

平成 27 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 28 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	9
10. 業務の経過	10
第2章 調査結果の概要	11
1. 総括評価	11
2. 施設の用途別傾向	14
3. 施設別評価の結果	19
第3章 今後に向けた課題	71
1. 指定管理者の特性の違いによる課題	71
2. 今後の取組みへの期待	72
資料編	73
【資料1】項目別（設問ごと）の評価の結果	74
【文書1】担当課向け文書案	77
【文書2】指定管理者向け文書案	78
【文書3】訪問先への文書案	79
【別紙1】指定管理者自己点検等に関する調査票	80
【別紙2】担当課評価シート	81
【別紙3】施設別評価シート	83

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。

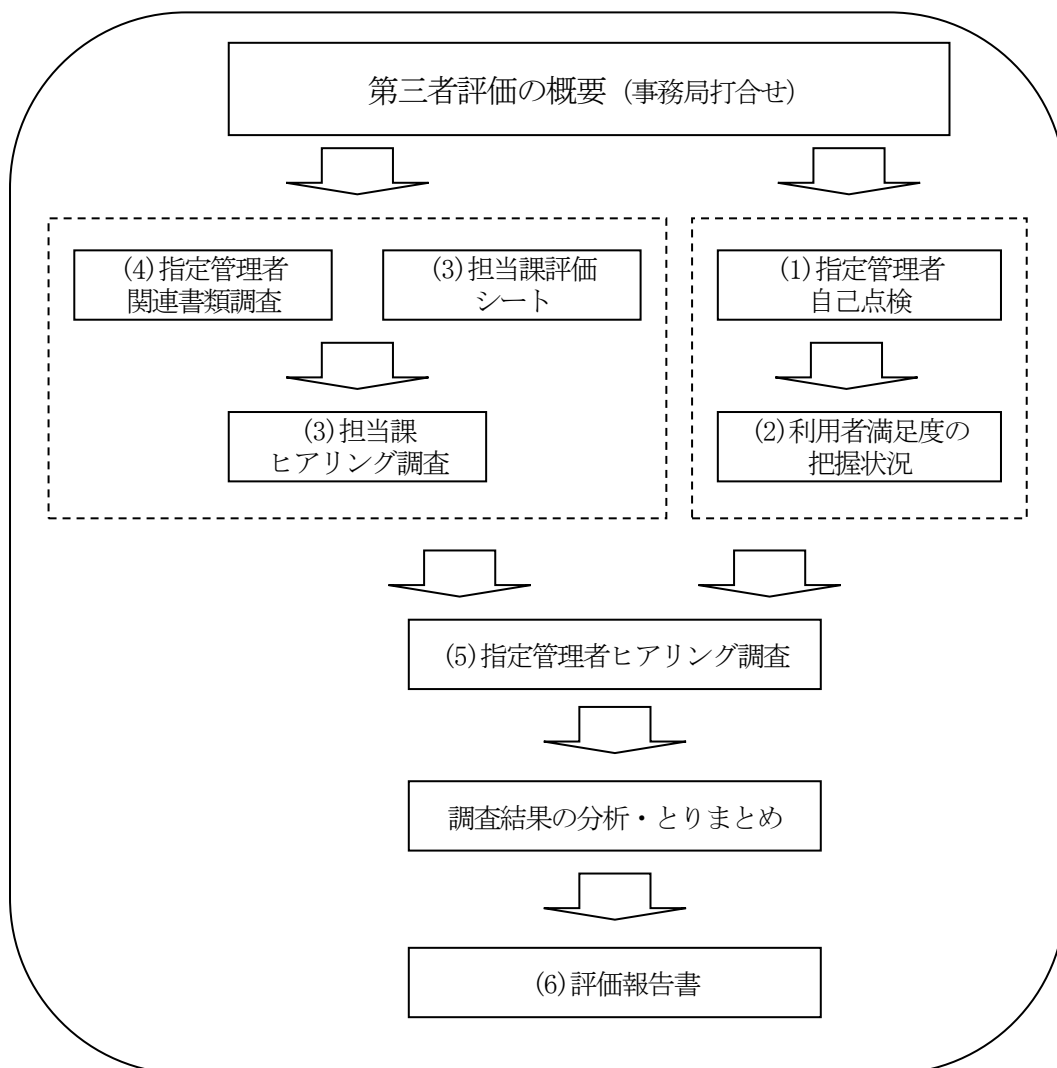
(6) 評価報告書

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
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51施設である。

表一平成27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	緑が丘地区活動センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	市民協働推進課
2	山岸地区活動センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	市民協働推進課
3	湯沢地域交流活性化センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	市民協働推進課
4	盛岡市立東中野運動広場	(特活) テニスチャレンジいわて2020	スポーツ推進課
5	盛岡市立武道館	(公財) 盛岡市体育協会	スポーツ推進課
6	盛岡市弓道場	(公財) 盛岡市体育協会	スポーツ推進課
7	盛岡市アイスアリーナ	盛岡市アイスアリーナ管理グループ	スポーツ推進課
8	盛岡市立つなぎ多目的運動場	つなぎ温泉観光協会・いわてアスリートクラブグループ	スポーツ推進課
9	盛岡市つなぎスポーツ研修センター	つなぎ温泉観光協会・いわてアスリートクラブグループ	スポーツ推進課
10	盛岡劇場	(公財) 盛岡市文化振興事業団	文化国際室
11	盛岡市都南文化会館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	文化国際室
12	盛岡市民文化ホール	(公財) 盛岡市文化振興事業団	文化国際室
13	盛岡市洺民文化会館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	文化国際室
14	盛岡市都南公民館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	生涯学習課
15	盛岡市河南公民館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	生涯学習課
16	盛岡市洺民公民館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	生涯学習課
17	盛岡市環境学習広場	(株) 寿広	環境企画課
18	高松公園	(株) 寿広	公園みどり課
19	盛岡市上飯岡児童センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	子ども未来課
20	盛岡市上飯岡児童センター飯岡分室	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	子ども未来課
21	盛岡市土淵児童センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	子ども未来課
22	盛岡市立かつら荘	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	子ども未来課
23	盛岡市立地域福祉センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課、障がい福祉課
24	盛岡市立太田老人福祉センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課
25	盛岡市立けやき荘	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	長寿社会課
26	盛岡市都南老人福祉センター	(公財) 盛岡市都南自治振興公社	長寿社会課
27	盛岡市都南サイクリングターミナル	(公財) 盛岡市都南自治振興公社	企業立地雇用課
28	盛岡市都南つどいの森	(公財) 盛岡市都南自治振興公社	林政課
29	盛岡市立身体障害者福祉センター	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	障がい福祉課
30	盛岡市中央通勤労青少年ホーム	(社福) 盛岡市社会福祉事業団	企業立地雇用課
31	盛岡市勤労福祉会館	(公社) 盛岡市シルバー人材センター	企業立地雇用課

NO.	施設名	指定管理者	担当課
32	盛岡市都南勤労福祉会館	盛岡商工会議所	企業立地雇用課
33	サンライフ盛岡	(特活) アイディング	企業立地雇用課
34	盛岡市産学官連携研究センター	岩手大学	企業立地雇用課
35	盛岡市観光文化交流センター	(公財) 盛岡観光コンベンション協会	観光課
36	もりおか啄木・賢治青春館	(公財) 盛岡観光コンベンション協会	観光課
37	もりおか町家物語館	(特活) いわてアートサポートセンター	観光課
38	盛岡市外山森林公園	盛岡市森林組合	林政課
39	岩手公園地下駐車場	(一財) 盛岡市駐車場公社	都市計画課
40	マリオス立体駐車場	(一財) 盛岡市駐車場公社	都市計画課
41	盛岡駅西口地区駐車場	(一財) 盛岡市駐車場公社	都市計画課
42	盛岡市動物公園	(公財) 盛岡市動物公園公社	公園みどり課
43	盛岡市総合交流ターミナル	たまやま振興(株)	産業振興課
44	岩洞活性化センター	蕨川地区活性化推進協議会	産業振興課
45	盛岡市岩洞湖家族旅行村休憩施設	蕨川振興会	産業振興課
46	盛岡市岩洞湖家族旅行村テニスコート	蕨川振興会	産業振興課
47	志波城古代公園	志波城跡愛護協会	歴史文化課
48	原敬記念館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	歴史文化課
49	盛岡市先人記念館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	歴史文化課
50	盛岡てがみ館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	歴史文化課
51	石川啄木記念館	(公財) 盛岡市文化振興事業団	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
(公社) …公益社団法人、(一財) …一般財団法人

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	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27年9月10日	事務局打合せ	盛岡市市長公室行政経営課
10月上旬～11月上旬	担当課からの資料借用	盛岡市市長公室行政経営課
10月28日・30日	担当課ヒアリング調査	盛岡市役所
11月19日・20日	盛岡市社会福祉事業団及び盛岡市文化振興事業団及び盛岡市体育協会本部ヒアリング調査	盛岡市社会福祉事業団本部 盛岡市文化振興事業団本部 盛岡市体育協会本部
12月 2日・3日・7日 8日・9日・14日 16日・18日・21日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内
平成28年1月 5日・13日・14日 19日・21日・26日 27日・28日・29日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内
2月3日・4日	指定管理施設ヒアリング調査	盛岡市内
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
2月下旬	調査結果各課照会	盛岡市市長公室行政経営課
2月29日	報告書納品	盛岡市市長公室行政経営課

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51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47.5%を占め、S評価は17.6%、A評価が26.1%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3カ所あった(武道館、アイスアリーナ、観光文化交流センター〔プラザおでって〕)。また、AA評価が目立ち50.0%を超えたところが21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						
		S	AA	A	B	C	—	計
(1) 施設の設置目的や役割について	項目数	3	95	4	0	0	0	102
	%	2.9	93.1	3.9	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	23	168	13	0	0	0	204
	%	11.3	82.4	6.4	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	31	117	5	0	0	0	153
	%	20.3	76.5	3.3	0.0	0.0	0.0	100.0
(4) 経営状況の適正化について	項目数	80	35	37	0	0	52	204
	%	39.2	17.2	18.1	0.0	0.0	25.5	100.0
(5) サービスの向上について(自主事業を含む)	項目数	47	177	29	0	0	53	306
	%	15.4	57.8	9.5	0.0	0.0	17.3	100.0
(6) 目標値の設定と達成度合いについて	項目数	26	49	27	0	0	0	102
	%	25.5	48.0	26.5	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	51	0	51	0	0	0	102
	%	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(8) 協働の視点について	項目数	0	23	208	0	0	24	255
	%	0.0	9.0	81.6	0.0	0.0	9.4	100.0
(9) 利用者アンケートについて	項目数	0	39	12	0	0	0	51
	%	0.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	100.0
計 (29項目)	項目数	261	703	386	0	0	129	1479
	%	17.6	47.5	26.1	0.0	0.0	8.7	100.0

注1) 項目数は、(1)～(9)各区分について51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×51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73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、それぞれにおいて取り組みがみられる。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った。これらの点に関する2つの項目については、評価が高くなっている。

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17.6%、AA評価が66.7%となっている。S評価の9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。

職員配置についても、自主事業の実施への対応など、ほぼ全ての施設で、仕様に基づく職員配置を超えて人員を充実（AA及びS評価）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13.7%、AA評価が80.4%となっている。S評価の7施設については、施設独自で研修を実施している施設である。特に、近年の社会から求められるニーズに対応するために、積極的に外部研修を行い、情報収集と職能向上に努めている。

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3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、94.2%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、起こさないための創意工夫ある取り組みもみられる。

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、地元住民やボランティアを協力して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・管理については、全く苦情がないところが18か所（S評価）みられ、残り全ての施設において、利用者や近隣住民からの苦情に対して、特筆すべき再発防止策（AA評価）に取り組まれている。

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、1施設のみ（東中野運動広場）は、新しい指定管理者によって運営されている施設であるが、経費削減効果が見られた。残りの施設は、ほぼ全ての施

設で指定管理者制度に移行してから2期目及び3期目の施設であった。残りの施設は、新設と同時に指定管理制度を活用した施設であった。前との比較が難しい施設であった。経費削減効果を見た場合、そもその指定管理予算が削減傾向であるため、比較が難しく、これらの50施設は本調査では評価無しとした。

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、ほぼ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。同一団体による占有的な利用がある施設が3施設あるが、それは施設の特性上のものであり、妥当な理由である。

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9施設においては、特色ある広報紙の発行や施設独自のホームページやSNSサイトの立ち上げを行っている。

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、89.2%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、何らかの定期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。

施設の運営に利用者に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10施設においては、施設独自で年ごとの具体的な目標を立てて、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(AA及びS評価)と認められた。特にS評価となっている16施設(31.4%)においては、運営委全体と各事業のそれぞれにおいて、行事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。なお、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。しかし、結果を施設運営に反映できていないことが課題と思われる。

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、地区活動及び社会福祉施設、スポーツ施設、社会教育・文化施設、観光施設、駐車場施設、公園施設、勤労福祉施設、産業支援施設、都南つどいの森地区施設、玉山地区施設であった。

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
地区活動及び社会福祉施設 (11 施設)	緑が丘地区活動センター、山岸地区活動センター 湯沢地域交流活性化センター、上飯岡児童センター、 上飯岡児童センター飯岡分室、土淵児童センター かつら荘、地域福祉センター、太田老人福祉センター、けやき荘、身体障害者福祉センター
スポーツ施設 (6 施設)	東中野運動広場、武道館、弓道場、アイスアリーナ、 つなぎ多目的運動場、つなぎスポーツ研修センター
社会教育・文化施設 (12 施設)	盛岡劇場、都南文化会館、市民文化ホール、渋民文化会館、都南公民館 河南公民館、渋民公民館、原敬記念館、先人記念館、盛岡てがみ館 石川啄木記念館、志波城古代公園
観光施設 (3 施設)	観光文化交流センター [プラザおでって]、もりおか啄木・賢治青春館 もりおか町家物語館
駐車場施設 (3 施設)	岩手公園地下駐車場、マリオス立体駐車場、盛岡駅西口地区駐車場
公園施設 (4 施設)	環境学習広場、高松公園、外山森林公園、動物公園

勤労者福祉施設 (4施設)	中央通勤労青少年ホーム、勤労福祉会館、都南勤労福祉会館 サンライフ盛岡
産業支援施設 (1施設)	産学官連携研究センター
都南つどいの森地区施設 (3施設)	都南老人福祉センター、都南サイクリングターミナル、都南つどいの森
玉山地区施設 (4施設)	総合交流ターミナル [ユートランド姫神]、岩洞活性化センター 岩洞湖家族旅行村休憩施設、岩洞湖家族旅行村テニスコート

(1) 地区活動及び社会福祉施設における管理運営の傾向

各地区活動センターは、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、福祉推進会や地元自治会との共催により、あらゆる世代の地域住民を巻き込んだスポーツ大会などを実施している場合もあり、世代間交流にも取り組んでいることが特徴である。

児童センターは、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。特に、人口が増加している地域の児童センターにおいては、利用人数に適した職員の配置が課題となっており、今後対応が必要である。運営に当たっては、学校や保護者との連携により、地域一体となって子どもを守り育てる事業がなされていることが特徴である。さらに、地域自然の活用や地域団体と連携を行いながら、地域に根付いた事業が進められていることも特徴である。

老人福祉センターは、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。特に、近年の高齢者のニーズに合わせた講座（健康講座、生きがい講座、終活講等）を開催することにより、利用する高齢者の満足度の高い事業が行われていることが特徴である。

かつら荘、地域福祉センター、けやき荘、身体障害者福祉センターは、社会的弱者や障がい者や高齢化等を支援する施設として運営されている。昨今の様々な社会変動によって、施設の必要性が高まっている施設と言える。管理を行っている社会福祉法人は、プロパー職員を各施設に配置し、専門性の高い職員によって運営がなされており、利用者一人一人の目線に立ち、きめ細やかな対応を行っていることが特徴である。地域福祉センター以外の3施設については、施設の老朽化が進んでいる。市の予算との兼ね合いもあるが、利用者に対するサービスの向上という点では、必要に応じた補修や改修が求められる。

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。本部機能と各施設とが連携を行いながら、事業が進められており、問題なく業務が遂行されている。また、各施設の地域性、必要性、独自性を踏まえて、事業を行っていることも特徴である。

(2) スポーツ施設における管理運営の傾向

武道館、弓道場、アイスアリーナは、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。特に、各種スポーツ技能に精通した専門職員を各施設に配置し、加盟している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やイベント等の誘致に取り組んでいることが特徴である。さらには、複数の運営施設との連携を図りながら、スポーツを通じた、地域づくりや健康づくり、生きがいづくりの活動を行っており、「スポー

ツからのまちづくり」の活動が行われていることが特徴である。

東中野運動広場はテニス、つなぎ多目的運動場及びつなぎスポーツ研修センターについてはサッカーに特化した施設運営を行っている。それぞれ、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（東中野運動広場は職員によるコートの適正管理、つなぎ多目的運動場は芝の管理についての研修の実施）を行っており、テニス及びサッカーの普及啓発に積極的に取り組んでいることが特徴である。

（3）社会教育・文化施設における管理運営の傾向

社会教育施設（公民館施設）は、市民に対して、教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与する施設であり、文化施設（盛岡劇場、都南文化会館、市民文化ホール、渋民文化会館、原敬記念館、盛岡市先人記念館、盛岡てがみ館、石川啄木記念館、歴史公園〔志波城古代公園〕）は、盛岡市の文化（芸術、歴史、偉人等）を提供する施設である。評価評価を行った12施設のうち、志波城古代公園を除く11施設は、運営実績を持つ同一の団体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、統括的な運営がなされていることが特徴である。各施設において特色ある事業を展開し、利用者の満足度を上げる試みがなされている。特に、芸術関係の施設については、各々で特色（盛岡劇場は演劇、都南文化会館は音楽、渋民文化会館は民謡や落語等）を打ち出し事業を展開していることが特徴である。博物館施設（原敬記念館、盛岡市先人記念館、盛岡てがみ館、石川啄木記念館）については、展示方法をわかりやすくすることや解説機能を充実させる取り組みを行うことで、市民に親しまれる施設づくりを行っていることが特徴であり、さらに、学校や老人クラブなどの特定の相手に対して営業活動を行うことで、利用者増を図っているケースも見られる。

志波城古代公園については、地域団体が指定管理を行っている施設である。地域団体のメリットを活かし、「地域で施設を守り育てる」意識の下で、ボランティア等で地域住民が積極的に運営に関わっていることが特徴である。

（4）観光施設における管理運営の傾向

市民や盛岡市を訪れる観光客に対して盛岡の魅力を発信する施設として運営されている観光文化交流センター〔プラザおでって〕及びもりおか啄木・賢治青春館は、観光に特化した公益財団法人が管理を行っており、各種観光事業と指定管理運営を連動させて事業を行っていることが特徴である。

近年は、観光ニーズの多様化を受け、これまでに無いユニークな試みをしている点が特徴である。観光文化交流センター〔プラザおでって〕では、盛岡弁の講座、もりおか啄木・賢治青春館では、レコードコンサートを行っている。もりおか町家物語館は、県内の芸術文化の振興を目的とするNPO法人が管理を行っており、指定管理者の強みを活かした事業が行われている。事業は、演劇、朗読会、おばけ屋敷など工夫を凝らした内容となっている。また、自治会、盛岡まち並み塾、もりおかワカものプロジェクトなどの地域団体と連携を図りながら事業が進められている。

3施設とも評価に力をいれており、運営全体及び各事業において、PDCAサイクルを意識した評価を実施している。特に、もりおか町家物語館では、事業ごとに詳細な事業評価を実施し、事業計画づくりに役立っている。

（5）駐車場施設における管理運営の傾向

駐車場の指定管理者は、一般財団法人盛岡市駐車場公社である。同公社は、管理運営の実績を有する組織であり、そのノウハウを活かして、安定感のある運営がなされている。

施設の老朽化が進む中、清掃や修繕などを怠らず、利用者にとって快適な環境の維持に努めている。また、勤続年数が長い職員を配置しており、職員にノウハウが蓄積されていることも特徴である。3施設を一体として管理を行っていることから、本部機能と各施設が連携を図りながら、施設の維持管理が進められている。

特に、マリオス立体駐車場においては、施設の老朽化に伴う故障が多く、管理に苦慮していたが、これまでの実績や市担当課との連携により、適切に運営が行われている。

(6) 公園施設における管理運営の傾向

4つの公園施設では、環境保全や清掃や美化活動に特に力を入れて運営に取り組んでいる。

特徴的な点として、近年の自然体験や環境体験へのニーズが高まっていることを受け、さらなる利用者増を図るため広報活動や各種イベント等を積極的に行っていることが挙げられる。特に外山森林公園では、子どもから高齢者までが自然と触れあうことが出来るような各種体験メニュー(キノコ狩り、木工体験等)を行い、利用者増に努めている。

(7) 勤労福祉施設の管理運営の傾向

中央通勤労青少年ホーム、勤労福祉会館、都南勤労福祉会館、サンライフ盛岡に関しては、主に勤労者に憩いの場として運営されている。

特徴的な点として、サンライフ盛岡において、起業家を育成する点を重視して各種講座を開催している側面も挙げられる。これは指定管理を受託している団体の事業目的とも合致する取り組みであり、指定管理者の強みを活かした活動である。

(8) 産業支援施設の管理運営の傾向

産学官連携研究センターでは、盛岡市と岩手大学が協働で企業と連携し、研究開発を行う施設として運営されている。岩手大学の研究内容とその研究内容を活用する企業が連携することを目指したインキュベーション施設として、専門性の高い職員を配置して事業を行っていることが特徴である。

(9) 都南つどいの森地区施設の管理運営の傾向

都南つどいの森地区にある老人福祉センター、サイクリングターミナル、つどいの森の3施設とも、盛岡市都南自治振興公社が指定管理者として管理運営を行っている。同公社では、3施設一括で管理を行い連携して運営されていることが特徴であり、事業実施の際の連携が図られている。3施設を一体として管理することで、例えば都南つどいの森の利用者が、都南サイクリングターミナルのお風呂を利用することができるなど、宿泊や入浴等の様々な利用ニーズに対応することが可能となっている。

(10) 玉山地区施設の管理運営の傾向

総合交流ターミナル〔ユートランド姫神〕は、温泉宿泊施設として運営されている。近年は、利用客が減少傾向で推移しているが、農村体験、自然体験などの地域資源を用いて、魅力的な地域づくりの拠点施設と位置づけられている。

岩洞活性化センター、岩洞湖家族旅行村休憩施設、岩洞湖家族旅行村テニスコートは、地域住民組織が指定管理を行っている施設であり、岩洞湖周辺の活性化に寄与するために運営されている。地域住民組織の柔軟さを活かし、今後さらなる事業展開が期待される。

玉山地区施設全般としては、「玉山の地域振興・魅力づくり」のために、各施設が連携を強化し、地域住民の参画を促しながら、面的広がりを持った活動を行うことが可能である。

以上、今回の評価対象となった指定管理施設の管理・運営実態に基づく用途別傾向である。

3. 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」となった項目を中心に、管理運営が優れている点を3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) 利用者満足の把握について

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。その結果から、特徴的な傾向について、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）からの抜粋

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。

施設名	緑が丘地区活動センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市黒石野 2-14-1
電話番号	019-662-5204
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/midorigaokakatudou/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに実施している。地域の福祉推進会、老人部と婦人部の事業として行われている。事業実施上の工夫として、地域内での回覧を早期に行うことや、募集する際に、限定〇名などとすることで利用者を増やすなどの試みがなされている。自主的な事業は2つであり、福祉推進会等と連携した事業を積極的に行っている。</p> <p>AA：清掃と美観活動に工夫がみられる。共通部分のトイレ、廊下などの掃除は職員が行っている。新館長が就任して以降、整理整頓を徹底し、利用者からは「以前に比べて綺麗になった」と好評である。職員が、施設周辺の除雪を行っている。職員は、夏場は8時20分、冬場は8時40分までには来るようにしている。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。ソバ打ちを毎年実施している。今年は救命講習を実施する。AEDは未設置だがやり方を学ぶ。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は利用者が増加している施設である。他の類似施設は、利用者が減少傾向であるので、本施設の取り組みには評価ができる。各種サークル活動の立ち上げ等を行うことで利用者増を達成している。また、施設の美観も保たれている。このまま活動を継続していくことを期待したい。</p> <p>さらに、施設のあり方や運営のあり方について、施設長が職員に対して周知徹底を行って意識共有を図っている点も評価ができる。この取り組みも継続することで、さらなる活動の飛躍を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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ものの、結果が十分活かされていないため、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。</p> <p>その他、利用者からは日々のやり取りの中で、意見や要望の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>施設長は今年度就任したが、地元の方のため、地元の他団体とのネットワークがあり、地域住民のニーズを把握できている。また、利用者の声をよく聞き、情報をもらって講師選定をすることを行っている。</p> <p>利用者のための施設であるということを徹底している。お客さんがお客さんをお呼んでくる施設という考えを持っているので、利用率をあげるために、挨拶等の接遇にも力を入れている。</p>	

施設名	山岸地区活動センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市山岸4-11-3
電話番号	019-663-2505
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/yamagisikatudou/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに実施している。事業計画は例年ほぼ変わらないが、福祉推進事業、センターまつり、主催事業などがある。センターまつりは利用団体を中心となって実行委員会を組織して実施している。事業実施の工夫は、山岸の14町内会、町内会連絡会を通じて班回覧や掲示をしている。しかし、参加者が増えている実感はない。市広報の配布日と同じ日になるように準備している。</p> <p>S：緊急時の対応方法に工夫がみられる。災害マニュアルや連絡体制は整理している。避難訓練は年3回実施している。実施日は職員会議の日とあわせているので、すべての職員が参加している。2011年の震災を経験して、発電機は定期的に作動確認をした方が良いと感じたことから、気を付けて点検している。緊急時の避難方法については、設備を常に確認しながら進めている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。地域の他組織と連携して、中津川ロードレース大会を開催している。市の地域協働推進計画に基づく地域づくり、ラジオ体操、歴史を語る会などを開催した。センターまつりは、以前は集会室で行っていたが、今は体育館で行うようになった。山岸地区の特徴としてGBM（ジジ、パパ、孫）の活動があり、当センターも積極的に携わっている。事業を運営する人材が地域からいなくなっている。背景に、定年年齢が伸びたことや定年後も働く人が増えたことにより、地域を担う人材が少なくなっていることが要因の一つと考えられる。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、山岸地区の他団体（自治会や福祉推進会）、他施設（児童センター、老人憩いの家）と連携して事業を進めていることが大きな特徴である。</p> <p>施設長も地元自治会の役員であり、他団体や他施設と連携が取りやすい面がある。地域の資源（中津川等）を活用して事業を組み立てており、今後も他団体との連携や地域資源の活用を行い、継続して事業に取り組んでいくことに期待したい。</p> <p>また、防災に力を入れていることも特徴的であり、有事を想定した避難訓練については、他の施設よりも対応がなされている。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>施設長としては、指定管理制度のあり方について考えをもっているようだ。事業団から専従の職員をおいて運営を行った方が良いという考えを持っている。</p>	

施設名	湯沢地域交流活性化センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市湯沢西 3-4-14
電話番号	019-639-2510
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/yuzawakassei/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：各年度の事業は、事業計画通りに進んでいる。事業団の設定よりも施設の主催事業を多く行っており、グランドピアノやパソコン教室など利用者の要望に合わせて開催している。事業計画の運用上の工夫として、地域を活性化するための事業を企画するなど、利用者からの声を拾い上げ事業計画に盛り込んでいる。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。事業団から寄贈されたグランドピアノを使った事業を行っており、盛岡市内でピアノ教室を開いている指導者が協力している。また、利用者の要望からパソコン教室も開催した。その後、パソコンサークルが発足したこともあった。さらに、世代間交流事業も行っており、ミズキ団子作りの他、クリスマス会を開催した。実行委員会を組織し参加費を徴収している。毎年行う新春演奏会で、今年はピアノ、バイオリンコンサートを実施した。サークル活動のお知らせ会は、活動紹介や活動発表の場になっている。</p> <p>AA：利用者満足度の把握に工夫がみられる。アンケートは各種事業開催時に実施しており、交通安全教室、消防訓練、作品展示会、クリスマス会、新春演奏会などでアンケートを行っている。また、施設全般についての意見は、意見箱や利用者代表者会議で聞いている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>平成26年4月にオープンした新しい施設で、地域からの要望がやっと実現して出来た施設である。利用者は地元住民がほとんどであるが、様々な利用のされ方をしている。</p> <p>まだ出来て間もないということもあり、施設の運用方法を模索している部分もあるが、施設長は施設運営の経験があるので、職員や地元住民と連携して事業を展開することが出来ている。</p> <p>グランドピアノがあるので、音楽のイベントを実施するなどし、さらなる利用者増を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</p> <p>平成26年度から「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、利用者代表者会議の場でも感想を聞くことに努めている。アンケートは、各事業後に必ず実施するようにしており、計画づくりの参考としている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>湯沢団地という住宅密集地を活かし、回覧を配るのも容易で、利用サークルも湯沢団地内なのでお知らせなどを職員が直接配付できることは大きなメリットである。</p> <p>施設長は、地域の生活弱者（障がい者等）にも利用をしてほしいという思いを持っている。</p>	

施設名	盛岡市立東中野運動広場
指定管理者	特定非営利活動法人 テニスチャレンジいわて 2020
所在地	盛岡市東中野字立石 8-11
電話番号	019-652-8778
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/sports/sports/008218.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：清掃や美観活動に工夫がみられる。毎日の清掃、ベンチの美化などは常駐スタッフが実施している。コート整備は雨あがりにローラーを引く。細かい修繕もスタッフが行っている（DIYが得意なスタッフがいる）。掲示物も手づくりで対応している。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。去年は体育の日の無料開放の他、年一回地域の方向けに無料開放日を設けている。運動公園まつりを実施する際、チラシを町内会に配布している。運動広場にもバスケ、サッカーなども用意している。料金の記載された案内はある。</p> <p>S：自主事業について工夫がみられる。テニスの普及に関して、専門的な知識や技術、指導のノウハウ等を生かして、普及に貢献している。NPO法人の本来事業にも会場として使用して、普及のための事業を展開するなどの工夫をしている。</p> <p>AA：目標設定に工夫がみられる。予算をもとに利用者数、教室参加者などを目標にしている。テニス普及、すそ野拡大にも尽力している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>運営主体が、テーマ型のNPO法人であり、専門的なノウハウを持っていることが大きな特徴である。「岩手県のテニスを普及させる」という理念の基、コートの貸し出しの他にもキッズ教室などの事業を行っており、今後も活動を発展していくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</p> <p>「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、利用者が利用した後に感想等を聞くことに努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>NPO法人として平成17年に認証となった。テニスの普及強化を目的としている。2020年の東京オリンピックで、岩手から金メダルをとりたいと考えて、ちびっこから育てて、全国ベスト8までは出てきた（国体）。団体でも準優勝した。コーチ陣が今年の3月に独立した。</p> <p>今年からキッズ教室を始めた。錦織効果もあり、定期的実施している。</p> <p>地元向けに、中野小学校、山王小学校に教室参加を呼びかけたところ、30名定員で50名集まった。今がチャンスと考え、普及活動に力を入れているところである。</p>	

施設名	盛岡市立武道館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市住吉町3-12
電話番号	019-654-6801
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/budokan.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：清掃と美観活動に工夫がみられる。朝、夕はかならず確認をしている。清掃は職員が行う。利用者も利用後に清掃することとしている。修繕の優先順位をつけて対応しており。少額は自分たちでできるが、大きいものは行政に相談している。入口のスロープは職員でつくった。ボイラーは部分交換で稼働している。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。パンフ、インターネット（体協のページ）を作成している。広報もりおかにも情報を掲載している。チラシ作成を行っている。地域の回覧板も活用している。地域の学校にも配布している。無料体験の場を開いている。ポスター、チラシのデザイン、作成も職員が行っている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。幼児体育教室（レインボーキッズ小2まで）。初心者フィットネス、入学前の体育教室。腰痛予防。演武会。スポーツクラブ。自主事業は通年。メインの講師がいる。指定管理になってから自主事業を行っている。通年なので、仲が良くなる。ネーミングも親しみやすいものに工夫している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>市営では唯一の武道館ということで、ニーズが高い。今後も盛岡市の武道発展のために、運営を行っていくことを期待したい。</p> <p>自主事業で、幼児体育教室や初心者フィットネスなど、社会のニーズに対応した事業を行っていることも評価ができる。運動が出来る量があることは大きなメリットであるので、今後も様々なスポーツ教室事業を展開していくことも期待したい。</p> <p>地域住民の利用を積極的に呼びかけることにも期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者が利用した後に感想等を聞くことに努めている。さらに、定期団体に関しては、年1回アンケートを実施し、施設利用全般について満足度と意見を把握することに努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>近隣の町内会の利用、学校などの利用が多く、地域密着型である。</p> <p>自主事業については、子どもたちのニーズが高いように感じるが、お母さん方の利用にも目を向けたいが時間の制約などがある。武道に特化した団体の推進にも力を入れているようだ。</p> <p>施設はどんどん老朽化していくが、安心してつかえるような維持管理を心がけたい。気軽につかってもらう会場にしたい。事業も一緒にやって、交流していきたい。</p>	

施設名	盛岡市弓道場
指定管理者	公益財団法人 盛岡市体育協会
所在地	盛岡市加賀野4-18-27
電話番号	019-654-6801
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/kyudojo.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：目標設定に工夫がみられる。目標は収入、利用人数などでたてている。弓道場に関しては伸び悩んでいる。前年比に対して作成している。</p> <p>S：管理運営全般の定期的評価と個々の自主事業の評価に工夫がみられる。計画に対しての進捗チェックは年度ごとに施設と本部でしている。利用者からも意見を聞くことで、計画づくりの参考としている。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。パンフ、インターネット（体協のページ）。広報もりおか。チラシ作成を行っている。地域の回覧板も活用している。地域の学校にも配布している。無料体験の場を開いている。ポスター、チラシのデザイン、作成も職員が行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>弓道場は、武道館から離れている場所にある。利用申請は武道館で行い、カギを受取り、弓道場を利用することとなる。専従の職員を配置することは困難であるが、利用者が施設の管理を手伝うことで、適切に運用がなされている。</p> <p>弓道に親しむ人を増やすために、弓道団体と連携し、初心者体験講座等を開催することも期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者が利用した後に感想等を聞くことに努めている。さらに、定期団体に関しては、年1回アンケートを実施し、施設利用全般について満足度と意見を把握することに努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>道場は、武道館から離れているため管理が難しいが、利用者と協力して適切に管理されている。</p> <p>近隣の町内会の利用、学校などの利用が多く、地域密着型である。自主事業については、子どもたちのニーズが高いように感じられ、お母さん方の利用にも目を向けたいが時間の制約などがある。弓道に特化した団体の活動推進が図られている。</p> <p>どんどん施設は老朽化していくが、安心してつかえるような維持管理を心がけたい、気軽につかってもらう会場にしたい、事業も一緒にやって、交流していきたいとされている。</p>	

施設名	盛岡市アイスアリーナ
指定管理者	盛岡市アイスアリーナ管理グループ
所在地	盛岡市本宮 5-4-1
電話番号	019-658-1212
ホームページ	http://www.morioka-taikyo.or.jp/shisetsu/arena.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：事業計画通りに事業が進んでいる。ここ2～3年は国体中心で動いている。来年度床の改修工事を控えており、暫定的な動きになっている。安全に国体を成功させてという前提である。その後の計画について時間を割いている。本部とやりとりして、出来た事、できなかった事を確認している。各指定管理毎に事業計画を作成している。毎月本部にて報告会議がある。市の方にも毎月報告書を提出している。</p> <p>AA：利用方法に工夫がみられる。2か月前から会議室の受付を行っている。1か月前から施設受付をしている。キャンセル料の設定がない（4日前まではキャンセル可）。HPで予約状況が確認できる。会議室は人気である。催事は期限なく受け付ける。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。自主事業に関する計画書、報告書がある。日中開催の事業であれば、子どもと女性がターゲットのベビーマッサージが流行っている。今後、健康のイベントに力を入れていきたいと考えている。来年度もフットサル事業を入れていくことも検討している。営業時間を遅くすることで、利用者増を見込むこともできるので、今後検討をしていきたい。高齢者向けの教室もある。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>今年度は国体への対応が多く、十分な事業を展開できてないということであった。施設長としては、スポーツツーリズムにも力を入れていきたいという思いがある。今までのスポーツ団体との関わり合いを持ちながら「岩手のスポーツの拠点」にしたいという構想を持っている。アイスアリーナ周辺には、プールとアイスリンクもあるので、そのようなことが十分に可能であろう。今後の活動に期待をしたい。指定管理者の盛岡市アイスアリーナ管理グループの3者の強みを活かした運営を期待したい。特に、企画面や営業面を積極的に行うことにより、利用者増を目指していくことに期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者懇談会の場でも感想等を聞くことに努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>施設の今後については、平成29年に改修が終了する予定となっていることから、スポーツツーリズムの実施をし、団体と連携を取りながら、バランスをとって、スポーツの拠点にしたいという考えを持っている</p>	

施設名	盛岡市立つなぎ多目的運動場
指定管理者	つなぎ温泉観光協会・いわてアスリートクラブグループ
所在地	盛岡市繫字除キ 32-2
電話番号	019-689-2933
ホームページ	http://tsunagi-sports.com/ground/
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：研修について工夫がみられる。人工芝のメンテナンスの研修を行った。つなぎの施設だけでなく、県内の類似施設の管理スタッフを集めて実施した。講師は場長の知り合いということで、新潟から招いた。参加は無料にした。他の施設でも芝についての知識が備わっているわけではなかった。機械の使い方や芝の刈り方、天然芝や人工芝の手入れを学んだ。他の施設との交流の機会になった。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。一番の情報発信はクチコミであると考えている。ホームページで活動の報告を行っている。つなぎ温泉の情報発信、ホームページの更新は場長が行っている。パンフレットも作っている。研修センターと多目的運動場の両方を載せている。施設の認知度を広げる活動も行っており、市内では知られつつあるが、県内外のスポーツ団体に知られていくようにしていきたい。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。サッカー以外のスポーツを行う方も利用できる場所としていきたい。御所湖のカヌーをしている人の、ウォーミングアップ場としての利用も広げている。グルージャ盛岡と連携として、障がい児童向けのスポーツ教室や子どもサッカー教室などを行っている。地域とのつながりとしてゴミ拾い活動なども行っている。自主事業の多くは研修センターがメインで行っている。多目的運動場はスポーツ教室がメインである。夏場はスポーツキャンプや、県外の高校の合宿誘致を行い、高校は1校の利用があった。ウィンターキャンプを予定していたが、参加者が集まらず今年は無開催だった。結婚式に使う写真撮影も可能である。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>サッカーを中心としてつなぎ地区の活性化に寄与することを期待したい。</p> <p>また、グルージャ盛岡の練習場であることから、プロのサッカー選手と触れあうことができることも大きな魅力であり、サッカーを通じた子どもの健全育成にも力をいれることも期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。施設の設定について意見を貰うことが多い。その都度対応し、利用者に満足して頂けるような施設づくりを目指している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>自主事業計画以外でも、グルージャ Jr. の活動など、裾野を広げる利用が図られている。</p> <p>芝の管理に関する講習会を実施し、他の類似施設とのネットワーク形成の機会を作りだしているのは、特筆すべき取り組みといえる。</p> <p>雪のシーズンについては、青森方面からの利用があるなど、広域的な施設としての性格も有している。</p>	

施設名	盛岡市つなぎスポーツ研修センター
指定管理者	つなぎ温泉観光協会・いわてアスリートクラブグループ
所在地	盛岡市繫字館市 69-2
電話番号	019-681-6880
ホームページ	http://tsunagi-sports.com/center/
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。人員は指定管理者の方で決めて良いこととなっている。つなぎ温泉観光協会から1名、正職員2名、パート1名。シフト制で動く。週3日は1人で1日通しの勤務。宿泊者がいる場合は夜勤もある。外作業の時には電話の子機を持って対応する。イベントを行う時にはボランティアも入れる。来年は国体もあることから2名増員予定である。</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。救急救命講習を年1回実施しており、全社員が参加する。その際、西消防署の防火講話がある。講習の結果は、観光協会には書類があるのでまとめておく。研修ファイルを残すようにしている。接遇研修も行っている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。ウォーキング大会の参加は盛岡市内の人が多く、宿泊に結びついてはいいないが、認知度は上がっている。御所湖ウォーキングコースは新日本の水辺の歩く道100選に選ばれた。今後は2days、3daysの大会を予定、小岩井などとの連携も図る。盛岡市民の健康増進施設としての認知度を向上させようとしている。健康づくりのための温泉という新機軸を出す。ウォーキングなど御所湖周辺のアクティビティとつなぎ温泉とが合わさったものが健康につながるものとして売り出す。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>老朽化した施設を修理して再利用しているため、施設が傷んでいる部分もみられることから、今後の維持管理が課題と感じた。今後、市と協議して対応することを期待したい。</p> <p>スポーツそして健康づくり指向という特徴を打ち出せば、他の宿泊施設と共存して、地域の集客力向上が期待できるように思われる。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者からアンケートも実施している。代表者が回答することとなっている。実際には、直接対面でのやり取りがメインとなっている。年度末の報告書には、内容をまとめることとなっている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>少人数で管理運営しており、コスト意識の高さを感じさせられた。</p> <p>平成26年度の利用者が少なかった分、修繕費に充てることができ、今年度も予定している。</p> <p>市への要望として、老朽化箇所も多く、施設の存続自体に危機感を感じながら運営していることが実態である。震度5以上の地震の時には、夜間でも建物のチェックに来てもらいたい。</p>	

施設名	盛岡劇場
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市松尾町3-1
電話番号	019-622-2258
ホームページ	http://www.mfca.jp/morigeki/
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る。事業団全体の研修を年1回実施している。花巻の県教育センターでの文化や歴史など専門的な研修を受けている。事業実施の専門的な研修を年8回実施している。研修では、チラシの書き方、キャッチコピーの付け方などを学んでいる。職員全体でコンプライアンス研修を行っている。窓口担当はベテラン職員の指導を受ける。年20～30回職場での研修を行っている。</p> <p>S：同一団体が占有しない方法に工夫がみられる。どんな団体でも予約が横並びになるように、電話を3分前には通話できない状態にして、9時ピッタリから予約ができるように準備している。窓口の受付の方が電話受付よりも優先される。予約に関して、利用者からの苦情はない。</p> <p>S：施設運営に利用者が関与することに工夫がみられる。アンケートは事業実施後に行うようにしている。もりげきライブでは、回収率を高めるために用紙だけでなく、鉛筆も渡すようにした。盛劇通り地域振興会で集まって声を聞いている。八幡界限まちづくりの会の取り組みにも参加している。河南を熱く語るよもやま話の会で河南地区を盛り上げる活動に取り組み、河南地区を巡回するシャトルバスの運行やわん国体(わんこそば国体)などを企画している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>他の施設に比べて研修に力を入れている。年20～30回の研修は特筆すべき回数であり、その効果もあり、様々な事業展開を行っていることが伺える。今後も継続を期待したい。</p> <p>また、地域との繋がりも特徴である。盛劇通り地域振興会や八幡界限まちづくりの会等の団体と連携し、事業を実施していること特徴である。今後も地域住民を巻き込んだ企画の推進を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、事業実施後にはアンケートを実施しており、利用者からのニーズ把握に努めている。他にも地域が主体となって行っている盛劇通り地域振興会や八幡界限まちづくりの会等の団体の会合に参加することで、地域全体の意向も把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>以前は5年間雇用期間だったが、事業団として無期雇用制度を導入した。今後、長期雇用職員をどのように育てていくか。その後どのようなキャリアにしていくかを考える必要がある。</p> <p>地域活性化に向けて、地域の活動者にも入っていただき、話し合いと実践活動を行っている。</p> <p>事業検討にあたっては、地域の歴史や館の特徴を重視している。</p> <p>盛岡劇場が民間で運営された歴史があることを知り、現在の特徴ある運営の一因を認識した。</p>	

施設名	盛岡市都南文化会館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市永井 24-10-1
電話番号	019-637-6611
ホームページ	http://www.mfca.jp/kyarahall/
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：事業の進め方に工夫がみられる。事業団で企画をして、文化会館の特色に合わせた企画を事業団と施設職員とで検討している。都南文化会館は、音楽に重点を入れて事業を計画している点に特徴がある。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。文化会館を活かした取り組みをしている。今後は、親子向けの公演が少ないので施設の特色を生かした事業を実施していく予定である。</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。施設運営全般については、事業団本部が作成している施設ごとの自己評価を行っている。施設全般の評価を行うことで、次年度の計画づくりの参考にすることができる、また、指定管理者が管理を行っている他の施設との比較もすることができる。これは同様の施設を持っている文化振興事業団のスケールメリットである。また、事業ごとの評価は講座ごとに担当者が作成し、まとめている。それぞれの評価結果については、次年度事業にも活かしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>音楽に特化した事業を展開しており、今後も特色ある事業展開を期待したい。</p> <p>企業の利用も多くなっていることも特徴であり、企業研修の場としてのアピールも積極的に行う必要がある。</p> <p>公民館と合築施設であることから、それぞれの活動を補完し合うことで、さらなる利用者増を目指していただきたい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。事業ごとにアンケートも実施しており、意見の把握に努めている。また、窓口での対応でも意見を把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>イベントの事業数や企画数に比べて職員の数が少なく、対応に苦勞している面がある。職員の負担が大きくなりすぎないように、事業内容や件数について見直しをはかっていきたいとのことである。</p>	

施設名	盛岡市民文化ホール
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市盛岡駅西通 2-9-1
電話番号	019-621-5100
ホームページ	http://www.mfca.jp/shiminbunka/
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：申込み受付方法に工夫がみられる。ホール利用は1年前から予約受付を行う。毎月、月の初日（休館日を除く）に利用調整会議を行い、1年後の当該月分の予約受付を開始する。基本的には先着順のため日程が重なった場合は協議をへて抽選する。ホール以外は3か月前から予約を受付している。ホームページでの予約は出来ない。電話予約はできる。</p> <p>S：利用者の意見把握に工夫がみられる。事務室前に意見箱を設置している。職員と利用者との口頭のやり取りの内容を職員で共有している。この内容は、市に提出する月次報告でも記載している。以前階段の手すりが未設置の箇所について意見をもらったことを受け、リハーサル室から舞台への移動時に使う階段に手すりを設置した。</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。事業については短期的な目標の評価、教育普及などの長期的なテーマの評価は異なる。事業団としては方針に従って計画や目標を設定している。コンベンションの視点で考えると、来場者の施設外での経済活動の結果を市から示してもらいたい。学会や市事業が先に入っているため、利用したい団体の日程が重なっていると抽選になってしまう。県外の人も多く来場するイベントが観光に良い時期に実施出来ないこともあり市内でのインバウンドは減ってしまうと思われる。自主事業であるイベントの目標設定が正確に定めることはできない。事業団独自の自己評価を各管理施設で行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>市所管のホールとしては最大規模であり、今後も様々な活用が望まれる。盛岡の文化の拠点としてさらなる事業展開を期待したい。</p> <p>パイプオルガンのレベルは世界的にも高いものであるが、その価値が知られていないこともあり、発信やPRの必要性がある。</p> <p>相当な点数の絵画等美樹品も保管されており、市民が鑑賞できるような工夫も必要であろう。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケート、来場者アンケート、利用者懇談会にて把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>市の担当課と文化芸術振興施策や市民文化ホールの運営方針を共有したいという意見があった。市にとって学会等のコンベンション効果は大きいですが、コンサートや展示会などの利用者の誘客効果も大きい。文化芸術分野の集客実態や市にもたらす効果（都市イメージなど）がもっと評価されても良いという考えもあるようである。</p>	

施設名	盛岡市渋民文化会館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市玉山区渋民字鶴塚5 5
電話番号	019-683-3526
ホームページ	http://www.mfca.jp/himekami/
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：事業計画通りに事業が行われている。文化会館事業を事業団本部で、組み立てている。渋民文化会館は、演芸（落語や民謡）に力を入れる施設として位置づけられており、その位置づけに沿って事業を計画している。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。位置づけとして、渋民文化会館は民謡や落語などの演芸に特色を出している。また、玉山区全体としての魅力づくりにも力を入れたいと考えている。</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。管理運営全般については、事業団本部の内部評価を実施し、毎年事業の反省と今後の事業の方針に役立てている。自主事業については、事業ごとに反省をし、次年度の計画づくりの参考としている。特に満足度が高くても、事業計画全体を見て、必要な事業と検討や改善が必要な事業に分けて、検討をするように心がけている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>玉山区の他の施設と一緒に地域活性化を進めていくことが必要である。地域一体となった活動を行うことにより、周遊性が増し、さらに利用者増が期待できる。</p> <p>施設の特徴として、ピアノがあることがある。ピアノも有効に使っていききたい。</p> <p>駐車場が広いこともPRできるメリットであろう。盛岡市内から、ドライブを兼ねて、この施設を利用することも考えられるだろう。</p> <p>公民館と併設していることもメリットである。それぞれの施設が特色ある事業を組み立てていくことによって、より利用者が親しみ、多く訪れて頂く施設となることを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートと、芸術鑑賞事業と教育普及事業等の際のアンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>他の市の文化施設に比べて、利用者数が少ない。地理的な要因もあるかと思うが、改善する必要がある。</p> <p>人が集まりやすい施設を心がけていきたいということであった。住民に対して、この施設に来れば、何か面白いことや有効な情報が掴めることを期待して頂くような施設にしていきたいという考えをもっていた。</p>	

施設名	盛岡市都南公民館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市永井 24-10-1
電話番号	019-637-6611
ホームページ	http://www.mfca.jp/kyarahall/
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：基本方針の設定方法に工夫がみられる。事業計画書に方針が過不足なく記されている。施設としての毎年「重点項目」を掲げている。この「重点項目」に沿って、毎年の事業計画を立てている。</p> <p>AA：人員配置について、公民館まつりでは利用者と実行委員会をつくって実施、少年少女合唱団のコンサートには職員OBやOGが参加、市内の団体と企画運営で連携など、利用者との連携が特徴となっている。また、大きなイベントの時には事業団本部からも応援が来ている。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。施設パンフレット、ホームページがある。ホームページは随時更新している。公民館は広告費があるわけではないので、盛岡市の広報やウェブサイト、中央公民館の発行するお知らせ、過去の参加者へのDMで情報発信している。チラシや広報の宣伝効果が一番良い。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。市の重点項目に則り行っているが、講座や企画によっては参加者が少ないこともある。次回に参加者が増えるように工夫する。アンケートから指摘や意見の部分を拾って活かしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>各種講座やイベントの充実を期待したい。都南地域は人口増加が見込まれる地域であることから、地域住民のニーズを掘り起こした講座やイベントの実施に期待したい。</p> <p>都南文化会館と合築施設であるメリットから、さらなる集客を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。事業ごとのアンケートの実施や、窓口で意見を把握して進めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>職員の負担が大きいということであった。イベントの事業数や企画数に比べて職員の数が少なく、対応に苦労している面がある。</p>	

施設名	盛岡市河南公民館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市松尾町3-1
電話番号	019-622-2258
ホームページ	http://www.mfca.jp/morigeki/
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る。事業団全体の研修を年1回実施している。花巻の県教育センターでの文化や歴史など専門的な研修を受けている。事業実施の専門的な研修を、年8回実施している。チラシの書き方、キャッチコピーの付け方などを学んでいる。職員全体でコンプライアンス研修を行っている。窓口担当はベテラン職員の指導を受ける。年20～30回職場での研修を行っている。</p> <p>S：同一団体が占有しない方法に工夫がみられる。どんな団体でも予約が横並びになるように、電話を3分前には通話できない状態にして、9時ピッタリから予約ができるように準備している。窓口の受付の方が電話受付よりも優先される。予約に関して、利用者からの苦情はない。</p> <p>S：施設運営に利用者が関与することに工夫がみられる。アンケートは事業実施後に行うようにしている。回収率を高めるために用紙だけでなく、鉛筆も渡すようにした。盛劇通り振興会で集まって声を聞いている。八幡界隈まちづくりの会の取り組みにも参加している。河南を熱く語るよもやま話の会で河南地区を盛り上げる活動を自由に取り組んでいる。河南地区を巡回するシャトルバスの運行やわん国体(わんこそば国体)などを企画している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>他の施設に比べて研修に力を入れている。年20～30回の研修は特筆すべき回数であり、その効果もあり、様々な事業展開を行っていることが伺える。今後も継続を期待したい。</p> <p>また、地域との繋がりも特徴である。盛劇通り振興会や八幡界隈まちづくりの会等の団体と連携し、事業を実施していること特徴である。今後も地域住民を巻き込んだ企画の推進を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、アンケートからニーズ把握を行っている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>以前は5年間雇用期間だったが、無期雇用制度を導入した。今後、長期雇用職員をどのように育てていくか。その後どのようなキャリアにしていくかを考える必要がある。</p> <p>地域活性化に向けて、地域の活動者にも入っていただき、話し合いと実践活動を行っている。</p> <p>事業検討にあたっては、地域の歴史や館の特徴を重視している。</p> <p>盛岡劇場が民間で運営された歴史があることを知り、現在の特徴ある運営の一因を認識した。</p>	

施設名	盛岡市渋民公民館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市玉山区渋民字鶴塚 55
電話番号	019-683-3526
ホームページ	http://www.mfca.jp/himekami/
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：基本方針の設定方法に工夫がみられる。事業計画書に方針が過不足なく記されている。施設としての毎年「重点項目」を掲げている。この「重点項目」に沿って、毎年の事業計画を立てている。</p> <p>AA：事業計画に工夫がみられる。事業は、公民館専従職員によって組み立てられており、玉山区の地域性を考慮した自然体験の講座も行っている。</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。管理運営全般については、事業団本部の内部評価を実施し、毎年の事業の反省と今後の事業の方針に役立てている。自主事業については、事業ごとに反省をし、次年度の計画づくりの参考としている。特に満足度が高くても、事業計画全体を見て、必要な事業と検討や改善が必要な事業に分けて、検討をするように心がけている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>玉山区の他の施設と一緒に地域活性化を進めていくことが必要である。地域一体となった活動を行うことにより、周遊性が増し、さらに利用者増が期待できる。</p> <p>駐車場が広いこともPRできるメリットであろう。盛岡市内から、ドライブを兼ねて、この施設を利用することも考えられるだろう。</p> <p>文化会館と併設していることもメリットである。それぞれの施設が特色ある事業を組み立てていくことによって、より利用者が親しみ、多く訪れて頂く施設となることを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートと、お祭りの際のアンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>他の市の文化施設に比べて、利用者数が少ない。地理的な要因もあるかと思うが、改善する必要がある。</p> <p>人が集まりやすい施設を心がけていきたいということであった。住民に対して、この施設に来れば、何か面白いことや有効な情報が掴めることを期待して頂くような施設にしていきたいという考えをもっていた。</p>	

施設名	盛岡市環境学習広場
指定管理者	株式会社 寿広
所在地	盛岡市上田字上堤頭 30-10
電話番号	019-681-7879 (高松公園管理事務所)
ホームページ	http://takamatu-kouen.com/
施設の概要	公園施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：職員配置に工夫がみられる。職員は全員で10名おり、事務分掌にて体制を整備している。地域住民のボランティアがいて、高松公園に親しむ会という団体があり、公園の清掃などを行っている。その他、バラ園の手入れをする住民もいる。上田のキリスト教会が週3回清掃している。盛岡誠桜高校が年2回清掃している。</p> <p>AA：清掃活動に工夫がみられる。街灯の手入れとして、自動点灯器に不備がないかの点検などを行っている。清掃は2名のスタッフがいる。1名はトイレ掃除で専属。以前は汚いイメージを持たれていたが、近年は良くなっている。指定管理者の株式会社寿広は、施設の維持管理についてのノウハウがあり、また、様々な機材を所有しているため、スムーズに管理ができている。</p> <p>S：独自事業に工夫がみられる。盛岡市の主催事業であるが、平成27年度は全15回の環境学習講座を開催しており、当施設を活用した市民が環境について学ぶことができる取り組みが進められている。指定管理者としても講座開催に協力している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>盛岡市環境学習広場は、平成26年4月にオープンした施設であり、自然環境について学ぶことができる場となっている。今後もより市民に親しまれるような企画を実施する必要がある。</p> <p>企画の実施主体は市であるが、指定管理者も企画に積極的に関与し、また各種自然団体や学校と連携をし、自然体験の企画を推進していくことを期待したい。</p> <p>また、盛岡市民に対して認知度を高める工夫にも期待したい。特に高松公園を訪れる人が多い、桜まつりの時期にPRのためのイベントを実施するなどの企画を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。アンケートを実施して利用者満足度の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>指定管理者の意向としては、子どもの学習の場になってほしいという意向を持っている。公園内のとんぼ池のまわりは生き物、特に虫が豊富にいる。自然遊びに良い環境であり、子どもが遊べる環境をもっと提供する必要がある。</p>	

施設名	高松公園
指定管理者	株式会社 寿広
所在地	盛岡市高松 1-26-1
電話番号	019-681-7879
ホームページ	http://takamatu-kouen.com/
施設の概要	公園施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：職員配置に工夫がみられる。職員は全員で10名おり、事務分掌にて体制を整備している。地域住民のボランティアがいて、高松公園に親しむ会という団体があり、公園の清掃などを行っている。その他、バラ園の手入れをする住民もいる。上田のキリスト教会が週3回清掃している。盛岡誠桜高校が年2回清掃している。</p> <p>AA：清掃や美観活動に工夫がみられる。街灯の手入れとして、自動点灯器に不備がないかの点検などを行っている。清掃は2名のスタッフがいます。1名はトイレ掃除で専属。以前は汚いイメージを持たれていたが、近年は良くなっている。指定管理者の株式会社寿広は、施設の維持管理についてのノウハウがあり、また、様々な機材を所有しているため、スムーズに管理ができています。”</p> <p>S：独自事業に工夫がみられる。ウッドチップの園内敷設を行った。以前、上田公民館で高松園地内の写真展と音楽祭を実施したことがある。住民などが行う高松公園でのイベント実施時にスタッフとして参加している。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。高松公園と環境学習広場のホームページがあり、ブログで情報提供を行っている。開運橋近くのビルのビジョンで広告を出している。イベントや講座は市で催している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>高松公園は盛岡市民に非常に親しまれている公園である。指定管理者は適切に維持管理ができており、今後も継続して維持管理に努める必要がある。</p> <p>公園内の道をウッドチップで舗装する取り組みも行われており、今後も市民ボランティアを巻き込みながら、親しみのある公園づくりを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。アンケートを実施して利用者満足度の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>市の職員ともっとやり取りがしたいという意見があった。公園のあり方について協議する場をもっと設けることが出来ないかと考えている。</p>	

施設名	盛岡市上飯岡児童センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上飯岡 16-26
電話番号	019-658-0814
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kamiiiokajidou/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画に工夫が見られる。事業計画通りに実施している。登山行事は野生生物の状況により開催できない年もあったが、今年は開催できている。自主事業は、ミステリーツアーを企画している。内容としては周辺の史跡や名所、体験などを充実して行っている。事業の多くを地域や保護者の協力を得て実施している。</p> <p>AA：職員体制に工夫がみられる。職員の配置体制は仕様書通りで、所長、所長補佐、厚生員3人、臨時3人となっている。職員がローテーションで本館と分室をまわっている。移動教室の実施体制は、小学校の教室利用や小学校周辺施設の活用をすることで、児童センターから遠い場所に住んでいる児童も利用することができる。臨時の他に職員もつけている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。ミステリーツアーやミズキ団子など地域の特色を生かした活動をおこなっている。児童センターで老人クラブのサロンを開いていて、複数の老人クラブから参加している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域との連携が上手く図られていることが大きな特徴となっている。地域に他に集会施設が無いため、地域の自治会や老人クラブも利用しており、「地域の施設」という側面が強い施設である。</p> <p>事業も地域住民や地域団体と連携して進められており、地域性に富んだ魅力的な活動を行っている。今後も継続していくことを期待したい。</p> <p>盛南開発の影響で、児童数が増加しているということであり、センター本館と分館を合わせて運営のあり方を協議する必要がある。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。行事の感想を直接聞き取りしていて、子供やお年寄りまで、すべての参加者から聞き取りしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>センター本館は飯岡小学校から遠い距離にある。歩いてくる子どもと車で来る子どもといるので、歩いてきた子どもにはシールをあげて誉めている。</p> <p>施設は老朽化しているが、園庭が広い上に1階のみの建物であるので、子どもが遊んでいても職員の目は行き届くことができる。</p>	

施設名	盛岡市上飯岡児童センター 飯岡分室
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市下飯岡 10-178-4
電話番号	019-638-7131
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/kamiiiokajidou/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画に工夫が見られる。事業計画通りに実施している。登山行事は野生生物の状況により開催できない年もあったが、今年は開催できている。自主事業は、ミステリーツアーを企画している。内容としては周辺の史跡や名所、体験などを充実して行っている。事業の多くを地域や保護者の協力を得て実施している。</p> <p>AA：職員体制に工夫がみられる。職員の配置体制は仕様書通りで、所長、所長補佐、厚生員3人、臨時3人となっている。職員がローテーションで本館と分室をまわっている。移動教室の実施体制は、小学校の教室利用や小学校周辺施設の活用をすることで、児童センターから遠い場所に住んでいる児童も利用することができる。臨時の他に職員もつけている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。ミステリーツアーやミズキ団子など地域の特色を生かした活動をおこなっている。児童センターで老人クラブのサロンを開いていて、一つの町内会だけでなく、複数の老人クラブから参加している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>地域との連携が上手く図られていることが大きな特徴となっている。地域に他に集会施設が無い場合、地域の自治会や老人クラブも利用しており、「地域の施設」という側面が強い施設である。</p> <p>事業も地域住民や地域団体と連携して進められており、地域性に富んだ魅力的な活動を行っている。今後も継続していくことを期待したい。</p> <p>盛南開発の影響で、児童数が増加しているということであり、センター本館と分室を合わせて運営のあり方を協議する必要がある。</p> <p>分室は、飯岡小学校の近くの元消防屯所にあるが、飯岡小学校の体育館を借りて講座を開催することもある。学校と連携が取れていることが重要であるので、今後も連携を強化することを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。行事の感想を直接聞き取りしていて、子供やお年寄りまで、すべての参加者から聞き取りしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>2館を運営する上で、職員間の課題や意識の共有は課題であるが、職員会議等によって共有は図られている。</p> <p>イベントや行事の実施は2館とも同じ日程で開催している。地域のお年寄りの協力も受けている。</p>	

施設名	盛岡市土淵児童センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上厨川字下川原 72-2
電話番号	019-643-1181
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/tutibutijido/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<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。中学教諭の資格保持者1人（八戸の学童クラブ経験）、保育園経験者が1名、他は事業団からの紹介である。自分の特技を生かしながらやってくれている。定員通りで適正である。推進協議会で推薦する形で運営している。解放感からか、子供たちの行動には注意が必要である。施設も広いので、今の定員では足りないと感じている。親からも「受け入れすぎでないか」という指摘がある。5・6年生は下校時間が遅いので、施設を利用したいことも多い。高学年は一般利用とすることも検討していきたい。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。地区（活動センター等）とも協力して事業を実施している。母親クラブにも協力してもらっている。公園みどり課では希望者に苗の支給をしていて活用している。</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。事業団の研修にはみんな積極的に参加している。事業団本部の勧めで、3泊4日の研修を受講し、資格をとってきた。発達障害やADHDの兆候が見られる子供もいる。事業団に専門的なスタッフもあり、学校との連携、勉強会も行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>平成26年9月にオープンした施設である。運営方法も模索しながら進められているが、職員一丸となっている印象がある。今後も事業展開に期待したい。</p> <p>保護者との連携が薄い印象がある。共働き家庭が多いので、センターの運営に協力することが難しいことも考えられるが、より保護者の協力を仰ぐことで魅力的なセンター運営ができる可能性を感じる。例えば、保護者と職員とで、学校やセンターを含めた地域の子育て環境について意見交換を行う場を設定して、課題の共有を図ることも良い。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、アンケートにより満足度を把握している。今後は、母親クラブと連携し地域の子育て環境を含めて意見交換を行う必要がある。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>以前は学童クラブがあったが、現在は閉鎖し、児童センターに移行した経緯がある。学童クラブと児童センターの違いを理解していない保護者もいるということであった。</p> <p>建物が2階建なので、子どもに目が行き届かないこともある。また、市の統計では今後土淵小学校の児童数が増加することも予測されることから、職員の加配も検討して頂きたいということであった。</p>	

施設名	盛岡市立かつら荘
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市前九年 3-7-1
電話番号	019-647-2731
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/katsura/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われている。個別の家庭に対しての方向性を年2回程度検討して、自立支援計画を作成している。入所時には家庭の状況を把握するための各種面談や資料提出をしてもらっている。年間の行事予定もまとめている。</p> <p>S：研修に工夫がみられる。研修会は、全国や隣県など県外の母子家庭支援施設協議会へも参加している。県外の施設の視察にも行って、他の違いを学んでいる。県内では同様の施設が無いので意見交換はできない。貴重な機会であり、継続していきたい。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。パンフレットを作成した。県内の他市町村では、役場職員でも当施設を知らない人も多い。そのため、県北町村の行政窓口へのPR活動を実施している。県北の市町村では相談先の窓口は県振興局となっている。パンフレットも各行政窓口</p> <p>に配布を行った。施設の特性上、広く一般市民に向けた情報発信より、窓口となる組織へピンポイントの情報発信が重要と考えている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>生活困窮者やDV避難のための施設として運営されている。近年の社会情勢から、当施設の存在意義は高まっている。セーフティネットの意味合いとしても貴重な施設である。</p> <p>しかし、当施設を知らない人も多く、当施設職員は主に行政の担当部署や関係団体に対して、施設のPRを積極的に行っている。このことは非常に重要な取り組みであり、今後も継続を期待したい。</p> <p>また、施設の老朽化も進んでおり、改修や補修の必要性を感じる。早急な対応が必要である。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者からは日々の会話で把握することが多い。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>県内には唯一の施設なので、市でも大規模改修で存続するようだが、全体像がまだ見えないということであった。</p> <p>職員の構想として、世間に埋まっている利用者をどのように発見するのが課題となっており、生活困窮者やDVやネグレクトなどの課題を抱える家庭の発見や相談に来ることのできる場所になると良いという考えがあるようである。母子家庭への相談窓口を設置して、多くの困窮家庭が救われるように、立ち寄ることのできる場所にしたいという意向を持っている。</p>	

施設名	盛岡市立地域福祉センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市手代森 14-16-89
電話番号	019-696-5640
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/chiiki/chiiki/
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：事業計画通りに実施している。毎年行っている事業なので、特別工夫などはない。地域との交流を意識して実施していて、地域の児童センターなどと連携している。</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。事業団本部が開催する研修への参加している。また、県社協主催の研修への参加している。さらに、福祉系の施設の協議会があるので、その協議会に参加することで、他施設との情報交換を行っている。研修が社外のことを知る機会になっている。研修後は、復命書の提出と参加した職員からの申し送りなどを行っている。自主研修の補助も充実している。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。センター便りを月1回発行しており、各関係団体、利用者、周辺町内会に配布している。市広報やタウン誌などに情報を掲載している。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。地域との連携や交流を活かした事業を実施している。手話教室や点字教室など福祉系の事業も実施している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>施設の特徴として、ワンフロアで貸館事業とデイサービス事業等を実施することで利用者同士の新しい交流が生まれることが挙げられる。地域の交流拠点として、子供たちと高齢者との交流の場としても使われつつある。地域に根ざした福祉施設となっていくことを期待したい。</p> <p>障がい者と高齢者のどちらも受け入れていることも強みであり、どちらの方にも対応ができることが大きな利点となっている。今後も継続して事業を行うことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。他には、日々のやり取りの中で、利用者の声を把握することに努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>高齢者の生活介護の範囲が広域的になっており、盛岡市内では北部地区に事業所がなく、当施設の利用者の送迎などが大変になってきている。</p> <p>ワンフロアで利用者（障がい者と高齢者）と地域住民が触れあうことができることは良い点である。</p> <p>介護リフト付きのお風呂の改修が必要な時期となっている。高齢の利用者の主な目的はお風呂であるため、早急な対応が求められる。</p>	

施設名	盛岡市立太田老人福祉センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上太田細工4
電話番号	019-659-2133
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shisetsu/ootaroujin/
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：計画通りに実行されている。主催事業として生きがい講座、いきがいクラブをやっている。27 くらいある。他のセンターではサークル活動の育成だが、講座の企画はすべて事務局で企画、講師依頼をしている。クラブはサークルと同じ役割であり、クラブは自分たちでやるものである。講師も薄謝で、ボランティア的な感覚で参加を頂いている。特徴的なものとしてグランドゴルフのクラブを立ち上げた。今では自律的に活動を行っている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。老人クラブ協議会の事務局をしている。工夫している事は、介護予防に取り組んでいる。医学療法士協会の介護予防教室を誘致した。参加者数は多かった。終活も好評である。エンディングノート関心が高い。日常の会話からテーマから探すことを心がけている。講座の中でも人気である。太田地区にある活動センターなどと連携して事業を実施していることも特徴である。各施設の施設長とは連絡を取り合い、事業の組み立てや今後の地域のあり方について情報交換を行っている。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。センターの広報を作成している。自治会の班回覧としている。センターまつりなどイベントがあるときはチラシを作成して回覧板、張り紙で周知している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>隣接するけやき荘と避難訓練など、連携して取り組んでいること、主催事業を生きがい講座、生きがいクラブと位置づけて取り組んでいることが特徴である。また、自主事業を介護予防や終活（エンディングノートづくり等）の利用者のニーズに対応した企画を行っていることも大きな特徴である。継続して事業に取り組んでいくことを期待したい。</p> <p>さらに、太田地区にある他の施設（活動センター等）と連携して事業に取り組んでおり、今後も連携を強化して、地域での事業に積極的に取り組んでいくことに期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。モニタリングに伴う満足度アンケートを実施している。満足度は概ね良好である。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>市と施設との意見交換の場があれば良いという考えを持っている。</p> <p>太田の他の施設の施設長とも連携をしている。</p> <p>福祉推進会と自治会協議会の二つの組織がある。この二つの組織の役割分担が必要と考えており、来年度から取り組んでいきたいということであった。</p>	

施設名	盛岡市立けやき荘
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市上太田細工4
電話番号	019-659-1452
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/keyaki/keyaki/
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：事業計画通りに事業が行われている。工夫として、行事の時には利用者も一緒に楽しめることができるようしている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。季節に合った行事を考えている。なるべく外部との交流や地域らしさを打ち出した企画を考えている。チャグチャグ馬コ、太田の山車などが施設を訪れ、利用者と交流を行っている。また、保育園、小学、中学、高校などとも交流としている。ボランティアとしてお手伝いが来る場合がある。久慈市から学習旅行としてボランティアを受け入れたこともある。畑もやって収穫祭も企画している。</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。施設全体の運営評価の他に、利用者ごとの個別支援計画に基づいて、対応している。3月末に各担当の振り返りをしている。3月にふりかえりをおこない、4月には、意識統一をしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>施設は昭和49年にオープンしており、老朽化が進んでいる。利用される方は高齢者であるので、快適に生活ができるように、修繕が必要である。市では予算の都合で難しい面もあるが、優先順位をつけて、修繕や改修を行う必要がある。</p> <p>事業としては、季節の行事や地域との連携を重視し、利用者も参加できるような企画をしており、今後も継続して実施していくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者アンケートを年に2回実施して把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>利用者の数が減ってきているということであった。見学に来た人も施設が古くて入居に至らないケースもあるようである。当施設のような安価で受け入れる施設は必要であろう。当施設が廃止になった場合、他に行くことができない方もいる。</p> <p>老朽化が進んでいる。ドアが開かないことや施設全体が寒い等がある。</p>	

施設名	盛岡市都南老人福祉センター
指定管理者	公益財団法人 盛岡市都南自治振興公社
所在地	盛岡市湯沢 1-1-39
電話番号	019-638-1122
ホームページ	http://park20.wakwak.com/~tudo/hukusi/index.html
施設の概要	都南つどいの森地区施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われている。施設ごとに事業計画書を作成し、それを基に事業を企画している。事業を実施した後は事業報告書を作成している。老人福祉センターは利用者のニーズに合わせて料理教室や健康講座を増やすなどを行っている。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。健康講座、料理教室（1月は新春そば打ち大会など）、食の匠料理教室、陶芸教室、陶芸教室OBのサークル活動や、ハンギングバスケット教室などを開催している。冬場は家から遠いし、危ないので、なかなか利用が増えない。</p> <p>AA：利用者の要望・意見・苦情を把握に工夫がみられる。年2回のお祭りの時にアンケートを取って集計をし、毎週1回の会議で共有し、必要なことを担当課に伝えている。年に1度、市の利用者アンケートを実施している。利用者との会話を密にするように心がけ、意見を聞いている。特に老人福祉センターは会話をすることを心がけている。利用者との会話で車イス利用者の方からスロープがあれば良いという意見があり、さっそくスロープを作って設置した。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>管理団体は、都南サイクリングターミナルと都南つどいの森を併せて管理を行っていることが特徴である。各施設との連携が図れており運営を行っており、今後も連携して事業を行っていくことを期待したい。</p> <p>また、当施設としては、利用者の目線に立った事業を展開しており、今後も様々な企画を行っていくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートと、お祭りの際のアンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>施設内は、美観が保たれており、快適な環境となっている。</p>	

施設名	盛岡市都南サイクリングターミナル
指定管理者	公益財団法人 盛岡市都南自治振興公社
所在地	盛岡市湯沢 1-1-41
電話番号	019-637-0876
ホームページ	http://park20.wakwak.com/~tudoikomore/index.html
施設の概要	都南つどいの森地区施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われている。施設ごとに事業計画書を作成し、それを基に事業を企画している。事業を実施した後は事業報告書を作成している。サイクリングターミナルとしての独自の企画として「合宿プラン」を売り出している。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。サイクリングターミナルは「合宿プラン」が自主事業に当たる。学生の利用が25%を越えるように目指している。情報発信先の設定方法やアピール方法が課題であり、模索をしている。</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。サイクリングターミナルでは高所作業は専門業者に委託し、その他は清掃員を雇用している。施設は、外観、施設周辺、各宿泊室、研修室、ロビーともに美観が保たれており、利用者が快適に過ごすことができるような施設となっている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>管理団体は、都南老人福祉センターと都南つどいの森を併せて運営しており、各施設と連携が図られていることから、今後も連携しながら事業を行っていくことを期待したい。</p> <p>また、当施設としては、今後、様々なスポーツ活動（中学・高校・大学のクラブ活動）の合宿に利用して頂きたいという考えがあり、積極的なPRを行うことで、利用者の増に努めて頂きたい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートと、お祭りの際のアンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>施設は美観が保たれていた。</p> <p>つどいの森のキャンプ場利用者が、サイクリングターミナルに宿泊することもあり、併設するつどいの森と連携が図られていた。</p>	

施設名	盛岡市都南つどいの森
指定管理者	公益財団法人 盛岡市都南自治振興公社
所在地	岩手県盛岡市湯沢 1-88
電話番号	019-638-2270
ホームページ	http://park20.wakwak.com/~tudoimori/index.html
施設の概要	都南つどいの森地区施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われている。施設ごとに事業計画書を作成し、それを基に事業を企画している。事業を実施した後は事業報告書を作成している。つどいの森では、自然体験ができるような事業に取り組んでいる。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。自然体験を行うことができるような事業を企画している。比較的盛岡市内から近い場所にあることから、利用しやすい施設として親しまれている。夏期は、盛岡市内の子供会の利用も多いので、子どもに親しんでもらえるような各種自然体験メニューを企画している。概ね好評である。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。公社でインターネットにホームページを開設しており、各施設のページがある。各施設のパンフレットがある。つどいの森は木工教室などの催事は市の広報とホームページに掲載している。パンフレットは行ってみたいくなるようなデザインとなっており、工夫がみられる。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>当施設は、都南老人福祉センターと都南サイクリングターミナルを併せて管理を行っていることが特徴である。各施設との連携が図られた運営を行っており、今後も連携して事業を行っていくことを期待したい。</p> <p>また、当施設としては、子どもに満足して頂けるような企画を行っていることが特徴である。近年、親と子で自然体験を行うことに対するニーズが高まっていることから、今後も様々な自然体験メニューを企画し、利用者増を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者アンケートと、お祭りの際のアンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>当施設は、盛岡市内から比較的近くあり、自然体験を行うことができる施設であることから、さらなるPRに努めたいということであった。盛岡市民でも当施設を知らない人も多くいるので、事業やPRに力を入れたいということであった。</p> <p>バンガローやキャビンは美観が保たれていた。施設内には、アスレチックができる遊具や釣り堀があり、子どもが自然体験するには良い場所であるという印象であった。</p>	

施設名	盛岡市立身体障害者福祉センター
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市若園町2-18
電話番号	019-625-1151
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/shinsyo/shinsyo/
施設の概要	地区活動及び社会福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：緊急時の防災対策に工夫がみられる。災害対応マニュアルは整理していて、変更があれば都度修正している。避難訓練は春と秋の年2回実施している。訓練時には防火扉の開け方や車いす利用者の避難補助などの話もしている。利用者が1週間を通して異なるので、春と秋の時期ごとに5日間通してすべての利用者に対して行っている。市役所分庁舎なので分庁舎の方でも訓練を実施している。訓練の最中の事故などはない。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。パンフレットを作成している。月1回の福祉センターの広報誌を発行している。理学療法士が1人で作成している。ページ数も多く、内容も多い。時期ごとの感染症予防なども知らせている。ホームページは福祉事業団のページ上にある。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。利用者の声を聞いて企画実施している。実施計画書などもまとめている。宮沢賢治記念館への遠足(外部歩行訓練)、スポーツ大会の実施、沿岸被災地の視察会を行っている。会場となる場所のバリアフリーや身障者向けトイレの設備などもあり、選定に大変なこともある。外部歩行訓練の時には家族も一緒に行く。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>自主事業など、利用者からの要望を聞いて、企画をしている。市外への視察や研修(宮沢賢治記念館や被災地見学)も行っており、積極的に企画している印象を受けた。今後も、継続して事業を行っていくことを期待したい。</p> <p>利用の状況は、通所リハビリ施設という特性上、重宝されているようである。バスの送迎も利点である。今後も施設維持を踏まえて事業を実施していくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者アンケートや利用者懇談会で話を聞いており、満足度は高いようである。遠足などの各事業実施後にアンケートを実施し要望を聞いている。</p>	
<p>●その他、特記事項(調査員のコメント)からの抜粋</p> <p>利用者の機能回復で、車いす生活になった利用者が歩けるようになるまで回復する方法を、考え実施している。</p> <p>今後の市の展望として、社会福祉事業団が管理を行っている施設が手代森にあることから、市内の福祉センターなどを手代森の施設に集約する話がある。盛岡北部の地域住民にとって、手代森は距離が離れていることから、利用が大変になる可能性がある。</p> <p>施設のリハビリ器具が老朽化しており、修繕や改修の必要性を感じた。</p>	

施設名	盛岡市中央通勤労青少年ホーム
指定管理者	社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団
所在地	盛岡市中央通3-11-15
電話番号	019-623-2701
ホームページ	http://www.morioka-fukushi.jp/chuo/chuo/
施設の概要	勤労者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画の進め方に工夫がみられる。工夫が見られる点としては以下のことがあげられる。体験講座は講座への参加による仲間づくり、自身のステップアップにつながるものになるよう企画している。講座ごとに、参加者アンケートと講師アンケートの両方を行っている。講師からの新しい講座の提案を受けることもあり、より活発な講座実施になっている。講師の活動範囲を知ることできる。講座参加者から、日誌を書いてもらっている。講座の参加後に新しいクラブができたりもする</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。工夫が見られる点としては以下のことがあげられる。講座やクラブ活動の参加については日誌、アンケート等で把握、管理している。</p> <p>S：目標設定に工夫がみられる。利用者数を増やすため、新規利用者の開拓が重要と考え、一人でも多く利用者を確保することを目指している。毎年の新規利用者は全利用者の2～3割である。会員として利用できる年齢制限があることから、利用登録出来なくなる者も新規と同数くらいいる。新規利用を増やすためにホームページなどで呼びかけをしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>事業の進め方が特徴的である。特に体験講座は、講座への参加による仲間づくり、自身のステップアップにつながるものになるよう企画している。また、参加者の他に講師からのアンケートを実施しているほか、講師から事業の提案を受け、活発な事業運営となっている。今後も講座運営等の活発な事業運営を継続していくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。講座ごとのアンケートを利用者のほか講師からも実施して、満足度や改善点を把握し、次の開催に活かしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>設置当初は利用が多かったが、近年は他にも類似施設ができたこともあり、利用者は全体的に減少している。利用者のバックグラウンドは多岐にわたるので、いろんな人と交流できる場所であることを発信することで、利用者増を狙いたいということであった。</p> <p>施設に行けば誰かがいる、誰かに会えるという場所を維持することで、内向的な人でも参加できる場所になっていきたいという考えもあるということであった。</p> <p>職場を越えたコミュニケーションの場として、貴重な機会になっているという印象を持った。</p>	

施設名	盛岡市勤労福祉会館
指定管理者	公益社団法人 盛岡市シルバー人材センター
所在地	盛岡市紺屋町2-9
電話番号	019-654-3480
ホームページ	http://www.sjc.ne.jp/mori-sil/fukusikaikan.html
施設の概要	勤労者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：事業計画通りに実行されている。利用者が年々増えている施設である。その要因としては、立地条件が良いことに加え、女性センター（肴町）と教育センター（大沢川原）が閉鎖されたことも考えられる。利用者が増えていることに対して、シルバー人材センターでは少ない人員であるが、職員の経歴や特技を活かして事業を行っている。</p> <p>S：研修について工夫がみられる。盛岡市シルバー人材センターでは、交通や人命救急や接遇についての研修を受講している。職員は、シルバー人材センターの会員を活用しており、それぞれのこれまでの経歴を活かした形で配置をしている。</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。業者に委託して、月1回の定期清掃を行っている。日々の清掃については、職員で行っている。各部屋の清掃は、基本的には利用者が原型復旧という形で清掃を共に行っている。各部屋のテーブルとイスの配置は、紐を用いて、きちんと整列するようにしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡市の中心部にあり、利便性が高いことから、近年利用者が増加している。シルバー人材センターのメリットを生かし、高齢者のこれまでの経験等を施設の管理運営に役立て、利用者からより親しまれる施設となるよう努めている。</p> <p>管理運営に関しても、各職員のこれまでの経歴を生かし、運営にあたっていることが特徴である。接遇やサービス向上の研修も積極的に行われおり、スケールメリットがある。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者アンケートを実施している。結果をふまえて、次の企画検討の参考にしている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>本施設に従事している指定管理者の職員は、シルバー人材センターの会員を活用しており、それぞれの職員のこれまでの経歴等を活かした運営となっている。</p> <p>近年、紺屋町はまちづくり活動が盛んであるので、指定管理者はこの活動にも積極的に関わっていきたいと考えている。</p> <p>市内中心部に位置するなど立地に恵まれ、利用者数も増加傾向にあるので、これからも利用者の方に満足して頂けるような安心安全な施設を目指していきたいということであった。</p>	

施設名	盛岡市都南勤労福祉会館
指定管理者	盛岡商工会議所
所在地	盛岡市永井 23-14-1
電話番号	019-638-0500
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/sangyo/kinrosha/008235.html
施設の概要	勤労者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。市が行っている接遇関係のセミナーに参加している。また、盛岡市商工会議所では、各種のセミナーを企画運営していることから、そのセミナーに職員が参加している。</p> <p>AA：清掃や美観活動に工夫がみられる。職員が自ら清掃を行っている。朝晩の2回実施している。軽微な補修箇所については、職員自らが行っている。大規模な修繕箇所については、市の予算の兼ね合いによる。植栽の管理も職員が行っている。</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ついて工夫がみられる。地域の関係者も参加する運営協議会を年2回開催し、施設の運営状況について報告と協議を行っている。盛岡商工会議所都南支所は年3回、事業内容についての内部協議を行い、進捗管理をしている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>盛岡商工会議所都南支所が管理していることもあり、主な利用は、地域の団体と都南支所が主催する各種セミナーや会議となっている。自主事業を行っていないということであったが、利用者増を目指すために各種PRに努める必要がある。特に、指定管理者である盛岡市商工会議所都南支部の事業者との繋がりを活かし、事業者に対して、PRを行うことや盛岡商工会議所の事業と連携して利用者を増やす試みが求められる。</p> <p>近隣に、都南文化会館及び都南公民館があることから、これら施設との機能の棲み分けを行うことも課題である。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>老朽化が進んでいる中、長寿命化に向けた説明が市からあり、検討されている。老人福祉センターとの併設の方向で、次の整備が考えられている状況とのことであった。地域密着型施設として、今後の利用方向が検討される事になりそうな印象を受けた。</p>	

施設名	サンライフ盛岡
指定管理者	特定非営利活動法人 アイディング
所在地	盛岡市仙北2-4-12
電話番号	019-635-9600
ホームページ	http://www.iding.org/sunlife/index1.html /
施設の概要	勤労者福祉施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画通りに実行している。利用者を増やすこと、起業家を育てることを目標にし、事業を組み立てている。講座やサークルの講師を経て、起業した方もいる。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。Web、広報、マシエリなどにも講座の案内を掲載している。職員で作成をしている紙媒体「サンライフ通信」を3か月に一度発行しているが、館内においていてもすぐなくなるほど好評である。取材先にも配るようになっている。SNSでも発信している。SNSも限定的な活用と考えている。年間50～60の自主事業を行っている。講座をやった上でサークルをつくってもらおうと利用が増える傾向がある。講座が、講師に対する起業家支援になっている。今年度は30前後の事業を行っている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。起業支援など実施している。子育て世代向けも人気の企画である。実施する時期なども経験からわかる。回数、実績、内容などを見ても、NPO法人のノウハウとして企画力を有している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、起業家の育成とサークルの立ち上げによる利用者増を目標にし、事業を組み立てている。講座の中には、趣味の教室などを開きたい方が、本施設で何回か講座を開催し、その後、実際に教室を立ち上げたり、実績もあることから、今後も同様に事業を継続していくことを期待したい。</p> <p>また、このような講座やサークルの立ち上げにあたってのノウハウを持っていることも大きな特徴である。さらなる活動展開を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、各種アンケートを実施して、満足度の把握を行っている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>館長は地元の方なので、地元との連携が図られているほか、様々な団体とのネットワークもある。</p> <p>また、講座やサークルの参加者からの情報を講師選定に役立てることも行っている。</p> <p>利用者のための施設運営を心がけており、NPO法人ならではの柔軟性のある事業を展開している印象を持った。</p>	

施設名	盛岡市産学官連携研究センター
指定管理者	国立大学法人 岩手大学
所在地	岩手県盛岡市上田4-3-5
電話番号	019-622-8889
ホームページ	http://collabo-miu.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：事業計画通りに進められている。管理運用については方針に則っているが、一部、事業計画の計画通りに実施出来ていない部分もある（サイエンスカフェ）が、予定よりもできていない。サイエンスコミュニケーションのニーズが徐々に減っている。背景に、「科学の普及」から「科学を使った技術の普及」にシフトしてきていること、イノベティブワークショップのニーズが高まっている事などがあり、実施にかかる手間はあるが、ニーズに対応している状況である。</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。学会への出席等を研修としている。参加することで、情報収集につながる。内部での研修は特に行っていないが、学会等への出席等により情報収集を行うなど、個別での研修に努めている。盛岡市の企業立地雇用課と毎月1回の連絡会議を通じて、企業に向けてどんな支援が必要かを考え実施している。センターの担当者と市担当課が定期的に連絡会議を開催し、情報の共有化を図るとともに、施設の運営について協議している。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。大学生を動員することのできるサイエンスカフェなどの催しを企画している。子ども向けの催しとして、子ども科学館と連携してサイエンス教室などを行っている。学生や子供と入居企業との交流として、大学、学生、企業が参加して取り組みに応じた課題抽出と解決法を検討している。人材育成事業として、学生のアイデア発想の強化と実現への支援している。企業としては発想力のある学生が欲しいという面もあり実施している。学内カンパニーの元社長やサークル代表など学生とその仲間が来ている。インターンシップによる企業での就業体験にも力を入れている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡市が設置し岩手大学が指定管理をしている企業向けの研究センターという位置づけである。基本的には企業の育成と盛岡市及び岩手県の産業振興を大きな目標としており、その目標を達成するために市と大学と企業が連携して進められている。</p> <p>今後は、岩手大学構内に立地している強みを活かし、学内カンパニーやNPO等の起業を支援し、若者の起業支援や大学発ベンチャー企業の育成にも力を入れていくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、日々のやり取り及び施設内の各企業の要望を聞く場としての安全委員会で把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>共同研究や地域とのかかわりを生み出していることが大学にとってのメリットになっている。</p>	

施設名	盛岡市観光文化交流センター〔プラザおでって〕
指定管理者	公益財団法人 盛岡観光コンベンション協会
所在地	岩手県盛岡市中ノ橋通 1-1-10
電話番号	019-604-3300
ホームページ	http://www.odette.or.jp/plaza-odette/
施設の概要	観光施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。観光案内の窓口業務があるので、接客研修を行っている。その他、県、市、観光団体が主催する各種の研修には、積極的に職員を派遣するようにしている。研修内容は、復命書により他職員間で情報を共有している。本施設は、舞台運営者が業者委託ではないため、NPO 法人アートサポートセンター主催のコンサート運営の研修に参加している。</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。清掃については業者委託を行っている。他の保守や機材等も委託契約である。花のプランターの設置やリースを設置し、美観に努めている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。自主事業については、「話題性」や「参加者からの声」を参考に取り組んでいる。近年好評であったのは、南部弁予備校という企画である。南部弁について楽しく理解する講座で大変好評であった。歌づくりも行った。継続させていきたい事業である。今後は、修学旅行生が楽しいと思えるような修学旅行生向けの企画も考える必要がある。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、観光案内所及び各種観光事業を行っていることが特徴である。特に自主事業では、各種イベントを企画しているが、利用者増及び利用者が満足するような企画づくりを行っており、近隣にある歴史文化館や町屋物語館などの施設とタイアップしながらの事業展開などを行っていくことで、さらなる相乗効果を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者アンケートと自主事業のアンケートを実施している。さらに、ステージサポーターにもアンケートを頂いている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>指定管理運営を行っていくためには、収入を増やすことが重要であると考えているということであった。そのためには、各種自主事業を魅力的な事業としていくことを目指したいということであった。</p> <p>一方で、指定管理制度の限界もあると感じており、職員の継続雇用の担保が無いことが課題であるということであった。経験を積んだ職員が非正規雇用ということで辞めざるを得ないこともあるということであった。</p>	

施設名	もりおか啄木・賢治青春館
指定管理者	公益財団法人 盛岡観光コンベンション協会
所在地	岩手県盛岡市中ノ橋通 1-1-25
電話番号	019-604-8900
ホームページ	http://www.odette.or.jp/seishunkan/index.html
施設の概要	観光施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画の進め方に工夫がみられる。工夫している点としては、自主事業の企画に工夫を凝らしている。特に観光コンベンション協会が関わっているプラザおでってや歴史文化館との協働で事業ができることが強みである。</p> <p>AA：情報発信に工夫がみられる。ホームページやチラシ等で広報を行っている。喫茶コーナーについては、特別メニューを設定し、利用者拡大に努めている。自主事業については、積極的にメディアに取り上げて頂くことを考えている。面白い企画であるとメディアの方も注目して頂ける。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。「話題性」や「参加者からの声」を参考に取り組んでいる。盛岡市出身の映画監督の大友啓史さんも携わった企画を行っている。また、古いレコードを流す「レコードコンサート」も行っている。他の施設にはない特色ある企画を打ち出している。</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。清掃については業者委託を行っている。他の保守や機材等も委託契約である。施設の内装及び外装に趣があるので、その趣を損なわないような美観活動に取り組んでいる。施設の前には柳の木があるが、職員が管理を行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、他の施設には無いような企画を行っていることが特徴である。特に絵画展示やレコードコンサート等の企画は好評である。</p> <p>今後も立地の良さを活用し、他施設には魅力づくりに期待したい。また、喫茶のコーナーも常設していることから、盛岡の文化や歴史にモチーフとしたメニュー開発を行うことも可能であろう。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートと自主事業のアンケートを実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>プラザおでって、歴史文化館、町家物語館等の類似施設と連携し、集客を促進するとともに、広く観光面でアピールする必要があると感じた。</p>	

施設名	もりおか町家物語館
指定管理者	特定非営利活動法人 いわてアートサポートセンター
所在地	盛岡市鉤屋長 10-8
電話番号	019-654-2911
ホームページ	http://machiya.iwate-arts.jp/
施設の概要	観光施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画の進め方に工夫がみられる。新しい顧客獲得のために、事業を組み立てている。様々なニーズに対応できるように、各担当職員が事業を展開している。平成27年夏には、おぼけ屋敷を企画して大変好評であった。これからも、面白い企画を立案していきたい。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。地域や鉤屋町に根差したテーマを扱うことが多い。例えば、森荘己池氏の作品朗読会などである。文化支援事業として震災復興への支援事業を実施している。旧暦の雛祭りイベントへの共催も行っており、同時期に鉤屋町で行われる盛岡まち並み塾のイベントと連動している。人気の企画となっている。運営するいわてアートサポートセンターのノウハウを活かした取り組みを積極的に行っている。</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。事業ごとに評価を行っているので、年度末にまとめて行うよりも適正にできる。経営企画会議や運営協議会で事業評価をしており、経営企画会議は施設経営について、運営協議会は施設利用について広く検討している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、平成26年7月にオープンした観光施設である。指定管理者は、各種事業に積極的に取り組み、利用者増に努めている。</p> <p>特に評価について力を入れており、業務全体の目標と評価は勿論、各個別事業についても細かい目標を設定し評価をしており、事業実施後の評価を徹底することで、より良い施設運営を行っていることが大きな特徴である。このような運営の仕方事業は他施設には見られない特筆すべき点であるので、今後も継続していくことを期待したい。</p> <p>また、地域自治会や各種まちづくり団体との連携も強く、地域一体で観光を盛り上げていこうという機運が高く、今後も一層の連携を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者満足度は、事業ごとのアンケートなどで把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>多様な職能を持つスタッフが揃っていることから、バラエティに富んだ活動ができる。各人の特技を生かした取り組みをしていきたい。</p> <p>地域との連携も図っており、鉤屋町の町並み保存の情報拠点にしていきたい。そこで、周辺住民の関心や施設利用の向上。電柱の地中化工事中の客入り向上につなげている。</p>	

施設名	盛岡市外山森林公園
指定管理者	盛岡市森林組合
所在地	盛岡市玉山区薮川字大の平 31-1
電話番号	019-681-5132
ホームページ	http://www.iwate21.net/e-mori/park/index.html
施設の概要	公園施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：事業計画の進め方に工夫がみられる。外山の魅力に触れて頂くような各種事業を展開している。特に、キノコ狩りや木工体験など、外山公園の魅力をつくり出すことを念頭に置いて計画を行っている。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。広報や市のホームページ、パンフレットで呼びかけており、森林公園内はネット環境が整備されていないので、現地からのネット更新はできない。毎月、森林公園の広報「外山新聞」を発行している。森林組合本部のホームページにも森林公園のページがある。テレビの情報番組で発信していて、1番効果がある。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。地域のモノを活かして、醤油でそばのタレ用の「かえし」づくり、そばの冷温保存を行っている。山菜やキノコを活かして盛岡にないそばを売りたいと考えている。山菜の栽培法を研究しており、種や根切りなどを地形に合わせて栽培実験している。他地域での取り組みも視察に行っている。JRバス東北との連携で、岩泉線に乗って、公園に来て、そばを食べて、森林ガイドの案内を楽しむイベントを行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡市郊外の外山地区にある自然公園であり、自然を用いた各種事業を展開している。自然体験メニューを拡充しており、キノコ狩りや山菜の栽培実験やそばのかえしづくりなど、面白い企画を打ち出していることが大きな特徴である。</p> <p>盛岡市内から比較的近く、様々な自然体験を行うことができる施設として、さらなるPR活動や魅力ある事業づくりを行うことで利用者増を目指すことを期待したい。</p> <p>また、岩洞湖周辺の各施設や地域資源との連携を強化することで、地域全体として魅力づくりに力を入れることや、コミュニティの活性化を目指すことも期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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。利用者が発信元となり、SNSなどでクチコミにより発信されている。利用料を上げて良いのではという声を利用者からも聞く。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>有料体験のメニューを増やす。例えば、ツリークライミングや木工体験を展開したいということであった。木工体験では小物だけでなく、ウッドデッキなど大きなものもつくることを行いたい。</p> <p>地域を活性化させる施設にしたい。過疎の進む地域を盛り上げる公園にしていきたい。住民と話したりしている。グリーンツーリズムなどの経験も活かしたいということであった。</p>	

施設名	岩手公園地下駐車場
指定管理者	一般財団法人盛岡市駐車場公社
所在地	盛岡市内丸1-55
電話番号	019-651-5019
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/douro_kotsu/14988/014999.html
施設の概要	駐車場施設
<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。またベテランのスタッフが多く、日々の業務を行う中で職能が上がっている面がある。</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われており、市が実施するモニタリング調査でも、計画通りに行なわれていることを確認している。基本的に駐車場の管理運営なので、毎年の業務内容に大きな変更は生じない。お客様に対しおもてなしの気持ちで接することをモットーとしている。毎日計表をつけており、日々の駐車台数や料金、特記事項等を記載している。</p> <p>AA：利用者の要望・意見・苦情の把握に工夫がみられる。独自にアンケート調査を実施しており、年度ごとに調査結果をまとめ、市に報告している。月1回の市担当との打合せ会のほか、頻繁に市担当との電話のやりとりがあり、情報が共有されている。内容としては、管理運営全体についての協議や課題事項の確認などである。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、マリオス立体駐車場及び盛岡駅西口地区駐車場と合わせて、一体的に管理を行っている。3施設を一体で管理することで、統一的で安定的な管理運営が出来ている。市との連絡調整も行われており、施設の課題の共有も図られている。</p> <p>岩手公園地下駐車場は、市役所利用者が多くなっている。施設の老朽化があるが、適宜修繕を行い円滑な管理運営がなされており、今後も継続して事業を展開していくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</p> <p>平成25年度から市が実施している「モニタリング調査」の一環として、利用者アンケートを実施し、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。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>指定管理の上では、利用者にとって安心安全な管理を心掛けられたい。指定管理者としては「有人管理の駐車場として、利用者の接客を向上していきたい」、「盛岡の観光案内など人同士の接点を強みに運営していきたい」ということであった。</p> <p>施設については、岩手公園地下駐車場の入口は、カーブを曲がってすぐに発券機があり使いにくいと思われるが、職員が駐車券を手渡すことで利便性を補っている。また場内においては、駐車区画に鏡があるなど設備面で利用者からお褒めの言葉をもらうこともある。</p>	

施設名	マリオス立体駐車場
指定管理者	一般財団法人盛岡市駐車場公社
所在地	盛岡市盛岡駅西通 2-6-1
電話番号	019-621-5107
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/22441/nishiguchi/003570.html
施設の概要	駐車場施設
<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。またベテランのスタッフが多く、日々の業務を行う中で職能が上がっている面がある。</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われており、市が実施するモニタリング調査でも、計画通りに行なわれていることを確認している。基本的に駐車場の管理運営なので、毎年の業務内容に大きな変更は生じない。お客様に対しおもてなしの気持ちで接客することをモットーとしている。毎日日計表をつけており、日々の駐車台数や料金、特記事項等を記載している。</p> <p>AA：利用者の要望・意見・苦情の把握に工夫がみられる。独自にアンケート調査を実施しており、年度ごとに調査結果をまとめ、市に報告している。月1回の市担当との打合せ会のほか、頻繁に市担当との電話のやりとりがあり、情報が共有されている。内容としては、管理運営全体についての協議や課題事項の確認などである。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、岩手公園地下駐車場及び盛岡駅西口地区駐車場と合わせて、一体的に管理を行っている。3施設を一体で管理することで、統一的で安定的な管理運営が出来ている。市との連絡調整も行われており、施設の課題の共有も図られている。</p> <p>マリオス立体駐車場は、老朽化により故障などのトラブルが起こることがあるが、市担当課と協議しながら計画的修繕が進められている。また、スタッフも継続年数の長い方が多く、利用者の円滑な誘導を行っている。今後も継続して事業を展開していくことを期待したい。</p> <p>マリオスや周辺施設に対して、法人契約を増やしていくことで利用者増を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</p> <p>平成25年度から市が実施している「モニタリング調査」の一環として、利用者アンケートを実施し、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。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>指定管理の上では、利用者にとって安心安全な管理を心掛けられたい。指定管理者としては「有人管理の駐車場として、利用者の接客を向上していきたい」、「盛岡の観光案内など人同士の接点を強みに運営していきたい」ということであった。</p> <p>施設については、立体式駐車設備が5基あり、車の出入りを捌くのが大変。車高 1.55m までなので駐車できる車種に限りがある。定期利用を増やしていきたいということであった。</p>	

施設名	盛岡駅西口地区駐車場
指定管理者	一般財団法人盛岡市駐車場公社
所在地	盛岡市盛岡駅西通 1 - 1 - 5
電話番号	019-621-5107
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/22441/nishiguchi/003570.html
施設の概要	駐車場施設
<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。またベテランのスタッフが多く、日々の業務を行う中で職能が上がっている面がある。</p> <p>AA：事業計画通りに事業が行われており、市が実施するモニタリング調査でも、計画通りに行なわれていることを確認している。基本的に駐車場の管理運営なので、毎年の業務内容に大きな変更は生じない。お客様に対しおもてなしの気持ちで接することをモットーとしている。毎日日計表をつけており、日々の駐車台数や料金、特記事項等を記載している。</p> <p>AA：利用者の要望・意見・苦情の把握に工夫がみられる。独自にアンケート調査を実施しており、年度ごとに調査結果をまとめ、市に報告している。月1回の市担当との打合せ会のほか、頻繁に市担当との電話のやりとりがあり、情報が共有されている。内容としては、管理運営全体についての協議や課題事項の確認などである。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、岩手公園地下駐車場及びマリオス立体駐車場と合わせて、一体的に管理を行っている。3施設を一体で管理することで、統一的で安定的な管理運営が出来ている。市との連絡調整も行われており、施設の課題の共有も図られている。</p> <p>盛岡駅西口地区駐車場は、地上一面の大型駐車場であり、アイーナ利用者も含めて利用者増となっている。面積が広いので、雪かきや清掃美観活動が大変であるが、職員の手で問題なく運営がされている。今後も継続して事業を展開していくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</p> <p>平成25年度から市が実施している「モニタリング調査」の一環として、利用者アンケートを実施し、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。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>指定管理の上では、利用者にとって安心安全な管理を心掛けられたい。指定管理者としては「有人管理の駐車場として、利用者の接客を向上していきたい」、「盛岡の観光案内など人同士の接点を強みに運営していきたい」ということであった。</p> <p>施設については、人員は少ないが立地条件が良く利用者も多くなっている。</p>	

施設名	盛岡市動物公園
指定管理者	公益財団法人 盛岡市動物公園公社
所在地	盛岡市新庄字下八木田 60-18
電話番号	019-654-8266
ホームページ	http://moriokazoo.org/
施設の概要	公園施設
<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。研究会などの研修、認定試験がある。実務期間が2年を超えれば、受験資格を得る。20名の中で、無資格者は3名となっているが、その3名も今年受験する予定である。内部研修も自社職員で実施している。</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。小規模な補修、修繕の予算は、なんとかやりくりし、大きな修繕は市にお願いするが、全て行われている訳ではない。日常的な清掃はビルメンテナンスに外注している（常駐している）。動物エリアは職員が行う。獣舎がこわれたりしたら自分たちで溶接して支障がないように、一定額の修繕費でやりくりしている。27年目なので、修繕より早いスピードで消耗する。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。3月の開園時にポスター作製している。毎月の催し物についてのチラシを各学校に配布している。イベント時にはマスコミに取り上げてもらうように情報提供している。市の広報にも情報を出している。発信担当を決めており、HP、ツイッター、FBも活用している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡市唯一の動物公園であり、市民からのニーズも高い施設である。研修等による技能向上に力を入れており、より親しまれる公園づくりを心がけている。今年度、岩手県立大学との共同研究によって外部資源を生かした活性化に取り組んでおり、ニーズを把握しているところであり、今後市民のニーズを活かした運営を期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートを実施して満足度の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>内部のミーティングは、月に1回行っており、基本的に全員が集まって、翌月の予定についての確認や周知事項の確認などをおこなっている。</p> <p>職員の平均年齢は40歳位であり、他の動物園や牧場などの経験者が多く、男女比は6：4で、男性が多い。業務を通じてのスキルアップ、外部研修の受講など、専門性の向上を図っている。</p> <p>施設の老朽化が進んでおり、リニューアルのタイミングとなってきている。この点については、市と指定管理者は共通の認識にある。</p> <p>リピーターで頻繁に来る人がいる。一方、全く足を運ばない市民もいることから、来ない人に対するニーズの掘り起こしが必要とされている。</p> <p>動物の専門家集団による運営で、市民の需要喚起、地域との連携の模索など、常に変化を求めている姿勢が強く感じられ、今後の事業展開が期待される。</p>	

施設名	盛岡市総合交流ターミナル〔ユートランド姫神〕
指定管理者	たまやま振興株式会社
所在地	盛岡市玉山区下田字生出 893-11
電話番号	019-683-3215
ホームページ	http://yutoland.web.fc2.com/
施設の概要	玉山地区施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。清掃、美観は清掃の人員がおり、ロビーや通路の清掃、花の美観に従事している。客からは、きれいという評価を頂いている。年2回の休館日を活用して一斉清掃を行っている。お湯を回す循環器があるが、壊れて、お湯の温度を調整するのが難しい。クレームあるような設備は即決で直す。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。ユートランドまつりがある。裏に農地があり、そばの栽培をしている。種まきなど小学生に体験させている。盛岡市のグリーンツーリズムの組織に入っているが、盛岡市のグリーンツーリズムの活動は、遠野市や八幡平市と比べて、活発ではないように感じる。</p> <p>AA：事業計画通り、実施されている。目標数字でいうと、結果的には赤字である。日帰り部門（風呂、食事、宴会）は設立当初よりは落ち込んだが、近年でいえば、大幅な減少はみられない。宿泊部門は激減している。観光、ファミリーが減った。以前は連泊が多かったが、今は単泊でそれが大きく影響している。料金の見直しをして、ビジネスの利用が一般客より多くなっている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、玉山区が村であった時に設置した施設であり、都市と農村の交流拠点という位置づけである。近年は、利用者が減少傾向であるということであった。</p> <p>今後は、利用者増を目指すために、農村交流事業や周辺の資源とタイアップした事業を行うことを行うことを期待したい。そのためには、職員の拡充や職員の職能向上が必要であるが、現状では不十分であるので、さらなる向上を期待したい。施設内は、加工施設もあることから、コーディネーター等の外部との連携を図ることでより良い施設になる可能性がある。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、アンケートを実施している。意見箱も設置して意見に把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>評価体制や関係団体とのネットワークづくりが今後取り組む方向性である。</p> <p>連携団体の拡充や、コーディネート団体の関与などなど、場所を活用する事ができれば、十分可能性があると感じた。</p> <p>老朽化を感じる部分はあるが、館内は清掃が行き届いており、清潔な印象があり、通路にも花などを設置し、美化活動にも努めている。</p>	

施設名	岩洞活性化センター
指定管理者	藪川地区活性化推進協議会
所在地	盛岡市玉山区藪川字外山 35-45
電話番号	019-681-5141
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/kokyoshisetsu/taiken/003871.html
施設の概要	玉山地区施設
<p>●管理運営の面で優れている点</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。平成 25 年までは、協議会として研修を行ってきた。その後、ばっちゃん亭のメンバーが、加工品づくりの研修を受講している。他の施設の見学を行っている。ばっちゃん亭での接客研修も行っている。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。協議会として、体験農園の種まきや収穫など年間を通しイベントを実施している。ばっちゃん亭のイベント（収穫、そば打ち体験等）を実施している。</p> <p>AA：担当課との協働の体制に工夫がみられる。ばっちゃん亭の看板作りを行っている。岩洞湖まつりの実施。開催時には地域住民も手伝っている。</p> <p>AA：目標設定に工夫がみられる。利用者数を毎年設定している。前年の入込者数と有料利用者数を参考に設定している。今年度は十分に達成できている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、協議会という自治組織が運営を行っていることが大きな特徴である。地元住民が中心となり運営がなされていることにより、地元雇用や地域のコミュニティづくりにも寄与しており、今後も地域住民の手づくり感のある運営を期待したい。</p> <p>加工事業については、平成 26 年にばっちゃん亭の運営メンバーが取り組みはじめたもので、食堂としての営業も行っている。今後の加工品づくりとして、ワカサギを利用した具体的な取り組みが課題となっている。地元の食材を利用した加工品づくりに期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、宿泊客からの声を聞いて、対応している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>地域活性化を目的とした地域の協議会としての活動に指定管理事業が組み合わさったものである。宿泊施設の運営にあたっては、泊まりの当番を地域の方々が交代で行うなど、地域ぐるみで事業に関わっている。</p> <p>ばっちゃん亭は、地域の女性たちにとっての活動の場となっており、今後の加工品づくりなどが期待される。</p>	

施設名	盛岡市岩洞湖家族旅行村休憩施設
指定管理者	藪川振興会
所在地	盛岡市玉山区藪川亀橋 33-4
電話番号	019-681-5235
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/sports/15201/031286.html
施設の概要	玉山地区施設
<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。仕様書通りの配置であるが、振興会の会員がサポートする場合もある。主にボランティアで植栽の管理を行うこともある。</p> <p>AA：事故の対応に工夫がみられる。事故は起きていない。危険な箇所については、職員自らが修繕を行っている。</p> <p>AA：清掃や美観活動に工夫がみられる。清掃は職員で行っている。草刈りは、職員と振興会のメンバーで行っている。</p> <p>AA：緊急時の対応方法に工夫がみられる。防災対策のマニュアルがある上、家族旅行村と合同で避難訓練を実施している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、家族旅行村の併設施設であり、休憩のための小屋とテニスコートを管理している。元々は市の直営であったが、今は地元住民で組織されている藪川振興会が指定管理をおこなっている。</p> <p>自主事業も行っていないが、施設の貸し出しが主な業務となっているが、運営にあたっては、地元住民のボランティアの手を借りて運営を行っており、今後も継続して運営を行うことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートを実施し満足度の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>オープン期間は5月から10月までの6か月である。</p> <p>旅行村の利用者数が少なくなっていることもあり、近年は減少傾向である。</p>	

施設名	盛岡市岩洞湖家族旅行村テニスコート
指定管理者	藪川振興会
所在地	盛岡市玉山区藪川亀橋 33-4
電話番号	019-681-5235
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/shisetsu/sports/15201/031286.html
施設の概要	玉山地区施設
<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。仕様書通りの配置であるが、振興会の会員がサポートする場合もある。主にボランティアで植栽の管理を行うこともある。</p> <p>AA：事故の対応に工夫がみられる。事故は起きていない。危険な箇所については、職員自らが修繕を行っている。</p> <p>AA：清掃や美観活動に工夫がみられる。清掃は職員で行っている。草刈りは、職員と振興会のメンバーで行っている。</p> <p>AA：緊急時の対応方法に工夫がみられる。防災対策のマニュアルがある上、家族旅行村と合同で避難訓練を実施している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、家族旅行村の併設施設であり、休憩のための小屋とテニスコートを管理している。元々は市の直営であったが、今は地元住民で組織されている藪川振興会が指定管理をおこなっている。</p> <p>自主事業も行っていないが、施設の貸し出しが主な業務となっているが、運営にあたっては、地元住民のボランティアの手を借りて運営を行っており、今後も継続して運営を行うことを期待したい。</p> <p>テニスコートは、年 40 組の利用を目標とするということであるので、その目標が達成されるように家族旅行村の利用者に対してPRをより行っていくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートを実施し満足度の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>オープン期間は5月から10月までの6か月である。</p> <p>旅行村の利用者数が少なくなっていることもあり、近年は減少傾向である。</p>	

施設名	志波城古代公園
指定管理者	志波城跡愛護協会
所在地	盛岡市上鹿妻五兵衛新田 47-11
電話番号	019-658-1710
ホームページ	http://www.city.morioka.iwate.jp/moriokagaido/rekishi/shiwajo/index.html
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：事業計画通りに事業を行っている。事業計画の立案は事務局で作り、歴史文化課と協議し、理事会にかける。施設は去年3月オープンしたので、まだ予算が見えない部分があり、歴史文化課と協議している。志波城まつりは、地元の協賛金100万円以上と多くの地域ボランティアに協力して頂いている。地元の協力が一番であり、多くの協力を頂いている。</p> <p>AA：職員配置に工夫がみられる。平日2名。休日3名体制である。除雪も自分たちで行っており、通路だけの除雪を行っている。冬対策で、土壁に養生をしている。説明員を兼ねている職員が5名。基本は9時から17時の勤務となっている。年末年始の休みのみで対応している。団体で見学の予約が入った場合には、追加の職員で出勤している。今後は、施設についての興味のある方をボランティアガイドとして育成していきたいと考えている。</p> <p>S：清掃や美観活動に工夫がみられる。冬季の壁の養生をしている。植木が腐っているなどあれば、伐採や修理をしている。説明員があるきながらゴミ拾いをしている。会員に依頼する場合もある。施設も含めて、自分たちで掃除している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、地元住民により管理運営されている施設であることが大きな特徴である。市担当課と協働で事業を組み立てており、今後は、指定管理者が主体的な立場となり、運営されていくことを期待したい。そのためには、ボランティアの接遇面や知識技能の向上が必要であるが、研修や勉強会を強化し、地域住民ならではの運営を期待したい。</p> <p>さらに、広大な敷地を利用した各種自主事業を展開することにより、より市民にPRをし、積極的に利用される施設を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、アンケートを実施し満足度の把握に努めている。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>職員に余裕がない状況である。職員が案内員をしている状況なので、負担が大きい。補助職員が必要ではないかと感じた。</p> <p>住民団体が受託している、強みを活かしてほしい。イベントなどを工夫し、自主事業を検討されたい。ボランティアの活用が課題であり、近隣の遺跡の学び館ともプログラムが重複してしまうこともある。近隣の文化施設の組織があるが、もっと有効的な組織となるようにしてほしい。</p>	

施設名	原敬記念館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市本宮四丁目 38-25
電話番号	019-636-1192
ホームページ	http://www.mfca.jp/harakei/
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：事業計画通りに事業を行っている。事業は学芸員が企画、総務は事務員がそれぞれで素案を考え、素案を基に全職員で検討している。検討時には前年度や過去の実施状況や実績報告も活かしている。年間計画の進捗も随時確認している。職員の人数や体制に合わせて計画を立てている。指定管理以降、教育系の企画に力を入れている。</p> <p>S：情報発信に工夫がみられる。教員向けのパンフレットを市内の小中学校に配布している。原敬に関する教材や冊子を発行している。年度のイベントカレンダーや各企画のイベントポスターを発行している。市の広報へお知らせを掲載している。年1回館報を発行している。イベントのお知らせを周辺地区内での回覧のほか、各種イベント時には周辺の住民や施設にお知らせして歩いている。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。ギャラリー展示、手習い、さんさ踊りなど6事業を行っている。原敬に関係する企画を数多く企画、実施して、原敬や施設に楽しく関わる機会を設けることを行っている。史料の蓄積と整理も行っているが、学芸員が日々の業務に追われて、史料のとりまとめが進まない。また、史料を保管している場所が保管上適していないので、市に要望している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡出身の偉人である原敬氏の記念館であり、原敬氏に関連する事業を展開していることが大きな特徴である。</p> <p>特に指定管理移行後は、展示や収集の他にも、原敬氏に纏わる企画やイベントを実施することで、より市民に親しんで頂ける施設づくりを目指している。</p> <p>今後は、他の歴史文化施設と連携を強化し、学校関係者へのPRや市全体の生涯学習への働きかけを通じて、利用者増を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、アンケートや日々のやりとりで把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>来場者の増加を期待している。原敬の存在や人物をこれからも市民に広く知ってもらいたい。</p> <p>将来の施設自体の維持管理をどうするのか、市の考えを知りたいという意見があった。市の担当課の考えはわかるが、市の長期計画と同じ考えではないように感じる。市の歴史遺産の将来的な運用についても不透明に思うという意見があった。</p>	

施設名	盛岡市先人記念館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市本宮字蛇屋敷2-2
電話番号	019-659-3338
ホームページ	http://www.mfca.jp/senjin/
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：情報発信に工夫がみられる。パンフレット、ホームページを作成している。企画展のチラシも作成している。ワークショップのチラシを市内小学校に配布している。館報や先人記念館だよりを先人記念館の関係遺族に送付している。ボランティア団体の紹介冊子も作成している。イベントや企画展の情報をマスコミや広報誌、タウン誌に発信している。盛岡市の広報が一番効果的である。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。先人ゆかりの寺めぐりを開催している。毎年実施しており、近年参加者が増えているので、1日から2日に増やした。利用者を増やすために今後行いたいことは、都南公民館や河南公民館との連携で展示協力である。盛南地区の文化施設の組織である「もりとぴあ」エリア内でスタンプラリーを実施している。また、中央公園の清掃活動を行っている。</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ついて工夫がみられる。文化振興事業団が実施している自己評価シートに沿って、運営全体で評価をしている。個々の事業についても事業後に評価と反省を行い、次年度の計画づくりの参考としている。毎月行う学芸会議で事業ごとのまとめとして報告書作成を行っている。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡の先人に着目した歴史文化施設であり、また、盛岡の歴史や風土や文化全般にも学習することができる施設である。各自主事業は、利用者から好評を得ている企画もあり、市民のニーズに沿って事業を展開していることが大きな特徴である。</p> <p>今後は、現在行っている各種ワークショップや寺めぐり等の企画を拡充し、盛岡市民に対して郷土の歴史文化を学ぶことができる拠点施設として運営していくことを期待したい。</p> <p>さらに、他の文化施設との連携を強化することで、周回して歴史や文化を学ぶことができるような枠組みづくりを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、企画展ごとにアンケートで満足度等を把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>市内の中央エリアと先人記念館周辺が分断されている印象がある。福島県会津を参考に周遊しやすいまちづくりを工夫してほしい。他館との周遊チケットと盛南ループを結び付けてモデルコースを考えてみる。または、市として小中学校へのバスの補助を考えてほしいということであった。</p>	

施設名	盛岡てがみ館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	盛岡市中ノ橋通 1-1-10 プラザおでって 6階
電話番号	019-604-3302
ホームページ	http://www.mfca.jp/tegami/
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：情報発信に工夫がみられる。市内の広報誌やメディアが企画展ごとに取り上げている。英語版のパフレットも作っている。企画展についての情報を載せた「企画展のまど」を毎月発行している。</p> <p>S：自主事業に工夫がみられる。小中学生の利用が増えたため、展示に関する資料のわかりやすさの向上に努めている。教育文化活動として、企画展は4か月行い、その中で各種講座などを行っている。企画展のテーマの多様化として、人が集まりやすいテーマやおでって正面の路上に看板を設置し人目に付くようにした。また、啄木賢治青春館など近隣の他館との連携を図っている。市内の小中学校への営業活動も行っている。結果、来館者が多くなった。また、昨年からは老人施設への営業も行っている。</p> <p>S：目標の設定に工夫がみられる。年間の来場者数の目標を、5000人に設定している。達成に向けた工夫として、市内の小中学校、老人施設への営業、市観光協会を通じて、修学旅行などへの営業、さらには、メディアを通じた発信を行い、リピーターを増やす対応した結果、平成26年、平成27年と連続で目標を達成した。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡の先人の書簡(てがみ)を中心に原稿・日記等を収蔵・調査研究・展示する施設である。小規模ながら、貴重な資料を有し、企画展の工夫もされており、まちなか観光の要素となっている。企画も工夫がなされており、特に、学校や福祉施設への営業活動は特筆すべきものである。目標を達成していることも評価ができるポイントである。</p> <p>今後も、施設の特性を踏まえた事業を実施することで、利用者増を目指すことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、利用者アンケートや直接のやり取りで把握している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>企画展期間中に毎月発行している「企画展のまど」を集めるためにリピーターが来る。内部評価のほか、お客さんの反応、来客数などを把握している。</p> <p>情報提供として、学校、福祉施設などへ個別に案内している。</p> <p>修学旅行向けの情報発信を行っている。</p>	

施設名	石川啄木記念館
指定管理者	公益財団法人 盛岡市文化振興事業団
所在地	岩手県盛岡市玉山区渋民字渋民9
電話番号	019-683-2315
ホームページ	http://www.mfca.jp/takuboku/
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：事業の進め方に工夫がみられる。解説を改善し工夫をしている。10月のウォークイベントのみ台風で中止した。共催事業が特徴的である。年間の行事が多い。その合間に自主事業をやっている。当指定管理者に管理するようになってから、様々なチラシ等で情報発信ができています。PRは大きく改善された。以前は盛岡市内ではチラシが手に入らなかった。文化振興事業団のスケールメリットを活かした取り組みである。</p> <p>AA：研修に工夫がみられる。接遇の研修に参加している。プレゼンテーションの研修を実施したい。チラシづくりの研修も参加している。事業団としては、4月に全体の研修会がある。研修の結果を共有している。国際啄木協会との連携もしている。</p> <p>AA：自主事業に工夫がみられる。ワークショップとウォークに独自性がある。展示についても、企画展コーナーを移設した。「私のお茶碗」という企画を実施し、絵付けとも文字付けを体験してもらった。子供向けの企画は人気がある。学芸員などが企画している。啄木かるた講座を館外でもやっている。事業団同士で連携もしている。渋民公民館と共催でバスツアーも実施している。</p>	
<p>●今後に向けてより充実が期待される点</p> <p>本施設は、盛岡出身の偉人である石川啄木氏の記念館であり、石川啄木氏に関連する事業を展開していることが大きな特徴である。平成25年度から現指定管理者が管理運営を行っている。</p> <p>事業の組み立て方として、より市民目線を意識することと地域と連携することに力を入れており、今後も継続して事業を展開することを期待したい。</p> <p>また、文化振興事業団が管理する他の施設との共催や、玉山区の他の施設との共催で行っている事業もあり、今後も連携を強化して事業を行っていくことを期待したい。</p>	
<p>●利用者満足度の把握について</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、アンケートなど実施している。</p>	
<p>●その他、特記事項（調査員のコメント）からの抜粋</p> <p>館長のモチベーションが高く、適性があると感じた。館長の知識やネットワークが活かされている。今後の展望としては、地元の利用者をふやす努力をしている。様々な会議や、懇親会に参加して、発言しているが、これからは重要であると感じた。</p> <p>町内会とのパイプを強くしたいということであり、商工会議所青年部玉山支所とは連携はしている。</p>	

第3章 今後に向けた課題

1. 指定管理者の特性の違いによる課題

本年度調査の特徴として、指定管理が様々な団体によって管理運営されていたことが挙げられ、①盛岡市の外郭団体（社会福祉法人盛岡市社会福祉事業団や公益財団法人盛岡市文化振興事業団）、②民間業者、③社会活動団体（NPO法人アイディングやNPO法人いわてアートサポートセンターなど）、④地域団体（蕨川地区活性化推進協議会や志波城跡愛護協会など）、4つに分類することができる。

これらの各指定管理者による強みや課題は、以下に示すとおりである。各指定管理者は自身の強みと課題を把握し、時には他団体とも連携を行いながら事業を進めていくことが必要である。また、市の担当課は、指定管理者との連携をさらに強化し、市民ニーズに対応するような運営を指定管理者と共に創り上げていく必要がある。

（1）盛岡市の外郭団体

盛岡市の外郭団体が管理を行っている施設に関しては、これまで培っ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。各団体においては類似施設の管理運営に同時に携わっていることから、スケールメリットが生じており、蓄積された管理運営ノウハウを活かすことで、市民に対して一定基準を満たすサービスが提供されている。特に、各種研修や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。

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が、今回調査した施設では、どの施設も各事業や自主事業に独自性を取り込んで事業を展開していることがわかった。今後は、さらに地域性や施設ごとの独自性に着目し、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では、それぞれが有する専門性が発揮され、本社機能との連携を図ったり軽快なフットワークを活かしたりしながら、民間ならではの運営が行われていることが特徴である。特に、指定管理の業務以外にも各種の維持管理業務を行っている事業所では、自社の持つノウハウやマンパワーを活用して柔軟な管理を行っている。

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よう。特に他団体との連携を強化し、事業に広がりを持たせていくことで、市民を巻き込みながら事業展開を行うことを目指すことに期待したい。

（3）社会活動団体

NPO法人等の社会活動団体が管理を行っている施設については、各法人の強みに特化して事業が行われていることが特徴である。それぞれの団体のミッションや活動目標に基づき、専門性や人的な資源、ネットワークなどを活かし、各施設の目標を具現化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、各団体の強みを生かし、市や各地域が抱える課題や問題を解消することができるような活動の展開を期待したい。

（4）地域団体

地域団体が管理を行っている施設では、地域住民の参加によるいわば「手づくり」の管理運営が行われ

ていることが特徴である。指定管理者によって運営されている各施設は、地域コミュニティの活性化や地域住民の所得獲得に寄与しており、今後も地域づくりの核となる施設として利活用が図られ、より一層の活動強化が求められる。

2. 今後の取組みへの期待

今後の取組みに対する具体的な期待は、以下の2点である。

(1) 各施設独自の評価の意識の高まりとさらなる進展

今回調査した施設においては、独自の評価を実施している施設も多かった。市が行っている評価としては、本評価業務とモニタリング評価の2種を行っているが、この他にも指定管理者独自で評価を行っている施設もあった。

これは、各指定管理者がより効率的で適切な運営を行うために、評価の必要性を検討した結果と考えられ、今後は、より多くの指定管理施設において、施設独自の評価を実施することを期待したい。

評価を行うことで、各指定管理における課題や問題点を把握し、その結果を事業に反映させることができることから、より良い指定管理運営を行うことができることが期待できる。

(2) 近隣にある類似施設の行政の枠をこえた連携の必要性

今回調査した施設においては、文化・観光に関連した施設で、近隣にある類似施設の所管課の違いを超えた連携の必要があるだろう。

例えば、観光文化交流センター〔プラザおでつて〕、もりおか啄木・賢治青春館、もりおか町家物語館、盛岡てがみ館による盛岡市河南地区の観光施設の連携、志波城古代公園、原敬記念館、先人記念館による盛南地区の文化施設の連携、外山森林公園、岩洞活性化センター、岩洞湖家族旅行村休憩施設、岩洞湖家族旅行村テニスコートの外山藪川地区の連携である。

これらの類似施設は、指定管理者が異なっていることや担当課が異なっていることにより、連携が図られて事業を行っていない面がある。

利用者満足度の向上に向けては、これからの近隣にある類似施設で連携して事業を行うことで、利用者の利便性が向上し、相互作用により利用者増に繋がることを期待できる。さらに、地域全体として取り組みを進めていくことで、地元住民を巻き込み、地元コミュニティの活性化にも繋がることを期待できる。

以上が課題と期待であるが、今後の指定管理のあり方に関し、特に留意すべき点として、人口減少社会への対応と地方創生への貢献が挙げられよう。二つの観点は、指定管理施設の今後のあり方と密接に関係しており、各施設の設置者であり行政責任を負う市が、各施設の位置付けをどう考え、各施設のサービス水準をどこに置かかによって、大きく左右されることになる。

今後人口が減少する中であって、住民生活の安寧と住民活動の活性化を目指すためには、すべての公共施設が、用途にとらわれず、地域コミュニティの機能を果たしていくことが期待されている。その際、各施設の指定管理者に求められることは、画一的なサービスよりも地域ニーズに即した柔軟なサービスであり、設置者である市と指定管理者間の密接なコミュニケーションである。

そのためには、多様な管理・運営主体の育成と、設置者・指定管理者・市民の協働の促進が欠かせない。設置者である市も、指定管理者である各事業者も、それぞれが今後の自らの役割について建設的な議論を重ね、時代に即応した指定管理者制度の運用に努めていただきたい。

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	3	48	0	0	0	0	51
	%	5.9	94.1	0.0	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	0	47	4	0	0	0	51
	%	0.0	92.2	7.8	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	9	34	8	0	0	0	51
	%	17.6	66.7	15.7	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	4	46	1	0	0	0	51
	%	7.8	90.2	2.0	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	7	41	3	0	0	0	51
	%	13.7	80.4	5.9	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	3	47	1	0	0	0	51
	%	5.9	92.2	2.0	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	1	47	3	0	0	0	51
	%	2.0	92.2	5.9	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	12	37	2	0	0	0	51
	%	23.5	72.5	3.9	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	18	33	0	0	0	0	51
	%	35.3	64.7	0.0	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	0	1	0	0	0	50	51
	%	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	98.0	100.0
(4)－2業務を再委託する際の手続きは適切か。	項目数	35	13	1	0	0	2	51
	%	68.6	25.5	2.0	0.0	0.0	3.9	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	2	17	32	0	0	0	51
	%	3.9	33.3	62.7	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	43	4	4	0	0	0	51
	%	84.3	7.8	7.8	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	2	45	2	0	0	2	51
	%	3.9	88.2	3.9	0.0	0.0	3.9	100.0
(5)－2同一の団体が同一の曜日・時間等を利用してないか。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	2	15	3	0	0	31	51
	%	3.9	29.4	5.9	0.0	0.0	60.8	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	9	38	4	0	0	0	51
	%	17.6	74.5	7.8	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	27	18	3	0	0	3	51
	%	52.9	35.3	5.9	0.0	0.0	5.9	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	38	9	0	0	0	51
	%	7.8	74.5	17.6	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	3	23	8	0	0	17	51
	%	5.9	45.1	15.7	0.0	0.0	33.3	100.0
(6)－1目標の設定は有効かつ現実的なものか。	項目数	10	25	16	0	0	0	51
	%	19.6	49.0	31.4	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	16	24	11	0	0	0	51
	%	31.4	47.1	21.6	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	0	0	51	0	0	0	51
	%	0.0	0.0	100.0	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	51	0	0	0	0	0	51
	%	100.0	0.0	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	10	41	0	0	0	51
	%	0.0	19.6	80.4	0.0	0.0	0.0	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	0	0	51	0	0	0	51
	%	0.0	0.0	100.0	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	0	1	50	0	0	0	51
	%	0.0	2.0	98.0	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	11	16	0	0	24	51
	%	0.0	21.6	31.4	0.0	0.0	47.1	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	0	1	50	0	0	0	51
	%	0.0	2.0	98.0	0.0	0.0	0.0	100.0
(9) 利用者満足の満足の把握に取り組んでいるか。	項目数	0	39	12	0	0	0	51
	%	0.0	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0	100.0
計	項目数	261	703	386	0	0	129	1479
	%	17.6	47.5	26.1	0.0	0.0	8.7	100.0

【文書1】担当課向け文書案

平成27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、宜しくお願ひいたします。

— 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27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27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27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27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。	
この施設の特性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>	

