

## ◇ 令和6年度指定管理者事業評価書

施設名	草津市立市民交流プラザ			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	環境経渉部	商工観光労政課	初年度	34,933,000円	23,335,254円	62,148,543円	新型コロナ感染症拡大に伴い、利用料収入が落ち込んだ中、経費削減等改善に尽力いたしました。	市民の交流を促進し、生活文化の向上を図るべく地域社会の繋がりに貢献する
施設HPアドレス	<a href="https://www.kusatsu-plaza.com/">https://www.kusatsu-plaza.com/</a>		2年目	34,458,138円	24,208,984円	66,217,133円	前年同様に新型コロナ感染症拡大に伴い、利用料収入が落ち込みました。	市民の交流を促進し、生活文化の向上を図るべく地域社会の繋がりに貢献する
指定管理者名	ビバ・テルウェル西日本グループ		3年目	34,933,000円	28,522,580円	73,893,109円	新型コロナ感染症は減少傾向にあるも光熱費の高騰により利益が落ち込みました。	市民の交流を促進し、生活文化の向上を図るべく地域社会の繋がりに貢献する
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		4年目	34,930,368円	28,876,145円	70,973,477円	光熱費をはじめ、人件費など経費増加が続いており厳しい状況でした。	市民の交流を促進し、生活文化の向上を図るべく地域社会の繋がりに貢献する
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日		5年目	34,929,743円	29,824,645円	70,684,339円	光熱費の高騰が続いているため、ペーパーレス化等の対策で経費削減をしました。	市民の交流を促進し、生活文化の向上を図るべく地域社会の繋がりに貢献する

### ●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	利用料金制
指定管理者による運営開始日	平成29年4月1日
施設の供用開始日	平成14年7月18日
指定管理導入前の運営形態	市直営

### ◆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…	☆☆☆
年度の管理・運営に係る事業目標(年度当初に記入)		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)	
草津市民の利用、交流を促進するため、多様なプログラムを実施します。 また、ご利用者が感じておられる不便を解消するため、より快適にご利用いただける取り組みを実施し、満足度を高めます。 施設運営管理目標(令和6年度) ・施設利用件数:10,000件 ・施設利用者数:168,073人		仕様書にもとづき、適切な管理運営に努められた。また、問い合わせに対する、利用シーンに合わせた提言や多種多様な自主事業を展開することで、施設の設置目的の達成に向けて取り組まれた。	
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)		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	
ご利用者の満足度を高めるため、手続きの簡素化や窓口キャッシュレス決済導入、施設の維持管理など、様々な取り組みを行いました。また施設の認知を高めるために、ウェブを活用した広報にも力を入れました。年間の利用者数は117,024名という結果となり、指定管理期間のはじめに想定してた数値には及びませんでしたがコロナ禍の影響により一時大きく落ち込んだ稼働率は50%を切ったところから66.3%(前年差+1.3%)まで回復しました。また、ここ数年の最低賃金の上昇率が高く、光熱費高騰の影響も非常に経営を苦しめましたが、空き施設を無駄にしないために、様々な自主事業を実施いたしました。		(公募について) 公募により指定管理者を選定することで、応募者同士の競争原理が働き、より効果的な管理運営が図られることが期待できる。	
		(利用料金制について) 利用料金制を導入することにより、指定管理者の収益を上げるための企業努力が促進され、指定管理者ならではの発想による自主事業をはじめとする管理運営を実施していただいており、施設のより効果的な活用につながっていると考えられる。	

◇施設に係る主な指定管理業務	
・市民交流プラザの運営に関すること。	
・草津市立市民交流プラザ条例第1条の設置目的を達成するための実施に関すること。	
・施設および設備の維持管理に関すること。	

◆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

施設の管理運営に関する業務（仕様書P2）			
評価項目1	指定管理者の自己評価	市（施設所管課）の評価	
	<p>上半期評価 ★★★★★</p> <p>本申請時の申込書記入を廃止することで、手続きがスムーズになり、多くのご利用者様からお喜びの声をいただきました。図書館様から受託しております学習スペース管理についても引き続き実施させていただきました。</p>	<p>上半期評価 ★★★☆</p>	申請手続きの見直しにより、利用者の利便性が高まった。
<p>下半期評価 ★★★★★</p> <p>市外から申込をされる団体様に対してはメールと振込みのみで対応できるようにオペレーションを改善しました。また窓口でのキャッシュレス決済としてPayPayを導入し、多くの方にご利用いただいております。</p>		<p>下半期評価 ★★★☆</p>	市外からの申請手続きについて改善を行うとともに、決済方法の多様化を図ることで運営方法を工夫された。

施設および備品、設備機器の保守管理業等、施設の維持管理業務全般に関すること（仕様書P10 8-(3)）			
評価項目2	指定管理者の自己評価	市（施設所管課）の評価	
	<p>上半期評価 ★★★★★</p> <p>安全で快適な施設を維持するために、日次の清掃および目視点検、月次点検を実施しました。また、調理室の換気、軽運動室更衣室の扉、音楽室カラオケシステム等の修繕を実施しました。</p>	<p>上半期評価 ★★★☆</p>	施設や設備機器等の保守点検を実施し、適切な施設管理を行われた。
<p>下半期評価 ★★★★★</p> <p>4月からの利用料金改定に備え、汚れの目立っていた小会議室のタイルカーペットとクロス張替を実施しました。また、また、前年度に続き予算をやりくりしてバレエスタンドとバーを追加しました。成人バレエ教室の参加者が増えており、講師や参加者から感謝のお言葉をいただきました。</p>		<p>下半期評価 ★★★☆</p>	必要に応じて、施設や設備機器等の状況について報告いただき、安全で使いやすい施設となるよう限られた予算の中で必要な備品の確保に努められた。

施設の利用拡大に関するこ（仕様書P6 6-(3)）			
評価項目3	指定管理者の自己評価	市（施設所管課）の評価	
	<p>上半期評価 ★★★★★</p> <p>会議室検索サイトへの掲載とリスティング広告を実施しました。またSNSを通じて空き施設の利用促進のため、発信を強化しました。新しいご利用者様との名刺交換やコミュニケーションを行い、継続利用の促進につなげました。</p>	<p>上半期評価 ★★★☆</p>	リスティング広告を実施することで施設の認知に努められた。また、SNSを使用することで、利用者の拡大に努められた。
<p>下半期評価 ★★★★★</p> <p>電車で来られる方とお車で来られる方向けに、SNSにて施設へのアクセスを動画にてご案内しました。利用者アンケートでは、満足度だけでなく施設の認知経路を調査しました。また、ご利用者様の要望にお応えし、祝日の開館を試験的に行いました。</p>		<p>下半期評価 ★★★☆</p>	祝日の開館を試験的に行うことで利用者の拡大に努められた。試験結果をふまえ、引き続き利用者の拡大に努めていただきたい。

講座等の自主事業の実施に関するこ（仕様書P6 6-(2)）			
評価項目4	指定管理者の自己評価	市（施設所管課）の評価	
	<p>上半期評価 ★★★★★</p> <p>様々な内容の事業を実施し、集客が困難な事業を別の形に変え、常に市民やご利用者様のニーズを考えて、柔軟に対応しました。新たな試みとして、空き施設を活用したプラットアソビバを開始しました。広報くさつへの掲載やフェリエ館内やホームページ、SNSにて周知をしました。</p>	<p>上半期評価 ★★★☆</p>	空き施設を活用した新たな事業を開始することで、幅広い利用者の参加と社会ニーズに応えた企画・運営が行われた。
<p>下半期評価 ★★★★★</p> <p>草津市立図書館とインプロニア草津アカティクスセンターと連携し、くさつビブリオバトルを開催しました。また、市民にニーズのありそうな韓国語教室等を新たな事業を開始しました。</p>		<p>下半期評価 ★★★☆</p>	上半期事業を引き続き行うとともに、新たな自主事業の実施を通じて、幅広い利用者の拡大に努められた。