

## 平成23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	
		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	・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	
		・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 ・24年度契約への変更点	・管理に係る経費削減に努めたか ・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						
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	概ね良好	概ね良好	良好	良好	良好	良好	6	2	0	・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、自主事業が少ないことから積極的に自主事業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。	概ね良好	・掲示物が窓ガラス等に無秩序に貼ってあるので、早急に掲示板を設置して掲示物をまとめること。 ・トイレを和式から洋式に変更してほしいとの要望があるため、改修を検討したい。 ・平成24年度にLPガスから都市ガスへの切り替えを予定しており、光熱水費の削減が期待できる。
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	概ね良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	良好	6	2	0	・昨年度の課題でもあった利用者の拡大が図られ良好である。	概ね良好	・自主事業として俳句教室や実務書道教室、健康ウォーキング、廃油による石鹸づくり講座を実施するなどして利用者数も大幅に増加した。 ・男子トイレの小便器に不具合があるので改善すること。雨漏りの発生が見受けられるので早急に対応すること。
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	良好	概ね良好	良好	良好	7	1	0	・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、臭突管の設置を含め指定管理者と協議のうえ改修したい。	概ね良好	・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。 ・トイレのドア下部が朽ちてポロポロになっているのでステンレスを巻きつけるなど対策を講じること。 ・庭の芝刈りは全面行うこと。
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	概ね良好	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	6	2	0	・和室、大広間の空調設備が老朽化しており、暖房の効きが悪いとの苦情が寄せられているため、平成25年度予算に計上し計画的な改修を図りたい。 ・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。	概ね良好	・大広間をフローリングに変更してほしいとの要望があるので、後期基本計画中期実施計画に載せて対応する。 ・トイレドアの下部が朽ちてポロポロなためステンレスを巻きつけるなどの対策を講じること。 ・館内廊下にポスターを貼っているが暗くて見づらいので、玄関付近の明るい場所に移動させること。
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	8	0	0	・今年度第2回目の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、水銀灯など光熱水費も嵩むことから引き続き経費削減に努めるよう指導した。	良好	・ポスター等の掲示物が、掲示板にきちんと貼られており整理されていて良好である。 ・卓球台更新の要望があり、平成23年度で卓球台を1台更新したが、ほかの卓球台も老朽化しているため随時更新を検討したい。 ・暴風雨の時に横壁から雨漏りがした報告を受け、早急に対策を講じたい。
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	8	0	0	・大広間が暗いとの苦情に対し、照明器具の改修を実施した。 ・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。
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	概ね良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	6	2	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和室の利用のないときはお風呂利用者の休憩場所として開放している。	概ね良好	・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。 ・浴室に設置してある避難誘導灯が錆びているため、対策を行うこと。
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	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	・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3回目、指定管理者が地域住民や利用者との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。	良好	・おおたかの森PFI株式会社として指定管理3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おり良好である。今後更なる自主事業の展開を希望する。
	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	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。

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。(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		良好	概ね良好	指導必要		
9	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	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>・施設全体が整理整頓され、きれいになった。職員の対応が非常に良いとの賞賛意見があった。</li> <li>・管理に係る経費については、まだ縮減の余地があるため今後指導していきたい。</li> </ul>	良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの開設や各種事業など、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。</li> <li>・館内がきれいに整理整頓されており、職員の接遇も非常に良い。</li> </ul>
	身体障害者福祉センター(障害者支援課)	特定非営利活動法人自立サポートネット	良好	良好	良好	良好	概ね良好	良好	良好	7	1	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理導入1年目としては、利用者に対する接し方や適切な対応を心がけた。今後は、更なる職員の資質の向上を図り、利用者に満足いただける施設を目指したい。</li> </ul>	良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理事業開始の初年度としては、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。これからは施設のPRを積極的に行い利用率を向上させたい。</li> </ul>
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	良好	良好	良好	指導必要	良好	良好	7	0	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・デイサービスで使用している風呂の使い勝手が悪く苦勞している。</li> <li>・また、ボイラーも老朽化していることから、後期基本計画の中期実施計画の中で改修を検討していきます。</li> </ul>	概ね良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、新たに障害児を含めた子どもとの交流の場としておもちゃの図書館を開放するなど事業の拡大に努力の跡が見受けられます。</li> <li>ただし、モニタリング調査が1回しか行われていないことから願末書を提出させるとともに、必ず2回実施するよう厳重に注意しました。</li> </ul>
	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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が利用者の要望等を聴きながら、各種サービスを実施し、当該身体障害者の自立と社会参加を促進し、心身機能の維持向上及び生きがいづくり並びに家族の身体的・精神的な軽減が図れていることから制度を導入して良かったと思う。なお、今後も、利用者の要望を聴きながら施設設備の改修に努めるよう指導した。</li> </ul>	良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の心身の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するための訓練を実施したり、日々の体温・脈拍・血圧のチェックと月1回の体重測定により身体の健康状態の変化を適切に把握することに努め、適宜健康指導をしている。</li> <li>・アンケート調査の結果や「目安箱」による利用者の要望に応えるため施設設備の改修を実施したり事業内容を改善する等して、デイサービスの運営と向上に努めている。</li> </ul>
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	良好	良好	良好	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ながら適正な指導を行っており、保護者からも感謝されていることから制度を導入して良かったと思う。なお、満足度調査で「個人情報の保護について」と「施設の清掃、環境衛生について」の「ふつう」の回答数が1回目より2回目の方が大きく増となっていることから、利用者の満足度が増えるよう「個人情報の保護」及び「施設の清掃、環境衛生」についての対応の充実を指導した。</li> </ul>	良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1回目の満足度調査と結果を受け、維持・改善されている項目が多く、2回目の調査では不満に思う人はいなかった。また、職員の対応についても保護者から感謝されていることもあり指定管理者として適正であると思う。</li> </ul>
12	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	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用者からも評価を得られている。</li> <li>・プール開始時には、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。</li> <li>・福島第1原発事故による本市の除染計画が策定されたことから当該施設もH24年6月末までに実施することから、運営管理に支障のないよう調整を図りたい。</li> <li>・今後、施設の老朽化に伴う計画的な修繕が必要となるため、指定管理者からの施設情報を確認した。</li> </ul>	良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・帝国ビル管理協同組合の第2期目の初年度に当たる平成23年度の取組みは、初心に立ち戻り、利用者視点に立ちニーズの把握に努め、安全快適な施設提供を目標とした対応を具現化している。一例として、女子トイレの洋式化への着手はサービスの向上の目指す姿勢の表れで、高く評価したい。また、自主事業についてもPR等について課題はあるものと推察するが、新たな取り組みも含め積極的に取り組んでいる。市としても側面から指導をしたい。</li> </ul>
13	自転車駐車場(道路管理課)	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	良好	良好	良好	6	2	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民から直接あった問合せや苦情が減った。</li> <li>・運河駅第1、2自転車駐車場は閉鎖され、現在は代替自転車駐車場での利用となっているが、平成24年度には、東武鉄道(株)と運河駅周辺自転車駐車場整備を協議する。</li> <li>・会社側と現地従業員との連絡調整を密にするよう指導した。</li> </ul>	概ね良好	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自転車駐車場の管理運営については、利用者の利便性を第一に考えている。自転車駐車場の草刈や清掃は、社内独自で実施しているなど、経営努力は指定管理者として評価するものと考えている。</li> </ul>

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	概ね良好	指導必要	<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
		・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(具体的事例の顧末を記入する) ・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 ・24年度契約への変更点	・管理に係る経費削減に努めたか ・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					
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	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成18年4月の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人だったが、年々諸課題の見直しを行い、一巡目の最終年には、稼働率47.1%、利用者数は183,244人。さらに23年度は20万人を超えた。創意工夫ある自主事業をはじめ、民間ならではの高いサービスを提供出来た結果が数字に表れたものとする。</li> <li>・CSRとして、ハローワークのインターンシップの受け入れや障害者雇用も実施している。</li> <li>・駐車場不足という大きな課題を抜本的に解決するため、先送りしてきた芝生広場の駐車場整備を進める。多彩な自主事業を享受する、いわゆる受動的な市民ばかりを増やすのではなく、自治を担う主体的な市民団体の活動が育まれる施設運営となるよう指導した。</li> <li>・基本協定書に基づく職員の労務管理の徹底を指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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6年担い、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ものとする。</li> <li>・1巡目では自主事業への投資が施設の稼働率と利用者数を引き上げたが、事業の赤字について指導したことでH23年度は改善されつつある。しかし、消耗品(コピーなど)の支出により収支がマイナスとなったことは改善指導した。</li> <li>・今後も市民ニーズをさらに精査しつつ、主体的な市民活動による利用件数の増加と自主事業数の減少が反比例していくようモニタリングし指導していきたい。また、駐車場整備を喫緊の課題として着工したい。</li> </ul>
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	良好	良好	良好	8	0	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度について</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>・課題とその解決策</li> <li>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。</li> <li>・指定管理者への指導</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金銭的な経営面では、特に節電対策に努める等経営努力が見られ、黒字経営を続けている。</li> <li>・施設管理面では、指定管理6年目に入り今年度は施設の修繕等は比較的少なかったがそれでも約2,460千円を支出しており、積極的に施設の改修整備に取り組んでいる。</li> <li>・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。</li> </ul>
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	0	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 市民活動団体との連携事業で特色のある事業(公民館まつり、花壇整備、森のコンサートなど)が実施でき、これにより利用者の活動機会を拡充できた。</li> <li>2 節電の取り組みでは網戸を設置した。</li> <li>3 流山おおたかの森駅を中心としたまちの形成を意識した事業展開に努めた。</li> <li>4 公平な施設利用を運営する点では、公共施設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る。</li> <li>5 災害に備えた施設管理と図書分館、障害者雇用施設と連携した利用者の避難誘導体制づくりを指導した。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間利用者が前年と比べ5千人以上増加した。</li> <li>・独自のモニタリング「初石公民館成績査定」を行い業務改善に努めている。</li> <li>・自主事業においては、各種の市民活動団体、学校、地域団体との連携のもと特色のある事業を実施して、利用者からも評価を得ているところである。</li> <li>・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。</li> </ul>
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	0	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 「健康と福祉」をテーマに、市民目線での企画運営をもとに実施したサロン等がコミュニケーションづくりを促すものとして好評だった。</li> <li>2 公平な施設利用を促す点では、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る。</li> <li>3 防災対策として、出張所、図書分館との合同で避難訓練が実施できた。</li> <li>4 地域の課題である駐輪対策については、市と一緒にその改善に取り組んだ。</li> <li>5 都市化の進行を受け、これに伴う防犯への対応の強化を指導した。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設における駐車及び駐輪問題に積極的に取り組み、駐輪場の整備、駐車場利用のルールづくりなど一定の成果をあげている。</li> <li>・また自主事業では、ギャラリーの常設や南流山きずなフェスタなど各種の団体との連携開催により、施設利用者からも評価を得ているところである。</li> <li>・引き続き、市の南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>

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。(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	良好	概ね良好	指導必要	<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
		・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(具体的事例の顧末を記入する) ・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 ・24年度契約への変更点	・管理に係る経費削減に効果的か ・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					
18	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高齢者の活力をもとに、地域と連携した公民館づくりに取り組んだ。</li> <li>②迅速な修繕の対応が可能で、利用者の安全確保や利用環境の向上につながっている。</li> <li>③東部公民館サークル発表会などの自主事業を通して、地域住民との交流が進んでいる。</li> <li>④稼働率を上げる自主事業の展開について指導した。</li> <li>⑤災害に備えた施設管理と図書館と連携した利用者の避難誘導體制づくりを指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自のモニタリング「ご意見箱」を設置し、業務改善に対処している。</li> <li>・節電対策では、利用者に取り組み状況が分かるように可視化し、利用者の理解を得ながら一緒に取り組んだ。</li> <li>・またスタッフの接遇では評価を得ていて、施設修繕への積極的な取り組みについても高く評価している。</li> <li>・自主事業の実施では地域団体との連携も図られている。</li> <li>・引き続き、市の東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>
19	北部公民館(公民館)	特定非営利活動法人コミュニティ流山	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市民目線で「居心地の良い公民館づくり」に取り組んだ。</li> <li>②入口・ロビーを利用してホタルの飼育やツバメの営巣など、来館者(特に子ども)の興味を引く活動を実施した。</li> <li>③公平な施設利用を促す点では、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る。</li> <li>④苦情への対応、より丁寧な接遇、公共施設の役割等について指導した。</li> <li>⑤災害に備えた施設管理と図書館と連携した利用者の避難誘導體制づくりを指導した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独自のモニタリング「目安箱～館長への一言」を設置し、業務改善に努めている。</li> <li>・節電対策では、網戸や温度計の設置のほか、緑のカーテンづくりにも取り組んだ。</li> <li>・また自主事業では市民参加をテーマにした水曜夕暮れサロンのほか、ハートフルコンサートなど特色のある事業を開催し、併せて市民活動団体との連携も図られた。</li> <li>・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>
	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	0	<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、いにしえ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「俳句教室」や「呈茶」「聞香」など、来館者に配慮した事業を展開するなど配慮がなされている。</li> <li>・施設は、整備後17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24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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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・稼働率は増加している。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、相乗効果があが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、施設の器具・備品の状態、利用方法のPR不足と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>
20	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>・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安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、H24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>・施設利用件数は昨年に比べて若干増加しているが、ほぼ横ばいである。入館者数・稼働率は増加している。また、利用アンケートでも好評を得ている。自主事業も「子ども絵画教室」や「季節を楽しむ簡単クラフト教室」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、相乗効果があが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、施設の器具・備品の状態、利用方法のPR不足と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>
21	森の図書館(図書・博物館)	特定非営利活動法人ながれやま菜	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実施し、展示コーナーの活用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>・視覚障害者のための音読サービスについては、年間の利用は少ないが障害者の方々への読書の機会の提供は、今後も継続して実施したい。</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への取り組みが伺える。一方で一部の利用者からは、説明不足についての苦情等もあったことから、今後、内部研修等の充実について指導したところである。</li> </ul>