

平成25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

越 谷 市

# 目 次

指定管理者制度導入施設一覧（平成25年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）	5

## 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

1 越谷市男女共同参画支援センター	6
2 越谷市斎場	8
3 越谷市中央市民会館	10
4 越谷市北部市民会館	12
5 越谷市赤山交流館	14
6 越谷市大沢北交流館	16
7 越谷市蒲生交流館	18
8 越谷市南部交流館	20
9 越谷市新方交流館	22
10 越谷市大袋北交流館	24
11 越谷市桜井交流館	26
12 越谷市南越谷交流館	28
13 越谷市市民活動支援センター	30
14 越谷市障害者福祉センターこぼと館	34
15 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	36
16 越谷市立老人福祉センターけやき荘	40
17 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	42
18 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	44
19 越谷市越谷駅東口駐車場	46
20 花田苑	48
21 キャンベルタウン野鳥の森	50
22 越谷コミュニティセンター	52
23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	54
24 越谷市立総合体育館	56
25 越谷市民球場	58
26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	60
27 越谷市立越谷総合公園庭球場	62
28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	64
29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	66
30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	68
31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	70
32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	72
33 緑の森公園越谷市弓道場	74
34 越谷市民プール	76

## 指定管理者制度導入施設一覧（平成25年度）

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
1	越谷市男女共同参画支援センター	公募	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう (平成24年4月1日から平成29年3月31日まで・5年間)	企画部 人権・男女共同参画推進課
2	越谷市斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成22年4月1日から平成27年3月31日まで・5年間)	市民税務部 市民課
3	越谷市中央市民会館	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
4	越谷市北部市民会館	随意指定	北部市民会館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
5	越谷市赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
6	越谷市大沢北交流館	随意指定	大沢北交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
7	越谷市蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
8	越谷市南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
9	越谷市新方交流館	随意指定	新方交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
10	越谷市大袋北交流館	随意指定	大袋北交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
11	越谷市桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
12	越谷市南越谷交流館	随意指定	南越谷交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
13	越谷市市民活動支援センター	公募	アイル・オーエンスグループ (平成24年6月1日から平成27年3月31日まで・2年10ヶ月間)	協働安全部 市民活動支援課
14	越谷市障害者福祉センターこぼと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
15	越谷市障害者訓練施設しらこぼと	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
16	越谷市立老人福祉センターけやき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課
17	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
18	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課
19	越谷市越谷駅東口駐車場	随意指定	株式会社 越谷ツインシティ (平成24年6月1日から平成27年3月31日まで・2年10ヶ月間)	都市整備部 市街地整備課
20	花田苑	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
21	キャンベルタウン野鳥の森	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
22	越谷コミュニティセンター	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
23	越谷市日本文化伝承の館 こしがや能楽堂	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
24	越谷市立総合体育館	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
25	越谷市民球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
26	越谷市立総合公園多目的運動場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
27	越谷市立総合公園庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
28	越谷市立しらこぼと運動公園競技場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
29	越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
30	越谷市立しらこぼと運動公園野球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
31	越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
32	越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
33	緑の森公園越谷市弓道場	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
34	越谷市民プール	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課

# 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

## 1 評価の考え方

指定管理者制度を導入した公の施設は、市民生活に密着した極めて重要な施設であることから、指定管理者による管理運営が適正に行われているかについて、指定期間内においても、毎年度点検・把握する必要がある。

指定管理者による管理業務の実施状況、施設管理能力及び適性等について把握するとともに、利用者へのサービス提供の状況を確認し、それらに対する評価を行う。評価結果については、管理運営の改善や効率化、利用者へのサービス向上を図るために活用するものとする。

## 2 評価方法について

「公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例」に、指定管理者の「選定項目」が示されていることから、これらに対応した評価項目を設定し、評価を行うものとする。併せて、利用者に対するサービスに関する項目についても同様に評価を行うものとする。

具体的には、①利用対象者の平等利用の確保、②施設の効用を最大限に発揮、③管理経費の縮減、④管理を安定して行う能力、⑤利用者に対するサービス、⑥その他、の6つに対応した評価項目を施設ごとに施設所管課が設定し、「評価表」を作成する。

評価については、まず、指定管理者において自己評価を実施する。その後、施設所管課において、指定管理者から提出された自己評価、事業報告書に基づくほか、現地確認や指定管理者への聞き取りを通し、業務の履行について評価するものとする。利用者に対するサービスの質的評価については、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などへの対応状況、及び利用者アンケートにより行う。

施設所管課は、過去1年間に指定管理者が取り組んだ内容、その結果得られた効果、管理運営状況等について評価項目ごとに把握し、下記基準のとおり評価点の採点及び総合評価を行う。

[評価点及び総合評価について]

### ①項目ごとの評価点

評価点	評価内容	評価の基準
3点	優れている	協定、事業計画書等の内容を上回る、特筆すべき管理運営水準であったと評価した場合
2点	適正である	協定、事業計画書等の内容に沿った管理運営水準であったと評価した場合
1点	改善が必要である	協定、事業計画書等の内容に満たない管理運営水準であったと評価した場合

### ②総合評価

管理運営は適正である	評価点の平均が2.0点以上の場合
管理運営に改善すべき点がある	評価点の平均が2.0点未満の場合

### 3 評価表について

全施設の評価表については、「越谷市公の施設に係る指定管理者選定審査会」に対し意見照会する。

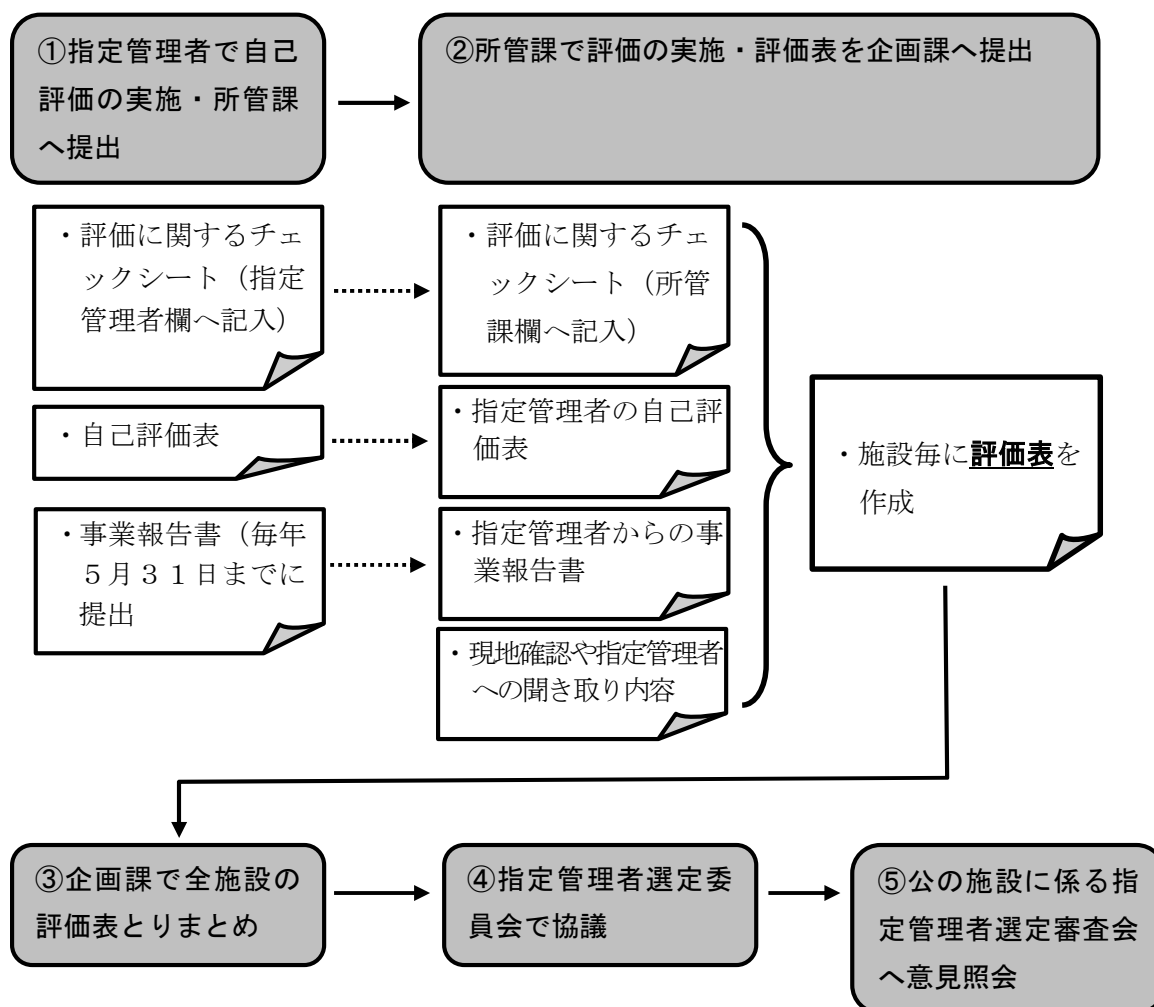
### 4 事業報告書について

地方自治法第244条の2第7項の規定及び「公の施設に係る指定管理者の指  
定の手続等に関する条例」に基づき毎年度終了後（5月31日まで）に提出され  
る「事業報告書」については、下記の事項が網羅されているものとする。

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

- (1) 管理業務の実施の状況及び利用の状況に関する事項
- (2) 使用料又は利用に係る料金の収入の実績に関する事項
- (3) 管理経費の収支の状況に関する事項
- (4) 前3号に掲げるもののほか、施設の管理の実態を把握するため市長が必要と認める事項

#### 指定管理者の評価の流れ（概要）



## 指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）

総合評価	管理運営は適正である	評価点の平均が 2.0 点以上の場合
	管理運営に改善すべき点がある	評価点の平均が 2.0 点未満の場合

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画 こしがやともろう	管理運営は適正である	2.4
2	斎場	PFI越谷広域斎場株式会社	管理運営は適正である	2.0
3	中央市民会館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
4	北部市民会館	北部市民会館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
5	赤山交流館	赤山交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
6	大沢北交流館	大沢北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
7	蒲生交流館	蒲生交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
8	南部交流館	南部交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
9	新方交流館	新方交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
10	大袋北交流館	大袋北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
11	桜井交流館	桜井交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
12	南越谷交流館	南越谷交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
13	市民活動支援センター	アイル・オーエンスグループ	管理運営は適正である	2.3
14	障害者福祉センターこぼと館	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
15	障害者就労訓練施設しらこぼと	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
16	老人福祉センターけやき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
17	老人福祉センターくすのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
18	老人福祉センターゆりのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
19	越谷駅東口駐車場	株式会社 越谷ツインシティ	管理運営は適正である	2.1
20	花田苑	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
21	キャンベルタウン野鳥の森	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
22	越谷コミュニティセンター	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
23	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
24	総合体育館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
25	市民球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
26	総合公園多目的運動場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
27	総合公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
28	しらこぼと運動公園競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
29	しらこぼと運動公園第2競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
30	しらこぼと運動公園野球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
31	しらこぼと運動公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
32	しらこぼと運動公園ソフトボール場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
33	弓道場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
34	市民プール	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1

## 平成25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25年4月1日から平成26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	01 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(バルテきたこし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 所在地 越谷市越ヶ谷三丁目5番20号 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやとまろう 代表者 代表理事 原 博子
指定期間	平成24年4月1日から平成29年3月31日まで
所管課名	企画部 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
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	293	294	△ 1
利用者数(人)	19,812	19,692	120
うち講座等参加者数(人)	7,063	7,586	△ 523
使用料(円)	52,000	43,800	8,200
(増減の理由) ・高校への出前講座が1校少なかった影響で、講座等参加者が減少しました。			
			[決算額] 単位:円
			収入 28,700,000
			支出 28,640,460
			市への戻入額 59,540

### 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。

実施期間: 通年 平成25年4月1日(月) ~ 平成26年3月31日(月)

特に、毎月11日~15日をアンケート強化期間として来所者に協力を呼びかけました。

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 477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	29.6%	34.0%	23.7%	1.2%	1.7%	9.8%
施設の状況はどうか	33.8%	34.8%	19.5%	0.8%	0.8%	10.3%
施設の利用目的が達成できたか	34.6%	34.8%	17.4%	1.3%	1.0%	10.9%
総合的な感想はどうか	31.4%	36.7%	18.6%	1.3%	1.3%	10.7%

(意見等の内容)

・図書館にはない蔵書があってよい。

・月別や分野別にチラシを分けてあると見やすいと思う。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	4件	対応済 4件
要望	5件	対応済 5件

・交流コーナーの窓際が暗いので電気スタンドを増やしてほしいとの要望に対して4台増設しました。  
・交流コーナーは利用者どうしが話をして交流を深める場だが、勉強などで静かに利用したい人には、趣旨を説明して理解を求めました。

### 事故等の発生状況

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)

- ・ブラインドの昇降紐が切れかかっていたため交換しました。
- ・セミナールームの照明が暗いとの意見があり、蛍光灯を交換しました。

### 自主事業に関すること

- ・NPO法人全国女性会館協議会の助成金を得て、ワーク・ライフ・バランスの推進を目的に、働く母親を支援する男性や子どもの生活自立支援事業として、子どもと父親の料理教室などを開催しました。
- ・市の男女共同参画推進週間事業「七夕フェスタ」で、男女共同参画の視点から考える地域防災の取組をテーマにしたパネル展示等を行いました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・越谷cityメールを活用して講座の開催情報等を配信しました。また、ホームページから講座の申込みを可能としました。
- ・登録団体などによる講座開催をコーディネートして、団体間の交流や企画等のノウハウを高めました。
- ・パネル展示では、意見を記入できる「イネシール」を置き、見た方の感想や意見を収集しました。



総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、市民への意識啓発等に努めており、特に、出前講座の開催や、登録団体、県立大学等との連携・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。施設管理については、経費の縮減やサービス向上に取り組むなど適正に行われています。	
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
<b>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</b>		
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	利用ルールの徹底や、利用時間の遵守のための働きかけが行われています。また、子ども連れの方などが利用しやすいよう、授乳スペース等が用意されています。特に、事業者や子育て世代の男性、高校生など多様な世代に向けた事業、地域に向向して行う事業などが積極的に行われています。	
<b>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</b>		
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	メールマガジンの配信や越谷cityメールの活用により、施設や事業のPRが積極的に行われています。また、登録団体には、他団体との協働による講座開催をコーディネートするなどの支援が行われています。特に、自主事業として、自ら財源を確保し、ワーク・ライフ・バランスの推進に関する講座を開催するなど、施設機能が一層発揮されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	3
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	施設の運営に支障のない範囲で節電に努めています。特に、ホームページの管理運営を職員が行ったり、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、経費の縮減が図られています。	
<b>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</b>		
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	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	年2回消防訓練を行うなど、リスク対応への取組が行われています。また、外部研修に参加するなど、職員のスキルアップに取り組まれています。特に、男女共同参画に関する専門知識や経験が豊富な職員を配置し、質の高い事業運営が行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	シフト勤務とする中で、月1回全職員で打合せを行い情報共有が図られています。講座参加者に必ずアンケートを行い、利用者ニーズの把握に努めています。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、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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に打合せを行い、連携が図られています。特に、事業を幅広く展開するため、埼玉県や県立大学との連携や、大学の実習生の受入れが積極的に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

平成25年度の事業内容については、DV(ドメスティック・バイオレンス)防止啓発講演会など男女共同参画への理解を深めるための講座のほか、女性の就労など、課題解決に向けたワークショップや講座を開催しました。また、ホームページのリニューアルやメールマガジンの配信回数を増やし、情報事業を充実させました。登録団体や埼玉県立大学との協働事業については、団体同士、県立大学と登録団体のコラボレーションなど、職員が双方をつなぐコーディネートを行いました。施設管理については、入り口に看板を設置し、どなたでも自由に利用できる施設であることをPRしました。今後とも、職員の専門性を活かし、男女共同参画の視点をもった事業を展開していくとともに、性別や年齢を問わず、多くの市民の皆さまに利用していただける施設運営を目指してまいります。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	02 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ための斎場施設である。		
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 代表者取締役 森田 兼光
指定期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	市民税務部 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	
	平成25年度	平成24年度	比 較
開館日数(日)	363	364	△ 1
利用者数(人)	3,471	3,294	177
使用料(円)	245,384,500	239,022,500	6,362,000
(増減の理由) 主因は、火葬件数が増えたことによるが、特に管外利用者の使用料が23.9%増であった。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	17,388,000
		支 出	16,439,869
		市への戻入額	948,131

利用者アンケート調査の実施方法  
・なし

※斎場という施設であり、利用者のご心痛のところではアンケートを実施するのは困難であるため未実施

利用者アンケート調査の集計結果  
・なし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況  
・なし

事故等の発生状況

種 別	件 数
体調不良	3件

(主な事例の対応状況)  
・会葬者の方が体調不良のため、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)  
・なし

自主事業に関すること  
・なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)  
・なし

総合評価	越谷市斎場は、接遇の研修や毎朝のミーティングを行い、利用者への適正なサービスが提供されています。また、年々利用者も増加傾向を示しており、多忙さや慣れから利用者には不快な思いをさせることのないように十分注意して業務にあたるように注意が促されています。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。	
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
<b>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</b>		
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、利用者に平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
施設所管課の意見	式場の開始時間、終了時間の厳守やご遺体の受入時間等について平等に利用できるよう運営されています。また、電話等での相談に対しても懇切・丁寧に説明されています。	
<b>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</b>		
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		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	式場利用者から「式場使用確認表」を使用後に提出していただき、備品及び不具合箇所の有無の確認が実施されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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と収支結果の比較は適正か		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適正に行われているか		2
施設所管課の意見	節電の一環として、機器の運転時間の削減、照明などの間引き・消灯を行い、また水盤は中水を利用するなどして経費の節減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	年2回、自衛消防隊による災害発生を想定した避難誘導・消火・応急救護・通報訓練が実施されています。都市ガスからLPガスへの切替による燃焼訓練、停電検査も実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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 職員間での情報共有が適正におこなわれているか		2
施設所管課の意見	運営維持管理年間計画書に基づいて計画的に修繕等が実施されています。また、毎朝ミーティングを行い、各部所で情報等の共有を行うことにより、利用者サービスの向上が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連絡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		
施設所管課の意見	緊急時の連絡網を整備し、関係者に周知されています。文書等については、施錠できる文書庫において適正に管理されています。	

## 指定管理者の自己評価

全ての業務において「心を込めて奉仕することを理念とした運営を行うこと」また、「安全、安心に施設を利用し、お帰りいただくこと」を基本理念として業務に接してきました。大きな事故・トラブルも無く運営する事が出来ました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	03 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を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。		
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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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)			管理経費の収支状況
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	359	356	3
利用者数(人)	258,592	259,640	△ 1,048
使用料(円)	46,211,990	45,637,840	574,150
(増減の理由)			
利用者数は、前年度比で約1千人(0.4%)ほど減少したが、使用料は前年度比で57万円(1.2%)ほど増加しています。利用者数の減少幅は率として小さいので、統計上の誤差の範囲と考えられます。使用料の増加の主な要因は、地下駐車場の収入が増加していることです。その理由としては、市役所の駐車場が有料化された影響と推測されます。			
			[決算額] 単位:円
			収入 201,499,000
			支出 200,939,608
			市への戻入額 559,392

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月) ~ 平成26年度3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 292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	未回答
職員の対応はどうか	31.8%	33.9%	24.4%	1.0%	0.7%	8.2%
施設の状況はどうか	42.8%	35.9%	11.4%	1.0%	0.3%	8.6%
施設の利用目的が達成できたか	43.7%	38.0%	9.5%	0.2%	0.0%	8.6%
総合的な感想はどうか	33.9%	44.2%	10.7%	2.0%	0.0%	9.2%

(意見等の内容)

- ・2階喫茶コーナーの再開について(同意見多数)(社会福祉協議会が市民会館内に運営していた喫茶店 ラセース)
- ・会議室の空調の調整について(暑い、寒い等 調整できない。)
- ・駐車場の料金設定について(利用者への無料化、料金上限の設定)
- ・貸出備品の老朽化について(形式が旧式、汚れ等)

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	40件	対応済 23件
要望	16件	対応済 10件

・挨拶に関する苦情については、朝礼等で職員全員に注意喚起していますが、なお一層職員全員に徹底を行います。  
・器具類、備品の不備については、日々の点検を実施し、不具合のあるものは、修繕や交換を行うなど、利用者満足していただくようにまいりました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
事故	2件
被害	2件

(主な事例の対応状況)  
・利用者の階段からの転落事故が2件発生し、救急搬送しました。  
・劇場機材搬入ロドアの破損及び4階会議室の窓ガラス破損2件発生しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・設備機器では、電気設備のUGS交換や、空調設備ファンコイル及びヒートポンプチャラーの修繕等を実施しました。
- ・貸出備品では、会議室等で使用している音響設備の修繕等を実施しました。
- ・空調設備のヒートポンプチャラーやファンコイルの修繕が多発しているため、空調設備の改修が必要であると思われます。

### 自主事業に関すること

- ・1階ロビーでのロビーコンサートを年6回開催し、市民の方々に本格的な音楽に親しむ機会を提供しました。
- ・「越谷百景」スケッチ原画展を開催し、懐かしいふるさとの風景を多数の来館者に親しんでいただきました。
- ・越谷市立病院より専門医師を講師に迎えて医療講演会を2回開催し、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)

- ・「第22回ボランティアフェスティバルこしがや」を後援し、ボランティア活動の啓発と交流に協力しました。
- ・「第6回協働フェスタ」を後援し、協働のまちづくり推進や市民活動とボランティア活動の連携強化を支援しました。
- ・越谷市総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会を共催し、将来の活躍の一助となる機会を提供しました。
- ・社会貢献事業として、中学生の社会体験チャレンジの受け入れを行いました。
- ・公社の受託施設である「コミュニティセンター」の企画事業で、プロの音楽家による演奏会や落語会等の会場として、劇場を使用し、多くの市民が来場しました。

総合評価	越谷市中央市民会館は、劇場や会議室を提供する文化施設及び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)機関であり、また、越谷市のランドマークとして重要な施設であります。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、総合体育館やコミュニティセンターなど他の大型公共施設の施設管理もっており、管理運営のノウハウや必要な人材を有するなど十分な体制が整えられています。 今年度につきましては、ロビーコンサートや講演会などの自主事業を積極的に開催するとともに、後援事業など、施設の管理運営以外にも工夫が見られ、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ると判定します。	
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	利用者に対する接遇や案内等は、日々の朝礼などによる職員への注意喚起を行い、施設利用者に気持ちよく利用いただけるよう取り組まれています。また、施設の使用許可申請などは、条例規則に基づき対応されています。
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 「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 市民福祉の増進や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	多くの市民の方に利用いただけるような市民参加型・鑑賞型の事業を開催し、利用促進に繋がっています。また、事業開始時にアンケートを実施し、利用者の意見把握に取り組まれています。
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	平成25年度も引き続き再委託業者との連携を密にし、可能な限り節電対策に取り組まれています。また、設備機器に関しては、日々の点検を実施するとともに、再委託業者との連携を図り、不具合箇所の早期発見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、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか	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 一般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	危機管理マニュアルに沿った、異常時における対応や利用者への接遇などについて、訓練や研修を行い、常に即時対応できる体制をとるとともに、情報の収集が行われています。また、職員からの意見要望の取りまとめのため、アンケートや聞き取りを行い、業務に反映されています。
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 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
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 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
施設所管課の意見	「利用者の声」(アンケート)等を年間を通して実施し、要望・意見・苦情等の把握に努め、即時対応できるものは対応するとともに、施設職員が情報を共有できるように回覧等が行われています。また、施設を安心して利用できるよう、所管する市民活動支援課と連絡調整が密にとられています。
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 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	所管する市民活動支援課と年1回の連絡調整会議が行われるとともに、随時、報告・連絡・相談が密に行われ、情報の共有及び連携確保が図られています。また、個人情報保護条例の実施機関として、個人情報の取り扱いに留意されています。文書等の管理については、ファイリングシステムを導入し、管理が行われています。

## 指定管理者の自己評価

越谷市中央市民会館では、文化の発展・向上と近隣住民によるコミュニティの形成・推進を目的に自主事業を展開してまいりました。身近に音楽を親しめる機会を提供する「ロビーコンサート」を年6回開催するとともに、懐かしいふるさとの風景を描いた「越谷百景」スケッチ原画展や、越谷市立病院医師を講師に迎えて「越谷市中央市民会館講演会」を9月及び12月の2回開催しました。イベントには多くの市民の方が参集し、大変好評をいただいたことから、当初の目標を達成できたと思われまます。今後も、文化の発展・向上を目的とした自主事業を実施してまいります。

施設管理としては、平成4年のオープンから22年を経過していることから設備機器の老朽化が進んでおり、前期以上に日常的な点検や定期的なメンテナンスを実施して利用に支障を来さぬようにするとともに、清掃を心がけ利用者の安全と利用環境の向上に努めてまいりました。また、5階会議室パーテーションの交換、電気温水器の交換及び上水加圧給水ポンプ交換修繕が実施され、一部の設備機器の改善が図られました。

今後も所管課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方々が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。

# 平成25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25年4月1日から平成26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	04 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を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。		
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 武藤 正雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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) 会館の施設及び設備の提供に関する業務			
(3) 会館の使用の許可に関する業務			
(4) 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)		管理経費の収支状況	
	平成25年度	平成24年度	比較
市民会館	開館日数(日)	334	334 0
	利用者数(人)	80,510	85,046 △ 4,536
	使用料(円)	8,454,560	8,433,270 21,290
北部図書館	開室日数(日)	333	333 0
	来室者数(人)	78,276	75,630 2,646
	貸出利用人数(人)	78,116	75,402 2,714
	貸出数(点)	296,406	294,486 1,920
	総利用者数(人)	158,786	160,676 △ 1,890
(増減の理由) 平成25年度の利用者数は、竜巻被害発生時の避難所開設に伴い、部屋の貸出を中止したため減少していますが、使用料は、ほぼ前年度並みの横ばいでし			
		[決算額] 単位:円	
		収入	41,614,836
		支出	41,611,210
		市への戻入額	3,626

## 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。

実施期間: 平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 148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	未回答
職員の対応はどうか	37.8%	36.5%	18.2%	0.0%	1.4%	6.1%
施設の状況はどうか	39.2%	41.9%	12.2%	0.0%	0.0%	6.7%
施設の利用目的が達成できたか	37.2%	39.2%	14.8%	0.7%	0.0%	8.1%
総合的な感想はどうか	31.7%	40.5%	18.2%	0.7%	0.0%	8.9%

(意見等の内容)

- ・ほとんどの職員はとても感じが良いが、一部の職員は、人の顔を見ずに書類の受け渡しをするので、不快感を感じることもある。
- ・ダンスで使用するホールの床が滑るので、舞台みたいな床がよい。
- ・図書室の蔵書を増やしていただけるとありがたいです。

## 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	3件	対応済 3件
要望	1件	対応済 0件

・貸し出し図書の返却をお願いしていたが、後日、返却されていることがわかり本人に謝罪するとともに、市立図書館へ返却本のチェック方法の相談及び図書室職員とチェック体制の強化を検討し、同じ間違いをおこさないよう徹底を図りました。

## 事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種別	件数	対応状況
ケガ	1件	・会館利用者がパイプ椅子に座ったところ、パイプ椅子の脚が折れお尻から床に落ちケガ(打撲)をしました。本人に謝罪するとともに、市と連絡をとりながら施設賠償責任保険で対応しました。また、各部屋のパイプ椅子の点検、椅子メーカーへの調査依頼をしました。さらに、老朽化した椅子は順次買い換えを行っています。
病気(癲癇等)	2件	
車両事故	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)

- ・消防用設備(避難誘導灯、避難口標示板、消火器等)及び水回り(トイレの漏水・排水不良)に多くの修繕を要しました。
- ・会館開設から26年が経過しており、空調設備や水回りをはじめ施設・設備の老朽化が進んでいます。北部市民会館の位置づけを踏まえた改修計画の作成が必要と思われます。

## 自主事業に関すること

- ・北部市民会館と大袋地区センター利用者の成果の発表の場として、大袋地区センターと共催して「文化祭」を開催したところ、多くの方々にご来場頂きました。
- ・施設管理公社との共催による「音楽、いろいろコンサート」を開催し、地域のアーティストといろいろな音楽の楽しみ方を体験して頂きました。
- ・図書室においては、今年度も本館と連携して、毎月第3木曜日に幼児・小学生を対象に「おはなし会」を開催し、本を楽しんで頂きました。

## 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境に植栽を行うとともに、事務室前にグリーンカーテンを設置するなど会館周辺の環境整備に努めました。
- ・北部出張所が休みの時は、自動交付機の設置施設や休日の市民課窓口開設の案内をするとともに、地区センターや他の施設で実施している講座や教室の案内をするなど、可能な限り市民の問い合わせに答えました。
- ・危機管理マニュアルの見直しを行いました。

総合評価	越谷市北部市民会館は、地元の方々に構成される北部市民会館運営協議会において施設管理の方針を決定し、実際の業務は、事務局職員及び臨時職員により適正な施設管理運営が行われております。今年度につきましては、大袋地区センターや施設管理公社との共催により、文化祭やコンサートなどの自主事業を積極的に開催するなど、施設管理だけでなく、ソフト面でも施設運営に工夫が見られました。また、竜巻災害時には、施設の一部を避難所として開設したほか、被災者への支援物資の供給場所等として提供いたしました。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ると判定します。	
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
<b>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</b>		
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	施設の貸し出しにあたっては、条例規則に基づき適切に行うとともに、施設を使用できる方かどうか不明の時は越谷市に判断を仰ぎながら対応されています。また、利用者に対しては、常に公平公正な対応が行われています。	
<b>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</b>		
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 「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 市民福祉の増進や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	利用者からの意見把握に努め、随時改善を行うとともに、市北部地域における市民の活動拠点として、施設の有効活用が図れるよう取り組まれています。また、施設や備品の速やかな修繕も行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	施設設備の長寿命化のため、保守点検や早めの修繕が行われています。また、随時施設内の巡視を行い、不要な照明は間引きや消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか		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 一般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	まもなく予約の端末操作やセキュリティ研修への参加、図書館本館での実務研修等を実施するとともに、出来るだけ職員の要望を聞き、業務に取り入れるよう取り組まれています。また、災害発生時に備えた年2回の消防訓練は、消防署員立会のもとマニュアルに沿って行われていました。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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 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
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 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
施設所管課の意見	利用者からの苦情・要望等については、職員全員で情報を共有し、可能な限り早く改善策が検討されています。また、利用者へのサービス向上のため、年2回、職員全員の打ち合わせが開催されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	所管する市民活動支援課担当職員と指定管理者である越谷市北部市民会館運営協議会事務局職員とで、毎月1回の定期的な打ち合わせを行うなど、情報共有と連携の確保に取り組まれています。	

## 指定管理者の自己評価

基本協定書や管理業務仕様書に基づき、管理運営業務を行っておりますが、施設設備面においては老朽化による修繕箇所が増加しており、所管課と連携を取り利用者の利便性維持に努めました。また、平成25年9月2日の竜巻被害発生時には、避難所として11日間避難者の受け入れや災害ボランティアの活動拠点等となりましたが、被災者に寄り添った会館運営に努めました。なお、図書室の利用者数は、前年より2,646人増の78,276人でしたが、会議室等については、避難所開設に伴い部屋の貸出を中止したこともあり、利用者数では前年よりも5%減の80,510人でした。

今後とも、施設の有効活用や自主事業の充実等により、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鋭意努力してまいります。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	05 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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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 高崎 茂
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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	
	平成25年度	平成24年度	比 較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	17,726	17,585	141
使用料(円)	590,600	556,500	34,100
(増減の理由) 平成25年度の利用者数及び使用料は、若干の増減はあるもののほぼ前年並みの横ばいでした。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,289,404
		支 出	3,289,404
		市への戻入額	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、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にす。

実施期間: 平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

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	42.4%	43.5%	14.1%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	48.2%	43.5%	8.2%	0.0%	0.0%
主催・共催事業について	24.6%	49.2%	26.2%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	33.3%	56.8%	9.9%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	35.4%	52.4%	12.2%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・いつも笑顔で親切に対応していただき非常にうれしく思っています。今後共よろしく願います。
- ・キッズ・ザ・ポテトに子供と参加しています。今後も子供の成長に応じた親子で参加できる講座を希望します。
- ・色々な催し物のパンフレット等が置いてあり、情報が入るので助かっています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・非常階段の塗装を行いました。
- ・印刷機の修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・ふれあいまつりを開催しました。
- ・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)

なし



総合評価	赤山交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 また、赤山交流館では、自主事業として「ふれあい祭り」を開催し利用促進に向けた取り組みが行われていたほか、地域住民参加による、花植えや除草作業の実施など、地域活動の活性化にも努めており、利用者アンケートにおいては、昨年同様どの項目についても高い評価を受けています。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
<b>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</b>		
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	よりよい管理運営のため、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取り組むとともに、自主事業としてふれあい祭りを開催するなど、地域コミュニティ活性化のため、施設が有効に活用されるよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>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</b>		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		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 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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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 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
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	運営協議会定例委員会において決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡に努め、連絡体制についても整備されています。	

## 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、「ふれあい祭り」を毎年開催しております。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交流館周辺及び駐車場の除草作業を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう、適正な施設の管理運営に取り組んでまいりました。利用状況につきましても、若干向上いたしましたので、今後も引き続き利用者の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。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	06 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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	21,018	21,160	△ 142
使用料(円)	1,032,100	1,120,800	△ 88,700
(増減の理由) 平成25年度の利用者数及び使用料は、若干減少したものの ほぼ前年並みの横ばいでした。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,411,217
		支出	3,360,099
		市への戻入額	51,118

### 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。

実施期間:平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数127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	28.8%	44.8%	25.6%	0.8%	0.0%
施設の状況はどうか	38.4%	43.2%	18.4%	0.0%	0.0%
主催・共催事業について	28.4%	24.7%	46.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	31.7%	52.0%	16.3%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	25.6%	57.0%	17.4%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・担当の係りの方の態度がよくない。
- ・いつも使用させていただいて、とてもよい施設だと思います。これからもよろしくお願いします。
- ・暴風雨のときなど駐車場が隣接していたら助かります。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・AVアンプの修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・ふれあいフェスティバルを開催しました。
- ・普通救命講習会を開催しました。
- ・お笑い演芸会を開催しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	大沢北交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 また、大沢北交流館は、8交流館の中でも利用者数・使用料収入が多く、自主事業として「ふれあいフェスティバル」「お笑い演芸会」「普通救命講習会」などを開催し、利用促進及び地域活性化のための取り組みも行われています。さらに、平成25年度は節電等による経費削減も意識しながら管理運営が行われていました。これらのことを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
<b>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</b>		
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	よりよい管理運営のため、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るとともに、ふれあいフェスティバルなどの自主事業を行い、地域コミュニティを活性化するための取り組みが行われています。また、自主事業の開催については、広報誌等を利用し、広く市民に参加募集を行い、特に普通救命講習会については、定員30名のところ25名の方が参加するなど、地域交流の拠点として、施設が有効に活用されるよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>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</b>		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	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	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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

当交流館では、「ふれあいフェスティバル」「お笑い演芸会」「普通救命講習会」などの自主事業を開催するとともに、地域の方々にも参加していただき花壇整備を実施するなど、地域交流の拠点となるような運営に取り組んでまいりました。  
また、施設管理につきましては、電気料金の値上げの影響もあったことから、積極的に節電に取り組み経費削減を心がけたほか、日常点検などにより気がついた点については市へ連絡するなど、市との連携を図りながら適正に交流館の管理運営を行ってまいりました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	07 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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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)

	平成25年度	平成24年度	比 較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	35,319	34,631	688
使用料(円)	1,015,700	1,023,400	△ 7,700

#### (増減の理由)

平成25年度の利用者数及び使用料は、若干の増減はあるもののほぼ前年並みの横ばいでした。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収 入	3,274,602	
支 出	3,274,602	
市への戻入額	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。

実施期間:平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:153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%	43.9%	23.0%	0.7%	0.0%
施設の状況はどうか	28.6%	46.9%	22.5%	2.0%	0.0%
主催・共催事業について	19.3%	36.4%	44.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	25.2%	53.7%	21.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	25.5%	53.1%	20.7%	0.7%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・駐車場がもう少し広いと良い。
- ・自由にサークル活動ができるところがよい。
- ・なかなか予約が取れないのが実情で苦勞しています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・障子の張り替えを行いました。
- ・水道蛇口の修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・NPO法人が主催する一日子ども店長体験イベントに協賛しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	蒲生交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 平成25年度につきましては、清掃や窓口での応対を丁寧に行うなど、利用者が快適に施設を利用できるよう努めていました。また、平成24年度に引き続き「一日子ども店長体験イベント」に協賛するなど、利用促進に向けた取り組みが行われ、8交流館の中でも安定した利用者数の獲得につながるよう努力されています。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
<b>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</b>		
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な応対を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	よりよい管理運営のため、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取り組むとともに、NPO法人の事業に協賛するなど、地域コミュニティ活性化のため、施設が有効に活用されるよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>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</b>		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		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 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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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 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
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

施設利用につきまして、利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう、丁寧な窓口対応を心がけるとともに、館内の清掃など日々の業務についても管理人一丸となり取り組んでおります。また、平成25年度も子育て関連のNPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、イベント参加者や1階の農産物直売所の利用者への周知等も併せて行いました。今後も定期利用者の獲得や利用者の増加に向けて取り組んでいきたいと思っております。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	08 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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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 大熊 光蔵
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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	
	平成25年度	平成24年度	比 較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	15,711	15,812	△ 101
使用料(円)	945,200	966,900	△ 21,700
(増減の理由) 平成25年度の利用者数及び使用料は、若干減少したものの ほぼ前年並みの横ばいでした。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,320,192
		支 出	3,320,192
		市への戻入額	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。

実施期間: 平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 131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	23.7%	35.1%	41.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	26.7%	38.2%	34.4%	0.8%	0.0%
主催・共催事業について	なし				
施設の利用目的が達成できたか	25.6%	45.0%	28.7%	0.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	19.2%	43.9%	36.2%	0.8%	0.0%

(意見等の内容)

- ・エレベーターが必要な年齢になります。
- ・交流館に行くとき必ず管理人が顔を出して挨拶してくれて気分が良い。
- ・3階トイレを洋式化してほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・和室の畳を取りかえました。
- ・多目的室のカーテンを交換しました。

### 自主事業に関すること

なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	南部交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 また、南部交流館では、自主事業を行っていないながらも、利用者の新規獲得や利用促進に向けた取り組みを積極的に行っており、8交流館の中でも安定した利用者数・使用料収入があります。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に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	よりよい管理運営のため、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取り組み、対応できるものには迅速に対応されています。	
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
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をしているか	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	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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても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	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
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	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
施設所管課の意見	利用者からの苦情等に対し、管理人同士での話し合いの機会を設けたり、運営協議会定例委員会でも報告し情報の共有化を図るなど、解決に向けた努力が行われています。	
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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

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、丁寧な窓口対応や清掃等を心がけ、日々の業務に取り組んでおります。また、昨年同様、近年の高齢化などの影響で減少傾向にある利用者の新規獲得や利用定着に向け、窓口での声掛けや、利用者の作品展示などを行い、利用促進のための取組みを引き続き行って参りました。そのほかにも、年2回消防訓練を実施したほか、節電により経費削減を図るなど、施設の運営につきまして、適正に行ってまいりました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	09 越谷市新方交流館		
施設の所在地	越谷市大字北川崎258番地		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市新方交流館運営協議会	所在地 越谷市大字北川崎258番地	代表者 会長 大久保 三郎
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	305	307	△ 2
利用者数(人)	9,305	8,936	369
使用料(円)	669,000	612,000	57,000
(増減の理由) 平成25年度の利用者数及び使用料は、若干の増減はあるもののほぼ前年並みの横ばいでした。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,313,472
		支出	3,313,472
		市への戻入額	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。

実施期間:平成26年3月1日(土)～平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:75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	42.7%	46.7%	10.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	34.7%	54.7%	10.7%	0.0%	0.0%
主催・共催事業について	16.4%	47.3%	36.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	35.1%	47.3%	16.2%	1.4%	0.0%
総合的な感想はどうか	35.1%	47.3%	17.6%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・耐震が心配。
- ・古い施設のようなのですが、職員の方の対応がよく、説明もしてくださるので満足しております。
- ・当施設を使い卓球をするのが楽しみです。いつまでも施設が利用できることを希望します。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・給湯器の修繕を行った。

### 自主事業に関すること

- ・グランドゴルフ大会を2回開催しました。
- ・花寿司講習会を開催しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・小麦粉まんじゅう講習会を平成26年度に新規事業として開催予定です。
- ・竜巻の影響により中止となった地域文化祭についても平成26年度は開催予定です。



総合評価	新方交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 また、新方交流館では、「グランドゴルフ大会」や「花寿司講習会」などの自主事業を開催し、利用促進に向けた取り組みが行われていたほか、竜巻の際には被災者の方々のために施設の一部を開放し炊き出しを行うなど、地域の活性化につながるよう、施設の運営に努めておりました。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
<b>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</b>		
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
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	よりよい管理運営のため、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るとともに、自主事業として花寿司講習会を開催するなど、地域コミュニティの活性化を図る取り組みが行われています。また、年に2回のグランドゴルフ大会では、運営協議会の委員ばかりか、地域の人も巻き込み組織された実行委員を中心に実施したほか、竜巻の際には施設の一部を開放し炊き出しを行うなど、地域交流の拠点として、施設が有効に活用されるよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	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	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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

新方交流館では、毎年恒例となっている年に2回の「グランドゴルフ大会」や、「花寿司講習会」などの自主事業を開催し、地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう、施設の管理運営に取り組んでまいりました。毎年開催していました「地域文化祭」については、竜巻の影響で中止となりましたが、この竜巻の際には、炊き出しの場として施設の一部を開放するなど、地域で支えあいながら地域活性化に努めてまいりました。このようなことから、地域の方々との協働により、よりよい交流館運営が実施できているものと考えております。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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 久保山 勝昭
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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	
	平成25年度	平成24年度	比 較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	15,677	15,725	△ 48
使用料(円)	836,250	883,000	△ 46,750
(増減の理由) 平成25年度の利用者数及び使用料は、若干減少したものの ほぼ前年並みの横ばいでした。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,381,345
		支 出	3,381,345
		市への戻入額	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。

実施期間:平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:62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	12.9%	37.1%	50.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	11.3%	45.2%	41.9%	1.6%	0.0%
主催・共催事業について	13.0%	34.8%	52.2%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	25.8%	29.0%	45.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	22.6%	45.2%	32.3%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・清掃が汚いときがある。
- ・満足しています。これからもよろしく願います。
- ・2階にトイレがなくて不便です。

### 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
苦情	3 件	対応済 3 件

(主な事例の処理状況)

近隣住民より、子ども達が交流館裏に、夜たむろしているとの苦情を受け、鎖とネットを取り付け入れないようにしました。

### 事故等の発生状況

種 別	件 数
事故	1 件

(主な事例の対応状況)

入口スロープで利用者が転倒したため救急車にて搬送しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ポータブルアンプの修繕を行いました。
- ・鎖とネットを取り付けました。

### 自主事業に関すること

- ・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)

- ・防犯対策として近隣小中学校と連携し、夕方から夜間のパトロール等を行っています。

総合評価	大袋北交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 平成25年度には、昨年度低かった職員対応に関する利用者満足度を向上させるため、丁寧な窓口対応に力を入れるとともに、自主事業として「地域交流祭」を開催し、利用促進につながるような取り組みが行われていました。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
<b>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</b>		
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	よりよい管理運営のため、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取り組むとともに、自主事業として地域交流祭を開催するなど、地域コミュニティ活性化のため、施設が有効に活用されるよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>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</b>		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	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	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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

平成25年度の運営につきましては、昨年度の職員対応満足度の結果を踏まえ、利用者にも満足していただけるよう親切・丁寧な窓口対応を心がけ、業務に取り組んでまいりました。その結果、利用者満足度について15%ほど上昇いたしました。また、自主事業として「地域交流祭」を開催したほか、利用者や協働での清掃活動、防犯対策の見回り等も行っており、地域交流の拠点施設となれるよう、施設の運営に努めてまいりました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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 佐藤 佐
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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

	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	20,574	20,742	△ 168
使用料(円)	976,700	994,500	△ 17,800

[決算額]		単位:円
収入	3,391,760	
支出	3,391,760	
市への戻入額	0	

#### (増減の理由)

平成25年度の利用者数及び使用料は、若干減少したもののほぼ前年並みの横ばいでした。

### 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。

実施期間:平成26年3月1日(土)～平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:82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	39.5%	53.1%	7.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	41.5%	51.2%	6.1%	1.2%	0.0%
主催・共催事業について	なし				
施設の利用目的が達成できたか	41.5%	47.6%	9.8%	1.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	34.2%	51.2%	14.6%	0.0%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・職員さんも感じよく、楽しくサークル活動できる。
- ・卓球台が古く自分たちで修理していますが、使えるものを譲ってもらうなどしてほしい。
- ・エレベーターを設置してほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・駐車場のライン引きを行いました。
- ・消防設備の修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	桜井交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 平成25年度には、利用者からの要望に耳を傾け、できるだけ反映させていくなど、利用者目線に立った運営を心がけ、アンケートにおいても多くの利用者の方に満足頂いており、このようなことから安定した利用者数・使用料収入が維持されています。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に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	よりよい管理運営のため、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取り組み、対応できるものには迅速に対応されています。	
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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
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をしているか		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 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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても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 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
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

平成25年度の利用状況につきましては、減少してしまいましたが、利用状況や利用者からの要望を把握し対応できるよう、定期的に定例委員会を開催し必要事項の協議・検討を行っています。また、平成25年度は、利用者からの要望が多かった駐車場の区画ライン引きを行い、利用者の利便性向上を図りました。  
今後においても、利用者が快適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。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、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を図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 座間 三郎
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	305	307	△ 2
利用者数(人)	14,799	14,520	279
使用料(円)	853,500	864,000	△ 10,500
(増減の理由) 平成25年度の利用者数及び使用料は、若干の増減はあるものの ほぼ前年並みの横ばいでした。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,297,500
		支出	3,297,500
		市への戻入額	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。

実施期間:平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:118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	43.6%	41.9%	14.5%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	28.5%	54.3%	17.2%	0.0%	0.0%
主催・共催事業について	なし				
施設の利用目的が達成できたか	31.0%	47.8%	21.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	22.4%	53.5%	22.4%	1.7%	0.0%

(意見等の内容)

- ・サークル活動で機材を運んで使用しておりますが、駐車場が狭いのでご配慮いただきたいと思います。
- ・いつも快適に使わせていただけています。ありがとうございます。
- ・地域の仲間で集まれる場所があるのは大変喜ばしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

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)

- ・網戸の取り付けを行いました。
- ・消防設備の修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	南越谷交流館の運営については、協定書や仕様書に基づき適正に行われています。 また、南越谷交流館では、自主事業は行っていないものの、窓口での親切で丁寧な対応を心がけるなどし、その結果、特に昼間において安定した利用者数・使用料が維持されています。また、多くの利用者から満足しているとアンケートでもご回答いただいております。 これらを踏まえ総合的に判断したところ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、条例等に基づき適正に行われていたほか、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
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をしているか		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 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	運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても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 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
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 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
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、業務の改善や情報の共有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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

南越谷交流館は、駐車場が狭いというデメリットがある中で、市街地に立地し駅からも近いといった特性を活かすとともに、子育てサークル等の活動が活発であることなどから、昼間の利用者が多く、安定した利用状況となっております。施設の運営につきましても、小さなお子様連れでも安心して利用できるような管理運営を心がけており、また、利用者の利便性を維持・向上するため、定例会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。

# 平成25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25年4月1日から平成26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		
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 籠島 延隆
指定期間	平成24年6月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 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		
	平成25年度	平成24年度	比較	
市民活動支援センター	開館日数(日)	359	298	61
	支援センター利用者数(人)	88,594	68,879	19,715
	観光・物産情報コーナー利用者数(人)	3,590	3,006	584
	使用料(円)	441,700	313,300	128,400
中央図書館	開室日数(日)	353	292	61
	来室者数(人)	330,126	261,216	68,910
	貸出利用人数(人)	116,243	82,523	33,720
	貸出数(点)	390,369	288,655	101,714
	総利用者数(人)	422,310	333,101	89,209
(増減の理由)				
開設後2年目となり、市民や市民活動団体への周知が図られ、施設の認知度が高まったため増加となりました。				
		[決算額] 単位:円		
		収入	103,469,594	
		支出	103,469,594	
		市への戻入額	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。

実施期間: 平成26年3月1日(土) ~ 平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 161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	46.6%	34.2%	17.4%	1.2%	0.6%
施設の状況はどうか	49.7%	37.3%	11.2%	1.8%	0.0%
主催事業はどうか	20.5%	34.2%	42.2%	1.2%	1.9%
施設の利用目的が達成できたか	32.3%	41.0%	24.9%	1.2%	0.6%
総合的な感想はどうか	37.3%	41.6%	20.5%	0.6%	0.0%

(意見等の内容)

- ・団体同士のつながりの強化への対策
- ・時事に応じた講座を今後も期待する。
- ・本の配列をもっと細分化し見やすくしてほしい。
- ・読書用机、椅子の増設

## 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	(主な事例の処理状況)
提案	5件	対応済 5件	・利用者の声から、多目的スペースにBGMを流すことで、利用者同士が話しやすい環境に改善しました。
要望	32件	対応済 32件	・利用者の声から、記載台の上に「資料別予約リスト」の設置を行いました。
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)
救急車要請	1件	・血圧の上昇が原因で男性利用者が倒れられましたが、意識はあり、家族に連絡の上、救急車を手配しました。
転倒	3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)

- ・窓側の壁のペンキ剥離が発生したため、塗り直し修繕を行いました。(施工業者で対応)
- ・4、5階の多機能トイレで水漏れが発生し、部品交換を行いました。(施工業者で対応)



## 自主事業に関すること

## 【支援センター】

- ・登録団体、地域活動団体と共催し、クリスマスイベントを2日間に渡り開催しました。H25年度は「朗読とヴァイオリンの夕べ」「多文化紙芝居」「100人ハーモニーとビッグバンドの競演」を実施し、約400名の参加があり、とても盛況でした。
- ・レンタサイクル事業により、本施設の利用促進を図るとともに、実施調査を行い作成した「レンタサイクル越谷ぐるりマップ」を活用し、越谷市の魅力を発信することで、市外の方への誘致を促しました。
- ・センターまつりでは、市民活動団体との協働により開催いたしました。さらに、産業支援課をはじめ、取扱店にご協力いただき「こしがやブランド認定品」を試食提供することで、越谷物産品のPRを推進しました。
- ・観光事業では、機関紙「ななサボ」で障がい者も参加できる観光のまちづくりを特集したこともあり、特別支援学校の生徒や視覚障がいの方も健常者と一緒に、いちご狩りとネギ掘体験を楽しんでいただきました。

## 【中央図書室】

- ・企画展示を実施し、継続的に蔵書を紹介しました。これにより、利用頻度が高くなり、貸出数増加につながりました。
- ・「おりがみ講座」で所蔵資料を紹介しながら、お子さまが楽しめるイベントを実施しました。中央図書室内では賑やかになるイベントの実施が困難であるため、支援センター活動室を活用し、利用者とのふれあいの機会を創出いたしました。

## 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】

- ・市民活動団体の運営支援のために、会計税務相談、申請労務相談等、専門家による相談窓口を設置しました。
- ・ステップアップ事業「かふえとも」では、地域の方々が気軽に集まり交流ができる場を提供し、自身が何かに参加する意欲が芽生えることを目的として開催しました。
- ・「出番です！わがまちNPO」においては、各活動団体が企画と事業実施を担当し、本施設との協働で開催しました。このうちの「ぼっぴひろば」では、新たに子育て支援事業として、参加した保護者同士の交流と相談が出来る場を設けました。
- ・1周年記念イベントでは、越谷ツインシティの各テナントの協力を得られ、企業からも協賛品を多数受けることができました。また、駅前広場ではセンター内で就労訓練をしている団体の販売や市内の高校生が作成した新幹線を走らせることで、賑わいを創出いたしました。
- ・市内の全市立中学校15校、全県立高等学校6校の生徒総勢59名のほか、ファシリテーターとして登録団体3団体、文教大学生6名に参加いただき「いじめ防止サミット」を開催しました。ワークショップ形式をとり、グループごとに、いじめに対する意見交換を行い、ふりかえりやまとめ、提言を発表しました。
- ・経験豊富な市民活動団体とともに、「市民の知恵袋ネットワーク相談窓口」を開設しました。市民との協働事業を展開していくことで、市民主体の施設づくりを図るとともに、市民や市民活動団体同士のつながりを強化することで、協働のまちづくりを促進しております。
- ・特定非営利活動法人 越谷市郷土研究会との協働により、「七不思議マップ」を作成し、市民へ提供することで、越谷市への関心を高めるとともに、本施設の利用促進を図りました。大変、好評をいただき、当初用意していた3,000部の在庫がなくなったため、2,000部を増刷いたしました。
- ・「協働フェスタ」実行委員会の委員として、事業の企画・開催に携わりました。主に、参加名簿の作成や当日の受付業務などの事務局を担当し、円滑な事業の実施とともに、市民活動団体との関係強化に努めました。

## 【中央図書室】

- ・支援センターのイベントに、リサイクル図書や関連資料の紹介等で、施設の連携を図りました。
- ・カウンターでイベントに合わせて季節に合った手作りの折り紙、しおりの配布を行っております。来室の楽しみのひとつとして手作りを中心とした室内装飾をするようにしました。
- ・本館で除籍になった図書を中心としたリサイクル図書を毎月実施し、事業協力しております。掲示を増やし、昨年度より利用冊数が1,871増加しました。

総合評価	アンケート結果からもわかるように、昨年に比較し全体的に満足度が上がり、開設後2年目の効果は確実に出ています。平成25年度は、階層別に事業を実施することで、市民活動の裾野拡大を図り、市民の市民活動への積極的参加を促進し、なおかつ、市民活動団体のステップアップに貢献できたと思われまます。また、市民活動団体との連携により、事業を実施するとともに、市民活動団体が主体的に実施する事業への支援を行うことで、さらなる信頼関係が構築されました。今後は、さらに市民活動団体との連携を深化させるとともに、地域活動団体をはじめとする、他の団体との連携も図っていただきたいです。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.3	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
<b>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</b>		
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	登録団体、一般利用者ともに、広く利用していただけるよう平等に対応していたと思われまます。各種の事業は、市民活動団体のほか、市民、在勤、在学の方に参加を促し、また、子供から高齢者まで、様々な年齢層を対象にした事業が実施されています。	
<b>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</b>		
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	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	3
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	3
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	3
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	利用者からの要望をもとに、より効率的で効果的な方法を常に検討し、対応が行われています。また、事業においては、階層別実施することで、市民活動の裾野拡大を図るとともに、市民活動団体と連携した事業の実施、市民活動団体の主体性を活かした事業の実施により、信頼関係を構築できたと思われまます。さらには、市民の自由な発想で作成した広報や、ホームページのリニューアルによる効果的なPRにより、利用者の拡大に寄与されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	再委託が必要な業務については、複数社との競争をさせ、経費削減を図り、また市の節電対策にも協力し、照明の間引き、電化製品のエコモードを利用するなど努力されています。収支についても、概ね計画どおり、管理運営されています。	
<b>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</b>		
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	2
4	リスクへの対応方策(防犯策、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	本社の管理部門と連絡調整を図り、職員の管理、監督体制、人材育成は概ね、適正と思われまます。内部の研修によるスタッフ同士の情報共有を始め、積極的な外部研修によるスキルアップを行うとともに、先進施設への視察による運営への反映がなされています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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・要望等への対応が十分に行われているか	3
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	日々の利用者とのコミュニケーションや登録団体への訪問により、積極的に要望や意見を汲み取り、市との調整も踏まえ、民間企業ならではのスピーディで丁寧な対応が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、必要に応じて、連絡や来所により、連携を図るとともに、越谷ツインシティ内のテナント会に参加するなど、関係機関との調整も図られています。また、県との連携事業を実施したことで、他市で活躍する市民活動団体や企業、大学との連携も図られました。	

## 指定管理者の自己評価

市民活動支援センター（支援センター・観光物産情報コーナー）の利用状況は、平成24年度の年間来所者数と比較すると、6%の増加となりました。施設利用における具体的な取組みとして、多目的スペースにおける市民活動団体優先席の増設や、USBの使用が可能なコピー機への変更など、利用者の声を反映した利用しやすい施設へと改善し、市民サービスの向上を図りました。

観光・物産情報コーナーの利用状況は、昨年度の年間来所者数とほぼ同率という結果になりました。産業支援課をはじめ越谷市観光協会との連携を活性化し、掲示やホームページにて、越谷市内の各イベント情報を発信するほか、事業を充実させることで、利用を促進してまいります。

中央図書室の利用状況は、資料の増加や駅前立地等のハード面での充実とともに、きめ細やかなサービスの展開により、目標値を大幅に上回る330,126人を記録し、本施設の求心力の高さを実証しました。施設利用における具体的な取組みとして、ブックポストの利用時間を延長することで、越谷駅前の立地を活かしたサービスに改善しました。また、CD資料における外国語表記を日本語表記に変換することや、「資料別予約リスト」を記載台の上に設置するなど、利用者からの意見・要望に対応することで、利用促進を図りました。

指定・自主事業は、昨年度の各事業後アンケートや利用者満足度調査の結果を踏まえ、新規・拡充・継続に分けて講座やイベントを企画・開催したことで、定員充足率75%の目標値を達成しました。

市民活動支援における事業においては、越谷市が掲げる「協働のまちづくり」を促進するため、市民や登録団体を含めた実行委員会を立上げ、イベントの企画から開催・評価を協働で実施しました。また、登録団体が主体的に企画・開催する講座や登録団体とともに、「市民の知恵袋ネットワーク相談窓口」を開設するなど、協働体制の強化を図りました。

東部地域振興センターと共催した「シンポジウム」や新規事業「いじめ防止サミット」、越谷ツインシティ・オープニング1周年記念イベントに合わせ開催した「センターまつり」の実施により、市内外の市民活動団体や市内学校、企業とのつながりの場を創出しました。

本施設は、市民活動の拠点・コミュニティの拠点として位置づけられており、事業運営により、越谷市が掲げる「市民主体のまちづくり」「協働のまちづくり」を体現できる施設であると考えます。

これまで築いてまいりました協働体制の基盤をより強固にすることはもとより、さらに多くの市民や市民活動団体に本施設事業へ参加・参画いただき、協働体制の拡大・拡充を図ることで、施設の目的を果たすことに努めてまいりました。また、引き続き中央図書室および観光・物産情報コーナーや各関係機関との連携して事業やイベント等を実施し、相互利用を図ることで、本施設における七つの機能を充実させてまいります。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	障がい者に対して機能訓練、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 植竹 勇
指定期間	平成23年4月1日から平成28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) 障害者デイサービス事業の実施に関すること ① 教養・技術の向上のための各種講座、講習会事業 ② 機能訓練事業・社会適応訓練事業 ③ レクリエーション事業			
(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与事業に関すること			
(3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること			
(4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること			
(5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業			
(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を行うこと			
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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	292	291	1
団体利用者数(人)	13,120	13,868	△ 748
個人利用者数(人)	6,085	6,671	△ 586
見学者数(人)	70	83	△ 13
総利用者数(人)	19,275	20,622	△ 1,347
(増減の理由)	団体の活動人数減少による団体利用者の減少及び事業参加者減少により、個人利用者が減少しました。		
		[決算額] 単位:円	
		収入	20,000,000
		支出	20,000,000
		市への戻入額	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。

実施期間: 平成26年3月11日(火)～平成26年3月28日(金)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 315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	16.8%	51.6%	31.0%	0.2%	0.4%
施設の状況はどうか	11.8%	48.8%	37.6%	1.6%	0.2%
施設の利用目的が達成できたか	12.3%	47.4%	37.1%	2.4%	0.8%
総合的な感想はどうか	10.7%	49.8%	38.1%	0.7%	0.7%

(意見等の内容)

- ・パトランプがない。
- ・非常用ランプを付けてください。
- ・非常口のしるしがわかりづらい。
- ・インターネットに接続してほしい。
- ・インターネットの接続部品がほしい。
- ・WiFiの設備を設置してほしい。
- ・施設内の壁や床をきれいにしてください。
- ・駐車場に夜の会議の時、こぼと館利用者ではない人が駐車して止められない。
- ・自動販売機があつたらいい。
- ・利用可能な時間を増やしてほしい。
- ・いつも大変お世話になっています。笑顔の対応、うれしいです。これからもよろしくお願いします。
- ・安心して利用させていただいている。対応が親切である。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

・なし

### 事故等の発生状況

・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)

・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

- ・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。
- ・こぼと館まつりや文化祭を開催し、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)の内容について、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、余暇活動の支援を行い、自立時には社会参加を促しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・こぼと館祭りや文化祭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へ出向き、ポスター掲示・チラシ配布を依頼し周知に努めました。
- ・将来福祉職を目指している埼玉県立大学、文教大学の学生を中心にボランティア依頼を行い、知的障がい者の外出事業等に援助していただきました。
- ・ホームページにおいて貸室の予約状況を閲覧できるようにし、利用者の利便を図りました。

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、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。平成25年度においては、これまでの実績を生かし、また画一的な運営にならないよう、各講座終了後のアンケート調査や、ご提案箱の設置により意見、要望を取り入れるとともに、他市の先行事例の調査結果を参考に、サービス向上に取り組まれています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	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
<b>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</b>		
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		3
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	独自の接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ他の基本事項)等を用いて研修、ミーティングを行い、全職員が統一した認識のもと利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。利用者の施設利用の平等性を担保するため、こぼと館連絡調整会議や社協だより等を用いて、障がい者の特性に応じて幅広く情報発信が行われています。その他、新規受講者の優先、休館日の部屋の貸し出しなど、平等性の担保や利便性の向上を図るための対応が行われています。	
<b>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</b>		
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		3
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チェックできるようにし、より多くの団体に施設を有効活用していただけるよう改善していることは、利便性の維持・向上を目指す姿勢の表れとして評価できます。また、各講座終了後のアンケート調査やご提案箱の設置は、施設運営に利用者の意見を反映させる取組みとして実施されています。また、社協だよりやホームページでのPRのみならず、必要に応じて市内各駅や各障がい者施設および公的機関等にチラシの配布やポスター掲示が行われています。	
<b>③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目</b>		
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	管理運営委員会を毎月開催し、管理運営の検証が行われています。執行内容の確認を行い、適正な経費で管理運営されているか監視する体制を作るほか、館内巡回により不要な照明の消灯やOA機器及び空調機器の適切な管理を行うなどして節電に努め、管理経費の削減が図られています。	
<b>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</b>		
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		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	中央市民会館内で開催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他、貸館時の災害に備え、全貸室の入り口付近に「災害時の対応について」を掲示し行動基準が定められています。また、併せて同内容の点字も掲示し、利用者の障がい特性に合わせた安全の確保に取り組まれています。施設を統括する指定管理担当を配置し、効率的な管理体制が整備されています。また、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、スキルアップについても積極的に取り組まれています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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		3
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	社協だより、ホームページに加え、必要に応じて民間の情報誌等を活用し、また、二次元バーコード(QRコード)を適宜取り入れるなどの利便性も備え、より多くの市民に情報提供が図られています。各種講座終了後に、全講座を対象としたアンケート調査や他市の先行事例の調査結果を参考にサービスの向上が図られています。ご提案箱を設置し、利用者からの要望・苦情等に迅速に対応する体制が整備されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	施設の運営等について適時連絡調整を行い適切な事務を行うため施設を統括する指定管理担当がおかれています。また、独自の個人情報保護規定を作成し、個人情報保護が適正に行われています。越谷市の環境管理計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等環境に配慮した運営管理が行われています。	

## 指定管理者の自己評価

越谷市障害者福祉センターこぼと館は、平成4年4月に身体障害者福祉センター(B型)として設置され、その委託先として越谷市社会福祉協議会が管理運営を行ってきました。平成18年4月からは、指定管理施設における指定管理者としてその管理運営にあたっています。平成25年度は、これまで培ったノウハウを活かし、画一的な運営にならないよう、よりよい事業の推進を目指し、職員間において意見を出し合い、各種事業にあたってきた。なお、職員には資格や経験を有した者を配置しており、現状に留まることなく、積極的に各種研修会に参加させるなど、常に研鑽を積むように配慮している。また、施設長には、福祉の専門的知識を有する資格者で当会の管理職者を専任として配置しています。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。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、万全の態勢を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の入り口付近に「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、昨年度からこぼ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会議室等を有効活用していただけるように改善を図りました。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9割の方々から好評価をいただいていることから、平成25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。今後においても年4回の市障害福祉課との連絡調整会議や当会の毎月開催している管理運営委員会障がい部会等で協議された事項を踏まえ、万全の取り組みを目指して行きたいと考えています。

# 平成25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25年4月1日から平成26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 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと		
施設の所在地	埼玉県越谷市増林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 植竹 勇
指定期間	平成23年4月1日から平成28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) 障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第5条第1項に規定する障害福祉サービスのうち、次に掲げる障害福祉サービス費に係る事業の実施に関すること
- ① 就労移行支援
  - ② 就労継続支援
- (2) 障がい者の生活相談に関すること
- (3) 障がい者と地域住民との交流に関すること
- (4) 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

## 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

### 訓練施設

	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	345	345	0
団体利用者数(人)	5,552	4,524	1,028
個人利用者数(人)	4,229	1,780	2,449
見学者総数	443	401	42
総利用者数(人)	10,222	6,730	3,492

### (増減の理由)

地域交流事業(ふれあい交流会、心をつなぐコンサート等)の実施、周知により、またパン購入のために利用者が増加しました。

### サービス事業所

	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	244	245	△ 1
団体利用者数(人)	0	0	0
個人利用者数(人)	12,481	12,963	△ 482
総利用者数(人)	12,481	12,963	△ 482

### (増減の理由)

サービス利用者の退所、欠席により利用者数が減少しました。

## 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	160,000,000	
支出	159,292,163	
市への戻入額	707,837	

## 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。

### ■ 訓練施設

実施期間: 平成25年4月27日(土)～平成26年3月18日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 185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	その他(未記入等)
施設の使い易さ	32.0%	54.0%	12.0%	0.0%	0.0%	2.0%
施設の整備・備品	27.0%	52.0%	15.0%	2.0%	0.0%	4.0%
施設の清潔さ	47.0%	44.0%	7.0%	0.0%	0.0%	2.0%
主催事業はどうか	18.0%	28.0%	11.0%	0.0%	2.0%	41.0%
職員の受付対応はどうか	27.0%	37.0%	25.0%	0.0%	0.0%	11.0%
職員の電話対応はどうか	16.0%	22.0%	8.0%	0.0%	1.0%	53.0%
職員の身だしなみはどうか	22.0%	39.0%	29.0%	0.0%	0.0%	10.0%
総合的な感想はどうか	25.0%	47.0%	19.0%	1.0%	0.0%	8.0%

### (意見等の内容)

- ・エアレックスマットがあるとさらに良い。
- ・このような施設を知りませんでした。次回も利用させていただきたいです。
- ・イベントを色々やっているのは知りませんでした。もっとPRして貰いたいと思います。
- ・市民のご紹介ではじめて利用させていただきました。市民活動の場としてこれから有効に活用されていければよいと思う。
- ・職員の方の負担も大変になるかと思いますが、多くの方に利用されれば、お仕事としてもやり甲斐がより発揮されると存じますので市民のアイデアを活かしてコミュニティの場としてもがんばってください。
- ・車イスの方の生活介護ができるようになればよいと思う。
- ・使い方についての丁寧な説明などありがとうございます。有料のコピー機があると助かります。
- ・見学に来てみたいです。
- ・越谷市内に障害者の就労施設が少ない。
- ・今日はあすなるのクリスマス会に参加させて頂きました。とても楽しく過ごすことができありがとうございました。
- ・パンおいしいです。パンの販売を毎日にしていただけたらと思います。たまに来てお休みだとかっかりです。
- ・最近ウォーキングをされている方が多いので、皆さんがもっと良く理解をしていただく為に、トイレを利用するとか、水分補給をするとかで身近に利用していただけたらと思います。知っている方の限りある利用はもったいない気がします。
- ・あまり利用したことがないのでよくわかりません。利用する機会を増やして欲しいです。イベント等。
- ・ピクチャーレールがもっと多くあれば良い。
- ・道に迷いました。標識等があると良いと思います。
- ・駐車場が狭い、少ないと思います。

■ サービス事業所

実施期間:平成26年1月14日(火)～平成26年3月20日(木)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:55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	37.0%	44.0%	17.0%	2.0%	0.0%
施設の状況はどうか	30.0%	37.0%	22.0%	11.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	31.0%	47.0%	22.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	36.0%	40.0%	20.0%	4.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・工賃をふやしてほしい。
- ・食事を楽しみにしていますので、いろいろなメニューを出してほしい。

・昨年同様、外出を楽しみにしています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・なし

事故等の発生状況

- ・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)

施設は、平成23年4月1日に開設された新築の建物のため整備状況は良好ですが、下記箇所の修繕を行いました。

- ①作業室、倉庫内に棚を購入し整備を行いました。
- ②静養室、作業室の扉が破損したため修繕を行いました。

また、2年目の瑕疵検査(最終)で修繕が必要とされた主な箇所及び対応方法は次のとおりです。

- ①ホール倉庫内の壁にカビが発生したため、壁紙を張り替え、床下と壁面に複数の換気口を設ける。
- ②ホール部の屋根の継ぎ目から外部起因の漏水が疑われるため、屋根の当該箇所へコーキングとシーリングを行う。
- ③地下ビットへの浸水が設計当初の予測水位を超えていたため、市役所営繕課が障害福祉課と協議し排水ポンプの設置をすすめている。
- ④屋上排水溝及び屋上から下りる排水パイプのいくつかの箇所において、屋上緑化枒から流れ出た人工土壌の石灰質流入が原因とみられる詰りが生じていたため、排管取り換え工事を行う。
- ⑤利用者・職員用玄関わきのインターロッキング部に、地盤沈下による段差が生じていたため、段差解消工事を行う。また、外溝部のひび割れ等の補修を行う。

自主事業に関すること

■ 訓練施設

① しらこぼと教室

余暇活動を通して基礎的な学習を行い、知識と社会への関心を高めることを目的に、越谷市内在住の障がいのある18歳以上の方を対象に、就労や日常生活に必要な講座を行いました。

- ・第10回『日本を知る』県庁所在地や名所、各地の特産物について学び、知識と教養を高めることを目的に実施。参加者17人。
- ・第11回『工作教室』工作教室を通じて感性と教養を高めることを目的に実施。参加者11人。
- ・第12回『軽体操によるリラクゼーションと運動不足の解消』ストレスの解消と自律神経を整え、日ごろの運動不足を解消することを目的に実施。参加者9人。
- ・第13回『ペン習字にトライ！ 展示品を書こう』ペンの持ち方と姿勢、美しく見える字の書き方、展示に向けた作品の清書を実施。参加者15人。
- ・第14回『折り紙でクリスマス飾りとお正月飾りを製作』折り紙製作を通じた余暇活動・趣味の発見につながるよう実施。参加者15人。
- ・第15回『くらしや仕事に役立つ接遇マナー～まわりの人にとっての思いやりを伝えるために～』暮らしや仕事の場面でマイナスを少なくする方法について、具体的な例をみんなで一緒に考え意見交換を実施。参加者19人。
- ・第16回『講談～みんなで楽しく！ことば遊びをしませんか～』口の体操、講談と落語の違い、群読を通じてはっきりと話すことを目的に実施。参加者14人。

② しらこぼと専門講座

- ・就労意欲をお持ちの障がい者や就労を目指す、越谷市内在住の障がいのある18歳以上の方を対象に、就労に必要な講座を行いました。
- ・『障がい者の就業や生活に役立つパソコン講座』就労意欲をお持ちの障がい者を対象に就業や生活に役立つパソコンの使い方を週一回4回の連続で実施。参加者5人。
- ・『みんなで就活～面接試験対策編～』就労を目指す障がい者を対象に就労に必要な『よみ』を学ぶと同時に正しい発音練習や会話、面接に対応できることを目的に実施。参加者9人。

③ AED(自動体外式除細動器)講習会

- ・救命入門コース(胸骨圧迫とAEDの取扱方法)救急救命処置であるAED(自動体外式除細動器)操作の講習会を市内の施設職員を対象に開催し、施設利用者の事故等に速やかに対処できるようにすることを目的に実施。参加者12人(8団体)

■ サービス事業所

- ・地域交流拡大のため作業(内職や農園)ボランティアを積極的に受け入れ、交流を深めることが出来ました。
- ・利用者が主体となりグループ外出や行事を行い自立への支援が出来た。また、地域の方々を招待し交流を深めることが出来ました。
- ・新たに内職業者を増やして、利用者への作業提供が増えました。
- ・就労移行支援事業所から6名が一般就労となりました。
- ・就労者一人ひとりの定着支援を行うことで、離職者を出さず支援をしました。
- ・障害者合同面接会や企業実習を積極的にに行い、食品製造業、部品製造業、清掃業などに就労することが出来ました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

■ 訓練施設

① ふれあい交流会

地域住民や異世代の交流、情報発信等により、理解と協力を促し、住みやすい福祉のまちづくりをすすめる“協働の場”となることを目的に実施。地域住民への情報発信(広報誌がや、回覧板等による周知)により、施設の役割およびPRを兼ねたふれあい交流会の実施案内を行い、児童発達支援センターの療育教室に参加している保護者と児童も参加し、ボランティアグループによる踊りや手品披露によりにぎやかな異世代交流となりました。

② パネル及びショーウィンドーを用いた障害福祉サービス事業所等の案内

- ・越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとふれあいコーナーにおいてパネル及びショーウィンドーを用いて障害福祉サービス事業所等の紹介を実施。
- ・パネル…展示用のアルミフレームパネルに入れ、障害福祉サービス事業所等の活動内容等の案内や紹介
- ・ショーウィンドー…障害福祉サービス事業所等の紹介やPRを行うとともに、生産または製作した製品(授産品)を展示

■ サービス事業所

- ・行事などで地域の方々や他事業所を招待し交流を深めました。
- ・行事など利用者が実行委員や実行委員長になって、利用者主体で行事の運営を行いました。
- ・年一回、協力医療機関での健康診断、また月数回嘱託医及び看護師指導での健康診断を実施し、健康保持に努めました。
- ・年一回越谷歯科医師会や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。
- ・地域交流を拡大して、清掃業の企業実習を行うことが出来ました。

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、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。 平成25年度においては、ショーウィンドーやパネルを用いて各障がい者施設での生産品を展示し、市民に対して障害福祉サービス事業所等のPRや案内をする等、新に事業を展開し、来館者の増加を図る積極的な取り組みが行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	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
<b>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</b>		
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	3
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	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ他)等を用いて全ての職員が統一した認識のもとで利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、新規利用者の優先や館外学習時に都合により不参加となった利用者に対して改めて日程を設けるなど、全員が平等に参加できるよう配慮されています。	
<b>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</b>		
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	ショーウィンドーやパネルを用いて各障がい者施設での生産品の展示をし、施設利用者に対して障害福祉サービス事業所等のPRや案内に努めたことは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。アンケート調査や班長会議により利用者のニーズ把握に取り組まれています。自主事業やレクリエーション、展示、販売訓練等多目的に利用が可能であるため、障害福祉サービス事業所等連絡会議での説明や、事業所へのチラシの配布依頼などを通じて、参加及び利用促進に取り組まれています。また、近隣自治会の回覧を利用して地域交流事業のPRが行われました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	不要な照明の消灯やOA機器及び空調機器の適切な管理を行うなどして節電に努め、協定書等の水準に沿った管理経費の縮減が図られています。	
<b>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</b>		
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	生活相談事業担当者の専門性の向上のため相談支援専門員研修を受講している点については、協定書等の内容を上回る特筆すべき点です。外部の研修についても積極的に参加し、効果的な人材育成に取り組まれています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	3
施設所管課の意見	アンケート調査や職員会議等において、利用者の要望や苦情などの把握に努めており、マット等の備品の購入など、可能なものについては対応するなど、管理運営の改善が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	隣接している児童発達支援センターへ給食用のパンの供給や就労支援センター及び他の障害福祉サービス事業所等と障害者就労についての情報共有が行われるなど、関係機関との連携体制が強化されています。PCのセキュリティやパスワードを制限し、また文書棚の施錠を徹底するなど、個人情報保護に取り組まれています。また屋上に設置した太陽光発電を利用し、環境に配慮した運営管理が行われています。	



## 指定管理者の自己評価

### 就労訓練

就労訓練事業、地域交流事業、相談支援事業、自主事業に取り組んでいます。  
障がい者の就労訓練の支援を図るため、越谷市障害福祉サービス事業所等連絡会議(年3回)を開催し、市内障害福祉サービス事業所等による支援ネットワークの構築及び就労訓練の方策等について意見交換を実施しています。

また、ふれあいコーナーなどを利用して、生産品の対面販売などの就労訓練や地域の方々との交流を図りました。

次に、地域交流事業については、しらこぼとパン工房でのパン・クッキーなどの販売による地域の方々との交流のほか、市内の障害福祉サービス事業所等と連携し、地域住民や異世代の交流、情報発信等により、住みやすい福祉のまちづくりを進める“協働の場”となることを目的にふれあい交流会や、コンサートを実施しています。

また、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を展示し、地域の方々に対して、その鑑賞を通して豊かな感性に触れ、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的に、平成26年5月に開催予定の作品展「こころのアート展」に向けた作品募集を行いました。

次に、相談支援事業については、相談の充実を目的として、越谷市障害者地域自立支援協議会の相談支援専門部会に出席し、市内の指定相談事業所と相談に関する情報の共有と連携を図ってきました。今後も引き続き、相談員のスキルアップと計画相談の実施に向けて取り組んでいきたいと思います。

最後に、自主事業については、アンケートによるニーズの把握、障害福祉サービス事業所への周知(PR)を引き続き積極的に行い、施設利用者の満足度向上及び利用者の増加に努めていきます。

### サービス事業所

3年目の就労移行支援事業、就労継続支援B型事業の取組みとして、サービスおよび職員の質の向上を目指し取り組んできました。具体的には、次のとおりです。

就労移行支援事業については、実習企業の拡大と知識、技術の習得のため生活訓練(挨拶、身だしなみ)、学習訓練(漢字、計算等基礎学習)、体力強化(運動プログラム)を行い、定着支援の充実を目指しました。

支援内容として、製造業、食品加工業、ピッキング作業、介護施設等の清掃作業など利用者の障がい特性に合った実習を行いました。また、生活訓練として普段から挨拶や報告の訓練を行い、学習訓練では漢字検定を目指して資格を取得し自信に繋がる支援を行いました。そして、体力強化では、体操や縄跳びを行い体力の強化を図りました。

結果として、6企業へ6名の就職者を出す事が出来ました。また、定着支援の強化を図ったため、離職者を一人も出すことなく就労継続を進める事が出来ました。

次に、就労継続支援B型事業については、工賃アップとともに生活、作業支援の強化を目指しました。

支援内容として、工賃アップ対策として内職業者を2社増やすとともにケース会議を開催し、内職作業の適正を図り、作業班の変更等を行い効率よく実施することができました。

パン販売については、販路拡大や価格の見直しなどの販売強化を行い、地域との交流にも努めました。

結果として、工賃アップとともに地域の皆さんに「しらこぼと」を周知することが出来ました。

また、施設外行事として宿泊訓練(那須方面)、グループ外出(横浜方面、カップヌードルミュージアム)へ行き楽しむことが出来ました。また、納涼会では、利用者が実行委員になり地域の方々への参加や他事業所の授産販売等を行い好評を得ることが出来ました。今後も地域交流を多く取り入れ、地域に根ざした運営を目指していきたいと考えております。

### 総括

このように、本市の就労訓練の中核となる施設として、利用者および地域の方々に満足していただけるよう、各種事業に取り組んできました。アンケートの集計からも、およそ9割の方々から好評価をいただいております、平成25年度の総合評価は満足のいくものであったと考えています。

しかし、この施設の役割・使途を再確認し、今後においても効果的な事業や運営、相談業務を行っていききたいと思います。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	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 植竹 勇
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 高齢介護課		

<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b> (1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (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 (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (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									
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>							
	平成25年度	平成24年度	比較						
開館日数(日)	295	295	-						
利用者数(人)	99,550	102,826	△3,276						
使用料(円)	179,400	236,600	△57,200						
(増減の理由) 改修工事により浴室が一定期間使用できなかったことや、団体利用者数の減少により、利用者数が減少した。		[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>66,840,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>66,826,938</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>13,062</td> </tr> </table> ※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。		収入	66,840,000	支出	66,826,938	市への戻入額	13,062
収入	66,840,000								
支出	66,826,938								
市への戻入額	13,062								

### 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。

実施期間:平成26年2月14日(金)～28日(金)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:210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
施設の使い易さ	7.2%	35.2%	49.5%	4.3%	0.0%	3.8%
施設の整備・備品	3.3%	30.5%	54.3%	5.7%	0.0%	6.2%
施設の清潔さ	3.3%	36.7%	52.9%	2.4%	0.0%	4.7%
主催事業はどうか	2.4%	33.8%	42.9%	1.9%	0.0%	19.0%
職員の受付対応はどうか	10.0%	41.9%	40.5%	0.5%	0.4%	6.7%
職員の電話対応はどうか	7.1%	32.4%	37.6%	0.5%	0.0%	22.4%
職員の身だしなみはどうか	6.7%	43.3%	41.9%	1.0%	0.0%	7.1%
総合的な感想はどうか	3.8%	33.3%	51.0%	1.9%	0.0%	10.0%

(意見等の内容)

- ・満足している。楽しく利用している。
- ・お酒を飲んで大声を出すなど、利用者のマナーが悪い。利用者の問題のある人がある。
- ・ブラインドを修繕し、使いやすくしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1

利用者のマナーが悪い。飲酒について禁止にして欲しいのご意見を頂き、再度、周知徹底を図りました。

### 事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
体調不良	3件
設備不良等	2件

入浴中、浴槽内で意識が無くなり倒れてしまった方に対し、当協議会看護師が応急処置を行い、その間職員が家族へ連絡をとり、救急搬送の手続きを行い搬送しました。  
浴室シャワーの水がほとんど出ず、温度調節が出来なくなったため、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)

- ・経年劣化によるボイラー系統の部品交換並びに缶体内部釜の穴あきの恐れがあるため、早急な修繕の必要があります。
- ・経年劣化による屋根の破損箇所があるため、早急な修繕の必要があります。
- ・浴槽・脱衣室の修繕を行いました。

### 自主事業に関する事

- ・利用者懇談会を開催することにより、利用者の声を直接聴く場を作ることができました。
- ・ふれあいデーに各種講座(夏祭り、認知症サポーター養成講座、芸術入門講座、クリスマスカード作り)を実施し、世代間の交流を図りました。
- ・利用者の健康志向が大変高く、特に気功や体操などの講座は盛況でした。

### 事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

- ・利用者のニーズを基に、ウォーキング講習会(春・秋編)を開催いたしました。
- ・事業終了時に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。

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘の管理運営は、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者の対応が行われています。けやき荘は昭和59年の開設であるため、施設の老朽化が目立っている中、計画的に修繕を実施し利用者の安全性や利便性に配慮した管理に努めるとともに、毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するなど、適正な管理運営が行われております。また、老人クラブの事務局として、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	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
<b>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</b>	
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	3
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応されています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。
<b>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</b>	
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 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	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力されています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善活動を推進するとともに、施設内を職員が巡回した上で経費削減に取り組みされています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。
<b>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</b>	
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	様々な研修に参加するなど善処するとともに、毎月の管理職会議にて蜜に連絡調整を行い、3館のサービス標準化や体制の強化が図られています。また、各種マニュアルを作成するほか、災害時に適正な行動が図れるよう、防災訓練や各種講習会が実施されています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
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	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・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	3
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるよう努めるほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応されています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施するなど、管理が行われています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
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	市の計画に基づき、省エネや紙リサイクルなどに配慮するとともに、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に取り組まれています。また、利用者にも環境への配慮について呼び掛けが行われています。

## 指定管理者の自己評価

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」に因るため、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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。また、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ったりする等、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た生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者にも満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

けやき荘は、開所から30年が経過しており、建物の修繕や機器の交換が必要となっていることから、越谷市と協議・連携しながら計画的に実施しております。利用者の健康志向の高まりや介護予防の観点も含め、けやきスクールや各種健康講座などを実施しております。なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎ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おります。

今後におきましても、事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 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 植竹 勇
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 高齢介護課		

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	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(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
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	281	294	△13
利用者数(人)	108,222	115,624	△7,402
使用料(円)	39,000	37,800	1,200
(増減の理由)	竜巻発生に伴い、くすのき荘を避難所として運営し、その間は休館としたため、利用者数が大きく減少した。		
		[決算額] 単位:円	
		収入	77,200,000
		支出	77,184,838
		市への戻入額	15,162
		※収入を超える支出額については、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。

実施期間:平成26年2月14日(金)～28日(金)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:913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
施設の使い易さ	8.3%	49.7%	37.2%	2.4%	0.7%	1.7%
施設の整備・備品	6.2%	43.1%	45.4%	2.5%	0.4%	2.4%
施設の清潔さ	5.8%	48.3%	38.5%	0.8%	0.1%	6.5%
主催事業はどうか	4.6%	40.3%	34.5%	0.7%	0.0%	19.9%
職員の受付対応はどうか	10.3%	54.3%	28.0%	0.2%	0.1%	7.1%
職員の電話対応はどうか	7.8%	43.3%	26.8%	0.0%	0.2%	21.9%
職員の身だしなみはどうか	7.5%	45.6%	40.3%	0.0%	0.1%	6.5%
総合的な感想はどうか	5.7%	45.9%	39.6%	0.8%	0.0%	8.0%

(意見等の内容)

- ・クラブ活動が多彩で設備もよく使いやすい。
- ・トイレ、洋式の数を増やしてほしい。
- ・駐車場が足りなくて苦勞している。

### 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
要望	5件	対応済 5

(主な事例の処理状況)

マナーの悪い方に対する掲示の要望を頂き、注意書き(掲示物)や職員が巡回し声掛けをするなど、対応しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
体調不良	1件

(主な事例の対応状況)

クラブ活動中、意識がなくなり倒れてしまった方に対し、救急搬送しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しました。
- ・経年劣化による空調機の更新工事やボイラー系統の部品交換の必要があります。

### 自主事業に関すること

- ・パソコンインターネット体験講座の申し込みが多数だったので、追加して開催しました。
- ・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。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・利用者の健康志向が高いので、専門職の指導による「体力づくり講習会」を開催しました。
- ・事業終了時に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。

総合評価	越谷市立老人福祉センターくすのき荘の管理運営は、社協だよりや随時更新しているホームページでの周知のほか、社協が実施している別の事業においても利用の呼びかけを行うなど、積極的な利用促進が図られています。くすのき荘では、施設のテーマ、特徴を生かした教養講座等を積極的に展開されており、参加者からも評価が得られています。また、市内で最も高齢化率が高い新方地区に位置するくすのき荘は、クラブ数が3館の中で一番多く、さらに、団体利用者が多いことなどからも、施設の機能・効用を十分に発揮し高齢者福祉の増進に努めており、適正な運営がされています。なお、平成25年9月に越谷市内で発生した竜巻災害の際には、関係機関と連携した円滑な避難所運営を行うとともに、災害ボランティアセンターの拠点として、被災者支援に努めました。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	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	3	
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、利用者に平等に遵守させているか	2	
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応されています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。	
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 各種の事業やプログラム等が、施設の設定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	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力されています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。	
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	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適正に行われているか	2	
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善活動を推進するとともに、施設内を職員が巡回した上で経費削減に取り組みされています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。	
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	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	様々な研修に参加するなど善処するとともに、毎月の管理職会議にて蜜に連絡調整を行い、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。また、昨年の竜巻災害の際には、関係機関と連携し避難所を運営するなど、適正な危機管理が行われています。	
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	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・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	3	
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるよう努めるほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応されています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施するなど、管理が行われています。	
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 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	市の計画に基づき、省エネや紙リサイクルなどに配慮するとともに、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に取り組まれています。また、利用者にも環境への配慮について呼びかけが行われています。	

## 指定管理者の自己評価

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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、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、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりする等、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た生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者満足に満ちた事業を実施し、サービスの向上に努めております。

くすのき荘は、趣味と学習というテーマに基づき、利用者のニーズに基づいた各種教室・講座を開催しております。また、利用者主体のクラブ活動においては、活動の場である部屋数が多いことを活かし、他館に比べ倍以上の各種クラブに対し支援を行っております。平成25年9月に越谷市を襲った竜巻災害の際には、越谷市や関係機関と連携し避難所を運営するとともに、当協議会の災害ボランティアセンターの拠点となりました。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎ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おります。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 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 植竹 勇
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 高齢介護課		

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	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(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
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	307	305	2
利用者数(人)	112,096	110,254	1,842
使用料(円)	107,600	74,600	33,000
(増減の理由)	竜巻発生に伴いくすのき荘を休館していたため、利用者がゆりのき荘に流れ、利用者数が増加した。		
		[決算額]	単位:円
		収入	96,960,000
		支出	96,581,395
		市への戻入額	378,605
		※収入を超える支出額については、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。

実施期間:平成26年2月14日(金)～28日(金)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:446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
施設の使い易さ	13.7%	53.8%	28.0%	1.8%	0.4%	2.3%
施設の整備・備品	9.4%	53.8%	31.6%	2.0%	0.2%	3.0%
施設の清潔さ	11.0%	58.7%	24.0%	0.4%	0.0%	5.9%
主催事業はどうか	5.6%	37.7%	32.3%	0.9%	0.0%	23.5%
職員の受付対応はどうか	15.0%	55.6%	22.4%	0.2%	0.4%	6.4%
職員の電話対応はどうか	10.5%	42.2%	24.9%	0.0%	0.0%	22.4%
職員の身だしなみはどうか	12.1%	49.1%	32.7%	0.0%	0.0%	6.1%
総合的な感想はどうか	9.0%	50.4%	31.6%	0.9%	0.0%	8.1%

(意見等の内容)

- ・大変良い設備で満足している。
- ・お酒を飲ませないようにしてほしい。
- ・駐車場が混んでいる。

### 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
要望	4件	対応済 4

(主な事例の処理状況)

お風呂を利用するマナーの悪い方に対する改善の要望を頂き、注意書き(掲示物)や職員が巡回し、声掛けをするなど、対応しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
体調不良	2件

(主な事例の対応状況)

来館前から体調がすぐれない方が、館内で飲酒し、体調不良でロビーに倒れていたため、救急搬送しました。また、浴室で長湯をし、脱水状態になる方や飲酒後に入浴される方が見られるため、注意書き(掲示物)や職員が巡回し、声掛け(入浴を控えてもらう)をするなどの対応を行い、改善がみられました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・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。

### 自主事業に関すること

- ・ふれあいデーで各種コンサート(消防音楽隊による演奏、オカリナ演奏やなつかしい昭和の歌演奏などのコンサート)等を実施し、世代間の交流を図ることができました。
- ・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聴く場を作っています。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・事業終了時に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。
- ・引き続き、地震や災害等の速報が発令された場合、館内放送や職員による声かけなどの利用者への周知、併せて浴槽から上がり一待機してもらうなど、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘の管理運営は、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者の対応がされています。市民プールとの複合施設でもあるゆりのき荘では、プール利用者に対して積極的な周知を行うことで、利用促進を図られています。また、各種の事業についても、事業実施後にはアンケート調査を行い、翌年度の事業を企画することで利用者からの意見を施設運営に反映させるなど、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。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	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
<b>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</b>		
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	3
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応されています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。	
<b>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</b>		
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	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	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力されています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善活動を推進するとともに、施設内を職員が巡回した上で経費削減に取り組まれています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。	
<b>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</b>		
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	様々な研修に参加するなど善処するとともに、毎月の管理職会議にて室に連絡調整を行い、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。また、各種マニュアルを作成するほか、災害時に適正な行動が図れるよう、防災訓練や各種講習会が実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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・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	3
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるよう努めるほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応されています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施するなど、管理が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	市の計画に基づき、省エネや紙リサイクルなどに配慮するとともに、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に取り組まれています。また、利用者にも環境への配慮について呼び掛けが行われています。	

## 指定管理者の自己評価

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”に定めるため、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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、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ったりする等、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た生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者にも満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

ゆりのき荘は、ふれあいと健康づくりというテーマのもと、健康志向の高まりを受け、主催事業等においては体力づくり講習会や介護予防教室などを実施しております。子どもから高齢者、障がい者が利用できる越谷市民プールとの複合施設(いきいき館)としての機能を活かし、毎月第3土曜日に実施する「ふれあいデー」においては、誰もが参加できる折り紙教室やロビーコンサートなどを開催し、多世代交流の場として利用者の好評を得ております。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割以上の方から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎ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おります。

# 平成25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25年4月1日から平成26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	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、越谷市越谷駅東口駐車場を設置する。		
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 光政
指定期間	平成24年6月1日から平成27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			
(2) 施設の使用料収入に係る業務			
(3) 施設の広報活動に係る業務			
(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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	365	304	61
利用者数(台)	150,860	66,225	84,635
使用料(円)	38,872,300	23,533,250	15,339,050
(増減の理由)			
商業施設のテナント増加に伴う利用者増及び駐車場利用促進のPR等による効果により増加しました。			
		収入	54,000,000
		支出	53,994,516
		市への戻入額	5,484

## 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数: 894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	10.0%	5.0%	65.0%	10.0%	10.0%

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	70.0%	20.0%	5.0%	5.0%

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	85.0%	15.0%		

アンケート項目/割合(%)	ホームページ	チラシ	口コミ	その他
どのように知りましたか	40.0%	45.0%	10.0%	5.0%

(意見等の内容)

- ・駅近、収容台数が多く、屋根付き、カメラ等セキュリティ面での安心感がある。
- ・入庫から初期料金200円は割高である。
- ・定期利用の金額を減額して欲しい。近隣相場より割高である。
- ・バイク置場の増設や定期をして欲しい。(回数駐車券の適応をして頂きたい、テナントより)
- ・車両保管場所承諾書の発給をして欲しい。

## 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	(主な事例の処理状況)
料金等	125	対応済 125件	料金が高い＝越谷市の条例に準じており即改正は出来ない。
使用等	350	対応済 350件	定期利用＝料金、車両保管場所承諾書の問い合わせ。
広告等	40	対応済 40件	場内への広告掲載＝公共駐車場の為に不可

## 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
接触	2	当事者の申請対応がきちんとしており接触部が非常に軽微なものであり、駐車場運営、施設に影響が無いため免責対応としました。

## 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・節電対策として利用の少ない場所は照明を消灯していたが、定期利用車両・一般車両ともに利用台数が増加しており、場内の安全確保のため、照明を点灯する箇所が増えている。電気代の削減等考えると、将来的には場内の蛍光灯をLEDに移行することを検討する必要があると考えます。

## 自主事業に関する事

- ・利用者に対する付加として飲料自動販売機の設置を継続しております。
- ・新たな自主事業の導入については、現在検討を重ねており、利用者の利便性に貢献できるような事業を提案していく予定です。

## 事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

- ・指定管理者のホームページの開設、駅前広場及び駐車場内でのちらし配布、広告配布を行いました。
- ・定期利用に対する運用提案及びテナント並びに複数回利用者への告知、場内告知を行い利用促進を図りました。
- ・駐車場内への利用者宛のサイン等の増設を行いました。
- ・回数駐車券の販売等に際し、テナント及び利用者とのコミュニケーションを強化し、駐車場周知協力を頂きました。
- ・越谷警察署、越谷消防署との連絡調整を密に行うことで、防災・防犯面での指導及び情報の共有を図ることができました。



	当該指定管理者は駐車場のほか、再開発ビルの管理運営も行っているため、その利点を生かし、商業テナント会の会合に出席するなど、積極的に意見交換を行い、駐車場の利用促進に努めている点、また警察との連携により、防犯面を強化するなど利用者が安心して利用できるよう努力している点が評価できます。	
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、利用者に迅速、平等に対応しているか		3
4 条例に基づく利用について、利用者に平等に順守させているか		2
施設所管課の 意見	利用者に対する対応のほか、越谷警察及び越谷駅前交番に駐車場の夜間巡回の協力を要請し、防犯対策に努めている。また、定期的に駅前交番を訪問し、常に情報交換が行われています。	
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みが行われているか		2
2 利用者からの意見や、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 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		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	商業施設(越谷ツインシティ)のテナント会などと情報交換を行い、意見や要望を取り入れるとともに、駐車場の利用促進の指導が行われています。	
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 管理運営費の収支計画に則した収支結果となっているか		1
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	商業施設の集客状況に駐車場利用が大きく影響するため、予定していた収入には達しませんでした。	
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	職員間の打ち合わせや各研修を行い、職員のスキルアップが行われています。	
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	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急に対応しており、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		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。	

## 指定管理者の自己評価

平成25年度においては、当駐車場が開業し2年目となることから、大店立地法の規定に基づき商業施設に義務付けられた付置義務駐車場としての機能と、広く一般市民の皆様が利用しやすい公共駐車場という役割を果たせるよう様々な事項に取り組みました。

職員については、駐車場における施設・機器・接客対応等の社内研修並びに、実機及び駐車場利用者を想定したシミュレーションを中心に実地研修を実施しました。また、商業施設での催事等にあっては、駐車場との連携を図りながら、職員が利用者の稼働状況等を管理室の管制データで確認し、スムーズな入出庫に努めました。さらに、駐車場内については、既存のサインに加えて、利用者の意見を反映するため聞き取り等を行い、場内の細部に対するサインの増設、管理室への施設案内資料の設置、及び越谷ツインシティの簡易フロアガイドの作成・配布を行うなど、駐車場利用者が最優先するニーズを積極的に取り入れることに努めました。

本施設は、駐車場のみならず、商業・公共公益施設等を含む複合施設であることから、駐車場管理室にも多種多様なお問い合わせがあります。弊社は、施設全体を一体的に管理している立場を生かし、それぞれのお客様に総合的なご案内が出来るよう努めてまいりました。そのため、今年度は大きなトラブル等はありませんでした。

また、駐車場利用者の促進のため、各テナントへの駐車回数券の積極的な利用促進を周知するとともに、各種イベントの提案等を積極的に行い、商業施設としての集客力を高めることで、駐車場の利用者拡大に努めてまいりました。その効果として、平成25年度は前年に比べ駐車場利用台数の増加が見られました。

今後に関しましては、越谷市や地元商工会等にも積極的に働きかけ、越谷ツインシティを中心としたイベント等を開催し、駅前地区の活性化を促進するとともに、本駐車場の更なる利用者拡大に努めてまいりたいと考えます。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成25年度</th> <th>平成24年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開園日数(日)</td> <td>360</td> <td>360</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>入園者数(人)</td> <td>31,844</td> <td>28,215</td> <td>3,629</td> </tr> <tr> <td>茶室使用人数(人)</td> <td>3,500</td> <td>3,475</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>入園料(円)</td> <td>2,335,800</td> <td>2,362,100</td> <td>△26,300</td> </tr> <tr> <td>茶室使用料(円)</td> <td>76,500</td> <td>82,500</td> <td>△6,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) ・「ホテル観賞会」を二日間開催(例年は一日間)するなど多くの入園者数が見込まれましたが、桜の開花時期が遅かったことなど入園料(有料入園者数)が少し減少しました。</p>		平成25年度	平成24年度	比較	開園日数(日)	360	360	0	入園者数(人)	31,844	28,215	3,629	茶室使用人数(人)	3,500	3,475	25	入園料(円)	2,335,800	2,362,100	△26,300	茶室使用料(円)	76,500	82,500	△6,000	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">[決算額]</th> <th>単位:円</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>30,875,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>30,802,595</td> <td></td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>72,405</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			[決算額]		単位:円	収入	30,875,000		支出	30,802,595		市への戻入額	72,405	
	平成25年度	平成24年度	比較																																				
開園日数(日)	360	360	0																																				
入園者数(人)	31,844	28,215	3,629																																				
茶室使用人数(人)	3,500	3,475	25																																				
入園料(円)	2,335,800	2,362,100	△26,300																																				
茶室使用料(円)	76,500	82,500	△6,000																																				
[決算額]		単位:円																																					
収入	30,875,000																																						
支出	30,802,595																																						
市への戻入額	72,405																																						

### 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。

実施期間:平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:251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	57.4%	31.1%	10.7%	0.4%	0.4%	0.0%
施設の状況はどうか	72.1%	23.5%	4.0%	0.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	60.5%	29.9%	9.6%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	61.8%	33.1%	4.8%	0.0%	0.0%	0.3%

(意見等の内容)

- ・とてもどかで癒されました。バスの時刻表も親切で助かります。
- ・入園料百円で入園できるのは驚き。何度でも、季節ごとに来てみたいと思える。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 2件
苦情	6件	対応済 6件

・「できれば洋式のトイレがあったらと思います」との要望がありましたが、継続的に越谷市公園緑地課に修繕要望を行い、平成25年度3月に女性用トイレ1個を洋式トイレに改修をしていただきました。残りのトイレに関しましても引き続き所管課と調整を図り、改善に努めてまいります。

### 事故等の発生状況

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)

- ・外灯照明のタイマーが故障したため修繕を行いました。
- ・濾過ポンプ(No.2)のモーターコイルが焼けて能力が低下したためコイルの巻き替え修繕を行いました。
- ・苑内の砂利が風雨により、少なくなってきたため補充を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・「芸術文化展覧会盆栽展～極～」を3日間開催し、地域社会の発展と豊かな市民生活の形成に寄与いたしました。
- ・「夕ざりの茶会」を開催し、ひとときの夕涼みと、花田苑の新たな一面を感じていただきました。
- ・「ホテル観賞の夕べ」を2日間開催し、4,400人の方が入園し、事業を通じての施設PRに努めました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・「苔玉教室」は当初1回だけの開催予定でしたが、6月に開催した時に大変好評だったため、越谷市盆栽会の協力をいただき9月に2回目を開催しました。

総合評価	花田苑の管理運営は、職員マニュアルにより統一化を図っており、利用者への接遇・案内等が公平かつ公平でわかりやすく行われています。ホームページや広報こしがや等で施設のPRを積極的に行い、「ホタル観賞の夕べ」や「苔玉教室」の開催日数を増やすことで、入園者数の増加が得られました。また、アンケート件数が昨年より多く回収されており、より多くの方の意見を反映できるよう対応されています。事故もなく、利用者からの要望・苦情に対しても迅速に対応していることから、管理運営が適正に行われています。	
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
<b>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</b>		
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、職員マニュアルにより統一化を図っており、平等かつ公平でわかりやすく行われています。また、利用時間についても園内放送等で利用者へ周知していることから、利用者の平等利用が確保されています。	
<b>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</b>		
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	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	ホームページや広報こしがやなどで施設をPRし、隣接する「こしがや能楽堂」でも花田苑の情報が提供されています。定例事業として「開花亭茶会」や「やすらぎの茶会」を開催し、園内入園だけでなく、茶室も多くの方に利用していただいています。また、施設内の備品も整地整頓し、定期的に道具の確認が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か	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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	業務については、可能な範囲で職員が実施しています。地下水を有効活用し、上水の使用を必要最小限に控え、経費縮減が図られています。また、再委託については、一括発注や複数年契約等で、経費が最小限で抑えられるよう取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	職員研修は、「AEDを用いた心肺蘇生法」や「水処理設備」などの研修が多岐に渡り実施されています。危機管理マニュアルを作成し、リスクへの対応方策が適正に整備されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	3
施設所管課の意見	アンケート件数が昨年より多く回収されており、より多くの方の意見を反映できるよう取り組まれています。利用者からの苦情・要望等に対しても迅速・適切に対応されています。施設の維持管理については、施設の定期点検などを行い、故障したポンプや植栽などの修繕が適正に行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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など、情報共有に努めており、利用者数・入園料や修繕等の報告が行われています。また、ファイナル管理表の作成や情報公開センターへの管理簿提出など文書管理も徹底して行われています。	

## 指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、利用者（入園者）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。

自主事業としましては、一般に広く公開するため年4回の無料開園や市民文化の向上に寄与することを目的とした「開花亭茶会」「芸術文化展覧会 盆栽展～極～」などを実施し、多くの皆様に色々な形で花田苑を楽しんでいただくことができました。

利用者に対するサービス水準向上については、安全・安心に利用いただくため、こしがや能楽堂と合同で消防訓練やAED講習及び水処理設備などの研修を多岐に渡り実施しています。また入園者の万一の事故にも対応できるよう、危機管理マニュアルの作成及び施設賠償責任保険に加入し、危機管理にも万全を期しています。

今後も、利用者（入園者）が安心・安全に利用でき、利用者ニーズに速やかに応えることのできるよう運営に努めてまいります。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	309	310	△ 1
入園者数(人)	23,439	20,789	2,650
入園料(円)	1,468,300	1,360,540	107,760
(増減の理由)			
・施設のPRも広く周知されており、自主事業である「ふれあい動物コーナー」などにより、入園者数が増加しました。アンケートについては、すべての項目で満足以上の割合が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	29,286,000
		支出	29,120,071
		市への戻入額	165,929

### 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、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にします。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 216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%	32.0%	23.1%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	55.5%	29.2%	13.4%	1.4%	0.5%
施設の利用目的が達成できたか	61.1%	28.2%	10.2%	0.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	58.3%	30.1%	11.1%	0.5%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の園内ガイドがわかりやすく楽しめた。
- ・ぬり絵をして楽しんで、オリジナルカンバッチにできたことがよかった。
- ・バインダーに飼育動物を写した物を見ながら、チェックシートによりチェックできたことを子供が喜んでいました。

### 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
要望	5件	対応済 1件
苦情	5件	対応済 4件

(主な事例の処理状況)

- ・臨時職員の言動に対する苦情があり、二度と起こらないように当該職員に対して指導を行いました。
- ・ガイドブックが雨に濡れ、配慮が足りないとの指摘があったので、雨のかからない場所に移動しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
災害	2件

(主な事例の対応状況)

- ・台風18号によりエミュー放飼場のユーカリが折れ、落下した際にフェンス(柵)が曲がったため、修繕を実施しました。
- ・2月15日の大雪により事務所前に設置していたテントが潰れたため、代替のテントを購入しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・バードケージ内のユーカリがネット上部に接してしまうほどに成長したことにより、視認障害や強風・積雪等による枝折れが懸念されることからユーカリの剪定を実施しました。

### 自主事業に関すること

- ・一年を通して土日祝日の午後に「ふれあいコーナー」などのイベントを実施しました。工作コーナーでは飼育鳥類を模したお面を作成したり、参加した子ども達に動物愛護の精神を少しでも感じてもらえたかと思えます。
- ・平成25年度にも夏休みには、当施設の鳥類やワラビーの飼育作業を通じて、ペットと野生動物の違いを感じてもらい、野生動物の保護等に関心をもってもらう「一日飼育係」を小学5～6年生を対象に実施しました。参加者からは大変好評頂いています。
- ・越谷市科学技術体験センターとタイアップして、「出張ふれあい動物コーナー」を開催しました。両日も小動物のふれあいコーナーや、ドジョウのつかみどり、鳥に因んだクイズを行って、多くの参加者に大変喜んで頂いています。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・越谷市の市の鳥であるシラコバトを埼玉県立こども動物自然公園より雌雄1羽ずつ寄贈していただきました。現在、繁殖に向けて取り組んでいます。
- ・キンカチョウなどの飼育個体数が増加しているため、入園者から「鳥が少ない」などの意見が無くなりました。

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、利用者の平等利用が確保されており、ホームページやブログの更新を定期的に行うことで最新の情報が利用者へ提供されています。アンケートでは、すべての項目で「満足」以上の割合が増加しており、アンケート意見においても好評な意見を多数をいただいていることから、入園者・入園料の増加へつながったと考えられます。また、シラコバトについては、埼玉県立こども動物自然公園からつがい寄贈していただき、今後も関係機関と連携を図り、更なる繁殖が期待されます。	
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
<b>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</b>		
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	開園前の園内清掃を徹底するとともに、入園者が快適・平等に利用できるよう、閉園時には巡回による入園者の確認が行われています。園内ガイドも好評で、施設案内が適正に行われています。また、年間を通じて利用者が平等に参加できるよう、イベントも定期的実施されています。	
<b>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</b>		
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	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	ホームページやブログの更新をして、施設を多くの利用者に理解していただくとともに、事業のPRに努めており、施設の効用が最大限に発揮されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か	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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月の飼料の使用料を計算し、飼料の適正な購入や餌用マウスの繁殖が行われるなど、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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(防犯策、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	万一の動物の脱柵時に対応できるよう、動物捕獲訓練が実施されています。また、動物の専門的知識が必要なことから、専門学校での動物飼育管理等について学んだ人材を配置し、安定した管理が行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	繁殖などにより飼育個体数が増え、入園者が多くの鳥類等とふれあえるようになりました。鳥類の写真を載せたチェックシートを作成し、鳥等の種類や名前がわかりやすくなったと好評をいただくなど、サービスの向上が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	市担当課と綿密な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告が行われています。また、市の鳥であるシラコバトについては埼玉県立こども動物自然公園からつがい寄贈していただき、繁殖が行われています。	

## 指定管理者の自己評価

市民の方々が自然に近い環境で、キャンベルタウン市から寄贈していただいた鳥たちを観察することで、子供から大人まで楽しんで頂き、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は憩える場と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。

自主事業と致しましては、例年実施している年に5日間の「無料開園」において多くの皆様に来園して頂きました。特に毎週末に行う「ふれあい動物コーナー」「野鳥の森園内ガイド」などを目当てに来園される方が増えたことは、入園者が増加した一つの要因であると思われまます。また、常設しているチェックシート用のボードに鳥類の写真一覧を載せたことで、入園者から大変好評をいただいています。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市南越谷一丁目2, 876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 代表者	越谷市増林二丁目3番地 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	5,682	5,936	△ 254
利用者数(人)	456,252	465,389	△ 9,137
使用料(円)	103,698,587	103,078,700	619,887
開室日数(日)	353	353	0
来室者数(人)	255,266	270,891	△ 15,625
貸出利用人数(人)	128,178	137,274	△ 9,096
貸出数(点)	387,679	429,596	△ 41,917
総利用者数(人)	711,518	736,280	△ 24,762
(増減の理由)			
コミセンについては、大ホール吊天井改修工事を実施し、平成26年1月29日から平成26年3月14日まで貸館を停止したため、利用件数及び利用者数が前年度より減少しました。			
南部図書室については、平成24年6月にオープンした中央図書室に利用者が分散したため、来室者数及び貸出利用者数が前年度より減少しました。			

### 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します。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 3,069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	62.9%	25.6%	11.4%	0.0%	0.1%
施設の状況はどうか	60.3%	26.3%	13.3%	0.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	59.6%	26.4%	13.9%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	60.1%	27.0%	12.9%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- 受付の対応が親切で良かった。
- 会議室1～4の床はタイルカーペットではなく、フローリングの方が良い。
- トイレの仕切りの壁が低いように感じられた。

### 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
苦情	6件	対応済 3件
要望	4件	対応済 0件

(主な事例の処理状況)

- 椅子の足のゴムが取れているものがあつたとの苦情を受け、すぐに予備のゴムを取り付けました。今後、こまめに部屋を点検するとともに何か不備があればすぐに報告するよう清掃係に指示しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
事故	4件
救急車要請	6件

(主な事例の対応状況)

- 閉まり出したエレベーター扉にぶつかり眼鏡を損傷した女性に対し、保険で対応するとともに、エレベーター保守業者に点検を依頼し、閉まる時の速度を1段階遅くしました。(点検時異常は見られず)

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- 基本協定書に基づき、専用施設については、避難誘導灯の交換修繕など計13件の修繕を行いました。
- 越谷市と越谷コミュニティプラザ(株)との共用施設については、冷凍機操作盤整備など計8件の補修などを実施し、施設の保全整備を行いました。

### 自主事業に関すること

- 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にご来場頂きました。
- 鑑賞型事業のほか、参加者自らが学び・創造・活動等を行う参加型事業にも積極的に取り組み、文化意識の高揚に寄与しました。
- 他団体との共催や市民団体の文化活動への後援などを行うことにより側面的な支援をし、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)

- 幅広い世代が舞台芸術を気軽に楽しみ、明日の活力となるような鑑賞の機会を提供しました。
- 新規事業として、「親子の音楽劇場」などを実施し、コンサートに出演したプロの音楽家と参加者が共演するなど、鑑賞だけでなく舞台芸術体験の場を提供しました。
- 各分野のアーティストが学校や特別支援施設を訪問し、子どもたちと出会い、交流することにより、子どもたちがアート活動を通して自由な表現を楽しむことができるようなアウトリーチ事業を積極的に実施しました。
- 地元で活動するアーティストや団体との協働による各種講座やコンサートを開催し、市民に楽しんでいただくとともに、アートを身近に感じていただく機会の提供に努めました。

総合評価	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・映画部門)②市民参加型事業③市民文化育成事業④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38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計13本、市民参加型事業では「サンシティ・アート講座」など計7本、市民文化育成事業では「(地域の)アーティストとホール」の共同企画」など5本が実施されました。 また、施設貸出しの利用件数は、5,682件であり、全施設の区分稼働率は58.98%でした。ホームページも随時更新しており、常に最新情報が配信されています。また、チケット販売については、平成24年2月よりクレジット販売を導入し、購入の利便性の向上が図られています。 施設の管理については、専用施設において大・小ホール客席椅子修繕など計13件の修繕を実施するとともに、共用施設においても冷凍機操作盤整備など計8件の修繕を実施し、利用者の利便性と安全性の向上に取り組まれるなど、適正に行われています。
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	接遇研修等によりお客様を迎え入れる心構えと柔軟な姿勢を習得しており、職員一人一人が、プロの自覚を持ち窓口での受付業務や施設案内などが適切に行われています。 事業について、アンケートやモニタリング等による市民ニーズを把握したうえで、各年齢層に受け入れられる事業やプログラムを計画するなど、積極的に取り組まれています。また、施設貸出しの際に利用時間の厳守をお知らせし、利用時間の厳守に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	利用者アンケートの意見・要望等を有効に活用した計画修繕や見回り・点検により施設の不具合等を把握し、必要に応じて緊急修繕が実施されています。 利用促進を図るためにホームページの情報を随時更新し、常に利用者へ最新の情報が提供されています。また、近隣市町の公共施設等にチラシの設置を依頼するなど、広域的な情報発信に取り組まれています。 多様化する市民ニーズに対応しながら、鑑賞型事業、市民参加型事業、市民文化育成事業を大きな柱として位置づけ、市民の文化的意識の高揚を図る講座、講演会等を開催するなど、多くの市民が芸術文化に親しめるよう事業が実施されています。また、入場料金に車椅子席利用者、学生、シニア料金を設定し、多くの市民が鑑賞しやすい環境整備に取り組まれています。
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	コスト削減を図るために、「管理保守点検等業務」「施設長期修繕・備品購入計画」に基づき、適正な施設管理を行い、耐久性の向上及び機能の十分な確保を図るなど、ランニングコストの削減に取り組まれています。また、継続的に節電を実施し、照明の間引きや適時な消灯が実践されています。 共用部分の給排気設備をインバーターに更新し、使用電力量を約65%削減するなど、管理経費の縮減にも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	職員全員が防火管理者資格講習会を受講し、資格を取得することで、災害時に対処する知識の向上に取り組まれています。また、万一の大規模震災に備え、危機管理マニュアルに基づき、定期的に消防訓練を行うとともに、危機管理対策の心構えを常に意識するよう職員に周知しており、利用者の安全確保の向上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	ホームページを随時更新し、常に最新情報が配信されています。また、チケット販売においてクレジット販売を導入し、チケット購入の利便性が向上が図られています。 施設の維持管理・修繕等については、計画修繕のほか利用者の要望等を受け、可能なものから速やかに対応し、安心・安全の確保に取り組まれています。また、必要に応じて緊急修繕にも対応されています。 職員間で情報が共有できるよう定期的に施設内会議を実施するなど、意識の統一とサービス水準の向上・維持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、相談を随時行う等、情報の共有と連携による円滑な運営が行われています。 個人情報保護については、施設が保有する顧客・人事情報などの情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守するとともに、公益財団法人越谷市施設管理公社の規定に基づく文書管理を行うなど、適正な管理運営が行われています。 また、越谷コミュニティプラザ(株)と随時調整を図りながら施設の安全・安心の確保に取り組まれています。

### 指定管理者の自己評価

平成25年度も引き続き施設全体の経費削減に取り組みました。基本協定書に基づき、専用施設においては大・小ホール客席椅子の修繕など計13件の修繕を実施するとともに、共用施設においては冷凍機操作盤整備など計8件の修繕を実施し、利用者の利便性と安全性の向上に努めました。また、施設の老朽化に伴い、必要に応じて緊急修繕を実施し、施設の維持管理に努めました。自主文化事業では、コミュニティセンターのほか、中央市民会館、こしがや能楽堂を会場とし、クラシックコンサート、落語、雅楽などを実施し、多くの市民が芸術文化を身近に享受できるよう取り組みました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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づく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3番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		

<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b> (1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務 (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 (3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務 (4) 伝承の館の使用の許可に関する業務 (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務 (6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務 (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 (8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務 (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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	310	310	0
利用件数(件)	1,362	1,335	27
利用者数(人)	25,269	23,233	2,036
使用料(円)	2,384,900	2,195,810	189,090
(増減の理由) 様々な自主事業を開催したことにより、クラブ・サークルなど多くの市民に利用していただくことができました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	45,400,000
		支出	44,540,786
		市への戻入額	859,214

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 599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	42.9%	41.1%	15.5%	0.5%	0.0%
施設の状況はどうか	66.5%	26.8%	6.2%	0.5%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	53.7%	37.0%	9.3%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	53.6%	38.5%	7.6%	0.3%	0.0%

(意見等の内容)

・職員の対応がよい。

・清掃が行き届いていて気持ちよく利用している。

### 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
苦情	1件	対応済 1件
要望	5件	対応済 5件

(主な事例の処理状況)  
・能舞台の利用者から、足袋の裏が黒くなるなどの苦情がありました。貸出前と公演前には清掃を行っているものの、能舞台の木材にはワックスをかけないことなどが原因の1つであることから、利用者に説明し、引き続き十分な清掃を心がけます。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
災害	1件	・2月15日の大雪及び2月18日の強風の影響により、くぐり門周辺の建仁寺垣の一部が倒壊しました。現在は仮補修を行い、対応しています。今後は建仁寺垣全体の修繕を検討してまいります。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・消防設備保守点検により消火栓減水警報機のブザー不動作が指摘されたため、交換修繕を行いました。
- ・消防設備保守点検により煙感知器の汚れによる誤作動の可能性が指摘されたため、交換修繕を行いました。また、交換時に火災報知機受信機バッテリーの不良が見られたため、併せて交換修繕を行いました。
- ・外灯照明用のタイマーが故障したため、交換修繕を行いました。
- ・漏水が確認されたため、漏水箇所の改修・修繕を行いました。
- ・ロビーのロールスクリーンが巻き上げ不能となったため、改修・修繕を行いました。
- ・松風と展示室の空調機の配水管が詰まっていたため、オーバーホール修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・文化共催事業として、「第21回秋の調べ」「華道展」などの事業を開催し、多くの方々に楽しんでいただきました。
- ・「親子礼儀作法教室(茶道)」を開催し、茶道を通じて子どもたちに礼儀作法の大切さを学んでいただきました。
- ・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」「正月生け花教室」を開催し、伝統文化を体験していただきました。
- ・1月1日、2日を臨時開館し、こしがや百景スケッチ原画展や、津軽三味線を楽しんでいただきました。
- ・やさしい能楽体験教室「熊野の謡と仕舞の体験コース」を開催し、能の世界を体験していただきました。
- ・端午の節句飾り展を玄関広間(ロビー)で開催し、江戸時代後期から伝わる和裁細工を鑑賞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)

- ・「やさしい能楽体験教室」の内容をアンケート結果をもとに講師の先生と調整し、演目を「鶴亀(つるかめ)」から「熊野(ゆや)」に変更しました。変更した結果、昨年度より多くの市民の方々にご参加いただきました。(H24:延119人、H25:延152人)



総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、伝統文化振興及び普及の拠点施設として、「第21回秋の調べ」「華道展」「やさしい能楽体験教室」「親子礼儀作法教室(茶道)」などの事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会を提供するとともに、映画撮影などによるフィルムコミッションを活用し、施設のPRに取り組みられています。また、施設清掃をきめ細かく行い、市民が快適に利用できるよう努めるなど、施設の管理運営は適正に行われています。	
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、案内等については、職員間で情報を共有し、分かりやすい説明で対応されています。また、施設の利用申請の際に、注意事項を書面で説明し、利用時間の遵守に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、アンケート以外でも情報の収集を行うなど、施設運営の改善に取り組まれています。また、イベント情報などは、「広報こしがや」に掲載するとともに、ホームページや「能楽だより」に掲載し、随時最新情報が提供されています。さらに、公共機関等にポスターを掲示するなど、幅広くPRが行われています。また、「やさしい能楽体験教室」や「正月生け花教室」などの自主事業を開催するなど、伝統芸術文化の振興及び普及に取り組まれています。	
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	施設内の見回りなどを適時行い、支障のない範囲で照明を消灯するなど、可能な範囲で経費節減に取り組まれています。また、空調の温度設定についても、書面などにより使用に支障のない範囲で節電の協力を利用者にお願しています。また、再委託を行う場合も、経費を最小限に抑えられるよう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	職員会議等を月例で実施し、正確な情報伝達が行われています。また、日本の伝統文化に関する専門知識の習得研修のほか、AEDを使用した心肺蘇生法の研修が実施されています。消防訓練時には、危機管理マニュアルなどの確認を行い、災害時に円滑に対応できる体制を整え、利用者の安全確保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・要望等への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	月に1回施設内の職員会議を実施し、要望・意見・苦情などについて情報を共有するなど、迅速な対応が行われています。また、施設の修繕などについては、修理、部品交換などの経費節減を考慮しながら適正に実施しており、利用者が安全・安心に利用できるよう対応されています。	
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	所管課との打合せを随時行うなど、情報共有と連携の確保に取り組まれています。個人情報保護については、施設が保有する顧客・人事情報などさまざまな情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守するとともに、公益財団法人越谷市施設管理公社の規定に基づく文書管理を行うなど、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

施設管理については、利用者に支障のない範囲で経費節減を図るほか、計画的な施設・設備の修繕と年2回の消防訓練を実施し、利用環境の向上と安全管理に努めました。

平成25年度のこしがや能楽堂の利用実績は、前年度より利用件数が27件、来場入場者数が2,036人、収入額が189,090円増加しました。利用団体別で比較すると、文化芸術関係団体の利用が17団体、1,632人減少しましたが、クラブ・サークルの利用が20団体、443人増加しています。自主事業として華道展や能公演、各種教室を開催したことにより、多くの市民にご利用いただきました。自主事業に関しては引き続き事業を充実し、古来の古典芸能や伝統芸術を多くの市民に体験・鑑賞していただき、施設の利用に繋がるように努めます。

管理運営については、利用者ニーズに的確に対応するとともに、消防訓練をはじめ、AED研修などの職員研修を実施し、利用者が安全・安心に利用できるよう努めます。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市増林二丁目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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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)総合体育館の使用の許可に関する事務			
(4)総合体育館の施設等の維持管理に関する事務			
(5)その他、教育委員会が別に定める業務			
(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
	平成25年度	平成24年度	比 較
開館日数(日)	357	357	0
利用件数	2,702	2,971	△ 269
利用者数(人)	292,251	322,789	△ 30,538
使用料(円)	14,753,040	16,472,070	△ 1,719,030
(増減の理由) 8月に第1体育室・第2体育室の床面研磨修繕が実施されたため、減少しました。			
			[決算額] 単位:円
			収 入 128,779,000
			支 出 126,579,000
			市への戻入額 2,200,000

### 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、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にします。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 173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	56.65%	33.53%	9.24%	0.58%	0.00%
施設の状況はどうか	62.43%	30.06%	6.93%	0.58%	0.00%
施設の利用目的が達成できたか	62.43%	32.37%	5.20%	0.00%	0.00%
総合的な感想はどうか	58.96%	35.84%	5.20%	0.00%	0.00%

(意見等の内容)

- ・毎回お邪魔する度に、何ら問題もなく、すばらしい対応をしていただき感謝しております。
- ・開館時間になり館内に入ると、職員の方々が出迎えてくださり清々しく一日利用することができました。
- ・丁寧な対応と配慮をしていただき、ありがとうございました。

### 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
要望	9件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・卓球台の油切れがあった様なので、点検調整の要望を受け、卓球台全  
台順次点検しながら注油しました。

### 事故等の発生状況

種 別	件 数
ねんざ	5件
靭帯損傷	1件
腰痛	1件
アキレス腱断	1件
骨折	1件
心筋梗塞	1件

(主な事例の対応状況)

- ・競技中に、ジャンプ後の着地の際、左足首を捻挫したため、氷等で対応しました。
- ・競技中に左足アキレス腱を断裂し、救急要請にて対応しました。
- ・体育館では打撲・捻挫が主であり、このような事例が発生した際には、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冷やす処置を行っています。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・正面玄関の照明器具付近より雨漏りがあります。
- ・体操及びトランポリン競技用機器について、競技ルールの改正に伴い基準に合わなくなっています。
- ・武道場の床面が経年劣化に伴い、傷・汚れが出ている為研磨及び塗装等の修繕が必要です。
- ・第一、第二体育室の床研磨修繕を実施しました。
- ・雪の影響により第一体育室の天井が落下し、仮補修を実施しました。 ・スプリンクラー設備アラーム弁の修繕を実施しました。

### 自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロビクス教室、ルーシーダットン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(ビーチボール、バドミントン、卓球の交流大会)を実施し、大変好評でした。
- ・市内の中学生を対象とした日本卓球リーグ越谷卓球セミナーを新規の取組として開催いたしました。
- ・こしがやスポーツフェアでの新規事業で、「すっきり骨盤体操」を実施しました。
- ・昨年好評だったなぎなた教室や太極拳教室を今年度も実施しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・平成25年度第60回関東高等学校剣道大会を共催として開催しました。 ・USA Regional Competition 2014埼玉大会を共催として開催しまし
- ・平成25年度日本卓球リーグプレーオフJTTLファイナル4を共催として開催しました。

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なされています。また、平成25年度の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み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、ルーシーダットンなどの教室等を事業として開催するなど、施設運営に工夫が見られました。また、誘致事業や共催事業を実施し、市民に観戦の機会を提供しています。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。	
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、利用者に平等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正に行われています。また、利用時間については、鍵の貸出時や館内放送を利用し、利用時間の厳守の徹底が図られています。
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	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、収集した意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善を行うよう対応されています。また、協議等が必要なものについては、随時改善要望が提出されています。広告モニターを設置し、イベントPRの周知に努めるなど、利用者の拡大が図られています。
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計画と収支結果の比較は適正か	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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時実施し、支障の無い範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費削減に取り組まれています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。
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	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営が行われています。また、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整備されています。
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	館内に設置した「お客様の声」やアンケート等により寄せられた要望・苦情・意見については、施設内で検討して、即時対応できるものは速やかに対応されています。また、他施設に寄せられた意見についても事務連絡会議内で報告・検討し、改善できるよう工夫がされています。
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取り組まれています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。

## 指定管理者の自己評価

越谷市立総合体育館では、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、自主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、エアロビクス教室を中心に進めてまいりました。また、今年度は利用者からの要望を取り入れ、健康効果も期待され年齢を問わず楽しむことができる「太極拳初心者教室」も開催いたしました。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。

施設の管理につきましては、体育機器整備、日常清掃、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。体育機器整備は、職員の日、耳、感覚を駆使し、異常の有無の確認を行い、日常清掃は、競技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実施し、また、利用者の入退館時の整理は、利用者が入館の混雑時に、職員全員で正門入口で注意を払い、危険防止のため入館整理にあたります。

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。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	244	244	0
利用件数	240	260	-20
利用者数(人)	45,135	42,528	2,607
使用料(円)	4,085,960	4,062,080	23,880
※利用者数は、夜間照明と会議室利用者数を含む (増減の理由) 平成25年度は年間事業も予定どおり実施されたことから、利用者数及び使用料が増加となりました。			
		[決算額]	単位:円
		収入	49,943,000
		支出	49,614,154
		市への戻入額	328,846

### 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。

実施期間:平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 97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	69.0%	27.8%	3.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	75.3%	24.7%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	78.4%	20.6%	1.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	73.2%	25.8%	1.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・グラウンド整備がよくされている。きれいで使いやすい。
- ・スタンドがきれいに清掃されている。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・なし

### 事故等の発生状況

- ・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)

- ・一部雨漏りがあるため越谷市関係課に改善を要望しました。(市では計画的に改善)
- ・施設設備の経年劣化や老朽化の改善を要望しました。

### 自主事業に関すること

- ・ナイトベースボールを実施し、ナイトプレーを楽しんでいただいた。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・JA全農WCBF少年教室越谷教室(4月27日)
- ・日本女子プロ野球リーグ埼玉越谷大会(5月18日・19日)
- ・夏の全国高校野球埼玉県予選会(7月11日・12日・13日・14日)
- ・第5回越谷ジュニア甲子園野球大会(9月15日)
- ・第12回越谷市高校野球大会(11月3日・4日・9日・14日・16日)

総合評価	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、施設の維持管理を含め、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。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。	
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
<b>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</b>		
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	接遇研修などの実施により、窓口、電話対応などサービスの向上が図られています。	
<b>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</b>		
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、対応可能なものについては、随時改善がされています。事業の周知もホームページや広報紙、施設内モニターを通じて行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	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。随時施設の巡回等を行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電や経費削減に取り組まれています。また、軽微な修繕についても、可能な範囲で行われています。	
<b>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</b>		
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非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、常に即時対応ができる体制が図られています。また、グラウンド整備などの研修も実施しており、利用者が安心・安全に利用できるよう取り組まれています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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・要望等への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、施設責任者に必ず報告され、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては関係先と協議するなど対応が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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、相談を随時行っており、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、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よくプレイ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、あらためて専門家のご指導をいただき整備技術や技能の平準化のための研修会を通じて、技能・技術の向上と整備頻度の拡充を図りました。また、今期の施設整備ですが、経年劣化による補修工事や一部不具合等による修繕等を職員により行いました。自主事業として実施しております「ナイトベースボール」事業は、今期、10日間を予定しておりましたが、台風や雨天等により5日間が中止となるなど稼働率・利用率の向上に繋がらない結果となってしまいました。

誘致関連事業としては、4月にJA全農WCBF少年野球越谷教室を1日間行ったほか、5月に女子プロ野球リーグ埼玉越谷大会を2日間の日程4試合、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を4日間の日程で9試合、7月・8月にかけ第5回越谷ジュニア甲子園大会を6日間の日程で21試合、さらに11月には、第12回越谷市高校野球大会を5日間の日程で13試合行い、各試合とも熱戦が繰り広げられ多くの皆様を楽しみひと時を提供できる場として大変喜ばれている事業となりました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 越谷市立越谷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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数	1,199	1,183	16
利用者数(人)	51,519	56,051	△ 4,532
使用料(円)	913,760	888,800	24,960

#### (増減の理由)

昨年度に総合体育館で行われた剣道の全国大会並びに県大会の臨時駐車場として多目的運動場を延8日間利用し延べ10,000人の利用者があったため、利用人数が減少しました。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	49,943,000	
支出	49,614,154	
市への戻入額	328,846	

### 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。

実施期間:平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 58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	67.3%	29.3%	3.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	67.3%	29.3%	3.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	72.4%	25.9%	1.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	70.7%	27.6%	1.7%	0.0%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・グラウンド整備が平らに整備されておりとても助かります。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・なし

### 事故等の発生状況

- ・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)

- ・U字溝の清掃が一部残っているため、清掃の実施を要望します。

### 自主事業に関すること

- ・市内中学生を対象とした第1回越谷市中学校サッカー交流大会を開催しました。
- ・施設が竜巻の被害にあったため、昨年度までしらこぼと運動公園競技場で開催してきた第6回しらこぼとサッカー大会U-12を多目的運動場で開催しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・なし

総合評価	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。常に利用者を考慮し、グラウンド整備の研修を行うなど職員間の意思疎通が図られ良好なグラウンド状態が保たれています。また、軽微な修繕も職員で行い経費節減を図るなど、施設の管理運営は適正に行われています。	
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
<b>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</b>		
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、案内等は研修を通して、適正に行われております。また、申込時に時間・使用方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。	
<b>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</b>		
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	利用者からのアンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善がなされています。また、施設利用者には支障をきたさないよう全職員が多目的運動場内外を巡回し、安全点検が徹底されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。また、軽微な修繕についてはできる範囲で職員により行われています。	
<b>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</b>		
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(防犯策、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非常時の対応グラウンド整備等の研修を実施するなど、利用者の安全が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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・要望等への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、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応するとともに、調整等が必要なものについては、関係先と協議し対応が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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など、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

施設の整備や維持管理においては、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるようグラウンドの整備に努めました。また、今年度より越谷市中学校体育連盟の協力を得て、市内中学生を対象とした「第1回越谷市中学校サッカー交流大会」を開催するとともに、昨年度までしらこぼと運動公園競技場で開催されていた「しらこぼとサッカー大会U-12」の第6回大会を、竜巻被害に遭ったしらこぼと運動公園競技場に代わり開催しました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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 越谷市立越谷総合公園庭球場
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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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			
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
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数	8,506	8,171	335
利用者数(人)	48,882	45,803	3,079
使用料(円)	5,358,840	4,597,840	761,000
(増減の理由) 夏の猛暑や冬場の降雪、降雨による影響もありましたが、それ以外は比較的天候にも恵まれたことから利用人数が増加となりました。			
			[決算額] 単位:円
			収入 49,943,000
			支出 49,614,154
			市への戻入額 328,846

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 35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	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・なし

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

・なし

### 事故等の発生状況

・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)

・管理棟及びフェンスが老朽化しており、施設側だけの対応も限界があるため、計画的な改修を要望します。

### 自主事業に関すること

・なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・なし



総合評価	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。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の選定等を行うなど、施設運営に工夫が見られました。また、良好なコート状態が維持されており、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。	
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
<b>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</b>		
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、案内等は研修を行い適切に行われています。また、申込時に時間・利用方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。	
<b>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</b>		
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、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善がなされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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・点検を随時行い、軽微な修繕はできる範囲で職員が行うなど経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	避難訓練を行い非常時に対応できる体制が構築されています。また、コート整備等の研修を実施するなど、技能の向上に努め、利用者の利便性や安全性が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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・要望等への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、調整等が必要なものについては、関係先と協議し対応が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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ともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、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よくプレイ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をご利用いただけるように心がけました。また、環境整備の一環として、コート内U字溝清掃、更には樹木等の剪定・害虫駆除などを行いました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市小曾川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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	155	359	△ 204
利用件数	159	293	△ 134
利用者数(人)	41,417	77,312	△ 35,895
使用料(円)	1,087,750	1,805,920	△ 718,170
(増減の理由) 竜巻の被害で、9/3～3/31まで利用中止となったため減少となりました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	67,500,000
		支出	66,480,325
		市への戻入額	1,019,675

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数 : 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	44.0%	20.0%	36.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	60.0%	16.0%	20.0%	4.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	68.0%	16.0%	12.0%	4.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	52.0%	24.0%	24.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・陸上競技の用具が充実しており、良い練習ができました。
- ・施設内の清掃等が行き届いており、気持ちよく使用することができた。
- ・設備、対応、全て大満足でした。
- ・大会の都合で、毎回朝早くから準備をしていただきありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。

### 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
苦情	1件	対応済 1
要望	8件	対応済 8

(主な事例の処理状況)

- ・駐車場の開門時間が遅い旨、苦情がありました。大会等の事前打合せの時に主催者とは開門時間について確認をしておき、競技場利用時間の15分前に開門しております。

### 事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
災害(竜巻)	1件

- ・竜巻発生による被害として、施設設備および備品の損壊や、競技場内に危険物が混入するなどしたため、越谷市の関係各課と連携を図り、施設の復旧に取り組みました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・竜巻による影響で故障した屋外時計の修繕を実施しました。
- ・光波距離計が大会使用時の転倒により故障したことから、修繕を実施しました。
- ・芝生グラウンド用自動散水設備の配管から漏水が発生したため、修繕を実施しました。
- ・多目的トイレにて漏水が発生したため、修繕を実施いたしました。
- ・場外トイレにおいて、照明器具の安定器が故障したため、安定器を交換しました。
- ・屋外消火栓設備のホースに亀裂が生じ、放水のときに漏水することから、消火栓用ホースを交換しました。
- ・自動火災報知設備の不良箇所として、受信機用バッテリーおよび非常用照明器具の交換を実施しました。
- ・ラグビーボールを立てる穴のフランジナットが磨耗して機能しなくなったため、交換を実施しました。
- ・下水道処理設備の調整ブローアの交換及びばっ気ブローアの分解整備を実施しました。

### 自主事業に関すること

- ・竜巻被害により開催が中止となりました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・竜巻被害により開催が中止となりました。

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(第2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、天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努められています。平成25年度につきましては、竜巻の被害で実施できませんでしたが、5市1町内の小学校4・5・6年生を対象にリーグチームの指導による、サッカー教室の開催や天然芝コートでグラウンド・ゴルフ大会を開催するなどの7自主事業が行われています。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。	
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
<b>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</b>		
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、利用者に平等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、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
<b>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</b>		
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		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、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か		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適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、照明のコントロールして可能な範囲で消灯するなど経費削減に取り組みされています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
<b>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</b>		
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	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。また、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速に対応されています。また、清掃も行き届いており利用者から好評を得ています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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ともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

### 指定管理者の自己評価

競技場は、第3種公認の競技場として、陸上の競技会をはじめ、サッカー競技、グラウンド・ゴルフ、ラグビーなどで利用されています。陸上トラックや芝生のグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、競技場内の清掃やグラウンド整備、芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。施設の競技用具や写真判定装置等は日頃から点検を行い、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいりました。

9月2日に発生した竜巻被害では、施設設備および備品の損壊や、競技場内に危険物が混入するなどしたため、越谷市の関係各課と連携を図り、施設の復旧に努めました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市大字砂原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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	155	359	△ 204
利用件数	655	1160	△ 505
利用者数(人)	29,002	53,895	△ 24,893
使用料(円)	809,440	1,100,360	△ 290,920
(増減の理由) 竜巻の被害で、9/3～3/31まで利用中止となったため減少となりました。			
		[決算額]	単位:円
		収入	67,500,000
		支出	66,480,325
		市への戻入額	1,019,675

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数: 12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	8.0%	50.0%	42.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	25.0%	58.0%	17.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	17.0%	59.0%	8.0%	8.0%	8.0%
総合的な感想はどうか	17.0%	67.0%	8.0%	0.0%	8.0%

(意見等の内容)

・なし

### 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
要望	8件	対応済 8
苦情	1件	対応済 1

(主な事例の処理状況)

・第2競技場の要望としましては、「日陰があると良い」「安価で競技場の使用をさせて欲しい」などの要望がありましたので、所管課に連絡をしました。

・「駐車場が足りない」と苦情がありましたので、競技場北側の駐車場を随時開放してご案内をしております。

### 事故等の発生状況

種別	件数
災害(竜巻)	1件

(主な事例の対応状況)

・竜巻発生による被害として、施設設備および備品の損壊や、競技場に危険物が混入するなどしたため、越谷市の関係各課と連携を図り、施設の復旧に取り組みました。また、第2競技場は、瓦礫の集積場所として使用されました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・第2競技場の砂置場は、経年劣化と竜巻による損傷もあったことから、利用再開に向けて改修・整備を行いました。

### 自主事業に関すること

・竜巻被害により開催が中止となりました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・竜巻被害により開催が中止となりました。

総合評価	<p>しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の他の5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。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をするなど維持管理がなされ、地元高校生のサッカー練習など利用者も増加しています。このようなことから、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>また、9月2日に発生した竜巻被害では、瓦礫の集積場として使用されていましたが、職員が取り残された瓦礫の破片を撤去するなど、再開時に安全な利用ができるよう管理されていました。</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
<b>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</b>		
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、利用者に平等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、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
<b>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</b>		
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		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、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か		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適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。また、年2回、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、常に対応できる体制がとられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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ともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

第2競技場は、サッカー競技をはじめ、グラウンド・ゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場として利用されており、利用時間は、昼間の利用のほか夜間照明を点灯させてのナイター利用など、時間帯毎に利用者の入れ替えやグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、グラウンド整備や競技用具の点検、観覧場所の除草・芝刈りを実施するなど、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいりました。

9月2日に発生した竜巻被害では、防球ネットやフェンスが倒壊したこと、また瓦礫の集積場として使用されたことから、復旧に向けて越谷市の関係各所と連携を図り対応に努めました。

# 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市大字砂原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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	243	253	△ 10
利用件数	454	487	△ 33
利用者数(人)	10,828	13,191	△ 2,363
使用料(円)	694,240	717,600	△ 23,360
(増減の理由) 猛暑の影響及び竜巻の被害で、9/3～13まで利用中止となったため減少となりました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	67,500,000
		支出	66,480,325
		市への戻入額	1,019,675

## 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。

実施期間: 平成25年 4月 1日(月)～平成26年 3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数 : 59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	20.3%	55.9%	23.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	8.5%	72.9%	16.9%	1.7%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	13.6%	62.7%	23.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	8.5%	67.8%	23.7%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・駐車場が少ない

## 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	(主な事例の処理状況)
苦情	1件	対応済 1件	・「駐車場が足りない」と苦情がありましたので、競技場北側の駐車場を随時開放してご案内をしております。

## 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
災害(竜巻)	1件	・竜巻発生による被害として、停電や樹木の損傷、周辺に危険物が散乱するなどしたため、越谷市の関係各課と連携を図り、施設の復旧に取り組みました。

## 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・野球場スコアボードで操作機器の接触不良が生じたため、修繕を実施しました。
- ・野球場脇のトイレで排水管の詰まりが生じたため、修繕を実施しました。
- ・野球場出入口扉に不具合が生じたため、修繕を実施しました。

## 自主事業に関すること

・なし

## 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・なし

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、また、出入口扉の修繕など軽微な修繕については、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、施設の管理運営は適正に行われています。	
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
<b>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</b>		
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、利用者に平等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、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
<b>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</b>		
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	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、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か	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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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ともに、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、越谷市野球連盟から、その他のチームなど多くの利用者に利用していただいております。はじめて利用するには、利用上のルールを説明・案内するとともに、二度目以降の利用においてもお声がけや見回りを行い、平等・円滑な利用に努めてまいりました。

施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、グラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。休場期間(12月から3月)には、本格的なグラウンド整備や融雪剤散布を行うとともに職員一丸となり、ベンチや外壁の塗装・倉庫の用具の点検整理を行って、より快適に効率よくご利用いただけるよう努めてまいりました。また、野球場・庭球場・ソフトボール場は公園内にありますので、施設周辺の環境にも気遣い、樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃を積極的に行い、ハチや毛虫などの発生時期には害虫にも気を配り、安心・安全にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市大字砂原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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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
	平成25年度	平成24年度	比較
開館日数(日)	348	359	△ 11
利用件数	8,438	7,864	574
利用者数(人)	41,590	43,870	△ 2,280
使用料(円)	7,783,700	7,915,800	△ 132,100
(増減の理由) 竜巻の被害で、9/3～13まで利用中止となったため減少となりました。			
			[決算額] 単位:円
			収入 67,500,000
			支出 66,480,325
			市への戻入額 1,019,675

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数 : 72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	40.0%	28.0%	26.0%	3.0%	3.0%
施設の状況はどうか	54.0%	36.0%	7.0%	3.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	53.0%	38.0%	8.0%	1.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	44.0%	40.0%	14.0%	1.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・管理人の対応が優しくて、気持ちよくテニスができます。
- ・毎回きれいなコートで気持ちよく使っています。
- ・大雪の際、手際の良い除雪によってプレーができ感謝しています。

### 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
苦情	9件	対応済 9件
要望	13件	対応済 13件

(主な事例の処理状況)

- ・「土日に全面利用の大会が多く一般利用者には不満が残る」などの苦情がありましてので、ご理解をいただくとともに、所管課に連絡をしました。
- ・庭球場の要望として、「トイレを洋式にしたい」「スコアボードが欲しい」などの要望がありましたので、所管課に連絡をしました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
災害(竜巻)	1件

(主な事例の対応状況)

- ・竜巻発生による被害として、停電や樹木の損傷、周辺に危険物が散乱するなどしたため、越谷市の関係各課と連携を図り、施設の復旧に取り組みました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・硬式ネットの白帯に亀裂が生じ、利用に支障をきたしていたため修繕を行いました。
- ・庭球場管理棟の更衣室やトイレのドアが一部破損していたため、ドア交換修繕を実施しました。また、外壁のコンセントの不良やタイルの剥がれも生じていたため、交換・取り付け修繕を実施しました。

### 自主事業に関すること

- ・なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・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。 施設管理では公園内にあるため、落葉が多くあり、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃を行い、また、珪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られています。	
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
<b>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</b>		
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、利用者に平等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、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
<b>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</b>		
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	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、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か	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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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ともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

庭球場は、テニスの愛好家も多く、オムニコートも人気があり、稼働率の高い施設となっています。特に土・日・祝日の稼働率は高く、越谷市テニス協会などの大会も開催されております。常に利用者気持ちよくご利用いただくため、利用の少なくなる冬季期間を利用して、オムニコートの保護を目的とした砂の補充や、砂が均一となるように整備を行いました。周囲には木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、日頃からプレーに支障がないよう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、更衣室やトイレの清掃にも気遣い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

# 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市大字砂原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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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				管理経費の収支状況	
(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				[決算額] 単位:円	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				収入	67,500,000
	平成25年度	平成24年度	比較	支出	66,480,325
開館日数(日)	243	253	△ 10	市への戻入額	1,019,675
利用件数	341	355	△ 14		
利用者数(人)	9,242	8,522	720		
使用料(円)	325,920	343,980	△ 18,060		
(増減の理由) 竜巻の被害で、9/3～13まで利用中止となり、開催日数、使用料は減少しましたが、利用者数は例年並みとなりました。					

## 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。

実施期間:平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回答数:101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	31.7%	41.5%	24.8%	2.0%	0.0%
施設の状況はどうか	19.8%	59.4%	20.8%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	23.8%	52.4%	23.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	13.9%	56.4%	28.7%	1.0%	0.0%

(意見等の内容)

・なし

## 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
苦情	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・「駐車場が足りない」と苦情がありましたので、競技場北側の駐車場を随時開放してご案内をしております。

## 事故等の発生状況

種別	件数
災害(竜巻)	1件

(主な事例の対応状況)

・竜巻発生による被害として、停電や樹木の損傷、周辺に危険物が散乱するなどしたため、越谷市の関係各課と連携を図り、施設の復旧に取り組みました。

## 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・ソフトボール場出入口扉に不具合が生じたため、修繕を実施しました。

## 自主事業に関すること

・なし

## 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・なし

総合評価	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おります。 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ております。また、扉の修繕など軽微な修繕については、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、施設の管理運営は適正に行われています。	
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
<b>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</b>		
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、利用者に平等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、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
<b>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</b>		
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		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、所管課に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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計画と収支結果の比較は適正か		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適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	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されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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	定期的に市職員を交えた運営調整会議を行っているほか、随時、報告、連絡、相談を行うなど情報の共有と連携確保に取り組まれています。	

## 指定管理者の自己評価

ソフトボール場は、越谷市ソフトボール連盟・その他のソフトボールチームや少年野球・ターゲットバードゴルフなどで利用されています。野球場同様、利用予定を随時確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。休場期間(12月から3月)には、職員一丸となりグラウンド整備や融雪剤散布、ベンチや外壁の塗装、倉庫内の用具の点検整理を行い、より良い環境でご利用いただけるように努めてまいりました。また、野球場・庭球場・ソフトボール場は公園内にありますので、施設周辺の環境にも気遣い樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃を積極的に行い、ハチや毛虫などの発生時期には害虫にも気を配り、安心・安全にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

## 平成25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25年4月1日から平成26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	埼玉県越谷市越ヶ谷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 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28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	
	平成25年度	平成24年度	比較	[決算額]	単位:円
開館日数(日)	306	304	2	収入	6,093,000
利用件数	11,162	10,670	492	支出	6,052,392
利用者数(人)	16,042	15,529	513	市への戻入額	40,608
使用料(円)	1,188,160	1,138,180	49,980		
(増減の理由) 越谷市弓道連盟等の利用が増加しました。					

### 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。

実施期間: 平成25年4月1日(月)～平成26年3月31日(月)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数: 29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	89.6%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	89.6%	10.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	96.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	96.6%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・ボタンの小さな苗、成木に植え替えてほしい。
- ・遠的射場に屋根がほしい。
- ・施設がとても綺麗で使い易く、快適に利用する事が出来ました。

### 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
要望	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

- ・野良猫が安土をトイレとして使用してしまい、異臭が出ていたため、猫除けのネットを設置しました。
- ・近的射場床面の一部が摩耗し利用に支障が出ているため、修繕を行ってほしいとの要望を受け、実施しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
事故	1件

(主な事例の対応状況)

- ・昨年度末に発生した安土の崩落が再発生したため、応急処置を行い越谷市に対応を依頼しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・弓具の修理を実施しました。
- ・男女のトイレに故障が発生したため、修繕を実施しました。
- ・近的射場床板面の一部が摩耗してきているため、部分補修を実施しました。しかし、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。
- ・安土が一度崩落したため、全面的な改修工事が必要な状況になっています。
- ・台風で被害を受けた防矢ネットの改修が残っている箇所があるので、修繕が必要となっています。

### 自主事業に関すること

- ・「春の初心者弓道教室」「中学生の弓道体験教室」を越谷市弓道連盟の協力を得て開催し、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。
- ・春の初心者弓道教室 5月14日・17日・21日・24日・28日・31日・6月4日・7日(全8回) 参加者 延べ106名
- ・中学生の弓道体験教室 7月27日 参加者11名

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・なし

総合評価	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、異常時の対応や接客等の研修を行い、利用者への対応が行われています。また、今年度につきましても、中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」や「春の弓道教室」を開催し、弓道の普及並びに利用率の向上が図られました。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。	
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	公平な利用者対応を行うため、接客研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上が図られています。また、申込時に利用時間・方法について周知及び施設案内など利用者サービスに取り組みられています。	
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。また、事業の周知もホームページや広報紙を通じて行われています。	
③ 管理経費の削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取り組まれています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
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	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営が行われています。また、危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接客などの利用者への対応について、訓練や研修を行い常に即時対応できる体制が整備されています。	
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・要望等への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構築されています。	
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	施設の修繕や利用者の要望などを集約し、所管課との定期的な打合せや情報の交換を行い常に共通認識の中での連携の確保に取り組まれています。	

## 指定管理者の自己評価

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、春先に安土の崩落が再び発生しましたが、応急処置を行い水やりなど日々の手入れにより貸出への影響を最小限に留める事が出来ました。また、野良猫による安土への糞害対策として設置した猫除けネットが効果を発揮し、利用者からも好評を得ております。

事業については、「春の初心者弓道教室」を引き続き実施しており、参加者が教室終了後に越谷市弓道連盟に加盟し引き続き弓道場を利用されています。また、「中学生の弓道体験教室」を実施しており、日本古来の武道を体験できる機会を設け、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。

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。

## 平成25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25年4月1日から平成26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		
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 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 植竹 勇
指定期間	平成26年4月1日から平成31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															
(2) 遊泳等の指導に関する業務															
(3) 市民プールの使用の許可に関する業務															
(4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務															
(5) その他、教育委員会が別に定める業務															
(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】			<table border="1"> <tr> <td colspan="2">[決算額]</td> <td>単位:円</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>50,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>49,421,742</td> <td></td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>578,258</td> <td></td> </tr> </table>	[決算額]		単位:円	収入	50,000,000		支出	49,421,742		市への戻入額	578,258	
[決算額]		単位:円													
収入	50,000,000														
支出	49,421,742														
市への戻入額	578,258														
	平成25年度	平成24年度		比較											
開館日数(日)	286	280		6											
利用者数(人)	101,256	95,196		6,060											
使用料(円)	27,071,570	25,605,990		1,465,580											
(増減の理由)平成25年度は高齢者の利用者数が増加しました。また、自主事業として開催しているスポーツ教室等が好評で、参加者数が増加したことにより、継続的な一般利用に繋がりました。															
【トレーニングルーム】															
	平成25年度	平成24年度	比較												
開館日数(日)	306	305	1												
利用者数(人)	44,619	41,307	3,312												
使用料(円)	13,343,640	12,478,200	865,440												
(増減の理由)平成25年度は9月末にトレーニングマシンの入れ替えしたこと、また、老人福祉センターとの複合施設であることを活かし、介護予防・健康増進の取り組みとしてトレーニングルーム利用の促進を図ったことにより、利用者数が増加しました。															

### 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。

実施期間: 平成26年2月14日(金)～平成26年2月28日(金)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 144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
施設の使い易さ	11.1%	56.3%	22.2%	4.2%	2.7%	3.5%
施設の整備・備品	9.0%	45.8%	29.9%	6.9%	4.2%	4.2%
施設の清潔さ	7.6%	54.2%	29.9%	1.4%	0.7%	6.2%
主催事業はどうか	1.4%	17.4%	27.8%	0.7%	1.4%	51.3%
職員の受付対応はどうか	17.4%	49.3%	26.4%	2.0%	0.0%	4.9%
職員の電話対応はどうか	11.1%	35.4%	17.4%	0.7%	0.0%	35.4%
職員の身だしなみはどうか	14.9%	45.8%	34.0%	0.0%	0.0%	5.3%
総合的な感想はどうか	9.0%	47.2%	29.9%	4.9%	1.4%	7.6%

(意見等の内容)

- ・冬は室温を上げてもらいたい。
- ・近隣と調べて使用料が安いので、混雑し過ぎている。
- ・トレーニング前のストレッチ指導がありがたい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済2件

プール強制シャワーは、人が通過すると自動でシャワーが出る仕組みになっていますが、センサー不良と水温が安定しない状況が続いたため、運転を停止して個室シャワーの使用をお願いしています。また、利用人数が多い場合については、手動運転に切り替えることで放水し続ける等の対応をしている状況です。

### 事故等の発生状況

・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、修繕を実施しています。

### 自主事業に関すること

・利用者等の意見により、18歳以上を対象とした様々な泳法の教室、未就学児対象のキッズ向けプール教室、障がい者対象の知的障がい者向けプール教室やヨガ、ピラティス、ボクササイズ等の健康増進事業を企画・開催し、利用者のニーズにあった事業展開に努めました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・事業終了時に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。  
 ・また、引き続き地震や災害等の速報が発令された場合、館内放送や職員による声かけなどの利用者への周知、併せてプール槽から上がり一時待機してもらうなど、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。

総合評価	越谷市民プールは、職員を各種研修会等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施するなど、資質の向上を努めていることで、利用者への対応が適正に行われています。また、社協だよりやホームページでの周知、社会福祉協議会が実施する地域懇談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど利用促進が図られています。今年度につきましては、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するなど、施設運営に工夫が見られました。また、トレーニング機器の更新などにより利用者も増加しています。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。	
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
<b>① 利用者対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>	
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に適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者への対応が行われています。また、各種事業等においては、社協だより等を活用し、周知を図るとともに、事業が全施設で分かるよう工夫されています。なお、利用時間の厳守については、退館等の館内放送や、ランニングマシンの利用については、使用時間を表記したポスターを掲げるなど、周知を図られています。施設の入り口には、施設の混雑状況を掲示する等、利用者が平等に利用できるよう配慮されています。また、障がいを持った方の利用についても配慮されています。
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>	
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	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	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力されています。また、社協だよりを使ったPRや、随時更新しているホームページでの周知のほか、社会福祉協議会が実施する地域座談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど、PRの徹底が図られています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>	
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計画と収支結果の比較は適正か	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適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善が行われています。また、迅速な会計処理を心がけ、物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認がされています。契約の際には見積もり合わせを行い、低価格で安全な業者選定が行われています。
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>	
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等、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	施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制を図っており、毎月、管理職会議を開催するなど連絡調整が図られています。また、職員を研修等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施しており、スキルアップの支援をし、専門的知識・経験を有する職員が配置されています。独自の管理運営マニュアルが作成され、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を図っているほか、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して万全の体制が備えられています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
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	全講座でアンケート調査を行い、反映させているほか、提案箱での利用者の要望に迅速な対応がされています。また、修繕は計画により行政の契約指針に基づき適正に行われています。社協だより、ホームページ等を活用し、参加を呼びかけるほか、窓口での受付時にチラシを配布することなどにより情報提供をするとともに、職員においては、毎月の職員会議のほか、週・月単位での連絡調整を行い共通認識のもとでの管理運営に努め情報の共有が図られています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
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	適正に行われています。施設を統括する指定管理担当により同様・統一した内容で、適時連絡調整が行われています。個人情報保護規程を作成し、規程に基づいた情報の保護が実施されています。また、市の環境計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも環境への配慮について、呼びかけが行われています。

## 指定管理者の自己評価

当会は、「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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、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活かした事業展開を図っております。具体的には、自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室や知的障害者向け・キッズ向けプール教室を開催するなど、利用者にも満足いただけるような事業展開に努めております。また、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にあたることもできます。

利用者満足度調査を実施した結果、8割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎ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おります。

今後も事業の充実や効率的な運営を模索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まいります。