

令和4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4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

R3	R4
358	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

R3	R4
6	10

※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

R3	R4	増減理由
1,027	3,043	利用規制の緩和により団体の活動が再開したため

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R3	R4	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）

R3	R4	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。

施設管理については、修繕が必要となった場合に速やかに市に報告し、対応について協議することを、また、運営については、利用者からの意見を聞き、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。

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、新型コロナウイルス感染症による利用規制に係る要望については、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	1,157,000	1,166,904
支出合計	1,157,000	1,090,559
収支差引	0	76,345

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、適切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）ができました。また、前年度の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、施設利用者の活動が活発になり、利用人員の増加につながりました。今後は、感染症の縮小とともに従来の活動を推進します。

13 施設所管課による総合評価

定期的に実施されている会議において利用者の意見を把握し、改善に努めていることから、市民からの苦情も無く適切に管理されています。また、新型コロナウイルス感染症の影響により一部利用規制があった中でも、感染症対策を行いながら事業を再開するなど、各事業に積極的に取り組んでおり、管理・運営について評価しています。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和4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	令和4年4月1日～ 令和9年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

R3	R4
359	362

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	12	12

3 自主事業の開催数

R3	R4
49	17

※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

R3	R4	増減理由
1,186	1,315	利用規制の緩和により団体の活動が再開したため

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R3	R4	増減理由
300,000	600,000	ふれあいの家に関する事業の増加

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R3	R4	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。

施設管理については、修繕が必要となった場合に速やかに市に報告し、対応について協議することを、また、運営については、利用者からの意見を聞き、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。

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）

ふれあいの家の実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、新型コロナウイルス感染症による利用規制に係る要望については、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	600,000	600,003
支出合計	600,000	402,862
収支差引	0	197,141

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、適切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）ができました。また、ふれあいの家事業以外にも一般来館や団体に、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いただくことで、地域の活動拠点としての役割を担うことができました。

13 施設所管課による総合評価

年3回の利用者会議において利用者の意見を把握し、改善に努めていることから、市民からの苦情も無く適切に管理されています。また、新型コロナウイルス感染症の影響により一部利用規制があった中でも、感染症対策を行いながら地域の活動拠点としての運営に取り組んでおり、管理・運営について評価しています。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和4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

R3	R4
257	251

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

R3	R4
0	9

4 利用者数

R3	R4	増減理由
2,848	2,910	

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
2	2	—

6 指定管理料

R3	R4	増減理由
75,096	62,580	

7 利用者収入（利用料金制度を導入している場合）

R3	R4	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。

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）

<p>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、不快な要因を除去するように取り組んでいます。</p>
--

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	34,558,000	32,208,179
支出合計	33,685,000	33,086,854
収支差引	873,000	-878,675

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ができたと考えてます。生活介護に特化し、登録者の増加と利用率の改善に取り組み、提供サービスの給付費収益が増加しました。今後も継続して収入を確保していきたいと考えています。次年度は新型コロナウイルス感染症の位置付けは変わるものの、感染力の高い感染症のため、感染症対策は継続して実施し、安心して通える施設づくりを行います。

13 施設所管課による総合評価

障がいのある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おり、適正な施設管理及び運営を行っていると考えます。収支状況につきましては、指定管理者との連携を図りながら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4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 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

R3	R4
284	281

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

R3	R4
44	56

4 利用者数

R3	R4	増減理由
4,524	4,158	

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R3	R4	増減理由
1,661,520	1,784,328	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R3	R4	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

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	45,981,650	44,947,958
支出合計	43,053,000	42,429,000
収支差引	2,928,650	2,518,958

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。	○	○
サービス	備品等を適正に管理しているか。	○	○
	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。	○	○
収支	事業実施に必要な保険に加入しているか。	○	○
	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ができたと考えてます。昨年度からニーズがあった外食・外出活動を下半期から積極的に取り入れることができました。今後とも市民が求める余暇プログラムを提供していきます。また、地域の相談事業所や特別支援学校等とより密に連携を取り、登録者の増加と利用率の改善を目指します。次年度は新型コロナウイルス感染症の位置付けは変わるものの、感染力の高い感染症のため、感染症対策は継続して実施し、安心して通える施設づくりを行います。

13 施設所管課による総合評価

市民からの苦情もなく、障がいのある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おり、適正な施設管理及び運営を行っていると考えます。また、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、サービスを提供できている点は評価します。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和4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	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		2 指定管理者の従事者数			3 自主事業の開催数	
R3	R4	正規職員	非正規職員	合計	R3	R4
306	302	6	18	24	193	270
4 利用者数			5 苦情件数			
R3	R4	増減理由		R3	R4	増減理由
9,137	8,949			0	2	送迎時の運転に関する苦情があったため
6 指定管理料			7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）			
R3	R4	増減理由		R3	R4	増減理由
0	0	—		87,000,450	84,554,860	

※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。

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。

<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・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。</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。

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	90,564,000	85,259,165
支出合計	77,397,000	70,736,538
収支差引	13,167,000	14,522,627

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生け花や音楽授業の発表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、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、綾瀬西高校との連携事業や自主事業の開催、職員・利用者の自宅及び送迎の乗車前の検温等、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4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
指定管理者制度導入年月日	平成27年4月1日		

1 開館日数

R3	R4
295	294

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

R3	R4
7	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

R3	R4	増減理由
133,702	183,353	感染症対策としての開館時間の短縮がなかったため

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
7	4	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

R3	R4	増減理由
207,212,000	207,586,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R3	R4	増減理由
41,605,410	29,861,020	小ホールを新型コロナワクチン接種会場として利用していた期間が短くなったため

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。

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	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>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。</p> <p>(改善事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策は、市のガイドラインに合わせ安全安心な開館と貸館・事業の実施に努めました。 ・事業方針の実行のため、特に障がい者が参加しやすいインクルーシブな事業の実施に努めました。 ・設備の突発的な不具合を防止するため、予防保全的修繕を多く実施するとともに、職員による修繕や補修を行い、適切な修繕とコスト削減に努めました。 		
--	--	--

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。

<p>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。</p>	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>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。</p> <p>(改善事項)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南部ふれあい会館多目的ホールでは舞台と床との間の段差が大きくなり、やや危険な状態となっていました。職員による修繕で改善しました。 ・寺尾いずみ会館では正面玄関手前の埋め込み型照明設備により滑りやすくなっていましたが、職員による対応で改善しました。 ・市民ボランティアの協力をいただき、市民文化センター内に新たに市の花であるバラを15本植えました。 		
---	--	--

10 収支状況

項目	予算(円)	決算(円)
収入合計	257,573,285	272,262,038
支出合計	257,573,285	272,262,038
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4年度は、新型コロナウイルス感染症の状況が落ち着きを見せたこともあり、地域課題解決のためのチャレンジ的な文化会館や公民館の事業遂行が求められた1年となりました。しかしコロナ前のH30年度と比較すると、公民館等利用者数(団体のみ)の割合は約68%、文化会館利用者数の割合は約43%でしかなく、市民にとってもっと利用したくなる施設であるために、事業だけでなく貸館としても一層の努力が必要です。一方、世界情勢の急変の中で、エネルギー関連費用など諸物価が高騰し、厳しい収支運営を強いられました。チャレンジ的な事業の遂行と収支改善のバランスを取ることは非常に困難でしたが、事業の規模や品質を維持拡大し事業の遂行を優先した1年間でした。

13 施設所管課による総合評価

令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響はありましたが、概ね予定通り事業を実施できました。事業実施にあたっては、学校や児童館でのアウトリーチ事業や、発達障がいや聴覚障がいに焦点を当てた事業を多く実施するなど、新たな事業展開を実施することができました。

公民館事業では、地域の企業や芸術家に講師を依頼し地域人材を積極的に活用したことは特に評価できます。今後も新たな地域人材の発掘や、4年度に繋がりをもつことのできた地域人材との新たな事業展開などを期待します。また、生涯学習課市史文化財担当との協働事業や、史跡や文化財などに関する事業を積極的に実施したことも評価できます。

文化会館事業では、市民参加ミュージカルやダンスイベント等を実施し、地元密着型の事業展開が継続されていきました。今後も引き続き市民参加や市民とともに実施する事業展開を期待します。

維持管理では、光熱水費の高騰に苦慮していましたが、一部の修繕については職員で対応するなど費用を抑えつつ予防保全に努めており、今後も工夫し予防保全に努めてほしいです。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和4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

R3	R4
325	330

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	28	36

3 自主事業の開催数

R3	R4
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

R3	R4	増減理由
103,749	99,943	

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
4	11	ハード面が約半数。弁償に関する声が増加。

6 指定管理料

R3	R4	増減理由
106,125,555	105,978,889	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R3	R4	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、月報、年報、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、施設維持管理会社オーエンス・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。	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。

カウンター内のAV架、開架雑誌架の安全性向上のための改修、収容能力向上のための一般開架の改修および文庫架の増設を行った。 また、新型コロナウイルス感染症拡大状況を鑑みながら、本館開架・学習室・郷土資料室の利用可能座席数の制限を3月に撤廃し、利用者の利便性向上を図った。		
---	--	--

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。	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）

新型コロナウイルス感染症対策のために中止していた、あかちゃんのとしょかんをはじめとする図書館サービスを徐々に再開した。このようなイベントについては社会環境の変化に対応した実施手法の変更を行った。また、英語のおはなし会や他施設との連携事業の実施など、新たな試みを実施できた。そのほか、大人のためのおはなし会では、難聴者の参加希望に応じて受入れを行うことができた。結果として、利用者参加型事業参加数は令和3年度の572人と比較して1,549人の実績、前年比270%と大幅に増加した。		
---	--	--

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	105,996,889	105,991,989
支出合計	105,996,889	105,996,889
収支差引	0	-4,900

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対策を行った。新規登録者数は若干減少したものの、児童や50代以降はほぼ同数で推移している。利用者アンケートの結果では総合満足度で76.4%を得ており、第3期指定管理期間を通して80%近い高水準を維持したと考える。全体的にコロナの影響はあったが、適切な運営が保たれたと判断している。

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対策を継続しながらも、事業の再開や広報機会の拡大を行いました。英語のおはなし会や他施設との連携事業など新たな試みにも取り組み、そのほかにも地域の特性を活かした事業の実施など多様な事業を展開し、市民の生涯学習・読書活動の推進に努めました。
難しい社会環境の中、第3期指定管理期間を通して高い総合満足度を維持し、柔軟に対応した図書館サービスを実施できており、適正な運営がされていると評価します。引き続き市民ニーズに即したサービスの提供と効果的な施設運営により、地域文化を育み、市民の学習を支援していただくことを望みます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和4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	ミズノグループ		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

R3	R4
348	343

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
6	26	32

3 自主事業の開催数

R3	R4
1,069	1,313

※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

R3	R4	増減理由
381,928	448,412	感染症規制が緩和され、利用制限なく施設開館を行ったことによる増

5 苦情件数

R3	R4	増減理由
3	22	指定管理者変更による捉え方の違いと、施設老朽化に対する要望の増

6 指定管理料

R3	R4	増減理由
96,012,000	97,380,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R3	R4	増減理由
36,564,699	35,337,481	

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。また、不具合や改善箇所については、その都度施設の確認を行い状況把握に努めました。	前年度からの変更	有
---	----------	---

(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モニタリング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、時間を要する問題については打ち合わせを行いながら解決いたしました。 緊急性がある事案については、都度連絡を取り合い迅速に対応し、市民サービスの向上を心がけました。 自主事業においても、コロナ禍の中でいかにスポーツを推進していくか打合せを行いながら、対策をしつつ屋外での行事を実施して、利用者との交流からスポーツの推進に努めました。

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スポーツセンター内各所（複数箇所）および綾瀬スポーツ公園レストハウス内設置の「利用者の声」BOXへの投稿 ② 各々施設ホームページにおける「お問い合わせフォーム」への投稿 ③ 各々受付窓口、若しくはスタッフへ直接お申し出いただく御意見／御要望等	前年度からの変更	有
---	----------	---

(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）

要望や意見についても、緊急性があるものは都度共有を行い、緊急性の低いものはモニタリングで共有を行いました。利用者の声を運営に可能な限り反映できるよう施設管理を心がけました。また、コロナ対策については、国の規制緩和に対応しながら、利用者の利便性を考え、安全で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	189,760,000	188,467,000
支出合計	187,747,000	211,423,000
収支差引	2,013,000	-22,956,000

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

指定管理事業初年度は、綾瀬市をはじめ綾瀬市スポーツ協会および関係諸団体、また、ミズノグループ構成企業等、指定管理事業に係るすべてのステークホルダーとの信頼関係を築くこと、そして事業環境を整備することに重点を置きました。その点においては関係各位のお陰を以って、ほぼ目標水準に達する状況と認識しております。コロナ禍、エネルギーコスト増、気候変動等厳しい経済状況を背景に事業計画の点では収支において大きな乖離となり収支の部分で差ができましたが、令和5年度はしっかりと計画通りの収支を実現すべく全力で取り組むとともに、仕様書に沿った事業運営、並びに提案書内容の履行に努めてまいります。

13 施設所管課による総合評価

指定管理事業初年度の中、市民との協調を重要視しながら運営を行っていた。ガイドラインに沿ったコロナ対策を十分に行いながら、施設管理を進め利用者が安全で使いやすい環境づくりに尽力していた。また、情報の共有はもちろんのこと運用状況の報告や施設の不具合など、質の高い管理及び運営を行っていた。光熱水費や物価が高騰している中で、経費の見直しや積極的に自主事業の展開を行っていることから、指定管理者として高く評価している。今後、施設の老朽化や利便性の向上に対応できるよう指定管理者との関係性を高めて施設的环境を整えていきたい。