

平成21年度指定管理者制度実績報告書

| 施設名               | 指定管理者         | 管理業務の実施状況                 |                    |                    |                 |                          | 公の施設の利用状況 | 利用料金の収入実績 | 管理に係る経費の収支状況 | 集計             |                        |                   | 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態の違いについて | A 管理に係る経費削減が図られたか |   |  |            | 良好 |
| 流山市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                      | 良好                | <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  | 意見・指摘事項    |    |
| 一茶双樹記念館(図書・博物館)   | (株)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                      | 良好                | <ul style="list-style-type: none"> <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ます。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、いにしえの世界に思いを馳せることとなりますが、指定管理者は、さらに、これら施設環境に共鳴する「俳句教室」や「観月の会」「聞香」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ます。</li> <li>・施設は、整備後15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ます。このため、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ります。</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ました。</li> </ul> | 利用者数、稼働率とも昨年に比して上昇しています。また、利用者アンケートでも好評です。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ます。隣接地に大型商業施設が開業するのに伴い、相乗効果がある自主事業の実施と管理運営を指導します。                   |            |    |
| 杜のアトリエ黎明(図書・博物館)  | (株)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                      | 良好                | <ul style="list-style-type: none"> <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ます。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ます。</li> <li>・今年度は、庭園内の樹木の中で極端に枝葉が伸びているもの、及び道路側に出ている枝を剪定しました。また、アトリエの外壁に一部劣化が発見されたことから、基本協定に基づき市において修理を実施しました。今後とも庭園内樹木の定期点検と施設本体の老朽化に伴う点検、及びこれに基づく整備を計画していきます。</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ました。</li> </ul>   | 利用者数、稼働率とも昨年に比して上昇しています。また、利用者アンケートでも好評です。自主事業も「子ども絵画教室」や「子ども絵画教室作品展」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効果をあげています。隣接地に大型商業施設が開業するのに伴い、相乗効果がある自主事業の実施と管理運営を指導します。 |            |    |

| 施設名             | 指定管理者          | 管理業務の実施状況                 |                    |                    |                 |                          | 公の施設の利用状況      | 利用料金の収入実績              | 管理に係る経費の収支状況      | 集計 | 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態の違いについて | A 管理に係る経費縮減が図られたか |    |                     |      |   | 良好  | 概ね良好       |
| 北部地域図書館(図書・博物館) | 特定非営利活動法人なげやま茶 | 良好                        | 概ね良好               | 良好                 | 概ね良好            | 概ね良好                     | 良好             | 良好                     | 概ね良好              | 4  | 4                   | 概ね良好 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・良かった点は、導入前に比して各種事業の実施が増え、資料の貸し出し以外のサービスの充実が図れました。</li> <li>・施設の経年劣化により、修繕の必要な設備、備品等が増えてきているため、予算の計画的な執行について指導を行うとともに、貸与備品の更新を考慮する必要があります。</li> <li>・お客様への接客態度、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、支援等を実施しました。</li> </ul>  | 図書館利用者数、貸出冊数、施設利用件数とも増加しており、積極的な市民サービスの取り組みが伺えます。一方、一部の利用者からは接客態度について苦情等があり、また、例月業務報告書等書類作成に不備が見受けられるなど、更なる改善が求められます。               |            |
| 初石公民館(公民館)      | NPO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                   | 良好                | 7  | 1                   | 良好   | <p>市民目線での企画運営；安全に利用すること、公平に利用すること、他の利用者に迷惑をかけないことを条件に多くの市民に施設を利用していただくために、市民目線での企画運営を進めています。</p> <p>施設の有効活用；ホールの壁面改修や音響設備の改善、公民館利用者の発表の場の提供など施設の有効活用を進めました。</p> <p>地域との交流推進；自主事業では子育て、高齢者及び地域との交流を推進しています。</p> <p>公民館施設の利用者だけでなく、軽食喫茶「キッチンよつば」、図書館の利用者も多数いることから様々な意見が寄せられるため、適切な対応が必要であると考えられます。</p>                        | 指定管理者に移行して2年目となり、施設利用者からの満足度でも好評価を得ています。今後も利用者の理解を深めつつ、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ます。                                  |            |
| 南流山センター(公民館)    | NPO法人市民助け合いネット | 良好                        | 良好                 | 概ね良好               | 良好              | 良好                       | 良好             | 概ね良好                   | 良好                | 6  | 2                   | 良好   | <p>市民目線での企画運営；利用者に気持ちよく利用していただくために、市民目線で企画運営を進めました。</p> <p>自主事業の充実；NPO特色を生かし、健康福祉にも貢献できるよう取り組んだほか、地域密着型、異世代との交流等も進めました。</p> <p>施設の有効活用；アンケートの調査結果を踏まえた改善及び施設の有効活用を進めています。</p> <p>公民館の利用者だけでなく、市民課出張所、図書館、福祉会館の利用者もいることから様々な意見が寄せられるため、適切な対応が必要であると考えます。</p>   | 指定管理者に移行して2年目となり、施設利用者からの満足度でも好評価を得ています。今後も利用者の理解を深めつつ、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ます。また自主事業については、今後積極的に取り組むよう指導していきます。 |            |
| 北部公民館(公民館)      | NPO法人コミュニティ流山  | 良好                        | 良好                 | 良好                 | 良好              | 良好                       | 概ね良好           | 良好                     | 良好                | 7  | 1                   | 良好   | <p>地域の核としての公民館；「明るく楽しい公民館」、「来て為になる公民館」、「地域コミュニティの核になる公民館」を目標に、利用者に気持ちよく利用していただくために単なる場所貸しの施設から一歩踏み出した来館サービス、地域の核としての公民館を目指して活動しています。</p> <p>市民サービスの向上；施設の効率的な管理・運営を行い、経費の節減、施設の安全管理を進めました。</p> <p>自主事業の充実；近隣自治会・学校等との連携を強化しています。</p> <p>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、適切な対応が必要であると考えます。</p> | 指定管理者に移行して施設の管理面では、玄関や談話室が明るくきれいになったほか、運営面においても使いやすくなりました。今後も利用者の理解を深めつつ、図書館、千葉県生涯大学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ます。                |            |

| 施設名  | 指定管理者         | 管理業務の実施状況   |                          |  |   |   | 公の施設の利用状況                                       | 利用料金の収入実績  | 管理に係る経費の収支状況   | 集計                 | 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態の違いについて   | A 管理に係る経費削減が図られたか   | 意見・指摘事項 |
|  |               | ・公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。<br>・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<br>・地域との交流事業は行われたか<br>・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<br>・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<br>・苦情に対する対応(具体的事例の顧末を記入する)<br>・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<br>・各貸出し場所の稼働率<br>・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<br>・債務負担行為額への影響があるかどうか<br>・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<br>・当初計画どおりの維持管理が行われたか<br>・21年度契約への変更点 | 良好<br>概ね良好<br>総合評価 | ・制度を導入して良かった点、悪かった点<br>・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所見)<br>・特に実施した指定管理者への指導 |                |  |   |         |
| 東部公民館(公民館)   | 流山市シルバー人材センター | 良好  | 良好                       | 概ね良好   | 良好  | 良好  | 良好  | 良好   | 良好   | 7                  | 1  | 良好             | 高齢者を活用した管理運営；高齢者の経験や能力をもとに、活力ある地域づくりに寄与・貢献した管理運営を展開しました。<br>地域の交流拠点；魅力ある公民館、地域の交流拠点となるよう、館独自の自主事業を展開しています。<br>公民館施設の利用者だけでなく、図書館への来場者や夏季には隣接する市民プールの利用者もいることから、様々な意見が寄せられるため、適切な対応が必要であると考えます。   | 指定管理者に移行して、施設の管理面ではきれいで明るくなったほか、運営面においても使いやすいとなりました。今後も利用者の理解を深めつつ、図書館、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ます。<br>また、自主事業については今後、積極的に取り組むよう指導していきます。   |         |
| 流山市体育施設<br>総合体育館<br>市民プール<br>(流山、北部、東部)<br>北部柔道場<br>南部柔道場<br>(生涯学習課) | 流山市体育協会       | 良好  | 良好                       | 良好   | 良好  | 良好  | 良好  | 良好   | 良好   | 8                  | 0  | 良好             | ・指定管理者制度について<br>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ました。<br>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ました。<br>・課題とその解決策<br>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きます。<br>・指定管理者への指導<br>施設を利用する際の撮影に関して、他の利用者に極力迷惑がからないよう指導しました。   | 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ます。<br>施設管理面では、施設の修繕等に約10,399千円を支出しており、積極的に施設の改修整備に取り組んでいます。<br>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、小学生ソフト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ます。  |         |
| 流山市生涯学習センター<br>(生涯学習課)   | アクティオ(株)      | 良好  | 良好                       | 良好   | 良好  | 良好  | 良好  | 概ね良好   | 概ね良好   | 6                  | 2  | 良好             | ・現行施設の機能及び設備を活かした民間ならではのノウハウにより、創意工夫ある自主事業を展開することによって、多様化する市民ニーズに対し、積極的に生涯学習の機会を提供し、市民満足度の高いサービスを提供していると考えます。<br>・また、公の施設を管理運営する上で必要な事務手続きを指導し、常に連絡を密にすることによって柔軟で円滑な運営を行うことができたと考えます。<br>・稼働率では、自主事業等を積極的に実施し、稼働率のアップがさらに図ることができたと考えます。<br>・生涯学習センター内には市民活動推進センター、ヘルスアップ事業、教育研究室などのその他の機関が置かれているが、その光熱費を負担している中で、当初の積算見込みの根拠も実態と乖離があることから、2巡目に向けて光熱費分について再考が必要と考えます。 | 利用者へのきめ細やかな接客サービス及び受付カウンターの拡大などにより、より利用者の目線にたった運営がなされています。また、創意工夫ある自主事業の展開により、稼働率は前年度比13.2%増で40%を超え、利用者数は前年度比1.1%微増しました。しかし、当初見込んだ稼働率50%には至っていないことから、自治会などに「センター便り」を送付し積極的なPRを展開している点は評価できます。しかしながら今後、更に市民満足度を高める運営を講じる必要があります。収支状況では稼働率及び利用者数を上げるため、積極的な自主事業への投資を行ったことで、稼働率等は上がったが事業による増収には至りませんでした。今後、自主事業への投資と費用対効果については、主体的な運営にブレーキをかけず、協議指導していきます。 |         |
| 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   | 概ね良好   | 5                  | 3  | 良好             | ・利用者に対する接し方で苦情はありませんでした。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ます。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ました。  | ・施設利用における満足度調査では職員の対応について最も満足度が高く、やや不満、大変不満が一人もいません。  |         |
| 流山市地域福祉センター<br>(障害者支援課)  | 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  | 概ね良好   | 良好   | 4                  | 4  | 概ね良好           | ・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、経費が削減されました。<br>・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ます。<br>・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ました。  | ・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ます。<br>・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ます。   |         |

| 施設名                     | 指定管理者         | 管理業務の実施状況   |                          |  |   |   | 公の施設の利用状況  | 利用料金の収入実績  | 管理に係る経費の収支状況   | 集計 | 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態の違いについて  | A 管理に係る経費削減が図られたか  |
| 流山市地域福祉センター(高齢者生きがい推進課) | 流山市社会福祉協議会    | ・公の施設として、利用者の平等利用が確保されたか。<br>・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<br>・地域との交流事業は行われたか<br>・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<br>・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<br>・苦情に対する対応(具体的事例の顧末を記入する)<br>・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<br>・各貸し出し場所の稼働率<br>・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<br>・債務負担行為額への影響があるかどうか<br>・21年度契約への変更点 | ・管理に係る経費削減に努めたか<br>・当初計画どおりの維持管理が行われたか<br>・21年度契約への変更点 | 4  | 4                   | 概ね良好           | ・制度を導入して良かった点、悪かった点<br>・現在抱える課題とその解決策(施設管理者所見)<br>・特に実施した指定管理者への指導  | 施設の簡易な補修や修理は職員が行うなど経費の削減を図るとともに、ボランティア研修や福祉機器の貸出等福祉サービスの充実に努めています。   |
| 流山福祉会館(社会福祉課)           | 流山市社会福祉協議会    |   |                          | 概ね良好   | 良好  | 良好  | 良好   | 概ね良好   | 概ね良好   | 5  | 3                   | 良好             | 施設の維持管理業務は概ね計画通りに実施されていますが、自主事業に積極的に取り組むよう指導いたします。また、施設全体が老朽化していることから整備計画に位置付けて大規模な整備が必要と考えます。  | 施設の管理運営において、地球温暖化対策を踏まえ節水・節電など経費節減に努めており良好です。  |
| 西深井福祉会館(社会福祉課)          | 流山市シルバー人材センター |   | 概ね良好                     | 良好   | 良好  | 概ね良好  | 良好   | 概ね良好   | 良好   | 5  | 3                   | 良好             | 自主事業も含め施設運営が計画通りに運営されており良好です。   | 利用者数も増加するなか、消耗品費等の削減が図られ、運営状態も良好です。  |
| 南福祉会館(社会福祉課)            | 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                   | 良好             | 利用件数は増えているものの、延べ利用者数が減っていることから利用者の向上に努めるよう指導いたします。  | 計画予算内で運営され、光熱水費の削減も図られ良好ですが、利用者の増加が望まれます。  |
| 名都借福祉会館(社会福祉課)          | 流山市シルバー人材センター | 概ね良好  | 良好                       | 良好   | 良好  | 概ね良好  | 概ね良好   | 良好   | 良好   | 5  | 3                   | 良好             | 庭に草花が植えられ、清掃も行き届き施設の管理状態も良好です。  | 経費の削減が図られ、施設の管理及び運営状態も良好です。  |
| 南流山福祉会館(社会福祉課)          | 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   | 概ね良好   | 良好   | 6  | 2                   | 良好             | 体育施設があり、施設利用率が非常に高く多様な対応が求められますが、管理状態は良好です。   | 施設利用率が高く、光熱水費の高騰により経費削減は難しい状況ですが、更なる努力を期待します。  |
| 平和台福祉会館(社会福祉課)          | 流山市シルバー人材センター | 概ね良好  | 良好                       | 良好   | 良好  | 概ね良好  | 良好   | 良好   | 良好   | 6  | 2                   | 良好             | 自主事業も実施され、利用者も増加しており良好です。また、平成22年度で施設の整備を予定しているため、時期について指定管理者と協議します。  | 計画予算の範囲内で運営され、利用者も増加しており良好です。  |
| 下花輪福祉会館(社会福祉課)          | 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   | 良好   | 6  | 2                   | 良好             | 駐車場が暗いとの苦情が寄せられているため、外灯の交換又は増設を検討いたします。   | 入浴施設利用者の増加に伴い、利用料収入が増え、浴室清掃を委託に切り替えたことにより、清潔感が保たれ、施設利用者の高評価を得ています。   |
| 十太夫福祉会館(社会福祉課)          | おおたかの森PFI(株)  | 良好  | 良好                       | 概ね良好   | 良好  | 良好  | 良好   | 良好   | 概ね良好   | 6  | 2                   | 良好             | 光熱水費が市負担のため、指定管理者の経費削減意識を高める必要があります。  | 施設が開館して初年度のため、市が負担する光熱水費等を今後観察する必要があります。   |
| 十太夫児童センター(子ども家庭課)       | おおたかの森PFI(株)  | 良好  | 良好                       | 良好   | 良好  | 良好  | 概ね良好   | 概ね良好   | 概ね良好   | 5  | 3                   | 良好             | ・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、また児童等の新住民の交流の場になりました。<br>・複合施設であるため、防犯・防災に対するセキュリティ面が優れている半面、初めて利用する地域住民に場所がわかりにくい面もあり、利用対象者への事業活動内容、施設場所などのPRの充実、周知を図るよう指導しました。 | 児童の遊び場・親子のコミュニケーションの場として、各児童センターや地域と連携を図り、各種乳幼児・児童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、さらに事業内容や利用者へのPRなどの充実、周知を図ることが必要です。 |