

## 施設ごとの評価結果

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021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	(所在地)熊本市中央区九品寺5丁目10番14号 鉄筋コンクリート造り2階建ての納骨堂(納骨壇221壇)																																																											
事業概要	当該施設の維持管理及びその利用者の許認可、利用料金の徴収等を行う。																																																											
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
	全体	1,595	1,608	13	101%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">収入(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: center;">966</td> <td style="text-align: center;">978</td> <td style="text-align: center;">12</td> <td style="text-align: center;">101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: center;">454</td> <td style="text-align: center;">432</td> <td style="text-align: center;">▲22</td> <td style="text-align: center;">95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: center;"><b>1,420</b></td> <td style="text-align: center;"><b>1,410</b></td> <td style="text-align: center;"><b>▲10</b></td> <td style="text-align: center;"><b>99%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">支出(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: center;">1,390</td> <td style="text-align: center;">1,496</td> <td style="text-align: center;">106</td> <td style="text-align: center;">108%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: center;"><b>1,390</b></td> <td style="text-align: center;"><b>1,496</b></td> <td style="text-align: center;"><b>106</b></td> <td style="text-align: center;"><b>108%</b></td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	966	978	12	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	454	432	▲22	95%	その他	0	0	0	-	<b>合計</b>	<b>1,420</b>	<b>1,410</b>	<b>▲10</b>	<b>99%</b>	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	1,390	1,496	106	108%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	<b>合計</b>	<b>1,390</b>	<b>1,496</b>	<b>106</b>	<b>108%</b>
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	966	978	12	101%																																																								
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																								
利用料金収入	454	432	▲22	95%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
<b>合計</b>	<b>1,420</b>	<b>1,410</b>	<b>▲10</b>	<b>99%</b>																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	1,390	1,496	106	108%																																																								
事業費	0	0	0	-																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
<b>合計</b>	<b>1,390</b>	<b>1,496</b>	<b>106</b>	<b>108%</b>																																																								
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者から提出される業務報告書(年12回)</li> <li>・利用者アンケートを実施(9月・3月)</li> <li>・業務遂行の確認(9月・3月現地調査実施)</li> </ul>																																																											

### ■ 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	利用者個々の要望について、できるだけ希望に沿うよう対応すると同時に、難しい案件にも真摯に対応することで理解を求めることとしている。
施設の管理	B	施設内の表記を大きくわかりやすくすることで当施設に特に多い高齢利用者へのサービスを充実させる。
収支の状況等	B	未納対策を講じて収入を安定させるとともに、普段の管理に必要な支出は手作りの表示物を使用するなどして抑えている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
①調査方法 9月及び3月に来所者にアンケート用紙を渡し、鍵付投函箱で保管 ②結果総括 9月:50名、3月:22名の回答 ・施設の清掃・・・満足100% ・備品の完備状況・・・満足100% ・管理人の対応・・・満足100%
・アンケート結果に対する対応状況
今後もクレーム0を目指し、もし発生した場合、時間を置かずにただちに対応する。

○ 総合評価

昨年度に引き続き、コロナ対策のための消毒薬の設置、マスクの着用あるいはお盆の混雑時に間隔をとっていただくように案内を行うなど安全な施設利用ができるよう努めた。

■ 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	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た。利用者の要望等についても、取り入れるように努力している。
施設の管理	B	施設の管理については、鍵の管理や消防設備点検など安全管理に努め、高齢利用者が多いため施設内の標記をわかりやすくし利用者が気持ちよく利用しやすいように整理整頓され環境づくりに配慮している。
収支の状況等	B	収支状況については、適正な執行、表示物を手作りするなどして支出を抑え努力をしている。

○ 総合評価

指定管理者として3年が経過し、計画書どおりの運営がなされている。  
また、利用者の意見・要望等についても真摯に対応し、コロナ感染症対策により令和2年度は支出も多くなったが、消毒薬の設置やマスクの着用、お盆の混雑時には間隔をとっていただくように案内を行うなどの安全な施設利用、利用しやすい環境づくりに努めている。  
今後も、利用者対応及び利用しやすい環境づくりに努めていただきたい。

## 令和2年度(2020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	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022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	(1)名称 熊本市男女共同参画センターはあもにい (2)所在地 熊本市中央区黒髪3丁目3番10号 (3)敷地面積 7,595㎡(但し無料第一駐車場、第二駐輪場を含む) (4)延床面積 5,448㎡(但し第一駐輪場、塵芥集積所を含む) (5)建設費 2,280,000千円 (6)開館日 平成2年4月7日																																																										
事業概要	(1)条例第20条に規定する業務 ①センターの施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務 ②センターの維持管理に関する業務 ③条例第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務 ④上記に掲げるもののほか、センターの管理運営上、市長が必要と認める業務 (2)条例第21条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>153,251</td> <td>57,636</td> <td>▲ 95,615</td> <td>38%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	153,251	57,636	▲ 95,615	38%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	153,251	57,636	▲ 95,615	38%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>155,143</td> <td>173,591</td> <td>18,448</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>16,666</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>39,045</td> <td>22,395</td> <td>▲16,650</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>1,552</td> <td>1,552</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>194,188</td> <td>197,538</td> <td>3,350</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>181,196</td> <td>180,212</td> <td>▲984</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>12,510</td> <td>11,918</td> <td>▲592</td> <td>95%</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>193,706</td> <td>192,130</td> <td>▲1,576</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	155,143	173,591	18,448	112%	うち新型コロナ影響	0	16,666	-	-	利用料金収入	39,045	22,395	▲16,650	57%	その他	0	1,552	1,552	-	合計	194,188	197,538	3,350	102%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	181,196	180,212	▲984	99%	事業費	12,510	11,918	▲592	95%	その他	0	0	0	-	合計	193,706	192,130	▲1,576	99%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	155,143	173,591	18,448	112%																																																							
うち新型コロナ影響	0	16,666	-	-																																																							
利用料金収入	39,045	22,395	▲16,650	57%																																																							
その他	0	1,552	1,552	-																																																							
合計	194,188	197,538	3,350	102%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	181,196	180,212	▲984	99%																																																							
事業費	12,510	11,918	▲592	95%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	193,706	192,130	▲1,576	99%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケート・指定管理者の自己評価																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	臨時休館や開館時間の短縮、利用者に対する自粛や時短への協力要請など、感染症対策に終始した一年であった。清掃や消毒の強化に加え、職員による貸室の定時換気や利用者の感染症対策チェックなど、職員の負担は少なくなかったが、施設を起点としたクラスター等の発生を防ぐことができ安堵している。大量集客や対面での講座実施が難しい中、講座や講演会にオンラインを併用し全指定講座を実施できたことは、今後の施設運営にとって大きな収穫であった。利用者への協力要請に加え、不規則な予約受付スケジュールなど、利用者には不便をかけることが多かったが、丁寧な説明を心がけ大きな苦情等もなく一年を終えることができた。
施設の管理	A	関係法令、管理業務仕様書に基づき適切に管理を実施した。経年劣化による細微な故障等は発生したが、細やかな巡回確認や規定以上の保守点検実施などにより、来館者や利用者の安全や施設利用に影響を及ぼすようなトラブルは未然に防ぐことができた。感染症予防の換気のための窓部開放、空調機器の常時運転など施設や設備に負担がかかることも多く、破損や不具合は避けられないが、早期の対応を心がけ利用者への影響を最小限に留めている。
収支の状況等	B	施設利用が大幅に減少し、利用料金収入も大きく落ち込んだが、利用減少分に対する指定管理料の増額で収支バランスを保つことができた。感染症予防のための費用についても指定管理料で措置され、防止対策を行うことができた。指定管理者として日常の経費削減や、空調機器の適正運転などの取り組みを継続的に実施した。

## ○ 利用者アンケートの結果

### ・アンケートの実施状況

#### 1) 実施期間

①令和2年9月1日～令和2年9月30日 ②令和3年3月1日～令和3年3月31日

#### 2) 実施方法

事務所受付、情報資料室受付、1Fロビーにアンケートを設置、また受付係より利用者に直接アンケート用紙を手渡し、各所にアンケート回収箱を設置した。

#### 3) 設問

1、利用者属性(性別、年齢、居住地、交通手段)

2、利用実態(利用回数、主な利用施設、来館目的)

3、施設について(貸室、情報資料室、駐車場、清掃状況、案内表示、付属設備)

4、職員について(接客態度、説明)

5、自由記入欄

4) 回答数 426件

5) 主な回答内容

#### 【来館目的】

貸室51.7% 一般講座・研修参加25.3% 他12.0%

#### 【貸室】

とても利用しやすいor利用しやすい71.6% 普通16.4% とても利用しにくいor利用しにくい0.7% 他3.0%

#### 【駐車場】

とても利用しやすいor利用しやすい54.8% 普通21.3% とても利用しにくいor利用しにくい2.6% 他10.3%

#### 【接客態度】

とても良いor良い59.0% 普通23.0% とても悪いor悪い0.2% 他12.7%

#### 【自由回答欄抜粋】

- ・常に換気をされているので安心して利用できます ・駐車場の方は対応が良い
- ・駐車場を無料にして欲しい・手洗いを自動(センサー式)にしてほしい
- ・研修中の窓閉めの音が静かになればと思います
- ・駐車場の案内表示が木に隠れて遠くから見えない
- ・駐車場の混雑時間帯(予想)がわかるとありがたい

### ・アンケート結果に対する対応状況

駐車場の料金やトイレに関する意見、要望が多く寄せられた。有料駐車場の案内表示を隠さないよう国道3号線沿いの樹木を剪定した。また、駐車場の混雑状況については館内に混雑予測を設置するとともにホームページ等に掲載している。コロナ禍においてこれまでとは異なる要望も寄せられている。利用者の利便性、満足度向上のため、引き続きアンケート調査などにより市民の声を聞き、会館運営に反映させる取り組みを実施する。

## ○ 総合評価

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い運用や事業の実施に制限がかかる中、試行錯誤しながら最善策を探し、追求した1年だった。

時にご利用予定者に利用の自粛や延期をお願いする必要もあり、一貫した説明や対応が丁寧に行えるよう努めた。また、感染状況に応じて変わる運用について迅速に対応した結果、特にトラブルになることもなく、多くの市民の皆さまにご理解・ご協力をいただけたと感じている。

企画事業の実施については、オンライン講座を積極的に取り入れることで、指定事業を滞りなく行うことができた。市民協働の催事である「はあもにいフェスタ」では、会館設立30周年記念講演会を、対面とオンライン生配信のハイブリッド形式で実施。コロナ禍にあつて、多くの方に視聴いただけたのは幸いだった。また、ヘルスチェックや一方通行の徹底など多くの工夫をして開催したことに、年間を通して活動ができなかった多くの市民グループから喜びの声をいただいた。

開館30周年を記念した集客イベントが行えなかったのは残念だったが、「はあもにいフェスタ」に合わせ、会館を紹介するパネルを制作し、ロビーに設置。また、国際女性デーを記念した「ミモザフェスティバル」でも集客事業が行えないため、男女共同参画をわかりやすく解説した小冊子を高校生向けに制作し、卒業式に市立高校などに贈呈するなど、コロナ禍の中にあつてできる運営、事業に努めたと考える。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	男女共同参画の視点に立った防災出前講座の実施や、男性の男女共同参画への理解促進に向けたGEジャーナルの発行など、仕様書が要求する以上の積極的な取り組みを実施している。また、手厚い職員配置や安全衛生に対する教育、舞台事業における専門スキル向上への真摯な取り組みは評価できるものがあった。
施設の管理	A	施設や設備の経年劣化が著しく、不具合による不測の事態が危惧される中、危険度が高いもの、来館者への影響が大きいものを考慮した的確な改修の優先順位がつけられ市側とも情報共有ができており、突発的なトラブルに対しても市への連絡や応急対応ができています。また、こまめな日常点検や定期点検でトラブルの未然防止を図るとともに、特に舞台事業担当者の難関資格取得などスキルアップにより、現状の中で最大限の成果が発揮できている。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの感染拡大により、利用者の減少から厳しい運営状況にあるものの、常に収益やコスト意識を念頭においた会館運営に努める一方で、積極的な人材育成や利用者の利便性に寄与するものには速やかに対応しており、メリハリのある予算執行ができています。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染拡大による事業内容の変更を余技なくされる中、企画事業の実施については、オンライン講座を積極的に取り入れることで、指定事業を滞りなく行い、市民協働の催事である「はあもにいフェスタ」では、会館設立30周年記念講演会を、対面とオンライン生配信のハイブリッド形式で実施するなど、積極的な姿勢で企画・運営に臨む姿勢が見られた。

さらに、舞台技術スタッフによる難関資格の取得など人材育成やスキル向上にも大変積極的な姿勢がみられる。

今後も、新型コロナウイルスの影響に考慮した施設運営が求められる部分もあり困難な状況ではあるものの、これまでも提案書に基づき計画された事業の遂行や目標達成に向け着実かつ具体的な方策が実行されていることから、今後も創意工夫を図りながら適正な会館運営が行われていくものと期待がもてる。

## 令和2年度(2020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	○鉄筋コンクリート造 地上3階、延床面積1,646㎡、建築面積872㎡ (1階)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㎡ (2階)企画展示室154㎡、創作工房132㎡、ラウンジ&ギャラリー80㎡ (3階)料理工房54㎡、会議研修室72㎡、会館事務室18㎡ (付帯施設)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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>40,605</td> <td>34,948</td> <td>▲ 5,657</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	40,605	34,948	▲ 5,657	86%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	40,605	34,948	▲ 5,657	86%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>45,815</td> <td>49,712</td> <td>3,897</td> <td>109%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>54</td> <td>284</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>1,569</td> <td>1,245</td> <td>▲324</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,049</td> <td>1,880</td> <td>▲1,169</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,433</td> <td>52,837</td> <td>2,404</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>6,164</td> <td>6,358</td> <td>194</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>12,362</td> <td>10,598</td> <td>▲1,764</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>30,913</td> <td>34,949</td> <td>4,036</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>49,439</td> <td>51,905</td> <td>2,466</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	45,815	49,712	3,897	109%	うち新型コロナ影響	54	284	-	-	利用料金収入	1,569	1,245	▲324	79%	その他	3,049	1,880	▲1,169	62%	合計	50,433	52,837	2,404	105%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,164	6,358	194	103%	事業費	12,362	10,598	▲1,764	86%	その他	30,913	34,949	4,036	113%	合計	49,439	51,905	2,466	105%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	45,815	49,712	3,897	109%																																																							
うち新型コロナ影響	54	284	-	-																																																							
利用料金収入	1,569	1,245	▲324	79%																																																							
その他	3,049	1,880	▲1,169	62%																																																							
合計	50,433	52,837	2,404	105%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	6,164	6,358	194	103%																																																							
事業費	12,362	10,598	▲1,764	86%																																																							
その他	30,913	34,949	4,036	113%																																																							
合計	49,439	51,905	2,466	105%																																																							
モニタリングの実施方法	1. 指定管理者から提出される事業報告書(月次、年次)に基づく履行確認 2. 業務遂行の定期確認(年2回 8月、2月) 3. 施設利用者のアンケート																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルスの影響により、休館措置となるなど、事業計画どおりに進められない状況に様々な面で苦労した。幸い、自主事業などが好評を博し、来館者目標を達成するなど、努力の甲斐あって、一定の成果は得られたが、当会館の主軸の一つである「工芸体験」についてほとんど開催出来なかったことが問題と考えている。
施設の管理	A	休館措置から始まった令和2年度の施設の管理上の最優先事項は、感染予防対策であるということを経営課の指導からひしひしと伝わってきた。そのため、感染予防対策に人員を割き、熊本市の保有する施設の中でも最も適正に感染予防対策を行ったと考えている。
収支の状況等	B	休館措置の影響により、施設利用料金及び工芸体験材料費の収入は減少したが、自主事業が好調だったこと及び中止となった事業による支出が減ったことで、なんとか黒字を確保することができた。

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日(※4月1日から5月25日まで臨時休館措置)</p> <p>2. 調査方法 ・館内のテーブル上にアンケート用紙と投函箱を設置し、来館者に記入をお願いした。 ・職員が来館者に直接アンケート用紙を手渡し、アンケートの記入をお願いした。 ・施設利用申請者から利用者としての観点でアンケート記入をお願いした。</p> <p>3. 調査結果 ・回答220通 9割が県内から訪れており、世代別では、60代の年齢層が最も多く、20代が最も少ない。また、利用者の8割が女性で、利用目的としては、工芸品づくりが最も多い結果となった。当会館に満足しているとの回答を得られているが、コロナ禍特有の問題点の指摘なども散見された。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>月毎に集計を行い、分析結果を毎月の職員会議で確認を行った。会館運営に関する自主事業や接客、工芸体験などの要望は職員全体で共有し、対応可能なものは修正・実施するなど意見の反映を行った。特にコロナ禍特有の意見も散見されたため、対応できるものはすぐに対応した。また、設備に関する要望については、緊急の内容以外年2回のモニタリングの際に市に報告した。</p>

○ 総合評価

<p>苦難の年度ではあったが、施設の運営については、一定成果を得つつも、事業計画どおりにはいかず、特に当会館の柱である工芸の実演や体験といったものが思うように出来なかったためB評価。施設の管理については、感染予防対策に重点を置き、経営課の指導の下、来館者からここまでする施設は他にないと言われるまで徹底して行き、アンケート結果からも安心して利用できるとの声を貰ったためA評価。収支の状況等については、思うように自主事業が出来ない中、なんとか黒字にすることが出来たが、自主事業が好調だったプラスの面と中止により事業費が減ったというマイナスの面が混在している結果であったため、B評価とした。</p>
---

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルスの影響により休館措置になるなど事業の実施で難しい部分があり、その上感染対策の実施などの負担も多い年であった。しかし、そのような難しい年においても、感染状況にあわせ柔軟に事業計画を立て実施している。感染対策においても、入口の検温やチェックシートの記入の徹底、館内での3密防止などを徹底している。
施設の管理	A	新型コロナウイルスの感染を防止するため、パーテーションの設置など施設の管理においても様々な工夫をしている。また、設備の保守及び定期点検を適切に行うだけでなく、不具合が生じたときは迅速に市へ報告し、修繕を行っている。修繕がすぐにできないような場合でも、すぐに市と協議し今後の方針を検討するということが徹底されている。
収支の状況等	A	新型コロナウイルスによる休館の影響もあり、前年度に比べ、施設利用料金による収入は減ったが、それでもある程度の利用料金を確保している。これは定期的に利用する常連が多く、それらの利用者がコロナ禍でも利用しているためである。このようにリピーターが多いのは、普段からの努力の結果であると評価できる。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響が様々な面で現れた年であった。感染が拡大した時期は休館となったこともあり、前年度より来館者数・利用料金収入は減少している。しかし、そのような中でも感染対策を実施しながら工夫して会館の運営にあたり、さまざまな制約があるなかでできる限りの努力をしている。その結果、コロナ禍にもかかわらず8、9、12月については前年度の同月よりも来館者数が増加しており、利用料金についても6、7、12月については前年度の同月よりも収入が増加するなど結果として表れている。（※令和元年度3月が休館であったため3月は除く。）今後もコロナ禍における会館の運営は様々な制約があると思われるが、その中でも工夫した運営を期待したい。

## 令和2年度(2020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 熊本市社会教育振興事業団																																																										
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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	○敷地面積 6,649㎡    ○建築面積 4,417㎡    ○延床面積 9,197㎡ ○ホール棟地上4階地下1階、会議棟地上2階地下1階 ア 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) イ 大会議室(定員252人) ウ 展示ロビー 140㎡ エ 小会議室 第1・2・3・4・5・8会議室(定員20人) オ 中会議室 第6・7・9会議室(定員40人) カ 和室 第10会議室(定員20人)大ホール(収容人数1591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)上記に掲げるおののほか、会館の設置の目的を達成するために必要な事業																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>320,732</td> <td>101,284</td> <td>▲ 219,448</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	320,732	101,284	▲ 219,448	32%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	320,732	101,284	▲ 219,448	32%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>137,756</td> <td>187,233</td> <td>49,477</td> <td>136%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>52,838</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>100,290</td> <td>34,571</td> <td>▲65,719</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>429</td> <td>50</td> <td>▲379</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>238,475</td> <td>221,854</td> <td>▲16,621</td> <td>93%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。                  ※R元年度の利用料金収入は前年度評価時に令和2年度分が含まれていたため修正しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>134,250</td> <td>136,258</td> <td>2,008</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>20,300</td> <td>12,500</td> <td>▲7,800</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>73,821</td> <td>73,007</td> <td>▲814</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>228,371</td> <td>221,765</td> <td>▲6,606</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	137,756	187,233	49,477	136%	うち新型コロナ影響	0	52,838	-	-	利用料金収入	100,290	34,571	▲65,719	34%	その他	429	50	▲379	12%	合計	238,475	221,854	▲16,621	93%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	134,250	136,258	2,008	101%	事業費	20,300	12,500	▲7,800	62%	その他	73,821	73,007	▲814	99%	合計	228,371	221,765	▲6,606	97%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	137,756	187,233	49,477	136%																																																							
うち新型コロナ影響	0	52,838	-	-																																																							
利用料金収入	100,290	34,571	▲65,719	34%																																																							
その他	429	50	▲379	12%																																																							
合計	238,475	221,854	▲16,621	93%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	134,250	136,258	2,008	101%																																																							
事業費	20,300	12,500	▲7,800	62%																																																							
その他	73,821	73,007	▲814	99%																																																							
合計	228,371	221,765	▲6,606	97%																																																							
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、 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	<p>新型コロナウイルス感染症による影響のため、事業を中心に当初の計画から大幅に変更を余儀なくされた。しかし、利用されるお客様の安心、安全の確保を第一に、主管課はじめ関係団体との連携を図り、施設としての役割を実行すべく努めた。</p> <p>「新型コロナウイルス感染症防止対策」として各種ガイドラインや関係法令を遵守し、受付窓口に飛沫防止シートやアクリルパネルの設置、客席間隔を空けるための工夫、トイレの足元表示を設置するなど、三つの密を避けるための対策を行った。またコロナ禍における催事開催形態の変化(2回公演やハイブリッド形式等)に対応すべく催事に応じたアドバイスを行った。なお、リスクレベルに応じた熊本市からの指示事項をお客様へ迅速に連絡し、混乱が生じないよう取り組んだ。</p> <p>事業に関しては、くまもと大邦楽祭2020は翌年に延期となったが、2020年は長谷幸輝検校没後100年を迎えることから、修復したゆかりの三味線披露演奏会を泰勝寺にて感染対策を講じた上で実施。この模様を収録した公演のCD発売や演奏を披露した藤本昭子氏が「文化庁 令和2年度(第71回)芸術選奨文部科学大臣賞」を受賞されるなど、更なる邦楽の普及に取り組んだ。</p>
施設の管理	A	<p>協定書、仕様書に基づき、適切な施設の維持管理を実施するとともに、今年度は会館独自の感染防止対策を実施した。日常清掃業務に加え、手摺やドアノブ等共用部分のこまめな消毒や、公演間の入替時における効果的な消毒作業の実施、空気調和設備を効果的に稼働させる換気運転や、サーマルカメラにおける検温、消毒液では対応できないマイク消毒のため、紫外線を放射し効果的に殺菌できる「殺菌線消毒保管庫」や「マイクシールド」、自主事業等で活用できるよう「飛沫防止パネル」を購入し、対策を強化した。</p> <p>小規模修繕においても所管課と連携を図りながら実施した。1件20万円を超える修繕案件(前庭床タイル修繕)が発生したが、熊本市と事前協議し適正に遂行した。</p>
収支の状況等	A	<p>新型コロナウイルス感染症の影響による施設の利用停止や収容率の制限、営業時間の短縮等の対応により、市からの補填はあったものの、収入においては多大な影響を受けた。反面、お客様への中止による返金対応を今年度より大幅に改善し、今まで以上に速やかに対応できた。</p> <p>また、オンライン決済による購入を開始することで販路の選択肢を増やし、より経費削減や業務の効率化を推進した。対人取引ではないため、感染症対策としての効果も期待できる。</p>

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>(1) 調査期間</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート 令和2年8月7日(金)～令和2年8月23日(日)</li> <li>・満足度調査 令和3年2月19日(金)～令和3年3月5日(金)</li> </ul> <p>(2) 調査方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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101名から回答を得た。</li> <li>・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102名から回答を得た。</li> </ul> <p>(3) 集計結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート 職員対応の満足度 87%、設備の満足度 97%</li> <li>・満足度調査 総合満足度 82%、スタッフ対応の満足度 83%</li> </ul> <p>【利用者の主な意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレが少ない、全て洋式ではない</li> <li>・喫煙所がほしい</li> </ul>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>【過去のアンケートに記載があったご意見への具体的対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料金支払いの簡易化要望: 遠方のお客様へは口座振り込み対応を実施</li> <li>・コインロッカーが少ない: コインロッカー4台を新たに設置</li> </ul>

○ 総合評価

未だ先の見通せない新型コロナウイルス感染症は、他の施設と同様、市民会館にも多大な影響を与えている。しかし市民会館をはじめ、各劇場が感染源となった案件はない。これは、各種ガイドラインを遵守し、感染防止対策を十分に講じることで催事が実施できることが実証されているといえる。令和2年度は主管課はじめ、関係団体やご利用いただくお客様と協力し、新たな催事形態の模索や、新たな管理運営体制の確立を目指した1年であった。コロナ禍においても文化芸術の持つ役割の重さは十分に認識しており、この時期であればこそその様々な知恵を重ね、今後も市民会館の使命を果たしていきたいと考える。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	前年度に比べ、利用者は大きく減少したが、原因は貸出自体ができなかったことで、対応策もなかったなかで、利用者の混乱を最小限にとどめるため、利用案内等を含め、丁寧な事務手続を行っていた。また、大邦楽祭を中心に据え、邦楽に特化した戦略で、施設の特徴をアピールし、熊本市の文化振興に努めるなど、コロナ収束後へと繋いでいく運営をしていると評価できる。
施設の管理	A	施設の不具合が起きた時の迅速な対応や、新型コロナウイルス感染症の影響下における、こまめな消毒作業等の予防対策など、利用者への影響を最小限にとどめるべく的確に判断して管理している。また、施設が建築後53年を経過し老朽化しているため、清掃に力を入れ、施設の美化に努めていることも評価できる。
収支の状況等	A	前年度に比べ、利用料収入は大幅に減少したが、原因はコロナ感染症の影響によるもので、貸出自体ができないことが原因である。しかし、ホールの貸出が制限された期間は予防策を講じ、大ホールステージでのピアノ無料演奏体験を企画するなどして、コロナ収束後に向けての営業活動をおこなったことなど、評価できる。

○ 総合評価

令和2年(2020年)初頭からはじまった新型コロナウイルス感染症拡大に翻弄された令和2年度であった。人が集い賑わう場としての市民会館から人が消え、指定管理者としても、現場の士気の維持に苦労したと思われる。例えば、窓口業務では、一つの催事が予約～中止・延期を繰り返したり、新型コロナウイルス感染症拡大を原因とする中止の場合は全額還付するなど、煩雑な作業が増えているが、混乱なく管理運営を進めている。指定事業である「くまもと大邦楽祭」は、多くの事業を計画、準備をおこなったにもかかわらず、新型コロナウイルス感染症の影響で実施が叶わず、残念であるが、今後とも事業を拡大展開してもらいたい。上記よりコロナ禍においても、市民会館の設置目的及び存在意義を十分に踏まえ、管理運営に努めていると評価できる。

## 令和2年度(2020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 熊本市社会教育振興事業団																																																										
指定期間	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022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	○敷地面積2169㎡ ○延床面積1841㎡ ア 1階 ホール(収容人数293人、車椅子3席)、ギャラリー……429.80㎡ イ 2階 ①ピアノ広場 2階の屋根付屋上広場 ②パーティールーム(定員30人)……………109.80㎡ ③会議室B(定員16人)……………30.24㎡ ④会議室C(定員15人)……………29.27㎡ ⑤控室(和室・ホール利用者用)……………23.97㎡ ⑥控室(洋室・ホール利用者用)……………11.36㎡ ウ 3階 ①会議室A(定員60人)……………92.25㎡ ②音楽練習室A(定員6人)……………23.63㎡ ③音楽練習室B(定員6人)……………22.50㎡																																																										
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)上記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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>43,268</td> <td>19,582</td> <td>▲ 23,686</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	43,268	19,582	▲ 23,686	45%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	43,268	19,582	▲ 23,686	45%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>54,030</td> <td>58,955</td> <td>4,925</td> <td>109%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>3,812</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>10,392</td> <td>9,527</td> <td>▲865</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,025</td> <td>2,729</td> <td>704</td> <td>135%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,447</td> <td>71,211</td> <td>4,764</td> <td>107%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。                  ※R元年度の利用料金収入は前年度評価時に令和2年度分が含まれていたため修正しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>20,984</td> <td>22,210</td> <td>1,226</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,484</td> <td>2,741</td> <td>257</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>42,861</td> <td>46,452</td> <td>3,591</td> <td>108%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,329</td> <td>71,403</td> <td>5,074</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	54,030	58,955	4,925	109%	うち新型コロナ影響	0	3,812	-	-	利用料金収入	10,392	9,527	▲865	92%	その他	2,025	2,729	704	135%	合計	66,447	71,211	4,764	107%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	20,984	22,210	1,226	106%	事業費	2,484	2,741	257	110%	その他	42,861	46,452	3,591	108%	合計	66,329	71,403	5,074	108%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	54,030	58,955	4,925	109%																																																							
うち新型コロナ影響	0	3,812	-	-																																																							
利用料金収入	10,392	9,527	▲865	92%																																																							
その他	2,025	2,729	704	135%																																																							
合計	66,447	71,211	4,764	107%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	20,984	22,210	1,226	106%																																																							
事業費	2,484	2,741	257	110%																																																							
その他	42,861	46,452	3,591	108%																																																							
合計	66,329	71,403	5,074	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) 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	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けながらも、協定書・仕様書に基づく事業計画に沿って状況に応じ適切に運営した。年間を通したコロナ禍にあって、貴市と連携し、施設利用の自粛要請や主催事業の中止にも適宜対応した。感染状況により施設利用の制約等が変わる中、お客様に対しては状況を丁寧に説明し、混乱が生じないように努めた。</p> <p>自主事業では、コロナ禍でやむを得ず中止や延期とした事業があった一方で、ホールでのコンサートを無観客の無料生配信に変更して開催するなどコロナ禍にも対応する事業を実施することで継続した文化活動の振興に貢献した。最終年度を迎えた補助金活用事業では、健軍文化ホール音楽アーティスト及び演劇団体をアウトリーチやインリーチなどに安全に配慮し活用することで、地域の子どもの情操の涵養に貢献した。また、若いアーティストの活躍の場の創出として新規事業「けんぶんセレクトコンサート」のほか、気軽にピアノに親しむ新規事業「Your only time with piano」、設立25周年を記念した「けんぶん文化祭」など、コロナ禍にもかかわらず積極的に新規事業を企画し安全に実施することで文化活動の振興及び地域の賑わい創出に励んだ。</p> <p>文化施設として地域開催のイベントへの協力にとどまらず、健軍まちづくり推進協議会の事務局として、新しいまちづくりを見据えた健軍地区エリアデザインの調査・研究や、「けんぶん食と健康まつり」(旧東区民まつり)の事務局移管・開催に向け協力するなど、関係各所と連携した健軍地域の活性化にも取り組んだ。</p> <p>また、職員の接遇研修や各種専門分野の研修にも取り組み、お客様へのサービスの向上、満足度向上につなげた。</p>
施設の管理	A	<p>仕様書に基づき適切に施設維持管理を行った。</p> <p>年間を通したコロナ禍にあって、「感染しない、させない」ことを念頭に、消毒、検温、換気など徹底した感染防止対策を講じ、施設内掲示物等で感染防止対策を啓発することでお客様にも取り組みへの理解を求めるなど、安心・安全な施設利用につなげた。感染が拡大し休館となった期間も、施設看板等の補修や換気対策のための簡易網戸を製作するなど、施設の維持管理や感染拡大防止に集中して取り組むことで安全策を講じた。</p> <p>施設の修繕については、照明交換や椅子キャップ破損等の修繕を継続して自社で効率的に実施したほか、自社で実施可能な修繕については貴市への提案及び協議を重ね計画的に実施するなどコスト意識を心掛けた。また、ヤマハ製ピアノのハンマー摩耗の整形及び調整を行うなど新たな修繕の提案で利用者サービスの向上に繋げた。</p> <p>その他、日々の巡回による施設内の維持管理、除草・花壇の手入れを適切に実施し、お客様に安全かつ快適に施設を利用していただけよう努めた。</p> <p>防災面においては、午前・午後・夜間と変動する勤務体制に応じた自営消防隊を編成しており、各種訓練においても夜間など人の配置の少ない時間帯を想定し行ったほか、防災機器の取扱い研修も行うなど防災意識の向上に努めた。</p>
収支の状況等	B	<p>公認会計士の管理の下、条例や関係法令に基づき適正な会計処理を行った。</p> <p>年間を通じ新型コロナウイルス感染症の影響を多大に受けたものの、全職員がコスト意識を持ち、事業の実施にあたっては企業協賛や補助金を活用したほか、コロナ禍に対応する事業を新規で安全に開催することで収益改善を図るなどの経営努力と貴市からの補填も受け、概ね収支均衡となるように努めた。</p>

## ○ 利用者アンケートの結果

### ・アンケートの実施状況

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

- 1 調査期間 利用者アンケート: 令和2年8月7日～23日(回収126件)  
満足度調査: 令和3年2月19日～3月5日(回収101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、窓口および回収箱にて回収。
- 3 満足度結果 ※5段階評価 1=不満である、5=満足である  
総合満足度・・・4.21 【最高】スタッフ対応4.35 【最低】wifi環境の整備3.64
- 4 主な意見  
【ご要望】
  - ・提携駐車場があれば良い ・和式トイレを洋式にしてほしい  
【職員対応】
  - ・皆さん、とても丁寧に対応して下さいます  
【その他】
  - ・きれいだし、コロナ対策も万全なので安心して利用できます

### ・アンケート結果に対する対応状況

・ご要望に対しては、改善策の実現可能性について検討し、ご意見・ご要望への回答を作成し施設内に掲示した他、次年度の新規事業に反映した。

## ○ 総合評価

地域経済の活性化及び文化振興を担う地域の拠点ホールとして、安心・安全・快適な施設の管理運営を心がけた。お客様に気持ち良くご利用いただけるよう職員間で接客スキルの向上に取り組んだ結果、総合満足度(5点満点)で4.21(前年度比+0.05ポイント)と向上した。

従来の音楽を中心とした事業に加え、演劇団体や落語、近隣小学校の吹奏楽部と連携し多世代が集う地域連携の文化祭を開催するなど、賑わい創りに貢献した。コロナ禍で演奏機会や鑑賞機会が減少する中、活動者の発表機会の充実と育成を図り、市民に対しても鑑賞機会を提供したほか、文化振興に繋げる助成事業も行った。また、新たに近隣の広木公園にて、けんぶん江津湖ウォーキングを開催しウォーキング後にミニコンサートを行うなど、市民の心とからだの健康づくりに取り組んだ。また、健軍まちづくり推進協議会事務局として、地域の商店街、自治会、大学、企業、行政その他関係団体等と連携し、健軍地域が目指す、人々が集い賑わいをもたらす新しいまちづくりの調査研究に協力した。

文化活動の振興に欠かせない人材育成として、舞台スタッフについては、ベテランスタッフや外部の研修等を活用し若手スタッフを指導育成するなど、文化施設の舞台演出の継承と利用者サービスの向上に努めた。また、文化活動の実践者への支援としては、貸館主催者が舞台・ステージを成功させるため、舞台制作・上演、演出の向上を図る実践的なセミナー「けんぶん舞台塾vol.1」を開催した。

コロナ禍という今後の予測不可能な状況にあって、環境の変化にも適宜柔軟に対応しながらお客様を第一に考え、安心・安全・快適な施設利用及び事業開催につなげたい。また地域のホールとして末永く親しまれる施設を目指し、文化活動の推進、地域の活性化とあわせ、適切な維持管理による施設のさらなる長寿命化にも貢献していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	前年度に比べ、新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者は大きく減少した。貸出自体が制限されたことが原因で、対応策もなかったが、利用者の混乱を避けるため、キャンセル料の還付の丁寧な説明に努め、ホールでは、無観客配信を行うなど、コロナ後を見据えた事業を行ったことが評価できる。
施設の管理	A	仕様書に従い、適切になされている。新型コロナウイルス感染症の予防についても、ホール出入口の他、会議棟各階のエレベーター横にも会館で制作した消毒液用の台を設置するなど、利用客の視点に立った工夫が見られた。また独自の防火体制表を設置して、夜間や休日の防災に努めるなど、防災意識の高さも評価できる。
収支の状況等	A	前年度に比べ、新型コロナウイルス感染症の影響で、利用料収入は減少した。原因は貸出が制限されたことであるが、そのような中、コロナ後を見据え、設置目的にもあるとおり、地域住民とのより深いつながりを求めて、多彩な舞台事業を計画したところは評価できる。

○ 総合評価

令和2年(2020年)初頭からはじまった新型コロナウイルス感染症拡大に翻弄された令和2年度であった。利用客の拡大や、地域へのより深い浸透を課題として、多くの事業を計画したにもかかわらず、そのほとんどが中止や延期を余儀なくされた。そんな中、ホール舞台で気軽にピアノに触れる「your only time with piano」プログラムは、健軍文化ホールを知ってもらう切っ掛けとなった。また接客スキルの向上に取り組んだ結果、利用者におこなった案内調査では、総合満足度が向上した。このような事業や取り組みの積み重ねにより、利用増と地域への浸透を、更に進めてもらいたい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																										
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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</li> <li>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</li> </ul>																																																										
事業概要	熊本市火葬場条例及び熊本市火葬場条例施行規則に基づき火葬を執り行う。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>7,954</td> <td>7,722</td> <td>▲ 232</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,954	7,722	▲ 232	97%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	7,954	7,722	▲ 232	97%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>142,861</td> <td>138,108</td> <td>▲4,753</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1</td> <td>174</td> <td>173</td> <td>17400%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>142,862</td> <td>138,282</td> <td>▲4,580</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>142,077</td> <td>137,963</td> <td>▲4,114</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>142,077</td> <td>137,963</td> <td>▲4,114</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	142,861	138,108	▲4,753	97%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	1	174	173	17400%	合計	142,862	138,282	▲4,580	97%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	142,077	137,963	▲4,114	97%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	142,077	137,963	▲4,114	97%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	142,861	138,108	▲4,753	97%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	1	174	173	17400%																																																							
合計	142,862	138,282	▲4,580	97%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	142,077	137,963	▲4,114	97%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	142,077	137,963	▲4,114	97%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報の確認 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) 利用者アンケートの実施(原文アンケートも毎月、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	<p>・日々、熊本市各条例、協定書及び仕様書に基づき、火葬業務を円滑に行っている。企業体の各職員は、受託年数と共に熟練さを増しており、各所の情報共有の徹底や持ち前のチームワークにより、より円滑に業務を遂行している。</p> <p>・葬祭業者とも適切な関係性を維持するとともに、火葬予約・到着の早着・遅延や副葬品・ペースメーカー等の申告に関し、相互理解を図りながら柔軟に対応・報告・依頼をしている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染拡大防止のための換気・消毒作業及び消毒液配置・掲示物貼付・マスク着用お願いの放送など継続的に行ってきた。また、当斎場から職員も含めクラスターを発生させないよう、人数制限や飲食禁止等の感染防止策について積極的に議論し、市と何度も協議を重ねてきた。なお、万が一斎場職員が感染又は隔離された場合に備え、火葬業務に係る応援体制の構築(市斎場へ他斎場及び支店から職員を派遣する)や役割分担など、社内でシミュレーションを実施した。</p> <p>・新型コロナウイルス感染者の火葬に関しては、リスクを最大限回避できる工面(時間外火葬、最短動線での移動、炉前1名(主:管理部主幹・副:場長・副場長)・炉裏1名(専任及び責任者・副責任者等)の最少人数での対応及び担当後2日間の自宅待機)を行うとともに、ご遺族の心情を第一に考え、葬祭業者と連携を図りながら、可能な限り配慮に努めた。さらに全職員が使命感を持ち、火葬業務に取り組んできた。</p> <p>・長期間に渡った外壁・屋上防水工事及び個別空調改修工事においては、発生する騒音対策として、事前周知に係る案内を掲示したり、工事の内容によっては作業時間を変更するなど、施工業者の協力のもと利用者への安全確保に努めた。</p>
施設の管理	B	<p>・施設内の各所において、経年劣化により修繕が必要なところが多くなっているが、修繕費が高額になるところが多く、市と協議をし、優先順位をつけて、順次申請及び対応に努めている。</p> <p>・今年度は、外壁・屋上防水工事及び個別空調改修工事が夜間工事も含め大規模に行われたところであり、市や各施工業者とは定例会議を重ねながら、スケジュールなどの情報共有を図った。また、急遽、新型コロナウイルス感染者の火葬対応を行う場合は、工事の時間帯を変更または中止いただくこともあったが、利用者の安全確保に十分な理解が得られており、工事期間中においても支障なく火葬業務を実施することができた。</p> <p>・景観と美観維持のため、火葬の予約状況を踏まえ、空き時間には草刈り・剪定作業、落葉除去作業、花の植え替え、館内清掃等に積極的に取り組んでおり、特に毎週火曜日の朝は全体清掃も実施している。</p>
収支の状況等	B	<p>・利益を追求する業務ではないため、その分、常に経費節減を心掛け、消耗品等に関しては、まずなるべく買わない、長く何度も使う、部品等の再利用、コピー枚数の削減・裏紙の再利用など、3R(リデュース・リユース・リサイクル)に取り組んでいる。</p> <p>・空調等にしては、利用者の滞在時間を勘案し、居住性を損なわない程度に節減対策を行っている。</p> <p>・職務環境(事務室・炉裏作業室・控室等)に関しては、常に節電等を心掛けている。</p>

## ○ 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2年4月1日から令和3年3月31日まで
- 2.調査方法 待合ロビーにアンケートボックスを常設し、業務終了後に回収。(回収件数14件)
- 3.結果総括

93.6%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。  
全体として:「満足・概ね満足」84.6%、職員の待遇に対し:「満足・概ね満足」100.0%、  
設備・施設など:「満足・概ね満足」78.6%、安全対策など:「満足・概ね満足」100.0%、  
トイレの清潔さなど:「満足・概ね満足」100.0%、植栽の見栄えなど:「満足・概ね満足」100.0%

#### 【利用者の主な意見】

(良い評価) 満足できました。申し分なしです。とても良かった。お世話様でした。ありがとうございました。

安心して送ることが出来ました。皆さん、気持ちよく、わかりやすく案内していただき、大変ありがたかったです。コロナに負けず頑張ってください。職員の対応、設備等、大いに満足しました。他

(改善点等)3密を避けることや来場者の人数制限等、葬儀社で案内が違う。聞いた内容が守られていない。沢山の人で怖かった。カーテンやじゅうたんが汚い。トイレに手をふくペーパーを置いて下さい。館内放送時に丁寧に案内していただく方と命令調に聞こえる方がいます。もっとやさしく伝えるように望みます。じゅうたんやイスの汚れが目立ち、不衛生を感じた。密になっている、30名の団体もいた。どうなっていますか？マスク外して話している人がいる。お茶菓子も禁止にしたらマスクを外さないと思う。換気がされていて風通しが良かったが足元が寒くヒーターがあったらと思った。他

### ・アンケート結果に対する対応状況

・新型コロナウイルス感染拡大防止策については、市とその都度協議し、承諾を得て対応し、葬祭業者及び来場者へ案内を続けてきた。リスクレベルの変動に合わせて対応をその都度緩めたりせず、一貫して極力控えて頂く方向でお願いし続けてきた。

・放送は、ゆっくり丁寧にはっきりと案内するように周知・再確認した。

## ○ 総合評価

・利用者の皆様方が、葬送・火葬の儀式を滞りなく終えられ、穏やかな気持ちでお帰り頂くよう、炉前・炉裏共に管理企業体の全職員がプロ意識を強く持ち、誠心誠意努めている。

・利用者の皆様方の心情等に気配り・目配りを怠らず、失敗・間違いは許されないという意識と緊張感を全員がもって、業務にあたっている。

・毎年、職場内研修計画を立て、熊本市消防署や社内管理部指導のもと、不測の事態における対応力向上及び技術・知識の向上に努めており、引き続き職員のスキルアップを目的とした研修を継続していく。なお、令和2年度における主な実績としては、〈7月〉接遇研修、〈9月〉コンプライアンス研修、〈11月〉防火訓練・避難誘導訓練、〈1月〉ハラスメント研修、〈3月〉AED心肺蘇生法研修を実施した。

・新型コロナウイルス感染防止対策や感染者に係る火葬対応など、各種通知やガイドラインに沿った運用を適切に行うとともに、市とも十分な情報共有を図りながら、火葬業務に取り組むことができた。

・今後、更に市とも協議を深め、より円滑な火葬業務及び斎場の運営・管理に努めていく。

■ 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	協定書及び仕様書に基づき、適切な運営ができています。 特に新型コロナウイルス感染者の火葬対応においては徹底した感染予防対策に加え、ガイドラインに沿った適切な取り組みが実施されており、火葬業務にあたる職員の意識も高く、ご遺族に寄り添った対応が評価できる。
施設の管理	B	協定書及び仕様書に基づき、適切な管理ができています。 施設や設備に不具合が生じた際は、速やかな報告が行われており、市と協議を行いながら、計画的な修繕に努めています。 また、個別空調・屋根・外壁に係る工事では、利用者へのサービスが低下しないよう施工業者との連携が図られていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書及び仕様書に基づき、適正な会計処理が実施されている。 また、経費節減に関する日常の取り組みを継続いただきたい。

○ 総合評価

施設の運営管理については、協定書及び仕様書に基づき、適切に実施されている。  
施設内では新型コロナウイルス感染予防対策に取り組むとともに、各種改修工事における関係者とのきめ細やかな連携など、斎場利用者の安全確保に努めていた。  
また、新型コロナウイルス感染者の火葬対応においては、専属火葬職員の配置に加え、市や葬祭業者との連絡調整など積極的な火葬業務への取り組みが認められた。  
さらには、新型コロナウイルス感染症に対する危機管理意識も高く、早い段階から火葬業務を停止させないため、斎場職員が感染した場合におけるバックアップ体制の構築など、安定した火葬業務の実現に向けた提案をいただいた。  
引き続き、感染予防対策を徹底するとともに、利用者ニーズを施設の運営管理に反映させながら、安全かつ安定した火葬業務の実施に努めていただきたい。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木健康福祉センター																																																										
指定管理者	かがやき館管理運営共同企業体																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																										
施設概要	<p>住民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者等の社会参加を促進する施設として設置。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室(122.175㎡・受付、事務)</li> <li>・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)</li> <li>・トレーニング室(179.725㎡)</li> <li>・更衣室(99.20㎡・ロッカー、トイレ、シャワールームなど)</li> <li>・検診室(484.05㎡・各種検診、各種教室など実施)</li> <li>・児童交流室(75.967㎡・つどいの広場)</li> <li>・リラクゼーションルーム(104.579㎡・各種教室)</li> <li>・交流室(46.85㎡・各種教室、交流の場)</li> <li>・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)</li> <li>・和室(54.131㎡)</li> <li>・調理室(26.04㎡)</li> <li>・視聴覚室(68.805㎡)</li> <li>・会議室(68.805㎡)</li> <li>・トイレ(67.04㎡・多目的トイレ、男女トイレ)</li> <li>・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)</li> </ul>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康づくりに関すること。</li> <li>・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。</li> <li>・各種健康診査に関すること。</li> <li>・児童の健全育成に関すること。</li> <li>・介護予防事業に関すること。</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>82,944</td> <td>15,993</td> <td>▲ 66,951</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	82,944	15,993	▲ 66,951	19%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	82,944	15,993	▲ 66,951	19%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>47,357</td> <td>55,873</td> <td>8,516</td> <td>118%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>8,002</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>8,174</td> <td>948</td> <td>▲7,226</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>8,072</td> <td>387</td> <td>▲7,685</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>63,603</td> <td>57,208</td> <td>▲6,395</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>56,368</td> <td>53,361</td> <td>▲3,007</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>4,190</td> <td>1,834</td> <td>▲2,356</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>42</td> <td>40</td> <td>▲2</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>60,600</td> <td>55,235</td> <td>▲5,365</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	47,357	55,873	8,516	118%	うち新型コロナ影響	0	8,002	-	-	利用料金収入	8,174	948	▲7,226	12%	その他	8,072	387	▲7,685	5%	合計	63,603	57,208	▲6,395	90%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	56,368	53,361	▲3,007	95%	事業費	4,190	1,834	▲2,356	44%	その他	42	40	▲2	95%	合計	60,600	55,235	▲5,365	91%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	47,357	55,873	8,516	118%																																																							
うち新型コロナ影響	0	8,002	-	-																																																							
利用料金収入	8,174	948	▲7,226	12%																																																							
その他	8,072	387	▲7,685	5%																																																							
合計	63,603	57,208	▲6,395	90%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	56,368	53,361	▲3,007	95%																																																							
事業費	4,190	1,834	▲2,356	44%																																																							
その他	42	40	▲2	95%																																																							
合計	60,600	55,235	▲5,365	91%																																																							
モニタリングの実施方法	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)、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	<p>かがやき館管理運営共同企業体での運営は第Ⅱ期2年を経過した。今年度は新型コロナウイルス感染者数の増加や緊急事態宣言発令により施設の運営内容も日々変わる状況であったが、熊本市と連携して迅速に対応することが出来た。</p> <p>5月は熊本市より提出指示があった感染防止対策チェックリストに基づくチェックを実施、更に、かがやき館独自の新型コロナウイルス感染防止に向けた施設運営ガイドラインを作成し、感染症対策の職員研修を実施した。</p> <p>6月2日から熊本市の指示に基づき、貸館業務とつどいの広場事業が再開した。再開にあたっては、安心安全に利用できる対策を講じて運営を行った。</p> <p>6月16日からはプールの営業を再開した。感染防止のために入水利用者数を20名に制限して運営した。延べ利用者数は、6月は795名、7月は2,117名だった。利用前の検温、体調チェック記入、電話予約受付を行う事で安心して利用頂けたと考えている。運営に対する苦情も無かった。</p> <p>7月1日からは3密を避けマスクを着用して自主事業(かがやき元気倶楽部、大人水泳教室、スキルアップ教室)を再開した。</p> <p>8月6日～9月24日は新型コロナウイルスの影響で全館休館となったため、かがやき元気倶楽部の参加者へ電話での体調確認、施設利用者からの休館に対する問合せ対応、専門職スタッフによる電話での健康相談対応を行った。</p> <p>11月4日からトレーニング室が再開した。トレーニング機器の間隔を空けて配置し、機器間にはパーティションを設置した。更に、各機器には消毒用アルコールとふき取りペーパーを設置した。再開後11月は407名の利用者があり、集団プログラムへの参加者も増加傾向だった。利用者1人1人に対する個別運動支援も強化し顧客満足度向上に努めた。集客に向けて定期利用者への営業再開の電話掛けと外部6店舗へチラシ掲示を行った。</p> <p>12月22日～2月23日は新型コロナウイルスの影響で全館休館となったため、電話による問合せ対応、健康相談を実施した。2月17日に熊本市から機器故障によるプール利用停止の情報が公開されたため、かがやき館HPでの周知と、有料会員様への電話連絡を行った。</p> <p>新型コロナウイルスの影響で、営業の停止、再開を繰り返したが、徹底した感染対策に取組み、感染者を出さないで運営することが出来た。</p>
施設の管理	A	<p>今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止による休館やプール機器故障によりプール営業が休止となった。設備の老朽化による故障設備の修理に苦慮したが、顧客満足に直接影響する設備を優先的に対策を講じる事で利用者への影響を最小限に抑制する管理ができた。</p> <p>さらに、休館中においても管理業務、仕様書及び協定書等に基づき設備管理に努めた。業者の定期点検等を行い、利用者が快適にご利用いただける様に、施設管理に努めることが出来た。</p>
収支の状況等	A	<p>収入面においては、今年度新型コロナウイルス感染拡大防止により、全館休館期間があったこと、トレーニング室、プールの利用人数制限を設け運営したことにより、年間の利用者人数が大幅に減少した。結果、利用料金収入が前年比12%となった。コロナ禍においても、安全に実施出来る自主事業を行い収入を増やす努力は行ったが、休館要請が8月、12月にあり、自主事業申込者へ返金対応を行った為、収入増には繋がらなかった。</p> <p>支出面においては、休館期間があった事やプールの営業停止により、実施出来なかった分の事業費がかからなかった事、また、電気使用料が前年度比82%であったことで、支出計が前年比91%となった。</p> <p>経費削減として、コピー時の裏紙使用とこまめに電気を消すなど、エコオフィス活動を全スタッフに周知し経費削減に努めた。</p>

## ○ 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2年12月1日から令和2年12月20日(教室アンケート)年1回

2.調査方法 受付にアンケート用紙を準備し記入。  
記入後は回収箱ご自身で入れて頂き回収。(回収件数:32件)

3.結果総括

#### ※教室アンケート

- ・教室は楽しいですか・・・「とても良い」69% 「良い」31%
- ・教室の効果は感じていますか・・・「とても良い」63% 「良い」34% 「あまり良くない」3%
- ・また教室に参加したいと思いますか・・・「とても思う」87% 「思う」13%
- ・担当スタッフは不快なくレッスンしていますか  
・・・「とてもしていない」94% 「していない」3% 「している」3%
- ・教室の強度に関して・・・「ちょうど良い」82% 「らく」14% 「きつい」4% 「回答なし」0%
- ・時間通りに始めているか・・・「はい」100% 「いいえ」0% 「回答なし」0%
- ・好きな教室は何ですか?・・・1位「ストレッチ」 2位「水中ウォーキング」 3位「ヨガ」 4位「全て」

#### 【利用者の主な意見】

(良い評価)

- ・毎回楽しく参加させて頂いております。とても丁寧にご指導して頂き感謝しております。おかげでぐっすり眠れております。
- ・自分で1時間歩行しても効果なし。インストラクターさんと30分は効果大です。気持ちよく対応してもらって感謝しています。

(改善評価)

- ・教室の内容がワンパターンでない方が望ましい。

補足:新型コロナウイルス感染症拡大防止の為に設けた集団プログラム実施規定

- ①参加者人数は15名に制限して実施。
- ②教室時間は午前11時00分から午前11時30分と午後13時00分から午後13時30分のみ実施。
- ③教室実施中は常時換気をし、人との距離を2m間隔あけ実施。
- ④教室実施スタッフと教室参加者はマスク着用を必須とした。
- ⑤入室前の検温とアルコール消毒の実施。

### ・アンケート結果に対する対応状況

・ワンパターンでない方が望ましいとの回答に対して、

- ①担当スタッフ間で、実施した内容を情報共有し教室内容に変化をつけていく。
- ②実施内容項目を増やす、教室研修を行う。

## ○ 総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も第Ⅱ期2年が経過した。新型コロナウイルス感染防止の為に熊本市の指示のもと休館対応をし、熊本市と協議を行い利用人数制限を設け今年度は事業運営を行った。かがやき館管理運営共同企業体としての強みを活かし迅速に対応し、新型コロナウイルス感染対策を講じて事業運営が出来た。結果としてかがやき館の利用者およびスタッフから新型コロナウイルス感染者を出さずに営業することができた。

プールやトレーニング室、子育てサロンが営業再開した際はかがやき館HPやSNS(LINE・インスタグラム)を活用し集客活動を行った。休館期間中も、接客の質の向上や顧客満足度の向上に向けた研修を行った。今後もきめ細かなサービスを提供していく。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休館となった際にも、還付対応および利用者へ電話掛けを行い丁寧な対応をした。

設備の老朽化による故障設備の修理に苦慮したが、顧客満足に直接影響する設備を優先的に対策を講じたため、利用者にご迷惑が掛からないよう影響を最小限に抑制する管理ができた。

令和3年度も、新型コロナウイルス感染症の影響で日々状況が変化すると思われるが、地域住民の健康づくりのための拠点施設として、総合型地域スポーツクラブとの連携や、熊本市植木商工会等と連携した健康サービスを実施し、地域に根ざした健康福祉センターとして利用者の増加とサービスの質向上に力を入れていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルスの感染拡大に伴う3回の休館と機械設備の故障に伴うプールの利用停止により中止した事業も多かったが、開館期間中は利用人数の制限や実施場所の変更をする等、コロナ禍においても工夫しながら事業を実施していた。 トレーニング室やつどいの広場における感染防止対策については、パーティションの設置や職員による消毒が徹底されており、利用者が安心して参加できるような環境づくりに努めていた。
施設の管理	B	休館中も仕様書に基づいた維持管理業務を実施していた。経年劣化に伴う機械設備の故障が多い中、法的不備に該当するものや利用者への影響が大きいものを考慮した修繕の優先順位をつけて実施していた。
収支の状況等	B	施設の休館及びプールの利用停止に伴い、利用料金収入は大幅に減少したが、事業費や光熱水費が減少したため、収支は黒字となった。引き続き経費削減に努めていただくとともに、施設再開後の利用率向上に向けた取組みについても検討してほしい。

○ 総合評価

<p>施設の休館と機械設備の故障に伴うプールの利用停止により、令和2年度は利用者数・利用料金収入ともに大幅に減少したが、電話による利用者の体調確認や健康相談を行い、休館期間中もサービスの提供を継続していた。植木健康福祉センターのプールは施設内でも利用者が最も多いところであったが、利用者への事前連絡と丁寧な説明を行うことができていた。施設管理においては、施設の老朽化に伴い不具合の発生が増加していることから、日常点検や定期点検により早期発見に努めていただきたい。</p> <p>今後もコロナ禍の中で施設運営を行うことになると思われるが、実施方法や内容の見直しを行うことで、より多くの事業を再開していただき、地域住民の健康増進と子育て支援に貢献していくことを期待する。</p>
---

## 令和2年度(2020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 福祉部 健康福祉政策課																																																										
施設概要	熊本市北区楠1丁目20-5-101の市営団地の1階部分に設置。 延床面積は、903.66㎡。管理室、介護予防事業として高齢者健康維持スペース(トレーニング室・体育室)、子育て支援事業として子育てつどいの広場スペース(つどいの広場・図書コーナー・相談室)を設けている。																																																										
事業概要	トレーニング室ではトレーニング機器を使用したり、体育室では転倒予防やスポーツ教室等を開催し、高齢者の健康維持を支援している。また、つどいの広場では子育て親子のふれあいや情報提供を通じて子育てを支援するとともに、世代間及び地域交流事業を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>39,831</td> <td>11,567</td> <td>▲ 28,264</td> <td>29%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	39,831	11,567	▲ 28,264	29%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	39,831	11,567	▲ 28,264	29%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>27,030</td> <td>30,990</td> <td>3,960</td> <td>115%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>427</td> <td>3,667</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>4,846</td> <td>1,310</td> <td>▲3,536</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,157</td> <td>308</td> <td>▲849</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>33,033</td> <td>32,608</td> <td>▲425</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>24,805</td> <td>27,962</td> <td>3,157</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,662</td> <td>1,113</td> <td>▲549</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7,151</td> <td>3,519</td> <td>▲3,632</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>33,618</td> <td>32,594</td> <td>▲1,024</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,030	30,990	3,960	115%	うち新型コロナ影響	427	3,667	-	-	利用料金収入	4,846	1,310	▲3,536	27%	その他	1,157	308	▲849	27%	合計	33,033	32,608	▲425	99%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	24,805	27,962	3,157	113%	事業費	1,662	1,113	▲549	67%	その他	7,151	3,519	▲3,632	49%	合計	33,618	32,594	▲1,024	97%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	27,030	30,990	3,960	115%																																																							
うち新型コロナ影響	427	3,667	-	-																																																							
利用料金収入	4,846	1,310	▲3,536	27%																																																							
その他	1,157	308	▲849	27%																																																							
合計	33,033	32,608	▲425	99%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	24,805	27,962	3,157	113%																																																							
事業費	1,662	1,113	▲549	67%																																																							
その他	7,151	3,519	▲3,632	49%																																																							
合計	33,618	32,594	▲1,024	97%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報の確認 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) 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	トレーニング室は新型コロナウイルス感染防止対策のため、各種運動プログラムを健康体操に変更し、時間等の利用制限がある中でも、しっかりと健康づくりができる内容に変更し、利用者の健康に対しさらに意識をもって取り組んだ。つどいの広場では、安心して過ごせる環境の提供、イベントの開催可能な期間には、事業回数を予定より増やし参加希望者を受け入れるなど、利用者満足度向上を図った。 また、休館になった際を考え、利用者健康維持のために自宅でトレーニングできるよう資料を制作し、個別配布を行った。また、利用者以外の方に、資料が行きわたる様、商業施設等でも資料配布を行った。つどいの広場は、子ども向けの手遊び・工作動画を配信するなどSNSを積極的に活用した運営に力を入れた。
施設の管理	A	今期より空調設備、自動ドアの保守点検が追加されたことにより、委託業者による点検に加え、「職員による日常点検研修」で学んだことを生かし、予防保全に取り組んだことで、異常の早期発見にもつながった。 また、館外の維持管理として臨時駐車場の駐車ロープの張替えや樹木の剪定消毒等、仕様書で定められている範囲外の管理にも力を入れた。修繕に関しては、独自のネットワークにより低料金で依頼することができ、より多くの修繕を予算金額の範囲内で修繕することができた。
収支の状況等	A	臨時休館に伴い、利用料金の売上が減少したが、コロナの影響額による市からの補填と計画的に支出を執行できた。企業体本部の経理部の指導の下安定した収支管理ができたことにより、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

- (1) 調査期間 令和2年10月26日から11月14日まで(記入式)  
令和3年3月15日から3月22日まで(記入式)  
令和3年3月15日から3月24日まで(聞き取り)
- (2) 調査方法 記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収。(1回目100部、2回目100部)  
聞き取り・・・利用者様に直接聞き取り調査(年1回60部)
- (3) 集計結果  
・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目88.0%、2回目92.0%)  
・接客対応・・・「とてもよい・よい」(1回目95%、2回目98%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)・いろいろ考えて講座を運営いただいております、大変ありがたい。・室内外安心して遊べて助かっています。子どもも喜んで出かけます。・日頃から感染症対策を徹底されて感謝しています。  
(改善点等)・室内が暑いときがあった。おもちゃの数が少なくなってさみしいです。

・アンケート結果に対する対応状況

・マスク着用下での運動や休館明けの猛暑の影響もあり、トレーニング室・つどいの広場ともに「室温」に関するご意見があった。エアコン使用に関し基準を設けているが、感染症対策で常時換気やマスク着用を行っていることを考慮し、こまめに設定を行った。  
・備品に関して、感染症対策の為、常設のおもちゃを全て貸出し制にしたため、以前に比べると少なく感じてしまうご意見があった。常設できなくなった分、見て楽しめる壁画や手作りの遊具を設置し、楽しんでいただいている。また返却後は全て消毒を行い次の方へ貸出しを行うため、「安心して使用できます」というご意見が多い。

○ 総合評価

R2年度は約半年間の臨時休館で、総利用者数は前年比の29%となった。開館中の利用人数は、トレーニング室の日平均34.1人(6月)から42.5人(3月)、つどいの広場は日平均は19.2組(6月)から44.8組(3月)と増加したものの、通常開館時の利用者数には到底達することはできなかった。しかしながら、利用人数や運動プログラム、利用用途(コースなどでの利用)に制限がある中、トレーニング室においてはいかに安全に利用いただけるかを考えた運動プログラムに内容を変更、つどいの広場においては使用できるおもちゃの整理やプログラムの実施回数を増やすなどの取り組みに努めた結果、6月から3月にかけての利用者増の成果が出せたと考える。

臨時休館中は、館内外の維持管理業務に入念に取り組み、美化や安全化に努めた。また、接客接遇、個人情報保護等の基本研修の他、高齢者・子どもの目線で館内の危険箇所を確認する事故防止対策やプログラムにおける感染症対策、運動指導力向上等、施設の特徴にあわせた現場で活かせる内容の研修を徹底して行った。休館中であっても利用者様の健康や子育ての支援を行うべく、『家でできる筋トレ』のチラシを商業施設等へ配布、SNSでは、ふれあい遊びや工作動画の配信を積極的に行った。また、このような臨時休館が今後もあった場合に備え、トレーニング室は「個別電話支援」の在り方、再開をお知らせするにあたっての一番の告知方法がどのようなツールであるのかの検証に取り組み、次に生かせる策を見出した。つどいの広場においても、いかに配信動画を必要な方にお届けすることができるのかを検証し、様々な広報誌でのインスタグラムQRコード掲載や利用者へ閲覧呼びかけにより、徐々にではあるが閲覧数も増加させることができています。休館中においても前向きな取り組みにチャレンジし続けることができた。

■ 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	新型コロナウイルスの感染拡大防止のため休館が続き中止せざるを得ないイベントもあったが、人数制限や事業内容の見直しを行うことで、利用者が安心して参加できるようなイベントが実施されていた。 さらに、休館期間中も、チラシ・ダイレクトメール・SNS等を活用し、利用者層に合わせた情報提供に積極的に取り組むとともに、指導力向上に向けた研修を行っており、サービスの向上に取り組んでいた。
施設の管理	A	保守点検業者による機械設備管理の研修や市の熱中症アドバイザー養成講座を受講する等、施設管理や危機管理に関する研修を多数実施していた。 また、職員による清掃や臨時駐車場の整備など、休館期間を活用して仕様書に定められた維持管理業務以上の取り組みが行われていたため、A評価とした。
収支の状況等	B	施設の休館や利用人数の制限により利用料金収入は大幅に減少したが、事業費の減少に伴い収支は黒字となった。今後は、施設再開後の利用率向上に向けた取り組みの検討が求められる。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響で施設の休館が続いたが、開館期間中においては利用者が安心して参加できるように事業内容を見直したり、消毒作業を徹底したりすることで、利用者から感染症対策について高い評価を得ていた。休館期間中も、トレーニング室利用者である高齢者にはダイレクトメールを送付し、つどいの広場利用者である母親にはインスタグラムやフェイスブックを活用した情報提供を行うなど、休館中も利用者層に合わせた支援を行っていた。

また、休館期間を活用して、職員による清掃等の施設整備や、接遇研修やトレーニング等の指導力向上研修等の多様な研修を行っており、各職員が高い意識を持って施設運営・施設管理に取り組んでいることも評価することができる。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																											
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																											
施設概要	1、所在地 熊本市南区日吉1丁目4番15号 2、建物概要 鉄筋コンクリート造 2階建、敷地面積1,601,00㎡、延床面積779,40㎡ 3、施設概要 事務室、相談室、和室、調理室、多目的ホール、談話室、会議室、更衣室、浴室、洗面脱衣室、湯沸室、便所																																																											
事業概要	援護を要する在宅の高齢者、障がい者、その家族に対し、在宅介護等の総合的な福祉サービスを提供するとともに、住民の福祉活動の発展に寄与するため会議室等の貸出しを行っている。																																																											
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
	全体	13,968	5,602	▲ 8,366	40%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">収入(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: center;">15,194</td> <td style="text-align: center;">15,787</td> <td style="text-align: center;">593</td> <td style="text-align: center;">104%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">442</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: center;">843</td> <td style="text-align: center;">519</td> <td style="text-align: center;">▲324</td> <td style="text-align: center;">62%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">159</td> <td></td> <td style="text-align: center;">▲159</td> <td style="text-align: center;">0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: center;">16,196</td> <td style="text-align: center;">16,306</td> <td style="text-align: center;">110</td> <td style="text-align: center;">101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">支出(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: center;">11,747</td> <td style="text-align: center;">11,270</td> <td style="text-align: center;">▲477</td> <td style="text-align: center;">96%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: center;">2,370</td> <td style="text-align: center;">1,999</td> <td style="text-align: center;">▲371</td> <td style="text-align: center;">84%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: center;">14,117</td> <td style="text-align: center;">13,269</td> <td style="text-align: center;">▲848</td> <td style="text-align: center;">94%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,194	15,787	593	104%	うち新型コロナ影響	0	442	-	-	利用料金収入	843	519	▲324	62%	その他	159		▲159	0%	合計	16,196	16,306	110	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,747	11,270	▲477	96%	事業費	2,370	1,999	▲371	84%	その他	0	0	0	-	合計	14,117	13,269	▲848	94%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	15,194	15,787	593	104%																																																								
うち新型コロナ影響	0	442	-	-																																																								
利用料金収入	843	519	▲324	62%																																																								
その他	159		▲159	0%																																																								
合計	16,196	16,306	110	101%																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	11,747	11,270	▲477	96%																																																								
事業費	2,370	1,999	▲371	84%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	14,117	13,269	▲848	94%																																																								
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書、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)(2回/年実施) 利用者アンケートの実施(市に提出)																																																											

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。 本年度は新型コロナの影響により3回の休館(約6ヶ月)を余儀なくされ、当施設の要である月イベント行事や要支援者サポートサロンはもとより、これに関する認知症サポーター養成講座、その他こどもまつりや敬老会、ふれあい祭、そして料理教室等多くの講座等が開催できなかったが、休館中を利用して環境の整備や職員の研修に努め、広報にあつては、開館時の指定事業や自主事業などの様子を記載した「南部だより」を発行し、施設からのお知らせや今後の日程等、機に応じた地域やご利用者に向けた連絡体制を構築し、周知に努めた。また、講座や催物の充実にも努め、心地良く利用できる貸館の提供に励んだ結果、2団体の新規申込みもあった。

施設の管理	A	<p>仕様書及び事業計画書に基づいて適切に施設の運営に努めた。</p> <p>まず、コロナ禍の中、安全安心にご利用いただくために、ご利用前後の館内、また物品等の職員での消毒はもとより、ご利用者の方々にも、マスクの着用や手指消毒、飲食の制限、定期的な部屋の換気など協力をお願いした。ご利用者の方々も大変協力的だった。</p> <p>施設の日々の管理面では定期点検を実施し、7箇所の非常灯と2箇所の照明器具の改修、トイレの水漏れ箇所の修繕を行った。ソフト面ではエレベーターを含む電気関係の契約業者から保全管理の受講をした。また、消防計画書に基づく避難訓練を南消防署立ち合いのもと年2回実施し、119通報、初期消火、避難誘導、更には消火器やAEDの講習会等を受け、有事・緊急時に対する対応の強化に努めるとともに、個人情報の取り扱いについても、保管場所の徹底した施錠管理等、情報漏洩防止に努めた。</p>
収支の状況等	A	<p>協定書、仕様書、法人の経理規程及び事業計画書に関する収支予算書に基づき、収入、支出時の適正な会計処理に努めるとともに、内部経理監査の実施により、法人本部から規程に基づき助言、指導を受けた。収入については、新型コロナウイルス感染症防止対策として約6ヶ月休館になったことから貸館料が伸びなかった。</p>

### ○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1、調査期間 令和2年10月1日～26日</p> <p>2、調査方法 貸館利用者、各講座利用者毎にアンケートを準備し、記入後回収箱で回収（回収件数106件）</p> <p>3、結果総括 ・職員対応について・・・「非常に良い・良い」100% ・施設全体について・・・「満足・やや満足」100%</p> <p>【利用者の主な意見】 (良い評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染防止対策をしっかりとされており、利用される方も安心できると感じました。</li> <li>・いつも気持ちよく、勉強や遊ばせていただいておりますので感謝の気持ちです。ありがとうございます。</li> <li>・コロナのため自粛が長くてセンターに来る楽しみがなくなり、とても淋しいです。センターが私の一番心の安らぐ所です。</li> <li>・いつも穏やかで、やさしく対応していただき感謝しています。健康作りに頑張りたいと思います。</li> </ul> <p>(改善点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・CDやカセットテープが使えるラジカセが欲しいです。</li> </ul>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>【アンケートにお寄せ頂いたご要望と対応状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度の要望でラジカセが欲しい・・・現在ラジカセは1台あるが、令和3年度中にもう1台購入予定。</li> </ul>

### ○ 総合評価

<p>指定管理施設として、条例をはじめ関係法令に基づき地域の高齢者の皆様が心身ともに健康で安心・安全な暮らしができるよう、施設の運営欄に記載したとおり、コロナ禍の中にあっても数々の施策を講じ実施してきた。</p> <p>公の施設として、当施設から絶対に感染者を出さないという意志で、市当局からの通知やガイドラインなどを熟読し徹底した感染防止を行うとともに、所管課とも密に連携し、利用者にご協力をいただきながら、事業運営に努めた。閉館期間中は、ご利用者から再開を待ち望む声を多くいただき、大変有難く思った。</p> <p>これからも地域の方々の『暮らし』、『つながり』、『生きがい』をサポートしていけるよう、地域との顔の見える関係づくりをより強化するとともに、介護予防活動や講座内容等の充実に努める。</p>
---

■ 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	新型コロナウイルス感染症の影響で施設の休館が続き、中止となった事業も多かったが、施設再開時には、利用者に対して感染対策を徹底させるとともに、人数制限や事業内容を変更して利用者が安心して参加できる事業を行っていた。 利用者アンケートでは、職員の対応及び施設全体に関する評価について、100%の利用者が「非常に良い」、「良い」と回答しており、利用者満足度が高いことも評価できる。
施設の管理	B	設備故障や定期点検における指摘事項については、速やかに市に報告のうえ対応されていた。保守点検業者による保全管理の研修に加え、避難訓練やAED講習等危機管理に関する研修も多数実施しており、適切な施設管理が行われていた。 感染症対策課については、館内や事業で使用する小物等の消毒も徹底して行われており、利用者からも高い評価を得ている。
収支の状況等	B	施設の休館や利用人数の制限により利用料金収入は減少したが、事務費の減少に伴い収支は黒字となった。今後は、施設再開後の利用率向上に向けた取組みの検討が求められる。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響で休館や利用人数の制限が続いたが、開館期間中は徹底した検温・消毒等の感染対策を行い、利用者が安心して施設を利用することができる環境づくりに努めていた。アンケート結果からも、職員の丁寧な対応により利用者との間に良好な関係性を構築することができていると思われる。  
重症化リスクの高い高齢者が多く利用する施設であることから、引き続き感染対策を徹底していただいた上でより多くの事業を再開し、地域住民の健康増進と交流活動の場を提供していただきたい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																										
施設概要	1.所在地 熊本市東区健軍本町31番20号 2.建物概要 鉄筋コンクリート造 平屋建て、敷地面積 1,394.69㎡、延床面積 801.70㎡ 3.施設概要 事務室、会議室、調理室、多目的ホール、談話室、相談室、便所など																																																										
事業概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するための施設で、各種企画事業や多目的ホール、調理室、会議室の貸出しを行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>18,818</td> <td>5,010</td> <td>▲ 13,808</td> <td>27%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	18,818	5,010	▲ 13,808	27%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	18,818	5,010	▲ 13,808	27%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>15,191</td> <td>15,456</td> <td>265</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td>118</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>913</td> <td>353</td> <td>▲560</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>828</td> <td>331</td> <td>▲497</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>16,932</td> <td>16,140</td> <td>▲792</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>14,582</td> <td>13,854</td> <td>▲728</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>631</td> <td>293</td> <td>▲338</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,019</td> <td>1,983</td> <td>▲36</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>17,232</td> <td>16,130</td> <td>▲1,102</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,191	15,456	265	102%	うち新型コロナ影響		118	-	-	利用料金収入	913	353	▲560	39%	その他	828	331	▲497	40%	合計	16,932	16,140	▲792	95%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	14,582	13,854	▲728	95%	事業費	631	293	▲338	46%	その他	2,019	1,983	▲36	98%	合計	17,232	16,130	▲1,102	94%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	15,191	15,456	265	102%																																																							
うち新型コロナ影響		118	-	-																																																							
利用料金収入	913	353	▲560	39%																																																							
その他	828	331	▲497	40%																																																							
合計	16,932	16,140	▲792	95%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	14,582	13,854	▲728	95%																																																							
事業費	631	293	▲338	46%																																																							
その他	2,019	1,983	▲36	98%																																																							
合計	17,232	16,130	▲1,102	94%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、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、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	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う施設の臨時休館や再開に対応するとともに、ガイドラインに合わせた利用定員や活動内容の変更にも柔軟に対応することができた。事業では、文化祭を文化展示会、各種制作交流事業を職員による制作展示への切り替えなど、コロナ禍でも開催できる形態を模索して可能な限り実施したほか、月2回開催を予定していた「いきいき百歳体操」といった健康増進講座を月6回に増やすなど、感染リスクの低い事業は回数を増やして実施し、積極的な取り組みを行った。 また、臨時休館中においても、SNSを活用した「自宅でできる健康体操」「カルチャー講座」といった動画配信、校区見守り活動への積極参加などに取り組み、市民の福祉の増進に資する取り組みを行う事ができた。

施設の管理	A	<p>業務仕様に基づき、各種保守点検を実施した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、手指消毒用アルコール消毒液や飛沫防止シートの設置、感染予防対策を呼び掛けるPOP掲示といった基本的な感染対策を行ったほか、非接触型検温器なども導入した。また、職員による館内の清拭消毒なども徹底して実施した。</p> <p>施設修繕については、ボイラーゲートバルブ、大便器ロータンク、和室照明などの修繕を実施。いずれも不具合確認後、市の承認を得て、速やかに対応した。また、臨時休館中の時間を有効に使って、企業体本部から配信される、各種リモート研修にも積極的に取り組み、施設管理のスキル向上にも努めた。</p>
収支の状況等	A	<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け、収入については利用料金、事業参加費収入が大幅に減少した。支出については、施設休館による光熱水費や事業費等が減少した。本部の経理部や顧問税理士の指導を受けながら、適切な経理処理を行うことができ、収支としては、新型コロナウイルス感染症影響額の市からの調整などがあり、バランスが取れたものとなった。</p>

### ○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>1. 調査結果 令和2年10月15日～11月21日、令和3年2月22日～3月8日</p> <p>2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(各回毎の回収件数 50件)</p> <p>3. 結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者生活区域・・・東区74%、中央区18%、南区4%、西区2%、北区0%、その他0%</li> <li>・清掃状況・・・とてもよい・よい84%</li> <li>・接客対応・・・とてもよい・よい90%</li> </ul> <p>4. 利用者の主な意見 (良い評価) 清掃が行き届いていて気持ちが良い (改善点等) 各駐車スペースのわかりづらさ(職員による駐車スペースのライン引き修繕により改善)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関前の駐車スペースがとめづらい ⇒職員による誘導、駐車停止ラインにラインを引く</li> <li>・給湯器の使用ができず不便 ⇒給湯器の故障、コロナ禍により使用不可となっている</li> <li>・コロナ禍により外出できない(休館の為来館できない) ⇒SNSにて健康体操を配信、自宅でもできる介護予防体操などをまとめたパンフレットを設置し配布</li> </ul>

### ○ 総合評価

<p>令和2年度は「施設全体の活気向上」「地域からより必要とされる交流の場」「より良い施設づくり」を目標として管理運営に取り組んだ。</p> <p>運営面では、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う施設の臨時休館が長期化したことを受け、事業のスケジュール調整や内容変更を行い、可能な限り実施できるよう努力したほか、施設の広報強化を兼ね、SNSによる「健康体操」「カルチャー講座」の関連動画の配信など新たな取り組みにも積極的にチャレンジした。管理面では、感染症予防対策を徹底したほか、臨時休館中の時間を有効に活用して、日常では手の届かない施設内清掃や維持管理業務を行い、予防保全の観点からの取り組みにも着手した。また、休館期間中は従来取り組んできた地域交流・貢献事業の校区見守り活動を週2回から週5回に増やして対応したほか、職員向けの接客接遇研修を計画を大幅に上回る年5回実施。その他、オンラインを活用した「熱中症対策アドバイザー」や「公共施設マネジャー」などの職員の専門資格取得を進め、スキルアップを図った。</p>
---

■ 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	休館や利用人数及び事業内容の制限が続いたが、開催内容や開催方法を変更することで、開館期間中はほとんどの事業を実施していた。感染対策を行いながら楽しむことができるイベント(利用者の作品展示会等)を行ったり、実施可能な事業の実施回数を増やす等、サービス提供の機会を増やすための取り組みが積極的に行われていた。
施設の管理	A	休館中も仕様書に基づいた維持管理業務を実施していた。更に休館中は、施設管理や危機管理に関する専門資格の取得(熱中症対策アドバイザー・公共施設マネジャー)や、休館期間を活用した職員による清掃を行っており、仕様書以上の取り組みが行われていたためA評価とした。
収支の状況等	B	施設の休館や利用人数の制限により利用料金収入は大幅に減少したが、事業費の減少に伴い収支は黒字となった。今後は、施設再開後の利用率向上に向けた取組みの検討が求められる。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響で休館や利用人数の制限が続いたが、実施方法や実施時期を見直して多くの事業を実施したり、SNSによる動画の配信を新たに行う等、コロナ禍においても利用者へのサービス提供を積極的に行う姿勢が評価できる。

また、職員研修の追加や専門資格の取得を進めることで職員の資質向上を図るとともに、通常はできない部分の清掃等を行っており、休館期間中もサービスの向上に努めていた。

重症化リスクの高い高齢者が多く利用する施設であることから、利用者が安心して利用できるように、引き続き感染防止対策を徹底した施設運営を行っていただきたい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日				
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課				
施設概要	(設置目的)市内在住60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 開館時間:9:00～17:00 休日:日曜日及び祝祭日、年末年始 延べ床面積:801.70㎡(和室2、集会室、浴室・脱衣室男女各1)				
事業概要	集会場の提供、生活上や健康等の相談、教養の向上、趣味のための講座、レクリエーション事業の開催、老人福祉について調査研究、介護ボランティア活動、浴場の利用、ふれあいフェスティバル等イベントの開催				
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	17,659	3,095	▲ 14,564	18%
収支状況	収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	7,967	7,512	▲455	94%
	うち新型コロナ影響		▲527	-	-
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	330	178	▲152	54%
	合計	8,297	7,690	▲607	93%
	※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。				
	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	7,943	7,549	▲394	95%
	事業費	230	113	▲117	49%
	その他	353	357	4	101%
	合計	8,526	8,019	▲507	94%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、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(うち1回は新型コロナウイルス感染症の影響により書面による確認)、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	コロナウイルス感染症の拡大に伴う、臨時休館措置や各種活動制限について担当課との協議の下、迅速に対応するとともに、各種掲示物やHPを活用し、利用者への周知を図った。事業については、文化祭を文化展示会、各種制作交流事業を職員による制作展示に切り替えるなど、工夫しながら対応したほか、月2回開催を予定していた「いきいき百歳体操」といった健康増進講座を月6回に増やすなど、感染リスクの低い事業は回数を増やして実施し、積極的な取り組みを行った。施設の臨時休館中は、利用者の健康・生活状況を電話で確認するプッシュ型電話相談業務を行ったほか、SNSを活用した健康体操等の動画配信などにも取り組んだ。また、広報強化の一環で、チラシ等の設置箇所の増設も行った。

施設の管理	A	<p>業務仕様に基づき、各種保守点検を実施した。</p> <p>コロナウイルス感染症拡大防止のため、手指消毒用アルコール消毒液や飛沫防止シートの設置、感染予防対策を呼び掛けるPOP掲示といった基本的な感染対策を行ったほか、非接触型検温器なども導入した。また、職員による館内の清拭消毒なども徹底して実施した。</p> <p>施設修繕については、駐車場の白線の引き直しを施設職員が材料費のみで実施した。また、臨時休館中の時間を有効に使う、企業体本部から配信される、各種リモート研修にも積極的に取り組み、施設管理のスキル向上にも努めた。</p>
収支の状況等	B	<p>コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、光熱水費が大幅に減少するなど、収入・支出ともに予算とは大きく異なる実績となった。年間を通して、本部の経理部や顧問税理士の指導を受けながら、適切な経理処理に努めたものの、指定管理料のコロナウイルスの影響額の調整などがあり、収支としては、赤字となった。</p>

### ○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>1. 調査結果 令和2年10月15日～11月21日、令和3年2月22日～3月8日</p> <p>2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(各回毎の回収件数 50件)</p> <p>3. 結果総括 利用者の満足度については下記のとおりである</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者生活区域・・・東区74%、中央区18%、南区4%、西区2%、北区0%、その他0%</li> <li>・清掃状況・・・とてもよい・よい84%</li> <li>・接客対応・・・とてもよい・よい90%</li> </ul> <p>4. 利用者の主な意見 (良い評価) 清掃が行き届いていて気持ちが良い (改善点等) 各駐車スペースのわかりづらさ(職員による駐車スペースのライン引き修繕により改善)</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関前の駐車スペースが分かりづらくとめづらい ⇒職員による誘導、駐車停止ラインにラインを引く</li> <li>・コロナ禍により外出できない(休館の為来館できない) ⇒SNSにて健康体操を配信、自宅でもできる介護予防体操などをまとめたパンフレットを設置し配布</li> </ul>

### ○ 総合評価

<p>コロナウイルス感染症拡大を受けた施設利用要件(ガイドライン)の変更については、都度、担当課との情報共有を図り、的確に対応した。囲碁や浴室利用などの利用人数制限については、ガイドラインの内容を踏まえ、適切な同時利用人数を設定し、事前予約を受けた上で実施するなどの工夫を行うとともに、利用者にも丁寧な説明を行うことで、大きな混乱なくサービス提供ができています。</p> <p>臨時休館中の取り組みとしては、プッシュ型電話相談事業に積極的に取り組み、状況に応じ、コロナウイルスワクチンの接種予約への問い合わせ対応、予約の補助作業などの支援も行った。また、SNSを活用して「健康体操」「カルチャー講座」などの動画配信を行ったほか、SNS等の視聴が困難な高齢者向けに、自宅でもできる簡単体操などをまとめたチラシ等を作成し、施設設置、配布を行った。</p> <p>施設修繕として駐車場の白線を新たに引き直したほか、施設職員による駐車誘導を常時実施し、特に高齢の利用者から喜んでいただいている。その他、新規事業として、前期高齢者向けの「体年齢測定会」を企画するなど、新たな利用者層の獲得にも取り組んだ。</p> <p>休館期間中は従来取り組んできた地域交流・貢献事業の校区見守り活動を週2回から週5回に増やして対応したほか、職員向けの接客接客研修を計画を大幅に上回る年5回実施。その他、オンラインを活用した「熱中症対策アドバイザー」や「公共施設マネジャー」などの職員の専門資格取得を進め、スキルアップを図った。</p>
---

■ 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いて適切に施設の運営が実施されている。コロナウイルス感染症の拡大に伴う、臨時休館措置や各種活動制限、事業の組み換えなど柔軟に対応しているほか、月2回開催を予定していた「いきいき百歳体操」といった健康増進講座を月6回に増やすなど、感染リスクの低い事業は回数を増やして実施し、施設目的を達成するための積極的な工夫がみられた。施設の臨時休館中は、利用者の健康・生活状況を電話で確認するプッシュ型電話相談業務を行ったほか、SNSを活用した健康体操等の動画配信などにも取り組み、また、広報強化の一環で、チラシ等の設置箇所の増設も行っていることが評価できる。
施設の管理	A	施設維持管理業務については、仕様書に基づき適正に実施されている。コロナウイルス感染症拡大防止のため、手指消毒用アルコール消毒液や飛沫防止シートの設置、感染予防対策を呼び掛けるPOP掲示といった基本的な感染対策を行ったほか、非接触型検温器なども導入し、職員による館内の清拭消毒なども徹底している。施設修繕については、費用を抑える工夫も見られた。また、企業体本部から配信される、各種リモート研修にも積極的に取り組み、施設管理のスキル向上にも努めている。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に基づいて適正な会計処理がなされており、目的外の支出もない。コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、光熱水費が大幅に減少するなど、収入・支出ともに予算とは大きく異なる実績となったが、適切な経理処理に努めている。

○ 総合評価

コロナ禍による施設休館期間があり、利用者数は大きく落ち込んだが、再開時にはガイドラインに則りながら適切に運営を行っている。利用者とのコミュニケーションにより大きな混乱もなく、利用者との信頼関係が窺える。休館中もSNSを活用して「健康体操」「カルチャー講座」などの動画配信を行ったほか、SNS等の視聴が困難な高齢者向けに、自宅でできる簡単体操などをまとめたチラシ等を作成し、施設設置、配布を行っており、施設目的を果たすために工夫した活動を行っている。

アンケート結果から見えた課題にも的確に対応を行っており、今後も利用者により添った運営を行い、地域の福祉拠点としての役割を果たしていただきたい。

## 令和2年度(2020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	熊本市老人福祉センター(6カ所:西・南・北・川上・河内・天明)																																																										
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	(設置目的)市内在住60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 開館時間:9:00～17:00 休日:日曜日及び祝日、年末年始																																																										
事業概要	○健康: 健康相談、介護相談、入浴、体操、口腔ケア、脳トレ等 ○教養講習会: 消防、防犯、熱中症対策、弁護士講和、感染症対策等 ○趣味娯楽: 囲碁、将棋、麻雀、カラオケ、書道、茶道、太極拳等講座等の開催																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>58,599</td> <td>13,692</td> <td>▲ 44,907</td> <td>23%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	58,599	13,692	▲ 44,907	23%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	58,599	13,692	▲ 44,907	23%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>69,853</td> <td>65,438</td> <td>▲ 4,415</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>▲ 5,045</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>▲ 3</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>69,860</td> <td>65,442</td> <td>▲ 4,418</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>46,696</td> <td>51,109</td> <td>4,413</td> <td>109%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>14,452</td> <td>8,225</td> <td>▲ 6,227</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,120</td> <td>7,426</td> <td>1,306</td> <td>121%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,268</td> <td>66,760</td> <td>▲ 508</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	69,853	65,438	▲ 4,415	94%	うち新型コロナ影響	0	▲ 5,045	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	7	4	▲ 3	57%	合計	69,860	65,442	▲ 4,418	94%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	46,696	51,109	4,413	109%	事業費	14,452	8,225	▲ 6,227	57%	その他	6,120	7,426	1,306	121%	合計	67,268	66,760	▲ 508	99%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	69,853	65,438	▲ 4,415	94%																																																							
うち新型コロナ影響	0	▲ 5,045	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	7	4	▲ 3	57%																																																							
合計	69,860	65,442	▲ 4,418	94%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	46,696	51,109	4,413	109%																																																							
事業費	14,452	8,225	▲ 6,227	57%																																																							
その他	6,120	7,426	1,306	121%																																																							
合計	67,268	66,760	▲ 508	99%																																																							
モニタリングの実施方法	○事業報告書、月報等提出書類の確認 ○業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング)年2回(うち1回は新型コロナウイルス感染症の影響により書面による確認) ○利用者アンケートの実施確認																																																										

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>管理運営業務仕様書に基づき事業計画書を作成、施設の地域的な特徴を生かした各種の市指定事業、自主事業を実施。また、利用者の健康増進を図り、施設の活性化に努めた。地域福祉の拠点として会合や健康相談等の場所「地域のふれあいの場、憩いの場」を提供した。利用者アンケートで施設運営に関する事、利用状況に関する声を収集・検討し、熊本市との情報共有を図りながら施設整備・修繕についての検討を進めた。また、苦言や要望については、迅速に対応し改善の上、施設内に分かりやすく「改善した内容」「進捗状況や今後の予定」などを掲示した。職員の資質向上は「利用者満足度」の向上に大きく影響するため、「対人援助技術 信頼関係を築くスキル」の接遇研修を実施した。コロナウイルス感染症拡大防止による休館、「密閉 密集 密接」を防ぐ部屋の人数制限等、利用者数の大幅な減少、計画していた事業の中止などはあったが「コロナウイルス感染症拡大防止」を最重要課題とし、「安心・安全」な環境づくりに努めた。</p>

施設の管理	A	施設の建物、設備等の老朽化が顕著な状況であるため、熊本市と情報を共有するように努め、検討を依頼した。また、日常の中で職員が定期的な施設巡回により状況把握を行うとともに、専門業者による保守点検を実施し、利用者が安全・安心に利用できる施設の維持管理に努めた。個人情報の管理については、適正な保管場所を指定し、外部から情報が分からないようにし、また、施錠をすることで情報漏洩の防止に努めた。小規模修繕で職員が対応可能なものについては職員で実施し経費の削減に努めた。所長や職員が施設周りの植栽の手入れや適宜草刈りを行ったり、施設内に職員や利用者が手作りした折り紙などの装飾品を飾り付けるなど利用者にとって居心地の良い施設づくりに努めるなど環境美化を行った。土砂災害や洪水災害など施設の地域的な特性を把握し、緊急時の避難確保計画の作成を実施した。
収支の状況等	A	事業計画を基に創意工夫を行い、予算執行状況を適宜確認するとともに、現金出納の日々のチェックを実施した。水道、電気の経費削減、FAX送信を出来る限り電子メールで実施し用紙の削減をするなどエコ・オフィスを意識した取り組みを行った。コロナウィルス感染症拡大による休館に対し指定管理料の返還を実施したため収支状況は悪化しているが、コロナ禍においても利用者の「安全・安心」を第一に、経費削減に努めながら効率的な運営、適切な予算執行を行った。

### ○ 利用者アンケートの結果

<p><b>・アンケートの実施状況</b></p> <p>1. 調査期間： 令和2年12月3日～令和2年12月17日  2. 調査方法： 利用者一人ひとりに対し手渡しで配布、記入後事務所に提出（回答件数 240件）  3. 結果総括： 98.9%の利用者から、職員の挨拶、言葉使い、服装、対応、清掃について「出来ている」との回答を得ており、管理運営上問題となるようなご不満や指摘はなかった。</p> <p><b>【各アンケート項目における満足度】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の挨拶……「出来ている・だいたい出来ている」 99.64%</li> <li>・職員の言葉使い……「出来ている・だいたい出来ている」 99.64%</li> <li>・職員の服装……「出来ている・だいたい出来ている」 99.64%</li> <li>・職員の対応……「出来ている・だいたい出来ている」 97.80%</li> <li>・施設内の清掃……「出来ている・だいたい出来ている」 97.81%</li> </ul> <p><b>【利用者の主な意見】</b>  (コロナ禍での要望等として)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・早くコロナが収束してカラオケが始まれば良い</li> <li>・少人数での対応になったのでたくさんの人と囲碁をやりたい など</li> </ul> <p>(良い評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員のみなさんが親切に対応してくれる</li> <li>・トイレがきれいになって気持ち良い</li> <li>・いつも笑顔で受け入れてくれる など</li> </ul> <p>(その他要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座を増やしてほしい</li> </ul> <p><b>【例： パソコン教室 スマホ講習会 郷土料理の講座 ヨガ グランドゴルフ など】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂の修理が早く終わってほしい</li> <li>・利用時間の制限をなくしてほしい</li> </ul>
<p><b>・アンケート結果に対する対応状況</b></p> <p>・コロナ禍での部屋人数の制限に対する要望については「密閉 密集 密接」にならないよう配慮するとともに、制限人数からあふれた利用者については、小部屋使用で対応した。</p> <p>・各老人センターにおいて、施設設備の老朽化に伴う修繕等の必要な箇所のご指摘については、熊本市との情報共有及び協議を重ねながら検討をすすめていく。</p>

○ 総合評価

指定管理施設として、条例、施行規則の遵守と協定書、仕様書に基づいた適正な施設運営に努め、日々利用者に喜ばれる各種多様な行事を計画・実施するなど、利用者間の交流・生きがいを念頭に地域福祉の拠点として地域に根付いた施設の管理運営を実施した。指定管理モニタリングにおいては、施設の運営・管理面について問題となる指摘事項はなく、今後も創意工夫を凝らした事業の展開に努めていく。利用者を対象としたアンケートについては、多くの感謝の言葉を頂いており、継続して環境整備を含め、利用者本位のサービス提供を実施し満足度を維持していきたい。令和2年度はコロナウィルスの影響による休館があったが、休館中についても利用者へ電話相談対応を継続して行い、利用者との繋がりを意識した取り組みを行った。「コロナウィルス感染症拡大防止」のためセンター内の各所が「密閉 密集 密接」にならないよう細心の注意を払い、マスクの着用、手指消毒の徹底、清掃、環境整備など感染症対策を努めていく。また、コロナ禍においては、さらに熊本市との情報共有を緊密にし、連携を図っていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づいて適切に施設の運営が実施されている。苦言や要望については、迅速に対応し改善の上、施設内に分かりやすく「改善した内容」「進捗状況や今後の予定」などを掲示するなど利用者に寄り添った対応を行っている。
施設の管理	B	施設維持管理業務については、日常点検や定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。また、施設の老朽化により故障や不具合が発生する中で、迅速に市に報告し、適切な対応で施設利用に支障がないよう努めている。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に基づいて適正な会計処理がなされており、目的外の支出もない。また、エコオフィス活動を推進することにより、経費削減に努めている。

○ 総合評価

コロナ禍による施設休館期間があり、利用者数は大きく落ち込んだが、再開時にはガイドラインに則りながら適切に運営を行っている。また、広さや利用者数、地域特性等の異なる中、各施設の状況に応じた感染対策を行うことができおり、その取り組みを評価する。  
利用者アンケートの評価も高く、今まで指定管理を行ってきた利用者からの信頼感が反映されているものとする。講座を増やしてほしいという意見もあるため、今後の創意工夫に期待したい。

## 令和2年度(2020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	熊本市介護予防支援事業推進のための施設 (熊本市お達者文化会館、熊本市東部はつらつ交流会館、熊本市南部万年青会館)																																																											
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	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日																																																											
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																											
施設概要	<p>1 熊本市お達者文化会館                      (1)所在地 熊本市南区馬渡1丁目7番1号                      (2)建物概要 鉄骨造及び軽量鉄骨造平屋                      (3)施設概要 延床面積:245.17㎡ 敷地面積:1,660.54㎡</p> <p>2 熊本市南部万年青会館                      (1)所在地 熊本市南区八幡6丁目9番25号                      (2)建物概要 鉄筋造平屋                      (3)施設概要 延床面積:430.00㎡ 敷地面積:1,700.00㎡</p> <p>3 熊本市東部はつらつ交流会館                      (1)所在地 熊本市東区秋津3丁目17番23号                      (2)建物概要 木造平屋                      (3)施設概要 延床面積:299.82㎡ 敷地面積:1,076.12㎡</p>																																																											
事業概要	高齢者の健康増進、生きがいつくりの促進等を支援する事を通じて高齢者が要介護状態になることを予防し、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、各種イベントを行い、また、施設の貸出を行っている。																																																											
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>40,761</td> <td>18,149</td> <td>▲ 22,612</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	40,761	18,149	▲ 22,612	45%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	40,761	18,149	▲ 22,612	45%																																																								
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>27,628</td> <td>27,879</td> <td>251</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td></td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,513</td> <td>2,386</td> <td>▲3,127</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>33,141</td> <td>30,265</td> <td>▲2,876</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>30,825</td> <td>30,688</td> <td>▲137</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,667</td> <td>1,930</td> <td>▲1,737</td> <td>53%</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>34,492</td> <td>32,618</td> <td>▲1,874</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,628	27,879	251	101%	うち新型コロナ影響			-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	5,513	2,386	▲3,127	43%	合計	33,141	30,265	▲2,876	91%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	30,825	30,688	▲137	100%	事業費	3,667	1,930	▲1,737	53%	その他	0	0	0	-	合計	34,492	32,618	▲1,874	95%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	27,628	27,879	251	101%																																																								
うち新型コロナ影響			-	-																																																								
利用料金収入	0	0	0	-																																																								
その他	5,513	2,386	▲3,127	43%																																																								
合計	33,141	30,265	▲2,876	91%																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	30,825	30,688	▲137	100%																																																								
事業費	3,667	1,930	▲1,737	53%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	34,492	32,618	▲1,874	95%																																																								
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、業務日誌の確認 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10月に1回実施、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、3月は書面により確認)																																																											

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は新型コロナウイルス感染拡大のため、3度にわたり休館があり計画どおりに事業が進まない中、前年度に立ちあげた「介護予防サロン」をはじめとした各教室や講座の内容の充実を図った。また、中止となった「夏祭り」、「文化祭」などのイベントの代わりとなる近隣小学校の協力による「色版画作品展示会」の開催などを企画、常に利用者や地域住民のために何ができるかを念頭に置いて、施設運営と施設利用促進に努めた。
施設の管理	A	施設職員による日常清掃及び専門業者への各種業務の委託を行い、利用者が安全で安心して利用できるよう環境の確保に努めた。また、修繕では、駐車場区画線の引き直し(南部万年青)、屋外照明灯の塗装(東部はつらつ)などを行い、利用者の利便性の向上を図った。なお、新型コロナウイルス感染症予防のため、施設・机、椅子などの備品、スリッパなどの消耗品を含めて除菌作業を丁寧に実施した。
収支の状況等	A	年間を通じて適正かつ効率的に予算執行に努めた。収支については、新型コロナウイルス感染症拡大による約6ヶ月近くの臨時休館の影響を受け、管理経費が減少したが、参加費収入も減少している。なお、各施設では、利用者への節水・節電の協力依頼、エアコンの温度設定の周知を行い、光熱水費などの経費削減などに努めた。

○ 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2年12月、令和3年3月
2 調査方法	アンケート用紙による調査(令和2年12月) 聞き取りによる調査(令和3年3月)
3 調査総括	清掃状況、植栽管理、接客・接遇ともに8割以上の方から高評価をいただいております。また、コロナ対策では9割以上の方から肯定的な評価をいただきました。
【利用者の主な意見】	
(良い評価)	職員の皆さんの親切な対応に感謝します 施設内の掃除が行き届いていて気持ちがいい 等
(悪い評価)	中庭に季節の花がほしい、駐車場が少ない 等
・アンケート結果に対する対応状況	
中庭にプランターを新規で購入して季節の花を職員全員で植栽し、利用者を迎え入れる対応を行っている。駐車場については、駐車スペースが限られていることから、公共交通機関の利用案内や利用者同士での乗り合わせを依頼するとともに、利用が多い時間帯については、職員が駐車場整理や誘導を実施した。	

○ 総合評価

3施設合計の利用者数については、新型コロナウイルス感染症拡大による長期間にわたる臨時休館の影響を受けて、18,149人(前年度比45%)と前年を下回る結果となったが、地域の公共機関や関連施設、病院などにチラシを毎月設置するなどの広報活動、休館期間中の職員研修(接客・接遇、緑地管理、危機管理など)の実施によるスキルの習得に努めて、利用者数の増加と安全・安心な施設運営に取り組んだ。

今年度は、契約期間の中間年となるが、3施設ともに前年度に立ち上げた地域の高齢者などを対象とした「介護予防サロン、地域密着型サロン」を企画し、それぞれの施設で工夫を凝らし、健康体操や昭和映画上映会、各種講演会などを実施して、地域住民の交流と介護予防などの充実を図った。

なお、熊本市生活援助型訪問サービス従事者養成研修については、3施設ともに年度後半での実施を計画し、準備を行ったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止した。

また、お達者文化会館では、文化祭が中止となったため、近隣の田迎西小学校児童の色版画作品を館内に展示し、施設を開放することで利用者や地域の住民に大変喜んでいただいた。南部万年青年会館では、「夏祭り」や「文化祭」の開催はできなかったが、他の講演会などを地域の社会福祉協議会や婦人会の協力を得ながら開催、改めて地域に根付いた施設であることを実感した。東部はつつ交流会館では、休館期間中を除き、講演会や「手話教室」、「メタボ・ロコモ改善教室」などを開催することで多くの方々に参加していただき、施設が再開するたびに「家に閉じこもっていると心身ともに疲れる。久しぶりに皆さんの顔が見られ、おしゃべりができて嬉しい。」などの声が聞かれ、施設の存在価値を再認識した。今後とも3施設の利用者や地域住民の期待にしっかりと応えて、皆様の満足度をさらに高めることができるよう職員全員で施設運営に努める。

■ 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	協定書、管理運営業務仕様書に沿った適切な施設の運営がなされている。積極的に自主講座を実施しており、利用者からの評価も高い。新型コロナウイルス感染症対策のため休館となる期間もあったが、取り組みを継続していただきたい。
施設の管理	A	施設維持管理業務については、仕様書に基づき適正に実施されている。駐車場区画線の引き直しや利用者が多い時間帯では駐車場誘導を行うなど、利用者目線に立った施設の環境整備を行っており、評価したい。また、新型コロナウイルス感染症対策のため、利用者の接触部分について丁寧な消毒作業も行っている。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に基づいて適正な会計処理がなされており、目的外の支出もない。 電気契約の見直しなど積極的な経費節減にも取り組んでいる。

○ 総合評価

コロナ禍による施設休館期間があり、利用者数は大きく落ち込んでいるものの、地域内での広報活動や職員のスキルアップなどを地道に行っており、住民が利用しやすい取り組みは評価できる。

また、地域の高齢者などを対象とした「介護予防サロン、地域密着型サロン」を企画し、それぞれの施設で工夫を凝らし、健康体操や昭和映画上映会、各種講演会などを実施して、地域住民の交流と介護予防などの充実を図り、地域や関係団体と積極的な交流を行い、事業での連携も行われており、大いに評価できる。

さらに、予定していた事業を感染症対策に合わせた形で実施を行う工夫も見られ、利用者からの評価は高い。休館期間を経た後には再開を待ち望んでいた声も多くあり、職員の日頃のコミュニケーションの成果と思われる。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南老人福祉センター																																																										
指定管理者	株式会社オカムラ																																																										
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	<p>市内在住60歳以上の高齢者を対象に、各種相談や健康増進、教養向上ならびにレクリエーション等を行い、高齢者の地域福祉拠点として総合的な福祉の向上に努めることを目標とする。</p> <p>◆建築延面積669㎡(鉄筋コンクリート造 1階建) ◆大広間(181㎡) ◆会議室(35㎡) ◆別棟(96㎡) ◆控室(28㎡) ◆浴場(78㎡)</p>																																																										
事業概要	<p>◆センターの施設等の許可に関する業務:指定事業、自主事業の実施</p> <p>◆教養娯楽:囲碁、日舞、ダンス、俳句、カラオケ等</p> <p>◆健康:入浴、健康教室、健康相談、童謡唱歌等</p> <p>◆各種相談:生活身上、健康、電話相談等の各種相談の対応</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>12,494</td> <td>3,695</td> <td>▲ 8,799</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	12,494	3,695	▲ 8,799	30%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	12,494	3,695	▲ 8,799	30%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>7,870</td> <td>7,205</td> <td>▲665</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</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>920</td> <td>805</td> <td>▲115</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,790</td> <td>8,010</td> <td>▲780</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>8,568</td> <td>7,771</td> <td>▲797</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>222</td> <td>239</td> <td>17</td> <td>108%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,790</td> <td>8,010</td> <td>▲780</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,870	7,205	▲665	92%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	920	805	▲115	88%	合計	8,790	8,010	▲780	91%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	8,568	7,771	▲797	91%	事業費	222	239	17	108%	その他	0	0	0	-	合計	8,790	8,010	▲780	91%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	7,870	7,205	▲665	92%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	920	805	▲115	88%																																																							
合計	8,790	8,010	▲780	91%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	8,568	7,771	▲797	91%																																																							
事業費	222	239	17	108%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	8,790	8,010	▲780	91%																																																							
モニタリングの実施方法	<p>◆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</p> <p>◆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(うち1回は新型コロナウイルス感染症の影響により書面による確認)</p> <p>◆利用者アンケートの実施</p>																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づき適切な運営を心がけた。しかしながら新型コロナウイルス感染症予防対策対応期間としての休館が断続的に続き、利用者が3,695名と対前年の29.6%にとどまった。新センターへの移行の準備は多くの協力を仰ぎながら、無事に終えることができた。運営委員会は年度末に1回だけの開催となったが、新施設移行後の協力を依頼した。
施設の管理	A	利用者の安全・安心を第一に心がけ専門業者による定期点検を実施した。職員の日常の清掃と衛生管理を心がけた。施設周辺の美化作業にも力を入れ、草取り、花壇の手入れを行うことにより安全で清潔、きれいな施設管理ができた。館内も当所で育てた花のほか休館中にもかかわらず、ご利用者様からお届けいただいた花が生けられて館内が常に潤っていた。
収支の状況等	A	長い休館期間ではあったが常にコスト意識をもって業務にあたり、水道光熱費をはじめ経費節減に努めた。事業目的に適合しない支出等はなく顧問税理士の管理のもと、適正な収支管理を行うことができた。

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 2020年11月2日～11月30日</p> <p>2. 調査方法 利用団体別に配布回収、個人利用については直接手渡し回収、回収件数144件</p> <p>3. 調査結果 95%以上の利用者が施設の利用環境、職員の対応等について概ね満足しているとの結果で管理運営面では特に大きな不満はあげられていない</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体について・・・「満足・概ね満足」99%</li> <li>・職員の対応・・・「満足・概ね満足」99%</li> <li>・美観清潔度・・・「満足・概ね満足」98%</li> </ul> <p>[ご利用者の意見] 新センターに対する期待が多く利用しやすく楽しい老人福祉センターであって欲しい</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>令和3年4月に移転オープンする「新城南老人福祉センター」に対する期待にお応えすべく、職員はご利用者の質問や要望に対し積極的なコミュニケーションを心がけるとともに、利用者向けにチラシやホームページで新施設の情報を発信した。また、移転を機会に新規利用者開拓のため熊日販売センター(2か所)にも情報提供し移転オープンのお知らせや入浴サービス、新規サークル募集を宣伝した。</p>

○ 総合評価

<p>施設の運営については感染予防対策、ご利用者が安心安全にご利用いただけるよう施設の保全や安全管理に配慮し施設内外の清掃、電気設備、ボイラー等機器類の点検を的確に実施した。なお、積極的に取り組んでいた自主事業「イキイキ健康教室」や各種講座は断続的な休館により休止休会となった。休館中はプッシュ型電話対応で近況確認をして直接お声をきくとともに、休館中に2回、職員「手作り絵手紙」を利用者全員に発送することで利用者とのコミュニケーションの維持に務めることができた。</p> <p>今後はコロナ禍の厳しい状況の中、感染対策をしっかりと行いながら利用者に寄り添った思いで安心安全な運営を継続し、地域に貢献できる施設づくりを目指し、コロナ収束後は新センターの特徴を生かした企画を積極的に実施できる施設運営を目指す。</p>
---

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切な運営が行われている。通常の営業に加え、新センターへの移行準備もある中、大きな混乱もなく運営を行うことができた。 また、自治会、まちづくり団体、地域の民間事業者や地域包括支援センターなどと情報共有しながら運営を行い、地域交流に尽力している点も高く評価できる。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に管理されている。新センターへの移転が決まっている中、利用者の安全安心を第一に最後まで事故なく管理ができた。花壇を活用して利用者が楽しめる工夫も行っている。
収支の状況等	A	協定書・仕様書に基づき適正に実施されている。事業の目的に合致しない支出もなく、エコオフィス活動にも熱心に取り組んでいる。

○ 総合評価

コロナ禍による施設休館期間があり、利用者数は大きく落ち込んだが、再開時にはガイドラインに則りながら適切に運営を行っている。コロナ休館中には利用者へのプッシュ型電話相談のほかに、施設職員による利用者への手づくり絵手紙作成・発送など、利用者との信頼関係継続に積極的な取り組みが見られた。

施設管理においては、施設の老朽化により不具合が多い中、的確な点検実施により市への報告が徹底されており、事故なく管理が行われた。

また、コロナ禍の中、令和3年4月オープンに対する宣伝など創意工夫して行われており、アンケートでも高い満足度となっている点についても評価したい。

## 令和2年度(2020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	熊本市富合老人福祉センター																																																										
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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	1 所在地 熊本市南区富合町木原2319番地 2 建物概要 鉄筋コンクリート造平屋建 延床面積 537.57㎡ 敷地面積 2,652㎡ 3 施設概要 大広間、会議室、図書室、保健衛生室、作業室、浴室、便所等																																																										
事業概要	老人福祉法第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の施設として、各種イベントを行い、また、施設の貸出を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>8,556</td> <td>2,250</td> <td>▲ 6,306</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	8,556	2,250	▲ 6,306	26%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	8,556	2,250	▲ 6,306	26%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>9,873</td> <td>9,618</td> <td>▲255</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td>▲344</td> <td>-</td> <td>-</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>103</td> <td>45</td> <td>▲58</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,976</td> <td>9,663</td> <td>▲313</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>3,371</td> <td>2,296</td> <td>▲1,075</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>599</td> <td>515</td> <td>▲84</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,850</td> <td>6,817</td> <td>967</td> <td>117%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,820</td> <td>9,628</td> <td>▲192</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	9,873	9,618	▲255	97%	うち新型コロナ影響		▲344	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	103	45	▲58	44%	合計	9,976	9,663	▲313	97%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,371	2,296	▲1,075	68%	事業費	599	515	▲84	86%	その他	5,850	6,817	967	117%	合計	9,820	9,628	▲192	98%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	9,873	9,618	▲255	97%																																																							
うち新型コロナ影響		▲344	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	103	45	▲58	44%																																																							
合計	9,976	9,663	▲313	97%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	3,371	2,296	▲1,075	68%																																																							
事業費	599	515	▲84	86%																																																							
その他	5,850	6,817	967	117%																																																							
合計	9,820	9,628	▲192	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報告書、業務日誌の確認 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10月に1回実施、新型コロナウイルス感染症の影響により、3月は書面により確認)																																																										

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染防止の為、夏祭り、運動会、クリスマス会等の大きなイベントが中止された中で、人数を制限して映画上映会、誕生会、ゲーム大会、健康講座などを開催し、利用者に変好好評であった。また、マージャン教室、囲碁・将棋サークルは、感染予防対策としてマスクとフェイスシールドの着用を利用条件としたが、利用が多いカラオケに限っては感染防止策がなかったため開催できなかった。なお、休館中は、イベントや教室等の内容の見直しや新規教室の発案など、利用者増に向けた運営検討を行うことができた。

施設の管理	A	施設職員による日常清掃及び専門業者への各種業務の委託を行い、利用者が安全で安心して利用できるよう環境の確保に努めた。また、敷地内の緑地管理の充実を図るとともに、修繕については、娯楽室の床板取替え、大広間の天井照明ランプの交換などを実施し、利用者の安全の確保と利便性を高めるよう努めた。なお、新型コロナウイルス感染防止対策として、館内の除菌清掃、入館時の検温、チェックシートの記入、各部屋の換気、利用者の間隔の確保、手指の消毒の徹底を常に確認し、マージャン牌や碁盤をはじめとする備品の消毒は、利用者にも全面的に協力頂き徹底して行った。
収支の状況等	A	年間を通じて適正かつ効率的に予算執行に努めた。収支については、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う対策経費の増加などがあったが、休館に伴う管理経費が減少している。なお、利用者への節水・節電の協力依頼、エアコンの温度設定の周知を行い、光熱水費の経費削減するとともに、各講座や教室では外部講師に頼らず、職員のスキルアップや技術の習得を図り、施設スタッフによる事業実施など、経費削減に努めた。

### ○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間 令和3年3月10日～3月24日(回答者数69人)  2 調査方法 アンケート用紙による調査  3 アンケート結果  ①施設サービス全般について …………… 《とても良い68%、良い29%》 97%  ②職員の接客対応について …………… 《とても良い78%、良い19%》 97%  ③施設内の清掃状況について …………… 《とても良い62%、良い33%》 95%  ④施設外の清掃(樹木管理など)について …… 《とても良い51%、良い45%》 96%</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>すべての項目(①～④)で、「とても良い」と「良い」合計で95%以上の評価をいただき、更には「とても良い」の評価をすべての項目で50%以上の利用者にいただき高評価であった。常にスタッフ全員が当施設を楽しく有効に利用していただけるよう利用者の立場(利用者目線)で考え、接客、清掃、教室、イベント企画等を実施した結果だと考える。なお、施設利用に対する要望等は特になかったが、新型コロナウイルス感染症拡大による休館期間に定期的実施した「プッシュ型相談対応」に対して、感謝の言葉が多数あった。</p>

### ○ 総合評価

<p>令和2年度は、新型コロナウイルスの感染症拡大による長期の休館が3回あり、6ヶ月弱が休館となった。開館期間は、年間162日間となり、更には、利用者が最も多く、利用を楽しみにされている「カラオケ」が全く実施できなかったことが利用者の減少に大きく影響した。休館中の業務としては、館内外の清掃、除菌作業をはじめ、備品等の安全確認、人権や危機管理研修などの各種職員研修を実施した。また、市担当課からの指示による「プッシュ型相談対応」においては、延べ2,017回にわたり電話連絡を行い、利用者の健康状態の把握や安否確認、各種相談に努めた。「実際は電話があるだけで有難かった。感謝しています。」とのアンケート結果もあり、スタッフ全員大変嬉しく思うとともに、施設からの電話連絡の重要性を再認識した。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症の終息時期が見えないが、高齢者施設としての役割を果たし、利用者や地域住民の期待にしっかりと応えることができるよう職員全員で施設運営に全力で取り組む。</p>
---

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 日頃から利用者目線で企画等を行っている成果がアンケート結果の高い満足度につながっている。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の管理が行われている。 また、建物も含め敷地内の環境にも気を配りながら、積極的に施設の美観整備に務めており、利用しやすい施設になるように管理している。
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、事業目的に合致しない支出もない。 また、エコオフィス活動を推進することにより経費削減に努めている。

○ 総合評価

<p>コロナ禍による施設休館期間があり、増加傾向だった利用者数は大きく落ち込んだが、再開時にはガイドラインに則りながら適切に運営を行っている。ガイドラインにより利用者の主な利用目的だったカラオケ等大きく活動を制限される中、アンケート結果にも表れているとおり施設職員の誠実な接客対応に満足度は高く、その甲斐あって大きな混乱もなかったものと感じている。</p> <p>休館期間中も利用者へのプッシュ型相談対応により、利用者の不安解消も図られ、日頃からの利用者と職員のコミュニケーションの成果と思われる。新型コロナウイルス感染症の感染対策においても利用者への協力をスムーズに行うことができ、安心安全な施設利用が図られた。</p> <p>感染症対策による休館等、活動制限の影響が大きかったなか、市との連携がしっかり図られ、適切な運営がされたことを評価したい。</p>
---

## 令和2年度(2020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	熊本市障害者福祉センター希望荘				
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団				
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日				
施設所管課	健康福祉局 障がい者支援部 障がい保健福祉課				
施設概要	在宅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。 希望荘は、在宅障がい者のふれあいの場を提供し、生きがいや自立の促進を図り、障がい者のオアシスとなる施設。 ・敷地面積 1,154㎡ ・延床面積 1,914㎡				
事業概要	本市の障がい者の福祉の向上を図るとともに、地域福祉の増進に寄与することを目的として、各種講座開催、地域活動支援センター事業(創作的活動等)、ふれあい総合相談、ふれあい事業(希望荘フェスタ)、福祉バスの運行、研修室貸室の提供及び会館の管理運営を行う。				
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	25,794	7,908	▲ 17,886	31%
収支状況	収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	77,929	78,639	710	101%
	うち新型コロナ影響		▲4,124	-	-
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	29	14	▲15	48%
	合計	77,958	78,653	695	101%
	※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。				
	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	57,235	56,696	▲539	99%
	事業費	12,508	9,726	▲2,782	78%
	その他	0	0	0	-
	合計	69,743	66,422	▲3,321	95%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、日報等、報告書の確認。 定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) 利用者アンケートで寄せられた要望や苦情とそれに対する回答について確認。				

### ■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	法令を順守しながらの適切な運営を行うことができた。 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、仕様書にある指定事業の多くを実施することが出来なかったが、ホームページやライン、メルマガ、デジタルサイネージを使い広く広報活動を行い情報提供に努めた。また、不安を訴える多くの利用者に対し、関係機関との連絡を密にとり不安払拭に重点を置きながら支援に取り組んだ。開館時にはレイアウト変更、人数制限等を行い、感染防止を徹底した。 地域活動支援センターにおいては、休館中においても自宅での入浴が困難な利用者への個別支援をはじめ、電話相談、お便りの発送等を行った。 本年度は、希望荘開館40周年であったが、イベントを開催することができなかったため、多くの利用者の声を反映しながら、記念誌「希望荘開館40年のあゆみ」を発行し好評をいただいた。

施設の管理	A	法令・仕様書に基づいた適切な管理を行うことができた。 休館中も入浴サービスのみ実施していた。ボイラー配管の水漏れが発生し浴室の使用を中止したが、担当課と連絡を取りながら迅速に修繕を行った。また、自主的に2ヶ月に一度の設備点検を行い適正な管理に努めた。
収支の状況等	A	当法人の経理規定に基づき、適正な会計処理を行った。 本年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴うかかり増し経費や事業中止、休館が発生したため、適正に報告し返還を行った

○ 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2年12月17日(木)～令和3年3月24日(水)
2、調査方法	①手渡しによるアンケート依頼 ②玄関ロビーにてアンケート用紙、回収箱設置 ③地域活動支援センター利用者へ個別に依頼
3、結果総括	調査実施数 貸し館 218名 地域活動支援センター 37名 ○ 良い点 職員の対応 来館時の利便性等 ○ 悪い点 設備の老朽化
・アンケート結果に対する対応状況	
設備面に関しては、担当課と相談しながら改善に努める。 職員の待遇については、研修等を行い、一層の向上を図る。	

○ 総合評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・本年度は、新型コロナウイルス感染拡大に伴い多くの事業が実施できない状況であったが、利用者一人ひとりに電話相談等の丁寧な支援を行った。今後も、感染防止に努めながら、コロナ禍でもできる事業を検討し、実施していきたい。</li> <li>・職員の資質や支援技術向上を図るために事業所内研修を行った。今後の更なるサービスの向上に繋げていく。</li> <li>・施設や設備に関する利用者からの要望に対して、担当課と協議しながら改善に努めた。</li> </ul>
---

■ 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	新型コロナウイルス感染症の影響により施設の休館が幾度かあったものの、開館中は利用者同士の間隔を確保するようテーブルの配置を変える等、感染防止対策を図りながらの運営を行うとともに、希望荘の「LINE」アカウントを新設して情報発信を行う等、コロナ禍においても協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されていることからB評価とした。
施設の管理	B	施設が老朽化している状況下において、定期的な点検や職員による目視確認等によって即座に不具合を発見し、指定管理料の修繕費内で優先順位を付けて対応している。 また、市で対応すべき修繕についても速やかに報告が挙げられており、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されていることから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、会計処理も適切に実施されており、B評価とした。

## ○ 総合評価

施設の運営面については、協定書、仕様書に基づく業務が適正に実施されている。特に新型コロナウイルス感染症の影響により思うような施設運営ができない中、離れていても利用者に対して定期的な情報発信を行う等、サービス低下を招かないよう創意工夫を行っており、評価できる。

施設の管理面においても、協定書、仕様書に基づく業務が適正に実施されている。施設が老朽化しているため、利用者の安全を第一に考えて日ごろの点検を細かく行い、市への報告を迅速に行っており、利用者の事故等は発生していない。

利用者アンケートにおいても、職員の対応について高い評価となっており、今後も新型コロナウイルス感染症の終息が判然としない中ではあるが、利用者へのサービス低下を招かないよう利用者目線での運営に期待ができる。

## 令和2年度(2020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	熊本市子ども文化会館																																																										
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団																																																										
指定期間	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																										
施設概要	<p>子ども支援・子育て支援施設として、子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。</p> <p>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</p>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館の使用許可に関する業務</li> <li>・会館の維持管理に関する業務</li> <li>・児童の健全育成に関する行事等の開催</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>285,802</td> <td>34,589</td> <td>▲ 251,213</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	285,802	34,589	▲ 251,213	12%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	285,802	34,589	▲ 251,213	12%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>178,472</td> <td>181,183</td> <td>2,711</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>1,070</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>1,004</td> <td>146</td> <td>▲858</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,232</td> <td>455</td> <td>▲3,777</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>183,708</td> <td>181,784</td> <td>▲1,924</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>171,801</td> <td>179,335</td> <td>7,534</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,811</td> <td>2,280</td> <td>▲4,531</td> <td>33%</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>178,612</td> <td>181,615</td> <td>3,003</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	178,472	181,183	2,711	102%	うち新型コロナ影響	0	1,070	-	-	利用料金収入	1,004	146	▲858	15%	その他	4,232	455	▲3,777	11%	合計	183,708	181,784	▲1,924	99%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	171,801	179,335	7,534	104%	事業費	6,811	2,280	▲4,531	33%	その他	0	0	0	-	合計	178,612	181,615	3,003	102%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	178,472	181,183	2,711	102%																																																							
うち新型コロナ影響	0	1,070	-	-																																																							
利用料金収入	1,004	146	▲858	15%																																																							
その他	4,232	455	▲3,777	11%																																																							
合計	183,708	181,784	▲1,924	99%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	171,801	179,335	7,534	104%																																																							
事業費	6,811	2,280	▲4,531	33%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	178,612	181,615	3,003	102%																																																							
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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)</li> <li>・利用者アンケートの実施</li> </ul>																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>令和2年3月4日から令和2年5月31日まで新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館となり、令和元年度末に予定していた誕生祭及び5月のジャンボこいのぼりイベントが開催できなかった。</p> <p>令和2年6月1日から各コーナーは利用時間・利用組数を制限して運営を再開した。乳幼児を持つ保護者の方々から「安心して利用できる」といった声をいただく一方、「利用時間を長く出来ないか」といった声もあり、徹底した感染症対策及び多くの方々の利用機会の確保を念頭に置き、利用時間を1時間、換気・消毒時間を30分(利用10分前入館可)設けての運営となった。</p> <p>指定事業イベントについては、密を避けるため利用時間内において各コーナーにて小規模開催へ変更した。さらに職員提案でユーチューブ動画を制作・配信(計22本)した。令和3年1月4日から2月17日までは熊本県緊急事態宣言のためイベント等を中止し、2月22日から人数制限を伴いイベントを実施した。</p>
施設の管理	A	<p>前年度に引き続き、空調機の経年劣化による臨時停止。システムユニット不具合によるからくり時計の停止等が生じた。他の施設設備については軽微な修繕を行った。他設備については保守点検にて概ね良好であった。</p>
収支の状況等	B	<p>一般財団法人熊本市文化スポーツ財団(旧:一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団、令和3年度に名称変更)は公認会計士と契約し、熊本市子ども文化会館においても適切な業務及び予算執行に努めた。新型コロナウイルス感染症拡大のため自主事業の中止、工作コーナーでのプラ板販売の中止、臨時休館、利用人数の制限等により収益事業の減に繋がった。</p>

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>「利用者アンケート」            ①調査期間…令和2年8月7日～8月23日            ②集計結果…設備満足度(大満足69%満足31%)職員対応(大満足95%満足5%)            「満足度調査」            ①調査期間…令和3年2月19日～3月5日            ②集計期間…総合満足度5点/4.77点</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・アンケート結果は1階にて掲示し、ホームページでも概要を公表            ・ご意見、ご要望はその対応を記載した回答をアンケート結果と共に掲示            ・ご意見、ご要望は改善可、改善不可ともに詳細状況を把握している</p> <p>○主な意見            ①「小さい子どもを複数育てているので、このような施設が近くにありとても助かっています。土日に開館してあることも嬉しいです。            ➡(回答)一年間の休館の間、ご迷惑をおかけしますが、成長された子供さんに会えることを楽しみにしております。            ②「食べ物(弁当など)の販売を希望します。            ➡(回答)今後前向きに検討してまいります。            ③「私の話もたくさん聞いてくださってとても助かっています。」            ➡(回答)子育て中の大変な想いをたくさんお話ください。お役に立てて嬉しいです。</p>

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用組数、利用時間の制限により利用者数は前年度約90%減となった。換気機能が乏しい多目的ホールにおけるイベント収容人数も定員228名に対し70名定員にて開催した。

人数の制限を行ったことで感染対策は十分であったが、多くの子どもたちが何時でも好きな時間に来館し自由に遊ぶことが出来ないこと、また「児童に遊び及び学びの機会と場を提供し、もってその健全育成に寄与する」設置目的を十分に果たせなかったことが悔やまれた。

■ 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	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 新型コロナウイルス感染症拡大の中でも、新しい生活様式に基づき、利用促進のため、自主事業やアンケート結果を踏まえたサービス改善(利用人数を制限したちびっこ運動会や遊具の修繕等)を行っており、利用者総合満足度も5段階評価中、平均点が男性4.89、女性4.76、合計4.77と、高い結果となっていることから、A評価とした。
施設の管理	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。設備等の修繕及び維持管理については、経年劣化による破損箇所が生じたが、常に報告を受け協議を行い早期の修繕が行われていた。 また、時には市からの報告を受け、早急な修繕が行われていた。 仕様書記載の保守点検業務についても専門業者により適正に行われていることが確認できた。職員及び専門業者による日々の点検や定期的なメンテナンス、施設的环境美化が実施され、適正な施設の管理が行われていると確認できたためA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされている。 新型コロナウイルス感染症拡大により、多目的ホール及び会議室の使用を中止したことにより、利用料金収入の減少がみられた。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染拡大による利用者の減少や講座、イベント等の中止、会議室・ホールの利用中止などの利用の制限が設けられている中、限られた施設や条件の中で事業を実施した。

利用に制限が生じたが、開催可能な自主事業やアンケート結果を踏まえたサービス改善により、満足度調査による利用者の総合満足度の向上につながった。

施設の管理においては、設備の破損が生じた際、常に報告・協議を行い早期の修繕に努めており、また市からの不具合の報告にも迅速な施設修繕が行われた。職員及び専門業者による日々の点検・清掃・定期的なメンテナンスが実施され、適正な施設の管理が行われている。

令和2年度は指定管理者として最後の年となったが、新しい生活様式に則しながら利用者第一で事業を実施しており、最後のイベントとなる誕生祭では、感染対策をしながら最後まで利用者を楽しんでもらえる企画を開催できた。

## 令和2年度(2020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	熊本市森林学習館管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和2年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																										
施設所管課	環境局 環境推進部 環境共生課																																																										
施設概要	1 所在地 熊本市北貢町小萩 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	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、自然環境に関する各種資料の展示、イベント及び施設の貸出を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>2,680</td> <td>1,428</td> <td>▲ 1,252</td> <td>53%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,680	1,428	▲ 1,252	53%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	2,680	1,428	▲ 1,252	53%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>3,967</td> <td>4,099</td> <td>132</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</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>35</td> <td>16</td> <td>▲ 19</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,002</td> <td>4,115</td> <td>113</td> <td>103%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>3,804</td> <td>3,919</td> <td>115</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>55</td> <td>90</td> <td>35</td> <td>164%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,859</td> <td>4,009</td> <td>150</td> <td>104%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,967	4,099	132	103%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	35	16	▲ 19	46%	合計	4,002	4,115	113	103%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,804	3,919	115	103%	事業費	55	90	35	164%	その他	0	0	0	-	合計	3,859	4,009	150	104%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	3,967	4,099	132	103%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	35	16	▲ 19	46%																																																							
合計	4,002	4,115	113	103%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	3,804	3,919	115	103%																																																							
事業費	55	90	35	164%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	3,859	4,009	150	104%																																																							
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)																																																										

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は当初より新型コロナウイルス感染防止の為5/20まで臨時休館となり、大部分の企画事業・イベントが延期または中止されることとなった。休館解除後もリスクレベルに応じたイベント自粛を行いながら、年間の事業計画を再編しつつ講師の都合など考慮し可能な限り実施した。来館者数においては不要不急の外出自粛の意識が高まるなか、近年のピーク時(H30年度)と比べ約6割減少した。そうした中でも当施設の設置目的である森林とのふれあいという屋外型施設に焦点を当てた広報を行い、年度末にかけては来館者数改善の傾向も見られた。

施設の管理	A	来館者が安全に利用できる環境作りをこころがけ、日常清掃や敷地内の草刈りをはじめ、市道から当施設まで伸びる仕様書外の道路脇についても企業体職員にて草刈りを行い、景観保全と視野確保による安全管理を定期的に行った。また、防災の観点から保存水や保存食、救急箱や電池・手回しラジオなど、孤立した際の職員や来館者の生命維持を図る備蓄品を見直し追加配備した。その他、新型コロナウイルスまん延防止対策として消毒液の設置補充や、非接触による体温計測、来館記録シート記入や館内消毒など、来館される市民の安全確保に取り組んだ。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染拡大による臨時休館により、随時事業計画の見直しを行ったが、実施できなかった事業における支出減もあった。一方で安全管理における感染防止対策費用の増加もあり、年間を通して収支バランスの均衡を図った。また、事業目的以外の支出等は一切ないよう顧問税理士に適宜アドバイスを受けるなど会計処理を行いつつ、通常の備品・消耗品などの支出については経費縮減を徹底して行った。

### ○ 利用者アンケートの結果

#### ・アンケートの実施状況

- 1.調査結果 令和2年8月から令和3年2月まで
- 2.調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後職員が回収。(記入式調査年2回計 39件)
- 3.結果総括 利用者の満足度については次のとおりである。  
 清掃状況・・・とてもよい・よい (39件) 100%  
 案内表示の分かりやすさ・・・とてもよい・よい (38件) 97%  
 接客対応・・・とてもよい・よい (39件) 100%

#### ・アンケート結果に対する対応状況

(良い評価) 要望していた竹馬作りを実際に企画していただけてうれしかったです。トイレ利用で立ち寄りしましたが、とても助かりました。自然がいっぱいでとても楽しかったです。  
 (要望等) 崇城大学から入った道路の最初の曲がり角に誘導看板を設置してほしい。→以前設置されていたものが劣化や台風等の影響で倒壊して無くなっていたため、再度設置するため担当課と協議、当該箇所に簡易看板を設置した。

### ○ 総合評価

今年度は新型コロナウイルス感染防止による非常事態宣言やまん延防止措置など、人と接する機会が制限され、常に外出への抵抗を持ち続ける一年であった。そうした中でも、当施設の役割を果たすべく市民や来館される方が安全に利用できる環境を最優先に考え事業計画を修正し可能な限り広報を行い、市民サービスの提供を行った。屋内の学習館・展示館については9名までの使用を原則として、入れ替え制や1団体限定の利用をお勧めするなど、来館者の協力も得ながら施設運営と感染防止の両立を図った。  
 また、事業においてはイベント自粛期間を除き可能な限り事業を企画し広報を行ったが、感染症への恐れもあるからか参加申し込みがゼロという時期も多くあった。そうした中でも、他の公共施設との連携によりアウトリーチとして施設紹介ブースを設置、当施設の紹介や生物多様性、環境などについてのPRを行うなど市民への情報発信を行い続けた。その他、当施設や小萩園の新規の利用を発掘するため紹介チラシを2万部作成した。市教育委員会との調整など担当課の力添えも頂き、熊本市内小学校92校へ約1.7万枚を配布、親子や家族など3世代へ向けたアプローチを展開し、春の花見時期においては多くの見物客や来館者で賑わった。

■ 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	年度当初から休館が続き来館者が減少するものの、イベントや開館の予定に関する問い合わせも多く、開館してすぐ実施された「竹笛づくり」は参加者多数であった。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、マスク着用や消毒の呼びかけ表示等迅速に対応した。入れ替え制の運営となり、1グループごとに台や床の消毒を行った。イレギュラーな対応を求めることが多かったが、いずれも迅速に対応した。
施設の管理	A	施設の維持管理については、仕様書に基づく適切な管理を確認した。日常的な安全点検が施設の老朽箇所の早期発見に繋がり、年間を通して計画的に修繕を行った。さらに照明のスイッチ切り分けを行い、環境施設として電気料金削減を図ったことも評価できる。また、施設内の花壇も常に美しく整備されており、来館者が気持ちよく利用できるよう細やかな施設管理を行った。
収支の状況等	A	新型コロナウイルスの影響により予定していた企画の中止が相次いたが、これにより免れた費用相当額については、感染拡大防止のための備品購入等に充て、有効に活用した。事業目的以外の支出等はなく、適正な指定管理料の支出が行われ健全な運営管理が行われた。

○ 総合評価

春休み時期に合わせ市内小学校にチラシを配布する等積極的な広報に努め、新型コロナウイルスの影響により利用者が減少する中、3月に開催した木工教室は募集人数を超える申し込みがあった。また、利用者が安全で快適に過ごせるよう、施設の消毒やマスク着用の呼びかけ、またコロナ禍においての新様式の理解と徹底を児童へわかりやすく伝える工夫を行った。例年とは異なる急な対応を依頼することが多かったが、いずれも迅速に対応し、感染拡大防止の取り組み状況や、運営方法の変更に対する来館者の反応をきめ細かく報告したことも評価できる。引き続き安全対策に気を配り、魅力的な事業の実施を期待したい。

## 令和2年度(2020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	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022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	<p>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、硝酸性窒素による地下水汚染を防止することを目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所在地 熊本市東区戸島町585-1</li> <li>・敷地面積 17,336㎡</li> <li>・延床面積 6,137㎡</li> <li>・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</li> </ul>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家畜の排せつ物の受入れ</li> <li>・家畜の排せつ物を原料とした堆肥の生産</li> <li>・家畜の排せつ物を搬入した者に対する堆肥の提供</li> <li>・センターの使用許可及びその取消し並びに使用の停止の命令に関する業務</li> <li>・センターの維持管理に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">受入量(t)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>31,266</td> <td>29,722</td> <td>▲ 1,544</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table>				受入量(t)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	31,266	29,722	▲ 1,544	95%																																													
受入量(t)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	31,266	29,722	▲ 1,544	95%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>117,052</td> <td>130,363</td> <td>13,311</td> <td>111%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>117,052</td> <td>130,365</td> <td>13,313</td> <td>111%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>103,412</td> <td>109,753</td> <td>6,341</td> <td>106%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> <td>110</td> <td>110</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>13,636</td> <td>23,385</td> <td>9,749</td> <td>171%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>117,048</td> <td>133,248</td> <td>16,200</td> <td>114%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	117,052	130,363	13,311	111%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	2	2	-	合計	117,052	130,365	13,313	111%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	103,412	109,753	6,341	106%	事業費	0	110	110	-	その他	13,636	23,385	9,749	171%	合計	117,048	133,248	16,200	114%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	117,052	130,363	13,311	111%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	0	2	2	-																																																							
合計	117,052	130,365	13,313	111%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	103,412	109,753	6,341	106%																																																							
事業費	0	110	110	-																																																							
その他	13,636	23,385	9,749	171%																																																							
合計	117,048	133,248	16,200	114%																																																							
モニタリングの実施方法	<p>指定管理者から提出された月次報告書、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回実施)            利用者アンケートの実施(年1回実施)</p>																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は新型コロナウイルス感染症による全国的な緊急事態宣言が発出されるなど生活が一変した1年となった。当施設においても事業継続を前提とした感染予防体制を取り、感染の影響を受けることなく1年を終える事ができた。その他、突発的な受入中止等についても契約農家様と良好なコミュニケーションを図り、大きなクレーム等は発生せず運営を行えた。また、施設利用者会議の中で頂いた製造堆肥の品質や構内安全についての意見を早急に実施するなど、利用者ニーズに沿った施設運営を心掛けた。自主事業については市民への情報発信を目的に熊本市内の公共施設と連携し、堆肥の販売会や施設紹介などをアウトリーチ事業として実施した。生産堆肥の販売については、有機JAS認定を取得、代表企業から専門の営業職員を配置するなどし、販売増加に努め、熊本市への納付を完了することができた。
施設の管理	A	施設の設備全般については、悪環境内の使用劣化による損傷が激しく、予期せぬ不具合も多く発生し、結果的に修繕も今年度見込みを上回る事となった。一方で、簡易的な補修等については業者の高額な施工に頼ることなく、職員の持つ技術や経験をもとに材料費の実費のみで抑え経費縮減を図った。また、農研機構等の指導を受け、製造棟堆肥内部への自然通気を図るネトロン管の掘起し清掃作業については仕様書外の業務として実施した。その他、維持管理業務については、委託業者と密に連携し運営に支障がないよう適切に実施した。
収支の状況等	A	今年度も事業目的以外の支出等は一切ないよう顧問税理士に適宜アドバイスを受け会計処理を行った。人件費・事業費・事務費については経費縮減を行ったが、管理費については固液分離設備、発酵攪拌設備、破碎設備、収集車両等の不調による復旧費用、また副資材搬入や汚水搬出の委託費用など、当初見込みを超え支出超過となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 令和3年2月12日(金)、15日(月)、16日(火)
2. 調査方法 東部堆肥センター利用者会議の出席者(28名)に対し、アンケート用紙を配布し会議終了時に回収。
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%(25名)
  - ・施設の安全対策について……とても良い、良い 79%(22名)
  - ・センターの使いやすさについて……とても良い、良い 64%(18名)
  - ・職員の接客対応について……とても良い、良い 86%(24名)
4. 主な意見
  - ・完熟堆肥を提供していただきたい。
  - ・構内作業車両と走行車両の安全を図ってほしい。
  - ・施設利用料の値上げについては3年の実績を見てからにしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・堆肥製造設備メンテナンスや堆肥発酵温度の新たな取り組みなど良質化を心掛けている。
- ・天候にもよるが堆肥の状態は良くなり酪農家様へ意思疎通を丁寧に図り意見を取り入れたい。
- ・構内徐行や一時停止位置の看板設置増やすなど、安全に利用いただける環境を整えたい。

○ 総合評価

今年度は新型コロナウイルス感染症による非常事態宣言が発出され、熊本市内においても多くの施設が臨時休館となり生活様式の変化が求められる1年となった。当施設は、施設の特性上臨時休館が難しい施設のため感染防止対策を徹底して行い、手指消毒やマスク、手洗いの啓発、複数人で使用する車両や重機などアルコール消毒や車内換気の徹底、年末年始の感染拡大期においては、管理棟内の感染リスクを減らす観点から事務機のレイアウト変更、机上アクリルパーティションの設置、空気清浄機購入など、多くの労力と費用を費やした。

また、利用者の意見をもとに、車両停止位置の表示板の設置や構内徐行看板などを購入し安全確保と、調整池の清掃を職員総出で行うなど環境に配慮した業務を行った。生産堆肥の評価については、令和2年度熊本県堆肥共励会新人賞受賞、また有機JAS資材評価協議会へ有機JAS登録認証されるなど、付加価値を高めながら販売についても強化した1年であった。結果、製茶業者等へ土壌改良材としてのバラ大量販売や、県内の道の駅、直売所、ホームセンターハンズマンへの定番導入など、専門農家から一般家庭まで領域を広げながら流通拡大を目指している。

自主事業においては、市内公共施設のイベント開催時に合わせ、堆肥のPRや販売などを実施、熊本市の持続可能な地下水保全への取り組みなど環境についての情報発信を行った。その他、円滑な運営の為、契約酪農家様との信頼関係構築や、担当課との事前協議など緊密な連携を図り取り組んだ。

■ 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、協定書及び仕様書等に定める業務が適切に実施された。 出来上がった堆肥が保管棟に滞留することもあったが、職員や企業体がそれぞれのノウハウやセンターでの経験を活かし、センターの設置目的を果たすように迅速に対応されている点は評価でき、A評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書及び仕様書等に定める管理が適切に実施された。 センターは、利用用途から、非常に汚れやすい施設ではあるが、使用者等が快適に施設を利用できるよう、日常的に清掃が実施された。また、日々の稼働での使用劣化による設備の不具合や修繕については、早急に市に報告し、職員の知識や経験を活かし対応している。また、よりよい作業環境になるよう改善されている点は評価でき、A評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適切に会計処理が実施されていた。

○ 総合評価

センターは開所して2年目であり、前年度から多くの家畜排せつ物を受け入れてきたが、堆肥生産や保管、販売業務だけでなく、様々なトラブルにも迅速に対応するなど、施設の稼働に支障が無いよう業務を実施している。

また、生産された堆肥の評価についても、令和2年度熊本県堆肥共励会新人賞を受賞するなど高い評価を受けており、品質にもこだわって生産されている。

施設の管理においては、日々の稼働により様々な不具合や修繕があったが、職員の知識や経験を活かし対応している。さらには自主的に改善点等を挙げ、対応している。

今後も、引き続き、センターの適切な運営及び管理に努めていきたい。

## 令和2年度(2020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	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022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	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し、市指定業務(受付に関する業務、使用説明業務、利用料金の徴収・減免業務、施設利用促進業務等)や自主事業(県域・市域パークゴルフ大会、パークゴルフ教室、ポールウォーキング教室、フリーマーケット、花いっぱい活動、エコキャップ運動等)を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>23,639</td> <td>23,268</td> <td>▲ 371</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	23,639	23,268	▲ 371	98%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	23,639	23,268	▲ 371	98%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>18,062</td> <td>20,725</td> <td>2,663</td> <td>115%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>2,420</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>7,169</td> <td>6,705</td> <td>▲464</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>176</td> <td>205</td> <td>29</td> <td>116%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>25,407</td> <td>27,635</td> <td>2,228</td> <td>109%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>23,329</td> <td>25,115</td> <td>1,786</td> <td>108%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>406</td> <td>627</td> <td>221</td> <td>154%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,665</td> <td>1,175</td> <td>▲1,490</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>26,400</td> <td>26,917</td> <td>517</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	18,062	20,725	2,663	115%	うち新型コロナ影響	0	2,420	-	-	利用料金収入	7,169	6,705	▲464	94%	その他	176	205	29	116%	合計	25,407	27,635	2,228	109%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	23,329	25,115	1,786	108%	事業費	406	627	221	154%	その他	2,665	1,175	▲1,490	44%	合計	26,400	26,917	517	102%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	18,062	20,725	2,663	115%																																																							
うち新型コロナ影響	0	2,420	-	-																																																							
利用料金収入	7,169	6,705	▲464	94%																																																							
その他	176	205	29	116%																																																							
合計	25,407	27,635	2,228	109%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	23,329	25,115	1,786	108%																																																							
事業費	406	627	221	154%																																																							
その他	2,665	1,175	▲1,490	44%																																																							
合計	26,400	26,917	517	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、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和2年11月、令和3年3月実施)、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	<p>今年度の運営は、5月15日からの施設開場となり、様々な感染症対策と熱中症対策に細心の注意を払いながらの施設の運営に努めた。新型コロナ感染拡大防止については、基本的な消毒液の設置・注意喚起ポスター掲示をはじめ、コンペ開催時は、密を避けていただくための声掛け巡回を行い、感染予防に徹底して取り組んだ。夏場の熱中症対策については、安全で安心してご利用いただける環境づくりを心がけ、寒冷紗による日除けの設置、麦茶や塩飴の提供、施設巡視のときに声掛けの注意喚起を徹底したこと、また熱中症対策アドバイザーの資格取得を通して職員の知識を深めたことにより、救急搬送される利用者がいなかかった。</p> <p>集客については、個人の利用者を対象としたパークゴルフ教室を開催し、56回・255人の参加者があり、パークゴルフの楽しさを多くの利用者に広め、新規の利用者も獲得することができた。その他、生涯スポーツの普及と健康増進という観点から、年次計画書通りパークゴルフ大会や各種コンペの開催した。</p>
施設の管理	A	<p>業務仕様書に基づき、適切に施設の管理を実施した。委託していた緑地管理は、緑地管理機械を導入し独自で管理することにより、利用者の要望に迅速に対応することができ、きめ細やかな施設管理ができるようになった。その結果が施設の景観づくりにも現れ、芝生や植栽の管理に関するクレーム「ゼロ」を達成することができた。</p> <p>パークゴルフ場は、供用開始前の点検整備を徹底し、利用者にとって面白いコース整備を行った。いこいの広場や自由広場等は、「常に手入れがなされている施設」を意識して、除草作業を徹底し雑草抑制ができた。その他、弱った芝生やツツジなど低木類の移植が容易にできるよう養生畑を設けた。</p>
収支の状況等	A	<p>新型コロナ感染拡大防止に係る臨時休館に伴い、利用料金は減収した。減収の影響額は、指定管理料の補填と経費の削減により、収支状況は黒字で終えることができた。また、維持管理を内製化したことにより、植栽管理に使用する薬品の使用料の管理を行い、無駄な支出を抑えたことも黒字で終えることができた要因で、本部経理部よりアドバイスを受け、適宜会計処理を行った。</p>

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>1.調査期間 令和3年3月                  2.調査方法 窓口等へのアンケート用紙の準備と、記入依頼、回収箱にて回収(回収件数 50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、概ね満足との結果で、管理運営面では特に大きな不満はなかった。                  ・施設全体について……「満足・概ね満足」100%                  ・職員の対応について……「満足・概ね満足」100%</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <p>日影がほしい等……寒冷紗による日除けを設置。その他、熱中症対策として屋外給水所を設け、麦茶や塩飴などを提供した。                  給水器を設置してほしい等……管理棟ロビーには給水器2台、電子レンジ1台、いつでもご利用いただける状態で対応した。                  ゴミ箱がほしい等……ゴミの分別や減量、ゴミの持ち帰り運動に取り組んでいることを説明し、ご理解とご協力をお願いした。</p>

○ 総合評価

条例に基づき、施設の設置目的を達成するため、緑地管理業務を含めた景観整備に於いては、こまめに取り組み業務仕様書以上の管理を行った。

パークゴルフ教室においては、積極的に実施したことにより、初心者から愛好家へと利用者を導くことができた。この取り組みの成果が、新型コロナウイルス感染症や天候不順、競技者の高齢化が大きく影響する中、利用料金収入は、前年度比94%のマイナスで終えることができた。

事業に於いては、新型コロナウイルス感染症の影響により施設を休館させたことなど、想定外の制約もあったが、年間事業計画書に沿った事業展開を行うことができた。

また、芝生等緑地管理については、内製化(必要機材の購入・人材育成)を進めたことで、利用者の要望に迅速に対応が可能となった。利用者からは、「コースがきれいになった」「面白いコースになった」との口コミとともに、パークゴルフ協会関係者においても、お褒めの言葉をいただき、その結果、利用者をはじめ協会役員からの要望や苦情がなくなり、飽きない、きれいなパークゴルフ場を維持することができていると自負している。利用者の満足度を計るアンケート調査の結果においても、施設の管理運営面において100%が「満足・概ね満足」と回答しており、利用者からの意見や要望については、所管課と協議を行い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	施設の運営は、コロナ禍の困難な状況において適切に業務遂行されたことから、評価をAとする。 また、屋外の運動施設であるため、熱中症対策アドバイザーの資格を取得した知識を活かし、利用者に適切なアドバイスを行ったことで、熱中症にならず利用者の安全に大きく貢献した。
施設の管理	B	施設の管理は、パークゴルフ場の整備、管理棟や自由広場の維持管理を適切に行ったことから、Bと評価する。 アンケート結果は、パークゴルフ場整備では「よい」と「とてもよい」を合わせ82%、施設の清掃状況の「よい」と「とてもよい」を合わせ78%、自由広場等の管理状態のよい」と「とてもよい」を合わせ76%だった。 職員による芝の管理等の植栽管理については、委託から自社で管理するよう変更され、利用者の要望を直接受けて維持管理をすることにより、利用者からの苦情は無くアンケートの評価は高かった。 また、枯れやすい低木の植栽管理も地道に行い施設管理を行った。
収支の状況等	B	令和2年度(2020年度)の収支は、利用料金が前年度より減収するなど、不可抗力である新型コロナの影響を考慮した補填によって黒字となった。補填がなければ、赤字となるところであるが、経費の削減に努め、支出管理を適切に行い会計処理を適正に行ったことからB評価とする。

○ 総合評価

施設の運営は、年次計画書、協定書、業務仕様書等に基づく業務を適切に行うことにより実施された。

戸島ふれあい広場においては、パークゴルフ愛好家の高齢化や異常な猛暑で利用者数が減少傾向にあるところに、新型コロナの感染等の影響を受けた。そのような状況下、新型コロナ感染防止においては、消毒液の設置や利用者に注意喚起の実施、感染防止のための休館等、市の指示に柔軟に対応した。

パークゴルフの利用者数については、減少傾向のため、コロナ対策を講じたうえでパークゴルフ教室を積極的に開催して新規利用者の誘致を行った。芝の保守や植栽管理については、委託から職員で行うことに変更したが、利用者からの苦情は無く、また、利用者の要望に合わせ芝のコンディションを整えることができた。

自由広場においては、利用者が増加してきたが、今後はさらに周知を図るなど、幅広い利用者増に繋げるように努めていただきたい。

## 令和2年度(2020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	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パークゴルフ場 11,600㎡ (18ホール)</li> <li>・駐車場 3,200㎡ 駐車可能台数123台(無料)</li> <li>・管理事務所 160㎡ 事務所、倉庫、休憩所、トイレ</li> <li>・トイレ棟 20㎡</li> <li>・東屋 10㎡</li> </ul>																																																										
事業概要	市民にふれあいの場(パークゴルフ場)を提供し、市民の健康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し、市指定業務(受付、使用許可、使用案内、利用料徴収、施設利用促進業務など)、並びに自主事業(自主コンペ、地域活性化運動、花いっぱい運動など)を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>14,668</td> <td>13,095</td> <td>▲ 1,573</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	14,668	13,095	▲ 1,573	89%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	14,668	13,095	▲ 1,573	89%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>13,401</td> <td>15,717</td> <td>2,316</td> <td>117%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>2,134</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>6,064</td> <td>5,433</td> <td>▲631</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,232</td> <td>887</td> <td>▲345</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>20,697</td> <td>22,037</td> <td>1,340</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>18,840</td> <td>17,622</td> <td>▲1,218</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,360</td> <td>1,894</td> <td>534</td> <td>139%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>695</td> <td>631</td> <td>▲64</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>20,895</td> <td>20,147</td> <td>▲748</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	13,401	15,717	2,316	117%	うち新型コロナ影響	0	2,134	-	-	利用料金収入	6,064	5,433	▲631	90%	その他	1,232	887	▲345	72%	合計	20,697	22,037	1,340	106%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,840	17,622	▲1,218	94%	事業費	1,360	1,894	534	139%	その他	695	631	▲64	91%	合計	20,895	20,147	▲748	96%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	13,401	15,717	2,316	117%																																																							
うち新型コロナ影響	0	2,134	-	-																																																							
利用料金収入	6,064	5,433	▲631	90%																																																							
その他	1,232	887	▲345	72%																																																							
合計	20,697	22,037	1,340	106%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	18,840	17,622	▲1,218	94%																																																							
事業費	1,360	1,894	534	139%																																																							
その他	695	631	▲64	91%																																																							
合計	20,895	20,147	▲748	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、月報などの確認、業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)、指定管理者によるアンケートの確認																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナ禍の施設運営の影響は、5月14日まで休館したが、8月以降は徐々に回復し、11月、2月については、開場以来最高の来場者を確保した。また、利用者数については、ホームページ等により、初めてパークゴルフを知った新たな利用者が増加した。利用者からは、「気軽なスポーツであり、環境も素晴らしい」との声があり、利用者の集客に繋がる結果となった。
施設の管理	A	新型コロナ感染拡大防止対策としては、マニュアル作成を行い、安心・安全な施設を利用者の皆様へ提供できるようにした。 施設の保守管理については、定期的な施設内巡視を強化して、早期に不具合箇所を発見し修理、部品交換を行った。アンケートの結果、施設の保守管理、コース整備、共に来場者に、「良い」と「とても良い」との評価を得た。
収支の状況等	B	利用料金の減収により収支状況の評価についてはBとする。 理由は、新型コロナ感染防止のための指定管理料の2,134千円の補填がなかったときは、収支状況は赤字となるため。 それ以外の支出については、芝の維持管理において、水道料金を抑えた計画的な灌水の実施により、必要な経費削減を行い適切な会計処理を行うことができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 実施期間 令和3年1月4日～1月31日
2. 実施方法 受付窓口、休憩所でアンケート用紙を配布し、記入いただき回収ボックスで回収
3. 結果 回収結果 108件(昨年と同数)
4. 総括
 

①接客対応について・・・	「とても良い」73%	「良い」26%	「ふつう」1%
②清掃状況について・・・	「とても良い」68%	「良い」29%	「ふつう」3%
③整備状況について・・・	「とても良い」65%	「良い」33%	「ふつう」2%

・アンケート結果に対する対応状況

アンケートについては、108件の回答を得た。  
アンケートの回答結果は、昨年同様非常に高い評価を受けた。日頃から来場されるお客様とのコンタクトを心掛けるよう努め、小さな意見でも取り組んだ結果だと思ふ。  
今後も、慢心することなく丁寧な対応に努める。

○ 総合評価

施設の管理は、新型コロナ対策感染拡大防止のため、消毒や検温等の対策を行い、安心・安全に来場できるように環境を整えた。

集客については、ホームページのお知らせの充実を図り、イベント情報や広場内のヤギとふれあいの場を提供できる施設であることの周知を行い、三世代に繋げ若い世代の利用者数を増やすことができた。また、日々の施設内巡視中に来場者への声かけを行い、ニーズを把握し用具や備品の改善などを速やかに行いサービス向上に取り組んだ。

収支の状況については、管理費の見直しにおける削減で営業利益を上げることができた。

これからも施設の管理運営が好評を得るよう努める。

■ 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	施設の運営は、コロナ禍の困難な状況において適切に業務遂行されたことから、評価をAとする。 新型コロナ感染拡大防止対策の施設運営については、市の指示に従い、各団体や一般の利用者に対し丁寧に対応することができた。 また、利用者の層についても、団体での利用者の口コミや、ホームページを活用しての周知を行い、新規のプレイヤーを増やした。
施設の管理	B	施設の管理は、仕様書に従いパークゴルフ場の整備、施設内の清掃を適切に行ったことからBとする。 施設の整備については、定期的な施設内巡視を強化し、不良個所の早期発見により適切な整備を実施した。利用者の要望を積極的に聞きながら施設整備に反映させ、利用者の満足度を上げた。施設内の花壇には、多くの草花で利用者を喜ばせ維持管理を行った。
収支の状況等	B	令和2年度(2020年度)の収支は、利用料金が前年度より減収するなど、不可抗力である新型コロナの影響を考慮した補填によって黒字となった。補填がなければ、赤字となるところであるが、経費の削減に努め、支出管理を適切に行い会計処理を適正に行ったことからB評価とする。

○ 総合評価

<p>施設の運営は、年次計画書、協定書、業務仕様書等に基づく業務が適切に実施された。</p> <p>扇田ふれあい広場においては、パークゴルフ愛好家の高齢化や異常な猛暑で利用者数が減少傾向にあるところに、新型コロナの感染等の影響を受けた。そのような状況下、新型コロナ感染防止においては、施設の消毒をはじめ利用者の検温や聞き取りを行い、感染防止のための休館等、市の指示に柔軟に対応した。</p> <p>集客では、パークゴルフの普及活動を行うため、ホームページの活用、近隣校区にレクリエーションの一環でパークゴルフの利用を周知する等の施設等のアピールを行った。その結果、馴染みのリピーターばかりでなく新規の利用者を誘致することができた。</p> <p>今後は、新規の利用者がパークゴルフ愛好家の仲間入りし、リピーターになるような魅力のあるパークゴルフ場の運営を期待する。</p>
--

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	西部交流センター																																																										
指定管理者	西部交流センター管理運営共同企業体																																																										
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																										
施設概要	地元住民を始め、広く市民の健康保持と福祉の増進に資することを目的とする。 構造 鉄骨造(一部木造)平屋(一部高屋根) 敷地面積 9,989㎡(足湯、健康広場など) 建物面積 1,976㎡(浴室、研修室、交流室、談話室、大広間、キッズルーム、多目的室など)																																																										
事業概要	・施設の維持管理 ・施設等の使用許可に関する業務 ・使用料収納事務 ・自主事業の実施																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>136,976</td> <td>35,218</td> <td>▲ 101,758</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	136,976	35,218	▲ 101,758	26%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	136,976	35,218	▲ 101,758	26%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>47,486</td> <td>41,996</td> <td>▲5,490</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>▲5,920</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>2,707</td> <td>1,572</td> <td>▲1,135</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>12</td> <td>0</td> <td>▲12</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,205</td> <td>43,568</td> <td>▲6,637</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>44,107</td> <td>39,584</td> <td>▲4,523</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,587</td> <td>1,405</td> <td>▲1,182</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,855</td> <td>3,589</td> <td>▲266</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,549</td> <td>44,578</td> <td>▲5,971</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	47,486	41,996	▲5,490	88%	うち新型コロナ影響	0	▲5,920	-	-	利用料金収入	2,707	1,572	▲1,135	58%	その他	12	0	▲12	0%	合計	50,205	43,568	▲6,637	87%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	44,107	39,584	▲4,523	90%	事業費	2,587	1,405	▲1,182	54%	その他	3,855	3,589	▲266	93%	合計	50,549	44,578	▲5,971	88%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	47,486	41,996	▲5,490	88%																																																							
うち新型コロナ影響	0	▲5,920	-	-																																																							
利用料金収入	2,707	1,572	▲1,135	58%																																																							
その他	12	0	▲12	0%																																																							
合計	50,205	43,568	▲6,637	87%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	44,107	39,584	▲4,523	90%																																																							
事業費	2,587	1,405	▲1,182	54%																																																							
その他	3,855	3,589	▲266	93%																																																							
合計	50,549	44,578	▲5,971	88%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、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 2回実施)、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	コロナ感染症防止の観点から、人数制限や時間制限などの対策を行いながら館の運営を行った。そのような中でも「農産物収穫体験」では親子で参加していただき大変喜ばれる事業を実施できた。「秋の感謝祭」では屋内で実施していたイベントを屋外に変更したり、フリーマーケットを「本のリサイクル」に変更するなど創意工夫しながら開催し、子供から大人まで幅広い年代層の参加があった。広報活動に於いては、SNSや市政だよりなど活用し、イベントの際には「アウトリーチ」として他施設へ出向き広報も行った。また、施設が避難所として開設された際には、西区役所や関係各位と緊密に連携しながら多くの避難者の対応を行なうことができた。
施設の管理	A	感染対策として浴室管理では、時間ごとの入れ替えや人数制限、除菌作業など日常清掃と合わせて徹底して実施した。館内のホールや貸室では対面利用を避けて、窓を開放したり、除菌清掃・マスク着用等利用者に呼びかけながら業務を行った。植栽管理では本社施設運営部の「植栽管理責任者」の指導のもと定期的な管理を行い利用者からも『芝生がきれい好きです』との声を頂いた。修繕では担当課と事前協議を重ねながら、主に温浴設備関係や足湯塗装などを中心に実施した。
収支の状況等	A	植栽管理の業務を委託業者から企業体代表企業自社の維持管理に変更し、作業を植栽管理責任者や職員の手で行った。また、ぶら下がり健康器具の付属品などの簡単な修繕や、踏み台等を職員で手作りして経費を抑えることができた。カルチャー講座やイベント時に使用する備品を他施設から借り受けることで事業経費削減を行った。水道使用量では毎日検針票のチェックを行い、無駄のないような管理を日々行った。

○ 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2年7月14日(火)から8月4日(火)まで 令和2年11月12日(木)から12月19日(土)まで 令和3年2月19日(金)から3月9日(火)まで(聞き取り調査) 令和3年3月18日(木)から3月21日(日)まで(地域自治会長への聞き取り調査)
2、調査方法	館内ホールにアンケートコーナーを設置、記入後回収ボックスで回収。(回収件数123件)
3、結果総括	施設の清掃状況について・・・「とてもよい・よい」89% 施設の景観について・・・「とてもよい・よい」85% 職員の対応について・・・「とてもよい・よい」79%
【利用者の主な意見】 (よい評価)・外の芝生がきれい好きです。・楽しかったです、ありがとうございました。・いつもきれいなイメージです、このまま続けてほしいです。・映画楽しく見させていただきました。・職員全てにおいて親切で利用出来やすい。・野菜や果物がとても新鮮でおいしいです。・今までの状況を維持してほしい。(改善点等)・場所がわかりにくいです。・入浴中の会話があるのは周りの人は困ります。・風呂は制限なくしてほしい、早く風呂に入れてほしい。・洗い場の場所取りをしないでほしい。	
・アンケート結果に対する対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室でのご利用の際、会話が気になるのご意見があったので、「黙浴」の注意喚起POPを掲示した。</li> <li>・浴室減免カード申請書の押印する箇所がなくなったので、以前の書式に戻してほしいとご要望があったので、担当課に相談して対応した。</li> <li>・手すりの蜘蛛の巣が子供の目の高さなので対応してほしいのご意見があったので、職員で日々点検しながら対応した。</li> <li>・入浴の人数や時間制限など協議を行い緩和した。</li> <li>・浴室洗い場それぞれの場所に、場所取りをしないよう注意喚起のPOPを設置し利用者への理解を求めた。</li> </ul>	

○ 総合評価

コロナ禍の影響により前年度浴室利用者数、98,797名に対して23,411名(前年度対比23.7%、75,386名の減数)、施設の総利用者数に於いては、122,282名に対して35,218名(前年度対比28.8%、87,064名の減少という結果だった。  
 イベントや事業等で感染対策を行いながら、実施内容や実施場所を変更するなど工夫しながら開催し、子供から高齢者の方まで幅広い年代層の方に喜んで頂いた。  
 「熱中症対策アドバイザー」を職員全員で受講したり「機械設備操作や清掃研修」、「個人情報保護研修」など様々な研修を行い、臨時休館中の時間を有効利用して職員のスキルアップに努めた。  
 広報ではイベントや事業と合わせて、施設の臨時休館や再開時の利用案内などを回覧板や市政だより、ホームページ等のSNSなどの媒体を活用しながら周知に努めた。  
 また、連絡協議会の開催や地域の防災訓練への参加、農産物生産者の方との連携事業や畑の除草作業を協働で実施し、地域連携を密に行うことができた。  
 熊本市主催の「げんき！アップ熊本」や「COCOA」の推奨ポスター等の館内掲示を行い、利用者の健康増進に関する啓発に力を注いだ。また、「市民税・県民税」の手続きの場所の提供や指定避難所としての場所の提供等、住民の福祉の向上に資する対応を行う事ができた。

■ 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	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設の臨時休館が三度あったが、業務量に応じた職員配置の変更、休館中の施設維持管理の強化、本市指定事業及び自主事業の日程再調整等、柔軟に対応されていた。 浴室等における新型コロナウイルス感染症対策の提案を積極的に行い、安全安心な施設運営に尽力された点を評価する。
施設の管理	B	設備の定期点検は事前に提出された事業計画書に則って実施しており、施設の安全管理に努めている。また、植栽管理や地域清掃活動においては、事業計画書の回数以上行っており、施設やその周辺の環境美化に尽力されている。
収支の状況等	B	定期のモニタリング等で調査した結果、事業目的に合わない不適切な会計処理はなかった。 上記のとおり施設の臨時休館が三度(合計約5か月間)あったため、自主事業を計画どおり実施できず、赤字であった。

○ 総合評価

協定書及び仕様書等に則った適切な管理運営がなされている。また、定期のモニタリングで指摘された課題についても、マニュアルの見直し及び職員への周知を迅速に行っており、課題解決に真摯に対応している。  
 本市指定事業は事業計画書等どおりに行われ、自主事業についても、臨時休館により開館日数が減少した中、計画的に実行されていた。また、農産物の収穫体験等、新たな事業に取り組んでおり、施設利用者や就農者へのサービス向上に努めている。  
 指定管理期間の最終年度にあたる今年度は、新型コロナウイルス感染症により例年になく対応が求められたが、これまでの経験を十二分に活用し、円滑な管理運営が行われた。  
 西部交流センター管理運営共同企業体は令和3年度(2021年度)から令和5年度(2023年度)の指定管理者に指定されており、多くの市民に利用いただけるよう、引き続き最適な管理運営に努めて頂きたい。

## 令和2年度(2020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	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021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	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	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。			
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)
	全体	84,460	23,097	▲ 61,363 27%
収支状況	収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)
	指定管理料	28,511	28,453	▲58 100%
	うち新型コロナ影響	0	▲316	-
	利用料金収入	0	0	0 -
	その他	7,938	3,550	▲4,388 45%
	合計	36,449	32,003	▲4,446 88%
	※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。			
	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)
	管理費	30,960	28,896	▲2,064 93%
	事業費	4,087	2,096	▲1,991 51%
	その他	2,603	2,797	194 107%
	合計	37,650	33,789	▲3,861 90%
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、10月・3月))、利用者アンケート・指定管理者の自己評価			

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け長期的な休館(3回)に伴う、利用キャンセル・利用人数制限・講座およびイベントの開催中止などによる貸館利用者および受講者の激減で、施設利用者数の大幅減少となったと考えられる。施設の臨時休館に伴い、貸館利用者・団体には電話での連絡に合わせ、ホームページ・公式LINE・インスタグラム・フェイスブックなどを活用した告知を速やかに行うことができ、トラブルや間違っ来館されることもなく対応することができた。事業においては、休館により計画通りの開催が出来ないものもあったが、再開した際には、すぐ開催ができるように計画していたこともあり、大半の事業は延期開催することができた。広報活動(広報誌配布、ホームページ等SNSでの情報発信等)や近隣地域団体(自治会、幼稚園、保育園、小学校)へのチラシ配布など利用促進活動を積極的に行い、感染対策を徹底した上で、安心して利用者をお迎えすることができていたと自負している。

施設の管理	A	新型コロナウイルス感染拡大防止策として、自動検温器・消毒器の購入及び野外での講座実施の為に、投光器購入するなど設備投資を行うことで、より安心安全に施設の利用ができるような取り組みを行った。また、施設管理においては修繕費を活用し、和室の畳などの張替え工事や音響設備整備などを実施し、利用者満足度向上に努めた。その他、緑地管理においては、緑地管理研修などを通して職員の維持管理レベルアップを図るとともに、除草剤を活用した緑地管理方法にチャレンジしたほか、木材のチップ化に取り組んだり積極的に維持管理業務ができたと感じている。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館のため、自主講座の開講が4期中2期しか開講できなかったことにより、自主事業収入が減り大幅な赤字となった。売り上げ減少に伴い、様々な経費削減にも取り組むも赤字の補填には至らなかったが、毎週開催する定例会で再開時の売り上げ向上策について協議していたこともあり、予想を下回る赤字額ではあったが、大きな損失とはなかった。

## ○ 利用者アンケートの結果

### ・アンケートの実施状況

- (1) 調査期間 令和2年11月9日～令和3年3月12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2回実施、各50名)  
 一般来館者(年1回)、カルチャー&キッズ講座受講者・保護者(年1回)  
 カルチャー&キッズ講座受講者・保護者(第4回目)については、  
 新型コロナウイルス感染防止による一時休館の為に未実施。
- 調査方法 聞き取り式・・・記入用紙を配布、記入後回収(年1回実施、50名)  
 一般来館者・カルチャー&キッズ講座受講者・保護者(年1回)
- (3) 集計結果
- ・清掃状況・・・「とても良い、良い」(2回目 84%)
  - ・接客対応・・・「とても良い、良い」(2回目 90%)
  - ・講師の対応・指導法・・・「とても良い、良い」(2回目 98%)

### 【利用者の主な意見】

#### (良い評価)

##### ・(講師の対応、指導法)

- とても丁寧に楽しく、指導して下さいます。先生が良いので長く続けられています。とても感じの良い先生です。
- いきなり目標をさせずに、必要な動きをしっかりと行って取り組んでいる所や、危険な時などは、適切に指導してくれる所がとても良いです。
- 運動に関する様々な知識を教えて頂いていると思います。
- 個人個人のことを覚えて、声を掛けて下さることが嬉しいです。
- 持病を持つ子供にも、優しく接して下さい、無理やりさせることも無く、楽しく参加出来ているので助かります。ずっと続けたいと思います。

#### (改善点等)

- ・コロナ感染症に対しては、県立体育館などを参考に柔軟に対応して欲しい。
- ・体育館入口前に、靴を履く際に利用する椅子を置いて欲しい。
- ・体育館利用の際、光の具合で見づらい場合がある。出来ればカーテン等を利用できればと思います。

### ・アンケート結果に対する対応状況

- ・一時休館からの講座再開の連絡については、ホームページやメール・LINE等の活用から、一人一人への複数回の電話連絡を行うなどにより、連絡漏れが無いようにしました。
- ・新型コロナウイルス感染症の対応は、他施設の状況と熊本県熊本市のリスクレベルなどを考慮し、安全安心して施設を利用して頂くよう管理運営を行っております。
- ・新型コロナウイルス感染状況改善により、椅子については体育館入口に設置させて頂きました。
- ・カーテン設置等の遮光については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点(換気等)から状況に応じた対応とさせて頂きます。
- ・夜時間帯・曜日での選択肢を増やすなど、講座やイベント開催の要望事項については、次期年次計画の立案の際の参考にさせて頂きました。

○ 総合評価

施設利用者数に於いては、新型コロナウイルス感染拡大による長期的かつ複数回の臨時休館（前年度 3/2～5/31、8/6～9/24、12/20～2/17）、講座・イベント開催中止、利用キャンセル、3密の回避策徹底により、昨年度対比を上回ることが出来なかったが、通常開館していれば、施設利用者分析予想より年間利用者数9万人以上を達成できたと考える。臨時休館で計画実施回数の開催はできなかったが、好評をいただいている「夏休みかけっこ教室」に於いては、利用者からのお声もあり、施設が再開した春休みに1期開催をすることができ、参加者やその家族に大変喜んでいただくことができた。休館中の取り組みとして、危機管理研修や個人情報研修をはじめとした研修にも力を注いだ。また、熱中症対策アドバイザーの資格取得にチャレンジし、職員のスキルアップ、モチベーションアップに努めた。臨時休館期間を活用し、修繕の実施や利用者向けに運動動画の配信サービスなどにもチャレンジした。動画配信においては、利用者・講座受講者の方が閲覧してくださっており、このような取り組みに対してお褒めの言葉もいただけた。施設の維持管理については、日常清掃方法の再確認、緑地管理においては、緑地管理研修（芝刈り機の操作方法・薬剤散布など）を実施し、より安全に緑地管理作業のスキルを身に付けることができた。

■ 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	新型コロナウイルスの影響により計画的な事業の実施が困難な状況であったが、SNS等での情報発信により集客を図るなど、可能な範囲での事業実施に努めていた。
施設の管理	B	新型コロナウイルス感染拡大防止のための自動検温器や消毒液の設置、野外講座実施のための投光器設置など安全対策を強化しており、利用者に対するサービス向上に努めていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、経費削減に努めながら適切な会計処理が実施されている。また、使用料の収納事務についても適切に処理されている。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響による休館期間が計3回、6ヶ月以上に及び、利用者数は前年度と比べ大幅減となったものの、ホームページやSNS等により積極的に広報活動を行い、利用者の増加に努めている。  
また、除草作業を職員で行うことによる経費削減や、利用者サービス向上のための安全管理に努めており、今後も安全で利用者が利用しやすい施設づくりを推進していく必要がある。

## 令和2年度(2020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	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日																																																										
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室																																																										
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30㎡/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)熊本市勤労者福祉センターの管理運営に関する事業 (2)熊本市中小企業勤労者の福利厚生に関する事業 (3)雇用の促進に関する事業 (4)勤労者等の心身の健康及び体力の増強に関する事業 (5)勤労者等の教養及び文化の向上のための事業 (6)その他この法人の目的を達成するために必要な事業																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>60,862</td> <td>26,335</td> <td>▲ 34,527</td> <td>43%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	60,862	26,335	▲ 34,527	43%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	60,862	26,335	▲ 34,527	43%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>33,389</td> <td>36,788</td> <td>3,399</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>3,058</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>3,275</td> <td>2,137</td> <td>▲1,138</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>17,243</td> <td>6,907</td> <td>▲10,336</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,907</td> <td>45,832</td> <td>▲8,075</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>9,577</td> <td>12,971</td> <td>3,394</td> <td>135%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>40,272</td> <td>31,190</td> <td>▲9,082</td> <td>77%</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>49,849</td> <td>44,161</td> <td>▲5,688</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	33,389	36,788	3,399	110%	うち新型コロナ影響	0	3,058	-	-	利用料金収入	3,275	2,137	▲1,138	65%	その他	17,243	6,907	▲10,336	40%	合計	53,907	45,832	▲8,075	85%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	9,577	12,971	3,394	135%	事業費	40,272	31,190	▲9,082	77%	その他	0	0	0	-	合計	49,849	44,161	▲5,688	89%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	33,389	36,788	3,399	110%																																																							
うち新型コロナ影響	0	3,058	-	-																																																							
利用料金収入	3,275	2,137	▲1,138	65%																																																							
その他	17,243	6,907	▲10,336	40%																																																							
合計	53,907	45,832	▲8,075	85%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	9,577	12,971	3,394	135%																																																							
事業費	40,272	31,190	▲9,082	77%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	49,849	44,161	▲5,688	89%																																																							
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(実施調査、指定管理者へのヒアリング年2回【10月・4月】)及び利用者アンケート調査による。																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	<p>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を行った。</p> <p>令和2年度はコロナ禍の影響が非常に大きく、入室人数制限や休館措置などの様々な利用制限が1年を通してとられたこともあり、利用者数は前年度比△34,527名の26,335名となった。ただし、熊本市指導のもと、適切な入館制限や、徹底した入館時のマスク着用及び職員による検温チェックを実施したことで、陽性者やクラスター等の発生を防止することが出来た。当財団では施設の運営について、利用者の安全・安心を最優先に考えているが、コロナ禍にあってもその使命を果たすことが出来た。</p>
施設の管理	A	<p>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を行った。</p> <p>特に施設の維持管理では、排煙窓や避難誘導灯などの利用者の安全に関わる修繕についてスピード感を持って取り組むことが出来た。また、コロナ禍における感染症予防対策として、館内にアルコール消毒薬を設置するとともに、マスク着用や手洗い、消毒、換気等を啓発するポスターの掲示を行った。日常的な清掃とは別に、職員による窓口カウンターや手摺り、ドアノブ等の消毒作業を毎朝行い、利用者の安全を最優先に施設管理を行った。</p>
収支の状況等	A	<p>公益法人会計基準、関係法令等に基づき、顧問の公認会計士及び税理士の指導のもと適正な会計処理を行った。</p> <p>1年を通して施設に、様々な利用制限や休館措置がとられたこともあり、収支については前年度と比較して減収減益となったが、最終的な収支差額は指定管理部門で+1,671千円となり正味財産の増加となった。コロナ禍における社会的な状況等を考慮すれば、安定した収支を計上することが出来たと考える。</p>

## ○ 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2年4月～12月

②調査方法: イベント参加者はイベント参加時に記入  
貸館利用者は12月に記入

③調査結果: 回答件数1,006件

#### 【アンケート】

1. 年齢 20代以下9.5% 30代10.1% 40代15.5% 50代15.8% 60代20.8%  
70代以上28.3%
2. 職業 会社員等36.8% パート9.5% 自営業5.5% 主婦23.5% 学生5.8%  
無職18.9%
3. 交通手段 自動車66.5% 自転車・バイク15.3% バス・電車7.7% 徒歩8.6%  
タクシー・家族の送迎1.9%
4. お住まい 中央区33.3% 東区12.5% 西区9.7% 南区7.8% 北区27.8%  
その他8.9%
5. 利用年数 1年未満37.7% 1～5年30.7% 6～10年13.2% 11～20年11.6%  
21年以上6.8%
6. 利用頻度 週に1回程度34.3% 月に数回26.2% 年に数回17.9%  
今日が初めて21.6%
7. 情報入手方法 市政だより20.9% 知人・家族・講師からの紹介32.7% チラシ・10.8%  
近隣在住3.3% 共済会報誌22.1% ネット・SNS5.8% その他4.4%

#### 【満足度】

8. 利用した感想 満足・やや満足83.2% 普通16.0% やや不満・不満0.8%
9. 講師について 満足・やや満足90.8% 普通9.0% やや不満0.2%(不満なし)
10. 利用の手続き 満足・やや満足78.0% 普通21.0% やや不満・不満1.0%
11. 清掃状況 満足・やや満足78.3% 普通20.9% やや不満・不満0.8%
12. 職員の対応 満足・やや満足84.6% 普通15.3% やや不満0.1%(不満なし)
13. 主なご意見 トイレの水道の自動化希望。トイレを洋式にして欲しい。体育室の  
モップの交換時期を早めて欲しい。20年以上通っているが最初に  
比べると職員対応がとても親切になっている。職員が優しい等。

### ・アンケート結果に対する対応状況

- ・施設内にアンケート結果を掲示している
- ・要望等についても1問1答形式による対応可否についての回答を掲示している
- ・管理設備面で安全に関わるものや、用具の更新・新設等のうち軽微なもの、当財団で変更可能なルールで妥当性があるもの等についてはスピード感と柔軟性を持って対応する  
→利用者からの要望により固形石鹼を液体石鹼に変更したほか、体育室のモップの交換頻度を早める等の対応を行った

## ○ 総合評価

令和2年度も施設の設置目的である勤労者の「雇用の促進」と「福祉の向上」を図るため様々な事業を実施したが、コロナ禍の影響が非常に大きく、1年を通して入室人数制限や、度々の休館措置がとられたこともあり、利用者数は減少した。

そういった状況下において市の指定事業として、研修セミナーであるサンライフ熊本勤労者塾の登録企業は36社増加し、令和2年度末時点で172社とすることが出来た。また社会的なニーズにも対応して、企業にはテレワーク導入セミナー、勤労者にはテレワーク個別相談会も実施したが、就職個別相談会や外国人雇用についてのセミナーについてはコロナ感染者が増加した時期と重なり中止となった。

当財団の自主事業としては、新規職業講座として、ポリテクセンター熊本のIT活用力セミナーを共同で企画募集し、ピボットテーブルを活用したデータ分析や、HTMLによるWebページ作成等、当センター単独では実施が難しい多種多様なメニューを企業に提供し、受講料についても安価な設定で勤労者の方々に受講いただくことが出来たほか、勤労者の健康増進や教養を高めるための講座を実施した。

今後も新型コロナウイルス感染症拡大防止のための徹底した取り組みを行いつつ、勤労者福祉センターとして存在価値を高めることの出来る事業に取り組むたいと考える。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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ていた。 コロナ感染拡大の影響により、本市からの要請に応じた休館措置において特に迅速な対応が行われ、利用者への配慮も十分に行われていた。 当館のKPIである利用者数については、休館等の影響により目標を大きく下回った結果となった。
施設の管理	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な管理が行われていたことに加え、指定避難所としての機能を最大化できるよう本市と連携し避難所運営を行い、コロナ感染対策においても利用者の感染対策を最優先に施設管理が行われていた。
収支の状況等	A	指定管理者の財務状況においては、コロナ渦においても収支の均衡が図られ適正な会計処理と安定的な経営が図られている。

○ 総合評価

当館の設置目的である「雇用の促進と勤労者の福祉の向上」においては、1年を通してセミナーや講座等の実施計画が策定されていたものの、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、事業計画の縮小を余儀なくされた。

一方で、利用者への新型コロナウイルス感染拡大を防ぐための予防措置については、本市が定めたルールに沿って十分な対応が図られており、利用者への休館連絡などにおいても迅速に対応されたことは大いに評価できる。

また、指定管理者の財務状況においては、コロナ渦ながら収支の均衡が図られ適正な会計処理と安定的な経営が図られている。

## 令和2年度(2020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	平成28年(2016年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	経済観光局 産業部 産業振興課 起業・新産業支援室(下記以外) 経済観光局 観光交流部 観光政策課(観光・郷土情報センター) 教育委員会事務局 熊本市立図書館(プラザ図書館)																																																										
施設概要	<p>多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力を創造し発信するとともに、人材及び地域の産業を育成することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさ活力を生み出すための拠点施設</p> <p>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階～6階)</p> <p>観光・郷土情報センター(903㎡)・・・2階 プラザ図書館(3,488㎡)・・・3、4階 ビジネス支援センター(プラザ図書館に併設、129㎡)・・・4階 ホール(436㎡)、多目的室(120㎡)、会議室4室(276㎡)等・・・5、6階</p>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光情報及び郷土情報の提供に関すること</li> <li>・中小企業の経営及び創業の支援に関すること</li> <li>・文化の振興及び交流に関すること</li> <li>・熊本市立図書館設置条例第2条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</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>830,843</td> <td>561,769</td> <td>▲ 269,074</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	830,843	561,769	▲ 269,074	68%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	830,843	561,769	▲ 269,074	68%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>347,770</td> <td>386,253</td> <td>38,483</td> <td>111%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>23,570</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>37,655</td> <td>17,690</td> <td>▲19,965</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>20,542</td> <td>9,964</td> <td>▲10,578</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>405,967</td> <td>413,907</td> <td>7,940</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>248,187</td> <td>244,206</td> <td>▲3,981</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>167,421</td> <td>166,753</td> <td>▲668</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>415,608</td> <td>410,959</td> <td>▲4,649</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	347,770	386,253	38,483	111%	うち新型コロナ影響	0	23,570	-	-	利用料金収入	37,655	17,690	▲19,965	47%	その他	20,542	9,964	▲10,578	49%	合計	405,967	413,907	7,940	102%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	248,187	244,206	▲3,981	98%	事業費	167,421	166,753	▲668	100%	その他	0	0	0	-	合計	415,608	410,959	▲4,649	99%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	347,770	386,253	38,483	111%																																																							
うち新型コロナ影響	0	23,570	-	-																																																							
利用料金収入	37,655	17,690	▲19,965	47%																																																							
その他	20,542	9,964	▲10,578	49%																																																							
合計	405,967	413,907	7,940	102%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	248,187	244,206	▲3,981	98%																																																							
事業費	167,421	166,753	▲668	100%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	415,608	410,959	▲4,649	99%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)を年4回実施、利用者へのアンケート実施																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市の運営方針に則り、休館や開館時間の変更、館内消毒、受付窓口パーテーション設置、3密回避の対応等適切かつ速やかに対策を行い、利用者や職員の健康と安全を維持することができた。様々な困難があったが図書館で取り組んだ「アマビエでつながる地域と図書館」が第6回レファレンス大賞において最優秀の文部科学大臣賞を受賞した。県内図書館で初の受賞でコロナで暗いニュースが多い中、新聞テレビ報道で明るい話題を届けることができた。
施設の管理	A	日常的な施設の維持管理・設備点検に取り組み、迅速な修繕の対応ならびに法定点検を実施するなど、適切な管理運営の確保に努めた。9月非常に強い台風10号の接近に備え急遽避難所に指定されたが、多くの電話対応、夜を徹しての空調温度調整等で避難して来られた164名の方に安全・安心で快適な環境を提供し避難所運営をサポートした。 また職員のスキルアップを図るため、休館日を利用して全職員参加による年4回の全体研修を行い職員の資質・能力向上に努めた。
収支の状況等	A	新型コロナウイルスの影響で臨時休館、利用制限になり利用料金とわくわくカフェの売上が前年に比べて半減したが、補填によって大きな損失は免れた。またプラザホールのキャンセルで空いているステージでピアノを弾ける企画を立案、少しでも収入を増やすために細やかな努力を行った。施設運営にそぐわない支出金などは見当たらず、適正な会計処理を行うことができた。

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1. 調査期間 令和2年4月1日～令和3年3月31日（年間を通して実施）</p> <p>2. 調査方法 アンケート記入用机と回収ボックスを2階通路に設置。また、職員がお客さまに手渡しでアンケート記入をお願いし、数の増加に努めた。</p> <p>3. 設問項目 ①利用部署名 ②接客態度 ③清掃状況 ④利用頻度 ⑤利用者によるプラザの紹介 ⑥森都心プラザ便り認知度 ⑦発信情報認知度 ⑧自由回答欄 ⑨記入者住まい</p> <p>4. 調査結果 アンケート回収は322人 （主な回答内容）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の接客対応・・・とても良い68%・良い 31%・普通 0%・あまり良くない 1%・悪い 0%</li> <li>・知人へプラザを紹介・・・紹介した42%・紹介された18%・紹介しようと思う33%・紹介しない7%</li> <li>・館内の清掃状況・・・とても良い77%・良い 23%・普通 0%・あまり良くない0%・悪い 0%</li> </ul> <p>【主なご意見】(図書館)県外から進学のため熊本に来たが今まで行った図書館の中で森都心の図書館が一番好き・学術系の蔵書が充実していて本もきれいで素晴らしい図書館・いつも素晴らしい環境を整えて下さり感謝（託児室）とても良い施設で託児室の有るのが本当に助かる・子供がとても保育士の先生方になついで安心して図書館を利用できる（観光）生花の展示物は大変と思うがきれいな花を観賞できて感謝（総務）受付の方が丁寧で感じの良い対応・トイレの洗面台も垢一つ無くピカピカで会議室だけでなく館内全てがきれい</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・毎月末にアンケートを集計し「調査結果」「ご意見ご要望の回答書」を2階通路に掲示公開。当企業体役員会議、コンプライアンス小委員会でお客さまからいただいたご意見・ご要望を協議し、全スタッフに情報共有しながら業務に反映させ、お客さま満足度の向上に努めた。</p>

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響で、臨時休館や新規予約受付休止、利用時間・人数制限等 様々なルール変更を強いられたが、正確な情報を迅速に提供し、また館内においても関係各所と協力し安全の確保に努め、利用者の理解を得ながら大きな混乱もなく運営を行うことができた。制限の中でも5月に観光コンシェルジュがコロナ医療従事者の方へ感謝の気持ちを伝えたいと発案した企画は舞台担当が5階熊本駅側窓面に青いLEDライトを設置しプロジェクターで職員が考えた「届けエール 感謝と共に」「忘れません医療の魂」等メッセージの投影は、テレビ局4社のニュース、新聞3社に取り上げられ観る人に驚きと感動を与えることができた。

イベント開催については中止、延期も相次いだが、感染者数が落ち着いた10月には熊本駅前の賑わい創出を目的にプラザ9周年秋まつりを開催した。徹底した新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら西区役所とJR九州と協力して開催、年配の方からは「孫と久々に楽しめた」と開催に感謝されていた。一部休館するなかビジネス支援センターだけは中小企業者及び小規模事業者等を対象にした熊本市のコロナ関連相談窓口として終日、職員がフル稼働で助成金や経営改善など様々な経営の悩みの支えになり尽力した。年間の受電件数で4,378件、相談件数は842件にも上った

■ 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	<p>新型コロナウイルスの影響でイベント等の開催が難しい中、医療従事者への感謝の気持ちを伝える企画として、5階熊本駅側窓面に青いLEDライトの設置、プロジェクターでのメッセージ投影により、観る人に驚きと感動を与えたことは高く評価できる。</p> <p>また、図書館の「アマビエでつながる地域と図書館」においては、新型コロナウイルスに関する正確な情報を持続的に発信し、市民に寄り添ったサービスを提供したことで、県内図書館で初となる第6回図書館レファレンス大賞の文部科学大臣賞を受賞できたことも高く評価できる。</p> <p>仕様書、協定書等の内容を超える運営が行われたと評価し、A評価とした。</p>
施設の管理	A	<p>施設の清掃について、利用者アンケートの「とても良い」「良い」が100%と非常に高い評価を得ており、利用者の快適な環境づくりに日々努めている。</p> <p>また、台風10号の際には、164名の避難者に対し、熊本市と連携し安心安全で快適な環境を提供でき、熊本地震の経験等が生きた施設運営となった。</p> <p>仕様書、協定書等に基づく通常業務だけでなく、避難所運営においても利用者目線で安全かつ適正に実施されたことからA評価とした。</p>
収支の状況等	B	<p>新型コロナウイルスの影響により収入額は大幅に減少したが、キャンセルで空いたステージを活用した事業を行うなど、収入を増やすための努力について評価できる。また、施設運営にそぐわない支出金などは見当たらず、適正な会計処理を行うことができ、B評価とした。</p>

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響で、臨時休館や利用制限等があったが、利用者へ正確な情報を迅速に発信し、臨機応変に対応したことで、大きな混乱もなく運営できたことは指定管理者の努力の結果である。また、館内においては市の運営方針に則った感染防止対策を速やかに実施し、利用者や職員の健康と安全を維持することができた。

利用者アンケートにおいても好意的な意見が多数を占めている中、さらに利用者の意見、要望を協議し、満足度向上に努めている。また、休館日を利用した全体研修を4回行い、更なる職員の資質・能力の向上に努めている。

## 令和2年度(2020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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務</li> <li>・会館の施設等の維持管理に関する業務</li> <li>・地域産業の情報化の促進に関する業務</li> <li>・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業務</li> <li>・商品流通情報の交流の場の提供に関する業務</li> <li>・熊本流通業務団地の公益施設としての機能に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>136,387</td> <td>45,787</td> <td>▲ 90,600</td> <td>34%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	136,387	45,787	▲ 90,600	34%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	136,387	45,787	▲ 90,600	34%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>41,587</td> <td>56,370</td> <td>14,783</td> <td>136%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>914</td> <td>22,646</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>56,021</td> <td>28,348</td> <td>▲27,673</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,032</td> <td>1,414</td> <td>▲1,618</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>100,640</td> <td>86,132</td> <td>▲14,508</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。                  ※R元年度の指定管理料は前年度評価時から新型コロナウイルス感染症影響額を追加しています。                  ※R元年度の利用料金収入は前年度評価時から修正しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>46,872</td> <td>44,800</td> <td>▲2,072</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>6,761</td> <td>2,268</td> <td>▲4,493</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>41,042</td> <td>37,870</td> <td>▲3,172</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>94,675</td> <td>84,938</td> <td>▲9,737</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	41,587	56,370	14,783	136%	うち新型コロナ影響	914	22,646	-	-	利用料金収入	56,021	28,348	▲27,673	51%	その他	3,032	1,414	▲1,618	47%	合計	100,640	86,132	▲14,508	86%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	46,872	44,800	▲2,072	96%	事業費	6,761	2,268	▲4,493	34%	その他	41,042	37,870	▲3,172	92%	合計	94,675	84,938	▲9,737	90%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	41,587	56,370	14,783	136%																																																							
うち新型コロナ影響	914	22,646	-	-																																																							
利用料金収入	56,021	28,348	▲27,673	51%																																																							
その他	3,032	1,414	▲1,618	47%																																																							
合計	100,640	86,132	▲14,508	86%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	46,872	44,800	▲2,072	96%																																																							
事業費	6,761	2,268	▲4,493	34%																																																							
その他	41,042	37,870	▲3,172	92%																																																							
合計	94,675	84,938	▲9,737	90%																																																							
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)、利用者アンケート(年4回)を実施。																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	年度間を通して新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、4/23～5/20は休館となり、その他熊本市リスクレベル及び国分科会ステージの度合いに応じ、指定・自主事業中止、利用定員ルール(定員の50%等)、閉館時間の前倒しなどを余儀なくされた。特に指定事業であるバザールは2年連続の中止(台風接近1回・新型コロナウイルス感染拡大1回)、熊本元気塾特別講演会も中止を余儀なくされた。然しながら、多くの制約を受けつつも、会館セミナー・カルチャースクール・音楽コンサートなどは三密対策等を徹底的に施し、実施した。
施設の管理	A	常勤設備員による日々の点検、会館職員による年3-4回の自主点検、その他協定書に基づく定期点検等を網羅的に実施し、不具合箇所等については商業金融課と協議の上、優先順位を定め修繕等を実施した。また、清掃業務については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の一環として、ドアノブ・手摺などの消毒を毎日実施した。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響にて、利用料金収入は例年と比し激減した(約50%)。同時に事業収支についても激減したものの、経費削減・効率化に努め、特にデマンド管理を徹底し、電気事業者との基本料金は年額約300千円削減できた。

○ 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2年8月・9月、令和3年2月・3月 年4回実施
- 2 調査方法：窓口受付時にアンケート用紙を配布し、回収箱にて回収(304件回収)
- 3 調査結果：
  - 利用を決めた理由・・・無料駐車場33.4% 使用料が安い31.9% 時間区分28.6% その他6.1%
  - 職員のマナー・説明・・・良い90.0% 普通10.0%
  - 総合評価・・・満足97.9% 普通2.1%
  - その他意見  
Wi-Fi設備が欲しい 空調調節が部屋で出来るようにして貰いたい 感染対策に満足 など

・アンケート結果に対する対応状況

- ・利用を決めた理由に「無料駐車場」とある反面、駐車場が足りないとの意見もあり、当組合にて隣接地を購入し、10月より有料駐車場として貸出を始めた。
- ・実現には至っていないが、展示場利用者へのアンケートにて「他業者などとの共催開催の希望」を聴取し、マッチングする企業があれば仲立ちを実施する。
- ・会館評議員会にもアンケート内容を開示し、検討・協議を行い、業務改善等に繋げている。

○ 総合評価

本年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響を多大に受け、各事業の中止・休館・その他利用制限などを余儀なくされ、利用率・来館者数ともに近年では最低となった。しかしながら、過去の利用者等へのきめ細かなフォロー・アプローチを心掛け、次年度の利用予約に繋がっている。

指定事業の流通情報会館バザールは中止せざるを得ない状況となったが、熊本元気塾は全8回中7回は実施することができた。一方、自主事業の柱である音楽コンサートについては、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、12月に開催することができた。

会館設備においては、正面玄関外壁パネルの一部修繕が実施され、剥落の危険性が改善された。また、展示場の吊物ワイヤーの取替・修繕も実施され、落下の危険性も改善された。

新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、①手指消毒液配置 ②啓蒙ポスター掲示 ③展示場・研修室・共用部床面等にアルコール消毒液散布(2-3月に1回) ④共用部窓開放 ⑤ロビー・エントランスのレイアウト変更による密回避 などを実施した。加えて熊本市より提供を受けたサーマルカメラは展示場利用者へ希望により貸与、空気清浄機は501及び502研修室へ備置した。

次年度も新型コロナウイルスの影響を考慮しつつ、利用者ニーズの実現・HP等を活用したPRに努め、サービスの充実及び向上を図って行く。

■ 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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 新型コロナウイルス感染症の影響で、指定事業の流通情報会館バザール及び元気塾特別講演会は中止せざるを得なかったが、感染状況に応じて、感染拡大期には休館や利用時間の短縮を要請するなど、市の決定に対する臨機応変な対応が評価でき、B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。 築年数は33年を迎え、経年劣化により、漏水や設備の故障等、様々な部分で予想外の不具合が発生する中、限られた修繕費で計画的に維持補修を行っているため、A評価とした。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの感染拡大防止対策で休館等の対応を行ったため、収入の要である利用料金が著しく減少したものの、代わりに電気料金等経費削減に取り組まれたため、B評価とした。また、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。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響で急速に状況が変化中、市からの様々な要請、利用制限に迅速に対応しており、高く評価できた。また、手指消毒や換気、施設内の消毒等、利用者の安全にも配慮して管理運営を行っていた。利用者アンケートでも総合的に好評価を得ており、ニーズに合った運営が評価できる。  
また、今後は長寿命化計画に基づいた大規模な改修が複数予定されているため、工事期間中の利用者の安心安全により一層配慮した運営を期待する。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市食品交流会館																																																										
指定管理者	株式会社 フードパル熊本																																																										
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																										
施設所管課	経済観光局 産業部 産業振興課																																																										
施設概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・延床面積:2,280.85㎡(平屋建て)</li> <li>・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡)、パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡)</li> <li>・ギャラリー、ロビー、会館事務所、(株)フードパル熊本事務所</li> </ul>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務</li> <li>・会館の施設等の維持管理に関する業務</li> <li>・食品産業、市民及び来訪者の交流の施設としての機能に関する業務</li> <li>・フードパル熊本の公益施設としての機能に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>214,464</td> <td>51,908</td> <td>▲ 162,556</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	214,464	51,908	▲ 162,556	24%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	214,464	51,908	▲ 162,556	24%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">収入(千円)税抜</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>55,155</td> <td>54,105</td> <td>▲ 1,050</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>▲ 434</td> <td>1,082</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>11,481</td> <td>6,833</td> <td>▲ 4,648</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,680</td> <td>4,085</td> <td>▲ 1,595</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>72,316</td> <td>65,023</td> <td>▲ 7,293</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">支出(千円)税抜</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>19,544</td> <td>20,323</td> <td>779</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>10,621</td> <td>1,617</td> <td>▲ 9,004</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>40,519</td> <td>39,268</td> <td>▲ 1,251</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>70,684</td> <td>61,208</td> <td>▲ 9,476</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)税抜	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	55,155	54,105	▲ 1,050	98%	うち新型コロナ影響	▲ 434	1,082	-	-	利用料金収入	11,481	6,833	▲ 4,648	60%	その他	5,680	4,085	▲ 1,595	72%	合計	72,316	65,023	▲ 7,293	90%	支出(千円)税抜	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	19,544	20,323	779	104%	事業費	10,621	1,617	▲ 9,004	15%	その他	40,519	39,268	▲ 1,251	97%	合計	70,684	61,208	▲ 9,476	87%
収入(千円)税抜	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	55,155	54,105	▲ 1,050	98%																																																							
うち新型コロナ影響	▲ 434	1,082	-	-																																																							
利用料金収入	11,481	6,833	▲ 4,648	60%																																																							
その他	5,680	4,085	▲ 1,595	72%																																																							
合計	72,316	65,023	▲ 7,293	90%																																																							
支出(千円)税抜	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	19,544	20,323	779	104%																																																							
事業費	10,621	1,617	▲ 9,004	15%																																																							
その他	40,519	39,268	▲ 1,251	97%																																																							
合計	70,684	61,208	▲ 9,476	87%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回(7月、2月)実施。利用者へのアンケート実施。																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>熊本市食品交流会館の指定管理運営の初年度であるが、新型コロナウイルス感染症に伴う対応を行う中で、特に利用者に提出いただく個人情報に於いて、個人情報保護条例を筆頭に施設の運営の基礎となる協定書、会館条例、管理運営仕様書、施行規則に遵守し利用者の方々に対する交流施設としての運営を適切に行った。特に、一年を通して市からの新型コロナウイルス感染症対策に関する指示に対し、利用者に安心・安全な会館利用提供することを柱とし、消毒液の確保や非接触型体温計の無料貸出、注意喚起の表示やマスク着用の指導、換気用網戸の設置などに努めた。ホームページには、新型コロナウイルス感染症対策の情報や利用に際しての注意など最新情報を更新し発信した。</p> <p>また、職員への研修として、外部講師を招きコロナ感染症対策を踏まえた接客マナー講習会を開催し、利用者への対応・接客の向上に努めた。よって、接客態度等に関する利用者からの苦情等はない結果となった。加えて、利用者の平等な利用の確保の面に於いても水準を満たした。</p> <p>イベントに関して、指定事業や自主事業の実施状況は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により一部中止の結果となった。</p>
施設の管理	A	<p>仕様書を基本とし、設備の保守及び定期点検を適切に行った。特に清掃業務に至っては、新型コロナウイルス感染症対策として、各部屋の机・テーブルを基本とし、ロビーの手摺り、長椅子など人が触れる場所や物を頻繁にアルコール消毒をすることに努めた。</p> <p>また、定期点検等で施設に不備が発見された場合は迅速に対処し、第一駐車場でゴミの不法投棄などが増えた際は、警備体制の強化や警察による巡回依頼を行うことで問題解決に努めた。加えて会館業務運営マニュアルの整備(防犯マニュアル)や避難所運営マニュアル整備の強化を行い、各職員への周知を行った。</p> <p>小規模の修繕等に関して、早期発見、修繕の手配を迅速に行い利用者が安全に利用できる設備環境に努め、同時に備品管理総点検を行い備品の修繕などを徹底した。</p>
収支の状況等	B	<p>収入では、利用料金収入が前年比60%と落ち込み、支出も前年比87%と減少であった。新型コロナウイルス感染症対策による利用制限が主な要因であると考えられる。また、指定事業等の中止や利用者減少により光熱水費が前年比80%と減少する結果となった。</p>

## ○ 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2年4月～令和3年3月 ②会館 令和2年4月～令和2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、常設のアンケート回答による  
(回収:222件)
3. 結果総括 : 料理教室スタッフ対応＝大変良い87%、普通13%と昨年を上回った。  
: 料理教室の満足度＝大満足93%、普通7%と概ね高評価を得た。  
: 職員の対応＝大変良い、良い、普通で97%、その他3%と昨年を上回り高評価を得た。
4. 【利用者の意見】  
良い評価 : とても分りやすく教えて頂きありがとうございました。早速、家でも作ってみたいです。  
: 説明を聞きながら、とても豊かな気持ちになりました。  
: 低価格で料理教室があることを知りました。今後も利用したいです。  
: 綺麗な施設でまた、利用したいと思いました。  
: コロナ禍の中、素敵な時間を有難う御座いました。皆様に感謝します。  
: どの会館よりも職員の対応が良いので、気持ちよく利用させて頂いています。  
改善点等 : 駐車場や駐輪場の場所が分かりづらい。  
: Wi-Fiを利用できるようにしてほしい。  
: 洋式トイレへの変更やウォシュレットの設置をお願いしたい。  
: 料理教室の際、デモンストレーションなので、上面に鏡があるといいと思う。

### ・アンケート結果に対する対応状況

- ・駐車場や駐輪場が分かりづらいとの意見に対しては、駐車場の劣化した看板の修繕を行い、予約の際に場所の案内を行うように徹底した。また、駐輪場に関しては会館北側に駐輪場を新設し対応した。
- ・Wi-Fiの利用に関して、熊本市よりくまもとフリーWi-Fi利用の設備を新設して頂いた。よって、現在、Wi-Fiによりリモート会議等に対応出来るようになった。
- ・洋式トイレやウォシュレットの整備に関しては、熊本市へ意見として情報を提供し共有している。
- ・料理教室の鏡設置に関しては、建物の構造上設置には安全確保が担保されないため、対応できないと判断した。そのため、デモンストレーションの際に見やすい座席の配置などを検討して対応した。

## ○ 総合評価

令和2年度は、指定管理者として初年度の年だったが、新型コロナウイルス感染対策の対応に追われた年だった。特に指定事業に関しては5月のイベントや11月のイベントは中止となり、自主事業については8月の夏祭り、1月のどんどやが中止となった。

また、指定事業の料理教室に於いても5回の中止はあったものの、新型コロナウイルス感染症対策を遵守し年10回の開催を行うことができた。利用者人数に関しては、やはり新型コロナウイルス感染症の影響が大きく響き前年比24%と大きく減少し、施設利用率も全施設で45%と前年比▲14%減少する結果となった。自粛要請や利用停止措置、利用者側からのキャンセル等が大きな原因と考えられる。

年度内に於いて、施設の安心・安全な利用を目指し、新型コロナウイルス感染症対策を強化。清掃時にアルコール消毒の徹底や換気、三密を防ぐ対策など職員一丸となって取り組んだ。令和3年度(2021年)に於いても、新型コロナウイルス対策の徹底を行いながら利用者への更なるサービス向上に取り組んで行く。

■ 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	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が適切に実施されており、運営等に対する苦情等もない。指定事業や自主事業はコロナ禍であっても開催できるよう対策をとられ、集客に繋げていた。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や時短運営を行う際には、混乱が生じぬように会館予約者への丁寧な説明やホームページで最新情報を広報するなど迅速な対応が行われており、仕様書、協定書等の内容を超える管理運営が行われているため、A評価とした。
施設の管理	A	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が安全かつ適切に実施されている。専門業者による保守点検等で指摘のあったものや定期点検で発見された施設の不備は、市へ事前報告の上、速やかに修繕が行われている。 また、共有物のアルコール消毒の徹底や職員及び利用者の感染症対策に努め、会館を安全・安心して利用できるように施設管理が行われていたためA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントの中止や自粛制限を余儀なくされ会館利用者が減少したが、会館の運営状況や感染対策をホームページ等で随時広報することにより、会館の利用者増加に努めていた。

○ 総合評価

<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、例年になく取組や変則的な対応が必要とされたが、本市と密に連絡を取り、大きな混乱はなく施設運営が行えていた。職員全員が感染症対策に対して高い意識を持ち、会館利用者への細やかな配慮を行ったことで、苦情はなかった。また、アンケート調査において利用者のニーズを把握し、速やかに対応するよう努めており、サービス向上に結び付いている。</p> <p>施設の管理についても、修繕や危険箇所は発見次第、市に報告及び修繕等の対応が適切に遂行されており、すぐに対応できない場合は安全対策を講じる等、安心して使用できる施設管理が行われている。</p> <p>本指定管理者は食品工業団地(フードパル熊本)内企業との定期的な会議等における情報交換や、イベント実施等、団地全体の活性化にも取り組んでいる。今後も感染症対策の徹底とともに積極的に施設やイベント等をPRし、利用者の増加と地域活性化を推進していく必要がある。</p>
---

## 令和2年度(2020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(以下「駐車場」という)、熊本市辛島公園地下自転車駐車場(以下「駐輪場」という。)&及び熊本市辛島公園地下通路(以下「地下通路」という。)																																																										
指定管理者	熊本城ホール運営共同事業体																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	経済観光局 観光交流部 誘致戦略課																																																										
施設概要	<p>【熊本城ホール】延べ面積 30,780.28㎡</p> <p>1階 展示ホール(約1,630㎡、2分割利用可、11t車の乗入可)</p> <p>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)</p> <p>3階 会議室19室(約300㎡×4室、約90㎡×3室、約70㎡×6室、約30㎡×6室)</p> <p>4階 メインホール(1階席1,738席+2階席566席、九州最大級)</p> <p>【地下施設】延べ面積 24,049㎡</p> <p>駐車場 自動車434台</p> <p>駐輪場 自転車470台、原付252台、自動二輪50台</p> <p>地下通路 1日当たり通行量 平日1,620人、日曜1,200人</p> <p>地下施設:「駐車場」、「駐輪場」、「地下通路」の総称</p>																																																										
事業概要	<p>【共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設の使用の許可、その取消し等の使用に関すること(駐輪場を除く)</li> <li>・利用料金等に関すること(駐輪場を除く)</li> <li>・各施設の維持管理に関すること</li> <li>・各施設の管理運営上市長が必要と認める業務</li> </ul> <p>【熊本城ホール】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンベンション、展示会、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</li> <li>・利便増進業務の提供に関すること</li> <li>・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</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>熊本城ホール(人)</td> <td>404,694</td> <td>139,821</td> <td>▲ 264,873</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>駐車場(台)</td> <td>236,316</td> <td>163,901</td> <td>▲ 72,415</td> <td>69%</td> </tr> </tbody> </table>					R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	熊本城ホール(人)	404,694	139,821	▲ 264,873	35%	駐車場(台)	236,316	163,901	▲ 72,415	69%																																								
	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
熊本城ホール(人)	404,694	139,821	▲ 264,873	35%																																																							
駐車場(台)	236,316	163,901	▲ 72,415	69%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>0</td> <td>343,924</td> <td>343,924</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>343,924</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>351,535</td> <td>279,567</td> <td>▲ 71,968</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>13,401</td> <td>20,354</td> <td>6,953</td> <td>152%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>364,936</td> <td>643,845</td> <td>278,909</td> <td>176%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>321,674</td> <td>581,197</td> <td>259,523</td> <td>181%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>170</td> <td>75</td> <td>▲ 95</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>38,513</td> <td>36,559</td> <td>▲ 1,954</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>360,357</td> <td>617,831</td> <td>257,474</td> <td>171%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※R元年度分は支出項目の見直しに伴い、管理費と事業費の内訳を変更しています。</p>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	0	343,924	343,924	-	うち新型コロナ影響	0	343,924	-	-	利用料金収入	351,535	279,567	▲ 71,968	80%	その他	13,401	20,354	6,953	152%	合計	364,936	643,845	278,909	176%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	321,674	581,197	259,523	181%	事業費	170	75	▲ 95	44%	その他	38,513	36,559	▲ 1,954	95%	合計	360,357	617,831	257,474	171%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	0	343,924	343,924	-																																																							
うち新型コロナ影響	0	343,924	-	-																																																							
利用料金収入	351,535	279,567	▲ 71,968	80%																																																							
その他	13,401	20,354	6,953	152%																																																							
合計	364,936	643,845	278,909	176%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	321,674	581,197	259,523	181%																																																							
事業費	170	75	▲ 95	44%																																																							
その他	38,513	36,559	▲ 1,954	95%																																																							
合計	360,357	617,831	257,474	171%																																																							
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 現地での業務遂行状況の確認																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>【共通】 仕様書及び協定書に基づく業務を適切に行った</p> <p>【熊本城ホール】 新型コロナウイルス感染防止対策およびスタッフの防疫意識を徹底し、業務継続体制を維持した。座席配置プランや吸排気口の位置・換気量等の情報を整え、利用者が安心して利用できる環境づくりに務めた。新施設のため生じる下見・見学に加え、コロナ対策で生じる配信や遠隔会議の事前テスト等に丁寧に対応した。 一方で度々発生するキャンセル・利用料金の還付、また新たな予約獲得と利用の制限など、利用者への迅速かつ丁寧な連絡で円滑な運営を創出した。</p> <p>グランドオープン後の実務で認識された業務上の改善点に速やかに着手し、運営を安定した軌道に乗せた。</p> <p>【地下施設】 駐車場利用時間に合わせた新たな長時間サービスチケットの導入や周辺遊技施設との提携を行い利便性の向上と周知を図った。また花畑公園整備に伴う駐車場出口の1ヶ所廃止など様々な変化を利用者へ周知案内することに努めた。 地下通路においては、くまもと工芸会館収蔵品の展示を通して文化情報の発信とデジタルサイネージを利用し施設案内のCM放映を行い通行者への情報発信に努めた。 併せて、新型コロナウイルス感染症対策として除菌液の設置、場内の定期的な除菌作業を行い感染予防に努めた。</p>
施設の管理	A	<p>【共通】 仕様書及び協定書に基づく適正な管理運営業務を行った。</p> <p>【熊本城ホール】 コンサート催事での乗り込み業者の接続ミスによる漏電の発生など、突然生じるアクシデントに設備・舞台・運営それぞれの構成企業が連携し、迅速に原因を特定し利用者の催事開催に貢献した。 通常の業務においても、開業後に発生する様々な事象に対応し、安定した維持管理を継続した。</p> <p>【地下施設】 施設の老朽化による漏水が発生したが排水処置や除去作業を行い利用に影響が無いように努め、設備故障の発生についても次年度の改修計画に反映するよう熊本市と情報共有・協議を行った。また、令和2年9月の台風10号接近では、緊急事態対策班を編成し、階段の一部に防水板を設置、深夜帯には人員を増員し不測の事態に備えた。</p>
収支の状況等	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で多数の予約をいただいていたがキャンセルが続き減収となった一方で経費の削減に努めた。</p>

## ○ 利用者アンケートの結果

### ・アンケートの実施状況

#### 【ホール】

期間を定め主催者及び来場者へのアンケートを実施したが、新型コロナウイルス感染症の影響で来場者が限定的かつ回答数が限られたため集計に至らず。

以下、自由記載のご意見。

- 場所が分かりづらい。駐車料金がかかる
- バス停からホールまで分からなかった
- 人が多いと少し暑い

#### 【地下施設(駐輪場を除く)】

- 1.調査期間 令和3年1月15日～2月28日
- 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 101件

##### ①利用目的

買い物 60% 観光 0% 観劇・コンサート 4% 仕事 14%

##### ②職員の対応について

とても良い 84% 概ね良い 16%

##### ③場内は清潔に保たれているか

清潔 75% 概ね清潔 25%

##### ④その他意見

駐車場所が分かりづらい、場内表示が古く解りづらい、トイレが古い、サクラマチクマモト提携の再開の希望

### ・アンケート結果に対する対応状況

#### 【ホール】

-コンコースの突き当りに熊本城ホール入口があることを分かりやすくするため、ポスターパネルやチラシ立てを場外に見えやすく設置。また、ホール入口から来場者が利用する会場までをわかりやすくするため、入口付近に3F会議室行きエスカレーターへの案内を設置した。また催事主催者に対し催事会場までの案内看板をエントランスロビーに出すよう積極的に案内している。

-令和3年度についてはコロナ禍でも十分な回答を確保するため、全主催者への依頼と一般利用者アンケートの常設を実施している。

#### 【駐車場】

・トイレについては今後の市役所改修計画の中で実施予定とする。

・場内の案内・表記については、案内POPの掲示と貼り替えを行い、今後の市役所改修計画の中で実施予定とする。

・コロナ影響で停止しているサクラマチクマモトとの提携については、定期的に施設側との協議を実施しているが当面は再開未定。

## ○ 総合評価

ホール全職員の新型コロナウイルス感染症防疫意識を徹底し、事業の継続を確実に進めることが出来た。

自治体からの各種要請には注意深く対応し、感染症拡大防止対策の徹底と利用者側に立った柔軟なサービスを提供し、利用率を高めることが出来た。新たに求められる配信やWEB会議に関連する知識のスタッフへの周知も早急に進め、利便性を向上させることが出来た。

年間を通してキャンセル・利用料還付など通常時はあまり発生しない事務を適正に実施した。一方で、水光熱費から事務用品に至るまで可能なかぎり支出を削減した。密の回避や人流の抑制に伴い、教室講座や自主事業、商店街との連携施策等は延期せざるを得なかったため、令和3年度に精力的に進めてまいる。

■ 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	熊本城ホールの利用については、新型コロナウイルス感染症対策に関する対応のため、短期間での確認作業などもあったが、申請時における事前説明などにより、利用制限に関する大きなトラブルの発生もなく、円滑な運営に努められた。 また、駐車場の運営についても、新たなサービスの導入や改修工事に関する規制や変更に対する丁寧な対応を行ったことで、利用者増に向けた取組を実施したことが評価できた。
施設の管理	A	新型コロナウイルス感染拡大防止のための取り組みとして、催事毎の消毒作業など、仕様書にない事項についても、可能な限り経費を抑える手法を検討、実施することで、適切な管理運営に務めたことが評価できた。 特に駐車場の改修工事については、工事計画の変更による対応について、市及び工事業者との丁寧な連携と管理を行ったことが評価できた。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響により、利用料金収入の減少があったため、黒字運営とはならなかったものの、経費見直しと適正な会計処理を行っており、稼働率向上の取組も検討、実施しているため、今後の収支改善を期待するもの。

○ 総合評価

新型コロナウイルスによる稼働率の低下もある一方で、コロナ禍でも開催できる催事の誘致や経費削減に努めていた。今後も感染防止対策を徹底し、催事の誘致活動を強化する一方、引き続き支出の削減に努めてもらうことで、収支改善を期待する。

## 令和2年度(2020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、熊本市水前寺野球場、熊本市水前寺競技場、城南総合スポーツセンター、植木中央公園運動施設																																																										
指定管理者	一般財団法人 熊本市社会教育振興事業団																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	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	<p>①熊本市総合体育館・青年会館 (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</p> <p>②田迎公園運動施設 (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</p> <p>③南部総合スポーツセンター (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</p> <p>④託麻スポーツセンター (延床面積) 1,498.01㎡ 体育室、テニスコート 他</p> <p>⑤熊本市総合屋内プール (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</p> <p>⑥水前寺野球場:軟式野球場1面 (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</p> <p>⑦水前寺競技場:公認競技場 (延床面積) 8,944.50㎡ トラック:全天候型、ウレタン舗装、1周400m・8コース、サブトラック:トラック外周2コース(500m)、雨天練習場、フィールド:天然芝張り、跳・投各2カ所 ラグビー・サッカー場兼用 収容人員:15,000人</p> <p>⑧城南総合スポーツセンター (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</p> <p>⑨植木中央公園運動施設 (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</p>																																																										
事業概要	<p>(1) 施設の使用許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務</p> <p>(2) 施設の維持管理に関する業務</p> <p>(3) 施設の効用を十分に発揮させるためのスポーツ振興及び普及に関する業務</p> <p>(4) その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務</p> <p>※ 上記以外に、地方自治法施行令第158条及び熊本市会計規則第18条の規定に基づき、使用料収納事務について別途委託。</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1,367,233</td> <td>862,266</td> <td>▲ 504,967</td> <td>63%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,367,233	862,266	▲ 504,967	63%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	1,367,233	862,266	▲ 504,967	63%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>1,075,916</td> <td>1,046,079</td> <td>▲29,837</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>▲58,764</td> <td>-</td> <td>-</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>48,679</td> <td>22,319</td> <td>▲26,360</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,124,595</td> <td>1,068,398</td> <td>▲56,197</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>888,218</td> <td>923,515</td> <td>35,297</td> <td>104%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>79,152</td> <td>76,103</td> <td>▲3,049</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>139,137</td> <td>67,375</td> <td>▲71,762</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>1,106,507</td> <td>1,066,993</td> <td>▲39,514</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	1,075,916	1,046,079	▲29,837	97%	うち新型コロナ影響	0	▲58,764	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	48,679	22,319	▲26,360	46%	合計	1,124,595	1,068,398	▲56,197	95%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	888,218	923,515	35,297	104%	事業費	79,152	76,103	▲3,049	96%	その他	139,137	67,375	▲71,762	48%	合計	1,106,507	1,066,993	▲39,514	96%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	1,075,916	1,046,079	▲29,837	97%																																																							
うち新型コロナ影響	0	▲58,764	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	48,679	22,319	▲26,360	46%																																																							
合計	1,124,595	1,068,398	▲56,197	95%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	888,218	923,515	35,297	104%																																																							
事業費	79,152	76,103	▲3,049	96%																																																							
その他	139,137	67,375	▲71,762	48%																																																							
合計	1,106,507	1,066,993	▲39,514	96%																																																							

モニタリングの実施方法	年2回(10月、3月)、立入等による現地での業務遂行状況の確認 月次・年次報告の確認、その他随時の現地での業務遂行状況の確認
-------------	---

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、利用者の検温、入場時のチェックリスト提出を徹底するとともに、定期的な館内放送でのマスク着用、3密の回避、手洗い励行などの注意喚起を行い、安心安全にご利用いただけるよう努めた。設備の供用中止や時短営業など頻繁な供用状況の変更においては、利用者へ丁寧に周知を行い、混乱なく運営を行うことができた。 自主事業については、市の主催事業扱いとなるため、新型コロナウイルス感染拡大防止対策に伴い中止せざるをえなかったが、実施が可能な時期は、十分な対策をとって開催し、教室再開を歓迎する市民の声をいただくことができた。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づく適切な施設の維持管理の実施に加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、手摺・ドアノブ・自動販売機押しボタン等の共用部分を消毒、窓口でのアクリル板パーテーションの設置、換気の徹底等を行った。設備の閉鎖時においても、供用再開に即対応出来るよう各種メンテナンス点検等は継続し、清掃等を徹底した。また、独自の感染防止ルールを定め、利用者への対応から職員間においてまで適用した。その他、各施設において救急法訓練や消防訓練により利用者の安全を維持し、設備管理のマニュアルの随時変更により管理の合理化及び施設間管理レベルの平準化に努めた。
収支の状況等	B	公認会計士等と契約し、アドバイスを受けながら適正な会計処理を行った。新電力会社との契約等を引き続き行い、経費の削減に努めた。収入面においては、時代に即した利便性向上のため、キャッシュレス決済の導入を検討した。

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 利用者アンケート及び満足度調査</p> <p>2 調査期間 利用者アンケート: 令和2年8月7日～8月23日 満足度調査: 令和3年2月19日～3月5日</p> <p>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</p> <p>4 総合満足度(5点満点) 熊本市総合体育館・青年会館 4.05点、田迎公園運動施設 4.15点 南部総合スポーツセンター 4.12点、熊本市総合屋内プール 3.89点 託麻スポーツセンター 4.63点、熊本市水前寺野球場・競技場 4.11点 城南総合スポーツセンター 4.30点、植木中央公園運動施設 4.19点</p> <p>5 主な意見 (良い評価)職員対応がよい、コロナ対策への感謝等 (改善点)コロナ時の利用者マナー、設備の劣化等</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケート及び満足度調査のご意見については、改善できる点があるか検討した。またご意見に対する回答文書を作成し、各施設内で掲示するほかインターネットでも調査結果の概要を公開している。アンケートだけでなく、当財団電子メールアドレスや施設窓口、館内設置の意見箱に寄せられた意見にも随時対応した。 プール利用者から要望のあったウェアラブル端末(泳いだ距離や心拍数などがわかる腕時計状の電子機器)の着用について、時代のニーズに対応し、利用者の利便性向上につなげるものとして、ガードをつけて利用可能とする運用を導入した。</p>

○ 総合評価

指定管理4期目の2年目にあたり9施設の管理運営を行った。一年をとおして新型コロナウイルスの感染拡大防止に伴う供用の変更があり、市民へのスポーツの機会の提供を十分に行うことは叶わなかった。供用ができた期間においては感染防止対策を徹底し、また、利用者の協力を得られることで、クラスター等の発生もなく安心安全に利用していただくことができた。

令和2年度はオリンピックイヤーであったが延期となり、スポーツ施設にとっては、市民に向けた機運醸成・競技の底辺拡大・競技力向上等の機会を失い、各種事業をほとんど実施できなかったことが残念であった。新しい生活様式への対応として、外出が困難な時期においても家庭で運動に取り組めるよう財団職員の技能を活用したYouTube動画を作成するなど、新たな試みを行った。

スポーツの機会を心待ちにしている市民のために、次年度以降も指定管理者として新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し、安心安全で利用者目線をふまえた管理運営体制の維持と魅力的な事業の展開に向けて努めていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。新型コロナウイルス感染症対策については、消毒や検温、利用者への注意喚起等徹底されて行われていた。また、独自の対策として、注意喚起の「のぼり」作成や館内放送を活用した呼びかけなど積極的に行われており、利用者が安心して活動できる環境を整えた。時短営業や休館についての説明も丁寧に行い、混乱のない施設運営に努めた。
施設の管理	A	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。日々の日常点検を徹底し、施設の不具合や故障をいち早く発見し対応することができた。また、新型コロナウイルス感染症対策として共用部分の消毒や換気を徹底した。
収支の状況等	B	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。モニタリングにおいて、公金管理の現状確認を行ったが、複数人での確認や金庫の鍵は正職員のみが扱う等のルールに則り適切に取り扱っていた。

○ 総合評価

今年度は新型コロナウイルス感染症の拡大により、施設の休館や自主事業の中止など市民のスポーツ振興を行うことが難しい場面が多かった。しかし、利用可能時には検温・消毒・利用者への注意喚起等徹底的な感染対策を行い、施設を安心してご利用いただけるような環境を整えた。

また、施設の老朽化による不具合への対応について、日常点検の徹底から速やかに報告や対応ができ、利用者の安全・安心な施設管理に繋げることができた。

今後も感染防止対策を徹底しながら、市民のスポーツ振興に取り組むことを期待する。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南地域物産館																																																										
指定管理者	九州綜合サービス株式会社																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	農水局 西南部農業振興センター 農業振興課																																																										
施設概要	地域の農業、商工業その他の産業及び観光の振興を図るための拠点とし、城南地域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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・地域住民、観光客等の交流に関すること。</li> <li>・入場者への憩いの空間の提供に関すること。</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>140,014</td> <td>150,685</td> <td>10,671</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	140,014	150,685	10,671	108%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	140,014	150,685	10,671	108%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>200</td> <td>254</td> <td>54</td> <td>127%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>54</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>30,101</td> <td>34,130</td> <td>4,029</td> <td>113%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>165,744</td> <td>184,960</td> <td>19,216</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>196,045</td> <td>219,344</td> <td>23,299</td> <td>112%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>30,797</td> <td>29,111</td> <td>▲1,686</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>160,834</td> <td>180,258</td> <td>19,424</td> <td>112%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,400</td> <td>2,400</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>194,031</td> <td>211,769</td> <td>17,738</td> <td>109%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	200	254	54	127%	うち新型コロナ影響	0	54	-	-	利用料金収入	30,101	34,130	4,029	113%	その他	165,744	184,960	19,216	112%	合計	196,045	219,344	23,299	112%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	30,797	29,111	▲1,686	95%	事業費	160,834	180,258	19,424	112%	その他	2,400	2,400	0	100%	合計	194,031	211,769	17,738	109%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	200	254	54	127%																																																							
うち新型コロナ影響	0	54	-	-																																																							
利用料金収入	30,101	34,130	4,029	113%																																																							
その他	165,744	184,960	19,216	112%																																																							
合計	196,045	219,344	23,299	112%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	30,797	29,111	▲1,686	95%																																																							
事業費	160,834	180,258	19,424	112%																																																							
その他	2,400	2,400	0	100%																																																							
合計	194,031	211,769	17,738	109%																																																							
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回管理運営に関するセルフモニタリングの実施(仕様書及び協定書に基づく運営)またアンケートによるCS調査。																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、出荷者、来館者に対して手指消毒やマスクの着用を促し館内消毒も随時行った。自主事業も延期や中止が多くなったが、来館者への周知をホームページや掲示板等で迅速に対応した結果大きな苦情はなかった。また、来館者間のソーシャルディスタンスを確保するため、売場を拡大し密にならないよう工夫を行った。
施設の管理	B	維持管理は適切に行っている。設備の備品も定期的に交換を行い、業務に支障をきたすことがないよう対応した。憩いの広場に設置してあるベンチの劣化に対しては材料を購入し、スタッフが交換・修理を行い、経費削減に努めた。
収支の状況等	B	売上の増加に伴い、収入・支出ともに前年より増額となった。また、換気をしながらか空調を行ったが、日々の節電への取組により管理費(水道光熱費)は削減することができた。(事業目的に適合しない支出はなく、会計処理も適切に実施した。)

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 令和2年11月1日～11月30日、令和3年1月4日～1月31日、令和3年3月1日～3月31日                  2.調査方法 アンケート記入台を設置し、BOXで回収                  3.結果総括 接客マナーについて・・・良い81.4%、普通18.6% 本日のお買い物について・・・満足66.6%、普通 33.4% 館内について・・・綺麗76.4%、普通23.6%                  【良い意見】スタッフの説明が上手でつい買ってしまふ。生産者の商品が多く楽しみです。                  【悪い意見】野菜の種類が増えると良い。魚の入荷が遅い。午後から売り切れが多い。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>午後からの売り切れについて、出荷者協議会とやり取りをしながら追加の出荷や出荷量を増やして頂くよう連携を強化している。季節や天候により出荷量の差が大きくている状況であるため、来館者に少しでも多くの種類と量が提供できるよう専業農家の会員を増やしていく必要がある。魚に関しては入荷時間を11時30分としているが、遅くなる日もあり、利用者からご意見が上がっていることを出荷者に説明して改善を求めている。また、来館者から商品の入荷について尋ねられた場合、的確に答えられるように情報を収集し、スタッフ間で共有に努めている。</p>

○ 総合評価

<p>・新型コロナウイルス感染防止対策は、市の指導のもと、一年を通して日々の消毒やスタッフの体調管理を徹底して行い、利用者に対しても注意喚起しながら実施できたと考える。</p> <p>・試食提供や館内飲食の禁止とともに、自主事業も延期や中止となったが、物産館の近隣住民の来館者が増加し、売上は前年を超えることができた。</p> <p>・農産物の品揃え強化の取組として、出荷者協議会の新規会員の開拓に努めるとともに、集荷回数の増加に努めた。また、売台も1台増やし、品数を多くすることで来館者の満足度を向上させる店づくりを行った。</p> <p>・加工品については、食中毒対策として冷蔵ケースを1台導入した。また、弁当、惣菜については、出荷者の長期休暇等により売上が伸び悩んでいたため、新規出荷者の開拓に努めたことにより商品の種類も増えマンネリ化を防ぐことができた。</p> <p>・自主事業については、各種イベントが中止となったが、3月に開催されたくまもと森都心プラザ春祭りに出店し出張販売を行った。コロナの影響で来場者は例年と比べ少なかったが、来店されたお客様からは約1年ぶりの出店ということもあり喜びの声をいただいた。</p> <p>・地域活動については、城南地域の多様な分野の代表者で組織されたTEAM城南ワンダホーや農業高校等が連携して開発した新商品「パンdeレンコン」の積極的な販売促進と情報発信に努めるなど、今後も地域の活性化に協力していきたい。</p>
--

■ 市の評価

○ 区別評価

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。新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底して、適切な運営を行っている。コロナ渦の影響により、自主事業の開催がほぼできなかった。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき適切に実施された。開館から6年が経過し設備の故障が発生しているが、その都度速やかに対応し業務にも支障は出ていない。
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。冷蔵ケースの購入など、支出は増えているが、コロナ渦による売上の増加や節電による光熱費の抑制により、収支に影響はない。

○ 総合評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者として2期目に入り、協定書、仕様書等に基づいた適切な管理運営が行われている。</li> <li>・売上は前年を上回っており、特に年度当初の4月、5月は、二千万円台の売上となった。これは、コロナ渦により来館者が増加したこと、出荷者の確保等による品揃えの強化を常に行うことで物産館の魅力向上につながり客単価が伸びたことなどが要因と考える。</li> <li>・コロナ感染防止対策については、一年を通して徹底して行い、来館者が安心して買い物できる環境作りに努めている。</li> <li>・地域の団体や南区まちづくり事業と連携した活動に取り組むとともに、マスメディアを活用して地域や物産館のPRを積極的に行った。</li> <li>・今後も引き続き城南地域の農業や農産物の魅力を広く発信しながら地産地消を推進するとともに、地域内外の交流促進を図っていただきたい。</li> </ul>
--

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木地域農産物の駅																																																										
指定管理者	有限会社三河屋スーパー																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																										
施設所管課	農水局 北東部農業振興センター 農業振興課																																																										
施設概要	<p>植木地域の農業と観光の連携を図り、地域経済の活性化を目指すとともに、熊本市の北の玄関口として、観光客等へのPR機能を発揮し、市内観光地の回遊性の向上を図ることを目的とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・敷地面積8621.49㎡ ・延床面積857.52㎡(木造平屋建て)</li> <li>・直売所510.79㎡ ・軽食提供コーナー15.141㎡ ・情報・多目的スペース84.47㎡</li> <li>・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㎡</li> <li>・屋外休憩所135.81㎡ ・屋外廊下153.94㎡ ・ポケットパーク616.2㎡</li> <li>・駐車場4758.3㎡</li> </ul>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事</li> <li>・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関する事</li> <li>・地域住民、観光客等の交流に関する事</li> <li>・入場者への憩いの空間の提供に関する事</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>218,545</td> <td>211,769</td> <td>▲ 6,776</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	218,545	211,769	▲ 6,776	97%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	218,545	211,769	▲ 6,776	97%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>297</td> <td>300</td> <td>3</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>150</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>51,265</td> <td>56,796</td> <td>5,531</td> <td>111%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>118,897</td> <td>107,259</td> <td>▲11,638</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>170,459</td> <td>164,355</td> <td>▲6,104</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>92,812</td> <td>99,058</td> <td>6,246</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>68,192</td> <td>59,045</td> <td>▲9,147</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>161,004</td> <td>158,103</td> <td>▲2,901</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	297	300	3	101%	うち新型コロナ影響	0	150	-	-	利用料金収入	51,265	56,796	5,531	111%	その他	118,897	107,259	▲11,638	90%	合計	170,459	164,355	▲6,104	96%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	92,812	99,058	6,246	107%	事業費	68,192	59,045	▲9,147	87%	その他	0	0	0	-	合計	161,004	158,103	▲2,901	98%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	297	300	3	101%																																																							
うち新型コロナ影響	0	150	-	-																																																							
利用料金収入	51,265	56,796	5,531	111%																																																							
その他	118,897	107,259	▲11,638	90%																																																							
合計	170,459	164,355	▲6,104	96%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	92,812	99,058	6,246	107%																																																							
事業費	68,192	59,045	▲9,147	87%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	161,004	158,103	▲2,901	98%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、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)、利用者アンケートを実施																																																										

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>・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            新型コロナウイルス感染症拡大の影響にて、観光バス減少、県外客の来店減少等により苦戦を強いられたが、販売戦略の力点を通販にシフト変更し、強化することで、昨年の売上を超える好成績を残すことができた。</p> <p>・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            観光・飲食関係への経済打撃が計り知れない中、GOTOトラベル事業や各自治体による地域振興券事業など積極的に取り扱いを行った。また、植木地域観光&amp;ランチマップを制作・配布するなど、地域経済の活性化へ繋がる取り組みも実施した。SNS(Facebook、インスタグラム等)を活用した情報の発信などについても、通販での取り組みを合わせ積極的に行うことができた。</p> <p>・地域住民、観光客等の交流に関すること            恒例の夏祭りイベントについては中止となったが、秋祭りへ変更し11月に行われる周年祭イベントと同時開催を行い、出荷者による対面販売や、地元の太鼓演奏会、ステージイベントを実施するなど地域内外の方に喜んで頂いた。</p> <p>・入場者への憩いの空間の提供に関すること            花いっぱい景観事業や、芝生広場とピロティを使い雨を凌げる休憩スペースの確保、道の駅ということで24時間開放のトイレの清掃及び施設の美化活動など適宜行った。</p>
施設の管理	B	<p>施設の管理については、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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響にて一時的にファーストフードコーナーや休憩スペースの閉鎖等もあり、お客様にはご迷惑をお掛けする場面が目立ってしまった。施設の利便性向上においての要望として、できたてフードの提供など、いまだ応えられていない。ケータリングカーや、仮設店舗販売など行ったが、お客様の求める名物商品の提供にまでは至っていない。ファーストフードコーナーの利用者も減少している為、新たな活用方法など検討が必要。</p>
収支の状況等	A	<p>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。</p> <p>昨年度に続き、損益分岐点黒字にて営業を行えた。5か年累計では赤字であるが、安定傾向である。</p> <p>道の駅という事で、一部施設の24時間開放や公共部分の消耗品(トイレトーパー等)、新型コロナウイルス感染症対策による消毒液の設置等経費増の傾向にあるが、収支状況を改善、安定させる為にも魅力ある商品の提供や出荷物の確保、それに伴うPR宣伝、地域との連携などの取り組みも今後強化していきたい。</p>

○ 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2年(2020年)4月1日～令和2年(2020年)8月14日まで(前半)

令和2年(2020年)8月15日～令和3年(2021年)3月25日まで(後半)

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

(回収件数 計6件 ※新型コロナウイルス感染症によるアンケート減の影響あり)

3.結果総括

前半のアンケートにおいては、新型コロナウイルス感染症の影響による現金支払いへの抵抗などもあり、キャッシュレス決済への要望が強かった。

後半のアンケートにおいては、新型コロナウイルス感染症が少し落ち着いてきたところ、マスク着用を行っていない方へ注意して欲しいなどの声が上がっていた。

施設に対する清潔感や従業員の対応については良かったとの声が多かった。

アンケートに限らず店頭において、これまですいか等の試食を行っていたが、この度の新型コロナウイルス感染症の影響にて試食が一切中止となり、フルーツの味見を行いたいという要望が強くなっている。

・アンケート結果に対する対応状況

キャッシュレス決済の導入については、現在、出荷者協議会と共に導入するところで準備を進めている。

新型コロナウイルス感染症特有の要望等については、適宜注意喚起を続けながら、お客様同士のトラブルの無いよう運営を行った。

フルーツの試食(特にすいか)については、現在提供の方法を考えるが従来のスタイルでは難しい状況である。その為、すいかに限り部会に協力頂き、カットフルーツとして容器に入れ、購入しやすいお買い得な価格で販売するという形で対応を行った。※新たな人員が必要となるが、提供体制を強化していきたい。

○ 総合評価

令和2年度(2020年度)においては、年間を通した営業が4年目(1期・丸4年4カ月)となった。

昨年に続き出荷者の皆様の協力もあり、売上、利益ともに安定してきている状況。出荷者・道の駅・地域一丸となって、熊本市の北の玄関口としての役割を引き続き果たしていきたい。また、新たな取り組みや新しい販売方法の検討、PRなども積極的に行っていく。

■ 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	A	施設の運営については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施された。また、地域との交流やイベントも、新型コロナウイルス対策をしっかりと行ったうえで積極的に開催し、地域活性化に繋がる活動ができ、植木地域の拠点としての役割も果たした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書・仕様書等に基づく業務が適切に実施された。委託業者から、指定管理者への作業報告書等の提出・管理についても問題なく行われていた。施設や設備等に不具合があった場合には、本市へ迅速な報告が行われた。

収支の状況等	A	<p>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。</p> <p>作付面積が全国第1位を誇るすいかをはじめとする植木地域の高品質な農産物等の販売に取り組み、通販にも力を入れたことで大きく売上を伸ばした。賑わいの創出を図ることで、その結果、総売上額前年比約6%増の456,692千円となった。</p>
--------	---	---

○ 総合評価

<p>指定管理者として、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。</p> <p>特に運営面では、コロナウイルス感染症の影響でお土産等の売上が減少するなか、通販に力点を置き売上を伸ばすことができ、創意工夫のもとイベントや商品販売に取り組み、SNSを積極的に活用しPRが行われた。出荷者登録数についても、令和3年3月31日現在504名となり目標数を超えることができた。</p> <p>今後も出荷者や出荷量の更なる増加を図るため、地域との交流や情報発信にも力を入れ、品揃えの充実を目指し、道の駅ならではの商品の提供や、消費者や地域住民の声を反映させた魅力ある売り場づくりに取り組んでいきたい。</p>
--

## 令和2年度(2020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	熊本市営住宅、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅(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	①熊本市営住宅:公営住宅68団地、改良住宅4団地、単独住宅3団地 ②熊本市特定優良賃貸住宅2団地 ③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	上記施設の施設管理等			
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)
	全体	1,126	1,629	503 145%
収支状況	収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)
	指定管理料	342,285	374,926	32,641 110%
	うち新型コロナ影響	0	0	-
	利用料金収入	0	0	0 -
	その他	0	0	0 -
	合計	342,285	374,926	32,641 110%
	※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。			
	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)
	管理費	342,285	374,926	32,641 110%
	事業費	0	0	0 -
	その他	0	0	0 -
	合計	342,285	374,926	32,641 110%
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、定期の業務遂行の確認(現地調査、ヒヤリング等)(年2回)、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	C	「家賃等の減免に関する書類の誤送付」と「敷金請求書額の誤り」(2件)について改善指導を受けた。今回の事務処理ミスについて、指定管理者として真摯に受け止め、今後このようなことが起きないように、役割分担の明確化やチェック体制の整備、市営住宅課との連携を図り、市民及び熊本市当局からの信頼を得るよう努めてまいる。
施設の管理	A	令和2年度修繕件数:建築/755件・電気/643件・給排水/873件・その他/371件 合計:2,642件の修繕と住人からの苦情要望件数532件の対応を迅速に行った。また、定期募集及び二次募集の募集戸数において、市営住宅課からの要望に応えるべく、限られた予算の中で効率よく数多くの部屋を準備出来るように、部屋の選定、修繕を行った。

収支の状況等	A	<p>精算項目に於いては、小修繕、空室補修、居住環境整備の項目ごとに毎月の進捗管理を行い予算と支出のバランスをとった。また、小修繕に関してはセンター負担と入居者負担を明確に行った。空室補修に関しては入居促進を第一に考慮し実行した。居住環境整備に関しては年間のスケジュールを立て、団地間の偏りが無いよう考慮した。非精算項目に関しては年度初めに事業計画を立て、毎月月次決算を行い進捗管理を行った。</p>
--------	---	--

### ○ 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3年2月1日～令和3月1日まで
2. 調査方法	令和2年4月から管理センターを利用された方を対象にリストアップ
	アンケート用紙を200名に送付し返信用封筒にて回収
	回収件数111件(回収率55.5%)
3. 結果総括	・非常に良い 40%    ・少し良い 20%    ・普通 33% ・少し悪い 3%    ・非常に悪い 1%    ・わからない 2%
<p>普通以上の評価は約93%であった。また、利用された内容別でみると普通以上の評価の90%を下回ったのは『住替入居された方』(83%)であった。</p>	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>全体集計結果では、普通以上の回答が93%であった。</p>	
項目別でみると	
①同居承認・承継承認申請された方 100%	
②小修繕依頼をされた方 93%	
③管理人の方 92%	
④駐車場管理組合の方 98%	
⑤住替え入居された方 83%	
<p>アンケート内容を確認すると、電話や窓口での入居者への親身な対応は高い評価を得ることができた。しかし、厳しいご意見・管理センターの対応を望まれる声もあり対処できるものについては、担当者へ引継対応を行った。今後の課題としては、引き続き各種問い合わせに関する電話対応についてスタッフ1人1人のヒアリング力と知識を高め、また毎日の業務の中で改善し、そして更に顧客満足度が高い管理センターになる事を目指していく。</p>	

### ○ 総合評価

<p>初年度だが過去5年間の経験を生かして業務にあたったが、事務グループに於いてはミスを起こしてしまった。次年度はスタッフ全員初心に戻り正確な業務を行う。施設グループに於いては、予算面・業務に関し予定どおりに行われた。また、年度末に行ったアンケートの結果で、評価が高い部分はさらに伸ばし、低い部分はスタッフ全員で改善意識をもって今後の業務に反映していく。予算の執行に於いては、精算項目及び非精算項目とも予算だてを行い計画的な実行が出来た。最後に新型コロナが蔓延しているが、スタッフ全員健康管理に注意し次年度も罹患しないように努める。</p>
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	入居者等からの苦情等に対して積極的に現地に赴き解決に努めた。また、入居者からの相談、要望に対しても親身な対応で解決に努めるなど評価できる。事務処理ミスについては、チェック体制の見直し、役割分担の明確化等を行い再発防止に努めてもらいたい。
施設の管理	B	居住環境整備に関して、民間の経験を生かし、居住性の向上につながる提案及び整備に貢献した。また、入居者の要望・相談に対して、親切かつ丁寧に対応しており、今後も現在のような良好な対応を継続してほしい。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の拡大により定期募集も危ぶまれたが、情勢に合った迅速で柔軟な対応で遂行した。初めての試みである二次募集も行った。また、初期滞納対策を着実にいき収納率の向上に貢献した。事務処理ミスについては、市へ連絡・対応・処理後の報告を迅速に行った。今後は職員間で情報共有を行い再発防止に努めてもらいたい。施設の管理については、民間の経験を生かして提案及び整備を行う等、市との協力体制ができており評価できる。

## 令和2年度(2020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	熊本市営住宅、熊本市特定優良賃貸住宅、熊本市小集落改良住宅(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	①熊本市営住宅:公営住宅49団地、改良住宅4団地、単独住宅2団地 ②熊本市特定優良賃貸住宅1団地 ③小集落改良住宅1団地 ※公営住宅と改良住宅で1団地重複有り																																																										
事業概要	上記施設の施設管理等																																																										
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減 前年比(%)																																																							
	全体	680	643	▲ 37 95%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">収入(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">293,667</td> <td style="text-align: right;">333,633</td> <td style="text-align: right;">39,966</td> <td style="text-align: right;">114%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">-</td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: right;"><b>293,667</b></td> <td style="text-align: right;"><b>333,633</b></td> <td style="text-align: right;"><b>39,966</b></td> <td style="text-align: right;"><b>114%</b></td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">支出(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">293,397</td> <td style="text-align: right;">329,020</td> <td style="text-align: right;">35,623</td> <td style="text-align: right;">112%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td><b>合計</b></td> <td style="text-align: right;"><b>293,397</b></td> <td style="text-align: right;"><b>329,020</b></td> <td style="text-align: right;"><b>35,623</b></td> <td style="text-align: right;"><b>112%</b></td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	293,667	333,633	39,966	114%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	<b>合計</b>	<b>293,667</b>	<b>333,633</b>	<b>39,966</b>	<b>114%</b>	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	293,397	329,020	35,623	112%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	<b>合計</b>	<b>293,397</b>	<b>329,020</b>	<b>35,623</b>	<b>112%</b>
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	293,667	333,633	39,966	114%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
<b>合計</b>	<b>293,667</b>	<b>333,633</b>	<b>39,966</b>	<b>114%</b>																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	293,397	329,020	35,623	112%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
<b>合計</b>	<b>293,397</b>	<b>329,020</b>	<b>35,623</b>	<b>112%</b>																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、定期の業務遂行の確認(現地調査、ヒヤリング等)(年2回)、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	新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から窓口に感染対策シートを設置し、早期に感染対策を行った。定期募集においては、初の試みとなる郵送受付を行った。また、入居促進を図る目的で、新たに二次募集を行った。それに伴い、案内書内容や受付方法、抽せん会の実施方法においても検討を重ね、その結果、大きな混乱もなく実施から入居まで郵送による受付、二次募集を円滑に実施することができた。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できる様、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。共用漏電ブレーカー分岐・給水ポンプ交換・爆裂箇所の応急措置補修等も、維持班と協議して実施した。人吉水害被災者用で管理班へ空室準備状況を情報提供し、要望に合せ管理班案内に協力した。

収支の状況等	A	費用対効果とコスト削減意識をセンター職員全員に徹底させると共に、常に厳格な会計処理を行い、毎月の会計事務所による監査を実施する事で、資金繰りの安定化と経営の安定化に注力した。 令和2年度 指定管理料 333,633,977円 執行金額 329,020,960円
--------	---	--

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 : 令和3年2月～3月 2.調査方法 : 利用者アンケート(230名に郵送し、139名の回答あり) 3.結果総括 : 「全体集計結果」 ・非常に良い(54%)、少し良い(13%)、普通(23%)、少し悪い(4%)、非常に悪い(0%)、分からない(6%)、という結果となり概ね満足していただいている。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>令和2年度のアンケート内容について、67%の方からは、良いという評価がある一方、少し悪いの評価も4%いただいた。このことについては、センター職員一同、真摯に受け止め、初心に帰り、丁寧な対応を行うことと、さらに業務を改善して入居者満足度の改善に努めていきたい。また、アンケートのご意見やご要望で対応可能なものについては、迅速に回答や対応を行った。</p>

○ 総合評価

<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、業務面においても変化の多い年度となった。定期募集については、感染拡大防止のため、郵送受付の開始により、募集案内書の内容変更や受付方法から入居までの一連の流れの見直しを行い、初の試みであったが、効率的で十分な対応をすることができた。また、3月の減免申請の一齐受付においても郵送受付を行った。減免申請は、高齢者の方等は、必要書類の提出について迷われるのではないかと危惧する点があったが、書類到着後のベテラン職員による書類処理と書類不備等については、その都度連絡を行い、ポイントを得た説明により、大きな混乱もなく迅速で十分な対応を行うことができた。また、収入申告書においても入居者情報の細かい把握により、収入申告書回収率の数値目標の達成ができた。収納に関する業務についても、収納率6年連続アップとなった。</p>
--

■ 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	駐車場管理業務において管理組合からの要望、相談など適切に対応した。また、初期滞納対応について積極的に行い収納率向上の一助となった。
施設の管理	B	複数の業務に対して、民間の経験を生かし、業務効率化に伴うコスト削減に努めて欲しい。 入居率向上のため、空家の管理及び計画的な修繕をお願いしたい。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

<p>新型コロナウイルス感染症の拡大により定期募集も危ぶまれたが、情勢に合った迅速で柔軟な対応で遂行した。初めての試みである二次募集も行った。また、初期滞納対策を着実に実行し収納率の向上に貢献した。施設管理については、空家の管理及び計画的な修繕をお願いしたい。</p>
--

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	・熊本市自転車駐車場・熊本市庁舎自転車駐車場・熊本市庁舎北側自転車駐車場 ・熊本市上通自転車駐車場・熊本市辛島公園地下自転車駐車場																																																										
指定管理者	株式会社パースト24																																																										
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	都市建設局 都市政策部 交通政策課 自転車利用推進室																																																										
施設概要	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・熊本市自転車駐車場(自転車:340台 原付:380台)</li> <li>・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台)</li> <li>・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台)</li> <li>・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台)</li> <li>・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:470台 原付:252台 自動二輪:50台)</li> </ul>																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車駐車場の使用の許可及び取り消しに関する業務</li> <li>・自転車駐車場の維持管理に関する業務</li> <li>・自転車駐車場の使用料の収納に関する事務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1,061,813</td> <td>874,875</td> <td>▲ 186,938</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,061,813	874,875	▲ 186,938	82%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	1,061,813	874,875	▲ 186,938	82%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>67,035</td> <td>67,650</td> <td>615</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</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>33</td> <td>21</td> <td>▲12</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>67,068</td> <td>67,671</td> <td>603</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>57,886</td> <td>57,278</td> <td>▲608</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,618</td> <td>2,343</td> <td>▲1,275</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,942</td> <td>5,000</td> <td>58</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,446</td> <td>64,621</td> <td>▲1,825</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	67,035	67,650	615	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	33	21	▲12	64%	合計	67,068	67,671	603	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	57,886	57,278	▲608	99%	事業費	3,618	2,343	▲1,275	65%	その他	4,942	5,000	58	101%	合計	66,446	64,621	▲1,825	97%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	67,035	67,650	615	101%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	33	21	▲12	64%																																																							
合計	67,068	67,671	603	101%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	57,886	57,278	▲608	99%																																																							
事業費	3,618	2,343	▲1,275	65%																																																							
その他	4,942	5,000	58	101%																																																							
合計	66,446	64,621	▲1,825	97%																																																							
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者から提出される事業報告書、月報告書の確認</li> <li>・定期の業務遂行確認(実施調査、モニタリング)年2回</li> <li>・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。</li> </ul>																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルスの影響が顕著に表れ、5月には利用者数が前年比68%まで下がった。年度当初より、職員のマスクの着用や手指の消毒の徹底などの感染防止策を講じ、安心して利用できる自転車駐車場の維持に努めた。
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。 また、新型コロナの感染防止策として、管理室に飛沫防止のシートを設置や機器類の定期的な消毒などの対策を行った。 自転車駐車場の有料化時に設置した管理用のパソコンや機器類について、経年劣化による不具合が目立ってきたが、可及的速やかに復旧策を講じ、運営に支障が出ないようにすることができた。
収支の状況等	B	新型コロナ感染防止策の支出は予定外であったものの、その他は年間を通じてほぼ計画通りの収支に落ち着き、不適切な支出は無かった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況												
<p>1.調査期間:令和3年1月4日～1月11日(8日間) 及び 令和3年3月17日～3月24日(8日間)</p> <p>2.調査方法:利用者によるアンケート用紙への記入</p> <p>3.調査結果:回答件数 470件</p> <p>①職員の対応について: とても良い 76.2% 良い 23.2% 悪い 0.2% とても悪い 0% (無回答)0.4%</p> <p>②場内は清潔に保たれているか: 清潔 68.1% 概ね清潔 31.1% 少し汚れていた 0.4% 汚れが目立った 0% (無回答)0.4%</p> <p>③駐輪スペースと収容台数について</p> <table border="0"> <tr> <td>・スペースを広げてほしい(収容台数は減)</td> <td>106件</td> <td>・現状のままで良い</td> <td>336件</td> </tr> <tr> <td>・収容台数を増やしてほしい(スペースは狭くなる)</td> <td>20件</td> <td>・その他</td> <td>5件</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>・無回答 3件</td> </tr> </table> <p>④その他 主なご意見とご要望:          &lt;熊本市自転車駐車場&gt;場内が暗いので、照明を増やしてほしい。          &lt;市庁舎北側&gt;交通系ICカードが使用できるとありがたい。          &lt;上通&gt;屋根付きのスペースを拡張してほしい。          &lt;辛島公園地下&gt;深夜～早朝も利用できるようにしてほしい。          &lt;辛島公園地下&gt;満車にならないのであれば、1台あたりのスペースを広げてほしい。</p>	・スペースを広げてほしい(収容台数は減)	106件	・現状のままで良い	336件	・収容台数を増やしてほしい(スペースは狭くなる)	20件	・その他	5件				・無回答 3件
・スペースを広げてほしい(収容台数は減)	106件	・現状のままで良い	336件									
・収容台数を増やしてほしい(スペースは狭くなる)	20件	・その他	5件									
			・無回答 3件									
・アンケート結果に対する対応状況												
<p>今年度のアンケート調査では、管理者に対する評価の他に、1台あたりの駐輪スペースと収容台数の関係について意見を募った。</p> <p>令和3年度に入ってから辛島公園地下自転車駐車場の改修工事が行われており、指定管理者の意見として1台あたりのスペースの拡張を提案し、工事計画に盛り込まれている。</p> <p>その他のサービスや施設の改修については、引き続き自転車利用推進室および各施設管理の所管課と協議を進めていきたい。</p>												

○ 総合評価

今年度は新型コロナウイルスの感染拡大により、利用状況、管理業務に大きな影響が生じた。利用者数について、月ごとでは前年比で68%まで落ち込むこともあったが、職員および利用者の感染防止策を講じ、安心して利用できる施設の維持に努めたことで、年間を通じては前年比の82%まで回復した。

施設の管理については、管理機器類に経年劣化による不具合が生じているが、適時修繕や創意工夫による代替案を行い、施設の持つ性能を発揮できるよう努めた。

収支についても、コロナ関係で予定外の支出は多少あったものの大きな問題はなく、安定した収支となった。

また、利用者アンケートでは、今後より使いやすい駐輪場を実現するべく、一人一人の使い勝手という観点から駐輪スペースについて意見を聞いた。

現在のみまで良いという意見が大半でありつつも、変更するならば1台あたりのスペースを広くとることを望まれる意見が多かったため、今後の駐輪場のありかたに活かしていきたい。

併せて、新型コロナ対策を継続し、安心して利用できる施設を維持していく考えである。

■ 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	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た。 利用者が特に多い時間帯では、利用者が円滑に入出場できるよう、職員が積極的に誘導・整理を行っており、事故防止に繋がっていた。また、トラブルが発生した際には関係機関へすぐ連絡し、利用者目線に沿った対応に努められていた。以上の判断から、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、仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。 緊急時対策については、緊急時・防犯・防災対策のマニュアルが簡潔かつ理解しやすいよう整備されており、新型コロナウイルス感染症対策に関しても職員の対応力の向上に努められていた。また、設備に不具合が生じた時は、迅速な対応、経過連絡、結果報告がきちんと行われていた。以上の判断から、A評価とした。
収支の状況等	B	収支については、新型コロナウイルス感染症対策による予定外の支出はあったが、指定管理料の範囲内で対応されていた。また、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。以上の判断から、B評価とした。

○ 総合評価

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策の観点から、利用者との接触に細心の注意を払った上での運営となり、指定管理者の精神的な負担は例年より大きかったと思われるが、徐々に利用者数が回復したのは、利用者が安心して利用できる駐輪場となるよう、指定管理者が懸命に努められた成果である。

また、辛島公園地下自転車駐車場の改修工事による一時閉鎖について、1月からの利用者への案内・説明の際は、利用者を混乱させないように入念に情報を整理し、全ての利用者に伝わるよう案内・説明に取り組まれていた。

令和3年度からの3期目についても、利用者目線に沿った運営・管理に努めていただき、安心して利用できる駐輪場を目指してもらいたい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																											
施設所管課	都市建設局 都市政策部 交通政策課 自転車利用推進室																																																											
施設概要	武蔵塚駅前の駐輪場として、駅利用者等の駐輪場確保を図り、自転車利用者の利便性向上を目的とする。 ・熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場(自転車:1,000台)																																																											
事業概要	自転車駐車場の使用に関する業務 自転車駐車場の維持管理に関する業務																																																											
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
	全体	377,239	324,384	▲ 52,855	86%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">収入(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: center;">18,865</td> <td style="text-align: center;">19,038</td> <td style="text-align: center;">173</td> <td style="text-align: center;">101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">合計</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">18,865</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">19,038</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">173</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">支出(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: center;">18,054</td> <td style="text-align: center;">18,092</td> <td style="text-align: center;">38</td> <td style="text-align: center;">100%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: center;">523</td> <td style="text-align: center;">528</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">101%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;">合計</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">18,577</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">18,620</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">43</td> <td style="border-top: 1px solid black; text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	18,865	19,038	173	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	18,865	19,038	173	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,054	18,092	38	100%	事業費	523	528	5	101%	その他	0	0	0	-	合計	18,577	18,620	43	100%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	18,865	19,038	173	101%																																																								
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																								
利用料金収入	0	0	0	-																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	18,865	19,038	173	101%																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	18,054	18,092	38	100%																																																								
事業費	523	528	5	101%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	18,577	18,620	43	100%																																																								
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回</li> <li>・利用者アンケート</li> </ul>																																																											

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。熊本地震以降不通だった豊肥本線の肥後大津～阿蘇間が8月8日に開通したが、コロナ禍の影響で学校の休校やリモート勤務等の影響で、利用件数は年間通して前年比86.0%とマイナスという結果であった。しかし無施錠自転車への強制施錠により盗難自転車事案ゼロを維持し、コロナ感染対策としてのマスク着用、手指消毒液の常設等、利用者にとって安心安全な運営に努めることができた。自主事業では、施設周辺の清掃「クリーンアップ運動」は利用者や地域住民から感謝の言葉をかけて頂いており年3回以上実施予定の目標に対し10回実施した。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コロナ禍で夏休みが短いにもかかわらず前年度の13人より32人多い45人の参加者があり、絵画展示見学による駐車場訪問者もより多く来場した。また自治会長等との地域連絡協議会を計画通り2回開催し、地域との連携も強化できている。交通安全教室については昨年度に引続きコロナ感染対策により中止となった。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・雨合羽(90件→53件)やレンタルサイクル(278件→248件)など利用者へのサービス利用件数は施設の利用件数の低下とともに減少したが、突発的な事案に対する利用者への安心感と感謝の言葉を頂いている。
施設の管理	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。仕様書の管理範囲以外においてもこまめに巡回を行い、壊れた自転車ラックを1階の使用しない正常な自転車ラックと自分達で費用を掛けずに交換するなど、施設利用者の目線に立った施設管理や安全確保に努めた。個人情報については、昨年度に引き続き保護強化に努め、個人情報の使用目的を当該施設の管理に関するもののみという運用を徹底した。蛍光灯の生産縮小に伴い購入単価が高額になったため、修繕費の予算内でLED化を実施し、電力の省力化にも努めた。総じて利用者が安心安全快適に施設を利用して頂くことができ、健全な事業運営ができた。
収支の状況等	B	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行い、修繕等については担当課と協議しながら問題なく実施した。事業収入については、消費税率変更に伴う収入増があった。事業支出については、上記のLED化による光熱費削減等により経費節減が出来たが、一方で最低賃金引上げにより人件費への配分が多くなり、結果として支出額は前年度から若干ではあるが増加した。業務目的以外の支出等は一切ないよう市担当課と相談しながら適正な会計処理を行った。毎月実施する企業体定例会議において、収支状況の共有を図るなど適正な運営を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

調査期間: 令和2年9月(筆記)、令和2年12月(聞き取り調査)、令和3年2月(筆記)  
 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・各回100サンプル)  
 調査結果については概ね高い評価を頂いた。

「管理職員の対応について」 良い以上が、昨年①96.0%→②97.0%、今年①98.0%→②98.0%

「施設の使いやすさについて」 良い以上が、昨年①81.0%→②77.0%、今年①84.0%→②82.0%

「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①83.0%→②81.0%、今年①85.0%→②90.0%

・アンケート結果に対する対応状況

職員の対応については、昨年度と同等以上98%の人が良い以上という高い評価を頂いている。施設の老朽化に加え、多種多様な自転車が出てきたため「駐車スペースが狭い」「ラックの上げ下げがしにくい」等のご意見を頂いている。壊れたラックを使用しない1階のラックと交換したり対策をしているが昨年からは、4階の使用頻度が増えてきているため駐車スペースを探す不便を感じてもらわないよう来場時に空いている場所を案内する等の改善をしている。一昨年度階段が暗いという意見を頂きLED化を推進したが、蛍光灯を製造する企業が1社のみとなり蛍光灯が高価となる中、電気料金のコスト削減も考慮し、施設が暗いという意見を頂かないように今年度もLED化を実施した。

○ 総合評価

当企業体管理運営の協定期間の最終年度となる令和2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。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。事業としては、年10回実施したクリーンアップ事業や花いっぱい運動、子ども絵画コンクールなど昨年度と同様の事業を実施することができた。また、地元との連絡協議会では自治会等その他、関係者にお集まり頂き、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。広報活動としては毎月発行の施設広報誌、年間4回発行の合同広報誌「りんくす熊本」への掲載、また、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。特に今年度はマスク着用、手指消毒の徹底、飛散防止のための事務所の窓開放等、クラスター化しないようコロナウイルス対策の徹底を図った。当初計画していた高齢者への交通安全教室が今年度も実施できなかったが、都度担当課に確認しながら厳格な運用の徹底を図った。

■ 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	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た。 利用者への自転車の盗難防止や安全利用の啓発に力を入れており、巡回時に無施錠の自転車を発見した場合は職員がチェーンキーを取り付ける等、利用者が安心して自転車を預けられる環境づくりに努められていた。また、地域行事の提示や地域清掃活動への参加等、地域に根差した施設となるよう努められていた。以上の判断から、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、仕様書に基づく業務が適切に実施されていた。 施設の老朽化が進んでいるが、それによるリスクを把握し、頻繁に職員が施設内外の点検及び補修を行い、施設事故の防止に努められていた。以上の判断から、A評価とした。
収支の状況等	B	収支については、若干ではあるが、照明のLED化により光熱費が削減されており、歳出削減に努められていた。 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。以上の判断から、B評価とした。

○ 総合評価

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策に取り組みながらの管理運営となり、毎日多くの学生や駅利用者が駐輪場を利用されることから、職員や利用者の感染の不安もある一方で、入念な対策を行い、結果的に1人も感染者を出すことなく供用を続けられた。  
また、9月に台風9号が接近した際には、施設の老朽化が進んでいるため、近隣住民から強風による被害へ心配の声があったが、施設の設備に詳しい職員による対策もあり、被害の発生はなかった。また、駐輪ラックの不具合についても柔軟に対応されていた。  
自主事業については、傘・雨具、空気入れ・パンク修理用具の貸し出しや、無料レンタルサイクルを実施し、突発的な事案が起きても利用者が安心して利用出来るよう努められていた。  
令和3年度からの3期目についても、利用者や地域に信頼される駐輪場となるよう努めてもらいたい。

## 令和2年度(2020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	平成29年(2017年)4月1日～令和4年(2022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	管路面積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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公園の運営に関する業務</li> <li>・公園の管理に必要な事務に関する業務</li> <li>・維持管理業務</li> </ul>																																																											
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
	全体	89,214	86,482	▲ 2,732	97%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">収入(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">144,250</td> <td style="text-align: right;">144,364</td> <td style="text-align: right;">114</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: right;">285</td> <td style="text-align: right;">208</td> <td style="text-align: right;">▲ 77</td> <td style="text-align: right;">73%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">5,087</td> <td style="text-align: right;">5,023</td> <td style="text-align: right;">▲ 64</td> <td style="text-align: right;">99%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">149,622</td> <td style="text-align: right;">149,595</td> <td style="text-align: right;">▲ 27</td> <td style="text-align: right;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">支出(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">138,754</td> <td style="text-align: right;">136,275</td> <td style="text-align: right;">▲ 2,479</td> <td style="text-align: right;">98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">8,027</td> <td style="text-align: right;">6,977</td> <td style="text-align: right;">▲ 1,050</td> <td style="text-align: right;">87%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">146,781</td> <td style="text-align: right;">143,252</td> <td style="text-align: right;">▲ 3,529</td> <td style="text-align: right;">98%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	144,250	144,364	114	100%	うち新型コロナ影響			-	-	利用料金収入	285	208	▲ 77	73%	その他	5,087	5,023	▲ 64	99%	合計	149,622	149,595	▲ 27	100%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	138,754	136,275	▲ 2,479	98%	事業費	8,027	6,977	▲ 1,050	87%	その他	0	0	0	-	合計	146,781	143,252	▲ 3,529	98%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	144,250	144,364	114	100%																																																								
うち新型コロナ影響			-	-																																																								
利用料金収入	285	208	▲ 77	73%																																																								
その他	5,087	5,023	▲ 64	99%																																																								
合計	149,622	149,595	▲ 27	100%																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	138,754	136,275	▲ 2,479	98%																																																								
事業費	8,027	6,977	▲ 1,050	87%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	146,781	143,252	▲ 3,529	98%																																																								
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、業務報告書、収支状況の確認(月報)、及び定期の業務遂行の確認(現地調査、指定管理者へのヒアリング)を年2回実施																																																											

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書にはないサービスセンターへのスタッフ配置を行い、団体利用の受付、落とし物対応、迷子対応のほか、ヘルシーマイレージ等利用者サービスの向上に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、市と調整を行い、利用制限を設けることでちびっこプールやえびっ子塾等自主イベントの安全な開催に努めた。また、個人や家族等で公園を楽しめるようパンフレット、ウォーキングマップ、季節ごとの公園見どころマップや、生き物ビンゴゲームの配布を行い、休憩所は江津湖の生き物を紹介する展示スペースとして活用することで、コロナ禍における安全な公園の利用促進に取り組んだ。また、コロナ収束を祈願した「全国一斉風揚げ」や、ナイトタイムの公園利用促進として「江津湖シネマ」など新たな取り組みを行った。

施設の管理	A	仕様書で定める標準管理水準である機械除草「年間5回(広木地区)」に対して年9回実施、仕様書水準を上回る維持管理を行い、広場利用の多い広木地区の利用促進とサービス向上に努めた。またトイレ建物清掃では標準管理水準「年182回」を上回る「年300回以上(最多箇所)」と徹底した管理を行い、以前多く寄せられていたトイレの臭いに対するご意見は寄せられなかった。また、希少動植物の管理においては、ホタルの発生時期に合わせた駐車場の利用時間の延長や、希少植物管理専属スタッフである江津守によるミズアオイやキタミソウ等の保全管理をおこなうとともに、これらの取り組みや江津湖の生き物等を紹介する展示を行い、生物多様性に関する普及啓発活動を行なった。
収支の状況等	B	指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理、不適切な使用もなく、節制に努めている。内部監査(年2回)、顧問税理士による面談(年2回)を実施、第3モニタリングにおいても指摘事項は無く適正な会計処理に努めた。自動販売機等の自主事業収入は、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

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>①イベント参加者へのアンケート</p> <p>(1) 調査期間 毎月</p> <p>(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</p> <p>(3) 結果総括 参加者の5割が新規参加者で、5割がリピーターであった。満足度が非常に高く(90%以上)、リピート率と新規参加者も良いバランスも保たれている。ご意見としては生き物観察会等の開催に対する要望が多く見られた。</p> <p>②公園利用実態調査アンケート</p> <p>(1) 調査期間 秋期、冬期実施。</p> <p>(2) 調査方法 ボランティア活動の参加者、公園を利用しているこども園の保護者を対象に実施。</p> <p>(3) 結果総括 自然環境の良さ(満足:91.3%)、植物の手入れ(満足:約83%)と非常に高く、公園の管理運営に関する全体的な評価(満足:約75.8%)も高い結果であった。反対に、トイレの満足度(不満:約22.6%)、は低く、その他、駐車場の満足度(不満:約17.0%)や東屋やベンチ等休憩施設(不満:約13.9%)がやや低い傾向にあった。自由回答ではトイレや駐車場が少ないこと、トイレが古く怖い、洋式化希望など、利用者に対して公園施設の不足や、施設の古さに当対する要望が多く寄せられた。自由意見では、マルシェ等の開催や遊具、運動施設の設置等のご意見が見られた。また全国都市緑化フェアの認知度は低い状況であった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>子どもが安心して遊べる快適な水辺環境空間を評価している方が多いことから、広木地区では年間の草刈り回数を大幅に増やして実施、公園利用者のニーズにお応えできるよう努めた。遊具や運動施設等の設置要望があることから、新しいスポーツが様々な体験できるレア・スポーツフェスやスラックラインイベント、凧揚げイベントを開催した。またマルシェ等の開催要望も高いことから、江津湖シネマを開催した。(みなも祭り、江津湖Living!については新型コロナウイルス感染症拡大予防対策に伴い中止) 来年度、熊本市において全国都市緑化フェアが開催されることから、園内に全国都市緑化フェアのポスターの掲示を行った。</p>

○ 総合評価

以前から草刈りやトイレに関する要望も多いことから、植栽管理及びトイレ清掃業務について、仕様書の水準を大幅に上回る管理水準を保ち、利用者ニーズに最大限お応えできるよう努めた。トイレにおいては清掃回数を増やすだけでなく、利用の多い土・日・祝日およびその翌日に集中的に清掃するなど工程調整を行い効果的な管理に取り組んだ。

公園施設の老朽化から修繕が必要な箇所が増えているが、軽微な園路の陥没や木製ベンチの破損等は、直営作業による修繕を積極的に行い、修繕費の軽減をはかりつつ、迅速で効果的な対応を行っている。

新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、行催事を含め様々なサービスに制限が必要となる状況であったが、市と調整を行いながら、安全な範囲において、積極的に公園の利用促進を行った。また、現在の自然環境を維持してほしいとのご意見が多く寄せられており、これにお応えできるよう維持・運営管理を行っていくとともに、公園の価値がさらに高められるよう今後も努力していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営は、協定書、仕様書等に基づく業務については適切に実施されていた。 新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、様々なサービスへ制限が必要となる状況であったが、市と調整を行いながら、安全な範囲において、積極的に公園の利用促進を行う等、工夫を凝らした運営がなされている。
施設の管理	A	施設の運営は、協定書、仕様書等に基づく業務については適切に実施されていた。 仕様書で定める仕様書水準を大幅に上回る維持管理が行われており、また、直営作業による修繕を積極的に行う等迅速に維持管理が行われている。
収支の状況等	A	指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理されており、不適切な使用もなく、また、外部モニタリング等も実施しており適切に会計処理がなされている。

○ 総合評価

指定管理者として9年完了しており、周辺地域の特性等を踏まえ、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。

新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、行催事を含め様々なサービスに制限が必要となる状況であったが、市と調整を行いながら、安全な範囲において、積極的に公園の利用促進を行うほか、コロナ収束を祈願した「全国一斉凧揚げ」や、ナイトタイムの公園利用促進として「江津湖シネマ」など新たな取り組みを行うなど点も評価に値する。

今後も適正な管理運営に努めつつ、今後とも積極的な新規取組によるサービスの向上及び取り組みでもらいたい。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	白川公園・熊本市中央公民館																																																										
指定管理者	白川公園複合施設管理運営共同企業体																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	中央区役所 区民部 中央区まちづくりセンター																																																										
施設概要	<p>白川公園概要</p> <p>(1) 公園面積 19,988㎡(中央公民館敷地面積を含む)</p> <p>(2) 公園内施設</p> <p style="padding-left: 20px;">ア 茶室(433.768㎡) イ 美粧化トイレ1ヶ所</p> <p style="padding-left: 20px;">ウ 東屋1ヶ所 エ ベンチ22ヶ所 オ その他(植樹樹、花壇工、縁台)</p> <p>中央公民館概要</p> <p>(1) 構造 鉄筋コンクリート造 地上7階建</p> <p>(2) 延床面積 2,286.35㎡</p> <p>(3) 敷地面積 2,670㎡</p>																																																										
事業概要	<p>1 都市公園条例第27条に規定する業務(第1項第3号は除く)</p> <p>(1) 白川公園内茶室の使用の許可、その取消し並びに停止の命令に関する業務に関すること。</p> <p style="padding-left: 20px;">ア 使用料の収納に関すること(使用料の収納事務を別途委託)</p> <p style="padding-left: 20px;">イ 使用料の減免の受付事務に関すること。</p> <p>(2) 白川公園内の施設及び付属設備の維持管理に関すること。</p> <p style="padding-left: 20px;">ア 白川公園に関しての維持管理</p> <p style="padding-left: 20px;">イ 白川公園内設備に関しての維持管理</p> <p>(3) 白川公園の占用の許可、その取消し並びに停止の命令等の取次ぎ業務</p> <p>(4) 上記に掲げるもののほか、白川公園の管理運営上市長が必要と認める業務</p> <p>2 公民館条例第13条及び公民館条例施行規則第2条に規定する業務</p> <p>(1) 公民館施設の使用の許可、その取消し並びに停止の命令に関すること。</p> <p style="padding-left: 20px;">ア 使用料の収納に関すること(使用料の収納事務を別途委託)。</p> <p style="padding-left: 20px;">イ 使用料の減免の受付事務に関すること。</p> <p>(2) 中央公民館の施設の維持管理に関すること。</p> <p>(3) 公民館の事業の実施に関する業務に関すること。</p> <p>(4) 上記に掲げるもののほか、熊本市中央公民館の管理運営上熊本市教育委員会が必要と認める業務</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>68,780</td> <td>26,853</td> <td>▲ 41,927</td> <td>39%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	68,780	26,853	▲ 41,927	39%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	68,780	26,853	▲ 41,927	39%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>90,544</td> <td>106,945</td> <td>16,401</td> <td>118%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>270</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,443</td> <td>2,794</td> <td>▲ 3,649</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>96,987</td> <td>109,739</td> <td>12,752</td> <td>113%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>77,772</td> <td>92,510</td> <td>14,738</td> <td>119%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>13,361</td> <td>9,323</td> <td>▲ 4,038</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,106</td> <td>7,747</td> <td>3,641</td> <td>189%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>95,239</td> <td>109,580</td> <td>14,341</td> <td>115%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	90,544	106,945	16,401	118%	うち新型コロナ影響	0	270	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	6,443	2,794	▲ 3,649	43%	合計	96,987	109,739	12,752	113%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	77,772	92,510	14,738	119%	事業費	13,361	9,323	▲ 4,038	70%	その他	4,106	7,747	3,641	189%	合計	95,239	109,580	14,341	115%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	90,544	106,945	16,401	118%																																																							
うち新型コロナ影響	0	270	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	6,443	2,794	▲ 3,649	43%																																																							
合計	96,987	109,739	12,752	113%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	77,772	92,510	14,738	119%																																																							
事業費	13,361	9,323	▲ 4,038	70%																																																							
その他	4,106	7,747	3,641	189%																																																							
合計	95,239	109,580	14,341	115%																																																							
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者から提出される事業報告書の確認</li> <li>・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回</li> </ul>																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルスの感染拡大に伴う公民館の臨時休館や、白川公園の占有許可申請など中央区まちづくりセンターとの緊密な連絡に努めた。事業については、施設の開館状況に合わせ日程・内容の変更などの調整を行った。また、大型イベントを開催する時は、公民館と隣接する白川公園の両方を会場として使用するなど管理施設の一体的活用を心掛けた。施設の情報発信力を高めるため、新たに公式LINEとfacebookを開設した。
施設の管理	A	公民館施設は新築2年目で大きな修繕箇所はなく、特記仕様書にあるエレベーター、自動ドア、防火設備などの定期点検を確実に実施した。白川公園は公衆トイレの便器および配管、量水器の修理など。白川公園茶室は海月庵の汚水柵配管の修理やトイレ便座の交換、障子の張替えなどを行った。各施設とも新型コロナウイルスの感染防止対策が必要になったため、手指消毒液を置くスタンド、注意喚起用の看板、飛沫防止のパーテーションを施設職員で制作し、施設内に設置した。
収支の状況等	A	本部の経理部や顧問税理士の指導を受けながら、年間を通して適切な経理処理を行った。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う、施設の臨時休館、活動内容の制限などがあり、自主事業の参加費収入が減少したが、支出でも光熱水費などの管理費、中止を余儀なくされた事業費などが減少し、収支としては黒字を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

実施時期/2月3日～2月28日  
 調査対象/トレーニング室の利用者 調査方法/無記名記述式  
 設問/年代、利用頻度、職員の接客対応など10問 有効回答/50人  
 主な回答結果/  
 年代 60代42%、70代28% 利用目的 健康の維持64%  
 室内の環境・清掃状況 とてもよい58%、よい40%  
 職員の接客対応 とてもよい60%、よい36%

・アンケート結果に対する対応状況

アンケートに記載された要望に対する対応  
 ・入室前に何人が利用しているか分かるようにしてほしい⇒3密を避けるため、同時入室人数を5人(現在は7人)に制限している。要望に対して、トレーニング室入り口横に現在の利用人数を表示するようにした。  
 ・バランスボール、ストレッチボール、ゴムチューブの使い方を教えてもらいたい⇒使い方の説明書を作り、室内に設置。使い慣れていない利用者には職員からも声をかけるようにした。  
 ・もっと換気をしてほしい⇒トレーニング室のドアと窓は常に開けているが、階段と4階フロアの出入口ドア、男性更衣室奥のガラス戸も常時開放するようにした。  
 ・シャワールームを早く再開してもらいたい⇒利用者一人ひとりが使用されるたびに消毒するのは難しく、利用者の滞在時間も長くなる恐れがあるため、当面は休止を続ける。

○総合評価

新型コロナウイルスの感染拡大で、公民館は延べ半年近く臨時休館。各室の定員も大幅に削減した。白川公園茶室も「3密」回避と消毒作業を徹底するため、3区画のうち海月庵のみを貸し出した。

○公民館施設

・公民館の利用者は延べ13,216人。主な内訳は主催講座70件・759人、貸館974件・11,540人。利用後に部屋とトイレ、エレベータを消毒。1階ホールも定期的に清掃・消毒した。地域住民向けに、12月に劇団文学座の7人を招き、朗読会を開いた。また、臨時休館を利用して8月と1月に職員研修を実施。「接客・接遇」「人権・障がい者対応」「救急蘇生法トレーニング」をテーマに専門家の指導を受けた。8月には防火訓練も行った。

・図書室の利用者は10,896人、貸出冊数は30,886冊。リサイクル本の配布会を4回開き、延べ398人に1,983冊を無料で配布した。毎月、幼児と赤ちゃんのための読み聞かせ会を実施。10月9日夜には1階レストランを会場に「しらかわ文学散歩」と銘打ってストーリーテリングを開催した。イベントの告知にはLINEを活用した。

・トレーニング室は距離を保つため同時入室を5人(現在は7人)に制限した。利用者は1,606人。臨時休館や開室時間の短縮で高齢者や常連の利用が多かった。

・集会室および教養娯楽室は老人福祉センター機能として運営。新型コロナウイルスの感染拡大で、カラオケ開放講座を開いていた集会室は閉鎖した。囲碁・将棋会場の教養娯楽室は定員を8人とし、飛沫防止の亚克力板を設置。休館日を除いて毎日開放し、延べ422人が利用された。

○白川公園施設

・白川公園茶室の利用者は1,135人。茶会は開催を見送る傾向もみられ、文化サークルなど定期的を使用している団体が主だった。婚礼の前撮りは、撮影ポイントとして好評でコンスタントに利用された。

・白川公園は担当者を配置して日常的に芝刈りや清掃をしており、周辺住民の人たちからもきれいになったとの評価をいただいた。台風一過の9月には、公民館職員で落ちた枝を集めて処分した。3月には共同企業体の20人で約120袋分の落ち葉を集め、処理した。白川公園は楠をはじめ巨木があるため四季を問わず落葉が多い。国道3号沿いの歩道を含め、定期的に落葉の処分に取り組んだ。

3月27、28の両日、「春まつり 2021」を開いた。公民館で映画の上映会やヨガ教室、プレスレット作りなど。白川公園ではステージを設けてK-POPダンスのレッスン会を開催。参加者だけでなく、一緒に踊られる市民の姿も見られた。

■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	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大に伴う追加の業務が求められる中、市有施設における感染拡大防止対策を徹底し、安心して利用できるように努めていた。</li> <li>・自主講座等が軒並み中止・延期になり交流の場が減っていく一方で、「春まつり2021」を企画し、令和3年3月に開催し、交流や学習の場を提供した。</li> <li>・感染状況により休館・開館を繰り返す中、SNS(LINEやfacebook)を活用し、イベント情報や施設情報の発信を積極的に行った。</li> </ul>
施設の管理	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公民館施設の定期点検や白川公園施設の修繕や交換など仕様書に基づき適切に管理されていた。また、手指消毒液、注意喚起の看板や飛沫防止のパーテーションを設置するなど、新型コロナウイルス感染拡大防止策には細心の注意を払った。</li> </ul>
収支の状況等	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大による施設維持管理経費が増加。一方で、施設の休館に伴う活動の制限により自主講座の参加費等収入は大幅に減少。その中で支出を適切に管理し、昨年同様黒字を確保しているためA評価とした。</li> </ul>

## ○ 総合評価

- ・コロナ禍における運営となったが、通常の施設管理に加え、新型コロナウイルス感染防止には細心の注意を払い、利用者が気持ちよく利用できる環境維持に努めた。
- ・臨時休館中に職員研修を実施し、職員の意識向上を図るとともに要望に対して真摯に取り組み、対応可能なものは迅速に改善。その結果、利用者アンケートでは環境や清掃状況、職員の接客対応について高い評価が得られた。
- ・新たな取り組みとして、SNS(LINEやfacebook)での広報を開始、イベントの告知や施設情報などを発信し施設の認知度向上を図った。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日から令和5年(2023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	所在地: 熊本市北区八景水谷一丁目11番1号 建物概要: 鉄筋コンクリート造平屋建1,245㎡ 建築面積: (駐車場を除いた面積)2,415㎡ 敷地面積: 4,013㎡ 施設の内容: 研修ホール、展示フロア、水の実験室等 開館時間: 午前9時から午後5時 休館日: 月曜日(月曜日が休日の場合は、翌日以降の休日でない日)																																																										
事業概要	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並びに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して設置。水及び上下水道に関する学習資料の展示・公開、水に係わる会議等の場の提供、イベント実施、来館者への説明など水の科学館条例第11条に掲げる事業を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>91,153</td> <td>31,855</td> <td>▲ 59,298</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	91,153	31,855	▲ 59,298	35%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	91,153	31,855	▲ 59,298	35%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>37,827</td> <td>38,180</td> <td>353</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>▲3</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>37,830</td> <td>38,180</td> <td>350</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。                  ※R元年度の指定管理料は前年度評価時から修正しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>10,144</td> <td>8,581</td> <td>▲1,563</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>559</td> <td>543</td> <td>▲16</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>29,565</td> <td>28,728</td> <td>▲837</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>40,268</td> <td>37,852</td> <td>▲2,416</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	37,827	38,180	353	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	3	0	▲3	0%	合計	37,830	38,180	350	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	10,144	8,581	▲1,563	85%	事業費	559	543	▲16	97%	その他	29,565	28,728	▲837	97%	合計	40,268	37,852	▲2,416	94%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	37,827	38,180	353	101%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	3	0	▲3	0%																																																							
合計	37,830	38,180	350	101%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	10,144	8,581	▲1,563	85%																																																							
事業費	559	543	▲16	97%																																																							
その他	29,565	28,728	▲837	97%																																																							
合計	40,268	37,852	▲2,416	94%																																																							
モニタリングの実施方法	毎月分の企画事業実施計画書による企画内容の承認。また、月1回の月次報告書により、企画の実施状況や日々の業務・維持管理の状況を確認。合わせて年2回の定期業務遂行確認を行うとともに必要に応じて、現地への立ち入り検査を実施。年間3回、来館者の意見や要望把握、満足度向上推進を目的とした館内アンケート調査を実施。																																																										

■ 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	<p>施設の設置目的や管理運営にあたっての基本理念を理解し、水や上下水道について理解を深めるための学習の場を提供すること、またその知識の普及啓発、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について、施設の機能を最大限に発揮できるよう、条例及び仕様書等に基づき、適切に運営を行った。</p> <p>企画事業においては、アンケート等により来館者のニーズを把握することにより、常設展示物を利用したクイズ等の他、季節に合わせた体験型イベントや八景水谷公園等の館外を利用した企画や講座など、様々な層に対応できるイベントを実施し、来館者が楽しみながら水に関する知識や関心を高めることができたと考える。</p> <p>見学者への対応においても、あらゆる年齢層に対応できるよう、説明方法等に工夫をし、満足いただけるよう努めた。</p> <p>広報については、市政だよりや民間広報誌、ホームページやインスタグラム、テレビ、ラジオ等を利用し、適切な時期に市民の方に情報が届くよう情報発信を行った。また、チラシを用いての地域や公共施設への広報や市内外の小学校への広報を行い、利用拡大に繋がるよう努めた。</p> <p>来館者に対して正しい知識や情報を提供するために、水に関する専門知識の研修を適宜行い、個人においても、常に新たな情報を取得しスキルアップに努め、個々の能力とサービスの向上に取り組んだ。</p>
施設の管理	A	<p>来館者に安心して利用いただくために維持管理体制を構築し、協定書、仕様書等に基づき適切な施設の維持及び管理に努めた。日常的な館内外の巡視や清掃、施設の利用に際しての注意事項や遊具使用時の注意喚起のための張り紙やアナウンスを実施した。また、館内外で注意が必要となる箇所については職員全員で共有し、巡視の強化に努めた。来館者が多くなる夏休み期間中には、事故を未然に防ぐために監視員を配置し、安全管理を徹底した。</p> <p>今後、修繕が必要と思われる箇所については大小関わらず上下水道局へ報告し、小規模なものについてはその都度協議しながら修繕を行い、適切な維持管理に努めた。</p>
収支の状況等	A	<p>清掃などの委託業務が適正価格で契約が出来たこと、また、光熱水費の削減、燃料・事務用品費の節減等に努めたことにより、支出合計額は前年度と比べ減少した。</p>

## ○ 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2年7月1日から31日まで
- ②広報や情報発信に関する内容 ……令和2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2年10月1日から31日まで

#### <調査方法>

館内にアンケート用紙と回収箱を設置。記入後、回収箱で回収。(回収件数222件)

### ・アンケート結果に対する対応状況

#### <結果総括>

調査結果のうち代表的なものを下記に列記する。①顧客満足度調査における「職員の対応」については、来館者から一定の評価を得ていると考える。②広報や情報発信における「イベントチラシ、ポスター」については、回答者のうち市内居住者の多くの方が見たことがあると回答し、その内容についても悪い評価はなかったが、より分かり易く、また多くの方に見てもらえるよう改善を図り、利便性の向上に努めていく。③施設展示物やイベントにおける「常設展示の内容」については、概ね良い評価を得ていると考えるが、情報の更新などにより新たな展示ができるものについては、その都度内容の充実に努めていく。

#### ①顧客満足度調査

・職員の対応 ……「非常に満足・やや満足」 95%

#### 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」41%

※上記の41%のうち、市内居住者で見たことがあると回答した割合は62%

・イベントチラシ、ポスターの内容…「分かり易い」69%、「ふつう」31%

#### ③施設展示物やイベント

・常設展示の内容 ……「良い」 85%

#### 【利用者の主な意見】

(良い評価)

・おだやかに声をかけて頂き、嬉しかったです。

・説明がとても分かりやすかった。実験も子供たちの興味をひくよう工夫されていた。

などの声があり、お客様に対する職員の対応や、水に関する学習の場として、また提供する内容について満足を得られていると考えられる。

(改善点等)

・クイズを色々なパターンにしてほしい。→「水運用センターのしごと」のクイズについては定期的にパターン変更を実施。クイズラリーについては、問題の難易度の調整や選択式、記述式をおり交せる工夫を行った。

## ○ 総合評価

水の科学館の設置目的である水や上下水道等に関する啓発・情報発信拠点としての効用を発揮できるよう熊本市水の科学館条例及び仕様書を遵守し、来館者に対し平等・公平・公正な対応による安全で快適な運営に努めた。

令和2年度当初は、新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館となっていたが、5月21日からヘルスチェックシートの記載、マスクの着用、手指消毒などの感染症対策を徹底しながら開館した。特に夏場に多くの来館者が訪れる中池についても、人数と時間を制限しながら6月2日から8月30日まで開放し、その後も感染症対策を徹底しイベントを開催した。

新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、目標とする来館者10万人には届かなかったが、休館期間を利用し、展示物の更新や水に関する情報の収集、水の実験室への新たな実験器具の設置を行い、来館者へのサービスの向上となるよう努めた。また、ホームページにおいて熊本水遺産や八景水谷公園の野草、家庭のできる工作の紹介を行うなど、来館できない方々に対しての情報発信を行った。

来館者へは、ニーズに合わせた対応を迅速に行い、展示物の丁寧な説明や質問に対する回答を行うことで水に関する知識の普及啓発や館への親近感に繋がったと考える。団体見学では、研修ホールでの学習や展示物の説明、実験など、年齢層に合わせた学習や説明を心掛け、楽しみながら理解と関心を深めていただけるよう努めた。

また、来館者の様々なニーズに応えられるよう、顧客満足度、展示物やイベント、広報などについてのアンケート結果に基づき改善に取り組んだ。今後とも、来館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み、適切に運営を行う。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により例年と比べ来館者数が減少したものの、夏季に好評である遊水池の使用を時間・人数を制限するなどして運営、厳しい状況でありながらも来館者が施設を安全に利用できる環境整備に努めたことからA評価とする。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切に実施された。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として施設やイベント等の制限を行いつつも、手指消毒液の設置やマスク着用の徹底を行い、施設の設置目的を達成できるよう最大限務めたと認められることからA評価とする。
収支の状況等	A	自己評価に挙げられている経費削減の取組による効果が顕著に表れている。 特に光熱水費については料金、使用量共に令和元年度と比較し15%削減されており、平成30年度からの指定管理期間において最も収支状況が良好であることからA評価とする。

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づき適切に管理運営された。  
令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館期間があったが、その期間を利用し開館中には手の行き届かない展示物のメンテナンスなど、コロナ禍においても臨機応変な対応で効果的に運営出来ていると評価する。また、指定管理業務以外の取組として施設の設置場所である八景水谷公園内のゴミ拾いや落ち葉収集、草刈りを行うなど、近隣との良好な関係形成にも努めていると考えられる。  
また、新型コロナウイルス感染症の影響で施設の利用が例年より不便となる中、顧客満足度調査では「非常に満足・やや満足」が95%と多くの来館者が満足して館を利用することが出来ており、指定管理者による適切な施設の運営、管理が行われたと考えられる。アンケートで寄せられた要望等にも早期に対応され今後の満足度向上にも努めている。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																										
施設所管課	教育委員会事務局 熊本市立図書館																																																										
施設概要	<p>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(内、子ども席 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、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9.4万冊</p>																																																										
事業概要	<p>窓口に関する業務、読書推進活動に関する業務、移動図書館サービス業務、資料等の管理に関する業務、図書管理システム及び各種機器等の維持管理に関する業務、開館・閉館業務、当該施設に設置する室・コーナー等の管理運営に関する業務等</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>170,490</td> <td>99,061</td> <td>▲ 71,429</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	170,490	99,061	▲ 71,429	58%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	170,490	99,061	▲ 71,429	58%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>76,058</td> <td>76,755</td> <td>697</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</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>337</td> <td>126</td> <td>▲211</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>76,395</td> <td>76,881</td> <td>486</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>62,395</td> <td>63,332</td> <td>937</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,618</td> <td>3,445</td> <td>▲173</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10,343</td> <td>9,689</td> <td>▲654</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>76,356</td> <td>76,466</td> <td>110</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,058	76,755	697	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	337	126	▲211	37%	合計	76,395	76,881	486	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	62,395	63,332	937	102%	事業費	3,618	3,445	▲173	95%	その他	10,343	9,689	▲654	94%	合計	76,356	76,466	110	100%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	76,058	76,755	697	101%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	337	126	▲211	37%																																																							
合計	76,395	76,881	486	101%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	62,395	63,332	937	102%																																																							
事業費	3,618	3,445	▲173	95%																																																							
その他	10,343	9,689	▲654	94%																																																							
合計	76,356	76,466	110	100%																																																							
モニタリングの実施方法	<p>指定管理者から提出される年次事業報告、月次事業報告の確認、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等、11月、3月の年2回)、指定管理者による利用者アンケート</p>																																																										

■ 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	<p>徹底した感染防止対策を講じたことによって、新型コロナ感染者を施設利用者および職員から一人も出すことなく安全に運営することができた。</p> <p>事業全般としては、イベントが実施可能な時期を見計らいながら、参加人数や規模を調整し、緊急時の連絡確認が容易な事前予約制での実施とした。その中でも要望の高いモノづくりイベントとして「多肉植物」「レザークラフト」「しめ縄飾り」を実施し参加者から大変好評であった。児童館との共同イベントとして恒例の「ぬいぐるみおとまりかい」の他、新たなチャレンジとして「万華鏡づくり」「ラジオ作りで学ぶ電波のはなし」の実施。またコロナ禍における集客しない代替事業として「展示型ビブリアバトル」を実施。「読書推進協議会」の機関紙である「読書推進運動」に写真入りで紹介された。</p> <p>近隣小学校からの施設見学については、ZOOMや動画撮影を活用したりモット施設見学会を実施し、十分に施設を学んでもらうことが出来た。</p> <p>図書館、児童館、公民館の三者によるコラボ企画「プログラミング教室」を実施し、他地区では実現していない”城南モデル”として、地域での活動連携を強化した。図書館内を利用している児童館特設コーナーによる「工作キット」の配布や情報発信、関連図書の展示による貸出利用促進。また・HPやWEBを利用してのオリジナル読書手帳の配信も行った。コロナ禍の中、多くの利用者に本を借りて頂けるよう、特設コーナーやぬりえ展示コーナーなどを展開し、見て楽しめて本を手に取りたくるよう工夫等を行い貸出冊数の増加に努めた。</p>
施設の管理	A	<p>協定書、仕様書に基づき適切な管理運営に努めた。機器類や備品類の修繕では、部品の寿命や経年劣化による損傷箇所が頻発したが、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに修繕対応し、施設利用者へ安全かつ快適な環境を提供した。コロナ禍での衛生管理面では、3密対策はもとより、トイレドアノブ等共用箇所の定期消毒を毎日午前・午後、児童館の床・マットの消毒においても毎日午前・午後実施することを日常業務項目に盛り込んで対応し、利用者の方々に安心をお届けすることができた。</p>
収支の状況等	A	<p>企業体本部の経理部及び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い、備品管理、修繕等については担当課と協議しながら問題なく実施することができた。事業支出については、突発的な大きな支出も無く、経費縮減及びエコ活動の継続実施など日々徹底した管理を行った結果、単年度収支プラスとなった。</p>

## ○ 利用者アンケートの結果

### ・アンケートの実施状況

#### 【第1回】記述式アンケート

- ・対象 城南図書館利用者(50名)
- ・調査期間 令和2年7月20日～令和2年7月30日
- ・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収

#### 利用者の主な意見

##### <良い評価>

- ・たくさん絵本があってうれしい。・いつも気持ちよく利用させていただいている。・図書館があると助かります。
- ・新しい本がたくさんあり、いつも楽しみ。・皆さん親切でありがたい。・イベントなどいつも利用させてもらって、子どもが喜んでます。

##### <改善点等>

- ・返却時に受付で待っていること。・IT関連の講座。・絵本作家や著名人のイベント等

#### 【第2回】共通CSモニタリング(指定管理者協会)

- ・対象 城南図書館・児童館利用者(105名)
- ・調査期間 令和2年11月26日～令和2年12月16日
- ・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収
- ・調査結果
  - ・スタッフの印象 良い・やや良い 94.3% 普通 5.7% 悪い 0%
  - ・施設の快適さ 快適・やや快適 98.1% 普通 1.9% 不快 0%
  - ・施設の便利さ 便利・やや便利 97.1% 普通 1.9% やや不便 1%
  - ・施設の総合的な満足度 是非利用したい99.1% 機会があれば利用したい 1.0%
- ・総合スコア 19.23(満点20.00 他施設の平均値16.80)
- ・評価機関からのコメント「総合的な満足度」は、施設平均を大幅に超え全施設の中でトップクラスです。
- ・自由意見 蔵書がキレイで冊数が多いので、やや遠方ですが利用しています。等

#### 【第3回】聞き取りアンケート

- ・対象 城南図書館利用者(30名)
- ・調査期間 令和3年3月1日～令和3年3月10日
- ・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を元に調査、回収

#### 利用者の主な意見

##### <良い評価>

- ・親切で良かった。・種類が豊富でとても探しやすい。・コロナ禍で図書館を利用される方々が多くなって、ソーシャルディスタンスもしっかり行われているので、安心して利用できます。

##### <改善点等>

- ・介護や一般向けの医療に関する本が少ない様に思います。・絵本の読み聞かせ(をしてほしい)

### ・アンケート結果に対する対応状況

- ・返却時にお待たせしている件は、本に私物が挟まっていないか、次の利用者のために汚破損が無いかを確認している。快適にご利用いただくため、ご理解ご協力をお願いしている。
- ・種類が豊富とのご意見の反面、介護・医療関係といった本も当館のニーズに合わせながら、取り入れていきたいと考えている。
- ・臨時休館、サービス制限の影響で読み聞かせや講演会等のイベントが少ない年度となったので、次期開催はもちろん、コロナ禍でもご満足いただける代替事業の計画をしたいと考えている。

○ 総合評価

コロナ禍の図書館運営であったが、多くの利用者に本を借りて頂けるよう、職員一人一人が知恵や工夫を出し合い、特設コーナーの設置やぬりえ展示コーナーなどを展開し、見て楽しめて本を手に取りたくなるように工夫等を行ったことで、貸出冊数の増加に繋がり、貸出冊数平均が市内全館平均を上回った(全館平均3.7冊、城南平均4.5冊)。  
 また読書をする方々が増えたことにより、下半期は貸出冊数が増加した(予約数も従来より増加)。併せて安全に利用いただけるよう、企画を従来の体験型から、代替事業として展示型や企画展を柔軟に実施し同時に図書案内を行うことで、読書推進へと繋げた。  
 リサイクル市などの人気イベントでの3密を避けるために、BM書庫や開放した多目的室を利用し、入場を制限等の対策をとりながら安全に実施した。  
 職員のスキル向上策については、外部研修の機会が少ないながらも、関連施設での研修や自館でのスキルアップ研修の実施。またリモート事業やWEBによる情報発信等、新たな取組みも行った。  
 共通CSモニタリング調査について昨年度を上回る全国でもトップクラスとなる結果を出すことができ、職員の高い接客対応が評価された。  
 また、職員の毎日の健康管理には気を配り、検温・体調チェックといった体調管理の徹底を行った。

■ 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	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づき業務が適切に実施された。 特に新型コロナウイルス感染拡大の中、感染防止対策を徹底しながら市の指定事業・主催事業・その他イベントを開催し、施設見学においては、ZOOMや動画撮影を活用するなど柔軟に対応するほか、参加型行事を展示型、企画型に変更するなど工夫する中で他の地区では例を見ないモデルの実現ができています。 読書活動推進はもとより地域との交流を重視した企画がされており、幅広い年齢の利用があり本に親しむ機会の提供ができています。またアンケート結果を真摯に受け止め、改善した結果、利用者にも評価されている。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき業務が適切に実施された。 利用者アンケート「施設の快適さ」「施設の便利さ」についての項目では、利用者から高い評価をいただいております、快適な空間維持に努めている。 コロナ禍での衛生管理においても毎日の業務の中で十分な対応が行われている。
収支の状況等	B	不適切な支出はない。経費縮減・全職員でのエコ活動推進などの成果があった。予算面での運営努力について評価でき、単年度収支プラスとなっている。

○ 総合評価

指定管理者として計画通りの取組を実施している。  
 新型コロナウイルス感染拡大防止により休館または開館時間短縮、サービス制限での開館期間もあり、これまでになかった対応が必要となったが、柔軟に的確に対応することができ高く評価できた。  
 読書活動推進では、工夫を凝らした新たな企画が図書資料の貸出冊数の増加につながる結果となり、親しみのある地域に根差した図書館となるよう努力が見られる。  
 今後も、更なる充実した企画や積極的な施設のPRを図り、サービスの向上、図書資料の利用促進に努めて欲しい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2019年)4月1日～令和5年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																										
施設概要	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。 ・熊本市立城南図書館併設 ・延床面積 1,881.01㎡(児童館部分393.47㎡、共用部分238.00㎡) ・集会室、遊戯室、おはなしコーナー、屋外広場、事務室、休憩室、幼児用トイレ、授乳室等																																																										
事業概要	・児童の健康を増進し、情操を豊かにするための遊びの施設等を提供すること。 ・健全な遊びを通じ、児童の集団的又は個別的な指導を行うこと。 ・地域組織活動の育成支援を図ること。 ・地域の児童の健全育成のための活動その他の児童館の設置目的を達成するために必要な事業																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>59,966</td> <td>20,217</td> <td>▲ 39,749</td> <td>34%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	59,966	20,217	▲ 39,749	34%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	59,966	20,217	▲ 39,749	34%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>76,058</td> <td>76,755</td> <td>697</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td></td> <td>-</td> <td>-</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>337</td> <td>126</td> <td>▲211</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>76,395</td> <td>76,881</td> <td>486</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>62,395</td> <td>63,332</td> <td>937</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,618</td> <td>3,445</td> <td>▲173</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10,343</td> <td>9,689</td> <td>▲654</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>76,356</td> <td>76,466</td> <td>110</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,058	76,755	697	101%	うち新型コロナ影響			-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	337	126	▲211	37%	合計	76,395	76,881	486	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	62,395	63,332	937	102%	事業費	3,618	3,445	▲173	95%	その他	10,343	9,689	▲654	94%	合計	76,356	76,466	110	100%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	76,058	76,755	697	101%																																																							
うち新型コロナ影響			-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	337	126	▲211	37%																																																							
合計	76,395	76,881	486	101%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	62,395	63,332	937	102%																																																							
事業費	3,618	3,445	▲173	95%																																																							
その他	10,343	9,689	▲654	94%																																																							
合計	76,356	76,466	110	100%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される年次事業報告、月次事業報告の確認、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等、11月、3月の年2回)、指定管理者による利用者アンケート																																																										

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナ感染症拡大による臨時休館の取り組みとして、親子ふれあい遊び等の動画配信や開館している図書館での児童館情報の提供や製作キットの配布サービスなどに取り組んだ。また、再開後すぐ事業の再開ができる様、連絡網の整理や事業準備(エプロンシアター・手袋シアター作成等)に着手していたこともあり、スムーズな対応ができた。また、初の取り組みとして、「リモートによる児童館見学(隈庄小)」「火の君文化祭でステージ発表(広報)」「児童館デリバリー(手作りおもちゃ作り)」を関係機関と連携して行った。また、他の児童館が貸し出しの制限や中止としている「おもちゃの貸し出し」サービスも積極的に取り組み、利用者サービス向上に努めた。

施設の管理	A	利用者の方々に感染症に対する不安解消のために、徹底した対策を施した。利用者サービスのため「おもちゃの貸し出し」について、通常の感染対策に加え、使用済みのおもちゃ一つ一つの消毒も徹底して行った。また、屋外での利用を促すため、屋外広場用遊具購入(バスケットゴール、ボール)を行い、感染対策に努めた。
収支の状況等	A	臨時休館も長期にわたったことから、費用対効果を再検証して支出を計画的に行った。感染対策として、事業費の一部を屋外遊具購入費に充てたことやアウトリーチ事業(人件費)にも積極的に取り組み、管理費・事業費を有効的に使用できた上で、黒字で終わることができた。

## ○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <hr/> <p>●アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象 城南児童館利用者(50名)</li> <li>・調査期間 令和2年7月20日～令和2年8月16日</li> <li>・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収</li> </ul> <p>利用者の主な意見</p> <p>&lt;良い評価&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの皆さんも施設も明るく楽しい雰囲気なので気軽に利用できて満足です。</li> <li>・こまめに換気や消毒をされて、おもちゃも制限の中借りれるので親子共々感謝しています。手間がかかる消毒をして頂いて安心して遊べます。</li> <li>・コロナの中、開いているだけでもありがたいです。おもちゃも多く外でも遊べるし、子どもも毎日来たいというので助かります。消毒などもこまめで安心です。</li> </ul> <p>&lt;改善点等&gt;</p> <p>①おもちゃの貸出し使用回数がもう少し増えるといいなと思います。</p> <p>●共通CSモニタリング(指定管理者協会)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象 城南図書館・児童館利用者(105名)</li> <li>・調査期間 令和2年11月26日～令和2年12月16日</li> <li>・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収</li> <li>・調査結果 <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの印象 良い・やや良い 94.3% 普通 5.7% 悪い 0%</li> <li>・施設の快適さ 快適・やや快適 98.1% 普通 1.9% 不快 0%</li> <li>・施設の便利さ 便利・やや便利 97.1% 普通 1.9% やや不便 1%</li> <li>・施設の総合的な満足度 是非利用したい99.1% 機会があれば利用したい 1.0%</li> </ul> </li> <li>・総合スコア 19.23(満点20.00 他施設の平均値16.80)</li> <li>・評価機関からのコメント「総合的な満足度」は、施設平均を大幅に超え全施設の中でトップクラスです。</li> </ul> <p>●聞き取りアンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象 城南児童館利用者(30名)</li> <li>・調査期間 令和3年3月1日～令和3年3月9日</li> <li>・調査方法 窓口・カウンター等で質問紙を配布し、回収</li> </ul> <p>利用者の主な意見</p> <p>&lt;良い評価&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1時間の利用でも子どもたちが喜んで利用でき、工夫してイベントも開催して頂いて助かります。</li> <li>・毎日楽しく利用でき、先生たちと会話出来て嬉しいです。</li> </ul> <p>&lt;改善点等&gt;</p> <p>②外の遊具が増えたらいいなと思います。</p> <hr/> <p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <hr/> <p>①おもちゃの貸出時間については、お昼休みでも借りられるようにしました。</p> <p>②外で遊べる遊具を新規購入しました。(バスケットゴール、ピンポンセット、ボール)</p>	
---	--

○ 総合評価

感染症拡大に伴う臨時休館からの再開後は、児童館を利用する事を躊躇していた利用者も、児童館の徹底した感染症対策やおもちゃの消毒の様子をみて安心して来館される様子であったが、事業の中止や利用時間・利用人数の制限に伴い、月間利用者1000人以下の月もあった。イベント開催の制限がない時期には、図書館との合同事業だけでなく城南公民館（プログラミング教室）、城南町文化協会（火の君文化祭）、民話の会、地元保育園・幼稚園との合同事業開催に積極的に取り組み、これまで以上に地域との連携強化ができた。また、休館のため開催ができなかった事業においては、多数の動画（運動・親子遊びなど）の配信にチャレンジした。季節の製作においては開館している図書館で製作キットの配布サービス、伝承料理教室の中止に伴い、料理レシピの配布などをおこない、利用者の方々に喜んで頂けた。また、児童の屋外利用を促すため、バスケットゴールなどの屋外遊具の購入を行い、密の防止に取組み、工夫を凝らした運営を行うことができた。

■ 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	指定事業の他、自主事業、イベントについても多様な事業を展開している。乳幼児から小学校高学年まで年齢に応じた事業を展開するなどの工夫が見られ、アンケートからも分かるように利用者の満足度が高い。休館中には、利用者が自宅でも楽しんでもらえるよう動画配信をするなど新たな取り組みをされた。
施設の管理	A	遊具や玩具の安全点検についても、日常的に行っており、不具合の早期発見に努めている。また、新型コロナウイルス対策として玩具の消毒や屋外遊具を充実させるなど工夫しながら運営をされている。
収支の状況等	B	企業全体で、収支状況を共有し、コスト削減に努めている。また、不適切な支出はない。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響により、利用人数を制限しての開館となったが、SNSでの動画配信や「親子プログラミング教室」の開催など多様な事業・イベントを実施したことで、児童や保護者のニーズに応じた事業運営ができ、児童の健全育成を図ることができた。また、併設施設の城南図書館との地域連携事業では 地域との連携事業（慰問・アウトリーチ・料理教室・寺小屋事業など）に取り組むなど地域連携への強化が図られ、更には、施設職員のスキルアップ研修に加え、類似施設見学など、質の高い事業運営が図られている。今後も、新型コロナウイルス感染対策を講じながら、安心安全で適切な事業運営に努めてほしい。

## 令和2年度(2020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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て)</li> <li>・総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2,136.80㎡)</li> <li>・親水空間施設(48.60㎡) ・多目的交流施設(338.22㎡)</li> <li>・駐車場(299.09㎡) ・駐輪場(78.28㎡) ・駐車場ゲート(72.00㎡)</li> </ul>																																																											
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歴史文化体験施設の維持管理及び運営業務</li> <li>・多目的交流施設の維持管理及び運営業務</li> <li>・駐車場等保守管理及び運営業務</li> <li>・親水空間維持管理業務</li> </ul>																																																											
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
	全体	134,805	93,190	▲ 41,615	69%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 5px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">収入(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">136,407</td> <td style="text-align: right;">135,376</td> <td style="text-align: right;">▲1,031</td> <td style="text-align: right;">99%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">9,135</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: right;">23,551</td> <td style="text-align: right;">15,892</td> <td style="text-align: right;">▲7,659</td> <td style="text-align: right;">67%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">18,760</td> <td style="text-align: right;">23,205</td> <td style="text-align: right;">4,445</td> <td style="text-align: right;">124%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">178,718</td> <td style="text-align: right;">174,473</td> <td style="text-align: right;">▲4,245</td> <td style="text-align: right;">98%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">支出(千円)</th> <th style="text-align: center;">R元年度</th> <th style="text-align: center;">R2年度</th> <th style="text-align: center;">対前年度増減</th> <th style="text-align: center;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">10,625</td> <td style="text-align: right;">8,014</td> <td style="text-align: right;">▲2,611</td> <td style="text-align: right;">75%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">154,205</td> <td style="text-align: right;">134,349</td> <td style="text-align: right;">▲19,856</td> <td style="text-align: right;">87%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">13,635</td> <td style="text-align: right;">13,298</td> <td style="text-align: right;">▲337</td> <td style="text-align: right;">98%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">178,465</td> <td style="text-align: right;">155,661</td> <td style="text-align: right;">▲22,804</td> <td style="text-align: right;">87%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	136,407	135,376	▲1,031	99%	うち新型コロナ影響	0	9,135	-	-	利用料金収入	23,551	15,892	▲7,659	67%	その他	18,760	23,205	4,445	124%	合計	178,718	174,473	▲4,245	98%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	10,625	8,014	▲2,611	75%	事業費	154,205	134,349	▲19,856	87%	その他	13,635	13,298	▲337	98%	合計	178,465	155,661	▲22,804	87%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	136,407	135,376	▲1,031	99%																																																								
うち新型コロナ影響	0	9,135	-	-																																																								
利用料金収入	23,551	15,892	▲7,659	67%																																																								
その他	18,760	23,205	4,445	124%																																																								
合計	178,718	174,473	▲4,245	98%																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	10,625	8,014	▲2,611	75%																																																								
事業費	154,205	134,349	▲19,856	87%																																																								
その他	13,635	13,298	▲337	98%																																																								
合計	178,465	155,661	▲22,804	87%																																																								
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1回利用者アンケートを実施																																																											

### ■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>新型コロナウイルス感染拡大を受け、3ヵ月程度の臨時休館となる難しい運営を強いられたが、臨時休館中はWEBによるコンテンツ配信により熊本城観光振興につとめた。また、熊本城特別公開第2弾および年末のGO・TOキャンペーンの効果もあり、来館者数は昨年比69%と持ちこたえた。</p> <p>震災以後、毎年変化する熊本城観光に合わせた準備、スタッフ研修につとめるとともに、新たな脅威である世界的パンデミックに対して最新の情報収集を行い、館内では1時間に1度の清掃・消毒を徹底するなど、来館者のみならず従事するスタッフに不安を与えない運営に取り組んだ。</p> <p>桜の馬場地区運営協会のみならず様々な熊本城観光関係者協議により情報共有を積極的に行い、安全安心なサービス提供の向上に取り組んだ。</p>

施設の管理	A	開館後10年経過する施設として建築物・建築設備が良好な状態を維持できるよう、修繕内容の適宜見直しをはかるなど、特にエレベーター、トイレの自動洗浄機、自動扉、空調、電子機器(展示物)の管理に注力するとともに、日常メンテナンスもさらに強化をはかった。 館内では1時間に1度の清掃・消毒を徹底するなどコロナ対策に取り組み、加えて外気を取込む換気による空調管理に注力するなどの徹底をはかった。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染拡大を受け、入館者制限や不可抗力による臨時休館(令和2年2月29日～5月31日、令和3年1月15日～2月17日)もあり、利用料金収入は伸び悩んだものの、サービスの質を下げることなく支出の抑制につとめるとともに、臨時休館補償もあり、収支バランスは好調に推移した。

### ○ 利用者アンケートの結果

#### ・アンケートの実施状況

年度当初の新型コロナウイルス感染拡大をうけ、来館者に対して万全の感染予防対策を徹底した聞き取り調査を年間を通して実施した。

#### 【概要】

1. 調査期間: 令和2年中(臨時休館中を除く)
2. 調査方法: 対面による聞き取り調査(万全の感染予防対策のもと)
3. 結果概要: 調査数338名

#### 湧々座の人気コンテンツ

・熊本城VR(42.3%)、寸劇(24.9%)、なりきり体験を含む体験(20.1%)、被災映像等の被災情報(12.7%)

#### 【回答者の意見】

・令和2年度は、コロナ禍につき、近隣からのリピーターが目立った。  
昨年度のアンケート調査に基づき、VRにより熊本城特別公開第2弾(特別見学通路)を再現したが、来館者の評価も高く、合わせて2階ものがたり御殿での寸劇が人気となった。  
なりきり体験も認知度があがり、夏の忍者なりきりも利用者を増やした。  
引き続き、被災映像、ライブカメラ、プロジェクションマッピングのコンテンツも感想を寄せる来館者が多くいた。

#### ・アンケート結果に対する対応状況

被災した熊本城の復旧・復興状況に興味を持たれている来館者が多く、熊本城特別公開第2弾に合わせて開発した特別見学通路を盛り込んだ熊本城VR「特別バージョン」は事前・事後学習に利用されるとともにスタッフによる解説が好評であるため、日々の復旧・復興情報の収集につとめ、解説内容の更新につとめた。

また、夏には体験型ワークショップを開催し、秋には天守閣再建60周年記念として「熊本城写真展」、秋の夜間開館に合わせた「熊本城VRミステリーライブ」など、人気コンテンツの活用につとめた。さらに、冬の企画展「日赤発祥の地は、熊本城-近代ヒューマンイズムの起点-」など、わくわく座内コンテンツの見どころが季節ごとに変化させることでリピーター確保につとめた。

### ○ 総合評価

施設の運営については、毎年変化する熊本城の公開エリアに対応するとともに、来館者ニーズを日々の来館者の動向からキャッチする工夫をこらした。

コロナ拡大期には近隣集客、コロナ安定期には県外集客と来館者の動きも刻一刻と変化することからサービス内容等も柔軟に変化させ、コロナ禍においても魅力的かつ安全・安心のサービス提供に注力した。

施設の管理については、開館10年(途中、被災)が経過しており、特に設備系の老朽化に意識をはらい、来館者の快適性を維持することに取り組んだ。

収支の状況等については、年度間3ヵ月ほどの臨時休館に伴う利用料金減収の影響はあったものの、臨時休館補償もあり安定した経営環境を維持することができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染拡大により臨時休館となった期間にも、ぬりえやポップアップカード、紹介動画等のコンテンツをWEBで提供するなど、状況に応じたサービスの提供に積極的に努めることができた。また、LOOKUP Kumamotoキャンペーン、Go To トラベルキャンペーン時に、積極的な誘客に取り組んだことにより、令和2年11月の入館者数が過去最高を達成する等、コロナ禍にあっても安定した運営ができた点を総合的に評価しA評価とした。
施設の管理	B	年度業務計画書に沿った適切な管理がなされていたことに加え、清掃・消毒の徹底や空調管理などコロナ対策にも重点を置いた取り組みが行われていたことを評価しB評価とした。 開館から10年が経過し建築物・付帯設備の老朽化が懸念されることもあり、今後もさらなる日常メンテナンスの強化が必要となる。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響をうけ約3ヶ月間の臨時休館を強いられたため利用料金収入は伸び悩むこととなったが、効率的な支出の抑制により収支のバランスが保たれたことを評価しB評価とした。

○ 総合評価

各種企画や熊本城入園希望者に対する働きかけに加え、LOOKUP Kumamotoキャンペーン、Go To トラベルキャンペーン時に積極的な誘客に取り組んだことにより、コロナ禍の厳しい状況にもかかわらず令和2年11月の入館者数が過去最高を達成できた点を評価した。  
施設管理においては、年度業務計画書に沿った適切な管理と併行して、1時間毎の館内清掃・消毒や効率的な換気等のコロナ対策が十分になされていることから、適正な業務水準が保たれていると判断した。  
今後も魅力あるコンテンツの企画・開発、情報発信やスタッフの育成等により、さらなる集客の基盤を築くことを期待する。さらに、開館から10年経過している点を鑑み、建築物・付帯設備の適正な維持管理などより一層努める必要がある。

## 令和2年度(2020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	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	政策局 総合政策部 国際課																																																										
施設概要	<p>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</p> <p>・延床面積8439.65㎡(地下2階地上7階建て)</p> <p>・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</p>																																																										
事業概要	<p>1 熊本市国際交流会館条例第19条に規定する業務</p> <p>(1)会館の施設等の使用の許可及びその取消し並びに停止の命令に関する業務</p> <p>(2)会館の維持管理に関する業務</p> <p>(3)同条例第3条に掲げる事業の実施に関する業務</p> <p style="padding-left: 20px;">ア市民の国際化の促進に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">イ市民と在住外国人等の交流促進に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">ウ国際交流及び多文化共生に資する人材の育成に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">エ市民の文化の振興及び交流に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">オ各種相談、災害に係る対策等在住外国人等への支援に関すること</p> <p style="padding-left: 20px;">カその他市長が特に必要と認めること</p> <p>(4)上記に掲げるもののほか、会館の管理運営上市長が必要と認める業務</p> <p>2 同条例第20条に規定する利用料金の收受、減免及び還付に関すること</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>259,855</td> <td>86,618</td> <td>▲ 173,237</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	259,855	86,618	▲ 173,237	33%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	259,855	86,618	▲ 173,237	33%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>144,670</td> <td>183,278</td> <td>38,608</td> <td>127%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td>37,809</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>54,192</td> <td>24,037</td> <td>▲30,155</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>48,265</td> <td>10,846</td> <td>▲37,419</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>247,127</td> <td>218,161</td> <td>▲28,966</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>85,752</td> <td>81,601</td> <td>▲4,151</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>35,847</td> <td>21,310</td> <td>▲14,537</td> <td>59%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>127,743</td> <td>121,764</td> <td>▲5,979</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>249,342</td> <td>224,675</td> <td>▲24,667</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	144,670	183,278	38,608	127%	うち新型コロナ影響		37,809	-	-	利用料金収入	54,192	24,037	▲30,155	44%	その他	48,265	10,846	▲37,419	22%	合計	247,127	218,161	▲28,966	88%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	85,752	81,601	▲4,151	95%	事業費	35,847	21,310	▲14,537	59%	その他	127,743	121,764	▲5,979	95%	合計	249,342	224,675	▲24,667	90%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	144,670	183,278	38,608	127%																																																							
うち新型コロナ影響		37,809	-	-																																																							
利用料金収入	54,192	24,037	▲30,155	44%																																																							
その他	48,265	10,846	▲37,419	22%																																																							
合計	247,127	218,161	▲28,966	88%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	85,752	81,601	▲4,151	95%																																																							
事業費	35,847	21,310	▲14,537	59%																																																							
その他	127,743	121,764	▲5,979	95%																																																							
合計	249,342	224,675	▲24,667	90%																																																							
モニタリングの実施方法	<p>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(年2回)の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング)、利用者アンケートの実施(年1回以上)。</p>																																																										

■ 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	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、休館や開館時間の短縮等の対応に終始した一年となった。貸館全体の稼働率は28.6%であり、令和元年度の52.1%に対し23.5%減少した。特に高齢者を中心とした利用者のなかには、活動そのものを終了したり、オンラインに変更し、集合・対面での行事開催を見直す動きが見られたため、今後の貸館利用促進のあり方についても検討する必要がある。</p> <p>主催事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業が延期や中止を余儀なくされた。一方で、できる限りオンラインにて実施をすることで新たな参加者の獲得ができた。</p> <p>交流ラウンジについては、テーブル・椅子等の数を減らしアクリル板を設置すると共に、利用者登録、検温、座席指定、換気等の感染対策のうえで運営したが、休館や開館時間の短縮が続き利用者は激減した。</p> <p>外国人総合相談プラザにおいても対面対応ができない期間が続き、内容が複雑な相談への電話・オンラインでの対応には苦慮した。</p>
施設の管理	A	<p>「指定管理仕様書及び保守点検計画表」に基づき適切な運営を実施した。設備の老朽化が進み、急を要する修繕も増えてきているが、修繕箇所をリスト化し優先順位を付けるなど所管課と協議し適切な修繕計画を立てた。</p> <p>空調設備改修工事については関係者と綿密な協議を行い、円滑な工事進行に努めた。</p>
収支の状況等	B	<p>財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。</p> <p>利用料金収入に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、約1か月間の休館や利用予定者へ中止又は延期の要請をしたこともあり、前年度から大幅な減収(▲約3,000万円)となった。</p> <p>熊本市から指定管理料の増額があったが、語学講座等の主催事業の中止やリンクカフェの売上減も重なり、収支状況は昨年度より400万円ほど悪化した。</p>

○ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間：令和3年3月1日～30日</p> <p>2 調査方法： 施設利用者へ受付時にアンケート用紙を手渡し、施設利用後に回収した。(回答数55名)</p> <p>3 調査概要： 基本情報(年齢層、性別、ご利用時間帯、主な交通手段とその所要時間、居住区)に加え、施設のハード面、ソフト面、衛生環境状況等の13項目を5段階評価(数値が高いほど満足)で調査し、利用者満足度を計った。</p> <p>4 結果総括： 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者が大きく減少しているなかでの調査となった。利用者の年齢層は60代から70代が多く、男女比はほぼ同数、時間帯は午後が最も多く(午前からの利用含む)、夜間は少なかった。利用者の居住区別で見ると中央区が最も多く、主たる交通手段は自家用車が最も多かった。</p> <p>ハード面では、休館日や開館時間、Wi-Fi、サイン表示についてほぼ満足との回答を得たが、自動販売機が設置されていないことには不満との回答が全体の約70%あった。</p> <p>ソフト面では、職員の接遇や衛生環境などの満足度は高い評価を得た。</p> <p>意見として給湯室に常設していた茶器セットに茶渋がついていることの指摘やトイレの洋式化の希望もあった。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>トイレ清掃の徹底と、茶器等の受付での貸出管理を実施している。今後、自動販売機の設置を検討する。</p>

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響は深刻で、利用料金収入や主催イベントの中止・延期により大幅な減収となり、指定管理料増額がなければ指定管理事業の実施は不可能であった。また、利用者への状況説明や感染防止対策の徹底に努めたが、人的負担は計り知れないものがあった。施設の安心・安全な管理・運営を第一に考え対応したことで、大きな混乱はなかった。

指定管理事業には熊本市の国際化に資する事業が含まれており、そのなかでも多文化共生社会づくり推進事業は、コロナ禍における外国人住民の不安を取り除くために以下のとおり実施した。

・「熊本市外国人総合相談プラザ」も含めて会館全体で延べ3,153件の相談を受け付けた。新型コロナウイルス感染症に関することや、特別定額給付金、PCR検査、生活困窮など、様々な相談を毎月250件以上対応した。

・文化庁事業である地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業が開始、南区で地域日本語教室（南区くらしのほんごくらぶ）を新たに開設し、市内全区での日本語教室実施を達成した。地域で外国人住民と支えあう関係づくりを推進した。

・昨今自然災害が頻発化・甚大化するなか、令和2年7月豪雨や台風10号の際は災害時外国人支援システムK-SAFEを活用して、年間50件の災害情報や新型コロナウイルス関連情報を多言語で配信した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止措置がとられるなか、状況に応じた対応を実施し、利用客の混乱もなかった。 外国人総合相談プラザの運営や地域日本語教育の推進体制整備、各事業におけるオンライン対応は、本市の多文化共生社会実現に向けた取り組みに貢献したと言える。
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。 経年劣化による施設・設備の老朽化が進むなか、故障等の問題が発生した場合は、当課への報告のうえ連携を図りながら適切な対応を行った。 空調設備改修工事についても、今後も連携を図りながら進めていく。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症の影響により、収入は昨年度に比べ2,600万円の減収となったが、支出が抑えられたこと等により、収支差額は昨年度に比べ400万円の減収であった。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響により、施設運営・熊本市外国人総合相談プラザでの関連した相談受付・主催事業のオンライン等、多方面にわたり例年とは異なる対応が発生したが、都度適切に対処したことにより利用者からの信頼に繋がったと言える。

今後も運営面等での創意工夫等を当課と連携しながら取り組んでいくことが重要である。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市現代美術館																																																										
指定管理者	公益財団法人 熊本市美術文化振興財団																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																										
施設概要	①ギャラリーⅠ(822㎡)、ギャラリーⅡ(573㎡)、ギャラリーⅢ(130㎡)、井手宣通記念ギャラリー(133㎡) ②ホームギャラリー(252㎡)、キッズサロン・まちなか子育てひろば(82㎡) ③アートロフト(多目的ホール)(145㎡/定員90名:シアター形式) ④エントランス(371㎡)、アートスカイギャラリー(42㎡) ⑤ティラウンジ(102㎡)※営業は指定管理者の管理運営業務に含まない ⑥ミュージアムショップ(82㎡)※営業は指定管理者の管理運営業務に含まない ⑦ロッカールーム(23㎡)、収蔵庫・収蔵庫前室(298㎡)、一時保管庫(105㎡)、搬入口・荷捌き(145㎡)、事務室・学芸員室(216㎡)																																																										
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、年報、調査研究の報告書の作成及び頒布に関すること。 (6)美術に関する公演会、講習会、講座、研究会等の開催に関すること。 (7)前各号に掲げるもののほか、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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>252,224</td> <td>129,695</td> <td>▲ 122,529</td> <td>51%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	252,224	129,695	▲ 122,529	51%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	252,224	129,695	▲ 122,529	51%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>284,884</td> <td>281,933</td> <td>▲ 2,951</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>8,067</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>86,179</td> <td>28,126</td> <td>▲ 58,053</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>9,680</td> <td>18,472</td> <td>▲ 8,792</td> <td>191%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>380,743</td> <td>328,531</td> <td>▲ 52,212</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>11,116</td> <td>9,286</td> <td>▲ 1,830</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>329,164</td> <td>291,579</td> <td>▲ 37,585</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>15,780</td> <td>13,714</td> <td>▲ 2,066</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>356,060</td> <td>314,579</td> <td>▲ 41,481</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	284,884	281,933	▲ 2,951	99%	うち新型コロナ影響	0	8,067	-	-	利用料金収入	86,179	28,126	▲ 58,053	33%	その他	9,680	18,472	▲ 8,792	191%	合計	380,743	328,531	▲ 52,212	86%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,116	9,286	▲ 1,830	84%	事業費	329,164	291,579	▲ 37,585	89%	その他	15,780	13,714	▲ 2,066	87%	合計	356,060	314,579	▲ 41,481	88%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	284,884	281,933	▲ 2,951	99%																																																							
うち新型コロナ影響	0	8,067	-	-																																																							
利用料金収入	86,179	28,126	▲ 58,053	33%																																																							
その他	9,680	18,472	▲ 8,792	191%																																																							
合計	380,743	328,531	▲ 52,212	86%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	11,116	9,286	▲ 1,830	84%																																																							
事業費	329,164	291,579	▲ 37,585	89%																																																							
その他	15,780	13,714	▲ 2,066	87%																																																							
合計	356,060	314,579	▲ 41,481	88%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業評価、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、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	<p>当館の4本柱である『アート力を見せる』『アートへの愛情を育てる』『アートが人をつなぐ』『アートで地域に密着する』を軸に令和2年度も事業を実施した。</p> <p>●アート力を見せる: 作品の保管・調査・展示に関する事業 メインギャラリーでは、計5本の展覧会を開催。①ライフ展②谷川俊太郎展③熊本市民美術展 熊本アートパレード展④ムーミン展⑤MINIATURE LIFE展⑥段々降りてゆく展(3/27開会)を開催。このうち、ライフ展は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月11日から開会のところ5月20日まで休館となったが、いずれの展覧会もコロナ禍にも関わらず、多くの来場者が訪れ、アンケートにもあるとおり満足度も高かった。</p> <p>ギャラリーⅢ・井手宣通記念ギャラリーは、熊本・九州在住の女性作家たちのバラエティとバイタリテイ溢れる展示を企画し、好評を博した。</p> <p>●アートへの愛情を育てる: 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、度々イベントの中止や延期となり、人を集めての事業は、事業数・収容数とも抑えての開催となった。</p> <p>代替策としてオンラインでのツアーやYouTubeの活用、おうち時間を逆にとった遠隔でのワークショップ等を開催。また、音楽等のアウトリーチ事業に関しては、市教育センターと連携し、各アーティストへ音楽教科書に掲載されている曲目を解説・演奏していただき動画コンテンツとして収録を行い、当館のYouTubeチャンネルへアップした。</p> <p>●アートで人をつなぐ: 心地よい居場所づくり 市民にとって心地よい居場所となるべく、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を努め、安心・安全に来館して楽しめるような事業やサービスを提供した。</p> <p>●アートで地域に密着する: 商店街のイベント等がのきなみ中止となり、参加人数は大幅減となったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う、行政の支援事業等の補完を行った。</p>
施設の管理	A	<p>協定書及び仕様書に基づき、堅実な施設管理を実施している。</p> <p>震災対応マニュアルに基づき、展覧会ごとに、地震時の声掛けや、一時避難場所、避難経路等の再確認を徹底し利用者の安全・安心に努めている。</p> <p>また、ミュージアムIPM(総合的病害虫管理)については、総務・学芸の職員が、館内の温湿度チェック、虫の生息範囲や多い時期・多い場所のデータを採取など、共通の意識を持ち、人や作品に衛生的で居心地のよい環境づくりを行い、職員に対しては、研修を受講させている。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、お客様が安心・安全に来館できるよう、来館者の検温及び連絡先の記載。館内においては、椅子の配置・会場内の誘導等、来館者の密にならない空間づくり・空気清浄機の設置、職員や清掃業者による定期的な消毒を実施した。</p>
収支の状況等	A	<p>メインギャラリーで開催した『ライフ 生きることは表現すること展』は日本芸術文化振興会や地域創造や日本財団より9,152,000円、『谷川俊太郎展』は日本芸術文化振興会より3,314,000円、ギャラリーⅢで開催した『モヒカンポシェット展』は熊本放送文化振興財団より100,000円、合計12,566,000円を獲得することができた。</p> <p>『ムーミン展』と『MINIATURE LIFE展』は民間企業と実行委員会を立ち上げ広報活動やスポット等を通常以上に入れていただき、両展覧会ともに収支がプラスとなった。</p>

## ○ 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2年5月21日～令和3年3月31日  
(令和2年4月1日～5月20日は新型コロナウイルス感染防止対策のため臨時休館)
2. 調査方法: エントランスにアンケート用紙、アンケートボックスを設置。  
アンケートは、市内来館者用と市外来館者用の2種類に分け実施。
3. 回収件数: 市内: 110件、市外75件(合計185件)
4. 展覧会満足度: 市内94.9%、市外100.0%(平均97.45%)
5. 利用者の主な意見  
【ソフト面: 美術館の存在・企画】
  - ・コロナ騒動の自粛明けで、現代美術館が無事開館して良かったです。見たかった高浜寛先生展のまよめのYouTube動画も作って下さり、見に行けなかった時も楽しめました。ありがとうございます。[G3高浜寛展]
  - ・いつもいろんな企画で楽しませてくれる熊本で一番好きな美術館で観れて良かった。[ムーミン展]
  - ・現代アートを幅広く見せていただけるのがとても希少ですてきな美術館だと思っています。今後とも機会があれば来たいと思います。今回の明和電機のイベントも大変楽しかったです。[アートパレード]【ハード面: 美術館の施設・人】
  - ・コロナウイルス対策をしっかりされていたので安心して入れました。ありがとうございます。
  - ・いつもありがとうございます。コロナで入りにくくはなりましたが、街中にこの場所があるのはホッとします。
  - ・前回お伺いしたとき子どもと一緒にでしたが、Photo spotで声をかけて頂きとてもうれしかったです。そんな心遣いややさしさがありがたいです。

### ・アンケート結果に対する対応状況

#### 【対応内容】

回収されたアンケートは、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】

新型コロナウイルスの影響による館の休館や展覧会の会期縮小を行わざるを得ない中で、YouTube上での展覧会場の公開やHP上での特設ページ制作など、可能な限り展覧会を観ていただくための発信・配信を行った。

## ○ 総合評価

前年度に引き続き、令和2年度も新型コロナウイルス感染症の影響・感染拡大防止と向き合いながらの館運営・事業実施となった。  
感染拡大防止のための臨時休館や展示会場内の入場制限、こうした状況下での社会的影響(来館者数自体の減少傾向が継続)は、館運営に大きなダメージを与え続けている。毎日の定期的な消毒作業や展覧会ごとに入場制限を設けるなどの感染防止対策を徹底した館運営については、利用者アンケートの中でも不安の声はなく「安心して見ることができた」という声を多くいただけたことは、館一体となって取り組めた成果と言える。事業においてもYouTubeやHPを活用し、展覧会やイベントの内容を配信・発信する新たな取り組みを実行できたことは、コロナ禍における鑑賞機会減少のカバーとしてだけでなく、より広く多くの方に館の存在意義を発信できた。更に、コロナ禍は館の事業だけでなく、外部(行政・まち)との事業にも大きく影響し、連携する事業数の減少(中止)・規模縮小が多くみられた。  
また、「文化行政を市政の中核として位置づける」ことを念頭に、長期的に安定した経営を目指すための人件費をはじめとした管理費・事業費を含めた指定管理料の見直しについても、今後、市と協議し検討を行う。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	<p>協定書及び仕様書に基づき、適切な事業運営を実施した。年度当初開催の展覧会「ライフ展」は休館期間もあったが、開館後にはコロナ禍にもかかわらず多くの来場者が訪れた。新型コロナウイルス感染拡大防止対策に努め、安心・安全に楽しめるような事業やサービスを提供でき、満足いただける運営を行うことができた。</p> <p>計画していた事業も新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止や延期となる中、代替えとしてオンラインでのツアーやYouTubeの活用、遠隔でのワークショップを開催するなど、誰もが気軽に文化に親しむ機会を提供するため、積極的に取り組んでいる。</p>
施設の管理	A	<p>協定書及び仕様書に基づき、適正な管理ができています。緊急時の対応や病害虫対策についても、継続的に研修を受講し、職員の知識・スキル向上の取り組んでいる。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策として、来館者の検温・連絡先の記載、館内においては、空気清浄機の設置、定期的な消毒をし、安心・安全な環境づくりに努めている。</p>
収支の状況等	A	<p>不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。</p> <p>新型コロナウイルスの影響はあるものの、魅力的な展覧会の企画運営に取り組んでいる。</p> <p>実行委員会形式での企画展運営や助成金の獲得に取り組み、資金確保にも力を入れている。</p>

○ 総合評価

<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、臨時休館や展示会場内の入場制限を実施し、展覧会の会期短縮や事業縮小を余儀なくされた中、通年では来館者数が減少したものの、「ムーミン展」や「MINIATURE LIFE展」では3万人を上回る来場者で賑わい、入館時の検温や定期的な消毒作業等の感染防止対策を徹底しながら、魅力的な展覧会事業の展開と来館者が安心・安全に利用できる施設運営を両立することができた。</p> <p>新しい取り組みとして、「ライフ展」や「高浜寛展」等において、YouTubeやホームページ等を活用した展覧会の紹介やイベントの配信を行い、コロナ禍においても多くの人が様々な手段で文化芸術に触れる機会を提供することができた。</p> <p>アウトリーチ事業は開催できなかったが、熊本市教育センターと連携し、熊本の音楽アーティストへ音楽教科書に掲載されている曲目を解説・演奏した動画を収録し、美術館のYouTubeへアップし、小・中学生の授業で動画を活用でき、質の高い実演芸術に触れる機会を提供できた。市の施策との連携や他分野においても積極的に行う姿勢が評価できる。</p> <p>今後も、文化芸術に関する高度な専門性や豊富な経験を活かした、より質の高い事業企画・実施・管理運営を行うとともに、他団体との連携による取り組みを進めることにより、本市の文化芸術の振興や施策の推進に貢献することを期待する。</p>
--

## 令和2年度(2020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	<p>【名称】 リデル、ライト両女史記念館</p> <p>【所在地】 熊本市中央区黒髪5丁目23番1号</p> <p>【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㎡</p> <p>【施設概要】1階 事務室、展示室3(収容人数各15人) ほか 2階 倉庫、展示室5(収容人数各10人) ほか</p> <p>【開館時間】午前9時30分から午後4時30分まで</p> <p>【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)</p>																																																										
事業概要	<p>ハンナ・リデル、グレイス・ノット、エダ・ハンナ・ライトらによるハンセン病患者に対する「愛と奉仕の精神」を後世に伝えていくための、記念館運営事業。</p> <p>当時の資料の収集及び整理・保存、展示物の管理などを行い、企画展を実施。</p> <p>また、出前講座や講演活動を実施。</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>-</td> <td>370</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	370	-	-																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	-	370	-	-																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>-</td> <td>4,800</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>-</td> <td>4,800</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>-</td> <td>972</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>-</td> <td>217</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>2,717</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>-</td> <td>3,906</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	-	4,800	-	-	うち新型コロナ影響	-	0	-	-	利用料金収入	-	0	-	-	その他	-	0	-	-	合計	-	4,800	-	-	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	-	972	-	-	事業費	-	217	-	-	その他	-	2,717	-	-	合計	-	3,906	-	-
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	-	4,800	-	-																																																							
うち新型コロナ影響	-	0	-	-																																																							
利用料金収入	-	0	-	-																																																							
その他	-	0	-	-																																																							
合計	-	4,800	-	-																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	-	972	-	-																																																							
事業費	-	217	-	-																																																							
その他	-	2,717	-	-																																																							
合計	-	3,906	-	-																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から毎月提出される月報にて運営管理・展示資料・施設整備等の各状況を確認。加えて施設所管課による実地調査を年2回実施。																																																										

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	令和2年度は新型コロナウイルスにより制限を行いながら開館。業務主任者として館長1名、その他補助員を2名配置。1日2～3名体制で運営。見学者や講演依頼に対し積極的に検証活動を実施。
施設の管理	B	従来の展示物・展示方法を一新し、見学者が快適に見学できるよう環境を整備。休館日以外は清掃を委託し、それに加え、補助員が定期的に清掃を実施。また展示品についても鍵付きの棚に収納し、警備会社も委託し万が一に備えている。

収支の状況等	B	コロナによる制限された運営となったこともあり、支出が抑制され、繰越金が生じた。
--------	---	---

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

来館者全員に対してアンケートを実施。内容は「当館を知ったきっかけ」「来館したことのある記念館は？」「展示内容は、いかがでしたか？」「当館のどこが良かったですか？」「改善してほしいところは？」回答として、職員の方々が丁寧に説明してくださり、ゆっくり見る事が出来て良かった。ハンセン病の事をもっと学びたいと思いました。当館の存在をもっとPRした方が良い。リデルライト両女史の精神の根本はどこかという点にもっとスポットをあてられたらより深い内容になるのでは。などのご意見をいただきました。

・アンケート結果に対する対応状況

令和2年5月21日から令和3年3月31日までのアンケート結果の中で、改善してほしいところは？という質問に対して、展示のストーリー39人、解説の分かり易さ27人という結果であった。展示物の配置、展示方法等は、毎日改善。補助員が来館者に対して分かり易い解説ができるよう、研修実施、資料の作成などにより改善。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症により、十分な開館ができずにいた。そのような中、オンラインも含めた出前講座、少人数単位での見学対応等により、出来る限りの顕彰活動を実施した。また、見学者に対する補助員の研修や勉強会等により、見学者への丁寧な対応ができたと感じている。資料の整理・保存・展示では、定期的な虫干しやメンテナンスを行い、長期間にわたり保存ができるよう、管理している。また、資料の種類ごとに分かり易く管理ができるよう、倉庫に棚を設置し管理することとした。十分な顕彰活動ができない中で、資料の管理、職員教育を徹底ができたと感じている。この機会を今後の管理・運営業務の質の向上を図りたいと考えている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき、適切な運営が実施されている。職員を常時2名以上となるよう配置されており、仕様書の内容を超える運営も行われており、評価に値する。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき、適切な運営が実施されている。特に清掃については、業者に任せるのみでなく、職員も実施し環境美化に努めている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出はなく、適切な会計処理が実施されている。繰越金が生じたとのことであるが、コロナにより運営が制限されたためなので、やむを得ないと思う。

○ 総合評価

全体的に適切な運営がなされている。職員の常時複数配置や館内美化に努めており、利用者側に立った対応がされている。コロナ禍で積極的な顕彰活動ができない部分もあるが、今後もこれまでのような運営をお願いしたい。

## 令和2年度(2020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	平成31年(2019年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	地域の拠点として、総合的な福祉の向上に努める。 ◆延床面積(567.53㎡) 敷地面積2509㎡ ※併設のデイサービスセンターの面積含む ◆事務室、集会室、男女浴室、図書室、相談室、機能回復訓練室、多目的ホール他																																																										
事業概要	◆センターの施設等の使用許可・維持管理に関する業務 ◆生活、健康等への各種相談・講習会の参加 ◆地域交流イベント、レクリエーション等の開催																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>5,696</td> <td>1,212</td> <td>▲ 4,484</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	5,696	1,212	▲ 4,484	21%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	5,696	1,212	▲ 4,484	21%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>8,510</td> <td>7,801</td> <td>▲709</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>▲784</td> <td>-</td> <td>-</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>85</td> <td>0</td> <td>▲85</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>8,595</td> <td>7,801</td> <td>▲794</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>4,678</td> <td>6,749</td> <td>2,071</td> <td>144%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>4,008</td> <td>2,643</td> <td>▲1,365</td> <td>66%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>587</td> <td>603</td> <td>16</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,273</td> <td>9,995</td> <td>722</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	8,510	7,801	▲709	92%	うち新型コロナ影響	0	▲784	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	85	0	▲85	0%	合計	8,595	7,801	▲794	91%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	4,678	6,749	2,071	144%	事業費	4,008	2,643	▲1,365	66%	その他	587	603	16	103%	合計	9,273	9,995	722	108%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	8,510	7,801	▲709	92%																																																							
うち新型コロナ影響	0	▲784	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	85	0	▲85	0%																																																							
合計	8,595	7,801	▲794	91%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	4,678	6,749	2,071	144%																																																							
事業費	4,008	2,643	▲1,365	66%																																																							
その他	587	603	16	103%																																																							
合計	9,273	9,995	722	108%																																																							
モニタリングの実施方法	◆事業報告書、月報等の提出書類の確認 ◆実地調査、ヒアリングによる業務遂行の確認 ◆利用者アンケート実地確認																																																										

### ■ 指定管理者の自己評価

#### ○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナの影響で休館及び一部分のみ再開等でご利用者の皆様に不便をかけた1年であった。休館中は、各ご利用者様宅へ電話連絡を行い、健康状態、各種相談等に関して状況確認を実施。電話連絡には大変感謝された。開館中はカラオケができずホールの使用が少なかったため、他レクリエーション団体の利用者のニーズも聞き入れ、ホールを有効利用して頂いた。 コロナ禍の中、主な年間行事が実施出来ず。スタッフ全員にコロナ対応の研修等を行いひとり一人の意識向上に努めた。地域の拠点として地域開放を積極的に継続している。
施設の管理	A	休館中は、定期的に消毒を実施いつでも再開が出来るように務めた。ご利用時も各利用者の体調確認を行いながら対応してきた。環境整備として日々点検を行い安全面に配慮した。 施設の管理にあたっては、利用者の方々が安全・安心で快適な利用ができるようにセンターの運営を行い、サービスの向上に努めた。

収支の状況等	A	事業計画に基づき、適正な予算執行に努めると共に日々見回りを徹底し、節水、節電などの経費節減を行い経費最少、効果最大の経営努力に取り組んだ。
--------	---	---

○ 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2年12月3日～17日   |
| 2. 調査方法 | 代表者に協力依頼し各ご利用者様にアンケートを用紙を配布し、回答して頂いた。   |
| 3. 集計結果 | 職員について「挨拶・言葉づかい・服装」・「出来ている・だいたい出来ている」97%<br>困り事への対応・「出来ている・だいたい出来ている」97%<br>館内の清掃について・「出来ている・だいたい出来ている」90%<br>回答数30 |

・アンケート結果に対する対応状況

主な意見：・皆様親切にして下さいます。・フレンドリーで来館して感じが良い。・清潔感あり。  
満足度：職員について、困り事については、満足度は97%でしたが、館内の清掃は、90%と低く、満足度を高める為にきめ細やかな配慮を行い満足度を高めてまいります。  
また、満足度を今以上維持できるように職員一同努力します。

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づき、事業計画書を作成し、指定事業及び自主事業を適切に実施し、適正な運営及び管理を行った。  
令和2年度は新型コロナの影響で休館及び一部分再開ですべての利用者様が満足できなかった1年ではあったが、各ご利用者様宅へ電話連絡を行い現況確認し健康状態等の把握を行ったことで、より利用者との信頼関係を構築出来た。  
ご利用時には、検温や体調確認を行い安心・安全にご利用できるように配慮を行った。  
事故や苦情等もなく楽しく過ごして頂きご利用者様の健康維持増進に寄与に努めた。  
本年度も適正な管理運営を念頭に置き、利用者様のニーズも取り入れながら施設運営に努めた。

■ 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	協定書及び仕様書に基づいて適切に施設の運営が実施されている。 休館中は、各利用者宅へ電話連絡を行い健康状態、各種相談等に関して状況確認を実施し、利用者の反応も良好。スタッフ全員にコロナ対応の研修等を行い、ひとり一人の意識向上に努めており、意識の高さがうかがえる。
施設の管理	B	協定書、管理運営業務仕様書に基づき適切に実施されている。 施設備品の不具合については、遅滞なく報告がなされている。
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ている。 また、目的外の支出もなく、エコオフィス活動を推進することにより経費削減に努めている。

○ 総合評価

コロナ禍による施設休館期間があり、利用者数は大きく落ち込んだが、再開時にはガイドラインに則りながら適切に運営を行っている。休館期間中も利用者への電話連絡等を行い、利用者との関係維持が図られており、複数回にわたる施設休館・利用再開時にも大きな混乱は見られなかった。  
今後も徹底した感染防止対策を行いながら、利用者の健康増進や生きがいづくりに寄与していただきたい。

## 令和2年度(2020年度) 指定管理者管理運営評価表

### ■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市高齢者技能習得センター																																																										
指定管理者	公益社団法人熊本市シルバー人材センター																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	(設置目的)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。 熊本市高齢者技能習得センター 熊本市西区島崎4丁目2番95号 休館日:日曜日・祝祭日・年末年始 開館時間 9:00～17:00																																																										
事業概要	・技能の習得及び技術の向上のための情報及び交流の場の提供 ・高齢者の社会参加のための就業等の相談の場の提供																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>1,915</td> <td>555</td> <td>▲ 1,360</td> <td>29%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,915	555	▲ 1,360	29%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	1,915	555	▲ 1,360	29%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>4,067</td> <td>4,105</td> <td>38</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,067</td> <td>4,105</td> <td>38</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>3,423</td> <td>2,613</td> <td>▲810</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,423</td> <td>2,613</td> <td>▲810</td> <td>76%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,067	4,105	38	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	4,067	4,105	38	101%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,423	2,613	▲810	76%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	3,423	2,613	▲810	76%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	4,067	4,105	38	101%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	4,067	4,105	38	101%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	3,423	2,613	▲810	76%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	3,423	2,613	▲810	76%																																																							
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 ・定期実施の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(うち1回は新型コロナウイルス感染症の影響により書面による確認) ・利用者アンケート年1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	B	コロナ禍の中、講座を実施できる期間については消毒、換気の励行や講座ごとの感染防止対策チェックリストの作成などの対策に努めつつ講座を実施した。
施設の管理	B	閉館期間中も管理人(1名)を配置し、建物の維持管理や関係各所との連絡調整を行った。
収支の状況等	B	管理費支出の減は主に講座の講師謝礼の支出が少なくなったことによる。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査機関 令和3年3月  
 2.調査方法 講座実施時に受講者から聞き取りし、回収(回答数16)  
 ・講座(内容・日数・教材・講師等)への満足度……満足・やや満足合わせて95%  
 ・講座の技能向上や仕事への役立ち度……十分・やや十分合わせて95%  
 ・講座受講の経緯……「広報から」0%「友人を通じて」70%「その他」30%  
 その他の意見として“友人ができ、知識が増えて楽しい”(ガーデニング受講者)などとした意見の反面、“受講に必要な器材を整えて欲しい”(書道受講者)“スマートフォン講座も実施してほしい”(パソコン受講者)”などの意見があった。

・アンケート結果に対する対応状況

書道講座における器材(トレース代)は令和3年度講座より使用ができるよう準備した。また、スマートフォン講座は令和3年度から実施を予定している。

○ 総合評価

コロナ禍においては施設を安全に利用して頂くことを第一に考え、管理人を中心に利用者への講座の開閉講等の情報伝達を迅速に行うことや各種の感染予防対策を実施することで利用者の信頼を得るよう努めた。

■ 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	B	新型コロナウイルス感染症の影響により仕様書に記載した最低限の講座のみ開催を行った。
施設の管理	B	協定書、管理運営業務仕様書に基づき適切に実施されている。施設備品の不具合については、遅滞なく報告がなされている。
収支の状況等	B	不適切な支出は見受けられなかった。

○ 総合評価

コロナ禍による施設休館期間があり、利用者数は大きく落ち込んだが、アンケートによる講座の満足度は高い。新しい講座のニーズもあり、「高齢者の積極的な社会参加を促進する」というセンターの目的達成のため講座に関して引き続き創意工夫を期待したい。  
 また、広報活動がきっかけによる講座参加はアンケートの結果0%であり、よりたくさんの利用者が活用できるセンターとなるよう、今後の広報活動にも期待したい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日					
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課 しごとづくり推進室					
施設概要	職業に必要な労働者の能力を開発及び向上させることを促進し、職業の安定と労働者の地位向上を図る。					
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定事業:ものづくり体験学習、職業能力の開発及び向上に資するための講演会や講座の開催、その他職業訓練施設の設置目的を達成するための事業</li> <li>・自主事業: 自主講座、無料職業紹介事業、技能継承支援事業</li> </ul>					
施設利用状況	(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	
	全体	33,727	31,256	▲ 2,471	93%	
収支状況	収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	
	指定管理料	22,399	22,859	460	102%	
	うち新型コロナ影響	0	249	-	-	
	利用料金収入	2,363	2,709	346	115%	
	その他	2,117	1,070	▲1,047	51%	
	合計	26,879	26,638	▲241	99%	
	※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。					
	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	
	管理費	25,346	25,828	482	102%	
	事業費	1,534	810	▲724	53%	
その他	0	0	0	-		
合計	26,880	26,638	▲242	99%		
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・定期の業務遂行を現地にて確認(年2回)</li> </ul>					

### ■ 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	<p>協定書等に基づき適正な運営を行った。新型コロナ感染症の蔓延防止の観点から厳しい運営環境が想定されたが、延べ利用者数ベースで前年度比+341人とプラスを確保するなど、施設設置の主な目的である求職者支援に欠かせない施設として着実に市民にも認知されてきている。市指定事業である「ものづくり教室」「職業訓練体験教室」についても、感染症対策の観点から従来以上にオペレーションを工夫し、密集を避けて開催することで、昨今の環境において貴重なイベントであると感謝の声をいただくなど、市の職業訓練施設として求められる機能を安全優先で達成することが出来た。</p>

施設の管理	A	協定書等に基づき適正な運営を行った。毎営業日の清掃・施設状況確認の巡回、夜間警備等により万全の保守管理を行い、利用者の施設利用満足度アップを実現している。施設の老朽化はあるものの、当年度中にも10回の修繕依頼を行い、日々の巡回から得られた管理上の課題に対して月1回程度は相談を行うなど、市との連携を十分に保ちながら、市有施設の保全および効率的な運用に寄与している。新型コロナウイルス感染症対策においても、管理者として自主的にサーモカメラ・フットブッシャーを導入し、毎日職員による施設設備の消毒ならびに施設利用者の体調把握を主体的に行い、施設の防疫体制に対する利用者からの意見も積極的に取り入れることで、利用者からの感染者発生ゼロ・苦情発生ゼロを実現している。
収支の状況等	A	法人の経理規程、公益法人会計基準及び関係法令等並びに顧問税理士の指導の下、適正な会計処理を行った。年次の熊本県による監査および内部監査、月次の税理士による監査および自主点検において、業務目的外の支出が無いことを厳格に精査した。新型コロナウイルスの影響により前年度比△242千円の減収とはなったものの、同時に事業費の削減に努めるなどした結果、収支の均衡も達成している。このため、昨今の厳しい経済環境によらず、十分に安定した施設管理運営を行える収支状況であると言える。

○ 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2年4月1日 令和3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50枚:令和2年度会場使用件数50件)	
③集計結果	1.訓練(目的)の達成 「達成できた」「おおよそ達成できた」100%
	2.施設及び設備 「大変満足」「満足」98%
	3.施設内外の清掃状況 「大変満足」「満足」100%
	4.職員の対応 「大変満足」「満足」100%
	5.今後の利用予定 「ある」100%
	6.自由回答
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サーモカメラがあるとよい</li> <li>・フットブッシャーがあるとよい</li> <li>・ペーパータオルがあるとよい</li> <li>・和式トイレが使いづらい</li> <li>・場所が分かりづらい</li> <li>・交通が不便</li> </ul>	
・アンケート結果に対する対応状況	
<p>◎「サーモカメラがあるとよい」、「トイレにペーパータオルがあるとよい」等のご意見については新型コロナウイルス感染症予防の観点からも利用者の安全を第一に考え、管理者として自主的にサーモカメラ、フットブッシャーを導入し、また各教室及び各トイレにはペーパータオル及び消毒剤を設置し、更に教室のスリッパについては下駄箱のマットと共に抗菌仕様のものに交換している。</p> <p>◎「場所が分かりづらい」とのご意見については配布用のセンター案内図を最新の情報に更新し、実際の道路環境との乖離がないように気を付けている。また電柱広告を利用して、13か所に道案内版を設置している。</p> <p>◎「和式トイレが使いづらい」、「交通が不便」とのご意見について熊本市へ逐次状況を報告し情報共有に努め早期実現を働きかける。</p>	

○ 総合評価

熊本市職業訓練施設条例、条例施行規則、仕様書及び協定書等に基づき適切な管理運営が行われている。  
 当年度は新型コロナウイルス感染症の蔓延防止の観点から厳しい運営環境が想定されたが、延べ利用者数ベースで前年度比+341人とプラスを確保するなど、市委託の介護研修講座をはじめ施設設置の主な目的である求職者支援に欠かせない施設として、市民にも着実に認知されてきている。  
 また、新型コロナウイルス感染症対策においても、管理者として自主的にサーモカメラ・フットプッシャーを導入し、毎日職員による施設設備の消毒ならびに施設利用者の体調把握を主体的に行い、施設の防疫体制に対する利用者からの意見も積極的に取り入れることで、利用者からの感染者発生ゼロ・苦情発生ゼロを実現している。  
 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により稼働率は下げざるを得ないものの、利用者の安全を第一に早急な感染対策を行うなど施設の適正な管理に努めている。  
 収支の状況においても適正な会計処理が行われていることを確認しており、安定した施設管理運営を行える財務状況である。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	現在の管理運営方法となって3年目ということもあり、貸館の利用が伸びていることから、今後も更なる効率的な運営を求めていく。
施設の管理	B	協定書等に基づく管理業務が適切に実施された。なお、実習棟等の雨漏りについては指定管理者にて管理できる規模を超えていたため、市で改修工事を行った。
収支の状況等	B	事業収入・事業支出ともに26,638千円で収支±0千円であり、会計処理も適正に行われていた。

○ 総合評価

日頃から頻繁に施設の見回りを行うなど、指定管理者として適切な施設管理であると評価できる。  
 なお、現在の管理運営方法となって2年目だが、従前までの指定管理者が構成員となっているため、施設管理の継続性は担保されている。  
 貸館の利用状況が伸びてきていること、(職)熊本市職業訓練センターが実施する職業訓練校の学科が増設し、生徒数が増えていることから、これまでの管理運営状況を踏襲しつつ、より一層の効率的な施設運営を図っていく必要がある。  
 収支の状況を把握し、健全な経営が図られることを注視していく。

## 令和2年度(2020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	熊本市地域コミュニティセンター(中央区:16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:16団体)																																																											
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(13施設) 平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日(3施設)																																																											
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携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																											
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																											
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>317,737</td> <td>148,569</td> <td>▲ 169,168</td> <td>47%</td> </tr> </tbody> </table>					(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	317,737	148,569	▲ 169,168	47%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	317,737	148,569	▲ 169,168	47%																																																								
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>38,400</td> <td>54,969</td> <td>16,569</td> <td>143%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>12,669</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>22,331</td> <td>10,317</td> <td>▲ 12,014</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,652</td> <td>1,038</td> <td>▲ 4,614</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,383</td> <td>66,324</td> <td>▲ 59</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>58,968</td> <td>56,367</td> <td>▲ 2,601</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>3,818</td> <td>1,369</td> <td>▲ 2,449</td> <td>36%</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>62,786</td> <td>57,736</td> <td>▲ 5,050</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>					収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	38,400	54,969	16,569	143%	うち新型コロナ影響	0	12,669	-	-	利用料金収入	22,331	10,317	▲ 12,014	46%	その他	5,652	1,038	▲ 4,614	18%	合計	66,383	66,324	▲ 59	100%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	58,968	56,367	▲ 2,601	96%	事業費	3,818	1,369	▲ 2,449	36%	その他	0	0	0	-	合計	62,786	57,736	▲ 5,050	92%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	38,400	54,969	16,569	143%																																																								
うち新型コロナ影響	0	12,669	-	-																																																								
利用料金収入	22,331	10,317	▲ 12,014	46%																																																								
その他	5,652	1,038	▲ 4,614	18%																																																								
合計	66,383	66,324	▲ 59	100%																																																								
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	58,968	56,367	▲ 2,601	96%																																																								
事業費	3,818	1,369	▲ 2,449	36%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	62,786	57,736	▲ 5,050	92%																																																								
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認</li> <li>・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</li> <li>・利用者アンケートを実施</li> </ul>																																																											

### ■ 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2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日まで
2. 調査方法	各地域コミュニティセンターにアンケート用紙を設置し、月報と共に回収(回収件数139件)
3. 結果総括	回答者のうち約96%が今後の利用について前向きな意見をもっていることから、指定管理者による運営管理は良好であると判断できる。 (良い評価)施設内外の花に癒される。掃除が行き届き、受付の対応も丁寧で気持ちよく利用できる。 (改善点等)アクセスが悪く、駐車場が不足している。館内設備の不足。HP等で情報発信が少ない。
・アンケート結果に対する対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの集計結果を掲示するなどして、対応状況・方針をフィードバックしている。</li> <li>・備品等の購入に対しては指定管理者で優先順位等を検討し、随時対応している。</li> <li>・LINEによる情報発信に取り組み始めている。</li> </ul>	

■ 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	各運営委員会により、指定管理者制度に基づき適切な運営がされている。新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した主催・共催事業も多いが、地域団体と協力し、感染防止対策を徹底のもと、可能な限りで地域活動に努めていた。
施設の管理	B	定期的な清掃の実施や環境整備に気を配られ、利用者からの評価も良好である。また、新型コロナウイルスの影響による閉館中、平時では利用に支障をきたすため実施が難しいような改修・修繕が行われ、施設管理への努力がみられた。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響による閉館・開館が繰り返され、一部では閉館中に固定利用者が離れたこともあり、減収に苦しむコミセンも見られたが、再開の連絡を個別に入れるなどの努力がみられた。また、収支ともに適正な予算管理が行われていた。

○ 総合評価

協定書や仕様書、条例、マニュアル等に従い適切に運営されている。  
 毎月、月の運営状況の振り返りや反省がなされ、運営委員会だけでは判断が難しい事例については随時報告・連絡・相談があることから、日ごろからより良い運営ができるよう意識して取り組んでいることが分かる。  
 また、新型コロナウイルスの影響により、突発的な閉館・開館を余儀なくされた。その際の利用者への対応や、開館時の感染予防対策など、注意を要する業務もあったが、利用者とのトラブルもなく運営がなされていた。

## 令和2年度(2020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	熊本市地域コミュニティセンター(東区:13施設)																																																										
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(東区:13団体)																																																										
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(9施設) 平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日(2施設) 令和2年(2020年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(2施設)																																																										
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、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>258,652</td> <td>115,475</td> <td>▲ 143,177</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	258,652	115,475	▲ 143,177	45%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	258,652	115,475	▲ 143,177	45%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>31,407</td> <td>44,719</td> <td>13,312</td> <td>142%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>207</td> <td>12,119</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>20,349</td> <td>10,095</td> <td>▲ 10,254</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,320</td> <td>886</td> <td>▲ 434</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>53,076</td> <td>55,700</td> <td>2,624</td> <td>105%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。 ※R元年度の指定管理料は前年度評価時から新型コロナウイルス感染症影響額を追加しています。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>52,358</td> <td>46,468</td> <td>▲ 5,890</td> <td>89%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,680</td> <td>558</td> <td>▲ 1,122</td> <td>33%</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>54,038</td> <td>47,026</td> <td>▲ 7,012</td> <td>87%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	31,407	44,719	13,312	142%	うち新型コロナ影響	207	12,119	-	-	利用料金収入	20,349	10,095	▲ 10,254	50%	その他	1,320	886	▲ 434	67%	合計	53,076	55,700	2,624	105%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	52,358	46,468	▲ 5,890	89%	事業費	1,680	558	▲ 1,122	33%	その他	0	0	0	-	合計	54,038	47,026	▲ 7,012	87%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	31,407	44,719	13,312	142%																																																							
うち新型コロナ影響	207	12,119	-	-																																																							
利用料金収入	20,349	10,095	▲ 10,254	50%																																																							
その他	1,320	886	▲ 434	67%																																																							
合計	53,076	55,700	2,624	105%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	52,358	46,468	▲ 5,890	89%																																																							
事業費	1,680	558	▲ 1,122	33%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	54,038	47,026	▲ 7,012	87%																																																							
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)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

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>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.調査結果 (良い点)コロナ対策がよくなされている・いつも感じよく対応していただいている (改善点)活動内容や利用方法についての情報提供を充実させる・講座やサークル活動を充実させる・バリアフリーや設備の更新など施設面を充実させる</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・コミセン利用の積極的な呼び掛けに努めている。 ・利用者からの要望については、運営委員会で適切に対応できるよう努めている。 ・対応が難しい場合も丁寧に説明を行い、利用者の理解をいただいている。 ・行政への相談を行い、他のコミセンの状況も踏まえ対応している。</p>

■ 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	各施設において運営委員会を組織し、指定管理制度に基づき適切な運営がなされている。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、施設の休館、再開を繰り返す中、各利用団体へのキャンセル対応等、迅速かつ丁寧な対応を行っていた。施設を休館したことによる、利用者及び収入の減少に対して、現状を打開するための改善策を積極的に検討していた。
施設の管理	B	平時の施設維持管理に加え、新型コロナウイルスの影響による休館中においても、施設の清掃や維持管理、利用者からの問い合わせに備えた職員の配置等、施設管理に対する配慮が見られた。 また、施設の設備修繕については、なるべく休館の期間を用いて、利用者への影響を減らす工夫をしていた。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、施設の休館及び再開を繰り返したことで利用者離れが進んでいる。それに伴い、利用料収入も減少しているが、各利用団体への声掛けや情報発信を積極的に行い、現状を打開しようとしていた。また、予算管理については、収支状況は適切に把握し、問題なく行われていた。

○ 総合評価

協定書及び仕様書等に基づく管理運営が適切に実施されていた。  
令和2年度は、施設の休館等、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた1年であった。  
市からの休館要請は毎回突然であったため、対応に難しさがあったと思われるが、その都度柔軟かつ丁寧に対応していた。また、各施設ともに感染症対策に対する意識が高く、手指消毒の徹底や検温等の基本的な対策はもちろんのこと、市のガイドラインに沿った適切な運営ができていた。  
今後も同様の傾向が予想され、利用者離れが加速することも想定される。積極的な外部への情報発信や講座及びサークル活動の充実等により、より一層地域住民にとって魅力ある運営に努めていただきたい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(11施設) 令和2年(2020年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(3施設)																																																										
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携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>120,437</td> <td>44,442</td> <td>▲ 75,995</td> <td>37%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	120,437	44,442	▲ 75,995	37%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	120,437	44,442	▲ 75,995	37%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>32,130</td> <td>44,690</td> <td>12,560</td> <td>139%</td> </tr> <tr> <td>〔うち新型コロナ影響〕</td> <td>230</td> <td>6,090</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>11,301</td> <td>4,739</td> <td>▲ 6,562</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,371</td> <td>3,042</td> <td>▲ 1,329</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,802</td> <td>52,471</td> <td>4,669</td> <td>110%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。 ※R元年度の指定管理料は前年度評価時から新型コロナウイルス感染症影響額を追加しています。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>43,266</td> <td>44,497</td> <td>1,231</td> <td>103%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,907</td> <td>1,007</td> <td>▲ 900</td> <td>53%</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>45,173</td> <td>45,504</td> <td>331</td> <td>101%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	32,130	44,690	12,560	139%	〔うち新型コロナ影響〕	230	6,090	-	-	利用料金収入	11,301	4,739	▲ 6,562	42%	その他	4,371	3,042	▲ 1,329	70%	合計	47,802	52,471	4,669	110%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	43,266	44,497	1,231	103%	事業費	1,907	1,007	▲ 900	53%	その他	0	0	0	-	合計	45,173	45,504	331	101%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	32,130	44,690	12,560	139%																																																							
〔うち新型コロナ影響〕	230	6,090	-	-																																																							
利用料金収入	11,301	4,739	▲ 6,562	42%																																																							
その他	4,371	3,042	▲ 1,329	70%																																																							
合計	47,802	52,471	4,669	110%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	43,266	44,497	1,231	103%																																																							
事業費	1,907	1,007	▲ 900	53%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	45,173	45,504	331	101%																																																							
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務等報告書(月報)に基づく履行確認</li> <li>・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</li> </ul>																																																										

### ■ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>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.調査結果 (良い評価)「駐車場と庭の手入れが行き届いて心が和みます。」「コロナで臨時休館が長かったが、再開した時は、うれしかった。」など (改善点) コロナで休館中、早く再開して欲しいとの苦情があった。など</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>利用者からの意見や要望は、各地域コミュニティセンターごとに対応を行っている。例年、場合によっては市に相談等も行い、解決に努めているが、コロナで臨時休館の期間が長く、再開を待ち望む問い合わせが多かった。施設の設備に関しては、修繕の分として年額10万円の指定管理料の増額を財源に、コミセン独自で対応することができたことに加え、臨時休館の期間が長かったため、例年のような施設設備に対する不満は、あまり見られなかった。</p>

■ 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	例年、月報の提出が遅いコミセンがいくつか見られたが、令和2年度は、臨時休館中の指定管理料補てん分を算出するため、提出を催促したことにより、定期的に提出された。市などからの連絡事項や引継ぎなどは、業務日誌等で情報共有ができています。新型コロナウイルス拡大防止対策のため、臨時休館期間が長く、施設の利用者数は減少した。
施設の管理	B	施設周辺や施設内の清掃等適切に行われている。施設修繕対応分として、指定管理料が年間10万円増額したこともあり、施設の故障などにより、修理や改善の必要性が出てきた際に、軽微な修繕はコミセンごとで適切に実施された。修繕修理代が高額になったり、緊急性を伴う場合などは、速やかに市に相談を行うなど、適切に対処ができた。また、指定管理料が大幅に増額されたコミセンは、高額な修繕も独自に対応していた。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス拡大に伴い、臨時休館になった期間が長かったため、収入はどのコミュニティセンターでも減少したが、これまで利用料金が多いコミセンほど、財政面での運営が難しくなった。臨時休館による指定管理料の補てんを行ったため、会計業務は適切に行われている。

○ 総合評価

どの地域コミュニティセンターでも、協定書や仕様書、管理運営マニュアル等に基づいて適切な運営がなされている。管理業務報告書や収支状況などを見る限り、適切に業務が行われていることがわかる。令和2年度は、新型コロナウイルス拡大に伴って、どのコミセンでも、入口に消毒液の設置等の感染防止対策の徹底がなされ、感染症防止対策チェックリストも月1回の提出が徹底された。労働保険への加入など適正な労務管理が実施された。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(7施設) 平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日(4施設) 令和2年(2020年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(1施設)																																																										
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、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>177,167</td> <td>81,618</td> <td>▲ 95,549</td> <td>46%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	177,167	81,618	▲ 95,549	46%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	177,167	81,618	▲ 95,549	46%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>28,834</td> <td>40,570</td> <td>11,736</td> <td>141%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナウイルス影響</td> <td>34</td> <td>8,370</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>14,570</td> <td>7,243</td> <td>▲ 7,327</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>4,430</td> <td>2,691</td> <td>▲ 1,739</td> <td>61%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>47,834</td> <td>50,504</td> <td>2,670</td> <td>106%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。 ※R元年度の指定管理料は前年度評価時から新型コロナウイルス感染症影響額を追加しています。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>44,761</td> <td>41,647</td> <td>▲ 3,114</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>1,322</td> <td>683</td> <td>▲ 639</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>46,083</td> <td>42,330</td> <td>▲ 3,753</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	28,834	40,570	11,736	141%	うち新型コロナウイルス影響	34	8,370	-	-	利用料金収入	14,570	7,243	▲ 7,327	50%	その他	4,430	2,691	▲ 1,739	61%	合計	47,834	50,504	2,670	106%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	44,761	41,647	▲ 3,114	93%	事業費	1,322	683	▲ 639	52%	その他	0	0	0	-	合計	46,083	42,330	▲ 3,753	92%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	28,834	40,570	11,736	141%																																																							
うち新型コロナウイルス影響	34	8,370	-	-																																																							
利用料金収入	14,570	7,243	▲ 7,327	50%																																																							
その他	4,430	2,691	▲ 1,739	61%																																																							
合計	47,834	50,504	2,670	106%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	44,761	41,647	▲ 3,114	93%																																																							
事業費	1,322	683	▲ 639	52%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	46,083	42,330	▲ 3,753	92%																																																							
モニタリングの実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務報告書(毎月)の確認</li> <li>・定期巡回において、業務遂行の確認等を行い必要に応じて助言を実施</li> <li>・利用者アンケートの実施</li> </ul>																																																										

### ■ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>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。 回収方法は各コミセンにより異なる。 3 調査結果 ①施設全体:いつも楽しく利用している。掃除が行き届いており綺麗。 ②管理員の対応:事務員の対応が親切。笑顔で感じが良い。 ③施設整備に関する要望等:駐車場が少ない。 ④その他:感染防止対策がしっかりしている。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>アンケートの結果を見ると、満足されている利用者がほとんどである。事務員が親切に対応し、清潔を保っている結果と思われる。この状態を維持していくよう努めている。感染防止対策や休館についても、おおむね利用者の理解を得られている。</p>

■ 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、仕様書に基づく運営が適切に実施されている。 令和2年度は、新型コロナウイルスの影響で、休館は3回、合わせて約6か月間に及んだ。休館、再開の見通しが立たず、利用者からの問合せに苦慮されていたが、その都度丁寧に説明し、利用者から理解をいただいていた。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づく管理が適切に実施されている。 清掃は行き届いており、利用者から好評である。休館中に、普段手の届かない部分の清掃や敷地の手入れに力を入れていた。令和2年度から、指定管理料の一部を施設の修繕に充てることになり、各コミセンで計画的に修繕を実施している。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響で、収入は前年度の半分程度に減少した。利用料収入が見通せない中で適切に収支管理を実施されていた。

○ 総合評価

管理運営は協定書に基づき適切に行われている。利用者の要望に対しては可能な範囲で対応し、コミセン相互で情報交換するなどして、より良い運営に向けて努力していると評価できる。  
新型コロナウイルスの影響で、利用人数、収入ともに前年度の半分程度に減少したが、新型コロナウイルスによるキャンセルや休館の際には、特に丁寧な説明で、利用者に対し理解をいただくことができていた。また、市が策定した感染防止対策(ガイドライン)を遵守した運営が行われていた。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日(14施設) 平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日(3施設) 令和2年(2020年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(3施設)																																																										
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携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																										
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務</li> <li>・センターの設置目的を達成するために必要な業務</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>272,033</td> <td>94,208</td> <td>▲ 177,825</td> <td>35%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	272,033	94,208	▲ 177,825	35%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	272,033	94,208	▲ 177,825	35%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>48,114</td> <td>69,005</td> <td>20,891</td> <td>143%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>114</td> <td>10,905</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>19,890</td> <td>9,704</td> <td>▲ 10,186</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,207</td> <td>1,601</td> <td>▲ 4,606</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>74,211</td> <td>80,310</td> <td>6,099</td> <td>108%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。 ※R元年度の指定管理料は前年度評価時から新型コロナウイルス感染症影響額を追加しています。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>67,739</td> <td>72,249</td> <td>4,510</td> <td>107%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,469</td> <td>1,105</td> <td>▲ 1,364</td> <td>45%</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>70,208</td> <td>73,354</td> <td>3,146</td> <td>104%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	48,114	69,005	20,891	143%	うち新型コロナ影響	114	10,905	-	-	利用料金収入	19,890	9,704	▲ 10,186	49%	その他	6,207	1,601	▲ 4,606	26%	合計	74,211	80,310	6,099	108%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	67,739	72,249	4,510	107%	事業費	2,469	1,105	▲ 1,364	45%	その他	0	0	0	-	合計	70,208	73,354	3,146	104%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	48,114	69,005	20,891	143%																																																							
うち新型コロナ影響	114	10,905	-	-																																																							
利用料金収入	19,890	9,704	▲ 10,186	49%																																																							
その他	6,207	1,601	▲ 4,606	26%																																																							
合計	74,211	80,310	6,099	108%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	67,739	72,249	4,510	107%																																																							
事業費	2,469	1,105	▲ 1,364	45%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	70,208	73,354	3,146	104%																																																							
モニタリングの実施方法	管理業務等報告書(月報)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にて実施
- 2.調査方法:各地域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。  
回収方法は各地域コミュニティセンターにより異なる。
- 3.調査総括:回答者数:1,432名(男性 377名、女性1,055名)  
(10代:93名、20代:37名、30代:56名、40代:99名、50代:124名、60代:326名、70代:495名  
80代以上:151名 不明:51名)

・回答内容では施設利用者の95%以上の方が、施設利用について満足され再度利用したいと回答。施設利用回数も約40%の方が週1回以上、月1回以上は約80%である。

・今後の利用促進については、「活動内容等の情報提供」「更なる活動の充実」等の要望が多い。

・施設の管理運営面には、特に大きな不満の意見は見当たらない。

①施設全体:管理については施設全体が、きれいに管理されており利用しやすい。

コロナ対策にも消毒液等設置等十分に対応されている。

②管理員の対応:気持ちの良い挨拶等接遇が良い、やさしさが感じられる。親しみやすい。

③施設整備に関する要望等:空調、給排水、建具等建設より年数を経ており施設で対応できる箇所については対応している。ただ、大規模な改修が必要な箇所について対応出来ずに不便さを感じる。

ホームページの情報量や更新頻度を多くして、予約や空状況等が判るようにして欲しい。

④その他:駐車場の整備をして欲しい(駐車台数が少ない。狭い。舗装して)。

駐車場への出入りがしにくい。休館日を無くして欲しい。予約を時間単位にして欲しい。

などの意見も寄せられた。

・アンケート結果に対する対応状況

・結果を基に改善すべき点や要望のあった件について、要点をまとめ運営委員会にて検討し対応可能なものについては改善し一層使いやすい施設となるよう努めている。又、アンケートに対する回答や改善点等を施設内に掲示し利用者に周知している。対応困難な要望や施設修繕については、市とも協議の上解決できるよう努めている。

・良かった点についても、常に気持ち良く施設を利用して頂くように継続して実施し、更なる向上を図り、より良い施設を目指している。

■ 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	<p>・各地域コミュニティセンターにて運営委員会を設置、利用者からの要望・改善点の把握に努め、協定書及び仕様書等に基づく運営が適切に実施されている。地域広報誌や施設内掲示にて、地域コミュニティセンター活動状況の広報を行っている。</p> <p>・地域や各種団体との共催事業を行い、より身近な地域コミュニティセンターになる様に努めている。</p> <p>・利用者アンケート結果にて利用者からの意見・要望・苦情については出来るだけ対応しているが、一部コミュニティセンター単独で対応できない案件については市と協議し対応を行い改善を図っている。</p> <p>以上のことにより、全体的に適切に施設運営されていると評価できる。</p>

施設の管理	B	<p>・協定書及び仕様書等に基づき施設管理を適切に行われている。保守管理については、経年劣化による空調機や給排水設備、建具等の不具合が発生しており、軽微な不都合であれば利用者への説明や使用制限など迅速に対応し修理等、改善を行っている。しかし早急に対応不可な時は利用者に不便をかけている事例もあり、市と協議して対応している。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症予防対策についても、ガイドラインに基づきチェックの実施や定期的な消毒清掃、消毒液設置など適切な対応を実施している。</p> <p>・火災・避難訓練や毎月1回施設内設備点検(電気・設備等)・外周点検(外壁・危険箇所等)を実施し、防災や事故防止に注意を払っている。</p> <p>以上のことにより、改善点は小なり見受けられるが、全体的に適切に施設管理されていると評価できる。</p>
収支の状況等	B	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う施設休館により利用料収入減となり厳しい運営となったが、各地域コミュニティセンターで節電節水等の固定経費削減の努力を行うなど、予算面での努力を行っている。</p> <p>・利用者や地域への事業費に充てたり、施設の修繕・備品等を購入するなど、利用者や地域住民への還元も図られている。</p> <p>以上のことにより、予算面など全体的に運営努力について適切に行われていると評価できる。</p> <p>また、事業目的に適合しない支出等はなく、適正に会計処理を実施されている。</p>

○ 総合評価

各地域の団体の代表で構成されている各地域コミュニティセンター運営委員会の意見も反映し、条例・規則・協定書等に基づいて、運営がなされている。

地域活動においては、地域の実情に応じた行事等を行っており、その拠点施設として地域コミュニティセンター職員は活動の主体として協働と参画の実践がなされている。

余剰金を原資とした主催事業や共催事業の実施により、地域の連携とふれあいを深める地域住民の福祉向上といった地域コミュニティの形成にも寄与しており、十分に役割を果たしている。

よって上記のことから、管理運営は適正であると評価できる。

## 令和2年度(2020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	熊本市老人憩の家(128施設)																																																										
指定管理者	熊本市老人憩の家運営委員会																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	市内に在住する60歳以上の高齢者を対象とした老人憩の家を設置し、各老人憩の家運営委員会を指定管理者として管理運営を行う。																																																										
事業概要	高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供し、高齢者の心身の健康増進を図ることを目的とする。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>156,624</td> <td>52,730</td> <td>▲ 103,894</td> <td>34%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	156,624	52,730	▲ 103,894	34%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	156,624	52,730	▲ 103,894	34%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>6,183</td> <td>6,183</td> <td>0</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> <td>-</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>22,916</td> <td>19,477</td> <td>▲ 3,439</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>29,099</td> <td>25,660</td> <td>▲ 3,439</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>14,487</td> <td>11,820</td> <td>▲ 2,667</td> <td>82%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>14,487</td> <td>11,820</td> <td>▲ 2,667</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,183	6,183	0	100%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	22,916	19,477	▲ 3,439	85%	合計	29,099	25,660	▲ 3,439	88%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	14,487	11,820	▲ 2,667	82%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	14,487	11,820	▲ 2,667	82%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	6,183	6,183	0	100%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	22,916	19,477	▲ 3,439	85%																																																							
合計	29,099	25,660	▲ 3,439	88%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	14,487	11,820	▲ 2,667	82%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	14,487	11,820	▲ 2,667	82%																																																							
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																																																										

### ■ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>アンケートは直接要望聞き取り等による不定期調査で実施している。主な内容としては以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者が利用する施設なので、フローリングにしてほしい。</li> <li>・エアコンをつけてほしい。</li> <li>・施設の老朽化により建物全体が傷んでいる。雨漏りや屋根の修繕、塗装等やって欲しい。</li> <li>・地域の高齢者が集まるのにとっても便利で、憩の場となっている。</li> </ul>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理は、地域住民で清掃を実施するなど、経費の抑制に努めている。</li> <li>・施設修繕は指定管理者と市とが協議しながら、優先順位をつけて実施している。</li> </ul>

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施されている。 地域密着型施設として、パソコン教室等の勉強会や高齢者サロン、いきいき体操、季節のイベント等を開催するなど、高齢者の健康増進と生きがいをづくりのための取り組みが行われている。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づく施設の管理が適切に実施されている。 施設周辺の美化はもちろんのこと、電気設備の点検も火災等が発生しないよう日常的に実施し、市へ遅滞なく報告している。
収支の状況等	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

○ 総合評価

町内自治会や老人会等により構成された運営委員会が管理を務めているが、施設の管理・運営は協定書・仕様書に基づいて適切に実施されている。  
各施設それぞれ、高齢者が1人で自宅にこもらないよう互いに声を掛け合って講座やイベント、介護予防活動等を開催する等様々な工夫がみられる。  
令和2年度はコロナ禍により活動や利用を制限することとなったため、利用者が減少しているが、感染状況に注意し、徹底した感染防止対策を講じながら施設運営を行い、地域の高齢者の憩いの場としての役割を果たしていただきたい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021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。				
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)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	全体	2,586	634	▲ 1,952	25%
収支状況					
	収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	指定管理料	303	305	2	101%
	うち新型コロナ影響	0	0	-	-
	利用料金収入	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	303	305	2	101%
	※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。				
	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)
	管理費	297	265	▲ 32	89%
	事業費	0	0	0	-
	その他	0	0	0	-
	合計	297	265	▲ 32	89%
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(年2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2年(2020年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日
2 調査方法 : 玄関に「苦情受付簿」を設置し、随時確認を行う。
3 結果総括 : 苦情受付簿への記載は無く、管理運営面で特に大きな不満はあげられていない。
・アンケート結果に対する対応状況
苦情受付簿への記載は無く、管理運営面で大きな不満はあげられていないため、現状の管理体制を維持しているが、不満等が今後出た場合はその都度対応をする予定である。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、仕様書・協定書等に基づき適切に実施されており、利用者が利用しやすい運営方法の改善に努めている。令和2年度(2020年度)は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館した期間があった。その影響で施設利用者数は減少しているが、住民へ休館や開館の周知を速やかに行い、適切に運営していると評価した。
施設の管理	B	施設の管理については、仕様書・協定書等に基づき適切に実施されていた。令和2年度(2020年度)は、定期点検時に故障が判明した浄化槽のプロアーを速やかに修繕し、利用者の利便性を損なわないよう適切に管理していると評価した。
収支の状況等	B	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。

○ 総合評価

令和2年度(2020年度)は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館した期間があったが、住民へ休館や開館の周知が速やかに行われた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のために消毒用アルコールの設置や周知ポスターの掲示等を市内の感染状況に応じて速やかに行い適切に運営されていた。当該施設は地域密着型施設であり、地域の要望を反映して運営していくことが重要であることから、適正に管理しているといえる。今後も利用者ニーズの把握に努め、より良い施設環境づくりに取り組む必要がある。

# 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和3年(2021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利用できる施設である。 延べ面積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	熊本市余熱利用施設条例に基づき、三山荘の管理(収納事務)及び球技大会や季節毎による行事(しょうぶ湯、ゆず湯)の開催を実施する。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>43,434</td> <td>14,876</td> <td>▲ 28,558</td> <td>34%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	43,434	14,876	▲ 28,558	34%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	43,434	14,876	▲ 28,558	34%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>15,439</td> <td>15,218</td> <td>▲ 221</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>▲ 433</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15,439</td> <td>15,218</td> <td>▲ 221</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>3,802</td> <td>4,346</td> <td>544</td> <td>114%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>645</td> <td>243</td> <td>▲ 402</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>11,430</td> <td>11,536</td> <td>106</td> <td>101%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>15,877</td> <td>16,125</td> <td>248</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,439	15,218	▲ 221	99%	うち新型コロナ影響	0	▲ 433	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	15,439	15,218	▲ 221	99%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,802	4,346	544	114%	事業費	645	243	▲ 402	38%	その他	11,430	11,536	106	101%	合計	15,877	16,125	248	102%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	15,439	15,218	▲ 221	99%																																																							
うち新型コロナ影響	0	▲ 433	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	15,439	15,218	▲ 221	99%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	3,802	4,346	544	114%																																																							
事業費	645	243	▲ 402	38%																																																							
その他	11,430	11,536	106	101%																																																							
合計	15,877	16,125	248	102%																																																							
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票・入場券使用状況確認(毎日)、浴場衛生管理点検(週一回)、定期における業務遂行の確認(月一回)、利用者アンケートの実施(年一回)																																																										

## ■ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1.調査期間 令和2年10月</p> <p>2.調査方法 利用者アンケート用紙を手渡し、記入後回収(回答件数41件)。</p> <p>3.結果総括</p> <p>施設の利便性、職員の対応、施設の設備について概ね満足しているとの結果で、特に大きな不満はあげられていない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利便性について・・・「満足・概ね満足」70.7%</li> <li>・施設職員の対応について・・・「満足・概ね満足」92.7%</li> <li>・施設の設備について・・・「満足・概ね満足」90.3%</li> </ul> <p>【利用者の主な意見】(良い評価)・職員が明るく親切である。・常に掃除が行き届いている。・花の手入れがよくできている。(改善点等)・閉館時間を延長してほしい。・利用者のマナーが悪い。</p>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閉館時間については、状況を見ながら対応を検討していく。</li> <li>・職員の声掛けによるマナー周知を行っている。</li> </ul>

■ 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	月1回の定例会において、施設運営の問題点の検討を行い、市民サービスの向上や利用者数増加に努めている。
施設の管理	B	浴槽水の検査を開館日毎日確実に実施する等、施設の管理については、協定書、仕様書に基づき適切に実施されている。
収支の状況等	B	使用料の収納事務については、適切に処理されている。また、予算に沿った支出がされており、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響による休館期間が計3回・6ヶ月以上に及び、利用者数は前年度と比べ大幅減となったものの、休館期間を利用し、職員の研修や施設の維持補修を行ったことは評価できる。施設の衛生面に留意しながら、地域密着型施設として魅力ある施設づくりに努めてほしい。

## 令和2年度(2020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	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																										
施設所管課	農水局 農政部 農業政策課 森づくり推進室																																																										
施設概要	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並びに地域の観光及び産業の振興を図ることを目的とする。																																																										
施設利用状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">(人)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>10,861</td> <td>7,404</td> <td>▲ 3,457</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	10,861	7,404	▲ 3,457	68%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	10,861	7,404	▲ 3,457	68%																																																							
収支状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">収入(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>6,515</td> <td>5,924</td> <td>▲ 591</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td>0</td> <td>▲ 650</td> <td>-</td> <td>-</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>28</td> <td>15</td> <td>▲ 13</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>6,543</td> <td>5,939</td> <td>▲ 604</td> <td>91%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">支出(千円)</th> <th style="width: 15%;">R元年度</th> <th style="width: 15%;">R2年度</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減</th> <th style="width: 15%;">前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>6,035</td> <td>6,126</td> <td>91</td> <td>102%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>610</td> <td>0</td> <td>▲ 610</td> <td>0%</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>6,645</td> <td>6,126</td> <td>▲ 519</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,515	5,924	▲ 591	91%	うち新型コロナ影響	0	▲ 650	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	28	15	▲ 13	54%	合計	6,543	5,939	▲ 604	91%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,035	6,126	91	102%	事業費	610	0	▲ 610	0%	その他	0	0	0	-	合計	6,645	6,126	▲ 519	92%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	6,515	5,924	▲ 591	91%																																																							
うち新型コロナ影響	0	▲ 650	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	28	15	▲ 13	54%																																																							
合計	6,543	5,939	▲ 604	91%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	6,035	6,126	91	102%																																																							
事業費	610	0	▲ 610	0%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	6,645	6,126	▲ 519	92%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認・定期の事業遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回(令和2年10月16日、令和3年2月22日)、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

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>(1) 調査期間 令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021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 施設全体について：非常に良い(8件)、良い(11件)、普通(4件)、  (25件回収) あまりよくなかった(1件)  職員への対応：非常に良い(7件)、良い(7件)、普通(7件)  来館者居住区域 (県内)・・・72% (県外)・・・28%</p> <p>【利用者の主な意見】(良い評価) 自然をそのまま休憩所として運営していてよかった、  駐車場やトイレも綺麗だった、  湯たんぽや火鉢などの展示品が懐かしかった  (改善点) 食べ物を販売してほしい、人を集めて賑やかにしてほしい</p>	
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・施設の設備や職員の対応等には概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欲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  の工夫を行っている。  ・新型コロナウイルス感染拡大のため、事業も中止しており、集客することができていない。</p>	

■ 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	新型コロナウイルス感染拡大の影響で、多くの事業(ホテル祭り、夏祭り、凧揚げ大会、健康福祉祭り)が中止となった。しかし、その時々々の感染状況に応じて、感染防止対策を講じながら、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いる。
施設の管理	B	アンケートに駐車場やトイレ等、施設の綺麗さ、快適さが挙げられているとおり、日々の業務の中で、施設の点検、整備が適正に行われている。加えて、定期的に芝生広場の草刈や剪定もされている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止のため定期的に消毒や換気を行い、利用者への注意喚起もきちんと行うことができている。
収支の状況等	B	毎月、収支の差引簿と通帳の写しが提出され、施設の運営・管理に適合した収支となっている。決算報告、監査報告も行われており、適正な会計処理が実施されている。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの感染拡大により、事業の多くが中止となり、指定管理料の一部返還や臨時休館など、これまでにない対応をとることとなったが、市と連携を取りながら臨機応変に対応されていた。また、実地調査やアンケートを通して、利用者にとって快適な施設となるよう、適正な運営・管理が実施されていることがわかる。その他にも、NPO法人等の外部団体が当施設を利用して、子どもたちに向けた学習の場を設けるなど地域に根差した施設となっている。今後も、情報展示コーナーを入れ替えるなどの工夫を行い、利用者への満足度向上に努める必要がある。

## 令和2年度(2020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	平成31年(2019年)4月1日～令和4年(2022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	<p>・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、市民の福祉の向上に資することを目的とする。</p> <p>※平成26年10月から耐震化のため休館していたが、平成31年4月1日より再稼働に伴い指定管理運営開始</p>																																																										
事業概要	<p>・川尻公会堂の利用許可及びその取り消しに関する業務</p> <p>・川尻公会堂の設置目的を達成するために必要な業務</p> <p>・川尻公会堂の施設等の維持管理に関する業務</p>																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td> <td>9,397</td> <td>2,299</td> <td>▲ 7,098</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>				(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	9,397	2,299	▲ 7,098	24%																																													
(人)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	9,397	2,299	▲ 7,098	24%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>2,400</td> <td>2,618</td> <td>218</td> <td>109%</td> </tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td> <td></td> <td>218</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>646</td> <td>318</td> <td>▲ 328</td> <td>49%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>58</td> <td>216</td> <td>158</td> <td>372%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,104</td> <td>3,152</td> <td>48</td> <td>102%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理料の新型コロナウイルス感染症影響額は市が支出等を行った会計年度に属します。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>対前年度増減</th> <th>前年比(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td> <td>2,948</td> <td>2,884</td> <td>▲ 64</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2,948</td> <td>2,884</td> <td>▲ 64</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	2,400	2,618	218	109%	うち新型コロナ影響		218	-	-	利用料金収入	646	318	▲ 328	49%	その他	58	216	158	372%	合計	3,104	3,152	48	102%	支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	2,948	2,884	▲ 64	98%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	2,948	2,884	▲ 64	98%
収入(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	2,400	2,618	218	109%																																																							
うち新型コロナ影響		218	-	-																																																							
利用料金収入	646	318	▲ 328	49%																																																							
その他	58	216	158	372%																																																							
合計	3,104	3,152	48	102%																																																							
支出(千円)	R元年度	R2年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	2,948	2,884	▲ 64	98%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	2,948	2,884	▲ 64	98%																																																							
モニタリングの実施方法	<p>管理業務報告書(月報)の確認</p> <p>定期巡回において、業務遂行の確認等を行い必要に応じて助言を実施</p> <p>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)</p>																																																										

### ■ 利用者アンケートの結果

<p>・アンケートの実施状況</p> <p>1 調査期間: 令和2年(2020年)4月1日～令和3年(2021年)3月31日</p> <p>2 調査方法: 利用者によるアンケート用紙への任意の記入又は事務管理員のヒアリング</p> <p>3 調査結果(利用者の要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナに伴う休館による要望(ワクチンを打っているから利用させて欲しい等の利用を要望するもの)</li> <li>・入口に設置された手指消毒が使いにくい、検温が正しく反応しない</li> </ul>
<p>・アンケート結果に対する対応状況</p> <p>・休館中の利用に関する要望については、市からの通知をもとに丁寧に説明を行い理解してもらっている状況。</p> <p>・手指消毒や検温器機については、新たに購入することで対応済。</p>

■ 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	<p>【良い点】業務日誌を活用するなど、事務管理員間や運営委員会との情報共有がなされている。休館に伴う対応も、独自の対応メモを活用するなどスムーズな対応ができている。</p> <p>【改善点】休館に伴い、利用者アンケート(要望等の聞き取り)の機会が減っている。</p> <p>改善点はあるものの、適正な運営がなされていると評価できた。</p>
施設の管理	B	<p>【良い点】毎日の清掃に加え、梅雨時期の畳の管理や敷地内低木の定期的な剪定などを行い、清潔な施設が維持できている。</p> <p>【改善点】消防計画なども整備されており、防災対策を講じているが、感染拡大を考慮し、防災訓練が先延ばしになっている。</p> <p>改善点はあるものの、適正な管理がなされていると評価できる。</p>
収支の状況等	B	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための休館対応に伴い、利用料収入の伸び悩みが懸念されるが、経費削減に努めるなど工夫して運営改善に取り組んでいる。</p> <p>また、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るため、B評価とした。</p>

○ 総合評価

管理運営について、運営委員会に諮りながら進められており、適正に行われていることがうかがえる。また、共催事業「川尻精霊流し・花火大会」が延期になったものの、精霊流し花火大会実行委員会と連携し、マニュアルを作成し中止に伴う対応を行うなど、設置目的達成に努めていることが確認できる。活動内容は、感染拡大を考慮した運営を行い、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。