

## モニタリングシート（令和7年度第4四半期）

評価	説明
◎（適合）	適格に実施され、要求水準を超えている。
○（適格）	適格に実施されている。
△（要改善）	一部適格性に欠ける部分があるが、改善案の実施により向上が見込まれる。
×（不適格）	不適格であり、早急または抜本的な改善措置が必要である。

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】 個人情報の取り扱いについて、個人情報保護マニュアルを作成し、マニュアルに則り、事業者ごとに適切に個人情報を管理している。また、随時研修も実施している。 秘密の保持についても、業務従事者には雇用契約に、請負業者には請負契約に、それぞれ秘密事項についての条項を定めていることで、遵守している。</p> <p>【市】 適正に管理・運用している。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護マニュアルを作成し、各事業者ごとに適切に事務処理が行われている。</li> <li>・また、職員研修を実施し、情報の適切な取扱いについて共有できている。</li> <li>・登録制による利用者名簿等については、施錠書庫に保管するなど、適切に管理できている。</li> <li>・退職者に対する個人情報に関する秘密保持についても、誓約書を提出させるなど、適切に対応できている。</li> </ul>	○
事業責任者の配置	<p>【指定管理者】 責任者には、事業ごとに正規社員を配置している。FIITAにて責任者の退職があったが、後任者を配置し、支障が出ないよう調整を行い、効率良く配置ができている。</p> <p>【市】 適切に職員を配置している。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約時に配置、届出書提出済み。</li> <li>・事業責任者には、総括業務を担う事業者から正規職員を配置し、適切に事業調整が行われている。</li> <li>・各セクション(機能)に業務責任者(正規)を配置し、適切に運営されている。</li> <li>・業務責任者変更時には届出るなど、適切に対応できている。</li> </ul> <p>(指摘事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営体制に関する情報の共有をすること。また、配置職員に変更が生じた場合は、市に届け出ること。</li> </ul>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
市との調整	<p>【指定管理者】 月に一回定例会として、「まるくる日和」を実施。事業者ごとでも必要及び要望に応じて、会議に参加している。</p> <p>【市】 適切に情報の共有、調整が行われている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定例会議(まるくる日和)を設置し、毎月、利用状況や維持管理状況、利用者からの意見などについて、市と事業者間で情報の共有を図っている。</li> <li>・協議が必要な事項については、前述の定例会や個別協議において適宜適切に調整等が行われている。</li> </ul>	○
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り、地域雇用の促進を行っており、職員全体の半数以上が地元雇用である。</p> <p>また、青少年育成廿日市市民会議大野支部、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。</p> <p>また、当施設が所属している大野5区の行事に参加をしたり、宮島工業高校と連携して講座を開催するなど、地域と密接な関係を構築している。</p> <p>【市】 積極的に地域貢献に取り組んでいる。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の半数以上を従前(直営時)職員を継続するなど、地元雇用に務めている。</li> <li>・業務等の地元発注に取り組み、地元事業者への支援に取り組んでいる。</li> <li>・青少年育成協議会や大野区長会、大野町商工会、人権啓発推進協議会等が開催する会議への出席や連携した地域内の事業にも積極的に参画している。</li> </ul>	○
維持管理・運営基本事項		
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。各機能を専門事業者が担当することで、異なる機能からの複層的な視点で運営に様々な意見を反映させている。</p> <p>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。</p> <p>主催事業・自主事業についても、機能毎で様々な専門性を有した事業をおこなっている他、全館で連携を行い、以下のイベントを実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民センターまつり</li> <li>・まるくるスポーツフェスタ</li> <li>・子育てフェスタ</li> <li>・まるくるフェス</li> </ul> <p>【市】 運営体制や総括管理等、適切に行われている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統括事業者統括責任者を配置し、施設全体の運営調整等を行い、効率的な運営に努めている。</li> <li>・各セクションの事業者ごとに、正副の業務責任者として正規職員を配置するとともに、各セクションには法令等で定められる有資格者、員数を配置し、円滑・適切に業務が行われている。</li> <li>・総括業務、市民センター:6人(9人)</li> </ul>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ:4人(11人)</li> <li>・図書:12人(20)</li> <li>・子育て:9人(18人)</li> <li>※実働人数</li> <li>※( )は雇用数</li> <li>・施設の維持管理、運営に当たって、毎月、リーダー会議を開催するとともに日常業務においても連携を密にとりながら意識共有を図り、「効率性」「持続性」を高めている。</li> <li>・各種マニュアルを作成するとともに職員間で共有できている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護マニュアル</li> <li>・危機管理マニュアル</li> <li>・児童虐待対応マニュアル</li> <li>・感染症マニュアル</li> <li>・苦情処理マニュアル</li> <li>・嘔吐処理マニュアル</li> </ul> </li> <li>・サービスの向上、安全の確保などを目的に、随時、研修機会や職員間における勉強会等を開催している。</li> <li>・主催事業については、無料・低廉な参加費を設定し、参加しやすい環境を提供できている。</li> <li>・自主事業では、全館イベントや世代間交流を目的とした事業、読書推進事業(読み聞かせ)など、施設の目的に沿った事業を独立採算で実施している。</li> </ul>	
総括管理業務	<p>【指定管理者】</p> <p>業務計画書及び業務報告書について、事業毎で所管課と調整の上、提出している。</p> <p>非常時の対応についても、「危機管理マニュアル」「消防計画」を作成し、定期的に全館で訓練を行うことで、防止に努めている。避難所対応についても、市と協議した上で、開館基準を策定し、実際に開設された際は、開閉館作業、備品の設置等のフォローを行っている。</p> <p>市主催事業等への協力についても、各種検診はもちろん、インクルーシブスポーツフェスタ、おおの健康福祉フェスタ、おおの文化祭等への協力を行っている。また、行政視察等があった際にも、積極的に協力を行っている。</p> <p>【市】</p> <p>業務計画に基づき、適切に維持管理・運営できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長寿命化計画に基づく年度計画を策定し、適切に施設の維持管理ができている。本年度の修繕計画については、専門事業者による点検・確認により、次年度以降に変更(変更協定)して実施することとした。</li> <li>・事業報告については、毎月の定例会議(まるくる日和)での月報報告、四半期ごとのモニタリング時の事業報告書(第4四半期報告を年度報告とする。)において、適切に行われている。</li> <li>・建築設備、制御盤、分電盤などの小分類ごとに施設台帳を作成し、適切に管理できている。</li> <li>・非常時に適切に対応できるよう、危機管理マニュアル、消防計画、災害対応基準等を定め、適切に対応できる体制を整えている。</li> <li>・利用者モニタリングについては、常設の意見箱や利用記録簿への意見欄、主催事業での参加者アンケート、HP・SNSへの書き込み欄の設置など、積極的に利用者からの意見等を聴取している。</li> <li>・市主催事業への協力や市民センター所長会議、図書館協議会、ネウボラネットワーク会議等に参加し、市との連携・調整を図っている。</li> <li>・各種視察への協力、受入れを行っている。</li> </ul>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
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している。  修繕については定められている修繕計画に基づき、故障前の予防保全を心掛けている。日常的な修繕については、設備巡回点検、受付スタッフでの巡回点検により、安全安心な環境を維持している。  また、空調・電気ではタイマーを設定し水光熱費の削減に努めている他、体育館の空調設定についても、日本生気象学会が定め WBGT 値を参照して、適切に管理している。</p> <p>【市】  適切に維持管理できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長寿命化計画に基づき年度修繕計画を策定し、計画的に予防保全に努めている。</li> <li>・予防保全に当たっては、専門職員による定期設備巡回点検や常駐職員による日常巡回点検を実施するなど、施設機能・性能を保ち、物的劣化等による危険・障害等の未然防止に努め、安心安全な施設環境を維持することができている。</li> <li>・また、照明設備や空調設備の稼働基準を定める等、省エネにも取り組んでいる。</li> <li>・長寿命化計画については、実施前において専門事業者による点検・確認を行い、その状況に応じて実施、延伸し、効率的な修繕計画を実施している。本年度実施予定の計画修繕については、施設設備の劣化状況から、次年度以降へ延伸した。また、経常修繕等については、毎月開催される定例会議(まるくる日和)で報告・共有されている。</li> </ul>	○
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している。  日常保守点検は他施設より、設備員を応援して、巡回点検を実施。定期保守点検については、維持管理業務年間計画に基づいて、適切に実施している。  不具合が見つかり、苦情等に発展する可能性があるものは、即座に事故報告書等で市に報告を行っている。</p> <p>【市】  一部不具合を除き、適切に維持管理できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に専門職員による点検や専門事業者による専門点検を実施し、建築物の良好な状態を確保している。</li> <li>・また、常駐職員による日常的巡回点検の実施や利用者からの情報を得ながら、建築物の状況把握に努めるとともに、不具合発生時の専門事業者による体制についても整えている。</li> </ul> <p>(指摘事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的フロア壁面に発生した「キクイ虫」による被害については、害虫駆除作業は実施しているものの、効果は限定的であり、利用に影響はないことから、経過観察とする。</li> <li>・R6年度に発生した不具合については、原因調査、補修方針、設計が完了し、次年度(4/13～4/24)に実施する予定である。本補修により、原因解消となる見込みである。</li> </ul>	△

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
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している。 日常保守点検は他施設より、設備員を応援して、巡回点検を実施。定期保守点検については、維持管理業務年間計画に基づいて、適切に実施している。</p> <p>不具合が見つかり、苦情等に発展する可能性があるものは、即座に事故報告書等で市に報告を行っている。</p> <p>【市】 適切に維持管理できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関連法令の定めにより、適切に法定点検を実施している。</li> <li>・また、その他の設備点検については、「維持管理業務年間計画」に基づき、専門職員や専門事業者による点検・確認、常駐職員による日常点検による目視確認等より適切に実施するとともに、定例会議で報告を行い、市との共有も図れている。</li> <li>・不具合発生時やクレームへの対応についても、専門事業者との体制が構築されている。</li> <li>・劣化への対応については、長寿命化計画に基づく年度計画で対応している。</li> </ul>	○
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している。 利用者のご意見を聞く方法については、直接窓口で聞くだけでなく、施設利用後の学習記録、HP、ご意見箱など幅広く準備しており、申告があり次第、精査して、順次備品の補修、追加を行っている。</p> <p>【市】 適切に保守・管理できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・什器備品の保守管理について、備品台帳を作成し、適切に管理されている。</li> <li>・備品の不具合については、定期点検や常駐職員による日常点検、利用者からの意見など、維持管理マニュアルに基づき、安全性、利便性の確保に努めている。</li> <li>・不具合発生時には、迅速かつ適切に修繕・更新等、対応できている。</li> <li>・事業に必要な備品や消耗品等、利用者からの要望を受け、必要に応じて市と協議しながら適宜整備している。</li> </ul>	○
清掃業務	<p>【指定管理者】 定期清掃に加え、職員による日常清掃や消毒作業により、本施設的环境・衛生の維持及び快適な空間を保持している。 また、開館時間中の清掃については、緊急時を除き、利用者が居ない場所を行うことで、利用者へのプライバシーへも配慮を行っている。</p> <p>【市】 適切に業務が行われ、環境・衛生を維持している。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃マニュアルに基づき、利用者への影響が限定的な日時を設定し、日常清掃、定期清掃を適切に実施し、目視可能なごみ・ほこり・汚れのない状態を維持し、安全で衛生的な環境が維持され、快適な空間を維持することができている。利用者アンケートにおいても、「館内はきれいで衛生的」との評価を得ている。</li> <li>・館内にはゴミ箱は設置せず、持ち返りを周知、徹底するため、「利用者ルール」の掲示や窓口における説明を行い、利用者の理解を得るよう努めている。利用者にも定着している。</li> <li>・諸室の水回りの衛生・清潔や消耗品の補充等適切に維持・実施されている。</li> </ul>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
環境衛生業務	<p>【指定管理者】 年間維持管理計画を基に適切に実施している。法令に則り、以下業務を実施している。 ・受水槽清掃 ・グリストラップ清掃 ・水質検査 ・害虫駆除 ・空気環境測定 関係官公庁からの立ち入り検査にも対応しており、現在指摘等は発生していない。</p> <p>【市】 適切に管理されている。 (評価ポイント) ・維持管理業務計画に基づき、環境衛生に関する測定、検査、調査を実施し、適切に業務実施され、毎月開催される月例会議において実施状況等報告を行い、市とも共有を図っている。</p>	○
警備業務	<p>【指定管理者】 機械警備、巡回、IC ゲート、監視カメラにより防犯・防災警備を実施している。 また、適宜スタッフによる巡回点検を行っている。 危機管理マニュアルも策定しており、全館で共有することで、安全な施設環境を提供している。</p> <p>【市】 適切に防犯・防災警備を実施している。 (評価ポイント) ・警備業務については、監視カメラの設置、職員による巡回、機械警備により、365日、24時間、施設警備が行われている。 ・危機管理マニュアル、安全計画を作成し、緊急時体制を整えるとともに、防犯訓練、避難訓練、救急救命訓練等を実施し、実行体制を整えている。 ・また、常駐職員による全館巡回等、適切に行われている。</p>	○
外構施設保守管理	<p>【指定管理者】 巡回設備員・受付職員にて適宜点検を実施しており、外構施設について、適切な処理を行っている。</p> <p>【市】 適切に維持管理できている。 (評価ポイント) ・専門職員による定期点検、常駐職員による日常巡回を行い、適切に施設の保守・維持ができている。</p>	○
植栽管理業務	<p>【指定管理者】 専門業者による作業は適宜実施。それ以外にも適宜現地スタッフで植栽確認を行い、必要に応じて除草、散水を実施している。 人力での散水が難しい場所については、灌水装置を設置して、植栽の良好な状態を維持できるよう努めている。</p> <p>【市】 適切に維持管理できている。 (評価ポイント) ・業務計画に基づき、適宜作業を実施し、緑化等の植物管理が行われている。 ・常駐職員による日常巡回目視とともに、適宜、散水、施肥等を行い、緑化等の植物の保護・育成に努め、良好な状態が確保できている。 (指摘事項) ・芝生エリア(施設外周)における雑草の繁茂が多く見受けられ、地盤の芝生養生管理への影響が懸念される。</p>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
<p>駐車場・駐輪場 管理業務</p>	<p>【指定管理者】 イベント時には近隣駐車場を借用することで、路上駐車が発生しないように努めている。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適宜調整している。</p> <p>【市】 適切に管理運用できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常駐職員による日常巡回点検を行い、事故や車両の盗難、車上荒らし等の発生がないよう、安全で快適に施設利用ができるよう努めている。</li> <li>・大会、イベント時には主催者と協議の上、誘導員等の配置や近隣敷地を借用するなど、利用者の安全を確保するとともに、周辺への不法駐車が発生しないよう対応できている。</li> <li>・利用料は無料</li> </ul>	○
<p>修繕・更新業務</p>	<p>【指定管理者】 設備巡回点検を実施し、予防保全を心掛けた修繕を実施している。 また、今年度については巡回点検及び専門業者での確認を実施し、計画修繕を見送った。</p> <p>【市】 正常に施設機能を保持できている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長寿命化計画に基づく計画修繕の施工はないものの、軽微な経常修繕等については、常駐職員による日常巡回点検等を行い、現状把握を行いながら、適宜、適切に行い、施設の正常な機能を維持できている。</li> <li>・工事を伴う修繕等については、事前・事後に市と協議を行うとともに、完了報告、完了検査を行い、完了後は、施設の設計図書にも反映させている。</li> <li>・修繕等の実施状況については、定例会議(まるくる日和)で報告され、市と共有できている。</li> </ul>	○
運営業務		
<p>総合案内貸館業務</p>	<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。 定例団体とも日々交流することで、良好な関係を築き、円滑に運営ができており、市民センターまつり等でも大いに協力することができている。</p> <p>【市】 利用者の利便を図り、適切に業務実施されている。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のホームページや予約システムにより、各種イベント情報や提供サービスに関すること、施設の予約、利用状況に関する情報を積極的に発信している。また、電子メールによる問合せや意見収集も行っている。</li> <li>・予約システムにより、施設の利用申請や備品貸出業務等、円滑に業務が行われている。また、web での申請が困難な利用者に対して丁寧に対応することで、混乱なく業務が遂行されている。</li> <li>・社会体育施設の貸出については、総合型地域スポーツクラブ、NPO 法人妹背ウォーターフォールクラブと連携し、適切に対応している。</li> <li>・地域活動室の利用については、利用団体との調整を含め、公平性・平等性を確保しながら、適切に運用できている。</li> <li>・定例団体(定例的に利用する団体)の利用について、登録制度を導入している。利用に当たっては、調整会議を開催し、継続的な活動の促進(年間通年利用)と公平性を確保した調整が行われている。</li> </ul>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金については、現金、キャッシュレス(クレジットカード、電子マネー)と幅広く対応し、利用者の利便を図っている。</li> <li>・利用者からの苦情等については、迅速かつ適切に対応するとともに、月例会において市と共有を図っている。</li> <li>・臨時的な休館日等については、適宜、市と共有を図るとともに、利用者周知を図り、施設利用に影響のないよう対応できている。</li> </ul>	
<p style="text-align: center;">広報・プロモーション業務</p>	<p><b>【指定管理者】</b>  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(X)、Facebookで情報発信をしている。</p> <p><b>【市】</b>  積極的に広報・プロモーション活動を実施している。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設に関する情報発信については、パンフレット、チラシの作成・掲示・配布や施設のホームページやLINE、X、インスタグラムなどのSNSを活用し、積極的に最新の情報を発信している。</li> <li>・ホームページでは、文字サイズや色合い、3カ国語対応など、ユニバーサルデザインを採用し、多様な利用者に分かりやすく情報を発信している。</li> <li>・その他市民センター広報誌である「きょうごや」や「図書館だより」も承継して発行している。</li> </ul>	○
<p style="text-align: center;">交流促進業務</p>	<p><b>【指定管理者】</b>  1月では定例団体などの活動団体の広報活動を支援する、講座を実施。  8月には廿日市市で活動する専門家の方々に、自身の仕事や体験などを説明いただくワークショップ形式の講座を実施した。  また、ロビーホール等共用部分においても有効活用しており、定期的に定例団体の展示を行ったり、図書館イベントや、FIITAの事業を行い、活動の見える化を図っている。  「まるくるフェスタ」や「まるくるまつり」「まるくるスポーツフェスタ」「子育てフェスタ」等全館的なイベントを数多く開催し、様々な地域、年齢層などの交流の機会を提供している。</p> <p><b>【市】</b>  様々な交流の機会を提供している。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーホール等の共用スペースにおける定例活動団体の活動成果の展示やイベント時(市民センターまつり等)の活動成果作品の販売などを行い、世代間交流とともに主体的な学びや実践の機会を提供し、活動団体の育成と学習への参加を促す取組を行っている。</li> <li>・ロビーホール等の共用スペースでは、施設で活動される方から立ち寄った方、放課後の児童・生徒まで、様々な市民が利用(その他利用者数:183,226人/年度)され、交流の機会につながっている。</li> <li>・登録団体を対象として「ひろしまジン大学」と連携し、広報活動支援講座を開催し、団体の自立支援や学習成果の地元還元機会の提供に取り組んでいる。</li> <li>・「まるくるフェスタ」や「まるくるまつり」「まるくるスポーツフェスタ」「子育てフェスタ」等全館的なイベントを数多く開催し、様々な地域、年齢層・世代間の交流の機会を提供している。</li> </ul>	○



区 分	評価項目・評価内容	評価欄
食育推進業務	<p>【指定管理者】</p> <p>ライフステージやテーマに変化をもたせ、市民が広く参加し、健康増進や仲間づくりに資する内容で1回/月ペースで実施中。</p> <p>1月は親子参加の「親子みそづくり教室」を「健康おおの21 食生活と歯の健康づくり推進部会」とともに行う。2月は「春ごはん」ということで2月のパレノティン・3月のひなまつりの季節行事向けのメニューをアレンジとともに紹介。</p> <p>3月は食育推進リーダー養成講座の認定対象者に向け、食育推進計画について学び、交流する「認定式」を開催。</p> <p>【市】</p> <p>積極的に食育に取り組んでいる。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食育推進計画に基づき、ライフステージやテーマに変化を持たせながら、幅広い市民が参加し、健康増進・仲間づくりの場を提供している。各種食育講座は、健康おおの21の部会との連携も含め、1回/月、企画・開催している。</li> <li>・食育リーダー育成では、第3次食育推進計画に基づき食育講座を実施し、11人が認定され、健康おおの21の部会イベントに協力するなど、地域における食育の推進が行われている。</li> <li>・大野学校給食センターと連携した「学校給食フェスタ」に参画し、学校給食を通じた市民への食育の普及啓発に取り組んでいる。</li> <li>・市主催の「健康を守るつどい」を集客力の高い全館イベントである「まるくるフェスタ」と同時開催し、相乗効果を発現させ、趣旨やその目的について普及することができている。</li> <li>・地産地消を意識した食育講座を開催し、地元食材を活用した調理実習を行うなど、地域の食文化の継承に努めている。</li> </ul>	○
市民センター 運営業務	<p>【指定管理者】</p> <p>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。</p> <p>区長会、青少年育成廿日市市民会議大野支部、企画運営委員会、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>また、社会教育主事講習についても次年度追加で1名の受講を予定している。</p> <p>【市】</p> <p>積極的に学習機会を提供している。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数:12,949人(54,249人/年)</li> <li>・社会教育士資格を有する総括管理者を配置している。また、接遇マナー研修や緊急時の対応研修、苦情対応研修など、適切な運営に必要な諸研修を受講している。</li> <li>・主催事業については年間計画を策定し、市民センター実施方針に基づき、要求水準で定めた7領域のうち、6領域に沿った講座等を実施し、市民の学習機会を提供している。</li> <li>・また、文化協会や万年青会、健康おおの21と連携したイベントを実施するなど、地域課題や地域活性化に向けた事業に取り組んでいる。</li> <li>・主催事業の実施に当たっては、企画運営委員会を開催し、その意見を反映した事業を展開している。</li> <li>・大野区長会や宮島工業高等学校運営協議会、青少年育成協議会、企画運営委員会との連携構築を行い、地域のネットワークの構築に取り組んでいる。</li> <li>・活動状況を広く広報するため、市民センターだより「きょうごや」を隔月で発</li> </ul>	○

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
	<p>行し、生涯学習への参加や施設利用促進に取り組んでいる。</p>	
<p>図書館運営業務</p>	<p><b>【指定管理者】</b>  <b>要求水準書に基づき実施。</b>            イベント等の事業については、定例イベントはこどもボランティア、読み聞かせボランティアによるおはなし会や、英会話教室の講師によるおはなし会、各施設に出張してのおはなし会等を実施。            他に、本の福袋、本話会、本話会プチ、まるくるフェスに合わせたアートブロックを使ったワークショップとチョキサウルス協会によるトークショーの実施、リサイクル市や主に高齢者を対象とした音読教室を実施した。            チョキサウルス協会による広島県で活躍している若者を紹介する展示・ワコウド万博については3月末まで開催。来年度も同協会に依頼し企画展示を行うことになっている。            また、月替わりのテーマ展示や、施設内で行われているイベント会場への出張展示等により、読書推進および図書館利用推進につなげた。</p> <p><b>【市】</b>  <b>子ども向けサービス、レファレンスサービスの向上に取り組むとともに、読書活動を推進している。</b>            (評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数:43,023人(194,154人/年)</li> <li>・こども図書館利用者数:15,832人(71,449人/年)</li> <li>・各セクションと連携したイベントや事業を実施し、本への興味をもつきっかけづくりや読書活動の推進に取り組んでいる。</li> <li>・季節に応じたイベントや装飾変更などの仕掛けをし、子どもたちの興味を誘導し、資料を手にとりやすい環境づくりに努め、子どもたちの読書活動を推進している。</li> <li>・また、子ども向けサービスに加え、高齢者向けの講座や外国人向けの読み聞かせなど、幅広く取り組んでいる。</li> <li>・司書資格を有する職員を配置するとともに、研修を計画的に実施している。資格を有しない職員についても、資格取得に向けて組織的に取り組んでいる。</li> <li>・障がいのある人にも気軽に快適に利用できるよう、拡大鏡や拡大読書器の設置や、外国人講師による読み聞かせし、外国語や外国語本に触れる機会を提供するなど、様々な趣向を凝らし、読書推進を図っている。</li> <li>・ブックリストやパスファインダーの作成とともに、レファレンスサービス研修やレファレンス分析を行い、レファレンスサービスの向上に取り組んでいる。</li> <li>・「おおの子ども読書連絡会」と連携し、ボランティア、こどもボランティアによるおはなし会等を毎週1回以上実施するとともに、読書推進のための講座やプログラムを実施し、子どもの読書推進に取り組んでいる。</li> <li>・保育園と連携した移動図書館での貸出しやおはなし会の実施、学校と連携した職場体験、放課後児童クラブと連携した読み聞かせなど、子どもの読書推進に取り組んでいる。</li> <li>・公平に図書サービスを提供するため、移動図書館により大野地域や不便地域の佐伯・宮島地域及び廿日市・佐伯地域の一部の地域を巡回し、本の貸出を行っている。</li> <li>・青少年サロンを活用し、地元広島県で活躍する中・高校生を中心に紹介する「ワコウド万博」を通年で実施し、青少年の発表機会、地域とのつながりを創出するとともに、市民向け講座等を連携開催し、市民の主体的な学びの機会づくりに務めている。</li> <li>・本館と連携し、資料の選定、収集、除籍を適切に行っている。</li> <li>・資料や図書館イベントなどに関する情報は、SNSや機関誌「図書館だより」</li> </ul>	<p>○</p>

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
	<p>等により、積極的に情報発信を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長会議や職員会議等に参加し、はつかいち市民図書館との連携を図っている。</li> </ul>	
<p>子育てリビング 運営業務</p>	<p><b>【指定管理者】</b>  要求水準書に基づき適切に運営を実施。  定例イベントでは季節に関連した作品づくりや展示、絵本や歌、手遊びなどを中心に紹介。  1月～3月は、干支の紹介や節分時の豆まき、ひな祭りの歌など、季節を感じるものや行事を多く行う。  また、烏神太鼓や劇団コロコロなど、地域で活躍中の団体によるイベントを行い、伝統芸や身近な活動にふれる機会を設ける。  また、ペアレントトレーニング技法を学ぶ講座では、個別相談や相談先の紹介を行い、必要に応じた継続支援へつなげる。  食育では、地域部会員とともに伝統食である「みそづくり」や離乳食や妊産婦向けの講座を実施。年度末には、対象となる食育推進リーダーを招き、市の食育推進計画や市の食を推進する団体について知り、交流を深める会として認定式を行った。</p> <p><b>【市】</b>  市（ネウボラおおの）と連携しながら適切に子育て支援ができています。</p> <p>(評価ポイント)</p> <p><b>[子育て支援センター]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数:10,907人(46,023人/年)</li> <li>・有資格者(保育士・保健師・子育て支援員)を配置するとともに、市(ネウボラおおの)と連携を図り、乳幼児健診や相談事業を実施するとともに、ハイリスクケースでは連絡票等により、適切な子育て支援が実施できている。</li> <li>・おおの子育てネットワーク会議に参加し、関係機関との意見交換を行いながら情報共有ができています。</li> <li>・親子で気軽に立ち寄ることができる居場所となるよう、適切に子どもの様子や親子の関わり方を見守り、声かけすることで、顔見知りとなり、相談しやすい環境を整えている。また、子どもの発育を促し、親子で楽しめる大型遊具などの設置や幅広いイベントを企画・実施することで、子育ての不安軽減や仲間づくり、親子の交流の場を提供している。</li> <li>・保育士、保健師職員を配置し、子育て相談を実施し、子育てに対する悩みや不安の軽減、解消に取り組んでいる。公的支援が必要と判断したときは、連絡票等により、ネウボラおおの(大野支所)と連携して、適切に対応している。</li> <li>・利用者ニーズを捉えながら子育て講座を開催し、子育ての仲間づくり、交流を深める場づくり、子育て知識の習得の場となっている。</li> <li>・プレイルームでは、親子の触れ合いから子どもたちが安全に、楽しく遊ぶことのできる大型遊具が大変好評で、子どもたちの年齢や成長、性格、個性に合わせた遊びが体験できる環境を提供している。</li> <li>・母子保健推進員と連携し、講座を実施するなど、保護者間の交流や活躍の場となっている。</li> <li>・子育てに関する情報を広報誌「きょうごや」やHP、LINEを活用し、積極的に発信している。</li> </ul> <p><b>[一時預かり]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数:50人(158人/年)</li> <li>・受入:12人</li> <li>・利用料金は、要求水準で定める基準額で設定 <ul style="list-style-type: none"> <li>・350円/30分・1人</li> <li>・上限額:2,000円(3歳未満)、1,800円(3歳以上)</li> </ul> </li> </ul>	<p>○</p>

区 分	評価項目・評価内容	評価欄
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育士を配置し、1歳以上を対象に一時預かり事業(保育の無償化認定)を土日を含め実施し、子育て世代のニーズに対応した支援を行っている。</li> <li><b>【放課後児童クラブ】</b></li> <li>・利用者数:2,456人(10,674人/年)</li> <li>・各スペースに職員を配置し、児童の活動状況や健康管理など、適切に行われている。その他、児童目線でサポートする関わりを大切に運営し、興味関心を探求する姿勢や創造性、責任感の醸成に取り組んでいる。</li> <li>・LINEを活用し、保護者との連絡体制を構築し、情報の共有やコミュニケーションの醸成に取り組んでいる。</li> <li>・要求水準に基づき、大野地域、廿日市地域西部(阿品台西小学校)を対象に、定員40人1クラスで実施している。</li> <li>・児童の安全を確保するため、全生徒をバス送迎とし、帰宅時は保護者が行う方法で実施している。</li> <li>・開所時間を放課後～19:30まで(休日は7:30～19:30)としていることや休館日においても開所するなど、利用者ニーズに対応した運営を行っている。</li> <li>・利用料は、市と同額(最大延長4,800円)とし、利用しやすい設定としている。</li> <li>・施設内の他の機能と連携して、読書活動を実施している。</li> <li>・その他施設内で行われるイベントや講座等への参加も可能としている。</li> </ul> <p>(指摘事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「子育て講座・プログラムの実施」で、BP1プログラムが開館後、未実施状況である。このプログラムは、市が推奨し、市域全体で展開しているものであり、サービスの地域間格差が発生しないよう、ネウボラおおの(大野支所)と連携し、実施に向けて対応すること。</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>独自事業</b></p>	<p><b>【指定管理者】</b></p> <p>FMはつかいちでの情報発信を実施。</p> <p>大野町商工会にはSPCとして加入している。大野みんなの祭りへの参加や、互いのイベントを双方で発信するなど、大野町商工会(ADOA)とも連携を行っている。</p> <p>維持管理について、カーペットの洗浄作業を不要にし、カーペットの劣化防止・延命にも役立つケミカル剤「ドライピッカー」をカーペット全域に使用し、都度追加散布をしている。ロビーホール等の床面も全面コーティングを行い、適切な維持管理を行っている。</p> <p>省人化については、AI清掃ロボットの導入を再検討する。</p> <p><b>【市】</b></p> <p>提案された事業に積極的に取り組んでいる。</p> <p>(評価ポイント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニングに有効なアプリを導入し、個別に適した設定を行い、個々にあったトレーニングを設定、実施することで、トレーニング効果や健康管理に利用でき、有効に活用されている。</li> <li>・市や健康おおの21と連携し、「体成分測定」を実施し、市民の運動習慣の定着に取り組んでいる。</li> <li>・様々な事業・イベントにおいて、「FMはつかいち」と連携・実施し、広く施設や事業・イベント情報を発信し、施設の利用促進に取り組んでいる。</li> <li>・大野町商工会に加入し、連携を図っている。イベント情報を双方で発信し、PR、集客に協力し合っている。</li> <li>・AI清掃ロボットについては、費用対効果の面から断念。再検討することとなった。</li> <li>・床面清掃に効果的な「床面コーティング」を実施し、清掃効率化に取り組んでいる。</li> <li>・新技術である「ドライピッカー」を導入し、カーペットの劣化防止・延命に努めている。</li> </ul>	○

業務点検	
<p>指定管理者</p>	<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>また、定期的に施設全体でのイベント（市民センターまつり、スポーツフェスタ、子育てフェス、まるくるフェス、出張 Mooovi in まるくる大野等）を実施しており、多くの集客があることから、地域の賑わいづくりに貢献している。</p> <p>施設の主催事業だけではなく、地域の行事（健康を守る集い、（おおの文化祭、おおの健康福祉ふれあいまつり、学校給食フェスタ等）にも協力を行っており、当施設を会場として利用いただけていることから、地域の主要施設として市民の方々に認知いただけていると考える。</p> <hr/> <p>（市への要望等） 特になし。</p>
<p>市</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 全体的に、各事業者のノウハウを活かし、適切に維持管理、運営できている。</li> <li>・ 各種マニュアルを作成、研修、共有し、危機管理体制の構築に取り組んでいる。</li> <li>・ 各機能ごとに有資格者を配置し、適切で質の高いサービスの提供に努めている。</li> <li>・ 集客力の高い魅力あるイベント等を開催し、幅広い利用者の獲得の取組み、多くの利用者数を得ている。</li> <li>・ 定例会議や市の各種会議、地域団体が開催する会議等に出席し、市との連携や地域連携、地元貢献に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・ 施設の維持管理について、有資格者による定期点検等を行うとともに、構成企業、協力企業と連携し、適切に施設を維持し、利用者にとって、心地の良い環境を提供できている。</li> <li>・ 専用HP、LINEなどのSNSや機関誌を活用し、施設の案内や活動状況、イベント事業などについて、積極的に情報発信を行っている。</li> <li>・ 要求水準書や提案書等に定めた事項については必須事項として取り組むことが求められるが、ニーズの変化や事例などにより効果が期待できない事項や様々な要因により実施が見込まれない、実施できない事項については、市と協議の上、修正、削除等を行い、適切にモニタリング・評価ができるよう整備することが求められる。</li> </ul>

#### 第4四半期総合評価

施設名称	廿日市市多世代活動交流センター
施設の設置目的	市民の様々な活動と交流の拠点として、子供から高齢者までの全ての世代を対象に、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、生涯学習の振興、スポーツの推進及び福祉の増進を図る。

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>来館者数について、昨年度比で5%増であり、目標値を大きく超える結果となった。今後は利用が少ない時間帯の改善及び、利用が多い時間帯の利便性向上を検討していく必要があると考える。</p> <p>また、定期的な全館イベント、各社ごとでも事業を展開している他、地域の活動(おおの文化祭、おおの健康福祉ふれあいまつり、給食フェスタ等)でも施設を利用いただいております、地域の賑わいづくりに貢献できていると考える。</p> <p>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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体的に要求水準書及び事業者からの提案書(当初)に基づき、適切に管理運営できていると評価する。</li> <li>・市と連携した適切な公共サービスや民間のノウハウを活かした魅力あるイベント・事業の実施による市民の交流の場などを積極的に提供し、市民の活動の場、居場所、憩いの場としての施設運営ができていると評価する。</li> <li>・不具合の発生に対しても、構成企業、協力企業と連携し、迅速、適切に対応し、安全で、居心地の良い環境を提供することができていると評価する。また、再発した不具合についても、市との調整や事業者間での調整など、迅速に対応し、解消に向けて取り組んでいる。</li> </ul>

## 令和7年度利用状況等分析

利用状況指数	前年度実績値	今年度計画値	今年度実績値	対前年度比	対計画比
延べ利用者数	569,555人	381,200人	598,156人	105.02% +28,601人	156.91% +216,956人
稼働率	52.40%	—	55.00%	+2.60%	—
利用料金収入	20,725,070円	15,036,000円	22,519,300円	108.66% +1,794,230円	149.77% +7,483,300円
減免件数	15,819件	—	18,601件	117.59% +2,782件	—

利用状況分析	
指定管理者	<p>(利用者数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数について、大小様々なイベントを企画した結果、計画値から約21万人増、前年度からも約3万人増となっている。施設利用者の定着化ができたものとする。</li> <li>稼働率について、施設全体としては微増となっている。特にアリーナと市民センターの稼働率が上昇しており、定例団体は減少してしまっているが、一般利用ができることが周知できてきたものとする。</li> </ul> <p>(利用料収入)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全体の利用料収入について、昨年度比で約8%増であり、堅調に推移している。機能毎に見てもどの項目でも昨年度より増加している。</li> <li>また、市民センター利用料収入(多目的フロアを除く。)について、当初は計画値に届かなかったが、一般利用が増加したことにより、計画値に近い数字となった。</li> </ul>
市	<p>(利用者数)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数については、令和7年度の目標値である38万人を大きく超え、前年度比約5%増の概ね60万人の利用者数(598,156人)で、基本計画に掲げている40万人を大きく超えており、高く評価するものである。</li> <li>図書館や子育てリビングについては、利用者の定着が窺え、前年度と同等の利用者数(2%増)であった。</li> <li>利用数が増加したのは、市民センターで14%、体育施設で17%の増で、その内、特に利用者の増加が顕著なのは、アリーナ利用が20%、トレーニング室で19%と大きく伸びている。</li> <li>市民センターについては、定例活動団体数は半減しているものの、一般利用の増加が顕著で、集客力のあるイベント等の開催による施設のPR効果や各室の適正化(面積規模)、時間単位の貸出し等による利用料金の低廉化・適正化等により、利用者が増加しているのではないかと推察される。</li> <li>アリーナについては、ニーズの変化により、定例的な活動から自由な日時、また集団として集まりやすい利用志向へと変化していることが窺え、webにより手軽に申請、利用できることが利用者増へとつながっているものと推察される。</li> <li>トレーニング室については、健康志向の高まりから、午前中には高齢者、夕方には現役世代の利用と偏在しているが、幅広い利用となっているものと評価できる。利用に際しては、継続が効果・結果へとつながることから、利用の定着と実利用者数の増加が窺え、ソフト面でのサポート効果もあり、利用者数全体を引き上げているものと評価する。</li> <li>稼働率は55%と「高い」と評価できる。</li> <li>そうした中においても、曜日や時間帯において偏在があることから改善の余地はあるものと考えており、この稼働率におごることなく、さらに稼働率を上げていく工夫に期待するところである。稼働率を上げることは、施設の混雑度を上げることにはならないことから、利用者満足度も維持・確保できるものと思慮する。</li> <li>利用者数の増加と比例して利用料収入についても180万円の増加となっている。さらに有料講座など、事業者のノウハウを存分に発揮して、集客、収入の増加に努めていただき、そのことが地域社会への貢献となるものとする。</li> </ul>

## 令和7年度経営分析

経営分析指標	前年度実績値	今年度計画値	今年度実績値	対前年度比	対計画比
収入	251,474,990円	245,770,000円	267,688,876円	106.45% +16,213,886円	108.92% +21,918,876円
支出	237,434,531円	245,516,000円	245,370,698円	103.34% +7,936,167円	99.94% △145,302円
収支	14,040,459円	254,000円	22,318,178円	158.96% +8,277,719円	- +22,064,178円
利用料金比率 (利用料金収入)	8.24% (20,725,070円)	6.11% (15,036,000円)	8.41% (22,519,300円)	0.17% (+1,794,230円)	2.30% (+7,483,300円)
人件費比率 (人件費)	62.11% (147,472,638円)	-	62.52% (153,413,109円)	0.41% (+5,940,471円)	-
再委託費比率 (再委託費合計)	10.75% (25,538,377円)	-	10.86% (26,659,116円)	0.11% +1,120,739円	-
利用者当たり管理コスト (延べ利用者数)	416円/人 (569,555人)	644円/人 (381,200人)	410円/人 (598,156人)	98.56% (△6円)	63.66% (△234円)
利用者当たり市負担コスト (指定管理料)	351円/人 (200,063,883円)	518円/人 (197,769,000円)	351円/人 (210,110,237円)	100.00% (+0円)	67.76% (△167円)

※「円」は1円未満、「%」は少数第3位以下切り捨て

経営分析	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の効率化により、収入が支出を超え黒字経営となっている。</li> <li>・アリーナ・トレーニング室においては利用者数の定着化ができており、黒字経営の大きな要因となっている。また、利用料金比率も48%であり、安定的な経営ができています。</li> <li>・市民センター運営業務については、利用料収入及び、その他収入共に増加傾向にあり、人件費の増加を補うことができています。</li> <li>・維持管理業務について、原価の高騰があるが、体制の見直しにより、昨年度から大幅に改善している。</li> <li>・利用者当たり管理コストも減少しており、利用者の増加及び定着化が図れたと考える。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支は、+2,200万円、と黒字経営、健全経営となっている。</li> <li>・「収入」については、物価指数上昇による指定管理料の増加、利用者の増加による施設利用料の増加、各事業者努力による自主事業収入等の増加により、前年度比+1,600万円となっている。</li> <li>・「支出」については、人件費に係る経費の増額に加え、子育て支援センターの運営に係る経費が増額したことにより、支出を押し上げている。</li> <li>・全体として、運営費及び施設の維持管理に係る物価指標数値の上昇に伴う指定管理料が増加したことに加え、利用者数の増加に伴う利用料の増収、各事業者努力による自主事業収入の増加となっていることに加え、賃金上昇による支出増を清掃業務を除く維持管理業務の効率化などによる経費削減効果が支出の増加抑制に働き、収支のプラス増加につながっている。</li> <li>・費用対効果について、支出に対する利用者1人当たりの管理コストは昨年度比で△6円となり、市費負担となる指定管理料に対する管理コストは昨年度と同額の351円で、整備前の603円、目標値の518円を大きく下回り、効果が発現し、定着し始めている。</li> <li>・物価指標の上昇による支出の増加については事業者の努力の届かないところであるが、運営のさらなる効率化と施設利用者の定着・増加を引き続き推進するとともに、自主事業となる有料事業の展開等による事業収入の増加を図ることで、安定的、持続可能な施設運営が期待できるものとする。</li> </ul>

## 令和7年度業務実施状況確認

### 【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
事業名: 第3回まるくるフェス 目的: 施設のPR、利用促進	・周年イベントとして実施 ・昨年を超える来館者(5,783人)を得て、施設のPR、利用促進に大きく貢献できた。
事業名: 第2回まるくるスポーツフェスタ 目的: パラスポーツの推進、スポーツ団体との交流等	・4,816人が参加 ・トップアスリートを招待し、地域団体と交流を図った。
事業名: 第1回まるくる子育てフェス 目的: 子どもの遊び場の創出、子育て世帯のサポート	・3,240人が参加 ・実際に子育てをしている方にワークショップを実施いただくなど、子育て世帯の交流を図った。
事業名: 第1回まるくるまつり(市民センターまつり) 目的: 定例団体の発表の場の創出、地域間の交流	・6,191人が参加 ・市民センターまつりを実施した。定例団体の活動報告、会員数の増加を図った。

業務実施状況等	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的な全館イベントを実施し、利用者の期待に沿った運営ができていると考える。内容についても、子どもをメインターゲットとしたイベントが多くあるが、年配の方でも楽しめるよう工夫を行い、多世代が参加できる事業を展開している。</li> <li>・機能毎に様々な事業を展開しており、多くの世代に施設を利用いただいている。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズを捉えながら民間のノウハウを活かし、直営では実施できていなかった魅力ある自主事業を実施し、多くの来館者、利用者を得ていると評価する。</li> <li>・全館イベントについては、開館当初に比べ減少傾向にあり、5,000人前後で定着してきている。このことは、イベント(供給)の定着とともに、利用者数(需用)が定着してきていることが窺える反面、「マンネリ化」も懸念されることから、アンケートなどによる需要調査とともに新たな企画検討や連携先・共催先等の探索・発掘・開拓にも取り組むことを期待するところである。</li> <li>・また、有料、高額な講座やイベントも官民連携の期待するところであり、底辺の普及振興の役割を担うNPO法人妹背ウオーターフォールクラブとの役割分担や連携体制についても検討が求められるところである。</li> </ul>

## 令和7年度利用者満足度調査実施結果

実施方法等	意見箱の設置、利用団体活動報告書に自由記述欄を設ける、子育て支援センター公式LINEでのアンケート実施
回答数等	定例団体アンケート38件、定例アンケート96件
実施結果	運営業務についてご意見をいただく。

回答者の意見等	対応策等
図書館に教科書を設置して欲しい。	クラブ団体と協力し、教育委員会に依頼を行い、現在展示している。(貸出は不可)
アリーナのコートに数字が分かるようになれば嬉しい。	利用前にお渡しする資料にコート番号が記載されているものを追加することで対応する。
下駄箱に靴ベラを設置して欲しい。	設置済み。
音楽室の鏡に手の跡が付いて、とても汚れていた。	「鏡には手を触れないようお願いいたします。」の注意書きの掲示を行い、注意喚起を行う

利用者満足度調査	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートでいただいた意見は毎月リーダー会議で各業務責任者に共有し、定例会で市に報告を行っている。また可能なものは早急に意見を反映させている。</li> <li>定例団体に年度アンケートを実施した。職員及び施設に対する項目では、良い意見がどの項目でも80%近くあり、職員及び施設について、定例団体より良い印象をいただけているものとする。一方でやや不満以下を選択された団体は、自由記述欄にご意見を記載いただいている傾向にあるので、個別相談を行い、個々に解消を図る。</li> <li>また、本施設に期待することとして、「さまざまな活動や心地よい居場所として、誰でも気軽に利用できること」が他選択肢より2倍の差をつけて1位となった。現状でもロビーホール等の共用部分の利用が一番多くなっているが、引き続き居場所づくりの観点を意識して、運営を行っていく。学校や地域への活動についても半数以上の団体が意欲的のため、次年度は活動場所の拡張について検討したい。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>随時アンケートについては、意見箱の設置や利用者ヒアリングにより実施されている。</li> <li>全般的に高評価が多く、特に、子育てリビングでは、親切・丁寧、親子の交流、遊びを通した子どもの活動、成育など、施設の存在価値を高く評価されている。</li> <li>定例活動団体に対するアンケート(38/68 団体 回答率 55.8%)では <ul style="list-style-type: none"> <li>気軽に立ち寄れる雰囲気</li> <li>安全への配慮</li> <li>トイレや共用部分の清掃</li> <li>話しかけやすい事務所の雰囲気</li> </ul> </li> </ul> <p>の項目に対する満足度に関してアンケート調査を行っている。</p> <p>全ての項目で「満足」「やや満足」と回答した団体は80%(82~93%)を超え、R6年度の68~85%から上昇しており、施設の維持管理・運営の質の向上を評価している結果となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自由記述欄においても、複合施設としてその有効性を評価していただく意見や幅広い年代層が利用し、「誇れる施設である」との評価もいただいている。</li> <li>利用者の多くは、本施設を高く評価し、満足度も高いと評価できる内容である。</li> <li>その他毎月の定例会議(まるくる日和)においても、利用者からの意見や感想を共有しているが、施設の維持管理・運営に関する苦情や不評はなく、逆に好評な意見が多く見られる。各機能の職員の対応やサービスが適切に提供されていると評価できる。</li> </ul>

令和7年度総合評価

総合評価	
指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営業務全体について、民間のノウハウを活かした事業を行い、また機能毎に連携することで、施設の認知度・賑わいづくりに貢献できていると考える。基本計画で掲げる年間利用者数目標を大きく超える598,156人の来館者であったこと、また前年からも約30,000人増加していることから、利用者の定着化ができているものとする。今後は利用が少ない時間帯の改善及び、利用が多い時間帯の利便性向上を検討していく必要があると考える。</li> <li>・経営状況についても、各企業のノウハウを発揮して、適切に管理運営でき、要求水準、提案事項を満たしながらの黒字着地となった。安定的な運営ができているため、サービス品質の向上につなげていきたい。</li> </ul>
市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営業務については、全体的に要求水準及び提案事項を満たし、機能間の連携を含め、民間のノウハウを活かした魅力ある運営を行い、利用者の定着とともに新たな利用層を獲得し、基本計画で掲げる年間利用者数である40万人の目標も大きく超え、延べ利用者数は<b>598,156人</b>と概ね60万人の利用者数を得ることができている。</li> <li>・このことは、集客力の高い各種イベントを開催することで、施設の認知度を上げるとともに、有用性の周知にもつながり、新たな利用者の獲得に至っているものと評価する。</li> <li>・また、適切な管理により、清潔感、利便性や居心地についても良好な施設環境を維持し、利用者からも高い評価を得ていることも利用者の獲得につながっていると評価する。</li> <li>・そうした中、全館イベントについては、集客数5,000人程度と定着してきている。この定着をプラス視点で評価するの可否か、今後の利用者動向を見据えながらイベントのマンネリ化対策やイベントごとの差別化は必要と考えられ、さらにノウハウを発揮しながら企画・実施に努めていくことを期待するところである。</li> <li>・施設の魅力や有効性は、利用者数に表れているものと評価するところであり、現状の快適性の確保の観点からは、適切な利用者数の限界値は持つべきものと考え、繁忙期と閑散期をどう平準化しながら、その限界値を定めていくのか、調査・分析が求められるところである。</li> <li>・利用者の内訳としては、定着した施設・機能もある中で、稼働率を上げている施設・機能もあり、施設全体で平均的な稼働率を目指し、事業展開について、検討していく必要がある。</li> <li>・今後においては、量から質のさらなる充実を図り、市民の満足度を上げていくことに注力していくことが求められる。</li> <li>・経営状況については、全体で2,200万円の収支黒字と、良好な経営ができている。</li> <li>・主な要因は、物価指数の上昇による指定管理料の上振れはあるが、評価する点として、清掃業務以外の維持管理業務に係る経費で、SPC構成企業による業務の効率化などにより、経費の削減につながっていることが挙げられる。</li> <li>・その他、収入について、スポーツ施設の自主事業収入が増加しており、今後、さらに、ニーズに対応した有料講座やスクールを実施し、満足度の向上につなげていながら、収入増加に努めていくことに期待するところである。</li> <li>・光熱費の流動性による支出増が懸念されていたが、照明設備や空調設備の効率的運用により、安定化しており、継続して適切な運用に務めることが求められる。</li> </ul>