

令和3年度
指定管理者制度運用状況表

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度	所管課	福祉総務課		
施設名	深谷大上ふれあいの家	指定管理者	大上地区社会福祉協議会	指定管理者制度導入年月日	平成22年4月1日
指定期間	令和2年4月1日～ 令和7年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

R2	R3
88	358

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	30	30

3 自主事業の開催数

R2	R3
0	6

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

4 利用者数

R2	R3	増減理由
393	1,027	R2年度は感染症対策として施設閉館等を行ったため

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
1,040,000	1,040,000	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

施設管理については利用者からの意見や破損等が生じた場合に随時報告をさせ、運営状況については毎月の報告を義務付けています。	前年度からの変更	無
--	----------	---

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

施設管理に伴う状況の把握と運営については利用者からの意見を聞きながら、利用者対応に改善が必要な事項は改善するよう指導しました。特に新型コロナウイルス感染症拡大に対する施設の利用規制については、利用者から緩和に関する意見が多く挙げられたため、指定管理者と協議し、対応可能なものに関しては一部緩和しました。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

利用者に直接意見を聞きました。	前年度からの変更	無
-----------------	----------	---

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

ふれあいの家の事業の開催に合わせ会館を訪問し、利用者に意見を聞いたところ、火曜喫茶等の事業は大変好評なため、今後も継続して実施していただくとともに、利用規制にかかる要望については、可能な対応策と併せて早急に報告いただくよう依頼しました。
--

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	1,046,000	1,045,558
支出合計	1,046,000	928,659
収支差引	0	116,899

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	△	△
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	△	△
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等が）できている ×：（実施、管理等が）できていない

12 指定管理者による総合評価

市の公共施設として適正な施設管理及び運営（地域のふれあいの場所としての役割等）ができた。しかし、新型コロナウイルス感染症拡大に対する施設の利用規制が一部緩和された中でも、飲食を伴う事業等は未だに行えていないため、早く再開できると良い。

13 施設所管課による総合評価

市民からの苦情も無く、火曜喫茶等の事業にも積極的に取り組み、深谷大上ふれあいの家の利用促進や適正な施設管理及び運営（予約・貸出等）を行ったことから、高く評価できる。新型コロナウイルス感染症拡大に対する施設の利用規制に対しては市としての方針を踏まつつ、今後も指定管理者と協議していきたい。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度	所管課	福祉総務課		
施設名	落合ふれあいの家	指定管理者	落合地区社会福祉協議会	指定管理者制度導入年月日	平成24年4月1日
指定期間	平成29年4月1日～ 令和4年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

R2	R3
166	359

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	39	39

3 自主事業の開催数

R2	R3
0	49

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

4 利用者数

R2	R3	増減理由
566	1,186	R2年度は感染症対策として施設閉館等を行ったため

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
300,000	300,000	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

施設管理については利用者からの意見や破損等が生じた場合に随時報告をさせ、運営状況については毎月の報告を義務付けています。	前年度からの変更	無
--	----------	---

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

施設管理に伴う状況の把握と運営については利用者からの意見を聞きながら、利用者対応に改善が必要な事項は改善するよう指導しました。特に新型コロナウイルス感染症拡大に対する施設の利用規制については、利用者から緩和に関する意見が多く挙げられたため、指定管理者と協議し、対応可能なものに関しては一部緩和しました。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

利用者に直接意見を聞きました。	前年度からの変更	無
-----------------	----------	---

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

ふれあいの家の事業の開催に合わせ会館を訪問し、利用者に意見を聞いたところ、折り紙教室や映画鑑賞会等の事業は大変好評なため、今後も継続して実施していただくとともに、利用規制にかかる要望については、可能な対応策と併せて早急に報告いただくよう依頼しました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	347,000	346,273
支出合計	347,000	346,273
収支差引	0	0

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	△	△
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	△	△
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等が）できている ×：（実施、管理等が）できていない

12 指定管理者による総合評価

市の公共施設として、適正な施設管理及び運営（地域のふれあいの場所としての役割等）ができた。また、事業以外にも一般来館者や団体に趣味の活動や打合せといった様々な用途で施設を利用してもらうことで、地域の活動拠点としての役割を担うことが出来た。

13 施設所管課による総合評価

市民からの苦情も無く、また、市及び市民の要求に対して臨機応変に対応しながら適正な施設管理及び運営（予約・貸出等）を行っており、利用者の増加にもつながっていることから、高く評価できる。新型コロナウイルス感染症拡大に対する施設の利用規制に対しては市としての方針を踏まえつつ、今後も指定管理者と協議していきたい。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度			所管課	障がい福祉課	
施設名	ばらの里	指定管理者	社会福祉法人 県央福祉会	指定管理者制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定期間	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

R2	R3
257	257

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
2	9	11

3 自主事業の開催数

R2	R3
5	0

4 利用者数

R2	R3	増減理由
4,945	4,586	—

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
2	1	—

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
140,492	75,096	加算対象の利用者が減少のため

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

定期的に現地確認を行うとともに、毎月の業務報告書で把握しました。	前年度からの変更	無
----------------------------------	----------	---

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

早急に対応すべきものはありませんでした。 施設において修繕が必要になった場合は、速やかに市に報告・連絡・相談を行うことを指導しています。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

定期的なモニタリングに加えて、連絡ノートによる利用者・保護者との日々のやり取りなどで要望を伺い、可能な限り適切な環境を整えました。	前年度からの変更	無
---	----------	---

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

毎月の職員会議・支援会議にて利用者個々の状況を共有し、レイアウトを含め、導線の整理など、機能的かつ快適に通所していただける工夫をしました。利用者の発言・様子などから、不快な要因を除くように取り組んでいます。

10 収支状況 (従たる事業所を含めた額)

項目	予算 (円)	決算 (円)
収入合計	67,099,000	63,243,010
支出合計	79,935,000	79,399,538
収支差引	-12,836,000	-16,156,528

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	○	○
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
備品等を適正に管理しているか。	○	○	
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○	
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等が）できている ×：（実施、管理等が）できていない

12 指定管理者による総合評価

ばらの里の特色を生かして、所管課との連携を図りながら、利用者・家族の要望に対応しています。今まで以上に細かな聞き取りを行い、地域の要請に応えていきたいと考えています。また、就労継続支援B型の利用者減により収支状況がマイナスとなっていますが、令和4年度から就労継続支援B型事業を終了し、生活介護の定員を10名から20名に増員します。生活介護に特化し、提供サービス全体の給付費収益の増に取り組み、収入を確保していきたいと考えています。

13 施設所管課による総合評価

新型コロナウイルス感染症による影響が続く中、感染リスクの低い活動を中心に重度障がい者の方の日の中の生活の場を提供できていると考えます。また施設面では、重度障がい者の方が快適に利用できるような施設管理を行うことができていると考えます。収支状況につきましては、就労継続支援B型の利用者が増加しなかったことが、収支のマイナスの要因と考えます。指定管理者との連携を図りながら収支状況の改善に努めていきます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度	所管課	障がい福祉課		
施設名	希望の家	指定管理者	社会福祉法人 泉央福祉会	指定管理者制度導入年月日	平成18年4月1日
指定期間	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	5年	募集方法	公募	

1 開館日数

R2	R3
272	284

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
4	14	18

3 自主事業の開催数

R2	R3
27	44

4 利用者数

R2	R3	増減理由
6,464	6,778	—

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
1,805,280	1,661,520	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

定期的に現地確認を行うとともに、毎月の業務報告書で把握しました。	前年度からの変更	無
----------------------------------	----------	---

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

<p>早急に対応すべきものではありませんでした。 施設において修繕が必要になった場合は、速やかに市に報告・連絡・相談を行うことを指導しています。</p>
--

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

個別面談、日頃の支援や連絡帳にて、利用者・家族の意見を把握しました。	前年度からの変更	無
------------------------------------	----------	---

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

<p>個別支援計画では、モニタリングの際に達成状況を確認し、本人の要望で項目を変更しています。スケジュールでは、個々の取り組みの状況を見て、休憩をこまめに入れるなど、全体スケジュールから個別スケジュールへ変更しています。作業環境では、同部屋に刺激を感じる人がいる場合には、部屋を変更するなど、作業環境を改善しています。</p>

10 収支状況 (従たる事業所を含めた額)

項目	予算(円)	決算(円)
収入合計	68,308,000	67,536,689
支出合計	65,139,000	61,622,067
収支差引	3,169,000	5,914,622

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	○	○
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：(実施、管理等が)できている ×：(実施、管理等が)できていない

12 指定管理者による総合評価

生産活動収入は、昨年より若干伸ばすことはできたものの、従前の売り上げには程遠い状況ではあります。しかし、少しずつコロナ禍における販売や活動の方法にシフトが出来てきているので、次年度は更なる収入の増加を目指します。また、外出の危険性が高い時期も多くあった為、室内で出来る活動、安定して提供できる作業の開拓に努めました。さらに、昨年度、休日開所のニーズの高さを感じた為、今年度は更に休日開所・余暇活動の充実に力を入れ、休日の開所日(自主事業)を大幅に増やしています。今後も「withコロナ」の考えも持ちながら、更なる満足度の向上を目指していきたいと考えています。

13 施設所管課による総合評価

新型コロナウイルス感染症による影響が続く中、障がい者の方のやりがいや自立した生活のため、利用者ニーズに沿った事業を提供することができていると考えます。施設面では、指定管理者との連携を図りながら適切な施設管理に努めていきます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3 年度	所管課	高齢介護課	
施設名	綾瀬西デイサービスセンター	指定管理者	社会福祉法人 道志会	指定管理者制度導入年月日
指定期間	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	5年	募集方法	公募
		平成18年4月1日		

1 開館日数

R2	R3
308	306

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
6	18	24

3 自主事業の開催数

R2	R3
63	193

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

4 利用者数

R2	R3	増減理由
9,538	9,137	—

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
0	0	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
92,289,965	87,000,450	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

月次の報告書及び定期的な情報交換会を開催しました。	前年度からの変更	無
---------------------------	----------	---

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

早急に対応すべきものではありませんでした。
施設において、修繕・交換等が必要になった場合は速やかに市に報告・連絡・相談を行うことを確認しました。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

指定管理者による利用者アンケートを実施しました。 苦情があった場合には、苦情処理委員会で原因から解決まで迅速で誠意ある対応を行います。	前年度からの変更	無
--	----------	---

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

利用者からの意見・要望へは、改善策をたて個別に回答を行い、センター内に掲示するなど、苦情に繋がらないようにしています。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	94,460,000	87,311,250
支出合計	79,882,000	68,802,437
収支差引	14,578,000	18,508,813

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	○	○
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないよう、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等が）できている ×：（実施、管理等が）できていない

12 指定管理者による総合評価

市の指定管理者として、また、地域の介護・福祉事業の健全な運営を担う施設として、他職種との連携を密にし、利用者の自立支援に繋がるサービスを提供することができました。また、併設されている綾瀬西高校と屋外での和太鼓発表会等の交流事業を実施するなど、コロナ禍にあっても、事業計画に基づき計画的な運営を行うことができました。

13 施設所管課による総合評価

市民からの苦情もなく、また、市及び市民の要求に対して、臨機応変に対応しながら適正な施設管理及び運営を行っていた。
また、綾瀬西高校との連携事業については、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上での実施や、職員・利用者の積極的なワクチン接種及び、定期的に職員を対象としたPCR検査を実施するなど、コロナ禍にあっても利用率向上及び安心してサービス利用ができるよう努めた点も評価できる。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度			所管課	生涯学習課	
施設名	綾瀬市オーエンス文化会館等	指定管理者	株式会社 オーエンス	指定管理者制度導入年月日	平成27年4月1日	
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

R2	R3
177	295

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
6	64	70

3 自主事業の開催数

R2	R3
3	7

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

4 利用者数

R2	R3	増減理由
75,327	133,702	臨時休館がなく利用者が増えたため（半年以上、時短開館や小ホールをコロナワクチン接種会場としたため平成30年度の水準には達していません）

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
10	7	研修等により接遇の改善に取り組んでいるため

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
206,838,000	207,212,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
18,701,505	41,605,410	臨時休館がなく利用が増えたため

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

月間報告書、年間報告書、四半期毎の業務自己評価表（セルフモニタリングシート）の提出を受け、施設管理・運営状況の把握を行いました。
 年間事業報告会において、事業の具体的な報告を受けました。
 また、月1回の指定管理者と生涯学習課の連絡会議において、施設管理・運営上の問題点を確認するとともに、利用者からの意見や要望、苦情などについて、情報の共有化を図りました。

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

上記及び随時の情報把握により、次のような改善を行いました。
 (改善事項)
 ・この期間は、まん延防止等重点措置・緊急事態宣言が多くの期間発出されていましたが、各事業や貸館とも安全対策を地道に進め、利用者やお客様にもご協力いただいで、大きな問題なく開館しました。
 ・事業方針の実行のため、公民館事業ではゲートキーパー養成講座や聴覚障がい者向け講座・学校へのアウトリーチ事業など、文化会館事業では市民参加型ミュージカル事業などこれまでアプローチしたことがなかった多様な主体に積極的にコンタクトを取り事業化に取り組みました。
 ・設備の突発的不具合を防止するため、予防保全的修繕を多く実施しました。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

各施設に設置した意見箱の活用や外部機関によるアンケート調査を行い、利用者の意見を把握しました。また、各館で学習相談を随時行う中で、利用者の生の声を直接聞くこともありました。

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

利用者の意見は、月1回の指定管理者と生涯学習課の連絡調整会議において、情報の共有化を図りました。また、管理人代表者会議の中で利用者の声を情報共有し、対応改善指導を行いました。
 (改善事項)
 ・寺尾いずみ会館・綾南地区センターでの空調の不調に対して扇風機の活用や一部個別空調機、スポットクーラーの導入などを行い、快適な利用環境に努めました。
 ・市民（だがしや楽校メンバー）の協力を仰ぎ、市民文化センターの花壇の整備に取り組みました。

10 収支状況

項目	予算(円)	決算(円)
収入合計	261,130,561	262,315,871
支出合計	261,130,561	262,315,871
収支差引	0	0

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	○	○
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等）できている ×：（実施、管理等）できていない

12 指定管理者による総合評価

令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、まん延防止等重点措置や緊急事態宣言が多くの期間発出されていましたが、公民館も文化会館も時間短縮はあったものの休館することなく運営を継続しました。利用者にはマスク着用や手指消毒はもちろん、健康状態申告書も継続して提出していただき、施設内での感染拡大を防止しました。管理人には職員同士の融和と利用者に対する接客態度の改善を求め、2館で空調設備の故障が発生したにもかかわらず、結果として利用者満足度調査の総合満足度が前回比4%も向上することができました。そのような中で、公民館事業も文化会館事業も意欲的な事業の展開を積極的に行ないました。

13 施設所管課による総合評価

令和3年度も開館時間の短縮や予定していた事業の中止など、新型コロナウイルス感染症の影響はありましたが、積極的に事業を展開していました。公民館事業では、アウトリーチ型事業として公民館以外での事業展開や、環境問題や障がいといったSDGsをテーマとした講座など、市民への社会教育の場の提供の拡充や知識を広めるなどの効果が期待できる事業展開をしており、今後も継続して欲しいと考えております。文化会館事業では、市民参加ミュージカルを実施し今後も地元密着型の事業を継続する実績ができました。施設維持管理では、老朽化している施設への対応に苦慮していることがうかがえますが、故障に対しては修繕や代替策を講じて利用者への影響を最小限に抑える努力をしており評価しています。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度			所管課	生涯学習課	
施設名	図書館	指定管理者	株式会社 有隣堂		指定管理者制度導入年月日	平成20年4月1日
指定期間	平成30年4月1日 ～令和5年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

R2	R3
296	325

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
9	27	36

3 自主事業の開催数

R2	R3
1	1

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

4 利用者数

R2	R3	増減理由
82,509	103,749	通常通り開館したため

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
4	4	

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
105,950,000	106,125,555	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

定例会議、図書館職員・アルバイトスタッフ・警備スタッフからのヒアリング及びオーエンス・ハマメンテからの情報収集、また日々の目視・確認等による。

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

北の台図書館建替え計画による所蔵資料の本館への移動に関連し、本館書庫の収納状況を見直し、有効利用の方向性について図書館内で検討を行った。特に神奈川新聞の永年保存・収納については、データベースでの運用とする見直し（実施は令和4年度）を行った。
また各行事等の実施にあたり、少人数制開催を基本に感染リスクの最小化を図りつつ有効性向上のための企画立案、実施した。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

利用者からの意見・要望（文書）である「私の意見」に対しては、回答を図書館内に掲示。口頭での意見・要望については対応者が「利用者の声」として記録し、検討結果などの対応を共有している。また、例年実施している来館者への利用者アンケート調査により、利用実態や満足度の把握に努めサービスに反映させている。

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

少人数制でのおはなし会、講座等を企画・実施し、ブックスタートについては、状況に応じて実施会場を変更する等柔軟な対応を行った。また電子図書館運営ではキッズ&ティーンズのサイトを増設、絵本ふれあい事業では動画配信（第3弾）を実施した。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	106,143,555	106,147,665
支出合計	106,143,555	106,143,555
収支差引	0	4,110

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	○	○
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等）できている ×：（実施、管理等）できていない

12 指定管理者による総合評価

新型コロナウイルス感染症対策として、サービスの制限（滞在時間、利用座席数他）、三密回避やソーシャル・ディスタンスを講じた運営を継続し、おはなし会、講座等行事開催については少人数制を軸に感染リスクを最小化する体制とするほか、動画公開や来館を分散するような代替事業を実施した。コロナ以前の令和元年度と比較した利用者数・貸出数は令和元年度の水準にほぼ回復した。例年実施している利用者アンケート調査では、総合満足度80%に近い評価を得た。感染症対策を含め環境に対応した適切な運営ができたと判断している。

13 施設所管課による総合評価

引続き新型コロナウイルス感染症対策を行いながらも、通常開館に努めたことで、利用者数・貸出数がコロナ禍前の令和元年度とほぼ同水準に回復しており、市民の需要に応えることができています。また、読書活動推進のための計画事業については、感染症対策を講じ、代替事業を実施するなど柔軟な対応を行うとともに、POP作り研修や自主事業である郷土資料デジタルアーカイブ事業などの新規取組により、指定管理者のノウハウを活かした運用がなされました。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和3年度	所管課	スポーツ課		
施設名	市民スポーツセンター等 スポーツ施設	指定管理者	日産・相鉄共同事業体	指定管理者制度導入年月日	平成18年4月1日
指定期間	平成28年4月1日～ 令和4年3月31日	6年	募集方法	公募	

1 開館日数

R2	R3
164	348

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	10	18

3 自主事業の開催数

R2	R3
416	1,069

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

4 利用者数

R2	R3	増減理由
181,710	381,928	令和2年度感染症対策として施設閉館等を行ったが、令和3年度においては施設閉館せず営業時間短縮で運営したため。

5 苦情件数

R2	R3	増減理由
7	3	コロナ対策による利用制限に対する苦情が減ったことによる減

6 指定管理料

R2	R3	増減理由
92,378,000	96,012,000	指定管理期間を1年延長したことにより、コロナ禍の歳入歳出の実績から指定管理料を再積算したことによる増

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R2	R3	増減理由
25,292,772	36,564,699	令和2年度感染症対策として施設閉館等を行ったが、令和3年度においては施設閉館せず営業時間短縮で運営したため。

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

日次・巡回報告や月1回の指定管理者とのモニタリングにより、施設管理・運営状況の把握をしました。	前年度からの変更	無
---	----------	---

(2) 施設管理・運営状況を把握し、次のような改善を行いました。

スポーツセンター及びスポーツ公園の苦情報告や調整会議の場にて出てくる課題項目について、個別判断できるものから即時対応し、時間のかかる問題については行政と打ち合わせながら解決いたしました。
また内製化の拡大による経費削減に努めました。
自主事業においてもご利用者のご意見をもとにコロナ対策を行政と打合せながら、対策をしつつ屋外での行事の実施など市民との交流に努めました。

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

①スポーツセンター、スポーツ公園に設置した「利用者の声」から施設や従業員への意見を把握し、また利用者から直接的に意見を聞き、人間関係の構築しながら情報の収集を行いました。 ②全施設利用者を対象に「利用者アンケート」を実施しました。	前年度からの変更	無
--	----------	---

(2) 利用者の意見を把握し、次のような改善を行いました。（意見がない場合は、今後意見を取り入れるための対応を記入）

グラウンド整備や除草作業等の施設・設備の維持管理作業の頻度を増やし、利用者が使いやすい施設を維持できるよう改善を行いました。また、コロナ対策については、一定の規制をかけながらも、感染状況や、市のガイドラインに従い、徐々に規制を緩め、使いやすい施設になるよう努めました。

10 収支状況

項目	予算(円)	決算(円)
収入合計	163,665,000	146,396,081
支出合計	164,859,000	149,142,452
収支差引	-1,194,000	-2,746,371

11 評価項目

評価項目		指定管理者	施設所管課
実施体制等	仕様書等に基づき、適正な維持管理業務を実施しているか。	○	○
	施設の目的に沿った自主事業を実施しているか。	○	○
	協定書等に従い、開館日や会館時間等を遵守しているか。	○	○
	業務を実施するために適正な人員を配置しているか。	○	○
	適切な労働環境や教育体制の構築に努めているか。	○	○
	防犯・防災・事故等への対応策を講じているか。	○	○
	協定書等で定められた事業計画書や報告書等を適正に提出しているか。	○	○
	事前に市の承認を受けるなど、適正な外部委託を行っているか。	○	○
	個人情報等を適正に管理しているか。	○	○
	協定書等に従い、情報を適正に管理・公表しているか。	○	○
	備品等を適正に管理しているか。	○	○
サービス	施設の予約や利用等を、公平かつ適正に実施しているか。	○	○
	サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っているか。	○	○
	アンケートやヒアリングなど利用者の声を聞く仕組みを設けているか。	○	○
	利用者からの要望や苦情などに適正に対応しているか。	○	○
	利用に支障をきたすことがないように、修繕を実施しているか。	○	○
	事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○
収支	指定管理に係る経費と組織運営に係る経費を区別し、適正に管理しているか。	○	○
	専用の口座、帳簿等を備え、適正に経理処理を実施しているか。	○	○
	収支計画書と比較して大きな隔たりなく、適正に予算を執行しているか。	○	○
	経費の節減に取り組んでいるか。	○	○

○：（実施、管理等）できている ×：（実施、管理等）できていない

12 指定管理者による総合評価

指定管理の最終年として、利用者の安全を第一に努め運営してまいりました。特にコロナ対策については一部利用者による見解相違についても丁寧な説明を行いご理解を得られたと考えます。一方でウイズコロナを意識し、指定管理者主催のスポーツフェスティバルや、ぶっかけ水祭り、SC相模原による入場者ありの練習試合の開催、キッチンカーの導入など新しい試みを行い、一定の成果を上げられたと考えております。また修繕、整備も内製化によるコスト節減を継続して行い経費の削減と安全の確保を行ってまいりました。施設として完全再開はできませんでしたが、今後のスポーツセンターの完全再開の基盤は構築できたと考えております。

13 施設所管課による総合評価

新型コロナウイルス感染症が終息しない中、指定管理期間を1年延長していただき、昨年に引き続き営業時間の短縮や利用制限など、通常とは異なる対応が多くあったが、利用者の安全をしっかりと確保しながら運営を行っていた。また、アンケート等により、多くの利用者からの意見を把握し、臨機応変に対応しながら、仕様書に沿った管理及び運営を適正に行っていた。軽微な修繕などについては、自助努力により迅速に行うなど経費の削減や安全管理に取り組んでいることから、管理運営について高く評価している。