

令和5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5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

R4	R5
358	359

### 2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	28	28

### 3 自主事業の開催数

R4	R5
10	11

※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

R4	R5	増減理由
3,043	3,966	行事実施規模の拡大により参加者が増加したため

### 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
0	0	-

### 6 指定管理料

R4	R5	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）

R4	R5	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	1,117,000	1,116,350
支出合計	1,117,000	1,017,474
収支差引	0	98,876

## 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、今年度は感染症に留意しながら施設利用者の活動が従来の活動に戻り、利用人員の増加につながりました。今後も地域の活動拠点としてより多くの皆さまに利用できるよう推進してまいります。

## 13 施設所管課による総合評価

定期的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、近隣施設の休館に伴い、新たに移動サロンの会場となったことをきっかけに、これまで利用の少なかった世代の新たな利用へつなげるなど、地域の活動拠点としてのPRを積極的に行いながら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5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

R4	R5
362	359

### 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

R4	R5
17	15

※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

R4	R5	増減理由
1,315	1,933	利用規制の緩和により団体の活動が活発化したため

### 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
0	0	—

### 6 指定管理料

R4	R5	増減理由
600,000	600,000	—

### 7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R4	R5	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、木曜喫茶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	800,000	909,745
支出合計	800,000	816,994
収支差引	0	92,751

## 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）を心掛け、ふれあいの家事業以外にも、一般来館者や団体に趣味の活動や打ち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。また、施設の不具合が所については市に速やかに報告し、修繕を行いました。

## 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、感染症対策を行いながら喫茶事業を再開するなど、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5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

R4	R5
251	249

### 2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
3	10	13

### 3 自主事業の開催数

R4	R5
9	9

### 4 利用者数

R4	R5	増減理由
2,910	2,970	—

### 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
2	1	—

### 6 指定管理料

R4	R5	増減理由
62,580	53,193	—

### 7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R4	R5	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。

作業室のエアコンが故障したため、すぐに新しいものへ交換しました。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。また利用者の発言・様子をアセスメントし、より過ごしやすそうに取り組んでいます。
--

## 10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	37,806,390	37,869,968
支出合計	39,559,900	39,178,406
収支差引	-1,753,510	-1,308,438

## 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

日々散歩や軽作業を中心に、利用者様一人一人のニーズに合わせた支援を行うことができました。引き続き、障がい特性や権利擁護を大切にされた支援を行ってまいります。また、安定した事業運営のため、さらに魅力ある事業所になるよう、様々なアイデアを職員一丸となって出し合うなど、登録者数と利用率の向上に取り組んでまいります。

## 13 施設所管課による総合評価

昨年度と比較し、収支が改善されたことは評価できます。引き続き、魅力ある活動の提案等により利用者の獲得を図り、安定した施設運営が継続できるよう期待します。

## 指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和5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

R4	R5
281	279

### 2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
4	15	19

### 3 自主事業の開催数

R4	R5
56	53

### 4 利用者数

R4	R5	増減理由
4,158	4,317	—

### 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
0	0	—

### 6 指定管理料

R4	R5	増減理由
1,784,328	1,748,208	—

### 7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R4	R5	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。また、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、障がい特性を考慮した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	51,879,800	53,545,729
支出合計	42,895,300	37,933,233
収支差引	8,984,500	15,612,496

## 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。毎年ニーズの強い外食・外出活動はコロナ前と同水準で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向上を目指します。

## 13 施設所管課による総合評価

公共施設として、適切な運営ができていると考えます。また、利用者のニーズに沿った活動を積極的に取り入れながら事業を運営できている点は評価できます。関係各所との連携により、登録者数の増加や利用率の向上を図り、安定した施設運営を継続できるよう期待します。

## 指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和5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	

<b>1 開館日数</b>		<b>2 指定管理者の従事者数</b>			<b>3 自主事業の開催数</b>	
R4	R5	正規職員	非正規職員	合計	R4	R5
302	308	6	18	24	270	400
<b>4 利用者数</b>			<b>5 苦情件数</b>			
R4	R5	増減理由		R4	R5	増減理由
8,949	9,209	-		2	0	-
<b>6 指定管理料</b>			<b>7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）</b>			
R4	R5	増減理由		R4	R5	増減理由
0	0	-		84,554,860	86,333,386	-

※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。

空調設備が老朽化しており、水漏れ等の故障が発生し、簡易冷暖房設備を設置しました。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	92,184,000	86,666,826
支出合計	80,094,000	75,199,560
収支差引	12,090,000	11,467,266

## 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夏祭りやクリスマス会等の交流事業を実施するなど、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。綾瀬西高校との連携事業や自主事業を開催する等、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5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

R4	R5
294	295

## 2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
6	69	75

## 3 自主事業の開催数

R4	R5
7	8

※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

R4	R5	増減理由
183,353	205,356	新型コロナウイルス感染症による利用者減から回復基調にあるため。

## 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
4	3	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

R4	R5	増減理由
207,586,000	207,324,334	

## 7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R4	R5	増減理由
29,861,020	26,059,613	R4年度は新型コロナウイルスワクチン接種会場利用料金が含まれているため

## 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。	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。

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) ・維持管理体制を見直し、年間の点検スケジュール管理や修繕実施管理等の見える化を図り、確実に実施が図られるよう徹底しました。 ・舞台上で火災が発生したこともあり、新たに維持管理及び防災担当職員を配置するとともに、委託業者も含めた統合的防災訓練を実施しました。 ・職員研修の充実により、防火・防災・防犯を心掛けました。 ・北の台地区センターの建替えによる休館の際は、利用者のスムーズな移行と職員雇用の継続のために、全館で協力体制を構築しました。		
--	--	--

## 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。	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) ・南部ふれあい会館 屋外掲示板修繕。 ・南部ふれあい会館自由学習室机剥離修繕。 ・南部ふれあい会館エントランス椅子座面修繕。		
---	--	--

## 10 収支状況

項目	予算(円)	決算(円)
収入合計	271,796,219	264,824,410
支出合計	271,796,219	264,824,410
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。	○	○
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、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

令和5年度の公民館事業は、引続き障がい者の生涯学習等、地域のさまざまなライフステージにある人々の課題解決に取り組む事業を展開しました。このことは文部科学省優良公民館表彰優秀館受賞として結実しました。また、第65回神奈川県公民館大会においても、そのことをテーマとしてさまざまな工夫を凝らして開催し成功することができました。文化会館においても、障がい者も参加しやすい「サルサガムテップコンサート」を開催し、全館で社会的包摂の実現に取り組みました。舞台上で火災が発生したことは残念ですが、マニュアルの見直しや防火防災体制の整備、統合的防災訓練の実施など、再発の防止に努めました。このように施設の運営や維持管理面では目指すべき方針に沿った活動ができたと考えますが、人件費や諸物価高騰による収支の悪化には大変苦しみました。

## 13 施設所管課による総合評価

令和5年度は文部科学省優良公民館表彰の優秀館を受賞するなどこれまでの取り組みが評価されました。公民館事業では、これまで以上に障がい者の生涯学習に力を入れた事業展開を行い、講座をきっかけとし結成されたサークルに障がい者が会員となるなどの成果がありました。また、第65回神奈川県公民館大会を本市で開催し成功させたことも評価します。文化会館事業でも障がい者に焦点を当てた事業の実施や文化会館事業（映画の上映）と公民館講座が関連した事業を行うなど、公民館と文化会館が連携した事業展開について評価するとともに今後も期待をしています。また、引き続き市民参加ミュージカルやダンスイベント等を実施し、地元密着型の事業が展開されていました。維持管理では、大ホールで火災が発生しましたが、マニュアルの再整備やホールでの火災を想定した防災訓練の実施、防災担当者の配置など、再発防止に努めていました。そのほか、地域の歴史研究家の著作を子どもにも読みやすくまとめた「渋谷一族と鎌倉幕府」の作成など、これまでにない取り組みを実施したことを評価します。

# 指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和5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
指定期間	令和5年4月1日 ～令和10年3月31日	5年	募集方法	公募	平成20年4月1日

## 1 開館日数

R4	R5
330	331

## 2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	27	35

## 3 自主事業の開催数

R4	R5
1	3

※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

R4	R5	増減理由
99,943	98,575	

## 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
11	11	

## 6 指定管理料

R4	R5	増減理由
105,978,889	103,000,000	

## 7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R4	R5	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からのヒアリング、施設維持管理会社オーエンスからの情報収集、また日々の目視・確認等による。	前年度からの変更	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。

防犯カメラの設置、学習室の机、椅子の一部新規購入やカウンター案内表示の刷新、館内へのグリーン（造花）を配置、拡大読書器の導入を実施した。 本館、分室でのカウンターパーテーションやアルコール消毒等を撤去した。		
--	--	--

## 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。	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）

商業施設2ヶ所に図書返却ポストを新設した。また、北の台図書室休館代替事業として移動図書館の運行、図書返却ポストの移設を実施した。 また分室の開館時間を拡大し、利用者の利便性向上に努めた。		
--	--	--

## 10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	103,018,000	103,009,620
支出合計	103,018,000	103,018,000
収支差引	0	-8,380

## 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

絵本コーナーへの資料の拡充、親子で過ごす環境づくり（動物椅子等の新設）、Hello!えいごひろばの定例化や視覚障害者専用電子図書館「アクセシブルライブラリー」の神奈川県初となる導入、商業施設への図書返却ポストの設置、北の台図書室休館に伴う移動図書館の運行開始や蓼川自治会館への図書返却ポストの移設対応など新規事業への取り組みを多数行い、利用者の利便性向上に努めた。毎年実施の利用者アンケートでも満足度73.2%と依然として高い水準を維持しており適切な運営がなされたと判断している。

## 13 施設所管課による総合評価

新たな指定管理期間の初年度にあたり、多くの新規提案事業を実施し、多角的に市民の読書活動の推進を図ることができた。既存事業についても、民間のノウハウを活かして新たな講座を実施するなど、効果的かつ効率的な運営が行われた。

また、施設の建替えに伴う北の台図書室の休館に際しても、移動図書館のほか、近隣小学校に学級文庫等として児童書約3,000冊を長期貸与するなど、同地域の市民への読書環境の提供の継続に努めた。

様々な変化に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する。今後も引き続き市民ニーズに即した図書館サービスの提供により、地域文化を育み、市民の学習を支援していくことを望む。

対象期間	令和5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	ミスノグループ	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

R4	R5
343	346

### 2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
4	34	38

### 3 自主事業の開催数

R4	R5
1,313	1,771

※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

R4	R5	増減理由
443,567	389,648	集計方法を調整率集計から 実数集計に変更したため

### 5 苦情件数

R4	R5	増減理由
22	27	施設老朽化に対する要望が増えたため

### 6 指定管理料

R4	R5	増減理由
97,380,000	99,160,000	

### 7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R4	R5	増減理由
35,337,481	39,654,336	コロナ禍による制限の解除のため

## 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。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	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、市民の需要を鑑みてどのようにスポーツを推進していくか打ち合わせを行いながら、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	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）

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。		
--	--	--

## 10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	195,252,000	207,254,000
支出合計	192,528,000	220,583,000
収支差引	2,724,000	-13,329,000

## 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

指定管理初年度に引き続き、事業インフラ（主にハード面）と事業成長基盤を整えること、そして仕様書に基づく適正な管理運営、提案書記載事項の履行、更には綾瀬市におけるスポーツ振興に寄与する施設運営サービスの実現にミスノグループとして努めた。年間を通して、所轄課（スポーツ課）との密接な連携を以って施設設備等の更新および修繕案件については未着手案件が残るものの、この1年で大きく前進した。事業活動全般では、市スポーツ協会70周年およびスポーツセンター40周年記念事業について著名講演者招致に寄与する等、綾瀬市スポーツ振興に貢献することができた。

## 13 施設所管課による総合評価

指定管理事業初年度を踏まえ、市民との協調をより重要視しながら運営を行っていた。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。市主催事業においても、指定管理者に協力をいただき盛大に開催することができた。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更に高めて施設的环境を整えていきたい。