

## 令和2年度指定管理者制度実績報告書

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用率	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価	
			A 公共性、公益性をもち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特性に応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて	良好	概ね良好	指導必要			
			・公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。 ・利用者の満足度を高める接遇が出来たか。	・サービスの向上が図られたか。(開館時間など、) ・施設の設置目的に沿った成果が得られたか。	・防災・防犯の対応は適切に行われたか。 ・事故・緊急時の対応は適切に行われたか(確保されたか)	・利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。 ・特に多く寄せられた賞賛意見は何か。 ・モニタリングの実施状況について。	・事業のPRは積極的に行われていたか。 ・地域情報の収集発信に積極的に取り組んでいるか。	・施設の利用率について ・各賞し出し場所の稼働率・減免や不許可となった申請の状況	・管理に係る経費削減につとめたか ・当初計画どおりの維持管理が行われたか	・当初スタート時に見込んだ収支計画と実態の相違について						
1 流山福祉会館 (社会福祉課)	社会福祉法人 流山市 社会福祉協議会	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の利用の多い施設のため受付業務あたっては利用者の利便性や特性に配慮し、利用者の希望や要望に沿うように努めた。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者へ公平、公正に対応し、高齢の利用者に配慮した親切で丁寧な運営を行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営を行っている。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂の利用も含め、地域活動の成果が高い。</li> <li>・職員の対応が良く親しみやすい。</li> </ul>
2 西深井福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー 人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者とのコミュニケーションを図る接遇を心掛け、常に利用者の安全、利便性に配慮しサービス向上に努めた。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者とのコミュニケーションを重視した運営を行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の方が、とても親切でありがたい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策をしっかりできていて安心である。</li> </ul>
3 南福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー 人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安心して利用してもらえるよう職員一体となって取り組み、利用者の声にはスピード感をもって対応に努めた。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域事業等の情報発信は利用者からも好評で地域に喜ばれる運営を行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全性についても説明があり助かっている。</li> <li>・入館時、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として検温、マスク着用の指示もあり気を使ってもらい助かる。</li> </ul>
4 名都借福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー 人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・軽微な修繕等については、外注せず職員が対応するなど経費の削減に努めた。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親切丁寧な対応により、地域の憩いの場となる運営を行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が使いやすく、職員の対応が素晴らしい。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、検温し消毒液を準備するなど安全管理をしている。</li> </ul>

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価	
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特성에応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて						
5 南流山福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー 人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・コロナ禍でも、大広間・体育室・控室の全平均で60%の利用率と多目的に利用され、利用者からの意見・要望について迅速対応に努めた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・幅広い世代向けの自主事業を行い、地域住民のコミュニケーションの場となる運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・職員の対応が良く、いつも感謝している。 ・定期的に防災等の訓練がされて安心して利用している。
6 平和台福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー 人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用者の高齢化が進む中、快適な環境の中で利用できるよう、職員全員が同じ気持ちで接遇できる、話しかける、笑いかける、気にかける、の3つのスローガンの実践に努めた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・利用者が快適に利用できるよう親切丁寧な接遇を行い、自治会、老人会等と機会あるごとに地域住民と交流し、利用者ニーズの把握に努めサービス向上を図る運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・職員の方が親切で高齢者をいたわってくれるので感謝している。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として検温・消毒等を行っており安心である。
7 下花輪福祉会館 (社会福祉課)	公益社団法人 流山市 シルバー 人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・コロナ禍において、各部屋の利用及び入浴施設の利用に際しては、検温・消毒・3密の回避に努め、多くの市民が安全に快適に利用できるよう努めた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・休館及び開館時間短縮に伴う入浴時間の短縮、並びに入浴人数の制限等により、利用料収入は大幅に減少し、人件費、光熱水費の経費も減少している。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。 ・入浴施設の利用人数制限等について利用者に丁寧に説明し混乱なく運営している。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・いつもお世話になり感謝している。 ・もう少し路線バスが充実しているといい。
8 思井福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・コロナ禍においても利用者が安心して利用できるよう、気配り、心配りの接遇を実践し、衛生面では清掃を徹底するなど、また利用したいと思っていただけるよう努めた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・親切な対応と、自主事業に定評があり、施設の認知度向上、有効利用・促進に努める運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・職員の方は、いつも優しく親切に対応してくれて、気持ち良く利用している。 ・共有スペースに季節ごとの展示品があり、利用者に気を配っている。
9 思井児童センター (子ども家庭課)		指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用者に対しては、公平、公正な対応を心掛け、初めて来館する方や単独で来館する方に対しても配慮した対応を行った。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・施設管理及び事業運営も良好であり、工夫した情報発信を行っている。引き続き市民サービスの向上を図るよう指導していくとともに、職員体制の確保や職員の質の向上を図るよう指導していく。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・利用する立場に立ち、何事も対応している。また、利用者の声に耳を傾けサポートする体制が整っている。

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特長)に応じた評価	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて					
10 十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの森PFI株式会社	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・コロナ禍においても快適に利用できるようなサービスに努め、感染拡大防止策を徹底し、地域のふれあいの場を提供することができた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・複合施設(学校、児童センター、福祉会館)各所の情報を収集・把握し、共有するとともに、情報発信し施設をPRする運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・情報コーナーの掲示物など、福祉会館の情報発信を行っている。 ・施設の清潔さ、目的に合った居室、職員の対応の良さは良好である。
11 十太夫児童センター (子ども家庭課)		指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用者のニーズに応じ、公平性を保ちながら、工夫改善を行ってきた。また、職員が利用者に積極的に働きかけを行い、満足度を高めている。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・施設管理及び事業運営も良好であり、利用者からの満足度も高い。引き続き市民サービスの向上を図るよう指導していくとともに、職員体制の確保や職員の質の向上を図るよう指導していく。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・職員の対応に対する評価が大変良く、日頃から利用者の立場に立った対応を行っている。また、施設の衛生管理なども徹底している。
12 東深井福祉会館 (社会福祉課)	特定非営利活動法人自立サポートネット流山	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用者の目線に立ち親切で丁寧な対応を心がけ、幅広い年齢層の方にご利用いただき、ご意見・ご要望に対し迅速対応に努めた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・利用者目線に立った親切・丁寧な対応をし、広報や掲示板等で自主事業のPRを行うとともに地域情報の収集・発信を行う運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・施設は清潔に保たれていて、開かれた雰囲気などで幅広い年齢層が利用しやすい。 ・掲示板に行事予定などを判りやすく掲示している。
13 障害者福祉センター (障害者支援課)		指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・障害者講座の日には、障害者の方々の安全を第一に考え、移動やトイレのご利用が安全に行えるようスタッフが付き添うなど、ケアをしている。 ・利用者の声に常に耳を傾け、丁寧な接遇を心掛けている。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・年間計画に基づく機能訓練や創作活動に加え、自主事業でも点訳、手話講座など様々な取り組みを実施しており、利用者の満足度も高いものとなっている。 ・今後も利用者のニーズを的確に捉えた事業の展開を図りたい。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・優しい指導を受けながら皆様に助けられているので、教室を楽しみにしている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策も行き届いており、いつも掃除等もきれい。声掛けをしてくれるので、楽しく利用している。
14 野々下福祉会館 (社会福祉課)	株式会社東京ドームファシリティーズ	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・ご利用者の皆様に明るく元気な挨拶と会話での接遇を心掛け、いただいたご意見やご要望に迅速、丁寧に対応しサービス向上に努めた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・地域の自治会や各種団体と積極的に交流し、利用者のサービス向上に努める運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・職員の対応は良く、市民目線に沿った対応は大いに評価する。 ・消毒・検温など感染症対策をしっかりと行っている。
15 野々下児童センター (子ども家庭課)		指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・公の施設として、利用者が安全に楽しく過ごせる施設として、利用者からの意見を参考に工夫や改善に努めた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・施設管理及び事業運営も良好であり、職員の対応など利用者の満足度は高い。引き続き市民サービスの向上を図るよう指導していくとともに、職員体制の確保や職員の質の向上を図るよう指導していく。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・様々な季節に応じたイベントを企画して、親子共々楽しめる場所となっている。また、職員の対応についても、大変評価できる。

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価	
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特長に応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて						
16 向小金福祉会館 (社会福祉課)	株式会社 東京ドーム ファシリティーズ	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・地域の方々の施設としての運営を心掛け、自治会等の会合に積極的に参加するなど、地域の情報共有・発信に努めた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・地域の自治会等の会合に出席し、利用者のサービス向上に努める運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、安心・安全に利用できる運営をしている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・職員が親切で丁寧な対応をしてくれて気持ちよい。 ・施設内をいつもきれいにしている。
17 向小金 児童センター (子ども家庭課)		指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・職員の対応をはじめ、施設の利用について、利用者からの評判も良く、様々な意見や要望を参考に工夫改善を行った。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・施設管理及び事業運営も良好であり、職員の対応など利用者の満足度は高い。引き続き市民サービスの向上を図るよう指導していくとともに、職員体制の確保や職員の質の向上を図るよう指導していく。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・安全対策が徹底しており、安心して利用できるとの評価を受けている。また、イベント等の声掛けやホームページでの情報発信などを行っている。
18 流山市 地域福祉センター (障害者支援課)	社会福祉法人 流山市 社会福祉 協議会	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・感染症対策を行いながら、リハビリ内容やプログラム、職員の援助方法を見直し、利用者の理解を得るとともに、満足度の向上を図るよう努めている。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・事業の運営については良好である。 ・今後もPR活動を充実し新規利用者の増加に努めるとともに、利用者の満足度が更に向上するようなサービスの充実を図られたい。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・以前より手がかかることが増えた中、職員の皆様が快く受け入れていただいていることを感じ、心より感謝している。 ・安心して任せられる。とても気に入っている。楽しく利用させてもらっている。
19 流山市 地域福祉センター (高齢者支援課)		指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用者へ公平、公正に対応することを念頭に据え、高齢層や障害を抱える方にも適切な接遇と配慮に努めた。 ・ツイッターやホームページ、広報紙などで情報の発信に努めるとともに、各種福祉団体の会議や研修会時においても事業等のPRに努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、職員及び利用者への検温、手指消毒などを行った。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・利用者が気持ちよく施設を利用できるよう公平・公正な対応を行った。 ・指定管理者と施設の特徴を生かした各種福祉活動及び自主事業による講座の開催など、市の福祉サービスの充実・向上に貢献した。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を市担当課と連携し、徹底して行うことで利用者が安心して施設を利用できるよう運営を行った。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・気軽に挨拶、相談ができ真摯に対応している。誠実な対応で安心できる。 ・職員各位の利用者に対するサービス第一主義に徹した活動に感謝している。
20 心身障害者 福祉作業所 (さつき園) (障害者支援課)	社会福祉法人 まほろばの里	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	—	7	0	0	良好	・受注作業及びパン焼き菓子の製造販売により、障害者本人に支給できた工賃は月額平均15,542円で、就労継続支援B型事業所の千葉県内平均支給月額14,308円を上回ることができた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	—	7	0	0		良好	・就労継続支援B型施設として、指定管理者の努力により経営は安定している。また、個々の障害特性に配慮した利用者へのサービスが提供されている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・さつき園の職員の皆様はとても親切に対応している。 ・いつも気持ちよく利用させてもらっている。全体的に満足である。

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特長に応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて					
21 高齢者福祉センター「森の倶楽部」及び高齢者趣味の家(高齢者支援課)	公益社団法人流山市シルバー人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用者に対しては、常に親切丁寧な対応を心掛け、笑顔を忘れないよう努めた。挨拶を励まし利用者とのコミュニケーションを図った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、職員及び利用者への検温、手指消毒などを行い、利用者への理解を求めた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・利用者が気持ちよく施設を利用できるよう、すべての方に対し公平・公正な対応を行った。 ・看護師による生活相談、健康相談を行うほか、各種レクリエーション等を実施し、利用者の希望や要望に沿うよう努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について、市担当課と連携し、徹底した感染症対策に努めた。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・いつも気持ちよく利用している。 ・このような場所があって助かる。
22 学童クラブ【第1グループ】(江戸川台小学校区、東深井小学校区)(教育総務課)	特定非営利活動法人green	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	良好	・利用者に対しては公平な対応ができた。コロナ禍の中、利用者からは「衛生面、安全面を徹底した対応があり、安心して預けられる」と評価をいただいている。 ・HPを使った、保護者への動画配信を行い評価をいただいている。また、ZOOMを使つての配信などを新入所児童保護者に行った。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	6	2	0		・防災訓練、消火器訓練等を行い、職員、児童への安全教育が適正に行われた。 ・感染症対策として、衛生管理が図られ、利用者から好評を得ている。 ・親の就労状況に合わせて、施設の入・退所に関する管理・運営が適切に行われている。 ・施設の利用人数に合わせて細かく対応することで、経費の縮減に努めた。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・子どもを温かく見守っていただいております、有事の際には丁寧に報告してもらっている。 ・習い事や一人帰りの対応等柔軟に対応してもらっている。 ・保護者にとって利用することで安心できる場所であると感じている。
23 学童クラブ【第2グループ】(西初石小学校区、新川小学校区、西深井小学校区)(教育総務課)	特定非営利活動法人green	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	良好	・利用者に対しては公平な対応ができた。コロナ禍の中、利用者からは「衛生面、安全面を徹底した対応があり、安心して預けられる」と評価をいただいている。 ・HPを使った、保護者への動画配信を行い評価をいただいている。また、ZOOMを使つての配信などを新入所児童保護者に行った。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・防災訓練、消火器訓練等を行い、職員、児童への安全教育が適正に行われた。 ・感染症対策として、衛生管理が図られ、利用者から好評を得ている。 ・親の就労状況に合わせて、施設の入・退所に関する管理・運営が適切に行われている。 ・施設の利用人数に合わせて細かく対応することで、経費の縮減に努めた。 ・常勤職が仕様よりも多く配置されており、運営上の配慮が感じられる。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・子ども達のもう一つの家のような感じで、安心して利用できる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策(保護者は入室しない。消毒液の設置。)もしっかりできている。 ・メールを使用して、こまめに発信されている。ZOOMも活用。
24 学童クラブ【第3グループ】(八木北小学校区、小山小学校区、長崎小学校区)(教育総務課)	NPO法人でんでんむし	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・地域柄、特定の小学校区のみ高学年の受け入れが困難な状況だったことを除き、グループ全体で利用条件は統一し、平等性の確保に努めた。 ・コロナ禍でも最大限の開所対応で保護者の利便性に配慮した。 ・八木北小学校区第1学童クラブでは新型コロナウイルス感染による閉所の事態もあったが第2施設での受け入れで対応し利用の権利を確保した。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による対応では、最大限の開所対応で、保護者の利便性に貢献した。 ・防犯、防災訓練や感染症予防対策など利用者の安全確保策を実施した。 ・施設の入・退所希望に対する対応等、適切な管理運営が行われた。 ・グループ内の複数の学童クラブでの備品の共有や、消耗品の共同購入など運営経費の縮減に努めている。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・先生も多く滞在していたので、防犯やその他対応ができていた。 ・質問などもプリントで報告があったりなど対応をしていた。 ・とても気持ちよく利用することができた。

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価	
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特性に応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて						
25 学童クラブ【第4グループ】 (流山北小学校区、流山小学校区) (教育総務課)	社会福祉法人生活クラブ	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・保護者の就労を支えるとともに、放課後の子ども達の生活を豊かなものにするために、1年間を通し、様々な行事や活動を企画し、子ども達の期待感を盛り上げ楽しい雰囲気づくりに努めた。 ・今年度はコロナ禍において、父母懇談会や、面談などが開くことが出来なかったが、お便りやブログなどでお子様の様子を出来るだけ細かくお知らせし、学童の運営へのご理解とご協力をお願いした。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	6	2	0		良好	・保護者の就労を支えるとともに、児童の様子を細かく報告するなど学童の保育内容への理解の向上に努めた。 ・学期ごとに防災訓練避難訓練を行うなど安全性の確保が図られた。 ・保護者の働き方の変化に伴う利用児童の入退所に対応し、適切な管理運営が図られている。 ・施設の備品などを大切に扱うよう、子供たちに呼びかけた結果、破損が減り、経費が削減された。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・安心して常に仕事ができているのは、生活クラブさんがあるおかげで、成果は得られている。 ・学童の手紙や地域だよりや生活クラブの手紙など収集発信など取り組まれており、子どもたちの様子が分かって良い。
26 学童クラブ【第5グループ】 (鷺ヶ崎小学校区、南流山小学校区) (教育総務課)	社会福祉法人流山市社会福祉協議会	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・指定管理者として、待機児童が生じないよう平等に受け入れを行った。また、利用満足度が高められるよう利用者からの声には真摯に耳を傾け対応した。 ・コロナ禍であったが、感染防止対策に努めながら児童が楽しく過ごせるよう創意工夫してサービス向上に努めた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・避難訓練の実施や防犯対策等、緊急時における保護者へのメール伝達方法の確立に努めている。 ・学童クラブ通信を発行するほか、メールやホームページ、SNSの活用等による情報の発信に努めている。 ・新型コロナウイルス感染に対しても、学童クラブを閉所することなく年間を通して受け入れを行った。 ・書籍や玩具、備品等を大切に使うよう指導した結果、破損が減り、経費削減が図れた。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	・子どもたちが飽きないようにおもちゃや本が豊富でイベントも定期的であり、最大限に活用されていた。 ・玄関の施設や子どものちょっとした怪我などでも適切な対応をしている。お迎え時などにも必ず伝えていただいている。 ・今年度は感染症に対する保護者の不安に対して、アルコールの設置やこまめな換気、おやつやの黙食など対策が徹底されていた。
27 学童クラブ【第6グループ】 (八木南小学校区、向小金小学校区、東小学校区) (教育総務課)	特定非営利活動法人ライズアップ女性サポート実行委員会	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	良好	・利用要件を備えた利用者に対し、入所許可を速やかに行った。特別な配慮を必要とする児童の受け入れについては、保護者との面談の上、条件を付けることなく受け入れを行った。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、入所相談会を個別対応とし、入所説明会は会場とZOOMとの同時開催とし、きめ細かく対応した。 ・新型コロナウイルス感染症の不安を利用者も職員も抱えながらの1年だったが、職員からの感染者を出さず、退職者を出さず、安定した保育環境を維持することができた。	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	・アプリを活用することで、保護者とのコミュニケーション、利便性の向上に努めている。 ・消防訓練、避難訓練を行い、職員、児童への安全教育が適正に行われた。 ・保護者の働き方の変化に伴う利用児童の入退所に対応し、適切な管理運営が図られている。 ・教材や絵本等について、保護者や地域の方からの寄附受け入れにより、経費削減に努めている。
		利用者	良好	良好	良好	概ね良好	良好	—	—	—	4	1	0		良好	・すべての子ども達や保護者に対して平等であったと思う。 ・一人ひとりの子どもに合う対応を各先生方がしてくれたと思う。室内遊び等も色々考えてくれたように感じる。 ・教育委員会からの通達や連絡事項は、速やかに連絡がきたので満足している。

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計	総合評価	評価			
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特性に応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて						
28 コミュニティプラザ (スポーツ振興課)	帝国ビル管理協同組合	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<p>・令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため4月9日～5月31日の休館、及び1月12日～3月22日迄の20時間閉館と1時間短縮の利用となり、また夏期プールも中止となった。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の1年となったが、施設の改善では屋内・屋外テニスの人工芝の張り替え、卓球台の全数入れ替えによって、利用者からも好評を頂いている。</p> <p>・施設の稼働率も体育室・テニスの稼働率は全体平均で80%を超え、利用者は81,651人となった。しかし会議室等の夜間の利用は例年と同様低調で、会議室全体の稼働率平均は28.5%となった。</p> <p>・満足度調査結果においては96%以上の利用者から高い評価を得ており、施設・器具等による事故もなかった。</p>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響を受けて利用人数は減少したが、満足度及び稼働率に関しては高い水準を保っている。</p> <p>・今年度行ったテニスコート人工芝張替え等の際は、指定管理者と密に連携し、利用者への影響を最小限に抑えることができた。</p>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	<p>・指定管理者の方々がとても感じがよく、親切な対応をしてくれている。</p> <p>・感染症対策として、検温、消毒、換気、マスクなど管理されている。</p> <p>・いろいろなパンフや掲示がなされている。</p>
29 自転車駐車場 (道路管理課)	公益社団法人流山市シルバー人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<p>・コロナ禍においても、利用者が安心して施設を利用できるよう、業務の従事者全員の健康管理を始め、消毒等の感染対策を行った。</p> <p>・年々利用者が減少している上、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響もあり利用者収入が減少した。一方で緊急事態宣言下では、受付員・整理員の人員配置を縮小したため、当初計画との乖離があった。</p>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	6	2	0		良好	<p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、各施設において感染リスクの軽減に配慮した運営を行うなど、社会情勢にあわせ柔軟に対応したことは十分に評価できる。</p> <p>・収支については、前年度に比べ赤字額が改善しているが、緊急事態宣言下における業務縮小により支出額が減少したことが大きな要因と思われる。このことから、次年度以降について利用需要を加味した適正な管理運営を行うよう求める。</p>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		良好	<p>・毎日、きれいに自転車をならべてくれている。</p> <p>・一日券の販売機があると便利。</p> <p>・ゴミの片づけや草むしりをしてくれていて、気持ちよく利用できる。</p>
30 生涯学習センター (生涯学習課)	アクティオ株式会社	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による利用の変化に対応すべく、様々な対応および経費支出があった。貸館業務臨時休業や講座自粛などで積極的な活動に制限が入った。地域情報の発信などは今年是对面や施設に来館していただいたの情報閲覧が著しく減少したため、YouTubeチャンネルを作り動画による施設紹介や活動紹介を試みた。利用対応も様々な変化がある中、工夫をしてわかりやすい案内と迅速な利用対応に取り組んだ。</p>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		良好	<p>・満足度調査における、職員の対応については、非常に良い評価をいただいている。</p> <p>・老朽化が進んでいる設備・備品についての意見が利用者から寄せられているが、修繕等により適切に対応している。今後も利用者が安心して施設を利用できるように図って欲しい。</p> <p>・収入では新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で利用料金収入が減収となり、支出では人件費が予算額を上回り、決算が赤字になっているが、新型コロナウイルス感染症対策による影響額を加味した場合、1,247,001円の黒字になることを鑑みると、良好であると評価できると考える。</p>
		利用者	良好	概ね良好	良好	良好	概ね良好	—	—	—	3	2	0		良好	<p>・絵画の教室や展示会にギャラリーを使用するが、使用料も手頃で良いと思う。TXの開設のおかげで、駅から近く、非常に便利になったが、そのPR等はあまり聞こえてこない。積極的な売り込みも必要と思う。</p> <p>・常に清掃がゆき届いており、気持の良い対応をしていただき、快適に使用させてもらっている。</p>

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計	総合評価	評価		
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特性に於いた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて					
31 流山市体育施設 (総合運動公園、庭球場、野球場、河川敷野球場、流山市民プール、東部市民プール、北部市民プール、北部柔道場、南部柔道場) (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	総合評価 良好	・コロナ禍での運営となったが全体的に良好または概ね良好で推移している。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・本年度の満足度調査結果における総合的な満足度は「満足」及び「どちらかといえば満足」が97%と高い水準を保っている。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策も適切に行っており、安心・安全なスポーツ振興に寄与している。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・接客態度が非常に良い ・雷の時などの対応もしっかりしている。 ・危険個所の修繕popが徹底されている。
32 キッコーマンアリーナ (スポーツ振興課)	東京ドームグループ	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	総合評価 良好	・コロナ禍での運営となったが全体的に良好または概ね良好で推移している。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策においては、職員や利用者のマスク着用、設備の除菌、掲示物を用いた利用者への呼びかけといった対応を施設所管課と密な協議を行ったうえで迅速に行った。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・利用者からの意見に対し、真摯に受け止め、改善への姿勢を示していた。 ・安全にトレーニングできた。 ・PRや情報発信なども積極的にできている。
33 北部公民館 (公民館)	公益社団法人流山市シルバー人材センター	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	総合評価 良好	・入館時の検温、手の消毒、備品の消毒、室内換気を徹底した。 ・利用者の希望する会議室が取れない場合でも、窓口で説明して適切な接客に努めた。 ・電力コスト削減のため、エアコンをこまめに停止し、フィルターの洗浄などに努めた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	7	1	0		・アルコールスプレーの設置や、備品の除菌作業等により新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行い、施設の衛生管理に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等の影響で利用率が落ち込んだ。
		利用者	良好	良好	概ね良好	良好	良好	—	—	—	4	1	0		・高齢者の為エレベータの設置はありがたい。ぜひ早期に稼働していただきたい。 ・職員の対応が丁寧、清掃が行き届いている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が十分とれている
34 東部公民館 (公民館)	特定非営利活動法人コミュニティ流山	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	総合評価 良好	・利用制限に対しては、感染拡大防止のため理解を得られるよう説明に努めた。 ・経費削減に努め、電気量が設定利用料を超えると職員にメールが届くよう設定した。 ・休館や緊急事態宣言等で利用料の大幅な減収となった。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・エレベーター設置工事中に利用者への周知を徹底し、安全対策に努めた。 ・アルコールスプレーの設置や、備品の除菌作業等により新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行い、施設の衛生管理に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等の影響で利用率が落ち込んだ。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・親切的な接客であった。 ・利用者のための展示に工夫が見られた。 ・スロープ出入り口の段差の修繕が速やかに行われた。
35 初石公民館 (公民館)	特定非営利活動法人市民助け合いネット	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	総合評価 良好	・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、定期的な館内放送で利用者へ換気を呼びかけた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で、利用者人数が昨年度から63千人減少した。 ・冷暖房装置のこまめな切り替えにより費用削減に努めた。
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0		・アルコールスプレーの設置や、備品の除菌作業等により感染症対策を適切に行い、施設の衛生管理に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等の影響で利用率が落ち込んだ。
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0		・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が適切になされている。椅子等の配置が密にならないようになっている。 ・事業のPRは積極的になされている。

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)



施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価		
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特長に応じた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて							
36 南流山センター (公民館)	特定非営利活動法人 市民助け合い ネット	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用基準を順守し、利用者への説明義務を果たして気持ちよく利用できるような努めた。</li> <li>年2回市民課・図書館と合同で避難訓練を実施した。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として部屋の除菌作業を徹底するなど、利用者から高い評価を得た。</li> <li>新型コロナウイルス感染症等の影響により利用率が減少したが、空き情報を利用者に積極的に伝え、1団体でも多く利用できるような努めた。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0			良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>アルコールスプレアの設置や、備品の除菌作業等により感染症対策を適切に行い、施設の衛生管理に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症等の影響で利用率が落ち込んだ。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0			良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>1時間単位で利用できると他の団体さんも有効活用できるのではないかと。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながらの運営もしっかりしている。</li> </ul>
37 一茶双樹記念館 及び 社のアトリエ黎明 (博物館)	株式会社 グリーン ダイナミクス	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>合計15年間にわたる指定管理業務の中で、制度導入前と比較し、ピーク時には来館者数で約2.5倍程度の伸びを示し、流山市の交流人口増にも寄与、日々の施設管理・運営から各種事業展開におけるまで、意欲的に展開したが、本年度は新型コロナウイルス感染症拡大により、4～5月の休館措置をはじめ、自主事業の中止、施設利用や来館者の減少など、大きな影響を受けた。収入においては、観覧料・施設利用料・自主事業収入のいずれも大幅に減少する一方、支出においては、自主事業の中止により自主事業関連支出は減少したが、開館・休館や来館・施設利用の多寡に関わらず必要な施設の保守管理、庭園の育成管理に係る固定的な経費の圧縮は困難で、結果的に支出が収入を上回る状況となった。全般的には、コロナ禍においても必要な施設維持管理、感染拡大防止対策を講じ、また自主事業展開の工夫などの実績が評価できると考える。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0			良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該指定管理者は多彩な自主事業を数多く展開しており、利用者からの評価も高い。</li> <li>また、流山本町・利根運河ツーリズム推進課とも連携し、施設の歴史的な価値を自主事業運営に有効に活用し、さらに当市の情報発信源の一つとなっており、評価できる。</li> <li>施設や庭園を常に衛生的に維持管理しており、その結果として利用者の満足度評価も高く、施設の管理運営能力の高さについても評価できる。</li> <li>入館者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により前年度比約61%となったが、これは不可抗力と考える。</li> <li>収支については83万円程度の赤字となり、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響額を鑑みても40万円程度の赤字となるが、管理運営能力の高さを考慮した評価としたい。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0			良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>とても良好に利用させていただいた。感謝する。</li> <li>特に俳句や茶会、盆栽の展示等、様々な部門の対応力、子ども向けのイベント等、良好な対応である。</li> <li>施設そのもの(社のアトリエ黎明)に大変好感を持っている。小規模ながら他に余り例の無い素敵な施設の運営に感謝する。</li> <li>写真撮影地として利用させていただいた。良好な環境である。</li> </ul>
38 森の図書館 (図書館)	株式会社 すばる	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度は「満足(72%)」「どちらかといえば満足(26%)」合わせて98%と高評価を頂き、昨年同様高評価の水準を維持できた。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止の措置が全国で取られ、図書館の利用制限によりお客様のご来館が昨年度よりは落ち込んだが、ステイホームの時間を有効に活用しようとするお客様が、積極的にネット予約や蔵書検索を行い、短時間の滞在で、資料にアクセスする方が多く、予約棚はいつも大量の資料が収まった。また、感染症予防のために発話を控えているカウンターにおいても、お客様からは、常に丁寧な対応に対するお礼の言葉をいただいた。</li> <li>引き続きスタッフは、お客様への誠実で丁寧な対応を心掛けると共に、感染症対策を実施し、お客様が安心安全に図書館をご利用いただけるよう、努めていく。</li> <li>来年度もスタッフの研鑽を通して、お客様にご満足いただける図書館づくりを目指していく。</li> </ul>		
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0			良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度が98%であることは大変評価できる。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の措置が取られる中、「新しい生活様式」での運営を常に心掛け、お客様から感謝とねぎらいの言葉を多く受けたと聞いている。</li> <li>令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受ける懸念はあるが、引き続き感染症防止に努め、利用者が安心安全に利用できるような努めて欲しい。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0			良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>公平に利用できるようになっており、利用者の満足度は高い。</li> <li>館員の顧客対応、サービス面も良好である。</li> <li>防犯、防災について十分に配慮され安全性が保たれている。</li> <li>スタッフは常に相手の立場に立ち対応している。</li> <li>PR、企画とも前向きに取り組んでいる。</li> </ul>

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計	総合評価	評価	
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特性に於ける評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて				
39 木の図書館 (図書館)	株式会社 すばる	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度は「満足(78%)」「どちらかといえば満足(21%)」合わせて99%と高評価をいただいた。5年連続で95%を超える高評価を維持している。今後も多くの方にご満足いただけるよう努めていく。</li> <li>コーナー展示をきっかけに、今まで読んだことがなかった作家・ジャンルに触れて夢中になったといううれしいお言葉をいただいた。コロナ禍で外出が厳しい今だからこそ、様々な本との出会いの場をご提供していく。</li> <li>今後ともお客様のご意見・ご要望に耳を傾け、より一層お客様の安心感や満足感につながる、図書館サービスをを目指していく。</li> </ul>
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度が99%であることは大変評価できる。</li> <li>コロナ禍で10代の利用割合が減ったが、終息後を見据え興味ある展示を計画するなど、図書館運営を前向きに取り組んでいる姿勢が評価できる。</li> <li>令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受ける懸念はあるが、引き続き感染症防止に努め、利用者が安心安全に利用できるよう努めて欲しい。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>どのスタッフの方も親切丁寧な対応である。</li> <li>子どもがのびのび居られるように図書館のスペースをうまく活用しながら話をしてもらい、子どもも私も楽しい時間を過ごすことができた。</li> <li>館内がいつも清潔に保たれており、目が行き届いているので、防犯上の不安はない。</li> <li>いつ来館しても利用者に対し丁寧に対応されている。</li> <li>イベントについて尋ねると丁寧な説明を受けることができた。</li> </ul>
40 おおたかの森 センター (公民館)	アクティオ 株式会社	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の感染拡大防止を第一に考え、密を防ぐ対策こまめな消毒作業を心掛けた。</li> <li>例年行っている小中学校との連携事業は自粛したが、代わりに壁面に小学校絵画作品を展示し鑑賞するスペースを設けた。</li> <li>車寄せの違法駐車対策を行い、周知のためにチラシや口頭での啓発活動を行った。</li> </ul>
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>アルコールスプレーの設置や、備品の除菌作業等により感染症対策を適切に行い、施設の衛生管理に努めた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症等の影響で利用率が落ち込む中、利用人数目的に応じた部屋の提案を利用者に行うなど、工夫が見られた。</li> <li>自主事業も感染症対策を行い、可能な限り開催できた。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急事態宣言等で利用方法に変更があったとき、電話でお知らせいただきありがたかった。</li> <li>他の利用者からの備品に関する指摘に関し、状況を確認し適切に対処されている。</li> <li>HP・掲示板等で積極的にPRされている。</li> </ul>
41 おおたかの森 子ども図書館 (図書館)	株式会社 すばる	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>今年度の年間利用者数は18,916人、貸出冊数が99,905冊であった。また予約受取件数は27,036件と長期休館があったにも関わらず、全ての項目で前年度より利用が伸びていた。今後も更に利用者数の増加が予想されることから、日々時期に沿った人員配置を行い、利用者へ添える接客と館内環境づくりに取り組んでいく。</li> </ul>
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合的な満足度が96%であることは大変評価できる。</li> <li>職員の対応について、施設の清潔さについて、では満足度は100%であった。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響で赤ちゃん向けのおはなし会がすべて中止となるなどイベントが減少したが、開催されたイベントに対する満足の感想を多数いただいていることから、今後も親子向けのイベントに力をいれたい。</li> <li>令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受ける懸念はあるが、引き続き感染症防止に努め、利用者が安心安全に利用できるよう努めて欲しい。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>図書を捜す際の相談にのってくれたり、あいさつなどもよく、いつも気持ちよく利用できる。</li> <li>非常口などが分かりやすいので子どもと安心して利用できる。</li> <li>開館時間やイベントの案内が分かりやすい。</li> <li>小さい子から小学生まで使いやすい施設である。</li> </ul>

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)

施設名	指定管理者	評価者	①管理業務の実施状況					②公の施設の利用状況	③管理に係る経費の収支状況	④利用料金の収入実績(該当する場合)	集計			総合評価	評価	
			A 公共性、公益性を保ち、効率的に管理運営されたか	B 施設の効用を最大限に発揮されたか	C 安全性への配慮が行われたか	D 市民(利用者)から寄せられた意見への対応状況	E その他(施設の特性に於いた評価)	A 利用率の向上が図られたか	A 管理に係る経費削減が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実態の違いについて						
42 おおたかの森小学校区学童クラブ (教育総務課)	特定非営利活動法人ライズアップ女性サポート実行委員会	指定管理者	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	総合評価 良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用要件を備えた利用者に対し、入所許可を速やかに行った。特別な配慮を必要とする児童の受け入れについては、保護者との面談の上、条件を付けることなく受け入れを行った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止のため、入所相談会を個別対応とし、入所説明会は会場とZOOMとの同時開催とし、きめ細かく対応した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の不安を利用者も職員も抱えながらの1年だったが、職員からの感染者を出さず、退職者を出さず、安定した保育環境を維持することができた。</li> </ul>	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0			<ul style="list-style-type: none"> <li>・アプリを活用することで、保護者とのコミュニケーション、利便性の向上に努めている。</li> <li>・消防訓練、避難訓練を行い、職員、児童への安全教育が適正に行われた。</li> <li>・保護者の働き方の変化に伴う利用児童の入退所に対応し、適切な管理運営が図られている。</li> <li>・教材や絵本等について、保護者や地域の方からの寄附受け入れにより、経費削減に努めている。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	良好	良好	良好	—	—	—	5	0	0			<ul style="list-style-type: none"> <li>・特に不平等性を感じたことはない。施設、駐車場、備品、先生方の対応全て平等に確保されている。</li> <li>・小・中学校との隣接した環境を生かし、外遊びや様々な遊具、団体行動など工夫して頂いている。先生方の人数も多く、安全面など目が行き届いている。</li> <li>・児童数が多く大変な中、イベント等の工夫をして頂き、学童での様子をキッズリーや先生から発信してくれて助かる。</li> </ul>
43 流山市おおたかの森ホール(スターツおおたかの森ホール) (生涯学習課)	MORIHIBIKU 共同企業体	指定管理者	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	概ね良好	6	2	0	総合評価 良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務に関しては大きな問題もなく良好である。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響もあり、事業のPRを大々的に打ちにくく、稼働に関しても緊急事態宣言に伴う時短の影響やお客様からのキャンセルが多く、当初見込みを下回る結果となった。</li> <li>・満足度調査における「職員の対応について」では、非常に良い評価をいただいている。</li> <li>・「利用料金について」等に対して利用者から意見が寄せられているが、丁寧に説明を行うなど適切に対応している。</li> <li>・当初予算額に比べ、利用料金収入が大幅に減少、機材リース費、設備維持管理費が超過している。決算が赤字であることから、削減に努めてほしい。</li> </ul>	
		施設担当部長	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	6	2	0			<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの接遇は大変良好である。</li> <li>・職員全員がとても親切で気持ちよく利用させていただいている。</li> </ul>
		利用者	良好	良好	概ね良好	良好	良好	—	—	—	4	1	0			

※「利用者」とは、該当する施設を利用している個人若しくは団体の代表者を指しています。指定管理者と施設所管部長の評価に対して、3名(団体)の施設利用者から評価を頂きました。(指定管理者制度に係る施設利用の満足度調査実施要領より)