

# ◇ 令和3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	<a href="https://kirarie-kusatsu.com">https://kirarie-kusatsu.com</a>		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				
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3年3月1日 ~ 令和4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> 草津市立市民総合交流センターを通して、市民と行政が互いに交流し協働することにより、社会的、公益的なまちづくり活動を推進するとともに、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の促進を図る。	<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3年5月のオープンに向け、施設利用者に対する施設見学や予約システムの定着に向けた取り組みを行い、コロナ禍ではあるものの約50%の稼働率とすることができた。施設の維持管理に関しては概ね仕様書の水準に沿った内容であったものの、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、効果的な運営を図りたい。
<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> 令和3年3月1日の引渡しを受けて、貸会議室受付事務所の設営および5月6日開業に向けた準備を開始した。あわせて3月8日から駐車場機器設置工事を開始した。貸会議室の運営にあたっては、初年度のため、まちづくり協働課と協議を重ねて使用上のルールを構築していった。また、予約システムの定着を図るため、予約希望者に対してシステム利用登録の説明を継続して行い、システム利用を推進した。新型コロナウイルス感染予防のため、貸会議室の利用時には消毒セットを提供した。なお、8月にまん延防止重点措置における一部利用の制限および緊急事態宣言発令における貸館利用の停止を受けて、利用者への案内および使用料の還付対応を行った。更に1月には新型コロナウイルス感染症対策を理由とする使用許可取消しによる全額使用料還付の対応を行った。	<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> (応募状況等) 公募の結果、応募者は現指定管理者を含めた二者であった。 (利用者数の状況等) コロナ禍におけるオープンであったが、閉館期間を除いた稼働率は50%であった。コロナ禍以前の実績がないため、利用件数や稼働率を比較することはできないが、維持管理経費や使用料の実績を踏まえて、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	4月より入金受付を開始し、施設見学希望者にはスタッフが同行案内をして施設利用のPRに努めた。全てが初めての利用であるため、施設の使用条件、在住・非在住や営利・非営利目的区分に伴う使用料の説明を行った。また、一般団体利用者には、キャリアサポーターにおける7か月前優先予約についてもご理解を頂けるよう努めた。	上半期評価	貸館事業、自転車・自動車駐車場事業について、概ね仕様書の水準に沿った内容で実施されていた。
	☆☆☆☆☆		☆☆☆☆	
	下半期評価	予約システムの定着を図るため、利用頻度の比較的小さい利用者に対しても繰り返し説明を行い利用者登録を行って頂いた。	下半期評価	新型コロナウイルス感染症対策に関わる還付処理も含め、概ね仕様書の水準に沿った内容で実施されていた。
☆☆☆☆☆	☆☆☆☆			

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）～（4）、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	貸会議室利用後には、スタッフが直接、使用状態を確認し、必要に応じてその場で清掃を行い美観維持に努めた。	上半期評価	令和3年5月のオープンに向けた開業準備業務、設備の保守点検等を実施し、事故もなく安全な施設管理を行った。
	☆☆☆		☆☆☆	
	下半期評価	経年劣化による各備品の性能具合に注視し、利用者に不便が生じることのないよう予算の範囲内にて入れ替えを図った。また、ワイヤレスマイク使用時に館内の入居者が所有するチューナーと混線することが散見されたため、入居者の方々にご協力を頂き周波数を調整した。	下半期評価	設備や備品の点検を実施し、事故もなく安全な施設管理を行った。
☆☆☆	☆☆☆			

各施設条例第1条に掲げる目的に寄与する業務（仕様書P7）				
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	自主事業については、生け花教室・ヨガ教室を企画したが、コロナの影響が年間を通して収束する時期がなく中止せざるを得なかった。ホームページを作成し、施設の概要、予約状況および利用方法を広報した。また、デジタルサイネージを活用して、来館者には利用状況が直ぐに分かるよう対応した。	上半期評価	自主事業が実施できなかったことはやむを得ないものの、「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	新型コロナウイルス感染予防に伴う方針について、ホームページを適宜更新して利用者への情報提供に努めた。	下半期評価	ホームページについては更新頻度が少なかったこと、デジタルサイネージについては利用状況の投影のみであり、イベント情報などの周知について積極性が見られなかった。
☆☆	☆☆			

利用者満足度に関すること（仕様書P8）				
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	貸会議室利用時に「施設利用後チェックシート」（自由意見を書く欄あり）を渡し、利用後に提出して頂くことで満足度の向上に努めた。	上半期評価	貸会議室利用者への「施設利用後チェックシート」により、利用者ニーズの把握に努められた。
	☆☆☆☆☆		☆☆☆☆	
	下半期評価	貸会議室の利用者に対して2月1日から28日の一か月間、アンケート調査を実施した。今後も利用者満足度の向上を図るべく、スタッフ一同が均一した品質サービスが提供できるよう努めていく。	下半期評価	「施設利用後チェックシート」とは別に、「ご利用アンケート」調査を実施し、課題の抽出に努めた。今後は、アンケート結果に基づき、サービスの改善、是正すべき内容について取り組んでいく必要がある。
☆☆☆☆☆	☆☆☆☆			