（様式5）

令和元年度　指定管理者評価結果（評価年）

指定管理者	株式会社たかはしダリア	施設区分	栗山公園・夕張川河畔広場	評価対象期間	平成30年12月～令和元年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	・栗山公園は工夫を凝らした様々な企画の開催などにより、来場者が年々増加しており収入も倍増している。指定管理者の適正な管理と工夫について大変評価できる。 ・町外からの利用者増は一度来園した人が再利用するリピーターと想像できる。今後もホームページやSNSなどでの積極的な情報発信により、集客数増を図っていただきたい。	夕張川河畔広場はきれいな花壇があるが、町民でも知らない人が多いと思われるので、引き続き周知と花の手入れをお願いしたい。
	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	・「動物園開園事業」は、来場者のニーズを捉え、様々な工夫を凝らした事業を展開することで、子どもをはじめ町内外から非常に多くの方の来園があった。栗山公園のオープニングイベントとして確実に定着しており、高く評価する。 ・「リピーター増加事業」、「公園の特性を生かしたイベント」は親子での参加など幅広い年代層の方の集客がある。また、雑誌掲載をはじめ各種媒体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、利用者拡大につながる取り組みが積極的に展開されており、大変評価できる。	・「栗山町の回遊率をあげる」事業においては、夕張川河畔広場の魅力を高め集客を上げるために、花の美しい時期にコンサートを行うなど新たな取り組みに期待したい。
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	栗山公園・夕張川河畔広場	町内外から多くの来園者がある中、苦情が無いことは非常に評価できる。	
	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	栗山公園・夕張川河畔広場	・案内所に担当者が常駐していることで来園者に安心感を与えている。 ・キャンプ場を利用した際に、親切丁寧な対応であった。社員研修が充分になされていると感じ、評価できる。	
	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		・休憩場所の設置や日よけ対応は評価できるが、それと同時に、子どもたちが遊ぶ際の障害とならないような工夫が必要であると感じる。
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	栗山公園・夕張川河畔広場		
	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	・生き物がいる施設の管理は大変だと思うが、良く管理されており評価できる。	
	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	栗山公園・夕張川河畔広場	・たくさんの利用者がいるなか事故等がないのは、適正な人員配置と日常の管理が徹底されている成果であり、大変評価できる。	
	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	栗山公園・夕張川河畔広場	・動物の飼育管理など、多種多様な業務を適切な人員配置で適正に行われていることは評価できる。	
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）	栗山公園・夕張川河畔広場		・今後は町内外から参加者を募り、フリーマーケットやマルシェを開催するなど、新たなイベントへの取り組みにも期待したい。

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	1,464,000円
	目標値②	2,800人	－	－	1事業	500人	6事業	8,220人	150人	80.0%	－	－
	実績③	3,853人	2,920	15.0%	1事業	3,300人	6事業	60,300人	150人	81.4%	270,770円	1,418,000円
	増減③-①	842人	1,180人	3.4%	0事業	2,800人	0事業	52,080人	0.0%	1.4%	167,630円	△ 46,000円
	基準値対比③/①	128.0%	167.8%	129.3%	100.0%	660.0%	100.0%	733.6%	1	101.8%	262.5%	96.9%

※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。

（様式5）

令和元年度　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30年11月～令和元年10月（屋内） 平成30年12月～令和元年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	・利用者数が目標値を上回っており、各団体との連携を図りながら適正に管理運営されている。 ・様々な講座や演芸会を開催するなど自主事業の内容も創意工夫されており、利用者数の増加につなげられている点は高く評価できる。 ・くりやま老舗まつりと連動した田舎まつりの企画では、駅前広場など町場への回遊率が上がったことを評価する。	・委託事業については、予算や場所等限られた中での事業実施となるが、多目的ホールを生かした集客できるイベントに期待したい。
			南部公民館・南部地区町民センター	・自主事業の効果的な実施や利用関係団体との連携により、利用者が目標値を上回っている。南部地区の会館として、利用者にとっては無くてはならない会館であることが窺え、適切に管理運営がなされていることは評価できる。	・角田改善センターで成功している「まちなかカフェ」を南部公民館においても実施するなど、更なる利用者拡大を検討すべきではないか。
			農村環境改善センター	・中部地域を中心に、地域に親しまれる施設として適正に管理運営されている。 ・まちなかカフェは適切な事業実施のもと、改善センターの利用者拡大にも寄与しており高く評価する。	
			農村環境改善センターテニスコート		・町内のテニス人口が減少するなか、地元町民だけの利用では利用増が見込めない現状が窺えるため、町外に広くPRする必要があると思われる。
			開拓記念館・泉記念館	・栗山の文化財として適正に管理運営がされている。	
	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	くりやまカルチャープラザ	・「芸術文化鑑賞事業」は参加者数が目標値を大きく上回っており、多くの方が楽しみにしている事業であることが窺え、様々な企画に果敢に取組んでいる点は大いに評価に値する。 ・「町民ギャラリー室一般開放」事業は、大きなイベントと合わせて開催するなど集客増に努めている。 ・「映画上映会」事業は、町外の映画館に出向くことが難しい方にとって貴重な機会であり、事業の継続を希望したい。	・「町民ギャラリー室一般開放」事業は、町民ギャラリー室において常時何らかの催しが開催されるようにできないか？
			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、人集めに苦慮しているようだが、南部地域にいる子どもは減っている中で、参加人数は少なくても意義のある事業であると思うので、団体との連携等により、継続して事業を行っていただきたい。
			農村環境改善センター	・「まちなかカフェかくた」は、角田地区での唯一のカフェとして地域の憩いや交流の場となっており、目標値を大幅に上回る利用があった。高齢者にとっては生き甲斐の場ともなっており、利用者拡大に大きく貢献している本事業は高く評価できる。	・「まちなかカフェかくた」事業は利用者数が大幅に増加しているが、今後は世代問わず誰でも気軽に立ち寄れる場所となるよう更なる取り組みに期待する。
			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	・「生活体験事業」（親子餅つきの集い）は、人気の事業であることが窺えるが、食中毒とケガに注意して角田地区の伝統行事として事業継続を行っていただきたい。	・栗山町の歴史教育のためにも、特に子どもとの連携した自主事業に力を入れていただきたい。
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		
			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		
			農村環境改善センターテニスコート		

2. 利用者サービスの向上			開拓記念館・泉記念館		
	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		
			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	・カフェのコーヒー券の販売など接客対応が親切である。	
			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		
	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		
			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		
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	・窓口対応の職員は男女とも常に笑顔で親切丁寧である。 ・利用者の満足度が目標を大きく上回っている事は高く評価できる。	
			南部公民館・南部地区町民センター	・利用者の満足度が目標を大きく上回っていることは高く評価できる。	
			農村環境改善センター	・利用者の満足度が100%となっており、高く評価する。	
			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	・利用者の満足度が100%となっており、高く評価する。	
	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		
			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		
			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		
	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	・職員研修が適切に行われている。 ・事故・災害発生時マニュアル更新や、火災避難訓練実施などの安全対策が適切に行われている。	
			南部公民館・南部地区町民センター	・事故・災害発生時マニュアル更新や、火災避難訓練実施などの安全対策が適切に行われた。	
			農村環境改善センター		
			農村環境改善センターテニスコート		

3. 施設の適正な管理運営			開拓記念館・泉記念館		
	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	・常に行き届いた清掃を行っている。 ・適切な人員配置が行われている。	
			南部公民館・南部地区町民センター	・適切な人員配置が行われた。	
			農村環境改善センター		
			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		
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	・指定管理者協議会の適切な運営や、各種事業実施に当たって、必要とする関係機関・団体と事前に協議するなどにより、地域との連携が図られている。	
			南部公民館・南部地区町民センター	・指定管理者協議会の適切な運営や、各種事業実施に当たって、必要とする関係機関・団体と事前に協議するなどにより、地域との連携が図られた。	
			農村環境改善センター	・地元の住民の憩いの場として、利用者が満足できる運営を行えている点は充分に評価できる。 ・地域や団体の連携を図り、協力を得られている点は評価に値する。	
			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		

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	3,179,256円
	目標値②	40,000人	－	－	1事業	500人	3事業	1,500人	150人	84.0%	－	－
	実績③	52,654人	－	24.9%	1事業	778人	3事業	3,645人	150人	99.6%	2,545,070円	3,179,256円
	増減③-①	13,992人	－	4.1%	0事業	278人	0事業	2,145人	0人	15.6%	△ 422,058円	0円
	基準値対比③/①	136.2%	－	119.7%	100.0%	155.6%	100.0%	243.0%	100.0%	118.6%	85.8%	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	1,619,340円
	目標値②	10,300人	－	－	－	－	2事業	45人	80人	74.5%	－	－
	実績③	11,900人	－	12.9%	－	－	2事業	30人	80人	99.2%	437,095円	1,619,340円
	増減③-①	993人	－	6.0%	－	－	0事業	△ 15人	0人	24.7%	△ 219,893円	0円
	基準値対比③/①	109.1%	－	187.0%	－	－	100.0%	66.7%	100.0%	133.2%	66.5%	100.0%
農村環境改善センター	基準値①	7,509人	－	8.0%	－	－	－	－	－	－	651,846円	1,480,106円
	目標値②	7,150人	－	－	－	－	2事業	360人	80人	84.0%	－	－
	実績③	7,471人	－	15.3%	－	－	2事業	987人	80人	100.0%	375,570円	1,480,106円
	増減③-①	△38人	－	7.3%	－	－	0事業	627人	0人	16.0%	△ 276,276円	0円
	基準値対比③/①	99.5%	－	191.3%	－	－	100.0%	274.2%	100.0%	119.0%	57.6%	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	23,549円
	目標値②	600人	－	－	－	－	2事業	60人	30人	98.5%	－	－
	実績③	204人	－	7.0%	－	－	2事業	71人	30人	100.0%	9,400円	23,549円
	増減③-①	△207人	－	△ 1.2%	－	－	0事業	11人	0人	1.5%	△ 1,550円	0円
	基準値対比③/①	49.6%	－	85.4%	－	－	100.0%	118.3%	100.0%	101.5%	85.8%	100.0%
開拓記念館・泉記念館	基準値①	1,647人	－	－	－	－	－	－	－	－	100,280円	227,203円
	目標値②	1,650人	－	－	2事業	935人	1事業	20人	50人	73.5%	－	－
	実績③	1,623人	－	－	2事業	529人	1事業	11人	50人	100.0%	111,400円	227,203円
	増減③-①	△24人	－	－	0事業	△ 406人	0事業	△ 9人	0人	26.5%	11,120円	0円
	基準値対比③/①	98.5%	－	－	100.0%	56.6%	100.0%	55.0%	100.0%	136.1%	111.1%	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。

（様式5）

令和元年度　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30年11月～令和元年10月（屋内） 平成30年12月～令和元年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	・祝日の一般開放や地域団体との積極的な事業展開の実施など、町内外からの利用者拡大に取り組んでいることは評価できる。	
			総合グラウンド	・芝の管理が難しい中、適切に管理され、中学生の安全な体育授業の実施に貢献していることは評価に値する。	・陸上、サッカー関係団体との調整により利用者の増加を目指していただきたい。また、利用者のほとんどが中学校の授業であるため、他団体との連携による利用者の確保について再検討いただきたい。
			栗夢広場	・小学生のサッカーでも事故がなく、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。	
			栗山運動公園	・適切な管理運営を行い、地域の公園として利用者増に向けた取組みなど努力されている。	・町内の中央に位置し、良い環境にあるので、ゲートボール、ソフトボール以外の新たな利用について検討いただきたい。（例えば、百歳体操や太極拳等、屋外で行う健康推進活動など）
			ふじスポーツ広場	・芝の状態が良く管理が大変良い。	・芝の保護のために利用者拡大事業の実施は難しいと思うが、バランスを保ちながら今後も適切な芝管理をお願いしたい。
			ふじ交流センター	・現状の運用の中で、積極的な声掛け等により利用者が増えており評価できる。今後も適正な管理を期待する。	・大変立派な施設であるが、サッカー関係以外の利用は少ないことから、サッカー場とセットにするなど、もう少し手軽に利用できる施設運用の検討を要望する。 ・大きな大会の開催が利用者増となっているようだが、利用方法の幅を広げたり、大きな大会の誘致などを積極的に行っていくよう期待する。
			町民球場	・練習試合無料化や町外団体受入れ状況など利用者拡大について大変評価できる。今後とも継続した事業展開をお願いしたい。 ・地域団体との交流が図られており、グランド整備も良好に実施されている。次年度も町外からの合宿や交流戦の誘致に期待したい。	
			栗山公園球場	・適正に管理されており、積極的に利用者拡大事業を計画し、町内団体の利用者増加につなげている点について大変評価できる。	
			栗山公園弓道場	・弓道の会員数減により利用者拡大は難しい部分もある中、適切に管理されていることは評価できる。	・新たな利用者拡大の取り組みについて検討していただきたい。
			栗山水泳プール	・生徒数が減少しており、また天候に左右される施設でもあるが、利用者の確保に努めており、適切に管理運営がされていることは評価できる。	
			角田水泳プール	・角田小学校の児童が減っている中、また天候に左右される施設であるにも関わらず、目標値を大きく上回る利用者がいることは大変評価できる。今後も現在の利用実績を維持していただきたい。	
			継立水泳プール	・生徒数が減少しており、また天候に左右される施設でもあるが、利用者の確保に努めており、適切に管理運営がされていることは評価できる。	
	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	スポーツセンター	・「全町ソフトボール大会」、「全町ミニバレーボール大会」は、参加条件や開催方法などの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。 ・「子ども運動塾」は、子どもの運動不足が指摘される中で、様々な団体と連携しながら事業実施をしており、大変有意義な取り組みと評価できる。参加者の人数が集まらずとも、事業を展開することに意義があり評価する。 ・「学校開放事業」は、利用者の幅を広げるなど創意工夫がされており評価できる。	・「全町ソフトボール大会」は、参加チームが減っている現状を鑑み、事業の展開を再検討してみてはどうか？また、委託事業であるので町側の適切なサポートもお願いしたい。
			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	・指定管理者が「部活練習試合の無料化」を実施し、少年団を支援している姿勢は評価に値する。	
			栗山公園弓道場		
			栗山水泳プール		・「栗山地区少年少女水泳教室」は、児童数が減少している中ではあるが、周知や声かけを工夫し、参加人数を確保して今後とも取組を継続して実施していただきたい。また、水泳教室の新しい取り組みについても検討してはどうか？
			角田水泳プール	・「角田地区少年少女水泳教室」は、参加する子が限られた中で、周知や声かけを工夫し参加人数の確保をしており大変評価できる。今後とも取組を継続して実施していただきたい。	・「角田地区少年少女水泳教室」は、参加人数が増えており評価できるが、個々のレベルに合わせた指導を行い、子ども達のモチベーションを上げれるようになれば更に良い事業になると思う。
			継立水泳プール		・「継立地区少年少女水泳教室」は、他の少年団活動との兼ね合いもあり、参加する子どもが限られた中ではあるが、周知や声かけを工夫し参加人数を確保し、今後とも取組を継続して実施していただきたい。
	①利用者ニーズの把握とそれらを反映させる取組が行		スポーツセンター		
			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		

2. 利用者サービスの向上	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	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		
			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		
			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		
			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		
			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		
			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		
			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		
			角田水泳プール		・アンケートサンプル数が少ないため、アンケートに回答いただけるような手法について検討いただきたい。
			継立水泳プール		・アンケートサンプル数が少ないため、アンケートに回答いただけるような手法について検討いただきたい。
	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	スポーツセンター	芝刈りや枯葉の処理、除雪など、非常によく管理されている。	
			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	・適切に管理されている。	

3. 施設の適正な管理運営	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	栗山水泳プール		
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		
			スポーツセンター		
			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		
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		
	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		
			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	・人員配置に努力されている。	
			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		
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		
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	・各団体との連携が適正に図られている。	
			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	・各団体との連携が非常にとれており評価できる。	
			栗山公園球場	・栗山公園との連携がうまく図られており、評価できる。	
			栗山公園弓道場		・他の団体との情報交換を行ってみてはどうか？
			栗山水泳プール		
			角田水泳プール		
			継立水泳プール		

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	6,357,616円
	目標値②	73,510人	－	－	5事業	9,992人	8事業	2,395人	200人	91.7%	－	－
	実績③	79,724人	6,572人	－	5事業	16,402人	8事業	1,574人	200人	92.0%	3,987,500円	6,357,616円
	増減③-①	6,949人	△248人	－	0事業	6,410人	0事業	△ 821人	0人	0.3%	△ 1,882円	0円
	基準値対比③/①	109.5%	96.4%	－	100.0%	164.2%	100.0%	65.7%	100.0%	100.3%	100.0%	100.0%
総合グラウンド	基準値①	11,416人	－	－	－	－	－	－	－	－	3,848円	－
	目標値②	11,530人	－	－	－	－	－	－	50人	84.9%	－	－
	実績③	13,152人	－	－	－	－	－	－	50人	95.2%	650円	－
	増減③-①	1,736人	－	－	－	－	－	－	0人	10.3%	△ 3,198円	－
	基準値対比③/①	115.2%	－	－	－	－	－	－	100.0%	112.1%	16.9%	－
栗夢広場	基準値①	8,763人	－	16.1%	－	－	－	－	－	－	12,676円	－
	目標値②	9,009人	－	－	－	－	－	－	50人	96.0%	－	－
	実績③	7,100人	－	14.9%	－	－	－	－	50人	96.0%	11,720円	－
	増減③-①	△1,663人	－	△1.2%	－	－	－	－	0人	0.0%	△ 956円	－
	基準値対比③/①	81.0%	－	92.5%	－	－	－	－	100.0%	100.0%	92.5%	－
栗山運動公園	基準値①	1,663人	－	9.3%	－	－	－	－	－	－	13,960円	－
	目標値②	1,754人	－	－	－	－	－	－	50人	90.9%	－	－
	実績③	2,088人	－	6.3%	－	－	－	－	40人	94.0%	14,800円	－
	増減③-①	425人	－	-3.0%	－	－	－	－	△10人	3.1%	840円	－
	基準値対比③/①	125.6%	－	67.7%	－	－	－	－	80.0%	103.4%	106.0%	－

総合評価
優れていると認められる。

ふじスポーツ広場	基準値①	10,762人	6,346人	14.4%	－	－	－	－	－	－	520,396円	115,710円
	目標値②	9,307人	－	－	－	－	－	－	120人	89.4%	－	－
	実績③	11,059人	4,909人	22.0%	－	－	－	－	120人	96.8%	410,730円	115,710円
	増減③-①	297人	△1,437人	7.6%	－	－	－	－	0人	7.4%	△ 109,666円	0円
	基準値対比③/①	102.8%	77.4%	152.8%	－	－	－	－	100.0%	108.3%	78.9%	100.0%
ふじ交流センター	基準値①	2,824人	－	－	－	－	－	－	－	－	69,938円	－
	目標値②	2,693人	－	－	－	－	－	－	50人	90.0%	－	－
	実績③	6,305人	－	－	－	－	－	－	50人	92.0%	120,720円	－
	増減③-①	3,481人	－	－	－	－	－	－	0人	2.0%	50,782円	－
	基準値対比③/①	223.3%	－	－	－	－	－	－	100.0%	102.2%	172.6%	－
町民球場	基準値①	9,787人	7,404人	19.2%	－	－	－	－	－	－	1,011,570円	126,684円
	目標値②	9,999人	－	－	－	－	－	－	100人	83.1%	－	－
	実績③	14,259人	12,060人	23.0%	－	－	－	－	92人	92.0%	1,228,780円	126,684円
	増減③-①	4,472人	4,656人	3.8%	－	－	－	－	△8人	8.9%	217,210円	0円
	基準値対比③/①	145.7%	162.9%	119.8%	－	－	－	－	92.0%	110.7%	121.5%	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	4,511人	－	－	－	－	－	－	50人	96.2%	－	－
	実績③	5,369人	619人	16.6%	－	－	－	－	50人	96.0%	283,140円	－
	増減③-①	913人	△762人	4.5%	－	－	－	－	0人	−0.2%	9,794円	－
	基準値対比③/①	120.5%	44.8%	137.2%	－	－	－	－	100.0%	99.8%	103.6%	－
栗山公園弓道場	基準値①	4,858人	－	－	－	－	－	－	－	－	139,826円	43,653円
	目標値②	5,002人	－	－	－	－	－	－	10人	90.0%	－	－
	実績③	2,344人	－	－	－	－	－	－	10人	90.0%	107,100円	43,653円
	増減③-①	△2,514人	－	－	－	－	－	－	0人	0.0%	△ 32,726円	0円
	基準値対比③/①	48.3%	－	－	－	－	－	－	100.0%	100.0%	76.6%	100.0%
栗山水泳プール	基準値①	5,558人	－	－	－	－	－	－	－	－	51,614円	45,024円
	目標値②	4,860人	－	－	1事業	83人	－	－	50人	93.3%	－	－
	実績③	4,323人	－	－	1事業	54人	－	－	33人	94.0%	29,640円	45,024円
	増減③-①	△1,235人	－	－	0事業	△29人	－	－	△17人	0.7%	△ 21,974円	0円
	基準値対比③/①	77.8%	－	－	100.0%	65.1%	－	－	66.0%	100.8%	57.4%	100.0%
角田水泳プール	基準値①	1,146人	－	－	－	－	－	－	－	－	10,576円	2,456円
	目標値②	1,178人	－	－	1事業	23人	－	－	30人	98.4%	－	－
	実績③	1,503人	－	－	1事業	35人	－	－	20人	96.0%	16,150円	2,456円
	増減③-①	357人	－	－	0事業	12人	－	－	△10人	−2.4%	5,574円	0円
	基準値対比③/①	131.2%	－	－	100.0%	152.2%	－	－	66.7%	97.6%	152.7%	100.0%
継立水泳プール	基準値①	1,394人	－	－	－	－	－	－	－	－	6,658円	231円
	目標値②	1,267人	－	－	1事業	14人	－	－	20人	93.3%	－	－
	実績③	866人	－	－	1事業	15人	－	－	20人	94.0%	4,450円	231円
	増減③-①	△528人	－	－	0事業	1人	－	－	0人	0.7%	△ 2,208円	0円
	基準値対比③/①	62.1%	－	－	100.0%	107.1%	－	－	100.0%	100.8%	66.8%	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

（様式5）

令和元年度　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30年12月～令和元年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	・芝生は良好な状態で管理されており、今後も継続していただきたい。	・利用者減少の分析はできているので60代の競技者増加を図れるよう、また新規利用者を獲得できるPRやイベント、コースの工夫等に力を入れていただきたい。 ・町内の愛好者数が半減しているため、利用者減少はやむを得ない部分があるが、これ以上他施設等に利用者が流れないような努力を求めたい。
	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	・「敬老の日・クローズ後無料開放」は無料ということもあり、多くの参加があり評価できる。今後は無料で気軽に参加できる事業の特性を生かし、新規利用者の獲得につなげられるような展開にも期待したい。	・指定管理者の工夫や取り組みは評価できるが、より利用者を獲得するための取り組みに期待したい。（例えば、毎月8・9日を「パークの日」と定め、利用料金の割引・景品を用意するなど）
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	・芝の管理は適切に管理されている。 Dコースについてはいろいろ要望はあると思われるが、指定管理者はできる限りの努力をされており評価できる。	
	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	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		子どもが楽しめるコースを用意するなど世代間交流の意識は評価できるが、まだ利用頻度など実績につながっていないため、今後に期待したい。
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	栗山ダムパークゴルフコース		
	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		
	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		
	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		
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		

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	109,715円
	目標値②	23,000人	－	－	－	－	4事業	820人	200人	70.0%	－	－
	実績③	12,261人	2,547	－	－	－	7事業	540人	301人	80.0%	3,194,250円	42,755円
	増減③-①	△7,456人	△1,188人	－	－	－	3事業	△280人	101人	10.0%	△ 1,220,100円	△ 66,960円
	基準値対比③/①	62.2%	68.2%	－	－	－	175.0%	65.9%	150.5%	114.3%	72.4%	39.0%

※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
適正であると認められる。

（様式5）

令和元年度　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30年11月～令和元年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	・苦情対応も早急に対応し、不満を未然に防止している。 ・図書館の司書が学校図書館へ出向き積極的に読書環境の整備をしている点は大いに評価する。 ・利用者は目標値に達していないが、様々な工夫により利用者拡大を目指す姿勢は評価できる。稼働率は確実に上向いているため、今後は利用者増の実績につながるような取り組みに期待したい。	・委託事業として夜間開館を行っているが、一定のニーズがあり今後も利用者の意見を聞いた中で工夫しながら行っていただきたい。
	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	・「ミニくりプロジェクト児童図書巡回事業」は、子ども達が本を身近に感じられるよう工夫されており、各小中学校の児童・生徒の読書活動の推進が図られた。 ・「出前おはなし会」は、本事業が功を奏して関係機関との連携が深まり、利用者拡大にもつながっていることは評価に値する。今後は認知度が高まった本事業から、更に他の事業にも結び付けていくような事業展開により、利用者増につなげていくことに期待したい。 ・「学校専門司書派遣事業」は、学校司書が定着し学校との連携が密に図られていることで、児童の読書意欲向上に寄与している。また、児童生徒、教職員が利用しやすい環境に取り組み「心の居場所」づくりの一役を担っており大変評価できる。 ・新着情報や事業案内などを行っているメルマガ配信を評価します。	
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	図書館		・苦情の内容については利用者がマナーとして当然守ることのように感じるが、それを声にすると言うことは対応の仕方に問題があるのではないか。利用者がより理解できる言動で対応する事が必要と思われる。
	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		
	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		・アンケートの満足度が少し低いため、内容を分析して満足度向上につなげていただきたい。
	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	図書館		
	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	・適正に職員研修が実施されるなど、適切な運営がなされている。	
	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	図書館	・適正に職員が配置されている。 ・職員は優しく丁寧に手際よく対応されている。	
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）	図書館		

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%	－	－	－	－	－	－	－	2,359,974円
	目標値②	25,875人	－	－	16事業	8,060人	12事業	1,710人	200人	77.0%	－	－
	実績③	20,299人	－	56.1%	16事業	10,886人	12事業	2,554人	139人	74.0%	－	2,313,534円
	増減③-①	△7,419人	－	25.1%	0事業	2,826人	0事業	844人	△ 61人	△ 3.0%	－	△ 46,440円
	基準値対比③/①	73.2%	－	181.0%	100.0%	135.1%	100.0%	149.4%	69.5%	96.1%	－	98.0%

※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。

（様式5）

令和元年度　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30年11月～令和元年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	・施設は古いが利用者を増やそうと努力されており、施設もきれいに適切に管理されている。 ・各種のサークル活動、町内会の活動など、地域に欠かせない施設であり、今後も利用者拡大の取組みを継続していただきたい。	
	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	勤労者福祉センター	・「無料公衆無線LAN事業」は情報時代である現代の利用者ニーズを捉えており、子どもから大人まで幅広い世代において来館者増につながっている。今後はパソコン教室やスマホ教室などを定期的に実施するなど、更なる利用者拡大に向けた取り組みに期待したい。	
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	勤労者福祉センター	・苦情や要望に迅速に対応に対応されている姿勢を評価する。	
	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	勤労者福祉センター	・施設は常に適切に管理されており、職員の対応も親切である。	
	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	・利用許可、減免の取り扱いは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	勤労者福祉センター		
	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	・施設老が朽化している中で、日常点検の徹底、適宜必要な修繕対応など、適正な管理が行われている。	
	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	勤労者福祉センター		
	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		
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）	勤労者福祉センター		

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	1,719,129円
	目標値②	13,700人	－	－	－	－	1事業	400人	150人	78.0%	－	－
	実績③	14,350人	－	26.2%	－	－	1事業	1075人	150人	75.6%	786,510円	1,719,129円
	増減③-①	828人	－	2.3%	－	－	0事業	675人	0人	△ 2.4%	8,156円	0円
	基準値対比③/①	106.1%	－	109.6%	－	－	100.0%	268.8%	100.0%	96.92308%	101.0%	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。

（様式5）

令和元年度　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30年11月～令和元年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」事業は町民から親しまれる場となるよう事業展開がなされており、評価できる。	・利用者が固定されており、町民でも利用したことのない方も多いと思うが、「まちなかカフェ」事業を中心にどんどんPRし、また他団体との交流を図りながら、様々な世代の憩いの場を目指していただきたい。 ・「ママカフェ」を辞めるなど、「世代間交流事業」の企画や人集めに苦慮されていると感じるが、指定管理者任せではなく担当課にも十分なサポートをお願いしたい。
	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	いきいき交流プラザ		・「世代間交流事業」については、今後の新たな取り組みに期待したい。
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	いきいき交流プラザ	・高齢の方や認知症を患っている方に対し職員やボランティアが親切に対応など、利用者の状態を把握し、安心して過ごせる場所になるよう様々な工夫がなされている事は評価できる。	
	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	・適切な職員研修が実施されている。	
	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	・普段よく利用される方から全く不満がないということは、信頼関係が構築されているものと思われ、評価できる。	
	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	・老朽化した施設のため管理に細かな配慮を必要とするが、早急な対応で事故を未然に防止するなど、適切に施設維持・管理が図られている。	
	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	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	・適正に配置されている。	
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）	いきいき交流プラザ	・町内の各交流団体との協力・連携体制が保持されている。	

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		
いきいき交流プラザ	基準値①	8,592人	－	－	－	－	－	－	－	－	－	2,019,412円
	目標値②	9,800人	－	－	2事業	700人	2事業	8,945人	100人	75.0%	－	－
	実績③	8,894人	－	－	2事業	1,037人	2事業	8,915人	100人	81.0%	－	2,019,412円
	増減③-①	302人	－	－	0事業	337人	0事業	△30人	0人	6.0%	－	0円
	基準値対比③/①	103.5%	－	－	100.0%	148.1%	100.0%	99.7%	100.0%	108.0%	－	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。