

指定管理者事業報告概要

施設の概要			
施設名	小山市桑市民交流センター		
所在地	小山市大字羽川858番地1		
制度導入年月	平成31年	所管課	市民生活安心課

指定管理者の概要				
指定管理者	特定非営利活動法人げんきフォーラム桑			
所在地	小山市大字羽川365番地15			
指定期間	令和4年4月1日	～	令和7年3月31日	指定年数 3年
選定方法	指名	指定管理料	指定期間合計	73,140,000円
受託区分	更新	指定管理料	令和5年度	24,380,000円

運営業務の概要				
主な業務内容	施設維持管理・保安に関する業務	常駐職員数		3人
	施設貸出に関する業務	開館時間	平日	8時30分 ～ 21時30分
	広報の配布		土日祭日	8時30分 ～ 21時30分
	講座や祭り等、市民向け事業の実施	休館日		年末年始（6日）

利用実績				
	令和3年度	令和4年度	令和5年度	前年比
利用者数（人）	31,304	48,390	55,040	113.7%
利用件数（件）	4,282	4,952	5,425	109.6%
使用料・利用料（円）	1,012,200	1,347,700	1,490,200	110.6%

収支実績				
	令和3年度決算額	令和4年度決算額	令和5年度決算額	前年比
収入（円）	24,340,762	25,783,434	26,418,729	102.5%
指定管理料	23,019,000	24,380,000	24,380,000	100.0%
利用料			1,490,200	
その他収入	1,321,762	1,403,434	548,529	39.1%
繰越金	0	0	0	
支出（円）	22,564,282	27,097,952	25,952,632	95.8%
人件費	10,418,345	11,075,205	12,054,050	108.8%
事業費	1,228,255	3,253,000	336,000	10.3%
事務費	1,083,588	1,049,795	2,206,189	210.2%
維持管理費	9,834,094	11,719,952	11,356,393	96.9%
積立金			0	
繰越金			0	
収支（円）	1,776,480	-1,314,518	466,097	-35.5%

※利用料・積立金・繰越金（支出）項目は令和5年度に新設。そのため、一部項目は令和4年度以前と計上事項が異なります。

利用者アンケートの結果（満足度）※ 所管課が実施・判定					
5：80%以上	利用日・時間	使用料・利用料	職員の応対	業務内容	施設・設備管理
4：60～80%	4	4	4	4	4
3：50～60%					
2：30～50%					
1：30%未満					

指定管理者の自己評価

総合評価

S ：優良 A ：良 B ：標準 C ：要改善 D ：不適切	B
---	----------

評価理由、今後の課題等

評価理由

●施設内外の清潔さ
 平成28年4月に開館し、8年が経過しているが、駐車場・緑地・館内の床等、清掃業者との打ち合わせを密に行い、詳細なメンテナンスを理解してもらい、業務に当たってもらうことにより、良好に保全が出来ている。この点については、多くの利用者から高評価を得ており、利用しやすさに反映されている状況です。

また、窓口業務担当者には、早朝の駐車場内のごみ拾い・から始まり、正面玄関清掃・くもの巢取り・ゴミ収集所の整理清掃も毎日の業務とし、午前・午後・夜間の館内外の巡回の実施を徹底し、常時清潔さが保てるよう心掛けている。

●窓口業務
 親切丁寧な応対を心掛け、迅速丁寧な業務遂行を行うよう常々指導している。パソコンのフリーズはなくなり、高齢者ではあるが、ネット予約もスムーズで特に問題となるようなことはなかった。机や卓球台の破損が度々あり、利用者の責任所在を明確にするため、令和5年4月から施設利用許可書の提示を義務付けたため、最初は多少混乱が見受けられたが、常態化してきており、鍵の受け渡しがスムーズとなっている。

一部のスタッフに対して不満を抱く利用者も見受けられたが、公平公正な対応を心掛け、特に問題となっていない。

●講座開設
 マルベリー館の新規利用者を増やすべく、様々な工夫を凝らし、講座の企画運営をしてきた。毎回、多くの応募者があり、（時には2倍以上）講師のご厚意により、回数を増やしたり、1回の人数を10名ほど増やしたりと大変やりがいのある講座企画・運営であった。

市民が何をしたいか。は常に念頭に置き、開講してきたつもりではあるが、男性の参加者増員が今後の大きな課題である。今年度は、コロナ対策が2類から5類に移行したことで、募集定員も増加となった。

今後は、講座担当者の資質の向上を図り、マンネリ化防止、他館との情報交換など心掛け、講座開設を実施していく。

●公民館まつり
 今年度の公民館まつりは、新型コロナ禍前とほぼ同様に軽食販売や焼きそば・豚汁・いわいの大地会による手打ちうどんも提供し盛大に開催できたように思う。

2月10・11日は風もなく、作品展示や舞台発表も発表者の満足いく発表会となった。

【今後の課題】

●現会員の高齢化・若手会員の加入推進・当法人の知名度アップ
 地域活性化のための当法人は地域になくてはならない存在である。が、住民への周知のため、機関誌も発行しているが、新規入会者が少ない。

令和5年度実施 利用者アンケート結果の概要

施設名	小山市桑市民交流センター	
指定管理者	特定非営利活動法人げんきフォーラム桑	
所管課	市民生活安心課	
アンケート実施時期	令和5年4月1日～令和6年3月31日	
アンケート回答件数	206	
アンケート結果の総評 ・ 利用日・時間 ・ 使用料・利用料 ・ 職員の対応 ・ 業務内容 ・ 施設・設備管理 ・ その他	好評だった点	スタッフの対応や雰囲気：概ね満足以上の回答 施設の管理状況：概ね満足以上の回答 その他、各項目についても満足以上の回答が多く、概ね好評であり、落ち着いた場所との評価 特に施設の使いやすさ・清潔さ・イベント企画については多くの利用者から支持されている。
	不評だった点	○月内の利用制限回数を増やしてほしい。 ○抽選予約を利用。思うように当選できない。 ○講座開設がうまく広報されていない。 ○一部スタッフの態度に対する不満
アンケート結果から、改善等を実施したこと（予定含む）	○備品不良の早め対応については、利用者側にも協力いただき、利用方法の周知徹底を図り、改善しつつある。 ○スタッフには、毎年研修を開催し、市民サービス向上の意義を意識づけている。	