

令和元年度
(2019 年度)

指定管理者制度導入施設における
指定管理者の評価表

【各施設の評価】

越 谷 市

目 次

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

1	越谷市男女共同参画支援センター	2
2	越谷市中央市民会館	4
3	越谷市北部市民会館	6
4	越谷市赤山交流館	8
5	越谷市大沢北交流館	10
6	越谷市蒲生交流館	12
7	越谷市南部交流館	14
8	越谷市大袋北交流館	16
9	越谷市桜井交流館	18
10	越谷市南越谷交流館	20
11	越谷市市民活動支援センター	22
12	越谷市斎場	28
13	越谷市立老人福祉センターけやき荘	32
14	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	34
15	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	36
16	越谷市立老人福祉センターひのき荘	38
17	越谷市障害者福祉センターこばと館	40
18	越谷市障害者就労訓練施設しらこばと	44
19	越谷市越谷駅東口駐車場	48
20	花田苑	52
21	キャンベルタウン野鳥の森	54
22	越谷コミュニティセンター	56
23	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	58
24	越谷市立総合体育館	60
25	越谷市民球場	62
26	越谷市立越谷総合公園多目的運動場	64
27	越谷市立越谷総合公園庭球場	66
28	越谷市立しらこばと運動公園競技場	68
29	越谷市立しらこばと運動公園第2競技場	70
30	越谷市立しらこばと運動公園野球場	72
31	越谷市立しらこばと運動公園庭球場	74
32	越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場	76
33	緑の森公園越谷市弓道場	78
34	越谷市民プール	80

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	1 越谷市男女共同参画支援センター					
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルテきたこし3階)					
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。					
指定管理者	名称 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう	所在地 越谷市北越谷二丁目21-8	代表者 代表理事 駒崎 美佐子			
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで					
所管課名	市長公室 人権・男女共同参画推進課					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) 男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2) 管理施設の使用許可に関する業務 (3) 管理施設等の維持管理に関する業務 (4) 管理施設の使用に係る使用料の収納業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況					
	[決算額] 単位:円					
	令和元年度	平成30年度	平成29年度			
開館日数(日)	293	293	293			
利用者数	15,943	18,394	16,950			
うち講座等参加者数(人)	6,418	7,611	6,035			
使用料(円)	44,200	47,380	45,320			
(増減の理由)	令和元年度、平成29年度は、七夕フェスタオープニングイベントが、雨天の中開催されたことにより、講座等参加者数が減少しました。また、新型コロナウイルス感染症防止対策に伴い、利用者数が減少しました。					
	令和元年度	平成30年度	平成29年度			
収入	29,200,000	28,200,000	28,700,000			
支出	29,197,926	28,199,185	28,696,694			
差額	2,074	815	3,306			
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
(増減・差額の理由)	収入については、平成29年度から令和3年度までの事業計画どおり実施しています。令和元年度の収入、支出増額は、人件費、消費税引き上げ及び新規事業の増加によるものです。					
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	503 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	39.3%	39.2%	13.1%	0.4%	0.6%	7.4%
施設の利用目的が達成できたか	37.5%	36.8%	17.3%	0.3%	0.2%	7.9%
総合的な感想はどうか	40.0%	38.0%	12.3%	1.0%	0.4%	8.3%
	40.0%	38.5%	12.9%	0.6%	0.6%	7.4%
(主な意見等の内容)	・清掃が行き届いていて、とても気持ちよく利用している。 ・駅前にあることで、利便性が高く利用しやすい。 ・関心のある本がそろっている。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)						
種別	件数	処理状況				
苦情	3件	対応済 3件				
要望	4件	対応済 4件				
	・交流コーナーを利用している方の話し声や携帯を利用している方の声がうるさいという苦情については、職員が交流コーナーの利用案内や声かけなどを行い、理解いただきました。 ・交流コーナーが寒いという苦情については、空調設備に加えて、暖房器具を設置して室内の温度調整をしました。					
事故等の発生状況	・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・交流コーナーの照明器具が経年劣化により故障したため、LED照明へ交換修繕を行いました。 ・交流コーナーが寒いという苦情があり、空調10台のオーバーホールを行いました。 ・来所者の安全を図るため、施設内の柱の角に緩衝材を取り付けました。					
自主事業に関すること	・生きづらさを抱えた女性の支援のために「ゆったりカフェ」を月に1回行いました。 ・地区センターや北越谷小学校で開催された男女共同参画に関する講座に講師を派遣しました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・平成30年度に作成した「ジェンダー統計」を活用して、「越谷市ジェンダー統計リーフレット」を作成しました。また、市民と「ジェンダー統計」の学習会を3回開催し、越谷市の男女共同参画に関する課題について参加者からの意見を取り入れた情報誌を作成しました。 ・「生きづらさを感じている女性の心からのサポート事業『こころを感じるビタミンアート』」を実施しました。安心できる居場所を提供することや自己肯定感を高めることを目的とした3回の連続講座を開催しました。					

総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、社会情勢の変化を捉えながら市民への意識啓発等が行われています。特に出前講座の開催、登録団体や埼玉県等関係機関との連携・協働など、事業効果の向上に取り組んでいることが評価できます。また、メールマガジン等を活用した情報提供に加え、情報誌の発行にも力を入れ、さまざまな場所に配架するなど、情報発信が積極的に行われています。施設については、経費の削減やサービスの向上に取り組むなど適正に行われています。 今後も市の基本計画に基づきさまざまな事業が展開される中で、男女共同参画に係る高い専門性を活かし、市民ニーズに対応した事業展開を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.4	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		3
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。子ども連れの方などが利用しやすいよう授乳スペースの提供や車いすを用意しています。特に、事業者、男性、高校生など、多様な世代に向けた講座の開催や、地域に出向いて行う出前講座が積極的に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		3
2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか		3
3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか		3
4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか		3
5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか		3
6 利用者からの意見を事業に反映させているか		2
施設所管課の意見	越谷city メール、ホームページ、SNS、メールマガジンの活用に加え、情報誌及びイベント情報誌の発行にも力を入れて、自治会への回覧や庁内施設や飲食店にも配架するなど、施設や事業のPRが積極的に行われています。また、越谷市の男女共同参画を分析するため、ジェンダー統計に関するリーフレットや情報誌を作成し、これらを活用した学習会など学習の場の提供が行われました。さらに、講座に参加した市民団体を支援し、新たな登録団体に繋げるなどのコーディネートが行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
3 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設の運営に支障がない範囲で節電を行い、さらに一部の照明器具をLED化するなど経費の削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応の方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか		2
施設所管課の意見	外部研修の参加や男女共同参画計画策定に関する内部研修を行うなど、職員のスキルアップに努めています。特に男女共同参画に関する専門知識が豊富な職員を配置し、職員がその高い専門性を活かして講座の講師を務めるなど、質の高い運営が行われています。また、年2回消防訓練を行うなど、リスク対応への取り組みが行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	シフト勤務の中で、月1回全職員で打合せを行い、情報共有を図るとともに、機会を捉えて研修を実施しています。また、講座参加者に必ずアンケートを行い、利用者のニーズの把握が行われています。また、勉強や交流など多様な目的で来所する利用者に対しても、職員が案内や声掛けを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携が適正に行われているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市や関係機関と定期的な打合せを行い、連携が図られています。特に、事業を幅広く展開するため、埼玉県、ハローワーク、商工会議所、など多くの関係機関と連携して事業が運営されています。また、県立大学や東京家政大学の実習の受け入れが行われています。	

指定管理者の自己評価	「ほっと越谷」では、職場、家庭、地域等あらゆる場における男女共同参画に関する課題について、一人ひとりが身近な問題として捉え、気づきとなる事業を実施するとともに課題解決につながる支援をめざして施設運営を行っています。学習事業では、埼玉県立大学、産業支援課、生涯学習課、危機管理課、越谷商工会議所等のさまざまな機関と連携して事業を実施し、「ほっと越谷」がコーディネーターとしての役割も果たしています。情報事業では、平成30年度に作成した「越谷市ジェンダー統計」を活用し、市民と学習会を実施して、市民からの意見を情報誌「みてみてほっと越谷」に入れて発信しました。また、ホームページは視覚的に訴えられるようにリニューアルをしました。さらに、メールマガジンを積極的に配信することで、登録者が順調に増加しています。交流事業では、登録団体をはじめ、市民の企画委員と男女共同参画の事業に取り組みました。市民公募型男女共同参画事業に参加した団体を次年度の登録団体につなげることができました。次年度以降も積極的に取り組んでまいります。
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	2 越谷市中央市民会館																																
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。																																
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務 (2)市民会館の施設及び設備の提供に関する業務 (3)市民会館の使用の許可に関する業務 (4)市民会館の施設等の維持管理に関する業務 (5)その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>359</td> <td>359</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>10,012</td> <td>10,474</td> <td>10,758</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>218,158</td> <td>238,334</td> <td>240,450</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>39,773,070</td> <td>40,249,810</td> <td>41,911,960</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用件数・利用者数・使用料について、減少傾向にあります。しかしながら、平成30年度と令和元年度の1月までの利用件数・利用者数・使用料の累計を比較すると、利用者数は令和元年度が少ないものの、利用件数については120件、使用料については130万円以上、令和元年度が多い状況となっています。この状況の主な要因としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための、利用団体の自粛及び施設貸出の中止が減少の要因と考えられます。</p>				令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	359	359	359	利用件数(件)	10,012	10,474	10,758	利用者数(人)	218,158	238,334	240,450	使用料(円)	39,773,070	40,249,810	41,911,960										
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
開館日数(日)	359	359	359																														
利用件数(件)	10,012	10,474	10,758																														
利用者数(人)	218,158	238,334	240,450																														
使用料(円)	39,773,070	40,249,810	41,911,960																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">[決算額]</th> </tr> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>175,655,000</td> <td>173,916,000</td> <td>173,178,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>175,655,000</td> <td>173,916,000</td> <td>173,047,740</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>130,260</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、事務補助職員の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理委託料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。 令和元年度については、収支差額がありませんでした。</p>			[決算額]					令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	175,655,000	173,916,000	173,178,000	支出	175,655,000	173,916,000	173,047,740	差額	0	0	130,260										
[決算額]																																	
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
収入	175,655,000	173,916,000	173,178,000																														
支出	175,655,000	173,916,000	173,047,740																														
差額	0	0	130,260																														
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成31年4月1日～令和2年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>1,031 件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	1,031 件																		
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																														
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	1,031 件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>45.7%</td> <td>37.1%</td> <td>16.2%</td> <td>0.8%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>48.3%</td> <td>38.6%</td> <td>12.8%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>50.3%</td> <td>39.6%</td> <td>10.0%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>46.6%</td> <td>40.0%</td> <td>12.6%</td> <td>0.6%</td> <td>0.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見等の内容) ・駐車場料金が高い。 ・和式トイレを洋式トイレに変えてほしい。 ・キャンセル料金発生期間を1週間前からはしてほしい。</p>			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	45.7%	37.1%	16.2%	0.8%	0.2%	施設の状況はどうか	48.3%	38.6%	12.8%	0.3%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	50.3%	39.6%	10.0%	0.1%	0.0%	総合的な感想はどうか	46.6%	40.0%	12.6%	0.6%	0.2%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	45.7%	37.1%	16.2%	0.8%	0.2%																												
施設の状況はどうか	48.3%	38.6%	12.8%	0.3%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	50.3%	39.6%	10.0%	0.1%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	46.6%	40.0%	12.6%	0.6%	0.2%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦情</td> <td>10件</td> <td>対応済9件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>12件</td> <td>対応済9件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な事例の対応状況) ・ホールの冷房は会議室と別にできないか。 →一体型の空調機で個別の調整は出来ませんが、窓を開けるなどの対応により、温度の調節をしています。 ・入室が10分前から可能となっているが、30分前にできないか。 →使用前に清掃や点検などの業務を行っているため、10分前からの貸出でご理解いただいております。</p>			種別	件数	処理状況	苦情	10件	対応済9件	要望	12件	対応済9件																					
種別	件数	処理状況																															
苦情	10件	対応済9件																															
要望	12件	対応済9件																															
事故等の発生状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事故</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>傷害事件</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>不具合</td> <td>1件</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な事例の対応状況) ・2階上水管腐食損傷事故→劇場ホワイエ天井から水漏れが発生し、調査したところ2階の上水管が損傷していました。劇場利用者には被害は出ず、状況を説明し、ご理解いただきました。損傷箇所については、業者に修繕依頼し、即日、対応いたしました。</p>			種別	件数	事故	2件	傷害事件	1件	不具合	1件																						
種別	件数																																
事故	2件																																
傷害事件	1件																																
不具合	1件																																
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	・設備機器や備品等は日常点検を行い、不具合があれば迅速に対応しました。本年度は市により、チラーユニット(1台)更新、自動火災報知機更新、電話交換機更新、東側扉改修を実施しました。しかしながら、その他、設備機器等については、老朽化が進み、利用者からの苦情や要望が多く寄せられています。今後も所管課への報告・連絡・相談を密に行い、引き続き改修についての協議を行ってまいります。																																
自主事業に関すること	・「ランチタイムコンサート」は年6回実施しました。定員を超える集客により、ホワイエで鑑賞いただくなど、毎回好評を得ています。引き続き参加者に満足していただけるように努めてまいります。 ・映画会は年2回を予定しておりましたが、2回目は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止になりました。 ・「越谷百景」は前年に引き続きスケッチポイントの写真を掲示し実施しました。 ・講演会は、落語家の三遊亭鬼丸氏を講師に招き、「笑いで豊かな人生を」をテーマに実施し、大変好評を得ました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・昨年度同様「ボランティアフェスティバル」「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」「越谷市美術展覧会」の共催、「協働フェスタ」の後援を行いました。共催を予定しておりましたが「ミュージックフェスティバルinこしがや」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となりました。市民団体や教育機関との連携によるボランティア活動の啓発交流や様々な団体の交流の場として、協働のまちづくり推進や市民文化の向上、発展に寄与できたものと考えます。 ・「越谷コミュニティセンター」の企画事業として、プロの音楽家による「フレッシュコンサート」やプロの落語家による落語会を開催しております。いずれも劇場を会場に開催しており、それぞれ多くの市民の方にご来場いただきました。																																

総合評価	越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、年間約22万人の方に利用されており、文化・福祉活動の拠点施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政(補助)機関として、重要な役割を持った施設です。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕、備品の交換等にも迅速に対応してまいりました。 自主事業につきましては、昨年度に引き続き、映画会を実施しました。年2回の開催予定のところ、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1回のみで開催となりましたが、市民のニーズに応えることができました。その他、毎年、好評を得ているランチタイムコンサートを開催したほか、越谷百景スケッチ原画展では、原画を現在の姿の写真と並べるなど工夫をし、マンネリ化の解消に努め、落語家の三遊亭鬼丸氏を講師に招いた講演会では、「笑いで豊かな人生を」をテーマに実施し、好評を得ました。 平成26年度より環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、部屋の電気をこまめに消すなどの取組みを行うことで、電力使用量の削減に繋がり、環境保全への配慮にも努めてまいりました。以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。 今後は、利用の拡大を図るため、自主事業のさらなる充実や施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
5 施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか		2
施設所管課の意見	利用者への接遇等は、日々の朝礼等により職員への注意喚起が行われています。また、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」及び「施設を使用できる者の範囲」については、条例規則に従い使用申請時、開始時に説明がされています。常に中央市民会館を気持ちよく利用していただけるよう取り組まれています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	施設の有効利用の推進と文化事業の提供を行うことを目的として、当会館の規模にあった事業を行うと共に、アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即座に実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・連絡・相談し対応されています。また、利用促進に繋がる事業が実施されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業に、再委託業者と参加し、可能な限り節電対策を実施し、電力使用量の削減に努めています。また、設備機器に関し、日常点検の実施により常に最良の状態の保持に努めています。さらに、トラブル発生時には、利用者への影響が最小限で済むように、迅速・的確に対応されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか		2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った非常時の対応等について、訓練や研修を行い、常に即時対応できる体制をつくると共に、管理全般の共通マニュアルの作成、事例の収集・分析、基準の作成、周知、運用等を判断基準として整理し、公平公正な管理運営に努めています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の使用内容を十分理解し、適正な施設利用、貸出備品類の提供、アドバイスをを行うと共に、「利用者の声」等を通じて、要望・意見・苦情等を認識・分析して、可能な限り即座に対応されています。また、施設職員が情報共有できるよう回覧等が行われています。常に市と連絡調整を行い、利用者に迷惑をかけないよう努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課と連絡調整会議を行うほか、随時、報告・連絡・相談を行い、情報の共有に努めています。また、文書等の管理につきましては、ファイリングシステムの導入による管理が行われています。節電等については、国の環境保全事業に参加し、間接的に二酸化炭素排出抑制が行われています。	

指定管理者の自己評価	<p>会館のオープンから28年が経過していることから、設備機器類の老朽化が進んでいます。日常点検や定期的な専門業者による保守点検を実施し、利用に支障を来すことのないように注意を払ってまいりました。</p> <p>本年度は主な修繕として、市により「空調機チャージャーユニット1台(全3台の内1台は昨年度更新)」「自動火災報知設備」・「構内電話交換機」を更新、「東側出入口ドア改修」を実施していただきました。また、多目的トイレに子ども用便座を設置しました。今後についても、市と報告・連絡・相談を密に行い、限られた予算を最大限有効に使用し、設備機器類を管理してまいります。</p> <p>自主事業は昨年度に引き続き、「ランチタイムコンサート」・「越谷百景スケッチ原画展」・「越谷市中央市民会館講演会」・「映画会」を開催しました。3月に開催予定の映画会が新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となりましたが、そのほかの事業では、多くの方に参加をいただき盛況のうちに終えることができました。今後も市民文化の発展・向上に資するため自主事業を実施してまいります。</p> <p>管理運営費の抑制といたしましては、例年同様、環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業の一環として「エコチューニング」事業に参加し、電力使用量の削減に努め、大きな成果を得ました。</p> <p>今後も、所管課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方々及安全で安心して利用できるように施設管理やサービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	3 越谷市北部市民会館				
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1				
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。				
指定管理者	名称	越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市恩間181番地1 代表者 会長 会田 雄一		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務		(4) 会館の施設等の維持管理に関する業務			
(2) 会館の施設及び設備の提供に関する業務		(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務			
(3) 会館の使用の許可に関する業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
市民会館	開館日数(日)	331	334		
	利用件数(件)	3,931	4,223		
	利用者数(人)	90,217	109,831		
	使用料(円)	7,811,060	8,765,520		
北部図書室	開館日数(日)	330	332		
	貸出利用者数(人)	74,439	76,216		
	貸出数(点)	259,108	269,407		
		収入	46,740,957		
		支出	46,738,378		
		差額	2,579		
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 消費税増税により、管理運営委託料を増額しました。			
(増減の理由)					
市民会館は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用の制限及び利用者が活動を自粛をしたことから、利用件数、利用者数、使用料が減少したと考えられます。北部図書室も同様に、新型コロナウイルス感染症拡大防止により、利用の制限及び利用者が利用を自粛をしたことから、貸出利用者数及び貸出数が減少したと考えられます。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	市民会館206件、図書室33件		
利用者アンケート調査の集計結果(市民会館)					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	34.5%	42.8%	22.7%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	35.1%	45.4%	19.1%	0.5%	0.0%
備品の充実度はどうか	22.7%	42.3%	34.0%	1.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	27.8%	50.0%	21.7%	0.5%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・駐車場を広くしてほしい。 ・いつも掃除が出来ていて気持ち良いです。 ・受付をはじめ、スタッフの方々がいつも丁寧です。ありがとうございます。					
利用者アンケート調査の集計結果(図書室)					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	38.7%	41.9%	19.4%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	40.6%	34.4%	18.8%	6.3%	0.0%
施設の利便性はどうか	28.1%	50.0%	15.6%	3.1%	3.1%
総合的な感想はどうか	35.5%	48.4%	12.9%	3.2%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・書架に本が少ないのでほとんどリクエスト利用をしているが、蔵所を増やしてほしい。 ・自習席が少ない。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況			
苦情	1件	対応済 1件	・図書室の職員に対し、応対が悪いという苦情がありました。苦情があったことを職員全員で共有することで、再発防止に努めています。 (未対応の事案に関して)		
要望	9件	対応済 0件	・未対応のものは、施設の性質上対応が困難なもの及び指定管理者と越谷市で検討中のものになります。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
転落事故	1件	・利用者が連れてきた幼児が窓を操作し階下に落下したが、速やかに救急要請し大事に至りませんでした。以後、簡単に開錠できないように改善しました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・3階男子トイレの修繕が完了しました。今後も計画的に修繕を行い、長く使える施設としていきたいです。 ・駐車場の数が少ないため、整備の必要性を感じます。現在は利用者に相乗り、公共交通機関の利用、自転車の利用を促しています。					
自主事業に関すること					
・大袋地区センターと共催で文化祭を毎年実施し、北部市民会館や大袋地区センターの利用者に対して発表の機会を提供しています。また、参加者にとって自己研鑽の励み場となっています。 ・越谷市施設管理公社と共催で地域の音楽家を迎え、「ピアノチェロで贈る魅力的な作品の数々」を実施した。来場者は221名で、地域の文化向上に寄与することができました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・玄関前の花壇及び駐車場と公園の前に植栽を行い、会館周辺の環境整備に努めました。 ・北部出張所の利用について休所日に電話や窓口で問合せが寄せられた時は、市民課窓口の開庁日を案内して市民の問合せに対応しました。 ・子ども学習室を開設(7月21日～8月31日)したところ、延べ341名が利用し、夏休みの子どもたちに学習の場を提供することができました。					

総合評価	越谷市北部市民会館は、文化・福祉活動の拠点施設として年間約16万人の方に利用されており、北部図書室や北部出張所の事務室等を構えた施設です。 施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会を指定管理者として定め、条例等に基づき適正に行われています。 施設管理については、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕や備品の購入に積極的に取り組まれていました。 事業については、大袋地区センターや施設管理公社との共催による文化祭やコンサートの開催により、市民文化の向上に努めていました。事業の広報には、地区センターだよりを活用する等、地域住民への周知も積極的にを行い、事業の活性化に努めていました。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、事業の充実を図るとともに、住民管理方式という特徴を活かし、地域に密着した施設として管理運営を行うことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
5 施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか	2
施設所管課の意見	条例・規則に定められた範囲でどの利用者に対しても公平に施設の貸し出しが行われています。まんまるよやくシステムにより、インターネットからの申し込みを可能としており、職員もシステムの操作研修等に参加し、システムへの対応に努めています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	北部地域における文化向上を目的に、文化祭やコンサートを開催しています。夏季期間中は子ども学習室を設け、学習の場の提供をしており、施設の有効活用に努めています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	経費の削減に努め、捻出された経費は利用者の利便向上のための修繕等に充て、効果的かつ効率的な管理運営に努めていました。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	初任者研修をはじめ、まんまるよやくの端末操作及びセキュリティ研修、図書館での実務研修等に参加するとともに、年2回事務室・図書室職員の事務打ち合わせを行い、情報の共有がされています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者から苦情・要望等があった場合は職員全員で情報共有し、改善のための計画を随時話し合っていました。また、アンケートの内容を踏まえ、修繕等が行われています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	毎月1回、市の担当者と事務打ち合わせを実施し、情報共有が行われています。また、業務終了時には施錠確認を必ず行い、個人情報の保護が徹底されています。さらに、利用が終わったあとの部屋の確認を行い、節電等に努めています。

指定管理者の自己評価	基本協定書並びに管理業務仕様書に基づき管理運営業務を行っていますが、施設の老朽化に伴い大小様々な修繕等が発生しています。指定管理の範囲内で修繕できるものについては、利用者に不便等をかけることのないように対処しており、また、大規模な修繕等については長期にわたって課題となっていました。市で計画的に修繕等を行っていたら、不具合箇所が解消されてきています。今後も引き続き要望をしていきたいと思っております。今年度の会館利用者数は90,217人で前年度比5,242人の減でした。これは新型コロナウイルス感染症の影響で、利用を控えたり、利用制限をしたことが影響したものと考えられます。図書室の利用者数も同様の理由により減少したと考えられ、貸出利用者数74,439人で前年より1,936人の減少となりました。 今後は、施設の有効活用や自主事業の充実を図り、豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に寄与するよう努めてまいります。
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	4 越谷市赤山交流館				
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市赤山交流館運営協議会	所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1	代表者 会長 岩間 一男		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	[決算額] 単位:円				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	305	308	308		
利用件数(件)	1,291	1,300	1,186		
利用者数(人)	18,318	18,011	15,782		
使用料(円)	757,200	702,800	609,900		
(増減の理由)	<p>昨年度に比べ、多目的室の利用が増えたため、利用人数と使用料が増加していますが、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用の制限及び利用者が活動を自粛をしたことから、利用件数が減少しております。</p>				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
収入	3,643,472	3,597,711	3,526,051		
支出	3,643,472	3,597,711	3,526,051		
差額	0	0	0		
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。				
(増減・差額の理由)	<p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>				
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	87件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	53.5%	37.2%	9.3%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	52.9%	40.0%	7.1%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	41.2%	35.3%	23.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	47.1%	42.4%	10.6%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・災害があったときのため、避難場所としての内容の充実をお願いします。 ・いつも笑顔で対応して下さいありがとうございます。 ・催し物の情報をもっとわかると気軽に参加しやすいと思います。 				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 				
事故等の発生状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・女子トイレの暖房便座の取り付けを行いました。 ・多目的室と和室のコンセントが通電しなかったため、分電盤の修繕を行いました。 				
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・10月に第22回ふれあいまつりを開催しました。(フリーマーケットと模擬店を実施。来客数は約170人。) ・年2回利用者と館内清掃を行いました。 				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 				

総合評価	赤山交流館は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。 赤山交流館では、自主事業として「ふれあいまつり」を開催し、地域社会の形成の場を設けたほか、地域住民参加による花植えや年2回の館内清掃の実施など、地域活動の活性化にも積極的に取り組み、より良い利用環境の確保に尽力されました。 施設管理の面では、アンケートの結果を踏まえ、トイレに暖房便座を設置するなど、施設環境の改善に努めていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、利用者の声を管理運営に反映させることで利便性の向上を図るとともに、自主事業の充実などでさらなる施設の利用促進を図ることを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。また、地域コミュニティの活性化のため、ふれあいまつりを開催し、施設の有効活用がなされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、管理運営経費を計画的に支出しています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めています。また、アンケートの結果を踏まえ、必要な修繕が行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	当交流館では、利用者と地域住民との交流の場となるよう、「ふれあいまつり」を毎年開催しており、地域との交流を図り、積極的な利用者獲得に邁進しています。また、運営協議会・利用者・地域住民の方々などによる、みどり公園への花植えや年に2回の館内清掃を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、周辺住民や利用者を巻き込むことで地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう努めてまいりました。 施設の管理については、アンケートの結果を踏まえ、女子トイレに暖房便座の取り付けを行いました。 今後も利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、皆さまに満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	5 越谷市大沢北交流館				
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市大沢北交流館運営協議会	所在地	越谷市大字大里326番地1	
	代表者	会長 榎本 武			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況		
			[決算額] 単位:円		
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	305	308	308	収入	3,641,229
利用件数(件)	1,407	1,453	1,504	支出	3,641,229
利用者数(人)	17,128	18,539	18,678	差額	0
使用料(円)	831,900	871,200	924,500	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。	
(増減の理由)			(増減・差額の理由)		
新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用の制限及び利用者が活動を自粛をしたことから、利用件数、利用者数、使用料が減少しています。			平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。		
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	100件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	38.1%	41.2%	20.6%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	42.3%	37.1%	20.6%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	30.9%	34.0%	33.0%	1.0%	1.0%
総合的な感想はどうか	34.0%	44.3%	20.6%	1.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの洋式化を希望します。 ・いつも明るく接して下さる職員の皆さんのおかげで、楽しく利用させていただいています。 ・もっと多様な教室を増やしてもらいたいです。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・蛍光灯安定器の交換を行いました。					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・お笑い演芸会を実施しました。サンシティ落語研究会に出演依頼し、参加者は約40人です。 ・ふれあいフェスティバルを実施し、約300人の参加がありました。 ・花壇植え替えを2回行いました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・自衛消防訓練を2回実施しました。					

総合評価	<p>大沢北交流館は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。</p> <p>大沢北交流館は、運営委員が中心となって恒例の「ふれあいフェスティバル」を実施し、地域住民が主体的・自主的に行う活動の場を提供することで文化の向上に寄与しました。また、地域住民と花壇の整備を行うことで、地域住民により親しまれる施設にするともに、地域コミュニティの形成に努めています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、自主事業の拡大と、利用者の声を管理運営に反映させることで利便性の向上を図ることに期待します。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。また、地域コミュニティの活性化のため、ふれあいフェスティバルを開催し、施設の有効活用がなされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>大沢北交流館運営協議会では自主事業として、近隣自治会と協力し、模擬店、フリーマーケット及びダンス等の催し物を行う「ふれあいフェスティバル」を開催し、地域住民の活動の活発化を図りました。また、地域の方々にも参加していただき花壇整備を年2回実施し、施設を美化することで住民に親しまれ、利用しやすい施設となるように取り組んでまいりました。</p> <p>定例会議では、管理人も同席し、自主事業の計画だけでなく、施設の管理上の問題点や利用者からの要望について意見交換をし、可能な限り管理運営に反映させてきました。</p> <p>今後も、自主事業の充実と、利用者の意見を取り入れた施設の管理運営を行い、利用促進を図ります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	6 越谷市蒲生交流館				
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号	代表者 会長 浅見 昭一		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	305	308	308		
利用件数(件)	1,267	1,268	1,313		
利用者数(人)	28,370	35,343	32,244		
使用料(円)	894,000	930,700	994,100		
(増減の理由)	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用の制限及び利用者が活動を自粛をしたことから、利用件数、利用者数、使用料が減少しています。また、昨年度に比べ多目的室の利用割合が減少したため、利用者数と使用料は特に減少しています。</p>				
		令和元年度	平成30年度		
収入	3,539,487	3,497,619	3,473,388		
支出	3,539,487	3,497,241	3,447,121		
差額	0	378	26,267		
	<p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p>				
(増減・差額の理由)	<p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>				
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	71件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.9%	39.1%	15.9%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	39.1%	47.8%	13.0%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	21.7%	44.9%	31.9%	0.0%	1.5%
総合的な感想はどうか	34.8%	46.4%	18.8%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・卓球台がぼこぼこで少しは使用者のことを考えて欲しい。 ・和室の張替えをしてほしい。 ・施設の利用申し込みインターネットの利用が出来れば便利だと思う。 				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 				
事故等の発生状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・小会議室のドアクローザーを修理しました。 ・和室の畳替えを行いました。 				
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人との共催により、1日子ども店長体験イベントを実施しました。 				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 ・大掃除を1回、スリッパの洗浄を2回行いました。 ・各部屋のカーテン、座布団カバー、機材カバーの洗濯を1回行いました。 				

総合評価	<p>蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。</p> <p>蒲生交流館では、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛・協力として広報・周知を行い、施設の利用促進に努めました。また、日頃から清掃を行うとともに、年に1度の大掃除、カーテン及び座布団カバー等の洗濯、スリッパの洗浄を行い、施設と用具の美化に努めました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、利用者の声を管理運営に反映させることで利便性の向上を図ることに期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。普段の清掃に加え、大掃除や用具の洗浄を行うことで、利用環境の改善に努めました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めました。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>蒲生交流館の管理につきましては、利用方法や利用時間などを受付に掲示し、休館日にはその都度ポスターを掲示することで、利用の案内をしています。利用者には、利用後に利用日誌を提出していただくことで、使用後の片づけの遵守をさせています。</p> <p>また、NPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」で協賛し、周知・広報などを行うことで、施設の利用促進に努めました。</p> <p>加えて、館内清掃やカーテンなどの洗濯を行うことで、利用者が快適な施設環境で利用していただけるように努めてまいりました。</p> <p>今後も利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、皆さまに満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	7 越谷市南部交流館																																
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号																																
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																																
指定管理者	名称 越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号	代表者 会長 滑川 喬																														
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
	[決算額] 単位:円																																
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
開館日数(日)	305	308	308																														
利用件数(件)	987	1,030	1,078																														
利用者数(人)	12,812	13,954	14,512																														
使用料(円)	745,800	800,750	805,900																														
(増減の理由)	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用の制限及び利用者が活動を自粛をしたことから、利用件数、利用者数、使用料が減少しております。</p>																																
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
収入	3,586,932	3,532,481	3,507,926																														
支出	3,580,330	3,526,440	3,491,880																														
差額	6,602	6,041	16,046																														
(増減・差額の理由)	<p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>																																
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>令和2年3月1日～令和2年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>54件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	54件																		
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																														
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	54件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目／割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td style="text-align: center;">24.1%</td> <td style="text-align: center;">53.7%</td> <td style="text-align: center;">22.2%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の快適性はどうか</td> <td style="text-align: center;">18.9%</td> <td style="text-align: center;">64.2%</td> <td style="text-align: center;">17.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>備品の充実度はどうか</td> <td style="text-align: center;">18.5%</td> <td style="text-align: center;">51.9%</td> <td style="text-align: center;">29.6%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td style="text-align: center;">18.9%</td> <td style="text-align: center;">60.4%</td> <td style="text-align: center;">20.8%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見等の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用具類が整っている。 ・トイレが汚くて臭い。 			アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	24.1%	53.7%	22.2%	0.0%	0.0%	施設の快適性はどうか	18.9%	64.2%	17.0%	0.0%	0.0%	備品の充実度はどうか	18.5%	51.9%	29.6%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	18.9%	60.4%	20.8%	0.0%	0.0%
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	24.1%	53.7%	22.2%	0.0%	0.0%																												
施設の快適性はどうか	18.9%	64.2%	17.0%	0.0%	0.0%																												
備品の充実度はどうか	18.5%	51.9%	29.6%	0.0%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	18.9%	60.4%	20.8%	0.0%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 																																
事故等の発生状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・和室の照明器具、玄関の天井灯を交換しました。 ・多目的トイレの暖房便座の取り付けを行いました。 																																
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 																																

総合評価	<p>南部交流館では、地元住民で構成された南部交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組みました。</p> <p>南部交流館は、経費の削減に努めたことで、利用者から要望のあった多目的トイレの暖房便座の設置と、玄関等の電灯のLED化が行われました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、引き続き利用者からの要望に応えていくとともに、利用者数をさらに向上させ、地域交流を活性化させるような試みを行うことを期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者にも説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。その結果、昨年度のアンケートで要望された多目的トイレの暖房便座の設置と、玄関等照明のLED化を行い、利用環境の改善に努めていました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めていました。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>施設の運営については、年2回消防訓練を実施したほか、丁寧な利用説明を行うなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。</p> <p>また、利用者の方々に気持ちよく施設を使っていただけるよう、多目的トイレの修繕や、和室、玄関の電灯をLED化するなど、利用者目線に立った施設管理に努めてまいりました。今後も、地域の拠点として地域の方に愛着を持ってもらうとともに、多くの方に利用していただけるように、施設の利便性向上を図ってまいります。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館				
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字袋山565番地4 代表者 会長 新坂 喜助		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	305	308	308		
利用件数(件)	1,130	1,099	1,205		
利用者数(人)	15,355	16,549	15,648		
使用料(円)	581,300	570,800	625,350		
(増減の理由)		(増減・差額の理由)			
<p>昨年度に比べ、利用件数と使用料は微増しています。一方、利用者数については、団体の規模縮小等により、減少したと考えられます。</p>		<p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	38 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	32.4%	44.1%	20.6%	2.9%	0.0%
施設の快適性はどうか	35.3%	50.0%	14.7%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	32.4%	32.4%	29.4%	2.9%	2.9%
総合的な感想はどうか	32.4%	44.1%	23.5%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・利用回数が制限されているが、比較的空いている日があるので、空いていたら制限を超えての利用もできるよう検討をお願いしたい。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数	令和2年5月25日、女子トイレの洗面台やまわりに汚物が撒かれました。侵入者は不明であり、管理人が清掃後、警察へ連絡しましたが証拠がないので、相談という形で終了しました。			
事件	1件				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・多目的室の換気扇1台が台風により故障したため、令和2年度の予算で修理予定です。 ・多目的室のエアコン1台を点検し、修理連絡待ちです。 					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流祭を開催しました。 ・利用者参加による館内大掃除を実施しました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
自衛消防訓練を2回実施しました。					

総合評価	<p>大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。</p> <p>大袋北交流館では、恒例の自主事業として「地域交流祭」を開催し、地域住民同士のコミュニケーションを図ることで、地域活動拠点として施設が活用されています。さらに、館内の大掃除、自衛消防訓練や除草などを運営協議会委員、管理人及び利用者で実施することで、協働による管理運営に努めています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、今までのように、「地域交流祭」などの交流の機会を創出するとともに、周知を工夫することでより多くの利用者を獲得できるよう期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。地域交流祭では自治会と協力し、広報活動を行うことで利用促進に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の取支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めました。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>大袋北交流館では、地域交流祭などの事業の実施や、利用者と協働で行う清掃活動など、地域住民の方々とコミュニケーションをとりながら、交流館の管理運営をすることで、地域の拠点施設としての役割を果たしました。特に地域交流祭では、自治会と協力し広報活動を行うことで、利用促進に努めました。</p> <p>今後も引き続き、地域との交流を図りながら運営をしていきたいと考えております。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	9 越谷市桜井交流館				
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大泊730番地2	代表者 会長代理 勇田 信生		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	[決算額] 単位:円				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	305	308	308		
利用件数(件)	1,433	1,525	1,583		
利用者数(人)	18,487	22,007	22,796		
使用料(円)	964,000	986,600	1,021,200		
(増減の理由)	新型コロナウイルス感染症の拡大防止による貸館の休止及び利用者の活動自粛があったため、利用件数、利用者数、使用料がそれぞれ減少しています。また、クラブ・サークルの解散や規模縮小等により利用件数と利用者数が特に減少しております。				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
収入	3,659,640	3,633,501	3,598,223		
支出	3,659,640	3,492,328	3,567,171		
差額	0	141,173	31,052		
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。				
(増減・差額の理由)	平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入額が増額しています。				
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	103 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	46.5%	42.4%	11.1%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	41.4%	45.5%	13.1%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	22.5%	35.7%	33.7%	8.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	27.6%	49.0%	22.5%	1.0%	0.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> ・受付の方が親切で感じが良いです。 ・卓球台を新しくしてほしい。 ・トイレを温水洗浄便座にしてほしい。 				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)				
種別	件数	処理状況			
苦情	2 件	対応済 2 件			
要望	4 件	対応済 0 件			
	<ul style="list-style-type: none"> ・小会議室のドアから隙間風が入ってきてしまい、寒いとの苦情があったため、ドアの隙間を厚紙で覆うことで風を通さないようにしました。 ・利用者からスリッパを重ねるのは不衛生との意見があったため、市と協議の上、指定管理委託料で既存の靴箱を2段構造にする修繕を行い、スリッパの収容数を増やし、スリッパを重ねないようにしました。 				
事故等の発生状況	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> ・フェンスに穴や傾きがあり危険なため、修繕を行いたいです。 				
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防訓練を2回実施しました。 				

総合評価	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。 桜井交流館では、利用方法や利用時間などの説明を、利用者にわかりやすく丁寧に行うことを心がけていました。また、利用者の意見を運営に反映させるように心がけ、運営協議会定例会議で意見を交わし解決方法を図りながら、利用者が快適に施設を利用できるよう努めていました。令和元年度では、靴箱の修繕を行い、施設の利便性向上を図りました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、引き続き利用者からの要望に応じていくとともに、利用者数をさらに増やし、地域交流を活性化させるような試みを行うことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用しており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。その結果、靴箱の修繕を行い、利用環境の改善に努めました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めていました。また、アンケートの結果を踏まえ、必要な修繕が行われました。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	桜井交流館は、毎年、自治会や各種団体などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しています。幅広い年齢層の利用者に活用されており、地域活動の拠点としての役割を果たしています。また、自衛消防訓練では、運営委員を中心として利用者にも参加の声掛けを行ったり、利用者に対して丁寧な対応を心掛けをしたり、親しみやすさを持っていただけるような運営に努めています。 今後においても、自治会やクラブ・サークルの利用に限らず幅広い分野の地域交流の拠点として重要な役割を果たせるように、また、すべての利用者に公平に利用していただくとともに、利用者がますます活発に利用できるように施設の管理・運営に努めてまいります。
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市南越谷交流館																																						
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4																																						
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称	越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4 代表者 会長 前川 佳也																																				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">300</td> <td style="text-align: center;">308</td> <td style="text-align: center;">306</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">1,110</td> <td style="text-align: center;">1,231</td> <td style="text-align: center;">1,188</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">12,709</td> <td style="text-align: center;">14,418</td> <td style="text-align: center;">13,296</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">818,100</td> <td style="text-align: center;">878,400</td> <td style="text-align: center;">867,500</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>南越谷交流館は令和元年度に選挙の投票所として5回閉館したことに加え、新型コロナウイルス感染症拡大防止による利用の制限及び利用者が活動を自粛をしたことから、利用件数、利用者数、使用料が減少しております。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	300	308	306	利用件数(件)	1,110	1,231	1,188	利用者数(人)	12,709	14,418	13,296	使用料(円)	818,100	878,400	867,500	<p style="text-align: right;">[決算額] 単位:円</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">3,569,927</td> <td style="text-align: right;">3,514,595</td> <td style="text-align: right;">3,482,445</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">3,569,927</td> <td style="text-align: right;">3,514,595</td> <td style="text-align: right;">3,482,445</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由)</p> <p>平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて指定管理料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	3,569,927	3,514,595	3,482,445	支出	3,569,927	3,514,595	3,482,445	差額	0	0	0
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
開館日数(日)	300	308	306																																				
利用件数(件)	1,110	1,231	1,188																																				
利用者数(人)	12,709	14,418	13,296																																				
使用料(円)	818,100	878,400	867,500																																				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
収入	3,569,927	3,514,595	3,482,445																																				
支出	3,569,927	3,514,595	3,482,445																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	令和2年3月1日～令和2年3月31日	回収数	96 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	60.4%	34.4%	5.2%	0.0%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	39.6%	46.9%	11.5%	2.1%	0.0%																																		
備品の充実度はどうか	22.1%	48.4%	27.4%	2.1%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	30.2%	52.1%	17.7%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容)																																							
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場を充実してほしい。 ・職員の方がいつも気持ちよく接して下さってありがたいです。 ・夏場のエアコンをもう少し低い温度にしてほしい。 																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																				
要望	1件	対応済 1件	・暖房便座設置の要望があり、洋式トイレに暖房便座を設置しました。																																				
事故等の発生状況																																							
・特になし																																							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																							
・特になし																																							
自主事業に関すること																																							
・特になし																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
・自衛消防訓練を2回実施しました。																																							

総合評価	南越谷交流館の運営は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組みました。 令和元年度、南越谷交流館では、地域に根付いた居心地良い交流館にするために、利用者目線に立った運営を心がけていました。また、施設の定期利用団体だけではなく、クラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなど、利用者の拡大に努めました。 施設管理の面では、トイレに暖房便座を設置するなど、利用者の要望に耳を傾け、施設環境の改善に努めていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、さらなる利用の促進を図り、稼働率が向上することを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、利用者の意見を管理運営に活かすため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	花壇整備、除草、せん定、清掃等を委託せずに運営協議会で行うことで経費を削減しています。その余剰金により、施設の修繕を行い、利便性の向上に努めていました。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、運営協議会委員、管理人及び利用者を対象に自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から上げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。その結果、トイレに暖房便座の設置を行いました。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	南越谷交流館では、居心地良い交流館になるよう、利用者の意見を尊重した施設運営に努めてまいりました。利用者の利便性を維持・向上するため、運営協議会定例会議を開催し要望等に対し協議・検討するなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。常に利用者目線に立った管理運営を行うことで、利用者の要望に対し迅速に対応しています。また、交流館からクラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなどし、利用促進に努めてきました。 これからも、利用者へ寄り添った対応を引き続き行い、今まで以上に、愛着を持てる地域交流の場として気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称		11 越谷市市民活動支援センター			
施設の所在地		越谷市弥生町16番1号 越谷ツインシティBシティ 4階・5階			
設置の目的		市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため。			
指定管理者		名称 アイル・オーエンスグループ アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス		所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 田口幸隆	
指定期間		令和2年4月1日から令和7年3月31日まで			
所管課名		市民協働部 市民活動支援課			
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む)					
(2)管理施設の使用許可に関する業務					
(3)管理施設等の維持管理に関する業務					
(4)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況		
			[決算額] 単位:円		
		令和元年度	平成30年度	平成29年度	
市民活動支援センター	団体登録数	176	168	156	収入
	事業数	152	141	145	100,899,684
	事業参加者数	15,030	15,094	17,532	99,974,000
	使用料(円)	726,250	904,200	823,700	101,500,000
中央図書室	開室日数(日)	349	352	352	支出
	来室者数(人)	277,366	291,933	295,411	100,899,684
	貸出利用者数(人)	107,001	111,184	112,504	99,974,000
	貸出数(点)	325,533	341,443	351,349	100,209,008
		差 額		0	0
				1,290,992	
<p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 消費税引き上げによる追加分が含まれているため、前年度より増額しています。</p>					
(増減の理由)					
<p>施設の認知度向上や市民活動の多様化等に伴い、登録団体の増加が見られます。また、事業数が増加した一方で参加者数が概ね横ばいである理由としては、毎年多くの参加者が募る「ななサガまつり」が、当日の天候不順等により前年度比約1,000名の減であったことが主たる要因と考えられます。使用料の大幅減については、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の利用制限や利用者の活動自粛等が原因となります。</p> <p>中央図書室についても、来室者数、貸出件数ともに前年比減となりましたが、これも上記と同様、施設の利用制限及び利用の自粛が主な理由と考えられます。</p>					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和元年11月1日～令和元年12月30日	回収数	331 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	46.9%	37.0%	13.7%	1.2%	1.2%
施設の状況はどうか	48.2%	41.7%	9.2%	0.3%	0.6%
施設の利用目的が達成できたか	42.0%	43.5%	13.3%	0.6%	0.6%
総合的な感想はどうか	40.4%	45.4%	13.6%	0.3%	0.3%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・非常に便利に利用している。駅近で車も駐車できるため便利。 ・子どものプレイルームがありがたい。飲食スペースがあるのも嬉しい。 ・PCやプロジェクター等、備品を無料貸し出ししてくれるのでとても良い。 ・机、椅子の数を増やしてもらいたい。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況			
要望	2件	対応済	2件		
苦情	2件	対応済	2件		
<p>・活動室の予約受付の際、十分な確認作業を怠ったことから、利用者に迷惑をかけたため、予約方法等について職員間で周知徹底を行いました(支援センター)。 ・施設の快適な利用に繋げるため、室内に温度計を設置し、25度前後になるよう巡回を行いました(図書室)。 ・図書室閲覧席の利用(席の確保)について他の利用者から指摘を受けたため、離席のルール等について説明しました(図書室)。</p>					
事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数				
負傷	1件				
<p>・登録団体会員(男児)がトイレの個室ドアに指を挟み出血したため、職員及び利用者等で止血し、保護者へ連絡しました(支援センター)。</p>					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・支援センターの印刷機、電子ピアノ、給湯器などの故障がみられたため、業者に依頼して修理を行いました。また、年度末に事務室及び多目的ホールのエアコン修繕も行いました。 ・図書室内のカーペットのほつれ、ブラインドの破損等の軽微な内容については、適宜職員が対応しました。 					

自主事業に関すること**【支援センター】**

- ・多目的スペースに、ひな人形／五月人形／七夕飾り／ハロウィンの飾り付けを行い、来所者に季節感を味わっていただきました。また、ひな人形飾りは今年度3回目となる指定事業「新派つるし雛inななサボ」と連携して装飾を行いました。
- ・印刷室の利用者に対して利便性の向上を図るとともに、印刷機をより気軽に利用してもらうため、印刷用紙を有償提供しました。

【中央図書室】

- ・利用者参加型の掲示板を設置し、「七夕」の願い事、「今年の目標」を来室者に記入してもらい、掲示しました。
- ・折り紙遊びの講座を2回実施しました。数年にわたり毎年行っている折り紙のカレンダーも好評でした。
- ・折り紙やしおりの配布はリピーターも増えており、「去年もらって嬉しかったので、またもらいに来た」というお声もいただきました。また、遊べる折り紙は子どもたちに好評でした。

【観光・物産情報コーナー】

- ・観光促進のための事業として実施しているレンタサイクルの貸出は、年間で131件の利用がありました。
- ・観光・物産情報コーナーのモニターに登録団体から寄贈を受けたDVDを毎日午前9時から正午に放映し、越谷市の魅力を発信しました。
- ・登録団体が作成した越谷に関するクイズを掲示し、越谷への愛着を深める機会を設けました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)**【支援センター】**

- ・センターオリジナル法被を着用し、登録団体とともに地元の行事である「越ヶ谷秋まつり」に参加。地域との連携を図りました。
- ・公益財団法人いきいき埼玉と共催で「子どもの居場所サポーター養成講座」を開催し、事例発表者として登録団体を推薦しました。
- ・グループウェア活用入門や手書きチラシ講座など、団体の組織基盤強化を目的とした講座の充実を図りました。

【中央図書室】

- ・中央図書室おはなし会は、担当者による素話、絵本、科学絵本の読み聞かせを行いました。今年は特に年齢層が低くなったため、長い絵本ではなく、短い絵本を2冊行うなど、工夫を凝らした結果、お友達を連れてきてくれる子どもも増え、新規開拓を行うことができました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・越谷市展示コーナーでは、シビックプライドを醸成し、市民の「主体的なまちづくりへの参画」へつなげるために、市民活動団体による企画(4団体5企画)を開催しました。
- ・前年から引き続き埼玉六宿スタンプラリーの台紙を配架しました。また、越ヶ谷宿定期ガイドツアー「越ヶ谷宿穴場めぐり」のスタート地点として観光協会へ協力を行いました。

総合評価	市民活動支援センターは、市民活動の活性化や活動団体の育成などを目的としている施設です。 令和元年度の支援センター来室者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の利用制限等により前年度と比較して減少しましたが、前月分までの集計では前年比を上回る結果となりました。登録団体数もここ数年は年間10団体程度増加しており、活動の活性化が伺えるとともに、施設の有効活用に繋がっているとと言えます。 また、施設についても、利用者による懇談会を定期的実施する等して運営の円滑化を図っているほか、観光・物産コーナーも団体紹介や成果発表、資料展示の場としてリニューアルする等の工夫もみられます。 これらを総合的に勘案して評価を行ったところ、施設の管理運営は適正に行われていると考えられます。 今後は、地域の実情や市民ニーズを的確に捉え、地域密着の施設としてさらに充実した事業展開および管理運営を行うことが期待されます。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できるもの」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限」や「使用時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	連絡ノート等を活用し、スタッフが利用者に関する情報を共有することにより、公平・適正な対応に努めています。また、活動室等の利用申請時において、活動内容や人数を把握し適切に案内することで、平等利用が確保されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか		2
3 協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか		2
4 協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか		2
5 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
6 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
7 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	ロッカー・メールボックスの申請漏れがないよう利用者呼びかけを行い、施設利用の利便性の向上につなげています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	管理会社に施設設備の保守点検等を委託することにより、単独発注に比べ経費の削減が図られています。また、備品の破損について、簡単なものは職員が直すなど支出を抑制する努力が見られます。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	消防訓練を行うとともに、訓練参加職員全員が越谷消防署の指導によるAEDの使用方の講習を受け、危機管理について必要な訓練が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	図書室の利用者から、利用者の座席の確保に関する苦情を受けたため、速やかに利用ルール等について対象者に説明を行い、迅速な対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催し、連携体制を整えるよう努めています。また、各施設の利用がないときには冷暖房を切る、コンセントを抜き待機電力を抑える等、環境に配慮した管理が行われています。	

指定管理者 の自己評価	<p>今年度の支援センター来室者数は、前年度と比較し2,532人減の90,040人となり、観光・物産情報コーナーの来所者数については、前年度と比較し286人減の2,849人となりました。これは、3月に新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の利用制限を行ったことが主たる要因と考えられます。</p> <p>登録団体数は、3月31日時点で176団体となり、年度当初に設定した目標(170団体)を達成しました。</p> <p>9月に開催した第8回ななサポまつりは、登録団体や公募の市民で構成された実行委員会で企画から運営までを行い、当日は支援センター内と駅前ロータリーの2会場に約5,000人が来場しました。悪天候が心配される中での開催でしたが、団体活動のPRや支援センターの周知拡大のみならず、市民活動団体・企業・地域の連携強化にも大きな効果がありました。</p> <p>施設運営をより円滑に行うために、登録団体が参加する利用者懇談会を2回実施しました。利用者懇談会の第1部では、事業計画や報告、要望の聴取などを通して、利用者である登録団体と施設運営について意見交換を行いました。</p> <p>今年度の中央図書室来室者数は、前年度と比較し14,567人減の277,366人となりました。引き続き、利用促進のため、事業の実施、サービスの向上に努めました。具体的には、受付カウンターの周りを季節の折り紙で飾り、配布も行いました。月ごとに企画を決め、資料を集めて展示を行う、企画展示、おすすめ図書の実施を行うとともに、利用者が直接参加できる、利用者用の掲示板は立ち止まってくださる方が多数いて好評でした。</p> <p>中央図書室主催のおはなし会実施にあたり、実際に絵本を読み合う実務研修のほか、市立図書館主催の児童文学講座を受講し、読み聞かせについて理解を深め、この講座で学んだ知識を職員間でも共有する実習を行いました。</p> <p>今年度も、「市民参加」と「協働」の理念の下、自治基本条例を体現する施設として、さまざまな事業や取り組みを通じて市民活動の促進と施設の認知度向上に努めることにより、越谷市の「参加と協働のまちづくり」の推進に寄与できたものと考えられます。</p>
------------------------	---

令和元年度(2019年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	11 越谷市市民活動支援センター
施設の所在地	越谷市弥生町16番1号 越谷ツインシティBシティ 4階・5階
設置の目的	市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため。
指定管理者	名称 アイル・オーエンスグループ 所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番1号 アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス 代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 田口幸隆
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

		令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
市民活動支援センター	団体登録数	176	168	156	144	130
	事業数	152	141	145	145	148
	事業参加者数	15,030	15,094	17,532	12,868	9,945
	使用料(円)	726,250	904,200	823,700	753,400	633,200
中央図書館	開室日数(日)	349	352	352	353	344
	来室者数(人)	277,366	291,933	295,411	302,312	306,122
	貸出利用者数(人)	107,001	111,184	112,504	117,520	118,219
	貸出数(点)	325,533	341,443	351,349	368,817	377,720

管理経費の収支状況

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
収入	100,899,684	99,974,000	101,500,000	99,974,000	100,046,000
支出	100,899,684	99,974,000	100,209,008	99,974,000	100,046,000
市への戻入額	0	0	1,290,992	0	0

評価点

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価

市民活動支援センターは、市民活動の活性化や活動団体の育成などを目的としている施設です。事業においては、利用者の要望に沿った展開を行い、また既存内容のリニューアル化を積極的に図るなど、工夫した対応がみられました。施設管理においても、経費削減や利便性を伴う取り組みを実践していたことはもとより、運営の円滑化を図るため、生じた問題に対して都度迅速な対応に努めていました。これらを総合的に勘案して評価を行ったところ、施設の管理運営は適正に行われていると考えられます。今後も、地域の実情や市民ニーズを的確に捉え、地域密着の施設としてさらに充実した事業展開および管理運営を行うことを期待します。

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場				
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1				
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図る。				
指定管理者	名称 PFI越谷広域斎場株式会社	所在地 越谷市大字増林3989番地1	代表者 代表取締役 森田 兼光		
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 施設の使用許可等に係る事務 (2) 火葬証明の交付 (3) 施設の維持管理に係る事務 (4) 物品の維持管理に係る事務 (5) 管理運営に係る事務 (6) 周辺住民との対応等					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開場日数(日)	364	362	363		
火葬件数(件)	4,145	4,102	3,857		
動物火葬件数(件)	991	1,002	1,018		
式場利用件数(件)	1,018	1,088	1,033		
使用料(円)	236,863,500	245,963,500	240,623,500		
(増減の理由) 火葬件数は増えましたが、動物火葬件数及び式場利用件数が減少したため、全体として減収となりました。		(増減・差額の理由) 支出については、印刷製本費、消耗品費の削減により、経費の縮減を図りました。			
		令和元年度	平成30年度		
収入	18,170,362	18,113,600	18,761,600		
支出	16,268,217	16,495,866	17,508,340		
差額	1,902,145	1,617,734	1,253,260		
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和元年11月1日～令和元年11月30日	回収数	104 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	37.1%	45.4%	17.0%	0.5%	0.0%
施設の状況はどうか	37.3%	46.2%	15.1%	1.4%	0.0%
総合的な感想はどうか	43.3%	53.8%	2.9%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・初めて利用しましたが、広くて光もよく入り、気持ち良かったです。お世話になりました。(同様意見 他10件) ・今回は、成り行きで式場は別の所を使ったが大変お金がかかりました。庶民のために、こちらの斎場の式場で家族葬が少しでも安く出来るとありがたいと思いました。他20件ご意見が寄せられました。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
苦情	1 件	対応済 1件	・火葬担当職員の接客に対して苦情があり、速やかに謝罪の電話対応をするとともに職員全員に対し、再教育を行いました。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
体調不良	2件	・体調不良により救急車を要請しました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・アンケートに寄せられた意見対応で、車椅子を4台追加購入しました。 ・北門「動物炉入口」サイン工事を行い、より見やすくしました。 ・駐車した場所を覚えやすくするため、駐車場内にサインスタンドを設置しました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・フィルムコミッション事業に協力し、越谷市のPR及びイメージ向上に貢献しました。(ドラマ撮影:1件)					

総合評価	指定管理者として基本協定書に基づき斎場業務を適正に運営しています。施設の性質上、ご遺族の心情に配慮した丁寧な運営が求められるなか、利用者アンケートの調査結果では、過去最高の満足度を得るなど、大変高い評価をいただいております。また、管理経費については、施設全体の管理を見据えながら、必要最小限のコストで適正に執行されています。	
	引き続き利用者の立場に立って運営していただくとともに、利用者の心情に配慮した丁寧で心のこもった対応、満足いただけるような管理運営を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	インターネット上で24時間いつでも施設の予約登録ができる斎場予約システムを備えており、利用者（要：事前登録）が分け隔てなく利用できるように配慮されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	清潔かつ安全に配慮した維持管理により、ご遺族や会葬者に快適に過ごしていただくための空間が保たれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	人員、印刷製本費、消耗品費の削減により、経費の縮減が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	各部門ごとに監督者を配置して業務や職員の管理を行うとともに、防災教育及び自衛消防訓練等の防災に関する研修を行い、人材育成に努めています。また施設の賠償保険に加入し斎場内での事故等に備えています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者から苦情や要望等が寄せられたときは、適宜早急に対応し施設の運営に活かしています。また施設の維持管理は、運営維持管理年間計画書に基づき計画的に修繕を行っています。突発的な緊急修繕についても対応しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	緊急時には市や関係機関との連絡体制が整えられています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないよう十分な注意を図っており、受領・文書等についても鍵のかかるロッカーに保管されています。	

指定管理者の自己評価	<p>[安全、安心に施設をご利用頂きお帰りいただくこと]を基本理念とし、ご利用者の心情に配慮した運営を行ってまいりました。斎場は、平成17年8月の開所から14年が経過していることから、日常点検、定期的な保守点検等の施設管理を行っています。老朽化している設備等については、市と協議のうえ、計画的な修繕を行っています。</p> <p>アンケートの調査結果でも、施設の運営、施設・設備、総合的印象など、全体的に大変高い評価を得ており、良好な運営ができたこと評価しています。また利用者からのご意見、ご要望について、できる限り施設運営や人材育成に反映できるように市と連携を図り、利用者の方々が安全で安心して利用していただけるよう施設管理、サービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場				
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1				
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図る。				
指定管理者	名 称	PFI越谷広域斎場株式会社	所在地	越谷市大字増林3989番地1	
			代表者	代表取締役 森田 兼光	
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
開場日数(日)	364	362	363	363	364
火葬件数(件)	4,145	4,102	3,857	3,818	3,687
式場件数(件)	1,018	1,088	1,033	1,119	1,100
使用料(円)	236,863,500	245,963,500	240,623,500	254,825,000	244,974,500

管理経費の収支状況

単位:円

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
収 入	18,170,362	18,113,600	18,761,600	18,005,600	18,113,600
支 出	16,268,217	16,495,866	17,508,340	16,906,534	16,966,593
市への戻入額	1,902,145	1,617,734	1,253,260	1,099,066	1,147,007

評価点

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である

指定期間における総合評価

越谷市斎場は、公衆衛生その他公共の福祉の向上を図ることを目的とした火葬及び斎場業務を行う施設で、常に利用者には十分配慮した運営が求められます。施設の運営維持管理を行うPFI事業者が指定管理者の指定を受けることで、的確性、信頼性に優れた運営と、施設の使用許可等の権限行使を可能とする包括的な対応により、利用者満足度の向上や経費削減について積極的な取り組みが行われました。

今後も、増え続ける火葬需要に対して、効果的、効率的に取り組むことを期待します。

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘					
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで					
所管課名	福祉部 福祉推進課					
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
		[決算額] 単位:円				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度			
開館日数(日)	263	292	290			
利用者数(人)	66,200	77,867	81,238			
使用料(円)	317,200	317,400	292,600			
(増減の理由)		(増減・差額の理由)				
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月28日～3月31日を臨時休館としたため、開館日数等減少しました。		新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館したことにより、事業費の支出が当初の予定より下回ったため、例年に比べ差額が生じました。				
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和2年2月1日～令和2年2月27日	回収数	290 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	20.8%	51.6%	27.2%	0.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	24.7%	48.9%	25.7%	0.7%	0.0%	0.0%
施設の使い易さはどうか	19.3%	44.6%	33.6%	2.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	19.0%	48.4%	32.3%	0.3%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウィルス拡大防止のため、入館時に体温測定をしたらいかがですか。 ・駐車所の回り枯れ葉が気になる。 ・新越谷駅からここまでのバス交通。出羽公民館までのバスを少し延ばして、けやき荘までつなげてください。 ・会場(教養娯楽室)の真中に、しきりを作っていただけると有難いです。 ・いつも優しい対応をありがとうございます。 						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況						
種別	件数	(主な事例の対応状況)				
救急搬送	1件	・男性が入浴中意識朦朧となり、救急車を手配しました。				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・消防設備点検・建築設備点検指摘箇所については、緊急性を考慮し速やかに対応しました。 ・設備にかかる不良箇所については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。 ・公共施設点検マニュアルに基づき点検を実施し、優先順位や予算を考慮し対応しました。 ・浴室天井の塗装や、集会室・図書室の壁紙張り替え修繕を実施しました。 ・経年劣化した屋外駐車場のラインを塗装し、利用者がわかりやすく利用できるよう整備しました。 						
自主事業に関すること						
・民間福祉施設のリハビリ専門職と連携を図り、健康教室を実施しました。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)						
<ul style="list-style-type: none"> ・新規事業として、ストレス解消！けいらくピクス教室を実施し、新規利用者の獲得に努めました。 ・施設テーマである娯楽と教養を生かした事業として、「カラオケでソロ目にチャレンジ」(年5回)、「けやきスマイル(落語)」(年2回)、「歌声ひろば」(年2回)、「ウェルカムけやき荘」(年4回)を教養娯楽室において開催し、新規利用者の開拓に努めました。 ・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。 ・老人クラブ連合会事務局として、越谷市総合事業住民主体サービスBの連絡調整・実施等を地域包括支援センターや役員等と行いました。また、主体的に活動できるよう事業の支援に努めました。 						

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、健康増進関連の新規事業として「ストレス解消！けいらくピクス」や継続事業の「カラオケでソロ目にチャレンジ！」等の実施、また教養娯楽室を利用する事業を拡大するなど、最新の情報を事業に反映し、利用促進や利用者のさらなる健康増進に努めています。また、6月には利用者300万人達成の記念式典を行い、施設のPRを行いました。開設から35年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。さらに、老人クラブ連合会事務局として、従来の活動だけでなく、市の事業にも積極的に参画するなど、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行われ、軽度認知症の方や体の不自由な方等はその方に分かりやすく理解いただけるよう対応されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設け、運営に生かすよう努めています。また、社協だよりやホームページ、けやきだより、また事業内容に応じて地区センターや県民健康福祉村にポスター・ちらしの掲示・配布を依頼し、幅広くPRしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努められています。業務委託契約で4館共通の業務は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	職員に対し随時研修会へ参加させるなど積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務について、指定管理担当を通じ連絡調整が図られ、所管課との管理運営調整会議を年2回行い、業務報告や改善事項について協議がされています。また、越谷市社会福祉協議会文書編さん規程に基づき、越谷市立老人福祉センター文書保存年限基準を定め、適正文書管理が行われています。	

指定管理者の自己評価	<p>令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成したことにより、老人福祉センターの健康増進関連の講座などについても、シンコースポーツが有する専門的な見地から利用者に魅力ある充実した事業の実施ができました。</p> <p>当協議会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す「高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでいます。</p> <p>けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、新規事業として「ストレス解消！けいらくピクス」を実施し、また、継続事業として「ウェルカム！けやき荘」「けやきスマイル♪」「カラオケでソロ目にチャレンジ！」「歌声ひろば」を教養娯楽室で実施し、新規利用者拡大を図りました。</p> <p>介護予防教室の「いきいき元氣教室」を「ゆっくりサーキットトレーニング」へ変更し、介護予防や健康増進事業である有酸素運動や体操等を実施し、介護予防に努めました。また、リハビリ専門職による健康教室「健康寿命若返り講座」を実施し、多くの方にご参加いただきました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡したり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。</p> <p>施設管理としては、昭和59年の開所から35年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。</p> <p>なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘					
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで					
所管課名	福祉部 福祉推進課					
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
		[決算額] 単位:円				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度			
開館日数(日)	261	292	289			
利用者数(人)	75,857	88,845	85,311			
使用料(円)	24,200	29,000	39,800			
(増減の理由)		(増減・差額の理由)				
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月28日～3月31日を臨時休館としたため、開館日数等減少しました。		新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館したことにより、事業費の支出が当初の予定より下回ったため、例年に比べ差額が生じました。				
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和2年2月1日～2月29日	回収数	732 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	24.3%	46.7%	25.0%	0.5%	0.1%	3.3%
施設の状況はどうか	24.6%	48.4%	23.0%	0.5%	0.0%	3.6%
施設の使い易さはどうか	15.8%	45.6%	30.9%	2.2%	0.5%	4.9%
総合的な感想はどうか	18.4%	49.9%	26.1%	1.0%	0.1%	4.5%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の駐車スペースが少ない。 ・片道バス券を往復バス券に戻してほしい。 ・浴室の設備(カランやシャワーの水圧・水量等)に関すること。 						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)		
種別	件数	処理状況	マッサージ機を連続使用している人がいるので注意してもらいたい。 →職員が定期的に巡回し、注意喚起を行いました。			
要望	1件	対応済 1件				
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)		
種別	件数	入浴し、食事をした後に眩暈、嘔気を訴えたため、看護師が対応しましたが、症状が改善しなかったため、救急隊を要請し、病院へ搬送しました。				
体調不良	1件					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・設備点検等を定期的に行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しました。 ・設備の修繕については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。 ・大規模な修繕に関してはその都度、市へ報告、提案し、早期対応を心がけています。 						
自主事業に関すること						
<ul style="list-style-type: none"> ・民間スポーツクラブと連携を図り、スポーツ教室を実施しました。 ・ふれあいデーに映画上映ほか、ミニコンサート、大人の塗り絵体験を実施することにより、普段くすのき荘を利用されない方にも利用いただきました。 						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
<ul style="list-style-type: none"> ・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。 ・事業終了時のアンケート調査のほか、年1回全利用者を対象としたアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。 ・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聴く場を設けました。 						

総合評価	<p>越谷市立老人福祉センターくすのき荘は、民間スポーツクラブ等と連携した事業や、介護予防体操教室等の自宅でもできる単体操指導を実施し、楽しみながら運動習慣を身につけていただける介護予防・健康増進に努めています。また、開設から25年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目	(評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2	
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき対応されています。また、利用時間や部屋利用については、登録団体に対し毎年代表者会議において利用時間など書面を通じてお伝えし、厳守するよう努めています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。また、社協だよりやホームページ、けやきだより、また事業内容に応じて地区センターや近隣小学校にポスター・ちらしの掲示・配布を依頼し、幅広くPRしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2	
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2	
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2	
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2	
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努めています。業務委託契約で4館共通の業務は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2	
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2	
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2	
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2	
施設所管課の意見	職員に対し随時研修会へ参加させるなど積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営を図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2	
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2	
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2	
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2	
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2	
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じ所管課と連絡調整が図られています。利用者に対し環境への配慮を呼びかけ、水道光熱使用量等の費用削減に努めています。	
指定管理者の自己評価	<p>令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成したことにより、老人福祉センターの健康増進関連の講座などについても、シンコースポーツが有する専門的な見地から利用者に魅力ある充実した事業の実施ができました。</p> <p>当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでいます。</p> <p>くすのき荘は今年度も民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元気スポーツ教室」、また、体力づくり講習会、ウォーキング講座、介護予防体操教室等の自宅でもできる単体操指導を実施し、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、60歳以上の方の介護予防・健康増進を図りました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。</p> <p>施設管理としては、平成5年の開所から26年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。</p> <p>なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。</p>	

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘																																					
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2																																					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																					
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦																																			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで																																					
所管課名	福祉部 福祉推進課																																					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)生活相談及び健康相談に関する事 (2)生業及び就労の指導に関する事 (3)機能回復訓練の実施に関する事 (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関する事 (5)老人クラブ活動の育成に関する事 (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																					
	[決算額] 単位:円																																					
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																			
開館日数(日)	280	298	308																																			
利用者数(人)	72,264	84,039	90,838																																			
使用料(円)	140,200	162,400	177,200																																			
(増減の理由)	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月28日～3月31日を臨時休館としたため、開館日数等減少しました。																																					
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																			
収入	88,720,000	85,301,000	85,301,000																																			
支出	88,368,698	84,978,868	85,065,507																																			
差額	351,302	322,132	235,493																																			
(増減・差額の理由)	※剰余金は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。 新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館したことにより、事業費の支出が当初の予定より下回ったため、例年に比べ差額が生じました。																																					
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																			
実施期間	令和2年2月1日～29日	回収数	576件																																			
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>23.3%</td> <td>41.5%</td> <td>30.4%</td> <td>1.2%</td> <td>0.2%</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>25.7%</td> <td>45.8%</td> <td>25.0%</td> <td>0.7%</td> <td>0.0%</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>施設の使い易さはどうか</td> <td>18.8%</td> <td>42.4%</td> <td>32.8%</td> <td>2.3%</td> <td>0.3%</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>20.3%</td> <td>44.4%</td> <td>29.2%</td> <td>1.4%</td> <td>0.0%</td> <td>4.7%</td> </tr> </tbody> </table>			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	23.3%	41.5%	30.4%	1.2%	0.2%	3.5%	施設の状況はどうか	25.7%	45.8%	25.0%	0.7%	0.0%	2.8%	施設の使い易さはどうか	18.8%	42.4%	32.8%	2.3%	0.3%	3.5%	総合的な感想はどうか	20.3%	44.4%	29.2%	1.4%	0.0%	4.7%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																
職員の対応はどうか	23.3%	41.5%	30.4%	1.2%	0.2%	3.5%																																
施設の状況はどうか	25.7%	45.8%	25.0%	0.7%	0.0%	2.8%																																
施設の使い易さはどうか	18.8%	42.4%	32.8%	2.3%	0.3%	3.5%																																
総合的な感想はどうか	20.3%	44.4%	29.2%	1.4%	0.0%	4.7%																																
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> いつもきれいで、お友達とのコミュニケーションにとてもいいです。 老人施設なので、トイレはウォシュレットにして欲しい。 お風呂の使い方で、マナーの悪い方がいます。 																																					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数	処理状況																																				
要望	1件	対応済	1																																			
事故等の発生状況	・特になし																																					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> 設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。 大規模な修繕に関してもその都度、市へ報告、提案し、早期対応を心がけています。 																																					
自主事業に関する事	<ul style="list-style-type: none"> 庭園のラベンダーを利用した、ラベンダーポプリ作り講習会を開催し、施設を身近に感じてもらう良い機会となりました。 併設された温水プールに訪れた子供たちのために、利用者が作成した季節毎の折り紙作品を配布し、大変好評を得ており、老人福祉センターのPRにも繋がっています。 新聞コーナーに健康や旅行などの月刊誌を配架し、毎日多くの方に利用いただいています。 																																					
事業に関する事(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> 庭園ボランティア活動を実施し、利用者が積極的に花壇の手入れや季節の花の植え替えなどを行いました。 教養娯楽室に椅子席を設け、利用者から好評を得ております。今後も過ごしやすい環境づくりに努めてまいります。 複合施設の利点を生かし、市民プールの来館者に老人福祉センターをPRできるよう毎週土日にロビーや図書コーナーなど施設の一部を無料開放しました。 前年度のアンケート結果等を参考に多種多様な講座を開催しました。 体力づくりや認知症予防に関する講座を開催し、介護予防を意識した事業に取り組みました。また、普段利用が少ない60歳代の高齢者にも施設を利用してもらえるよう、ハイキングや登山を目的とした体力づくりの講座を開催し、定員を上回る応募がありました。今後も多様化するライフスタイルに合わせた事業を企画し、新規利用者の獲得を目指していきます。 健康寿命の延伸のために栄養、食生活、運動、メンタルヘルス、疾病予防、口腔ケアなどを学ぶ総合講座を開催しました。様々な分野を関連付けて、総合的に学ぶことにより健康意識がより高まるような健康講座を今後も実施していきます。 人気の講座は抽選とし、平等利用が確保できるよう努めました。 多世代交流を目的にふれあいデーを開催、地元で活動している団体を招き、ロビーコンサートを実施した他、けいらくストレッチや卓球バレーなどのゆるスポーツ交流会、折り紙教室を実施し、リピーターも増えました。 																																					

総合評価	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘では、近年の健康意識の高まりに対応するため、体力づくりや健康に関する総合講座等、健康を強く意識した事業を展開するとともに、事業内容の充実のみならず、事業名を工夫することで参加意欲を高めるなど、様々な手法により利用促進に努めています。 新たなクラブが増え、利用者の利用者の健康増進や生きがい対策に寄与したと考えられ、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		3
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか		2
施設所管課の意見	緊急に行った男性浴室ろ過塔取替修繕の際、長期間男性風呂が使用できなくなるにあたり、早急にポスター等で周知し、女性風呂を男女交互に利用させるなど利用者への配慮と工夫が見られました。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設け、運営に生かすよう努めています。また、社協だよりやホームページ、けやきだより、また事業内容に応じて地区センターや近隣小学校にポスター・ちらしの掲示・配布を依頼し、幅広くPRしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	会計システムを導入することにより、予算の支出等を適正に執行するよう努めています。また、業務委託契約で4館共通の業務は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員に対し随時研修会へ参加させるなど積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じ所管課と連絡調整が図られています。また、埼玉県「子育て応援宣言企業」として登録しており、「多様な働き方実践企業」としても適正な水準の維持に努めています。	

指定管理者の自己評価	令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成したことにより、老人福祉センターの健康増進関連の講座などについても、シンコースポーツが有する専門的な見地から利用者にも魅力ある充実した事業の実施ができました。 当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでいます。 ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、また、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、体力づくり講習会やガンバルーン体操、貯筋体操等の介護予防や健康増進を目的とした教室・講座を主に実施しました。また、近隣の学校や地域住民が行事等に参加し、多世代間の交流や社会参加を通して生きがいづくりに繋がるよう取り組んでいます。 職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。 今後におきましても、利用される方の視点に立ち、気軽に利用いただける事業を充実していくとともに、効率的な運営を目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センターひのき荘																																					
施設の所在地	越谷市川柳町二丁目507番地1																																					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																					
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦																																			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで																																					
所管課名	福祉部 福祉推進課																																					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)生活相談及び健康相談に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (3)機能回復訓練の実施に関すること (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (8)その他市長が別に定める業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																					
	[決算額] 単位:円																																					
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																			
開館日数(日)	280	308	308																																			
利用者数(人)	81,039	85,934	83,307																																			
使用料(円)	52,200	53,200	38,200																																			
	収入	67,980,000	65,000,000																																			
	支出	65,636,751	62,766,646																																			
	差額	2,343,249	2,233,354																																			
			2,249,758																																			
(増減の理由)	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月28日～3月31日を臨時休館としたため、開館日数等減少しました。 新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館したことにより、事業費の支出が当初の予定より下回ったため、例年に比べ差額が生じました。																																					
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 対象者 施設利用者 実施期間 令和2年2月1日～2月29日 回収数 458件																																					
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>27.9%</td> <td>48.0%</td> <td>19.9%</td> <td>0.4%</td> <td>0.0%</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>33.2%</td> <td>48.0%</td> <td>14.8%</td> <td>0.4%</td> <td>0.0%</td> <td>3.5%</td> </tr> <tr> <td>施設の使い易さはどうか</td> <td>21.2%</td> <td>49.3%</td> <td>21.4%</td> <td>2.4%</td> <td>0.2%</td> <td>5.5%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>22.9%</td> <td>51.1%</td> <td>17.5%</td> <td>2.4%</td> <td>0.2%</td> <td>5.9%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・温かな職員さんと触れ合うことができ心とむい思いがしており感謝しております。 ・まだ仕事をしているので休日しか来ませんが、毎日来れる様になったら色々教室にも参加したい。これからもお世話になります。 ・受益者負担を考えるべし。タダでは維持できません。			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	27.9%	48.0%	19.9%	0.4%	0.0%	3.3%	施設の状況はどうか	33.2%	48.0%	14.8%	0.4%	0.0%	3.5%	施設の使い易さはどうか	21.2%	49.3%	21.4%	2.4%	0.2%	5.5%	総合的な感想はどうか	22.9%	51.1%	17.5%	2.4%	0.2%	5.9%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																
職員の対応はどうか	27.9%	48.0%	19.9%	0.4%	0.0%	3.3%																																
施設の状況はどうか	33.2%	48.0%	14.8%	0.4%	0.0%	3.5%																																
施設の使い易さはどうか	21.2%	49.3%	21.4%	2.4%	0.2%	5.5%																																
総合的な感想はどうか	22.9%	51.1%	17.5%	2.4%	0.2%	5.9%																																
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) ・ラウンドフィットネスを機能回復訓練室から撤去してください。静かな環境でストレッチをしたい。 →引き続き現在の形で運営させていただく旨の回答をしました。 ・カラオケの音量をもう少し上げてほしい。 →部屋の広さなどを考慮して音量を設定しているので、理解していただきたい旨の回答をしました。																																					
事故等の発生状況	・特になし																																					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・女子浴室脱衣室洗面器排水トラップからの水漏れによる修繕を行いました。 ・塩素注入ポンプのヘッド交換、ろ材の交換といった浴槽ろ過装置の修繕を行いました。 ・1階ロビー系統空調機の部品交換を行いました。 ・劣化による隔て板、脱衣室床の剥れ、男女浴室タイル目地等の修繕を行いました。																																					
自主事業に関すること	・機能回復訓練室にラウンドフィットネスを導入し、筋力向上や筋肉量アップといった介護予防に取り組みました。 ・民間スポーツ施設や多職種と連携し、健康増進事業に取り組みました。																																					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・ラウンドフィットネスを導入し、筋力向上や筋肉量アップといった介護予防に取り組みました。 ・越谷市社協地域福祉課と地域支え合い推進員と一緒に「ひのき健康サロン」を開催し、血管年齢や骨密度測定といった健康測定、セラバンドを使った軽運動、薬剤師による個別相談会を行いました。 ・女性と一緒に参加しづらい、といった男性をターゲットにした「男の運動教室」を開催し、柔軟から筋力アップまで運動習慣を身につけることにより体力維持を図りました。 ・ロコモティブシンドローム(運動器症候群)を予防し健康寿命を延ばすための「健康柔体操」を開催し、柔道整復師(越谷市接骨師会)による柔道の動きを取り入れた体操を行いました。																																					

総合評価	越谷市立老人福祉センターひのき荘では、施設テーマである「いきがいと交流」を意識し、毎週日曜日を「ふれあいデー」として開放するなど、世代間交流、地域交流といった交流事業が積極的に展開されました。 また、6月には共同事業体のシンコースポーツとの自主事業として、筋力運動と有酸素運動を交互に行う「ラウンドフィットネス」をスタートさせ、利用者の健康増進が図られています。 さらに、川柳地区の文化祭会場となるなど、高齢者のみならず、地域住民の交流の場としても定着が図られています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき対応されています。また、利用時間や部屋利用については、登録団体に毎年代表者会議において利用時間など書面を通じてお伝えし、厳守するよう努めています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	3
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	6月よりラウンドフィットネスをスタートし、筋力向上や筋肉量アップといった介護予防に取り組み、大変多くの方にご利用いただいています。また、アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努められています。業務委託契約で4館共通の業務は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員に対し随時研修会へ参加させるなど積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じ連絡調整を図っています。また、市の担当課との管理運営調整会議を年2回行い、業務報告や改善事項について協議に努めています。	

指定管理者の自己評価	<p>令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成したことにより、老人福祉センターの健康増進関連の講座などについても、シンコースポーツが有する専門的な見地から利用者に魅力ある充実した事業の実施ができました。</p> <p>当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでいます。</p> <p>平成27年12月1日に市内4ヶ所目の老人福祉センターとしてオープンし、ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」を意識して、毎週実施しております「ふれあいデー」や各種教室・講座を企画しています。</p> <p>なお、ふれあいデーでは世代間交流を図るため、市内の中学校・高校の協力をいただき、吹奏楽部の演奏を開催し大変好評をいただいています。</p> <p>また、健康教室を通年で開催するとともに、昨年6月には自主事業として筋力運動と有酸素運動を交互に行うラウンドフィットネスを導入し、利用者の健康増進を図りました。</p> <p>施設管理としては、日常点検や定期点検等実施し、気づいた点はすぐに市役所へ連絡し、営業に支障をきたさぬよう、適切に対応しました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする利用者には、地域包括支援センターと連携し、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、「地域共生社会の実現」に向けた事業、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。また、他館では実施していない講座を実施したり、男性限定の講座を実施したり、様々な方に利用していただくよう工夫しました。</p> <p>なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。</p> <p>今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。また、当日自由参加の事業や多職種との連携、地元の小・中学生に協力いただき世代間交流などの企画をし、気軽に立ち寄れる活気ある老人福祉センターを目指していきます。</p>
-------------------	--

令和元年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年4月1日から令和2年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市障害者福祉センターこぼと館																																										
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																										
設置の目的	障がい者に対し、機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。																																										
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦																																								
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																										
所管課名	福祉部 障害福祉課																																										
指定管理者が行う主な業務の内容																																											
(1) 在宅障がい者生活支援事業の実施に関すること		(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与に関すること																																									
① 支援者育成事業		(3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること																																									
② 自立支援事業		(4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること																																									
③ 余暇支援事業		(5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業																																									
④ その他の事業(年度ごとの提案事業)		(6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業																																									
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>287</td> <td>291</td> <td>291</td> </tr> <tr> <td>団体利用者数(人)</td> <td>13,423</td> <td>14,236</td> <td>15,140</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数(人)</td> <td>5,628</td> <td>6,796</td> <td>6,055</td> </tr> <tr> <td>見学者数(人)</td> <td>61</td> <td>51</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>総利用者数(人)</td> <td>19,112</td> <td>21,083</td> <td>21,249</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、貸館の利用自粛があったことや中止とした講座やイベントなどがあったことから、利用者数が減少しました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	287	291	291	団体利用者数(人)	13,423	14,236	15,140	個人利用者数(人)	5,628	6,796	6,055	見学者数(人)	61	51	54	総利用者数(人)	19,112	21,083	21,249	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>22,200,000</td> <td>22,200,000</td> <td>22,200,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>22,189,766</td> <td>22,137,951</td> <td>22,191,634</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>10,234</td> <td>62,049</td> <td>8,366</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 消耗品費及び通信運搬費について、事務用品や郵送に係る費用を節約し、管理運営経費の削減に努めたことなどから、10,234円の委託料の残金が生じました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	22,200,000	22,200,000	22,200,000	支出	22,189,766	22,137,951	22,191,634	差額	10,234	62,049	8,366
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																								
開館日数(日)	287	291	291																																								
団体利用者数(人)	13,423	14,236	15,140																																								
個人利用者数(人)	5,628	6,796	6,055																																								
見学者数(人)	61	51	54																																								
総利用者数(人)	19,112	21,083	21,249																																								
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																								
収入	22,200,000	22,200,000	22,200,000																																								
支出	22,189,766	22,137,951	22,191,634																																								
差額	10,234	62,049	8,366																																								
利用者アンケート調査の実施方法																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																								
実施期間	令和2年1月21日～2月29日	回収数	225 件																																								
利用者アンケート調査の集計結果																																											
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																						
職員の対応はどうか	33.3%	44.9%	21.8%	0.0%	0.0%																																						
施設の状況はどうか	21.3%	43.6%	29.3%	4.9%	0.9%																																						
施設の利用目的が達成できたか	29.3%	49.9%	20.4%	0.4%	0.0%																																						
総合的な感想はどうか	28.2%	51.3%	20.1%	0.4%	0.0%																																						
(主な意見等の内容) ・洋式トイレを増やしてほしい。・喫煙場所をもう少し離してほしい。																																											
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																											
・特になし																																											
事故等の発生状況																																											
・特になし																																											
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																											
・障害者福祉センターは越谷市中央市民会館と一体管理になっており、障害者福祉センターとして独自に管理を行うことはありません。																																											
自主事業に関すること																																											
・特になし																																											
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																											
<ul style="list-style-type: none"> ・障害者の日記念事業「ふれあいの日」を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努めました。 ・こぼと館まつりを開催し、利用者と市民との交流をとおして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、障がい者施設通所者や特別支援学校生徒とその家族等にこぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。 ・知的障がい者を対象に実施している事業(青年クラブ)をはじめ、自主性を活かす事業の内容については、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れて事業を行うなど、余暇の充実を目指して支援を行い、自立と社会参加を促しました。具体的には、地域の方との交流を目的に地元のコミ協まつりへの参加や活動発表の場として、作品展やコンサートに参加しました。 ・こぼと館のアート展を就労訓練施設しらこぼと共催で開催し絵画や工作などを展示することで、出展者の励みになる実績を上げることが出来ました。 ・障害者の日記念事業「ふれあいの日」のPRとして、地元越谷のFM局「FMこしがや」の協力により、広く市民へ周知を図りました。また、当日は、越谷国際フェスティバルとの同日開催により参加者の拡充を図ることが出来ました。 ・こぼと館まつりなどのイベントの際には、各駅や各スーパー、各地区センターなど公共施設へポスター掲示・チラシ配布を依頼し周知に努めました。 ・福祉職を目指している県立大学、文教大学の学生サークルにボランティア依頼を行い、ふれあいの日の準備やイベントに協力を得ました。 ・健康増進事業として実施しているスポーツ講習会では、個人競技としてスポーツ吹矢と団体競技として卓球バレーを定着させ事業の充実を図りました。 ・昨年に引き続き、コミュニティ広場こぼと館を開催し当事者、家族、ボランティアの方々の交流、情報交換の場として、こぼと館を自由に使っていただけるよう開放し新規利用者の拡大に努め、参加者が増えました。 ・視覚障がい者エンジョイ教室では、テーマを絞りシリーズ化して開催しました。また、バスで花園(深谷市)方面に館外研修に出かけました。 ・夜間エンジョイ広場では、参加者のニーズを取り入れ毎月定例で開催し充実を図ったことで、参加者が増えました。 ・館内掲示板やホームページを活用し月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく、市民会館を利用する障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。 																																											

総合評価	越谷市障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 令和元年度においても、指定管理者が障害者福祉センターこぼと館だけでなく、障害者就労支援センター及び障害者就労訓練施設しらこぼとの業務を受託していることを活かし、障害者就労支援センターと「夜間エンジョイ広場」を、障害者就労訓練施設しらこぼととイオンレイクタウンでの「こころのアート展」を共催するなど、連携した取組みが行われました。また、利用の拡大を図るため、平日に作業所等に通う利用者をターゲットに「日曜遊友」や「青年クラブ」といった事業も行われました。 今後も、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
	1 利用者が施設を施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
	2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
	3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように計画・実施されているか	2
	4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック（言葉遣い、身だしなみなど）等を用いて、すべての職員が統一した認識のもとで利用者に対応しています。また、利用者の平等性を担保するため、社協だよりやホームページ等を用いた幅広い情報発信や定員を上回る参加希望のあった講座等において、新規受講者を優先するなどの取組が行われています。事業に参加しやすいよう障がいの状況により必要な配慮も提供されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
	1 施設の利便性を維持・向上するための取組が行われているか	3
	2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
	3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
	4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
	5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、施設の利便性の向上を図っていることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、平日に作業所等へ通う利用者をターゲットとした事業を日曜日に行うなど各種事業が施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われています。その他施設の利用促進を図るためのPRや施設内の備品の整理整頓など施設の効用を発揮させるための取組も行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
	1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
	2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
	3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
	4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。中央市民会館を管理する施設管理公社と必要に応じて協議を行うことにより、効果的かつ効率的な運営が行われています。また、管理運営経費を抑制するための取組についても適正に行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
	1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
	2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
	4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
	5 必要な保険に入るなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	中央市民会館内で実施される防災訓練に利用者とともに積極的に参加しているほか、貸館時の災害に備え、全貸室の入口付近に災害時の対応を掲示し、行動基準が定められています。また、同じ内容を点字で記載したものを掲示し、利用者の障がいの状況に合わせた安全が確保されています。さらに、専門的知識、経験を有する職員を配置するとともに、職員の資格取得等のスキルアップについても積極的に取り組まれています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
	1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための取組が行われているか	2
	2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
	3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
	4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
	5 アンケート結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	各種講座の終了後にアンケート調査を実施し、可能なものは当年度中に意見を反映しています。その他利用者に対するサービス水準を維持・向上させる取組みや利用者への情報提供についても適正に行われています。	
⑥ その他の項目		
	1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
	2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
	3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
	4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
	5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	連絡調整会議の開催や法人内における指定管理担当の配置により、市との連携体制が整えられています。また、越谷市環境管理計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等、環境への配慮に努めるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけるなど環境に配慮した管理運営が図られています。	

**指定管理者
の自己評価**

令和元年度は、これまで培ったノウハウを生かし、画一的な運営にならないよう、利用者アンケートや利用者からの聞き取り調査結果を踏まえ、個々のニーズに対応し当事者の自主性を引き出せるよう、こばと館と就労訓練施設しらこばと及び障害者就労支援センターで連携事業を実施しました。具体的には、就労訓練施設しらこばとは「こころのアート展」を、障害者就労支援センターとは「夜間エンジョイ広場」を共催で実施し事業の充実を図り、参加人数も増えてきています。また、「青年クラブ」では、利用者や保護者の評価が高く次年度の参加希望者が増えています。次年度に向けては、引き続き、連携事業の更なる充実に加え、新たに利用者ニーズの高い健康増進事業、余暇の充実や新規利用者が期待できる休日や夜間の事業を実施したいと考えています。また、次年度に向けて更なる充実を図るために、手話言語条例の目的、基本理念にのっとり、こばと館職員に手話奉仕員養成講習会入門編を受講させることにより、聴覚障害者への対応の充実に繋がります。障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当協議会ボランティアセンターとの連携により「こばと館ボランティア講座」を開催し支援者育成を行いたいと考えています。リスクへの対応方策として、ISO規格を手本に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルを作成し対応しています。災害など緊急時に重要な職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただくなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入り口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。

施設の利便性を維持・向上させるための取組として、こばと館に来所しなくてもホームページ上で、貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの福祉関係団体に館内の施設等を有効活用していただけるように努めています。

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ7割の方々から好評価をいただいていることから、令和元年度の総合評価は平均的な基準を超えているものと自負しています。今後においても適宜市障害福祉課との連絡調整会議や当協議会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指していきたいと考えています。

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと					
施設の所在地	越谷市増林5830番地4					
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで					
所管課名	福祉部 障害福祉課					
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1) 施設管理		(5) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務				
(2) 障害福祉サービス事業の実施		ア) 施設運営に係る連絡会議の開催				
(3) 障がい者の生活支援に関すること		イ) 就労体験・訓練事業の実施				
(4) 障がい者と地域住民との交流に関すること		(6) 使用料の収納事務				
		(7) 越谷市への連絡、報告				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
○就労訓練施設		[決算額] 単位:円				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度			
開館日数(日)	341	344	344			
団体利用者数(人)	5,619	5,123	3,991			
個人利用者数(人)	12,562	12,162	7,495			
見学者数(人)	206	238	34			
総利用者数(人)	18,387	17,523	11,520			
(増減の理由)		器具什器費支出について、サービス事業所で使用する結束機を買い替えてではなく修繕で対応したことや車両費支出について、燃料を節約したことなど管理運営経費の削減に努めたため、851,334円の委託料の残金が生じました。				
○サービス事業所		(増減の理由)				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度			
開所日数(日)	244	245	244			
延利用者数(人)	10,851	12,052	12,109			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用者の通所自粛があったことから、延利用者数が減少しました。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和元年5月1日～令和2年3月31日	回収数	82件			
○就労訓練施設						
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他(未記入等)
施設の使いやすさ	34.1%	46.4%	12.2%	0.0%	0.0%	7.3%
施設の整備・備品	29.3%	54.9%	8.5%	0.0%	0.0%	7.3%
施設の清潔さ	39.0%	43.9%	11.0%	0.0%	0.0%	6.1%
主催事業(講座・教室を含む)はどうか	24.4%	29.3%	12.2%	1.2%	0.0%	32.9%(※1)
職員の受付対応はどうか	35.4%	39.0%	15.9%	0.0%	0.0%	9.7%
職員の電話対応はどうか	22.0%	28.0%	14.6%	0.0%	0.0%	35.4%(※2)
職員の身だしなみはどうか	29.3%	45.1%	18.3%	0.0%	0.0%	7.3%
総合的な感想はどうか	35.4%	45.1%	11.0%	0.0%	0.0%	8.5%
※1 受講したことがないといった回答を含む ※2 電話したことがないといった回答を含む						
(主な意見等の内容)						
・トイレに身体障がい者のおむつ替えベッドがないのが不便だ。 ・大人用のベッドがあるとおむつ交換ができる。						
・パソコン体験教室などだれでも参加できる教室などあるとよい。 ・講座を開いて欲しい。 ・音楽会をぜひまた開催してほしい。						
・気軽に参加できるイベントをより増やす必要がある。バザーだけでは不足している。						
・施設での行事利用、会議、障がい者施設の交流、パンの購入で利用している。パンはおいしいと思う。						
・車イスでも利用しやすく、非常に便利だ。 ・交通の便が良いと利用しやすい。						
○サービス事業所						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和2年3月9日～令和2年3月19日	回収数	42件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	35.0%	37.5%	25.0%	2.5%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	40.0%	37.5%	22.5%	0.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	35.9%	38.5%	25.6%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	35.0%	37.5%	25.0%	2.5%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・レクリエーションの種類を増やしてほしい。 ・鉄道博物館に行きたい。 ・うなぎを給食で出してほしい。						
・工賃を上げてほしい。 ・高齢になっても勤められる環境になってほしい。						

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)		
種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済1件
要望	2件	対応済2件
その他	1件	対応済1件
<ul style="list-style-type: none"> ・身体障がい者用のおむつ替えのベッドを設置してほしいとの要望があったため、医務室のベッドにカバーを付け、使用できる旨周知しました。 ・サービス事業所に通所する利用者の保護者から、貴重品の管理方法について相談があったため、新たに鍵付きのロッカーを購入するとともに、利用者へ必要な支援を行いました。 ・サービス事業所への入所に係る判定結果について、市に苦情があったため、市と指定管理者で連携して対応するとともに、市から指定管理者へ必要な指導を行いました。 		
事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)		
種別	件数	
事故	3件	
ケガ	1件	
<ul style="list-style-type: none"> ・給食を調理する厨房の強化ガラスが割れていたため、修繕を行いました。(原因は不明) ・サービス事業所のトラック搬入口における照明器具が破損していましたが、必要性のない箇所であり、今後トラックと接触するおそれもあったため、撤去しました。 ・サービス事業所で利用者間の事故があり、負傷があったため、応急処置後に病院へ搬送し、必要な治療を受けていただきました。 		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)		
<ul style="list-style-type: none"> ・給食の調理を行う厨房の強化ガラスが破損したため、修繕を行いました。 ・トラック搬入口照明が破損したが、再度破損するリスクを考慮し、照明を撤去しました。 ・空調機の故障があり、修繕を行いました。 		
自主事業に関すること		
○就労訓練施設(指定特定相談支援事業)		
指定事業の生活相談事業を推進するため、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業者として、指定特定相談支援事業を行いました。		
<ul style="list-style-type: none"> ・生活全般についての相談 ・障害福祉サービスの利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等 ・様々な社会資源を活用するための情報提供や助言 ・地域で生活するために必要な力を高めるための支援 ・サービス事業所との連絡調整 ・権利を守るために必要な援助を行う専門機関の紹介 など 		
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)		
○就労訓練施設		
<ul style="list-style-type: none"> ・こころのアート展(イオンレイクタウン会場 作品展、販売会)令和元年12月3日(火)～12月10日(火) ※障害者週間 <p>イオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展を行い、地域の方々に対して豊かな感性に触れていただくとともに、作品を展示することによって、障がい者の社会参加から就労への意欲を高めるきっかけづくりとして実施しました。</p> <p>平成30年度と同様に、作品展を行うと同時に生産品や授産品の対面販売を行い、福祉関係者だけでなく、より多くの地域住民の方々に障がい者や障がい福祉に対する理解を深められるよう実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しらこぼとマルシェ 第1回:令和元年8月27日(火) 第2回:令和2年1月7日(火) <p>障がい者が地域で自立し安心して生活するため、地域の方々の理解と協力を図り、住みやすい福祉のまちづくりを進める「協働の場」となることを目的として、市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練、事業所紹介を内容に開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しらこぼとセミナー 第1回:令和元年11月4日(木)、第2回:令和2年2月5日(水) <p>障がい者支援関係者、家族、当事者向けに、支援技術向上及び障がい者の就労と生活に役立つことを目的に開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・はたらく準備講座 令和元年5月13日(月)～令和2年2月29日(土) <p>就労を目指す障がい者を対象に、就労に役立つ知識を身に付けてもらうことを目的に実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しらこぼと専門講座(パソコン、面接試験対応、清掃体験) <p>《パソコン講座》 就労意欲がある障がい者を対象に、就労に役立つパソコンスキルの習得を目指すことを目的に講座を実施しました。一人ひとりに合わせたレベルから始めることができ、効率よくスキルが身に付くよう、予約制で個別対応しました。</p> <p>《清掃体験講座》 就労を目指す障がい者を対象に、就労に役立つ清掃の方法を学ぶことを目的に実施しました。効率よくスキルが身に付くよう、予約制の個別対応としました。</p>		
○サービス事業所		
<ul style="list-style-type: none"> ・行事では、利用者自治会で話し合い、利用者主体で地域や各事業所との交流が深まりました。 ・作業については、職員が内職業者を探して、作業を増やすことで、利用者の能力にあった作業を提供することができました。 ・パン販売では、越谷市障害者就労訓練事業で老人福祉センター4館、施設外訓練である市役所地下売店での販売、市民まつり、ふれあいの日、各フェスタなどで販売を行うことで、パンのPRを図っただけでなく、地域との交流が深まりました。 ・利用者の高齢化に伴い、月1回看護師による健康診断、年1回行われる協力医療機関での健康診断、個別面談による健康指導や相談指導、管理栄養士による栄養指導を行うことで健康保持に努めました。 ・月2回、嘱託医が来所し、利用者との面談や医療相談、カウンセリングを行っています。また、指導員や保護者に対し利用者支援に対する指導を行うことで生活支援や職業支援を行いました。 ・年1回行われる、越谷歯科医師会と埼玉県立大学口腔保健科協力のもと、歯科検診を行いました。埼玉県立大学口腔衛生科では、事前に歯みがきのアンケートを行い、当日はブラッシング指導、RDテスト(虫歯菌の数を調べる検査)を行いました。歯科検診を行うことで、保護者から今後の歯科治療に役に立つとの好評を得ています。 ・地域交流拡大については、作業ボランティア(内職)が定着しており、利用者とのコミュニケーションが十分に取れています。 ・グループ外出では、利用者の希望を尊重し、行き先を2か所に分け、貸し切りバスを使用して、外出をサポートし、自立支援をしました。 ・内職作業については、利用者一人一人の能力に合わせた作業が行えるよう、職員が内職業者を開拓して作業が行えるようになりました。また、新しい作業ができるように訓練の支援を行いました。 ・就労移行支援事業所からは、1人が就労しました。職場内の従業員に本人の障がいの状況や性格を伝えることで、理解していただきよい関係が築けました。 ・就労移行支援事業所では、企業と連絡をとり関係性を深め、企業での現場実習に力を入れ、支援を行うことができました。 ・定着支援では、就労している企業への訪問により、企業との信頼関係が深まりました。 ・就労移行支援事業所卒業生と交流を図り、就労への意欲の向上につなげました。 		

総合評価	越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取り等により評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 令和元年度は、しらこぼと専門講座等を平成30年度から引き続き個別対応とし、随時受け付ける体制が整備され、障がい者の就労訓練の支援の充実が図られています。 また、指定事業の生活相談の機能を推進するため自主事業として指定特定相談支援事業が行われ、日常生活についての相談から障害福祉サービス等の利用に向けた相談まで対応できる体制が整備されています。 併設されている障害福祉サービス事業所では、定員に空きがある際に利用者の募集を随時行うことにより、多くの障がいのある方が事業を利用できるよう配慮されています。 今後も、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果及び課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.1 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	就労訓練施設における各種講座等が受講可能となっていることや障害福祉サービスにおける利用者の障がいの状況にあった作業を用意していることなど、利用者が施設を平等に利用できるよう取組みが行われています。また、利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等についても適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	指定管理者による提案で自主事業として指定特定相談支援事業を行っていることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用促進を図るためのPRや施設内の備品の管理等についても適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。また、会計システムが導入され、収支計画に即して、適正に事業が運営されています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	自主事業の指定特定相談支援事業を行うにあたり、専門的な知識を有する職員を配置していることや研修を受講していることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用者も参画した避難訓練や保険の加入等管理を安定して行うための取組みが適正に行われています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者の状況等を職員間で共有することで、統一した支援を行えるよう図られており、サービス水準を維持・向上するための取組みが行われています。また、施設の維持管理・修繕や利用者への情報提供等についても適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	障害者地域自立支援協議会等により、市や関係機関との連携が図られています。また、文書棚の施錠やPCのパスワードの設定により、利用者の個人情報の保護に取り組まれています。さらに、再生紙を利用し、用途により裏紙を使用するなど、環境に配慮した管理運営が行われています。

指定管理者
の自己評価

○就労訓練施設

障がい者の就労に必要な知識や能力の向上のための訓練を行い、障がい者が地域で働き、自立し、安心して暮らしていけるよう障害福祉サービスの利用援助や社会生活力を高められるよう、生活支援に関する相談や各種講座を行いました。

障がい者と地域住民との交流に関することとして、ふれあいコーナーを利用して、パネル展示による市内各事業所等の案内及び紹介、ショーウィンドーを使った各事業所等の生産品の展示を行い、障がい者福祉の周知、啓発を行いました。また、来場者に対して、市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練を行い、しらこぼとの施設の活性化、地域交流、就労訓練の場となるよう、しらこぼとマルシェ等を開催しました。また、今年度もイオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展や、授産事業を行っている事業所等が生産品等の販売を実施し、障がい者の社会参加と就労に向けた支援を行いました。

就労訓練事業では、就労に向けた準備講座として「はたらく準備講座」「パソコン講座」「清掃体験講座」を継続して行いました。随時受け付ける個別対応で行い、利用者が参加しやすい環境を整えました。また、講座受講者のニーズがある場合は、生活相談を行ったり、下記自主事業の指定特定相談支援につなげることで、利用者への総合的な支援を展開しました。障害福祉サービス事業所等職員、家族、当事者、支援関係者向けに、支援技術、知識の向上を目指して「しらこぼとセミナー」を行いました。

自主事業としては、平成26年6月から指定特定相談支援事業を行い、障害福祉サービス利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等を行い、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。また、越谷市障害者地域自立支援協議会の計画相談専門部会に出席し、市内の指定相談事業所と情報の共有と連携を図りながら相談員の質の向上に努めています。

このように、就労訓練事業、地域交流事業、相談支援事業を行い、障がい者の福祉事業が充実するよう実施してきました。引き続き、関係機関や地域住民と連携を図り、就労訓練の充実を行いながら、参加者からのアンケート等によるニーズ把握に努め、利用者及び地域の方々に満足していただけるよう、効果的な事業の実施、運営、相談支援を行っていきたくと考えています。

○サービス事業所

障がい者支援についての研修をはじめ、福祉の理念、倫理や関連法、制度の動向等、福祉関係職員としての知識や考え方を学ぶ研修に参加し理解を深めました。また、障がい者虐待についての研修については外部、事業所内研修を行うことで支援の重要性を学びました。

特別支援学校の開催する事業所の説明会へ参加しPRすることで、「しらこぼと」を広く知っていただくことができました。

就労継続支援(B型)では作業班を5班に分け1年間を通じて各作業班の特色を生かし、さらに利用者個々に合った作業工程のマッチングを行うことで体力や作業適応能力の向上を目指しました。ニーズに合わせた個別支援計画書を作成し、計画に沿った支援を行いました。年々高齢化していく利用者への地域生活支援が十分にできておらず、次年度は個別支援計画に地域生活利用に求められる課題に取り組み支援をしていきたいと考えています。

パン販売については、越谷市障害者就労訓練事業での老人福祉センター4館での販売や施設外訓練である市役所地下売店での販売訓練を行いました。また、ふれあいの日、越谷市民まつり、ボランティアフェスティバルなどで販売を行うことにより、地域との交流が深まり、しらこぼとパン工房のPRをすることができました。課題として、地域の拠点となる事業所内での販売に力を入れて、地域との関わりを深めていきたいと考えています。

就労移行支援事業では、個別支援の充実を図るため、利用者の個々の障がい特性の理解や心身の状況把握をして個別面談を行い、ニーズや課題の把握に努めました。企業実習については、本人との聞き取りや振り返りの時間を作ることで、就労に向けての支援の方向性を探ることができました。

就労支援センターや障がい者就業・生活支援センター、ハローワークなど関係機関との連携を行うことで、雇用先や実習先、相談支援事業所などと常に情報交換を行い、1人を就労につなげることができました。

就労後は定期的に企業への訪問を行い、本人の状況等についての聞き取り、課題等を解決していくことで職場定着を促しました。就職して一定期間が過ぎている方についても状況確認を行い、本人と会う機会を持つことで、定着支援をしています。引き続き、積極的に企業へ行き現場経験を増やすための実習や就職場所を開拓していきます。

保健について、利用者の年齢構成で18歳から60歳まで大きな年齢差があり、特に高齢の利用者が多くなってきており、個別的な支援が必要となってきたことから、個別面談にて、本人や保護者に健康に留意した支援を行いました。次年度の目標として、体重の増加が目立ってきているので、運動プログラムの導入や食事のバランスなど本人、保護者との連携で支援をしていきたいと考えています。

栄養については、利用者自治会からの要望や年1回の嗜好調査アンケートを行うことで、栄養士が栄養バランスと利用者の身体状況に配慮しながら、季節食や行事食など、多彩な食事提供に努めました。また、郷土料理を提供することでメニューの幅が広がりました。

ボランティアについては、作業ボランティア(内職、農園)が定着しており、利用者との交流が充実してきています。作業や行事、余暇支援でのボランティアを増やしていきたいと考えています。地域交流拡大については、納涼会では利用者が実行委員を行い、指導員と一緒に自治会や各事業所にちらしを配布して地域交流を深めました。また、各事業所との交流も深めることができました。

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名前	19 越谷市越谷駅東口駐車場																																						
施設の所在地	越谷市弥生町16番3号																																						
設置の目的	道路交通の円滑化を図るとともに、都市機能の増進及び地域経済の振興に資するため設置。																																						
指定管理者	名称 株式会社越谷ツインシティ	所在地 越谷市弥生町16番1号	代表者 代表取締役社長 大野 善典																																				
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで																																						
所管課名	都市整備部 市街地整備課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1) 施設の維持管理に係る業務		(3) 施設の広報活動に係る業務																																					
(2) 施設の使用料収入に係る業務		(4) その他施設設置の目的を達成するために必要な業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>366</td> <td>365</td> <td>365</td> </tr> <tr> <td>利用件数(台)</td> <td>379,479</td> <td>371,986</td> <td>356,653</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>93,559,783</td> <td>93,791,326</td> <td>91,765,892</td> </tr> </tbody> </table> <p>※上記の数値には、二輪車を含む。</p> <p>(増減の理由) 併設商業施設でのイベント開催や周辺商店会等と連携し、駅前の賑わいを創出することにより、駐車場利用件数の増加につながりました。また、無料時間中の利用が増加したこと等により、使用料が微減になりました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	366	365	365	利用件数(台)	379,479	371,986	356,653	使用料(円)	93,559,783	93,791,326	91,765,892	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>93,559,783</td> <td>93,791,326</td> <td>91,765,892</td> </tr> <tr> <td>支出(管理経費)</td> <td>56,957,301</td> <td>58,000,000</td> <td>55,000,000</td> </tr> <tr> <td>支出(市への納付金)</td> <td>27,121,737</td> <td>26,553,928</td> <td>25,647,829</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>9,480,745</td> <td>9,237,398</td> <td>11,118,063</td> </tr> </tbody> </table> <p>※収支差額は指定管理者のインセンティブ</p> <p>(増減・差額の理由) 過去の実績との差異については、新型コロナウイルス感染症の影響により、併設した商業施設の営業自粛が行われたことなどが原因で、収入が減少しただけでなく、緊急性の低い修繕(駐車場マスの再塗装等)を見合わせたことで、管理経費が当初予定額(62,000,000円)を下回ったためです。(なお、精算納付金の納付割合は平成29年度が65%、平成30年度以降が70%です。)</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	93,559,783	93,791,326	91,765,892	支出(管理経費)	56,957,301	58,000,000	55,000,000	支出(市への納付金)	27,121,737	26,553,928	25,647,829	差額	9,480,745	9,237,398	11,118,063
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
開館日数(日)	366	365	365																																				
利用件数(台)	379,479	371,986	356,653																																				
使用料(円)	93,559,783	93,791,326	91,765,892																																				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
収入	93,559,783	93,791,326	91,765,892																																				
支出(管理経費)	56,957,301	58,000,000	55,000,000																																				
支出(市への納付金)	27,121,737	26,553,928	25,647,829																																				
差額	9,480,745	9,237,398	11,118,063																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	174件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																																		
施設の使いやすさについて	33.0%	38.0%	26.0%	2.0%	1.0%																																		
アンケート項目/割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他																																			
利用目的について	52.0%	43.0%	2.0%	3.0%																																			
アンケート項目/割合(%)	初めて	複数	※駐車場という性格から、施設運営の参考になる項目を設定した。																																				
利用回数について	3.0%	97.0%																																					
アンケート項目/割合(%)	ホームページ	チラシ	ロコミ	その他																																			
どのように知りましたか	48.0%	2.0%	40.0%	10.0%																																			
(主な意見等の内容:良)		(主な意見等の内容:非)																																					
<ul style="list-style-type: none"> 初期無料が利用者全てに適用される。(四輪のみ) 商業施設専用駐車場では無く万人が利用出来る。 収容台数が多く入場制限が少ない。 建物形式の駐車場により駐車時の天候影響が少ない。 上限料金の繰返しにより利用料金が計算し易く長期休暇時の利便性が高い。 		<ul style="list-style-type: none"> 二輪車における初期無料・回数券の利用の希望。 近隣道路等(標識含む)への場所案内の表示を希望。 Wifiの利用・携帯充電器・館内TVや有線放送(災害情報等)の情報案内を希望。 デジタルサイネージ等による商業棟・近隣商業の案内(提携)を希望。 台風等の災害時における対応駐車場を希望。 																																					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数	処理状況																																					
要望	7件	対応済 7件																																					
事故等の発生状況		(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数																																						
対物	5件	<ul style="list-style-type: none"> 場内における車両同士の接触事故の為、警察立会いにて処理しました。(指定管理者は警察要請補助等のみ) 柱等への軽度接触がありました。(2件共に修復済・駐車場運営上の支障や躯体への大幅な損傷無し) 																																					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> 駐車場エレベーター内にマットを設置しました。 駐車場エレベーターチェーンの経年劣化(定期点検にて発覚)に対する修繕を行いました。 場内路盤の矢印・車室等のライン、障がい者や思いやりスペースのサインの手直しについて検討中です。(令和2年度協議継続) 入口及び駐車場導線上への場所案内設置について検討中です。(令和2年度協議継続) 駐車場使用備品(備蓄)等の保管場所(例:倉庫)の設置について検討中です。(令和2年度協議継続) 誘導灯・非常用照明等の器具(経年劣化・推奨7-8年)交換を実施しました。 防犯カメラの増設について検討中です。(令和2年度協議継続) 駐車場空調機器(室外機等を含む)の修繕を計画しています。(令和2年度実行予定) 駐車場機器におけるオーバーホールを計画しています。(令和2年度実行予定) その他、必要に応じた修繕について市、指定管理者と都度協議・検討をしています。 																																							
自主事業に関すること																																							
<ul style="list-style-type: none"> 越谷市フィルムコミッション(所管:観光課)を誘致・実行しました。(企業製品CM・ブルートゥースによる自己車両検知) 啓発活動を強化しました。(特に保健所・社会福祉関係) 																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> 半額券の周知を強化しました。 商業棟及び近隣への駐車場利用促進再周知等を行いました。(ガイアネクスト等) プリペイドカードの利便性の周知強化を行いました。 台風等の自然災害、新型コロナウイルス、対策・対応を行いました。 場内機器・設備における経年劣化等に対する修繕・点検強化を行いました。 																																							

総合評価	平成26年度から利用料金制度を導入して以降、利用台数・料金収入共に増加傾向にあります。今年度は、料金収入が93,559,783円(前年度比で、約99.8%)となり、前年度と同程度の数値となりました。令和2年2月末時点では、昨年度を上回る料金収入でしたが、令和2年3月末の料金収入が前年度と比較して100万円以上の減収となりました。理由としては、新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数の減少、利用時間の短縮が生じたためです。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の影響の出る以前までは、昨年度を上回る成果を上げており、指定管理者が商業施設と駐車場を一体管理している利点を生かし、商業施設でのイベント開催や周辺商店会との連携など、駅前の賑わいを創出する努力をしたことにより駐車場利用者の増加へと繋がったものだと考えられます。	
	当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されます。また、近隣に大型ショッピングモールが複数点在していることから、本地域と商圏が重複する車利用の買物客が奪われる傾向にあるだけでなく、新型コロナウイルス感染症の影響を加味しても、昨年度と同程度の成果を上げたことは大いに評価できます。今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、初期無料時間利用者の滞留時間の延長や比較的用户の少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努め、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.1	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平にかつ適正に行われているか	2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者迅速、平等に対応しているか	2
4 条例に基づく利用について、利用者平等に順守させているか	2
施設所管課の意見	障がい者及び思いやり区画対象者への周知強化により利用者の利便性向上に努めました。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3
4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	商業棟と連動した再開発ビルとしての特性を生かし、商業棟における撮影等のプロモーション事業に対して駐車場と連携(越谷市フィルムコミッション)することで、駐車場の周知強化に努めました。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設を妨げない範囲で、管理運営費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	3
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数の減少等が生じたものの、昨年度と同程度の料金収入であったことは、併設した商業施設との連携などの効果的な運営が継続的に行われていたと考えられます。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練を適正に行っているか	3
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員間の打ち合わせや各研修により職員のスキルアップが行われているほか、台風や新型コロナウイルス感染症に対して柔軟かつ適切な体制の構築等が行われています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する対応や案内等に早急に対応できるよう努めました。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	施設所管課に対し、駐車場の利用状況の週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化が図られています。また、台風や新型コロナウイルス感染症等への対応や、観光関連事業に対する市との連携が見られました。

指定管理者の自己評価	収入においては令和元年度末に新型コロナウイルス感染症が流行した影響により、3月期については前年度同期に比べて利用件数及び利用時間の減により収入が減少したものの、指定管理者として、駐車場管理の利用状況や特性を把握したうえで、一般利用者の利用状況及び併設する商業施設の利用状況を踏まえつつ、定期利用者の契約を適切に管理した結果、総額では前年度同様に9,000万円を超える額を確保することが出来ました。また、障がい者施策への対応に努め、前年度に比べて半額券の利用促進が増加していることにより、利用者への公平性の確保にも適切に対応してまいりました。また、弊社は、越谷市越谷駅東口駐車場の指定管理者であると同時に、越谷ツインシティ商業棟の管理会社でもあることから、駐車場と商業棟を一体的に管理することにより、商業棟及び駅前周辺の催事の状況の把握や行政機関及び事業者等との交流を積極的に図る事で、駐車場の利用状況の予測が可能である事から、駐車場が円滑に活用されるよう、事前の対応に努めるとともに、大きな事故及び事件の発生を防止することができました。今年度末にて越谷市越谷駅東口駐車場の指定管理者としての指定管理期間が満了となりますが、収入及び利用件数について毎年増加しており、利用者の安全面に対して適切な管理を実施したものと評価しております。
------------	---

令和元年度(2019年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	19 越谷市越谷駅東口駐車場				
施設の所在地	越谷市弥生町16番3号				
設置の目的	道路交通の円滑化を図るとともに、都市機能の増進及び地域経済の振興に資するため設置。				
指定管理者	名称	株式会社越谷ツインシティ	所在地	越谷市弥生町16番1号	
	代表者	代表取締役社長 大野 善典			
指定期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで				
所管課名	都市整備部 市街地整備課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
開館日数(日)	366	365	365	365	366
利用件数(台)	379,479	371,986	356,653	323,168	281,653
使用料(円)	93,559,783	93,791,326	91,765,892	84,384,251	64,246,050

管理経費の収支状況

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
収入	93,559,783	93,791,326	91,765,892	84,384,251	64,246,050
支出(管理経費)	56,957,301	58,000,000	55,000,000	49,000,000	50,000,000
支出(市への納付金)	27,121,737	26,553,928	25,647,829	22,510,550	7,923,025
差額	9,480,745	9,237,398	11,118,063	12,873,701	6,323,025

※収支差額は指定管理者のインセンティブ

評価点

	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
評価点	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1
総合評価	管理運営は適正である				

指定期間における総合評価

(管理・運営)

利用者のニーズに基づくサービスの向上など、基本協定等で定められている管理水準を確保するとともに利用者の利便性向上を図るなど、良好な管理・運営が行われました。

駐車場が商業施設と隣接している特性を生かし、利用者の増加に努めました。

地域のまちづくりの状況や一般利用者の推移を踏まえて、定期利用の契約台数を調整するなどして効率的な運営を行い、稼働率の向上に努めました。

利用者の安全を踏まえた設備の定期的な見直しや点検により、利用者の安全性向上に努めました。

(事業効果)

利用料金制度に基づき、駐車時間30分未満の無料化や最大料金など利用者のニーズに合わせた利用料金を柔軟に設定することで、隣接施設への利用者増加や周辺地域での駐車対策に寄与しました。

指定期間における初年度(平成27年度)から利用台数・料金収入共に増加傾向にあり、平成27年度比で、利用台数は約135%・料金収入は約146%と増加しました。

指定管理者が商業施設と駐車場を一体管理している利点を生かし、商業施設でのイベント開催や周辺商店会との連携など、駅前の賑わいの創出に寄与しました。

電気自動車の充電設備の管理・運営や駐車スペースの見直しによる利用環境の改善などにより、電気自動車の普及等に寄与しました。

(総括)

当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されます。また、周辺に時間貸駐車場やショッピングモールに併設した駐車場が点在する中、年々増収傾向としたことは大いに評価できます。今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、初期無料時間利用者の滞留時間の延長や比較的用户者の少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努め、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 花田苑				
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2				
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。				
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	都市整備部 公園緑地課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務 (2) 入園等にかかる業務 (3) 広報関係の業務 (4) 施設概要の案内業務 (5) その他管理・運営に必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	358	360	360		
入園者数(人)	39,647	41,360	42,696		
茶室使用人数(人)	3,051	3,035	3,110		
入園料(円)	3,310,100	3,308,100	3,513,600		
茶室使用料(円)	28,000	25,000	57,000		
(増減の理由)					
減少理由については、ホテル観賞の夕べの来場者数が2日間で3,200人(昨年度比△1,800人)と減少したこと、台風19号の接近通過の影響、新型コロナウイルス感染防止のため外出自粛およびイベント開催自粛の影響などが主な要因と考えられます。					
		令和元年度	平成30年度		
		33,163,250	32,521,000		
		33,163,250	32,521,000		
		0	0		
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)			
		決算額全体としては、消費税率10%引き上げに伴う増税分を除くと前年度比1.03%増となります。人件費と修繕費が前年度に比べ約1.0%増加していることなどが主な要因となります。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	422 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.3%	30.8%	23.7%	0.2%	0.0%
施設の状況はどうか	56.4%	29.6%	12.8%	0.5%	0.7%
施設の利用目的が達成できたか	56.9%	30.8%	11.1%	0.7%	0.5%
総合的な感想はどうか	53.4%	34.6%	10.9%	0.9%	0.2%
(主な意見等の内容)					
・川の流れが止まっているところが有り残念に思いました。川の流れる水の音、川の流れを見て心を落ち着かせられるので、次に期待しています。					
・素晴らしい庭園で越谷の文化度に感動致しました。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
苦情	14件	対応済13件	・池のヘドロが汚いと苦情がありましたので、部分的に汚泥を汲み取り産業廃棄物として適正に処分しました。		
要望	22件	対応済17件			
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
台風被害	1件	・台風19号の暴風雨により、ポンプ室が浸水したことによりポンプに支障をきたし、所管課と協議を行い、公園緑地課で修繕を行いました。また、令和2年度も引き続き経年劣化したポンプも含め修繕を進めてまいります。			
臨時休園	1件	・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、令和2年3月28日から臨時休園しました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・園内の菖蒲田近くにある建仁寺垣(竹垣)や、植栽の土留め修繕を行いました。					
・大池から取水槽へ入水する配管のバルブを交換するため、池底の取水口周辺の汚泥を除去し止水したのちバルブの交換を行いました。					
自主事業に関すること					
・「みどりの日」「敬老の日」「県民の日」「1月1日・2日」に無料開園を開催し、施設のPRに取り組みました。みどりの日無料開園では、紙芝居の実演を行い、子どもからお年寄りの方まで幅広い世代の参加がありました。					
・公社茶席事業である「開花亭茶会」15回、「やすらぎの茶席」9回を開催し、日本庭園の四季折々の風景を楽しみながら、茶室及び茶室待合所にて呈茶を通して一服の時間を共有していただきました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・万一の火災に備え、日本庭園花田苑と能楽堂と合同で消防訓練を行いました。実際に勤務している人数だけで実践的に避難訓練を行ったことや、屋内消火栓を用いた消火訓練、AEDを用いた心肺蘇生法の訓練を行いました。					
・越谷市の観光事業であるフィルムコミッションへの協力を行いました。(ミュージックビデオなど)					

総合評価	花田苑では、利用者が快適にご利用いただけるよう、職員研修や会議等により情報を共有しながら、統一した接客・案内等の徹底が行われています。また、本施設の利活用を推進するため、ホームページや広報こしがや、SNSなど様々な媒体を活用した広報活動等により、積極的にPRが行われています。さらに、施設修繕については、コスト削減を図るため、安価な手法を用いる等の創意工夫をするとともに、可能なものは職員で対応するなど、適切な管理運営が行われています。	
	今後も、アンケート等によるニーズの把握や花田苑の魅力向上に努め、様々な媒体により情報発信を行うこと、また、婚礼等の撮影への対応や経年劣化に応じた施設の修繕対応や特性を活かした自主事業を検討するとともに、年々増加している台風等の自然災害時における安全確保の強化を図ることで、より質の高い管理運営を期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接客、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	職員の接客や案内については、研修や毎月の会議、定期的な職員間の引継ぎにより情報を共有することで、統一した利用者対応がされています。また、通常の施設利用や各種事業の利用時間は、利用申請での注意事項説明や園内放送等により、特定の利用者だけでなく無料開園など初めての人へも対応が行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	各事業の周知方法として、平成31年4月より新しくリニューアルしたホームページや市の広報、地域情報誌やSNSなど様々な媒体を活用し、多くの人々への周知が行われました。また、アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、施設運営の改善が図られています。また、施設内の備品については、一覧表でのチェックを行い適切に管理されています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ホテル鑑賞の夕べなどの開催については、関係団体等と協力して事業を実施し、経費削減に努めています。また、修繕等についても、職員で対応可能な簡易なものについては職員で実施したり、安価な方法を模索するなど、管理運営にかかる経費削減の工夫が見られました。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	研修や施設内会議により、安定した人材育成に努めています。リスクへの対応方策は、危機管理マニュアルを作成し、職員にマニュアルの徹底が図られています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	アンケートの回収により、多くの意見や要望を把握することに努めており、対応が可能なものについては迅速な対応を行うことで、年々増加している利用者の満足度向上への取組みが伺えました。また、市と協議が必要なものについては、適宜報告がありました。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、個人情報の保護については、施設が保有する情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、適正な管理運営が行われています。

指定管理者の自己評価	<p>令和元年度、花田苑における公社自主事業として、ホテル観賞の夕べ、公社茶席事業、無料開園、苔玉教室、夕ざりの茶会などの事業を継続的に開催して施設のPRに取り組んでまいりました。利用者への対応では、婚礼写真の前撮り(業者が撮影)など、毎年、桜が咲く頃や紅葉の時期は多いため、注意喚起や職員の園内巡回、声がけなど、一般入園者とのトラブル防止に努めてまいりました。また、越谷市の観光場所の一つとして、越谷市のフィルムコミッションの撮影が行われ、越谷市の観光事業に協力してまいりました。施設管理につきまして、日本庭園の景観を損なわないよう清掃などの維持管理や、樹木の生育管理、池の水質改善、必要な修繕、園内禁煙の徹底などを行いました。</p> <p>令和元年度の花田苑の利用(入園者)実績は、入園者数が42,698人(昨年度比△1,697人)で減少、収入額は3,338,100円(昨年度比+5,000円)で有料入園者が若干増加しました。減少理由については、ホテル観賞の夕べの来場者数が2日間で3,200人(昨年度比△1,800人)で減少したことや、台風19号の接近通過の影響や、新型コロナウイルス感染症防止のため外出自粛およびイベント開催自粛の影響などが主な要因と考えております。引き続き安全安心な施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	21 キャンベルタウン野鳥の森																																		
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1																																		
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られるエミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。																																		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																		
所管課名	都市整備部 公園緑地課																																		
指定管理者が行う主な業務の内容																																			
(1)施設及び設備の維持管理に関する業務 (2)入園者等に係る業務 (3)広報関係の業務 (4)動物の飼育に関する業務 (5)その他管理・運営に必要な業務																																			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>308</td> <td>310</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>25,764</td> <td>25,150</td> <td>25,729</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>1,760,870</td> <td>1,638,700</td> <td>1,661,640</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>台風の影響は受けたものの、年間を通して比較的安定した天候の1年間となったことや、令和元年度は国民の祝日が多かったことで、入園者数及び入園料が増加となりました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	308	310	310	利用者数(人)	25,764	25,150	25,729	使用料(円)	1,760,870	1,638,700	1,661,640	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>31,691,750</td> <td>31,003,000</td> <td>30,776,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>31,691,750</td> <td>31,003,000</td> <td>30,776,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由)</p> <p>決算額全体としては、消費税率10%引き上げに伴う増税分を除くと前年度比1.01%増となりました。人件費増加に伴うイベント委託料や管理費の増加が主な要因となります。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	31,691,750	31,003,000	30,776,000	支出	31,691,750	31,003,000	30,776,000	差額	0	0	0
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																
開館日数(日)	308	310	310																																
利用者数(人)	25,764	25,150	25,729																																
使用料(円)	1,760,870	1,638,700	1,661,640																																
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																
収入	31,691,750	31,003,000	30,776,000																																
支出	31,691,750	31,003,000	30,776,000																																
差額	0	0	0																																
利用者アンケート調査の実施方法																																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	278件																																
利用者アンケート調査の集計結果																																			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																														
職員の対応はどうか	45.7%	25.9%	27.3%	0.7%	0.4%																														
施設の状況はどうか	58.6%	29.5%	11.2%	0.4%	0.4%																														
施設の利用目的が達成できたか	67.3%	20.9%	11.2%	0.7%	0.0%																														
総合的な感想はどうか	68.7%	21.6%	9.0%	0.7%	0.0%																														
(主な意見等の内容)																																			
<ul style="list-style-type: none"> ・オーストラリアインシドリーがよかった。 ・チェックシートがとてもよかったです。 ・施設内がとてもきれいに清掃されていて、過ごしやすかったです。 																																			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																			
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																
苦情	3件	対応済3件	・説明は一切なし。ガイドブックやチェックシートの口頭での案内があった方がよい。																																
要望	10件	対応済1件	→設置個所の表示改修を行うとともに、各展示場所に案内表示を行いました。																																
事故等の発生状況																																			
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																	
台風被害	1件	・台風19号による被害として、ユーカリ等の倒木がありました。																																	
臨時休園	1件	・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、令和2年3月28日から臨時休園しました。																																	
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																			
<ul style="list-style-type: none"> ・バードケージ内のヒーターが破損したため、交換修繕を実施しました。 ・観察棟の踏板が劣化しており、交換修繕を実施しました。 																																			
自主事業に関すること																																			
<ul style="list-style-type: none"> ・一年を通して土日祝日に「週末イベント」としてモルモットとふれあえる「ふれあい動物コーナー」や「ぬりえ」などのイベントを実施しました。ふれあい動物コーナーでは合計で5,799人、ぬりえには472人にご参加いただきました。 ・出張ふれあい動物コーナーを3回開催いたしました。台風や感染症によって開催を予定していた一部の事業については中止でしたが、今年度実施した「出張ふれあい動物コーナーin産業フェスタ」においては2日間で合計5,610人の方にご来場頂きました。今年も大変多くの方に当施設をPR出来たと考えております。 																																			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																			
<ul style="list-style-type: none"> ・ベネットアカクビワラビーの繁殖に成功いたしました。15年以上繁殖から遠ざかっており、明るいニュースを市民に届けることが出来ました。また、所管課主導の下、愛称の募集から命名式まで開催することが出来ました。 ・シラコバトは6羽の繁殖に成功しました。また、モモイロインコが新たに1羽(市購入)加わりました。 																																			

総合評価	<p>キャンベルタウン野鳥の森では、より利用者が快適かつ安全に利用し、満足いただけるよう、アンケート等による要望や意見などに対し、適切に対応・検討しています。また、施設の特長や効用を十分に発揮するよう、創意工夫し様々な自主事業を継続的かつ定期的・実施し、好評を得ています。令和元年度は、平成14年以来の17年ぶりに当園でワラビーが生まれたことにより、愛称募集を行った結果、約150名の応募があり命名式を11月に開催するなど広報活動に広く努めています。</p> <p>今後も、飼育動物の種の保存に継続して取り組みながら、自主事業を継続することにより、施設の魅力アップを図り、これまでの知識や経験を活かして、より利用者が満足できる施設の管理運営を期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	<p>日常の利用時間については、閉園時間前に園内放送にてスムーズな退園を促し、週末に実施されている自主事業についても、告知した時間を遵守することで、利用者への平等な対応が行われています。</p>
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<p>工夫を凝らした週末イベントの開催により、動物とのふれあいや施設の利用促進が定期的に行われています。また、イベント情報を他施設にも掲示することにより、幅広い利用者への周知に努めています。</p>
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の取支計画に則した取支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	<p>物品の購入については、小額の購入の際にも、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるよう取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、職員にて対応することで、経費削減に努めています。</p>
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	<p>動物捕獲訓練を毎年実施し、すべての職員が万が一に対応できるように努めています。また、日本飼育技術学会に参加することにより、専門的な知識と技術の習得にも努めています。今年度は、高病原性鳥インフルエンザへの対応に係る講習会を受講し、内部研修によりすべての職員に情報共有することに努めました。</p>
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<p>利用者の方々に満足いただいているかどうか毎月のアンケート評価で確認を行うことで、施設の管理運営の改善に努めて利用者サービス水準の維持・向上が図られています。また、改善すべき事項は迅速に対応し、調整など必要なものについては、所管課と協議しています。</p>
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	<p>越谷市との連携は密で、常に情報交換が図られていました。また、イベント時の協力体制も、様々な地元団体より協力をいただき、地元根付いた事業に推進取り組んでいます。</p>

指定管理者の自己評価	<p>今年度もキャンベルタウン市から寄贈していただいた鳥類を自然に近い環境でいきいきと生活している姿を観察してもらうことで、子供から大人まで楽しみながら飼育動物の生態や越谷市とキャンベルタウン市の関係に興味を持って頂き、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は「市民の憩える場」であり「姉妹都市の友好の証」であることを感じてもらえるような施設作りに取り組んで参りました。</p> <p>また、台風19号によって自主事業の開催を中止したり、新型コロナウイルスの影響からイベントの自粛、一般団体客の予約キャンセルや臨時休園を行いました。しかし、入園者については臨時休園やイベントの中止があったにもかかわらず、平成25年度から7年連続で2万人(未就学児を除く)を超える方に来園していただきました。今年度の入園者は昨年と比べて614人の増加であり、一年を通じた天候や祝日が多いなどの関係と併せて施設の認知がされてきたことも要因ではないかと考えております。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター																																
施設の所在地	越谷市南越谷一丁目2876番地1																																
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活の向上に寄与するため設置																																
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで																																
所管課名	教育総務部 生涯学習課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること (2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること (3)その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること (4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務 (5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務 (6)その他越谷市が別に定める業務																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
コ ミ セ ン	開館日数(日)	356	359	359																													
	利用件数(件)	5,513	5,942	6,189																													
	利用者数(人)	446,160	476,514	499,334																													
	使用料(円)	106,445,530	109,743,808	108,084,411																													
南 部 図 書 室	開室日数(日)	349	352	352																													
	来室者数(人)	517,619	556,857	566,372																													
	貸出利用人数(人)	163,188	170,907	173,358																													
	貸出数(点)	509,710	527,309	569,796																													
	総利用者数(人)	963,779	1,033,371	1,065,706																													
	(増減の理由)	コミュニティセンター: 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、臨時休館を行ったため開館日数が減少しました。また、利用者も施設利用自粛を行った影響で、利用件数、利用者数、使用料が総じて減少となりました。 南部図書館: 新型コロナウイルス感染症対策に伴い、臨時休室を行ったため開室日数が減少しました。また、来室者も図書室利用自粛を行った影響で、貸出利用人数、貸出数が総じて減少となりました。																															
		[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td></td> <td>令和元年度</td> <td>平成30年度</td> <td>平成29年度</td> </tr> <tr> <td>収 入</td> <td>555,500,000</td> <td>552,040,000</td> <td>544,720,000</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>537,932,740</td> <td>543,583,451</td> <td>528,592,305</td> </tr> <tr> <td>差 額</td> <td>17,567,260</td> <td>8,456,549</td> <td>16,127,695</td> </tr> </table> ※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 収入額については、指定期間の各年度における債務負担行為限度額を定めているため(3年毎の建物火災保険更新(平成30年度が該当)及び臨時職員賃金上昇に伴う金額の変動等)。 差額については、光熱水費の節約や、購入予定であった消耗品を購入する必要がなくなったこと等により、予算額よりも決算額が減少したため。				令和元年度	平成30年度	平成29年度	収 入	555,500,000	552,040,000	544,720,000	支 出	537,932,740	543,583,451	528,592,305	差 額	17,567,260	8,456,549	16,127,695													
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
収 入	555,500,000	552,040,000	544,720,000																														
支 出	537,932,740	543,583,451	528,592,305																														
差 額	17,567,260	8,456,549	16,127,695																														
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成31年4月1日～令和2年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>3,298 件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	3,298 件																		
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																														
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	3,298 件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目／割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>52.8%</td> <td>33.4%</td> <td>13.7%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>52.4%</td> <td>34.7%</td> <td>12.8%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>53.1%</td> <td>33.3%</td> <td>13.4%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>51.5%</td> <td>35.7%</td> <td>12.7%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・とても親切丁寧な対応をさせていただきありがとうございました。 ・令和6年にサンシティが解体されるとか…。寂しいです。まだ少し先ですので、それまで宜しくお願いします。 ・その他、「空調のコントロールができない」「鍵の開閉が難しい」等のご意見をいただきました。			アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	52.8%	33.4%	13.7%	0.1%	0.0%	施設の状況はどうか	52.4%	34.7%	12.8%	0.1%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	53.1%	33.3%	13.4%	0.2%	0.0%	総合的な感想はどうか	51.5%	35.7%	12.7%	0.1%	0.0%
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	52.8%	33.4%	13.7%	0.1%	0.0%																												
施設の状況はどうか	52.4%	34.7%	12.8%	0.1%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	53.1%	33.3%	13.4%	0.2%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	51.5%	35.7%	12.7%	0.1%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <tr> <th>種 別</th> <th>件 数</th> <th>処理状況</th> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>41件</td> <td>対応済40件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>14件</td> <td>対応済9件</td> </tr> </table> ・広場にある喫煙スペースが不快とのご意見を受け、スペースを移設しました。 ・南部図書館において、小学生以下の児童における夜間利用の制限について苦情があり、防犯上の制限であることを伝え対応しました。			種 別	件 数	処理状況	苦情	41件	対応済40件	要望	14件	対応済9件																					
種 別	件 数	処理状況																															
苦情	41件	対応済40件																															
要望	14件	対応済9件																															
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <tr> <th>種 別</th> <th>件 数</th> </tr> <tr> <td>事故・故障</td> <td>4件</td> </tr> <tr> <td>救急車要請</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td>事件</td> <td>8件</td> </tr> </table> ・舞台照明用スポットライトが故障したため、緊急修繕をしました。 ・大ホールのコンサートに来場されたお客様が転倒したため、救急車を要請しました。 ・南部図書室内で、中学生の財布の置き引きがあり、警察に通報しました。			種 別	件 数	事故・故障	4件	救急車要請	3件	事件	8件																						
種 別	件 数																																
事故・故障	4件																																
救急車要請	3件																																
事件	8件																																
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	・基本協定書に基づき、大ホール客席及び展示ホール系統空調自動制御機器修繕や大・小ホール客席椅子修繕など計44件の修繕を行いました。 ・越谷コミュニティプラザ(株)との共用施設について、冷温ポンプ分解整備など計10件の修繕を実施し、施設の保全整備を行いました。 ・南部図書館において、おはなし室のパーティションの開閉に不具合が生じたため、一部交換修繕を行いました。																																
自主事業に関すること	・鑑賞型事業では、多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に鑑賞していただく機会の提供に努め、各世代の多くの市民の皆様にご来店いただき、海外のバレエ公演をはじめ、クラシック・オーケストラ・古典芸能・ポピュラー・映画事業など計38本を実施し、好評をいただきました。 ・鑑賞型事業の他、参加者自らが学び・創造・表現を実践する参加型事業にも積極的に取り組み、各種のワークショップや講座、ステージへの参加企画など計9本を実施し、地域文化の振興に寄与しました。 ・市民団体の主体的な文化活動などへの側面的な支援協力を行う共催・後援事業を17本実施し、市民文化の向上に寄与しました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・市民参加型事業では「サンシティ・アート講座」「ダンス講座」等を開催し、子どもから大人まで幅広い世代の方にアートを体験していただく事業を継続して実施しました。また、一般参加の「童謡・唱歌・抒情歌のど自慢大会」では、特別支援施設の方に特別招待枠でご参加いただき、ステージで歌う機会を提供しました。 ・芸術系や表現系に特化した専門家を市内小学校に派遣し、子どもたちにアート体験を通じた表現活動を楽しむ機会を提供するアウトリーチ活動を実施しました。 ・地元のアーティストとホールの協働によるクラシックなどの無料コンサートをサンシティホールと北部市民会館の2か所で開催し、未就学児童を含めた多くの市民の皆様が生舞台の感動を体験いただくとともに、地域文化の発展及び人材の育成に取り組みました。 ・南部図書館では、夏休みに小学生を対象にした「図書室見学ツアー」や幼児から小学生までを対象とした童謡で親子のコミュニケーションを図る「ちびくまちゃんのおへや」と本の読み聞かせをする「おはなし会」を継続して開催し、利用促進に努めました。																																

総合評価	<p>越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的に事業を展開しており、具体的事業として、①鑑賞型事業(実演部門)、②鑑賞型事業(映画部門)、③市民参加型事業、④市民文化育成事業、⑤その他共催・後援事業が実施されています。鑑賞型事業ではクラシック、古典芸能など計30本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏の子ども向け映画会で13本、市民参加型事業では「サンシティアート講座」など6本が実施されました。</p> <p>また、施設貸出の利用件数は、5,513件であり、全施設の区分稼働率は60.89%でした。ホームページも随時更新し、常に最新の情報を配信するとともに、イベント終了後、お客様からの感想を掲載するなど内容の充実が図られています。</p> <p>施設管理については、利用者の要望を的確に把握し、指定管理者の提案により、大ホール客席や展示ホール系統空調自動制御機器など計44件の修繕を実施し、共用施設においても、冷温水ポンプ分解整備など計10件の修繕を実施し、施設の安全かつ適切な維持管理に努めました。</p> <p>今後も施設の安全かつ適切な維持管理に努めるとともに、利用者の意見や要望を真摯に受け止め、市との緊密な情報の共有化を図るとともに、これからは施設が文化活動の拠点施設として市民から愛される施設となるよう、これまでの実績に基づき培ってきたノウハウを活かした魅力的な事業の実施に期待します。</p>
管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
<p>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</p>	
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	<p>施設の使用許可においては、条例・施行規則に基づき、利用者が平等に利用できるよう適切な対応が行われています。また、施設申請・貸出しの際には、利用方法・利用時間を口頭による説明と合わせて書面でもお知らせし、時間遵守に取り組みられています。事業については、子どもから高齢者まで幅広い年齢層の方が気軽に参加できるよう、多彩なジャンルの鑑賞事業・参加型事業が積極的に展開されています。</p>
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<p>アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、対応可能なものについて随時改善が行われました。また、利用促進を図るため、広報紙・cityメール・ホームページ等から最新の情報が提供されているほか、メールマガジン・SNSの発信、市内学校・幼稚園等にチラシを配布し、幅広く事業のPRが行われています。施設の利便性向上については、南部図書室おはなし室の可動式間仕切修繕が行われ、事業実施にあたり間仕切りの開閉が改善されました。</p>
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	<p>「管理保守点検業務」「施設中長期修繕・備品購入計画」に基づき、施設所管課と連携・調整を図りながら適正な維持保全を行い、耐久性の向上及び機能の十分な確保を図り、保全業務に係る経費削減に取り組まれています。また、空調機の自動制御機器の修繕を行うとともに、再委託業者と連携し、照明の適時の消灯、空調の温度調整を徹底に行い、経費の削減に取り組まれています。</p>
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	<p>指定管理者において職員の管理、監督体制が適切に対応され、職員に衛生推進者養成講習、職場マナー研修、同和問題研修などを受講させ、施設管理を安定して行うための知識向上が図られています。また、管理施設で年1回の消防訓練が実施され、危機管理意識の向上が図られています。さらに、平成30年度から越谷市消防署の「防火対象物点検報告特例施設」として認定されています。なお、保険については火災保険・施設賠償保険のほか、市民が参加するワークショップやステージ参加事業ではレジャー保険に加入し、リスク管理の備えが行われています。</p>
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<p>アンケート調査を実施し、利用者からの苦情・要望等で改善すべき事項に速やかに対応されています。設備の維持管理・修繕は、「管理保守点検業務」「施設中長期修繕・備品購入計画」を基に、設備の更新・修繕を行い、施設の維持管理が行われています。また、ホームページを随時更新し、最新情報を配信するほか、広報紙・cityメール・インターネットの情報サイトなどに最新の情報が提供されています。</p>
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	<p>施設所管課と四半期毎に報告会を行うとともに、随時、報告・連絡・相談を行い、連携確保が図られています。また、商業施設管理事業所とも適宜、報告・連絡等調整が行われています。個人情報保護・情報公開については、実施機関として条例等関係法令を遵守し、また文書管理については、文書整理簿・契約台帳など各種整理簿が作成され、適切に管理されています。労働条件については、埼玉県最低賃金の上昇に伴い、賃上げが実施されました。</p>
指定管理者の自己評価	<p>令和元年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設を臨時休館するとともに、利用者が施設利用を自粛した影響もあり、利用件数、利用者数、使用料が総じて前年度を下回る結果となりました。</p> <p>鑑賞事業においては、市民が国内外の舞台芸術に接する場として、多彩なジャンルの公演を64本実施しました。市民参加型事業および市民文化育成事業においては、子どもから高齢者まで幅広い世代の方が気軽に参加できるよう、各種ワークショップや講座、ステージ参加企画等に取組み、多くの市民の皆様に参加いただきました。利用促進事業として南部図書室において小学生を対象とした「見学ツアー」や幼児を対象とした「ちびくまちゃんのお部屋」と「おはなし会」などを継続して実施、その他事業として中学生社会体験チャレンジ受入れ事業にも取り組みました。</p> <p>施設管理においては、前年に引き続き施設全体の経費削減に取り組んだほか、計画的な補修や緊急修繕として、大ホール客席や展示ホール系統空調自動制御機器など計44件の修繕を実施するとともに、共用施設においても冷温水ポンプ分解整備など計10件の修繕を実施し、利用者の利便性と安全性を図るため、施設の保全整備に努めました。</p> <p>受付窓口における接客面においては、アンケートによる利用者満足度が90%以上の高評価をいただきました。今後とも、市民の皆様が快適に利用できるよう、自主事業・施設管理ともに利用者のニーズを把握し、利用者の視点に立った管理運営に努めてまいります。</p>

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂				
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1				
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで				
所管課名	教育総務部 生涯学習課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務		(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務			
(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務		(7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務			
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務		(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務			
(4) 伝承の館の使用の許可に関する業務		(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定			
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務		管理者が必要と認める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	308	310	311		
利用件数(件)	1,633	1,770	1,854		
利用者数(人)	21,679	25,320	26,670		
使用料(円)	3,573,590	3,428,470	3,986,560		
(増減の理由)					
新型コロナウイルス感染症防止対策に伴う臨時休館のため開館日数が減少しました。また、施設利用自粛の影響で、利用件数、利用者数が減少しましたが、能舞台関係施設使用料が増加しました。					
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
収入	44,310,000	43,550,000	43,576,000		
支出	44,310,000	43,550,000	43,576,000		
差額	0	0	0		
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。			
(増減・差額の理由)					
		収入額の差額については、指定期間の各年度における債務負担行為額を定めているため。また、支出額の差額については、施設維持修繕料の支出が増加したため。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	1,373 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	59.8%	34.0%	6.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	66.3%	30.6%	3.1%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	63.7%	31.3%	4.9%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	63.6%	32.3%	4.1%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・日本伝統文化を守り続けていただける施設として大変有意義でした。 ・とても綺麗に掃除がされていて気持ち良かったです。 ・女性用トイレに洋式トイレを増やしてほしいです。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
要望	9件	対応済 4件	・毎年、和式トイレを洋式トイレへ改修要望があることから、専門業者から見積もり、改修の要望を行いました。		
苦情	1件	対応済 1件			
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
車両進入	1件	・公社主催事業「さつき・盆栽展」の準備の際、盆栽を搬入する車両が正面玄関へ進入し、ガラス窓や自動ドアが破損したことから、原状回復のため施工に携わった業者による修繕を行いました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・能楽堂正門の表札が劣化したため、研磨と漆塗の修繕を行いました。 ・汚れや井草の屑が発生したため、和室(松風)畳廊下の表替修繕を行いました。 					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・大人の趣味と教養シリーズとして、「やさしい箏曲体験教室」「浴衣着付教室」「囲碁入門教室」「正月生け花教室」を開催しました。 ・施設見学に来られた団体を対象に、職員が能舞台や展示品等を説明する「能楽堂見学ガイド」を実施しました。 ・全体では「鑑賞型事業」4本、「市民参加型事業」5本、「利用促進事業」1本、「共催事業」4本、「後援事業」3本、「友の会事業」1本、「その他事業」3本を開催して、多くの方に参加していただきました。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・共催事業として、創立50周年記念越谷市茶道協会茶会および記念講演会を実施しました。 ・中学生の社会体験チャレンジ学習の受け入れを行いました。 ・「1月1日・2日無料開館」では、能舞台の「老松」と「若竹」を描いた画伯の能画(版画)を展示し、来場者に作品を観覧いただきました。 					

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、「第27回秋の調べ」「端午の節句飾り展」「華道・盆栽展」等の事業を実施するなど21本の事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会が提供されています。 また、計画的な修繕やきめ細かい施設清掃を行い、市民が快適に利用できるよう利用者の立場に立った施設環境の維持管理が行われています。 今後は、全国でも珍しく県内では唯一の屋外能舞台という魅力を活かし、工夫を施した事業の実施に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適性に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設内会議を毎月行うことにより、職員間の情報共有や利用者への分かりやすく統一した対応がされています。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止による施設の臨時休館および主催・共催事業の開催中止が判断されたため、速やかに電話や掲示物、ホームページ、SNS等で周知が行われました。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	年間予定表の作成・配布を行うとともに、主催事業については、ポスターの掲示やホームページ、SNSでの情報掲載等、広域な周知が行われました。また、平成31年4月よりホームページをリニューアルし、継続的な事業の周知等に活用されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	戸戸や障子・襖等の簡易な修繕は職員で行うようにしたりするなど、管理運営にかかる経費節減に取り組まれています。また、再委託を行う場合も最小限の経費で抑え、利用に支障のないよう施設の休館日を活用して修繕や清掃・点検が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	新たに着任した職員を含め、「AEDを用いた心肺蘇生法」の講習や消火訓練等を実施し、万一の事故や救命が発生した場合に速やかな対応がとれるよう職員の実務向上が図られています。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、アルコール消毒液の設置や手洗い励行などの注意喚起を行い、安全対策にも取り組まれています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情等については施設内会議を通して全職員で共有し、改善が可能なものについては迅速な対応を行うことで、利用者サービス水準の維持・向上が図られています。その具体例として、利用者より要望のあった量の表替が実施されています。その他、非常用照明器具のバッテリー交換等の修繕が行われました。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを随時行うことで、連携の確保と情報共有が図られています。また、施設が保有する個人情報等の様々な情報については、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、適正な管理運営が行われています。	

指定管理者の自己評価	<p>施設管理につきましては、利用者に支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めてまいりました。</p> <p>令和元年度の利用実績は、利用件数が1,633件(-137件)と昨年と比較して減少、収入額が3,573,590円(+145,120円)と昨年と比較して増加しました。利用件数減少の理由としては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用団体の活動自粛やイベントの開催自粛によるものが主な要因と考えられます。利用内容別でみると「詩吟」などの利用が増加傾向にあるものの、「邦楽」「茶道・華道」などの利用が減少しています。今後も引き続き自主事業などの普及活動に取り組み、伝統芸術文化の振興にも努めてまいります。</p> <p>アンケート結果では全体的には「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。引き続き利用者アンケートを注視しながら利用者ニーズに対応し、満足度を高めるとともに、多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館				
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山雅彦		
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(3) 総合体育館の使用の許可に関する事務		(6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	355	359	359		
利用件数(件)	2,703	2,872	2,926		
利用者数(人)	304,632	330,811	337,657		
使用料(円)	22,344,680	23,886,030	20,624,420		
(増減の理由)		収入			
利用件数及び利用者数減少の主な要因としては、4月、7月、8月、10月に合計5回選挙の開票所になったこと、また2月下旬より新型コロナウイルス感染症予防対策で大会や一般利用の自粛が挙げられます。		101,128,000			
		平成30年度			
		100,200,000			
		平成29年度			
		100,200,000			
		支出			
		101,128,000			
		100,200,000			
		100,200,000			
		差額			
		0			
		0			
		0			
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。			
		(増減・差額の理由)			
		令和元年度の増加は消費税増税によるものです。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	555 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	59.5%	31.2%	9.2%	0.2%	0.0%
施設の状況はどうか	60.5%	31.9%	7.4%	0.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	62.5%	32.3%	5.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	59.6%	33.2%	6.8%	0.4%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> ・年々施設は老朽化していくものですが、いつもきれいに整備された施設を利用させていただき感謝しております。 ・料金がとても高いので、もう少し安くしてくれたら何度も利用したい。 ・夜、遅くなった時の周辺の暗さが気になります。 ・イベントで初めての来館でしたが、細かく説明等をして下さり、感謝しております。 					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
(主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・モップの汚れについて職員が点検し、きれいな状態で利用者が使用できるようにいたしました。 ・扇風機が故障していたため、整備しました。 ・体育室のラインテープに剥がれた箇所があったため、早急にテープを貼り換えました。 		
苦情	5件	対応済 5件			
要望	12件	対応済 5件			
意見	8件	対応済 3件			
事故等の発生状況					
(主な事例の対応状況)					
種別	件数	<ul style="list-style-type: none"> ・体育館では打撲や捻挫が主であり、このような事例が発生した場合には、利用者の要望により常備している氷や冷却スプレーにて処置を行っています。 ・怪我の状況や利用者の要望に応じて、救急車要請の対応を行っています。 			
打撲	10件				
捻挫	4件				
アキレス腱断裂	3件				
熱中症	1件				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・ロビーの雨漏りが続いていたため、所管課に要望し、屋根にポリカーボネートを取り付ける修繕を実施して雨漏りがなくなりました。 ・武道場の照度をスポーツのできる最適状態にするため、照明球の交換修繕を実施しました。 ・消防設備に関わる誘導灯のバッテリーや煙感知器などの修繕を実施しました。 ・緊急時に備え、防火シャッター危害防止バッテリーの交換修繕を実施しました。 ・武道場の移動式スピーカーが故障し、高音が出なくなったため修繕を実施しました。 					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> ・STEP、ビーチSTEP、卓球STEP、エアロビクスダンス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間通して実施し、好評でした。 ・マンデー杯・理事長杯・サタデー杯ビーチボール大会やニューイヤーSTEPフェスティバル(ビーチボール、バドミントン、卓球)を実施し、大変好評でした。 					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
<ul style="list-style-type: none"> ・越谷市内の中学生を対象とした社会体験チャレンジの受け入れを実施しました。 ・越谷市内在勤の教員を対象とした5年経験者研修の受け入れを実施しました。 ・埼玉県立越谷総合技術高等学校の生徒を対象とした企業体験実習の受け入れを実施しました。 ・今シーズンも令和元年9月7日に越谷アルファーズと越谷ツインシティにて支援書交付式を行いました。これによりホームゲームにおける越谷市立総合体育館の優先利用、クラブの事業活動及び普及活動、広報活動を支援しました。 					

総合評価	総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しめる健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などを実施し、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努めています。 こしがや産業フェスタ2019、元旦マラソン、各種団体の大会など、優先的に施設を提供し、市の事業に協力しています。また、本市を本拠地とする越谷アルファーズの公式戦やファン感謝祭を開催するなど、プロスポーツ観戦機会の充実にも貢献しています。 その他、公園内の施設周辺の見回りを日常的に実施することで環境美化に努めており、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業の充実や、越谷アルファーズの試合開催、チーム普及活動についての支援など、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用されるお客様に差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市の条例・規則に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など、利用者サービスが行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。また、プロバスケットボールのB. LEAGUE2部に所属する越谷アルファーズの活動を支援し、バスケットボールの競技人口の増加はもとより、市の魅力発信と地域活性化に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を随時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理が心掛けられています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまで培ってきた施設管理の経験を活かし、主催者と連携して安心安全に利用できるように協力してまいりました。</p> <p>また令和元年9月7日、越谷ツインシティにて越谷市と共に2019-20シーズンよりB. LEAGUE2部に参入した越谷アルファーズに支援書を交付し、昨シーズンに引き続き、今シーズンも支援してまいりました。今年度より、越谷アルファーズ、越谷市、公社の3団体での会議を月に1度行い、越谷アルファーズの活動内容や市民へのPR活動、施設利用についての方向性などを協議してまいりました。引き続き、越谷市立総合体育館は越谷アルファーズのホームアリーナとして、ホームゲームを開催してまいりますが、今後もプロクラブチームの使用する体育館として、施設の充実及び発展を目指してまいります。</p> <p>自主事業につきましては、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的として事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操教室を中心に進めてまいりました。また昨今の新型コロナウイルス感染予防対策として、外出の自粛を要請され、施設が休館となったことから、自宅でもできるエクササイズ動画をまとめてホームページに公開を予定しています。今後も、利用者の要望やニーズに対応した、スポーツ事業の展開を実施してまいります。</p> <p>地域貢献活動につきましては、越谷市内の中学生が対象の社会体験チャレンジや埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業体験実習、5年目を迎える学校の教師が対象の5年経験者研修など幅広い世代の研修を受け入れてまいりました。</p> <p>施設の管理につきましては、日常清掃、体育機器整備、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。日常清掃につきましては、競技場床面の傷や歪みを見つけることができるため、毎朝職員全員で開館前に床面清掃を実施してまいりました。体育機器整備につきましては、職員の目、耳、鼻などの感覚や経験を駆使し、異常の有無の確認を行ってまいりました。また、玄関ロビー周辺は利用者の入退館時に混雑するため、職員が率先して危険防止のための整理にあたってまいります。</p> <p>その他いたしまして、総合体育館は総合公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として市民の安全を守るという意識のもと、定期的に施設周辺の巡回を行ってまいりました。</p> <p>今後とも、快適に施設利用をしていただけるよう自主事業・施設管理共に利用者の要望やニーズをしっかりと分析し、サービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場																																						
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務																																					
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務																																					
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>356</td> <td>359</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>129</td> <td>145</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>41,578</td> <td>58,467</td> <td>54,376</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>3,626,010</td> <td>3,460,140</td> <td>3,825,080</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 開館日数の減は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館によるもの、利用件数の減は会議室の利用減によるものです。利用者数の減は夏の全校高校野球選手権大会が昨年の記念大会に比べ約9千人、市野球連盟の年間利用者数の減少が約2千人、市内高校によるジュニア甲子園で約4千人減少したことなどが主な要因です。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	356	359	359	利用件数(件)	129	145	139	利用者数(人)	41,578	58,467	54,376	使用料(円)	3,626,010	3,460,140	3,825,080	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>54,321,000</td> <td>53,304,000</td> <td>53,560,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>54,321,000</td> <td>53,304,000</td> <td>53,560,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由) 平成29年度は市民球場の夜間照明点検を実施のために約60万円を増額しており、平成30年度では減となりました。令和元年度は消費税増税と、最低賃金の増加に伴う人件費の増加が見込まれたため増額となりました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	54,321,000	53,304,000	53,560,000	支出	54,321,000	53,304,000	53,560,000	差額	0	0	0
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
開館日数(日)	356	359	359																																				
利用件数(件)	129	145	139																																				
利用者数(人)	41,578	58,467	54,376																																				
使用料(円)	3,626,010	3,460,140	3,825,080																																				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
収入	54,321,000	53,304,000	53,560,000																																				
支出	54,321,000	53,304,000	53,560,000																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成31年4月1日～令和元年11月30日	回収数	69件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	52.2%	44.9%	2.9%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	71.0%	29.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	69.6%	30.4%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	59.4%	37.7%	2.9%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・毎度グラウンド状態が最高です。 ・素晴らしい環境、対応のもとで野球を楽しませていただいています。今後とも、よろしくお願ひ致します。 ・外野の芝がカットされており、使いやすい(ゴロ補球等)と思いました。 ・いつも気持ち良く利用させてもらっています。 ・雨もりを直していただきたい。 ・トイレは洋式も入れてほしい。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)																																			
種別	件数	処理状況	・雨漏りの改善、トイレの洋式化について、いずれも状況を確認し、所管課に報告しています。																																				
要望	2件	対応済 0件																																					
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)																																			
種別	件数	・イースタン・リーグ試合前、ノックのボールがバックネットを越え観客に当たったため、看護師が手当てを行うとともに救急車を手配しました。																																					
観戦者のケガ	1件																																						
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> 通常の利用前後には適切な整備を行うほか、グラウンドの状態維持のため7月に塩化マグネシウムを散布しました。 球場へ出入りする門扉の戸車が経年劣化により、歪んでいたため修繕を行い改善しました。 雨漏り箇所が多数あります。雨天の際に対応していますが、利用に支障があるため、修繕の要望をします。 スタンド席側の壁面が破損し、内部に雨や鳥が侵入するため、市に修繕の要望を出しています。 地盤沈下の影響により階段の段差のずれや、扉の歪みによる施錠の不具合が起きています。 																																							
自主事業に関すること																																							
<ul style="list-style-type: none"> ナイトベースボールを実施いたしました。今後も多くの方に利用していただけるような事業にします。 日本女子プロ野球選手による小学生を対象とした野球教室を実施しました。プロ野球選手から直接学ぶ機会を提供することができました。 																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> 三井ゴールデン・クラブ野球教室を実施しました。ゴールデン・クラブ賞を受賞したプロ野球選手による野球指導者向けの教室を行いました。 フィルムコミッション事業の利用が2件ありました。その際には利用者のニーズに応えられるように整備等を努めました。 首都大学野球春季リーグ戦 5月18日・19日 プロ野球イースタン・リーグ公式戦「読売ジャイアンツ 対 東北楽天ゴールデンイーグルス」5月26日 第101回全国高等学校野球選手権埼玉大会 7月11日・12日・15日 越谷北ロータリークラブ旗争奪第11回越谷ジュニア甲子園野球大会 7月31日 8月1日～3日・5日・6日 日本女子プロ野球リーグ2019秋季リーグ公式戦 9月1日 首都大学野球秋季リーグ戦 9月28日・29日 第18回越谷市高校野球大会 11月3日・4日・9日・10日 越谷市内中学校社会体験チャレンジ受入 6日間 3校 生徒12名 埼玉県立越谷総合技術高等学校企業実習体験受入 2月6日・7日 生徒4名 																																							

総合評価	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、職員研修等により整備技術向上に努めており、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールの開催や日本女子プロ野球の誘致など、施設運営に工夫が見られました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減が図られています。さらには、中学生などの実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。</p> <p>公園内の施設周辺の見回りを定期的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>施設の整備や維持管理業務につきましては、利用者が安全で楽しくプレーできるよう、日常よりグラウンドや付帯設備の点検や整備を行い、施設について要望等があった際には、対応できるものについては速やかに改善を行いました。また、今期の修繕を伴う施設整備は、非常照明器具交換修繕や1塁側門扉修繕を行いました。軽微な不具合等に関しては職員による修繕を行うなど経費の削減にも努めました。</p> <p>自主事業として実施している「ナイトベースボール」事業は、天候不順の影響もあり1日のみの開催となりましたが、誘致関連事業としては、5月にプロ野球イースタン・リーグ公式戦、9月には日本女子プロ野球リーグ公式戦、三井ゴールデン・グラブ野球教室が開催され、いずれの事業も多くの競技利用者や観戦者に大変喜んでいただけました。こうした事業は、野球愛好者だけでなく多くの市民に、スポーツの楽しさやすばらしさを伝えられたものと思われま。</p> <p>今後も施設・設備の維持管理はもとより、貸出業務等では親切丁寧で安心して利用ができるような接遇を心がけ、多くの方々に越谷市民球場で楽しんでいただけるように努めます。また、市民球場を利用した事業の充実にも努めるとともに、プロ野球選手や一般の利用者など様々な利用者の目線に立ち、柔軟な対応で気持ち良く競技が行えるように施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立総合公園多目的運動場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況 [決算額] 単位:円		
	令和元年度	平成30年度	平成29年度
開館日数(日)	356	359	359
利用件数(件)	1,120	1,422	1,339
利用者数(人)	89,843	58,851	56,244
使用料(円)	824,000	879,520	859,840
(増減の理由)	開館日数の減は年末年始及び新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館によるもの、利用件数の減はグラウンドゴルフでの利用の減が要因と考えられます。利用者数は12月のこしがや産業フェスタにおいて駐車場として利用され、多くの来場者があったため大幅に増加したものです。		
	令和元年度	平成30年度	平成29年度
収入	54,321,000	53,304,000	53,560,000
支出	54,321,000	53,304,000	53,560,000
差額	0	0	0
(増減・差額の理由)	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 平成29年度は市民球場の夜間照明点検を実施したために約60万円を増額しており、平成30年度では減となりました。令和元年度は消費増税と、最低賃金の増加に伴う人件費の増加が見込まれたため増額となりました。		
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 対象者 施設利用者 実施期間 平成31年4月1日～令和2年3月27日 回収数 46件		
利用者アンケート調査の集計結果	アンケート項目/割合(%)		
職員の対応はどうか	非常に満足 32.6%	満足 58.7%	普通 6.6%
施設の状況はどうか	非常に満足 32.6%	満足 63.0%	普通 4.4%
施設の利用目的が達成できたか	非常に満足 37.0%	満足 58.7%	普通 4.3%
総合的な感想はどうか	非常に満足 34.8%	満足 58.7%	普通 6.5%
(主な意見等の内容)	・サッカー大会を開催してほしい。		
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) 種別 件数 処理状況 要望 1件 対応済 1件 ・新規自主事業として8歳以下を対象としたサッカー大会を開催しました。		
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) 種別 件数 破損事故 1件 ・飲料水の自動販売機が壊されているのを発見し、管理業者に連絡しました。自動販売機は後日交換してもらいました。		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・グラウンドの整備や備品の補修、貸出用倉庫を整理整頓しました。 ・グラウンドの状態を確認し、必要に応じてグラウンド整備(機械による不陸整正)を行いました。		
自主事業に関すること	・新規事業として8歳以下を対象とした「しらこぼとサッカー大会U-8」を開催しました。サッカーを通して、身体を動かすことの楽しさを体感してもらえる機会になりました。		
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・第1回しらこぼとサッカー大会U-8 12月7日		

総合評価	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。庭球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の剪定等を行うとともに、小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。新規事業でサッカー大会を開催するなど、利用者の声を反映した施設運営がみられます。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>受託業務遂行にあたり、施設整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ち良く競技を楽しんでいただけるよう、日常点検を常に心がけ、利用者にとってベストの状態でご利用いただけるよう心がけました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力しました。</p> <p>また、地域の一員として安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行い、自動販売機の破損事件等を発見して対処しました。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立総合公園庭球場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	[決算額] 単位:円				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	356	359	359		
利用件数(件)	7,286	8,355	7,802		
利用者数(人)	40,389	45,576	41,229		
使用料(円)	4,726,160	5,183,040	4,995,280		
(増減の理由)	開館日数の減は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休館によるものです。利用件数、利用者数の減は10月の台風19号により庭球場フェンスが倒壊したため、修繕が終了するまでの間、利用できないコートが生じ、利用可能日数と利用可能区分が大幅に減少したことが主な要因です。				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
収入	54,321,000	53,304,000	53,560,000		
支出	54,321,000	53,304,000	53,560,000		
差額	0	0	0		
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。				
(増減・差額の理由)	平成29年度は市民球場の夜間照明点検を実施のために約60万円を増額しており、平成30年度では減となりました。令和元年度は消費増税と、最低賃金の増加に伴う人件費の増加が見込まれたため増額となりました。				
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月27日	回収数	73件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	17.8%	38.4%	41.1%	2.7%	0.0%
施設の状況はどうか	8.2%	41.1%	27.4%	16.4%	6.9%
施設の利用目的が達成できたか	16.3%	42.5%	28.8%	11.0%	1.4%
総合的な感想はどうか	9.6%	38.3%	37.0%	13.7%	1.4%
(主な意見等の内容)	・いつもコートの管理ありがとうございます。感謝。 ・コートの状況が悪い。クレーのイレギュラーが多い。ハードBの表面が悪い。利用者以外の駐車場使用者を制限できていない。 ・立派なコートがあるのに雨天後利用できない日が多くもったいない。オムニコートにするか、整備に力を入れるかしてほしい。 ・テニスコートをオムニにしてほしい。 ・テニス協会の人個人で予約して他のコートを使用するのは止めて欲しい。一般の人が利用できない。K・Lコートを開放して欲しい。				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
要望	20件	対応済 3件	・オムニコートへの変更、駐車スペースの拡充についての要望は所管課に報告しています。 ・利用後使用するコートブラシの交換については、購入し対応しました。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
破損事故	1件	・飲料水の自動販売機が壊されているのを発見し、管理業者に連絡しました。自動販売機は後日交換してもらいました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・10月の台風19号により庭球場フェンスが倒壊し、しばらくの間使用中止となりましたが、市によりフェンス修繕が行われ、利用が再開できました。 ・クレーEコートのネット支柱が折れたため交換修繕をしました。 ・クレーコートに塩化カルシウムの撒布を行い、コートの保湿効果を高めました。 ・クレーコート(10面)については、コート内土の減少に伴い、凹凸が見られます。そのため、改修工事が必要です。 ・ハードコート(2面)については、コートにひび割れの現象が見られ凹凸ができています。また、コート表面の塗料が経年劣化により剥がれている部分があるため改修工事を行う必要があります。				
自主事業に関すること	・特になし				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・特になし				

総合評価	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。庭球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の剪定等を行うとともに、小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応しています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>受託業務遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ち良く競技を楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ、利用者にとってベストの状態でご利用いただけるよう心がけました。また、環境整備の一環として、コート内U字溝清掃や塩化カルシウムの撒布整備、秋から冬にかけての落ち葉清掃を行いました。しかしながら、クレーコートについては経年使用により不陸が生じ、専門的な改修工事についての要望が多く寄せられているため、今後、所管課に状況を伝えてまいります。</p> <p>その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また、地域の一員として安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行い、自動販売機の破損事件等を発見しました。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場																		
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																		
指定管理者が行う主な業務の内容																			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務																	
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務																	
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																
開館日数(日)	356	359	303																
利用件数(件)	347	377	325																
利用者数(人)	89,240	93,775	87,784																
使用料(円)	3,209,580	2,450,870	2,656,060																
(増減の理由) 利用者数が減少しているのは、新型コロナウイルスの影響で、3月に大きな陸上大会が中止となったためです。一方、利用件数が増加した理由は、3月に学校が休校となり、個人利用(個人は一人で1件)が増加したためです。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> <td style="text-align: center;">平成29年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">71,541,000</td> <td style="text-align: center;">70,850,000</td> <td style="text-align: center;">70,658,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">71,541,000</td> <td style="text-align: center;">70,850,000</td> <td style="text-align: center;">70,658,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため、また、消費税増税による増額がありました。			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000	支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000	差額	0	0	0
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																
収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000																
支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000																
差額	0	0	0																
利用者アンケート調査の実施方法																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	99 件																
利用者アンケート調査の集計結果																			
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満														
職員の対応はどうか	86.9%	11.1%	2.0%	0.0%	0.0%														
施設の状況はどうか	86.9%	11.1%	0.0%	2.0%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	85.9%	13.1%	1.0%	0.0%	0.0%														
総合的な感想はどうか	84.9%	14.1%	1.0%	0.0%	0.0%														
(主な意見等の内容)																			
<ul style="list-style-type: none"> ・日陰がもう少しあると良いと思います。 ・個人利用料がもう少し安いと助かります。 ・施設、用具の老朽化が進んでいます。 ・芝がもう少し良いといい。 																			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)															
種別	件数	処理状況	・芝がボロボロの苦情がありました。競技場の天然芝を利用する大会が多くなっており、芝生保護の日程が確保できない状況です。夏場に芝生養生期間を設け、芝生の維持管理に努めました。																
苦情	1件	対応済 1件																	
要望	4件	対応済 4件																	
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)															
種別	件数	・陸上大会で200m出場後、過呼吸のため救護室で休養。症状が回復しない為、救急車を要請しました。																	
ケガ	3件																		
過呼吸	2件																		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																			
<ul style="list-style-type: none"> ・競技場受水槽設備に不具合があったため、修繕を実施しました。 ・競技場芝生スタンドの音響スピーカーが故障したため、修繕を実施しました。 ・競技場トイレが故障したため、修繕を実施しました。 																			
自主事業に関すること																			
<ul style="list-style-type: none"> ・第4回しらこぼと少年少女サッカー教室を開催しました。 ・第5回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会を開催しました。 ・第10回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会を開催しました。 ・第12回しらこぼとサッカー大会U-12を新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、中止しました。 																			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																			
<ul style="list-style-type: none"> ・市内中学校の中学生社会体験チャレンジ学習の受入を実施しました。 ・2019プレナスなでしこリーグ2部ちふれASエルフエン埼玉の試合を実施しました。 ・全国高校総体サッカー競技埼玉県予選の試合を実施しました。 ・全国高等学校サッカー選手権大会埼玉県予選会の試合を実施しました。 ・越谷市陸上競技協会による陸上クリニックを実施しました。 																			

総合評価	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。 天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努めており、行き届いた整備がされています。自主事業では、積極的な施設の運営に取り組まれています。小規模修繕等を職員が行うことで経費の削減に努めている他、天然芝の保護のため3週間の養生期間を設けるなど、施設運営に工夫が見られます。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われております。 後援事業として2019プレナスなでしこリーグ2部ちふれASエルフェン埼玉の試合を開催し、市民にハイレベルな試合を観戦する機会の提供ができたとともに、本市並びに当競技場がPRできたものと考えます これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。

指定管理者の自己評価	<p>競技場は、陸上競技記録会、サッカー大会、グランド・ゴルフ大会、ターゲット・バードゴルフ大会などの団体利用をはじめ、陸上の個人利用の方々も自主的な練習などをご利用いただいています。施設の維持管理では、第3種公認の競技場として、日本陸上競技連盟により認定していただいた施設及び陸上用具・計測機器をより長く良い状態を保てるよう留意してまいりました。芝生フィールドでは、芝生の利用頻度が多くなるなか、芝生の育成および維持管理に注意を払い、利用に適切な状態を保つようにしました。また、競技場および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。その他には、毎日の施設周辺の巡回を行い、利用者がより安全安心に施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p> <p>自主事業につきましては、参加者の健康福祉の増進と良好な生活環境の向上やスポーツ振興などを目的として、「第10回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会」、「第4回しらこぼと少年少女サッカー教室」等の4つの事業を各団体と協議調整し開催しました。</p> <p>後援事業として、新たに越谷市陸上競技協会と協力し、「陸上クリニック」を今年で開催いたしました。他に、2017年より継続して、日本女子サッカーリーグ(なでしこリーグ2部)の試合を開催いたしました。市民にハイレベルな試合を観戦する機会の提供ができたと考えます。</p> <p>今後は、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場																																						
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>356</td> <td>359</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,500</td> <td>1,621</td> <td>1,543</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>53,881</td> <td>59,963</td> <td>53,253</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>1,583,880</td> <td>1,504,440</td> <td>1,546,680</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 平成29年度は競技場の大会に伴うアップ会場としての使用や、天候の影響によって大会自体が中止となり利用者数が減少していました。令和元年度は、3月の大会が新型コロナウイルスの影響で中止となったため、利用件数、利用者数が減少しました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	356	359	359	利用件数(件)	1,500	1,621	1,543	利用者数(人)	53,881	59,963	53,253	使用料(円)	1,583,880	1,504,440	1,546,680	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> <td>70,658,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> <td>70,658,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため。また、消費税増税による増額がありました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000	支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000	差額	0	0	0
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
開館日数(日)	356	359	359																																				
利用件数(件)	1,500	1,621	1,543																																				
利用者数(人)	53,881	59,963	53,253																																				
使用料(円)	1,583,880	1,504,440	1,546,680																																				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000																																				
支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	37件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	75.7%	24.3%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	72.9%	24.3%	2.8%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	81.1%	18.9%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	78.3%	18.9%	2.8%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・第2グラウンドの人工芝化を希望します。 ・早い芝グラウンドの整備。 ・芝のグラウンド希望。 ・第2グラウンドを人工芝にしていただけると利用者としてはありがたいです。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																				
要望	6件	対応済 6件	・グラウンドの人工芝化の要望が多いことから、お客様の声として所管課(越谷市)に報告いたしました。																																				
事故等の発生状況																																							
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																					
ケガ	2件	・サッカー試合中に右足をケガしたとのことで、救急車を要請いたしました。																																					
脳震とう	1件																																						
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																							
・第2競技場の凍結防止のため、塩化カルシウムを散布しました。 ・第2競技場の熱中症対として、出入口付近に夏場はシャワーミストを設置しました。 ・第2競技場にベンチ4台を新規設置しました。																																							
自主事業に関すること																																							
・特になし																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。																																							

総合評価	しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の他の施設(競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)と一元的な管理運営が行われています。第2競技場は、サッカーをはじめ、少年野球、グラウンド・ゴルフなど多種多様な種目が利用可能であり、利用者の入れ替わりやグラウンドコンディションに注意を払い、雑草やゴミ等の除去やこまめなグラウンド整備や散水など維持管理が行われ、快適にご利用いただけるよう管理運営が行われています。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれております。公園内の巡回をするなど、適正な施設管理が行われています。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、多目的運動場の特性を活かした自主事業や経費削減に努めた施設整備など効果的な管理運営を期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>第2競技場は、サッカー競技をはじめ、少年野球教室、グラウンド・ゴルフ、ターゲット・バードゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場としてご利用いただいています。利用時間は、昼間のほか夜間照明を点灯させたナイター利用があります。</p> <p>今年度は、保護者の方の大会・練習における観覧が多くなっていることから、新たにベンチを設置いたしました。他に、予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備を実施したほか、場内の点検を心掛け、倉庫内の用具の点検整理を行い、安心・安全な環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。また、緑地帯の除草・芝刈りや低木剪定を行なうとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。</p> <p>その他としては、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、毎日の巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場				
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	245	259	263		
利用件数(件)	474	522	612		
利用者数(人)	12,417	13,251	14,910		
使用料(円)	702,480	803,640	905,280		
(増減の理由) 平成29年度は、ソフトボール場防球フェンス嵩上げ工事期間中に、ソフトボール場利用団体が、野球場を利用したことで利用件数・利用者数が増加しました。令和元年度は、3月に内野改修工事があり使用できなかったため、利用件数・利用者数が減少しています。		[決算額] 単位:円 収入 71,541,000 平成30年度 70,850,000 平成29年度 70,658,000 支出 71,541,000 70,850,000 70,658,000 差額 0 0 0 ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため、また、消費税増税による増額がありました。			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	25 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	64.0%	20.0%	16.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	52.0%	44.0%	4.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	60.0%	32.0%	8.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・朝早くカギをあけてください。 ・とても整備されている施設で、毎年気持ち良く利用させて頂いております。 ・中体連でお世話になっております。今後ともよろしくお願致します。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
要望	1件	対応済 1件	・朝早くカギを開けて下さいとの要望がありました。利用時間の15分前にカギを開けますが、利用時間前のご利用はできませんのでご理解いただくようお願いしました。		
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・スコアボードの操作盤に不具合がありましたので、点検・清掃を実施いたしました。 ・利用後の整備と片付けをきちんと実施していただけるように看板を設置いたしました。 ・ベースの埋込金具が劣化し、ベースが抜けなくなる事が多くなり、埋込金具を交換いたしました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・後援事業のライオンズベースボールスクールの野球大会が開催されました。					

総合評価	しらこぼと運動公園野球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われました。また、軽微な修繕等については、職員で行い経費節減を図るなど、維持管理面に工夫が見られました。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最小の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	野球場は、越谷市野球連盟、その他のチームなど多くの野球愛好家、ターゲット・バードゴルフにご利用いただいています。施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、予定を確認しながら、当日により良い状態で利用できるように内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し適切に実施できるよう努めてまいりました。特にベンチ内は、スパイクに付いた土で汚れることから利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けております。休場期間には、倉庫内の片付けを実施し、古くなったベースを交換しました。また、利用者の使い勝手が良い様に道具の配置を工夫しました。その他、砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野芝生内を人力で丁寧に除草作業を行いました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。 その他としては、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、毎日の巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。
-------------------	--

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場																																						
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年 4 月 1日から令和 3 年 3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務																																					
(2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5)その他、教育委員会が別に定める業務																																					
(3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>356</td> <td>359</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>8,813</td> <td>8,968</td> <td>8,992</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>44,686</td> <td>44,299</td> <td>46,178</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>8,019,000</td> <td>8,161,200</td> <td>8,297,200</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 令和元年度の利用件数の減少は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休場によるものと考えています。平成30年度に利用者数が減少したのは、平成30年度に開催されなかった大会があることによるものです。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	開館日数(日)	356	359	359	利用件数(件)	8,813	8,968	8,992	利用者数(人)	44,686	44,299	46,178	使用料(円)	8,019,000	8,161,200	8,297,200	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> <th>平成29年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> <td>70,658,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> <td>70,658,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため、また、消費税増税による増額がありました。</p>			令和元年度	平成30年度	平成29年度	収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000	支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000	差額	0	0	0
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
開館日数(日)	356	359	359																																				
利用件数(件)	8,813	8,968	8,992																																				
利用者数(人)	44,686	44,299	46,178																																				
使用料(円)	8,019,000	8,161,200	8,297,200																																				
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																																				
収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000																																				
支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	52 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	17.3%	36.5%	40.4%	5.8%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	26.9%	38.5%	28.8%	5.8%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	36.5%	42.3%	21.2%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	25.0%	46.2%	15.4%	11.5%	1.9%																																		
(主な意見等の内容) ・トイレを洋式にしてほしい。 ・夏場は日陰がほしい。 ・コートが、ひび割れているので直してほしいです。特に2番コート。 ・更衣室に冷房又は扇風機が欲しい。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)																																			
種別	件数	処理状況	・2・3番コートの人工芝が切れてきて、足が引っかかったり、ボールのバウンドが変わって困るなどの苦情がありました。カラーサンドを補充して対応しました。なお、お客様の声として所管課(越谷市)に報告しました。																																				
苦情	10件	対応済 10件																																					
要望	19件	対応済 19件																																					
事故等の発生状況																																							
・特になし																																							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																							
・庭球場硬式ネットが劣化していたため、交換しました。 ・ケイ砂を準備し、ケイ砂が減ったコートへ補充し整備を行いました。 ・庭球場が陸上大会で貸出中止の際に、職員を増員して排水溝の清掃を実施しました。																																							
自主事業に関すること																																							
・特になし																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
・特になし																																							

総合評価	しらこぼと運動公園庭球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。 公園内にあることから落葉が多く、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃を実施。ケイ砂の補充敷均をするなど日頃から整備に目を向け、利用者が安全・安心にプレーできるよう維持管理に努めています。また、庭球場及びキャンプ場周辺の整備、更衣室やトイレの清掃などにも気を配り、より快適に利用していただけるよう管理運営が行われています。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。 これらを総合的判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	庭球場は、人工芝のオムニコートで人気があり、平日も多くのテニス愛好家にご利用いただいております。特に土・日・祝祭日の稼働率は高く、中学生の大会や越谷市テニス協会などの大会も開催されています。施設の維持管理については、稼働率が高いために、オムニコートの劣化が目立ち、コートの劣化が広がらないように細心の注意を払い、保護を目的に砂の補充などの整備を常時行いました。また、所管課への改修要望を行っています。他に、コートの保護、プレーヤーの安全を確保するためテニスコート内での飲食(水分補給は可)を禁止しており、利用者のご理解とご協力を得られるように心掛けております。また、テニスネットの状態に注意を払い、ネットにほつれ等を確認した際は交換および修繕を実施しました。周囲には木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、プレーに支障がないよう利用開始前の早朝からコート内の清掃を実施してまいりました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、キャンプ場周辺の清掃や、更衣室・トイレの清掃や臭いにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。 その他としては、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場																																
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																																
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで																																
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
	[決算額] 単位:円																																
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
開館日数(日)	256	244	200																														
利用件数(件)	354	330	255																														
利用者数(人)	7,822	7,066	6,581																														
使用料(円)	389,620	327,180	269,780																														
(増減の理由)	平成29年度は外野フェンス嵩上げ工事のため、7/1から8/15まで貸出を中止したことが要因として利用件数・利用者数が減少していた。令和元年度は、3月に業者のグラウンド整備により野球場が使用できなかったため、ソフトボール場の利用が多くなり利用件数、利用者数ともに増加しました。																																
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																														
収入	71,541,000	70,850,000	70,658,000																														
支出	71,541,000	70,850,000	70,658,000																														
差額	0	0	0																														
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。																																
(増減・差額の理由)	近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため、また、消費税増税による増額がありました。																																
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																														
実施期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日	回収数	17件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>64.7%</td> <td>29.4%</td> <td>5.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>70.6%</td> <td>29.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>64.7%</td> <td>35.3%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>64.7%</td> <td>29.4%</td> <td>5.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・ソフトボール場ですけれど野手側から太陽がまぶしすぎる事、普通は太陽を背にして守ります。 ・1塁側の木の枝がじゃまになる事があります。 ・おかげさまで、大会の全日程を無事に終えることができました。ありがとうございました。			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%	施設の状況はどうか	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%																												
施設の状況はどうか	70.6%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	64.7%	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td>1件</td> <td>対応済 1件</td> </tr> </tbody> </table> (主な事例の対応状況) ・ソフトボール場野手側の日差しに関してお客様の声として所管課(越谷市)に報告しました。			種別	件数	処理状況	要望	1件	対応済 1件																								
種別	件数	処理状況																															
要望	1件	対応済 1件																															
事故等の発生状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ケガ</td> <td>1件</td> </tr> </tbody> </table> (主な事例の対応状況) ・ソフトボールの試合中に足をケガしたとのことで、管理棟事務所に連絡があり、救急車を要請しました。			種別	件数	ケガ	1件																										
種別	件数																																
ケガ	1件																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・ソフトボール場に塩化カルシウムを散布しました。 ・ソフトボール場のベースが劣化していたので、新しいベースと交換しました。																																
自主事業に関すること	・特になし																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。																																

総合評価	<p>しらこぼと運動公園ソフトボール場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場)と、一元的な管理運営が行われています。</p> <p>施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われています。また、軽微な修繕については、職員で行い経費削減が図られています。ライオンズベースボールスクールの後援を行いグラウンドを提供するなど、施設運営に工夫がされています。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。</p> <p>これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最小の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>ソフトボール場は、ソフトボールの愛好家や少年野球などで利用されています。野球場同様、利用予定を確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し適切に実施できるよう努めてまいりました。特にベンチ内はスパイクに付いた土で汚れることから利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けています。休場期間には、倉庫内の片付けを実施し、古いベースを交換し、利用者の使い勝手が良い様に道具の配置を工夫いたしました。その他、砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野芝生内を人力で丁寧に除草作業を行いました。</p> <p>その他としては、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、毎日の巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場																											
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地																											
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																											
指定管理者	名称	公益財団法人越谷施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦																									
指定期間	平成28年 4月 1日から令和 3年 3月31日まで																											
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																											
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																											
	[決算額] 単位:円																											
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																									
開館日数(日)	305	308	308																									
利用件数(件)	12,217	10,185	12,338																									
利用者数(人)	19,892	19,958	20,325																									
使用料(円)	1,339,740	1,345,580	1,365,840																									
(増減の理由)	弓道場は、主な利用団体である弓道連盟を中心として利用されているため、比較的増減の少ない利用状況となっている。中でも、利用件数に増減が生じている主な要因としては、弓道連盟の利用件数の増減によるものです。令和元年度の開館日数の減は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う臨時休場によるものです。																											
	令和元年度	平成30年度	平成29年度																									
収入	6,721,000	6,625,000	6,575,000																									
支出	6,721,000	6,625,000	6,575,000																									
差額	0	0	0																									
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。																											
(増減・差額の理由)	近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため。また、消費税増税による増額がありました。																											
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 対象者 施設利用者 実施期間 平成31年 4月 1日～令和2年 3月31日 回収数 102 件																											
利用者アンケート調査の集計結果	アンケート項目/割合(%) <table border="1"> <tr> <td>非常に満足</td> <td>満足</td> <td>普通</td> <td>不満</td> <td>非常に不満</td> </tr> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>86.3%</td> <td>12.7%</td> <td>1.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>79.4%</td> <td>17.6%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>81.4%</td> <td>15.6%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>79.4%</td> <td>17.6%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </table> (主な意見等の内容) ・とても環境が良く、落ち着いて練習出来ます。ありがとうございます。 ・隣の駐車場に通じる小道が雨後に水たまりで泥だらけになるので、砂利を入れてほしいです。 ・夏場から蚊にさされることが多く対策があればと思います。			非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	86.3%	12.7%	1.0%	0.0%	施設の状況はどうか	79.4%	17.6%	3.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	81.4%	15.6%	3.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	79.4%	17.6%	3.0%	0.0%
非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																								
職員の対応はどうか	86.3%	12.7%	1.0%	0.0%																								
施設の状況はどうか	79.4%	17.6%	3.0%	0.0%																								
施設の利用目的が達成できたか	81.4%	15.6%	3.0%	0.0%																								
総合的な感想はどうか	79.4%	17.6%	3.0%	0.0%																								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <tr> <td>種別</td> <td>件数</td> <td>処理状況</td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>6件</td> <td>対応済 5件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>4件</td> <td>対応済 1件</td> </tr> </table> ・遠的射位の床面の一部にへこみがあり立ち位置が不安定である、との苦情がありましたので不陸整正を行いました。 ・的の保全のため遠的場の的カバーを新しくした方が良いのでは、との苦情がありましたので、的カバーを交換しました。			種別	件数	処理状況	苦情	6件	対応済 5件	要望	4件	対応済 1件																
種別	件数	処理状況																										
苦情	6件	対応済 5件																										
要望	4件	対応済 1件																										
事故等の発生状況	・特になし																											
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	・女子更衣室の換気扇の修繕を行いました。 ・男女更衣室の襖・畳の経年変化が進んでいるため入替えが必要と考えます。 ・近的射場床板面の、日常的に使用する部分の摩耗が進んでいるので全面補修を検討する必要があると考えます。 ・近的場安土は一度崩落しているため、全面的な改修工事が必要な状況になっています。 ・遠的射場の整備を要望するご意見が寄せられています。 ・電気湯沸器の部品供給が終了しているため、交換が必要と考えます。																											
自主事業に関すること	・ゼロからはじめる弓道教室を越谷市弓道連盟の協力を得て5月14日～6月7日の間、毎週火曜日・金曜日に全8回開催し、参加者16名(延べ124名)の参加があり、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ好評を得ました。 ・中学生の弓道体験教室を7月28日に開催して中学生17名の参加があり、将来的に弓道をはじめられる環境づくりが出来たと考えます。 ・大人の1日弓道体験教室を3月8日開催で、参加者20名の申込みがございましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しました。																											
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・越谷市弓道連盟主催の第25回越谷しらこぼと弓道大会を共催しました。 ・越谷市弓道連盟主催の第34回越谷市遠的弓道大会を新たに共催しました。																											

総合評価	<p>緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。安全面に十分配慮した管理運営が行われており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行なわれています。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い、適正な施設管理が行われています。</p> <p>事業については、「ゼロからはじめる弓道教室」や中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」を開催するなど、弓道の普及並びに利用率の向上が図られました。3月には1日弓道教室を予定していましたが、コロナウイルス感染防止のため中止しました。適切な判断であると評価しています。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させ利用者の拡大を図るなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者のお客様に差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確実対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>弓道場の施設管理については、防矢ネットの安全点検を日々行い安全面の確保を行うと共に、利用者への注意喚起を行ってまいりました。安土については、水やりなどの日々の手入れにより貸出しに影響が出ないように注意して管理してまいりましたが、一度崩落していることから全面的な改修工事が必要と考えます。</p> <p>施設の修理では、女子更衣室の換気扇が故障したため修繕を行いました。施設の環境改善が図られたことから利用者には大変好評を博している所であります。</p> <p>事業については、5月～6月に「ゼロからはじめる弓道教室」を開催いたしました。参加者の多くは、越谷市弓道連盟に加盟し引続き弓道場が利用されています。7月には、「中学生の弓道体験教室」を開催し、日本古来の武道を体験できる教室は、日本文化の伝統を知っていただく良い機会となりました。しかし、毎年3月に開催している「大人の1日弓道体験教室」は、20名の方に申込みをいただきましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しました。また、越谷市弓道連盟が主催する「第25回越谷しらこぼと弓道大会」と「第34回越谷市遠的弓道大会」を今年度も共催しました。</p> <p>これらのことから、今年度実施した事業を通して、弓道の普及および弓道場の利用促進につながったものと考えられます。</p> <p>その他には、緑の森公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として地域の安全確保の点から、定期的に緑の森公園内の施設周辺の見回りを行ってまいりました。</p> <p>今後も引き続き、職員全員がきめ細やかな管理運営にあたり、満足していただける環境が保てるよう努めてまいります。</p>
-------------------	---

令和元年度(2019年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成31年(2019年)4月1日から令和2年(2020年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	34 越谷市民プール				
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2号				
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・体力の維持向上を目的とした、スポーツ施設である。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
	越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	代表者	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦		
指定期間	平成31年 4月 1日から令和 6年 3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務 (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務					
(2) 遊泳等の指導に関する業務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務					
(3) 市民プールの使用の許可に関する業務 (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
温水プール		[決算額] 単位:円			
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	261	274	287		
利用者数(人)	84,818	88,682	97,948		
使用料(円)	22,806,280	23,868,430	26,162,040		
トレーニングルーム					
	令和元年度	平成30年度	平成29年度		
開館日数(日)	280	298	308		
利用者数(人)	52,057	53,723	57,340		
使用料(円)	15,544,860	16,134,520	17,459,120		
(増減の理由)		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 近年、最低賃金が増加傾向にあり、職員人件費の増加があったため。また、消費税増税による増額がありました。			
平成30年度は、空調設備修繕のため全館休館が10日間あり、温水プール、トレーニングルームの開館日数、利用件数、使用料が減少しました。令和元年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、令和2年2月28日から全館休館となったため、開館日数、利用者数、使用料が減少しました。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年2月1日～令和2年2月29日	回収数	171 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	29.3%	45.0%	21.6%	0.6%	0.0%
施設の状況はどうか	32.2%	42.1%	19.9%	2.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	26.3%	39.8%	20.5%	7.6%	2.3%
総合的な感想はどうか	27.5%	42.7%	19.9%	5.2%	1.2%
(主な意見等の内容)					
・マシンの配置を考慮してほしい。 ・規則を守らない人に注意してもらいたい。 ・職員の人たち全員が挨拶してくれるから気持ちいい。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数	処理状況			
要望	2件	対応済 2件	・ファミリーコースでのターン練習は危ないため中止してほしいとの要望がありましたが、同コースは水泳練習に用いられるためターンは可能であること、危険と判断した場合はスタッフが声がけをしていることを説明し、ご理解いただきました。		
事故等の発生状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数				
怪我	2件	・子供プールにて遊泳中、プールの壁にあごをぶつけて児童が切り傷を負ったため、止血処理を行いました。(同日、病院にて縫合処理を受けた。また、レントゲン検査の結果は異常なし。)			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施している。また、大規模な修繕に関してもその都度市へ報告、提案し、早期対応に心がけています。 ・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えているが、消防設備等人命に係わるものに関しては早急に対応できるよう、心がけています。 ・温水プール内側のカビの除去について利用者から要望があったことから市と調整し、市で実施してもらい、施設利用環境の向上を図りました。					
自主事業に関すること					
・18歳以上を対象としたスポーツ教室のほか、未就学児対象のキッズ向けプール教室、親子プール教室、知的障がい者対象の障がい者向けプール教室を企画、開催し、幅広い世代に施設を知ってもらいきっかけとなりました。 ・利用者アンケートで「泳げるようになりたい。」という要望があったことから、長期の水泳教室を開催し、利用者の声を反映した事業展開に努めました。 ・スポーツ初心者を対象としたフィットネス教室を開催し、健康への取組を支援するとともに、新たな利用者の獲得に努めました。 ・専用機器を使用した体組成測定会を初めて実施し、参加した利用者が生活習慣を見直し、健康管理の改善につながるきっかけとなりました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・事業終了時のアンケート調査のほか、年に1回全利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。 ・トレーニングルームでは準備体操エリアを使用し、平日の朝に体操を実施しており、多くの高齢者が参加し、交流の場にもなっています。 ・年に1回利用者も参加し、避難訓練を実施しています。また、地震や災害等の速報が発令された場合には、館内放送や職員による声かけなどにより利用者へ周知するとともに、プールにおいては、プール槽から上がり一時待機していただくなど、いつでも避難できる体制づくりに努めました。 ・プールの見学スペースに隣接している老人福祉センターの図書コーナーやロビーなどを土日無料開放し、家族連れの方に好評をいただいています。今後も複合施設の利点を生かした運営に努めて参ります。 ・併設する老人福祉センターのクラブ員がプールを訪れた子供たちのために、季節ごとの折り紙の作品を配布し、大変好評を得ています。また、老人福祉センターのPRIにもつながっています。 ・施設を長年利用し健康づくりに励んできた利用者表彰する取組を行っています。					

総合評価	<p>越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、アンケート等により利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。プールにおいては、泳力に関わらず、平等に利用いただくため、目的によって利用できるようコースが設定されています。トレーニングルームにおいては、人気のある機器について、順番待ちの人数等が分かるようボードを設置し、案内しています。職員の育成については、各種研修会等に参加させ、高齢者から子ども、さらには障害者まで幅広い利用者への対応が行われています。</p> <p>自主事業については、キッズ向けや知的障がい者向けプール教室等を事業として開催したほか、幅広い層に満足いただけるよう事業展開、施設運営に工夫が見られました。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、温水プール、トレーニングルームともに利用者の多い施設であることから、利用者のニーズに対応した管理運営や事業展開を行うとともに、水道代削減に向けた取組みをしていただきたい。また、健康増進につながる自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
<p>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</p>		
<p>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</p>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか		2
施設所管課の意見	<p>プールにおいては、泳力に関わらず、平等に利用いただくため、目的によって利用できるようコースが設定されています。トレーニングルームにおいては、人気のある機器について、順番待ちの人数等が分かるようボードを設置し、案内しています。接遇に関しては、独自に作成した接遇ハンドブックを用いて定期的に研修を実施し、朝礼や職員会議を通じて、全ての職員が統一した認識のもと利用者に対応できる体制がとられています。</p>	
<p>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</p>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	<p>提案箱を設置して利用者の意見を聴取したり、施設利用満足度についてのアンケート調査を実施し、実施可能なものは随時実施、反映されています。利用促進を図るため、社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知しています。</p>	
<p>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</p>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	<p>業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、庭園管理業務等、市民プール、老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減が図られています。月次で会計報告を行うことにより、執行状況の把握が行われており、不測の緊急修繕を要する場合等、迅速な判断が出来る体制がとられています。職員の施設巡回により光熱水費等の経費削減が図られています。</p>	
<p>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</p>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	<p>施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制とするとともに、毎月、管理職による会議を開催し、密な連絡調整が行われています。また、職員が各種研修等に参加できる環境を整え、スキルアップの支援をしているとともに、専門的知識、経験を有する職員が配置されています。溺者救助などを想定したAED講習会の実施や起こりうる事故等を想定した各種対応マニュアルが作成され、緊急時に速やかに対応できる体制がとられています。</p>	
<p>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</p>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	<p>トレーニングルームでは平日の朝に準備体操エリアを使用して体操が実施され、多くの高齢者が参加し、交流の場にもなっています。利用者からの苦情、要望等に対しては、提案箱を設置し意見聴取をするとともに、施設利用満足度や、各種講座実施後のアンケート調査を行い、各種要望が随時反映される体制がとられています。</p>	
<p>⑥ その他の項目</p>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	<p>市や関係機関との連携体制については、適時連絡調整を行っているほか、年3回、施設所管課との調整会議を行い、連携が図られています。個人情報保護については、独自の個人情報保護規定を定め、適正に管理されています。環境面では、市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等に配慮されています。労働条件等については、仕事と子育て等の両立を支援するため、埼玉県に「子育て応援宣言企業」として登録しており、「多様な働き方実践企業」として適正な水準の維持に努めています。</p>	
指定管理者の自己評価	<p>当協議会は、「健康増進、体力向上」をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでいます。市民プールは、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉、医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を生かした事業展開を図っています。市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応できるよう体制を整えています。</p> <p>また、令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成し、自主事業については、シンコースポーツが有するノウハウを活用し、18歳以上を対象としたスポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を開催するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めています。</p> <p>なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後も、事業の充実や効率的な運営を目指して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めて参ります。</p>	