

施設ごとの評価結果

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市祖崇廟納骨堂																																																					
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 人権推進部 人権政策課																																																					
施設概要	市民の生活環境の改善及び社会福祉の増進を図ることを目的とする。 ・延床面積 173.54㎡(2階建て)																																																					
事業概要	当該施設の維持管理及びその利用者の許可、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>R3年度</th><th>R4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>1,482</td><td>1,442</td><td>▲ 40</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,482	1,442	▲ 40	97%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,482	1,442	▲ 40	97%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>1,045</td><td>1,045</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>444</td><td>388</td><td>▲ 56</td><td>87%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,489</td><td>1,433</td><td>▲ 56</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>1,509</td><td>1,530</td><td>21</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>1,509</td><td>1,530</td><td>21</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	1,045	1,045	0	100%	利用料金収入	444	388	▲ 56	87%	その他	0	0	0	-	合計	1,489	1,433	▲ 56	96%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	1,509	1,530	21	101%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	1,509	1,530	21	101%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	1,045	1,045	0	100%																																																		
利用料金収入	444	388	▲ 56	87%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	1,489	1,433	▲ 56	96%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	1,509	1,530	21	101%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	1,509	1,530	21	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 (月次報告12回、年次報告1回) ・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	仕様書に基づく施設の運営を行った。令和4年(2022年)12月に納骨堂従事者の急な退職があったが、後任の人選や研修を即座に行ったため運営に支障を出さなかった。
施設の管理	B	日頃から館内外の清掃等、環境整備に心掛けるとともに、防火管理者、利用者、施設近隣の住民からの意見を参考に、危険を事前に察知し、その要因をできるだけ排除するような取組を行っている。
収支の状況等	B	収入面で利用料金納入の遅延が数件あったが、都度督促の連絡や訪問を行うことにより納入を促している。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査方法

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：50名、3月：47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

すべてにおいて良好との評価をいただいたため、継続して取り組んでいく。要望があった場合には迅速に対応していく。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)はベテランの従事者の急な退職もあり、施設運営に支障が出ることも懸念されたが、速やかに後任の従事者を選任できたためスムーズな引継ぎができ、問題なく運営が継続できた。利用料金納入については、遅延があったものに関しては文書だけの督促ではなく訪問を行うことで納入を促している。
アンケートもすべて高評価であるが、管理人に直接要望を言われる利用者の方の御意見にも丁寧に対応した。今後も続けていく。

■ 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、仕様書に基づく業務が適切に実施されている。利用者へのあいさつや声かけなど丁寧な接遇がなされており、利用者アンケートでも良好との評価を得ている。また、急な従事者の変更があったが、後任者への研修を実施し、滞りなく業務を遂行することができていた。
施設の管理	B	高齢者の利用が多い施設であるが、案内標記をわかりやすくし、利用者に配慮した環境づくりがなされている。特に清掃等の管理業務が行き届いており、利用者アンケートでも施設の維持管理に関する満足度が高く、評価できるものである。
収支の状況等	B	掲示物を手作りするなどして支出を抑えており、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

施設の運営及び維持管理については、協定書及び仕様書に基づき、適切に実施されている。施設内の点検や清掃は特に行き届いており、接遇面についても、丁寧な対応により、利用者の安全、安心が図られている。
また、従事者の急な交代があったが、業務引き継ぎがスムーズに行われている。
今後も利用者が安心して利用できるよう努めていきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市男女共同参画センターはあもにい																																																					
指定管理者	はあもにい管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 人権推進部 男女共同参画課																																																					
施設概要	1 目的 男女共同参画の推進と市民文化の振興を図り、もって男女相互の自立と調和ある市民社会の実現に寄与することを目的とする。 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㎡(ただし無料第一駐車場、第二駐輪場を含む) 4 延床面積 5,448㎡(ただし第一駐輪場、じんかい集積所を含む) 5 建設費 2,280,000千円 6 開館日 平成2年(1990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) (1)～(3)のほか、センターの管理運営上、市長が必要と認める業務 2 条例第21条に規定する利用料金の徴収、減免及び還付に関すること																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>72,833</td><td>77,309</td><td>4,476</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	72,833	77,309	4,476	106%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	72,833	77,309	4,476	106%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>169,384</td><td>160,814</td><td>▲8,570</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>25,211</td><td>29,509</td><td>4,298</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>581</td><td>0</td><td>▲581</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>195,176</td><td>190,323</td><td>▲4,853</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>182,672</td><td>180,395</td><td>▲2,277</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>10,833</td><td>9,928</td><td>▲905</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>193,505</td><td>190,323</td><td>▲3,182</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	169,384	160,814	▲8,570	95%	利用料金収入	25,211	29,509	4,298	117%	その他	581	0	▲581	0%	合計	195,176	190,323	▲4,853	98%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	182,672	180,395	▲2,277	99%	事業費	10,833	9,928	▲905	92%	その他	0	0	0	—	合計	193,505	190,323	▲3,182	98%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	169,384	160,814	▲8,570	95%																																																		
利用料金収入	25,211	29,509	4,298	117%																																																		
その他	581	0	▲581	0%																																																		
合計	195,176	190,323	▲4,853	98%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	182,672	180,395	▲2,277	99%																																																		
事業費	10,833	9,928	▲905	92%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	193,505	190,323	▲3,182	98%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(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・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	B	各部署において日々の丁寧な業務に努め、利用者の満足度向上に努力した。男女共同参画の主旨に則り自主事業・指定事業も積極的に実施した。その他各部署において提案、改善を行った。11月に開催したはあもにいフェスタも多くの方々が来場し、男女共同参画の周知に貢献出来た。
施設の管理	B	施設の管理において日々の点検を確実にし、利用者の安全・安心を実現した。また施設の清掃、駐車場管理において適切に運営を行い、事故等を未然に防ぐ努力を行った。
収支の状況等	B	コロナ禍の影響とメインホール改修工事のためメインホールを1月から3月まで利用を停止したこともあり利用料金収入が想定よりも下回ったほか、経費削減に努めたが、光熱費高騰のため、収支は同額となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和4年(2022年)9月1日から9月30日まで、令和5年(2023年)3月1日から3月31日まで

2 調査方法

受付窓口にて利用者に対してアンケート用紙を手渡す方法と併せてロビーにアンケートを設置。
(回収件数 511件)

3 結果総括

94.2%の利用者が会館全体に対する満足度について、問題なく御利用いただいている結果となった。また職員の対応についても88.7%の利用者から問題ないとの評価をいただいた。

【利用者の意見】

(良い評価) 清掃が行き届いている、職員の丁寧な対応、気持ちの良い空間

(改善点) トイレの改善要望、駐車場の看板が見えにくい、備品についての要望など

アンケート結果に対する対応状況

- ・コロナ禍でストップしていたインターネットでの予約システムを再稼働させ利便性を向上させた。
- ・駐車場の看板表記については、所管課と相談し対応策を協議中。
- ・購入可能な菜箸やまな板など備品については新品を購入し設置。
- ・トイレの要望については、所管課にも相談し大規模改修工事を見据え対策案を検討中。

○ 総合評価

コロナ感染症が拡大したり、収束に向かう兆しが見えたりと、人の流れも社会の動きも予測できない中、緊張感が続く会館運営が続いた。スタッフの感染もあったが、各部署の適切なオペレーションで必要な人員を確保し、安全面でも事業実施面でも問題をきたすことはなく、順調に業務遂行した。

会館設置目的である「男女共同参画推進」「市民文化の振興」においては、センター内事業・講座のみならず、出前講座として保育園・中学校・大学に出かけるほか、高校・大学等との啓発動画作成事業(ミモザウィーク)、インターンシップ等も積極的に受け入れるなど、関係人口を拡大することで会館の取組、役割を伝える機会を増やした。

施設の経年劣化による不具合、補修・修繕箇所は増えており、物価・電気料金等の高騰による経費増は会館運営にとって大きな打撃となり、また、ホールの改修などによる運用中止期間も会館の健全運営には少なくないダメージとなった。しかしながら、常連利用者や会館利用問い合わせ者への丁寧な説明や対応、次回利用案内、予約システム再稼働、施設利用者の要望に真摯にこたえる(アンケート等)などソフト面のサービス充実に努めることで会館イメージの向上、施設利用利便性の向上に努めた結果、施設利用者も増加してきた。

これまでもスタッフの入れ替わりへの対応、災害等危機管理のための運営・運用に関するマニュアルも整備していたが、今期はそれぞれのマニュアルの見直しも行い、不測の事態に備えたマネジメントへの重要性も共有した。総じてこのように、指定管理3期目ではあるが、11年目という運営の経験値に頼るだけでなく、新たな視点での取組やさらに柔軟な対応ができるよう、各部署・各スタッフが各々の活動に対し、自己評価を繰り返しながら取り組んだ年度であったと評価する。

■ 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	新型コロナウイルス感染症拡大の中でも、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組を実施している。また、他施設と連携した研修会の実施やスタッフを横断的に構成したプロジェクトチームを4チーム結成して会館全体の活性化を図る取組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にも、速やかに市へ報告するとともに利用者への影響を考慮した修繕を行っている。また、経年劣化が進んでいる施設ではあるが、分かりやすい表示案内や清掃も丁寧に行うなどの取組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やメインホール改修工事が3か月に及んだこと等により当初見込んでいた利用料金収入には届いていない。そのような中、椅子のカバーシートの張り替えなど軽微な修復作業を職員で行うなどコスト意識を持った経費削減の取組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拡大の中でも、各種講座をオンライン開催へ変更するなどサービス低下を招かないよう創意工夫を行うことで男女共同参画推進への取組を支障なく継続することができている。また、他施設と連携した研修会の実施など会館全体の活性化を図る取組も評価できる。

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

今後は、新型コロナウイルス感染症の影響により落ち込んだ利用者数や利用料金収入を改善できるように、更なる創意工夫した会館運営に期待したい。

令和4年度(2022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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>29,063</td><td>38,675</td><td>9,612</td><td>133%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	29,063	38,675	9,612	133%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	29,063	38,675	9,612	133%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>50,184</td><td>49,427</td><td>▲757</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,188</td><td>1,607</td><td>419</td><td>135%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,397</td><td>3,211</td><td>1,814</td><td>230%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>52,769</td><td>54,245</td><td>1,476</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,358</td><td>6,358</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>10,573</td><td>13,167</td><td>2,594</td><td>125%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>34,012</td><td>32,771</td><td>▲1,241</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>50,943</td><td>52,296</td><td>1,353</td><td>103%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	50,184	49,427	▲757	98%	利用料金収入	1,188	1,607	419	135%	その他	1,397	3,211	1,814	230%	合計	52,769	54,245	1,476	103%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,358	6,358	0	100%	事業費	10,573	13,167	2,594	125%	その他	34,012	32,771	▲1,241	96%	合計	50,943	52,296	1,353	103%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	50,184	49,427	▲757	98%																																																		
利用料金収入	1,188	1,607	419	135%																																																		
その他	1,397	3,211	1,814	230%																																																		
合計	52,769	54,245	1,476	103%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,358	6,358	0	100%																																																		
事業費	10,573	13,167	2,594	125%																																																		
その他	34,012	32,771	▲1,241	96%																																																		
合計	50,943	52,296	1,353	103%																																																		
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	運営については、新型コロナウイルスに起因する休館がなく、昨年度まで断念せざるを得なかった事業等が開催できた。当会館の主軸である年間工芸教室や工芸体験なども継続的に開催できたことで、来館者数も回復傾向となり、来年度にもつながる結果となった。
施設の管理	B	管理については、設備面で経年による老朽化が進んでいるため、常日頃より注意し確認作業を行っている。不具合発生の都度、状況等を適切に熊本市へ報告し、修繕を行った。なお、大規模修繕に当たるようなケースについては、市の判断を仰ぎ、適切に処理した。
収支の状況等	A	収入については、新型コロナウイルスに起因する休館がなく、利用料金の収入や工芸体験の料金などが大きく回復傾向となった。支出については、昨年度より開催できた事業数が回復したことで、事業費や燃料光熱費が増えたが、一般需用費などの削減に努め、黒字にすることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 令和4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日
2 調査方法 ・館内の入口カウンター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。 ・施設利用申請者に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452件 ・依然として熊本県外からの来館者数は少なく、熊本市から訪れる方が大多数を占めている。 ・世代別では、60代が最も多く、来館目的は、工芸体験、見学(展示会来場)、ショッピングの順となっている。 ・当会館への要望や指摘として、トイレなどの特定の設備に関する改善や広報の充実、幅広い工芸体験ができる環境を求める声が多く見られた。
・アンケート結果に対する対応状況
月ごとに集計を行い、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(年4回)、一般の来館者にも見えるようにした。会館運営に関する自主事業や接客、工芸体験などの要望は職員全体で共有し、対応可能なものは修正・実施するなど意見の反映を行った。また、設備に関する要望については、緊急の内容以外は、年2回行われるモニタリング調査の際に報告した。

○ 総合評価

施設の運営については、新型コロナウイルスを原因とする休館がなく、予定した事業を全うすることができた。当会館が力を入れている年間工芸教室及び後継者育成教室についても一年間を通して開催でき、工芸体験にも多くの方に参加していただき、本来の当会館の意義を成したと考えられ、B評価。 施設の管理については、経年により老朽化する設備等が不具合を起こすことが増えている。常日頃より館内及び敷地内の確認作業を行い、協定書に定められた内容を忠実に実行したため、B評価。 収支の状況については、休館がなかったため、利用料金収入及び体験費が増え増収、支出は、事業費に関するものが増えたが、その他の経費を削減、総合的に収支を黒字とすることができ、A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	本年度は新型コロナウイルス感染症の影響が続く中での運営ではあったが、企画した事業を滞りなく運営し、市民が広く工芸品に触れる機会を創出し、その振興に寄与した。来館者への感染症対策も徹底し、体験や実演等工芸家と市民が直接触れ合う場においても、混乱を招くことなく開催運営したことは、高く評価できる。
施設の管理	A	仕様書に従い、適切になされている。不具合箇所発見時には適宜報告がなされ、その後の修繕についても早急に対応し、適切な処置を行っている。館内は常に清潔に保たれており、来館者の満足度も高い。自然災害時の点検についても即座に実施し、報告がなされる等、市と連携した適正な施設管理を行っている。
収支の状況等	A	利用料金や工芸体験による収入が回復したことで、収入は昨年度より増加した。支出においては、厳正な支出管理や、光熱水費高騰という厳しい社会情勢の中、国の補助事業に基づく「九電節電プログラム2022」へ参加し、電気料金の減額を受ける等の努力を行い、収支を黒字としたことは高く評価できる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響が続く中であっても、工夫を凝らしながら企画したすべての事業を開催し、利用者満足度の高い運営を行った。

展示については、20以上の多種多様な展示会を実施し、また他都市交流事業として、福岡市や福井市等の工芸品の展示会も開催する等、市民に広く工芸品の魅力を紹介している。

自主事業である「日本刀とともに～松永源六郎の半世紀～」では、日本刀の製作過程の記録動画をYouTube配信し、再生回数が35万回を超える等、歴史あるものづくりの技術を広く、わかりやすく発信し、文化の振興に大きく寄与したといえる。またYouTube動画に寄せられたコメントや質問全てに丁寧に返信してる点も、評価できる。今後も、引き続き魅力ある事業を企画展開し、学校への出張講座等についても積極的に実施することで、工芸振興の裾野を広げる活動にも期待する。

令和4年度(2022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	本市の文化芸術の振興を図り、あわせて地域経済の活性化に資することを目的とする。 ○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 1 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) 2 大会議室(定員252人) 3 展示ロビー 140㎡ 4 小会議室 第1・2・3・4・5・8会議室(定員20人) 5 中会議室 第6・7・9会議室(定員40人) 6 和室 第10会議室(定員20人)																																																					
事業概要	1 音楽、演劇等の公演その他の文化的な催物のための施設の提供 2 講習、研修、会議等のための施設の提供 3 音楽、演劇等に係る公演の企画及び実施並びに普及啓発 4 1～3のほか、会館の設置の目的を達成するために必要な事業																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>141,784</td><td>239,576</td><td>97,792</td><td>169%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	141,784	239,576	97,792	169%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	141,784	239,576	97,792	169%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>164,678</td><td>134,394</td><td>▲30,284</td><td>82%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>61,876</td><td>78,850</td><td>16,974</td><td>127%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>447</td><td>1,438</td><td>991</td><td>322%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>227,001</td><td>214,682</td><td>▲12,319</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>134,222</td><td>151,193</td><td>16,971</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>14,246</td><td>15,693</td><td>1,447</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>72,667</td><td>76,525</td><td>3,858</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>221,135</td><td>243,411</td><td>22,276</td><td>110%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	164,678	134,394	▲30,284	82%	利用料金収入	61,876	78,850	16,974	127%	その他	447	1,438	991	322%	合計	227,001	214,682	▲12,319	95%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	134,222	151,193	16,971	113%	事業費	14,246	15,693	1,447	110%	その他	72,667	76,525	3,858	105%	合計	221,135	243,411	22,276	110%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	164,678	134,394	▲30,284	82%																																																		
利用料金収入	61,876	78,850	16,974	127%																																																		
その他	447	1,438	991	322%																																																		
合計	227,001	214,682	▲12,319	95%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	134,222	151,193	16,971	113%																																																		
事業費	14,246	15,693	1,447	110%																																																		
その他	72,667	76,525	3,858	105%																																																		
合計	221,135	243,411	22,276	110%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(現地調査、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	熊本市市民会館は「文化芸術に触れ、親しみ、地域経済の活性化を担う文化拠点施設」を目指し、市民ニーズに対応した質の高いサービス提供を実践している。指定管理一期目最終年となる令和4年度(2022年度)も関係法令を遵守し、きめ細かなサービスと業務仕様書に基づき適正に管理運営を行った。 新型コロナウイルス感染症の影響により、令和4年度(2022年度)は3事業の中止と施設利用のキャンセル等により運営面に支障を来したが、お客様の安全と安心を優先し運営に取り組んだ。 事業に関しては、「くまもと大邦楽祭2022」開催に際し、関係者全員に抗原検査を行った上でコロナ禍以前と同様に有観客で実施した。また、邦楽の普及に向けて、邦楽祭プレイベント、「第38回全国都市緑化くまもとフェア」特設ステージ、「第12回日米台地震対策ワークショップ」等での演奏や、長谷幸輝検校遺愛の三味線を活用した演奏会、山鹿市の八千代座と連携した演奏会等、様々な機会を設けた。自主事業では、熊本県立劇場と連携した「佐渡裕指揮 シエナ・ウインド・オーケストラ《ブラスの祭典2022》」がほぼ満席の入場者で大変好評だった。また、民間事業者企画のコンサート「フジコヘミング&プーラヴィルトーゾ管弦楽団」を共催事業として実施する等、新規事業開発を行った。さらにコロナ禍で延期していた青少年コンサートを2年ぶりに開催することができ、幅広い年齢層の方々に楽しんでいただいた。 昨今の舞台技術者不足への対応としては、財団内部職員を対象とした舞台技術者育成プログラムを実施するほか、中心市街地の活性化とにぎわいづくり創出に寄与できるよう、熊本城ホール等周辺公共施設と「中心市街地活性化連絡会議」を設立し、地域経済発展につながる取組を行った。 全国公立文化施設協会をはじめ、外部組織主催の研修や資格取得にも力を入れ、令和4年度(2022年度)は、2名の職員が専門資格(舞台・テレビジョン照明技術者1級)を取得した。
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基本に、指定管理者としての専門性と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。 令和4年(2022年)6月、震度3の地震発生時には、市民会館独自で作成した「地震発生時における施設・設備の緊急安全点検」チェックシートを活用し点検を行った結果、大ホール客席天井裏の空調・排気ダクトの支持ベルトの破損を多数確認した。速やかに主管課、営繕課へ報告し、現場調査を実施。人命や運営に緊急性のある破損でないことを確認し、応急処置を施し営業に備えた。熊本地震復旧工事業者の調査と協議の結果、約150本の支持バンドを無償で交換できた。修繕についても、大ホール、大会議室の冷暖房設備を担う熱源機器(吸収式冷温水発生器)不具合等、1件20万円を超える案件については、利用者へ影響を与えないよう迅速に熊本市と事前協議を行い修繕を行った。
収支の状況等	B	高騰する燃料光熱費の影響と、コロナ禍の行動変容による催事減少(収入減少)により約2900万円弱の支出超過となった。燃料光熱費支出増はしばらく継続するものと思われるため、それ以外の支出を見直し、会館利用増を図るための営業努力やその他助成金等、収入増を図る工夫を行い、市民の皆様の文化活動に影響が出ないよう努めていく。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

・利用者アンケート 令和4年(2022年)8月12日(金)～令和4年(2022年)8月28日(日)

・満足度調査 令和5年(2023年)3月10日(金)～令和5年(2023年)3月24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102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103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4.50、施設満足度4.50

・満足度調査 総合満足度3.90、スタッフ対応の満足度4.01

【利用者の主な意見】

(良い評価)・親切、きちんと対応してくれる。・清潔、トイレがきれいでありがたい。

・コロナ対応は程よいと思う。

(改善点等)・駐車場がない。・自販機の電子マネー対応。・案内(館内や催事情報)が分かりにくい。

・アンケート結果に対する対応状況

・案内(館内や催事情報)が分かりにくい

→ トイレ表示の追加や英語表記追加、ホームページのリニューアル対応を実施

○ 総合評価

第一期指定管理期間の最終年度となった令和4年度(2022年度)は、過去4年間の実施した企画事業のブラッシュアップを図り、熊本県立劇場をはじめ他施設や民間事業者と連携し事業を行った(全16事業実施)。5年間の第一期指定管理期間を通して企画事業実施を中心に熊本県立劇場と連携したことにより、事業実施のノウハウや非常時(コロナ禍等)における管理運営について、より専門性を有する職員の育成につながった。また、これらの経験をもとに「熊本市民会館と熊本県立劇場が持つ役割」を認識することができ、貴市の文化政策に添ったより効果的な運営につながると考える。

一方収支状況は、新型コロナウイルス感染症による催事の減少、緊迫する世界情勢の影響を受け高騰する燃料光熱費や物価上昇、最低賃金引き上げによる人件費高騰により影響を受けた。しかし次年度以降は予約状況は増加傾向にあること、また、共催や他劇場と連携し新規事業を開発、実施を多数計画しており、国や文化庁の助成金等を活用し収支改善に取り組んでいく。

生の舞台を観劇することは貴重な体験である。より多くの市民の方々に観劇する機会を提供し、舞台に登壇する芸術文化団体やアーティスト等が継続的に活動できる仕組みづくりに寄与し、熊本市の文化振興を担う中枢施設として、より貢献していく。

■ 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	コロナ禍においても、感染症対策を徹底しながら催事の開催に努めている。指定事業においては、様々な開催手法に取り組み、自主事業においても、他施設との連携による事業を実施し、ほぼ満席の入場者となった。 また、舞台技術者不足への対応として、職員に対し舞台技術者育成プログラムを実施するほか、中心市街地の活性化とにぎわいづくりに寄与できるよう、熊本城ホール等の周辺公共施設と「中心市街地活性化連絡会議」を設立し、連携を図りながら地域経済発展につながる取組など高く評価できる。
施設の管理	A	通常の管理運営に加え、老朽化による設備の不具合にも迅速に対応し、運営に影響がないよう適切に施設の維持管理に努めた。 また、地震などの緊急時にも独自の点検チェックを行い、安心安全な施設の管理運営に努めており、高く評価できる。
収支の状況等	B	前年度に引き続くコロナ禍の影響によって、事業計画どおりの利用料金収入が得られなかったことに加え、燃料光熱水費の高騰による支出増加のため、黒字運営とはならなかったものの、前年度に比べ収入は増加しており、経費の見直しや営業努力を行っていることから、今後の収支改善を期待する。

○ 総合評価

施設の運営については、様々な開催手法や他施設との連携による事業の実施に加え、地域経済の活性化に寄与する連絡会議の設立など、新たな取組を創意工夫により行っていることが高く評価できる。

施設の管理については、地震発生時の独自の点検チェックを行うなど、運営に支障がでないような管理運営に努め、利用者アンケートにおいても、高評価を得ており高く評価できる。

収支の状況については、コロナ禍による利用料金収入の減少と燃料光熱水費の高騰による支出の増加のため、黒字運営とはならなかったものの、支出の見直しや営業努力を行い、適切な施設の管理運営に努めており、令和5年度(2023年度)以降の指定管理業務においても、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組を期待する。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市健軍文化ホール																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																					
施設概要	市民の文化活動の振興を図るとともに、地域経済の活性化を推進することを目的とする。 ○敷地面積2169㎡ ○延床面積1841㎡ 1 1階 ホール(収容人数293人、車椅子3席)、ギャラリー・・・429.80㎡ 2 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㎡ 3 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 1・2のほか、市長が特に必要と認めること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>22,056</td><td>36,546</td><td>14,490</td><td>166%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	22,056	36,546	14,490	166%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	22,056	36,546	14,490	166%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>57,291</td><td>57,424</td><td>133</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>8,713</td><td>10,991</td><td>2,278</td><td>126%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,698</td><td>4,949</td><td>2,251</td><td>183%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>68,702</td><td>73,364</td><td>4,662</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>23,309</td><td>23,445</td><td>136</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,482</td><td>4,746</td><td>2,264</td><td>191%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>46,721</td><td>46,499</td><td>▲222</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>72,512</td><td>74,690</td><td>2,178</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	57,291	57,424	133	100%	利用料金収入	8,713	10,991	2,278	126%	その他	2,698	4,949	2,251	183%	合計	68,702	73,364	4,662	107%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	23,309	23,445	136	101%	事業費	2,482	4,746	2,264	191%	その他	46,721	46,499	▲222	100%	合計	72,512	74,690	2,178	103%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	57,291	57,424	133	100%																																																		
利用料金収入	8,713	10,991	2,278	126%																																																		
その他	2,698	4,949	2,251	183%																																																		
合計	68,702	73,364	4,662	107%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	23,309	23,445	136	101%																																																		
事業費	2,482	4,746	2,264	191%																																																		
その他	46,721	46,499	▲222	100%																																																		
合計	72,512	74,690	2,178	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	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。ウィズコロナで、市と連携し適宜、お客様に対しては状況を丁寧に説明するなど、感染状況やガイドラインの変更等に応じた所要の対応を行った。 自主事業では、こどもから高齢者まで参加できる文化教室を展開したほか、気軽にピアノに親しむ体験事業「Your only time with piano」、「けんぶんウォーク&ミュージック」、作文大会やヨガ系のスポーツ教室などを継続して開催するとともに、コロナで順延となっていた「アートの森コンサート」、「けんぶん映画上映会」も開催することができ、文化活動の振興及び健康づくり、地域のにぎわい創出に貢献できた。また、コロナ禍で十分に開催できていなかった料理教室は「カラダにやさしい薬膳」を開催し、料理関係のニーズに沿って充実を図った。 芸術文化団体等助成事業を通じては、若い個人や団体の主催者に演劇やコンサートを開催するサポートを行うなど、文化の裾野向上にも貢献した。また、若手アーティストのステージ機会の創出として始めたワンコインイベント「けんぶんセレクトステージ」も音楽に演劇、フラメンコ、落語など、多様なジャンルで開催することで、文化振興にも貢献できた。 さらに、文化施設として、健軍商店街や江津湖広木公園イベントへのアーティスト出演協力を留まらず、健軍まちづくり推進協議会の事務局として、コロナで延期となっていた「東区民まつり」、「健軍自衛隊通り桜まつり」を地域と連携し開催するなど、地域活性化にも貢献した。 なお、職員の接遇研修や県劇の劇場人育成プログラムへの参加、舞台照明関係の資格取得講座を受講するなど、人材育成を通じたお客様へのサービス向上、満足度向上につなげる取組も精力的に行った。
施設の管理	A	仕様書に基づき適切な施設維持管理を行った。 ウィズコロナで、「感染しない、させない」ことを念頭に、消毒、検温、換気など徹底した感染防止対策を講じ、施設内掲示物等で感染防止対策を啓発することで、お客様にも取組への理解を求めるなど、安全・安心な施設利用に努めた。 施設の修繕については、台風14号に伴う事務棟3F分電盤内の雨漏り対応を市に相談し応急処置を行うなど、施設の適切な管理に努めた。 なお、アンケートでもお客様からの要望が多かったフリーWi-Fiの設置対応やトイレの洋式化準備を行った。 その他、日々の巡回による施設内の維持管理、清掃、除草・花の植替えや手入れを適切に実施し、お客様に安全かつ快適に施設を御利用いただけるよう努めた。 災害時訓練として、熊本市震災対処実働訓練へ参加し、台風14号接近時の9月18・19日には、市と連携し適切に避難所運営を行った。 防犯・防災面においては、午前・午後・夜間と変動する勤務体制に応じた自衛消防隊を編成しており、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切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受けたものの、全職員がコスト意識を持ち、事業の実施に当たっては新たな企業協賛を開拓するなど、収益改善に努め、経営努力により、おおむね収支均衡を目指したものの、本年度は、特に光熱水費の上昇により支出超過となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

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

1 調査期間

利用者アンケート: 令和4年(2022年)8月12日～28日(回収100件)

満足度調査: 令和5年(2023年)3月10日～24日(回収106件)

2 調査方法

窓口、事業実施会場にてアンケート用紙を配布、窓口及び回収箱にて回収

3 満足度結果

総合満足度・・・4.27 【最高】スタッフ対応4.45 【最低】トイレの設備3.83

※5段階評定 1=不満である、5=満足である

4 主な意見

【御要望】

- ・駐車場の割引(補助) ・和式トイレの洋式化 ・ウォシュレット設備の充実
- ・催し物の掲示(道路から確認できるようにしてほしい。)

【職員対応】

- ・受付の方がとても良くて来るのが楽しみです。

【その他】

- ・イベントの企画を楽しみにしています。
- ・コロナ対策も万全で、清潔面や設備等も気配りされているのを感じます。

・アンケート結果に対する対応状況

御要望に対しては、改善策の実現可能性について検討し、御意見・御要望への回答を作成し施設内に掲示したほか、熊本市と協議し、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つながるよう、実現可能性のある御要望については次年度以降の取組にも検討し、順次取り入れていきたい。

○ 総合評価

地域経済の活性化及び文化振興を担う地域の拠点ホールとして、安全・安心・快適な施設の管理運営を心がけた。お客様に気持ち良く御利用いただけるよう職員間で接客スキルの向上に取り組んだ結果、満足度調査では、総合満足度(5点満点)で4.27(前年度比+0.05ポイント)と向上した。

従来の音楽を中心とした事業に加え、「けんぶんバレエ・シアター」、「プラネタリウムコンサート～冬の星座～」を開催したほか、9回目を迎えるアーティスト発掘・活動支援事業「熊本アートフェスティヴォ！」では、従来の音楽部門にパフォーマンス部門を追加するなど、新たな事業や取組を行い、様々なジャンルの企画事業を展開することで、文化振興及びにぎわい創りに貢献した。ウィズコロナの中、文化活動を活発に始めようとされる市民の皆様の応援ができるよう細やかな気配りを行い、6月には「けんぶん少年少女合唱団」を創設し、地域の小学生が歌を通じて文化活動へ参加でき交流できる取組をスタートさせ、練習の成果発表を各種イベントで行うなど、健軍文化ホールからその元気やパフォーマンスを発信できた。

また、情操かん養の取組として、地域の中学校体育館での音楽アウトリーチや、小学生や中学生にホールに来てもらう音楽・演劇インリーチなどの事業を行った。

さらに、「けんぶん川柳」と題した川柳作品の募集を行い、優秀作品は表彰し、広報誌やホームページでお知らせするなど、文芸の推進・裾野向上にも努めた。

なお、指定管理第3期1年目のポイントとして、ホームページをリニューアルし、施設の使い方を詳しく丁寧にアップするとともに、VRを導入するなど、お客様に見やすくわかりやすいサイトに刷新した。また、併せてWEB申込も導入するなど利用者のサービスの向上・利用促進に努めた。

広報面でも公式YouTubeを活用するとともに、Twitter・Facebook・LINEなどのSNSを活用し、広報強化に努めた。

今後も地域のホールとして、末長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感染症の影響により、感染症対策が求められる中、適切な対応を行うのみならず、丁寧な接遇をもって利用者に接することで、総合満足度を向上させた。公演事業においては、「解説付きバレエ」「プラネタリウムコンサート」等、新たな楽しみ方を創出する公演を多数新企画し開催。前売り券が完売する公演もある等、市民ニーズに即した文化芸術を発信することで、その振興に大きく寄与したといえる。
施設の管理	A	仕様書に従い、適切になされている。不具合箇所発見時には適宜報告がなされ、その後の修繕についても早急に対応し、適切な処置を行っている。館内は清潔に保たれており、災害時には即座に避難所として開設できるよう、備蓄倉庫の整備等、常に適正な施設管理が行われている。自衛消防隊の編成、各種訓練の実施等、防災意識の高さも評価できる。
収支の状況等	B	新型コロナウイルスの感染症の影響、光熱水費の上昇もあり、全体の収支はマイナスであった。しかし、企業協賛開拓や補助金活用の事業を積極的に行い、魅力ある事業を展開することで、収入は昨年度より増加しており、社会情勢による影響を最小限に留めたといえる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、工夫した事業を計画、実施することで、文化の発信を十分に行った。特に自主事業においては、助成事業を活用した「けんぶん少年少女合唱団」の創設、「けんぶん川柳」の募集等新たな事業を展開し、また解説付きの公演を多数開催することで、芸術を鑑賞するだけでなく、学び楽しむという新たな体験の場を創出したことは、市民の文化振興に大きく寄与したといえる。

ホームページをリニューアルしたことで、WEB申込の導入、施設のVR体験等を可能にし、利用者の利便性の向上、利用促進につなげたことも高く評価できる。

また、健軍まちづくり推進協議会の事務局として、「東区民まつり」「健軍自衛隊通り桜まつり」を地域と連携して開催し、にぎわい創出に貢献することで、地域経済の活性化という設置目的を十分に達成することができたといえる。

今後も地域の文化振興の拠点として、魅力ある事業の展開に期待している。

令和4年度(2022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 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	公衆衛生その他公共の福祉に資することを目的とする。 ・火葬棟 3423.4㎡ 1階 エントランスホール、告別室4室、収骨室4室、中央監視室、霊安室、事務室、会議室、火葬炉設備16基(大型炉15基・汚物炉1基) ・待合棟 1262.3㎡ 1階 待合ロビー、売店・軽食コーナー、自販機コーナー 2階 待合室(和室)5室 ・式場棟 243.7㎡ 1階 式場(約30名収容)、遺族控室																																																					
事業概要	熊本市火葬場条例及び熊本市火葬場条例施行規則に基づき火葬を執り行う。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(件)</th><th>R3年度</th><th>R4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>8,292</td><td>9,210</td><td>918</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table>				(件)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	8,292	9,210	918	111%																																								
(件)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	8,292	9,210	918	111%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>147,707</td><td>165,003</td><td>17,296</td><td>112%</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>147,707</td><td>165,003</td><td>17,296</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table> ※R3年度の収入は前年度評価時から修正あり <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>147,654</td><td>164,574</td><td>16,920</td><td>111%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>147,654</td><td>164,574</td><td>16,920</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	147,707	165,003	17,296	112%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	147,707	165,003	17,296	112%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	147,654	164,574	16,920	111%	事業費	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	147,654	164,574	16,920	111%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	147,707	165,003	17,296	112%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	147,707	165,003	17,296	112%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	147,654	164,574	16,920	111%																																																		
事業費	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	147,654	164,574	16,920	111%																																																		
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	令和4年度(2022年度)は、新型コロナウイルス感染者火葬の急激な増加もあり、夕方以降の時間外火葬も含め、過去最高の火葬件数となったが、職員の使命感と企業体の各企業努力により対策をとりながら、滞りなく業務を全うした。火葬件数は、前年比111.1%・前々年比119.3%増の9,210件、平均件数は、25.2件/日だった。 令和4年度(2022年度)の新型コロナウイルス感染者火葬件数は375件(累計514件)、その他コロナ関連者火葬件数85件と合わせて460件に上った。感染拡大防止のための換気・消毒作業等を継続的に行ってきた。人数制限や飲食禁止等の対策も葬祭業者や利用者へ理解を求め継続してきた。また、職員が感染した場合に備え、業務の応援や役割分担を社内でシミュレーションし、応援業務研修を行った(当斎場⇄他斎場・支店)。 年度の終盤(令和5年(2023年)2月3日)に予約システムを導入することとなり、予約受付業務の大幅な転機を迎えたが、市役所・システム会社と協議を重ねながら、順調に移行できた。これにより予約時間が、従来の“点火時間”から“到着時間”に変わったが、葬祭業者へ周知を促し、御協力をいただいている。 2回目の残骨灰供養祭を行った。今後も継続して行っていく。 待合ロビー入口に設置した七夕飾りに故人様等に向けた願い事を短冊に書いて吊るしていただく試みや、折り紙等にて季節感を感じていただけるようなものをつくり、受付窓口前や待合ロビーアンケートボックス前に置いて利用者様の心が和むような取組を年々幅を広げて行っている。 通常業務としては、日々熊本市各条例・協定書及び仕様書に基づき徹底した情報共有や持ち前のチームワークにより火葬業務を円滑に行っている。植木火葬場と連携した勤務体制も作りだした。 葬祭業者とも適切な関係性を維持するとともに、到着の早着・遅延や副葬品の件、ペースメーカー等の申告、書類の不備・訂正等、御理解いただきながら、柔軟に対応している。 個人の方からの改葬・処分・死産児・人体の一部の火葬などについての問い合わせ・予約には、親切で丁寧な御案内を心掛けている。
施設の管理	B	令和4年度(2022年度)は全館空調改修工事が実施され、工事期間中、冬場の仮設暖房設備の点火・消火を手分けして行い、時間・使用量の管理なども行った。LED化整備事業の夜間工事も続き、業者と連絡を密にしながら、事故なく更新が完了した。 駐車場の車の進行方向を指した矢印白線のペンキ塗りやお迎え台車・収骨台車のペンキ塗りを行った。収骨台車は業務終了後に毎日掃除機をかけている。 施設内の各所において、経年劣化により修繕が必要なところが多くなってきているが、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応じて行い、日々美化作業に積極的に取り組んでいる。昨年度末(2月)に続けて5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。 7月に、令和2年度(2020年度)まで時間外(夕方以降)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。

収支の状況等	営利目的の業務ではないため、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。 ロウソクの値上がりに伴い、4月末から告別室の8本のロウソクをリキッドタイプに替え経費削減(年間約2万5千円以上見込)と業務効率の両立に取り組んだ。 また、抑えた経費で行える修繕の取組として、5・6月に駐車場インターロッキングブロックの進行方向の矢印や身障者用マークの白線引きを専門業者に指導を受けた後職員で手分けして行い、9月に収骨台車本体のペンキ塗りを専門業者と共にやった。 空調等に関しては、利用者の皆様方の滞在時間・場所及び換気等を勘案し、居住性を損なわない程度に、エリア毎に電源を管理して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)については、使用していない部屋は電気を消すなど常に節電を心掛けている。秋以降は、全館空調改修工事のため設置した仮設暖房設備(使用ファンヒーター・ストーブ計23台)のON・OFF時間の記録・給油量の管理等を全職員で重ねて行った。
--------	--

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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15件)

3 結果総括

95.5%の利用者が、施設利用について不都合はなく全体としておおむね満足しているとの結果だった。全体として:「満足・おおむね満足」81.8%、職員の待遇に対し:「満足・おおむね満足」100.0%、設備・施設など:「満足・おおむね満足」100.0%、安全対策など:「満足・おおむね満足」90.9%、トイレの清潔さなど:「満足・おおむね満足」100.0%、植栽の見栄えなど:「満足・おおむね満足」100.0%

【利用者の主な意見】

(良い評価)

職員の日配りと気配りが行き届いていて気持ち良く利用できた。／待遇はとても助かり、ありがたかった。

(改善点等)

手ふき(紙タオルorエア)がない。／障がい者用トイレの室内が少し狭い。手すりがトイレの両側にあると便利。／消毒液がトイレ内になかった。／駐車場のスピーカーが小さくて聞こえない。／寒かった。ストーブを増やしてほしい。／お別れの時に家族の写真が撮れたらよいと思う。／写真撮影禁止の貼紙に気づいておらず、撮影禁止であることを途中で聞かされた。事前に注意してほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

・エアタオルは、コロナ禍でのウイルス飛散の問題があるため、衛生上、導入しない。ペーパータオルは、必要以上の経費がかさむことが見込まれるうえ、使用後に散乱したものの片付けなど、衛生上の問題が想定されるため導入しない。営利目的ではない公共施設ということで御理解いただき、利用者各々のハンカチ御利用を促していきたい。

・消毒液はトイレの入り口手すりに配置している。館内20か所以上設置しており、また洗面台で手洗いされるため不要だと思われるが、同様の声があるかしばらく調査する。

・駐車場のスピーカーについては、葬儀社のバスドライバーからの声だと思われる。過去にも数回同様の声を聞いているが、外では問題なく放送が聞こえることを確認している。車内での待機の仕方であまり聞こえ方が変わる可能性がある。

・施設内の温度については、天候不良で気温が下がったことと、換気のため扉をいくつか開放していたこともあり、肌寒く感じられたと思われる。換気のための扉の開放についてこまめに気をつけていくように周知する。

・待合ロビーの温度については、全館空調改修工事中で仮設暖房設備を使用していた期間であったため、工事業者に暖房器具の増設ができるか確認し、待合ロビーにストーブ3台を追加設置した。

・写真撮影について確認したところ、斎場スタッフに該当者はなく、葬祭業者の方が注意されたものと思われるが、斎場スタッフにおいても、お断りする場合の話し方を丁寧に行い、公共の場であることを御理解いただき、不愉快なお気持ちにならないように、今後に対応していく。

○ 総合評価

今期指定期間の最終年度ということで、次期更新を目指し、企業体各職員共に、意識を高め、気を引き締め、自分達だからこそできるものを意識・提案しながら、積極的に斎場運営・管理に注力してきた。第一に利用者の皆様方が、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いただくよう、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、高い意識と緊張感を全員がもって業務にあたっている。また、業務内容の変動に応じて、全対応型の業務マニュアルを更新しながら、業務対応の再確認・周知を行っている。

毎年、研修計画を立て、社内営業管理部・熊本市消防署・消防設備会社及び九州電気保安協会御指導のもと、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。

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、厚労省及び熊本市の方針に沿い、適切に行ってきた。

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、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。 新型コロナウイルス感染者火葬の増加もあり、過去最高の火葬件数となったが、感染拡大防止対策を行いながら安定して業務が遂行されている。予約システムの導入後も問題なく運用されている。 植木火葬場との連携や利用者の心情に配慮した季節の取組などが評価できる。
施設の管理	B	協定書及び仕様書に基づき、適切に施設の管理が実施されている。 施設の修繕等が発生した場合は迅速に市への報告・協議がなされており、優先順位をつけて順次対応されている。 日々の点検・掃除、定期的な除草作業等、施設環境の維持に積極的に取り組んでいる。 防火訓練や停電検査など、非常時に備えた取組も実施されている。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適切に会計処理が実施されている。 空調工事に伴い仮設暖房設備を使用していた時期もあったが、時間・使用量等を適切に把握し、利用者に配慮しながら節電対策が実施されていた。 事務室等の節電、物品の再利用など経費節減を常に意識した運営ができています。

○ 総合評価

協定書及び仕様書に基づき、適切な運営・管理が実施されている。
予約システムの導入に伴い業務内容の変動があったが、大きな混乱もなく運用されており、葬祭業者の利便性向上につながった。

新型コロナウイルス感染者の火葬含め年間の火葬件数が増加する中、感染拡大防止に配慮した火葬業務及び施設の運営が実施された。また、防火訓練や停電検査など、非常時における安定した火葬業務の確保に向けた取組も実施されている。

今後も火葬件数の増加が予測されるため、利用者への配慮を怠らず、安定した火葬業務が実施できるよう、斎場の管理・運営に取り組んでいただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市桃尾墓園、熊本市小峯墓地、熊本市立田山墓地、熊本市浦山墓園、熊本市花園墓地、熊本市城山墓園、熊本市清水墓園、熊本市桃尾霊堂																																																					
指定管理者	株式会社 パブリックビジネスジャパン																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	墓地、埋葬等に関する法律に基づき墓地及び納骨堂を設置し、墳墓の用に供することを目的とする。 1 熊本市桃尾墓園 熊本市東区戸島町777番地(敷地面積268,765㎡) 管理事務所:鉄骨造平屋建(延床面積113.4㎡)、トイレ、無縁納骨棟:RC造平屋建(延床面積128.41㎡) 2 熊本市小峯墓地 熊本市中央区黒髪4丁目10番49号(敷地面積28,617㎡) 管理事務所:木造平屋建(延床面積66.33㎡)、トイレ:RC造平屋建(延床面積3.8㎡) 3 熊本市立田山墓地 熊本市中央区黒髪7丁目763番地(敷地面積37,929㎡) 管理事務所:木造2階建(延床面積58.32㎡) 4 熊本市浦山墓園 熊本市中央区黒髪7丁目486番地(敷地面積26,407㎡) 建物なし 5 熊本市花園墓地 熊本市西区花園4丁目13番75号(敷地面積28,057㎡) 管理事務所、トイレ:木造平屋建(延床面積97.48㎡) 6 熊本市城山墓園 熊本市西区上代9丁目8番1号(敷地面積54,747㎡) 管理事務所:木造平屋建(延床面積51.62㎡)、トイレ:RC造平屋建(延床面積3.8㎡) 7 熊本市清水墓園 熊本市北区清水新地7丁目5番37号(20,897㎡) 管理事務所:麻生田地域コミュニティセンター建物内に設置、トイレ:RC造平屋建(延床面積3.8㎡) 8 熊本市桃尾霊堂 熊本市東区戸島町777番地(桃尾墓園内) 納骨堂:RC造平屋建(延床面積501.44㎡)																																																					
事業概要	市営墓地及び納骨堂の管理運営及び維持管理業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	-	-	-																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	-	-	-																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>-</td><td>59,004</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>59,004</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>-</td><td>53,197</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>-</td><td>196</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>4,660</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>58,053</td><td>-</td><td>-</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	-	59,004	-	-	利用料金収入	-	0	-	-	その他	-	0	-	-	合計	-	59,004	-	-	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	-	53,197	-	-	事業費	-	196	-	-	その他	-	4,660	-	-	合計	-	58,053	-	-
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	-	59,004	-	-																																																		
利用料金収入	-	0	-	-																																																		
その他	-	0	-	-																																																		
合計	-	59,004	-	-																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	-	53,197	-	-																																																		
事業費	-	196	-	-																																																		
その他	-	4,660	-	-																																																		
合計	-	58,053	-	-																																																		
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	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として全庁的に制限が実施された。各墓地事務所でも納骨受付や墓参者対応要領について確認し、マスク着用の徹底やアルコール消毒といった感染防止対策に努める一年となった。特に墓参者対応については、高齢者や基礎疾患をお持ちの重症化リスクの高い方も見えられることから、換気や距離を置いた会話など利用者を守る細心の注意を払った。 また、墓地巡回時など率先してお声掛けを行うなど、利用者との距離を縮める努力を行い、お困りごとや御意見を頂戴するなど、信頼関係の構築に努めた。そうした活動からニーズ把握や改善といった、高品質のサービス提供を心掛け、担当課とも共有し風通しの良い環境作りに取り組んだ。
施設の管理	B	施設の管理については、納骨の際受領する火葬埋葬許可証や、管理台帳など毎日保管庫にて施錠するなど徹底管理を実施し、個人情報保護に努めた。 毎日の業務については墓地や納骨堂内の清掃点検、除草業務や樹木の育成管理、無縁墓の清掃・除草など、各墓地・墓園の実情に合わせた維持管理業務を行い、気持ちよく利用していただけるよう心掛けた。 また、水道の漏水など設備補修についても随時担当課と共有し修繕を実施、利用者の不便とならないよう環境維持に取り組んだ。
収支の状況等	A	収支については、電気・水道使用量の削減や設備備品の寿命を延ばすため定期的な点検を実施するなど高い意識を持って経費削減に取り組んだ。特に職員自らでできる補修は材料購入費のみで済ませるなど、業者への発注をできるだけ抑え、各職員の持つ経験や技術でコスト削減を図った。 管理事務室の電気代や水道代、コピー用紙の使用量などエコアクションへの取組基準を職員全員で共有し、環境への配慮との同時達成を目標に努めた。 また、事業目的以外の支出等がないよう顧問税理士のチェックを受け、適正な会計処理を実施し、予算の適正な執行を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和4年(2022年)12月1日～31日(書面)

2 サンプル数

135(桃尾30/小峯21/立田・浦山11/花園26/城山25/清水22)

3 結果総括

- ・施設内の清掃状況について……とても良い、良い 81%(110)
- ・駐車場の使いやすさについて……とても良い、良い 72%(97)
- ・案内板や標識の分かりやすさについて……とても良い、良い 56%(75)
- ・緑地管理について……とても良い、良い 82%(111)

1 調査期間

令和5年(2023年)3月1日～31日(聞き取り)

2 サンプル数

126(桃尾25/小峯25/立田・浦山23/花園25/城山26/清水2)

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%(106)
- ・駐車場の使いやすさについて……とても良い、良い 72%(91)
- ・案内板や標識の分かりやすさについて……とても良い、良い 50%(63)
- ・緑地管理について……とても良い、良い 75%(95)

・アンケート結果に対する対応状況

- ・緑地管理において、墓域内の雑草除草や樹木の剪定など取り組んだ。
- ・案内板や表示を分かりやすくし、意見の反映に努めた。

○ 総合評価

今年度は市直営(業務委託)の運営から、指定管理による運営の移行、初年度となり、各墓地への配置職員も、社内での異動者を含め、すべて新規職員となったため、当初は多少の混乱もあったものの、市との連携・連絡を密にし、おおむねスムーズな移行ができたと考えている。

日常業務については日常業務・日常清掃チェックシートを定め、各墓地で業務の高いレベルでの平準化を目指したほか、墓参者へのあいさつ励行など接客・接遇の向上も意識した業務推進を図った。維持管理業務では、施設の現状を踏まえた除草用機材の新規購入などの設備投資を行ったほか、台風や大雨など自然災害における樹木の倒木もあり、中高木の桜や十数メートルの楠木など根から倒れる事案が複数発生。職員での対応が困難なため業者による除去作業を依頼するなど、専門業者とも連携しながら対応を行った。

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、独自の広報媒体による当社管理運営施設での広報や、新たに制作したホームページでの情報提供、山内要氏を講師に終活セミナーを2回実施するなど、熊本市内全域において様々な形で事業や広報活動を展開した。その他、墓地や付帯設備等の損傷による事故やケガなども起こることなく、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	B	施設の運営については、仕様書、協定書に基づき適切に実施されている。新型コロナウイルス感染症の感染防止対策として墓参者対応要領も作成され、適切な対応に努められていた。利用者からの各種要望、苦情等にも適切に迅速に対応されており、指定管理初年度であったが特に大きな混乱等もなく適切な施設の運営ができていた。
施設の管理	B	仕様書、協定書に基づき適切な維持管理ができている。日々の管理人による各墓地及び納骨堂の清掃点検、敷地内の除草や樹木管理業務も適切に行われていた。除草や樹木の剪定等については、再委託業者による作業に加え、利用者から要望等あった場合には随時管理人が対応し、良好な墓地環境の維持管理に努めていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理が行われていた。

○ 総合評価

市営墓地及び納骨堂については、指定管理による管理運営初年度であり、直営業務からの移行となったが、特に大きな混乱もなくスムーズな業務移行ができ、仕様書、協定書に基づいた適切な管理運営が行われた。

施設内の日々の点検・清掃は適切に行われており、接遇においてはあいさつ励行の徹底、苦情要望等に対する丁寧な対応が行われ墓参者の安心・安全な利用が図られていた。また、維持管理業務では除草等の適切な実施や大雨などの自然災害による倒木等の事案にも迅速に対応され、良好な墓地環境の維持に努められていた。これらの内容については、利用者アンケートの結果からも良好であることが確認できる。

ホームページの作成、自主事業による終活セミナーの開催など市営墓地の広報も積極的に行われていた。

今後も引き続き、良好な墓地環境の維持、墓参者の安心・安全な利用の確保に努めていただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市植木健康福祉センター																																																					
指定管理者	かがやき館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の生涯を通じた健康づくりと、高齢者及び障がい者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>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>20,506</td><td>37,946</td><td>17,440</td><td>185%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	20,506	37,946	17,440	185%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	20,506	37,946	17,440	185%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>54,220</td><td>49,582</td><td>▲4,638</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>441</td><td>2,823</td><td>2,382</td><td>640%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,169</td><td>2,714</td><td>1,545</td><td>232%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>55,830</td><td>55,119</td><td>▲711</td><td>99%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>49,897</td><td>58,820</td><td>8,923</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,036</td><td>2,544</td><td>508</td><td>125%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>38</td><td>6</td><td>▲32</td><td>16%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>51,971</td><td>61,370</td><td>9,399</td><td>118%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	54,220	49,582	▲4,638	91%	利用料金収入	441	2,823	2,382	640%	その他	1,169	2,714	1,545	232%	合計	55,830	55,119	▲711	99%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	49,897	58,820	8,923	118%	事業費	2,036	2,544	508	125%	その他	38	6	▲32	16%	合計	51,971	61,370	9,399	118%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	54,220	49,582	▲4,638	91%																																																		
利用料金収入	441	2,823	2,382	640%																																																		
その他	1,169	2,714	1,545	232%																																																		
合計	55,830	55,119	▲711	99%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	49,897	58,820	8,923	118%																																																		
事業費	2,036	2,544	508	125%																																																		
その他	38	6	▲32	16%																																																		
合計	51,971	61,370	9,399	118%																																																		
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	本共同企業体の運営は第2期4年を経過した。今年度も7～8月、11～1月にコロナ感染者数が増加し、施設の運営内容も日々変わる状況だったが、市と連携し迅速に対応できた。また、利用者と一緒に感染対策に取り組むことができた。 6月までは設備故障のためプール営業を中止し、トレ室は感染症対策のうえ営業した。継続利用者を増やすため健康測定会を行った。4～6月は新型コロナワクチン接種が集団検診室で行われ、問合せ対応も行った。 7月から市の承諾を得て、感染症対策のうえプール営業を再開した。 営業再開に向けて外部施設へのチラシ掲示、SNSやHPを使用し周知活動を行った結果、7月は2,427名、8月は2,377名の利用があった。 7～8月は、コロナ感染者数が増加傾向にあり、館内放送により感染対策を強化した。マスク着用のトレ室利用者には、熱中症対策で水分補給を促した。 夏季休暇期間は親子や子どものプール利用が増えたが、9月27日から10月5日までは機器の故障・破損が見られ、プール営業を一時中止とした。中止期間中、利用者へトレ室の利用を促し、利用者数が減少しないよう努めた。 プール利用再開後は、スタッフはフェイスシールドを着用のうえ「大人の水泳教室」「子ども水泳教室」を開始した。子ども水泳教室再開を待ち望んでいた保護者もあり、大変盛況だった。今年度はコロナ禍のため定員を減らし事業開始した。 11～1月はコロナ感染者数の増加及び気温低下のため、トレ室に加湿器を設置し感染対策を強化した。プール施設は窓を1/4程度開け、感染対策と寒さ対策を講じた。寒さにより利用停滞していたプール利用者にはトレ室の利用も促した。 2月から新型コロナワクチン接種会場として使用していた集団検診室の利用が可能となったため、集団検診室の貸館事業を再開した。 3月14日からマスク着用は個人判断となり、掲示物により周知した。スタッフは常にマスク着用し、トレーニング機器使用後の消毒と室内換気を徹底した。 コロナ感染対策を徹底して取り組み、感染者を出さずに運営できた。
施設の管理	A	令和4年度(2022年度)4月～6月、機器の故障によりプール営業が休止となった。老朽化による故障設備の修理に苦労したが、限りある予算で優先順位を付け整備することで、利用者への影響を最小限に抑えることができた。また、所管課への報告、連絡、相談も都度行い、迅速に対応することができた。 さらに、仕様書、協定書等に基づき、業者による定期点検等を行った。利用者が快適に利用できるよう施設管理に努め、顧客満足度向上に寄与することができた。 また、今年度も引き続き、館内各所への消毒液の設置・管理や清掃係による手すり、ドアノブの消毒など、職員、来館者の感染対策にも継続的に取り組んでいる。
収支の状況等	B	収入面においては、今年度は新型コロナウイルス感染防止のための休館措置はなかったが、引き続き、トレーニング室、プールの人数制限を設け運営した。7月からプールの営業を再開したため、年間の利用者数は大幅に増加した。プール営業再開後、利用料金収入が徐々に増えてきたが、熊本県の新型コロナウイルス感染者数の増加とともに利用料金収入も見込んだ売上に達しなかった。1月以降は、コロナ禍でも安心して実施できる自主事業の回数を増やし実施した。プール営業停止期間分の補填をいただいたが計画していた利用料金収入、自主事業収入には届かなかった。 支出面の管理費においては、7月からのプール営業再開により電気使用量が増えたこと、また12月からは燃料費の高騰により電気使用料金が増えた。経費削減努力として使用しない電気は常に消すこと、また消耗品の購入については、必要最低限の物のみ購入し、企業努力に努めた。 令和4年度(2022年度)は利用者に影響が出る修理箇所において一部指定管理者が負担をして対応をした。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企業努力していく。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

《1回目》

1 調査期間

令和4年(2022年)6月24日、9月21日、12月14日(グランドゴルフイベントアンケート)

2 調査方法

アンケート用紙をイベント終了時に記入。(回収件数:31件)

3 結果総括

- ・今回の大会は楽しめましたか・・・「とても楽しめた」61% 「まあまあ楽しめた」20% 「普通」19%
- ・他の参加者さんとの交流はできましたか・・・「できた」54% 「普通」43% 「できなかった」3%
- ・スタッフの対応はいかがでしたか・・・「とても良かった」65% 「まあまあ良かった」19% 「普通」13% 「あまり良くなかった」3%
- ・またイベントがあったら参加したいですか・・・「参加したい」100%
- ・かがやきグランドゴルフをどちらで知りましたか・・・「スタッフの声掛け」84% 「その他」16%

【利用者の主な意見】

(良い評価)

・楽しい・スタッフの人が優しかった。・次回も開催してほしい。

(改善評価)

・ゲーム数を増やしてほしい。・打つ場所に合わせてホールの向きの調整をしてほしい。

《2回目》

1 調査期間 令和5年(2023年)3月4日(かってん祭イベント参加者アンケート)

2 調査方法 受付にてアンケートを記入。記入後は回収箱へ自身で投函。(回収件数:11件)

3 結果総括

- ・ZUMBAは楽しめましたか・・・「とても楽しめた」90.9% 「まあまあ楽しめた」9.1%
- ・運動の内容はいかがでしたか・・・「満足」81.8% 「まあまあ満足」18.2%
- ・運動の強度はいかがでしたか・・・「ちょうどよかった」63.6% 「少しきつかった」36.4%
- ・スタッフの対応はいかがでしたか・・・「とても良かった」90.9% 「まあまあ良かった」9.1%
- ・またイベントがあったら参加したいですか・・・「参加したい」81.8% 「わからない」18.2%
- ・今回のイベントをどのように知りましたか・・・「スタッフの声掛け」45.4% 「SNS」9.1% 「その他」36.3%

【利用者の主な意見】

(良い評価)

・とても楽しかったです。・いい運動になりました。

・アンケート結果に対する対応状況

・グランドゴルフイベントについて

令和5年度(2023年度)はグランドゴルフイベントのゲーム数を2ゲームから3ゲームに増やし実施していく。

・かってん祭アンケート後の対応について

満足度の高かった、ZUMBAの教室を自主事業として開始した。

○ 総合評価

かがやき館管理運営共同企業体での運営も第2期4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生かし迅速に対応し、新型コロナウイルス感染対策を講じて事業運営ができた。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。

プール施設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。

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、利用者に御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5年度(2023年度)は、新型コロナウイルス感染対策が軽減され、コロナ禍前のような状況となると思われる。コロナ禍で実施ができなかった植木病院との連携事業を、令和5年度(2023年度)は構築していく。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充実させていく。また、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く。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	C	施設の利用許可番号等を記録した簿冊が未整備であったため、整備するよう指導を行い、令和4年度(2022年度)内には改善し適切に管理されている。 健康測定会など、継続的な利用者増加に努めた点も評価できる。 新型コロナウイルスワクチンの集団接種会に対しても協力的であった。
施設の管理	B	仕様書及び協定書に基づいた管理・保守点検が行われていた。 老朽化により設備等の不具合が頻発したが、迅速に市へ報告を行い、修繕を実施した。
収支の状況等	B	利用者数、利用料金共に増加しているがコロナ禍前には及ばず、燃料光熱水費の高騰、プール営業再開による電気使用量増により、収支は赤字となった。 引き続き各経費の見直しなど尽力いただきたい。

○ 総合評価

収支は赤字となったが、燃料光熱水費の高騰や利用者数が戻り切らないことなど、やむを得ない原因といえる。
コロナ禍でのプール運営は細心の注意が必要であったが、人数制限やフェイスシールドの着用など感染対策を講じ、問題なく運営できたのは評価できる。
また、設備等の不具合が頻発したが、都度市に報告し迅速に対応できた。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市夢もやい館																																																					
指定管理者	夢もやい館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	高齢者の健康維持及び介護予防を支援し、元気に生き生きとした自立生活の助長を図り、次世代を担う子供たちの子育てを支援し、健全な発達を図るとともに、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 border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>トレーニング室</td><td>6,188</td><td>13,519</td><td>7,331</td><td>218%</td></tr> <tr> <td>つどいの広場</td><td>6,781</td><td>15,272</td><td>8,491</td><td>225%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>12,969</td><td>28,791</td><td>15,822</td><td>222%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	トレーニング室	6,188	13,519	7,331	218%	つどいの広場	6,781	15,272	8,491	225%	全体	12,969	28,791	15,822	222%																														
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
トレーニング室	6,188	13,519	7,331	218%																																																		
つどいの広場	6,781	15,272	8,491	225%																																																		
全体	12,969	28,791	15,822	222%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>30,854</td><td>27,324</td><td>▲3,530</td><td>89%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,737</td><td>3,540</td><td>1,803</td><td>204%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>29</td><td>88</td><td>59</td><td>303%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>32,620</td><td>30,952</td><td>▲1,668</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>28,521</td><td>28,224</td><td>▲297</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,216</td><td>1,688</td><td>472</td><td>139%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,749</td><td>2,798</td><td>49</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>32,486</td><td>32,710</td><td>224</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> ※R3年度の事業費は前年度評価時から修正あり				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	30,854	27,324	▲3,530	89%	利用料金収入	1,737	3,540	1,803	204%	その他	29	88	59	303%	合計	32,620	30,952	▲1,668	95%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	28,521	28,224	▲297	99%	事業費	1,216	1,688	472	139%	その他	2,749	2,798	49	102%	合計	32,486	32,710	224	101%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	30,854	27,324	▲3,530	89%																																																		
利用料金収入	1,737	3,540	1,803	204%																																																		
その他	29	88	59	303%																																																		
合計	32,620	30,952	▲1,668	95%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	28,521	28,224	▲297	99%																																																		
事業費	1,216	1,688	472	139%																																																		
その他	2,749	2,798	49	102%																																																		
合計	32,486	32,710	224	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	令和4年度(2022年度)は臨時休館なく運営できたことが後押しとなり、総利用者数においては、昨年対比で介護予防トレーニング室218%、つどいの広場225%(令和3年度(2021年度)は臨時休館が6か月間あったため、大幅な増加となっている。)、また、日平均利用者数の昨年対比では、介護予防トレーニング室109.5%、つどいの広場112.6%となった。しかしながら、コロナの影響がなかった年度の利用者数までは回復することはできなかった。 事業において、介護予防トレーニング室ではより専門的な内容を取り入れた『もやい体操』を新たに開講するとともに、御要望の多いプログラムを取り入れたことで大変好評をいただいた。つどいの広場では、参加希望者が多いプログラムは予定よりも実施回数を増やすことで対応するなど利用者サービスに努めた。また、夏祭りや夢もやい祭など大規模イベントに関しても、感染症対策を十分に考慮したうえで実施したことで、多くの地域の方々にも御参加いただくことができた。 広報活動は、従来の広報活動に加え、回覧板配布先の拡大や幼稚園でのチラシ配布などを行い、新規登録者数を増やすことができた。 研修は、職員全員が受講できるよう、オンライン研修も多々取り入れたことで、職員の知識や質の向上につながった。その結果、アンケートの接客・環境面・安全対策等で高評価をいただくことができた。
施設の管理	A	維持管理業務に関して、建物内外の老朽化傾向にある中、自主点検等滞りなく実施し、館の適切な管理に努め、迅速な修繕処理も行えた。修繕においては、自社で対応できるものは修繕費を活用せず実施し、優先順位を明確にしたうえで修繕の対応ができたと考える。 安全対策として、天災・不審者対応・個人情報保護等各種研修を行ったが、職員個々でも上級救命講習を受講、防災イベントに参加するなど意識向上を図った。利用者様も交えて行う避難訓練では火災時対応に加え、新たに地震時対応を取り入れ、救急法ではCPRの他、水の事故や誤嚥をテーマとした講座を職員が講師となり行い、利用者様の安全に対する意識向上も行った。
収支の状況等	B	臨時休館はなかったものの利用者数がコロナ禍以前の数字に回復せず、それに伴う利用料金の減少額に対しての補填がなくなったことでマイナス収支となった。 前年度に比べ利用者増や物価高騰に伴い事業費は増えたが、支出合計は昨年比で101%と出費を最小限に抑えることができた。 節電・節水はもとより、プラごみを減らす、無駄なコピーをなくすなど環境保護につながる取組を行いつつ削減に努めた。

○ 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4年(2022年)9月26日から10月11日まで(記入式1回目)

令和4年(2022年)9月26日から10月11日まで(聞き取り)

令和5年(2023年)2月22日から3月8日まで(記入式2回目)

2 調査方法

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

聞き取り・・・利用者様に直接聞き取り調査(年1回60部)

3 結果総括

・清掃状況・・・「とてもよい・よい」(1回目93%、2回目96%)

・接客対応・・・「とてもよい・よい」(1回目98%、2回目96%)

・教室の満足度・・・「満足・やや満足」(トレ室90%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)

・清掃されているのをよくお見掛けします ・とても楽しく健康づくりができています。 ・職員の方もそれぞれに素晴らしいスキルをお持ちで良いです ・子どもたちにやさしく対応して下さるのはもちろんですが、親の話し相手や相談役にもなってくださりありがたい ・いろいろなイベントが企画され、楽しいです(改善点等)

・臨時駐車場の線が少しわかりづらい ・畳がボロボロで服につく ・保育園児が来れるような時間帯にイベントを増やしてほしい

・アンケート結果に対する対応状況

・臨時駐車場の駐車ロープに目印をつけた。また、定期的に除草作業を行い整備を行った。

・古い畳は撤去し、マットを複数購入し配置した。

・親子工作会を午後に開催、週末には父親参加型のイベントを開催した。イベントがきっかけとなり父親の来館が増え、御家族や父子での利用が多く見られるようになった。

○ 総合評価

トレーニング室、つどいの広場ともに、新規教室を開講したり、イベント実施回数を増やしたりと柔軟な対応をし、利用者ニーズに応えた。また、様々な職員研修で学んだことを現場で生かすよう全員で取り組んだことで、アンケートにて高評価・好意的な意見を多くいただくことができた。

地域との関わりとして、出前講座への講師派遣や視察を受け入れ、連携強化を図るとともに当館の事業内容の周知も行った。広報活動としてはチラシ設置や回覧板配布先の拡大とSNSの更新頻度を上げる等の情報発信を積極的に行い、新規利用者獲得にも努めた。

施設の管理について、仕様書及び関係法令に基づき計画通りに遂行するとともに、予防保全の取組に対しても徹底して行った。

利用人数は昨年度と比べ日平均利用者数は上がったものの、コロナ流行前(令和元年度(2019年度))との比較はトレ室53.8%、つどい79.9%と特にトレ室が芳しくない状況であった。利用料金が目標未達となったため、収支において大きな赤字となってしまった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づく業務を適切に実施した。 参加希望者が多いプログラムは予定よりも実施回数を増やすなど、ニーズに合った事業展開ができています。 コロナ禍の影響が残る中、利用者が安心して施設利用できるよう感染対策に努め、利用者数、利用料金共に増加している。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。 老朽化により修繕箇所が多数ある中、優先順位をつけて適切に対応している。
収支の状況等	B	利用者数、利用料金共に増加しているが、燃料光熱水費の高騰等により、収支は赤字となった。コロナ禍により利用者数が戻り切らないことと、支出増は燃料光熱水費の高騰等やむを得ない原因と言える。 指定管理者により決算分析を行い、速やかに市に報告した。

○ 総合評価

利用者数はコロナ禍前の水準には及ばないものの、前年度より倍増しており、継続的な広報活動の成果と見られる。
収支には燃料光熱水費や物価高騰の影響が見受けられるが、支出の前年度比は101%に抑えられた。
また、指定管理者にて速やかに決算分析を行い、市に報告ができています。
日常の運営については、利用者ニーズに合った事業展開をしており、アンケートでも高評価を得ている。
父親参加型のイベントも開催しており、市民目線に立った事業を企画できている。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市南部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するために設置 ・敷地面積1,601.00㎡、延床面積779.40㎡ 事務室1・相談室・和室(2室:12畳・10畳)・調理室・1F多目的ホール・談話室 2F多目的ホール・事務室2(相談室・更衣室含む)・事務室3(更衣室含む) 浴室・洗面・脱衣室・湯沸室・便所・駐車場(15台)																																																					
事業概要	・福祉相談に関すること ・住民の福祉活動及び交流活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>6,964</td><td>16,061</td><td>9,097</td><td>231%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	6,964	16,061	9,097	231%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	6,964	16,061	9,097	231%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>16,367</td><td>15,983</td><td>▲384</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>574</td><td>1,167</td><td>593</td><td>203%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>28</td><td>28</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,941</td><td>17,178</td><td>237</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>11,435</td><td>11,974</td><td>539</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,199</td><td>2,583</td><td>384</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>13,634</td><td>14,557</td><td>923</td><td>107%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	16,367	15,983	▲384	98%	利用料金収入	574	1,167	593	203%	その他	0	28	28	-	合計	16,941	17,178	237	101%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	11,435	11,974	539	105%	事業費	2,199	2,583	384	117%	その他	0	0	0	-	合計	13,634	14,557	923	107%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	16,367	15,983	▲384	98%																																																		
利用料金収入	574	1,167	593	203%																																																		
その他	0	28	28	-																																																		
合計	16,941	17,178	237	101%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	11,435	11,974	539	105%																																																		
事業費	2,199	2,583	384	117%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	13,634	14,557	923	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、業務日報の確認 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)(2回/年実施) 利用者アンケートの実施(市に提出)																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	仕様書、協定書に基づいて適切に施設の運営に努めた。 在宅福祉施設の役割を踏まえ「くらしサポート」「つながりサポート」「いきがいサポート」の3本柱を継続しながら「あんしんの家」と位置づけ更なる進展、充実に努めた。 「くらしサポート」では生活に関する日常的なふれあい相談や、有資格者による介護等の専門的な相談を実施した。また、防犯、防災、救命の講習会を開催し安心して安全な暮らしをサポートし、更には介護予防、認知症予防対策として各講座をはじめ、はつらつ教室、脳トレーニング、いきいきサロン、郊外レクリエーション等を通じて認知症対策支援活動に全力を注いだ。 「つながりサポート」では、地域住民の福祉活動及び交流活動の支援についてこどもたちと高齢者が一緒に楽しめる事業を企画し季節に応じ(こどもまつり、七夕まつり、ふれあい祭、節分豆まき、学習発表会)などを開催した。 防災については、熊本市南消防署の協力により地域住民と一緒に避難訓練を実施した。特に水防関連については、国土交通省の全面協力により当施設にて水防災体験学習会を実施しハザードマップを利用し浸水箇所の確認や1時間に100ミリの降雨体験や、浸水ドアを実際に体験するなど有意義であった。更には立野ダムの見学も準備していただき事業のスケールの大きさに驚嘆した。 「いきがいサポート」では、地域のボランティアを活用し旬の食材を使って地産地消などを意識した料理教室を開催した。また、当施設で特に顕著な事業としての要支援者サポートサロンは、要支援の認定を受けている方が当施設に来所され、福祉ボランティア指導員のもと指先を使った作り物、ゲーム、書き物をはじめビリヤードやバランスボールを使った下肢筋力の強化を図った身体運動を行ってもらい、楽しみながらの筋力維持に努めた。 今後も公平、公正な運営を行い地域住民が安心して過ごせる快適な憩いの場所を提供したい。
施設の管理	A	仕様書及び事業計画書に基づき適切な施設管理を行った。 まずハード面では建物及び設備の老朽化に伴う修繕で、1階多目的トイレのアーコーディオンカーテンの取替えや男子小便器自動水栓フラッシュバルブの修繕を行い設備保全に努めた。 ソフト面では、消防計画書に基づく避難訓練を南消防署立ち合いのもと年2回実施し、119番通報、初期消火、避難誘導、更には、AEDの講習等を受け、緊急時に対する対応の強化に努めた。 公文書管理については、文書ファイル管理簿を作成し、各ファイリングをナンバリング管理し、個人情報の取扱いについても、保管場所の徹底した施錠管理等、情報漏えい防止に努めた。
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に関する収支予算書に基づき、収入、支出時の適切な会計処理に努めるとともに、内部経理監査の実施により、法人本部から助言、指導を受けた。収入については、新型コロナウイルス感染の影響があったものの、収入増に努め、貸館利用料が増加した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和4年(2022年)9月12日～24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160件)

3 結果総括

・職員対応について・・・「非常に良い・良い・普通100%」

・施設全体について・・・「満足・やや満足100%」

【利用者の主な意見】

(良い評価)

・センターに来たとき、全職員の方が気持ちよく接して下さること、何よりも嬉しいです。

・料理教室で、ちょっとしたアイデアをありがとうございました。

・地域に根ざして良いと思います。

・いつも前準備等お世話になっています。気持ちよい対応に楽しく利用させていただいてます。

・きれいに管理されていて、安心して利用できます。

・利用者が使いやすいように、いつも気にかけていただきスタッフの皆様に感謝しています。

(改善点)

・もう少し皆で楽しめるゲームなど増やしてほしい。

・空手競技用の安全マットがあればいいです。

・空気清浄機があればいいです。

・荷物を運ぶ台車があるといいです。

・アンケート結果に対する対応状況

・もう少し皆で楽しめるゲームなど増やしてほしい

現在コロナ対策で利用者の方に感染者を出さないように十分な対策を取りながらゲーム等行っています。ゲーム内容が満足しないかもしれませんが、コロナ感染予防対策に御協力お願いいたします。

・空手競技用の安全マットがあればいいです。

当施設はスポーツジムではなく、福祉の施設です。申し訳ございませんが各自で御用意いただければと思います。

・空気清浄機があればいいです。

空気清浄機については検討中です。

・荷物を運ぶ台車があるといいです。

現在台車1台で、同じ曜日で同じ時間に3団体使用していただいております。大変御迷惑をおかけしております。令和4年(2022年)10月31日 購入済

○ 総合評価

当施設の目的は、1人でも多くの地域高齢者が病院や多種多様な福祉施設に頼ることなく元気で安全で安心して暮らしていける地域社会をサポートする役割を果たすことである。

近年、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会活動が制限されるなか当施設も同様に休館に至ったこともあったが、令和4年度(2022年度)はある程度の制限があったものの回復の兆しがみえ指定事業及び自主事業も計画どおり完遂することができ、貸館事業もコロナ以前にまでに回復した。このようななか特筆すべきことは前記のとおり国の機関である国土交通省の全面協力により近隣校区の各種団体の方々が参加し降雨体験や浸水ドア体験をはじめ気象予報士による天気実験等多くの企画が披露された水防災体験学習会を実施したことは参加者からの絶賛の声が聞かれ職員一同も貴重な体験となった。

このように地域住民と共に歩み親しまれ愛される施設となることができるよう引き続き更なる前進に全力を注ぎたい。

■ 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	協定書、仕様書に基づく業務を適切に実施した。 また、当該施設は要配慮者利用施設であり、水防関連については浸水箇所の確認や体験会、訓練など、災害への備えを綿密に行った。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。 施設の不具合についても速やかに市へ報告し、計画的に修繕できている。 また、避難訓練や水防災体験など、防災への取組が高い点も評価できる。
収支の状況等	B	事業計画及び仕様書に基づいた適切な支出がなされており、会計処理も適切に実施されていた。 監査による内部統制が適正に行われている点も評価できる。 また、利用料金収入が増加したことから、コロナ禍において利用者増加に努めたことが伺える。

○ 総合評価

施設の運営・管理については、協定書及び仕様書等に基づき適正に実施されていた。

各種事業についても、問題なく計画どおりに実施されており、アンケートによる意見には適切に対応されている。

また、コロナ禍の影響が残る中、利用者が安心して施設利用できるよう感染対策に努め、利用者数、利用料金共に増加したことは評価できる。

今後も引き続き適正な施設管理に努めていただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部在宅福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 健康福祉部 健康福祉政策課																																																					
施設概要	住民の福祉活動及び交流活動を推進するために設置 ・延床面積 801.70㎡、敷地面積 1,394.69㎡ ○東部在宅福祉センター部分 会議室・調理室・多目的ホール・談話室・ホームヘルパー室・相談室 浴室・脱衣室・便所 ○東部・在宅福祉センター・東老人福祉センター共用部分 事務室・休憩室・相談室・玄関ポーチ・ホール・裏玄関・廊下・便所・洗面所 湯沸室・駐車場(12台)																																																					
事業概要	・福祉相談に関すること ・住民の福祉活動及び交流活動の支援に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>5,852</td><td>9,784</td><td>3,932</td><td>167%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	5,852	9,784	3,932	167%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	5,852	9,784	3,932	167%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>15,533</td><td>15,772</td><td>239</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>312</td><td>562</td><td>250</td><td>180%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>632</td><td>2,454</td><td>1,822</td><td>388%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>16,477</td><td>18,788</td><td>2,311</td><td>114%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>13,283</td><td>14,815</td><td>1,532</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>498</td><td>1,753</td><td>1,255</td><td>352%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,736</td><td>3,539</td><td>1,803</td><td>204%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,517</td><td>20,107</td><td>4,590</td><td>130%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,533	15,772	239	102%	利用料金収入	312	562	250	180%	その他	632	2,454	1,822	388%	合計	16,477	18,788	2,311	114%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	13,283	14,815	1,532	112%	事業費	498	1,753	1,255	352%	その他	1,736	3,539	1,803	204%	合計	15,517	20,107	4,590	130%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,533	15,772	239	102%																																																		
利用料金収入	312	562	250	180%																																																		
その他	632	2,454	1,822	388%																																																		
合計	16,477	18,788	2,311	114%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	13,283	14,815	1,532	112%																																																		
事業費	498	1,753	1,255	352%																																																		
その他	1,736	3,539	1,803	204%																																																		
合計	15,517	20,107	4,590	130%																																																		
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	新たな利用者層の開拓を目的に「はじめてのピラティス」「美活ピラティス」「骨盤調整ヨガ」「スペシャルナイトヨガ」といった新規講座を開講。いずれの講座とも、回数を重ねるごとに参加者が増え、定員を充足して開催ができています。 地域貢献活動として、地域の方々と一緒に行う、健軍校区での下校時見守り活動を継続して実施した。地域の自治会、老人会、民生委員様の協力の下、館独自の事業カレンダーを地域の回覧板と共に毎月160部配布しているほか、SNSを活用した「事業案内」「施設紹介」「月刊カレンダー」の随時配信など広報活動も活発に行った。
施設の管理	A	仕様書に基づき、専門業者へ委託を行い維持管理定期点検等を適正に実施した。 施設修繕としては、事務所火災報知器、屋上キュービクル、ボイラー室ドアクローザー、調理室ブラインドの修繕を実施した。また、施設修繕費を使用しない職員による簡易修繕として、多目的室内倉庫スペースの木製壁面腐食部の手直しなどに取り組んだ。 コロナウイルス感染症対策も、注意喚起POPの掲示や施設職員による清拭清掃の徹底などを継続して行い、安心・安全な施設環境の維持に努めた。
収支の状況等	B	コロナ禍による施設の臨時休館等がなく、節電・節水といった経費縮減策を徹底したものの支出項目については管理費、事業費共に大幅に増加した。また、感染症対策の利用制限などが残った影響、コロナ禍による利用団体の解散などが響き、利用料金収入が伸び悩み、収支は赤字となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査結果 令和4年(2022年)7月11日～7月23日、令和5年(2023年)1月12日～1月19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(各回ごとの回収件数 50件) 3 結果総括 調査結果については次のとおりである ・利用者年齢・・・40代12%、50代14%、60代28%、70代32%、80代14% ・利用者生活区域・・・東区81%、中央区15%、南区4%、西区0%、北区0% ・来館時交通手段・・・車33%、バイク7%、自転車30%、徒歩26%、公共交通機関4% 4 利用者の主な意見 (良い評価)職員の皆様が親切丁寧で癒されています (改善点等)ヘルスチェックシートの提出が面倒
・アンケート結果に対する対応状況
○今後始めてみたい講座や事業 ⇒ズンバ、昼間のヨガを充実させる

○ 総合評価

コロナ禍による臨時休館がなく、年間を通して施設を開館することができた。令和4年度(2022年度)の施設目標として「地域からより必要とされる交流の場」の創出を掲げ、施設運営に取り組んだ。 施設広報では、初めての来館者向けに、施設までの道のりを紹介した動画を撮影し、SNSで配信するなどの新たな試みにも取り組んだ。 事業面では、コロナ禍で開催中止を余儀なくされてきた「健康フェスティバル」などの催事も2年ぶりに開催できた。また、感染症対策の各種規制が緩和されたことから、「文化祭等の開催」年12回→19回、「介護予防活動の実施」年48回→88回、「在宅福祉の調査」年1回→2回、「福祉の向上事業」年12回→17回、「身体年齢測定会」、「茶話会」年2回→3回、「介護予防活動の実施」年48回→347回といったように年次計画を大幅に上回る回数を企画し、利用者の拡大に努めた。 その他、施設職員研修についても、接客接遇年1回→3回、AED研修年1回→2回、人権研修年1回→2回、危機管理研修年1回→2回と年度当初の計画を上回る内容で実施し、配置職員のスキルアップに努めた。

■ 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、仕様書に基づく業務を適切に実施した。 施設から足が遠のいた過去の利用者に対しても、電話をかけて健康状態を確認するなど、外との関係性が途切れないような配慮があった。SNSでの広報にも努め、これらの成果が利用人数の増加(対前年度+3,932人)にも表れている。 また、スマホ教室などニーズに合った事業展開も評価できる。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書及び仕様書等に基づく業務が適切に実施されていた。 老朽化により修繕箇所が多数ある中、優先順位をつけて適切に対応している。
収支の状況等	B	利用者数、利用料金共に増加しているが、燃料光熱水費の高騰等により、収支は赤字となった。コロナ禍により利用者数が戻り切らないことと、支出増は燃料光熱水費の高騰等やむを得ない原因と言える。 指定管理者により決算分析を行い、速やかに市に報告した。

○ 総合評価

収支は赤字となったが、燃料光熱水費の高騰や利用者数が戻り切らないことなど、やむを得ない原因といえる。

利用者数については、令和3年度(2021年度)までの休館が影響し、過去の利用団体が解散したことが一つの大きな要因であると分析し、報告も速やかに行っている。

日常の運営については、SNSを活用するなど工夫して事業を行い、コロナ禍で足が遠のいた利用者にもプッシュ型で働きかけた点が特に評価できる。外出の機会が減った利用者に対しての働きかけは孤立を防ぎ、地域に根差した施設運営ができている。

また、コロナ感染拡大防止のため当初は事業実施を控えめに計画していたが、状況に応じイベント回数を増やすなど、施設活性化への積極的な取組があったことも評価できる。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東老人福祉センター																																																					
指定管理者	東部福祉センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	市内在住60歳以上の高齢者を対象として、各種相談・健康増進・教養向上及びレクリエーションを行い、高齢者の地域拠点とし福祉の向上に努める。 開館時間:9:00～17:00 休日:日曜日及び祝日、年末年始 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>R3年度</th><th>R4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>4,184</td><td>9,884</td><td>5,700</td><td>236%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	4,184	9,884	5,700	236%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	4,184	9,884	5,700	236%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>7,014</td><td>7,618</td><td>604</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>340</td><td>0</td><td>▲340</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>7,354</td><td>7,618</td><td>264</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>7,527</td><td>6,912</td><td>▲615</td><td>92%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>170</td><td>80</td><td>▲90</td><td>47%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>845</td><td>585</td><td>▲260</td><td>69%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,542</td><td>7,577</td><td>▲965</td><td>89%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	7,014	7,618	604	109%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	340	0	▲340	0%	合計	7,354	7,618	264	104%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	7,527	6,912	▲615	92%	事業費	170	80	▲90	47%	その他	845	585	▲260	69%	合計	8,542	7,577	▲965	89%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	7,014	7,618	604	109%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	340	0	▲340	0%																																																		
合計	7,354	7,618	264	104%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	7,527	6,912	▲615	92%																																																		
事業費	170	80	▲90	47%																																																		
その他	845	585	▲260	69%																																																		
合計	8,542	7,577	▲965	89%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、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	コロナ禍による臨時休館措置がなく、年間を通して施設を開館することができた。 今年度は、新たな利用者層の開拓を目指し「プッシュ型相談」「一人暮らしの1日満喫デー」「スマホ講座」「映画上映会」といった新規事業を開催した。その他、従来から取り組んできた事業についても、季節ごとの製作会のリニューアル、卓上卓球の回数を月2回に増やすなど、充実化に取り組んだ。 広報についてもSNSを活用した「事業案内」「施設紹介」「月刊カレンダー」の随時配信や近隣商業施設、公共施設等に事業カレンダーの継続配布を行い、利用拡大に努めた。 その他、求人情報誌を館内に常設するなど、利用者の就業支援にも取り組んだ。
施設の管理	A	今年度の施設修繕として「ボイラー循環ポンプ」「女子トイレドアクローザー」修繕などを実施した。その他、施設修繕費を使用しない職員による簡易修繕として、障子紙の貼替え、大広間に設置している木製椅子の手直し(グラつき等の解消)などに取り組んだ。 感染症対策としては、引き続き、館内の清拭消毒を徹底したほか、注意喚起POPの掲示などを行った。 その他、消防用設備点検の委託業者と連携し、年間2回の消防訓練を実施するなど、安心・安全な施設運営の実現を目指した取組を行った。
収支の状況等	A	施設の臨時休館がなかったことから、支出経費も前年度から大きく増加した。 年間を通して、節水・節電の徹底、事業で使用する備品類を手作りするなどの経費縮減策に取り組んだ。 その他、顧問税理士の指導の下、適正な予算執行を行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査結果 令和4年(2022年)7月11日～7月23日、令和5年(2023年)1月12日～1月19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 利用者の調査結果については次のとおりである ・施設設備…とても良い38%、良い52%、ふつう10% ・職員接遇…とても良い32%、良い68% ・利用種別…お風呂25%、カラオケ35%、囲碁16%、各種事業18%、その他6% ・来館時交通手段…車23%、自転車33%、バイク2%、徒歩35%、バス7%、電車タクシー0% ・利用頻度…毎日8%、週に数回46%、月に数回42%、年に数回0%、不定期4% 4 利用者の主な意見 (良い評価)いつも気持ちよく利用させていただいています 職員の方はみんな親切であります (改善点等)お風呂を10時からにしてほしい	・アンケート結果に対する対応状況 ○お風呂を10時からにしてほしい ⇒水出量の関係により10:30～と説明し、理解を求めた。
--	--

○ 総合評価

コロナ禍による臨時休館がなく、年間を通して施設を開館することができた。令和4年度(2022年度)の施設目標として「地域からより必要とされる交流の場」の創出を掲げ、施設運営に取り組んだ。 事業面では、健康状態の確認や引きこもり予防のためのプッシュ型相談を新規事業として計画。年間で128人の対応を行った。また、コロナ禍で開催中止を余儀なくされてきた「合同カラオケ大会」などの催事も2年ぶりに開催できた。「講習会・研究会の開催」年4回→5回、「趣味のための講座」年12回→27回、「レクリエーション」年1回→17回、「健康増進事業」年48回→88回、「老人福祉の調査」年1回→2回、「身体年齢測定会」「茶話会」年2回→3回、「介護予防活動の実施」年48回→347回といったように年次計画を大幅に上回る回数を実施し、利用者の拡大に努めた。 その他、施設職員研修についても、接客接遇年1回→3回、AED研修年1回→2回、人権研修年1回→2回、危機管理研修年1回→2回と年度当初の計画を上回る内容で実施し、配置職員のスキルアップに努めた。

■ 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。 新たな利用者層の開拓を目指し「ブッシュ型相談」「一人暮らしの1日満喫デー」「スマホ講座」「映画上映会」といった新規事業を開催するとともに、従来取り組んできた事業の充実を図っている。 また、SNSを活用した「事業案内」「施設紹介」「月刊カレンダー」の随時配信や近隣商業施設、公共施設等に事業カレンダーの継続配布などの広報を行い、利用拡大に努めている。 その他、求人情報誌の館内常設など利用者の就業支援にも取り組んでいる。
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。 コロナ対策として、継続して館内の清拭消毒を徹底したほか、注意喚起POPの掲示などを行い安心安全な施設管理を行っている。 また、施設の修繕を適宜実施するとともに、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。 なお、年間を通して、節水・節電の徹底、事業で使用する備品類を手作りするなどの経費縮減策に取り組んでいる。 また、顧問税理士の指導の下、適正な予算執行に努めている。

○ 総合評価

令和3年度(2021年度)に引き続き、コロナ禍での運営実施となったが、利用者の安全・安心な利用ができるよう、継続して館内の清拭消毒を徹底し、感染対策を行っており、適切な施設運営に取り組んでいる。

実施される講座等については、貸館の空き状況等を踏まえ、事業計画回数を増やす工夫により利用者の増加を狙った取組が評価できる。

また、SNSを活用した「事業案内」「施設紹介」「月間カレンダー」の随時配信などの広報を行うなど幅広い活動に取り組んでおり、職員研修では、当初計画以上の回数を実施し職員の意識向上に努めている。

市、地域、ささえりあなど各関係者による「連絡協議会」を定期的の実施し、貴重な御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4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市北老人福祉センター、熊本市西老人福祉センター、熊本市南老人福祉センター、熊本市川上老人福祉センター、熊本市河内老人福祉センター、熊本市天明老人福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	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時～17時 休日： 日曜日及び祝日、年末年始																																																					
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>R3年度</th><th>R4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>14,533</td><td>34,765</td><td>20,232</td><td>239%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	14,533	34,765	20,232	239%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	14,533	34,765	20,232	239%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>72,414</td><td>75,856</td><td>3,442</td><td>105%</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>72,414</td><td>75,856</td><td>3,442</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>48,223</td><td>47,723</td><td>▲500</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>10,400</td><td>13,006</td><td>2,606</td><td>125%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>8,934</td><td>9,204</td><td>270</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>67,557</td><td>69,933</td><td>2,376</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	72,414	75,856	3,442	105%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	72,414	75,856	3,442	105%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	48,223	47,723	▲500	99%	事業費	10,400	13,006	2,606	125%	その他	8,934	9,204	270	103%	合計	67,557	69,933	2,376	104%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	72,414	75,856	3,442	105%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	72,414	75,856	3,442	105%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	48,223	47,723	▲500	99%																																																		
事業費	10,400	13,006	2,606	125%																																																		
その他	8,934	9,204	270	103%																																																		
合計	67,557	69,933	2,376	104%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、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	各種法令を遵守し施設運営を行った。 利用される方々のニーズをくみ取り、各種相談に応じ、また、指定・自主事業においてもコロナ禍による筋力低下の解消のため、健康増進に取り組んだ。趣味活動や生きがい作りに寄与する教養の向上及びレクリエーションを楽しく継続的に取り組んだ。管理運営業務仕様書に基づき、事業計画を作成、各施設の活動内容、地域的な取組の違いなども考慮し計画に取り組んだ。 広報計画では、コロナ禍による利用者減を回復させる方策を取り入れ、自治会・老人会等への参加、ささえりあ・関係機関との連携・協力が図れるよう取り組んだ。ホームページの活用による活動内容の広報とともにSNS(LINE)の取組についても検討を始めた。 令和3年度(2021年度)のアンケートの声では良い評価が多かったが、それに甘んじることなく、利用者の期待にこたえられる施設運営を実施した。利用者からの苦情については、真摯に耳を傾け、どのようなお困りごとがあったのか原因追及を図り、職員に対し周知し、利用者対応に取り組んだ。 職員研修では、産業医からの指導を受けたメンタルヘルスの研修、パワハラ研修、また、接遇・コミュニケーション・リーダー研修等を実施し利用者へのサービス向上へつなげた。 コロナ禍での利用者数の大幅な減から少しずつ回復傾向にあり、積極的な広報活動、サービス活動の充実を図っていききたい。
施設の管理	A	6老人福祉センターは老朽化が顕著であり、市担当課との情報共有、修繕実施の体制は万全であった。利用者の「安全・安心」を第一とし、コロナウィルス感染拡大の防止のため清潔保持、手洗い・手指の消毒を徹底した。 個人情報の保護は、漏えい防止を念頭に鍵付き書庫を活用するなど、法令等を踏まえ企業体で作成した実務的な個人情報保護取扱規程等を遵守し取り組んだ。 利用者の安全を守るため、玄関でのお声掛けを徹底するなど不審者対策を講じた。また、警備会社との業務委託契約により、建物被害、市有財産の盗難等を防ぐため、セキュリティ管理を万全とし、警備の非常時(警報器感知)があれば巡回警備の実施、その報告を連絡する体制も確認した。 職員でできる小規模修繕については積極的に実施し、利用者の有志の方々が、ボランティアを申し出られ、小物備品の修繕等に取り組んでいただいた。 線状降水帯の発生による大雨等で職員の危機管理意識も高まり、平時に於いての情報収集、危機管理体制等の確認など非常時に対する備えに取り組んだ。
収支の状況等	A	老人福祉センターの収支状況について、毎月、貸借対照表、資金収支計算書、事業活動計算書を作成し、予算残額の確認、支出の進捗状況の確認を実施した。 また、施設内の備品状況の確認を適宜行い、小口現金の執行状況、予算科目との整合性、残額の確認を適宜行った。 また、熊本市グリーン計画に基づき、エコオフィス活動手順書を参照し、節約できるものについては徹底した。電気代の高騰は続いており、室内の適温管理を実施し、電気代の削減に取り組んだ。

○ 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4年(2022年)11月14日(月)～令和4年(2022年)11月30日(水) 14日間

2 調査方法

来館者一人一人に対し手渡し配布、記入後無記名で回答箱に投函(回答件数 172件)

3 集計結果

「職員の挨拶、言葉使い、服装の清潔感、対応、室内の清掃」について「できている 91.5% だいたいできている 8% あまりできていない 0.5% できていない 0%」となった。利用者の声として多かったのは「職員の挨拶が気持ち良い、掃除が行き届いている、明るくて感じが良い」などの感謝の気持ちが表れた言葉をいただいた。また「網戸が必要、民謡などの講座が欲しい」などの要望があった

4 結果の分析、総括等

昨年度よりも回答件数は増えたが、利用者ニーズをよりの確に反映させるため、アンケート件数を増やしたい(令和5年度(2023年度)実施)

・アンケート結果に対する対応状況

清潔の保持については、万全の対応を心掛けているが、継続して実施しコロナウィルスの感染拡大防止に寄与したい。

要望等の修繕関連については、市担当課との情報共有を行い取り組んでいく。

要望等の民謡講座については、対応可能であれば実施したい。

○ 総合評価

6老人福祉センターの最大の課題は、建物老朽化及び建物構造上による「公平・平等な利用者の受入れ」にあると考える。最大限の「合理的配慮」を持っても受入れが難しい利用者があると感じる。特に、障がいのある高齢者「車椅子乗車の利用者」に対しては「かえって不便をかけて申し訳ない」という気持ちを持たせてしまう。私たち法人の福祉専門職との話の中でそのような課題を認識している。私たちの施設運営管理の目的は「地域の福祉サービスの向上」であり、法人として、施設運営管理に対し、私たちができることを考え、実施し、誠心誠意取り組んでいきたい。

コロナ禍がいよいよ収まる中で、長い間の活動低下により、筋力が著しく落ちているという自覚のある方が非常に多い。健康増進については、老人福祉センターの使命であるため、そのような方々が、継続的に老人福祉センターに通い、健康維持に取り組めるような活動の場を提供していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づいて適切に施設の運営が実施されている。 指定・自主事業において筋力低下の解消や健康増進を図るための事業に取り組んでいる。 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、職員の意識向上を図る取組を行っている。
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。 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。 また、感染拡大防止のための清潔保持、手洗い・手指消毒の徹底、個人情報漏えい防止の徹底など、玄関でのお声掛けによる不審者対策を講じるなど、利用者の安全を守るための施設管理に取り組んでいる。
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。 施設内の備品状況の確認を行うとともに、小口現金の執行状況、予算科目との整合性、残額の確認を適宜行っており、予算残額や支出の進捗状況を把握するよう努めている。 また、引き続き電気代等の高騰が継続する中、室内の適温管理による節電対策やエコオフィスの徹底など経費削減にも努めている。

○ 総合評価

令和3年度(2021年度)に引き続き、コロナ禍での運営実施となったが、利用者の安全・安心な利用ができるよう、継続して館内の清拭消毒を徹底し、感染対策を行っており、適切な施設運営に取り組んでいる。

施設の老朽化が著しいなかで、故障や不具合があった場合は迅速に市に報告し、適切な対応で施設利用に支障がないよう努めている。

また、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考えており、引き続き利用者に寄り添った対応を期待する。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市お達者文化会館、熊本市南部万年青会館、熊本市東部はつらつ交流会館																																																					
指定管理者	介護予防支援施設管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	高齢者の健康の増進、生きがいづくりの促進等を支援することにより高齢者が要介護状態となることを予防し、及び介護知識、介護方法等の普及を図ること等により介護に関する理解を深め、もって高齢者が生き生きとした健康で文化的な生活を送ることに資することを目的とする。 1. 熊本市お達者文化会館 熊本市南区馬渡1丁目7番1号 鉄骨造及び軽量鉄骨造平屋 延床面積245.17㎡ 敷地面積1660.54㎡ 2. 熊本市東部はつらつ交流会館 熊本市東区秋津3丁目17番23号 木造平屋 延床面積299.82㎡ 敷地面積1076.12㎡ 3. 熊本市南部万年青会館 熊本市南区八幡6丁目9番25号 鉄筋コンクリート造平屋 延床面積430.00㎡ 敷地面積1669.47㎡																																																					
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ことを通じて高齢者が要介護状態になることを予防し、及び介護知識・介護方法等の普及を図ること等により介護に関する理解を深め、もって高齢者が生き生きとした健康で文化的な生活を送ることに資するため、各種イベントを行い、また施設の貸し出しを行っている。																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>18,244</td><td>36,715</td><td>18,471</td><td>201%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	18,244	36,715	18,471	201%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	18,244	36,715	18,471	201%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>27,879</td><td>36,850</td><td>8,971</td><td>132%</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>2,757</td><td>6,036</td><td>3,279</td><td>219%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>30,636</td><td>42,886</td><td>12,250</td><td>140%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>30,497</td><td>37,250</td><td>6,753</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,726</td><td>4,904</td><td>2,178</td><td>180%</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>33,223</td><td>42,154</td><td>8,931</td><td>127%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	27,879	36,850	8,971	132%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	2,757	6,036	3,279	219%	合計	30,636	42,886	12,250	140%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	30,497	37,250	6,753	122%	事業費	2,726	4,904	2,178	180%	その他	0	0	0	-	合計	33,223	42,154	8,931	127%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	27,879	36,850	8,971	132%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	2,757	6,036	3,279	219%																																																		
合計	30,636	42,886	12,250	140%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	30,497	37,250	6,753	122%																																																		
事業費	2,726	4,904	2,178	180%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	33,223	42,154	8,931	127%																																																		
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	今年度は、期間を通してコロナウイルス感染症による施設の臨時休館措置が取られることなく、施設運営を行うことができた。 市指定事業として各施設で実施した「サロン」活動、生活援助型訪問サービス従事者養成講座、学習発表会等、また自主事業として実施した、体年齢測定会、歯科口腔衛生講話等の事業・イベントを積極的に開催し、利用者の皆様に大変喜んでいただくことができた。 高齢者が利用の中心ということもあり、感染症対策として、前年度に引き続き、職員のマスク着用、各部屋での換気、手指消毒などの協力を呼びかけ、安心・安全な施設運営を心がけた。
施設の管理	A	委託業者による定期的な清掃及び点検のほか、施設職員による日常清掃の徹底、敷地内の芝草刈り、樹木の剪定等を実施した。 施設修繕では、不具合等の早期発見を心がけ、お達者文化会館の洗面台と陶芸棟の灯油窯修理、南部万年青会館の空調機不良点検等を実施した。 また、3施設とも館内設置の消火器の使用期限到来に合わせ、消火器の取換を実施した。
収支の状況等	B	コロナウイルス感染症による施設の臨時休館がなかったことから、前年度と比較し、利用者数が約2倍となり、支出経費についても、管理費129%、事業費159%等、各項目ともに大幅な増加となった。 各館ともにエアコンの適切な温度設定、節水節電の利用者への協力依頼、また消耗品などの必要経費の見直しを随時、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4年(2022年)8月5日～8月21日/令和4年(2022年)12月1日～12月15日/令和5年(2023年)3月10日～3月19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。(記述式調査年2回各50枚、聞き取り調査年1回30枚)
3 集計結果 施設内の清掃状況・職員の対応・施設の景観については、3施設とも「とてもよい」「よい」の回答が合わせて80%以上と高い評価をいただいた。
4 結果の分析、総括等 施設の利用頻度において、「週に1回」「週に1回以上」が合わせて55%となり複数回利用されてる方が半分以上という結果となった。現状、施設での接客については高い満足度を得ているが、今後も継続して利用者の皆様に満足していただけるよう、職員一同気を引き締めて努力したい。
・アンケート結果に対する対応状況
駐車場が狭い:3施設とも職員による車の誘導と、利用者に対し公共交通機関の利用や乗り合わせを依頼 トイレの手洗いの水がなかなか止まらない:館内全てのトイレを確認し、機器の調整を実施 その他、「いつもきれいにしている」「毎回良くしていただけて感謝しています」「いつも丁寧な対応をいただいています」「職員の皆さんがとても親切な対応で楽しい」等多くのお褒めの言葉を多数いただいた。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は、コロナ禍による臨時休館もなく無事に1年を終えることができた。 3施設合同事業として、市指定事業では「生活援助型訪問サービス従事者養成講座」を東部はつらつ交流会館にて、「手話教室」をお達者文化会館にて、自主事業では「夏祭り」「歯科口腔衛生等講話」を南部万年青会館にて開催するなど、3施設が連携した事業・イベントに積極的に取り組んだ。 コロナ禍による外出自粛が長く続いたことから、高齢者層の利用促進を図るため、3施設それぞれで「サロン活動」「映画上映会」に特に力を入れて取り組んだ。サロン活動では、毎回、工夫を凝らした内容を計画。ささえりあ協力のもと認知症の予防・歯周病の怖さなどの講話(東部はつらつ交流会館)、百歳体操と介護保険の概要などの講話(お達者文化会館)、百歳体操と職員による脳トレやゲーム(南部万年青会館)などを実施し、各館ともに毎回、20名程度の参加者が集まっている。「映画上映会」では、3施設とも施設の利用は女性が9割以上を占めている状況のため、利用が少ない男性の利用促進をねらい、昔懐かしい昭和映画の上映会を毎月開催した。参加者数は、作品によりバラつきがあるものの、男性の参加者が増加し、上映会の参加者の割合は男性・女性が半々ほどの比率となり、男性の施設利用数増加に貢献している事業となっている。 今後も高齢者の一層の利用促進につながるような事業・イベントを3施設それぞれの独自色をだしながら計画し、コロナ禍前の利用実績に戻せるよう努力していきたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	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。 各施設で介護予防・健康増進、地域交流を目的とした「サロン活動」、生活援助型訪問サービス従事者養成講座、学習発表会のほか、自主事業のイベント等を積極的に開催することで利用者の増加に取り組んでいる。 感染症対策としても、職員のマスク着用、各部屋での換気、手指消毒などの協力を呼びかけ、安心・安全な施設運営を実施している。
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。 委託業者による定期的な清掃及び点検のほか、施設職員による日常清掃の徹底、敷地内の芝草刈り、樹木の剪定等を実施しており常に景観の美化に努め、利用者からの評価も高い。 施設修繕においては、不具合等の早期発見を心がけ、市担当者と密に連携し速やかな対応に取り組んでいる。
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、各館においてエアコンの適切な温度設定を徹底し、節水、節電の利用者への協力をお願いするなど、利用者と一緒に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3年度(2021年度)に引き続き、コロナ禍での運営実施となったが、3施設合同事業として、「生活援助型訪問サービス従事者養成講座」「手話教室」「夏祭り」「歯科口腔衛生等講話」を開催するなど、3施設が連携した事業・イベントに積極的に取り組んでおり今後の施設運営にも期待できる。

また、利用の少ない男性の利用促進を狙った取組が功を奏しており、男性の施設利用数増加に成功している。今後も更なる利用促進につながる事業やイベントを計画しており今後の施設運営にも期待できる。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市城南老人福祉センター、熊本市富合老人福祉センター																																																					
指定管理者	パブリック・オカムラ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	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。 1 熊本市城南老人福祉センター (1) 所在地 熊本市南区城南町宮地1050番地 (2) 建物概要 鉄骨造 (3) 施設概要 延床面積:503.34㎡ 2 熊本市富合老人福祉センター (1) 所在地 熊本市南区富合町木原2319番地 (2) 建物概要 RC造平屋 (3) 施設概要 延床面積:537.57㎡ 敷地面積:2652.64㎡																																																					
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>R3年度</th><th>R4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>8,916</td><td>21,807</td><td>12,891</td><td>245%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	8,916	21,807	12,891	245%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	8,916	21,807	12,891	245%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>24,182</td><td>26,202</td><td>2,020</td><td>108%</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>24,182</td><td>26,202</td><td>2,020</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>4,831</td><td>6,097</td><td>1,266</td><td>126%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>340</td><td>659</td><td>319</td><td>194%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>18,419</td><td>18,792</td><td>373</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>23,590</td><td>25,548</td><td>1,958</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	24,182	26,202	2,020	108%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	24,182	26,202	2,020	108%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	4,831	6,097	1,266	126%	事業費	340	659	319	194%	その他	18,419	18,792	373	102%	合計	23,590	25,548	1,958	108%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	24,182	26,202	2,020	108%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	24,182	26,202	2,020	108%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	4,831	6,097	1,266	126%																																																		
事業費	340	659	319	194%																																																		
その他	18,419	18,792	373	102%																																																		
合計	23,590	25,548	1,958	108%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、利用者アンケートを実施																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	今年度は、新型コロナウイルス感染症による影響を受けることなく、協定書、仕様書等に基づき適切に施設を運営することができた。 事業においては、季節に応じたイベント、定期的な教室や講座を開催するとともにアウトリーチ活動として地域のサロンや施設に出向くなど、工夫した取組を行った。 施設PR活動としては、毎月のイベント開催チラシや季刊広報誌の配布、HPやSNSを活用した広報活動を実施し、情報を発信することで利用者数の増加に向けて取り組んだことにより多くの方々にご利用していただくことができた。 また、職員研修として、危機管理研修(地震・火災・救急救命)、接客接遇研修、ユニバーサル(障がい者サポート)研修、コンプライアンス研修等を行い、施設を運営するうえで必要なスキル等の習得を図った。
施設の管理	A	施設の保守管理については、業務仕様書等に基づき、適切に業務を実施した。 安全管理対策としては、職員に対する個人情報研修の実施や危機管理マニュアルの作成と事務所内での掲示など、事故発生時の対応体制を確保している。 小規模修繕については、予算内で修繕を行い、修繕計画等については担当課と協議を行うなど、施設の維持管理に努めた。 備品については、定期的な棚卸の実施、管理台帳の整備など、適切に管理を行った。 また、敷地内の環境緑化に努め、特に城南老人福祉センターでは近隣の中学校からプランターの提供を受け敷地内に設置し、利用者に大変好評であった。 なお、新型コロナウイルス感染対策として職員による清拭消毒や入館者の検温の実施など、市のガイドラインに沿って対策を徹底的に行った。
収支の状況等	A	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。 また、物価や電気・重油代が高騰する中、施設内での節電等のPOPの掲示や利用者への呼びかけを実施することで経費の縮減を図った。 なお、事業費についても内容を工夫し、必要な物品等を職員自らが作成するなど効果的に縮減を図ったことなどから、当該年度の収支としては黒字を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【城南老人福祉センター】

1 調査期間

令和4年(2022年)11月1日～11月30日

2 調査方法

アンケート用紙による調査(回答件数 226件)

3 集計結果、4 結果の分析、総括等

95%以上の利用者が施設の利用環境、職員の対応についておおむね満足しているとの結果であり、管理運営面では特に大きな不満は挙げられていない。

また、施設全体について「満足・おおむね満足」が99%、職員の対応についても同じく99%、美観清潔度が98%と高評価となっている。

なお、利用者の意見としては、季節ごとの手作り装飾や成果に癒されるとの声があった。

【富合老人福祉センター】

1 調査期間

令和4年(2022年)10月24日～11月5日

2 調査方法

アンケート用紙による調査(回答件数 81件)

3 集計結果

・施設サービス全般…とても良い58%、良い37%(計95%)

・接客対応…とても良い73%、良い25%(計98%)

・施設内の清掃…とても良い53%、良い41%(計94%)など

4 結果の分析、総括等

利用者からは、いつも楽しく利用させていただいています。窓口対応がとても良い。接客対応は職員の皆さんとても良くとても気持ちが良い。など、高評価を多くいただいております職員一同やりがいを感じている。

・アンケート結果に対する対応状況

【城南老人福祉センター】

施設に対する利用者の期待が高いため、職員は利用者との積極的なコミュニケーションを心掛けた。新規事業の利用も始まり、施設の稼働率も向上している。また、毎週水曜日に開催している健康教室については、アンケートでの意見を基に毎週木曜日にも新たに健康教室を開催するなど、利用者の健康志向ニーズに応えている。なお、施設での活動の様子については、HPやSNSを活用して情報を発信している。

【富合老人福祉センター】

「入浴棟のトイレをウォシュレットにしてほしい」と意見があり、当該年度内にウォシュレットを新設した。また、浴室の椅子が低いため立つときに危険であるとの意見があり、企業体で新たに座り心地の良い高い椅子を購入した。

○ 総合評価

城南・富合老人福祉センターの管理運営が始まり2年目を迎え、年次計画どおりに業務を行うことができた。

城南老人福祉センターでは、地域の医療機関や介護施設等の協力により週1回開催していた「健康教室」を週2回に増やすなど、利用者の意見を基に事業を展開している。また、城南町在住の方による「ほのぼのトークショー」や「沖縄の島唄・民謡コンサート」、文化協会との共催行事「セタコンサート」などの音楽イベントを開催し、来館者がいきいきと楽しく利用できるようにイベント等を企画している。

なお、当施設は指定避難所等の指定を受けていることから、職員への「指定避難所開設・運営マニュアル」等の周知と職員研修を充実させることで、当該年度中に台風や大雨で避難所が設置された際に全職員が対応することができた。

次に富合老人福祉センターでは、定期的なイベントとして「お誕生会」、「お楽しみ会」、季節イベントの「セタつくり」「クリスマス会」などを開催、コロナ禍で中止していた「カラオケ大会」の実施など地域に根付いた活動を行っている。また、地域のサロンや介護施設に職員が出向き「健康教室」などを行うアウトリーチ事業の実施など積極的に事業を展開している。

なお、両施設では、共通のスタンプカードを作成し、入浴された利用者ポイントを付与、ポイント上限到達者に対して粗品をプレゼントするなど、共通事業を計画、実施することで利用者の満足度向上を図る取組を行っている。

また、両施設では、隔週で企業体本部役員、所長、職員が出席する「定例会議」を開催し、情報の交換や施設の現状報告、課題の発見とその解決、コンプライアンスに関する協議を行っており、その協議内容を両施設の運営に反映させている。今後は、利用者の増加に向けた情報の発信の充実と他老人福祉センターとの合同事業を計画するなど、利用者の広域化に取り組むこととしている。

■ 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に施設の運営が行われている。 季節に応じたイベント、定期的な教室や講座を開催するとともにアウトリーチ活動として地域のサロンや施設に出向くなど、工夫した取組を行っている。 毎月のイベント開催チラシや季刊広報誌の配布、HPやSNSを活用した広報活動などにより、利用者数増への取組も行っている。 また、危機管理研修(地震・火災・救急救命)、接客接遇研修、ユニバーサル(障がい者サポート)研修、コンプライアンス研修等を行い、職員の知識習得や技能向上を図り、施設を運営するうえで必要なスキル等の習得に努めている。
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。 安全管理対策として、職員に対する個人情報研修の実施や危機管理マニュアルの作成と事務所内での掲示など、事故発生時の対応体制を確保している。 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努めており、昨年度は近隣の中学校よりプランターの提供を受け敷地内へ設置するなどの取組を行っている。
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、物価や電気・重油代が高騰する中、施設内での節電等のPOPの掲示や利用者への呼びかけを実施し経費の縮減を図っている。 必要な物品等は利用者とともに自作するなど工夫して経費削減に努めている。

○ 総合評価

令和3年度(2021年度)に引き続き、コロナ禍での運営実施となったが、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。

城南老人福祉センターでは、利用者の意見をもとに事業展開に取り組んでおり来館者がいきいきと楽しく利用できるよう多彩なイベントを企画しているので期待している。

富合老人福祉センターでは、定期的イベントと季節のイベントを織り交ぜながら地域に根付いた活動に取り組んでいる。

また、両施設では共通事業を展開するなど利用者の満足度向上を図る取組も実施しており、施設間の交流も促進していることは評価できる。

令和4年度(2022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 障がい福祉課																																																					
施設概要	在宅の障がい者の福祉の向上を図るために必要なサービスを提供する。 所在地:熊本市中央区大江5丁目1番15号 建物概要:鉄筋コンクリート造3階建 敷地面積1159.68㎡、延床面積 1923.62㎡																																																					
事業概要	・施設等の専用使用の許可等 ・施設の維持管理 ・地域活動支援事業の実施 ・障がい者の憩い、集い、研修等のための場の提供等																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>8,228</td><td>15,822</td><td>7,594</td><td>192%</td></tr> </tbody> </table> ※R3年度の施設利用状況は前年度評価時から修正あり				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	8,228	15,822	7,594	192%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	8,228	15,822	7,594	192%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>78,639</td><td>78,639</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2</td><td>10</td><td>8</td><td>500%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>78,641</td><td>78,649</td><td>8</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>53,835</td><td>55,131</td><td>1,296</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>11,138</td><td>13,321</td><td>2,183</td><td>120%</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>64,973</td><td>68,452</td><td>3,479</td><td>105%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	78,639	78,639	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	2	10	8	500%	合計	78,641	78,649	8	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	53,835	55,131	1,296	102%	事業費	11,138	13,321	2,183	120%	その他	0	0	0	-	合計	64,973	68,452	3,479	105%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	78,639	78,639	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	2	10	8	500%																																																		
合計	78,641	78,649	8	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	53,835	55,131	1,296	102%																																																		
事業費	11,138	13,321	2,183	120%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	64,973	68,452	3,479	105%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、日報等、報告書の確認 定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング年2回) 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	法令の遵守に努め適切な運営を行った。課題や問題については、担当課と意見交換会を行い、共通理解を図った。 新型コロナウイルス感染拡大の影響が続く状況の中でも、利用制限を行いながら、感染対策を徹底し、安心して利用していただけるよう努めた。本年度も引き続きワクチン接種会場として提供し、安心安全に接種していただけるよう積極的に運営協力を行った。 事業活動に関しては、「コロナ禍でもできること」をテーマに感染対策を行いながら様々な事業に取り組んだ。例年とは趣を変えて、作品展や希望荘チャレンジフェスタを開催し、好評を得ることができた。また、利用者からの要望の多かったハイブリッドでの研修(希望荘と自宅などの施設外の利用者をインターネットでつないで行う研修)のためのモニター等を整備し利便性の向上を図った。 学習講座に関しては、Zoomを使った講座を開講し、合理的配慮に関する講演会もYouTubeで配信することで多くの方に見ていただいた。また地域交流事業として、地域の学校との交流や車いす体験等を行うことで、障がいへの理解と啓発活動を行うことができた。 地域活動支援センターでは、他施設との交流や機能訓練の促進を図るためにUD-e-sportの導入や密を避けてできる自己選択型の創作活動のツールをそろえ楽しんでいただいた。
施設の管理	A	法令、仕様書に基づいた適切な管理を行うことができた。 定期的な施設内安全・防災点検を職員全員で継続して実施しており、施設内の不具合箇所については、早期発見に努め、修繕、改修については、担当課と協議しながら、早期の対応を行った。老朽化により施設全体の細かな管理が課題となっているが、不具合箇所の管理を一元化し、市担当者との状況を共有しながら、効率的な改修実施を図った。
収支の状況等	A	事業団経理規程及び行事計画に沿って効率的な予算執行に努めた。全国的に燃料費が高騰しているため、施設運営に支障のない範囲でボイラーの燃焼時間や節電に努めるなど、支出経費の削減に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和4年(2022年)12月23日から令和5年(2023年)2月27日まで 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 (4) webでのアンケート回答(今年度より新規) 3 結果総括 調査実施数 304名(貸館 257名、地域活動支援センター 47名) 満足度調査 希望荘全体 95.2% 地域活動支援センター 93.2% ○良い点 職員がいつも笑顔で接してくれる。いつも親切に対応してくれる。 ○悪い点 設備に関すること。
・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、玄関ロビーに掲示した。 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の影響で、利用制限をかけ、感染対策を徹底しながら休館することなく運営することができ、多くの方に利用していただいた。コロナ禍に入り、ハイブリッドの研修やインターネットを利用した活動を希望する声が多くあるため、様々な機器を導入することで、利用者満足度を向上させることができた。

施設管理に関しては、委託業者による点検に加え、利用者に安心して利用いただけるよう職員による定期的な設備点検を行いながら管理に努めた。

コロナ禍において、利用者の対応に当たっては、不安や不満を訴える利用者も多く、一人一人丁寧に対応し、不安の軽減や不満の解消に努めた。そのような利用者に対し適切に対応できるよう、ケース検討会や研修を行い、また、相談支援事業所などの関係機関とのつながりを強化し、情報交換を行う中で職員の支援力向上を図った。

このような取組を通じて、新規利用者にも目を向けていただけるように、積極的な広報活動やホームページの見直し、SNSでの情報発信を行い、新たな利用者の開拓を行っていく。

■ 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	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 新型コロナウイルス感染拡大に伴う新しい生活様式への対応として、オンラインによる障がい理解・啓発セミナーの開催や、UD eスポーツの導入等の新たな取組を実施しているほか、利用者も前年度は新型コロナウイルスによる臨時休館があったことを考慮しても、前年度比192%となっており、高く評価できるため、A評価とした。
施設の管理	A	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。経年劣化による施設・設備の老朽化が進んでいるが、職員における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	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、入浴設備のボイラーの運転時間を利用者の状況や外気温等により適宜調整し、エネルギー使用量を削減するほか、節水システムの導入による節水の推進を図っており、経費削減に努めていることからB評価とした。

○ 総合評価

障がい種別ごとの団体や学識経験者、地元住民代表等で構成される運営委員会を設置し、その意見を反映した事業計画を策定し運営を行っている。

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・信頼感につながり、コロナ禍が続く中でも利用者の回復が見られている。

施設の管理においては、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。

熊本地震による臨時休館以前の利用者数への回復を目指す中で、今後も利用者に関心した効果的なサービスと適正な管理運営を行うことで、リピーターや新規利用者の獲得、利用者の満足度の向上を期待する。

令和4年度(2022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	こども局 こども育成部 こども支援課																																																					
施設概要	こども支援・子育て支援施設として、こどもたちが遊びや学びなどの様々な活動に主体的に参加し、自主性や創造性、豊かな感性、思いやりの心などを養う活動体験支援事業や子育て支援事業を実施する。 地階: 駐車場、駐輪場、警備室 1階: 情報提供コーナー、養護室、会館事務室、エントランスホール 2階: 会議室A・B、やすらぎの部屋A・B・C・D、第1相談室、第2相談室、第3相談室、職員事務室 3階: プレイルーム、パソコンルーム、創作室、談話コーナー、授乳室 4階: 多目的ホール、わんぱく広場 5階: 操作室																																																					
事業概要	・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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>-</td><td>185,631</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	185,631	-	-																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	185,631	-	-																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>4,728</td><td>195,030</td><td>190,302</td><td>4125%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>1,108</td><td>1,108</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>2,896</td><td>2,896</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,728</td><td>199,034</td><td>194,306</td><td>4210%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>3,009</td><td>191,176</td><td>188,167</td><td>6353%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>867</td><td>6,773</td><td>5,906</td><td>781%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,876</td><td>197,949</td><td>194,073</td><td>5107%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,728	195,030	190,302	4125%	利用料金収入	0	1,108	1,108	-	その他	0	2,896	2,896	-	合計	4,728	199,034	194,306	4210%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,009	191,176	188,167	6353%	事業費	867	6,773	5,906	781%	その他	0	0	0	-	合計	3,876	197,949	194,073	5107%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	4,728	195,030	190,302	4125%																																																		
利用料金収入	0	1,108	1,108	-																																																		
その他	0	2,896	2,896	-																																																		
合計	4,728	199,034	194,306	4210%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,009	191,176	188,167	6353%																																																		
事業費	867	6,773	5,906	781%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	3,876	197,949	194,073	5107%																																																		
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	令和3年(2021年)3月から、大規模改修工事として特定天井改修や空調機改修のため閉館。令和4年(2022年)2月に工事が終了し4月の施設再開の際には、お客様から、「明るくなった」「快適に過ごせる」などのお声をいただいた。また、コロナ禍が続くなかでの施設再開であったが、市と連携し感染状況やガイドラインの変更に応じた対策をとった。 事業では4月にリニューアルオープンイベント「第3回肥後っ子わくわく祭」を開催。3日間で延べ2,765名の来場があり、こども文化会館のニーズの高さを再認識した。また、熊本市が指定する事業や自主事業においても、施設の機能を最大限に生かし、こどもたちが楽しく参加することで、興味や能力を発見するきっかけになるものや親子のスキンシップにつながり子育て支援となる事業などを、運動・学習・工作の3つのカテゴリーに分けて展開した。 新規事業では、外部との共催事業として熊本地震の緊急支援と復興支援への貢献を目的に設立された(一社)FOR KUMAMOTO PROJECTとの共催で、こどもたちが震災を乗り越え、未来の熊本をつくっていくために必要な夢や希望と出会うことを願い、段ボールの熊本城を作るワークショップを開催した。
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。 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として検温や消毒を実施するとともに、施設の利用時間を制限し館内消毒や換気を行い、感染防止対策に努めた。 安全管理対策としては、安全チェックリストによる毎日の始業点検を行い、改善すべきところは迅速に対応した。 また、緊急時対策として、消防訓練や防犯訓練、救急法などの各種訓練を実施し、事故や災害等の予防に努めた。
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切な会計処理を行った。 新型コロナウイルス感染症の影響も少しづつ緩和され、多目的ホールなどの予約や貸館収支も徐々に増えつつある。 また、利用者数が増えていることで工作室で販売しているプラ板の売り上げはコロナ前に戻りつつある。 保守点検管理業者と連携し、最大需要電力を超えないように機械の運転を行い電力量を抑える取組も行った。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

【利用者満足度調査】 ※5段階評価 1＝不満である 5＝満足である

1 調査期間

令和5年(2023年)3月10日(金)～令和5年(2023年)3月24日(金)

2 調査方法

アンケート用紙への記入(回収件数75件)

3 満足度結果

総合満足度4.77/5

総合的には95%以上の利用者が概ね満足しているとの結果であるが、Wi-Fi環境が整っていないため不満との回答が多数あった。

・イベント企画内容・・・「やや満足・満足」 4.70/5

・スタッフの対応・・・「やや満足・満足」 4.79/5

・Wi-Fi環境・・・「不満・やや不満」 3.43/5

4 利用者の主な意見

(良い意見)親子とも満足している。今後も様々なイベントを期待している。安心して利用ができる。

(御要望)駐車場があるといい。軽食の販売があるといい。トイレが冷たい。

・アンケート結果に対する対応状況

・アンケート結果は館内に掲示し、ホームページでも概要を公表

・御意見、御要望はその対応を記載した回答をアンケート結果と共に掲示

・改善可能な御要望については、検討し、順次取り入れていきたい。

・駐車場の御要望については、専用の駐車場がないため、近隣の有料駐車場のマップを作成し案内している。

○ 総合評価

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を行った
改修工事のため、1年間閉館していたが、施設再開の際にはお客様から、「オープンを待ちました」「こどもで遊べる」など喜びのお声をいただいた。

感染症対策を行いながらの施設再開であったが、お客様に安全・安心に御利用いただけるよう施設の管理運営を心がけた。また、職員研修や接客研修に取り組むことでサービス向上につなげることができた。

自主事業では、「子ども・子育て家庭、地域に必要とされ、愛される拠点になる」を運営ビジョンとし子育て支援事業や多種多様なプログラムの提供を行った。また、子育て世代への支援として、子育て中の保護者を対象とした「子どもの熱中症対策」や「おやつレシピ」などの各種講座を実施した。さらに、市民会館との連携事業「クリスマスコンサート」や体育施設の有資格職員が行う「さかあがり教室」など、当財団が管理する文化施設や体育施設と連携した事業を実施することで事業の幅に広がりを持たせた。夏休み期間には、職員が採集したクワガタやカブト虫を展示し、こどもたちが昆虫を観察できるコーナーを設置することで、生き物の命や自然に対するこどもたちの好奇心を育む機会を創出した。

今後も熊本市が指定する事業や自主事業において、施設の特色を生かした事業を展開し、遊び・学びを通じて、こどもたちに様々な角度から場と機会の提供に努める。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 特に昨年度は大規模改修を経て運営を再開した年であり、リニューアルオープンイベントも利用者にとっても喜んでいただけたようだ。 また、アンケート結果からも、イベントの内容やスタッフの対応について利用者の満足度が高いことがうかがえる。 新型コロナウイルス感染症による制限を受けながらも、利用者のニーズに応える運営ができていた点を評価し、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。 換気や消毒などの新型コロナウイルス感染症対策も徹底し、安心して利用できる環境づくりができていた。 設備の日々の点検や、台風や大雨等の前の安全点検も滞りなく実施されており、多少の不具合に関しても専門員と連携しながら柔軟に対応している点を評価し、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

令和4年度(2022年度)は、利用者からの高いニーズを再確認できた年であった。

リニューアルオープンイベントをはじめ、季節のイベントや教室、子育て支援として子育て中の保護者を対象とした講座を実施するなど、幅広く事業を展開した。その他施設と連携した事業を企画し、事業に幅を持たせるなど工夫をした運営ができていた。

新型コロナウイルス感染症の感染対策については、感染状況と利用者からの声を鑑みながら、制限を緩和するなど利用者の要望に可能な限り応えるように努めることができた。

しかしながら利用者数はまだコロナ前ほどには戻っていないため、今後は必要に応じて運営体制の見直しを行いつつ、熊本市のLINEを活用するなどさらなる広報に努める必要がある。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市東部堆肥センター																																																					
指定管理者	東部堆肥センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 水保全課																																																					
施設概要	市東部地域の乳牛及び肉用牛の家畜排せつ物を適正処理(堆肥化)することで、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>R3年度</th><th>R4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>27,388</td><td>26,258</td><td>▲ 1,130</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				受入量(t)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	27,388	26,258	▲ 1,130	96%																																								
受入量(t)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	27,388	26,258	▲ 1,130	96%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>135,667</td><td>136,571</td><td>904</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>135,667</td><td>136,571</td><td>904</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>117,304</td><td>106,719</td><td>▲10,585</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>16</td><td>16</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>24,149</td><td>29,761</td><td>5,612</td><td>123%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>141,453</td><td>136,496</td><td>▲4,957</td><td>96%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	135,667	136,571	904	101%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	135,667	136,571	904	101%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	117,304	106,719	▲10,585	91%	事業費	0	16	16	-	その他	24,149	29,761	5,612	123%	合計	141,453	136,496	▲4,957	96%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	135,667	136,571	904	101%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	135,667	136,571	904	101%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	117,304	106,719	▲10,585	91%																																																		
事業費	0	16	16	-																																																		
その他	24,149	29,761	5,612	123%																																																		
合計	141,453	136,496	▲4,957	96%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出された月次報告書、業務日報の確認 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	コロナ禍の中、当センターにおいても基本的な感染防止対策を講じながら、業務を遂行した。手指の消毒やマスク着用・手洗いなどを徹底し、結果的に職員の感染を最小限度に抑える事ができ、家畜排せつ物の運搬・収集・堆肥の製造等に影響を及ぼすことなく安定的に業務を行うことができた。 搬入の受入状況等については、固形搬入量が年間5,042トン(前年比97.8%)スラリー搬入量が年間21,215トン(前年比95.4%)汚水搬出量が年間17,459トン(前年比91.1%)とやや減少した。 堆肥の製造に関しては、くまもとeco牛ふん堆肥が昨年に引き続き令和4年度熊本県堆肥共励会の畜産部門で「熊本県畜産協会会長賞(熊本県耕畜連携推進協議会主催)」を受賞した。化成肥料の高騰なども影響して有機肥料が見直され、需要が急増し当センターの堆肥も需要と供給のバランスが崩れかけ堆肥製造が追いつかない時期もあった。昨年度より開始した堆肥のバラ散布・配達サービスの利用については順調に拡大し、市民全体で享受できる仕組みが着実に前進した。
施設の管理	A	今年度は、固液分離機FANセパレーターの異物混入による度重なる故障が発生した。未然防止策を担当課とも協議し、利用者様を含め再発防止に取り組んだ。また、収集車両やセンター内設備が硫化水素などの腐食性ガスの影響で腐食が進み、故障・修理が増加傾向となった。職員による異物混入物の展開調査や設備の分解修理など、職員のできる範囲でのメンテナンスを実施し、未然防止に注力し修繕費の増加を抑えることに取り組んだ。
収支の状況等	A	設備を維持管理するうえで必要である委託業者の特殊作業・人件費等が諸般の事情により高騰し、また部品等の価格も上昇し続けており結果的に運営費用を圧迫する一因となっている。当施設については、昨年同様、業者による高額修理に頼らず職員による修理を行い、また人員体制等の見直しを行い、人件費等の経費を圧縮をし収支状況の改善に向けて努力した結果、令和3年度(2021年度)と比べ大幅に改善した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 調査期間
令和5年(2023年)3月8日(水)～令和5年(2023年)3月9日(木)
- 調査方法
東部堆肥センター利用者会議終了時にアンケートを配布し回収(24名)。
- 結果総括
 - ・施設内の清掃状況について……とても良い、良い 88%(21名)
 - ・施設の安全対策について……とても良い、良い 83%(20名)
 - ・センターの使いやすさについて……とても良い、良い 79%(19名)
 - ・職員の接客対応について……とても良い、良い 83%(20名)
- 主な意見
 - ・肥料の高騰などでますます堆肥散布などの依頼が多くなると思うが、機械を修理など増えないようにしてもらいたい。
 - ・酪農家も運搬サービスを利用できるようにしてほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・散布機を使用する頻度が増えているため、機械メンテナンスについては時間を設けて定期的に実施している。
- ・利用酪農家様と意見交換を図り、利用者ニーズの反映に向けて検討したい。

○ 総合評価

今年度は、指定管理期間第2期目の最初の年であり、第1期の経験を踏まえ様々な課題に取り組む年となった。利用酪農家様の要望も聞き入れながら、収集スケジュール等の組み直しをするなどニーズに即した運営に心がけクレームや大きな事故等もなく安定して運営ができた。昨年3月から続く破碎機の故障で、各造園業者から副資材の調達を行い、慣れない中職員一同、知恵を出し合いながら業務を遂行することできた。

事業としては、アウトリーチ事業として昨年度より熊本市民への情報発信の場として熊本市内の公共施設に当センターのチラシを設置し、設置目的でもある地下水保全活動の説明をするなどPR活動をアウトリーチ事業として継続して実施した。また、御代志駅前のホームセンターにおいて、フラワー教室(寄せ植え教室)を開催し参加者からは、次の開催を希望される声もあることから、次年度以降も計画してまいりたい。

付随業務の堆肥販売は、熊本市内の物産館・道の駅・ホームセンターハンズマンにおいての販売も順調に推移している。また、昨年度より販売開始をした合志市内のホームセンタービーバーは、定番商品として定着し好評を得ている。結果、熊本市以外からの支持も得ており実際には販売に結びつかなかったが県外からの問合せもあり、認知されるようになってきている。

■ 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	新型コロナウイルス感染症の影響が続いていたが、職員による感染防止対策の徹底を続けており、職員の罹患など影響によるセンターの閉所はなく、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破碎機の故障による副資材の調達という課題に直面したが、職員や企業体が持っているそれぞれのノウハウや3年間で積み上げてきた経験を生かして工夫し対処していた点は評価できる。 自主事業については、イベントの際にブースを設置し、堆肥の販売だけでなく、施設のPRを行っている。また、花苗栽培教室で実際にセンターの堆肥を使用するなど、様々な場でセンターの取組をPRされている。
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、また、敷地内の植栽管理も念入りに行っている。 また、設備の清掃や手入れをこまめに行っていることで、大きな修繕に発展することを防止している。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、職員が経験を生かして自ら実施するなど、修繕費を抑制する取組も評価できる。 日頃から丁寧に管理していることから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。
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。 燃料費等の高騰もあり、厳しい状況は続いたが、企業体や職員の努力によって収支が改善されたことも評価できる。

○ 総合評価

今年度から指定管理の第2期目となり、第1期に続いて、想定以上の排せつ物の受入や施設の不具合など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生かして適切に対処し、センターの運営に支障がないよう業務を実施している。

供用開始から4年目となり、機械の修繕等も増えているが、軽微な修繕については職員の対応によって修繕されており、修繕費を抑制している。

センター内だけでなく、様々なイベントでブースを出店して、堆肥の販売だけでなくセンターの取組等の周知に取り組んでいる。

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」で令和2年度(2020年度)から3年連続で部門賞を受賞している。さらに、「くまもとeco牛ふん堆肥」のPRに当たっては、地下水保全という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4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	戸島ふれあい広場																																																						
指定管理者	戸島ふれあい広場管理運営共同企業体																																																						
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																						
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																						
施設概要	市民の健康の増進を図るとともに、周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とする。 1 パークゴルフ場 14,500㎡(18ホール) 2 自由広場 13,300㎡ 3 こもれびの森 7,500㎡ 4 芝生広場 4,500㎡ 5 いこいの広場 16,700㎡ 6 駐車場 5,000㎡(収容可能台数168台・無料) 7 管理事務所 128㎡(事務室、倉庫、休憩所、トイレ等) 8 緊急避難所 100㎡ 9 調整池 3,800㎡																																																						
事業概要	市民にふれあいの場を提供することにより、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><tr><td>(人)</td><td>R3年度</td><td>R4年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>19,052</td><td>24,393</td><td>5,341</td><td>128%</td></tr></table>					(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	19,052	24,393	5,341	128%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
全体	19,052	24,393	5,341	128%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R3年度</td><td>R4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>20,353</td><td>20,206</td><td>▲147</td><td>99%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>5,495</td><td>6,828</td><td>1,333</td><td>124%</td></tr><tr><td>その他</td><td>197</td><td>601</td><td>404</td><td>305%</td></tr><tr><td>合計</td><td>26,045</td><td>27,635</td><td>1,590</td><td>106%</td></tr><tr><td>支出(千円)</td><td>R3年度</td><td>R4年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>23,989</td><td>24,117</td><td>128</td><td>101%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>374</td><td>830</td><td>456</td><td>222%</td></tr><tr><td>その他</td><td>1,689</td><td>3,302</td><td>1,613</td><td>196%</td></tr><tr><td>合計</td><td>26,052</td><td>28,249</td><td>2,197</td><td>108%</td></tr></table>					収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	20,353	20,206	▲147	99%	利用料金収入	5,495	6,828	1,333	124%	その他	197	601	404	305%	合計	26,045	27,635	1,590	106%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	23,989	24,117	128	101%	事業費	374	830	456	222%	その他	1,689	3,302	1,613	196%	合計	26,052	28,249	2,197	108%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	20,353	20,206	▲147	99%																																																			
利用料金収入	5,495	6,828	1,333	124%																																																			
その他	197	601	404	305%																																																			
合計	26,045	27,635	1,590	106%																																																			
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	23,989	24,117	128	101%																																																			
事業費	374	830	456	222%																																																			
その他	1,689	3,302	1,613	196%																																																			
合計	26,052	28,249	2,197	108%																																																			
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和4年(2022年)11月、令和5年(2023年)2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	コロナ禍の影響で低迷した利用数を、以前のように取り戻していくかを課題とした管理運営を行った。利用者がいかに安心・安全に施設を利用できるかを考え、パークゴルフ教室では少人数定員とし教室の実施回数を増加して取り組み、また夏場の熱中症対策については、安全で安心して御利用いただける環境づくりを心がけ、寒冷紗による日除けの設置や施設巡視をしながらの声掛けなどを徹底した。 その他、生涯スポーツの普及と健康増進という観点から、個人を対象としたパークゴルフ教室等、エコ活動事業、自由広場活用の大会、大規模コンペなど年間事業計画に基づき中止することなく開催できた。 また、環境・エコ活動の推進という観点から施設全体を対象とした「花いっぱい活動」やガーデニング教室、エコキャップ運動、ゴミの持ち帰りの推進など多彩な事業を行った。
施設の管理	A	仕様書や事業計画書に基づき、適切に施設の管理を実施することができた。特に緑地管理については日常的な維持管理から樹木類の管理まで、きめ細やかな対応を心掛けた。 パークゴルフ場については、供用開始前の点検・清掃・コース設定を徹底するとともに、フェアウェイやグリーンの刈り高を12mmに設定し、よりゲーム性のあるコースづくりを心掛けた。また、コース内に植えられたツツジ類については、春先に花が満開になるよう、定期的な消毒や肥料成分の調整など細やかな対応を行った。 次に、いこいの広場や自由広場等についても「常に手入れがなされている施設」を意識して、除草作業を徹底することにより雑草抑制を行うことができた。
収支の状況等	A	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行った。また、備品管理や修繕等においても担当課と協議しながら問題なく実施した。 前年度に引き続き、コロナウイルス感染症などの影響により、個人利用者や大規模コンペへの参加者の減少により、利用料金収入が落ち込んだ。 経費の支出については、丁寧に細かく進行管理を行ったが、収入の減少により赤字となった。 その他、事業に係る目的以外の支出等は一切ないよう適正な会計処理に努めた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況
1 調査期間 令和4年(2022年)11月、令和5年(2023年)3月 2 調査方法 窓口等へのアンケート用紙の準備と、記入依頼、回収箱にて回収(回収件数 各50件) 3 結果総括 利用者の大多数が施設の職員の接客対応、設備関連、整備状況、安全対策については、おおむね満足との結果で、管理運営面では特に大きな不満はなかった。
・アンケート結果に対する対応状況
日陰がほしい等……寒冷紗による日除けを設置。その他、木陰になりそうな樹木を試験的に補植。 ごみ箱がほしい等……ごみの持ち帰り運動に取り組んでいることを説明し、御理解と協力依頼を行った。

○ 総合評価

施設の設置目的を達成するため、緑地管理業務を含めた景観整備においては、こまめに取り組み仕様書以上の管理を行った。事業展開においては新型コロナウイルス感染症による影響もあり想定外の動きもあったが、年間事業計画書に沿った事業展開を行った。

施設の利用状況においては、新型コロナウイルス感染症や天候不順などの影響があったものの、利用者数は前年度比で128%、利用料金収入は前年度比で124%と回復傾向となった。

一方、利用者に対する取組としては、新型コロナウイルス感染症や熱中症対策については、引き続き、徹底した安全管理を行うとともに、地域住民の健康増進への取組としてパークゴルフ教室をメインに開催し、47回開催366人(前年度255人)の参加があった。

また、芝生等緑地管理については、館長をはじめ職員で対応することにより、きめ細やかな対応を心掛けた。「コースの芝がきれい」「ツツジが満開に咲くようになった」などのお褒めの言葉もあり、前年度に引き続きクレーム「ゼロ」を達成することができた。

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

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染症の影響もあるなか、仕様書の内容に沿った適正な運営が実施されていた。 利用者数も回復傾向にあり、新規開拓のためのパークゴルフ教室の参加者が前年より100人以上も多いことは評価できる。 また、年2回、指定管理者主催により、熊本市、自治会、パークゴルフ協会関係者が参加する協議会を開催し、その場で出た意見を踏まえ、積極的に利用者数増のための取組を実施していることは評価できた。
施設の管理	A	芝生や植栽の維持管理等仕様書に沿った適切な管理が実施されていた。 特に高齢者の利用が多いなか、熱中症対策は重要であるが、寒冷紗による日除け設置等工夫を凝らしており、利用者の要望も踏まえながらコースの適正管理に尽力していることは評価できる。
収支の状況等	B	令和3年度(2021年度)と比較し利用料金収入は増となったものの、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、収支としては若干の赤字となった。 事業目的に不適合な支出はなく、経費の削減に努め、会計処理も適正に行われていたことから評価をBとする。

○ 総合評価

施設の運営及び維持管理については仕様書、年次計画書、協定書等に基づき適切に実施されていた。特に、新型コロナウイルス感染症によるクラスター発生防止のために、感染防止対策を徹底していた。

利用者数及び利用料金収入について、回復傾向にあるが、新型コロナ感染症拡大前の状態には至っていない。そのような中、パークゴルフ愛好家のための事業だけでなく、新規利用者獲得のためのパークゴルフ教室を積極的に開催し、参加者数が伸びていることは良い傾向であると評価する。

パークゴルフ場について、利用者から指定管理者職員による管理体制の評価が高いことから、今後も利用者の要望に沿ったきめ細やかなコース管理を実施していただきたい。

また、こどものサッカー大会の開催等により、自由広場の利用者数が上昇傾向にあるため、いこいの広場やこもれびの森の積極的活用も含めて、戸島ふれあい広場全体としての利用者増に取り組んでもらいたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	扇田ふれあい広場																																																					
指定管理者	田上アクト共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 環境施設課																																																					
施設概要	市民の健康の増進を図るとともに、周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とする。 1 パークゴルフ場 11,600㎡ (18ホール) 2 駐車場 3,200㎡(駐車可能台数123台・無料) 3 管理棟事務所 160㎡(事務所、倉庫、休憩室、トイレ) 4 トイレ棟 20㎡ 5 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ともに周辺地域の生活環境の向上に資することを目的とし、市指定業務(受付、使用許可、使用案内、利用料金徴収、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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>10,402</td><td>14,964</td><td>4,562</td><td>144%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	10,402	14,964	4,562	144%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	10,402	14,964	4,562	144%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>16,390</td><td>13,321</td><td>▲3,069</td><td>81%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>4,400</td><td>6,325</td><td>1,925</td><td>144%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>679</td><td>1,181</td><td>502</td><td>174%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>21,469</td><td>20,827</td><td>▲642</td><td>97%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>18,591</td><td>18,783</td><td>192</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>861</td><td>1,443</td><td>582</td><td>168%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,030</td><td>471</td><td>▲559</td><td>46%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,482</td><td>20,697</td><td>215</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	16,390	13,321	▲3,069	81%	利用料金収入	4,400	6,325	1,925	144%	その他	679	1,181	502	174%	合計	21,469	20,827	▲642	97%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	18,591	18,783	192	101%	事業費	861	1,443	582	168%	その他	1,030	471	▲559	46%	合計	20,482	20,697	215	101%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	16,390	13,321	▲3,069	81%																																																		
利用料金収入	4,400	6,325	1,925	144%																																																		
その他	679	1,181	502	174%																																																		
合計	21,469	20,827	▲642	97%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	18,591	18,783	192	101%																																																		
事業費	861	1,443	582	168%																																																		
その他	1,030	471	▲559	46%																																																		
合計	20,482	20,697	215	101%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング。令和4年(2022年)11月、令和5年(2023年)2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	類似施設の見学を行い、他施設の芝生管理工程の良い所の取込み、接客マナー講座を受講しより良い接客対応に努め、また、新人研修を行ったことで改めて仕様書、条例の再確認を行った。 店舗、コミュニティーセンターへの年間スケジュールカレンダー掲示の依頼、自主事業(花の寄せ植え等)、ホームページの活用等、普段からパークゴルフをプレーされてる方以外へも施設PR活動を行った。結果、前年度を超える利用者数となった。
施設の管理	A	経年劣化による設備の不具合の予防、早期発見ができるよう保守点検に努めた。 パークゴルフ備品の欠品により利用者への不便が掛からないよう備品の管理に努めた。 夏季は熱中症による事故を防ぐため、プレー時の水分補給、休憩を取り入れるよう利用者への声掛け、施設内巡視を強化した。
収支の状況等	A	コロナ禍もやや落ち着いたことで、ある程度イベントを開催することができ、イベント等の周知を行うことにより利用者が増え、収入が増加した。 前年度にパークゴルフ場運営に係る備品等を購入していたため、令和4年度(2022年度)は支出を抑えることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 実施期間

令和5年(2023年)1月4日～1月31日

2 実施方法

受付窓口、休憩室でアンケート用紙を配布し、記入後回収ボックスで回収

3 結果

回収結果 126件

(1) 接客対応について・・・「とても良い」 58%「良い」 30%「ふつう」 12%

(2) 清掃状況について・・・「とても良い」 57%「良い」 37%「ふつう」 6%

(3) 整備状況について・・・「とても良い」 52%「良い」 39%「ふつう」 9%

・アンケート結果に対する対応状況

令和4年度(2022年度)も多数のアンケートの御協力をいただいた。

アンケートの意見、要望の中に「冬場の便座は、冷たく苦痛」とあり、ウォームレットを設置し利用者からは大変好評だった。

また、コンペのペア大会の開催回数を増やしてほしいという意見があったため、令和4年度(2022年度)は開催回数を増やした。今後に対応できる意見、要望には早急に取り組んでいく。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)はコロナ禍がやや落ち着いてきたこともあり、14,964人と数年ぶりに15,000人に迫る来場者数だった。継続的に行ってきたパークゴルフに馴染みのなかった方々へ自主事業をPRしてきた結果だと思っている。

また、研修(接客マナー講座、新人研修、類似施設見学、消防訓練)を行うことで、従来からいるスタッフも新たな気持ちで施設の運営、管理ができた。

しかし、来場者数はコロナ禍以前の状態に戻ってきたが、来場者の年齢層は高くなっている。引き続き、今までパークゴルフになじみのなかった方々や、子どもなど若い世代へ、自主事業等を通してPR活動していきたい。

■ 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感染症の影響もあるなか、仕様書の内容に沿った適正な運営が実施されていた。 愛好者のためのコンペや大会だけでなく新規利用者獲得のため、様々な広報PR活動を実施しており、利用者増につながっていることは評価できる。
施設の管理	A	芝生や植栽の維持管理等仕様書に沿った適切な管理が実施されていた。 特にコース内の植栽は豊富であるにも関わらず、丁寧な整備がなされており、花壇の草花は利用者に喜ばれている。また、熱中症対策においては、日除けテント設置のみならず、ミスト噴射やグリーンカーテンの設置等工夫を凝らしている点が評価できた。
収支の状況等	B	事業目的に不適合な支出はなく、経費の削減に努め、会計処理も適正に行われていた。 令和3年度(2021年度)と比較し、利用料金収入は増となり、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻り、収支も若干黒字となったことは評価できる。

○ 総合評価

施設の運営及び維持管理については仕様書、年次計画書、協定書等に基づき適切に実施されていた。
利用者数及び利用料金収入について、新型コロナ感染症拡大前の水準に近づきつつある。これは、パークゴルフになじみのない方への各種広報及びPR活動が利用者増につながっていると評価できる。
また、施設の維持管理については、植栽を広く活用し、来場者の心身のリフレッシュ効果を図り、さらに電力削減を目的にグリーンカーテンを設置するなど様々な創意工夫がみられ評価できる。
今後も指定管理者のノウハウを生かした施設管理及び利用者増への取組に努めていただきたい。

令和4年度(2022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	地元住民をはじめ、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(使用料の収納事務を別途委託) ・自主事業の実施																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>47,143</td><td>103,278</td><td>56,135</td><td>219%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	47,143	103,278	56,135	219%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	47,143	103,278	56,135	219%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>46,487</td><td>51,601</td><td>5,114</td><td>111%</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>1,936</td><td>3,764</td><td>1,828</td><td>194%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>48,423</td><td>55,365</td><td>6,942</td><td>114%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>42,139</td><td>45,514</td><td>3,375</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,749</td><td>3,308</td><td>559</td><td>120%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,159</td><td>5,772</td><td>1,613</td><td>139%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>49,047</td><td>54,594</td><td>5,547</td><td>111%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	46,487	51,601	5,114	111%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	1,936	3,764	1,828	194%	合計	48,423	55,365	6,942	114%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	42,139	45,514	3,375	108%	事業費	2,749	3,308	559	120%	その他	4,159	5,772	1,613	139%	合計	49,047	54,594	5,547	111%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	46,487	51,601	5,114	111%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	1,936	3,764	1,828	194%																																																		
合計	48,423	55,365	6,942	114%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	42,139	45,514	3,375	108%																																																		
事業費	2,749	3,308	559	120%																																																		
その他	4,159	5,772	1,613	139%																																																		
合計	49,047	54,594	5,547	111%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、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(2022年)11月、令和5年(2023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	10月に夜間の入浴時間をコロナウイルス感染対策前の22時までに戻し、3月中旬にはミストサウナを3時間の運営でスタートした。10月頃から口コミや知人の紹介で入浴利用の方が増加傾向となった。11月に開催した「秋の感謝祭」は前年度と同じく人数制限や検温、除菌を行いながら開催し、コロナ禍で休止していたフリーマーケットを再開し、家族連れやこどもたちの参加が多く感じた。カルチャー講座は年間4期の計画どおり開催し、様々な感染対策を行う中での運営に評価をいただき安心して受講していただいたことで、長期で継続される方が多くいらっしゃった。こどもから高齢者、家族連れを対象とした様々な事業を計画し、特に人気のあった「農産物収穫体験」では地域生産者の方たちの協力もあり、大勢の家族連れの方で賑わった。 また、大雨などによる「基本避難所」と大型台風による「指定避難所」として開設し、市役所担当者の方のサポートや館内外の巡回、空調設備や照明等の調整などの対応を行った。
施設の管理	A	年間を通して利用人数や時間などの利用制限や除菌清掃、利用者の方に対しては感染対策のPOPを館内に掲示して管理を行った。 修繕では、緊急性のあるものから優先に協議を行いながら対応した。 浴室の管理では、チェックシートを活用しながら塩素濃度や温度の管理を行い、開館中は清掃や除菌など30分ごとに巡回を実施し、入浴中の体調不良や設備に異常がないか利用者の方にお声掛けをしながら業務を行った。 植栽管理では、本社の担当者と打合せを行いながら、除草作業や樹木の剪定、害虫駆除など年間を通して計画しながら実施した。
収支の状況等	A	出入金の管理や月次の管理簿については代表企業経理部と確認しながら管理を行った。 浴室管理で使用する薬剤や消耗品については、業者に相談しながら見直し調整を行った。施設で配布する月刊の広報誌は本社輪転機で印刷し、印刷物については個人情報以外の用紙を裏紙やメモ紙として再利用しながら削減に努めた。 備品の修繕では職員でできるものは対応し、各種の季節のイベントで使用する飾りつけやPOPなどは捨てずに保管して使用した。

○ 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(2022年)4月10日(日)から5月24日(火)まで

令和4年(2022年)7月28日(木)から8月19日(金)まで(事業参加者向けCS調査)

令和4年(2022年)10月14日(金)から11月22日(火)まで

令和4年(2022年)12月13日(火)から令和5年(2023年)1月7日(土)まで(聞き取り調査)

令和5年(2023年)2月7日(火)から3月7日(火)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・・・「とても良い・良い」89%

施設の景観について・・・「とても良い・良い」83%

職員の対応について・・・「とても良い・良い」87%

【利用者の主な意見】

(良い評価)・清掃等よく行き届いており巡回等もよく動いていて、頑張っていると思う。・お風呂がすごくきれいになった。・親切です。・いつもありがとうございます。教室に参加できて良かった。・楽しくやっています。

(改善点等)・温泉の価格を下げしてほしい。・近隣の方も少しでもお金を取られたほうがいいと思う。・サウナを開けてほしい。・フリーマーケットの案内を早めにしてほしい。・お風呂の利用中止が多い。

・アンケート結果に対する対応状況

・「花が終わったら捨てること」との御意見があったので、アンケート調査で確認した翌日にプランターの撤去と整備を行った。

・「足湯の時間の説明をわかりやすくしてほしい」との御意見には、利用時間をわかりやすくデザインを変更し、A4からA3サイズに拡大して枚数も増やした。

・「サウナを始めてほしい」との御意見には、3月13日(月)からのマスク着用緩和に合わせて運用を開始した。

・「洗い場の椅子と洗面器が足りない」との御意見には、男女浴室洗い場の数に合わせて追加した。

○ 総合評価

前年度に引き続き人数や時間制限等の感染拡大防止対策を行いながらの運営だった。コロナ禍による臨時休館が年間で1か月と少なかった令和元年度(2019年度)と比較すると、施設の総利用者数は(19,004名減)の103,278名、浴室利用者数は(14,459名減)の84,338名、貸館の稼働率においては多目的室の平均値が(8ポイント減)の23%、研修室に関しては(5ポイント)増の60%という結果だった。

イベントやカルチャー講座、自主事業で施設を利用していただくため、徹底した感染対策を行うことで安心して利用できると長期で講座を継続される方や御家族でイベントに参加される方が多くいらっしゃった。特に人気があった「農産物収穫体験」では地域生産者の方の御協力があり、多くの家族連れの方が参加され喜んでいただいた。また職員研修を年間を通して計画しながら実施し、職員間でも受付のマニュアル等を共有することでスキルアップに努めた。

「指定避難所」の開設時の市役所担当者との連携や「基本避難所」としての開設の際も公民館職員の方と情報を共有しながら対応し、地域貢献を行うことができた。

環境活動においては、東部堆肥センターの牛糞堆肥を使用したプランターでグリーンカーテンを設置し、古本や子ども服のリサイクルバザー、11月に開催した「秋の感謝祭」では環境問題の講話と一緒に実施した親子体験型のリサイクル工作やフリーマーケットなどを開催し、多くの方に参加いただいた。

地域の代表者様や各関係者の方をお招きして開催した連絡協議会では様々な御意見御要望をお聞きし、対応できることはすぐに実施した。特に夜間の入浴時間をコロナ禍前の時間に戻し地域の方や入浴で来館された方には大変喜んでいただいた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	新型コロナウイルス感染症の影響で10月まで時短営業を実施したが、これまで利用者数が一番多かった対令和元年度(2019年度)と比較すると約84%まで回復させたことは、大きく評価できる。これは、親子で参加・体験できる講座やイベントを積極的に行うことにより幅広い年齢層にアプローチを行ったことが一定の効果として表れていると判断できる。 また、西部公民館がワクチンの接種会場として使用されていた間は、西区の基本避難所として、大雨の際もトラブルなく臨機応変に運営を行うことができたことは評価できる。
施設の管理	A	仕様書の内容に沿った適正な維持管理が実施されていた。 加えて、温浴施設という性質上、特に新型コロナウイルス感染症対策は徹底しており、自主的に30分に1回の清掃、除菌を実施し、清掃マニュアルを作成するなど、常に利用者が安心して施設を利用できるよう管理されていたことは評価できる。 また、アンケート調査の結果からも、施設の管理状況に関する利用者からの具体的評価も高い。
収支の状況等	A	事業目的に不適合な支出はなく、会計処理も適正に行われていた。 また、積極的に経費の削減に努めており、指定管理事業の収支が771千円の黒字であったことは評価できる。

○ 総合評価

施設の運営及び維持管理については仕様書、年次計画書、協定書等に基づき適切に実施されていた。 入浴者数について、10月までの時短営業の影響を踏まえると、新型コロナウイルス感染症拡大前の状態にほぼ戻りつつある。要因として、日頃より利用者の要望等に対し懇切丁寧に対応しているスタッフの運営力や、多種多様な自主事業を通して利用者増に努めていることが挙げられる。 また、昨年同様、台風等における一時避難所として開設した際には、区役所との連携のもとスムーズな運営実施に協力しており、本市の災害対応にも貢献している。 新型コロナウイルスが5類感染症に引き下げられたため、積極的なPR活動を通して、西部交流センター全体の利用者数増に取り組んでもらいたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	東部交流センター																																																					
指定管理者	東部交流センター管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 資源循環部 東部環境工場																																																					
施設概要	文化交流やレクリエーション活動に利用できる施設として、心身の健全な発達と健康増進に寄与することを目的とする。 床面積(平屋・一部高屋根)1088.77㎡ (エントランス107.30㎡、体育館388.87㎡、多目的室181.93㎡、和室27.21㎡、調理室27.75㎡、キッズコーナー19.72㎡)																																																					
事業概要	- 施設の維持管理に関する業務 - 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 - 使用料の徴収に関する業務(使用料の収納事務を別途委託) - 企画事業の実施																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>23,845</td><td>55,654</td><td>31,809</td><td>233%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	23,845	55,654	31,809	233%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	23,845	55,654	31,809	233%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>32,340</td><td>32,340</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,502</td><td>7,808</td><td>4,306</td><td>223%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>35,842</td><td>40,148</td><td>4,306</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>33,108</td><td>31,855</td><td>▲1,253</td><td>96%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,127</td><td>4,314</td><td>1,187</td><td>138%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>2,410</td><td>3,913</td><td>1,503</td><td>162%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>38,645</td><td>40,082</td><td>1,437</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	32,340	32,340	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	3,502	7,808	4,306	223%	合計	35,842	40,148	4,306	112%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	33,108	31,855	▲1,253	96%	事業費	3,127	4,314	1,187	138%	その他	2,410	3,913	1,503	162%	合計	38,645	40,082	1,437	104%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	32,340	32,340	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	3,502	7,808	4,306	223%																																																		
合計	35,842	40,148	4,306	112%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	33,108	31,855	▲1,253	96%																																																		
事業費	3,127	4,314	1,187	138%																																																		
その他	2,410	3,913	1,503	162%																																																		
合計	38,645	40,082	1,437	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(随時)及び月報等報告書(月1回)の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング(年2回、10月・3月))、利用者アンケート・指定管理者の自己評価																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	前年度と比較し、利用人数が大幅に増えた要因として、新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館措置がなかったことに加え、新型コロナウイルスの影響によって開催中止していた単発イベントの再開・制限緩和が主な要因として考えられる。 事業においては、規模を縮小して行っていたUDスポーツフェスティバルやフリーマーケットを感染対策を講じながらも、コロナ禍前の規模で開催し、2,656人という多くの方に足を運んでいただくことができた。このような時期に、市民が求める大規模事業を開催したことに対して、お褒めの言葉や激励の言葉をたくさんいただくことができた。 広報活動においては、今年度より楽天シニアを導入し、施設のイベント情報の掲載又はQRコードチェックインを導入し、利用人数の向上に努めた。さらに、近隣幼・保育園、小学校にチラシ配布に御協力いただき、講座受講生が増加し、イベント開催時には多くの方に足を運んでいただき、大盛況となった。
施設の管理	A	施設の管理においては、臨時休館がなく、毎日多くの方々に御利用いただいたため、日々の清掃業務を丁寧に行い、館内の清潔さを維持できた。不具合や修理が必要な場合は、早急に修繕作業を行い、利用者が快適に過ごせるよう尽力した。また館内全てをLED電気の改修工事を実施し、館内を明るく保ち、利用者サービス向上に努めた。緑地管理においては、定期的に除草作業・剪定作業及び除草剤散布を自社で取り組んだ。また、新たな取組として、コンクリートや道路脇に繁殖した芝生を除去し、芝生広場の修復作業に取り組み、常にきれいな景観を維持できる美化活動を行っている。
収支の状況等	A	臨時休館の影響を受けなかったことにより、自主事業を通常通り開催することができたことで、その他収入が大幅に増加した。また計画的に行った地域への広報活動を努めたことにより、自主事業の受講者数の大幅な増加、稼働率・利用人数共に増加し、計画以上の利益を出すことにつながった。

○ 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(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日

2 調査方法

記入式・・・アンケート用紙を配布、記入後回収(年4回実施 各50名)

一般来客者(年2回)、カルチャー講座受講者(年2回)

3 集計結果

・接客対応・・・「とても良い・良い」(1回目89%、2回目60%、3回目96%、4回目84%)

・講師の対応・指導法・・・「とても良い・良い」(1回目100%、3回目100%)

・講座の申込み等での改善点、要望・・・「ない」(1回目93%、3回目98%)

【利用者の主な意見】

(良い評価)

・接客対応

→いつもハキハキとお話しされていて、とても感じがいいです。(利用者)

→親子共々教室の先生方が良い方ばかりで楽しませてもらってます。(講座受講者)

・講師の対応・指導法

→先生の教え方がすごくいいです。とても優しく丁寧に教えていただいている。

→内容も子どもたちに対する接し方もとても良く大変満足しています。

→子どもの名前を覚えてくれて子どもが嬉しそうです。

→説明・誘導・意義がよくわかります。

・講座の申込み等

→都度払いがあればいい。(新規受講者)

→HP上で空き定員が分かるとより良いと思います。

(改善点等)

・施設内掲示において全体的な配置が悪い。見づらく感じます。

・更衣室が使えるようになるとありがたい。

・ダンスの教室がほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

・施設内掲示の配置について御指摘をいただいたので早急に配置の見直しを行い、案内をより見やすくなるよう工夫した。

・更衣室については、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、使用を中止していることを伝え、来年度より利用再開することを知らせた。

・新規講座の要望については、次期年次計画の立案の際の参考とした。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響による臨時休館措置が多かった昨年度に比べ、臨時休館措置が年間を通してなく、一部制限のあるものの、中止していた単発講座又は大規模イベントの開催ができた。自主事業の再開やイベントの開催に伴い、以前の活気を取り戻すべく、ホームページやInstagram等のSNSを使った情報発信、近隣施設・幼、保育園・小学校への広報活動、近隣自治会への広報活動、コミュニティボードをなどの活用を行い、新規受講者及びイベント来場者の向上を図った。その結果、自主事業受講者の大幅な増加に加え、11月に行ったUDスポーツフェスティバルでは過去最高の来場者(2656人)を記録した。さらに、自主事業受講生の継続率も著しく上昇し、各期毎の受講生離れを抑制できたことは今後の広報活動や施設運営においてプラス材料となったのは評価できる。

また、貸館業務においては新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、来館時のマスク着用及び検温・手指消毒、扉・窓・カーテンの常時開放を徹底的に行い、事前に感染拡大を防げたのは評価できる。

施設の維持管理においては定期的に緑地作業を行い、きれいかつ快適な景観の維持に努めた。さらに、芝生手入れ作業に加え駐車場等の雑草処理作業にも取り組み、利用者からのお褒めの言葉もいただき、利用者第一の安心・安全な施設運営ができていると感じた。

■ 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。特にSNSやホームページによる情報発信や近隣地域への広報活動に積極的に取り組むなど集客の確保に努め、指定事業であるUDスポーツフェスティバルの来場者数が過去最高となったことなど高く評価でき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、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。日々の清掃業務や除草・剪定作業等、施設の環境美化に努めるとともに、不具合箇所については早急に修繕作業を実施するなど、利用者へのサービス向上に努めている点が評価できB評価とした。
収支の状況等	B	広報活動の強化による自主事業の受講者数の増加に伴い、収入が増加したことは評価できる。 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た。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は新型コロナウイルスの影響による休館期間がなく、中止していた講座やイベントが開催できたことで、利用者数は前年度と比べ大幅に増加した。
施設の運営については、工夫した広報を行うことで利用者の増加に努めるとともに、利用者からの要望に対しても適切かつ迅速に対応しており、高く評価できた。
今後も利用者ニーズの把握に努め、利用者の増加とサービスの向上を推進していく必要がある。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市食品交流会館																																																					
指定管理者	株式会社 フードパル熊本																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 経済政策課																																																					
施設概要	・食品産業の振興及び地域経済の活性化を推進することを目的とする。 ・延床面積:2280.85㎡(平屋建て) ・多目的ホール(547㎡)、第一会議室(135㎡)、第二会議室(37㎡)、パーティールームA室(132㎡)、パーティールームB室(97㎡)、イベント広場(3,000㎡) ・ギャラリー、ロビー、会館事務所																																																					
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>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>55,205</td><td>99,823</td><td>44,618</td><td>181%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	55,205	99,823	44,618	181%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	55,205	99,823	44,618	181%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>58,081</td><td>53,853</td><td>▲4,228</td><td>93%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>4,889</td><td>7,998</td><td>3,109</td><td>164%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,183</td><td>3,308</td><td>125</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>66,153</td><td>65,159</td><td>▲994</td><td>98%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>20,463</td><td>20,264</td><td>▲199</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,121</td><td>7,648</td><td>1,527</td><td>125%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>37,596</td><td>40,004</td><td>2,408</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>64,180</td><td>67,916</td><td>3,736</td><td>106%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	58,081	53,853	▲4,228	93%	利用料金収入	4,889	7,998	3,109	164%	その他	3,183	3,308	125	104%	合計	66,153	65,159	▲994	98%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	20,463	20,264	▲199	99%	事業費	6,121	7,648	1,527	125%	その他	37,596	40,004	2,408	106%	合計	64,180	67,916	3,736	106%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	58,081	53,853	▲4,228	93%																																																		
利用料金収入	4,889	7,998	3,109	164%																																																		
その他	3,183	3,308	125	104%																																																		
合計	66,153	65,159	▲994	98%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	20,463	20,264	▲199	99%																																																		
事業費	6,121	7,648	1,527	125%																																																		
その他	37,596	40,004	2,408	106%																																																		
合計	64,180	67,916	3,736	106%																																																		
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	施設の運営として、3年目を迎えた。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。 関係法令、条例、また個人情報の取扱いには「熊本市個人情報保護条例」を遵守し業務遂行に努めた。 空調設備屋根改修工事により10月～3月まで利用制限等が発生したが、利用者への事前告知や電話での詳しい説明を行ったことにより、キャンセルや利用日の変更は多少あったがクレーム等も発生せず無事に利用いただいた。 年間の指定事業や自主事業に関するイベントにおいて、料理教室は、コロナ感染対策と人数制限を行い計画どおり15回を実施した。 また、指定事業の5月実施のフラワー＆フーズフェスティバルは、イベントの開催制限により例年の2日間開催を1日に変更、11月のフードパルフェスタについては例年通り開催とした。 自主事業の8月開催予定の西里・フードパル夏祭りは医療非常事態宣言により、残念ながら中止となったがほとんどは1月に通常開催ができた。 9月には台風14号接近に伴い、避難所開設となり、避難所担当職員の指示を受け、施設管理者として施設の安全管理に努めた。秋には、震災対処実動訓練の開催に参加し、地元自治会、避難所担当職員との意思疎通を図った。
施設の管理	A	施設管理においては、故障箇所等を早期発見し、利用者の安全を第一に考慮し早急な対応を行った。また、各種定期点検を仕様書に基づき実施することにより、早期発見につなげた。 植栽管理については、委託業者による定期的な管理と、職員による除草・剪定作業を実施し景観維持に努めた。 消防訓練を年2回実施しており、冬に実施する訓練では消防署の協力を得てAEDの使い方、バーチャルリアティーによる消火訓練を行った。 また、年度末には、日々の防災訓練や消防施設点検を行っていることにより、3年に一度の「防火対象物点検報告特例認定」を申請し認定を受けている。 大型バス専用駐車場において、無断でトラック等が駐車し周辺のフェンスに接触事故等が発生していたため、新しく「注意書き看板」の設置や「三角コーン」の設置を行ったことで無断駐車が大幅に激減し、周辺のフェンス接触事故やゴミのポイ捨てがなくなった。 休館日に職員にて、会館周辺や周辺道路、フードパル内のゴミ清掃を年間を通して実施したことにより、タバコの吸い殻のポイ捨てなどが大きく減少した。 昨年同様、第一駐車場や第二駐車場及び周辺道路脇において不法投棄が発生しているためその都度、指定管理者にて回収し処分を行っている。
収支の状況等	B	【収入】指定管理料年度差▲4,228の理由としては、令和3年度(2021年度)の新型コロナウイルス感染症拡大の影響による施設利用制限に伴う利用料補填、多目的ホール特定天井工事、令和4年度(2022年度)空調設備改修工事による施設利用制限に伴う利用料補填の影響が大きかった。 利用料金収入は、コロナ感染が収まり令和3年度(2021年度)に比べ上昇はしたものの、いまだコロナ前の実績には至らない。 【支出】コロナ感染症が緩和してきたことにより、イベントや料理教室が通常に近づく状態で再開した。 また、年間を通して、光熱費の高騰により経費が増額した。 今後、備品の経年劣化による修繕費等(特に会議室の椅子・ホールの長机)の支出が多くなることが予測されるため、引き続き計画的な修繕を行うこととする。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

(1) 料理教室 令和4年(2022年)4月～令和5年(2023年)3月

(2) 会館 令和4年(2022年)4月～令和4年(2022年)12月

2 調査方法

料理教室参加者への依頼、会館利用者への依頼、常設アンケート回答によるもの 回収:307名

3 結果総括

料理スタッフ対応＝大変良い76%、普通24%となり悪いとの回答はなかった。

料理教室の満足度＝大満足91%、普通9%と全体的に高評価と言える。

会館スタッフの対応＝大変良い・良いと普通で96%と高評価だった。親切・丁寧な対応が評価につながったといえる。

会館のリピーター利用＝利用したいと思う79%となり、どちらとも言えない19%の結果だった。

4 利用者の意見等

良い評価:コロナ禍で料理教室がデモンストレーション形式だったが、内容がよく伝わった。

:部屋の広さに対し、コロナ対策の人数制限をかけてあったので、安心して参加できた。

:料理教室が低価格で参加できて、機会があればぜひ参加したい。

:会館はきれいな施設であり、トイレも清潔に保たれている。

:スタッフの対応も明るく感じが良かったのが印象的であった。

改善点等:料理教室以外の講座も開催してほしい。

:初めて来ると、建物も多く会館の場所がわかりにくい。

:施設が存在を知らない人が多いので、市政だよりを有効活用できないか。

:EV充電スタンドやRVパークができる施設にしてほしい。

:路線バスやシャトルバスを増やしてほしい。

:施設にこども用の遊具やカフェがほしい。

・アンケート結果に対する対応状況

1 「料理教室以外の講座も開催してほしい。」との意見に対して

次回の指定管理内容に、新しいアイデアや利用者の意見等を取り入れることを検討する。

2 「初めて来ると、建物も多く会館の場所がわかりにくい。」との意見に対して

引き続き、食品交流会館の認知度向上のため広報を行うとともに、問合せ時には丁寧な案内を続けていく。

3 「施設が存在を知らない人が多いので、市政だよりを有効活用できないか。」との意見に対して

会館のパンフレットなどを市施設に設置してもらい、市政だよりや公式SNSなどを活用し広報に努める。

4 「路線バスやシャトルバスを増やしてほしい。」との意見に対して

バス会社においては、運転手不足や利用者減による路線の統廃合が進んでいる状況であり、今後の検討課題とした。

5 「施設にこども用の遊具やカフェがほしい。」との意見に対して

遊具の導入については、安全性を確保して遊べるスペースを設けることができないため保留とする。

カフェについては、ロビーに机と椅子を設置し、自由に使用できるイートインスペースを設けている。飲食類の持込は可能であるため、利用の案内を行う。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は、コロナ禍の運営3年目となり、同時に10月からの空調設備改修工事の年となった。

コロナに対する感染対策にも慣れ、対応に苦慮することはなかった。また、空調設備工事における会館利用者に対する対応など想定外の事もあったが、臨機応変に対応し、運営に支障はなかった。

年間を通しての利用状況は、9.9万人(前年対比180%)、施設利用率は48%(前年対比+5%)と利用人数が大きく回復を見せた。

市指定事業の料理教室においては、昨年より行っているコロナ感染症対策として、参加者の人数制限やデモンストレーション形式を取り入れ、試食をなくしお土産を渡す形を継続し、感染予防に努めた。

令和3年度(2021年度)の多目的ホール特定天井工事や本年度行われた、空調設備改修工事が影響しており、特に多目的ホールをリピーターしている団体などの利用の戻りが遅くなっている。このことは、予測していた事態ではあるため、新規利用団体の獲得やリピーター利用団体などへの営業活動は必須といえる。

よって、今後も会館条例や施行規則を遵守しコロナ禍前を上回る利用実績を目指して、施設運営に努めていく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	関係法令、協定書、仕様書に基づいて業務が適切に実施されており、運営に対しての苦情もない。市指定事業の料理教室はデモンストレーション形式で行うなど工夫し、自主事業も徹底した感染対策をとり、コロナ禍であってもイベント等を開催し、集客につなげていた。また、空調設備改修工事の影響により、利用制限を行う際には、会館予約者への丁寧な説明など敏速な対応がとられており、仕様書、協定書等の内容を超える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。個人情報等に関する管理、マニュアル整備など安全管理対策をとり、施設内の点検を常に行うことで不備を早期発見し、早急な対応が行われている。また、会館周辺などの清掃を年間通して実施し、植栽管理も専門業者の定期的管理と職員の除草作業などで景観維持が行われ、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。後期からの空調設備改修工事による利用制限で利用料金収入が減少したが、コロナ感染症の行動制限が緩和されてきたことにより、イベントや料理教室などを開催できるよう感染対策を工夫し、会館の利用者増加に努めていた。

○ 総合評価

コロナ禍の運営も3年目となり、昨年同様の変則的な対応が必要とされたが、本市と密に連絡をとり、大きな混乱もなく施設運営が行われていた。職員全員が感染症対策にも慣れ、対策を徹底し会館利用者への細やかな配慮を行った。毎月開催の料理教室については、利用者アンケートから満足度も高く、利用者のニーズを把握し、速やかに対応できるよう努めており、サービス向上に結びついている。

施設の管理についても、修繕や故障箇所は早期発見し、市に報告及び修繕等の対応が適切に遂行され、安全対策を講じるなど安心して使用できる施設管理が行われている。

本指定管理者は食品工業団地(フードパル熊本)内の企業と定期的な会議等を実施する中で、企業との情報交換を行っており、団地全体の活性化にも取り組んでいる。今後は新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことで、本市と協力・連携関係を保ちながら積極的に施設やイベント等をPRし、利用者の増加と地域活性化に取り組んでいく必要がある。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市勤労者福祉センター																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市勤労者福祉センター																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 雇用対策課																																																					
施設概要	設置目的: 勤労者の雇用の促進と福祉の向上を図る 所在地: 熊本市中央区黒髪3丁目3番12号 建物概要: 鉄筋コンクリート造 地上2階建 : 敷地面積2,436.42㎡、建築延面積1,422.37㎡ 施設概要: 講習室(約57㎡/定員30名) : 第1会議室(約64㎡/定員40名) : 第2会議室(約64㎡/定員40名) : 第3会議室(約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) 雇用の促進に関する事業 (3) 勤労者の心身の健康及び体力の増強に関する事業 (4) 勤労者の教養及び文化活動に関する事業 (5) 勤労者の福祉の向上に関すること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>22,988</td><td>42,579</td><td>19,591</td><td>185%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	22,988	42,579	19,591	185%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	22,988	42,579	19,591	185%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>37,173</td><td>35,335</td><td>▲1,838</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>1,540</td><td>2,760</td><td>1,220</td><td>179%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,267</td><td>11,127</td><td>1,860</td><td>120%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>47,980</td><td>49,222</td><td>1,242</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>14,233</td><td>17,835</td><td>3,602</td><td>125%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>32,250</td><td>38,414</td><td>6,164</td><td>119%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>46,483</td><td>56,249</td><td>9,766</td><td>121%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	37,173	35,335	▲1,838	95%	利用料金収入	1,540	2,760	1,220	179%	その他	9,267	11,127	1,860	120%	合計	47,980	49,222	1,242	103%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	14,233	17,835	3,602	125%	事業費	32,250	38,414	6,164	119%	その他	0	0	0	-	合計	46,483	56,249	9,766	121%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	37,173	35,335	▲1,838	95%																																																		
利用料金収入	1,540	2,760	1,220	179%																																																		
その他	9,267	11,127	1,860	120%																																																		
合計	47,980	49,222	1,242	103%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	14,233	17,835	3,602	125%																																																		
事業費	32,250	38,414	6,164	119%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	46,483	56,249	9,766	121%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認(月次年12回、年次年1回)、定期の業務遂行の確認(実施調査、指定管理者へのヒアリング年2回(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	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な施設の運営を行った。 職員の研修にも積極的に取り組み、人権、接遇、スキルの向上・習得・施設管理等、17の研修を実施し、人材育成を通じた利用者へのサービス向上、公平公正な管理運営に努め、満足度向上につなげる取組を行った。 今年度の利用者アンケートによる利用満足度は97.1%（令和3年度(2021年度)80.2%）で前年度比16.9%上昇、好評価を得ることができた。 広報については、市政だより、共済会報誌掲載、新聞チラシ折込、ホームページ、SNS等により、情報発信に努めた。
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安全・安心・快適な施設の維持管理に努めた。 安全管理対策については、職員による館内定期巡回を実施し、利用者の安全確保に努めた。 施設の定期・臨時点検については、熊本市公共建築物点検マニュアルに基づき、月次、緊急時（避難所の開設前等）チェックシートに基づき点検を実施し、施設、備品の不具合、故障の早期発見に努めた。 衛生管理では新型コロナウイルス感染防止対策として、アルコール消毒薬を各部屋出入口に設置、利用者がこまめな消毒を行うことができる環境を整え、手洗い、手指消毒、常時換気などを啓発するポスターの掲示、感染拡大防止策の周知徹底にも努めた。 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。 収入について、令和4年度(2022年度)は事業の停止はなく、計画していた事業は全て実施することができ、利用者が増加したことにより利用料金、その他収入(受講料収入)が増加した。 支出については、正職員の退職及び正職員の1名の採用により、前年度比で9,766千円増加した。収支については、前年度比で8,524千円の減少となった。 常に利用促進や経費の縮減・事務の効率化などに務めた。

○ 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(2022年)4月～令和5年(2023年)3月

2 調査方法

・貸館利用者及び自主講座受講生へのアンケート調査(上半期・下半期 計2回実施)

上半期:令和4年(2022年)9月1日～16日 下半期:令和5年(2023年)3月8日～14日

・研修・セミナー・イベント実施時、参加者へのアンケート調査(随時)

3 回答件数

1,348件

【アンケート結果】

1 年齢 20代以下10.2% 30代7.2% 40代12.3% 50代14.8% 60代23.3% 70代以上32.2%

2 職業 会社員等31.7% パート10.5% 自営業3.9% 会社役員1.8% 主婦(夫)32.4%

その他19.7%

3 交通手段 自動車63.0% 自転車・バイク15.3% 公共交通機関8.2% 徒歩10.7%

タクシー・家族の送迎等2.8%

4 お住まい 中央区34.2% 東区12.0% 西区7.9% 南区6.1% 北区29.3% 市外10.5%

5 利用年数 初めて25.0% 1年未満12.2% 1～5年24.6% 6～10年14.0% 11～20年15.5%

21年以上8.7%

6 利用頻度 本日のみ23.2% 週に数回17.8% 月に数回40.9% 年に数回18.1%

7 情報入手方法 市政だより29.8% 紹介・口コミ26.6% メール2.1% チラシ・パンフ12.6%

新聞等2.5% 共済会報誌15.8% SNS・HP等3.3% その他7.3%

〔満足度〕

8 利用した感想 満足68.2% やや満足28.9% やや不満2.4% 不満0.5%

9 利用の手続き 満足62.5% やや満足30.6% やや不満5.8% 不満1.1%

10 清掃状況 満足69.8% やや満足28.3% やや不満1.8% 不満0.1%

11 職員の対応 満足76.2% やや満足22.2% やや不満1.5% 不満0.1%

12 講師について 満足84.7% やや満足14.2% やや不満1.0% 不満0.1%

13 主な御意見

・研修を受け更に仕事に対するモチベーションがあがり「頑張ろう」と思えた。

・気持ちよく利用できる。・料金が安い。・事務所の人たちの笑顔に心が癒される。

14 要望等

・女子トイレ和式を洋式にしてほしい。・トイレに便座クリーナーを設置してほしい。

・玄関階段に手すりを設置してほしい。・バドミントンネットのひもが短い。

・主催講座申込の手続き、並ぶのが大変、時間がかかりすぎ等

・アンケート結果に対する対応状況

・アンケート結果及び要望に対する回答については、施設内に掲示し、御意見や御要望で対応可能なものについては、迅速に回答し、即時対応できる体制を整えている。

・要望の多かった女子トイレの洋式化については、1・2階各1箇所和式から洋式に変更。また、洋式トイレには便座クリーナーを設置した。

・利用者からの要望により、玄関階段に手すりを設置し、バドミントンネットを交換した。

・主催講座受講生募集方法について、先着順での申込みを見直し、令和5年度(2023年度)分から抽選に変更した。

○ 総合評価

当センターの設置目的である、勤労者の雇用の促進、健康増進及び福祉の向上を念頭に事業を実施した。

今年度は新たな取組として、新入社員研修を行った。また、経営者、総務、経理、人事等の担当者を対象としたセミナーを開催し、利用者からの満足度も非常に高く、今後とも、勤労者に役立つ研修、セミナー開催に取り組みたい。

当センターは創立40年を迎え、創立40周年記念感謝祭として、記念コンサート、発表会、作品展、映画上映会を開催した。新型コロナウイルス感染防止のため、中止していた発表会・作品展は4年ぶりに開催することができ、多くの方に足を運んでいただいた。

利用者数は、前年度と比べ19,591人増の42,579人となった。新型コロナウイルス感染症拡大防止による入室制限はあったものの、休館・講座の中止が今年度はなかったことが一番の増加要因である。今後も、引き続き、勤労者福祉センターとして存在価値を高める事業に取り組み、利用者が安全、安心に利用しやすい環境を整え、更なる利用者増加を目指したい。

また、今年度「熊本県SDGs登録制度」において、当財団は登録事業者として認定された。今後、「持続可能な開発目標」に向かって取り組みたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	熊本市勤労者福祉センター条例、条例施行規則、仕様書及び協定書に基づき適正な運営が行われていた。 職員の研修にも積極的に取り組み、人権、接遇、スキルの向上・習得・施設管理等、17の研修を実施し、人材育成を通じた利用者へのサービス向上、公平公正な管理運営に努め、満足度向上につなげる取組が行われていた。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施されている。日々の設備の保守点検及び清掃等においても計画的に行われていた。
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。また、新型コロナウイルス感染症の影響に対応してオンラインでの講座を実施する等、利用促進のための工夫も見られた。

○ 総合評価

当館の設置目的である「勤労者の雇用の促進と福祉の向上」に対して、実施計画に基づき、1年を通してセミナーや講座等の事業が適正に実施された。
 新人研修の実施等、積極的な事業改善が行われ、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、適正な会計処理と安定的な経営が図られている。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市流通情報会館																																																					
指定管理者	熊本流通団地協同組合																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 商業金融課																																																					
施設概要	熊本市中小企業の振興を図り、もって地域産業の発展に寄与することを目的とする。 ・延床面積6,943㎡(地下1階、地上6階) ※展示場1,080㎡、地下駐車場1,296㎡、研修室(5階・6階・多目的)637㎡ その他事務室等3,930㎡																																																					
事業概要	・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 border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>60,082</td><td>78,987</td><td>18,905</td><td>131%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	60,082	78,987	18,905	131%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	60,082	78,987	18,905	131%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>47,458</td><td>34,175</td><td>▲13,283</td><td>72%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>33,202</td><td>46,887</td><td>13,685</td><td>141%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,353</td><td>1,612</td><td>259</td><td>119%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>82,013</td><td>82,674</td><td>661</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>45,425</td><td>47,923</td><td>2,498</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,514</td><td>2,961</td><td>447</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>37,855</td><td>42,580</td><td>4,725</td><td>112%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>85,794</td><td>93,464</td><td>7,670</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	47,458	34,175	▲13,283	72%	利用料金収入	33,202	46,887	13,685	141%	その他	1,353	1,612	259	119%	合計	82,013	82,674	661	101%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	45,425	47,923	2,498	105%	事業費	2,514	2,961	447	118%	その他	37,855	42,580	4,725	112%	合計	85,794	93,464	7,670	109%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	47,458	34,175	▲13,283	72%																																																		
利用料金収入	33,202	46,887	13,685	141%																																																		
その他	1,353	1,612	259	119%																																																		
合計	82,013	82,674	661	101%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	45,425	47,923	2,498	105%																																																		
事業費	2,514	2,961	447	118%																																																		
その他	37,855	42,580	4,725	112%																																																		
合計	85,794	93,464	7,670	109%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報等報告書の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、ヒアリング 年2回)、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	B	当年度もコロナによる影響を受け、指定事業については会館最大のイベントである「流通情報会館バザール」については、商業金融課と協議のうえ、実施見送りを余儀なくされたが、「熊本元気塾」については計画通り年8回開催した。自主事業では、サテライトゼミ・音楽コンサート・情報会館セミナー・高校生元気塾・カルチャースクールについて実施した。
施設の管理	A	当期は、外壁改修・エレベーター更新・照明のLED化などの比較的大規模な工事が実施されたが、各業者との連絡・連携を密に施し、事故なく完了した。また、設備員及び職員による設備等のチェックも継続実施しており、優先度合いを商業金融課と協議しながら修繕を実施した。
収支の状況等	A	コロナ禍が継続している中で、利用者に対するきめ細やかなアプローチを継続し、利用料金収入は対前年比で約13,700千円の増収となった。一方で、利用増に伴う水道光熱費も増加したものの、空調管理を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4年(2022年)8月・9月、令和5年(2023年)2月・3月 年4回実施
2 調査方法 利用時に窓口にてアンケート用紙を配布、回収箱にて回収(366件)
3 調査結果 利用頻度・・・月1回以上49%、その他51% 利用理由・・・無料駐車場有35%、利用料が安価33%、施設がキレイ9%、その他23% 総合評価・・・満足56%、やや満足37%、普通6%、やや不満1% その他の意見など ・Wi-Fi設備が欲しい ・室内(館内)が明るくなった(LED化による) ・空調の調整が利用者でできるようにしてもらいたい など
・アンケート結果に対する対応状況
・スマホ・PC接続備品について、多様化する周辺機器に対応すべく、アダプタを数種類準備した。
・東側入口が分かりにくいとの意見があり、案内板を設置した。
・南側入口の段差がより認識されやすいように、カラーテープを床面に貼り付け、視認性を向上させた。

○ 総合評価

コロナ禍が継続していたものの、国によるイベント制限が徐々に緩和されたことで、特に展示場についてはリピーターに対する密な連絡体制を敷いていたことにより、利用率が前年度43.8%から当年度58.4%と約15%上昇した。引き続きコロナ対策として、①会館出入口の消毒液設置、②共有部の換気、③手すり・ドアノブの消毒などを徹底し、施設運営を行った。 また、展示場利用時における駐車場飽和問題の対応としては、展示場主催者へ組合駐車場(有料)の利用を提言したことで、多少ではあるが利便性の向上につながっている。 さらに、施設の管理として、令和4年(2022年)6月より外壁等改修工事の際には、会館外周に足場が設置されたことで、火災などが発生した場合において避難経路の確保が困難な状態となったため、熊本市南消防署と協議のうえ、当該足場を利用した避難経路が認められ、消防署員と共に避難訓練を実施できたことは、会館運営管理において大きな糧となった。

■ 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、新型コロナウイルス感染症の影響により流通情報会館バザール(指定事業)、フリーマーケット(自主事業)等は中止となったが、同じく指定事業の熊本元気塾は全8回開催できた。また、利用者アンケートでも高評価が大多数を占める等、利用者からの評価も得ており、制約を受けながらも利用者サービスの向上に取り組んでいたため、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・仕様書等に基づき適切に業務が実施されていた。大規模な工事がある中、関係部署と連携を図り、問題なく進めることができた。特に施設の老朽化による補修、修繕については修繕台帳を市と共有し優先順位をつけて計画的に行われていたため、A評価とした。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染症の影響がある中で、利用率向上に向けた取組の結果、利用料金は前年比約40%の増収、利用人数は約30%の増加が見られた。また、光熱費削減等の経費見直しにも徹底して取り組んでいることから、A評価とした。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響がある中、指定事業である熊本元気塾は感染対策を徹底したうえで予定された回数を全て開催することができ、ほかにも利用料金の増収、利用者数の向上が達成できたことなどは高く評価できる。

また、施設利用者のアンケートより、半数以上から高評価を得ていることから、利用者のニーズに対してきめ細やかな対応を行っていることが結果として表れているため評価できる。

今後も、現在の取組を継続しつつ、適切な管理運営と利用者のニーズにあった、より一層丁寧なサービスの提供を行っていただくことを期待する。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと森都心プラザ																																																					
指定管理者	くまもと森都心プラザ管理運営共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 起業・新産業支援課(プラザ図書館・駅前子育て広場以外) 教育委員会事務局 教育総務部 熊本市立図書館(プラザ図書館) 西区役所 保健福祉部 保健こども課(駅前子育て広場)																																																					
施設概要	多様な情報の収集及び蓄積を基礎として、本市の魅力の創造及び発信並びに人材及び地域の産業の育成をするとともに、地域における子育て支援を推進することにより、人、情報及び文化の交流の促進を図り、豊かさと活力を生み出すための拠点施設 延床面積 9568.37㎡(複合ビルくまもと森都心A棟の1階の一部、2階の一部、3～6階) ビジネス支援施設XOSS POINT.(760㎡)・・・2階 プラザ図書館(3,617㎡)・・・3、4階 駅前子育てひろば(40㎡)・・・3階 託児室(60㎡)・・・4階 ホール(436㎡)、多目的室(120㎡)、会議室4室(276㎡)等・・・5、6階																																																					
事業概要	1 観光情報及び郷土情報の提供に関すること。 2 中小企業の経営及び創業の支援に関すること。 3 文化の振興及び交流に関すること。 4 子育て支援に関すること。 5 熊本市立図書館設置条例(昭和28年条例第62号)第2条(第4号及び第5号を除く。)に掲げる事業その他の図書館の管理及び運営に関すること。 6 1から5までのほか、市長が必要と認めること。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>35,762</td><td>91,163</td><td>55,401</td><td>255%</td></tr> <tr> <td>プラザ図書館</td><td>345,404</td><td>439,893</td><td>94,489</td><td>127%</td></tr> <tr> <td>ビジネス支援センター</td><td>1,407</td><td>—</td><td>▲ 1,407</td><td>—</td></tr> <tr> <td>XOSS POINT.</td><td>—</td><td>10,373</td><td>10,373</td><td>—</td></tr> <tr> <td>託児室</td><td>562</td><td>733</td><td>171</td><td>130%</td></tr> <tr> <td>駅前子育て広場 (図書館に集計)</td><td>—</td><td>(8,689)</td><td>—</td><td>—</td></tr> <tr> <td>管理事務室 他</td><td>83,157</td><td>121,962</td><td>38,805</td><td>147%</td></tr> <tr> <td>全体</td><td>466,292</td><td>664,124</td><td>197,832</td><td>142%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	ホール・多目的室・会議室	35,762	91,163	55,401	255%	プラザ図書館	345,404	439,893	94,489	127%	ビジネス支援センター	1,407	—	▲ 1,407	—	XOSS POINT.	—	10,373	10,373	—	託児室	562	733	171	130%	駅前子育て広場 (図書館に集計)	—	(8,689)	—	—	管理事務室 他	83,157	121,962	38,805	147%	全体	466,292	664,124	197,832	142%					
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
ホール・多目的室・会議室	35,762	91,163	55,401	255%																																																		
プラザ図書館	345,404	439,893	94,489	127%																																																		
ビジネス支援センター	1,407	—	▲ 1,407	—																																																		
XOSS POINT.	—	10,373	10,373	—																																																		
託児室	562	733	171	130%																																																		
駅前子育て広場 (図書館に集計)	—	(8,689)	—	—																																																		
管理事務室 他	83,157	121,962	38,805	147%																																																		
全体	466,292	664,124	197,832	142%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>352,000</td><td>376,070</td><td>24,070</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>13,017</td><td>40,768</td><td>27,751</td><td>313%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,039</td><td>8,217</td><td>3,178</td><td>163%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>370,056</td><td>425,055</td><td>54,999</td><td>115%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>229,916</td><td>265,908</td><td>35,992</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>139,912</td><td>164,703</td><td>24,791</td><td>118%</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>369,828</td><td>430,611</td><td>60,783</td><td>116%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	352,000	376,070	24,070	107%	利用料金収入	13,017	40,768	27,751	313%	その他	5,039	8,217	3,178	163%	合計	370,056	425,055	54,999	115%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	229,916	265,908	35,992	116%	事業費	139,912	164,703	24,791	118%	その他	0	0	0	—	合計	369,828	430,611	60,783	116%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	352,000	376,070	24,070	107%																																																		
利用料金収入	13,017	40,768	27,751	313%																																																		
その他	5,039	8,217	3,178	163%																																																		
合計	370,056	425,055	54,999	115%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	229,916	265,908	35,992	116%																																																		
事業費	139,912	164,703	24,791	118%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	369,828	430,611	60,783	116%																																																		
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による自粛でホール利用料金が伸びないため、市担当課に提案し10月から熊本市民向けに直前割引制度を導入し利用料金収入の増加と市民サービスの向上を図った。また営業用のプラザホールチラシを作成し過去のホール利用者と近県専門学校等約400か所へDMを発送し、きめ細かな営業活動で利用促進を図った。 (プラザ図書館) XOSS POINT.とビブリオバトルを開催したり、子育てひろばとおはなし会やブックスタート及び育児講座を開催したりする等、他の機能と連携した事業を実施。また、地域連携で地元で活躍されているアーティストや事業所など様々な業種の方を講師に招いたイベントや展示など多様な事業も展開した。さらに図書館スタッフによるレファレンス力や接遇など専門性の向上によって図書館から多くの「つながり」を作り出せたことが来館者の増加につながったと考える。 (託児室) 駅前子育てひろばの開設に伴い、各種事業の連携や人的サポートを図りながら運営を行ったことで、効果的な運営ができた。また有料誌を活用した広告掲載やブログなど広報の成果により、託児室の見学者が増加し、託児利用(年間733名)へとつながった。子育て中の保護者のニーズに応じた事業の定期開催と、年齢に添った手作り玩具を作り、おもちゃを通して学びの時間をいかに楽しく過ごしてくれるかを考えながらお子様を大切に預かった結果、リピーターの獲得と長時間の利用につながった。 (駅前子育てひろば) 新施設のため、開設以前から子育て世代の方々へ向けて新聞・テレビ・チラシ配布等様々な広報活動を実施したことで西区・中央区の方を中心に、年間8,689名と多くの利用があった。また「子育てサークル トトロ」を立ち上げ、保護者同士の交流の場を深めたり、「はじめましての会」など地域主任児童民生委員との連携事業や、春日校区子育てサロンに講師派遣を行い地域の子育て支援にも貢献した。保育士による子育て相談や日頃から保護者と真摯に向き合っている姿勢に対し、子育てに行き詰っていた保護者から、心が救われたとの感謝のメールをいただいた。 (XOSS POINT.) リニューアルとの相乗効果で経営(+38%)、融資(+200%)と両相談件数とも前年から大きく伸ばした。創業支援室12期生6名は卒業までに全員開業又は会社設立まで事業進捗を進めることができ、十分な支援を行うことができた。 また、令和4年度(2022年度)1年間で新規会員2,313名を登録、354件のスタートアップ等のイベントを実施、延べ4,289人が参加した。リニューアル初年度として施設の認知度アップやコミュニティ形成、にぎわい創出に寄与することができた。 (全体評価) 来館者は664千人で前年比142%と大きく伸びたが前年は新型コロナウイルスによる一時休館があり単純に比較できない。今年度も各部門で新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底してアイデアを凝らしながら数々のイベントを開催した。熊本駅周辺のにぎわい創出を目的に10月に周年事業として秋まつり、3月にJR九州、西区役所、KAB等駅周辺の企業・団体と共催で春まつり(駅前フェスタ2023)を開催した。秋まつりの駅前プロレスや中井貴恵朗読会はプラザホールが満席になる人気イベントになり、春まつりも全体で駅周辺に66,000人の来場者がありコロナ禍前にもどる集客を記録した。

施設の管理	A	常に設備機器の状態に気を配り運転・保守管理を適切に実施した。館内の巡回の際に危険と思われる箇所や改善すべき点について日常から留意し、安全・安心を確保するうえで急を要するものについて早急に修繕を実施した。 アンケート結果にも表れているように、施設の清掃や安全管理に対しては、お客様から非常に高い評価をいただいている。
収支の状況等	A	館内における湿温度管理について毎時チェックを行い空調の運転時間を低減するとともに、こまめに照明を消して電力使用料の削減に努めた。しかし、2階フロアのリニューアルにより閉館時間が19時から22時に延長されスモールオフィスの空調、照明使用時間が長くなり2階の電気使用量が大幅に増加し、燃料費高騰による想定外の電気料金値上がりを受け、予算比114%と大きくオーバーした。電気代を支払うため構成企業6社から臨時の資金調達でやりくりし計画どおりの運営をおこなった。 年次予算書に基づき施設運営・管理に関して、不適切な支出等はなく、顧問税理士の指導のもと各部署とも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4年(2022年)4月1日 ~ 令和5年(2023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) 利用者のプラザ紹介 (5) 感染対策 他
4 調査結果	4年度アンケート回収は744枚。 * 8月臨時アンケート(146枚)及び 1月20日~2月20日間取りアンケート(132名)含む。 (主な回答内容) ・接客対応…とても良い81.0%・良い 17.2%・未記入1.8% ・清掃状況…とても良い81.2%・良い 16.9%・未記入1.9% ・プラザ紹介…紹介した27.6%・紹介された14.0%・紹介しようと思う50.5%・紹介しない2.3%・未記入5.6% ・感染対策…安心74.0%・普通に利用24.5%・少し不安0.9%・不安0.0%・未記入0.6% (主な御意見) ・おしゃれできれいな施設で、とても良かった ・気軽に立ち寄ることができて、とても子育てに助かっています ・事務受付の方々、ホールスタッフの方々ともに丁寧に対応いただきありがとうございました ・トイレがいつもきれいで使いやすい ・感染対策がしっかり行われていると思います ・本がきれい ・職員から挨拶を元気よくしてもらえてとても嬉しい ・職員の対応がとても良い
・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、結果及び御意見に対する回答を2階通路に掲示公開。 ・毎月プラザ企業体役員会議及びコンプライアンス小委員会で、結果及び御意見・御要望を協議。 ・職員全員に情報を共有して業務に反映させ、お客さま満足度の向上に努めた。	

○ 総合評価

職員のスキルアップを図るため年に4回休館日に全職員参加による研修を行い、接遇・ビジネスマナー、避難訓練、個人情報保護研修等をおこなった。10月16日多目的室利用の中年女性が一時心肺停止状態になった際、管理事務室受付女性職員が胸骨圧迫とAEDを用いた処置をしたことで、一命を取り留めることができた。女性職員がとっさに行動ができたのも研修の成果であり、業務の質の向上につながる研修が実施できている。 4月からスタートした2階ビジネス支援施設XOSS POINT.と3階駅前子育てひろばは、熊本市の支援により初年度から安定した運営をおこなうことができた。XOSS POINT.は従来の経営相談や創業支援に加えて、起業家の発掘・育成に取り組み、熊本市スタートアップ支援の拠点として県内外に存在感を示す1年となり、スモールオフィス10室も12月に満室になった。また、駅前子育てひろばは、再開発が進む駅周辺のマンション等に新たに引越して来られた子育て世代の情報交換を行う交流の場となった。今後も質の高いサービスを提供することで、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	A	(ホール・多目的室・会議室) 新型コロナウイルスの影響は落ち着きつつあり、配慮しながらではあるものの周年記念イベント「秋まつり2022」等の大きいイベントを開催することで、令和2年度(2020年度)・令和3年度(2021年度)と比較して利用人数は増加傾向にある。 まだコロナ前の水準には回復していないものの、熊本市民使用直前割引制度を導入するなど、利用促進のための工夫が見られた。 (プラザ図書館) 幅広い年代に向けた様々な事業の開催に意欲的に取り組んでおり、参加者が多かったイベントについては開催日を増やすなどの工夫が見られた。また、新設されたXOSS POINT.及び駅前子育てひろばとも連携し、新たなイベント等も実施することができた。来館者数も前年比で約27%増加しており、イベントや展示等利用者の来館を促す取組の成果が表れていると考えられる。 (託児室) 他部門と連携した事業を適宜実施したことや、効果的な広報を行ったことにより、回を追うごとに参加者が増えていき、抽選で参加者を決める必要性が出てくるなど、市民の方のニーズに沿ったサービスを提供できている。 (駅前子育てひろば) 新設施設としての認知を迅速に広め、地域住民との関わりを果たすための効果的な広報活動の結果、高い利用者数を達成することができたことは評価できる。特に「子育てサークル トトロ」の設立や地域との連携事業に取り組む姿勢は、地域社会における子育て支援の拠点としての役割をしっかりと果たしていると感じる。さらに、保育士による専門的な相談対応に対し、利用者からの感謝の声も多く寄せられており、実際の子育ての現場での需要に応えていることは高く評価できる。 (XOSS POINT.) 従来の経営相談や創業支援の取組に加え、起業家等の発掘・育成やスタートアップ支援の拠点としてリニューアルオープンしたが、初年度からスモールオフィス10室が満室になるなど、認知度を高めるための十分な取組の成果がうかがわれる。また、年間で354件と数多くのイベントを開催しており、起業家や支援者をはじめとした起業関係者の幅広いコミュニティの形成のために貢献している。 (全体評価) 駅前子育てひろばとビジネス支援施設XOSS POINT.は今年度から新設施設としてオープンしたが、それぞれ効果的な広報や質の高いサービスの提供により多くの方に利用される施設となった。 広報や感染症対策等に努めたことにより、利用者数についてもすべての部門で前年度より増加しており、コロナ禍前の状態へ回復しつつある。
施設の管理	B	施設の点検や修繕について適正に実施し、適宜市に報告している。 また、感染症対策についてもこれまでに引き続き適切に取り組んでおり、利用者アンケートでも不安に感じた方はわずか0.6%と、市民が安心して利用できるよう対策に努めていた。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されている。 今年度は、燃料価格の高騰や機能変更に伴う2階の用途・営業時間の変更により、協定締結時の積算額より光熱費が大きく増加しているが、こまめな消灯や空調の設定温度の管理等、光熱費を少しでも抑えようとする努力は見られた。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は施設機能の変更により、ビジネス支援施設XOSS POINTと駅前子育てひろばを新たに開設した。初年度にも関わらず、利用者の満足度が高く、どちらも利用者に寄り添った事業やサービスを提供できていたと評価できる。

年4回にわたって実施した全体研修では、接遇・個人情報保護・防災・救命救急措置・バックヤードツアーなど様々な内容で実施しているが、実際に適切な救命処置を行うことができおり、職員の資質・能力の向上に資する研修が実施できている。

新型コロナウイルス感染症が落ち着いたことにより、前年度と比較して、どの施設も利用者が増加しているが、利用者アンケートでは接客対応と館内の清掃状況のどちらも高評価を得られており、引き続き利用者が安心して気持ちよく利用できる施設として、満足度の高いサービスが提供できるよう努めていきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本城ホール、熊本市辛島公園地下駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場、熊本市辛島公園地下通路																																																						
指定管理者	熊本城ホール運営共同事業体																																																						
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																						
施設所管課	経済観光局 観光交流部 誘致戦略課																																																						
施設概要	【熊本城ホール】 国内外の人々の来訪や交流を促し、もって地域経済の活性化及び地域文化の発展に寄与することを目的とする。 延べ面積 30,780.28㎡ 1階 展示ホール(約1,630㎡、2分割利用可、11t車の乗入可) 2階 シビックホール(移動観覧席320席＋仮設席約430席、2分割利用可) 3階 会議室19室(約300㎡×4室、約90㎡×3室、約70㎡×6室、約30㎡×6室) 4階 メインホール(1階席1,738席＋2階席566席、九州最大級) 【地下施設】 熊本市周辺の秩序ある自動車使用、自転車利用の促進及び市民の安全で円滑な通行並びに都市の美観を維持することを目的とする。 延べ面積 24,049㎡ 駐車場 自動車431台 駐輪場 自転車314台、原付160台、自動二輪30台 地下通路 1日当たり通行量 平日1,440人、日曜1,500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 ・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><tr><td>(人)</td><td>R3年度</td><td>R4年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>熊本城ホール(人)</td><td>326,209</td><td>490,779</td><td>164,570</td><td>150%</td></tr><tr><td>辛島公園地下駐車場(台)</td><td>140,951</td><td>127,540</td><td>▲ 13,411</td><td>90%</td></tr></table>					(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	熊本城ホール(人)	326,209	490,779	164,570	150%	辛島公園地下駐車場(台)	140,951	127,540	▲ 13,411	90%																																			
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
熊本城ホール(人)	326,209	490,779	164,570	150%																																																			
辛島公園地下駐車場(台)	140,951	127,540	▲ 13,411	90%																																																			
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R3年度</td><td>R4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>148,195</td><td>0</td><td>▲148,195</td><td>0%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>459,844</td><td>592,565</td><td>132,721</td><td>129%</td></tr><tr><td>その他</td><td>891</td><td>2,195</td><td>1,304</td><td>246%</td></tr><tr><td>合計</td><td>608,930</td><td>594,760</td><td>▲14,170</td><td>98%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R3年度</td><td>R4年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>593,906</td><td>649,007</td><td>55,101</td><td>109%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>2,677</td><td>6,272</td><td>3,595</td><td>234%</td></tr><tr><td>その他</td><td>31,218</td><td>29,285</td><td>▲1,933</td><td>94%</td></tr><tr><td>合計</td><td>627,801</td><td>684,564</td><td>56,763</td><td>109%</td></tr></table> ※R3年度の収入及び支出は前年度評価時から修正あり					収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	148,195	0	▲148,195	0%	利用料金収入	459,844	592,565	132,721	129%	その他	891	2,195	1,304	246%	合計	608,930	594,760	▲14,170	98%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	593,906	649,007	55,101	109%	事業費	2,677	6,272	3,595	234%	その他	31,218	29,285	▲1,933	94%	合計	627,801	684,564	56,763	109%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
指定管理料	148,195	0	▲148,195	0%																																																			
利用料金収入	459,844	592,565	132,721	129%																																																			
その他	891	2,195	1,304	246%																																																			
合計	608,930	594,760	▲14,170	98%																																																			
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																			
管理費	593,906	649,007	55,101	109%																																																			
事業費	2,677	6,272	3,595	234%																																																			
その他	31,218	29,285	▲1,933	94%																																																			
合計	627,801	684,564	56,763	109%																																																			
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(年2回) 利用者アンケートを実施(イベント主催者及び来場者を対象として常時)																																																						

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	【共通】 仕様書及び協定書に基づく業務を適切に実施した。 【熊本城ホール】 年度の冒頭に日本外科学会、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の大型催事が行われた。前年度末で「まん延防止等重点措置」が明け、タイミングとしては実施可能な恵まれた環境であった。 稼働面では、感染拡大期(波)を終えるとすぐに回復する会議室は70%前後を確保、展示ホールもワクチン接種などで約60%となった一方、エンタメ系催事も伸びてはいるが戻りは遅くメインホールは40%、シビックホールは50%となった。キャンセルされた夏休みの展示ホールには急遽「恐竜展」を誘導し稼働面で貢献した。 秋口から学会のリアル開催へのシフトが顕著になり、10月には国立病院総合医学会、JCHOと大規模学会が多くのお客様を集めて開催され、周辺商店街・飲食店・ホテルとの連携・送客も行った。また、これまで何度も中止してきた自主事業「ゴスペルワークショップ」も開始に踏み切った。2月以降、3年目となる「むしゃんよかバンド決定戦」は完全リアル開催、熊本城ホールマスクワイアも出演する「スターライツ・ゴスペルコンサート」、90年代ディスコの再現「HALL de BEAT」と自主事業を実施することができた。 【地下施設】 地下施設長寿命化工事による入庫及び車室制限が生じたが、ホームページや場内掲示を行い周知を図った。また、今年度は5か月に渡る大規模な収容台数制限に対応するため、公用車は民間駐車場へ受け入れを要請し、一般チケット利用者は周辺駐車場へ分散させ、収容台数不足の解消に努めた。
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】 感染力が強いウイルスに置き換わっており、催事終了後翌朝の御利用に向けて座席・机・備品の消毒を引き続き行っている。 次年度は竣工5年目となることから不具合箇所等の抽出を十分に行い共有し、建設会社による修繕へ展開している。 【地下施設】 前年度から続いている長寿命化工事に伴い、設備の不具合や場内の漏水箇所を熊本市へ情報の提供を行うとともに、工事関係者との月1回の定例会参加や突発的な対応を行うなど、円滑な工事進捗に協力した。
収支の状況等	B	多くの予約をいただいていたが、新型コロナ感染症拡大によりキャンセルが発生し、収入に影響した。4月10日をもって「新型コロナ感染症拡大防止を目的としたキャンセルへの全額還付」が終了。令和4年度(2022年度)分のキャンセルは金額ベースで5,900万円存在した。 辛島公園地下駐車場は長期リニューアル工事に伴う営業補償をいただいた。

○ 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 令和4年(2022年)4月～令和5年(2023年)3月 回答数=484

- 満足度(大変良い+良い)

設備(6項目平均)=90.3% ※全て90%前後

スタッフ対応(4項目平均)=91.3% ※「電話・予約対応」「当日対応」が95%と極めて高い。

- 御意見・過去の御意見に対する改善対応

・備品の「事前準備」について御指摘をいただいている。

・会議室の音響・照明・空調の利用説明表示を追加

・課題であった「案内サイン」もA3サインスタンドを北エントランス、シビック手前に設置

【地下施設(駐輪場を除く)】

利用者アンケート 調査期間 令和4年(2022年)年4月～令和5年(2023年)2月 回答数=124件

1 利用目的 : 買い物 36% 観光 32% 観劇・コンサート 4% 仕事 3% その他 25%

2 利用の感想 : 大変満足 45% 満足 42% 普通 11% やや不満 2% 不満0%

3 スタッフの対応 : 満足83% 普通 17% 不満 0% (無回答 4件)

4 その他意見 : 広くて道順や駐車場所がわからない。隣接施設との提携再開希望
クレジットカード支払い機を導入して欲しい。

・アンケート結果に対する対応状況

【熊本城ホール】

- 備品準備は、お客様との確認、前日及び当日朝のスタッフのダブルチェックを行っている。

【駐車場】

- 現在の料金精算方法は、現金と一部の交通系ICにて対応。他電子マネーは今後導入予定。

- 市が行った改修工事にあわせて、駐車場所や行き先表示に関する場内案内・表記の更新を行なった。

○ 総合評価

【熊本城ホール】

重症化率の低い新型コロナ・オミクロン株による感染拡大と同時に、学会やコンサート催事のリアル開催へのシフトが進んだ1年である。ホールとしては年度前半は慎重に、後半は大胆に決断し、お客様やスタッフの安心・安全とホールが果たすべき役割をうまく差配できた。火の国まつりが中止となった8月いっぱいまでは緩めることなくオミクロン株の状況・影響を見守りつつ、秋口の学会の街なか連携(ウェルカムポスター掲出や银杏祭・アートプレックス連携)、歌もの・ダンス系の自主事業の立ち上げと確信をもって積極策に転じた。経済の活性化、地域文化の発展、にぎわいと市民の交流を展開できた。

【地下施設】

地下施設長寿寿命化工事において昨年度よりも制限や封鎖が生じたため、周辺の商業、金融、宿泊施設へ出向き迂回路等の事前案内をしたことで、期間中はクレームもなく円滑な運営を展開した。

■ 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	熊本城ホールについては、水サミットをはじめとする大規模会議や、医療系学会の開催、自主事業の再興など、社会的な規制の緩和・解除という潮流に合わせた回復軌道を描くことができた。また周辺施設等との連携にも注力いただき、地域振興の担い手として一定の役割を果たしたことは評価できる。 地下施設については、改修工事に伴う大幅な車室制限に当たり、地下施設利用者（特に駐車場利用者）に対し、市及び施工業者と連携した丁寧な接客や周知を行ったことで、大きな混乱もなかった点が評価できる。
施設の管理	A	熊本城ホールについては、新型コロナウイルス感染拡大防止やより効率的な施設管理の取組のため、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いたことで、適切な管理運営に努められた。 地下施設については、仕様書の内容に対して適切な管理ができている。また、独自に点検対象や点検回数を追加するなど、仕様書以上の管理に努めている。加えて、改修工事に伴う大幅な車室制限に当たっては、施設管理の調整を行うなど、円滑な工事進捗にも協力したことが評価できる。
収支の状況等	B	残存する新型コロナウイルスによるキャンセルの影響や、水光熱費の高騰がありながらも、赤字額圧縮に向けた努力が見られた。 回復が遅れているエンタメ系催事の誘致や、積極的な営業活動に注力することで黒字化へ近づくことを期待するところ。

○ 総合評価

コロナ禍においても可能な限りの誘致や営業活動を継続した結果が今年度の回復につながったと考えられる。アンケート調査においても、昨年に続いて利用者の高い満足度を得られており、指導・チェック体制が確立されていることが伺える。今後本市が注力していく国際会議の誘致・開催について、足並みをそろえた体制づくりを期待するとともに、エンタメ系催事の更なる回復を図ることで、より収支改善を進めていただきたい。

令和4年度(2022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、託麻スポーツセンター、熊本市総合屋内プール、水前寺野球場、水前寺競技場、城南総合スポーツセンター、植木中央公園運動施設、熊本市城南B&G海洋センター																																																					
指定管理者	一般財団法人 熊本市文化スポーツ財団																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日 ※熊本市城南B&G海洋センターは、令和4年(2022年)3月1日～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	市民がスポーツを行える環境を整備し、適正な運用を行うことにより、市民のスポーツの普及及び振興を図り、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資することを目的とする。 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か所 ラグビー・サッカー場兼用 収容人員:15,000人 8 城南総合スポーツセンター 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 ※ 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 border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>956,164</td><td>1,270,631</td><td>314,467</td><td>133%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	956,164	1,270,631	314,467	133%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	956,164	1,270,631	314,467	133%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>1,062,516</td><td>1,136,387</td><td>73,871</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>25,767</td><td>13,481</td><td>▲12,286</td><td>52%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,088,283</td><td>1,149,868</td><td>61,585</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>951,406</td><td>1,042,315</td><td>90,909</td><td>110%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>71,826</td><td>84,283</td><td>12,457</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>99,268</td><td>85,733</td><td>▲13,535</td><td>86%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>1,122,500</td><td>1,212,331</td><td>89,831</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	1,062,516	1,136,387	73,871	107%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	25,767	13,481	▲12,286	52%	合計	1,088,283	1,149,868	61,585	106%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	951,406	1,042,315	90,909	110%	事業費	71,826	84,283	12,457	117%	その他	99,268	85,733	▲13,535	86%	合計	1,122,500	1,212,331	89,831	108%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	1,062,516	1,136,387	73,871	107%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	25,767	13,481	▲12,286	52%																																																		
合計	1,088,283	1,149,868	61,585	106%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	951,406	1,042,315	90,909	110%																																																		
事業費	71,826	84,283	12,457	117%																																																		
その他	99,268	85,733	▲13,535	86%																																																		
合計	1,122,500	1,212,331	89,831	108%																																																		
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	令和4年度(2022年度)は、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る利用人数制限(令和4年(2022年)10月19日まで)はあったが、臨時休館・時短営業はなかったことから利用者数及び自主事業参加者数は前年度比133%とコロナ禍前の利用状況に近づいた。 また、熊本市総合体育館・青年会館及び城南総合スポーツセンターにおいては、前年度に引き続きワクチン接種会場であったことから、場所の提供と併せて夏冬における快適な環境を保つため、空調設備のこまめな運転・調整を行うなど、市のワクチン接種事業がスムーズに運営できるように協力した。 5月にリニューアルオープンした熊本市城南B&G海洋センターは、供用再開に向けた準備のほか、市主催のリニューアルオープン記念式典への協力と準備、また、財団によるオープン記念イベントを開催するなど、熊本市城南B&G海洋センターの利用促進に向けた取組を行った。 なお、災害対応業務における、令和4年(2022年)9月18日・19日の台風14号上陸時は避難者897人とペット避難所においては37匹のペット避難を受け入れ市の災害対応業務に協力した。
施設の管理	A	施設・設備において経年劣化が進む中、突発的な不具合が発生した場合は、所管課への速やかな報告と併せ専門業者による迅速な復旧作業を行うことで利用者への御不便を最小限に留めた。また、日頃から施設の安全点検を実施しているが、台風接近時等においては、熊本市公共建築物点検マニュアルに倣った点検チェックを行い施設の安全管理に努めた。 このような中、市における施設のLED化事業に伴い、社会体育施設においても業者とLED機材の搬入・工事日の調整を行い、利用者へ御迷惑をお掛けすることがないよう、工事対応も休館日に行うとともに、施設利用者への周知に努め、市のLED化事業へ協力した。 清掃面においては、委託業者による日常清掃や巡回清掃、定期清掃を適切に実施する中、職員による館内巡回で、汚れている箇所の清掃やごみ拾いを適宜実施して施設の美化に努めた。 なお、新型コロナウイルスに係る管理面については、利用制限緩和前の令和4年(2022年)10月19日まで、適宜換気・消毒を行い出入口にはサーマルカメラを常設して感染拡大防止に努めた。
収支の状況等	B	公認会計士、税理士等と税務・会計事務等に係る契約を締結し、適宜助言・指導を受け適正な会計処理を行った。財団監事による監査についても、適正に行われていることを認められた。なお、世界情勢等の影響により燃料光熱費が高騰し、大幅な支出増となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

利用者アンケート及び満足度調査

1 調査期間

利用者アンケート: 令和4年(2022年)8月12日～8月28日

満足度調査: 令和5年(2023年)3月10日～3月24日

2 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

3 総合満足度(5点満点)

熊本市総合体育館・青年会館 3.82点 田迎公園運動施設 4.07点

南部総合スポーツセンター 4.10点 熊本市総合屋内プール 4.27点

託麻スポーツセンター 4.28点 水前寺野球場・競技場 4.00点

城南総合スポーツセンター 4.17点 植木中央公園運動施設 4.62点

熊本市城南B&G海洋センター 4.00点

4 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御意見については、改善できる点があるか検討した。また、御意見に対する回答文書を作成し、各施設内で掲示するほかインターネットでも調査結果の概要を公開している。

アンケートだけでなく、当財団電子メールアドレスや施設窓口、館内設置の意見箱に寄せられた意見にも随時対応した。

トレーニング室利用者から専門的な指導を受けたいとの御意見については、今後専門員を配置する予定である。

○ 総合評価

指定管理4期目の4年目に当たる令和4年度(2022年度)は、令和4年(2022年)5月1日にリニューアルオープンした熊本市城南B&G海洋センターも合わせた管理運営であった。施設管理については、財団共通及び施設特有のマニュアルに基づいた管理運営を行った。また、運営していく中で改善等が必要な内容については見直しを行い、利用者に平等で統一したサービスの提供を行うことができた。

その他、地震、暴風、大雨又は洪水等の災害発生が予想される場合は「熊本市避難所開設・運営マニュアル」に基づき迅速に対応できるよう、災害に備えて組織される校区防災連絡会及び避難所運営委員会に施設管理者として参加するなど、区役所職員や自治会との連携を深めた。このような中、台風14号上陸時は協定書の中の災害時の対応に関する事項に沿った避難所運営を、市と一体となって行い協力した。また、施設の臨時休館に伴う予約者への連絡を迅速に行い、併せて財団ホームページにおいても臨時休館を迅速にアナウンスするなど、利用者が困惑しないよう的確な対応を行った。

令和5年度(2023年度)は熊本市総合屋内プールが世界マスターズ水泳選手権2023九州大会の水球競技会場となっており、熊本市総合体育館・青年会館は、BWF Super 500熊本大会の練習会場に選定されている。熊本市総合屋内プールにおいては、担当者の配置や大会期間中の監視体制等の運営協力の準備を行った。総合体育館・青年会館については、実行委員会に参画し関係団体との連携を深める等、大会に向けた準備を行った。

収支における支出については、世界情勢の燃料光熱費高騰により大幅な支出増となったことで、財団の運営にも大きく影響した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 ワクチン接種会場となっている施設については、通常の利用者とワクチン接種者の混雑を避けるよう努めた。また、台風14号発生時には、市からの要請により避難者が安心して利用できるペット避難所を開設し、災害対応を行うなど、市民サービスの向上に努めていた。
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て行い、突発的な不具合にも迅速な復旧対応に努めた。また、施設における工事・点検等の際には、休館日に対応を行うなど、利用者が利用しやすい環境づくりに配慮している点が評価でき、A評価とした。
収支の状況等	B	世界情勢の燃料光熱費高騰により、大幅な支出増となったが、おおむね計画通り、指定管理料の中で適正に事業運営ができていることからB評価とした。また、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

今年度は、5月1日から熊本市城南B&G海洋センターを合わせた10施設の管理運営となった。8月に行った利用者アンケートでは、内容を公開し改善策に取り組むなど、利用者に寄り添ったサービスの提供に努めた。台風14号発生時には、避難所運営を行う中で、利用者への臨時休館の連絡を行い、迅速な対応を行った。

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・安心な施設管理につなげることができた。

令和5年度(2023年度)は、国際大会の会場となる施設もあり、関係団体との連携を深め、大会開催に努めてほしい。

今後も市民のスポーツ振興に取り組むことを期待する。

令和4年度(2022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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>152,712</td><td>156,790</td><td>4,078</td><td>103%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	152,712	156,790	4,078	103%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	152,712	156,790	4,078	103%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>200</td><td>200</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>33,911</td><td>34,151</td><td>240</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>186,968</td><td>193,406</td><td>6,438</td><td>103%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>221,079</td><td>227,757</td><td>6,678</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>29,302</td><td>35,435</td><td>6,133</td><td>121%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>182,206</td><td>187,886</td><td>5,680</td><td>103%</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>213,908</td><td>225,721</td><td>11,813</td><td>106%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	200	200	0	100%	利用料金収入	33,911	34,151	240	101%	その他	186,968	193,406	6,438	103%	合計	221,079	227,757	6,678	103%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	29,302	35,435	6,133	121%	事業費	182,206	187,886	5,680	103%	その他	2,400	2,400	0	100%	合計	213,908	225,721	11,813	106%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	200	200	0	100%																																																		
利用料金収入	33,911	34,151	240	101%																																																		
その他	186,968	193,406	6,438	103%																																																		
合計	221,079	227,757	6,678	103%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	29,302	35,435	6,133	121%																																																		
事業費	182,206	187,886	5,680	103%																																																		
その他	2,400	2,400	0	100%																																																		
合計	213,908	225,721	11,813	106%																																																		
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)、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	クレーム発生時は、お客様対応及び館長への報告を即座に行い、業務日報に記録するなど、対策のマニュアルを作成し朝礼でスタッフの意識を改善している。 日々の売上については、目標達成の意識付けを毎日の朝礼で行った。また、地域の出荷者や農産物の確保による商品の品揃えに努めるとともに、新鮮さと季節感をアピールすることで売上向上に貢献した。 11月には長年の課題であったキャッシュレス対応とセミセルフレジの導入で更にお客様の満足度を上げることができた。
施設の管理	A	施設の清掃や設備の定期点検等は、年間計画に基づき毎月実施・確認を行っている。収集した個人情報については、適切な管理に努めた。事故や災害等が発生した時の対応について定期的にマニュアルの確認を行った。
収支の状況等	A	令和4年度(2022年度)の売上は、生産者のコロナ感染、悪天候等で状況は厳しかったが、226,573,778円で前年比103.1%、計画比100.3%の結果で終了することができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和4年(2022年)6月1日～6月20日、令和4年(2022年)10月15日～10月31日、令和5年(2023年)2月1日～2月25日 2 調査方法 来館者に無作為にアンケート用紙を配布し、260名から回収 3 結果総括 接客マナー・・・良い91.0%、普通9.0% 本日のお買い物・・・満足71.6%、普通 28.4% 館内の清掃・・・きれい70.1%、普通29.9% また来てみたい71.6% 来る28.4% 来ない0.0% 【良い意見】 商品POPに農産物の旬の時期を記載してあり勉強になる、スタッフの気づかいと丁寧な対応が良い、クレジット等キャッシュレス対応が嬉しい、いつも掃除が行き届き清潔感がある等	・アンケート結果に対する対応状況 令和4年度(2022年度)は、アンケート調査に協力いただいた方から抽選で10名に「ソフトクリーム無料券3枚」を贈呈する告知を行い、260名の貴重な意見をいただくことができた。 また、11月のセミセルフレジの導入は混乱もなく、スムーズな稼働となった。また、今まで要望が多かったキャッシュレス決済ができるようになったことで感謝の御意見をいただいた。 さらに、旬な野菜と果物の品揃えを充実するとともに、野菜をテーマにしたオリジナル料理のレシピを商品POPを活用してお客様に提案した。今後はお客様に更に満足していただける物産館を目指していく。
--	--

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)の売上は、226,573,778円、前年比103.1%、計画比100.3%で終了することができた。 上半期は、年間で一番売上が上昇する8月のお盆時期に長雨が続き、上期計画は未達であった。また、9月の3連休に大型台風接近のため臨時休業をし、スタッフの安全確保を図った。 下半期は、10月の8周年祭は県内外から多くの来場者でにぎわい、事故もなく終えることができた。11月には「セミセルフレジ」が稼働するとともに、キャッシュレス決済も開始し、スピーディさも加えお客様の喜びの声を聴くことができた。1、2月は寒波により生産者の出荷量が減り、さらに全国的な鳥インフルエンザの影響で卵の生産も減少し苦戦した。しかし、3月は「サンライフ」の出張販売も成功し、春祭りと太鼓演奏会(3月18・19日)も幅広い年代に楽しんでいただき、果樹・畜産・土産の売上が伸びたこと等により下期計画を達成し、年間の目標を達成することができた。
--

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。 コロナや気象条件により農作物等の仕入が不安定になる中、その都度アイデアを出しながら対応していた。 セミセルフレジの導入とともに、キャッシュレス決済にも対応できるようになり、それに伴うスタッフへの研修やオペレーションの見直しも積極的に行った。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき適切に実施された。 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、速やかな市への報告や対応により支障は出ていない。 朝の清掃や除草作業等の施設の美化に努め、利用者が利用しやすい環境づくりを行っている。
収支の状況等	A	収支については、問題なく適切に処理されている。 セミセルフレジの購入等、大きな支出があったが、SNSの活用や自主事業などコロナ禍から継続した取組が来客増と利用者定着につながり、売上が順調な伸びを見せ、収支に影響はない。

○ 総合評価

指定管理者としては2期目であり、協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営が行われている。
上半期の売上は、8月のお盆の繁忙期の長雨、夏祭りの中止等の影響で前年売上は超えるものの計画は未達であった。
下半期は、冬季の寒波等により一時出荷量が減少したものの、周年祭の開催や熊本城マラソン等のイベントへの出張販売、また利用者からのニーズに対応したキャッシュレス決済導入等により売上を順調に伸ばして年間の売上計画を達成することができた。
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。
今後も引き続き城南地域の農業や農産物の魅力を広く発信しながら地産地消を推進するとともに、地域内外の交流促進を図っていただきたい。

令和4年度(2022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 border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>231,578</td><td>260,742</td><td>29,164</td><td>113%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	231,578	260,742	29,164	113%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	231,578	260,742	29,164	113%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>300</td><td>300</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>66,786</td><td>83,107</td><td>16,321</td><td>124%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>122,770</td><td>152,540</td><td>29,770</td><td>124%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>189,856</td><td>235,947</td><td>46,091</td><td>124%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>107,092</td><td>120,957</td><td>13,865</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>72,203</td><td>88,069</td><td>15,866</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>8,275</td><td>0</td><td>▲8,275</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>187,570</td><td>209,026</td><td>21,456</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	300	300	0	100%	利用料金収入	66,786	83,107	16,321	124%	その他	122,770	152,540	29,770	124%	合計	189,856	235,947	46,091	124%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	107,092	120,957	13,865	113%	事業費	72,203	88,069	15,866	122%	その他	8,275	0	▲8,275	0%	合計	187,570	209,026	21,456	111%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	300	300	0	100%																																																		
利用料金収入	66,786	83,107	16,321	124%																																																		
その他	122,770	152,540	29,770	124%																																																		
合計	189,856	235,947	46,091	124%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	107,092	120,957	13,865	113%																																																		
事業費	72,203	88,069	15,866	122%																																																		
その他	8,275	0	▲8,275	0%																																																		
合計	187,570	209,026	21,456	111%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業計画書、事業報告書等の確認、定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、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による外出自粛など解禁されつつあり、これまで行ってきた日常買い強化、品揃え強化に加え、観光関係の販売も好調に推移。来館客数、販売高ともに伸ばすことができた。広告宣伝も強化したことで販売高が増加。相乗効果で、出荷者数増、出荷量増という良い流れで推移した。 ・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 イベント規制も一部緩和され、熊本城ホールでのイベントや熊本城マラソン出店、他の道の駅へのイベント出店など各方面にて行うことができた。近隣の飲食店や観光地を紹介する、植木地域観光&ランチ&スイーツマップも継続し制作。スタンプラリー要素を組み込んだため、すいかの里植木を起点に地域を周っていただく良い流れとなった。SNS(Facebook、Instagram等)を活用した情報の発信などについても、地域の特産品を中心に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 地域のお客様を対象にした夜市の開催や、令和4年度(2022年度)は、11月の周年祭にてすいかの里植木初となる植木温泉の足湯イベントや、お達者のどじまんカラオケ大会を行った。地域の催しが減っていたため、御年配の方から小さなお子様まで楽しんでいただけた。 ・入場者への憩いの空間の提供に関すること まだまだコロナ禍ではあったため、こまめなテーブル等の清掃や消毒、パーテーションの設置など、安心して休憩できるよう努めた。特に夏場は屋外の休憩スペースは暑いため、日よけ用のテントの設置や簡易ミストの設置など、くつろいでいただけるよう配慮した。
施設の管理	A	施設の管理について、業務委託先とも連携し、仕様書どおり適切に管理を行った。除草作業もこまめに行い、ごみのポイ捨て軽減に寄与した。ポイ捨てがポイ捨てを呼ぶため、ごみ拾いもこまめに行った。道の駅ということもあり、24時間開放のトイレ御利用が多く、浄化槽の警報など度々鳴ったが、早急に対応を行えた。トイレ便座の修繕やエアコンの修繕、警報装置の配線修繕についても早急に対応を行った。
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。 売上が増加したため、収入も大幅に増加した。キャッシュレス決済導入による新たな経費負担増や広告宣伝費、販売促進費増もあったが、効果的に行い費用負担を軽減した。全体的な経費については、電気代や物価の高騰、利用者増による消耗品関係の費用増加など、全体的な経費は増えているが、人員配置の効率化や節電の徹底など行い、軽減することができた。その結果、経費の増加よりも収入の増加が上回り、収支プラスという良い結果となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和4年(2022年)4月1日から令和4年(2022年)8月31日まで(前半) 回収件数 計8件

令和4年(2022年)9月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(後半) 回収件数 計6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14件 ※前年3件に比べ、アンケート回収件数増)

3 結果総括

・施設内はきれいか。・・・「きれいである」11件、「どちらとも言えない」2件

・職員の対応はどうか。・・・「満足している」7件、「どちらとも言えない」6件

・また利用したいか。・・・「利用したい」11件、「どちらとも言えない」3件

【利用者からの声】

すいか最盛期にて、「美味しいスイカを勧めてくれる」、「活気がある」などおおむね良い声が多かった。

そのほかにも「色々な特産物があって楽しい」など品揃えに対する良い声もあった。

要望としては、「珍しい食材の食べ方が説明してあるとなお良い」や「JCBカードを使えるようにしてほしい」など要望があった。

・アンケート結果に対する対応状況

お客様への対応に関しては、朝礼、ミーティング等にて共有を行い、お尋ねの多い品種の特徴の掲示や、レシピの掲載など可能な限り行った。キャッシュレス決済については、クレジットカード(VISA・マスター)決済のみ現状対応を行っており、その他のキャッシュレス決済(電子マネー、pay決済等)の導入については、現状以上に費用も掛かる案件のため、検討を行う。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は、客数、売上共に過去最高を更新。新型コロナウイルス関係による外出自粛など解禁されつつあり、昨年から力を入れていた、日常買い販売の強化や、広告宣伝の強化、品揃えの強化が功を奏し、コロナ禍でも前年をクリアしてきたパワーが一気に開花する流れとなった。施設の勢いと共に、出荷物が『売れる』という気運が高まり、出荷量も増加した結果、売上の底上げとなった。主力商品のすいか・メロンだけに限らず、野菜や果樹などの農産物や加工品を含めた商品も伸びている。他の道の駅等との商品交流も寄与。通販については、コロナ禍に比べ減少したが、利用の多かった福岡方面の通販利用が減った分、福岡方面からの来店が伸びており、来店購入に切り替わった結果となった。

イベント関係も出店はもちろん、施設内でも積極的に行うことができ、特に勉強会については昨年以上に行い、青年部やすいか部会を中心に、品種勉強会や農業の今後についての勉強会など行うことができた。令和5年度(2023年度)は大屋根広場建設工事に伴い、イベントなど一定期間行うことができないが、大屋根完成後、多くのお客様に喜んでいただける催しなど積極的に行いたいと思っている。今後も出荷者、地域団体ともしっかりと連携し、支持いただける施設となるよう運営を行って参りたい。

■ 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	B	施設の運営については、協定書・仕様書に基づく業務が適切に実施された。特に自治体関係や他の道の駅のイベント参加及びSNS等の活用により、地域農産物の情報発信を積極的に実施できていた。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書・仕様書等に基づく業務が適切に実施された。委託業者から、指定管理者への作業報告書等の提出・管理については問題なく行われ、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。 新型コロナウイルス感染症に伴う行動制限の緩和等により、お土産関係の売上もコロナ禍前に戻り、大幅に伸ばした。また、積極的にイベント等も実施し、にぎわいの創出を図ることで、総売上額前年比約24%増の662,127千円となった。

○ 総合評価

指定管理者としては2期目であり、協定書、仕様書に基づいた適切な管理運営が行われている。令和4年度(2022年度)は宣伝、品揃えを強化し、過去最高の売上・客数となった。
今後も地域内外のイベント等を継続して実施し、交流拠点としての役割を果たしていただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	くまもと街なか広場、花畑公園、辛島公園																																																					
指定管理者	花畑広場みらい創造共同企業体																																																					
指定期間	令和4年(2022年)7月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 都市政策部 市街地整備課																																																					
施設概要	市民の日常的な憩い及び中心市街地のにぎわいの創出を目的とする。 ・くまもと街なか広場 :約8,900㎡(うち使用許可面積約6,200㎡) ・辛島公園 :約3,400㎡(うち有料公園施設約980㎡) ・花畑公園 :約2,400㎡(うち有料公園施設約60㎡)																																																					
事業概要	・広場、公園の使用許可(占有、行為)及び使用料の収納(減免受付)に関する業務(使用料の収納事務を別途委託) ・広場、公園の施設及び附属設備の維持管理に関すること ・イベント等の誘致に関すること、開催に関する相談等 ・中心市街地の新たなにぎわいの創出に関する業務																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>-</td><td>2,027,796</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	-	2,027,796	-	-																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	-	2,027,796	-	-																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>-</td><td>45,284</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>0</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>7,956</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>53,240</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>-</td><td>14,473</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>-</td><td>11,758</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>-</td><td>23,556</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>-</td><td>49,787</td><td>-</td><td>-</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	-	45,284	-	-	利用料金収入	-	0	-	-	その他	-	7,956	-	-	合計	-	53,240	-	-	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	-	14,473	-	-	事業費	-	11,758	-	-	その他	-	23,556	-	-	合計	-	49,787	-	-
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	-	45,284	-	-																																																		
利用料金収入	-	0	-	-																																																		
その他	-	7,956	-	-																																																		
合計	-	53,240	-	-																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	-	14,473	-	-																																																		
事業費	-	11,758	-	-																																																		
その他	-	23,556	-	-																																																		
合計	-	49,787	-	-																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月報報告書の確認、 定期の業務遂行の確認(実地調査、指定管理者へのヒアリング)年2回、 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	B	法令、仕様書等に基づいた公平な使用許可、厳格な使用料の取扱いを行った。 にぎわいの創出のため年次計画書に掲げた自主事業については確実に実施した。 新規施設ということもあり認知度向上を重点施策に掲げ、HPやSNSによるタイムリーなイベント等の情報発信を行っている。地道な取組により指定管理開始から9か月の令和5年(2023年)3月末現在でHPの累計閲覧数約121,000回、X(旧ツイッター)フォロワー数1,636人を記録した。
施設の管理	B	施設の保守は、法令、仕様書、年次計画書等に基づき計画的かつ適正に実施した。修繕についても、事前協議や相見積等の適正手続きにより執行。 中心市街地の広場という特性上、ゴミのポイ捨てや防犯の問題が深刻であるため、専門業者による清掃に加え、管理スタッフによる巡回を兼ねた毎日のゴミ拾いを実施。深夜帯の警備員巡回警備は、仕様書の規定を超える回数を毎日実施している。
収支の状況等	B	年次計画書に基づいた計画的な予算執行、経費削減に努め、収支は黒字となった。 法令、仕様書等に則った適正な予算執行や会計処理に努め、代表企業経理部門による内部監査も実施した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

「催事主催者などの使用許可による利用者」と「広場を通行する人、広場に滞在する人」の2種のアンケートを実施した。

1 使用許可による利用者に対するアンケート(催事等の主催者)

(1) 調査期間: 令和4年(2022年)7月1日～令和5年(2023年)2月28日

(2) 調査方法: グーグルフォームによる「満足・ほぼ満足・やや不満・不満」の4段階評価
(回答数21)

(3) 調査内容: 料金、使用時間、職員の対応、施設管理状況等について

(4) 結果総括

【総合的な満足度】満足57% ほぼ満足38% やや不満5%

総合的な満足度については、95%以上の利用者がおおむね満足している結果となった。

項目別では、職員の対応や清掃状況・安全配慮等の施設管理の満足度が高いものの、相対的に使用料や使用時間の設定といった利用制度についてはやや不満が見られた。

鳥のふん害対策をしてほしい、イベントにおける苦情等の具体的事例を教えてほしい等の要望があった。

2 広場を通行する人、広場に滞在する人に対するアンケート

(1) 調査期間: 令和5年(2023年)2月21日～3月3日

(2) 調査方法: 聞き取りによる調査(回答数150件)

(3) 調査内容: 回答者の属性(年齢、居住地等)・広場にきた目的・広場の印象・要望等について

(4) 結果総括

きれい・雰囲気が良いといった好印象の方が多く、イベントが楽しいという意見も多かった。広場としておおむね好印象を抱く施設であること、イベント等への期待値の高さが確認できた。

その他、座る場所や休憩スペース、日影が欲しいなどの要望があった。

・アンケート結果に対する対応状況

・鳥ふん害については、仕様書に基づき清掃を行っていたものの状況が悪化してきたことから、高圧洗浄機等による鳥ふん除去や人海戦術による洗浄を頻繁に実施。

・イベント開催時の苦情事例の提供については、新規施設でありノウハウがなかったこともあり提供が不十分なところがあったが、期間の経過とともに各種イベントのノウハウが蓄積され主催者に寄り添った情報提供が徐々にできてきていると認識している。

・座る場所、休憩スペースについては、市と協議し市の予算にて移動可能なベンチ「くの字椅子」を5台追加導入。イベント等に応じて配置を変える運用を行っている。

・広場の構造上日影を設けることは実質的に不可能なため、夏の期間は暑さ対策のため、市の予算で導入したミスト機を稼働させている。

○ 総合評価

新規施設の初年度ということでルール作りなどゼロからのスタートとなった。当初は不慣れなオペレーションに戸惑う場面が多かったものの特に大きな問題はなく初年度を終えることができた。

次の通り、多様な自主事業を実施。にぎわい創出などイベントごとの目的は達成できたと考えている。

- ・「Square Festiva Summer Edition」：令和4年(2022年)7月実施
ビアガーデン(10日間)と盆踊り大会(1日間)を開催。コロナ禍であったが多数の来場者を迎えることができた。地元放送局が構成企業であることを生かして生中継やアナウンサーによる盆踊りの司会などを行った。
- ・「SDGsスタンプラリー&熊本県内バス・電車子ども無料(大人100円)」：令和4年(2022年)10月実施
SDGs、ウォークابل、公共交通機関利用促進をテーマとして、SDGsを学ぶスタンプラリー(中心市街地～熊本城)、自転車利用促進イベント、フェアトレードマルシェを開催。構成企業であるバス会社等の協力でバス電車運賃こども無料(大人100円)を実現。多くの親子連れ等の来場者を迎えることができた。
- ・「防災フェア2022」令和4年(2022年)11月実施
防災減災について楽しく学ぶをテーマとして実施。広場に災害時活躍する緊急車両や大型バス、停電時に電源となる電気自動車等を展示。警察、消防、自衛隊、日本赤十字社他、民間事業者(通信キャリア、都市ガス事業者、自動車ディーラー、ハウスメーカー等)が出展し各社のノウハウを生かした防災減災に関する情報を提供。硬めのテーマであったが多くの親子連れ等の来場者を迎えることができた。
- ・「Square Live Painting」令和5年(2023年)2月実施
熊本城マラソンの受付会場で城下町ファンランのコースでもある広場に、ランナーを応援し大会に華を添えることを目的として、アート作品の制作、展示を行った。マラソンランナーと熊本城をモチーフとした大きな絵(縦1m×横8.5m)を大会の約2週間前から現場で制作し、その制作過程を広場を歩き交う人々に楽しんでもらった。段々とできあがっていく絵が大会本番に向けた盛り上がり演出した。
- ・「PERFORMER'S CARAVAN 2023」令和5年(2023年)3月実施
隣接商業施設の「サクラマチ クマモト」との共催。国内外で活躍するパフォーマーによるストリートパフォーマンス、大道芸や中国の伝統芸能「高椅倒立」、巨大シャボン玉のパフォーマンスなど熊本ではなかなか見ることのできないパフォーマンスに多くの来場者が魅了されていた。
- ・その他にも小規模のレギュラーイベントとして、毎週水曜日開催のキッチンカーイベントやアコーディオン奏者の演奏やピアノなどのライブイベントを開催。普段の広場のにぎわいや上質な空間を演出している。

今後も安心安全な広場を第一に、にぎわいの創出や憩いの場の提供に努めていきたい。

■ 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	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づく業務が適切に実施された。特に災害緊急対応訓練、盆踊り大会、サンクンガーデン企画など、企画事業の定期的な開催によって、花畑広場のにぎわいを創出するとともに、日常時における憩いの場としての上質な空間を演出することで、広場の設置目的を達成していた。
施設の管理	A	施設の維持管理業務について、仕様書に則して適切に実施されていた。巡回警備を仕様書の水準を超えて実施するなど、利用者が安心して過ごせるよう、施設の安全性の確保に十分な配慮が見られた。
収支の状況等	B	会計帳簿が精緻に整備され、根拠資料の保存・整理が徹底されていること、事業目的に適合した支出が行われていることが確認できた。また、財務分析において、経営の安定性が保たれていることを確認できた。

○ 総合評価

指定管理として1年目であるが、計画どおりの取組を実施している。

特に企画事業については、市指定事業と自主事業の定期的な開催によって、にぎわいが創出されており、利用者からも一定の評価を得られていた。

施設の管理面においては、仕様書、特記仕様書に定める業務が適正に実施されている。特に、施設の安全性の確保に十分な配慮が見られた。

今後も、企画事業の更なる充実や利用者アンケートを参考とした取組、施設の安全性の確保により、利用者の増加とサービス向上に取り組む必要がある。

令和4年度(2022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	熊本市庁舎自転車駐車場、熊本市自転車駐車場、熊本市庁舎北側自転車駐車場、熊本市上通自転車駐車場、熊本市辛島公園地下自転車駐車場																																																					
指定管理者	株式会社 パスト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(使用料の収納事務を別途委託)																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>746,131</td><td>875,790</td><td>129,659</td><td>117%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	746,131	875,790	129,659	117%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	746,131	875,790	129,659	117%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>69,696</td><td>69,696</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>12</td><td>13</td><td>1</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>69,708</td><td>69,709</td><td>1</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>57,480</td><td>58,465</td><td>985</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>3,208</td><td>3,016</td><td>▲192</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,583</td><td>5,626</td><td>43</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>66,271</td><td>67,107</td><td>836</td><td>101%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	69,696	69,696	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	12	13	1	108%	合計	69,708	69,709	1	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	57,480	58,465	985	102%	事業費	3,208	3,016	▲192	94%	その他	5,583	5,626	43	101%	合計	66,271	67,107	836	101%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	69,696	69,696	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	12	13	1	108%																																																		
合計	69,708	69,709	1	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	57,480	58,465	985	102%																																																		
事業費	3,208	3,016	▲192	94%																																																		
その他	5,583	5,626	43	101%																																																		
合計	66,271	67,107	836	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式で、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	仕様書に基づき業務を実施した。 新型コロナの影響が続いてはいたものの、規制が緩やかになるとともに徐々に中心市街地ににぎわいが戻る中で、利用者への丁寧な接遇を心がけ、利用者数の増加につなげることができた。 年度末にはキャッシュレス決済が導入された。職員が利用者へ積極的に利用案内と説明を行い、導入初月の令和5年(2023年)3月の実績として利用者全体の約17%がキャッシュレス決済を利用する結果となった。 QRコードを利用した決済時にコード読み取り部が分かりにくいいため、職員が読み取り部付近に表示を行うなどの工夫を行い、より利便性が向上した。
施設の管理	A	日常の清掃や管理業務は、仕様書に基づき実施した。 また、上通自転車駐車場においては、垂直2段式ラックエリアに設置の屋根の柱やはりにさびが目立ってきたことから、全体の約半分に当たる4棟について防せい及び再塗装の工事を実施し、耐久性と美観の維持を図った。 なお、次年度に残りの部分についても同様の工事を計画している。 また、辛島公園地下自転車駐車場においては、本年度の工事中に外された看板の再設置を行い、利用者へわかりやすい案内ができるよう整備した。
収支の状況等	A	人件費の高騰により支出の増加はあったが、消耗品等を節約することで増加の幅を抑え、計画どおりの収支とすることができた。 適正な会計処理を行い不適切な支出はなかった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

- 調査期間
令和4年(2022年)11月9日～11月15日(7日間)及び令和5年(2023年)1月20日～1月26日(7日間)
- 調査方法
利用者によるアンケート用紙への記入
- 調査結果
回答件数 252件
(1) 職員の対応について
・とても良い 72.2% ・良い 27.4% ・悪い 0% ・とても悪い 0% ・無回答 0.4%
(2) 場内は清潔に保たれているか
・清潔 65.9% ・おおむね清潔 32.1% ・少し汚れていた 1.6% ・汚れが目立った 0.4%
・無回答 0%
(3) 現在の熊本市中心部(辛島町～下通～上通界限)における駐輪場の設置状況について
・多い 4.8% ・適切 74.6% ・少ない 19.8% ・無回答 0.8%
(4) 駐輪場の設置を希望する地区
・上通周辺 23件 ・下通(銀座通り以北～花畑町) 24件 ・下通(銀座通り以南) 11件
・新市街周辺 16件 ・辛島町、桜町周辺 11件 ・安政町、水道町周辺 7件 ・その他 0件
(合計:92件の回答)
(5) 駐輪場の設置を希望する車両
・自転車 78件 ・原付バイク(125cc以下) 15件 ・自動二輪(125cc超) 9件
(合計102件の回答)
(6) その他 主な御意見
＜熊本市自転車駐車場＞トイレの汚れが目立った。照明が暗い。(4階)
＜市庁舎北側＞鳥のふんが多い時期があるので、駐輪場に屋根の設置等の対策があると助かる。
＜上 通＞対応が丁寧。空気入れもあり助かっている。
＜辛島公園地下＞24時間営業を希望。明るいのでとても良い。

・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ほかに現在の熊本市中心部における駐輪場の設置状況と要望について意見を募った。
管理者の業務の実施状況については高い評価を得ることができた。今後も利用者目線に立って業務を行っていききたい。また、駐輪場の状況についての意見・要望については、所管課へ結果を伝えた。
その他、設備等についての意見・要望については、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、建物く体や設備に関しては、引き続き所管課に状況を伝えるとともに、具体的な提案を行っていききたい。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの影響が徐々に落ち着いてきた中で、利用者数は前年比117%と増加した。前年度における辛島公園地下の閉鎖期間を除いた時期だけを比較しても約106%となっており、着実に利用者数の増加ができた1年であった。

キャッシュレス決済の導入など利用者にとって利便性が向上しており、職員が丁寧に説明・案内を行うとともに、利用者目線に立った案内表示を追加するなどの工夫によって、より利便性を実感していただけるように業務を行った。

また、業務に従事する全職員に対して自身の現在のスキルを自己申告してもらい、不得手な業務については再度個別に研修を行うなど職員のスキルアップに努め、より良い接遇、施設管理につなげることができた。

施設管理の面では、上通自転車駐車場で屋根の塗装修繕を行うなど、施設の長寿命化を図り、安心して利用できる施設の維持に努めた。

■ 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、仕様書に基づく業務が適切に実施された。接遇については、職員の苦手な業務について個別に研修を行うなど職員のスキルアップに努めていた。令和5年(2023年)3月にキャッシュレス決済を導入したことについて、案内表示を工夫したり積極的な利用案内や説明を行ったことで、更なる利便性の向上につながった。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。自転車駐車場の屋根の修繕(防せい・塗装等)や工事によって外された看板の再設置を行うなど、安心・安全に利用できる施設の維持に努めていた。
収支の状況等	B	消耗品等を節約することにより支出の削減を図り、計画どおりの収支とするよう努めていた。また、事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

キャッシュレス決済導入により利用者の混乱も懸念されたが、指定管理者の利用者目線に立った業務の遂行や職員への研修等により接客接遇サービスが向上したことによって、問題なく施設の運営ができたものとする。また、少なからず新型コロナウイルス感染症の影響が続くなか、利用者数の増加にもつながったと考える。

施設の管理面においても、利用者への影響を考慮した修繕や改善等の取組ができており評価できる。

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

令和4年度(2022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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>309,287</td><td>335,880</td><td>26,593</td><td>109%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	309,287	335,880	26,593	109%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	309,287	335,880	26,593	109%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>20,072</td><td>20,100</td><td>28</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>20,072</td><td>20,100</td><td>28</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>19,546</td><td>19,099</td><td>▲447</td><td>98%</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>20,074</td><td>19,627</td><td>▲447</td><td>98%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	20,072	20,100	28	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	20,072	20,100	28	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	19,546	19,099	▲447	98%	事業費	528	528	0	100%	その他	0	0	0	—	合計	20,074	19,627	▲447	98%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	20,072	20,100	28	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	20,072	20,100	28	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	19,546	19,099	▲447	98%																																																		
事業費	528	528	0	100%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	20,074	19,627	▲447	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。今年度もコロナ禍の影響があったが、休校日数が昨年に比較し少なかったため、利用件数は前年比109%という結果であった。無施錠自転車への企業体の施錠により盗難自転車事案ゼロを維持した。しかし今年度には施錠を断る学生が複数あったため、強制施錠をすることがある旨を周知するポスターを作成掲示する一方、申し出た対象者のリストを作成し職員に周知徹底を図った。一方でCSアンケートでは感謝の御意見をいただいております、継続して続けていきたい。 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、年3回以上の目標に対し昨年度10回以上の11回実施できた。また、自転車をテーマとした地元小学生の絵画コンクールは昨年とほぼ同数30人の参加者があった。自治会長等との地域連絡協議会は時期がずれたものの計画通り2回開催し、地域との連携も強化している。 毎月発行する施設合同広報誌「りんくす熊本」等の活用や「くまもとシティFM」による広報など広報の強化に努めた。 無料貸出しの傘・雨がっぱ(64件→114件)やレンタルサイクル(140件→134件)など利用者へのサービスは、昨年と同等以上御利用いただき、突発的な事案に対する利用者への安心感と感謝の言葉をいただいている。
施設の管理	B	協定書・仕様書・提案書に基づき、維持管理業務を計画的に遂行した。 日常清掃など施設職員が実施する業務についても、快適な施設環境の維持に努めた。また職員による予防保全を意識した施設内外の点検及び補修等を積極的に行った。特にLED化工事時には大量の部材置場を確保し、利用者の妨げにならないようコーンを設置し事故防止に努めた。 個人情報については、現場で長期保管しない方針を維持し徹底を図っている。 バイコレーターの一部が昨年度から使用不可となっている件では、今年度も半導体不足によりメーカーから制御基盤が入手できず、修繕できなかった。しかしカメラのモニターが映らない、換気扇から異音がするという事象を改善するべく修繕費は有効利用できた。 総じて利用者が安心安全快適に施設を利用していただくことができ、健全な施設管理ができた。
収支の状況等	B	顧問税理士に適宜アドバイスを受けながら会計処理を行い、修繕等については担当課と協議しながら問題なく実施した。 事業支出については、効率的運用に努め、結果として支出額は前年度から若干ではあるが減少した。 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4年(2022年)8月(筆記①)、12月(聞き取り調査)、令和5年(2023年)3月(筆記②)

調査方法

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

調査結果についてはおおむね高い評価をいただいた。(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①97.0%→②96.0%、今年①98.0%→②94.0%

「施設の使いやすさについて」 良い以上が、昨年①76.0%→②94.0%、今年①94.0%→②84.0%

「施設の衛生面について」 良い以上が、昨年①75.0%→②92.0%、今年①88.0%→②68.0%

・アンケート結果に対する対応状況

職員の対応については、昨年度と同等94%の人が良い以上という高い評価をいただいている。

バイコレーターについては、型式も古くICチップの入手困難から修繕が実施できない箇所が一箇所ある。その復旧希望の御意見をいただいている。令和5年度(2023年度)部品が入手でき次第早々に修繕する予定である。

また、「まだ和式トイレなの？」という改善要望の声も出たので、熊本市担当課に改修要望をしていく。

しかし施設の使いやすさについては84%の人が良い以上の評価をしていただいた。

コロナ禍の影響から多少脱却し利用人数が増加しており、4階を使用することも多々あった。

施錠忘れの自転車に企業体で施錠することについて、今回のアンケートでは盗難防止でありがたいという御意見をいただいたが、一方で施錠をしないでほしいという個人の要望もあり、一律的なサービスの在り方から利用者個々に対してのサービスの在り方が求められてきている。

○ 総合評価

当企業体管理運営の協定期間の2年目となる令和4年度(2022年度)は、引き続き自転車盗難事案ゼロ継続を目標に施設利用の安全性強化を図り、巡回時の無施錠状態ゼロを推進してきた。結果として自転車盗難事案ゼロを継続し続けることができた。しかし一方で施錠を断る利用者もあり、サービスの限界を考えさせられる年となった。

事業としては、年11回実施したクリーンアップ事業や敷地向かいの線路際でのマリーゴールド育成等の花いっぱい運動、こども絵画コンクールなど昨年度以上の事業を展開することができた。また、地元との連絡協議会では自治会等その他、関係者にお集まりいただき、頂戴した意見を参考に管理運営を行い、積極的な地域への浸透を図った。

広報活動としては、施設広報誌、合同広報誌「りんくす熊本」、FM791のラジオ媒体を活用した利用案内など昨年同様の広報活動を実施した。

コロナ対策では、利用者、職員、全ての来場者が感染しないよう徹底を図った。

ヘルメット着用の啓もう活動を実施するなど、都度担当課と確認しながら厳格な運用の徹底を図った。

修繕費でカメラシステムのモニターを3台交換し映像が途切れることなく見やすくなったが、録画機能は停止したままで、カメラの画素数が少なく映像も不鮮明なので、カメラシステム全体の更新や、バイコレーター、自転車ラック交換の予算化もお願いしたい。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。利用者への自転車の盗難防止や安全利用の啓発、無施錠の自転車に対する盗難防止対策等、利用者が安心して施設を利用できるよう努めていた。施設周辺の清掃や施設の広報活動を積極的に行っていた。傘・雨がっぱの無料貸し出し等、利用者の突発的な事案に対応できるよう努めていた。
施設の管理	A	協定書、仕様書に基づく業務が適切に実施された。施設の老朽化によるリスクを把握し、職員による施設内外の点検及び補修を積極的に行い、利用者が安全に施設を利用できるよう努めていた。
収支の状況等	B	企業体において収支状況の共有を図り、効率的な事業運用に努めていた。事業目的に適合しない支出等はなく、会計処理も適切に実施されていた。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、盗難・事故防止、安全利用の啓発等施設利用の安全性強化に努めていた。また、利用者の意見を運営に反映させ、より良い施設運営を行おうと努めており評価できる。

自主事業において、清掃活動等の地域との連携、利用者への充実したサービスの提供、広報誌やラジオによる広報活動にも力を入れ、施設の活性化を図る取組を行っていた。

今後も利用者が安心・安全に利用できる施設、地域に信頼される施設となるよう適切な管理・運営をお願いしたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	市営住宅、市営改良住宅、市営単独住宅、小集落改良住宅(中央区・北区・西区)																																																					
指定管理者	熊本市営住宅管理(中央・北・西)共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 住宅部 市営住宅課																																																					
施設概要	住宅を必要とする市民に対して、居住環境の良好な公営住宅を供給し、入居者の生活の安全と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。 1 市営住宅 70団地 2 市営改良住宅 4団地 3 市営単独住宅 3団地 4 小集落改良住宅 2団地 ※市営住宅と単独住宅で1団地重複あり(田原団地)																																																					
事業概要	公の施設の名称の項に記載した施設の管理等																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>1,385</td><td>1,064</td><td>▲ 321</td><td>77%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,385	1,064	▲ 321	77%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,385	1,064	▲ 321	77%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>377,956</td><td>368,800</td><td>▲9,156</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>377,956</td><td>368,800</td><td>▲9,156</td><td>98%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>377,956</td><td>370,406</td><td>▲7,550</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>377,956</td><td>370,406</td><td>▲7,550</td><td>98%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	377,956	368,800	▲9,156	98%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	377,956	368,800	▲9,156	98%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	377,956	370,406	▲7,550	98%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	377,956	370,406	▲7,550	98%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	377,956	368,800	▲9,156	98%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	377,956	368,800	▲9,156	98%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	377,956	370,406	▲7,550	98%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	377,956	370,406	▲7,550	98%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月次報告書の確認、定期の業務遂行の確認(現地調査、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	本年度においては団地建替えに伴う復帰移転事務手続き等において、移転される方の要望等に合わせて柔軟に対応を行い、スムーズな進行に努めた。 安否確認は60件の対応となり特に大きく件数が増加した。センターの方針として、依頼を受けてからの初動を速やかに行うことを念頭に、情報調査や電話連絡を並行して行い早期の解決に努めた。 市の取組に協働して市営住宅検索や内装の360°動画の作成・公開を支援した。またタブレット端末を追加して窓口での前述の取組の閲覧環境を整えた。
施設の管理	A	令和4年度(2022年度)小修繕件数:建築/637件・電気/397件・給排水/590件・その他/249件 合計:1,873件。要望等対応件数1,976件。受付を行ったものに対して迅速に対応を行った。 市からの協力要請について、一部住宅の排水に関する応急措置の実施等、予定外の業務についても適時打合せを行いながら実施している。 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できるように、適宜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。 日常的に発生する小修繕工事の発注では、エリアや団地ごとに担当業者を設定して移動コストや資材調達コストの低減を図り、小修繕工事の単価上昇の抑制に努めている。 樹木管理について、各住宅の管理人、自治会等との現地での打合せにより年度計画を策定し、効率的な予算の配分を行うとともに、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。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況	
1 調査期間	令和5年(2023年)2月1日～令和5年(2023年)3月1日
2 調査方法	令和4年(2022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116件(回収率50.4%)
3 結果総括	・非常に良い 42.56% ・少し良い 19.85% ・普通 29.47% ・少し悪い 2.71% ・非常に悪い 0.60% ・わからない 4.81%
・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91.88%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 97.37% ②同居承認・承継承認申請された方 86.67% ③小修繕依頼をされた方 90.63% ④管理人の方 93.59% ⑤駐車場管理組合の方 89.29% ⑥住替入居された方 100%	
全体で見ると、普通以上の回答が昨年の0.61%減となった。満足度の低かった項目について、②同居・承継では【少し悪い】【非常に悪い】の回答はなく、【わからない】の回答が13.33%であった。⑤駐車場管理組合については、【少し悪い】【非常に悪い】の回答が7.14%であった。評価の向上に向けて、継続的に改善に努めていく。 個別のアンケート結果では、「接客態度」で93.86%、「迅速な対応」で93.69%が普通以上と評価されたが、「気軽に相談」の項目では88.07%となっている。今後の課題として、窓口や電話案内において分かりやすい案内ができるように取組を進めていく。	
アンケート内でいただいた御質問、御要望については、個別に御回答させていただいている。	

○ 総合評価

業務全体については特に大きなミスを生じることなく進行することができた。
また通常の業務の他では、タブレット端末の増設や、住宅排水設備の応急措置対応等、独自の取組により円滑な業務実施を推進した。
入居者募集については、令和4年度(2022年度)に行った定期募集、二次募集、通年募集の結果及び過年度のデータから分析し、現状抱える課題の抽出を行った。同結果に基づき二次募集及び通年募集の運用変更について提案を行った。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	団地建替えに伴う入居者の移転対応においては、職員の知識や経験を生かし、適切に実施された。また、市の取組に協働して、市営住宅内装の360°動画の作成・公開を支援し、活用された。
施設の管理	B	保守点検、居住環境整備、一般修繕業務などの仕様書及び協定書等に基づく業務を適切に実施していた。 年度当初に突発的に洗濯機排水の対応に迫られたが、市側の指示に適切に対応し、入居者の負担を可能な限り軽減することができた。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

今年度は、市の新たな取組である市営住宅内装の360° 動画の作成・公開を支援し、指定管理者が運営するホームページ上に掲載することで入居募集業務に貢献した。
安否確認においては、迅速な対応で早期解決に努めた。
修繕業務においても、仕様書及び協定書等に基づき適切に実施がなされている。
今後も引き続き、民間企業としての機動力やノウハウを生かして効率的な運営を期待したい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	市営住宅、市営改良住宅、市営単独住宅、小集落改良住宅(東区・南区)																																																					
指定管理者	熊本市営住宅管理センター共同企業体																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025年)3月31日																																																					
施設所管課	都市建設局 住宅部 市営住宅課																																																					
施設概要	住宅を必要とする市民に対して、居住環境の良好な公営住宅を供給し、入居者の生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。 1 市営住宅 49団地 2 市営改良住宅 4団地 3 市営単独住宅 2団地 4 小集落改良住宅 1団地 ※市営住宅と改良住宅で1団地重複あり(尾ノ上団地)																																																					
事業概要	公の施設の名称の項に記載した施設の管理等																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>846</td><td>825</td><td>▲ 21</td><td>98%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	846	825	▲ 21	98%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	846	825	▲ 21	98%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>341,870</td><td>332,605</td><td>▲9,265</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>341,870</td><td>332,605</td><td>▲9,265</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>341,088</td><td>331,845</td><td>▲9,243</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>341,088</td><td>331,845</td><td>▲9,243</td><td>97%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	341,870	332,605	▲9,265	97%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	341,870	332,605	▲9,265	97%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	341,088	331,845	▲9,243	97%	事業費	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	341,088	331,845	▲9,243	97%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	341,870	332,605	▲9,265	97%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	341,870	332,605	▲9,265	97%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	341,088	331,845	▲9,243	97%																																																		
事業費	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	341,088	331,845	▲9,243	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	市の新たな取組である団地室内の360度バーチャル内見動画については、当センターのホームページから動画が見られるよう市やホームページ業者と打合せを重ね運用を開始した。また、360度バーチャル内見動画を活用するため窓口で利用できるタブレットについても、迅速に準備を行い、窓口での入居希望者への部屋の情報提供用として活用を開始した。
施設の管理	A	入居者の安心・安全・良好な生活が維持できるよう、仕様書に基づき施設の点検・維持管理・修繕を適切に実施。 ベランダ洗濯排水管改修及び仮設準備・軒天外壁爆裂補修・埋設給水管漏水の応急補修も維持班と協議して実施。 市議関連のアンケート回答に伴う修繕や団地要望の車両通行表示看板取替等を工事し、託麻手すり劣化箇所については早期対応を提案した。
収支の状況等	B	常に費用対効果やコスト意識をセンター職員に持たせるとともに、毎月の会計事務所による監査を受けることで、より適正な会計処理に努めた。 令和4年度(2022年度) 指定管理料 332,605,009円 執行金額 331,844,799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5年(2023年)2月～3月
- 2 調査方法 : 利用者アンケート(230名に郵送し、112名の回答あり)
- 3 結果総括 : 「全体集計結果」
・非常に良い(41%)、少し良い(22%)、普通(28%)、少し悪い(4%)、非常に悪い(0%)、分からない(5%)という結果となりおおむね満足していただいている。

・アンケート結果に対する対応状況

令和4年度(2022年度)のアンケートについて、63%の方からは、良いという評価をいただいた。しかし、一方で少し悪いとの意見も4%いただいている。日ごろの対応等を含め全職員で今年度を振り返り、アンケートの回答内容を共有し、不満をお持ちの方が減るよう業務改善、丁寧な対応に努めていきたい。またアンケートでいただいた要望や意見等については、1件1件迅速に連絡を行い、詳細の聞取りを実施。対応可能なものについては、必要に応じて現地確認を行うなどして迅速な対応を行った。

○ 総合評価

定期募集、二次募集、通年募集と申込み方法の多様化において、処理が煩雑とならないよう、入居希望者の方がスムーズに入居へと進めるよう、受付体制や入居手続き時の処理方法、管理方法に工夫を重ねた。また、情報が共有しやすいようセンター独自の書式を作成し、少しずつ改善を加えるなど、申し込みが入る中でもこれまでより細かい入居希望者の把握と対応がスムーズになる体制づくりに努めた。

また、減免申請についても昨年度に続き、郵送受付を実施。書類不備の是正に苦慮する場面もあったが、昨年度の状況を鑑み、受付体制の変更や職員の勉強会を実施したことが成果へとつながり前年度に比べ効率的でより短時間での処理を行うことができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	新型コロナウイルス感染防止対策を講じながらの運営であったが、職員の知識や経験を用いて柔軟な対応が行われた。また、市の取組に協働して、市営住宅内装の360°動画の作成・公開を支援し、活用された。
施設の管理	B	仕様書や協定書の内容に対し、おおむね適切であった。予定外であった洗濯排水の対応については迅速な協力があり問題を解決できた。また、予期せぬ火災が原因の通信等の障害について、早期に対応し復旧させた。
収支の状況等	B	事業計画や仕様書に基づき適正に実施された。

○ 総合評価

今年度は、市の新たな取組である市営住宅内装の360°動画の作成・公開を支援し、指定管理者が運営するホームページ上に掲載することで入居募集業務に貢献した。

また、予期せぬ修繕や居住環境整備についても、迅速に対応し、入居者の負担を可能な限り軽減することができていた。

今後も引き続き、民間企業のノウハウ等を生かした運営を期待したい。

令和4年度(2022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	都市建設局 森の都推進部 みどり公園課																																																					
施設概要	市民が森林とのふれあいを通じて、緑化及び自然保護に対する意識の高揚を図るための学習及び活動の場を目的とする。 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>R3年度</th><th>R4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>1,096</td><td>2,597</td><td>1,501</td><td>237%</td></tr> </tbody> </table> ※R3年度の施設利用状況は前年度評価時から修正あり				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,096	2,597	1,501	237%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,096	2,597	1,501	237%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>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>26</td><td>47</td><td>21</td><td>181%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,125</td><td>4,146</td><td>21</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>3,711</td><td>3,948</td><td>237</td><td>106%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>130</td><td>195</td><td>65</td><td>150%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,841</td><td>4,143</td><td>302</td><td>108%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,099	4,099	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	26	47	21	181%	合計	4,125	4,146	21	101%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,711	3,948	237	106%	事業費	130	195	65	150%	その他	0	0	0	—	合計	3,841	4,143	302	108%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	4,099	4,099	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	26	47	21	181%																																																		
合計	4,125	4,146	21	101%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,711	3,948	237	106%																																																		
事業費	130	195	65	150%																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	3,841	4,143	302	108%																																																		
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	年間を通して人気イベント・新企画イベントを毎月実施した。また、幅広い年齢層の認知度を上げるために、各種媒体を利用した広報活動を行った結果、前年度から237%増の利用者増につながった。 自主事業においては、毎月のイベント実施を目標に、人気のイベントや新規企画イベントを開催した。木工教室イベントは、こどもたちに好評で、計画回数を上回る5回実施。さらに、人気の忍者修行もコロナ以来3年ぶりに開催し、多くのこどもたちに参加をいただいた。新たな挑戦で新規イベントを6回実施したが、どのイベントも大変好評で、キャンセル待ちが出るほどの問い合わせや、次回開催要望などの声を数多くいただいた。 広報活動は、毎月の従来の広報活動に加え、近隣小学校へのチラシ配布も行ったことが利用者増にもつながった。また、職員の接遇にも力をいれ、訪れた方には積極的な声掛けや施設見学の誘導、イベントの案内を行った結果がリピーターの獲得にもつながった。さらに、利用者への丁寧な対応も心掛けたことで利用者様から高評価をいただくことができた。
施設の管理	A	施設の管理においては、景観保全と安全確保の考えを常に意識した取組として、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た。 また、修繕においては、利用者サービス低下にならぬよう、業者との打合せを速やかに行い、修繕を行った。 緑地管理においては、除草作業・剪定作業を空いた時間に有効に使用し取り組むことで、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た。今年度も市道から当施設まで伸びる道路脇の草刈り作業も企業体職員で実施し、小萩園の景観保全にも協力できた。 安全対策として、消防施設点検実施、避難訓練実施、他施設でのAED救命研修に参加し、利用者様を守るための意識向上にも努めた。
収支の状況等	A	年間を通じて利用者の満足度を落とすことなく可能な限り節約に努めた。 事業目的以外の支出がないよう顧問税理士のチェックを受け、適正な会計処理を実施。 今年度は、休館もなく、利用者数も増え、毎月のイベント実施を行い事業費や消耗品など支出が増えたが、節電・節水や利用予約のない時間帯のこまめな消灯など管理費の縮減を図り、黒字に収めることができた。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況 1 調査期間 令和4年(2022年)7月8日～8月9日/令和5年(2023年)2月10日～3月6日 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 総合計 40名) 3 集計結果 ・施設内清掃状況・・・「とても良い」、「良い」(95%)、 ・案内表示の分かりやすさ・・・「とても良い」「良い」(100%) ・展示物の内容・・・「とても良い」、「良い」(100%)、 ・接客対応・・・「とても良い」、「良い」(100%) 【利用者の御意見・御要望】 (良い評価) ・すぐく家族で楽しむことができた。 施設内もいつも手入れされていることがよくわかるくらいきれいで、快適だった。 (要望) ・小さい子のためにも車に乗って施設近くまで行きたい。 ・卓球ネットが緩くなっているののでできれば換えてほしい。 ・アンケート結果に対する対応状況 ・基本は、第1駐車場・第2駐車場を使用していただくが、イベント、天候の状況や高齢者、障がい者、その他要望等、相談をいただいた場合は、状況に応じて施設付近まで誘導している。 ・ネットの張り具合などを調整し、対応している。劣化も考えられるので購入を検討している。
--

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)「利用者増」を目標に、自主事業イベント毎月実施、施設での積極的声掛け・御案内を職員一同心掛けた。その結果、前年度に対して1,501名(237%)増加した。コロナ以前の令和元年度(2019年度)に対しては97%だが、通常に近い状態まで増やすことができた。

一番の要因としては自主事業イベントの毎月開催である。人気のある、木工教室、竹を使ったおもちゃ作りを計画回数より多く継続した。竹を使ったおもちゃ作りは、毎回新しい内容で行い参加者からは大好評であった。3年ぶりに開催した忍者修行やボーイスカウトの協力を得て初めて開催した防災イベントも大好評であった。このようなイベントのなかで、一番は親子でふれあい、協力して作業できることに、とてもよい評価をいただいている。こどもたちが楽しむ姿、一生懸命取り組む姿、一緒に協力できる喜びがイベント参加や施設利用増にもつながっている。

もう一つは、職員研修を生かし丁寧な対応、声掛けができたことも要因の一つである。アンケート調査でも、職員の接客対応は毎年高評価をいただいている。職員の利用者増に対する意識が丁寧な対応、行動へと運び、リピーターへとつながった。

広報活動では、従来の毎月の活動に加え、担当課の御協力も力添えもいただき、熊本市内近辺小学校12校、チラシ(施設利用者増の目的として)計2120枚の配布に努めた。

施設維持管理では、アンケートでも高評価をいただけているように、隙間時間を見つけ、除草作業、低木剪定、高木剪定を計画的に取り組んだ。利用者様を気持ちよく迎え入れるための、花いっぱい運動にも努めた。

収支状況については、毎月のイベントによる事業費や電話での案内、道のり誘導などの対応で昨年より上回ったが、その他節水、節電を心掛けることにより黒字内で収めることができた。職員一同、令和4年度(2022年度)目標利用者増に対する取り組みが、結果としてでた一年であった。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	年度当初から、小萩園への来園者に対して、施設職員が積極的に声掛けを行うなど、各種媒体を利用した広報活動を行った結果、前年度より237%増の利用者増につながったことは高く評価できる。 また年間を通して人気イベントを計画回数より多く実施し、同種イベントでも毎回新しい内容にするなど、リピーターの獲得につながっており、積極的な運営ができている。
施設の管理	B	施設は経年劣化している部分があるが、適宜修繕を実施し、利用者の安全に努めている。また、職員が施設に行った際に清掃が行き届いていることが確認でき、利用者アンケートにおいても高評価を得ていることは高く評価できる。
収支の状況等	A	今年度は前年度に比べてイベント回数の増加に伴い施設利用者が増加し、事業費や消耗品などの支出が増えてるにもかかわらず、節電・節水や利用予約のない時間帯のこまめな消灯など管理費の縮減を図り、黒字に収めていることは評価できる。 顧問税理士のチェックを受け、内部統制もしっかりと行うことができている。

○ 総合評価

施設の運営・管理について、協定書及び仕様書に基づき適切に実施できている。

老朽化した施設を適宜修繕しているほか、蜂が確認された際に速やかに注意喚起のPOPを設置する等、利用者の安全確保に努めている。

各種媒体を利用した広報活動、近隣の小学校等へのチラシ配布や来園者に対して、施設職員が積極的に声掛けを行っており、前年度比で237%、令和元年度(2019年度)比で97%と、コロナ禍前の利用者数に近づいている点も高く評価できる。

引き続き、利用者ニーズを反映させながら、施設の設置目的である「市民が森林とのふれあいを通じて、緑化及び自然保護に対する意識の高揚を図るための学習及び活動の場」として運営していただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	白川公園、熊本市中央公民館																																																					
指定管理者	白川公園複合施設管理運営共同企業体																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	中央区役所 区民部 中央区まちづくりセンター																																																					
施設概要	人々が集い 学ぶ 災害に強いまちづくりの拠点として本施設を整備する。 白川公園概要 1 公園面積 19,988㎡(中央公民館敷地面積を含む) 2 公園内施設 (1) 茶室(433.768㎡) (2) 美粧化トイレ 1ヶ所 (3) 東屋 1ヶ所 (4) ベンチ 22ヶ所 (5) その他(植樹ます、花壇工、縁台) 中央公民館概要 1 構造 鉄筋コンクリート造 地上7階建 2 延床面積 2,286.35㎡ 3 敷地面積 2,670㎡																																																					
事業概要	1 都市公園条例第27条に規定する業務(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) (1)～(3)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) (1)～(3)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>R3年度</th><th>R4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>35,830</td><td>68,160</td><td>32,330</td><td>190%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	35,830	68,160	32,330	190%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	35,830	68,160	32,330	190%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>106,717</td><td>106,683</td><td>▲34</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,997</td><td>5,342</td><td>3,345</td><td>268%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>108,714</td><td>112,025</td><td>3,311</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>92,904</td><td>94,726</td><td>1,822</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>11,847</td><td>13,370</td><td>1,523</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,201</td><td>3,804</td><td>▲397</td><td>91%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>108,952</td><td>111,900</td><td>2,948</td><td>103%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	106,717	106,683	▲34	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	1,997	5,342	3,345	268%	合計	108,714	112,025	3,311	103%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	92,904	94,726	1,822	102%	事業費	11,847	13,370	1,523	113%	その他	4,201	3,804	▲397	91%	合計	108,952	111,900	2,948	103%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	106,717	106,683	▲34	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	1,997	5,342	3,345	268%																																																		
合計	108,714	112,025	3,311	103%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	92,904	94,726	1,822	102%																																																		
事業費	11,847	13,370	1,523	113%																																																		
その他	4,201	3,804	▲397	91%																																																		
合計	108,952	111,900	2,948	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	仕様書に基づき業務を遂行した。初めて公民館を利用する市民も多く、関係法令でできない活動を丁寧に説明した。政治活動などで法令に抵触する疑いがある場合は、責任者に注意した。二輪駐輪場で時折、チェーンを掛けずに利用しているバイクがあったため、その都度、注意書きをバイクに掲示した。その結果、規定に反した駐輪は激減し、ルールに従った利用の仕方になった。 令和4年度(2022年度)も各室の定員は制限したが、新型コロナによる臨時休館がなかったため、前年度に比べ、延べ利用者数は、公民館各室が2.4倍、トレーニング室と老人福祉センター機能として使用する部屋を合わせて2.3倍、図書室も1.3倍と順調に増えた。閉鎖中だった2区画を開放した白川公園茶室は2.8倍に急増した。 苦情や要望は適宜対応。利用者が大幅に増えたにもかかわらず、大きなトラブルもなく円滑に運営できた。
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項目の設備点検を確実に履行した。来場者に気持ちよく利用してもらえるよう、清掃や樹木管理など8項目にも積極的に取り組んだ。施設整備の修繕・改善は、白川公園8件、白川公園茶室3件、公民館10件の合わせて21件について実施した。 白川公園関係では、枯れて伐採したハナミズキ周辺の凹凸を平らにしたり、ケヤキの切り株の周りでつまづかないよう地表に出ていた根を取り除いたりした。衛生面と使いやすさを考え、公衆トイレの和便器を洋便器に取り替えた。 白川公園茶室の補修は大幅に減少したが、茶室として長く使用できるよう費用をかけてシロアリ対策を実施した。 屋外の駐車場施設は大雨や落雷などの自然災害もあり、機器類のトラブルが増えた。駐車券が詰まるなど不具合が多かった精算機のプリンターを交換。落雷によって損傷したギヤボックス内の基盤も交換した。 公民館施設も開業から4年を経過して一部に不具合も出てきたが、定期点検を欠かさず、補修も適宜実施して、利用者に不便をかけることのないよう努めた。 また、新型コロナウイルスの感染拡大予防ガイドラインで、職員による清拭作業が解除されるまで、各室のイスや机をはじめ、トイレ、エレベーターなどの共用部分の消毒を徹底した。老人福祉センター機能として開放している教養娯楽室は将棋の駒や碁石も毎日消毒して利用者の感染防止に努めた。白川公園茶室も公民館のガイドラインに準じて、利用のあった部屋の畳やふすまなどをその都度清拭した。公民館の1階ロビーは市民の休息の場になっているため、ガイドラインで清拭作業が解除された後も、毎日、職員がソファやトイレの消毒を続けた。
収支の状況等	A	顧問税理士の指導の下、適正な予算執行に努めた。今年度はコロナ禍による施設の臨時休館がなく、管理費等の支出経費が増加したほか、収入についても、感染症対策の入場制限・利用制限が一部残った影響もあり、参加費収入が伸び悩んだが、各種経費縮減の取組により、収支については黒字を確保した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 白川はるまつりアンケート(実施日・3月12日)調査対象者146人
イベント内容について「とても良い」「良い」が91%、職員対応も「とても良い」「良い」が93%と高い評価を得た。

2 主催講座(実施日・通年)トレーニング室(9月)図書室(8月)調査対象者計100人
主催講座は内容を高く評価する意見が多かった。トレーニング室も図書室も職員の対応は「とても良い」「良い」が95%を超えた。

・アンケート結果に対する対応状況

1の白川はるまつりは、要望を聞き、回答はしていない。ただし、映画上映会の定期開催やワークショップの参加定員を増やしてほしいといった要望は、可能な限り実現したい。
2の主催講座は、「パソコン教室を開設してほしい」との要望に「検討中」と回答。その他の講座開設の要望には、類似した講座をすでに実施していると答えた。
トレーニング室へは「キャッシュレス決済を導入してほしい」との要望があった。新たな機器を設置しなければならず、熊本市との協議が必要と回答した。
図書室へは「本を増やしてほしい」との要望に「新着本が入ってきている」と回答。「読書会のようなものがあるといい」との意見には「今後、イベントとして検討する」と答えた。

○ 総合評価

○ 公民館施設

【公民館】

新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインの緩和に合わせて各室の定員を増やした。ただ、感染が収まっておらず、「3密」を避けることができる定員設定とした。主催講座はこどもから高齢者向けまで31講座を開催。延べ2,187人が参加した。自主講座は49件に延べ1万2,369人、一般貸館は延べ2万5,762人の利用があった。図書室を除く公民館利用者は、前年度より2万6,290人多い4万5,726人となった。

【トレーニング室・老人福祉センター機能】

トレーニング室は呼吸が激しくなることから入室制限を継続したが、施設に配置する健康運動指導士による肩こり・腰痛などのストレッチ体操の指導や、手ごろな料金が知られるようになり、利用者は前年度2.3倍の4,692人に上った。老人福祉センター機能として、公民館主催の高齢者向け開放講座の形式でカラオケと囲碁・将棋を実施。延べ692人が利用した。

【図書室】

利用者数は1万7,673人で前年度の1.3倍、貸出冊数は4万9,119冊で1.4倍増えた。毎月2回ずつ幼児と赤ちゃんのための読み聞かせを開催。こどもの日や読書週間には、親子アルバムづくりや特製しおりのプレゼントなどを企画して、図書室の知名度を高めるよう努めた。また、リサイクル本500冊の無料配布会も開いた。室内にあるガラスケースにペン習字や手編みなどの作品を展示して自主講座の活動を紹介した。

○ 白川公園施設

【白川公園茶室】

前年度は公民館の臨時休館中は新規予約の受付を停止したが令和4年度(2022年度)は通年で受け付けたこと、コロナ禍で閉鎖していた「不言居」「山雲軒」を7月に再開して、「海月庵」とともに3区画すべてで対応したこと、4月に茶会の全国大会があったことなどが大きく影響して、利用者は前年度の2.8倍に当たる延べ4,388人に上った。婚礼の前撮りもコンスタントに予約が入った。

【白川公園】

日常の清掃作業に加え、5月と3月に共同企業体職員で一斉清掃に取り組んだ。2回とも高校生や大学生などのボランティアも参加してもらい、大量の落ち葉や枯れ枝などを処分した。
利活用の面では、公民館で主催講座の座学を開いた後、白川公園で実技をしたり、イベントでも公民館でワークショップや映画上映会、白川公園ではスポーツイベントを開いたりして、公民館と白川公園を一体的に活用した。

■ 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	公民館・白川公園茶室ともに、新型コロナウイルス感染症影響による休館がなく、通年開館することができた。仕様書・協定書に沿った取組が実施された。
施設の管理	A	仕様書・協定書等に基づき適正に管理されていた。 加えて、公園トイレの修繕において和式トイレを洋式トイレに交換するなど、利便性向上のための取り組みも見られた。
収支の状況等	B	感染拡大対策に要する経費が増加したものの、新型コロナウイルス感染症による休館がなく、利用者数が前年度比約2倍となっており、参加費収入も前年に比べ増加したことにより、収支のバランスが保たれた。

○ 総合評価

施設開設から4年目にして、初めて1年間、新型コロナ感染症による休館のない年となった。施設全体の利用者数も前年度比約2倍となり多数の方の利用があった。しかしながら、引き続き感染対策を講じる必要があり、定員制限の継続等、対策に工夫しながら計画的な運営ができた。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	水前寺江津湖公園																																																					
指定管理者	一般社団法人 熊本市造園建設業協会																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和9年(2027年)3月31日																																																					
施設所管課	東区役所 区民部 東区土木センター維持課																																																					
施設概要	都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的とする。 面積89.4ha(うち水面50.0ha)(A.水前寺地区1.2ha、B.出水地区8.1ha、C.上江津地区24.6ha、D.下江津地区36.2ha、E.広木地区19.3ha)																																																					
事業概要	・公園の運営に関する業務 ・公園の管理に必要な事務に関する業務 ・公園維持管理業務																																																					
施設利用状況	<table> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>87,482</td><td>101,890</td><td>14,408</td><td>116%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	87,482	101,890	14,408	116%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	87,482	101,890	14,408	116%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>146,477</td><td>149,742</td><td>3,265</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>5,585</td><td>7,485</td><td>1,900</td><td>134%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>152,062</td><td>157,227</td><td>5,165</td><td>103%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>139,842</td><td>143,312</td><td>3,470</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>6,428</td><td>11,643</td><td>5,215</td><td>181%</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>146,270</td><td>154,955</td><td>8,685</td><td>106%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	146,477	149,742	3,265	102%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	5,585	7,485	1,900	134%	合計	152,062	157,227	5,165	103%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	139,842	143,312	3,470	102%	事業費	6,428	11,643	5,215	181%	その他	0	0	0	-	合計	146,270	154,955	8,685	106%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	146,477	149,742	3,265	102%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	5,585	7,485	1,900	134%																																																		
合計	152,062	157,227	5,165	103%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	139,842	143,312	3,470	102%																																																		
事業費	6,428	11,643	5,215	181%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	146,270	154,955	8,685	106%																																																		
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	今年度は全国都市緑化くまもとフェアが開催されたため、連携してイベントを新たに開催した。通常は、秋に開催している江津湖みなも祭りを都市緑化フェア開催期間の4月にも「江津湖みなも祭り2022春」として開催し、緑化フェアの成功に寄与した。さらに10月開催の「江津湖みなも祭り2022秋」の巨大地上絵では、コロナ禍で中止されている花火大会の再開を祈願する意味でくまモンと打上花火を描いた。「えぶっ子塾」も継続して開催しており、特に4月開催分は緑化フェアと連携し、市民が公園の自然とふれあい、学習できる機会を提供した。 ミナミメダカの展示では、ミナミメダカとしばしば混同され特定外来種にも指定されているカダヤシの生体展示を環境省許可のうえで新たに行い、利用者が外来種の理解を深められるようにした。ミズアオイやキタミソウの保全是、継続し取り組み、県外の保全団体の視察を通じて知識やノウハウの普及、共有に努めた。 利用においては、土日に親子遠足など団体利用が増加傾向にあり、駐車場の利用調整や案内・問合せ対応が必要になった。そのため仕様書に記載されていないサービスセンタースタッフの配置を継続し、アフターコロナに向けた対応を行った。
施設の管理	A	令和3年度(2021年度)に熊本市動植物園と連携し差し芽を行ったウマノスズクサは無事成長し、夏にはジャコウアゲハの繁殖に成功した。ミズアオイやキタミソウ等の希少動植物の管理においては、希少植物管理専属スタッフ(江津守)による保全管理を継続し、出水地区に生息するゲンジボタルの保全も継続した。 植栽管理やトイレ清掃においては、継続して徹底した管理を行っている。広木地区では、仕様書での除草回数の管理水準「年5回」に対して9回実施し、仕様書水準を上回る維持管理を実施した。トイレ清掃も、快適利用・清潔維持の向上を目的に仕様書での標準管理水準「年182回」を上回る「年300回以上(300回以上箇所:広木管理棟353回、東バイパス側駐車場352回)」と大幅に仕様書の回数を上回っている。 新規取組としては、トイレのクモの巣の追加対策としてトイレのセンサーを人感センサーに改修した。 日々の巡視では、経年劣化や破損個所の早期発見、速やかに修繕や安全対策処置を実施し、利用者が安全・安心・快適に公園を利用していただけるよう努めた。
収支の状況等	A	例年の対応として内部監査を年2回、顧問税理士による面談を年2回、第三者によるモニタリングを年2回実施しており、いずれにおいても指摘事項はなく、適正な会計処理が行われている。加えてインボイス制度など新たに対応が必要になる事案については、顧問税理士と相談し、新制度への対応の準備をした。 指定管理業務会計及び自主事業会計に分けて管理、不適切な使用もなく、節制に努めている。自主事業収入は、イベント開催経費にあてるなど、公園管理業務に還元した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 イベント参加者へのアンケート

(1) 調査期間

毎月(えづっこ塾)

(2) 調査方法

親子向け自然学習イベント「わくわくえづっこ塾」の参加者を対象に実施

(3) 結果総括

参加者の36%が新規参加者で、64%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。御意見としては、昨年度と同様、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

令和4年(2022年)10月15日～10月16日

(2) 調査方法

みなも祭り来園者を対象に実施

(3) 結果総括

公園の管理運営に関する全体的な評価は(満足:約75.3%)と高い結果であった。自然環境の良さ(満足:80.9%)や、植物の手入れ(満足:約77%)と全体評価より高く、トイレの満足度に関しては(不満:約1.1% 令和3年度(2021年度)約19.8%)と令和3年度(2021年度)に比べ不満の評価が減少した。その他、駐車場の満足度(不満:約7.3% 令和3年度(2021年度)約18.4%)や東屋やベンチ等休憩施設(不満:約2.8% 令和3年度(2021年度)13.8%)が不満の評価も減少した。自由回答では、花火大会や、くまモン関連のイベント、水を大切に考えるイベント開催要望もあった。また、大きな遊具の設置や、キャンプ場などがあつたらよいとの御意見が見られた。

・アンケート結果に対する対応状況

親子向け自然学習イベントでは、コロナ禍による参加者を減らし実施したが、講師と参加者一人一人と接する時間が増え、サービスの質が向上した結果となり、自然体験や生きもの観察会の要望が多いため、昆虫、水生生物、植物など広い分野での観察会を継続し実施した。

トイレの満足度においても、仕様書水準を上回る維持管理を行った結果、不満の評価が減少したことも考えられ、快適利用・清潔維持の向上を目的に、日々の清掃に努めた。

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

○ 総合評価

コロナ禍の中、開催できなかったみなも祭りが、全国都市緑化くまもとフェアと連携し開催することができた。公園の利用がコロナ前の状況に戻り始め、マルシェなどの持込イベントも増加傾向にあり、土・日・祝日の利用が多くなってきたため、トイレ清掃に関しては、回数や工程調整により効果的に取り組み、安全・安心・清潔な公園として利用していただけるようサービス向上に取り組んだ。

えづっこ塾などイベントにおいても、公園の自然資源を活用したプログラムを考慮し、満足していただける内容を提供した。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御意見については、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。

■ 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対策を講じたうえで、全国都市緑化くまもとフェアと連携したイベントの開催や、生物多様性・普及啓発活動等の自主事業を積極的に実施し、公園利用者が安心して公園を利用できるように工夫されていた。 また、土日の駐車場の利用調整など、利用者ニーズに合わせた運営が実施されていた。
施設の管理	A	希少動植物の管理について、関係機関と連携し、継続した保全活動が実施されていた。 また、植栽管理及びトイレ清掃については、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を行うなど、積極的な姿勢が見られた。施設の修繕についても、速やかな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、内部監査に加えて外部モニタリングも実施し、指摘もなく適切に会計処理がなされている。

○ 総合評価

周辺地域の特性や現場状況を踏まえて、協定書及び仕様書の水準を上回る維持管理・運営がなされている。

新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、全国都市緑化くまもとフェアと連携したみなも祭りの開催、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積極的な自主事業が実施されており、維持管理においては、関係機関と連携した希少動植物の保全活動や、土日の駐車場の利用調整を行うなど、公園利用者のニーズに合わせた運営がなされている。

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自主事業等を実施し、引き続き公園利用者のサービスの向上に取り組んでもらいたい。

令和4年度(2022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	水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場を提供することにより、上下水道に関する知識の普及や、水及び水源の保全に対する意識の高揚を図ることを目的とする。 構造:鉄筋コンクリート造平屋建 床面積:1,245㎡(展示フロア584㎡、研修ホール207㎡、水の実験室124㎡など) 建築面積 2,415㎡(駐車場を除く) 開館時間:午前9時から午後5時まで 休館日:月曜日(月曜日が休日の場合は、翌日以降の休日でない日)																																																					
事業概要	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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>16,385</td><td>36,604</td><td>20,219</td><td>223%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	16,385	36,604	20,219	223%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	16,385	36,604	20,219	223%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>38,262</td><td>38,232</td><td>▲30</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>—</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>38,262</td><td>38,232</td><td>▲30</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>8,711</td><td>9,439</td><td>728</td><td>108%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>334</td><td>406</td><td>72</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>28,470</td><td>29,606</td><td>1,136</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>37,515</td><td>39,451</td><td>1,936</td><td>105%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	38,262	38,232	▲30	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	38,262	38,232	▲30	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	8,711	9,439	728	108%	事業費	334	406	72	122%	その他	28,470	29,606	1,136	104%	合計	37,515	39,451	1,936	105%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	38,262	38,232	▲30	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	38,262	38,232	▲30	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	8,711	9,439	728	108%																																																		
事業費	334	406	72	122%																																																		
その他	28,470	29,606	1,136	104%																																																		
合計	37,515	39,451	1,936	105%																																																		
モニタリングの実施方法	企画事業実施計画書及び企画事業実施報告書により、企画内容の承認及び実施状況を確認。また、月次報告書により、業務や維持管理の状況等を確認。合わせて定期の業務遂行確認(年2回)及び随時の立ち入り調査により実地検査を行った。																																																					

■ 指定管理者の自己評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の設置目的や運営に際しての基本理念を理解し、水に親しみ、上下水道についての理解を深めるための学習の場の提供、上下水道に関する知識の普及や、熊本地域特有の水循環及び地下水保全に関する啓発、情報発信を行い、施設の機能を最大限に発揮できるよう、条例及び仕様書等に基づき適切に運営を行った。 企画事業においては、アンケート等によりニーズを抽出し、水に関する学習施設として楽しみながら学べる体験型の講座や八景水谷公園を活用したものの、さらには季節に合わせたイベントを実施し、こどもから大人まで知識や関心を深めることができたと考える。 また、自主事業として水等に関する各種講座及びイベントを73回実施した。見学者への対応については、あらゆる年齢層に合わせた説明ができるよう情報収集を行い、説明の方法を工夫することで楽しい印象を与え、来館者の満足感や当館への親近感につながるよう努めた。 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。その他、科学館の看板での広報、周辺地域、公共施設、関係団体等に向けたチラシを用いての広報を実施し利用拡大につながるよう努めた。また、環境学習等の団体での利用が促進されるよう、市内の小学校と一部の周辺市町村の小学校に対して、利用案内を配布した。 利用者に対しては、お客様目線でのサービス提供を心がけ、安全・安心・快適かつ公平・公正・平等な利用の機会を確保した管理運営を行うとともに、感染症対策を講じ、学習の場としての適正な環境を保持した。
施設の管理	A	施設の維持管理については、施設内外の環境を衛生的に保持し、施設を利用されるお客さまに対して常に清潔感のある環境を提供するため、清掃受託者に対して適宜指示を行うとともに、当館周辺の清掃や花壇整備等にも取り組んだ。また、維持管理上必要に応じて上下水道局及び隣接する八景水谷公園を所管する北区土木センターに対して、遅滞なく情報提供を行うとともにコミュニケーションを図り、当館一帯が快適な空間となるよう努めた。 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	B	感染症の影響による休館がなかったことから、広報費や光熱水料費等は昨年よりは多くなったが、維持管理などの委託業務は適正価格で契約するとともに、各種購入品の選定等においても引き続き節減に取り組んでいる。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

<調査内容及び実施期間>

- 1 顧客満足度調査に関する内容 ……令和4年(2022年)6月1日から30日まで
- 2 広報や情報発信に関する内容 ……令和4年(2022年)9月1日から30日まで
- 3 施設展示物やイベントに関する内容 ……令和4年(2022年)10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388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以下に列記する。

- 1 顧客満足度調査における「職員の対応」については、来館者から一定の評価を得ていると考える。
- 2 広報や情報発信における各媒体(イベントチラシ・ポスター、ホームページ、Instagram)の内容については悪い評価はなかったが、今回の調査では見たことがないという回答が多かったため、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、おおむ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」35%

・イベントチラシ、ポスターの内容…「分かりやすい」73%、「ふつう」27%

・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」43%

・Instagramを見たことがある…「ある」7%

3 施設展示物やイベント

・常設展示の内容 ……「良い」 77%

<利用者の主な意見>

(良い評価)

・こちらの要望に快く応じていただいて、助かりました。

・私の何回もの質問に適切に回答いただきました。

・こどもの目線に説明があつて、楽しみながら学べる。

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)

・展示物「八景水谷地下水位観測井」の地下水の高さ14mの表示について、“高さ”とは何を測っているのか? → 地下水の高さとは標高水位であることの補足展示を行った。

○ 総合評価

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

令和4年度(2022年度)は感染症の大流行期となったが、拡大防止に向けた様々な対策・対応を確実に実施し、感染症拡大に伴う休館を行うことなく、イベントについてもできる限り実施することができた。

来館者数増加のための方策として、少しずつコロナ禍前の状況に戻っていくことを見据えて、ホームページやSNS等による広報活動や関連団体との連携による団体見学の誘致活動に努め、来館者数や団体見学者数は昨年度、一昨年度を上回った。

通常業務においては、適切な運営に努め、利用者へ展示物等の丁寧な説明を行うことで、啓発効果の向上を図り、館への親近感につながったと考える。団体見学では、熊本市内の小学校を中心とし、希望に沿った内容での展示フロアや研修ホールでの学習、水の実験室での実験を通じて、楽しみながら理解と関心を深めるよう努めた。上下水道局指定事業、自主事業においては、初めての利用者にも、再訪者にも楽しんでもらいながら学習できる内容とすることに努めた。

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、運営に生かすことができるものは速やかに改善に取り組み、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	設置目的、協定書、仕様書に基づき、適切に実施された。 令和4年度(2022年度)は新型コロナウイルスオミクロン株の大流行期となったが、感染症防止策を実施しコロナ感染に伴う休館を行うことなく年度末を迎え、令和3年度(2021年度)と比べ来館者数が増加した。また、ホームページ上での広報の充実や、再来館者にも魅力のあるイベントを開催するなど、来館者増加等に向けた新たな取組に努めたことからA評価とする。
施設の管理	A	協定書・仕様書に基づき適切に実施された。 前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症対策実施、各種イベントや中池開放時においての人数制限を実施するなど安全管理面の強化を徹底していた。 また、開館前などに八景水谷公園内のゴミ拾いや落ち葉収集を行い、必要に応じて草刈り作業を行うなど、積極的に水の科学館周辺のボランティア活動にも取り組んでいたためA評価とする。
収支の状況等	A	昨年度に比べ開館日が増えたことから、様々な管理費・事業費共に増加したものの、休館日に行われる定期清掃当番等の出勤については、超過勤務手当の削減のため振替で代休取得を行うなど、経費削減の取組が見られるためA評価とする。

○ 総合評価

協定書、仕様書に基づき適切に管理運営された。

基本理念に掲げる水に親しみ、上下水道についての理解を深めるため施設所管課や関係部署と連携のもと、利用者に対して学習の場を提供し上下水道に関する知識の普及や水及び水源の保全に対する意識の高揚を図った。

その結果、館内アンケートでは、「非常に満足・やや満足」が97%の回答を得ることができ、多くの来館者が満足して館を利用することができており、指定管理者による適切な管理・運営が行われたと考えられる。

また、市政だよりをはじめ、様々な広報媒体を活用し水の科学館のイベント等の情報を発信することにより初来館者だけでなく再来館者に対してもPRすることによりイベント参加者や入館者数の増加につながった。

上下水道局だけでなく八景水谷公園を所管する北区土木センターに対しても、遅延なく公園等の情報の提供を行うなどのコミュニケーションを図り、科学館一帯が快適な空間となるよう努めており、適切な管理運営が行えていると考える。

令和4年度(2022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 教育総務部 熊本市立図書館																																																					
施設概要	城南地域の生涯教育の場として、地域住民に図書館サービスを提供することを目的とする。 面積:敷地 4,492㎡ 延床 1,881.01㎡(図書館部分:1,249.54㎡、児童館部分:393.47㎡、共用エリア:238㎡) 開館日:平成26年(2014年)3月1日 基本コンセプト:本と出会い、人と出会い、地域住民の生涯学習とふれあい交流の場 施設概要:一般書コーナー、児童書コーナー、新聞・雑誌コーナー、サービスカウンター、閲覧席87席(うちこども席 28席)、視聴覚コーナー2席、インターネットコーナー2席、学習コーナー12席、パソコン持込コーナー4席、書庫、ボランティア室(作業室)、移動図書館車作業スペース、事務室等、熊本市城南児童館併設 ※蔵書冊数 約10万冊																																																					
事業概要	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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>102,787</td><td>140,820</td><td>38,033</td><td>137%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	102,787	140,820	38,033	137%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	102,787	140,820	38,033	137%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>76,755</td><td>76,755</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>99</td><td>130</td><td>31</td><td>131%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,854</td><td>76,885</td><td>31</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>64,157</td><td>63,844</td><td>▲313</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,717</td><td>3,189</td><td>472</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,217</td><td>10,527</td><td>1,310</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,091</td><td>77,560</td><td>1,469</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,755	76,755	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	99	130	31	131%	合計	76,854	76,885	31	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	64,157	63,844	▲313	100%	事業費	2,717	3,189	472	117%	その他	9,217	10,527	1,310	114%	合計	76,091	77,560	1,469	102%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	76,755	76,755	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	99	130	31	131%																																																		
合計	76,854	76,885	31	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	64,157	63,844	▲313	100%																																																		
事業費	2,717	3,189	472	117%																																																		
その他	9,217	10,527	1,310	114%																																																		
合計	76,091	77,560	1,469	102%																																																		
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、定期の業務遂行確認(年2回のヒアリング等)、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	管理運営仕様書に基づき適切な運営に努めた。 当館の特徴である児童館併設や公民館が近隣であるという環境を生かし、通年事業を含めた効果的な連携事業を数多く計画。コロナ流行により各所の事業が減少する中、安全に事業を実施。また仕様書以上の自主事業を展開し、コロナ禍前の来館者数に回復させるよう尽力。感染症の影響が残る中、来館者を約9割まで回復させることができた。引き続き換気や手指消毒の徹底、非接触型体温計を設置して、利用者と職員の安全を図り、施設内での感染拡大防止にも努めた。
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、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに対応し、施設利用者から大きなクレームもなく、年間を通して安全かつ快適な環境を提供した。 開館から9年目、今後設備の経年劣化による故障の増加が想定される。その際、運営インフラへ及ぼす影響度合いが高い設備について抽出し、予防保全としての工事概算費用見積書を担当課へ提出、中・長期的な観点から予算化を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、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。 年間収支計画よりも事業費が増加した予算執行となったが、コロナ禍における来館者確保への対策として事業充実を図ったところであり、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協議を重ね、常に予算執行を見直し、適切な収支状況となった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

● アンケート

- ・対象 城南図書館利用者(50名)
- ・調査期間 令和4年(2022年)6月1日～令和4年(2022年)6月20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

- ・よく調べてくれる。・本の種類を増やしてほしい。・広域で利用できるのも助かる。
- ・図書館入口の展示を楽しみにしています。・環境が整っていて開館時間も長く、とても助かっています。
- ・きれいで職員も親切なので、こどもが城南図書館に行きたいと言います。

● 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(120名)
- ・調査期間 令和4年(2022年)12月5日～令和4年(2022年)12月20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 95.8% 普通 4.2% 悪い 0%
 - ・施設の快適さ 快適・やや快適 97.5% 普通 2.5% 不快 0%
 - ・施設の便利さ 便利・やや便利 94.0% 普通 6.0% やや不便 0%
 - ・施設の総合的な満足度 ぜひ利用したい97.5% 機会があれば利用したい 2.5%
 - ・総合スコア 19.24(満点20.00 他施設の平均値16.92)
- ・評価機関からのコメント 「総合的な満足度」のポイントは4.77と非常に高く、総合スコアも19.24と調査平均16.92と比べてかなり高いスコアとなっている。

● 聞き取りアンケート

- ・対象 城南図書館利用者(50名)
- ・調査期間 令和5年(2023年)2月1日～令和5年(2023年)2月12日
- ・調査方法 窓口・カウンター等で聞き取り調査

利用者の主な意見

- ・料理の本がもう少しあると良い。・ゆったりとした良い雰囲気。スタッフの対応も良いです。
- ・本を探しやすくきれいな図書館でありがたく利用させていただいている。
- ・パソコンが反応してくれないことがある。・こどもトイレの数をもっとほしい。親子トイレもほしい。
- ・床が布(カーペット)張りです。車イスの回転が重い。
- ・今回のにやんだめしなど、大人・こどもと一緒に楽しめました。次回も来ようと話が盛り上がりました。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・スタッフや施設の快適さについての不満は挙がっておらず、施設として御満足いただいている。アンケート結果をエントランス掲示板に設置して、どなたでも御覧いただけるよう公開している。
- ・スタッフの印象について、丁寧で親切な対応で気軽に相談に乗ってもらえると受けとられている。お客様が気軽に御相談いただけるよう、職員研修として接客接客研修を行い、丁寧な言葉遣いや適切な対応を心掛けている。
- ・清掃が行き届き、トイレがいつも気持ちいいが、気温の高い日は暑く感じる時があった。巡回して館内の状態を確認し、状況に応じて清掃や快適な室温となるよう空調の温度管理を行っている。
- ・総合的な満足度として、一番高い評価である「他の人にも教えたい」と思う方が8割おられ、「自分は利用したい」方を含めると97.5%となっている。更なる施設の利用促進へつながらよう、お便り等の紙面以外にもHPやSNSを活用した情報発信を行い、広報活動を行っている。
- ・車イスの移動に関しては、騒音(足音)防止の床材としてあるので、移動や搜索の手助けが必要な場合はお声がけいただくように案内している。
- ・人気のあるものづくり講座や親子で参加できるもの等、要望が高い企画をこれからも計画している。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は感染症による図書館の滞在時間等の制限が緩和されたことにより、より多くの本を手にとってもらえるよう、来館者数を回復すべく効果的な事業の展開や読書環境を整えてきた。前年から実施した「ブックセット」を更に拡張し、こども向け、一般向け、中高生向けと対象を広げ、幅広いニーズに対応すべく実施している。

アンケートの自由回答でも「使いやすい、見やすい」との御意見があり、館内における図書の見せ方としても効果を示すことができた。

児童館や公民館との連携事業も拡大を見せ、単独講座以外にも、通年事業として「あかちゃんといっしょ！ふれあいサロン」を実施し、各館の特色や強みを生かした活動を行うことができた。保護者同士のつながりや子育て支援といったことを本を通して支援を行い、課題解決としての図書利用へ誘うことができた。

地域活動としては、地元有志グループによる会合に参加し、図書館としてどのように城南地域の発展に貢献できるか協議を重ね、翌年度以降、様々な合同イベントを企画している。イベントの資料をレファレンスとして調査を行い、資料作成に寄与することで図書館が持つ機能を果たすことができた。

また図書館の持つ広報力を生かすことで、地域の内外問わず、情報を発信したことで、参加者獲得に貢献することができた。これまで自館のみで企画していたが、今後は地域を巻き込んだイベントとして図書館の存在をアピールするところである。

資料管理の点では、今年度も蔵書点検を実施し、2年連続で年度内の不明本が0冊という実績を残した。職員による図書資料の管理が証明され、結果、図書サービスの根幹である図書貸出を適正かつ確実なものとした。以上のことから、管理運営仕様書以上の活動を行いながらもしっかりと仕様を遵守し、利用者が満足いただけるサービスを提供することができた。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	施設の運営については、協定書、仕様書等に基づき適正に実施された。 今年度は城南公民館と連携し新事業も開催するなど、市指定事業のみならず自主事業にも意欲的に取り組んでいる点は高く評価できる。また、利用者アンケートの結果も良好であり、利用者に寄り添った親切な対応やサービスの向上に努めている。 積極的な施設運営が利用者数の増加にもつながっており、仕様書以上の取組が行われていると判断しA評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づき適正に実施された。 毎月実施している避難訓練のほか、職員研修において消火器、消火栓の使い方や吐しゃ物処理について理解を深めるなど、全職員で施設管理の意識を高めていることは評価できる。 保守点検業務についても施設維持管理計画に沿って遅滞なく行われており、適切な管理ができていると判断しB評価とした。
収支の状況等	B	不適切な支出はない。光熱水費の増加等により黒字運営とはならなかったものの、適宜予算執行の見直しを行った運営努力を評価しB評価とした。

○ 総合評価

施設の運営について、今年度はこれまで新型コロナウイルスの影響により実施できなかった事業を再開することができたほか、新たに公民館との連携事業を始めるなど、地域に根差した図書館として充実した運営ができた。

コロナ禍においても集客ができる事業を計画し、施設の利用促進に努めたことで来館者数も増加傾向にあり、コロナ禍以前の状況に近づきつつある。

施設の維持管理についても保守点検や修繕を適切に行っており、利用者からも快適であると高い評価をいただいている。

今後も利用者の多様なニーズを捉え、サービスの向上に努めていきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	城南児童館																																																					
指定管理者	城南図書館管理運営共同企業体																																																					
指定期間	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	こども局 こども育成部 こども支援課																																																					
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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>17,252</td><td>24,616</td><td>7,364</td><td>143%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	17,252	24,616	7,364	143%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	17,252	24,616	7,364	143%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>76,755</td><td>76,755</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>99</td><td>1,330</td><td>1,231</td><td>1343%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,854</td><td>78,085</td><td>1,231</td><td>102%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>64,157</td><td>61,194</td><td>▲2,963</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,717</td><td>3,189</td><td>472</td><td>117%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>9,217</td><td>14,377</td><td>5,160</td><td>156%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,091</td><td>78,760</td><td>2,669</td><td>104%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	76,755	76,755	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	99	1,330	1,231	1343%	合計	76,854	78,085	1,231	102%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	64,157	61,194	▲2,963	95%	事業費	2,717	3,189	472	117%	その他	9,217	14,377	5,160	156%	合計	76,091	78,760	2,669	104%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	76,755	76,755	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	99	1,330	1,231	1343%																																																		
合計	76,854	78,085	1,231	102%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	64,157	61,194	▲2,963	95%																																																		
事業費	2,717	3,189	472	117%																																																		
その他	9,217	14,377	5,160	156%																																																		
合計	76,091	78,760	2,669	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、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	新型コロナウイルス感染症による育児環境にも変化を及ぼし、保護者同士の関わりが減少してきている事を踏まえ、親子の仲間づくりの拠点である児童館が主となり、図書館・城南公民館・城南子育て支援センターと連携し、「あかちゃんといっしょ！ふれあいサロン」を開催した。 新型コロナウイルス感染拡大により、自宅等にこもりがちだった保護者へ育児講座を通し、子育てに関する知識の学びの場を提供した。 その後同じ年齢のこどもを持つ親同士をつなぐ「おしゃべり会」を毎月1回、年12回開催し、交流を図ってもらい仲間づくりのサポートの一助を担った。 年次計画以外にも多くの事業に取り組み、地域の子育て施設や団体と連携を図り事業を開催することで、地域に根差した児童館運営に努めることができた。
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、担当課へ事前報告・決裁後、速やかに対応し、施設利用者から大きなクレームもなく、年間を通して安全かつ快適な環境を提供した。 開館から9年目、今後設備の経年劣化による故障の増加が想定される。その際、運営インフラへ及ぼす影響度合いが高い設備について抽出し、予防保全としての工事概算費用見積書を担当課へ提出、中・長期的な観点から予算化を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	関係法令等に基づき、顧問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症防止対策の換気等による冷暖房や空気清浄機、加湿器の設置台数を増やした事で光熱費が増加したものの、支出は指定管理料の範囲内に収めており、スタッフもコスト削減に努め、年間を通してほぼ計画通りの収支とする事ができた。 年間の事業内容等を充実させたことにより、事業費の増加はあったが、税理士指導の下適切な会計処理を行い不適切な支出はなかった。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

● アンケート

- ・対象 城南児童館利用者(50名)
- ・調査期間 令和4年(2022年)6月1日～令和4年(2022年)6月20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＞
- ・いつも快適に利用させていただいています。
- ・先生たちも優しく、親子共々お世話になっております。
- ・朝の活動で絵本の読み聞かせや製作があり、こどもの遊びの幅が広がりました。
- ＜改善してほしい等＞
- ・入館するときの健康チェックシートを、こどもを抱えながら記入するのが大変。もっと簡素化してほしい。

● 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(120名)
- ・調査期間 令和4年(2022年)12月5日～令和4年(2022年)12月20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 95.8% 普通 4.2% 悪い 0%
- ・施設の快適さ 快適・やや快適 97.5% 普通 2.5% 不快 0%
- ・施設の便利さ 便利・やや便利 94.0% 普通 6.0% やや不便0%
- ・施設の総合的な満足度 是非利用したい97.5% 機会があれば利用したい2.5%
- ・総合スコア 19.24(満点20.00 他施設の平均値16.92)
- ・評価機関からのコメント 「総合的な満足度」のポイントは4.77と非常に高く、総合スコアも19.24と調査平均16.92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(50名)
- ・調査期間 令和5年(2023年)2月1日～令和5年(2023年)2月12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＞
- ・いつも安心して遊べるので、楽しい時間が過ごせています。
- ・とても充実しています。
- ＜改善してほしい等＞
- ・イベントの予約枠をもっと増やしてほしい。
- ・利用カードを探すのが大変。

・アンケート結果に対する対応状況

- ・イベントの予約枠を増やした。
- ・利用カードを探される時は、なるべくスタッフも手伝いをするよう心掛けた。
- ・健康チェックシートの記入時に座って書けるよう、椅子を設置した。
- ・外遊びの遊具を増やした。

○ 総合評価

今年度は、指定管理期間の最終年度として、新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで教室や講座の定員制限設け、新型コロナウイルス感染拡大前の事業実施数に戻して取り組む事ができた。また、こどもフェスタ・夏まつり・文化祭・春まつりなどの大型催事についても多くの方に参加していただけるよう、時間制限を設けた予約制で開催するなど、児童厚生員で工夫を凝らして事業を計画することができた。

なお、大型催事については、これまでの職員の経験を生かした新しい企画にも取り組み、「移動式プラネタリウム体験」やスタッフ手作りの「お化け屋敷」、手作り人形劇「赤ずきん」を実施し、すべて大人気のイベントとなった。

次に、職員研修については、地域の保育園、幼稚園の保育士を対象にして、専門の講師を招き、絵本の読み聞かせの研修を行った。日々の業務と並行してスキルアップ研修にも積極的に参加し、利用者から「スキルが高いですね」と嬉しい声も聞かれ事業数だけではなく内容の充実にも取り組む事ができた。

次年度は、中高生と児童館とのつながりを目的として、地域の中高生を対象としたボランティアグループの立ち上げを計画している。最後に、子育て支援センター、公民館、主任児童委員、地域まちづくり団体などと更に連携を図ることで、当館のにぎわいづくりと活性化につなげ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	仕様書、協定書に基づき適正な管理運営ができていた。アンケート結果からもわかるように、利用者満足度も非常に高く、利用者からの要望にも、可能な範囲で工夫し柔軟に対応している点が評価できる。 また、新型コロナウイルス感染症の影響下における子育て世帯の実状を汲み取ったイベントや育児講座などを企画するなど利用者に寄り添った運営ができていた点も評価し、A評価とした。
施設の管理	B	設備修繕等に係る報告も滞りなく行われ、設備の維持管理も適正に実施された。また、日々の点検により設備の状況を把握し、不具合が想定される部分に関して早期対策を検討するなど、より安全で快適な施設づくりに積極的に努めている点を評価し、B評価とした。
収支の状況等	B	事業目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理がなされていたためB評価とした。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)はイベントの予約人数枠等については制限があったものの休館することなく運営することができた。
3年ぶりとなるイベントの開催や工夫を凝らした多種多様な自主事業の実施などもあり、利用者数は昨年度と比較しても大幅に増加している。
また、公民館をはじめ学生ボランティアや民間企業、近隣施設との積極的な連携は、児童館はもちろん地域の活性化にもつながっている。
次年度には中高生を対象としたボランティアグループの立ち上げが予定されているなど、今後も更なる活発な運営を期待したい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	桜の馬場観光交流施設、桜の馬場観光交流施設駐車場																																																					
指定管理者	熊本城観光交流サービス 株式会社																																																					
指定期間	平成23年(2011年)3月5日～令和13年(2031年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 観光交流部 観光政策課																																																					
施設概要	熊本城のエントランス部分に当たる桜の馬場地区において、県内の観光拠点として観光客の増加や周辺地域への回遊性の向上等を図ることを目的とする。 ・延床面積 3,301.36㎡(地上2階建て) ・総合観光案内所(328.37㎡) ・歴史文化体験施設(2,136.80㎡) ・親水空間施設(48.60㎡) ・多目的交流施設(338.22㎡) ・駐車場(299.09㎡) ・駐輪場(78.28㎡) ・駐車場ゲート(72.00㎡)																																																					
事業概要	・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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>98,911</td><td>202,151</td><td>103,240</td><td>204%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	98,911	202,151	103,240	204%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	98,911	202,151	103,240	204%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>127,937</td><td>107,980</td><td>▲19,957</td><td>84%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>18,934</td><td>41,341</td><td>22,407</td><td>218%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>12,006</td><td>20,208</td><td>8,202</td><td>168%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>158,877</td><td>169,529</td><td>10,652</td><td>107%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>10,539</td><td>12,713</td><td>2,174</td><td>121%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>130,804</td><td>116,186</td><td>▲14,618</td><td>89%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,448</td><td>2,508</td><td>▲1,940</td><td>56%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>145,791</td><td>131,407</td><td>▲14,384</td><td>90%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	127,937	107,980	▲19,957	84%	利用料金収入	18,934	41,341	22,407	218%	その他	12,006	20,208	8,202	168%	合計	158,877	169,529	10,652	107%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	10,539	12,713	2,174	121%	事業費	130,804	116,186	▲14,618	89%	その他	4,448	2,508	▲1,940	56%	合計	145,791	131,407	▲14,384	90%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	127,937	107,980	▲19,957	84%																																																		
利用料金収入	18,934	41,341	22,407	218%																																																		
その他	12,006	20,208	8,202	168%																																																		
合計	158,877	169,529	10,652	107%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	10,539	12,713	2,174	121%																																																		
事業費	130,804	116,186	▲14,618	89%																																																		
その他	4,448	2,508	▲1,940	56%																																																		
合計	145,791	131,407	▲14,384	90%																																																		
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12回、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	コロナ禍での運営が続く中、お客様が安心安全に施設見学できるよう清掃・換気を徹底し運営に取り組んだ。修学旅行やインバウンド需要も大幅に増え、来館者数は昨年比204%と開館以来の新記録となった。 イベントに関しても、熊本城との連携をはじめ、全国都市緑化フェアやアジア・太平洋水サミットと連携し「肥後六花」や「くまもとの名水」を紹介する企画や人吉市、西南戦争田原坂資料館とのコラボなど、他施設との交流を積極的に行い、幅広いテーマで熊本の歴史文化の発信に取り組んだ。 また、新しい取組としては、県内の子育て世代をターゲットにキャラクターを活用したこども向けイベントの開催や、熊本城VRを活用した熊本城メタバースを制作し遊びながら熊本城の魅力を体感できる参加体験型イベントも実施し好評を得た。 熊本城の新しい観光・教育プログラムとして「防災・減災プログラム」を積極的に学校へセールスを行い団体獲得に力を入れるとともに、内容面ではボランティアガイドスタッフと研修を実施するなど、おもてなし向上にも努めた。 またSNSもPR動画などを組み入れ、熊本城や市の広報LINEも積極的に活用しながら情報発信に取り組んだ。
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、計画修繕内容の適宜見直しを図るなど、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)の管理に引き続き注力するとともに、日常メンテナンスもさらに強化した。 また当該年度は、バス乗降場のアスファルト舗装の不陸が見られたため、緊急舗装工事を施した。 また、来苑者増加に伴うゴミの散乱やハト、カラスのふん害が増えているため、衛生的な環境維持に注力した。
収支の状況等	A	収入は、利用料収入が前年比218%の22,407千円増となり、また、その他収入も好調に推移したことから、前年比107%の10,652千円増。開館以来最高収入を記録した。 支出は、来館者増による人件費増など管理費が増えたものの前年比90%の14,384千円減となった。 収支バランスは非常に好調に推移した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査方法: 記述式

2 結果概要: 有効回答数136名

・来館者の年代は10代が25.7%と最も多く、次いで10代未満の22.8%、60代の16.9%、40代が14%と続く。

・来館者は県外から88.2%、市内を含む県内は10%。

・家族で来館が過半数を超え68.4%、友人と11.8%、一人で10.3%が続く。

・当施設の認知度は、知っていた24.3%、知らなかった61.8%。

・来館者の73.5%が熊本城域(熊本城、券売所、城彩苑入口)に入ってから当施設を認識し、共通券についても、知らなかった57.4%、知っていた23.5%、熊本城・城彩苑に来て知った16.2%。

・共通券を知ったきっかけは、券売所で案内されて57.4%、苑内入口の看板・チラシを見て16.2%、ホームページを見て9.6%が続く。

・人気コンテンツは体験コーナー40.4%、君も変身写真撮影31.6%、歴代有名人対局クイズ27.9%、熊本城ライブカメラ・西南戦争クイズ26.5%、熊本城VR25%

・スタッフの接遇・対応は非常に良い56.6%、良い17.6%、普通21.3%

※ 無回答があるため合計が100%にならない

※ 人気コンテンツの調査は、複数回答のため合計が100%を超える

【回答者の意見】

・案内板をもっとわかりやすくしてほしい

・小さい子も楽しめる場所も作ってほしい

・体験コーナーが楽しい

・お声かけが丁寧、親切でいろいろ教えてくれた

・アンケート結果に対する対応状況

・共通券の認知度を上げるため、熊本城券売所をはじめ苑内入口へサインを増設。熊本城と連携したイベントを実施し、共通券の販売促進を図った。旅前での共通券認知度アップにつながるようSNSの発信に力を入れた。

・館内をより効率よく見学いただくため案内ルートを示すサインを設置したり、海外のお客様にもわかりやすいよう英語での演目案内等を取り入れ対応に努めた。

・お客様(特にこどもたち)への声掛けを積極的に行い、体験コーナーをより楽しめる演出を行った。

・熊本城ガイドも幅広い年齢層にあわせて演出方法に変化を加え、楽しくわかりやすい説明に努めた。

○ 総合評価

熊本城の年間来園者数が100万人を超え、当施設も来場者数が20万人を超え、開館以来最高を記録した。なりきり体験や防災減災プログラム、花童、096k熊本歌劇団の特別公演など集客力の高いプログラムも定着するようになり、施設利用料も開館以来最高を記録した。

施設の老朽化や来場者増に伴う維持管理業務負荷が増加するも、日常管理を徹底することで快適なサービス提供に取り組んだ。

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

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	各種イベントや他施設と連携を行い、幅広いテーマで熊本の歴史文化の発信を積極的に行った。 また、熊本城VRを活用したメタバースなど新たなイベントの開催や、「防災・減災プログラム」の学校へのセールス等新規顧客の獲得に向けた工夫がなされ、来場者数は過去最高を記録するなど高く評価できA評価とした。
施設の管理	B	施設の管理については、事業契約書に基づく業務が適切に実施された。建築物・建築設備に不具合が生じた際は、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など、来場者が利用しやすい環境づくりに配慮している点が評価できB評価とした。
収支の状況等	A	新型コロナウイルス感染症による水際対策の影響により、上半期は外国人観光客の入込が非常に厳しい状況であったが、創意工夫により収入（利用料金収入、その他）は開館以来最高を記録した。 また来場者増による管理費の負担が増えたものの支出は前年比90%であり、効率的な支出の抑制により収支バランスが非常に好調に保たれたことからA評価とした。

○ 総合評価

年間を通して、各種イベントの開催や他施設との連携に加え、新たに熊本城VRを活用したメタバースを実施するなど、積極的な誘客に取り組んだことにより、昨年比で来館者数204%、利用料金収入218%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、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4年度(2022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) (1)～(3)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 border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>76,070</td><td>155,991</td><td>79,921</td><td>205%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	76,070	155,991	79,921	205%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	76,070	155,991	79,921	205%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>184,950</td><td>151,659</td><td>▲33,291</td><td>82%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>19,898</td><td>40,869</td><td>20,971</td><td>205%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>8,550</td><td>5,525</td><td>▲3,025</td><td>65%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>213,398</td><td>198,053</td><td>▲15,345</td><td>93%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>72,296</td><td>75,346</td><td>3,050</td><td>104%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>20,727</td><td>18,250</td><td>▲2,477</td><td>88%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>123,380</td><td>111,056</td><td>▲12,324</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>216,403</td><td>204,652</td><td>▲11,751</td><td>95%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	184,950	151,659	▲33,291	82%	利用料金収入	19,898	40,869	20,971	205%	その他	8,550	5,525	▲3,025	65%	合計	213,398	198,053	▲15,345	93%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	72,296	75,346	3,050	104%	事業費	20,727	18,250	▲2,477	88%	その他	123,380	111,056	▲12,324	90%	合計	216,403	204,652	▲11,751	95%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	184,950	151,659	▲33,291	82%																																																		
利用料金収入	19,898	40,869	20,971	205%																																																		
その他	8,550	5,525	▲3,025	65%																																																		
合計	213,398	198,053	▲15,345	93%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	72,296	75,346	3,050	104%																																																		
事業費	20,727	18,250	▲2,477	88%																																																		
その他	123,380	111,056	▲12,324	90%																																																		
合計	216,403	204,652	▲11,751	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	新しくなった空調設備の運用が始まり、利用者にとって快適かつ安定的な従来通りのサービスを提供することができた。また、新型コロナウイルス感染症拡大による社会状況が変化する中、オンライン会議やハイブリットでのイベント開催に対応するため、オンライン音声システムの構築等設備対応を行うことでサービスの向上、稼働率向上に努めた。 企画事業では、新型コロナウイルス感染症に伴う行動制限が緩和された7月以降、殆どの事業を対面方式で実施することができた。多くの事業で参加者が戻ってきたが、半面、日本語支援事業では学習者の増加に対し、新型コロナウイルス感染症の影響で活動できなかった方々の環境の変化やいまだ不安を抱えるボランティアの方も多く、ボランティアが不足する状況もあったが、新たに再募集を行うなど対応を行った。その他、依頼ベースの事業では、ホームステイや出前事業など、件数は少なかった。 また、外国人総合相談プラザでは急増するネパール人たちへ対応するためネパール語相談日を増設するとともに、専門の相談員や多言語相談員が一堂に会するワンストップ相談会を開催し、好評を得た。
施設の管理	A	仕様書及び保守点検計画表に基づき適切な管理を実施した。設備の老朽化が進む中で修繕が増えつつあるが、今年度は令和3年度(2021年度)の設備定期点検及び消防設備点検の際に不備の指摘があった部分を中心に修繕を行っていくことで、施設の安全確保、機材の延命に努めた。 また、昨今の物価高に伴い、電気、ガスなど使用料の高騰の影響を受けたが、こまめな空調動力の切換えや施設利用に合わせた照明の運用等可能な限りの省エネ化に努めた。 男性トイレのセンサー異常が多くなってきたため、市と協議し計画的な部分改修を実施した。 令和4年度(2022年度)は、全国都市緑化くまもとフェア開催に合わせ、国際交流会館前に花に囲まれた地球を模したオブジェの設置や、色とりどりの花をプランターや花壇に植えるなど、サクラマチから熊本城の間を花いっぱい演出する事業を実施し緑化フェアの一役を担った。フェア終了後も季節ごとに花壇を楽しめる演出を行った。
収支の状況等	B	財務会計規程に則り、適正な会計処理を行った。 利用料金収入に関しては、新型コロナウイルス感染症収束後の回復も見られ、前年度比205%の増額となった。またlink cafeの運営を見直したことから人件費で1,000万円ほどの経費削減を行うことができた。しかしながら利用料金の目標額(5,800万円)には遠く及ばずまた、指定管理料の増額もなかったため、収支状況は昨年度より360万円ほど悪化した。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和5年(2023年)2月14日～3月5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100名)

3 調査概要

令和4年度(2022年度)の施設利用者へのアンケート調査においては、昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により以前に比べると利用者数が伸び悩む状況ではあったが、行動制限など様々な規制が徐々に緩和される中、現在の利用状況についての利用者の声を聴くとともに、今後の運営に反映させるべく御意見をいただくために実施した。

設問として、利用者の年代や性別、住居等基本情報、使用施設、設備状況の感想、取り組んでもらいたいサービス、現在の利用形態、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による今後の会議、イベント開催のあり方について調査。

利用者の年齢層は、これまでは50代、60代が最も多く、次いで40代、30代という傾向にあったが、今回は30代から50代世代の利用が多く、60代以降の世代の利用が以前に比べると減少していた。以前は健康体操やサークル活動での高齢者の利用が多く見受けられたが、昨今の新型コロナウイルス感染症の影響で、高齢者の集う会自体の利用が減少したため、その影響が反映されたと思われる。

設備の状況については平成6年(1994年)の会館オープン以来30年近く経ち、設備も古くなってきておりこまめな清掃とメンテナンス等を行う事で維持管理を行っているところであるが、「よく清掃、整備されている」が8割程度の回答をいただいたことについては素直に喜ばしいことではないかと考える。

施設への要望、今後の利用のあり方については、Web配信やオンライン会議についての意見が多く寄せられ、利用のあり方が変わってきているように感じるとともに、オンライン会議等への対応設備を整えていく等、今後も適切に対応していきたい。

・アンケート結果に対する対応状況

和室等床の間改修のための検討(業者打合せ)、インターフェイス等を活用したオンラインシステムの再構築、オンライン用モニター、Webカメラの導入

○ 総合評価

前述したとおり、空調改修工事が終了し新たな環境でスタートすることができた。

また、電力の高騰により影響を受けたが、スタッフの細やかな電力使用量の調整により損失を最小限に抑えることができた。

しかし、利用料金収入においては、前年度より大幅に回復したものの、新型コロナウイルス感染症感染拡大以前の収入には遠く及ばず、収入減となってしまった。会議室の利用の変化もあり、新たな顧客獲得には困難を極めた。今後、利用料金の改定も視野に入れ、新たな貸館業務を模索しなければならないと感じた。

事業においては、国際交流の本来の形である対面交流を再開できたことはよかった。

また、在住外国人の増加に伴い、外国にルーツをもつこどもたちの増加に対するサポートとして、これまでの小中学校に通うこどもの教科における日本語支援に加え、未就学児への支援も拡大することができた。

その他、在住外国人に対する支援だけでなく、地域における多文化共生のまちづくりを進めるべく、自治会と協力し、「やさしい日本語」の研修やTSMCの進出に対し商店街の方々を対象に「台湾文化講座」「台湾語講座」なども実施することができた。

今後も日本語教室や外国人総合相談プラザにおける事業の拡充と地域社会における多文化共生のまちづくりに向けた啓発活動、若い世代のグローバル人材育成に向けた事業をしっかりと実践していくことが重要であり、そのための新たな人脈及び連携を構築していくことが必要であると考えます。

■ 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	外国人総合相談プラザの運営においては、新たにネパール語相談の日を開設し、増加する在住ネパール人への支援を強化した。また、専門相談員や通訳が一堂に会するワンストップ相談会を開催することで、通常の相談日に相談できない方や複数の相談をしたい方のニーズに対応し、在住外国人に寄り添った取組を行った。さらに、日本語支援事業においては、ボランティアが不足する中で、新たなボランティアの育成に努めるとともに、実際にボランティアが不足する場合は、参加者とボランティアのペアの組み替えを行うなど運営方法の工夫を行った。その他、外国ルーツの未就学児への支援や台湾文化理解講座の実施など、新たな取組も積極的に実施した。 このように外国人のニーズに即し、常に改善を図った運営を行っている点が評価できるため、A評価とした。
施設の管理	A	施設や設備の老朽化が進む中で、必要とする補修や修繕を迅速に実施し、利用者が安心して利用できる施設管理に努めている。また、令和3年度(2021年度)に導入したハイブリット空調については、電気とガスの切替えをこまめに実施することで省エネに努めた点を評価し、A評価とした。
収支の状況等	B	利用料金収入は昨年度205%に増加し、改善が見られた点は評価できるが、目標額の5,800万円には及ばず、収支差額は昨年度比で約360万円の減収となったため、B評価とした。

○ 総合評価

施設の管理及び運営において、協定書及び仕様書等に基づき、適切に業務が実施されており、本市の地域国際化の拠点としての取組を遂行したといえる。特に、運営面では、ネパール語相談日の開設やワンストップ相談会の実施、外国ルーツの未就学児への支援など、これまでの取組に捉われることなく、本市の多文化共生の現状や在住外国人のニーズを踏まえ、創意工夫を凝らした新たな取組にも着手した点が大変評価できる。

また、アフターコロナによる人的交流の再開や台湾半導体関連企業の熊本進出などを背景として、本市の在住外国人も過去最多となる中、国際交流会館の役割も更に重要となることから、今後も当課と密に連携を図っていくことが重要である。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市現代美術館																																																		
指定管理者	公益財団法人 熊本市美術文化振興財団																																																		
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																		
施設所管課	文化市民局 文化創造部 文化政策課																																																		
施設概要	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アートラボマーケット(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 1～6のほか、美術館の設置の目的を達成するために必要な事業。																																																		
施設利用状況	<table><tr><td>(人)</td><td>R3年度</td><td>R4年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>全体</td><td>75,107</td><td>90,910</td><td>15,803</td><td>121%</td></tr></table>	(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	75,107	90,910	15,803	121%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																															
全体	75,107	90,910	15,803	121%																																															
収支状況	<table><tr><td>収入(千円)</td><td>R3年度</td><td>R4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>311,837</td><td>275,390</td><td>▲36,447</td><td>88%</td></tr><tr><td>利用料金収入</td><td>20,451</td><td>31,642</td><td>11,191</td><td>155%</td></tr><tr><td>その他</td><td>13,171</td><td>37,791</td><td>24,620</td><td>287%</td></tr><tr><td>合計</td><td>345,459</td><td>344,823</td><td>▲636</td><td>100%</td></tr></table> <table><tr><td>支出(千円)</td><td>R3年度</td><td>R4年度</td><td>対前年度増減</td><td>前年比(%)</td></tr><tr><td>管理費</td><td>10,741</td><td>11,759</td><td>1,018</td><td>109%</td></tr><tr><td>事業費</td><td>300,570</td><td>338,522</td><td>37,952</td><td>113%</td></tr><tr><td>その他</td><td>13,200</td><td>11,934</td><td>▲1,266</td><td>90%</td></tr><tr><td>合計</td><td>324,511</td><td>362,215</td><td>37,704</td><td>112%</td></tr></table>	収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	311,837	275,390	▲36,447	88%	利用料金収入	20,451	31,642	11,191	155%	その他	13,171	37,791	24,620	287%	合計	345,459	344,823	▲636	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	10,741	11,759	1,018	109%	事業費	300,570	338,522	37,952	113%	その他	13,200	11,934	▲1,266	90%	合計	324,511	362,215	37,704	112%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																															
指定管理料	311,837	275,390	▲36,447	88%																																															
利用料金収入	20,451	31,642	11,191	155%																																															
その他	13,171	37,791	24,620	287%																																															
合計	345,459	344,823	▲636	100%																																															
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																															
管理費	10,741	11,759	1,018	109%																																															
事業費	300,570	338,522	37,952	113%																																															
その他	13,200	11,934	▲1,266	90%																																															
合計	324,511	362,215	37,704	112%																																															
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「アート力を見せる」「アートへの愛情を育てる」「アートが人をつなぐ」「アートで地域に密着する」を軸に令和4年度(2022年度)も事業を実施した。 ●アート力を見せる メインギャラリーでは、計5本の展覧会を開催。①和田誠展②不思議の森に棲む服 ひびのこづえ×KUMAMOTO展③PAPER: かみと現代美術展④熊本市市民美術展 熊本アートパレード展⑤坂口恭平日記展を実施した。 あわせて、ギャラリーⅢ・井手宣通記念ギャラリーは、開館20周年に合わせて若手作家を特集した「OurAttitudes展」、人知れず驚異の制作活動を行っている表現者に注目した「誰も知らない」展など、地元ゆかりの作家の作品を紹介した。 ●アートへの愛情を育てる 令和3年度(2021年度)と比べ、新型コロナウイルスの影響がやや弱まったことから、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・実施したほか、アートバス、アートプログラム、団体案内などの教育普及事業は、102件・2331人(R3:66件・1349人)の参加があった。 ●アートで人をつなぐ クラウドファンディングで獲得した資金をもとに、ホームギャラリーの家具、またショップと旧カフェを改装し、創作とコミュニケーション、ショッピングを楽しめる「アトラボマーケット」としてリニューアルした。多くの市民の憩いやクリエイティビティを刺激する場となるよう努めた。 ●アートで地域に密着する: 上通アートプロジェクトでは「上通甘味手帖」を実施したほか、サッカーワールドカップ開催を機に日本と対戦国の双方を応援する「マッチフラッグプロジェクト」、アートの持つクリエイティビティを行政の課題解決に役立てる「ご用聞き」など多彩な事業を実施した。
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。 昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講ずること、来館者に安全・安心に過ごしていただくための運営を行った。 コロナ禍での展覧会関連イベント及び地域との連携イベント等については、参加者が安全に参加できるかを考えイベント実施に臨んだ。万全の対策をもって実施したことに伴い、お客様の笑顔をたくさん見ることができた。 開館20周年を迎え、カフェスペースとミュージアムショップをリニューアルするために、初めてクラウドファンディングを実施した。目標設定額を達成し開館記念日の10月12日に、地域の人たちが積極的に参加できる場所「アトラボマーケット」として生まれ変わった。 新型コロナウイルス感染症の流行から3年を迎え、人の動きが活発になってきたが、美術館の入場者数はコロナ禍前までに戻っていない。これからアトラボマーケットやフリースペース等を有効活用してコロナ禍前のように活気を取り戻していきたい。
収支の状況等	A	自己努力による収入面においては、過去最高額である24,228,260円もの助成金や補助金を獲得することができた。また、開館20周年の館内リニューアル費用の財源として募ったクラウドファンディングでは、多くの企業や個人から御支援していただき、12,528,000円もの寄付が集まった。 これらは館の事業や企画を高く評価していただいた結果であり、利用料金収入以外の自己努力によりこれだけ多くの助成、補助、寄付を集められたことは、館の運営を続けていくうえで大きな自信へとつながった。 こうした自己努力収入を得ながらも、最終的な収支差は大きなマイナスとなった。上記のような収入は令和4年度(2022年度)だけの単発的な収入であり、この先も続くものではない。一方で、現在起きている物価上昇、人件費・資材費の高騰等の影響を受け事業費・管理費ともに支出額は増えていくと予想されるため、課題解決に向けて更なる取組を進めていく。

○ 利用者アンケートの結果

・アンケートの実施状況

1 調査期間

令和4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日
(令和4年(2022年)9月18日～9月19日までは台風のため臨時休館)

2 調査方法

エントランスにアンケート用紙、アンケート回収ボックスを設置。
アンケートは、市内来館者用と市外来館者用の2種類に分け実施。

3 回収件数

市内92件、市外122件(合計214件)

4 展覧会満足度

市内98.7%、市外99.1%(98.9%)

5 利用者の主な意見

【ソフト面:美術館の存在・企画】

・映像や服などの作品も飾ってあり、飽きずに観れて良かった。分かりやすい配置だった。[和田誠展]
・衣装に関して自分が意識してみたことがなかったので、これからまた新たな視点で劇等みることができそうです。ありがとうございました！[ひびのこづえ展]
・作品の良さだけでなく、作家のパーソナリティや熊本そのもの、現代社会での生活のあり方など様々な方面で楽しめた。[坂口恭平展]

【ハード面:美術館の施設・人】

・とても親切な、にこやかな印象を受けました。
・スタッフの方から説明もいただき、ありがたかったです。写真もOKということでよかったです。
・居心地が良くて大満足です。

・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】

・展覧会の監視員が障がい者の方へ不快な思いをさせてしまったため、監視員研修で「合理的配慮」についての研修を実施した。

○ 総合評価

【取組に関して】

いまだ新型コロナウイルス感染症の影響が残るとはいえ、市民生活の中では、少しずつその落ち着きを取り戻しつつあるように感じる。そのような中、まず着目すべきは入館者数である。令和4年度(2022年度)の入館者数は90,910人。前年度(75,107人)より回復したとはいえ、前期指定管理期間(5年間)の平均入館者数283,706人の3分の1にまで落ち込んでおり、「数」が全てではないものの、今後の大きな課題と感じる年度となった。

その課題に対して、展覧会や教育普及などへの注力はもちろんだが、今後、重要なスペースとなるのが、区分別評価でも記載しているとおり、今回、開館20周年を記念しリニューアルオープンした「アートラボマーケット」と言える。また、令和4年度(2022年度)から本格始動した美術館の“外”(行政・まち)との交流からクリエイティブなアイデアを生み出す「ご用聞き」、そして今までも実施してきている地域連携事業とあわせて、さまざまな立場・機会・場所で交流を生み出す「アートコミュニケーション事業」など、新たなスペースと取組の両面で、美術館運営と地域貢献に寄与していきたい。

【経営面に関して】

また、やはり経営面(財政面)における課題は大きい。

令和4年度(2022年度)中に獲得したその他収入(寄付金・助成金・補助金等)は、あくまでも周年事業(館内リニューアル等)のための寄付金や、更なる博物館機能強化のために支給された補助金であり、基礎的な美術館運営のため事業及び管理資金は、やはり指定管理料収入と利用料金収入の部分で考える必要がある。そうなったときに、現状の人材や社会状況が考慮されているかといわれるとそうではなく、令和3年(2021年)12月に提出した「要望書」をもとに、次回指定管理に向け、市と協議・検討を行っている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設運営ができています。 例えば「坂口恭平日記」展では、展覧会場で作家本人が制作活動をする様子を見ることができたり、楽器の演奏を聴くことができるなど、新たな美術鑑賞の手法も取り入れ、現代アートの魅せ方等についてもよく考えられている。 新型コロナウイルス感染症の影響により、来館者数は以前の水準に戻っていないものの徐々に増加しており、今後の回復に向けた取組に期待したい。
施設の管理	A	協定書及び仕様書に基づき、適切な施設管理ができています。 利用者アンケートでも、施設の清潔感や雰囲気について高く評価する声が多い。令和4年度(2022年度)に行われた、ホームギャラリー等のリニューアルやアートラボマーケットの新設は指定管理者からの提案によるものであり、市民に開かれた美術館づくりに努めていると評価できる。
収支の状況等	B	不適切な支出はなく、会計処理も適切に行われている。 令和4年度(2022年度)は過去最高額の補助金・助成金を獲得し、資金確保にも力を入れている。人件費や物価、光熱水費等の想定外な高騰により、単年度決算としてはマイナス収支となったものの、指定期間全体としてはプラス収支が見込まれる。

○ 総合評価

新型コロナウイルス感染症の影響が残る中、定期的な消毒作業等の感染防止対策を講じながら、展覧会や関連イベントを開催したり館内リニューアルをするなど、魅力的な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。

現在市が取り組んでいる文化顧問事業の先駆けとなった「館長による御用聞き」事業では、アートの視点により市政課題の解決を図るなど、美術館の新たな役割として期待されている「地域や社会への貢献」にも寄与した。

今後も、本市の文化行政の中心を担う施設として、魅力あふれる美術館を運営するため、高度な専門性や豊富な経験を生かしたより質の高い事業の企画・実施を行うとともに、市をはじめとする関係各者と連携し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4年度(2022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	ハンセン病患者のために生涯を捧げた両女史の当時の資料を展示し、後世に伝えることを目的とする。 【所在地】熊本市中央区黒髪5丁目23番1号 【建物概要】木造瓦葺2階建て 敷地面積618.56㎡ 建築面積170.86㎡、建築延面積340.68㎡ 【施設概要】1階 事務室、展示室3(収容人数各15人)、ほか 2階 倉庫、展示室5(収容人数各10人)、ほか 【開館時間】午前9時30分から午後4時30分まで 【休館日】①月曜日(祝日の場合は翌日) ②年末年始(12月29日から翌年1月3日まで)																																																					
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>R3年度</th><th>R4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>427</td><td>966</td><td>539</td><td>226%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	427	966	539	226%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	427	966	539	226%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>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> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>1,157</td><td>848</td><td>▲309</td><td>73%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>350</td><td>229</td><td>▲121</td><td>65%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,099</td><td>3,130</td><td>31</td><td>101%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>4,606</td><td>4,207</td><td>▲399</td><td>91%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,800	4,800	0	100%	利用料金収入	0	0	0	—	その他	0	0	0	—	合計	4,800	4,800	0	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	1,157	848	▲309	73%	事業費	350	229	▲121	65%	その他	3,099	3,130	31	101%	合計	4,606	4,207	▲399	91%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	4,800	4,800	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	—																																																		
その他	0	0	0	—																																																		
合計	4,800	4,800	0	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	1,157	848	▲309	73%																																																		
事業費	350	229	▲121	65%																																																		
その他	3,099	3,130	31	101%																																																		
合計	4,606	4,207	▲399	91%																																																		
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する事業報告書、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	令和4年度(2022年度)は、リデル没後90年、顕彰会発足30周年の年でもあり、特別企画展「～リデルと回春の俳人たち～日時計と句集『日時計』展」を4月10日から12月24日まで開催。また、秋季記念祭特別記念講演として、「ハンナ・リデルのマーク・トウェインへの手紙 1907年北米旅行の謎」と題して、甲南大学文学部専任講師の浜本隆三先生に御講演を賜った。講演風景は多くの方に見ていただけるようYouTubeで配信した。
施設の管理	B	記念館の清掃、展示室等の換気、消毒やガラス窓、展示ケースの清掃、建物周辺の除草作業を適切に行った。火災予防訓練を実施し、記念館来館者の安全、建物の保全に努めた。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する等して、消毒、感染予防の徹底を図った。
収支の状況等	B	令和4年度(2022年度)は、新型コロナウイルス感染症の感染者数が増加したため、感染対策による消耗品の支出が増えた。令和3年度(2021年度)同様、イベント等が制限されたこともあり、支出は抑えられた。

○ 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(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで 2 調査方法 窓口等にアンケート用紙を準備し、記入後、回収箱で回収(回収件数100件) 3 結果総括 当館を知ったきっかけは、パンフレットやチラシ、インターネットや知人からの紹介が多く、展示内容については98%以上の方が満足しているとの結果であった。 管理運営面では特に大きな不満は挙げられていない。 館のどこが良かったか?という質問に対しては、次のような結果となった。 ・建物の雰囲気:84名 ・展示内容:79名 ・スタッフの説明:78名 【利用者の主な意見】 ・今まで歴史にあまり興味がなかったが、今回この館を訪れ、もっと歴史を勉強しようと思った。 ・2人のハンセン病の方々への生命をかけた想いと救済を知った。本日の学びを少しでも人に伝えたいと思った。 ・日本のハンセン病患者のために力を尽くすことを決めたのは想像を絶する覚悟と御苦労があったと思った。 ・アンケート結果に対する対応状況 「道順を公道に大きく分かりやすく順序良く案内してほしい。」という指摘に対して、職員で会議を行い、案内の統一化を図った。また、「展示物の由来の説明、日本で作られたのか、などの情報を入れてほしい。」ということについては、説明文の見直しを実施し、「漱石とMrs.Nottとの接点のことを知りたい。」という意見については今後検討していきたいと考えている。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は、新型コロナウイルス感染症が全国的に増加した年ではあったが、閉館することなく運営を継続することができた。そのような中で、特別企画展「～リデルと回春の俳人たち～日時計と句集『日時計』展」を4月10日から12月24日まで開催、また、甲南大学の浜本准教授より「ハンナ・リデルのマーク・トウェインへの手紙 1907年北米旅行の謎」と題して、秋季記念祭で講演会を開催した。本講演会をYouTubeで配信したことは記念館として初めての試みであった。浜本准教授との出会いによって、これまで不明な点が多かったハンナ・リデルの北米旅行が、少しずつ明らかにされていくきっかけにもなった。今回を機に浜本准教授にも御協力いただきながら、歴史の解明も行っていきたいと考えている。

また、職員教育として他記念館の見学を実施した。当記念館としての運営の在り方などを他記念館から学び、毎月開催する職員会議で共有し、より良い記念館運営ができるよう心掛けたことが、アンケートでの評価につながったと考えている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書・仕様書に基づき、適切な運営が実施されている。ハンナ・リデル没後90年記念事業の企画展を行うなど積極的な顕彰活動も行っている点は高い評価に値する。
施設の管理	B	協定書・仕様書に基づき、適切な管理が実施されている。定期的に消防訓練・貴重品持ち出し訓練等行い、問題の解決に努めることで、有事に備えることができている。
収支の状況等	B	事業目的に必要な支出がなされており、適切な会計処理が実施されている。

○ 総合評価

全体的に適切な運営がなされている。職員教育や職員会議等でサービスの向上を図り、利用者の意見を運営に反映させるなど、より良い記念館運営に努めている点は高い評価に値する。今後も適切な管理運営・顕彰活動をお願いしたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市西里老人福祉センター																																																					
指定管理者	社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	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。 ・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> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>1,278</td><td>3,288</td><td>2,010</td><td>257%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,278	3,288	2,010	257%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,278	3,288	2,010	257%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>8,778</td><td>8,778</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>8,778</td><td>8,778</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,835</td><td>6,793</td><td>▲42</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>2,843</td><td>3,102</td><td>259</td><td>109%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>663</td><td>640</td><td>▲23</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>10,341</td><td>10,535</td><td>194</td><td>102%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	8,778	8,778	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	8,778	8,778	0	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	6,835	6,793	▲42	99%	事業費	2,843	3,102	259	109%	その他	663	640	▲23	97%	合計	10,341	10,535	194	102%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	8,778	8,778	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	8,778	8,778	0	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	6,835	6,793	▲42	99%																																																		
事業費	2,843	3,102	259	109%																																																		
その他	663	640	▲23	97%																																																		
合計	10,341	10,535	194	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																																																					

■ 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	法令等の遵守は、適宜、職員と確認し実施した。 研修は、接遇、ハラスメント、コミュニケーションを行い、産業医からの指示があったメンタルヘルスも内容確認のうえ、職員周知を図った。 指定・自主事業は、利用者の満足度があがるよう活動内容の確認をサークル・団体のリーダーと話し合いを行った。 コロナ禍で落ち込んでいる利用者数を増やしていくため、関係機関への訪問を実施し、ホームページには活動の様子と新規利用者募集を掲載した。 清潔の保持は、手すり等まで見逃さず消毒を徹底し、コロナ感染拡大の防止に取り組んだ。
施設の管理	A	利用者の「安心・安全」が大事であるため、各自の体調等の確認を行い、安全面の配慮について注意事項の遵守を図った。 施設内外の定期巡回を実施し利用者の体調や駐車場の様子、不審者対策を行った。 個人情報保護は、職員の取扱いの注意を促し、使用後の適正な処理ができていないか職員同士のチェックを行い、意識を高めた。 デイサービスが同施設にあるため、セキュリティについては、職員同士厳重に実施し、警備会社に機械警備業務を委託し建物被害や財産の盗難などの対策を講じている。
収支の状況等	A	老人福祉センターの収支状況について、毎月、貸借対照表、資金収支計算書、事業活動計算書を作成し、予算残額の確認、支出の進捗状況の確認を実施した。 また、施設内の備品状況の確認を適宜行い、小口現金の執行状況、予算科目との整合性、残額の確認を適宜行った。 また、熊本市グリーン計画に基づき、エコオフィス活動手順書を参照し、節約できるものについては徹底した。電気代の高騰は続いており、室内の適温管理を実施し、電気代の削減に取り組んだ。

○ 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4年(2022年)11月14日(月)～令和4年(2022年)11月30日(水) 14日間 2 調査方法 来館者一人一人に対し手渡し配布、記入後事務所に提出(回答件数 172件) 3 集計結果 「職員の挨拶、言葉使い、服装の清潔感、対応、室内の清掃」について「できている 92.6% だいたいできている 7.4% あまりできていない 0% できていない 0%」となった。 利用者の声として多かったのは「職員は優しく親切、気持ちよく利用している」などの感謝の気持ちが表れた言葉をいただいた。また「コロナで学習会の発表会ができていないのでできたらうれしい、入浴利用者が少ないのが気になる」の声があった 4 結果の分析、総括等 接遇に対しての良い評価をいただいた。接遇については、朝礼や会議のときに適宜チェックし言葉使い、身だしなみの振返りを実施した結果と考える。 学習会は、参加人数等を考慮し、実施の方向で考えたい。 入浴利用者数の件は、大勢で入りたい方のように、日頃からそういう要望はあったので浴室・浴槽の関係上おおよそ3～4名という説明は行った。
・アンケート結果に対する対応状況 接遇については、これまでの質を落とさず、引き続き、朝礼や会議等での周知を図り「サービス向上」につなげたい。コロナ禍の影響で3密の徹底を図っており、利用者の要望に添えるよう、可能な限り取り組んでいきたい。

○ 総合評価

施設の運営・管理・収支について適正に実施できた。
 コロナ禍が続いている状況で「利用者の満足度をいかにあげられるか」が課題である。令和4年度(2022年度)は、幸いコロナの集団感染というような状況はなかったが、クラスターになる状況も考えられるため、清潔保持を遂行し、消毒・手洗いについては、御利用者の理解を得ながら適切に実施していく。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	協定書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・自主事業において利用者の満足度があがるようサークルや団体と話し合う取組を行っている。 また、コロナ禍による利用者減への対応として、関係機関への訪問やHPでの活動の様子や新規利用者募集の掲載を行うとともに、接遇、ハラスメント、コミュニケーションなどの職員研修を実施し、職員の意識向上を図る取組を行っている。
施設の管理	B	施設維持管理業務については、日常点検や定期点検など仕様書に基づき適正に実施されている。 利用者の安心・安全を推進するため、各自の体調確認、安全面での配慮など職員に対し適宜注意喚起を促している。施設内の定期巡回を実施するなど利用者の体調確認や不審者対策にも取り組んでいる。 また、個人情報の取扱いにおいて、職員への注意喚起、適正な処理確認などを行っており、施設管理においても建物被害や財産の盗難に対する対策を講じている。
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。 施設内の備品状況の確認を行うとともに、小口現金の執行状況、予算科目との整合性、残額の確認を適宜行っており、予算残額や支出の進捗状況を把握するよう努めている。 また、引き続き電気代等の高騰が継続する中、室内の適温管理による節電対策やエコオフィスの徹底など経費削減にも努めている。

○ 総合評価

令和3年度(2021年度)に引き続き、コロナ禍での運営実施となったが、利用者の安全・安心な利用ができるよう、継続して館内の清拭消毒を徹底し、感染対策を行っており、適切な施設運営に取り組んでいる。

コロナ禍が続いている状況で、集団感染とならないよう消毒や手洗いなど感染防止対策を徹底しており、施設の課題も認識しつつその対策に取り組み、利用者に関心した対応を図っている。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市高齢者技能習得センター																																																					
指定管理者	公益社団法人 熊本市シルバー人材センター																																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	健康福祉局 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	高齢者が技能習得を行うことができる機会と場を設けることにより、高齢者の積極的な社会参加を促進することを目的とする。 所在地:熊本市西区島崎4丁目2番95号 休館日:日曜日・祝日・年末年始 開館時間 9:00～17:00																																																					
事業概要	・高齢者の技能の取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>R3年度</th><th>R4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>256</td><td>635</td><td>379</td><td>248%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	256	635	379	248%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	256	635	379	248%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>3,358</td><td>▲747</td><td>82%</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>3,358</td><td>▲747</td><td>82%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>2,493</td><td>2,552</td><td>59</td><td>102%</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>2,493</td><td>2,552</td><td>59</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	4,105	3,358	▲747	82%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	4,105	3,358	▲747	82%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	2,493	2,552	59	102%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	2,493	2,552	59	102%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	4,105	3,358	▲747	82%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	4,105	3,358	▲747	82%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	2,493	2,552	59	102%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	2,493	2,552	59	102%																																																		
モニタリングの実施方法	月報などの実績報告書による確認。 実地検査、ヒアリングによる業務遂行確認年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	C	コロナ禍の中、各講座の講師や受講生募集の調整ができていなかったこともあり一部講座(スマホ・パソコン教室)を実施していなかったため、代替りの講師を手配し、コロナ禍の中でも感染症対策を十分に行いながら講座実施する旨を踏まえHPや各公民館等でのチラシ配布で周知し、受講生を確保。第四四半期より全講座を実施した。
施設の管理	B	日常的に清掃を行い、建物内外の美化に努めた。コロナ感染も多少落ち着いたものの使用した物品の消毒や拭き掃除等も行った。
収支の状況等	C	収入面において令和4年度中、講座の一部未実施があったため協議のうえ指定管理料を減額変更した。第四四半期より全講座を実施することで収支の改善に取り組んだ

○ 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5年(2023年)1月～3月
2 調査方法	講座実施時に受講生から聞き取りやアンケートの回収を実施した(回答数70)
3 集計結果	講座(内容・日数・教材・講師等)への満足度 満足・やや満足・・・64件 普通・・・5件 不満・・・1件
4 結果の分析、総括等	受講生の評価はおおむね良好だった。
・アンケート結果に対する対応状況	
・インターネット環境整備希望の声があったため、Wi-Fiを使用できるようにした・。	
・「自分のわからないところだけを質問に答えてくれる教室を開いてほしい」という要望があった。(スマートフォン教室)今後の検討課題ではあるが、質問の時間を長めに設ける等で対応する。	

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)はコロナ禍もあり、積極的な受講生募集や講師との調整不足等で講座の開催ができず、仕様書通りの講座実施回数を満たせなかったため指摘を受けることとなった。年度内の未実施講座を実施するため、講師の確保と開催日程の調整、受講生確保のためHPやチラシ等配布により講座の周知を行った。
年度内の終盤からではあったが講師・受講生ともに確保し、開催することができた。

■ 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	C	協定書及び仕様書に基づいて一部を除き適切に施設の運営が実施されている。 指定事業の一部が未実施となっていたため、改善策を講じるよう指摘したところ、改善策を講じ未実施事業の一部が実施された。
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切に実施されていた。 令和4年度(2022年度)は新型コロナウイルス感染症の拡大防止による休館等はなかったが、感染拡大防止対策に努め、施設管理を実施しており、安全・安心な施設環境づくりが行われている。
収支の状況等	C	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、目的外の支出もなかった。 指定事業の一部が未実施であったため、指定管理者と協議し、指定管理料の減額措置を行った。

○ 総合評価

利用者の安全・安心な利用を心がけ感染防止対策に努めながら施設運営を実施しており、講師とも密に情報を共有し実施している。
指定事業の一部が未実施ではあったが、指摘に対しすぐに対処され一部事業の改善が図られたことは評価できる。
アンケート結果では、講座、講師への満足度で満足・やや満足が90%を超えており、満足度向上の対応がしっかりと図られていた。引き続き講座等の満足度を維持できるよう努めていただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市職業訓練センター、熊本市事業内高等職業訓練校																																																					
指定管理者	熊本市職業訓練施設管理共同企業体																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和8年(2026年)3月31日																																																					
施設所管課	経済観光局 産業部 雇用対策課																																																					
施設概要	設置目的 職業に必要な労働者の能力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 所在地 熊本市職業訓練センター…熊本市西区花園7丁目19番10号 熊本市事業内高等職業訓練校…熊本市中央区南熊本3丁目8番16号 ・熊本市職業訓練センター (本館棟 延床面積:1,093.07㎡) 1階 多目的ルーム(収容人数52人) 1号コンピュータ室(収容人数27人) 就職相談室 講師室 2階 1号教室(収容人数32人) 2号教室(収容人数32人) 3号教室(収容人数32人) 2号コンピュータ室(収容人数22人) 3号コンピュータ室(収容人数27人) (実習棟 延床面積:1,594.08㎡) 実習室 4号教室(収容人数42人) (技能向上訓練実習場 延床面積:300.00㎡) 5号教室A 5号教室B 多目的室 ・熊本市事業内高等職業訓練校 延床面積:225.20㎡ 座学教室 作業室(A) 作業室(B)																																																					
事業概要	・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>R3年度</th><th>R4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>30,272</td><td>31,501</td><td>1,229</td><td>104%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	30,272	31,501	1,229	104%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	30,272	31,501	1,229	104%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>24,293</td><td>23,859</td><td>▲434</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>2,544</td><td>3,262</td><td>718</td><td>128%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,213</td><td>1,615</td><td>402</td><td>133%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>28,050</td><td>28,736</td><td>686</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>931</td><td>11,711</td><td>10,780</td><td>1258%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>27,119</td><td>1,669</td><td>▲25,450</td><td>6%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>15,356</td><td>15,356</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>28,050</td><td>28,736</td><td>686</td><td>102%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	24,293	23,859	▲434	98%	利用料金収入	2,544	3,262	718	128%	その他	1,213	1,615	402	133%	合計	28,050	28,736	686	102%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	931	11,711	10,780	1258%	事業費	27,119	1,669	▲25,450	6%	その他	0	15,356	15,356	-	合計	28,050	28,736	686	102%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	24,293	23,859	▲434	98%																																																		
利用料金収入	2,544	3,262	718	128%																																																		
その他	1,213	1,615	402	133%																																																		
合計	28,050	28,736	686	102%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	931	11,711	10,780	1258%																																																		
事業費	27,119	1,669	▲25,450	6%																																																		
その他	0	15,356	15,356	-																																																		
合計	28,050	28,736	686	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 ・定期の業務遂行を現地にて確認(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	施設の管理運営に直接必要な許認可だけでなく、この施設の利用に必要な認定職業訓練の認可(40年以上の実績と熊本唯一の専門課程を含む10以上の長期課程及び10以上の短期課程)を維持し続けており、仕様書にはない熊本市が求める技能者育成・確保の事業にも対応し、貢献している。 熊本市職業訓練センターでは、特に利用人数の多い昼間については、仕様書上の管理人員配置2名以上に対し、兼務職員を含めると、常に実人数で10名以上の職員の目がある状態で管理業務にも関与しており、利用者に細かく目が行き届き、安全かつ利用者ニーズへの対応が常に更新されている。 情報掲示板の活用を開始し、職員間において、施設で起こった細やかな事例の情報共有をはじめ、施設運営において必要と思われるニュースや解決策の例を共有し、研修に活用することで、職員一人一人の施設に対する管理スキルが向上している。
施設の管理	A	経年により施設・設備の改修工事や修繕が増えてきているが、利用者には工事や調査で不便をかけることがないよう、早急な処置ややりくりをして、しのいでいる。 管理対応に、Web掲示板やマニュアル等のクラウド管理を利用し、不測の事態にも迅速かつ的確に対応できているうえ、現況や対応の情報共有化を実現している。
収支の状況等	A	会計や決済処理については、DX化を徐々に進めながら、透明化を図っている。 また、身内の目だけではなく、税理士を活用して、適正かつ明瞭な会計処理を行っており、さらに職業訓練に関する熊本県の監査を受け入れ、事業の的確な区分と経費の適正支出を行っている。 災禍によりやむを得ず利用者減少を迫られた局面においても、構成員が行う職業訓練事業の利用により、安定した収支バランスを保っている。

○ 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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで
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65枚:令和4年度(2022年度)会場使用件数65件)
3 集計結果	(1) 訓練(目的)の達成 ・「達成できた」「おおよそ達成できた」100% (2) 施設及び設備 ・「大変満足」「満足」98% (3) 施設内外の清掃状況 ・「大変満足」「満足」98% (4) 職員の対応 ・「大変満足」「満足」100% (5) 今後の利用予定 ・「ある」100% (6) 自由回答 ・飲料だけでなく食べ物の自販機があるとよい ・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	
・「食べ物の自販機があるとよい」、「トイレを洋式にしてほしい」、「交通が不便」との御意見については、適宜熊本市に状況を報告するとともに、利用者に対しては食事についての事前アナウンス、施設内の洋式トイレの場所の周知、交通機関の情報を提供する等のお客様に寄り添った対応をしている。 ・本年も利用者より「たいへんお世話になりました」、「ありがとうございました」との感謝の言葉をつづられたアンケートがあり、また集計からも利用者の100%が利用目的を達成できたとの結果が出ており、管理に対する要望は特になかったため管理が行き届いていたと評価することができる。	

○ 総合評価

構成法人が持つ機能を利用することによって、次の2点が本組織の施設管理運営上の特徴として、指定管理事業に生かされている。

- ・利用者の目線に立ったきめが細かい運営
- ・大きな社会変化にも対応できる安定した収支の維持

これらの特徴を生かした運営をしつつ、感染症対策やDX化等にも取り組んで、更に機能を高める努力をしている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	C	熊本市職業訓練センター(花園)について、仕様書に基づく適切な管理が行われていた。 一方、熊本市事業内高等職業訓練校(南熊本)について、新型コロナウイルスの影響で認定職業訓練以外の施設利用が見込まれなかったことから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いたが、令和5年度(2023年度)に新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行によって利用が見込まれるため、昨年度対応中としていた事項について、人員増を行うことで一部対応することができ、利用ニーズに応えられる体制を整えていることから、C評価とした。
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。施設内の漏水工事、ロビー空調については、指定管理者にて管理できる規模を超えていたため、市で実施予定。
収支の状況等	B	指定管理料について、適正に管理されていた。税理士の活用、県の会計監査を受け入れることで、適正な会計処理を行っている。次年度以降も適正な会計処理を保っていくことを引き続き管理する。

○ 総合評価

施設の管理については、工事や修繕箇所が見つければ早急に対応、処置をする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。

しかし、施設の運営において、現在も改善に向けて対応を継続中の点に関して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4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(中央区: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	令和3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(13施設) 令和4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(3施設)																																																					
施設所管課	中央区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・センターの利用許可及びその取消しに関する業務 ・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> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>全体</td><td>174,004</td><td>225,711</td><td>51,707</td><td>130%</td></tr> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	174,004	225,711	51,707	130%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	174,004	225,711	51,707	130%																																																		
収支状況	<table> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>指定管理料</td><td>59,365</td><td>56,482</td><td>▲ 2,883</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>9,991</td><td>19,341</td><td>9,350</td><td>194%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>1,105</td><td>1,275</td><td>170</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>70,461</td><td>77,098</td><td>6,637</td><td>109%</td></tr> </table> <table> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> <tr> <td>管理費</td><td>63,096</td><td>74,531</td><td>11,435</td><td>118%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,497</td><td>2,202</td><td>705</td><td>147%</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>64,593</td><td>76,733</td><td>12,140</td><td>119%</td></tr> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	59,365	56,482	▲ 2,883	95%	利用料金収入	9,991	19,341	9,350	194%	その他	1,105	1,275	170	115%	合計	70,461	77,098	6,637	109%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	63,096	74,531	11,435	118%	事業費	1,497	2,202	705	147%	その他	0	0	0	-	合計	64,593	76,733	12,140	119%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	59,365	56,482	▲ 2,883	95%																																																		
利用料金収入	9,991	19,341	9,350	194%																																																		
その他	1,105	1,275	170	115%																																																		
合計	70,461	77,098	6,637	109%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	63,096	74,531	11,435	118%																																																		
事業費	1,497	2,202	705	147%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	64,593	76,733	12,140	119%																																																		
モニタリングの実施方法	・管理業務報告書(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、指導の実施 ・指定管理者による利用者アンケートの実施報告																																																					

■ 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 集計結果	利用者の年齢層は「70代」が最も多く、利用頻度は「週1～2回」が最も多い。 利用のきっかけは「知り合いから」が最も多い。今後の利用については「利用したい」が72%であった。
【利用者の主な意見】	
(良い評価)	
施設内外の清掃が行き届き、受付の対応も親切、丁寧で快適に利用できる。 実証実験による予約システム導入により申込み手続きが楽になった。	
(改善点等)	
情報提供の充実、講座の充実、施設設備の改善、駐車スペースの確保、キャンセル料の免除や引き下げ。	
・アンケート結果に対する対応状況	
令和4年度(2022年度)現在で8コミセンにおいて予約システムを実証実験で導入しており、WEBからの申込みが可能となっている。また予約システム内に「施設からのお知らせ」欄があり、情報発信も行っている。	
地域からの要望等については市とコミセンで協議、相談しながら適宜対応している。	

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	運営委員会で随時話し合っており工夫しながら運営を行っている。 利用者の要望に対しては運営マニュアルを基本とした対応を行いながら、工夫しながらできる限り柔軟に対応している。コミセンで判断が難しい場合は市と協議を行い対応している。 主催事業や他団体との共催事業を行い、地域活動の推進に努めている。 新型コロナウイルス流行期には検温の実施、手指消毒用消毒液の設置、使用後のアルコール消毒液による拭き上げなど感染拡大防止に努めながら運営した。
施設の管理	B	協定書、仕様書に則った管理がされており、利用者に気持ち良く利用してもらえるように日常的な点検や清掃等を行っている。その成果もあって美観も保たれ、アンケートの「施設内外の清掃が行き届き、受付の対応も親切、丁寧で快適に利用できる。」との回答につながっている。コミセンによっては開設から約30年が経っており老朽化も見られるが、修繕等が必要な場合には市と協議のうえ、適宜対応している。
収支の状況等	B	協定書、仕様書に則り適切に管理されているが、新型コロナウイルス感染症の影響を受けての利用控えや、利用されていた団体の活動休止などもあり、利用料金収入の減少が見受けられる。あわせて人件費、水光熱費の高騰もあり収支に影響を受けている。 予約システムを実証実験という形で導入して利用者の利便性向上を図る、利用時に次回以降の利用日程について積極的に確認するなど、利用者の新規獲得や継続利用推進に取り組んでいる。また、電気やエアコンは利用時のみ必要最低限の使用にするなど、支出の削減にも取り組んでいる。

○ 総合評価

全般的に協定書、仕様書に則り適切に管理、運営されている。

それぞれの地域性や周辺環境も異なるため、それに伴い地域でのニーズも異なる部分があるが、それぞれの地域のニーズに応えるように努めている。

新型コロナウイルス感染症の影響で減少した利用者数、利用料金収入等は徐々に回復しているが、元の水準には戻っていない。利用者数、利用料金収入の回復に向け尽力している。また、新規利用者の獲得にも努めている。

常に利用者が気持ち良く使えるように清掃や整理整頓に取り組んでおり、地域団体の活動拠点としての役割をはじめ、様々な一般団体の活動拠点ともなっている。

以上のとおり、設置目的に沿った運営ができている。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(東区:13施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(東区:13団体)																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(2施設) 令和3年(2021年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(9施設) 令和4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(2施設)																																																					
施設所管課	東区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・センターの利用許可及びその取消しに関する業務 ・住民主体の地域づくり活動を支援するための拠点施設であるという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>R3年度</th><th>R4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>118,801</td><td>187,707</td><td>68,906</td><td>158%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	118,801	187,707	68,906	158%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	118,801	187,707	68,906	158%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>49,828</td><td>46,720</td><td>▲ 3,108</td><td>94%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>9,404</td><td>19,141</td><td>9,737</td><td>204%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>740</td><td>1,010</td><td>270</td><td>136%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>59,972</td><td>66,871</td><td>6,899</td><td>112%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>52,276</td><td>63,728</td><td>11,452</td><td>122%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>824</td><td>1,601</td><td>777</td><td>194%</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>53,100</td><td>65,329</td><td>12,229</td><td>123%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	49,828	46,720	▲ 3,108	94%	利用料金収入	9,404	19,141	9,737	204%	その他	740	1,010	270	136%	合計	59,972	66,871	6,899	112%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	52,276	63,728	11,452	122%	事業費	824	1,601	777	194%	その他	0	0	0	-	合計	53,100	65,329	12,229	123%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	49,828	46,720	▲ 3,108	94%																																																		
利用料金収入	9,404	19,141	9,737	204%																																																		
その他	740	1,010	270	136%																																																		
合計	59,972	66,871	6,899	112%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	52,276	63,728	11,452	122%																																																		
事業費	824	1,601	777	194%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	53,100	65,329	12,229	123%																																																		
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
【利用者の主な意見】
(良い評価) 他の公民館が予約で埋まっているときも利用できる場所があり、ありがたい。受付の方の対応がよかった。
(改善点等) 情報提供の充実、講座やサークル活動の充実、場所が分かりづらい。駐車場を広くしてほしい。
・アンケート結果に対する対応状況
・各教室の内容について広報誌の中で紹介し、地域の回覧版で回覧している。 ・施設設備の要望については、市と協議をしながら解決を図っている。備品の要望については運営委員会で必要であると判断した場合は早急な対応を心掛けている。駐車場の不足については、公共交通機関の利用を案内するなど利用者の理解を得られるよう丁寧に説明をしている。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	指定管理者制度に基づき、各コミュニティセンター運営委員会による適切な運営がなされていた。 アンケートや窓口での利用者からの意見を踏まえ備品購入をするなど、より利用しやすい運営方法の改善又は改善できるよう努力をしている。 コロナ禍により、主催事業をやむなく中止する施設もあったが、感染拡大防止対策を講じながら、できる限り講座を実施する努力も見受けられた。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書や仕様書、管理運営マニュアルに基づく適切な業務を実施していた。 施設内外ともに清掃が行き届き、常に施設が清潔に保たれていた。 経年劣化等により施設設備の修繕が必要な場合は、市と連携を図りながら利用者が快適に利用できるよう管理をしている。
収支の状況等	B	コロナ禍による状況も緩和され、令和3年度(2021年度)と比較すると利用料金収入も2倍以上になっているが、令和元年度(2019年度)の利用料金収入約20,349千円と比較すると、コロナ禍以前の水準を下回っている。しかし、利用者が減る中でも、広報誌等による情報発信で利用者確保に向けた取組を行い、赤字運営となる施設がなかった点が評価できた。

○ 総合評価

各コミュニティセンター運営委員会により条例、規則、協定書や仕様書等に基づき管理運営がなされていた。
コロナ禍で主催事業、共催事業についても協力者や参加者が減少する中、広報誌でコロナの感染予防対策を訴えたり、感染拡大防止策を図りながら講座を実施する等、地域住民主体の地域づくり活動拠点施設としての役割を果たしている。
以上のことから、各コミュニティセンター運営委員会による運営管理は適切であると評価できる。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(西区:14施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(西区:14団体)																																																					
指定期間	令和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>R3年度</th><th>R4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>49,941</td><td>94,553</td><td>44,612</td><td>189%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	49,941	94,553	44,612	189%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	49,941	94,553	44,612	189%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>44,569</td><td>46,600</td><td>2,031</td><td>105%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>4,955</td><td>10,074</td><td>5,119</td><td>203%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,595</td><td>5,992</td><td>1,397</td><td>130%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>54,119</td><td>62,666</td><td>8,547</td><td>116%</td></tr> </tbody> </table> ※R3年度の収入は前年度評価時から修正あり <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>48,502</td><td>55,874</td><td>7,372</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>640</td><td>1,075</td><td>435</td><td>168%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>49,142</td><td>56,949</td><td>7,807</td><td>116%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	44,569	46,600	2,031	105%	利用料金収入	4,955	10,074	5,119	203%	その他	4,595	5,992	1,397	130%	合計	54,119	62,666	8,547	116%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	48,502	55,874	7,372	115%	事業費	640	1,075	435	168%	その他	0	0	0	-	合計	49,142	56,949	7,807	116%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	44,569	46,600	2,031	105%																																																		
利用料金収入	4,955	10,074	5,119	203%																																																		
その他	4,595	5,992	1,397	130%																																																		
合計	54,119	62,666	8,547	116%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	48,502	55,874	7,372	115%																																																		
事業費	640	1,075	435	168%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	49,142	56,949	7,807	116%																																																		
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いる。 ・管理人の対応が親切、丁寧で気持ちがよかった。 ・ホームページが作られているため情報や各部屋の写真がアップされ安心して利用できた。 など ・アンケート結果に対する対応状況 利用者のほとんどの方から「満足」とのアンケート結果であったが、不満や要望等があった場合や、施設の営繕など個々の判断が難しい案件等については市に報告・相談したうえで迅速な対応を行っている。 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	協定書及び仕様書に基づく施設運営が適切に実施されている。また、利用者に寄り添った運営がなされており、利用者からの評価も満足いく声が多く地域コミュニティの場として機能している。
施設の管理	B	協定書及び仕様書に基づく施設管理が適切に実施されている。また、各コミュニティセンターにおいて経年劣化による故障が頻繁に発生し修理や交換の案件が多くなってきているが、軽微な修繕は施設ごとに適切に実施された。また、修繕修理代が高額になったり、緊急性を伴う場合などについては、速やかに市に連絡をもらい、施設利用に支障がないよう対応している。
収支の状況等	B	協定書及び仕様書に基づく管理が適切に実施されている。各施設ごと収入に応じた運営を行いながら備品の購入や施設修理を適宜行いながら会計管理をしている。

○ 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。アンケートの内容もほとんどが「満足」の意見であることから地域づくりの活動拠点の施設であるとともに、地域活性の面からも十分に役割を果たしている一方、利用率が低いコミュニティセンターについては利用の啓発活動を行うなど、利用促進の向上に取り組んでいる。

以上のことから、各コミュニティセンターの運営状況は良好であると評価できた。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(南区:12施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(南区:12団体)																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(1施設) 平成3年(2021年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(7施設) 平成4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日(4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>R3年度</th><th>R4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>81,305</td><td>153,253</td><td>71,948</td><td>188%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	81,305	153,253	71,948	188%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	81,305	153,253	71,948	188%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>44,094</td><td>41,754</td><td>▲ 2,340</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>6,968</td><td>14,543</td><td>7,575</td><td>209%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>4,291</td><td>4,058</td><td>▲ 233</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>55,353</td><td>60,355</td><td>5,002</td><td>109%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>47,322</td><td>55,120</td><td>7,798</td><td>116%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>736</td><td>1,816</td><td>1,080</td><td>247%</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>48,058</td><td>56,936</td><td>8,878</td><td>118%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	44,094	41,754	▲ 2,340	95%	利用料金収入	6,968	14,543	7,575	209%	その他	4,291	4,058	▲ 233	95%	合計	55,353	60,355	5,002	109%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	47,322	55,120	7,798	116%	事業費	736	1,816	1,080	247%	その他	0	0	0	-	合計	48,058	56,936	8,878	118%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	44,094	41,754	▲ 2,340	95%																																																		
利用料金収入	6,968	14,543	7,575	209%																																																		
その他	4,291	4,058	▲ 233	95%																																																		
合計	55,353	60,355	5,002	109%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	47,322	55,120	7,798	116%																																																		
事業費	736	1,816	1,080	247%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	48,058	56,936	8,878	118%																																																		
モニタリングの実施方法	・管理業務報告書(毎月)の確認 ・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。回収は各コミセンにより異なる。
3 調査結果 (1) 施設全体:掃除が行き届いており、きれいで利用しやすい。 (2) 管理員の対応:親切で、感じが良い。 (3) 施設整備に関する要望等:駐車場が少なく狭い。
・アンケート結果に対する対応状況
アンケート結果については、事務員の親切丁寧な対応と清潔できれいと言う意見が大部分であった。要望に対しても、各運営委員会で積極的に改善に努められている。 また、運営委員会で対応困難な案件は、市の意見を求める等解決に向けての努力がみられる。

■ 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	指定管理者制度に基づき適切な運営がされている。新型コロナウイルス対策の影響で、利用者離れや自主事業等の中止についても丁寧な説明や事前のお知らせ等適切な対応が見られた。
施設の管理	B	協定書、仕様書に基づき適切に実施された。特に計画的な清掃や草刈り、樹木の剪定が積極的に行われ、利用者から感謝の言葉があがっている。修繕については、区役所の支持を仰ぎ適切で計画的な対応ができていた。
収支の状況等	B	収支については、適切に管理されているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の休館や利用制限(ガイドライン)で、利用者離れが進み利用料金収入の減少が見られた。また、最低賃金のアップや光熱費・消耗品等の価格上昇により、厳しい運営状況になるのではと懸念されている。

○ 総合評価

協定書及び仕様書、条例、マニュアルに従い適切な運営がされている。利用者の要望等に対しても、市の意見も参考に、積極的な対応が見られた。また、市が策定したガイドラインに沿った適切な運営ができていた。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	地域コミュニティセンター(北区:20施設)																																																					
指定管理者	各地域コミュニティセンター運営委員会(北区:20団体)																																																					
指定期間	令和2年(2020年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(3施設) 令和3年(2021年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(14施設) 令和4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日まで(3施設)																																																					
施設所管課	北区役所 区民部 総務企画課																																																					
施設概要	住民の地域づくり活動を推進することにより、地域社会のふれあいと連携を図り、市民の福祉の向上に資することを目的とする。																																																					
事業概要	・センター施設の利用許可及び利用取消しに等に関する業務 ・地域特性に合った行事、趣味・教養等の生涯学習のための講座開催など、センター設置の目的を達成するための業務 ・センター施設等の維持管理や施設運営に関する業務																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>97,773</td><td>163,269</td><td>65,496</td><td>167%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	97,773	163,269	65,496	167%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	97,773	163,269	65,496	167%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>73,758</td><td>58,100</td><td>▲ 15,658</td><td>79%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>7,963</td><td>16,061</td><td>8,098</td><td>202%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>6,322</td><td>6,422</td><td>100</td><td>102%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>88,043</td><td>80,583</td><td>▲ 7,460</td><td>92%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>75,204</td><td>86,281</td><td>11,077</td><td>115%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>1,195</td><td>2,006</td><td>811</td><td>168%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>76,399</td><td>88,287</td><td>11,888</td><td>116%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	73,758	58,100	▲ 15,658	79%	利用料金収入	7,963	16,061	8,098	202%	その他	6,322	6,422	100	102%	合計	88,043	80,583	▲ 7,460	92%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	75,204	86,281	11,077	115%	事業費	1,195	2,006	811	168%	その他	0	0	0	-	合計	76,399	88,287	11,888	116%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	73,758	58,100	▲ 15,658	79%																																																		
利用料金収入	7,963	16,061	8,098	202%																																																		
その他	6,322	6,422	100	102%																																																		
合計	88,043	80,583	▲ 7,460	92%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	75,204	86,281	11,077	115%																																																		
事業費	1,195	2,006	811	168%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	76,399	88,287	11,888	116%																																																		
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:1,230名 97%の利用者が、「利用したい」と回答しており、施設の利用についておおむね満足している結果だった。利用者を増やすために必要な取組としては、「活動内容、利用方法の情報提供」が一番多く、次いで、「活動の充実」という意見が多かった。 【利用者の主な意見】 (良い評価)いつもきれいにしている。職員の挨拶がよく、気持ちよく利用している。 (改善点等)情報提供の充実、講座の充実、施設設備の改善、駐車スペースの確保、短時間の利用(一時間ごとに借りたいなど)
・アンケート結果に対する対応状況 町内回覧やまちづくりセンターの電子掲示板の活用、利用者への声掛けやチラシ配布で情報提供を図った。また、コミセン独自の広報誌やホームページを作成し、情報提供を図っているコミセンもあった。施設整備については、市とコミセンで協議のうえ解決できるように努めているが、駐車場のスペース確保については難しい状況。 アンケートに対する回答を指定管理者で分析・自己評価をしているところもあり、より気持ちよく利用してもらえるよう努めている。

■ 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	指定管理者制度に基づく施設運営が適切に実施されている。 アンケートや窓口等での利用者の御意見も参考にしながら、利用者に寄り添った運営がなされるよう、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、主催事業や他団体との共催事業を実施し、地域に根ざした活動にも努力している。
施設の管理	B	協定書及び仕様書等に基づく施設管理が適切に実施されている。 利用者に気持ちよく利用してもらえるように、日常的な清掃や点検等を行っている。 経年劣化による設備の不具合が発生しているが、市と協議のうえ、必要に応じて修繕を行うなど、市と連携を図りながら、適宜対応している。
収支の状況等	B	令和4年度(2022年度)の利用料金収入は約16,061千円で新型コロナウイルス感染症の影響を比較的受けていない令和元年度(2019年度)の利用料金収入19,890千円と比較して約2割減少している。 節電節水等で固定経費の削減の努力を行う一方で、コロナの影響により主催事業・共催事業の実施はできなかったところについては、余剰金を施設の修繕や備品購入などに充て、利用者地域住民への還元が図られている。 以上のことにより、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

コミュニティセンター運営委員会により条例、規則、協定書等に基づき管理運営がなされている。
新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、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縮小傾向にあったが、徐々に事業を再開している団体もあり、地域住民主体の地域づくり活動拠点の施設として活動している団体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4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	老人憩の家(128施設)																																																					
指定管理者	各老人憩の家運営委員会(128団体)																																																					
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 高齢者支援部 高齢福祉課																																																					
施設概要	市内に在住する60歳以上の高齢者を対象とした老人憩の家を設置し、各老人憩の家運営委員会を指定管理者として管理運営を行う。																																																					
事業概要	高齢者に対し、教養の向上、レクリエーション及び集会等のための場を提供し、高齢者の心身の健康増進を図ることを目的とする。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>57,111</td><td>95,095</td><td>37,984</td><td>167%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	57,111	95,095	37,984	167%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	57,111	95,095	37,984	167%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>6,183</td><td>6,183</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>20,233</td><td>21,729</td><td>1,496</td><td>107%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>26,416</td><td>27,912</td><td>1,496</td><td>106%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理費</td><td>12,458</td><td>12,591</td><td>133</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>12,458</td><td>12,591</td><td>133</td><td>101%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,183	6,183	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	20,233	21,729	1,496	107%	合計	26,416	27,912	1,496	106%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	12,458	12,591	133	101%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	12,458	12,591	133	101%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,183	6,183	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	20,233	21,729	1,496	107%																																																		
合計	26,416	27,912	1,496	106%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	12,458	12,591	133	101%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	12,458	12,591	133	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とおり。 ・公民館につくりかえてほしい。・建物の変更が可能な状況になればありがたい。 ・インターネット機能が望みである。・備品(テーブル、椅子など)の補助。・薬箱の設置。・床をフローリングにしてほしい。・スペースが狭い。・築年数による経年劣化が進んでいるので、改修してほしい。
・アンケート結果に対する対応状況
・施設の建替え、改修等は現在に対応不可。 ・各種要望等については、随時市側へ相談している。

■ 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	地域集会、サロン、グラウンドゴルフ、100歳体操など定期的に施設利用されており、協定書や仕様書に基づいた運営がされてる。
施設の管理	B	施設の維持管理は適切に行われている。 経年劣化の激しい施設が多く、随時修繕等の相談や報告がなされており、緊急を要する場合には、遅滞なく市への報告がなされている。
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

各老人憩の家運営委員会にて施設管理を実施しており、協定書、仕様書に基づいて適切に実施されている。

令和4年度(2022年度)は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための休館等はなく、活動等への制限も少しずつ緩和されており、感染防止対策を怠ることなく施設運営が行われた。

引き続き感染防止への注意喚起に努め、高齢者や地域住民の憩の場としての役割を果たせるよう努めていただきたい。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市共同利用施設託麻東部会館																																																					
指定管理者	熊本市共同利用施設託麻東部会館管理運営委員会																																																					
指定期間	令和3年(2021年)4月1日～令和6年(2024年)3月31日																																																					
施設所管課	環境局 環境推進部 環境政策課																																																					
施設概要	公共用飛行場周辺における航空機騒音による障害の防止等に関する法律第6条に基づき設置された施設であり、集会、学習等の場所の提供により、航空機騒音による障害の防止及び住民の福祉の向上に寄与することを目的とする。 ・施設の延床面積 120㎡(1階建て) ・集会室(52.5㎡)、休養室(19.0㎡)、トイレ・給湯室・玄関等(48.5㎡)																																																					
事業概要	航空機の騒音により生活環境が著しく阻害されている住民の方への、集会、学習等の場の提供。																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>1,083</td><td>2,598</td><td>1,515</td><td>240%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	1,083	2,598	1,515	240%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	1,083	2,598	1,515	240%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4年度</th><th>対前年度増減</th><th>前年比(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td><td>315</td><td>315</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>315</td><td>315</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>286</td><td>314</td><td>28</td><td>110%</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>286</td><td>314</td><td>28</td><td>110%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	315	315	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	315	315	0	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	286	314	28	110%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	286	314	28	110%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	315	315	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	315	315	0	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	286	314	28	110%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	286	314	28	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4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日
2 調査方法 玄関に「アンケート提出箱」を設置し、随時確認を行う。
3 結果総括 アンケート提出箱への投函はなく、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
アンケートの提出はなく、管理運営面で大きな不満はあげられていないため、現状の管理体制を維持しているが、不満等が今後出た場合はその都度対応する。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	施設の運営は、仕様書・協定書等に基づき適切に実施された。コロナウイルスの感染対策を行いながら適切に運営されたことにより、コロナウイルスの影響により減少した利用者数が回復してきている。また、LED照明の取付やエアコン修理等のスケジュールは速やかに利用者へ周知され、適正に運営が行われていた。
施設の管理	B	施設の管理については、協定書、仕様書等に基づいて適切に業務が実施されている。 小規模修繕については、グレーチング蓋の修繕により、利用者の安全対策が適正に行われていた。また、台風や寒波による施設の被害状況の確認や報告は速やかに行われた。
収支の状況等	B	目的に適合しない支出等はなく、適正な会計処理が行われ、収支状況は報告書により適切に報告された。

○ 総合評価

令和4年度(2022年度)は、消毒用アルコールの設置やマスク着用などの掲示により新型コロナウイルス感染拡大防止の取組の実施のほか、LED照明の取付工事やエアコンの修理など例年行われていない作業による開館状況の情報についても速やかに伝達され適切に運営されていた。当該施設は地域密着型施設であり、地域の要望を反映して運営していくことが重要であることから、適正に管理しているといえる。
今後も利用者ニーズの把握に努め、より良い施設環境づくりに取り組む必要がある。

令和4年度(2022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	- 施設の維持管理に関する業務 - 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 - 使用料の徴収に関する業務(使用料の収納事務を別途委託) - 球技大会及び季節ごとによる行事(しょうぶ湯、ゆず湯)の開催																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>16,694</td><td>27,966</td><td>11,272</td><td>168%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	16,694	27,966	11,272	168%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	16,694	27,966	11,272	168%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>15,686</td><td>15,686</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,686</td><td>15,686</td><td>0</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>3,663</td><td>4,181</td><td>518</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>883</td><td>671</td><td>▲ 212</td><td>76%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>10,883</td><td>10,542</td><td>▲ 341</td><td>97%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>15,429</td><td>15,394</td><td>▲ 35</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	15,686	15,686	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	15,686	15,686	0	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,663	4,181	518	114%	事業費	883	671	▲ 212	76%	その他	10,883	10,542	▲ 341	97%	合計	15,429	15,394	▲ 35	100%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	15,686	15,686	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	15,686	15,686	0	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,663	4,181	518	114%																																																		
事業費	883	671	▲ 212	76%																																																		
その他	10,883	10,542	▲ 341	97%																																																		
合計	15,429	15,394	▲ 35	100%																																																		
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 令和4年(2022年)9月25日から10月21日まで
2 調査方法 利用者にアンケート用紙を手渡し、記入後回収(回収件数37件)
3 結果総括 多くの利用者が、施設の利便性、職員の対応、施設の設備についておおむね満足しているとの結果で、特に大きな不満はあげられていない。 - 施設の利便性について・・・「満足・おおむね満足」59.5% - 施設職員の対応について・・・「満足・おおむね満足」86.5% - 施設の設備について・・・「満足・おおむね満足」81.1% 【利用者の主な意見】 (良い評価)掃除が行き届いており清潔感がある。職員が親切で礼儀正しい。 (悪い評価)シャワーのレバーが固くて使いづらい。雨の日、玄関前の床が滑る。
・アンケート結果に対する対応状況
- シャワーのレバーの不具合については、一部修理を行った。残りは後日実施予定。 - 玄関前に滑り止め用のゴムマットを設置した。

■ 市の評価

○ 区分別評価

評価区分	評価	評価コメント
施設の運営	B	月1回の定例会により、施設運営の課題や利用者からの要望等の情報共有を行っている。また、利用者からの要望については、対応状況を施設内に速やかに掲示し、利用者へのサービスの向上に努めている。
施設の管理	B	入浴設備や機械設備の管理を定期的実施するなど、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。 また、職場内研修の実施により、職員の技術及び知識向上に努めている点は評価できる。
収支の状況等	B	LED照明や節水型カランの導入により光熱水費の削減を図っている。また、お湯の温度調節を工夫し、節水につながるよう努めている。 なお、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

令和4年度(2022年度)は新型コロナウイルスの影響による休館期間がなく、利用者数は回復傾向にある。 施設の運営については、月1回の定例会において情報を共有し、運営上の課題や利用者の要望に対して迅速な対応を行っている。 また、季節に応じたイベントを実施するなど、利用促進、市民の健康の保持及び福祉の増進に寄与しており、管理運営は適正であると評価できる。

令和4年度(2022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	都市建設局 森の都推進部 みどり公園課																																																					
施設概要	九州自然歩道の利用促進・地域の観光及び産業の振興並びに森林環境教育等の推進を目的とする。 トレイル休憩及び情報展示コーナー、自然体験学習コーナー、トイレ、シャワー室、芝生広場、駐車場、多目的駐車場 ・延床面積 206.51㎡、敷地面積 4.350㎡																																																					
事業概要	・九州自然歩道の利用促進 ・観光レクリエーション活動の促進 ・金峰山地域の自然、歴史、特産品等の紹介 ・金峰山地域の観光の拠点施設としての機能 ・森林の有する機能の学習並びに森林及び木材を利用した体験活動 ・その他市長が必要と認める事業																																																					
施設利用状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(人)</th><th>R3年度</th><th>R4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>5,541</td><td>9,020</td><td>3,479</td><td>163%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	5,541	9,020	3,479	163%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	5,541	9,020	3,479	163%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>6,574</td><td>6,574</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>28</td><td>21</td><td>▲ 7</td><td>75%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>6,602</td><td>6,595</td><td>▲ 7</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table> ※R3年度の収入は前年度評価時から修正あり <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>5,942</td><td>5,916</td><td>▲ 26</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>5,942</td><td>5,916</td><td>▲ 26</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	6,574	6,574	0	100%	利用料金収入	0	0	0	-	その他	28	21	▲ 7	75%	合計	6,602	6,595	▲ 7	100%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	5,942	5,916	▲ 26	100%	事業費	0	0	0	-	その他	0	0	0	-	合計	5,942	5,916	▲ 26	100%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	6,574	6,574	0	100%																																																		
利用料金収入	0	0	0	-																																																		
その他	28	21	▲ 7	75%																																																		
合計	6,602	6,595	▲ 7	100%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	5,942	5,916	▲ 26	100%																																																		
事業費	0	0	0	-																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	5,942	5,916	▲ 26	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4年(2022年)9月27日、令和5年(2023年)2月17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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023)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 20件回収
施設全体について: 非常に良い(3件)、良い(16件)、普通(1件)
職員の対応 : 非常に良い(1件)、良い(12件)、普通(6件)、記入なし(1件)

【利用者の主な意見】

- (良い評価) ・お茶のセルフサービスもありすごく良かった。
 ・この土地について知ることができた。こどもと一緒に勉強になった。
 ・自然のこと、武蔵のことが展示してあり良かった。地図も多く良かった。
- (改善点) ・ヒノキなどのアロマを使われると良い。
 ・英語のポスターがあれば、外国からの旅行者が読めると思う。

・アンケート結果に対する対応状況

こどもと一緒に参加したいという要望から、感染防止対策を講じながら、可能な範囲での事業(河内川生物調査、消火器・AED講習会、音楽ピクニック、きんぽうマルシェ、手ぶらでキャンプ)を実施したり、共催したりすることができている。

また、当施設へ立ち寄った方へ、道案内や周辺地域の情報提供などを行い、快適に利用できるよう施設の運営がされている。

なお、ヒノキのアロマの使用や英語のポスターについては来館者の状況と費用対効果について検討していきたい。

特にきんぽうマルシェ、手ぶらでキャンプ等のような他部署との連携の強化を図る。

■ 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	条例・施行規則や仕様書に基づいて適正な運営ができている。 また、当施設へ立ち寄った方へ、道案内や周辺地域の情報提供などを行い、快適に利用できるよう施設の運営がされている。
施設の管理	B	日々の業務の中で、施設の点検、対応が適正に行われている。また、定期的に芝生広場、花壇等の草刈やせん定もされている。 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っている。
収支の状況等	B	毎月、収支の差引簿と通帳の写しが提出され、施設の運営・管理に適合した収支となっている。決算報告、監査報告も行われており、適正な会計処理が実施されている。

○ 総合評価

新型コロナウイルスの感染防止のため、中止となった事業があり、指定管理料の一部返還の対応をとることとなったが、市と連携を取りながら臨機応変に対応されていた。

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

今後も、情報展示コーナーを入れ替えるなどの工夫を行い、利用者の満足度向上に努める必要がある。

令和4年度(2022年度) 指定管理者管理運営評価表【地域密着型施設】

■ 施設の管理運営の状況等

公の施設の名称	熊本市川尻公会堂																																																					
指定管理者	熊本市川尻公会堂運営委員会																																																					
指定期間	令和4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日																																																					
施設所管課	南区役所 区民部 南部まちづくりセンター																																																					
施設概要	市民の会議、会合、催物等の利用に供するとともに、住民の地域づくり活動を推進することにより地域社会のふれあいと連携を図り、もって市民の福祉の向上に資することを目的とする。 ・延面積 430.05平方メートル(木造平屋建)																																																					
事業概要	・川尻公会堂の利用許可及びその取消しに関する業務 ・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>R3年度</th><th>R4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>2,586</td><td>7,325</td><td>4,739</td><td>283%</td></tr> </tbody> </table>				(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	全体	2,586	7,325	4,739	283%																																								
(人)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
全体	2,586	7,325	4,739	283%																																																		
収支状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>収入(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>3,228</td><td>3,228</td><td>0</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>286</td><td>676</td><td>390</td><td>236%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>288</td><td>325</td><td>37</td><td>113%</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,802</td><td>4,229</td><td>427</td><td>111%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>支出(千円)</th><th>R3年度</th><th>R4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>3,320</td><td>3,801</td><td>481</td><td>114%</td></tr> <tr> <td>事業費</td><td>50</td><td>90</td><td>40</td><td>180%</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>-</td></tr> <tr> <td>合計</td><td>3,370</td><td>3,891</td><td>521</td><td>115%</td></tr> </tbody> </table>				収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	指定管理料	3,228	3,228	0	100%	利用料金収入	286	676	390	236%	その他	288	325	37	113%	合計	3,802	4,229	427	111%	支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)	管理費	3,320	3,801	481	114%	事業費	50	90	40	180%	その他	0	0	0	-	合計	3,370	3,891	521	115%
収入(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
指定管理料	3,228	3,228	0	100%																																																		
利用料金収入	286	676	390	236%																																																		
その他	288	325	37	113%																																																		
合計	3,802	4,229	427	111%																																																		
支出(千円)	R3年度	R4年度	対前年度増減	前年比(%)																																																		
管理費	3,320	3,801	481	114%																																																		
事業費	50	90	40	180%																																																		
その他	0	0	0	-																																																		
合計	3,370	3,891	521	115%																																																		
モニタリングの実施方法	指定管理者から提出される事業報告書、月例報告書の確認。 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4年(2022年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日
2 調査方法 窓口等にアンケート用紙を設置。口頭でのアンケートも実施。
3 調査結果 (利用者の要望) ・ 玄関の上がり段の中央に手すりを取り付けて欲しい。 ・ 車の侵入口が分からないので、看板を取り付けてほしい。
・アンケート結果に対する対応状況
玄関の上がり段の手すり取付けは検討中。 看板は、令和5年度(2023年度)に設置予定。

■ 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	法令等は遵守されており、設置目的の市民の会議、会合、催物等の利用により、地域づくりの活動を推進し、地域社会と連携を図りながら、運営している。 また、利用者アンケートにより、利用者のニーズを反映しながら、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、高く評価できる。
施設の管理	B	施設の保守管理も行われており、安全管理対策もきちんとされている。補修などの必要なときも、南部まちづくりセンターに事前に相談しながら行っている。 また、スロープを設置してあり、障がいのある方への配慮が実施されている。
収支の状況等	B	適正な会計処理を行い、業務目的外の支出もなく、収支の均衡も図られている。

○ 総合評価

運営委員会が、事業計画を策定し運営を行っている。
 コロナ感染症拡大防止対策が大幅に緩和された点から、利用団体は増加傾向となり、川尻商店街連合会のイベント会場(熊本市のコスプレファンの聖地)としての活用が増加要因となった。
 収入も前年に比べて増加し、今後も収入の増加が見込まれる。
 以上のように、活動等により地域での協働と参画の実践がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与しており、管理運営は適正であると評価できる。