

## 平成28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 27年 4月 1日	
	終了日	平成 30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2年目 (3期目)
施設設置目的	市民の教養、文化、体育、又はレクリエーション等、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			
	施設名	利用者数（人）		
		H26年度	H27年度	H28年度
	体育室	10,980人	11,696人	13,536人
	大会議室	23,882人	21,737人	23,508人
	会議室	3,723人	3,999人	3,584人
	研修室（1）	4,647人	4,731人	5,339人
	研修室（2）	3,194人	2,895人	3,557人
	特別会議室	1,398人	1,213人	991人
	合計	47,824人	46,271人	50,515人

4. 使用料収入	<p>各施設使用料収入</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設名</th> <th colspan="3">使用料収入 (円)</th> </tr> <tr> <th>H26 年度</th> <th>H27 年度</th> <th>H28 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>体育室</td> <td>612,480 円</td> <td>621,800 円</td> <td>641,440 円</td> </tr> <tr> <td>大会議室</td> <td>1,155,980 円</td> <td>897,200 円</td> <td>1,015,100 円</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>263,030 円</td> <td>271,680 円</td> <td>275,260 円</td> </tr> <tr> <td>研修室 (1)</td> <td>376,300 円</td> <td>363,800 円</td> <td>367,660 円</td> </tr> <tr> <td>研修室 (2)</td> <td>271,940 円</td> <td>162,520 円</td> <td>278,480 円</td> </tr> <tr> <td>特別会議室</td> <td>187,960 円</td> <td>120,080 円</td> <td>140,400 円</td> </tr> <tr> <td>備品</td> <td>24,250 円</td> <td>20,250 円</td> <td>25,250 円</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>2,891,940 円</td> <td>2,457,330 円</td> <td>2,743,590 円</td> </tr> </tbody> </table>	施設名	使用料収入 (円)			H26 年度	H27 年度	H28 年度	体育室	612,480 円	621,800 円	641,440 円	大会議室	1,155,980 円	897,200 円	1,015,100 円	会議室	263,030 円	271,680 円	275,260 円	研修室 (1)	376,300 円	363,800 円	367,660 円	研修室 (2)	271,940 円	162,520 円	278,480 円	特別会議室	187,960 円	120,080 円	140,400 円	備品	24,250 円	20,250 円	25,250 円	合 計	2,891,940 円	2,457,330 円	2,743,590 円																								
施設名	使用料収入 (円)																																																															
	H26 年度	H27 年度	H28 年度																																																													
体育室	612,480 円	621,800 円	641,440 円																																																													
大会議室	1,155,980 円	897,200 円	1,015,100 円																																																													
会議室	263,030 円	271,680 円	275,260 円																																																													
研修室 (1)	376,300 円	363,800 円	367,660 円																																																													
研修室 (2)	271,940 円	162,520 円	278,480 円																																																													
特別会議室	187,960 円	120,080 円	140,400 円																																																													
備品	24,250 円	20,250 円	25,250 円																																																													
合 計	2,891,940 円	2,457,330 円	2,743,590 円																																																													
5. 自主事業	<p>自主事業一覧</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>事業名</th> <th>会場</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>うたごえ教室</td> <td>大会議室</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>はじめてパソコン教室</td> <td>研修室 2</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>パソコン初級コース</td> <td>研修室 2</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ヘルス케어ヨガ講座 I</td> <td>体育室</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>シェイプアップ講座 I</td> <td>体育室</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>ヘルス케어ヨガ講座 II</td> <td>大会議室</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>シェイプアップ講座 II</td> <td>体育室</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>ビューティーエクササイズ</td> <td>研修室 1</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>バランスボールエクササイズ</td> <td>研修室 1</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>はじめての絵手紙教室</td> <td>研修室 2</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>フラダンス教室</td> <td>大会議室</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>健康卓球</td> <td>体育室</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>はじめてのソフトバレー</td> <td>体育室</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>気功教室</td> <td>研修室 1</td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>スポーツ吹矢</td> <td>体育室</td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>はじめての基礎英会話</td> <td>会議室</td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>もう一度はじめる上級・中級英会話</td> <td>会議室</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>ハワイアンヨガ</td> <td>研修室 1</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>整体師が教える体操教室</td> <td>研修室 1</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>ちびっ子バレーボール</td> <td>体育室</td> </tr> </tbody> </table>	No.	事業名	会場	1	うたごえ教室	大会議室	2	はじめてパソコン教室	研修室 2	3	パソコン初級コース	研修室 2	4	ヘルス케어ヨガ講座 I	体育室	5	シェイプアップ講座 I	体育室	6	ヘルス케어ヨガ講座 II	大会議室	7	シェイプアップ講座 II	体育室	8	ビューティーエクササイズ	研修室 1	9	バランスボールエクササイズ	研修室 1	10	はじめての絵手紙教室	研修室 2	11	フラダンス教室	大会議室	12	健康卓球	体育室	13	はじめてのソフトバレー	体育室	14	気功教室	研修室 1	15	スポーツ吹矢	体育室	16	はじめての基礎英会話	会議室	17	もう一度はじめる上級・中級英会話	会議室	18	ハワイアンヨガ	研修室 1	19	整体師が教える体操教室	研修室 1	20	ちびっ子バレーボール	体育室
No.	事業名	会場																																																														
1	うたごえ教室	大会議室																																																														
2	はじめてパソコン教室	研修室 2																																																														
3	パソコン初級コース	研修室 2																																																														
4	ヘルス케어ヨガ講座 I	体育室																																																														
5	シェイプアップ講座 I	体育室																																																														
6	ヘルス케어ヨガ講座 II	大会議室																																																														
7	シェイプアップ講座 II	体育室																																																														
8	ビューティーエクササイズ	研修室 1																																																														
9	バランスボールエクササイズ	研修室 1																																																														
10	はじめての絵手紙教室	研修室 2																																																														
11	フラダンス教室	大会議室																																																														
12	健康卓球	体育室																																																														
13	はじめてのソフトバレー	体育室																																																														
14	気功教室	研修室 1																																																														
15	スポーツ吹矢	体育室																																																														
16	はじめての基礎英会話	会議室																																																														
17	もう一度はじめる上級・中級英会話	会議室																																																														
18	ハワイアンヨガ	研修室 1																																																														
19	整体師が教える体操教室	研修室 1																																																														
20	ちびっ子バレーボール	体育室																																																														

	21	体にやさしい太極拳	体育室
	22	着付教室	研修室2
	23	がま口教室	研修室1

指定管理業務 総合評価表

(様式2)

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28年 4月 1日 ~	平成29年 3月31日	( 8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	S	S
		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	S
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	S	S
	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	A
	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	S
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	S	S
		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	S
	情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	S	S
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	S	S
【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	協定書、仕様書、条例等を遵守し、御市担当課等とのコミュニケーションを密にとりながら、本施設の適切な管理運営を行ないました。			
施設所管課の自己評価	日常及び緊急時の実施体制は万全であり、適切な管理が行われている。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	S
		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	S
	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	S
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	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
	利用者への調査	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
		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	S
		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	S
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	S	S
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	本施設管理運営の最も重要な部分である施設の「予約・利用」につきましては、各種ルールに基づき、公平かつ適切に実施しました。また、お客様が気持ちよく本施設をご利用していただける様、毎日の接遇訓練(朝礼時実施)や館内外の美観維持活動(館内装飾等含む)、施設の修繕作業等を積極的に実施し、お客様サービス向上に努めました。			
施設所管課の自己評価	施設の利用者数は平成27年度と比較して約4000人増加している。理由として、メーカーによる商品の販売会や絵の展示会、3月にバレーボールの大会が開催されたことが考えられる。アンケートの結果もサービス水準について、高い評価を得ている。清掃をはじめ、維持管理については計画通り実施されており、軽微な修繕については、社員が迅速かつ適切に対応し問題はない。			

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	S
	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	S
	収支状況	事業収支は妥当であるか	S	S
	【3 総括】	収支等に関する評価(標準5項目・本施設 5項目)	S	S
	指定管理者の自己評価	経理事務、予算執行等収支関連につきましては、施設現地及び弊社本部のダブルチェック体制を構築し、確実な管理・処理を実施しました。本年度も金銭管理等に関するトラブルは発生しませんでした。		
施設所管課の自己評価	管理は適正に行われている。グリーンカーテンによる冷房効果の向上や、ダウンライトのLED化など、経費削減に積極的に取り組んでいる。今後も適切な経費の執行を行ってほしい。			
【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・成果・課題等）	指定管理者	<p>本年度も本施設を管理運営するにあたり、協定書、仕様書、条例等に基づいた公平かつ適切な運営管理を徹底いたしました。また、毎日の接客訓練や館内外美化への積極的取組みにより、お客様満足度も高いレベルを維持しております。合わせて、お客様満足度を下げることなく省エネ等、環境への配慮も積極的に取組むことができたと考えております。収支等につきましても適正に管理できたものと考えております。</p> <p>特別支援学校埼玉県立羽生ふじ高等学園の生徒の皆様にも現場実習していただき、本施設の管理運営のお手伝いをさせていただいた事は、社会貢献、地域に根ざした施設運営という意味では大変有意義なものになりました。</p> <p>本年度、施設利用者数及び利用料を増やすことが出来ました。初のイベントを通じて、「身近で・継続できる・中規模なもの」を実施することに大きな可能性を見出すことが出来ました。来年度も更に、魅力的な教室・イベント等の自主事業を積極的に展開していきたいと考えております。</p>		
	施設所管課	1～3の項目で全て優良である。利用者アンケートの評価において、約9割が「良い」「非常に良い」としており、質の高いサービスを提供していると考えられる。今後も継続してサービスの向上に努めてほしい。平成28年度は新規イベントの開催により、大きな集客に繋がっているの、新たな自主事業の開催・PRを行い、新規利用者の掘り起こしを図っていただきたい。		

※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