

## 平成24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 経費の取 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	
		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績の違いについて	A 管理に係る経費削減が図られたか	良好	概ね良好	指導必要	意見・指摘事項				
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	良好	良好	概ね良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	6	2			0	大広間空調機が老朽化により故障して暫定対策として小型エアコンを設置したが、平成25年度で大広間空調機をガスヒートポンプエアコンに改修する際に併せて小型エアコンの移設を行い、施設全体として空調設備の環境を整えたい。	概ね良好
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	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	7	1	0	会館敷地内に桜の高木が複数本あるが、枝の剪定等を実施する必要がある。	概ね良好	予算の範囲内で管理運営されているが、利用者数が前年度実績比較で10%以上減となっているため、自主事業を充実させるなど施設の利用促進を図ること。	
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	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	良好	良好	良好	6	2	0	ボランティアによる放射性物質除染業務が行われた。当施設は耐震診断により倒壊する可能性を指摘されているが、平成25年度で耐震補強工事を実施する。	概ね良好	新たな自主事業の実施などにより、利用者数が順調に伸びており良好である。	
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	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	良好	良好	6	2	0	放射線量が高い場所(雨水枡)の放射性物質除染業務を実施した。平成25年度において大広間のフローリングを含むバリアフリー改修を予定している。	概ね良好	経費削減により予算内での管理運営ができていたが、利用者数が前年度実績に対して減となっているため、自主事業を充実させるなど施設の利用促進を図ること。	
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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	第3回目の福祉会館まつりを実施し、地域住民や施設利用者との交流が図れた。	良好	昨年からの要望であった卓球台の更新について、2台更新して利用者の利便性に努めている。当施設は利用率が高く、利用者数も伸びており良好である。	
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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	車イスでの利用を可能にするため、玄関上がりの取り外し可能なスロープを設置した。	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評価を得ている。又、計画の予算の範囲内で運営され、利用者数も増加しており良好である。	
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	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	7	1	0	放射線量が高い駐車場集水枡の放射性物質除染業務を実施した。施設が開館して7年を経過したため、機器の整備等が必要となるため、再確認を指示した。	良好	入浴施設脱衣所において盗難事件があった際、市と協議して適切に対応している。自主事業等の実施により利用者数も順調に伸びており良好である。	
8	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	概ね良好	良好	良好	良好	良好	良好	7	1	0	事業契約書により光熱水費が市負担のため、節電等更なる経費削減意識を高めたい。	良好	指定管理者として4年目であるが、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おり良好である。自主事業の充実を指導していきたい。	
9	十太夫児童センター (子ども家庭課)		良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・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。 ・小学校の複合施設で防犯に対するセキュリティ面が優れている半面、新しい住民が初めて利用する際に、複合施設のため場所がわかりにくい面もあり、利用対象者への事業内容、施設場所などのPR、周知活動をさらに積極的に行うよう指導した。	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の利用者が満足している結果が出ているが、さらに自主事業の拡充や利用案内の強化を図ることが必要である。
10	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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	7	1	0	雨漏りによる屋上防水の部分補修を行った。放射性物質除染業務を実施した。	良好	自主事業等積極的な事業展開が行われ、利用者数も伸びており良好である。館内がきれいに整理整頓されており、職員の接遇もよい。	
11	身体障害者福祉センター (障害者支援課)		良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	良好	7	1	0	各種講座を増やすなど取り組んだ。利用者から意見・希望を聞き改善に努めた。決算で余剰金があったことから、市が行っていた知的障害者ガイドヘルパー養成研修と精神障害者ヘルパー養成研修についても自主事業として平成25年度から実施することとした。	良好	指定管理2年目で、自主事業の種類を増やしたり、市が実施していた知的障害者ガイドヘルパー養成研修と精神障害者ヘルパー養成研修について自主事業(平成25年度事業)として取り組むなど利用者に対するサービス向上に努めている。
12	野々下福祉会館 (社会福祉課)	株式会社東京ドーム ファンシィーズ	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	放射性物質除染業務が行われた。平成25年3月の強風により外灯が倒壊し撤去済みである。平成25年度で新たに外灯を設置する。	良好	福祉会館まつりにおいて、地域諸団体と合同開催するなど新たな取り組みがみられた。修繕等を自社で行い経費の削減に努めており良好である。	
13	野々下児童センター (子ども家庭課)		良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・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。 ・利用対象者への事業内容、施設場所などのPR、周知活動をさらに積極的に行うよう指導した。	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、さらに自主事業の拡充や利用案内の強化を図ることが必要である。

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	
		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績の違いについて	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、)	・当初計画一実施実績一今後の予定 ・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意見は何か ・苦情に対する対応(具体的事例の顧客を記入する) ・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 ・債務負担行為の影響があるかどうか ・24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 ・24年度契約への変更点						
良好			概ね良好			良好			良好			意見・指摘事項			
14	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	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	概ね良好	6	2	0	・本施設は、平成8年度に開設し、施設設備の耐用年数を超えたボイラー・空調設備等の劣化が進行する改修工事の必要な部分を後期基本計画の中期実施計画に位置づけたESCO事業により改修工事を平成26年度に実施する。	・常に利用者の目線で、必要な障害者サービスを提供するために、新たなプログラムを取り入れ、効果的なデイサービス事業の運営に努めている。満足度調査では大方の利用者が満足している結果が出ているが、更なる事業内容の充実を求めたい。
15	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	概ね良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	良好	良好	良好	5	3	0	・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。 ・本施設は平成8年度に開設し、施設設備の耐用年数を超えたボイラー・空調設備等の劣化が進行する改修工事の必要な部分を後期基本計画の中期実施計画に位置づけたESCO事業により改修工事を実施します。	自主事業の中心である介護支援ボランティア講座は、参加者が倍増となりました。また、地域児童・生徒の施設見学や高齢者及び障害者とデイサービスセンター利用者との交流を通じて職場体験学習や福祉教育の推進に努めていることが見受けられます。 開設より17年が経過し、施設内各所に修繕工事が必要であることから、平成26年度実施のESCO事業により改修工事を予定していることから、最小限の修繕工事に努めるよう依頼しました。 なお、高齢者及び障害を持った方の利用施設であり、火災、天災時に備え避難訓練等の実施の指導が必要である。
16	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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	運営費については、介護給付費内での運営に努めることができた。収入が大きく伸びたことで、それに伴い臨時職員を1名増員したのと、正規職員を1名昇格させ、利用者に対するサービスの向上と職員の意欲を高めている。 受注作業、パン・焼き菓子作業、販売作業をとおして利用者の労働意欲と社会参加の意識を広げることができた。また、利用者への工賃支給(月平均18,295円)を支給することができた。 利用者に対する工賃の向上に努めている。	・就労継続支援B型施設となって収入が増加したことで運営が安定した。それに伴い職員を増員し利用者のサービス向上に努めている。また、受注作業とパン・焼き菓子の販売をとおして利用者の工賃向上に努めている。なお、修繕費(670,834円)については高額ではあるが、運営状況から事業者負担とした。
17	学童クラブ【第1グループ】 (江戸川台学童クラブ、もりのいえ学童クラブ) (保育課)	特定非営利活動法人 green	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・保育をしている児童数の多いことから、施設の狭さに対する不満が多かったが、「もりのいえ学童クラブ」について、平成24年度に施設整備を行い定員数を増やした。また、「江戸川台学童クラブ」についても、平成25年度に施設整備を行い定員を増やすことから、施設に対する不満は解消するものと考えている。	・指定管理者事業の初年度としては、満足度調査の結果からも良好な運営が行われている。 ・今後も、指導員の研鑽により、より安全な運営を図るよう努めていきたい。
18	学童クラブ【第2グループ】 (西初石子どもルーム、つくしんぼ学童クラブ、たんぼ学童クラブ) (保育課)	特定非営利活動法人 green	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	7	1	0	・満足度アンケート等により、保護者に誤解を与えるような言動があるとの指摘があったことから、保護者対応には気をつけるよう注意を行った。	・指定管理者事業の初年度としては、満足度調査の結果からも概ね良好な運営が行われている。 ・今後も、保護者への対応には十分注意するようになりたい。
19	学童クラブ【第3グループ】 (八木北小学校区学童クラブ、おおたかの森ルーム、ひよどり学童クラブ) (保育課)	NPO法人でんでんむし	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・おおたかの森ルームの児童数の増加が大きな問題となっている。 ・定員70名に対して児童数101名(4月)となっていることから、児童センターの利用を行っており、学校図書室の利用についても協議を行っている。 ・増加した指導員に対応するために指導員を雇用しているが、この経費が当初の想定を超え、指定管理者の経理を圧迫すると推測される。 ・利用者に対しては、適切な対応に心がけた。	・指定管理者事業の初年度としては、満足度調査の結果からも良好な運営が行われている。 ・今後も、指導員の研鑽により、より安全な運営を図るよう努めていきたい。
20	学童クラブ【第4グループ】 (ちびっこななよしクラブ、ちびっここのびのびクラブ、おそろ学童) (保育課)	社会福祉法人生活クラブ	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	7	1	0	・おそろ学童の児童数の増加がな問題となっている。 ・定員50名に対して児童数60名(4月)となっていることから、今年度拡張工事を行い、定員を69名とする。 ・西平井地区の開発状況によっては、満杯になる可能性がある。 ・利用者に対しては、適切な対応に心がけた。	・指定管理者事業の初年度としては、満足度調査の結果からも概ね良好な運営が行われているが、引き続き経営努力に努め収支の改善を図るよう注意していきたい。 ・また、指導員の研鑽により、より安全な運営を図るよう努めていきたい。
21	学童クラブ【第5グループ】 (ひまわり学童クラブ、あすなる学童クラブ) (保育課)	社会福祉法人 流山市社会福祉協議会	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・今年度から、あすなる学童クラブに入所している特別支援学級の児童の障害の程度が重く、一対一での対応が必要となっている。 ・障害児童受入れに伴う業務委託料での対応が難しいと報告がある。 ・利用者に対しては、適切な対応に心がけた。	・指定管理者事業の初年度としては、満足度調査の結果からも良好な運営が行われている。 ・今後も、指導員の研鑽により、より安全な運営を図るよう努めていきたい。
22	学童クラブ【第6グループ】 (そよかぜ学童クラブ、たけの子ルーム、あずま学童クラブ) (保育課)	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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・利用者に対しては、適切な対応に心がけた。 ・利用者が定員を下回っている状況で、良好な運営を図った。	・指定管理者事業の初年度としては、満足度調査の結果からも良好な運営が行われている。 ・今後も、指導員の研鑽により、より安全な運営を図るよう努めていきたい。

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	
		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 実績の違い について				A 管理に係 る経費削減 が図られたか	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(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意見は何か ・苦情に対する対応(具体的事例の顧客を記入する) ・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績の相違について ・債務負担行為への影響があるかどうか ・24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 ・24年度契約への変更点					
23	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	良好	8	0	0	・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		
24	自転車駐車場(道路管理課)	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社	良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	概ね良好	良好	6	2	0	・市で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、利用者の視点に立ち、利用者のニーズを捉えながら施設の運営管理に努めている。備品購入や小破修繕へは速やかな対応をして、利用者に応えている。 ・プールの運営管理には、人命尊重の観点から細心の注意を促すため、監視スタッフへ徹底的な指導を行っている。 ・体育施設ドーム内の雨漏りが激しく、テニスコート利用者の安全管理上問題が懸念されるため、補修見積書が提出された。施設も20年を経過し老朽化してきていることから、計画的な修繕(F Aマネジメント)により施設の維持に努める必要がある。	・指定管理者による自主的な研修を開催されたことにより、利用者からの情報提供(苦情等)が減少し、職員の親切さでは約8割の利用者から「満足」との回答が得られたことから、今後も健全な運営を望む。 ・駐車場ないにおける事故・防犯等については、これまで以上に注意願いたい。		
25	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	良好	概ね良好	7	1	0	・利用者からの問い合わせや苦情が減った。 ・運河駅舎新築工事に伴い既存自転車駐車場が分散すること等にて利用者の偏りが生じたが、平成25年度新たな施設整備を図ることによって進めている。 ・会社と現地従事者との連絡・報告を徹底するように指導する。	指定管理者「アクティオ株式会社」は生涯学習センターのオープン当初から担い、H23年度から2巡目となった。生涯学習センターの設置目的をよく理解し、多様なジャンルに対応した生涯学習活動の新たな拠点として、民間ならではの明るい施設運営は、多くの利用者から一定の評価を得ている。また、ESCO事業を開始するなど、環境問題や経費削減にも積極的に取り組んでいる。指定管理業務開始の平成18年度の施設稼働率は15.5%、利用者数は166千人であったものが、平成24年度実績では、52.3%、213千人を超える等、施設利用も順調に拡大している。消耗品や自主事業の収支がマイナスとなったことは改善指導したところである。事業の実施にあたっては、地域の商店街との連携や、地元の芸人の育成をするなど、地域と密着した事業運営も大きな特長であり、今後とも管理運営の適正化と多様な事業の実施、サービスの向上等について、指導していきたい。		
26	流山市体育施設(総合運動公園市民総合体育館、庭球場、陸上競技場、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)(生涯学習課)	特定非営利活動法人流山市体育協会	良好	良好	概ね良好	概ね良好	良好	良好	良好	良好	6	2	0	①平成18年度から指定管理者制度を導入し、2巡目の2年目(通算7年目)である。体育施設をスポーツ振興の拠点として、スポーツ団体(本市を代表する選手の育成や競技力の向上を目指す団体)や一般市民の健康・体力づくり活動の場を確保している。施設利用者も延べ人数360,723人(前年比104.4%15,148人増)である。 ②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り、不具合があった場合には迅速に修繕等の処理をすることができた。特に公園野球場、河川敷野球場の整備は常時手入れをすることにより非常に良くなったと評価されている。 ③現在の課題は、施設の老朽化により修繕箇所が増加していることであるが、指定管理者と協議して早めの手当てで延命をはかりながら、計画的に改修を進めていきたい。 ④防災訓練を実施し、避難所になった場合の訓練も実施するよう指導した。	指定管理者「流山市体育協会」は受託7年目(2巡目)となり、本市スポーツ振興行政の拠点となる施設の円滑な管理運営にあたり、競技選手の育成やますます増加する一般市民の健康づくりのニーズに応えるべく努力し、施設利用者数も増加している。また、効率的・経済的な日常管理や早めの修繕により、老朽化した施設の維持に努めている。全体として黒字経営を堅持している。今後も円滑な施設管理に努め、本市のスポーツ振興に貢献するとともに、災害時避難所としての機能も加味した施設運営を期待したい。		
27	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	良好	概ね良好	7	1	0	①地元の団体や地域の小中学校などとの連携により「公民館まつり」や「森のコンサート」など特色のある事業を継続して実施したことを評価する。 またゴーヤによる緑のカーテンの実施やガーデニングにおいては流山市で金賞を受賞するなど、温暖化防止対策としても利用者にも好評である。 ②初期消火訓練やAED救命救命訓練を利用者も含めた全館職員対象に実施するなど、利用者の安全対策について継続して進めている。 また、施設修繕等を小まめに実施することで、利用しやすい施設として取り組んでいく。 ④公共予約システムで複数登録している団体とのトラブルもあり、窓口担当者の講習や情報の共有等をおとして、他館との公平性の確保に進んで取り組むよう指導していく。	年間利用者が利用人数、利用件数ともに前年と比べ5%以上の増があった。独自のモニタリングを行い業務改善に努めている。自主事業においては、各種の市民活動団体、自治会などの地域団体、地区の小中学校との連携のもと特色のある事業を実施して、利用者増が評価に表れたと考える。引き続き、市の中部地域を形成する生涯学習施設として、市民ニーズと地域の課題に取り組む拠点となる事業展開を期待したい。		

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			
		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績の違いについて	A 管理に係る経費削減が図られたか			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できたか(仕様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意見は何か ・善情に対する対応(具体的事例の順末を記入する) ・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績の相違について ・債務負担行為の影響があるかどうか ・24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 ・24年度契約への変更点					
28	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	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度を導入して良かった点、悪かった点</li> <li>・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所見)</li> <li>・特に実施した指定管理者への指導</li> </ul>	意見・指摘事項			
29	東部公民館(公民館)	公益社団法人 流山市シルバー人材センター	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者目線に立った施設運営として、「歳時記コーナー」や「夏休み、冬休みの学習室開放」など特色ある展開は評価する。また「生涯学習活動の発表」と「地域との交流の場」としての「南流山センターまつり」も高い評価を得ており、今後さらに充実させていく。</li> <li>②出張所、図書分館とともに消防隊を編成し、全館あげて防災防犯対策への取り組みをさらに進めていく。</li> <li>また、駐車場の狭隘や不法駐輪対策は、車の一方通行化や自転車の撤去など、市担当者とともに今後も改善に取り組んでいく。</li> <li>③施設申込みに関して公共予約システムでの利用者とのトラブルもあり、窓口担当者の講習や情報の共有をとおして、他館との公平性の確保に進んで取り組むよう指導している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自のモニタリング「ご意見箱」など業務改善に対処し、スタッフの接遇などでは利用者から高評価をいただいている。施設の修繕への積極的な取り組みにより施設環境の改善についても評価できる。木の図書館の開館に伴い、近隣の施設の利用形態なども考慮して、多目的室として開設したが、今後の利用促進を図るため、木の図書館や地域グループとの連携がますます重要である。引き続き、市の東部地域を形成する生涯学習施設として、地域ニーズと課題解決に取り組む拠点となる事業展開を期待したい。</li> </ul>			
30	北部公民館(公民館)	特定非営利活動法人 コミュニット流山	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>①親切な対応、公平な処理、行き届いた清掃など「居心地の良い公民館づくり」に取り組んだことを評価する。</li> <li>②安心して安全な公民館づくりについては、建物の老朽化に伴う補修を計画的に進める必要がある。また、公平性を保とうとするあまり、窓口で利用の是非についてトラブルことがある。市民目線に立った接遇について研修し、気持ちよい窓口対応が図れるよう努めた。</li> <li>③公共予約システムで複数登録している団体とのトラブルもあり、窓口担当者の講習や他館との情報共有などをとおして公平性の確保に進んで取り組むよう指導している。</li> <li>また、防災・防犯対策として、図書館分館や隣接する千葉県生涯大津校との連携強化も図るよう指導している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・耐震補強工事期間中も利用者への安全対策に努め、無事工事が完了した。館の運営では、独自のモニタリング「目安箱～館長への一言」を設置し、業務改善に努め、市民参加のハートフルコンサートの開催など特色のある事業を実施し、併せて市民活動団体との連携も図るなど創意工夫は評価する。引き続き、市の北部地域を形成する生涯学習施設として、市民ニーズと地域の課題に取り組む拠点となる事業展開を期待したい。</li> </ul>			
31	一茶双樹記念館及び社のアトリエ黎明(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	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>(一茶双樹記念館)</li> <li>・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、いにしへの世界に思いを馳せることとなるが、指定管理者は、さらに、これら施設環境に共鳴する「呈茶」「聞香」や施設名称を活かした「一茶双樹俳句大会」など、来館者に配慮した事業を展開するなどの配慮がなされている。</li> <li>・施設は、整備後18年が経過しており、木製家具及び漆喰等において経年による劣化が見られる。このため、平成25年度も引き続き定期的な点検実施による整備計画を立てて行く必要がある。</li> <li>・今までに行ってきた事業も含めて、来館者に魅力ある事業を精査し、導入するよう指導した。</li> <li>(社のアトリエ黎明)</li> <li>・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ティーサービスが行われており、良好な環境の基に適切な対応がなされている。</li> <li>・指定管理制度においては、市と指定管理者において施設管理と保全における責任区分を明確にして基本協定を締結しているが、一茶双樹記念館及び社のアトリエ黎明両施設の経年劣化が進行しており、市が施工しなければならない修繕箇所が指定管理者により指摘されているところである。このことから、H25年度も引き続き年次計画をたて順次対応していく必要がある。</li> <li>・企画展等の実施にあたっては、マンネリ化せずに常に施設環境に沿った斬新なアイデアによる指定管理者独特のものを打ち出すように指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(一茶双樹記念館)</li> <li>施設利用件数は昨年に比べて若干減少しているが、ほぼ横ばいである。入館者数は増加しているが、稼働率は若干減少している。また、利用アンケートでも好評を得ている。自主事業も「呈茶」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。</li> <li>さらに、隣接の大型商業施設や国登録有形文化財の見世蔵などがあることから、相乗効果がある自主事業の実施や管理運営方法の見直しについて指導を行った。また、ごく一部において、施設の利用方法のPR不足及び事業、イベントの内容についての指摘があったことから、改善策についても検討するよう指導した。</li> <li>(社のアトリエ黎明)</li> <li>施設利用件数は昨年に比べて若干減少しているが、ほぼ横ばいである。入館者数は増加していて稼働率は100%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「子ども絵画教室」や「大人のための水彩画教室」など、社会教育ギャラリー・アトリエとしての施設を活用して効果をあげている。さらに、隣接の大型商業施設や国登録有形文化財の見世蔵などがあることから、相乗効果がある自主事業の実施や管理運営方法の見直しについて指導を行った。また、ごく一部において、施設の利用方法のPR不足及び事業、イベントの内容についての指摘があったことから、改善策についても検討するよう指導した。</li> </ul>			
32	森の図書館(図書・博物館)	特定非営利活動法人 なげやま菜	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・良かった点は、導入前に比して各種自主事業を活発に実施し、展示ケースの活用や本のテーマ別展示も活発に行われサービスの充実が図れた。</li> <li>・音楽配信サービスは、音楽愛好の市民からは大きな評価を得ており、継続して実施したい。</li> <li>・広報紙「森のテラス」を年間14回発行し、各種行事、展示コーナーの案内等情報発信に努めた。</li> <li>・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支援、指導等を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書の整理整頓を体験してもらおう小学生対象の「図書館かたづけ隊」を継続して実施するなど、積極的な利用を働きかける取り組みや、展示ケースの年間を通しての活用など市民と図書館を結びつける取り組みは評価できるものである。一方で、館内を走り回る、大声を出す子どもたちがうるさいとの施設側の対応に対するご意見もあったことから、内部研修の充実について指導したところである。</li> </ul>			
33	木の図書館(図書・博物館)	株式会社すばる	良好	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新築移転ということもあり、オープン当初から新規の登録者が多く、利用も倍以上に増加した。各種自主事業も、集会所がない中で東部公民館の協力のもと、活発に実施されサービスの充実が図れた。</li> <li>・フロアアテンダント(FA)を配置し、利用者をご案内したり機器の説明をしたりしていることは大きな評価を得ており、継続して実施したい。</li> <li>・新規のスタッフがほとんどだったため、日常的には、図書館電算システム、カウンター対応等の支援、指導等を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東部分館からの利用者にとっては、スタッフが替わり戸惑いも感じたようであるが、積極的な声かけやご案内などにより、利用者から声をかけていただけたようになったことは評価できるものである。一方で母子での来館者の声が大きいのなど、施設側の対応に対する意見もあったことから、内部研修の充実について指導したところである。</li> </ul>			