

施設ごとの評価結果

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市祖崇廟納骨堂																																																										
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	文化市民局 人権推進部 人権政策課																																																										
施設概要	鉄筋コンクリート造、2階建納骨堂(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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,608</td><td>1,482</td><td>▲ 126</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,608	1,482	▲ 126	92%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	1,608	1,482	▲ 126	92%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>978</td><td>1,045</td><td>67</td><td>107%</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>432</td><td>444</td><td>12</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,410</td><td>1,489</td><td>79</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>1,496</td><td>1,509</td><td>13</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,496</td><td>1,509</td><td>13</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	978	1,045	67	107%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	432	444	12	103%	その他	0	0	0	-	合計	1,410	1,489	79	106%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	1,496	1,509	13	101%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	1,496	1,509	13	101%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	978	1,045	67	107%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	432	444	12	103%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	1,410	1,489	79	106%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	1,496	1,509	13	101%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	1,496	1,509	13	101%																																																							
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される業務報告書(年12回) ・利用者アンケートを実施(8月・3月) ・業務遂行の確認(12月・3月現地調査実施)																																																										

■ 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	遠隔地からの参拝・納骨等で時間の都合がつきにくい利用者に対し、柔軟な対応を行っている。また他の要望もあれば利用者に寄り添った対応を心がけている。
施設の管理	B	適宜、清掃を行っており、コロナウイルス対策としても施設内の消毒(特に手すりや不特定多数が使用するスリッパ等)に関しては入念に行っており、定期的な換気を実施している。
収支の状況等	B	利用料の早期回収を心がけ、必要な物品の支出などは購入店舗と金額を比べ節約に努めている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- ①調査方法 8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 8月:61名、3月:49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している。

○ 総合評価

長引くコロナ禍において、換気と消毒をはじめ感染防止対策を徹底して行った。夏の時期は、納骨堂入口に供える花は生花だと傷みやすいため造花と組み合わせたりと経費削減の工夫をした。施設内の清掃については特にアンケートでも高評価コメントを頂いているため、継続していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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る。特に利用者ニーズの反映については、アンケート箱の設置により意見を聴取し、利用者の意見に対応できるよう努めている。また、利用者の事情に併せて、柔軟な対応ができています。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されている。日々の清掃が行き届いており利用者からの評判もよく、設備の点検が適切に行われている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症が拡大するなかでも休館することなく、消毒作業や換気を徹底し、利用者が安心して利用できるよう感染対策が図られていた。アンケート結果からは、清掃が行き届いており、職員の対応も丁寧に行われていることがうかがえ、評価も高い。今までの指定管理業務の経験を活かし、今後も利用者の目線に立った運営に努めていきたい。

令和3年度(2021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

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><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>57,636</td><td>72,833</td><td>15,197</td><td>126%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	57,636	72,833	15,197	126%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	57,636	72,833	15,197	126%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>173,591</td><td>169,384</td><td>▲4,207</td><td>98%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>16,666</td><td>12,459</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>22,395</td><td>25,211</td><td>2,816</td><td>113%</td></tr><tr><td>その他</td><td>1,552</td><td>581</td><td>▲971</td><td>37%</td></tr><tr><td>合計</td><td>197,538</td><td>195,176</td><td>▲2,362</td><td>99%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>180,212</td><td>182,672</td><td>2,460</td><td>101%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>11,918</td><td>10,833</td><td>▲1,085</td><td>91%</td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>192,130</td><td>193,505</td><td>1,375</td><td>101%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	173,591	169,384	▲4,207	98%	うち新型コロナ影響	16,666	12,459	-	-	利用料金収入	22,395	25,211	2,816	113%	その他	1,552	581	▲971	37%	合計	197,538	195,176	▲2,362	99%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	180,212	182,672	2,460	101%	事業費	11,918	10,833	▲1,085	91%	その他	0	0	0	-	合計	192,130	193,505	1,375	101%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	173,591	169,384	▲4,207	98%																																																								
うち新型コロナ影響	16,666	12,459	-	-																																																								
利用料金収入	22,395	25,211	2,816	113%																																																								
その他	1,552	581	▲971	37%																																																								
合計	197,538	195,176	▲2,362	99%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	180,212	182,672	2,460	101%																																																								
事業費	11,918	10,833	▲1,085	91%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	192,130	193,505	1,375	101%																																																								
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(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	施設利用者数は前年度を大きく上回ったが、施設稼働率は微減となった。利用者には何かと不便をかけることも多かったが、感染対策を最優先し、平等な利用機会の提供を心掛けた。予約受付再開時期をめぐっての苦情もあったが、丁寧な説明に努めご理解いただくことができた。指定講座の約半数をオンラインで開催したことに加え、はあもにいフェスタ記念講演会のYoutube配信など新たなツールを活用した取り組みも行い、より多くの方に施設の認知と男女共同参画に触れる場を提供できたことは大きな収穫であり、今後の講座企画に活かしていきたい。全体研修ではハラスメント防止やコンプライアンス研修を行い、また個別業務においても専門研修の充実を図り職員の資質向上に取り組んだ。
施設の管理	A	管理業務仕様書及び各種関係法令等に基づき、適正に管理を実施した。施設、設備管理においては、経年劣化による軽微な故障はあったものの、定期的な点検、メンテナンスや早期の対応を心がけ、重大なトラブル等はなく終えることができた。年2回実施する消防訓練では、初めての試みとして図上訓練を行った。全職員が館内の消防設備への認知を深め、来場者の安全確保につながる大きな成果を得ることができた。館内各所への消毒液の設置・管理や清掃係による手すり、ドアノブなど消毒など、職員、来館者の感染対策にも継続的に取り組んでいる。また、館内電灯や空調などの細やかな運転管理に加え、窓面にクリーンカーテンを設置するなど、省エネルギー対策にも積極的に取り組んでいる。
収支の状況等	B	前年度に続き利用料金収入の減少分を指定管理料の増額で補い、収支を均衡して終えることができた。複数社からの見積もり徴取やECサイトの活用、リサイクル品、リビルド品の購入など、経費削減に取り組んだが、管理費は前年度比102%であった。物価高やエネルギー高騰など、環境的に厳しい状況にはあるが、引き続き各経費の見直しなど削減に努め、市財政への負担を減らすよう取り組む。

○ 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3年10月1日～令和3年10月31日 ②令和4年3月1日～令和4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 308件

5) 主な回答内容

【来館目的】

貸室51.8% 一般講座・研修参加26.4% 他13.0%

【貸室の満足度】

とても利用しやすいor利用しやすい71.0% 普通19.0% とても利用しにくいor利用しにくい0.7% 他3.6%

【駐車場の満足度】

とても利用しやすいor利用しやすい54.9% 普通26.6% とても利用しにくいor利用しにくい3.0% 他8.3%

【接客態度】

とても良いor良い50.6% 普通22.0% とても悪いor悪い0% 他9.2%

【自由回答欄抜粋】

トイレ洋式にしてほしい。公民館が閉まっている中、利用できありがたかったです。

リハーサルC室にもう少しイスを配備してもらいたい。駐車場の職員さん大変親切です。

いつも楽しい研修の場を提供していただき感謝しております。水の流れが遅い。

当館の開館を少し早くしてくださいませんか、どうぞよろしくお願いします。

出来たら部屋に時計が欲しいです。(和室)

・アンケート結果に対する対応状況

和室に時計、リハーサル室に椅子を設置した。開館時間の繰り上げ、延長は所管課に申請し承認の上で認めるよう対応している。施設利用が少なかったこともあり、駐車場への苦情、要望は少なかったが、無料駐車場が遠い、わかりにくなどの声があるため、動画等を活用したわかりやすい案内の導入を検討する。

○ 総合評価

昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けた1年であった。来館者数は前年度より若干増加したものの、稼働率は前年度に届かず、感染対策と利用促進の両立が今後の課題と認識している。施設利用の常連グループが、メンバーの年齢も考慮して活動を控えているケースが多く見られ、会館運営上はもちろん、コロナ禍による社会活動の停滞が及ぼすさまざまな課題を感じた。企画事業はオンラインを併用することで、まん延防止等重点措置の適用期間であっても講座を開催することができた一方、オンラインに馴染まない、あるいは環境が整わないために参加できない人たちへのサポートが課題である。開館から30年を経て、老朽化の影響で小さなトラブルが散見される中、日々の監視業務、点検業務を徹底し、大きなトラブルを未然に防ぐよう取り組むとともに、省資源、省エネルギーに取り組み管理経費の縮減に取り組んだ。コロナ禍の会館運営も3年目となった。施設の利用促進において課題は残すものの、利用者が安心して利用できる環境の整備、情報発信の多様化による会館機能の充実など、収穫も多い1年であった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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、各種講座をオンライン開催へ変更するなど男女共同参画の推進への取り組みを実施している。また、職員の資質向上及び専門性の向上を図る研修への参加は評価できるものであった。
施設の管理	A	施設・設備の不具合等が発生した場合は、市に速やかに報告するとともに、利用者の安全確保等を図りながら対応を行っている。さらに、利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃も丁寧に行い、環境美化への取り組みも評価できるものであった。
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、休館とはならなかったものの新規予約の制限がかかったことにより想定していた利用料金収入には届いていない。その中でもコスト意識を持った経費削減の取り組みは評価できるものであった。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響により思うような施設運営ができない中、来館しなくても利用者が講座に参加できるようオンラインを活用した配信を行う等、サービス低下を招かないよう創意工夫を行っている。

施設の管理面において、施設の老朽化が著しく、不具合による不測の事態が心配されるが、危険度が高いものや利用者への影響を考慮した修繕の対応ができており、利用者の事故等は発生していない。

利用者アンケートにおいても、職員の接客態度や説明の分かりやすさなど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。

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3年度(2021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	本市工芸の振興及び発展を図り、もって地域社会の活性化に資することを目的。 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	・工芸品の紹介、展示に関すること ・工芸に係る創作活動の促進に関すること ・まちづくり活動の促進に関すること																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>34,948</td><td>29,063</td><td>▲ 5,885</td><td>83%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	34,948	29,063	▲ 5,885	83%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	34,948	29,063	▲ 5,885	83%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>49,712</td><td>50,184</td><td>472</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>284</td><td>757</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,245</td><td>1,188</td><td>▲57</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,880</td><td>1,397</td><td>▲483</td><td>74%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>52,837</td><td>52,769</td><td>▲68</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>6,358</td><td>6,358</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>10,598</td><td>10,573</td><td>▲25</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>34,949</td><td>34,012</td><td>▲937</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>51,905</td><td>50,943</td><td>▲962</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	49,712	50,184	472	101%	うち新型コロナ影響	284	757	-	-	利用料金収入	1,245	1,188	▲57	95%	その他	1,880	1,397	▲483	74%	合計	52,837	52,769	▲68	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,358	6,358	0	100%	事業費	10,598	10,573	▲25	100%	その他	34,949	34,012	▲937	97%	合計	51,905	50,943	▲962	98%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	49,712	50,184	472	101%																																																							
うち新型コロナ影響	284	757	-	-																																																							
利用料金収入	1,245	1,188	▲57	95%																																																							
その他	1,880	1,397	▲483	74%																																																							
合計	52,837	52,769	▲68	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	6,358	6,358	0	100%																																																							
事業費	10,598	10,573	▲25	100%																																																							
その他	34,949	34,012	▲937	97%																																																							
合計	51,905	50,943	▲962	98%																																																							
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	前年度に続き、コロナ禍による休館や実演中止措置の影響が大きく、施設利用者はかなりの落ち込みとなった。各種展示会を積極的に開催し、一定の評価を得るものもあったが、当年度も当会館の事業の主軸の一つ「工芸づくり体験」に制限があったため、施設の運営は苦戦を強いられた。
施設の管理	A	感染予防対策については、入館の際に職員が立ち会い、検温や健康調査表の記入等をお願いするなど、徹底した予防対策を行った。また、その他の管理業務についても、コロナ禍に関わらず、協定書に定められた内容を忠実にを行った。
収支の状況等	B	休館措置により施設利用料収入や工芸体験材料費の収入は減少したが、休館や会期変更事業が出たため、事業支出が減少したことで、結果的に黒字を確保することが出来た。

○ 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4月1日～令和4年3月31日（※4月26日から6月27日まで臨時休館措置）
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。
3. 調査結果・サンプル数198件（休館や工芸体験者の減少によりサンプル数も減少）、行動制限などもあったため、来館者の99%は県内からであった。年代別では、60代が最も多く、目的は工芸体験、見学、ショッピングの順となっている。なお、当会館への要望として主に施設設備に対する要望が多く、トイレや看板の設置、喫茶店の併設などが見られた。

・アンケート結果に対する対応状況

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。また、アンケート結果はエントランスのインフォメーションコーナーに掲示した（年4回）。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。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。

○ 総合評価

令和2年度を上回るコロナ禍の中、管理については、新型コロナウイルスの予防対策を常日頃より徹底して行った。高齢者の来館者が多数を占めているが、感染者及び濃厚接触者の報告なく終えることができたため、A評価。運営については、規制の中で出来る限りの事業を行ったが、体験を中心とする事業においては、協定書どおりに実施が出来ないものも出てしまったため、B評価。収支の面では、施設利用料が減少したが、指定管理料の見直しがあった点と自主事業のいくつかが好評だったことで、なんとか黒字で終えることができたため、B評価とした。

■ 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	令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け施設が休館、また企画事業の中止や延期により利用者数が減少した。毎日開催する工芸家による実演や体験教室が開催できなかったことが大きく影響しているが、計画していた事業内容は、市民が気軽に参加でき、工芸を身近に感じ楽しく体験できるものばかりであったため、今後の開催に期待する。実施できた事業については、利用者アンケートによる満足度も高く、評価できるものである。
施設の管理	A	入口に常時人員を配置し検温・消毒等感染対策を徹底した結果、来館者の感染及び濃厚接触の報告はなく、利用者が安心して施設を利用できたといえる。また、施設は老朽化しているが、利用者によるアンケートでも館内の清掃に対する満足度が高く、日々の維持管理をきちんと行っていることがわかる。日常の点検を正確に行い、不具合があれば市と協議して修繕を行っており市との連携もとれている。
収支の状況等	A	休館等で利用が制限されたことから利用料金収入が減少したが、施設内に工芸品に限らず華道家と連携し生け花を飾り癒しの空間を提供する等、来館者を増やす取り組みを独自に行っている。また、工芸品のモニターを募集し、工芸品の品質向上を図る等、今後を見据えて増収につながる取り組みを行っている点も評価できる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響が続き、休館や企画事業の中止で大打撃を受けた年であった。その苦境の中でも、接客や工芸体験の内容、施設の清潔さについての利用者満足度は非常に高く、日頃の努力の成果であると高く評価できる。工芸体験や出張講座等、計画していたが実施できなかった事業については、今後の実施に期待する。また、実際に目で見て手に触れて体験することを大切にしながらも、コロナ禍の中でも十分にくまもとの工芸を発信していけるような創意工夫を期待する。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市市民会館																																																										
指定管理者	一般財団法人熊本市文化スポーツ財団																																																										
指定期間	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)																																																										
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)上記に掲げるもののほか、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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>101,284</td><td>141,784</td><td>40,500</td><td>140%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	101,284	141,784	40,500	140%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	101,284	141,784	40,500	140%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>187,233</td><td>164,678</td><td>▲22,555</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>52,838</td><td>30,284</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>34,571</td><td>61,876</td><td>27,305</td><td>179%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>50</td><td>447</td><td>397</td><td>894%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>221,854</td><td>227,001</td><td>5,147</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>136,258</td><td>134,222</td><td>▲2,036</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>12,500</td><td>14,246</td><td>1,746</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>73,007</td><td>72,667</td><td>▲340</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>221,765</td><td>221,135</td><td>▲630</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	187,233	164,678	▲22,555	88%	うち新型コロナ影響	52,838	30,284	-	-	利用料金収入	34,571	61,876	27,305	179%	その他	50	447	397	894%	合計	221,854	227,001	5,147	102%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	136,258	134,222	▲2,036	99%	事業費	12,500	14,246	1,746	114%	その他	73,007	72,667	▲340	100%	合計	221,765	221,135	▲630	100%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	187,233	164,678	▲22,555	88%																																																							
うち新型コロナ影響	52,838	30,284	-	-																																																							
利用料金収入	34,571	61,876	27,305	179%																																																							
その他	50	447	397	894%																																																							
合計	221,854	227,001	5,147	102%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	136,258	134,222	▲2,036	99%																																																							
事業費	12,500	14,246	1,746	114%																																																							
その他	73,007	72,667	▲340	100%																																																							
合計	221,765	221,135	▲630	100%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(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	令和3年度も新型コロナウイルス感染症により、主催事業をはじめ貸館の利用状況は多大な影響を受けた。コロナ禍の不安定な状況の中、感染防止対策を万全に実施し、これまでの管理運営の実績を十分に活かしながら、お客様へ安全、安心で迅速なサービス提供と安定した運営を行った。熊本県発出の「イベント開催制限について」を遵守し、業種別ガイドラインや他施設からの情報収集も行いながら感染防止対策を徹底した。感染状況によって変化する熊本市からの指示に対応し、ホームページ、電話連絡、郵送による案内を速やかに行い、お客様の混乱や負担がかからぬよう使用料の返金対応等を迅速に行った(281件、6,165,225円)。 事業に関しては、感染症対策を講じ2年ぶりに第26回くまもと全国邦楽コンクールを無観客で実施。新たな試みとしてYouTubeで動画配信を行い、新たな手法での文化発信に努めた(令和4年8月末時点で再生回数は3,300回)。また、熊本地震発生から5年の節目に開催した「私たちの未来」では、地震を風化させることなく、さらなる復興を祈念し、多くの市民の皆様希望の力と勇気を与える創作作品を上演した。コロナ禍で生の舞台の鑑賞機会が減っている中、実施期間を何度も変更する等工夫しながら、令和3年度は文化芸術のもたらす感動を再認識していただける機会を提供できた(14事業中、2事業を延期し5事業を中止)。各事業後の来場者へのアンケート結果、満足度90%以上の非常に高い評価を得た。 広報については、熊本県立劇場との連携、独自WEBサイトや新聞・市政だより・市政ラジオ出演などで情報発信に努め、2つのホール公演(「出田りあ&村治佳織 デュオリサイタル」、「絵本 de クラシック」)のチケットが完売する等、文化拠点施設の機能を果たした。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき、市直営時からの運営方法を継続し、民間事業者としてのメリットを活かし安全・安心・快適な施設の維持管理に努めた。 会館における基本的な感染防止対策は継続しつつ、新たな取組として文化庁の「文化芸術振興費補助金」を活用し、抗ウイルス・抗菌コーティング施工、受付窓口のサイズに合わせた飛沫防止アクリルパーテーションの設置、空調設備の部品交換修繕を実施し、お客様へ快適な環境を提供できるよう努めた。特に「抗ウイルス・抗菌コーティング施工」は県内施設に先駆けたもので、受付やホールのカウンター、楽屋、ホール入口扉の取手、ベンチ等を実施し、施工箇所にはSIAA(抗菌製品技術協議会)認証マークを掲示し、接触感染対策を可視化しお客様への安心度を増幅させた。 「熊本市民会館 地震発生時における施設・設備の緊急安全点検」チェックシートを独自に作成し、開館中や閉館時に関らず点検を行い、不備がないことを確認した上でお客様へ供用するよう安全対策を強化した。
収支の状況等	A	令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、その時のリスクレベルに応じた対応(新規予約受付中止、中止に伴う全額返金、時短営業など)を行ったため、熊本市からの補填はあったが収入減は避けられなかった。 しかし、文化庁から「文化芸術振興費補助金」を受けた(331,000円)。また、消耗品等を安価に購入するため、オンラインの販路開拓を継続し、収支改善に繋がる企業努力を行った。 引き続き、市民会館独自の感染防止対策と経済社会活動の活性化の両立に取組むことで施設利用を増加させ、他施設との差別化(差別化)に繋げたい。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

(1)調査期間

- ・利用者アンケート 令和3年10月15日(金)～令和3年10月31日(日)
- ・満足度調査 令和4年2月18日(金)～令和4年3月4日(金)

(2)調査方法

- ・利用者アンケート 利用者から無作為抽出。アンケート用紙の記入により114名から回答を得た。
- ・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109名から回答を得た。

(3)集計結果

- ・利用者アンケート 職員対応の満足度4.45、設備の満足度4.40
- ・満足度調査 総合満足度4.06、スタッフ対応の満足度3.96

【利用者の主な意見】

(良い評価)・設備がきれいです。・申込時に親切、丁寧に対応いただきました。
(改善点等)・Wi-Fiをつけてほしい。・マイク設備がない中小会議室へ設備の拡充。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・Wi-Fiをつけてほしい
→ 館内に専用の無料Wi-Fiを設置
- ・料金の支払いをもっと簡単にしてほしい
→ 全てのお客様を対象に振込での対応を実施

○ 総合評価

時代の変化やコロナ禍においても文化芸術の本質(生きる力の源)が変わることはなく、文化施設は重要な役割を持つ。令和3年度はコロナ禍における会館運営のあり方や、アフターコロナを見据えた運営取組など、積極的な情報収集とこれまでの実績と経験を活かし、進化した1年であった。また、些細な案件でも事前に主管課へ報告相談を密に行い最善の対応を心掛けた。

会館の自主事業や熊本の文化団体の活動、コンサート等の商業活動が徐々に再開されていくことで、改めて文化芸術の力(生の魅力や感動を与える)の再確認ができ、今後も多くの市民の皆様へ「文化芸術」を届ける役割を果たしていきたい。さらに老朽化していく施設を少しでも日々の管理や予防保全で延命させ、その時代に適した会館運営で、施設の設置目的を達成していきたい。

■ 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	令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設の利用が制限される時期があった。感染状況に応じて市からの指示も変化する中で迅速に対応し混乱なく運営を行った。多くの企画事業が中止や延期を余儀なくされたが、その中でもくまもと大邦楽祭は無観客で開催し、その様子をYouTubeで配信するという新たな試みを行った。文化芸術の発信方法として新たな手段を開拓したことは、今後の企画事業の開催において大きな発展が期待できるといえる。また、生の舞台に触れることに重きを置き、感染対策を徹底し開催した企画事業については来場者アンケートにて高評価を得ており、市民が文化に親しむ機会を様々な形で提供できたことはこの苦境の中で高く評価できる。
施設の管理	A	施設は築50年を超えており、老朽化による設備の不具合がしばしば起こったが、迅速かつ丁寧な対応により利用者に影響が出ることがなかった。また、徹底した感染対策により利用者が安心して施設を利用できる環境を提供した。さらに独自に国の補助金を活用し感染防止対策として先進的な技術を用いた抗ウイルス・抗菌コーティング施工を行う等、高く評価できるものである。
収支の状況等	A	施設の利用に制限があった時期があるため例年と比べ利用料金収入は減少したが、限られた収入の中で国の補助金を申請する等、積極的に収入獲得に努めた。また、利用料の支払い方法についてすべての利用者が振込をできるようにすることで利便性を向上させる等、今後を見据えた営業努力を行っていることも評価できる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響が続き、以前のような利用件数には戻っていないものの、親切な接客対応、徹底した感染対策、および地道な設備管理により会館利用者の満足度は高水準である。感染状況によって企画事業の開催に困難が生じることがあったが、先進的な技術を取り入れた感染対策の徹底や動画配信、また補助金の活用等、創意工夫をこなし、市民が文化芸術に触れる機会を提供し続けたことは高く評価できる。文化芸術の発信拠点として、市民が文化芸術に親しめるよう引き続き安定した管理運営と画期的な取り組みを期待する。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍文化ホール																																																											
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団																																																											
指定期間	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><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>19,582</td><td>22,056</td><td>2,474</td><td>113%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	19,582	22,056	2,474	113%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	19,582	22,056	2,474	113%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>58,955</td><td>57,291</td><td>▲1,664</td><td>97%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>3,812</td><td>2,148</td><td>－</td><td>－</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>9,527</td><td>8,713</td><td>▲814</td><td>91%</td></tr><tr><td>その他</td><td>2,729</td><td>2,698</td><td>▲31</td><td>99%</td></tr><tr><td>合計</td><td>71,211</td><td>68,702</td><td>▲2,509</td><td>96%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>22,210</td><td>23,309</td><td>1,099</td><td>105%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,741</td><td>2,482</td><td>▲259</td><td>91%</td></tr><tr><td>その他</td><td>46,452</td><td>46,721</td><td>269</td><td>101%</td></tr><tr><td>合計</td><td>71,403</td><td>72,512</td><td>1,109</td><td>102%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	58,955	57,291	▲1,664	97%	うち新型コロナ影響	3,812	2,148	－	－	利用料金収入	9,527	8,713	▲814	91%	その他	2,729	2,698	▲31	99%	合計	71,211	68,702	▲2,509	96%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	22,210	23,309	1,099	105%	事業費	2,741	2,482	▲259	91%	その他	46,452	46,721	269	101%	合計	71,403	72,512	1,109	102%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	58,955	57,291	▲1,664	97%																																																								
うち新型コロナ影響	3,812	2,148	－	－																																																								
利用料金収入	9,527	8,713	▲814	91%																																																								
その他	2,729	2,698	▲31	99%																																																								
合計	71,211	68,702	▲2,509	96%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	22,210	23,309	1,099	105%																																																								
事業費	2,741	2,482	▲259	91%																																																								
その他	46,452	46,721	269	101%																																																								
合計	71,403	72,512	1,109	102%																																																								
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング 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	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、施設利用の時短要請や自主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。 自主事業では、昨年度に引き続き、気軽にピアノに親しむ体験事業「Your only time with piano」、「けんぶんウオーク&ミュージック」、作文大会やヨガ系のスポーツ教室など、継続して開催するとともに、コロナで順延となっていた「ピアノ・トリオで聴く映画音楽の世界」も開催することができ、文化活動の振興及び健康づくり、地域の賑わい創出に励んだ。また、本年度、調理を伴う料理教室が難しい状況の中、アンケートでも健康志向の高い女性に人気の薬膳ハーブティー講座の実施や、ホールでの演劇ワークショップの発表をYouTube生配信で開催するなど、コロナ禍にも対応する事業を工夫して実施することで継続した文化活動の振興に貢献した。更に、若いアーティストの活躍の場として昨年度始めた「けんぶんセレクトコンサート」も音楽にダンスやバレエも交え「けんぶんセレクトステージ」に名前を代え、より充実したステージを手軽に多くのお客様に鑑賞していただくとともに、若手アーティストの活躍の場の創出となるよう工夫を凝らした。 文化施設として、地域開催のイベントへのアーティスト出演協力にとどまらず、健軍まちづくり推進協議会の事務局として、新たな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、「東区民まつり けんぐん 食と健康まつり」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積極的に取り組んだ。 なお、職員の接遇研修や文化施設として各種専門分野の研修にも積極的に取り組み、専門知識やスキルの向上・習得に努めるなど、人材育成を通じたお客様へのサービス向上、満足度向上に繋げる取り組みを行った。
施設の管理	A	仕様書に基づき適切な施設維持管理を行った。 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 ook 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。感染が拡大した期間も、換気対策のための簡易網戸を活用するなど、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。 施設の修繕については、照明の安定器交換や会議室椅子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、アンケートでもお客様からの要望が多いトイレの洋式化やwifi環境整備等について、各種調査・貴市への提案を行うなど、利用者サービスの向上に繋げる取り組みを行った。 その他、日々の巡回による施設内の維持管理、除草・花の植え替えや手入れを適切に実施し、お客様に安全かつ快適に施設を利用していただけるよう努めた。 防犯・防災面においては、午前・午後・夜間と変動する勤務体制に応じた自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、不審者対応訓練も併せて行うなど防犯防災意識の向上に努めた。
収支の状況等	B	公認会計士の管理の下、条例や関係法令に基づき適正な会計処理を行った。 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数社の企業協賛を活用したほか、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、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。 本年度は、特に次年度ホームページリニューアル準備費用分などの特別支出があったため、支出超過となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

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

- 1 調査期間 利用者アンケート: 令和3年10月15日～31日(回収115件)
満足度調査: 令和4年2月18日～3月4日(回収104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・・・4.22 【最高】コロナ対応4.30 、スタッフ対応4.27
【最低】wifi環境の整備3.44

4 主な意見

【ご要望】

・提携駐車場 ・和式トイレの洋式化 ・ウォシュレット設備の充実 ・ホームページからのWEB予約

【職員対応】

・皆さんが丁寧で優しい。

【その他】

・飲食機能改善(自販機の増設、ホール催事の際、軽食販売などあればうれしい。)

・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、次年度の新規事業及び施設改修等に反映した。また、更なる文化振興及び地域活性化に繋がるよう、次年度以降の取り組みも検討していきたい。

○ 総合評価

地域経済の活性化及び文化振興を担う地域の拠点ホールとして、安心・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4.22(前年度比+0.01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、演劇団体やダンスを開催するなど、様々なジャンルの企画事業を展開することで、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、文化祭は中止となったが、演劇ワークショップ発表会を朗読劇発表会に形を変え、「まちの明かりがゆらいだ日～僕らの健軍物語～」を無料WEB生配信という形で開催することができた。更に「けんぶんおとどけミニライブinいきいきフィットネス」と題した体育施設との連携事業も新たに行った。また、近隣の中学校生徒向けに計3回、ギター、ダンス、ラブドラム演奏と多様なジャンルのアーティストを楽しくいただくインリーチを行うなど情操涵養にも努めた。一方、健軍文化ホール助成事業については、コロナの影響でピアノリサイタル公演は中止となったが、専門学校卒業生によるこども向け演劇公演は、配信という形で開催に協力し取り組んだ。また、新たにプラバン工作や門松作りなど、多世代が集う取り組みも行うなど、交流・地域活性化の推進にも取り組んだ。

なお、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するとともに、文化芸術家や地域・利用者代表からなる健軍文化ホール運営協議会を年2回、当ホールの活動状況を動画も交えわかりやすく開催し、意見等をホールの管理運営に反映した。

また、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。更に、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.2」を昨年に引き続き開催した。

コロナ禍、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今後も繋げていきたい。また、ホールでの自主事業の開演前に事業CMを上映するなど広報推進にも努めた。なお、来年度の利用者サービス向上及び利用促進を目的に、事業のWEB申込みやホールのVR体験などを盛り込んだホームページのリニューアル準備も行った。今後も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、地域の活性化と併せ適切な維持管理による施設の更なる利活用・長寿命化にも貢献していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルスの影響で、時短要請、事業の中止等、施設利用の制約が求められた中、利用者に対して丁寧な接遇かつ真摯な対応を行い、混乱を防いだ。 指定事業である料理教室の開催が困難な状況下で、利用者のニーズに即した薬膳ハーブティー講座へと変更し開催、また感染拡大を踏まえ、予定していた公演を無観客LIVE配信に切り替える等、柔軟な工夫運営を行った。 自主事業においては、ジャンルを広げた「けんぶんセレクトステージ」を年数回開催することで、アーティストの表現の場を拡大し、また高校生を対象とした舞台塾を新設する等、これまでの事業を継続しつつ、さらに市民のニーズに即した事業を積極的に企画開催し、市民の文化の振興に寄与したことは高く評価できる。
施設の管理	A	自然災害時の点検は即座に実施、また不具合箇所を発見した際は適宜報告がなされ、その後の処置も遅延なく行われている。施設の環境整備の向上への意識も高く、簡易網戸の活用、ホール女子トイレのエアーフレッシュナー新設等、利用者が利用しやすい環境づくりに配慮している。また地域の防災拠点として指定避難所を担っており、備蓄倉庫の適正な管理、自営消防隊の編成等、防災意識の高さも評価できる。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入が昨年度より減少したが、コロナ禍でも開催可能な事業を工夫企画し、影響を最低限に留めた。そのような中でも、利用者の利便性向上を優先し、ホームページのリニューアルに費用を充てる等、将来を見据えた運営や、積極的に補助金を活用した事業を企画など、高く評価できる。

○ 総合評価

指定事業、自主事業共に、新型コロナウイルス感染症の影響下においても柔軟な工夫を行い、市民が文化に触れる機会の提供を積極的に行っている。特に自主事業については、幅広い年齢層を対象とした事業を多数企画開催し、芸術の振興のみならず、健康づくり、居場所づくり、生涯学習の面でも広く地域住民の文化振興に寄与している。好評を得ている事業は継続開催する中で、現状に満足することなく、さらなる文化振興に期する取組みを模索し、新たな事業として実現していく姿勢は高く評価できる。

健軍地域の「健軍まちづくり推進協議会」事務局としての機能も担い、地域と連携した賑わい創出に努めるばかりでなく、商店街イベントにも積極的に協力参加している。さらに、新たな東区民まつりとして、「けんぐん食と健康まつり」を計画し、開催に向けた準備を行う等、地域の活性化に資する取組みは、設置目的を十分に達成している。

今後も魅力ある事業の展開を続けていくことで、さらなる利用増と利用者満足度の向上を期待している。

令和3年度(2021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	・火葬棟 3423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室 4室、収骨室 4室、中央監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備 16基(大型炉15基・汚物炉1基) ・待合棟 1262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー 2階 待合室(和室)5室 ・式場棟 243.7㎡ 1階 式場(約30名収容)、遺族控室																																																										
事業概要	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> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>7,722</td><td>8,292</td><td>570</td><td>107%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,722	8,292	570	107%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	7,722	8,292	570	107%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>138,108</td><td>141,840</td><td>3,732</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>174</td><td>2,780</td><td>2,606</td><td>1598%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>138,282</td><td>144,620</td><td>6,338</td><td>105%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>137,963</td><td>147,654</td><td>9,691</td><td>107%</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>137,963</td><td>147,654</td><td>9,691</td><td>107%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	138,108	141,840	3,732	103%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	174	2,780	2,606	1598%	合計	138,282	144,620	6,338	105%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	137,963	147,654	9,691	107%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	137,963	147,654	9,691	107%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	138,108	141,840	3,732	103%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	174	2,780	2,606	1598%																																																							
合計	138,282	144,620	6,338	105%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	137,963	147,654	9,691	107%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	137,963	147,654	9,691	107%																																																							
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	・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、円滑に業務を遂行している。炉裏職員の更新はあったが、技術指導と向上意欲により順調に技術向上が出来ている。 ・葬祭業者とも適切な関係性を維持すると共に、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、書類の不備・訂正等に関し、理解をいただきながら、柔軟に対応・報告・依頼をしている。 ・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を継続的に行ってきた。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防止策に関して積極的に議論し、市とも協議の上、葬祭業者や利用者へ理解を求めてきた。 ・当初より、万が一斎場職員が新型コロナウイルスに感染又は隔離された場合に備え、業務の応援や役割分担を社内でシミュレーションしてきた(当斎場⇄他斎場・支店)。本年度は、それに加え、不測の事態に備え、スケールメリットを生かした職員配置・業務支援が出来るよう、実際に当斎場及び他斎場間での相互業務研修や応援業務を行なった。 ・新型コロナウイルス感染者火葬に関しては、県内感染死亡者の約半数の火葬を当斎場で担ってきたが、リスクを出来るだけ回避できる工夫(時間外火葬、最短動線、最少人数での対応等)をしながら、ご遺族心情を第一に考え可能な限りご要望に応じ、使命感を持って徹底して業務を行なってきた。 ・今年度は、新たな取り組みとして、桃尾墓園の残骨庫に保管しているご遺骨(残骨)に対しての供養祭と慰霊塔への献花式を執り行った。ご供養と共にご遺族に少しでも安心感を得ていただけるよう、今後も継続していく。
施設の管理	B	・施設内の各所において、経年劣化により修繕が必要など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。 ・火葬炉設備の維持・管理・更新については、当社技術部にて計画的に行い、定期的な巡回訪問にて細かい管理を行っている。 ・景観・美観維持のため、草刈り・剪定作業、落葉除去作業、花の植え替え、館内清掃等を、火葬予約状況にもより、日々美化作業に積極的に取り組んでいる。毎週火曜日の朝の清掃も行っている。 ・7月に、これまで時間外に行っていた電気設備の停電検査を、訓練もかねて火葬炉設備稼働中の状態で行い、自家用発電機の負荷試験や電力供給箇所の確認作業・復旧訓練を行った。 ・来年度にまたがり実施するが、2月に専門業者に依頼し、敷地内の中高木剪定を大規模に行った。
収支の状況等	B	・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ている。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)に引き続き取り組んでいる。 ・空調等については、利用者の皆様方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。 ・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。

○ 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4月1日から令和4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

96.4%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」92.9%、職員の接遇に対し:「満足・概ね満足」92.9%、

設備・施設など:「満足・概ね満足」100.0%、安全対策など:「満足・概ね満足」92.9%、

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)

館外のお手入れをこまめにされていて好感が持てました／奥の庭園がきれいでした。森の中にいるような気持ちで過ごすことができました。ありがとうございました／本当にありがとうございました／何ら不満ありません。非常に良いところで、皆さん親切で満足でした／いつもお世話になっております。大変な時期ですが、よろしくお願い致します。他

(改善点等)

駐車場スペース(台数)が少し少ないように感じます／壁に付けてある時計が見えづらい。意味がない／館内での食べ物は遠慮するよう書いてあるのに食べている人がいた。この時勢にはっきり言って非常識である。強く注意されるよう、職員の方をお願いしたい／授乳室の設備が充実していない／無料のフリーWi-Fiが欲しいです。非常に密すぎる。人数制限してほしい／自分達は税金を払ってタバコを吸っています。もう少し場所の提供等考えていただけませんか／足の悪い老人への配慮がなかった。告別室で腰掛けるところがないので、杖をついてずっと立っていなくてはならなかった。慰労ではあったが、全体的にお座なりな対応であった。ウォシュレットトイレが1つしかない。洗面台にペーパータオルがない／寒くてたまらなかった／待合ロビーの右側と左側の温度を計測して違いを体感してもらいたい。本日は左側の温度が低く風邪をひきそうだった／故人の名札(漢字)の間違い／トイレが遠かった／コロナ禍の折、マスクの着用と会食をしないように書かれていたのに周りでは飲食をしていた。良いのでしょうか？また待合室はパーテーションを置いて区切るなどもう少し考慮したら良いのではないのでしょうか／トイレのバッグを掛ける位置がもう少し低かったらと思いました。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、当初より市と協議の上対応してきており、葬祭業者及び利用者へ案内を続けてきた。リスクレベルの変動に合わせ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(人数制限・飲食原則禁止・マスク着用等)。

・炉前名札の故人様名の漢字の間違いについては、速やかに貼り直しお詫びをした。チェック漏れがないよう周知・徹底している。

・空調設備不具合(故障)による冷房・暖房の効力低下については、業務用冷風扇やヒーターをレンタルして館内に設置・対応した。

・その他設備に対するご要望については、必要性・利便性を考慮・検討し、対応していく。

○ 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。

・熊本市斎場の令和3年度版の全対応型の業務マニュアルが完成し、業務対応の再確認・周知を行った。

・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及び技術・知識の向上に努めている。今後も万全を期すための努力をしていく。

【R3年度 研修実績】：〈5月〉ブランディング・業務マニュアル再構築・火報器発報時の対応見直し等・火葬炉設備技術研修、〈7月〉停電検査・負荷試験・確認作業・復旧訓練、〈9月〉北九州市立東部斎場へ業務研修（一部職員）、火葬業務研修、〈11月〉防火訓練・避難誘導訓練、〈1月中止〉AED普通講習（消防署より中止要請）、〈3月〉ミーティング（業務向上のための具体案）等

【R3年度 斎場間業務研修実績】

・業務研修（他斎場から当斎場へ）：〈4月〉北九州市立東部斎場より 〈8月〉玉名斎場・山鹿薄尾斎場より 〈9月〉玉名斎場・大津火葬場・山鹿市薄尾斎場より 〈10月〉菊池火葬場より 〈12月〉大津火葬場より

・業務研修（当斎場から他斎場へ）：〈9月〉北九州市立東部斎場へ 〈10月〉大津火葬場・菊池火葬場・玉名斎場へ 〈11月〉北九州市立東部斎場へ 〈12月〉大津火葬場へ

・〈1月〉北九州市立東部斎場へ応援業務（業務相互協力体制づくり）

・新型コロナウイルス感染防止や感染者の火葬等に対する対策を、市の方針に従い、適切に行っている。

・今後も、更に市とも協議を深め、利用者や葬祭業者へ適切な案内を実施していき、より円滑で適切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。 昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染者の火葬対応においてはガイドラインに沿った適切な対応が実施されていた。ご遺族の心情に配慮した対応が行われており、職員の新型コロナウイルス感染による不測の事態に備えた事前の準備や業務研修等の積極的な取り組みが高く評価できる。
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。 火葬炉設備の維持管理、施設内外の保守点検及び清掃等について計画的に行われていた。不具合箇所への迅速な対応、市への報告・協議も適切に行われており、良好な施設環境が整えられていた。
収支の状況等	B	収支状況については、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。利用者の利便性を考慮しながら節電等の対策を実施し、消耗品等についても経費節減を心掛けた取り組みがなされている。

○ 総合評価

施設の管理運営については、協定書及び仕様書に基づき、適切に実施されている。

施設内の日々の点検・清掃等は適切に行われ、接遇においても丁寧な対応により、利用者の安心・安全な利用が図られている。

近年、新型コロナウイルス感染予防により、施設利用に対する様々な制限や対応が求められる中、徹底した感染予防対策の実施、新型コロナウイルス感染者の火葬対応、斎場職員が感染した場合等不測の事態を想定した積極的な業務研修の実施等、安定した火葬業務の確保に向けた取り組みが図られている。

今後も引き続き、感染予防対策を実施し、より安心・安全な施設利用と安定した火葬業務の確保に向けて取り組んでいきたい。

令和3年度(2021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	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。 ・事務室(122.175㎡・受付、事務) ・プール(706.975㎡・温水プール25m×13m 6コース、キッズプール 水深0.35m、ジャグジー) ・トレーニング室(179.725㎡) ・更衣室(99.20㎡・ロッカー、トイレ、シャワールームなど) ・検診室(484.05㎡・各種検診、各種教室など実施) ・児童交流室(75.967㎡・つどいの広場) ・リラクゼーションルーム(104.579㎡・各種教室) ・交流室(46.85㎡・各種教室、交流の場) ・カンファレンスルーム(23.01㎡・健診結果についてのカンファレンス) ・和室(54.131㎡) ・調理室(26.04㎡) ・視聴覚室(68.805㎡) ・会議室(68.805㎡) ・トイレ(67.04㎡・多目的トイレ、男女トイレ) ・駐車場(1,377.0㎡・駐車台数49台、身障者用スペース3台、駐輪場約20台)																																																										
事業概要	・健康づくりに関すること。 ・健康相談、保健指導、健康教育その他健康の保持及び増進に関すること。 ・各種健康診査に関すること。 ・児童の健全育成に関すること。 ・介護予防事業に関すること。																																																										
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>15,993</td><td>20,506</td><td>4,513</td><td>128%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	15,993	20,506	4,513	128%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	15,993	20,506	4,513	128%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>55,873</td><td>54,220</td><td>▲1,653</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>8,002</td><td>137</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>948</td><td>441</td><td>▲507</td><td>47%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>387</td><td>1,169</td><td>782</td><td>302%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>57,208</td><td>55,830</td><td>▲1,378</td><td>98%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>53,361</td><td>49,897</td><td>▲3,464</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,834</td><td>2,036</td><td>202</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>40</td><td>38</td><td>▲2</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>55,235</td><td>51,971</td><td>▲3,264</td><td>94%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	55,873	54,220	▲1,653	97%	うち新型コロナ影響	8,002	137	-	-	利用料金収入	948	441	▲507	47%	その他	387	1,169	782	302%	合計	57,208	55,830	▲1,378	98%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	53,361	49,897	▲3,464	94%	事業費	1,834	2,036	202	111%	その他	40	38	▲2	95%	合計	55,235	51,971	▲3,264	94%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	55,873	54,220	▲1,653	97%																																																							
うち新型コロナ影響	8,002	137	-	-																																																							
利用料金収入	948	441	▲507	47%																																																							
その他	387	1,169	782	302%																																																							
合計	57,208	55,830	▲1,378	98%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	53,361	49,897	▲3,464	94%																																																							
事業費	1,834	2,036	202	111%																																																							
その他	40	38	▲2	95%																																																							
合計	55,235	51,971	▲3,264	94%																																																							
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	かがやき館管理運営共同企業体での運営は第Ⅱ期3年を経過した。今年度も新型コロナウイルス感染者数の増加や熊本県独自のまんえん防止重点措置等の適用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。4月3日から熊本市の承諾を得て、リラクゼーションルームをトレーニング室として営業を行った。一度に利用できる人数を6名と制限し感染症対策を講じて運営した。4月27日～6月27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、かがやき館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い合わせ対応、専門職スタッフによる電話での健康相談対応を行った。また、6月から新型コロナワクチン接種が集団検診室で行われたため、新型コロナワクチン接種に関する問合せ対応も行った。6月29日から熊本市の指示に基づき、トレーニング室、つどいの広場事業、貸館業務が再開した。再開にあたっては、かがやき館HPに再開情報を投稿した。安心安全に利用できる対策の研修も行った。7月は集団プログラムを日曜日の夜間に教室を1本増やし運営した。指導スタッフはフェイスシールドとマスクを着用し感染症対策を講じて運営した。再開後7月は630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。8月3日～10月3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。また、休館期間中も新型コロナワクチン接種が集団検診室で行われたため、新型コロナワクチン接種に関する問合せの対応も行った。10月5日からトレーニング室、つどいの広場事業、貸館業務が再開した。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11店舗へチラシ掲示を行った。新規18名が利用につながった。7月に実施した教室アンケートの集計結果をもとに、10月の集団プログラム内容を変え、顧客満足度の向上に努めた。11月・12月は外気温が低下したため湿度が低下しないよう加湿器を使用し感染症対策を強化した。1月25日～3月22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。休館期間中も新型コロナワクチン接種が集団検診室で行われたため、新型コロナワクチン接種に関する問合せの対応も行った。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。
施設の管理	A	今年度も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。 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。
収支の状況等	A	収入面においては、今年度も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、トレーニング室人数制限を設け運営したこと、プール機器故障によりプールが営業中止したことにより、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47%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4月、8月、1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。 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、電気使用料が前年比69%であったことで、支出計が前年比94%となった。 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。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

《1回目》

1.調査期間 ●令和3年7月1日から令和3年7月30日(教室アンケート)

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:25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」87% 「良い」13%
- ・教室の効果は感じていますか・・・「とても良い」88% 「良い」12%
- ・また教室に参加したいと思いますか・・・「とても思う」96% 「思う」4%
- ・担当スタッフは不快なくレッスンしていますか・・・「とてもしている」96% 「している」4%
- ・教室の強度に関して・・・「ちょうど良い」80% 「らく」12% 「きつい」8%
- ・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「ヨガ」 2位「エアロ」 3位「ステップ」 4位「ストレッチ」

【利用者の主な意見】

(良い評価)

- ・いつもありがとうございます。楽しく気持ちよかったです。

(改善評価)

- ・身体のどの部位のストレッチなのか説明があると、やりやすく効果がある。
- ・平日の夜に行ってほしい(筋トレ、エアロ)

《2回目》

1.調査期間 ●令和3年11月1日から令和3年11月30日(教室アンケート)

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:53件)

3.結果総括

※教室アンケート

- ・教室は楽しいですか・・・「とてもそう思う」77% 「そう思う」23%
- ・教室の効果は感じていますか・・・「とてもそう思う」60% 「そう思う」40%
- ・また教室に参加したいと思いますか・・・「とても思う」96% 「思う」4%
- ・担当スタッフは不快なくレッスンしていますか・・・「とてもしている」85% 「している」15%
- ・教室の強度に関して・・・「ちょうど良い」74% 「らく」18% 「きつい」8%
- ・時間通りに始めているか・・・「はい」98% 「いいえ」2%
- ・好きな教室は何ですか?・・・1位「エアロ」 2位「ヨガ」 3位「全部」 4位「ストレッチ」

【利用者の主な意見】

(良い評価)

- ・どういう効果どの部位によいか説明してくれたのでgood
- ・いつも楽しく知識も習得できてありがたいです
- ・今はマンネリ化してないので以前よりはよい
- ・同じ人ばかりではなく時々替えて欲しい・熱心に指導いただき感謝しています
- ・いつもありがとうございます。楽しく気持ちよかったです。

(改善評価)

- ・担当の先生を同じ人だけでなく時々代えてほしい。

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

ストレッチ教室実施の際は、ストレッチしている部位の説明を行い実施することとした。利用者からは伸ばす箇所を意識してできるようになった。また、教室に参加して膝・腰の疼痛軽減も見られた。と話される方も増えた。

○ 総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も第Ⅱ期3年が経過した。新型コロナウイルス感染防止のため、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も事業運営を行った。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から新型コロナウイルス感染者を出さないで営業することができた。

トレーニング室、子育てサロン、貸館事業が営業再開した際は、かがやき館HPやSNS(LINE・Instagram)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4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影響による休館と空冷チラー改修工事に伴うプールの利用停止のため、企画事業が当初の予定どおり実施することができなかったが、休館中は利用者への電話連絡やワクチンの集団接種会場運営への協力を行った。令和4年度には工事が完了し、プール利用が再開するため企画事業の充実に取り組んでいただきたい。
施設の管理	B	仕様書及び協定書に基づいた管理・保守点検が行われていた。(空調機保守点検については、空冷チラー改修工事により未実施部分あり。)。施設や設備等に不具合があった場合には、その都度市へ報告を行うとともに、迅速な修繕を行うことができていた。
収支の状況等	B	休館及びプールの利用停止の影響で、収入・支出ともに減少した。休館中も経費削減に努めたことや企画事業の中止に伴い事業費が減少したことで、収支は黒字となった。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響による休館と空冷チラー改修工事に伴うプールの利用停止により、当初の計画どおりの施設運営が難しい1年となったが、休館中も利用者に電話で健康相談を実施したり、ワクチンの集団接種会場の運営に協力したり、サービスの継続に努めていた。令和4年度はプールの利用が再開するため、利用者数の増加や事業内容の充実に努めていただきたい。

令和3年度(2021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	高齢者の健康維持及び介護予防を支援し、元気に生き生きとした自立生活の助長を図り、次世代を担う子供たちの子育てを支援し、健全な発達を図ると共に、相互が交流することにより地域のふれあいと連携を深め、市民の福祉の向上に資するために設置。 ・管理室 (43.62㎡・相談スペース含む) ・子育てつどいの広場 (154.76㎡・受付スペース含む) ・図書コーナー (35.75㎡) ・トレーニング室(82.15㎡・受付スペース含む) ・体育室(161.97㎡・倉庫含む) ・更衣室(50.74㎡・前室、シャワー室含む) ・学習室(洋)(47.58㎡) ・学習室(和)(24.00㎡) ・相談室(24.00㎡) ・便所(71.07㎡・多目的、幼児用を含む) ・その他(ホール等)(208.02㎡) ・駐車場(10台 うち軽自動車専用2台、身障者用2台)																																																											
事業概要	・介護予防及び生きがいづくりに関すること。 ・子育て支援に関すること ・世代間交流及び地域交流に関すること。																																																											
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>11,567</td><td>12,969</td><td>1,402</td><td>112%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	11,567	12,969	1,402	112%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	11,567	12,969	1,402	112%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>30,990</td><td>30,854</td><td>▲136</td><td>100%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>3,667</td><td>3,530</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>1,310</td><td>1,737</td><td>427</td><td>133%</td></tr><tr><td>その他</td><td>308</td><td>29</td><td>▲279</td><td>9%</td></tr><tr><td>合計</td><td>32,608</td><td>32,620</td><td>12</td><td>100%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>27,962</td><td>28,521</td><td>559</td><td>102%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>1,113</td><td>1,210</td><td>97</td><td>109%</td></tr><tr><td>その他</td><td>3,519</td><td>2,749</td><td>▲770</td><td>78%</td></tr><tr><td>合計</td><td>32,594</td><td>32,480</td><td>▲114</td><td>100%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	30,990	30,854	▲136	100%	うち新型コロナ影響	3,667	3,530	-	-	利用料金収入	1,310	1,737	427	133%	その他	308	29	▲279	9%	合計	32,608	32,620	12	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	27,962	28,521	559	102%	事業費	1,113	1,210	97	109%	その他	3,519	2,749	▲770	78%	合計	32,594	32,480	▲114	100%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	30,990	30,854	▲136	100%																																																								
うち新型コロナ影響	3,667	3,530	-	-																																																								
利用料金収入	1,310	1,737	427	133%																																																								
その他	308	29	▲279	9%																																																								
合計	32,608	32,620	12	100%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	27,962	28,521	559	102%																																																								
事業費	1,113	1,210	97	109%																																																								
その他	3,519	2,749	▲770	78%																																																								
合計	32,594	32,480	▲114	100%																																																								
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務月報報告書、業務日報の確認 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	トレーニング室ではコロナ禍によるフレイルを課題とした事業を展開した運営を行った。具体策としてコロナウイルス感染症の拡大による施設の臨時休館中における体力維持のために、自宅でできるトレーニング講座の開催や個別運動メニューの作成を行い、運動を継続していただく取り組みに力を入れた。つどいの広場では、安心できるあそび場の提供とともに、プログラム内容の充実を図り満足度向上に努めた。特に、利用者からの要望の強い育児講座は、施設の臨時休館中でもZoomを使った開催を実践し、開館時にも日程変更を行うなどして、開催回数を減らすことなく開催を行った。また、施設としてはエコ活動の推進に力を入れ、利用者と共にエコについて考える時間を設け、「生ごみを再利用した土づくり」や「エコキャップ収集」に積極的に取り組んだ。また、節水・節電・ごみの分別など各々に担当職員を配置し、全職員の意識向上を図った。 臨時休館中の時間を有効活用するために、職員研修は年次計画に加え、施設で行う自主研修を数多く開催。接客スキルや指導力向上を目指し、実践形式の研修を行うなど研鑽に努めた。研修の効果もあり、アンケート調査で良い評価を得ることができた。
施設の管理	A	年間維持管理計画を遵守した各種管理業務に取り組んだ。各種保守点検に関しては、専門業者による定期点検と施設職員による日常点検を合わせて実施している。また、今年度は維持管理の有資格者を講師に、施設の管理方法の研修を受け、緑地管理や清掃の手法を学び、質の高い管理ができるよう職員のスキルアップを図った。遊具等を含めた施設安全点検については、熊本市公共建築物点検マニュアルに沿い、定期的の実施しているが、雨天時や外遊び等で利用が増える時期には、通常よりも細かな点検や整備を行うことで安全確保を行うことができた。
収支の状況等	A	適切な収支管理を行うことができた。今年度もコロナウイルス感染症の拡大に伴う、市の指示による臨時休館や利用者の方々の感染の拡大による施設の利用控え等があり、利用料金については大きな影響を受けたが、施設の広報に注力した結果、前年度を上回る利用料収入実績となった。支出についても、利用者に負担をかけない範囲での節電・節水等に努め、管理費等の縮減を図った。

○ 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10月25日から11月8日まで(記入式)
令和3年10月25日から11月8日まで(聞き取り)
令和4年3月25日から3月31日まで(記入式)
- (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60部)
聞き取り・・・利用者様に直接聞き取り調査(年1回60部)
- (3) 集計結果
- ・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目93%、2回目96.5%)
 - ・接客対応・・・「とてもよい・よい」(1回目98%、2回目98.5%)
 - ・感染症対策・・・「安心できる・やや安心」(1回目98%、2回目93.5%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)・職員の方はとても親しみやすく来館が楽しみです ・教室は先生により特徴があり参加するのが楽しみです ・おもちゃは毎回消毒され、遊ぶコーナーも分けられているので、のびのび遊べるし安心できる

(改善点等)・休館により体力が落ちた。運動動画等を配信してもらいたい ・少しおもちゃに飽きてきているので知育玩具などをふやしてほしい

・アンケート結果に対する対応状況

・臨時休館が長くなり、体力が落ちてしまったとの声が多く聞かれた。体力低下防止策として、休館中もトレーニングを行っていただくよう声掛け強化をした。また、筋トレを掲載したチラシの配布に加え、開館中には自宅トレの講座を開催、希望者には個別メニューを作成し提供した。また、ピラティスやヨガの動画配信も行った。

・消毒を行うため貸出しおもちゃの数を制限しているが、定期的に入れ替えをおこない、飽きのこないよう対策をとっている。また、感染症対策として、つどいの広場内を仕切りにて分けを行っているが、仕切りに手作りの知育玩具を設置するなどいつでも遊べる環境を作った。

○ 総合評価

トレーニング室においては、度重なる臨時休館やコロナ感染を恐れる利用を控える方々の増加により、利用者が激減した。そのような利用者に対し、電話支援や自宅で取り組むことができる運動動画配信、運動チラシの配布を商業施設等へ設置を行い、臨時休館中においても積極的な活動に努めた。つどいの広場においては、近隣施設では中止している、おもちゃ貸出しサービスも消毒作業を徹底した上で積極的に行うとともに、自主事業についても参加人数制限をかけての開催を余儀なくされたが、多くの参加者を受け入れるために、実施回数を増やすなど工夫を凝らし、すべての事業を計画通りに開催することができた。また、臨時休館中においては、育児講座や個別栄養相談、育児相談会をzoomを活用して実施し、利用者サービスの維持継続に努めた。

臨時休館中における、積極的な広報活動や職員のスキルアップ研修に取り組んだ結果、利用者より「休館中であっても職員とのつながりを感じられた。」「職員の前向きな姿をみて今後も利用したい」などのお声をたくさん頂くことができた。

■ 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	令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館期間が続いたが、休館期間中も使用者に向けた電話支援を行ったり、動画を作成して配信したり、利用者への情報提供を継続して行うことができていた。 さらには、令和3年度からはZoomによる育児講座を開催しており、コロナ渦ならではの新しい取り組みが高く評価できるためA評価とした。
施設の管理	B	仕様書及び関係法令に基づき、各保守点検業務が行われていた。施設の維持管理に関する研修が行われているため、各職員の施設の安全管理に対する意識が高く、施設の不具合が生じた時には速やかに市へ報告が行われている。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの感染拡大前と比較すると利用料金収入は大幅に減少しているが、多くの利用者が施設を利用できるように事業の実施回数を増やす等の取り組みにより、昨年度より利用料金収入を増加させることができた。

○ 総合評価

令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の休館を繰り返すこととなったが、コロナ渦での施設運営も2年目となり、休館中も動画の配信やZoomによるオンライン講座の配信など、新しい取り組みが行われていた。アンケートでは利用者からも休館中の取り組みを評価する意見が寄せられており、利用者数の増加へとつながったものと考えられる。今後も感染症対策を徹底しながら、利用者のニーズに応じて事業内容の充実に取り組んでいただきたい。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市南部在宅福祉センター																																																										
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																										
施設概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するために設置。 ・敷地面積1,601.00㎡、延床面積779.40㎡ 事務室1・相談室・和室(2室:12畳・10畳)・調理室・1F多目的ホール・談話室 2F多目的ホール・事務室2(相談室・更衣室含む)・事務室3(更衣室含む) 浴室・洗面・脱衣室・湯沸室・便所・駐車場(15台)																																																										
事業概要	・福祉相談に関すること ・住民の福祉活動及び交流活動の支援に関すること。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>5,602</td><td>6,964</td><td>1,362</td><td>124%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	5,602	6,964	1,362	124%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	5,602	6,964	1,362	124%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>15,787</td><td>16,367</td><td>580</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>442</td><td>384</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>519</td><td>574</td><td>55</td><td>111%</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>16,306</td><td>16,941</td><td>635</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>11,270</td><td>11,435</td><td>165</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,999</td><td>2,199</td><td>200</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>13,269</td><td>13,634</td><td>365</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,787	16,367	580	104%	うち新型コロナ影響	442	384	-	-	利用料金収入	519	574	55	111%	その他	0	0	0	-	合計	16,306	16,941	635	104%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,270	11,435	165	101%	事業費	1,999	2,199	200	110%	その他	0	0	0	-	合計	13,269	13,634	365	103%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	15,787	16,367	580	104%																																																							
うち新型コロナ影響	442	384	-	-																																																							
利用料金収入	519	574	55	111%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	16,306	16,941	635	104%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	11,270	11,435	165	101%																																																							
事業費	1,999	2,199	200	110%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	13,269	13,634	365	103%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書、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	施設の運営に関し最も基本的な安全で安心して暮らせるよう日常の健康状態や介護相談などの「くらしサポート」、自分の特技を伸ばし楽しくすごせる多彩な講座の「いきがいサポート」、地域の皆様との親睦を図るこども祭りやふれあい祭などの「つながりサポート」を三本柱に事業を展開した。 なかでも平成30年度から始めた要支援者サポートサロンは、今では参加者のうち要支援1・2の認定者が9名、その認定者を支援するボランティア指導員が32名となり、充実した体制でのサロン活動となっている。特に令和3年度はボランティア指導員の発案で、歯科衛生士による8020運動や、南区富合にしくまもと病院の名誉院長を講師に迎え、南区役所福祉課やささえりあ職員の協力のもと、『終活に向けた人生会議』を開催し、その研修会では人生後半の自身の人生でなすべき事が具体的に示され、参加者から「大変良かった、参考になった」等高い評価を得た。 このような取組みを幅広く知っていただくため、ホームページの活用や年4回発行の『南部だより』、更に顕著なものとして、熊日の情報誌『月刊川尻』に年3回登載し、読者からの反響も大きい。このように当施設の事業内容やイベント等の情報をきめ細やかに発信し広報活動に努めた。

施設の管理	A	施設の管理については、安全で安心して過ごせる施設を提供することが大前提となるため、ハード面としては、定期点検時に指摘があった消防設備の自動火災報知設備(差動式熱感知器)の交換や避難口誘導灯、非常灯の改修、また日常点検時に気付きのあったトイレ内掃除用汚物流しタンクのボールタップの交換整備を行った。ソフト面では有事に際しての南消防署の指導による訓練で、ご利用者とともに119通報、避難誘導、水消火器を使った初期消火、更にはAEDの取扱いに関する火災避難訓練を行った。特に防火講話では自己の対象物の特徴を把握し、各種災害に応じた人命の危険度を日頃から想定しておくことが大切との事が印象的であった。また地域と連携して行う生活安全教室のなかで、電気保安協会より梅雨期の漏電のメカニズムについて研修を行ったり、更には職員のスキルアップ研修で法人内職員ヘルパー1級有資格者の指導により、車椅子の使用法で特に乗降時の注意点等について研修を行った。 また、夜間利用者の方も昼間と変わりなく利用申請等ができ、昼間・夜間の連携がより図られるよう、夜間職員に対して個別のOJT研修を実施し、施設の利便性を高める工夫を行った。
収支の状況等	A	協定書、仕様書、法人の経理規程及び事業計画書に関する収支予算書に基づき、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防止対策として約6ヶ月休館になったことから貸館料、事業収入が伸びなかった。

○ 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3年10月4日～16日
- 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142件)
- 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%」

【利用者の主な意見】

(良い評価)

- ・コロナ禍の中で、いつも一生懸命対応されています。
- ・来所する度に笑顔でお声かけして下さるので嬉しい気持ちになります。
- ・相談に直ぐ応じていただき助かります。教室の準備など手伝っていただき助かります。
- ・早くコロナが収束し、毎週はつつ教室が始まる事を希望します。

(改善点)

- ・百歳体操の時は、枠の無い椅子がいいです。
- ・倉庫内の長机が古く重たいので改善をお願いしたい。
- ・ステージに感染予防としてアクリルパーテーションが欲しい。
- ・消毒液と各部屋に手洗場が欲しい。

・アンケート結果に対する対応状況

【アンケートにお寄せ頂いたご要望と対応状況】

- ・百歳体操の時は、枠の無い椅子がいいです・・・枠の無いパイプ椅子を準備します。
- ・2階多目的ホール倉庫内の長机が古く重たいので改善して欲しい・・・令和4年2月22日折りたたみ式長机を5台購入済。
- ・ステージに感染予防のアクリルパーテーションが欲しい・・・令和4年1月20日ビニールシートを購入しステージに貼った。
- ・消毒液と各部屋に手洗場が欲しい・・・消毒液は各部屋に設置した。各部屋の手洗場については工事が伴うので難しいと思う。部屋の近くに洗面所があるので、そちらで対応をしていただく。

○ 総合評価

施設の設置目的を十分に達成する為、条例をはじめ関係法令を遵守し業務の遂行に当たった。長期化するコロナ禍のなか令和3年度も前年度に比べ周囲を取り巻く環境も変わらず苦慮した1年であった。

しかし、通算6ヶ月の開館時には、はつらつ教室をはじめ月1回のイベント行事(ふれあい祭、七夕まつり、秋の音楽祭、お月見会、お正月書初め会、学習発表会)を行い、コロナ禍にもかかわらず、盛況を博した。なかでも囲碁・将棋は見込みを上回る利用があり、開催曜日を増やし実施した。

このように内容の濃い1年であったことを物語るように、前年比からすると総利用者数1,362名増、貸館使用料55,740円増であった。職員間の連携を高め、職員一同研鑽に励み、地域から愛され親しまれる施設運営に努めることを通して、今後とも施設利用者の満足度を高めていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルスの感染拡大により長期間の休館があったが、開館期間には事業計画に沿った企画事業が行われており、前年度と比較して利用者数と利用料金収入を増加させることができた。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づいた保守点検業務が行われており、点検結果や修繕の対応状況は、細めに市への報告がなされていた。 また、消防署や電気保安協会による施設管理研修を行い、職員の施設管理に関する知識向上に取り組んでいた。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの感染拡大前と比較すると利用料金収入は減少しているが、対前年度比では企画事業の実施や開催回数を増やしたことで利用料金収入を増加させることができた。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの感染拡大に伴う休館が続いた中でも、対前年度比で利用者数や利用料金収入を増加させることができた点は、評価することができる。

利用者をボランティアとして育成したり、周辺地域の医療機関や関係団体と共同で事業を実施しており、地域に密着した施設運営を行うことで、施設の設置目的である地域住民の福祉活動及び地域交流の推進に寄与している。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部在宅福祉センター																																																										
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 健康福祉政策課																																																										
施設概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するために設置。 ・延床面積 801.70㎡、敷地面積 1,394.69㎡ ○東部在宅福祉センター部分 会議室・調理室・多目的ホール・談話室・ホームヘルパー室・相談室 浴室・脱衣室・便所 ○東部・在宅福祉センター・東老人福祉センター共用部分 事務室・休憩室・相談室・玄関ポーチ・ホール・裏玄関・廊下・便所・洗面所 湯沸室・駐車場(12台)																																																										
事業概要	・福祉相談に関すること ・住民の福祉活動及び交流活動の支援に関すること。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>5,010</td><td>5,852</td><td>842</td><td>117%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	5,010	5,852	842	117%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	5,010	5,852	842	117%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>15,456</td><td>15,533</td><td>77</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>118</td><td>▲239</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>353</td><td>312</td><td>▲41</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>331</td><td>632</td><td>301</td><td>191%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,140</td><td>16,477</td><td>337</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>13,854</td><td>13,283</td><td>▲571</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>293</td><td>498</td><td>205</td><td>170%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,983</td><td>1,736</td><td>▲247</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,130</td><td>15,517</td><td>▲613</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,456	15,533	77	100%	うち新型コロナ影響	118	▲239	-	-	利用料金収入	353	312	▲41	88%	その他	331	632	301	191%	合計	16,140	16,477	337	102%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	13,854	13,283	▲571	96%	事業費	293	498	205	170%	その他	1,983	1,736	▲247	88%	合計	16,130	15,517	▲613	96%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	15,456	15,533	77	100%																																																							
うち新型コロナ影響	118	▲239	-	-																																																							
利用料金収入	353	312	▲41	88%																																																							
その他	331	632	301	191%																																																							
合計	16,140	16,477	337	102%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	13,854	13,283	▲571	96%																																																							
事業費	293	498	205	170%																																																							
その他	1,983	1,736	▲247	88%																																																							
合計	16,130	15,517	▲613	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	今年度の施設運営においても、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う、複数回の臨時休館期間が発生。休館期間中も施設独自のSNSを活用した「健康増進講座」「事業案内」「施設紹介」を随時配信し、施設の広報に努めたほか、利用者の健康状態確認といったプッシュ型の相談対応を積極的に実施した。また、休館期間は従来から取り組んでいる校区見守り活動の回数を増やし(週2回→週5回)対応した。 通常開館ができていない時期については、自宅でもできる「健康運動」のパンフレットを新たに設置したほか、求人情報誌や高齢者向けの仕事案内情報誌の常時設置、製作会の充実化(鯉のぼり、七夕、ハロウィン、クリスマス、ひな祭り)を図り、利用者満足の向上に努めた。

施設の管理	A	今年度発生した多目的空調機や多目的畳間空調機の不具合については、担当課への連絡、業者の手配等、迅速に対応することができた。また、施設の老朽化が進んでおり、専門業者へ依頼した修繕のほか、壁紙の補修といった簡易修繕を施設職員で実施した。 コロナウイルス感染症の拡大予防策としては、飛沫防止シートの設置、非接触型検温器の導入・貸館利用者用消毒セットの配備・感染予防呼びかけPOPの掲示、手指消毒用アルコール消毒液、手洗い場ハンドソープの設置などに取り組んだほか、施設職員による施設内の清拭消毒を定期的に行なった。その他、定期点検業務等については仕様書に基づき、計画的に遂行することができた。
収支の状況等	A	昨年度に引き続き、コロナウイルス感染症の拡大に伴う臨時休館、貸館利用者の活動自粛などが響き、利用料金が低迷した。支出については、事業内容の見直しや材料を施設職員の手作りで手配するなど、経費の縮減を行ったほか、節水・節電に努め、管理費の圧縮を図った。 管理経費の収入・支出については顧問税理士の指導の下、適正な管理に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査結果 令和3年10月1日～10月16日、令和4年2月22日～3月8日
2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(各回毎の回収件数 50件)
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
 - ・利用者生活区域・・・東区67%、中央区17%、南区3%、西区7%、北区3%、その他3%
 - ・清掃状況・・・とてもよい・よい93%
 - ・接客対応・・・とてもよい・よい97%
4. 利用者の主な意見
(良い評価) 明るい雰囲気とても良い、毎回よくして頂いている、そのままで良い
(改善点等) 各駐車スペースの利用のしにくさ(職員による誘導、カラーコーンの設置などにより改善)

・アンケート結果に対する対応状況

- 玄関前の駐車スペースがとめづらい
⇒職員による誘導、警戒用テープ、カラーコーン設置により駐車時の安全をサポート
- 季節や祭事ごとの製作会をしたい
⇒季節に合わせた製作会を企画、製作事業として実施
- コロナ禍による不便事が増えた(誰とも話せない、外出できない、身体を動かす機会が減って足腰が弱った)
⇒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
⇒プッシュ型相談事業を実施

○ 総合評価

今年度は「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の提供」「より良い施設づくり」を重点目標に施設運営に取り組んだ。
昨年度に引き続き、コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、市の指示による臨時休館措置が取られたが、休館期間中もSNSを活用した情報発信、利用者の健康状態の確認などを電話で行うプッシュ型の相談対応業務に積極的に取り組んだ。
開館できている時期については、飛沫防止シートの設置・非接触型検温器の導入・貸館利用者用消毒セットの貸出・感染予防呼びかけPOP掲示、手指消毒用アルコール消毒液や手洗い場ハンドソープの設置といった取組みを行い、感染症予防対策を徹底した。
事業については各種製作会事業の充実に努めたほか、感染症対策を取りやすい事業への変更など柔軟に対応。SNSを活用した新たな広報活動にも挑戦した。また、コロナウイルス感染症の拡大で開催を自粛していた近隣の関係者、施設利用者などをお招きした連絡協議会も2年ぶりに開催し、コロナ禍における施設運営へのご意見・ご要望などを直接、お伺いすることができた。
研修についても当初計画から回数を増やして(接客接客研修・年1回→年2回実施)(危機管理研修・年1回→2回)(個人情報保護研修・年1回→2回)実施した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	休館中も利用者に電話による体調確認を行い、SNSによる情報発信に新たに取り組む等、市が指示する以上の取組みを行っていた。 職員研修の回数を増やしており、職員の接客態度や知識向上に取り組んでいた点も評価することができる。
施設の管理	B	仕様書及び関係法令に基づき、各保守点検業務が行われていた。 施設の不具合が発生した際には迅速な対応を行うことができおり、施設の利用に影響がないよう努めている。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響で令和3年度も施設の休館を行っており、利用料金収入は減少したが、支出面において、事業における経費の縮減や節水・節電により、管理費が削減されている点は評価することができる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度も長期間の休館があったが、休館期間中も利用者への電話連絡や地域活動を行っており、利用者サービスを継続して行うことができていた。
開館期間中は職員による施設の消毒作業を徹底するとともに、感染防止対策を取り入れたものに事業内容を変更しており、利用者が安心して施設を利用できるような施設運営をすることができている。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東老人福祉センター																																																										
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 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、生活身上や健康等の相談、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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>3,095</td><td>4,184</td><td>1,089</td><td>135%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	3,095	4,184	1,089	135%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	3,095	4,184	1,089	135%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>7,512</td><td>7,014</td><td>▲498</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>▲527</td><td>▲604</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>178</td><td>340</td><td>162</td><td>191%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>7,690</td><td>7,354</td><td>▲336</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>7,549</td><td>7,527</td><td>▲22</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>113</td><td>170</td><td>57</td><td>150%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>357</td><td>845</td><td>488</td><td>237%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,019</td><td>8,542</td><td>523</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,512	7,014	▲498	93%	うち新型コロナ影響	▲527	▲604	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	178	340	162	191%	合計	7,690	7,354	▲336	96%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	7,549	7,527	▲22	100%	事業費	113	170	57	150%	その他	357	845	488	237%	合計	8,019	8,542	523	107%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	7,512	7,014	▲498	93%																																																							
うち新型コロナ影響	▲527	▲604	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	178	340	162	191%																																																							
合計	7,690	7,354	▲336	96%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	7,549	7,527	▲22	100%																																																							
事業費	113	170	57	150%																																																							
その他	357	845	488	237%																																																							
合計	8,019	8,542	523	107%																																																							
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	昨年度に引き続き、コロナウイルス感染症の拡大を受けた臨時休館が約6か月間発生した。臨時休館期間中は、利用者の健康状態確認などを電話で実施するプッシュ型の相談対応業務に努めた。 館内の清拭消毒など基本的な感染対策を徹底するとともに、市のガイドライン変更に伴い、カラオケ、囲碁、浴室利用を事前予約制で再開。カラオケの再開にあたっては、利用者団体から担当者を選任し、リーダー的な役割を担っていただくことで、混乱なく再開ができた。新規事業としては、趣味のための講座として「お習字体験教室」を定期開催した。また、利用者の健康増進を目的に、開館日は毎日、昼の時間にラジオ体操の放送を行った。施設職員が率先して実施することで、参加いただける利用者を増加させることができた。
施設の管理	A	コロナウイルス感染症対策として、飛沫防止シートの設置、手指消毒用アルコール消毒液の設置などの基本的な対策のほか、非接触型体温計を導入するなど、感染症対策を徹底した施設管理に取り組んだ。 施設修繕では、壁紙修繕など施設職員にて実施するなど、簡易修繕を行った。館内外の安全対策の強化の一環で、車止めがない駐車場に事故防止用のカラーコーンを設置したほか、施設内の段差などを再点検し、警戒用テープを貼り、注意喚起を行った。老朽化が顕著な建物であるからこそ、日常点検を徹底し予防保全を心がけた。
収支の状況等	A	企業体本部経理担当者と協働で、年間を通して適正な予算執行を行った。管理費の縮減のため、節水・節電を呼びかけるPOPを改めて掲示したほか、浴槽の水温・水量をこまめに確認し、節水及びガスの使用量削減を図った。その他、不適切な支出も一切なく、顧問税理士による監理の下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. 調査結果 令和3年10月1日～10月16日、令和4年2月22日～3月8日
2. 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(各回毎の回収件数 50件)
3. 結果総括 東老人福祉センターに関するアンケート調査結果は下記のとおりである。
 - ・交通手段・・・徒歩11人、自転車14人、車5人、バス5人、バイク3人
 - ・開催して欲しい事業・・・介護予防体操5人、太極拳1人、その他7人(カラオケ・映画上映会、製作会等)
4. 利用者の主な意見
(良い評価) 明るい雰囲気とても良い、毎回よくして頂いている、そのままで良い
(改善点等) 各駐車スペースの利用のしにくさ(職員による誘導、カラーコーンの設置などにより改善)

・アンケート結果に対する対応状況

- 玄関前の駐車スペースがとめづらい
⇒職員による誘導、警戒用テープ、カラーコーン設置により駐車時の安全をサポート
- 季節や祭事ごとの製作会をしたい
⇒季節に合わせた製作会を企画、製作事業として実施
- コロナ禍による不便事が増えた(誰とも話せない、外出できない、身体を動かす機会が減って足腰が弱った)
⇒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
⇒プッシュ型相談事業を実施

○ 総合評価

今年度は、「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」を目標に施設運営に取り組んだ。コロナウイルス感染症の拡大により、施設の臨時休館が多く発生したため、SNSによる情報発信を積極的に実施した。臨時休館時には、職員による館内の清拭消毒を徹底的に行った。開館時にはアルコール消毒液の設置、検温等、基本的な感染症対策を徹底して行った。事業については、施設職員間でアイデアを出し合い、季節の製作会(七夕・お正月ほか)を充実させ、利用者に喜んでいただくことができた。また、SNSを活用した広報を本格的にスタートさせ、自宅でもできる健康体操の動画配信にチャレンジするなど、幅を広げた広報活動に取り組んだ。研修についても、臨時休館を活用して接客接客研修(年1回→年2回)、危機管理研修(年1回→年2回)、個人情報保護研修(年1回→2回)と年度当初の計画よりも回数を増やして実施した。また、市担当課、施設利用者の代表者や地域のささえりあ様など関係者が集う、情報交換会「連絡協議会」を2年ぶりに集合形式で開催することができた。協議会でいただいた貴重なご意見を、次年度以降の年次計画に反映させたい。

■ 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。 コロナ禍のなか、利用者の健康状態確認などを電話で実施するプッシュ型の相談対応業務に努めるとともに、利用者の安全・安心を確保するため利用制限などを設け事業を実施している。 また、新たな講座の開催やラジオ体操の実施などの取り組みも行っており、利用者の健康増進を図っていることも評価できる。
施設の管理	A	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。 コロナウィルス感染拡大防止を徹底するため、飛沫防止シートの設置、手指消毒用アルコール消毒液の設置などの基本的な対策のほか、非接触型体温計を導入し、感染症対策を徹底した施設管理に取り組んでいる。 また、施設修繕においても、簡易な修繕は職員で対応し館内外の安全対策にも取り組んでいる。
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、節水・節電を呼びかけるPOPの掲示、浴槽の水温・水量のこまめな確認など、節水及びガスの使用量削減に取り組んでおり、エコオフィスの徹底など経費削減に努めている。

○ 総合評価

令和2年度に引き続き、コロナ禍での運営となっているが、コロナウィルス感染防止対策を実施しながら適切に運営を行っている。また、利用者の安全・安心な利用が出来るよう、館内の清拭消毒、アルコール消毒液の設置、検温等の感染対策を徹底して行っている。

SNSを活用した広報も本格スタートしており、自宅のできる健康体操の動画配信など幅広い広報活動にも取り組んでおり評価できるところ。

研修では、当初計画より回数を増やし接客接遇研修、危機管理研修、個人情報保護研修を充実させ職員の意識向上に努めている。

市担当課、施設利用者の代表者や地域のささえりあ様など関係者が集う、情報交換会「連絡協議会」での貴重なご意見を年次計画に反映する予定としており、更なる利用者の健康維持増進に寄与できるものと期待する。

令和3年度(2021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(北・西・南・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	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	熊本市内在住の60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクレーション等を行い、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。 開館時間： 9時～17時 休日： 日曜日及び祝日、年末年始																																																										
事業概要	○健康： 健康相談、入浴、体操、健康教室、脳トレ等 ○教養講習会： 防災講演会、ZOOMで健康作り講和、花とみどりのフェスティバル、ペタンク大会等 ○趣味娯楽： 囲碁、将棋、健康麻雀、カラオケ、フラダンス、絵手紙、レクダンス、ヨーガ、折り紙工作、手芸、踊り、大正琴、かご、太極拳等の講座開催等																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>13,692</td><td>14,533</td><td>841</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	13,692	14,533	841	106%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	13,692	14,533	841	106%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>65,438</td><td>72,414</td><td>6,976</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>▲5,045</td><td>▲3,442</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>4</td><td>0</td><td>▲4</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>65,442</td><td>72,414</td><td>6,972</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>51,109</td><td>48,223</td><td>▲2,886</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>8,225</td><td>10,400</td><td>2,175</td><td>126%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>7,426</td><td>8,934</td><td>1,508</td><td>120%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>66,760</td><td>67,557</td><td>797</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	65,438	72,414	6,976	111%	うち新型コロナ影響	▲5,045	▲3,442	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	4	0	▲4	0%	合計	65,442	72,414	6,972	111%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	51,109	48,223	▲2,886	94%	事業費	8,225	10,400	2,175	126%	その他	7,426	8,934	1,508	120%	合計	66,760	67,557	797	101%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	65,438	72,414	6,976	111%																																																							
うち新型コロナ影響	▲5,045	▲3,442	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	4	0	▲4	0%																																																							
合計	65,442	72,414	6,972	111%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	51,109	48,223	▲2,886	94%																																																							
事業費	8,225	10,400	2,175	126%																																																							
その他	7,426	8,934	1,508	120%																																																							
合計	66,760	67,557	797	101%																																																							
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) ○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	地域の高齢者の方々に対し、各種の相談に応じるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって高齢者の方々に明るい生活を送っていただけることを目的とし、また管理運営業務仕様書に基づき、事業計画を作成、各施設の地域的な特徴を生かしながら各種の指定事業、自主事業を実施した。利用者視点の目標として「健康寿命の延伸に向けて」を6センターの主眼とし①健やかな生活習慣形成②居場所づくりと社会参加③介護予防を目指した。法人ホームページを最大限活用し、コロナウィルス感染拡大の影響を受けた利用者減少を食い止めるため各センターの便り、事業活動報告、講座募集を積極的に広報し、施設への問い合わせも増加した。地域の関連団体との事業のコラボ企画としてスクリーン、プロジェクターを活用し、WEBで健康活力体操「健活体操」を催し、参加者からの感謝の声を頂いた。WEBによる研修体制の強化を図り、リーダー（所長）及び職員の心構え、接遇、避難訓練研修、衛生関連の現場取組事例研修、土砂災害危険地区研修、コロナ感染対策研修、ハラスメント研修等を実施した。
施設の管理	A	施設の建物、設備等の老朽化が顕著であり、熊本市と情報を共有し修繕検討を要望した。施設の管理については、安全で安心して過ごせる施設を提供することが大前提となるため、まずは、コロナウィルス感染拡大の防止を徹底し、「密閉・密集・密接」を防ぎ、部屋のレイアウトを変更するなどの対策を講じながら、部屋の人数制限に対応した。双方向からの換気を徹底し、空気清浄機の導入、手指消毒用のポンプを施設の各所に配置し、体温測定も入館時以外にも適宜実施した。入館後の利用者の体調変化などをすぐに察知できるよう定期巡回を実施した。ハード面の対応としては、専門業者による保守点検を実施し、部品の交換、修繕の必要性など安全・安心に利用できる施設の維持管理に努めた。職員が対応可能な小規模修繕については、積極的に実施し経費削減に努めた。文書管理条例を遵守し、利用者情報を漏洩することのないよう文書整理、保管を徹底した。
収支の状況等	A	休館措置の影響により、指定管理料の減収はあったが、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。電気代の高騰に対するきめ細やかな節約対策を実施した。エコオフィスの徹底を図り、ミスコピーの削減及び再利用、FAXから電子メールへの活用を促進した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 令和3年10月18日(月)～令和3年11月1日(月)
2. 調査方法 来館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 130件)
3. 結果総括 修繕した結果、使い勝手がよくなったというご意見が多かった。施設の清潔さ、コロナ対策が徹底されているというご意見が多かった。職員の対応が親切でやさしいというご意見が多かった。各施設に対し、コロナ禍特有の問題点も多かった。(①網戸未設置窓の早期設置の要望 ②カラオケ再開の要望)

・アンケート結果に対する対応状況

ご利用者からの要望等は、各センター及び法人本部で共有し、対応可能なものについてはすぐに対応した。設備に関する要望については、市へ報告、情報を共有し対処した。各センター全体的に良い評価を頂いているが、要望等には真摯に向き合い、今後も利用者の目線に立って常に課題意識を持ち、職員で意見を出し合い、協力をしていく体制作りを行った。

○ 総合評価

コロナの影響が続く苦難の年度ではあったが、前年度に比べ利用者数も増えてきている。コロナ前の利用者数には程遠い状況ではあるが、利用者の明るい笑顔が増えていくことが一番であると考え施設の運営・管理にあたっていきたい。事業計画の一部見直し、変更も余儀なくされたが、コロナ禍であってもその状況に対応できる事業の継続を行っていきたい。自主事業である恒例の「6センター全体開催のカラオケ大会」が中止になり、非常に残念な思いであるが、コロナ禍においては、大規模な事業活動は困難であるため小規模で開催可能な事業の見直しを図り実施していきたい。アンケート結果でも見られたが、各センターでは、感染予防対策には徹底を期しているが、さらに利用者の安心・安全を高めていくためにより徹底を図りたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。 各センターの便り、事業活動報告、講座募集の積極的広報、地域の関連団体とコラボ企画としてWEBで健康活力体操「健活体操」の開催など利用者の回復を図る対応を実施している。 また、WEBによる研修体制の強化を図り、リーダー（所長）及び職員の心構え、接遇、避難訓練研修、衛生関連の現場取組事例研修、土砂災害危険地区研修、コロナ感染対策研修、ハラスメント研修等を実施し、利用者にとっても安全・安心な施設運営を行っている。
施設の管理	A	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。 コロナウィルス感染拡大防止を徹底するため、利用制限等の様々な対応を実施しており、さらには、施設の老朽化による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、電気代の高騰に対する節電対策やエコオフィスの徹底など経費削減に努めている。

○ 総合評価

令和2年度に引き続き、コロナ禍での運営となっているが、コロナウィルス感染防止対策を実施しながら適切に運営を行っている。また、利用者の安全・安心な利用が出来るよう、各施設の状況に応じた対応が取られており、その取り組みを評価する。

利用者アンケートの評価も継続して高く、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。コロナ禍特有の問題・課題があり、利用制限の解除や利用再開の要望も多くあることから、引き続き利用者に寄り添った対応を期待する。

令和3年度(2021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	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㎡ 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㎡ 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㎡																																																										
事業概要	高齢者の健康増進、生きがいづ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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>18,149</td><td>18,244</td><td>95</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	18,149	18,244	95	101%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	18,149	18,244	95	101%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>27,879</td><td>27,879</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>2,386</td><td>2,757</td><td>371</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>30,265</td><td>30,636</td><td>371</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>30,688</td><td>30,497</td><td>▲191</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,930</td><td>2,726</td><td>796</td><td>141%</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>32,618</td><td>33,223</td><td>605</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,879	27,879	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	2,386	2,757	371	116%	合計	30,265	30,636	371	101%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	30,688	30,497	▲191	99%	事業費	1,930	2,726	796	141%	その他	0	0	0	-	合計	32,618	33,223	605	102%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	27,879	27,879	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	2,386	2,757	371	116%																																																							
合計	30,265	30,636	371	101%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	30,688	30,497	▲191	99%																																																							
事業費	1,930	2,726	796	141%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	32,618	33,223	605	102%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される業務報告書、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	前年度に引き続き、コロナウイルス感染症拡大に伴い、市の指示による臨時休館が合計約6カ月に及んだ。そのような中でも、事業については各施設ともに利用者が自由に参加できる介護予防・健康増進、地域交流を目的とした「サロン活動」の開催に力を入れ、施設毎にばらつきがあるものの毎回10～20名の定期的な参加者を獲得できた。
施設の管理	A	机、椅子、ドアノブ及びスリッパなどの除菌作業など、新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底した。施設の臨時休館中は職員毎に清掃区域を振り分け、計画的に施設の管理作業を実施した。施設修繕では、緊急度によって優先順位をつけ、多目的トイレの水漏れ、事務所エアコンの水漏れ、門壁・スロープの塗装工事、網戸張替工事を実施した。
収支の状況等	B	年次計画に基づき、年間を通じて適正かつ効率的な予算執行に努めた。節電・節水や利用予約のない時間帯のこまめな消灯など管理費の縮減を図ったが、昨年度に引き続き、施設の臨時休館が要因となり、自主事業収入（参加費収入）が低迷。収支としてはマイナスとなった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間 令和3年11月9～30日
 2 調査方法 アンケート用紙による調査（回答数150件）
 3 調査結果 3施設ともに清掃状況、接客・接遇等、80～90%以上の方から「よい」「とてもよい」の高評価をいただいた。また、施設でのコロナウイルス感染症対策についても90%以上の方から肯定的な評価をいただくことができた。
 4 利用者からの主な意見
 良い意見：窓口の対応がとても良い、来た時も帰る時も気持ちいい挨拶をしてもらえる、施設内の芝生がよく整備されている、など

・アンケート結果に対する対応状況

・駐車スペースが少ない（3施設とも）→同一講座の方々には乗り合わせの呼びかけ、職員による駐車場整理及び誘導の実施
 ・健康に関する講演会を増やしてほしい（お達者）→年次計画の見直しを行い、理学療法士を招いた講演会を企画。

○ 総合評価

昨年度に引き続き、年間を通して約6カ月の新型コロナウイルス感染症拡大による市の指示による臨時休館があり、利用者数は前年並みの18,244人（前年比101%）となった。
 高齢者が施設利用の中心という施設特性も踏まえ、館内消毒や来館者の検温など市のガイドラインに沿ったコロナウイルス感染症対策を徹底した施設運営に努めた。臨時休館や開館再開が決定した際には、施設予約団体や講座受講生にもれなく、速やかに電話連絡を行うとともに、施設ホームページを活用した迅速な情報公開を図った。
 各施設での取り組みとして、お達者文化会館では、他施設職員とも協力し、敷地内の除草・樹木剪定などをこまめに実施し、施設の景観維持に努めた。東部はつらつ交流会館では、地元自治会の会議に毎月、出席。市の許可を得た上で、地域の回覧板を使った施設広報誌の配布を行うなど、地域密着の広報活動を推進した。南部万年青会館では、玄関ホールのテーブルにきらさないよう花瓶に花を生け、利用者の心の和みになるよう努めた。

■ 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	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。 コロナウィルス感染拡大の防止対策を徹底しながら、各施設ともに利用者が自由に参加できる介護予防・健康増進、地域交流を目的とした「サロン活動」を実施し、一定程度の利用者獲得につなげていることは評価できる。
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。 新型コロナウイルス感染症の予防対策を徹底し、机、椅子、ドアノブ及びスリッパなど細やかな部分までこまめに除菌作業を実施している。また、多目的トイレの水漏れ、事務所エアコンの水漏れ、門壁・スロープの塗装工事、網戸張替工事を実施し速やかな不具合解消に努めている。
収支の状況等	B	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 また、節電・節水や利用予約のない時間帯のこまめな消灯など管理費の縮減を図り、経費削減に努めている。

○ 総合評価

令和2年度に引き続き、コロナ禍での運営となっているが、コロナウィルス感染防止対策を実施しながら適切に運営を行っている。コロナ禍であり臨時休館もあったが、前年並みの利用者数であった。コロナウィルス感染拡大の防止を徹底し、施設予約団体や講座受講生にもれなく、速やかに電話連絡を行うとともに、施設ホームページを活用した迅速な情報公開を図っている。
また、各施設において、他施設職員とも協力し施設の景観維持、地域密着の広報活動の推進や玄関ホールの花瓶に花を生け、利用者の心の和みになるよう努めている。

令和3年度(2021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 (熊本市城南老人福祉センター、熊本市富合老人福祉センター)																																																										
指定管理者	パブリック・オカムラ管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 福祉部 高齢福祉課																																																										
施設概要	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、教養向上並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。																																																										
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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>5,945</td><td>8,916</td><td>2,971</td><td>150%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	5,945	8,916	2,971	150%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	5,945	8,916	2,971	150%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>16,823</td><td>24,182</td><td>7,359</td><td>144%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>▲344</td><td>▲2,218</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>850</td><td>0</td><td>▲850</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>17,673</td><td>24,182</td><td>6,509</td><td>137%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>10,067</td><td>4,831</td><td>▲5,236</td><td>48%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>754</td><td>340</td><td>▲414</td><td>45%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,817</td><td>18,419</td><td>11,602</td><td>270%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>17,638</td><td>23,590</td><td>5,952</td><td>134%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	16,823	24,182	7,359	144%	うち新型コロナ影響	▲344	▲2,218	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	850	0	▲850	0%	合計	17,673	24,182	6,509	137%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	10,067	4,831	▲5,236	48%	事業費	754	340	▲414	45%	その他	6,817	18,419	11,602	270%	合計	17,638	23,590	5,952	134%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	16,823	24,182	7,359	144%																																																							
うち新型コロナ影響	▲344	▲2,218	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	850	0	▲850	0%																																																							
合計	17,673	24,182	6,509	137%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	10,067	4,831	▲5,236	48%																																																							
事業費	754	340	▲414	45%																																																							
その他	6,817	18,419	11,602	270%																																																							
合計	17,638	23,590	5,952	134%																																																							
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症の拡大を受け、市の指示による施設の臨時休館が約6カ月間にのぼった。事業の開催については、感染症対策を徹底しながら、誕生会、囲碁・将棋大会、映画上映会、講演会等、可能な限り実施した。今年度から城南・富合老人福祉センターが同じ企業体で運営することになり、両施設合同の連絡協議会を開催。両施設の地域自治会・老人会・ささえりあなどの代表者さまが一堂に会し、両施設の取り組みや事業計画の周知を図った。
施設の管理	A	新型コロナウイルス感染症対策として、職員による清拭消毒や入館者の検温など、市のガイドラインに沿った基本的な感染症対策を徹底して行った。城南老人福祉センターについては開館初年度となったため、館内外の不具合については、市担当課を通して、建築を担当した業者にも連絡を取り、迅速な対応を行った。両施設ともに、敷地内外にプランターで花を飾るなど、施設美化に努めた。
収支の状況等	A	顧問税理士の管理の下、適正な予算執行に努めた。利用者にも協力をよびかけ、節電・節水には年間を通して力を入れた。重油代の予想を超える値上がりなどの要素もあったが、経費の縮減に努め、運営初年度については黒字決算を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 調査期間 12月1～27日(城南)、11月1～17日(富合)
- 2 調査方法 アンケート用紙による記入方式(窓口設置、利用団体・個人への手渡し)
- 3 調査結果 回答数:城南150件、富合72件 職員の対応や施設の清掃状況等について両施設とも95%以上の方から「良い」「とても良い」の高評価をいただいた。
- 4 自由回答欄 「いろいろな企画をしてほしい」「健康教室が充実している」(城南)、「いつも気持ちよく利用している」「現状に満足している」(富合)など

・アンケート結果に対する対応状況

健康教室を開催してほしい(城南)→毎週水曜日に理学療法士を講師に「健康教室」を開催している。SNSの活用など新たな手段を含め、広報の強化に取り組んだ。

○ 総合評価

城南・富合の両老人福祉センターが1つの企業体となって運営がスタートする初年度となったが、コロナ禍の中、感染拡大防止を目的とした臨時休館が約6カ月に及んだ。
城南老人福祉センターはリニューアルオープンとなるため、開館記念行事なども計画していたが、感染症が拡大している時期であったことから、職員が手作り準備した「オープン記念ストラップ」の配布といった取り組みにとどめた対応となった。
臨時休館中は電話で施設利用者の健康状態を確認するプッシュ型の相談対応を実施。城南老人福祉センターでは、プッシュ型相談対応の一環で、職員手作りの絵手紙(5月)、押し花はがき(9月)の送付を行った。富合老人福祉センターでは、開館可能な時期には感染症対策を取りながら季節イベント等(誕生会、クリスマス、年忘れ会等)を数多く開催。内容についても、施設職員間でミーティングを重ね、一人でも多くの方々に楽しくご参加いただけるよう工夫を凝らして実施した。
隔週で両老人福祉センターの館長や企業体本部役員・スタッフが集う定例会議を開催し、両館の情報交換、円滑な意思疎通が取れる体制の構築に努めた。両施設の合同事業として入浴施設の合同ポイントカード事業の運用などをスタートさせた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき適切に施設の運営が行われている。 コロナウィルス感染拡大の防止対策を徹底しながら、誕生会、囲碁・将棋大会、映画上映会、講演会等を実施している。 今年度から城南・富合老人福祉センターを同企業体で運営することとなり、両施設合同の連絡協議会を開催し、両施設の地域自治会・老人会・ささえりあなどの代表者等一堂に会し、両施設の取り組みや事業計画の周知を図っている。
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、施設内外の不具合等については、市へ遅滞なく報告が行われており、敷地内の積極的な環境美化に務めている。
収支の状況等	B	協定書・仕様書に基づき適正に会計処理が行われ、目的外の支出もない。 また、利用者を含めた節電・節水の推進を図っており、エコオフィス活動推進による経費削減に努めている。

○ 総合評価

令和2年度に引き続き、コロナ禍での運営となっているが、コロナウィルス感染防止対策を実施しながら適切に運営を行っている。なお、城南老人福祉センターは計画されていたリニューアル記念事業がコロナ禍により、ストラップ配布などの取り組みにとどまってしまったのは残念であるが、次の取り組みにつなげて欲しい。

また、利用者の健康状態を確認するプッシュ型相談対応を実施するなど、利用者の安全・安心な施設利用につながる対応も取られており、隔週で両老人福祉センターの館長や企業体本部役員・スタッフが集う定例会議を開催し、両館の情報交換、円滑な意思疎通が取れる体制の構築など、利用者の健康維持増進に寄与するよう努めている。

令和3年度(2021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	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>7,908</td><td>7,847</td><td>▲ 61</td><td>99%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,908	7,847	▲ 61	99%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	7,908	7,847	▲ 61	99%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>78,639</td><td>78,639</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>▲4,124</td><td>▲3,156</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>14</td><td>2</td><td>▲12</td><td>14%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>78,653</td><td>78,641</td><td>▲12</td><td>100%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>56,696</td><td>53,835</td><td>▲2,861</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>9,726</td><td>11,138</td><td>1,412</td><td>115%</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>66,422</td><td>64,973</td><td>▲1,449</td><td>98%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	78,639	78,639	0	100%	うち新型コロナ影響	▲4,124	▲3,156	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	14	2	▲12	14%	合計	78,653	78,641	▲12	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	56,696	53,835	▲2,861	95%	事業費	9,726	11,138	1,412	115%	その他	0	0	0	-	合計	66,422	64,973	▲1,449	98%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	78,639	78,639	0	100%																																																							
うち新型コロナ影響	▲4,124	▲3,156	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	14	2	▲12	14%																																																							
合計	78,653	78,641	▲12	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	56,696	53,835	▲2,861	95%																																																							
事業費	9,726	11,138	1,412	115%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	66,422	64,973	▲1,449	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、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適切な運営を行うことができた。様々な場面での課題や問題については常に市と連絡を密にし、定期的に担当課との意見交換会を設け適切に処理を行った。 新型コロナウイルス感染拡大に伴い臨時休館を余儀なくされ、貸館事業、主催講座、ふれあい総合相談、福祉バス運行業務等の指定事業を中止または延期せざるを得ない状況になり、当初の半分程の執行にとどまった。一方で地域活動支援センターにおいては、感染対策を徹底しながら、自宅での対応が難しい利用者への受け入れを行った。また、障がい者を対象としたワクチン接種会場として3回提供し、安全に安心して接種していただけるよう積極的に運営協力を行った。 利用者からの要望でもあったインターネットの環境を整え、密を避けての会議や研修の場の提供をすることができた。学習講座についても、ZOOMで開講し好評を得ている。
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出来た。 施設内外安全・防災点検を隔月において実施し、日ごろの管理も含め不具合箇所が発生した場合は迅速に市と状況共有を図り、施設の保全に努めた。 また、対話支援機器や点字ブロック、ピクトグラムの設置等、合理的配慮に基づき、障がい特性に応じた施設整備を行い利用者の利便性や安全確保に努めた。
収支の状況等	A	事業団の経理規定に基づき、適正な会計処理を行うことができた。 日頃から経費節約に努め、利用者ニーズに応えながら、事業費を有効に執行した。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響による水光熱費や執行できなかった指定事業の精算、感染対策のために購入したパーティションや消毒薬等の掛かり増し経費について、適切な処理を行い指定管理料の一部を返還した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 令和3年12月23日(木)～令和4年4月30日(土)
2. 調査方法 ①手渡しによるアンケートの依頼
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 229名
地域活動支援センター 43名 計272名
○良い点 職員の対応、利便性
○悪い点 設備の不具合、コロナ関連に伴う不満

・アンケート結果に対する対応状況

アンケート結果、要望に対する回答を、玄関ロビーの掲示した。
職員の接遇については、研修及び個別指導を行い、資質向上を図る。
設備に関しては、熊本市と相談しながら進めていく。

○ 総合評価

・新型コロナウイルス感染拡大に伴い、通常の事業継続が困難な1年であった。さまざまな制約があり、指定事業、自主事業ともに十分な取り組みができなかったが、利用制限を設け、感染対策を徹底しながら利用者の安全を第一に運営を行った。休館中は、コロナ禍において不安を訴える利用者も多くあったため、電話での対応を行い不安軽減に努めた。また、感染症対策課との連携を図り、全館をワクチン接種会場として提供し、運営にも積極的に協力した。

近年、さまざまな悩みや不安等を抱える方が増加しており、適切な対応ができるように研修等を行い、職員の資質向上を図っている。地域活動支援センターにおいては、相談支援事業所や関係機関との連携を密にし、情報交換を行い、利用者の満足度向上に努めている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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、基本的な感染防止対策を図りながら運営していた。また、指定管理者において無線LANを整備し、学習講座をリモートで開催するなど、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、利用者向けにインターネット利用環境を整備したことから、館内においてリモート会議等を開催するための場を提供するなど、コロナ禍に適した運営を行っているとは評価できる。

一部の障がい者を対象としたワクチン接種会場として場を提供し、運営に積極的に関与するなど、市への協力体制についても評価できる。

一方で、一部利用者から職員対応に関する苦情が寄せられ、利用者目線に立った運営をしていないなどの指摘がもあった。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が図られるよう、苦情案件ごとに職員間で情報共有・連携を図り、職員の対応力向上に努められたい。

令和3年度(2021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 熊本市文化スポーツ財団																																																										
指定期間	令和4年(2022年)3月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																										
施設所管課	健康福祉局 子ども未来部 子ども支援課																																																										
施設概要	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。 地階: 駐車場、駐輪場、警備室 1階: 情報提供コーナー、養護室、会館事務室、エントランスホール 2階: 会議室A・B、やすらぎの部屋A・B・C・D、第1相談室、第2相談室、第3相談室、職員事務室 3階: プレイルーム、パソコンルーム、創作室、談話コーナー、授乳室 4階: 多目的ホール、わんぱく広場 5階: 操作室																																																										
事業概要	・会館の使用許可に関する業務 ・会館の維持管理に関する業務 ・児童の健全育成に関する行事等の開催																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>34,589</td><td>0</td><td>▲ 34,589</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	34,589	0	▲ 34,589	0%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	34,589	0	▲ 34,589	0%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>181,183</td><td>4,728</td><td>▲176,455</td><td>3%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>1,070</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>146</td><td>0</td><td>▲146</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>455</td><td>0</td><td>▲455</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>181,784</td><td>4,728</td><td>▲177,056</td><td>3%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>179,335</td><td>3,009</td><td>▲176,326</td><td>2%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,280</td><td>867</td><td>▲1,413</td><td>38%</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>181,615</td><td>3,876</td><td>▲177,739</td><td>2%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	181,183	4,728	▲176,455	3%	うち新型コロナ影響	1,070	0	-	-	利用料金収入	146	0	▲146	0%	その他	455	0	▲455	0%	合計	181,784	4,728	▲177,056	3%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	179,335	3,009	▲176,326	2%	事業費	2,280	867	▲1,413	38%	その他	0	0	0	-	合計	181,615	3,876	▲177,739	2%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	181,183	4,728	▲176,455	3%																																																							
うち新型コロナ影響	1,070	0	-	-																																																							
利用料金収入	146	0	▲146	0%																																																							
その他	455	0	▲455	0%																																																							
合計	181,784	4,728	▲177,056	3%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	179,335	3,009	▲176,326	2%																																																							
事業費	2,280	867	▲1,413	38%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	181,615	3,876	▲177,739	2%																																																							
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	令和3年3月22日から令和4年2月末まで、特定天井改修や空調機改修といった大規模改修工事のため閉館していた。閉館中に、第3期指定管理公募申請があり、熊本市の選定を受け令和4年3月から運営を開始した。3月中は、ホームページの公開や貸館予約の受付開始、また、4月1日開館に向け職員研修やオープンイベントの準備を進めてきた。
施設の管理	A	1年間閉館していたため、職員及び専門業者による清掃や設備点検、ホール照明や音響点検など実施し、設備不良箇所の修繕においても所管課と連携を図りながら実施した。開館後の新型コロナウイルス感染症防止対策として、消毒液や消毒機材の準備や安心安全にご利用いただく為の利用方法についての計画も行った。
収支の状況等	B	公認会計士の管理の下、適切な業務及び予算執行に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
休館の為、実施なし。
・アンケート結果に対する対応状況
休館の為、実施なし。

○ 総合評価

令和4年4月1日の再開に向けた準備を行った。まずは、3/1に子ども文化会館ホームページ公開や3/7～貸館予約受付を開始した。また、4/1～4/3開催の「第3回肥後っ子わくわく祭」リニューアルオープンイベントに向けたイベント内容の企画や受付を行った。限られた時間と人員で取り組むことができた。また、4月からの運営がスムーズに行えるように、接客接遇など職員研修を行い職員同士の連携を図りながら各コーナーの準備や自主事業開催の準備に努めた。

■ 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	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。指定管理者の自己評価にもある通り、運営期間が1カ月という限られた時間の中、リニューアルオープンに伴う催し物や様々な教室、イベントなどの準備を迅速に行っていた点などが高く評価でき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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。大規模改修によって、より安全で快適な施設となり、利用者サービスの向上へ繋がった。設備の維持管理のための日々の点検等についても、職員や専門業者によって滞りなく行われていたことが確認できたため、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たためB評価とした。

○ 総合評価

大規模改修工事により、令和3年度の指定管理期間は1カ月のみであったが、計画通りの管理・運営ができていた。また、令和4年度のリニューアルオープンに向けた職員研修や様々な新しいイベント等を企画するなど、時代の変化や利用者のニーズに応えたサービス向上に努めていた。
今後も、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者の意見も積極的に取り入れながら、施設のサービス向上及び児童の健全育成の寄与に努め、子育て拠点施設として工夫した運営に期待する。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市森林学習館																																																										
指定管理者	森林学習館管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和2年(2020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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,428</td><td>1,098</td><td>▲ 330</td><td>77%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,428	1,098	▲ 330	77%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	1,428	1,098	▲ 330	77%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>4,099</td><td>4,099</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>16</td><td>26</td><td>10</td><td>163%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,115</td><td>4,125</td><td>10</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>3,919</td><td>3,711</td><td>▲208</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>90</td><td>130</td><td>40</td><td>144%</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>4,009</td><td>3,841</td><td>▲168</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,099	4,099	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	16	26	10	163%	合計	4,115	4,125	10	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,919	3,711	▲208	95%	事業費	90	130	40	144%	その他	0	0	0	-	合計	4,009	3,841	▲168	96%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	4,099	4,099	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	16	26	10	163%																																																							
合計	4,115	4,125	10	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	3,919	3,711	▲208	95%																																																							
事業費	90	130	40	144%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	4,009	3,841	▲168	96%																																																							
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	今年度も新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、年合計184日間の臨時休館を市の決定に基づき対応した。年間の通常開館日数の約6割を休館したことになる。 来館者数については、当施設の繁忙期にあたる春・秋の散策シーズンや夏休み期間中に臨時休館が重なり、2019年対比・約60%減という施設利用者数の大幅な減少につながった。 そうした中でも、臨時休館中は、イベント予約者へ中止の連絡、電話の問い合わせ対応、施設が立地する小萩園に来園される方への対応を行い、トラブル等もなく対応することができた。 通常開館時やイベント開催時については、徹底した感染症対策を行ったほか、イベント参加人数等の見直しにより、安全・安心な施設運営の実現を図った。 広報活動においては、休館中でも、ホームページを活用した周知や近郊地域への広報活動を積極的に行い、施設再開時のイベント集客に繋げることができた。
施設の管理	A	コロナ禍においても、来館者が安全・安心して施設を利用できるよう、各種感染予防対策(検温・消毒・マスク着用)の継続、呼びかけ、ヘルスチェックシートへの記入などを徹底した。 施設管理の面では、施設の老朽化が進む中でも、利用者の安全性の担保と利便性の向上を目指し、展示館前の木製スロープ手すりの腐食が激しく怪我の恐れがあったため、一部の取替修繕を実施した。 また、利用者の要望から男性トイレ個室が暗いとの声があったことから、照明器具の場所を移設、女性トイレも照明器具を増設して利用者満足度向上に努めた。 また、緑地管理作業では、敷地内の草刈り、市道から当施設まで伸びる道路脇(小萩園内)の草刈りも企業体職員にて実施し、景観保全と安全確保を図った。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、施設の臨時休館が長期に及んだが、休館期間中で実施できなかった事業の再編成、予算の組み換えなどを行い、感染症対策に係る衛生費の支出も含め、年間収支の黒字化に取り組んだ。 エネルギー使用量削減への取組として、女性トイレの照明環境改善の一環でLED化を行い、電気代の削減を図った。 また、事業目的以外の支出等がないよう顧問税理士のチェックを受け、適正な会計処理を実施。備品や消耗品などの通常支出においてもコスト削減を徹底し、予算の適正執行に努め、黒字化を実現した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- ①調査期間 令和3年10月及び12月
②調査方法 机にアンケート用紙・回収BOX設置（記入式調査年2回 計39名）
③集計結果
・施設内清掃状況・・・「とても良い」、「よい」(85%)
・案内表示の分かりやすさ・・・「とても良い」「良い」(85%)、「普通」(15%)
・展示物の内容・・・「とても良い」、「よい」(85%)、「普通」(15%)
・接客対応・・・「とても良い」、「よい」(90%)、「普通」(10%)

【利用者のご意見・ご要望】

(良い評価)

- ・木工教室で工作できるのが楽しい。
- ・子どもたちが運動できて非常によい。

(要望)

- ・トイレが外から見えるのでどうにかしてほしい。
- ・木製手すりが割れていて危ない。女性トイレの暗さ、男性トイレは照明が点いていても個室が暗い。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・外から見えないようにするため、入り口にのれんを掲げて改善した。
- ・展示館横スロープの木製手すりが腐食し怪我の恐れがあった為、補修、塗装工事を実施。また、女性トイレの手洗い場所へのLED照明新設、男性トイレの個室上部への照明移設を行い改善した。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の拡大による市の決定を受け、複数回(4/27～6/27・8/1～9/30・1/21～3/22)、合計184日間の臨時休館期間が発生。年間の施設利用者数は、当初計画したイベントの中止、施設予約のキャンセルなどにより、昨年度対比・約77%の1,098人という結果となった。

臨時休館時は、施設ホームページを活用した速やかな告知を行ったほか、イベント予約者へ中止の連絡、電話の問い合わせや小萩園にご来館される方への対応を行い、トラブル無く対応することができた。

施設開館時は、新規の団体利用見込先のリストアップを行い、施設再開のダイレクトメール送付を実施した結果、新規利用につながった実績もあげることができた。

広報活動としては、施設の臨時休館中もホームページによる各種告知や施設近隣への広報を継続して実施した。

また、アウトリーチ事業として、他施設で開催されるイベントに出向き、施設紹介ブースを設置。施設紹介や当施設の事業などのPRを行い、施設の認知度向上に努め、施設の利用促進、イベントへの参加といった具体的な成果に結び付けた。

展示等の情報発信事業については、令和3年度末から開催された「全国都市緑化フェア」の機運醸成への貢献を目指し、館内へのポスター掲示、施設で制作する広報誌を使ったPRを実施。環境関連施設の一員として、市民への情報提供に努めた。

■ 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	急な閉館や開館、流動的なコロナ対策に係る指示にも迅速かつ柔軟に対応し、年間を通してトラブルなく運営できたことは高く評価できる。 新規利用者の開拓にも工夫して取り組み、積極的な広報活動を行うなど、集客への取り組みも認められる。
施設の管理	A	新型コロナウイルスの感染防止としてこまめなアルコール消毒や、利用者の入れ替わり時の消毒を徹底し、速やかな対策を行った。 毎日施設点検を行い、手すりの腐食等、怪我の恐れのある部分は優先順位を決め適切に修繕を行った。 アンケートの内容を元にトイレの照明や目隠しを改善する等、利用者目線での施設管理ができています。
収支の状況等	A	閉館によるイベントの中止等にも柔軟に対応し、開館期間にイベントを追加し、感染対策に係る消耗品を購入するなど、事業目的以外の支出等はなく、適切な執行が行われた。 女子トイレ照明のLED化等、経費削減の努力が見られた。 顧問税理士のチェックを受け、内部統制もしっかりと行うことができています。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、協定書及び仕様書に基づき適切に実施できている。

全国都市緑化くまもとフェアに向けて、プランターを作り替え、フェアについて特集した独自の広報誌を施設に設置する等、機運の醸成に尽力した。

また、アンケートの内容をもとに照明の修繕等の設備改善を行い、利用者目線で施設運営を行っている。

施設の再開に合わせ利用見込みのある団体にダイレクトメールを送付する等、積極的に新規利用者を増やす努力をしている点も高く評価できる。

令和3年度(2021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	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。 ・所在地 熊本市東区戸島町585-1 ・敷地面積 17,336㎡ ・延床面積 6,137㎡ ・建物概要 堆肥製造棟、副資材保管棟、堆肥保管棟、管理事務所、車庫																																																										
事業概要	・家畜の排せつ物の受入れ ・家畜の排せつ物を原料とした堆肥の生産 ・家畜の排せつ物を搬入した者に対する堆肥の提供 ・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 ・センターの維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>受入量(t)</th><th>R2年度</th><th>R3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>29,722</td><td>27,388</td><td>▲ 2,334</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table>				受入量(t)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	29,722	27,388	▲ 2,334	92%																																													
受入量(t)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	29,722	27,388	▲ 2,334	92%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>130,363</td><td>135,667</td><td>5,304</td><td>104%</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>2</td><td>0</td><td>▲2</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>130,365</td><td>135,667</td><td>5,302</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>109,753</td><td>117,304</td><td>7,551</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>110</td><td>0</td><td>▲110</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>23,385</td><td>24,149</td><td>764</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>133,248</td><td>141,453</td><td>8,205</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	130,363	135,667	5,304	104%	うち新型コロナ影響	0	0	—	—	利用料金収入	0	0	0	—	その他	2	0	▲2	0%	合計	130,365	135,667	5,302	104%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	109,753	117,304	7,551	107%	事業費	110	0	▲110	0%	その他	23,385	24,149	764	103%	合計	133,248	141,453	8,205	106%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	130,363	135,667	5,304	104%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	—	—																																																							
利用料金収入	0	0	0	—																																																							
その他	2	0	▲2	0%																																																							
合計	130,365	135,667	5,302	104%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	109,753	117,304	7,551	107%																																																							
事業費	110	0	▲110	0%																																																							
その他	23,385	24,149	764	103%																																																							
合計	133,248	141,453	8,205	106%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出された月次報告書、業務日報の確認 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)																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度も新型コロナウイルス感染症に伴う様々な行動制限の中、センターにおいても職員の感染防止の観点から、マスク着用や手洗い励行、手指消毒、収集車両や事務所等の換気などを徹底した結果、職員の感染を出すことも無く、1年間業務を切れ目無く継続することが出来た。搬入の受入状況については、固形物搬入量が年間5,151トン(前年比74.9%)、スラリー搬入量が年間22,236トン(前年比97.3%)、汚水運搬量が年間19,163トン(前年比99.2%)とやや減少した。家畜排せつ物の受入から堆肥の提供・販売においても、年間を通じてバランスよく運営が出来ることを学んだ一年となった。製造した堆肥の散布・配達サービスを具体化し、その対象者の拡大によって市民全体で享受できる仕組みづくりを行い、その一歩を踏み出すことができた。3月には、センターで生産している「くまもとeco牛ふん堆肥」が「令和3年度熊本県堆肥共励会(熊本県耕畜連携推進協議会主催)」の部門賞を2年連続で受賞し、堆肥の品質に高評価を頂いた。
施設の管理	A	施設の管理については、年間の維持管理計画書を基に適切に実行した。その中でセンター運用開始から3年が経ち、収集車両や場内設備の腐食等による修繕が多く見られる状況となった。また、カッターポンプにナイロンひもや金属が混入したことによる損傷や、副資材原料の異物混入による破碎設備の損傷など、重要な運営において受入等の調整を行わざるを得ない状況も多くあった。スラリーの異物除去については未然防止対策を担当課とともに協議し、利用農家様も含め再発防止に取り組んだ。また、修繕費も当初の計画を超えたことから、毎日の設備分解など職員が出来るレベルでのメンテナンスに労力をかけ、設備の保全に取り組んだ。
収支の状況等	B	顧問税理士の管理の元、適切に会計処理を行った。設備の維持管理費において、委託業者による特殊作業や人件費、諸経費等が高騰し、運営費用を圧迫する一因となった。そうした中でも昨年同様、費用の縮小を図るため業者による高額修繕に頼らず、職員のアイデアや技術により材料費のみに留めるなど、施設の収支状況の改善に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1. 調査期間 令和4年3月7日(月)、8日(火) 2. 調査方法 東部堆肥センター利用者会議出席者に対し、アンケート用紙を郵送配布し回収(13名)。 3. 結果総括 ・施設内の清掃状況について……………とても良い、良い 84%(11名) ・施設の安全対策について……………とても良い、良い 77%(10名) ・センターの使いやすさについて………とても良い、良い 61%(8名) ・職員の接客対応について……………とても良い、良い 77%(10名) 4. 主な意見 ・今まで生えてなかった雑草が生えるようになった。 ・飼料代、各種資材、燃料等の高騰のため、センター利用料金の値上げは中止して欲しい。
・アンケート結果に対する対応状況
・堆肥製造において堆肥発酵温度の徹底や未熟堆肥の管理などこれまで通り取組んだ。 ・利用農家様との意思疎通を図り意見の反映に努めた。

○ 総合評価

利用農家様とのコミュニケーションを図りつつ、ご意見を反映させる運営に取組んだ一年となった。具体的には、利用農家様の日々の業務の状況に合わせ収集サービスのスケジュールを組替えることや、急な要望に合わせた対応など利用者ニーズを反映した運営を積み重ねた結果、利用農家様との大きなトラブルも無く、安定した信頼関係のもとで一年間、運営することができた。

施設の広報や自主事業については、市民への情報発信を目的として、主に熊本市内公共施設へ出向き、地下水保全活動や堆肥製造の意義について紹介をするなどのアウトリーチ事業を展開した。

また、付随業務の堆肥販売については、今年度から隣接の合志市内ホームセンターと売買契約を結び好調な立ち上がりとなった。その他市内外の道の駅や物産施設、ホームセンターハンズマンにおいても定番商品として定着し、各地域の消費者から支持を得ることができ、県内広域流通を実現した。こうした、積極的な取組みなどを行いながら、設置目的の達成を目指し適正な管理運営に取り組むことができた一年となった。

■ 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	コロナ禍の一年であったが、職員による感染防止対策の徹底により、センターを閉所することなく、協定書及び仕様書に定める業務が適切に実施されていた。また、保管棟における生産堆肥の滞留や副資材の調達という課題に直面したが、職員や企業体がそれぞれのノウハウやこれまでの経験を活かして対処していた点は評価できる。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に定める施設の管理が適切に実施されていた。特に、センターは家畜排せつ物を取り扱うため、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ており、使用者からの清掃状況に関するアンケート結果でも、「とても良い」又は「良い」と回答した割合が8割以上と高評価を得ている。また、使用劣化に伴う設備等の不具合や修繕については、早急に市に報告するとともに、施設の軽微な修繕は、職員が経験を活かして自ら実施するなど、修繕費を抑制する取組みも評価できる。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、協定書・仕様書に基づき、適切に会計処理が実施されていた。

○ 総合評価

施設の運営や管理における様々な課題について、職員のノウハウや経験を活かして適切に対処し、センターの運営に支障が無いよう業務を実施している。また、日頃から堆肥生産の技術向上に努めてきたこともあり、センターで生産された「くまもとeco牛ふん堆肥」は、「熊本県堆肥共励会」で2年連続で部門賞を受賞している。さらに、「くまもとeco牛ふん堆肥」のPRにあたっては、地下水保全というセンターの設置目的を十分理解して、積極的に取り組んでいる点も評価できる。

今後も、引き続き、センターの適切な運営及び管理に努めていただきたい。

令和3年度(2021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、ガーデニング教室、花いっぱい活動、エコキャップ運動、ホームページ等を活用した広報活動等)を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>23,268</td><td>19,052</td><td>▲ 4,216</td><td>82%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	23,268	19,052	▲ 4,216	82%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	23,268	19,052	▲ 4,216	82%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>20,725</td><td>20,353</td><td>▲ 372</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>2,420</td><td>2,048</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>6,705</td><td>5,495</td><td>▲ 1,210</td><td>82%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>205</td><td>197</td><td>▲ 8</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>27,635</td><td>26,045</td><td>▲ 1,590</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>25,115</td><td>23,989</td><td>▲ 1,126</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>627</td><td>374</td><td>▲ 253</td><td>60%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,175</td><td>1,689</td><td>514</td><td>144%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>26,917</td><td>26,052</td><td>▲ 865</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	20,725	20,353	▲ 372	98%	うち新型コロナ影響	2,420	2,048	-	-	利用料金収入	6,705	5,495	▲ 1,210	82%	その他	205	197	▲ 8	96%	合計	27,635	26,045	▲ 1,590	94%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	25,115	23,989	▲ 1,126	96%	事業費	627	374	▲ 253	60%	その他	1,175	1,689	514	144%	合計	26,917	26,052	▲ 865	97%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	20,725	20,353	▲ 372	98%																																																							
うち新型コロナ影響	2,420	2,048	-	-																																																							
利用料金収入	6,705	5,495	▲ 1,210	82%																																																							
その他	205	197	▲ 8	96%																																																							
合計	27,635	26,045	▲ 1,590	94%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	25,115	23,989	▲ 1,126	96%																																																							
事業費	627	374	▲ 253	60%																																																							
その他	1,175	1,689	514	144%																																																							
合計	26,917	26,052	▲ 865	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、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和4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	新型コロナウイルスの感染拡大により4月中旬～6月下旬、8月上旬～9月下旬までの間、市の決定に従い、休場となった。 開場後は、新型コロナウイルス感染症対策と熱中症対策に細心の注意を払いながら施設の運営に努めた。特に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、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。 集客については、県域・市域・協会共催コンペ(5回、508名参加)、友の会コンペ28回、1,346名参加)、パークゴルフ教室(47回、366名参加)、初心者・初級者指導(随時、420名参加)を実施。特に初心者向けのパークゴルフ教室は前年度比154%の集客を実現するなど、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。
施設の管理	A	業務仕様書に基づき、適切に施設の管理を実施した。特に緑地管理については、パークゴルフ場のツツジ類だけでなく、いこいの広場やこもれびの森の中・高木類の下枝伐採などを積極的に行い、見通しの効く景観を創ることができた。 特にパークゴルフ場の芝管理については、スポーツ芝の管理方法を駆使し、限られた条件の中で、誰が見ても「常に手入れがなされている施設」「開放感のある施設」と言われるような管理ができた。 その結果、パークゴルフ協会役員の方からも「いつも綺麗なコースづくりをしてもらい、雨後の抜かるみも改善された。ありがとうございます。」「こんなに綺麗に咲いたツツジを見たのは初めて」などお褒めの言葉をいただくことができた。
収支の状況等	B	コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う、施設の休場、また、開場している期間についても感染症拡大に対する不安などから利用控え等が発生し、施設利用料金は前年度比マイナスとなった。 支出については効率的な作業を追求し、管理費の圧縮に努めたものの、収入の減少をカバーするには至らず、収支としてはわずかながら赤字決算となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間 令和4年2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 30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%

・アンケート結果に対する対応状況

- ・東屋を開放してほしい等……昼食をとる場所がほしいなどの理由によるが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、利用制限をせざるを得なかった。
- ・自販機の品切れ状態が多いので増設してほしい等……現在1台設置してあるが、業者の商品補充がスムーズに行かず、利用者にご迷惑をおかけした。その後、業者との調整を行い、ご迷惑にならない状態に復旧した。
- ・利用料金を300～400円位にしてほしい等……回数券であれば1枚417円に、5月～8月の薄暮料金を活用すれば300円になる。ご意見を出された方は、戸島ふれあい広場のご利用が初めてだったようで料金についてもご存知なかった。その後、受付において利用料金の説明など、より丁寧な接客対応を図った。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの感染拡大を受けた市の決定に従い、4月中旬～6月下旬、8月上旬～9月下旬まで施設の休場をせざるを得なかったが、概ね年間事業計画書に沿った事業展開を行うことができた。

パークゴルフ場や自由広場など有料施設の利用については、10月以降、平常時の利用に迫る実績を残したが、閉鎖期間をカバーできるまでには至らなかった。

戸島ふれあい広場には、パークゴルフ場(14,500㎡)、芝生広場(4,500㎡)、自由広場(13,300㎡)、いこいの広場(16,700㎡)、こもれびの森(7,500㎡)などの屋外施設があり、管理する緑地面積は中規模の都市公園に匹敵する。そのため、各施設の施工基準を定め、誰が見ても「常に手入れがしてある緑地管理」を心がけた。周辺道路から施設の中が見通せる緑地管理をすることにより、景観の保持だけでなく、防犯上の効果が効き、誰もが安心して利用できる施設づくりが実現できた。

施設の運営においては、職員一丸となって、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心して利用できる環境づくりと、一人一人に対しての「お声掛け」を行った。

自主事業のパークゴルフ教室においては、「コロナ期の健康づくり」を意識して、積極的に実施したことにより、前年度比154%増となり、初心者から愛好家へと利用者を導くことができた。

様々な制約があった令和3年度ではあったが、指定管理者としてこれまで積み重ねてきた経験を充分に活かした1年間でもあった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	コロナ禍にあり、施設を休館したため、利用者離れが想定される中、様々な取組により、利用者数が回復傾向にあることから、評価はAとする。 初心者向けのパークゴルフ教室を企画・開催することで、新規利用者を開拓されており、利用者に対し、熱中症対策を行い、きめ細かな心遣いにより、利用者が安心して利用できるように心がけている。
施設の管理	A	丁寧な芝の手入れをはじめ、植栽管理を行い、施設の形状を生かし解放感のあるパークゴルフ場として、利用者に喜ばれており、評価をAとする。 広大な面積を誇る敷地内の管理を限られた職員できれいに手入れをされており、利用者からの苦情もなく、アンケート調査の結果も評価が高い。
収支の状況等	B	感染拡大防止による施設の休館が影響し、利用料金収入が減額となったため、指定管理料を補填したものの、若干の赤字となったことから、評価をBとする。 パークゴルフ場については、後半、利用者数も回復傾向に近づいているため、初心者向けのパークゴルフ教室の開催により、更なる新規利用者の開拓に取り組んでいただきたい。

○ 総合評価

指定管理期間の最終年度となった今年度は、近年のパークゴルフの利用者が減少傾向となるなか、個人の利用者を対象としたパークゴルフ教室を企画・開催し、新たな利用者の発掘に取り組まれた。しかしながら、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館を余儀なくされ、利用者数も前年度よりさらに減少したことにより、利用料金収入が減となり、収支は若干の赤字となった。新たな利用者の発掘の取組や、熱中症対策に十分に気を配ることによる利用者の安全な利用に努めていることが評価できる。

自由広場については、前年度は増加傾向にあったが、コロナ禍の影響もあり、利用者が減少している。更なる利用者の掘り起こしとして、特に収入増に繋がる専用利用者の発掘に努めていただきたい。

令和3年度(2021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	・パークゴルフ場 11,600㎡ (18ホール) ・駐車場 3,200㎡ 駐車可能台数123台(無料) ・管理事務所 160㎡ 事務所、倉庫、休憩所、トイレ ・トイレ棟 20㎡ ・東屋 10㎡																																																										
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共に周辺地域の生活環境の向上に資する事を目的とし、市指定業務(受付、使用許可、使用案内、利用料金徴収、減免、施設利用促進運動等)、並びに自主事業(自主コンペ、地域活性化運動、花いっぱい運動等)を行っている。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>13,095</td><td>10,402</td><td>▲ 2,693</td><td>79%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	13,095	10,402	▲ 2,693	79%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	13,095	10,402	▲ 2,693	79%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>15,717</td><td>16,390</td><td>673</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>2,134</td><td>2,814</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>5,433</td><td>4,400</td><td>▲1,033</td><td>81%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>887</td><td>679</td><td>▲208</td><td>77%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>22,037</td><td>21,469</td><td>▲568</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>17,622</td><td>18,591</td><td>969</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,894</td><td>861</td><td>▲1,033</td><td>45%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>631</td><td>1,030</td><td>399</td><td>163%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,147</td><td>20,482</td><td>335</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,717	16,390	673	104%	うち新型コロナ影響	2,134	2,814	-	-	利用料金収入	5,433	4,400	▲1,033	81%	その他	887	679	▲208	77%	合計	22,037	21,469	▲568	97%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	17,622	18,591	969	105%	事業費	1,894	861	▲1,033	45%	その他	631	1,030	399	163%	合計	20,147	20,482	335	102%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	15,717	16,390	673	104%																																																							
うち新型コロナ影響	2,134	2,814	-	-																																																							
利用料金収入	5,433	4,400	▲1,033	81%																																																							
その他	887	679	▲208	77%																																																							
合計	22,037	21,469	▲568	97%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	17,622	18,591	969	105%																																																							
事業費	1,894	861	▲1,033	45%																																																							
その他	631	1,030	399	163%																																																							
合計	20,147	20,482	335	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	こども園、支援団体施設、企業、地域コミュニティーセンターからのイラスト募集による回数券のデザイン変更や全国都市緑化フェアの事業として観賞用の花壇を設置するなど、幅広く施設のPRを行った結果、継続的に続けてきたブログでゴルフ部門(11月)で28位にランクインすることができ、来場に繋がった。
施設の管理	A	職員の入れ替わりにおける、新人研修を実施した。業務仕様書の研修に併せて、コロナ感染症対策を十分に行い、施設の適正かつ効率的な管理に努めることができた。 また、芝生管理については、年間管理工程表を作成し整備しているが、適時必要な作業が発生した場合は、作業項目を工程表に追加する等適切な運営を実施した。
収支の状況等	B	コロナ感染症対策の休場期間が長かったため、利用料収入、その他(イベント参加料)共に減収となった。 支出はパークゴルフ用備品、回数券を新たに購入することで増額となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.実施期間 令和4年1月4日～1月31日
 2.実施方法 受付窓口、休憩室でアンケート用紙を配布し、記入頂き回収ボックスで回収
 3.結果 回収結果 110件(昨年度より2件増)
 4.総括 ①接客対応について…「とても良い」60% 「良い」26% 「ふつう」14%
 ②清掃状況について…「とても良い」60% 「良い」29% 「ふつう」11%
 ③整備状況について…「とても良い」53% 「良い」33% 「ふつう」13%

・アンケート結果に対する対応状況

- ・【コース内に日影を作って欲しい】という意見があったため、新たにテントを増やした。
- ・暑さ対策として、管理棟正面入り口上部にミストを設置した。
- ・コース内のつまづきやすい箇所を整地し人工芝を設置。

○ 総合評価

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける結果になったが、感染症防止対策をしっかりと行い自主事業(花の寄せ植え、コンペ)を開催することができ、参加者には大変喜ばれた。
 また、今までパークゴルフに馴染みのなかった利用者が、扇田ふれあい広場パークゴルフ場に目を向けるような企画を考えPRした結果、新たな来場者が増えるとともに、新規の団体からも定期的なコンペの予約を獲得することができた。
 施設の運営については、施設管理各研修(接客マナー講座、救急救命講習会など)を受講することによって、アンケート結果も高い評価を受けることができた。
 なお、回数券のデザイン変更や利用者のためのパークゴルフ用備品の購入により、例年とは異なる支出となっているが、利用者からは好評である。
 今後も新型コロナウイルス感染症防止対策を行いながら、安心して安全な施設管理運営に努めていきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染症の影響で施設を休館したため、利用者離れも想定されたが、ブログによる施設PRをはじめ、多様な側面から啓発活動を実施しており、利用者数は回復傾向にあることから、評価はAとする。 今後も継続のうえ、集客に繋げていきたい。
施設の管理	A	民間企業の特色を十分に生かし、芝、植栽の手入れを実施しており、四季折々の花を植栽されることで、来場者が気持ちよくプレーされていると思われることから、評価をAとする。 今後は施設の経年劣化が予想されるため、定期点検により、早期発見に心がけていきたい。
収支の状況等	B	感染対策のため、施設を休館したため、利用料金収入が減額となったが、指定管理料による補填にて収支は黒字となった。 休館による事業縮小を余儀なくされ使用しなかった経費については、備品等の購入に宛て、次年度以降の運営の準備を行っており、評価をBとする。

○ 総合評価

協定期間の最終年度となる5年目であったが、年々利用者が減少するなか、新型コロナウイルス感染症による感染防止対策として施設を休館したこともあり、さらなる利用者の減少となったが、開館後は利用者数も回復傾向にある。これは、ブログを利用し、新たな利用者の開拓への取組の表れであり、施設のPR活動の成果として評価できる。
 また、施設内の芝をはじめとした丁寧な植栽管理が行われており、季節に応じた花の植栽により、利用者に喜ばれているところであり、民間企業のスキルが生かされていると評価でき、気持ちよくプレーが行えることにより、リピーターの確保へつながる事業であると評価できる。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	西部交流センター																																																											
指定管理者	西部交流センター管理運営共同企業体																																																											
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																											
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																											
施設概要	地元住民を始め、広く市民の健康保持と福祉の増進に資することを目的とする。 構 造 鉄骨造(一部木造)平屋(一部高屋根) 敷地面積 9,989㎡(足湯、健康広場など) 建物面積 1,976㎡(浴室、研修室、交流室、談話室、大広間、キッズルーム、多目的室など)																																																											
事業概要	・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><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>35,218</td><td>47,143</td><td>11,925</td><td>134%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	35,218	47,143	11,925	134%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	35,218	47,143	11,925	134%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>41,996</td><td>46,487</td><td>4,491</td><td>111%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>▲5,920</td><td>▲5,085</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>1,572</td><td>1,936</td><td>364</td><td>123%</td></tr><tr><td>合計</td><td>43,568</td><td>48,423</td><td>4,855</td><td>111%</td></tr></table> ※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。 ※R2年度の利用料金収入及びその他は、前年度評価時から修正しています。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>39,584</td><td>42,139</td><td>2,555</td><td>106%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>1,405</td><td>2,749</td><td>1,344</td><td>196%</td></tr><tr><td>その他</td><td>3,589</td><td>4,159</td><td>570</td><td>116%</td></tr><tr><td>合計</td><td>44,578</td><td>49,047</td><td>4,469</td><td>110%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	41,996	46,487	4,491	111%	うち新型コロナ影響	▲5,920	▲5,085	－	－	利用料金収入	0	0	0	－	その他	1,572	1,936	364	123%	合計	43,568	48,423	4,855	111%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	39,584	42,139	2,555	106%	事業費	1,405	2,749	1,344	196%	その他	3,589	4,159	570	116%	合計	44,578	49,047	4,469	110%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	41,996	46,487	4,491	111%																																																								
うち新型コロナ影響	▲5,920	▲5,085	－	－																																																								
利用料金収入	0	0	0	－																																																								
その他	1,572	1,936	364	123%																																																								
合計	43,568	48,423	4,855	111%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	39,584	42,139	2,555	106%																																																								
事業費	1,405	2,749	1,344	196%																																																								
その他	3,589	4,159	570	116%																																																								
合計	44,578	49,047	4,469	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	コロナウイルス感染症対策として、貸室の利用や事業開催の際は、人数、時間等の制限、換気や消毒などの徹底を行った。特に、浴室の感染防止対策として、受付カードを活用した人数制限の調整や、30分毎の巡回、60分毎の除菌作業を行い感染防止に努めた。また、コロナ禍において規模を縮小しての「秋の感謝祭」を開催した際は、申込方法を予約制にするなど会場が密にならないような配慮を行った。感染拡大に供う施設の臨時休館や利用再開の際は、地域の自治会長をはじめ、関係者や講座受講生の方たちに速やかに電話連絡を行い、大きなトラブルはなく対応できた。加えて、7月から8月にかけての大雨や台風による「基本避難所」が開設された際は、当施設職員も協力しながら避難所運営を行った。 利用者サービスの取組みとしては、貸室を希望される方用に当日の空き状況がわかりやすく、スムーズに予約が出来るよう告知用のボードを新たに作成し、掲示を行った。

施設の管理	A	年間の維持管理計画書を基に館内や浴室の清掃、植栽管理業務等を計画的に実施した。施設の修繕については、利用頻度の高い温浴設備や緊急性の高いものから随時、担当課や企業体責任者と事前協議を行いながら対応した。6月に発生した多目的室の雨漏りに関しては、関係業者や担当課と打ち合わせを行いながら、現地調査を行い、原因究明に努めた。浴室の日常管理については、安定した塩素濃度や、お湯の温度管理を徹底するとともに、体調不良の方がいないか定期的に巡回行い事故防止に努めた。
収支の状況等	A	日々の入出金の管理と月次の管理等について代表企業経理部と確認を行いながら適正に会計処理を行った。令和3年度の収支状況は、臨時休館等の影響で自主事業収入等が計画通り達成しなかったが、毎月の予算計画を元に、予算執行に努め、浴室の清掃作業で使用する洗剤や薬剤などの消耗品の選定見直しや植栽管理の内製化を行い経費縮減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1、調査期間 令和3年7月1日(木)から7月25日(日)まで
令和3年7月1日(木)から7月17日(土)まで(事業参加者向けCS調査)
令和3年10月1日(金)から10月26日(火)まで
令和3年11月1日(月)から11月25日(木)まで(聞き取り調査)
令和4年1月9日(日)から1月22日(土)まで
- 2、調査方法 館内ホールにアンケートコーナーを設置、記入後回収ボックスで回収。(回収件数210件)
- 3、結果総括 施設の清掃状況について・・・「とてもよい・よい」82%
施設の景観について・・・「とてもよい・よい」88%
職員の対応について・・・「とてもよい・よい」89%

【利用者の主な意見】

(よい評価)・いつも利用させてもらいありがとうございます。・お弁当がうまい、野菜もたくさんでよい。・このままでなんの不満もありません、末永く憩いの場として続いてほしい。・コロナ禍で活動もなかなかできない中、再開の連絡など丁寧にしていただきとてもありがたいと思いました。今後もよろしくお願いします。

(改善点等)・土足禁止がわかりにくい。・サウナをしてほしい。・脱衣所冬場寒い。・水風呂があったらいいです。・多目的室のキャンセル手続きをもっと簡素化できませんか？

・アンケート結果に対する対応状況

・「土足禁止がわかりにくい」とのご意見があったので、「土足禁止」の張り紙を大きく目立つフォーマットに変更して掲示した。

・「脱衣所冬場寒い」とのご意見には、これまで冬場でも弱めの冷房設定だったが、自動暖房設定に変更し巡回時に温度確認を行いながら調整を行った。

・「お風呂で大声で話す人がいます。時々見回って黙浴協力いただくよう注意してほしい」とのご意見には、脱衣所に大きな「黙浴にご協力ください」のPOPを掲示した。

○ 総合評価

前年度に引き続きコロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館の影響があったが、施設の総利用者数は、前年度35,218名に対して47,143名(前年度対比133.9%、11,925名の増)、浴室利用者数は、前年度23,411名に対して37,418名(前年度対比159.8%、14,007名の増)と利用者増加に努めることができた。コロナ禍の中での施設運営の取組みとして、担当課と協議の上、30分ごとの施設職員による巡回、60分ごとの館内の清拭消毒、カードの配布による浴室や脱衣所の人数制限を実施するなど、感染症対策を徹底した施設運営に努めた。施設の臨時休館中は、浴室や館内外の清掃の徹底、植栽管理を計画的に行った。また職員研修を充実させ、業務マニュアルの見直しや新たにマニュアル等を作成し職員のスキルアップに努めた。

また西区役所から依頼された健康増進に関する冊子を館内に設置をしたり、西区役所キャラクター「にしまる」の使用の許可をいただき、子供向けの塗り絵を館内に訪れた子ども達に配布し、完成した作品を館内に掲示するなど、地域連携を推進することができ今後もこのような機会を増やしてまいりたい。「指定避難所」の開設時の対応や市主催の貸館の利用の際に事前の打ち合わせや場所の提供を行い、地域の方の福祉の向上に寄与することができた。

■ 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	コロナウイルス感染症拡大防止に伴う休館、および避難所開設に伴う施設の利用休止に対し、迅速に各予約者に連絡・説明を行いトラブルもなく、対応しており、密をさけた施設利用に対し積極的な提案を行い。安全な施設運営を継続されており、評価をAとした。 また、利用者からの要望に対して、必要な対策を講じ迅速に対応しており、評価できる。
施設の管理	A	常に施設内の点検を実施しており、温浴施設設備などをはじめとした施設運営に影響がないよう、故障などに対して迅速に対応しており、評価をAとした。 また、職員に対し、マニュアル等を利用した研修を実施しており、休館中も職員のスキルアップを目的とした研修を実施しており、評価できる。
収支の状況等	B	収納金の確認作業時に使用する書類の添付漏れ、押印漏れがあり、評価はBとした。 コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者制限を実施しているなか、一定利用者数を維持している。

○ 総合評価

西区役所に隣接する当施設は、同様に西区役所に隣接する西部公民館が新型コロナウイルスのワクチン接種会場となったことから、公民館の代替施設としての利用に臨機応変に対応したうえ、西部公民館に変わる基本避難所としての緊急利用(7月、8月)に対しても、予約利用者への利用中止依頼の連絡を丁寧に行うなどトラブルとなることもなく、本来の施設管理を超える対応を実施された。

コロナ禍にあり、イベント開催についても慎重に検討せざるを得ないなか、「秋の感謝祭」は460名を集客し、ささえりあ熊本西や自治会との連携による自主事業により、地域住民の健康増進を実施している。

また、コロナウイルス感染症拡大防止のための休館中も多様な研修を行い、職員のスキルアップを行いマニュアルの見直しを行い、より良い施設運営を目指している。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	東部交流センター																																																										
指定管理者	東部交流センター管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																										
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場																																																										
施設概要	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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>23,097</td><td>23,845</td><td>748</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	23,097	23,845	748	103%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	23,097	23,845	748	103%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>28,453</td><td>32,340</td><td>3,887</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>▲316</td><td>▲505</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>3,550</td><td>3,502</td><td>▲48</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>32,003</td><td>35,842</td><td>3,839</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>28,896</td><td>33,108</td><td>4,212</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,096</td><td>3,127</td><td>1,031</td><td>149%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,797</td><td>2,410</td><td>▲387</td><td>86%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>33,789</td><td>38,645</td><td>4,856</td><td>114%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	28,453	32,340	3,887	114%	うち新型コロナ影響	▲316	▲505	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	3,550	3,502	▲48	99%	合計	32,003	35,842	3,839	112%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	28,896	33,108	4,212	115%	事業費	2,096	3,127	1,031	149%	その他	2,797	2,410	▲387	86%	合計	33,789	38,645	4,856	114%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	28,453	32,340	3,887	114%																																																							
うち新型コロナ影響	▲316	▲505	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	3,550	3,502	▲48	99%																																																							
合計	32,003	35,842	3,839	112%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	28,896	33,108	4,212	115%																																																							
事業費	2,096	3,127	1,031	149%																																																							
その他	2,797	2,410	▲387	86%																																																							
合計	33,789	38,645	4,856	114%																																																							
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、11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防止のための、度重なる臨時休館により、利用キャンセル及び利用人数制限・講座やイベントの開催中止に起因する貸館利用者および受講者・参加者の減少が顕著であった。休館に伴う、貸館利用者・団体に対する電話での連絡に加えて、ホームページ・LINEなどSNSを活用した告知を逐次・速やかに行ったことでトラブルの無い対応をすることができた。 事業においては、開催時の感染リスクレベルに応じた対策を講じ、計画通りに実施した。利用者様からは、多くの事業が中止される中、積極的な事業開催に対し、お褒めの言葉を多くいただくことが出来た。 広報活動においては、臨時休館中も施設独自の広報誌の発行に加え、近隣地域での広報活動の継続と地域回覧板の活用に積極的に取り組んだ。また、幅広い年齢層の方々向けに、様々な健康増進を目的とした運動動画の配信を、LINE・インスタグラム・YouTube(PBJチャンネル)等のSNSを活用して積極的に取り組んだ。このような近隣地域から市内全域にわたる広報に注力した。

施設の管理	A	施設の管理においては、予防保全の考えを常に意識した取り組みとして、臨時休館中の時間を有効活用した日常点検や清掃業務を欠かさず実施し、扉の不具合などの小規模修繕を職員独自で取り組んだ。また、大規模修繕においては、利用者サービス低下にならぬよう、業者との打ち合わせを速やかに行い、休館日を利用して修繕を行った。また、緑地管理においては、除草作業・剪定作業及び抑草剤散布を、自社で取り組むことで細やかな管理ができており、常にきれいな景観を維持できている。
収支の状況等	B	適切な収支管理を行うことはできたものの、臨時休館(約6か月)により、自主事業の休講が続いたことで、その他収入が大幅に減少したことに加え、外部講師への講師料を休講中の費用も含めて支払ったことにより、収入支出のバランスが崩れ、マイナスが増加した。また、休館中においても、自主事業等の再開に向けた広報活動を継続して行ったことで、印刷費・広報費等の削減を行うこともできずに赤字決算となってしまった。

○ 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11月10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4回計画、50名)
カルチャー&キッズ講座受講者・保護者を対象に実施。
新型コロナウイルス感染拡大による一時休館の為、他3回は未実施。
(3) 集計結果
・講師の対応・指導法・・・「とても良い、良い」(98%)、「普通」(2%)
・講座の申込み等での改善点、要望・・・「ない」(96%)
・講座イベントの要望・・・「ない」(82%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)

- ・(講師の対応、指導法)
 - 皆さんの体調に合わせて進めて頂いている。
 - 先生の指導が良くて続いています。指導が的確で解りやすいです。
 - 先生方のおかげで、体を動かすのが好きになりました(キッズ講座の保護者)。
 - いつもこうゆう教え方があるのだと感心しています。子供がやり易く楽しめる方法だと思います。先生方がとても優しく、丁寧に接して頂いて、ありがたく思います(キッズ講座の保護者)
- ・(講座の申込み等)
 - 講座の継続の際、案内頂けると助かります(新規受講者)。
- ・(講座イベントの要望)
 - 文化的なイベント(フラワーアレンジメント、茶道、絵手紙など)の開講。
 - 卓球、バドミントン(子供向けを含む)、ランニング、トランポリン、跳び箱、球技(野球、ラグビー)の開講。
 - 遅い時間の子供向け講座。土日に子供向けの講座開設。

(改善点等)

- ・各種講座における次期クール(3ヶ月／1クール)への継続方法等の周知方法。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・夜時間帯や土日での選択肢を増やすことや、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とした。
- ・要望事項の中には、現状開催しているイベントもあり、ポスターの館内掲示や近隣地域へのチラシ配布、ホームページやYouTubeへの投稿・公開など狭域かつ広域地域への広報活動を積極的に周知を図った。
- ・現状開講中の講座において、要望のあるランニング・ボール投げなどメニューにて一部実施するなど工夫して対応した。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、市の決定に基づく長期間(約2ヶ月間)及び複数回(4/27～6/27、8/2～9/30、1/21～3/21)の臨時休館を措置を取らざるを得ない状況下での運営を強いられた。その為に、自主講座やイベントの開催中止・貸館利用キャンセル・3密回避策の徹底に取り組んだが、施設利用者数は昨年度対比(103%)と同程度となった。新型コロナウイルス感染症の影響が無い期間(2015年～2019年)での年間施設利用者数平均9万5000人と比較してみても、通常開館ができていれば、年間施設利用者数は9万人以上を達成できたと考える。貸館業務においては、個人・団体に対しては電話やホームページ、各種SNSなどにより、閉館開館状況を逐次、速やかに告知することで年間を通してトラブルの無い対応ができたことは高く評価できる。また感染の収束時期が不透明な状況を考慮しつつも、再開時を想定した継続的な広報活動を行ったことで、利用者サービスの継続に向けた取り組みができたと考える。また、臨時休館中における、市政だよりや施設ホームページ、フェイスブックやインスタグラムなどでのSNSを積極的に活用して情報発信に加えて、自社制作の定期広報誌の配布などによる近隣地域への広報活動や、館内でのポスター掲示・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の広報活動を徹底したことで、施設の臨時休館による利用者離れを結果的にくい止めることができたことは、今後の施設運営のプラス材料となったと自負している。また、利用者の方々に対する健康増進を目的とした動画をLINEやYouTubeチャンネルを活用して配信して利用者サービス向上に努めた。その成果として、動画を視聴した利用者より、「コロナ禍において、講師の元気な声に励まされて体を動かすことができ、感謝です」などのお声をたくさん頂くことができた。開館中のイベントにおいては、屋外施設の活用や利用人数制限、事業内容に工夫を凝らして実施し、幅広い世代の生きがいとなる事業の開催ができた。

■ 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にもかかわらず、ホームページやSNSによる情報発信に加え、近隣地域への広報活動に取り組むなど、積極的に集客の確保に努めた点が評価できB評価とした。
施設の管理	B	新型コロナウイルスの影響による休館期間を活用して清掃や修繕を行うなど、利用者サービスの維持に努めた点が評価できB評価とした。
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、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による休館期間が計3回、約6ヶ月に及んだものの、積極的な広報活動を行ったことで、利用者数が前年度と比べ約700名増加したことは評価できる。
また、利用者のニーズを速やかに事業に反映させるなど、工夫しながら施設運営を行っている。
今後も利用者の増加とサービスの向上に取り組み、利用者が利用しやすい施設運営を推進していく必要がある。

令和3年度(2021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><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>26,335</td><td>22,988</td><td>▲ 3,347</td><td>87%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	26,335	22,988	▲ 3,347	87%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	26,335	22,988	▲ 3,347	87%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>36,788</td><td>37,173</td><td>385</td><td>101%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>3,058</td><td>3,443</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>2,137</td><td>1,540</td><td>▲597</td><td>72%</td></tr><tr><td>その他</td><td>6,907</td><td>9,267</td><td>2,360</td><td>134%</td></tr><tr><td>合計</td><td>45,832</td><td>47,980</td><td>2,148</td><td>105%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>12,971</td><td>14,233</td><td>1,262</td><td>110%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>31,190</td><td>32,250</td><td>1,060</td><td>103%</td></tr><tr><td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr><tr><td>合計</td><td>44,161</td><td>46,483</td><td>2,322</td><td>105%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	36,788	37,173	385	101%	うち新型コロナ影響	3,058	3,443	-	-	利用料金収入	2,137	1,540	▲597	72%	その他	6,907	9,267	2,360	134%	合計	45,832	47,980	2,148	105%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,971	14,233	1,262	110%	事業費	31,190	32,250	1,060	103%	その他	0	0	0	-	合計	44,161	46,483	2,322	105%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	36,788	37,173	385	101%																																																								
うち新型コロナ影響	3,058	3,443	-	-																																																								
利用料金収入	2,137	1,540	▲597	72%																																																								
その他	6,907	9,267	2,360	134%																																																								
合計	45,832	47,980	2,148	105%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	12,971	14,233	1,262	110%																																																								
事業費	31,190	32,250	1,060	103%																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	44,161	46,483	2,322	105%																																																								
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認【月次年12回、年1回】、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング年2回【10月・3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	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な施設の運営を行った。 令和2年度に引き続き、入室人数制限や休館措置などを新型コロナウイルスの感染拡大の状況に応じて実施することとなった。さらに、令和2年度と比較して市指定事業及び自主事業の休止期間並びに営業時間の短縮期間が増加したため、利用者数は前年度比3,347名減少の22,988名となった。 このような環境の下、事業については、一部のセミナーにおいて、Zoom配信と会場集合のハイブリッド型で実施し、新型コロナウイルスに対応した新たな形態で事業を行うなど、利用者のニーズに応え実施した。 コロナ感染防止対策では利用制限等の措置や入館時のマスク着用及び検温チェックを徹底したことで、当センターではクラスター等の発生を予防することができ、安全な施設運営に取り組むことができた。 また、大雨・台風災害等に伴う避難所開設についても、熊本市の要請により適切に対応した。
施設の管理	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な施設の管理を行った。 安全管理対策については、職員による館内定期巡回の実施により、第3会議室のクーラー室外機の冷却不具合や、2階廊下の避難誘導灯の点灯不良などの修繕について迅速に対応した。 衛生管理では新型コロナウイルス感染防止対策として、従来から設置していた館内のアルコール消毒薬を、各部屋出入口などに増設し、利用者がこまめな消毒を行うことができる環境を整えた。液体石鹸による丁寧な手洗い、アルコール消毒薬による手指消毒、常時換気などを啓発するポスターの掲示箇所も増やし、感染拡大防止策の周知徹底にも努めた。 日常清掃とは別に、毎朝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も丁寧に行い、利用者の安全を最優先に、適正な施設管理を行うことができた。
収支の状況等	A	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。 新型コロナウイルス感染防止対策により、様々な制限や休館措置がとられたことで、従来の運営ができない部分もあったが、常に利用促進や経費の縮減・事務の効率化などに務めた。 収支については、指定管理部門で一般正味財産増減額が、1,497千円の増加となった。

○ 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4月～令和4年3月
- ②調査方法: イベント参加者はイベント参加時、貸館利用者及び自主講座受講生は3月に調査
- ③調査結果: 回答件数655件

【アンケート】

- 1. 年齢 20代以下7.9% 30代4.3% 40代12.0% 50代17.8% 60代23.0% 70代以上35.0%
- 2. 職業 会社員等30.5% パート9.4% 自営業4.9% 会社役員2.6% 主婦(夫)28.9% その他23.7%
- 3. 交通手段 自動車64.9% 自転車・バイク15.9% 公共交通機関5.7% 徒歩11.5%
タクシー・家族の送迎等2.0%
- 4. お住まい 中央区37.5% 東区9.3% 西区9.3% 南区6.4% 北区26.6% 市外10.9%
- 5. 利用年数 初めて26.5% 1年未満13.2% 1～5年26.8% 6～10年13.1% 11～20年12.8%
21年以上7.6%
- 6. 利用頻度 本日のみ33.1% 週に数回23.0% 月に数回25.7% 年に数回18.2%
- 7. 情報入手方法 市政だより28.5% 紹介・口コミ30.4% メール3.6% チラシ・パンフ10.6%
新聞等4.4% 共済会報誌16.2% SNS・HP等1.5% その他4.8%

【満足度】

- 8. 利用した感想 満足・やや満足80.2% 普通18.3% やや不満・不満1.5%
- 9. 利用の手続き 満足・やや満足70.5% 普通24.4% やや不満・不満5.1%
- 10. 清掃状況 満足・やや満足77.8% 普通21.3% やや不満・不満0.9%
- 11. 職員の対応 満足・やや満足83.7% 普通16.0% やや不満・不満0.3%
- 12. 講師について 満足・やや満足93.4% 普通 5.9% やや不満・不満0.7%
- 13. 主なご意見 洋式トイレが欲しい、リフォームして欲しい、ウォータークーラーの利用再開、
更衣室(ロッカー)の利用再開、講座の申込を以前の方法にして欲しい、
照明をLEDに変えて欲しい、体育室に冷房を入れて欲しい、
気持ち良く利用できる、楽しく利用できる、料金が安い等。

・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、要望等については1問1答形式による対応可否についての回答を行っている。
- ・利用者の意見・要望を反映し、管理設備面で安全に関わるものはもとより、用具の更新・新設等のうち当財団で可能なものについてはスピード感と柔軟性を持って対応した。
- ・利用者の要望については随時、市と情報共有を行い「利用者の声」を伝えることに注力した。

○ 総合評価

令和3年度は平成29年度からスタートした現在の指定管理期間の最終年度であり、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5年間の集大成として様々な事業を実施した。

しかしながら、今年度もコロナ禍の影響が非常に大きく、1年を通して入室人数の制限や、度々の休館措置がとられることとなり、令和2年度と比較して市指定事業及び自主事業の休止期間並びに営業時間の短縮期間が増加したため、最終的な利用者数は令和2年度と比較して3,347名の減少となった。

そうした状況ではあったものの、熊本市の指定事業として実施したサンライフ熊本勤労者塾は登録企業数が14社増加し186社となった。特にSNSを活用した企業広報等の研修セミナーは人気があり、3回で83名の方にご参加いただいた。また、資格取得講座では日商簿記とJavaプログラミングの2コースを実施し、延べ327名の方に、在宅就労支援セミナーでは124名の方にご参加いただいた。

財団自主事業としては、職業講座としてポリテクセンター熊本の生産性向上支援訓練を共同で企画募集し、集客につなげるホームページ作成や、SNSを活用した情報発信等、多種多様な研修を企業に提供した。また職業講座として、「YouTube動画作成入門講座」を企画し、動画やSNSを活用した広報のスキルアップを目指す勤労者延べ164名に受講していただいた。

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、リモート参加可能なハイブリット型事業を増やすことでコロナ禍に対応し、引き続き勤労者福祉センターとして存在価値を高めることのでき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る入室人数制限や休館措置などを状況に応じて適切に対応が行われ、Zoom等を利用したリモート参加可能なハイブリット型のセミナーを実施するなど、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、コロナ感染拡大の影響により、事業計画の縮小を余儀なくされた。

一方で、新型コロナウイルスに対応したリモート参加可能なハイブリット型のセミナーを実施するなど、利用者の拡充を図っており、社会情勢に柔軟に対応していく姿勢は十分に評価できるものであった。
さらに、利用者へのコロナ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ており、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3年度(2021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

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	・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 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・地域産業の情報化の促進に関する業務 ・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 ・商品流通情報の交流の場の提供に関する業務 ・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																																																							
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>45,787</td><td>60,082</td><td>14,295</td><td>131%</td></tr></table>	(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	45,787	60,082	14,295	131%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
全体	45,787	60,082	14,295	131%																																																				
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>56,370</td><td>47,458</td><td>▲8,912</td><td>84%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>22,646</td><td>13,734</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>28,348</td><td>33,202</td><td>4,854</td><td>117%</td></tr><tr><td>その他</td><td>1,414</td><td>1,353</td><td>▲61</td><td>96%</td></tr><tr><td>合計</td><td>86,132</td><td>82,013</td><td>▲4,119</td><td>95%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>44,800</td><td>45,425</td><td>625</td><td>101%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,268</td><td>2,514</td><td>246</td><td>111%</td></tr><tr><td>その他</td><td>37,870</td><td>37,855</td><td>▲15</td><td>100%</td></tr><tr><td>合計</td><td>84,938</td><td>85,794</td><td>856</td><td>101%</td></tr></table>	収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	56,370	47,458	▲8,912	84%	うち新型コロナ影響	22,646	13,734	-	-	利用料金収入	28,348	33,202	4,854	117%	その他	1,414	1,353	▲61	96%	合計	86,132	82,013	▲4,119	95%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	44,800	45,425	625	101%	事業費	2,268	2,514	246	111%	その他	37,870	37,855	▲15	100%	合計	84,938	85,794	856	101%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
指定管理料	56,370	47,458	▲8,912	84%																																																				
うち新型コロナ影響	22,646	13,734	-	-																																																				
利用料金収入	28,348	33,202	4,854	117%																																																				
その他	1,414	1,353	▲61	96%																																																				
合計	86,132	82,013	▲4,119	95%																																																				
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
管理費	44,800	45,425	625	101%																																																				
事業費	2,268	2,514	246	111%																																																				
その他	37,870	37,855	▲15	100%																																																				
合計	84,938	85,794	856	101%																																																				
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(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	本年度もコロナ禍の影響を多大に受け、利用者のキャンセルなどもあったが、職員一同でコロナ対策(共有スペースのイス配置の工夫・全入口にアルコール消毒液配置・利用者に換気や座席間確保の依頼 など)を実施し、利用者からは好感度の評価を受けている。バザール(指定事業)・フリーマーケット(自主事業)については中止を余儀なくされたが、元気塾・コンサート・各種セミナー・カルチャーなどは、コロナ対策を万全に施し、実施した。
施設の管理	A	「会館職員・設備員・業者」と点検体制も維持されており、不具合・故障などが発生した場合には、迅速な報告・修繕等のプロセスも確立している。加えてコロナ対策の一環として、年3～4回の割合で展示場及び研修室のアルコール液散布による消毒も実施している。
収支の状況等	A	利用料金収入については、対前年比で約5百万円の増収となった。コロナの影響にて過年度キャンセルになった予約者に対し、きめ細やかなアプローチを実施し、特に展示場の稼働率は対前年比25%の増加となった。一方支出については、空調管理を引続き徹底し、経費削減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1 調査期間	令和3年8月・9月、令和4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(246件)
3 調査結果	職員の対応・マナー・説明・・・良い84% 普通16% 悪い0% 当館利用のきっかけ・・・ネット検索67% 知人紹介17% その他16% 利用申請の方法・手続き・・・便利67% 普通33% 悪い0% 総合的評価・・・満足49% 概ね満足43% 普通8% 不満0% その他の意見等 ・Wi-Fi設備が欲しい ・1時間単位で部屋の貸出をして欲しい など
・アンケート結果に対する対応状況	
・テーブルやイスなどが経年劣化等で不具合が発生しており、利用者からも苦言を受けることがある。そのため年4回の職員による設備等の点検を実施し、場合によっては補修をしている。また、展示場については年1～2回の割合で、閑散期時に全備品類を展示場内に並べ、点検・修繕を実施している。 ・喫煙所については、会館道向かいの組合第2駐車場に設置し、利用者の利便性に繋がった。	

○ 総合評価

コロナ禍が続いている中、「利用者・関係者」の健康及び安心・安全を第一に考え、①共有部の換気 ②手指アルコール消毒液設置 ③共有部における三密回避 ④手摺・ドアノブ・部屋の消毒 ⑤会館職員の健康管理及び体温計測 などを徹底し、利用者には①参加者等の健康管理及び連絡先などの把握 ②二方向による換気 ③座席間の確保 などを依頼し、利用者からは「安心して利用できる。」と好評を博している。

指定事業・自主事業については、コロナ禍の影響にて中止を余儀なくされたイベントはあったものの、開催したイベントについてはコロナ対策を万全に期して実施した。

現状、コロナ影響による施設利用についての大きな制限はないものの、今後も利用者(特に展示場)との打合せなどを強化し、法令・条例を逸脱することなく運営していく。

また、施設・設備の経年劣化や熊本地震による影響など、各種業者からの情報を集約し、所管部署と協議し優先順位を付け、修繕を実施している。

その他、環境経営にも心掛けており、エコアクション21の更新審査を受審し登録更新となった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	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。コロナ禍が続く中、指定事業のバザールや自主事業のフリーマーケットの中止はあったが、元氣塾・各種セミナー・その他イベント等の開催では、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底することで利用者の安心と信頼を得られるサービスを提供することができ、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。経年劣化による施設・設備の老朽化が進んでいるが、職員・設備員等との点検体制が確立されていることに加え、市への迅速な報告と優先順位の共有・連携を図り、計画的な施設・設備の維持補修及び管理を実施しているため、A評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施された。コロナ禍が続く中ではあるが、利用料金収入については前年と比べて増収回復となり、展示場をはじめとした施設利用についても利用率向上に向けて積極的に取り組まれたため、B評価とした。

○ 総合評価

施設運営については、中止を余儀なくされた指定・自主事業はあったが、感染防止対策の徹底から、利用者の安心・信頼感に繋がり、コロナ禍が続く中でも徐々に会館利用率の回復が見られた。

施設の管理においては、施設・設備の老朽化が進む中、限られた予算内で協定書・仕様書に定める業務が適正に実施されていることに加え、特に整備された点検・維持補修・管理体制で、利用者目線の迅速かつきめ細かな対応に取り組まれている点が評価できる。

今後も適正な管理運営と利用者に寄り添った効果的なサービスで、リピーターや新規利用者の獲得、利用者の満足度向上へ繋がることを期待する。

令和3年度(2021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	・食品産業の振興及び地域経済の活性化を推進することを目的とする。 ・延床面積:2280.85㎡(平屋建て) ・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡)、パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡) ・ギャラリー、ロビー、会館事務所、(株)フードパル熊本事務所																																																										
事業概要	・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 ・会館の施設等の維持管理に関する業務 ・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 ・フードパル熊本の公益施設としての機能に関する業務																																																										
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>51,908</td><td>55,205</td><td>3,297</td><td>106%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	51,908	55,205	3,297	106%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	51,908	55,205	3,297	106%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>54,105</td><td>58,081</td><td>3,976</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>1,082</td><td>5,151</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>6,833</td><td>4,889</td><td>▲1,944</td><td>72%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,085</td><td>3,183</td><td>▲902</td><td>78%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>65,023</td><td>66,153</td><td>1,130</td><td>102%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>20,324</td><td>20,463</td><td>139</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,618</td><td>6,121</td><td>4,503</td><td>378%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>39,266</td><td>37,596</td><td>▲1,670</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>61,208</td><td>64,180</td><td>2,972</td><td>105%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	54,105	58,081	3,976	107%	うち新型コロナ影響	1,082	5,151	-	-	利用料金収入	6,833	4,889	▲1,944	72%	その他	4,085	3,183	▲902	78%	合計	65,023	66,153	1,130	102%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	20,324	20,463	139	101%	事業費	1,618	6,121	4,503	378%	その他	39,266	37,596	▲1,670	96%	合計	61,208	64,180	2,972	105%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	54,105	58,081	3,976	107%																																																							
うち新型コロナ影響	1,082	5,151	-	-																																																							
利用料金収入	6,833	4,889	▲1,944	72%																																																							
その他	4,085	3,183	▲902	78%																																																							
合計	65,023	66,153	1,130	102%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	20,324	20,463	139	101%																																																							
事業費	1,618	6,121	4,503	378%																																																							
その他	39,266	37,596	▲1,670	96%																																																							
合計	61,208	64,180	2,972	105%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、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	指定管理運営の2年目となり、初年度同様に会館協定書、会館条例、管理運営に係る施行規則を遵守し管理運営を行った。 光化学スモッグと公文書管理の対応を運営マニュアルに追加し、社員が適切な対応できるようにしている。 コロナ禍では、個人情報を取り扱うことが多くなったが、個人情報保護条例を遵守し業務に努めた。また、市からの指示により予約停止・休館などの制限があった際は、迅速に利用者へ協力要請し感染対策に努めた。 会館北側玄関の許可車両専用駐車場で、無断駐車が多くトラブル等も発生していた為、「熊本県ハートフルバス制度」を導入し、障がい者や身体の不自由な方優先の駐車場に変更した。 イベントに関しては、春の市指定事業および夏の自主事業を感染対策として自粛した。ただ、感染状況が改善した事もあり、秋の市指定事業および冬の自主事業は感染対策をとり開催した。 例年行っている接遇マナー研修を実施し、来館者や利用者に対する社員研修を基礎から学び、日頃の接客対応に活かした。また、年2回の消防法により定められている、消防訓練など開催し社員の危機管理に対する意識の向上に努めた。 第一駐車場では、昨年に続き不法投棄が発生しているが、看板設置や社員の巡回により改善に繋がっている。また、利用者が安心して利用いただけるよう警察と連携し、定期的に巡回をお願いしている。
施設の管理	A	会館の仕様書に沿って、各種定期点検を実施し故障の早期発見・修繕を行い、利用者に安心安全な会館利用に努めた。 感染対策として備品や共用部分などの消毒を徹底した。また、新聞・料理雑誌等の不特定多数の手に触れるものは撤去した。 新しく会館トイレ内に便座除菌クリーナーを設置し感染防止に繋がった。 植栽について、貢地区に於ける高木下枝の剪定や、第二駐車場の除草作業をし景観維持に努めた。 施設内の備品について、市の備品管理番号との照合を行い、整合性を確認し備品管理に努めた。また、備品の保守・メンテナンスを日々行い、利用者のサービス向上に努めた。 「車椅子・ベビーカー点検」(毎週)や、「多目的トイレの警報装置点検」(月2回)を自主点検し、安心して利用できるよう安全管理に努めた。
収支の状況等	B	利用料金収入が前年比72%と落ち込みを見せた。 要因として4月～9月にかけて、多目的ホールの特天天井改修工事が行われ半年利用出来なかった事や、感染対策による自粛要請・休館等の措置の影響が大きかった。 支出は、秋の市指定事業および冬の自主事業を開催する事ができ、事業費が前年比378%と膨らんだ。また、春の市指定事業も開催に向けて準備を進めていた為キャンセル料が発生した。 来年度も、コロナ禍での利用者数の低下による収入減と、施設の老朽化による修繕費等の支出が多くなる事が考えられる為、モニタリングや連絡協議会を通して、市と情報共有をし解決を図っていく。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1.調査期間:①料理教室 令和3年4月～令和4年3月 ②会館 令和3年10月～令和3年12月
- 2.調査方法:料理教室参加者への依頼、会館利用者への依頼、常設アンケート回答による
(回収:210件)
- 3.結果総括:料理スタッフ対応＝大変良い77%、普通23%となり、悪いとの回答は無かった。
:料理教室の満足度＝大満足88%、普通12%と概ね高評価だった。
:会館社員の対応＝大変良い・良いと普通で95%と高評価だった。日頃より丁寧な対応と挨拶を行ってる結果である。
- 4.【利用者の意見等】
良い評価:米粉が色々な料理に使えることを改めて知ることが出来て良かった。
:持ち帰りが有難いです。味の勉強をさせていただき有難う御座います。
:コロナ禍で実習や実食が出来ないので仕方ありませんが、お土産が有り嬉しかった。
:講師の先生のおしゃべりがとっても楽しく、今後も参加したいと思います。
改善点等:駐車場が分かりづらい。駐車場から遠い。
:料理教室の回数をまだ、増やして開催してほしい。
:トイレはとても綺麗ですが、洋式トイレとウォシュレットを設置してほしい。
:Wi-Fiのやり方がわからなかった。

・アンケート結果に対する対応状況

- ①駐車場が分かりづらい・駐車場から遠いとの意見に対して
確認したが破損等もなく表示出来ていたため、参加予約の際に駐車場の案内を行うようにした。また、駐車場からの距離は物理的に変更できないため、第二駐車場を意識して案内するようにした。
- ②料理教室の開催回数を増やしてほしいとの意見に対して
年間15回の開催予定のため増やせないが、講師の先生にお願いしレシピ内容の充実を図っている。また、コロナ禍で人数制限が掛かっていたので、通常の参加人数に対応できるよう市へ相談している。
- ③洋式トイレへの変更やウォシュレットの設置について
連絡協議会にて、熊本市への意見として情報を共有している。
- ④Wi-Fiのやり方が分かりづらいとの意見に対して
熊本県が発行しているマニュアルを各会場に設置していたが、新たに簡潔なマニュアルを掲示している。また、問合せに対応できるよう社員教育を行いサービス向上に繋げている。

○ 総合評価

令和3年度は、コロナ禍での運営2年目となり、引続きコロナ感染症の影響を大きく受けた年度だった。「医療緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」、「医療を守る行動強化期間」など、次から次へと感染対策の対応に翻弄された。

感染対策として利用者数の制限や、多目的ホール特定天井改修工事などもあり、一時的な利用者離れがあったが、年間を通しての利用状況は5.5万人(前年比106%)、施設利用率は平均43%(前年比▲2%)と大きな変動はなかった。

要因として、多目的ホール再開後に利用者が戻ってきたことが大きく影響しており、日頃よりサービス向上に努めた結果だと思う。

市指定事業の料理教室に関して、コロナ感染症の影響で5回中止となった。

感染対策として、参加人数を定員の半分とし、デモンストレーション形式に変更し試食を廃止した。ただ、終了後はお土産を渡すよう工夫しサービス向上に努めた。

昨年度に引き続き、利用者へ感染防止対策の協力依頼や、利用後に部屋・備品の消毒の徹底および、共用部分の消毒を随時行い感染防止に繋げた。また、健康チェックシート・感染対策チェックリストを活用し、利用時の感染防止も徹底して行った。

来年度もコロナ禍での運営が予想されるため、まずは感染に対して偏見や差別がないよう、社員教育をおこない、利用者が安心してご利用いただけるよう努めていきたい。

■ 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	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いる。公文書管理等の対応が運営マニュアルに追加され、職員が適切な対応ができるようにされている。市指定事業や自主事業はコロナ禍であっても感染対策を徹底し、開催できるよう対策をとり、集客に繋げていた。会館北側玄関の許可車両専用駐車場でのトラブル等対策で「熊本県ハートフルパス制度」を導入し、障がい者などの優先駐車場に変更するなど工夫して運営されている。 また、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や予約停止などを行う際には、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。敷地内の樹木の剪定、第二駐車場の除草作業などし景観維持が行われている。 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るとともに、施設内備品の保守、点検などを自主的にされており、会館を安心して利用できるように施設管理が行われているためA評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。 4～9月にかけて多目的ホールの特天天井改修工事や、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベントの中止や利用制限を余儀なくされ会館利用料収入が減少したが、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るとともに、継続して経費節減に取り組んでおり、工夫がなされている。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響により、コロナ禍の運営も2年目となり、昨年同様の取り組み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を徹底し、会館利用者への細やかな配慮を行った。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。 施設の管理についても、修繕や保守、メンテナンスなど、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。 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経済の活性化を推進していく必要がある。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本城ホール、熊本市辛島公園地下駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場及び熊本市辛島公園地下通路																																																										
指定管理者	熊本城ホール運営共同事業体																																																										
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	経済観光局 観光交流部 誘致戦略課																																																										
施設概要	【熊本城ホール】延べ面積 30,780.28㎡ 1階 展示ホール(約1,630㎡、2分割利用可、11t車の乗入可) 2階 シビックホール(移動観覧席320席+仮設席約430席、2分割利用可) 3階 会議室19室(約300㎡×4室、約90㎡×3室、約70㎡×6室、約30㎡×6室) 4階 メインホール(1階席1,738席+2階席566席、九州最大級) 【地下施設】延べ面積 24,049㎡ 駐車場 自動車432台 駐輪場 自転車470台、原付252台、自動二輪50台 地下通路 1日当たり通行量 平日1,620人、日曜1,200人 地下施設:「駐車場」、「駐輪場」、「地下通路」の総称																																																										
事業概要	【共通】 ・各施設の使用の許可、その取消し等の使用に関すること (熊本市辛島公園地下自転車駐車場を除く) ・利用料金等に関すること (熊本市辛島公園地下自転車駐車場を除く) ・各施設の維持管理に関すること ・各施設の管理運営上市長が必要と認める業務 【熊本城ホール】 ・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 ・利便増進業務の提供に関すること ・その他熊本城ホールの設置の目的を達成するために必要な事業に関すること																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>R2年度</th><th>R3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>139,821</td><td>326,209</td><td>186,388</td><td>233%</td></tr> <tr> <td>辛島公園地下駐車場(台)</td><td>163,901</td><td>140,951</td><td>▲ 22,950</td><td>86%</td></tr> </tbody> </table>					R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	熊本城ホール(人)	139,821	326,209	186,388	233%	辛島公園地下駐車場(台)	163,901	140,951	▲ 22,950	86%																																								
	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
熊本城ホール(人)	139,821	326,209	186,388	233%																																																							
辛島公園地下駐車場(台)	163,901	140,951	▲ 22,950	86%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>343,924</td><td>148,195</td><td>▲195,729</td><td>43%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>343,924</td><td>148,195</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>279,567</td><td>459,844</td><td>180,277</td><td>164%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>20,354</td><td>31,244</td><td>10,890</td><td>154%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>643,845</td><td>639,283</td><td>▲4,562</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>581,197</td><td>605,388</td><td>24,191</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>75</td><td>2,677</td><td>2,602</td><td>3569%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>36,559</td><td>31,218</td><td>▲5,341</td><td>85%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>617,831</td><td>639,283</td><td>21,452</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	343,924	148,195	▲195,729	43%	うち新型コロナ影響	343,924	148,195	-	-	利用料金収入	279,567	459,844	180,277	164%	その他	20,354	31,244	10,890	154%	合計	643,845	639,283	▲4,562	99%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	581,197	605,388	24,191	104%	事業費	75	2,677	2,602	3569%	その他	36,559	31,218	▲5,341	85%	合計	617,831	639,283	21,452	103%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	343,924	148,195	▲195,729	43%																																																							
うち新型コロナ影響	343,924	148,195	-	-																																																							
利用料金収入	279,567	459,844	180,277	164%																																																							
その他	20,354	31,244	10,890	154%																																																							
合計	643,845	639,283	▲4,562	99%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	581,197	605,388	24,191	104%																																																							
事業費	75	2,677	2,602	3569%																																																							
その他	36,559	31,218	▲5,341	85%																																																							
合計	617,831	639,283	21,452	103%																																																							
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	【共通】 仕様書及び協定書に基づく業務を適切に実施した。 【熊本城ホール】 新型コロナウイルス感染症の影響は、催事は中止から『安心・安全な実施』にシフトした。お客様に安全に施設をご利用いただけるよう、検温・飛沫防止などの備品のご案内や対策をお願いするなど、感染拡大が起らないよう努めた。 また、感染拡大防止を目的としたキャンセルに対しては、お客様の立場を最大限考慮し、受付期間を長めに設定して、料金還付を滞りなく進めた。 TOKYO 2020、また翌年行われるアジア・太平洋水サミット、全国都市緑化くまもとフェアなど、要人もご臨席される催事の準備では、官公庁・熊本市・熊本県警と入念な打ち合わせを行い、十分なセキュリティ対策・新型コロナウイルス感染症対策を進めた。 ワクチン接種に対する準備を早期から進め、接種の進展に協力した。サクラマチクマモトとの連携、辛島公園地下駐車場も参加し「駐車場割引」も行った。 中止が続いた自主事業は秋以降に再開。ロビーコンサートの会場をメインホールに移し、密を避け安全に実施した。教室講座は半年間で年間目標の100コマをほぼ達成した。 【辛島公園地下駐車場ほか】 施設内改修工事および花畑広場再開発工事により利用者が使用する設備に制限が生じた為、ホームページや場内掲示にて事前案内やその都度周知を図った。また熊本城ホールで行なったワクチン集団接種開始に伴い、接種対象者向けに桜町エリア駐車場合同企画として駐車割引サービスを実施し、情報誌への広告掲載時には利用100円割引券を付け、集客に努めた。 地下通路においては車椅子専用の階段昇降機が設置され、利用の際はインターホン呼出にて現地へ向かい操作を行った。
施設の管理	A	【共通】 仕様書及び協定書に基づく適正な管理運営業務を実施した。 【熊本城ホール】 催事終了後、翌朝のご利用に向けて座席・机・備品の消毒を行った。 加湿モジュールのフィルター清掃用溶剤の自社手配を行った。 ワクチン接種会場での救急搬送においては、ホール警備が防災センターと協力し体制を確立した。 【辛島公園地下駐車場ほか】 工事関係者との月1回の定例会のほかに、工事期間中における突発的な変更等について、臨機応変な対応と連絡体制の構築によって、円滑に工事が進むように協力した。
収支の状況等	B	多くの予約をいただいていたが、新型コロナウイルス感染症拡大によりキャンセルが発生し、減収となった。 支出削減については委託費減額を拡大した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【熊本城ホール】

主催者アンケート 調査期間 2021年4月～2022年3月 回答数＝351

-満足度(大変良い＋良い)

設備(6項目平均)＝89%

※「備品」「空調」についてが92%と高い

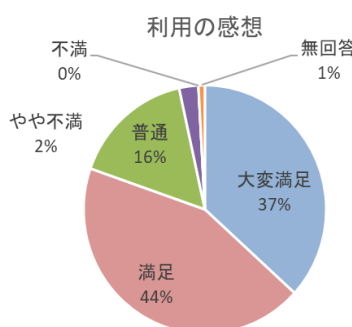
スタッフ対応(4項目平均)＝93% ※「電話・予約対応」「当日対応」が95%と極めて高い

-ご意見：会議室への行き方が分かりにくい等。(スタッフへの感謝のメッセージも多数頂いている)

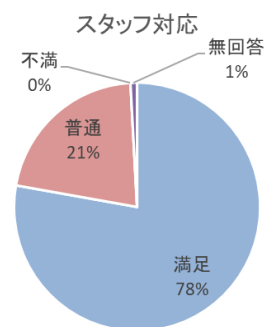
【辛島公園地下駐車場ほか】

利用者アンケート 調査期間 2021年4月1日～2022年2月28日 回答数＝117

-利用の感想： 大変満足 43件
満足 51件
普通 19件
やや不満 3件
不満 0件
無回答 1件



-スタッフ対応： 満足 91件
普通 25件
不満 0件
無回答 1件



-ご意見： 広くて道順がわからない、工事が早く終わって欲しい、トイレが綺麗、場内が明るい、EV車の急速充電は嬉しい

・アンケート結果に対する対応状況

【熊本城ホール】

-案内サイン…エントランスロビーに会議室へのサインパネルを追加した。

-会議室の空調装置の操作方法、マイクのハウリングを発生させない利用方法を明示した。

【辛島公園地下駐車場ほか】

-場内の案内・表記については、HPを含め市役所改修工事の進捗状況に応じて随時更新を実施した。

-工事関係者とサインについての協議を実施し、よりわかりやすい表現・場所の提案に努めた。

○ 総合評価

【熊本城ホール】

催事開催について、県や業界で様々なルールやガイドラインが定められるようになった。ガイドラインに則りホールからお客様へご案内をし、来場者の安全を確保した。

新たに始まったワクチン接種では展示ホールのスケジュール確保に努めた。接種率向上につながり、街なかの大規模施設としての役割を果たすことができた。

新型コロナウイルス感染症によるご利用施設の拡大・縮小から、規制解除で急遽申し込まれる視察・下見・打合せまで、スタッフ一丸となってお客様のご要望にお応えした。その結果、お客様へのスタッフ対応において高い評価を得ることができた。

【辛島公園地下駐車場ほか】

桜町・花畑地区再開発に伴う地下通路等の工事ならびに熊本市地下駐車場長寿命化工事に於いては、工事関係者との連絡体制を整え各事項についてその都度協議し連携を図った。また、利用者に対しては工事の事前案内や場内見回り等で道順案内を行ない、利便性を損なわないように努めた。

工事に伴う入庫規制が行われる中、ホールスタッフと連携を取りながら、主催者へ駐車場の案内を行ない、利用を促進することができた。

■ 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	熊本城ホールについては、新型コロナウイルス感染症に関する対策及び関連する事務手続きの経験値が増したことで、より円滑な運営に努められた。 また、次年度以降の大規模催事のための準備活動とコロナ禍の収束を見据えた誘致・営業活動にも注力されていることが評価できた。 辛島公園地下駐車場については、長寿命化工事に関する運営制限に対して利用者等に丁寧な対応を行ったことで、大きなトラブルもなく、円滑な工事の実施につながったことが評価できた。
施設の管理	A	熊本城ホールについては、新型コロナウイルス感染拡大防止のための取組のため、仕様書に記載のない事項についても、引き続き対応していただくことで、適切な管理運営に努められた。 辛島公園地下駐車場については、改修工事計画の変更による大幅な車室制限等の新たな対応についても、市及び工事業者との丁寧な連携と管理に努められたことが評価できた。
収支の状況等	B	前年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響によって、事業計画どおりの利用料金収入は得られず、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、前年度に比べ、稼働率も向上しており、次年度以降に向けた営業活動も実施しているため、今後の収支改善を期待するもの。

○ 総合評価

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響によって、想定稼働率は未達成となったが、国のイベント開催基準等の緩和などを受け、令和2年度(2020年度)より稼働率と収支も改善されているため、コロナ禍の収束を見据えた催事の誘致活動を強化していただくことで、早期の黒字運営を達成できることを期待する。

令和3年度(2021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、熊本市城南B&G海洋センター														
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団														
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日 ※熊本市城南B&G海洋センターは、令和4年(2022年)3月1日～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	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 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 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 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 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 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 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 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 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 ⑩熊本市城南B&G海洋センター 延べ床面積 1,844.62㎡ 小体育室、ミーティングルーム、プール 他														
事業概要	(1) 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 (2) 施設の維持管理に関する業務 (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 (4) その他、施設の管理運営上市長が必要と認める業務 ※ 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。														
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>862,266</td><td>956,164</td><td>93,898</td><td>111%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	862,266	956,164	93,898	111%
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)											
全体	862,266	956,164	93,898	111%											

収支状況	<table><tr><th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr><tr><td>指定管理料</td><td>1,046,079</td><td>1,062,516</td><td>16,437</td><td>102%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>▲58,764</td><td>▲44,827</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>22,319</td><td>25,767</td><td>3,448</td><td>115%</td></tr><tr><td>合計</td><td>1,068,398</td><td>1,088,283</td><td>19,885</td><td>102%</td></tr></table>	収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	1,046,079	1,062,516	16,437	102%	うち新型コロナ影響	▲58,764	▲44,827	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	22,319	25,767	3,448	115%	合計	1,068,398	1,088,283	19,885	102%
	収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																										
	指定管理料	1,046,079	1,062,516	16,437	102%																										
	うち新型コロナ影響	▲58,764	▲44,827	-	-																										
	利用料金収入	0	0	0	-																										
	その他	22,319	25,767	3,448	115%																										
	合計	1,068,398	1,088,283	19,885	102%																										
※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。																															
<table><tr><th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr><tr><td>管理費</td><td>923,515</td><td>951,406</td><td>27,891</td><td>103%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>76,103</td><td>71,826</td><td>▲4,277</td><td>94%</td></tr><tr><td>その他</td><td>67,375</td><td>99,268</td><td>31,893</td><td>147%</td></tr><tr><td>合計</td><td>1,066,993</td><td>1,122,500</td><td>55,507</td><td>105%</td></tr></table>	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	923,515	951,406	27,891	103%	事業費	76,103	71,826	▲4,277	94%	その他	67,375	99,268	31,893	147%	合計	1,066,993	1,122,500	55,507	105%						
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																											
管理費	923,515	951,406	27,891	103%																											
事業費	76,103	71,826	▲4,277	94%																											
その他	67,375	99,268	31,893	147%																											
合計	1,066,993	1,122,500	55,507	105%																											
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	各種大会・イベント、自主事業のスポーツ教室・健康文化教室等開催については、新型コロナウイルス感染防止対策を講じたことで、コロナによるクラスターの発生はなく適切な運営ができた。また、度重なる感染拡大のリスクレベル引上げについては利用制限、供用時間の変更などの対応については、適時、正確な情報発信を行い、利用者が困惑しないよう行った。 ワクチン接種会場となった市総合体育館及び城南総合SCではスポーツ振興課並びに感染症対策課と綿密な打合せを行い、場所の提供や導線の確保など施設利用者と接種者が混同しないようスムーズな運営に向けて協力を行った。 また、災害対応として城南総合SCにおいては、市からの要請に伴い迅速に対応するなど、避難所の開設運営に協力した。
施設の管理	A	10施設の内、3施設が昭和の供用開始、3施設が平成初期の供用開始であることから経年劣化が進んでいる。このような中、設備メンテナンスについては、再委託業者との月例会において、施設・設備の不具合箇所を共有し、修理完了までは応急処置を施す等、適切・的確な管理運営に努めた。 また、所管課へも速やかに報告を行ったうえで対応策を提示する等、情報共有を行い、その後の指示についても的確に対応した。 安全面については、消防訓練、救急法訓練、プール安全管理講習等を適切に実施した。 施設管理マニュアルを例年見直す事で内容を充実させた。 なお、営繕工事については、大会・イベント等に支障を来たことなく、所管課・工事業者と適宜、調整を行いスムーズな施設運営を図った。
収支の状況等	A	公認会計士、税理士等と税務・会計事務等に係る契約をし、助言・指導を受けながら適正な会計処理を行った。 また、財団監事における監査においても、適正に行われていることを認められた。 コロナ禍による収入減の中、賃金アップ、働き方改革に係る様々な変更案件にも順次対応した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 1 利用者アンケート及び満足度調査
- 2 調査期間 利用者アンケート: 令和3年10月15日～10月31日
満足度調査: 令和4年2月18日～3月4日
- 3 調査方法 アンケート記入台及び用紙を準備し、回収箱で回収
- 4 総合満足度(5点満点)
熊本市総合体育館・青年会館 4.01点、田迎公園運動施設 4.08点
南部総合スポーツセンター 3.84点、熊本市総合屋内プール 4.25点
託麻スポーツセンター 4.68点、熊本市水前寺野球場・競技場 4.44点
城南総合スポーツセンター 4.46点、植木中央公園運動施設 4.17点
- 5 主な意見
(良い評価)職員の対応がよい等 (改善点)設備の劣化等

・アンケート結果に対する対応状況

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で掲示しており、インターネットでも調査結果の概要を公開している。更に、当財団電子メールアドレスや施設内設置のご意見箱に寄せられた内容についても随時対応した。体育館利用者から、ネットの張り方が覚えにくいとのご意見があり、取扱説明書を作成しサービス向上に努めた。

○ 総合評価

指定管理4期目の3年目にあたる令和3年度は、「熊本市文化スポーツ財団」と新たな法人名称で管理運営を行った。

令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、施設の利用制限や供用時間の短縮期間がある中で、感染防止対策を図ってきたが、2施設において職員が新型コロナウイルスに感染したことから、感染防止拡大の観点から適切に臨時休館(2日間)措置を図った。

事業運営面にあたっては、令和2年度から延期となった東京2020オリンピック・パラリンピック関連は、財団WEBサイト内において公式WEBサイトのバナー掲示や、財団主催の各施設事業においてオリンピック・パラリンピック正式種目の体験イベントを企画・実施し機運醸成に努めた。また、当年度も中止となった熊本城マラソンにおいて当該事務局と連携し、新たな取組みとしてYouTube動画の製作を支援した。コロナ禍でもできるマラソン練習動画等を配信し、参加を目指すランナーのモチベーション維持に繋げた。更に、管理にあたっての基本理念である、市民の心身の健全な発育と明るく豊かな市民生活の形成に寄与するため、貴市の推進する高齢者等の健康づくり支援策として熊本市健康福祉課より短期集中サービス事業の受託や医療従事者との連携事業に積極的に取り組み貢献した。

管理運営面にあたっては、熊本市総合屋内プールにおいて、感染防止対策を徹底したうえで、水球日本代表の東京五輪直前合宿の受入に協力し、コロナ禍でも安心・安全な合宿運営体制を整えた。また、水前寺競技場においては、サンフレッチェ広島のカンパ地受け入れにあたり、これまで培った管理運営のノウハウを活かしキャンプ運営に協力した。

今後も新型コロナウイルス感染防止対策を講じ、様々な大会・イベント等がスムーズに開催できるよう、指定管理者として、適切・的確な管理運営を図っていくもの。

■ 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、入口での消毒、検温が徹底されていた。また、複数の施設がワクチン接種会場となり、通常の利用者とワクチン接種者の混雑を避けるよう、動線の確保や職員を配置しての呼びかけ等、利用者が安心して施設を利用できるよう務めた。
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、競技部分に関わらず、車道への飛び出し防止や危険性のある樹木伐採及び剪定等、事故を未然に防ぐ取り組みが行われ利用者の安全確保に努めた。
収支の状況等	B	協定書、仕様書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中止となっていた自主講座や大規模な大会が再び開催されるようになる中で、感染防止の対策を入念に実施し利用者が安心して利用できる環境提供が行われた。その中で、各施設利用人数に制限が設けられ、一部利用者から疑問の声が上がる中でも、丁寧な対応を心掛け説明等を行い、さらには、自主講座の回数を増やし柔軟に対応するなど利用者寄り添う対応が見られた。

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3年度(2021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	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>150,685</td><td>152,712</td><td>2,027</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	150,685	152,712	2,027	101%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	150,685	152,712	2,027	101%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>254</td><td>200</td><td>▲54</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>54</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>34,130</td><td>33,911</td><td>▲219</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>184,960</td><td>186,968</td><td>2,008</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>219,344</td><td>221,079</td><td>1,735</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>29,111</td><td>29,302</td><td>191</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>180,258</td><td>182,206</td><td>1,948</td><td>101%</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>211,769</td><td>213,908</td><td>2,139</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	254	200	▲54	79%	うち新型コロナ影響	54	0	-	-	利用料金収入	34,130	33,911	▲219	99%	その他	184,960	186,968	2,008	101%	合計	219,344	221,079	1,735	101%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	29,111	29,302	191	101%	事業費	180,258	182,206	1,948	101%	その他	2,400	2,400	0	100%	合計	211,769	213,908	2,139	101%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	254	200	▲54	79%																																																							
うち新型コロナ影響	54	0	-	-																																																							
利用料金収入	34,130	33,911	▲219	99%																																																							
その他	184,960	186,968	2,008	101%																																																							
合計	219,344	221,079	1,735	101%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	29,111	29,302	191	101%																																																							
事業費	180,258	182,206	1,948	101%																																																							
その他	2,400	2,400	0	100%																																																							
合計	211,769	213,908	2,139	101%																																																							
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)、アンケートによるCS調査、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4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	・利用者からの意見を受け鮮魚コーナーの改善を行い、売上が安定した。また、新規生産者を取り入れることで販売品目を増やすことができた。 ・自主事業として夏祭りは中止となったが、周年祭や春祭りも開催することができ、集客に繋げることができた。 ・城南町のボランティア団体と高校生が連携した城南町オリジナル商品の販売会や、冊子、マップの利用者への配布など城南町の情報を発信することができた。しかし、生産者とお客様をつなぎ出荷状況が把握できる事業として導入した直売所アプリは利用者が少なく今後改善が必要である。
施設の管理	B	・施設の管理は、協定書・仕様書に基づき実施。喫茶スペースを安心して利用頂く為、感染防止対策認証店の登録を行い飛沫防止のシートや、検温消毒機、空気清浄機を設置した。維持管理業務も年間計画を作成し適切に行っている。 ・修繕箇所は事前に市と協議しながら、利用者に不便をかけることのないよう確実に実施した。
収支の状況等	A	・適切な会計処理を行い、事業目的に適合しない支出はない。収入も支出も令和2年度から大きな変化はなく、黒字で安定している。 ・新型コロナで自主事業やイベント等も制限される中、生産者の商品をアピールし予約販売を行うなど売上を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1.調査期間 令和3年7月1日～8月15日、令和3年11月20日～令和4年1月15日、令和4年3月1日～3月31日 2.調査方法 作荷台据え置きし記入後BOXに回収(計47名回収) 3.結果総括 接客マナー・・・良い89.4%、普通10.6% 本日のお買い物・・・満足70.2%、普通29.8% 館内の清掃・・・綺麗63.8%、普通36.2% また来てみたい・・・来る97.9%、来ない2.1% 【良い意見】 スタッフの笑顔、愛想が良い、野菜が安くてきれい、魚が多くなりうれしい 【悪い意見】 クレジットカードの利用、トイレが汚い、トイレの便座が冷たい、魚が遅い
・アンケート結果に対する対応状況
・コロナウイルス感染症の影響があり、回収した件数が少なかった。来年度は件数を増やすよう工夫が必要である。 ・キャッシュレス決済について、日頃からクレジットの要望は多く、今後の大きな課題である。感染対策の観点からみても、検討する必要がある。 ・鮮魚の入荷時間についての要望が多くあることに関しては、新規生産者を1件増やしたことで陳列される時間が早まり利用者の要望に応じることができた。 ・トイレの清掃は計画的にスタッフで巡回を行っている。

○ 総合評価

全体の売上に関して、上半期は前年を下回る結果となったが後半は前年を上回り、計画予算には届かなかったものの前年とほぼ変わらない数値で推移した。 取り組みとして、城南町のオリジナル商品『パンdeレンコン』の販売会を開催し、城南限定の商品が陳列された。また今まで仕入れに頼っていた大玉スイカを植木に限定し選別された商品を販売した。糖度が保証されている分値段も高価であるため、利用者が定着するのは時間を要するが、リピーターが増えることを期待している。また冷凍ケースを1台縮小し、鮮魚の販売スペースを広げることで利用者からの喜びの声も上がりまた、売上も順調に伸びをみせた。 喫茶スペースの飲食も可能となり、館内が賑わいをみせる場面が増えた。 感染対策をしっかりと行い、安心して利用できる様徹底している。今後更にアプリやSNSを積極的に活用し、利用者のニーズを把握しながら管理運営を行っていく。そして今後も城南町の団体と連携したイベントや活動に参加し情報発信を強化していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	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。 コロナ禍の影響により、ここ数年ほぼできなかった自主事業の実施時も含め、新型コロナウイルス感染症対策の徹底を図り、適切な運営を行っている。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき適切に実施された。 経年劣化による設備の故障等についても、定期的に施設の点検を行い、速やかに市への報告や対応により業務に支障は出ていない。
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。 利用者の要望に応え冷蔵ケースの追加購入や洗浄経費などにより支出は増えたが、利用者の定着などで売上が順調な伸びを見せ、収支に影響はない。

○ 総合評価

指定管理者として2期目であり、協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営が行われている。
売上は、年間で売上上昇となる8月の長雨の影響が大きく、客数ダウンにより上半期売上は前年比を下回ったものの、後半は売上の伸びを見せ、年間を通し前年を上回った。これは利用者のニーズに合わせた品揃えの強化を行うことで物産館の魅力向上につながり固定客の増加につながったことが要因と考える。
新型コロナウイルス感染症対策については、1年を通し徹底して行い、喫茶コーナーの「感染防止対策認証店」を取得する等、来館者が安心して訪れることができる環境づくりに努めている。
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。
今後もSNS等を活用し物産館のPRを行うとともに、観光の情報発信、地域交流の拠点としての役割を強化していただきたい。

令和3年度(2021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	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。 ・敷地面積8621.49㎡ ・延床面積857.52㎡(木造平屋建て) ・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㎡ ・事務室53.14㎡ ・更衣室、倉庫20.77㎡ ・バックヤード44.72㎡ ・トイレ74.53㎡ ・屋外休憩所135.81㎡ ・屋外廊下153.94㎡ ・ポケットパーク616.2㎡ ・駐車場4758.3㎡																																																										
事業概要	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関する事 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関する事 ・地域住民、観光客等の交流に関する事 ・入場者への憩いの空間の提供に関する事																																																										
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>211,769</td><td>231,578</td><td>19,809</td><td>109%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	211,769	231,578	19,809	109%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	211,769	231,578	19,809	109%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>300</td><td>300</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>150</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>56,796</td><td>66,786</td><td>9,990</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>107,259</td><td>122,770</td><td>15,511</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>164,355</td><td>189,856</td><td>25,501</td><td>116%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>99,058</td><td>107,092</td><td>8,034</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>59,045</td><td>72,203</td><td>13,158</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>8,275</td><td>8,275</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>158,103</td><td>187,570</td><td>29,467</td><td>119%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	300	300	0	100%	うち新型コロナ影響	150	0	-	-	利用料金収入	56,796	66,786	9,990	118%	その他	107,259	122,770	15,511	114%	合計	164,355	189,856	25,501	116%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	99,058	107,092	8,034	108%	事業費	59,045	72,203	13,158	122%	その他	0	8,275	8,275	-	合計	158,103	187,570	29,467	119%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	300	300	0	100%																																																							
うち新型コロナ影響	150	0	-	-																																																							
利用料金収入	56,796	66,786	9,990	118%																																																							
その他	107,259	122,770	15,511	114%																																																							
合計	164,355	189,856	25,501	116%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	99,058	107,092	8,034	108%																																																							
事業費	59,045	72,203	13,158	122%																																																							
その他	0	8,275	8,275	-																																																							
合計	158,103	187,570	29,467	119%																																																							
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																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	・地域の農産物等に係る販売その他消費拡大に関すること 新型コロナウイルスの影響が続く中、観光バス等の利用については減少したが、果物の品揃え強化に加え、日常買い用のお野菜売場の強化もあり、月1回ご利用のお客様が、月2回～3回にリピート来店頂くなど、農産物の販売額、利用客数ともに過去最高となった。 ・地域の農業、商工業その他の産業及び観光に関する情報の発信に関すること 各自治体による地域振興券事業など今年度も積極的に取り入れた。また、近隣の飲食店や観光地を紹介する植木地域観光&ランチ&スイーツマップを今年度も制作。新たな取り組みとして、ランチマップにスタンプラリー要素を取り入れ、掲載店への回遊に寄与。また、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積極的に行うことができた。 ・地域住民、観光客等の交流に関すること 新型コロナウイルス感染症対策のイベント指針が公開された為、必要な対策を講じたうえで、4月および7月の計2回地域住民を対象にした夜市を開催。久しぶりのイベントでお子様など特に喜んでいただいた。また、7月に道の駅物産フェアや、秋祭りも兼ねた、出荷者も積極的に参加しお客様と交流する11月の周年イベントも実施し、地域内外の方に喜んでいただいた。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること 夏場は日よけや簡易ミスト、扇風機を設置。秋には花いっぱい景観事業にて花苗のプランターを設置。道の駅ということもあり、24時間開放の休憩スペースやトイレについては、清掃など施設の美化活動に特に気を配った。
施設の管理	B	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が、一部確認を怠ったことによる不手際があり、西側芝生広場へ建築物にあたらないと判断し設置を行った仮設の屋根が、違法建築物にあたるという事で指導をいただいた。当該建築物においては既に撤去が完了している。今後は関係法令含めきちんと確認を行い、適切な管理に努める。 その他、頻繁に利用のあるトイレ施設などについて、開業後5年経過したということもあり、一部故障が見られた。早急に修繕対応等行ったものの、修繕までの期間、利用者の方に不便を掛けてしまった。
収支の状況等	A	収支の状況等については、適正な会計処理、事業目的に応じた運営を行った。 売上増加に伴う全体的な収入は増えたものの、同時に、広告宣伝や販売促進、品揃えの為の原価増など、事業費及びその他の支出増もあり、利益は昨年度に比べ減少した。道の駅という事で、駐車場やトイレなど24時間開放しており、消耗品(トイレトーパー等)や電気代は増加傾向にある。新型コロナウイルス感染症対策による消毒液の設置等についても経費増であるが、それを補えるよう、今後も地域との連携含め強化し、地域農産物等の販売増に取り組んでいきたい。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間

令和3年(2021年)4月1日～令和3年(2021年)8月31日まで(前半) 回収件数 計1件

令和3年(2021年)9月1日～令和4年(2022年)3月31日まで(後半) 回収件数 計2件

2. 調査方法

サッカー台にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収

(回収件数 計3件 ※新型コロナウイルス関係、買い物時間短縮や接触減によりアンケート件数減)

3. 結果総括

アンケート回収が少ない中ではあるが、挨拶へのご指摘が1件、品揃えに期待するお声が2件という結果となった。アンケート以外のお声としては、新型コロナウイルス感染症対策にてリスクレベル上昇時、屋外休憩スペースの撤去等行っており、休憩スペースの確保についてクレームが数件あった。その他、高品質のフルーツに対する期待はもちろん、野菜を含めた農産物への期待が高く、来客増に繋がっている。今後もお客様の期待に応えられるよう、スタッフ、生産者一丸となって施設運営に取り組んでいきたい。

・アンケート結果に対する対応状況

挨拶に関する指摘について、朝礼、ミーティング等にて共有を行い、今一度、気を引き締めておもてなし出来るよう研修を実施。品揃えに対する期待についても、生産者部会や他の道の駅とも連携を行い、足りない部分は補い、品揃えを行うことができた。

また、開業以降お声の多かった、キャッシュレス決済について、クレジットカード(VISA・マスター)決済を9/1より導入。キャッシュレス決済に対する要望解消および、現金取り扱い減による感染症対策に寄与した。

○ 総合評価

令和3年度(2021年度)の営業としては、来店者数及び地域農産物等の販売は過去最高の結果となった。新型コロナウイルス感染症の影響が続くなか、観光バスや観光関係の利用が減少したものの、日常買いの野菜や加工品など、生産者部会とも協力し品揃えを行った結果、近隣や市内のお客様を中心に多くの支持を得る事ができた。その結果が利用者増にも繋がった。特に農産物の販売については、すいか・メロンを中心に多くのお客様に支持をいただいている。

また、地域住民を対象にしたイベント等も数回実施することができ、来店者に喜んでいただいた。今後も感染症対策を万全に行い、安心してご利用頂けるよう努めていく。

■ 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	施設の運営については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施された。特に野菜の品揃え強化等により、リピート客確保に努められた。また、地域との交流やイベントも、昨年度に引き続き、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。一部、西側ポケットパーク(芝生広場)の管理において、軽微な改善点があったが、速やかに改善された。また、委託業者から、指定管理者への作業報告書等の提出・管理については問題なく行われ、施設や設備等に不具合があった場合には、本市へ迅速な報告も行われた。
収支の状況等	A	収支においては問題なく、会計処理も適切に実施されていた。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、リピート客の確保等に取り組み、売上を大幅に伸ばした。また、積極的にイベント等も実施し、賑わいの創出を図ることで、総売上額前年比約17%増の534,260千円となった。

○ 総合評価

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。特に運営面では、新型コロナウイルス感染症の影響により、観光バス等の利用が減少する中、果物の品揃え強化、日常買用の野菜売場の強化等に取り組み、販売額、利用客数ともに過去最高となった。出荷者登録数についても、令和4年3月31日現在553名となり目標数を大きく超えている。

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ただきたい。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	・熊本市自転車駐車場・熊本市庁舎自転車駐車場・熊本市庁舎北側自転車駐車場 ・熊本市上通自転車駐車場・熊本市辛島公園地下自転車駐車場																																																										
指定管理者	株式会社パースト24																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	都市建設局 交通政策部 自転車利用推進課																																																										
施設概要	市街地における自転車の駐車秩序を確立し、都市の美観を維持するとともに、自転車の利用者の利便性の向上を目的とする。 ・熊本市自転車駐車場(自転車:340台 原付:380台) ・熊本市庁舎自転車駐車場(自転車:50台) ・熊本市庁舎北側自転車駐車場(自転車:210台) ・熊本市上通自転車駐車場(自転車:650台) ・熊本市辛島公園地下自転車駐車場(自転車:314台 原付:160台 自動二輪:30台)																																																										
事業概要	・自転車駐車場の使用の許可及び取り消しに関する業務 ・自転車駐車場の維持管理に関する業務 ・自転車駐車場の使用料の収納に関する事務																																																										
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>874,875</td><td>746,131</td><td>▲ 128,744</td><td>85%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	874,875	746,131	▲ 128,744	85%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	874,875	746,131	▲ 128,744	85%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>67,650</td><td>69,696</td><td>2,046</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>21</td><td>12</td><td>▲9</td><td>57%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>67,671</td><td>69,708</td><td>2,037</td><td>103%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>57,278</td><td>57,480</td><td>202</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,343</td><td>3,208</td><td>865</td><td>137%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,000</td><td>5,583</td><td>583</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>64,621</td><td>66,271</td><td>1,650</td><td>103%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	67,650	69,696	2,046	103%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	21	12	▲9	57%	合計	67,671	69,708	2,037	103%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	57,278	57,480	202	100%	事業費	2,343	3,208	865	137%	その他	5,000	5,583	583	112%	合計	64,621	66,271	1,650	103%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	67,650	69,696	2,046	103%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	21	12	▲9	57%																																																							
合計	67,671	69,708	2,037	103%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	57,278	57,480	202	100%																																																							
事業費	2,343	3,208	865	137%																																																							
その他	5,000	5,583	583	112%																																																							
合計	64,621	66,271	1,650	103%																																																							
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報告書の確認 ・定期の業務遂行確認(実施調査、モニタリング)年2回 ・利用者アンケート 各駐輪場に設置してあるアンケート箱からのアンケート回収。 職員が直接利用者へ依頼する形で、アンケート調査を年2回実施。																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルスの影響が続く中で、感染防止策を講じて業務を行った。 令和3年5月～10月と令和4年2月に、辛島公園地下自転車駐車場において施設の一時閉鎖を伴う改修工事が行われたが、利用者への事前周知、近隣駐輪場への協力依頼、および期間中の近隣駐輪場の利用案内などを実施したことで、利用者が戸惑うことなく来街できる環境を整えることができた。 一方、工事の影響および新型コロナウイルスの影響により、利用者数は前年比で減少している状況であるが、会社のInstagramにお知らせや写真を掲載するなど、利用の促進を図った。
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。 辛島公園地下自転車駐車場の改修工事の際には、新規ラックの設置レイアウトや看板等の表示について、安全性や利便性の観点で市および工事業者へ提言を行い、より良い施設となるよう努めた。 機器類については、経年劣化による故障が増えてきており一部の部品等が手に入りにくいこともあったが、調達ルートを工夫して対応した。 熊本市自転車駐車場においては、古くなり見にくくなっていたり現状と適合していないサインパネルがあったので、利用者にとって使いやすい施設となるように一部更新を行った。
収支の状況等	A	支出は前年から増加したものの指定管理料の範囲内に収めており、年間を通じてほぼ計画通りの収支とすることができた。 税理士指導の下、適正な会計処理を行い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

- 1.調査期間: 令和3年12月11日～12月17日(7日間) および 令和4年3月24日～3月30日(7日間)
2.調査方法: 利用者によるアンケート用紙への記入
3.調査結果: 回答件数 497件

①職員の対応について:

とても良い 78.0% 良い 22.0% 悪い 0% とても悪い 0% (無回答)0%

②場内は清潔に保たれているか:

清潔 74.9% 概ね清潔 23.5% 少し汚れていた 1.6% 汚れが目立った 0% (無回答)0%

③駐輪場にてキャッシュレス決済を導入する場合、どれを希望するか:

・交通系ICカード(Suicaなど) 237件 ・電子マネー(商業系:WAONなど) 76件
・くまモンのICカード 95件 ・QRコード決済(PayPayなど) 139件
・クレジットカード 41件 ・キャッシュレス決済は必要ない 91件 ・無回答 3件

④その他 主なご意見とご要望:

<熊本市自転車駐車場>場内がもう少し明るいといい。
<市庁舎北側>鳥の糞が多くて困る。(特に冬)
<上 通>キャッシュレス決済と現金の併用が望ましい。
<辛島公園地下>(交通系)ICカードで出入りができれば、駐車券の削減につながるのではないかと。
<辛島公園地下>24時間営業にしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

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キャッシュレス決済の導入とその種類について意見を募った。令和4年度の計画の中でキャッシュレス決済の導入が計画されており、利用者の利便性がさらに向上するものと期待している。
市庁舎北側自転車駐車場の鳥の糞の被害については、できる限り害が少ない場所を案内したり雑巾等を用いて除去したりするなどの対応を行った。
当社職員の作業によって改善できるものはしっかりと取り組んで行くとともに、建物躯体や設備に関しては、引き続き所管課に状況を伝え、検討していく。

○ 総合評価

全体での利用者数は前年比約85%と減少しているが、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、上通自転車駐車場についてはそれぞれ前年比90%～95%となっており、辛島公園地下自転車駐車場の工事期間の一時閉鎖による利用者の減少が大きな要因となった。

新型コロナの影響で中心市街地へ、特に夜間の時間帯の人出が減少している中で、利用者への丁寧な接遇や場内を清潔に保つことを心がけることで気持ちよく利用して頂き、利用者数の維持を図った。令和3年5月から10月までおよび令和4年2月に辛島地下自転車駐車場の改修工事では、1台あたりのスペースを広げ快適に利用できるよう市および業者へ提言を行ったことで、利用者の声を改修の内容に反映することができ、より利便性の高い施設となった。また、新たに設置されたラックの使用方法や注意点についても職員が丁寧に案内し、安全かつ快適に使用できるよう努めた。

今後は、キャッシュレス決済の導入により一層の利便性の向上につながることを期待されるので、多くの利用者に利用して頂けるよう現地のサービス向上と広報に力を入れていくこととしている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書・仕様書に基づき、適切な運営ができています。 新型コロナの影響が続く中、また、長期間にわたって行われた辛島公園地下自転車駐車場の工事の影響もあり、前年度同様に新型コロナ流行前に比べ利用者は減少している。しかし、工事前に事前周知を行ったり、近隣駐輪場への案内を行うなど、利用者の駐輪環境を保持するためのきめ細やかな配慮と丁寧な対応が評価できる。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき、適切な管理ができています。 災害等の緊急時には迅速な確認と報告がなされており、適切な対応がとられている。また、辛島公園地下自転車駐車場の工事後に新しく設置されたラックに対する掲示説明等についての提言、整備を行うなど、利用者視点に立って安全性や利便性に配慮している点が評価できる。
収支の状況等	A	協定書・仕様書に基づき、適正に会計処理が行われていた。 事業目的に合致しない支出もなく、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

令和3年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の流行もあり、また、長期間に渡って行われた辛島公園地下自転車駐車場の工事による駐輪場の一時閉鎖もあったため、大きく利用者数の減少があっている。

しかし、工事終了後に大きな混乱もなく辛島公園地下自転車駐車場の利用開始ができたのは、利用者視点に立った指定管理者による施設の管理・運営によるものであると思われる。利用者アンケートの結果についても、前年度より利用者満足度の向上が図られており、それがうかがうことができる内容となっている。

今後も引き続き、駐輪場利用者の満足度向上に努めて、施設の管理運営を行っていただきたい。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市武蔵塚駅前自転車駐車場																																																										
指定管理者	武蔵塚自転車駐車場管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	都市建設局 交通政策部 自転車利用推進課																																																										
施設概要	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:1000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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>324,384</td><td>309,287</td><td>▲ 15,097</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	324,384	309,287	▲ 15,097	95%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	324,384	309,287	▲ 15,097	95%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>19,038</td><td>20,072</td><td>1,034</td><td>105%</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>19,038</td><td>20,072</td><td>1,034</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>18,092</td><td>19,546</td><td>1,454</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>528</td><td>528</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>18,620</td><td>20,074</td><td>1,454</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	19,038	20,072	1,034	105%	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	19,038	20,072	1,034	105%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,092	19,546	1,454	108%	事業費	528	528	0	100%	その他	0	0	0	-	合計	18,620	20,074	1,454	108%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	19,038	20,072	1,034	105%																																																							
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	19,038	20,072	1,034	105%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	18,092	19,546	1,454	108%																																																							
事業費	528	528	0	100%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	18,620	20,074	1,454	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等に基づく履行確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回 ・利用者アンケート																																																										

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	市の指定事業・自主事業を計画通り実施した。昨年度末から引き続いた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95.0%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た。また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昨年度と同様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33人の参加者があり、絵画展示見学による駐車場訪問者も昨年度より多い15名の方が来場した。また自治会長等との地域連絡協議会はコロナ禍により、1回を資料送付による意見聴取としたが計画通り2回開催し、地域との連携も強化している。交通安全教室については昨年度に引き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。また、無料貸出しの傘・雨合羽などの利用者へのサービスも継続して行っている。

施設の管理	B	協定書・仕様書・提案書に基づき、維持管理業務を計画的に遂行した。日常清掃など施設職員が実施する業務についても、快適な施設環境の維持に努めた。また職員による予防保全を意識した施設内外の点検及び補修等を積極的に行った。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した。また雨漏りによる火災スポットの損傷を雨漏りしない場所に移設することにより機能を復活させ、施設管理や安全確保に努めた。個人情報については、現場で長期保管しない方針で保護強化に努めた。バイコレーダーの制御装置が経年劣化により故障し一部使用不可となったが、半導体不足により、制御盤が入手できず、修繕できなかった。結果として修繕費を消化しきれず、熊本市と変更契約を締結することになった。しかし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、修繕費については前述の通り消化し切れなかったが、担当課と協議しながら適切な処置を実施した。事業収入については、協定更新に伴う収入増があった。事業支出については、賃金引上げにより人件費への配分が多くなり、またコロナ対策費用増もあり、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3年8月(筆記①)、令和4年2月(聞き取り調査)、令和4年3月(筆記②)
 調査方法: アンケート用紙を配布し、筆記および聞き取り(回収数・100、30、50サンプル)
 調査結果については概ね高い評価を頂いた。(以下、筆記①、②の調査結果)
 「管理職員の対応について」 良い以上が、昨年①98.0%→②98.0%、今年①97.0%→②96.0%
 「施設の使いやすさについて」 良い以上が、昨年①84.0%→②82.0%、今年①76.0%→②94.0%
 「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①85.0%→②90.0%、今年①75.0%→②92.0%

・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、96%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、基盤故障によりバイコレーダーが一部使用停止状態になっているためバイコレーダー復旧希望のご意見を頂いたが、施設の使いやすさについては94%が良い評価をして頂いた。コロナ禍によりトータルの利用人数が減少しているが、4階を使用することもあり、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サービスを実施している。また、マスク着用、換気、手の消毒、飛沫防止等、様々なコロナウイルス対策を実施し、利用者及び職員が当駐車場に起因する感染がないよう十分な施策を実施していることの評価も頂いた。

○ 総合評価

当企業体管理運営の協定期間の初年度となる令和3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。また、マスク着用、手指消毒の徹底、飛散防止のための事務所や駐車場の換気等、当駐車場が起因する感染が発生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、保険加入義務化の案内をするなど、都度担当課と確認しながら厳格な運用の徹底を図った。

■ 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及び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、傘・雨合羽の無料貸し出しやレンタルサイクルにより、利用者の突発的な事案に対応出来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。また、施設修繕について、費用を抑えて実施する姿勢を強く感じられた。以上の判断から、A評価とした。
収支の状況等	B	コロナ対策や人件費の増加に伴い支出は若干増えたが、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3年度も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、昨年度から引き続き1人も感染者を出すことなく供用を続けられた。

自主事業については、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。また、広報誌やラジオにより駐輪場の存在の周知に努められていた。

令和4年度以降も引き続き、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3年度(2021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70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1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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>1,629</td><td>1,385</td><td>▲ 244</td><td>85%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,629	1,385	▲ 244	85%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	1,629	1,385	▲ 244	85%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>374,926</td><td>377,956</td><td>3,030</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>374,926</td><td>377,956</td><td>3,030</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>374,926</td><td>377,956</td><td>3,030</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>374,926</td><td>377,956</td><td>3,030</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	374,926	377,956	3,030	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	374,926	377,956	3,030	101%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	374,926	377,956	3,030	101%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	374,926	377,956	3,030	101%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	374,926	377,956	3,030	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	374,926	377,956	3,030	101%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	374,926	377,956	3,030	101%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	374,926	377,956	3,030	101%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(現地調査、ヒヤリング等)(年2回)、 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	これまでの経験を活かし、職員全体でミスのない手続きを心がけて施設を運営した。入居募集に関して当年度より新たに通年募集が開始され、既存の募集方法と平行して当該募集を行うこととなったが、事前のスケジュール調整に取り組み、大きな混乱なくスタートを切ることができた。その他、収入申告事務をはじめ概ねの業務を予定通り進めることができた。
施設の管理	A	令和3年度修繕件数：建築/626件・電気/516件・給排水/638件・その他/208件 合計：1,988件の修繕と住人からの苦情要望件数1,708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、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、適宜市営住宅課と協議しながら部屋の選定、修繕を行なった。
収支の状況等	A	計画に基づき、関係法令や仕様書に基づき適正な会計処理を行った。住戸の老朽化や物価の上昇に伴いコストの増加が見込まれる住戸修繕においては、施工方法の検討を行い長期的な視点でコスト削減に努めた。居住環境整備に関しては、年度計画の策定により効果的なコスト管理を行うとともに、軽微な作業を当センター職員にて実施する方針で予算の圧縮に取り組んだ。運営にかかる費用については紙使用量の削減等小さい部分から取り組み、予定通りの収支となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	令和4年2月1日～令和4年3月1日まで
2. 調査方法	令和3年4月以降に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230名に送付し返信用封筒にて回収 回収件数127件(回収率55.2%)
3. 結果総括	・非常に良い 44.01% ・少し良い 19.89% ・普通 28.59% ・少し悪い 3.16% ・非常に悪い 0.40% ・わからない 3.95%
・アンケート結果に対する対応状況	
全体集計結果では、普通以上の回答が 92.49%であった。 (項目別)普通以上の回答	
①入居手続きをされた方 88.10%	
②同居承認・承継承認申請された方 100%	
③小修繕依頼をされた方 91.20%	
④管理人の方 90.45%	
⑤駐車場管理組合の方 94.39%	
⑥住替入居された方 96.30%	
全体としては、良いと評価をいただいた63.90%をより高めるために、職員内でのミーティングや外部研修等を通じて継続的に改善に向けて取り組んでいく。 個別のアンケート内容では、手続き全体の満足度および迅速な対応について評価が向上し改善がみられた。職員の接客対応については概ね良い感想をいただいているが、親身な対応、的確な対応という点で一部不足をご指摘いただいた。公営住宅の制度についてのご質問など、適切に分かりやすく回答ができるように職員の知識の向上に取り組むとともに、基本的な対応方針に立ち返り、傾聴の姿勢を大切にしていく。 アンケート内でいただいたご質問、ご要望については、個別にご回答させていただいている。	

○ 総合評価

入居者募集について、郵送での受付対応、通年募集の開始等、入居率の改善に向けた取り組みを実施した。通年募集では令和4年3月までに55件の入居決定があり、高い成果をあげることができた。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、年度末の減免申請受付での窓口の過密を避ける方法として郵送での受付を実施した。本年度中は様々な要因から運用の変更が発生したが、新たな取り組みを行っていく中で、事業主体と協力体制をとりながら、適宜協議を実施して柔軟に進めることができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	収入申告や還付などの定例業務や滞納者への対応などにおいて、円滑に遂行されている。協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。また、募集業務においても、受付方法や説明会場が新型コロナウイルスの感染状況に左右されたが、状況に応じた柔軟な対応で混乱もなく実施できている。
施設の管理	B	入居中の施設等の管理において、住民などからの個別の要望及び相談苦情などに対して、住民に寄り添って適切に対応している。 空家修繕等において、計画的に修繕が行われている。 空室の管理において、空室の状況確認が出来ていない部分もあり改善を求める。 市営住宅課から施設管理グループに情報提供した事が事務管理グループに伝わっておらず情報が共有されていない場合がある。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

今年度は、新たな募集方法として実施した入居促進住宅の通年募集では反響が大きく、住宅困窮者への入居の機会の確保と入居率の向上に貢献した。空室修繕において、計画的に行い入居促進に対応している。また、解決が困難な入居者間のトラブルでは迅速に適正に対応し解決へ導く対応がなされている。入居者アンケートにおいても良好な結果となっており評価できる。今後も民間企業のノウハウを活かした効率的な運営を期待したい。

令和3年度(2021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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>643</td><td>846</td><td>203</td><td>132%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	643	846	203	132%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	643	846	203	132%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>333,634</td><td>341,870</td><td>8,236</td><td>102%</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>333,634</td><td>341,870</td><td>8,236</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>329,021</td><td>341,088</td><td>12,067</td><td>104%</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>329,021</td><td>341,088</td><td>12,067</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	333,634	341,870	8,236	102%	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	333,634	341,870	8,236	102%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	329,021	341,088	12,067	104%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	329,021	341,088	12,067	104%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	333,634	341,870	8,236	102%																																																							
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	333,634	341,870	8,236	102%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	329,021	341,088	12,067	104%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	329,021	341,088	12,067	104%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 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	定期募集、二次募集に加え、新たな募集方法の提案を行い、10月より通年募集を実施した。それに伴い、常時、実施方法等について改善や検討を重ね、その結果、大きな混乱もなく受付から入居までを円滑に実施することができ、市営住宅の提供機会を増やしたことで住宅困窮者への住宅確保や入居率アップにつなげることができた。
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。FRP劣化遊具撤去・鷹飛行を併用した鳩捕獲・軒天爆裂補修・埋設給水管漏水修繕等の応急措置補修も、維持班と協議して実施した。野田団地周辺町内会から要望の水害発生前の避難先確保の為、管理班へ空室状況を要望に合せ情報提供した。
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、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、経営の安定化に注力した。 令和3年度 指定管理料 341,869,676円 執行金額 341,087,525円

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1.調査期間 : 令和4年2月～3月
 2.調査方法 : 利用者アンケート(230名に郵送し、114名の回答あり)
 3.結果総括 : 「全体集計結果」
 ・非常に良い(40%)、少し良い(21%)、普通(31%)、少し悪い(3%)、非常に悪い(1%)、分からない(4%)、という結果となり概ね満足していただいている。

・アンケート結果に対する対応状況

令和3年度のアンケート内容について、61%の方からは、良いという評価がある一方、少し悪い・非常に悪いの評価も4%いただいた。このことについては、非常に良いを伸ばすことも大切であるが、不満をお持ちの方を減らす創意工夫をセンター職員一同で考え、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が上がるよう努めていきたい。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。

○ 総合評価

令和3年度は、新たに募集方法の提案を行い、通年募集を実施した。通年募集の部屋公開後、初日の受付については、申込希望者が多く、受付が別会場となり、通常業務も管理センターの窓口で行いながらとなるため限られた職員数でスムーズな対応が必要となる。そのため、実施前の十分な打合せや工夫、募集業務に精通した職員を最適な配置にすることで、様々な環境制約のもと初めての取り組みではあったが、トラブルなく十分な申込希望者の対応ができた。また、各募集時における入居説明会については、新型コロナウイルスの影響を受け、一斉で行う入居説明会ができず、多人数に対し個別対応を行わざるを得なくなるなど、通常とは違う場面が今年度も続いた。そのため、入居説明会を個別対応で、いかに短く、分かりやすいように行うのかということについてもこれまでの方法も踏まえ検討し、資料内容の工夫、見直しや追加、個別対応時の業務分担を行うことで、一斉に入居説明会を行った時と同様に同期間内に質を落とすことなく感染対策を行った上で入居説明会を実施し入居へとつなげた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	募集業務においては、受付方法や説明会場が新型コロナウイルスの感染状況に左右されたが、状況に応じた柔軟な対応で混乱もなく実施されている。また、住民サービスと事務の効率化の観点から、臨機応変に業務見直しをされており、改善意識への配慮がみられる。 協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。
施設の管理	B	入居中の施設等の管理において、住民などからの個別の要望及び相談苦情などに対して適切に対応している。 空室の管理において、空室の状況確認が出来ていない部分もあり改善を求める。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

今年度は、新たな募集方法として実施した入居促進住宅の通年募集では反響が大きく、住宅困窮者への入居の機会の確保と入居率の向上に貢献した。また、多様化する入居者からの要望や住民トラブル等にも迅速に適正に対応し解決へ導く対応がなされている。施設の管理面においても、修繕・点検業務など適正に実施されている。
 今後も民間企業ならではの機動力とノウハウを活かした提案や対応力を期待したい。

令和3年度(2021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	白川公園概要 (1) 公園面積 19,988㎡(中央公民館敷地面積を含む) (2) 公園内施設 ア 茶室(433.768㎡) イ 美粧化トイレ1ヶ所 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) 中央公民館概要 (1) 構造 鉄筋コンクリート造 地上7階建 (2) 延床面積 2,286.35㎡ (3) 敷地面積 2,670㎡																																																										
事業概要	1 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) (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。 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) イ 使用料の減免の受付事務に関すること。 (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。 ア 白川公園に関しての維持管理 イ 白川公園内設備に関しての維持管理 (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 (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 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 (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。 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)。 イ 使用料の減免の受付事務に関すること。 (2) 中央公民館の施設の維持管理に関すること。 (3) 公民館の事業の実施に関する業務に関すること。 (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																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>26,853</td><td>35,830</td><td>8,977</td><td>133%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	26,853	35,830	8,977	133%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	26,853	35,830	8,977	133%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>106,945</td><td>106,717</td><td>▲228</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>270</td><td>41</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>2,794</td><td>1,997</td><td>▲797</td><td>71%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>109,739</td><td>108,714</td><td>▲1,025</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>92,510</td><td>92,904</td><td>394</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>9,323</td><td>11,847</td><td>2,524</td><td>127%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>7,747</td><td>4,201</td><td>▲3,546</td><td>54%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>109,580</td><td>108,952</td><td>▲628</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	106,945	106,717	▲228	100%	うち新型コロナ影響	270	41	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	2,794	1,997	▲797	71%	合計	109,739	108,714	▲1,025	99%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	92,510	92,904	394	100%	事業費	9,323	11,847	2,524	127%	その他	7,747	4,201	▲3,546	54%	合計	109,580	108,952	▲628	99%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	106,945	106,717	▲228	100%																																																							
うち新型コロナ影響	270	41	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	2,794	1,997	▲797	71%																																																							
合計	109,739	108,714	▲1,025	99%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	92,510	92,904	394	100%																																																							
事業費	9,323	11,847	2,524	127%																																																							
その他	7,747	4,201	▲3,546	54%																																																							
合計	109,580	108,952	▲628	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の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、モニタリング)年2回																																																										

■ 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で臨時休館と再開を繰り返す中、予約者が混乱しないよう、その都度、電話やメール、館内表示などで周知をおこなった。ガイドラインの改訂にあわせて各室の定員を随時見直し、開館中は室内やトイレ、エレベーター、1階ロビーなどの消毒を徹底した。駐車証明書を発行する方式を新たに取り入れ、利用者が駐車券を取得する手続きを簡素化した。イベントでは公民館と白川公園を一体的に活用して多くの市民の方々に楽しんでもらった。白川公園の占有使用については、まちづくりセンターと連絡を密にして情報を共有した。
施設の管理	A	特記仕様書記載の26項目の維持管理業務のうち、法定点検を含む18項目の設備点検整備項目を確実に履行した。公民館や白川公園を気持ちよく利用してもらうため、8項目の清掃や樹木管理にも積極的に取り組んだ。施設設備の修繕・改善については、白川公園7件、茶室7件、公民館5件の合わせて19件を実施。公園街路灯や茶室照明の不具合を改修する際はLED照明に変更するなど環境にも配慮した。便座補修では暖房便座を採用したり、公衆トイレの灰皿を撤去したりするなど、利用者が快適に使えるような管理を心がけた。
収支の状況等	B	年間収支計画に基づき、顧問税理士の監理の下、年間を通して適正な予算執行に努めた。施設職員による簡易修繕や備品の製作など管理費縮減に取り組んだが、臨時休館の影響から参加費収入が伸び悩み、収支としては赤字となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 実施時期/3月23日～3月31日、調査対象・調査方法/図書室利用者・無記名記述式 設問/年代・使用頻度・職員対応など10問、有効回答/57人 主な回答結果 【年代】60代14人、70代14人、50代7人、40代6人、30代6人、10代5人など 【交通手段(複数回答)】徒歩24人、マイカー19人、バス10人、自転車7人など 【利用頻度】月2～3回21人、週1回13人、月1回12人など 【スタッフ応接】大変良い37人、良い19人、あまり良くない0人、良くない0人 アンケート結果に対する対応状況 ・お薦めの本をいろいろ紹介してほしい ⇒熊日の書評の掲示や本の表紙を正面に向けた展示など ・おはなし会の研修を行ってほしい ⇒公民館の主催講座をご案内

○ 総合評価

新型コロナウイルスの感染拡大で、公民館の開館日数は152日にとどまった。開館中は各室、共用部分など消毒を徹底した。臨時休館中や空き時間を利用して職員研修や白川公園などの清掃に取り組んだ。白川公園茶室は大人数で密になるのを避けるため、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18503人で前年度比40%増加。主催講座22、自主講座54、共同企業体が開催するカルチャー講座16を開講した。熊本市の資料によると、各館延べ利用実績では市公設公民館で最多。立地の良さもあり、講座関係を除く一般貸館は唯一1万人を超えた。公民館に不慣れな利用者も多く、マスクの着用と「3密」の回避を繰り返し呼びかけた。老人福祉センター機能として開放している教養娯楽室の囲碁・将棋は新たに15人が登録され、前年度の1.7倍にあたる延べ738人が楽しめた。12月には集会室でカラオケ開放講座も再開した。

・図書室の利用者は13712人で25.8%増加、貸出冊数も36131冊で17.0%増えた。臨時休館期間を除き毎月、幼児と赤ちゃんのための読み聞かせ会をそれぞれ開催。11月にはリサイクル本の配布会を開き63人に398冊を無償提供した。

・トレーニング室の利用者は2029人で26.3%増加。料金が安く、健康運動指導士のアドバイスを受けられることが評価されつつある。5月に飛沫防止シールド5台を新たに設置。6月から同時入室の制限人数を5人から7人に増やした。

・その他、駐車場利用者が減免の駐車券を取得する手続きを簡素化するため、8月から精算機で駐車証明書を発券する方式を導入した。駐車証明書と交換で駐車券を渡すため、受付事務も軽減した。業務の空き時間や臨時休館を利用して職員研修を実施。6月に熊本大名誉教授から「災害対応の基礎知識」、真和高教諭から「ネット情報化社会」について話を聞いた。2月には施設の防火管理者の指導で消防設備の位置確認や通報訓練を行った。

○ 白川公園施設

・白川公園茶室の利用者は1586人で前年度より39.7%増えた。公民館が臨時休館中は新規の予約を停止したが、婚礼の前撮りスポットとして定着し、利用が広がった。白川公園は清掃美化担当者を常駐させているが、1年を通じて落葉が多く、6月と2月には公民館職員も除草や枯れ枝を拾った。さらに、9月には共同企業体職員も加わり、30人で240袋分の落ち葉を収集。12月には熊本商高の生徒ら23人もボランティアで参加してもらい50人で200袋分の落ち葉や雑草を処分した。

・白川公園と公民館を会場に12月、「白川ふゆまつり」を開催。公園でのスラックラインやふれあい動物園、公民館での親子科学工作や防災クロスワードなどに延べ630人の住民の方々に参加していただいた。3月には「白川さくらまつり」を開いた。文学座による朗読会、映画上映会、ペットボトルランタン作りなどを企画したが、あいにくの雨模様で主に公民館での開催となった。また、11月には「白川WATER FESTA」に参加し、白川公園のライトアップに協力した。

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大により休館と再開を繰り返すこととなった。開館日数も通常の半分程度に落ち込み、公民館の活動がかなり制限された。その中で、開館時には「白川WATWE FESTA」(11月)、「白川ふゆまつり」(12月)、「白川さくらまつり」(3月)を企画するなど交流の機会の創出や防災意識の向上を図った。
施設の管理	A	特記仕様書に基づく、定期点検は確実に実施されていた。公園の清掃や樹木管理も適切に行われていた。修繕についても、元に戻すだけでなく利用者が快適に使用できるようなものにするなど工夫が見られた。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの感染拡大により、休館が増えたことにより参加費収入が減少。結果的には赤字となってしまったが、簡易な修繕等は職員で行う等、経費削減に取り組んだ。

○ 総合評価

今年度も、新型コロナウイルスの感染拡大により休館が続く、当初の事業計画の見直しを余儀なくされた。一方で、施設利用者に対する感染防止対策はガイドラインに基づき適切に実施されていた。休館決定時の連絡、周知も迅速に対応されていた。

また、利用の手続きの簡素化を図る等、使いやすい施設にするための改革にも積極的に取り組まれていた。

令和3年度(2021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	面積89.4ha(うち水面50.0ha)(A.水前寺地区1.2ha、B.出水地区8.1ha、C.上江津地区24.6ha、D.下江津地区36.2ha、E.広木地区19.3ha)																																																										
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・維持管理業務																																																										
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>86,492</td><td>87,482</td><td>990</td><td>101%</td></tr> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	86,492	87,482	990	101%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	86,492	87,482	990	101%																																																							
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>144,364</td><td>146,477</td><td>2,113</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>208</td><td>122</td><td>▲86</td><td>59%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,023</td><td>5,463</td><td>440</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>149,595</td><td>152,062</td><td>2,467</td><td>102%</td></tr> </table> ※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。 <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>136,275</td><td>139,842</td><td>3,567</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,977</td><td>6,428</td><td>▲549</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>143,252</td><td>146,270</td><td>3,018</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	144,364	146,477	2,113	101%	うち新型コロナ影響	0	0	-	-	利用料金収入	208	122	▲86	59%	その他	5,023	5,463	440	109%	合計	149,595	152,062	2,467	102%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	136,275	139,842	3,567	103%	事業費	6,977	6,428	▲549	92%	その他	0	0	0	-	合計	143,252	146,270	3,018	102%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	144,364	146,477	2,113	101%																																																							
うち新型コロナ影響	0	0	-	-																																																							
利用料金収入	208	122	▲86	59%																																																							
その他	5,023	5,463	440	109%																																																							
合計	149,595	152,062	2,467	102%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	136,275	139,842	3,567	103%																																																							
事業費	6,977	6,428	▲549	92%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	143,252	146,270	3,018	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、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	新規の取り組み事項として、健康分野では、スラックラインスクールの開始や、ヘルシーマイレージの熊本健康アプリとの連携を行った。（※R2年度登録者24名からR3年度登録者176名） また、生物多様性保全や普及啓発の取り組みとして、絶滅危惧種であるミナミメダカの生態展示や、冬の利用促進を兼ねた冬鳥図鑑の配布を実施した。また継続して取り組んでいるミズアオイの保全では、佐賀県の保全団体に協力、見学の受け入れや展示株の貸し出しを行った。その他、肥後細川庭園との連携によりオンライン講習会の開催や、里親制度の普及を目的としたパネル展示を行った。 継続事項としては、仕様書に記載されていないサービスセンターへのスタッフ配置を行い窓口・電話対応により、団体利用の受付、落し物対応、迷子対応、利用案内、問い合わせ対応など、顔の見える公園運営に取り組んだ。また、市と調整を行いながら、コロナ禍でもイベント等が安全に行えるよう、利用人数や内容を調整しながら「えづっ子塾」等自主イベントの開催に努めた。その他、誰でも、いつ来園しても公園が楽しめるようパンフレットやウォーキングマップ、季節ごとの公園見どころマップ、生き物ビンゴゲームの配布を行うほか、休憩所で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。
施設の管理	A	トイレの改修工事に伴い虫やクモの巣の発生が顕著に見られるようになったことから、新規の取り組み事項として、クモの巣取りを行う集中清掃を毎月実施した。生物多様性保全の新規の取り組み事項として、除草の時期や場所の細かな調整を行い希少植物であるミゾコウジュの保全や景観演出を兼ねたセイタカナミキソウの刈残しを行ったほか、熊本市動植物園と連携しウマノスズクサの差し芽による繁殖を行った。その他、水辺の環境整備として市と連携しぞうさんプールの水質改善への取り組みを行った。 継続事項としては、仕様書の管理水準「年5回（広木地区）の除草」に対して9回実施、仕様書水準を上回る維持管理を行い、広場利用のサービス向上に努めた。またトイレ建物清掃では、改修工事の影響ができるだけ一般来園者に及ばないよう、市や施工業者と調整を行いながら、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、快適利用、清潔維持に努めた。また、希少動植物の管理においては、希少植物管理専属スタッフ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ほか、ゲンジボタルの保全を目的とした外灯への遮光布設置や利用者サービスの向上を目的に駐車場の利用時間延長等を行った。
収支の状況等	B	内部監査を年2回、顧問税理士による面談を年2回実施し、第三者による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。 指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理、不適切な使用もなく、節制に努めている。自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と、公園管理業務に還元した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

① イベント参加者へのアンケート

(1) 調査期間 毎月

(2) 調査方法 親子向け自然学習イベント「わくわくえづっ子塾」の参加者を対象に実施

(3) 結果総括 参加者の64%が新規参加者で、36%がリピーターであった。満足度が非常に高く(100%)、これはコロナ禍により参加者を減らすことで、サービスの質も向上したためとも考えられる。リピート率と新規参加者は良いバランスも保たれている。ご意見としては自然体験と生き物観察会の開催、クラフト教室に対する要望が多く見られた。

② 公園利用実態調査アンケート

(1) 調査期間 秋～冬期に実施。

(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。

(3) 結果総括 自然環境の良さ(満足:92.4%)、植物の手入れ(満足:約92.1%)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76.9%)も高い結果であった。反対に、トイレの満足度(不満:約19.8%)、は低く、その他、駐車場の満足度(不満:約18.4%)や東屋やベンチ等休憩施設(不満:約13.8%)がやや低い傾向にあった。自由回答では駐車場の大きさや利用時間への不満、トイレが古いなど、公園施設の不足や古さへのご意見が比較的多くみられた。その他、スポーツイベントやマルシェ等の開催、プール期間の延長や屋根のある施設、更衣室の設置などのご意見が見られた。

・アンケート結果に対する対応状況

自然体験や生きもの観察会の要望が大きいことから、昆虫、水生生物、植物など広い分野での観察会を行った。またクラフト教室では園内の植物を活用したリースづくりやアート作品作り等を行った。駐車場の不足への対応としては写真展やセルフプログラムの実施など閑散期も利用しやすいサービスの提供に取り組んだ。また、広木地区では年間の草刈り回数を大幅に増やして実施、いつ来ても利用しやすい環境を整え、公園利用者のニーズにお応えできるよう努めた。

○ 総合評価

仕様書よりも草刈やトイレ清掃の頻度を上げて行うなど、コロナ禍でも安心して楽しく公園を利用できるようサービス向上に取り組んだ。イベントにおいても、利用人数や内容を調整しながら、可能な限り開催できるよう取り組んだ。このためイベントの参加者総数は、以前よりも少なくなったが、参加者一人一人への対応は以前より良くなり、サービスの質は向上することとなった。今後は、質を維持しながら、参加者を増やしていけるよう工夫を行っていきたい。ご意見の多いトイレについては、単に清掃の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清掃を行うなど、工程調整により効果的な管理に取り組んだ。このほか、湖面利用者や公園利用者から寄せられる外来水草の繁茂についてのご意見については、関係者と除草の時期や場所の細かな調整を行うほか、ボランティア団体との連携、調整を行いながら、利用者や生態系等に配慮した効果的な外来水草の除去活動に取り組んだ。また、全国都市緑化くまもとフェアの開催により、様々な工事やイベントが公園でも行われることとなったが、市や関係者と細かな連絡調整を行い、開催成功に向けて積極的に取り組んだ。

■ 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対策を講じながら、健康分野における新規事業、生物多様性保全や普及啓発活動等の自主事業を積極的に行うなど、コロナ禍でも安心して楽しく公園を利用できるようサービス向上に努めた。
施設の管理	A	施設の運営は、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。 仕様書水準を上回る維持管理だけでなく、利用者のニーズに合わせた維持管理及びボランティア団体と協力して外来水草の除去活動を行うなど、工夫を凝らした対応がなされている。
収支の状況等	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2期目(10年)が完了しており、周辺地域の特性等を踏まえて、協定書及び仕様書に沿った管理運営が確実に実施されている。新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、健康分野における新規事業、生物多様性保全や普及啓発活動等の自主事業を積極的に実施し、維持管理においては、ボランティア団体と協力した水草除去を行うなど、湖面利用者や公園利用者のニーズに応えるような対応がなされている。
今後も適正な管理運営に努めつつ、公園利用者のニーズに合わせた新規事業を実施するなど、サービスの向上に取り組んでもらいたい。

令和3年度(2021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～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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>31,855</td><td>16,385</td><td>▲ 15,470</td><td>51%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	31,855	16,385	▲ 15,470	51%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	31,855	16,385	▲ 15,470	51%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>38,180</td><td>38,262</td><td>82</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>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>38,180</td><td>38,262</td><td>82</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>8,581</td><td>8,711</td><td>130</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>543</td><td>334</td><td>▲209</td><td>62%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>28,728</td><td>28,470</td><td>▲258</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>37,852</td><td>37,515</td><td>▲337</td><td>99%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	38,180	38,262	82	100%	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	38,180	38,262	82	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	8,581	8,711	130	102%	事業費	543	334	▲209	62%	その他	28,728	28,470	▲258	99%	合計	37,852	37,515	▲337	99%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	38,180	38,262	82	100%																																																							
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	38,180	38,262	82	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	8,581	8,711	130	102%																																																							
事業費	543	334	▲209	62%																																																							
その他	28,728	28,470	▲258	99%																																																							
合計	37,852	37,515	▲337	99%																																																							
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	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、水循環社会及び地下水保全に関する情報拠点として、地下水都市くまとの特色や上下水道事業の役割と重要性について分かりやすく啓発を行い、学習施設として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。 企画事業においては、より一層興味を持っていただける内容となるようアンケート等により来館者のニーズを抽出し、子どもも大人も楽しめる体験型の講座や季節に合わせたイベント、八景水谷公園等の館外を利用した企画事業等を実施し、楽しみながら知識や関心を深めることができたと考える。 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、説明方法等を工夫し、満足いただけるよう努めた。 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Instagram、ラジオ等を利用し、適切な時期に情報発信を行った。また、チラシを用いた科学館周辺地域や公共施設等、関係団体への広報や市内小学校への広報活動だけでなく、一部市外の小学校に対しての広報を行い、利用拡大に繋がるよう努めた。 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や情報収集を行い、個々の能力とサービスの向上に取り組んだ。また、誰もが安全で快適に利用できる質の高い管理運営を行うため、公平・公正な運営に努めた。
施設の管理	A	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。気持ちよく安心して利用いただくための日常的な館内外清掃や巡視、適切に利用いただくための注意喚起の掲示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。 修繕が必要となった箇所については上下水道局へ報告し、その都度協議を行いながら修繕を実施し、適切な維持管理に努めた。
収支の状況等	A	清掃などの委託業務が適正価格で契約ができたこと、光熱水費の削減、燃料・事務用品費の節減等に努めたこと、また、感染症の影響によるイベント内容の縮小等により、支出合計額は前年度と比べ減少した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

<調査内容及実施期間>

- ①顧客満足度調査に関する内容 ……令和3年7月1日から29日まで
- ②広報や情報発信に関する内容 ……令和3年10月1日から31日まで
- ③施設展示物やイベントに関する内容 ……令和3年11月1日から30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279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」、「ホームページ」については、一定数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」 97%

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」54%

・イベントチラシ、ポスターの内容…「分かり易い」76%、「ふつう」24%

・ホームページを見ている…「定期的に見ている」6%、「欲しい情報があるときに見ている」60%

③施設展示物やイベント

・常設展示の内容 ……「良い」 78%

【利用者の主な意見】

(良い評価)

- ・笑顔での対応ですごく気持ちよく利用ができた。
- ・子どもたちの声に1つ1つ説明をしていただきました。

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)

・「水田を使った取組みを詳しく。」という要望→展示フロアには、地下水涵養についての情報コーナーを設けており、その中で水田を使った取組みとして水田オーナー制度を詳しく紹介したところである。

○ 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3年度については感染症の影響を大きく受け、臨時休館となった期間は令和2年度よりも長くなったが、開館した際には基本的な感染症対策を徹底し、イベントについては内容の縮小や変更を行いながらできる限り開催することができた。

結果的に来館者数は大きく減少したが、休館期間を利用し展示フロアや水の実験室の展示物の更新や水に関する情報の収集、職員研修を行い、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市水遺産や家庭でできる工作の紹介を行い、新たにYouTubeにおいて科学館の紹介や水遺産、工作、実験等の動画の配信を開始することで、来館できない方に対しての情報発信を行った。

見学者への対応については、常に新しい情報を提供できるよう情報の収集を行い、分かりやすい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。また、様々な年齢層に合わせた説明や実験を交え、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。

年3回行っているアンケート等により、利用者ニーズを把握し、運営に活かすことができるものは速やかに改善に取り組んだ。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む、適切に運営を行っていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	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3年度も新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館を行ったことから例年と比べ来館者数が減少したものの、臨時休館期間に展示物の更新や水に関する情報収集等、再開に向けて利用者への更なるサービス向上に努めたことからA評価とする。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づき適切に実施された。 前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症対策実施の他、注意喚起の掲示や巡視の強化等、事故の防止に努めたことは認められるものの、年度中に発生した事故の際、緊急時の連絡体制の改善を要したことからB評価(速やかに改善が行われたため)とする。
収支の状況等	B	燃料・事務用品の削減に努めていることや、新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館により、事務費・管理費等は予算額を下回っているが、人件費は例年超過している。休館日に行われる定期清掃等の出勤について、超過勤務手当の削減に努め、振替で代休取得をしており、改善策が講じられたものとしB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3年度は新型コロナウイルス感染症の影響が拡大したことにより、臨時休館期間が前年度よりも増加(43日→162日)となったが、臨時期間中には展示フロアや水の実験室の更新、水に関する情報収集や職員研修を実施された。
その結果、顧客満足度調査における「非常に満足・やや満足」が97%と前年度より2%上昇しており、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。
また、令和3年度より科学館の紹介や実験室の工作・実験等の動画をYouTubeへ投稿しており、臨時休館中や新型コロナウイルスの影響で来館が困難な方への情報発信にも努めており、変化する社会情勢に臨機応変に対応して管理運営を行えていると考える。

令和3年度(2021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	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、ボランティア室(作業室)、移動図書館車作業スペース、事務室等、熊本市城南児童館併設 ※蔵書冊数 約9.7万冊																																																										
事業概要	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類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																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>99,061</td><td>102,787</td><td>3,726</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	99,061	102,787	3,726	104%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	99,061	102,787	3,726	104%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>76,755</td><td>76,755</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>126</td><td>99</td><td>▲27</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,881</td><td>76,854</td><td>▲27</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>63,332</td><td>64,157</td><td>825</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,445</td><td>2,717</td><td>▲728</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,689</td><td>9,217</td><td>▲472</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,466</td><td>76,091</td><td>▲375</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,755	76,755	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	126	99	▲27	79%	合計	76,881	76,854	▲27	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	63,332	64,157	825	101%	事業費	3,445	2,717	▲728	79%	その他	9,689	9,217	▲472	95%	合計	76,466	76,091	▲375	100%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	76,755	76,755	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	126	99	▲27	79%																																																							
合計	76,881	76,854	▲27	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	63,332	64,157	825	101%																																																							
事業費	3,445	2,717	▲728	79%																																																							
その他	9,689	9,217	▲472	95%																																																							
合計	76,466	76,091	▲375	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	コロナ禍であったが、貸出冊数を落とすことなく、前年度比で130%の貸出実績となった。事業全般としては、徹底した感染対策を講じてイベント等を実施した。なお、通常開催できなかった事業については、代替事業の実施や実施時期を変更するなど、工夫をした対応を行い、業務仕様書で定められた回数以上の事業展開を行った。また、城南公民館とのコラボ企画の実施のほか、塚原歴史民俗資料館、県民天文台、御船町恐竜博物館などの外部機関と連携して展示内容や事業の企画を行い、来館利用者の増加に繋がるよう努めた。各事業では3密が起きないように計画し、施設内での新型コロナウイルス感染者の発生やクラスター等が起きないように細心の注意に努めた。

施設の管理	A	協定書、仕様書に基づき適切な管理運営に努めた。施設及び機器類や備品類の修繕では、経年劣化による破損や故障の際、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに修繕対応し、施設利用者へ安全かつ快適な環境を提供した。施設巡回に努め、日常点検で発見した、障がい者屋根付き駐車場の天板ひび割れ事案や図書館外壁材ひび割れ事案について、施設利用者の安全確保及び中・長期建物保全維持の観点から、施工方法の見直しや外壁材のリフォームを担当課へ積極的に提案するなど、施設管理について充実した業務内容を実施することができた。
収支の状況等	A	企業体本部や施設担当者による予算管理を実施し、年間収支計画とおりの予算執行ができた、業務仕様書に定める以上の職員配置を行うなど、来館利用者対応に努めることができた。なお、予算執行状況については、毎週月曜日に開催される定例会議で報告され、日々の見直し等に繋がった。また、顧問税理士の確認作業等により的確な管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

●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6月28日～令和3年7月18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

- ・いつも整理されていて見やすいです。
- ・スタッフの方がみなさん落ち着いた感じで、丁寧でとても気持ちよく利用しています。
- ・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。
- ・借りた本のリストのプリントがほしい。
- ・検索機の反応が悪くてすごく時間がかかってしまう。

●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(110名)
- ・調査期間 令和4年1月15日～令和4年1月23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 96.3% 普通 3.6% 悪い 0%
 - ・施設の快適さ 快適・やや快適 99.1% 普通 0.9% 不快 0%
 - ・施設の便利さ 便利・やや便利 98.2% 普通 1.8% やや不便 0%
 - ・施設の総合的な満足度 是非利用したい96.3% 機会があれば利用したい 3.7%
- ・総合スコア 19.40(満点20.00 他施設の平均値16.86)
- ・評価機関からのコメント 「総合的な満足度」のポイントは4.81と非常に高く、総合スコアも19.40と調査平均16.86と比べてかなり高いスコアになっています。

●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4年3月14日～令和4年3月31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

- ・不便な点はありません。いつもありがとうございます。
- ・(イベントが)開催されれば何でも参加します。
- ・新しい本だけでなく、古い本も入れてほしい。
- ・これまで借りた本の一覧を印字できたら欲しい。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・不満な点は「特になし」とのご意見が大半で、施設としてご満足いただいている。
- ・スタッフの印象について、親切な対応、丁寧な言葉遣い、気持ちよい挨拶をされていると受け止められていると同時に、雑であると感じた方もおられた。
- ・清掃が行き届き、整理整頓がされているが、暑いと感じる時があった。
- ・総合的な満足度として、自分も利用したいと思うし、他の人にも教えたいと思う方が8割以上おられる。
- ・利用者のマナー違反が気掛かりとのご意見があった。

○ 総合評価

利用者数においては、コロナ禍の中、年間10万人を超えて、前年比3,726人増の104%という結果となった。今年度の事業展開としては、子どもからシニアまで本を手に取りやすいようにこれまでの「絵本パック」を「ブックセット」としてサービスの対象を拡張することで、来館者の本を選ぶ時間(滞在時間)を短縮することができ、来館者からは「本を選びやすい、見やすい」とのご意見を頂くことができた。また、展示を多く活用し、来館者が見て楽しめむことができるような環境を整備した。具体的な例としては、児童館の休館中に「工作キット」の配布を図書展示と同時にを行い、新型コロナウイルス感染症が拡大する中で地域の子供達や保護者に喜んでもらうことができた。なお、近隣の公民館との連携事業も前年度より多く企画・実行することで、幅広い利用者の獲得に貢献した。当館独自の取り組みとしては、返却された本の消毒(アルコール拭き)を1冊ごとに行い、図書資料を安全・安心かつ清潔に管理運用することができた。今年度は、年間を通して、職員一丸となって図書資料の管理を徹底させたため、年度内の蔵書点検では不明本0冊の実績を残し、備品として貸与されている図書資料の管理の重要性を証明することができた。施設管理においては、定期巡回を実施し、書架ならびに利用状況の確認の他、設備や備品等の点検、検索機やセルフ貸出機、カート等のアルコール消毒を行い、来館利用者の安全利用と図書の入替えを積極的に行うことで利便性の向上に努めた。

■ 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	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正に実施された。新型コロナウイルス感染状況を見極め、拡大防止を図りながら可能な事業に取り組み、入館者、貸出冊数など、前年度より増加した。イベント実施においても、年度当初のアンケートで要望のあったモノづくり講座「手作りアロマハンドクリーム」や近隣の恐竜博物館の協力を得てのワークショップ「アンモナイトづくり」等の講座を開催するなど、幅広い年代に向けてサービスを提供し、利用の方々から満足をいただいている。また、地域の学校や施設、隣接の公民館との連携した事業を取り入れるなど、利用者の増加に繋げているなどを高く評価できA評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき管理が行われた。日常の点検等により設備や機器類の劣化や故障等に対しても速やかに対応が取られており、利用者からも高い評価をいただいている。また、中長期的な施設の保全に関する提案等、施設の管理に対する意識の高さが伺えたことなどからB評価とした。
収支の状況等	B	不適切な支出はない。コロナ感染予防のための換気に伴う空調(温度)調整など、エコ活動にも取り組み、経費縮減に繋げるものとなっている。予算執行面でも日々の見直しに取り組み成果をあげていることなどからB評価とした。

○ 総合評価

令和3年度は、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はなかったものの、感染状況により一部のサービス制限やイベント等の見送りとなったが、徹底した感染対策を講じて、様々な工夫をして事業に取り組み、昨年度以上の来館者数、貸出冊数となったことは高く評価できる。アンケートの声を反映した事業の実施、時期の変更や回数を計画よりも増やすなど、利用者のニーズに沿った運営が図られた。さらに併設の児童館、隣接の公民館との連携事業も積極的に行い、他地域にはない城南らしい活動や成果へ繋げるために取り組みがなされている。また、図書館司書の専門研修会や防災対策研修も実施され、職員のスキルアップ等にも努めている。

令和3年度(2021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(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 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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>20,217</td><td>17,252</td><td>▲ 2,965</td><td>85%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	20,217	17,252	▲ 2,965	85%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	20,217	17,252	▲ 2,965	85%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>76,755</td><td>76,755</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>126</td><td>99</td><td>▲27</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,881</td><td>76,854</td><td>▲27</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>63,332</td><td>64,157</td><td>825</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,445</td><td>2,717</td><td>▲728</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,689</td><td>9,217</td><td>▲472</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,466</td><td>76,091</td><td>▲375</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,755	76,755	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	126	99	▲27	79%	合計	76,881	76,854	▲27	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	63,332	64,157	825	101%	事業費	3,445	2,717	▲728	79%	その他	9,689	9,217	▲472	95%	合計	76,466	76,091	▲375	100%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	76,755	76,755	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	126	99	▲27	79%																																																							
合計	76,881	76,854	▲27	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	63,332	64,157	825	101%																																																							
事業費	3,445	2,717	▲728	79%																																																							
その他	9,689	9,217	▲472	95%																																																							
合計	76,466	76,091	▲375	100%																																																							
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、日報、月報等による書類の確認 ・定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) ・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	度重なるコロナウイルス感染拡大防止による臨時休館の中、図書館内で手作り制作キットの配布、手遊びや運動動画の配信、zoomを活用した「育児講座・相談会」「運動教室」など、休館中でもできる事業にチャレンジした。また、貸出おもちゃについても利用者の要望に応え、消毒作業を徹底した上でおもちゃの数にも制限をかけず、貸し出しを行ったことも、利用者増に繋がったと考える。 コロナ禍での子育てに悩んでいる保護者も増えてきている状況の中、より一層利用者へのお声掛けと子育て相談の充実化を図った。 また、図書館や地域子育て団体・南区保健子ども課・子育て支援センターとの連携事業の継続により、来館が必要と思われる親子に来館していただくことができた。
施設の管理	A	管理運営仕様書に基づき適切な管理に努めた。施設及び機器類や備品類の修繕では、経年劣化による破損や故障の際、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに修繕対応し、施設利用者へ安全かつ快適な環境を提供した。また、施設巡回に努め、日常点検で発見した、障がい者屋根付き駐車場の天板ひび割れ事案や図書館外壁材ひび割れ事案について、施設利用者の安全確保及び中・長期建物保全維持の観点から、施工方法の見直しや外壁材のリフォームを担当課へ積極的に提案するなど、施設管理について充実した業務内容を実施することができた。児童館においては、遊具消毒の徹底と安全点検を欠かすことなく実施し、安全・安心な利用者サービスの維持に努めた。
収支の状況等	A	企業体本部や施設担当者による予算管理を徹底し、年間収支計画とおりの予算執行ができた、業務仕様書に定める以上の職員配置を行うなど、利用者対応を優先した運営を行いながらも、予算内で運営することができた。予算執行状況については、毎週月曜日に開催される定例会議で報告され、日々の見直し等を励行した。また、顧問税理士の確認作業等により的確な収支管理を行うことができた。児童館の休館と事業実施制限により、事業費は減少したものの、管理費においては様々なコロナウイルス感染対策費用や人件費などが増加したが、経費の縮減を図りながら感染対策のような必要経費には費用を投じ、バランスの取れた収支管理ができたと思う。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

●アンケート

・対象 城南児童館利用者(30名) ・調査期間 令和3年6月28日～令和3年7月18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＞

・いつも楽しく利用させて頂いています。イベントも充実しておりとても有り難いです。

・とてもきれいで保育士さんもいつも明るく声をかけてくださるので、来るのが楽しみです。

・久しぶりの開館を親子共々本当に喜んでいきます。このまま落ち着いてほしいです。

＜改善してほしい等＞

・コロナ禍で仕方ないですが、時間の制限があるところ

●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(110名) ・調査期間 令和4年1月15日～令和4年1月23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 96.3% 普通 3.6% 悪い 0%

・施設の快適さ 快適・やや快適 99.1% 普通 0.9% 不快 0%

・施設の便利さ 便利・やや便利 98.2% 普通 1.8% やや不便 0%

・施設の総合的な満足度 是非利用したい96.3% 機会があれば利用したい 3.7%

・総合スコア 19.40(満点20.00 他施設の平均値16.86)

・評価機関からのコメント 「総合的な満足度」のポイントは4.81と非常に高く、総合スコアも19.40と調査平均16.86と比べてかなり高いスコアになっている。

●聞き取りアンケート

・対象 城南児童館利用者(30名) ・調査期間 令和4年3月22日～令和4年3月31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＞

・今のままで充分です。 ・楽しく利用させて頂いています。

＜改善してほしい等＞

・木のおもちゃがあるといい。 ・駐車場が少ない。

・アンケート結果に対する対応状況

①木のおもちゃに関しては、今年度新しく4種類追加した。

②時間制限がある中でも楽しんで頂けるよう、感染症対策、人数制限を行った上で、充実した事業を開催した。

○ 総合評価

今年度上半期には、有事による臨時休館に備え、休館中でも事業の実施や育児相談会を開催できるよう「zoom活用研修」の実施や「ネット環境整備・リモート開催に要する備品の購入」「代替え事業の計画」に取り組み、その成果として、臨時休館となった際には、即座に事業をリモートに切り替え開催することができた。また、SNSを活用した手遊びや手作り人形劇、運動動画の配信にも努め、利用者より「児童館が身近に感じられ、親子で動画を通して、楽しいお家時間を過ごせた！」などの喜びの声も多く聞くことができた。

事業展開においても、近隣小学校へのアウトリーチ事業「読み聞かせ」の実施と、近隣小学校の施設見学会受け入れやリモート施設見学会にも積極的に取り組み、地域とのつながりも強化することができた。図書館・南区保健子ども課・城南子育て支援センター・子育て支援団体・児童民生委員との連携事業「はじめての一步」においては、今日までの連携をさらに強化して素晴らしい事業の展開が図れた。

子育てサークルの活動においても、立ち上げから運営管理、連携事業の開催まで、児童厚生員がサポートを行い、年間を通して活発な活動ができたと考える。

また、貸し出し遊具においては、消毒作業を入念に行い、制限をかけずに貸し出した結果、貸し出しおもちゃを目的に来館される方が増え、利用者サービス向上及び利用者数の減少をくい止め、結果利用者数の維持につながった。

■ 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	指定事業の他、自主事業、イベントについても多様な事業の実施をしている。また、新型コロナウイルス感染拡大に伴う臨時休館中も、動画配信やzoomを活用した事業に切り替えるなどの工夫が見られた。遊具消毒を徹底しながらも、制限をかけずに貸し出すなど、職員の努力がみられ、利用者の満足度につながったことが評価できる。
施設の管理	A	施設管理については、巡回や点検を徹底し、施工方法の見直しなど改善策を積極的に提案するなど、維持管理の意識の高さも評価できる。また、遊具や玩具の安全点検についても日常的に行っており、早期発見に努めていた。遊具の消毒と安全点検を徹底し、より安全に安心して利用できる環境づくりも行っており、評価したい。
収支の状況等	B	企業全体で収支状況を共有し、専門士の確認を得るなど、適切に管理されている。また、利用者対応を優先した運営とするため、職員配置等の見直しを行うなど工夫しながら、年間収支計画のとおり予算内で適切に運営したことは評価したい。

○ 総合評価

年間を通して、多様な事業やイベントを実施しており、児童や保護者のニーズに応じた事業運営が出来ている。また、併設施設である図書館や地域との連携事業では、近隣小学校へのアウトリーチ事業や地域の団体と協力して事業を行い、児童館と地域との繋がりや地域住民・多世代との交流が図られており、地域で子どもを育てる環境の向上につながっている。

運営は、工夫を凝らした事業を展開し、安全に利用できるための施設管理と満足度の高いサービスを提供することで、臨時休館しながらも、安定した利用者数を維持していた。また、コロナ禍での子育ての負担感や不安感を持つ家庭が地域の中で安心して暮らすことができるよう、子育て相談など親子の居場所としての役割を担う活動についても実施しており、引き続きこのような支援活動を行なっていただきたい。

令和3年度(2021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	・延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て) ・総合観光案内所(328.37㎡)・歴史文化体験施設(2,136.80㎡) ・親水空間施設(48.60㎡)・多目的交流施設(338.22㎡) ・駐車場(299.09㎡)・駐輪場(78.28㎡)・駐車場ゲート(72.00㎡)																																																										
事業概要	・歴史文化体験施設の維持管理及び運営業務 ・多目的交流施設の維持管理及び運営業務 ・駐車場等保守管理及び運営業務 ・親水空間維持管理業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>93,190</td><td>98,911</td><td>5,721</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	93,190	98,911	5,721	106%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	93,190	98,911	5,721	106%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>135,376</td><td>127,937</td><td>▲7,439</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>9,135</td><td>8,275</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>15,892</td><td>18,934</td><td>3,042</td><td>119%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,707</td><td>12,006</td><td>8,299</td><td>324%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>154,975</td><td>158,877</td><td>3,902</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 ※R2年度のその他は、前年度評価時から修正しています。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>8,014</td><td>10,539</td><td>2,525</td><td>132%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>134,349</td><td>130,804</td><td>▲3,545</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>13,298</td><td>4,448</td><td>▲8,850</td><td>33%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>155,661</td><td>145,791</td><td>▲9,870</td><td>94%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	135,376	127,937	▲7,439	95%	うち新型コロナ影響	9,135	8,275	-	-	利用料金収入	15,892	18,934	3,042	119%	その他	3,707	12,006	8,299	324%	合計	154,975	158,877	3,902	103%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	8,014	10,539	2,525	132%	事業費	134,349	130,804	▲3,545	97%	その他	13,298	4,448	▲8,850	33%	合計	155,661	145,791	▲9,870	94%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	135,376	127,937	▲7,439	95%																																																							
うち新型コロナ影響	9,135	8,275	-	-																																																							
利用料金収入	15,892	18,934	3,042	119%																																																							
その他	3,707	12,006	8,299	324%																																																							
合計	154,975	158,877	3,902	103%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	8,014	10,539	2,525	132%																																																							
事業費	134,349	130,804	▲3,545	97%																																																							
その他	13,298	4,448	▲8,850	33%																																																							
合計	155,661	145,791	▲9,870	94%																																																							
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	令和2年度に引き続き、新型コロナ・ウィルス感染拡大を受け、123日間の臨時休館となる難しい運営を強いられるが、臨時休館中はWEBによるコンテンツ配信等を活用し熊本城観光振興につとめた。また、熊本城特別公開第3弾の効果もあり、第4四半期に回復に転じ来館者数は昨年比106%となった。 震災以後、毎年変化する熊本城観光に合わせた準備(外部演者との連携事業、修学旅行をターゲットとした防災体験プログラムの造成など)、スタッフ研修につとめるとともに、コロナ対策に関する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、来城者のみならず従事するスタッフに不安を与えない運営を継続した。 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。

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。 また近年、交換部品の製造停止、世界情勢の影響による電子機器の調達難などの情報もあり、持続可能なサービス提供のため常に情報収集に努めている。 当該年度は枯損木の植え替え、城玉砂利の補充を実施し良好な植栽景観を維持した。
収支の状況等	A	新型コロナ・ウィ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もあったものの、利用料金収入は熊本城特別公開第3弾の効果もあり第4四半期に回復し、昨年比119%となった。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

【概要】

1. 調査方法: 記述式

2. 結果概要: 有効回答数120名

- ・来館者の年代は、40代まで小計で83.4%、10代が26.7%と最も多く、20代の20.0%が続く。
- ・来県者は県外から80.8%、市内を含む県内は16.6%にとどまる。
- ・家族で来館が過半数を超え55.0%、友人と15.8%、一人で15.0%が続く。
- ・当施設の認知度は、「知っていた」25.8%、「知らなかった」60.0%。
- ・来館者の75.2%が熊本城域(熊本城、券売所、城彩苑入口)に入ってから当施設を認知。
- ・人気のコンテンツは、体験コーナー(12.2%)、歴代有名人対局クイズ(9.9%)、熊本城プロジェクションマッピング(8.8%)、熊本城VR(8.5%)。

【回答者の意見】

- ・資料を増やして欲しい。
- ・多言語や字幕などユニバーサルな解説を充実して欲しい。
- ・天守閣は映像重視、わくわく座は体験重視など天守閣内展示と住み分けして欲しい。
- ・体験メニューや体験コーナーを充実して欲しい。

・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、春には熊本城の復旧・復興過程での新たな発見を紹介する企画展「発見！熊本城」、夏には熊本城のなぞ解きイベントや体験型ワークショップを開催し、秋には特別バージョンのVRライブ解説や特別寸劇の上演など人気コンテンツの活用につとめた。さらに2月22日の忍者の日に合わせ忍者なりきり体験イベントの開催や、3月19日からのくまもと花と緑の博覧会に合わせ「肥後六花」を紹介する企画展の開催など、周辺イベントとも連携しながら、様々な角度から熊本、熊本城の魅力を発信し誘客につとめた。

○ 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。

コロナ禍においても、十分な対策のもと、対話を重視し、体験拡充につとめ魅力的かつ安全・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、来館者の快適性を継続することに取り組んだ。

収支の状況等については、年間123日間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、また第4四半期の来館者の回復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、熊本城の紹介動画やキャラクターと一緒に体を動かすことができる体操動画など、自宅でも楽しめるコンテンツをWEBで配信し、状況に応じたサービスの提供に積極的に努めた。 また、自主事業として修学旅行をターゲットとした防災体験プログラムを立ち上げ、新規顧客の獲得に繋げるなど、工夫した運営がなされた点を総合的に評価しA評価とした。
施設の管理	B	建築物・建築設備について不具合が生じた場合には、速やかに修繕等の方法や費用を検討し、良好な状態を維持できるよう適宜対応することができた。 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	B	新型コロナウイルス感染拡大の影響をうけ約4ヶ月間の臨時休館を強いられ、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

年間を通して様々なイベントや体験型ワークショップを企画し、積極的な誘客に取り組んだことにより、昨年比で来館者数106%、利用料金収入119%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年以上が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3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと森都心プラザ																																																										
指定管理者	くまもと森都心プラザ管理運営共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021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 産業振興課 起業・新産業支援室(下記以外) 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	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、豊かさと活力を生み出すための拠点施設 延床面積 9568.37㎡(複合ビルくまもと森都心A棟の1階の一部、2階の一部、3～6階) 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																																																										
事業概要	・管理施設の使用許可、使用に係る使用料の徴収に関する業務 ・プラザの維持管理に関する業務 ・観光情報及び郷土情報の提供に関する業務 ・中小企業の経営及び創業の支援に関する業務 ・文化の振興及び交流に関する業務 ・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業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ホール・多目的室・会議室</td><td>43,779</td><td>35,762</td><td>▲ 8,017</td><td>82%</td></tr> <tr> <td>プラザ図書館</td><td>372,564</td><td>345,404</td><td>▲ 27,160</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>ビジネス支援センター</td><td>2,026</td><td>1,407</td><td>▲ 619</td><td>69%</td></tr> <tr> <td>観光・郷土情報センター</td><td>142,801</td><td>83,157</td><td>▲ 59,644</td><td>58%</td></tr> <tr> <td>託児室</td><td>599</td><td>562</td><td>▲ 37</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>561,769</td><td>466,292</td><td>▲ 95,477</td><td>83%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	ホール・多目的室・会議室	43,779	35,762	▲ 8,017	82%	プラザ図書館	372,564	345,404	▲ 27,160	93%	ビジネス支援センター	2,026	1,407	▲ 619	69%	観光・郷土情報センター	142,801	83,157	▲ 59,644	58%	託児室	599	562	▲ 37	94%	全体	561,769	466,292	▲ 95,477	83%																				
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
ホール・多目的室・会議室	43,779	35,762	▲ 8,017	82%																																																							
プラザ図書館	372,564	345,404	▲ 27,160	93%																																																							
ビジネス支援センター	2,026	1,407	▲ 619	69%																																																							
観光・郷土情報センター	142,801	83,157	▲ 59,644	58%																																																							
託児室	599	562	▲ 37	94%																																																							
全体	561,769	466,292	▲ 95,477	83%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>386,253</td><td>352,000</td><td>▲34,253</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>23,570</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>17,690</td><td>13,017</td><td>▲4,673</td><td>74%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,964</td><td>5,039</td><td>▲4,925</td><td>51%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>413,907</td><td>370,056</td><td>▲43,851</td><td>89%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>244,206</td><td>229,916</td><td>▲14,290</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>166,753</td><td>139,912</td><td>▲26,841</td><td>84%</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>410,959</td><td>369,828</td><td>▲41,131</td><td>90%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	386,253	352,000	▲34,253	91%	うち新型コロナ影響	23,570	0	-	-	利用料金収入	17,690	13,017	▲4,673	74%	その他	9,964	5,039	▲4,925	51%	合計	413,907	370,056	▲43,851	89%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	244,206	229,916	▲14,290	94%	事業費	166,753	139,912	▲26,841	84%	その他	0	0	0	-	合計	410,959	369,828	▲41,131	90%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	386,253	352,000	▲34,253	91%																																																							
うち新型コロナ影響	23,570	0	-	-																																																							
利用料金収入	17,690	13,017	▲4,673	74%																																																							
その他	9,964	5,039	▲4,925	51%																																																							
合計	413,907	370,056	▲43,851	89%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	244,206	229,916	▲14,290	94%																																																							
事業費	166,753	139,912	▲26,841	84%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	410,959	369,828	▲41,131	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、指定管理者へのヒアリング)を年2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	(ホール・多目的室・会議室) 新型コロナウイルス感染症の状況が刻々と変動する中、施設利用の中止要請や新規予約受付停止等、利用者に不便をかけることが多かったが、混乱が生じないように丁寧に説明することで理解を得られた。 (プラザ図書館) 利用制限が続く中でも、確かな情報を収集・発信してきた。また、事業が実施できない中、諦めることなく、いかなる状況においても利用者の知的好奇心を刺激すべく、ブックリストを作成したり、紙上ビブリオバトルを実施する等代替案を考え、様々な企画を行った。 また、対面での接客が可能となり、利用者からの相談件数が前年比133%と大幅に増加した。 (ビジネス支援センター) コロナ禍、センターの2階への移設に伴う工事の実施がある中でも、熊本市内の中小企業への経営相談・融資相談等を適切に行うことができた。併せて緊急経営相談窓口として新型コロナウイルスに関する経営相談窓口、原油価格高騰に関する特別相談窓口、緊急空き店舗対策事業の相談窓口等を設置し、様々な相談への対応を行った。また中学生向けのジュニアビジネススクールとして市立藤園中2年生(81名)に対して実際学校に出向きビジネスの仕組みを学習する事業(パソコンショップを運営しよう！)を行った。 (観光・郷土情報センター) 7月に開催した「肥後朝顔展」、11月に開催した「肥後菊展」では、それぞれ実際に熊本城で栽培している花を展示することで来館者増につながった。12月の郷土の歴史・偉人や景勝地を紹介した「ご当地かるた展」では、『横井小楠かるた』など県内9つのカルタを展示し歴史的・文化的価値を紹介することで、地域の情報を発信できた。実質の観光フロア稼働日は144日間。(12月11日まで開館) (託児室) 臨時休館や新型コロナウイルス感染拡大の影響による利用控えにより、利用者数は目標に達することができなかった。しかし、休館中においても広報活動を継続したことや、感染対策を講じた上で積極的に自主事業を開催したことで、託児室の存在をアピールすることができた。 (全体評価) 来館者はプラザ全体で前年比83%(▲95,477人)と減少したが、2階観光・郷土情報センターはリニューアル工事により12月から閉館となったため、2階だけで前年比▲59,644人と、プラザ全体の減少数の62%を占めることになり、観光閉鎖による要因が大きかった。新型コロナウイルスの感染拡大で年間の約半分の日数は、まん延防止等適用措置期間になり、利用の自粛や延期を案内したが、丁寧な説明をすることでトラブルを防ぐことができた。
施設の管理	A	施設の快適な環境維持と安全管理には、職員の高い意識を持って従事し、年間アンケート集計で館内の清掃状況について「とても良い」が76%と高い評価を得ることができた。 利用者アンケートの新型コロナウイルス感染対策の項目でも「安心62%」「普通35%」と高い評価を得るなど、年間を通じ消毒、検温、換気など徹底した感染防止対策を講じて安心・安全な施設利用に努めた。
収支の状況等	A	プラザホールについて、天井の耐震補強工事で7か月間休館したことや新型コロナウイルス感染拡大により会議室の利用を中止したこと等で利用料金は前年比74%と大きく減少したが、新型コロナウイルス感染対策で事業内容を変更し支出が減ったことから収支はほぼ同額となった。 年次予算書に基づく施設運営・管理に関して、不適切な支出は無く、顧問税理士の指導のもと適正な予算執行を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間 令和3年4月1日～令和4年3月31日（年間を通して実施）
2. 調査方法 アンケート用紙と回収箱を2階入口に設置。・職員による手渡しでアンケート記入依頼。
3. 設問項目 ①利用部署 ②接客 ③清掃 ④利用頻度 ⑤利用者のプラザ紹介 ⑥感染対策 他
4. 調査結果 3年度アンケート回収は290枚（月平均24.2枚）

（主な回答内容）

- ・接客対応…とても良い67.7%・良い 32.0%・未記入0.3% ・清掃状況…とても良い76.5%・良い 23.5%
- ・プラザ紹介…紹介した36.5%・紹介された12.5%・紹介しようと思う37.8%・紹介しない8.6%・未記入4.6%
- ・感染対策…安心61.9%・普通に利用34.7%・少し不安2.4%・不安0.7%・未記入0.3%

【主なご意見】

・皆さん笑顔が素敵です。・いつも職員の方に心地よく対応して頂いて、感謝しています。・清掃スタッフの方々の仕事が、素晴らしいです。・トイレがいつも清潔で、嬉しいです。・感染対策がしっかり行われていると思います。・非常に使い易い施設です。・熊本市の図書館では一番好きなので、いつも利用しています。

・アンケート結果に対する対応状況

毎月末にアンケートを集計し、結果及び意見に対する回答を、2階通路に掲示公開。毎月実施している、当企業体役員会議、コンプライアンス小委員会で、結果及び意見、要望を協議。内容は全スタッフに情報共有し、討議のうえ業務に反映させ、利用者満足度の向上に努めた。

○ 総合評価

4月熊本駅前再開発事業の集大成としてアミュプラザ熊本がオープンし駅周辺が一気に活気づく中、プラザも連携をとって駅前にぎわいづくりを進めた。3月には西区役所、熊本朝日放送、JR九州熊本支社、アミュプラザ熊本と共同で熊本駅前フェスタを開催し、熊本駅周辺にぎわいづくり協議会の事務局として熊本駅周辺地域と連携を強化し、一体となったイベント開催で熊本駅前の賑わい創出を図ることができた。

休館日にはプラザ全職員参加による全体研修を4回行い、接客サービスの向上、個人情報保護強化、避難誘導訓練を行い職員のレベルアップを図り、より質の高いサービスを提供する組織づくりを推進した。また5月から11月までプラザホール天井の耐震補強工事、12月から3月中旬まで2階ビジネス支援施設のリニューアル工事があり、当企業体役員と職員は定例工程会議に出席し工事の進捗や注意事項、情報の共有を行いながら無事故でオープンできるように最大限の協力を行った。

■ 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	(ホール・多目的室・会議室) 指定事業や自主事業について、感染症の影響で延期や中止を余儀なくされたが、開催する場合には、定員の調整や検温、消毒、パーティションの設置等、徹底した感染症対策の下で実施することができた。 (プラザ図書館) 感染症対策を行った上で、可能な限りイベント等を実施した。やむを得ず中止となった場合は、イベントテーマに沿った図書館資料についてブックリストを作成、配布するなど、情報発信に力を入れることができた。結果、昨年度から貸出冊数の増加に繋がったことは高く評価できる。 (ビジネス支援センター) 施設の改修工事については、市と連携し柔軟に対応できた。各種事業については、ジュニアビジネススクールや各セミナーをはじめ、一部感染症の影響により延期となったが、開催時期等を調整することで着実に実施することができた。また、感染症や原油価格高騰、緊急空き店舗対策等の経営課題に対する緊急経営相談窓口を設置し、様々な相談に丁寧に対応することができた。 (観光・郷土情報センター) 感染症の影響や12月から3月まで実施した改修工事の影響で開館期間が限られている状況であったが、様々な展示会や販売会を実施し、来館者を増やす取組がなされていた。また、観光情報や郷土情報は常に最新のものを取り揃えられていた。 (託児室) 感染症の影響で利用者が減少したが、休館期間終了直後の事業にも新規の参加者が見られるなど、ホームページ等での効果的な周知等がなされていた。 (全体評価) 施設全体の運営については、仕様書、協定書等に基づく業務が、感染症の状況に応じた柔軟な対応により、適切に実施された。 また、利用者アンケートでは、接客対応についてほとんどの回答者が「とても良い」もしくは「良い」と回答しており、利用者の方に寄り添った丁寧な対応がなされていたことも踏まえ、A評価とする。
施設の管理	A	施設の清掃状況についての利用者アンケートでは、前年に引き続き、回答者全員が「とても良い」もしくは「良い」と回答しており、快適な環境を維持する努力がなされている。 加えて、プラザホールの天井改修工事や、2階のリニューアル工事について、開館を続けながら行われる中、工事の定例工程会議にも出席し、情報を共有する等、事故を未然に防ぐ取組をされていることから、A評価とした。
収支の状況等	B	各種工事による利用制限や感染症の拡大による休館等の影響で、利用料金は大きく減少しているが、開催時期を延期したり、開催する事業の広報を強化する等、収入を増やす取組については評価できる。 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ことから、B評価とする。

○ 総合評価

令和2年度に引き続き、感染症の流行により施設利用の制限がかかることに加え、プラザホールの特定天井の改修工事や2階のビジネス支援施設のリニューアル工事があり、業務遂行や利用者への対応で難しい場面も多々あったと考えられるが、そのような中でも利用者アンケートでは概ね高評価をいただいている、満足度の高いサービスが提供できている。

また、感染症の拡大状況を考慮しつつ3月に開催した熊本駅前フェスタでは、熊本駅周辺にぎわいづくり協議会の事務局として、熊本駅前の賑わいの創出に大きな貢献を果たしている。

今後も引き続き、これまで指定管理者として積み重ねてきた経験を活かし、感染症の状況に応じた丁寧で柔軟な運営を期待している。

令和3年度(2021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	熊本市民と在住外国人との交流を推進し、本市の国際化の進展に寄与するため設置された施設 ・延床面積8439.65㎡(地下2階地上7階建て) ・ホール(224.4㎡)・大広間(222.5㎡)・談話室(18.0㎡)・和室(36.00㎡)・茶道室(56.70㎡)・中会議室(42.2㎡)・小会議室(和)(36.0㎡)・小会議室(洋)(35.5㎡)・第1会議室(75.3㎡)・第2会議室(71.6㎡)・第3会議室(132.8㎡)・国際会議室(189.5㎡)・研修室1(56.9㎡)・研修室2(29.4㎡)・研修室3(44.5㎡)・多目的ルーム(221.5㎡)・国際交流サポートセンター・ワールドスタディールーム・熊本市外国人総合相談プラザ・指定管理者事務室・エントランスホール・機械式駐車場・フェアトレードカフェ																																																							
事業概要	1 熊本市国際交流会館条例第19条に規定する業務 (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 (2)会館の維持管理に関する業務 (3)同条例第3条に掲げる事業の実施に関する業務 ア市民の国際化の促進に関すること イ市民と在住外国人等の交流促進に関すること 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 エ市民の文化の振興及び交流に関すること 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 カその他市長が特に必要と認めること (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 2 同条例第20条に規定する利用料金の収受、減免及び還付に関すること																																																							
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>86,618</td><td>76,070</td><td>▲ 10,548</td><td>88%</td></tr></table>	(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	86,618	76,070	▲ 10,548	88%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
全体	86,618	76,070	▲ 10,548	88%																																																				
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>183,278</td><td>184,950</td><td>1,672</td><td>101%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>37,809</td><td>33,291</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>24,037</td><td>19,898</td><td>▲4,139</td><td>83%</td></tr><tr><td>その他</td><td>10,846</td><td>8,550</td><td>▲2,296</td><td>79%</td></tr><tr><td>合計</td><td>218,161</td><td>213,398</td><td>▲4,763</td><td>98%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>81,601</td><td>72,296</td><td>▲9,305</td><td>89%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>21,310</td><td>20,727</td><td>▲583</td><td>97%</td></tr><tr><td>その他</td><td>121,764</td><td>123,380</td><td>1,616</td><td>101%</td></tr><tr><td>合計</td><td>224,675</td><td>216,403</td><td>▲8,272</td><td>96%</td></tr></table>	収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	183,278	184,950	1,672	101%	うち新型コロナ影響	37,809	33,291	-	-	利用料金収入	24,037	19,898	▲4,139	83%	その他	10,846	8,550	▲2,296	79%	合計	218,161	213,398	▲4,763	98%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	81,601	72,296	▲9,305	89%	事業費	21,310	20,727	▲583	97%	その他	121,764	123,380	1,616	101%	合計	224,675	216,403	▲8,272	96%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
指定管理料	183,278	184,950	1,672	101%																																																				
うち新型コロナ影響	37,809	33,291	-	-																																																				
利用料金収入	24,037	19,898	▲4,139	83%																																																				
その他	10,846	8,550	▲2,296	79%																																																				
合計	218,161	213,398	▲4,763	98%																																																				
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
管理費	81,601	72,296	▲9,305	89%																																																				
事業費	21,310	20,727	▲583	97%																																																				
その他	121,764	123,380	1,616	101%																																																				
合計	224,675	216,403	▲8,272	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)。																																																							

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営においては、本年度も新型コロナウイルス感染症の影響に因る「まん延防止等重点措置」や、「医療機関ひっ迫宣言」などコロナ禍に関する対応に終始した一年となった。 また、本年度は9月から3月にかけて全館に及ぶ空調改修工事が行われ、冷暖房が使用できず、さらに、工事に伴う激しい騒音・振動等により利用者に多大なご迷惑をかけた一年であり、令和2年度以上に利用料金や利用率の減少が見られ、結果、稼働率が令和2年度28.6%に対し、令和3年度は25.6%と3ポイント減少した。 そのような中においても、多文化共生事業など熊本に住んでいる外国人のために欠かせない事業などについては、事業の性質上、一部中止せざるを得ない事業もあったものの、オンライン決済の導入や講師、ボランティア向けのオンライン活用方法の講習会を開催するなど、前年度の経験をもとに対面とオンラインの両方での事業展開が可能となるよう努めた。 また、外国人総合相談プラザでは、コロナ禍の長期化により、入管手続や雇用労働に関する相談に加え、保健所からの依頼で外国人感染者との通訳協力や必要な書類の翻訳などコロナへの対応が増加した。その他、交流ラウンジにおいても、感染防止対策に努め運営を行ったものの、会館利用同様、利用者は前年度よりさらに減少した。 施設の運営については、この2年の状況、また、今後のウィズコロナを見据え、リモートでの会議の増加など社会活動の変革により、一定程度の利用の減少を想定するとともに、事業展開においてもオンラインの活用の充実を図るなど、運営の在り方を見つめなおすきっかけとなった。
施設の管理	B	施設の管理については、仕様書及び保守点検計画表に基づき利用者の安全かつ快適な利用が出来るよう適切な施設管理を行った。しかし本年度は空調改修工事が行われたため、利用者には予め空調が使えないことや、騒音等を案内していたが、想定外の騒音や猛暑等により多くの苦情を受けるなど利用者に不快な思いをかけた。それに対し工事業者と連携し真摯に対応した結果、大きな問題とはならなかった。 施設管理者としては、コロナの影響も含め、利用者への安全かつ快適な利用供給の大切さ、難しさを痛感した一年であった。施設の老朽化は否めないが、いかに延命していくことが重要であり、そのためにも日頃の維持管理の徹底をこれまで以上に実施していかなければならないと認識した。
収支の状況等	B	財務会計規定に則り、適正な会計処理を行った。 利用料金収入に関しては、昨年度に引き続き新型コロナウイルスの影響による施設利用のキャンセルと半年間にわたる空調改修工事が実施されたこともあり、前年度より410万円ほどの減収となった。また合わせて受講料収入やlinkcafeの売上も減収となった。しかしながら熊本市より指定管理料の増額があったことや一部外部委託の見直しを行ったため、収支状況は昨年度より350万円ほど改善した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1. 調査期間：令和4年2月21日～3月30日
2. 調査方法：施設利用者へ、受付にてアンケート用紙を手渡し、施設利用後に回収（回答数86名）
3. 調査概要：

新型コロナウイルス感染症の影響に因り利用者が大きく減少する中に於いて、利用者満足度を計るアンケートを実施した。最初に利用者の基本情報（年齢層、職業、性別、居住区）を尋ね、次に、施設利用料金の決済方法（現金、クレジットカード等の電子マネー）、当館に求めるサービス、コロナ禍の影響で、ホールや会議室などの利用方法に影響があるか、フェアトレード製品の購買欲、他、スタッフの接客態度や当館を利用した満足度を調査した。

利用者の基本情報から年齢層は50代が多く、次いで40代、30代が同数、60代と比較的多くの世代に利用者層が分散していた。令和2年度に比べるとコロナ禍でも何とか感染対策を講じながら利用される方が散見できたが、空調工事に因る影響で利用者が大きく減少した。また、現金以外の決済要望を調査したが、「現金が良い」が最も多く次いでクレジットカードという結果に至った。また、当館に力を入れて取り組んで欲しいサービスを問うも、全体の84%は「ない」と「未回答」だった。力を入れて欲しいものとしては、外国人との交流事業や支援に関するものが多かった。また、コロナ禍による利用方法に変化があるかでは、影響が「ある」、「少しある」が全体の55%に達し、ネット環境の必要性や人数制限、時間短縮の利用を余儀なくされている状況が見受けられた一方、「特にない」も35%にのぼり、思いのほか影響を受けていない利用者もいた。

最後にフェアトレード製品の購入に関する関心度も調査したが、半数は「購入しない」と回答し、関心の低さが伺えた。その他の意見で昨年度に引き続き、トイレ清掃の徹底と、和式トイレの改修、トイレ床面の経年劣化に関する張替え、喫煙所がどこか分かりやすくして欲しいとの要望があった。

・アンケート結果に対する対応状況

トイレ清掃の徹底、和式トイレの改修計画立案、喫煙所（城彩苑）の案内

○ 総合評価

前述のとおり、新型コロナウイルス感染症及び空調改修工事により、施設利用の減少及び事業の中止による大幅な減収となった。特に、空調改修工事において、利用者への説明は事前に行っていたものの、実際の利用日において苦情や体調不良者等の対応に追われ、職員の疲弊は相当なものだった。しかし、職員の業務環境も利用者と同じ状況の中、利用者への丁寧な説明及び対応を心がけ、会議室の変更や飲料水及び使い捨てカイロの提供など利用者サービスに努めることで、一定の利用者の満足につながったものと認識した。今後も、利用者ニーズの把握と安心安全な運営を心がけるとともに、ウィズコロナに対応したサービスを充実させ、市民に利用してもらえる施設となるよう努めなければならないと感じた。

事業においては、外国人総合相談プラザで、コロナに関連し日本語が話せない外国人と保健所の間取りにおける多言語サポートや給付金、ワクチン接種等様々な対応を実施した。その他、災害への対応として、災害情報の多言語配信に加え、訓練では、参加外国人が住んでいる地域のハザードマップを使用し、災害時多言語支援サポーターと共にマイタイムラインを作成し、避難行動の整理を行った。特に、年々甚大化する災害に対しては、自助力を向上させる取り組みを行っていくと同時に、非常時こそ地域との協力が重要であり、地域住民に対しても「やさしい日本語」の講習を関係機関と連携し実施しなければならないと考える。

■ 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	新型コロナウイルス感染症による影響が継続し、さらに空調改修工事も行ったが、適切かつ丁寧に対応を行った。また、多文化共生社会実現に向けた取組や国際化推進事業等の推進のため、前年度の経験を活かし、対面やオンラインの実施方法を状況に応じて工夫しながら、適切な運営を行い、本市の国際化の推進等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。 空調改修工事が半年にかけて行われた中、工事業者を交えた定例会にも欠かさず出席し、連携して工事の実施に協力した。 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対応した。
収支の状況等	B	新型コロナウイルス感染症及び空調改修工事の影響により、収入は昨年度に比べ410万円の減収となったが、前年度より改善が見られた。

○ 総合評価

令和3年度の運営においては、新型コロナウイルス感染症の影響に加え、空調改修工事の影響もあったが、前年度の経験を活かした対応や事業実施を行ったことで、適切な管理運営ができたと言える。また、新型コロナウイルス感染症に関連した相談が増えた中、外国人総合相談プラザでは、多くのコロナ関連の相談に対応し、異例の状況においても在住外国人のサポートを継続することができたと言える。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3年度(2021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

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	市民が美術文化を享受するとともに、美術に関する知識及び教養の向上を図り、市民文化の発展に寄与することを目的とする。①ギャラリーⅠ(822㎡)②ギャラリーⅡ(573㎡)③ギャラリーⅢ(130㎡)④井手宣通記念ギャラリー(133㎡)⑤ホームギャラリー(252㎡)⑥キッズサロン・まちなか子育てひろば(82㎡)⑦アートロフト(多目的ホール)(145㎡／定員90名:シアター形式)⑧キッズファクトリー(子ども用アトリエ)(108㎡)⑨会議研修室(57㎡／定員30名:スクール形式)⑩エントランス(371㎡)⑪アートスカイギャラリー(42㎡)⑫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⑬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⑭ロッカールーム(23㎡)⑮収蔵庫・収蔵庫前室(298㎡)⑯一時保管庫(105㎡)⑰搬入口・荷捌き(145㎡)⑱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><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>129,695</td><td>75,107</td><td>▲ 54,588</td><td>58%</td></tr></table>	(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	129,695	75,107	▲ 54,588	58%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
全体	129,695	75,107	▲ 54,588	58%																																																				
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>281,932</td><td>311,837</td><td>29,905</td><td>111%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>8,066</td><td>38,074</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>28,126</td><td>20,451</td><td>▲7,675</td><td>73%</td></tr><tr><td>その他</td><td>18,473</td><td>13,171</td><td>▲5,302</td><td>71%</td></tr><tr><td>合計</td><td>328,531</td><td>345,459</td><td>16,928</td><td>105%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>9,286</td><td>10,741</td><td>1,455</td><td>116%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>292,646</td><td>300,570</td><td>7,924</td><td>103%</td></tr><tr><td>その他</td><td>13,713</td><td>13,200</td><td>▲513</td><td>96%</td></tr><tr><td>合計</td><td>315,645</td><td>324,511</td><td>8,866</td><td>103%</td></tr></table> ※令和2年度の収支額について、昨年度報告額から修正あり	収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	281,932	311,837	29,905	111%	うち新型コロナ影響	8,066	38,074	-	-	利用料金収入	28,126	20,451	▲7,675	73%	その他	18,473	13,171	▲5,302	71%	合計	328,531	345,459	16,928	105%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	9,286	10,741	1,455	116%	事業費	292,646	300,570	7,924	103%	その他	13,713	13,200	▲513	96%	合計	315,645	324,511	8,866	103%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
指定管理料	281,932	311,837	29,905	111%																																																				
うち新型コロナ影響	8,066	38,074	-	-																																																				
利用料金収入	28,126	20,451	▲7,675	73%																																																				
その他	18,473	13,171	▲5,302	71%																																																				
合計	328,531	345,459	16,928	105%																																																				
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																				
管理費	9,286	10,741	1,455	116%																																																				
事業費	292,646	300,570	7,924	103%																																																				
その他	13,713	13,200	▲513	96%																																																				
合計	315,645	324,511	8,866	103%																																																				
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業評価、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	当館の4本柱である『アートのかをみせる』『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3年度も事業を実施した。 ●アートのかをみせる: 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段々降りてゆく展②テオ・ヤンセン展③こわいな! 恐怖の美術館展④熊本市民美術展 熊本アートパレード展⑤塔本シスコ展を開催。このうち、段々降りてゆく展は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月27日から6月13日まで休館となった。テオ・ヤンセン展では、入場者数をコントロールするために事前予約システムを導入した。 また、ギャラリーⅢ・井手宣通記念ギャラリーは熊本ゆかり・九州ゆかりの展覧会を開催することにより、地元の作家などの支援ができた。 ●アートへの愛情を育てる: 昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、人を集めての事業やイベントを開催する際は、事業数・収容数とも抑えての開催となった。また、展覧会に関連したプログラムを中心に多様な事業を企画・実施した他、ワークショップ等のアートプログラム事業(9件: 468人参加)、子供たちを美術館へ招待するアートバス事業(3件: 34人参加)を実施した。 ●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。 ●アートで地域に密着する: 中心商店街と連携した「Street Art PLeX」や「上通アートプロジェクト」の他、市と連携し、「全国都市緑化フェア くまもと花とみどりの博覧会」等、多彩な事業を展開した。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、堅実な施設管理を実施している。 震災対応マニュアルに基づき、展覧会ごとに、監視員等の役割を確認・共有するとともに、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。 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、館内の温室度チェック、虫の生息範囲や多い時期・多い場所のデータを採取するなど、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(オンライン等)を受講させていく。 また、新型コロナウイルス感染拡大防止として、お客様が安心・安全に来館できるよう、職員や清掃業者による定期的な消毒を毎日実施した。 令和6年度のLED更新に向けて、美術館事業に妨げがないよう、市関係機関及び熊日会館と綿密に打ち合わせを実施していく。
収支の状況等	A	令和3年度に企画した展覧会においては、多くの団体から助成や補助をいただくことができた。その総額12,997,000円という額は過去最高額であり、これについては観覧料収入とは違った形での自己努力の成果、更に企画への評価と受け止めることができる。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止(医療非常事態宣言の発令)による臨時休館等が利用料金収入に大きく影響を与えたが、その影響額については市から補填がなされた。 今年度はこれらの補填・助成・補助によるカバーが大きかったが、新型コロナウイルスが長期化していることでの、今後の利用料金収入への影響、現在起きている物価上昇が事業費及び管理費へも大きく影響を与えることが考えられ、収入・支出において先の不安を感じる1年となった。

○ 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4月1日～令和4年3月31日
(令和3年4月27日～6月29日までは新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館)
 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85件、市外68件(合計153件)
 4. 展覧会満足度: 市内93.3%、市外96.7%(95%)
 5. 利用者の主な意見
- 【ソフト面: 美術館の存在・企画】
- ・まるで生き物のような滑らかな動きに、感動しました。コロナ禍なのに声を出しそうになりました。[テオ展]
 - ・すごく興味をひく展示でした。熊本出身の方々の貴重な作品がみれて良かった。[こわいな！展]
 - ・シスコさんの生命力、生きる力強さが、私を元気にしてくれました。今から前に一步踏み出せます。[塔本シスコ展]
- 【ハード面: 美術館の施設・人】
- ・アニメーションを見る時にずっと立っていると疲れるからいすをつけてほしかった。
 - ・スタッフの方の対応がとても良く、展示が見やすい環境でした。ありがとうございます。
 - ・いつも清潔で落ち着きのある空間です。

・アンケート結果に対する対応状況

【対応内容】

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

【主な工夫・改善内容】

- ・田名網敬一氏の作品の前で見にくい(床と同じ色で)テープの線を超えたとスタッフが止めていました。テープの色は作品・作者への配慮かもしれませんが分かるように改善をしてください。
- 結界の代わりに床へテープを貼っていたため、わかりやすいテープ(床とは別の色)へ変更を行った。その後、お客様から結界テープに関する要望はなかった。

○ 総合評価

【令和3年度(2021年度)の取り組みに対する評価】

昨年度に引き続き、令和3年度も新型コロナウイルス感染症による影響を大きく受けた。臨時休館や入場制限といった運営側の対策に加え、こうした状況が長期化していることで、市民生活の中にも外出を控えようとする意識が根付いてきているように感じる。これらの要因もあり、令和3年度の入館者数が過去最少人数となったことは非常に残念であり、今後にも不安を残す。そのような中で、参加者一人ひとりに対して丁寧な事業を心掛けるとともに、大学や市民団体との連携、市職員との対話型ワークショップなどを積み重ね、集客数に依らない運営方法を模索している。

【業務実施上の課題】

熊本市現代美術館の指定管理は今期で4期目(満了で18年間)であり、今期からは非公募での管理運営を行っているが、指定管理料の算出方法については、1期目から人材や社会状況等の変化が反映されないまま減額され、現在に至っている。現在、最大限の効率化・運営上の工夫を行ない、設置目的を達成するためのサービスをおこなっているが、このままでは質の高いサービスの向上をめざし続けることは早晚困難となる。このため、令和3年12月、状況の変化についての詳細なデータを「要望書」と合わせて提出し、市と協議・検討を依頼している。

【今後の取組等】

来年度、開館20周年を迎えるにあたり、これまで熊本市現代美術館のストロングポイントであったフリースペースの部分をもっと市民の憩いの場として、アートが街や人々に滲む場所・機会の提供をめざしたり、ニューアル計画を検討している。「人の心を動かす」というアートの力が市民の日常として生きるまちづくりをめざしたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書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「段々降りてゆく展」は休館期間もあったが、開館後の「テオ・ヤンセン展」では3万人を超える来場者が訪れた。 新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じつつ安心・安全に楽しめるような事業やサービスを考え、コロナ禍であっても誰もが気軽に文化に親しむ機会を提供するため常に試行錯誤している。また、中心商店街や市と連携してまちづくりや施策に貢献するなど、多彩な事業やサービスに積極的に取り組んでいると高く評価できる。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、適正な管理ができています。 緊急時の対応や病虫害対策についても、継続的に研修を受講し、職員の知識・スキル向上に取り組むほか、新型コロナウイルス感染防止対策をはじめとする衛生管理の面でも、来館者が安心・安全に居心地よく過ごすことができる環境づくりに努めている。
収支の状況等	A	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 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。 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。

○ 総合評価

令和3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が、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。 地域や行政等との連携事業にも力を入れており、文化芸術を活用した創意工夫ある取組や助言を行うことによって、中心市街地のにぎわい創出にも貢献している。 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組を進め、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。
--

令和3年度(2021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	【名称】リデル、ライト両女史記念館 【所在地】熊本市中央区黒髪5丁目23番1号 【建物概要】木造瓦葺2階建て 敷地面積618.56㎡ 建築面積170.86㎡、建築延面積340.68㎡ 【施設概要】1階 事務室、展示室3(収容人数各15人)、ほか 2階 倉庫、展示室5(収容人数各10人)、ほか 【開館時間】午前9時30分から午後4時30分まで 【休館日】①月曜日(祝日の場合は翌日) ②年末年始(12月29日から翌年1月3日)																																																										
事業概要	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。 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。また 出前講座や講演活動を実施。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>370</td><td>427</td><td>57</td><td>115%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	370	427	57	115%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	370	427	57	115%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>4,800</td><td>4,800</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>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,800</td><td>4,800</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>972</td><td>1,157</td><td>185</td><td>119%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>217</td><td>350</td><td>133</td><td>161%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,717</td><td>3,099</td><td>382</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,906</td><td>4,606</td><td>700</td><td>118%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,800	4,800	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	0	0	0	-	合計	4,800	4,800	0	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	972	1,157	185	119%	事業費	217	350	133	161%	その他	2,717	3,099	382	114%	合計	3,906	4,606	700	118%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	4,800	4,800	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	0	0	0	-																																																							
合計	4,800	4,800	0	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	972	1,157	185	119%																																																							
事業費	217	350	133	161%																																																							
その他	2,717	3,099	382	114%																																																							
合計	3,906	4,606	700	118%																																																							
モニタリングの実施方法	来館者からの感想(アンケート)、指定管理者から提出される事業報告書、定期の業務遂行の確認(実地調査・指定管理者へのヒアリング)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	B	令和3年度は、特別企画展「リデルと渋沢栄一、北里柴三郎展」を開催した。新型コロナウイルス感染症の流行のため124日間の臨時休館を余儀なくされたが、昨年度より来館者増となった。当館の日本ハンセン病史にのこる歴史的事象をとおして、多くの市民への啓発活動ができた。季刊誌、新聞、多くの雑誌等に記念館の啓発記事が掲載できた。
施設の管理	B	記念館の清掃、展示室などの換気、消毒やガラス窓、展示ケースの清掃、建物周辺の除草作業を適切に行った。火災予防訓練を実施し、記念館来館者の安全、建物の保全に務めた。窓やドアなどの施錠の不具合や老朽化したものについては、修理を行った。コロナ対策として、非接触型の体温計を導入したりして、消毒、感染予防の徹底を図った。

収支の状況等	B	令和3年度も新型コロナウイルス感染症の流行で、臨時休館があり、制限された運営となったこともあり、新型コロナウイルス感染症対策の費用の支出もあったが、全体的には支出が抑制され、繰越金が出る状況であった。
--------	---	--

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

来館者に対してアンケートを実施した。展示内容については、満足188人、やや満足22人、不満、やや不満は0人であった。よかった点については、建物の雰囲気177人、展示内容143人、スタッフの説明139人であった。「地域の歴史に目覚める良い機会となった」「国をも動かすリデル女子のパワーに驚きました。」「詳しい展示で、渋沢栄一や北里柴三郎とのつながりもよくわかる内容だった。」などの意見があった。改善点としては「もっとPRした方が良い。」「子どもたちにも紹介してほしい。」などより多くの人に啓発活動してほしいという意見があった。

・アンケート結果に対する対応状況

令和3年度のアンケート結果の中で、改善してほしい所については、展示のストーリー39人、解説の分かり易さ27人、その他17人という結果であった。対応として、展示物の配置、方法等は、その都度改善している。展示資料については、導線にそって分かり易いような配置、キャプションの大きさ、写真等を新しいものや拡大して差し替えるなど来館者の目線にたって改善をしている。館員が来館者に対して分かり易い案内ができるよう、日々研修を実施している。アンケートの結果は、ホームページに毎年、更新して掲載している。

○ 総合評価

令和元年度、令和2年度は地震による改修工事。令和3年度は、リニューアルオープン直後からの新型コロナウイルス感染症による臨時休館により、記念館運営がなかなかできなかったが、令和3年度には、特別企画展「リデルと渋沢栄一、北里柴三郎展」を実施したり、コロナ対策として、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、また、ポスターやチラシを作成し、配布することにより、できるだけ多くの市民に来館していただけるように、広報、啓発活動を実施した。また、来館者に対応する館員の研修や勉強会等により、来館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、長期間に渡り保存ができるよう、管理しており、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ができた。新型コロナウイルス感染症の流行の中で、資料の管理、職員の教育を徹底ができたと感じている。リデル、ノット、ライトを顕彰する記念館として、熊本市のハンセン病に関する資料館として、来館者に感動と学ぶ喜びを体験して貰えるように、市民、来館者の目線で、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	令和3年度は、特別企画展の開催やコロナ対策として、オンラインも含めた出前講座、少人数単位での見学対応や広報、啓発活動の実施等の他、館員の研修や勉強会を実施して、多くの市民に来館していただける運営がなされたことは高い評価に値する。
施設の管理	A	資料の整理・保存・展示では、長期間に渡り保存ができるように定期的な虫干しやメンテナンスが行われ、資料の管理、職員の教育が徹底されていることから高い評価に値する。
収支の状況等	B	令和3年度も新型コロナ感染症の流行期間中の開館であることなどから事業費が抑制されて繰越金が出ている。

○ 総合評価

全体的に見ても新型コロナ感染症流行の中で、施設の適切な運営や資料の管理、職員の研修等が徹底して行われていることは高い評価に値する。今後もこれまでのような運営をお願いしたい。

令和3年度(2021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

施設の名称	熊本市西里老人福祉センター																																																											
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																											
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																											
施設所管課	健康福祉局 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><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>1,212</td><td>1,278</td><td>66</td><td>105%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,212	1,278	66	105%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	1,212	1,278	66	105%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>7,801</td><td>8,778</td><td>977</td><td>113%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>▲784</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>7,801</td><td>8,778</td><td>977</td><td>113%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>6,749</td><td>6,835</td><td>86</td><td>101%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,643</td><td>2,843</td><td>200</td><td>108%</td></tr><tr><td>その他</td><td>603</td><td>663</td><td>60</td><td>110%</td></tr><tr><td>合計</td><td>9,995</td><td>10,341</td><td>346</td><td>103%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,801	8,778	977	113%	うち新型コロナ影響	▲784	0	－	－	利用料金収入	0	0	0	－	その他	0	0	0	－	合計	7,801	8,778	977	113%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,749	6,835	86	101%	事業費	2,643	2,843	200	108%	その他	603	663	60	110%	合計	9,995	10,341	346	103%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	7,801	8,778	977	113%																																																								
うち新型コロナ影響	▲784	0	－	－																																																								
利用料金収入	0	0	0	－																																																								
その他	0	0	0	－																																																								
合計	7,801	8,778	977	113%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	6,749	6,835	86	101%																																																								
事業費	2,643	2,843	200	108%																																																								
その他	603	663	60	110%																																																								
合計	9,995	10,341	346	103%																																																								
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	・3年度もコロナの影響で休館、一部分再開等で不規則な運営であった。休館中は、昨年同様各ご利用者宅へ電話連絡を行い生活、身上、健康、各相談等の業務を担った。 ・再開時の講座では、密を避けるため多目的ホールを優先に利用して頂き安全面にも配慮した。 ・利用者の方々を増やすため事業団のホームページに記載し利用増に繋げました。利用者の方々が満足出来るように要望等には出来る範囲で取り組んだ。コロナに関する情報共有をして各職員コロナに対する意識向上に努めた。避難訓練を(年2回)実施してご利用者の方々が安心・安全で避難訓練出来るように全職員で取り組み周知徹底した。
施設の管理	A	・利用時には、各自の体調等の確認を行い安全面に配慮し注意事項等にも厳守していただいた。 ・定期的に建物内外点検を行い特に車止めに不備があり安全に車が止められるようにハード面の強化を行った。 ・業務日誌等でご利用者様の情報を職員間で共有を行いご利用者様からより信頼関係が築けるように一人ひとり心がけた。 ・定期的に消毒を実施、ご利用後も消毒の徹底を図りご利用者の方々が安全・安心して快適なご利用が出来るようにセンター運営を行い、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定期的に見回りを強化し節水、節電などの経費節減を行いパソコンを活用して本部との共有フォルダ等でペーパーの削減を行った。 ・費用対効果を考慮しながら優先順位を決め支出に取り組んだ。

○ 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3年10月18日～11月1日 回答数 20
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用紙を配布し回答頂いた。
3. 集計結果	職員について「挨拶・言葉づかい・服装」…100% 困り事への対応…100% 館内の清掃について…100%
・アンケート結果に対する対応状況	
・主な意見 ◇所長さんが皆様に礼儀正しく、利用する方がとても感謝しています。 他類似 4件 ◇コロナ禍の為休館等ありカラオケ等を早く始めて欲しい。 他 1件 ※ アンケートでは、100%の満足度の回答を頂いた。今後もご利用者様のニーズを的確に捉え満足度の高い評価を維持できるように心がけていく。	

○ 総合評価

・協定書、仕様書に基づき事業計画を作成し、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。 ・3年度も新型コロナの影響でご利用者様に対して満足行くサービスが、提供出来なかったことが残念であるが、満足度アンケートでは、高い評価をいただき今後も高い評価を維持できるように全職員で取り組んでいく。 ・コロナ禍の中でご利用時には、検温、体調等の確認を行い安心・安全にご利用出来る様に配慮を行った。ご利用中は、カラオケ人数制限や換気、入浴時にも人数制限徹底を図りコロナ感染を未然に防ぐことが出来た。 ・事故、苦情もなく楽しくご利用していただきご利用者様の健康維持増進の寄与に努めた。 ・常時全職員で「わたしたちの心がけ5ヶ条」に添って特に(ご利用者様のために発想し行動する)を中心に全職員で情報を共有し守秘義務を守りながらご利用者様に寄り添った支援が出来るように努めた。
--

■ 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。 昨年同様、各ご利用者様宅へ電話連絡を行い生活、身上、健康、各相談等の業務を実施している。利用者の安全・安心を最優先に取り組み、コロナに関する情報を各職員で共有し意識の向上を図っており、意識の高さがうかがえる。
施設の管理	A	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。 定期的な建物内外の点検を行っており車止めの不備を解消した。また、定期的な消毒作業を行っており、利用後の消毒も徹底して実施し利用者の安全・安心、快適な利用が出来るよう努めている。 不具合等は市へ遅滞なく報告がなされ、速やかな不具合解消に努めている。
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おり、目的外の支出もない。 また、定期的な見回りによる節水、節電の強化、ペーパーレスの推進などエコオフィス活動を推進し経費削減に努めている。

○ 総合評価

令和2年度に引き続き、コロナ禍での運営となっているが、利用者の安全・安心な利用が出来るよう、検温、体調等の確認を行うなど、コロナウィルス感染防止対策を実施しながら適切に運営を行っている。
また、昨年同様、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、事故、苦情等もなく安全・安心に利用者の健康維持増進の寄与に努めている。

令和3年度(2021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	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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>555</td><td>256</td><td>▲ 299</td><td>46%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	555	256	▲ 299	46%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	555	256	▲ 299	46%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>4,105</td><td>4,105</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>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,105</td><td>4,105</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>2,613</td><td>2,493</td><td>▲120</td><td>95%</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>2,613</td><td>2,493</td><td>▲120</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,105	4,105	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	0	0	0	-	合計	4,105	4,105	0	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	2,613	2,493	▲120	95%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	2,613	2,493	▲120	95%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	4,105	4,105	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	0	0	0	-																																																							
合計	4,105	4,105	0	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	2,613	2,493	▲120	95%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	2,613	2,493	▲120	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、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 ・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、以前から要望があった、英会話や、スマホ教室を実施可能な範囲において実施した。
施設の管理	B	コロナによる開閉館や災害等の調査連絡等対応については、管理人(会員)を中心に迅速に行った。 管理人や利用者に対して手指消毒や検温を実施した。
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15)
- ・講座(内容・日数・教材・講師等)への満足度
満足・やや満足・・・8件 普通・・・7件 悪い・・・0件
 - ・設備について
十分・やや十分・・・6件 普通・・・9件 悪い・・・0件
 - ・管理人の対応
満足・やや満足・・・11件 普通・・・4件 悪い・・・0件
 - ・その他意見“駐車場整備の希望”“英会話講座受講希望”“スマートフォン講座受講希望”“ネット環境の整備希望”などの意見があった。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・管理人の対応の評価をもっと上げられるよう管理人(会員)とミーティングを行った。
- ・スマホ講座、英会話講座は3年度中に実施した。
- ・ネット環境については令和4年度中に検討することとしている。

○ 総合評価

コロナ禍、あるいは昨今の異常気象等による自然災害の多発する昨今の環境下においては、利用者の目線で考えると「安全・安心」な施設運営が第一と思われる。コロナによる閉館期間もあったものの、「安全・安心」のために下記のような対応を心掛けた。

- ・講師や受講者と密に連絡を取り合い、受講者主体の講座実施を目指した。
- ・安心な環境の保全のため、館内の消毒、換気に配慮した。
- ・施設の規模からも密にならないよう、1回分の講義を2回分に分けて実施するなどの対策を施した。
- ・コロナによる開館・閉館の情報を迅速に講師や利用者に知らせるよう心掛けた。
- ・市からの荒天時における施設の損傷状況調査依頼などに迅速に対応した。

結果、これまでの既存の利用者に対しては「安全・安心」の点で信頼を得ることができたと考えられる。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書及び仕様書に基づいて適切に施設の運営が実施されている。 指定事業として以前から要望があった、英会話や、スマホ教室を実施しており、高齢者の技能習得、技術向上の支援を行っている。
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おり、検温等についても市へ遅滞なく報告がなされている。 コロナウィルス感染拡大防止対策を徹底し、施設管理を実施しており、安全・安心な施設環境づくりに努めている。
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。

○ 総合評価

コロナ禍の中、利用者の安全・安心な利用を心がけ施設運営を実施しており、講座については、受講者主体の講座となるよう講師とも密に情報を共有し実施している。

また、コロナウィルス感染拡大の防止を徹底するため、館内の消毒や換気を十分に行い、講座を複数回に分けるなどの対応も行っている。

アンケート結果にもあるが、講座、講師への満足度で満足・やや満足が50%程度となっているため、今後の講座実施において満足度の向上を図る対応を期待する。

令和3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市職業訓練センター、熊本市事業内高等職業訓練校																																																										
指定管理者	熊本市職業訓練施設管理共同企業体																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																										
施設所管課	経済観光局 産業部 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	・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 ・自主事業:自主講座、無料職業紹介事業、技能継承支援事業																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>31,256</td><td>30,272</td><td>▲ 984</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	31,256	30,272	▲ 984	97%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	31,256	30,272	▲ 984	97%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>22,859</td><td>24,293</td><td>1,434</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>249</td><td>434</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>2,709</td><td>2,544</td><td>▲165</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,070</td><td>1,213</td><td>143</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>26,638</td><td>28,050</td><td>1,412</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>25,828</td><td>931</td><td>▲24,897</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>810</td><td>27,119</td><td>26,309</td><td>3348%</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>26,638</td><td>28,050</td><td>1,412</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	22,859	24,293	1,434	106%	うち新型コロナ影響	249	434	-	-	利用料金収入	2,709	2,544	▲165	94%	その他	1,070	1,213	143	113%	合計	26,638	28,050	1,412	105%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	25,828	931	▲24,897	4%	事業費	810	27,119	26,309	3348%	その他	0	0	0	-	合計	26,638	28,050	1,412	105%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	22,859	24,293	1,434	106%																																																							
うち新型コロナ影響	249	434	-	-																																																							
利用料金収入	2,709	2,544	▲165	94%																																																							
その他	1,070	1,213	143	113%																																																							
合計	26,638	28,050	1,412	105%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	25,828	931	▲24,897	4%																																																							
事業費	810	27,119	26,309	3348%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	26,638	28,050	1,412	105%																																																							
モニタリングの実施方法	・指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認 ・定期の業務遂行を現地にて確認																																																										

■ 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	施設の目的である職業訓練の認定を自ら多数取得しており、利用者のニーズに応じた管理運営ができています。アンケートやご意見箱の投書だけでは拾いきれないご意見やご要望にも対応できる体制を確立し、利用者の利便性を向上させています。 また広報活動については、HPや月間チラシだけでなく、熊本市のLINEなどSNSも活用して講座受講、「ものづくり教室」に代表される指定事業への参加など施設の利用を促すPRを展開している。その結果、コロナ禍の中で指定事業は計画を上回る集客があった。 熊本市事業内高等職業訓練校においては、今まで利用者がある時間のみの管理であったが、熊本市職業訓練センター施設に準じた常駐管理を目指す旨の熊本市からの指導に応じ、現在人員配置のための採用を行っている。人員が確保でき次第、管理体制が築ける見込みである。

施設の管理	A	施設や設備の維持管理については取扱説明書を事務所に一元管理し、職員はいつでもその取扱いを確認できるようになっている。また設備の取扱いに長けた職員が適宜、他の職員への指導を行い、誰もが対応できるようにした。 修繕についても問題箇所等があれば速やかに担当に報告し、全体を一覧で管理できる体制を作った。そして限られた資源の中、利用者の安全を最優先に考え、最大限迅速に修繕を行っている。その結果、当年度中は9件の修繕を行い、築年数40年を超える施設ではあるが利用者の安全、安心な施設利用に寄与している。 施設の清掃状況について一部の箇所では既定以上の回数を行い、敷地内も業者に年3回剪定、草刈りの依頼をし、職員においても適宜作業をする等、環境美化に努めている。 これらの取り組み及びアンケートの「大変満足」、「満足」100%との集計結果からも地域の住民や市民にとって利用しやすい環境が整った施設として管理されており、今後もこの状態を維持できるように努力していく。
収支の状況等	A	この施設の使用目的は、主に訓練(講習会)事業であるため、感染症対策等により大きなマイナスの影響を受けたが、全体として事業を縮小することなく、赤字に転落することなく事業を継続している。 会計処理については、一部管理業務委託について、書類による明細の取得ができないということがあったが、実質的な経費の目的外使用がないことを確認し、以後の処理の適正化を図り、共同で管理を行う構成員にも促した。施設管理の会計は、税理士の指導を受け会計処理の適正化を行いながら、更に構成法人の事業については、毎年、熊本県の監査を受け、施設管理に関するものと合わせて、1伝票ごと注意を払って処理を行っている。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- ①実施期間 令和3年4月1日～令和4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57枚:令和3年度会場使用件数57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」96% |
| 3.施設内外の清掃状況 | ・「大変満足」「満足」100% |
| 4.職員の対応 | ・「大変満足」「満足」100% |
| 5.今後の利用予定 | ・「ある」98% |
| 6.自由回答 | <ul style="list-style-type: none"> ・渡り廊下が暗くて先のトイレを使いづらい ・コウモリがいてふんが落ちている ・備え付けのスリッパを使いたくない ・靴を履き替えて入室するのが面倒 ・トイレを洋式にしてほしい ・交通が不便 ・お世話になりました。ありがとうございました。 |

・アンケート結果に対する対応状況

- ・「渡り廊下が暗くて先のトイレを使いづらい」とのご意見についてはお客様の安全を第一に考え、光量の多いLED照明に交換した。
- ・「コウモリがいてふんが落ちている」とのご意見についてはコウモリ等鳥獣の進入もあるため、対策としてLED照明撃退器を設置した。
- ・「備え付けのスリッパを使いたくない」、「靴を履き替えて入室するのが面倒」等のご意見については新型コロナウイルス感染症対策として昨年度実施した諸除菌・抗菌対策から一歩踏み込んでスリッパによる入室を廃止し、土足のまま、入口の抗菌仕様マット及び泥落としマットを使用して入室出来るように改善した。
- ・「トイレを洋式にしてほしい」、「交通が不便」とのご意見については昨年同様に適宜熊本市に状況を報告し早期に実現が出来るように働きかけている。
- ・「たいへんお世話になりました」、「ありがとうございました」との感謝の言葉を綴られた利用者もあり、アンケートの結果と合わせて施設利用の目的が達成されていると評価出来る。

○ 総合評価

災害に関わらず集客が落ち込むことなく、計画の策定と体制づくり、管理の実施と課題のフィードバック、体制の適正化が機能しており、収支のバランスも保たれている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設のPRを積極的に行い、貸館の利用も伸びており、施設の活性化が図られている。なお、熊本市事業内高等職業訓練校において、平日の夜間区分及び土曜日の全区分が事実上閉館されており、また、平日の午前区分及び午後区分に職員が常駐していないことについての改善指導に対して、対応中であると評価する。
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ている。なお、1号教室の雨漏り改修及び倒木の恐れのある樹木の剪定については、指定管理者にて管理できる規模を超えていたため、市で実施した。
収支の状況等	B	事業収入・事業支出ともに28,050千円で収支±0千円であり、会計処理も適正に行われていた。なお、指定管理料のうち、共同企業体の構成員である熊本市職業訓練協会へ支出された分の用途の報告がなかったことについての改善指導に対して、適切な対応があった。

○ 総合評価

施設の管理については、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。
また、施設の運営及び収支の状況等において改善指導に至っており、後に対応があったものの、今後も管理状況を注視するとともに、必要に応じて指導していく。

令和3年度(2021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31年(2019年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日(3施設) 令和3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(13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	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>148,569</td><td>174,004</td><td>25,435</td><td>117%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	148,569	174,004	25,435	117%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	148,569	174,004	25,435	117%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>54,969</td><td>59,365</td><td>4,396</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>12,669</td><td>17,065</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>10,317</td><td>9,991</td><td>▲ 326</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,038</td><td>1,105</td><td>67</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>66,324</td><td>70,461</td><td>4,137</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>56,367</td><td>63,096</td><td>6,729</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,369</td><td>1,497</td><td>128</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>57,736</td><td>64,593</td><td>6,857</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	54,969	59,365	4,396	108%	うち新型コロナ影響	12,669	17,065	-	-	利用料金収入	10,317	9,991	▲ 326	97%	その他	1,038	1,105	67	106%	合計	66,324	70,461	4,137	106%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	56,367	63,096	6,729	112%	事業費	1,369	1,497	128	109%	その他	0	0	0	-	合計	57,736	64,593	6,857	112%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	54,969	59,365	4,396	108%																																																							
うち新型コロナ影響	12,669	17,065	-	-																																																							
利用料金収入	10,317	9,991	▲ 326	97%																																																							
その他	1,038	1,105	67	106%																																																							
合計	66,324	70,461	4,137	106%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	56,367	63,096	6,729	112%																																																							
事業費	1,369	1,497	128	109%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	57,736	64,593	6,857	112%																																																							
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確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートを実施																																																										

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1. 調査期間	令和3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日まで
2. 調査方法	各コミセンにアンケート用紙を準備し、記入後、窓口・回収箱で回収
3. 結果総括	休館期間が長く実質の調査期間及び利用可能期間が短い中、回答者の9割が再度の利用について前向きな意見を持っていることから、施設の管理運営に大きな不満は持っていないと考えられ、良好な状態であると判断できる。 (良い点)コロナ対策がしっかりされている。感じの良い対応がされている。 (改善点)駐車スペースが不足している。開催される口座・サークル活動が分からない。
・アンケート結果に対する対応状況	
・情報提供の手法、頻度の改善が図られた。 ・館内掲示物を整理し、レイアウトをより分かりやすくするなど、工夫が見られた。 ・感染対策の徹底が見られた。	

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルスのまん延防止措置により休館、再開が繰り返され、その都度利用団体に対し素早く連絡されていた。利用者からは決定の連絡がいつも急であることに苦言もあった様子だが、丁寧な対応をされていた。
施設の管理	B	平時では通常業務に加えてコロナ対策のための換気や手指消毒の呼びかけを行われ、施設の休館期間中も、清掃や利用者からの問い合わせ対応のために職員が配置されるなど、適切な管理がなされていた。 また、施設の設備については、利用者のニーズを踏まえた物品の購入が行われていた。
収支の状況等	B	休館期間が長い間ため利用料金収入が減少し、その分本市から臨時休館期間中の補填がなされた。また、主催・共催事業の多くが中止になったことにより浮いた予算を使い、施設の修繕や設備投資が行われており、適切な収支管理がされていた。

○ 総合評価

協定書や仕様書等に基づき、適切に管理運営がなされている。
令和3年度は、令和2年度に引き続き臨時休館期間が多くあり、運営・支出状況に大きな影響を受けた1年であった。その中でも、施設利用によるクラスター発生がなかったことは感染対策が徹底してなされていた結果だと思われる。また、ワクチン接種のサポートセンターとして地域住民の福祉向上にも寄与し、施設の設置目的に沿って適切であると評価できる。

令和3年度(2021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) 令和3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(9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	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>115,475</td><td>118,801</td><td>3,326</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	115,475	118,801	3,326	103%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	115,475	118,801	3,326	103%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>44,719</td><td>49,828</td><td>5,109</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>12,119</td><td>17,228</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>10,095</td><td>9,404</td><td>▲ 691</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>886</td><td>740</td><td>▲ 146</td><td>84%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>55,700</td><td>59,972</td><td>4,272</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>46,468</td><td>52,276</td><td>5,808</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>558</td><td>824</td><td>266</td><td>148%</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>47,026</td><td>53,100</td><td>6,074</td><td>113%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	44,719	49,828	5,109	111%	うち新型コロナ影響	12,119	17,228	-	-	利用料金収入	10,095	9,404	▲ 691	93%	その他	886	740	▲ 146	84%	合計	55,700	59,972	4,272	108%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	46,468	52,276	5,808	112%	事業費	558	824	266	148%	その他	0	0	0	-	合計	47,026	53,100	6,074	113%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	44,719	49,828	5,109	111%																																																							
うち新型コロナ影響	12,119	17,228	-	-																																																							
利用料金収入	10,095	9,404	▲ 691	93%																																																							
その他	886	740	▲ 146	84%																																																							
合計	55,700	59,972	4,272	108%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	46,468	52,276	5,808	112%																																																							
事業費	558	824	266	148%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	47,026	53,100	6,074	113%																																																							
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 各コミュニティセンターの判断で実施。
- 2.調査方法 コミュニティセンターでアンケートを実施し、利用者が窓口等で記入後回収。
- 3.結果総括
職員の対応、施設の安全対策及び施設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。

【利用者の主な意見】

(良い評価)体調不良の際に親身になって対応いただいた・ホームページでの情報提供が分かりやすい
(改善点等)心や身体の健康のため休館はなるべく避けてほしい・フローリングがささくれて危険・ホールに鏡を設置してほしい・日曜日に開館してほしい・駐輪場に屋根を設置してほしい

・アンケート結果に対する対応状況

- ・利用者からの要望については、運営委員会で適切かつ迅速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。
- ・フローリングのささくれについては、応急的に養生テープでカバーし、その後張替を実施した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理者制度に基づき、運営委員会による適切な運営がなされていた。今年度も新型コロナウイルス感染症の影響により、主催事業等が制限される中、むやみに事業を中止するのではなく、規模の縮小や開催手法の見直しなど事業継続への努力が評価できた。
施設の管理	B	施設の内外問わず清掃が行き届き、清潔な状態が保たれていた。手指消毒、館内の換気、使用済みスリッパの消毒など基本的な感染症対策は十分に講じられ、施設利用者から新型コロナウイルスの陽性者が出た際には館内消毒や講座主催者との連絡調整等落ち着いた対応を取っていた。また、一部の施設では、高齢者の利用が多いという理由で、自らAEDを導入していた。
収支の状況等	B	昨年度に引き続き、施設の休館及び再開を繰り返したことによる利用者離れが深刻で、利用料収入が減少している状況である。施設の広報誌「コミセンだより」を定期的に発行し、地域の方々へ地域コミュニティセンターを知っていただき、利用者確保に向けた取り組みを行っていた点が評価できた。

○ 総合評価

協定書及び仕様書等に基づく管理運営は問題なく適切に実施されていた。
今年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で3度休館となったが、突然の休館要請に対しても迅速かつ丁寧に対応していた。また、施設利用者で陽性者が確認された際には、区役所への迅速な報告及び館内の消毒、コールセンターへの確認等冷静で的確な対応が評価できた。日頃から講座の利用状況把握や主催者との緊密な連絡体制が取れていたため、区役所への報告の際もスムーズであった。
これまでの度重なる休館により、どの施設においても利用者離れが深刻化している状況である。今後は地域コミュニティセンターを利用した事のない方々及び幅広い年齢層に対する利用促進も重要となってくると思われるため、地域の特色を生かした魅力ある事業の計画やそれを周知する広報誌及びホームページ等の積極的な活用にも努めていただきたい。

令和3年度(2021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	令和2年(2020年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(3施設) 令和3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(11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	・利用許可及びその取り消しに関する業務 ・設置目的を達成するために必要な業務 ・施設等の維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>44,442</td><td>49,941</td><td>5,499</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	44,442	49,941	5,499	112%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	44,442	49,941	5,499	112%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>44,690</td><td>49,101</td><td>4,411</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>6,090</td><td>10,501</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>4,739</td><td>4,955</td><td>216</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,042</td><td>660</td><td>▲ 2,382</td><td>22%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>52,471</td><td>54,716</td><td>2,245</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>44,497</td><td>48,502</td><td>4,005</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,007</td><td>640</td><td>▲ 367</td><td>64%</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>45,504</td><td>49,142</td><td>3,638</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	44,690	49,101	4,411	110%	うち新型コロナ影響	6,090	10,501	-	-	利用料金収入	4,739	4,955	216	105%	その他	3,042	660	▲ 2,382	22%	合計	52,471	54,716	2,245	104%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	44,497	48,502	4,005	109%	事業費	1,007	640	▲ 367	64%	その他	0	0	0	-	合計	45,504	49,142	3,638	108%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	44,690	49,101	4,411	110%																																																							
うち新型コロナ影響	6,090	10,501	-	-																																																							
利用料金収入	4,739	4,955	216	105%																																																							
その他	3,042	660	▲ 2,382	22%																																																							
合計	52,471	54,716	2,245	104%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	44,497	48,502	4,005	109%																																																							
事業費	1,007	640	▲ 367	64%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	45,504	49,142	3,638	108%																																																							
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確認時に必要に応じた助言・指導等の実施 ・利用者アンケートの実施																																																										

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1.調査期間:各地域コミュニティセンターの判断で実施。 2.調査方法:各地域コミュニティセンターで利用者を対象にアンケートを実施し、利用者が任意で記入。 3.調査結果 ・施設内外の清掃及び管理が行き届いており気持ち良く利用できた。 ・管理人の対応が親切、丁寧で気持ちがよかった。 ・コロナ禍における感染対策がきちんと行われており安心して利用できた。 ・休館はいつまでなのか?早く運営を再開して欲しい(要望) ・アンケート結果に対する対応状況 基本的には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が内容によっては相談、要望があるため市の意見も踏まえたうえで早急な対応を心掛けている。アンケートの内容、利用者の意見等を真摯に受け止め、今以上に利用しやすい施設を目指し指定管理者と市で協力していきたい。

■ 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	B	新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、不定期な臨時休館要請による予約の取り消しや休館時の電話対応などの不測の業務が多かったにも関わらず臨機応変に対応でき、大きなトラブル等はなかった。また開館時に関しても消毒の徹底、利用人数の制限、利用時間の短縮要請など感染防止対策を講じることで大きな集団感染もなく円滑な運営をおこなうことができた。
施設の管理	B	協定書の契約に基づく施設管理が適切に実施されている。また、各コミセンにおいて経年劣化による故障などによる修理や交換の案件が多くなってきているが、軽微な修繕はコミセンごとでコロナによる休館を利用するなど、適切に実施された。また、修繕修理代が高額になったり、緊急性を伴う場合などは、速やかに市に相談を行うなど、適切に対処ができた。
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。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が臨時休館による指定管理料の補てんを行ったため、すべてのコミセンで収支管理が適正処理されていた。

○ 総合評価

各コミュニティセンターで協定書や仕様書、管理運営マニュアル等に基づいて適切な運営がされていることが確認された。令和3年度も新型コロナウイルスの影響を多大に受ける中、臨時の休館及び開館時における感染防止対策など迅速かつ適切な対応を実施できたため、大きなトラブルもなく運営できたことも評価される。

感染拡大防止の観点からコミセンの臨時休館、自主事業及び共済事業の自粛等でコロナ以前に比べ利用料金の減収の影響はあるものの、今後も地域づくりの活動拠点の施設であると共に、地域活性の面からも十分に役割を果たしている。

以上のことから、各コミセンの運営状況は良好であると評価できた。

令和3年度(2021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) 令和3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(7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	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>81,618</td><td>81,305</td><td>▲ 313</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	81,618	81,305	▲ 313	100%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	81,618	81,305	▲ 313	100%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>40,570</td><td>44,094</td><td>3,524</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>8,370</td><td>11,894</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>7,243</td><td>6,968</td><td>▲ 275</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,691</td><td>4,291</td><td>1,600</td><td>159%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>50,504</td><td>55,353</td><td>4,849</td><td>110%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>41,647</td><td>47,322</td><td>5,675</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>683</td><td>736</td><td>53</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>42,330</td><td>48,058</td><td>5,728</td><td>114%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	40,570	44,094	3,524	109%	うち新型コロナ影響	8,370	11,894	-	-	利用料金収入	7,243	6,968	▲ 275	96%	その他	2,691	4,291	1,600	159%	合計	50,504	55,353	4,849	110%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	41,647	47,322	5,675	114%	事業費	683	736	53	108%	その他	0	0	0	-	合計	42,330	48,058	5,728	114%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	40,570	44,094	3,524	109%																																																							
うち新型コロナ影響	8,370	11,894	-	-																																																							
利用料金収入	7,243	6,968	▲ 275	96%																																																							
その他	2,691	4,291	1,600	159%																																																							
合計	50,504	55,353	4,849	110%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	41,647	47,322	5,675	114%																																																							
事業費	683	736	53	108%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	42,330	48,058	5,728	114%																																																							
モニタリングの実施方法	・管理業務報告書(毎月)確認 ・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 ・利用者アンケートの実施																																																										

■ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間:各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:施設内外の管理清掃が行き届いており、綺麗で気持ちよく利用できる。 ②管理員の対応:笑顔で、親切な対応で好感が持てる。 ③施設整備に関する要望等:駐車スペースが狭く、車を駐車しにくい。 ④その他:感染防止対策への取り組みがしっかりされていた。
・アンケート結果に対する対応状況
アンケート結果を見ると、施設の清潔さや事務員の対応について、満足されている利用者がほとんどである。利用者の要望には、市の対応を仰ぐなど積極的に対応し、利用者の理解を得られている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	運営委員会により、協定書・仕様書に基づく運営が適切に実施されている。前年度(令和2年度)同様に新型コロナウイルスの影響で、休館、再開の見通しが立たない中でも、感染防止対策の徹底と利用者に対する丁寧な説明を行い理解を求めている。
施設の管理	B	定期的な清掃の他、新型コロナウイルスに伴う休館を利用し、敷地内の草取り植栽の剪定の実施により、適正な管理が出来ている。また、軽微な修繕についても市と連絡を取りながら、計画的な実施が行われている。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの影響で、前年度(令和2年度)同様に臨時休館による利用料収入の減少となった。この難しい運営の中でも、事業実施の見直しなど、収支管理は適切に行われていた。

○ 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。令和3年度も新型コロナウイルスの影響を大きく受け、令和2年度と同様に利用者・利用料金とも例年の半分程度に減少したが、急な休館・再開に際しても前年度の経験を活かし、利用者に対する丁寧で真摯な説明を行うことで了解を得ていた。また、市のガイドラインに沿った適切な運営ができていた。

令和3年度(2021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) 令和3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(14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	・センターの利用許可及びその取り消しに関する業務 ・センターの設置目的を達成するために必要な業務 ・センターの施設等の維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>94,208</td><td>97,773</td><td>3,565</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	94,208	97,773	3,565	104%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	94,208	97,773	3,565	104%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>69,005</td><td>73,758</td><td>4,753</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>10,905</td><td>15,658</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>9,704</td><td>7,963</td><td>▲ 1,741</td><td>82%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,601</td><td>6,322</td><td>4,721</td><td>395%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>80,310</td><td>88,043</td><td>7,733</td><td>110%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>72,249</td><td>75,204</td><td>2,955</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,105</td><td>1,195</td><td>90</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>73,354</td><td>76,399</td><td>3,045</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	69,005	73,758	4,753	107%	うち新型コロナ影響	10,905	15,658	-	-	利用料金収入	9,704	7,963	▲ 1,741	82%	その他	1,601	6,322	4,721	395%	合計	80,310	88,043	7,733	110%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	72,249	75,204	2,955	104%	事業費	1,105	1,195	90	108%	その他	0	0	0	-	合計	73,354	76,399	3,045	104%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	69,005	73,758	4,753	107%																																																							
うち新型コロナ影響	10,905	15,658	-	-																																																							
利用料金収入	9,704	7,963	▲ 1,741	82%																																																							
その他	1,601	6,322	4,721	395%																																																							
合計	80,310	88,043	7,733	110%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	72,249	75,204	2,955	104%																																																							
事業費	1,105	1,195	90	108%																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	73,354	76,399	3,045	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.調査総括:回答者数:1,250名 (10代:35名、20代:16名、30代:55名、40代:89名、50代:125名、60代:314名、70代:462名 80代以上:149名 不明:5名) ほとんどの施設において今後も利用してみたいとの回答が90%を占めている。教室や講座が定期的 に開かれている施設では利用者の一人当たり週1～2回の頻度で利用されている。また隣接する区や隣 接する市に近い場所にある施設では、北区以外の東区・中央区・合志市に住んでいる方の利用もあっ ているようである。 施設整備に関する要望等に関しては掃除用具の充実さや空気清浄機を入れてほしい・駐車場整備の 要望があった。その他施設運営に関して大きな不満の意見は見当たらない。 その他 :コミセン発表会やコミセン祭りや、コミセン主催の講座開催要望あり。講座等について活発に 周知してはどうか。地域密着型のコミセンでとてもよい。などの意見も聞かれた。 ・アンケート結果に対する対応状況 施設整備等の要望があったものについては、指定管理者での購入又は整備できたものもある。しか し、整備できない又は購入や整備を検討しているものなどについては、市とも協議の上解決できるよ うに努めている。アンケートに対する回答を指定管理者で分析・自己評価もしており、常に気持ちよく利用 してもらうよう整備に努めている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理者制度に基づき、各地域コミュニティセンター運営委員会を設置し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。 利用者からの要望・改善点の把握に努め、アンケートや窓口等での利用者のご意見も参考にしながら、積極的に利用者が利用しやすい運営方法の改善又は改善できるように努力されている。 コミセン単独で対応が難しい案件については市と協議対応を行い改善を図っている。 また、地域活動の拠点の場として、地域に根ざした活動にも努力しておられる。 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。
施設の管理	B	協定書及び仕様書等に基づく施設管理が適切に実施されている。清掃も行き届き、気持ちよく利用していただくよう日々努力をされている。 経年劣化による空調機や建具の不具合が発生しているため、市との連携を図りながら管理していただいているところである。また、軽微な修繕等は、各コミセンにて行っており、施設管理には大変苦慮されている。 火災・避難訓練や毎月1回の施設内設備点検・外周点検を実施し、防災や事故防止に注意を払っている。 以上のことにより、全体的に適切に施設管理されていると評価できる。
収支の状況等	B	令和3年度も新型コロナウイルス感染防止拡大に伴う施設の休館により利用料減となり厳しい運営となったが、節電節水に努め予算面での努力を行った。 コロナの影響により主催事業・共済事業の実施はできなかったため、余剰金については施設の修繕や備品購入などにより利用者地域住民への還元が図られている。 以上のことから、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と評価できる。

○ 総合評価

各地域コミュニティセンター運営委員会により条例、規則、協定書等に準じ管理運営がなされている。

また、事務管理員の研修会等を各コミセンにて実施したり、業務日報等によりきちんと引継ぎをするなど、運営委員会内で常に情報の共有を図っておられる。

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からコミセン主催事業・共催事業等の実施はコロナ前に比べると減ってしまっているが、地域住民主体の地域づくり活動拠点の施設として地域との連携に努め地域課題の解決に寄与し十分に役割を果たしている。

以上のことから、運営管理は適切であると評価できる。

令和3年度(2021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>R2年度</th><th>R3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>52,730</td><td>57,111</td><td>4,381</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	52,730	57,111	4,381	108%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	52,730	57,111	4,381	108%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>19,477</td><td>20,233</td><td>756</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>25,660</td><td>26,416</td><td>756</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>11,820</td><td>12,458</td><td>638</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>11,820</td><td>12,458</td><td>638</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3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	19,477	20,233	756	104%	合計	25,660	26,416	756	103%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,820	12,458	638	105%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	11,820	12,458	638	105%
収入(千円)	R2年度	R3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	19,477	20,233	756	104%																																																							
合計	25,660	26,416	756	103%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	11,820	12,458	638	105%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	11,820	12,458	638	105%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書に基づく履行確認 随時、保全状況の立ち入り確認																																																										

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
アンケートは直接要望聞き取り等により実施している。主な内容としては以下の通り。 ・コミセンよりも近い距離にあるので、地域の高齢者が集まるのにとっても便利。 ・エアコンをつけてほしい。 ・インターネットが使える環境にしてほしい。 ・外壁、屋根等が傷んでいるので補修してほしい。
・アンケート結果に対する対応状況
・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。 ・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。

■ 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、地域集会の利用や囲碁将棋、季節のイベント等のレクリエーション活動が行われている。健康体操等が行われ、介護予防活動の拠点となるような動きもみられ、高齢者の健康増進と生きがい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。 築年数の経過につれて、老朽化による不具合が出てきているが、日常的な点検により遅滞なく市へ報告されている。
収支の状況等	B	事業計画に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。

○ 総合評価

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。

令和3年度も新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、活動や利用を制限することとなったが、利用者が安心して利用できるようにワクチン接種の呼びかけや、感染状況に注意し徹底した感染防止対策での施設運営が行われた。休館時には、自宅でもできる運動を紹介した運動手帳の利用者配布にも協力いただいた。引き続き感染対策に努め、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3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市共同利用施設託麻東部会館																																																										
指定管理者	熊本市共同利用施設託麻東部会館 管理運営委員会																																																										
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																										
施設所管課	環境局 環境推進部 環境政策課																																																										
施設概要	公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律第6条に基づき設置された施設であり、集会、学習等の場所の提供により、航空機騒音による障害の防止及び住民の福祉の向上に寄与することを目的とする。																																																										
事業概要	航空機の騒音により生活環境が著しく阻害されている住民の方への、集会、学習等の場の提供。																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>634</td><td>1,083</td><td>449</td><td>171%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	634	1,083	449	171%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	634	1,083	449	171%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>305</td><td>315</td><td>10</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>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>305</td><td>315</td><td>10</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>265</td><td>286</td><td>21</td><td>108%</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>265</td><td>286</td><td>21</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	305	315	10	103%	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	305	315	10	103%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	265	286	21	108%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	265	286	21	108%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	305	315	10	103%																																																							
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	305	315	10	103%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	265	286	21	108%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	265	286	21	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3年(2021年)4月1日 ~ 令和4年(2022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。

■ 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3年度(2021年度)は、令和2年度に引き続き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3年度(2021年度)は、側溝のグレーチングの補修を実施し、利用者の安全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3年度(2021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、地域密着型施設として適切に運営されていた。また、新型コロナウイルス感染拡大防止の取り組みについても、消毒用アルコールの設置や周知ポスターの掲示を行い適切に実施されていた。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3年度(2021年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	三山荘																																																											
指定管理者	熊本市戸島地域環境保全協議会																																																											
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																											
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場																																																											
施設概要	工場建設に伴う還元施設で、高齢者の福祉施設の拠点として、市民の健康増進及びいこいの場としての利用を目的とする。 延床面積 992.63㎡(平屋) 男女浴室、会議室、大広間、和室、多目的ルーム等																																																											
事業概要	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)、球技大会及び季節毎による行事(しょうぶ湯、ゆず湯)の開催を実施する。																																																											
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>14,876</td><td>16,694</td><td>1,818</td><td>112%</td></tr></table>					(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	14,876	16,694	1,818	112%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
全体	14,876	16,694	1,818	112%																																																								
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>指定管理料</td><td>15,218</td><td>15,686</td><td>468</td><td>103%</td></tr><tr><td>うち新型コロナ影響</td><td>▲ 433</td><td>▲ 488</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>15,218</td><td>15,686</td><td>468</td><td>103%</td></tr></table> ※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。 <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R2年度</td><td>R3年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>4,346</td><td>3,663</td><td>▲ 683</td><td>84%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>243</td><td>883</td><td>640</td><td>363%</td></tr><tr><td>その他</td><td>11,536</td><td>10,883</td><td>▲ 653</td><td>94%</td></tr><tr><td>合計</td><td>16,125</td><td>15,429</td><td>▲ 696</td><td>96%</td></tr></table>					収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,218	15,686	468	103%	うち新型コロナ影響	▲ 433	▲ 488	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	15,218	15,686	468	103%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	4,346	3,663	▲ 683	84%	事業費	243	883	640	363%	その他	11,536	10,883	▲ 653	94%	合計	16,125	15,429	▲ 696	96%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
指定管理料	15,218	15,686	468	103%																																																								
うち新型コロナ影響	▲ 433	▲ 488	-	-																																																								
利用料金収入	0	0	0	-																																																								
その他	0	0	0	-																																																								
合計	15,218	15,686	468	103%																																																								
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																								
管理費	4,346	3,663	▲ 683	84%																																																								
事業費	243	883	640	363%																																																								
その他	11,536	10,883	▲ 653	94%																																																								
合計	16,125	15,429	▲ 696	96%																																																								
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1回)、定期における業務遂行の確認(月1回)、利用者アンケートの実施(年1回)																																																											

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1.調査期間 不定期に実施
2.調査方法 聞き取り等により実施
3.結果総括 利用者の主な意見は以下のとおり (良い評価)・掃除がきちんと行き届いており、快適に利用できる。・職員の接客態度が良い。 (改善点等)・風呂の温度が低い時がある。
・アンケート結果に対する対応状況
・湯の温度管理を適切に行い、適温を保つよう努めている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	月1回の定例会において、施設運営の課題や利用者ニーズの把握を行い、利用者数の増加やサービス向上に努めている。
施設の管理	B	浴槽水の検査を開館日は毎日実施するなど、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、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による休館期間が計3回、約6ヶ月に及んだものの、利用者数が前年度と比べ約1,800名増加したことは評価できる。

また、休館期間を活用し、職員の研修や施設の維持補修を行い、サービス向上や適切な施設の維持管理に努めている。

今後も、地域密着型施設として、サービスの維持向上に取り組み、利用者が利用しやすい施設運営を推進していく必要がある。

令和3年度(2021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"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3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>7,404</td><td>5,541</td><td>▲ 1,863</td><td>75%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	7,404	5,541	▲ 1,863	75%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	7,404	5,541	▲ 1,863	75%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>5,924</td><td>5,924</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>▲ 650</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>15</td><td>15</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>5,939</td><td>5,939</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>6,126</td><td>5,942</td><td>▲ 184</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>6,126</td><td>5,942</td><td>▲ 184</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	5,924	5,924	0	100%	うち新型コロナ影響	▲ 650	▲ 650	-	-	利用料金収入	0	0	0	-	その他	15	15	0	100%	合計	5,939	5,939	0	100%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,126	5,942	▲ 184	97%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	6,126	5,942	▲ 184	97%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	5,924	5,924	0	100%																																																							
うち新型コロナ影響	▲ 650	▲ 650	-	-																																																							
利用料金収入	0	0	0	-																																																							
その他	15	15	0	100%																																																							
合計	5,939	5,939	0	100%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	6,126	5,942	▲ 184	97%																																																							
事業費	0	0	0	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	6,126	5,942	▲ 184	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3年9月24日、令和4年2月9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

・アンケートの実施状況	
(1)調査期間	令和3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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 (14件回収)	施設全体について:非常に良い(6件)、良い(3件)、普通(3件)、 職員の対応 :非常に良い(3件)、良い(6件)、普通(2件) 来館者居住区域 (県内)・・・75% (県外)・・・25%
【利用者の主な意見】(良い評価)施設も周囲の環境もすばらしい。 桜が満開で言うことなし。 コロナが終息してイベントがたくさんある様になれば良い。 (改善点) お土産になる様な物があれば他県の人は喜ぶのでは。	
・アンケート結果に対する対応状況	
・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。	

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	条例・施行規則や仕様書に基づき、問題なく運営できている。 書類も不足なく整備され、確認することができる。 企画事業については新型コロナウイルス感染拡大防止のため、多くの事業が中止となったが、状況に応じて可能な範囲での事業を実施・共催したりすることができている。 また、当施設に立ち寄った方へ、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	定められた施設管理のほか、日常的な清掃が行き届いており、いつでもきれいに保たれている。 施設の点検、整備が適切に行われており、迅速な報告により、必要な修繕等を行うことができている。 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

施設の運営・管理、収支の状況について、問題なく運営できている。
新型コロナウイルスの感染拡大により、事業の多くが中止や臨時休館などの影響もあり、利用者数の低迷もみられるが、問題意識を持ち、改善しようとする姿勢が見られた。
また、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(田んぼの生き物調べ、里山デイキャンプ、川辺の水生生物調べ等)を設けるなど地域に根差した施設となっている。
アンケートを通して、快適な施設となるよう、適正な運営・管理が実施されており、利用者の満足度も高いことがわかる。一方で、施設の認知度が低い現状が明らかになったため、本市とも連携しながら、認知度向上に努めていく必要がある。

令和3年度(2021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	市民の会議、会合、催物等の利用に供するとともに、住民の地域づくり活動を推進することにより地域社会のふれあいと連携を図り、もって市民の福祉向上に資することを目的とする。																																																										
事業概要	・川尻公会堂の利用許可及びその取り消しに関する業務 ・川尻公会堂の設置目的を達成するために必要な業務 ・川尻公会堂の施設等の維持管理に関する業務																																																										
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R2年度</th><th>R3年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全体</td><td>2,299</td><td>2,586</td><td>287</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,299	2,586	287	112%																																													
(人)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
全体	2,299	2,586	287	112%																																																							
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>2,840</td><td>3,228</td><td>388</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>うち新型コロナ影響</td><td>440</td><td>328</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>318</td><td>286</td><td>▲ 32</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>216</td><td>288</td><td>72</td><td>133%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,374</td><td>3,802</td><td>428</td><td>113%</td></tr> </tbody> </table> ※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。 ※R2年度の指定管理料及び新型コロナウイルス感染症影響額は、前年度評価時から修正しています。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R2年度</th><th>R3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>2,884</td><td>3,320</td><td>436</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>50</td><td>50</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>2,884</td><td>3,370</td><td>486</td><td>117%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	2,840	3,228	388	114%	うち新型コロナ影響	440	328	-	-	利用料金収入	318	286	▲ 32	90%	その他	216	288	72	133%	合計	3,374	3,802	428	113%	支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	2,884	3,320	436	115%	事業費	0	50	50	-	その他	0	0	0	-	合計	2,884	3,370	486	117%
収入(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
指定管理料	2,840	3,228	388	114%																																																							
うち新型コロナ影響	440	328	-	-																																																							
利用料金収入	318	286	▲ 32	90%																																																							
その他	216	288	72	133%																																																							
合計	3,374	3,802	428	113%																																																							
支出(千円)	R2年度	R3年度	対前年度増減	前年比(%)																																																							
管理費	2,884	3,320	436	115%																																																							
事業費	0	50	50	-																																																							
その他	0	0	0	-																																																							
合計	2,884	3,370	486	117%																																																							
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月例報告書の確認。 定期の業務遂行の確認(年2回、現地で確認した結果を評価し、通知する。) 必要に応じて改善指導。																																																										

利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 実施期間: 令和3年(2021年)4月1日～令和4年(2022年)3月31日
2 調査方法: 窓口等にアンケート用紙を設置。口頭でのアンケートも実施。(今年度は新型コロナの影響により数名からの提出のみ)
3 調査結果(利用者の要望)
・女性トイレの便座が冷たいので温度調整ができるように欲しい
・車の侵入口がわからないので看板を立てて欲しい
・玄関上がり段に中央手すり取付をして欲しい
・アンケート結果に対する対応状況
・女性トイレの便座に関する要望については改修工事を実施(利用者の方からは好評)
・看板設置及び手すり取付については検討

■ 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	川尻公会堂運営委員会を設置し、利用者からの要望等に努めるとともに、利用しやすい運営方法の改善に努めている。 利用者ニーズ反映については、アンケート用紙や口頭による利用者アンケートを実施し、要望に速やかに対応するなどサービス向上に努めており利用者からも好評を得ているため高く評価できた。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されている。 【良い点】・・・スロープを設置して安全点検も定期的に行うなど、障がいのある方や高齢者へ配慮されている。 エアコン温度設定を高めにするなど環境保護にも配慮している。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。 水道料金のお知らせ通知を保存するよう指導するなどの改善点はあったものの全体として適切であると評価できた。

○ 総合評価

川尻校区の地域に密着した活動を行っている団体の代表で構成された運営委員会を設置し、その意見も反映した事業計画を策定し運営を行っている。

新型コロナの影響により主催・共催事業「川尻をどり、精霊流し」は中止となったものの、成人式は来賓来場者の制限を行ない感染対策を徹底し実施するなど、地域の要望にも対応しながら適正な運営が行われている。

活動内容は地域の実情に応じた行事等を実施し、その活動等により地域での協働と参画の実践がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与しており、管理運営は適正であると評価できる。