

平成29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29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

H28	H29
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	27	27

3 自主事業※の開催数

H28	H29
52	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

H28	H29	増減理由
8,294	7,775	—

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H28	H29	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）

H28	H29	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。

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
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）を行ったことから、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29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～平成34年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

H28	H29
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	20	20

3 自主事業の開催数

H28	H29
74	80

※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

H28	H29	増減理由
2,507	2,685	—

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H28	H29	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）

H28	H29	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。

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
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）を行ったことから、利用者の増加にもつながっているので高く評価できる。
--

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成29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29年4月1日～平成34年3月31日	5年	募集方法	公募

1 開館日数

H28	H29
261	266

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

H28	H29
23	23

4 利用者数

H28	H29	増減理由
3,207	3,686	—

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H28	H29	増減理由
2,077,183	1,789,273	契約単価の変更による減

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H28	H29	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）

平成28年度末から平成29年度にかけて、所内環境の一斉リニューアルを実施しました。数度の再調整を図りながら、利用者にとってより快適な環境づくりに努めました。
--

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	44,880,000	44,169,888
支出合計	40,706,000	40,153,162
収支差引	4,174,000	4,016,726

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

収入面では予算額までには至りませんでした。支出減で収支バランスがとれました。また、所内環境面では可能な範囲で利用者にとってより快適な環境づくりに努めておりますが、今後はトイレの老朽化など施設面で環境整備も必要と考えます。

13 施設所管課による総合評価

利用者ニーズを把握し必要な事業を継続実施するとともに、施設面では引き続き必要性を判断しながら、計画的な修繕工事を行い適正な施設管理に努めていると評価できます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成29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29年4月1日～ 平成34年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H28	H29
265	264

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
3	8	11

3 自主事業の開催数

H28	H29
26	24

4 利用者数

H28	H29	増減理由
5,092	4,989	高齢福祉サービスへの移行の為

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H28	H29	増減理由
2,035,680	1,933,516	契約単価の変更による減

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H28	H29	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）

面談・活動内・家族会において出た要望に対し、可能な事は活動として取り入れる。
--

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	50,635,000	52,895,048
支出合計	50,947,000	50,924,971
収支差引	-312,000	1,970,077

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>サービス提供、実施体制面では問題なく実施・管理できています。収入面においては、定員に空きが続いているため、今後も登録者数増に努めます。施設面においては、現在の利用状況等を加味すると将来的には施設内の間取りの改修等も必要となってくると思われます。</p>

13 施設所管課による総合評価

<p>利用者ニーズを把握し必要な事業を継続実施するとともに、施設面では引き続き必要性を判断しながら、計画的な修繕工事を行い適正な施設管理に努めていると評価できます。</p>
--

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成29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

H28	H29
308	308

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	15	20

3 自主事業※の開催数

H28	H29
133	135

※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

H28	H29	増減理由
10,248	10,038	—

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H28	H29	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）

H28	H29	増減理由
92,742,238	92,950,497	—

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）

利用者からの意見・要望へは、改善策を立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、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、地域の介護・福祉事業の健全な運営を担う施設として多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た。また、今年度についても事業計画に基づき計画的な運営を行うことができた。

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29年度		所管課	スポーツ課	
施設名	IIMURO GLASS 綾瀬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
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

H28	H29
349	349

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
9	7	16

3 自主事業※の開催数

H28	H29
1,610	1,721

※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

H28	H29	増減理由
471,240	438,953	競技場改修に伴い競技場使用ができなくなったため（1～3月）

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
20	10	前指定管理者時代から続く野球場グラウンド整備に関する苦情が減少した。

6 指定管理料

H28	H29	増減理由
89,857,000	89,975,000	本夢川テニスコートの廃止、センター光ステーションWifiによる減、グローバルIP導入による減

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H28	H29	増減理由
44,229,925	42,813,425	冬季期間に降雪があり、屋外のみならず体育館の利用にも影響が出た。また1月から始まった競技場改修工事も影響した。

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、巡回日報による管理点検、並びにモニタリング、課題項目に対する適時打ち合わせにより課題の洗い出し、早期対応を行いました。	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調整会議の場に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。
--

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。

スポーツセンター、スポーツ公園に設置した「利用者の声」から施設や従事者への意見を把握し、また、利用者から直接的に意見を聞き、人間関係を構築しながら情報の収集を行いました。	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）

グラウンドの大規模整備を行うことで水はけの改善を図り、また人工芝の整備を新規購入の機械を利用しながら実施いたしました。また、スポーツセンターのトレーニング室器具の整備業者を変更し、より細かい整備を実施いたしました。さらに、サッカー、テニス等の消耗品についても速やかな交換ができるよう取り組みました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	154,753,000	153,178,000
支出合計	154,753,000	153,178,000
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、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 グラウンドについては専門家のアドバイスを受けて整備を行った結果、前年に比べさらに状態を良くすることができた。
- ② 内製化についても業者を使うべきところは使い、芝や植栽についても改善することができた。
- ③ 利用者との人間関係ができてきたこともあり、現場からの意見交換ができてきた。

13 施設所管課による総合評価

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たことにより苦情の件数も減少した。また、管理運営については軽微な修繕などを自助努力により迅速に行うなど、経費の節減や安全管理に取り組んでいることから、高く評価している。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成29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
指定管理者制度導入年月日			平成20年4月1日

1 開館日数

H28	H29
328	328

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
7	24	31

3 自主事業※の開催数

H28	H29
150	165

※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

H28	H29	増減理由
118,601	118,526	

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
24	18	駐車場等への苦情減

6 指定管理料

H28	H29	増減理由
92,963,000	93,204,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H28	H29	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ています。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ます。また、利用者フォーラムでの利用者との意見交換、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。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。9月に実施した利用者アンケートで多かった意見のうち、無料Wi-Fiの設置については、年度内に準備を進め、30年度の実施計画に反映させました。

(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。

対象別の図書館報（図書館だより、ピッキーだより、シニア通信等）、市広報、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イベント情報を周知するほか、8月から新たにSNS（Twitter）を開始して、行事や施設のPRに努めました。特別展示「文豪との邂逅」の開催時にはTwitterで知ったという来館者が一定数あり、周知の効果が見られました。

(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。

試行的に行っていた高齢者施設への訪問貸出及び配本を正式に開始し、来館困難者へのサービスを拡充しました。また、一般利用者向けの読書普及事業として、大人向けの朗読会「さく！読書会」を開催しました。アンケートで見られた「図書館やおはなし会に行きたいが、乳児は静かにできないので行きにくい」という意見に対しては、気兼ねなく参加できるように、乳児のみを対象にしたおはなし会を開催しました。

(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。

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29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

H28	H29
294	294

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	66	71

3 自主事業※の開催数

H28	H29
5	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

H28	H29	増減理由
311,636	296,243	文化会館の利用者減

5 苦情件数

H28	H29	増減理由
27	14	職員の対応品質向上による減

6 指定管理料

H28	H29	増減理由
193,358,000	193,358,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H28	H29	増減理由
25,824,025	27,907,585	文化会館稼働率の増

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。

- 施設管理面については、消防設備・空調設備等の修繕、文化会館機材の修繕、レストラン厨房機器の修繕に取り組み、利用者の満足度向上に努めました。
- 運営面については、管理人会議を月1回の定例化とし、利用者の声のタイムリーな共有化に努めました。また、様々なテーマについて職員研修を実施し、マナーの改善や個人情報の保護などホスピタリティの向上に努めました。
- 事業面については、「市民参加」をキーワードにしたイベントや講座の企画と実践を行いました。「綾瀬市文化会館・公民館フェスティバル」の開催をはじめ、社会福祉協議会と連携した事業を実施するなど多くの市民参加を実現しました。また、文化会館事業の周知を図り集客を高めるため、団体割引チケットなどの発行、地域情報紙への掲載、大看板によるPR、サインージの利用なども行いました。

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12回行い、マナーの向上等に努めました。設備面では空調機関係と消防法対応関係の修繕を中心に取り組み、利用者に快適に過ごしていただけるよう努めました。ホームページやフェイスブックの更新を早め、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こたえるよう改善を行いました。特に、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	247,437,000	245,170,569
支出合計	247,437,000	245,170,569
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、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

指定管理も3年目となり、運営面・管理面とも体制が整い、様々な分野でのサービス面の改善に取り組んでまいりました。
各種事業の内容や管理人マナーも年々向上してきており、概ね各評価項目とも達成していると自己評価いたします。
今後もさらに改善に努めるとともに、市民のニーズに応えるために、新しい魅力的な事業の創出に、まい進してまいります。

13 施設所管課による総合評価

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、文化会館・公民館フェスティバルなど、指定管理者のノウハウを活かした自主事業が実施されました。自主事業としては他に公民館事業は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。
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。