

■ モニタリング様式（年度終了時）

【業務点検シート】

施設名称	廿日市市吉和ふれあい交流センター		
指定管理者	〔団体名称〕 指定管理者 コミュニティよしわ 〔職・氏名〕 所長 岡本美登志	記入日	令和8年4月30日
市	〔所属〕 吉和支所地域づくり係 〔職・氏名〕 吉和支所長 谷口桂司		令和8年4月30日

評 価	説 明
○（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 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
			指 定 管理者	市
1 基本事項				
開所時間	開所（閉所）時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか		○	○
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか		○	○
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか		○	○
適正利用	利用・減免等の手続は適正に行われているか		○	○
利用料金	利用料金の額の設定は適正か		○	○
	減免の基準、範囲・件数は適正か		○	○
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか		○	○
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか		○	○
2 維持管理業務に関する基準				
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか		○	○
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか		○	○
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか		○	○
廃棄物処理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか		○	○
	廃棄物の減量に努め、利用者へ周知しているか		○	○
環境衛生	規定の回数・基準を達成しているか		○	○
公共料金支払	公共料金は滞りなく支払われているか		○	○
景観維持	屋外の景観が維持されているか		○	○
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか		○	○
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか		○	○
消耗品	消耗品の補充・管理は適正に行われているか		○	○
修 繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか		○	○
	不足している物品はないか		○	○
警 備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか		○	○
	夜間・休日警備に支障はないか		○	○
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか		○	○
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく実施しているか		○	○

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか	○	○
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか	○	○
3 施設運営業務及び体制に関する基準			
人員配置	必要な人員が配置されているか	○	○
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか	○	○
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか	○	○
接 遇	職員は名札及び清潔な服装を着用しているか	○	○
	職員のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応か	○	○
	施設のイメージアップに努めているか	○	○
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か	○	○
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか	○	○
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か	○	○
現金管理	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか	○	○
物品販売等 許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか	○	○
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか	○	○
広報活動	各種広報活動により利用者への周知が図られているか	○	○
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか	○	○
	ホームページは利用しやすく、適宜更新されているか	○	○
掲 示	利用者への掲示物・案内等は分かりやすく用意されているか	○	○
意見等	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か	○	○
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか	○	○
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか	○	○
	相談事業の利用方法について周知は十分か	○	○
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか	○	○
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか	○	○
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか	○	○
5 自主事業に関する基準			
自主事業 計画	自主事業の実施に当たり、事前に計画書を市へ提出しているか	○	○
	自主事業において徴収される参加費の額は適切な範囲か	○	○
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（自動販売機設置等）の実施に当たり、行政財産使用許可申請を行っているか	-	-
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか	-	-
7 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及び職員の人員配置は適切か	○	○
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか	○	○
8 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か	○	○

区 分	評価項目 (※) 業務基準書及び協定書の内容により適宜構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか	○	○
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか	○	○
9 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか	○	○
10 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか	○	○
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか	○	○
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか	○	○
	非常時の連絡体制は確立されているか	○	○
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか	-	-
保険加入	必須保険及びその他必要な保険に加入し、その範囲は適正か	○	○
11 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか	○	○
個人情報保護	個人情報の保護に関する法律に基づき、適切に処理されているか	○	○
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか	○	○
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか	○	○
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか	○	○
	情報セキュリティ対策（コンピュータウィルス対策等）を行っているか	○	○
12 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか	○	○
	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか	○	○
13 事務の引継ぎに関する基準			
事務引継ぎ	市及び次期指定管理者への事務の引継ぎは円滑かつ十分か	○	○
原状回復	管理物件は適切に原状回復されているか	○	○
14 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡調整会議を行い、十分な調整は図られているか	○	○
[意見記述欄] 業務点検（年度終了時）			
指定管理者	○新しい施設で管理・運営できることの喜びと不安な中で取組んだ1年だったが、おおむね予定通り行うことができた。		
	（市への要望等） ○案内看板の見直しを要望する。（支所看板がわかりにくい）		
市	- 定期的に屋内及び屋外の清掃しており、清潔感が維持されている。 - 市への報告・連絡・相談も漏れや遅れなく実施されており、充分に共有がされている。 - 広報折込み、チラシ、デジタルサイネージ、SNS等の様々な媒体を活用し、観光情報やイベント等の周知できている。 （案内看板は、令和8年度に市において修正予定）		

【利用状況等分析】

(※) 項目は施設に応じて適宜構成。事業報告書の別添でも可

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年比 (%又は増減)	対計画比 (%又は増減)
延べ利用者数	40,715	50,000	49,051	120	98
稼働率	—	—	—	—	—
利用料金収入	71,490	90,000	77,831	108	86
減免件数	249	—	505	203	—

[意見記述欄] 利用状況分析	
指定管理者	(例) 具体的な取組、効果、課題 等 ○当初予定していた利用者数が達成できなかった。 ○屋外トイレや隣接する民間事業者の新設等で利用者が多かった。 ○一般利用より減免利用者が多い。
市	・定期的な清掃や施設の不具合の早期発見により、子供連れの家族や高齢者等が安心して施設を利用していた。 ・いくつかの業者が屋外のテーブルで昼食をとり、休憩スペースとして利用している。 (減免利用の対象者の見直し、令和8年10月1日から施行する。)

【経営分析】

(※) 項目は施設の実状に応じて適宜構成

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年比 (%又は増減)	対計画比 (%又は増減)
収入	32,177,583	33,305,548	33,531,573	104	101
支出	30,020,035	33,305,548	33,531,573	102	101
収支 (収入－支出)	2,157,548	0	0	—	—
利用料金比率 (利用料金収入／収入)	0.2	0.2	0.2	—	—
人件費比率 (人件費／支出)	63.2	65.0	65.8	—	—
再委託費比率 (再委託費合計／支出)	2.7	2.7	2.9	—	—
利用者当たり管理コスト (支出／延べ利用者数)	737	700	683	—	—
利用者当たり 市負担コスト (委託料／延べ利用者数)	719	618	630	—	—

[意見記述欄] 経営分析	
指定管理者	(例) 具体的な取組、効果、課題 等 ・水道光熱費の予定が立てにくい。 ・節約に努めた。

	・利用料収入が伸びなかった。
市	・定期的に自主事業のイベントを実施し、事業収入の確保に努めている。 ・2025よしわふれあいフェスタでは、地域内外から多くの来場者があった。 ・施設の減免利用が多いこと、イベントの参加料を多く取り過ぎると参加者を見込めないことから、施設利用や事業収入が想定より少ない。 (光熱水費は、今年度から市で支払うこととなったが、引き続き節約に努めること)

【業務履行確認】

(※) 各業務の実施状況及び実施効果について、事業計画を上回る（下回る）もの、計画にはなかったもの等、特に記載が必要なもののみ記入

1 単年度計画 (※) 各年度の事業計画書等をもとに記入

事業計画・目標	実施状況・効果
○高齢者の利用促進	○社会福祉協議会吉和事務所及び吉和診療所と併設しているので、高齢者や診療所の利用者の立ち寄りが目立った。
○子育て世代の憩いの場づくり ○自主学習及び子どもの居場所づくり	○キッズスペースがあることで、子育て世代の憩い場として定着できた。 ○小中学生が友達と集まり宿題や試験勉強等の利用が目立った。
○情報発信	○デジタルサイネージの活用や地域内マップを作成し、利用者に吉和地域の魅力を発信することができた。
○生きがいづくり	○地域の高齢者を講師に招くことで生きがい創出に繋げることができた。

2 中・長期計画 (※) 指定申請時の事業計画書等をもとに記入

事業計画・目標	実施状況・効果
○移住希望者への対応	○行政が休みの土曜日・日曜日に開館していることで、県内外からの移住相談等がスムーズに進んでいる。
○特産品等のPR活動	○地域交流スペースに地域の特産品や工芸品を展示することで、利用者と生産者を繋げることができている。
○情報発信	○地域情報を集約し、ここに立ち寄れば何でもわかるような仕組みづくりをさらに充実させる。 (HP、SNSなど)

【意見記述欄】業務実施状況等	
指定管理者	(例) 計画の達成状況、効果、課題 等 ○概ねスムーズな運営ができた。 ○高齢者から幼児まで幅広い利用があった。 ○利用者数が伸びなかった。
市	・来所者への対応やイベントの実施等において、丁寧でスムーズな運営ができている。 ・移住定住者については、市と連携を密にできている。

【利用者満足度調査実施結果】

(※) 利用者満足度調査の実施内容により適宜構成。別添でも可

実施方法等	(例) 時期、対象者、方法 等 ○時 期 通年 ○対象者 利用者及び来訪者 ○方 法 アンケート用紙(ロビーに設置・事業参加者)
回答数等	(例) 回答者数、回収率 等 ○利用者 12,192人 回答率100%

	○来訪者 36,859人 回答者 78人(用紙300枚設置)
実施結果	(例) 総合満足度、接客満足度、施設環境満足度 等 ○親子で利用しやすい、授乳室があって良い ○木の香りが心地よい ○落ち着いた雰囲気が良い

回答者の意見等	対応策等
○屋外トイレに洗剤が欲しい	○現在設置している
○キッチンカーを楽しみに来た	○月1回のふれあい市の開催 ○生産者を紹介している
○もう少し情報が欲しい	○ホームページ・インスタ等の更新
○飲食スペース等が欲しい	○屋外テーブルの設置

【意見記述欄】 利用者満足度調査	
指定管理者	(例) 調査結果からの分析(良い点、課題) 等 ○概ね高評価 ○屋外トイレの凍結問題(冬期間水道が凍結する)
市	・施設の清掃が行き届いていること、施設内のチラシやポスターが適宜更新されていること等により、施設利用者は満足して過ごすことができている。 ・イベントも定期的を実施されており、新規利用者の確保にも努めている。 (屋外トイレの凍結問題は、業者と協議中であり、令和8年度対応予定)

【総合評価（単年度）】

施設名称	廿日市市吉和ふれあい交流センター
施設の設置目的	地域の生涯学習及びまちづくりの振興を図るとともに、ふれあいと交流を促進し、多様な主体と協働による地域の活力を創出するため。

(※) 業務点検シートから利用者満足度調査結果までを総括して総合評価を記入

【意見記述欄】 総合評価	
指定管理者	○夜間の利用が少ないので、利用時間の見直しを検討して頂きたい。 例) 4月～11月は通常期間 12月～3月は時間短縮 通年時間短縮などを検討 ○地域のハブとした役割を今後も行っていく ○吉和の情報を広くPRしていく
市	・概ね提出のあった事業計画に基づき施設の管理ができている。 ・各種イベントについても、計画、広報、事前準備等が丁寧にできており、参加者も満足している。 (利用時間の見直しは、令和8年度に指定管理者や担当課と協議していきたい。)

【指定期間全体の評価（更新時）】

施設名称	廿日市市吉和ふれあい交流センター
指定管理者	コミュニティよしわ
指定期間	令和5年4月1日から令和8年3月31日まで
施設概要	○所在地：廿日市市吉和1886番地1 ○施設の構造：1階鉄筋コンクリート造、2階木造 ○敷地面積：4104.78m ²
施設の設置目的	地域の生涯学習及びまちづくりの振興を図るとともに、ふれあいと交流を促進し、多様な主体の協働による地域の活力を創出するため。
市支出額（委託料）	89,000,000円（3年間）
所管課	地域振興部中山間地域振興室
評価対象期間	令和5年4月1日から令和8年3月31日まで

1 項目別評価

評 価	説 明
A（優良）	要求される水準を超え、特に良い成果が認められる。
B（適格）	要求される水準を満たしている。
C（不適格）	要求される水準に満たず、問題があると認められる。

(1) 公の施設の平等利用等に関する取組み

項 目	評 価 視 点 (※) 公募時の審査基準の「審査の視点の例」をもとに構成	評価欄	
		指 定 管理者	市
基本事項	関係法令等を理解し、遵守したか。	B	B
	必要な資格免許が取得されていたか。	B	B
平等利用	全体の事業内容に偏りはなかったか。	B	B
	特定の個人や団体が優遇されることはなかったか。	B	B
公共性	公の施設を運営するにふさわしい理念により運営していたか。	B	B
	現状分析・課題認識は適切であったか。	B	B
	公の施設の設置目的や市の施策を理解した事業内容であったか。	B	B
	利用料金の設定は適当であったか。	B	B
	利用料金の減免・還付は適切に行われたか。	B	B
	管理運営における環境への配慮は十分であったか。	B	B
	利用者の要望や意見を把握し、的確に対応したか。	B	B
具体的な取組みの状況・実績			
（記載上の注意）事業報告書などをもとに、簡潔に記入します。 例 ・ センターだよりやコミュニティ通信を発行し施設の利用促進を行った ・ 小学校からお年寄りまで幅広い年代の作品展示を行った。			
評価の理由（指定管理者）			
（記載方法）良い取り組みや改善が必要な点等、具体的に記載します。 ・ 交流事業を展開するが、来場者が多いと駐車場が足りないので民間の土地を借りることになる。			

・屋外トイレの利用が多いが管理を徹底し清潔感を保った
評価の理由（市）
（記載方法）良い取り組みや改善が必要な点等、具体的に記載します。 ・子供が楽しめるイベント、高齢者が楽しめるイベントと、各種イベントの対象者に偏りなく実施できていた。 ・イベント等の利用者からアンケートを実施し、意見や要望の把握に努めていた。

（2）施設の効用の発揮・管理経費の縮減に関する取り組み

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
効用発揮	施設の特徴を活かし、施設の価値を高めることができたか。	B	B
	サービスの質の向上のための取り組みは効果的であったか。	B	B
	利用拡大の方策は効果的であったか。	B	B
	施設の情報発信は工夫されていたか。	B	B
	企画事業・自主事業の実施方針や内容は適当であったか。	B	B
経費縮減	収支計画にのっとり、安定して経営できたか。	B	B
	コストカットによるサービス低下はなかったか。	B	B
	税負担（市委託料）が削減されたか（望ましい利益者負担が実現されたか。）。	B	B
	運営の効率化が効果的になされたか。	B	B
	予定外の収入減・経費増への対応は的確であったか。	B	B
具体的な取り組みの状況・実績			
例 ・ 利用者数 49,051人 ・ クールスポット及びホットスポット（こたつの設置） ・ 室内温度を定め効率よく冷暖房を行った。			
評価の理由（指定管理者）			
・ 利用人数は、目標の5万人には届かなかったが多くの方に快適に利用して頂いた ・ ホールを活用することで事業を多く行った ・ 職員でできることは職員で行い外注をしない			
評価の理由（市）			
・ 定期的に施設内に展示をしており、来所者が飽きないような工夫がされていた。 ・ 自主事業を地域の方を講師として招くなどし、コストカットができています。			

（3）管理運営の安定性に関する取り組み

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
物的能力	団体の経営が安定しており、施設管理を継続的・安定的に行うことができたか。	B	B
	維持管理を良好に行うための仕組みが構築されていたか。	B	B
	安全管理・危機管理への取り組みは適当であったか。	B	B

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
	個人情報保護、情報公開に対し十分配慮し、必要な措置を講じたか。	B	B
	第三者への委託や運営協力体制は適当であったか。	B	B
人的能力	団体本部との役割分担や責任体制は明確かつ適当であったか。	B	B
	適切な人員配置・勤務体制がとられていたか。	B	B
	人件費や労働条件の設定において、職員への配慮はなされていたか。	B	B
	職員の教育研修体制は適当であったか。	B	B
具体的な取組みの状況・実績			
例 ・ 事務担当マニュアルを作成 ・ 防災訓練を年2回の実施 ・ 所長研修及び職員部会等で研修会の実施			
評価の理由（指定管理者）			
・ 職員ひとり一人が責任をもって業務に取り組んでいる ・ 各種団体の窓口となり指導及び助言を行っている			
評価の理由（市）			
・ 事務局から1名退職者があったが、新規採用をし、適切な勤務体制が維持されている。 ・ 各種研修に参加しており、職員のスキル向上に努めている。			

(4) 施設の設置目的の達成に関する取組み

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
平等性の確保	・ 施設利用・事業内容の平等性が確保されているか ・ 管理運営方針の基本的な考え方は適切か	B	B
施設の効用を最大限に発揮	・ 多様な学習機能を効果的に活用し、地域課題の解決や地域の活性化など地域自治力の向上につなげていくための方策は適切か ・ 地域課題やニーズを的確に把握するための方策は適切か	B	B
物的能力 人的能力	・ 職員の指導・育成や研修体制は適切か ・ 個人情報等の管理体制は適切か	B	B
パートナーシップ	・ 廿日市市との信頼関係に基づくパートナーシップに対する考え方が適切か	B	B
〇〇〇〇	〇〇〇〇………		
具体的な取組みの状況・実績			
例 ・ 自主事業 〇〇イベント（〇月実施、〇人参加）、△△イベント… ・ 施設の設置目的を理解して管理運営 ・ 自主事業 周年祭（ふれあい交流センターフェスティバル）の毎年開催 ・ ホットスポット（こたつの設置） ・ デジタルサイネージを使った地域のPR及び空き家の情報提供 ・ 地元の方を講師に招いた料理教室や体験教室 ・ 行政等が主催する研修会に参加			
評価の理由（指定管理者）			

・ふれあい交流センターの設置目的を十分理解し管理運営に取り組んだ ・災害時の避難所運営等について行政と情報を共有した体制を構築 ・関係人口及び交流人口の増加に貢献できた
評価の理由（市）
・地域課題や地域のニーズをアンケート等によりの確に把握できている。 ・イベント等の実施により、関係人口や交流人口の増加に取り組んだ。

(5) その他取り組み（参考）

項 目	評 価 視 点	評価欄	
		指 定 管理者	市
参考項目	収益（剰余金）が有益に利用された。	B	B
	経験者の確保や地域雇用が行われた。	B	B
	市民との協働による管理運営が行われた。	B	B
	障がい者、高齢者の雇用や男女平等参画に対する配慮がなされた。	B	B
	地域の活性化につながった。	B	B
具体的な取り組みの状況・実績			
例 ・〇年度の収益により〇〇を設置 ・吉和支所・社会福祉協議会及び吉和学園と不定期ではあるが連絡会議を行った ・令和5年度の利益により屋外コンセントを設置 ・令和6年度の利益と補助金を申請し、野外テーブルセットを設置 ・職員は地元採用を行った			
評価の理由（指定管理者）			
・住民ひとり一人の顔がわかる関係性が取れている（地元採用） ・住民の滞在時間が伸びた（野外テーブルなど）			
評価の理由（市）			
・すべて地域雇用でまかなわれており、地域の方の意見や要望を把握しやすい関係性ができている。 ・地域の方の生きがいつくりとなる自主事業が展開されていた。			

2 指定期間全体の総合評価

[意見記述欄] 総合評価	
指定管理者	・コミュニティよしわとして、初めての指定管理（吉和ふれあい交流センター）を行ったが無難に行うことができた。 ・職員を地元採用することで安定的な運営ができた。 ・指定管理料の在り方について今後は協議が必要と感じる。 ・複合施設のため、市職員の協力が非常にありがたく感じた。
市	・コミュニティよしわとして、初めての指定管理であったが、概ね事業計画どおりに施設を管理しており、安定的な運営ができていた。 ・市への報告・連絡・相談が徹底されており、施設の状況やイベント等の把握が容易であった。

	・市の事業等の協力も快く引き受けていただいた。 ・指定管理者の企業努力や自主事業による収益は、指定管理者のやる気を削ぐことがないように、次年度に繰り越せるように、制度を構築していきたい。
--	--