

令和元年度
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	令和元年度	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

H30	R1
358	327

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	15	15

3 自主事業※の開催数

H30	R1
54	64

※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

H30	R1	増減理由
8,002	7,183	新型コロナウイルス感染症に伴い臨時休館をしたため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H30	R1	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）

H30	R1	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。 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者及び管理者の安心・安全を守るため、臨時休館する措置を行った。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	356,000	355,188
支出合計	356,000	355,188
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、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	令和元年度	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

H30	R1
358	327

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

H30	R1
68	57

※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

H30	R1	増減理由
2,413	2,053	新型コロナウイルス感染症に伴い臨時休館をしたため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H30	R1	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）

H30	R1	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。 新型コロナウイルス感染拡大に伴い、利用者及び管理者の安心・安全を守るため、臨時休館する措置を行った。

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	331,000	330,999
支出合計	331,000	288,414
収支差引	0	42,585

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）を行っており、利用者の増加にもつながっていることから、高く評価できる。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和元年度		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
		指定管理者制度導入年月日		平成18年4月1日

1 開館日数

H30	R1
263	268

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
4	20	24

3 自主事業の開催数

H30	R1
25	17

4 利用者数

H30	R1	増減理由
3,869	4,301	利用者増加及び開所日増加のため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
1	1	—

6 指定管理料

H30	R1	増減理由
752,078	387,383	補助対象となる重度障がい者が従たる施設に移行したため

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H30	R1	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。

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。令和元年度は施設を安心して快適に利用できるよう、非常用照明器具・蓄電池の交換、防火用排煙窓のハンドル部分の修繕等を実施しました。

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。	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）

令和2年度利用開始予定だった利用者3名のために、所内のレイアウト変更を実施し、利用者との交流が活発になるよう環境調整しました。

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	51,382,000	53,116,615
支出合計	80,860,000	78,982,850
収支差引	-29,478,000	-25,866,235

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

従たる事業所の開設により、重度障がい者のうち肢体不自由者の日中活動の場を提供することが可能となりました。それにともない、ばらの里本体の事業については今後、重度障がい者のうちどこにフォーカスしてサービスを展開するのか、これまでと同様に主管課と緊密に連携を図りながら、地域の要請に応えていきたいと考えます。

13 施設所管課による総合評価

利用者だけではなく、家族や学校関係者、当事者会等の意見も取り入れながら、新規利用者にも配慮し、重度障がい者の方の日中の生活の場を提供できていると考えるため、高く評価できる。施設面では重度障がい者の方が快適に利用できるよう、指定管理者との連携を図りながら適切な施設管理に努めていく。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和元年度		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
				指定管理者制度導入年月日 平成18年4月1日

1 開館日数

H30	R1
265	272

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

H30	R1
24	32

4 利用者数

H30	R1	増減理由
5,390	5,907	利用者増加及び開所日増加のため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H30	R1	増減理由
1,834,325	1,805,280	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）

H30	R1	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。

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 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）

個別面談・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	57,907,000	57,965,116
支出合計	57,366,000	55,826,102
収支差引	541,000	2,139,014

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

利用者に提供した様々な生産活動の収入により、初めて夏と冬に賞与を支給することができました。合計額で7,000円程度ですが、多くの利用者から喜びの反応が見られました。年度末からはコロナの影響で収入が大幅に下がっていますが、今後も利用者への給与・賞与の支払いが行えるよう施設一丸となって活動を行っていきたいと思います。

13 施設所管課による総合評価

新型コロナウイルス感染症による影響もあり厳しい状況の中、障がい者の方のやりがいや自立した生活のため工賃の向上を意識しながら事業を実施しているため、高く評価できる。
施設面では指定管理者との連携を図りながら適切な施設管理に努めていく。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和元年度	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～ 令和3年3月31日	5年	募集方法	公募	

1 開館日数

H30	R1
307	308

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
5	18	23

3 自主事業※の開催数

H30	R1
143	145

※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

H30	R1	増減理由
9,621	10,107	—

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

H30	R1	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）

H30	R1	増減理由
89,195,268	91,967,584	—

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。

月次の報告書及び定期的な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ました。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ました。

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、利用率向上のための措置を適切に行い、利用者数が前年度と比較し増加している点も評価できる。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和元年度	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～ 令和3年3月31日	5年	募集方法	公募

1 開館日数

H30	R1
349	350

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	9	17

3 自主事業※の開催数

H30	R1
1,796	1,673

※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

H30	R1	増減理由
424,978	406,637	新型コロナウイルス感染症に伴い3/4以降に体育館を閉鎖したため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
6	5	日常巡回や利用者アンケート等の結果をふまえ、施設・設備の維持管理や改善を実施したため

6 指定管理料

H30	R1	増減理由
91,475,000	94,475,000	消費税及び光綾公園の9月以降閉鎖による影響を考慮

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H30	R1	増減理由
40,799,275	39,480,745	光綾公園閉鎖、新型コロナウイルス感染症による体育館閉鎖（3/4以降）のため

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	154,931,000	150,668,000
支出合計	154,931,000	150,668,000
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

- 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りました。
- 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りました。
- 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ました。
- ④コロナの影響の中施設運営を所管課と打ち合わせ、連動した利用者対応を行うことができました。

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	令和元年度	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

H30	R1
294	270

10月12日と3月3日以降の計24日は臨時休館

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

H30	R1
67	64

※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

H30	R1	増減理由
298,379	247,155	新型コロナウイルス感染症に伴い臨時休館をしたため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
15	12	研修等を通して、日々接遇の改善に取り組んでいるため

6 指定管理料

H30	R1	増減理由
193,358,000	195,410,518	消費税率の変更のため

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H30	R1	増減理由
24,184,590	21,024,225	文化会館の利用料金収入の減少のため

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。

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)
・迅速な情報の共有化を心がけ、報告書や連絡会議だけでなく、指定管理者内及び生涯学習課との間でメールの活用を促進しました。
・人為ミスにより市民文化センターの断水事故を引き起こしてしまいましたが、事故後の対応を速やかに行い、今後の再発防止策を講じました。
・文化会館のホームページをリニューアルし、見やすく使いやすくなり、閲覧数が大幅に増加しました。
・3月3日から新型コロナウイルス感染拡大により臨時休館になりましたが、利用者への連絡やホームページ等による情報伝達をタイムリーに行いました。
・地区センター等の自由学習室の小中学生の利用が増加したため、利用方法を整理し運用を始めました。

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。

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なかで、利用者の生の声を直接聞くこともありました。

(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）

利用者の意見は、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、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)
・公民館の予約方法について、近隣市を訪問するなど予約方法の調査検討を行いました。
・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。
・駐車場の幅が狭すぎるとの声や和室の畳がすり切れ服が汚れるとの意見を市へ伝え、南部ふれあい会館の駐車場のライン引き直しや公民館・地区センターの畳の表替えが実施されました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	258,294,000	255,944,372
支出合計	258,294,000	255,944,372
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

指定管理も最終年度となりましたが、マンネリに陥ることの無いよう調査研究に努め、様々な分野での改善や新規事業の展開に取り組みました。
外部アンケートの結果でお客様満足度が向上しており、評価できるのではないかと思います。第2期も管理運営を行いますので、さらに改善に努めるとともに、市民のニーズに応え、新しい魅力的な事業の創出にまい進していきたいと思っております。

13 施設所管課による総合評価

事業面では文化会館事業では近隣の高校生バンド・高校生コーラスやキッズダンサーの参加、公民館事業では「だがりや楽校」や市民企画講座の開催、中村地区センターと中央公民館の久しぶりの公民館まつりの開催協力など、「市民参加」をキーワードにした多数のイベントや講座が実施されたことが高く評価できる。
設備面では、市民文化センターの断水事故は反省点であるが、速やかに今後の再発防止策を講じた。
年度末の休館についても、利用者への速やかでタイムリーな情報発信など、大きな問題ない対応をしていた。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和元年度	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30年4月1日 ～令和5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

H30	R1
328	324

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	26	34

3 自主事業※の開催数

H30	R1
221	226

※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

H30	R1	増減理由
117,269	107,643	新型コロナウイルス感染症に伴い臨時休館・時短開館等をしたため

5 苦情件数

H30	R1	増減理由
10	12	PC・タブレット等の利用場所の拡大要望が2件あったため

6 指定管理料

H30	R1	増減理由
103,500,000	103,804,333	消費税率の変更のため

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

H30	R1	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。

定例会議、図書館職員・アルバイトスタッフ、警備スタッフからのヒアリング、及びオーエンス・ハマメンテからの情報収集、また日々の目視・確認等により施設管理・運営状況を把握しました。

(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。

利用者にとってより快適な空間を創出するための施策として、9月蔵書点検休館中に本館1階児童コーナーを改装、及び書架の再配置を実施した。「おはなし会等」開催を含め利便性向上に寄与したと考えています。また同時期に実施した図書館管理システム更新の際、本館2階事務室のLANケーブル等を再整備し事務室環境の改善を図りました。

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。

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しています。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）

児童コーナーリニューアルに伴い、利用環境整備を行い好評を得ました。また学習室・郷土資料室でのPC等デジタル機器利用に関し、利用範囲を広げてほしい旨の意見がありました。現状PCが利用可能な座席は学習室に4席のみ（電源コンセントなし、新型コロナウイルス感染対策以前）であり、社会のデジタル化に伴いWi-fi利用も増加していることから、利用範囲の拡大と利用者用電源確保可否について市・オーエンスと検討したいと考えています。更に新型コロナウイルス感染症対策として、令和2年9月蔵書点検期間中に学習室内デスクの間仕切版設置工事を予定しています。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	103,822,333	103,820,143
支出合計	103,822,333	103,812,062
収支差引	0	8,081

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

当年度は、前年度からサービス開始した「電子図書館」、「あかちゃんのとしょかん」をはじめとする新規事業の定着を軸に活動に注力しました。9月蔵書点検期間中、児童コーナーのリニューアル工事に伴う環境美化、備品配置換え、及び図書館システム更新を実施しました。引き続き既存の施設スペースの中で、利用者の一定の満足度を維持していることは、職員・スタッフによる適切かつ効率的な運営の成果と評価しています。第4四半期から問題化した「新型コロナウイルス感染症対策」は、最新の情報を収集しながら、関係機関との調整を踏まえ、適切な対応ができたと考えています。

13 施設所管課による総合評価

前年度から開始したサービスである「電子図書館」や「あかちゃんのとしょかん」は、定着に注力し、新規利用者が拡充された。
また、アンケートや利用者の要望等の声を広く捉え環境美化にも力を入れていることから総合的に高く評価できる。