

令和2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2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

R1	R2
327	88

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	30	30

3 自主事業の開催数

R1	R2
64	9

※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

R1	R2	増減理由
7,183	393	感染症対策として施設閉館等を行ったため

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R1	R2	増減理由
300,000	1,040,000	市社会福祉協議会に出していた地域共生補助金を指定管理料に合算して交付したため

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R1	R2	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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症対策用物品や屋外で事業を行えるよう下屋の設置や屋外用テーブル等を整備しました。
--

9 利用者の意見把握及び改善等

(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いました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	1,040,000	1,040,005
支出合計	1,040,000	1,034,450
収支差引	0	5,555

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2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

R1	R2
327	166

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
0	39	39

3 自主事業の開催数

R1	R2
57	0

※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

R1	R2	増減理由
2,053	566	感染症対策として施設閉館等を行ったため

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R1	R2	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）

R1	R2	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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、改善が必要な事項は改善するよう指導しました。また、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いました。
--

9 利用者の意見把握及び改善等

(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）

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	343,000	342,585
支出合計	343,000	296,314
収支差引	0	46,271

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2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

R1	R2
268	257

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

R1	R2
17	5

4 利用者数

R1	R2	増減理由
4,301	4,945	利用者と開所日数増のため

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
1	2	—

6 指定管理料

R1	R2	増減理由
387,383	140,492	加算対象となる利用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）

R1	R2	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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2年度は施設を安心して快適に利用できるよう、個室トイレへ手すり及びフィッティングボードを設置するとともに、スペース拡充のための間仕切りの修繕等を実施しました。
--

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

定期的なモニタリングに加えて、連絡ノートによる利用者・保護者との日々のやり取りなどで要望を伺い、可能な限り適切な環境を整えました。	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）

毎月の職員会議・支援会議にて利用者個々の状況を共有し、レイアウトを含め、導線の整理など、機能的かつ快適に通所していただける工夫をしました。利用者の発言・様子などから、不快な要因を除くように取り組んでいます。

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	70,445,000	68,780,826
支出合計	81,254,000	78,457,890
収支差引	-10,809,000	-9,677,064

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

ばらの里、従たる事業所であるあやせラディーチェ、それぞれの特徴が鮮明になりつつあり、所管課との連携を図りながら、利用者・家族の要望に対応しています。
 今まで以上に細かな聞き取りを行い、地域の要請に応えていきたいと考えています。
 また、就労継続支援B型の利用者減により収支状況がマイナスとなっていますが、生活介護も含めた提供サービス全体の給付費収益の増に取り組む、収入を確保していきたいと考えています。

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が続く中、感染リスクの低い活動を中心に重度障がい者の方の日の中の生活の場を提供することができていると考えます。
 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ます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和2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

R1	R2
272	271

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

R1	R2
32	27

4 利用者数

R1	R2	増減理由
5,907	6,464	—

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R1	R2	増減理由
1,805,280	1,813,512	—

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R1	R2	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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 利用者の意見把握及び改善等

(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）

個別支援計画・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	61,924,000	63,031,320
支出合計	55,957,000	56,716,052
収支差引	5,967,000	6,315,268

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

新型コロナウイルス感染症の流行により、様々な活動で大きな影響を受け、生産活動による収入も大幅に減少しました。
休日開所における余暇活動の提供は、コロナ禍におけるニーズがとても高かったため、令和3年度以降も余暇活動の充実には力を入れていきたいと考えています。

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が続く中、障がい者の方のやりがいや自立した生活のため、利用者ニーズに沿った事業を提供することができていると考えます。
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きます。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和2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4年3月31日	6年	募集方法	公募	

1 開館日数

R1	R2
308	308

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
6	18	24

3 自主事業の開催数

R1	R2
145	63

※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

R1	R2	増減理由
10,107	9,538	—

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
0	0	—

6 指定管理料

R1	R2	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）

R1	R2	増減理由
91,967,584	92,289,965	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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。	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 利用者の意見把握及び改善等

(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	93,543,000	92,605,645
支出合計	93,543,000	80,975,588
収支差引	0	11,630,057

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。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2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	令和2年4月1日～令和7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

R1	R2
270	177

※北の台地区センターは171、文化会館は157

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
6	64	70

3 自主事業の開催数

R1	R2
6	3

※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

R1	R2	増減理由
247,155	75,327	感染症対策として施設閉館等を行ったため。

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
12	10	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

R1	R2	増減理由
195,410,518	206,838,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R1	R2	増減理由
21,024,225	18,701,505	感染症対策として施設閉館等を行ったため。

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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)
・コロナ禍においても講座や事業をすべて中止するのではなく、オンライン講座の実施やYouTube公式チャンネルの開設・動画投稿などICTの活用による事業の継続に取り組みました。
・日々施設の除菌や利用者の健康状態管理を実施し、安全・安心な新型コロナウイルス感染症対策を継続しました。
・予防保全に取り組み、施設の良い維持管理に努めました。
・北の台地区センターの停電により臨時休館となりましたが、的確かつ迅速に対応することができました。

9 利用者の意見把握及び改善等

(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中で、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)
・管理人代表者会議をオンラインで実施し、管理人のITリテラシーの向上を図るとともに、コロナ禍においても情報共有が途絶えないようにしました。
・文化会館エントランスホールの床のワックス剥離に取り組みました。
・中央公民館に翻訳サービスを行えるタブレットを常備し、周知するポスターを作成しました。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	258,530,001	234,921,605
支出合計	258,530,001	234,921,605
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

令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大により緊急事態宣言が2度発出され、あわせて5か月間近くが臨時休館になるという大変な1年になりました。上半期は予約のキャンセルや返金、予約の再開、安全対策などに追われ、公民館事業や文化会館事業はほとんど何もできませんでした。しかしこの間に事業再開のための情報収集や研修に励み、必要な設備投資等に努め、下半期は万全な感染症対策を講じた上での講座や公演の実施や、ZoomやYouTubeなどのICTの活用を行い、なんとか各事業の継続と貸館サービスが実施できました。

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の影響による臨時休館や、施設・予約再開等について、迅速かつ適切に対応することができました。公民館・文化会館事業は、計画の多くが実施できない中、Zoomによるオンライン講座やYouTubeによる動画配信など新たにICTを活用するとともに、市民参加や地域資源をいかした事業を多く実施することができました。設備面では、予防保全に力を入れながら、文化会館エントランス床面ワックス剥離が利用者から好評で評価できます。北の台地区センターの停電は、迅速な対応により復旧・再開できたことはよかったです。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和2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

R1	R2
324	296

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

R1	R2
1	1

※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

R1	R2	増減理由
107,643	82,509	感染症対策として施設閉館等を行ったため。

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
12	4	感染症対策として施設閉館等を行ったため。

6 指定管理料

R1	R2	増減理由
103,804,333	105,950,000	

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R1	R2	増減理由
—	—	—

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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・確認等による。

(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。

感染症対策、及び利便性、快適性を推進するため下記施策を実施した。

- 1) 本館2階新聞コーナーリニューアル ➤新聞閲覧台を4台新規導入
- 2) 本館2階学習室デスクに間仕切板設置 ➤アクリル製仕切板設置
- 3) 本館1階絵本コーナー書棚増設 ➤三段目を増設し書架拡大
- 4) 市内ブックポスト7カ所リニューアル ➤24H対応の屋外返却ボックス設置（年末年始等休館日を除く）
- 5) 本館に図書除菌機を設置

9 利用者の意見把握及び改善等

(1) 次の手法により、利用者の意見を把握しました。

利用者からの意見・要望（文書）である「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る。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サービスに反映させている。

(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）

感染症拡大の中、利用者アンケートで希望の多かった「図書除菌機」を本館に設置。毎日20～30回の利用実績となっている。

10 収支状況

項目	予算（円）	決算（円）
収入合計	105,968,000	105,960,940
支出合計	105,968,000	105,952,262
収支差引	0	8,678

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）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

当年度は新型コロナウイルス感染症（以下、感染症）が本格的に蔓延し、図書館運営に大きな影響を与えた。感染症対策として、臨時休館、時短開館、サービスの制限等（滞在時間他）を行ったため、来館者数の減少、集客・参加型行事の大半が中止となり、利用関連各指標は前年度を2割程度下回った。

一方、コロナ禍を契機として、新たに「動画配信事業」の企画から制作・編集を行い、YouTubeチャンネルを開設した。サービス3年目を迎えた電子図書館は、楽筆りや在宅率増加等、社会の変化を背景に需要が急増し、利用数は前年度を大幅に上回った。また利用者アンケート調査では、総合満足度80%と高い評価を得ており、感染症対策を含め環境に対応した適切な運営ができたかと判断している。

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対策のため、計画通りの開館や事業実施ができない中、代替事業や新たなサービスが企画・実施され、一部の既存事業についても、感染症対策を講じた上で再開できました。また、館内設備も整備され、感染症対策や利便性向上が図られました。電子図書館についても需要に対応し、利用開始方法の利便性向上が図られるなど、継続して市民が充実した読書活動を送れるように支援することができました。

社会情勢に柔軟に対応して、適正な運営がされていると評価します。

指定管理者制度運用状況表

対象期間	令和2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4年3月31日	6年	募集方法	公募
平成18年4月1日				

1 開館日数

R1	R2
350	349

2 指定管理者の従事者数

正規職員	非正規職員	合計
8	10	18

3 自主事業の開催数

R1	R2
1,673	419

※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

R1	R2	増減理由
406,637	181,710	感染症対策として施設閉館等を行ったため。

5 苦情件数

R1	R2	増減理由
5	7	トレーニング室におけるマスク着用に関する苦情等が発生したため。

6 指定管理料

R1	R2	増減理由
94,475,000	92,378,000	光綾公園R1年9月閉鎖

7 利用料収入（利用料金制度を導入している場合）

R1	R2	増減理由
39,480,745	25,292,772	感染症対策として施設閉館等を行ったため。

8 施設管理・運用状況の把握及び改善指示等

(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	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。

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 利用者の意見把握及び改善等

(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	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）

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	160,031,000	122,690,000
損失補償	0	8,598,000
支出合計	160,031,000	130,697,000
収支差引	0	591,000

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

新型コロナウイルス感染防止を前提にスポーツ施設の運営を行ってきた。特に体育館内の換気、共有部分の消毒、入館者の手指消毒、体温チェック、マスクの着用を誘導するとともに、利用者が使用後に自ら利用器具消毒等できるように用具を整え、意識付けをしてきた。さらに利用者の注意喚起のためCO2測定器などの導入を行った。
自主事業については緊急事態宣言、蔓延防止強化地域指定の状況を見計らいながら、安全第一に行政との連携を行いつつ一部実施することができた。

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対策として、長期間施設の休館や時短短縮など、例年とは異なる対応が多くあったが、感染症対策をし、利用者の安全をしっかりと確保しながら運営を行っている。また、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ている。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。