

## 平成30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 30年 4月 1日	
	終了日	令和 3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1年目 (4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第4週火曜日。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 受付時間：午前9時から午後5時00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>H28年度</th> <th>H29年度</th> <th>H30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>体育室</td> <td>13,536人</td> <td>13,741人</td> <td>14,400人</td> </tr> <tr> <td>大会議室</td> <td>23,508人</td> <td>26,931人</td> <td>27,588人</td> </tr> <tr> <td>会議室</td> <td>3,584人</td> <td>4,102人</td> <td>3,817人</td> </tr> <tr> <td>研修室（1）</td> <td>5,339人</td> <td>4,746人</td> <td>4,425人</td> </tr> <tr> <td>研修室（2）</td> <td>3,557人</td> <td>4,274人</td> <td>4,150人</td> </tr> <tr> <td>特別会議室</td> <td>991人</td> <td>1,226人</td> <td>1,479人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>50,515人</td> <td>55,020人</td> <td>55,829人</td> </tr> </tbody> </table>			施設名	利用者数（人）			H28年度	H29年度	H30年度	体育室	13,536人	13,741人	14,400人	大会議室	23,508人	26,931人	27,588人	会議室	3,584人	4,102人	3,817人	研修室（1）	5,339人	4,746人	4,425人	研修室（2）	3,557人	4,274人	4,150人	特別会議室	991人	1,226人	1,479人	合計	50,515人	55,020人	55,829人
施設名	利用者数（人）																																					
	H28年度	H29年度	H30年度																																			
体育室	13,536人	13,741人	14,400人																																			
大会議室	23,508人	26,931人	27,588人																																			
会議室	3,584人	4,102人	3,817人																																			
研修室（1）	5,339人	4,746人	4,425人																																			
研修室（2）	3,557人	4,274人	4,150人																																			
特別会議室	991人	1,226人	1,479人																																			
合計	50,515人	55,020人	55,829人																																			

4. 使用料収入	各施設使用料収入			
	施設名	使用料収入 (円)		
		H28 年度	H29 年度	H30 年度
	体育室	641,440 円	624,040 円	786,662 円
	大会議室	1,015,100 円	1,066,600 円	1,191,960 円
	会議室	275,260 円	292,490 円	288,640 円
	研修室 (1)	367,660 円	314,760 円	312,200 円
	研修室 (2)	278,480 円	354,320 円	304,840 円
	特別会議室	140,400 円	164,800 円	179,240 円
	備品	25,250 円	24,150 円	25,000 円
合 計	2,743,590 円	2,841,160 円	3,088,542 円	
5. 自主事業	自主事業一覧			
	No.	事業名	会場	
	1	うたごえ教室	大会議室	
	2	パソコン教室①②	研修室 2	
	3	パソコン教室③④	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	健康バランスボール	研修室 1	
	10	はじめての絵手紙教室	研修室 2	
	11	着付教室	研修室 2	
	12	健康卓球	体育室	
	13	体にやさしい太極拳	体育室	
	14	気功教室	研修室 1	
	15	スポーツ吹矢教室	体育室	
	16	はじめての基礎英会話	会議室	
	17	アレックス・イングリッシュクラブ(新規)	会議室	
	18	ちびっこバレーボール	体育室	
19	ソフトヨガ(新規)	体育室		

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30年4月1日 ~	平成31年3月31日	(10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	A	A
	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	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	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	A	A
	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	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	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	A	A
	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	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	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		A	A	
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	A	A	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	A	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)	A	A	
指定管理者の自己評価	協定書、仕様書、条例等を遵守し、各行政及び団体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実施しております。今年度、事故の発生はございません。			
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。			
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	A	A
	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	A	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	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		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	A	A
	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	A	A
	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	A	A
	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	A	A
	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	A	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	A	A
備品台帳により記録が適切に保管されているか		A	A	
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		A	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)	A	A	
指定管理者の自己評価	今年度は、新たな試みとして、利用促進を図るため、「火曜日営業」を開始しております。結果といたしましては、指定管理期間(10年目)で過去最高の利用者数となりました。その他、当施設を知っていただく機会を作る策としてSNSの強化を図っております。維持管理につきましては、仕様書を遵守し、保守点検を実施しております。適時修繕を行うと同時に、利用者のニーズに合わせて積極的に改善を実施しております。			
施設所管課の自己評価	火曜日開館をスタートさせ、結果的に利用者対応のトラブル等も無く、満足度も非常に高い。施設管理については、協定書、仕様書に沿った適正な維持管理がなされている。今後の自主事業について、広報プラスSNSを積極的に活用し、より一層参加促進への取組みを実施してほしい。			

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	A	A
	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	A	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	A	A
	収支状況	事業収支は妥当であるか	A	A
	【3 総括】	収支等に関する評価(標準5項目・本施設5項目)	A	A
	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	安定した経営を行っており、火曜日営業もあり事業収支状況は非常に良好である。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	A	A	
5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	今年度は、指定管理者として10年目を迎え、更なる利用促進とサービス向上を図る新たな取組みとして「火曜日営業」を開始いたしました。結果といたしましては、過去最高の利用者数と利用料金を達成し、活動の場を提供するという指定管理者としての役割をしっかりと果たす事が出来たと考えております。 また、地域との連携といたしまして ①特別支援学校埼玉県立羽生ふじ高等学園の課外実習の協力(継続) ②羽生市ボランティア連絡会とのイベント共同開催(過去最高の入場者数) ③市内イベントの積極的な参加(泥んこフェスティバル、イス1グランプリなど) ④市内企業との自主事業開催 など 社会貢献や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。本施設を管理運営する基本的事項につきましては、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しており、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運営管理が出来ております。来年度につきましては、多くのお声をいただいている「館内無料Wi-Fi」を導入し、利用し易い環境整備を図ってまいります。		
	施設所管課	1～3の項目すべて良好である。指定管理者として4期目がスタートし、過去9年間で培った経験と実績を存分に生かし、新たなサービスである火曜日開館でも、利用者増・利用増と実績を残した。地域事業にも積極的に参加し、地域に根ざした施設運営に努めている。通常の施設運営についても、利用者アンケート結果から、非常に良好なサービスが提供されている。平成31年4月から館内無料Wi-Fiを導入し、更なるサービスの向上を図っていただき、それに伴い利用者増・収入増を目指し、施設運営に努めていただきたい。		

※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