＜　令和7年度　業務状況評価シート（施設所管課用）＞

1　指定管理施設の概要

施設名	射水市 いみず市民交流プラザ
施設所管課	福祉保健部地域福祉課
指定管理者	株式会社技研サービス
指定期間	令和6年4月1日～令和9年3月31日

2　施設の利用状況、開館日数

	前年度利用実績	令和7年度利用実績	対前年比（%）	開館日数
利用者数	77,256人	84,519人	109.4%	359日
施設稼働率[%]	33.0%	35.3%	―	

3　管理経費の収支、収支率、利用者一人当たり管理コスト

区分		前年度（①）	令和7年度（②）	差引（②－①）
収入（a）		28,143,572円	29,047,393円	903,821円
	指定管理料	14,453,000円	14,453,000円	0円
	修繕費	220,000円	220,000円	0円
	利用料金	10,064,630円	11,296,970円	1,232,340円
	指定管理者支援金	0円	0円	0円
	その他	3,405,942円	3,077,423円	-328,519円
支出（b）		27,068,422円	25,906,148円	-1,162,274円
指定管理　収支（a－b）		1,075,150円	3,141,245円	2,066,095円

収支の比率　（令和7年度の収入額÷支出額×100%）（a÷b×100）	112.1%	利用料金の比率（②の利用料金÷事業計画の利用料金×100）	105.9%

※参考	実質支出額（c）（指定管理支出（b）+大規模修繕等の施設管理に係る市の支出）	25,906,148円
	実質収入額（d）（利用料金+その他収入+行財政財産使用料等の市の収入）	21,730,403円
	実質収支の比率（d÷c×100）	83.9%
利用者一人当たり管理コスト（実質支出額（c）÷利用実績人数）		306.5円／人

4　アンケートの実施結果

実施期間	R7.11～R7.12	回答数	127件

（%）

アンケート内容	十分満足	ほぼ満足	普通	やや不満	とても不満	＜ｱﾝｹｰﾄの分析結果＞
職員の対応	72.4	22.8	4.7	0.0	0.0	R6年度より職員の対応、施設の利用しやすさについて利用手続きの便利さの項目が向上した。営利非営利の利用料見直しがあったためか、使用料についての項目は低下した。
施設の清潔さ	74.0	23.6	1.6	0.8	0.0	
施設の利用しやすさ	72.4	23.6	3.9	0.0	0.0	
利用手続きの便利さ	64.6	28.3	7.1	0.0	0.0	
施設を利用できる曜日	61.4	29.9	7.9	0.8	0.0	
施設を利用できる時間	63.8	26.8	7.9	1.6	0.0	＜今後の課題や改善点＞
備品等の手入れ	59.8	28.3	9.4	2.4	0.0	市外の施設利用者も増えてきていることから、利用者対応の緊張感を欠かさないよう適宜接遇の見直しが必要である。
教室やイベント等の内容	56.7	23.6	19.7	0.0	0.0	
利用料金	62.2	27.6	8.7	1.6	0.0	
全体の満足度	66.9	30.7	1.6	0.8	0.0	

5　評価表

評価項目	評価内容	評価
A市民サービス	①施設の利用等が、公平かつ適切に実施されているか。	A
	②適正な人員配置がなされているか。	A
	③職員の教育、研修等は適切に実施されているか。	A
	④設備・備品の提供・貸出しは適切に行われているか。	A
	⑤窓口及び案内等で迅速かつ適切な対応・接遇がなされているか。	AA
	⑥苦情・要望等への適切な対応及び必要に応じて市への報告はされているか。	B
	⑦利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であったか。	AA
B事業展開	①利用実績は適切な水準であるか。	A
	②事業計画書どおりに事業が実施されているか。	AA
	③適切な情報提供及び利用者増のための広報活動は行われているか。	AA
	④市内雇用者の確保及び市内事業者等の活用がされているか。	AA
C施設管理・体制	①施設・設備の適切な保守管理及び安全確認はされているか。	A
	②施設全体が清潔で良好な状態に保たれているか。	AA
	③備品台帳に基づいた適切な備品管理がされているか。	A
	④市や関係団体との連携は適切に行われているか。	A
	指定管理者との連携に関する取組（詳細記述欄）　【実地調査実施日：　2月6日】 情報公開時の対応や、BCP対策について確認した。	
	⑤緊急事態に備えた体制、マニュアル等は適切か。	A
	⑥個人情報の管理は適切に行われているか。	A
	⑦関係法令等はきちんと遵守されているか。	A
	⑧情報公開規程が整備され、文書が適切に管理・保存されているか。	A
	⑨協定書等で定められた事業計画書や報告書などはきちんと提出しているか。	B
D収支等	①指定管理業務に関する経費と他の経費を区分し、適正に管理しているか。	A
	②管理経費削減に向けて努力されているか。	A
	③収支計画書と比較して、収入状況は妥当であるか。	A
	④指定管理者団体の財政状況は安定した業務継続が可能な状態にあるか。	A
総合評価		B

評価コメント

苦情発生時の対応のスピードや、職員間での接遇レベルの差がある点と、年度協定の締結に係る書類の提出の遅れや不備がある点が課題として考えられる。利用者数の多い施設であるということもあり、今後も利用者の多様なニーズへの対応を求められると考えられるため、所管課との情報共有を積極的に行えるようにしていただきたい。

一方で、市民交流の拠点として、地域のイベントに協力したり、自主事業に市内事業所の講師を呼んだりと市内資源の活用に大きく貢献している点を高く評価できる。

＜①評価基準＞		＜②総合評価＞	
AAA（特に優良）	…全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。	AAA（特に優良）	…全てがA以上であり、かつ各評価項目（評価項目A～D）にAAAが１個以上ある。
AA(優良)	…協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。	AA(優良)	…全てがA以上であり、かつAA以上が５個以上である。
A（良好）	…協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。 標準レベル	A（良好）	…全てがA以上である。 標準レベル
B（課題有）	…協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。	B（課題有）	…全てがB以上である。
C（要改善）	…協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である。	C（要改善）	…Cが含まれている。