施設ごとの評価結果

令和6年度(2024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6年(2024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　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権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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	1,465	1,534	69	105%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	1,045	1,500	455	144%
利用料金収入	504	424	▲80	84%
その他	0	0	0	−
合計	1,549	1,924	375	124%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	1,608	1,942	334	121%
事業費	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	1,608	1,942	334	121%

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6年(2024年)12月6日、令和7年(2025年)3月26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

〇 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。 利用者との良好な関係を保ちながら、利用者の対応や相談に対しても、迅速で確実な対応が図れた。
施設の管理	B	昨年度に引き続き施設の美化に努力した。また、階段の劣化・風化による色褪せ等で滑りやすくなっていたが塗装を施し見栄えがよくなったことと、転倒防止にも繋がった。 予算上、階段の半分のみの施工となったので来年度対応する。
収支の状況等	B	利用料金の早期回収に努め、未納者に対しては督促状の送付や電話、自宅訪問などを行うとともに、必要に応じて承継の手続きを実施した。 支出も節約に努め、供花は生花と造花を組み合わせる等工夫をした。 収支均衡を踏まえ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 調査期間　参拝者が多い、7月と8月のお盆に実施。
② 調査方法　参拝者に用紙を手渡し、記入後、投函箱（鍵付）で回収。
③ 結果総括　投函72名
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％
全般的に良い評価をいただき、感謝の言葉も多数いただいた。

・アンケート結果に対する対応状況等

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。今後も御意見や御要望があった際には迅速に対応していく。

○ 総合評価

当施設の性質上、大きな利益確保や革新的なサービスの提供等を行うには難しいものがある。利益を確保するためには近年の諸物価高騰もあるが、いかに無駄な経費を抑え、利用料金の徴収に努めることしか手段がないと考えている。
また、利用者に対しては施設や備品を清潔に保ち、接遇面等にも注意を払い、外面内面とクリーンな状態を維持していくことが自己評価をする大きな要素と考えている。この点においては、アンケート結果のとおり、利用者から良好な評価をいただいているが、アンケートを投函される方以外のニーズを直接聞き出していく（7月盆等参拝者が多いとき等）ことが大切だと考え実行している。
指定管理期間は初年度であったが、現状に満足することなく再度運営の見直しを図り、想定される諸リスクの予防対策を実践しながら残りの期間の運営を行っていく。

■ 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	B	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ている。 特に利用者ニーズの反映については、アンケート箱の設置により意見を聴取し、利用者の意見に対応できるよう努めている。 また、利用者の事情に合わせて、柔軟な対応ができている。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されている。 日々の清掃が行き届いており利用者からの評判もよく、設備の点検や修繕が必要な箇所への対応が適切に行われている。
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。 利用料金の早期回収を心がけ、必要な物品の支出などは創意工夫し節約に努めている。

○ 総合評価

利用者ニーズの収集やその対応に積極的に取り組んでおり、利用者から高い評価を得ている点が特筆される。
施設の管理についても、日常的な点検と修繕箇所への適切な対応が行われており、利用者本位の姿勢がうかがえる。
会計処理においても、利用料金の回収に対する意識も高く、支出に対する節度ある姿勢と工夫が見られ、事業目的に則って適正に実施されており、健全な管理がなされている。
今後も引き続き、利用者の満足度の向上や安心・安全に配慮した施設の管理運営に努めていただきたい。

令和6年度(2024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	(下表)
収支状況	(下表)
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6年(2024年)7月18日・19日、令和7年(2025年)2月26日・27日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	102,474	76,251	▲ 26,223	74%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	158,284	168,295	10,011	106%
利用料金収入	36,177	24,335	▲11,842	67%
その他	126	308	182	244%
合計	194,587	192,938	▲1,649	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	179,346	167,900	▲11,446	94%
事業費	10,557	10,142	▲415	96%
その他	0	12,602	12,602	－
合計	189,903	190,644	741	100%

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	運営については、はあもにい条例等法令を遵守し、公平公正な運営に努めている。 また、熊本市における男女共同参画推進拠点施設として、指定された事業のほか、啓発・周知につながる自主事業にも積極的に取り組んだ。中でも学生団体や他機関・他施設との連携事業による周知効果は高く、当センターに「はじめて来た」等の回答や声を多く聞くことができた。 多くの市民団体が参加したはあもにいフェスタは、メインホールが利用できなかった状態にも関わらず例年以上の来場者があり大変にぎわった。また、当年のはあもにいフェスタはボランティア学生・市民の参加が40名以上あった。 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。 利用者の声を反映した取組のひとつとして、幼児室の預かり受け入れ年齢引き下げを行った。預かり年齢引き下げ（1歳半以上から1歳以上へ）については以前から検討、受け入れ態勢と対応について調整を進めていたが、今年度、市とも協議し、令和6年（2024年）5月から受け入れができるようになった。さらに、幼児室については出張講座時の託児を行うなど幅を広げた。 これらの取組によって幼児室利用者は前年に比べ104.4%となった。 その他の利用者については、メインホールの稼働がなく全体の利用者の大幅減が見込まれていたものの、74.4%にとどめることができた。 施設は改善を重ねながら適切に運営されている。
施設の管理	A	令和6年度（2024年度）のメインホール改修に伴い、できない/不要であった舞台関係の定期点検は、市と協議し点検不要の了解を得たが、そのほかの清掃、定期点検については、仕様書に定められた手法・回数を確実に実施している。 経年劣化のため故障や不備が懸念される設備（昇降機・冷温水器）や、敷地内の危険箇所（地面の隆起・駐輪場の街灯）については、状況を市と共有し、修理・改善にあたった。 年に2回行う全体研修では、消防訓練のほかAEDの使用訓練、コミュニケーション力向上につながる研修を行い、職員のスキルアップに努めた。 個人情報の管理については、マニュアル規定に沿った運用を行っている。 これらの取組により、利用者にとって安心な利用環境と施設の安全を保っている。
収支の状況等	B	毎月のコンソーシアム会議で、共同企業体各社への収支報告、年度末には外部監査を依頼し、適切な会計処理を行っている。 前年度収支の誤記載があったことで、見直し・改善を行った会計・経理処理マニュアルに沿った運用ができている。 収支報告書についても記載に間違いがないか、仕様書に沿った運用になっているかを確認する手順を加え運用している。 メインホールの改修のため、収入が大幅に減少することに対しては、市からの補填に加え、ほかの貸室稼働につながる案内等やリピート利用につながる対応を心がけた。 また、次年度からのホール稼働に備えエネルギー（電気・ガス）料金の見直しも行った。 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し、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. アンケートの種類
①利用者アンケート
②受講者アンケート
③館内設置アンケート
④管理者直行便
2. 調査期間
①令和6年（2024年）9月、令和7年（2025年）3月
②指定・自主事業講座実施時（はあもにいフェスタ除く）
③④通年
3. 調査方法
①受付で利用者にアンケート用紙を手渡す、情報資料室・ロビーに設置
②講座資料とともに配布、退出時回収※QRコードからの回答も受け付ける
③④ロビー
4. 回答数
①518件
②465件
③1件
④5件
5. 結果の分析・総括
令和6年度（2024年度）は、サンライフの解体とはあもにいの大規模改修についてのアンケートも行われ、一部利用者から「アンケートが多すぎる」という苦情があったため、2回目の利用者アンケートの回答項目を変更するなど利用者負担にならないよう工夫をした。
アンケートの要望については、駐車場の場所・料金についてやトイレの洋式化など指定管理者では対応できないものが多いが、備品整備に関するものには即時対応しているほか、職員への職務態度についての御意見（敷地外での喫煙・事務所内会話等）には、職員で対応改善につながるミーティングを設けたり、研修計画を立てるなどした。

・アンケート結果に対する対応状況等

利用者アンケートを年に2回（来館者・貸室利用者・講座参加者）、加えて通年管理者直行便で御意見を伺うほか職員が伺う御意見も都度職員で共有した。それぞれに寄せられる質問・要望については職員で共有、対策協議が必要なものについては市と協議を行い対応した。対応した内容については館内に掲示し、御意見を伺うだけにとどめない姿勢を示している。

○ 総合評価

指定管理3年目は、①連携による広がりと周知の拡大　②職員の意識向上・スキルアップに力を入れ、施設の運営・管理に取り組んだ。
具体的には、大学生との連携事業「学生の学生による学生のためのアイデアコンペ」実施、ぼうさい国体への出展・参加、県内男女センターとの連携で実施したくまもとミモザ月間など。学生アイデアコンペについては、参加した学生が団体としてはあもにいフェスタにも参加するなどセンター機能の活用に連続性が見られた。同様の取組は貸室利用者に対しての講座の案内（受付係から）や、講座受講生への貸室利用案内（企画事業課から）など相互に作用し、会館利用促進につながっている。
また、企画事業において課題としている男性への周知・集客について、男性職員の声や男性職員発のこれまでにない取組「キャサリン'sノンアルコールバー（男性の語り合いの会）」や「編み物男子」、参加者を男性に限らない男性の生き方に関する講座の実施など、新たな企画に挑戦した。
管理・運営の面では、職員のスキルアップ研修や、朝礼ではあもにいクレドを確認するなど職員の意識向上に取り組んだ。朝礼以外でも、館内での利用者の声については、すぐに管理者で共有し改善に努めている。
業務課題としては、区分別評価にも記載のとおり、物価・エネルギー価格の高騰による影響、経年劣化による修繕・修理必要箇所の増加があげられる。安定した会館運営のためにも、安全を担保しながら一つ一つの事象ごとに丁寧に対応を進めていきたい。
令和6年（2024年）1月に熊本市が行った「男女共同参画センターはあもにい」についてのアンケートは、センターとサンライフの在り方を検討するためのものではあったが、「はあもにいを知っているが利用したことがない、知らない」が約40%、そのうち「施設の存在を知らない」が約35%、「利用する機会がなかった」が約66%だった。施設の存在の周知・利用機会の提供のためにも、他機関・他部署との連携、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	指定事業・自主事業ともに、集客や周知にも工夫を凝らした実施に努めており、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。また、幼児室の預かり受け入れ年齢を1才半から1才に引き下げを行ったことは高く評価できる。
施設の管理	A	施設の経年劣化が進む中、利用に支障や危険を伴わないように、日々点検を怠らず市にも速やかな報告をするように努めている。さらに、就業前に清掃活動を継続するなど積極的な施設運営にあたる姿勢は大変評価できる。
収支の状況等	B	収支状況の報告については、令和5年度（2023年度）に収支の誤記載があったことで、見直し・改善を図った会計・経理処理マニュアルに沿った運用ができていた。また、メインホールを工事のため8ヶ月休止したことから利用料金の収入は大きく減少したものの、全体の収支は黒字となった。

○ 総合評価

事業については、令和6年度（2024年度）実施した指定事業であるメンズカレッジが、特定非営利活動法人全国女性会館協議会が主催する「第2回 “スライド1枚で見せる”イチオシ事業大賞」で2位を受賞するなど工夫を凝らした事業展開を実施している。また、「学生アイデアコンペ」の開催や「ぼうさいこくたい」への出展など自主事業も積極的に展開している。

施設管理については、施設の経年劣化が進む中、的確な応急処置等により利用者に支障を及ぼすことなく運営ができている。

収支状況についても、限られた予算の中で質の高い運営を実施しており結果的に黒字経営となっている。

引き続き、利用者数が増加するように創意工夫した会館運営を期待する。

令和6年度(2024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)　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㎡)、料理工房(54㎡)、ラウンジ＆ギャラリー(80㎡)、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	1　工芸品の紹介、展示等に関すること。 2　工芸に係る創作活動の促進に関すること。 3　まちづくり活動の促進に関すること。 4　その他市長が必要と認めること。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	37,117	37,974	857	102%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	1,488	1,708	220	115%
その他	3,892	3,829	▲63	98%
合計	54,807	54,964	157	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	6,358	6,358	0	100%
事業費	15,230	13,832	▲1,398	91%
その他	31,872	34,139	2,267	107%
合計	53,460	54,329	869	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6年(2024年)11.29・令和7年(2025)3.12) 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	B	工芸の振興のために実施する工芸体験や年間工芸教室に参加希望する方は多く、当会館の事業の主軸として結果を残したが、展示会などの事業では思うように来場者数を伸ばせなかった。固定客などの層に支持を得られているものの、当会館を訪れたことのない方などには、魅力ある展示会の構築ができなかったと反省している。全体的には、昨年度よりも来館者数が増え、成果は得たが、目標としている来館者数に届いていないため、課題が残るものとなった。
施設の管理	B	仕様書に基づき、清掃・定期点検を実施した。当会館の建物及び設備の老朽化が進み、日頃より予防点検を行い、不具合の際には、適切に対応し、設備の維持に努めた。なお、8月から11月まで大規模な空調機改修工事が行われた際には、来館者への影響がないよう業者と打ち合わせをこまめに行い、休館日を中心に作業することで、無事終えることができた。
収支の状況等	A	熊本県伝統工芸館の休館の影響を受け、企画展示室を利用する団体が多く、施設利用収入が増加した。一方、原材料費をはじめとした物価高騰が重なり、一般支出が増えたが、事業経費などを見直し、支出を抑え、結果的に黒字とすることができた。

○ 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）4月1日～令和7年（2025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　248枚

・来館目的　見学　14%　工芸品づくり　77%　ショッピング　3%　その他　6%
・来館頻度　初めて　35%　年1回　17%　年2～3回　27%　月1回　8%　月2～3回　2%
　　　　　　その他　6%　未回答　5%
・職員対応　とても良い　52%　良い　29%　ふつう　6%　悪い　0%　未回答　13%
・清掃状況　とても良い　51%　良い　32%　ふつう　4%　悪い　1%　未回答　12%

4　結果分析・総括

来館者の傾向としては、熊本市南区以外から午前中に訪れる方が最も多く、年代別では40代から60代、来館手段としては、自家用車を利用する方が圧倒的な数となった。すべての項目で高い評価を得られていることから、一定の評価を得られたと考えている。一方で、駐車場の広さや洋式トイレの数が少ないことに対して不満の意見が見られ、設備面での改善があげられる。

5　意見例

良い評価

・工芸体験で、優しく丁寧に教えてもらい楽しい時間を過ごすことができた。

悪い評価

・ホームページ等などでもっとPRすべきだと思う。

・アンケート結果に対する対応状況等

・トイレの洋式化という意見が来館者から継続的にあげられている。月次の報告書・定期確認・年度報告書などで、市に報告を行った。
・来館する際は自家用車を利用する方が多く、長時間駐車する工芸体験等の利用者には第2駐車場を利用するよう案内し、会館横の第1駐車場を一般利用者などの方に利用してもらうように努めた。また、職員が駐車場の管理誘導を密に行った。
・ホームページだけではなく、SNSなどでの発信の機会を増やせるよう検討した。

〇 総合評価

来館者数は、展示会の来場者数に最も左右される。施設全体の来館者数は昨年度より増加したものの、展示会の来場者数を思うように獲得できなかったことが目標未達の要因と判断されるため、展示内容は維持しつつ、広報戦略の強化を優先して取り組むこととする。 そのほか、工芸体験については、体験する総数はほとんど変わりないが、海外からの旅行者などの工芸体験希望者が確実に増えている。劇的に増えたということではないが、少人数や個人でも訪れる方が増えており、英語を話す職員や翻訳アプリを駆使し、言葉の壁を越えて体験を楽しんでもらえた。 年間工芸教室については、受講終了後も継続して講師に教えを請う方が多く、講師を担った工芸家の生徒は増えている。これらの工芸振興や普及活動を通し、当会館の目的を一定レベル達成したと考えている。

■ 市の評価

〇 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、施設の運営が適切に実施されている。 企画展示室を活用した展示会等の自主事業を年間17件実施し、市民が広く工芸品に触れる機会を創出した。年間来館者数は前年比2.3%増加し、魅力ある施設運営の成果として工芸振興に寄与したと高く評価できる。
施設の管理	A	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。 不具合が発生した際は適宜報告がなされ、修繕も早急に実施している。 また、自然災害発生時には速やかに現場に赴き、被害箇所を確認したうえで報告し、市と連携して迅速的確な施設管理を行っている。
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。 指定管理期間の最終年度にもかかわらず、物価高騰という厳しい社会情勢の中で利用料金収入を増加させ、事業経費を見直すなどの取組により、収支を黒字化した点は評価に値する。

〇 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。 利用者アンケートの満足度も非常に高く、設置目的である工芸振興に十分寄与していると評価できる。 特に来館者の目的で最も多かった工芸品づくり体験は、年間1,000人以上を維持しており、これは体験を担う工芸職人の日頃の努力に加え、運営側のサポート体制が大きく貢献した成果といえる。 また、職員対応や館内の清掃状況に関する満足度も高く、館内BGMや生け花の展示など、来館者を喜ばせる細やかな取組の結果といえる。 今後は増加する海外旅行客向けの取組や、小中学校への出張講座による次世代担い手確保などを積極的に実施することで、工芸振興の裾野をさらに広げていくことを期待する。

令和6年度(2024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　本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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	348,183	314,690	▲ 33,493	90%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	136,796	136,796	0	100%
利用料金収入	91,584	80,985	▲10,599	88%
その他	8,548	5,231	▲3,317	61%
合計	236,928	223,012	▲13,916	94%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	139,771	134,573	▲5,198	96%
事業費	16,681	18,768	2,087	113%
その他	82,884	85,600	2,716	103%
合計	239,336	238,941	▲395	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、指定管理者へのヒアリング)年2回 ※令和6年度(2024年度)モニタリング実施日:令和6年(2024年)11月19日、令和7年(2025年)3月26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の提供を行っている。第2期指定管理期間の2年目となる令和6年度（2024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。 特にMICEや学会、イベント等の貸館事業を主催者とともにスムーズに遂行できるように職員が適宜サポートを行うとともに、コミュニケーションを円滑に取り、今後の利用促進につながるよう関係構築に努めた。 また事業については、より多くの方々に邦楽等文化芸術に触れていただけるように、以下の取組を行った。 ・くまもと大邦楽祭2024 ・邦楽普及啓発事業　くまもと大邦楽祭2024プレイベント ・長谷検校ゆかりの三味線の活用 ・くまもと大邦楽祭 学校アウトリーチ ・日生劇場　ニッセイ名作シリーズ「あらしのよるに」 ・日生劇場 音楽劇「あらしのよるに」関連ワークショップ ・劇団四季こころの劇場「ふたりのロッテ」 ・箏の授業をもっと楽しく！！（実践編） ・第2回 熊本室内楽アカデミー ・人づくり基金コンサートVol.6「共に生きる」 ・こどもたちのためのビジュアル・シアター「YOU ARE HERE」 ・宮川彬良＆アンサンブルベガin熊本 ・「しまじろうコンサート」＊共催 ・演劇「カルメン故郷に帰る」＊共催 ・朗読劇「ルビンの壷が割れた」＊共催 ・ジュニアバレエフェスティバルin熊本＊共催 ・市民会館前庭コンサート「文花祭」 ・熊本市民会館バックステージツアーwith こどぶん いろいろ探検隊
施設の管理	A	協定書及び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、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。 業務仕様に沿った安全管理に努めるとともに、以下の新たな取組も行い、利用者サービスの向上や維持管理の改善を図った。 【安全対策に関する対応事例】 女子トイレ空き状況サイン設置、階段の手摺安全対策、爆破予告メール対応、クーリングシェルター対応 【施設の維持管理に関する事例】 設備更新や施設延命計画の提案 【連携事例】 桜町・花畑周辺帰宅困難者対応訓練、視察対応 なお、令和6年度（2024年度）もエアコン故障やトイレ設備の不具合が多く見られたが、お客様へ支障を来さぬ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。
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。 利用料金収入の減少や物価高騰の外的要因により収支的には約1,600万円の赤字となった。今後は引き続き経費削減に努めるとともに、貸館の誘致や、より収益の上がる事業実施など収入増に努め、収支の改善につなげていきたい。

○ 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
(1)利用者アンケート　令和6年(2024年)8月15日(木)～8月31日(土)
(2)満足度調査　令和7年(2025年)3月1日(土)～3月15日(土)
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104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119名から回答を得た。
3　集計結果
(1)利用者アンケート　職員対応「大いに満足」67% 「やや満足」27%「やや不満」0%「大いに不満」0%「不明」6%
(2)満足度調査　総合満足度3.94(満点5)
4　結果の分析・総括
　利用者アンケートでは職員対応に満足いただけた方が多かったが、更にお客様の満足度を高めるため、全職員が更なる接遇の向上に努めたい。
　また、満足度調査における総合満足度は4点に届いていないので、まずは4点以上となるよう全職員がそれぞれの業務において、丁寧かつ迅速・的確な対応を行いたい。
5　利用者の主な意見
【良い評価】
・職員の方の丁寧な対応がうれしかった。
・会議室の使用料が安く大変ありがたい。
【要望等】
・webで回答できるようにすると、集計が楽だと思う。
・駐車場が多少あれば良いと思う。

・アンケート結果に対する対応状況等

【対応内容】
・アンケート方式について、現状は紙対応だが、検討していきたい。
・駐車場について、確保は困難としている。

○ 総合評価

　第2期指定管理期間の2年目となった令和6年度(2024年度)は、これまでの経験を生かし、指定事業では、くまもと大邦楽祭及び関連イベントを熊本市現代美術館、鶴屋百貨店で行い、学校アウトリーチも市内の高校2校で行った。担い手の育成では、こどもたちのための優れた文化芸術鑑賞事業を日生劇場や劇団四季と連携し行った。人材の発掘・育成では、第2回熊本室内楽アカデミーや人づくり基金コンサートを行った。文化・経済の振興では、音楽や演劇、朗読、バレエ等の様々な公演を行った。また、自主事業ではこども文化会館と連携し熊本市民会館バックステージツアーを行ったほか、熊本花博2024の開催期間中に、こども文化会館、健軍文化ホールと連携し、市民会館前広場をステージに各施設の専門的なノウハウとアーティストを活用した「文花祭」を実施し、中心市街地の賑わい創出に努めた。
　さらに、中心市街地活性化連絡会議として、熊本市民会館、熊本城ホール、熊本市国際交流会館、熊本市現代美術館の4施設間で随時必要な情報交換を行った。
　収支については、厳しい決算であったため、今後、引き続き経費節減に努めるとともに、積極的な貸館の誘致やより収益の上がる事業の実施など、収入増に努め、収支改善に取り組む。
　今後も熊本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ための施設として、市民の皆様に安全・安心に御利用いただき、満足度向上につながる管理運営に努める。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	管理運営においては、公平性・公正性が確保されており、利用者の利便性を重視した体制が整備されている。指定事業及び自主事業においては、LoGoフォームによる申込の導入により、さらなる利便性の向上が図られており、こうした取組は高く評価できる。 また、広報活動においては、HPやSNSなどデジタル媒体に加え、紙媒体も活用することで、幅広い世代への情報発信が効果的に行われている点も評価できる。
施設の管理	A	施設の老朽化に伴う設備不具合に対しても迅速かつ的確に対応し、通常の管理運営に支障をきたすことなく、安定した施設運営を実現した点は高く評価できる。 また、緊急時対策及び防犯・防災対策において、消防訓練や避難訓練が定期的かつ計画的に実施されており、職員の安全意識の向上と迅速な対応力の育成に寄与している。今後も継続的な訓練の実施と、状況に応じた対策の見直しを行うことで、より一層の安全確保が期待できる。
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が行われており、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。 収支面では、物価高騰や利用料金収入の減少により、約1,600万円の赤字であったが適切に状況分析し、今後の対応として、経費削減の継続に加え、貸館の誘致などの方針が示されており、収支改善に向けた取組が期待できる。引き続き、財務状況の透明性を確保しつつ、持続可能な運営体制の構築に努めていただきたい。

〇 総合評価

令和6年度（2024年度）は、第2期指定管理期間の2年目として、これまでの運営経験を生かし、文化芸術の振興に向けた多様な取組が展開されていた。特に、くまもと大邦楽祭や学校アウトリーチ事業など、地域に根ざした活動が着実に実施されており、市民の文化芸術への関心を高める成果が見られた。

また、こども向け鑑賞事業や熊本室内楽アカデミーなど、次世代の担い手育成にも力を入れており、将来的な文化人材の育成に寄与する意義ある取組と評価できる。

収支面においては、収益の減少や物価高騰が続く中、限られた資源の中で工夫を凝らし、事業の質を維持しながら運営が行われていた。今後は貸館の積極的な活用や収益性の高い事業の展開など、持続可能な運営体制の構築に向けた取組が期待される。施設間連携や市民満足度向上に向けた管理運営の工夫も継続的な課題となる。

総じて、令和6年度（2024年度）は文化芸術の振興と地域活性化に向けた意欲的な取組が展開された一年であり、今後の更なる発展に期待する。

令和6年度(2024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㎡)、 ピアノ広場(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

(人)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	38,458	40,883	2,425	106%

収支状況

収入(千円)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	58,463	57,813	▲650	99%
利用料金収入	8,809	11,229	2,420	127%
その他	6,338	6,239	▲99	98%
合計	73,610	75,281	1,671	102%

支出(千円)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	21,931	22,171	240	101%
事業費	5,346	5,373	27	101%
その他	51,044	56,699	5,655	111%
合計	78,321	84,243	5,922	108%

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6年度(2024年度)モニタリング実施日:令和6年(2024年)11月13日、令和7年(2025年)3月11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	熊本市健軍文化ホールは「文化のチカラで踏み出す一歩」の運営ビジョンのもと、第3期指定管理期間の3年目となる令和6年度（2024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、施設が持つ魅力と機能を最大限に発揮し運営を行った。 指定事業については従来の映画観賞会に加え、当ホール初となるオペラ公演「けんぶんオペラシアター『ヘンゼルとグレーテル』」を盛大に開催し、また新たな企画事業として世界で活躍されている小松亮太氏をお招きし「小松亮太バンドネオン～タンゴの真実～」と題し、見ごたえ聴きごたえのあるトークとコンサートを行い、多くのお客様に楽しんでいただいた。 さらに自主事業については、芸術文化団体等助成事業として「平成音楽大学金管専攻生有志によるBrass Quintetto Concert」を選定し、文化芸術活動者を支援するとともに、市民の皆様へ鑑賞機会の提供を行った。また当館の登録アーティストを積極的に活用し、近隣のこども会や小学校の児童をホールに招き鑑賞会を開催し、次代の文化芸術を担うこどもたちの育成に努めた。 演劇分野においても、大人の方を対象とし、健軍文化ホールを活動拠点とする「けんぶん座」を立ち上げ「初挑戦！みんなでつくるマクベス」や、こどもたちを主体とした演劇ワークショップ参加者による「水辺の動物王国～僕らの健軍物語～」をけんぶん文化祭で上演した。 平日の夜に開催している「けんぶんセレクトステージ」においては、6月の開催前に「けんぶんセレクト ミニライブ」として、映画会上映後、ホールロビーにてプレイベントを実施した。 そのほか「能楽が100倍面白くなる講座」や「THE CLASSIC～去川聖奈ヴァイオリンリサイタル～」など追加で公演を企画し、また会議室を活用した多種多様な文化教室やヨガ・ピラティスなどの健康スポーツ教室など、令和6年度（2024年度）の企画事業は全76事業を実施することができた。 利用者数は貸館をあわせて計40,883人となり、令和5年度（2023年度）を上回りコロナ禍以前の利用者数に近づいている状況である。
施設の管理	A	協定書・業務仕様書に基づき、これまで2期にわたる指定管理者として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。 施設の長寿命化計画に伴うトイレの洋式化や舞台設備更新（ホール音響卓更新、舞台制御盤更新）を速やかに遂行できるよう、お客様への周知や作業中の安全管理に努めた。また小規模修繕については、施設の雨漏り修繕やパッケージエアコンの修繕等、30年を迎えた施設に起こり得る不具合が生じたが、お客様への影響を最小限に抑え、速やかに原因確認と修繕対応を行った。 当館は消防より、消防法令の遵守状況が優良であるため、特例の認定を受けており、令和6年度（2024年度）に更新申請を行い継続することが認められた。また、施設の安全対策として各種マニュアルを整備し、スタッフ間で共有することはもちろん、有事や非常時に適切に対応できるよう、消防訓練、救命救急及び熱中症講習、不審者対応等の訓練を丁寧に行い、得られた知見を共有しマニュアル内容の更新を行った。職員研修についても、舞台スタッフの専門性のある研修や人権・接遇研修、個人情報や情報セキュリティに関する研修を受講し、さらに安全衛生推進者の資格取得など幅広く職員のスキルアップに努め、安定した管理体制を構築した。 令和6年度（2024年度）は、8月に発生した台風10号による避難所運営を行い、市と連携し熊本市地域防災計画に基づき適切に災害対応業務を遂行した。また、前年度に引き続きクーリングシェルターとして市民の皆様に施設を開放した。
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。 前年度に引き続き人件費、物件費高騰の影響を受け、収支は支出超過となったが、徐々に利用料金収入も回復傾向にあり、事業収入を加えると、令和元年度以降、最も収入を得た年度となった。事業収入や助成金等の活用をすることにより収入増につながる取組を行い、今後も収支改善に努めていく。

○ 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6年（2024年）8月15日（木）～8月31日（土）　回収105件
（2）満足度調査　　　　令和7年（2025年）3月 1日（土）～3月15日（土）　回収　73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

3 集計結果
（1）利用者アンケート
職員対応 「大満足」72%、「満足」24%、「不満」1%、「不明」3%
（2）満足度調査
総合満足度　4.45（5段階評定　1＝不満である、5＝満足である）

4 結果の分析・総括
東区唯一の文化ホールのため回答者在住地は東区が中心であり、来館手段は自家用車が6割を占める。駐車場に関する要望に対応するため近隣駐車場MAPを作成及び更新し、最新の情報を案内している。
文化・芸能で関心があるものは、「映画」、「クラシック音楽」、「演歌・ポップス・ロック音楽等」、「演劇・舞台」と続き、当館事業で展開している内容に即した結果となり、市民のニーズに応えていると考える。
総合満足度4.45と高評価をいただいており、今後も評価を下げないよう取り組んでいきたい。

5 主な意見
【ご要望】
・駐車場がない、駐車場料金が安くなる（無料になる）と有難い
・ピアノ体験イベントを増やしてほしい、シニア教室を増やしてほしい
・現金以外の支払方法
【職員対応】
・丁寧な対応がよい、電話対応がよい
【その他】
・トイレが洋式化され有難い

・アンケート結果に対する対応状況等

【アンケート】
・令和7年度（2025年度）のピアノ体験イベント日数を3日間から6日間へ増加させた。
【利用者から】
・催事主催者より開場中など、ホールの扉を開状態にするためには、既存のドアストッパーで固定が困難である（扉の重量にドアストッパーが対応できない）との意見が多数あり、市へ相談し床埋込型のドアストッパーを設置することで解消された。

〇 総合評価

令和6年度(2024年度)は、指定管理3期3年目の目標「中間期における文化振興と地域活性の取組強化策として、既存事業のブラッシュアップ」を図るとともに、施設の安全・安心、快適な施設環境の提供と地域ホールとしてお客様に寄り添った管理運営を行った。 満足度調査の結果も総合満足度4.45(5点満点)と、前年度の4.41を0.04ポイント上回り、高い評価をいただいた。企画事業についても、施設の設置目的を達成するために、多目的ホールの特性を生かし、市民の皆様へ身近に文化芸術を楽しんでいただくため、18の新規事業を展開し、多種多様なジャンルの文化事業、諸室を使用した文化教室、健康運動スポーツ教室等を実施した。 また、地域経済の活性化に資するため、健軍商店街ステージイベントへ舞台技術者を派遣したり、「健軍まちづくり推進協議会」事務局として「令和6年度東区民まつり　けんぐん食と健康まつり」や「第51回健軍自衛隊通り桜まつり」に積極的に連携協力し、地域の賑わいづくりに取り組んだ。 安全管理についても、職員の意識向上を図るため数多くの訓練、研修、振り返りを行い非常時に備えた。また令和6年度(2024年度)は複数の爆破予告メールが届いたが、職員間で都度情報を共有するとともに巡回を強化し、熊本市や財団本部、警備会社と連携し施設内やお客様に危険が及ばないよう対策を講じた。 収支面については厳しい状況であったが、積極的な営業活動や事業展開、助成金等を活用することで収入増となった。快適な施設環境を損なうことのない効率的なエネルギー管理を徹底し、少しでも支出を抑える取組を行った。 令和7年度(2025年度)に設立30年を迎える熊本市健軍文化ホールであるが、安心してご利用いただけるよう盤石の管理体制を構築し続けるとともに、今後も市民の皆様に質の高い文化事業を提供し、市の文化施策に貢献していく。

■ 市の評価

〇 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6年度(2024年度)も多彩な事業を展開し、地域文化の振興に大きく貢献している。初のオペラ公演や企画コンサートなど、質の高い舞台芸術の提供は高く評価できる。 また、芸術文化団体への助成事業や、こども向け鑑賞会の実施など、次世代の文化芸術担い手の育成にも積極的に取り組んでおり、施設の設置目的に沿った運営が着実に行われている。 さらに、利用者アンケートの内容を丁寧に分析し、事業やサービスに反映する姿勢は、利用者目線に立った運営として評価できる。今後も、地域に根ざした文化創造の場として、さらなる発展を期待する。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、2期にわたる指定管理者としての経験を生かし、きめ細やかなサービスと安全・快適な施設管理が安定的に行われている。消防法令遵守による特例認定の継続取得、安全対策マニュアルの整備、各種訓練の実施、職員研修の充実など、管理体制の強化に努めている点は高く評価できる。 また、台風による避難所運営やクーリングシェルターの開放など公共施設としての防災機能も果たしており、地域における信頼性の高い拠点としての役割を担っている。
収支の状況等	B	会計処理は適切に実施されており、利用料金収入も改善傾向にある。一方で、人件費や物件費の上昇により依然として支出超過が続いているため、今後さらなる収支改善に向けた取組の進展を期待する。

〇 総合評価

令和6年度(2024年度)は、指定管理第3期3年目の目標に沿って既存事業の充実と地域連携の強化が図られ、文化振興・地域活性化の両面で成果を上げている。新規事業の展開や地域イベントへの協力により、市民に身近な文化芸術の提供と地域の賑わいづくりに貢献している。 施設管理では、安全対策や非常時対応の強化に加え、爆破予告への迅速な対応など、危機管理体制の確立が評価される。財務面では厳しい状況下でも収入増を実現し、効率的な運営に努めていた。 利用者アンケートでは高い満足度を維持しており、利用者の声を反映した運営が定着している。設立30周年を迎える令和7年度(2025年度)に向け、今後も市民に寄り添った文化拠点としてのさらなる発展が期待される。

令和6年度(2024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	（下表）
収支状況	（下表）
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6（2024）.10.4、令和7（2025）.3.7） ・利用者アンケートの実施（原文アンケートも市に提出）

施設利用状況

（人）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
全体	8,739	9,009	270	103%

収支状況

収入（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
指定管理料	159,476	167,748	8,272	105%
利用料金収入	0	0	0	－
その他	0	36	36	－
合計	159,476	167,784	8,308	105%

支出（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
管理費	159,372	169,756	10,384	107%
事業費	0	0	0	－
その他	0	0	0	－
合計	159,372	169,756	10,384	107%

■ 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	熊本市の各条例、協定書及び仕様書に基づき、使命感をもって火葬業務を行っている。昨今の火葬件数の増加による業務の繁忙化に対して、熊本地震、新型コロナウイルス対応等を経験し、熟練度の増した職員対応によって、円滑な運営を行っている。多様化する利用者の要望に対しても、長年のノウハウを生かしながら、女性職員を5名配置することで、柔軟に真心をもって対応している。 予約システム導入以降、掲示板活用はもちろん、電話や現場での声掛け等、細やかな報告連絡相談を行っている。それによって葬祭業者や関係各社からの信頼を構築している。 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。日々の業務に追われることなく、故人への慰霊の気持ちと、利用者に対して心が通った接遇を行うことを、全職員が再確認している。 従業員同士のクロスモニタリング、管理部による事業所モニタリングを実施している。利用者様目線に立ち、現状に満足することなく、お互いに研鑽し合う事で、人材のアップデート及びスキルの継続的育成につなげている。 季節に応じて七夕飾りや、お雛様、こいのぼり等のペーパークラフトなどを窓口や待合ロビー入口に配置する歳時記装飾を行い、利用者に少しでも和んでもらえるような空間作りを行い、喜びの声をいただいている。
施設の管理	B	施設の長寿命化計画に伴う大規模な改修工事が増えているが、長年熊本市斎場を運営した実績と知識により、熊本市や工事施工者との正確かつ配慮の行き届いた打ち合わせを行うことができた。利用者目線を考慮し、工事施工者とも良好な関係を築くことで、施設にとって最適かつ円滑な修繕や工事等の実施へつながった。施設所管課及び関係部署と協議、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。 炉を除く修繕に関しては、利用者の目線に立ち、随時施設所管課へ報告・相談・提案を行い、予算を適切に運用している。 令和6年（2024年）8月に収骨台車による壁への接触事故を起こしてしまった。再発防止策として、安全対策研修・技術指導及び、朝礼での作業内容や導線の確認、さらには週1回の全体ミーティングの開催等、内容の再精査を行い、徹底したヒヤリハットの共有と安全対策指導によって、業務への慢心を是正している。 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による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。
収支の状況等	A	年々増加する火葬件数（令和6年度（2024年度）火葬件数9,009件、前年比3%増）に対して、燃料使用量の削減に取り組んでいる。長年熊本市斎場の火葬炉設備を扱ってきた技術、ノウハウにより、令和5年度（2023年度）と比較して火葬1件あたり約1.2ℓ、年間で約10,810ℓの燃料使用量削減を実現することができた。 常時、節電対策（利用しない時は電源を切る、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。

○ 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）4月1日から令和7年（2025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
3　集計結果　回答件数　12件
・全体として　満足・概ね満足　90%　　　・職員の接遇　満足・概ね満足　80%
・設備・施設など　満足・概ね満足　80%　・安全対策など　満足・概ね満足 90%
・トイレの清潔さなど　満足・概ね満足　80%　　・植栽の見栄えなど　満足・概ね満足　90%
4　結果総括
90%の利用者が、施設利用について不都合はなく全体として概ね満足しているとの結果だった。
5　利用者の主な意見
（良い評価）
全体的に美化が強化されていて、居心地がとても良い／大変親切な対応で、心が軽くなった／丁寧な対応だった／大変お世話になった
（改善点等）
喫煙所がないのが不便／収骨の際の臭いが気になる／待合ロビー奥にもテレビを置いてほしい／冷房が効きすぎて寒い／待合ロビーで食事できない／案内表示が少ない／Wi-Fiが欲しい

・アンケート結果に対する対応状況等

1　アンケートに記載された要望に対する対応
・敷地内禁煙については、利用者からのお尋ねやアンケートで多く意見を頂いているが、市有施設は敷地内禁煙であるため、ご納得いただけるよう丁寧な説明対応を心がけている。
・臭いについては、空気の流れを考慮し換気する場所も思慮しながら、こまめな換気を行っている。また収骨室内においては、お子様やご高齢の方が具合が悪くならないよう声掛けを行っている。
・テレビについては、施設の特性上、音量を大きくすることも、チャンネルを自由に変更することも対応していない。複数台設置については今後の御意見を参考に対処する。
・空調については、待合ロビーの一部の席で頭上近くにエアコン吹き出し口があり極端に冷える場所があるため、細やかな声掛け、温度調整、ひざ掛け等の設置にて対応している。
・食事については、2階待合室以外（待合ロビーなど）での食事を禁止しているが、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。また、各葬祭業者へもその旨案内している。
・館内の案内表示に関しては、随時熊本市と協議の上設置している。
・Wi-Fiに関しては対応に向けて熊本市と協議を行っている。

○ 総合評価

やすらぎと厳粛さが求められる斎場において、故人を偲ぶ場を提供することを念頭に、業務に携わってきた。感謝の気持ちと思いやりのある職場をめざし、地元雇用はもちろん、研修等を通し熟練のスタッフを育てることで、安心と信頼のおける施設となるよう取り組んでいく。
【令和6年度（2024年度）研修実績】
5月　残骨灰慰霊祭
7月　斎場業務における接遇研修
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号消火栓・消火器取扱い）
1月　AED普通救命講習
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	A	協定書等に基づき、火葬業務等の施設運営が適切に行われている。火葬件数の増加により業務量も増える中、御遺族への配慮や慰霊の気持ちを持って、丁寧に業務にあたっている。 慰霊祭や各種研修等も計画的に実施されており、近隣斎場とのグループ研修を実施するなど、組織体制やノウハウを生かした取組が評価できる。
施設の管理	B	協定書等に基づき、適切に施設管理が行われており、定期的な設備のメンテナンス、不具合等が発生した場合の報告や修繕対応も適切に実施されている。収骨台車による壁への接触事故が発生したが、速やかに報告、改善策の提出が行われ、その後もモニタリング等を行い再発防止に継続的に取り組んでいる。
収支の状況等	B	協定書等に基づき、適切な会計処理が実施され、問題なく管理されている。 物価高騰のなか、安定して節電対策、経費削減に取り組んでおり、さらに、より効率的な火葬炉操作を行うことで燃料光熱水費の大部分を占める火葬燃料（灯油）の削減を図っていることが評価できる。

○ 総合評価

協定書等に基づき、適切な管理運営が行われている。

施設の特性上、利用者の気持ちに寄り添う細かい配慮が求められるが、丁寧に対応しており、利用者や葬祭業者から評価されている。また、研修等を通してサービスの質の向上に積極的に取り組んでいる。火葬業務だけでなく、設備の修繕、工事等の際は関係者と適宜連携しており、施設の管理・保全が適切に実施されている。

今後も、火葬需要が増加することで利用者や業務量の増加も予測されるため、故人への慰霊の気持ちと利用者への配慮を意識した安定的な施設運営ができるよう取り組んでほしい。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	−	−	−	−

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	54,559	54,646	87	100%
事業費	199	173	▲26	87%
その他	4,290	4,011	▲279	93%
合計	59,048	58,830	▲218	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) ※実施日:令和6年(2024年)12月12日、令和7年(2025年)3月13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

〇 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、利用者との信頼関係構築のため、様々な業務の質の向上に努めた一年となった。利用者から要望があった際はすぐに作業を行い、その後もファイル等で管理する事で、同様の要望が繰り返されないよう取り組んだ。また、墓地職員の根幹業務である納骨時の対応や説明、書類への記載まで含め、全職員が統一した対応を行えるよう指導を続け、墓石の建立・廃止工事に関する業務についても、全職員の認識の統一と取組の確認を一年間継続して行った。こうした取組の結果、各職員の意識も高まり、業務全体の向上につなげることができた。年3回の繁忙期に合わせ、桃尾墓園で運行している臨時バスについても、利用者から多くの感謝の言葉をいただき、利用者サービスの面でなくてはならないものになっていると感じる。自主事業の終活セミナーについては、今年度は参加者も多く、会場では多くの質問が寄せられるなど、活気と笑顔があふれる事業となった。
施設の管理	A	施設の管理については、各墓地で「以前よりきれいになった」という利用者の声を数多く頂いた。これは、各墓地に勤務する職員による、日々のごみ拾いなどの清掃や、緑地の毎日の除草作業、植栽帯の剪定、樹木の枝の伐採等の成果が利用者に伝わった結果だと感じている。また、各職員が過去の経験を生かし、自主的に維持管理に取り組めるようになった事が、最も大きな要因だと考える。日々墓参される利用者の方々にこまめに声を掛け、ニーズをお聞きし、それを現状に反映させる取組ができたことや、日々の確認と点検の精度が向上したことが、施設管理に良い結果をもたらしたと考える。
収支の状況等	A	収支の状況等ついては、日々使用する電気・水道の節約を全職員で行い、墓地内各所にある水道の点検・確認を徹底して取り組んだ。特に水道栓の閉め忘れの確認や、蛇口・水道付近に異常がないかなど、日々確認行った。また、水道の使用料も毎月確認することで埋設管の漏水などの早期発見につなげることができた。日々の業務で使用している用紙についても、裏面活用などで使用量を抑えるなど、年間を通して経費削減に向けた取組を、各職員が意識して取り組むことができた。また桃尾墓園に専属の緑地作業員を2名配置し、内製化を図りながら維持管理を行うことで、外注費の価格高騰を抑えることができ、収支状況は、前年と比べ改善した。

○ 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6年（2024年）7月10日～9月23日（書面）
2．サンプル数　80（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 89%（71）
・駐車場の使いやすさについて・・・・・・とても良い、良い 60%（48）
・案内板や標識の分かりやすさについて・・・・・とても良い、良い 65%（52）
・緑地管理について・・・・・・・・・とても良い、良い 86%（69）

1．調査期間 令和6年（2024年）12月23日～令和7年（2025年）1月13日（聞き取り）
2．サンプル数　101（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 82%（83）
・駐車場の使いやすさについて・・・・・・とても良い、良い30%（30）
・案内板や標識の分かりやすさについて・・・・・とても良い、良い 43%（43）
・緑地管理について・・・・・・・・・とても良い、良い 76%（77）

【寄せられた意見・要望】
・お墓周辺の雑草がなくきれいになった。
・以前来た時よりもっときれいになっていて驚いた。
・清掃用の貸出用具が便利で助かっている。
・大木を切って落ち葉を減らしてほしい。
・トイレを新しくしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・墓周辺の除草に関しては、各墓地年間を通して繰り返し除草作業に力を入れて取り組み、日々の清掃を徹底した。
・清掃用の貸出用具に関しては、今年度貸出用具をすべて新たに購入し入れ替えを行うなど、常に利用者が問題なく使用できる状態の維持に努めた。
・大木からの落ち葉の対応に対しては、利用者からの要望時や樹木管理の作業でできるだけ枝の伐採等実施しているが、高木など数多くあるため難しい面もあり、状況をみながら対応を進めている。
・トイレに関しては毎日の確認・清掃を徹底して行っているが、墓地の中には和式の便器しかないトイレや、非常に古く狭いなど不便さがあるものと認識をしており、今後担当課に要望等を行っていく。

○ 総合評価

今年度は指定管理期間の最終年度を迎え、過去2年間各職員が経験してきたことが、施設の運営管理やサービスの質の向上につながった一年になった。利用者からの各要望に関しては、市担当課からの業務連絡票と併せて各管理事務所へ直接寄せられる要望についてもファイルで管理・整理し、その場の対応だけではなく、年間通して過去要望を見返し振り返ることで利用者の満足度の向上につなげることができた。こうした日々の取組の結果、墓参の方や地域の方などから管理事務所職員に様々な情報を寄せていただいたり、自主的に園路のごみを拾う等、協力してくださる方が増えたことも運営管理に良い効果が表れたと感じている。利用者の方々から多くの感謝の言葉を頂いたことは、市営墓地全職員で利用者サービスの向上を常に意識し行動した結果が実を結んだことだと考える。

■ 市の評価

〇 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る。 納骨時の対応や、墓地承継が必要な方への案内、石材業者とのやり取りなど、各施設職員が責任を持って取り組んでいる。 また、業務日報による引継ぎやミーティング等を通じて、本社及び施設職員間での認識の統一や情報共有がしっかりと図られている。市との連絡においては、業務連絡票を活用した連絡体制が整備されており、墓参者からの要望に対する迅速かつ適切な対応につながっている。 特に、施設長による全体のフォローアップは非常に的確であり、高く評価できる。
施設の管理	B	墓地という特殊な施設の性質上、広大な敷地内の雑草、樹木、納骨堂、無縁墳墓その他、多岐にわたる箇所の維持管理が求められ、使用者からの要望も多く寄せられる傾向にあるが、各施設職員の尽力により、おおむね良好な環境が保たれている。加えて、大雨や台風などの災害発生時には、迅速に安全点検を実施し、市への報告も適切に行われている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等は見られず、適正な会計処理が行われていた。 物価高騰が続く状況下においても、各施設職員がコスト削減への意識を持ち、節電、用紙の裏面活用など基本的な取組を着実に実施するとともに、内製化の工夫によって、収支の改善につなげている。

〇 総合評価

指定管理3年目となり、各施設職員のノウハウも蓄積され、先回りした対応が見られる場面も増えてきた。特に8月の台風時には、全墓地において迅速な施設点検と市への報告が行われた。墓地は古い歴史を持ち、管理すべき箇所も多岐に渡るうえ、非常に多くの方が利用する施設であるため、時には厳しい意見を頂戴することもあるが、日々改善策を模索し、サービス向上に努めている。

各墓地ごとに、それぞれ条件は異なり、維持管理のしやすさにも差があるとは思うが、全体的なサービス水準の統一に向けた取組に期待したい。

令和6年度(2024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	シンコースポーツ九州　株式会社
指定期間	令和6年(2024年)10月1日～令和11年(2029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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	51,755	11,882	▲ 39,873	23%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	47,871	27,297	▲20,574	57%
利用料金収入	4,446	709	▲3,737	16%
その他	3,420	1,077	▲2,343	31%
合計	55,737	29,083	▲26,654	52%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	58,326	30,686	▲27,640	53%
事業費	2,322	1,105	▲1,217	48%
その他	3	0	▲3	0%
合計	60,651	31,791	▲28,860	52%

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) ・原則年2回だが、令和6年度(2024年度)は10月1日から指定管理を開始したため、1回実施(令和7年(2025年).2.13) ・利用者アンケートの実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 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6年（2024年）10月1日より、新規指定管理者として運営を開始した。 改修工事による半年間（4月～9月）の休館を経て、プールを除いたトレーニング室及び貸室のみの運営再開となった。 令和6年度（2024年度）から、新たに当該施設の指定管理者として指定されたことや、改修工事により通常通り施設内の事務所を利用できなかったことなどにより、運営再開前の広報活動が十分にできず、トレーニング室の利用者数は前年度10月～11月比で392名減となった。 開館後は、周辺地域自治会長と連携しチラシを回覧板で回したり、ホームページやSNSの更新頻度を上げ、広報に注力した。 その結果、トレーニング室の利用者は、1月～3月に計4392名（前年度同月比+489名）を達成し、3月終了時点では、前年度並みの利用者数まで回復させることができた。 当社オリジナルプログラムである「ラウンドフィットネス」を導入したことで、利用者が楽しくトレーニングを継続できるようになり、健康増進への関心を高めることができ、利用者数の増加にもつながった。 また新たにフリーウエイトコーナーを設置したことで若年層の利用者が増加し、幅広い年代の方に御利用いただけるようになった。 新機種導入に伴い、スタッフ全員で安全管理を徹底し、利用者が気持ちよく利用できる環境づくりに努めた。 11月と3月に開催した「身体のゆがみ測定会」では、多くの方にご自身の体の状態を知っていただくことで、施設利用へのモチベーション向上や利用促進につなげることができた。 3月には、貸館を利用した初のマルシェイベントを開催し、トレーニング室利用者とつどいの広場を利用する親子との交流が生まれる良い機会となった。
施設の管理	A	運営再開後、工事部分以外にも老朽化による修繕が必要な箇所が多数見受けられた。 担当課の協力を得ながら、利用者の安全と利便性を最優先に考え、点字ブロックの設置、温水洗浄便座の取り付け、プール場内の塗装などを実施し、誰もが利用しやすい施設づくりに努めた。 また、コロナ禍が落ち着いた現在も、トレーニングマシンの消毒や定期的な館内清掃を継続し、感染症対策にも取り組んでいる。 施設の維持管理については、維持管理会社と連携し、仕様書および協定書に基づき、年間計画に沿った点検・管理を徹底している。
収支の状況等	B	利用料金収入は目標に届かなかったものの、利用者層の拡大に一定の成果が見られた。 支出面では、空調の運転時間や使用ルールの管理を徹底し、利便性を維持しながら電気代の削減に努めた。 また、施設運営再開および令和7年度（2025年度）のプール再開準備に伴う消耗品・備品の購入に際しては、必要性を精査し、効率的な支出管理を実施した。 今後も、社会情勢の変化に柔軟に対応し、持続可能で無駄のない運営管理に努める。

○ 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　令和7年(2025年)3月25日から3月30日まで
2　調査方法：施設利用者50名へアンケート用紙配布
3　集計結果　回答件数50件
　・施設を知ったきっかけ　休館前から利用していた29名　口コミ12名　市政だより6名　ホームページ1名
　　　　　　　　　　　　　　　　　回覧板1名　SNS0名　その他1名
　・施設の利用頻度　週5日以上14名　週3日以上28名　月1～3回7名　3ヶ月1～3回0名　年1～3回1名
　・運動を行う理由　※複数回答可
　　健康づくり35名　体力維持、増進20名　運動不足解消18名　筋力増進12名　気分転換10名
　　肥満解消8名　リハビリ3名　競技力向上0名　その他1名
　・当施設を利用する理由　※複数回答可
　　自宅、学校、勤務先から近い29名　他施設と比べ料金が安い26名　施設がきれい20名
　　設備が整っている16名　駐車場がある15名　交通の便がいい5名　その他0名　無回答1名
　・利用した感想　非常に使いやすい21名　使いやすい28名　使いにくい0名　非常に使いにくい0名
　　無回答1名
　・従業員の対応　満足50名　やや満足0名　やや不満0名　不満0名
　・従業員のあいさつ　満足49名　やや満足0名　やや不満0名　不満0名　無回答1名
　・従業員の身だしなみ　満足49名　やや満足0名　やや不満0名　不満0名　無回答1名
4　結果の分析、総括
　回答者の多くは休館前から継続して施設を利用している方々であり、今後はさらなる新規利用者獲得のため、施設ホームページやSNSなどを活用した広報に一層力を入れていく必要がある。
　健康増進や体力維持の支援につながるよう、今後も分かりやすい利用案内と丁寧な接客対応を心がける。
5　主な意見
　良い評価：受付や館内の装飾が良く、スタッフの対応も良い
　改善点等：もう少し涼しいと嬉しい、無料プログラムを増やしてほしい

・アンケート結果に対する対応状況等

1　アンケートに記載された要望に対する対応
　・「もう少し涼しいと嬉しい」への対応としてトレーニング室空調温度調整と、扇風機にて空気循環を実施。
　・「無料のプログラムや事業を増やしてほしい」への対応として、教室無料体験会を実施。
2　意見箱への投書に対する対応
　意見箱への投書なし

○ 総合評価

　本年度は初年度の運営として、担当課の協力のもと、前指定管理者の事例を参考にしながら、仕様書および協定に基づく適正な運営管理に注力した。
　運営再開当初は集客に苦戦したが、ウェブサイトやSNS、市LINE、回覧板、市政だより、隣接公園への掲示等、多様な広報手段を活用することで、徐々に利用者数を回復させた。
　一方で、若年層や主婦層の利用が依然として少ないことが課題である。
　今後は、新たに導入したサーキットマシンやフリーウェイト、開催教室の魅力を積極的に発信し、幅広い世代の利用促進を図る。
　また、令和7年度(2025年度)のプール再開に向けては、10月の再開時の課題を踏まえ、広報活動およびトレーニングルーム利用者への周知を強化し、地域の健康増進に貢献する。
　引き続き、仕様・協定の遵守と適正な収支管理を徹底し、利用者ニーズを的確に捉えた企画運営に努める。

■ 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	A	令和6年度(2024年度)より新たに指定管理者として運営を開始し、改修工事により通常の運営が困難な状況下においても、広報活動や独自プログラムの導入、安全管理の徹底等に積極的に取り組んでいる。 工夫を凝らした広報により来館者数の回復・増加を達成しており、地域との連携も良好である。 施設運営において高く評価できる内容であるため、A評価とした。
施設の管理	A	施設の老朽化に伴う課題に対して、単に不具合発生後に修繕を行う受動的な対応にとどまらず、故障等を未然に防ぐための予防保全を積極的に実施している。潜在的リスクの早期発見や、将来を見据えた改善提案など、主体的で質の高い施設管理が行われている点は特に評価できる。 感染症対策の継続や維持管理会社との連携も適切であり、安定した施設運営がなされていると評価できるため、A評価とした。
収支の状況等	B	運営再開当初は利用者層の偏りや収入面に課題が見られたが、広報の工夫や事業内容の見直しにより、若年層の利用増加など一定の成果が確認できる。 仕様書・協定書に基づき適切な運営ができている。

○ 総合評価

運営再開当初は利用者層の偏りや収入面に課題が見られたが、広報活動の強化や事業内容の見直しにより、若年層の利用増加など一定の成果が確認できる。
施設管理や支出面においても、仕様書・協定書に基づいた適切な対応がなされている。
全体として、安定した運営が継続されており、今後のさらなる利用促進とサービス向上に向けた取組を期待する。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
トレーニング室	17,665	19,457	1,792	110%
つどいの広場	21,166	19,255	▲ 1,911	91%
全体	38,831	38,712	▲ 119	100%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	27,309	27,309	0	100%
利用料金収入	4,750	5,918	1,168	125%
その他	44	34	▲10	77%
合計	32,103	33,261	1,158	104%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	28,316	29,744	1,428	105%
事業費	1,070	1,346	276	126%
その他	3,373	2,623	▲750	78%
合計	32,759	33,713	954	103%

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6年(2024年).6.28、令和7年(2025年).2.7) 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	夢もやい館の全体利用者数は、前年とほぼ同水準で推移している。 介護予防トレーニング室の利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大前の水準には達していないものの、地道な広報活動や新規利用者へのフォローアップ、プログラムの多様化により、利用者の定着化を図ることができ、目標としていた利用者数に近づけることができた。 つどいの広場の利用状況は、前年同月比89.2%と減少傾向にある。要因としては、昨年度の利用増加に寄与したTSMC関連の利用が一段落したこと、感染症の流行および記録的猛暑により夏季の外出を控える親子が多かったことが挙げられる。 世代間交流・地域交流事業では、誕生日会や木育活動に加え、敬老の日の会において龍田中学校の「ナイストライ」期間中の中学生が参加し、前日から練習を行うなど、世代を超えた温かな交流の場となった。 ソフト面においては、各種申請書類やホームページを台湾語の表記にするなどの取組を行い、外国人利用者の利便性向上に努めることができた。
施設の管理	A	維持管理業務においては、施設内設備の老朽化や不具合に対し、トレーニング機器・トイレ・畳の張替えなど適切な修繕を実施した。 予防保全として、トレーニング機器や遊具、空調関係の定期点検や清掃を徹底した。 また、庭の手入れや緑地管理、臨時駐車場の整備についても、職員を中心に積極的に行い、良好な景観を維持することができた。
収支の状況等	A	経理管理においては、館長を中心に企業体経理担当者と関係帳票を毎月すり合わせを行い、的確な処理を行った。 収支状況は、トレーニング室の利用者数が目標に達しなかったことにより若干の赤字となったが、有料教室の集客に努めたことで大幅な赤字を回避することができた。

○ 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）9月24日から10月12日まで（記入式1回目）
　令和6年（2024年）9月24日から10月12日まで（聞取り）
　令和7年（2025年）2月26日から3月11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）
　聞取り・・・利用者様に直接聞取り調査（年1回60部）
3　結果総括
　・清掃状況・・・「とてもよい・よい」（1回目92%、2回目94%）
　・接客対応・・・「とてもよい・よい」（1回目98%、2回目96%）
　・室内環境（室温・照明）・・・「とてもよい・よい」（1回目66%、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
　清掃状況や接客対応については、いずれも90%以上が「とてもよい・よい」と回答しており、施設の清潔さやスタッフの対応が高く評価されている。
　トレーニング室の教室満足度も97%と非常に高く、プログラム内容が利用者のニーズに合致していることが確認できる。
　一方、室温や照明などの室内環境に関する評価は他項目と比較してやや低く、快適性向上に向けた改善が求められる。
　つどいの広場においても概ね良好な評価を得ており、今後も利用者の声を反映したサービス向上に努める必要がある。

5　主な意見
　良い評価：スタッフが知識豊富でやる気の出る指導をしてくれる。開館時間が長くて便利。
　　　　　　企画が多彩で楽しく、育児に役立つ情報も得られありがたい。
　改善点等：トレーニング室のマシンを増やしてほしい。親子で運動できるプログラムがあれば嬉しい。
　　　　　　細かい積み木やブロックのおもちゃがあるとよい。

・アンケート結果に対する対応状況等

1　アンケートに記載された要望に対する対応
　・トレーニング室マシンに関しては種類を増やし、利用者の要望に応えられるよう協議中。
　・次年度はプログラムに親子体操を取り入れることを検討。
　・様々な年齢のこどもが利用することもあり、安全面を考慮し、細かい部品のある玩具は貸出しにしたり、遊ぶ場所を限定するなどして対応している。
2　意見箱の投書に対する対応
　　意見箱への投書なし

○ 総合評価

　介護予防トレーニング室の利用者数は前年より1,792名増加し、110.1%の伸びを示した。体操教室では格闘系エクササイズやサーキットトレーニングを取り入れ、飽きずに続けられる工夫を行った。また、正しい姿勢の指導や声かけを徹底し、効果的な運動支援を行った。
　トレーニングマシン指導では、初心者から熟練者まで個別メニューを作成し、継続的なフォローを実施した。卓球や健康麻雀ではスタッフが間に入って仲間づくりをサポートし、地域の方々が安心して楽しく通える環境づくりに努めたことが利用者増加の要因と考えられる。
　つどいの広場では、保護者同士の親睦を深めることを目的とした「ゆめママクラブ」を発足し、茶話会や季節イベント、台湾出身の方々との異文化交流など多様な活動を展開した。昨年度から開始したK-POP教室は継続して開催し、夏祭りではステージ発表も行い、多くの来場者が観覧した。夏場以降は感染症の流行や猛暑の影響で午前中の利用者が減少したが、午後の園児の利用は安定し、園児向け教室も堅調に推移している。

　広報活動では、回覧板や商業施設へのチラシの配布、行政機関へのパンフレット配布、独自ポストカードの作成などに積極的に取り組み、新規利用者の拡大を図った。さらに、地域の子育てサロンへの出前講座、地域の祭り・防災イベントなどへの人的サポート、フードドライブ活動、北区主催の健康イベントへの健康運動指導士派遣を通じて、地域活動の一端を担ったと自負している。

■ 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	介護予防トレーニング室では、地道な広報やプログラムの工夫により利用者の定着を図り、目標に近い成果を上げている。 つどいの広場の利用減少は外的要因によりやむを得ないものと言える。 世代間交流や多言語対応など、地域に根差した取組が評価でき、全体として、安定した運営と利用者への配慮が行き届いており、施設運営は良好である。
施設の管理	A	施設内設備の老朽化に対し、適切な修繕を実施するとともに、予防保全として定期点検や清掃を徹底するなど、維持管理に積極的に取り組んでいる。 庭や緑地の管理、臨時駐車場の整備にも職員が主体的に対応し、良好な景観と利用環境の維持に努めている点が高く評価できる。
収支の状況等	B	収支面では、トレーニング室の利用者数が目標に達しなかったものの、有料教室の工夫により収益改善への取組が見られた。 昨年度と比較して赤字幅が縮小しており、今後の更なる改善を期待することから、B評価とする。

○ 総合評価

介護予防トレーニング室の利用者数は前年より大幅に増加し、利用者の定着化や格闘技系メニューの導入など、継続的な利用を促す工夫が高く評価できる。
初心者から熟練者まで対応した個別指導や、地域交流を促す取組も成果を上げている。
つどいの広場では、多様なイベントや異文化交流を通じて地域のつながりを深めており、広報活動も積極的に展開されている。
総じて、地域に根差した柔軟かつ創意工夫に富んだ運営がなされており、今後のさらなる発展が期待される。

令和6年度(2024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6年(2024年)4月1日～令和9年(2027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。
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6年(2024年).7.19、令和7年(2025年).2.5) ・利用者アンケートの実施

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	18,996	17,903	▲ 1,093	94%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	15,983	16,497	514	103%
利用料金収入	1,359	1,097	▲262	81%
その他	46	91	45	198%
合計	17,388	17,685	297	102%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	13,151	12,967	▲184	99%
事業費	2,239	2,372	133	106%
その他	0	164	164	−
合計	15,390	15,503	113	101%

■ 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	指定期間の初年度にあたり、仕様書および協定書に基づき、適切な施設運営に努めた。 地域住民が日々を安心して心豊かに過ごせる場として、「笑顔あふれるふれあいの場」を基本理念に掲げ、「いきがいサポート」「つながりサポート」「くらしサポート」の三本柱を軸とした事業を展開した。 運営においては、地域住民および関係機関との連携を強化し、指定事業では従来の内容を維持しつつ、毎月のイベント開催や、春の感謝祭・秋のふれあい祭といった看板行事を実施した。 また、認知症対策として外部講師によるサポーター養成講座を開催し、好評を得た。 自主事業では、令和6年度(2024年度)に開始した「親子でGO！」を祝日に実施することで父子の参加が増加し、10人の枠に25人の参加があり、新たな利用者層の拡大につながった。 さらに、地域との連携強化を目的に、川尻・日吉・日吉東を含む近隣8校区のいきいきサロンに職員を毎月派遣し、施設外での介護予防活動を通じて地域とのつながりを深めた。
施設の管理	A	仕様書および事業計画書に基づき、適切な施設管理を実施した。 ハード面では、2階多目的ホールのタイルカーペットの一部張替えや、1階多目的ホールの室外機修繕を行い、施設の保全に努めた。 ソフト面では、熊本市南消防署立会のもと年2回の防火訓練を実施し、良好な結果を得た。防火・防災に対しては、平時からの備えと緊張感を持った対応の重要性について指導を受けた。AEDの取扱訓練では、参加者とともに実技を通じて有効な操作方法を習得し、好評を得た。 また、洪水時の避難訓練ではハザードマップを活用し、階段を用いた垂直避難を体験するなど、実践的かつ有意義な内容となった。 さらに、安全意識向上を目的とした研修として、業務委託業者よりエレベーターの緊急時対応や操作方法についての指導を受けた。
収支の状況等	A	協定書、仕様書、法人の経理規程および事業計画書に基づき、収入・支出における適切な会計処理を実施した。 内部経理監査においては、法人本部からの指摘や助言はなく、各講座・事業は順調に推進され、貸館利用料も増加傾向を示した。

○ 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6年(2024年)9月9日から21日まで
2 調査方法 各講座利用者、貸館利用者ごとにアンケートを準備し、記入後回収箱で回収
3 集計結果 回収件数189件
・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:職員がいつも笑顔で対応しており、施設の雰囲気が明るく通いやすい
:トイレ清掃がいつも行き届いていて、とても気持ちいい
改善点等:2階多目的ホールのカーペットがすれて薄くなり足が痛いので交換してほしい
:駐車場に車止めがあるとありがたい

・アンケート結果に対する対応状況等

1 アンケートに記載された要望に対する対応
・2階多目的ホールタイルカーペットの老朽化については、一部張替え修繕済み
・駐車場の車止めについては、市の担当課と検討中
2 意見箱への投書に対する対応
・意見箱への投書なし

○ 総合評価

令和6年度(2024年度)は新たな指定期間の初年度として、利用者の増加と満足度の向上を図りつつ、ニーズを踏まえた施設運営に努めた。
地域住民や関係団体との日常的な情報共有を通じて信頼関係を構築し、その成果として「親子でGO!」では祝日開催への変更により父子の参加が増加、「元気クラブ」では要支援区分を撤廃したことで一般参加が可能となり、新たな利用者層の拡大につながった。
また、「はつらつ教室」や「月イベント」等の事業は、市政だよりやチラシを活用した広報により、近隣校区から多くの参加を得ることができた。
利用者数は、新型コロナウイルス感染症の5類移行から1年以上が経過し、貸館利用がコロナ禍以前の水準まで回復したこともあり、目標18,612人に対し19,781人(施設外活動含む)を記録し、地域住民の交流機会の拡充に寄与した。
今後も地域との連携を一層深め、交流拠点としての機能強化とサービス向上に職員一同で取り組む所存である。

■ 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	A	仕様書・協定書に基づいた適切な運営がなされている。 また、地域との連携を重視した事業展開や、認知症対策、自主事業の工夫など、多様な取組が実施されており、利用者層の拡大にもつながっている。 施設内外での活動を通じて、地域に根差した運営が行われている点は高く評価できる。
施設の管理	A	仕様書および事業計画書に基づき、施設管理が適切に実施されている。 設備の修繕や景観維持に加え、防火・防災・避難訓練など安全対策にも積極的に取り組み、利用者の安心につながっている。 実践的な研修や地域との連携も評価でき、施設運営は良好である。
収支の状況等	A	協定書・仕様書等に基づき、会計処理が適切に実施されており、内部監査でも問題が指摘されていない点は評価できる。 収支面では、支出を抑えることにより黒字を達成しており、安定した財務運営が図られている。 事業の着実な実施と経理管理の両面において、良好な運営状況である。

○ 総合評価

令和6年度（2024年度）は、地域住民や関係団体との連携を重視し、事業内容の工夫により新たな利用者層の拡大や交流機会の創出に成果が見られた。
施設管理においても、設備修繕や防災訓練、研修等を通じて安全対策に積極的に取り組んでおり、利用者の安心につながっている。
収支面では、支出の抑制により黒字を達成しており、財務運営も安定している。
施設内外での活動を通じて地域に根差した運営が行われており、総合的に見て良好な状況である。

令和6年度（2024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6年（2024年）4月1日～令和9年（2027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㎡ 〇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 〇東部・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

（人）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
全体	10,074	7,181	▲ 2,893	71%

収支状況

収入（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
指定管理料	15,772	16,649	877	106%
利用料金収入	490	374	▲116	76%
その他	3,142	2,640	▲502	84%
合計	19,404	19,663	259	101%

支出（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
管理費	14,568	14,488	▲80	99%
事業費	1,742	1,799	57	103%
その他	3,398	3,330	▲68	98%
合計	19,708	19,617	▲91	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、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6年（2024年）.7.9、令和7年（2025年）.2.18） 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

〇 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6年（2024年）10月から令和7年（2025年）1月にかけて、空調の大規模改修工事に伴い臨時休館となった。事前に市担当課と協議を重ねた結果、休館期間中も市指定事業である「料理教室」を東部公民館調理室にて継続実施したほか、「相談事業（電話相談および対面相談会の定期開催）」、「スマホ講座」、「やさしいフラダンス」、「ストレッチ」等の各種講座については、施設近隣の民間貸スタジオや市営団地集会所を代替会場として開催した。 これにより、休館中も事業を継続することができ、延べ908人に利用していただくことができた。 そのほか、広報活動にも従来通り注力し、SNS（Instagram・Facebook）は週1回以上の更新を継続した。さらに、近隣サロンで実施している出前講座も継続し、好評を得ている。
施設の管理	A	大規模改修工事に際しては、市の工事担当部署および施工業者との事前協議に参画し、工事期間中も施工業者との定期的な情報共有の場を設けるなど、円滑な工事の遂行に協力した。また、工事期間中に従来通りの実施が困難な一部の定期点検については、実施時期の調整を行い、委託業者と連携のうえ、施設の適正な保守管理に努めた。
収支の状況等	A	臨時休館中の代替施設での事業実施については、不要となった経費および新たに必要となった経費に関する資料を速やかに市担当課へ提出し、変更協定を締結のうえ、別途精算を行った。年間を通じて、顧問税理士の監理の下、適正な予算執行に努め、黒字決算を達成した。

〇 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)9月15日～30日、令和7年（2025年）2月1日～15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
3　集計結果　各回ごとの回収件数：50件
　・利用者生活区域　東区82%　中央区18%
　・交通手段　車49%　自転車17%　徒歩24%　バス7%　バイク3%
　・施設利用のきっかけ　知人の紹介45%　自宅から近い13%　興味がある講座11%　広報を見て9%　その他22%
4　結果の分析、総括
　昨年に引き続き、利用者の82%が東区在住者であり、地域密着型施設としての特性が顕著に表れている。
　一方、来館者の49%が車を利用しているものの、駐車場の不足が課題となっている。
　来館のきっかけについては、知人の紹介が45%を占め、口コミの影響力が大きいことがうかがえる。
　広報については、さらなる改善の余地があると考えている。
5　主な意見
　良い評価：運動・料理などを行える場所を提供してもらってありがたい、職員の方が親切
　改善点等：駐車場が少ない、椅子が壊れているものがあり、数も足りない

・アンケート結果に対する対応状況等

1　アンケートに記載された要望に対する対応
　・駐車場の不足については、貸館や講座で多数の来館が見込まれる際には、近隣からの来館者に対し徒歩や自転車での来館を依頼するとともに、職員による誘導を行い、トラブルや事故の防止に努めた。また、併設する東老人福祉センターの来館状況を考慮し、空いている時間帯には相互にスペースを活用できるよう改善を図った。
2　意見箱への投書に対する対応
　意見箱への投書なし

○ 総合評価

今年度は、当施設の新しい協定期間となる3年間の初年度にあたり、『原点回帰で、高齢者コミュニティ拠点施設を目指す。老人福祉センターは連携・協働でサービスの均一化を図り、在宅福祉センターは地域の健康と生きがいづくりに貢献する施設を目指す。』という管理運営テーマの具現化を目指した施設運営に取り組んだ。
令和6年(2024年)10月から令和7年(2025年)1月にかけて空調の大規模改修工事により臨時休館となり、年間来館者数は大きく減少した。市担当課との事前協議を重ね、休館期間中は東部公民館調理室や近隣の民間貸スタジオ、市営団地集会所を代替施設として活用し、一部ではあるものの市民サービスの継続提供を実現したことは、大きな成果である。
代替施設でのサービス提供は、利用者の安心感にもつながり、「ホッとした」との声を多数いただいた。
また、電話での相談対応やSNSを活用した広報活動を途切れることなく実施し、休館中も利用者とのつながりを維持する工夫を行った。
新たな取組としては、「ふれあい祭(カラオケレクリエーション)」や「eスポーツ体験会」などの事業を実施したほか、春祭りではフリーアナウンサー本橋馨氏を招き、「大人の紙芝居」を開催。通常は施設を利用しない層を中心に約40名が参加し、新たな交流の場を創出した。
社会貢献活動にも力を入れ、地下水保全活動やフードドライブを通年で実施した。フードドライブ事業においては、利用者の家庭に保管されている未使用食品を毎月提供いただき、地域のこども食堂等へ配布することで、食品ロスの削減および生活困窮者支援の両面に貢献した。
さらに、地域の見守り活動(週2回)や健軍東校区サロン(月1回)も継続し、地域コミュニティの拠点としての機能強化に努めた。

■ 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	空調改修工事による臨時休館中も、市指定事業や各種講座を代替会場で継続実施するなど、利用者への配慮が行き届いた運営がなされている。 広報活動や出前講座にも継続的に取り組み、地域とのつながりを維持した点も評価できる。 限られた運営環境下でも、臨機応変に対応し、代替手段を講じて市民サービスを継続した点が高く評価できる。
施設の管理	A	改修工事に伴う臨時休館中も、市や施工業者との協議・情報共有を継続し、工事の円滑な進行に貢献している。 定期点検の調整や委託業者との連携も的確であり、施設の保守管理体制は安定している。
収支の状況等	A	臨時休館中の代替施設での事業実施に際し、経費の精算手続を迅速かつ適切に行い、市との協議・変更協定の締結も円滑であった。 年間を通じては、顧問税理士の監理の下、予算執行が適正に行われており、黒字決算を達成している点も評価できる。

○ 総合評価

令和6年度(2024年度)は空調改修工事に伴う臨時休館という制約の中にあっても、代替施設を活用した事業継続や広報活動の工夫により、利用者とのつながりを維持し、一定の成果を上げている。
市担当課や施工業者との連携も円滑であり、工事の進行や施設管理において適切な対応がなされている。
また、経費精算に関する手続も迅速かつ正確であり、行政との協議も丁寧に行われている。
年間を通じては、顧問税理士の監理のもとで予算執行が適正に行われ、黒字決算を達成するなど、財務面でも安定した運営が確認できる。
以上の点から、施設運営、管理、財務の各面において良好な状況であり、総合的に高く評価できる。

令和6年度(2024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6年(2024年)4月1日～令和9年(2027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	(1)　各種集会に場所を提供すること。 (2)　生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 (3)　講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 (4)　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。 (5)　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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	12,113	11,905	▲ 208	98%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	7,618	8,238	620	108%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	7,618	8,238	620	108%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	7,035	6,700	▲335	95%
事業費	50	512	462	1024%
その他	577	986	409	171%
合計	7,662	8,198	536	107%

モニタリングの実施方法

・月報、業務報告書、事業報告書等報告書の確認
・定期の業務遂行確認(2回)(立入調査、指定管理者へのヒアリング等)
　第1回:令和6年(2024年)7月9日
　第2回:令和7年(2025年)2月18日
・利用者アンケートの実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	空調の大規模改修工事により、令和6年(2024年)10月から令和7年(2025年)1月にかけ臨時休館となったが、市担当課とも事前協議を重ね、休館期間中も、「カラオケ」、「囲碁」の開放事業、東部在宅福祉センターとの共催事業で実施している相談事業(電話相談及び相談会の定期開催)、「スマホ講座」、「やさしいフラダンス」、「ストレッチ」といった各種講座を施設近隣の民間貸スタジオや市営団地集会所・老人憩の家を代替会場とすることで、継続実施し、期間中、延べ1,568人の方に御利用いただいた。 また、新規事業として、ふれあい祭(カラオケレクリエーション)やeスポーツ体験会等を企画。新規利用者の獲得に努めた。
施設の管理	A	大規模改修工事にあたっては、市の工事担当部署や、施工業者との事前協議に参画するとともに、工事期間中も施工業者との定期的な情報共有の場を設けるなど、円滑な工事実施に協力した。また、工事期間中で従来同様の実施ができない一部の定期点検などは、実施時期をずらして計画するなど委託業者との調整も行い、施設の適正な保守管理に努めた。 修繕については、男女浴場のブラインド交換を実施。不調が続いていた空調設備を更新していただけたことで、利用者により快適に、過ごしていただける環境を整えることができた。
収支の状況等	A	臨時休館中の代替施設での事業実施については、不要になった経費、新たに必要となった経費等の資料を速やかに市担当課に提供し、変更協定を行うことで、別途、精算を行った。 顧問税理士の監理の下、年間を通して適正な予算執行に努めた。

〇 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)9月15日～9月30日
2 調査方法　窓口等にアンケート用紙を準備し、記入していただいた後、回収
3 集計結果　　回答件数　50件
　利用者の回答は以下のとおり、()内は令和5年度(2023年度)
　・利用者生活区域・・・東区:90%(40%)、中央区:7%(30%)、北区:2%(24%)、南区:1%(6%)
　・利用区分・・・・・・・・・お風呂:27%(20%)、カラオケ23%(21%)、囲碁:33%(25%)、体操:7%(15%)、その他:10%(19%)
4　結果の分析、総括
　昨年度に比べ、囲碁利用者の方の比率が上昇。絶対数が増えている。
5 主な意見
（良い評価）　施設の皆様に感謝しています。
（要望など）　駐車場を少しでも良いから増やしてほしい。
　敬老の日は、休館にしないでほしい。
　スマホ講座を開設してほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

〇駐車場を少しでも良いから増やしてほしい。
　→駐車場の増設等は難しいため、東老人福祉センター側と東部在宅福祉センター側の稼働状況を見ながら、より効果的に現駐車場が使用できるよう工夫している。
〇スマホ講座を開設してほしい。
　→定期的な開催に向け検討中。

○ 総合評価

令和6年度（2024年度）は、当施設3年間の新協定の1年目。『原点回帰！で、高齢者コミュニティ拠点施設を目指す。老人福祉センターは連携・協働でサービスの均一化を図り、在宅福祉センターは地域の健康と生きがいづくりに貢献する施設を目指す』という管理運営テーマの具現化を目指した施設運営に取り組んだ。
令和6年（2024年）10月から令和7年（2025年）1月にかけて、空調の大規模改修工事により、臨時休館となった影響で、年間の来館者数は大きく減少した。市担当課とも事前協議を重ね、休館期間中も代替施設（近隣の民間貸スタジオ、市営団地集会所、老人憩の家）を活用することで、一部ではあるものの、市民サービスを継続して提供できたことは、大きな成果となったと考えている。特に定期の利用者が多い「カラオケ」、「囲碁」の開放事業を代替施設で継続できたことで、利用者満足の向上を実現できた。
今年度からは、市内に立地する他の老人福祉センターとの連携にも力を入れ、合同のカラオケ大会、ペタンク大会等を実施。各老人福祉センターを紹介する広報誌を年2回発行し、周知にも努めた。
また、施設利用者間でのトラブルも発生。市担当課や関係機関とも協議を重ね、丁寧な対応に努めるとともに、円滑な施設運営の実現へ向けた努力を行った。
管理面では、空調改修工事の担当業者とも継続的な情報共有の機会を設けるなどの取組を行うことで、大きなトラブルなく、工事完了を迎えることができた。

■ 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た。 特に、空調改修工事により約4か月休館となり、長期間サービスを提供できなくなることが懸念されたが、早い段階から所管課との協議を重ね、事前に関係機関との調整を行ったことで、近隣施設での事業実施を実現できた。 また、広報面においては、施設内だけでなく、地域や他の市有施設に協力を依頼するなど多方面へ展開し、新規利用者獲得につなげた。
施設の管理	B	仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。空調改修工事を見据え、清掃・点検等の時期や方法を事前に調整し、適切に維持管理が行われた。 施設利用者がトラブルを起こした際は、冷静に状況を判断し、警察と連携の上、他の利用者の安全確保に努めた。
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。休館中においても実態に合わせた適切な指定管理料で運営した。 物価高騰の中、指定管理者と利用者が一体となって経費削減に努め、黒字収支とすることができた。

○ 総合評価

年次計画に沿った適切な運営が行われた。特に、空調改修工事に伴う臨時休館の対応に当たっては、早い段階から所管課と連携し、代替手段により乗り切ることができた。サービス提供を継続できたことは、利用者の健康の維持、生きがいづくりに一定程度寄与できたと評価する。
また、トラブルを起こした利用者への対応においては、都度所管課との情報共有を図り、連携しながら適切に対応できた。
令和7年度（2025年度）も引き続き関係機関と連携しながら、より良い施設サービスを提供し、施設が活性化することを期待する。

令和6年度(2024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、熊本市天明老人福祉センター 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6年(2024年)4月1日～令和9年(2027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 ＜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 ＜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	(1)　各種集会に場所を提供すること。 (2)　生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 (3)　講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 (4)　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。 (5)　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

(人)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
北	14,435	15,554	1,119	108%
天明	3,005	10,549	7,544	351%
城南	15,592	16,852	1,260	108%
富合	8,829	11,405	2,576	129%
全体	41,861	54,360	12,499	130%

収支状況

収入(千円)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	101,469	51,810	▲49,659	51%
利用料金収入			0	－
その他	282	341	59	121%
合計	101,751	52,151	▲49,600	51%

支出(千円)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	55,015	13,763	▲41,252	25%
事業費	14,020	1,849	▲12,171	13%
その他	25,527	36,715	11,188	144%
合計	94,562	52,327	▲42,235	55%

※令和5年度(2023年度)は令和6年(2024年)4月1日付で廃止した4老人福祉センター(西・南・川上・河内)を含む。

モニタリングの実施方法	・月報、業務報告書、事業報告書等報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(立入調査、指定管理者へのヒアリング等)を各2回実施 （下表のとおり） ・利用者アンケートの実施

	第1回	第2回
北	令和6年(2024年)9月18日	令和7年(2025年)2月13日
天明	令和6年(2024年)9月17日	令和7年(2025年)2月6日
城南	令和6年(2024年)9月18日	令和7年(2025年)2月19日
富合	令和6年(2024年)9月26日	令和7年(2025年)2月21日

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	1　熊本市北老人福祉センター 年次計画に沿って、誕生会をはじめ、映画上映会、お楽しみ会など多くの事業を開催。参加者の反応を見ながら、参加者を増やすための工夫を行った。地域の会合等にも積極的に足を運び、施設の広報に努めた。 2　熊本市城南老人福祉センター 周辺施設へのアウトリーチ活動を積極的に実施し、施設の利用拡大に努めた。また、施設の利用許可について、不適切な状況が判明。担当課と協議を重ねつつ、チェック機能を強化するなど早急な改善を図った。 3　熊本市富合老人福祉センター 利用者の要望を踏まえ、健康マージャン教室を新規開講。脳トレやクラフト、ハンドメイドなど施設職員が講師役を努める教室も継続して実施した。 4　熊本市天明老人福祉センター 数多くの事業を開催。施設利用者数が大幅に増加した。一方で、施設の利用許可について不適切な状況が判明。担当課と協議を重ね、チェック機能を強化するなど早急な改善を図った。 5 全体評価 協定が4老人福祉センター体制となり、新たに、合同カラオケ大会、囲碁・将棋大会、健康マージャン大会といった共通事業の取組を推進した。また、各老人福祉センターでも地域の需要に応じた企画事業などを数多く実施した結果、いずれの施設でも大きく利用者数を伸ばすことができた。一方で一部の施設で、不適切な利用許可を行っていた事例が判明。職員研修の徹底、チェック機能の強化を図るなどの再発防止策を継続して実施した。
施設の管理	A	1　熊本市北老人福祉センター 新型コロナウイルス感染症対策の継続に加え、夏場の熱中症対策、そして冬場のインフルエンザ感染症対策に力を入れた。管理面でも利用者の意見要望には迅速な対応を心がけた。 2　熊本市城南老人福祉センター 業務仕様書に基づき、適正な保守管理を実施した。施設内に花を飾る、敷地内での花の育成など環境緑化に取り組んだ。 3　熊本市富合老人福祉センター 利用者に快適な施設を提供するため、職員相互に確認しながら、きめ細やかな日常清掃を実施した。また、利用者からの要望を受け、浴室に目隠しフイルムを取り付けた。 4　熊本市天明老人福祉センター 市担当課の協力の下、駐車場の整備や多目的トイレの改修を実施いただき、利用者から大変喜んでもらうことができた。 5　全体評価 各施設ともに業務仕様書に基づき、適正な維持管理業務を履行した。利用者にとってより使いやすい施設になることを目指し、市担当課に対し、設備面での改善提案も積極的に行い、天明老人福祉センターの駐車場整備や多目的トイレの改修といった取組を実現していただいた。

収支の状況等	B	業務目的外の収入支出はなく、業務遂行に必要な収入支出を適正に会計処理した。節電、節水はもちろん、すべての生活用品が値上がりしている中での施設運営を利用者にも理解いただき、一層の協力をお願いした。収支としては運営初年度の投資経費がかかり、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　調査期間　熊本市北老人福祉センター：令和7年（2025年）2月1日～2月14日まで／熊本市城南老人福祉センター：令和6年（2024年）11月1～30日／熊本市富合老人福祉センター：令和7年（2025年）1月18日～2月18日／熊本市天明老人福祉センター：令和7年（2025年）1月21日～2月5日
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　回答件数　北：134人／城南：191人／富合：93人／天明：93人
・接客対応　北：「とても良い」「良い」94%、城南：「とても良い」「良い」95%、富合：「とても良い」「良い」92%、天明：「とても良い」「良い」95%
・清掃状況　北：「とても良い」「良い」86%、城南：「とても良い」「良い」95%、城南：「とても良い」「良い」89%、天明：「とても良い」「良い」95%
4　結果の分析、総括
接客・清掃ともに90%近くの利用者からとても良い、良いとの結果をいたただけた。各施設ともに、自由記載を含めて特筆すべき不満は見られなかった。
5　主な意見
良い評価：職員のみなさんの対応がやさしい。／イベントが楽しい。
改善点等：特定の事業を増やしてほしい。／健康体操ができるようにしてほしい。／雑草が目立つ。／人が歌っている時は静かにしてほしい。／お風呂の修理をしてもらいたい（北老人）。

・アンケート結果に対する対応状況等

1　アンケートに記載された要望に対する対応(回答)
・「特定の事業を増やしてほしい」との声があったので回数を増やした。
・新たに、すっきりリズム体操を週１回開講。
・雑草が目立つとの意見があったため、早めの除草を心がけて実施している。
・その他の要望に対しては、市担当課と協議しながら検討する。

○ 総合評価

4老人福祉センターとしての運営は初年度となったが、年間2回の老人福祉センター合同広報誌を発行したほか、これまで城南老人・富合老人福祉センターで取り組んできた回覧板を使った地域向けの広報やTikTokを活用した情報発信といった広報活動、合同カラオケ大会など老人福祉センターの横の連携を意識した施設運営に取り組んだ。
1　熊本市北老人福祉センター
運営初年度となり、当企業体の各種事業が受け入れられるか心配していたが、利用者との対話を重視し、事業や運営方法の工夫を重ね、結果的に利用者数は前年度比1,000人強の増加を実現できた。
2　熊本市城南老人福祉センター
主催事業の参加者募集に関して、インターネット申込を取り入れ、市内全域を対象に募集を行った。ものづくりに関する事業を計画するなどの新たな企画事業に積極的に取り組んだ。施設でのサークル活動について、一部の団体による独占的な利用にならないよう回数制限を取り入れるなど、平等利用の環境整備を行った。
3　熊本市富合老人福祉センター
施設で継続して行っている各種事業の参加者が増加したほか、月に数回、地域のサロン等で実施している出前講座「みんなで遊ぼう脳活塾」などの活動が功を奏し、年間の利用者数は11,405人となり、前年度から29%増加した。
4　熊本市天明老人福祉センター
運営初年度となったことから、職員一人ひとりが利用者の顔と名前を覚えることを徹底。積極的に声かけを行うなど利用者との信頼関係構築に努めた。結果として、年間の利用者数は10,549人と前管理者による前年度実績と比較して3倍以上の人数となった。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	1　熊本市北老人福祉センター 年次計画に沿った様々な事業を開催した。また、地域を巻き込んだ活動、SNSを活用した広報など、新たな取組にも注力したことで、新規利用者の獲得、利用者増を達成することができた。 2　熊本市天明老人福祉センター 年次計画に沿った様々な事業を開催した。また、利用者と積極的にコミュニケーションを図るとともに、地域を巻き込んだ活動にも注力したことで、利用者を大幅に増やすことができた。なお、施設の利用許可業務について、不適切な対応が発覚したが、所管課と協議の上、再発防止策を講じ、迅速な改善を図った。 3　熊本市城南老人福祉センター 年次計画に沿った事業を開催した。また、アウトリーチ活動により施設の知名度向上に寄与し、利用者増を達成した。なお、施設の利用許可業務について、不適切な対応が発覚したが、所管課と協議の上、再発防止策を講じ、迅速な改善を図った。 4　熊本市富合老人福祉センター 年次計画に沿った事業を開催した。利用者とのコミュニケーションを大事にし、利用者の声に寄り添った事業を展開し、利用者増を達成することができた。 すべての施設において、仕様書以上の事業を行い、利用者満足度向上を図った。また、近隣の地域団体や包括支援センターとも密に連携し、施設の認知度向上を図ったことで利用者増を実現した。利用者アンケートにおいても高い満足度を得ており、良好な運営がなされたと評価する。一部施設における不適切な利用許可については、迅速に対応をした上で、今後の再発防止策を十分に協議した。
施設の管理	A	1　熊本市北老人福祉センター 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいても非常に高い満足度を得ている。また、限られた面積の中で、休憩スペースを設置するなど、利用者の利便性向上につながる取組を行った。 2　熊本市天明老人福祉センター 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいても非常に高い満足度を得ている。また、施設内のレイアウトを工夫し、外光をうまく活用することで開放的で明るい雰囲気を作り出した。駐車場も限られたスペースをうまく活用し、利用者の利便性向上を図った。 3　熊本市城南老人福祉センター 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいても非常に高い満足度を得ている。施設内外に利用者の作品や花などを飾り、明るく親しみやすい雰囲気づくりに努めた。 4　熊本市富合老人福祉センター 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいても非常に高い満足度を得ている。老朽化による不具合等が発生した際の所管課への情報共有、利用者への周知など迅速に対応したことで安全安心な施設を維持した。 全施設において、仕様書以上の維持管理が行われた。各施設の特色等を踏まえ、採光方法を工夫したり、花壇やグリーンカーテン等を置くことで明るい雰囲気を創出し、利用者の快適性向上につなげた。
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。物価高騰の折、利用者の理解協力を得ながら、節電・節水をはじめとした経費削減に努めた。

〇 総合評価

現指定管理の1年目で、さらに北老人福祉センターと天明老人福祉センターは初めての施設運営という状況の中、前指定管理者との円滑な引継ぎにより、当初からトラブルなく順調な運営を図った。特に、事業内容や施設内のレイアウトなど、一つひとつを丁寧に見直し、利用者に寄り添った運営を実施した。また、利用者一人ひとりの顔と名前を覚え、積極的にコミュニケーションを図ったことで、利用者との信頼関係を構築。さらに、広報の強化や地域との連携により、4施設全てで利用者増を達成することができた。 利用許可については、一部不適切な対応が発覚したが、事実確認から所管課への報告、再発防止策の検討と、迅速な改善に向け取り組んだ。 次年度は更なるブラッシュアップにより、新規利用者の獲得、施設の活性化につなげてほしい。

令和6年度(2024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	施設で行う事業は、次のとおりとする。 (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)に掲げるもののほか、市長が必要と認める事業

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
お達者文化会館	10,341	11,806	1,465	114%
南部万年青会館	12,816	15,903	3,087	124%
東部はつらつ交流会館	15,724	12,185	▲ 3,539	77%
全体	38,881	39,894	1,013	103%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	6,074	6,153	79	101%
合計	42,924	43,003	79	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	37,362	39,159	1,797	105%
事業費	4,695	4,909	214	105%
その他	0	0	0	－
合計	42,057	44,068	2,011	105%

モニタリングの実施方法

・月報、業務報告書、事業報告書等報告書の確認
・定期の業務遂行確認(立入調査、指定管理者へのヒアリング等)を各2回実施

	第1回	第2回
お達者文化会館	令和6年(2024年)9月18日	令和7年(2025年)2月19日
南部万年青会館	令和6年(2024年)9月25日	令和7年(2025年)2月14日
東部はつらつ交流会館	令和6年(2024年)9月25日	令和7年(2025年)2月26日

・利用者アンケートの実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	気候状況等が大きく変化している中、3施設ともに順調に施設の運営管理を行い、年間を通じて安定した結果を残すことができた。利用者数については、東部はつらつ交流会館を除いて、前年度を上回る結果で、3施設合計では前年度を上回ることができた。特にお達者文化会館においては、いきいき健康体操やお達者サロンが認知されたことにより、利用者数の増加につながった。また、南部万年青会館では、地域交流事業として夏祭りやサロンの開催、地域の各種団体との連携による廃品回収や学習支援、かわしり食堂に参画するなど、地域課題解決に努めた。 東部はつらつ交流会館では、地域包括支援センター「ささえりあああさひば」との連携による「はつらつサロン」を開催し、参加者から大変好評でリピーター獲得につなげた。
施設の管理	A	お達者文化会館については、日常チェックシートを活用して清掃・設備機器点検などの利用環境の整備を行うとともに、各種マニュアル作成に基づく維持管理業務に努めた。東部はつらつ交流会館では、職員による日常的な施設管理業務の徹底と景観維持のための緑地管理についても計画的に実施するとともに、地下水のかん養や雨水流出抑制、水質浄化、ヒートアイランド現象の緩和などの効果が期待され、近年広まりつつあるグリーンインフラの一つである「雨庭」を導入し、環境保全や防災・減災に関する取組を行った。南部万年青会館では、他施設と同様に日常チェックシートを活用し、維持管理に努めるとともに、日常巡回による設備不良や備品の故障などの早期発見につなげる取組を行った。なお、職員で実施できない業務については、専門業者に点検等業務を委託することで業務仕様書どおりに業務を実施することができた。その他業務としては、各施設の緑地管理業務について、管理運営共同企業体に所属する緑地管理班による除草作業や樹木剪定などを計画的に実施した。また、修繕については、指定された予算の中で3施設で優先順位を定期的に協議しながら、利用者が不便を感じないよう、迅速に対応することができた。
収支の状況等	A	協定書及び業務仕様書等に基づいた適正な支出をしている。施設及び企業体本部による会計処理のチェックを徹底的に行っており、目的外の支出はない。また、各施設においては、節水・節電に関する取組による使用量の削減に利用者と一体となって努めたことで、経費の縮減を図ることができた。なお、収支については、様々な要因があるが、特に人件費の増大と電気料金の値上がり等の理由による支出が増加したことで、年間収支は厳しい結果となった。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【お達者文化会館】
1　調査期間：令和6年（2024年）9月10日～29日、令和7年（2025年）2月25日～3月4日
2　調査方法：利用者に声をかけてアンケート用紙を手渡し、記入後、回収かごで回収
3　集計結果（平均）
・施設の清掃状況　満足・やや満足　87%　普通　12%　やや不満・不満　1%
・施設の景観　満足・やや満足　82%　普通　17%　やや不満・不満　1%
・職員の対応　満足・やや満足　97%　普通　3%　やや不満・不満　0%
・不便を感じること　ない・あまりない　98%　少し感じる　2%
4　主な意見
花の手入れがよい。いつも笑顔で対応してくれる。ホールが広くて鏡があり大変使いやすい。トイレに暖房便座の設置と玄関前にベンチがほしい。駐車場がもう少しあればもっと良くなる。バスの便が悪い。

【南部万年青会館】
1　調査期間：令和6年（2024年）9月10日～29日、令和7年（2025年）2月25日～3月4日
2　調査方法：2回ともに利用者に声をかけてアンケート用紙等を渡し、回収かごで回収
3　集計結果（平均）
・施設の清掃状況　満足・やや満足　100%　やや不満・不満　0%
・施設職員の対応　満足・やや満足　100%　やや不満・不満　0%
4　主な意見
ホールに花があり和まされる。いつも笑顔で対応してくれる。トイレに暖房便座がほしい。駐車場がもう少しあればもっと良くなる。

【東部はつらつ交流会館】
1　調査期間：令和6年（2024年）9月10日～29日、令和7年（2025年）2月25日～3月4日
2　調査方法：第1回目：聞き取り方式によるアンケート収集、第2回目：記述方式によるアンケート収集
3　集計結果（平均）
・施設の清掃状況　満足・やや満足　95%　やや不満・不満　5%
・施設の景観　満足・やや満足　100%　やや不満・不満　0%
・施設職員の対応　満足・やや満足　97%　やや不満・不満　3%
・不便を感じること　ない・あまりない　86%　少し感じる　14%
4　主な意見
駐車場が狭く少ない。自動販売機の設置に関する要望があり。

・アンケート結果に対する対応状況等

・暖房便座と玄関前のベンチについては、適切な製品を選定し購入手続きをとった。また、駐車場が混雑する場合については、職員で誘導、整理を行った。（お達者文化会館）
・暖房便座については、企業体本部と相談した。また、駐車場が混雑する場合は、職員で誘導や整理を行った。（南部万年青会館）
・駐車場の狭さについては、迅速に担当課へ報告・相談を行うとともに、混雑時は、職員による誘導を実施した。（東部はつらつ交流会館）

〇 総合評価

東部はつらつ交流会館では、12月に約2週間にわたる臨時休館を伴う空調改修工事が実施されたことによる利用者数の減少があったが、3施設全体では利用者数、利用件数ともに前年度を上回る結果を残すことができた。
お達者文化会館では、健康体操やサロン活動が地域の方々に認知されたことにより、利用者の増加につながった。
東部はつらつ交流会館では、地域包括支援センター「ささえりあああさひば」との連携による「はつらつサロン」を開催し、参加された多くの方々が次月の参加を即日予約されるほど、大変好評となっている。広報活動においては、施設広報紙「東部はつらつ交流会館だより」を毎月校区自治会の定例会で配付するなど、積極的に取組を行った。また、今年度初めて、施設の裏庭を活用して地上に降った雨水を下水道に直接放流することなく一時的に貯留し、ゆっくりと地上に浸透させる構造を持った植栽空間である「雨庭」を地域のボランティアに協力いただきながら整備することで地下水保全や雨水流出抑制、修景・緑化、ヒートアイランド現象の緩和につながる環境保全に関する取組を行った。
南部万年青会館では、健康マージャンをはじめとする各種講座や教室の開催、地域連携事業の学習支援やかわしり食堂の開催など、地域密着かつ広域的な事業を展開することで多くの利用者を集客することができた。また、「花いっぱい活動」や「ホールに花を活動」など、環境に関する事業を行うことで利用者の心を豊かにすることに取り組んだ。
最後に令和6年度（2024年度）は東部はつらつ交流会館の空調機改修工事が行われ、快適な環境整備が図られたことで、全施設が次年度以降の施設運営に向けて、利用者数や稼働率の更なる増加につながる環境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	全施設において、仕様書以上に工夫した事業を実施した。また、近隣の地域団体や包括支援センター等と密に連携し、利用者のニーズ把握、施設の認知度向上につなげた。 【お達者文化会館】 年次計画に沿った事業を開催した。特に、いきいき健康体操やお達者サロンの認知度が向上し、介護予防知識の普及につなげることができた。また、広報手段の工夫等により、利用者数の増加につながった。 【南部万年青会館】 年次計画に沿った事業を開催した。特に、夏祭りやサロンを通じて地域住民との交流を深めると共に、地域活動にも積極的に参加し、地域との連携強化を図った。また、SNSを活用した健康体操など新たな取組を行い、利用者数の増加につなげた。 【東部はつらつ交流会館】 年次計画に沿った事業を開催した。サロンやズンバなどの指定事業だけでなく、ピラティスやヨガといった自主事業も人気が高く、リピーターの獲得につながっている。利用者数については、休館の影響により前年度を下回ったが、次年度は増加に転ずることを期待する。
施設の管理	B	全施設、仕様書、協定書に基づいた管理が行われた。細かい部分まで清掃が行われており、利用者の安全快適な環境づくりを図った。 【お達者文化会館】 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいては前年度を上回る満足度となった。また、施設の不具合に対し、所管課との迅速な情報共有により、早期に修繕され、利用者の快適な環境を維持した。 【南部万年青会館】 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいては前年度を上回る満足度となった。草刈りや剪定作業も滞りなく行われており、季節を問わず景観を維持することができた。 【東部はつらつ交流会館】 仕様書、協定書に基づいた施設の管理が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいては前年度を上回る満足度となった。駐車場については、適切に所管課と情報を共有し、利用者の利便性を損なわないよう柔軟に対応した。
収支の状況等	B	協定書及び業務仕様書等に基づき、適正に会計処理を行い、目的外の支出もない。物価高騰の折、年間収支はマイナスとなっているものの、指定管理者と利用者が一体となって、経費削減に努めた。 また、エコ活動の一環として、市環境局も推奨する「雨庭」を導入するなど、環境保全や防災・減災につながる取組を行った。

○ 総合評価

3施設全てで協定書、仕様書に基づいた事業を開催し、高齢者の健康増進、介護知識等の普及を図った。また、地域との連携強化のため、連絡協議会を開催し、関係者間の情報共有を行った。さらに、地域活動にも積極的に参加し、地域住民との交流を図ることで、地域課題に一緒に取り組むと共に、施設の認知度向上、施設利用促進につなげた。

また、令和6年度（2024年度）は全施設で空調や外壁の工事を実施し、施設の利用が一部制限されたところもあったが、利用者への事前周知や工事中の丁寧な対応により、トラブルなく完了することができた。

3年間の指定管理の最終年度であったが、3施設の合計利用者数を毎年増加させるという結果を実現したことを高く評価する。令和7年度（2025年度）は新たな取組も計画されていることから、さらに利用者が増え、施設が活性化することを期待する。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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

（人）	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比（％）
全体	14,653	20,466	5,813	140%

収支状況

収入（千円）	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比（％）
指定管理料	78,639	80,399	1,760	102%
利用料金収入	0	0	0	－
その他	217	16	▲201	7%
合計	78,856	80,415	1,559	102%

支出（千円）	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比（％）
管理費	51,494	56,910	5,416	111%
事業費	13,745	11,336	▲2,409	82%
その他	0	0	0	－
合計	65,239	68,246	3,007	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6(2024).10.17、令和7(2025).3.19） ・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

〇 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、適切に施設の運営に努めた。6月末まで改修工事により利用に制限を設けることとなったが、7月から明るく利便性の高まった希望荘において、多くの皆様に、楽しく御利用いただくことができた。希望荘の認知度が低くなっているのが課題となっていたため、今年度は認知度アップに向けた取組を強化して行った。地域会合への定期参加や相談支援センターほか関係機関への広報PR、福祉専門学校生や地域民生委員児童委員の皆様への施設見学会などを実施した。「希望荘チャレンジフェスタ2024」では、5年ぶりに制限もなく通常規模で開催することができ、御利用者や御家族、関係機関をはじめ、多くの地域の皆様にも御来場いただき、好評を得ることができた。 地域活動支援センターでは、御利用者の興味関心を捉え、季節行事や創作活動など職員が創意工夫を凝らし取り組み、利用者の楽しみにつながり、施設全体の月平均利用者数は約480名増加し、年間利用者数も2万人を超えた。 障がい理解を促す取組として、ささえりあと連携した近隣小・中学校を訪問しての車椅子体験学習会の実施や、基幹相談支援センター主催の小学生福祉交流会に、障がい当事者として希望荘職員を派遣し、小学生が楽しく障がいについて学び、理解を深める良い機会となった。
施設の管理	A	法令・仕様書に基づき、適切な管理を行った。 以前から要望のあったオストメイト対応トイレの市による設置にあたっては、オストミー協会等からのアドバイスをとりまとめ市に情報提供を行うなど、設置に協力し、利用者から感謝の言葉をいただくことができた。 御利用者の皆様に安心・安全に御利用いただくため、非常通報装置の動作確認も含めた「火災訓練」、中央警察署の方を講師にお迎えし「不審者対応訓練」や「安全運転講習会」を実施し、全職員で危機管理意識の向上を図った。 毎月、全職員で施設内安全・防災点検を実施し、不具合箇所が発見された時は、速やかに市へ報告と共有を図り、早急な修理・改修等の対応につなげ、施設の保全に努めた。
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。空調がガス式から電気式に変わったことで、電気代の高騰が予測される中、予算執行状況を職員間で共有することでコスト意識を高め、節電・節水、裏紙の再利用など経費削減に努めた。

○ 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7年（2025年）1月4日から令和7年（2025年）3月17日まで
2　調査方法　用紙での回答と併せ、WEBでの回答も実施。
3　集計結果　回答件数　319名
・希望荘に対する総合的な満足度　満足・やや満足　94.1%　やや不満・不満　5.9%
・職員の対応（挨拶）　満足・やや満足98.7%　やや不満・不満　1.3%
4　アンケートの分析
満足度を問う設問では、ふれあい総合相談以外の全ての項目で9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：いつも明るく丁寧に対応してもらえる。不明な点をおたずねしても、気持ちよく優しく対応してくれるので、ちょっとしたことでも相談できる。コロナが終わってから、様々な所に連れて行ってもらいありがたい。
改善点等：聴覚障がいに関しての相談窓口を設置してほしい。もっとPR活動して、希望荘の価値を高めてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・聴覚障がいに関しての相談窓口については、熊本市ろう者福祉協会に御協力いただき、実施に向けて検討を行っている。メールやFAXでの相談は随時受付を行い、必要に応じて対面での相談日程を調整し対応することとした。
・希望荘ホームページや市政だより等への掲載に加え、地域会合への参加、関係機関へ積極的な情報提供に努めた。また、チャレンジフェスタやクリスマス会などの行事を通して、障がいのある方だけでなく、普段障がいのある方との関わりがあまりない方を含め、多くの方に知っていただき、交流できる機会を作っている。
・アンケート結果及び要望に対する回答については、玄関ロビーに掲示した。

○ 総合評価

6月までの空調設備等の工事期間中は利用に制限を設けることとなったが、イオン熊本中央店から会場スペースを御提供いただきふれあい総合相談を開設するほか、福祉バスの運行、入浴でお困りの方への他施設での入浴支援や電話相談等、サービスの提供を継続した。
「希望荘チャレンジフェスタ2024」（11月）、「希望荘作品展2024」（1月）、「障がいに関する理解・啓発セミナー」（2月）等、地域の方々の御協力を得ながら事業を開催することができた。
また、ボイラー設備や水回り配管等、施設の老朽化についても、市と状況を共有しながら、計画的な対応を図っていく。職員の高齢化が進んでいるため、後進の人材育成にも取り組んでいく。

■ 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	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。 自主事業である希望荘バスハイクやパソコン短期集中講座等については、利用者アンケート等によりニーズを踏まえた事業を実施し、参加者から好評を得ている。 諸般の事情で複数年開催できなかった希望荘チャレンジフェスタにおいては、障がい者による日頃の学習成果の発表等がメインであるが、新たに移動動物園、ワークショップ等の開催を同時に行うことで、日頃施設を訪れることがない市民も多数来場するなど、障がいに対する理解促進も図ることができる取組となっており、高く評価できる。 また、校区自治会等をはじめとした地域や関係機関への広報を行い、認知度アップに努めており、市民に開かれた施設運営を行っている点も評価できることから、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。 令和5年度(2023年度)から続いた空調・電気設備改修工事においては、休館日の職員立会いにより、スムーズな工事の進捗に協力した。 設備等の不具合が発生した際は、速やかに安全対策を講じるとともに、市に対する報告に加え、善後策の提案等もなされている。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、利用者への影響を最小限に留めている点も高く評価できるため、A評価とした。
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。 光熱水費の高騰に対しては、施設内での節電や節水を利用者にも呼びかけることで、利用者と一体となって経費削減に努めている。植栽の剪定や除草等は職員で対応するなどの取組も評価できるため、B評価とした。

○ 総合評価

令和5年（2023年）12月から令和6年（2024年）6月まで続いた空調設備等の改修工事により、施設の利用に制約が生じた期間があったにも関わらず、利用者数は前年度比で140%となった。利用者が2万人を超えるのは令和元年度（2019年度）以来のことで、このことは、指定管理者による利用者増の取組が功を奏しているものと理解している。令和7年度（2025年度）は長期工事等の予定がないことから、利用者数の回復傾向を維持しながら、熊本地震以前の水準を超える利用者数を目指し、取組を継続していただきたい。

利用者アンケートの評価も総じて高い結果となっており、このことは、利用者からの信頼関係が厚く、適切な管理運営がなされている結果であるものと理解している。

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、更なる利用者満足度の向上を目指し、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6年度(2024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)前各号に掲げるもののほか、市長が特に必要と認めること。
施設利用状況	(下表)
収支状況	(下表)
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6年(2024年)10月2日、令和7年(2025年)2月5日)) ･利用者アンケートの実施

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	329,164	394,875	65,711	120%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	1,450	1,698	248	117%
その他	3,702	4,340	638	117%
合計	200,182	201,068	886	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	193,533	197,503	3,970	102%
事業費	7,470	6,037	▲1,433	81%
その他	0	0	0	−
合計	201,003	203,540	2,537	101%

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	指定管理第3期3年目となった令和6年度も、熊本市こども文化会館においては「熊本市子ども輝き未来プラン」の趣旨に沿い「こども・子育て家庭、地域に必要とされ、愛される拠点になる。」運営ビジョンのもと様々な事業を計画し取り組んだ。 中でも、令和6年度末（令和7年3月26日）に設立30周年を迎えたことから、当該年度は1年を通して周年イベントや周年を意識した運営に積極的に取り組んだ。会館内外の至る所に30周年を周知するポスターの掲示や、職員のユニフォームにも記念のロゴをプリントするなど、様々な仕掛けをし機運醸成を図った。前年度末のプレイベントからの盛り上がりを引継ぎ、集大成として令和6年度末のこどぶん誕生祭まで年間を通して「30周年キャンペーン」を展開した。 実施事業においては、指定事業の確実な実施とあわせて財団独自の充実した自主事業を展開した。指定事業「みんなの夢かなえよう夢体験事業」においては、複数校の応募の中から選定された泉ヶ丘小学校の「学校近くにあり、いつもお世話になっている動植物園のCM作りをして、動植物園を盛り上げたい」との夢の実現に向けての取組をサポートした。学校のみならず、テレビ局や大学、地域の協力者などと連携し夢を実現していく過程において、会館がこどもたちや協力者との架け橋となり活動を見守ることで、事業の目的でもある自主性や協調性を育むことができた。 自主事業においては、財団管理の他施設連携事業として、こどぶんいろいろ探検隊による「熊本市民会館の舞台のお仕事体験」や、文化施設3館連携事業として熊本市民会館と健軍文化ホールと共催で「文花祭」を開催するなど、複数施設を管理する財団のスケールメリットを活かした事業展開ができ、会館の設置目的である活動体験支援の充実や、会館の施設認知度の向上が図られたと考える。結果的に、実施事業全体で合計92,909名の参加者があり、コロナ禍前と比較して確実に回復傾向にあり、その勢いを感じた1年であった。 また、月に1度アドバイザーを迎え、事業・運営面などについて職員と意見を交わす会議を行い、年に2回運営協議会を実施するなど客観的な意見を取り入れる体制を構築している。 令和6年度は最終的に、利用者数、事業参加者ともに前年度を上回り、今後への明るい兆しとなった。
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。 まず、利用者の声を反映し設備の改善に努めた。既存の授乳室に関して授乳スペースの個室化を要望する声や、3階ひよこルーム内にも授乳スペースを要望する声があり、仕切り用のカーテンの設置や簡易の授乳スペースを設けるなどいずれも早急に対応し、利用者の利便性の向上に努めた。 また、館内の引き戸ダンパーの不具合の改修や、地下駐輪場へのスロープの「滑り」対策としての防滑塗装など、特に小さいこどもが多い利用者の安全面を考慮し早急な対応が必要と判断し対応した。 さらに、くじらホールの電動式移動観覧席のシーケンサー及び消耗部品の交換については、利用者に支障をきたさない時期を熊本市と調整したうえで交換が完了し、今後の利用増へも対応できると考える。 その他の修繕等についても、事前に熊本市への報告・協議を実施し適切な修繕費用の執行に努めた。
収支の状況等	B	財団事務局とも連携し適切な会計処理に努めたが、収入の決算額201,067,988円に対し、支出の決算額　203,540,174円となり、令和6年度の収支差額は2,472,186円の支出超過となった。その主な理由として、貸館の利用率や自主事業の参加率などは令和4年度以降徐々に回復傾向にあり利用料金収入も漸く増加傾向に転じてきたが、昨今の社会情勢の変化は免れず人件費や物件費高騰の影響による経費増加があげられる。 今後も経費の節減に努め、貸館の利用率向上や事業参加者を増やすとともに収入増となる取組をし、効率的な運営に取り組んでいきたい。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

利用者アンケート及び利用者満足度調査を実施した。
1 調査期間
利用者アンケート　令和6年（2024年）8月15日(木)～令和6年（2024年）8月31日(土)
利用者満足度調査　令和7年（2025年）3月1日(土)～令和7年（2025年）3月15日(土)

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100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100件）

3 集計結果
利用者満足度調査　総合満足度 4.66/5
主なもの
【設備・サービスについて】
スタッフ対応 4.79/5　スタッフ専門性 4.57/5　トイレの清潔さ 4.55/5　情報検索簡易性 4.32/5
【イベント・教室について】
企画内容 4.69/5　受付方法 4.57/5　時間設定 4.62/5　指導力 4.56/5

4 改善・要望するもの（質問項目で多かったもの）
1）サービス向上・・・Wi-Fi環境整備 2)清掃状況・・・遊戯エリア 3)利用時間の拡充・・・夜間営業
4）支払い方法の充実・・・スマホ決済 5)プログラムの充実・・・こども向け

・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高評価をいただき、概ね満足いただいているが、さらに満足いただけるよう職員間で共有し今後の運営に生かしたい。
また「こども向けのアクセスマップが欲しい」という要望や、駐車場に関する声をふまえ「こども向け会館周辺マップ」及び「周辺有料駐車場マップ」を作成した。手書き調で、こどもたちにもわかりやすく、また有料駐車場も見やすく探しやすいように作成し、会館内での掲示や配布に加え、ホームページにも掲載した。
さらには、情報収集手段についてもSNSの強化を図るためインスタグラム開設の準備にとりかかるなど利用者ニーズを施設運営に反映させた。

○ 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。
指定管理第3期3年目となる令和6年度は、指定管理期間の5か年計画目標として『30周年記念事業開催』と『くまもとのこどもたちの「心を豊かにする」事業』の2つを掲げ取り組んだ。『30周年記念事業開催』については、会館の設立を祝うイベントである「こどぶん誕生祭」を特別な内容で開催し、2日間で延べ3,000名超の方々に御来館いただいた。初日には熊本市長や市議会副議長にも御出席いただき、くじらホールにおいて客席を埋め尽くす観客のなか「設立30周年記念式典」を盛大に執り行うことができ、改めてこども文化会館の認知度向上が図られ、会館の設置意義を市民の皆様に示すことができたのではないかと考える。また、『くまもとのこどもたちの「心を豊かにする」事業』としては「こどぶんおんがくまつり」を開催し、こどもたちに音楽隊の演奏を身近に感じてもらう演奏会や、けんぶん少年少女合唱団やプロのミュージシャンによるコンサートなど貴重な機会を提供することができた。このように、周年イヤーとして様々な事業やイベントに取り組んだことで、こども文化会館が市民の皆様の身近な存在であると改めて感じた1年でもあった。
その結果、熊本市指定事業及び財団独自の自主事業の参加者数ともに令和5年度から令和6年度にかけて約20%増加しており、今後も参加者のニーズを捉えるとともに、魅力あふれるプログラムの提供に努めたい。
収支状況については令和6年度の単年度収支としては残念ながら支出超過となったが、令和4年度からの収入の推移を見れば、単年度ごとに25%前後増加しており、引き続き提案当初の収入を目標に取り組んでいきたい。
利用者数においては、令和3年度の工事休館を経て再開した令和4年度以降はコロナ禍の終息と共に回復傾向にあり、令和6年度は394,875人となった。結果として、前年度（令和5年度）比120%であり、さらには当財団が指定管理者として管理するようになった平成23年度以降において過去最高の集客となり今後のさらなる展望含め、職員の励みとなった。第3期指定管理期間の最終集客目標値である令和8年度の420,000人に向け着実に利用者拡大が図られているものと考える。集客はもちろんだが、今後も引き続き熊本市の子育て支援の拠点施設の目的が果たせるよう取り組んでいきたい。
【参考】
以下、年度ごとの貸館使用料収入、教室参加費収入、物品販売収入の合計。
令和4年度3,854,680円
令和5年度4,831,700円
令和6年度5,977,840円
以下、年度比較
令和5年度（令和4年度比）の増加割合　125%
令和6年度（令和5年度比）の増加割合　123%

■ 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、協定書に基づき適正な管理運営ができていた。 コロナ禍で落ち込んだ利用者数は回復し、令和6年度利用者数は指定管理制度導入後、過去最高を記録した。 また、アンケート結果からも分かるように利用者の満足度は高く、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。 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みせた点を評価し、A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。 設備の日々の保守及び点検も適切に実施している。施設内で発生した設備系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おり、非常時を想定した訓練や講習も実施するなど、利用者の安全確保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、適正な会計処理がなされていた。 ただ、収支に関しては、貸館利用率や自主事業の参加者も回復傾向にあるものの、昨今の人件費及び物件費高騰の影響を受け、令和5年度と同様に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等の実施や、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

令和6年度(2024年度)末に開催した開館30周年イベントは、広報を意識した運営を行い、当日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5年度(2023年度)比約120％増の394,875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、こどもの個性・能力発見事業を行っており、利用者獲得につながる工夫がみられる。 今後はインスタグラム等の広報手段の拡充や、インターネットでの予約受付も予定しており、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むとともに、児童への遊び及び学びの機会の更なる提供に取り組むことを期待する。

令和6年度(2024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こと ・家畜の排せつ物を原料とした堆肥の生産に関すること ・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こと

施設利用状況

受入量(t)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	25,410	25,757	347	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	133,746	135,583	1,837	101%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	133,746	135,583	1,837	101%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	102,695	110,974	8,279	108%
事業費	18	43	25	239%
その他	28,149	25,197	▲2,952	90%
合計	130,862	136,214	5,352	104%

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7年(2025年)1月30日、令和7年(2025年)3月24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

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	家畜の排せつ物の受入れ状況については、固形搬入量が年間5,589トン（前年比102%）スラリー等の液状物の搬入量が年間　20,168トン（前年比102%）汚水搬出量が年間17,484トン（前年比104%）と全体的にやや増加したものの、大きなトラブル等無く安定的に業務を行うことができた。 センターで製造する堆肥についても問合せを多くいただき、春先や秋口の需要期には販売する堆肥が品薄状態になるほどだった。畜産農家の生産堆肥の引取りについても前年以上に積極的取り組まれていたようであった。また、「くまもとeco牛ふん堆肥」が、熊本県堆肥共励会において初めて「熊本県知事賞(大賞)」という栄誉ある賞を賜った。これまで新人賞・会長賞・耕畜連携部門賞等を連続受賞してきたが今回の県知事賞受賞は、これまでの実績の積み重ねによるものであると考えており、今後の堆肥製造の励みとなった。
施設の管理	A	車両や重機のエアコンを中心とした空調設備の故障やトラブルが今年度も頻発した。施設の環境上、腐食性ガスなどが影響していると考えられるが、設置している機械の故障増加に適宜対応を行った。畜産農家からの異物混入については、定期的な展開検査の継続や混入防止の依頼等を畜産農家へ行ったことで、異物混入を起因とした修繕は、ほとんど無かった。
収支の状況等	A	今年度も設備等の修繕が頻発した。なるべく業者へ依頼せず、できる範囲で職員での修繕を実施した。例えばバキューム収集車のマンホール蓋の清掃を定期的に実施するなど職員自らできる範囲での対応を行い故障の発生をできるだけ抑制した。 また交換部品等の価格高騰についてもメーカーと粘り強く交渉を行い全体的な支出を抑えることで大きな赤字を生むことなく決算を終えた。

〇 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7年（2025年）3月3日（月）及び3月10日（月）
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（19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　90%(17名）
・施設の安全対策について………とても良い、良い　90%(17名）
・センターの使いやすさについて…とても良い、良い 90%(17名）
・職員の接客対応について………とても良い、良い　90%(17名）
4.主な意見
・全国の堆肥センターの成功事例等を検討し、運営方法の参考としてはどうか。
・使用料の据え置きをお願いしたい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・年1回類似施設の視察を行うことで他の堆肥センターの良い部分を検証し利用者の期待に沿えるよう今後も努力したい。
・使用料については、我々だけでは決められない部分ではあるが利用者の声に丁寧に耳を傾けながら担当課にお伝えした。

〇 総合評価

日頃より安全第一で業務にあたり、指定管理期間2期3年目の経験をもとに安定した運営を心掛けた。畜産農家からの要望も丁寧に聞き入れ、急な収集スケジュールの変更等にも柔軟に対応し、大きなトラブル等無く運営を行った。
堆肥の製造については、熊本県堆肥共励会においてこれまで新人賞や各部門別の会長賞などを毎年受賞してきたが、今年度は初めて最高位の県知事賞を受賞することができた。これは企業体として誠に光栄なことであり、これからの堆肥製造において大きな励みとなった。
事業においては、センターの設置目的の説明や情報発信を目的に近隣施設でのアウトリーチ活動や、販売店における寄せ植え教室などを実施した。また堆肥の運搬・散布サービスも順調に伸びている。東区だけでなく、熊本市全域から多くの依頼があり市民へサービスを提供できていると考える。

■ 市の評価

〇 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、施設の安全対策、センターの使いやすさについて、昨年度と比較し「とても良い」または「良い」と回答した割合が増えており、日頃から利用者目線に立った視点を持ち、施設の運営を行っ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。また、以前まで故障のため運用を停止していた破砕機についても適切に管理をしており、大きな故障につながらないよう日々職員によるメンテナンス等を実施していることも評価できる。
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、頻発する設備等の修繕については、できるだけ限度額内で執行できるよう、職員による修繕や交換部品の価格交渉を実施していることも評価できる。

〇 総合評価

当施設は供用開始後6年が経過し、家畜排せつ物から発生する腐食性ガス等の影響により、施設内の設備等に不具合が発生している状況ではあるが、職員による修繕や適切なメンテナンスを実施することにより、運営に支障をきたすことなく業務を継続している点は評価できる。

また、センターで生産された「くまもとeco牛ふん堆肥」は、令和2年度（2020年度）は「新人部門」、令和3年度（2021年度）及び令和4年度（2022年度）は「乳牛部門」、令和5年度（2023年度）は「耕畜連携部門」で連続表彰されており、令和6年度（2024年度）においては大賞である「熊本県知事賞」を受賞し、完熟たい肥であることはもちろん、品質ともに高評価をいただいている。類似施設の視察等により、堆肥生産の技術向上に努めて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6年度(2024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	(下表)
収支状況	(下表)
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6年(2024年)8月16日、令和7年(2025年)3月7日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	24,545	24,765	220	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	20,196	20,196	0	100%
利用料金収入	6,832	6,717	▲115	98%
その他	772	836	64	108%
合計	27,800	27,749	▲51	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	24,405	25,049	644	103%
事業費	658	616	▲42	94%
その他	2,728	2,599	▲129	95%
合計	27,791	28,264	473	102%

■ 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、法令等の順守、施設の設置目的を意識した管理運営を実施した。 特にこれまで経験したことが無いような「猛暑」が続いたこともあって、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。 事業としてはパークゴルフ協会とのタイアップ事業、ふれあい友の会金曜コンペ、日曜コンペ、パークゴルフ教室、パークゴルフの初心者や初級者への随時指導などを実施した結果、昨年度の利用者数を上回った。また、地域回覧板、ラジオ、ホームページ、ブログなど、多彩な広報活動も展開した。
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、「常に手入れをしているのがわかるような管理」を心掛け、毎朝丹念にチェックしながら、専用の機械により落ち葉やサッチ取りを確実に行った。 これまでにない「猛暑」であったため、コース内の芝草や低木類にも大きな影響があったが、日々観察しながら、専門的な管理を行うことにより、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、「長雨」や「猛暑」の影響もあり、前年度を若干下回ることとなった。 その他、事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう、経費の支出については丁寧に細かく進行管理を行い、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6年（2024年）7月、令和7年（2025年）1月
2.調査方法　窓口等にアンケート用紙を設置し、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

夏に日除けがほしい・・・・夏の時期から、常に日除けを設置している旨をご説明した。
トイレ、座る所が冷たい・・・・温便座を設置した旨をご説明した。
グリーンに凹凸がある・・・・ゴルフ場との違いを説明し、ご理解いただいた。

○ 総合評価

令和6年度は、仕様書以上の管理はもちろんのこと、提案書に記載した年間事業計画書に沿った事業展開を確実に行った。特に異常気象による利用離れと対策として、寒冷紗による日除けづくり、東屋への大型扇風機の設置、麦茶や塩飴の提供などを実施した。また、ソフト面での対応として、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」「躊躇せずに声掛けを行う」対応を行った。

また高齢化に伴う利用離れと対策としては、初心者や初級者への指導の強化、年間を通じたパークゴルフ教室の開催と、緩やかなクラブ化、南区パークゴルフ協会との協力関係の構築や放課後等デイサービスの子供たちの受け入れ等を実施した。また、各種パークゴルフ大会の開催、パークゴルフ協会とのタイアップ事業、友の会コンペの開催、パークゴルフ教室の開催、初心者や初級者への指導、コンペのサポートなど多彩な自主事業を展開した。

パークゴルフ場以外の施設と緑地管理として、自由広場の利用拡大に努め、知名度アップや利用促進の観点から利用団体との協働による大会等の誘致やサポートに努めた。

また、芝生等緑地管理については、職員が直接管理することにより、常にコースの開放感ときれいさが感じられるよう心掛け、専用の機械等管理を実施した。

利用者の満足度を計る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、利用者からの意見や要望については、例年通り、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	仕様書に沿った適正な運営がなされていた。 例年にない猛暑のなか、独自に冷却シートや冷たい飲料水を用意し、利用者の体調を第一に考え、安全に配慮しながら運営を行ったことは評価できる。また、南区のパークゴルフ協会と関係を構築し、大会開催数を増やすことで、利用者増に寄与したことも評価した。
施設の管理	A	芝生や植栽管理等仕様書に沿った適切な管理がなされていた。 芝生について、現在使用しているものよりこまめな管理が必要であるが、耐久性が高いティフトン芝を一部採用するなど、より良い維持管理に努めていることは評価できる。
収支の状況等	B	酷暑により夏場の利用者が大きく落ち込んだなか、利用料金収入を前年比98%に留めたことは評価できる。 事業目的に不適合な支出はなく、経費の削減に努め、会計処理も適正に行われていた。

○ 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とほぼ同じとなったが、酷暑により夏場の利用が大きく落ち込んだ中において、利用者数が若干ではあるが増えたことは、指定管理者の取組の結果と評価できる。
特に利用者増の取組においては、初心者や初級者への指導の強化やパークゴルフ教室開催などのほか、他区のパークゴルフ協会と協力関係を構築し、コンペの実施回数を大幅に増やしたことで、昨年度と比べ参加者数が約400名増加したことは、今後も非常に期待できる事業である。
今後としては、例年の課題であるが、利用者が少ないこもれびの森及びいこいの広場について、利活用策を模索し、戸島ふれあい広場全体の利用者増に取り組んでもらいたい。

令和6年度(2024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。
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(現地調査、指定管理者へのヒアリング令和6年(2024年)8月6日、令和7年(2025年)2月21日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	15,922	15,342	▲ 580	96%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	13,068	13,068	0	100%
利用料金収入	6,797	6,577	▲220	97%
その他	1,584	1,641	57	104%
合計	21,449	21,286	▲163	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	18,253	18,598	345	102%
事業費	1,901	1,957	56	103%
その他	596	707	111	119%
合計	20,750	21,262	512	102%

■ 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	日頃の運営のなかで生じた課題については、研修（AED、熱中症対策講習、接遇マナー講習、類似施設見学等）を受講し、来場者へのサービスと安全性の向上を図った。 また、自主事業でイベントの実施、広報活動、「くまもとオープンガーデン」への登録継続、花植えボランティア募集等を行い、パークゴルフに馴染みがなかった方にも施設のPRをすることができた。特に、自主コンペでは夫婦、友人と参加できるペア大会の開催数を増やしたことにより、新規の愛好家の獲得につながり、その結果、他のコンペの参加者数の増加にもつなげることができた。
施設の管理	A	備品、設備の在庫不足や劣化による不具合が生じないように点検を行うとともに、トラブルが発生した場合は早急に補修、交換を行った。 安全管理対策として、特に熱中症対策に細心の注意を払い、冷感スプレーの貸出し、来場者へ休憩や水分補給の声掛け、コース内の巡視回数を増やした。 コース管理については、猛暑日が続いていることによる芝生の枯れを防ぐため、潅水回数を増やす等、芝生の適正管理に努めた。
収支の状況等	A	利用料金収入について、猛暑日が続き、夏場の来場者が減った影響により、減額となった。 支出については、自主事業（イベント、コンペ）の参加者が増えたことや、芝生への潅水回数の増加により、事業費や管理費が上がり増額となったが、一般事務費の削減に努め、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.実施期間　令和7年（2025年）1月4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」73%「良い」24%「普通」3%
②整備状況・・・「とても良い」65%「良い」28%「普通」6%「あまりよくない」1%
③接客対応・・・「とても良い」71%「良い」23%「普通」6%

・アンケート結果に対する対応状況等

アンケートでの要望に対しては、対応内容を記載した回答を休憩室に掲示。
・パークゴルフに関するプレーマナーを守らない人がいる・・・スロープレー等への注意を促す看板や「パークゴルフオフィシャルガイドブック」の設置。
・カラス対策をしてほしい・・・カラス対策ネットを設置。

○ 総合評価

運営面については、熱中症警戒アラートが連日発令されるなど猛暑日が続いたが、熱中症対策（プレー中の声掛け、見回り、扇風機、ミストの設置、冷感スプレーの貸出し）を行うことで事故なく運営することができた。
また、猛暑の影響により、年間来場者数が前年より減少となってしまったが、自主事業、広報活動を続けてきた結果、団体利用や初心者講習会の参加者は増加しており、新たなパークゴルフ愛好家の獲得へとつなげることができたと考えている。
管理面については、猛暑日が続く中、芝生、樹木の状況をチェックし潅水作業を行ったことにより、グリーンの芝枯れもなく、整備が行き届いているとお褒めの声をいただいた。花壇についても、適時季節の花の植え替え、除草を行い美化に努めた。また、備品の在庫不足や設備の不具合がないよう保守点検を行い、来場者に不便がかからないよう管理を行うことができた。
今後も市民に安心・安全なふれあいの場を提供できるように努めていく。

■ 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。 利用者からの意見や要望を踏まえ、カラス対策ネット、熱中症対策テント、及びベンチの設置など迅速に対処したことは評価できる。また、顧客獲得のために、積極的に個別に企業・団体に営業を実施している点も評価した。
施設の管理	A	仕様書の内容に沿った適正な運営が実施されていた。 植栽管理については、四季折々の植物を管理しており、来場者からの好評を得ている。さらには、ボランティアを募って、球根を植える取組を行い、集客も兼ねている点は評価できる。
収支の状況等	B	猛暑による影響で収入減となったが、経費削減に努めた結果、若干ではあるが収支が黒字となった点は評価できる。 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。

○ 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。
酷暑により7月～8月の利用が大きく落ち込んだ中において、利用者数が前年度比で4%減に留まったことは、暑さ対策や積極的な広報による効果であると考える。
特に団体の利用が過去最高の5,798人となったことは、地元企業を中心に積極的なアプローチを行ったり、各団体のサポートを実施した結果がつながっていると評価できる。
また、施設の維持管理について、特に植栽の管理は本市の施策とも積極的に協働して特色ある独自の取組を行っている。
今後の取組として、例年の課題であるが、利用者の高齢化が進んでいるため、子どもを含めた若い世代の利用獲得に努めていただきたい。

令和6年度(2024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

<table>
<tr><td>公の施設の名称</td><td>西部交流センター</td></tr>
<tr><td>指定管理者</td><td>西部交流センター管理運営共同企業体</td></tr>
<tr><td>指定期間</td><td>令和6年(2024年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日</td></tr>
<tr><td>施設所管課</td><td>環境局　資源循環部　環境施設課</td></tr>
<tr><td>施設概要</td><td>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)</td></tr>
<tr><td>事業概要</td><td>・市民の健康の保持に資すること
・福祉の増進に資すること</td></tr>
<tr><td>施設利用状況</td><td>
<table>
<tr><td>(人)</td><td>令和5年度
(2023年度)</td><td>令和6年度
(2024年度)</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr>
<tr><td>全体</td><td>123,583</td><td>150,331</td><td>26,748</td><td>122%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>収支状況</td><td>
<table>
<tr><td>収入(千円)</td><td>令和5年度
(2023年度)</td><td>令和6年度
(2024年度)</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr>
<tr><td>指定管理料</td><td>51,572</td><td>51,706</td><td>134</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>4,328</td><td>5,225</td><td>897</td><td>121%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>55,900</td><td>56,931</td><td>1,031</td><td>102%</td></tr>
</table>
<table>
<tr><td>支出(千円)</td><td>令和5年度
(2023年度)</td><td>令和6年度
(2024年度)</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr>
<tr><td>管理費</td><td>48,333</td><td>46,647</td><td>▲1,686</td><td>97%</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td>3,225</td><td>3,630</td><td>405</td><td>113%</td></tr>
<tr><td>その他</td><td>5,195</td><td>5,736</td><td>541</td><td>110%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>56,753</td><td>56,013</td><td>▲740</td><td>99%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>モニタリングの実施方法</td><td>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6年(2024年)8月20日、令和7年(2025年)2月25日実施)、指定管理者による利用者アンケート等。</td></tr>
</table>

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	温浴施設において、西部環境工場の設備メンテナンスによる休止期間が17日間と令和5年度と比べると短かったが、利用者数の前年対比121.6%と、前年度を大きく上回った。 自主事業については、ヨガやピラティス、子供向けの運動教室などの健康増進事業を展開し、受講生も年々増加した。 11月には「秋の感謝祭」を開催し、その中で地域農産物出荷組合のご協力のもと「マルシェ」や「防災イベント」等を実施し、多くの来館者から大変好評だった。
施設の管理	A	毎週開催される「定例会議」を通じて、利用状況の報告や運営上の課題を随時相談しながらすぐに対応できる体制のもと適切で確実な管理に努めた。 施設管理においてはマニュアルとチェックシートの活用を徹底し、適正な管理を行った。また、職員研修を年間を通して計画し、西部交流センター独自の「機械設備」や「清掃研修」などを実施することで、職員の一人ひとりの意識の向上とスキルアップに努めた。また、空調関係や浴室回りで複数個所の故障があったが、報告および修繕を速やかに行い、利用者の方々への影響を最小限に抑えた。
収支の状況等	A	常にコスト意識をもって業務にあたり、日々の入出金の管理と月次の管理等について代表企業経理部と顧問税理士の確認を行いながら適正に会計処理を行い適正な収支管理を行うことができた。 また、空調の温度設定も小まめに調整確認し、利用者サービスを低下することなく運営を行った。さらに、大型催事の開催時には、構成企業各社からの応援を受けながら、人件費等の抑制に努めることができた。上記の結果、物価高騰のなか、収支状況は前年よりも改善することができた。

〇 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）5月16日（木）から6月24日（月）まで
令和6年（2024年）9月9日（月）から9月28日（土）まで
令和6年（2024年）12月17日（火）から令和7年（2025年）1月4日（土）まで（聞き取り調査）
令和7年（2025年）1月17日（金）から1月25日（土）まで（事業参加者向けCS聞き取り調査）
令和7年（2025年）2月28日（金）から3月7日（金）まで

2　調査方法　館内ホールにアンケートコーナーを設置、記入後回収BOXで回収。（回収件数210件）

3　集計結果　施設の清掃状況について・・・「とてもよい・よい」88%
施設の景観について・・・「とてもよい・よい」72%
職員の対応について・・・「とてもよい・よい」89%

4　結果総括　「あまりよくない」、「わるい」の評価件数は0件で、自由記載にも特筆すべき不満は見られなかった。

5　利用者の主な意見
（よい評価）：清潔感があり良かった、笑顔で接していただきいつもうれしいです、近くで学べてとてもありがたい。
（改善点等）：Wi-Fiを設置してほしい、お風呂をかけ流しにして欲しい、マナーが悪い利用者がいる。

・アンケート結果に対する対応状況等

・「かけ湯をしないで湯船に入る人がいる」との御意見があったので、マナー啓発の掲示物を新たに作り直し、かけ湯周辺に目立つように設置した。
・「体が濡れたまま脱衣所に上がる人がいます。脱衣所がびしょ濡れです」との御意見にも、注意喚起の掲示物を新たに作成し差替えた。また、巡回の際にも声掛けしながら清掃、管理を行っている。
・「シニア向けの体操教室を開催してほしい」との要望があったので、高齢者向けヨガ教室の無料体験会を実施し、令和7年度より新たなカルチャー講座としてスタート。

○ 総合評価

令和6年度の施設の総利用者数は26,748名増の150,331名（前年対比121.6%）、浴室利用者数は22,688名増の120,785名（前年対比123.1%）と昨年に続き、大きく伸ばすことができた。貸館の稼働率については多目的室の平均値が4ポイント増の30%、研修室に関しては2ポイント増の67%という結果だった。
各種事業やカルチャー講座では、館内掲示はもとより、市政だよりや回覧板、ホームページ等の様々な媒体を活用し集客に努め、高齢者から未就学児まで幅広い年齢層に利用していただいた。11月には「秋の感謝祭」を実施し、「フリーマーケット」や「防災イベント」等を開催した。特に西消防署小島出張所からの協力や、地区少年警察ボランティア連絡協議会との連携もあり、子供たちや地域の皆様に楽しんでいただいた。また、熊本西高等学校と連携し、熊本県フードドライブキャンペーンに参加するなど、地域とのつながりが多い1年となった。
広報活動に関しては「市政だより」、「回覧板」、「ラジオ」、「近隣施設および関連施設へのチラシ掲示依頼」、「月刊誌、季刊誌の発行」、「各種SNS」などの様々な媒体を活用し広報を行った。
今後も地域の方々や、様々な年齢層の方々に利用していただけるような施設づくり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	アンケートにおいて利用者からの評価が高いが、日頃から寄せられる要望に対し迅速丁寧に対応していることが評価につながっていると判断できる。 また、自主事業において、各種団体や学校等、地域とのつながり意識した取組を積極的に実施していることも評価できる。
施設の管理	A	維持管理については、仕様書に沿って適正に実施されていた。 設備・機器等取扱マニュアルは写真付きで、丁寧にわかりやすく整備してあった。また、お湯の汚れ具合を頻繁に確認しながら、手動でオーバーフローを実施するなど、きめ細やかな対応も見られた点は評価できる。
収支の状況等	A	事業目的に不適合な支出はなく、経費の削減に努め、会計処理も適正に行われていた。毎日、現場と本社でデータ管理ソフトを活用し、コスト管理を細かく行っており、その結果、令和6年度は支出超過になることはなく、収支の状況が改善した点は評価できる。

○ 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6年度（2024年度）の利用者数については、平成30年の供用開始以来過去最高となった。これは、利用者目線のきめ細やかな日々の管理運営、様々な媒体を活用した広報活動の結果によるものと評価できる。
特に運営面では地域との関係性を重視した取組を多数展開している効果で、確実にリピーターが生まれており、安定的な利用が今後期待できる。
収支の状況についても、経費削減を徹底することにより、昨年度の支出超過が改善されている。
今後、利用者が増えることにより、要望や改善点が増えることが予想されるが、より良い施設運営を継続していただきたい。

令和6年度(2024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。
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7年(2025年)1月31日・令和7年(2025年)3月21日))、利用者アンケート・指定管理者の自己評価

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	74,889	71,846	▲ 3,043	96%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	9,032	9,573	541	106%
合計	41,372	41,913	541	101%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	31,275	30,811	▲464	99%
事業費	4,749	5,341	592	112%
その他	4,426	5,116	690	116%
合計	40,450	41,268	818	102%

■ 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6年度（2024年度）は、レディースミニバレー大会・懐かしの昭和映画上映会・三山荘お風呂上りストレッチ・ウォーキング教室、健康マージャン大会、元気アップ教室運動会などを行い、老若男女問わずたくさんの方々に参加していただき東部交流センターの周知につながった。 また、フードドライブ活動や地下水保全事業（水源の森づくりボランティア）など新たな取組に着手し、フードドライブ活動に関しては、近隣地域の長嶺校区第6町内の子供食堂に集まった品を提供し、たくさんの感謝の言葉と子どもたちの笑顔をいただいた。5月開催の室内フリーマーケットでは、過去最高の1,543名の来場者を記録し、11月開催のUDスポーツフェスティバルでも、パルクール無料体験会やカルチャー講座無料体験会、著名人を招き行ったランニング教室など新たな取組を行ったことで、老若男女問わず楽しめる内容となり、3,000人以上の来場者を記録した。 広報活動に関しては、幼稚園・保育園・小学校へのチラシ配布、自治会へのチラシ配布、月刊リンクスの配布、市政だよりへの掲載、東部交流センターのホームページ更新やインスタグラム投稿など例年以上に力をいれて行うことができた。 施設利用者数前年比96%になった理由に関しては、夏の期間、猛暑による不要不急の外出の控えや全館貸出しの研修の減少、12月から運用が開始された熊本市公共施設予約システムの導入による制限（予約できる期間の縮小や本登録への手間など）が考えられる。また1グループ・団体の人数減少なども考えられる。
施設の管理	A	施設管理においては、例年以上に力を入れ日々の安全点検（施設内・運動備品）、清掃や緑地管理作業、修繕や事前対策等を行った。 また、草刈り機などの緑地管理機材による低木・高木剪定作業、芝生広場・テニスコート法面芝刈り作業、薬剤散布や除草剤散布作業など、さらに徹底した管理を行ったことで、景観に対して利用者よりお褒めの言葉をいただく機会が増えた。 夏の時期には、寒冷紗の設置や休憩所つくり（クーリングシェルター）などの対策にあわせ、利用者への声掛けの徹底を行ったことで、事故やけがなどなく、利用者に安心・安全で気持ちよく施設を使っていただけた。
収支の状況等	A	自主事業の集客に注力したことで自主事業収入が増加し、映画上映会をはじめ各種事業の拡大を図ることができた。 また、顧問税理士の指示の下、適切な会計処理を行い、収支均衡を図ることができた。 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6年（2024年）4月1日～令和7年（2025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）
　　　　　　　　施設利用者（年2回）、講座受講者（年1回）
3　集計結果
　・職員接客対応・・・とても良い・良い（1回目96%、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%）
　・講座に対する要望、改善点・・・ない（1回目94%）
4　主な意見
　良い評価：いつも快適に利用している、フレンドリーな雰囲気でいい、子供も楽しく参加している
　改善点等：ジムみたいな機器があればよい、カーテンフックが外れている

・アンケート結果に対する対応状況等

・体重計や血圧測定器など、健康維持のための機器の設置を予定している。
・施設内の設備の点検については、開館時や閉館時、清掃時や巡回時などに確認を行っている。

○ 総合評価

令和6年度（2024年度）は、前年度に延期されていたイベントの企画・復活に多く着手した。そのため、老若男女問わず多くの方に参加いただき、東部交流センターを知ってもらうきっかけづくりとなった。 利用者数としては前年より、3,043名減少したものの、各施設（多目的室・体育館・和室・調理室）の稼働率においては、前年対比わずかながら上回っている。結果として、屋外施設（芝生広場・テニスコート）の利用者数の減少（2,837名）が大きな要因であると考えられる。以前に比べ、団体全体貸切での利用が減少したことや屋外活動の減少などが、2,837名減少の要因の一部であると考えられる。 しかしながら、屋内利用者数を維持できたのは、回覧板活用をはじめ、企業力で熊本市全域にチラシの配布や設置を行い、また、商業施設をはじめ、保育園・幼稚園・小学校関係への広報先の拡大を図る取組などを職員で協力し、積極的に行った結果だと考えられる。 また、新たな事業（フードドライブ事業）に着手したことで、減免地域長嶺校区第6町内自治会より、喜びの声をいただくことができた。 施設の維持管理業務に関しては、緑地管理機材の購入に投資し、備品の充実を図ったことで、景観の維持ができていると自負している。

■ 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	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。 地元利用者のニーズを把握し、新たな事業に取り組んでいる点や、積極的な広報活動により、幅広い年齢層の利用者の獲得に努めている点を評価し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。 徹底した緑地管理による景観維持や、利用者のことを最優先に考えた安全管理を積極的に行っている点を評価し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、会計処理も適切に実施されていた。 節電、節水等への取組や、除草作業等の施設管理において効率化を図るなど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。 利用者アンケートの満足度も非常に高く、利用者ニーズを適切に把握し業務に取り組んでいることが確認できる。 施設の管理面においては、適切な維持管理により良好な施設環境が保たれており、協定書、仕様書等に定める業務が適正に実施されている。 今後も、積極的な広報活動や新規事業の実施により、更なる利用者の増加に取り組んでもらいたい。

令和6年度(2024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

<table>
<tr><td>公の施設の名称</td><td>熊本市食品交流会館</td></tr>
<tr><td>指定管理者</td><td>株式会社　フードパル熊本</td></tr>
<tr><td>指定期間</td><td>令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日</td></tr>
<tr><td>施設所管課</td><td>経済観光局　産業部　経済政策課</td></tr>
<tr><td>施設概要</td><td>・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1会議室(135㎡)、第2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</td></tr>
<tr><td>事業概要</td><td>(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</td></tr>
<tr><td>施設利用状況</td><td>

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	134,937	156,173	21,236	116%

</td></tr>
<tr><td>収支状況</td><td>

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	53,561	53,880	319	101%
利用料金収入	9,890	10,470	580	106%
その他	4,949	5,457	508	110%
合計	68,400	69,807	1,407	102%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	20,294	20,262	▲32	100%
事業費	9,876	10,843	967	110%
その他	38,747	38,511	▲236	99%
合計	68,917	69,616	699	101%

</td></tr>
<tr><td>モニタリングの実施方法</td><td>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6年(2024年)6月17日、令和7年(2025年)2月18日)実施。利用者へのアンケート実施。</td></tr>
</table>

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市条例・施行規則・仕様書に則った運営を行った。大きなクレームや事件事故は発生しなかった。8月29日及び30日の2日間、台風発生に伴い市担当者と打合せを行い避難所開設に係る業務を実施した。 令和6年度の利用料金は、前年比105.9%となり8月を除いた全ての月で100%を超え、利用者数においても前年比115.7%と大きく増加した。要因としては、新規利用や多目的ホールでのイベント及びマルシェ開催の利用が増加したことが挙げられる。 指定事業に関しては、料理教室を計画どおり年15回開催し、5月のフラワー＆フーズフェスティバル、11月のフードパルフェスタも盛会に終えることができた。また、自主事業で実施している8月の西里校区夏まつりinフードパル、1月のどんどや2025についても、多くのお客様に来場いただき事故等もなく無事に終了した。 11月に開催された震災対処訓練では、避難所運営委員や市担当職員とともに避難場所の確認、備蓄倉庫の整理などを行った。消防訓練については、第1回を8月、第2回を2月に行い、団地企業と消防署にも参加いただき、地震発生を想定した防災対処訓練を行った。
施設の管理	A	管理運営仕様書に基づき、各種定期点検や植栽管理、毎日の清掃業務を行った。利用者からは、清掃が行き届いており気持ちよく利用できるとのお言葉を多くいただいた。突発的な修繕対応が発生した際は、早急に対応を行い安心安全に利用できるよう努めた。特に第1会議室前レンガ部分の陥没修理は、早期対応が重要であると判断し対応を行った。 第1駐車場や第2駐車場の植栽管理については、梅雨から夏場にかけて雑草の成長が著しいため、業務委託を行っている作業に加え、職員により定期的に除草作業を行い景観維持に努めた。イベント広場も同様、イベント利用前に刈込みを行い利用者が気持ちよく利用できるよう整備を行った。 個人情報の保護に関しては、市の指針を遵守し保護に努めている。各マニュアル等は、職員への周知と併せいつでも閲覧できるようにしている。 安全管理の取組としては、職員による1日2回の会館周辺巡回を行い、安全向上に努めた。会館内の備品は、リストの作成を行い適切に管理を行っている。
収支の状況等	B	【収入】 収入においては、前年度と比較して8月以外の全ての月で100%を超え、年間比で105.9%の結果となった。新規利用団体、定期利用団体が増加したことが増収につながったと考えられる。次年度においても新規利用促進や定期利用につながるように運営に努めていきたい。 【支出】 指定事業や自主事業ともに年間計画どおりに実施し、経費を削減することができたが、次年度は物価高の影響により費用がさらに圧迫する恐れがあるため、イベントの固定費など可能な箇所で費用を抑える努力が必要である。

○ 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料理教室　令和6年(2024年)4月～令和7年(2025年)3月
　　　　　　②会館　令和6年(2024年)4月～令和6年(2024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。
3.回　　収:483名
4.結果統括:
料理スタッフの対応=大変良い79%、普通21%との回答で好感を持っていただいている。
料理教室の満足度=大満足91%、普通9%と多くの方が満足と回答。
会館職員の対応=大変良い・良い・普通で94%と高評価であった。残り6%は職員と接触なし。
会館のリピート利用(知人にも紹介したい)=思う80%、どちらとも言えない18%、あまり思わない2%との結果だった。リピート利用に関しては80%の方が「思う」と回答されているが、今後この数字を増加できるようにサービス向上に努めていく。
5.【利用者の意見等】
良い評価:とても家庭の材料でできる料理とは思えないメニューでした。
:準備が整っており、スムーズで気持ち良い教室でした。次回が楽しみです。
:先生の説明がわかりやすく、楽しい時間でした。
:助手の方の手際も良く、美味しい料理も綺麗に盛り付けてあり感動しました。
:一流のシェフの指導をいただき、また、秘伝の技をたっぷり伝授していただきとても良かったです。感動しました。
:駐車場も安心で、緑も豊かで良かったです。
:生協まつりでよく来ていました。北バイパスができて便利になり利用しています。
:いつも親切な対応ありがとうございます。
:とても良いところなので今後も色々な企画を楽しみにしています。
:たくさんある施設の中で、1番感じも良く使いやすいです。また、職員の対応が過去利用した施設の中でも良かった。
:トイレも綺麗で、床もピカピカでとても気持ちよく来館することができます。
改善点等:参加型の企画をたくさんしていただけたら嬉しいです。
:幼児向けの企画をお願いします。
:新聞等で広告をもっと出したらいいと思う。
:コンビニがあれば便利だと思う。
:駐車場の階段がきついので、半分はスロープにしたらいいと思う。
:交通の便(公共の乗り物)があるといい。

・アンケート結果に対する対応状況等

1.参加型の企画をたくさんしていただけたら嬉しいです。
指定事業や自主事業に参加型の企画を取り入れ、親子で楽しめる企画を検討していく。
2.幼児向けの企画をお願いします。
幼児参加型企画も1と同様に検討したい。
3.新聞等で広告をもっと出したらいいと思う。
イベント時の広報は、SNSやホームページ・チラシ・ポスター等で行っている。経費削減のため無料媒体への掲載を実施しているが、今後は、広報にも経費を投入し多くの方々にお知らせできるようにしていきたい。
4.コンビニがあれば便利だと思う。
コンビニを施設内やフードパル内に設置することは現実的に難しい。よって、近隣のコンビニを案内していくよう努めたい。
5.駐車場の階段がきついので、半分はスロープにしたらいいと思う。
第2駐車場においてはスロープ形式となっているため、主催者へ丁寧に説明を行っていく。
6.交通の便(公共の乗り物)があるといい。
会館の目の前には、公共交通機関がないが、フードパル熊本を出た市道にバス停が設置されている。本数は多くないが、午前・午後とも運行している。会館内には、バス運行表も掲示しているため、案内を今後も行っていく。

〇 総合評価

令和6年度は、5年間の指定期間の最終年度となった。事件、事故等の発生はなく、年間の事業計画についても、一部悪天候により中止をする日があったが概ね順調に遂行することができた。
年間を通した利用者数は15.6万人（前年比115.7%）、施設利用率は平均53%（前年比-1%）と若干の減少となった。今後は、新たな利用者獲得のため、きめ細やかなサービスと更なる安心・安全を目指した施設管理に努めていく。
近年は、地震や水害も多く発生しているため、指定避難所としての役割を自覚し、危機管理についての知識向上、地域の方々との協力体制の構築を行う。
今後も条例や仕様書等を遵守した運営を行いながら、これまでの経験を踏まえ利用者に喜んでいただける施設となるよう努めていく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書や協定書等に基づく運営を行い、大きな事故やクレームもなく、災害対応時においても、避難所開設について適切な対応を行っていた。 また、広報活動については、従来の紙媒体やホームページ掲載に加え、新たにSNSによる発信を開始された。 適切な施設管理運営に加え、来場者数増加を目的とした周知方法の工夫を、指定管理者自ら進んで行っていることからA評価とした。
施設の管理	B	施設の安全管理の取組として、1日に2回施設周辺の巡回を行い、異常個所の早期発見に努め、現場の状況に応じ優先順位を付け修繕対応を行っている。 また、定期的な清掃に加え、イベント広場利用時には職員で刈込みを実施するなど、利用者目線に立った臨機応変な管理が行えている。 関係法令を遵守し、管理運営仕様書に基づいた適切な管理が行えていることからB評価とした。
収支の状況等	B	経費を抑える工夫を行いながら、新規利用や定期利用につながる運営を行うなど、収支バランスを意識した運営が行えている。 日々の売上日報作成など売上管理も徹底しており、適切な会計処理が行えていることからB評価とした。

〇 総合評価

条例や仕様書に基づく適切な施設運営が行われている。本指定管理施設は、敷地面積が広く委託する点検清掃業務も多いため、各設備の問題点を把握し、様々な業者と連絡調整を行うといった管理面の難しさがあるが、そのような中でも大きな苦情やクレームもなく管理が行えていることは、指定管理者の長年の経験の賜物であると言える。
利用者アンケートの結果を見ると、職員の対応は高評価であり、約80%の方からリピート利用したいという回答をいただいている。また、利用者数も前年比115.7%と大きく増加していることから、日々のお客様対応や広報活動等の地道な努力がアンケートの結果として表れている。
今後は、利用者からの要望にある参加型企画や幼児向け企画の実施も検討いただき、様々な年代が魅力を感じる施設となるよう取り組んでもらいたい。

令和6年度(2024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
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(令和6年(2024年)10月31日、令和7年(2025年)3月19日)及び利用者アンケート調査による。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	56,857	62,207	5,350	109%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	2,874	3,020	146	105%
その他	13,588	15,200	1,612	112%
合計	51,797	53,555	1,758	103%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	14,347	12,146	▲2,201	85%
事業費	38,628	34,551	▲4,077	89%
その他	0	0	0	－
合計	52,975	46,697	▲6,278	88%

■ 指定管理者の自己評価

〇 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。 利用者数は対前年度比で約9%増加した。 市指定事業では若手・中堅社員向け研修のレベル分けを行い、スキルアップ研修と学び直しのための研修として実施した。また、小規模事業所の経営者・管理職向けセミナーを新設した。 利用者アンケートによる利用満足度は98.0%（令和5年度（2023年度）98.7%）と、前年度に引き続き高い水準にある。
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、1階及び2階のトイレ壁面タイルの接着浮き、外部の床タイルの破損、ホールの壁クロスの破損等を発見し、修繕について迅速に対応した。 階段下のスペースに長椅子を設置し、ロビーとして活用できるよう環境を整備するなど、快適な施設づくりに努めた。 AEDパッドの交換を実施し、機器の適正管理を図った。今後も定期的な点検と消耗品の交換を徹底し、緊急時に確実に使用できる体制を維持する。 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。 夏季には熱中症予防についてのポスターを掲示するとともに、体育室利用者へ注意喚起の声掛けを行った。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。 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。
収支の状況等	A	収入については、体育室の利用者数増加に伴い、利用料金収入が増加した。また、利用者アンケートの結果を踏まえ、ニーズに沿った新規講座を開設したことにより、その他収入（受講料収入）も併せて増加した。

○ 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6年（2024年）4月～令和7年（2025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6年（2024年）9月8日～10月10日 下半期：令和7年（2025年）2月1日～14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1,925件

【基本分析】
1. 年齢　20代以下16.3%　30代7.6%　40代10.5%　50代18.8%　60代19.4%　70代以上27.4%
2. 職業　会社員等39.0%　パート11.7%　自営業3.8%　会社役員2.2%　主婦(夫)26.0%
その他17.3%
3. 交通手段　自動車71.8%　自転車・バイク10.8%　公共交通機関6.9%　徒歩8.2%
タクシー・家族の送迎等2.3%
4. お住まい　中央区30.3%　東区12.2%　西区8.7%　南区4.8%　北区30.6%　市外13.4%
5. 利用年数　初めて25.7%　1年未満18.1%　1～5年25.9%　6～10年12.8%　11～20年11.4%
21年以上6.1%
6. 利用頻度　本日のみ23.8%　週に数回24.7%　月に数回37.4%　年に数回14.1%
7. 情報入手方法　市媒体26.2%　紹介・口コミ25.4%　メール2.2%　チラシ・パンフ14.4%
新聞等0.9%　共済会報誌15.0%　SNS・HP等5.8%　その他10.1%

【満足度】
8. 利用した感想　満足72.5%　やや満足25.5%　やや不満1.7%　不満0.3%
9. 利用の手続き　満足67.4%　やや満足28.4%　やや不満3.5%　不満0.7%
10. 清掃状況　満足72.3%　やや満足25.9%　やや不満1.5%　不満0.3%
11. 職員の対応　満足76.7%　やや満足21.1%　やや不満2.0%　不満0.2%
12. 講師について　満足89.7%　やや満足9.4%　やや不満0.7%　不満0.2%
13. 主な御意見
・セミナーはグループワークもあり、非常に楽しく勉強になりました
・得点板の得点シートが破損しているので新しくして欲しい
・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、施設のロビーに掲示した。要望等で対応可能なものは、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。
・体育室に常設している得点板の得点シートが破損しているという意見があったため、迅速に修繕を行った。

○ 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を事業運営の基本理念とし、各種事業を実施した。
利用者数は前年度比5,350人増の62,207人となった。
市指定事業では新入社員研修を4コース（前年度3コース）、入社2年目社員研修を3コース（前年度1コース）に増設して実施した。前年度は5コース実施した若手・中堅社員向け研修について、レベル分けを行い、スキルアップ研修として6コース、学び直しのための研修として4コース実施した。これらの離職防止とスキルアップのための社員研修（全17コース）は、定員20人がすべて満員となった。さらに、小規模事業所の経営者・管理職向けセミナーを新設した。今後も勤労者福祉施設としての価値向上に努める。
自主事業では平日夜間に職業講座「はじめての接客英会話講座」と「簿記入門講座」を新設した。土曜午前中には「ヨガ講座」、土曜夜間には「やさしい筋トレ講座」など、勤労者も参加しやすい時間帯に新規講座を実施した。仕事や健康維持に資する講座の充実を図り、さらなる利用者増加につなげたい。

■ 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	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た。 健康相談及び講座等の利用促進により、センターの全利用者数は62,207人（前年度比+5,350人）に増加した。 指定事業では若手・中堅社員向け研修を拡充し、小規模事業所の経営者・管理職向けセミナーを新設した。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。
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、設備異常の早期発見、迅速な修繕対応が行われた。 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。
収支の状況等	B	指定管理者の財務状況においては、適正な会計処理が行われ、安定的な経営が維持されている。 令和6年度（2024年度）決算では、受講料収入が増加し、前年度と比較して収支状況は改善した。

○ 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。
施設の運営においては、健康相談や講座の利用促進によりセンターの利用者数の増加が図られ、講座内容の拡充を含む積極的な事業改善が進められており、適切な運営が行われた。さらに、施設の管理については定期点検や日常管理の実施、速やかに修繕対応を行うなど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、適正な会計処理が行われ、安定的な経営が維持されている。

令和6年度(2024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	(下表)
収支状況	(下表)
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(9/27、3/27))、利用者アンケート(年4回)を実施。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	108,775	110,406	1,631	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	33,856	33,856	0	100%
利用料金収入	41,778	45,501	3,723	109%
その他	9,375	4,844	▲4,531	52%
合計	85,009	84,201	▲808	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	45,084	49,079	3,995	109%
事業費	9,998	11,197	1,199	112%
その他	46,491	38,015	▲8,476	82%
合計	101,573	98,291	▲3,282	97%

■ 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	当年度は、「流団まつり」（指定事業）のほかフリーマーケット（自主事業）、会館セミナー、カルチャースクール、音楽コンサート等すべて計画通り開催した。
施設の管理	A	当年度は、地下電気室ドアや地下受水槽ポンプ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も継続して行い、商業金融課と優先度合いを協議しながら修繕を実施した。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスが5類に移行後、徐々に新規の利用者も増え、展示場等の利用率が増加してきているが、いまだコロナ禍前まで回復しておらず、一方で人件費や光熱費等経費は増加しており14,000千円ほどの赤字となった。

○ 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6年（2024年）8月・9月、令和7年（2025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し回収箱にて回収（692件）
3.調査結果：①利用頻度　月1回以上38%、その他62%
②利用理由　駐車場が無料で確保されている33%、使用料が安い31%、時間区分が適切25%、その他11%
③総合評価　満足65%、やや満足30%、普通5%、やや不満0%、不満0%
その他意見等　Wi-Fi設備がほしい、職員の対応が良い、設備が古い、洋式トイレが少ない

・アンケート結果に対する対応状況等

・Wi-Fi設備を令和6年（2024年）10月に導入し、利用者利便性の向上に努めた
・備品の修繕等職員から商業金融課へ報告後、両者で協議し優先順位を決めて対応した

○ 総合評価

施設の運営については、昨年度に引き続き、指定事業、自主事業ともに全て予定通り行うことができた。以前より利用者から要望の多かったWi-Fi設備について、令和6年（2024年）10月に導入し、利用者ニーズへの対応を図ることができた。

情報発信が課題となっている中、令和6年（2024年）2月に導入したインスタグラムからの問い合わせが増加しており、フリーマーケットの出店希望が増加する等、効果が表れている。

収支については、展示場利用者は増加傾向にあるものの、依然としてコロナ禍前には戻っておらず、管理費や人件費、光熱費が増加しており、収支面は赤字が続いている。今後も引き続き営業本部を中心に、知名度アップと新規開拓等を図っていく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設運営については、指定事業及び自主事業ともに計画通りに実施されており、特に「流団まつり（指定事業）」では、天候不良にもかかわらず、指定管理者の柔軟な対応により盛況となった点が評価される。利用者アンケートでは、高評価が95％、不満が0%と非常に良好な結果が得られており、日頃から行われている職員研修の成果が表れていると認められる。さらに、令和5年度（2023年度）から立ち上げた営業本部の設置や、SNS（インスタグラム）を活用した広報活動等の新たな取組も効果を発揮し始めており、これらの成果を総合的に判断して、A評価とした。
施設の管理	A	施設管理については、協定書・仕様書等に基づき計画的かつ適切に実施されていた。加えて、以前より実施している施設の老朽化による補修、修繕については、修繕台帳を商業金融課と共有しているため情報の透明性と迅速な対応を実現している。また、再委託先の保守点検業者と密接に連携しているため、修繕の優先順位や緊急性を的確に判断・提案する体制を構築するなど、協定書・仕様書の範囲を超えた高度な取組が継続的に行われているためA評価とした。
収支の状況等	B	収支状況等については、事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適正に行われていた。 令和5年度（2023年度）に立ち上げた営業本部を中心に、展示場および研修室の利用促進に取り組んでおり、利用料金収入は前年比9%増と一定の成果が見られる。しかしながら、物価高騰などの外的要因の影響もあり、収支全体としては依然として厳しい状況が続いてる中、経費の見直しや効率化に継続的に取り組む姿勢は評価できるものの、収支改善にはさらなる工夫が求められるため、B評価とした。

〇 総合評価

コロナ禍以降、利用者の展示場及び研修室の利用形態が大きく変化する中、営業本部による積極的な営業活動や、SNS（インスタグラム）を活用した広報の効果が徐々に表れ始めており、利用料金収入は増加傾向に転じている。

また、今年度には、長年にわたり利用者から要望のあったWi-Fiの設置を実現し、利便性の向上を図ることができた。さらに、利用者アンケートでは毎年高評価が続いており、日頃の職員研修の成果として、利用者視点に立ったサービス提供が定着していることの表れといえる。

今後も、現在の取組を継続・発展させるとともに、利用件数および利用料金収入のさらなる増加に向けた創意工夫ある活動を推進していただくことを期待する。

令和6年度(2024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　9,568.37㎡(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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
ホール・多目的室・会議室	106,180	113,944	7,764	107%
プラザ図書館	485,615	513,725	28,110	106%
託児室	1,169	724	△445	62%
駅前子育てひろば(図書館に集計)	11,753	12,515	762	106%
2階管理事務室他	126,391	98,182	△28,209	78%
XOSS POINT.	11,746	12,138	392	103%
全体	731,101	738,713	7,612	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	375,840	375,840	0	100%
利用料金収入	45,127	46,202	1,075	102%
その他	8,846	8,055	▲791	91%
合計	429,813	430,097	284	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	263,180	269,959	6,779	103%
事業費	164,513	164,852	339	100%
その他	0	0	0	−
合計	427,693	434,811	7,118	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)9月4日、9日、10日 第2回:令和7年(2025年)3月11日) ・利用者へのアンケート実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 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） ホールと会議室の利用率アップを図るため過去の利用者や音楽団体等へ600通のDMを発送し、きめ細かな営業活動を行った。また舞台スタッフの細かな気配りに好感を持たれた利用者様から毎年必ず使っていただけるようになり固定客も増え、ホール利用率は前年プラス2.2%、82.9%まで上昇した。利用者もホール会議室合わせて114千人で前年を8千人上回ることができた。 （図書館） 異なる専門分野を持つ方々に御協力いただき、市民が興味を持つテーマに基づいた講座や展示を実施した。これにより、参加者は新たな知識を得るだけでなく、視野を広げることができたと考える。また、参加者同士が自由に意見を交換する時間を設け、異なるバックグラウンドを持つ人々との交流を通じて、互いの理解を深める機会を提供した。更に継続的に開催することで、当館の取組が広く認知され、参加者数が着実に増加した。 （託児室） 利用者数は724名と大幅に伸びた前年実績に比べて伸び悩んだ。職員間で検討を行い、集客を見込んで「わくわくタイム」を開始するなど新たな事業の取組を行った。また、利用しやすくするよう予約受付方法の見直しを行い、インスタグラムの新規開設など広報にも努めた。 （駅前子育てひろば） 令和6年度の利用者数は12,515人で、前年度に比べて106%伸びた。西区が全体の57.8%、中央区が24.4%で両区で約8割を占めている。子育て関連情報の動画配信（YouTubeチャンネル「楽しく子育て！親子ワクワクch」）、インスタグラムによるイベント情報発信などが認知度上昇につながったと思われる。また、地域の子育てサロンに赴き、地域の方とふれあうアウトリーチ事業も大変喜ばれた。年間通じて職員研修、保育士研修を実施し、保育士のレベルアップを図った。 (XOSS POINT.) 会員登録数トータル6,181名(今期1,712名増)と3期目も順調に推移した。創業支援室13期生6名中、1名が2月に退去したが4名は入居期間中に開業、残る1名も開業準備中と的確な支援ができた。スモールオフィスは年間通じほぼ満室を維持できた。ビジネス関連のセミナー等も計画通り全て実施、スタートアップイベントは年間222件実施し、認知度や来場者数の向上に貢献した。外部主催で実施する「公募型プログラム」制度では事業承継や若手起業家など新しいテーマのプログラムを開催し、ネットワークを拡張した。 (全体評価) 3月15日16日の2日間は、KAB駅前フェスタ、西区フェスタと同時にくまもと森都心プラザ春まつりを開催した。2日間ともあいにくの雨にもかかわらず7万5千人の来場者があり熊本駅周辺地域の賑わい創出に貢献することができた。 各部門では託児室主催のベビーアロママッサージ、プラザホールでのジャズコンサート、落語、歌謡ショー、図書館上映会と子どもからご年配まで幅広い世代の方に楽しんでいただける自主事業を開催し市民の皆さんが文化芸術に触れる機会を提供できた。

施設の管理	A	7月猛暑の中6階会議室の2部屋の空調が故障で10日間利用ができなくなり利用者には4階図書館のセミナールーム、2階XOSS POINT.等エアコンが効いている部屋へ移動してもらった。利用者からは大きなクレームもなく全部署の協力で乗り切ることができた。空調設備の適正温度での運転、不要なエアコンや照明はこまめに切るなどの節電対策を励行し経費節減に努めた。館内の清掃では利用者アンケートで高い評価を得ており、利用者が快適で安全・安心に過ごす施設として取り組んだ。
収支の状況等	A	ホールの利用率が前年より向上し、またXOSS POINT.のスモールオフィスは年間通じほぼ満室を維持できたため、利用料金は前年比102.4%前年を1,075千円上回ることができた。支出では夏場は記録ずくめの猛暑が続いたため、電気使用量は前年比110%と増え、また電気料金の値上げも影響し光熱水費は前年比115%と増加した。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

1.調査期間　令和6年（2024年）4月1日 ～ 令和7年（2025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を実施。
2.調査方法　アンケート用紙と回収箱を2階入口に設置。職員による手渡しでアンケート記入依頼。
3.設問内容　①利用部署　②接客・接遇　③清掃　④利用者プラザ紹介　⑤今後の当館利用　⑥本日の交通手段　⑦世代別 他
4.調査結果　令和6年度（2024年度）アンケート回収数は716枚。3月に実施した限定アンケートを含む。
（主な回答内容）
・接客対応・・・とても良い81%・良い17%・普通2%
・清掃状況・・・とても良い82%・良い17%・普通1%
・プラザ紹介・・・紹介した30%・紹介された14%・紹介しようと思う52%・紹介しない4%
・今後の利用・・・是非利用したい77%・利用する16%・機会があれば利用したい7%
【主な御意見】
・いつも丁寧に対応していただきありがとうございます。・プラザの司書さんが一番丁寧で対応も気持ちよく、すばらしいです。・初めてでしたが明るい先生方で娘も楽しんでいました。・清潔感があって過ごしやすい。・起業の相談は周りの方に聞くこともできないのでこういう場があるととても助かります。知り合いにすぐ紹介しました。

・アンケート結果に対する対応状況等

年に3回(7月・12月・3月)の調査結果ならびに、お客さまからの御意見・要望等を集計し、翌月の上旬頃に2階ロビーに結果を掲示。プラザ企業体役員会議及びコンプライアンス小委員会にて結果、御意見・要望等を協議。職員全員に情報を共有し、業務に反映させ、お客さまの満足度向上に努めた。

○ 総合評価

年間来館者は739千人で前年比101%、3年連続で前年数値を上回ることができた。特に約7割を占める図書館が今まで図書館に来館したことのない客層向けの魅力的な事業を通じて図書館への来館を促進し、来館者は514千人、前年比106%、5年ぶりに50万人を突破した。開館から3年目のXOSS POINT.と駅前子育てひろばはほぼ連日イベント開催で活気に溢れ一定の成果をあげることができた。XOSS POINT.のスタートアップイベントは年間222件実施し来館者数増加に貢献し、駅前子育てひろばは、リピーターの方を中心にイベント参加だけではなく保護者同士の交流も盛んで利用者は前年比106%と伸ばすことができた。

休館日には全職員参加による全体研修を4回行った。専門講師による接遇研修、消防署に協力を依頼し避難誘導訓練・救命措置・AED使用方法を学んだ。また個人情報の保護などのコンプライアンス確保、障がい者・LGBTなど多様性への理解を深めるための研修で職員の更なるスキルアップを図り利用者のニーズに対応した質の高いサービスが提供できた。

■ 市の評価

〇 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） 熊本駅周辺の賑わい創出を目的として、多彩なイベントを開催している。自主事業として3月に開催した春まつりでは、恒例のプロレスやアナウンサー体験など、子供から大人まで楽しめる企画を実施し、延べ来場者数は昨年を上回る75,000人に達した。こういった幅広いジャンルのイベントを開催することが来館者数の増加に寄与していると評価できる。また、利用者アンケートにおいても「快適さ」に関して高評価をいただいており、丁寧な対応がしっかりと根付いていることが確認できた。 （図書館） 既存の事業に継続して取り組むとともに、こども食堂との連携やeスポーツに関するイベントの開催等、新たな事業も実施することができた。来館者数及び貸出冊数の増加を目指し、イベント後の館内ツアーや様々なテーマのおすすめ図書セット貸出を実施したことは評価できる。利用者アンケートの結果も良好であり、今後も利用者に寄り添った丁寧な運営を期待する。 （託児室） 託児室広報と利用促進を目的に託児室利用者を対象としたママエクササイズや親子で一緒に参加できるイベントを開催し、保護者のリフレッシュや親子での交流の機会の創出に貢献していると評価できる。また新イベントの導入やインスタグラムを新規開設し、広報に努めたことで年度後半から徐々に新規の利用者が増えた。 今後も親子で安心して楽しく利用してもらうために利用者に寄り添った運営を期待する。 （駅前子育てひろば） 駅前子育てひろばは、開設3年が経過し、利用者数は前年度比で106%の12,515人となり、増加している。西区にお住いの利用者が全体の57.8%、中央区にお住いの利用者が全体の24.4%と両区の利用者で8割を超えることや利用者の8割がリピーターであることは、西区、駅周辺を中心とした地域に根差した施設として定着し、需要が拡大していると評価できる。具体的に、多数のイベント等の実施、子育て関連情報の動画配信やイベント情報発信、保護者同士のコミュニティのサポートや保育士との良好なコミュニケーション、地域の子育てサロンに出向くなどのアウトリーチ事業が有効なものであったと評価する。また、年間を通しての様々な研修により職員の資質向上が図られ、多様化する子育てニーズに対応している。これらの実績、実施状況を踏 え、駅前子育てひろばの施設運営は良好であると評価する。 （XOSS POINT.） 創業スクールについては、仕様上は年1回の開催とされているものの、本年度は3回実施し、創業支援の充実に寄与している。さらに、女性起業支援・グローバル展開支援・事業承継といった様々なプログラムを展開することで、幅広いビジネス支援が可能となっている点も高く評価できる。また、会員登録数についても8月に5,000人を突破し、新しい社会を創出する起点として確かな役割を果たしていることが確認できる。 （全体評価） ビジネス支援・図書・子育て等各分野において、地域ニーズに応える多様な取組が展開されている。特に駅前子育て広場とビジネス支援施設XOSS POINT.は開設3年目を迎え、SNSを活用した情報発信や多様なイベントにより利用者数が着実に増加している。今後も新たな連携やサービス拡充を通じて、さらなる施設価値の向上が期待される。

施設の管理	A	施設・設備に不具合や事案が発生した際には、速やかに市へ報告するとともに、利用者への影響を最小限に抑えるため迅速かつ適切な対応を行っている。清掃業務や図書資料の消毒等、日常的な衛生管理も徹底されており、利用者が快適に過ごせる環境が維持されている。また、防犯面ではトイレ等に盗撮防止対策を講じるなど、安全性の向上にも取り組み、安心して施設を利用できる体制づくりに努めている。その結果、アンケート結果でも清掃や安全管理に関して非常に高い評価を得ている。
収支の状況等	B	今年度は物価高騰や異常気象の影響により、光熱水費が前年比115%と増加した。一方で、空冷チラーの台数削減による電気代の抑制や、各トイレ洗面台の水量調整による節水など、経費削減にも積極的に取り組んでいた。また、施設運営・管理については、顧問税理士の指導の下、各部署が適正な予算執行を行っていることが確認できる。

○ 総合評価

令和6年度は、XOSS POINT.のスモールオフィスをほぼ満室で維持でき、利用者の満足度も高く、利用料金収入の増加にもつながった。XOSS POINT.と同じく開設3年目の駅前子育て広場でも、YouTubeやインスタグラムを活用した広報活動の成果もあり、新規利用者が徐々に増加している。また、施設運営では節電や予算管理に取り組むとともに、猛暑による空調トラブルにも全館で柔軟に対応し、接客対応や快適な環境づくりにおいて高い評価を得ている。さらに、年4回の全体研修を通じて、個人情報保護やコンプライアンス講習、AED講習など幅広い分野で職員のスキルアップに努めている。今後も利用者が安心して快適に利用できる施設づくりに努めていただきたい。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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2,304人、休日6,660人
事業概要	【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

	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
熊本城ホール(人)	553,037	651,008	97,971	118%
辛島公園地下駐車場(台)	165,248	213,496	48,248	129%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	512,858	576,712	63,854	112%
その他	56,677	8,383	▲48,294	15%
合計	569,535	585,095	15,560	103%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	646,150	682,996	36,846	106%
事業費	60,709	8,863	▲51,846	15%
その他	28,680	30,800	2,120	107%
合計	735,539	722,659	▲12,880	98%

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 年2回(令和6(2024).11.29、令和7(2025).3.19) ・指定管理者による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)

■ 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】 　第2期の指定管理業務を円滑に進めるため花畑広場との共有サーバーの導入や最新の決済端末の導入など、利便性やセキュリティ面の更なる向上を図り、迅速安全な受付請求業務及び確実な利用料金徴収を行った。 　施設の稼働につながる催事の誘致は、学会・大会系、エンタメ系、企業利用それぞれについて戦術レベルへ落とし込み展開することができた。また、熊本市のGDSアワード受賞を契機に市・コンベンション協会・指定管理者三位一体となって国際会議誘致活動を進めた。さらに、幅広くサステナビリティに取り組んでいくためのリーフレット作成に取り組み、SDGsの裾野拡大に努めた。 　開業5周年を迎え、施設の魅力をより身近に感じていただくため、関係各所と協力し「バックステージツアー」の開催や「エントランスロビーの賑わい創出」に努め、多くの来場者に好評をいただいた。また、5周年事業を積極的に発信することで、SNSのフォロワー数を大幅に増加することができた。 　自主事業においては、5年目を迎えた「むしゃんよかバンド決定戦」で、開催時期や参加資格を見直し、新たな層の取り込みに挑戦した。施設独自の強みを生かしたゴスペルワークショップやディスコイベントも、現状に満足することなく、常に新たなゴールを設定しながら進化し、文化施設としての存在感を高めている。 【地下施設】 　4月から施設のInstagramアカウントを開設し、地下通路の展示品紹介や周辺イベント情報の発信を開始した。また、事前精算所には場内案内のサイネージを設置し、情報発信が可能なシステムを導入した。 　販促面では、熊本城ホールおよび花畑広場に駐車場利用料100円割引券を設置し、駐車場の周知と利便性向上に取り組んだ。
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年を経過し、前年に継続して不具合箇所の早期発見・リスト化を進め、建設会社による修繕や引き続きのアフターフォローを確保することに努めた。 　花畑広場の一体管理で守備範囲が広がったが、設備・清掃共に熊本城ホールでの業務クオリティを落とすことなく良好な業務を提供することができた。 【地下施設】 　駐車場では、車両接触による泡消火手動起動装置破損事故が1件および出口ゲートバー破損事故が2件発生したが、市へ都度報告しながら早期復旧に努めた。
収支の状況等	B	熊本城ホールでは、長期催事や周年事業において積極的に共催施策を展開した結果、メインホール・展示ホールの稼働率は伸長した。多様なイベントとの連携により、施設の利用機会が拡大した。 　しかし、稼働率の向上が十分な収益には直結せず、収支面では依然として厳しい状況が続いている。前年に比べて改善しているものの、持続可能な運営体制の確立にはさらなる工夫が必要である。 　また、辛島公園地下駐車場の売上は前年比で30%以上の伸びを記録し、来館者の利便性向上にも寄与したが、収益水準には未達である。

○ 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】
1　調査期間　令和6年（2024年）4月～令和7年（2025年）3月
2　調査方法　主催者アンケート／受付時にアンケート用紙をお渡し、退館時に回収する。
3　調査結果　回答件数　580件
①満足度（大変良い＋良い）
設備（6項目平均）＝87.5%、 スタッフ対応（4項目平均）＝92.5%　いずれも高い数値を維持している
②ご意見等
空調および案内サイン（会議室・シビックホールへの案内）に対する意見が多い。

【地下施設（駐輪場を除く）】
1　調査期間　令和6年（2024年）4月～令和7年（2025年）2月
2　調査方法　管理事務所にアンケートBOXとアンケート用紙を設置。
なお、2月は職員声掛けによるアンケート記入の強化を実施した。
3　調査結果　回答件数　121件
①利用目的　：買い物　25.6%　観光　20.7%　観劇・コンサート　12.4%　仕事　24%　その他　17.3%
②施設利用満足度　：大変満足　57.0%　満足　34.7%　普通　5.8%　やや不満　1.7%　不満　0.8%
③スタッフ対応　：満足　89.3%　普通　10.7%　不満　0%
④主な意見　：　場内が広く行き先への出口が分からない（類似件数：7件）
電気自動車用急速充電利用のマナーが悪い（類似件数：2件）

・アンケート結果に対する対応状況等

【熊本城ホール】
・意見が多かった「空調」と「案内」は過去御指摘をいただき改善した項目である。コロナ禍と現在では人々の意識やホールの混雑度合いも異なるため、「今行うべき対策」を明確にして対応している。

【駐車場】
・施設内で迷っている利用者へ積極的に声掛けし、目的地までのサポートを行った。
・昨年度要望があった支払い決済サービス対応のため、4月からサービスチケット購入者向けにQRコード決済を導入した。

○ 総合評価

指定管理業務の第2期を迎え、熊本城ホールに加えて花畑広場の管理が新たに加わった。これにより、屋内施設に加えて屋外の公共エリアも含めた一体的な管理体制が整い、運営・設備・清掃などの業務をより効率的かつ効果的に進めることが可能となった。運営面では、熊本城ホールという「点」から、周辺の商業施設を包み込む「面」へと広がり、まさに桜町全体を視野に入れた活動を進めた。これは、中心市街地の活性化に寄与する重要な役割を担うものであり、地域の要としての機能をより強く発揮することにつながっている。常に「市民への還元」を念頭に置きながら、施設運営を通じて街の魅力を高め、地域に根ざした価値創造を目指し、活動を行った。

熊本城ホールと花畑広場の「連携」は学会だけでなく様々なシンポジウム、さらにはコンサートまで、幅広い視点をもって機会を探り実践に移すことができた。

好評の自主事業も含めた成果をPR面で活用し、市民との距離やイメージをより近しいものにすることができた。

これらプラス要素に加え新たな施策を投入し「稼動・収支」へつながる活動に鋭意取り組んだ。

前年度下期に一時的な稼働減を見せた辛島公園地下駐車場は、回復基調へと転じた。特にインバウンド客による利用が顕著であり、周辺宿泊施設の利用に伴う泊まり駐車も平日を含めて増加傾向にある。さらに、周辺ビルへの新規入居に伴い、企業および個人からの定期利用申込が増加した。これにより、安定した利用者層の拡大が進み、収益面でも好調な推移が見られた。

■ 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	【熊本城ホール】 協定書及び仕様書等に基づき、適切に業務が実施された。 熊本城ホールの開業5周年を契機に、自主事業の内容をより充実させ、賑わい創出に寄与した点や、SNS等を活用した情報発信が評価できる。 【地下施設】 協定書及び仕様書等に基づき、適切に業務が実施された。 障害者専用スペース及び優先スペースにおいて予約受付を開始するなど、障がいのある方への合理的配慮を行っており、すべての方が利用しやすい環境づくりに努めている点が評価できる。
施設の管理	A	【熊本城ホール】 仕様書の業務に加えて、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おり、適切な施設管理ができている。 【地下施設】 不具合箇所の早期発見・対応に取り組み、適切な施設管理ができている。また、改修工事においては、関係者との協議や調整等を実施し、工事進捗の円滑化に協力していることは評価できる。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。 メインホール、展示ホールの稼働率は堅調な伸びが見られたが、収支としては依然改善が必要である。

○ 総合評価

事業計画書に基づき事業を実施し、おおむね適切な管理運営ができている。
評判の良い自主事業の更なる充実や、花畑広場との一体的な利用の促進などによる賑わいの創出に取り組んでおり、市民相互の交流に寄与してる。
稼働率については、上昇傾向にあるが、想定稼働率の達成や収支の大幅な改善には至っておらず、新規の催事等の積極的な誘致や情報発信の強化など更なる取組を実施する必要がある。
施設の管理においては、日頃の保守点検を適切に実施している。今後も引き続き、施設の運営に支障が出ないよう適切な管理に努めていただきたい。

令和6年度(2024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	熊本城ホール運営共同事業体
指定期間	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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こと。 ・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こと。
施設利用状況	(下表)

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	1,397,210	1,284,498	▲ 112,712	92%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	60,305	24,200	▲36,105	40%
利用料金収入	0	29,279	29,279	–
その他	36,241	0	▲36,241	0%
合計	96,546	53,479	▲43,067	55%

※令和6年度から利用料金制度を採用

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	19,487	15,348	▲4,139	79%
事業費	47,400	8,169	▲39,231	17%
その他	30,162	27,007	▲3,155	90%
合計	97,049	50,524	▲46,525	52%

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6年(2024年)11月27日、令和7年(2025年)3月21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	法令を遵守し、仕様書に基づき業務を適切に実施した。 利用者ニーズを反映し利用料金・キャンセル規定を改訂し、より使いやすい花畑広場を打ち出した結果、これまでにない催事が多く開催され平等な利用の確保につながった。年度末には市民に無料解放する企画（Day Dream、In the Flesh）の広報を強化し、認知拡大・次年度での利用促進につながっている。 利用者からの苦情については常にスタッフ間で共有し対応策を考えた。
施設の管理	A	「維持管理業務年間計画」に基づいた清掃、設備の定期点検等施設の保守管理業務を適正に実施した。 また、安全管理対策の観点から ①花畑広場催事設営統一ルール ②備品テント設営ガイドライン ③台風接近時の対応業務フロー を策定した。イベントごとの詳細打合せの実施、備品借用書提出を徹底することによって主催者とのトラブル防止に努めた。 施設内のリスク管理については常に万が一の事態を想定し「即時対応・リスク排除」を大原則に、些細な危険も見逃さない管理を徹底した。
収支の状況等	A	料金設定を見直し利用しやすい料金で有料稼動を増やし収益を上げるプランは、多くのお客様に御理解をいただき、初年度から良好な結果に至った。 一方で、計画的な予算の執行・経費削減に努め、無事黒字で終えることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【調査期間】令和6年(2024年)4月～令和7年(2025年)3月　回答数37（広場をイベント等で使用した主催者）
【調査方法】後日メールにてFormsによるアンケートを依頼
【主な利用区分】区分1（全面）37.8%　辛島公園多目的広場29.7%　区分2（全面）21.6%
【利用頻度】今回初めて利用51.4%　年1回以上利用40.5%　未回答8.1%
【次回計画】半年以内にまた開催したい35.1%　来年同じ時期に開催したい27.0%　今のところ予定はない24.3%
未回答13.6%
【利用者サービスについて】（満足度%=満足＋ほぼ満足）
・申込みのしやすさ94.7%　・利用料金の設定100%　・利用時間94.7%　・職員の態度対応94.7%
・受付事務処理の適切迅速さ100%
【施設の管理状況について】（満足度%=満足＋ほぼ満足）
・施設の清掃100%　・安全性の配慮100%　・バリアフリーユニバーサルデザインへの配慮100%
・備品や設備の状態100%　・施設からの情報提供89.5%
【主な意見】
・「施設利用に手続きが必要」という情報をみつけるまでに時間がかかった。
・花畑広場の事務所がいったいどこにあるのかHP上わからない。わかりやすく公開してほしい。
・設営の手順や遵守事項などが色々あり、理解・調整に手間と時間がかかってしまった。

・アンケート結果に対する対応状況等

花畑広場での催事設営のルール・備品テント設営ガイドラインを策定し伝達すべき情報を統一、そして催事前に十分な打合せを行う事で遵守事項を主催者に徹底した。指定管理者側もイベントごとに責任者を決めミーティングを実施した上で、職員間の情報共有を常に行い、安定した運営を提供することができた。

○ 総合評価

指定管理初年度においては、運営面でお客様のニーズを的確に把握し、満足いただくために何が必要かを常に考えながら、毎週新たなお客様と向き合う中で生じる課題を吸収し業務改善に努めた。 熊本城ホールとの連携イベントなど、当施設の強みを生かした取組を通じて、「出かけたくなる・歩きたくなる（ウォーカブルな）街なか」や「居心地の良い街なか空間」の創出に向けて、一歩を踏み出すことができた。約1600名のお客様に参加いただき好評を得た。 熊本城ホールに加えて花畑広場の管理も担うことで、これまでの「点」の活動から、商業施設を包み込む「面」へと広がり、桜町全体を視野に入れた活動へと進化した。これは、中心市街地の活性化に寄与する重要な役割を果たすものであり、地域の要としての機能をより強く発揮することにつながっている。常に「市民への還元」を念頭に置きながら、施設運営を通じて街の魅力を高め、地域に根ざした価値創造を目指して活動した。

■ 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	B	協定書、仕様書に基づいた業務遂行に加え、主催者の要望に柔軟に対応するなど、一定の工夫が見られた。また、自主事業の周知をテレビCMやSNS広告で行うことで、利用増進を図っており、利用者が増えた点が評価できる。
施設の管理	B	広場の維持管理は計画的に実施されており、特に清掃や天然芝の管理については仕様書の水準を上回る対応が見られ、施設美化への意識の高さがうかがえる。また、広場の設営ルールや台風時の対応業務フローについても、必要に応じて整備されており、柔軟かつ実効性のある運営体制が構築されていることがうかがえる。さらに、修繕対応においては、必要性に応じて優先順位を明確にし、迅速に対応していた点が評価できる。
収支の状況等	B	会計処理は適正に行われており、財務分析の結果からも、経営の安定性が保たれていることが確認できた。また、今年度利用料金を変更し、広場の利用促進を図ることができた。予算の執行を計画的に進め、経費の削減にも努めたことで、年間の収支を黒字で終えることができた点が評価できる。

○ 総合評価

指定管理初年度の中でも運営体制の改善に積極的に取り組み、着実に成果を上げた点が評価できる。特に、自主事業を通じて広場の活用を促進し、中心市街地の活性化に貢献しようとする姿勢がうかがえる。 また、利用者アンケートにおいては、多くの項目で高い満足度が示されており、利用者目線に立った運営が実施されていることが確認できる。一方で、寄せられた意見の中には、情報提供の不足など、改善が求められる点も見受けられた。これらの声を今後の運営に的確に反映させることで、より質の高いサービス提供につながることが期待される。 今後も、引き続き適切に維持管理を行い、魅力ある憩いと集いの空間づくりに努めていただきたい。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029年)3月31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か所 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

（人）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
1 熊本市総合体育館・青年会館	355,017	356,938	1,921	101%
2 田迎公園運動施設	196,383	170,856	▲ 25,527	87%
3 南部総合スポーツセンター	138,736	148,069	9,333	107%
4 熊本市総合屋内プール	260,724	238,392	▲ 22,332	91%
5 託麻スポーツセンター	73,985	79,631	5,646	108%
6 水前寺野球場	26,514	31,211	4,697	118%
7 水前寺競技場	64,879	115,593	50,714	178%
8 城南総合スポーツセンター	118,400	129,144	10,744	109%
9 植木中央公園運動施設	182,474	185,601	3,127	102%
10 熊本市城南B&G海洋センター	13,891	18,432	4,541	133%
全体	1,431,003	1,473,867	42,864	103%

<table>
<tr><td>収支状況</td><td>

収入（千円）	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比（%）
指定管理料	1,136,039	1,218,798	82,759	107%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	53,655	59,775	6,120	111%
合計	1,189,694	1,278,573	88,879	107%

支出（千円）	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)	対前年度増減	前年比（%）
管理費	1,045,643	1,117,848	72,205	107%
事業費	93,820	42,999	▲50,821	46%
その他	122,770	93,244	▲29,526	76%
合計	1,262,233	1,254,091	▲8,142	99%

</td></tr>
<tr><td>モニタリングの実施方法</td><td>年2回（令和6年(2024年)8月22日～8月27日、令和7年(2025年)3月17日～3月21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
利用者アンケートを実施（年2回）</td></tr>
</table>

■ 指定管理者の自己評価

〇 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 幼児から高齢者まで幅広い世代が参加できる事業を展開し、文化・スポーツ活動の拠点として競技力向上や健康づくりを推進した。また「ナースパワーPresentsベースボール5体験会 in ナースパワーアリーナ（熊本市総合体育館・青年会館）」と題して熊本に所縁のあるアスリートを招聘し、イベントを開催するなど様々な形でスポーツ振興に努めた。 2 田迎公園運動施設 近隣に多くの小学校を抱える特性を捉え、こども向けの事業を多数開催した。加えて高齢者向けや親子で参加できる事業も開催し、すべての年代が楽しめる地域に根差した施設として利用促進に努めた。 3 南部総合スポーツセンター こども向けの教室を増設したほか、パラスポーツの体験会を開催するなどターゲットを広げて事業を展開することで利用者層の拡大を図った。地域や競技団体と協力したイベントを開催し、スポーツの裾野拡大に努めた。 4 熊本市総合屋内プール 特定天井等改修工事によるメインプール、メインフロア、スケートリンクの閉鎖のため、サブプールとトレーニング室のみの営業となり、利用者数が前年と比べて減少したものの、丁寧な周知を行い影響を最小限にとどめるよう努めた。水深変更が可能な施設の特性を生かし、「飛び込みスタート練習会」を開催するなど利用者の呼び込みを図った。 5 託麻スポーツセンター プロスポーツチームやスポーツクラブと連携した事業や、熊本市総合体育館・青年会館と連携したバドミントン教室参加者の交流大会を実施するなど新規利用者の獲得に注力した。 6 水前寺野球場 施設の特性を生かした体験型のイベントを企画・開催した。 7 水前寺競技場 前年度に改修工事が完了し、年間通して利用できたこともあり、利用者数が前年度比178%と大幅に増加した。大会に出場する機会の少ない小学生向けのサッカー大会を開催するなど、競技スポーツに触れる機会を創出した。 8 城南総合スポーツセンター 町内清掃に参加するなど周辺住民との良好な関係構築に努め、火の君スポーツクラブと連携した事業を開催するなど、地域に根差した施設運営を行った。令和7年度(2025年度)に熊本市で開催される全国中学校ソフトテニス大会を念頭に、中学生向けソフトテニス大会を開催し、地元選手の競技力向上や機運醸成に努めた。 9 植木中央公園運動施設 大会から体験会まで幅広いスポーツ体験を提供し、競技力向上や裾野拡大に努めた。 10 熊本市城南B&G海洋センター 小学生向けの水泳教室や、施設の特性を生かしたSUP体験を開催するなど利用拡大に努めた。令和6年度(2024年度)海洋センター利用者人数において上屋付・屋外プールの部で全国3位となり、公益財団法人B&G財団から表彰されるとともに、管理運営について3年連続で特A評価（最高位）の内定を受けた。 市民に親しまれる施設運営に努めた結果、前年度比で全体利用者数が103%と増加した。自主事業においては各施設特色を生かした事業を展開し参加者数が前年度比で111%と増加した。 また、令和7年（2025年）1月からの予約管理システムの「熊本市公共施設予約システム」への刷新の際には数箇月前から所管課と連携し、利用者に混乱を与えぬよう丁寧な説明と周知を行ったことで円滑に移行することができた。

施設の管理	C	1 熊本市総合体育館・青年会館 　BWF Super500 熊本大会開催に際しては、練習会場として円滑な運営に協力した。また、施設内外の清掃を日常的に行い周辺環境の美化に努めた。 2 田迎公園運動施設 　空調改修工事に際しては、利用者への周知を徹底し、体育室休業の影響を最小限に留めるよう努めた。 3 南部総合スポーツセンター 　体育室床の著しい劣化が見られたためリコーティングを行うなど、適宜施設の修繕に努め、利用環境を整備した。 4 熊本市総合屋内プール 　特定天井等改修工事に際しては、利用者周知を徹底しメインアリーナ休業の影響を最小限に留めるよう努めた。 5 託麻スポーツセンター 　自治協議会への参加や近隣住民からの要望により草刈りを行うなど、地域に寄り添った施設管理に努めた。 6 水前寺野球場 　落枝の危険性のある高木の剪定を行うなど、安全管理に努めた。 7 水前寺競技場 　大雨による避難所の開設時には、数少ないペット避難所として熊本市と連携し運営を行った。 8 城南総合スポーツセンター 　屋外照明のトラブルが頻発したが、所管課と連携し速やかに修繕を行い利用者への影響を最小限に留めるよう努めた。 9 植木中央公園運動施設 　不審者等の情報について熊本市及び警察と情報共有を行い、安心して利用していただけるよう安全管理に努めた。 10 熊本市城南B&G海洋センター 　B&G海洋センターとしての施設の役割を果たすため、インストラクター養成やセミナー参加を積極的に行った。 　大雨や台風、地震等の発生時は熊本市公共建築物点検マニュアルに則った点検を適宜行い、施設の安全管理に努めた。また、施設の老朽化に伴い、不具合等が発生した場合は速やかに所管課に報告し、委託業者や専門業者と連携し迅速に復旧作業を行った。 　利用者の安全確保のため、特に夏場においては熱中症警戒の館内表示を実施した。救急車要請などの事故発生時は適切に所管課へ報告を行った。 　設備毎の共通マニュアルの活用により、施設をまたいでの均一なサービスを提供した。また、職員の資質向上のため、接遇や人権などについての研修を実施し、特に情報セキュリティに関する研修を重点的に行った。 　一部、仕様書・協定書に基づく事務処理の不備が認められたため改善策を講じ、再発防止に努めている。
収支の状況等	C	前年度まで3期連続赤字となっていたが黒字に転じ、収支が改善された。 　また、一部経理規程に則さない事務処理については改善策を講じ、再発防止に努めている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1　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6年(2024年)8月15日～8月31日
　　　　　　　満足度調査：令和7年(2025年)3月1日～3月15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　4.10点　田迎公園運動施設　4.11点
　南部総合スポーツセンター　4.03点　熊本市総合屋内プール　4.11点
　託麻スポーツセンター　4.26点　水前寺野球場・競技場　4.26点
　城南総合スポーツセンター　4.29点　植木中央公園運動施設　4.30点
　熊本市城南B&G海洋センター　4.17点
5　結果の分析・総括
　すべての施設で総合満足度4点を超える評価をいただいた。特にスタッフの対応については高い評価をいただいた。今後も利用者の方々に御満足いただけるよう接遇面でのスタッフ教育に注力していきたい。反面、施設設備については軒並み3点台となり厳しい評価となった。新しい施設ほど点数が高い傾向があり施設の老朽化の影響も否めないが、こまめに清掃を行うなどソフト面できめ細かな対応を行いカバーできるよう努めたい。
6　主な意見
　（良い評価）スタッフの対応、教室の指導等
　（改善点）体育室の暑さ対策、設備の老朽化

・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に寄せられた御意見や御要望については、内容を精査し対応可能なものについては速やかに対処するとともに、いただいた御意見等への回答をアンケート結果と併せて各施設へ掲示した。また、財団の代表メールアドレスや施設窓口に寄せられた御意見等についても随時対応した。

○ 総合評価

　継続して指定管理者となり、令和6年度(2024年度)も数多くの市民の方々の御利用とともに大会や催事が開催され、日常の点検やスタッフ教育を徹底することで、安全安心に御利用いただけるよう施設管理に努めた。特に、新たな予約システム導入に際しては、所管課と密に連携をとって意見交換を行い、利用者への周知や丁寧な説明に努め、スムーズな移行に協力した。
　自主事業においては、こどもの体力向上、中高齢者健康づくり、介護予防、障がい者支援など多種多様な各施設の特色を生かした事業を展開し利用促進に努めた。また、市の文化施設も管理する指定管理者としての立場を生かしてスポーツと文化の連携事業を開催し、文化施設との相互利用の促進や認知度向上に努めた。
　利用者アンケートや施設窓口等に寄せられる利用者の御意見、御要望には随時速やかに対応し、利用者ニーズの把握と顧客満足度向上に努めた。

■ 市の評価

〇 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・仕様書に基づき概ね適切に運営を行われ、各施設で特性を生かした利用促進や地域連携、新規事業の展開が進んだ一方、広報や安全管理などの改善も引き続き必要であり、次年度はより安全で魅力ある施設運営の充実が期待される。 1 熊本市総合体育館・青年会館 市民のニーズに沿った主催大会やイベントを開催し、文化・スポーツ活動の拠点として競技力向上や健康づくり推進に注力している。 ネーミングライツである「ナースパワーアリーナ」の周知活動として、財団WEBサイトや広報誌等を活用したほか、企業名を冠としたニュースポーツイベント「ベースボール5（ファイブ）体験会」を開催するなど、企業ブランドはもとより命名権の価値向上に取り組んだ。 2 田迎公園運動施設 こども向けの新規事業として、バドミントン教室などを開催された。また、高齢者向けや親子で参加できる事業も開催し、すべての年代が楽しめる地域に根差した施設として利用促進が図られた。 3 南部総合スポーツセンター こども向け教室の増設やパラスポーツ体験会の開催により、スポーツへの関心を持つ利用者の拡大が図られた。また、地域住民や競技団体と連携したイベントを開催することで、地域活性化にもつながった。 4 熊本市総合屋内プール 特定天井等改修工事による一部施設閉鎖のため利用者数は減少したが、丁寧な周知を行い利用者への影響を最小限にとどめた。 5 託麻スポーツセンター 熊本ヴォルターズやドゥチャレンジクラブ（スポーツクラブ）と連携して「育て未来のオリンピック選手」のイベントを開催するなど、新規利用者獲得に取り組んだ。 6 水前寺野球場 軟式野球の聖地であることから、小学生向けの野球教室、市内の野球チームの交流大会を開催するなど、施設の特性を生かしたイベントの企画に取り組んだ。 7 水前寺競技場 令和5年度（2023年度）に改修工事が完了し年間通して利用できる運営が行われた。スポーツへの関心を高めるため、小学生向けのサッカー大会を開催し、競技の楽しさを体験できる場を提供した。 8 城南総合スポーツセンター ONE DAYスポーツランドや中学生大会の実施など、地域団体との連携による企画運営は一定の成果を上げていると認められる。特に全国大会を見据えた競技力向上の取組が実施されている。参加者拡大に向けた広報や連携等、次年度は大会機運の一層の醸成を期待する。 9 植木中央公園運動施設 新規にストレッチヨガ教室やシニア向け筋トレ教室を立ち上げることで、自主事業の幅を広げ、競技力の強化と地域住民の参加促進に貢献した。 10 熊本市城南B&G海洋センター SUP体験や水泳教室など施設特性を生かした事業により利用者増につながり、全国表彰や特A評価獲得は高い運営力を示すものとして評価できる。今後も利用者の増加が見込まれるため、運営体制の持続性と安全確保を両立する管理手法の強化を期待する。

施設の管理	C	協定書・仕様書に基づく改善点があったが改善策が講じられており、適切に施設管理が行われた。また、老朽化対応や安全点検、苦情対応など利用者の安全確保に取り組まれている。 1 熊本市総合体育館・青年会館 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。大規模大会開催の際には駐車場の割り当て等的確に行われ違法駐車等による近隣住民への迷惑行為もなく適切な管理が行われた。 2 田迎公園運動施設 大型遊具等の点検も徹底され事故発生を未然に防ぐ運営が行われ、利用者の安全確保に努め、運営が行われた。 3 南部総合スポーツセンター 施設管理はもとより経年劣化による駐車場の陥没による車両破損等にも気を配り事故を未然に防ぐ運営が行われていた。 4 熊本市総合屋内プール 特定天井改修により施設の一部を長期閉鎖したが周知等を徹底しトラブルもなく、資材置き場等の安全確保も十分に行い利用者の安全確保に努め、運営が行われた。 5 託麻スポーツセンター 隣接する民地の腐敗した大木の安全管理にも気を配り利用者の安全管理に努め、運営が行われた。 6 水前寺野球場 施設利用者による路上喫煙等の苦情が多く近隣住民から寄せられたが、巡回強化及び掲示物増加等を実施し適切な管理運営を行った。 7 水前寺競技場 夏場には、通路への大型扇風機設置等、熱中症対策も徹底され利用者の安全確保に努め、運営が行われた。 8 城南総合スポーツセンター 屋外照明の不具合に対し、当課と連携して迅速に修繕を行い、利用者への影響軽減に努め、適切な施設管理を行った。 9 植木中央公園運動施設 公園・ウォーキングロード利用者からのペット同伴等に対する苦情等も多い中、掲示物等により注意を呼び掛けるなど市民のニーズに沿った運営が行われた。 10 熊本市城南B&G海洋センター 各種セミナーへの積極的な参加により、B&G海洋センターとしての役割を適切に果たした。また、熱中症対策や事故発生時の報告体制の整備、共通マニュアルの活用および職員研修の実施により、利用者の安全確保と安定したサービス提供を図り、適切な施設運営を行った。
収支の状況等	C	経理規程に基づく契約手続に改善点があったが改善策が講じられている。また、利用者拡大や新規事業の展開など、収益性を意識した戦略が効果的に機能し、赤字だった状況から黒字転換を果たしたことは、経営の健全化に向けた取組の成果であり、収支改善が図られている。

○ 総合評価

これまでの安定した運営実績が評価され、令和6年(2024年)4月以降も継続して指定管理者として選定された。各施設では、地域との信頼関係を基盤に、安定した管理体制を維持している。また、こども・中高齢者・障がい者など、幅広い世代・層に向けた事業を展開し、地域福祉や健康づくりに大きく貢献している点も高く評価される。

今後も、利用者から寄せられる御意見・御要望に丁寧に対応し、顧客満足度の向上に努めるとともに、「第3次熊本市生涯スポーツマスタープラン」が掲げるスポーツ振興の方針に沿った、地域の中核的な施設運営が期待される。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	168,048	170,263	2,215	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	35,061	37,525	2,464	107%
その他	9,703	8,872	▲831	91%
合計	44,964	46,597	1,633	104%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	32,555	35,539	2,983	109%
事業費	7,328	6,624	▲704	90%
その他	0	0	0	－
合計	39,883	42,163	2,279	106%

※令和5年度(2023年度)の収支状況は前年度評価時から修正あり

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(6/26, 9/25, 12/27, 3/31)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)及びアンケート調査。

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市物産館条例と熊本市物産館条例施行規則、公の施設の指定管理者制度に関する指針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、年間の自主事業計画では春祭り・夏祭り・周年祭を計画通りに実施した。 出荷者の高齢化、後継者不足による減少傾向の対策として、新規生産者入会に向け紹介を含め情報収集し、今期17名の新規生産者を獲得した。
施設の管理	A	施設の保守管理について、清掃・設備点検に関しては日々スタッフ全員でチェック確認することができた。 また、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6年度の収入は　46,597千円　前年比104% 収支において4,434千円利益を出すことができた。

○ 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）6月18日～6月25日、令和6年（2024年）9月16日～9月26日、 令和7年（2025年）1月10日～1月20日、令和7年（2025年）2月10日～2月20日 2調査方法 来館者に無作為にアンケート用紙を配布、回収 3集計結果　回答件数147件 ・接客マナー…良い80％、普通20％、悪い0％　・本日のお買い物…満足71％、普通27％、不満2％ ・館内について…きれい66％、普通34％、汚い0％ ・また当館に…来てみたい58％、来る42％、来ない0％ 4結果の分析、総括 すべての項目でほぼ10割の利用者が、満足・普通との結果で、自由記載も含めて特筆すべき不満は見られない。 5主な意見 良い評価：商品のPOPがわかりやすい、館内・トイレが綺麗、スタッフの対応がうれしい・親切 改善点：午後商品が少なく残念、トイレの便座が冷たい
・アンケート結果に対する対応状況等
品揃えについては、新鮮野菜の入荷状況を前日に生産者と確認している。また、当日は売上状況を生産者に対してメールで配信し、さらに品薄の商品については電話で追加注文を行い、お客様への対応をしている。

○ 総合評価

令和6年度（2024年度）の収入　46,597千円、収支　4,434千円の黒字で終了することができた。
【上半期】長雨と高温による干ばつで苦戦を強いられ前年割れで厳しい状況だった。
【下半期】10月より創立10周年祭を迎え野菜・お米の好調な販売でスタートした。また、年末商戦においては、指定管理者の九州綜合サービス(株)の全社的な販売協力もあり順調に売上げを伸ばすことができた。
さらに、熊本県内外に向けホームページとSNS等を活用し城南地域の農産物の魅力発信に力をいれることができた。

■ 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、仕様書等に基づき適切に実施された。 利用者アンケート調査を年に4回実施して、利用者のニーズを把握するとともに、アンケート結果を生かして運営の改善に努めている。
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。 毎日の清掃業務に加えて定期的に除草作業等を行い、施設が清潔に保たれていた。また、定期的に施設の点検を行い、故障や破損箇所についても迅速に市へ報告し対応している。
収支の状況等	B	収支については問題なく適切に処理されている。収入は前年比104％と順調に推移し、支出も事業目的に沿った内容となっており、収支も黒字であった。

○ 総合評価

指定管理者としては3期目を迎え、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。
今年度も収支は黒字であり、新規出荷者の獲得や出荷物の収集業務に積極的に取り組むことで、品揃えの充実に努めている。また、職員には接遇の研修を定期的に実施するとともに、意見や苦情があった場合には翌日の朝礼で周知する等の対応を徹底している。その結果、接客マナーについて利用者アンケートでも高い評価を得ている。
今後も利用者、出荷者がより利用しやすい環境を整備し、ホームページやSNS等を活用して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していただきたい。

令和6年度(2024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

<table>
<tr><td>公の施設の名称</td><td>熊本市植木地域農産物の駅</td></tr>
<tr><td>指定管理者</td><td>有限会社　三河屋スーパー</td></tr>
<tr><td>指定期間</td><td>令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日</td></tr>
<tr><td>施設所管課</td><td>農水局　北東部農業振興センター　農業振興課</td></tr>
<tr><td>施設概要</td><td>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㎡
【建物概要】建物本体　延床面積857.52㎡(木造平屋建て)・別棟　延床面積188.80㎡
【施設概要】・軽食提供コーナー15.14㎡　・直売所510.79㎡(風除室含む)・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㎡　・駐車場4519㎡</td></tr>
<tr><td>事業概要</td><td>・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</td></tr>
<tr><td>施設利用状況</td><td>
<table>
<tr><th>(人)</th><th>令和5年度(2023年度)</th><th>令和6年度(2024年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr>
<tr><td>全体</td><td>273,223</td><td>284,830</td><td>11,607</td><td>104%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>収支状況</td><td>
<table>
<tr><th>収入(千円)</th><th>令和5年度(2023年度)</th><th>令和6年度(2024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>91,274</td><td>96,851</td><td>5,577</td><td>106%</td></tr>
<tr><td>その他</td><td>161,772</td><td>162,838</td><td>1,066</td><td>101%</td></tr>
<tr><td>合計</td><td>253,346</td><td>259,989</td><td>6,643</td><td>103%</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>支出(千円)</th><th>令和5年度(2023年度)</th><th>令和6年度(2024年度)</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr>
<tr><td>管理費</td><td>122,692</td><td>139,877</td><td>17,185</td><td>114%</td></tr>
<tr><td>事業費</td><td>90,056</td><td>87,131</td><td>▲2,925</td><td>97%</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>212,748</td><td>227,008</td><td>14,260</td><td>107%</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>モニタリングの実施方法</td><td>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6年(2024年)10月30日、2回目令和7年(2025年)3月18日)、利用者アンケートを実施</td></tr>
</table>

■ 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105.7%、レジ通過客数104.2%と、前年を上回る販売を行うことができた。4月～6月のすいか最盛期においては、3月の悪天候が影響し、主力の春すいかがGW頃足りないという状況が発生。また、猛暑の影響にて、7月以降もすいかや野菜の生育に悪影響を与え出荷減となり、果樹においても梨などは焼けが多く早期終了の出荷となった。しかし、生産者の努力により店頭への出荷は盛り返し、客数増、売上増という結果となった。また、新たな臨時駐車場の確保や広告宣伝の強化、レジの増設も客数増、売上増につながった。 【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。すいかの里植木にレストラン等のお食事処が無く、お昼どきのランチのお問い合わせは非常に多い。そのため、各地域団体や地域温泉施設(家族湯含む)、地域飲食店と連携し毎年作成、配布している。地域の観光スポットや温泉施設も掲載され、ランチでの利用はもちろん、地域の回遊に貢献している。スタンプラリー方式にて、地域の特産品やペア入浴券が当たる企画となっており、お客様からは非常に好評である。その他、地域のイベントや他の道の駅へのイベント出店、各方面へのPRなど行うことができた。SNS（Facebook、インスタグラム等）を活用した情報の発信も好調で、年々フォロワーも増加している。 【地域住民、観光客等の交流に関すること】 別棟 大屋根広場を活用し、特産物の振る舞い会や野菜の日イベント、周年祭など、出荷者とお客様を繋ぐイベントを実施できた。また、夏祭りやマルシェ、eスポーツ大会など、地域の方々とふれあうイベントも実施できた。 【入場者への憩いの空間の提供に関すること】 憩いの空間として利用が行えるよう、別棟 大屋根広場やピロティスペースへ、テーブル、椅子、無料Wi-fiを設置。暑い時期には扇風機や、夜にはイルミネーションを点灯するなど、時季に応じた憩いの空間の提供を行った。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	A	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。多目的トイレ前の壁に車両が衝突する事故もあったが、幸い怪我人もなく、その後の対応についても適切に行った。トイレを故意に汚損するいたずらも発覚したが、犯行を特定し、警察協力のもと再発防止に努めた。24時間利用可能な道の駅のため、安心してトイレや休憩スペース、駐車場を利用できるよう施設の管理、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。道の駅ということもあり、24時間利用可能な駐車場や、トイレの開放、照明点灯等、一般の直売所に比べ経費増の傾向にある。その中で、電気使用に関しては、デマンド管理モニターを設置し、電力を見える化。ピーク時間帯における電力の使用量をコントロールし、基本料金の削減に取り組んだ。また、繁忙期における人員不足も、グループ店と協力し、スポット的な期間応援など、過剰人員とならないよう施策を行った。その他、物価高騰に伴う経費負担増はあったが、売上増にて、経費増をカバーした。

○ 利用者アンケートの結果

<table>
<tr><td>・アンケートの実施状況</td></tr>
<tr><td>1　調査期間
　令和6年（2024年）4月1日から令和6年（2024年）8月31日まで（前半）　回収件数　計11件
　令和6年（2024年）9月1日から令和7年（2025年）3月31日まで（後半）　回収件数　計10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　21件
　・施設内はきれいか。「きれいである」67%、「どちらとも言えない」24%、「汚い」9%
　・職員の対応はどうか。「満足している」67%、「どちらとも言えない」29%、「不満である」4%
　・また利用したいか。　「利用したい」76%、「どちらとも言えない」19%、「利用しない」5%
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、「施設内はきれいか？」について、トイレが汚いという意見があった。また、職員の対応について、すいか最盛期の混雑時、宅配コーナーでの応対について不満という回答があった。
5　利用者からの主な意見
　良い評価　品揃えについて、ここでしか買えない商品があるなど、商品に関しての良い評価が多かった。
　改善点等　1 繁忙期の店内通路が狭いという声があった。2 トイレについて汚いというお声があった。3 宅配コーナーでの応対について不満があった。</td></tr>
<tr><td>・アンケート結果に対する対応状況等</td></tr>
<tr><td>1　繁忙期の店内通路が狭いという声があったため、販売台のサイズ調整をおこなった。
2　トイレについては、いたずらを防止し美化に努めた。
3　宅配コーナーでの応対についても全職員にて共有し、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、人員配置含め接遇向上に努めた。</td></tr>
</table>

○ 総合評価

<table>
<tr><td>　令和6年度(2024年度)も、客数、売上共に順調に推移した。天候の影響にて、農産物の栽培に悪影響が及ぶなか、出荷者の栽培努力、新規出荷者の増にて、品揃えを維持し、運営を行うことができた。売上の伸びと比例し、出荷者数も増え、好循環が続いているため継続したい。主力のすいか・メロンだけに限らず農産物全体の売上が伸びているが、加工品に関しては近隣にスーパーがオープンし減少傾向にある。今後の課題として、加工品の販売強化に力を入れたい。
　その他、別棟 大屋根広場の増築に伴い、様々なイベントを実施することができた。イベント自体での集客とあわせ、認知度も向上し、結果、客数増につながった。
　地域のイベントや他の道の駅などにも積極的に参加し、多方面へPRを行うことができた。
　出荷者協議会とも連携し、昨今の環境問題を捉えた勉強会等も実施できた。出荷者、指定管理者ともにレベルアップを図ることで、これからの農業の発展に寄与するとともに、今後も多くのお客様に喜んでいただけるよう、出荷者協議会とも引き続き連携し、運営を行ってまいりたい。</td></tr>
</table>

■ 市の評価

〇 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運営された。また地域各種団体と連携した植木地域観光＆ランチ＆スイーツマップの作成や、SNS（Facebook、インスタグラム等）を活用した地域農産物情報の積極的な発信に取り組み、その効果として昨年度を上回る過去最高の売上（消費の拡大）に寄与した。
施設の管理	A	協定書・仕様書等に基づき適切に管理された。委託業者から指定管理者への作業報告書の提出についても問題なく行われていた。アンケート結果を踏まえ、トイレの美化等に努めたほか、多目的トイレ前で事故が発生した際も、速やかに市へ報告、情報提供したうえで適切に修繕を完了できた。
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。物価高により経費の削減が課題となっており、特に電気代については道の駅として24時間運営があり、他の直売所よりも料金高騰の影響が大きいと思われ、デマンド管理モニター設置等の対策をし削減に努めていた。

〇 総合評価

協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営が行われていた。令和6年度(2024年度)はSNSの積極的な活用による宣伝、大屋根広場増設による売場の拡大等の効果もあり、過去最高の売上・客数となった。また大屋根広場を売場としてだけでなく、各種イベント等の会場としても有効活用し、地域の交流拠点としての役割も担った。

令和7年度（2025年度）は指定管理2期目の最終年となる。今までに培った経験・知識を十分に活用し、更なる地域農産物等の販売促進及び消費拡大につなげていただき、引き続き地域の交流拠点としての役割を果たしてもらいたい。

令和6年度(2024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　パスート24
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	都市建設局　交通政策部　地域交通支援課
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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
熊本市自転車駐車場	270,012	276,235	6,223	102%
熊本市庁舎自転車駐車場	34,483	33,538	▲ 945	97%
熊本市庁舎北側自転車駐車場	131,219	126,536	▲ 4,683	96%
熊本市上通自転車駐車場	245,384	228,886	▲ 16,498	93%
熊本市辛島公園地下自転車駐車場	137,546	141,632	4,086	103%
全体	818,644	806,827	▲ 11,817	99%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	69,696	73,656	3,960	106%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	15	172	157	1147%
合計	69,711	73,828	4,117	106%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	59,185	69,944	10,759	118%
事業費	3,945	3,875	▲70	98%
その他	5,539	5,250	▲289	95%
合計	68,669	79,069	10,400	115%

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(実地調査、モニタリング)年2回
　第1回　令和6年(2024年)10月17日(木)
　第2回　令和7年(2025年)　3月　5日(水)
・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

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	利用者数は対前年から若干のマイナスとなった。 4月からのキャッシュレス決済等の契約移行が遅れ、すべての自転車駐車場で4月の間、従来のキャッシュレス決済が使用できない状況が発生した。代替の決済方法を使用することで利用者への影響はほとんどなかったが、契約手続きを早めに進めることなどを反省材料としたい。 利便性とサービス向上のため、所管課と協議の上で、ゲート式の自転車駐車場の各精算機にガイドホンを新たに取り付けた。これにより、受話器を取るだけでサポートセンターへの架電が可能となっただけでなく、遠隔操作にて精算機に数種類の料金表示が可能となったことで、これまで駐車券紛失時などでキャッシュレス決済が使用できなかったケースにおいても、精算機をつかったキャッシュレス決済が可能となり、利便性の向上を実現した。 令和7年3月から、市庁舎自転車駐車場を除く自転車駐車場にて、自転車用ヘルメットの無料貸出しを開始した。実績はなかったが、自転車の安全利用を呼びかける取組の一環とすることができた。 【熊本市自転車駐車場】 丁寧かつ迅速な対応を心掛け、利用者から高く評価される接遇を実施することができた。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 1年を通じて問題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】 場内の清掃と整理整頓をこまめに行い、気持ちよく利用できる環境の維持に努めた。 【熊本市上通自転車駐車場】 気持ちの良い挨拶、空きラックへの誘導、ラックへの収納の補助などを行い、使いやすい自転車駐車場を実現することができた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 丁寧な接客を心掛け、利用者アンケートでも高い評価を受けることができた。
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】 トイレ内部の壁面が一部剥がれかかっていたため、所管課と協議の上、所管課の主導にて修繕を実施した。 防犯カメラの計画修繕として、カメラ2台とレコーダーのHDDの交換を実施した。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 防犯カメラの計画修繕として、カメラ1台の交換を実施した。 【熊本市庁舎北側自転車駐車場】 樹木の伐採作業をはじめとして、所管課及び関係課と協力し管理を行うことができた。 防犯カメラの計画修繕として、カメラ2台とレコーダーのHDDの交換を実施した。 【熊本市上通自転車駐車場】 歩行者出入口のバリカーが曲がり通行に支障があったため、修繕を実施した。 防犯力向上のため、防犯カメラを1台増設した。 また、防犯カメラの計画修繕として、カメラ2台とレコーダーのHDDの交換を実施した。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 冬の冷え込みが強い日はスロープに凍結防止のための融雪剤を散布し、安全に利用できるように対策を行った。 各種訓練は、地下施設の管理者である熊本城ホール運営共同事業体と共同で実施した。 防犯力向上のため、自転車置き場に防犯カメラを2台増設した。 また、レコーダーのHDDを交換した。
収支の状況等	C	賃金、物価の高騰、社会保険の適用拡大等により、想定以上に支出が増加したことで、計画よりも大幅なマイナス収支となった。

○ 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6年（2024年）12月6日～12月12日（7日間） 及び 令和7年（2025年）3月22日～3月26日（5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 428件
(1)職員の対応について
・とても良い 80.3% ・良い 18.7% ・悪い 0.5% ・とても悪い 0% ・無回答 0.5%
(2)場内は清潔に保たれているか
・清潔 61.9% ・おおむね清潔 37.1% ・少し汚れていた 0.5% ・汚れが目立った 0% ・無回答 0.5%
(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 211件 ・買い物、飲食 141件 ・市庁舎での手続き等 5件
・仕事関連の用事、業務 39件 ・その他 25件
（合計：421件の回答）
(4)駐車料金について
・妥当 137件 ・一時使用料金：安い 109件 ・一時使用料金：高い 0件
・定期使用料金：安い 5件 ・定期使用料金：高い 2件
（合計：253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 45件 ・自転車ラックが使いづらい 14件 ・精算方法が難しい 3件
・平置きの場所が少ない 8件 ・その他 3件
（合計73件の回答）
(6)その他 主な御意見
＜市庁舎北側＞白線が薄くなっていてわかりにくい。
＜市庁舎北側＞空気入れが故障していた。
＜上 通＞（手入れよりも）電動の空気入れの方がよい。
＜上 通＞電動自転車や前後かご付きの置き場が足りない。
＜辛島公園地下＞24時間営業にしてほしい。
＜辛島公園地下＞市庁舎が（桜町に）移転しても料金は変えないでほしい。（もし改定するとしても、その理由が移転によるものでないようにしてほしい。）

・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ほかに、自転車駐車場の使用目的、料金についての意見、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全体的に高い評価を得ることができた。今後も取組を継続していきたい。
手押し式の空気入れを設置しているが、電動の空気入れの要望がいくつか見られた。継続して設置が可能な製品を調べて検討していきたい。
市庁舎北側自転車駐車場の地面に引かれた白線が薄くなって見えにくいという意見があったので、令和7年度中の修繕として計画している。
その他、辛島公園地下自転車駐車場の24時間化や、市庁舎移転後も現状と変わらず供用してほしいという意見があったので、所管課に伝えて今後の政策に生かせるようにしたい。

○ 総合評価

令和6年度（2024年度）は、社会経済がさらに新型コロナの影響から脱却していったが、自転車駐車場の利用者数はほぼ横ばいに近いマイナスとなった。
引き続きシェアサイクルサービスの広がりの影響も考えられるが、民営駐輪場が全体的にリニューアルし、共通定期やキャッシュレス決済の導入を進めたことで、利用が拡大したと考えられる。
本年度は、遠隔操作での精算機への料金表示を可能としたり、防犯カメラを活用した利用者対応の準備を進めるなど、これまでにない新たなサービスや取組を行うスタートの年となった。これらの取組によって利便性の向上や管理業務の効率化を進め、将来に向けて新たな管理業務の在り方の確立をめざしていきたい。
一方で、職員の賃金、物価の高騰、社会保険の適用拡大による保険料負担の増加など、事業者としての負担が大きくなっている。今後は所管課と協議を重ねて、安定した運営のために創意工夫を行っていく必要がある。

■ 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	協定書、仕様書に基づく業務が概ね適切に実施されていた。なお、年度当初における契約手続の遅延については、次年度以降十分に留意いただきたい。 今年度において実施された、遠隔操作による精算機への料金表示機能の導入や、防犯カメラを活用した利用者対応の準備等は、従来にない新たなサービスや取組として、さらなる利用者の利便性向上につながった。 【熊本市自転車駐車場】 入庫の多い時間帯での対策や、点検・工事作業の事前周知を行うなど、利用者の利便性を損なうことが無いよう適切な運営ができていた。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 大雨で被害のあった箇所の早期修繕を行うなど、利用者の利便性を損なうことが無いよう適切な運営ができていた。 【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することや、樹木伐採や鳥害対策への協力など、利用者の満足度につながるような運営ができていた。 【熊本市上通自転車駐車場】 空きラックへの誘導、ラックへの収納の補助を行うなど、利用者の利便性向上に努める運営ができていた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 安定した運営ができていた。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。また、防犯カメラの計画修繕・追加設置では、仕様書で求める以上の設置を行うなど、利用者が安心して利用できる環境の維持に取り組めていた。そのほか、設備の修繕・交換、樹木伐採や凍結防止の融雪剤を散布するなど季節や各駐輪場の実情に応じた駐輪場の管理を行い、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】 トイレ壁面の修繕や計画的に防犯カメラの修繕を行うなど、利用者が安心して利用できる環境の維持に取り組めていた。 【熊本市庁舎自転車駐車場】 計画的に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めていた。 【熊本市庁舎北側自転車駐車場】 計画的な防犯カメラの修繕や、関係各課と協力し樹木伐採を行うなど、利用者が安心して利用できる環境の維持に取り組めていた。 【熊本市上通自転車駐車場】 歩行者出入口のバリカーの修繕や、計画的に防犯カメラの増設・修繕を行うなど、利用者が安心して利用できる施設環境の維持に取り組めていた。 【熊本市辛島公園地下自転車駐車場】 防犯カメラの増設や凍結防止の融雪剤の散布など、利用者の安全に配慮した施設管理ができていた。
収支の状況等	B	物価高騰や賃金の急激な上昇など、近年の社会情勢の変化により、事業運営は極めて困難な状況であったと考えられる。そうした中にあっても、事業目的に適合しない支出は認められず、会計処理も適切に行われていた。

○ 総合評価

今年度は、特に物価の高騰や賃金の急激な上昇等、近年の社会情勢の変化により、事業運営は極めて困難な状況であったと考えられる。さらに、シェアサイクル利用者の広がり等に起因する駐輪場利用者の減少といった課題も見受けられる状況ではあるが、遠隔操作による精算機への料金表示機能の導入や、防犯カメラを活用した利用者対応の準備等といった新たな取組を導入し利用者の利便性の向上に努めるなど、指定管理者として常に駐輪場利用者の視点に立ち、問題なく施設の運営ができたものと考えられる。

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6年度(2024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6年(2024年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日
施設所管課	都市建設局　交通政策部　地域交通支援課
施設概要	・都市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	(下表)
収支状況	(下表)
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 第1回　令和6年(2024年)10月11日(金) 第2回　令和7年(2025年)3月4日(火) ・利用者アンケート

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	355,187	384,618	29,431	108%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	20,100	19,982	▲118	99%
利用料金収入	0	0	0	–
その他	0	0	0	–
合計	20,100	19,982	▲118	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	19,118	19,276	158	101%
事業費	528	528	0	100%
その他	0	0	0	–
合計	19,646	19,804	158	101%

■ 指定管理者の自己評価

〇 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・自主事業は計画通り実施した。今年度は昨年度と同様コロナ禍の影響からの脱却に加え、JASM（TSMC）の本格稼働により、利用件数は前年比108%という結果であった。利用者が警察に盗難自転車を届け出たことから現場検証等の調査協力を求められることがあった。しかし本人の思い違いであることが判明し、盗難自転車事案ゼロを維持できた。 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1回を除き11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68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（133件→42件）やレンタルサイクル（134件→201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。また今年度末には、駅前のバイク置場に駐車する自転車へ駐車場所変更依頼の札の添付を市から依頼され協力した。
施設の管理	A	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。特に男女トイレの排水トラップ修繕は、業者に依頼したら5～6万円必要な経費を職員が実施することで部品代の原価（3,100円）のみで支出を抑えることができた。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。
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。修繕費の執行については、市担当課と相談しながら問題なく実施した。その他の支出に関しても担当課と相談しながら進め、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6年（2024年）8月（筆記①）、令和6年（2024年）12月（聞取り調査）、令和7年（2025年）2月（筆記②） 調査方法：アンケート用紙を配布し、筆記および聞き取り（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①96.0%→②96.0%、今年①92.0%→②100.0% 「施設の使いやすさについて」良い以上が、昨年①86.0%→②76.0%、今年①80.0%→②80.0% 「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①88.0%→②78.0%、今年①78.0%→②88.0%
・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9割の人が良い以上、最終アンケートでは100%という高評価を頂いている。施設の使いやすさについては、昨年11月から始まった壁面床面塗装工事により昨年度は御利用者に不便を感じさせることもあり、今年度は昨年度より少し高評価を頂いた。また、「自転車同士の間隔が狭い」という改善要望の声が出ているので、熊本市担当課に改修要望をしていく。利用人数が昨年度より増加しており、4階がほぼ満車になることが多々あった。2段ラックの上段の利用促進を試みているが、女性には重かったり、ラックの老朽化で操作性が悪化している。また電動自転車の御利用者が増え、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思う。

○ 総合評価

当企業体管理運営の協定期間の初年度となる令和6年度（2024年度）は、引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。警察に自転車盗難の被害届を提出した利用者があったが、本人の思い違いで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。施設の利用者数が年々増加し、2段目のラックを利用していただくために、職員が声掛けしたり、手助けしたりしたが、車輪幅や形の多様性、また電気サポート機能付き自転車の増加が近年顕著にみられ、御利用方法に限界が生じてきているような気がする。 事業としては、年11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、敷地向かいの線路際でのマリーゴールドは見事に綺麗な開花を見せ、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。駅前のバイク置場に駐車している自転車に注意喚起の紙を貼るなど、担当課と協力しながら管理運営を図った。 施設修繕については、業者に依頼せず職員で対応し修繕費の効率的使用に努めた。カメラシステムは市負担も含め部分的修繕が進んでいるがカメラ自体の経年変化もあり4階の利用者が増加することでの映像確認も必要となってきている。バイコレーダの交換修繕は令和7年度（2025年度）に実施していただけることになったが、その他自転車ラック交換、洋式トイレ化、3F駐車スペースの拡充等の予算化も順次お願いしていきたい。

■ 市の評価

〇 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ていた。クリーンアップ事業やこども絵画コンクールなど多様な自主事業を継続し、地域に親しまれる施設運営が行われていた。自転車や雨具のレンタル、無施錠ゼロの取組などにより、施設利用者の安心感向上にも寄与しており、今後も利用者が安心して施設を利用できるような環境づくりに努めていただきたい。
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。施設の老朽化によるリスクを把握し、職員による施設内外の点検及び補修を積極的に行い、利用者が安全に施設を利用できるよう努めていた。
収支の状況等	A	企業体において収支状況の共有を図り、適切な運用に取り組んでいた。また、修繕費用の工夫等により、支出の削減に努めていた。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。

〇 総合評価

施設の運営・管理においては、盗難防止や安全利用の啓発に努め、利用者が安心して利用できる環境づくりが図られていた。また、利用者の意見を積極的に運営に反映させようという姿勢も評価できる。
自主事業として、クリーンアップ事業やこども絵画コンクールを継続することで地域との連携を深めており、広報誌やラジオを活用した広報活動にも注力し、施設の活性化に寄与していた。
今後も、地域に信頼され、利用者が安全・安心に利用できる施設となるよう、引き続き適切な管理・運営をお願いしたい。

令和6年度(2024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、入居者の生活の安定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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	1,104	1,120	16	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	373,889	384,237	10,348	103%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	373,889	384,237	10,348	103%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	373,889	384,237	10,348	103%
事業費	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	373,889	384,237	10,348	103%

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、ヒアリング等) 　年2回(令和6(2024).11.20、令和7(2025).4.11) ・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	本年度においては緊急性の高い特定入居希望者に対して速やかに住宅を提供できるように、住み替えを含む特定入居のための修繕費を一般修繕予算内で確保し、適切な空き住戸がある場合はスムーズに空室補修工事を進めるように取り組んだ。 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、福祉関係各所との連携をはじめ利用者に対して適切な補助を行うよう心がけ、申請時の来所が困難な方には郵送で書類のやり取りを行うなど、利用者の個別の事情に配慮して可能な限り柔軟な対応を行った。 入居者募集について、定期募集は郵送、窓口での受付に加え、熊本市の取組に協働して電子申込による受付対応を行った。申込書の不備等があった場合には申込者に連絡をとって是正を行い、可能な限り柔軟に対応した。 独自に開発した管理システムを使用して業務に関する様々な情報を一元管理することで、効率的なデータ活用を行い様々な分析やサービス向上に活用している。 職員研修について、計画に基づき個人情報保護研修等を実施したほか、公営住宅管理に係る研修会等、様々な外部研修へ参加し継続的な能力向上に努めた。 市の実施する高平団地・大窪団地集約建替事業の取組について、事業者との定例会議に主体的に参加し、事業者の実施する移転支援業務の円滑な進行を補助し、指定管理業務や民間賃貸住宅管理の視点から手順や運用に関する助言・提案を行った。
施設の管理	A	定期的に施設管理に係るワーキンググループを開催し、市営住宅の維持管理に係る計画の進捗や課題について報告、意見交換を行い、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。点検で確認した不具合箇所について、適切に修繕または報告を実施し、本年度に不具合のあった箇所について31件改善を行っている。 居住環境整備業務について、高木の剪定は事前点検を実施して年間管理計画を策定した。計画に沿って効率的に発注を行うことでコスト削減を達成し、その予算は住宅環境の向上に活用した。 入居中小修繕業務について、住宅を訪問する時には併せて住宅の外壁や配管、フェンス等安全性に懸念がある箇所を観察し、危険箇所の早期発見に努めた。また設備の老朽化に伴い、今後対応が必要となる項目について市へ報告を行い、設備更新の提案を行った。 空き部屋補修業務について、定期募集のための住戸選定にあたり空室会議を実施し、入居改善のために目的を持って予算運用を行った。入居直後の入居者からの修繕依頼が発生した場合は、その内容・要望を精査して次回の修繕に反映させ、また完了検査の改善を図って入居者のニーズに応えるように取り組んだ。
収支の状況等	A	工事完了検査の充実を図り、工事事業者へのフィードバックを通じて入居者からの修繕依頼の減少に努めた。樹木管理において、年間の計画を策定するにあたり、現地で業者と合同調査を実施し、協議を行いながら効率的な樹木管理計画を策定した。このような取組をはじめとして、全体的な経費削減に努め、予算計画通りの収支結果となった。

○ 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7年（2025年）1月6日～令和7年（2025年）2月5日まで
2．調査方法
令和6年（2024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240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。回答は全て匿名。
3．結果総括　回答件数133件
【全体結果】・非常に良い 43.7%　・少し良い　19.9%　・普通　28.0%
・少し悪い　4.0%　・非常に悪い 2.3%　・わからない 2.1%
【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　83%
③小修繕依頼をされた方　92%
④管理人の方　94%
⑤駐車場管理組合の方　96%
⑥住替入居された方　83%
【総括】
全体集計結果では、普通以上の回答が91.6%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、④⑤の項目で前回を上回り、②③⑥の項目で前回を下回った。

・アンケート結果に対する対応状況等

各項目の評価を記録して集計し、以前から現在までの評価の推移を観測して自己評価を行った。集計結果と自己評価は当センター職員全体で共有し改善について検討を行った。また、アンケート結果を当センターの内部監査等にも活用し、セルフモニタリングを実施した。

○ 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、市営住宅の課題解決のための検討チームの発足等、事業計画外の取組を実施して積極的に管理運営の改善に取り組んだ。
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。過去の新入居者からの要望や相談を踏まえ、空室修繕の完了検査の見直しや入居辞退の抑制の取組により入居後の空室期間の短縮に努めるとともに、入居者向け説明資料の追加等に取り組み、入居後の生活がスムーズに開始できるようにサービス向上を図った。
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。また将来的な予算の縮減に向けて、防草シートの設置等に取り組んだ。
令和6年度（2024年度）は本指定管理業務の最終年度となり、これまでの経験を生かして市営住宅の抱える課題に対して様々な角度から検討を行ってきた。具体的な検討に進めていく中で新たな課題も見つかったため、今後の行動に新たな視点をもって取り組んでいきたい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	定期募集に係る電子申請による受付対応について、円滑に処理された。 高平団地・大窪団地集約建替事業の開始に伴う退去業務に関して市と連携して作業フローを作成し、退去者に対して適切な案内・対応ができた。
施設の管理	B	予算の制約がある中、居住環境整備において将来的に削減を図れるような計画を実施していた。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に会計処理が行われた。物価高騰でコストが増加する中で効率的な支出が行われた。

〇 総合評価

指定期間における最終年度であり、これまでの経験を生かして定期募集の電子申請や高平団地・大窪団地集約建替事業において、市と連携して質の高いサービスの提供を行った。

また、施設の維持管理においても、予算の制約がある中で将来的に削減を図れるような計画を立て効率的な管理を実施した。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	949	1,044	95	110%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	333,985	342,087	8,102	102%
利用料金収入	0	0	0	－
その他	0	0	0	－
合計	333,985	342,087	8,102	102%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	332,834	340,721	7,887	102%
事業費	0	0	0	－
その他	0	0	0	－
合計	332,834	340,721	7,887	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、ヒアリング等)
　年2回(令和6(2024).11.20、令和7(2025).4.11)
・利用者アンケートの実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	公的賃貸住宅の設置目的を踏まえ、仕様書及び関係法令に基づき、適切かつ確実に業務を遂行した。 緊急連絡人の変更に際しては、個人情報の取得元を明確に確認できるよう、リスク管理の観点から新たな書式を提案・作成し、導入承認後に中央・北・西区の管理センターへも提供して業務に反映させた。 また、「熊本市営住宅補充入居者募集事務取扱要綱」については、入居資格の基準日が募集案内書と整合するよう、記載内容の改正を提案した。 地域活力の向上を目的とし、外国人労働者や地方創生移住支援事業における移住・定住促進対象者、さらに高平団地・大窪団地集約建替事業による住戸提供について、市からの要請を受け、厳しい予算制約の中でも迅速に住戸を準備し、円滑な入居を実現した。 新型コロナウイルス感染症の収束を受け、定期募集の抽せん会について方法変更の要請に対応し、来場者の安全確保と利便性の向上を両立させ、市民サービスの質的向上に寄与した。 単身入居者の死亡事案増加に伴い、明け渡しが難航する事例については、現場担当者との協議を重ね、独自の対応スキームを確立。これにより、難案件の早期解決と空室期間の短縮につなげた。 さらに、単身世帯増加の傾向を踏まえ、募集時に入居希望者への聞取りを実施し、その意見を反映した効率的な募集方法を提案した。 加えて、公営住宅の円滑な運営を目的として職員研修を実施し、法令遵守に関する基礎知識の確認を行ったほか、近年の事例や社会情勢を踏まえた新たなリスク・課題への理解を深めた。さらに、実務に即したケーススタディを通じ、適切な判断と対応が行えるよう職員の意識向上を図った。
施設の管理	A	入居者の安心・安全で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。エレベーターの保守点検については、製造メーカー系の点検会社へ依頼した。下南部・野田団地においては、鳩の捕獲により飛来数の低減を図り、支障となる樹木については要望に基づき伐採を実施した。また、募集空室については住替えと併せて工事を行った。 統合失調症などにより対応が難しい入居者については、保護課担当者と連携して継続的に対応し、入居者の生活環境改善に努めた。屋上防水工事、爆裂補修、ボックスブレーカー交換等については早期対応を提案し、階段等の手すり設置要望については都度設置を行った。
収支の状況等	A	職員全員が経費の妥当性や費用対効果を意識する体制を構築し、物品の購入や収支の確認では複数人での確認を行った。これにより、支出の透明性と誤りの防止を図った。さらに、会計事務所による毎月の監査を受け、会計業務の信頼性と健全性を継続的に向上させた。 令和6年度(2024年度)　指定管理料　342,087,064円 執行金額　340,720,651円

〇 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7年（2025年）1月～2月
2.調査方法 ： 利用者アンケート（230名に郵送し、128名の回答あり。）
3.結果総括 ： 「全体集計結果」
・非常に良い（41%）、少し良い（13%）、普通（31%）、少し悪い（5%）、非常に悪い（2%）、分からない（8%）、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6年度（2024年度）のアンケートでは、全体の54%の方から「良い」との評価を得た。一方で、7%の方からは「悪い」との意見も寄せられた。この結果を全員で共有し、「少し悪い」や「非常に悪い」という回答をゼロにすることを目指すとともに、感謝の声を一つでも多くいただけるよう、業務の改善と丁寧な対応に取り組んでいく。
アンケートで寄せられた要望や意見については、一件ごとに迅速に対応し、詳細な聞取りを行った。対応可能な内容については、必要に応じて現地確認を実施し、速やかに対応した。
これらの取組を通じ、利用者の声を業務へ反映させ、引き続き、利用者満足度の向上と信頼性確保に向けた改善を継続する。

〇 総合評価

令和6年度（2024年度）は、高齢化や単身世帯の増加、社会情勢の変化に伴い、市営住宅入居者及び入居希望者に関する対応が難しい案件が増加した。これに対応するため、担当者間で協議を重ね、現状に即した新たな業務フローを策定し実行した。その結果、特に単身死亡による明け渡し業務や不正入居の是正指導において、効果的かつ迅速な対応を行うことができた。
住宅確保困難者への市営住宅提供（目的外使用）については、施設所管課からの要請時に、関係業者とも連携し、柔軟かつ迅速な部屋の提供を実現した。収納業務においては、収納率の向上を目的として、担当者が独自に分析資料を作成し、その結果に基づく督促・催告を実施した。
また、台風上陸時には庁舎が休館となったが、職員を出勤させて災害対応に備えた。台風通過後も休日出勤を行い、職員が手分けして全団地の管理人へ被害状況の確認をした。
居住環境整備業務や一般修繕については、予算が厳しい中でも団地を訪問し、住民への丁寧かつ粘り強い説明により理解を得ながら、効果的な居住環境整備や一般修繕を実施した。さらに、苦情の多かった鳩の飛来被害については、適切な対策を講じ、状況の改善につなげた。
業務実施上の課題としては、複雑化する入居者事情や緊急対応の増加により、担当職員の業務負担が大きいことが挙げられる。また、予算制約の中で住環境の維持・改善を行う必要があり、効率的な資源配分が求められた。
今後の取組としては、業務フローの更なる改善、関係機関との連携強化、予防的な入居者支援の充実を進め、円滑で持続可能な市営住宅管理を実現していく。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	定期募集に係る電子申請による受付対応について、円滑に処理された。 「すまいのしおり」の冊子等について改善の提案を行い、より分かりやすく、正確な情報を提供できるよう努めた。
施設の管理	B	入居者から苦情や要望を受けた場合、専門的知識により積極的に解決を図っていた。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に会計処理が行われた。限られた予算の中でコストを意識した支出が行われた。

〇 総合評価

指定期間における最終年度であり、これまでの経験を生かして定期募集の電子申請や高平団地・大窪団地集約建替事業において、市と連携して質の高いサービスの提供を行った。
また、施設の維持管理においても、民間企業のノウハウを生かし、入居者等からの苦情や要望に対して解決に向け積極的に対応した。

令和6年度(2024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もの 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	・林業にかか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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	2,782	3,179	397	114%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	4,686	4,686	0	100%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	139	201	62	145%
合計	4,825	4,887	62	101%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	4,604	4,503	▲101	98%
事業費	314	324	10	103%
その他	0	0	0	−
合計	4,918	4,827	▲91	98%

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)(2回/年実施) 1回目:令和6年(2024年)9月26日実施、2回目:令和7年(2025年)3月19日実施 利用者アンケートの実施(常時館内に設置)

■ 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	今年度で閉館を迎えるにあたり、施設の集大成として魅力ある事業を数多く実施した。 例えばボーイスカウトを講師に迎えた探検学習や、小萩園の自然を五感を使って体験するネイチャーゲーム・忍者修行等体験型のプログラムの実施。木工教室や陶芸体験教室、年末年始の時期は、ミニ門松づくりなど親子で楽しむことができ、自分で作った作品を持ち帰るような利用者にとって多くの楽しみがあるイベントを数多く実施した。 団体利用件数も大きく増加し、特に近隣の放課後デイサービス事業者からは大変喜ばれた。また職員がトイレを使用される利用者含め、お一人お一人に積極的にお声掛けし、森林学習館のファンづくりを地道に行った結果、利用人数も3,179名と前年比114%と大きく伸びる結果となった。
施設の管理	B	施設の維持管理については、特に大きな修繕等は発生しなかったものの、展示館の軒先の腐食等の工事や、床板タイルの浮き上がり等の修繕を行い、安全面等を考慮しながら適宜実施した。また閉館に伴い、トイレの使用禁止の看板を数箇所設置するなどの対応を行った。また緑地管理においては、除草や落ち葉等の清掃を心がけ、職員による季節ごとの花の寄せ植えを行い、施設の環境美化にも努めた。
収支の状況等	A	年間を通じて利用者の満足度を落とすことなく可能な限り節約に努めた。 事業目的以外の支出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た。今年度も多くの事業を行ったが、事業費や消耗品費など小まめに確認し、企業体からの応援スタッフを配置するなど、経費の縮減を図り、黒字に収めることができた。

○ 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）8月・令和7年（2025年）2月　2回実施
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　総合計51件
3．集計結果
・清掃状況　とてもよい、よい（50件）　98％
・案内表示について　とてもよい、よい（44件）86％
・接客対応について　とてもよい、よい（51件）100％
4．結果の分析・総括
閉館に対する残念なお声や寂しいとのお声を頂戴した。接客対応については、「いつも優しく対応してくれます」「職員の方に丁寧に接していただき、気持ちよく利用できました」との御意見をいただき、評価を頂いているものと考える。
5．主な意見
・職員にはいつも丁寧に接していただき感謝しています。魅力的なことが多く閉館になることが非常に残念です。

・アンケート結果に対する対応状況等

・御意見を頂いたことに感謝し、森林学習館機能移転のお知らせチラシの掲示・施設ホームページの掲載を行い、閉館に関しての周知の徹底を図った。

○ 総合評価

当企業体は、平成27年4月から現在に至るまでの10年間、指定管理者として管理・運営を行った。これまで管理運営を担ってきた経験を礎に、利用者間の積極的な交流の機会を創出・提供し、賑わいを創出することを目的に今年度も施設の管理運営に取り組んだ。
その結果、令和6年度利用者総数については、前年度が2,782名に対し、今年度の実績が397名増の3,179名となり（前年対比114％）大きく増加した。また利用団体件数についても前年度89団体に対し、133団体の利用があり過去5年間をみても最高の件数となった。増加した要因としては、コロナ禍の脱却を企業体全体で推し進めたことが考えられる。職員自ら、森林学習館について記載した企業体独自の月刊広報紙等を多くの公共施設や金融機関・店舗に、配布設置の依頼を行い、またラジオ（熊本シティFM）や熊本市のLINE等を活用し、集客につなげた。CS調査においても、「いつも優しく対応してくれます。閉館するのが寂しいです。」など多くの感謝の言葉や施設の閉館に対する御意見を頂戴した。平成27年の運営以来大きな事件事故等無く閉館を迎えることができた。

■ 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	閉館を迎えるにあたって、各種媒体を利用しての広報活動を行った結果、前年度より利用者数前年度比14%増につながったことは高く評価でき、過去5年間で最多の利用者数となったことも併せて評価できる。 また、年間を通して木工体験教室といった人気のイベントを多数実施し、積極的な運営ができている。
施設の管理	B	施設は経年劣化している部分があるが、適宜修繕を実施し、利用者の安全確保や来館しやすくなるような環境維持に努めている。
収支の状況等	A	今年度は閉館に向けた事業の集大成ということでイベント回数増加を図ったことから、昨年度より月ごとの施設利用者について増加が確認できた。 昨年度より支出は減ったものの、節電・節水や利用予約のない時間帯のこまめな消灯など管理費の縮減を図り、黒字に収めていることは評価できる。 顧問税理士のチェックを受け、内部統制もしっかりと行うことができている。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、協定書及び仕様書に基づき適切に実施できている。
老朽化した施設を適宜修繕しているほか、蜂が確認された際に速やかに注意喚起のPOPを設置する等、利用者の安全確保に努めている。
各種媒体を利用しての広報活動、近隣の小学校等へのチラシ配布や来園者に対して、施設職員が積極的に声掛けを行っており、利用数前年度比14%増、令和元年度比で19%増と、コロナ禍前の利用者数に近づいている点も高く評価できる。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
中央公民館	85,935	97,044	11,109	113%
白川公園(茶室)	5,381	6,766	1,385	126%
合計	91,316	103,810	12,494	114%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	106,787	104,676	▲2,111	98%
利用料金収入	0	0	0	－
その他	6,549	6,926	377	106%
合計	113,336	111,602	▲1,734	98%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	95,583	91,848	▲3,735	96%
事業費	13,589	13,571	▲18	100%
その他	3,676	6,270	2,594	171%
合計	112,848	111,689	▲1,159	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(実地調査、モニタリング)
　年2回 (令和6年(2024年)10月8日、令和7年(2025年)3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	中央公民館：令和6年度は、48の生涯学習自主講座を開講し、約900名超の方々が毎月2回のペースで活動。市民の皆様の円滑な講座実施に向けた支援を実施した。公民館の主催講座については、「こども美文字教室」「親子料理教室」「こども油絵教室」「こどもそろばん教室」等々、複数の講座で定員をはるかに超える応募があり、定員を増やして対応した。 白川公園：定期的に実施している白川公園周辺の一斉清掃も、ボランティアの方々の参加が増えるなど、恒例行事として浸透させることができた。 施設全体：上期と下期の2回、白川公園内複合施設等管理運営協議会を開催。近隣自治協議会会長、学校長、学識経験者、まちづくりセンター長等のメンバーからの御意見も踏まえた、施設運営を推進した。
施設の管理	A	白川公園、茶室、中央公民館の一体的な管理を目指し、毎朝、合同の朝礼を実施。各部署での問題点を共有しながら、解決へ向けて取り組んだ。 中央公民館：公民館及び公園茶室などで発生する軽微な修繕などには、施設職員による作業を行い、迅速に対応した。 白川公園：市民の皆様に気持ちよく利用していただくため、3人態勢で日常清掃・緑地管理にあたり、低木のせん定も定期的に取り組んだ。
収支の状況等	B	収入では、自主事業収入が予算を下回ったほか、支出では、光熱水費が予算を上回った。年間を通して適正な予算執行に努め、その他経費の縮減を図ったものの、収支としては赤字となった。

○ 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　年度内を前期と後期に分けて2回のアンケートを実施
前期：令和6年(2024年)9月11～16日、後期：令和7年(2025年)2月9～20日
2　調査方法　アンケート用紙に無記名、記入後に回収箱へ投函
3　集計結果　公民館、図書室、トレーニング室利用者　130人
・職員の対応　とても良い76%　よい20%　普通4%
・施設の管理（きれい、清潔）非常にそう思う54%　そう思う46%
4　結果の分析、総括
明るく挨拶ができて笑顔で対応できている。施設についてもごみやほこりが目につかず清潔に管理されている。
5　主な意見
事務室、図書室、トレーニング室ともに明るく接客ができており、気持ちよく利用できるとのことであった。

・アンケート結果に対する対応状況等

・前期、後期ともに同様のアンケート結果となっているが、建物自体も年々古くなっているので、丁寧な施設管理を行っていく。
・様々な講座の希望があるが、できる限り新しい講座も検討しながら運営を行っていく。

〇 総合評価

公民館、図書室、トレーニング室、公園茶室、いずれも前年度を上回る来館者数となり、年間の総来館者数は103,810人とはじめて単年度で10万人を上回り、開館以来、最多の人数となった。 年間を通して、1階のロビーを利用したパネル展や自主講座の発表会における写真展示等を積極的に計画し、生涯学習の発表の場としての機能強化を図った。単発のイベントでは、公民館全館、また、白川公園を会場とした白川なつまつり（約1,000人）やはるまつり（約5,000人）を開催。近隣住民含め多くの参加があり、地域活性化の一つとなった。また、地域連携の一環で、碩台校区防災連絡会にも積極的に参画し、年2回の校区防災訓練へも参加した。 その他、地域貢献活動として、学校の夏・冬・春休みに館内の集会室を「学習ルーム」として開放、5月には、1階ロビーに熊本家庭裁判所による「成年後見人制度」のパネル展示を実施した。また、毎月1回、マザーズハローワーク熊本に1階ロビーのスペースを提供し、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。 白川公園では今年度、初の試みとして、「白川公園街なかキャンプ」を実証実験として12月と3月の日曜日から月曜日にかけて実施。今後は、検証結果を踏まえながら本格実施に向けて検討する。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	昨年度よりも来館者は増加し、地域貢献活動にも積極的に取り組んでいた。 中央公民館：多種多様な講座を開催し、定員を超えた場合にも枠を増やして対応するなど利用者に寄り添った運営を行っていた。また、「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工夫も見られた。 白川公園：新しいイベントを実施するなど意欲的に施設運営の向上に向けた取組が見られた。
施設の管理	B	管理業務において、報告書の受領漏れがあったため改善を行った。 その他については、仕様書・協定書等に基づき適正に管理されていた。 中央公民館：施設は清潔に保たれており、設備に不具合が発生した場合には早急に対応し、常に利用しやすい環境を整えられていた。 白川公園：敷地内の樹木等の整備はもちろんのこと、敷地外の周辺道路等についても環境美化に努めていた。
収支の状況等	B	人件費や光熱費等の物価高騰に伴い、支出が大きくなったことで、収支はマイナスとなってしまったが、適正な支出管理を行ったことにより、マイナスを最小限に抑えられていた。

〇 総合評価

昨年に引き続き年間の来館者数は増加し、初の10万人を超えた。自主講座についても定員を超える応募があるなど参加者は増加傾向にある。周辺の一斉清掃や自習スペースの開放、春と夏のまつりなど様々な方法で地域活性化や地域貢献にも力を入れている。しかしながら、今年度の収支がマイナスとなってしまっているため、収支のバランスを考慮しながら、さらなる発展に向けて、これまでの取組を継続して実施していく必要がある。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	252,012	241,133	▲ 10,879	96%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	152,873	152,876	3	100%
利用料金収入	0	0	0	–
その他	6,835	6,617	▲218	97%
合計	159,708	159,493	▲215	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	145,998	148,351	2,353	102%
事業費	10,690	10,377	▲313	97%
その他	0	0	0	–
合計	156,688	158,728	2,040	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6年(2024年)9月27日、令和7年(2025年)3月28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	今年度も、「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2024」が開催されたため、タイアップイベントとして10月に「江津湖みなも祭り2024」を開催し、継続実施の巨大地上絵や屋外図書館では絵本の読み聞かせも実施した。今年で14作品目となる地上絵は、くまモンが令和7年3月にデビュー15周年を迎えるにあたり、くまモン15周年記念ロゴを描いた。また、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。 サービスセンターでは、四季折々季節ごとのおすすめ周遊MAPを作成し配布した。休憩所には、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、その他、野鳥・チョウ・植物などの写真展示も実施した。利用者が外来種の理解を深められるようにした。ミズアオイの保全も継続し取り組み、佐賀県の保全団体も研修に来られ、知識やノウハウの普及、共有に努めた。 今年度も、利用においては土日に親子遠足など団体利用が増加傾向にあり、水草ボランティアも広木・下江津地区において、9件実施されたため、駐車場の利用調整や案内・問い合わ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対応を行った。
施設の管理	A	令和3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などの希少動植物については、希少植物管理専属スタッフ（江津守）が継続して保全管理を担当した。また、環境省のプロジェクト「モニタリングサイト1000 里地調査」に協力し、出水地区に生息するゲンジボタルの個体数調査を行い、その保全に取り組んだ。 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）を上回り、年300回以上の清掃を実施した。300回以上実施箇所（広木管理棟344回、東バイパス側駐車場344回、斎藤橋トイレ318回、画図橋トイレ318回、艇庫トイレ318回、広木北トイレ318回、広木南トイレ318回） 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。 また、防犯対策において、「こどもひなんの家（110番のいえ）」、「ゆっぴー安心メール」に登録し対策強化した。
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。昨年度から開始されたインボイス制度と電帳法に関しても、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。また、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「わくわくえづっ子塾」の参加者を対象に実施
（3） 結果総括
参加者の43%が新規参加者で、57%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、「初めて参加したが、とても充実してよかった。子供が興味をもってくれてうれしかった」、「知らないことをたくさん教えていただき大変面白かった。また参加したいです。」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6年（2024年）10/26（土）～10/27（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83.4%）と高い結果であった。自然環境の良さ（満足：90.3%）や、植物の手入れ（満足：約86.8%）と全体評価より高く、トイレの満足度に関しては（満足：約68.1% 令和5年度(2023年度)約60.2%）、東屋やベンチ等休憩施設（満足：約67.4% 令和5年度(2023年度)約54.1%）と令和5年度(2023年度)に比べ評価が高かった。その他、駐車場の満足度も（満足：約74.3% 令和5年度(2023年度)約53.6%）と評価が高かった。自由回答では、水上クルーズを初めて体験して楽しかったので、時々あると良いとの要望や、みなも祭りみたいな祭りがもっとあったらいいと思うとの御意見をいただいた。

・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、今年度も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子どもたちの遊びと学びを第一に、講師との距離感を重視し会話や質問などコミュニケーションが取りやすいよう、サービスの向上につなげた。自然体験や生きもの観察会の開催要望が例年多いため、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

今年度もみなも祭りをくまもと花博2024と連携し開催することができ、Ezukoナビを活用しスタンプラリーを取り入れたイベントも実施した。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。公園の自然資源を活用したプログラムを提供し、特に昨年度、雨天により中止となった「セミの羽化を見てみよう」では、羽化の状況やクワガタなども観察でき大盛況で、参加者に満足いただける内容を実施することができた。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

〇 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を適切に実施し、イベントや環境保全活動を通じて公園の魅力向上に努めた。「江津湖みなも祭り2024」やえづっ子塾の継続開催により、市民の自然体験機会を提供した点は評価できる。外来種理解促進やミズアオイ保全、地域団体との連携も積極的に取り組まれた。団体利用増加への柔軟な対応や水草ボランティア活動も含め、利用促進とサービス向上に貢献したと評価する。
施設の管理	A	希少植物や生物の保全に継続的に取り組み、ジャコウアゲハの繁殖成功やミズアオイ・ゲンジボタルの保全など成果が見られた。植栽管理やトイレ清掃では仕様書水準を大きく上回る対応を実施し、快適性向上に寄与した。さらに、巡視による早期修繕で安全・安心な利用環境を維持した点を高く評価する。
収支の状況等	A	内部監査、税理士面談、第三者モニタリングを定期的に実施し、いずれも指摘事項なく適正な会計処理が確認された。インボイス制度や電帳法への対応も適切で、収支管理の健全性が維持されている。指定管理業務会計と自主事業会計を分けて管理し、不適切な使用もなく、節制に努めた点を評価する。自主事業収入をイベント開催経費に充当し、公園管理業務への還元も適切である。

〇 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、江津湖花火大会やみなも祭りにおいても、公園利用者が安心して楽しめるよう、除草の回数や工程の調整を行うことで、安全・清潔な公園環境の提供が実現されており、これも高く評価できる。
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6年度（2024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㎡ 等） 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(祝日の場合は翌日以降の平日） 　　　　年末年始(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

（人）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
全体	49,490	63,405	13,915	128%

収支状況

収入（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
指定管理料	40,763	40,775	12	100%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	40,763	40,775	12	100%

支出（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
管理費	12,488	12,339	▲149	99%
事業費	453	1,007	554	222%
その他	31,104	33,422	2,318	107%
合計	44,045	46,768	2,723	106%

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「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)9月25日、第2回：令和7年(2025年)3月25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	指定事業においては、それぞれの目的・趣旨を十分に理解したうえで、来館者に喜んでいただける内容の実施に努めた。また、事前に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。熊本市水道100周年記念の企画事業としては、「立田山配水池一般開放」を実施するとともに、科学館と立田山配水池を結ぶ無料シャトルバスを運行した。立田山近郊の黒髪校区各自治会等に当イベントのチラシを配布し、事前周知を図るとともに、熊本市上下水道サービス公社が主催する「水道フェスタ2024」と同日に開催することで、一層の賑わいを創出させた。 広報においては科学館のツール(ホームページ・Instagram・YouTube・メールマガジン)をはじめ、市政だよりや各種新聞・広報誌、テレビ・ラジオ、X、LINE、熊本市小中学児童・生徒のタブレット等を通じ、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、約100万円をかけて大規模改修を行い公開した。これらの結果、令和6年度の入館者総数は63,405名となり、前年度比28%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	安全・安心といった最も基本的な部分を常に意識しながら館周辺及び遊水池内等の清掃を毎朝実施するなど、安定的に施設内外の衛生環境の保持に努めた。また、お客さまとの対話や各種アンケート等により、施設へのニーズを把握するとともに「館内チェックシート」によるチェックを通じ、各施設・設備を日々良好な状態に保つことができた。具体的対応の一例としては、女性用トイレだけでなく男性用トイレにおいても病気などにより、尿漏れパッドを御使用の方のためにサニタリーボックスを設置し、より快適な利用環境を提供したほか、乳幼児と来館されるお客さまに対しては授乳室を準備するとともに、男性の方が乳児のおむつ替えをできるよう配慮した交換スペースを提供した。 館内の修繕が必要となった箇所については経営企画課へその都度報告し、優先順位を協議しながら修繕を実施し、適切な維持管理に努めた。 施設の主な改善点としては、女性用トイレ便器及び便器更新のほか「くまもと水マップ」パソコン更新、中池「手押しポンプ式放水銃」修繕を実施した。
収支の状況等	B	社会経済情勢の変化に伴う人件費増、光熱水費・燃料費等の物価高騰、各種委託料の引上げ等に伴い支出が増加したが、維持管理などの委託業務は適正価格で契約するとともに、各種購入品の選定等においても引き続き節減に取り組むなど、経費削減、効率的な事業遂行に努めている。

○ 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6年（2024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6年（2024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6年（2024年）10月1日から31日まで

＜調査方法＞

来館者にアンケート用紙を配付。記入後、受付又は回収箱にて回収。（回答総数443件）

・アンケート結果に対する対応状況等

＜結果総括＞

①顧客満足度調査

【水の科学館で良かったもの】については、特定の選択肢に集中せず、分散している。子ども向けにはやはり、「投げる・回る・回す・飛ぶ・くぐる・のぞく・さわる・探す・書く・作る・クイズ」などの体感できるものや、自らが探して押す「スタンプ」が人気で、現在のアトラクションのいくつかは何度来館しても楽しめるものであると実感している。職員の対応は「非常に満足・やや満足」87%、「やや満足」9%、「ふつう」3%、「やや満足・非常に不満」は0%、「無回答」１%となっており、来館者から一定の評価をいただいていると考える。

■具体的に御意見のあった「タッチパネルの反応が遅い」についてはパソコンを新品に更新済み。

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」47%(前年：40%)

・イベントチラシ、ポスターの内容・・・「分かりやすい」78%(前年：68%)、「ふつう」21%(前年32%)、「分かりにくい」0%、「無回答」1%。「分かりやすい」が10%上昇している。「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。

■具体的に要望のあった「中池遊具の故障」2件と、「外池の再開」については、遊具4基のうち1基を令和6年度に修理済み。暖房故障の修理を優先したため、修理見送りとなった遊具2基については令和7年度に修理実施予定。残り1基は故障ではなく繁忙期の危険防止のため使用中止としている。外池については令和7年度に排水設備の不具合について工事実施予定。

③施設展示物及びイベントについて

「常設展示室の内容」については、「良い」が78%(昨年：86%)となり、「ふつう」は21%(昨年：14%)、「悪い」は0%(昨年も0%)、「無回答」1%であった。「良い」の割合が昨年より8ポイント低下しており、その分、「ふつう」の回答が増加している。展示物の大規模な見直しについては、今後、上下水道局により行われることと思われるが、変更した方が望ましいもので指定管理者で早期に変更できるものについては、その都度、改善・充実に努めていく。

■具体的に御意見のあった「映画のまわりが明るくて見にくかった」、「シアターの音を大きくしてほしい」は上下水道局にアンケート結果として報告済み。次回大規模改修時に改善されるものと思われる。第2回アンケートと同様に「遊水池の遊具を使えるようにしてほしい」、「外池もまた使えたらいいなと思います」など、中池遊具と外池遊水の復活を望む御意見が複数あった件については、②にて前述のとおり。

○ 総合評価

令和6年度（2024年度）の総来館者数は63,405名となり、前年度の49,490名と比較して約28％の増加となった。このペースは上下水道局から「熊本市水の科学館管理業務仕様書」にて示されている令和9年度（2027年度）末時点での累計来館者数目標290万人を2年間前倒しで達成する勢いとなっている。 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、広報やイベントの充実に努めた。来館者数増加に向けた取組としては、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。ホームページでは、更新の頻度を高め、イベントカレンダーに今度開催予定のイベントを日にちごとに掲載した。また、イベントチラシ等には、二次元コード等を活用し、ホームページへの誘導を図った。さらに、その他の情報発信については、X、LINE等の各種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。 団体見学については、昨今の人件費やガソリン代などの高騰に伴い、貸切バス料金が高騰していることにより、これまでバスに乗車して水の科学館等へ見学に来ていた市内小学校が年間2回の社会科見学旅行を行う予算がないため、市内各所を巡る見学旅行を止めて、国宝に指定された通潤橋を選択する学校が多いという情報が入ってきている。そこで、熊本市教育委員会事務局主催の「校長・園長会」に出席し、通潤橋と水の科学館をセットにした見学コース等について提案を行った。今後の団体見学数の推移を注視していく。 利用者のニーズを把握する手段としては、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、年間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御意見に応えていけるよう「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、「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多角的な手法でニーズ等の把握に努めた。聴取した御意見については、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。 施設の設置目的及び管理にあたっ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することで、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、熊本特有の水循環に対する理解促進を図るため、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	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設運営ができている。 毎月のイベント情報については、ホームページや紙媒体だけでなく、各種SNS等多様な手段を活用し、情報提供を行っていた。 また、毎月、接遇や救命救急等の様々な研修を実施しており、上下水道についての理解を深める学習の場として利用者が快適に利用できるよう努めていたためA評価とする。
施設の管理	A	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た。 また、指定管理料で修繕が難しい場合や隣接する八景水谷公園内の不具合等は、経営企画課や北区土木センターへ速やかに報告をしており、適切な対応を実施していためA評価とする。
収支の状況等	B	協定書、仕様書に基づき適切な会計処理を実施していた。 近年の社会経済情勢の変化に伴う人件費増、光熱水費・燃料費等の物価高騰、各種委託料の引上げ等に伴い支出が増加したが、経費削減のために積極的な努力を行っていたためB評価とする。

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づき適切に施設の管理、運営を実施されており、水に関する啓発施設及び情報発信拠点施設としての取組を遂行したといえる。
令和6年度（2024年度）は、令和5年度（2023年度）に比べ入館者数が13,915名(128％)増と入館者数を大幅に伸ばしたことは、水の科学館ホームページの大規模改修を実施したほか、市内小中学生が使用するタブレット端末へイベント情報等の掲載の開始、市政だよりをはじめ、各種SNSや他施設へのイベントチラシ郵送、地域回覧版の活用等、様々な媒体を使用し積極的な広報を実施したことや多種多様なイベント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。
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管理をしており、入館者の満足度の高さへとつながっている。
今後も現在の取組を継続しつつ、適切な管理運営と入館者ニーズに応じたより一層丁寧なサービスの提供とともに、入館者増加に向けた活動を行っていくことに期待する。

令和6年度(2024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	（下表）
収支状況	（下表）
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6年(2024年)11月5日、令和7年(2025年)2月28日) ・指定管理者による利用者アンケートの実施

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	74,986	99,177	24,191	132%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	83,450	83,450	0	100%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	109	127	18	117%
合計	83,559	83,577	18	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	73,425	75,891	2,466	103%
事業費	2,566	2,373	▲193	92%
その他	6,643	6,263	▲380	94%
合計	82,634	84,527	1,893	102%

■ 指定管理者の自己評価

〇 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いた適切な図書館サービスの提供、施設の運営を行った。利用者アンケートをもとに、利用増へとつなげる講座や企画を参加しやすい休日に設定して集客に努めた。前年度が館内の改修工事のため、利用が制限されていたが、従来のサービスに戻ったこともあり、これまで以上に企画や展示を企画展開し、来館利用者の回復に努めた。地域団体や学校、行政とも連携を強化して「夏まつり」、「あきげしき幻灯彩」、「赤ちゃんふれあい体験会」、「フレンドリー支援事業（図書館学習）」等の城南地区独自の企画に参画し、地域課題の解決を図るとともに、賑わいづくり創生にも寄与した。
施設の管理	A	業務仕様書に基づき、適切な施設維持管理を行った。清掃・設備の保守及び日常点検を適切に実施したことで、利用者からのクレームや不具合を未然に防止、施設利用者へ快適な空間を提供することができた。突発不具合の上水道埋設配管漏水事案については、毎月の使用量傾向管理にて、異常現象の早期察知することで敷地内漏水箇所の特定・修繕を迅速に行い、施設運営に支障が出ない対応を図ることができた。また、施設がクーリングシェルターとして指定されたことに伴い、暑さを避けるためのスペースの確保や空調管理も行った。今年度から、細目に電力使用量監視ができるデマンド監視システムを導入し、全職員への教育実施、全職員の節電管理意識強化につなげた。
収支の状況等	A	業務仕様書等に基づいて管理運営共同企業体並びに施設担当者による徹底した予算管理を行った。物価高、光熱水費の高騰において無駄を省くべく、日々の節水・節電に努め、過剰な出費を抑えることができた。収支においては定期的に実施している施設運営会議で常に確認するとともに、指定管理業務と企画事業との予算については明確に区別し、業務目的以外の不要な支出は発生していない。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

●第1回アンケート
1 調査期間 令和6年(2024年)5月7日から20日まで
2 調査方法 窓口にて対面調査 3 集計結果 回答人数50人
・何を目的で 読書26% 新聞雑誌閲覧2% 貸出返却60% 学習・調べ物10% イベント0% その他2%
・情報媒体 紙媒体24% インターネット40% LINE14% Instagram14% X6% Facebook0% その他2%
4 結果の分析、総括 幅広い世代が利用する施設として、紙媒体からの情報入手が一定数いらっしゃる。インターネットやSNSを活用している方々も多いので、紙面やSNSといった多方面での情報発信を行う。
5 主な意見 良い評価:快適な空間で学習が捗る。年金生活のため本代の節約になる。
改善点等:本の扉にあらすじ(紹介文)がほしい。科学教室(こども向けイベント)をしてほしい。
●第2回アンケート
1 調査期間 令和6年(2024年)11月22日から12月5日まで
2 調査方法 窓口にて対面調査 3 集計結果 回答人数50人
・蔵書の満足度 満足・ほぼ満足82% 普通14% やや不満・不満0% 未回答4%
・職員の印象 好感・やや好感98% 普通2% やや悪い・悪い印象0%
・施設の快適さ 快適・やや快適98% 普通2% やや不快・不快0%
4 結果の分析、総括 蔵書の満足度は8割以上、職員や施設の満足度も9割以上であり、不満は全て0%と、特筆すべき不満は見られない。
5 主な意見
良い評価:スタッフの態度に好感がもてる。本選びの相談で助かった。講座がいろいろあってうれしい。
改善点等:部屋が寒かった。英語の本の読み聞かせをしてほしい。
●第3回アンケート
1 調査期間 令和7年(2025年)2月20日から3月7日まで
2 調査方法 窓口にて対面調査 3 集計結果 回答人数50人
・何を目的で 読書27% 新聞雑誌閲覧5% 貸出返却62% 学習・調べ物3% イベント3%
・情報媒体 紙媒体24% インターネット39% LINE7% Instagram19% X5% Facebook1% その他5%
4 結果の分析、総括 9割以上が貸出や閲覧と、読書に関する利用が目的となっている。様々なイベントを企画しているので、幅広い広報を行い、気軽に参加を促している。
5 主な意見
良い評価:市外の人も借りることができネット延長申請は助かる。施設がいつもきれいで気持ちが良い。
改善点等:TVドラマ関連本の展示をしてほしい。日曜日にイベントがあると嬉しい。

・アンケート結果に対する対応状況等

第1回アンケート対応状況
【アンケートに記載された要望に対する対応】
・本の帯(紹介文)を本文の邪魔にならない箇所に貼り付けた。
・こども向けの科学イベントを令和7年度の催事に計画、実施予定。
・様々な本のニーズに対応すべく、窓口での聞き取りをしっかりと行い、購入希望へとつないでいる。

第2回アンケート対応状況
【アンケートに記載された要望に対する対応】
・定期的に巡回を行い、快適に過ごせる温度管理を行う。
・英語絵本のおはなし会を令和7年度事業に計画、実施に向けおはなしグループへ依頼済み。

第3回アンケート対応状況
【アンケートに記載された要望に対する対応】
・展示本コーナーにドラマ原作本と一緒に関連本コーナーを設置した。
・講座等イベントは利用ニーズに合わせて日・祝日での開催を計画し実施した。

○ 総合評価

業務仕様書等に基づいた適切な図書館サービスに加え、地域課題の解決に資する取組にも重点を置いた事業展開を行った。これまで実施していた小学校訪問での読み聞かせ活動に加え、移動図書館車による特別巡回を実施し、来館が困難な児童に向けて本との出会いを創出することができた。またこれをきっかけに校外学習での施設訪問先として当館に訪れるようになり、該当校区からの来館利用に関して前年度比約4%の増加が見られた。管内中学校との連携も積極的に推進し、中高生ボランティア事業においては、校内活動と連携し、地域の祭事やイベント準備等に一緒に関与したことで、地域の賑わいづくりにも大きく貢献できた。特色ある取組として、併設する児童館と連携し、赤ちゃんふれあい体験会を開催したことで、子育て支援団体や区役所、学校、ボランティア団体を巻き込んで、中学生たちに命の尊さや感謝の心を育む機会を提供することができた。中学校へも移動図書館巡回を行ったことで、読書推進や広報活動を行い、学習のため当館利用の増加に寄与することができた。フレンドリー事業（教育支援センター）への支援活動も継続して実施し、登校が困難な生徒にも他生徒と同様の体験が得られるよう十分に配慮した支援を行い、職場体験や作品展示、図書コーナー作りを通して社会とのつながりを実感できる機会を提供できた。これらの地域密着型の事業を行ったことで、地域活性化への貢献を行い、城南町の魅力や当館の活動状況等の情報をより広く発信することができた。

■ 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	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。人気の自主事業については開催日数を増やし、SNSを活用した広報を積極的に行うことで集客に取り組んだ。また新たな取組として、遠方の小中学校への移動図書館車特別巡回や中高生ボランティアとの協働による地域の賑わいづくり活動を行い、若い世代の利用促進を図った点は評価できる。年間を通して多くのイベントを実施し、活気のある施設となるよう努めた点を評価しA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。細やかな日常点検や維持管理計画に基づく施設管理が行われ、修繕が必要な箇所の早期発見や蔵書点検による休館期間を利用した広範囲の清掃を行う等、快適な読書環境の維持が図られたことから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、適切な会計処理がなされた。光熱費の高騰により冷暖房使用時期の収支は赤字であったが、日頃の節水節電やエコオフィスを意識した運営により経費削減の取組がなされたことからB評価とした。

○ 総合評価

昨年度の改修工事に伴い、約半年間にわたり施設の利用が制限された影響で、入館者数は工事前の水準まで回復していないが、ホームページやチラシを活用した広報活動により、離れていた利用者の回復に取り組んだ。また今年度は地域との連携をこれまで以上に強化し、特に小中学生を対象とした新たな事業に取り組んだことで、学びの場としての施設の価値が再認識され若い世代の利用促進が図られた。施設開館から10年が経過し漏水等の設備不具合が発生しているが、細やかな点検と速やかな修繕により快適な読書環境が維持されている。今後も地域住民にとって身近で魅力のある施設として、更なる発展を期待する。

令和6年度(2024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
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6年(2024年)10月7日、令和7年(2025年)2月4日)) ・利用者アンケートの実施

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	33,799	38,298	4,499	113%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	83,450	83,450	0	100%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	109	127	18	117%
合計	83,559	83,577	18	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	73,425	75,891	2,466	103%
事業費	2,566	2,373	▲193	92%
その他	6,643	6,263	▲380	94%
合計	82,634	84,527	1,893	102%

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	事業計画に沿って、状況に応じた適切な運営ができた。指定事業では充実した朝の活動に加え、大型催事の「夏まつり・文化祭・クリスマス会・春まつり」と多くの方々に参加していただくことができた。来館者数も令和5年度を大きく上回り増加へとつながった。自主事業においては、図書館・公民館・子育て支援センターなど各関係施設と連携した様々な取組を行った。また、地域の小学校・中学校との連携事業や城南町の各種団体主催による夏まつりやあきげしき幻灯彩、フットパスなど地域活性化にも貢献した。広報活動ではホームページや広報紙の発行だけではなく、Instagram、子育てチャンネル、熊本市公式LINEなど、SNSでの情報発信にも力を入れた。さらに、職員の接客接遇マナー・コンプライアンス・環境保全などの各種研修にも取り組み、保護者の相談に対応できるよう専門性を高めたいと資格取得にも精力的に取り組んだ。
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。清掃・設備の保守及び点検を適切に実施し、不慮の故障や不具合を未然に防止することができた。定期的に実施する防災訓練では、出火場所に対応した避難経路やマニュアルを確認し、来館者の安全を確保するための実践的な訓練も実施できた。また、救急救命講習やAED講習・不審者対応訓練も併せて行った。個人情報の取扱いに関しては、個人情報管理規定を定め、月に1回個人情報チェックリストでの確認を徹底し、適切な管理・保護に努めた。なお、今年度より施設がクーリングシェルターとして指定されたことに伴い、暑さを避けるためのスペースの確保や空調管理も行った。
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。全職員がコスト意識を持ち、イベント等で使用する用品などを手作りするなど工夫を重ね、事業の充実を図りながらも経費削減に努めることができた。その他事業に係る目的以外の支出などは一切ないよう適切な会計処理に努めた。

〇 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　調査期間　令和6年(2024年)5月7日～令和6年(2024年)5月20日
2　調査方法　窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収
3　集計結果　回答件数　50件
　・利用目的　遊ぶため　60%　イベント・講座参加　40%
　・情報収集の方法　Instagram　66%　インターネット・ホームページ　24%　紙媒体　8%　LINE　2%
4　結果の分析・総括　利用状況は遊ぶため、情報収集の方法はInstagramが過半数を占めている。
5　主な意見　良い評価:きれいで、過ごしやすい。スタッフも明るく遊びに行きたいと思える児童館。
　改善点等:難しいとは思うが、砂場があると良いと思う。

●アンケート
1　調査期間　令和6年(2024年)11月2日～令和6年(2024年)12月5日
2　調査方法　窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収
3　集計結果　回答件数　50件
　スタッフの印象　いつも好感がもてる　100%
　施設の快適さ　とても快適　90%　やや快適　8%　普通　2%
　イベントの内容について　とても満足　84%　ほぼ満足　14%　普通　2%
4　結果の分析・総括
　すべての項目で8割以上の利用者がとても満足との結果で、特記すべき不満は見られない。
5　主な意見
　良い評価: 大きなお祭りなど、毎年工夫がされており、先生方のご協力とチームワークが素晴らしい。
　改善点等:予約なしでも参加できるイベントがもう少し増えると、なお利用しやすい。

●聞取りアンケート
1　調査期間　令和7年(2025年)2月20日～令和7年(2025年)3月7日
2　調査方法　利用者に直接、アンケートを聞き取る
3　集計結果　回答件数　50件　・利用目的　遊ぶため　74%　イベント・講座参加　26%
　・情報収集の方法　Instagram　50%　インターネット・ホームページ　40%　紙媒体　10%
4　結果の分析・総括　利用状況は遊ぶためが半数以上、情報収集はInstagramが半数を占めている。
5　主な意見
　良い評価:木育のイベントがとても良かった。　動物と触れ合うイベントはこどもがとても喜んでいた。
　イベント要望:リトミックなど親子で参加できるもの　病気の対処について　楽器の生演奏コンサート

・アンケート結果に対する対応状況等

・予約なしのイベントを増やし、たくさんの方が参加できるよう対処した。
・今年度、初めて実施したイベントで好評だったものは、継続して開催した。
・希望者が多いリトミックは、回数を増やした。
・病気の対処については、救急法などの講座を開き、学ぶ機会を与えた。また、職員も対応できるよう上級救命講習を受け、知識をつけた。
・楽器の生演奏コンサートは、れもんクラブの「童謡コンサート」を開催した。

○ 総合評価

5月は、記念事業として10周年感謝祭を開催し、これまで来館してくださった方々に感謝を伝え、喜んでいただくことができた催事となった。11月は、移動式ドーム型プラネタリウムで星空を楽しみ、12月は、木や森に関心を持ってもらうことを目的とした、木の体験ファクトリーを開催した。木に触れて遊び、学ぶ体験事業となった。また、当施設を訪れたことのない小学生の来館を促すため、図書館と連携のアウトリーチ事業、移動図書館・児童館を実施した。本の貸出しや、手づくりおもちゃのワークショップを開催し、利用促進へとつながった。次年度の取組として、前年度も実施した、「あかちゃんふれあい体験会」や「フードドライブ事業」を通年の事業として追加し、フードドライブ事業では、地域のこども食堂に提供する活動に取り組みたいと考える。今後も地域の拠点として親しまれる施設を目指し地域に根差した児童館運営に努めたい。

■ 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	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かるように、利用者満足度は非常に高く、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、地域、各種団体、ボランティアなどとも連携し、市指定事業のみならず、年間を通して多くの自主事業を実施している。 来館者数は前年度から引き続き増加傾向にあり、充実した児童館運営を行っている点を評価し、A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。清掃・設備の保守及び点検を適切に実施し、不慮の故障や不具合の防止に努めており、施設内で発生した漏水等の不具合に対しても、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た。また、非常時を想定した訓練や救急救命講習も実施するなど、全職員が利用者の安全対策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、適正な会計処理がなされていた。イベント等で使用する用品などを手作りするなど工夫を重ね、事業の充実を図りながらも経費削減に努めていた。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年度は、例年の活動に加え、自主事業として、集客力があり、かつ知的好奇心を満足させる鑑賞型の「移動式ドーム型プラネタリウム」や体験型の「木の体験ファクトリー」が実施された。
また、「児童館デリバリー」、「中高生ボランティア事業」、「あかちゃんふれあい体験会」、「フードドライブ事業」等にも取り組み、延期となった「地下水保全事業」にも引き続き参加予定であり、継続して地域課題の解決及び地域活性化への貢献に取り組んでいる。
今後も地域の拠点として親しまれる施設を目指し、地域に根差した児童館運営に努めていただきたい。

令和6年度(2024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	(下表)
収支状況	(下表)
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、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6年(2024年)5月15日、6月20日、7月18日、8月15日、9月12日、10月18日、11月14日、12月13日、令和7年(2025年)1月20日、2月20日、3月19日、4月14日、5月20日)、年1回利用者アンケートを実施。

施設利用状況

	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
桜の馬場観光交流施設(人)	268,938	282,591	13,653	105%
桜の馬場観光交流施設駐車場(台)	112,804	114,024	1,220	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	106,845	112,039	5,194	105%
利用料金収入	60,321	67,712	7,391	112%
その他	12,639	11,597	▲1,042	92%
合計	179,805	191,348	11,543	106%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	15,461	10,799	▲4,662	70%
事業費	129,086	151,065	21,979	117%
その他	2,226	1,937	▲289	87%
合計	146,773	163,801	17,028	112%

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	【総合評価】 　来館者数および駐車場利用台数がともに過去最高を記録する中、ニーズを捉えた機動的な運営により熊本観光の拠点に相応しい質の高い施設運営を実現した。 【桜の馬場観光交流施設】 　令和6年度（2024年度）は、施設設置目的である観光客の増加や周辺地域への回遊性向上を図るため、多様な企画イベントを積極的に実施した。インバウンド需要も追い風となり、来館者数は過去最高入館者数を記録した昨年度を上回り、対前年度比5%増を達成した。事業展開においては、熊本城調査研究センターとの連携を強化し、夏休み期間には地元小学生を対象とした新しい企画イベントに取り組んだ。また、企業や大学の研究機関と連携した多種多様な企画イベントも積極的に展開した。増加するインバウンド客に対応するため、人気コンテンツであるなりきり体験の団体対応スキームや予約方法を見直すことで集客力の向上に努めた。さらに、SNSを活用した情報発信キャンペーンとして、館内にフォローを促すポップを設置し、フォロワーになった方への記念品プレゼントを実施した。これらの取組により、利用者のニーズを捉えた魅力的な施設運営を行い、要求水準の内容を超える管理運営が実現できるよう取り組んだ。 【桜の馬場観光交流施設駐車場】 　観光客の増加に対し、車両の円滑な入出庫と安全な歩行者動線の確保を徹底した。
施設の管理	A	【総合評価】 　施設の老朽化という課題に対し、計画的な予防保全と徹底した日常清掃を継続することで、利用者の安全確保と美観維持の両立を図った。 【桜の馬場観光交流施設】 　経年による施設の老朽化が進行するなか、お客様に常に安全かつ快適に利用していただくため、日々の巡回および設備点検を徹底し、不具合の予防と早期発見に努めた。特に来場者数が増加した状況においても、日常の清掃管理を徹底することで美化を維持した。また、増加するインバウンド客への対応として、駐車場周辺に「禁煙」などのサインを設置し注意喚起を行うなど、施設環境の改善にも取り組んだ。ロータリーの使用に関しては、市と協議を行い、利用時には安全確認ならびに完全確保に努めた。これらの継続的な取組により、安心・安全な施設管理に努めた。 【桜の馬場観光交流施設駐車場】 　日々の巡回点検を強化し、不具合の早期発見と予防保全に努めた。また、清掃管理の徹底により、熊本城のエントランスに相応しい清潔な利用環境を継続的に提供した。
収支の状況等	A	収入は、利用料金収入が前年度比12%増となる7,391千円の増加となった。その他収入では、なりきり体験が好調だったものの、団体プログラムの利用減少が影響しイベント収入は伸び悩んだ。しかし、全体では前年度比6%増の11,543千円増となり、過去最高だった昨年度の記録を更新した。支出は、昨年同様、老朽化箇所の修繕費や人件費の増加などにより事業費が増加したものの、収支バランスは引き続き好調に推移した。駐車場についても観光需要の回復に伴い、駐車場稼働率が好調に推移し、安定した利用料金収入の確保に貢献した。

○ 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500名
・来館者の年代は10代が26.8.%ともっとも多く、次いで10代未満の21.8%、20代の13.4%、30代が10.6%と続く。来館者は県外から84.4%、市内を含む県内は11.6%、外国3.8%、無回答0.2%。
・家族で来館が過半数を超え65.0%、友人と12.6%、1人で8.8%が続く。
・当施設の認知度は、知っていた26.2%、知らなかった54.6%、知らなかったが城彩苑に来て知った15.8%、その他0.2%、無回答3.2%。
・来館者の70%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51.8%、知っていた20.6%、熊本城・城彩苑に来て知った24.0%。
・共通券を知ったきっかけは、券売所で案内されて43.2%、苑内入口の看板・チラシを見て21.4%、SNSを見て4.4%が続く。
・人気コンテンツは体験コーナー42.8%、歴代有名人対局クイズ26.2%、熊本城VR21.0%、君も変身写真撮影21.4%、石垣技術体験・炎上した熊本城を救え20.4%、西南戦争クイズ23.8%（複数回答可）。
・スタッフの接遇・対応は非常になっている53.2%、なっている25.2%、普通12.8%。
【回答者の意見（原文のまま掲載）】
・こじんまりとしたスペースでしたが、とても分かりやすく、子どもも飽きずに楽しめる工夫がたくさんあり、大満足です。小さなスペースで、みなさんのよりよい物を作りたい、見せたいという気持ちが感じられました。
・熊本城に行く前にVRを観たらより楽しめると思った。
・加藤清正の兜をかぶってみたい。
・スタッフの皆さん対応良く楽しめました。ありがとうございます。
　人形劇のキャラクターのポストカードやキーホルダーグッズがぜひ買いたいです欲しいです！
・西南戦争立体紙芝居の音が小さい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・ わくわく座見学後に熊本城をより楽しめるよう、効果的な周遊ルートの案内を積極的に行う。
・「加藤清正の兜をかぶってみたい」という意見を受け、兜をかぶれる企画を検討・実施した。
・わくわく座のキャラクターグッズに関する要望に応え、商品開発を進めた。
・「西南戦争立体紙芝居の音が小さい」という意見に対し、周囲の展示コーナーとの音のバランスを確認し、音量調整を行った。

○ 総合評価

　令和6年度（2024年度）は、施設の設置目的である観光客増加と周辺地域への回遊性向上を目指し、多岐にわたる企画イベントを積極的に実施した。インバウンド需要の回復も追い風となり、来館者数は昨年度の過去最高記録をさらに上回り、対前年度比５%増を達成した。
熊本城調査研究センターをはじめ、企業や大学の研究機関と連携した新しい企画イベントの展開や、増加するインバウンド客への対応として、人気コンテンツである「なりきり体験」の団体対応・予約方法を見直し、集客力向上に努めた。

　施設管理面では、経年による老朽化が進行する中、日々の巡回と設備点検を徹底し、利用者が常に安全かつ快適に利用できるよう努めた。来場者増加局面においても日常の清掃管理を徹底し美観を維持した。駐車場においても、迅速な清掃管理により歩行者の安全動線を確保を実施した。

　収支面では、利用料金収入が前年度比12%増となるなど好調に推移し、全体収入は、前年度を上回る6%増を達成し、過去最高値を更新した。支出は、老朽化箇所の修繕費や人件費増により事業費が増加したが、収支バランスは引き続き良好な状態を維持した。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	【総合評価】 令和6年度(2024年度)は、企画力の強化やSNS発信の充実などにより来館者数が増加し、運営面でも工夫と改善が着実に進められた。課題への対応姿勢も明確で、駐車場を含め全体として安全かつ円滑な施設運営が図られており、総じて適切に管理されていると評価できる。 【桜の馬場観光交流施設】 令和6年度(2024年度)は、観光客の増加と地域回遊性向上を目的に、多様な企画イベントを積極的に展開し、来館者数は対前年度比105%と過去最高を更新した。熊本城調査研究センターや外部機関との連携による新企画の実施、SNSを活用した情報発信など、運営面での工夫が見られる。共通券の認知度については一定の課題が残されているものの、課題を的確に把握し、改善に向けた取組が見られる。市民の意見を反映した改善も行われており、全体としては適切な運営がなされていると判断される。 【桜の馬場観光交流施設駐車場】 観光客の増加局面でも入出庫はおおむね円滑で、歩行者動線への配慮も行き届いている。混雑時の案内改善の効果が見られる。
施設の管理	B	【総合評価】 老朽化が進む中でも巡回・点検・清掃を徹底し、施設・駐車場ともに安全性と景観維持が図られている。来館者増加やインバウンド需要にも柔軟に対応し、細部の改善にも取り組むなど、全体として安定した管理体制が確保されており、適切に運営されていると評価できる。 【桜の馬場観光交流施設】 施設の老朽化が進行する中、日々の巡回・設備点検、清掃管理を徹底し、安全・快適な環境維持に努めた点は評価できる。来館者数の増加にもかかわらず、景観の維持やインバウンド対応(サイン設置、ロータリー安全確保等)に取り組んでおり、基本的な管理水準は満たされている。展示設備の音量調整など細部における改善要望も対応しており全体として適切な管理が行われていると判断される。 【桜の馬場観光交流施設駐車場】 巡回点検の強化で不具合の早期把握が進み、予防保全が着実に機能している。清掃も丁寧で、熊本城の玄関口にふさわしい環境を保っている。
収支の状況等	A	利用料金収入は前年度比12%増、全体収入も6%増と、過去最高を更新。人気コンテンツの好調が収益に貢献した一方、団体利用の減少によるイベント収入の伸び悩みも見られたが、全体としては安定した収支運営が実現されている。支出面では老朽化対応や人件費増により事業費が増加したが、収支バランスは良好であり、財務面で高く評価できる。駐車場についても需要回復に合わせて稼働率は高水準で推移し、料金収入の安定に寄与している。また、キャッシュレス決済導入への対応により、利用者の利便性向上に努めている。

〇 総合評価

年間を通して、各種イベントの開催や他施設との連携に加え、インバウンド客等の増加など積極的な誘客への取組により、来館者数が過去最高を記録した点を評価した。 　施設管理においては、経年劣化による建築物・付帯設備等の老朽化が進んでいる箇所への対応や清掃・安全対策が丁寧に行われているなど、適正な業務水準が保たれている。 　収支面では、利用料金収入・全体収入とも前年度を上回り、過去最高を記録するなど、安定した運営に寄与している。 　今後も魅力あるコンテンツの企画・開発、情報発信、スタッフの育成や熊本城、熊本博物館の共通券の認知度向上、館内導線の工夫などの改善を進めることでさらなる集客に期待する。 　加えて、施設の老朽化進行を踏まえ、計画的な維持管理に努めていただきたい。

令和6年度(2024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	熊本市立金峰山自然の家
指定管理者	金峰山ビレッジ　株式会社
指定期間	令和6年(2024年)4月1日～令和22年(2040年)3月31日
施設所管課	教育委員会事務局　教育総務部　地域教育推進課
施設概要	恵まれた自然環境の中での活動を通じて青少年の健全な育成を図るとともに、市民に自然に親しむ体験の機会を提供することを目的とした施設 所在地:熊本市西区池上町3071番地5 延床面積:2269.16㎡ 令和7年(2025年)4月1日よりリニューアルオープン、指定管理者による運営を開始 センターハウス(管理棟)、宿泊棟(13棟)、テントサイト(3箇所)、キャンプファイアーサークル、大浴場、カフェテリア、多目的ホール、やまびこハウス、野外炊飯場、ワイルドタワー
事業概要	1　集団宿泊活動に関すること。 2　野外観察その他自然に親しむ学習活動に関すること。 3　体育、レクリエーション及び野外活動に関すること。 4　青少年団体の指導者の育成及び指導に関すること。 5　その他金峰山自然の家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	(下表)
収支状況	(下表)
モニタリングの実施方法	施設運営が令和7年度(2025年度)開始のため、令和6年度(2024年度)はモニタリング実施なし。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	－	0	0	－

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	－	0	0	－
利用料金収入	－	0	0	－
その他	－	0	0	－
合計	－	0	0	－

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	－	0	0	－
事業費	－	0	0	－
その他	－	0	0	－
合計	－	0	0	－

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		施設運営が令和7年度（2025年度）開始のため、令和6年度（2024年度）の評価は行っていない。
施設の管理		
収支の状況等		

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

未実施（令和7年（2025年）4月1日から運営開始のため）

・アンケート結果に対する対応状況等

同上

〇 総合評価

令和6年度（2024年度）は、施設運営開始に先立つ準備期間であり、施設の運営実態は無いものの、運営開始に向けて必要な諸準備を計画的に進めた。
具体的には、施設の点検整備を順次実施し、安全で円滑な利用が可能となる環境を整えるとともに、運営マニュアルの策定やスタッフ研修を通じて、運営開始後に求められるサービス提供の水準を確保できるよう取り組んできた。
また、関係部局や地域との調整を重ね、施設の役割や運営方針についての理解を深めながら、将来の利用促進に資する基盤づくりを進めた。
これらの取組により、令和7年度（2025年度）からの本格的な運営開始に必要な体制はおおむね整ったと自己評価している。
今後は、準備段階で得られた課題や気づきを反映させ、安全管理の徹底と利用者サービスの充実を図り、社会教育施設としての使命を果たしていきたい。

■ 市の評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営		施設運営が令和7年度（2025年度）開始のため、令和6年度（2024年度）の評価は行っていない。
施設の管理		
収支の状況等		

〇 総合評価

令和6年度（2024年度）は、指定管理者と協議を重ね令和7年度（2025年度）の運営開始に向けて準備を進めた。
主な内容として、8年ぶりに熊本市内での実施となる小学校の集団宿泊教室をはじめ、指定管理者制度導入に伴い開始する一般利用者の受入れ準備や調整を行ってきた。
また、学習プログラムや食事等の提供などについて、関係部署なども含めて協議を重ね、令和7年度（2025年度）からの運営に必要な体制については、おおむね整ったものと評価する。
今後は、施設利用時における安全管理の徹底を基本に、要求水準を満たすべく利用者それぞれのニーズに応じたサービス提供の充実を期待する。

令和6年度(2024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6年（2024年）4月1日～令和11年（2029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	（下表）
収支状況	（下表）
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6年(2024年)10月24日、令和7年(2025年)3月25日実施）、 利用者アンケートの実施（年1回以上）

施設利用状況

（人）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
全体	197,616	224,301	26,685	114%

収支状況

収入（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
指定管理料	151,659	165,190	13,531	109%
利用料金収入	47,997	45,994	▲2,003	96%
その他	8,560	29,267	20,707	342%
合計	208,216	240,451	32,235	115%

支出（千円）	令和5年度（2023年度）	令和6年度（2024年度）	対前年度増減	前年比（%）
管理費	85,783	92,459	6,676	108%
事業費	17,512	22,964	5,452	131%
その他	109,994	120,761	10,767	110%
合計	213,289	236,184	22,895	111%

■ 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、安心・安全な施設運営に努めた。リニューアルした施設情報をホームページやSNS、催物案内等の媒体を活用し広報するとともに、夏の猛暑時期においてはクーリングシェルター施設として、暑さをしのぎ、涼むことのできるスポットとしての運営を行った。また、外壁改修工事等の影響により、利用の制限や騒音、換気ができないなどの状況があったが、工事期間や概要をホームページ及び館内掲示等で事前に告知を行うとともに、会議室等利用者へは予約時及び適宜、工事の影響を丁寧に説明し、御理解いただくよう努めた。 企画事業は事業計画に従い適切に実施した。また、熊本市国際交流会館開設30周年を迎え、8月31日、9月1日には周年イベントを開催した。郷土出身の元NHKアナウンサーによる基調講演をはじめ、様々な国際交流イベントの開催、海外雑貨や食の提供を行い、開設30年の歩みを記録した記念誌を発行した。その他、熊本市外国人総合相談プラザでは、菊陽町に進出したTSMC企業の影響で台湾出身者が増加したことから新規に「台湾人生活相談」を月2回(第3水曜日、第4日曜日)開設した。日本語教室も在住外国人の増加に伴い、対前年比(令和5年度)の学習者が880名余り増加、北区日本語教室も、隔週開催から毎週開催に頻度を切り替えるなど学習者のニーズに対応した。異文化カフェシリーズに関しては、小まめなSNS告知を多用したことで対前年比300人弱ほど増加する等、参加者の増加に努めた。
施設の管理	B	施設の管理については、6月～12月にかけて外壁改修工事が実施され、施設全体がネットで覆われる状況となったが、利用者に対し、安全かつ快適な利用ができるよう適切な施設管理に努めた。特に、工事関係者と密な協議を日々行い、ホームページ上及び会館内に状況を掲示し、利用者が安心して利用できる環境作り及び安全に配慮した管理を心がけた。 その他の設備においては、随時、老朽化した箇所(茶道室の床の間、畳)のリニューアルを行うとともに、国際課と協議し、30年更新できていなかったホールスピーカーシステムの音響設備改修を実施した。また、昨今の夏季時期の猛暑の影響により、昨年に引き続き電気、ガスなどの空調動力については、外気温との調整を施しながらこまめな切換えを実施するとともに、利用がないところの照明を節約する等、運用上利用者に影響のない可能な限りの省エネ化に努めた。
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、前年度比96%の減額となり、目標額の4,700万円を達成できなかった。しかしながら、事業費、人件費等の経費削減に努め、収支状況は昨年度のマイナス500万円からプラス420万円と大幅に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7年（2025年）3月11日～31日
2．調査方法：施設利用者または事業参加者へアンケート用紙を手渡し、施設利用後または事業終了後に回収
3．集計結果：回答件数115件
年代：10代11%、20代8%、30代11%、40代13%、50代18%、60代22%、70代以上14%、未回答3%
性別：男性39%、女性53%、未回答等8%
住まい：中央区20%、東区16%、西区8%、南区5%、北区19%、市外15%、県外11%、未回答6%
設備状況の感想：よく清掃、整備されている80%、まあできている11%、普通4%、清掃があまり行き届いていない0%、その他・未回答5%
当館を選択された理由：交通の便が良い37%、利用料金が安い17%、手続きがしやすい6%、設備が整っている5%、使い慣れている18%、その他17%
当館以外のよく利用する近隣施設：
市民会館22%、森都心プラザ12%、熊本城ホール7%、城彩苑5%、県民交流会館パレア13%、熊本市現代美術館13%、その他28%
取り組んでもらいたいサービス：
・大きなテレビの設置 ・自販機 ・Wi-Fiの充実 ・食の提供 ・観光案内の充実 ・軽食、お菓子の販売イベント
情報収集について：新聞・雑誌・情報誌8%、チラシ10%、SNS7%、ホームページ21%、口コミ35%、その他19%
スタッフの接客について：とても良い69%、まあまあ良い15%、普通8%、あまり良くない0%、その他8%
利用した満足度：とても良い65%、まあまあ良い24%、普通5%、あまり良くない0%、その他6%
4．結果の分析、総括について：
当館は開館30年を迎えたが、30年の節目として今回はあらためて設備の使用状況、当館を含む市内文化施設の利用状況並びに事業等に関する情報収集の手段等を調査した。設備の使用状況調査については「良く清掃、整備されていると思う」が全体の約8割程度を占め、次いで「まあできていると思う」を含めると約9割の方々には良いイメージで利用していただいている結果であった。しかしながら、少数意見として、「清掃されていると思うが、トイレをきれいにしてほしい」との意見があった。これについては、今後のトイレ改修に期待をしたい。当館を含む市内文化施設の利用状況については、当館を選択した理由としては、交通の便の良さが4割程度あり、近隣の施設で多く利用されている施設についても、交通の便の良さから市民会館や森都心プラザ等、中心市街地にある施設を利用されている傾向があった。その他、「使い慣れている」や「料金の安さ」があげられており、交通の利便性、料金の安さ、使い勝手の良さが施設を利用する(選ぶ)にあたっての条件であることが考えられる。
5．施設への要望、主な意見について：食(軽食)の提供やお土産の販売の要望が多くあり、その他には自販機の設置や大型モニター設置等の要望があった。前回と比較すると喫煙所の設置等の声がなかった。
良い評価：施設の利用、イベントに参加したことでの「親切で安心してお借りできるのでありがとうございます。いい環境です。」、「たまたまキッズカフェがあっているのを知り何度か利用させていただいています。子供にとっても親にとっても素敵な時間になっています。このような取組が熊本であっていることがとても幸せです。」等。
改善点等：・1階に飲物のほかに軽食があると良い。・会議室の椅子を変えてほしい。・自販機の設置。・キレイなトイレにしてほしい。・大きなテレビ画面があるとよい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・トイレ等設備面の改修及び椅子等備品交換については、国際課と協議しながら進めていく。
・自動販売機設置、軽食の提供の要望についても国際課と協議しながら導入の検討を進めていく。

○ 総合評価

外壁改修工事に伴い施設全体がネットで覆われたことにより、閉館している印象を与えかねない状況であったが、安全に配慮し、通常営業中であること、工事の工程に関する最新情報を常に更新し掲載・掲示の対応を行うとともに、SNS等を活用し、定期配信、写真の多用、配信内容の工夫等広報を強化したことにより事業参加者数は増加した。さらに、施設の開館30周年記念イベントには工事期間中にもかかわらず、外国人、日本人合わせ1000人を超える方々に御来場、御参加いただいた。各事業参加者に対しては、事後アンケートを書面とWEBフォームで実施し、多くの回答を得ることができた。それら回答の分析を行い、次の事業計画、施設運営に反映させることができた。
また、外国人数の増加に伴い、相談件数も増加傾向にある。多様な相談内容に対応するため、今後より一層の専門相談員や外国人コミュニティとの連携が必要となる。さらに、災害が多発する近年においては、防災訓練等による防災知識の向上や多言語による情報提供なども重要と考える。
国際交流会館が日本人市民、外国人市民の共生のための拠点施設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	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市の在住外国人数増加に合わせて、相談を拡充し柔軟かつ的確な運営を行った。日本語教室においても、急増する参加者に対応し取組を行っているほか、SNS等活用した広報を積極的に行い、異文化カフェの参加者増加につなげ、国際化推進を行った。また、外壁工事等の影響で通常よりも丁寧な運営が求められる中、利用者への説明等適切な運営を行っている。 上記により、外国人のニーズに柔軟に対応し、イベント参加者数増加に向けた取組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、外壁工事、音響改修など複数の工事時期が重なる中、利用者の安全、利用を配慮した日程調整を行っている。 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	事業費、人件費等の経費削減に努め、収支をプラス420万円とした点は評価できるが、利用料金収入が目標額の4,700万円には及ばなかったためB評価とした。

○ 総合評価

施設の運営及び管理において、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新たな相談会の運営に着手した点や、SNS等を活用した広報を積極的に発信し、異文化カフェシリーズの参加者増加につなげ、国際化推進を行った点が評価できる。
また、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、交流促進に寄与することが重要である。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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　びぷれす熊日会館(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(882㎡)、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)(145㎡/定員90名)、キッズファクトリー(こども用アトリエ)(108㎡)、会議研修室(57㎡/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㎡)、管理室(30㎡)、機械室(511㎡)
事業概要	1　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。 2　美術に関する調査及び研究に関すること。 3　美術に関する情報の収集及び提供に関すること。 4　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。 5　美術に関する案内書、解説書、目録、図録、年報、調査研究の報告書等の作成及び頒布に関すること。 6　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。 7　1～6のほか、美術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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	119,309	161,212	41,903	135%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	273,556	299,255	25,699	109%
利用料金収入	31,089	26,889	▲4,200	86%
その他	10,472	20,347	9,875	194%
合計	315,117	346,491	31,374	110%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	14,484	14,727	243	102%
事業費	311,782	329,696	17,914	106%
その他	2,708	2,357	▲351	87%
合計	328,974	346,780	17,806	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、月次報告、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6年(2024年)11月20日・令和7年(2025年)2月27日)、利用者アンケートの実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 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、自主企画の日本現代美術展「ライフ2展」、ファッションをテーマにした「LOVEファッション展」、ガラスをキーワードにした国際現代美術展「ガラスの器と静物画　山野アンダーソン陽子と18人の画家展」、キャラクター文化を掘り下げる展覧会「サンリオ展」や前年度からの「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（森内和久展、中村壮志展）や新収蔵作品展、やさしい日本語をテーマにしたコレクション展など、熊本・当館ならではの活動を行い、それぞれにおいて、アーティストによるトーク、学芸員によるツアー、市民と一緒に鑑賞する対話型鑑賞など、より少数での対話に結びつく事業を丁寧に開催した。 さらに、子育てひろばと共催するワークショップの実施、アートラボマーケットでの多様なイベント実施、当館所属のボランティア活動の活発化がみられた。 入場者は有料企画展が前年比1.46倍、フリーゾーンは1.36倍とコロナによる行動変容の影響を脱しつつあるが、更なる美術館の運営強化を図るため、職員による自主的な課題解決のためのミーティングを開催、①企画展の入場者増、②フリーゾーンの入場者増、③持続可能な組織となるための体質改善をテーマに各グループで年間を通して検討や提案・改善等を行った。 また、市政と関連した企画事業として、文化政策課が実施している熊本市職員研修プログラム「DOOR」の美術館での開催と展覧会等と連携した実践演習補助、政策企画課と連携して、第8次総合計画を市民と意識共有するための「熊本市第8次総合計画展」開催やシンポジウムの実施などにより、アートを通じての市民のより一層の市政参画への働きかけや市職員育成等に寄与した。
施設の管理	B	協定書および仕様書に則り、安定かつ的確な施設管理を継続的に実施している。 小修繕にかかる費用は例年に比べて抑えられたものの、光熱水費の急激な高騰により、来館者および収蔵作品の安全管理と経費削減との両立に苦慮している状況である。作品管理においては、収蔵庫の空調吹出口から塵の飛散が確認されたため、空調機およびダクト内部の点検・モニタリングを実施し、環境維持に努めている。また、市民から長年にわたり寄せられていた要望であるフリーWi－Fiの設置については、今年度整備を完了し、現在は多くの市民に御利用いただいている。
収支の状況等	B	物価高騰などの外的要因に左右される中にあっても、管理費・事業費の削減に全力で取り組み、可能な限り支出を抑制。加えて、助成金や補助金の獲得にも尽力し、職員一丸となって経営努力を重ねた。前年度の「ミュシャ展」に続き、「サンリオ展」でも一部物販の売上を新たな収益源とするなど、チケット収入以外の収益確保にも挑戦。一方で、近年の厳しい財政状況により、やむなくチケット単価の引き上げを決断したことは、非常に心苦しい選択であった。こうした自助努力に加え、職員1名の採用補充を1年間延期するなど、最大限のコスト抑制を図ったにもかかわらず、今期の収支結果には強い危機感を抱いている。今後、施設運営の長期的な安定と市民サービスの向上を実現していくためにも、人件費が事業費を圧迫することのないよう、熊本市の関係各課と協議を行い収支改善に努めていきたい。

○ 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：令和6年（2024年）4月1日～令和7年（2025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。
アンケートの書式を7月より変更
3　回収件数：市内193件、市外163件（合計356件）
4　展覧会満足度：おおむね満足以上の割合92.25%
5　結果の分析：多くの利用者が満足・おおむね満足している結果で、特筆すべき不満は見られない。
6　利用者の主な意見

【ソフト面：美術館の存在・企画】
・福岡で行けなかったため、こちらに来ました。ソファーがあり、身体がきつくても休みつつ見ることができて良かったです。またミュシャの本がサンプルとして置いてあったのも親切でした。[ミュシャ展]
・母の頃の話を聞けたり、昔集めていたキャラクターを思い出して楽しかった。デザイナーの裏話やラフスケッチもおもしろかった。[サンリオ展]
・影がおもしろく、影が透明なガラスの質感をうつし出す存在となっていることに驚きました。影が真実を語る！！面白いです！！[ガラス展]
・遠隔でロボットを通して会話できたり、知らないアーティストの方を知ることができ、とても楽しかったです。[ライフ2展]
・普段自分が着る服とまったく違う世界観のある服を実際に近くで見ることができ、貴重な体験でした！[LOVE展]

【ハード面：美術館の施設・人】
・私は中国大連から来た観光客です。この美術館の雰囲気は中国で感じたことがないです。とても和やかで安心した気分になります。もし機会があれば、ぜひもう一回来館しますので、本当にありがとうございます。
・綺麗に掃除が行き届いていて気持ちよく過ごせました。
・子育てひろばの夕方以降の再開、すごくうれしいです。よければ、ベビールームの仕切りのカーテンをつけてください。子育てひろばは愛があふれた場所で大好きです。これからもかわらずに。
・ピアノの演奏を聴きながらゆったりとした時間を過ごすことができて、とても癒されました。

・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。
・アンケートは月毎に集計し、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】
授乳室内に仕切りのカーテンを設置し、ベビーベッド及びソファーを新しいものへ取り換えた。

○ 総合評価

コロナ禍を経た市民の行動変容の影響がようやく和らぎ、フリースペースにも活気が戻ってきた印象がある。
施設運営面では、アートに馴染みのない人々を引き付ける企画展の開催や、こどもが楽しめる美術館をめざし、子育てひろばと共催したワークショップの実施等により、入館者数増加に向けた取組を行った。
また、現代アート、建築、まちづくりなど、より専門的な内容のトークイベントにも一定の若い来場者が集まるなど、社会の動きの変化を感じる。多様性を尊重する社会が一層進行する中で、一人ひとりと丁寧に向き合い対話が生まれる小さな事業への注目度も感じている。区分別評価でも述べたように、これからの美術館の役割や課題については、職員一丸となって今後も継続的に模索していくとともに、市民や行政と共に現代社会やまちの未来について考える美術館としての姿勢を示していきたい。
事業については、マスコミとの実行委員会形式での開催を呼びかけるなど経費節減に努めるとともに、助成金の取得にも注力し、本年度は約12,000千円の助成金のほか、企画事業費として指定管理料以外に約5,300千円の事業を受託するなど、事業費の確保に努めている。
市民とともにあり、共に考え、成長していく美術館であり続けるための持続可能な運営組織を育てていくための方策について、設置者である熊本市と連携しながら、共に模索していきたい。

【業務実施上の課題と今後の取組等】
今年度実施した自主的な課題解決のためのミーティングを継続的に開催し、事業、施設、経営における課題に職員全員で向き合っていくとともに、これからの美術館の役割について市民と共に考えていく。
また、熊本市の関係各課と連携し、高度な専門性や長期的な視野に立った人材の育成や確保、事業の継続性などを担保したうえで、対話型鑑賞の実施やアートラボマーケットでの展覧会に関連した創作ワークショップなど、アートコミュニケーション活動を積極的に行い、文化芸術を介したつながりの創出と多様な価値観を尊重する共生社会の実現に向けて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	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設運営ができている。 こどもから高齢者まで世代を問わず楽しめる魅力的な企画展の開催や、アートラボマーケットでのイベント実施に取り組み、総来館者数が16万人を超え、前年度の135%を達成した。また、市と関連した企画事業を行い、市民文化の発展に寄与することができた。
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る。 不具合がある機器について常に状況を市と共有し、修理時期を継続的に検討している。また、定期点検、保守点検等も適切に実施し、施設の維持管理に努めている。さらに、利用者アンケートに基づいた改善対応を迅速に行い、利用者への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	B	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 収支は前年度と比較し大幅に改善している。今後も財団の安定的な経営に向けて、引き続き改善を行うことが必要である。

○ 総合評価

魅力的な展覧会の開催や、ワークショップ等による教育普及に取り組み、来館者数は前年度の1.35倍を実現することができた。施設設備の管理も適切に努め、安心できる施設の実現に向けて取り組むことができている。ただし、来館者数は新型コロナ感染症以前には及ばず、引き続き来館者数増加を図ることが必要である。
また、経営面については経費削減や助成金の取得等、経営回復に向けた取組を積極的に行うことができている。財団運営の基盤強化に向けて、財政面及び組織面の課題に引き続き対応する。
今後は、熊本市のシンボルとなる美術館として、市と連携してブランディングを高め、評価の向上を図る取組に期待する。

令和6年度(2024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 展示室5(収容人数各10人)、倉庫 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 ・資料の展示及び公開に関すること ・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	(下表)
収支状況	(下表)
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　立入調査(年2回):①令和6年(2024年)11月27日　②令和7年(2025年)3月21日 ・来館者の感想(アンケート)の確認

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	911	1,377	466	151%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	960	854	▲106	89%
事業費	433	299	▲134	69%
その他	3,206	3,702	496	115%
合計	4,599	4,855	256	106%

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	本年度は、昭和2年にハンナ・リデルの指示と支援で当時患者であった青木恵哉が沖縄に派遣され、沖縄の病友とともに現在の沖縄愛楽園を創設したことを多くの市民に知っていただくために「青木恵哉展」を開催した。春と秋の2回開催している記念祭での講演会、3回の自主講座を行った。クリスマスコンサートや館長が大学や各種人権講演会での講演活動を行い、入館者の増加を達成できた。
施設の管理	B	記念館の清掃をこまめに行った。展示品の展示方法などについても、見学者目線で細かく置き換えを実施した。見学者が見ていて飽きないような環境をつくった。展示室等の換気、消毒やガラス窓の清掃は毎日行い、建物周辺の除草作業を適切に行った。また、火災予防訓練を実施し、記念館来館者の安全確認、建物の保全に努めた。
収支の状況等	B	「人件費」については、10月の最低賃金の改定などにより職員の給与を一律にアップしたことで、令和5年度（2023年度）と比較して上昇している。 「事業費」及び「管理費」については、消耗品費や印刷製本費、機械警備費などの支出を抑えたことにより、令和5年度（2023年度）の支出額より安価にすることができた。

〇 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

利用者に対するアンケートは、退館時に意見を聴取するほか、紙面によるアンケート調査や意見箱、SNSを通して実施し、記念館の管理・運営に生かしている。具体的には「リデルやライトがハンセン病の方々に尽力された歴史を知り、感動した」という意見が大部分である。「動画や館員の丁寧な説明や案内が分かりやすい」との意見が多く、感謝の言葉も多く見られた。展示内容については 「当時の多くの資料があり驚いた」「建物敷地内の風景がとてもよかった」という意見があった。要望としては「もっとたくさんの市民の方々に知ってほしい施設である」「場所がよくわからない」という意見があった。

・アンケート結果に対する対応状況等

改善の要望に対する方策としては、本館の価値ある建物や歴史的資料を多くの市民に見て、知ってほしいという意見に対して、入館者数の増加が課題であるので、令和6年度（2024年度）には、「青木恵哉展」や自主講座を3回行った。春、秋の記念祭にも記念講演会を行い、ルーテル学院高校のハンドベルによるクリスマスコンサートを開催した。記念館のフェイスブックやインスタグラム、HPによるイベント、展示の案内、季節の風景や入館者のインタービュー動画、場所の案内などできるだけ多くの方に来館してもらえるよう、広報を行っている。

〇 総合評価

令和6年度（2024年度）は毎年実施している企画展として「青木恵哉展」を行った。青木恵哉の音声を来館者に聞いていただけるよう工夫するなど、毎年違った試みで来館者に楽しんでいただけるようにしている。クリスマスコンサートではルーテル学院高校のハンドベル部に来ていただき、音楽を通して記念館の魅力をアピールすることができた。また、フェイスブックやインスタグラムでは、記念館の状況だけではなく来館者の意見などを掲載することで魅力を発信した。

このように令和6年度（2024年度）は新たな取組を行った年度でもあった。基本的な来館者への対応や説明も丁寧に行ったことが来館者増の実績につながったと考えている。年間を通して、何度も来館してくださる方もいらっしゃる。幅広い年代の方に喜んでいただける記念館を目指している。

課題としては、最近の猛暑による来館者数への影響が挙げられる。館内には空調スペースが少なく、特に高齢の来館者にとっては移動や滞在に負担が大きく、快適に過ごしていただくための環境整備が今後の大きな課題である。また、情報発信の面ではSNSを活用して一定の成果を得られた一方で、地域の方々やインターネットを使用しない世代の方への周知方法には改善の余地が残されている。

■ 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	協定書、仕様書等に基づき、適切な運営が実施されている。令和6年度(2024年度)は約9か月半にわたって『青木恵哉展』を開催する等、顕彰事業に積極的な姿勢が見受けられた。入館者数は、令和5年度(2023年度)の911人から、1,377人へ大幅に増加した。
施設の管理	B	協定書、仕様書等に基づき、適切な管理が行われている。館内の清掃や危険物の確認等を適宜行っており、また、消防訓練・貴重品持ち出し訓練を実施している。令和6年度(2024年度)の館内での事故発生はない。個人情報取扱いの意識も高く、個人情報に関する書類は、書棚に鍵を掛けて保管されている。
収支の状況等	B	令和6年度(2024年度)は、最低賃金の改定等により、人件費が令和5年度(2023年度)より483,214円増加したため、収入額(指定管理料)を支出額が54,887円超過した。 その他の支出内訳は適正であり、財務状況に問題はない。

○ 総合評価

協定書・仕様書等に基づき、適切な管理・運営が行われている。令和6年度(2024年度)は、企画展『青木恵哉展』の開催や春季・秋季記念祭特別講演会の実施、自主講座(3回)の開講等、顕彰事業にも注力した。アンケート等での利用者の意見を管理・運営に反映させる等、サービス向上に努める姿勢は評価に値する。

最低賃金の改定等により人件費が増加し、支出額が超過した。最低賃金の改定等に対応するため、令和7年度(2025年度)から指定管理者への人件費を増額する。

今後も、更なる顕彰・啓発事業の充実、適正な管理・運営をお願いしたい。

令和6年度(2024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6年(2024年)4月1日～令和9年(2027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	(1)　各種集会に場所を提供すること。 (2)　生活、身上、健康等の各種相談に応ずること。 (3)　講習会・研究会等を開催し、教養の向上に努めること。 (4)　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。 (5)　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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	4,726	8,731	4,005	185%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	8,754	13,893	5,139	159%
利用料金収入	0	0	0	–
その他	2	0	▲2	0%
合計	8,756	13,893	5,137	159%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	6,683	9,164	2,481	137%
事業費	2,845	2,921	76	103%
その他	678	1,313	635	194%
合計	10,206	13,398	3,192	131%

モニタリングの実施方法	・月報、業務報告書、事業報告書等報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(2回)(立入調査、指定管理者へのヒアリング等) 　第1回:令和6年(2024年)10月2日 　第2回:令和7年(2025年)2月12日 ・指定管理者による利用者アンケートの実施 　施設内にて指定管理者の業務遂行状況等に関するアンケートを実施。

■ 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	法令関係（熊本市老人福祉センター条例・施行規則・個人情報保護法・指定管理指針・協定書・運用マニュアル等）の読み合わせを行ったり回覧したりして、職員に周知徹底を図ってきた。また、年間事業計画に基づいて計画的に利用者のニーズに応じた講座を開設してきた。 施設紹介では、広報紙を月1回から2回発行し、センター内に掲示するとともに、近隣の公共施設に配布を依頼してきた。また、ホームページにも掲載して、広く効果的にPR活動を展開してきた。 健康への寄与に関しては、健康コーナーを設置し、利用者の健康への関心を高めるとともに、脳トレをはじめとする、認知症予防に対しても、職員が主体となって進めてきた。健康講話（熱中症・ヒートショック等）も、機会あるごとにタイムリーに行い、利用者への注意喚起を行ってきた。 利用者の研修等においては、近隣のささえりあ北部や北区役所と連携し、認知症サポーター養成講座や食生活改善講座を実施してきた。利用者に好評であった。 職員の接遇力を高めたことで、利用者は前年度（4,726人）に比べ倍増の8,731人であった。近隣の廃止になった老人福祉センターからの流れもあるが、口コミによる新規利用者が100人を超えて、利用者増につながっている。 モニタリングによって得たアドバイスにより、より良い改善を図ってきた。 施設の運営をよりよくするために、「風通しの良い職場であること」を基盤におき、職員が一丸となって取り組んできた。
施設の管理	A	施設の保守管理は、電気工作物点検・自動ドア点検・ボイラー点検等、定期的に業者による点検業務を実施し、安全・安心な施設設備であるように努めてきた。 個人情報等に関する書類は、鍵のある書庫に保管し、漏洩がないように取扱いに万全を期した。 利用者の命に関わる事案発生に対しては、マニュアル（容態急変時・火災発生時・行方不明者捜索等）を作成し、実際の場面を想定した訓練を実施してきた。また、施設内での転倒防止のために、全てのマットの下に滑り止めシートを敷いた。冬場は、ヒートショック防止のために、浴室と脱衣場の温度差を極力小さくするように、空調機の温度設定に細心の注意を払ってきた。定期の安全点検は、複数の目でチェックするように努めてきた。安全点検の際、施設設備の点検も行い、修繕必要箇所発見にも細心の注意を払ってきた。消防署職員を招聘しての救急救命の訓練も実施した。AED操作実技訓練・避難誘導訓練・心肺蘇生訓練等を毎年実施しているが、新鮮な気持ちで参加し、万が一の場合に備えてきた。 備品管理は備品台帳との照合を複数の目で、年3回実施した。
収支の状況等	A	年間事業計画に基づき、適正な予算執行と、会計処理は、複数の目でチェックを行った。 エコオフィス活動を強化し、経費削減に努めてきた。掲示用紙は、カレンダーやチラシの裏側を活用している。 空調機の適正な風量や風向での温度調節は、エネルギー削減と快適な環境提供へとつながっている。地道な取組ではあるが、今後も継続していく。 また、法人全体で、5S3Mに取り組んできた。取組に対する職員の意識改革も含めて、可能な限り無駄を省くことに徹底してきた。 支出に関しては、施設の老朽化に伴い、修理箇所が増えることは当然であるが、日常的な設備等のこまめな手入れによって、極力出費を抑えてきた。

○ 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≫
1 調査期間 令和6年(2024年)7月16日から7月27日まで
2 調査方法 個人面談
3 集計結果 回答件数 20
・施設の満足度 満足95% やや満足5%
・職員の対応 職員の接遇の満足95% やや満足5%
・環境面 満足90% やや満足10%
4 考察
高い評価を頂き合格点と言える。御意見の中には、立地に関することや交通に関すること等どうすることもできないものがあった。
5 主な意見
良い評価:職員の笑顔での接遇が気持ちいい。
改善点等:健康麻雀を開設してほしい。

≪アンケート2≫
1 調査機関 令和6年(2024年)10月14日から10月26日まで
2 調査方法 質問紙法
3 集計結果 回答件数 50
・職員の挨拶 満足96% やや満足4%
・職員の言葉遣い 満足94% やや満足6%
・職員の服装 満足96% やや満足4%
・職員の対応 満足90% やや満足10%
・施設内の清掃 満足94% やや満足6%
4 考察
職員の接遇や環境面では高い評価を頂いた。
5 主な意見
良い評価:いつも清掃が行き届いていて気持ちがいい。
改善点等:駐車場がいっぱいの時がある。

・アンケート結果に対する対応状況等

1 職員の接遇に対する今後の対応としては、次のことを留意する。
・「心を開き親しくなる」というあいさつの効果を最大限に生かす。
・利用者の立場に立ったコミュニケーションを構築する。
・動きやすさ働きやすさとともに不快感を与えない服装を心がける。
・利用者の困り事を察知するアンテナを高く広く張り巡らして対応する。
・美と安全という視点で環境の果たす役割を意識して、徹底した整備(美)を図る。
2 駐車場不足に対しては、行事や研修会等で人が多く集まる機会があるため、継続して所管課と協議を重ねたい。
3 健康麻雀の開設については、参加人数の問題もあるので、機会あるごとに、希望者を呼びかけるなどして対応する。

○ 総合評価

施設の運営に関しては、利用者の健康づくりに対する取組をさらに強化していく必要がある。まずは、利用者一人ひとりの健康状態を把握するコミュニケーションを重視していく。
また、職員自身が健康に関する認知面と情意面を高めていかなければならない。会話による健康づくりに寄与するための土台となる、職員の大切な資質の分野であると認識している。
ささえりあとの連携の必要性を強く思う。一人暮らしや支援を必要とする高齢者に対する情報と支援の在り方等のノウハウを備えるささえりあの存在は大きい。
施設の管理に関しては、利用者の増加に伴い、物理的に解決が難しい駐車場不足の問題が浮上している。駐車場不足は、大きな事故にもつながりかねない深刻な喫緊の問題である。活動時間と利用曜日の意図的な調整を図り、利用者の安全確保に努めていきたい。また、施設の老朽化に伴う修理箇所の確認のため、日常的な点検を強化していく必要がある。
施設の社会的責任を肝に銘じ、高齢者の孤独・孤立を防ぐ居場所であることも目的の一つであることをしっかりと認識して、高齢者に寄り添いながら取り組んでいく。

■ 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	B	仕様書、協定書以上の取組が行われた。特にアンケートについては、前年度より回数を増やすとともに、その方法も紙ベースだけでなく、利用者と直接面談を行い、より利用者ニーズに応えようとする姿勢が見受けられた。また、広報面においても、発行回数を増やすだけでなく、掲載場所や掲載方法を検証しながら認知度向上に努めた。そのほかにも、施設スタッフの接遇向上や企画事業の工夫など、様々な要素が相乗効果を生み、大幅な利用者増を実現したことは大変高く評価する。
施設の管理	B	仕様書、協定書に基づいた施設の運営が行われた。施設は常に清潔に保たれており、利用者アンケートにおいても非常に高い満足度を得ている。また、マットの滑り止めやヒートショック対策など、目に見えない部分にも配慮し、安全安心な施設づくりに取り組んだ。
収支の状況等	B	協定書、仕様書に基づいた適正な予算執行及び会計処理が行われていた。 また、空調の温度設定や紙使用量の削減など、利用者の快適な環境に配慮しながらもエコにつながる取組を実践した。 施設修繕費については、市と都度協議しながら効率的な予算執行に努めた。

○ 総合評価

施設スタッフの温かい対応や事業の工夫、広報強化等により、利用者数を大幅に増やすことができたことを高く評価する。

一方、利用者数が増えていくと、一人ひとりへのサービスが薄くなることが懸念される。駐車場をはじめ、ハード面においては、ニーズに100%応えることは難しいが、施設スタッフによるこれまで以上のコミュニケーション、柔軟な対応、利用者に寄り添った施設運営により、さらなる利用者の満足度向上につながることを期待する。

令和6年度(2024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	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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。 木造平屋建　延床面積82.50㎡　研修室、事務所、トイレ他
事業概要	センターは、次に掲げる事業を行う。 (1)　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。 (2)　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。 (3)　高齢者の社会参加のための就業等の相談に応じること。 (4)　その他市長が必要と認める事業

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	1,317	1,560	243	118%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	4,105	4,999	894	122%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	4,105	4,999	894	122%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	4,070	3,974	▲96	98%
事業費	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	4,070	3,974	▲96	98%

モニタリングの実施方法

・月報、業務報告書、事業報告書等報告書の確認
・定期の業務遂行確認(2回)(立入調査、指定管理者へのヒアリング等)
　第1回：令和6年(2024年)9月26日
　第2回：令和7年(2025年)2月18日
・利用者アンケートの実施

■ 指定管理者の自己評価

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新たに自主講座（フラワーアレンジメント教室、エクセル・ワードに特化したPC教室等）を開設し、定期的に実施したことで施設の利用者増（昨年度比18%増）につなげることができた。
施設の管理	B	利用者に気持ちよく利用していただくため環境美化に努め、毎日建物内外の清掃を行い空調設備等の点検は確実に実施した。 施設内の掲示物等は情報が古くならないよう心がけ更新した。
収支の状況等	B	令和6年度（2024年度）後半から実施する講座数が増えたことと、今後新たな講座を開始予定のため講師謝礼等による支出が例年より大きく上がる見込みである。単年で見れば収支プラスとなったが令和7年度以降、インターネット設備開設やPCをはじめ備品の追加購入等、ハード面での大きな支出も見込まれるため収支均衡に努める。

〇 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7年（2025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し、回収（回答数90）
（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・・・81件　　普通・・・9件　　不満・・・0件
（4）結果の分析、総括等
講座についてはおおむね満足の声をいただいた。駐車スペースを増やして欲しい旨の意見が10件程度あった。講座参加の目的は認知症の予防、社会参加、就職へ繋げたい、生きがいのため等多種あった。

・アンケート結果に対する対応状況等

施設利用者が増加していることに伴い、車で来られる方の駐車スペースの問題が起きていた。特に参加人数の多い講座は開催日を増やし受講者数を分散させる対応をした。

〇 総合評価

新しい講座を開始したことで約20%施設利用者数を増やすことができた。またそれに伴い施設の稼働日数も増えた。令和7年度（2025年度）はeスポーツ講座等の新規講座開催の予定があり、ますます利用者増と施設稼働日数を増やすことに努めたい。講座だけでなく、老人会等の会議で施設を御利用いただくなど地域の憩いの場所としても提供できるようPRしていく。
施設の設備面ではスマホ教室等でインターネットを使用するため、wi-fiを繋げているが敷地内の別施設から分波させていることもあり受講者が多いときには電波が繋がらなくなることがあるため、センター専用の回線設置を検討する。新たな駐車スペースの確保も取り組んでいく。

■ 市の評価

〇 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。 特にスマホ教室やPC教室は人気が高く、広報強化と利用者に寄り添った事業内容の工夫により利用者を増加させることにつなげた。
施設の管理	B	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。施設は常に清潔に保たれており、備品等も整理整頓されている。
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。節電節水など、利用者と一体となって経費削減に努めた。

〇 総合評価

協定書及び仕様書に基づき、円滑な施設運営を行った。事業については、令和6年度（2024年度）からスマホ教室を市政だよりへ掲載し、広報強化を図ったことで、利用者数を大きく増加させることができた。その他の教室も利用者は増加傾向にあり、高齢者の社会参加促進に一定程度寄与することができた。

次年度もさらに利用者が増え、施設が活性化することを期待する。

令和6年度(2024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

（人）	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
熊本市職業訓練センター(花園)	29,667	28,590	▲ 1,077	96%
熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)	1,572	1,616	44	103%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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	3,838	3,345	▲493	87%
その他	1,201	1,471	270	122%
合計	28,898	28,675	▲223	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	10,198	13,974	3,776	137%
事業費	921	1,504	583	163%
その他	17,779	13,224	▲4,555	74%
合計	28,898	28,702	▲196	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【月次年12回、年1回】、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【11月13日、3月24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

〇 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	＜熊本市職業訓練センター（花園）＞ 当施設は、認定職業訓練を目的として運営しており、管理者自身が熊本県内で最も多くの認可を保有していることから、より専門性の高い対応が可能となっている。また、利用に関する資格面でも、職業訓練に関連する有資格者を多数配置しており、専門的な支援体制が整っている。 さらに、管理者自身が最大の利用者でもあるため、実質的に仕様書を上回る人数での対応が実現している。利用者との関係性においても、単なる管理者と利用者という枠を超え、職業相談やコンサルティングを通じて強い信頼関係を構築している。その結果、利用者のニーズや苦情の把握・対応がより的確に行われている。 広報活動については、Web や SNS、訪問活動、ガイダンス参加など多方面で積極的に展開している。また、情報掲示板を活用することで、迅速かつ正確な情報共有が可能となっている。 今期は、本館のほぼ全ての空調入替工事および施設全体の電気設備長寿命化工事が行われ、特に9月～1月は利用制限が必要となる状況であった。しかし、利用者や工事業者との綿密な連携と工夫により、大きな利用制限を設けることなく、利用者に不便をかけずに工事を完了させることができた。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校（南熊本）＞ 自ら認定職業訓練の認可を有し、より専門的な対応が可能である。また、利用者からのニーズや苦情を的確に把握し、実務と座学を組み合わせた訓練を実施している。 今後の課題となっている点は、平日の夜間と土曜日の対応について、利用の申請がある日は対応できているが、申請のない全ての日まで完全に対応するというところには、人手不足のため至っていない。
施設の管理	A	＜熊本市職業訓練センター（花園）＞ 当施設では、建築関連の職業訓練を自ら実施していることから、軽微な修繕については訓練の一環として対応する場合もあり、適切かつ効率的な修繕が行えている。また、法人の構成事業団体には施設管理や清掃を主業務とする団体があり、施設警備や清掃業務については施設管理担当職員と連携して実施している。その結果、より質の高い管理体制が構築されている。さらに、利用者との連携が良好であるため、緊急時の対応も正確かつ迅速に行える体制が整っている。実際に、台風による臨時休館の際には、利用者への連絡がスムーズに行われ、混乱なく対応することができた。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校（南熊本）＞ 当施設の維持管理については、建築分野の職業訓練を自ら実施している強みを生かし、日常的なメンテナンスや軽微な修繕を適切に行えている。これにより、施設の状態を良好に保ちながら、効率的な管理運営が実現している。
収支の状況等	A	自ら認定職業訓練や離職者職業訓練を実施することで、兼務職員として施設の運営管理にあたる人材を仕様書以上に確保しつつ、訓練事業に必要な機材や設備のスペックを標準以上に維持することができており、指定管理事業の予算だけでは不可能なレベルの質の高い職業訓練での利用ができる環境を作っている。 熊本県による補助金事業の監査を毎年受け入れており、事業目的ごとの支出の区分が明確であり、より厳正な会計となっている。 今期も新たな職業訓練も取り入れ、収入の規模が上がっており、より安定した経営を行っている。

○ 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6年（2024年）4月1日から令和7年（2025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45枚：令和6年度会場使用件数45件）
3　集計結果
（1）訓練（目的）の達成　　・「達成できた」100%
（2）施設及び設備　　・「大変満足」100%
（3）施設内外の清掃状況　　・「大変満足」100%
（4）職員の対応　　・「大変満足」100%
（5）今後の利用予定　　・「ある」100%
自由回答
なし

・アンケート結果に対する対応状況等

・所定のアンケート用紙については、今期はすべて一番良い選択肢が選ばれ、要望の記載がなかったため、引き続き今のサービスを維持する。
・利用者（訓練生）から施設や職員対応について、直接次のような要望があり対応した。
①コンピュータ教室内での飲食禁止はやめてほしい
→ルールとしては必要な水分補給を除きコンピュータ室は原則飲食禁止にしている。
今ケースは隠れて食べていた人がいたことが確認できたため、注意をしてその後は改善された。
②外で毛虫に刺された
→年に4回害虫防除をしているが、花園施設は自然豊かな環境であり完全には防げない。
毎日の見回り時に害虫発生もチェックするようにし、随時殺虫剤での駆除も行うようにした。
③電子レンジが使えると嬉しい
→どの利用でも昼休憩時間はほぼ同じで、相当な数の電子レンジが必要である。また、公平な利用を提供するには今の人員等体制では難しく、その旨説明し給湯器の利用等で納得頂いた。
④オンラインで受講できるようにしてほしい
→訓練を限定して対応しながら、体制をつくるための経験を積んでいるところである。

○ 総合評価

熊本市職業訓練センター施設については、兼務人材の工夫により利用者一人一人に向き合い、自らの認定職業訓練の実施により仕様書以上の利用環境をつくることができている。
また、今期は9月から1月の長期にわたる一部の教室制限を順にしなければならない工事があったにもかかわらず、利用申請の制限をかけることなく、利用者からの苦情も一切ない環境を提供できていたのは、日頃からの運営体制づくりが上手くいっている証左であるといえる。
熊本市事業内高等職業訓練校施設については、常時夜間や土曜日までの対応が一部できないところがあるが、利用申請分についてはすべて対応し、利用者には不便を感じさせていない状況となっている。

以上のことから、課題解決向けてしなければならないことはあるが、全体として、利用者に対し良い環境を提供できていると思われる。

■ 市の評価

〇 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）＞ 施設利用者数については一定の水準は維持しているものの、前年度と比較し微減となっているため、利用者数増加に向けた取組を期待する。 また、令和6年度（2024年度）に実施された各設備の長寿命化工事期間中においても、最低限の利用制限を行い、利便性を落とすことなく、施設の運営を行っている。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校（南熊本）＞ 開館時間については、利用申請のない曜日の夜間区分が一部開館していないものの、平日夜間の常時開館に向けて、これまで利用者の確保に努めてきており、改善が見られる。令和6年度（2024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）＞ 協定書等に基づく業務管理が適切に実施されている。 台風等災害時には、緊急的な対応にも関わらず、日頃からの連絡体制の構築により、混乱することなく臨時休館の対応ができていた。 施設の維持管理についても、職業訓練センターの中で行うことで費用を押さえつつ、適時迅速な対応ができている。 ＜熊本市事業内高等職業訓練校（南熊本）＞ 施設清掃や修繕については協定書等に基づく維持管理が適切に行われている。
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。 県の会計検査を入れることで適正な会計処理を行っており、厳正な会計のもとで安定した職業訓練の経営が行われている。

〇 総合評価

施設の運営においては、熊本市事業内高等職業訓練校（南熊本）が一部夜間区分を閉館しているものの、現在改善に向けて継続して対応を行っているため、今後も管理状況を注視しつつ、必要に応じて指導していく。

施設の管理については、工事や修繕箇所が見つかれば利用者の利用を妨げることなく早急に対応しており、利用者の満足度も高く、指定管理者として適切な施設管理であるとともに、緊急時においても迅速かつ正確な連絡体制が取れており、十分な施設管理ができていた。

令和6年度(2024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。
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

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	239,363	258,176	18,813	108%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	45,600	45,600	0	100%
利用料金収入	23,236	25,440	2,204	109%
その他	1,811	1,582	▲ 229	87%
合計	70,647	72,622	1,975	103%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	68,378	79,307	10,929	116%
事業費	2,927	2,648	▲ 279	90%
その他	0	0	0	－
合計	71,305	81,955	10,650	115%

■ 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)4月1日～令和7年(2025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。)にアンケート用紙を設置し、利用者が任意で回答。(回答件数362件)
3　集計結果:年齢層は「60代」～「70代」が半数以上を占める。
利用頻度は「週1～2回」が41%と最も多い。
居住地は「校区外」が54%
コミセンを知ったきっかけは「知り合いから」が44%と最も多い。
4　結果の分析・総括:98%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管理・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)施設が清潔で気持ちよく利用できる。事務員の対応が良い。
(改善点等)駐車場が少ない。祝日も利用したい。

・アンケート結果に対する対応状況等

アンケートの集計結果を掲示板で公開するなどして利用者にフィードバックしている。
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。

■ 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・協定書に則った運営がされている。1か月ごとに運営状況の振り返りを行い、問題点があれば運営委員会で協議し改善策を講じている。令和3年度(2021年度)からの予約システムの導入によって、過半数が校区外からの利用者であり、新規の利用者を獲得している。
施設の管理	B	仕様書・協定書に則った管理がされている。日頃から、館内のみならず敷地内の花壇や植木等の手入れも行っており、利用者からも好評を得ている。軽微な修繕は各コミセンで行われているが、開館から30年以上経過している施設もあり、老朽化等による大規模な修繕が必要な場合もある。修繕費が高額になる場合は市と協議しながら適宜対応している。
収支の状況等	B	人件費高騰や物価上昇により、厳しい運営状況であるが、予約システムの活用などで新規利用者を増やし、利用料金収入の増加に努めている。備品の購入や施設の修繕は優先順位をつけて対応し、仕様書・協定書に基づいた適切な収支管理が行われている。

○ 総合評価

各コミセン、協定書・仕様書等に従い、適切な管理・運営が行われている。
校区外の新規利用者が増えたことで、駐車場不足や利用方法の周知不足によるトラブルなどこれまでにない問題が発生しているが、駐車場整理を行ったり、予約受付時に利用の注意点をより丁寧に説明するなど、運営委員会で試行錯誤しながら柔軟に対応している。
地域団体の活動拠点や、地域のイベントの会場としての利用も多く、地域コミュニティの場として施設の設置目的を果たす運用ができていると評価できる。

令和6年度(2024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	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　から　令和8年(2026年)3月31日まで
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	・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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	206,000	231,730	25,730	112%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	33,000	33,000	0	100%
利用料金収入	18,812	19,647	835	104%
その他	6,380	1,182	▲ 5,198	19%
合計	58,192	53,829	▲ 4,363	93%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	53,654	59,890	6,236	112%
事業費	1,152	1,203	51	104%
その他	0	0	0	−
合計	54,806	61,093	6,287	111%

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)受付の方の対応がとても良い、室内が綺麗に保たれている
(改善点等)駐車場を増やしてほしい、備品が古いので新しい物に変えてほしい

・アンケート結果に対する対応状況等

施設の設備や備品が古くなっているという意見については、随時運営委員会で随時対応し、対応が困難な案件は市と協議をし、優先順位をつけて対応をしている。駐車場については近くの駐車場を利用していただいている。

■ 市の評価

〇 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、運営委員会によって適切な運営がされている。 利用者からの意見要望があれば運営委員会で協議をし、利用者が満足して利用できるように工夫がされていた。
施設の管理	B	仕様書・協定書に基づき、運営委員会によって適切な運営がされている。 施設の設備に不具合が起きた場合は市と協議をし、利用者が安心して利用できるよう管理されていた。施設内外ともに清掃が徹底されており、満足度の高い評価が得られていた。
収支の状況等	B	仕様書・協定書に基づき、運営委員会によって適切な運営がされている。 物価高騰や最低賃金の上昇で運営状況は苦しくなっているが、節電・節水の徹底や、不要な支出を抑えており、適切な予算執行がされていた。

〇 総合評価

各コミュニティセンター運営委員会によって仕様書・協定書に基づき適切な管理・運営がされていた。
建築から年数がたち、施設の設備や備品が古くなっている状況だが、運営委員会の中で協議をし、随時対応を行っているため利用者から高い評価をもらっている。また、物価高騰の中で適切な予算執行がされており、利用者を増やすための取組も見られたため、地域づくりの活動拠点としての役割を果たしていると評価できる。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	112,982	114,302	1,320	101%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	39,600	39,600	0	100%
利用料金収入	10,902	11,227	325	103%
その他	7,098	6,214	▲ 884	88%
合計	57,600	57,041	▲ 559	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	51,610	59,476	7,866	115%
事業費	1,257	1,734	477	138%
その他	0	0	0	－
合計	52,867	61,210	8,343	116%

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 ・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の判断で実施。
2　調査方法
　各コミュニティセンターにてアンケート用紙を準備し、利用者による任意の記入。
　回収方法は各コミュニティセンターにより異なる。
3　調査結果
・事務管理員の方がいつも笑顔で対応していただき、また施設内外の清掃等も行き届き利用しやすい。
・情報提供や講座等の充実。
・駐車スペースが狭い、少ない、設備が古い、エアコンの効きが悪い。

・アンケート結果に対する対応状況等

・地域コミュニティセンターの利用や管理人の対応については、利用者の方々から「満足」との評価を継続的に頂いており、地域拠点施設としての役割を意識した運営が図られている。
・駐車場が狭いとの意見もあったが、駐車場が混雑する場合は誘導を行うなど対応している。
・コミュニティセンター運営で問題が生じた場合、他のコミュニティセンターの事例を参考に課題解決するなど、各コミュニティセンター同士での横の連携も図られている。

■ 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施設運営が適切に実施されている。 日頃から利用者からの意見や要望を把握し、利用しやすい地域コミュニティの場としての改善に努めている。 また、コミュニティセンターのみで対応が困難な案件については、市と協議を行い解決を図っている。
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。 施設内外の清掃も定期的に実施され、清潔に保たれている。また、保守管理については、老朽化による不具合が多く見受けられるが、各コミュニティセンターごとに迅速に対応し利用者に不便をかけないように対応している。
収支の状況等	B	人件費や物価高騰により厳しい運営状況にあるが、固定経費等の見直しや削減を行い、優先順位を基に施設修繕・備品等を購入しており、収支については適切に実施されている。

○ 総合評価

協定書・仕様書、管理運営マニュアル等に基づいて適正な運営がなされている。
地域コミュニティセンター運営に関し、利用者などから市への苦情も特段無いことから、利用者サービスが十分に行き届いており、コミュニティセンター主催事業で地域の方々との関係性の充実に努めている。
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6年度(2024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	・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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	155,443	161,576	6,133	104%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	33,000	33,000	0	100%
利用料金収入	14,902	15,223	321	102%
その他	5,839	1,863	▲ 3,976	32%
合計	53,741	50,086	▲ 3,655	93%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	49,390	54,635	5,245	111%
事業費	2,123	2,319	196	109%
その他	0	0	0	－
合計	51,513	56,954	5,441	111%

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6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　282件
・施設の満足度　今後も利用したい　99%　利用したくない　0%　わからない　1%
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、特に注意する点もない。
5　主な意見
良い評価:施設が綺麗で、気持ちよく利用できている。事務員が明るく対応している。
悪い評価:駐車場が狭く、台数不足。

・アンケート結果に対する対応状況等

　施設の清掃が行き届いている点や事務員の笑顔で優しい接客態度に対し、大部分の利用者が満足されていると思われる。駐車場問題は、コミセン近くの駐車場(有料等)利用などで改善を図っている。

■ 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	協定書、仕様書等に基づき、施設の運営は適切に実施されている。利用者の満足度も高く、地域コミュニティの拠点として有効利用されており、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、施設の運営は適切に実施されている。施設の内外とも計画的な除草・清掃により、清潔に保たれている。施設修繕についても市に連絡を密に行い、速やかな対応ができるよう努めている。
収支の状況等	B	業務目的外の支出はなく、適切な会計処理が行われていた。賃金の上昇や物価高による経費の増加に対し、節電・節水等で対応を図られた。

○ 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満足度も高く、コミセン相互で情報交換するなどして、利用者数の増加や主催事業の充実等に向けて運営努力がみられる。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	190,160	198,554	8,394	104%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	59,700	59,700	0	100%
利用料金収入	17,057	18,049	992	106%
その他	8,495	6,881	▲ 1,614	81%
合計	85,252	84,630	▲ 622	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	78,680	90,361	11,681	115%
事業費	2,160	2,482	322	115%
その他	0	0	0	－
合計	80,840	92,843	12,003	115%

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　1,646件
　・年齢は「60代以上」が70%を占めている。
　・利用頻度は「月1～2回」が43%と最も多い。
　・住まいは「校区内」が57%
　・施設を知ったきっかけは「家族、友人」からが最も多い。
　・今後の利用意向「利用したい・機会があれば利用したい」96%　「利用したくない・わからない」4%
4　結果の分析、総括
　今後の利用傾向が9割以上「利用したい・機会があれば利用したい」との結果で、自由記載も含めて特筆すべき不満は見られない。
5　主な意見
　良い評価:いつもきれいに清掃されていて使っていて気持ちが良い、管理人さん方の対応が良い、
　　　　　　地域にあって人との交流ができ、楽しい場所になっている
　悪い評価:トイレを洋式にしてほしい、洋室が少ない、駐車場が少ない、自動販売機を設置してほしい

・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。
また、アンケートの結果を「コミセンだより」にして町内に回覧している団体もあった。

■ 市の評価

〇 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、運営委員会が適切に施設を運営しており、地域の拠点として有効に活用されている。利用者の意見や要望にも柔軟に対応している。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき、運営委員会のもとで適切に管理されている。館内外の清掃も定期的に行われ、清潔な環境が保たれており、利用者からも高い評価を得ている。軽微な修繕は各施設で対応し、大規模修繕が必要な場合には市と連携し、迅速な対応に努めている。
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。物価や人件費の高騰により運営は厳しい状況にあるものの、固定経費の見直しや支出の優先順位を工夫し、施設修繕や備品購入を適切に行うなど、収支管理は適正に実施されている。

〇 総合評価

各施設、協定書・仕様書・条例・マニュアルに基づき、運営委員会のもとで適切に管理・運営されている。利用者アンケートでは高い満足度が示されており、苦情も特に見られないことから、利用者サービスが行き届いていると評価できる。

また、施設間での情報共有や、校区外からの新規利用者の増加に伴う課題にも、柔軟に対応しており、地域の活動拠点としての役割を十分に果たしている。

老朽化した設備や備品への対応についても、運営委員会内で協議を重ねながら随時対応がなされており、物価高騰の中でも適切な予算執行が行われている。

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6年度(2024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(126施設)
指定管理者	各老人憩の家運営委員会
指定期間	令和6年(2024年)4月1日～令和11年(2029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の増進を図る。

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	121,578	123,877	2,299	102%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	6,183	6,138	▲ 45	99%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	24,131	24,050	▲ 81	100%
合計	30,314	30,188	▲ 126	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	13,919	13,409	▲ 510	96%
事業費	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	13,919	13,409	▲ 510	96%

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取り等により実施。
・施設の老朽化(屋根、外壁、天井、内壁、床)が進んでいるので修繕してほしい。
・温便座を設置してほしい。
・ウォシュレットを設置してほしい。

・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。
・温便座やウォシュレットは利便性向上のための対応となるため実施していない。

■ 市の評価

〇 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、百歳体操など様々な活動が実施されており、健全な施設運営に努めている。
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、修繕対応も遅滞なく報告されており、定期清掃など運営委員会による適切な施設の維持管理に努めている。
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。

〇 総合評価

令和6年度（2024年度）は1つの老人憩の家が、地域での運営が負担になるなどの理由から廃止となったが、施設利用者は、令和5年度（2023年度）と大きくは変わらず定期的に利用されている状況である。各老人憩の家運営委員会においては、日頃から適切な施設管理が行われており、利用者の安全確保に努めている。また、高齢者等の教養の向上、レクリエーション活動の場として精力的に活動を行っている。

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

令和6年度(2024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　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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	2,106	2,272	166	108%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024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5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	277	285	8	103%
事業費	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	277	285	8	103%

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 定期の業務遂行確認(令和6年(2024年)9月12日、令和7年(2025年)3月17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6年(2024年)4月1日 ～ 令和7年(2025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、また、口頭などで直接的にも管理運営面で不満は挙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

〇 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、施設の利用申請書の管理について適切に実施されていた。 災害時等の緊急連絡先の見直しと施設利用者への周知を行い、より安心して施設が利用できるような対応が行われた。
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適切に行われていた。 施設周辺の清掃なども適切に行われていることが確認できた。 建物の雨漏り状況の報告など必要な報告が随時行われていた。
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。

〇 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、施設の利用者に偏りが生じないよう適切に管理する様子も確認できた。

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ただきたい。

令和6年度(2024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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	38,226	41,988	3,762	110%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	15,686	15,499	▲ 187	99%
利用料金収入	0	0	0	−
その他	0	0	0	−
合計	15,686	15,499	▲ 187	99%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	5,049	5,324	275	105%
事業費	55	55	0	100%
その他	9,883	11,034	1,151	112%
合計	14,987	16,413	1,426	110%

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6年(2024年)10月8日から11月17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　40件
　・施設の利便性　満足・おおむね満足　65%
　・職員の対応　満足・おおむね満足　83%
　・施設の設備　満足・おおむね満足　75%
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:職員が優しく気分が良い。とても掃除が行き届いていて気持ちが良い。
　改善点等:男湯の時計が浴槽から見えにくい。雨の日は玄関前が滑りやすい。

・アンケート結果に対する対応状況等

・時計の位置を浴槽から見えやすい場所に変更した。
・滑りやすいところに滑り止めマットを設置した。

■ 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	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。 アンケート調査による利用者からの要望に対し迅速かつ適切に対応しており、利用者目線の施設運営を行うことができている。 利用者の満足度も高く、地元還元施設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。 施設内外ともに清潔に保たれており、利用者からの評価も高い。 機器等の管理についても、市と連携を図りながら適切に対応できている。
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。 人材の定着を図るため人件費が増加したものの、積極的に節電や節水に取り組み、光熱水費の削減に努めている。

○ 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。
利用者アンケートの満足度も高く、利用者数も増加しており、市民の健康増進及びいこい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。
今後も、利用者ニーズの把握に努め、地域に密着した施設として、より満足度を向上させるための取組を継続してほしい。

令和6年度(2024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)4月1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

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	11,982	10,489	▲ 1,493	88%

※令和5年度(2023年度)の施設利用状況は前年度評価時から修正あり

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	8,021	8,021	0	100%
利用料金収入	0	0	0	－
その他	77	76	▲ 1	99%
合計	8,098	8,097	▲ 1	100%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	7,656	8,613	957	113%
事業費	0	0	0	－
その他	0	0	0	－
合計	7,656	8,613	957	113%

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(令和6年(2024年)7月15日実施)、指定管理者へのヒアリング年2回(令和6年(2024年)10月22日、令和7年(2025年)3月24日実施)、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6年(2024年)4月1日から令和7年(2025年)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　(30件回収) 施設全体について:非常に良い(19件)、良い(9件)、普通(1件)、 あまり良くなかった(0件)、良くなかった(0件)、記入なし(1件) 職員の対応　:非常に良い(16件)、良い(9件)、普通(3件)、記入なし(2件) 来館者居住区域　(県内)・・・71%　(県外)・・29% 【利用者の主な意見】(良い評価)いつ来ても掃除が行き届いていてきれい ホタルの時期にまた来たい 自然が豊かで素敵な場所だった (改善点)　食べ物の無人販売とかあれば嬉しい、展示品を増やすと良くなる
・アンケート結果に対する対応状況等
・施設の設備や職員の対応等にはおおむね満足しているとの結果。 ・以前から、地元の農産物や土産品の販売コーナーを設置してほしいとの要望があるが、営利目的の販売はできないため直売所等の売店は設けていない。その代わりに、利用者の満足度向上のために、特産品や金峰山地域の歴史・文化を紹介する情報展示コーナーを毎年リニューアルし充実させるなどの工夫や自主事業における河内まちづくりセンターと連携したマルシェ等の開催を行い、来館者の増加を図っている。

■ 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	可能な範囲での事業(河内川生物調査、消火器・AED講習会)を実施したり、共催したりすることができている。 また、当施設へ立ち寄った方へ、道案内や周辺地域の情報提供などを行い、快適に利用できるよう施設の運営がされており、木育及び森林環境教育について適切に実施していたことからB評価とした。
施設の管理	B	日常的に施設の点検、清掃等管理を行っており、利用者からの大きな指摘もないことから仕様書・協定書の内容に対し、適切に実行できている。
収支の状況等	B	適切な会計処理を行い、事業目的に適合しない支出はない。 また、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

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・管理が実施されており、種々のイベントを開催など、利用者のみならず地域住民にとってかけがえのない施設として、評価されているのが分かった。 今後は、事務局職員のアイデア出し等、考えることが大変になってくるかと思うが、市内外における他の指定管理者施設の取組等参考にし、多くの方が楽しみながら学ぶことができるイベントや施設サービスの提供を行っていただきたい。

令和6年度(2024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	(下表)
収支状況	(下表)
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6年(2024年)9月6日と令和7年(2025年)3月14日の年2回、現地で確認した結果を評価し、通知する。)必要に応じて助言・指導の実施 ・指定管理者による利用者アンケートも来館者に実施

施設利用状況

(人)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
全体	9,563	9,224	▲ 339	96%

収支状況

収入(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
指定管理料	2,900	2,900	0	100%
利用料金収入	679	734	55	108%
その他	0	654	654	−
合計	3,579	4,288	709	120%

支出(千円)	令和5年度(2023年度)	令和6年度(2024年度)	対前年度増減	前年比(%)
管理費	3,562	4,262	700	120%
事業費	90	90	0	100%
その他	0	0	0	−
合計	3,652	4,352	700	119%

■ 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)4月1日～令和7年(2025年)3月31日
2　調査方法:窓口等にアンケート用紙を設置し、利用者が任意で回答。口頭での聞取りも実施。
3　調査結果(利用者の声)
　・とても素敵な場所で、職員の対応がとても丁寧である。
　・和室の畳は気持ちが落ち着き、幼児も安心できる。

・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適切な対応や、施設利用時の使いやすさ等で高評価をしている。
要望等については、改善に向けその都度対応し、施設修繕など個々の判断が必要な案件については、市と協議し迅速な対応を行っている。

■ 市の評価

〇 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、施設管理運営が適切に実施されている。 利用者の満足度も高く、地域活動の拠点の場として、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	協定書及び仕様書に基づき施設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も行い清潔が保たれている。 設備の修繕が必要な時は、市と連携を図りながら、適宜対応している。
収支の状況等	B	収支については適切に実施されている。 最低賃金の上昇や光熱水費の高騰もあり、厳しい状況にあるが、消耗品等の節約や節水、節電等の取組により、収支の均衡を保っている。

〇 総合評価

条例、規則、協定書や仕様書等に基づき適切に管理運営がなされていた。また地域特性に応じたまちづくりの活動拠点として機能しており、地域活性化の面でも十分に役割を果たしている。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。

令和6年度からの南老人福祉センター廃止に伴う新規の利用団体にも、団体ごとに丁寧な説明を行うなど、利用者に川尻公会堂の役割について理解を深める取組がなされていた。

以上のように、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。