

平成28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28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

H27	H28
359	358

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

H27	H28
51	52

※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

H27	H28	増減理由
8,262	8,294	—

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H27	H28	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）

H27	H28	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。

利用者の意見を集約し、指定管理者の役員会議等で調整し対応を図りました。 施設管理面として、バリアフリーを考慮して余計な物は倉庫等に片付け、障害物の無い施設の運営を心掛けました。また、運営状況についても、老若男女が利用できるような随時催しを企画し、さらに、近隣の小学校などと協力して年配者と子供のふれあいの時間を企画等しました。	
--	--

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。

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）

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

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

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28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23年4月1日～ 平成28年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

H27	H28
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

H27	H28
83	74

※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

H27	H28	増減理由
2,928	2,507	自主事業の減による

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H27	H28	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）

H27	H28	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。

利用者の意見を集約し、指定管理者の役員会議等で調整し対応を図りました。施設管理面として、できるかぎりバリアフリーを考慮して余計な物は倉庫等に片付け、障害物の無い施設の運営を心掛けました。また、運営状況についても、老若男女が利用できるように随時催しを企画し、年配者や子供のふれあいの時間を企画しました。
--

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。

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）

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 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28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

H27	H28
264	261

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
3	9	12

3 自主事業の開催数

H27	H28
24	23

4 利用者数

H27	H28	増減理由
16	19	新規利用者の増加

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
0	0	-

6 指定管理料

H27	H28	増減理由
1,992,368	2,077,183	-

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H27	H28	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。

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）

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28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

H27	H28
264	265

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

H27	H28
26	26

4 利用者数

H27	H28	増減理由
19	19	-

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
1	0	-

6 指定管理料

H27	H28	増減理由
2,138,396	2,035,680	-

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H27	H28	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。

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）

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28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28年4月1日～平成33年3月31日	5年	募集方法	公募	

1 開館日数

H27	H28
309	308

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	16	21

3 自主事業※の開催数

H27	H28
111	133

※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

H27	H28	増減理由
10,080	10,248	—

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H27	H28	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）

H27	H28	増減理由
92,629,060	92,742,238	—

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 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）

利用者からの意見・要望へは、改善策をたて個別に回答を行い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	0	0
支出合計	0	0
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

仕様書等に基づき、適正な施設管理及び運営（老人デイサービスセンターとしての役割等）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を行い、利用者数も維持（微増）していることから評価できる。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成28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～ 平成33年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H27	H28
349	349

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
10	0	10

3 自主事業※の開催数

H27	H28
1,868	1,610

※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

H27	H28	増減理由
479,249	471,242	屋外トイレ、シャワー室工事に伴いH28.9.28～H29.3.3（11.3～11.28）までE・FG（ゲートボール場）閉鎖

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
28	20	項目9に基づく改善を下半期に実施したことによる減

6 指定管理料

H27	H28	増減理由
96,624,228	89,857,656	本蓼川第一テニスコート廃止センター光ステーションWiFiによる減

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H27	H28	増減理由
43,167,256	44,229,925	屋外トイレ、シャワー室工事に伴いH28.9.28～H29.3.3（11.3～11.28）までE・FG（ゲートボール場）閉鎖

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。

日次報告や月1回の指定管理者とのモニタリングにより、事業調整会議により、施設管理・運営状況を把握しました。	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。

スポーツセンター等苦情処理報告書を作成し、苦情等の対応を速やかに行っている。小規模な修繕は内製により経費の削減に努めている。
--

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。

グラウンドとその他体育施設別にアンケートを取り、特に多かったグラウンドについての根本的な問題点を明らかにし、冬季に大規模整備を行った。	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）

各グラウンドの雑草、芝対策を行い、さらにスポーツセンターにおいては、トレーニング室のマシンの整備、テニスネット等の更新を行い結果として苦情も減り、評価を得るに至った
--

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	149,356,000	153,526,000
支出合計	149,356,000	146,626,000
収支差引	0	6,900,000

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

- ①管理に適した人員の見直し配置を行い窓口業務、グラウンド整備の向上に繋がった。
 ②経年劣化による修理費の増大を内製化により経費削減に繋がった。
 ③お客様とのコミュニケーションに努め、お客様の声を真摯に受け止め改善に繋がった。

13 施設所管課による総合評価

グラウンドについては、迅速かつ丁寧に行っていただき、利用者の満足度の高い整備ができていると思います。また、苦情等には真摯に受け止め、対話のなかからベストな状態を導き出していることは、高評価です。今後は、スポーツ施設利用者のみではなく、綾瀬市民の健康増進、健康寿命延伸を目指すべく、地域での活動にも力を注いでいただけることを期待します。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成28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

H27	H28
329	328

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
7	22	29

3 自主事業※の開催数

H27	H28
144	150

※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

H27	H28	増減理由
121,346	118,601	

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
35	24	トイレ・空調・予約に関する苦情の減

6 指定管理料

H27	H28	増減理由
92,937,000	92,963,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H27	H28	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」に対して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について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ちに対処しています。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については以後の行事の参考としています。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・修繕等の改善を図るとともに、PC席については拡大の方向で設置を試行しました。

(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）、市広報紙、地域情報紙「タウンニュース」、神奈川新聞等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。

(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。

来館困難者へのサービスとして高齢者施設への訪問貸出の試行を開始しました。来館者向けのサービスとしてブックリスト「12BOOKS」（一般）及び「調べ学習ガイド」（児童）を作成・配布しました。平成29年度の計画であった「手づくり講座」を1年前倒して実施しました（全て28年度新規事業）。また、利用者アンケートの要望を踏まえ、「図書館スタッフのわたしの紹介したい本」の企画展を行いました。

(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。

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28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	平成27年4月1日 ～平成32年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H27	H28
295	294

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	64	69

3 自主事業※の開催数

H27	H28
2	5

※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

H27	H28	増減理由
290,466	311,636	文化会館利用者の増

5 苦情件数

H27	H28	増減理由
34	27	職員の対応品質向上による減

6 指定管理料

H27	H28	増減理由
186,964,000	193,358,000	文化会館改修工事休館による減額がなくなったことによる増

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H27	H28	増減理由
26,301,907	25,824,025	団体利用数の減

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。
 ●施設管理面については、計画外の突発業務についても柔軟な取組みを行いました。特にバリアフリーについては床面の段差解消などの改善を行いました。
 ●運営面については、利用者の声を管理人会議の場を通じて共有化し改善に努めました。また、様々なテーマについて職員研修を実施しマナーの向上や個人情報保護などスキルの向上に努めました。
 ●事業面については、公民館と文化会館事業のコラボレーションによる講座やオーエンスが指定管理を担う他館との事業展開など、市民にとってより親しみのもてる公民館事業づくりに努めました。文化会館事業では市民参加事業を積極的に取り入れてきました。大ホールでは1,300人を超える入場者数を獲得する事業実績も得ることができ、綾瀬市民を中心に広く県央・県内を視野に入れた事業展開を行いました。

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。

各施設に設置した意見箱の活用・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。月1回各館の代表者を集めて行う管理人代表者会議の中で利用者の生の声を情報共有し、対応改善指導を行いました。

(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）

利用者の意見を参考にテーマを選択し職員研修を行いマナーの向上等に努めました。
 また、設備面では床面段差の解消などバリアフリー化への取組みを行いました。高齢者福祉会館では男女浴室内の壁面タイルや鏡などのカビ・ウロコを除去洗浄し、快適な空間づくりに努めました。
 ホームページやフェイスブックを活用し、定期的な情報発信や迅速なメンテナンスに努め事業の告知・改善を行い利用者からの要望に応えるよう改善を行いました。
 公民館事業については、受講者のアンケート結果を参考に、利用者のニーズの把握に努め、ニーズに対応した事業を開催しました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	245,110,000	227,044,610
支出合計	245,110,000	227,044,610
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

<p>前年度の反省を踏まえ、運営面では、職員の資質向上を図ったことで苦情件数が減少しました。管理面では設備のバリアフリーにも取り組みました。</p> <p>公共性の確保・市民の交流・地域活動の活性化、さらには安全・安心・快適な施設の提供という方針について達成できたと思います。</p>
--

13 施設所管課による総合評価

<p>維持管理業務については、空調機関係のトラブルや修繕等に迅速で柔軟な対応がなされました。また、職員研修を充実させ、利用者へのサービスの向上につながりました。</p> <p>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ました。また、指定管理者のノウハウを活かした自主事業については、公民館事業は3本、文化会館事業は2本が実施され、利用者からも好評であり、評価できます。</p>
--