

平成27年度 指定管理者制度運用状況表

※一部運用状況表の様式が異なりますが、各施設の指定管理者の更新時において順次様式を切り替えることにより、様式の統一を進めています。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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	平成27年4月1日～平成32年3月31日	5年	募集方法	非公募		

1 開館日数

H26	H27
358	359

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
24	0	24

3 自主事業※の開催数

H26	H27
49	51

※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

H26	H27	増減理由
7,527	8,262	自主事業開催数の増

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H26	H27	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）

H26	H27	増減理由
—	—	—

8 施設を効果的に運営するために状況把握を行うとともに、改善指示等を行いました。

(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。

(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、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 施設の管理・運営について、利用者の声を聞き、より良い管理・運営に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

指定管理者から利用者に直接声をかけ、意見を聞きました。

(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）

自主事業の開催に合わせ会館に訪問し利用者に意見を聞いたところ、事業は大変好評なため、今後も自主事業を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	300,000	300,000
支出合計	300,000	300,000
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。

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（予約・貸出等）を行ったことから、利用者の増加にもつながっているため高く評価できる。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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24年4月1日～平成29年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

H26	H27
350	354

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
35	0	35

3 自主事業※の開催数

H26	H27
81	83

※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

H26	H27	増減理由
2,775	2,928	自主事業開催数の増

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H26	H27	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）

H26	H27	増減理由
—	—	—

8 施設を効果的に運営するために状況把握を行うとともに、改善指示等を行いました。

(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、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 施設の管理・運営について、利用者の声を聞き、より良い管理・運営に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

指定管理者から利用者へ直接声をかけ、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）

自主事業の開催に合わせ会館に訪問し利用者へ意見を聞いたところ、事業は大変好評なため、自主事業の回数を増やすことについて調整していただくよう依頼しました。
--

10 指定管理者が行った点検。（セルフモニタリングの実施状況）

無

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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	平成24年4月1日～平成29年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H26	H27
262	264

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
3	7	10

3 自主事業※の開催数

H26	H27
21	24

※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

H26	H27	増減理由
14	16	新規利用者の増

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H26	H27	増減理由
2,070,033	1,992,368	送迎業務に係る単価の減

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H26	H27	増減理由
—	—	—

8 施設を効果的に運営するために状況把握を行うとともに、改善指示等を行いました。

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

前年度同様に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。

作業室を利用者の個々の特性に合わせ、仕切りを設け、作業効率の向上を図りました。

9 施設の管理・運営について、利用者の声を聞き、より良い管理・運営に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

毎月職員会議、個別支援会議を開催し、また、個別面談を行い、個別支援計画を作成しました。	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）

苦情解決制度として苦情解決委員（学識経験者、司法書士）の配置をしました。

10 指定管理者が行った点検。（セルフモニタリングの実施状況）

無

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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	平成24年4月1日～平成29年3月31日	5年	募集方法	公募	

1 開館日数

H26	H27
262	264

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
4	7	11

3 自主事業※の開催数

H26	H27
20	26

※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

H26	H27	増減理由
23	19	-

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
1	1	-

6 指定管理料

H26	H27	増減理由
2,228,160	2,138,396	パン作り業務に係る単価の減

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H26	H27	増減理由
-	-	-

8 施設を効果的に運営するために状況把握を行うとともに、改善指示等を行いました。

(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。

パン工房の衛生面での対策（ペーパータオル、フローマット、ゴキブリ駆除、検便）を行いました。手工芸品の製造にあたり、作業効率の向上を図りました。

9 施設の管理・運営について、利用者の声を聞き、より良い管理・運営に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

毎月職員会議、個別支援会議を開催し、また、個別面談を行い、個別支援計画を作成しました。	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）

苦情解決制度として苦情解決委員（学識経験者、司法書士）の配置をしました。

10 指定管理者が行った点検。（セルフモニタリングの実施状況）

無

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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	平成23年4月1日～平成28年3月31日	5年	募集方法	公募

1 開館日数

H26	H27
306	309

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
9	11	20

3 自主事業※の開催数

H26	H27
103	111

※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

H26	H27	増減理由
9,706	10,080	—

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H26	H27	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）

H26	H27	増減理由
92,790,475	92,629,060	—

8 施設を効果的に運営するために状況把握を行うとともに、改善指示等を行いました。

(1) 次の手法により、施設管理・運営状況を把握しました。

月次の報告書及び年2回の情報交換会を開催しました。年1回建物カルテを用いて施設の状況をチェックしました。	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・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 施設の管理・運営について、利用者の声を聞き、より良い管理・運営に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

苦情処理委員会に挙げて原因から解決まで迅速で誠意ある対応を行いました。指定管理者による利用者アンケートを実施しました。	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）

利用者個々に係る介護サービスに対しての要望を聴き対応を図っていきます。

10 指定管理者が行った点検。(セルフモニタリングの実施状況)

有

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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	住友不動産エスフォルタ・ 建物サービス共同事業体		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23年4月1日～ 平成28年3月31日	5年	募集方法	公募	

1 開館日数

H26	H27
349	349

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	23	28

3 自主事業※の開催数

H26	H27
1,506	1,868

4 利用者数

H26	H27	増減理由
480,829	479,249	大会開催等、団体利用の 減少による減

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
24	28	シャワー有料化や駐車場の 混雑に対する苦情の増

6 指定管理料

H26	H27	増減理由
92,390,100	96,624,228	スポーツセンターの2年 毎の空調設備のメンテナ ンスの実施等による増

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H26	H27	増減理由
42,599,000	43,167,256	体育館利用件数の増、個人 利用の増による増

8 住民サービスの向上と経費削減に努めました。

（1）次の手法により、利用者の意見や要望等を把握しています。

スポーツセンターの受付及び男女更衣室、スポーツ公園の受付及び更衣室前に意見箱を設置したほか、センター長及び職員から利用者へ積極的にコミュニケーションを取り意見を収集し、翌月に意見・要望に対する管理者からの返答を掲示しました。

（2）次のように、利用者からの意見や要望等に対応しました。

トレーニング室やシャワー利用料金に関する意見が多かったため、トレーニング室回数券制の提案により導入し、利用者サービスの向上を図りました。また早朝の修繕やスタッフ巡回の徹底化により、館内美化などに努めました。

（3）次のように、施設のPR等をして利用者の拡大を図りました。

HP「あやスポ」での施設案内や、タウン紙でのスポーツ教室案内や無料開放日、イベントのPRを実施し利用者拡大に努めました。

（4）利用者のニーズ等を踏まえ、次のような自主事業を実施しました。

4半期に1度の利用者アンケートを実施し、キッズ、親子、ZUNBA、ヨガ、骨盤、ボクササイズ、体幹トレーニング、生活習慣病改善エクササイズなど幅広い年齢層や目的にあった教室を実施しました。

（5）次のように、経費の削減や効率的な管理運営を行いました。

修繕では全て業者依頼するのではなく、指定管理者で出来るものは実施し経費削減に努めました。また光熱水費では毎日のメーター検針により無駄の有無を常時管理、参考にし、利用者の利用に支障の出ない範囲での節電、節水に努めました。外灯なども季節に合わせ点灯時間の調整に努めました。

9 次の手法により、収支の状況を把握しました。

指定管理者が作成する事業実績報告書により収支状況を確認しました。

10 指定管理者が行った点検。（セルフモニタリングの実施状況）

有

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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25年4月1日～平成30年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H26	H27
328	329

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
7	21	28

3 自主事業※の開催数

H26	H27
118	144

4 利用者数

H26	H27	増減理由
115,423	121,346	—

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
23	35	施設・駐車場への苦情増

6 指定管理料

H26	H27	増減理由
92,341,000	92,937,000	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H26	H27	増減理由
—	—	—

8 住民サービスの向上と経費削減に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見や要望等を把握しています。

利用者の意見・要望を文書でいただく「私の意見」は回答を図書館内に掲示し、口頭での意見・要望については対応した職員が「利用者の声」として記録しています。また、利用者フォーラムでの利用者との意見交換やイベント参加者へのアンケート、来館者への利用者アンケート（27年度新規）を実施し、利用の実態や満足度の把握に努めました。

(2) 次のように、利用者からの意見や要望等に対応しました。

利用者からの意見等は館内会議で検討し対応しますが、緊急度が高いものは館長等の判断で直に対処しています。なお、意見等と対応状況については職員に周知徹底を図っています。また、イベント参加者のアンケート結果は以後の行事の参考とし、利用者アンケートの意見で多かった施設の整備については、清掃・修繕等の改善を図りました。

(3) 次のように、施設のPR等をして利用者の拡大を図りました。

図書館情報紙（図書館だより・ピッキーだより等）、地域情報紙「タウンニュース」、市広報紙への情報提供を通じ、広報に努めています。また図書館ホームページでは、イベントの様子やスタンプラリーの達成者の紹介をし、好評を得ました。27年度からは神奈川新聞へイベント情報の提供（メール）も開始しました。

(4) 利用者のニーズ等を踏まえ、次のような自主事業を実施しました。

学校との連携強化を図るため市内全教諭への学校連携ガイドの配布を実施しました。また、子ども読書活動の推進を図るため図書リスト（ピッキーの本棚）の作成、児童書架の整備、おはなし会講座入門編を実施しました。（全て27年度新規事業）

(5) 次のように、経費の削減や効率的な管理運営を行いました。

新刊見計らいにより確実に迅速な資料調達を行いました。また、館内会議で課題の検討、情報の共有等に努め、業務の効率化を図りました。節電については、照明のこまめな消灯、空調の管理などで消費電力を控えて運営しました。予算管理については、有隣堂本部と連携してコントロールしています。

9 次の手法により、収支の状況を把握しました。

基本経費収支報告書により確認しました。

10 指定管理者が行った点検。（セルフモニタリングの実施状況）

有

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成27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	平成27年4月1日～平成32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

H26	H27
—	295

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	56	61

3 自主事業※の開催数

H26	H27
—	2

※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

H26	H27	増減理由
—	290,466	—

5 苦情件数

H26	H27	増減理由
—	34	—

6 指定管理料

H26	H27	増減理由
—	186,964,000	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H26	H27	増減理由
—	26,301,907	—

8 施設を効果的に運営するために状況把握を行うとともに、改善指示等を行いました。

(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。また、月1回のオーエンス本社・中央公民館責任者・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。

把握した施設管理・運営状況の中から、各施設の抱える課題を明確にし、指定管理者と協議のうえ、次のような改善を行いました。

- 施設管理面については、適正な維持管理を行うため、空調設備の修繕や照明器具の更新など必要な修繕や補修等を行いました。
- 運営面については、各施設に消耗品の予算を配当し、必要に応じて各施設で迅速に購入できるように改善しました。また、高齢者、障がい者等への配慮として、コミュニケーション支援ボードの設置、乳児連れの方への配慮として調乳用のポットを設置するなど、利用者目線での改善を行いました。
- 事業面については、オーエンス本社の経験豊富なスタッフや事業担当が公民館講座を企画して実施し、また、市民参加型の自主事業講座を実施しました。さらに、市民活動を支援するため、指定管理者が新たに市民文化向上支援事業として、オーエンス文化会館の使用料の一部を助成する事業を行いました。

9 施設の管理・運営について、利用者の声を聞き、より良い管理・運営に努めました。

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

実際に窓口対応をしている職員へのヒアリング、外部機関による利用者アンケート調査を行い、利用者の意見を把握しました。

(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）

把握した利用者の意見を、指定管理者は、定例の代表者会議（管理人会議）やオーエンス本社・中央公民館責任者・生涯学習課の連絡会議により情報の共有化を図り、改善すべきものについては、迅速に対応・改善を行いました。

また、指定管理者と協議のうえ、要望の多かったトイレの温水洗浄便座への交換など、快適な学習環境の整備を行い、障がい者の方の利便性を向上させるための駐車場の改修等を実施しました。また、各施設での窓口対応についての意見に関しては、指定管理者の定例の代表者会議（管理人会議）でオーエンス本社から指導するなどの改善を行いました。さらに、各種事業のPRや啓発を図るため、ホームページの改良や新たな情報ツールとしてSNS（フェイスブック）を取り入れ、事業啓発の改善を行いました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	232,319,000	223,107,687
支出合計	232,319,000	223,107,687
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

平成27年度より綾瀬市立公民館・コミュニティセンター並びに綾瀬市文化会館の指定管理者として、施設の維持管理及び運営業務を担ってきた。初年度ということもあり、施設維持管理面で戸惑いもあったが概ね事業計画に沿って履行できたと認識している。次年度は「利用者満足度調査」でも得られた課題を踏まえ維持管理・運営に徹するとともに職員スタッフの資質向上にも十分心がけることで臨んでいきたい。

13 施設所管課による総合評価

初年度ということもあり、月間報告書や、各種報告書の不備等が見受けられたが、指定管理者と生涯学習課の連絡会議等で綿密に協議・調整することで改善がなされた。しかし、一部職員の利用者対応で課題もあり、今後の資質の向上を要する部分もある。

文化会館、公民館の指定事業については、概ね計画通り実施されている。自主事業については、公民館事業は2本実施されたが、文化会館事業については、改修工事等の影響もあり実施できなかったため、平成28年度以降の積極的な開催を期待するところである。