

總務文教常任委員會資料

令和2年9月2日

教育委員会
教育振興部生涯學習課

目 次

・令和元年度指定管理者導入施設のモニタリング（業務の履行状況）

について

- | | |
|-------------------------|------------|
| 1 加東市やしろ国際学習塾・加東市滝野文化会館 | ・・・ P1～P7 |
| 2 加東市東条文化会館 | ・・・ P8～P13 |

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市やしろ国際学習塾・加東市滝野文化会館

サービスの質に関するチェックシート (チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基 準	評価	評価に対する説明等
運営業務	○ 利用者の意見・要望の反映	○ 利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか ○ 利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○ ○	アンケート調査結果の活用
	○ 利用促進への取り組み	○ 利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	子育て世代を対象とした事業の展開 SNS、ホームページの活用
		○ 利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
	○ その他サービス向上への取り組み	○ 開館時間・休館日、施設利用手続き(例:予約方法や利用区分)等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	必要に応じて、休館日の開館を実施
	○ 市民参加・市民協働への取り組み	○ 市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	文化連盟と共に市民参加のイベントを実施
	○ 地域・関係機関等との連携	○ 地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	地元、三草ふれあい広場と連携して防災訓練を実施
	○ 苦情や緊急事態発生時の対応	○ 苦情や緊急事態発生時の対応(準備)の内容は適切に行われているか	○	適切に実施
維持管理業務	○ 人材育成	○ 職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	研修会に参加
	○ 建築物・設備の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	異常が認められれば市へ随時報告
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕を実施
		○ 快適に利用できる環境となっているか	○	快適に利用可能
	○ 備品・什器の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○	異常が認められれば市へ随時報告
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕を実施
	○ 清掃業務	○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか ○ 全体的に(駐車場を含む)に、清潔に保たれているか	○ ○	補給済み確認 清潔保持確認
警備業務	○	避難経路に障害物はないか ○ 利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○ ○	障害物なし 消防訓練の実施、消防設備の操作習得
	○ 外構・植栽等管理業務	○ 機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか ○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか(点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応(市に報告、修繕等)を行っているか)	○ ○	安全に利用可能 異常が認められれば市へ随時報告

		指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	指定管理者の責任区分内では修繕なし
		樹木・花壇は良好に管理されているか	○	良好な管理
		草刈や除草はされているか	○	除草済み確認
環境への配慮		環境改善活動に資する取り組みを行っているか	○	ゴミの分別等確認

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- 上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

やしろ国際学習塾

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
特別ピアノ・コンサート 仲道郁代の不思議ボール	定員217人	来場数96人	△	44.2% 定員に対して来場者数が少なかった。
地域のチカラ・フェスティバル～新緑の宴	定員493人	来場数344人	○	69.8% 加東市文化連盟と協力し、地域と連携した事業となった。

滝野文化会館

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
加東市文化講演会 あまたつの知ってトクするお天気講座	定員404人	来場数177人	△	43.8% 定員に対して来場者数が少なかった。
県民芸術劇場（一般公演） 人形劇団クラルテ「11ぴきのねことあほうどり」	定員 午前の部306人 午後の部306人	来場数 午前の部305人 午後の部283人	○	99.7% 92.5%
純烈コンサート	定員 午後の部394人 夜間の部394人	来場数 午後の部394人 夜間の部340人	○	100% 86.3%

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

やしろ国際学習塾

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
加東市音楽教室	加東混声合唱団 ほか4教室	来場数 延べ5,550人 ※全教室3月休講	
定期演奏会・発表会	加東混声合唱団定期演奏会、加東フィルハーモニー管弦楽団定期演奏会、かとうバレエスクール発表公演、加東邦楽演奏会	来場数 延べ1,232人 ※加東邦楽演奏会は中止	市民文化団体の成果発表の機会になっている。
フラ☆フェスタ2019	北播磨地域のフラダンス団体が出演するフラダンスの祭典	来場数478人	
加東プラスフェスタ	加東市内の吹奏楽団体の祭典	来場数535人	
オカリナワークショップ	茨木智博によるオカリナのワークショップ	来場数67人	
スタインウェイを弾いてみよう	コンサート用ピアノ「スタインウェイ」を弾く機会の提供	来場数 延べ62組	
奥井紫麻ピアノリサイタル	ピアノリサイタル	来場数65人	
さかなクンのギョギョッとびっくりお魚教室in加東	さなかクンによる講演会	来場数462人	加東市の芸術文化の向上に貢献している。
類といつきのほろ酔い俳句トーク	関西ラジオの公開録音	来場数269人	加東市のイベントの後方支援や特産品のPRなどに貢献している。
茨木智博クラシックオカリナの世界	オカリナのコンサート	来場数169人	
音楽の日in加東	やしろ国際学習塾全館を使用して行う音楽の祭典	来場数 延べ937人	
宝くじ文化公演 千住真理子と大阪交響楽団の仲間たち	クラシックコンサート	来場数514人 ※全席完売	
はりまコレクション	シニアを対象としたファッショショーンショー	→中止	
ふれあいの祭典 ひょうご合唱の祭典	兵庫県下の合唱団体が集う合唱の祭典	→中止	※新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
加東フィルファミリーコンサート	子どもを対象としたクラシックコンサート	→中止	

滝野文化会館

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
かとう民踊フェスティバル	加東市内の民踊団体が集うフェスティバル	来場数313人	市民文化団体の成果発表の機会になっていく。
ケロポンズファミリーコンサートwith福田りゅうぞう	ファミリーコンサート	来場数446人	来場者が多く、効果的な事業として評価する。
丘みどりコンサート	歌謡コンサート	来場数 昼の部402人 夜の部384人	
りゅーとぴあ発「イン・ザ・プール」	渡辺徹と内博貴による朗読劇	来場数275人	
The Vocal Live～ミュージカルの花束	ミュージカル	来場数136人	来場者を増やし、より効果的な事業を展開することを期待する。
かとうきらめきシネマ	映画の上映会（計4回）	来場数 延べ769人 ※3回（1回は令和2年度に延期→中止）	

各学校・地区公民館

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
おんかつ☆学校公演	プロのアーティストが小学校を巡り楽器の演奏を行う	来場数 延べ581人 (加東市内の全小学校対象)	加東市の芸術文化の向上に貢献している。
加東音楽めぐり	地域に音楽を届けるアウトリーチ事業	訪問地域 8地域 来場数 延べ479人	

収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

①収支の状況

項目	予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	60,346千円	94千円収入増
	利用料金	9,200千円	1,352千円収入増
	事業収入	9,450千円	2,607千円収入増
	その他収入	36,950千円	2,293千円収入増
	収入計 (a)	115,946千円	6,346千円収入増
支出	人件費	19,628千円	575千支出増
	施設維持管理費	20,522千円	1千円支出減
	事業費	74,422千円	2,720千円支出増
	その他 (公租公課など)	1,553千円	600千円支出増
	支出計 (b)	116,125千円	3,894千円支出増
(a) - (b)	△179千円	2,273千円	
前年度繰越	0円	0円	
収 支	△179千円	2,273千円	

②収支の評価

項目	基 準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	○	黒字収支となり、適切に運営されている。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	SNS、ホームページを活用し来場者の増加に努めている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	清掃や保守点検など業者委託を長期継続契約にすることで、経費縮減を図っている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	他のイベントと協調する取組を行い、来場者と収益の増に取り組んでいる。

- ・「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- ・効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- ・上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和元年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市やしろ国際学習塾 加東市滝野文化会館
施設所在地	加東市上三草1175番地 加東市下滝野1369番地1
指定管理者	名称 公益財団法人 加東文化振興財団 代表者 [REDACTED] 住所 加東市上三草1175番地
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	加東市教育委員会生涯学習課 TEL0795-43-0545 担当者氏名 三和田 剛浩

1 総合コメント

協定書等の基準を遵守し、適正に遂行できている。

特に、自主事業については、市、関係団体、地域及び学校と連携した事業を行うことで、幅広い層を取り込んでいる。ホールの稼働率は前年度比で低くなっているが、来場者数が増加していることは評価できることであり、来場者数の増加が収支黒字につながっている。

やしろ国際学習塾において、図書・情報センターを多目的室として整備したこと、今後様々なニーズに合わせた施設の利用が促進されることを期待する。

なお、令和3年度から滝野文化会館を生涯学習施設に転用する。

2 今後の改善に向けた考え方

本市の芸術文化の振興を図るため、引き続き施設利用を向上させるとともに、イベントにおける集客率を上げる取組を望む。そのためには、効果的な宣伝活動を行うことが必要である。

やしろ国際学習塾において、施設全体の利用者数を増加させるためにも、図書・情報センターを改修して整備した多目的室及び市民の憩いの場の要素を取り入れたロビーを有効活用し、市民に愛される施設となることを期待する。

なお、令和3年度から滝野文化会館を生涯学習施設に転用する。

3 業務の履行状況について

仕様書や協定書等で定めた事業や業務は高い水準で達成されているため良好である。

ホールの利用状況は、年々低下していることは課題であるが、事業を精査した中で、総利用者数が増加していることは評価できる。今後はホールの稼働率を上げるとともに、さらなる集客の見込める事業の取組に期待する。

なお、令和2年3月12日から新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、イベントや貸館業務を中止したことで、ホール稼働率は減少しているが、不可抗力により中止したイベント等があった状況を踏まえると、適正に業務を履行されている。

【参考】

やしろ国際学習塾

	H29	H30	R1
ホール稼働率	59.1%	58.1%	55.2%
利用者数	16,806人	16,728人	18,485人

滝野文化会館

	H29	H30	R1
ホール稼働率	38.5%	36.7%	34.7%
利用者数	23,085人	23,470人	22,172人

4 サービスの質について

利用者アンケート調査を行い、事業に対する満足度においては90%以上の方が満足と答えており、いずれの施設もイベント内容において評価は良好である。また、施設面においても、音響設備更新工事を行った結果、イベント内容の質の向上につながっている。なお、アンケートの回収率の低さが課題であるため、ニーズ把握の方法を検討し、サービスの質の向上に引き続き取り組んでいくことを望む。

5 収支状況等について

事業収支については、経費の見直しを図りつつ節減に取り組むと同時に、集客を上げる工夫がなされており、結果収支黒字につながっており、適正な運営がされている。

引き続き、経費削減に努めるとともに、効率的・効果的な事業の運営を期待する。

指定管理者モニタリング報告書並びにチェックシート【抜粋】

施設名：加東市東条文化会館

サービスの質に関するチェックシート (チェックシート②)

②実地確認による評価 (※四半期毎のモニタリング時などに確認)

項目	必須	基 準	評価	評価に対する説明等
運営業務	利用者の意見・要望の反映	○ 利用者の意見・要望を施設の管理運営に反映させ、サービス向上に努めているか	○	アンケート調査結果の活用
		○ 利用者ニーズに即した事業内容となるようサービス向上に努めているか	○	
	利用促進への取り組み	○ 利用者数や稼働率等を高める取り組みが行われているか	○	子どもを対象とした事業の展開 情報誌、SNS、ホームページ、手作り新聞の活用
		○ 利用案内や広報活動に工夫・改善が行われているか	○	
	その他サービス向上への取り組み	○ 開館時間・休館日、施設利用手続き（例：予約方法や利用区分）等で、サービス向上への取り組みが行われているか	○	必要に応じて休館日の開館を実施
	市民参加・市民協働への取り組み	○ 市民参加・市民協働への取り組みを行い、公の施設の効用を発揮しているか	○	運営ボランティアの活用
	地域・関係機関等との連携	○ 地域・関係機関等との連携を図り、公の施設の効用を発揮しているか	○	社吹奏楽団、市内中学校との連携
維持管理業務	苦情や緊急事態発生時の対応	○ 苦情や緊急事態発生時の対応（準備）の内容は適切に行われているか	○	適切に実施
	人材育成	○ 職員の資質や能力向上を図る研修等の取り組みが行われているか	○	研修の実施及び研修会への参加
	建築物・設備の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	異常が認められれば市へ随時報告
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	適切な修繕を実施
		○ 快適に利用できる環境となっているか	○	快適に利用可能
	備品・什器の保守管理業務	○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	異常が認められれば市へ随時報告
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	指定管理者の責任区分内では修繕なし
	清掃業務	○ トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹼は常に補給されているか	○	補給済み確認
		○ 全体的（駐車場を含む）に、清潔に保たれているか	○	清潔保持確認
	警備業務	○ 避難経路に障害物はないか	○	障害物なし
		○ 利用者の安全確保に係る訓練や研修等を実施しているか	○	消防訓練の実施
	外構・植栽等管理業務	○ 機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	○	安全に利用可能
		○ 利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか（点検によって異常が認められる場合は、速やかに対応（市に報告、修繕等）を行っているか）	○	異常が認められれば市へ随時報告
		○ 指定管理者の責任区分の範囲内で、適切な修繕等が行われているか	○	指定管理者の責任区分内では修繕なし

		樹木・花壇は良好に管理されているか	<input type="radio"/>	良好な管理
		草刈や除草はされているか	<input type="radio"/>	除草済み確認
	環境への配慮	環境改善活動に資する取り組みを行っているか	<input type="radio"/>	ゴミの分別等確認

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入することとし、必須項目に該当しないものについては、未実施の場合は「未実施」と記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- 上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

③提案事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	評価	評価に対する説明等 (目標達成度など)
日本木管コンクール	クラリネット部門 全4日	117人出場（欠席者3人除く） 延べ505人来場	<input type="radio"/>	前回（H29実施：145人出場）より出場者数は減ったが、適正に実施されている。

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。

④自主事業の評価

項目	実施計画 (事業計画)	実施内容 (事業報告)	コメント (サービス向上への効果等)
コスミック映画音楽コンサート	吹奏楽団体によるコンサート	来場数409人	
篠崎MARO史紀「ニューイヤーコンサート」	篠崎史紀によるコンサート	来場数321人	ホールの特色を活かし、良質な芸術性の高い舞台鑑賞の機会を提供している。
ホルンと歌のタベ～	クラシックコンサート	来場数274人	
アルビレオ・ウインド・アンサンブル東条公演	吹奏楽団体による演奏会	来場数243人	市民の文化活動を交流・発表する機会になっている。
社吹奏楽団 春ファミリーコンサート		来場数360人	
社吹奏楽団 秋定期演奏会		来場数440人	
コスミックひろばの発行	広報誌の発行	半年に1回	芸術文化への関心、参加を促進している。
コスミック通信の発行		1回／2ヶ月	

はじめてのフルート教室 発表会＆中野真理フルート コンサート	フルート教室発表会	来場数61人	市民の生涯学習の機会を提供し、成果発表の場になってい る。
はじめてのフルート教室 個人レッスン教室	フルート教室の開催	来場数延べ 524人	
コスマック落語会	落語家による演芸	来場数85人	
レイモンド＆コスマックハ ロウインパーティー	サークルによる市民参加 のイベント	来場数152人	市民活動を交流させ、活動を 促進している。
コスマック歌声喫茶	生演奏による市民参加の 音楽イベント	1回／2ヶ月	
日本センチュリー交響楽団 東条特別公演	クラシックコンサート	→令和2年度へ延期 →令和2年度中止 ※規模を縮小して 代替公演を実施	※新型コロナウイルス感染拡 大防止のため中止

収支状況等に関するチェックシート

チェックシート③

①収支の状況

項目	予算額 (事業計画)	決算額 (事業報告)	適否等検証 (計画・目的達成度など)
収入	指定管理料	17,570千円	17,570千円
	利用料金	3,340千円	3,349千円 9千円収入増
	事業収入	6,910千円	7,616千円 706千円収入増
	その他収入	4,130千円	5,180千円 1,050千円収入増
	収入計 (a)	31,950千円	33,715千円 1,765千円収入増
支出	人件費	9,110千円	8,812千円 298千円支出減
	施設維持管理費	5,220千円	4,189千円 1,031千円支出減
	事業費	17,120千円	20,927千円 3,807千円支出増
	その他 (公租公課など)	500千円	714千円 214千円支出増
	支出計 (b)	31,950千円	34,642千円 2,692千円支出増
(a) - (b)	0円	△927千円	
前年度繰越	14千円	14千円	
収 支	14千円	△913千円	

②収支の評価

項目	基 準	評価	評価に対する説明等
指定管理業務の 収支	指定管理料等の範囲内（収支計画に沿った内容）で運営が行われているか	○	採算性を視野に入れつつ、事業計画に基づき、適正に自主事業を運営している。 赤字決算であるが、新型コロナウイルス感染拡大という不可抗力による影響を考慮すれば、適正であると評価する。
	収入増加のための取り組みがなされているか	○	新聞への掲載を行うと同時に、情報誌、SNS、ホームページ、手作りの新聞を活用し、来場者の増加に努めている。
	管理経費の縮減に関する取り組みがなされているか	○	会員、賛助会員、運営ボランティアの拡充を図り人件費の削減に努めている。
	効率的・効果的な運営が行われているか	○	

- 「評価」欄には、「○ △ ×」で記入する。
- 効果的な取り組みである場合は「○」、取り組み内容に課題がある場合は「△」とするほか、「評価に対する説明等」欄を有効的に活用して、評価を行う。
- 上記項目は、指定管理者の業務内容に応じて、適宜、変更すること。

令和元年度 指定管理者モニタリング報告書

施設名	加東市東条文化会館
施設所在地	加東市天神66番地
指定管理者	名称 株式会社五洋産業・特定非営利活動法人新しい風かとう 代表者 [REDACTED] 住所 加東市天神66番地（代表団体の住所）
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握した。 次のとおり、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載した。
担当課	加東市教育委員会生涯学習課 TEL0795-43-0545 担当者氏名 三和田 剛浩

1 総合コメント

協定書等の基準を遵守し、適正に遂行できている。

日本木管コンクール（クラリネット部門）の出場者は前回に比べて減少したが、新たな自主事業に取り組んでホールの稼働率を上昇させるとともに、引き続き運営ボランティアを活用して経費の削減に取り組むなど、運営努力をされている。

令和2年度においては、木管コンクールを始めとする全ての事業が、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、国のガイドラインを遵守した上で実施が必須であり、例年どおりの運用は困難であるが、利用者、来場者の安全を第一に考えて、実施の可否を判断するとともに、採算性を視野に入れつつ、経営を圧迫しない、集客力のある魅力的な企画を検討していく必要がある。

2 今後の改善に向けた考え方

当法人の限られた財源の中で当館の運営を継続していくためには、寄付金等の獲得に努めるとともに、採算性を視野に入れつつ経営を圧迫しない集客力のある魅力的な企画を検討していく必要がある。

また、隣接地に建設中の小中一貫校「東条学園」と連携した取組を行うなど、より市民が活用しやすいホールの利用方法を検討し、ホール稼働率を上げる取組を行うことを求め る。

3 業務の履行状況について

指定管理者が行う事業・業務は概ね達成できている。ホールの利用状況については、平成30年度のホールの稼働率40.2%を上回ることを目標とし、イベント等を展開してきた結果、当ホールの稼働率は41.5%（前年度比1.3%増）で前年度を上回っている。

一方で、当館における改修工事（外壁及びトイレ）期間の貸館業務の中止や令和2年3月12日から新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、イベントや貸館業務を中止することで利用者は減少しているが、不可抗力により中止したイベント等があった状況を踏まえると、適正に管理されている。

【参考】

東条文化会館

	H29	H30	R1
ホール稼働率	40.3%	40.2%	41.5%
利用者数	14,449人	13,702人	11,498人

4 サービスの質について

利用者アンケート調査を行い、利用者の意見や要望を自主事業や日常業務に反映するよう努力されており、利用者や参加者からの満足度は高い。

また、施設面においては、適切に管理され清潔に保たれており、利用者や参加者からの満足度は高い。なお、アンケート調査結果における改善点等の意見に注視し、次年度以降に対応すべく検討されている。

5 収支状況等について

令和2年3月の新型コロナウイルス感染拡大に伴う影響もあり、5年間の指定管理の初年度である本年度は黒字には至らなかったが、事業費の縮小、運営ボランティア活用による人件費の削減などに取り組んだことにより、限られた財源の中で適切に運営していると評価する。