

# ◇ 令和4年度 指定管理者事業評価書

施設名	草津市立市民総合交流センター		指定管理料	利用料金	支出	経理の状況	施設運営の方針
施設所管課	まちづくり協働部	まちづくり協働課	初年度 1,823,000円		1,823,000円	適正に処理	多様な市民活動の展開を支援し、それらの活動の連携および市民交流を促進する。
施設HPアドレス	https://kirarie-kusatsu.com		2年目 62,722,000円		60,454,206円	適正に処理	多様な市民活動の展開を支援し、それらの活動の連携および市民交流を促進する。
指定管理者名	草津商工会議所・タイムズ24・東急コミュニティー共同事業体		3年目 62,989,000円		63,045,998円	適正に処理	多様な市民活動の展開を支援し、それらの活動の連携および市民交流を促進する。
指定期間	令和3年3月1日 ~ 令和6年3月31日		4年目 63,417,000円				
評価対象期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		5年目				

●総合評価の基準		
5	☆☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆である
4	☆☆☆	評価基準のすべてが☆☆☆以上で、かつ、最も多い評価が☆☆☆☆である
3	☆☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆☆である
2	☆☆	評価基準の最も多い評価が☆☆である
1	☆	評価基準に☆が1以上ある

○その他の項目	
公募・非公募の別	公募
使用料・利用料金制の別	使用料
指定管理者による運営開始日	令和3年3月1日
施設の供用開始日	令和3年5月6日
指定管理導入前の運営形態	当初から指定管理者制度を導入

## ◆総括評価を概括した総合評価の所見(成果・改善等)

●指定管理者の総合自己評価…	☆☆☆	●市(施設所管課)の総合評価…	☆☆☆
<b>年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)</b>		<b>事業目標および管理・運営に対する評価(事業年度終了後記入)</b>	
令和4年度においてもコロナの影響が予想されるが、開業2年目に際してあらためてまちづくり活動の推進および市民活動の展開を支援するため丁寧な対応を行い、今年度の稼働率は55%を目標とする。		コロナ禍ではあるものの、貸会議室の稼働率を59%まで向上させることができた。利用者数の増加に伴う駐車場の混雑や、利用者からの要望についても、市や関係機関と連携し対応していただいております。施設の維持については、概ね仕様書の水準通りの内容であった。今後は自主事業などについて、市民総合交流センターの設置目的を達成できるよう、入居者との連携など、効果的な運営を図られたい。	
<b>事業目標および管理・運営に対する自己評価(事業年度終了後記入)</b>		<b>公募・非公募、使用料・利用料金制の導入についての効果の検証</b>	
新型コロナウイルスに対する規制緩和や開業2年目にて認知度が上がってきたことを受けて、貸会議室の平均稼働率が昨年度の50%から59%に伸びた。新規問合せや会議室の見学も継続して増え続けており、予約システムの登録者数も累計で約1,900件に至った。利用者数が増加する一方で駐車場の混雑も発生した。市及び関係者間にて協議を重ね、休日進入路の一方通行化、多くの来場が見込まれる利用者には公共交通機関の利用促進や乗り合いの協力依頼、及び臨時駐車場を案内して混雑緩和に向けた対応を実施中である。		(公募・非公募) 1期目の選定時は公募としたことにより、2者による提案からより優れた事業者を選定することができた。民間事業者の多様なアイデアによる運営を期待し、令和6年度からの2期目においても公募により選定することとした。 (使用料・利用料金制) 令和4年度の貸会議室の稼働率は59%であった。令和4年度中にコロナの感染も一定収束したが、令和3年度はコロナ禍により閉館期間もあり、安定した3年以上の実績を得る事ができなかったため、令和6年度からの2期目については、引き続き使用料制とする。2期中の使用料実績、維持管理経費を踏まえて、3期目の利用料金制の導入の可否について検討していく。	

◇施設に係る主な指定管理業務	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営および維持管理に関すること。</li> <li>・草津市立市民総合交流センター条例第1条および草津市立市民総合交流センター自転車自動車駐車場条例第1条の設置目的を達成するための事業の実施に関すること。</li> <li>・施設および設備の維持管理に関すること。</li> <li>・施設の開館準備に関すること。</li> </ul>	

◆評価基準	
☆☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりもはるかに優れた内容である
☆☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
☆☆	仕様書・協定書等の基準を遵守し、概ねその水準に沿った内容である
☆	仕様書・協定書等の基準は遵守し、若干の改善が必要な内容である
☆	仕様書・協定書等の基準を遵守しておらず、改善が必要な内容である

貸館に関する業務（仕様書P3～5 4業務の範囲に関する事項（1）～（2））				
評価項目1	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	期初より徐々にコロナに対する規制緩和等の影響もあり、新たな利用者からの問い合わせも増えてきている。稼働率も昨年度の50%を上回り上半期では54%であった。新規利用者が希望する現地見学にあたっては引き続きスタッフが同行して施設のPRを行い、稼働率の向上を図っている。駐車場については一時的に満車の時間帯があり苦情が寄せられているが、休日の進入路の一方通行化や公共交通機関の利用を促し対処している。	上半期評価	昨年度に比べ、新型コロナウイルス感染症による利用への影響が少なかったことから、貸会議室の稼働率が向上する中で、概ね仕様書の水準に沿った内容で実施していただいた。なお、稼働率の向上に伴い、駐車場利用も増え、満車になることが増えていることから、今後も引き続き、市と指定管理者と連携した対応が必要である。（市：臨時駐車場の確保策等、指定管理者：苦情への一次対応や運営面による工夫等）
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	上半期54%であった貸会議室稼働率は事業年度末にて59%に至った。また、見学希望も増えてきており、都度スタッフが同行して説明を行い新規利用を促進した。	下半期評価	前期よりも貸会議室の稼働率が向上する中で、概ね仕様書の水準に沿った内容で実施できた。今後も、施設見学希望者等、利用者のニーズに合わせた対応を行うとともに、駐車場の満車に備え、臨時駐車場の効果的な活用を行う必要がある。
	☆☆☆		☆☆☆	

施設および備品の維持管理に関する業務（仕様書P5～7 4業務の範囲に関する事項（3）、5物品の管理等）				
評価項目2	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	備品の大半が旧まちづくりセンターから移管したものであるため、使用機会が多く故障リスクの高い備品を新調していく必要がある。そのため予算を考慮しながら適宜実施中である。	上半期評価	施設や設備の維持管理については、仕様書の水準に沿った内容で実施していただいていること、古い備品についても、予算の範囲内で少しずつ新調していただいていることから評価は「3」とした。なお、古い備品の数は多いことから、限られた予算ではあるものの、引き続き更新をしていただきたい。
	☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	予算の範囲内にて引き続き古い備品の更新を行い、利用者の満足度向上を目指した。来期においても利用者からの要望を集約して備品の更新を図りたい。	下半期評価	仕様書の水準に沿って施設および設備を維持管理していただいた。古い備品について引き続き更新していくとともに、利用者の増加に繋がるよう快適な空間づくりを求める。
	☆☆☆		☆☆☆	

各施設条例第1条に掲げる目的に寄与する業務（仕様書P6～7）				
評価項目3	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	自主事業として、ヨガ教室と生け花教室をシリーズで開催中で好評である。	上半期評価	自主事業については、単なる講座の開催に留まらず、「施設利用者相互の交流の促進に関すること」や市民総合交流センター設置目的の達成に寄与する取り組みを進めていただきたい。
	☆☆☆		☆☆	
	下半期評価	自主事業として、引き続きヨガ教室と生け花教室をシリーズで開催中で好評である。また新たな講座として漢字講座、料理教室を次年度に向けて企画し、実施の準備を進めている。市民への周知方法は市広報誌や地元生活情報誌への掲載、1階デジタルサイネージへの掲示、当所HP等幅広く告知し集客に努め、カラリエ利用者へのPRIにも努めている。	下半期評価	仕様書の通り、各施設条例第1条に掲げる目的に寄与する業務の一つとして自主事業があるが、交流の場を提供するための連携が見られないため、入居者や市民との連携事業を積極的に実施されたい。また、市民総合交流センターの周知については、施設概要だけではなく、自主事業や入居者によるイベントなど、利用者の増加に繋がるようPRを行う必要がある。
	☆☆☆		☆☆	

利用者満足度に関すること（仕様書P7）				
評価項目4	指定管理者の自己評価		市（施設所管課）の評価	
	上半期評価	「施設利用後チェックシート」を活用して利用者の直接的なご意見やニーズを把握し、時間をかけずに対応することで満足度のアップ向上を継続中である。	上半期評価	昨年度実施していただいた「ご利用アンケート」により、利用者ニーズの把握や課題の抽出に努められたことから、その結果に基づき、次回のアンケート実施までに、可能な範囲でサービスの改善、是正すべき内容について取り組んでいただきたい。（清掃の徹底や、会議室備品の適切な管理等）
	☆☆		☆☆	
	下半期評価	いただいたご意見を踏まえて、机の清掃強化やマイクの電池切れ確認など利用者の視点に立って満足度の向上に努めた。2月に実施したアンケート調査結果を職員全員に共有して意見交換を行い、今後も日々の業務の中での改善を目指していく。	下半期評価	「ご利用アンケート」や、直接受付に来られる利用者の方の声を取り入れたサービスの提供ができた。引き続き可能な範囲でサービスの改善、是正すべき内容について取り組まされたい。
	☆☆☆		☆☆☆	