

平成22年度指定管理者制度実績報告書

施設名	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 況	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	
		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（開館時間など、）	C 自主事業に積極的に取り組まれたか	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 利用率の向上が図られたか	A 指定管理者の収支計画と実績の違いについて	A 管理に係る経費削減に図られたか					
		・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（仕様書の人員配置は満たされたか）	・サービスの向上が図られたか。（開館時間など、）	・当初計画→実施実績→今後の予定 ・地域との交流事業は行われたか ・実施した自主事業の内容	・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）	・特に多く寄せられた賞賛意見は何か ・苦情に対する対応（具体的事例の顛末を記入する） ・モニタリングの実施状況について	・施設の利用率について ・各貸し出し場所の稼働率・減免や不許可となった申請の状況	・当初スタート時に見込んだ収支計画と実績の相違について ・債務負担行為額への影響があるかどうか ・21年度契約への変更点	・管理に係る経費削減に図られたか ・当初計画どおりの維持管理が行われたか ・21年度契約への変更点	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)	大新東 ヒューマン サービス株 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	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。	概ね良好	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行うなど経営努力により黒字となったことは指定管理者として評価するものとする。しかし、指定管理者の初年度でもあり、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	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。	良好	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、光熱水費が高い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	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。	良好	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。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	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。	良好	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	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、光熱水費が高いため経費削減を指導していきたい。	概ね良好	陶芸設備（陶芸用電気窯）の使用や小規模な修繕費が高みマイナス決算となったっており、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	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。	概ね良好	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、会館廻りに亀裂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	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。	良好	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 バー人材セ ンター	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。	良好	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。

施設名	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 況	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			
		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。(開館 時間など、)	C 自主事業に 積極的に取り 組みられたか	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 上が図られたか	A 指定管理者 の収支計画と実 態の違いについ て	A 管理に係る 経費削減が図 られたか							
		・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(仕様書の 人員配置は満 たされたか)	・サービスの 向上が図られ たか。(開館 時間など、)	・当初計画→ 実施実績→今 後の予定 ・地域との交 流事業は行わ れたか ・実施した自 主事業の内容	・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)	・特に多く寄せ られた賞賛意 見は何か ・苦情に対する 対応(具体的事 例の順未を記入 する) ・モニタリング の実施状況につ いて	・施設の利用 人数について ・各貸し出し 場所の稼働率 ・減免や不許 可となった申 請の状況	・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 ・債務負担行 為額への影響 があるかどう か ・21年度契 約への変更点	・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 ・21年度契 約への変更点							
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	概ね良好	良好	7	1	・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		
10	流山市地域福祉センター (高齢者生きがい推進課)	社会福祉法 人流山市社 会福祉協議 会	良好	概ね良好	概ね良好	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くと考えています。 ・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くと考えています。	良好	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)	社会福祉法 人流山市社 会福祉協議 会	良好	概ね良好	良好	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。	概ね良好	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る。		
11	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	良好	概ね良好	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。	良好	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PFI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。	良好	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	コミュニティプラザ (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	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。 ・プ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。	良好	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、利用者視点に立ちニー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、利益追求よりもサービス向上を目指す姿勢は、他の事業者よりも秀でたプレゼンテーションであった。反面、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く。		

施設名	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 況	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	
		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。(開館 時間など、)	C 自主事業に 積極的に取り組 みられたか	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 上が図られたか	A 指定管理者 の収支計画と実 態の違いについ て	A 管理に係る 経費削減が図 られたか						
		・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(仕様書の 人員配置は満 たされたか)	・サービスの 向上が図られ たか。(開館 時間など、)	・当初計画→ 実施実績→今 後の予定 ・地域との交 流事業は行わ れたか ・実施した自 主事業の内容	・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)	・特に多く寄せ られた賛賞意 見は何か ・苦情に対する 対応(具体的事 例の顛末を記入 する) ・モニタリング の実施状況につ いて	・施設の利用 人数について 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	・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 ・債務負担行 為額への影響 があるかどうか ・21年度契 約への変更点	・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 ・21年度契 約への変更点						
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	概ね良好	概ね良好	6	2	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
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	7	1	良好	・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り組むなど 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いることか 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 利用者により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。	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り組ん 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 活動法人市 民助け合い ネット	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	良好	・前例にとら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、公民館 施設の利用者だけでなく、館内に軽食喫茶「キッチン よつば」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。	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ど 特色のある事業を実施して、施設利用者から の満足度でも好評を得ているところである。今 後さらに利用者の理解を深めて、図書館、軽食喫 茶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 活動法人市 民助け合い ネット	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	良好	・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。	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を得てい るところであるが、今後さらに利用者の理解を深 めて、図書館、南流山福祉会館及び地域との連携 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していく。	

施設名	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 況	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
		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 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 上が図られたか	A 指定管理者 の収支計画と実 態の違いにつ いて	A 管理に係る 経費削減が図 られたか					
		・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(仕様書の 人員配置は満 たされたか)	・サービスの 向上が図られ たか。(開館 時間など、)	・当初計画→ 実施実績→今 後の予定 ・地域との交 流事業は行わ れたか ・実施した自 主事業の内容	・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)	・特に多く寄せ られた賞賛意 見は何か ・苦情に対する 対応(具体的事 例の順未を記入 する) ・モニタリング の実施状況につ いて	・施設の利用 人数について 各貸し出し 場所の稼働率 ・減免や不許 可となった申 請の状況	・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 ・債務負担行 為額への影響 があるかどう か ・21年度契 約への変更点	・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 ・21年度契 約への変更点					
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	8	0	良好	意見・指摘事項	意見・指摘事項
19	北部公民館 (公民館)	特定非営利 活動法人コ ミュネット 流山	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	良好	意見・指摘事項	意見・指摘事項
20	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	8	0	良好	意見・指摘事項	意見・指摘事項
	社のアトリエ黎明 (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	8	0	良好	意見・指摘事項	意見・指摘事項
21	北部地域図書館 (図書・博物館)	特定非営利 活動法人な がれやま葉	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	7	1	良好	意見・指摘事項	意見・指摘事項