中心となっているが、今後は中学生への声掛けを検討されているなど、中高生が児童館を利用できる機会創出にも取り組まれている。
今後もイベント等の更なる充実と、より多くの方が城南児童館の存在や活動内容を知っていただけるような積極的な広報に取り組み、魅力ある児童館運営に努めていただきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	桜の馬場観光交流施設、桜の馬場観光交流施設駐車場																																																					
指定管理者	熊本城観光交流サービス 株式会社																																																					
指定期間	平成23年(2011年)3月5日～令和13年(2031年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 観光交流部 観光政策課																																																					
施設概要	熊本城のエントランス部分に当たる桜の馬場地区において、県内の観光拠点として観光客の増加や周辺地域への回遊性の向上等を図ることを目的とする。 ・延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て) ・総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2,136.80㎡) ・親水空間施設(48.60㎡) ・多目的交流施設(338.22㎡) ・駐車場(299.09㎡) ・駐輪場(78.28㎡) ・駐車場ゲート(72.00㎡)																																																					
事業概要	・熊本城周辺観光のゲートウェイとして感動を提供 ・エンターテインメント性の高い展示・運営の導入 ・地域全体の魅力を底上げする地域協創型の運営																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th></th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>桜の馬場観光交流施設(人)</td><td>202,151</td><td>268,938</td><td>66,787</td><td>133%</td></tr> <tr> <td>桜の馬場観光交流施設駐車場(台)</td><td>107,616</td><td>112,804</td><td>5,188</td><td>105%</td></tr> </table>					令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	桜の馬場観光交流施設(人)	202,151	268,938	66,787	133%	桜の馬場観光交流施設駐車場(台)	107,616	112,804	5,188	105%																																			
	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
桜の馬場観光交流施設(人)	202,151	268,938	66,787	133%																																																		
桜の馬場観光交流施設駐車場(台)	107,616	112,804	5,188	105%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>107,980</td><td>106,845</td><td>▲1,135</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>41,341</td><td>60,321</td><td>18,980</td><td>146%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>20,208</td><td>12,639</td><td>▲7,569</td><td>63%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>169,529</td><td>179,805</td><td>10,276</td><td>106%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>12,713</td><td>15,461</td><td>2,748</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>116,186</td><td>129,086</td><td>12,900</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,508</td><td>2,226</td><td>▲282</td><td>89%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>131,407</td><td>146,773</td><td>15,366</td><td>112%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	107,980	106,845	▲1,135	99%	利用料金収入	41,341	60,321	18,980	146%	その他	20,208	12,639	▲7,569	63%	合計	169,529	179,805	10,276	106%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,713	15,461	2,748	122%	事業費	116,186	129,086	12,900	111%	その他	2,508	2,226	▲282	89%	合計	131,407	146,773	15,366	112%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	107,980	106,845	▲1,135	99%																																																		
利用料金収入	41,341	60,321	18,980	146%																																																		
その他	20,208	12,639	▲7,569	63%																																																		
合計	169,529	179,805	10,276	106%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	12,713	15,461	2,748	122%																																																		
事業費	116,186	129,086	12,900	111%																																																		
その他	2,508	2,226	▲282	89%																																																		
合計	131,407	146,773	15,366	112%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書の確認。 ・月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年12回(令和5年(2023年)5.16、6.15、7.12、8.18、9.14、10.11、11.15、12.13、1.11、2.13、3.11、4.10) ・年1回利用者アンケートを実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	・桜の馬場観光交流施設 5月に新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に移行してからも、お客様が安心・安全に館内を見学できるよう清掃・換気に配慮し運営に取り組んだ。下半期はインバウンドの回復もあり、来館者数は過去最高入館者数を記録した昨年度をさらに上回り、昨対比133%、記録更新となった。 イベントについては、熊本城と連携したクイズラリーや観光PR事業として天草市と連携し、展示をはじめ多彩なワークショップを組み入れたプログラムを展開した。また、新しい取組としては、地元宿泊施設と熊本城の魅力を発信する定期イベントを立ち上げるなど、積極的に他施設との連携を図った。 ほかにも、文化政策課と連携しての伝統工芸品の展示をはじめ、熊本市PR特命大使の舞踊団花童の定期公演での伝統芸能披露など、熊本の文化・伝統芸能の発信も積極的に行った。 また、インバウンド客増加に伴い、ハード面では多言語での案内マニュアル・サインを新規整備し、ソフト面では館内演目の前説を英語で行うなど、おもてなし向上にも努めた。広報についても、影響力のある熊本城SNSや市の広報媒体を活用しながら、こまめに更新を行い情報発信に取り組んだ。 ・桜の馬場観光交流施設駐車場 規定通り午前8時～午後10時30分の時間で供用、翌日に駐車料金の現金納付を行い、滞りなく運営を行った。
施設の管理	A	・桜の馬場観光交流施設 経年による老朽化が進んでいるため、不具合の予防、早期発見ができるよう日々の巡回による施設内の維持管理、清掃を適切に実施し、お客様に安心・安全に施設を利用いただけるよう設備の保守点検に努めた。 また、インバウンド客増加に伴い、特にクルーズ船来航時には、職員による巡回を強化し、タバコのポイ捨て防止をはじめ、トイレ清掃やごみ拾いなど施設美化に注力した。 ・桜の馬場観光交流施設駐車場 日々の巡回による駐車場内の維持管理、清掃を適切に実施し、お客様に安全に利用いただけるよう設備の保守点検に努めた。 また、インバウンド客にも駐車場の利用をよりわかりやすくするため、入口にピクトグラムのサインを追加するなどの対応を実施した。
収支の状況等	A	収入は、利用料金収入が前年比146%の18,980千円増となり、前年比106%の10,276千円増、過去最高だった昨年度をさらに上回る記録となった。支出は、昨年同様来館者数増による人件費増や設備改修など管理費が増えたものの、収支バランスは好調に推移した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査方法:記述式

2 結果概要:有効回答数138名

・来館者の年代は10代が21.0%と最も多く、次いで10代未満の18.1%、50代の15.2%、40代が13.8%と続く。

・来館者は県外から83.3%、市内を含む県内は9.4%、外国6.5%、無回答0.8%。

・家族で来館が過半数を超え53.6%、友人と11.6%、一人で17.4%が続く。

・当施設の認知度は、知っていた20.3%、知らなかった63.8%、知らなかったが城彩苑に来て知った10.9%、その他0.7%、無回答4.3%。

・来館者の80%が熊本城域(熊本城、券売所、城彩苑入口)に入ってから当施設を認識し、共通券についても、知らなかった60.9%、知っていた18.8%、熊本城・城彩苑に来て知った18.1%。

・共通券を知ったきっかけは、券売所で案内されて55.8%、苑内入口の看板・チラシを見て15.9%、SNSを見て4.3%が続く。

・人気コンテンツは体験コーナー41.3%、歴代有名人対局クイズ29.7%、熊本城VR21.0%、君も変身写真撮影20.3%、石垣技術体験・炎上した熊本城を救え19.6%、西南戦争クイズ18.8%(複数回答可)。

・スタッフの接客・対応は非常になっている46.4%、なっている33.3%、普通12.3%。

【回答者の意見(原文のまま掲載)】

・「熊本城被災映像」に字幕を付けた方がいいです。声がききとりにくいです。

・入場料が安すぎる位よかった

・小学校のイベントのチラシを入れてもらえたらイベントを知ることができるのでたすかる(タブレットでも)

・ていねいでわかりやすく親切でした。ありがとうございました

・西南戦争(この後田原坂に行く予定)の展示も見れて良かったです

・アンケート結果に対する対応状況等

・「熊本城被災映像」の声が聞き取りにくいとの御意見を受け、写真入りでのナレーション概要版を作成し、シアタールームへ設置を行った。

・夏休みイベント告知は市教育委員会へ依頼し、市内小学生のタブレットへ情報発信を行った。

・共通券の認知度をアップさせるため、熊本城と連携しクイズラリーを開催したり、各券売所でのサイン増設などを実施。また、共通券販促の多言語サインを製作するなど、インバウンド対策にも力を入れた。

・ものがたり御殿のプログラムや案内も多言語対応を行い、アナウンスも積極的に英語で対応するなどスタッフのスキルアップを図った。

・お客様のニーズに合わせて、熊本城VRの上映時間を変更したり、VRガイドにも熊本城の旬の話題を常に取り入れ、お客様の満足度向上に努めた。

○ 総合評価

5月に新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に移行してから、インバウンド客の回復とともに観光需要に弾みがつき、熊本城の年間来園者数が135万人を超え、当施設の入館者数も開館以来過去最高を記録した昨年度をさらに上回る26万人超えの記録更新となった。防災・減災プログラムや花童の定期公演、人気コンテンツであるなりきり体験も引き続き安定した集客ができており、収入も開館以来過去最高を記録した。

また、経年による施設老朽化に対しては特に注意を払い、施設の快適な環境維持と安全管理に努めた。

収支の状況等については、好調に推移し安定した経営環境を維持することができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	・桜の馬場観光交流施設 各種イベントや他施設と連携を行い、幅広いテーマで熊本の歴史文化芸能の発信を積極的に行った。 また、インバウンド客増加に伴い、ハード面では多言語での案内マニュアル・サインを新規整備し、ソフト面では館内演目の前説を英語で行うなど、新規顧客の獲得に向けた工夫がなされ、入館者数は、過去最高入館者数を記録した前年度を更に上回り、前年比133%、記録更新とするなど高く評価できA評価とした。 ・桜の馬場観光交流施設駐車場 車両の円滑かつ確実な駐車及び入出庫が行われ、安全かつ快適に利用できるよう車両整理に努めた。翌日に駐車料金の現金納付を行い、滞りなく運営を行った点が評価でき、A評価とした。
施設の管理	B	・桜の馬場観光交流施設 施設の管理については、事業契約書に基づく業務が適切に実施された。 また、インバウンド客増加に伴い、特にクルーズ船来航時に職員による巡回を強化し、良好な状態を維持できるよう適宜対応するなど、来館者が利用しやすい環境づくりに配慮した点が評価できB評価とした。 ・桜の馬場観光交流施設駐車場 利用のピーク時において、来館者の安全に配慮するとともに、利用者及び車両の円滑かつ確実な案内・誘導を行った。 また、インバウンド客にも駐車場の利用をよりわかりやすくするため、入口にピクトグラムのサインを追加するなどの工夫も見られた点が評価でき、B評価とした。
収支の状況等	A	5月に新型コロナウイルスの感染症法上の分類が5類に移行したことで、利用料収入が前年比146%の18,980千円増となり、全体では前年比106%の10,276千円増、過去最高だった昨年度をさらに上回る記録となった。支出は、前年同様来館者数増による管理費や事業費が増えたものの、収支バランスが好調に保たれたことからA評価とした。

○ 総合評価

年間を通して、各種イベントの開催や他施設と連携に加え、インバウンド客増加に伴い、ハード、ソフトの両面で整備を行うなど、積極的な誘客に取り組んだことにより、昨年比で来館者数133%、利用料金収入146%を達成できた点を評価した。

施設管理においては、年度業務計画書に沿った適切な管理と併行して、経年による老朽化が進んでいる箇所を毎日の巡回による施設内の維持管理による対応など、適正な業務水準が保たれていると判断した。

今後も魅力あるコンテンツの企画・開発、情報発信やスタッフの育成等により、さらなる集客の基盤を築くことを期待する。さらに、開館から10年以上が経過している点を鑑み、建築物・付帯設備の老朽化を素早く発見し、計画的な維持管理をする必要がある。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市国際交流会館																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市国際交流振興事業団																																																					
指定期間	令和元年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	政策局 総合政策部 国際課																																																					
施設概要	熊本市民と在住外国人との交流を推進し、本市の国際化の進展に寄与するため設置された施設 ・延床面積8439.65㎡(地下2階地上7階建て) ・ホール(224.4㎡)・大広間(222.5㎡)・談話室(18.0㎡)・和室(36.00㎡)・茶道室(56.70㎡)・中会議室(42.2㎡)・小会議室(和)(36.0㎡)・小会議室(洋)(35.5㎡)・第1会議室(75.3㎡)・第2会議室(71.6㎡)・第3会議室(132.8㎡)・国際会議室(189.5㎡)・研修室1(56.9㎡)・研修室2(29.4㎡)・研修室3(44.5㎡)・多目的ルーム(221.5㎡)・国際交流サポートセンター・ワールドスタディールーム・熊本市外国人総合相談プラザ・指定管理者事務室・エントランスホール・機械式駐車場・フェアトレードカフェ																																																					
事業概要	(1) 市民の国際化の促進に関すること。 (2) 市民と在住外国人等の交流促進に関すること。 (3) 国際交流及び多文化共生(国籍、民族等の異なる人々が文化的違いを認め合い、地域社会の構成員として共に生きていくことをいう。)に資する人材の育成に関すること。 (4) 市民の文化の振興及び交流に関すること。 (5) 各種相談、災害に係る対策等在住外国人等への支援に関すること。 (6) その他市長が特に必要と認めること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>155,991</td><td>197,616</td><td>41,625</td><td>127%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	155,991	197,616	41,625	127%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	155,991	197,616	41,625	127%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>151,659</td><td>151,659</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>40,868</td><td>47,997</td><td>7,129</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,525</td><td>8,560</td><td>3,035</td><td>155%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>198,052</td><td>208,216</td><td>10,164</td><td>105%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>75,346</td><td>85,783</td><td>10,437</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>18,250</td><td>17,512</td><td>▲738</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>111,056</td><td>109,994</td><td>▲1,062</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>204,652</td><td>213,289</td><td>8,637</td><td>104%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	151,659	151,659	0	100%	利用料金収入	40,868	47,997	7,129	117%	その他	5,525	8,560	3,035	155%	合計	198,052	208,216	10,164	105%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	75,346	85,783	10,437	114%	事業費	18,250	17,512	▲738	96%	その他	111,056	109,994	▲1,062	99%	合計	204,652	213,289	8,637	104%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	151,659	151,659	0	100%																																																		
利用料金収入	40,868	47,997	7,129	117%																																																		
その他	5,525	8,560	3,035	155%																																																		
合計	198,052	208,216	10,164	105%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	75,346	85,783	10,437	114%																																																		
事業費	18,250	17,512	▲738	96%																																																		
その他	111,056	109,994	▲1,062	99%																																																		
合計	204,652	213,289	8,637	104%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回(令和5年(2023年)9月19日、令和6年(2024年)3月26日実施)、利用者アンケートの実施(年1回以上)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営では、仕様書等に沿って適正な管理運営を行い利用率と稼働率の向上に努めた。稼働率は前年度が40.8%とコロナ禍以前と比べ、まだ低い数値であったため、老朽化した畳を机、椅子が使用できるよう強化畳へ変更することで使用用途を広げたり、劣化し剥がれていた多目的ルームの壁紙を改修するなど利用率向上に向けた取組を行った。また、WEBカメラ付55型モニターを設置し、昨今増加しているオンラインやハイブリット形式での利用に対応した。 企画事業は予定していたほぼ全ての事業が実施できた。行動制限の解除やTSMC進出により外国人住民が急増したこともあり、日本語の学習を希望する外国人も増え、特に北区において新規の地域日本語教室を立ち上げるとともに日本語ボランティアを追加募集するなどニーズに対応した運営を行った。また、熊本市外国人総合相談プラザでは、多様な相談に対応するとともに、県内の外国人相談窓口スタッフと定期的な情報共有会議や研修を行うなど、職員のスキルアップにも努めた。その他、外国人の防災事業として、熊本外語専門学校の新規留学生を対象に、ハザードマップを活用した水害の被害や浸水の状況などを映像と共に説明した。
施設の管理	B	施設の管理については、仕様書及び保守点検計画表に基づき利用者の安全かつ快適な利用ができるよう適切な施設管理を行った。今年度も昨年度同様、設備の老朽化が進む中、設備定期点検及び消防設備点検の際に指摘があった部分を中心に修繕を行っていくことで、施設の安全確保、機材の延命に努めた。また、国際課と協議し、経年劣化の影響により音の不具合の指摘があった国際会議室の音響設備の入替えを実施した。 昨年に引き続き物価高、夏季時期の猛暑の影響により電気、ガスなどの使用料の高騰が危ぶまれていたが、こまめな空調動力の切換えや施設利用に合わせた照明の運用等、可能な限りの省エネ化に努めたことにより、使用料高騰の影響を抑えることができた。
収支の状況等	B	財務会計規程に則り、適正な会計処理を行った。 利用料金収入に関しては、施設利用率、稼働率ともに昨年度を上回り、前年度比117%の増額となった。また事業費、人件費等の経費削減に努めた結果、利用料金収入は目標額(5,800万円)には達しないものの、収支状況は昨年度より150万円ほど改善させることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間: 令和6年(2024年)3月1日～31日
- 2 調査方法: 施設利用者へ受付にてアンケート用紙を手渡し、施設利用後に回収(回答数62名)
- 3 調査概要: 令和5年度(2023年度)の施設利用者へのアンケート調査においては、年代や性別、住居等基本情報、使用施設、設備状況の感想、30周年を迎えるに当たり施設等で改修の要望、取り組んでもらいたいサービスやキャッシュレスサービスについて、接遇態度・利用満足度、その他(御意見、感想等)について調査。
- 4 調査結果について:
令和6年度(2024年度)に30周年を迎えることから、これからの施設への要望や取り組んでもらいたいサービス、昨今多く導入されているキャッシュレスサービスについて新たに項目に加えた。
利用者の年齢層については、コロナ禍前は50代、60代が最も多く、次いで40代、30代という傾向にあったが、今回は30代から50代の利用が多く見受けられた。昨今の新型コロナウイルス感染症の影響で、高齢者の集う会自体の利用が減少したため、その影響と考える。
30周年を迎えるに当たっての要望、意見については、壁、床を新しくしてほしい等の改修についての要望を多く頂いた。また、研修室等の椅子の汚れ、破損による入替えも昨年に引き続き多く要望として挙がっていた。
キャッシュレスサービスについては、実際カフェのコーヒーやお茶、水の購入の際は、キャッシュレスを多く利用されているが、施設使用料等の支払いでは利用は少なく、会計管理をされている団体等には現金で取り扱っているためキャッシュレス決済は使用しづらく、振込み、現金での支払いが都合がいいのだろうと感じた。
その他の意見として、施設を利用した際の感謝の感想が多かった。設備・備品等の改修については、今回のアンケートでの意見を踏まえ市と協議していきたい。

・アンケート結果に対する対応状況等

- ・壁紙を新しくしてほしいとの要望について
ひどく破損していた地下2階多目的ルームの壁紙改修、5階和室の壁の改修を実施。
- ・指摘されていた大広間や茶道室の床の間や和室、小会議室(和)の畳について
床の間については従来通りの畳表へ、和室、小会議室(和)の畳については机、椅子等で使用しても擦れない強化畳に改修することで利便性向上を図った。
- ・オンライン対応について
新しくオンラインに対応するインターフェースを整えたり、WEBカメラ付モニターを追加。
- ・椅子等の破損、汚れについて
熊本市へ破損や劣化による汚れが多くあるところの会議室の備品購入を要求したが、予算がつかず対応できなかった。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、令和元年(2019年)からの指定管理期間5年間の最終年度であった。令和5年度(2023年度)を振り返ると、前年度より稼働率の回復、利用料金の増収となった。会議室を改修し使用用途の拡大や新たな備品の設置など利用状況の変化に対応してきたが、依然として、コロナ禍前の状況には及ばない結果となった。新たな貸館業務を模索する中で、現状のルールでは限界があると感じた。利用料金の改定や利用区分に時間利用の導入など条例の変更等を伴う対応が必要ではないかと考える。加えて、開館30年を迎える施設の老朽化は見た目以上に深刻な箇所もあり、市の早急な対応を期待する。

また、事業ではTSMC等の半導体関連産業の進出により、台湾籍住民の増加を含む外国人、また、外国にルーツを持つ子どもが増加している。その対応として、北区における日本語教室の新規開設、外国ルーツの子どもへの教育支援、医療通訳ボランティア派遣事業への新たな言語の追加、地域住民への多文化共生のまちづくり啓発などニーズに合わせ実施した。さらに、外国人も含めた民間の災害支援団体等との連携事業もスタートした。その他、国内外の大学生をインターンシップとして受入れ、施設及び事業活動に従事してもらうなど人材育成にも力を入れた。今後も熊本市が掲げる「世界に選ばれる上質な生活都市」の実現に向け、国際交流会館を拠点に様々な事業に的確に取り組んでいく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	多文化共生社会づくり推進事業について、外国人総合相談プラザでは多様なニーズに対応し、増加する在住外国人への柔軟な対応・不安解消に努めた。くらしのにほんぐらぶでは、半導体関連企業の熊本進出による北区での参加者増加を受けて、北区で2か所目の日本語教室を立ち上げるなど、ニーズに対応した取組を行っている。 また、各種ボランティア登録者数の維持・増加、語学教室参加者数の増加など既存業務の改善、促進にも取り組んでいる。 施設利用者数についても、令和4年度(2022年度)に比べ約4万人増加しており、SNS等を活用した利用者数の増加に努めている。 このことから、外国人のニーズに即し、業務改善に取り組み、利用者の増加に対応するなどの運営を行っている点を考慮しA評価とした。
施設の管理	B	施設や設備の老朽化が進む中で、利用者アンケートの結果に即した補修、修繕を実施し、利用者が安心して利用できる施設管理に努めている。 また、電気・ガスの価格が高騰する中、空調動力の切り替え、照明運用の調整を行い、金額高騰に対応した点を評価し、B評価とした。
収支の状況等	B	利用料金収入は昨年度比で117%増加、収支差額は昨年度比で約150万円増収し、経営改善が見られた点は評価できるが、利用料金収入が目標額の5,800万円には及ばなかったためB評価とした。

○ 総合評価

施設の管理及び運営において、協定書及び仕様書等に基づき、適切に業務が実施されており、本市の地域国際化の拠点としての取組を遂行したといえる。外国人総合相談プラザでは、多様化する相談に柔軟に対応した点や、受講者数が増加する北区で、2か所目の日本語教室を開設するなど、本市の多文化共生の現状や在住外国人のニーズを踏まえ、新たな取組にも着手した点が評価できる。

また、アフターコロナや円安、台湾半導体関連企業の熊本進出などを背景として、本市の在住外国人が過去最多となる中、国際交流会館の役割もさらに重要となることから、今後も当課と密に連携を図りながら、本市の国際交流の拠点として、施設の管理・運営を適切に行っていくことが必要である。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市現代美術館																																																					
指定管理者	公益財団法人 熊本市美術文化振興財団																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	1 目的 市民が美術文化を享受するとともに、美術に関する知識及び教養の向上を図り、市民文化の発展に寄与することを目的とする。 2 建物概要 びふれす熊日会館(複合ビル:美術館、オフィス、ホテル、商業施設、カルチャーセンター、武道場、駐車場) (1) 構造 鉄骨造、一部鉄筋コンクリート造 (2) 階数 地上14階、地下2階(うち美術館 B2F、1F、3F、4F、5F及び6Fの一部) (3) 延床面積 56205.84㎡(うち美術館専有部分面積 6415.91㎡) (4) 敷地面積 8793.36㎡ 3 施設概要 ギャラリーⅠ(822㎡)、ギャラリーⅡ(573㎡)、ギャラリーⅢ(130㎡)、井手宣通記念ギャラリー(133㎡)、ホームギャラリー(252㎡)、子育てひろば・キッズサロン(82㎡)、アートロフト(多目的ホール)(定員90名)、キッズファクトリー(子ども用アトリエ)(108㎡)、会議研修室(定員30名)、エントランス(371㎡)、アートスカイギャラリー(42㎡)、アートラボマーケット(184㎡) ※うちミュージアムショップ(21.09㎡)の営業は指定管理者の管理運営業務に含まない、 ロッカー室(23㎡)、収蔵庫・収蔵庫前室(298㎡)、一時保管庫(105㎡)、搬入口・荷捌(145㎡)、事務室・学芸員室(216㎡)																																																					
事業概要	・美術品及び美術に関する資料の収集、保管、展示及び利用に関すること。 ・美術に関する調査及び研究に関すること。 ・美術に関する情報の収集及び提供に関すること。 ・美術の普及並びに市民の創作活動等の指導及び助言に関すること。 ・美術に関する案内書、解説書、目録、図録、年報、調査研究の報告書の作成及び頒布に関すること。 ・美術に関する講演会、講習会、講座、研究会等の開催に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>90,910</td><td>119,309</td><td>28,399</td><td>131%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	90,910	119,309	28,399	131%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	90,910	119,309	28,399	131%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>275,390</td><td>273,556</td><td>▲1,834</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>31,642</td><td>31,089</td><td>▲553</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>37,791</td><td>10,472</td><td>▲27,319</td><td>28%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>344,823</td><td>315,117</td><td>▲29,706</td><td>91%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>11,759</td><td>14,484</td><td>2,725</td><td>123%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>338,522</td><td>311,782</td><td>▲26,740</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>11,934</td><td>2,708</td><td>▲9,226</td><td>23%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>362,215</td><td>328,974</td><td>▲33,241</td><td>91%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	275,390	273,556	▲1,834	99%	利用料金収入	31,642	31,089	▲553	98%	その他	37,791	10,472	▲27,319	28%	合計	344,823	315,117	▲29,706	91%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,759	14,484	2,725	123%	事業費	338,522	311,782	▲26,740	92%	その他	11,934	2,708	▲9,226	23%	合計	362,215	328,974	▲33,241	91%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	275,390	273,556	▲1,834	99%																																																		
利用料金収入	31,642	31,089	▲553	98%																																																		
その他	37,791	10,472	▲27,319	28%																																																		
合計	344,823	315,117	▲29,706	91%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	11,759	14,484	2,725	123%																																																		
事業費	338,522	311,782	▲26,740	92%																																																		
その他	11,934	2,708	▲9,226	23%																																																		
合計	362,215	328,974	▲33,241	91%																																																		

モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒアリング)を令和5年(2023年)8月25日、令和6年(2024年)2月15日の年2回実施、 利用者アンケートを実施(通年)
-------------	--

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	展覧会は、有料・無料合計で14件実施。大型企画展としては、コレクション展、最新の国際現代美術展(遠距離現在展)、広く市民が興味を持つ展覧会(動画クリエイター展・ミュシャ展)と、多様なラインナップを開催できた。小企画展では、地元の作家の個展(中村賢次・武内明子・東儀一郎)や九州出身者の個展(烏山秀直)、コレクション展、さわれる展示など、熊本・当館ならではの活動が行えた。 子育てひろばと共催しているワークショップの実施、アートラボマーケットでのイベント実施の本格化によってフリーゾーンの入場者数がゆるやかに回復傾向となった。 オンラインでの学習支援の協力など、コロナ後ならではの多様な市民との新しいつながり方も定着してきた。共催での音楽イベントや新しい共催先とのイベントも増加傾向にあった。 外部審議委員会においては、当館入場者数と「まち」とのつながりをテーマに、中心市街地商店街の往来人口数と当館の入場者数が比例していることについて情報共有した。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、堅実な施設管理を実施している。 開館後20年を超え、老朽化による施設設備の修繕が生じており、逐次、市と協議し、適切な対応を行った。 令和5年(2023年)5月から新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の対応として、以前より頻度は減らしているが、引き続き館内消毒を実施している。 市民からのアンケート意見を随時反映させるとともに、利用者が安心して来館し、親子で立ち寄りやすい美術館としての環境づくりに取り組んでいる。 美術館IPM(総合的病害虫管理)では、専門業者による一時保管庫の検査及びIPMクリーニングを4日間実施した。
収支の状況等	A	支出面では、依然として続く物価上昇・資材費の高騰とともに、要望書を提出した指定管理料における人件費の積算方法等の課題をスタッフ全員で認識し、警備体制を2名から1名へ変更するなど、管理・事業ともに経費削減を念頭に置いた運営を行った。 収入面では、利用料金収入において、当初「動画クリエイター展」・「ミュシャ展」の2本を実行委員会形式で開催する予定をしていたが、前者がテレビ局側の事情により単独開催となったことで収入減・支出増の両面に影響を与え、改めて実行委員会形式による開催方法の難しさを痛感した一方、「ミュシャ展」においては物販や公演などによる新たな収入確保の工夫も行った。 また、助成金収入では、2つの展覧会事業に加え、東京藝術大学との連携プログラム等を含めた地域課題解決事業に対する助成金も獲得することができ、これまでは展覧会事業での獲得が多かったが、こうした地域の活性化・課題解決分野で獲得できたことは今後につながる成果といえる。 そのほか、肥後銀行が行う遺言代用信託の提携寄附先となり、事業収入以外の収入窓口を広げる新たな取組を行った。 冒頭に記載した課題は、根本的解決が求められるため、今後も所管課とともに向き合い協議していく必要はあるが、こうした自己努力や創意工夫をスタッフ全員で取り組むことができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間: 令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日
- 2 調査方法: エントランスにアンケート用紙、アンケート回収ボックスを設置。
アンケートは、市内来館者用と市外来館者用の2種類に分け実施。
- 3 回収件数: 市内163件、市外179件(合計342件)
- 4 展覧会満足度: 市内91.5%、市外97.5%
- 5 利用者の主な意見
【ソフト面: 美術館の存在・企画】
 - ・収蔵品が多くて驚いています。見ごたえがありました。年に一度あるいは数年に一度やってほしい。
 - 【CAMKコレクション】
 - ・夢のような世界に浸ることができました。ありがとうございました。[動画クリエイター展]
 - ・現代の状況を反映したとても良い展覧会だったと思います。[遠距離現在]
 - ・ミュシャ展を2度見たが、とても素晴らしかった。東京展示を以前見たが、こちらが良かったかも。
 - 【ミュシャ展】
【ハード面: 美術館の施設・人】
 - ・最近まで来館しなかったのですが、3年ぶりに来館して嬉しいことがありました。スタッフの方がお客様に対して臨機応変に対応されたことです。
 - ・展覧会場内の説明の文字が小さすぎて見にくかった。
 - ・ロビーや資料の閲覧室など座るところが多くて嬉しいです。
 - ・お手洗いきれいにしているので、とても良いです。どの場所もきれいです。

・アンケート結果に対する対応状況等

【対応内容】

- ・アンケートは毎日回収し内容を確認することで、来館者の苦情や要望に迅速に対応している。
- ・アンケートは月ごとに集計し、財団職員だけでなく、監視員・受付・警備・清掃・子育てひろばスタッフや館内テナントスタッフ全員が目を通し、全体での確認・共有を行っている。

【主な工夫・改善内容】

- ・展覧会場内の説明の文字が小さいとの要望があったことに伴い、学芸員内で基準(文字サイズやフォント)を決め、どの展覧会でも文字サイズやフォントを統一して対応している。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は、指定管理第4期目の最終年度となった。
社会的にも新型コロナウイルス感染症の影響が薄れてきた中で、入館者数・展覧会入場者数・イベント実施件数・参加者数等の統計数値において、前年度を上回り若干の回復を見せたが、特に入館者数に関しては今後の課題であると改めて認識し、回復に向けて検討と工夫を重ねていきたい。
ただし、現代美術館の設置目的は数では計れない成果が多い。展覧会においては、施設の運営評価にも記載しているとおり、幅広い年齢層をターゲットに多様な企画を開催、また、教育普及の分野においては、オンラインによる学習支援など外部機関との協力も含めた新たな取組も実施した。前年度にオープンした「アートラボマーケット」でも地域・行政との連携も交え多彩な事業を行ったりと、現代美術館の存在意義を各事業分野で示すことができた。

【今後に向けた取組】

同年度中、次の第5期目となる指定管理者として非公募にて選定いただいた。次の指定管理期間に向け、前述の総合評価・収支評価に記載している“数”と“財政面”の課題を「企画展の入場者増」「フリーゾーンの入場者増」「持続可能な財団となるための体質改善」の3つにポイント分けし、市とともに協議・改善に動き出していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設運営ができています。 企画展やイベントの広報については、ホームページやパンフレットだけでなく、SNSを活用し、広く利用者への情報提供ができていた。職員は接遇研修に参加しており、障がいのある利用者への積極的な配慮もできていた。来館者数も増加傾向にあり、成果がでているものとして高く評価できる。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設管理ができています。 施設設備の定期点検、保守点検等適切に実施できていた。修繕が必要な箇所については、迅速に対応し、適宜報告もなされている。館内は清潔に保たれており、安心して利用できる施設として利用者アンケートの評価も高い。
収支の状況等	B	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。「動画クリエイター展」を単独開催としたことで支出が増え、令和5年度(2023年度)はマイナス収支となったものの、人件費、物件費等の物価上昇については、経費削減によって適切なリスク対応ができていた。また、地域課題解決事業に対する助成金を獲得できたことは、美術館の新たな役割として期待されている「地域や社会への貢献」に努めていると評価できる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が第5類に移行し、社会的な経済活動への影響が減少する中、来館者数も回復傾向にある。

利用者アンケートの素直な意見、要望をスタッフ全員が共有し、随時改善することで、より魅力的な展覧会の実現や来館者が安心して利用できる環境づくりにつなげることができた。

また、幅広い世代が楽しめる多様な企画展を実施し、現代美術に造詣が深い方から興味がない方まで、現代美術に触れるきっかけとして大きな役割を果たした。

「アートラボマーケット」は前年度できたばかりだが、企画展に関連するワークショップやイベント等の情報発信の中で、着実に認知度を高め、新たに「市民が美術文化を享受できる場」としての活用ができた。

今後も、引き続き魅力ある事業を企画展開し、フリーゾーンの使い方についても工夫することで、来館者をさらに増やし、文化芸術の裾野を広げる活動にも期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	リデル、ライト両女史記念館																																																					
指定管理者	リデル、ノット、ライト顕彰会																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化財課																																																					
施設概要	熊本の近代化に貢献した人物及び歴史等に関する資料の収集、保存及び活用を図り、これを広く市民の観覧に供することを目的とする。 【所在地】熊本市中央区黒髪5丁目23番1号 【建物概要】木造瓦葺2階建て 敷地面積618.56㎡ 建築面積170.86㎡、建築延面積340.68㎡ 【施設概要】1階 事務室、展示室3(収容人数各15人)、ほか 2階 倉庫、展示室5(収容人数各10人)、ほか 【開館時間】午前9時30分から午後4時30分まで 【休館日】①月曜日(祝日の場合は翌日) ②年末年始(12月29日から翌年1月3日)																																																					
事業概要	・資料の収集、整理及び保存に関すること ・資料を展示し、及び公開すること ・資料の調査及び研究に関すること ・記念館に係る人物等の業績を顕彰すること ・その他記念館の設置目的を達成するため、熊本市教育委員会が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>966</td><td>911</td><td>▲ 55</td><td>94%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	966	911	▲ 55	94%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	966	911	▲ 55	94%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>4,800</td><td>4,800</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,800</td><td>4,800</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>848</td><td>960</td><td>112</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>229</td><td>433</td><td>204</td><td>189%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,130</td><td>3,206</td><td>76</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,207</td><td>4,599</td><td>392</td><td>109%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,800	4,800	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	4,800	4,800	0	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	848	960	112	113%	事業費	229	433	204	189%	その他	3,130	3,206	76	102%	合計	4,207	4,599	392	109%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	4,800	4,800	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	4,800	4,800	0	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	848	960	112	113%																																																		
事業費	229	433	204	189%																																																		
その他	3,130	3,206	76	102%																																																		
合計	4,207	4,599	392	109%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、定期の業務遂行の確認 ・立入調査:年2回(令和5年(2023年)10月11日、令和6年(2024年)3月21日) ・来館者からの感想(アンケート)、の確認																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	アメリカのニューヨーク滞在中の1907年12月に、ハンナ・リデルのマーク・トウェインに宛てた手紙が、113年振りに発見されたこともあり、企画展を開催。この手紙を発見した甲南大学の浜本隆三氏に記念祭では御講演を賜る。 令和6年度(2024年度)企画展「青木恵哉展」の調査活動のため、令和6年(2024年)2月に館長を沖縄愛楽園に調査のため派遣した。
施設の管理	B	記念館の清掃、展示室等の換気、消毒やガラス窓、展示ケースの清掃、建物周辺の除草作業を適切に行った。火災予防訓練を実施し、記念館来館者の安全、建物の保全に努めた。
収支の状況等	B	アフターコロナではあったが、アルコールや手洗い石けんなど、感染症に対する消耗品が必要であったこと、また、電気代が上がったことにより、支出項目の管理費、事業費が上昇した。特に修理が必要な箇所もなく、修繕費はかからなかった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

令和5年度(2023年度)も来館者に対してアンケートを実施した。「建物、施設、展示物の雰囲気やすばらしかった。」「いい勉強になった。ハンセン病について知らなかったことが多かった。」「説明をしてくださるので、簡潔に内容が分かりました。最初のDVDではどのような役割をされた方かはっきりとわかり、最初に観てよかったです。」「スタッフの御説明がありがたかったです。」等の御意見があった。

・アンケート結果に対する対応状況等

展示の内容だけではなく、職員の説明や対応が大変好評だった。毎日、職員間での情報の共有をし合い、接客という視点で来館者に対応することを心がけていたからこそだと思う。これからも来館者に更に喜んでいただけるよう、研さんしたいと考えています。

○ 総合評価

アメリカのニューヨーク滞在中の1907年12月に、ハンナ・リデルのマーク・トウェインに宛てた手紙が、113年振りに発見されたが、この手紙を発見した甲南大学の浜本隆三氏からリデルの北米における資料を提供いただき、今後、リデルのアメリカ、カナダでの回春病院に対する理解や資金の協力を行った事実を明らかにしたい。またその当時のアメリカのハンセン病のことなども併せて展示して、ハンセン病に対する理解を深める機会としたいと考え、令和5年度(2023年度)は企画展を開催した。
また、令和6年度(2024年度)に開催予定の企画展に備え、令和6年(2024年)2月に館長を沖縄愛楽園に調査のため派遣した。現在の常設展示、企画展示に満足するのではなく、更に調査、研究し、来館者のニーズに対して満足していただけるような展示にしたいと考えている。
また、来館者に対する御説明や御案内をより向上させるためにも、接客に対する研修や、他記念館の見学、職員間のコミュニケーション等を工夫していきたいと考えている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき、適切な運営が実施されている。企画展(The LETTER展)を開催する等、両女史及び記念館について積極的な顕彰・啓発事業を行っている点は高い評価に値する。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき、適切な管理が実施されている。定期的に消防訓練・貴重品持出訓練等を行い、問題の解決に努めることで、有事に備えることができている。また、個人情報に関する書類を鍵付きの収納庫に保管する等、同情報の保護管理が徹底している。
収支の状況等	B	管理費や事業費、人件費など、事業目的に必要な支出について、適切な会計処理がなされている。財政状況に不安は感じられない。

○ 総合評価

指定管理者として、計画に基づき、適切な管理運営がなされている。顕彰・啓発事業に力を入れており、令和5年度(2023年度)は企画展「The LETTER展 ～ハンナ・リデルの北米への旅～」を開催した。職員教育や職員会議等でサービスの向上を図り、利用者の意見を運営に反映させるなど、より良い記念館運営を行おうと努めている点は高い評価に値する。今後も更なる展示の充実等を図り、適切な管理運営、顕彰・啓発事業の実施をお願いしたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市西里老人福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	老人福祉法(昭和38年法律第133号)第15条第1項の規定に基づき、老人に対して、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションを実施する施設。 ・延床面積 567.53㎡(地上1階建て) ・集会室・多目的ホール・娯楽室・浴室 ※併設のデイサービスの面積含む。																																																					
事業概要	・各種集会に場所を提供すること。 ・生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 ・講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 ・娯楽、図書及び体育施設を設け、レクリエーションに努めること。 ・老人クラブの運営その他の老人福祉について調査研究を行うこと。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>3,288</td><td>4,726</td><td>1,438</td><td>144%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	3,288	4,726	1,438	144%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	3,288	4,726	1,438	144%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>8,778</td><td>8,754</td><td>▲24</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>2</td><td>2</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,778</td><td>8,756</td><td>▲22</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,793</td><td>6,683</td><td>▲110</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,102</td><td>2,845</td><td>▲257</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>640</td><td>678</td><td>38</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>10,535</td><td>10,206</td><td>▲329</td><td>97%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	8,778	8,754	▲24	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	2	2	—	合計	8,778	8,756	▲22	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,793	6,683	▲110	98%	事業費	3,102	2,845	▲257	92%	その他	640	678	38	106%	合計	10,535	10,206	▲329	97%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	8,778	8,754	▲24	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	2	2	—																																																		
合計	8,778	8,756	▲22	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,793	6,683	▲110	98%																																																		
事業費	3,102	2,845	▲257	92%																																																		
その他	640	678	38	106%																																																		
合計	10,535	10,206	▲329	97%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5年(2023年)11月14日、令和6年(2024年)2月19日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	仕様書、協定書に基づき、施設の地域特性を生かした各種の市指定事業、自主事業を実施した。 各施設の代表者会議を開催し、意見・要望等を取り入れながら施設運営を行い、囲碁や健康体操などの趣味講座の毎月定期的な開催、季節の行事を行うことで利用者の満足度アップにつなげた。またデイサービスとの合同避難訓練では、水消火器を使った消火作業体験やAEDの取扱い説明を行った。 日常生活の中での健康相談や介護相談をはじめ、健康増進や介護に関する講習会として災害時の健康体操及び防火講話を開催するなど健康寿命の延伸を図った。 広報活動では、事業団のホームページやLINEを活用して活動報告を行うことで施設の認知度アップと利用促進を図った。
施設の管理	A	仕様書に基づく定期点検のほか、職員による日常的チェックを行い早期の異常発見に努めた。 安全対策として駐車場の車止めの補修を行い、利用者が快適に過ごせるように男性浴室換気扇の取替えを行った。 施設の外周、室内の環境整備に努め、除草、電灯等の交換を行い、安心・安全で過ごせるように努めた。
収支の状況等	B	事業計画と熊本市社会福祉事業団の経理規程に基づき適正な予算執行と会計処理を行った。 節電・節水をはじめ、パソコンによる本部間等とのデータ共有などペーパーレス化を図り、環境や省エネに配慮したエコオフィス活動に取り組み経費節減を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和5年(2023年)11月21日～12月15日 2 調査方法 代表者(講座代表者)会議でアンケートの実施協力依頼後、御利用者へアンケート用紙を配布し、回答していただいた。また窓口にアンケート用紙を準備し回答は回答箱で回収後本部へそのまま提出。 3 集計結果 回答数 30 ・職員の挨拶……………「できている・だいたいできている」 100% ・職員の言葉遣い……………「できている・だいたいできている」 100% ・職員の服装・清潔感……………「できている・だいたいできている」 100% ・職員の対応……………「できている・だいたいできている」 100% ・施設内の掃除……………「できている・だいたいできている」 96.7%、「あまりできていない」3.3% 4 結果の分析、総括 「職員の挨拶、言葉遣い、服装の清潔感、対応」については、「できている・だいたいできている」が100%で、「施設内の掃除」については、一部言葉遣い等委託業者に対する不満が聞かれたため、次年度は職員の増員を図り、日常清掃は職員で行うこととした。利用者の声として多かったのは、「職員は優しくて親切、気持ちよく利用している」などの感謝の気持ちが表れた言葉を頂いた。 5. 主な意見 いつも気持ちよく楽しく利用させてもらっています。 (改善点) 自動販売機(お茶・ジュース)を設置してほしい。 遅く来ると駐車場が足りないときがある。 (関心ある趣味等) 今ある講座等で十分満足している。	・アンケート結果に対する対応状況等 ・接遇については、研修を実施しているほか、会議や朝礼の際、言葉遣いや身だしなみのチェック、振り返りを行っている。今後も継続して接遇向上に努めたい。 ・駐車場不足については、利用者にて承していただき、自動販売機の件については、熊本市に利用者の要望として伝えている。今後も利用者の要望に沿えるように可能な限り取り組んでいきたい。
--	---

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づき、指定事業及び自主事業を実施するとともに、各講座の代表者からの意見やアンケートによる要望など利用者のニーズ把握に努めながら施設運営を行った。その結果が利用者の高い評価に表れていると考える。また、併設のデイサービスセンターと合同で行事を開催するなど交流事業にも力を入れている。

5月に新型コロナウイルス感染症が5類移行となり、利用者数も前年度と比べて1,600名以上増加と順調に回復傾向にある。今後も感染症予防に努めながら、楽しくそして安心して利用できる施設として利用者の生きがいづくりや健康寿命の延伸に寄与できるよう施設運営を行っていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	C	仕様書・協定書に基づいた施設の運営が行われた。 11月のモニタリング後は改善指導があったものの、計画を見直し改善に努めた。囲碁や健康体操など毎月の講座だけでなく、併設しているデイサービスセンターとの合同事業など施設の特色を生かした取組により利用者満足度の向上を図った。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 施設内外で維持管理が実施されており、利用者の安全、快適な環境づくりにつながっている。また、小規模修繕については、市担当者と相談・協議しながら、予算内で計画的に実施し、施設の維持管理に努めた。
収支の状況等	B	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 節電・節水やペーパーレス化などエコオフィスを意識した取り組みを行うことで経費削減に努めた。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、囲碁や各種講座だけでなく、季節に合わせた行事を開催することで、利用者満足度向上に努めた。また、日頃から避難訓練を実施し、利用者の安全確保の体制づくりが行われている。ホームページやSNSを活用した広報活動にも注力しており、利用促進が図られている。今年度から旧川上老人福祉センターの利用者も利用しているため、さらなる利用者満足度向上に期待する。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市高齢者技能習得センター																																																					
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	高齢者が技能習得を行うことができる機会と場を設けることにより、高齢者の積極的な社会参加を促進するため、熊本市高齢者技能習得センターを設置する。 ・延床面積 82.50㎡(地上1階建て) ・集会室																																																					
事業概要	・高齢者の技能の習得及び技術の向上の支援に関すること。 ・技能の習得及び技術の向上のための情報及び交流の場を提供すること。 ・高齢者の社会参加のための就業等の相談に応じること。 ・その他市長が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>635</td><td>1,317</td><td>682</td><td>207%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	635	1,317	682	207%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	635	1,317	682	207%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>3,358</td><td>4,105</td><td>747</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,358</td><td>4,105</td><td>747</td><td>122%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>2,552</td><td>4,070</td><td>1,518</td><td>159%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>2,552</td><td>4,070</td><td>1,518</td><td>159%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,358	4,105	747	122%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	3,358	4,105	747	122%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	2,552	4,070	1,518	159%	事業費	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	2,552	4,070	1,518	159%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	3,358	4,105	747	122%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	3,358	4,105	747	122%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	2,552	4,070	1,518	159%																																																		
事業費	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	2,552	4,070	1,518	159%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等) 年2回(令和5年(2023年)11月21日、令和6年(2024年)2月29日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	全講座を設定した回数実施することができた。更なる受講生確保のためHPの掲載をより分かりやすくし、市民向けシルバー人材センターの説明会等でも習得センターの周知を行った。
施設の管理	B	予算内で古くなった備品の購入や、経年劣化した水道等の修理を行った。館内や外掲示板に掲示する情報を随時更新した。
収支の状況等	B	収支に大きく差が出ないような運営を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和6年(2024年)1月～3月
- 2 調査方法 講座実施時に受講生から聞き取り及びアンケート用紙の回収(回答数86)
- 3 集計結果
講座(内容・日数・教材・講師等)への満足度:満足・やや満足・・・79件 普通・・・7件 不満・・・0件
- 4 結果の分析、総括等
現状の講座で満足しているとの声が多数だった。能力が一人ひとり違うので段階に合わせて教室を開いて欲しいとの意見あり(英会話)。講師増員や講座枠を増やす検討をする。

・アンケート結果に対する対応状況等

「受講場所の交通の便が悪く、どうしても車を使用する受講生が増えてしまうため車を停めにくい」との御意見があり、受講生の多い講座では敷地内の車両整理を行い駐車スペースの確保に努めている。

○ 総合評価

施設利用者数については、講座の周知や、計画的に講師の日程確保のうえ講座実施をしたことで令和4年度(2022年度)を大きく上回った。しかし、コロナ禍以前の利用者数には及んでいないため今後は新規講座の実施や既存講座のコマ数を増やし利用者確保に努める。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書及び仕様書に基づき、適切に施設の運営が実施されている。指定事業は計画的に実施がなされており、更なる受講生の確保策に期待する。
施設の管理	B	協定書及び仕様書に基づき、日常点検や定期点検が実施されている。古くなった備品の入替えや、老朽化した施設の修繕をおこなっており、適切に施設管理が行われている。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に基づき、適正な会計処理がなされている。目的外の支出も見当たらなかった。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したが、引き続き感染防止対策に努めながら施設運営を実施されている。利用者に安心・安全に利用いただくため、古い備品の入れ替えや施設の修繕を行っており、施設の維持管理も適切に実施されている。

指定事業は計画通りに実施されているが、コロナ前までは戻っていないため、利用者数増加に努めていただきたい。

アンケート結果では、現状の講座等に満足されてはいるものの、能力に合わせた講座の開催要望が挙がっていた。また、交通の便や駐車場の確保が指摘されており、対応策の検討が必要である。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市職業訓練センター、熊本市事業内高等職業訓練校																																																					
指定管理者	熊本市職業訓練施設管理共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 雇用対策課																																																					
施設概要	設置目的 職業に必要な労働者の能力の開発及び向上を促進する。 所在地 熊本市職業訓練センター…熊本市西区花園7丁目19番10号 熊本市事業内高等職業訓練校…熊本市中央区南熊本3丁目8番16号 ・熊本市職業訓練センター (本館棟 延床面積:1,093.07㎡) 1階 多目的ルーム(収容人数52人) 1号コンピュータ室(収容人数27人) 就職相談室 講師室 2階 1号教室(収容人数32人) 2号教室(収容人数32人) 3号教室(収容人数32人) 2号コンピュータ室(収容人数22人) 3号コンピュータ室(収容人数27人) (実習棟 延床面積:1,594.08㎡) 実習室 4号教室(収容人数42人) (技能向上訓練実習場 延床面積:300.00㎡) 5号教室A 5号教室B 多目的室 ・熊本市事業内高等職業訓練校 延床面積:225.20㎡ 座学教室 作業室(A) 作業室(B)																																																					
事業概要	(1)職業訓練の実施のための施設の提供 (2)職業能力の開発又は向上に関する講習、体験学習等の実施																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>熊本市職業訓練センター(花園)</td><td>30,105</td><td>29,667</td><td>▲ 438</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)</td><td>1,396</td><td>1,572</td><td>176</td><td>113%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	熊本市職業訓練センター(花園)	30,105	29,667	▲ 438	99%	熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)	1,396	1,572	176	113%																																			
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
熊本市職業訓練センター(花園)	30,105	29,667	▲ 438	99%																																																		
熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)	1,396	1,572	176	113%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>23,859</td><td>23,859</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>3,262</td><td>3,838</td><td>576</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,615</td><td>1,201</td><td>▲414</td><td>74%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>28,736</td><td>28,898</td><td>162</td><td>101%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>11,711</td><td>10,198</td><td>▲1,513</td><td>87%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,669</td><td>921</td><td>▲748</td><td>55%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>15,356</td><td>17,779</td><td>2,423</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>28,736</td><td>28,898</td><td>162</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	23,859	23,859	0	100%	利用料金収入	3,262	3,838	576	118%	その他	1,615	1,201	▲414	74%	合計	28,736	28,898	162	101%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,711	10,198	▲1,513	87%	事業費	1,669	921	▲748	55%	その他	15,356	17,779	2,423	116%	合計	28,736	28,898	162	101%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	23,859	23,859	0	100%																																																		
利用料金収入	3,262	3,838	576	118%																																																		
その他	1,615	1,201	▲414	74%																																																		
合計	28,736	28,898	162	101%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	11,711	10,198	▲1,513	87%																																																		
事業費	1,669	921	▲748	55%																																																		
その他	15,356	17,779	2,423	116%																																																		
合計	28,736	28,898	162	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認【月次年12回、年次年1回】、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング年2回【12月19日、3月22日】)及び利用者アンケート調査による。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	＜熊本市職業訓練センター(花園)＞ 施設管理を行うための許認可だけでなく、法人自身が施設の目的である職業訓練の認可を多数持っており、職員についても防火管理者等の施設管理に関する資格だけでなく、職業訓練に関する資格を持った有資格者が職務に当たっている。 施設の管理運営に当たっては、職業訓練事業を担う職員が管理業務を兼務して、仕様書よりも厚みのある人員で当たり、管理運営業務を遂行している。 特にメインの職業訓練での利用については、就業相談やキャリアコンサルティングを通じて、利用者である訓練生の意見を詳細に聞ける関係を築いているため、施設・設備・備品や清掃等のより細かな意見や要望を確認し、日々、体制の改良を行えている。 また、情報掲示板の活用により、連絡体制が強化され、職員間の情報共有の活性化につながっており、マニュアルチェックや細かな接客対応の修正が日々行われるようになっている。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)＞ 懸案事項であった平日夜間及び土曜の開館については、人員増を行い、利用申込に応じ、対応するなど改善に努めている。 また、熊本市職業訓練センター施設と連携が取れるよう同施設の情報掲示板と共有化を行い、均一なサービス運営ができるよう努めている。
施設の管理	A	＜熊本市職業訓練センター(花園)＞ 日常の整理整頓・清掃や衛生消耗品の管理と配置は、職員による実施とプロの業者への委託の二重体制で行っており、開館時間中の管理が行き届いている。 熊本市職業訓練センター(花園)は、40年を過ぎた施設であり、修繕箇所が増えているが、優先順位を決め、利用者に不便をかけることなく、必要な修繕を行い対処をしている。 職員による設備・機器や清掃等の管理については、情報掲示板をサポート活用し、職員であれば誰でも均一化された取扱いや職務遂行ができるようにしている。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)＞ この施設ではごみが出やすい実習を伴う利用が主であり、仕様書に基づく管理者による清掃等だけでは、汚れや消耗が加速度的に蓄積していくことが懸念される。そこで、利用ごとに利用者による清掃及び整理整頓が徹底されるよう、利用者と協力して、施設の環境維持に取り組んでいる。
収支の状況等	A	税理士によるチェックを受け、適正な会計処理を心がけている。 支出経費は目的ごとに細分化し、指定管理者として管理運営に不要な支出がないように、厳密に会計を管理している。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 実施期間 令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日
- 2 実施方法 会場使用団体にアンケート用紙を配布し記入後に回収した。
(アンケート回収件数54枚: 令和5年度会場使用件数54件)
- 3 集計結果
 - (1) 訓練(目的)の達成 ・「達成できた」「おおよそ達成できた」100%
 - (2) 施設及び設備 ・「大変満足」「満足」100%
 - (3) 施設内外の清掃状況 ・「大変満足」「満足」100%
 - (4) 職員の対応 ・「大変満足」「満足」100%
 - (5) 今後の利用予定 ・「ある」98%

自由回答

- ・足が悪いので外女子トイレの入口に手すりを付けてほしい。
- ・日程調整等、大変お世話になりました。
- ・朝から教室が暖かくてよかったです。ありがとうございました。

・アンケート結果に対する対応状況等

・「足が悪いので外女子トイレの入口に手すりを付けてほしい。」との要望については、構造上、地面に設置する手すりを新設する必要があると、すぐには対応できないことと、外女子トイレに関してはすぐ近くに多目的トイレがあるため、案内によって対応可能であったと考えられるため、貸館の案内や講習開始時にトイレの場所の説明をするようにした。手すりの設置については、全館的にバリアフリー対応になっているとは言い難い施設であるため、総合的にどの期間までにどこまで対応するのかを熊本市と協議しながら、計画を立てていきたい。

・訓練の達成、施設及び設備、施設内外の清掃状況、職員の対応の項目について、「満足」以上が100%の状況で、利用者に対する管理・運営は良かったと評価できる。

・施設使用のアンケートには挙がってこないが、訓練に参加する訓練生や指導員・講師からの聞き取りでは、「電灯が替わったことで、プロジェクターが見えにくくなった」「廊下や隣の教室の音が聞こえてくるため、講義の音が聞こえないときがある」といった施設設備への要望があったため、電灯を一部取り外す、利用者への休憩時間中の行動の協力依頼等、現状の一時的な対策を講じたうえで、熊本市に相談し、施設的な対応策を考えているところである。

○ 総合評価

運営や管理の向上の先にあるのは恒常的な利用者の確保であり、利用者数を総合的な評価指数としてみるなら、次のとおりである。

令和3年度(2021年度)・・・30,272人

令和4年度(2022年度)・・・31,501人

令和5年度(2023年度)・・・31,239人

この結果から、ここ3か年は現状維持であるといえる。

社会的な状況として、厚生労働省の資料をみると、新型コロナウイルス感染症対策や雇用情勢の変化により、公的職業訓練の利用は減少し、民間の教育機関の利用者も減少傾向にある。当方については、その中での現状維持であり、現状の運営や管理手法の効果がでてしていると推察できる。

今は社会の変化が早く、同じ取組をし続けるだけでは衰退することが予想されることから、昨年から始めている情報掲示板等の運営・管理活用等、新たな技術をしっかりと消化し標準化しながら、運営・管理の質を向上させていくように進めている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	C	＜熊本市職業訓練センター(花園)＞ 熊本市職業訓練センター(花園)において、直近3年間の施設利用者数は、一定の水準で推移しているものの、令和5年(2023年)5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、一般への貸館が可能となったことにより、積極的に一般にも施設の貸館を行うなど、今後更なる利用者数増加のための取組がなされることを期待したい。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)＞ 令和4年度(2022年度)に指摘した熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)の開館時間については、限られた人員配置の中で利用者のニーズに応じた対応を行っているものの、令和5年度(2023年度)中には完全に改善されなかったためC評価とした。
施設の管理	B	＜熊本市職業訓練センター(花園)＞ 熊本市職業訓練センター(花園)において、協定書等に基づく管理業務が適切に実施された。特に施設の修繕に関しては、指摘事項の評点が高い箇所を優先的に修繕を実施した。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)＞ 熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)において、協定書等に基づく管理業務が適切に実施された。施設の清掃や保全に関しては業者のみでなく、定期的に指定管理者自身でも点検し、施設の維持管理を行っている。
収支の状況等	B	指定管理料について、適正に管理されていた。支出経費の区分を細分化し、不要な支出を抑えるとともに、税理士を活用し適正な会計処理を行っていた。

○ 総合評価

施設の閉館時間について、協定書に則った施設の運営を行うよう指導を行っており、一部改善に向けた対応は見られたものの、改善には至っておらず、引き続き指導していく必要がある。

施設の適切な管理及び運営については、施設の老朽化や劣化に対し早急に修繕を行うとともに、利用者ニーズに対し真摯に対応するなど、利用者満足度で高い評価を得ていることについて評価できる。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(中央区:17施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(中央区:17団体)																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	中央区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連帯を図り、もって、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・地域住民組織、市民活動団体等の地域づくり活動の促進に関すること。 ・給食サービス、健康増進事業等の地域福祉活動の促進に関すること。 ・趣味、教養等生きがいを高めるための活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>225,711</td><td>239,363</td><td>13,652</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table> ※令和5年(2023年)4月1日から大江地域コミュニティセンター開設				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	225,711	239,363	13,652	106%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	225,711	239,363	13,652	106%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>56,482</td><td>45,600</td><td>▲ 10,882</td><td>81%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>19,341</td><td>23,236</td><td>3,895</td><td>120%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,275</td><td>1,811</td><td>536</td><td>142%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>77,098</td><td>70,647</td><td>▲ 6,451</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>74,531</td><td>68,378</td><td>▲ 6,153</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,202</td><td>2,927</td><td>725</td><td>133%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,733</td><td>71,305</td><td>▲ 5,428</td><td>93%</td></tr> </tbody> </table> ※令和5年(2023年)4月1日から大江地域コミュニティセンター開設				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	56,482	45,600	▲ 10,882	81%	利用料金収入	19,341	23,236	3,895	120%	その他	1,275	1,811	536	142%	合計	77,098	70,647	▲ 6,451	92%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	74,531	68,378	▲ 6,153	92%	事業費	2,202	2,927	725	133%	その他	0	0	0	-	合計	76,733	71,305	▲ 5,428	93%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	56,482	45,600	▲ 10,882	81%																																																		
利用料金収入	19,341	23,236	3,895	120%																																																		
その他	1,275	1,811	536	142%																																																		
合計	77,098	70,647	▲ 6,451	92%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	74,531	68,378	▲ 6,153	92%																																																		
事業費	2,202	2,927	725	133%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	76,733	71,305	▲ 5,428	93%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書・事業報告書等に基づく履行確認 ・定期巡回(年2回)による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・指定管理者による利用者アンケートを実施																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間: 令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日
- 2 調査方法: 各地域コミュニティセンター(以下「コミセン」という。)にてアンケート用紙を準備し、利用者が任意で回答。(回答件数628件)
- 3 集計結果: 年齢層は「60代」～「70代」が半数を占める。
利用頻度は「週1～2回」が43%と最も多い。
居住地は「校区外」が58%
コミセンを知ったきっかけは「知り合いから」が39%と最も多い。
- 4 結果の分析・総括: 96%が今後の利用について「利用したい」「機会があれば利用したい」と回答しており指定管理者による適切な運営が行われているものと判断する。
- 5 主な意見: (良い評価)敷地内の花壇の手入れが行き届いている。事務員の対応が良い。
(改善点等)駐車場が少ない。利用時間区分の細分化。利用料金の引下げ。

・アンケート結果に対する対応状況等

アンケートで収集した意見・要望等は、運営委員会内で共有し対応可能なものは随時対応している。利用者からの要望等で運営委員会のみでの判断が難しい場合は、市と協議を行いながら適宜対応している。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	仕様書・協定書等に則って運営されており、毎月の管理業務等報告書等で運営状況の振り返りや反省を行っている。 予約システムの実証実験を行っており、令和5年度(2023年度)では13施設が導入しWEBでの予約申請が可能となった。また、予約システム内に「施設からのお知らせ」機能があり、各コミセンからの情報発信も行っている。
施設の管理	B	仕様書・協定書等に則って管理されている。施設は清潔に保たれており、利用者アンケートでも「施設がきれいで気持ちよく利用できている」等、好評を得ている。 軽微な修繕は各コミセンで行われている。開館から30年以上経過している施設もあり、老朽化による大規模な修繕や改修が必要な場合には、市と協議を行い適宜対応している。
収支の状況等	B	近年の人件費高騰・物価上昇により圧迫されているが、減免割合の見直しや営利目的利用者の整理など、利用料金収入増加に努めている。 管理運営費に余剰が生じた場合は、優先順位をつけて備品購入や施設修繕を行い、仕様書・協定書等に則った適切な収支管理を行っている。

○ 総合評価

全般的に、協定書・仕様書・条例・マニュアル等に従い、適切に管理・運営が行われている。
新型コロナウイルスによる規制がなくなり、利用者数・利用料収入等は徐々に回復しているが、元の水準には戻っていない。縮小させていた主催事業も再開し、利用者数・利用料収入等の回復に努めている。
令和3年度(2021年度)から行っている予約システムの実証実験では、予約申請の簡易化により利用者の年齢層が変化したとの報告もあり、新たな利用者獲得に効果があった。
また、コミセンや地域団体が主催する地域イベントの開催場所としても利用されており、地域団体の活動拠点としての役割も担い、設置目的を果たす運営ができています。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(東区:13施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(東区:13団体)																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	東区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連帯を図り、もって、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・地域住民組織、市民活動団体等の地域づくり活動の促進に関すること。 ・給食サービス、健康増進事業等の地域福祉活動の促進に関すること。 ・趣味、教養等生きがいを高めるための活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>187,707</td><td>206,000</td><td>18,293</td><td>110%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	187,707	206,000	18,293	110%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	187,707	206,000	18,293	110%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>46,720</td><td>33,000</td><td>▲ 13,720</td><td>71%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>19,141</td><td>18,812</td><td>▲ 329</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,010</td><td>6,380</td><td>5,370</td><td>632%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>66,871</td><td>58,192</td><td>▲ 8,679</td><td>87%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>63,728</td><td>53,654</td><td>▲ 10,074</td><td>84%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,601</td><td>1,152</td><td>▲ 449</td><td>72%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td></td><td></td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>65,329</td><td>54,806</td><td>▲ 10,523</td><td>84%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	46,720	33,000	▲ 13,720	71%	利用料金収入	19,141	18,812	▲ 329	98%	その他	1,010	6,380	5,370	632%	合計	66,871	58,192	▲ 8,679	87%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	63,728	53,654	▲ 10,074	84%	事業費	1,601	1,152	▲ 449	72%	その他			0	-	合計	65,329	54,806	▲ 10,523	84%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	46,720	33,000	▲ 13,720	71%																																																		
利用料金収入	19,141	18,812	▲ 329	98%																																																		
その他	1,010	6,380	5,370	632%																																																		
合計	66,871	58,192	▲ 8,679	87%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	63,728	53,654	▲ 10,074	84%																																																		
事業費	1,601	1,152	▲ 449	72%																																																		
その他			0	-																																																		
合計	65,329	54,806	▲ 10,523	84%																																																		
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)及び事業報告書に基づく履行確認、定期巡回による業務遂行の確認。 利用者アンケートの集計結果報告に基づく履行・業務遂行確認。																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 各地域コミュニティセンターの判断で実施。
- 2 調査方法 地域コミュニティセンターでアンケートを実施し、利用者が窓口等で記入後回収。
- 3 結果総括

【利用者の主な意見】

(良い評価) 部屋を借りるときいつもにこやかに対応していただき、困ったときはすぐ対応してくださる。
(改善点等) 情報提供の充実、講座やサークル活動の充実、備品が古い。駐車場を広くしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・施設が古く、施設・設備に関する御意見が多い。施設や設備に関しては市と協議し優先度を考えながら対応を行っている。その他設備に関しては、各地域コミュニティセンターでできるところから改善につなげている。
・事務管理員へは好意的な意見が多く適切な接遇がなされている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理者制度に基づき、運営委員会による適切な運営がなされていた。アンケートや窓口での利用者からの意見があれば、より利用しやすい運営方法の改善又は改善できるよう努力をしている。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書や仕様書、管理運営マニュアルに基づく適切な業務を実施していた。 施設内外ともに清掃が行き届き、常に施設が清潔に保たれていた。 経年劣化等により施設設備の修繕が必要な場合は、市と連携を図りながら利用者が快適に利用できるよう管理をしている。
収支の状況等	B	脱コロナ禍により利用者も増えているが、コロナ禍以前の令和元年度(2019年度)の利用料収入約20,349千円と比較するとまだ回復できていない状況の中、人件費や水道光熱費の高騰により運営としては依然厳しい状況である。しかし、広報誌等による情報発信で利用者確保に向けた取組を行い、赤字運営となる施設がなかった点が評価できた。

○ 総合評価

各地域コミュニティセンター運営委員会により条例、規則、協定書や仕様書等に基づき管理運営がなされていた。
物価高騰などの影響により運営費としてかなり切迫している中で、経費削減等に努め、地域住民主体の地域づくり活動拠点施設としての役割を果たしている。
以上のことから、各地域コミュニティセンター運営委員会による運営管理は適切であると評価できる。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(西区:14施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(西区:14団体)																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日 ~ 令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	西区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連帯を図り、もって、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・地域住民組織、市民活動団体等の地域づくり活動の促進に関すること。 ・給食サービス、健康増進事業等の地域福祉活動の促進に関すること。 ・趣味、教養等生きがいを高めるための活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>94,553</td><td>112,982</td><td>18,429</td><td>119%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	94,553	112,982	18,429	119%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	94,553	112,982	18,429	119%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>46,600</td><td>39,600</td><td>▲ 7,000</td><td>85%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>10,074</td><td>10,902</td><td>828</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,992</td><td>7,098</td><td>1,106</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>62,666</td><td>57,600</td><td>▲ 5,066</td><td>92%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>55,874</td><td>51,610</td><td>▲ 4,264</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,075</td><td>1,257</td><td>182</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>56,949</td><td>52,867</td><td>▲ 4,082</td><td>93%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	46,600	39,600	▲ 7,000	85%	利用料金収入	10,074	10,902	828	108%	その他	5,992	7,098	1,106	118%	合計	62,666	57,600	▲ 5,066	92%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	55,874	51,610	▲ 4,264	92%	事業費	1,075	1,257	182	117%	その他	0	0	0	-	合計	56,949	52,867	▲ 4,082	93%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	46,600	39,600	▲ 7,000	85%																																																		
利用料金収入	10,074	10,902	828	108%																																																		
その他	5,992	7,098	1,106	118%																																																		
合計	62,666	57,600	▲ 5,066	92%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	55,874	51,610	▲ 4,264	92%																																																		
事業費	1,075	1,257	182	117%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	56,949	52,867	▲ 4,082	93%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期巡回による業務遂行確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートの実施																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 各地域コミュニティセンターの判断で実施。 2 調査方法 各コミセンにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。 回収方法は各コミセンにより異なる。 3 調査結果 ・施設内外の清掃及び管理が行き届いており利用しやすい。 ・情報提供や講座等の充実。
・アンケート結果に対する対応状況等
利用者の多くが事務員の対応や施設利用に対し高評価をしている。 また、要望等については各運営委員会で改善に向け対応し、施設営繕など個々の判断が困難な案件等については、市とコミセンで協議し迅速な対応を行っている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理者制度に基づき施設運営が適切に実施されている。 また、利用者からの御意見や要望を参考に、適切に施設運営がなされ、利用者からの評価も満足いく声が多く、地域コミュニティの場として機能している。
施設の管理	B	協定書及び仕様書に基づき施設管理が適切に実施されている。 各コミュニティセンターにおいて経年劣化による故障が頻繁に発生し、修理や交換の案件が多くなってきているが、軽微な修繕は施設ごとに適切に実施された。また、修繕修理代が高額になったり、緊急性を伴う場合は、速やかに市と協議し、施設利用に支障がないよう対応している。
収支の状況等	B	収支については適切に実施されている。 前年度と比較すると、利用料金収入は各施設ごとに僅かながら増加したが、最低賃金や光熱水費の高騰もあり、厳しい状況にある。 各施設ごとに支出を削減し適宜行いながら管理をしている。

○ 総合評価

協定書や仕様書、管理運営マニュアル等に基づいて適切な運営がされている。
各施設ごとに利用者の意見や要望を集約し課題解決に努めている。それぞれの地域特性に応じたまちづくりの活動拠点の施設であるとともに、地域活性の面からも十分に役割を果たしている。
以上のことから、各コミュニティセンターの運営状況は適切であると評価できる。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(南区:12施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(南区:12団体)																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	南区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連帯を図り、もって、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・地域住民組織、市民活動団体等の地域づくり活動の促進に関すること。 ・給食サービス、健康増進事業等の地域福祉活動の促進に関すること。 ・趣味、教養等生きがいを高めるための活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>153,253</td><td>155,443</td><td>2,190</td><td>101%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	153,253	155,443	2,190	101%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	153,253	155,443	2,190	101%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>41,754</td><td>33,000</td><td>▲ 8,754</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>14,543</td><td>14,902</td><td>359</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,058</td><td>5,839</td><td>1,781</td><td>144%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>60,355</td><td>53,741</td><td>▲ 6,614</td><td>89%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>55,120</td><td>49,390</td><td>▲ 5,730</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,816</td><td>2,123</td><td>307</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>56,936</td><td>51,513</td><td>▲ 5,423</td><td>90%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	41,754	33,000	▲ 8,754	79%	利用料金収入	14,543	14,902	359	102%	その他	4,058	5,839	1,781	144%	合計	60,355	53,741	▲ 6,614	89%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	55,120	49,390	▲ 5,730	90%	事業費	1,816	2,123	307	117%	その他	0	0	0	-	合計	56,936	51,513	▲ 5,423	90%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	41,754	33,000	▲ 8,754	79%																																																		
利用料金収入	14,543	14,902	359	102%																																																		
その他	4,058	5,839	1,781	144%																																																		
合計	60,355	53,741	▲ 6,614	89%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	55,120	49,390	▲ 5,730	90%																																																		
事業費	1,816	2,123	307	117%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	56,936	51,513	▲ 5,423	90%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される管理業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期巡回において、業務遂行の確認(施設への立入等)各施設年8回 ・利用者アンケートの利用																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間:各コミセンの判断にて実施 2 調査方法:各コミセンにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。回収は各コミセンにより異なる。 3 調査結果 回答件数 313件 ・施設の満足度 今後も利用したい 94% 利用したくない 1% わからない 5% 4 結果の分析、総括 9割以上の利用者が、再利用したいとの結果で、特筆すべき不満は見られない。 5 主な意見 良い評価:笑顔で優しく感じがよい。清掃が行き届いており、花が飾ってあり気持ちが良い。 悪い評価:駐車場が少なく狭い。設備が古く空調機が効いていない。
・アンケート結果に対する対応状況等
アンケート結果を見ると、満足されている利用者がほとんどである。事務員の親切丁寧な対応、清潔な施設管理に対する結果と思われる。空調機については、随時確認し清掃交換について市と協議されている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	アンケート調査や利用者への聞き取り等により、要望等の把握に努めるとともに、利用者の視点に立ち満足度の高い施設となるような運営改善が見受けられる。
施設の管理	B	協定書、仕様書等に基づき、適切な管理が実施されている。計画的な清掃草刈りにより、常に清潔な状態に保たれている。経年劣化等による修繕についても、市との連絡を密に行い適切な対応ができています。
収支の状況等	B	事務員の賃金及び消耗品等の価格上昇により、施設の維持管理に係る経費が増加しているが、積極的な節電、節水等を図ることで、厳しい状況の中でも適切な会計処理が実施されていた。

○ 総合評価

協定書、仕様書、条例、マニュアルに基づき、適切な管理、運営が実施されていた。利用者アンケートの結果も良好で、コミセン相互で情報交換するなどして、より良い運営に向けて努力している。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(北区:20施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(北区:20団体)																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連帯を図り、もって、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・地域住民組織、市民活動団体等の地域づくり活動の促進に関すること。 ・給食サービス、健康増進事業等の地域福祉活動の促進に関すること。 ・趣味、教養等生きがいを高めるための活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>163,269</td><td>190,160</td><td>26,891</td><td>116%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	163,269	190,160	26,891	116%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	163,269	190,160	26,891	116%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>58,100</td><td>59,700</td><td>1,600</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>16,061</td><td>17,057</td><td>996</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,422</td><td>8,495</td><td>2,073</td><td>132%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>80,583</td><td>85,252</td><td>4,669</td><td>106%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>86,281</td><td>78,680</td><td>▲ 7,601</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,006</td><td>2,160</td><td>154</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>88,287</td><td>80,840</td><td>▲ 7,447</td><td>92%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	58,100	59,700	1,600	103%	利用料金収入	16,061	17,057	996	106%	その他	6,422	8,495	2,073	132%	合計	80,583	85,252	4,669	106%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	86,281	78,680	▲ 7,601	91%	事業費	2,006	2,160	154	108%	その他	0	0	0	-	合計	88,287	80,840	▲ 7,447	92%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	58,100	59,700	1,600	103%																																																		
利用料金収入	16,061	17,057	996	106%																																																		
その他	6,422	8,495	2,073	132%																																																		
合計	80,583	85,252	4,669	106%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	86,281	78,680	▲ 7,601	91%																																																		
事業費	2,006	2,160	154	108%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	88,287	80,840	▲ 7,447	92%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書、事業報告書等の確認 ・定期の業務遂行確認(施設への立入等)各施設年6回程度 ・指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 各地域コミュニティセンターごとに調査期間を設定して実施
2 調査方法 アンケート用紙を受付に設置したり、利用者へ直接配布したりなど、各コミセンで異なる。
3 集計結果 回答件数 1,735件
・施設に関する全体的な満足度 満足・やや満足96% やや不満・不満1% 未回答3%
・職員の対応 満足・やや満足98% やや不満・不満1% 未回答1%
・今後の利用意向 利用したい・機会があれば利用したい96% わからない・未回答4%
4 結果の分析、総括
全体的な満足度が9割以上満足・やや満足との結果で、自由記載でも特筆すべき不満は見られない。
5 主な意見
良い評価:いつも気持ちよく利用している。施設及び施設周辺等、きれいに整備されていて気持ちがいい。地域の拠点として利用しやすく、いい施設。
改善点等:講座を充実してほしい。手続きをもっと簡略化してほしい。
施設設備(鏡の設置、テーブルの軽量化)をもっと充実させてほしい。
駐車場が狭い、整備してほしい。
・アンケート結果に対する対応状況等
各種要望については市と協議をしながら解決を図っている。
駐車場の不足については、乗り合わせや公共交通機関の利用を案内するなど利用者の理解を得られるように、丁寧に説明するとともに、混雑時においては、職員が整理・誘導を行うなどの対応をしている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書及び仕様書等に基づき、施設の運営が適切に実施されている。 アンケートや窓口等で、利用者の意見や要望の把握に努めるとともに、利用者に寄り添った運営を行うよう努めている。コミセン単独で対応が難しい案件については市と協議対応を行い改善を図っている。 利用者の満足度も高く、地域活動の拠点の場として、主催事業や他団体との共催事業を実施し、地域に根ざした活動にも努力している。
施設の管理	B	協定書及び仕様書等に基づき、施設の管理が適切に実施されている。 利用者に気持ちよく利用してもらえるように、日常的な清掃や点検等を行い、清潔が保たれていた。 経年劣化による施設設備の修繕が必要な施設も多いが、各施設でできる限り速やかに修繕を行い改善を図っている。修繕額が大きいものについては、市と連携を図りながら、適宜対応できている。
収支の状況等	B	事業目的外の支出はなく、会計処理が適切に実施されていた。 利用収入については、新型コロナウイルスの影響で令和元年度(2019年度)よりも減少しているものの、回復傾向にある。 物価高騰や人件費高等により増加している経費もあるが、消耗品等の節約や節水や節電等の取組により、収支の均衡を保っている。

○ 総合評価

各施設、協定書、仕様書等に基づき施設の管理運営を実施していた。
利用者の満足度も非常に高く、地域づくり活動の拠点施設として、施設の設置目的を達成しているものと評価できる。
また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で主催事業・共催事業が縮小傾向にあったが、令和4年度(2022年度)から徐々に再開し、令和5年度(2023年度)にはほとんどの施設で再開しており、地域活動づくりの促進に寄与している。
以上のことから運営管理は適切であると評価できる。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	老人憩の家(127施設)																																																					
指定管理者	各老人憩の家運営委員会																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	市内に在住する60歳以上の高齢者を対象とした老人憩の家を設置し、各老人憩の家運営委員会を指定管理者として管理運営を行う。																																																					
事業概要	高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供し、高齢者の心身の健康増進を図ること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>95,095</td><td>121,578</td><td>26,483</td><td>128%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	95,095	121,578	26,483	128%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	95,095	121,578	26,483	128%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>6,183</td><td>6,183</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>21,729</td><td>24,131</td><td>2,402</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>27,912</td><td>30,314</td><td>2,402</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>12,591</td><td>13,919</td><td>1,328</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>12,591</td><td>13,919</td><td>1,328</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,183	6,183	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	21,729	24,131	2,402	111%	合計	27,912	30,314	2,402	109%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,591	13,919	1,328	111%	事業費	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	12,591	13,919	1,328	111%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,183	6,183	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	21,729	24,131	2,402	111%																																																		
合計	27,912	30,314	2,402	109%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	12,591	13,919	1,328	111%																																																		
事業費	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	12,591	13,919	1,328	111%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認 随時、保全状況の立ち入り確認																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
運営委員会や施設利用者から直接要望聞き取り等により実施。 ・施設の老朽化が進んでいるので修繕してほしい。 ・畳替えをしてほしい。 ・ウォシュレットを設置してほしい。 ・フローリングにしてほしい。
・アンケート結果に対する対応状況等
・施設修繕等は指定管理者と市とが協議を行い、修繕の優先度が高い内容から実施している。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施されている。 地域集会、サロン、健康体操などの他、各種催事などのレクリエーション活動が実施されている。また、各種体操など健康増進と生きがいづくりのための取組も行われている。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づく施設の管理が適切に実施されている。 老朽化により修繕が必要なものなど随時報告されており、運営委員会による適切な施設の維持管理が行われている。
収支の状況等	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

○ 総合評価

令和5年度(2023年度)は新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより施設利用者は増加したが、コロナ禍前の利用者数には戻っていない。このような中で、各憩の家運営委員会においては、日頃から適切な施設管理を行い、利用者の安全を確保しつつ、教養の向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供していただいている。

今後も、高齢者等の憩の場を確保しつつ、地域の憩いの場としても役割を果たせるよう努めていきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市共同利用施設託麻東部会館																																																					
指定管理者	熊本市共同利用施設託麻東部会館管理運営委員会																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 環境政策課																																																					
施設概要	公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律第6条に基づき設置された施設であり、集会、学習等の場所の提供により、航空機騒音による障害の防止及び住民の福祉の向上に寄与することを目的とする。 ・施設の延床面積 120㎡(1階建て) ・集会室(52.5㎡)、休養室(19.0㎡)、トイレ・給湯室・玄関等(48.5㎡)																																																					
事業概要	航空機の騒音により生活環境が著しく阻害されている住民の方への、集会、学習等の場の提供。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>2,598</td><td>2,106</td><td>▲ 492</td><td>81%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,598	2,106	▲ 492	81%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,598	2,106	▲ 492	81%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>315</td><td>315</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>315</td><td>315</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>314</td><td>277</td><td>▲ 37</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>314</td><td>277</td><td>▲ 37</td><td>88%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	315	315	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	315	315	0	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	314	277	▲ 37	88%	事業費	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	314	277	▲ 37	88%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	315	315	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	315	315	0	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	314	277	▲ 37	88%																																																		
事業費	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	314	277	▲ 37	88%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書(年1回)に基づく履行確認 定期の業務遂行確認(年2回)(令和5年(2023年)10月4日、令和6年(2024年)3月22日実施) 指定管理者による利用者アンケートの実施																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 : 令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日 2 調査方法 : 玄関に「アンケート提出箱」を設置し、随時確認を行う。 3 結果総括 : アンケート提出箱への投函は無く、管理運営面で特に大きな不満はあげられていない。
・アンケート結果に対する対応状況等
アンケートの提出は無く、管理運営面で大きな不満はあげられていないため、現状の管理体制を維持しているが、不満等が今後出た場合はその都度対応する。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	個人情報の適切な管理のため、施設の利用申請様式は記入後に管理者以外が見ることができないように管理方法の変更を指導し、適切に実施されていることを確認した。 アンケート調査だけではなく、利用者からの直接の相談を基に運営方法の改善に努めている。
施設の管理	B	仕様書及び協定書に基づいた保守点検等が行われていた。 大雨による倒木発生時には、速やかに市へ施設の状況の連絡、施設予約者へ施設の利用状況について連絡が行われていた。
収支の状況等	B	目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理が行われ、収支状況は報告書により適切に報告された。 小規模修繕の費用についても、適切に支出されていた。

○ 総合評価

施設に設置しているアンケート箱への投函はなかったものの、管理運営委員会へ利用者から直接御意見があった場合には適切に対応を行っていた。また、自然災害による施設の破損等あった場合にはその都度適切に市へ報告が行われ、適切に対応できていた。
引き続き航空機騒音の被害を受けている地域住民の集会、学習の場を提供できるように努めていきたい。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	三山荘																																																					
指定管理者	熊本市戸島地域環境保全協議会																																																					
指定期間	令和6年(2024年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場																																																					
施設概要	工場建設に伴う還元施設で、高齢者の福祉施設の拠点として、市民の健康増進及びいこいの場としての利用を目的とする。 延床面積 992.63㎡(平屋) 男女浴室、会議室、大広間、和室、多目的ルーム等																																																					
事業概要	・市民の健康の保持に関すること。 ・福祉の増進に資すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>27,966</td><td>38,226</td><td>10,260</td><td>137%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	27,966	38,226	10,260	137%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	27,966	38,226	10,260	137%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>15,686</td><td>15,686</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,686</td><td>15,686</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>4,181</td><td>5,049</td><td>868</td><td>121%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>671</td><td>55</td><td>▲ 616</td><td>8%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>10,542</td><td>9,883</td><td>▲ 659</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,394</td><td>14,987</td><td>▲ 407</td><td>97%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,686	15,686	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	15,686	15,686	0	100%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	4,181	5,049	868	121%	事業費	671	55	▲ 616	8%	その他	10,542	9,883	▲ 659	94%	合計	15,394	14,987	▲ 407	97%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,686	15,686	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	15,686	15,686	0	100%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	4,181	5,049	868	121%																																																		
事業費	671	55	▲ 616	8%																																																		
その他	10,542	9,883	▲ 659	94%																																																		
合計	15,394	14,987	▲ 407	97%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される収納金集計表、入場券使用状況の確認(毎日) ・浴場衛生管理点検(週1回) ・定期の業務遂行の確認(月1回) ・指定管理者による利用者アンケートの実施(年1回) ・指定管理者から提出される事業報告書等の確認(年1回)																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 令和5年(2024年)10月4日から11月5日まで
2 調査方法 利用者にアンケート用紙を手渡し、記入後回収
3 集計結果 回答件数 39件
・施設の利便性 満足・おおむね満足 69%
・職員の対応 満足・おおむね満足 92%
・施設の設備 満足・おおむね満足 85%
4 結果の分析、総括
多くの利用者が、満足・おおむね満足しているとの結果で、特に大きな不満は見られない。
5 主な意見
良い評価: 職員が笑顔で気持ちが良い。清掃が行き届いている。
改善点等: 洗い場の場所取り等、マナーを守らない利用者がいる。館内放送を改善してもらいたい(内容、声、回数等)。
・アンケート結果に対する対応状況等
・職員による声掛けを実施するとともに、マナー遵守に関する掲示を増やし周知を強化した。
・館内放送については、状況を見ながら対応を検討していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書等に基づき、施設の運営が適切に実施されている。 アンケート調査等により、利用者からの要望等の把握に努め、毎月開催される定例会において、情報共有及び対応策の検討を行い、施設の運営改善に努めている。 市民の健康増進及びいこいの場として有効に活用されており、施設の設置目的を達成している。
施設の管理	B	協定書、仕様書等に基づき、施設の管理が適切に実施されている。 入浴設備や機器設備等の維持管理に関する業務について、職員研修を実施し、安全管理に十分配慮したうえで検査及び点検業務を行っており、利用者の安全確保に努めている。 館内の清掃も適切に実施しており、常に清潔な状態の保持に努めている。
収支の状況等	B	業務目的外の支出はなく、会計処理も適切に実施されていた。 節電、節水等に取り組むとともに、館内の清掃や敷地内の除草作業等、できることは施設職員で実施しており、経費削減に努めている。

○ 総合評価

協定書、仕様書等に基づき適切に施設の管理、運営を実施していた。 季節に応じたイベント開催に加え、4年ぶりに球技大会を実施するなど、健康の保持及び福祉の増進の場として施設の設置目的を達成しているものと評価できる。 利用者数は新型コロナウイルス前の状況に戻りつつある。今後も、地域密着型施設として魅力ある施設づくりを継続し、利用者数の増加に努めてもらいたい。
--

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市九州自然歩道利用拠点施設																																																					
指定管理者	九州自然歩道利用拠点施設管理委員会																																																					
指定期間	令和5年(2023年)3月31日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 森の都推進部 みどり公園課																																																					
施設概要	九州自然歩道の利用促進・地域の観光及び産業の振興並びに森林環境教育等の推進を目的とする。 トレイル休憩及び情報展示コーナー、自然体験学習コーナー、トイレ、シャワー室、芝生広場、駐車場、多目的駐車場 ・延床面積 206.51㎡、敷地面積 4.350㎡																																																					
事業概要	・九州自然歩道の利用促進 ・観光レクリエーション活動の促進 ・金峰山地域の自然、歴史、特産品等の紹介 ・金峰山地域の観光の拠点施設としての機能 ・森林の有する機能の学習並びに森林及び木材を利用した体験活動 ・その他市長が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>9,020</td><td>12,026</td><td>3,006</td><td>133%</td></tr> </table>				(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	全体	9,020	12,026	3,006	133%																																								
(人)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	9,020	12,026	3,006	133%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>6,574</td><td>8,021</td><td>1,447</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>21</td><td>77</td><td>56</td><td>367%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>6,595</td><td>8,098</td><td>1,503</td><td>123%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>令和4年度 (2022年度)</th><th>令和5年度 (2023年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>5,916</td><td>7,656</td><td>1,740</td><td>129%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>5,916</td><td>7,656</td><td>1,740</td><td>129%</td></tr> </table>				収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,574	8,021	1,447	122%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	21	77	56	367%	合計	6,595	8,098	1,503	123%	支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)	管理費	5,916	7,656	1,740	129%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	5,916	7,656	1,740	129%
収入(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,574	8,021	1,447	122%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	21	77	56	367%																																																		
合計	6,595	8,098	1,503	123%																																																		
支出(千円)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	5,916	7,656	1,740	129%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	5,916	7,656	1,740	129%																																																		
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 ・定期の事業遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング) 年2回(令和5年(2023年)10月3日(火)、令和6年(2024年)2月13日(火))、 ・利用者アンケートの実施(常時館内に設置)																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024)年3月31日まで
- 2 調査方法 館内にアンケート様式を設置し、回収箱で回収
- 3 集計結果 17件回収
施設全体について: 非常に良い(7件)、良い(8件)、普通(2件)
職員の対応 : 非常に良い(6件)、良い(8件)、普通(3件)

【利用者の主な意見】

(良い評価)・いつまでも素朴な施設であってください。今度おにぎりをもってきます。
・すごく心地よい場所でした。

(改善点)・地域の人々と協力として野菜を販売してはどうでしょうか？
・水を前面に出してアピールしたらいいのではありませんか。
・おやつが売ってあればよかった

・アンケート結果に対する対応状況等

地域の特産物等の販売について検討していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	条例・施行規則や仕様書に基づいて適正な運営ができています。 また、くまもと花博2023と連携・協力し、木育及び森林環境教育を適切に実施し、苦情がなかったことも評価でき、B評価とした。
施設の管理	B	本施設は九州自然歩道利用拠点施設のため、登山者の来館者が多く、泥汚れが発生しやすいが、毎日の清掃が行き届いており、施設の状態は良好に保たれている。令和5年度(2023年度)はくまもと花博2023まち山エリアのメイン会場となっており、期間中は多くの来館者があったにもかかわらず、清潔に保たれていた。 また、定期的に芝生広場、花壇等の草刈やせん定もされている。
収支の状況等	B	毎月、収支の差引簿と通帳の写しが提出され、施設の運営・管理に適合した収支となっている。決算報告、監査報告も行われており、適正な会計処理が実施されている。

○ 総合評価

くまもと花博2023まち山エリアのメイン会場となったが、市と連携を取りながら臨機応変に対応されていた。

また、実地調査やアンケートを通して、利用者にとって快適な施設となるよう、適正な運営・管理が実施されていることがわかる。そのほかにも、NPO法人等の外部団体が当施設を利用して、こどもたちに向けた学習の場を設けたり、河内まちづくりセンターが主催する金峰マルシェなどのイベントの開催について協力を行う等、地域に根差した施設となっている。

今後は、新規利用者を開拓し、更なる利用者の増加とサービスの向上に取り組む必要がある。

令和5年度(2023年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市川尻公会堂																																																					
指定管理者	熊本市川尻公会堂運営委員会																																																					
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	南区役所 区民部 南部まちづくりセンター																																																					
施設概要	市民の会議、会合、催物等の利用に供するとともに、住民の地域づくり活動を推進することにより地域社会のふれあいと連携を図り、もって市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・会議、会合、催物等のための施設の提供に関すること。 ・地域住民組織、市民活動団体等の地域づくり活動の促進に関すること。 ・給食サービス、健康増進事業等の地域福祉活動の促進に関すること。 ・趣味、教養等生きがいを高めるための活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R4年度</th><th>R5年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>7,325</td><td>9,563</td><td>2,238</td><td>131%</td></tr> </table>				(人)	R4年度	R5年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,325	9,563	2,238	131%																																								
(人)	R4年度	R5年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	7,325	9,563	2,238	131%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R4年度</th><th>R5年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>3,228</td><td>2,900</td><td>▲ 328</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>676</td><td>679</td><td>3</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,904</td><td>3,579</td><td>▲ 325</td><td>92%</td></tr> </table> ※令和4年度(2022年度)の収入は前年度評価時から修正あり <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R4年度</th><th>R5年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>3,801</td><td>3,562</td><td>▲ 239</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>90</td><td>90</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,891</td><td>3,652</td><td>▲ 239</td><td>94%</td></tr> </table>				収入(千円)	R4年度	R5年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,228	2,900	▲ 328	90%	利用料金収入	676	679	3	100%	その他	0	0	0	—	合計	3,904	3,579	▲ 325	92%	支出(千円)	R4年度	R5年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,801	3,562	▲ 239	94%	事業費	90	90	0	100%	その他	0	0	0	—	合計	3,891	3,652	▲ 239	94%
収入(千円)	R4年度	R5年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	3,228	2,900	▲ 328	90%																																																		
利用料金収入	676	679	3	100%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	3,904	3,579	▲ 325	92%																																																		
支出(千円)	R4年度	R5年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,801	3,562	▲ 239	94%																																																		
事業費	90	90	0	100%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	3,891	3,652	▲ 239	94%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月例報告書の確認。 定期の業務遂行の確認(令和5年(2023年)8月23日と令和6年(2024年)3月15日の年2回、現地で確認した結果を評価し、通知する。)必要に応じて改善指導。 利用者アンケートも来館者に実施している。																																																					

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 実施期間: 令和5年(2023年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日 2 調査方法: 窓口等にアンケート用紙を設置。口頭でのアンケートも実施。 3 調査結果(利用者の要望) ・車で来たが、公会堂の看板がないので分かりにくい。 ・駐車スペースが狭い、他に駐車場があれば助かる。
・アンケート結果に対する対応状況
・公会堂の看板がないので、分かりにくいという件については、令和6年(2024年)4月から看板設置済。 ・駐車スペースが狭いという件については、近隣(川尻公園・米蔵)への協力依頼した結果、可能。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	利用者からの要望に対応するとともに、利用しやすい運営方法の改善に努めている。 利用者ニーズ反映については、アンケート用紙や口頭による利用者アンケートを実施し、要望に速やかに対応するなどサービス向上に努めており利用者からも好評を得ているため高く評価できた。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書や仕様書に基づき適切に行われており、安全管理対策もきちんとされている。補修などの必要なときも、南部まちづくりセンターに事前に相談しながら行っている。 また、樹木剪定や窓ガラス清掃なども行い、利用者に気持ちよく使ってもらえるよう配慮がなされている。
収支の状況等	B	目的外支出もなく、適正な会計処理が行われていた。 利用料金収入については、新型コロナウイルスの影響時には落ち込んでいたが、令和4年(2022年)以後は回復傾向にある。

○ 総合評価

運営委員会は、川尻校区の地域に密着した活動を行っている団体の代表で構成しており、各団体の意見も反映した事業計画を策定し運営を行っている。
コロナ感染症拡大防止対策が大幅に緩和された点から、利用団体は増加傾向となり、川尻商店街連合会のイベント会場としての活用も増加要因となった。
また、近くの老人福祉センターの閉鎖に伴い、今後川尻公会堂の利用が増えると思われる。
収入も前年に比べて増加し、今後も収入の増加が見込まれる。
以上のように、活動等により地域での協働と参画の実践がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与しており、管理運営は適正であると評価できる。