

平成 23 年度指定管理者モニタリング結果

1 評価対象施設

公の施設の名称	羽生勤労者総合福祉センター		
所在地	羽生市大字下羽生 1014-1		
指定管理者	団体名	毎日興業株式会社	
	所在地	埼玉県さいたま市大宮区浅間町 2 丁目 244-1	
指定期間	開始日	平成 21 年 4 月 1 日	
	終了日	平成 24 年 3 月 31 日	
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 3 年のうち 3 年目
施設設置目的	市民の教養、文化、体育、又はレクレーション等、能力の開発及び向上、その他、福祉の増進を図るため。		
おもな実施業務	1 施設等の維持管理に関する業務 2 勤労者総合福祉センターの使用許可等に関する業務 3 使用料の徴収等に関する業務 4 その他市長が必要と認める業務		

2 利用状況等

1. 休館日	①火曜日。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日が火曜日に当たるときはその翌日。 ②12 月 29 日から翌年 1 月 3 日まで																																					
2. 開館時間及び受付時間	開館時間 午前 9 時から午後 9 時 30 分まで。																																					
3. 年間利用者数	各施設利用状況																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="3">利用者数（人）</th> </tr> <tr> <th>H21 年度</th> <th>H22 年度</th> <th>H23 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>体育室</td> <td>14,217 人</td> <td>14,439 人</td> <td>15,249 人</td> </tr> <tr> <td>大会議室</td> <td>22,801 人</td> <td>22,860 人</td> <td>24,991 人</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>4,146 人</td> <td>3,808 人</td> <td>4,151 人</td> </tr> <tr> <td>研修室（1）</td> <td>3,471 人</td> <td>3,222 人</td> <td>4,184 人</td> </tr> <tr> <td>研修室（2）</td> <td>2,519 人</td> <td>2,781 人</td> <td>2,651 人</td> </tr> <tr> <td>特別会議室</td> <td>1,350 人</td> <td>1,320 人</td> <td>1,297 人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>48,504 人</td> <td>48,430 人</td> <td>52,523 人</td> </tr> </tbody> </table>			施設名	利用者数（人）			H21 年度	H22 年度	H23 年度	体育室	14,217 人	14,439 人	15,249 人	大会議室	22,801 人	22,860 人	24,991 人	会議室	4,146 人	3,808 人	4,151 人	研修室（1）	3,471 人	3,222 人	4,184 人	研修室（2）	2,519 人	2,781 人	2,651 人	特別会議室	1,350 人	1,320 人	1,297 人	合計	48,504 人	48,430 人	52,523 人
施設名	利用者数（人）																																					
	H21 年度	H22 年度	H23 年度																																			
体育室	14,217 人	14,439 人	15,249 人																																			
大会議室	22,801 人	22,860 人	24,991 人																																			
会議室	4,146 人	3,808 人	4,151 人																																			
研修室（1）	3,471 人	3,222 人	4,184 人																																			
研修室（2）	2,519 人	2,781 人	2,651 人																																			
特別会議室	1,350 人	1,320 人	1,297 人																																			
合計	48,504 人	48,430 人	52,523 人																																			

・H21、22年度と比較し約8%増加している。利用者アンケートによる満足度調査など、サービス向上に努めた結果がうかがえる。

4. 使用料収入

各施設使用料収入

施設名	使用料収入（円）		
	H21年度	H22年度	H23年度
体育室	653,120円	572,800円	664,576円
大会議室	1,055,840円	962,400円	1,090,560円
会議室	309,480円	331,170円	336,020円
研修室（1）	307,840円	293,280円	330,240円
研修室（2）	237,400円	185,480円	159,000円
特別会議室	195,000円	205,680円	176,440円
備品	26,750円	16,000円	19,500円
合計	2,785,430円	2,566,810円	2,776,336円

・平成21年度とほぼ同額であり、22年度より約20万円の増加となった。震災の影響があったなかで、前年度より増加となったのは、管理者の努力の結果だといえる。

5. 自主事業

自主事業一覧

No.	事業名	会場
1	ヘルス케어ヨガ講座Ⅰ・ボディシェイプ講座Ⅰ	体育室
2	ヘルス케어ヨガ講座Ⅱ・ボディシェイプ講座Ⅱ	体育室
3	ビューティーヨガ講座Ⅰ	体育室
4	ビューティーヨガ講座Ⅱ	体育室
5	YinYnga（陰ヨガ）講座	大会議室
6	ノルディックウォーキングⅠ	館周辺
7	ノルディックウォーキングⅡ	館周辺
8	フラダンス教室	大会議室
9	フラダンス教室Ⅱ	大会議室
10	フラダンス教室Ⅲ	大会議室
11	フラダンス教室Ⅳ	大会議室
12	フラダンス教室Ⅴ	大会議室
13	パソコン教室①	研修室2
14	パソコン教室②	研修室2
15	パソコン教室③	研修室2
16	パソコン教室④	研修室2

17	パソコン教室⑤	研修室 2
18	パソコン教室⑥	研修室 2
19	パソコン教室⑦	研修室 2
20	パソコン教室⑧	研修室 2
21	親子でハーブ石けんづくり	研修室 1
22	うたごえ広場Ⅰ	大会議室
23	うたごえ広場Ⅱ	大会議室
24	うたごえ広場Ⅲ	大会議室
25	絵手紙教室Ⅰ	研修室 1
26	絵手紙教室Ⅱ	研修室 1
27	気功教室	研修室 1
28	体にやさしい太極拳	体育室
29	キッズ空手	体育室
30	ちびっ子バレーボール	体育室
31	スポーツ吹矢	体育室

運動系、文科系とそろっており、個人のレベルに合わせた講座を開講している。また、スポーツ吹き矢講座にて、練習をしているサークルは大会の上位常連となっており、当講座のレベルが非常に高いことがうかがえる。

指定管理業務 総合評価表

施設名	羽生勤労者総合福祉センター(ワークヒルズ羽生)
施設所管課	経済環境部 商工課 (内線556)
指定管理者名	毎日興業株式会社
指定期間	平成23年 4月 1日 ~ 平成24年 3月31日 (3年目)

評価項目	評 価 基 準	自己評価	所管評価	
1 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	S	S
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	S	S
		スタッフのシフトは適正であるか	S	S
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	S	S
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	S	S
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	S	S
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	S	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	S	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	S	S
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	S	S
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	S	S
		避難経路は適切に確保されているか	S	S
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	S	S
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	S	A
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	S	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構築されているか	S	A
	情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	S	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	S	A
【1 総括】	実施体制の履行状況に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	S	S	
指定管理者の自己評価	外部委託事業者や商工観光課のご担当とコミュニケーションを取りながら、適切な管理が行われていると判断致します。			
施設所管課の自己評価	各協定書、仕様書に沿った適正かつ確実な管理を行っている。実施体制は問題なく良好である。			
2 サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	S	S
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	S	S
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	S	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	S	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	S	S
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	S	S
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	S	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	S	A
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	S	S
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	S	S
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	S	S
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	S	S
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	S	S
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	S	A
仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか		S	S	
備品台帳により記録が適切に保管されているか		S	A	
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		S	A	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		S	S	
【2 総括】	サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	S	S	
指定管理者の自己評価	施設の予約や利用等を公平かつ適切に実施し、昨年に引き続いて節電に努めてました。また、アンケートによる情報収集に努め、お客様のサービス向上を図りました。			
施設所管課の自己評価	利用者アンケートの結果から、利用者へのサービス水準については、評価を得ていると考えられる。施設の維持管理については、協定書、仕様書に沿った適正な維持管理がなされている。			

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
3 収支等の 評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	S	S
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	S	A
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	S	A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	A	B
	【3 総括】	収支等に関する評価(標準5項目・本施設5項目)	S	A
	指定管理者の 自己評価	指定管理の収支は毎日興業株式会社の本社で管理しており、適正に管理されていると判断いたします。		
施設所管課の 自己評価	管理は適正に行われている。安定した経営を行っているが、事業収支については、まだ改善の余地がある。努力していただきたい。			
【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価		S	S
(5 提案・その 他特記事項 成果・課題等)	指定管理者	指定管理して、はや三年が経過致しました。施設内外の清掃及び季節の草花を植える等、植え込みや花壇の整備によりお客様から親しまれる施設に育っているものと考えております。また、特別支援学校である埼玉県立羽生ふじ高等学園の生徒さんの実習場所としても定着しており、園芸、メンテナンスコースの生徒さんの社会貢献にも寄与していると考えております。また、地域を巻き込んだ運営により順調に指定管理が実施できたと判断され、第一期に引き続き第二期のご指名を頂いたのも羽生市様より一定のご理解を頂いた結果と考えております。		
	施設所管課	利用者数、利用料金とも前年度を上回り、また利用者アンケート評価もすべての項目において約9割が「良い」「非常に良い」の評価をしている。このことから、非常に良好なサービスが提供されているとかがえる。施設の管理運営についても、目立ったトラブルもなく良好な管理がなされている。しかし、事業収支についてはまだ課題があるので、現状に満足することなく、さらなるサービス向上を目指して第二期の管理運営を行っていただきたい。		

※評価区分※

①評価基準	S (優良) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である A (良好) = 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である B (課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある C (要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、改善の必要な内容である
②【総括】	S (優良) = 評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数以上である A (良好) = 評価基準がすべてB以上であり、かつA以上が8割以上である(上記以外) B (課題含) = 評価基準がすべてB以上である(上記以外) C (要改善) = 評価基準にCが含まれている
③総合評価	S (優良) = 【総括】がすべてA以上であり、かつSが2つ以上である A (良好) = 【総括】がすべてA以上である(上記以外) B (課題含) = 【総括】がすべてB以上である(上記以外) C (要改善) = 【総括】にCが含まれている