

平成29年度 指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	たかはしダリア	施設区分	栗山公園・夕張川河畔広場	評価対象期間	平成28年12月～平成29年11月
評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数(総数・町外利用者数) ・施設稼働率	栗山公園・夕張川河畔広場	・様々なイベント企画や町内外から幅広い年代を集客し利用者拡大に向けた積極的な取組みが実績に結びついている。 ・町外利用者の増加は、施設はもとより本町のPRにも大きくつながっており、今後も様々な取組みを継続していただきたい。	・駐車場の問題がありますが、近隣地域とも連携しより多くの利用者拡大に努めて頂きたい。 ・夕張川河畔広場はきれいな花壇があるが町民で知らない人も多いと思われるので引き続き周知に努めていただきたい。
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	栗山公園・夕張川河畔広場	・屋外施設のため、天候に左右される面もあるが、各種媒体(毎月の広報・ブログ・メルマガ・TV)を用いた情報発信や、創意工夫を凝らした様々なイベント企画など、利用者拡大・事業充実につながる取り組みを積極的に展開されている。 ・「栗山町の回遊率を上げる」事業は、栗山公園だけでなく町内の他施設への誘導を図るなど、町全体の活性化にも貢献していることは十分に評価でき、観光情報の発信拠点としてさらなる事業展開を期待します。	
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	栗山公園・夕張川河畔広場	多くの利用者が苦情もなく満足していることは、日々の運営努力が伺える。	利用者が多いゆえ要望も多くあると思いますが、利用者満足度につながるものについては優先順位を考慮し可能な限り対応を検討いただきたい。
	③社員教育(接客マニュアルの作成など)が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	栗山公園・夕張川河畔広場	適切な対応が行われている。	
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。(幼児・老人・障がい者など) ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況	栗山公園・夕張川河畔広場		町内外から高齢者の来園もあるので、日よけの配慮も考慮していただきたい。
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	栗山公園・夕張川河畔広場	高い満足度は、利用者ニーズに対応した運営がなされている結果であり、今後も継続していただきたい。	来園者数の割合から、アンケートサンプル数を増やしてはどうかと考えます。
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。(経費節減の創意工夫など) ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	栗山公園・夕張川河畔広場	施設規模が大きいが、適切に施設の維持管理が行われています。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。(災害・事故対応マニュアルの作成など) ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	栗山公園・夕張川河畔広場	規模が大きかつ利用者も多い中、事故等の発生がないことは素晴らしい。	
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置(資格者含む)が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	栗山公園・夕張川河畔広場	指定管理者の資質向上の意識が高く、今後も継続していただきたい。	
	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況(発注割合)	栗山公園・夕張川河畔広場	地域との連携により効果的に事業展開が図られている。今後も地域やボランティア、みのり太鼓、よさこいソーランなど発表の場の設定などより一層の連携に期待する。	

施設名	区分	利用者数 (総数)	利用者数 (町外利用者)	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
栗山公園・夕張川河畔広場	基準値①	3,011人	1,740	11.6%	－	－	－	－	－	－	103,140円	1,379,000円
	目標値②	2,800人	－	－	1事業	500人	6事業	7,340人	150人	80.0%	－	－
	実績③	3,929人	2,692	12.7%	1事業	1,300人	6事業	54,364人	150人	91.0%	243,000円	1,332,000円
	増減③-①	918人	952人	1.1%	0事業	800人	0事業	47,024人	0.0%	11.0%	139,860円	△ 47,000円
	基準値対比③/①	130.5%	154.7%	109.5%	100.0%	260.0%	100.0%	740.7%	1	113.8%	235.6%	96.6%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

総合評価

優れていると認められる。

平成29年度 指定管理者評価結果 (評価年)

指定管理者	株式会社日東総業	施設区分	社会教育等施設	評価対象期間	平成28年11月～平成29年10月(屋内) 平成28年12月～平成29年11月(屋外)
-------	----------	------	---------	--------	--

評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数(総数・町外利用者数) ・施設稼働率	くりやまカルチャープラザ	施設の特性を活かし、地域との連携やニーズに対応した各種事業展開など、効果的運営と利用者拡大に努めたことを評価します。	
			南部公民館・南部地区町民センター	人口減と高齢住民の環境下ではあるが、南部地域の拠点施設として、地域に根ざした運営がなされ利用者目標値を上回っていることは高く評価します。	利用者は固定化されているが、さらなる新規利用者獲得を目指し、地域と連携を図りながら事業展開を進めていただきたい。
			農村環境改善センター	中部地域を中心に多目的に利用され、関係団体等と連携を図りながら、地域に親しまれる施設として利用者拡大に向けた事業展開がされている。	
			農村環境改善センターテニスコート		栗高生の利用など定期利用者の減、さらには少子高齢化等の社会情勢の中で難しい面もあるが、初心者や未経験者が参加できる企画を取り入れた新規利用者拡大など、今後の事業展開に期待します。
			開拓記念館・泉記念館	研究員と連携した事業展開、多様な媒体を活用した情報発信など、利用拡大が図られている。	町外の方にも栗山の歴史を知っていただく場なので、継続した管理をしていただきたい。
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	くりやまカルチャープラザ	・新たな情報媒体の活用など、積極的な情報発信に努められている。 ・町民ふれあい講座は様々なニーズに対応するため講師の協力もいただきながら、メニュー豊富な講座開設など、努力が感じられる。	・委託事業等は予算や場所等限られた中での事業であるが、多目的ホールを活かし集客できるイベント等を期待したい。 ・芸術文化鑑賞事業では想定より来場者が少なかったなので、多くの方に鑑賞いただけるよう、ニーズの把握や積極的な情報発信に努めていただきたい。 ・映画上映会は貴重な機会であるので、どんな作品が見たいかアンケートなどを取り、利用者拡大につながるよう努めていただきたい。
			南部公民館・南部地区町民センター	・子どもふれあい教室は少子化の昨今、交流の場を設けることは非常に重要であり、周知の方法や団体との連携により、今後もより多くの子供たちが参加できる企画を期待します。 ・町民ふれあい講座は住民のニーズに対応した事業展開が図られている。	
			農村環境改善センター	ケアラーズカフェかくたは社会福祉協議会や関係団体と連携を図り、地域のふれあいの場として大きな効果を上げており、他地区のモデル事業であると考えます。今後もたくさんの地域の方々が楽しく元気に集える場づくりに努めていただくことを期待します。	町民ふれあい講座は受益者負担など、参加者確保に向けては課題もあるかと思いますが、引き続き参加しやすいメニューの設定やニーズの把握に努めていただきたい。
			農村環境改善センターテニスコート		テニス教室はテニス普及に繋がるばかりでなく、施設の利用促進にもつながる取り組みであり、さらなる連携・情報発信を期待します。
			開拓記念館・泉記念館	夏休み特別企画では子供達が自らの手で作品を作る体験を通して歴史を学ぶ貴重な機会であり、今後もたくさんの子供達が参加できる事業展開を期待します。	・特別展示事業は研究員と連携した事業展開が図られているが、今後の参加者増の取組みに期待したい。 ・生活体験事業は参加人数に限りがあるなど難しい面もあるが、昔の生活体験・親子の触れ合いの場として貴重な取組みであり、内容充実も検討しつつ、事業展開を進めていただきたい。
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	くりやまカルチャープラザ	苦情等がないのは、利用者ニーズを把握した運営がなされている結果であり評価します。	
			南部公民館・南部地区町民センター	苦情等がないのは、利用者ニーズを把握した運営がなされている結果であり評価します。	
			農村環境改善センター	苦情等がないのは、利用者ニーズを把握した運営がなされている結果であり評価します。	
			農村環境改善センターテニスコート		
			開拓記念館・泉記念館	苦情等がないのは、利用者ニーズを把握した運営がなされている結果であり評価します。	

2. 利用者サービスの向上	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	くりやまカルチャープラザ	職員の対応は親切丁寧で高く評価します。	
			南部公民館・南部地区町民センター	適切な接遇がされている。	
			農村環境改善センター	適切に行われている。	
			農村環境改善センターテニスコート	適切に行われている。	
			開拓記念館・泉記念館	適切に行われている。	
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況	くりやまカルチャープラザ		
			南部公民館・南部地区町民センター		
			農村環境改善センター	適切に行われている。	
			農村環境改善センターテニスコート	適切に行われている。	
			開拓記念館・泉記念館	適切に行われている。	
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	くりやまカルチャープラザ	満足度が高いのは、適正な管理が行き届いている結果であり、評価します。	
			南部公民館・南部地区町民センター	満足度が高いのは、適正な管理が行き届いている結果であり、評価します。	
			農村環境改善センター	満足度が高いのは、適正な管理が行き届いている結果であり、評価します。	
			農村環境改善センターテニスコート	施設利用者は限られますが、高い満足度は評価します。	
			開拓記念館・泉記念館	満町外利用者が多い中、高い満足度であることを評価します。	
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。（経費節減の創意工夫など） ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	くりやまカルチャープラザ	施設利用に支障がないよう、適切に維持管理されている。	
			南部公民館・南部地区町民センター	施設利用に支障がないよう、適切に維持管理されている。	
			農村環境改善センター	施設利用に支障がないよう、適切に維持管理されている。	
			農村環境改善センターテニスコート	適切に管理されている。	
			開拓記念館・泉記念館	施設利用に支障がないよう、適切に維持管理されている。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	くりやまカルチャープラザ		ちょっとした不注意が大きな事故につながる恐れもあることから、再発のないよう十分な配慮・安全対策に努めていただきたい。
			南部公民館・南部地区町民センター	事故等が発生していないのは、日常の安全対策が徹底していた結果と考えます。	
			農村環境改善センター	事故等が発生していないのは、日常の安全対策が徹底していた結果と考えます。	
			農村環境改善センターテニスコート	適切に行われている。	
			開拓記念館・泉記念館	事故等が発生していないのは、日常の安全対策が徹底していた結果と考えます。	

3. 施設の適正な管理運営	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	くりやまカルチャープラザ	職員研修を実施し資質向上に努めている。	
			南部公民館・南部地区町民センター	適正に行われている。	
			農村環境改善センター	適正に行われている。	
			農村環境改善センターテニスコート	適切に行われている。	
			開拓記念館・泉記念館	適切に行われている。	
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況（発注割合）	くりやまカルチャープラザ		指定管理者協議会について、書面会議は委員の都合を聞いた上で開催すべきと考えます。
			南部公民館・南部地区町民センター	各地域関係団体との事前協議や、指定管理者協議会での意見把握など、地域と連携した取り組みが進められている。	
			農村環境改善センター	角田地域にある公共施設として重要な場所であり、地域の関連団体との連携により事業展開が図られている。	
			農村環境改善センターテニスコート		関係団体や地域との連携をさらに深め、事業展開が図られることを期待します。
			開拓記念館・泉記念館	地域との連携や協議を踏まえた事業展開がなされている。	

施設名	区分	利用者数 （総数）	利用者数 （町外利用者）	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
くりやまカルチャープラザ	基準値①	38,662人	-	20.8%	-	-	-	-	-	-	2,967,128円	2,934,206円
	目標値②	40,000人	-	-	1事業	500人	3事業	1,380人	150人	82.0%	-	-
	実績③	41,143人	-	20.2%	1事業	368人	3事業	1,468人	150人	99.3%	2,858,480円	2,934,206円
	増減③-①	2,481人	-	△0.6%	0事業	△132人	0事業	88人	0人	17.3%	△ 108,648円	0円
	基準値対比③/①	106.4%	-	97.1%	100.0%	73.6%	100.0%	106.4%	100.0%	121.1%	96.3%	100.0%
南部公民館・南部地区町民センター	基準値①	10,907人	-	6.9%	-	-	-	-	-	-	656,988円	1,278,677円
	目標値②	9,850人	-	-	-	-	2事業	45人	80人	73.5%	-	-
	実績③	11,527人	-	7.2%	-	-	2事業	46人	80人	97.5%	435,530円	1,278,677円
	増減③-①	620人	-	0.0	-	-	0事業	1人	0人	24.0%	△ 221,458円	0円
	基準値対比③/①	105.7%	-	104.3%	-	-	100.0%	102.2%	100.0%	132.7%	66.3%	100.0%
農村環境改善センター	基準値①	7,509人	-	8.0%	-	-	-	-	-	-	651,846円	1,517,968円
	目標値②	7,100人	-	-	-	-	2事業	310人	80人	87.5%	-	-
	実績③	7,523人	-	9.7%	-	-	2事業	874人	80人	99.2%	403,860円	1,517,968円
	増減③-①	14人	-	1.7%	-	-	0事業	564人	0人	11.7%	△ 247,986円	0円
	基準値対比③/①	100.2%	-	121.3%	-	-	100.0%	281.9%	100.0%	113.4%	62.0%	100.0%
農村環境改善センターテニスコート	基準値①	411人	-	8.2%	-	-	-	-	-	-	10,950円	19,921円
	目標値②	550人	-	-	-	-	2事業	60人	30人	98.0%	-	-
	実績③	167人	-	5.0%	-	-	2事業	66人	31人	100.0%	6,150円	19,921円
	増減③-①	△244人	-	△ 3.2%	-	-	0事業	6人	1人	2.0%	△ 4,800円	0円
	基準値対比③/①	40.6%	-	61.0%	-	-	100.0%	110.0%	103.3%	102.0%	56.2%	100.0%
開拓記念館・泉記念館	基準値①	1,647人	-	-	-	-	-	-	-	-	100,280円	229,392円
	目標値②	1,600人	-	-	2事業	880人	1事業	20人	50人	72.5%	-	-
	実績③	1,630人	-	-	2事業	719人	1事業	21人	50人	100.0%	111,200円	229,392円
	増減③-①	△17人	-	-	0事業	△ 161人	0事業	1人	0人	27.5%	10,920円	0円
	基準値対比③/①	99.0%	-	-	100.0%	81.7%	100.0%	105.0%	100.0%	137.9%	110.9%	100.0%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

総合評価

優れていると認められる。

平成29年度 指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	株式会社スイテック	施設区分	社会体育施設	評価対象期間	平成28年11月～平成29年10月（屋内） 平成28年12月～平成29年11月（屋外）
評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数（総数・町外利用者数） ・施設稼働率	スポーツセンター	年間を通して様々な行事が行われる施設であり、施設者の状況に応じた調整や、町内外の利用者拡大に向けた取り組みなど努力されている。	
			総合グラウンド		利用が限定される施設のため、利用者数増に向けては難しさも多いと思いますが、関係団体との連携を含め対応策を検討いただきたい。
			栗夢広場	適切に管理運営されている。今後も利用者が使いやすいよう予約状況等の更新をお願いしたい。	利用が限定される施設のため利用団体減や大会数減など、利用者数増に向けては難しさも多いと思いますが、新たな展開を期待します。
			栗山運動公園	適切な管理運営を行い、利用者増に向けた取組みなど努力されている。	
			ふじスポーツ広場	芝の状態は天候もあるかと思いますが、密度もあり素晴らしく大変良い状態であり、今後も適切な芝管理をお願いしたい。	芝の適正状態を保つため、利用拡大が難しい面もあるうかと思いますが、可能な範囲での新たな事業展開など検討いただきたい。
			ふじ交流センター		利用者の目標値もありますが、ふじスポーツ広場と比較しても利用者が少ないと感じます。立派な施設ですので、もう少し手軽に利用できる施設であっても良いのではと感じます。利用しない(できない)原因を利用料も含め確認が必要と考えます。
			町民球場	練習試合無料化や合宿等の町外団体受入れなど利用者拡大に繋がっていることを大変評価します。今後も継続した事業展開を期待する。	
			栗山公園球場	適切に管理運営され、大会対応時における他施設との連携、リピーターも含めての利用者増の取組みを評価します。	施設の老朽化が激しく、外野フェンス等危険箇所も多い。取替も多額であり難しいと思いますので、担当課とも相談しながら利用者へ危険箇所の周知徹底をお願いしたい。
			栗山公園弓道場		弓道人口が減少しており利用拡大は困難ではあるが、合宿利用など新たな対応も検討していただきたい。
			栗山水泳プール		利用には、児童生徒数の減少など社会的要因が大きいと思いますが、健康・体力増進など、さらに効果的な事業展開を検討いただきたい。
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	スポーツセンター	・委託事業では全体的に参加者数が目標を上回っており、積極的な情報発信等の取り組みによるものと考え評価します。 ・ソフトボール大会、ミニバレーボール大会ともに参加条件や子供を取り込んだ中で声掛けを工夫され参加チームを増やしており大変評価できる。 ・自主事業はどの事業も体力・健康増進など、重要な事業であることから、さらに関係団体などとの連携やニーズの把握、情報発信など工夫した事業展開を期待する。	・メールマガジンの登録者を増やす工夫をしていただきたい。 ・スポーツセンター教室は高齢女性にも人気があり、プログラムも充実しているが、利用者が固定化している為、新規利用者が利用できるよう工夫していただきたい。 ・練習試合無料化は各団体から大変好評な事業であり、可能な限り継続していただきたい。
			総合グラウンド		
			栗夢広場		
			栗山運動公園		
			ふじスポーツ広場		
			ふじ交流センター		
			町民球場		
			栗山公園球場		
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール	水泳教室について児童数が減る中で、周知や声かけを工夫し参加人数確保をしており大変評価できる。今後とも利用する子供たちが満足できる取組を継続して実施していただきたい。	
			角田水泳プール	水泳教室について児童数が減る中で、周知や声かけを工夫し参加人数確保をしており大変評価できる。今後とも利用する子供たちが満足できる取組を継続して実施していただきたい。	
			継立水泳プール	水泳教室について児童数が減る中で、周知や声かけを工夫し参加人数確保をしており大変評価できる。今後とも利用する子供たちが満足できる取組を継続して実施していただきたい。	

2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	スポーツセンター	色々な苦情・要望に対して、可能な限り対応されている。	
			総合グラウンド	苦情がないことを評価する。	
			栗夢広場	苦情がないことを評価する。	
			栗山運動公園		
			ふじスポーツ広場	苦情等がないのは管理が行き届いていることと評価します。	
			ふじ交流センター		
			町民球場		
			栗山公園球場		駐車場利用の説明・マナー等を申込み時にお知らせすることや、球場から迷惑駐車 of 移動呼びかけをしても公園利用者であり聞こえない場合もあるので、公園利用者と球場利用者として分けるなど対策検討していただきたい。
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール	速やかに対応しているので安心して利用できます。	
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		
	③社員教育(接客マニュアルの作成など)が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	スポーツセンター		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			総合グラウンド		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			栗夢広場		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			栗山運動公園		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			ふじスポーツ広場		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			ふじ交流センター		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			町民球場		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			栗山公園球場		利用者に対し、受付時の利用説明をしっかりと行っていただきたい。
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール		
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。(幼児・老人・障がい者など) ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況	スポーツセンター		
			総合グラウンド	適切に行われている。	
			栗夢広場	適切に行われている。	
			栗山運動公園		
			ふじスポーツ広場	適切に行われている。	
			ふじ交流センター		
			町民球場		
			栗山公園球場	適切に行われている。	
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール	適切に行われている。	
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		

3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	スポーツセンター	利用者満足度の結果は評価する。	昨年度の満足度と比較し減少となった要因を分析すること、さらに多くのニーズを把握し、満足度を高められるよう努めていただきたい。
			総合グラウンド		利用者満足度の結果は評価できますが、より多くのニーズを把握できるようさらに工夫いただきたい。
			栗夢広場		利用者満足度の結果は評価できますが、より多くのニーズを把握できるようさらに工夫いただきたい。
			栗山運動公園		利用者満足度の結果は評価できますが、より多くのニーズを把握できるようさらに工夫いただきたい。
			ふじスポーツ広場		利用者満足度の結果は評価できますが、より多くのニーズを把握できるようさらに工夫いただきたい。
			ふじ交流センター		利用者満足度の結果は評価できますが、より多くのニーズを把握できるようさらに工夫いただきたい。
			町民球場		今後の利用増に向けて、さらなるニーズ把握に努めていただきたい。
			栗山公園球場		さらなる利用者ニーズの把握と満足度向上に努めていただきたい。
			栗山公園弓道場	利用者は固定されていると思いますが、満足度が高いのは適正な管理運営が行き届いている結果であり、評価します。	
			栗山水泳プール		利用者満足度の結果は評価できますが、より多くのニーズを把握できるようさらに工夫いただきたい。
			角田水泳プール	サンプル自体は少ないですが、すべてにおいて満足度が高いことは評価します。	
			継立水泳プール		
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。(経費節減の創意工夫など) ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	スポーツセンター	適切な管理運営が行われている。	設備関係の修繕が多く、維持管理にも苦勞が多いと思いますが、今後とも、徹底をお願いしたい。
			総合グラウンド	天候が左右する環境であるが適正に管理されている。	
			栗夢広場		
			栗山運動公園	適正に管理されている。	
			ふじスポーツ広場	適正に管理されている。	
			ふじ交流センター		今後も事故のないよう努めていただきたい。
			町民球場		トイレ前の廊下の天井が落ちているのを修繕していただきたい。
			栗山公園球場		
			栗山公園弓道場	適切に維持管理されている。	
			栗山水泳プール	適切に維持管理がされている。	
			角田水泳プール	適切に維持管理がされている。	
			継立水泳プール	適切に維持管理がされている。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。(災害・事故対応マニュアルの作成など) ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	スポーツセンター	多くの利用者がある中、事故等が発生なく運営できているのは、安全管理が徹底されている結果であり評価します。	
			総合グラウンド		今後も事故のないよう努めていただきたい。
			栗夢広場		今後も事故のないよう努めていただきたい。
			栗山運動公園		事故発生後の対応は問題ないと思いますが、担当課への報告も速やかに行っていただきたい。
			ふじスポーツ広場		今後も事故のないよう努めていただきたい。
			ふじ交流センター		
			町民球場		今後も事故のないよう努めていただきたい。
			栗山公園球場		子供の利用が多いので事故等のないよう努めていただきたい。
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール	安全管理を心掛け適切に対応している。	
			角田水泳プール	安全管理を心掛けている。	
			継立水泳プール	安全管理を心掛けている。	

3. 施設の適正な管理運営	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	スポーツセンター	適任者が配置されている。 特に女性清掃員の働きは素晴らしい。	
			総合グラウンド	適正な人材配置がされている。	
			栗夢広場	適正な人材配置がされている。	
			栗山運動公園	適正な人材配置がされている。	
			ふじスポーツ広場	知識ある人材配置を行っている。	
			ふじ交流センター		
			町民球場	適切に行われている。	
			栗山公園球場		
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール	接客対応が良い。	
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況（発注割合）	スポーツセンター		より多くの地域ニーズを反映できるようさらに工夫していただきたい。
			総合グラウンド		利用者が限られた施設とは思いますが、さらに地域連携を図るための工夫をしていただきたい。
			栗夢広場		より多くの地域ニーズを反映できるようさらに工夫いただきたい。
			栗山運動公園		協議会は個別対応とのことですが、今後より連携が図れるよう検討願いたい。
			ふじスポーツ広場	良い芝の状態で使用してもらうなど、地域団体との連携が良くされている。	
			ふじ交流センター		
			町民球場	利用団体による整備・清掃など各団体と連携を図りグラウンド状態も良く管理されている。	
			栗山公園球場		
			栗山公園弓道場		平成29年度は栗山高校の弓道部が全国大会へ出場しており、個人の技術向上と弓道人口増加に向けて各団体と連携されることを期待します。
			栗山水泳プール	各小学校、保育園等と連携し、授業に必要な情報等の連絡をされている。	
			角田水泳プール	小学校と良く連携が行われている。	
			継立水泳プール	小学校と良く連携が行われている。	

施設名	区分	利用者数 （総数）	利用者数 （町外利用者）	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
スポーツセンター	基準値①	72,775人	6,820人	-	-	-	-	-	-	-	3,989,382円	1,012,015円
	目標値②	71,706人	-	-	5事業	9,785人	8事業	2,346人	200人	87.7%	-	-
	実績③	78,625人	7,521人	-	5事業	12,482人	8事業	3,486人	160人	89.9%	4,074,160円	1,000,567円
	増減③-①	5,850人	701人	-	0事業	2,697人	0事業	1,140人	△40人	2.2%	84,778円	△ 11,448円
	基準値対比③/①	108.0%	110.3%	-	100.0%	127.6%	100.0%	148.6%	80.0%	102.5%	102.1%	98.9%
総合グラウンド	基準値①	11,416人	-	-	-	-	-	-	-	-	3,848円	-
	目標値②	11,303人	-	-	-	-	-	-	50人	72.9%	-	-
	実績③	7,031人	-	-	-	-	-	-	30人	86.7%	0円	-
	増減③-①	△4,385人	-	-	-	-	-	-	△20人	13.8%	△ 3,848円	-
	基準値対比③/①	61.6%	-	-	-	-	-	-	60.0%	118.9%	0.0%	-
栗夢広場	基準値①	8,763人	-	16.1%	-	-	-	-	-	-	12,676円	-
	目標値②	8,832人	-	-	-	-	-	-	50人	92.0%	-	-
	実績③	7,604人	-	13.9%	-	-	-	-	40人	93.0%	12,040円	-
	増減③-①	△1,159人	-	△2.2%	-	-	-	-	△10人	1.0%	△ 636円	-
	基準値対比③/①	86.8%	-	86.3%	-	-	-	-	80.0%	101.1%	95.0%	-

総合評価

適正であると認められる。

栗山運動公園	基準値①	1,663人	-	9.3%	-	-	-	-	-	-	13,960円	-
	目標値②	1,720人	-	-	-	-	-	-	50人	84.9%	-	-
	実績③	3,098人	-	11.8%	-	-	-	-	40人	91.5%	22,850円	-
	増減③-①	1,435人	-	2.5%	-	-	-	-	△10人	6.6%	8,890円	-
	基準値対比③/①	186.3%	-	126.9%	-	-	-	-	80.0%	107.8%	163.7%	-
ふじスポーツ広場	基準値①	10,762人	6,346人	14.4%	-	-	-	-	-	-	520,396円	63,516円
	目標値②	9,124人	-	-	-	-	-	-	120人	83.4%	-	-
	実績③	9,720人	4,466人	19.0%	-	-	-	-	90人	93.6%	400,980円	63,516円
	増減③-①	△1,042人	△1,880人	4.6%	-	-	-	-	△30人	10.2%	△119,416円	0円
	基準値対比③/①	90.3%	70.4%	131.9%	-	-	-	-	75.0%	112.2%	77.1%	100.0%
ふじ交流センター	基準値①	2,824人	-	-	-	-	-	-	-	-	69,938円	-
	目標値②	2,641人	-	-	-	-	-	-	50人	84.0%	-	-
	実績③	1,339人	-	-	-	-	-	-	40人	89.0%	49,280円	-
	増減③-①	△1,485人	-	-	-	-	-	-	△10人	5.0%	△20,658円	-
	基準値対比③/①	47.4%	-	-	-	-	-	-	80.0%	106.0%	70.5%	-
町民球場	基準値①	9,787人	7,404人	19.2%	-	-	-	-	-	-	1,011,570円	187,985円
	目標値②	9,802人	-	-	-	-	-	-	100人	83.1%	-	-
	実績③	14,372人	12,410人	22.7%	-	-	-	-	81人	86.7%	1,177,370円	187,985円
	増減③-①	4,585人	5,006人	3.5%	-	-	-	-	△19人	3.6%	165,800円	0円
	基準値対比③/①	146.8%	167.6%	118.2%	-	-	-	-	81.0%	104.3%	116.4%	100.0%
栗山公園球場	基準値①	4,456人	1,381人	12.1%	-	-	-	-	-	-	273,346円	-
	目標値②	4,423人	-	-	-	-	-	-	50人	94.2%	-	-
	実績③	5,492人	2,165人	15.8%	-	-	-	-	38人	91.1%	290,220円	-
	増減③-①	1,036人	784人	3.7%	-	-	-	-	△12人	-3.1%	16,874円	-
	基準値対比③/①	123.2%	156.8%	130.6%	-	-	-	-	76.0%	96.7%	106.2%	-
栗山公園弓道場	基準値①	4,858人	-	-	-	-	-	-	-	-	139,826円	5,648円
	目標値②	4,939人	-	-	-	-	-	-	10人	80.0%	-	-
	実績③	3,900人	-	-	-	-	-	-	10人	98.0%	126,360円	5,648円
	増減③-①	△958人	-	-	-	-	-	-	0人	18.0%	△13,466円	0円
	基準値対比③/①	80.3%	-	-	-	-	-	-	100.0%	122.5%	90.4%	100.0%
栗山水泳プール	基準値①	5,558人	-	-	-	-	-	-	-	-	51,614円	31,487円
	目標値②	4,765人	-	-	1事業	77人	-	-	50人	87.3%	-	-
	実績③	4,713人	-	-	1事業	79人	-	-	40人	93.5%	42,960円	31,487円
	増減③-①	△845人	-	-	0事業	2人	-	-	△10人	6.2%	△8,654円	0円
	基準値対比③/①	84.8%	-	-	100.0%	102.6%	-	-	80.0%	107.1%	83.2%	100.0%
角田水泳プール	基準値①	1,146人	-	-	-	-	-	-	-	-	10,576円	29,980円
	目標値②	1,156人	-	-	1事業	21人	-	-	20人	96.4%	-	-
	実績③	1,479人	-	-	1事業	29人	-	-	20人	100.0%	14,160円	29,980円
	増減③-①	333人	-	-	0事業	8人	-	-	0人	3.6%	3,584円	0円
	基準値対比③/①	129.1%	-	-	100.0%	138.1%	-	-	100.0%	103.7%	133.9%	100.0%
継立水泳プール	基準値①	1,394人	-	-	-	-	-	-	-	-	6,658円	31,536円
	目標値②	1,243人	-	-	1事業	12人	-	-	20人	85.3%	-	-
	実績③	1,083人	-	-	1事業	17人	-	-	20人	97.0%	5,470円	31,536円
	増減③-①	△311人	-	-	0事業	5人	-	-	0人	11.7%	△1,188円	0円
	基準値対比③/①	77.7%	-	-	100.0%	141.7%	-	-	100.0%	113.7%	82.2%	100.0%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

平成29年度 指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	クリーンセンター株式会社	施設区分	栗山ダムパークゴルフコース	評価対象期間	平成28年12月～平成29年11月
評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数（総数・町外利用者数） ・施設稼働率	栗山ダムパークゴルフコース	パークゴルフを取り巻く環境や天候に左右される施設で集客など運営面で厳しい現状ではあるが、町民の健康づくりに欠かせない場であり適切に維持管理されている。	利用者が目標値に届かない分析はされているので、新規利用者獲得に向けたPRやイベント、コースの工夫など施設の特徴を活かした事業展開に力を入れていただきたい。
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	栗山ダムパークゴルフコース	各事業で創意工夫されており、周知活動による町外利用者の増加など、利用者増への取組み効果が見られる。今後も集客に繋がるような楽しい企画などに期待します。	ラストコール杯はシーズン最後の大会なので、シーズン中の利用回数などをスコアに反映させたり、来シーズンの無料利用券の発行などを行うと利用客増に繋がるのではと考えます。
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	栗山ダムパークゴルフコース		コースの適正管理は利用拡大に直結する問題であり、今後も対処可能な要望については、積極的に対応いただきたい。
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	栗山ダムパークゴルフコース		
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況	栗山ダムパークゴルフコース		
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	栗山ダムパークゴルフコース	サンプル数の回収に工夫されており、利用者ニーズの把握に努めている。また満足度も目標を大きく上回るものであり高く評価します。	
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。（経費節減の創意工夫など） ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	栗山ダムパークゴルフコース	適切に管理されている。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	栗山ダムパークゴルフコース	事故対応は適切な対応をされている。	
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	栗山ダムパークゴルフコース	適切に行われている。	
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況（発注割合）	栗山ダムパークゴルフコース	地域の各団体と良く連携が図られている。	

施設名	区分	利用者数 （総数）	利用者数 （町外利用者）	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
栗山ダムパークゴルフコース	基準値①	19,717人	3,735	-	-	-	-	-	-	-	4,414,350円	113,536円
	目標値②	20,000人	-	-	-	-	4事業	850人	200人	70.0%	-	-
	実績③	15,637人	3,153	-	-	-	7事業	487人	405人	94.0%	4,232,190円	101,926円
	増減③-①	△4,080人	△582人	-	-	-	3事業	△363人	205人	24.0%	△ 182,160円	△ 11,610円
	基準値対比③/①	79.3%	84.4%	-	-	-	175.0%	57.3%	202.5%	134.3%	95.9%	89.8%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

総合評価
適正であると認められる。

平成29年度 指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	図書館	施設区分	特定非営利活動法人 くりやま	評価対象期間	平成28年11月～平成29年10月
-------	-----	------	----------------	--------	-------------------

評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数（総数・町外利用者数） ・施設稼働率	図書館	利用者減はスマホ普及による影響もあるが、実施事業の充実や情報発信の拡大、設備整備など、利用者拡大に努めていることは評価できる。	学校との連携をより一層強化し、読書離れ改善に努めていただきたい。
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	図書館	・各種委託・自主事業の展開が、より図書館を身近に感じ、そして気軽に読書に親しむことにつながっている。 ・ミニくりプロジェクトは、子供達への本に対する興味付けなど読書離れ防止に大いに役立つ立派なプロジェクトであり、今後の展開に期待する。 ・ブックスタート事業は小さい時期からの本に慣れ親しむのは重要なことだと思います。今後たくさんの方に手に取って頂けるような取組みを期待する。	・ふるさとの自然文化を大切にする心の教育は大切であると考えますので、ふるさと学習の支援・推進に努めていただきたい。 ・特別開館事業では、祝日の開催には難しいところもあるので、前後2日での開催など工夫が必要と考えます。
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	図書館	苦情・要望に対して適切に対応されており、職員間での情報共有もなされている。	
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	図書館	笑顔ある対応で好感が持てます。	
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況			
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	図書館		もう少し高い満足度が必要と考えますので、今後の改善に期待します。
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。（経費節減の創意工夫など） ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	図書館	施設利用に支障ないよう、適切に維持管理されている。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	図書館	適切な危機管理がなされ、利用者の安全に努めている。	
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	図書館	適任者が配置されている。	
	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況（発注割合）	図書館	積極的に関連団体と連携している。	

施設名	区分	利用者数 （総数）	利用者数 （町外利用者）	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
図書館	基準値①	27,718人	－	31.0%	－	－	－	－	－	－	－	1,791,424円
	目標値②	25,700人	－	－	16事業	8,060人	12事業	1,700人	200人	75.0%	－	－
	実績③	23,358人	－	26.8%	16事業	9,969人	12事業	3,007人	203人	75.7%	－	1,738,137円
	増減③－①	△4,360人	－	△4.2%	0事業	1,909人	0事業	1,307人	3人	0.0	－	△ 53,287円
	基準値対比③/①	84.3%	－	86.5%	100.0%	123.7%	100.0%	176.9%	101.5%	100.9%	－	97.0%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

総合評価

優れていると認められる。

平成29年度 指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	栗山地区連合会	施設区分	勤労者福祉センター	評価対象期間	平成28年11月～平成29年10月
評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数（総数・町外利用者数） ・施設稼働率	勤労者福祉センター	・古い施設ではあるが便利な施設として利用者から好評である。 ・利用団体の会員数減少などある中で、施設の情報発信等、利用拡大に向けた取り組みが実績として表れている。	
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	勤労者福祉センター	・ブログを通じて情報発信を図られており、利用者拡大に向けさらなる充実を期待します。 ・現代に欠かせないインターネットの利用サービスは利用者ニーズに合った事業である。	
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	勤労者福祉センター	苦情もなく、要望に対しても利用者ニーズに応じた柔軟な対応がされており評価します。	
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	勤労者福祉センター	評価の高い施設であり、適正に対応されている。	
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況	勤労者福祉センター	適正に行われている。	
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	勤労者福祉センター		施設老朽化といった要因もあるかもしれませんが、さらなる満足度向上に向け努力いただきたい。
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。（経費節減の創意工夫など） ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	勤労者福祉センター	古い施設ではあるが、職員皆が施設管理に高い意識をもって、日常点検・修繕対応を行い適切に管理されていることは大変評価できる。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	勤労者福祉センター	日常的に適切な危機管理対策が図られています。事故発生はあったが、迅速かつ適切な対応・対策がされている。	
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	勤労者福祉センター	接客マナーが良く評価します。	
	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況（発注割合）	勤労者福祉センター	団体との事業協力や、協議会での意見反映など、地域との連携が図られています。	

施設名	区分	利用者数 （総数）	利用者数 （町外利用者）	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
勤労者福祉センター	基準値①	13,522人	－	23.9%	－	－	－	－	－	－	778,354円	1,340,253円
	目標値②	13,700人	－	－	－	－	1事業	400人	150人	78.0%	－	－
	実績③	15,344人	－	24.7%	－	－	1事業	785人	150人	76.5%	788,530円	1,340,253円
	増減③－①	1,822人	－	0.8%	－	－	0事業	385人	0人	△ 1.5%	10,176円	0円
	基準値対比③/①	113.5%	－	103.3%	－	－	100.0%	196.3%	100.0%	98.07692%	101.3%	100.0%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

総合評価

優れていると認められる。

平成29年度 指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	社会福祉法人 栗山町社会福祉協議会	施設区分	いきいき交流プラザ	評価対象期間	平成28年11月～平成29年10月
-------	-------------------	------	-----------	--------	-------------------

評価項目		指標	施設名	評価すべき点	改善すべき点、要望点
1. 施設の設置目的等の達成	①施設の設置目的に沿った管理運営が行われたか。 ②利用者数の拡大が目標以上に達成されたか。 ③施設間の連携が行われたか。 ④町外から利用者を増やす取組が行われたか。地域の利用者拡大の取組が行われたか。	・利用者数（総数・町外利用者数） ・施設稼働率	いきいき交流プラザ	まちなかカフェ・ママカフェなど高齢者はもとより、若い世代を対象とした事業展開など利用者拡大につながっている。色々な世代が気軽に利用できる憩いの場となるよう今後も期待します。	
	⑤委託事業・自主事業が計画以上に行われたか。事業参加者が計画以上の参加者数となったか。 ⑥利用者拡大・事業実施等の町内外への情報発信が行われたか。	・委託事業・自主事業の実施状況及び事業参加者数 ・情報発信・事業PR回数	いきいき交流プラザ	・世代間交流事業は少子高齢化の世代に必要な事業であると思います。高齢者だけでなく、小中学生等の参加や参加者が興味を持てる内容の工夫などさらなる充実を期待します。 ・まちなかカフェは関係団体と連携した事業展開を図り、町民が自由に集える憩いの場として多くの方に利用され、まちづくりに大きく貢献されている。	町民でも入ったことのない方も多いと思います。まちなかカフェ事業を中心にPRし、町民が気軽に立ち寄れる場となるよう努めてください。
2. 利用者サービスの向上	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行われたか。 ②利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	・利用者アンケート調査結果 ・苦情・要望の状況	いきいき交流プラザ	関係各所と連携も密に行っており苦情もなく、要望に対しても利用者に配慮した柔軟な対応がなされている。	
	③社員教育（接客マニュアルの作成など）が十分に行われたか。 ④窓口・受付業務の体制や利用者対応が適切に行われたか。	・職員研修の実施状況 ・マニュアル等の作成状況	いきいき交流プラザ	・職員対応が非常に良く、職員間の情報交換・共有など、業務改善に向けた対応がなされている。	
	⑤利用許可・減免の取扱が公平で適切に行われたか。 ⑥利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。（幼児・老人・障がい者など） ⑦特別使用の取組が行われたか。	・利用料金収入状況 ・利用拒否の状況 ・特別使用の実施状況	いきいき交流プラザ		
3. 施設の適正な管理運営	①利用者アンケート調査の結果、目標以上に利用者の満足度は得られているか。	・利用者満足度	いきいき交流プラザ	アンケート調査では利用者のニーズ把握に向けた努力が感じられる。また高い満足度が得られていることを評価します。	
	②効果的な施設の管理運営が行われたか。（経費節減の創意工夫など） ③施設の管理が適切に行われたか。 ④第三者に対する委託業務が適正に行われたか。	・維持管理費の状況	いきいき交流プラザ	施設老朽化という現状の中ではあるが適切に維持管理され、明るい雰囲気楽しく集えるよう工夫された施設となっている。	
	⑤日常の事故防止などの安全対策が適切に行われたか。 ⑥防犯・防災対策など危機管理体制が適切であったか。（災害・事故対応マニュアルの作成など） ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。	・事故等の発生状況 ・マニュアル等の作成状況	いきいき交流プラザ	利用者の安全に配慮した危機管理対策が図られている。	
	⑧組織体制や責任者の配置など適切に行われているか。職員の配置（資格者含む）が適正に行われたか。 ⑨職員の資質・能力向上の取組がなされたか。	・職員配置の状況 ・職員研修の実施状況	いきいき交流プラザ	明るく親切的接客である。	
4. 地域との連携	①地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 ②指定管理者協議会の運営が適切に行われたか。また、施設の管理運営に反映されたか。 ③事業の実施に際してボランティアとの連携が図られたか。 ④事業の実施に際して地元業者との連携が図られたか。	・地域等との連携の状況 ・指定管理者協議会の開催状況 ・地元発注状況（発注割合）	いきいき交流プラザ	憩いの場として利用者が増加することで、地域や団体との連携も必要となる。今後も関係団体との密な連携を期待します。	

施設名	区分	利用者数 （総数）	利用者数 （町外利用者）	施設稼働率	委託事業の実施状況		自主事業の実施状況		利用者アンケート		利用料金収入状況	地元発注状況
					事業数	参加人数	事業数	参加人数	サンプル数	利用者満足度		
いきいき交流プラザ	基準値①	8,592人	-	-	-	-	-	-	-	-	-	287,481円
	目標値②	9,200人	-	-	2事業	580人	2事業	8,570人	100人	75.0%	-	-
	実績③	9,542人	-	-	2事業	1,019人	2事業	9,629人	100人	84.6%	-	287,481円
	増減③-①	950人	-	-	0事業	439人	0事業	1,059人	0人	9.6%	-	0円
	基準値対比③/①	111.1%	-	-	100.0%	175.7%	100.0%	112.4%	100.0%	112.8%	-	100.0%

※利用者数、施設稼働率、利用料金収入状況の基準値はH23～27年度実績の平均値

総合評価
優れていると認められる。