

名古屋市楠地区会館の管理運営状況

〈所管局：北区楠支所〉

1 基本情報

指定管理者	味鋤学区福祉推進協議会		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1 基本事項	(1)平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか	○	
	(2)開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか	○	
	(3)情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか	○	
	(4)職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か	○	
	(5)法令等の遵守	法令、協定等を遵守しているか	○	
	(6)事故・災害等への対応	事故・災害発生時の対策・対応が行われているか	○	
	(7)関係機関との連携	関係機関との連携等が図れているか	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	建物・設備が適切に管理されているか	○	
	(2)警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	○	
	(3)清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	○	
	(4)備品の管理	備品が適切に管理されているか	○	
3 サービス	(1)接客態度	接客態度は適切か	○	
	(2)利用実績	当初の目標どおりの利用実績をあげているか	△	コロナ禍による利用率の低下
	(3)広報・PR	利用促進のための取り組みを実施しているか	○	
	(4)自主事業	地区会館の設置目的にそった事業を実施しているか	○	
	(5)苦情・要望等	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか	○	
	(6)利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか	○	
4 経費等	(1)執行状況	指定管理料の執行は適切に行われているか	○	
	(2)収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか	△	コロナ禍による利用料金の減収
	(3)委託	再委託の方法は適正か	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
全体的に適切な管理がなされている。地域に根ざした施設として、利用者に気持ちよく利用してもらえるよう、館内外を清潔な状態に保ち、積極的に声掛けを行うなど温かい雰囲気づくりに努めている。施設全体の利用率はコロナ禍の影響もあり、当初の計画の-9.0%にとどまり、目標通りの利用実績に達するのは難しかった。給食会、子ども食堂などの支援事業も開催できず。その中でも感染症対策を行いながら事業や教室を実施した。4年度からは第5月曜日を除く月曜日の開館を予定している。地域の集いの場としての役割を担いながら事業の運営を行っていくことが必要である。

名古屋市山田地区会館の管理運営状況

〈所管局: 西区山田支所〉

1 基本情報

指定管理者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1 基本事項	(1)平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか	○	
	(2)開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか	○	
	(3)情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか	○	
	(4)職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か	○	
	(5)法令等の遵守	法令、協定等を遵守しているか	○	
	(6)事故・災害等への対応	事故・災害発生時の対策・対応が行われているか	○	
	(7)関係機関との連携	関係機関との連携等が図れているか	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	建物・設備が適切に管理されているか	○	
	(2)警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	○	
	(3)清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	○	
	(4)備品の管理	備品が適切に管理されているか	○	
3 サービス	(1)接客態度	接客態度は適切か	○	
	(2)利用実績	当初の目標どおりの利用実績をあげているか	△	コロナ禍による利用率の低下
	(3)広報・PR	利用促進のための取り組みを実施しているか	○	
	(4)自主事業	地区会館の設置目的にそった事業を実施しているか	○	
	(5)苦情・要望等	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか	○	
	(6)利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか	○	
4 経費等	(1)執行状況	指定管理料の執行は適切に行われているか	○	
	(2)収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか	△	コロナ禍による利用料金の減収
	(3)委託	再委託の方法は適正か	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>全体的に適切な運営、管理がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響を受けて中止にする自主事業も半数近くあったものの、施設利用者アンケートでも職員の対応について「よい」「まあまあよい」の評価が96%あり、利用者の満足度も高く、会館40周年の事業も開催した。</p> <p>今後も利用率、満足度のアップ度の向上を図り魅力ある施設づくりを続けていただきたい。</p>

名古屋市富田地区会館の管理運営状況

〈所管局: 中川区富田支所〉

1 基本情報

指定管理者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関すること、施設の維持管理・修繕に関すること 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1 基本事項	(1)平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか	○	
	(2)開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか	○	
	(3)情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか	○	
	(4)職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か	○	
	(5)法令等の遵守	法令、協定等を遵守しているか	○	
	(6)事故・災害等への対応	事故・災害発生時の対策・対応が行われているか	○	
	(7)関係機関との連携	関係機関との連携等が図れているか	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	建物・設備が適切に管理されているか	○	
	(2)警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	○	
	(3)清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	○	
	(4)備品の管理	備品が適切に管理されているか	○	
3 サービス	(1)接客態度	接客態度は適切か	○	
	(2)利用実績	当初の目標どおりの利用実績をあげているか	△	コロナ禍による利用率の低下
	(3)広報・PR	利用促進のための取り組みを実施しているか	○	
	(4)自主事業	地区会館の設置目的にそった事業を実施しているか	○	
	(5)苦情・要望等	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか	○	
	(6)利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか	○	
4 経費等	(1)執行状況	指定管理料の執行は適切に行われているか	○	
	(2)収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか	△	コロナ禍による利用料金の減収
	(3)委託	再委託の方法は適正か	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>全体的に適切な管理運営がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用実績は目標どおりとはいかず、自主事業の一部も中止となった。一方、感染症対策を講じて開催した自主事業は、参加者アンケートにおいて9割以上の方から高い評価を得られた。また、施設利用者アンケートでも、「良い」以上の評価が99.1%と、満足度の高さがうかがえる。今後も引き続き、利用率・満足度の向上に努め、地域に密着した魅力ある施設づくりを目指していただきたい。</p>

名古屋市南陽地区会館の管理運営状況

〈所管局：港区南陽支所〉

1 基本情報

指定管理者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1 基本事項	(1)平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか	○	
	(2)開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか	○	
	(3)情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか	○	
	(4)職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か	○	
	(5)法令等の遵守	法令、協定等を遵守しているか	○	
	(6)事故・災害等への対応	事故・災害発生時の対策・対応が行われているか	○	
	(7)関係機関との連携	関係機関との連携等が図れているか	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	建物・設備が適切に管理されているか	○	
	(2)警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	○	
	(3)清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	○	
	(4)備品の管理	備品が適切に管理されているか	○	
3 サービス	(1)接客態度	接客態度は適切か	○	
	(2)利用実績	当初の目標どおりの利用実績をあげているか	△	コロナ禍による利用率の低下
	(3)広報・PR	利用促進のための取り組みを実施しているか	○	
	(4)自主事業	地区会館の設置目的にそった事業を実施しているか	○	
	(5)苦情・要望等	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか	○	
	(6)利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか	○	
4 経費等	(1)執行状況	指定管理料の執行は適切に行われているか	○	
	(2)収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか	△	コロナ禍による利用料金の減収
	(3)委託	再委託の方法は適正か	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>全体的に管理、運営について適切になされている。令和元年度後半から続く新型コロナウイルスの影響により、令和3年度の自主事業実績は22回開催予定のところ、実施できたのは12回である。感染者数増加により中止された事業があったものの、感染症対策を行った上で開催可能な事業は実施しており、昨年度より2回多く実施することができている。自主事業参加者への満足度のアンケート結果は良い以上が95.2%であり、また地区会館利用者アンケートでも、良い以上の評価が99.6%と利用者満足度が高い。</p> <p>令和4年度も感染症対策を行い、利用者や地域住民とのコミュニケーションを重視した運営・管理を続けていただきたい。</p>

名古屋市志段味地区会館の管理運営状況

〈所管局:守山区志段味支所〉

1 基本情報

指定管理者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1 基本事項	(1)平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか	○	
	(2)開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか	○	
	(3)情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか	○	
	(4)職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か	○	
	(5)法令等の遵守	法令、協定等を遵守しているか	○	
	(6)事故・災害等への対応	事故・災害発生時の対策・対応が行われているか	○	
	(7)関係機関との連携	関係機関との連携等が図れているか	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	建物・設備が適切に管理されているか	○	
	(2)警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	○	
	(3)清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	○	
	(4)備品の管理	備品が適切に管理されているか	○	
3 サービス	(1)接客態度	接客態度は適切か	○	
	(2)利用実績	当初の目標どおりの利用実績をあげているか	△	コロナ禍による利用率の低下
	(3)広報・PR	利用促進のための取り組みを実施しているか	○	
	(4)自主事業	地区会館の設置目的にそった事業を実施しているか	○	
	(5)苦情・要望等	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか	○	
	(6)利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか	○	
4 経費等	(1)執行状況	指定管理料の執行は適切に行われているか	○	
	(2)収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか	△	コロナ禍による利用料金の減収
	(3)委託	再委託の方法は適正か	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>新型コロナウイルス感染症の影響を受け各種事業の開催が制限されるなか、利用目標をコロナ禍前の水準に据え置いたにもかかわらず利用実績は計画の99.3%に達した。自主事業においては様々な催しを開催し、アンケート調査では回答者の97.7%から「良い」以上の評価を得た。特に、夏のカブトムシ・クワガタ教室では多くの子ども達が参加し、生きた生物とのふれあいの場を提供することができた。また、館内では、地元で生息するメダカや川エビを大型水槽内で飼育し展示することで、来館者の癒しの場になるとともに自然保護の大切さを伝えることができた。季節に合わせた館内の装飾やしだみこちゃん人形の着せ替えも引き続き好評であり、アンケート調査では回答者の99.3%から「良い」以上の評価を得た。</p> <p>引き続き、来館者に親しまれる会館づくりと参加者の関心や満足が得られる催しを開催し、地区会館の設置目的達成に努められたい。</p>

名古屋市徳重地区会館の管理運営状況

〈所管局:緑区徳重支所〉

1 基本情報

指定管理者	サンエイ株式会社		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目		評価区分	特記事項	
1 基本事項	(1)平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか	○	
	(2)開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか	○	
	(3)情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか	○	
	(4)職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か	○	
	(5)法令等の遵守	法令、協定等を遵守しているか	○	
	(6)事故・災害等への対応	事故・災害発生時の対策・対応が行われているか	○	
	(7)関係機関との連携	関係機関との連携等が図れているか	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	建物・設備が適切に管理されているか	○	
	(2)警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	○	
	(3)清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	○	
	(4)備品の管理	備品が適切に管理されているか	○	
3 サービス	(1)接客態度	接客態度は適切か	○	
	(2)利用実績	当初の目標どおりの利用実績をあげているか	△	コロナ禍による利用率の低下
	(3)広報・PR	利用促進のための取り組みを実施しているか	○	
	(4)自主事業	地区会館の設置目的にそった事業を実施しているか	○	
	(5)苦情・要望等	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか	○	
	(6)利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか	○	
4 経費等	(1)執行状況	指定管理料の執行は適切に行われているか	○	
	(2)収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか	△	コロナ禍による利用料金の減収
	(3)委託	再委託の方法は適正か	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
利用者が、施設を安心安全に利用できるように、抽選方法の見直しや、感染防止チェックリストを作成するなど、適切な管理・運営がされている。自主事業に関しては、開催を前提とした条件の設定(参加人数の見直し・場所の見直し)により、計画されたすべての事業が開催されている。事業参加者アンケートにおいて概ね好評を得ている。利用率については、体育室は99.1%と高い。また、感染症対策による利用制限がある茶室は44.9%と他室と比べ数字は低いが、昨年度と比べ4.9%増えており、管理者の努力が見られる。今後も努力を継続し、より一層の地域発展に寄与されたい。

施設の現状

地区会館(6か所)

* 山田地区会館、富田地区会館、楠地区会館、南陽地区会館、志段味地区会館、徳重地区会館をまとめています。

施設の現状	施設概要							
	支所管内において、学習、集会、体育、レクリエーション等地域住民の多目的な利用に供するとともに、本市の実施する福祉、教育、文化等に関する事業に活用するため設置された施設です。 具体的には、集会室・和室・茶室・実習室・体育室のほか、児童室・図書室などを備えており、地域住民を中心に利用に供しています。 平成22年度から指定管理者制度及び利用料金制を導入しています。							
	市の収支状況(千円) (3年度決算(見込)額)							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	
	117,183	25,346	142,529	379	4,070	138,080	142,529	29,659
	特記事項							
	管理運営指標の状況	取組状況						
		指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
集会室の利用率(6館平均)		%	63.7	64.5	57.8	58.3		
体育室の利用率(6館平均)		%	91.6	92.0	95.1	95.6		
実習室の利用率(6館平均)		%	57.4	53.8	47.1	47.4		
特記事項								
新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の供用停止期間(R2.3.2~R2.5.31)は計算から除く。								

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載

名古屋市楠地区会館における指定管理者の管理運営実績

〈所管局:北区楠支所〉

1 基本情報

指 定 管 理 者	味鋤学区福祉推進協議会		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分				特記事項	
	30年度	元年度	2年度	3年度		
1 基本事項	(1)平等利用	○	○	○	○	
	(2)開館の実績	○	○	○	○	
	(3)情報管理	○	○	○	○	
	(4)職員体制	○	○	○	○	
	(5)法令等の遵守	○	○	○	○	
	(6)事故・災害等への対応	○	○	○	○	
	(7)関係機関との連携	○	○	○	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	○	○	○	○	
	(2)警備業務	○	○	○	○	
	(3)清掃業務	○	○	○	○	
	(4)備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	(1)接客態度	○	○	○	○	
	(2)利用実績	○	○	△	△	コロナ禍による利用率の低下(R2～)
	(3)広報・PR	○	○	○	○	
	(4)自主事業	○	○	○	○	
	(5)苦情・要望等	○	○	○	○	
	(6)利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	(1)執行状況	○	○	○	○	
	(2)収支状況	○	○	△	△	コロナ禍による利用料金の減収(R2～)
	(3)委託	○	○	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
30年度	<p>おおむね適切な運営運営が行われている。指定管理者が地域の福祉推進に貢献する地元に基づいた団体であるため、利用者から身近な存在として運営がなされている。毎朝、開館前の掃除や利用者への笑顔での対応、また季節感を大切に館内の装飾や事業の実施など積極的にされており、とても雰囲気が良い。自主事業においては、料理教室の回数を昨年度よりも増やし、定期的に開催したこともあり、実習室の利用率が上がった。今後も地域活動の核となる楠フェスタに、より主体的・積極的に関わるなど、魅力のある施設を目指し更なる利用率の向上に努められたい。</p>
元年度	<p>年度末はコロナ対策のため利用実績が上がらなかったが、おおむね適切な運営がなされている。当地区会館は地域の福祉を推進する地元に基づいた団体が指定管理者となっているため、地域住民の要望を身近なレベルで的確に汲み取ることが可能であり、きめ細やかな運営に特色がある。毎月地区会館だよりを発行するなど広報にも力を入れており、利用率の向上のための努力がなされている。</p>
2年度	<p>全体的に適切な管理がなされている。指定管理者が地域の福祉を推進しているという特徴を活かし、利用者に身近な存在として運営されている。毎月初めに「楠地区会館だより」や年2回お知らせとして「セラヴィ」の発行、広報なごやへの掲載など積極的な広報宣伝に努めている。コロナ禍の影響もあり、全体利用率が当初の計画より11.0%にとどまり、目標通りの利用実績に達するのは難しかった。コロナ禍で数々の事業や教室が中止になったが、年度後半には健康体操や手芸教室、文化祭を無事に開催しており、今後も感染症対策を講じながら、事業の運営を行っていくことが必要である。</p>
3年度	<p>全体的に適切な管理がなされている。地域に根ざした施設として、利用者に気持ちよく利用してもらえるよう、館内外を清潔な状態に保ち、積極的に声掛けを行うなど温かい雰囲気づくりに努めている。施設全体の利用率はコロナ禍の影響もあり、当初の計画の9.0%にとどまり、目標通りの利用実績に達するのは難しかった。給食会、子ども食堂などの支援事業も開催できず。その中でも感染症対策を行いながら事業や教室を実施した。4年度からは第5月曜日を除く月曜日の開館を予定している。地域の集いの場としての役割を担いながら事業の運営を行っていくことが必要である。</p>

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>令和元年度より感染症対策のため利用制限や感染防止対策を講じながらの運営となった。新型コロナウイルス感染症が流行する前の平成30年度とコロナ禍である令和3年度を比較すると利用率全体で約7パーセントと下がっている。密を避ける人数制限により別々の利用にしていた集会室の一体利用などの工夫により利用率については減少率を抑えられている。</p>

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>令和元年度より感染症対策のため利用制限や感染防止対策を講じながらの運営となった。新型コロナウイルス感染症が流行する前の平成30年度とコロナ禍である令和3年度を比較すると利用料金収入が約5パーセント下がっている。コロナ禍での利用率低下が大きな要因である。</p>

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
<p>おおむね利用者の満足度は高い。特にコロナ禍になり消毒や清掃の丁寧さに対し良い意見がアンケートであった。駐車場の駐車可能台数が増えてほしいとの意見もある。</p>

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
<p>全体的に適切な管理がなされている。指定管理者が地域の福祉を推進している団体という特色を活かし、利用者に気持ちよく利用してもらえるように清掃や防災に力を入れたり、積極的に声掛けを行うなど、温かい雰囲気づくりに努めた。令和4年度からは月曜日（第5月曜日を除く）も開館するなど利用者のニーズに応える管理を行っている。</p>

名古屋市山田地区会館における指定管理者の管理運営実績

〈所管局:西区山田支所〉

1 基本情報

指 定 管 理 者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分				特記事項	
	30年度	元年度	2年度	3年度		
1 基本事項	(1)平等利用	○	○	○	○	
	(2)開館の実績	○	○	○	○	
	(3)情報管理	○	○	○	○	
	(4)職員体制	○	○	○	○	
	(5)法令等の遵守	○	○	○	○	
	(6)事故・災害等への対応	○	○	○	○	
	(7)関係機関との連携	○	○	○	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	○	○	○	○	
	(2)警備業務	○	○	○	○	
	(3)清掃業務	○	○	○	○	
	(4)備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	(1)接客態度	○	○	○	○	
	(2)利用実績	○	○	△	△	コロナ禍による利用率の低下(R2～)
	(3)広報・PR	○	○	○	○	
	(4)自主事業	◎	○	○	○	
	(5)苦情・要望等	○	○	○	○	
	(6)利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	(1)執行状況	○	○	○	○	
	(2)収支状況	○	○	△	△	コロナ禍による利用料金の減収(R2～)
	(3)委託	○	○	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
30年度	<p>全体的に適切な管理がなされている。本来の休館日に関わらず、毎月第4月曜日と年末年始を除きすべて開館とするなど積極的な運営に努めた。シンボルになりつつある植栽アートや、今年度の利用はなかったが、新たに災害時・外国人対応も視野に入れた無料Wi-Fiの設置など、利用者サービス等の向上にも努めた。</p> <p>自主事業についても、例年好評を頂いている「会館まつり」を始め、4館合同企画や今年度初めて開催する「チェアヨガ」など20もの事業を開催し、幅広い利用者から好評を博した。</p> <p>今後も更なる利用率、満足度の向上及び、魅力ある施設づくりに努められたい。</p>
元年度	<p>全体的に適切に管理がなされている。本来の休館日に関わらず、毎月第4月曜日と年末年始を除きすべて開館とするなど積極的な運営に努めた。シンボルになりつつある植栽アートや無料Wi-Fiの設置など、利用者サービス等の向上にも努めた。例年好評を頂いている「会館まつり」を始め、アンケートなど要望が多数あった「陶芸体験教室」や「親子ふれあい人形劇講演」など新規の自主事業を開催し、利用者から好評を博した。新型コロナウイルス影響下目標どおりの利用実績が達成できなかったが、更なる利用率、満足度の向上及び、魅力ある施設づくりに努められたい。</p>
2年度	<p>全体的に適切に管理がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用実績は目標の8割程度にとどまったほか、自主事業のいくつかは中止となった。一方で、感染防止対策を講じて開催することができた自主事業については、参加者アンケートで9割以上の方が好意的に評価している。また、施設利用者アンケートでも「良い」以上の評価が98%以上であり、利用者の満足度は高いことがうかがえる。今後も更なる利用率、満足度のアップ及び魅力ある施設づくりを目指していただきたい。</p>
3年度	<p>全体的に適切な運営、管理がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響を受けて中止にする自主事業も半数近くあったものの、施設利用者アンケートでも職員への対応について「よい」「まあまあよい」の評価が96%あり、利用者の満足度も高く、会館40周年の事業も開催した。</p> <p>今後も利用率、満足度のアップ度の向上を図り魅力ある施設づくりを続けていただきたい。</p>

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>本来の休館日に関わらず、毎月第4月曜日と年末年始を除きすべて開館とするなど積極的な運営に取り組んだ。</p>

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>令和2年度は、コロナ禍で利用者の減少に伴い利用収入も前年度より714千円減少している。令和3年度は前年度より773千円増まで回復した。経費の節減に努めた。</p>

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
<p>利用者へのアンケートでは、毎年満足度が9割以上となっており、利用者の満足度等は高い。</p>

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
<p>適切に施設管理・運営がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響で事業の縮小・利用者数の減少があるものの、アンケートの結果からも分かるように、利用者の満足度は高い。今後も利用者へのサービス向上に努め、更なる利用率、満足度のアップ及び魅力ある施設づくりを目指していただきたい。</p>

名古屋市富田地区会館における指定管理者の管理運営実績

〈所管局: 中川区富田支所〉

1 基本情報

指定管理者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	平成30年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分				特記事項	
	30年度	元年度	2年度	3年度		
1 基本事項	(1)平等利用	○	○	○	○	
	(2)開館の実績	○	○	○	○	
	(3)情報管理	○	○	○	○	
	(4)職員体制	○	○	○	○	
	(5)法令等の遵守	○	○	○	○	
	(6)事故・災害等への対応	○	○	○	○	
	(7)関係機関との連携	○	○	○	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	○	○	○	○	
	(2)警備業務	○	○	○	○	
	(3)清掃業務	○	○	○	○	
	(4)備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	(1)接客態度	○	○	○	○	
	(2)利用実績	○	○	△	△	コロナ禍による利用率の低下(R2～)
	(3)広報・PR	○	○	○	○	
	(4)自主事業	◎	○	○	○	
	(5)苦情・要望等	○	○	○	○	
	(6)利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	(1)執行状況	○	○	○	○	
	(2)収支状況	○	○	△	△	コロナ禍による利用料金の減収(R2～)
	(3)委託	○	○	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
30年度	<p>適切な管理が行われている。地元へ根付いた自主事業を行うなど、地域への貢献度は非常に大きい。自主事業の開催については、アンケート結果で満足度が95%以上となり多くの方から支持をされている。また、地区会館全施設を通して、利用者が増えている。全体としては2割増増加しており、地区会館の認知度も上がっている。特に利用者が少なかった茶室について、利用範囲を広げる努力により、利用率が大幅に伸びている。</p> <p>そのほか、地区会館の老朽化に関わらず、清潔感が保たれており指定管理者の努力が形に表れているが、部分的な故障などで修繕を要することも頻繁にあり、根本的な改善が必要な箇所も多くなっている。</p>
元年度	<p>適切な管理が行われている。自主事業の開催に関しては、毎年地域住民にお馴染みとなった事業で高い満足度を記録したのみに留まらず、新たに女性に人気のハーバリウム体験会を2回催すなど利用者需要の新規掘り起こしに努め、計画の約30%を超える自主事業収入を上げた。</p> <p>利用率については、新型コロナウイルス感染症により3月が閉館となった影響で最終的には目標に及ばなかったものの、それまでは目標を達成できる数字で推移しており、地区会館の地域に根付いた運営が成果を上げていていると言える。</p> <p>一方、利用者の高齢化、固定化が課題である。若年層に訴求できる自主事業の開催等を通して、引き続き新規の利用者掘り起こしに向けて努力されたい。</p>
2年度	<p>全体的に適切な管理運営がなされている。利用実績、とくに利用料金収入については新型コロナウイルス感染症の影響を受け、目標の87%程度に止まり目標達成とはいかなかったが、自主事業については感染対策を徹底しながら実施し、利用者からはストレス解消の一助となった等の評価を得られ、利用者満足度は非常に高いものであった。</p> <p>コロナ禍のマイナスの影響は大きなものであったが、この経験をプラスに捉え、今後の更なる利用率・満足度の向上に努められたい。</p>
3年度	<p>全体的に適切な管理運営がなされている。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用実績は目標どおりとはいかず、自主事業の一部も中止となった。一方、感染症対策を講じて開催した自主事業は、参加者アンケートにおいて9割以上の方から高い評価を得られた。また、施設利用者アンケートでも、「良い」以上の評価が99.1%と、満足度の高さがうかがえる。</p> <p>今後も引き続き、利用率・満足度の向上に努め、地域に密着した魅力ある施設づくりを目指していただきたい。</p>

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>ここ数年は、新型コロナウイルス感染症の影響で目標達成とはいかなかったが、地元へ根付いた自主事業や女性に人気のハーバリウム体験会を開催するなど、利用者需要の新規掘り起こしに努めた。</p>

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>新型コロナウイルス感染症の影響で利用率は低下しており、利用料金も減収となった。感染症対策を徹底しながら会館運営を行っており、また、新規利用者となる若年層向けの事業を開催するなど、利用率・収支率の向上に努めている。</p>

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
<p>利用者へのアンケートでは、毎年満足度が9割以上となり、高い評価を得られている。自主事業参加者からは、コロナ禍においてストレス解消の一助となったなどのコメントが寄せられ、満足度の高さがうかがえる。</p>

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
<p>コロナ禍のマイナスの影響はあったが、それ以前は地区会館の認知度も利用率も高いものがあり、地域への貢献度は大きなものであった。今後も、利用率や満足度の向上に努め、地域に愛される魅力ある施設づくりを目指していただきたい。</p>

名古屋市南陽地区会館における指定管理者の管理運営実績

〈所管局:港区南陽支所〉

1 基本情報

指 定 管 理 者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分				特記事項	
	30年度	元年度	2年度	3年度		
1 基本事項	(1)平等利用	○	○	○	○	
	(2)開館の実績	○	○	○	○	
	(3)情報管理	○	○	○	○	
	(4)職員体制	○	○	○	○	
	(5)法令等の遵守	○	○	○	○	
	(6)事故・災害等への対応	○	○	○	○	
	(7)関係機関との連携	○	○	○	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	○	○	○	○	
	(2)警備業務	○	○	○	○	
	(3)清掃業務	○	○	○	○	
	(4)備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	(1)接客態度	○	○	○	○	
	(2)利用実績	○	○	△	△	コロナ禍による利用率の低下(R2～)
	(3)広報・PR	○	○	○	○	
	(4)自主事業	○	○	○	○	
	(5)苦情・要望等	○	○	○	○	
	(6)利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	(1)執行状況	○	○	○	○	
	(2)収支状況	○	○	△	△	コロナ禍による利用料金の減収(R2～)
	(3)委託	○	○	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
30年度	<p>全体的に適切な管理、運営がなされている。30年度自主事業実績においては、29年度よりも5多い過去最多の29回の催事を行うなど積極的な施設運営が行われている。また地区会館のPRを含むアウトリーチ事業についても前年度に比べ2多く取り組むなど地域社会への奉仕に努めた。ただし、実績利用率が平均6.9%ほど計画利用率よりも下回っていたため今後の改善に努められたい。</p>
元年度	<p>管理、運営については全体的に適切になされている。元年度自主事業実績においては30年度よりも9少ない20回の催事を行うにとどまるなど、新型コロナウイルス感染症による影響がみられる。 実施された全ての自主事業のアンケートで9割の参加者が好意的に事業を評価していることから、地区会館が地域住民から求められている施設としての役割を果たしていることがうかがえる。 令和2年度も引き続き新型コロナウイルス感染症への対応に努めつつ、運営及び管理の改善を図られたい。</p>
2年度	<p>管理、運営については全体的に適切になされている。2年度自主事業実績においては元年度20回に対し半数となる10回の催事を行うにとどまるなど、新型コロナウイルス感染症による影響がみられる。 実施された全ての自主事業のアンケートで9割の参加者が好意的に事業を評価していることから、地区会館が地域住民から求められている施設としての役割を果たしていることがうかがえる。 令和3年度も引き続き新型コロナウイルス感染症への対応に努めつつ、運営及び管理の改善を図られたい。</p>
3年度	<p>全体的に管理、運営について適切になされている。令和元年度後半から続く新型コロナウイルスの影響により、令和3年度の自主事業実績は22回開催予定のところ、実施できたのは12回である。感染者数増加により中止された事業があったものの、感染症対策を行った上で開催可能な事業は実施しており、昨年度より2回多く実施することができている。自主事業参加者への満足度のアンケート結果は良い以上が95.2%であり、また地区会館利用者アンケートでも、良い以上の評価が99.6%と利用者満足度が高い。 令和4年度も感染症対策を行い、利用者や地域住民とのコミュニケーションを重視した運営・管理を続けていただきたい。</p>

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>地区会館だよりの毎月発行・地域への配布や、ホームページの更新(最低月間2回)により、地域住民へ利用促進を促している。</p>

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症による休館や利用時間短縮期間の影響で、利用料収入が前年度より157千円減(前年度比96%)であったが、令和3年度は利用料収入は前年より606千円増(前年度比118%)まで回復した。感染症対策を行いつつ、施設利用を再開した成果である。</p>

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
<p>自主事業の参加者アンケートでは毎年9割以上の参加者が高評価をしており、利用者満足度は高い。感染症対策を行いつつ自主事業「地区会館の日」等を実施し、利用者とのコミュニケーションをはかり、会館運営に反映している成果である。</p>

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
<p>全体的に管理、運営について適切になされている。令和元年度後半から続く新型コロナウイルス感染症の影響により、利用実績の目標は達成できていないものの、自主事業参加者や地区会館利用者の満足度は高い(参加者・利用者アンケートで9割以上が高評価をしている)ことから、地域住民から求められている施設としての役割を果たしているといえる。</p>

名古屋市志段味地区会館における指定管理者の管理運営実績

〈所管局:守山区志段味支所〉

1 基本情報

指 定 管 理 者	中部互光・コスモコンサルタント運営共同体		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分				特記事項	
	30年度	元年度	2年度	3年度		
1 基本事項	(1)平等利用	○	○	○	○	
	(2)開館の実績	○	○	○	○	
	(3)情報管理	○	○	○	○	
	(4)職員体制	○	○	○	○	
	(5)法令等の遵守	○	○	○	○	
	(6)事故・災害等への対応	○	○	○	○	
	(7)関係機関との連携	○	○	○	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	○	○	○	○	
	(2)警備業務	○	○	○	○	
	(3)清掃業務	○	○	○	○	
	(4)備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	(1)接客態度	○	○	○	○	
	(2)利用実績	○	○	△	△	コロナ禍による利用率の低下(R2～)
	(3)広報・PR	○	○	○	○	
	(4)自主事業	○	○	○	○	
	(5)苦情・要望等	○	○	○	○	
	(6)利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	(1)執行状況	○	○	○	○	
	(2)収支状況	○	○	△	△	コロナ禍による利用料金の減収(R2～)
	(3)委託	○	○	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
30年度	今年度から指定管理業者が変わったが、全体的に適切な管理運営がなされている。季節に合わせた館内の装飾や、本来の休館日に関わらず、毎月第4月曜日と年末年始を除きすべて開館とするなど積極的な運営に努めた。自主事業については、幅広い年齢層が参加出来るよう様々な分野の事業を企画し実施した。特に本市が整備を進めた「歴史の里」に関して、講座の企画などを通して地元の盛り上げに貢献しようとする姿勢が見られる。体育室の天井脱落対策工事により体育室が9月～2月半ばまで利用出来なかった為、施設全体の利用率は51.9%と前年度を下回ったので今後は利用率向上に努められたい。
元年度	全体的に適切な管理運営がなされている。季節に合わせた館内の装飾や、本来の休館日に関わらず、毎月第4月曜日と年末年始を除きすべて開館とするなど積極的な運営に努めた。自主事業については、幅広い年齢層が参加出来るよう様々な分野の事業を企画し実施した。特に本市が整備を進めた「歴史の里」に関して、講座の企画などを通して地元の盛り上げに貢献しようとする姿勢が見られる。新型コロナウイルス感染症対策により自主事業が中止となったり、令和2年3月より施設の利用停止を余儀なくされたが、施設全体の利用率は55.6%と前年度を上回ったので、引き続き利用率向上に努められたい。
2年度	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用実績は計画の約82%にとどまった。しかし、毎年人気が高いカブトムシ・クワガタの展示やクリスマスリース作り教室の開催・マスクが入手しにくい時期に手作りマスクを作成して無償配布するなど、自主事業を敢行し利用者から良い以上の評価が95.4%と高い満足度が得られた。また、季節に合わせた館内の装飾、しだみこちゃん人形の着せ替えなどが好評を博し、アンケート調査では利用者満足度98.9%と高い評価を得た。 新型コロナウイルス感染症の影響が懸念されるが、引き続き地元に着目し、高い満足度をえられるような運営をされたい。
3年度	新型コロナウイルス感染症の影響を受け各種事業の開催が制限されるなか、利用目標をコロナ禍前の水準に据え置いたにもかかわらず利用実績は計画の99.3%に達した。自主事業においては様々な催しを開催し、アンケート調査では回答者の97.7%から「良い」以上の評価を得た。特に、夏のカブトムシ・クワガタ教室では多くの子ども達が参加し、生きた生物とのふれあいの場を提供することができた。また、館内では、地元で生息するメダカや川エビを大型水槽内で飼育し展示することで、来館者の癒しの場になるとともに自然保護の大切さを伝えることができた。季節に合わせた館内の装飾やしだみこちゃん人形の着せ替えも引き続き好評であり、アンケート調査では回答者の99.3%から「良い」以上の評価を得た。 引き続き、来館者に親しまれる会館づくりと参加者の関心や満足が得られる催しを開催し、地区会館の設置目的達成に努められたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
各年度において利用率50%台の利用計画に対し50%以上の利用実績があり、新型コロナウイルス感染症の影響を特に受けた2年度を除いては利用料金収入目標に対する実績が各年度94%以上であった。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
利用計画にもとづく利用料金収入を見込んで予算計画を立てており、利用実績が計画に達しない年度においては収支に影響がでているものの、指定管理料により概ね収支が一致した運営がなされている。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
利用者の満足度においては高い水準を維持しており、評価対象最終年度である3年度のアンケート調査では回答者の99.3%から「良い」以上の評価を得ている。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
どの評価項目においても各年度とも良好な評価となった。特に、会館の明るい雰囲気は、館内の装飾や職員からもたらされるもので、地域住民にとってはまた利用したいという気持ちとなる重要な要素である。そうした運営が評価されていることが、利用者のアンケート調査結果から分かる。

名古屋市徳重地区会館における指定管理者の管理運営実績

〈所管局:緑区徳重支所〉

1 基本情報

指定管理者	サンエイ株式会社		
主な業務内容	施設の供用に関する事、施設の維持管理・修繕に関する事 等		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目	評価区分				特記事項	
	30年度	元年度	2年度	3年度		
1 基本事項	(1)平等利用	○	○	○	○	
	(2)開館の実績	○	○	○	○	
	(3)情報管理	○	○	○	○	
	(4)職員体制	○	○	○	○	
	(5)法令等の遵守	○	○	○	○	
	(6)事故・災害等への対応	○	○	○	○	
	(7)関係機関との連携	○	○	○	○	
2 維持管理	(1)建物の保守・点検	○	○	○	○	
	(2)警備業務	○	○	○	○	
	(3)清掃業務	○	○	○	○	
	(4)備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	(1)接客態度	○	○	○	○	
	(2)利用実績	○	○	△	△	コロナ禍による利用率の低下(R2～)
	(3)広報・PR	○	○	○	○	
	(4)自主事業	○	○	○	○	
	(5)苦情・要望等	○	○	○	○	
	(6)利用者満足度	○	○	○	○	
4 経費等	(1)執行状況	○	○	○	○	
	(2)収支状況	○	○	△	△	コロナ禍による利用料金の減収(R2～)
	(3)委託	○	○	○	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等	
30年度	複合施設内にあり利便性の高い立地条件にあり、利用希望者が多い施設である。全体的に適切な運営がされている。予約状況についてはホームページを毎日定時に更新することにより、空室情報を積極的に広報し利用率向上の努力をしている。自主事業の開催については、アンケート結果においておおむね好評を得ている。施設の立地条件により他施設や利用希望者との協調を図る必要があり、努力をしている。体育室等は依然高い水準ではあるが、施設全体の利用率は昨年度より2.1%下がっているため、今後も施設の平等利用や安全性に配慮しながら、より一層の利用率の向上に努め、地域の発展に努められたい。
元年度	全体的に適切な運営がされている。自主事業については、参加者に対するアンケート調査において概ね好評を得ている。地区会館のあるビルが複合施設のため、他施設や他の利用者との協調を図る必要があり、事前周知を行うなど努力している。利用希望者が多い施設であるため、予約抽選会に対する工夫や各施設の空き状況をホームページで広報することに特に尽力しており、その努力が利用実績に表れている。令和元年度はどの施設も利用率が70%を超えており、施設全体の利用率も前年度から2.5%向上している。今後も施設の平等利用等に配慮しながら、より一層の地域発展に寄与されたい。
2年度	適切な管理・運営がされている。自主事業については、年間を通じて2割ほどしか開催できない1年であったが、開催された事業に関しては、安全対策を重要視しながらも参加者が楽しめるように工夫されたものであり、参加者に対するアンケート調査において概ね好評を得ている。利便性の高い立地条件であるため、利用希望者が多い施設である。公平性を保つため、予約抽選方法を見直すなど努力をしている。特に体育室は利用率が99%を超えており、残念ながら予約抽選に漏れてしまう方もいるが、今後も施設の平等で公平な利用に努められ、より一層の地域発展に寄与されたい。
3年度	利用者が、施設を安心安全に利用できるように、抽選方法の見直しや、感染防止チェックリストを作成するなど、適切な管理・運営がされている。自主事業に関しては、開催を前提とした条件の設定(参加人数の見直し・場所の見直し)により、計画されたすべての事業が開催されている。事業参加者アンケートにおいて概ね好評を得ている。利用率については、体育室は99.1%と高い。また、感染症対策による利用制限がある茶室は44.9%と他室と比べ数字は低いが、昨年度と比べ4.9%増えており、管理者の努力が見られる。今後も努力を継続し、より一層の地域発展に寄与されたい。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等
新型コロナウイルス感染症感染状況に合わせ、抽選方法を見直し(対面抽選式から応募抽選式への変更)をするなど利用者への安全対策及びコロナ禍における利用率低下への対策をしており、利用者に対するサービス向上に努めている。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等
令和2年と3年は新型コロナウイルス感染症対策により還付件数が大幅に増加しているが、その全てに対し正しく対応できている。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
自主事業の際に、参加者アンケートを実施することで、その事業に対する良い点・悪い点を洗い出している。また年に一度地区会館利用者に対しアンケート調査を実施し、管理・運営の改善に努めている。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等
指定管理期間を通じて、適切な管理・運営がされている。令和2年度からは新型コロナウイルス感染症対策として、抽選を対面式から事前応募式に変更して行うなど、突発的な出来事に対応している。体育室は毎年利用率が99%を超えており、キャンセル待ちの利用者も多くいることから、ホームページの空き状況の更新回数を増やすなど、必要な情報がきちんと提供されている。徳重地区会館は交通の便が非常に良いため、利用者数も多く、また複合施設の一角にあることから、利用者の層が多岐にわたるなど他の地区会館とは異なる点も多々あるが、現場での柔軟な対応を心がけたことにより、利用しやすい地区会館となるよう努めた。