

平成30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	平成30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～ 令和2年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">H29</th> <th style="width: 50%;">H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">358</td> <td style="text-align: center;">358</td> </tr> </tbody> </table>	H29	H30	358	358	2 指定管理者の従事者数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">正規職員</th> <th style="width: 33%;">非正規職員</th> <th style="width: 33%;">合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">15</td> <td style="text-align: center;">15</td> </tr> </tbody> </table>	正規職員	非正規職員	合計	0	15	15	3 自主事業※の開催数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">H29</th> <th style="width: 50%;">H30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">52</td> <td style="text-align: center;">54</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定管理者自らが企画・運営する事業を指します。</p>	H29	H30	52	54
H29	H30															
358	358															
正規職員	非正規職員	合計														
0	15	15														
H29	H30															
52	54															
4 利用者数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H29</th> <th style="width: 33%;">H30</th> <th style="width: 33%;">増減理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">7,775</td> <td style="text-align: center;">8,002</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>	H29	H30	増減理由	7,775	8,002	—	5 苦情件数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H29</th> <th style="width: 33%;">H30</th> <th style="width: 33%;">増減理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>	H29	H30	増減理由	0	0	—			
H29	H30	増減理由														
7,775	8,002	—														
H29	H30	増減理由														
0	0	—														
6 指定管理料 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H29</th> <th style="width: 33%;">H30</th> <th style="width: 33%;">増減理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">300,000</td> <td style="text-align: center;">300,000</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>	H29	H30	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） <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">H29</th> <th style="width: 33%;">H30</th> <th style="width: 33%;">増減理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">—</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>	H29	H30	増減理由	—	—	—			
H29	H30	増減理由														
300,000	300,000	—														
H29	H30	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	356,000	355,425
支出合計	356,000	300,237
収支差引	0	55,188

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、自主事業等にも積極的に取り組み、深谷大上ふれあいの家の利用促進や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30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～ 令和4年3月31日	5年	募集方法	非公募	

1 開館日数

H29	H30
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	10	10

3 自主事業の開催数

H29	H30
80	68

※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

H29	H30	増減理由
2,685	2,413	—

5 苦情件数

H29	H30	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H29	H30	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）

H29	H30	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	320,634	320,634
支出合計	320,634	289,638
収支差引	0	30,996

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30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～ 令和4年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H29	H30
266	263

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

H29	H30
23	25

4 利用者数

H29	H30	増減理由
3,686	3,869	—

5 苦情件数

H29	H30	増減理由
0	1	—

6 指定管理料

H29	H30	増減理由
1,789,273	752,078	送迎業務の市単独加算が 不要になったため。

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。

個別支援計画に基づき、定期的に、また必要に応じ利用者や家族の意見を取り入れました。さらに、第三者によりサービス評価を実施、結果を公表しました。	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）

既契約の利用者や家族だけではなく、学校関係者や当事者会等の希望に可能な限り応えられるように、快適な環境作りに努めました。
--

10 収支状況

項目	予算(円)	決算(円)
収入合計	45,139,000	45,621,510
支出合計	41,124,000	43,001,823
収支差引	4,015,000	2,619,687

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

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作りに努めていますが、より幅広い障がいに対応できるサービス体制を構築することも考えながら、今後は老朽化した施設面での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

事業面では指定管理者との連携を図り、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、計画的な改修工事を行い適正な施設管理に努めます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成30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～ 令和4年3月31日	5年	募集方法	公募		

1 開館日数

H29	H30
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	8	11

3 自主事業の開催数

H29	H30
23	24

4 利用者数

H29	H30	増減理由
4,989	5,390	—

5 苦情件数

H29	H30	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H29	H30	増減理由
1,933,516	1,834,325	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。

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。	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）

個別活動・スケジュール・作業環境に変更を入れています。

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	53,984,000	52,395,492
支出合計	54,156,000	53,711,244
収支差引	-172,000	-1,315,752

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

収入面については就労継続支援B型の定員が半数近くあいているため、登録者数獲得のための行動が必須となります。支給工賃の平均が4,088円から4,467円に上がり、次年度は平均工賃5,000円を目指していきます。障がい特性に応じた作業スペースの提供が課題です。

13 施設所管課による総合評価

事業面では指定管理者との連携を図り、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、計画的な改修工事を行い適正な施設管理に努めます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成30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
指定期間	平成28年4月1日～ 令和3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	
H29	H30	正規職員	非正規職員	合計	H29	H30
308	307	5	19	24	135	143

※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			5 苦情件数		
H29	H30	増減理由	H29	H30	増減理由
10,038	9,621	—	0	0	—

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）		
H29	H30	増減理由	H29	H30	増減理由
0	0	—	92,950,497	89,195,268	—

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。

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	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、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っていた。また、利用者数が前年度と比較し減っているが、利用率向上のための措置を適切に行っており、評価できる。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成30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
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	5年	募集方法	公募

1 開館日数

H29	H30
349	349

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
7	8	15

3 自主事業※の開催数

H29	H30
1,721	1,796

※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

H29	H30	増減理由
438,953	424,978	テニスコート・ゲートボール場および競技場改修工事に伴う閉鎖による減

5 苦情件数

H29	H30	増減理由
10	6	日常巡回や利用者アンケート等の結果をふまえて施設・設備の維持管理や改善を実施したことによる減

6 指定管理料

H29	H30	増減理由
89,975,000	91,475,000	競技場、ゲートボール場テニスコート改修工事による減収考慮（1500千円）による補正

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H29	H30	増減理由
42,813,425	40,799,275	競技場、ゲートボール場テニスコート改修工事による減収

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・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。	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、個別判断して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。

①スポーツセンター、スポーツ公園に設置した「利用者の声」から施設や従業員への意見を把握し、また利用者から直接的に意見を聞き、人間関係の構築しながら情報の収集を行いました。 ②全施設利用者を対象に「利用者アンケート」を実施しました。	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）

グラウンド整備や除草作業、防球・防風ネットの補修作業等の施設・設備の維持管理作業の頻度を増やし、利用者満足度を向上させる改善を行いました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	152,626,000	153,338,000
支出合計	152,626,000	153,338,000
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グラウンド整備や除草、施設・設備の補修等の維持管理を適正に実施し、利用者満足度向上に繋がった。
 ②利用者アンケート結果をもとに利用者の要望等を把握し、指定管理者による改善・工夫の努力を加えることで、経費削減を図りながらサービスの向上へと繋がった。
 ③ノルディック・ウォーク教室を手掛かりに、市民の健康増進の一助となる地域活動に力を注ぐことができた。

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件数も減少し、軽微な修繕などについては、自助努力により迅速に行うなど経費の削減や安全管理に取り組んでいることから、管理運営について高く評価している。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成30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 ～令和2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

H29	H30
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	65	70

3 自主事業※の開催数

H29	H30
6	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

H29	H30	増減理由
296,243	293,727	文化会館来館者数の増加。

5 苦情件数

H29	H30	増減理由
14	15	

6 指定管理料

H29	H30	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）

H29	H30	増減理由
27,907,585	24,184,590	文化会館の利用料金収入の減少の為。

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。年2回の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、空調設備や文化会館機材等の修繕に取り組むとともに、台風の際の折れた樹木の撤去を行うなど、利用者の満足度向上に努めました。

運営面については、管理人会議を月一回定期的に開催し、利用者の声のタイムリーな共有化に努めました。また、自由学習室のリニューアルをきっかけに、利用のルールを整理するなど利用者に快適に過ごしていただけるよう努めました。

事業面については、昨年度に引き続き「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。「綾瀬市文化会館フェスティバル」「フラ・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「だがしや楽校」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、団体割引チケットの発行、地域紙への掲載、大看板によるPRに加え、近隣企業への紹介なども行いました。公民館事業については、受講者が公民館講座を企画する講座を開催するといった、新しい試みも行いました。

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、各館で学習相談を随時行なうなかで、利用者の生の声を直接聞くこともありました。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。

(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）

職員の異動の多い一年でしたが、利用者の意見を参考にテーマを選択し、職員研修の実施や外部研修への参加を行い、マナーの向上等に努めました。

設備面では夏季に台風や猛暑に見舞われたなか空調設備の不調が多くありましたが、他館から扇風機を移動するなど、利用者に快適に過ごしていただけるよう努めました。

運営面では、以前から利用者から声のあった、文化会館のトイレのサインを一新し大きくわかりやすいものを設置しました。

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	252,741,000	254,957,961
支出合計	252,741,000	254,957,961
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

指定管理も4年目となり、運営面・管理面とも体制が整い、様々な分野での改善や新規事業の展開に取り組んでまいりました。
外部アンケートの結果からみても、各評価項目ともでき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、まい進してまいりたいと思います。

13 施設所管課による総合評価

設備面では空調機関係の不調がありながらも、利用者が快適にすごせるように様々な手法で取り組まれたことや、また、文化会館のトイレに見やすいサイン取り付けを行い、施設内の利用の快適さにつなげたことについては、市民サービスの向上につながり、大変評価できます。
公民館事業についても、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好評であり事業面においても評価できます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	平成30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

H29	H30
328	328

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	23	31

3 自主事業※の開催数

H29	H30
165	221

※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

H29	H30	増減理由
118,526	117,269	

5 苦情件数

H29	H30	増減理由
18	10	利用環境整備、接客技術向上に注力したため

6 指定管理料

H29	H30	増減理由
93,204,000	103,500,000	正規職員の増員、電子図書館他新規事業経費の増加

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H29	H30	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。

各定例会議、図書館職員・スタッフ、警備スタッフからのヒアリング、及び文化センター（オーエンス）からの情報収集、また日々の目視・確認等により施設管理・運営状況を把握。

(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。

職員の企画アイデアを駆使し、利用者にとってより快適な空間を創出するための美化・装飾各施策を遂行、利用者から高い評価を得た。また老朽化備品を廃棄し、利用者の動線確保、及び本館2階事務室のスペース有効活用に伴う業務効率向上に貢献。

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。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。また、例年実施している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）

「児童用スペースが分かれていないことで、子ども連れで利用しづらい」という意見が多くあったことから、乳幼児の泣き声などを気兼ねせず利用できる時間帯サービス「あかちゃんのとしょかん」を開始、実施日である火曜日は利用増となった。

また、利用者の意見・要望の主な内容として、設備機能、駐車スペースの改善が指摘されているが、図書館のみの対応では困難な部分がある。図書館としては、施設美化・装飾に継続注力したことにより、その成果として利用者の総合満足度は高い水準を維持している（平成30年度利用者アンケート結果）。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	103,546,000	103,521,810
支出合計	103,546,000	103,521,810
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

電子図書館、あかちゃんのとしょかんはじめ多くの新規事業を立ち上げ、既存事業も含め利用者のニーズに合うべく利用定着に努めた。老朽化及び限られた施設スペースの中で、利用者の満足度を維持していることは、職員・スタッフの日頃の情報共有による適切かつ効率的な運営の成果と評価している。

13 施設所管課による総合評価

指定管理3期1年目となり、新規事業による図書館サービスの充実が図られました。特に、電子図書館、あかちゃんのとしょかんなどのサービス開始により、新規利用者が拡充されました。また、第2次綾瀬市子ども読書活動推進事業計画に基づき推進している図書館と学校との連携については、団体貸出の利用頻度や学校との連携・支援活動が増加し、子どもの読書活動が推進されました。他、ブックポストの新設や配本事業も計画通り実施され、市民が充実した読書活動が送られるように活動しており、評価できます。