

平成22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22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 越谷市障害者福祉センターこばと館	30
14 越谷市立老人福祉センターけやき荘	32
15 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	34
16 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	36
17 花田苑	38
18 キャンベルタウン野鳥の森	40
19 越谷コミュニティセンター	42
20 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	44
21 越谷市立総合体育館	46
22 越谷市民球場	48
23 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	50
24 越谷市立越谷総合公園庭球場	52
25 越谷市立しらこばと運動公園競技場	54
26 越谷市立しらこばと運動公園第2競技場	56
27 越谷市立しらこばと運動公園野球場	58
28 越谷市立しらこばと運動公園庭球場	60
29 越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場	62
30 緑の森公園越谷市弓道場	64
31 越谷市民プール	66

## 指定管理者制度導入施設一覧（平成22年度）

〔指定期間：平成22年4月1日現在〕

〔所管課名：平成23年4月1日現在〕

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21年4月1日から平成24年 3月31日まで・3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	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
13	越谷市障害者福祉センター こばと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
14	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
15	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

〔指定期間：平成22年4月1日現在〕

〔所管課名：平成23年4月1日現在〕

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
16	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
17	花田苑	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
18	キャンベルタウン野鳥の森	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
19	越谷コミュニティセンター	随意指定	財団法人 越谷コミュニティセンター (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
20	越谷市日本文化伝承の館こしが や能楽堂	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
21	越谷市立総合体育館	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
22	越谷市民球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
23	越谷市立総合公園多目的運 動場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
24	越谷市立総合公園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
25	越谷市立しらこぼと運動公 園競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
26	越谷市立しらこぼと運動公園 第2競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
27	越谷市立しらこぼと運動公 園野球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23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 園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23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ソ フトボール場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
30	緑の森公園越谷市弓道場	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23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。

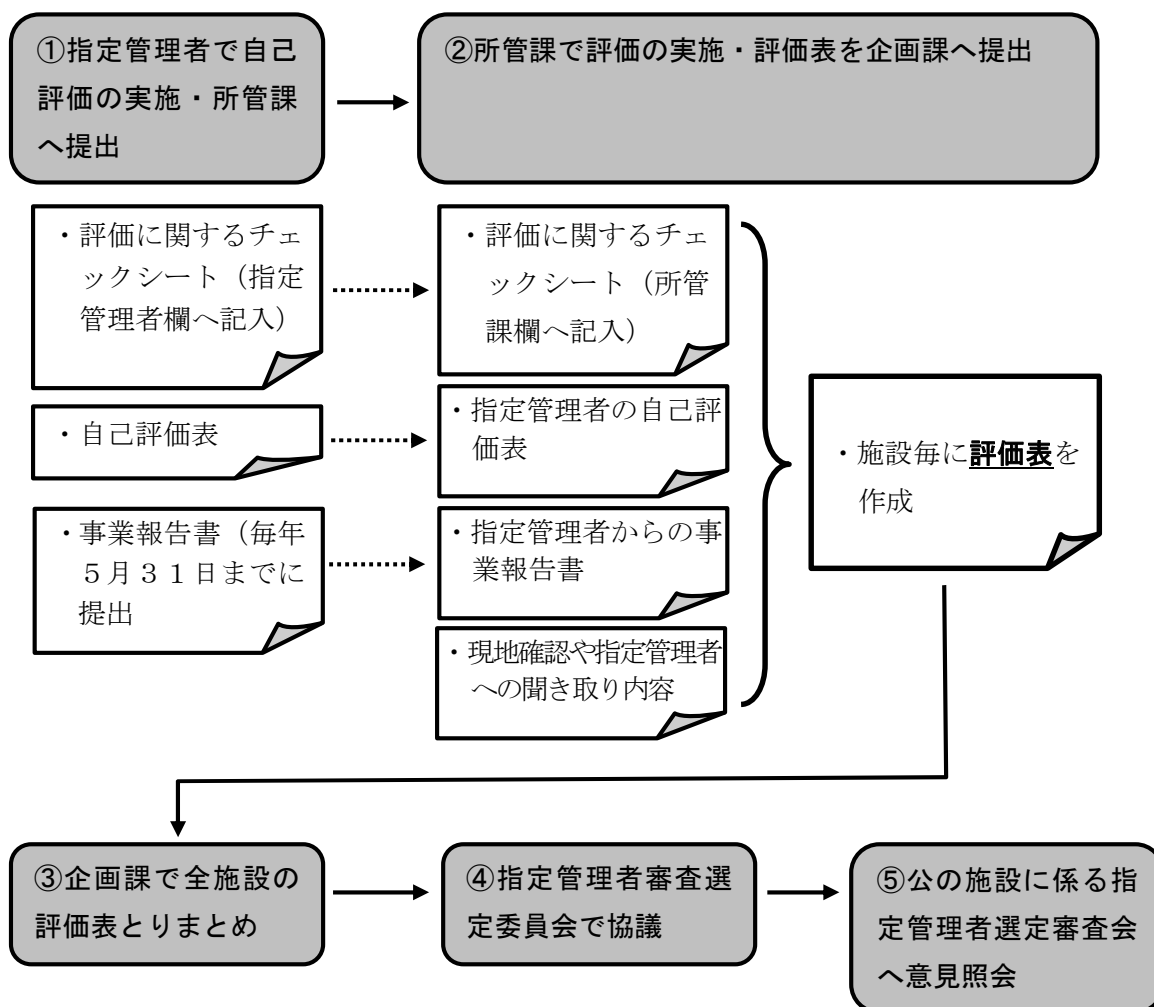
### 4 事業報告書について

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續等に関する条例」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	2.3
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	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	2.1
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	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	2.1
14	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	2.1
15	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	2.1
16	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	2.1
17	花田苑	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
18	キャンパルトウン野鳥の森	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
19	越谷コミュニティセンター	財団法人 越谷コミュニティセンター	管理運営は適正である	2.0
20	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	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	総合体育館	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	市民球場	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	総合公園多目的運動場	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	総合公園庭球場	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	しらこぼと運動公園競技場	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	しらこぼと運動公園第2競技場	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	しらこぼと運動公園野球場	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庭球場	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ソフトボール場	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	弓道場	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	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22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	1 越谷市男女共同参画支援センター		
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルテきたこし3階)		
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。		
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷三丁目5番1号
	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう	代表者	代表理事 原 博子
指定期間	平成21年4月1日から平成24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)

	平成22年度	平成21年度	比 較
開館日数(日)	294	293	+1
利用者数(人)	5,563	3,616	+1,947
使用料(円)	85,100	82,120	+2,980

#### (増減の理由)

- ・講座等の開催回数の増加に伴う利用者増  
(平成22年度 92回、平成21年度 74回)
- ・七夕プレフェスタの開催時間の変更による利用者増  
(開催時間を午後から、お昼を挟んだ時間帯に変更)

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収 入	29,000,000	
支 出	28,797,511	
市への戻入額	202,489	

### 利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成22年12月15日(水)～平成23年3月5日(土)

対象者: 講座参加者、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: 328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	34.8%	43.6%	16.5%	0.3%	0.3%	4.5%
施設の状況はどうか	29.9%	35.1%	24.1%	1.2%	0.3%	9.4%
施設の利用目的が達成できたか	39.9%	41.2%	11.9%	0.6%	0.6%	5.8%
総合的な感想はどうか	33.2%	44.8%	14.9%	0.6%	0.3%	6.2%

#### (意見等の内容)

- ・買い物帰りに気軽に立ち寄り、本や雑誌を借りられるのが良い。 同様の趣旨2件
- ・学習スペースの開放日をもっと増やしてほしい。 同様の趣旨4件

### 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	16件	対応済 16件
苦情	5件	対応済 5件
評価良	7件	

#### (主な事例の処理状況)

使用目的が異なる利用者が同じスペースを利用することに関する苦情・要望については、職員で利用方法の検討を重ね、大幅な施設内レイアウトの変更等により改善することができた。

### 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)

- ・ブラインドの開閉がスムーズにいかないため、ブラインドの補修、ひもの交換をすることで解消した。
- ・施設内に置いてある観葉植物等に虫がついたため、殺虫剤をまき、植物の鉢の整理を行なうなど、今後発生しないよう早急に対処した。

### 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みなど)

- ・七夕プレフェスタは、お昼を挟んだ時間帯で実施し、模擬店を増やしたことで、集客の増加が図れた。
- ・企画委員の募集を行い、市民が個人でも支援センターの企画にかかわれるような仕組みづくりをした。
- ・市民が気楽に支援センターを利用できるよう、雑誌類の配架を外から見える位置に移動するなどレイアウトを変更した。
- ・登録団体間の結びつきを強めるため、交流会、講座の協働による開催を企画するなど事業の取組みを工夫をした。
- ・使用目的が異なる利用者がそれぞれ快適に利用できるよう、レイアウトの変更や使用目的を明記した掲示などを行った。
- ・開催する講座のテーマに関連した図書の紹介やパネルを展示するなど、各種事業を関連させた取組みを行った。



総合評価	支援センターの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.3】	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なわれているか		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		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	さまざまな媒体を利用し施設のPRを行うとともに、今まで支援センターで行なう事業への参加が少なかった高校生やPTAを対象とした講座を開催するなど、あらゆる世代が参加できる事業を行い平等利用の確保を行っている。	
<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 男女共同参画を推進するため、各種の事業を関連させて展開する取組みが行なわれたか		3
2 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を行なっているか		3
3 関係機関や登録団体との協働事業を積極的に展開しているか		3
4 コーディネート機能を意識し、登録団体間の交流、協働の促進を図っているか		3
5 男女共同参画に関する情報提供をより分かりやすく行っているか		2
6 市民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	登録団体会議においてグループワークを取り入れ、団体間の交流を深めたり、市民個人との協働による事業の実施や各種事業を関連させ男女共同参画に関するテーマを多角的に考えてもらうなど、施設の効用を發揮させるための取組みを行なっている。	
<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みが行なわれているか		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なわれているか		2
施設所管課の意見	指定管理者の職員が男女共同参画に関する知識が豊富で専門性が高いことを活かし、職員がデートDVの講師を行なうなど、経費の縮減を図っている。	
<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、必要な研修を行なっているか		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(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なっているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行なっているか		2
施設所管課の意見	女性関連施設での職歴がある者や他機関で男女共同参画に関する講師を行った経験がある者などを職員として採用している。また、シフト制勤務のため、定期的(月1回)に全職員を集め、管理業務に関する総合的な打合せを実施するなど、管理業務を適切に行っている。	
<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	使用目的が異なる利用者がそれぞれ快適に施設を利用できるようレイアウトの工夫をおこなった。また、講座の受講者から事業について意見を聞くため、アンケートを実施するなど、サービス水準の維持・向上に取り組んでいる。	
<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
施設所管課の意見	関係機関等と打合せを定期的に行うことで、情報の共有や連携を図っている。特に、第3次越谷市男女共同参画計画の策定への協力や大学の実習生の受入れを積極的に実施した。また、個人情報には鍵のかかる場所に保管するなど、文書管理も適切に行なわれている。	

## 指定管理者の自己評価

第3次越谷市男女共同参画計画の策定に関して、指定管理者として意見書を提出し、センターを市と協働で展開していくことを確認できた。センター事業に関しては今年度のテーマ“つながる”を全ての事業を展開する際念頭に入れ、その観点から各種事業がうまく連携できることを意識して取り組んだ。情報誌「みてみてほっと越谷」では、年間の事業に合わせて特集を組み、データなども取り入れた紙面構成にすることで、幅広くPRを行った。特に登録団体である市民とつながることがセンターの拠点施設の役割と認識し、コーディネート機能をふまえて、登録団体間の横のつながりをつくることで、センターを積極的に利用してもらえた。また個人でもセンター内の事業企画にかかわれるように企画委員会を発足させ、より市民ニーズの掘り起こしに努めた。また懸案事項となっていた学習を主目的としている利用者と交流するために利用する利用者の共存をはかり、より多くの市民に利用してもらい、それぞれが心地よい施設になるよう施設内のレイアウトの変更をこころみた。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	2 越谷市斎場		
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1		
設置の目的	公衆衛生その他の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 代表取締役 歌代 正
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) 火葬証明事務 (3) 施設の維持管理に係る事務 (4) 物品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			
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22年度	平成21年度	比 較
開館日数(日)	363	363	0
火葬件数	3,098	2,844	+254
式場利用件数	1,171	1,115	+56
使用料(円)	237,554,500	223,022,500	+14,532,000
(増減の理由) 高齢化に伴う火葬増			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	27,873,000
		支 出	21,150,079
		市への戻入額	6,722,921

### 利用者アンケート調査の実施方法

なし

### 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	8件

(主な事例の対応状況)  
来場者の体調不良のため、救急車を要請した。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・各年度の「運営維持管理年間計画書」にて実施予定を報告する。  
施工結果は管理運営の四半期モニタリング、月例報告、年次報告をしている。

### 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みなど)

なし

総合評価	越谷市斎場の管理運営は、四半期モニタリング、事業報告書、月例報告、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	利用者の案内等の対応や特に施設利用者の接遇が適切に行われています。
<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 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、火葬棟の不具合を適切に把握し、速やかに修繕等が行われています。
<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	不要箇所の照明の消灯、冷暖房温度の設定変更など経費縮減、省エネに努めています。
<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	防災教育、消防訓練の実施、AEDの使用法、応急手当の研修をしています。大規模な災害に対応できるよう準備が必要です。新人職員の研修も適切に行われています。
<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 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行われているか	2
施設所管課の意見	斎場の施設長が職員に報告、連絡、相談を必ずするように指導しています。また、情報は全員が共有し、きめ細かなサービスにつながっています。
<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
施設所管課の意見	斎場運営について月例報告、四半期モニタリング等で所管課に連絡調整、情報提供が適切に行われています。

## 指定管理者の自己評価

平成17年度に開場した斎場の管理運営はPFI事業として行われてきましたが、平成22年度よりPFI事業者を指定管理者として選定したことにより民間事業者の手法がさらに活用することができています。特殊的な斎場の葬儀、火葬業務を管理者の業務として融合させ、指定管理者制度導入一年目を適切に運営できたことは評価に値します。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	3 越谷市中央市民会館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	市民文化や生涯学習、福祉活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。		
指定管理者	名称 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18年4月1日から平成23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)管理施設の使用許可に関する業務 (2)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)その他、越谷市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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	349	359	△ 10
利用件数(件)	11,075	11,281	△ 206
利用者数(人)	253,528	261,605	△ 8,077
使用料(円)	40,341,154	40,477,160	△ 136,006
(増減の理由) 3月11日の東日本大震災に伴う臨時閉館やキャンセルが発生したため、利用者が減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	197,051,000
		支出	197,118,190
		収入を超える支出額	67,190
		※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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 307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	22.8%	38.1%	20.5%	1.6%	0.0%	17.0%
施設の状況はどうか	32.9%	36.8%	12.7%	0.3%	0.3%	17.0%
施設の利用目的が達成できたか	33.2%	36.5%	12.1%	0.3%	0.0%	17.9%
総合的な感想はどうか	25.7%	40.7%	14.3%	0.7%	0.0%	18.6%

(意見等の内容)

- ・備品によって旧式のものもあるため、簡易な使用マニュアルがついていると分かりやすい。
- ・各室に時計があるとよい。
- ・利用者の立場に立ち、対応してほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	43件	対応済 33件
要望	25件	対応済 17件

(主な事例の処理状況)

・第13～18会議室内に時計がなく、利用者から時間が分からなく困るとの要望を受け各会議室に壁掛用時計を設置しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
事故	2件
被害	1件

(主な事例の対応状況)

・地下駐車場内に設置されている消火器が盗難にあったため、警察に被害届を提出しました。

### 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、電気室キュービクル設備内換気扇の修繕や、劇場排気ファンの交換修繕等を実施しました。
- ・貸出備品では、劇場グランドピアノや会議室ダイナミックマイクの修繕、音楽室ギターアンプ修繕等を実施しました。

### 自主事業に関すること

- ・「越谷百景」スケッチ原画展や第3回中央市民会館講演会、新たにロビーコンサート(H22.9月～H23.2月 計4回)を実施しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会の共催事業を実施しました。

総合評価	越谷市中央市民会館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	中央市民会館では、接客対応・受付方法・職員間の認識確認等をテーマに接遇研修を実施しました。また、利用時間については、申請時や利用当日に利用者へ周知し適正に行われています。	
<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	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	利用者の声を反映し、施設の判断で要望に応えられることについては、迅速な対応に努めるなど適正に行っています。また、東日本大震災による鉄道不通時に際しては、避難所として多くの方が会館を利用しました。	
<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	施設の巡回をこまめに行い、節電をはじめ光熱水費の削減に努めています。また、各施設担当者会議を定期的に実施し、業務が円滑に進むよう努めており、適正に行われています。	
<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	中央市民会館には、行政機関等の事務室が存在し、多くの市民が利用されますことから、「越谷市中央市民会館消防計画」を策定し、万が一の災害時に冷静な判断と的確な行動がとれるように消防訓練を実施しており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	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行われているか	2
施設所管課の意見	日常の設備点検と清掃を心がけ、利用者の安全と利用環境の向上に努めており、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
施設所管課の意見	所管課と施設側で随時打合せを行っています。また、個人情報保護法に関する説明会に参加し、文書管理を中心とした情報漏えい対策について、全職員に周知するなど適正に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

平成22年度は、3月の東日本大震災の影響から前年度比で利用件数が206件、利用者数で8,077人の減少となりました。東日本大震災の影響といったしましては、空調設備機器の故障発生や1・2階の大理石が欠けたりしましたが、大きな被害はありませんでした。

今年度は、文化の発展・向上とコミュニティ形成・推進の一助となるべく、昨年度に引き続き8月に「越谷百景」スケッチ原画展、3月に講師に浦和レイドダイヤモンドズハートフルクラブキャプテン落合弘氏を迎え第3回講演会「スポーツとコミュニケーション」を開催しました。また、新たに9月より1階ロビーでお昼休みに「ロビーコンサート」を計4回開催し、大変多くの方々にご参加いただきました。共催事業としては、「越谷総合技術高等学校服飾デザイン科卒業作品発表会」を開催し、後援事業として「第4回協働フェスタ」を後援しました。指定管理者として責任ある管理運営ができたことは大きな成果と考えています。今後も担当課の市民活動支援課と連携を密にし、利用者の方々で安全で安心して利用できるようにサービスの向上に努めます。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	4 越谷市北部市民会館		
施設の所在地	越谷市恩間181番地1		
設置の目的	市民文化や生涯学習、福祉活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。		
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18年4月1日から平成23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)管理施設の使用許可に関する業務
- (2)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること
- (3)管理施設等の維持管理に関する業務
- (4)その他、越谷市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)

【北部市民会館会議室等、北部市民会館図書室】		平成22年度	平成21年度	比較
会館	開館日数(日)	324	335	△ 11
	利用件数(件)	3,802	4,074	△ 272
	利用者数(人)	79,339	92,991	△ 13,652
	使用料(円)	7,892,620	8,908,330	△ 1,015,710
図書室	開室日数(日)	324	333	△ 9
	貸出利用者数(人)	75,136	76,481	△ 1,345
	貸出冊数(冊)	287,214	279,243	+7,971

(増減の理由)  
夏場の猛暑、外壁塗装等の改修工事を4ヶ月間おこなったこと、さらに東日本大震災の影響を受けて利用取り消しなどで利用件数、利用者数、使用料が全体的に減少した。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	34,663,484	
支出	34,657,918	
市への戻入額	5,566	

### 利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成23年2月21日(月)～平成23年3月31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:93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	30.4%	47.0%	18.3%	0.0%	0.0%	4.3%
施設の状況はどうか	32.2%	52.2%	11.3%	0.0%	0.0%	4.3%
施設の利用目的が達成できたか	32.2%	51.3%	10.4%	0.9%	0.0%	5.2%
総合的な感想はどうか	24.3%	53.0%	18.3%	0.0%	0.0%	4.4%

(意見等の内容)

- ・若い世代が自然と集まるイベントを積極的に企画してほしい。
- ・(既存駐車場のほかに)新規に駐車場が会館の西側にできて良かった。

### 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 2件
要望	3件	対応済 0件

・会館利用者の路上駐車に隣住民から抗議の電話を受け、今年度中に会館隣りに新規に駐車場を整備することでご理解をいただいた。

### 事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
事故	5件
被害	1件

・利用者が倒れる事故が2件発生し、いずれも救急に連絡し病院に搬送された。  
・図書室及び劇場で財布をバッグから抜き取られる事件が2件、また利用者の自転車が盗まれる事件が1件発生したため、いずれも警察に連絡し対処した。  
・ホール利用者がテーブルを移動する際、不注意で壁面に設置してある姿見にキャスターの所を当て破損させたため、当事者に弁償をしていただいた。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・経年による損傷及び不良箇所が発生したため、外壁の吹付け塗装や防水改修工事をおこなった。
- ・劇場の舞台幕(反射板兼用)の破損と北部図書室で幼児が利用する平台の破損があり、支障が出たため改修をおこなった。

### 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みなど)

なし

総合評価	越谷市北部市民会館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	北部市民会館運営協議会では、接客対応や受付業務などをテーマに接遇研修を実施しています。また、利用時間については、利用者に申請の時や利用当日に周知するなど適正に行われています。	
<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 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	利用者の意見や要望の把握に努め、対応可能なものについては迅速に対応しており、適正に行われています。	
<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	北部市民会館運営協議会の事務局職員が施設の巡回をこまめに行い、節電はもとより光熱水費の削減に努めており適正に行われています。	
<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	北部市民会館内には、一般利用施設や図書室、さらには市民課業務を行う北部出張所があります。また方が一に備え、冷静な判断と的確な行動が取れるよう年2回の消防訓練を実施し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 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行われているか		2
施設所管課の意見	日常の設備点検時に必ず運営協議会事務局職員が立会い、指摘事項について所管課の担当職員と対応を協議するなど、利用者の安全と利用環境の向上に努め、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
施設所管課の意見	所管課の担当職員と運営協議会事務局職員が、頻繁に施設の管理運営に関して打合せを行っております。また、個人情報にかかわる文書管理については、情報漏えい対策の観点から全職員に周知するなど適正に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

・北部市民会館は設立から23年が経過し、あちらこちらで修繕を必要としている。緊急を要する修繕はできる限り委託料の中から対応した。

・接客マナーの研修に力を入れ、館内清掃等を積極的におこなっており、市民に気持ちよく利用していただいている。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	5 越谷市赤山交流館		
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18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,090	1,073	+17
利用者数(人)	20,554	19,804	+750
使用料(円)	584,600	602,000	△ 17,400
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したことに伴い、サークル活動などの一般団体の利用が減少したため、使用料が減少した。			
		[決算額] 単位:円	
収入		3,256,207	
支出		3,256,207	
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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者:施設利用団体の代表者等

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:32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	40.0%	33.3%	26.7%	0%	0%
施設の状況	60.0%	26.7%	13.3%	0%	0%
施設の利用目的	60.0%	23.3%	16.7%	0%	0%
総合的な感想	50.0%	40.0%	10.0%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・絵手紙教室があれば、勉強したい。
- ・いつも気持ちよく利用しております。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	1件

(主な事例の処理状況)

- ・駐車場整備の要望に対し、駐車場を整地し、区画線を設置した。

### 事故等の発生状況

種別	件数
ガラス破損	2件

(主な事例の対処状況)

- ・警察に被害届を提出

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・非常用照明、1階系統空調機の修繕を行った。
- ・平成23年度は駐輪場の整備を予定。

### 自主事業に関すること

- ・ふれあいまつりを開催した。
- ・視察研修を開催した。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし



総合評価	赤山交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の利用時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	掲示板を活用し、利用方法や利用時間などについて利用者への周知に努めております。	
<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 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか		2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っています。また、毎年ふれあいまつりなどを開催して地域住民の交流、発表の場を提供し、利用者が増加するよう努めております。	
<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 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	隔月に開催される運営協議会定例会にて、管理運営業務の改善や経費削減などについて協議を行っております。	
<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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策（研修体制）は整備され、必要な研修を行っているか		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）は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 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（必要な保険に加入しているか）		2
施設所管課の意見	年に2回自衛消防訓練を実施し、消火訓練、通報訓練、避難訓練を行うことにより、火災時、緊急時の適正な対処方法について再確認しております。	
<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向上に関する取組をしているか		2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか		2
施設所管課の意見	アンケートの実施に加え、日常業務における利用者のニーズを把握しようと努めております。また、運営協議会において、要望や苦情について市と調整し、施設の修繕など適切に対応しております。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	施設において、個人情報保護条例関係の研修を実施しています。また、運営協議会総会に市の担当職員が出席し、管理運営について市と意見の相違がないよう、担当者と思いの疎通を図っております。	

## 指定管理者の自己評価

当運営協議会では、赤山交流館利用者と地域住民が交流できるようふれあいまつりなどを開催し、利用者が増加するような活動を行ってまいりました。

また、地域交流館としての共通課題解決やサービス向上について視察研修を実施し、さらなる施設管理運営の向上を目指しております。今後は、交流館前の建設中のマンションが（82世帯）今年度完成予定であるため、マンションの住民と地域住民がふれあう機会を設け、交流館を地域交流の拠点のひとつとして運営してまいりたいと考えております。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	6 越谷市大沢北交流館		
施設の所在地	越谷市大里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 越谷市大里326番地1	代表者 会長 榎本 武
指定期間	平成18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,472	1,653	△ 181
利用者数(人)	21,137	24,139	△ 3,002
使用料(円)	978,600	1,104,900	△ 126,300
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したので、利用者数、使用料ともに減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,453,552
		支 出	3,453,552
		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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者:施設利用団体の代表者等

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:51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	62.0%	18.0%	16.0%	2%	2%
施設の状況	56.0%	30.0%	14.0%	0%	0%
施設の利用目的	52.0%	34.0%	12.0%	2%	0%
総合的な感想	47.9%	31.3%	20.8%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・多目的室の料金を安くしてほしい。
- ・利用実績に応じて優先利用させてほしい。

### 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)

- ・消防設備、非常用照明の修繕を行った。
- ・平成23年度は非常階段の再塗装を実施予定。

### 自主事業に関すること

- ・お笑い演芸会・ふれあいフェスティバル、救命講習会を開催した。
- ・花壇整備事業を行った。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	大沢北交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の利用時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間など諸連絡について受付に掲示するなど、利用者への周知を工夫しています。	
<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 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか		2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、広く利用者から要望等を募っています。また毎年お笑い演芸会やふれあいフェスティバルを開するなど地域住民の交流館を開放し、利用の促進に努めています。	
<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 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	毎月開催される運営委員会にて管理運営業務の経費削減についての協議を行っています。今年度は、市から無償で提供された花を植え、花壇を整備するなど、経費をかけない努力をしております。	
<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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか		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)は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 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(必要な保険に加入しているか)		2
施設所管課の意見	協議会委員や管理人や利用者による防災訓練や普通救命講習会を実施することにより、リスク意識を高め、また、適宜に諸研修会を開催するなどしており、研修体制は整備されています。	
<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向上に関する取組をしているか		2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか		2
施設所管課の意見	常設してある意見箱のほかにアンケートを実施し、利用者のニーズの把握に努めております。また、運営協議会において、要望や苦情について意見の調整を行い、利用者にも周知しております。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	施設において、個人情報保護条例関係の研修を実施しています。また、運営協議会総会に市の担当職員が出席し、管理運営について市と意見の相違ないよう、市の担当者との連絡を密にして意思の疎通を図っております。	

### 指定管理者の自己評価

地域のボランティアにより花壇の整備を行うなど、地域住民との協働による交流館運営を実施しています。利用者アンケートの結果では、総合的な感想について、8割近くの方々に満足という評価がされているところです。  
また、今後は駐車場が広いという、大沢北交流館の利点を活かした自主事業の拡充を図り、さまざまなイベントなどを通じ、地域交流を促進し、地域に根ざした交流館を目指します。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	7 越谷市蒲生交流館		
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 本田 憬
指定期間	平成18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,323	1,436	△ 113
利用者数(人)	24,632	25,066	△ 434
使用料(円)	950,600	1,039,800	△ 89,200
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したので、利用者数、使用料ともに減少した。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,276,035
			支出 3,276,035
			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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者:施設利用団体の代表者等

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:43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	33.3%	42.9%	23.8%	0%	0%
施設の状況	19.0%	52.4%	28.6%	0%	0%
施設の利用目的	29.3%	53.7%	17.1%	0%	0%
総合的な感想	24.4%	48.8%	26.8%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・継続クラブは予約の優先を希望します。
- ・月1回で予約ができるようにしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	1件

(主な事例の処理状況)

- ・閉館後の駐車車両対策で、駐車場の入り口に「駐車ご遠慮下さい」を周知する看板を設置した。

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・駐車場の区画線の塗装を行った。

### 自主事業に関すること

- ・視察研修を開催した。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	蒲生交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の利用時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	利用者が多い状況において、適切な窓口等の対応が実施されております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか		2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っています。また、1階にある農産物直売所のイベントの際に、施設を貸し出しするなど、施設の利点を活かした工夫がされております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	毎月開催される運営協議会委員会にて管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策（研修体制）は整備され、必要な研修を行っているか		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）は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 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（必要な保険に加入しているか）		2
施設所管課の意見	協議会委員や管理人や利用者による消防訓練を年2回実施しております。1階に農産物直売所があり、利用者が多い施設でもあるため、日頃より危機管理意識を向上するよう努めております。	
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向上に関する取組をしているか		2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか		2
施設所管課の意見	さまざまな利用者のニーズや苦情の把握に努めており、駐車に関する看板の設置など積極的に対応しております。	
⑥ その他の項目		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	今年度、新しい管理人を採用した際、個人情報保護条例関係の研修を実施しました。また、東日本大震災の際には、市との連携を図り、避難者の受入態勢を整え、急な対応に備えることができました。	

### 指定管理者の自己評価

当交流館は、1階に農産物直売所（とれとれの）があり、そのような施設の特性・利点を活かし、施設利用の促進に努めております。

また、東日本大震災では、越谷市と連携を図り、一定期間、貸館業務を中止し、避難者の受入態勢を整えておりましたが、結果的には避難者の受け入れはありませんでした。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市南部交流館		
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 木村 利夫
指定期間	平成18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,419	1,421	△ 2
利用者数(人)	16,174	17,484	△ 1,310
使用料(円)	1,022,100	1,009,600	+12,500
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したことに伴い、公的な団体による使用料金の免除申請が減少したため、使用料が減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,333,814
		支出	3,333,814
		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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者: 施設利用団体の代表者等

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 84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	33.8%	45.5%	20.8%	0%	0%
施設の状況	31.2%	49.4%	19.5%	0%	0%
施設の利用目的	28.9%	51.3%	18.4%	1.3%	0%
総合的な感想	23.4%	55.8%	19.5%	1.3%	0%

(意見等の内容)

- ・蘭がきれいなので気持ちが良い。
- ・冷暖房が古いので改善してほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	2件

(主な事例の処理状況)

- ・交流館に設置してある意見箱に寄せられた、要望に対し、交流館の掲示板に回答文書を掲示した。

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・和室の空調機の修繕を行った。
- ・平成23年度は受水槽の給水揚水ポンプの修繕を行う予定。

### 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みなど)

なし

総合評価	南部交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の利用時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	利用方法や利用時間など諸連絡について受付に掲示するなど、利用者への周知を工夫しています。	
<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 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか		2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、広く利用者から要望等を募っています。また、寄せられた要望について、委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示することで利用者へ周知するなどの工夫や努力をしております。	
<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 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	毎月開催される運営協議会委員会にて管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
<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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか		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)は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 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(必要な保険に加入しているか)		2
施設所管課の意見	協議会委員、管理人や利用者による防災訓練を年2回、適正に実施しております。	
<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向上に関する取組をしているか		2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか		2
施設所管課の意見	常設してある意見箱のほかにアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また、委員会において、要望や苦情についての意見の調整をし、利用者へ周知しております。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	今年度、新しい管理人を採用した際、個人情報保護条例関係の研修を実施しました。また、地域住民が観賞用として提供された蘭などの植物を館内に配置するなど、地域に根ざした交流館運営が実施されております。なお、毎月開催される委員会には市の職員が出席し、管理運営について市と意見の相違ないよう、市の担当者と連絡を密にして意思の疎通を図っております。	

<b>指定管理者の自己評価</b>
各階の展示室に地域住民、利用団体の作品展示を行っていて、利用者から好評を得ています。これからも、利用者の声に耳を傾け、地域に根ざした交流館運営を行っていききたいと思います。

## 平成22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	9 越谷市新方交流館		
施設の所在地	越谷市北川崎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 越谷市北川崎258番地	代表者 会長 大久保 三郎
指定期間	平成18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	576	581	△ 5
利用者数(人)	8,349	8,913	△ 564
使用料(円)	473,200	521,700	△ 48,500
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したことにより、利用者数、使用料ともに減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,291,998
		支出	3,291,998
		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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者: 施設利用団体の代表者等

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 32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	37.1%	51.4%	11.4%	0%	0%
施設の状況	42.9%	45.7%	11.4%	0%	0%
施設の利用目的	22.9%	60.0%	11.4%	2.9%	2.9%
総合的な感想	34.3%	48.6%	17.1%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・会議の後の飲食を認めてほしい。
- ・卓球台を新しくしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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)

- ・空調機、多目的ホール・1階ロビーの雨漏りの修繕を行った。
- ・平成23年度は駐輪場の整備を予定。

### 自主事業に関すること

- ・地域文化祭、グラウンドゴルフ大会を実施した。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし



総合評価	新方交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.1】	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	施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2	利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3	施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	窓口や掲示板に利用方法や利用時間について掲示するなど周知に努めております。	
<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	利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2	アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3	施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4	利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置し、利用者から要望等を募っています。また、毎年、利用団体による地域文化祭やグラウンドゴルフ大会を開催し、地域住民の交流促進に努めております。	
<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	収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2	利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	3
3	業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	毎月開催される運営協議会定例会にて管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。特に、委員と住民により樹木の剪定や除草を実施しており、経費削減に努めております。	
<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	指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3	職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	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)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5	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(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	協議会委員、管理人や利用者により、消防・避難訓練を年2回実施しております。また、適宜に研修会を開催するなどしており、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向上に関する取組をしているか	2
2	要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	常設してある意見箱などにより、利用者のニーズの把握に努めております。また、定例会において、要望や苦情について市と意見の調整を行い、迅速に対応するとともに、利用者へ周知しております。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2	越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3	越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	委員と住民により樹木の剪定や除草の実施など、経費削減の取り組みとともに、住民と協働したよりよい交流館運営が行われています。	

## 指定管理者の自己評価

毎年開催しております地域文化祭、グラウンドゴルフ大会も平成23年度は7回目を数え、新方交流館は地域住民の方々の交流の場となっております。平成22年7月から9月の間、新方小学校学童保育室が同小学校耐震工事のため使用できなくなったため、交流館1階の一部を提供しました。このようなことから、地域に根ざした拠点施設としての役割を果たしていると考えております。

また、新方交流館運営協議会委員と住民による交流館敷地内の樹木の剪定や除草については、毎年の恒例の作業として定着しております。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市袋山565番地4	代表者 会長 久保山 勝昭
指定期間	平成18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,396	1,277	+119
利用者数(人)	16,552	14,001	+2,551
使用料(円)	883,200	782,900	+100,300
(増減の理由) サークルなどの一般団体の利用が増加したため、利用件数、利用者数、使用料ともに増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,462,506
		支出	3,462,087
		市への戻入額	419

### 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。

実施期間: 平成23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者: 施設利用団体の代表者等

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 39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	56.4%	35.9%	7.7%	0%	0%
施設の状況	51.3%	30.8%	12.8%	5.1%	0%
施設の利用目的	51.3%	38.5%	10.3%	0%	0%
総合的な感想	46.2%	41.0%	12.8%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・多目的ホールの予約が取りにくい。
- ・部屋が清潔で明るく広くて使いやすい。

### 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
要望	1件	1件

(主な事例の処理状況)

震災後の施設の節電に対し、できる範囲で利用者に協力をお願いした。

### 事故等の発生状況

種別	件数
いたづら	1件
事故	2件

(主な事例の対処状況)

夜間のいたづらに対し感知式のセンサーライトを設置し、警察に、パトロールを強化してもらった。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・駐車場のフェンス・インターロッキングの修繕を行った。
- ・平成23年度は駐輪場の整備を予定。

### 自主事業に関すること

- ・地域交流祭を開催した。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	大袋北交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の利用時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	イベント開催に際して、地域住民へ交流館利用について広報活動を積極的に行っています。また、利用団体数が増加し、地域交流の促進につながっております。	
<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 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか		2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置し、利用者から要望等を募っています。また、22年度は設立10周年であるため、記念誌を作成し、「10周年記念寄席」や「地域交流祭」を開催し地域住民の交流を深め、利用者の増加に努めています。	
<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 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	毎月開催される運営協議会定例会にて管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
<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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか		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)は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 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(必要な保険に加入しているか)		2
施設所管課の意見	協議会委員、管理人や利用者により、防災訓練を年2回実施しております。また、いたずら防止などについて、警察にパトロールを強化するとともに、管理人等による見回りの強化などに努めております。	
<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向上に関する取組をしているか		2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか		2
施設所管課の意見	利用団体とともに清掃活動に取り組むなど、施設管理や美化に積極的に努めております。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	新しい管理人を採用した際、個人情報保護条例関係の研修を実施し、周知の徹底を図っています。また、交流館内の清掃について、利用団体も定期的の実施するなど地域に根ざした運営を実施しています。	

## 指定管理者の自己評価

地域交流祭などのイベントの際に、地元の方へ交流館利用について広報活動等を積極的に行いました。清掃活動をはじめとし、節電にも積極的に取り組むなど施設管理・運営について、地域の方々によりよい交流館運営を実施しています。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市大泊730番地2	代表者 会長 佐藤 佐
指定期間	平成18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比 較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,350	1,423	△ 73
利用者数(人)	19,439	20,612	△ 1,173
使用料(円)	883,100	893,500	△ 10,400
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したので、利用者数、使用料ともに減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,446,347
		支 出	3,446,347
		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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者:施設利用団体の代表者等

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:66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	33.9%	45.2%	19.4%	1.6%	0%
施設の状況	41.9%	33.9%	24.2%	0%	0%
施設の利用目的	37.1%	41.9%	17.7%	3.2%	0%
総合的な感想	35.5%	38.7%	25.8%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・予約を1ヶ月前に4回取れるようにしてほしい。
- ・自治会の会合に利用でき助かっています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	1件	1件

(主な事例の処理状況)

洋式トイレの設置の要望について、平成23年度予算で対応します。

### 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)

- ・非常用照明・消防設備・ネットフェンスの修繕を行った。
- ・平成23年度は洋式トイレを設置予定。

### 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みなど)

なし

総合評価	桜井交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の利用時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	窓口や掲示板に利用方法や利用時間について、利用者に広く周知するように努めております。	
<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 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか		2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか		2
施設所管課の意見	意見箱の設置、アンケートの実施により利用者からの要望等を把握するよう努めております。寄せられた要望について、定例委員会において、検討しその要望等に対応するため、市との調整や利用者への周知に努めております。	
<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 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	毎月開催される運営協議会定例委員会にて、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
<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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか		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)は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 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(必要な保険に加入しているか)		2
施設所管課の意見	協議会委員、管理人や利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜に研修会などを開催しており、研修体制について整備されています。	
<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向上に関する取組をしているか		2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか		2
施設所管課の意見	常設してある意見箱のほかにアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また、自治会等の活動による利用が多いことから、要望、意見に対して利用者も含め、市と検討や調整をすすめております。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	自治会や子ども会、地域のスポーツ団体の利用が多いことから、使用料に関する申請書類等の取扱いも多くなりますが、その取扱いの際、個人情報の保護を遵守し、迅速な文書対応及び処理について徹底されております。	

## 指定管理者の自己評価

当交流館では、毎年、自治会や子ども会などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しております。  
今後も老若男女に広く利用され、世代間交流など地域交流をますます活発にできるように交流館を目指してまいります。

## 平成22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22年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	299	307	△ 8
利用件数(件)	1,217	1,295	△ 78
利用者数(人)	16,057	15,315	+742
使用料(円)	841,600	880,600	△ 39,000
(増減の理由) 東日本大震災の影響で貸館業務を一時中止したので、利用件数、使用料ともに減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,319,044
		支 出	3,319,044
		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23年2月21日(月)～平成23年3月31日(木)

対象者:施設利用団体の代表者等

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:42件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	66.7%	23.8%	9.5%	0%	0%
施設の状況	45.2%	35.7%	14.3%	4.8%	0%
施設の利用目的	61.9%	31.0%	7.1%	0%	0%
総合的な感想	45.2%	42.9%	11.9%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・古い建物ですが、使いやすい。
- ・駐車場が狭く、駐車に工夫してほしい。

### 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

種 別	件 数
ガラス割り侵入	1件

(主な事例の対処状況)

- ・警察に被害届を提出

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・非常用照明、創作室流し台水漏れの修繕を行った。

### 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みなど)

なし

総合評価	南越谷交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	子育てサークル等、子どもの利用が他交流館より比較的多いため、接遇、案内について丁寧に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っています。寄せられた要望について、定例会で検討し、地域交流イベントの開催など、利用者が増加ための施策を協議するなど努力しております。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	隔月に開催される運営協議会定例会にて管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	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)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 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(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	協議会委員、管理人や利用者により、自主消防訓練を年2回実施し、管理人等による見回りの強化など危機管理体制の整備に努めております。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	常設してある意見箱のほかにアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また、駐車場の台数が少ないため、事前に利用者へお知らせするなどの対応に努めております。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	東日本大震災の際には、市と連携を図り、避難場所として受入れ体制を整え、迅速な対応をすることができました。

## 指定管理者の自己評価

当交流館は市街地に立地しているため、駐車場が狭いというデメリットもある中、子育てサークル等のサークル活動が活発であり、地域交流の拠点として、交流館運営を行っております。  
また、東日本大震災の際には、避難場所としての役割を果たすことができ、今後とも、非常時の連絡体制について、市と協議してまいります。

## 平成22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22年4月1日から平成23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18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	293	291	+2
団体利用者数(人)	15,030	15,171	△ 141
個人利用者数(人)	5,852	5,772	+80
見学者数(人)	102	181	△ 79
総利用者数(人)	20,984	21,124	△ 140
使用料(円)	0	0	0
(増減の理由) 東日本大震災の影響により事業を休止したことが考えられる。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	18,000,000
		支出	18,000,000
		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23年2月13日(日)～2月27日(日)

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: 208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	13.0%	44.2%	39.4%	1.9%	0.0%	1.5%
施設の整備・備品	11.5%	38.5%	39.4%	7.7%	0.5%	2.4%
施設の清潔さ	15.4%	51.0%	31.7%	0.5%	0.0%	1.4%
主催事業はどうか	12.5%	42.3%	29.8%	0.0%	0.0%	15.4%
職員の受付対応はどうか	22.1%	45.2%	28.4%	0.5%	0.0%	3.8%
職員の電話対応はどうか	14.9%	34.6%	20.7%	0.0%	0.0%	29.8%
職員の身だしなみはどうか	17.3%	44.2%	32.2%	0.0%	0.0%	6.3%
総合的な感想はどうか	14.9%	41.3%	38.5%	3.4%	0.0%	1.9%

(意見等の内容)

- ・職員の対応が丁寧で良い
- ・職員が親切で利用しやすい
- ・部屋の利用率が100%近くに高まるように
- ・部屋の予約方法が面倒である
- ・こぼと館施設以外の意見(障がい児用の畳の部屋が欲しい、大型エレベータを設置して欲しい、洋式トイレが少なく便座が冷たい等)

### 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ない。

### 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た。
- ・文化祭を開催し、利用者と市民との交流をととして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促した。
- ・夏祭りを開催し、施設関係者、特別支援学校生徒や家族にセンターを身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めた。
- ・土・日曜日に実施する講座内容の充実を図ることにより、余暇活動を支援するとともに、自立と社会参加を促した。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・要約筆記奉仕員の資質向上のために、要約筆記養成講習会を実施した。
- ・障がい者の余暇活動の充実を図るために、専門の講師による指導の充実を努めた。



総合評価	障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.1】	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た研修により職員が統一した認識のもと利用者に対応することについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項である。また、各種事業等の社協だより等を活用した周知や、休館日にも利便性向上のため社協事務局で部屋の管理を行い貸し出しを行うなどにより、利用対象者の平等利用が確保されている。	
<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	3
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	全講座を対象としたアンケート調査の実施やご提案箱の設置により利用者の意見を反映するよう努めることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項である。また、社協だよりやホームページによる周知や、ふれあいサロン等で利用を呼びかける等のPRの徹底を図ることなどにより、施設の効用を最大限に発揮させている。	
<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、管理運営委員会を開催し、業務改善を推進することや、施設内の巡回、また、正確な会計処理を心掛けることなどにより、管理経費の縮減が図られている。	
<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	各指定管理施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制とすることや、管理職会議を毎月開催し、密に連絡調整を図ること、また、職員のスキルアップの支援をすることともに、専門的知識・経験を有する職員の配置を行うこと、さらには、独自の管理運営マニュアル等の作成や各種保険への加入等によりリスクに対応するなど、管理が安定して行われている。	
<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行われているか	2
施設所管課の意見	全講座を対象としたアンケート調査の実施やご提案箱の設置により利用者の意見を反映するよう努めることや、社協だよりやホームページ、窓口でのチラシ配布などによる情報提供、また、職員については、職員会議や連絡調整により、共通認識のもとでの適正な管理運営に努め、情報の共有を図ることなどにより、利用者へのサービス向上が図られている。	
<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
施設所管課の意見	各指定管理施設を統括する指定管理担当が適時連絡調整を行うことにより、市や関係機関との連携体制が整備されている。また、独自の個人情報保護規程を作成し、個人情報保護が適正に行われている。さらに、文書等の適正管理や、省エネや紙のリサイクル等に配慮するなどにより、環境に配慮した管理運営が行われている。	

## 指定管理者の自己評価

当会では、在宅障がい者の生きがいと健康維持、社会参加の促進を目的に、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、職員においては、資格や経験を有した者を配置することにより、充実したプログラムを提供しております。例えば、障がい者関係支援者の育成として行っている手話通訳者・要約筆記者養成講習会等は、実際に現場で手話通訳者として事業に従事している当会職員が運営しているからこそ、より専門性が高く現実に即した内容で実施されていると自負しております。さらに、単に委託された事業を実施するのみではなく、利用者のQOLの向上を念頭においた、きめ細かなサービスの提供に努めております。事業に参加した利用者の異変(自立機能の低下)に気付いた職員が、当会のネットワークを最大限に活用して、ホームヘルパーを派遣するまでに至ったという事象もございます。このように常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、サービスの質の向上に努めております。

なお、利用者アンケートを実施した結果、9割以上の方々から一定の評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、今後におい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22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市立老人福祉センターけやき荘		
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の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 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26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等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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	281	294	△ 13
利用者数(人)	101,527	106,842	△ 5,315
使用料(円)	222,400	202,000	+20,400
(増減の理由) 東日本大震災の影響に伴い、休館日が増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	66,540,000
		支出	66,492,038
		市への戻入額	47,962

### 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23年2月13日(日)～2月27日(日)

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:373件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	4.8%	43.7%	45.8%	3.0%	0.3%	2.4%
施設の整備・備品	4.3%	38.9%	48.5%	2.4%	0.5%	5.4%
施設の清潔さ	3.5%	38.9%	48.2%	2.9%	0.3%	6.2%
主催事業はどうか	3.5%	32.5%	39.4%	0.8%	0.0%	23.8%
職員の受付対応はどうか	9.1%	49.6%	35.1%	1.4%	0.0%	4.8%
職員の電話対応はどうか	7.8%	34.6%	33.5%	0.3%	0.0%	23.8%
職員の身だしなみはどうか	7.2%	42.4%	45.3%	0.0%	0.0%	5.1%
総合的な感想はどうか	2.1%	39.1%	49.1%	1.4%	0.0%	8.3%

(意見等の内容)

- 健康維持に関する講座を増やしてほしい。
- 暖房がよくきかない。

### 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
要望	2件	対応済 2件
感謝	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)  
教養娯楽室の舞台照明が暗いと要望をいただいたため、天井部分の黒幕を撤去し、改善しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
体調不良	2件	入浴後、気分が悪くなり倒れ、頭部を壁に打った方に対し、看護師がバイタルチェックをし、水分補給等処置を行いました。その間に、職員が、利用者の家族とかがかりつけ病院へ連絡をとり、救急搬送の手続きを行い搬送しました。
設備不良等	2件	

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- 熱交換器系統三方弁に不具合が生じたため、修繕をおこないました。
- 合併処理槽のポンプが経年劣化により故障したため、修繕をおこないました。

### 自主事業に関すること

- 利用者の健康志向が大変高く、特に体操などの講座は盛況でした。
- 地上デジタル放送への移行に向けて、説明会を開催し、大変好評でした。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- 新規に「健康ふれあいサロン」を開催したところ、好評により、次年度も開催いたします。

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、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.1】	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している。受付が入口に近いので、来館された際は積極的に声をかけを行い、丁寧な対応を行っている。	
<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		3
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	アンケート調査の回答を踏まえ、翌年度の事業を企画しており、利用者からの意見を施設運営に反映させているといえる。	
<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、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。	
<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	業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。	
<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行われているか		2
施設所管課の意見	昭和59年の開設のため、施設の老朽化が目立ってきているが、計画的に修繕を実施し、適切な施設の維持管理に努めている。	
<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
施設所管課の意見	独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。	

## 指定管理者の自己評価

けやき荘においては、各種の講座を実施しておりますが、本施設のテーマを「娯楽と教養」としていることから、「ハワイアンコンサート」などテーマに沿った講座を多く実施するとともに、老人クラブの活動支援も適切に行っております。

施設管理については、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めております。本施設は、昭和59年の開設のため、施設の老朽化が進んでおりますが、計画的に修繕を実施し、適切な施設の維持管理に努めているところです。

また、施設を管理運営する職員の育成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。さらに、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当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、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。

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22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22年4月1日から平成23年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	15 越谷市立老人福祉センターくすのき荘		
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の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 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26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等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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	279	292	△ 13
利用者数(人)	117,989	120,241	△ 2,252
使用料(円)	27,400	32,000	△ 4,600
(増減の理由) 東日本大震災の影響に伴い、休館日が増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	76,500,000
		支出	76,494,005
		市への戻入額	5,995

### 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23年2月14日(月)～2月26日(土)

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:981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	9.0%	51.8%	36.7%	1.9%	0.5%	0.1%
施設の整備・備品	6.3%	46.0%	45.1%	2.0%	0.6%	0.0%
施設の清潔さ	6.7%	51.8%	40.3%	0.9%	0.2%	0.1%
主催事業はどうか	5.0%	45.6%	35.9%	1.1%	0.1%	12.3%
職員の受付対応はどうか	15.8%	58.8%	24.2%	0.6%	0.0%	0.6%
職員の電話対応はどうか	9.0%	47.5%	23.9%	0.4%	0.0%	19.2%
職員の身だしなみはどうか	11.6%	52.5%	35.6%	0.3%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	5.5%	54.4%	38.2%	1.0%	0.7%	0.2%

(意見等の内容)

・特にトイレがきれいです。 ・講座一覧表を掲載してほしい。 ・スリッパは不要

### 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	3件	対応済 3件
感謝	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

・カラオケの音量についての要望をいただいたため、状況にあわせて調整を行いました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
放火	1件
転倒	3件
怪我	2件
体調不良	2件

(主な事例の対応状況)

・くすのき荘敷地内の樹木に夜間に少年2人が故意に火を付けたため、通りかかった市民が警察に通報、警察から消防車を要請しました。職員は翌日から現場の巡回を行うとともに、警察に見回り強化を依頼しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・建物の周囲は、定期的に地盤沈下の対策が必要です。  
・施設の老朽化に伴い、雨どいの修繕の必要があります。

### 自主事業に関すること

・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。  
・ふれあいデーに地元の文化財行事(北川崎の虫追い)の方々に来荘いただき、地域交流を図りました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・不用になった物を利用して、リサイクル講座を実施しました。  
・関係機関の協力により、認知症サポーター養成講座を開催しました。  
・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、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	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している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。	
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	3
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	教養講座等を積極的に展開しており、参加者も非常に多いと評価している。また、アンケート調査の回答を踏まえ、翌年度の事業を企画しており、利用者からの意見を施設運営に反映させているといえる。	
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を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。	
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	業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。	
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	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	全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。	
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
施設所管課の意見	東日本大震災による避難者の受け入れの際には、市と連携を密にし、迅速な対応が図られた。また、独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。	

## 指定管理者の自己評価

くすのき荘においては、各種の講座を実施しておりますが、本施設のテーマを「趣味と学習」としていることから、「パソコン体験講座」などテーマに沿った講座を多く実施しております。なお、くすのき荘は、園芸・陶芸室など専門的な部屋があるので、より多くの方に利用されるよう努めております。

施設管理については、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めております。

また、施設を管理運営する職員の育成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。さらに、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当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、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。

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22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22年4月1日から平成23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の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 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26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事         | (2) 生業及び就労の指導に関する事          |
| (3) 機能回復訓練の実施に関する事          | (4) 教養の向上及びレクリエーションの実施に関する事 |
| (5) 老人クラブ活動の育成に関する事         | (6) 老人福祉センターの使用の許可に関する業務    |
| (7) 老人福祉センターの施設等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)

	平成22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	291	307	△ 16
利用者数(人)	103,587	111,080	△ 7,493
使用料(円)	80,800	103,000	△ 22,200

(増減の理由)  
東日本大震災の影響に伴い、休館日が増加した。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	96,960,000	
支出	96,853,696	
市への戻入額	106,304	

### 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23年2月13日(日)～2月27日(日)

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: 515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	13.6%	48.2%	31.8%	2.9%	0.4%	3.1%
施設の整備・備品	10.1%	47.0%	35.3%	2.1%	0.8%	4.7%
施設の清潔さ	14.4%	48.2%	28.7%	0.4%	0.8%	7.5%
主催事業はどうか	7.8%	39.6%	33.4%	0.8%	0.0%	18.4%
職員の受付対応はどうか	16.7%	49.7%	24.5%	0.6%	0.0%	8.5%
職員の電話対応はどうか	10.9%	41.2%	24.1%	1.0%	0.0%	22.8%
職員の身だしなみはどうか	12.4%	45.2%	33.2%	0.4%	0.0%	8.8%
総合的な感想はどうか	8.9%	46.0%	34.6%	1.4%	0.0%	9.1%

(意見等の内容)

- ・喫煙所は1階の外にしてほしい。
- ・お茶菓や風呂の石鹸は自分で持ってくることでください。

### 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
要望	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

テレビの高さやテレビコーナーの設置について利用者の要望をいただいたため、快適にご覧頂けるよう対応しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
体調不良	4件	

浴室で体調不良のため倒れてしまった方に対し、当会、看護師に処置を頼み、救急車で搬送しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・東日本大震災の影響による地盤沈下に伴い、玄関周辺の利用者が歩くスペースに段差が生じているため整備が必要です。

### 自主事業に関する事

・ふれあいデーで各種コンサート(消防音楽隊、ハワイアン音楽隊、からたちの花によるコンサート)等を実施し、世代間の交流を図ることができました。

### 事業に関する事(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。

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、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.1】	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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	来場者の多い施設であるため、受付職員を適切に配置し、応対している。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している。
<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	3
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	アンケート調査の回答を踏まえ、翌年度の事業を企画しており、利用者からの意見を施設運営に反映させているといえる。また本施設は、「越谷市民プール」との複合施設でもあり、プールを利用される方に対しても、周知を行い利用促進に努めている。
<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、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。
<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	業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。
<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行われているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。
<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
施設所管課の意見	東日本大震災による避難者の受け入れの際には、市と連携を密にし、迅速な対応が図られた。また、独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。

## 指定管理者の自己評価

ゆりのき荘においては、各種の講座を実施しておりますが、本施設のテーマを「ふれあいと健康づくり」としていることから、「体力づくり講習会」などテーマに沿った講座を多く実施しております。なお、ゆりのき荘は、「越谷市民プール」との複合施設でもあることから、プールを利用される60歳以上の高齢者の方に対して、本施設の周知を図り、老人福祉センターを利用したことのない方へのご案内に努めているところでございます。

施設管理については、本施設の電力及び温水については東埼玉資源環境組合から供給されており、その適切な運用に努めているところでございます。

また、施設を管理運営する職員の育成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。さらに、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当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、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

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22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22年4月1日から平成23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 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 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18年4月1日から平成23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	
	平成22年度	平成21年度	比較
開園日数(日)	360	361	△1
入園者数(人)	28,507	31,335	△2,828
茶室使用人数(人)	3,943	3,687	+256
入園料(円)	2,427,900	2,881,700	△453,800
茶室使用料(円)	29,500	86,000	△56,500
(増減の理由) ・新規事業として「夕ざりの茶会」等を開催しましたが、利用者の多い夏が猛暑のため利用者数が減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	30,043,000
		支出	30,043,032
		収入を超える支出額	32
		※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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 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	無回答
職員の対応はどうか	50.0%	23.2%	17.1%	2.4%	0.0%	7.3%
施設の状況はどうか	63.4%	24.4%	3.7%	1.2%	0.0%	7.3%
施設の利用目的が達成できたか	54.9%	24.4%	9.8%	3.7%	0.0%	7.2%
総合的な感想はどうか	54.9%	25.6%	8.5%	2.4%	0.0%	8.6%

(意見等の内容)

- ・とてもきれいな場所でもっと早くくればよかった。
- ・紅葉や桜の季節にまた来たい。

### 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
要望	1件	対応済 1件
苦情	1件	対応済 0件

(主な事例の処理状況)

- ・植栽(下草の処理)についての要望がありましたので、再委託業者と調整し、対応いたしました。
- ・池の水が汚いと苦情がありましたので、再委託業者及び越谷市と調整して、改善策を講じております。

### 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)

- ・長屋門事務所の畳が擦れてしまっていたため表替修繕を行いました。
- ・水設備の点検業者よりポンプ室の水処理設備に経年劣化とみられる動作不良の報告がありましたので、交換修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・「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。
- ・「開花亭茶会」20回、「やすらぎの茶席」12回、開催し、日本庭園の四季折々の風景を楽しみつつ、茶室及び茶室待合所にて、呈茶を通じて一服の時間を共有していただきました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・「夕ざりの茶会」を開催し、ひとときの夕涼みと、夕暮れから日没の花田苑の新たな一面を感じていただきました。



総合評価	花田苑の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。本格的な日本庭園で、有料施設であり他の都市公園とは目的を異にし、専門的な施設の維持管理が必要とされますが、施設の維持管理、広報活動など全体的に努力が見られ、入園者の評判も良いことなど、安定した管理運営に努めています。	
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	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、受付業務に関しては平等かつ公平に行われており、また、利用時間についても園内放送や入園時に説明していることから、適正に行われていると思われま。	
<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		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	今年度は、無料開園時に園内ガイドを実施するなど、施設の概要を多くの利用者に理解していただくとともに、広報・チラシ等で事業のPRに努めており、適正に行われているものと思われま。	
<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	管理運営は効果的かつ効率的に行うとともに、維持管理に関しても保守点検や清掃を徹底することにより修繕費を抑制するなど、適正に行われていると思われま。	
<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	緊急時のマニュアルに沿った消防訓練やAED等の使用訓練などを行うとともに、職員の管理・監督体制も整備され、経験等を有する人員が配置されていることから、管理を安定して行う能力を有していると思われま。	
<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行われているか		2
施設所管課の意見	多くの利用者アンケートにより様々な要望を確認し迅速に対応しており、また、今年度からは園内ガイドを実施するなどサービスの向上を図っていることから、適正に行われているものと思われま。	
<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
施設所管課の意見	市担当課と定期的な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告を行い、また、個人情報保護や文書等の管理も徹底して行われており、適正に行われているものと思われま。	

## 指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービス向上に努め、職員一丸となって、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。また、自主事業と致しまして「開花亭茶会」「やすらぎの茶席」「年4回の無料開園」の他に、芸術文化展覧会「盆栽展～極～」を開催し、多くの皆様に「盆栽」の世界を楽しんでいただきました。さらに、新規事業として「夕ざりの茶会」を開催し、花田苑でひとときの夕涼みと、夕暮れに照らされた花田苑を参加者の皆様に楽しんでいただき、花田苑のPRが出来たことは指定管理者として大きな成果と評価しております。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 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 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18年4月1日から平成23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)

	平成22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	310	310	0
利用者数(人)	20,915	21,981	△1,066
使用料(円)	1,297,050	1,461,500	△164,450

#### (増減の理由)

- ・ホームページの更新やガイドブックを作成しましたが、利用者の多い夏が猛暑のため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	27,500,000	
支出	27,665,335	
収入を超える支出額	165,335	

※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22年4月1日(木)～平成23年3月31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:186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	50.5%	24.7%	22.6%	1.6%	0.6%
施設の状況はどうか	51.1%	29.0%	15.1%	1.6%	3.2%
施設の利用目的が達成できたか	54.3%	29.0%	11.8%	3.8%	1.1%
総合的な感想はどうか	57.5%	25.8%	12.4%	3.8%	0.5%

#### (意見等の内容)

- ・餌やりや動物とふれあう機会を増やしてほしいです。
- ・鳥の数を増やして欲しい。
- ・園内ガイドはとても画期的でためになりました。

### 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	8件	対応済 2
苦情	3件	対応済 2

#### (主な事例の処理状況)

- ・ガイドブックが欲しいという意見を多数いただいたので、貸し出し用のガイドブックを受付に設置しました。

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・観察棟の手摺りが老朽化しており、修繕が必要です。

### 自主事業に関すること

- ・「ふれあいコーナー」など年間をとおして動物愛護を主眼とした催物を実施。無料開園では、野鳥の森を身近に感じて
- ・夏休みには、小学5・6年生を対象とした「野鳥の森の一日飼育係」を実施し、大変好評を得ております。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・「ふれあいコーナー」や「ぬりえコーナー」など土日に年間をとおして動物愛護を主眼とした催物を実施。年2回の無料開園には、多くの来園者でにぎわい、野鳥の森を身近に感じてもらう良い機会となっております。
- ・夏休みには、小学5・6年生を対象とした「野鳥の森の一日飼育係」を実施し、大変好評を得ております。

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。施設の維持管理、広報活動など努力が見られ、入園環境の向上に努めています。	
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	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、受付業務に関しては平等かつ公平に行われており、また、利用時間についても園内看板や入園時に説明していることから、適正に行われていると思われる。	
<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	今年度は、ガイドブックを貸し出すなど、施設の概要を多くの利用者に理解していただくとともに、広報・チラシ等で事業のPRに努めており、適正に行われているものと思われます。	
<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	管理運営は効果的かつ効率的に行うとともに、維持管理に関しても保守点検や清掃を徹底することにより修繕費を抑制するなど、適正に行われているものと思われます。	
<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	動物捕獲訓練やAED等の使用訓練などを行うとともに、職員の管理・監督体制も整備され、経験等を有する人員が配置されていることから、管理を安定して行う能力を有しているものと思われます。	
<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行われているか	2
施設所管課の意見	多くの利用者アンケートにより様々な要望を確認し迅速に対応しており、また、今年度からはガイドブックを貸し出すなどサービスの向上を図っていることから、適正に行われているものと思われます。	
<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
施設所管課の意見	市担当課と定期的な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告を行い、また、個人情報保護や文書等の管理も徹底して行われており、適正に行われているものと思われます。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	
<p>受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービス向上に努め、職員一丸となって、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。</p> <p>また、自主事業と致しまして「無料開園」「ふれあい動物コーナー」「野鳥の森園内ガイド」「ヨーヨー風船釣り」「ぬりえコーナー」のほか、新規事業として「工作コーナー(鳥のお面作り)」を実施し、より多くの皆様楽しんでいただきました。</p> <p>さらに、10月よりホームページを新しくなりブログの掲載などを行い、多くの方に親しんでいただき、より広く野鳥の森のPRが出来たことは指定管理者として大きな成果と評価しております。</p>	

# 平成22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22年4月1日から平成23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2876番地1		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と、文化生活の向上に貢献することを目的に設置。		
指定管理者	名称 財団法人越谷コミュニティセンター	所在地 越谷市南越谷一丁目2876番地1	代表者 理事長 武藤繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23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こと (5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関すること (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22年度	平成21年度	比較												
開館日数(日)	359	359	0												
利用件数(件)	5,670	5,833	△ 163												
利用者数(人)	466,562	462,536	+4,026												
使用料(円)	106,837,977	104,536,291	+2,301,686												
開室日数(日)	344	353	△ 9												
来室者数(人)	295,406	282,370	+13,036												
貸出利用者数(人)	152,120	162,932	△ 10,812												
貸出冊数(冊)	463,179	475,417	△ 12,238												
(増減の理由)	年度末発生の東日本大震災に伴い、地震発生以降3月末まで施設貸出しを停止したが、本年度前期及び中期の大・小ホールの利用件数が前年に比較し多かったため、施設全体の利用件数は若干減少したものの、利用者数は4,026人増加し、使用料収入は2,301,686円の増加であった。														
			<table border="1"> <tr> <td colspan="2">[決算額]</td> <td>単位:円</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>442,900,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>436,207,899</td> <td></td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>6,692,101</td> <td></td> </tr> </table>	[決算額]		単位:円	収入	442,900,000		支出	436,207,899		市への戻入額	6,692,101	
[決算額]		単位:円													
収入	442,900,000														
支出	436,207,899														
市への戻入額	6,692,101														

## 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します。

実施期間: 平成22年4月1日(木)から平成23年3月31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: 3,237件

## 利用者アンケートの結果

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
フロント職員の対応はどうか	80.4%	9.1%	10.5%	0.0%	0.0%
施設の雰囲気はどうか	73.0%	11.7%	15.2%	0.1%	0.0%
施設の使い勝手はどうか	69.8%	11.7%	16.8%	1.6%	0.1%

(意見等の内容)

- エレベーター、エスカレーターを設置してほしい。
- ホール客席内の温度管理をこまめに設定してほしい。
- 障がい者も利用するため、階段の段差部分に黄線か白線をお願いしたい。

## 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	11件	対応済 11件
要望	10件	対応済 10件

- ホール客席座席番号が見にくいという指摘があったため、見やすい色に変更し、座席番号も大きくする修繕を実施した。
- 大、小ホール、ホワイエ、トイレ等の段差部分に黄色の段差表示シールを設置した。

## 事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
救急車要請	5件
設備破損	2件

- 第1和室の利用者から、2歳の男児が机の角に頭をぶつけて額を切ったため救急車を要請したとの連絡があり、担当者が現場に行き状況を確認したところ、約1cm程度の切傷で出血は止まっていた。到着した救急車で母親とともに病院に搬送された。

## 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- 積算電力計を交換した。
- ホールITVモニターテレビ設備を地上デジタル放送対応型に修繕した。
- 多目的トイレを、オストメイト対応に改修し、館内のトイレにベビー用椅子を設置した。
- 大ホール全施設と小ホール客席の空調機交換(経年劣化に伴い交換が必要) 対応:小ホールは改修工事を予定し、他は随時計画的に実施します。
- レストランメハウス2階厨房床修繕(経年劣化に伴い修繕が必要) 対応:計画的に予算化し工事を実施します。

## 自主事業に関すること

- 国内外の優れた舞台芸術を身近に触れていただく機会をより多く提供し、各世代の多くの皆様にご来場いただけた。
- ホールから外に向けたアウトリーチ事業(出前事業)を学校や地域の団体、地域のアーティストと連携・協力を図りながら、実践することができた。

## 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- 民間プロモーターとの共催事業に積極的に取り組み、市民により多くの事業を提供することができた。
- 多彩なジャンルで、全世代(大人向け、こども向け、親子向け)を対象にした事業を提供することができた。
- 新規事業として、市内在住・在学の小・中学生を対象にした、芸術鑑賞プログラム事業『「ベルリン交響楽団」～公開リハーサルを観よう』を実施し、舞台芸術のすばらしさを体験してもらうことができた。

総合評価	越谷コミュニティセンターの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 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、利用者に平等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、プロ意識を持ち受付業務等を適切・公平に行なうよう、資質の向上に努めている。また、多彩なジャンルで全世代を対象にした事業に取組むとともに、利用時間については、利用者との事前打ち合わせ等により周知を徹底し、利用者に対し平等に遵守させている。	
<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	「おかあさんといっしょ」や松竹大歌舞伎、劇団四季公演などポスター・ホームページ等で情報提供し、多くの市民が芸術文化に親しめる事業を実施したほか、東日本大震災による鉄道不通に伴う帰宅できない人の避難所として活用した。	
<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	職員一人一人が経営感覚・コスト意識を持ち、不要な照明については消灯するなどして、節電に努めている。また、共用分の施設管理費につき、仕様の見直し等を行い経費の削減に努めた。	
<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		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	消防署の監督のもとで、臨時職員を含む職員全員にAEDを用いた心肺蘇生法の研修を実施したほか、甲種防火管理者資格取得講習会を受講し、災害時の対応に対処する知識の向上に努めている。	
<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行われているか		2
施設所管課の意見	アンケートによる利用者の意見等から、ホール客席番号札の交換や傷んだ椅子の改修など、利用者の要望に対応している。また、ホームページの随時更新により、常に最新情報を配信している。施設修繕は計画的に実施し、業務に係る情報は、事務連絡会議において共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。	
<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
施設所管課の意見	所管課とは随時打合せを行い、個人情報保護法に関する説明会へ参加し、財団の規定に基づく文書管理を行うとともに、リサイクル商品の購入など、適切な運営を行なっている。	

## 指定管理者の自己評価

施設全体の経費削減に取り組み、計画的な施設・設備の修繕と緊急修繕に対処し、施設の良好な維持管理に努めました。平成22年度は越谷コミュニティセンターについて、前年並み、もしくは前年を上回る実績（使用料、稼働率等）が計上されました。

自主事業においては、事業本数こそ前年を上回る本数を実施しましたが、入場者数、収入合計、支出合計とも数字の面では前年を下回る結果となりました。しかし、大型公演を始めとする鑑賞型事業やワークショップなどの市民参加型事業、市民団体の自主的な文化活動や公益的な事業への側面的な支援協力を目的とした共催・後援事業など、年間89本の事業を実施し、財団本来の使命に力を注ぎました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 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 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18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	教育総務部生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容										
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務										
(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22年度	平成21年度	比較	[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>38,900,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>38,906,288</td> </tr> <tr> <td>収入を超える支出額</td> <td>6,288</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	38,900,000	支出	38,906,288	収入を超える支出額	6,288
収入	38,900,000									
支出	38,906,288									
収入を超える支出額	6,288									
開館日数(日)	299	307	△ 8							
利用件数(件)	1,356	1,493	△ 137							
利用者数(人)	22,733	23,475	△ 742							
使用料(円)	3,136,720	3,587,990	△ 451,270							
(増減の理由) 年度末発生の震災に伴う貸出し停止のほか、謡曲・仕舞、日本舞踊、茶道等に係る利用及びクラブ・自主サークル団体等による利用件数が、前年度に比べ若干減少したこと等により、利用者数は742人の減少及び使用料収入は451,270円の減収であった。										

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31日(木)及びイベント時

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: 241件

### 利用者アンケートの結果

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	30.4%	47.8%	21.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	59.1%	31.8%	9.1%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	36.8%	31.6%	26.3%	5.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	45.4%	36.4%	9.1%	9.1%	0.0%

(意見等の内容)

- ・展示室がきれいでした。
- ・大変よい施設です。これから再三訪れたいと思います。
- ・駐車場が狭い。

### 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	3件	対応済 2件
要望	1件	対応済 1件

苦情: 雨の中の新能につき、ガラス戸の隔たがりがあり残念でした。

処理: 雨の降り方にもよりますが、鑑賞に支障のない範囲で極力ガラス戸をはずします。

### 事故等の発生状況

なし

苦情: 駐車場が狭い。

対応: 引き続き、出来るだけ公共交通機関をご利用いただくようお願いいたします。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・分電盤L-F系統につき、外灯安定器の漏電により停電が発生しましたので、漏電箇所の修繕を行いました。
- ・放送室のCDプレーヤーが経年劣化により、故障しましたので、交換修繕を行いました。
- ・大広間(松風)の空調機の吹き出し口より、水漏れが発生しましたのでドレン管の詰りを修繕いたしました。
- ・屏風が風により転倒し、破損しましたので、張替修繕を行いました。
- ・震災により外壁に亀裂が発生しました。対応: 平成23年度修繕を実施したいと考えます。

### 自主事業に関すること

- ・文化共催事業として、第18回秋の調べ「こしがや能楽堂特選落語会」を開催し、落語の世界を楽しんでいただき大変好評でした。
- ・「やさしい能楽講座～「鶴亀」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能楽を身近に感じていただきました。
- ・「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もらいました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・新規事業として、文化団体の協力をいただき、「親子礼儀作法教室(茶道)」を開催し、多くの子どもたちに日本の伝統文化である茶道を知ってもらうとともに、礼儀作法の大切さを学ぶ機会が提供できました。

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	接遇、案内等は、接遇研修を受講するなど資質の向上を図り、適切に行っている。また、利用時間については、利用申請の際と利用日当日に周知を徹底し、利用者に対し平等に遵守させている。	
<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、適性に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートのほか利用者とのコミュニケーションによる情報収集を行い、施設の特徴を最大限に生かして第18回秋の調べ「こしがや能楽堂特選落語会」を開催した。また、能楽の普及を目的に「やさしい能楽講座」の開催のほか茶道による「親子礼儀作法教室」を開催し、施設の特徴を生かした利用促進に努めている。	
<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	清掃や保守点検を徹底し、施設や備品が安全に長く使えるように努め、また、施設内の見回り等を適宜行い、不要な照明の消灯や、利用者に影響がない範囲でエアコンの使用を控えるなど、施設管理費の縮減に努めている。	
<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	マニュアルに沿って、火災発生時に備えた消防訓練を実施し、併せてAEDを用いた心肺蘇生法研修を実施するなど、緊急時の対応の確認を行っている。	
<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行われているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、「アンケート箱」の設置のほか自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図っている。また、施設内会議において事務の適正処理につき共通認識を確認し、必要に応じ施設管理公社本部と協議し改善を行うなど、サービス水準の維持・向上に努めている。	
<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
施設所管課の意見	指定管理者と生涯学習課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。	

## 指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、利用者には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ました。

平成22年度のこしがや能楽堂の利用率などは前年度より減少する結果となりましたが、能楽をはじめとする日本古来の古典芸能や伝統芸術を多くの市民に体験・鑑賞していただくとともに、文化振興を図るため「こしがや能を見る会」などの文化活動への共催・後援事業を行ってまいりました。

また、自主事業と致しましても例年実施しております「やさしい能楽講座～「鶴亀」の謡と仕舞の体験コース～」や第18回秋の調べ「こしがや能楽堂特選落語会」などの開催の他に、平成22年度の新規自主事業として「親子礼儀作法教室（茶道）」を開催し、利用者の拡大に努めました。

安全管理につきましては、有事の際に速やかな対応が出来るよう、隣接の花田苑と合同で消防訓練を年2回実施しております。消防訓練に併せて普通救命講習やAEDの取扱い方の施設研修を行い、安全に施設を利用していただくとともに、利用者ニーズに応えることのできるよう運営に努めてまいりました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市立総合体育館		
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 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18年4月1日から平成23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) 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				[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)				<table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>117,093,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>117,093,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table>		収入	117,093,000	支出	117,093,000	市への戻入額	0
収入	117,093,000										
支出	117,093,000										
市への戻入額	0										
	平成22年度	平成21年度	比較								
開館日数(日)	337	357	△ 20								
利用件数(件)	2,779	3,072	△ 293								
利用者数(人)	302,978	317,648	△ 14,670								
使用料(円)	15,259,906	17,538,951	△ 2,279,045								
(増減の理由) 使用料の減は、平成21年度に行われた関東中学校卓球大会、全日本東西対抗剣道大会が平成22年度は開催がなかったこと及び東日本大震災に伴う施設修繕等による利用中止が減少の要因となった。											

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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:141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	30.1%	36.5%	33.3%	0.1%	0.0%
施設の状況はどうか	45.0%	41.0%	14.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	45.4%	39.1%	14.2%	1.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	38.2%	43.2%	18.4%	0.2%	0.0%

(意見等の内容)

- ・いつも親切に対応していただいております。
- ・清掃が行きとどいてます。
- ・地元の体育館よりも良かったです。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	3件	対応済 1件

・ビーチボールで使うコンプレッサーの調子が悪く取り替えて欲しいとの要望があり、新しく取り替えました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
捻挫	4件
肉離れ	1件

(主な事例の対応状況)

・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場合には、利用者の要望により常備している氷やコールドスプレーにて冷やす処置を行っている。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ホール上部の天窓取付部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。
- ・第1体育室の床面が経年使用に伴い、キズ汚れが出ている為研磨塗装等の修繕が必要です。
- ・非常用発電機は、開館後23年が経過しており、オーバーホール等のメンテナンスが必要となっています。

### 自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、エアロビクス教室を年間を通して実施し、大変好評でした。
- ・タイ式ヨガ「ルーシーダットン教室」を10月より2回実施し、大変好評で参加者も増えてきておりますので、平成23年度より毎週1回の実施とします。
- ・こしがやスポーツフェアでの新規事業で、「初心者吹き矢教室」を実施し、大変好評のため継続いたします。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし



総合評価	総合体育館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、申し込み時に利用時間・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を徹底しています。	
<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	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。	
<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	適正に行われています。こまめな消灯の実施など経費の削減に努めています。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を図っています。	
<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	適正に行われています。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にあたっています。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。AEDの操作講習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行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。館内に「お客様の声」を設置するほか、ホームページでの受け入れ、アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。	
<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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。	

## 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でも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、ダイエット効果も期待されるタイ式ヨガの「ルーシーダットン教室」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、職員が目、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っております。

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22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22年4月1日から平成23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 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18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日) ※1	244	244	0	収入	44,500,000
利用件数(件) 会議室を含む	242	245	△3	支出	44,096,500
利用者数(人) 会議室含む	42,956	43,415	△459	市への戻入額	403,500
会議室利用件数(件)※2	68	64	+4		
会議室利用者数(人)※2	2,102	1,938	+164		
使用料等(円) ※3	3,369,160	3,659,280	△290,120		

※1 野球場の供用期間は、4月から11月まで。  
 ※2 会議室利用件数及び利用者数は、会議室単独での利用を集計したもの。  
 ※3 使用料等には、照明料、会議室使用料を含む。  
 (増減の理由)  
 使用料の減少は、有料開催試合(東関東軟式野球H21の5日間→1日間・東都大学野球H21の6日間→3日間)の減少による。

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 25件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	56.0%	44.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.0%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・子供たちはこの野球場で試合のできることをとても喜んでいました。多くの子供たちが球場での経験をし、中学生になってくれることを願っています。球場職員の皆様にはいつも感謝いたしております。
- ・グラウンドの状態が良く非常に使いやすい。これからもよろしく願います。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1件

・スコアボードの字が見づらいと不評でしたが、この度、オフシーズンに市で改修工事を行い改善していただきました。

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・外壁タイル、モルタルの経年劣化による損壊が生じており、事故発生を防ぐため改修工事が必要です。
- ・雨漏りがするためスタンド部シーリング打ち替え工事が必要です。防護マットの新規交換。

### 自主事業に関すること

- ・H22年度は市民球場でナイトベースボールを実施し、利用者に施設を感じていただいた。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・イースタンリーグ 4月25日(日) 巨人 対 千葉ロッテ
- ・イースタンリーグ 9月4日(土) 埼玉西武 対 千葉ロッテ
- ・夏の全国高校野球埼玉県予選会 7月10日(土)～7月13日(火)
- ・第2回越谷ジュニア甲子園野球大会 8月3日(火)～5日(木)・11日(水)・12日(木)

総合評価	屋外体育施設の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。球場グラウンドの整備には専門的な維持管理が必要とされ、施設の維持管理を含め自主事業等で努力が見られ、利用者からも好評をいただいております。安定した管理運営に努めています。	
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	総合公園内の3施設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。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、申し込み時に利用時間・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を徹底しています。また、市民の方に利用していただくため、越谷市野球連盟の協力を得て「ナイトベースボール」を開催し好評を得ています。	
<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	総合公園内の3施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。	
<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	総合公園内の3施設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。こまめな消灯の実施など経費の削減に努めています。また、軽微な修繕は職員により実施し快適に利用できるよう努めています。	
<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	総合公園内の3施設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。年2回、火災発生を想定した消防訓練を救急救命法など施設として必要な研修を実施しています。	
<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。要望等は、施設責任者に必ず報告し、迅速に対応することを心がけています。	
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、総合公園内の3施設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。	

## 指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりましては、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員が一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。

自主事業では、土曜日・日曜日が野球連盟等の公式戦等の利用が多く、市民の方々の利用が少なくなっていることを考慮し、6月から9月の夜間区分の利用を活用していただくため「ナイトベースボール」を越谷市野球連盟の協力を得て開催してまいりました。

また、後援事業として「プロ野球イースタンリーグ公式戦 巨人 対 千葉ロッテ」「埼玉西武 対 千葉ロッテ」、「夏の全国高校野球埼玉県予選会」、「第2回越谷ジュニア甲子園野球大会」、「第9回越谷市高校野球大会」を開催し、市民の方々に興奮と感動を与えることができました。施設管理から見ると、イースタンリーグ開催にあたっては、念入りな打合せを行い、又、グラウンドにおいてはスピードある公式戦のため、少しのイレギュラーを起こさないよう、各職員がより繊細なグラウンド整備やプロ野球規定どおりの投手マウンドづくりなどに心掛けたことがイースタンリーグ関係者から賞賛をいただいたことでもあります。

施設の維持管理につきましては、グラウンドの整備及び施設全体の管理は、日常点検の励行から利用者の方々に最良の状態で使用できるよう利用環境の整備に努めてまいりました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 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18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	教育総務部スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容																													
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																													
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成22年度</th> <th>平成21年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>359</td> <td>359</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>203</td> <td>193</td> <td>+10</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>39,716</td> <td>40,315</td> <td>△ 599</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>791,440</td> <td>842,400</td> <td>△ 50,960</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) 利用件数については、半面貸し等の一般者利用件数が増加したが、利用者数については、東日本大震災の影響で大会が中止となり減少した。		平成22年度	平成21年度	比較	開館日数(日)	359	359	0	利用件数(件)	203	193	+10	利用者数(人)	39,716	40,315	△ 599	使用料(円)	791,440	842,400	△ 50,960	[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>44,500,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>44,096,500</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>403,500</td> </tr> </table>			収入	44,500,000	支出	44,096,500	市への戻入額	403,500
	平成22年度	平成21年度	比較																										
開館日数(日)	359	359	0																										
利用件数(件)	203	193	+10																										
利用者数(人)	39,716	40,315	△ 599																										
使用料(円)	791,440	842,400	△ 50,960																										
収入	44,500,000																												
支出	44,096,500																												
市への戻入額	403,500																												

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 24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	71.0%	21.0%	8.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	71.0%	17.0%	12.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	71.0%	25.0%	4.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	75.0%	21.0%	4.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・多目的公園をもっと増やしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 0件

### 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)

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みなど)

なし

総合評価	総合公園多目的運動場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	総合公園内の3施設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。また、申し込み時に利用時間・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を徹底しています。	
<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	総合公園内の3施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。また、施設利用者に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	総合公園内の3施設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。提起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を図っています。	
<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	総合公園内の3施設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。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。	
<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	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	総合公園内の3施設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。利用者アンケートなどを通じて利用者の声を聴取しているほか、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。	
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、総合公園内の3施設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。	

## 指定管理者の自己評価

総合公園多目的運動場は、柵が無いので誰でもが自由に出入りができるため、全職員が多目的運動場内外を隈なく巡回して、犬の糞、グラウンドの荒れ具合、空き缶等の放置の状況等を見て、適切な対応処理から施設利用に支障をきたさないよう職員一丸となって取り組みました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 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18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	7,945	8,992	△ 1,047
利用者数(人)	48,688	56,864	△ 8,176
使用料(円)	5,095,040	5,568,720	△ 473,680
(増減の理由) 夏場の猛暑及び東日本大震災に伴う使用停止により利用件数・使用料が減少した。(約800件減)			
		[決算額] 単位:円	
		収入	44,500,000
		支出	44,096,500
		市への戻入額	403,500

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 221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	57.0%	24.0%	19.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	67.0%	24.0%	9.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	62.0%	19.0%	19.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	62.0%	24.0%	14.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・テニスコートをおムニコートにして欲しい。(理由: 前日が雨だと使用できない。コートのイレギュラーなど)
- ・簡単なクラブハウスのようなものがあれば嬉しいです。
- ・トイレが男女別になれば嬉しいです。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	2件	対応済 2件
要望	5件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・ゲーム中、近くにいると危険との苦情があったためゲーム中のコートには近づかないことの確認を職員間で再度行った。

・テニスコートのイレギュラーがあるとの苦情がありましたので、常日ごろからイレギュラーの無いように整備を行っておりますが、更に注意深く整備に努めます。

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・転圧やブラン掛けなどの定期的なメンテナンスで修復不可能な地割れなどで競技に支障をきたす恐れがあるため、クレーコートの改修工事が必要です。

### 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みなど)

なし

総合評価	総合公園庭球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	総合公園内の3施設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。また、申し込み時に利用時間・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を徹底しています。
<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	総合公園内の3施設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。利用者の声をアンケート調査の実施により把握し、対応可能なものについては、随時改善を行っています。
<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	総合公園内の3施設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。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を図っています。
<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	総合公園内の3施設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。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。
<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 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	総合公園内の3施設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。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。クレーコートは定期的なトラクターによる転圧やブラシ整備を行っています。また、降雨後のクレーコートをコート用の砂を敷き、何度もブラシをかける等で利用者の方に早く利用していただいています。
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、総合公園内の3施設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。

## 指定管理者の自己評価

総合公園庭球場は、利用頻度が高く整備にかかる時間が使用前、未使用時、使用后と制限されます。特に、クレーコートの雨や霜、降雪後の利用については、利用者の方に出来るだけ早く利用していただけるようコート用の砂を敷き、何度もブラシをかけた濡れたコートの乾燥に心掛けました。

また、クレーコートは利用頻度や天候によりコートの凸凹が目立ち、定期的なトラクターによる転圧やブラシ整備を行い、利用者の方々が安心して気持ちよくプレーできるよう、積極的なコートの維持管理に努めてまいりました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市立しらこぼと運動公園競技場		
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 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18年4月1日から平成23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)

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22年度	平成21年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	359	359	0	収入	62,700,000
利用件数(件) <small>(団体・個人・会議室)</small>	2,345	1,930	+415	支出	62,700,000
利用者数(人) <small>(団体・個人・会議室)</small>	69,077	69,595	△ 518	市への戻入額	0
使用料(円)	1,954,650	1,938,050	+16,600		
(増減の理由) 利用件数の増加については、主に個人の利用が増加した。また、利用者数の減については、東日本大震災により陸上競技記録会が中止となったため減少した。					

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 259件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	38.7%	30.1%	30.9%	0.0%	0.3%
施設の状況はどうか	52.9%	29.3%	17.8%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	54.4%	30.1%	15.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	47.9%	36.3%	15.8%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・挨拶が大きな声で感じが良い。
- ・駐車場が狭い。

### 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	・駐車場は、利用状況を確認しながら、北側駐車場を開放しています。

### 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)

・第3種公認を受けている陸上競技備品の点検を再委託業者にて毎年1回行っていますが、その際損傷や規格の変更等が発生している部分の対応が必要と考えます。また、トラックにおいては平成19年度に3種公認のための改修をしていただいたのですが認定の指摘部分の改修以外にも損傷が多くみられてきました。平成24年度中に改修を予定しています。

・競技場トラックに通されている配線ケーブル等のマスの雨水が溜まり今後ケーブル劣化が心配されますので排水対策が必要です。

・陸上競技写真判定装置関係の機器について、本年度PC2台を更新していただきましたが、その他機器類の部品も製造中止となり、今後の修理が不可能な状態です。平成24年度中に交換等対応を予定しています。

### 自主事業に関すること

・子供たちの健全な身体と精神の育成並びに少年サッカーの普及と施設の利用促進のため、本年度も「しらこぼとサッカー大会」を開催し、参加者より大変好評を得ました。

子供たちは芝のフィールドで試合かできたことを大変喜んでおり、また今回参加できなかった数チームから今度は参加したいと要望が寄せられました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・競技場芝フィールド利用にあたっては、オープン当初は根付きが浅いため利用を抑えてきました。8年を経過し根付きが整ったため、多くの方に利用いただけるよう努めてまいりました。現在は陸上、サッカー、ラグビーの他、グラウンドゴルフの利用もされています。



総合評価	しらこぼと運動公園競技場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。天然芝や種目毎の用具の維持管理、自主事業など全体的に努力が見られ、安定した管理運営に努めています。	
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	しらこぼと運動公園内の5施設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。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、申し込み時に利用時間・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を徹底しています。また、グラウンド・ゴルフ大会やサッカー大会を通じ、幅広い年齢層に利用していただいています。
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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。
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	しらこぼと運動公園内の5施設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。施設職員による門扉の塗装や排水溝の清掃、陸上やサッカー用具の手入れやこまめな消灯・節水の実施など経費の削減に努めています。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を図っています。
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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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にあたっています。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。AEDの操作講習も実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。
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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、しらこぼと運動公園内の5施設については一元的に適正な管理運営を行っており、適正に行われています。

## 指定管理者の自己評価

利用しやすい施設づくりを目標にアンケートや要望等をもとに利用する立場になって、指定管理者として改善すべきものは改善し、施設改善など所管課調整が必要なものは調整を図り対応してまいりました。具体的には、陸上器具用倉庫の出入口が地盤沈下により段差が生じ、年々大きくなって用具の出し入れに支障がでてきたので、鋼板でスロープを設置しました。

利用者の少ない時期には、門扉の塗装や排水溝の清掃、陸上やサッカー用具の手入れなど施設職員で出来ることは、積極的に取り組み経費の削減努力をしております。

また、施設の活用としては、近年競技人口が急増しているグラウンド・ゴルフ大会を実施し、若者だけでなく幅広い世代に施設を利用していただけるよう努めております。その他大会時には参加者アンケートを実施し意見を伺いました。一方子供たちを対象にサッカーの普及と子供同士の親睦を深めてもらえるよう天然芝を利用した「しらこぼとサッカーU-12」を開催し、3年目を迎えております。今後とも利用者動向に注意を払いより良い施設づくりをする改善などを実施しております。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場		
施設の所在地	越谷市砂原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 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18年4月1日から平成23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)

	平成22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	321	293	+28
利用者数(人)	38,204	39,161	△ 957
使用料(円)	1,224,240	1,078,480	+145,760

※使用料には、照明料を含む。

(増減の理由)

利用件数の増加は、一般利用の件数が増加し、利用人数については東日本大震災に伴う陸上競技記録会の中止となったため減少した。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	62,700,000	
支出	62,700,000	
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22年4月1日(木)～平成23年3月31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:175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	26.9%	34.9%	37.7%	0.5%	0.0%
施設の状況はどうか	29.1%	48.0%	22.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	38.9%	42.3%	17.7%	1.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	26.9%	46.9%	24.0%	2.2%	0.0%

(意見等の内容)

- ・トイレが清潔で気持ちが良い。
- ・グラウンドが荒れている。

### 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 0件

(主な事例の処理状況)  
・平成23年度改修整備を行います。

### 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)

・芝フィールドがほぼ3/4芝が無くなり多くの利用者からも芝または人工芝の要望が寄せられています。また、芝が無くなった事により土が踏み固まり場所によっては水はけが悪く、雨天時において水溜りが発生し、状況によっては晴れていても使用が不可能な場合がありますので、コートの整備が必要です。

### 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みなど)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園第2競技場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	しらこぼと運動公園内の5施設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。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させています。また、サッカー大会やターゲットバードゴルフ等のレクリエーションを通じ、幅広い年齢層に利用していただいています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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を図っています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。	
<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 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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。グラウンド状態を常時点検し必要に応じて軽微な修繕を実施しています。	
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、しらこぼと運動公園内の5施設については一元的に適正な管理運営を行っており、適正に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

第2競技場は、多目的運動場としてサッカーやターゲットバードゴルフなどいろいろな種目を通して老若男女、大会やレクリエーションなどに幅広く利用されております。このような利用状況を踏まえ、種目に応じて利用者が円滑に利用できるように必要に応じた事前協議の実施、ライン引き、グラウンド整備など対応をしております。

このようなかで、グラウンドの排水不良や凹凸の発生など年々進行しておりますので、日頃のグラウンド管理について特に気を遣い、日常巡回によりグラウンドコンディションやサッカー用具状態などの把握に努めて、必要に応じて整備を行ってまいりました。

具体的には、降雨後の排水や砂まき、乾燥時の散水作業、サッカーゴールの塗装、除草など適正な対応をしてきたことにより、利用者に対する安全の確保や円滑な利用に繋がっているものと考えております。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市立しらこぼと運動公園野球場		
施設の所在地	越谷市砂原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 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18年4月1日から平成23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 収入 62,700,000 支出 62,700,000 市への戻入額 0	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	平成22年度	平成21年度	比較		
開館日数(日)	247	247	0		
利用件数(件)	281	332	△ 51		
利用者数(人)	12,940	13,677	△ 737		
使用料(円)	747,840	843,840	△ 96,000		
(増減の理由)					
利用件数及び利用人数の減少は、8月・9月の猛暑により一般利用が減少した。					

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 73件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	20.5%	52.1%	26.0%	1.4%	0.0%
施設の状況はどうか	9.6%	63.1%	20.5%	6.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	16.4%	56.2%	27.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	8.2%	56.2%	32.9%	2.7%	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

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)

・外野芝の水はけが悪く、芝上部に水が残ってしまい利用者の不平になっているので、早急に外野芝の整備が必要です。

### 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みなど)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園野球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	しらこぼと運動公園内の5施設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。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。定期的に行う事務連絡会議において、市との意見交換を行い共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。	
<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 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	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者の中心である越谷市野球連盟やアンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、常時、グラウンドの状態を把握し万全の整備を実施しています。	
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、しらこぼと運動公園内の5施設については一元的に適正な管理運営を行っており、適正に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

公社のしらこぼと運動公園管理事務所は、競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の6施設を管理運営しております。

公園内に施設が比較的広範に点在しているため、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の利用者との円滑な対応が出来るよう庭球場に管理棟を設置して担当職員を配置しております。

このような状況のなかで担当職員は、各施設の巡回を行い、利用状況を把握し、管理事務所の責任者との調整を図りながら利用者へ適切な対応を行っております。

しらこぼと運動公園野球場の利用者の中心が越谷市野球連盟であることから、連盟側と綿密なグラウンド整備や利用の打ち合わせを行い、また、連盟のご協力をいただきながら共に整備を実施し、利用者の意見を取り入れた利用しやすい野球場を目指してまいりました。

施設管理につきましては、グラウンド整備はもちろんのこと、シーズン前の事前整備の徹底を図り、ベンチの塗装、フェンスの修理や付属のトイレ、駐車場の整備にも実施してまいりました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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庭球場		
施設の所在地	越谷市砂原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 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18年4月1日から平成23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 収入 62,700,000 支出 62,700,000 市への戻入額 0	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	平成22年度	平成21年度	比較		
開館日数(日)	359	272	+87		
利用件数(件)	7,890	6,347	+1,543		
利用者数(人)	45,852	35,870	+9,982		
使用料(円)	7,053,500	6,683,300	+370,200		
(増減の理由) 平成21年度に全面改修したことに伴い利用件数、人数、使用料ともに増加した。					

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 253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	36.0%	45.1%	18.1%	0.8%	0.0%
施設の状況はどうか	42.3%	46.6%	9.9%	0.8%	0.4%
施設の利用目的が達成できたか	37.2%	49.0%	12.6%	1.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	29.2%	52.6%	16.6%	1.2%	0.4%

(意見等の内容)

- ・職員の対応が良い。
- ・女子トイレの鍵がかからない所がある。

### 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	(主な事例の処理状況)
苦情	1件	対応済 1件	・女子トイレの鍵の不具合については、早急に修繕いたしました。

### 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みなど)

・平成21年度にコートの全面改修を実施していただき大変好評を得ております。施工業者し情報交換した結果、コートを延命させるため、年に2回位砂が均一になるように整備を実施しております。

総合評価	しらこぼと運動公園庭球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	しらこぼと運動公園内の5施設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。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させていほか、コート管理者からも利用についての注意事項の遵守をお願いしています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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を図っています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。	
<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	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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。常時、コートの点検・整備を行っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っております。	
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、しらこぼと運動公園内の5施設については一元的に適正な管理運営を行っており、適正に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

<p>会社のしらこぼと運動公園管理事務所は、競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の6施設を管理運営しております。</p> <p>公園内に施設が比較的広範に点在しているため、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の利用者との円滑な対応ができるよう庭球場に管理棟を設置して担当職員を配置しております。</p> <p>このような状況の中で担当職員は、各施設の巡回を行い、利用状況を把握し、管理事務所の責任者との調整を図りながら利用者に適切な対応を行っております。</p> <p>しらこぼと運動公園庭球場は、平成21年度にオムニコートの改修が行われ、以前にもまして人工芝の維持管理に重点を置き、日々芝の磨耗均一性をとるため、芝上に敷く軽砂をチェックし管理してまいりました。また周辺の植栽にも気を配り、景観を損なわず防風林の役割になるため、植栽管理にも気を付け、利用者の方々が安心して気持ちよくプレーできるよう維持管理してまいりました。</p>
--

## 平成22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22年4月1日から平成23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ソフトボール場		
施設の所在地	越谷市砂原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 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18年4月1日から平成23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)

	平成22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	245	245	0
利用件数(件)	227	267	△ 40
利用者数(人)	8,676	9,595	△ 919
使用料(円)	377,440	426,720	△ 49,280

(増減の理由)

利用件数及び利用人数の減少は、8月・9月の猛暑により一般利用が減少した。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	62,700,000	
支出	62,700,000	
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22年4月1日(木)～平成23年3月31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:107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	30.0%	39.2%	28.0%	1.9%	0.9%
施設の状況はどうか	18.7%	56.1%	24.3%	0.0%	0.9%
施設の利用目的が達成できたか	22.5%	49.5%	28.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	13.1%	53.3%	32.7%	0.9%	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
苦情	1件	対応済1件

(主な事例の処理状況)

・駐車場については、相乗りのお願いをするとともに、北側駐車場の利用案内をしています。

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・自由に入れてしまう施設であり、犬の糞、ゴルフ練習等勝手に使用しているので、整備に時間がかかり、利用者に迷惑がかかることがあるので、フェンス等の囲いが必要です。

犬の糞に係る対応については、持ち帰りの看板設置により、飼い主のマナー向上の啓発に取り組んでいます。

### 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みなど)

・ソフトボールだけに限らず「グラウンドゴルフ」にも使用を拡大しましたので大変好評です。



総合評価	しらこぼと運動公園ソフトボール場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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	しらこぼと運動公園内の5施設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。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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を図っています。	
<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	しらこぼと運動公園内の5施設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。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。	
<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	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	しらこぼと運動公園内の5施設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。アンケート調査などの実施により利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、常時、グラウンドの状態を把握し整備に努めています。ターゲットバードゴルフ競技者が年々増加しているため、ソフトボール場外野部分を練習に利用可能とするなどの取組みが行われています。	
<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
施設所管課の意見	情報の共有と連携を図り、しらこぼと運動公園内の5施設については一元的に適正な管理運営を行っており、適正に行われています。	

## 指定管理者の自己評価

会社のしらこぼと運動公園管理事務所は、競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の利用者との円滑な対応が出来るよう、庭球場に管理棟を設置して担当職員を配置しております。

ソフトボール場の利用対応については、一昨年より外野の芝生部分においてターゲットバードゴルフの練習に利用が可能となったため、年々利用者が増えております。

施設管理につきましては、ターゲットバードゴルフの利用が増えてきたことに伴い、外野芝生のこまめ整備が必要なため、利用状況に注意を払い芝生の維持管理に努めてまいりました。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 緑の森公園越谷市弓道場		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 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18年4月1日から平成23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22年度	平成21年度	比較
開館日数(日)	304	290	+14
利用件数(件)	2,635	2,706	△ 71
利用者数(人)	14,247	15,087	△ 840
使用料(円)	1,184,320	1,246,440	△ 62,120
※使用料には、照明料を含む。 (増減の理由) 遠的防矢ネット設置工事及び8・9月の猛暑により、利用件数、人数、使用料が減少した。(工事期間:H22.8.31~9月15日)			
		[決算額] 単位:円	
		収入	5,830,000
		支出	5,830,000
		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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 63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	69.8%	23.8%	6.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	71.4%	25.4%	1.6%	1.6%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	73.0%	19.0%	4.8%	1.6%	1.6%
総合的な感想はどうか	69.8%	23.8%	1.6%	4.8%	0.0%

(意見等の内容)

・清掃が行き届いている。

### 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	(主な事例の処理状況)
要望	1件	対応済 0件	・屋根に積雪があった場合、近的射場前に雪解けの水雨だれが犬走りに落ち跳ね返りが射場内に入る。(今後、見積りを取り設置することで検討する。)

### 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)

・近的場の安土が固くなり施設職員で整備を年に4回程度行っていますが、安土全体が固くなってきていると共に、上部の土が少なくなっているため全面的な整備が必要であると考えられます。

・近的場射場立ち位置(射位)の床表面のウレタン塗装がすり減り床材がへこみ始めている状態であるため、射場全面研磨塗装を検討する必要があると考えられます。

### 自主事業に関すること

・春の弓道教室を越谷市弓道連盟の協力を得て、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ大変好評を得ました。

・新規事業として中学生の弓道体験教室を開催できるよう、弓道連盟と協議する予定です。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・「春の弓道教室」は、市内在住在勤者の初心者を対象とした講座で例年募集開始後間もなく定員に達してしまう人気のある講座で、今後も引き続き開催していく予定です。更に「春の弓道教室」は、成人を対象としている講座であるのに対し新規事業では、中学生を対象とし弓道愛好者のすそ野を広げてまいります。

総合評価	緑の森公園越谷市弓道場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.0】	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 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	適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、申し込み時に利用時間・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させています。	
<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	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。	
<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	適正に行われています。こまめな消灯の実施など経費の削減に努めています。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を図っています。	
<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		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	適正に行われています。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、適切な指示命令システムにより管理運営にあっています。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。	
<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 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	適正に行われています。利用者アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。	
<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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。	

## 指定管理者の自己評価

隣接するアリオキ植物園の開園に伴い、防矢ネットの交換や増設を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。

また、安土や射場の日常手入れについては、開館前の巡回や清掃を行い利用者には不快な思いをさせないよう心掛けております。また、木造家屋であるため専門業者による定期清掃を行い、より良い維持管理に努めてまいりました。

平成22年度も、「春の弓道教室」を開催することができ、弓道の利用・普及を図ることができました。

今後も「弓道教室」を継続し、一人でも多くの市民の方に弓道を理解していただくと共に、中学生等を対象とした弓道の体験教室等の実施による底辺の拡大を検討していききたいと思います。

## 平成22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22年4月1日から平成23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 越谷市民プール		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番2号		
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 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26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】				[決算額] 単位:円	
	平成22年度	平成21年度	比較	収入	支出
開館日数(日)	260	287	△ 27	50,000,000	49,327,642
利用者数(人)	93,994	100,330	△ 6,336		
使用料(円)	25,966,000	28,446,480	△ 2,480,480	市への戻入額	672,358
(増減の理由)利用者数及び使用料の減は、停電(リユース)及び東日本大震災による。					
【トレーニングルーム】					
	平成22年度	平成21年度	比較		
開館日数(日)	290	306	△ 16		
利用者数(人)	36,510	38,674	△ 2,164		
使用料(円)	11,293,800	12,211,300	△ 917,500		
(増減の理由)利用者数及び使用料の減は、停電(リユース)及び東日本大震災による。					

### 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22年4月1日(木)～平成23年3月31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: 259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	20.0%	40.0%	27.3%	5.5%	3.6%	3.6%
施設の整備・備品	12.7%	50.9%	23.6%	3.6%	3.6%	5.6%
施設の清潔さ	3.6%	43.6%	29.1%	5.5%	5.5%	12.7%
主催事業はどうか	0.0%	10.9%	18.2%	1.8%	1.8%	67.3%
職員の受付対応はどうか	14.5%	47.3%	25.5%	0.0%	0.0%	12.7%
職員の電話対応はどうか	9.1%	30.9%	20.0%	0.0%	0.0%	40.0%
職員の身だしなみはどうか	14.5%	41.8%	29.1%	0.0%	0.0%	14.6%
総合的な感想はどうか	9.1%	45.5%	29.1%	1.8%	0.0%	14.5%

(意見等の内容)

- ・冬は室内が寒いし、プールの水温が低い気がする。(常時水温を確認しております。)
- ・プールを出た後に体を拭かないでロッカールームに来る方が多い。(貼紙等で注意を促します。)

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望	8件	対応済8件	・点字ブロックの部分が滑りやすいので改善要望をいただきましたので、交換工事を行い、安全対策をいたしました。

### 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)

- ・プール水底コーキング修繕 ・プール室内水銀灯修繕
- ・天井の梁に錆が大量に発生しているため、防錆の処理を施す必要があります。

### 自主事業に関すること

- ・利用者の申し出により、背泳ぎ入門教室・キッズ向けプール教室を開催し、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)

- ・利用者の申し出により、新券売機を設置し、より分かりやすい表示内容にしました。

総合評価	越谷市民プールの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、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 2.1】	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、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。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しています。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っています。	
<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		3
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	適正に行われています。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しています。	
<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	適正に行われています。毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を行っています。また、施設内を巡回しこまめに消灯・節水するなど経費削減に努めています。	
<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	適正に行われています。業務・緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを整備し運用しています。また、常時、危機管理を想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の体制を備えています。	
<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行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査を実施しているほか、提案箱により利用者の要望を聴取し、迅速に対応しています。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報を提供しています。	
<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
施設所管課の意見	適正に行われています。個人情報保護規程を作成し、規程に基づいた情報の保護を実施しています。また、市の環境計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼びかけを行っています。	

## 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、支援を必要とする方を対象にしたスポーツ教室や親子水泳教室を開催するなど、利用者に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、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。

今後も事業の充実や効率的な運営を模索し、サービスの向上と経費の削減に努めてまいります。