平成22年度指定管理者制度実績報告書

										④管理に係る					
		指定管理者	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	管理業務の実施 C 自主事業に 積極的に取り 組みされたか	D 安全性への	E 市民(利用者) から寄せられた 意見への対応状 況	②公の施設の 利用状況 A 利用率の向 上が図られたか	収入実績 A 指定管理者	経費の収支状 況 A 管理に係る 経費縮減が図	集	計	⑤指定管理者制度に対する施設管理者の意見	担当部長総合評価	指定管理者選定委員会
	施設名		の平等利用が	・サービスの 向上が図られ たか。(開館 時間など、)	流事業は行わ れたか	に行わたか ・事故・緊急 時の対応は適 切に行われた か(確保され	・特に多質 ・特に多質 ・特にの質 ・対の所に ・対のの前 ・対のの前 ・モ実施 ・・・の実で ・・でで ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	人数について ・各貸し出率 ・減免や不許 可となった申 請の状況	実態の相違に ついて ・債務負担行	とめたか・当初計画どおりの維持管理が行われたか	良好	概ね良好	・制度を導入して良かった点、悪かった点 ・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所 見) ・特に実施した指定管理者への指導	意見·指摘事項	意見·指摘事項
1	自転車駐車場 (安心安全課)	大 大 大 エ エ エ エ で ス 式 会 社	良好	良好	概ね良好	概ね良好	概ね良好	良好	概ね良好	良好	4	4	・指定管理者制度の導入することで受付作業の簡素化が図られ、利用者の利便性の向上が図られ、現地での苦情等の判断が可能となった。 ・運河駅第1、第2自転車駐車場の代替となる自転車駐車場が完成し、7月1日からの利用開始となるが、運河駅からは若干遠くなる。苦情・その他について、細かいことでも必ず報告をするよう指導した。	自転車駐車場の管理運営について、利用者の利便性を第一に考えている。収支面については、駐輪場の草刈や清掃を社内独自で管理者として評価をも思っと考える。しかし、指定管理理者として研集をもあり、様々な要望があるなどの課題もあり、その改善に向けて一定の努力はしたものと考えられる。しかしながら、利用者からの満足度調査は1回のみの実施となってしまったが、結果としては概ね良好との回答を得たところである。	
2	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	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	良好	良好	7	1	施設の維持管理業務は概ね計画通りに実施されているが、自主事業が実施されていないことから積極的に取り組むよう指導した。また、施設が全体的に老朽化していることから整備計画に位置付けて改修していきたい。	無料の入浴施設を週4回(火・水・金・日曜日) 開設しており好評を得ているが、光熱水費が嵩む ため経費削減が課題である。 今年度は東日本大震災の避難者受け入れを行った が、その対応等良好な管理運営ができた。	
3	西深井福祉会館 (社会福祉課)	社団法人流 山市シル バー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	7	1	利用者のニーズ把握に務めており、満足度調査においてもそれなりの評価を得ている。今後の課題として、新たな利用者拡大を図り利用率の向上を目指すよう指導した。	自主事業として俳句教室や実務書道教室を開催している。また、桜開花時期には地域住民との交流も図られ、良好であった。 良好 予算の範囲内で管理運営が行われ、利用者も若干ではあるが伸びており良好であった。	
4	南福祉会館 (社会福祉課)	社団法人流 山市シル バー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	7	1	自主事業の実施等により、利用者数も順調に伸びており良好である。施設に対する意見としてトイレの悪臭が出ているが、現在原因を究明中であり、原因が特定でき次第、指定管理者と協議のうえ改修したい。	当施設は耐震診断において倒壊する可能性を指摘されており、今回の東日本大震災を踏まえ早い時期の耐震改修工事が必要と考える。また、運営業務においては、自主事業の実施等により利用者数が伸びており、経費も削減できてことから良好である。	
5	名都借福祉会館 (社会福祉課)	社団法人流 山市シル バー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	概ね良好	5	3	施設満足度調査において、清掃が行き届き、庭に草花が植えられており、利用者が気持ちよく利用することができたとの声が寄せられた。 陶芸設備を備えていることから、光熱水費が嵩むため 経費削減を指導していきたい。	陶芸設備(陶芸用電気窯)の使用や小規模な修繕 費が嵩みマイナス決算となったており、更なる経 費削減が望まれる。 運営業務においては、職員の接遇など評価を得て いるが、施設管理において廊下の所々できしみが 見られるため、平成23年度で廊下の補修を行う 予定である。	
6	南流山福祉会館 (社会福祉課)	社団法人流 山市シル バー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	6	2	今年度新たに福祉会館まつりを実施し、地域住民や施設利用者の交流が図れた。 体育施設を備えており利用率が非常に高く、光熱水費も嵩むことから更なる経費削減を指導した。	施設利用率が高く、光熱水費の経費削減は難しい 状況であるが、更なる努力を指導する。 3月11日の東日本大震災により、会館廻りに亀 概ね良好 製や陥没が生じたため、平成23年度で外溝補修 (災害復旧)を実施する。	
7	平和台福祉会館 (社会福祉課)	社団法人流 山市シル バー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	近隣住民から騒音の苦情が寄せられていたが、防音対策により効果が得られたと考える。施設の清掃を始め、会館の美化に努め、施設利用者の評価を得ている。 駐車場が少ないとの意見があるが、用地もないため乗り合いによる利用を促した。	施設の美化や管理人の対応など、満足度調査においても高い評価を得ている。また、計画も予算の範囲内で運営され、利用者も増加しており良好である。	
8	下花輪福祉会館 (社会福祉課)	社団法人流 山市シル パー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	多目的広場があることから、自主事業としてアンダー ゴルフ教室やグランドゴルフ大会を実施しており、地 域住民との交流が図れている。 入浴施設の利用料収入が安定しており、利用者に対す るサービスとして冷水機設置などを行うことができ た。	3月11日の東日本大震災による施設閉鎖期間があったが、良好な収支状況である。 入浴施設利用者数が安定しているが、利用者が不良好特定であることから徹底した水質管理を指導していきたい。	

				1	管理業務の実施	状況		②公の施設の 利用状況	③利用料金の 収入実績	④管理に係る 経費の収支状					
			A 公共性、公 益性を保ち、効 率的に管理運営 されたか	を最大限に発揮	積極的に取り	D 安全性への 配慮が行われた か	E 市民(利用者) から寄せられた 意見への対応状 況	A 利用率の向	A 指定管理者	経費縮減が図	集	i ll	⑤指定管理者制度に対する施設管理者の意見	担当部長総合評価	指定管理者選定委員会
	施設名		の平等利用が	・サービスの 向上が図られ たか。(開館 時間など、)	流事業は行わ れたか	の対応は適切 に行わたか ・事故・緊急 時の対応は適 切に行われた か(確保され	対応(具体的事 例の顛末を記入	人数について ・場所のは ・減なない ・調となれた申 ・調の状況	・トだ実つ・ ・トだ実つ・ ・特収態い債額あ ・原本のでは、 ・原本のでは、 ・原本のでは、 ・原本のでは、 ・	経費縮減につ とめい ・当の維持管 理が行われた か	良好	概ね良好	・制度を導入して良かった点、悪かった点 ・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所 見) ・特に実施した指定管理者への指導	意見·指摘事項	意見·指摘事項
9	十太夫福祉会館 (社会福祉課)	おおたかの 森PFI株式 会社	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	7	1	市の満足度調査や指定管理者独自のアンケートを実施し、利用者のニーズを把握しながら運営を行っている。十太夫福祉会館まつりも2回目で、指定管理者が地域住民や利用者と連絡を密にとり盛大に実施できた。今後の課題は光熱水費が市負担のため、指定管理者の更なる経費削減意識を高めたい。	おおたかの森PFI株式会社として指定管理2年 目であるが、特に大きなトラブルもなく施設も適 切に管理されていて、利用者数も順調に増加して 良好 おり良好である。今後更なる自主事業の展開を希 望する。	
10	流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課		良好	概ね良好	概ね良好	良好	良好	良好	良好	良好	6	2	・各種福祉活動及びボランティア等の養成の場として、また、、福祉関係の人材育成のための研修室の貸出を行い身体障害者デイサービスセンター・介護保険関係事業の実施拠点として活用し、市民の保健福祉サービスの充実・向上に努めました。・自主事業についても、積極的に実施するよう指導していきたいと考えています。・満足度調査を定期的に行い利用者の声を運営に反映できるよう指導していきたいと考えています。	自主事業として実施した、介護支援ボランティア 講座は、参加者が興味を持って受講できる内容と なっています。 施設の管理に関しては、防災に対する意識が高い ことが感じられます。また、施設の簡易な補修 良好 や、修理は職員が行うなど、経費削減への努力が 伺えます。	
	流山市地域福祉センター (身体障害者デイサービス センター) (障害者支援課)		良好	概ね良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	概ね良好	良好	4	4	・指定管理者制度の導入により職員の配置が固定的にならず、臨時職員の適切な配置により、経費の削減がなされた。 ・創作的活動に新たに2事業を取り入れ、事業のマンネリ化を防いでいることは評価できる。 ・利用者が固定されずにより多くの対象者が利用できるように介護保険の対象者は極力別のサービスを利用するよう指導した。	利用者の広報紙「フレンズ」を発行し、利用者間の交流を図っている。 目安箱を設置しての運営改善等、常に利用者のニーズをとらえたサービスの向上改善に努めてい概ね良好	
11	心身障害者福祉作業所「さ つき園」(障害者支援課)		良好	概ね良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	6	2	・利用者に対する接し方で苦情はなかった。指導員が利用者の日常生活のマナーやルールを指導する場合も本人の障害特性を見極め、適切な指導をしている。今まで以上に指導員の資質向上のため、積極的に研修会に参加するよう指導した。	施設利用における満足度調査では事業内容、職員 の対応について満足度が高くっており、各項目と 良好 も不満に思う人は少なかった。	
12	十太夫児童センター (子ども家庭課)	おおたかの森門は株式会社	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	良好	6	2	・乳幼児、学童の遊び、学びの場と同時に親子のコミュニケーションの場となり、児童の健全育成の拠点として、また児童とその保護者などの子育て支援、新住民の交流の場になった。 ・複合施設であるため、防犯、防災に対するセキュリティー面が優れている半面、新しい住民が初回利用時に場所がわかりにくい点もあり、利用対象者への事業活動内容、施設場所などのPR、周知活動を積極的に行うよう指導した。 ・運営体制の安定化を図るよう指定管理者へ改善指導を行った。	児童の遊び場、親子のコミュニケーションの場として、直営の児童センターや地域と連携を図り、 児童健全育成事業の実施などサービスの向上に努めており、満足度調査では大方が満足している結果が出ているが、さらに独自事業の実施や利用者へのPRなどの充実、周知を図ることが必要である。	
13	コミュニティブラザ (商工課)	帝国ビル管理協同組合	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	・市の満足度調査や指定管理者独自のアンケート調査により、常に利用者ニーズを的確に捉えながら施設管理や業務運営を行っている。備品購入や修繕など速やかな対応が図られ、利用者からも高評価を得られている。・東日本大震災後の節電対策については、公共施設全体として積極的に取組んでいく課題であるが、利用者サービスを低下させない範囲で実施していくことが大事になってくる。・ブール開始時においては、人命が第一であり、例年の行事として監視スタッフへ訓示を行い徹底的な指導を行った。	帝国ビル管理協同組合は、第1期の最終年度に当たる平成22年度の取組みは、利用者視点に立ち二一ズの把握に努めたところは、高く評価するものである。第2期の事業者選定に際しても、利益追求よりも秀でたプレゼンテーションであった。満足度調査においては、施設のPRや事業・イベント内容についての満足度が他の項目よりも下回っていた。また、リピーターはもとより、新たな利用者を開拓できるような施設PRなど検討していきたい。	

				1	管理業務の実施	状況		②公の施設の 利用状況 3利用料金の 収入実績		④管理に係る 経費の収支状						指定管理者選定委員会
				を最大限に発揮		D 安全性への 配慮が行われた か	E 市民(利用者) から寄せられた 意見への対応状 況		A 指定管理者	経費縮減が図	集	計	⑤指定管理者制度に対する施設管理者の意見	担当部長総合評価		
	施設名	指定管理者	・しの確か・足接週がしたと者が 高るたの 大田 相を高出株置が のめ来書は 田本高出株置が 仕配置が したされた されたされた かんたい はんしょう かんしょう かんしょう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう かんしゅう はんしゅう かんしゅう はんしゅう はんしゅん はんしん はんし	・サービスの 向上が図られ たか。 (開館 時間など、)	実施実績→今 後の予定 ・地域との交 流事業は行わ れたか	に行わたか・事故・緊急 時の対応は適 切に行われた か(確保され	対応(具体的事 例の顛末を記入	人数について ・各質の ・移所の ・減免や ・減なな ・ で と が 形の が れ の が れ の が れ の が れ い の お い の お い う た り た り た り た り た り た り た り た り た り た	・トだ実つ・ ・トだ実つ・ ・特収態い でであるが、 ・自動が、 ・一のののののののののののののののののののののののののののののののののののの	経費縮減につ とめたか ・当初計画ど おりの維持管 理が行われた か	良好	概ね良好	・制度を導入して良かった点、悪かった点 ・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所 見) ・特に実施した指定管理者への指導		意見·指摘事項	意見·指摘事項
14	生涯学習センター(生涯学習課)	アクティオ株式会社	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	6	2	・平成18年度の施設オープン当初から、指定管理者制度を導入した施設である。初年度の稼働率及び利用者数は15.5%、166,218人であり、当初目標だった稼働率50%と大幅に下回の地域特性を積少点、年々諸課題を改善し、施民運営して、市民満足度の高いサる。と大幅に下の地域特性を積少高いサる。・光熱水費にして、市民満足度の持ての場が、2巡目に向けて再考し指定管理料を見直した。・・苦情の多い多目的ホールの空調不具合は、H23年度事業として更は、H24年度事業として芝生広場を緑豊富な駐本場上で整備する。・・シーではなります。シーではなります。シーではないが高いではないが高いた。はいかやのではないがではないがである。はいかがある受動的な市民はかりを増やすのではなら、自治よう指導した。	良好	18年度当初、目標をもいた稼働率50%には至らたなない。自標をもいたない。自然の情の情では、一点では、一点では、一点では、一点では、一点では、一点では、一点では、一点	
15	流山市体育施設 (生涯学習課)	特定非営利 活動流山市 体育協会	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	7	1	・指定管理者制度について ①施設管理運営の専従者がいることにより、常時管理 運営に気を配ることができた。 ②施設の老朽化による改修整備に積極的に取組むなど 常に良好な状態に保つことができた。 ・課題とその解決策 施設の老朽化により修繕箇所が増加してることから、指定管理者と協議しながら改修を進めていく。 ・指定管理者への指導 利用者に過ちがあった場合でも、理解を得られる説明をするよう指導した。	良好	金銭的な経営面では、経営努力(節水、節電、民間契約等)が見られ、黒字経営を続けている。施設管理面では、施設の修繕等に約5,439千円を支出しており、積極的に施設の改修整備に取組んでいる。また、自主事業についても、テニスコートの年末年始開放の他、女性のためのテニス教室の開催やメディア関連を誘致し、本市の地名度アップに貢献している。	
16	初石公民館 (公民館)	特定非営利市 活動けかト ネット	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	・前例にとらわれない事業計画や企画立案をもとに、公民館まつりやアートコーナー(ギャラリー)など利用者の活動実績の発表機会を増やすことが出来た。・管理運営上支障となっていることは、公共施設予約システムによる登録カードの複数登録により、利用者間に不平等が生じている。・地域との交流推進とともに子育て等、現在、公民館が抱える課題への事業展開を要請した。また、公民・が抱える課題への事業展開を要素「キッシよのば」や図書館があり来場者も多数いることから様々な意見が寄せられるため、適切で慎重な対応に心がけるよう指導している。	良好	年間利用者が前年と比べ5千人以上増加した。自主事業においても花壇整備や森のコンサートなら特色のある事業を実施していて、施設利用者からの満足度でも好評価を得ているとこの書館、軽食さらに利用者の理解を深めて、図書館、軽食の選抜よつば及び地域との連携を強め、街づくりの拠点となることが期待される。引き続き、利用しやすい公民館づくりに取り組んでもらえるよう指導をしていく。	
17	南流山センター(公民館)	特定非営利 活動けさ 民助・ウト ネット	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	・市民目線でのサービス向上が図られた;明るくなった。レスポンスがよくなった。小学校や幼稚園と共同の催しなど。 ・利用サークルが増えたが、名前や内容が似たグループが常時使用するなど「公平性を高める」対策が必要である。 ・地域との交流促進及び公民館事業の積極的な展開を要請している。また、公民館施設の利用者だけでなく、市民課出張所や図書館への来場者や隣接する福祉会館利用者もいることから、様々な意見が寄せられるため、適切な対応に心がけるよう指導している。	良好	年間利用者が前年と比べ600人以上増加した。自主事業ではギャラリーの開設、開放を進めたほか、緑のカーテンコンテストでは金賞を受賞した。施設利用者からの満足度でも好評価を得ているところであるが、今後さらに利用者の理解を選めて、図書館、南流山福祉となることが期待される。引き続き、利用しやすい公民館づくりに取り組んでもらえるよう指導していく。	

		指定管理者		1	管理業務の実施	状況		②公の施設の 利用状況 ③利用料金の 収入実績		④管理に係る 経費の収支状						
			A 公共性、公 益性を保ち、効 率的に管理運営 されたか	を最大限に発揮	C 自主事業に 積極的に取り 組みされたか	D 安全性への 配慮が行われた か	E 市民(利用者) から寄せられた 意見への対応状 況	A 利用率の向		経費縮減が図	集	dž	⑤指定管理者制度に対する施設管理者の意見		担当部長総合評価	指定管理者選定委員会
	施設名		・公の施設と して、利用者 の平等利用が	・サービスの 向上が図られ たか。 (開館 時間など、)	後の予定・地域との交 流事業は行われたか	の対応は適切 に行わたか ・事め対応はいい ・事の対行われたが が(確保され	・特に多く含 ・特に多く含 ・特に多く含 ・特に多く含 ・特に多く含 ・特に対する ・特に対すの ・特に対する ・対応の ・東を記する ・モーング ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	人数について ・各質の ・移動の ・減免や不 ・ ・ を ・ が と が の 状 の の を の の れ の の れ り の れ り た り た り た り た り た り た り た り た り た り	だ収支計画と 実態の相違に ついて ・債務負担行	か	良好	· 見	・制度を導入して良かった点、悪かった点 ・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所 見) ・特に実施した指定管理者への指導		意見·指摘事項	意見·指摘事項
18	東部公民館 (公民館)	社団法人流 山市シル バー人材セ ンター	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	・高齢者の経験や能力の活用により、地域の実態に応じた、活力ある地域づくりに寄与・貢献した。・地域との交流や自主事業を展開し、魅力ある公民館づくりに努めている。・施設の安全点検や環境衛生の確保などとともに、モニタリングによる施設利用者のニーズの把握に努めているが、図書分館や隣接の市民プール利用者にも配慮した適切な対応に心がけ、より安心安全な施設運用が必要である。	良好	利用者からは職員等の対応が丁寧であるとの評価を得ている。自主事業では子どもの陶芸教室、手打ちうどん教室など特色のある事業を実施したほか、公民館サークル発表会では地域交流を推進した。施設の修繕についても積極的に対応してもらった。引き続き、利用しやすい公民館づくりに取り組んでもらうよう指導していく。	
19	北部公民館 (公民館)	特定非営利活動ネット流山	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	・新しい発想による自主企画事業を活発に行えた。 ・安心・安全な公民館づくりのため建物の老朽化を耐 震補強にあわせ改修が必要である。居心地のよい公民 館づくりのため、職員に対する一層の指導に努めてい る。 ・公民館が抱える課題に応じた事業の展開を要請す る。また、公民館施設の利用者だけでなく、図書館へ の来場者や敷地内にある千葉県生涯大学校の受講生も いることから様々な意見が寄せられるため、適切な対 応に心がけるよう指導している。	良好	年間利用者が前年と比べ7,500人増加した。ハートフルコンサート、ホタルの学校、水曜夕暮れサロンなど特色のある事業を実施している。今後さらに利便性の向上に努めるほか、利用者の理解を深め図書館、千葉県生涯大学校及び地域との連携を強めて街づくりの拠点となることが期待される。引き続き利用しやすい公民館づくりに取り組んでもらえるよう指導していく。	
	一茶双樹記念館 (図書・博物館)	株式会社グ リーンダイ ナミクス	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	・流山市指定記念物(史跡)である江戸時代の建物や同枯山水の庭園を活かした、施設に相応しい事業など各種サービスを提供している。具体的には、同所組入を訪れる市民の多くは、庭園を散策し、建物を肌で触れることにより、いにしえの世界に思いら施設環境にとは、16年では、10年では、1	良好	施設利用件数は昨年に比べて上昇しているが、入館者数は東日本大震災等の影響により減少している。稼働率は横ばいである。また、利用アンケートでも好評を得ている。自主事業も「観月の会」や「聞香」など、古建築と枯山水庭園の施設を活用して効果をあげている。さらに、隣接地に大型商業施設が開業したことにより、は一種が高くは、一部ではいて、とり、はの人は一部において、から、はの人は、の人は、の人は、の人は、の人は、の人は、の人は、の人は、の人は、の人	
20	杜のアトリエ黎明 (図書・博物館)	株式会社グ リーンダイ ナミクス	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	・指定管理者は、植栽が専門であり庭園の改善はもちろんのこと、季節感にあふれる風景を来館者に提供し好評を得ている。また、この風景を見ながらの適切応がなされている。 ・指定管理者における責任医分を明確にしてで、 施設管理と保全における責任医分を明確にしてで、 施設管理と保全における責任医分を明確にしてのが、一茶双樹記念館及び杜のアエ教明でを締結しているが、一茶双樹記念館及び杜のアエ黎明而施設の経年鈍化が進行して管理者により指定を締結しているととから必ずにより指定といるがある。このしているところである。このこのは、実がはなければならない修繕箇所が指定管理者により指度より年次開展等の実施にあたっていくマンネリ化せずで理をで、またで、またで、またで、またで、またで、またで、またで、またで、またで、また	良好	施設利用件数と稼働率は昨年に比べて上昇しているが、利用者数は東日本大震災等の影響により場合でいる。特別でいる。事業も「外でを受けている。自主事業も「外でを変ける。自主のでは、大型を活用したでは、大型をが、大型をでは、大型をが、大型をが、大型をが、大型をが、大型をが、大型をが、大型をが、大型をが	
21	北部地域図書館 (図書・博物館)	特定非営利活動法人な葉がれやま葉	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	7	1	・良かった点は、導入前に比して職員体制等が充実し、音楽配信サービスや視覚障害者への音読サービスなど、中央図書館では施設状況等のために実施できない事業を森の図書館が実施することにより、実施事業の棲み分けができた。 ・視覚障害者への音読サービスについては、視覚障害者の読書環境改善と社会参加の促進を推進することができたが、すべての人に読書の機会を与えられるよう、今後も継続して実施したい。 ・お客様への接遇指導の他、日常的には、レファレンスサービス及び図書館電算システムに関する指導、支援等を実施した。	良好	図書館利用者数、貸出冊数、施設利用件数とも、3月の震災のための休館を考慮すると昨年同様の実績であったと推測されるとともに、音楽配信サービスを開始するなど、積極的な市民サービスの取り組みが伺える。一方で、カウンターでの接遇について一部の利用者から苦情等が寄せられていることから、接遇について指導徹底を図りたい。	