

平成 28 年度

指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る
第三者評価業務

報告書

平成 29 年 2 月

NPO法人政策 21・株式会社邑計画事務所共同体

目 次

第1章 業務の概要	1
1. 目的	1
2. 背景	1
3. 留意点	1
4. 業務実施方針	2
5. 評価の視点	4
6. 評価の方法	6
7. 業務履行における個人情報保護に関すること	6
8. 評価の対象	7
9. 業務のスケジュール	8
10. 業務の経過	9
第2章 調査結果の概要	10
1. 総括評価	10
2. 施設の用途別傾向	13
3. 施設の指定管理者別傾向	16
4. 施設別評価の結果	18
第3章 今後に向けた課題	50
1. 多様な評価と現場への負担（市民サービス向上の視点から）	50
2. 総括評価の指標とサービスの質（クオリティアップの視点から）	51
3. 施設の設置目的と指定管理者のミッション	51
資料編	53
【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果	54
【文書1】担当課向け文書案	57
【文書2】指定管理者向け文書案	58
【文書3】訪問先への文書案	59
【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票	60
【別紙2】担当課評価シート	61
【別紙3】施設別評価シート	63

第1章 業務の概要

1. 目的

本業務は、指定管理者制度を導入した施設を対象として、公正かつ客観的視点による第三者評価を実施し、公の施設としての管理水準の向上と提供する市民サービスの向上を図ることを目的とする。

2. 背景

指定管理者制度は、「多様化する住民ニーズにより効果的、効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の能力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」を目的として、平成15年の地方自治法改正により創設された制度である。

しかし、指定管理者制度に関する考え方は、①コスト削減とサービス向上（自治体）、②ビジネスチャンスとしての「官製市場」への新規参入（民間事業者）、③規制緩和による「官製市場」の開放（財界）、④規制緩和と地方行政改革の推進（中央政府）など、立場の違いによって、期待する側面が異なったものとなっている傾向がみられる。

このような状況の中で、指定管理者の制度上、自治体の裁量権と説明責任の観点から、評価が必要とされている。すなわち、この制度では、自治体の裁量が拡大しており、市は、議会や住民に対して、説明責任があるため、モニタリング・評価を行う事が求められているのである。このため、①費用対効果、②現場での実行性、③認識の共有、④過度の関与防止、⑤仕組みの柔軟な修正などの点で、簡素な仕組みが望ましいとされている。

なお、本調査業務は、平成19年度、平成20年度、平成23年度、平成24年度、平成25年度、平成26年度、平成27年度に実施された評価に続くものであり、それらの評価手法など基本的な枠組みは同じものを用いて実施した。

3. 留意点

指定管理者制度導入施設における管理運営等に係る第三者評価業務は、指定管理者が適切な管理運営を行い、サービスの維持向上をはかる上で有効な手段であり、また、指定管理者制度を有効かつ持続可能なものに導く役割を担うものである。

また、以下の3つの方向性を念頭において、今後のより良い運用に寄与することをめざす。

- ① それぞれの施設の持つ可能性を活かして、利用者満足の向上を図る。
- ② 制度運用面での広がりや柔軟性によって、持続可能な運営を指定管理者に促す。
- ③ 現状と課題を整理することで、より良い運用のあり方を盛岡市に示す。

さらに、管理運営に当たっての目標の設定に関して、とくにスポーツ施設や生涯学習施設については、「目標値」の設定は困難な面がある。このため、「目標値」が明確でない場合は、指定管理者から、施設の設置目的や役割、地域特性を背景に「目標」とされている点を把握し、それらを意識した運営の実態について、明らかにするものとする。

各施設において、第三者が評価者として評価を行う際の視点を、①公正かつ客観的視点（第三者の立場で実態を俯瞰しつつ、両者間のコミュニケーションを補足）、②利用者側の視点（満足度やサービス向上の観点から、冷静な利用者の立場で実態を把握）、③協働の視点（市・指定管理者・評価者、できる限りフラットな関係での調査実施）とし、これらを基本とした。また、指定管理者制度の運用による『利用者満足やサービス面の向上』をめざし、各施設の設置目的・役割および特徴をふまえ、優れた取り組みを評価し、改善を要する点については、できる限り取り組み方向を提示することをめざすものとした。

4. 業務実施方針

本調査における業務の概要は、以下の通りである。

(1) 指定管理者自己点検

ー指定管理者自身が行っている自己点検の実施状況を把握する調査

- ・自己点検の状況について、「指定管理者自己点検等に関する調査票」による調査を行う。
- ・自己点検の実施状況について、(5) 指定管理者ヒアリングの際に内容を確認する。

(2) 利用者満足度の把握

ー指定管理者が施設利用者の満足度をどのように把握しているか明らかにする調査

- ・各施設における利用者の満足度の把握状況と、その結果を運営にどのように反映しているか、これらを評価の視点として設定して、ヒアリング調査を行う。

(3) 市担当課事前調査

ー第三者評価の視点に沿って担当課の指定管理者関連業務を事前点検してもらう調査

- ・指定管理者に関する市担当課の視点からの評価情報を収集するために、各施設の担当課を対象に実施する。
- ・「担当課評価シート」に示す7つの視点(項目)について、3つの選択肢「はい・いいえ・どちらともいえない」を選択していただく。
- ・同シート回収後、各担当課を対象に、管理業務における問題点や課題の確認などに関するヒアリング調査を実施する。

(4) 指定管理者関連書類調査

ー市担当課の有する指定管理者関連書類の内容を確認する調査

- ・事業計画書・自主事業計画書・収支予算書・協定書・事業報告書・収支決算書・自己評価表・設置者評価表などの提供を受けて、内容の確認を行う。

(5) 指定管理者ヒアリング

ーそれぞれの指定管理者に対する訪問ヒアリング調査

- ・原則として調査員2名によるチームを編成し、全施設を対象に実施する。
- ・「指定管理者ヒアリング調査の手引き」のように、各評価項目のチェックポイントを設定し評価基準を明確なものとする。
- ・同手引きに基づき、個別評価項目について、各施設を訪問し、施設管理責任者および実務担当者等に対して1施設当たり2～3時間程度の調査を行う。

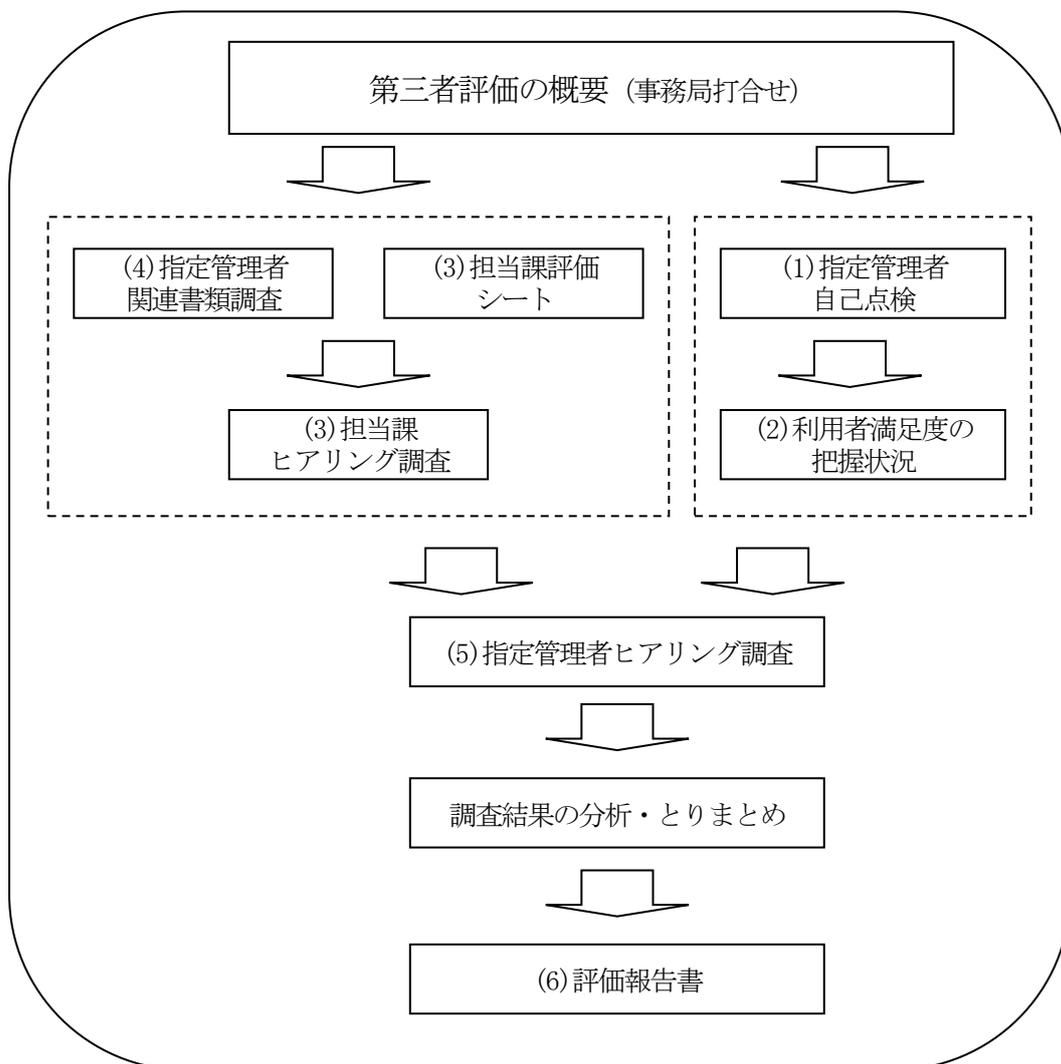
(6) 評価報告書

ー調査結果に基づく報告書のとりまとめ

- ・「施設別評価シート」の形で、全施設について評価結果をまとめる。
- ・評価結果および調査全体を概観して、今後のより良い運用に寄与できる方向性について、検討して提示する。

(7) 業務のフロー

本調査業務のフローは、以下に示すとおりである。



図－業務のフロー

5. 評価の視点

以下、各項目における評価の視点を示す。

実際のチェック方法及び評価の目安等については、「指定管理者ヒアリング調査の手引き」に沿った内容とする。

(1) 施設の設置目的や役割について

1-1	基本方針は、施設の条例等の設置目的に合致しているか。
1-2	基本方針を全職員に周知、理解させているか。

(2) 指定管理者制度を導入している施設の管理体制について

2-1	事業計画どおりに、業務が執行されているか。執行されていない場合、代替の手段はとられているか。事業内容に創意工夫がみられるか。
2-2	仕様書に基づいた職員配置となっているか。配置されていない場合の理由、代替の手段はとられているか。自主事業の実施体制等に問題がないか。
2-3	施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修を行っているか。専門的知識・技能を向上させる研修体制となっているか。
2-4	火災や地震など緊急時や防災対策の標準書（手引き、マニュアル）等を作成し、対応方法について指導しているか。

(3) 施設・整備の維持管理について

3-1	指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。
3-2	補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれているか。
3-3	施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はあったか。それに対して適切に対処したか。

(4) 経営状況の適正化について

4-1	指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果があったか。ない場合、どのような理由、事情によるか。
4-2	業務を再委託する際の手続きは適切か。
4-3	経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。
4-4	会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。

(5) サービスの向上について（自主事業を含む）

5-1	利用申込の受付手順は適正か。苦情はないか。
5-2	同一の団体が同一の曜日・時間等を利用していないか。利用している場合、その理由を職員は明確に答えられるか。
5-3	施設の利便性向上を図るための情報発信の方策は有効なものか。
5-4	自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致し、内容は、利用者増または利用者の利便向上に寄与しているか。
5-5	利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順が決められ、職員に周知され、運用されているか。
5-6	施設の運営に利用者が関与することについての何らかの方策がとられているか。

(6) 目標値の設定と達成度合いについて

6-1	目標の設定は有効かつ現実的なものか。
6-2	管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているか。

(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について

7-1	個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされているか。
7-2	個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情や指摘を受けていないか。受けている場合、どのように対処したか。

(8) 協働の視点について

8-1	協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれているか。
8-2	定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。
8-3	担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われているか。
8-4	業務執行に関して担当課から指導・指示を受けたり、担当課との協働により事業を実施したり、課題を解決した実績があるか。
8-5	担当課が実施した設置者評価の結果を、施設の管理運営の改善につなげているか。

(9) 利用者アンケートについて

9-1	利用者満足の把握に取り組んでいるか。その結果を運営に反映させているか。
-----	-------------------------------------

(10) そのほか

- ・特記事項、現場の印象など、上記評価項目に記入しきれない内容についてもシートに記す。

6. 評価の方法

評点の手順及び基準は、以下に示すとおり。

詳細については、「指定管理者ヒアリング調査の手引き」を参照のこと。

(1) 評価の基準

指定管理者ヒアリング調査によって、項目ごとの個別評価を行い、結果を5段階で示すものとする。

◎評価の基準

- S : 特に優れている業務を行っている
- AA : 仕様書をやや超えた業務を行っている
- A : 仕様書通りに業務が行われている
- B : 仕様書をやや満たさない業務を行っている
- C : 著しく仕様書に満たない業務を行っている

(2) 特記事項の抽出

指定管理者ヒアリング調査や指定管理者関連書類調査の結果より、評価に影響を及ぼすとみられる事項を特記事項として抽出する。

(3) 総合評価の実施

各調査結果及び特記事項を整理し、視点別評価をふまえて、全体としての総合評価をシートに整理する。

7. 業務履行における個人情報保護に関すること

本業務においては、原則として個人情報は取り扱わない予定である。個人情報になる可能性があるものについては、個人情報保護法の取扱いに基づき、施錠保管し、単独での取扱いを禁止する。また、コピー時にはその部分を付箋紙等で隠してコピーする等、細心の注意を払う。

また、業務で知り得た情報に関し、業務履行以外では口外しないものとし、提供していただいた書類等は事業終了後、1週間以内に返却するとともに、その他不要書類については、直ちにシュレッダーにて廃棄するものとする。

8. 評価の対象

本業務における評価対象は、下表の31施設である。

表一平成28年度第三者評価実施対象施設

NO.	施設名	指定管理者	担当課
1	仁王地区活動センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	市民協働推進課
2	もりおか女性センター	(特活)参画プランニング・いわて	男女共同参画青少年課
3	松園テニスコート	(特活)まつぞのスポーツクラブ	スポーツ推進課
4	渋民野球場	(公財)盛岡市体育協会	
5	渋民運動公園		
6	玉山運動場		
7	生出スキー場		
8	都南体育館		
9	余熱利用健康増進センター〔ゆびあす〕	(特活)盛岡市水泳協会	
10	愛宕山老人福祉センター	(社福)盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課
11	津志田老人福祉センター		長寿社会課 子育てあんしん課
12	川目老人福祉センター		
13	川目児童センター		
14	北松園老人福祉センター		
15	北松園児童センター		
16	築川老人福祉センター		
17	川目児童センター築川分室		
18	青山児童センター		
19	大新児童館		
20	杜陵児童センター		
21	みたけ児童センター		
22	城西児童センター		
23	河北児童センター		
24	高松児童センター		
25	生出児童館	協同組合 産業社会研究会経営者革新会議	ものづくり推進課
26	新事業創出支援センター		
27	産業支援センター	フューチャーベンチャーキャピタル株式会社	
28	盛岡駅前自転車駐車場	(株)FPホームサービス	交通政策課
29	盛岡駅西口自転車等駐車場		
30	子ども科学館	盛岡サイエンスグループ	生涯学習課
31	もりおか歴史文化館	もりおか歴史文化館活性化グループ	歴史文化課

※ (社福) …社会福祉法人、(特活) …特定非営利活動法人、(公財) …公益財団法人、(株) …株式会社

9. 業務のスケジュール

(1) スケジュール

本業務の実施スケジュールは、以下の通りである。

表－業務スケジュール

業務内容	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
全体統括		→	→	→	→	→	→	→
予算管理		→	→	→	→	→	→	→
調査票等スキームの設計	→	→						
担当課ヒアリング				→				
指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析				→	→	→	→	→
全体とりまとめ							→	→
報告書の作成と調整								→

(2) 業務分担

本業務における業務の分担は、以下の通りである。

表－業務の分担

団 体	業務分担
NPO 法人政策 21	全体統括、予算管理、調査票等スキームの設計、担当課ヒアリング、指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析、全体とりまとめ、報告書の作成と調整
(株) 邑計画事務所	調査票等スキームの設計、担当課ヒアリング、指定管理者ヒアリング調査及びまとめと分析、全体とりまとめ、報告書の作成と調整

10. 業務の経過

表一 調査及び打合せ業務等の実施状況

日付	内容	備考
平成28年8月18日	事務局打合せ	盛岡市財政部資産管理活用事務局
9月～10月上旬	担当課からの資料借用	盛岡市財政部資産管理活用事務局
10月6日・7日	担当課ヒアリング調査	盛岡市役所会議室
11月2日	盛岡市社会福祉事業団本部ヒアリング調査	盛岡市社会福祉事業団本部
12月 1日・2日・5日 6日・8日・16日 19日・22日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内各所
平成29年1月 6日・10日・11日 19日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内各所
2月2日・20日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内各所
1月～2月	調査結果のとりまとめ	NPO 法人政策 21・(株) 邑計画事務所
1月30日	事務局打合せ	盛岡市財政部資産管理活用事務局
2月下旬	調査結果各課照会	盛岡市財政部資産管理活用事務局
2月28日	報告書納品	盛岡市財政部資産管理活用事務局

第2章 調査結果の概要

1. 総括評価

(1) 全体的な傾向

本年度の評価の対象となった31施設の管理運営状況について、仕様を満たしているかどうか、5段階(S、AA、A、B、C)で評価を行った。

その結果、各施設において、項目別の評価はAA評価が最も多く47.3%を占め、S評価は13.3%、A評価が34.4%という結果であった。B評価及びC評価は皆無であり、全ての施設において仕様を満たしている状況であることが、確認された。

個別にみると、S評価が30%を超えた施設が1カ所であり(子ども科学館)、20%を超えた施設は4カ所であった(余熱利用健康増進センター〔ゆびあす〕、生出児童館、産業支援センター、もりおか歴史文化館)。また、AA評価が目立ち50.0%を超えたところが11施設であった。

各施設によってこのような差異はみられたものの、全体の評価は高く、良好な管理運営の状況にある。
表一項目別(大項目)評価の結果

区 分		評 価						計
		S	AA	A	B	C	—	
(1) 施設の設置目的や役割について	項目数	4	50	8	0	0	0	62
	%	6.5	80.6	12.9	0.0	0.0	0.0	100.0
(2) 指定管理者制度を導入している施設の管理体制について	項目数	19	75	30	0	0	0	124
	%	15.3	60.5	24.2	0.0	0.0	0.0	100.0
(3) 施設・整備の維持管理について	項目数	22	64	7	0	0	0	93
	%	23.7	68.8	7.5	0.0	0.0	0.0	100.0
(4) 経営状況の適正化について	項目数	2	51	53	0	0	18	124
	%	1.6	41.1	42.7	0.0	0.0	14.5	100.0
(5) サービスの向上について(自主事業を含む)	項目数	30	82	65	0	0	9	186
	%	16.1	44.1	34.9	0.0	0.0	4.8	100.0
(6) 目標値の設定と達成度合いについて	項目数	7	26	29	0	0	0	62
	%	11.3	41.9	46.8	0.0	0.0	0.0	100.0
(7) 個人情報保護における個人情報の適正管理について	項目数	31	16	15	0	0	0	62
	%	50.0	25.8	24.2	0.0	0.0	0.0	100.0
(8) 協働の視点について	項目数	3	53	81	0	0	18	155
	%	1.9	34.2	52.3	0.0	0.0	11.6	100.0
(9) 利用者アンケートについて	項目数	2	8	21	0	0	0	31
	%	6.5	25.8	67.7	0.0	0.0	0.0	100.0
計 (29項目)	項目数	120	425	309	0	0	45	899
	%	13.3	47.3	34.4	0.0	0.0	5.0	100.0

注1) 項目数は、(1)～(9)各区分について31施設を評価した結果をカウントしたものであり、項目数の計は、()に示した各区分の項目数×31の値と一致する。

注2) %は、(1)～(9)各区分において、各評価項目数/項目数計×100によって求めた。

(2) 項目別評価の傾向

本調査で設定した視点による項目別の評価結果の傾向は、以下の通りである（文中の割合については54ページ「資料1」の通り。）。

①施設の設置目的や役割について

各施設における事業計画書の基本方針は、施設の設置目的に合致している。また、施設の設置目的や役割、基本方針について、全職員に周知し理解させる取り組みについては、年に一度の確認だけではなく、多いところでは毎月の会議において確認されるなど、各施設において取り組みの工夫がみられる。さらに、施設ごとに年度ごとの重点方針を定めている施設もある。

②施設の管理体制について

業務は、事業計画通りに行われており、S評価が9.7%、AA評価が67.7%となっている。S評価の3施設については、事業計画づくりに工夫が見られる施設である。

職員配置については仕様書を満たす配置となっており、自主事業の実施への対応などでは、多くの施設で、仕様に基づく職員配置を超えて人員を充実させている。

施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修の実施については、S評価が41.9%、AA評価も41.9%となっている。S評価の13施設については、施設独自での研修を実施している施設である。特に、個人の技能が技術の向上に資するための研修、自主事業の新たな方策を会得するための研修、施設の安全性を高めるための研修等に参加している施設が多くなっている。

火災や地震など緊急時や防災対策については、標準書（手引き、マニュアル）が作成され、全ての施設で仕様に基づく訓練が行われている。S評価の2施設では、仕様を超えて施設独自で防災に対する工夫した取り組みを行っている。

③施設・設備の維持管理について

指定管理者の管理に起因する事故については、96.8%の施設で起きていない。事故を起こした施設も軽微な事故であり、対処も適切に行われている。さらに、事故を起こさないために施設の安全点検を行い、危険な箇所は未然に防止するなどの工夫を行っている施設も多く見られた。

補修・修繕、日常的な清掃については、全ての施設で機能・美観が良好な状態に保たれており、利用者、地元住民、ボランティア等と協力し、施設維持に取り組んでいるなどの工夫がみられる施設もある。

施設設備の維持・管理の苦情については、全く苦情がない施設が20か所（S評価）みられ、残りの施設において、利用者や近隣住民からの苦情に対して、何らかの再発防止策に取り組んでいる。

④経営状況の適正化について

指定管理者制度導入前との経費削減効果については、14施設で経費削減効果が見られた。S評価となった松園テニスコートでは、指定管理者自らが助成金事業に応募し、その助成金を活用して土コートから人口芝コートに変えたことによって管理費を大きく縮減することに成功していた。AA評価となった2施設（もりおか女性センター、子ども科学館）については、水道光熱費や燃料費等のエネルギー消費

量の縮減を積極的に行っている施設であった。

業務を再委託する際の手続きについては、見積書・委託契約書等があり、適切に行われている。また、会計処理に関しては、誤りや不正が起らないような措置がとられている

経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫については、全ての施設で、暖房費や水道費等の運営費の削減に努めている。

⑤サービスの向上について

利用申込の受付手順に関しては、全ての施設で、適切な取り決めやルールがあり、適正に対処されている。また、全ての施設で同一団体による占有的な利用がなく、適切な予防策がとられている。

施設の利便性向上を図るための情報発信として、ほぼ全ての施設で、ホームページ、施設独自の広報紙、イベント時のチラシなどを作成し、利用者だけではなく周辺地域にも配布されており、効果的とみられる方策が具体的に確認された。S評価となっている7施設においては、SNSでの情報発信、テレビ・ラジオでの情報発信、イベントに参加しての施設PR活動等を行っており情報発信について積極的に取り組んでいる。

各施設における自主事業は、施設の設置目的・ミッションに完全に合致し、93.5%の施設において、効果が具体的に確認されている。各施設で強みを活かし、地域団体との連携、ボランティアとの連携を行いながら、利用者増を目指した魅力的な事業を行っていることがわかった。

利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順として、全ての施設で、何らかの定例的な実施策やマニュアルが決められ、業務に効果的に生かされている。S評価となっている4施設では、苦情の内容を把握し、内部で共有することにより、事業の見直しや事業計画づくりに役立っている施設であった。また、要望・意見・苦情の内容とその対応結果を施設内に掲示している施設もあった。

施設の運営に利用者が関与することについては、全ての施設で義務づけられているわけではないものの、利用者代表者会議を開催し、意見を把握することで、より良い施設運営に役立っている。

⑥目標設定と達成度合いについて

管理運営や自主事業の目標設定については、全ての施設において何らかの目標を設定して業務が行われている。S評価の2施設においては、施設独自で事業ごとに具体的な目標を立て、事業に取り組んでいる。

管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善の実施については、全ての施設で何らかの評価と改善が実施され、サービス水準の向上等に向けた効果的な方策を講じている。特にS評価となっている5施設においては、運営全体と各事業のそれぞれにおいて、事業計画の活動目標と活動結果（反省点やコメント）をセットとし、次年度の計画策定の参考にしており、運営面の工夫が見られる。また、職員ごとの目標設定と評価を行っている施設もあり、職員の資質向上に役立っている。さらに、PDCAサイクルのマネジメントを意識して事業展開している施設も見受けられた。

⑦個人情報保護における個人情報の適正管理について

個人情報保護に関しては、その取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意

識づけがされている。全施設において、苦情・指摘が全くないとされている。

⑧協働の視点

定期報告書は、全ての施設で担当課に期日までに提出され、記載内容にも問題がないものと確認された。また、必要に応じて、担当課との間で、施設（特に修繕）に関する課題・問題点の共有がなされ、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われている。

⑨利用者満足度

全ての施設で平成 25 年度より実施されている「モニタリング調査」において、満足度の把握に努めている。また施設独自でイベント等の事業後にアンケートを実施し、事業の満足度を把握し、次年度の事業計画づくりの参考としている。

2. 施設の用途別傾向

本評価における対象は、下表に示すように、地区活動施設、高齢者福祉施設、児童福祉施設、スポーツ施設、社会教育・文化施設、産業支援施設、自転車駐車場施設であった。

以下、評価対象となった各施設の用途別に、管理運営状況の傾向を整理する。

表一評価対象施設の類型

類型施設名	施設名
地区活動施設 (1施設)	仁王地区活動センター
高齢者福祉施設 (5施設)	愛宕山老人福祉センター、津志田老人福祉センター 川目老人福祉センター、北松園老人福祉センター、築川老人福祉センター
児童福祉施設 (11施設)	川目児童センター、北松園児童センター、川目児童センター築川分室 青山児童センター、大新児童館、杜陵児童センター、みたけ児童センター 城西児童センター、河北児童センター、高松児童センター、生出児童館
スポーツ施設・健康増進施設 (7施設)	松園テニスコート、渋民野球場、渋民運動公園、玉山運動場 生出スキー場、都南体育館、余熱利用健康増進センター〔ゆぴあす〕
社会教育・文化施設 (3施設)	もりおか女性センター、子ども科学館、もりおか歴史文化館
産業支援施設 (2施設)	新事業創出支援センター、産業支援センター
自転車駐車場施設 (2施設)	盛岡駅前自転車駐車場、盛岡駅西口自転車等駐車場

(1) 地区活動施設

地区活動施設は、地域住民を中心とした利用者向けのレクリエーション機能として役割を担っており、スポーツサークルや趣味サークルの活動拠点となっている。また、中学校等の部活動の練習場所や郷土芸

能の練習場としても利用されている。利用者は、地域住民の他、盛岡市全体からの利用もある。さらに、現在の社会的ニーズに対応した、小さい子供を持つ母親の孤立化の改善のための懇親会事業や、高齢者の介護予防事業にも取り組んでいることが特徴である。

施設管理全般としては、運営実績を持つ社会福祉法人が指定管理を行っていることから、スケールメリットを活かした安定感のある運営状況となっている。本部機能と施設とが連携を行いながら、事業が進められている。特に研修については、指定管理団体である社会福祉法人が本部となり、指定管理施設全体で統一的な実施ができることが特徴である。

(2) 高齢者福祉施設

高齢者福祉施設は、地域の高齢者の活動施設として運営されている。利用者を確保するためにサークルの立ち上げ等によって利用者を増やす試みもされている。また、高齢者のニーズに合わせた介護予防講座（運動講座、ルーシーダットン講座等）や生活支援講座（特殊詐欺予防講座等）を開催することによって、近年の高齢者が抱える問題について解決するような事業を展開していることも特徴である。さらに、児童福祉施設との合築施設では、利用児童と一緒に世代間交流事業を行っていることも特徴である。

施設管理全般としては、運営実績を持つ社会福祉法人が指定管理を行っていることから、スケールメリットを活かした安定感のある運営状況となっている。本部機能と施設とが連携を行いながら、事業が進められている。ある老人福祉センターで利用者から好評を得ている事業（介護予防講座等）については、他の老人福祉センターにも、そのノウハウを伝えるなどの横の連携を行うことができるメリットがある。

(3) 児童福祉施設

児童福祉施設は、地域周辺の小学生が利用する施設として運営されている。少子化により社会全体としての子どもの数は減っているものの、共働き世帯の増加等によりニーズは高まっている。運営に当たっては、周辺にある学校や利用児童の保護者との連携により、地域一体となって事業が展開されていることが特徴である。また、施設周辺の地域資源を活用して自主事業を展開しており、児童の育成にも力を入れている。さらに、老人福祉施設との合築施設では、利用している高齢者と一緒に世代間交流事業を行っていることも特徴である。

施設管理全般としては、運営実績を持つ社会福祉法人が指定管理を行っていることから、スケールメリットを活かした安定感のある運営状況となっている。本部機能と施設とが連携を行いながら、事業が進められている。特に、各施設の活動内容について、本部機能が情報を集約した後、各施設に対して情報を共有することで、一定のサービス水準に達するような工夫がなされている。

(4) スポーツ施設・健康増進施設

渋民野球場、渋民運動公園、玉山運動場、生出スキー場は、運営実績を持つ公益財団法人が指定管理を行っていることから、スケールメリットを活かした安定感のある運営状況となっている。この4施設の核施設となっている渋民運動公園ではあらゆるスポーツを行うことができる設備が整っており、専門の職員を配置し、各種競技団体との連携を図りながら、各種スポーツ教室の開催や体育大会のイベントを行っていることが特徴である。渋民野球場、玉山運動場、生出スキー場は各種のスポーツに特化した施設であるため、利用者に快適に利用してもらうための施設環境づくりに力を入れている。4施設で連携を図りながら、玉山地区のスポーツ振興に取り組んでいる。

松園テニスコート、都南体育館は、地域型スポーツクラブである2団体がそれぞれの施設の指定管理を行っている。地域住民との連携を図り、地域住民のスポーツ振興や高齢者の生きがいづくりに寄与する取り組みがなされている。施設管理全般としては、地域団体のメリットを生かした柔軟な指定管理を行って

いることが特徴であり、助成金を獲得しての施設整備（松園テニスコートのコート整備）等を行い、より利用者や地域住民の目線に立った運営を行っている。

余熱利用健康増進センター〔ゆびあす〕は、水泳競技活動や水泳の普及を目的としたNPO法人が指定管理を行っている。指定管理者のミッションに基づき、スタッフの専門性を活かした施設の維持管理の自主的な活動を行っていることが特徴である。特に施設の特性上、安全管理や衛生管理に力を入れている。また、利用者増を目指すためのPR活動にも力を入れている。

（5）社会教育・文化施設

もりおか女性センターは、社会への男女共同参画を促すことを目的としたNPO法人が運営を行っている施設である。NPO法人のミッションと専門性を活かし、事業を展開していることが特徴である。また、NPO法人での事業と指定管理運営での事業を上手くリンクさせ、相互の事業が円滑に進むように工夫をしながら進めていることも特徴である。

子ども科学館、もりおか歴史文化館は、複数企業が構成されるジョイントベンチャー形態で運営を行っている。各企業が持つ専門性や得意分野を活かし、それぞれがリンクし合うことによってサービス水準の向上が図られている。さらに、盛岡市民は勿論、市外からの利用者を増やすことにも力を入れており、情報発信や独自事業の展開に工夫がみられる。

（6）産業支援施設

新事業創出支援センター、産業支援センターは、企業の新製品や新事業の事業化支援及び創業支援を目的として、企業支援のノウハウのある組合及び企業が指定管理運営を行っている施設である。運営に当たっては、組合及び企業の専門性を活かした各種産業支援を行っており、盛岡市の産業振興に資する施設となっている。支援企業については、専門スタッフ（マネージャー等）が中心となり、新製品や新事業の具現化や創業の後押しについて手厚いフォローがされている。さらに、各種関連団体との連携を行っていることも特徴である。

（7）自転車駐車場施設

自転車駐車場施設の2施設は、民間企業が指定管理運営を行っている施設である。2施設を同一の指定管理者が運営を行うことで、ノウハウの共有などの連携が図れた施設となっている。経験を積んだスタッフが多く、効率的でかつ安定した運営となっている。2施設間で同一の利用カードを使用することができるように機械が整備されたことから、利用者の利便性が向上することが期待でき、さらなる利用者増を期待したい。また、民間企業の柔軟性を活かし、PRに力を入れていることが特徴である地域のイベントでのPRやラジオでのPRを行うことで、さらなる利用者増を目指している。

3. 施設の指定管理者別傾向

表一指定管理者の類型

類型 指定管理者名	指定管理者名	指定管理施設
公益法人 (3団体)	社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団	仁王地区活動センター、愛宕山老人福祉センター、津志田老人福祉センター、川目老人福祉センター、川目児童センター、北松園老人福祉センター、北松園児童センター、築川老人福祉センター、川目児童センター築川分室、青山児童センター、大新児童館、杜陵児童センター、みたけ児童センター、城西児童センター、河北児童センター、高松児童センター
	公益財団法人 盛岡市体育協会	渋民野球場、渋民運動公園、玉山運動場、生田スキー場
	社会福祉法人 盛岡市社会福祉協議会	生田児童館
民間企業 (3団体)	株式会社 F Pホームサービス	盛岡駅前自転車駐車場、盛岡駅西口自転車等駐車場
	協同組合 産業社会研究会経営者革新会議	新事業創出支援センター
	フューチャーベンチャーキャピタル株式会社	産業支援センター
非営利団体 (N P O 法人、地域団体) (4団体)	特定非営利活動法人 参画プランニング・いわて	もりおか女性センター
	特定非営利活動法人 まつぞのスポーツクラブ	松園テニスコート
	見前地区体育振興会	都南体育館
	特定非営利活動法人 盛岡市水泳協会	余熱利用健康増進センター〔ゆびあす〕
ジョイントベンチャー (2団体)	盛岡サイエンスグループ	子ども科学館
	もりおか歴史文化館活性化グループ	もりおか歴史文化館

(1) 公益法人

公益法人が管理を行っている施設については、これまで培われてきた管理運営方法に沿った安定的な運営がなされていることが大きな特徴となっている。蓄積された管理運営ノウハウを管理している施設全体に広げることで、一定基準を満たすサービスが提供されていることが大きな特徴と言える。特に、各種研修の方法、マニュアル等を統一化することで、サービスの基準化が進められている。さらに、各種事業についても、類似施設で好評の事業について、情報共有を行っていることも特徴と言える。

一方で、統一化や基準化をすることで、地域性や施設ごとの独自性が失われる可能性もあることが懸念される。今後は、さらに地域性や施設ごとの独自性を伸ばし、市民にとって魅力的な施設となるようにより一層の努力を期待したい。

(2) 民間業者

民間業者が管理を行っている施設については、各民間企業が持っている専門性やノウハウを活かした運営がなされていることが特徴である。特に、産業支援施設においては、利用企業に対して、手厚いフォローやイベントを実施することで、利用企業のスキルアップを目指している。

今後は、民間業者の強みをさらに活かし、各施設の利用者満足度の向上に向けて事業展開を行うことが求められる。さらに、民間企業のネットワークを活かした事業展開を図ることによって、地域や社会のニーズを掘り起こすような取り組みが期待される。

(3) 非営利団体（NPO法人、地域団体）

NPO法人や地域団体といった非営利団体が管理を行っている施設については、各団体のミッションに特化した事業を行っていることが特徴である。それぞれの団体の活動目標に基づき、専門性や人的な資源、ネットワークなどを活かし、各施設の目標を達成するために魅力的な運営が模索され実践されている。

今後も引き続き、各団体のミッションに基づき、より市民や地域住民の目線に立った運営を行っていくことが期待される。

(4) ジョイントベンチャー

ジョイントベンチャーによって管理を行っている施設については、複数の企業体の専門性が活かされた事業を行っていることが特徴である。それぞれの企業体の強みを連携させながら、利用者の満足度や利用者増を目指している。また、今回調査を行った2施設においては、広報活動や情報発信において、ジョイントベンチャーの強みが発揮されていた。

今後も、各企業体の強みを活かした事業展開が望まれる。各企業体間での施設の現状と課題の情報共有を徹底し、市民をもちろん市外からの利用者と呼び込むための事業を行っていくことを期待したい。

4. 施設別評価の結果

次頁以下に示す各々のシートは、本年度の評価対象となった施設ごとの評価結果の概要について、1施設1頁に整理したものである。

各シートには、施設名及び指定管理者名、所在地、電話番号、ホームページ、施設の概要を表記するとともに、調査結果として、下記の(1)～(4)について、各施設の特徴的な内容を整理するものとした。

(1) 管理運営の面で優れている点

「管理運営の面で優れている点」として「S評価」となった項目や、「仕様書をやや超えた業務を行っている点」として「AA評価」となった項目を中心に、管理運営が優れている点を数点記載している。

(2) 今後に向けてより充実が期待される点

今後に向けた課題や改善ポイントについて、「今後に向けてより充実が期待される点」として、各施設の特徴的な事項を整理した。

ただし、本評価対象となった施設はいずれも管理運営の水準が高いことから、現在取り組まれている事項について、主に「施設の特徴がみられるものとして、今後も継続した取り組みが期待されるもの」を示す内容を記すものとした。

(3) 利用者満足度の把握と運営への反映状況

各施設においては、利用者の満足度を把握する取り組みが行われている。満足度の把握方法と運営への反映状況の特徴的な取り組みについて、ヒアリング内容から抜粋した。

(4) その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）

施設の特徴について、上記(1)や(2)を補う事項として、ヒアリング調査シートの「特記事項（調査員のコメント）」に記載された内容を抜粋して記すものとした。

NO. 1

施設名	仁王地区活動センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市三ツ割字下更ノ沢 26 番地 4
電話番号	019-661-4151
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/nioukatu/
施設の概要	地区活動施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修に工夫がみられる。社会福祉事業団で行う職員研修のほか、外部研修として盛岡市内の子どもや若者に関わる活動に携わっている団体などが集まる「もりおかユース塾」の講座などに参加している。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。利用の少ない時間帯や場所を活用した親子教室や映画会を夏休みの時期と敬老会の時期の年2回実施している。その他、さんさ踊りの三石会の練習が子ども達と一緒に行われている。</p> <p>S：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。職員間での各種教室や講座毎の振り返りの他、講座を実施した講師からもアドバイスや意見を取り入れ次回以降の企画や運営に活かしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>幼児教室や介護予防講座など地域内の各世代に向けた講座や教室を現在取り組んでおり、今後は世代間交流につながる講座や行事の企画実施に期待したい。</p> <p>また、今後は周辺の岩手大学や高松小学校、上田中学校や各高校など教育機関と連携するなど、地域間交流をより一層推進することを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>「モニタリング調査」のアンケートにおいて満足度の把握を行っており、施設運営により積極的に反映させている。</p> <p>また、事業ごとにアンケートを実施したり、利用者からの直接要望を聞いたりするなどをし、運営を進めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>施設長が元教育関係者ということもあり幼児教育に熱心で、通年で「イキイキ親子教室」を開催し、親子のふれあい体操などに取り組んでいる。さらに、「親の子育ての悩み相談」も開催し、悩みを解消できるような取り組みも企画実施している。</p>	

施設名	もりおか女性センター
指定管理者	(特活) 参画プランニング・いわて
所在地	盛岡市中の橋通 1-1-10 プラザおでって 1・5階
電話番号	019-604-3303
ホームページ	http://mjc.sankaku-npo.jp/
施設の概要	社会教育・文化施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修に工夫がみられ、年1・2回、センター職員対象にセンター長や理事が講師になるほか、外部からも講師を招聘して実施している。また、全国女性会館協議会や国立女性教育会館の研修会、さらに各職員に自主研修費用を設け、積極的な研修参加を促している。研修後は、全職員に向けた報告で情報を共有している。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられ、ホームページ、ツイッターで随時情報を発信しているほか、インターネットラジオ「ラジオmic」では、様々な情報を多数配信している。このほか、隔月発行のニュースレター、メディアの取材や記事掲載などによる情報提供と宣伝効果がある。全国女性会館協議会の事業企画大賞を受賞した。</p> <p>S：個人情報の取り扱いにあたって、個人情報取り扱いのマニュアルを作成している。書類やパソコンなど情報の入っているものは、全て事務所の鍵付きの書庫などに入れて管理している。DV被害者の相談などもあるので、相談者に関する情報の取り扱いには特に配慮をしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>近年注目度の高い男女共同参画の推進を行う拠点として、ホームページやSNSだけでなくインターネットラジオを活用した音声での発信を行うなど多様な情報発信を行っているので、今後も続けていくことを期待したい。また、男女共同参画社会の形成のためには、女性のみならず男性の意識改革が不可欠なことから、男性向けの支援や講座の実施について、さらなる充実を期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>施設独自に事業ごとのアンケートを実施するとともに、窓口で意見を把握し、次の回の企画や改善に取り入れている。また、平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を利用者の意向を把握していることから、今後の施設運営により積極的に反映させることが必要である。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>男女共同参画についての専門性の高いNPO法人が指定管理を受託しており、女性センターが行う事業として、女性起業家の支援や社会進出のための職能講座などを開催している。</p> <p>今後は、女性の起業支援も続けながら、近年国の施策としても進められているワークライフバランスの講座や実践している企業の講演や視察などが開催されることを期待したい。</p>	

施設名	松園テニスコート
指定管理者	(特活)まつぞのスポーツクラブ
所在地	盛岡市西松園三丁目 19-4
電話番号	019-663-9280
ホームページ	http://blog.canpan.info/matusupo/
施設の概要	スポーツ施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられる。地域の人や利用者が施設の補修箇所の修繕に協力している。中でもテニスコートのフェンスは利用者によって補修された。さらに、コートの中の土の補充では住民や利用者が協力している。</p> <p>AA：利用申込みの受付手順に工夫がみられる。利用1ヶ月前から利用申込みの受付をしている。利用者の申込みの負担を減らすために毎回申込書を書く必要がないよう、利用者は初回に登録用紙を提出しその後は登録ナンバーを申込時に話し、利用当日に同用紙に利用日を記入することになっている。</p> <p>S：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。年ごとの利用者数をデータベース管理するようになった。可視化することで理論的に利用者の増減の傾向、どの時期のどの時間帯に利用者が少ない等の情報、資金状況などを活用できるようになった。データベース化は今後の施設運営にとって、非常に有効な取り組みとなっている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>松園地区の住民による利用や施設管理への積極的な参加がなされており、今後も協力した取り組みを続けていくことを期待したい。</p> <p>テニス教室も開講しているが、今年度は講師人材の不足により未実施であった。今後は利用者に講師を依頼するなど、より施設と利用者の関係性を活かした取り組みを行っていくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。このほか、窓口で意見を把握し、次の回の企画や改善に取り入れている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>指定管理者は、地域にある比較的規模の小さいスポーツ施設は、もっと地域住民自らが管理できるようになって良いと考えている。そうした方が、地域のスポーツ振興や地域のコミュニティ活性化のために有用であると考えている。</p>	

施設名	渋民野球場
指定管理者	(公財)盛岡市体育協会
所在地	盛岡市渋民字岩鼻 20-14
電話番号	019-683-1636
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/shibutami_yakyu.htm
施設の概要	スポーツ施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：指定管理者の管理に起因する事故防止のための工夫がみられる。野球場のベース破損防止に気をつけ点検している。その他、梅雨時期や冬期はグラウンドコンディションを整えケガの防止につなげている。</p> <p>AA：目標の設定に工夫がみられる。年度初めに年間での利用者数などを設定し、毎月の報告書類をまとめる時などに、月間の利用状況などを把握し、利用者増に必要な方法を職員全員で考え取り組んでいる。</p> <p>AA：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。自主事業の実施や進捗を職員全員で共有することで、職員間でアイデアが考えられ、担当者が行き詰まらないようにしている。年度始めの職員会議で、「施設運営の課題」、「継続して行っていく事」、「新規で取り組むこと」の categories でまとめた資料を作成し、全職員に対して年度ごとの目標の意識付けを行っている。目標が達成できなかった事業については、なぜ目標が達成できなかったのかを把握し、次年度の事業計画づくりに反映させている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>野球場ということもあり、機能が限定的であるが、渋民玉山地区内のみならず盛岡市内からの利用者がある。今後は同指定管理者が管理している渋民玉山地区内の運動施設と連動した学校や社会人などを対象にしたスポーツ合宿地としての利用など施設単独ではなく地区としての運用が期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成 25 年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。各種イベントや教室の後に参加者との会話で把握し、次の回の企画や改善に取り入れている。</p> <p>独自でアンケートを行うなど書面での把握も検討している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>4 施設を一体的に管理していることで、様々なスポーツニーズに対応することができる施設である。玉山地区住民だけではなく、盛岡市全体からの利用者獲得を目指してほしい。</p>	

施設名	渋民運動公園
指定管理者	(公財)盛岡市体育協会
所在地	盛岡市川崎字川崎 1-1
電話番号	019-683-1636
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/shibutami_undo.html
施設の概要	スポーツ施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修に工夫がみられる。体育協会本部で年数回行う職員研修が行われており、事務作業、接客などを研修している。渋民運動公園内の遊具の管理方法についての研修を受けている。</p> <p>AA：目標の設定に工夫がみられる。年度初めに年間での利用者数などを設定し、毎月の報告書類をまとめる時などに、月間の利用状況などを把握し、利用者増に必要な方法を職員全員で考え取り組んでいる。</p> <p>AA：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。自主事業の実施や進捗を職員全員で共有することで、職員間でアイデアが考えられ、担当者が行き詰まらないようにしている。年度始めの職員会議で、「施設運営の課題」、「継続して行っていく事」、「新規で取り組むこと」の категорияでまとめた資料を作成し、全職員に対して年度ごとの目標の意識付けを行っている。目標が達成できなかった事業については、なぜ目標が達成できなかったのかを把握し、次年度の事業計画づくりに反映させている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>野球場施設の利用が多数で渋民玉山地区内のみならず盛岡市内からの利用者がある。今後は同指定管理者が管理している渋民玉山地区内の運動施設と連動した学校や社会人などを対象にしたスポーツ合宿地としての利用など施設単独ではなく地区としての運用が期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成 25 年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。各種イベントや教室の後に参加者との会話で把握し、次の回の企画や改善に取り入れている。</p> <p>独自でアンケートを行うなど書面での把握も検討している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>グランドゴルフで利用する地域住民のなかには、自ら機械を持ち込んで草刈りをしてくれる人などがいる。スポーツ以外にも、消防団のお披露目、フラダンスなどの文化教室などの発表の場になっている。休日には、様々な種類のある運動施設が全て埋まる程の利用がある。渋民運動公園は来年度に施設改修が終了することもあり、利用者にとってのプラス材料が増えてきている。PRをしていくことで、さらなる利用拡大を目指している。</p>	

施設名	玉山運動場
指定管理者	(公財)盛岡市体育協会
所在地	盛岡市日戸字鷹高 50-3
電話番号	019-683-1636
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/tamayama.html
施設の概要	スポーツ施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：指定管理者の管理に起因する事故防止のための工夫がみられる。野球場のベース破損防止に気をつけ点検している。その他、梅雨時期や冬期はグラウンドコンディションを整えケガの防止につなげている。</p> <p>AA：目標の設定に工夫がみられる。年度初めに年間での利用者数などを設定し、毎月の報告書類をまとめる時などに、月間の利用状況などを把握し、利用者増に必要な方法を職員全員で考え取り組んでいる。</p> <p>AA：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。自主事業の実施や進捗を職員全員で共有することで、職員間でアイデアが考えられ、担当者が行き詰まらないようにしている。年度始めの職員会議で、「施設運営の課題」、「継続して行っていく事」、「新規で取り組むこと」の категорияでまとめた資料を作成し、全職員に対して年度ごとの目標の意識付けを行っている。目標が達成できなかった事業については、なぜ目標が達成できなかったのかを把握し、次年度の事業計画づくりに反映させている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>野球場施設の利用が多数で渋民玉山地区内のみならず盛岡市内からの利用者がある。今後は同指定管理者が管理している渋民玉山地区内の運動施設と連動した学校や社会人などを対象にしたスポーツ合宿地としての利用など施設単独ではなく地区としての運用が期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成 25 年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。各種イベントや教室の後に参加者との会話で把握し、次の回の企画や改善に取り入れている。</p> <p>独自でアンケートを行うなど書面での把握も検討している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>4 施設を一体的に管理していることで、様々なスポーツニーズに対応することができる施設である。玉山地区住民だけではなく、盛岡市全体からの利用者獲得を目指してほしい。</p> <p>当施設は、ナイター設備があるため夜間の利用もできる。そのメリットを活用して、利用者のさらなる獲得を目指してほしい。</p>	

施設名	生出スキー場
指定管理者	(公財)盛岡市体育協会
所在地	盛岡市下田字生出 1350
電話番号	019-683-1636
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/oide.html
施設の概要	スポーツ施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：職員配置に工夫がみられる。職員の他に、地元スキークラブが運営に協力している。スキークラブでは、スキー教室やスキー場祭りの運営にも協力していることが特徴である。</p> <p>AA：管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。自主事業の実施や進捗を職員全員で共有することで、職員間でアイデアが考えられ、担当者が行き詰まらないようにしている。年度始めの職員会議で、「施設運営の課題」、「継続して行っていく事」、「新規で取り組むこと」の категорияでまとめた資料を作成し、全職員に対して年度ごとの目標の意識付けを行っている。目標が達成できなかった事業については、なぜ目標が達成できなかったのかを把握し、次年度の事業計画づくりに反映させている。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。自主事業実施後は参加者からの意見を聴取している。スキー教室を開催しており、主に地元住民を対象としてスキーに触れる機会を設けている。毎年2月にはスキー場祭りを開催し、飲食の提供等を行い、スキー場のPRを行っていることも特徴である。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>スキー場としての利用だが渋民玉山地区内のみならず盛岡市内からの利用者がある。今後は同指定管理者が管理している渋民玉山地区内の運動施設と連動した学校や社会人などを対象にしたスポーツ合宿地として、通年での利用など施設単独ではなく地区としての運用が期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。各種イベントや教室の後に参加者との会話で把握し、次の回の企画や改善に取り入れている。</p> <p>独自でアンケートを行うなど書面での把握も検討している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>元々は近隣住民のスキー愛好家の意向によって整備された施設である。運営にはこのスキー愛好家のグループも手伝っている。毎年2月にスキー場祭りが開催されているが、その際にもスキー愛好家グループが協力している。今年度から新しい圧雪機が配備されたこともあり、滑走路のコンディションを整えることができるようになった。手軽にスキーができる場としてより一層のPRを行い、様々なニーズに対応した施設となることを期待したい。</p>	

施設名	都南体育館
指定管理者	見前地区体育振興会
所在地	盛岡市津志田 14-19- 1
電話番号	019-637-2219
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/sports/gim/1006877.html
施設の概要	スポーツ施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：火災や地震など緊急時や防災対応に工夫がみられる。館長が消防OBであり、災害対応については徹底して行っている。防災マニュアルと緊急連絡網を作成し事務所内に掲示している。今年度は、盛岡市の一斉避難訓練にも参加した。避難訓練は年1回行っており、当日の利用者も参加している。消防設備の点検業者も避難訓練に参加し、危険箇所を見てもらっている。実施報告も残している。</p> <p>S：利用申込みの受付手順に工夫がみられる。申し込み受付は1ヶ月前からで月初めに受付を行う。月の初日の受付時は1団体で月4回、1回2時間までとしている。この申込方法は、利用者会議において決定した経緯がある。このルールを決めてからは平等に使えるという好意的な声が寄せられている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。テニス教室年8回、スキー教室年2回（1回2日分）、健康講座年6回開催している。パークゴルフやバレーなど各種スポーツ大会も開催している。昔から行っている事業が多い。現在は少子高齢が地区内でも進んでおり、時代に合わせた老人向けのニュースポーツなどを取り入れている。以前あった行事の見直しも行っており、参加者が集まらないということで3年前に野球大会を辞めたこともあった。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>少子高齢化による都南地域の利用人口の減少が予想される中、高齢者向けのニュースポーツの取り入れや、地域内でのスポーツ大会の見直しなどを行っている。今後は近隣の小学校などの授業での利用など、地域内でのさらなる利用者拡大に期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。各種教室での参加者アンケートでの意見や評価を次の回の企画や改善に取り入れている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>予算が足りないことが最大のネックとなっている、利用者増を積極的に行いたい、積極的に利用者が増やすとその分照明費等の経費がかさむこととなる。市に対しては、利用料金を上げることをお願いしたいところである。</p>	

施設名	余熱利用健康増進センター [ゆぴあす]
指定管理者	(特活)盛岡市水泳協会
所在地	盛岡市上田字小鳥沢 148 番地 103
電話番号	019-662-1414
ホームページ	http://www.yupiasu.com/
施設の概要	健康増進施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S : 基本方針を全職員に周知する工夫がみられる。年3回職員全員のミーティングを実施し、施設の運営の方針について確認がなされている。毎年度、職員一人一人が方針管理シートを作成し、理事長と館長が確認と面談を行い、年度毎の職員の目標などを把握している。毎日の朝礼でも、施設の情報共有を行っている。</p> <p>S : 研修に工夫がみられる。安全講習、日赤で行う救命員救急法の研修への参加を行っている。プール衛生管理者資格、プール施設管理士資格を職員全員が取得できるよう、計画的に実施している。安全に関するニュースや情報を職員内での共有している。毎年7月前に安全教育訓練を実施していて、水中救命法や避難訓練などを職員、アルバイト全員参加で行い、訓練後は利用者に分かるよう結果を掲出し周知している。毎年3月には接遇研修を行っている。日本体育協会で実施する水泳コーチ研修への参加も行っている。全国の他施設の視察に行きイベント企画や実施についての取り組み方法を学ぶ機会としている。</p> <p>S : 管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業の評価に工夫がみられる。月毎の支出などをもとに、次年度の収入と利用者の数値を決定している。毎年1%利用者増に向け、職員でアイデアを考え、実践に移している。利用者数は過去3年で3%増加した。職員は毎年の方針管理シートにて自身の目標を設置している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>近年、再生エネルギーについての話題も多いことから、クリーンセンターの焼却余熱による温水精製の仕組みについての社会教育を行うなどスポーツと社会課題とを学ぶことの出来る環境づくりを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。さらにモニタリングの時期にゆぴあす独自のアンケートを実施し水温管理など施設運営に取り入れている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>少子高齢化による利用者の絶対数の減少、増加する高齢者の健康維持増進に寄与する施設運営、周辺住民のみならず市民の交流の場となる施設利用を目指したいとのことであった。</p> <p>地理的にアクセスの難はあるが市内の老人施設との協力などを模索してもらいたい。</p>	

施設名	愛宕山老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市愛宕下 14 番地
電話番号	019-624-2208
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/atagoyamarou/
施設の概要	高齢者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられる。職員でできることは行っている。最近では玄関の手すりを自分たちで設置した。カラオケの機器を昨年入れ換えたが、そのときは安価なものを探して購入した。</p> <p>S：利用申込みの受付手順に工夫がみられる。サークル利用については1ヶ月前から申込可能としている。3月の段階でサークルに使用を割り当てている。10サークルが固定して活動を行っている。フリーは登録が必要である。風呂利用者に対し、週3回、送迎車によって市内の固定ルートで送迎している。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。年6回実施している。文化施設への旅行、手づくり品をつくるなど生涯学習系事業や健康講座などを行っている。年2回実施している旅行は好評を得ており、毎回応募人数が定員を超えている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>盛岡市の公共施設保有最適化長寿命化長期計画内で平成31年での施設閉鎖が決定的な施設だが、社会福祉事業団で管理する市内老人福祉センターでも唯一の入浴機能を有する施設として一定の利用者がいる。利用者の送迎サービスも行っており、施設への利用しやすい交通手段が少ない市民でも利用することが可能となっている。今後は、自主事業でも人気の文化施設への旅行と施設での入浴を掛け合わせた事業など施設機能を活かした取り組みの実施を期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか利用者との会話で要望などを把握している。</p> <p>施設独自のアンケート調査などでの満足度把握にも取り組み、客観的な評価も取り入れていくことも期待したい。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>利用者の送迎サービスや文化施設への旅行など利用者目線での事業実施に取り組んでいるので、今後も引き続き取り組んでほしい。</p> <p>利用者の満足度を普段の会話などで把握しているが、施設の意義が目に見えて分かるように、どの点において満足しているのかアンケートを定期的に行いデータ化してほしい。</p>	

施設名	津志田老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市津志田西二丁目 16 番 90 号
電話番号	019-637-8221
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/tusidarou/
施設の概要	高齢者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：施設設備の維持管理についての苦情への対応に工夫がみられる。夏場に音を出す事業において、周辺住民から「うるさい」という意見があり、現在は締め切ってエアコンを使用して事業を行っている。畑の鶏糞のにおいについても周辺住民から意見があり、現在はにおわない肥料にしている。</p> <p>AA：利用申込の受付手順に工夫がみられる。施設利用はセンター主催講座が6割、地域のサークルなどの団体が3割となっていて、センター主催講座から派生したサークルなどもある。派生したサークルはセンターが事務局となり運営をサポートしていて、育成期間は3年としている。年2回行う利用者懇談会で大方の年間スケジュールを確認している。土日夜は若い人の利用もある。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。介護予防事業が多い。さわやか運動、みんなのうた（火、金）、ルーシーダットン、介護予防事業の横展開がある。講座から派生して自主サークルになっていくサークル育成も行っている。利用者の希望から講座を企画する事も多い。事業団管内の老人施設のプログラムにも津志田モデルとして取り入れられている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>盛岡社会福祉事業団本部の職員が配置されている珍しい施設で、その職員が講師となって行う介護予防事業は、事業団管内の各老人福祉センターでも介護予防事業として取り入れられている。</p> <p>今後は若者向けに介護予防の講師となりうるような人材育成を行うことでより広い世代での取り組みに広がり、高齢者と若者世代の交流など利用者のさらなる拡大につながることを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、各種講座や教室での参加者アンケートから意見や評価、次回開催してほしい講座案を把握して、次回以降の企画や改善に活かしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>職員の介護予防事業に対する技術が高く、講座の企画を参加者の反応に合わせて変更して対応している。職員と利用者とのコミュニケーションが取れている。</p>	

施設名	川目老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市東山一丁目15番1号
電話番号	019-654-2193
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kawameheisetu/
施設の概要	高齢者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。老人福祉センターの利用者と職員が顔馴染みとなっておりつきあいやしく、利用者に対して職員が声をかけることで施設の連絡事項を伝えることもある。関係性は良好である。中野地区の福祉推進会の事務局は老人福祉センターで行っている。中野地区推進協議会（年1回）と福祉センターの運営委員会はないが、中野地区老人クラブ協議会の事務局や地区のスポーツ大会の事務局にもなっている。</p> <p>AA：火災や地震など緊急時や防災対応に工夫がみられる。年度初めは初めての利用者が増えるので注意喚起を行っている。センターが建物2階なので玄関までの階段など気をつけるように注意を呼び掛けている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。老人福祉センターではセンターまつり、特殊詐欺予防講座などの各種講演会や講座を行っている。合築館なので世代間交流として、老人から子どもに昔遊びを伝えることや、子どもが老人の肩たたきをすることなど中野小学校と連携して事業を行っている。児童と併設の幼稚園の園児との交流の活動がある。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>老人福祉センターの自主事業講座で特殊詐欺予防講座や児童センターと連携した活動などを実施しているが、参加者がどの部分で満足しているから今後も参加したいのか、満足度や要望をアンケートの実施により見える化されることを良い取り組みだからこそ期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。また、普段の利用者との会話で把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>老人福祉センターと児童センターの合築館で、建物1階部分が保育園という立地のため、高齢者、親子との交流をとりやすい環境にある。</p>	

施設名	川目児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市東山一丁目 15 番 1 号
電話番号	019-654-2193
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kawameheisetu/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：火災や地震など緊急時や防災対応に工夫がみられる。年度初めは初めての利用者が増えるので注意喚起を行っている。センターが建物2階なので玄関までの階段など気をつけるように注意を呼び掛けている。</p> <p>S：補修、修繕、日常的な清掃に工夫がみられる。毎年6月中は母親クラブがガラス掃除拭きを行っており、未実施箇所付箋を貼って終わったら剥がすという方法で分担して行っている。修繕は施設職員が出来るものについては、職員自らが行っている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。児童センターでは子ども科学館やアイスアリーナの見学会、外山森林公園への親子遠足を行っている。さらに去年からは、職員所有の畑でじゃがいもを育て、センターまつりで販売も行った。合築館なので世代間交流として、老人から子どもに昔遊びを伝えたり、子どもが老人の肩たたきをしたりするなど中野小学校と連携して行った。児童と併設の幼稚園の園児との交流の活動がある。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>父母が施設清掃に参加しやすい雰囲気作りや、親子遠足など親子で参加できる取り組みを行っている。今後は、より施設に愛着を持てるような取り組みとして、老人と親子との三世代での交流事業を実施されることを期待したい。例えば、川目児童センター周辺を地域のお年寄りが案内する形式での親子遠足、掃除に競技性を盛り込んだお掃除大会など楽しめる取り組みが考えられる。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。児童センターまつりで参加した児童の保護者にアンケートを行い、次回開催時の企画や運営に取り入れている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>老人福祉センターと児童センターの合築館で、建物1階部分が保育園という立地のため、高齢者、親子との交流をとりやすい環境にある。</p>	

施設名	北松園老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市北松園四丁目1番4号
電話番号	019-661-6657
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kitamatuzonoheisetu/
施設の概要	高齢者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。施設を運営する上で気をつけていることは、事故防止と講座などへの参加者の声を次回以降の進行や運営に活かしていくことである。高齢者がボランティアで草取りに協力している。</p> <p>AA：施設の情報発信に工夫がみられる。松園地区内で月1回発行されている松園新聞に情報を載せている。老人福祉センターだよりを年6回、老人クラブと地区内に配布している。施設案内パンフレットもある。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。世代間交流事業を行っている。地域間交流が特徴的である。卓球大会は松園地区内の住民で39チームが出ており、運営には北松園中の生徒もボランティアで協力している。松園芸術文化祭を自治協が主催していてセンターが事務局を担っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>行事には小学生から高齢者まで広い世代の参加者がいることから、参加者や日々の利用の声をアンケートやインタビューをして満足度を把握するとともに、3種類のセンター便りにインタビュー記事として載せるなどすると地域にとってより内容の濃い情報を発信することが可能になるので、情報発信の展開に期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>北松園中学校の生徒が地域の行事などを行う際にボランティアとして運営のお手伝いをしている。小学校、中学校、高齢者と地域内のつながりづくりの場になっている。</p>	

施設名	北松園児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市北松園四丁目1番4号
電話番号	019-661-6657
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kitamatuzonoheisetu/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。施設を運営する上で気をつけていることは、事故防止と講座などへの参加者の声を次回以降の進行や運営に活かしていくことである。中学校のボランティアが多い。母親クラブスリーピースや地域内との連携が盛んである。</p> <p>AA：施設の情報発信に工夫がみられる。松園地区内で月1回発行されている松園新聞に情報を載せている。センター日より「北っこまつぞの」を月1回、北松園小学校の全員とセンターの登録児童に配布している。児童クラブ日より、母親クラブが発行するスリーピースだよりを随時出している。施設案内パンフレットもある。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。世代間交流を行っている。地域間交流が特徴的である。地卓球大会は松園地区内の住民で39チームが出ており、運営には北松園中の生徒もボランティアで協力してくれている。松園芸術文化祭を自治協が主催していてセンターが事務局を担っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>行事には小学生から高齢者まで広い世代の参加者がいることから、参加者や日々の利用の声をアンケートやインタビューをして満足度を把握するとともに、3種類のセンター便りにインタビュー記事として載せるなどすると地域にとってより内容の濃い情報を発信することが可能になるので、情報発信の展開に期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>北松園中学校の生徒が行事などを行う際にボランティアとして運営のお手伝いをしている。小学校、中学校、高齢者と地域内のつながりづくりの場になっている。</p>	

施設名	築川老人福祉センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市川目第10地割78番地1
電話番号	019-622-0742
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/yanagawa-kawameheisetu/
施設の概要	高齢者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられる。利用者がいない時は照明を消すなどの節電に取り組んでいる。裏紙利用をしている。封筒のリユースも行っている。人件費についても臨時職員を必要以上に使わないなど管理している。地域への配布物は築川地区内の8行政区分のボックスを用意し区長が来館したときに持って行けるようにしたことで郵送代をカットできた。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。センターまつりでは出店やサークル発表などで高齢者と中高生が集まり盛況である。しらたき工房、いきいき牧場があり商品などを販売してもらっている。世代間交流事業で季節行事のみずき団子づくりや縄ない、お手玉などの遊びも行っている。その他、旧川目小の氷柱を使った交流イベントも行っている。いきいき健康講座は人気で、毎回70人くらい参加者がいる。そばうち会も人気で去年は定員を超えたので2回実施した。</p> <p>S：利用者の要望、意見、苦情を把握し改善に結びつける工夫がみられる。普段の会話や講座の感想などを施設運営に取り入れている。最近では社交ダンスの講座を行った後にサークルにしたいという要望があり、現在検討を行っている。築川地区は広く交通の便も不便な場所があり、自分ではセンターまで来ることができない人もいる。そこで、現在砂子沢地区は参加者用のタクシーで送迎している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>現在人気のそばうち会など技術を身につけた参加者がセンター祭りの際に腕を披露するなどの講座からの広がり期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>小学生児童の数は少ないが、地区内の中高生や事業者も行事に参加しており広い世代での交流がなされている。さらに、川目地区は山間部もあり広域なことから交通手段のない高齢者は行事や講座に参加できていなかったが、砂子沢方面への送迎用が運行されている。</p>	

施設名	川目児童センター 築川分室
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市川目第10地割78番地1
電話番号	019-622-0742
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/yanagawa-kawameheisetu/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられる。利用者がいない時は照明を消すなどの節電に取り組んでいる。裏紙利用をしている。封筒のリユースもしている。人件費についても臨時職員を必要以上に使わないなど管理している。地域への配布物は築川地区内の8行政区分のボックスを用意し区長が来館したときに持って行けるようにしたことで郵送代をカットできた。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。センターまつりでは出店やサークル発表などで高齢者と中高生が集まり盛況である。しらたき工房、いきいき牧場があり商品などを販売してもらっている。世代間交流事業で季節行事のみずき団子づくりやなわなない、お手玉などの遊びも行っている。その他、旧川目小の氷柱を使った交流イベントも行った。近くの畑でさつまいもやそばを栽培している。収穫の時期には収穫祭を行っている。</p> <p>S：利用者の要望、意見、苦情を把握し改善に結びつける工夫がみられる。児童の通う中野小学校との通学手段はスクールバスのため中野小学校から当施設への送迎時に降ろされる場所が施設と国道を挟んで反対側となっており危険だったため、現在は施設前までスクールバスに入り児童を降ろすようになった。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>利用児童数が少ないので、現在以上に昔遊びや地域の歴史について、老人福祉センターを利用する高齢者から教わることで、つながりづくりが強化され世代間交流が深まるものと期待している。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>小学生児童の数は少ないが、地区内の中高生や事業者も行事に参加しており広い世代での交流がなされている。さらに、川目地区は山間部もあり広域なことから交通手段のない高齢者は行事や講座に参加できていなかったが、砂子沢方面への送迎用が運行されている。</p>	

施設名	青山児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市青山二丁目6番11号
電話番号	019-647-7570
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/aoyamajidou/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。無理な計画を立てず、運動会など天候に左右される行事も近隣の屋内施設で行うなど対処している。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。青山地区の特徴を生かしたものとしては、チャグチャグ馬っこ、青山雪明りなど地域の行事の見学などを実施している。世代間交流としては正月行事などで地域の老人会と協力して昔遊びとみずき団子づくりを行っている。飲食の提供については、衛生面で出来ないこともあり児童センターまつりは行っていないが、青山地区センターまつりに児童センターとして参加している。ボランティア活動として保育園で体育文化教室の発表会を行っている。親子バス遠足を保護者が企画運営に協力している。</p> <p>AA：利用者の要望、意見、苦情を把握し改善に結びつける工夫がみられる。子ども達の意見、要望を聞く機会をつくろうと考えている。保護者の迎えの時には話すようにしている。保護者会は総会が年1回、幹事会が年3回あり、保護者向け講座の参加人数を増やす方法を議論している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>児童の自由な発想を施設管理に取り入れていて、「廊下を走らない」などの注意喚起の張り紙や、廊下の飾り付けなどを児童が作成し貼り出している。</p> <p>今後は青山地区内の交通や防犯など安全に関する注意喚起ポスターなどを児童が手掛けることで地区内の安全強化や児童への安全教育、地域内の住民との交流に寄与することが期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。また、普段の利用者として父母だけでなく児童との会話で把握している。今後は会話で把握していることをアンケートなどで見える化を行うことで、引き継ぎ時にも有効な資料となる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>事務室と子ども達が活動する部屋との間に渡り廊下があり職員の目配りが大変な印象がある。渡り廊下に冬季は囲いをつける際、設置を地元のボランティアが行っている。</p>	

施設名	大新児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市南青山町13番3号
電話番号	019-646-1992
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/daisinjidou/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：火災や地震など緊急時や防災対応に工夫がみられる。災害時のマニュアルがあり、毎年、大新小学校等の関係機関との対応についても打ち合わせをしている。</p> <p>AA：施設管理に起因する事故の防止に工夫がみられる。ホールを活動の範囲毎に区切っている。多い人数が集まる行事の時には靴を揃えて脱ぐなど基本的なことから徹底してトラブルを防止している。時間の使い方のルールとして、施設に着いたら勉強することをルールにした。後片付けも自分でやるというルールにしている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。大新児童館では体育文化教室は120回が基本であるところ、幼児教室を行うため20回分を増やしている。ふれあいコンサートと銘打ち、厨川中学校の吹奏楽部の演奏会を開催している。幼稚園児や地域住民も招待している。今年度は実施していないが、土器づくりを行っている。老人施設へ訪問し、児童がつくった和紙染めを渡している。以前は児童全員で行ったが、今は感染症対策のため代表児童が行っている。幼稚園へ訪問し、体育文化教室の発表会をしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>厨川中学校生徒の吹奏楽鑑賞で地域住民や幼稚園児を招いた演奏会を開催している。また、当施設1階に併設されている幼稚園での文化教室の発表会を行っている。</p> <p>今後は、幼稚園、児童館、中学校の3者が合同で地域住民向けの発表会を開催するなどの企画にも期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>1階に大新幼稚園が併設されていることが特徴である。施設は老朽化が進んでいるが、その都度補修を行うなどし、対応を行っている。勉強をする部屋からトイレに行く場合は、アリーナを横切る必要があるため、アリーナで運動を行っている児童に対して注意を呼び掛けるようにしている。</p>	

施設名	杜陵児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市清水町13番34号
電話番号	019-623-0465
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/toryoujidou2/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫がなされている。コスト削減としては裏紙利用、補修作業、草とり、除雪などを職員が対応している。除雪時には遊び場として雪山をつくっていたが、現在は行っていない。草取りは年2回地域住民も協力して実施している。他の施設では手計算によって臨時職員の給与計算を行っている施設が多いが、当施設では館長が作成したエクセルの表計算で一括して行っており、集計業務が効率化されている。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。センター周辺の公園施設などでの外遊びを行っているが天気に左右される。外遊びの場としてはマリオスや中津川河川敷、北上川公園に出向いている。また、チャグチャグ馬っこなどの行事見学も行っている。小正月やお月見などの季節行事と合わせてひつつみなどの郷土食教室も開催し、地域の婦人会も協力している。入学、進学を祝う行事や、交通安全、防災教室なども行っている。体育文化教室で行っている活動では発表の場をつくっており、一輪車の発表会やカワトクでのヒップホップダンスのイベント出演も行った。上級生が下級生に教えるようになっている。エコ教室などの学習イベントも開催した。夕涼み会を実施し児童だけでなく地域住民ら100名位が参加した。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>夕涼み会に利用児童や地域住民ら100名が参加している。今後も季節行事に地域住民が関わられるので参加者アンケートなどを行いさらなるニーズの把握に努めていくことが望まれる。</p> <p>また、臨時職員の給料計算を集計しやすくするシステムを開発しているため、今後事業団管内の全施設で標準化が可能と考える。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。また、普段の利用者との会話で把握している。母親クラブ向けの外遊びの意向調査を行い、結果を施設運営に活かしている。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>モニタリング調査の結果が毎年似たものになっており、参考にはしているが施設の実態に即していないことがある。</p>	

施設名	みたけ児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市みたけ四丁目 14 番 36 号
電話番号	019-641-2998
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/mitakejidou/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針の全職員への周知に工夫がみられる。毎月、生活のめあてを職員で共有している。全職員が運営計画書を持っているので、随時確認できるようになっている。</p> <p>S：研修に工夫がみられる。事業団本部の研修を受けている。いろいろなタイプの児童に対応すべく外部の研修の必要性も感じており、事業団本部以外の研修にも参加している。研修参加は推奨している。仕事に生かされている。復命書で共有している。</p> <p>AA：補修、修繕、日常的な清掃に工夫がみられる。花植えなど行っていて、職員以外にも地域住民、児童も一緒に手入れしている。小さな修繕は休日職員が対応している。玄関のドアが壊れたことがあったが、事業団本部に頼み業者に修理を依頼したことがある。母親クラブ（ほほえみクラブ）が、年1回掃除に協力している。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。センターまつりを開催している。みたけ地区内の6つの老人クラブの協力で工作教室を実施している。北陵中学校の生徒も運営ボランティアとして参加している。地域の高齢者との交流もあり、草取りや輪投げなどの昔遊びを行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>基本方針や事業計画の運営についての管理は全職員で共有して行っている。今後は、各事業や教室などの意義や目標を設定し、終了毎に小さな事業についても反省や評価を行うことでより厚みのある事業運営がなされると期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>事業や教室開催時の児童の反応を修正する際の判断材料にしている。</p>	

施設名	城西児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市中屋敷町1番57号
電話番号	019-646-5408
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/jouseijidou/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針の全職員への周知に工夫がみられる。職員への周知は事業計画や各種マニュアルなどが記載されている職員必携を毎年作成し配布周知している。27年度から実施している。</p> <p>AA：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。母親クラブとの連携でイベントや障子の張り替えなどを行っている。行事の開催について、以前は定員を設定して参加費を徴収する企画が多かったが、プログラムやアクティビティの見直しと、市の母親クラブ活動助成費補助金をより活用できるような企画をし、申し込みをしないで来館した児童も参加できるような体制づくりに取り組んでいる。クラブ活動の出席は参加した児童が表にシールを貼る形式にしている。児童健全育成財団復興支援プロジェクトチームと日本NPOセンター会員企業による「お菓子の寄贈」制度を活用したことがある。</p> <p>AA：火災や地震など緊急時や防災対応に工夫がみられる。防災、災害対応のマニュアルは完備されている。ノロウイルスの対処マニュアルはバケツなどの処理する道具と一緒に用意している。</p> <p>S：事業毎の目標設定に工夫がみられる。イベントや活動の分類を行い、俯瞰した事業管理ができるようになってきている。今年度から、イベント内容や予算、取り組みのねらいが分かるような事業企画書シートをつくり事業を進めている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>事業企画書シートで事業についての詳しい内容が話し合われている。今後は、満足度アンケートを実施し企画書に掲げた目標の達成度などが把握できると事業評価の確実性が期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>事業企画書シートを作成して事業全体を俯瞰できる仕組みになっている。</p>	

施設名	河北児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市西下台町10番46号
電話番号	019-654-2860
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kahokujidou/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。近隣に岩手大学があるため、岩手大学乗馬部との交流行事やクリスマス会での岩手大学のサークルの演奏発表を行っている。センターまつりでは母親クラブも飾り付けなどで協力しており、7年前くらいから取り組んでいる「ちょボラ隊」の活動を行っており、年6回ほど周辺町内で清掃などのボランティア活動を行っている。地域住民が講師になって行うお茶教室や文化倶楽部などを行っている。子ども達の自主性を尊重するために、遊び方法を子どもで話し合いをして活動している。学校でも話し合いの活動をしている。過去からそういう取り組みをしている。人数が少ないこともあり、実施することが出来ている。桜城児童センターとの交流事業を行っている。</p> <p>AA：個人情報の取り扱いに工夫がみられる。センター便りに載せる写真も個人が特定出来ないように加工している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域性を活かし、岩手大学や桜城児童センターとの交流や地域住民を講師に招いてのお茶教室などを行っている。</p> <p>今後も今まで取り組まれていない地域住民の趣味の教室を児童に提供できると地域内のつながりが深まると期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地区の福祉推進会が河北児童センターと桜城児童センターにまたがっていることから交流事業がなされている。</p> <p>母親クラブとは長年の意見交換を経て学童施設との違いを認識してもらえたからこそ、施設の取り組みに積極的に関わってくれているとのこと。</p>	

施設名	高松児童センター
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上田字登坂長根 41 番地
電話番号	019-662-0712
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/takamatujidou/
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：基本方針の全職員への周知に工夫がみられる。毎年作成している運営マニュアルで基本方針を提示しスタッフに周知している。毎年12月に職員ごとにその年の反省点を書き出してもらい、年度末に行う次年度の計画づくりに活かしている。</p> <p>AA：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。登録している児童の保護者が世話人となってイベントの運営などを手伝っている。親達は、みんなで子育てしようという考えとなっている。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。月1回センターだより「さくら草」を、高松小学校の全児童への配布しており、高松小学校区の町内会には回覧をしている。また、去年から幼児教室についてのお知らせチラシを配布している。</p> <p>S：利用者の要望、意見、苦情を把握し改善に結びつける工夫がみられる。学期末に施設利用のPRをセンターだよりに記載している。児童向けに「センター楽しいですか？」アンケートを行って、不安に思っていることなど世話をする上で気をつけることを把握している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>児童向けの「センター楽しいですかアンケート」の実施により、いじめや不満を把握し重態化しないよう運営に活かしている。</p> <p>今後は行事や教室毎に参加者アンケートを行い、さらなる情報の把握に期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させる改善点等を市から提示することが必要である。このほか、普段の利用者との会話で意向を把握している。</p> <p>今後は施設独自に満足度アンケートを行い、普段の会話で把握している内容を記録し、運営に反映させるような取り組みとなることを期待したい。まずは、講座や教室での参加者アンケートの実施から取り組むことが望まれる。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>同地区内に地区活動センターがあることから一般の利用はほぼない。</p> <p>将来、利用者となる幼児向けの教室の開催だけでなく、その情報を発信することで小学校入学時の施設利用への下地づくりになっているので、今後も継続してほしい。</p>	

施設名	生出児童館
指定管理者	(社福)盛岡市社会福祉協議会
所在地	盛岡市下田字仲平 66-2
電話番号	019-683-2088
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/kosodate/jidou/1007155.html
施設の概要	児童福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：研修に工夫がみられる。年3回くらい県社協で勉強会があり、学童運営について全職員を集めて事例報告などを行っている。市社協の研修会もある。月1回、支所内の児童館代表者で勉強会を行い各児童館の情報交換を行っている。2ヶ月に1回、支所内の児童館の有志が集まる勉強会を行っており、支所長から指定管理制度や待遇、事務会計処理などの講話を受けている。各職員で興味ある外部の研修に参加している。結果は施設内の職員で共有している。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。年2回リトミック教室を開催している。滝沢市で英語教室をしている方が講師で英語に親しむ教室を行っている。親子対象と子どものみ対象で1回ずつ行っている。リースづくりを親子、高学年児童向けに開催し、完成したリースを展示している。施設周辺にある老人施設への訪問事業を行っている。近隣の地区のお祭りに参加している。支所内の全児童館での交流事業を年1回開催している。児童館同士でスケート教室、乗馬体験、雪遊びなどを行っている。</p> <p>S：管理運営全般の定期的評価に工夫がみられる。行事ごとに参加者アンケートを行い行事の満足度や意見などをもらっている。アンケートフォームは支所で作成しており、支所管内の児童館でも行われている。職員内でも反省会を行い、アンケート結果などを参考に次回に向けた話し合いをしている。父母会や運営委員会でも意見をもらっている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>行事ごとに参加者アンケートを行い満足度などの把握を行っている。今後は事業ごとに満足度の目標値などを設定することで現在行っているアンケートの意義も深まると期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。また、行事ごとに実施しているアンケートや普段の利用者との会話で把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>子ども達が日々利用して良い発散の場になっている。子ども達が明るく接してくれるのは職員の雰囲気も良いからだと思う。玉山地区は自然に囲まれているので健やかに育つことができる良い環境にある。</p>	

施設名	新事業創出支援センター
指定管理者	協同組合 産業社会研究会経営者革新会議
所在地	盛岡市北飯岡一丁目8番20号
電話番号	019-656-0120
ホームページ	http://www.morioka-tec.com/
施設の概要	産業支援施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：職員体制については、仕様書通りとなっており、センター長、インキュベーションマネージャー、事務局員の配置となっている。また、指定管理者の法人組織より、専門分野のサポート員が関わっている。</p> <p>AA：職員の専門的知識や技能の向上を図るため、県や市の研修会や勉強会にも参加しており、その際の資料は保管しスタッフ間の共有も行っている。</p> <p>S：施設設備の維持・管理に関する利用者の意向確認の工夫として、日ごろより入居者にはアンケートをとって確認している。</p> <p>AA：自主事業として、セミナー等を実施しているほか、入居者間の交流を目的に、ランチ交流会を行っており好評である。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>入居している企業へのアドバイスとして、各種制度に関する情報提供、経営面や金融支援などが行われ、日本政策金融公庫からの融資などの実績がある。これら指定管理者の有する専門性やネットワークを活かした支援について、今後も継続されることが期待される。</p> <p>企業間の交流の場づくりが進められていることから、今後さらに内外の関係者との交流を促進することにより、企業連携による相乗効果が発揮されることが期待される。</p> <p>また、この施設の利用を終えた「卒業企業」から支援継続を希望する声もあるとのことから、引き続き行う何らかの支援メニューが期待される。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>毎年2月に入居者にアンケートを実施して把握し、運営委員会で評価をして反映している。また、入居者とのコミュニティを重視しており、月に一度のランチ交流会などで、意向が把握されている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>支援にあたっては、指定管理者の有するネットワークを活かして、様々な分野とのマッチングに取り組みされている。</p> <p>入居企業に対する支援の実績については、一部が新聞報道で公表されているが、その他の貢献事例についても、支障のない範囲でまとめて情報発信するとPRにもなって良いのではと感じた。</p>	

施設名	産業支援センター
指定管理者	フューチャーベンチャーキャピタル株式会社
所在地	盛岡市大通り三丁目6-12 開運橋センタービル3階
電話番号	019-606-6700
ホームページ	http://www.moriokaisc.jp/
施設の概要	産業支援施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：利用申込の受付手順に工夫がみられる。施設内には入居企業限定で使用できる事務所スペースと会議室があり、コワーキング利用者はコワーキングスペースだけ利用可能となっており、一般向けの貸し室はない。施設利用のための申込みと審査については、入居審査基準を作り、インキュベーションマネージャーが企業から提出された事業計画などの書類チェックと面談を行い、利用を決定する仕組みとなっており、苦情はない。</p> <p>S：情報発信は有効な手立てが取られている。施設紹介のパンフレットを不特定多数向けに作成し、コワーキングスペース利用者向け、入居企業向けでそれぞれガイドブックを作成している。Facebook、ホームページを使った情報発信を行っている。各種セミナーチラシなどを使って、関係機関などに配付するなど、情報発信をしている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。今年の結果をふまえて、次のステップとして、金融機関等と連携し身近なテーマの企画内容「経営者、起業家の心構え」「部下の育成」「なぜお金を借りるのか」「売上げ・お客さんとは？」などを行い、起業する意味、事業を行う意味など、改めて考える機会を提供したい。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>施設利用のための申込みと審査については、入居条件に沿った審査を行い入居となる。入居後はインキュベーションマネージャーが起業に向けたフォローを行い、市内での本格的な経営に乗り出せるようアドバイス等を行っている。</p> <p>今後は、市内にある類似の2施設とのさらなる連携で、他施設に入居する企業も自由に相談に来ることが出来るような体制の構築に期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>指定管理者向けに平成25年度から市で実施している「モニタリング調査」だが、指定管理者が初年度のため未実施である。</p> <p>利用者意向の把握は、自主事業の企業向けの研修やイベント時のアンケートで参加者のニーズを把握し運営の改善に活用している。</p> <p>また、入居企業とは最低月1回の面談を行い、事業相談などを行い入居企業のフォローアップに努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>指定管理者は元々ベンチャー企業への投資を行う企業なので、起業家が相談する相手としては大変適切と思われる。</p>	

施設名	盛岡駅前自転車駐車場
指定管理者	株式会社F Pホームサービス
所在地	盛岡駅前通 11-11
電話番号	019-622-0972
ホームページ	http://www.fp-bicycle.com/index.html
施設の概要	自転車駐車場施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：情報発信は有効な手立てが取られている。市のHPと指定管理者のHPに情報を記載している。毎年3月上旬には、盛岡市内の各高校に対してチラシを配布している。ラジオで宣伝をしたこともある。盛岡駅前商店街との連携もあるため、盛岡市の開運橋近くのイベントの際には、ブースを出してPRを行っている。</p> <p>AA：職員配置に工夫がみられる。スタッフの配置はローテーションを組んで実施している。長年勤務しているスタッフも多いことから、スタッフ間の連携が図れている。緊急時のスタッフ配置体制も整っている。</p> <p>AA：職員研修に工夫がみられる。スタッフはローテーションで勤務を行っているため、1回に集まることは難しいが、内部に伝言版を設けて、情報の共有を図っている。駅前自転車駐輪場と西口駅前駐輪場が一体で管理している面もあるため、ノウハウを共有することで、サービス内容が一定となるように工夫をしている。入社時には、機械の操作や施設の管理方法について研修を行っている。あいさつ指導も行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>数年前から、駅前自転車駐車場と西口自転車等駐車場は同じ定期カードで利用できるようになったことから、一体的な運営の強みを活かし、利用者の利便性向上が図られることが期待される。駅前商店街との連携も図られていることから、駅前商店街との連携を強化し、盛岡駅や商業施設を通してのより一層のPRを行うことで、利用者増を目指すことを期待したい。</p> <p>施設上部が新しく整備されたことから、景観的魅力が向上している。施設の周辺環境を整えること（プランター設置等）を行うことも良い。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。利用者からは随時意見を貰っており、その意見は職員間で把握し、運営に役立っている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地域団体と密着して運営を行っていることが大きなメリットである。盛岡駅前の組合に加入しており、各種イベント等で連携を行っていることが特徴である。</p> <p>設置されてから、かなりの経過年数を経ている。老朽化が進んでいる。</p>	

施設名	盛岡駅西口自転車等駐車場
指定管理者	株式会社F Pホームサービス
所在地	盛岡市盛岡駅西通1丁目138
電話番号	019-622-0972
ホームページ	http://www.fp-bicycle.com/index.html
施設の概要	自転車駐車場施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：情報発信は有効な手立てが取られている。市のHPと指定管理者のHPに情報を記載している。毎年3月上旬には、盛岡市内の各高校に対してチラシを配布している。ラジオで宣伝をしたこともある。盛岡駅前商店街との連携もあるため、盛岡市の開運橋近くのイベントの際には、ブースを出してPRを行っている。</p> <p>AA：職員配置に工夫がみられる。スタッフの配置はローテーションを組んで実施している。長年勤務しているスタッフも多いことから、スタッフ間の連携が図れている。緊急時のスタッフ配置体制も整っている。西口自転車駐車場で、トラブルが発生した時は、普段駅前自転車駐車場にいる場長がかけつけることとなっている。</p> <p>AA：職員研修に工夫がみられる。スタッフはローテーションで勤務を行っているため、1回に集まることは難しいが、内部に伝言版を設けて、情報の共有を図っている。駅前自転車駐輪場と西口駅前駐輪場が一体で管理している面もあるため、ノウハウを共有することで、サービス内容が一定となるように工夫をしている。入社時には、機械の操作や施設の管理方法について研修を行っている。あいさつ指導も行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>数年前から、駅前自転車駐車場と西口自転車等駐車場は同じ定期カードで利用できるようになったことから、一体的な運営の強みを活かし、利用者の利便性向上が図られることが期待される。施設は、風雨や雪の影響が無い場所であり、バイクの駐車もできることから、よりPRを行いさらなる利用者増を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。このモニタリング結果を施設運営により積極的に反映させることが必要である。利用者からは随時意見を貰っており、その意見は職員間で把握し、運営に役立てている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>地域団体と密着して運営を行っていることが大きなメリットである。盛岡駅前の組合に加入しており、各種イベント等で連携を行っていることが特徴である。</p> <p>清掃が徹底されており、美観が保たれている。道路下ということもあり、暗いという声もあるが、電気は切れたら取り換えることをしている。</p>	

施設名	子ども科学館
指定管理者	盛岡サイエンスグループ
所在地	盛岡市本宮字蛇屋敷 13- 1
電話番号	019-634-1171
ホームページ	http://www.kodomokagakukan.com/
施設の概要	社会教育・文化施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画通りに業務を執行するための工夫がみられる。年度毎に業務計画書と仕様書を作成している。毎月、各職員がセルフモニタリングを行い進捗確認や自己評価を行っている。プラネタリウムの新プログラムや工作など体験教室などの新しい取り組みは、職員全員で確認して改善している。スタッフ全員がスキルアップしていける環境づくりを心がけている。</p> <p>AA：設備の維持管理についての苦情への対応に工夫がみられる。クレームマニュアルを整備している。クレームの対応については館内の利用者の目につくところに掲出している。ホームページにも出している。お客様アンケートを実施しており、要望事項については、施設担当者会議において話題にしている。</p> <p>S：利用者満足の把握に工夫がみられる。アンケートは館内2箇所に用紙とボックスを設置している。ワークショップ時は全員にアンケートに回答してもらっている。アンケート調査の集計結果は、入力後に検定をかけて分析、精査したものを職員間で共有している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>五藤光学、鹿島建物、岩手日報広告社の3社コンソーシアムで指定管理を受けており、それぞれの強みを活かした施設運営がなされている。特に管理面で全職員が毎月セルフモニタリングを行い自己評価や進捗確認を行っている。今後も引き続き取り組んでいくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>平成25年度から実施している「モニタリング調査」で満足度の把握を行っている。</p> <p>ワークショップや教室などを開催後に参加者アンケートを実施し、結果を精査して職員間で共有し、次回以降の開催に活かしている。</p> <p>また、苦情や要望についても対応結果を館内やホームページ上で公開している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>岩手大学教育学部の学生もプラネタリウムや各種科学教室の補助などに来ている。</p> <p>東北の科学館連携協議会の幹事館になっているため東北ブロックの類似館の情報を多く入手している。</p> <p>盛岡市内だけでなく、他市からの利用が増えており、人口減少の中で利用者が増えている。</p> <p>接客面で評価されており、利用者満足度は高くなっている。</p>	

施設名	もりおか歴史文化館
指定管理者	もりおか歴史文化館活性化グループ
所在地	盛岡市内丸1番50号
電話番号	019-681-2100
ホームページ	https://www.morireki.jp/
施設の概要	社会教育・文化施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りの業務の遂行についての工夫として、売上についても四半期で見直しを行っていることである。</p> <p>S：公募によるボランティアも25名程の登録がある（中央公民館時代からのボランティアが多い）。</p> <p>S：適切な研修の工夫として、学芸員は外部研修、学会に参加し、外部とのネットワークも築いている。</p> <p>S：防災への工夫として、受託団体本社にて安否確認システムを保有しており、年4回試験を行っている。</p> <p>S：情報発信の工夫として、団体来場者等へのヒアリングなどで記録を残し、旅行代理店や学校などに礼状を送って（300以上）再訪問を促している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>利用者の声について、アンケートだけでなく、ヒアリングなども行ってより利用者ニーズに基づいた展示等を行っていくことを期待したい。</p> <p>ボランティアなどの若返り化も図り、若年層の利用について促して頂きたい。</p> <p>市内の他の施設とのネットワークを築き、フィールドミュージアム構想に近づけて頂きたい。</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況</p> <p>アンケートを実施し（企画展など600枚回収）、すべてまとめ、PDCAサイクルの中で反映させている。</p> <p>目安箱も設置しているが、特にクレームはない。</p> <p>館内案内の希望があれば対応をしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント要旨など）</p> <p>比較的新しい施設であるが、老朽化が始まっている。</p> <p>地域住民への周知、ボランティア人材の育成、他歴史館とのネットワークなどは事業者の取り組みも必要だが、市として広域の取り組みの必要性を感じた。</p> <p>今後の地域のためにも、フィールドミュージアム構想を前進させる事が必要と感じた。</p>	

第3章 今後に向けた課題

1. 多様な評価と現場への負担（市民サービス向上の視点から）

盛岡市は、平成15年度の地方自治法の一部改正によって指定管理者制度が導入されて以降、指定管理者制度を、経費削減手段としてのみならず、地域経済の活性化やNPO、住民と協働推進の有効な手段として位置付け、積極的に導入を推進してきた。そして、年々多様化・高度化する市民ニーズに対応するため、各施設における良質な公共サービスを安定的に提供する体制を構築する必要があることから、マネジメントサイクルの視点を取り入れ、指定管理者、市及び第三者によるモニタリング・評価を実施している。

現在実施されているモニタリング・評価は三つに大別される。指定管理者による自己評価、市による設置者評価、第三者による第三者評価である。

このうち、第三者評価は、平成19年度から始まり、今年度で8回目を数える（平成21年度と22年度は未実施）。その目的は、「公の施設としての管理水準の向上と提供する市民サービスの向上を図ること」で、「公正かつ客観的視点」で実施することとされており、すべての指定管理施設を対象として、現在は概ね指定期間の最終年度の前年度に実施している。

今年度の第三者評価の対象となった31施設のうち、仁王地区活動センターと盛岡市産業支援センターを除く29施設は、過去に1度以上、第三者評価を実施した施設であった。今回の評価と前回の評価では、評価者や評価基準が完全に一致しているわけではないので、単純比較はできないものの、各施設の施設別評価シートの記述内容を比較してみると、全体的に自主事業が充実してきていることと、指定管理者自身がマネジメントサイクルを強く意識し、利用者の意向の把握と反映に努めている姿が見てとれる。また、前回の評価結果を受け、活動内容を拡大・充実した施設もあり（例えば杜陵児童センターでは、前回の評価時点では砂場だけだった外遊びの場をマリオスや中津川河川敷、北上川公園などに広げている）、市民サービスの向上に努めている姿が確認できた。このことは、自己評価、設置者評価、第三者評価と評価ステージを重層的に用意し、継続的に実施してきた効果と言える。

一方、従来の自己評価、設置者評価、第三者評価に加え、平成25年度からは市と指定管理者が毎年度共同で行うモニタリング、平成28年度からは市が指定期間中のモニタリング等を踏まえた総括評価を導入している。モニタリングは各施設の管理運営上の課題を発見して改善を図るために有効であり、設置者と指定管理者のコミュニケーションを深め、市とサービス提供者の連携を高める効果が期待できる。また、総括評価は、市の公共施設への指定管理者制度導入の効果を検証するとともに、指定期間の延長等、指定管理者へのインセンティブ付与に活用でき、指定管理者のモチベーションを高めることにより市民サービスの向上が期待できる。その意味では、いずれも有効な手立てではあるが、指定管理者はそのほかにも利用者ニーズの把握のため独自の評価を実施しているところもあり、いわゆる「評価疲れ」と言われる現場への負担増も心配される。

今後は、指定管理者制度導入及び評価実施の目的である「経費削減」と「市民サービスの向上」の二つの観点から、現場への負担を増やさず、マネジメントサイクルに資する情報を抽出できる自己評価、設置者評価、第三者評価のあり方を検討することも必要かもしれない。例えば、指定管理者はサービスの向上に資する評価ステージに重きを置き、施設の管理運営に関する評価は市（担当課）が、施設の管理運営とサービスの向上の両面について外部から評価（第三者評価）を加え、そして、それらを総合的に判断して市（担当課）が総括評価を行う、などのように、評価ステージごとに優先する観点到にメリハリをつけることも、評価作業の負担を増やさず、指定管理者制度をめぐる大きなマネジメントサイクルを回す有効な手段と言えよう。

2. 総括評価の指標とサービスの質（クオリティアップの視点から）

平成28年度から導入された総括評価では、(1) 市民の平等使用の確保、(2) サービスの向上、(3) 管理経費の削減、(4) 適正な管理運営の四つの観点から、施設ごとに指標を設定している。(1)では「苦情・要望の件数」や「サービス内容PRの回数」が、(2)では「利用の件数」や「サービス向上のための検討会の回数」が、(3)では「指定管理料上限額」や「利用料金収入」が、(4)では「利用者満足度」や「職員研修の受講の延べ人数」が定量的指標として掲げられている。

評価指標については、これまで学会などでも数多く議論されてきた。活動指標より成果指標を、あるいは量より質を反映した指標を、など。いずれも「言うは易く行うは難し」で、なかなか適切かつ分かりやすい指標を見つけるのは難しい。とはいえ、指定管理者制度導入の効果の検証や指定管理者へのインセンティブ付与に活用する評価ステージとなれば、「成果」と「質」を測れる指標を追い求める必要がある。

例えば、苦情・要望の件数を考えた場合、利用者や周辺住民がみな満足しているから苦情や要望が寄せられていないのか、「言っても仕方がない」「所詮こんなもの」「どうでもよい」といった諦めや無関心から寄せられないのか、件数だけでは測れない。利用者が多く、利用者満足度も高い施設で苦情や要望が寄せられていなければ、だれもが「苦情・要望がない」ことイコール「サービスの質が高い」と理解するであろう。すなわち、総括評価の四つの観点を総合的に分析することで、初めてサービスの質についてのハイレベルな判定が可能になる。

前述した評価ステージごとの優先すべき観点にも通じることであるが、総括評価で重視している四つの観点、すなわち公平性・有効性・効率性・合規性に関する評価情報をどう収集するか、評価指標の設定だけでなく、各評価ステージを情報収集のツールとして、より具体的に絞り込んでみてはどうか。そもそも合規性と公平性は公共施設として大前提であり、その検証は、一義的には設置者であり、定期的に報告を受ける担当課の役割と言えよう。その意味では設置者評価の段階で情報収集できよう。効率性についてはどうか。指定管理者の選定審査、事業計画と事業報告に基づく各年度の予算と決算の確認で検証できよう。残るは有効性である。有効性の判定材料は、基本的にサービス利用者側にしか情報がない。したがって、利用者満足度や利用者ニーズを把握するためのアンケートやヒアリングの実施、第三者による調査が必要になる。それらの結果を統合し、四つの観点から総合的に判定した内容が、総括評価の結果として活かされることになる。定量化した指標だけでなく、指標を踏まえた定性評価を併用することを検討されてはどうか。

3. 施設の設置目的と指定管理者のミッション

今回の調査を通じ、改めて課題として認識されたのは、各施設の設置目的と指定管理者のミッションの関係である。すなわち、施設の設置目的と、指定管理者として指定された団体の設立目的や活動理念が重なっている場合、メリットとデメリットである。

一般的に考えるならば、指定管理者のミッションと施設の設置目的が重なっている場合、運営に必要な専門性や知見が備わっていることにより、きめ細かなサービスが期待できるとともに、サービス提供の効率性が高まり、質の向上も見込まれて、良いことづくしのように思われる。しかし、施設の設置目的と指定管理者のミッションに親和性が高いほど、公共施設としての期待以上のサービスに傾注する傾向が生まれ、人的・資金的に指定管理者の負担が増えてしまう懸念がある。市民サービスにとってプラスになれば良いのではないかと、といった声もあると思うが、指定管理者が自らのミッション達成の場として指定管理施設に依存すれば、指定管理施設運営の効率性よりも自らの活動優先に陥ってしまい、結果的に非効率

が生まれることも考えられる。仮に、指定期間が終了すれば、指定管理者は自らの活動拠点を失ってしまい、団体設立のミッションを果たせず解散に追い込まれてしまうことも考えられる。

もう一つ、今回の調査で気になった点は、自主事業の充実を追求あまり、指定管理者の持ち出しが大きくなっているケースも見えてきた。利用者の立場に立てば、サービスが充実して喜ばしい限りではあるが、一定水準以上の人的・資金的持ち出しを高く評価してしまえば、それができるだけの体力のある大きな団体だけが公共施設の指定管理を受けられることになってしまい、「NPO、住民と協働推進の有効な手段として位置付け、積極的に導入を推進」してきた指定管理者制度の導入目的が薄れてしまう懸念もある。人口減少と地方創生の観点から捉えると、地域に密着した団体や、地域住民が参加した事業スキームを持つ団体による指定管理をより推進する必要もあろう。今後は、第三者評価も含め、指定管理者制度の運営と評価に、そうした視点も反映させていく必要があるのではないかと。

以上

資料編

【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果

【文書1】担当課向け文書案

【文書2】指定管理者向け文書案

【文書3】訪問先への文書案

【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票

【別紙2】担当課評価シート

【別紙3】施設別評価シート

【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果

区 分		評 価						
		S	AA	A	B	C	—	計
(1)－1基本方針は、施設の条例等の設置目的に合致しているか。	項目数	0	28	3	0	0	0	31
	%	0.0	90.3	9.7	0.0	0.0	0.0	100.0
(1)－2基本方針を全職員に周知、理解させているか。	項目数	4	22	5	0	0	0	31
	%	12.9	71.0	16.1	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－1事業計画どおり、業務が執行されているか。	項目数	3	21	7	0	0	0	31
	%	9.7	67.7	22.6	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－2仕様書に基づいた職員配置となっているか。	項目数	1	15	15	0	0	0	31
	%	3.2	48.4	48.4	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－3施設の設置目的や課題・問題に対応した適切な研修を行っているか。	項目数	13	13	5	0	0	0	31
	%	41.9	41.9	16.1	0.0	0.0	0.0	100.0
(2)－4火災や地震など緊急時や防災対策の標準書(手引き、マニュアル)等を作成し、対応方法について指導しているか。	項目数	2	26	3	0	0	0	31
	%	6.5	83.9	9.7	0.0	0.0	0.0	100.0
(3)－1指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	項目数	0	30	1	0	0	0	31
	%	0.0	96.8	3.2	0.0	0.0	0.0	100.0
(3)－2補修・修繕、日常的な清掃などにより、機能・美観が良好な状態に保たれているか。	項目数	2	26	3	0	0	0	31
	%	6.5	83.9	9.7	0.0	0.0	0.0	100.0
(3)－3施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はあったか。それに対して適切に対処したか。	項目数	20	8	3	0	0	0	31
	%	64.5	25.8	9.7	0.0	0.0	0.0	100.0
(4)－1指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果があったか。ない場合、どのような理由、事情によるか。	項目数	1	2	11	0	0	17	31
	%	3.2	6.5	35.5	0.0	0.0	54.8	100.0
(4)－2業務を再委託する際の手続きは適切か。	項目数	0	8	22	0	0	1	31
	%	0.0	25.8	71.0	0.0	0.0	3.2	100.0
(4)－3経費の縮減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	項目数	1	12	18	0	0	0	31
	%	3.2	38.7	58.1	0.0	0.0	0.0	100.0
(4)－4会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。	項目数	0	29	2	0	0	0	31
	%	0.0	93.5	6.5	0.0	0.0	0.0	100.0

区 分		評 価						
		S	AA	A	B	C	—	計
(5)－1利用申込の受付手順は適正か。苦情はないか。	項目数	3	15	13	0	0	0	31
	%	9.7	48.4	41.9	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－2同一の団体が同一の曜日・時間等を利用していないか。利用している場合、その理由を職員は明確に答えられるか。	項目数	0	4	23	0	0	4	31
	%	0.0	12.9	74.2	0.0	0.0	12.9	100.0
(5)－3施設の利便性向上を図るための情報発信の方策は有効なものか。	項目数	7	18	6	0	0	0	31
	%	22.6	58.1	19.4	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－4自主事業は、施設の設置目的・ミッションに合致し、内容は、利用者増または利用者の利便向上に寄与しているか。	項目数	16	13	2	0	0	0	31
	%	51.6	41.9	6.5	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－5利用者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順が決められ、職員に周知され、運用されているか。	項目数	4	22	5	0	0	0	31
	%	12.9	71.0	16.1	0.0	0.0	0.0	100.0
(5)－6施設の運営に利用者に関与することについての何らかの方策がとられているか。	項目数	0	10	16	0	0	5	31
	%	0.0	32.3	51.6	0.0	0.0	16.1	100.0
(6)－1目標の設定は有効かつ現実的なものか。	項目数	2	13	16	0	0	0	31
	%	6.5	41.9	51.6	0.0	0.0	0.0	100.0
(6)－2管理運営全般の定期的評価、個々の自主事業についての目標設定と評価、改善が行われているか。	項目数	5	13	13	0	0	0	31
	%	16.1	41.9	41.9	0.0	0.0	0.0	100.0
(7)－1個人情報保護に関する取扱ルール、マニュアル作成など、書類や電子媒体の管理に職員の意識づけがされているか。	項目数	1	15	15	0	0	0	31
	%	3.2	48.4	48.4	0.0	0.0	0.0	100.0
(7)－2個人情報取扱いに関し、市民・利用者から苦情や指摘を受けていないか。受けている場合、どのように対処したか。	項目数	30	1	0	0	0	0	31
	%	96.8	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

区 分		評 価						
		S	AA	A	B	C	—	計
(8)－1 協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれている。	項目数	0	3	27	0	0	1	31
	%	0.0	9.7	87.1	0.0	0.0	3.2	100.0
(8)－2 定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。	項目数	1	20	10	0	0	0	31
	%	3.2	64.5	32.3	0.0	0.0	0.0	100.0
(8)－3 担当課との間で、施設に関する課題・問題点の共有、維持・管理に関しての担当課からの指導・指示が行われているか。	項目数	1	6	24	0	0	0	31
	%	3.2	19.4	77.4	0.0	0.0	0.0	100.0
(8)－4 業務執行に関して担当課から指導・指示を受けたり、担当課との協働により事業を実施したり、課題を解決した実績があるか。	項目数	0	8	8	0	0	15	31
	%	0.0	25.8	25.8	0.0	0.0	48.4	100.0
(8)－5 担当課が実施した設置者評価の結果を、施設の管理運営の改善につなげているか	項目数	1	16	12	0	0	2	31
	%	3.2	51.6	38.7	0.0	0.0	6.5	100.0
(9) 利用者満足度の把握に取り組んでいるか。	項目数	2	8	21	0	0	0	31
	%	6.5	25.8	67.7	0.0	0.0	0.0	100.0
計	項目数	120	425	309	0	0	45	899
	%	13.3	47.3	34.4	0.0	0.0	5.0	100.0

【文書1】担当課向け文書案

平成28年*月*日

担当課各位

(評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体

(印省略)

指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価
対象施設に係る資料ご提供のお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

当共同体は、本年度の「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」を受託いたしました。つきましては、「指定管理者関連書類調査」として、各対象施設に係る下記の資料について、ご提供いただきたく、お願い申し上げます。

また、各担当課にてご記入いただく「担当課評価シート」を準備いたしましたので、あわせて、ご記入・ご提出いただきますよう、重ねてお願い申し上げます。

なお、後日、「担当課評価シート」に基づき、施設の特性や運営状況、課題等について、お話を伺いにお邪魔させて頂くことを予定しておりますので、宜しく願いいたします。

— 記 —

1. ご提供いただきたい書類（複数年度分）
 - (1) 事業計画書
 - (2) 自主事業計画書（自主事業を実施している場合のみ）
 - (3) 収支予算書
 - (4) 協定書
 - (5) 事業報告書
 - (6) 収支決算書
 - (7) 自己評価表
 - (8) 設置者評価表
 - (9) 担当課評価シート（本書添付）

2. 各資料及び事前評価シートの受取り
市長公室行政経営課

3. 期限
平成28年*月*日（*）を目処にお願いいたします。

お問い合わせ先 (株) 邑計画事務所・□□、□□ 電話：653-1058、FAX：653-1056
--

【文書2】指定管理者向け文書案

平成28年*月*日

指定管理者各位

(評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体

(印省略)

指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価
調査へのご協力のお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

当共同体は、本年度の盛岡市「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」を受託いたしました。また、本年度の評価対象として、盛岡市より貴事業所が選定されております。

つきましては、後日、当共同体の調査員が貴事業所を訪問して、ヒアリングを実施することを予定しております。それに先だって、お手数をおかけして大変恐縮ですが、『指定管理者自己点検等に関する調査票』にご記入いただき、平成27年*月*日(*)を目処に、担当課に提出下さりますよう、宜しくお願い致します。

お問い合わせ先 特定非営利活動法人政策21 株式会社邑計画事務所共同体 電話：019-653-1058／邑計画事務所・□□、□□
--

【文書3】訪問先への文書案

平成28年*月*日

□□□□□□□□□□

長 様

(第三者評価業務受託者)
特定非営利活動法人 政策21
株式会社 邑計画事務所共同体

(印省略)

指定管理者制度導入施設を対象とした第三者評価ヒアリング調査へのご協力をお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、本年度の「指定管理者制度導入施設の管理運営に係る第三者評価業務」にあたり、「第三者ヒアリング調査」として、下記の期間、各施設訪問による調査を予定しております。

お忙しいところ、大変恐縮ですが、ご対応いただきますよう宜しくお願い申し上げます。

なお、本件に関するご質問等は、下記お問い合わせ先までお願いいたします。

—記—

1. 実施時期

平成28年*月**日(*)～*月**日(*)
期間中に一施設あたり2時間程度の日程で実施

2. 場所

各施設事業本部事務所及び事業所事務所など

3. 訪問する調査員

共同体調査チーム各2名

4. ご準備いただきたい資料等(以下について該当するものがあれば用意願います)

事業計画書及び事業報告書(できれば過去3年間)、仕様書、自主事業計画書及び報告書、研修に関する記録、防災対策の標準書(手引き等)、事故に関する記録、補修・修繕が確認できる記録、苦情に関する記録、利用受付の手順等に関する書類、利用記録簿、利用案内等のパンフレット、利用者の苦情等に対応するルール関連書類、利用者会議の記録、評価改善が確認できる記録、個人情報取扱いルール、利用者満足の把握に関する取り組みの記録

お問い合わせ先 (株)邑計画事務所/□□・□□・□□
電話: 653-1058、FAX: 653-1056

【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票

指定管理者自己点検等に関する調査票

施設名			
指定管理者名			
記入者名		連絡先	

■自己点検の実施状況

番号	質問事項
1	自己点検に関する考え方や方針について、ご記入下さい。
2	自己点検の実施状況（時期、方法、実施項目など）について、ご記入下さい。
3	自己点検の結果及び活用状況について、その概要をご記入下さい。

■利用者満足度の把握状況

4	利用者満足度の把握に関する考え方や方針について、ご記入下さい。
5	利用者満足度の把握結果について、その概要をご記入下さい。

※関連資料がある場合には、ご提供願います。

【別紙2】担当課評価シート

担当課評価シート

施設名			
担当課名			
記入者		連絡先	

評価の視点	第三者評価			コメント	
	設問	個別評価（該当に○）			
		はい	いいえ		どちらとも いえない
1 管理体制	① 業務執行に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。				
	② 定期報告書は、期日までに提出されていますか。またその内容は必要事項が適切に記載されていましたか。				
2 施設・設備の維持管理状況	③ 施設設備の維持・管理に関して、利用者や近隣住民から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者は、それに対してどのように対処しましたか。				
	④ 施設設備の維持・管理に関して、指導・指示をしたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、指定管理者はどのように対処しましたか。				
3 施設の経営状況	⑤ 指定管理者制度導入前と比較して、経費節減効果がありましたか。ない場合、その理由はやむをえないものといえますか。				
4 サービスの向上	⑥ サービスや接遇に関して市民・利用者から苦情はありましたか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はどのように対処しましたか。				

	⑦ 指定管理者制度導入前と比較して、サービスが向上したと考えますか。				
5 個人情報 適正管理	⑧ 個人情報の取り扱いについて、市民・利用者から苦情や指摘を受けたことがありますか。ある場合、それはどのような内容で、市と指定管理者はそれにどのように対処しましたか。				
6 協働の視 点	⑨ 協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行われましたか。				
	⑩ 指定管理者との協働により事業を実施したり、課題を解決したりしたことがありますか。				
7 その他	⑪ 協定書に基づき、定期的な施設の巡回点検は行いましたか。				
	⑫ 設置者評価を実施しましたか。				
	⑬ 指定管理者における指定管理施設以外を含めた経営全体の状況については、良好なものとなっていますか。				

この施設の課題・問題点は何かと考えますか。	
この施設の特徴に応じて評価すべき項目はどんなことと考えますか。	

【別紙3】施設別評価シート

施設別評価シート

施設名	
指定管理者	
所在地	盛岡市
電話番号	019-
ホームページ	http://www.
施設の概要	
<p>●管理運営の面で優れている点 (S及びAA評価の点)</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点 (個別項目について)</p>	
<p>●利用者意向の把握と運営への反映状況 (調査結果の概要)</p>	
<p>●その他、特記事項(調査員のコメント要旨など) (施設特性および指定管理者の運営の特徴など)</p>	

