

## モニタリングシート（第1四半期）

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
<b>基本事項（総則）</b>		
個人情報の保護 及び秘密の保持	<p>(指定管理者)個人情報保護マニュアルを作成。個人情報の取り扱いについて、事業者ごとに適切に事務処理を実施するも、図書館業務にて、予約資料の貸出についてミスがあった。対応策として火・金曜日の配送便処理時におけるチェック体制を強化する。</p> <p>(市)施設利用者や事業参加者など、個人情報保護マニュアルを作成し、適切に事務処理を行い、情報漏洩のないよう改善も加えながら適切に対応できている。</p>	○
事業責任者の配置	<p>(指定管理者)正副責任者には、事業ごとに正規社員を配置している。</p> <p>(市)正副責任者には、各事業者の正規職員を配置し、適切に配置されている。</p>	○
市との調整	<p>(指定管理者)月に一回「まるくる日和」を実施。また要望があれば臨時会も開催する。</p> <p>(市)毎月、定例担当者会議として「まるくる日和」を設置し、施設の利用状況や利用者からの意見など、施設の管理・運営に関する情報の共有化を図っている。</p>	○
地域貢献	<p>(指定管理者)地域在住の職員の雇用、地元企業への発注による、地域雇用の促進を行った。また、宮島工業高校の学校運営協議会、青少年育成協議会、大野地域人権啓発推進協議会、区長会などに参加をし、情報交換・発信を行っている。また、大野みんなの祭りにも参加するなど地域交流も行っている。</p> <p>(市)大野区長会、青少年育成協議会、宮島工業高等学校学校運営協議会、大野みんなのまつり等に積極的に参画し、地域貢献に努めている。また、地元企業への業務発注や多世代の市民交流が自立的に進むための講座の実施など積極的に取り組んでいる。</p>	○
<b>維持管理・運営基本事項</b>		
総 則	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に職員配置を行い、運営を実施している。また、職員に必要な研修を受講させ、有資格者を配置することで、管理体制を確立している。また、主催事業について事業報告書記載の通り、各社連携を行いながら、様々な事業を行っている。</p> <p>(市)東急コミュニティーを総括責任者として各機能ごとに正副責任者、有資格者を配置するとともに、作成・設置する各種マニュアルにより、適切かつ効率的に施設運営されている。</p> <p>また、安定的な業務履行体制を確立するため職員研修、勉強会を実施している。</p> <p>主催事業については従来の事業を無料・低廉価格で実施。自主事業については、各事業者の責任において、ニーズを捉えながら積極的に実施している。</p>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
総括管理業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に統括管理業務を実施。各事業者での協力・連携、情報共有も適切に行えている。          長寿命化計画については設備工事分を提出済み、建築工事分は8月中旬を目途に提出予定。</p> <p>(市)※長寿命化計画は仮提出、校正中          各種実施計画(維持管理、運営)、業務報告を作成・提出済み          非常時対応についても、事故、災害への対応に関するマニュアルを作成、提出済み          利用者モニタリングについては、アンケート箱の設置や子育てリビングでは面談により意見等の把握に努めている。          各種、視察、研修等にも丁寧に対応ができています。</p>	△
維持管理業務		
共通事項	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。空調・電気ではタイマーを設定しており、水光熱費の削減に努めている。また、今後は修繕計画に基づき、故障前の予防保全の修繕を心掛ける。</p> <p>(市)予防保全、コスト削減を目的に、修繕計画を作成し、要求水準に基づき適切な維持管理に努めている。          全館点検業務(R5.7.10)の実施に当たっては、事前周知を行い、利用者に影響のないよう配慮、取り組んでいるが、さらに市との情報共有、広報のタイミングなどに配慮し、早期の情報共有に努め、利用者への利便影響の最小限化に努めること。          ※長寿命化計画は仮提出、校正中</p>	△
業務水準		
建築物維持管理	<p>(指定管理者)維持管理、点検については要求水準書に基づき適切に実施。音楽室については要求水準を満たすよう然るべく対応を予定している。不具合が見つかった際は都度フジタのアフター対応で即座に解消している。</p> <p>(市)定期的に巡回点検を実施し、適切に施設の状況把握に努め、市への報告も行われている。クレーム対応についても、丁寧に対応し、市への報告も適切に行われている。          ※音楽室音漏れ発生→対応策等について協議中          北側出入口の床タイルに陥没あり。→対応中          2F ロビーホール非常用扉ガラス面下から雨水が浸入→対応済み          図書館棟 2F 南側自動ドア異音発生→対応済み          その他施設・設備については異常なし。</p>	△
建築設備維持管理	<p>(指定管理者)維持管理、点検については要求水準書に基づき適切に実施。不具合が見つかった際は都度フジタのアフター対応で即座に解消している。</p> <p>(市)法定点検、定期点検、定期巡回等適切に行われ、正常な状態を維持できている。          異常発生時においても、適切かつ迅速に対応可能な体制を整えており、さらに、必要な設備については、バックアップが確立されている。          設備(空調)の運用についても、基準となる温度・湿度、運転時間等を定め、効率的な運転に努めている。</p>	△

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
備品等保守管理	<p>(指定管理者)維持管理、点検については要求水準書に基づき適切に実施。利用者からのご要望などは内容精査の上、順次対応している。</p> <p>(市)備品台帳について一部不備があり、現在精査中。 全般的には利用に不具合の発生は特になく、利用者の声や意見、要望等を受け、市と協議を行いながら適切に対応している。</p>	○
清掃業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。利用者からのクレームなども発生していない。</p> <p>(市)日常清掃は毎日実施。定期清掃(窓ガラス)は5月実施済み。定期清掃(床)は7月に実施予定。日常清掃で子育てリビングでは、利用者の少ない土曜日に重点的に実施し、利用者に配慮しながら実施している。また、各機能の職員においても日常的に机などの衛生管理(拭き掃除)を行い、衛生的に施設管理ができています。 衛生消耗品等も適宜補充され、衛生管理できています。 館内には、自動販売機用以外のゴミ箱は設置していないが、ルールの周知、協力を得て、清潔を維持できている。 事業ゴミは毎週2回収集(委託)し、適切に対応できている。 <b>※前回指摘の館内の化学アレルギー臭は改善された。</b></p>	○
環境衛生業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。利用者からのクレームなども発生していない。</p> <p>(市)策定、提出した維持管理業務年間計画に基づき適切に環境衛生管理を行っている。 同計画に基づく測定・検査・調査については、7月に実施予定</p>	○
警備業務	<p>(指定管理者)機械警備、巡回、ICゲートにより防犯・防災警備を実施している。</p> <p>(市)警備業法、消防法、労働安全衛生法等を遵守するとともに、監視カメラ、職員巡回、機械警備により適切に防犯・防火警備が行われている。 イベント、大会開催時においても駐車場整理や利用者誘導など、混乱のないよう、また安全対策を取りながら、適切に対応できている。</p> <p><b>※閉館時、施錠漏れあり。</b> <b>(対応状況)総括責任者・警備業者の現地確認→警察への通報、市への情報提供等</b> <b>(再発防止策)閉館作業チェックシートを作成</b></p>	× 1
外構使節保守管理	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。利用者からのクレームなども発生していない。</p> <p>(市)職員が日常的に巡回を行い、外構設備の目視点検や清掃・美観作業を行うとともに、排水設備等の点検、清掃等を行い、適切に管理されている</p>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
植栽管理業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。利用者からのクレームなども発生していない。専門業者による作業は適宜実施。それ以外にも毎月現地スタッフで植栽確認を行い、必要に応じて芝刈り、水やりを実施している。</p> <p>(市)植栽の点検・維持・保守等定期的、適切に行われ、環境の維持に努めている。</p> <p>7月には剪定作業(業務)を予定している。</p>	○
駐車場・駐輪場管理業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。イベント時には近隣駐車場を借用することで対応している。また事前にイベント主催者と協議して、利用に支障が出ないように調整している。</p> <p>(市)イベント、大会開催時には、警備・誘導員を配置し、安全対策を実施している。また、駐車場不足については、市と連携して臨時駐車場を設置するなど、一般利用者の駐車に混乱を招かないよう努め、利便性を確保している。</p> <p>日常的に巡回を実施し、状況に応じて対応できている。</p>	○
修繕・更新業務	<p>(指定管理者)常駐設備員にて適切に実施。常駐設備員で対応不可なものはフジタのアフター対応で早急に対応している。</p> <p>(市)施設・設備について、日常的な巡回点検を実施し、適切に管理されている。</p>	○
運営業務		
総合案内貸館業務	<p>(指定管理者)予約システムにて適切に運営している。窓口や電話での問い合わせに対しても、真摯に対応している。</p> <p>定例団体とも日々交流することで、良好な関係を築けており、円滑に運営ができています。</p> <p>(市)利用者への情報発信については、施設のHPやFB、各機能事業者独自のLINEなどにより、積極的に情報発信を行うとともに、総合窓口で常設の職員配置を行い、利用者への施設情報、予約状況、個人・専用利用者への案内対応など利用に必要な情報を発信している。利用申請については、基本、予約システムにより行うこととされており、予約から利用料の支払いまで当該予約システムで行うことが可能であり、利便性が向上している。</p> <p>利用調整については、定例活動団体は登録制を採用し、利用希望などの利用調整を行い、公平性を確保できている。</p> <p>利用料金については、現金、クレジットカード、電子マネー等幅広く対応しており、利便性の向上を図っている。</p> <p>苦情対応については、迅速・丁寧に対応するとともに、「まるくる日和」等で市とも情報共有を図っている。</p> <p>※全館点検のための休館日を設定し、利用者への事前周知を行っているが、さらに市との情報共有、広報のタイミングなどに配慮し、早期の情報共有に努め、利用者への利便影響の最小限化に努めること。</p>	△

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
<b>広報・プロモーション業務</b>	<p>(指定管理者)パンフレットを作成し、掲示している。また、予約方法、利用方法など事業者ごとに準備しており、必要に応じて配布している。 施設各所へのイベントチラシの設置や、区長会連合会に依頼して地域の回覧に回していただいたり、小中学校に配布依頼をするなど、様々な方法で広報活動を行っている。 HPだけでなく、SNSでも情報発信を行っており、インスタグラム、Twitter、Facebookで情報発信をしている。</p> <p>(市)施設パンフレットの掲示・配布を行い、施設情報の発信に努めている。また、市民センターでは「きょうごや」を大野地域全世帯、関係機関に配布、図書館では講座や複合イベントなどの情報についても図書館内掲示や図書館だより、図書館HPで積極的に発信している。 その他SNSを活用し、施設情報やイベント情報など積極的に発信している。</p>	○
<b>交流促進業務</b>	<p>(指定管理者)定例団体の展示会を実施。今年度市民センターまつりでも多くの団体の展示の機会を創出する予定。また、7月では定例団体などの活動団体の広報活動を支援する講座を予定している。 また、施設全体を通して、小中学生からご年配の方まで幅広い世代に利用いただいております、多世代の交流機会の場を創出できている。</p> <p>(市)ロビー等で自主グループの作品展示や販売など自主的な学びの実践活動の場を提供し、施設利用者との交流の創出を図っている。 登録団体支援については、広報活動に関する講座を予定しており、育成、自立を支援するよう取り組んでいる。</p>	○
<b>健康増進業務</b>		
<b>スポーツの普及促進</b>	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に人員を配置し、適正な運営を行っている。事業報告書記載の通り、講座・イベントについても、事業者間で連携をしながら実施している。トレーニング室についても、計画通りに運営中。登録者数も堅調に推移している。</p> <p>(市)スポーツトレーナー等有資格者を配置し、適切に運営されている。スポーツや健康づくりに関する講座やイベント企画の実施、市と連携した体力測定・体成分測定会を開催し、市民の健康づくりの普及・啓発に努めている。</p>	○
<b>食育推進業務</b>	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に実施。食育講座については、月2回ペースで実施。年20回程度の講座を予定。</p> <p>(市)市の食育計画を共有し大野支所と子育てリビングが連携して、食育講座や離乳食講座の企画・運営を行っている。また、地産地消の推進や食と歯の健康づくり推進部会(健康おおの21)と食育事業に関する連携と情報共有を行っている。 学校給食センターと情報を共有し、連携事業について検討を進めている。</p>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
市民センター 運営業務	<p>(指定管理者)企画運営委員会と連携を図りながら、市の事業方針に沿って適切に運営を行っている。区長会、青少年育成協議会、企画運営委員会、宮島工業高校運営協議会、大野地域人権啓発推進協議会、大野福祉推進委員会へ参加しており、地域団体等と密接な関係を築いている。</p> <p>(市)4領域(家庭教育支援・青少年の育成・健康づくり・安全防災)について教室や事業を実施している。</p> <p>運営に当たっては、企画運営委員会において意見聴取しながら、進めるとともに、各市民センター所長会議や職員部会に参画し、地域に根付いた運営に取り組んでいる。</p> <p>まちづくり支援活動については、大野区長会や地元高校、青少年育成協議会等と連携関係の構築に努めている。また、「きょうごや」を発行し、地域への情報提供(継承)も行っている。</p>	○
図書館運営業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき実施。イベント等の事業については事業実施報告書のとおり、各機能と連携して実施している。</p> <p>(市)資料の閲覧・貸出し・レファレンス・リクエストなど、適切にサービス提供が行われている。</p> <p>所蔵しない資料についても相互貸借を行い、提供できている。</p> <p>資料の収集については、はつかいち市民図書館収集方針に基づき選書発注されており、市内間の平準化にも努めている。</p> <p>こども図書館については、図書館ボランティアやこどもボランティア等地域の人材と連携・活用し、おはなし会などの事業も効果的に実施されている。</p> <p>移動図書館車の運用については、定期巡回を行うとともに、保育園における「おはなし会」も実施し、有効に活用されている。</p> <p>情報発信については、本館と連携し、本館HPや図書館だより等の広報媒体を活用し、積極的に行われている。</p>	○
子育てリビング 運営業務	<p>(指定管理者)要求水準書に基づき適切に運営を実施。一時預かり及び放課後児童クラブについて運営を開始。BP1プログラム、離乳食講座、ベビーマッサージなど実施しており、各機能と連携した事業も行っている。また、公式LINEを開設し、連絡体制の整備も行った。</p> <p>(市)子育て支援センター(親子交流スペースを含む。)では、適切に有資格者を配置し、ネウボラ大野(大野支所)や子育て支援ネットワーク、母子保健推進員等と連携、情報共有しながら乳幼児健診や地域の子育て支援事業、子育て相談事業等を展開している。特に、ネウボラ大野との連携は密にとれており、内容に応じた対応が適切に取られている。</p> <p>利用状況として、プレイルームは事業者のノウハウを活かし大変好評で、予約制ではあるが稼働率は100%となっている。</p> <p>利用希望の高い「一時預かり事業」も計画値には届かないものの72件と徐々にではあるが、需要と供給が高まってきており、子育てと仕事の両立に大きな役割を果たしている。</p>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
独自事業	<p>(指定管理者)FM はつかいちでの情報発信を実施。(5月放送)また、大野町商工会には SPC として加入。ドライピッカー(カーペット用美観向上剤)をカーペット全域に使用している。</p> <p>(市)地域密着として、地元大野町商工会への加入や「まちの駅」への登録も行い、地域事業者との関係づくりにも積極的に行われている。</p> <p>大野町商工会が中心となって開催された「おおのみんなのまつり」にも参画し、地域貢献とともに関係づくりに努めている。</p>	○

※チェックシートから各項目の評価結果を転記してください。

[意見記述欄] 業務点検	
指定管理者	<p>要求水準書に基づき適切に管理運営を実施している。</p> <p>各機能で連携を行い、様々な事業を実施している。施設利用者も小中学生からご年配の方まで多岐に渡り、多世代の交流の場を創出できていると考える。</p> <p>(市への要望等)</p>
市	<p>全般的に、要求水準、事業者からの提案書に基づき、適切に維持管理、運営できている。</p> <p>特に各機能の業務(健康増進業務・市民センター運営業務・図書館運営業務・子育てリビング運営業務)については、各事業者のノウハウを活かし、子育て支援や地域活動、学習機会の提供など、サービス効果を発揮できていると評価する。</p> <p>「スポーツの普及促進」では、ノウハウや地元ネームバリューを活かし、各種事業を展開し、市民の健康増進と集客効果を発揮している。</p> <p>「市民センター運営業務」では、地域連携・貢献に積極的に取り組み、地域団体との関係づくりとともに、地域課題の共有など市民センターの役割に取り組んでいる。</p> <p>「図書館運営業務」では、その役割である資料・情報提供など適切なサービス提供とともに、様々なコンテンツ事業を展開し、魅力ある読書活動を推進している。</p> <p>「子育てリビング運営業務」では、大型遊具というキラーコンテンツを最大限活かし、集客の向上とネウボラ大野(支所)との連携による子育て支援にも積極的に取り組んでいる。</p>

## 2 総合評価

施設名称	廿日市市多世代活動交流センター(まるくる大野)
施設の設置目的	市民の様々な活動と交流の拠点として、子どもから高齢者までのすべての世代を対象に、ライフスタイルに応じた支援、応援を行い、子育て環境の向上、生涯学習活動の振興、スポーツの推進及び福祉の増進を図る。

[意見記述欄] 総合評価	
指定管理者	<p>要求水準書に基づき適切に管理運営を実施できていると考える。</p> <p>特に来館者数については、約20万人と年間計画のおおよそ半数を四半期で達成することができている。その多くは共用部分の利用者であり、施設の設置目的を達成できていると考える。引き続き、多世代が交流できる拠点となるよう尽力したい。</p>
市	<p>全般的に、要求水準、事業者からの提案書に基づき、適切に維持管理、運営できている。開館・供用開始から4カ月、施設の立地、機能の複合化(特に、子育てリビング、図書館・こども図書館)を活かし、市内外・県外からの集客も得て、徐々にではあるが、施設の認知度も向上し、利用定着・促進が進んでいることがうかがえる。</p> <p>また、児童生徒の居場所としても定着してきており、子ども応援機能が発揮できている。今後さらに、多世代間における直接的な交流へと発展する機会を創出し、施設意義が高まることを期待するところである。</p> <p>施設運営に当たっては、利用者からの声や意見にも丁寧、真摯に受け止め、利用者目線に立った対応・運営ができていると評価でき、従来施設からの環境の変化(施設利用方法や民間運営)も受け入れられ始め、利用者や市民の利用促進につながっていると評価している。特に、児童生徒を含め予約利用施設外(目的もなく利用される方)の利用も多く、市民の居場所として認知が進んできていると評価している。</p>

※四半期ごとのモニタリング結果及び本様式の1から5までを総括して総合評価を記入。