

令和2年度  
(2020年度)

指定管理者制度導入施設における  
指定管理者の評価表

【各施設の評価】

越 谷 市



# 目 次

## 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

1	越谷市男女共同参画支援センター	2
2	越谷市中央市民会館	4
3	越谷市北部市民会館	8
4	越谷市赤山交流館	12
5	越谷市大沢北交流館	16
6	越谷市蒲生交流館	20
7	越谷市南部交流館	24
8	越谷市大袋北交流館	28
9	越谷市桜井交流館	32
10	越谷市南越谷交流館	36
11	越谷市市民活動支援センター	40
12	越谷市斎場	44
13	越谷市障害者福祉センターこばと館	46
14	越谷市障害者就労訓練施設しらこばと	50
15	越谷市立老人福祉センターけやき荘	56
16	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	60
17	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	64
18	越谷市立老人福祉センターひのき荘	66
19	越谷市越谷駅東口駐車場	68
20	花田苑	72
21	キャンベルタウン野鳥の森	76
22	越谷コミュニティセンター	80
23	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	86
24	越谷市立総合体育館	90
25	越谷市民球場	94
26	越谷市立越谷総合公園多目的運動場	98
27	越谷市立越谷総合公園庭球場	102
28	越谷市立しらこばと運動公園競技場	106
29	越谷市立しらこばと運動公園第2競技場	110
30	越谷市立しらこばと運動公園野球場	114
31	越谷市立しらこばと運動公園庭球場	118
32	越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場	122
33	緑の森公園越谷市弓道場	126
34	越谷市民プール	130

# 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	1 越谷市男女共同参画支援センター					
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルテきたこし3階)					
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。					
指定管理者	名称 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやとまろう	所在地 越谷市北越谷二丁目21-8	代表者 代表理事 駒崎 美佐子			
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで					
所管課名	市長公室 人権・男女共同参画推進課					
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(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						
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>				
		[決算額] 単位:円				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度			
開館日数(日)	231	293	293			
利用者数(人)	5,141	15,943	18,394			
うち講座等参加者数(人)	1,007	6,418	7,611			
使用料(円)	1,200	44,200	47,380			
<b>(増減の理由)</b>		<b>(増減・差額の理由)</b>				
【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 61日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、①緊急事態宣言期間中の休所、②事業の中止(七夕フェスタ、各種講座など)、③利用人数の制限を行ったことにより、④登録団体等の利用件数が減少したため、参加者数、使用料とも減少しました。		収入については、平成29年度から令和3年度までの事業計画通り実施しています。令和2年度の支出が大幅に減少したのは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため事業の中止や縮小をしたためです。				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	141 件			
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>						
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	52.5%	36.9%	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	47.9%	34.8%	16.3%	0.3%	0.0%	0.7%
施設の利用目的が達成できたか	56.0%	33.3%	10.7%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	50.4%	41.8%	7.8%	0.0%	0.0%	0.0%
<b>(主な意見等の内容)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも気持ちよく利用している。</li> <li>・地域に馴染んでいる。</li> <li>・近くにこのような場所があるのは知らなかった。これからも利用したい。</li> </ul>						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>		
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めて来たが入口がわかりづらいとの苦情について、入口にカフェ看板を置き、西口エスカレーター側にも入口の案内板を出しました。</li> <li>・挨拶を返してほしいとの苦情については、改めて職員の接客研修も行き、速やかに対応するように改善しました。</li> </ul>			
苦情	3	対応済 3件				
要望	1	対応済 1件				
<b>事故等の発生状況</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>						
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ブラインドの不具合により、3台の修理を行いました。</li> <li>・支援センター外壁看板の経年劣化により交換修繕を行いました</li> </ul>						
<b>自主事業に関すること</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・生きづらさを抱えた女性の支援のために「ゆったりカフェ」を開催しました(7回)。</li> <li>・その時々課題を学び、考える場を提供するため「とまろうカフェ」を開催し、身近にある公文書について理解を深めました。</li> <li>・草加市中央公民館より依頼を受け、性の多様性を理解する映画の上映会を行いました。</li> </ul>						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・男女共同参画セミナーでは、SDGsを自分事ととらえることを目的として、誰もが参加しやすいカードゲームを取り入れた講座の開催と、社会問題とSDGsについての学習会を2回実施しました。</li> <li>・要望のあったオンライン講座の開催にあたり、独自のアンケートを作成し集計しました。次年度の講座に活用します。</li> </ul>						

<b>総合評価</b>	男女共同参画を推進する拠点施設として、社会情勢の変化を捉えながら、市民への意識啓発等が行われています。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のためやむなく中止とした事業も多数ありましたが、登録団体や関係機関と連携・協働し、コロナ禍における最新情報を取り入れた講座を開催するなど、事業効果の向上に取り組んでいることが評価できます。情報発信については、ホームページやメールマガジン、SNSなど多くのツールを活用した情報提供に加え、情報誌の発行による積極的な取り組みがなされています。施設管理についても、経費の削減やサービスの向上に取り組むなど適正に行われています。	
	【評価点の平均】	2.4
<b>管理運営は適正である</b>	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、実行されているか	3
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。授乳スペースの提供、車いすや筆談用シートを用意し、誰もが利用しやすい環境を整備しています。地域に出向く出前講座も積極的に行われています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3
2	男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか	3
3	男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか	3
4	男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか	3
5	男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか	3
6	利用者からの意見を事業に反映させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	CityメールやSNSなど複数ツールの活用や、情報誌の自治会回覧や商業施設への配架など、多くの人に情報が届くよう工夫がされています。新型コロナウイルス感染症拡大により多くの市民と協働しての事業の開催が困難な状況で、市や商工会議所と連携して講座を実施し、学習の場の提供を継続させました。	
<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	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
2	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
3	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	講座開催時における公的機関の職員派遣制度の活用や、職員がその高い専門性を生かして講座の講師を務めるなど、経費の縮減に努めつつ、質の高い事業運営が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	3
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4	リスクへの対応の方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	外部研修への参加による男女共同参画に係るスキルアップに加え、施設の特徴を發揮するために必要となるファシリテーション研修や接遇研修、相談研修などを実施し、職員の資質向上の取り組みが行われています。また、年2回の消防訓練の実施等、リスク対応への取り組みも行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	シフト勤務の中で定期的な職員全体での打ち合わせを行い、職員間の連携が図られています。講座参加者や施設利用者にアンケートを実施し、利用者ニーズの把握が行われています。職員による定期的な見回りにより、施設の状況確認が適切に行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携が適正に行われているか	3
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	市や関係機関と定期的に打ち合わせを行い、連携が図られています。ほっと越谷が収集した個人情報については、管理や廃棄が適正に行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	「ほっと越谷」では、職場、家庭、地域等あらゆる場における男女共同参画に関する課題について、一人ひとりが身近な問題として捉え、気づきとなる事業を実施するとともに課題解決につながる支援をめざして施設運営を行っています。学習事業では、登録団体、埼玉県立大学、産業支援課、生涯学習課、危機管理課、環境政策課、越谷商工会議所、越谷青年会議所等のさまざまな機関と連携して事業を実施し、「ほっと越谷」がコーディネーターとしての役割も果たしています。情報事業では、情報誌で男女共同参画を推進する内容を発信し、ホームページ、SNS、メールマガジン配信、バルテきたこしのエレベーター内ポスター掲示、入り口の立て看板など、フルに活用して広報しました。交流事業では、登録団体をはじめ、市民の企画委員、市民団体と男女共同参画事業に取り組みました。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を大きく受けたものの、感染防止対策を講じながら、運営を行いました。次年度以降も積極的に取り組んでまいります。
-------------------	--

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	2 越谷市中央市民会館				
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号				
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務 (2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務 (3) 市民会館の使用の許可に関する業務 (4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	284	356	359		
利用件数(件)	5,773	10,012	10,474		
利用者数(人)	78,549	218,158	238,334		
使用料(円)	19,230,310	39,773,070	40,249,810		
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。					
		単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
収入	177,550,000	175,655,000	173,916,000		
支出	177,550,000	175,655,000	173,916,000		
差額	0	0	0		
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、事務補助職員の賃金水準を計画的に引き上げており、これに合わせて管理運営委託料も増額されるため、収入、支出額ともに増額しています。 令和2年度については、収支差額がありませんでした。					
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	1,328件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.5%	42.5%	12.6%	0.2%	0.2%
施設の状況はどうか	46.9%	43.7%	9.1%	0.2%	0.1%
施設の利用目的が達成できたか	47.4%	43.4%	9.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	45.2%	45.3%	9.3%	0.2%	0.0%
(主な意見等の内容) ・今後も会場を利用させていただきたい。 ・トイレがすごくきれいです。全然臭くない。 ・コロナ対策がされていて良かったです。安心できました。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>			
種別	件数	処理状況			
苦情	6件	対応済5件			
要望	8件	対応済5件			
・入室できる時間を10分前でなくもう少し早めにしていただけると、準備などに助かります。 →貸出時間内に準備・片付けを含むことが、ルールとなっております。各部屋の清掃や点検のため、時間が必要なことから、ご理解の上ご利用くださいますようお願いいたします。					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・設備機器や備品等は日常点検を行い、不具合があれば迅速に対応しました。新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、貸出施設の換気の推奨や施設全体の換気等柔軟に対応しました。貸出施設・共用部分の消毒を徹底して行い、貸出備品も同様に消毒を行いました。 本年度は市により、チラーユニット更新(2台)、給水管修繕を実施しました。しかしながら、その他設備機器等については、老朽化が進み、利用者からの苦情や要望が寄せられております。今後も所管課への報告・連絡・相談を密に行い、引き続き改修についての協議を行ってまいります。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・自主事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため、規模の縮小や中止を余儀なくされました。毎回好評のランチタイムコンサートは中止、映画会は年2回を予定しておりましたが、2回目は中止になりました。 ・越谷市内の風景を水彩画で描いた「越谷百景スケッチ原画展」、越谷の行事や風景を映像で紹介する「講演会」を開催し、市民が身近に芸術・文化に親しむ場を提供することができました。					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・「ボランティアフェスティバル」、「越谷市美術展覧会」、「協働フェスタ」等、共催や後援をしている事業は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため中止となりました。なお、「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じた上で、開催しました。 ・「越谷コミュニティセンター」の企画事業である、プロの音楽家による演奏会を劇場で開催する予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため中止となりました					

<b>総合評価</b>	<p>越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、例年は、約22万人の方に利用されており、文化・福祉活動の拠点施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政(補助)機関として、重要な役割を持つ施設です。</p> <p>指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕、備品の交換等にも迅速に対応しています。</p> <p>令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設の貸出や自主事業の中止など通常とは異なった業務に苦慮されていました。このような中であっても、施設利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の施設の徹底した消毒、換気の推奨など、再委託業者と協力し、施設利用者の理解を得ながら迅速で柔軟な対応が実施されています。</p> <p>自主事業につきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じた上で、可能な限り実施しました。映画会については、年2回の開催予定を1回のみの開催としましたが、市民のニーズに応えることができました。越谷百景スケッチ原画展では、原画を現在の姿の写真と並べるなど工夫をし、講演会では以前、好評を得た、「映像で綴る越谷小さな旅」を実施し、市民文化の向上に寄与しました。</p> <p>平成26年度より環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、部屋の電気をこまめに消すなどの取組みを行うことで、電力使用量の削減に繋がり、環境保全への配慮にも努めています。以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じながら、利用の回復を図り、自主事業のさらなる充実や施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。</p>
<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
<p>評価項目 ( 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )</p>	
<p>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</p>	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
5 施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか	2
施設所管課の意見	<p>利用者への接遇等は、日々の朝礼等により職員へ周知されています。また、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」及び「施設を使用できる者の範囲」については、条例規則に従い使用申請時、開始時に説明がされています。常に中央市民会館を気持ちよく利用していただけるよう取り組まれています。</p>
<p>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</p>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<p>施設の有効利用の推進と文化事業の提供を行うことを目的として、当会館の規模にあった事業を行うと共に、アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即座に実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・連絡・相談し対応されています。また、利用促進に繋がる事業が実施されています。</p>
<p>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</p>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	<p>環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業に、再委託業者と参加し、可能な限り節電対策を実施し、電力使用量の削減に努めています。また、設備機器に関し、日常点検の実施により常に最良の状態の保持に努めています。さらに、トラブル発生時には、利用者への影響が最小限で済むように、迅速・的確に対応されています。</p>
<p>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</p>	
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	<p>危機管理マニュアルに沿った非常時の対応等について、訓練や研修を行い、常に即時対応できる体制をつくと共に、管理全般の共通マニュアルの作成、事例の収集・分析、基準の作成、周知、運用等を判断基準として整理し、適正な管理運営に努めています。</p>
<p>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</p>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<p>利用者の使用内容を十分理解し、適正な施設利用、貸出備品類の提供、アドバイスを行うと共に、「利用者の声」等を通じて、要望・意見・苦情等を認識・分析して、可能な限り即座に対応されています。また、施設職員が情報共有できるよう回覧等が行われています。常に市と連絡調整を行い、利用者に迷惑をおかけしないよう努めています。</p>
<p>⑥ その他の項目</p>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	<p>所管課と連絡調整会議を行うほか、随時、報告・連絡・相談を行い、情報の共有に努めています。また、文書等の管理につきましては、ファイリングシステムの導入による管理が行われています。節電等については、国の環境保全事業に参加し、間接的に二酸化炭素排出抑制が行われています。</p>
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和2年度はほぼ1年間、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に追われてまいりました。4月～6月中旬までは、貸出中止。その間、特別給付金事務の利用や、市役所のサテライトオフィス会場等、通常とは異なる利用実態がありました。利用再開後も施設利用に制約がある中、所管課と連携を図り、各部屋において、窓開けの換気を認めるなど柔軟に対応してまいりました。</p> <p>会館のオープンから29年が経過していることから、施設や設備機器類の老朽化が進んでおります。日常点検や専門業者による保守点検を実施し、利用に支障をきたすことのないように、努めてまいりました。</p> <p>本年度は主な修繕として、市より空調機チャージャーユニット1台(全3台中2台交換済)、製氷機チャージャーユニット1台及び水槽の更新、給水管修繕を実施していただきました。今後についても、市と報告・連絡・相談を密に行い、限られた予算を最大限有効に活用し、設備機器類を管理してまいります。</p> <p>自主事業については、新型コロナウイルス感染防止対策を行い開催しましたが、一部の事業は中止しました。今後も新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、適切に対応し、コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進及び文化の向上に資するため、自主事業を実施してまいります。</p> <p>管理運営費の抑制としましては、継続して環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業の一環として「エコチューニング」事業に参加し、電力使用量の削減に努め、成果を得ております。</p> <p>今後も、所管課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方が安全で安心して利用ができるように、施設管理やサービスの向上に努めてまいります。</p>

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	2 越谷市中央市民会館
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社 所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年 4月 1日から令和3年 3月 31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	5,773	10,012	10,474	10,758	11,063
利用者数(人)	78,549	218,158	238,334	240,450	253,731
使用料(円)	19,230,310	39,773,070	40,249,810	41,911,960	43,077,830

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	177,550,000	175,655,000	173,916,000	173,178,000	172,542,000
支出	177,550,000	175,655,000	173,916,000	173,047,740	172,479,811
市への戻入額	0	0	0	130,260	62,189

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、年間約22万人の方に利用されており、文化・福祉活動の拠点施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政(補助)機関として、重要な役割を持った施設です。指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕、備品の交換等にも迅速に対応しています。

5年間における自主事業につきましては、市民のニーズが高い映画会やランチタイムコンサートをはじめ、越谷百景スケッチ原画展では原画を現在の写真と並べるなど工夫をし、マンネリ化の解消に努めています。また、平成26年度より環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、今期5年間も部屋の電気をこまめに消すなどの取り組みを行うことで電力使用量の削減に繋がり、環境保全への配慮にも努めています。コロナ禍ではありますが、今後も利用の拡大を図るため、自主事業のさらなる充実や施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。





# 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	3 越谷市北部市民会館				
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1				
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。				
指定管理者	名称 越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市恩間181番地1	代表者 会長 会田 雄一		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務 (2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務 (3) 市民会館の使用の許可に関する業務 (4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
市民会館	開館日数(日) 264	331	334		
	利用件数(件) 2,490	3,931	4,078		
	利用者数(人) 37,260	90,217	95,459		
	使用料(円) 4,505,090	7,811,060	8,522,980		
北部図書室	開館日数(日) 189	330	333		
	貸出利用者数(人) 42,228	74,439	76,375		
	貸出数(点) 142,961	259,108	269,587		
	[決算額] 単位:円 収入 47,188,617 令和2年度 46,740,957 令和元年度 46,319,136 平成30年度 支出 47,176,065 令和2年度 46,738,378 令和元年度 46,316,216 平成30年度 差額 12,552 令和2年度 2,579 令和元年度 2,920 平成30年度 ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 消費税増税により、管理運営委託料を増額しました。				
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 70日】新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、閉館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。北部図書室も同様の理由により、全ての項目が減少となっております。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	市民会館214件、図書室79件		
利用者アンケート調査の集計結果 (市民会館)					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	34.2%	45.2%	20.6%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	37.7%	48.2%	13.6%	0.0%	0.5%
備品の充実度はどうか	25.4%	48.2%	26.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	34.2%	47.4%	18.4%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・受付等いつも気持ちよくして下さりありがとうございます。 ・北部市民会館での独自の活動を紹介し、会員募集なども紹介してほしい。 ・タバコの煙がいつも気になるのでどうにかしてほしい。					
利用者アンケート調査の集計結果 (図書室)					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	35.1%	44.1%	18.2%	2.6%	0.0%
施設の快適性はどうか	29.9%	36.3%	32.5%	1.3%	0.0%
施設の利便性はどうか	31.6%	43.4%	23.7%	1.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	31.1%	44.6%	23.0%	1.3%	0.0%
(主な意見等の内容) ・夜も利用できるので助かります。 ・座って本を読めるところがほしい。目線がきになる。					
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	(主な事例の対応状況)		
要望	14件	対応済 5件	・図書室の職員に対し、話し声が気になるという苦情がありました。苦情があったことを職員全員で共有することで、再発防止に努めています。 ・ピアノ調律の要望がありました。年2回調律していることを利用者に説明し、理解していただきました。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
物損事故	1件	・利用者が運転する車のアクセルとブレーキを踏み間違え、駐車場の注意看板を破損しましたが、運転者の保険で修理しました。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・劇場の空調機が老朽化のため故障する恐れがありましたが、計画的に修繕をすることで安心して施設の貸出を行うことができました。 ・洗面所の蛇口が老朽化で水漏れが頻繁に起こっていました。しかし、自動水栓に変更することで水漏れ等の故障が解消されました。また、プッシュ式の石鹸に変えたことで衛生面での心配や苦情がなくなりました。					
自主事業に関すること					
・大袋地区センターと共催で文化祭を毎年実施していましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言が発令されたため、中止としました。 ・越谷市施設管理公社と共催で地域の音楽家を迎え、「ピアノチェロで贈る魅力的な作品の数々」を実施しました。来場者は221名で、地域の文化向上に寄与することができました。また、観客を定員の半分にするなど新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を施しました。 ・フリースペースを利用した子どもたち対象の学習室提供は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止としました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・令和3年度から大袋地区センターと共催で実施していた文化祭は取りやめとなったため、北部市民会館独自の自主事業を行えるよう検討してまいります。					

<b>総合評価</b>	<p>越谷市北部市民会館は、文化・福祉活動の拠点施設として、北部図書室や北部出張所の事務室等を構えた施設ですが、年間の利用者数等の減少は、令和2年度は新型コロナウイルス感染症が大きく影響したものと思われます。</p> <p>施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会を指定管理者として定め、条例等に基づき適正に行われています。</p> <p>施設管理については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止による貸出休止期間を利用し、北部図書室のレイアウト変更や、第1・第2会議室、和室照明修繕を行うなど、より一層利便性向上のための修繕に取り組みました。</p> <p>事業については、感染症の拡大防止対策を十分に講じたうえで施設管理公社との共催によるコンサートを開催し、市民文化の向上に努めました。また、事業の広報には、地区センターだよりを活用する等、地域住民への周知も積極的に行い、事業の活性化に努めました。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、事業の充実を図るとともに、住民管理方式という特徴を活かし、地域に密着した施設として管理運営を行うことを期待します。</p>
<b>管理運営は適正である</b>	<p><b>【評価点の平均】 2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
5 施設の使用許可申請が多様な方法（窓口、インターネット、電話等）で可能であるか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>条例・規則に定められた範囲でどの利用者に対しても公平に施設の貸し出しが行われています。まんまるよやくシステムにより、インターネットからの申し込みを可能としており、職員もシステムの操作研修等に参加し、システムへの対応に努めています。</p>	
<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が行われているか		2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>北部地域における文化向上を目的に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を十分に講じたうえでコンサートを開催しました。また、施設内に手指消毒器を設置し、利用者が安心して利用できるよう施設内の設備の見直しに努めました。</p>	
<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が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>経費の削減に努め、捻出された経費は利用者の利便向上のための修繕等に充て、効果的かつ効率的な管理運営に努めていました。</p>	
<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 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか		2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>初任者研修をはじめ、まんまるよやくの端末操作及びセキュリティ研修、図書館での実務研修等に参加するとともに、定期的に事務室・図書室職員の事務打ち合わせを行い、情報の共有がされています。</p>	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>利用者から苦情・要望等があった場合は職員全員で情報共有し、改善のための計画を随時話し合っていました。また、アンケートの内容を踏まえ、修繕等が行われています。</p>	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>毎月1回、市の担当者と事務打ち合わせを実施し、情報共有が行われています。また、業務終了時には施錠確認を必ず行い、個人情報の保護が徹底されています。さらに、利用が終わったあとの部屋の確認を行い、節電等に努めています。</p>	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>基本協定書並びに管理業務仕様書に基づき管理運営業務を行っていますが、施設の老朽化に伴い大小様々な修繕等が発生しています。指定管理の範囲内で修繕できるものについては、利用者には不便等をかけることのないように対処しており、トイレの洗面台を自動水栓に替える、固形石鹸をポンプ式に変更するなど、感染症対策にも努めてまいりました。大規模な修繕等については長期にわたって課題となっていた劇場空調機改修工事を行い、不具合箇所が解消されてきています。今後も引き続き要望をしていきたいと思っております。</p> <p>今年度の会館利用者数は37,260人で前年度比52,957人の減でした。これは新型コロナウイルス感染症の影響で、利用を控えたり、利用制限をしたことが影響したものと考えられます。図書室の利用者数も同様の理由により減少したと考えられ、貸出利用者数は42,228人で前年より32,211人の減少となりました。</p> <p>今後についても、施設の有効活用や自主事業の充実を図り、豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に寄与するよう努めてまいります。</p>
-------------------	---

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	3 越谷市北部市民会館
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。
指定管理者	名 称 越谷市北部市民会館運営協議会 所在地 越谷市大字恩間181番地1 代表者 会長 会田 雄一
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
市民会館					
開館日数(日)	264	331	334	334	334
利用件数(件)	2,490	3,931	4,078	4,223	4,120
利用者数(人)	37,260	90,217	95,459	109,831	90,757
使用料(円)	4,505,090	7,811,060	8,522,980	8,765,520	7,845,200
北部図書室					
開館日数(日)	189	300	333	332	333
貸出利用者数(人)	42,228	74,439	76,375	76,216	77,637
貸出数(点)	142,961	259,108	269,587	269,407	276,498

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	47,188,617	46,740,957	46,319,136	46,312,315	46,033,992
支出	47,176,065	46,738,378	46,316,216	46,311,424	46,032,847
市への戻入額	12,552	2,579	2,920	891	1,145

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

越谷市北部市民会館は、文化・福祉活動の拠点施設として利用されており、北部図書室や北部出張所の事務室等を構えた施設です。施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会を指定管理者として定め、条例等に基づき適正に行われています。

施設管理については、アンケート結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入に取り組んでいます。また、事業については、大袋地区センターや施設管理公社との共催による文化祭やコンサートの開催により、市民文化の向上、事業の活性化に努めています。

これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

コロナ禍ではありますが、今後も、さらなる事業の充実を図るとともに、住民管理方式という特徴を活かした、地域密着の施設として、管理運営が行われることを期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>	4 越谷市赤山交流館																		
<b>施設の所在地</b>	越谷市赤山町三丁目128番地1																		
<b>設置の目的</b>	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																		
<b>指定管理者</b>	名称 越谷市赤山交流館運営協議会	所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1	代表者 会長 岩間 一男																
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
<b>所管課名</b>	市民協働部 市民活動支援課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	242	305	308																
利用件数(件)	809	1,291	1,300																
利用者数(人)	7,473	18,318	18,011																
使用料(円)	499,500	757,200	702,800																
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">3,645,136</td> <td style="text-align: center;">3,643,472</td> <td style="text-align: center;">3,597,711</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">3,645,136</td> <td style="text-align: center;">3,643,472</td> <td style="text-align: center;">3,597,711</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入、支出額ともに増額しています。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	3,645,136	3,643,472	3,597,711	支出	3,645,136	3,643,472	3,597,711	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	3,645,136	3,643,472	3,597,711																
支出	3,645,136	3,643,472	3,597,711																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	92件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
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	54.4%	38.0%	6.5%	1.1%	0.0%														
施設の快適性はどうか	52.7%	42.9%	4.4%	0.0%	0.0%														
備品の充実度はどうか	34.5%	42.2%	22.2%	1.1%	0.0%														
総合的な感想はどうか	42.9%	50.5%	5.5%	1.1%	0.0%														
(主な意見等の内容) ・いつも快適に利用させて頂いています。有難うございます。 ・赤山は駐車場があるので距離がある人にはありがたいです。 ・2か月前の8時30分に来館しても、予約が取りにくく、不便に感じます。																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																			
・特になし																			
<b>事故等の発生状況</b>																			
・特になし																			
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
・事務室、和室、男女トイレ及び多目的室に網戸を設置する修繕をしました。 ・玄関入口に手摺を設置する修繕をしました。 ・多目的室のカーテンを交換する修繕をしました。																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・第23回ふれあいまつり及び利用者との協働で行う清掃活動は、いずれも新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止としました。																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため消毒液を設置しました。																			

<b>総合評価</b>	赤山交流館は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症の拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。	
	赤山交流館では、例年自主事業である「ふれあいまつり」や地域住民との協働による花植えや館内清掃などを実施してまいりましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止としました。しかし、施設管理の面で、網戸設置修繕、玄関入口手摺設置修繕、カーテン交換修繕など、昨年度より積極的に施設環境の改善を図りました。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後も、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じた上で、自主事業の充実による施設の利用促進を図るとともに、利用者の声を管理運営に反映させることで利便性の向上を図ることを期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	赤山交流館の管理につきましては、利用者や地域住民との交流の場として、自主事業である「ふれあいまつり」や、運営協議会・利用者・地域住民の方々などによる、みどり公園への花植え、清掃活動を実施してまいりましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大を懸念し、中止としました。自主事業を実施できなかった分、施設の管理については、網戸設置修繕、玄関入口手摺設置修繕、カーテン交換修繕など、積極的に施設環境改善に努めてまいりました。今後は、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、利用者の声に耳を傾け、可能な範囲で管理運営に反映させ、地域住民との交流を図りながら施設の管理運営に努めてまいります。
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	4 越谷市赤山交流館				
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名 称	越谷市赤山交流館運営協議会	所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1	
	代表者	会長 岩間 一男			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	809	1,291	1,300	1,186	1,043
利用者数(人)	7,473	18,318	18,011	15,782	16,089
使用料(円)	499,500	757,200	702,800	609,900	538,300

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収 入	3,645,136	3,643,472	3,597,711	3,526,051	3,514,306
支 出	3,645,136	3,643,472	3,597,711	3,526,051	3,514,306
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である

### 指定期間における総合評価

赤山交流館は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。

また、自主事業として「ふれあいまつり」の開催、地域住民との協働による花植えや清掃活動の実施など、地域社会の形成の場を設け、より良い利用環境の確保に尽力しています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など、施設の環境改善に努めています。

これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

コロナ禍ではありますが、今後も、利用者の声を管理運営に反映することで利便性の向上を図るとともに、自主事業の充実でさらなる施設の利用促進を図ることを期待します。





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>	5 越谷市大沢北交流館																																						
<b>施設の所在地</b>	越谷市大字大里326番地1																																						
<b>設置の目的</b>	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																																						
<b>指定管理者</b>	名称 越谷市大沢北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大里326番地1	代表者 会長 榎本 武																																				
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
<b>所管課名</b>	市民協働部 市民活動支援課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(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																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">242</td> <td style="text-align: center;">305</td> <td style="text-align: center;">308</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">833</td> <td style="text-align: center;">1,407</td> <td style="text-align: center;">1,453</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">7,741</td> <td style="text-align: center;">17,128</td> <td style="text-align: center;">18,539</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">573,500</td> <td style="text-align: center;">831,900</td> <td style="text-align: center;">871,200</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	242	305	308	利用件数(件)	833	1,407	1,453	利用者数(人)	7,741	17,128	18,539	使用料(円)	573,500	831,900	871,200	<p style="text-align: right;">[決算額] 単位:円</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">3,776,984</td> <td style="text-align: right;">3,641,229</td> <td style="text-align: right;">3,629,196</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">3,776,984</td> <td style="text-align: right;">3,641,229</td> <td style="text-align: right;">3,629,196</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	3,776,984	3,641,229	3,629,196	支出	3,776,984	3,641,229	3,629,196	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
開館日数(日)	242	305	308																																				
利用件数(件)	833	1,407	1,453																																				
利用者数(人)	7,741	17,128	18,539																																				
使用料(円)	573,500	831,900	871,200																																				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
収入	3,776,984	3,641,229	3,629,196																																				
支出	3,776,984	3,641,229	3,629,196																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	121 件																																				
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	23.9%	50.4%	25.7%	0.0%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	27.8%	53.9%	17.4%	0.9%	0.0%																																		
備品の充実度はどうか	17.9%	42.9%	33.0%	6.2%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	19.8%	52.3%	26.1%	1.8%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・いつも整理整頓されていてとても気持ちが良いです。ありがとうございます。 ・本をもっとたくさんいれてほしい。 ・洋式トイレの便座が冷たいので温かくしてください。																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																							
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																				
苦情	1 件	対応済 1 件	・男女トイレ内(各1か所)の蛍光灯が暗いとの苦情があったため、LEDへ取り替えました。																																				
<b>事故等の発生状況</b>																																							
・特になし																																							
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・女子トイレの暖房便座の取り付けを行いました。</li> <li>・創作室前の蛍光灯をLED化しました。</li> <li>・ソファやカーテンの汚れ、傷、穴が目立っていたため、張替及び交換を行いました。</li> </ul>																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お笑い演芸会及びふれあいフェスティバルは、いずれも新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止しました。</li> <li>・花壇整備を毎年2回実施していましたが、新型コロナウイルス感染症拡大を懸念し、1回のみ実施しました。</li> </ul>																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため消毒液を設置しました。</li> </ul>																																							

<b>総合評価</b>	大沢北交流館は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を講じた上で貸館業務に努めました。	
	大沢北交流館では、自主事業である「ふれあいフェスティバル」や地域住民と協働の花壇の整備を、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止しました。しかし、施設管理の面では、女子トイレの暖房便座の取り付け修繕や、談話コーナーのソファの張替などを行い、施設環境改善に努めました。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>大沢北交流館運営協議会では自主事業として、近隣自治会と協力し、模擬店、フリーマーケット及びダンス等の催し物を行う「ふれあいフェスティバル」を開催し、また、地域の方々にも参加していただき花壇整備を年2回実施しておりますが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症を懸念し、中止としました。</p> <p>自主事業を実施できなかった分、定例会議では、管理人も同席し、施設の管理上の問題点や利用者からの要望について意見交換をし、可能な限り管理運営に反映させてきました。その結果、アンケートで要望のあった女子トイレの暖房便座を取り付ける修繕やソファの張替、カーテンの交換を行い、利用者が気持ちよく安心して使用できるよう施設の環境改善に努めてまいりました。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、自主事業の充実、利用者の意見を取り入れた施設の管理運営を行い、地域住民の活動の活発化、利用促進を図ります。</p>
-------------------	---

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	5 越谷市大沢北交流館
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。
指定管理者	名称 越谷市大沢北交流館運営協議会 所在地 越谷市大字大里326番地1 代表者 会長 榎本 武
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	833	1,407	1,453	1,504	1,398
利用者数(人)	7,741	17,128	18,539	18,678	19,292
使用料(円)	573,500	831,900	871,200	924,500	867,400

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	3,776,984	3,641,229	3,629,196	3,587,185	3,565,358
支出	3,776,984	3,641,229	3,629,196	3,587,185	3,565,358
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

大沢北交流館は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいました。

また、自主事業として、「ふれあいフェスティバル」を実施し、地域住民が主体的・自主的に行う活動の場を提供することで文化の向上に寄与しています。さらに、地域住民と花壇の整備を行うことで、地域住民により親しまれる施設にするともに、地域コミュニティの形成に努めています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など、施設的环境改善に努めています。

これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

コロナ禍ではありますが、今後も、利用者の声を管理運営に反映することで利便性の向上を図るとともに、自主事業の充実でさらなる施設の利用促進を図ることを期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	6 越谷市蒲生交流館				
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号	代表者 会長 浅見 昭一		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況				
	[決算額] 単位:円				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	242	305	308		
利用件数(件)	889	1,267	1,268		
利用者数(人)	17,674	28,370	35,343		
使用料(円)	747,400	894,000	930,700		
(増減の理由)	【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
収入	3,608,746	3,539,487	3,497,619		
支出	3,596,776	3,539,487	3,497,241		
差額	11,970	0	378		
(増減・差額の理由)	平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入、支出額ともに増額しています。				
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	97件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.8%	41.7%	12.5%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	24.0%	63.5%	12.5%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	13.6%	59.4%	26.0%	1.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	30.2%	54.2%	15.6%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>カーテンのフックがついてない所や端がとまってないので修理してください。</li> <li>いつも清掃されていて大変気持ちよく使わせて頂いています。有難うございます。</li> <li>卓球台を新しくしてほしい。</li> </ul>				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	・特になし				
事故等の発生状況	・特になし				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>男子トイレの小便器から水漏れが発生したため、排水管を交換しました。</li> <li>室外機の水漏れが発生したため、部品を交換しました。</li> <li>多目的室の床のささくれを補修し、塗装を行い、利用者の安全を確保しました。</li> </ul>				
自主事業に関すること	・新型コロナウイルス感染症拡大防止策を十分に講じたうえで、NPO法人との共催により、1日子ども店長体験イベントを実施しました。				
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。</li> <li>大掃除を1回、スリッパの洗浄を2回行いました。各部屋のカーテン、座布団カバー、機材カバーの洗濯を1回行いました。</li> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため消毒液を設置しました。</li> </ul>				

<b>総合評価</b>	<p>蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。</p> <p>蒲生交流館では、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛・協力として広報・周知を行い、施設の利用促進に努めました。また、日頃から清掃を行うとともに、年に1度の大掃除、カーテン及び座布団カバー等の洗濯、スリッパの洗浄を行い、施設と用具の美化に努めました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、自主事業の充実を図るとともに、利用者の声を管理運営に反映させることで利便性の向上を図ることに期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。</p>	
<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 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>利用者からの要望を、運営協議会定例会議で取り上げ、可能な範囲で管理運営に反映させています。また、地域コミュニティの活性化のため、NPO法人との共催により、1日子ども店長体験イベントを新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分に講じたうえで実施し、施設の有効活用がなされています。</p>	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。</p>	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が規模を縮小して行われました。</p>	
<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 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図り、可能な範囲で管理運営に反映させ、サービス向上に努めています。</p>	
<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 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。</p>	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>蒲生交流館の管理につきましては、利用方法や利用時間などを受付に掲示し、休館日にはその都度ポスターを掲示することで、利用の案内をしております。利用者には、利用後に利用日誌を提出していただくことで、使用後の片づけの遵守をさせております。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を十分に講じて、NPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」を実施し、周知・広報などを行うことで、施設の利用促進に努めました。</p> <p>加えて、館内清掃やスリッパ洗浄、カーテンなどの洗濯を行うことで、利用者がコロナ禍でも快適な施設環境で利用していただけるように努めてまいりました。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、皆さまに安心して満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	6 越谷市蒲生交流館				
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地	越谷市蒲生寿町4番9号	
	代表者	会長 浅見 昭一			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	889	1,267	1,268	1,313	1,267
利用者数(人)	17,674	28,370	35,343	32,244	36,596
使用料(円)	747,400	894,000	930,700	994,100	979,800

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	3,608,746	3,539,487	3,497,619	3,473,388	3,443,457
支出	3,596,776	3,539,487	3,497,241	3,447,121	3,435,324
市への戻入額	11,970	0	378	26,267	8,133

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。

また、自主事業として、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」への協賛・協力として広報・周知を行うなど、施設の利用促進に努めています。さらに、日頃から清掃を行うとともに、年に1度の大掃除、カーテン及び座布団カバーなどの洗濯、スリッパの洗浄を行い、施設の用具の美化に努めています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など、施設環境の改善に努めています。

これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

コロナ禍ではありますが、今後も、利用者の声を管理運営に反映することで利便性の向上を図るとともに、自主事業の充実でさらなる施設の利用促進を図ることを期待します。





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	7 越谷市南部交流館				
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号	代表者 会長 滑川 喬		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(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					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	242	305	308		
利用件数(件)	658	987	1,030		
利用者数(人)	7,268	12,812	13,954		
使用料(円)	569,500	745,800	800,750		
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。		(増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入額は増額しています。支出額は、会議や研修の中止に伴い人件費が低減されたため、減少しています。			
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	88 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	23.9%	45.4%	30.7%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	22.7%	38.6%	36.4%	2.3%	0.0%
備品の充実度はどうか	17.0%	30.7%	47.7%	4.6%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.2%	43.2%	38.6%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・本の貸出があることを10年間知らずに住んでいました。もっと宣伝してほしいです。助かっております。 ・トイレの清掃をお願いします。 ・コロナでも使用できるよう望む。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
・特になし					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・多目的室の天井灯を交換しました。 ・1階の談話室のロールスクリーンを交換しました。 ・床にワックスを塗布しました。 ・屋上の扉の修繕を行いました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・特になし					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため消毒液を設置しました。					

<b>総合評価</b>	<p>南部交流館は、地元住民で構成された南部交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。</p> <p>南部交流館では、経費の削減に努めたことで、利用者から要望のあった1階談話室のロールスクリーン交換修繕を行いました。また、多目的室天井交換や床へのワックス塗布など、利用者目線に立った施設管理に努めました。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、利用者からの声を管理運営に反映し、利用者数の向上を目指すとともに、地域交流を活性化させるような取組みを行うことを期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>施設の運営については、年2回の消防訓練を新型コロナウイルス感染症拡大防止のため規模を縮小して実施したほか、丁寧な利用説明を行うなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。利用者の利便性を維持・向上するため、運営協議会定例会議を開催し要望等協議・検討するなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。</p> <p>また、施設の管理については、利用者の方々に気持ちよく施設を使っていただけるよう、談話室のロールスクリーンの交換修繕や床にワックスを塗布するなど、積極的に施設の施設環境の改善に努めてまいりました。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、地域の拠点として地域の方に愛着を持ってもらうとともに、多くの方に利用していただけるように、施設の利便性向上を図ってまいります。</p>
-------------------	---

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	7 越谷市南部交流館				
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名 称	越谷市南部交流館運営協議会	所在地	越谷市南町一丁目22番13号	
	代表者	会長 滑川 喬			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	658	987	1,030	1,078	1,101
利用者数(人)	7,268	12,812	13,954	14,512	14,105
使用料(円)	569,500	745,800	800,750	805,900	824,700

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収 入	3,645,064	3,586,932	3,532,481	3,507,926	3,493,523
支 出	3,579,068	3,580,330	3,526,440	3,491,880	3,470,726
市への戻入額	65,996	6,602	6,041	16,046	22,797

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

南部交流館は、地元住民で構成された南部交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでおり、節電による経費削減に努めています。また、自主事業がないながらも、利用者にわかりやすい説明を心がけ、館内清掃を管理人が積極的に行うなど、利用者の利用促進や利用者の定着に向けた取組みを積極的に行っています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など、施設の環境改善に努めています。

これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。コロナ禍ではありますが、今後も、利用者の声を管理運営に反映することで、利用者数の向上を目指すとともに、地域交流を活性化させるような取組みを行うことを期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館				
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字袋山565番地4	代表者 会長 細沼 淳平		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(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					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	242	305	308		
利用件数(件)	731	1,130	1,099		
利用者数(人)	7,052	15,355	16,549		
使用料(円)	500,300	581,300	570,800		
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。		(増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入、支出額ともに増額しています。			
		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。			
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	46 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	42.2%	42.2%	15.6%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	37.8%	51.1%	11.1%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	24.5%	53.3%	20.0%	2.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	28.9%	60.0%	11.1%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・いつもフリーマーケットに参加させていただいています。また開催される様よろしくお願ひ致します。 ・いつも気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。 ・毎月コンスタントに借りられないことが不満です。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
・特になし					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)</b>					
・多目的室の換気扇1台が台風により故障したため、修繕を行いました。 ・洋式トイレ3台に温水洗浄便座の取付修繕を行いました。 ・玄関扉ガラスフィルム、和室障子の張替を行いました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・地域交流祭及び利用者との協働で行う清掃活動は、いずれも新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止としました。					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため消毒液を設置しました。					

<b>総合評価</b>	<p>大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の消毒、換気の推奨など、利用者に感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。</p> <p>大袋北交流館では、恒例の自主事業である「地域交流祭」や利用者との協働で行う清掃活動を、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止としました。しかし、施設管理の面で、洋式トイレ3台に温水洗浄便座の取付修繕や、多目的室の換気扇の修繕を行うなど、昨年度よりも積極的な施設環境の改善に努めました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で「地域交流祭」の開催や大掃除を行い、地域住民同士の交流の機会を創出するとともに、周知を工夫することで、より多くの利用者数の向上が図られるよう期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>大袋北交流館では、地域住民の方々とコミュニケーションを図る場として、地域交流祭などの自主事業や、利用者との協働で行う清掃活動を実施しておりましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止としました。</p> <p>自主事業を実施できなかった分、自衛消防訓練を規模縮小して行い、定例会で情報共有を図るほか、施設の管理については、洋式トイレ3台に温水洗浄便座の取付修繕や、多目的室の換気扇の修繕など、施設環境の改善に努めてまいりました。</p> <p>今後は、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、利用者の声に耳を傾け、可能な範囲で管理運営に反映させ、地域との交流を図りながら運営をしていきたいと考えております。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。
指定管理者	名称 越谷市大袋北交流館運営協議会 所在地 越谷市大字袋山565番地4 代表者 会長 細沼 淳平
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	731	1,130	1,099	1,205	1,262
利用者数(人)	7,052	15,355	16,549	15,648	14,150
使用料(円)	500,300	581,300	570,800	625,350	685,650

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	3,643,700	3,637,355	3,591,666	3,572,540	3,562,508
支出	3,643,700	3,637,355	3,591,666	3,572,540	3,562,508
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。

また、自主事業として、「地域交流祭」を開催し、地域住民同士のコミュニケーションを図ることで、地域活動拠点としての施設の活用を行っています。さらに、館内の大掃除を運営協議会委員、管理人及び利用者で実施することで、地域協働による管理運営に努めています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など、施設の環境改善に努めています。

これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

コロナ禍ではありますが、今後も、「地域交流祭」などの交流の機会を創出するとともに、周知を工夫することで、より多くの利用者数の向上が図られるよう期待します。





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	9 越谷市桜井交流館																																						
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2																																						
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大泊730番地2	代表者 会長 勇田 信生																																				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>242</td> <td>305</td> <td>308</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,025</td> <td>1,433</td> <td>1,525</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>10,287</td> <td>18,487</td> <td>22,007</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>694,100</td> <td>964,000</td> <td>986,600</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	242	305	308	利用件数(件)	1,025	1,433	1,525	利用者数(人)	10,287	18,487	22,007	使用料(円)	694,100	964,000	986,600	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,664,563</td> <td>3,659,640</td> <td>3,633,501</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,664,563</td> <td>3,659,640</td> <td>3,492,328</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>141,173</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	3,664,563	3,659,640	3,633,501	支出	3,664,563	3,659,640	3,492,328	差額	0	0	141,173
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
開館日数(日)	242	305	308																																				
利用件数(件)	1,025	1,433	1,525																																				
利用者数(人)	10,287	18,487	22,007																																				
使用料(円)	694,100	964,000	986,600																																				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
収入	3,664,563	3,659,640	3,633,501																																				
支出	3,664,563	3,659,640	3,492,328																																				
差額	0	0	141,173																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日	回収数	96件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	60.6%	35.1%	4.3%	0.0%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	53.2%	35.1%	11.7%	0.0%	0.0%																																		
備品の充実度はどうか	35.9%	30.4%	26.1%	7.6%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	40.2%	47.8%	12.0%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・いつもきれいに清潔にされていて快適に利用させていただいています。 ・卓球台が新しくなってほしい。 ・エアコンだけは十分点検いただければ嬉しいです。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)																																					
種別	件数	処理状況																																					
要望	4件	対応済 3件																																					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホワイトボードに傷や汚れがあり使いづらいとの意見があったため、新しいものを購入しました。</li> <li>・換気をすると部屋に虫が入ってくるとの意見があったため、網戸を設置しました。</li> <li>・高齢利用者から家からのラジカセの持ち運びが辛いとの意見があったため、2台購入し負担軽減に尽力しました。</li> <li>・多目的室の床に傷があるため、修繕を検討しています。</li> </ul>																																							
事故等の発生状況																																							
・特になし																																							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																							
・外壁が崩れている箇所があるため、修繕を行いたいです。																																							
自主事業に関すること																																							
・特になし																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自衛消防訓練を2回実施しました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため消毒液を設置しました。</li> </ul>																																							

<b>総合評価</b>	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。	
	桜井交流館では、利用者の意見を運営に反映させるように心がけ、運営協議会定例会議で意見を交わし解決方法を検討し、利用者が快適に施設を利用できるように努めています。その結果、施設管理については、利用者から要望のあったフェンスや網戸の修繕を行い、施設環境の改善に努めました。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>桜井交流館は、毎年、自治会や各種団体などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しています。幅広い年齢層の利用者に活用されており、地域活動の拠点としての役割を果たしています。また、自衛消防訓練を規模縮小して行い、定例会で情報共有を図りました。</p> <p>施設管理については、網戸を設置する修繕やホワイトボード、ラジカセを購入するなど、利用者からの要望に対応し、積極的に施設管理の改善に努めました。</p> <p>今後も、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、自治会やクラブ・サークルの利用に限らず幅広い分野の地域交流の拠点として重要な役割を果たせるように、また、すべての利用者に公平に利用していただくとともに、利用者がますます活発に利用できるような施設の管理・運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	9 越谷市桜井交流館				
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名 称	越谷市桜井交流館運営協議会	所在地	越谷市大字大泊730番地2	
	代表者	会長 勇田 信生			
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	1,025	1,433	1,525	1,583	1,523
利用者数(人)	10,287	18,487	22,007	22,796	21,304
使用料(円)	694,100	964,000	986,600	1,021,200	1,013,100

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収 入	3,664,563	3,659,640	3,633,501	3,598,223	3,555,973
支 出	3,664,563	3,659,640	3,492,328	3,567,171	3,555,973
市への戻入額	0	0	141,173	31,052	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。

また、利用方法や利用時間などの説明を、利用者にわかりやすく丁寧に行うとともに、利用者の意見が運営に反映されるよう、運営協議会定例会議で意見を交わし解決方法を検討しながら、利用者が快適に施設を利用できるよう努めています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など、施設の環境改善に努めています。

これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

コロナ禍ではありますが、今後も、利用者の声を管理運営に反映することで、利用者数の向上を目指すとともに、地域交流を活性化させるような取組みを行うことを期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>	10 越谷市南越谷交流館																		
<b>施設の所在地</b>	越谷市南越谷五丁目15番地4																		
<b>設置の目的</b>	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。																		
<b>指定管理者</b>	名称 越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4	代表者 会長 前川 佳也																
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
<b>所管課名</b>	市民協働部 市民活動支援課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	242	300	308																
利用件数(件)	970	1,110	1,231																
利用者数(人)	8,991	12,709	14,418																
使用料(円)	681,800	818,100	878,400																
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 65日】 新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の貸出休止や新規予約の受付停止、開館時間の短縮を行ったことから、全ての項目が減少となっております。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">3,618,395</td> <td style="text-align: center;">3,569,927</td> <td style="text-align: center;">3,514,595</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">3,618,395</td> <td style="text-align: center;">3,569,927</td> <td style="text-align: center;">3,514,595</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から令和2年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げたこと、また、消費税増税により、管理運営委託料が増額されたため、収入、支出額ともに増額しています。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	3,618,395	3,569,927	3,514,595	支出	3,618,395	3,569,927	3,514,595	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	3,618,395	3,569,927	3,514,595																
支出	3,618,395	3,569,927	3,514,595																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
<b>調査目的</b>	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。																		
<b>実施方法</b>	質問票を用いたアンケート調査	<b>対象者</b>	施設利用者																
<b>実施期間</b>	令和3年3月1日～令和3年3月31日	<b>回収数</b>	104 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
<b>アンケート項目/割合(%)</b>	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	65.0%	21.7%	13.4%	0.0%	0.0%														
施設の快適性はどうか	46.9%	39.6%	12.5%	1.0%	0.0%														
備品の充実度はどうか	28.6%	34.7%	30.6%	5.1%	1.0%														
総合的な感想はどうか	36.1%	43.3%	19.6%	1.0%	0.0%														
(主な意見等の内容) ・職員の方が優しくていつも気持ちよく利用させて頂いています。 ・床の修繕ありがとうございます。きれいになりました。 ・カーテンレールが壊れているので直してほしい。																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				(主な事例の対応状況)															
<b>種別</b>	<b>件数</b>	<b>処理状況</b>	・多目的室の床のささくれを補修し、塗装を行い、利用者の安全を確保しました。 ・小会議室、談話コーナー、事務室、階段踊り場、創作室に網戸を設置し、換気の軌道を確認しました。 ・玄関2箇所の照明器具の交換修繕を行いました。																
要望	3 件	対応済 3 件																	
<b>事故等の発生状況</b>																			
・特になし																			
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
・特になし																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・特になし																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・自衛消防訓練を新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、規模を縮小して2回実施しました。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため消毒液を設置しました。																			

<b>総合評価</b>	南越谷交流館は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用の制限がされる中、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じたうえで貸館業務に努めました。 南越谷交流館では、地域に根付いた居心地良い交流館にするために、利用者目線に立った運営を心がけています。また、施設の定期利用団体だけではなく、クラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるとともに、稼働率の低い創作室の備品を整備することで、利用者の拡大及び利用範囲拡大に努めました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、さらなる利用の促進を図り、利用者数の向上が図られることを期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	南越谷交流館では、居心地良い交流館になるよう、利用者の意見を尊重した施設運営に努めてまいりました。利用者の利便性を維持・向上するため、運営協議会定例会議を開催し要望等に対し協議・検討するなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。常に利用者目線に立った管理運営を行うことで、利用者の要望に対し迅速に対応しています。また、交流館からクラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなどし、利用促進に努めてきました。 施設管理については、利用者から要望のあった網戸を設置する修繕や玄関2個所の照明器具の交換修繕を行い、積極的に施設の環境改善に努めてまいりました。 今後も、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、利用者へ寄り添った対応を引き続き行い、今まで以上に、愛着を持てる地域交流の場として気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。
-------------------	---

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	10 越谷市南越谷交流館
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。
指定管理者	名称 越谷市南越谷交流館運営協議会 所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4 代表者 会長 前川 佳也
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	300	308	306	307
利用件数(件)	970	1,110	1,231	1,188	1,230
利用者数(人)	8,991	12,709	14,418	13,296	13,368
使用料(円)	681,800	818,100	878,400	867,500	897,700

  

管理経費の収支状況					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	3,618,395	3,569,927	3,514,595	3,482,445	3,459,526
支出	3,618,395	3,569,927	3,514,595	3,482,445	3,459,526
市への戻入額	0	0	0	0	0

10 越谷市南越谷交流館

評価点					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

  

指定期間における総合評価
<p>南越谷交流館は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。</p> <p>また、地域に根付いた心地良い交流館にするために、利用者目線に立った運営を心がけ、施設の定期利用団体だけでなく、クラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなど、利用者の拡大に努めています。施設管理においては、アンケートの結果を踏まえ、施設の修繕や備品の購入など施設の環境改善に努めています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>コロナ禍ではありますが、今後も、さらなる利用の促進を図り、利用者数の向上が図られることを期待します。</p>





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>		11 越谷市市民活動支援センター			
<b>施設の所在地</b>		越谷市弥生町16番1号 越谷ツインシティBシティ 4階・5階			
<b>設置の目的</b>		市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため。			
<b>指定管理者</b>		名称 アイル・オーエンスグループ アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス	所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 町田哲雄		
<b>指定期間</b>		令和2年4月1日から令和7年3月31日まで			
<b>所管課名</b>		市民協働部 市民活動支援課			
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1)市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む) (2)管理施設の使用許可に関する業務 (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>				<b>管理経費の収支状況</b>	
				単位:円	
		令和2年度	令和元年度	平成30年度	
市民活動支援センター	団体登録数	182	176	167	
	事業数	67	152	141	
	事業参加者数	1,174	15,030	15,094	
	使用料(円)	669,600	726,250	904,200	
	開室日数(日)	278	349	352	
中央図書室	来室者数(人)	99,949	277,366	291,933	
	貸出利用者数(人)	52,666	107,001	111,184	
	貸出数(点)	161,471	325,533	341,443	
<b>(増減の理由)</b> 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う緊急事態宣言が発令されこと等もあり、大部分の項目で前年比を下回りました。特に、活動室の利用停止や新規予約受付停止等の対応による、事業数、事業参加者数の減少が顕著です。 中央図書室についても、来室者数、貸出件数ともに前年比減となりましたが、これも前述のとおり、一時休室や施設の利用制限が主たる要因と考えられます。					
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年11月1日～令和2年12月28日	回収数	371 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
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	36.4%	44.1%	18.7%	0.8%	0.0%
施設の状況はどうか	42.1%	43.8%	13.8%	0.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	34.0%	49.0%	15.9%	1.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	33.3%	49.2%	16.4%	1.1%	0.0%
<b>(主な意見等の内容)</b> ・いつもきれいでとても気持ちよく利用させてもらっています。 ・立地が良く大変便利ですが、その分、最近活動室の予約が取りづらく残念です。 ・ソーシャルディスタンスも保たれていて安心して過ごせました。 ・駐車場の割引サービスがほしいです。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>			
種別	件数	処理状況			
要望	8件	対応済 8件			
苦情	1件	対応済 1件			
・新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の利用制限にあたり、利用者から“ホームページの案内がわかりにくい”との指摘があったため、より詳しい案内を追加掲載しました。 ・利用制限に伴い、図書室においては座席を撤去する対応をしていましたが、お身体の不自由な方に対しては、職員に声掛けをいただくことで座席を用意する等、柔軟に対応しました。(図書室)					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・多機能トイレの蓋の破損、印刷機の故障、ミーティングスペースのブラインドの故障等がみられたため、業者に依頼して部品交換及び修繕を行いました。また、大規模な修繕として、ロスナイフィルター交換、室内機ユニットの部品交換及びドレン清掃等を行いました。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、支援センター及び図書室に飛沫防止パネルを設置しました。また、図書室においては椅子カバーの洗浄を業者に依頼する等、施設の快適利用に努めました。					

**自主事業に関すること****【支援センター】**

- ・多目的スペースに、季節の飾りつけ(七夕飾り、クリスマス等)を行い、来所者に季節感を味わっていただきました。
- ・施設を安心・安全にご利用いただくため、マスクを持参されなかった方には有償で使い捨てマスクを提供しました。

**【中央図書室】**

- ・「利用者参加型掲示板の設置」や「折り紙・しおりの配布」については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・コーナーに設置されたモニターに、登録団体から寄贈を受けたDVDを毎日午前9時から正午に放映し、越谷市の魅力を発信しました。
- ・市民の皆さまから寄せられた市内の情報を掲示し、各種紹介を行いました。

**事業に関すること(実施内容や新規の取組など)****【支援センター】**

- ・ななサボNPOセミナーでは、コロナ禍においても持続可能な団体活動ができるよう、「Zoomでオンライン会議を主催しよう!」と「小児科医と考える感染症対策」を開催し、団体活動の支援を行いました。
- ・登録団体のWEB会議ツールに対する関心とニーズの高まりを受け、初心者・入門者を対象としたオンライン会議練習会をオンライン上で毎月(8~3月)開催しました。
- ・市民活動に対する潜在層の掘り起こしと、協働のまちづくりを推進するためのマッチングイベント「3分プレゼンで、つながる!」をオンラインで開催し、市民・団体・企業のつながりを創出しました。

**【中央図書室】**

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止により、イベントやおはなし会が中止になったため、「おすすめ図書」の回数を前年より増やし、利用制限がある中でも利用者を飽きさせないよう魅力ある棚作りに努めました。
- ・夏季は、子ども向けに中の見えない袋に資料を入れて貸し出す「本のおたのしみ袋」を実施しました。ほぼ全ての袋が貸出となり、利用者からも好評の声をいただきました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・越谷しらこぼと基金助成金を活用して開催された「平田篤胤と油長山崎家史料展」(主催:NPO法人越谷市住まい・まちづくりセンター)に後援等を行い、会場提供や人的支援等を行いました。
- ・NPO法人越谷市郷土研究会が監修した越谷にまつわるクイズのWEB版を作成し、センターホームページ上に掲載しました。

<b>総合評価</b>	市民活動支援センターは、市民活動の活性化や活動団体の育成等を目的としている施設です。 令和2年度の支援センター来所者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う施設の利用制限等により前年度と比較して減少しましたが、団体登録数は前年より増加し、令和2年度中は7団体が新規登録を行う等、センターの継続した啓発活動による成果と考えられます。 施設の管理についても、来所者が安心して利用できるような十分な感染防止対策に努めていたほか、定期的に行っている環境測定の結果も、CO2濃度や湿度等の主たる項目において基準値を大きくクリアしておりました。 さらに、活動室及び多目的スペースにはインターネット環境を整備し、コロナ禍に即した団体支援を行っていただけではなく、観光・物産コーナーを有効に活用し、登録団体と共に事業の活性化に努めていました。 これらを総合的に勘案して評価を行ったところ、施設の管理運営は適正に行われていると考えられます。 今後は、地域の実情や市民ニーズを的確に捉え、地域密着の施設としてさらに充実した事業展開および管理運営を行うことが期待されます。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<p>指定管理者 の自己評価</p>	<p>令和2年度の支援センター来所者数は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、活動室の一時利用停止等の利用制限を実施したことにより、前年度と比較し58,414人減の31,626人となりました。一方、観光・物産情報コーナーの来所者数については前年度と比較し216人増の3,065人となりました。これは、同コーナー専用の来所者カウント機を導入したことにより、正確な来所者数を計測できるようになったほか、11月に登録団体が主催した「平田篤胤と油長山崎家史料展」の観覧者が多かったことが増加の要因として挙げられます。</p> <p>登録団体数は3月31日時点で182団体となり、年度当初に設定した目標(180団体)を達成しました。なお、新規に登録した団体は7団体で、そのうち3団体は「問題解決窓口3(活動相談)」を通じて登録に至りました。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止となった事業も目立ちましたが、積極的にWEB会議ツールを活用し、ひとつでも多くの事業が安全に実施できるよう努めました。</p> <p>中央図書室においても、来室者数は前年度に比較し177,417人減の99,949人となりました。コロナ禍で臨時休室期間が長くあったことや、サービスの制限を行ったことなどが減少要因として挙げられます。事業では月ごとに企画を決め、資料を集めて展示を行う「企画展示」や「おすすめ図書」の実施、「本のおたのしみ袋」の貸出等、感染防止のため、接触を伴わない形でのサービス拡充に努めました。</p> <p>管理面では、施設を安心してご利用いただけるよう、職員による消毒の徹底、利用者への消毒協力の呼び掛け、飛沫防止パネルの設置等の対策を実施しました。また、図書室では書籍の消毒・隔離を行い、コロナ禍における安全な図書室運営に努めました。</p> <p>コロナ禍により、市民活動にとっては大変厳しい環境下ではありますが、「市民参加」と「協働」の理念の下、越谷市自治基本条例を体現する施設として、様々な事業や取り組みを通じて市民活動の促進と施設の認知度向上に努めることにより、越谷市の「住みよい自治のまちづくり」の推進に寄与できたものと考えます。</p>
------------------------	--

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場																		
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1																		
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図る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 川村 彰																
指定期間	令和2年4月1日から令和8年3月31日まで																		
所管課名	市民協働部 市民課																		
指定管理者が行う主な業務の内容																			
(1) 施設の使用許可等に係る事務 (2) 火葬証明の交付 (3) 施設の維持管理に係る事務 (4) 物品の維持管理に係る事務 (5) 管理運営に係る事務 (6) 周辺住民との対応等																			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	363	364	363																
火葬件数(件)	4,281	4,145	4,102																
動物火葬件数(件)	1,009	991	1,002																
式場利用件数(件)	931	1,018	1,088																
使用料(円)	227,254,000	236,863,500	245,963,500																
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、閉館または貸出しを完全に停止した日数 0日】 コロナ禍の影響により、葬儀を行わない方が増えたため、式場利用件数及び使用料が減少しました。		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>令和2年度</td> <td>令和元年度</td> <td>平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>22,333,000</td> <td>18,170,362</td> <td>18,113,600</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>20,377,560</td> <td>16,268,217</td> <td>16,495,866</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>1,955,440</td> <td>1,902,145</td> <td>1,617,734</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 指定期間の初年度である令和2年度から、公契約条例に基づく義務付けにより、施設の使用許可及び火葬証明事務に係る事務費が増加しました。また、新型コロナウイルス感染症予防のため、換気用仮設網戸の設置や消毒用アルコール等の購入による消耗品費も増加しました。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	22,333,000	18,170,362	18,113,600	支出	20,377,560	16,268,217	16,495,866	差額	1,955,440	1,902,145	1,617,734
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	22,333,000	18,170,362	18,113,600																
支出	20,377,560	16,268,217	16,495,866																
差額	1,955,440	1,902,145	1,617,734																
利用者アンケート調査の実施方法																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年11月1日～令和2年11月30日	回収数	112 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	49.4%	34.5%	15.7%	0.2%	0.2%														
施設の状況はどうか	47.8%	36.4%	15.3%	0.5%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか																			
総合的な感想はどうか	50.9%	44.4%	4.7%	0.0%	0.0%														
(主な意見等の内容) ・とてもきれいな所が良いと思いました。スタッフの方も皆さん対応が良いと思いました。 ・今回、コロナ禍のため家族葬という形をとりましたが、非常に良い対応をしていただき有難く思っています。 ・斎場への道順について、もう少し分かりやすい案内があると良い。																			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																			
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																
苦情	2 件	対応済 2件	・胎児火葬の際の所作についての確認とクレームがあり、即、電話で連絡をとり説明と謝罪を致しました。併せて担当者に対して注意指導を行いました。																
事故等の発生状況																			
種別	件数	(主な事例の対応状況)																	
怪我	0件	・体調不良により救急車を要請しました。																	
体調不良	5件																		
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																			
・式場前駐車場にサインキューブツール(おもいやり看板)6台を設置しました。 ・駐車場パーキングブロックを追加で設置しました。(30台分) ・式場前区画線(停止線、横断歩道)の補修、身障者用駐車スペースに青色塗装工事を行いました。(式場前及び動物火葬来場用)																			
自主事業に関すること																			
・売店、事務所受付及び事務所に飛沫飛散防止シートを設置しました。 ・待合室及び待合ロビーに簡易的な網戸を設置しました。 ・アルコール消毒液を出入口に設置しました。																			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																			
・特になし																			

<b>総合評価</b>	<p>コロナ禍においても利用者が安全安心に過ごせるように、消毒アルコールの設置、室内換気の徹底、備品等の消毒に取り組みました。また、新型コロナウイルス感染症による死亡者の受入の際も、会葬者が他の一般会葬者と交わらないように特別時間帯の火葬枠を設置しての受入に協力いただきました。利用者アンケート調査結果では、接客対応や施設の維持管理について、大変高い評価をいただいていますので、引き続き、利用者が安全安心で快適に利用できる施設の管理運営を期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	インターネット上で24時間いつでも施設の予約登録ができる斎場予約システムを備えており、利用者(要:事前登録)が分け隔てなく利用できるように配慮されています。
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	清潔かつ安全に配慮した維持管理により、ご遺族や会葬者に快適に過ごしていただくための空間が保たれています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	新型コロナウイルス感染症予防対策のための消耗品費の支出が増えましたが、祭壇洗浄業務費や修繕費の支出を抑えることにより、経費削減に努めました。
<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
<b>施設所管課の意見</b>	各部門ごとに監督者を配置して業務や職員の管理を行うとともに、研修等を行って人材を育成しています。また、施設の賠償保険に加入して斎場内での事故に備えています。
<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が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者から苦情や要望等が寄せられたときは、早急に対応し施設の運営に活かしています。また、施設の維持管理・修繕は、年度毎に修繕計画等を作成し、計画的な修繕を行うとともに、急な修繕についても速やかに対応しています。
<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
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	緊急時には市や関係機関との連絡体制を整えています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないように十分な注意を払っています。また、作成・受領した文書等については、鍵のかかるロッカーに保管しています。

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>常に斎場利用者に対するサービスの提供と安全性に心がけて運営しました。新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、施設内における対応措置と利用者及び葬業者向けのWeb上に施設利用に際しての注意点、お願い内容を掲示、また、感染者火葬受入れに関する対応マニュアルを作成し感染防止に万全を期しました。[安全、安心に施設をご利用頂きお帰りのこと]を基本理念とし、ご利用者の心情に配慮した運営を行ってきました。</p> <p>利用者アンケートの調査結果では、施設の運営、施設・設備、総合的印象など、全体的に大変高い評価を得ることができましたので、引き続き、利用者からのご意見、ご要望について、できる限り施設運営や人材育成に反映できるよう市と連携を図り、利用者の方々が安全で安心して利用していただけるよう施設管理、サービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	---

## 令和2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

下記施設の令和2年4月1日から令和3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、機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会			所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号
					代表者	会長 杉本 昭彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで					
所管課名	福祉部 障害福祉課					
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1) 在宅障がい者生活支援事業の実施に関すること			(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与に関すること			
① 支援者育成事業			(3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること			
② 自立支援事業			(4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること			
③ 余暇支援事業			(5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業			
④ その他の事業(年度ごとの提案事業)			(6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>				<b>管理経費の収支状況</b>		
				[決算額] 単位:円		
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	290	287	291	収入	22,200,000	22,200,000
団体利用者数(人)	6,587	13,423	14,236	支出	22,032,570	22,189,766
個人利用者数(人)	3,417	5,628	6,796	差額	167,430	10,234
見学者数(人)	50	61	51			62,049
総利用者数(人)	10,054	19,112	21,083	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。		
(増減の理由)				(増減・差額の理由)		
【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館した日数 0日、貸出を完全に休止した日数 61日】				新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、貸館の利用自粛があったことや中止とした講座やイベントなどがあったことから、利用者数が減少しました。		
新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、貸館の利用自粛があったことや中止とした講座やイベントなどがあったことから、利用者数が減少しました。				新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、貸館の利用自粛があったことや中止とした講座やイベントなどがあったことから、諸謝金や保険料等の支出が減少し、167,430円の委託料の残金が生じました。		
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和3年2月2日～2月28日	回収数	164 件			
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>						
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	記入なし
職員の対応はどうか	35.4%	43.3%	18.3%	0.6%	0.0%	2.4%
施設の状況はどうか	25.6%	42.1%	26.9%	3.0%	0.6%	1.8%
施設の利用目的が達成できたか	31.7%	47.0%	17.1%	0.6%	0.6%	3.0%
総合的な感想はどうか	29.3%	50.0%	16.5%	0.0%	0.5%	3.7%
(主な意見等の内容)						
・洋式トイレを増やしてほしい。						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>						
・特になし						
<b>事故等の発生状況</b>						
・特になし						
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
・障害者福祉センターは越谷市中央市民会館と一体管理になっており、障害者福祉センターとして独自に管理を行うことはありません。						
<b>自主事業に関すること</b>						
・特になし						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
<p>・障害者の日記念事業「ふれあいの日」の開催を目指したが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、中止となりました。</p> <p>・こぼと館文化祭作品展を開催し、利用者や市民との交流を通して、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、各事業の参加者及び登録団体における創作活動の成果を発表することにより、創作意欲のより一層の向上と余暇活動の充実を図ることで、こぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。なお、あい♡愛コンサートは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、中止となりました。</p> <p>・知的障がい者を対象に実施している事業(青年クラブ)をはじめ、自主性を活かす事業の内容については、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れて事業を行うなど、余暇の充実を目指して支援を行い、自立と社会参加を促しました。</p> <p>・こころのアート展を就労訓練施設しらこぼと共催で開催し、絵画や工作などを展示することで、出展者の励みになる実績を上げることが出来ました。</p> <p>・こぼと館文化祭などのイベントの際には、公共施設へポスター掲示・チラシ配布を依頼し周知に努めました。</p> <p>・健康増進事業として、実施しているスポーツ講習会では、個人競技としてスポーツ吹矢と団体競技として卓球バレーを定着させ事業の充実を図りました。</p> <p>・日曜日に開催される、コミュニティ広場こぼと、日曜遊友、青年クラブについては、利用者の余暇活動の充実を図ることを目的に、新規利用者の拡大に努め、参加者が増えました。また、一時的に見守り等の支援が必要な利用者等の日中における活動の場を確保することで、日常的に介護している家族の一時的な休息を図ることができ、家族からも評価をいただいています。</p> <p>・夜間エンジョイ広場では、参加者のニーズを取り入れ毎月定例で開催し充実を図ったことで、参加者が増えました。</p> <p>・館内掲示板やホームページを活用し、月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。</p>						



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

**指定管理者  
の自己評価**

令和2年度は、これまで培ったノウハウを生かし、画一的な運営にならないよう、利用者アンケートや利用者からの聞き取り調査結果を踏まえ、個々のニーズに対応し当事者の自主性を引き出せるよう、こぼと館と就労訓練施設らこぼと館とで連携事業を実施しました。具体的には、就労訓練施設らこぼと館とは「こころのアート展」を共催で実施し事業の充実を図りました。また、「青年クラブ」では、利用者や保護者の評価が高く次年度の参加希望者が増えています。次年度に向けては、引き続き、連携事業の更なる充実に加え、新たに利用者ニーズの高い健康増進事業、余暇の充実や新規利用者が期待できる休日や夜間の事業を実施したいと考えています。また、次年度に向けて更なるサービスの充実を図るために、手話言語条例の目的、基本理念にのっとり、令和2年度は、こぼと館職員2人が手話奉仕員養成講習会入門編、基礎編を受講し、聴覚障害者への対応の充実につなげました。障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当協議会ボランティアセンターとの連携により「こぼと館ボランティア講座」を開催し支援者育成を行いました。リスクへの対応方策として、ISO規格を手本に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアル、感染症対応マニュアルを作成し対応しています。災害など緊急時に重要な職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただくなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入り口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。

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

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ7割の方々から好評価をいただいていることから、令和2年度の総合評価は平均的な基準を超えているものと自負しています。今後においても適宜市障害福祉課との連絡調整会議や当協議会で毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指して行きたいと考えています。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	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、機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	290	287	291	291	291
団体利用者数(人)	6,587	13,423	14,236	15,140	15,416
個人利用者数(人)	3,417	5,628	6,796	6,055	6,363
見学者数(人)	50	61	51	54	25
総利用者数(人)	10,054	19,112	21,083	21,249	21,804
使用料(円)	0	0	0	0	0

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	22,200,000	22,200,000	22,200,000	22,200,000	22,200,000
支出	22,032,570	22,189,766	22,137,951	22,191,634	22,186,827
市への戻入額	167,430	10,234	62,049	8,366	13,173

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.1
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

越谷市障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、協定書及び事業計画書等に基づき適正に行われています。また、ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにしていることなど積極的に施設の利便性の向上を図っています。また、障害者福祉センターこぼと館だけでなく、障害者就労訓練施設しらこぼとの業務を受託していることを活かし、「こころのアート展」を共催するなど連携した取組が行われました。引き続き、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと																		
施設の所在地	越谷市増林5830番地4																		
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。																		
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	福祉部 障害福祉課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(1) 施設管理		(5) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務																	
(2) 障害福祉サービス事業の実施		ア) 施設運営に係る連絡会議の開催																	
(3) 障がい者の生活支援に関すること		イ) 就労体験・訓練事業の実施																	
(4) 障がい者と地域住民との交流に関すること		(6) 使用料の収納事務																	
		(7) 越谷市への連絡、報告																	
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
<b>○就労訓練施設</b>		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	344	341	344																
団体利用者数(人)	1,744	5,619	5,123																
個人利用者数(人)	12,143	12,562	12,162																
見学者数(人)	94	206	238																
総利用者数(人)	13,981	18,387	17,523																
(増減の理由)		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td>令和2年度</td> <td>令和元年度</td> <td>平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>165,400,000</td> <td>165,400,000</td> <td>165,400,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>163,779,011</td> <td>164,548,666</td> <td>164,287,935</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>1,620,989</td> <td>851,334</td> <td>1,112,065</td> </tr> </table>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	165,400,000	165,400,000	165,400,000	支出	163,779,011	164,548,666	164,287,935	差額	1,620,989	851,334	1,112,065
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	165,400,000	165,400,000	165,400,000																
支出	163,779,011	164,548,666	164,287,935																
差額	1,620,989	851,334	1,112,065																
【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館した日数 0日、貸出しを完全に休止した日数 70日】		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。																	
自主事業の指定特定相談支援事業を推進することにより、相談者が増加したことや、地域住民との交流を促進するため、事業拡大及び周知を図ったことから、利用者が増加しました。		(増減・差額の理由)																	
		新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、貸館の利用自粛があったことや中止とした講座やイベントなどがあったことから、諸謝金や旅費交通費等の支出が減少し、1,620,989円の委託料の残金が生じました。																	
<b>○サービス事業所</b>		(増減の理由)																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開所日数(日)	243	241	245																
延利用人数(人)	11,668	10,851	12,052																
		新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、利用者の通所自粛があったことから、延利用人数が減少しました。																	
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	8 件																
<b>○就労訓練施設</b>																			
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他(未記入等)													
施設の使いやすさ	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%													
施設の整備・備品	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%													
施設の清潔さ	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%													
主催事業(講座・教室を含む)はどうか	12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%(※1)													
職員の受付対応はどうか	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%													
職員の電話対応はどうか	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	65.5%(※2)													
職員の身だしなみはどうか	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%													
総合的な感想はどうか	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%													
※1 受講したことがないといった回答を含む ※2 電話したことがないといった回答を含む																			
<b>○サービス事業所</b>																			
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年2月17日～令和2年2月26日	回収数	50 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満														
職員の対応はどうか	35.0%	37.5%	25.0%	2.5%	0.0%														
施設の状況はどうか	40.0%	37.5%	22.5%	0.0%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	35.9%	38.5%	25.6%	0.0%	0.0%														
総合的な感想はどうか	35.0%	37.5%	25.0%	2.5%	0.0%														
(主な意見等の内容)																			
・清潔、きれいにしたい。																			
・トイレを汚さないで欲しい。																			
・日帰り実習に行きたい。																			

<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>
・特になし
<b>事故等の発生状況</b>
・特になし
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常用の照明装置内の誘導灯の電池交換を行いました。</li> <li>・空調機の故障があり、修繕を行いました。</li> </ul>
<b>自主事業に関すること</b>
<b>○就労訓練施設(指定特定相談支援事業)</b> 指定事業の生活相談事業を推進するため、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業者として、指定特定相談支援事業を行いました。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活全般についての相談</li> <li>・障害福祉サービスの利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等</li> <li>・様々な社会資源を活用するための情報提供や助言</li> <li>・地域で生活するために必要な力を高めるための支援</li> <li>・サービス事業所との連絡調整</li> <li>・権利を守るために必要な援助を行う専門機関の紹介 など</li> </ul>
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>
<b>○就労訓練施設</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こころの아트展(イオンレイクタウン会場 作品展、販売会)令和2年12月3日(木)～12月10日(木) ※障害者週間              イオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展を行い、地域の方々に対して豊かな感性に触れていただくとともに、作品を展示することによって、障がい者の社会参加から就労への意欲を高めるきっかけづくりとして実施しました。              こぼと館と共同にて、作品展を行うと同時に生産品や授産品の対面販売を行い、福祉関係者だけでなく、より多くの地域住民の方々に障がい者や障がい福祉に対する理解を深められるよう実施しました。</li> <li>・しらこぼとマルシェ 第1回:令和2年9月11日(金)・12日(土)              障がい者が地域で自立し安心して生活するため、地域の方々の理解と協力を図り、住みやすい福祉のまちづくりを進める「協働の場」となることを目的として、イオンレイクタウンにおいて市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練、事業所紹介を内容に開催しました。</li> <li>・しらこぼとセミナー 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止となりました。</li> <li>・しらこぼと専門講座(パソコン、面接試験対応、清掃体験)              《パソコン講座》令和2年5月7日(木)～令和3年3月31日(水)              就労意欲がある障がい者を対象に、就労に役立つパソコンスキルの習得を目指すことを目的に講座を実施しました。一人ひとりのレベルから始めることができ、効率よくスキルが身に付くよう、予約制で個別対応しました。              《清掃体験講座》新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止となりました              《はたらく準備講座》令和2年5月7日(木)～令和3年3月31日(水)              就労を目指す障がい者を対象に、就労に役立つ知識を身に付けてもらうことを目的に実施しました。</li> </ul> <b>○サービス事業所</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行事では、利用者自治会で話し合い、利用者主体で地域や各事業所との交流が深まりました。</li> <li>・作業については、職員が内職業者を探して、作業を増やすことで、利用者の能力にあった作業を提供することができました。</li> <li>・パン販売では、越谷市障害者就労訓練事業で老人福祉センター4館、施設外訓練である市役所地下売店での販売、市民まつり、ふれあいの日、各フェスタなどで販売を行うことで、パンのPRを図っただけでなく、地域との交流が深まりました。</li> <li>・利用者の高齢化に伴い、月1回看護師による健康診断、年1回行われる協力医療機関での健康診断、個別面談による健康指導や相談指導、管理栄養士による栄養指導を行うことで健康保持に努めました。</li> <li>・月2回、嘱託医が来所し、利用者との面談や医療相談、カウンセリングを行っています。また、指導員や保護者に対し利用者支援に対する指導を行うことで生活支援や職業支援を行いました。</li> <li>・年1回行われる、越谷歯科医師会と埼玉県立大学口腔保健科協力のもと、歯科検診を行いました。歯科検診を行うことで、保護者から今後の歯科治療に役に立つとの好評を得ています。</li> </ul>

<b>総合評価</b>	越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取り等により評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 令和2年度は、しらこぼと専門講座等を個別対応とし、随時受け付ける体制が整備され、障がい者の就労訓練の支援の充実が図られています。 また、指定事業の生活相談の機能を推進するため、自主事業として指定特定相談支援事業が行われ、日常生活についての相談から障害福祉サービス等の利用に向けた相談まで対応できる体制が整備されています。 併設されている障害福祉サービス事業所では、定員に空きがある際に利用者の募集を随時行うことにより、多くの障がいのある方が事業を利用できるよう配慮されています。 今後も、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果及び課題の分析的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.1</b> 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、利用者遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	就労訓練施設における各種講座等が受講可能となっていることや障害福祉サービスにおける利用者の障がいの状況にあった作業を用意していることなど、利用者が施設を平等に利用できるような取組が行われています。また、利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等についても適正に行われています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	指定管理者による提案で自主事業として指定特定相談支援事業を行っていることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用促進を図るためのPRや施設内の備品の管理等についても適正に行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。また、会計システムが導入され、収支計画に即して、適正に事業が運営されています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	自主事業の指定特定相談支援事業を行うにあたり、専門的な知識を有する職員を配置していることや研修を受講していることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用者も参画した避難訓練や保険の加入等管理を安定して行うための取組が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が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者の状況等を職員間で共有することで、統一した支援を行えるよう図られており、サービス水準を維持・向上するための取組が行われています。また、施設の維持管理・修繕や利用者への情報提供等についても適正に行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	障害者地域自立支援協議会等により、市や関係機関との連携が図られています。また、文書棚の施錠やPCのパスワードの設定により、利用者の個人情報の保護に取り組まれています。さらに、再生紙を利用し、用途により裏紙を使用するなど、環境に配慮した管理運営が行われています。	

指定管理者  
の自己評価

## ○就労訓練施設

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

障がい者と地域住民との交流に関することとして、ふれあいコーナーを利用して、掲示による市内各事業所等の案内及び紹介、ショーウィンドーを使った各事業所等の生産品の展示を行い、障がい者福祉の周知、啓発を行いました。また、来場者に対して、市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練を行い、しらこぼとの施設の活性化、地域交流、就労訓練の場となるよう開催しました。しらこぼとマルシェにおいては、今年度よりイオンレイクタウンmori花の広場にて2日間、しらこぼとマルシェイオンレイクタウンとして、新たに開催し31事業所が参加し、地域交流を図りました。また、今年度もイオンレイクタウンの協力のもと、こぼと館と共同にて、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的とし、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展や、授産事業を行っている事業所等が生産品等の販売を実施し、障がい者の社会参加と就労に向けた支援を行いました。

就労訓練事業では、就労に向けた準備講座として「はたらく準備講座」「パソコン講座」「清掃講座」を継続して行う予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、「清掃講座」は、中止となりました。講座に関しては、随時受け付ける個別対応で行い、利用者が参加しやすい環境を整えました。また、講座受講者のニーズがある場合は、生活相談を行ったり、下記独自事業の指定特定相談支援につなげることで、利用者への総合的な支援を展開しました。「しらこぼとセミナー」は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から中止となりました。

独自の事業としては、平成26年6月から指定特定相談支援事業を行い、障がい福祉サービス利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等を行い、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。

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

## ○サービス事業所

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	14 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと				
施設の所在地	越谷市増林5830番地4				
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	代表者	会長 杉本 昭彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	福祉部 障害福祉課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
○就労訓練施設					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	344	341	344	344	346
団体利用者数(人)	1,744	5,619	5,123	3,991	4,288
個人利用者数(人)	12,143	12,562	12,162	7,495	6,708
見学者数(人)	94	206	238	34	159
総利用者数(人)	13,981	18,387	17,523	11,520	11,155
使用料(円)	0	0	0	0	0
○サービス事業所					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	243	244	245	244	243
延利用人数(人)	11,668	10,851	12,052	12,109	12,000
管理経費の収支状況					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	165,400,000	165,400,000	165,400,000	165,400,000	165,400,000
支出	163,779,011	164,548,666	164,287,935	164,564,863	163,447,082
市への戻入額	1,620,989	851,334	1,112,065	835,137	1,952,918

評価点					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.1	2.1	2.1	2.1	2.1
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
<p>越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。</p> <p>また、自主事業として指定特定相談支援事業が行われ、日常生活についての相談から障害福祉サービス等の利用に向けた相談まで対応できる体制が整備されており、指定事業における生活相談の機能の推進が図られています。</p> <p>併設されている障害福祉サービス事業所では、定員に空きがある際に利用者の募集を随時行うことにより、多くの障がいのある方が事業を利用できるよう配慮されています。</p> <p>引き続き、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果及び課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。</p>					





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021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けやき荘																																		
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地																																		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																		
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦																																
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで																																		
所管課名	地域共生部 地域共生推進課																																		
指定管理者が行う主な業務の内容																																			
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること																																	
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務																																	
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務																																	
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務																																	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>169</td> <td>263</td> <td>292</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>25,158</td> <td>66,200</td> <td>77,867</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>254,200</td> <td>317,200</td> <td>317,400</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出しを完全に休止した日数 161日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、施設を約5ヵ月間休館し、施設再開時においては、部屋利用人数の制限等、施設利用における制限を行ったため、全項目において減少しています。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	169	263	292	利用者数(人)	25,158	66,200	77,867	使用料(円)	254,200	317,200	317,400	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>59,506,000</td> <td>58,900,000</td> <td>59,362,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>55,394,045</td> <td>58,248,931</td> <td>59,026,300</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>4,111,955</td> <td>651,069</td> <td>335,700</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 臨時休館により、燃料費や教室・講座の謝礼金支出が当初の予定より大幅に下回ったため。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	59,506,000	58,900,000	59,362,000	支出	55,394,045	58,248,931	59,026,300	差額	4,111,955	651,069	335,700
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																
開館日数(日)	169	263	292																																
利用者数(人)	25,158	66,200	77,867																																
使用料(円)	254,200	317,200	317,400																																
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																
収入	59,506,000	58,900,000	59,362,000																																
支出	55,394,045	58,248,931	59,026,300																																
差額	4,111,955	651,069	335,700																																
利用者アンケート調査の実施方法																																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																
実施期間	令和3年3月22日～3月31日	回収数	31件																																
利用者アンケート調査の集計結果																																			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																														
職員の対応はどうか	42.9%	42.9%	14.2%	0.0%	0.0%																														
施設の状況はどうか	44.5%	33.3%	22.2%	0.0%	0.0%																														
施設の利用目的が達成できたか	26.9%	42.3%	30.8%	0.0%	0.0%																														
総合的な感想はどうか	44.5%	29.6%	25.9%	0.0%	0.0%																														
(主な意見等の内容)																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>人と会う事や会話をする事、大きなお風呂に入る事、すべてに自分から進んで生きることは素晴らしいです。</li> <li>仕方のない事ですが、バスの回数が少ない。</li> <li>寒い時や雨降りの時、時間前に玄関を開けて欲しい。</li> <li>備品等設置場所や、ロッカー等があると便利。</li> <li>けやき荘に調理室を作って料理教室を開いてほしい。</li> </ul>																																			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																			
・特になし																																			
事故等の発生状況																																			
・特になし																																			
施設の整備状況(修繕の必要性及その対応について など)																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>消防設備点検や建築設備点検指摘箇所については、緊急性を考慮し速やかに対応しました。</li> <li>設備にかかる不良箇所については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。</li> <li>公共施設点検マニュアルに基づき点検を実施し、優先順位や予算を考慮し対応しました。</li> <li>ボイラー安全弁取替修繕やボイラー室ドアクローザーの修繕を実施しました。</li> <li>機能回復訓練室雨漏り修繕や、浴室雨樋修繕を、台風が来る前に実施しました。</li> <li>経年劣化した濡縁の交換修繕を実施しました。</li> </ul>																																			
自主事業に関すること																																			
・民間福祉施設のリハビリ専門職と連携を図り、健康教室を計画したが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止しました。																																			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>屋外で行う「初心者ウォーキング講習会」の開催時期をずらし、参加人数や回数を減らすなど、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努め、事業を実施しました。</li> <li>屋内で行う講座については、募集人数の制限や、動きの少ない座って出来る「プリザーブドフラワー教室」や「スッキリ片付け人生術」を実施し、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めました。</li> <li>新規事業として「ストレス解消! けいらくピクス」を計画したが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から中止しました。</li> <li>当協議会生活支援課と連携し、車いす貸出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。</li> <li>老人クラブ連合会事務局として、越谷市総合事業住民主体サービスBの連絡調整・実施等を地域包括支援センターや役員等と行いました。また、主体的に活動できるよう事業の支援に努めました。</li> </ul>																																			

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止をしながら実施できる事業を行い、利用者の生きがいと健康増進に努められていました。 開設から36年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。さらには、老人クラブ連合会事務局として、従来の活動だけでなく、市の事業にも積極的に参画するなど、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。 今後も感染防止対策を行いながら、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 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）		
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行っており、軽度認知症の方や体の不自由な方等はその方に分かりやすく理解いただけるよう対応されています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。社協だよりやホームページ、けやきだより、また事業内容に応じて地区センターや県民健康福祉村にポスター・ちらしの掲示・配布依頼をしており、幅広くPR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が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努めています。業務委託契約で4館共通する部分は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
<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	職員に対し随時研修を行うなど、積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組みました。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。 設備に係る不良個所については、施設利用に支障がないよう速やかに対応されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務について、指定管理担当を通じ連絡調整を図っており、所管課との管理運営調整会議を年2回行い、業務報告や改善事項について協議がされています。また、越谷市社会福祉協議会文書編さん規程に基づき、越谷市立老人福祉センター文書保存年限基準を定め、適正文書管理が行われています。	

**指定管理者  
の自己評価**

当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでおります。

けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、事業や各種教室・講座を企画しております。

新規事業として「ストレス解消！けいらくピクス」を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、市や関係機関と協議の結果、中止せざるを得ない状況となりました。

継続事業についても同様で、協議の結果、募集人数制限や、動きの少ない座ってできる講座「ブリザーブドフラワー教室」や「スッキリ片付け人生術」などを中心に計画し実施し、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めました。

他の事業につきましては、計画を致しましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、臨時休館となり、中止となった事業も多数ありました。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、令和2年2月28日から6月14日、12月26日から令和3年3月21日まで臨時休館となりましたが、開館時においては、市の指導を基に、館内の掲示や声掛け、巡回等を行い、利用者と共に感染防止対策を講じることができました。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

施設管理としては、昭和59年の開所から36年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しております。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	16 越谷市立老人福祉センターくすのき荘					
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで					
所管課名	地域共生部 地域共生推進課					
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
		[決算額] 単位:円				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度			
開館日数(日)	169	261	292			
利用者数(人)	30,883	75,857	88,845			
使用料(円)	34,600	24,200	29,000			
(増減の理由)		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。				
【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出しを完全に休止した日数 161日】		(増減・差額の理由)				
新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、休館期間が続いたため開館日数及び利用者数は減少していますが、市外利用者が増加したため使用料は増加しています。		臨時休館により、燃料費や教室・講座の謝礼金・雑支出のが当初の予定より大幅に下回ったため。				
※近隣市の施設が休館や利用制限をしていたため、市外利用者が増加したと考えます。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和3年3月22日～3月31日	回収数	263 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	25.5%	47.5%	22.1%	0.0%	0.4%	4.5%
施設の状況はどうか	24.7%	51.3%	19.0%	0.4%	0.0%	4.6%
施設の利用目的が達成できたか	16.3%	45.2%	32.7%	0.0%	0.0%	5.8%
総合的な感想はどうか	17.9%	52.1%	23.6%	0.4%	0.0%	6.0%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍により休館が多いのもう少し開館してほしい。</li> <li>・館内の清掃が行き届いていてありがたい。</li> <li>・施設設備の利用についてももう少し緩和してほしい。</li> </ul>						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)		
種別	件数					
体調不良	1件	・くすのき荘に徒歩で来荘した方が、途中の路上で転倒し、出血があり、掌に重度の裂傷を負っていたため、出血があり、看護師が対応しましたが、血圧低下と意識混濁があったため、救急隊を要請し、病院へ搬送しました。				
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備点検等を定期的に行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しました。</li> <li>・設備の修繕については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。</li> <li>・大規模な修繕に関してはその都度、市へ報告、提案し、早期対応を心がけました。</li> </ul>						
自主事業に関すること						
・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聞く場を設けました。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業終了時のアンケート調査のほか、年1回全利用者を対象としたアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。</li> <li>・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。</li> </ul>						

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターくすのき荘では、新型コロナウイルス感染拡大防止により中止となる事業が多い中、座学を中心に、「出張スマホ教室」や「人物歴史講座」などを開催し、参加の皆様を楽しみながら学んでいただき、利用者の生きがい対策に努められました。 また、開設から27年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も感染防止対策を行いながら、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 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。
<b>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）</b>		
<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>		<b>評価点</b>
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行い、軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方に分かりやすく理解いただけるよう対応しています。	
<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、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。社協だよりやホームページ、また、事業内容に応じて地区センターや近隣小学校にポスター・ちらしの掲示・配布依頼しており、幅広くPR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が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努めています。業務委託契約で4館共通する部分は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	職員に対し随時研修を行うなど、積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努められています。設備に係る不良個所については、施設利用に支障がないよう速やかに対応されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	日常業務について、指定管理担当を通じ連絡調整を図っており、所管課との管理運営調整会議を年2回行い、業務報告や改善事項について協議がされています。また、越谷市社会福祉協議会文書編さん規程に基づき、越谷市立老人福祉センター文書保存年限基準を定め、適正文書管理が行われています。	

**指定管理者  
の自己評価**

令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成したことにより、老人福祉センターの健康増進関連の講座などについても、シンコースポーツが有する専門的な見地から利用者に魅力ある充実した事業の実施ができるようになりました。

当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでおります。

くすのき荘は今年度予定しておりました講座等につきましては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、中止となるものが多くありました。そのような中、携帯電話がスマートフォン主流になりつつある現在、購入したものの使いこなせていない方や、これから購入を検討している方を対象に「出張スマホ教室」、また、歴史の流れの中で、その時代に登場する人物や建造物にスポットをあて、その実像を探るとともに、時代背景などと併せて学習する「人物歴史講座」などを開催し、参加の皆様を楽しみながら学んでいただきました。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者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。

施設管理としては、平成5年の開所から27年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しております。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘																		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2																		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																		
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦																
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで																		
所管課名	地域共生部 地域共生推進課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること																	
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務																	
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務																	
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務																	
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">144</td> <td style="text-align: center;">280</td> <td style="text-align: center;">298</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">19,754</td> <td style="text-align: center;">72,264</td> <td style="text-align: center;">84,039</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">44,400</td> <td style="text-align: center;">140,200</td> <td style="text-align: center;">162,400</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出しを完全に休止した日数 161日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止による休館、及び污水管故障による休館により、施設を約6か月間休館し、また、施設再開時においては、部屋利用人数の制限等を行ったため全項目において減少しています。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	144	280	298	利用者数(人)	19,754	72,264	84,039	使用料(円)	44,400	140,200	162,400	[決算額] 単位:円	
			令和2年度	令和元年度	平成30年度														
		開館日数(日)	144	280	298														
		利用者数(人)	19,754	72,264	84,039														
使用料(円)	44,400	140,200	162,400																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">89,550,000</td> <td style="text-align: center;">88,720,000</td> <td style="text-align: center;">85,301,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">86,928,702</td> <td style="text-align: center;">88,368,698</td> <td style="text-align: center;">84,978,868</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">2,621,298</td> <td style="text-align: center;">351,302</td> <td style="text-align: center;">322,132</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 臨時休館により、水道光熱費や教室・講座の謝礼金・消耗品が当初の予定より大幅に下回ったため。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	89,550,000	88,720,000	85,301,000	支出	86,928,702	88,368,698	84,978,868	差額	2,621,298	351,302	322,132		
			令和2年度	令和元年度	平成30年度														
		収入	89,550,000	88,720,000	85,301,000														
支出	86,928,702	88,368,698	84,978,868																
差額	2,621,298	351,302	322,132																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和3年3月22日～3月31日	回収数	161 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答													
職員の対応はどうか	23.0%	54.6%	19.9%	0.6%	0.0%	1.9%													
施設の状況はどうか	23.6%	59.0%	15.5%	0.6%	0.0%	1.3%													
施設の利用目的が達成できたか	20.5%	57.2%	18.0%	3.1%	0.0%	1.2%													
総合的な感想はどうか	19.3%	62.1%	14.3%	0.6%	0.0%	3.7%													
(主な意見等の内容)																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年今年コロナで老人の行き場がなく、街の中で一日送るのが大変です。雨の時は特に早くやって下さい。</li> <li>・台所のシンクが汚い。お茶用の急須が無い。</li> <li>・5年前より劣る。</li> <li>・時間をはっきりしてください。1時間なら10～11時迄11～12時迄。時々15分くらいずれているクラブがありますので、そうすると次の方が時間が短くなってしまいますから不公平です。</li> <li>・多目的ホールのオーディオ装置の不具合が続いています。</li> <li>・イスがないと立っていただけません。</li> <li>・台所の食器マホービン、流し等口にするものが気になります。</li> <li>・使用する備品がその場所に置いていない。そのたび事務所迄カギを取りに行く。</li> </ul>																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				(主な事例の対応状況)															
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地盤沈下による排水管破損の修復工事が、3週間近くたっても継続していることで、ゆりのき荘再開の目安及び時間がかかる理由について質問があり、破損箇所が複数に及んでいる可能性があること、工事の設計中であること、再開日程についてはホームページ等に掲載することを説明しました。</li> </ul>																
意見	1件	対応済 1件																	
<b>事故等の発生状況</b>																			
・特になし																			
<b>施設の整備状況(修繕の必要性及びその対応について など)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度修繕を実施しています。また、大規模な修繕に関してもその都度市へ報告、提案し、早期対応を心がけています。</li> <li>・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えているが、消防設備等人命に係るものに関しては、早急に対応するよう心がけています。</li> </ul>																			
<b>自主事業に関する事</b>																			
・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、体力づくり講習会等の開催は中止となりました。																			
<b>事業に関する事(実施内容や新規の取組など)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・教養娯楽室に椅子席を設け、利用者から好評を得ております。今後も過ごしやすい環境づくりに努めています。</li> <li>・年1回全利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。</li> <li>・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。</li> </ul>																			

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘では、「ふれあいと健康づくり」を意識し、また、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、感染症対策を行いながら、貯筋体操等の介護予防や健康増進を目的とした「体力づくり講習会」や「ガンバルーン体操」を実施し、利用者の生きがいと健康増進に努めていました。また、1日3回の職員による館内巡回や利用者への声掛け等を行い、感染症拡大防止対策に努めていました。 今後も感染防止対策を行いながら、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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、利用者遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行い、軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方に分かりやすく理解していただけるよう対応しています。	
<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が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。社協だよりやホームページでの周知や、ポスター・ちらしを掲示し、幅広くPRしています。	
<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が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努めています。業務委託契約で4館共通する部分は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
<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	職員に対し随時研修を行うなど、積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努めています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	日常業務について、指定管理担当を通じ連絡調整を図っており、所管課との管理運営調整会議を年2回行い、業務報告や改善事項について協議がされています。また、越谷市社会福祉協議会文書編さん規程に基づき、越谷市立老人福祉センター文書保存年限基準を定め、適正文書管理が行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>当協議会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す「高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでおります。</p> <p>ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、また、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため自主事業は中止となりましたが、体力づくり講習会やガンバルーン体操、貯筋体操等の介護予防や健康増進を目的とした教室・講座を主に実施しております。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、利用者満足いただけるサービスの向上に努めております。なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。</p> <p>今後におきましても、利用される方の視点に立ち、気軽に利用いただける事業を充実していくとともに、効率的な運営を目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。</p>
-------------------	---

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	18 越谷市立老人福祉センターひのき荘																																					
施設の所在地	越谷市川柳町二丁目507番地1																																					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																																					
指定管理者	名称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 杉本 昭彦																																			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで																																					
所管課名	地域共生部 地域共生推進課																																					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)生活相談及び健康相談に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (3)機能回復訓練の実施に関すること (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (8)その他市長が別に定める業務																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>174</td> <td>280</td> <td>308</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>29,382</td> <td>81,039</td> <td>85,934</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>82,400</td> <td>52,200</td> <td>53,200</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)                  【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、開館または貸出しを完全に休止した日数 161日】                  新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として休館期間が続いたため開館日数及び利用者数は減少していますが、市外利用者が増加したため使用料は増加しています。                  ※近隣市の施設が休館や利用制限をしていたため、市外利用者が増加したと考えます。</p>				令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	174	280	308	利用者数(人)	29,382	81,039	85,934	使用料(円)	82,400	52,200	53,200																			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																			
開館日数(日)	174	280	308																																			
利用者数(人)	29,382	81,039	85,934																																			
使用料(円)	82,400	52,200	53,200																																			
管理経費の収支状況	<p style="text-align: right;">[決算額] 単位:円</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>67,600,000</td> <td>67,980,000</td> <td>65,000,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>64,435,771</td> <td>65,636,751</td> <td>62,766,646</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>3,164,229</td> <td>2,343,249</td> <td>2,233,354</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。                  (増減・差額の理由)                  臨時休館により、水道光熱費や教室・講座の謝礼金支出が当初の予定より大幅に下回ったため。</p>				令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	67,600,000	67,980,000	65,000,000	支出	64,435,771	65,636,751	62,766,646	差額	3,164,229	2,343,249	2,233,354																			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																			
収入	67,600,000	67,980,000	65,000,000																																			
支出	64,435,771	65,636,751	62,766,646																																			
差額	3,164,229	2,343,249	2,233,354																																			
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>令和3年3月22日～3月31日</td> <td>回収数</td> <td>101件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	令和3年3月22日～3月31日	回収数	101件																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																			
実施期間	令和3年3月22日～3月31日	回収数	101件																																			
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>41.6%</td> <td>38.6%</td> <td>12.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>6.9%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>48.5%</td> <td>38.6%</td> <td>5.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> <td>7.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>41.6%</td> <td>33.7%</td> <td>15.8%</td> <td>2.0%</td> <td>0.0%</td> <td>6.9%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>33.7%</td> <td>41.6%</td> <td>14.9%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> <td>6.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見等の内容)                  ・女性職員の対応がすばらしい。気持ちよく対応され、言葉遣いもすばらしい。毎度来たくります。                  ・いつもきれいに掃除してあり、気持ちよく利用させていただいています。                  ・いくら老人でも甘えないで人間らしくしてください。自分の話ばかりでなく、相手の言い分も聞いて最低限のマナーを守れない人は来ない迷惑だという人が多い。</p>			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	41.6%	38.6%	12.9%	0.0%	0.0%	6.9%	施設の状況はどうか	48.5%	38.6%	5.9%	0.0%	0.0%	7.0%	施設の利用目的が達成できたか	41.6%	33.7%	15.8%	2.0%	0.0%	6.9%	総合的な感想はどうか	33.7%	41.6%	14.9%	3.0%	0.0%	6.8%
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	41.6%	38.6%	12.9%	0.0%	0.0%	6.9%																																
施設の状況はどうか	48.5%	38.6%	5.9%	0.0%	0.0%	7.0%																																
施設の利用目的が達成できたか	41.6%	33.7%	15.8%	2.0%	0.0%	6.9%																																
総合的な感想はどうか	33.7%	41.6%	14.9%	3.0%	0.0%	6.8%																																
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<p>(主な事例の対応状況)                  ・Co2濃度測定器の導入、換気設備の増強、空気対流場所の調査等ができることをして再開してください。                  (回答)⇒引き続き現在の形で運営させていただきたく旨の回答しております。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>意見</td> <td>3件</td> <td>対応済 3件</td> </tr> </tbody> </table> <p>・ひのき荘での感染対策を知りたい。                  (回答)⇒検温、消毒、人数制限等を回答しております。</p> <p>・湯船に入る前に必ず石鹸で洗うように徹底的に指導し、管理できないか?                  (回答)⇒浴室に掲示をして、職員の見回りをして対策していく旨の回答しております。</p>			種別	件数	処理状況	意見	3件	対応済 3件																													
種別	件数	処理状況																																				
意見	3件	対応済 3件																																				
事故等の発生状況	・特になし																																					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室シャワー混合栓のレバーが動かず、シャワーが出なくなったため交換を行いました。</li> <li>・男女子浴槽タイルの目地が剥けてきたり、欠けたりしているため修繕しました。</li> <li>・男子脱衣室の床材が剥がれ、利用者が転倒する危険性があるため修繕しました。</li> <li>・消防設備用(自家発始動用、防火シャッター用、自動火災報知設備用等)のバッテリーが、メーカーが推奨する5年が経過するため交換を行いました。</li> <li>・電話主装置のバッテリーが、メーカーが推奨する5年が経過するため交換を行いました。</li> <li>・太陽光発電装置の非常用バッテリーが、メーカーが推奨する5年が経過し、異常音が鳴っていることもあり交換を行いました。</li> <li>・ガス給湯器のコントロールカバーが剥がれ、漏水により基盤や配線に支障をきたすため交換を行いました。</li> </ul> <p>※多目的ホールの漏水による天井のシミについては、R2年7月1日に福祉推進課に報告しており、天井裏の換気をするため点検口は開けたままですが、その後当課から、今後の対策等については連絡を受けておらず保留中です。                  ※1階囲碁・将棋室外側タイル、屋上鉄骨階段取付部に微小の亀裂があり、シール等の補修を検討中です。</p>																																					
自主事業に関すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年度から始まったラウンドフィットネスは、三密対策のため、事前予約制にして利用人数の制限を設け、利用後には都度職員による消毒、換気を行い、感染防止を徹底しながら筋力向上や筋肉量アップといった介護予防に取り組みました。</li> </ul>																																					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止による臨時休館や三密を避けるために事業・講座の中止が多かったですが、人数制限を行ったり屋外で行う講座を実施しました。</li> <li>・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。</li> </ul>																																					

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターひのき荘では、施設テーマである「いきがいと交流」を意識し、感染防止対策を講じながら、屋外で行う事業や前年度臨時休館のために途中で中止となった「令和2年度ひのきスクール」等、積極的に展開されました。 また、令和元年6月から開始した「ラウンドフィットネス」についても、人数制限や消毒等感染予防を行いながら、昨年に引き続き利用者の健康増進が図られています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も感染防止対策を行いながら、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行き、軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方に分かりやすく理解していただけるよう対応しています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。社協だよりやホームページでの周知や、ポスター・ちらしを掲示し、幅広くPR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が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、毎月80%を達成できるよう努め、また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努めています。業務委託契約で4館共通する部分は一括契約をすることでスケールメリットを出し、経費削減に取り組まれています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	職員に対し随時研修を行うなど、積極的に人材育成に努めています。また、管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って効率的な管理運営が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者の最新の緊急時連絡先を把握するため、使用証更新手続きに取り組まれています。また、アンケートの結果を踏まえ、ニーズに応える対応に努められています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	日常業務について、指定管理担当を通じ連絡調整を図っており、所管課との管理運営調整会議を年2回行い、業務報告や改善事項について協議がされています。また、越谷市社会福祉協議会文書編さん規程に基づき、越谷市立老人福祉センター文書保存年限基準を定め、適正文書管理が行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月28日から6月14日まで、12月26日から令和3年3月21日までと、令和2年度は約5か月の臨時休館となりました。</p> <p>利用者の入館時には、検温、マスクの着用、手指消毒にご協力いただき、三密を防ぐために、各部屋、浴室の利用人数の制限、職員による消毒・換気を定期的に行うなど感染予防を徹底しました。</p> <p>当初予定していた各種の料理教室や運動教室等、様々な年代の方が入館する「ふれあいデー」、教養娯楽室でのカラオケ等は中止としましたが、屋外で行う「歴史散策」や前年度臨時休館のために途中で中止となった「令和2年度ひのきスクール」を行う等、人数制限を行いながら実施しました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、地域包括支援センターと連携し、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。</p> <p>なお、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。</p> <p>今後におきましても、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底しながら、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。また、「いきがいと交流」がテーマとなっているように、利用者や地域のさまざまな世代の方が交流し気軽に立ち寄れる活気ある老人福祉センターを目指していきます。</p>
-------------------	---

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	19 越谷市越谷駅東口駐車場				
施設の所在地	越谷市弥生町16番3号				
設置の目的	道路交通の円滑化を図るとともに、都市機能の増進及び地域経済の振興に資するため設置。				
指定管理者	名称 株式会社越谷ツインシティ	所在地 越谷市弥生町16番1号	代表者 代表取締役社長 大野 善典		
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで				
所管課名	都市整備部 市街地整備課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 施設の維持管理に係る業務 (2) 施設の使用料収入に係る業務 (3) 施設の広報活動に係る業務 (4) その他施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		〔決算額〕 単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	365	366	365		
利用件数(台)	330,293	379,479	371,986		
使用料(円)	79,342,813	93,559,783	93,791,326		
※上記の数値には、二輪車を含む。					
(増減の理由)		(増減・差額の理由)			
【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 0日】 新型コロナウイルス感染症対策として、2回の緊急事態宣言が発出されたことなどに伴い、利用件数及び利用時間が減少したことなどから、使用料が大きく減少しました。		執行抑制により管理経費が当初予定額(64,000,000円)を下回ったものの、新型コロナウイルス感染症対策として、2回の緊急事態宣言が発出されたことなどの影響により利用件数及び利用時間の減少が生じたことから、収入が大幅に減少したため収支が悪化しました。(精算納付金の納付割合は前年度同様に70%です。)			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	管理室窓口での口頭アンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回答数	790件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の対応について	49.0%	39.0%	11.0%	1.0%	0.0%
施設の状況について(利便性等)	51.0%	35.0%	12.0%	2.0%	0.0%
施設の利用について(設備・案内等)	35.0%	26.0%	35.0%	3.0%	1.0%
総合的な感想について	38.0%	40.0%	19.0%	2.0%	1.0%
アンケート項目/割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他	計
利用目的について	58.0%	38.0%	3.0%	1.0%	100.0%
アンケート項目/割合(%)	初めて	複数	計		
利用回数について	1.0%	99.0%	100.0%		
アンケート項目/割合(%)	ホームページ	チラシ	口コミ	その他	計
利用回数について	59.0%	1.0%	32.0%	8.0%	100.0%
(主な意見等の内容:良)			(主な意見等の内容:非)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用台数が多く入場制限等も無く、いつでも利用出来る。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症に対する対策を講じている。(手指消毒スタンド)</li> <li>・初期無料の利便性が良い。</li> <li>・降雨・降雪等の悪天候における利便性(屋根付)が良い。</li> <li>・上限料金の繰り返しにより利用料金が計算し易く、長期休暇時の利便性が高い。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・降雨時等の路面に対するスリップ防止策を希望。</li> <li>・二輪における初期無料を希望。</li> <li>・場外における(道路等)駐車場場所案内掲出を希望。</li> <li>・台風等の自然災害時における一時避難場所を希望。(備蓄物等含む)</li> <li>・障がい者・思いやり区画の増設を希望。</li> </ul>		
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)		
料金等	2件	対応済 2件	バイク利用(初期無料の適応・回数駐車券の使用)について・越谷市との協議中にてご理解頂きました。		
使用等	1件	対応済 1件	障がい者・思いやり区画における健常者と思わしき利用者について・管理室にて確認をする旨等のご説明にてご理解頂きました。		
広告等	4件	対応済 4件	場外から駐車場への案内が無いことについて・越谷市との協議継続中にてご理解頂きました。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
対物①	4件	・場内における車両同士の接触事故の為、警察立会いにて処理しました。(指定管理者は警察要請)			
対物②	1件	・出口ゲートバーへの(アクセル・ブレーキ踏み間違えによる)車両接触がありました。当事者にてにて弁			
捜査協力	0件	ました。(物損事故のみ)			

**施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)**

- ・駐車場機器(発券機・精算機・ゲート機)における日常・週・月・年の点検(目視を含む)強化致しました。
- ・駐車場エレベーターチェーンのボタン等の経年劣化(定期点検にて発覚)に対する修繕を致しました。
- ・場内路盤の矢印・車室等のライン、障がい者や思いやりスペースのサインの手直しをする必要があります。(令和3年度協議継続)
- ・入口及び出口看板を更新致しました。(令和3年度協議継続)
- ・駐車場使用備品(備蓄)等の保管場所(例:倉庫)の設置を提案いたします。(令和3年度協議継続)
- ・誘導灯・非常用照明等の器具(経年劣化・推奨7-8年)、消火器(経年劣化・推奨5-7年)の交換を致しました。
- ・駐車場管理室内管制集計パソコンの(経年劣化)更新を提案いたします。(令和3年度以降、越谷市にて実施予定)
- ・駐車場機器におけるオーバーホールを計画します。(令和3年度実行にて・駐車場の運営は不停止にて)
- ・その他、必要に応じた修繕を都度提案致します。

**自主事業に関すること**

- ・啓発活動を強化致しました。(特に保健所・社会福祉関係・新型コロナウイルス感染症拡大予防)

**事業に関すること(実施内容や新規の取組など)**

- ・利用者に対する新型コロナウイルス感染症対策を最重視にて講じました。(館内夜間噴霧消毒・日常消毒・手指消毒スタンドの設置・場内告知啓発)
- ・駐車場管理室従事者に対する新型コロナウイルス感染症の予防に努めました。(検温・消毒・検圧脈・マスク・換気・飛散防止シートの設置・場内窓口利用者応対等)
- ・新型コロナウイルス感染症拡大における公共交通機関利用自粛に伴う、車両通勤等に対する(短期)利用者を受け入れました。
- ・商業施設との連携による新型コロナウイルス感染症の防止に努めました。(情報共有・消毒等連携)

<b>総合評価</b>	<p>平成26年度から利用料金制度を導入して以降、令和元年度まで利用台数・料金収入共に増加傾向にありましたが、令和2年度については新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数の減少及び利用時間の短縮が生じたため、料金収入が79,342,813円(前年度比で、約84.8%)と大幅に減少しました。しかしながら、指定管理者が商業施設と駐車場を一体管理している利点を生かし、商業施設及び周辺商店会と緊密に連携を図り、感染症対策を実施するなどの努力を行ったことが評価されます。</p> <p>当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されますが、近隣に大型ショッピングモールが複数点在していることもあり、車利用の買物客が奪われる傾向にあります。</p> <p>今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、利用料が無料となる入庫から30分未満の利用者の滞在時間の延長及び他の時間帯に比べて利用者が少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努めていただくことにより、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。</p>
<b>管理運営は適正である</b>	<p><b>【評価点の平均】 2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<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、案内等は公平にかつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者迅速、平等に対応しているか		2
4 条例に基づく利用について、利用者平等に順守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	障がい者及び思いやり区画対象者への周知強化により利用者の利便性向上に努めたと評価しました。	
<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 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	近接商業施設等との連携により、新型コロナウイルス感染症の感染防止の周知及び時短対応等に柔軟に対応したと評価しました。	
<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 施設を妨げない範囲で、管理運営費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		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
<b>施設所管課の意見</b>	指定管理者の創意工夫により、効果的な運営を行えたと評価しました。	
<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、必要な訓練を適正に行っているか		3
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	新型コロナウイルス感染症に係る十分な対応を行った結果、職員にも感染者を発生させなかった点を評価しました。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する対応や案内等に早急に対応できるよう努めた点を評価しました。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		1
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	駐車場の利用状況の週間報告、月次報告のほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化を図っています。令和3年3月の監査の結果、一部の事務手続きに不備が見られたことから、次年度での改善を図ります。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行うことで、利用者が安心して利用できる施設であるよう努めました。主な取り組みとしては、夜間における消毒薬の噴霧や供用設備の日常的な消毒等による衛生確保のほか、感染抑制に関するポスター等の掲示による周知啓発を行いました。職員に対しては、日常的な体調確認(検温・パルスオキシメーター検数等)を実施したほか、業務に従事する際にマスクの装着、手指の消毒を行うよう指示しました。また、感染者が発生した場合の緊急対応について、職員間で共有を行いました。</p> <p>駐車場の運営状況については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う外出自粛により、一時利用者数が減少しており、前年の収入と比較すると8割程度の実績となりました。なお、定期利用者数については前年度と比較して増加しており、公共交通機関ではなく自家用車による移動を選択する方が増える中で、これまでの周知活動や利便性向上に関する取組等により、当駐車場を選択いただけたものと思います。</p> <p>令和3年度については、引き続き、新型コロナウイルス感染症の対策を講じるとともに、新しい生活様式による需要の変化を踏まえながら、より一層の利用者の利便性向上や安全性確保に努めてまいります。</p>
-------------------	--





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 花田苑																																										
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2																																										
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。																																										
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																								
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																										
所管課名	都市整備部 公園緑地課																																										
指定管理者が行う主な業務の内容																																											
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務 (2) 入園等にかかる業務 (3) 広報関係の業務 (4) 施設概要の案内業務 (5) その他管理・運営に必要な業務																																											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>285</td> <td>358</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>入園者数(人)</td> <td>29,943</td> <td>39,647</td> <td>41,360</td> </tr> <tr> <td>茶室使用人数(人)</td> <td>0</td> <td>3,051</td> <td>3,035</td> </tr> <tr> <td>入園料(円)</td> <td>2,662,900</td> <td>3,310,100</td> <td>3,308,100</td> </tr> <tr> <td>茶室使用料(円)</td> <td>0</td> <td>28,000</td> <td>25,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、開園を完全に休止した日数 75日】 減少理由については、緊急事態宣言発令による令和2年4月1日から6月14日までの臨時休園、利用団体の活動自粛やイベントの開催自粛が主な要因と考えています。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	285	358	360	入園者数(人)	29,943	39,647	41,360	茶室使用人数(人)	0	3,051	3,035	入園料(円)	2,662,900	3,310,100	3,308,100	茶室使用料(円)	0	28,000	25,000	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>33,281,111</td> <td>33,163,250</td> <td>32,521,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>33,281,111</td> <td>33,163,250</td> <td>32,521,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 人件費増に係る清掃・植栽管理委託料等は、前年度に比べ1.3%増加しているが、決算額全体としては、消費税率2%引き上げに伴う増税分を除くと前年度比0.5%減となります。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	33,281,111	33,163,250	32,521,000	支出	33,281,111	33,163,250	32,521,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																								
開館日数(日)	285	358	360																																								
入園者数(人)	29,943	39,647	41,360																																								
茶室使用人数(人)	0	3,051	3,035																																								
入園料(円)	2,662,900	3,310,100	3,308,100																																								
茶室使用料(円)	0	28,000	25,000																																								
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																								
収入	33,281,111	33,163,250	32,521,000																																								
支出	33,281,111	33,163,250	32,521,000																																								
差額	0	0	0																																								
利用者アンケート調査の実施方法																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																								
実施期間	令和2年6月15日～令和3年3月31日	回収数	61件																																								
利用者アンケート調査の集計結果																																											
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																						
職員の対応はどうか	59.6%	26.9%	13.5%	0.0%	0.0%																																						
施設の状況はどうか	80.8%	13.5%	3.8%	0.0%	1.9%																																						
施設の利用目的が達成できたか	75.0%	19.3%	3.8%	0.0%	1.9%																																						
総合的な感想はどうか	78.8%	15.5%	1.9%	1.9%	1.9%																																						
(主な意見等の内容) ・コロナがなくなったら、お茶を頂きたいです。 ・竹林の道が、とてもきれいで京都の様でした。 ・草木花などの名札がついていて参考になります。																																											
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	(主な事例の対応状況)																																								
苦情	2件	対応済 2件	・カメラの前撮りが多くてゆっくりできないとの苦情がありましたので、貼紙や職員巡回の声掛けを行い注意喚起を行いました。																																								
要望	7件	対応済 6件																																									
事故等の発生状況																																											
・特になし																																											
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																											
・園内に埋設されている汚水管に木の根が侵入したことや泥の堆積による詰りが発生したため、除去する修繕を行いました。 ・大池の周りに設置してある丸太の土留めが、風雨にさらされ劣化しているため、交換する修繕を行いました。																																											
自主事業に関すること																																											
・施設のPRの一環として、「1月1日・2日」に無料開園を開催し、多くの方にご来園いただくことができました。 ・「開花亭茶会」「やすらぎの茶席」「夕ざりの茶席」のほか、市民参加事業「苔玉教室」を予定していましたが、新型コロナウイルス感染症で全て中止しました。																																											
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																											
・「1月1日・2日」の無料開園では、花田苑の竹の間伐材を利用した「竹細工(一輪挿し・ペン立て、靴べら等)」を、来園者にプレゼントいたしました。 ・1月10日に新成人を対象とした記念撮影会場として、無料開園を生涯学習課と連携し実施しました。																																											

<b>総合評価</b>	花田苑では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、アルコール設置、入場カードの記入、周知看板設置、収容人数制限等の対策の徹底が行われています。また、施設修繕については、コスト削減を図るため、安価な手法を用いる等の創意工夫をするとともに、可能なものは職員で対応するなど、適切な管理運営が行われています。 今後も、アンケート等によるニーズの把握や花田苑の魅力向上に努め、様々な媒体により情報発信を行うこととする。また、婚礼等の撮影への対応や経年劣化に応じた施設の修繕対応を行っていくことと併せて、コロナ禍でも安心安全に実施できる自主事業の検討をすることで、より質の高い管理運営を期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	職員の接遇や案内については、定期的な職員間の引継ぎにより情報を共有することで、統一した利用者対応がされています。また、臨時閉園および主催事業の開催中止の連絡についても、電子媒体等を利用して出来る限り早く周知する対応が行われています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	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
<b>施設所管課の意見</b>	電子媒体（ホームページ・ツイッター等）により、感染拡大防止対策についての周知が十分に行われました。また、アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、施設運営の改善が図られています。1月には、新成人の無料開園を生涯学習課と連携して行うことでより多くの方への広報活動を実施しました。	
<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が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	修繕等についても、職員で対応可能な簡易なものについては職員で実施したり、安価な方法を模索するなど、管理運営にかかる経費削減の工夫が見られました。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	研修や施設内会議により、安定した人材育成に努めています。新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、アルコール清掃、園内放送、職員の体調管理の徹底が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	自主事業等イベントが開催されなかった為にアンケートの回収が例年より少なかったが、頂いた意見や要望を把握して、対応が可能なものについては迅速な対応を行うことで、利用者の満足度向上への取組みが伺えました。また、市と協議が必要なものについては、適宜報告がありました。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課との打合せを定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、令和2年度より、感染症拡大防止対策として、個人情報記載の入場者カードの提出をお願いしていることから、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、適正な管理運営が行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和2年度、花田苑における自主事業として、公社茶席事業「開花亭茶会」、「やすらぎの茶席」、「たざりの茶会」、苔玉教室などの事業を開催予定でしたが、緊急事態宣言発令のため、1月1日・2日の無料開園を除き中止しました。利用者への対応では、婚礼写真の前撮り（業者が撮影）やコスプレ撮影があり、一般入園者とのトラブル防止のため事前の注意喚起や職員の園内巡回、声がけに努めました。施設管理につきまして、日本庭園の景観を損なわないよう清掃などの維持管理や、樹木の生育管理、池の水質改善、必要な修繕、園内禁煙の徹底などを行いました。</p> <p>令和2年度の花田苑の利用（入園者）実績は、入園者数が29,943人で昨年度と比べ9,704人の減少、収入額は2,662,900円で昨年度と比べ675,200円減少しました。減少理由については、緊急事態宣言発令のため臨時休園、利用団体の活動自粛やイベントの開催自粛が主な要因と考えています。引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底し、安全・安心な施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	20 花田苑	
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2	
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。	
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで	
所管課名	都市整備部 公園緑地課	

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	285	358	360	360	360
入園者数(人)	29,943	39,647	41,360	42,696	37,562
茶室使用人数(人)	0	3,051	3,035	3,110	3,461
入園料(円)	2,662,900	3,310,100	3,308,100	3,513,600	2,974,000
茶室使用料(円)	0	28,000	25,000	57,000	39,000

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	33,281,111	33,163,250	32,521,000	32,563,000	32,381,000
支出	33,281,111	33,163,250	32,521,000	32,563,000	32,381,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である

### 指定期間における総合評価

花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる特色ある日本庭園であるため、常に利用者に十分配慮した管理運営が求められます。各種の事業については、電子媒体を利用した情報発信を行ったり、事業実施後にはアンケート調査を行い利用者の要望に沿った対応を工夫しながら適正に行われています。施設管理においても、経費削減や利便性を伴う取組を実践して、運営の円滑化に努めていました。今後は更なるニーズの把握や魅力向上に努め、施設としてさらに充実した事業展開および管理運営を行うことを期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	21 キャンベルタウン野鳥の森																																		
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1																																		
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られるエミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。																																		
指定管理者	名 称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																		
所管課名	都市整備部 公園緑地課																																		
指定管理者が行う主な業務の内容																																			
(1)施設及び設備の維持管理に関する業務 (2)入園者等に係る業務 (3)広報関係の業務 (4)動物の飼育に関する業務 (5)その他管理・運営に必要な業務																																			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>244</td> <td>308</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>19,871</td> <td>25,764</td> <td>25,150</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>1,616,500</td> <td>1,760,870</td> <td>1,638,700</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開園を完全に休止した日数 75日】 減少理由については、緊急事態宣言発令による令和2年4月1日から6月14日までの臨時休園、利用団体の活動自粛やイベントの開催自粛が主な要因と考えています。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	244	308	310	利用者数(人)	19,871	25,764	25,150	使用料(円)	1,616,500	1,760,870	1,638,700	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収 入</td> <td>32,155,648</td> <td>31,691,750</td> <td>31,003,000</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>32,155,648</td> <td>31,691,750</td> <td>31,003,000</td> </tr> <tr> <td>差 額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 決算額全体としては、消費税率2%引き上げに伴う増税分を除くと前年度比0.5%増で人件費や飼料費の増加が主な要因となります。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収 入	32,155,648	31,691,750	31,003,000	支 出	32,155,648	31,691,750	31,003,000	差 額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																
開館日数(日)	244	308	310																																
利用者数(人)	19,871	25,764	25,150																																
使用料(円)	1,616,500	1,760,870	1,638,700																																
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																
収 入	32,155,648	31,691,750	31,003,000																																
支 出	32,155,648	31,691,750	31,003,000																																
差 額	0	0	0																																
利用者アンケート調査の実施方法																																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																
実施期間	令和2年6月16日～令和3年3月31日	回収数	123 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	50.4%	24.4%	24.4%	0.0%	0.8%																														
施設の状況はどうか	59.4%	26.8%	12.2%	1.6%	0.0%																														
施設の利用目的が達成できたか	66.7%	18.7%	12.2%	2.4%	0.0%																														
総合的な感想はどうか	62.6%	22.8%	13.8%	0.8%	0.0%																														
(主な意見等の内容) ・最近、息子と家の周りの鳥に興味を持って、こちらにはじめて来てみました。埼玉県のアコビも見られてよかったです。 ・ベンチなどに貼ってある、ソーシャルディスタンスの注意書きのイラスト(鳥)がすごく可愛い。 ・公営で入園料も手ごろでこんなに満足度の高いものだと思わず、うれしい驚きを感じています。																																			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)																															
種 別	件 数	処理状況	・鳥がずいぶん減ってしまい残念。 →園内の広さに対する適正数を確保しながら、大幅な減少や偏りがないよう飼育管理の徹底を図ることを周知しました。																																
苦情	4件	対応済 4件																																	
要望	6件	対応済 1件																																	
事故等の発生状況																																			
・特になし																																			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																			
・事務所内の蛍光灯に不具合が生じたためLED照明への交換修繕を実施しました。 ・バードケージ内の高木(ユーカリ)がバードケージネットに接していたため、剪定を実施しました。																																			
自主事業に関すること																																			
・1月1日・2日の無料開園では、新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、アルコールによる手指及び靴の消毒、個人情報の記入、収容人数制限を実施したほか、園内にカラーコーンを設置して通りを一方通行にする等の対応を実施しました。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止策のため、1月1日・2日の無料開園以外の事業は全て中止しました。																																			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																			
・ベネットアカクビワラビー1頭、シラコバト2羽の繁殖に成功しました。 ・地域のケーブルテレビの撮影に協力するなど、施設のPRに努めました。																																			

<b>総合評価</b>	キャンベルタウン野鳥の森では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、アルコール設置、入場カードの記入、周知看板設置、収容人数制限等の対策の徹底が行われています。また、施設の特長や効用から、コロナ禍においても利用者数が増加している月も見受けられました。施設修繕についても施設職員で対応するなど、コスト削減に取組適正な管理運営が行われています。今後も飼育動物の種の保存に継続して取り組むことと併せて、コロナ禍でも安心安全に実施出来る自主事業の検討をすることにより、施設の魅力アップを図り、これまでの知識や経験を活かして、より利用者が満足できる施設の管理運営を期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	日常の利用時間については、閉園時間前に園内放送にてスムーズな退園を促しながら、時間を遵守してもらうことで、利用者への平等な対応が行われています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		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
<b>施設所管課の意見</b>	コロナ禍においても、屋外施設ということから、月毎の利用者数が増加することもあり、感染症拡大防止策についての周知を行いながら開園に取り組んでいます。また、小学校による校外学習の場としても有効に利用されていました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	感染対策のオリジナルポスター等を職員等で作成することや物品の購入については、小額の購入の際にも、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるように取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、職員にて対応することで、経費削減に努めています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	動物捕獲訓練を毎年実施し、すべての職員が万が一に対応できるように努めています。また、高病原性鳥インフルエンザへの対応に係る内部研修によりすべての職員に情報共有することに努めていました。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	臨時休園期間には、維持管理に係る修繕等を施設職員で実施することで、施設の管理運営の改善に努めて利用者サービス水準の維持・向上が図られています。また、改善すべき事項は迅速に対応し、調整など必要なものについては、所管課と協議しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	越谷市との連携は密で、常に情報交換が図られていました。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に徹底して取り組んでいました。また、令和2年度より、感染症拡大防止対策として、個人情報記載の入場者カードの提出をお願いしていることから、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令にを遵守し、適正な管理運営が行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>今年度は緊急事態宣言発令に伴い、4月1日から6月14日まで臨時休園を行いました。このコロナ禍において不要不急の外出を控えることを求められておりますが、感染リスクが少ないとされる屋外施設の需要は高まり、当施設の入園者は増加傾向にあります。入園者には名簿への記入にご協力頂き、手指消毒用のアルコールや靴底用の消毒マットを増設するなど感染予防対策の拡充に努め、安心して施設を利用してもらえるように取り組んでまいりました。</p> <p>しかし、ふれあい動物コーナーなどの自主事業はほぼ中止いたしました。今後はさらに当施設で飼育している動物たちの魅力を発信し、より多くのファンを確保する為、SNSを開発することやTシャツなどのオリジナルグッズのネット販売も計画しております。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	21 キャンベルタウン野鳥の森		
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1		
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られるエミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで		
所管課名	都市整備部 公園緑地課		

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	244	308	310	310	280
利用者数(人)	19,871	25,764	25,150	25,729	23,518
使用料(円)	1,616,500	1,760,870	1,638,700	1,661,640	1,473,820

  

管理経費の収支状況					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	32,155,648	31,691,750	31,003,000	30,776,000	30,249,000
支出	32,155,648	31,691,750	31,003,000	30,776,000	30,249,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

評価点					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

  

指定期間における総合評価
<p>キャンベルタウン野鳥の森は、オーストラリアの自然を理解する施設であり、市民が野鳥等の小動物とふれあい、観察し、憩える場として貴重な役割を果たしており、広く市民に親しまれる施設であります。各種の事業については、動物とふれあうなどの体験ができるように工夫したイベントが高評価を受けております。また、小学校の校外学習の場としても利用されており、施設の効用を最大限に発揮し貢献しています。施設管理においては、経費削減や利便性を高める取り組みを実践して、運営の円滑化に努めていました。今後は更なるニーズの把握や魅力向上に努め、施設としてさらに充実した事業展開および管理運営を行うことを期待します。</p>





## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター																		
施設の所在地	越谷市南越谷一丁目2876番地1																		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活の向上に寄与するため設置																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 生涯学習課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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		(4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務																	
(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		(5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務																	
(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		(6)その他越谷市が別に定める業務																	
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
コ ミ ユ ニ テ ィ セ ン タ ー	開館日数(日)	284	356	359															
	利用件数(件)	2,650	5,513	5,942															
	利用者数(人)	98,044	446,160	476,514															
	使用料(円)	45,030,216	106,445,530	109,743,808															
南 部 図 書 室	開室日数(日)	199	349	352															
	来室者数(人)	139,183	517,619	556,857															
	貸出利用人数(人)	84,033	163,188	170,907															
	貸出数(点)	274,670	509,710	527,309															
	総利用者数(人)	237,227	963,779	1,033,371															
<b>(増減の理由)</b>																			
コミュニティセンター: 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出しを完全に休止した日数 75日(臨時休館)】 開館日数が減少し、施設利用自粛の影響で、利用件数及び利用者数並びに使用料がいずれも減少しました。																			
南部図書室: 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉室した日数 75日(臨時休館)】 開室日数が減少し、図書室利用自粛の影響で、来室者数及び貸出利用人数並びに貸出数がいずれも減少となりました。																			
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">560,900,000</td> <td style="text-align: right;">555,500,000</td> <td style="text-align: right;">552,040,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">509,288,388</td> <td style="text-align: right;">537,932,740</td> <td style="text-align: right;">543,583,451</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: right;">51,611,612</td> <td style="text-align: right;">17,567,260</td> <td style="text-align: right;">8,456,549</td> </tr> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 <b>(増減・差額の理由)</b> 収入額については、指定期間の各年度における債務負担行為限度額を定めているため(臨時職員賃金上昇並びに令和元年10月からの消費税率引き上げに伴う増額分及び光熱水費の増額分)。 差額については、臨時休館等に伴う人件費の支出の削減及び光熱水費の削減が図られたことや、購入予定であった消耗品を購入する必要がなくなったこと等により、予算額よりも決算額が減少したため。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	560,900,000	555,500,000	552,040,000	支出	509,288,388	537,932,740	543,583,451	差額	51,611,612	17,567,260	8,456,549
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	560,900,000	555,500,000	552,040,000																
支出	509,288,388	537,932,740	543,583,451																
差額	51,611,612	17,567,260	8,456,549																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	2,119 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満														
職員の対応はどうか	60.2%	29.8%	9.9%	0.1%	0.0%														
施設の状況はどうか	59.9%	30.2%	9.7%	0.2%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	59.0%	31.4%	9.5%	0.1%	0.0%														
総合的な感想はどうか	58.0%	32.4%	9.5%	0.1%	0.0%														
<b>(主な意見等の内容)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会議室にWifi環境があると利用頻度が増えると思いました。</li> <li>・展示ホールを利用する際の折り畳みの机について、もう少し軽いものが良いと思いました。</li> <li>・その他、「空調の調整が利かなかった」「ゴミが残っていた」等のご意見をいただきました。</li> </ul>																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																	
種別	件数	処理状況																	
苦情	17件	対応済17件																	
要望	21件	対応済12件																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・視聴覚室左側の扉の鍵が開かなかったとの意見を受け、鍵部分の交換修繕を行いました。</li> <li>・特別会議室南側の窓が固くて開きませんとの意見を受け、鍵部分に潤滑油を差し、スムーズに開閉ができるようにしました。</li> </ul>																			
<b>事故等の発生状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																	
種別	件数																		
事故・故障	9件																		
救急重要請	2件																		
事件	6件																		
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本協定書に基づき、大ホールピンスポットライトやヤマハピアノ弦交換及び展示ホール床修繕など計29件の修繕を行い、施設の保全整備に努めました。</li> <li>・南部図書室において、防犯カメラのマイクが音声を拾いきれず、鮮明に聞こえないためマイクを増設しました。</li> <li>・南部図書室において、地震による壁面の亀裂が発見されたため、修繕を行いました。</li> </ul>																			

#### 自主事業に関すること

- ・自主事業については、各世代を対象に多様なニーズに応えるべく、クラシック・バレエ・古典芸能・演劇・ポピュラーなど多彩なジャンルの事業を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため多くの事業が開催中止となりました。
- ・鑑賞型事業では、クラシック・オーケストラ・古典芸能・ポピュラー・映画事業など計52本を計画したものの、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため開催中止となったものもあり、19本の実施となりました。
- ・市民参加事業及び市民文化育成事業では、各種のワークショップや講座を開催したほか、地域の音楽家と連携・協力を図るコンサートなど計12本を計画しました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため開催中止となったものもあり、8本の実施となりました。
- ・事業の実施にあたり、「越谷市における施設の使用及び事業実施の目安」を遵守するとともに、策定した施設ガイドラインに基づき、入口への消毒液設置等の新型コロナウイルス感染症の防止対策を講じました。また、一部の催物では、客席の入場制限を行いました。

#### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・市民参加型事業では「サンシティ・アート講座」「ダンス講座」等を開催し、子どもから大人まで幅広い世代の方にアートを体験していただく事業を継続して実施しました。また、新企画として小学2～4年生を対象に吉本興業所属の高学歴芸人が勉強の楽しさを教える「芸人寺子屋」を開催し、参加した子どもや保護者から好評を多く得ることができました。
- ・地元のアーティストとホールとの協働によるクラシックなどの無料コンサートを北部市民会館と共催で実施し、未就学児童を含めた多くの市民の皆様が生舞台の感動を体験いただくとともに、地域文化の発展及び人材の育成に継続して取り組みました。
- ・ティータイムコンサート「幸田浩子ソプラノ・リサイタル」では、公演に先駆け幸田浩子さんがコンサートで演奏するプログラムの一部とお客様へのメッセージをサンシティホールで収録を行ないSNSにアップしました。

総合評価	<p>越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的として、多種多様な事業を開催するとともに、芸術文化等に触れる機会が提供されています。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行の影響から緊急事態宣言等が発令されたことに伴い、年度当初の臨時休館等もあり、また、施設の利用自粛等から利用者数が減少するとともに多くの主催事業等が中止となり、芸術文化等に触れる機会の提供が計画通りに実施できませんでした。</p> <p>一方で、施設の貸館にあたり、施設ガイドラインを策定し、利用団体向けお知らせ及びチェックシートを作成するとともに、入口に消毒液を設置する等、利用者が安心・安全に利用できるよう対策が図られています。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大防止による施設の取扱いなどの情報をホームページにて随時更新し、常に最新の情報を配信するとともに、事業については開催情報のみならず、イベント終了後にお客様からの感想を掲載するなど内容の充実が図られています。</p> <p>施設管理については、利用者の要望を的確に把握し、指定管理者の提案により、展示ホール床修繕など計29件の修繕を実施し、施設の安全かつ適切な維持管理に努めていました。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じつつ、施設の安全かつ適切な維持管理に努めるとともに、利用者の意見や要望を真摯に受け止め、市との緊密な情報の共有化を図り、これからも施設が文化活動の拠点施設として市民から愛される施設となるよう、これまでの実績に基づき培ってきたノウハウを活かした魅力的な事業の実施に期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	<p>施設の使用許可においては、条例・施行規則に基づき、利用者が平等に利用できるよう適切な対応が行われています。また、事業については、子どもから高齢者まで幅広い年齢層の方が気軽に参加できるよう、多彩なジャンルの鑑賞事業・参加型事業が積極的に展開されており、令和2年度は市民参加型事業「落語体験ワークショップ」に障がい者の方が参加されています。南部図書室については、越谷市立図書館と連携し、コロナ禍における図書館業務について市内全館で運用を統一し、利用者が平等に利用できるよう対応が行われています。</p>	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	<p>アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、対応可能なものについて随時改善が行われました。また、利用促進を図るため、広報紙・cityメール・ホームページ等から最新の情報が提供されているほか、メールマガジン・SNSの発信等、幅広く事業のPRが行われています。施設の利便性向上については、舞台利用者に対して事前打ち合わせの際、公演プランや設備の説明・アドバイスをを行うとともに、臨時休館の期間を利用し、大・小ホール床面の補修や展示ホールの椅子と机の整備が行われました。</p>	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	<p>「管理保守点検業務」「施設中長期修繕・備品購入計画」に基づき、施設所管課と連携・調整を図りながら適正な維持保全を行い、耐久性の向上及び機能の十分な確保を図り、保全業務に係る経費削減に取り組まれています。また、自主事業では、音楽事務所との共催事業（越谷市施設管理公社が会場を提供し、その他の経費は音楽事務所がすべて負担）を積極的に取り組み、自主財源では開催が難しいポピュラー公演などが実施されました。</p>	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	<p>指定管理者において職員の管理、監督体制が適切に対応され、職員に衛生推進者養成講習、企業内人権・同和問題研修などを受講させ、施設管理を安定して行うための知識向上が図られています。また、管理施設で年1回の消防訓練が実施され、さらに、商業施設管理事業所と合同で商業棟の消防訓練も年1回実施し、危機管理意識の向上が図られています。なお、保険については火災保険・施設賠償保険のほか、市民が参加するワークショップやステージ参加事業ではレクリエーション保険に加入し、リスク管理の備えが行われています。</p>	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	<p>アンケート調査を実施し、利用者からの苦情・要望等で改善すべき事項に速やかに対応されています。設備の維持管理・修繕は、「管理保守点検業務」「施設中長期修繕・備品購入計画」を基に、設備の更新・修繕を行い、施設の維持管理が行われています。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止による施設の取扱いなどの情報をホームページを随時更新し、最新情報が配信されているほか、事業についても広報紙・cityメール・インターネットの情報サイトなどに最新の情報が提供されています。</p>	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	<p>施設所管課と四半期毎に報告会を行うとともに、随時、報告・連絡・相談を行い、連携確保が図られています。また、商業施設管理事業所とも適宜、報告・連絡等調整が行われています。個人情報保護・情報公開については、実施機関として条例等関係法令を遵守し、また文書管理については、文書整理簿・契約台帳など各種整理簿が作成され、適切に管理されています。新型コロナウイルス感染症の防止対策の一環として施設利用者から提出いただくチェックシートについても、適正に取り扱われています。労働条件については、越谷市公契約条例に則り、適切に確保されています。</p>	

**指定管理者  
の自己評価**

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休館とし、また令和3年1月8日から3月21日までは施設の利用時間を20時まで、かつ新規の予約受付を停止しましたが、利用者の感染拡大への懸念は払拭されず、施設利用を自粛した影響から利用件数、稼働率、利用者数とも大幅に前年を下回る結果となりました。

一方、施設管理については、前年に引き続き経費削減に取り組んだほか、令和6年度から予定されている施設の建替えを踏まえつつ、計画的に補修や修繕に取り組み、小ホール第1楽屋ルーフトレン管修繕など計29件を実施し、利用者の利便性と安全性を図るため、施設の保全管理に努めました。

さらに、事業における鑑賞型事業では、市民が舞台芸術に接する場として多彩なジャンルの公演を19本実施するとともに、市民参加型事業及び市民文化育成事業では、子どもから高齢者まで幅広い世代の方が気軽に参加できるよう、各種ワークショップや講座を8本実施し、多くの市民の皆様に参加いただきました。

今後とも市民の皆様が快適に利用が出来るよう、利用者のニーズを把握し、適切な施設の管理運営に努めてまいりたいと考えます。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター				
施設の所在地	越谷市南越谷一丁目2876番地1				
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活の向上に寄与するため設置				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 生涯学習課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

#### ○越谷コミュニティセンター

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	2,650	5,513	5,942	6,189	6,114
利用者数(人)	98,044	446,160	476,514	499,334	466,277
使用料(円)	45,030,216	106,445,530	109,743,808	108,084,411	104,008,850

#### ○南部図書室

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開室日数(日)	199	349	352	352	352
来室者数(人)	139,183	517,619	556,857	566,372	558,034
貸出利用人数(人)	84,033	163,188	170,907	173,358	177,177
貸出数(点)	274,670	509,710	527,309	569,796	578,516

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	560,900,000	555,500,000	552,040,000	544,720,000	538,850,000
支出	509,288,388	537,932,740	543,583,451	528,592,305	525,767,483
市への戻入額	51,611,612	17,567,260	8,456,549	16,127,695	13,082,517

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的として、設置された施設です。

指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社によって、施設の効用を最大限に発揮するための多種多様な事業が企画・開催されており、市民が芸術文化等に触れる機会が提供されました。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行の影響から緊急事態宣言等が発令されたことに伴い、年度当初の臨時休館等もあったものの、施設の貸館にあたり、施設ガイドライン等の策定及び入口への消毒液設置等の感染防止対策を講じ、利用者が安心・安全に施設を利用できるよう対策が図られました。

また、施設管理については、利用者の要望を的確に把握し、令和6年度からの建替えを考慮しつつ、必要な修繕を行うなど、施設の安全かつ適切な維持管理に努めました。

令和3年4月1日から令和6年3月31日までの次期指定期間につきましても、引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じつつ、施設の安全かつ適切な維持管理に努めるとともに、利用者の意見・要望を真摯に受け止め、市との緊密な情報の共有化を図り、今後も施設が文化活動の拠点施設として市民から愛される施設となるよう、これまでの実績に基づき培ってきたノウハウ等を活かした魅力的な事業の実施に期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂				
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1				
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 生涯学習課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務		(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務			
(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務		(7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務			
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務		(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務			
(4) 伝承の館の使用の許可に関する業務		(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務			
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	243	308	310		
利用件数(件)	1,016	1,633	1,770		
利用者数(人)	8,291	21,679	25,320		
使用料(円)	1,913,480	3,573,590	3,428,470		
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出しを完全に休止した日数 75日(臨時休館)】 開館日数が減少し、施設利用自粛の影響で、利用件数及び利用者数並びに使用料がいずれも減少しました。		収入額の増額については、指定期間の各年度における債務負担行為額を定めているため。また、支出額の差額については、文化共催事業(秋の調べ こしがや能)の開催中止等に伴い、文化事業負担金等の支出が減少したため。			
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	980 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
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	66.5%	28.8%	4.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	71.2%	27.4%	1.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	70.2%	27.1%	2.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	70.1%	27.6%	2.3%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・女性用トイレの洋式トイレが増えて、使用しやすくなりました。 ・綺麗に掃除がされていて、大変気持ちよく使用できました。 ・能舞台に立つことができ、嬉しかったです。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	・展示室の展示品を増やしてほしいとの要望を受けましたが、スペースの関係上、増やすことは困難であることから、展示品の能面を数か月ごとに入れ替えるなど、展示方法の工夫に努めました。		
要望	3件	対応済 3件			
<b>事故等の発生状況</b>				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	・楽屋棟の廊下壁面に雨漏りが生じたため、雨樋の雨水排水口周辺の防水コーキング材の塗り直し及びゴミ除け網の設置、並びに雨水排水管の高圧洗浄による詰り解消の修繕を行いました。			
雨漏り	1件				
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・敷地内のタブノキの樹勢が腐朽菌の浸食により弱ったため、枯れ枝を落とし幹上部を切断する強剪定を行いました。 ・消防設備点検にて避難口に設置されている誘導灯のバッテリー不良が判明したため、交換修繕を行いました。 ・建築設備等定期検査の結果、非常用照明器具5台のバッテリー不良が判明したため、LED型非常用照明器具への交換修繕を行いました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・大人の趣味と教養シリーズとして、「浴衣着付教室」を新型コロナウイルス感染防止対策を講じたうえで開催しました。 ・施設見学に来られた団体を対象に、職員が能舞台や展示品等を説明する「能楽堂見学ガイド」を実施しました。 ・全体では開催を予定していた「鑑賞型事業」6本、「市民参加型事業」5本、「共催事業」3本、「後援事業」2本、「友の会事業」1本、「その他事業」2本について、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため開催中止となりました。					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・新型コロナウイルス感染症の防止対策を講じたうえで行った「1月1日・2日無料開館」では、能版画と能面を展示し、来場者に作品を観覧いただきました。 ・「令和2年度越谷市新成人へのお祝い」にあたり、1月10日に施設無料開放を行い、隣接する花田苑と共に記念写真の撮影場所として活用いただきました。					



<b>総合評価</b>	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、多種多様な事業を開催するとともに、伝統文化や芸術文化に触れる機会が提供されています。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行の影響から緊急事態宣言等が発令されたことに伴い、年度当初の臨時休館等もあり、また、施設の利用自粛等から利用者数が減少するとともに多くの主催事業等が中止となり、伝統文化や芸術文化に触れる機会の提供が計画通りに実施できませんでした。 一方で、施設の貸館に当たり、施設ガイドラインを策定し、利用団体向けお知らせ及びチェックシートを作成するとともに、入口に消毒液を設置する等、利用者が安心・安全に利用できるよう対策が図られています。 また、計画的な修繕やきめ細かい施設清掃を行い、市民が快適に利用できるよう利用者の立場に立った施設環境の維持管理が行われています。 今後は、引き続き、新型コロナウイルス感染症の防止対策を講じつつ、全国でも珍しく県内では唯一の屋外能舞台という魅力を活かし、工夫を施した事業の実施に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 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性に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内会議を毎月行うことにより、職員間の情報共有や利用者への分かりやすく統一した対応がされています。また、緊急事態宣言発令による施設の貸館中止及び事業の開催中止について、速やかに電話や掲示物、ホームページ、SNS等での周知が行われました。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的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
<b>施設所管課の意見</b>	臨時休館後の貸館再開時には、利用団体向けお知らせ及びチェックシートをホームページへ掲載するとともに、貸館再開についてSNS等での周知が行われました。その後の緊急事態宣言やまん延防止等重点措置に伴う施設利用にかかる周知も速やかに行われました。また、感染防止対策の一環として、入口に消毒液を設置する等、施設を安全・安心に利用していただけるよう準備がされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	駐車場及び駐輪場の区割りロープの張り直しなどを職員で行うようにしたりするなど、管理運営にかかる経費節減に取り組まれています。また、再委託を行う場合も最小限の経費で抑え、利用に支障のないよう施設の休館日を活用して修繕や清掃・点検が行われています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	従来の消火訓練をより実践的な訓練に見直し、万一の事故や救命が発生した場合に速やかな対応がとれるよう職員の実務向上が図られています。また、コロナ禍における新しい生活様式を踏まえ、安全対策にも取り組まれています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	要望・意見・苦情等については施設内会議を通して全職員で共有し、改善が可能なものについては迅速な対応を行うことで、利用者サービス水準の維持・向上が図られています。その具体例として、展示室内の展示品の一部の入れ替えが定期的になされています。また、非常用照明器具をLED化する交換修繕が行われました。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課との打合せを随時行うことで、連携の確保と情報共有が図られています。また、施設が保有する個人情報等の様々な情報については、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、適正な管理運営が行われています。	

**指定管理者  
の自己評価**

施設管理につきましては、利用者に支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めてまいりました。

一方、令和2年度に越谷市施設管理公社で計画いたしました「鑑賞型事業」、「市民参加型事業」「利用促進事業」、「共催事業」、「後援事業」、「友の会」事業、「その他の事業」の各事業について、緊急事態宣言発令及び新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、「市民参加型事業」「利用促進事業」各1本を除き、中止となりました。

令和2年度の利用実績は、利用件数が1,016件（前年比617件の減）、収入額は1,913,480円（前年比1,660,110円の減）となりました。減少理由としては、緊急事態宣言発令に伴う臨時休館や開館時間の変更、利用団体の活動自粛やイベントの開催自粛が主な要因と考えております。引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、安全・安心な施設の管理運営に努めると共に自主事業などの普及活動に取り組み、伝統芸術文化の振興に努めてまいります。

アンケート結果では全体的に「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。引き続き利用者アンケートを注視しながら利用者ニーズに対応し、満足度を高めるとともに、多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1	
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置	
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで	
所管課名	教育総務部 生涯学習課	

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	243	308	310	311	310
利用件数(件)	1,016	1,633	1,770	1,854	1,678
利用者数(人)	8,291	21,679	25,320	26,670	29,591
使用料(円)	1,913,480	3,573,590	3,428,470	3,986,560	3,584,770

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	44,647,000	44,310,000	43,550,000	43,576,000	43,136,000
支出	42,173,874	44,310,000	43,550,000	43,576,000	43,136,000
市への戻入額	2,473,126	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上・コミュニティづくりの推進に資することを目的として、設置された施設です。

指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社によって、施設の効用を最大限に発揮するための多種多様な事業が企画・開催されており、市民が伝統文化や芸術文化に触れる機会が提供されました。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行の影響から緊急事態宣言等が発令されたことに伴い、年度当初の臨時休館等もあったものの、施設の貸館にあたり、施設ガイドライン等の策定及び入口への消毒液設置等の感染防止対策を講じ、利用者が安心・安全に施設を利用できるよう対策が図られました。

また、施設管理については、利用者の要望を的確に把握し、計画的な修繕やきめ細かい施設清掃を行うなど、市民が快適に利用できるよう利用者の立場に立った施設環境の維持管理に努めました。

令和3年4月1日から令和8年3月31日までの次期指定期間につきましても、引き続き、新型コロナウイルス感染症の防止対策を講じつつ、施設の安全かつ適切な維持管理に努めるとともに、利用者の意見・要望を真摯に受け止め、市との緊密な情報の共有化を図り、今後も施設が伝統文化の振興の拠点施設として市民から愛される施設となるよう、これまでの実績に基づき培ってきたノウハウ等を活かした魅力的な事業の実施に期待します。

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館				
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (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					
(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					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	282	355	359		
利用者数(件)	1,953	2,703	2,872		
利用者数(人)	82,536	304,632	330,811		
使用料(円)	17,491,530	22,344,680	23,886,030		
(増減の理由)		収入			
【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】		102,056,000			
新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、12月26日から3月21日までの間、臨時休館となりました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用中止が続いた事が主な原因となります。		101,128,000			
		100,200,000			
		支出			
		102,056,000			
		101,128,000			
		100,200,000			
		差額			
		0			
		0			
		0			
		※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。			
		(増減・差額の理由)			
		令和2年度の増加は人件費の増によるもの			
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	336 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	62.2%	28.9%	8.3%	0.6%	0.0%
施設の状況はどうか	64.6%	28.0%	6.5%	0.6%	0.3%
施設の利用目的が達成できたか	64.9%	27.7%	7.1%	0.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	63.4%	27.1%	8.9%	0.6%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・体育館を使用し、走り回る為、暑い日はエアコンを付けたいと思うが、高くして3時間使用する時は頼めないのが悩みである。					
・なかなか予約が取れないのが、ちょっと不満です。					
・そろそろ荷物の下に敷くマットを不要にして頂けると助かります。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	・出入口を一方通行にした際に傘立てを壁側に設置しておりましたが、現在は真ん中に設置しております。		
苦情	2件	対応済 2 件	・以前はホームページで2ヶ月先の日程を公開しておりましたが、現在は3ヶ月先の日程を公開しております。		
要望	15件	対応済 5 件			
意見	13件	対応済 3 件			
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
捻挫	3件	・体育館では捻挫が主であり、このような事故が発生した場合には、利用者の要望により常備している冷却スプレー、氷にて処置を行っております。また、怪我の状況や利用者の要望に応じて救急車要請の対応を行っております。			
骨折	1件				
打撲	1件				
切り傷	1件				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・消防設備に関わる煙感知器の交換修繕を実施いたしました。					
・ターボ冷凍機用冷却塔給水バルブ及びドレン配管が破損している事を発見したため、修繕を実施いたしました。					
・武道場空調設備に異常警報が発報したため、調査をし、室外機1台の修繕を実施いたしました。					
自主事業に関すること					
・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロピクスダンス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間を通して実施し、好評でした。					
・コロナ禍による外出自粛等に伴う運動不足の解消を目的とした、SNSによるエクササイズ動画配信のリモート事業を実施し、好評でした。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・SNSによるエクササイズ動画配信について、公社の各種教室だけではなく、ひこばえ体操クラブ、越谷アルファーズ、越谷アルファーズチアリーダー、FC十文字VENTUS(ベントス)に協力依頼をし、幅広いエクササイズ動画を展開していきました。					
・今シーズンも令和2年8月27日に越谷市役所にて越谷アルファーズへの支援書交付式を行いました。ホームゲームにおける越谷市立総合体育館の優先利用、クラブの事業活動及び普及活動、広報活動を実施いたしました。					

<b>総合評価</b>	<p>総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などの実施に加え、新型コロナウイルス感染予防を考慮し自宅でもできるおうちエクササイズ動画を公開するなど、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努めています。</p> <p>市の事業や各種団体の大会など、優先的に施設を提供し、市や関係機関に協力しています。また、本市を本拠地とする越谷アルファーズの公式戦を開催するなど、プロスポーツ観戦機会の充実にも貢献しています。</p> <p>その他、公園内の施設周辺の見回りを日常的に実施することで環境美化に努めており、適正な施設管理が行われています。また、入口に検温器を設置したり出入り口や階段を一方通行にするなど新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業の充実や、越谷アルファーズの試合開催、チーム普及活動についての支援など、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用されるお客様には、差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市の条例規則に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。	
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内の見回り等を随時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努めています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理を心掛けています。施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。また、SNSによるエクササイズ動画配信事業を展開し、来場者以外に対するサービスの向上も見られました。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者  
の自己評価

指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまで培ってきた施設管理の経験を活かし、主催者と連携して安心安全に利用できるように協力してまいりました。

令和2年度につきましては、新型コロナウイルス感染症の影響により、感染症拡大防止対策として施設の臨時休館、不要不急の外出自粛、イベントの開催自粛など、過去に例のない一年間となりました。よって、越谷市立総合体育館において、利用件数、利用日数(区分)稼働率、利用人数などが減少しました。

また、施設の利用再開にあたっては、「越谷市立総合体育館を利用する際の遵守事項」に従い、マスクの着用、人と人との距離の確保(利用人数制限)、手指消毒、施設利用者チェックリストの記入など、感染症拡大防止対策を行い、利用者への周知と説明を丁寧に行ってまいりました。

また令和2年8月27日、越谷市役所にて越谷市と共に2020-21シーズンに向けてB. LEAGUE2部所属の越谷アルファーズに支援書を交付し、昨シーズンに引き続き、今シーズンも支援してまいりました。昨年度より引き続き、越谷アルファーズ、越谷市、公社の3団体での会議を月に1度行い、越谷アルファーズの活動内容や市民へのPR活動、施設利用についての方向性などを協議してまいりました。越谷市立総合体育館は越谷アルファーズのホームアリーナとして、ホームゲームを開催してまいります。今後もプロクラブチームの使用する体育館として、施設の充実及び発展を目指してまいります。

自主事業につきましては、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的として事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操教室を中心に進めてまいりました。また昨今の新型コロナウイルス感染症の予防対策として、外出の自粛を要請され、施設が休館となったことから、自宅でもできるおうちでエクササイズ動画をまとめてホームページに公開をしています。また、エクササイズ動画は公社各種教室だけではなく、越谷アルファーズ、越谷アルファーズチアリーダー、FC十文字VENTUS、ひこばえ体操クラブに協力して頂き、幅広いエクササイズ動画を展開してきました。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。

地域貢献活動につきましては、越谷市内の中学生が対象の社会体験チャレンジや埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業体験実習、5年目を迎える学校の教師が対象の5年経験者研修などを予定しておりましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止となりました。

施設の管理につきましては、日常清掃、体育機器整備、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。日常清掃につきましては、競技場床面の傷や歪みを見つけることができるため、毎朝職員全員で開館前に床面清掃を実施してまいりました。体育機器整備につきましては、職員の目、耳、鼻などの感覚や経験を駆使し、異常の有無の確認を行ってまいりました。また、玄関ロビー周辺は利用者の入退館時に混雑するため、職員が率先して危険防止のための整理にあっております。また新型コロナウイルス感染症対策のため、入口に検温器の設置、出入口、階段の一方通行、ロビーの椅子は間隔をあげるよう掲示し、対策に努めてまいりました。

その他といたしまして、総合体育館は総合公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として市民の安全を守るという意識のもと、定期的に施設周辺の巡回を行ってまいりました。

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。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館				
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	282	355	359	359	359
利用件数(件)	1,953	2,703	2,872	2,926	2,887
利用者数(人)	82,536	304,632	330,811	337,657	316,615
使用料(円)	17,491,530	22,344,680	23,886,030	20,624,420	16,802,860

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	102,056,000	101,128,000	100,200,000	100,200,000	100,200,000
支出	102,056,000	101,128,000	100,200,000	100,200,000	100,200,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などの実施に加え、新型コロナウイルス感染予防を考慮し自宅でもできるおうちエクササイズ動画を公開するなど、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努められています。

これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場																		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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 (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 (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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	284	356	359																
利用件数(件)	96	129	145																
利用者数(人)	13,168	41,578	58,467																
使用料(円)	1,833,860	3,626,010	3,460,140																
<b>(増減の理由)</b> 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月1日から6月14日の間は、施設の貸出を中止していました。それに伴い、大人数での利用は制限され例年開催されていた大会の多くが中止となり利用件数、利用者数ともに減少しました。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">54,386,000</td> <td style="text-align: center;">54,321,000</td> <td style="text-align: center;">53,304,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">54,386,000</td> <td style="text-align: center;">54,321,000</td> <td style="text-align: center;">53,304,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 <b>(増減・差額の理由)</b> 最低賃金の増加に伴う人件費の増加が見込まれたため増額となりました。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000	支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000																
支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年6月15日～令和2年11月30日	回収数	21 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
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	81.0%	19.0%	0.0%	0.0%	0.0%														
施設の状況はどうか	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%														
総合的な感想はどうか	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%														
<b>(主な意見等の内容)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつ来ても最高のグラウンドです。ありがとうございます。</li> <li>・時節柄お手数をお掛けしますが、今後ともよろしくお願ひします。</li> <li>・いつも素晴らしいコンディションをありがとうございます。</li> <li>・散水、旗の綺麗さが気に入っている。</li> <li>・いつも素晴らしい環境の中で大会を実施させていただいています。選手、保護者、顧問一同、大変満足しております。今後とも宜しくお願い致します。</li> </ul>																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																			
・特になし																			
<b>事故等の発生状況</b>																			
・特になし																			
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用前後には適切な整備を行うほか、グラウンド状態維持のため7月に塩化マグネシウム撒布を実施しました。</li> <li>・屋内消火栓ポンプ制御盤部品交換修繕、2階コンコース誘導灯交換修繕、スコアボード旗掲揚ポール窓修繕を実施いたしました。</li> <li>・雨漏り箇所が多数あります。これまでも何度か対応してもらいましたが、改善しない箇所があります。利用に支障が生じるため、早急に修繕が必要と思われまます。</li> <li>・地盤沈下の影響により階段の段差のずれや、建具の歪みが発生し施錠の不具合が起きています。</li> <li>・ナイター照明は水銀灯を使用していますが、現在、製造中止となり、電球の交換ができなくなります。LED照明への変更が必要となります。</li> <li>・所管課からは、オフシーズンにグラウンド整備工事、2階観客席壁面修繕を実施していただきました。</li> <li>・グラウンド内にある側溝の傾斜が歪み排水できていない箇所があるため、修繕が必要と思われまます。</li> </ul>																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ナイター利用の促進を図るため、ナイトベースボール事業を実施しました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、例年開催していたイースタン・リーグ戦が開催できなかったため、プロ野球選手による野球教室は開催できませんでした。</li> </ul>																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・越谷市観光課とアニメ『球詠』の企画で、越谷ゆかりの地を巡る「まちめぐり」という企画があり、球場の見学やポストカードの配布を行いました。スコアボードにアニメのワンシーンを再現し大変好評でした。</li> <li>・夏季埼玉県高校野球大会 8月8日・10日～15日・17日</li> <li>・首都大学野球秋季リーグ戦 10月3日・4日・21日</li> <li>・第19回越谷市高校野球大会 11月1日・3日・7日・8日・14日</li> </ul>																			



<b>総合評価</b>	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、職員研修等により整備技術向上に努めており、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールを開催し、ナイター施設利用の促進を図るなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られています。</p> <p>公園内の施設周辺の見回りを定期的に行い、犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。また、観客席では間隔を空けること、各部屋では換気の徹底や人数制限等をするなど新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

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

**指定管理者  
の自己評価**

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日から6月14日まで施設の貸出を中止していました。それに伴い、例年行われていたイースタン・リーグなどの大人数での大会は中止となりました。

そういった中でも感染防止対策として、観客席では座席の間隔を空けることや、本部席等の各部屋では換気の徹底、人数制限等を行い、夏の甲子園に代わる『夏季埼玉県高校野球大会』が8日間で20試合行われました。また、自主事業としては、ナイトベースボールを開催し、ナイター施設の利用の促進を図りました。

施設の維持管理については、設備・備品点検、グラウンド整備などを常時行い、利用者が安全に安心してプレーができるよう努めました。施設の設備修繕については3件実施するとともに、雨漏り等の異常があった場合には所管課に報告し、確認していただきました。所管課からは例年実施しているオフシーズンのグラウンド整備工事のほか、要望していた2階観客席壁面修繕も実施していただきました。整備については、グラウンドの保湿機能を維持するため、職員による塩化マグネシウム撒布を行い、維持管理に努めました。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を継続しながらも、ナイトベースボール事業の拡大や新たな高校野球の交流試合などを予定しています。令和4年2月には、埼玉県による消防訓練の会場として予定されているため、事前の調整等の準備をいたします。また、今後とも利用者の目線になり、安心して競技が行えるように施設の管理運営に努めてまいります。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	96	129	145	139	152
利用者数(人)	13,168	41,578	58,467	54,376	48,888
使用料(円)	1,833,860	3,626,010	3,460,140	3,825,080	3,660,920

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000	53,560,000	52,917,000
支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000	53,560,000	52,917,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

※越谷市民球場・総合公園多目的運動場・総合公園庭球場の一体管理の経費

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、職員研修等により整備技術向上に努めており、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールを開催し、ナイター施設利用の促進を図るなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られています。

公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症の拡大対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立総合公園多目的運動場																		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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 (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 (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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	284	356	359																
利用件数(件)	658	1,120	1,422																
利用者数(人)	14,425	89,843	58,851																
使用料(円)	713,760	824,000	879,520																
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月1日から6月14日の間は、施設の貸出を中止していました。それに伴い、大人数での利用は制限されたため、利用者数は減少しました。代わりに、少人数での利用が増えたため、利用件数は増加いたしました。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">54,386,000</td> <td style="text-align: center;">54,321,000</td> <td style="text-align: center;">53,304,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">54,386,000</td> <td style="text-align: center;">54,321,000</td> <td style="text-align: center;">53,304,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 最低賃金の増加に伴う人件費の増加が見込まれたため増額となりました。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000	支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000																
支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年6月15日～令和3年3月31日	回収数	44 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満														
職員の対応はどうか	59.1%	31.8%	9.1%	0.0%	0.0%														
施設の状況はどうか	56.8%	29.6%	13.6%	0.0%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	63.6%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%														
総合的な感想はどうか	65.9%	22.7%	11.4%	0.0%	0.0%														
(主な意見等の内容) ・ブラシの本数を増やしていただきたいです。 ・個人的に無断に使っている方々がありますが、これは良いのでしょうか。																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																			
・特になし																			
<b>事故等の発生状況</b>																			
・特になし																			
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
・年々雑草が生える範囲が広がり、利用に支障が出るため、除去整備を実施しています。 ・多目的運動場は使用される競技の幅が広く、グラウンドが荒れるため、トラクターによる整備を適宜行っています。 ・多目的運動場の周知を図り、市民の利用を促すため、道路側フェンスに手作りの看板を設置しました。																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、8歳以下を対象としたサッカー大会、女子プロサッカー選手によるサッカー教室の開催を中止いたしました。																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・特になし																			

<b>総合評価</b>	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため施設の貸出中止や、人数制限を設けた利用など適切な感染防止対策が実施されていました。コート整備の研修やコート内の清掃、施設周辺の見回りを日常的に実施するなど、維持管理、犯罪防止に努めるなどの適切な施設の運営管理が実施されていると評価しています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月1日から6月14日まで施設の貸出を中止していました。それ以降も、人数制限を設けた利用のみとされていたため、大人数での利用はありませんでしたが、少人数で使用する少年サッカーや少年野球の一般利用が増え、利用件数は増加しました。それに伴い、必要となったラインカーやブラシなどの備品については購入し、迅速に対応いたしました。</p> <p>自主事業については、8歳以下を対象としたサッカー大会や女子プロサッカー選手によるサッカー教室を予定していましたが中止いたしました。</p> <p>施設の維持管理については、トラクターを用いた整備や年々増加している雑草の除去を実施いたしました。また、多目的運動場の周知を図るため、職員の手作りによる看板を設置しました。</p> <p>令和3年度は、感染防止対策や利用人数の制限をし、安心して事業に参加していただけるように準備いたします。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	26 越谷市立総合公園多目的運動場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	658	1,120	1,422	1,339	1,309
利用者数(人)	14,425	89,843	58,851	56,244	63,288
使用料(円)	713,760	824,000	879,520	859,840	855,760

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000	53,560,000	52,917,000
支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000	53,560,000	52,917,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

※越谷市民球場・総合公園多目的運動場・総合公園庭球場の一体管理の経費

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。また、小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られています。

公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立総合公園庭球場																		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必 (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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	284	356	359																
利用件数(件)	6,458	7,286	8,355																
利用者数(人)	34,629	40,389	45,576																
使用料(円)	4,144,880	4,726,160	5,183,040																
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、4月1日から6月14日の間は、施設の貸出を中止していました。それに伴い、利用件数、利用者ともに減少いたしました。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td>令和2年度</td> <td>令和元年度</td> <td>平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>54,386,000</td> <td>54,321,000</td> <td>53,304,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>54,386,000</td> <td>54,321,000</td> <td>53,304,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table> ※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 最低賃金の増加に伴う人件費の増加が見込まれたため増額となりました。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000	支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000																
支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年6月15日～令和3年3月31日	回収数	217 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満														
職員の対応はどうか	24.9%	30.8%	43.3%	0.5%	0.5%														
施設の状況はどうか	24.0%	36.9%	35.0%	4.1%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	31.8%	38.2%	29.5%	0.5%	0.0%														
総合的な感想はどうか	25.4%	50.2%	20.7%	3.7%	0.0%														
(主な意見等の内容)																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレートコートはオムニコートにしてほしい。</li> <li>・コロナでテニスコートが使用不可になった時、電話で丁寧に連絡頂き、ありがとうございました。朝一で利用することが多いので、電話でコート使用の可否(雨の時)を確認することができるのは、とても助かっています。</li> <li>・ハードコートのいたみが気になります。</li> <li>・雨天でテニスコートが使えない場合の判断方法を改善してほしい。(早朝の場合)</li> <li>・体育館や野球場のイベント時、駐車場の整理をして欲しい。</li> </ul>																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>															
種別	件数	処理状況	・苦情については、職員の応対に対するものが1件、他の利用者への苦情が2件です。職員への注意・研修、掲示板による利用者への注意喚起により対応しました。 ・ブラン交換など軽微な要望(12件)については直ちに対応しました。施設改修等の要望(22件)は所管課に報告するとともに、回答を周知いたします。なお、クレートコートからオムニコートへ変更の要望が14件ありました。																
苦情	3件	対応済 3件																	
要望	34件	対応済 12件 報告等 22件																	
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>															
種別	件数	・更衣室の窓ガラスが一部割れましたが、現在、更衣室は利用していないため、被害はありませんでした。警察に通報するとともに、割られた箇所については、修繕いたします。																	
破損	1件																		
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月末に職員によるクレートコートへの塩化カルシウム撒布整備を行い、コートの凍結防止、保湿効果を高めました。</li> <li>・クレートコート3面分の支柱交換修繕を実施いたしました。</li> <li>・クレートコート(10面)は、コート内の土が減少したことで下層の土が表面に出てきており、凹凸が見られる状態です。コートの白線についても、全体的に劣化が激しくなっています。これら状況は日常の整備では対応が難しく、専門的な改修工事が必要と思われます。</li> <li>・ハードコート(2面)は、コート表面にひび割れが見られ、凹凸ができています。また、白線の塗料は経年劣化により薄くなっている部分があるため専門的な改修工事が必要と思われます。</li> </ul>																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・特になし																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・特になし																			



<b>総合評価</b>	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。施設運営に工夫が見られました。また、小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られています。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策としては施設利用上の注意事項を利用者に周知徹底してまいりました。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p><b>【評価点の平均】 2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<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、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
<b>③ 管理経費の削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が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月1日から6月14日まで施設の貸出を中止してまいりました。利用再開時には、コロナ禍での越谷市屋外施設利用上の注意事項を利用者に周知徹底し、安心して利用していただけました。</p> <p>施設の維持管理については、雨天後の利用ができないクレーコートに対し、不満を持たれることが多くありますが、市内唯一のクレーコートであることや、中学生テニス競技の大会等で大きく貢献しているため、利用者にご理解いただけるように努めてまいります。また、ハードコート、クレーコートともに劣化が激しいため、専門的な改修工事が必要と思われます。また庭球場が公園内に位置していることから、コート周辺に木々が多く、枯れ枝や落ち葉がコート内に入るため、日常的に職員による清掃業務に努めています。特に落ち葉の多い時期には、公園管理の担当課と連携し、剪定作業を実施しております。設備修繕については、劣化の著しいテニス支柱を3面分交換いたしました。利用者からは設備が良くなり喜びの声がありました。</p> <p>令和3年度は、クレーコートの整備方法を見直し、少しでも良い状態を長く維持できるように努めてまいります。その上で改修工事の必要性を所管課へ報告し、引き続き安全・安心して利用していただけるよう努めてまいります。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	27 越谷市立総合公園庭球場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	6,458	7,286	8,355	7,802	8,471
利用者数(人)	34,629	40,389	45,576	41,229	45,931
使用料(円)	4,144,880	4,726,160	5,183,040	4,995,280	5,459,600

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	54,386,000	54,321,000	53,304,000	53,560,000	52,917,000
支出	54,386,000	54,321,000	53,304,000	53,560,000	52,917,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

※越谷市民球場・総合公園多目的運動場・総合公園庭球場の一体管理の経費

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られており効率的な維持管理がなされています。公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場																																						
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(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																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>284</td> <td>356</td> <td>359</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>131</td> <td>347</td> <td>377</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>26,440</td> <td>89,240</td> <td>93,775</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>1,824,890</td> <td>3,209,580</td> <td>2,450,870</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため令和2年4月1日から令和2年6月14日まで施設が臨時休場していたため、利用件数、利用者数に大きな影響がございました。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	284	356	359	利用件数(件)	131	347	377	利用者数(人)	26,440	89,240	93,775	使用料(円)	1,824,890	3,209,580	2,450,870	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>72,350,000</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>72,350,000</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 令和2年度の増加は人件費増加によるものです。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
開館日数(日)	284	356	359																																				
利用件数(件)	131	347	377																																				
利用者数(人)	26,440	89,240	93,775																																				
使用料(円)	1,824,890	3,209,580	2,450,870																																				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000																																				
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	46件																																				
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																							
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	73.9%	21.7%	2.2%	0.0%	2.2%																																		
施設の状況はどうか	71.7%	23.9%	2.2%	2.2%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	71.7%	23.9%	2.2%	2.2%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	76.1%	21.7%	2.2%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容)																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタブロ、砂場の貸出しをぜひお願い致します。</li> <li>・サブトラック増設、機器の更新等を望みます。</li> <li>・大会の時に屋根付きのスタンドをもっと自由に開放して欲しいです。</li> <li>・ナイター施設があると良いと思います。</li> </ul>																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																			
種別	件数	処理状況	・スターティングブロックや砂場の貸出しや大会時にスタンドの開放を求める意見がございました。越谷市や近隣市の新型コロナウイルス感染状況の推移を見て、対応しました。																																				
要望	11件	対応済 11件																																					
<b>事故等の発生状況</b>																																							
・特になし																																							
<b>施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・芝生スタンドの自動散水スプリンクラーの配管が破損し、水漏れが発生したため、配管の修繕をいたしました。</li> <li>・競技場の音響設備のある北ゲートのスピーカー交換の修繕をいたしました。</li> <li>・競技場の避難誘導灯が点灯しない箇所があったので誘導灯の交換修繕をいたしました。</li> <li>・走高跳用のマットが裂けており、競技に支障をきたすためマット部分の補修をいたしました。</li> </ul>																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご自宅でもできるエクササイズ動画配信事業を展開し、利用者に対するサービス向上に努めました。</li> <li>・第5回しらこぼと少年少女サッカー教室を新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、中止いたしました。</li> <li>・第6回しらこぼとターゲット・パードゴルフ大会を新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、中止いたしました。</li> <li>・第11回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会を新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、中止いたしました。</li> <li>・第12回しらこぼとサッカー大会U-12を新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、中止いたしました。</li> </ul>																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内中学校の中学生社会体験チャレンジは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となりました。</li> <li>・感染拡大防止策を徹底した上で、越谷市で初めて主催試合「なでしこリーグ2部公式戦」FC十文字VENTUS(ベントス)の試合を開催いたしました。</li> <li>・ライオンズベースボールスクールは感染拡大防止策を徹底した上で実施しました。</li> </ul>																																							

<b>総合評価</b>	<p>しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。</p> <p>天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努めており、行き届いた整備がされています。自主事業については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のためすべて中止となりましたが、自宅でもできるおうちエクササイズ動画を公開するなど、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努めています。また、小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めている他、天然芝の保護のため3週間の養生期間を設けるなど、施設運営に工夫が見られます。</p> <p>施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われております。</p> <p>後援事業として2020プレナスなでしこリーグ2部の試合を開催し、市民にハイレベルな試合を観戦する機会の提供ができたとともに、当市並びに当競技場がPRできたものと考えます。また、手指消毒液の設置や施設利用人数・貸出備品の制限や出入口を一方通行にするなど、新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b>	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。
<b>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)</b>		
<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>		<b>評価点</b>
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

**指定管理者  
の自己評価**

競技場は、新型コロナウイルス感染症感染拡大により、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休場となりました。参加者の健全な育成及び健康維持やスポーツ振興を目的に事業を開催してまいりましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、自主事業4本全て中止いたしました。施設の感染対策として、手指消毒液の設置や施設の利用人数・貸出備品の制限や出入口を一方通行に分ける等の施設で3密(密集・密閉・密接)を防ぐ感染対策のガイドラインを設けました。施設再開後は、高体連陸上大会や陸上競技記録会、なでしこリーグ2部FC十文字VENTUSなどの団体利用をはじめ、陸上の個人利用の方々も自主練習などをご利用いただいております。また外出自粛期間中、ご自宅での動画配信サービス「おうちでエクササイズ」をFC十文字VENTUS選手に協力いただき、ホームページにて公開しました。施設の維持管理では、第3種公認の競技場として、日本陸上競技連盟により認定していただいた施設及び陸上用具・計測機器をより長く良い状態を保てるよう留意してまいりました。芝生フィールドでは、芝生の利用頻度が多くなる中、芝生の育成および維持管理に注意を払い、利用に適切な状態を保つようにいたしました。また、競技場および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。その他には、災害や事故の未然防止と利用者の安全、環境保全のため、1日数回、職員による施設及び公園内の巡回を実施いたしました。後援事業といたしまして、越谷市で初めて主催試合を行うFC十文字VENTUSと協力し、感染拡大防止対策を徹底した上で、2017年より継続して、日本女子サッカーリーグ(なでしこリーグ2部)の試合を開催いたしました。今後も、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場				
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	303	359
利用件数(件)	131	347	377	325	365
利用者数(人)	26,142	89,240	93,775	87,784	91,555
使用料(円)	1,824,890	3,209,580	2,450,870	2,656,060	2,479,220

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。

天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努めており、行き届いた整備がされています。小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めている他、天然芝の保護のため3週間の養生期間を設けるなど、施設運営に工夫が見られます。

手指消毒液の設置や施設利用人数・貸出備品の制限や出入口を一方通行にするなど新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場																		
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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 (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 (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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	284	356	359																
利用件数(件)	1,019	1,500	1,621																
利用者数(人)	26,661	53,881	59,963																
使用料(円)	1,279,160	1,583,880	1,504,440																
<b>(増減の理由)</b> 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため令和2年4月1日から令和2年6月14日まで施設が臨時休場していたため、利用件数、利用者数に大きな影響がございました。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">平成元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">72,350,000</td> <td style="text-align: center;">71,541,000</td> <td style="text-align: center;">70,850,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">72,350,000</td> <td style="text-align: center;">71,541,000</td> <td style="text-align: center;">70,850,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 <b>(増減・差額の理由)</b> 令和2年度の増加は人件費増加によるものです。			令和2年度	平成元年度	平成30年度	収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	差額	0	0	0
	令和2年度	平成元年度	平成30年度																
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000																
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	33 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
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	72.7%	21.2%	6.1%	0.0%	0.0%														
施設の状況はどうか	75.8%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%														
施設の利用目的が達成できたか	87.9%	12.1%	0.0%	0.0%	0.0%														
総合的な感想はどうか	81.8%	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%														
<b>(主な意見等の内容)</b> ・ミニゴールの常設。 ・駐車場での混雑、乗り入れ。 ・貸しバスケットボールコートが欲しいです。																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>															
種別	件数	処理状況	・土日の利用状況によっては運動公園内の駐車場が満車状態になってしまうことから団体利用者には公共交通機関や送迎者・相乗りの協力依頼をしております。																
要望	2件	対応済 2件																	
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>															
種別	件数	・越谷南高校サッカー部の男性生徒が競技中に選手同士の接触がありました。怪我の状況や利用者の要望に応じて救急車要請の対応を行っております。																	
ケガ	1 件																		
<b>施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)</b>																			
・第2競技場の凍結防止のため、塩化カルシウムを散布いたしました。 ・第2競技場の熱中症対策として、出入口付近に夏場はシャワーミストを設置いたしました。 ・サッカーゴールの塗装やネットの張り替えをいたしました。																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・特になし																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・西武ライオンズが運営する少年野球教室であるライオンズベースボールスクールは感染拡大防止策を徹底した上で実施しました。																			



<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。 第2競技場は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、利用人数の制限、人と人との距離の確保や競技中以外でのマスク着用のお願いなどの感染症対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。競技予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンドの管理運営に努めたものと評価しております。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>第2競技場は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休場となりました。感染対策として、利用人数の制限や人と人との距離の確保や競技中以外でのマスク着用のお願いなどの感染対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。施設再開後は、サッカー競技をはじめ、少年野球教室、グラウンド・ゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場としてご利用いただいております。利用時間は、昼間のほか夜間照明を点灯させたナイター利用があります。競技予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備を実施したほか、場内の点検を掛付け、利用者が使用する石灰の在庫確認や倉庫内の用具の点検整理を行い、安心・安全な環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。また、緑地帯の除草・芝刈りや低木剪定を行なうとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。その他としては、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、毎日の巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場				
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	1,019	1,500	1,621	1,543	1,679
利用者数(人)	26,661	53,881	59,963	53,253	60,216
使用料(円)	1,279,160	1,583,880	1,504,440	1,546,680	1,748,840

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。

小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めている他、グラウンドコンディションには注意が払われ、維持補修には工夫が見られます。手指消毒液の設置など新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場																																						
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(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 (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 (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																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>284</td> <td>245</td> <td>259</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>387</td> <td>474</td> <td>522</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>7,721</td> <td>12,417</td> <td>13,251</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>612,960</td> <td>702,480</td> <td>803,640</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、令和2年4月1日から令和2年6月14日まで施設が臨時休場しているため利用件数、利用者数に影響が出ております。一方冬季(12月から3月)において芝への影響等を確認するため試行的に施設開放を実施しました。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	284	245	259	利用件数(件)	387	474	522	利用者数(人)	7,721	12,417	13,251	使用料(円)	612,960	702,480	803,640	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>72,350,000</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>72,350,000</td> <td>71,541,000</td> <td>70,850,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 令和2年度の増加は人件費の増によるものです。</p>			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
開館日数(日)	284	245	259																																				
利用件数(件)	387	474	522																																				
利用者数(人)	7,721	12,417	13,251																																				
使用料(円)	612,960	702,480	803,640																																				
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																				
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000																																				
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	13件																																				
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																							
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	69.2%	30.8%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・ありがとうございました。																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																							
・特になし																																							
<b>事故等の発生状況</b>																																							
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																					
ケガ	1件	・プレイ中に選手同士が衝突して1名が負傷、救急車の要請をいたしました。																																					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・スコアボードの操作盤に不具合がありましたので、点検・清掃を実施いたしました。</li> <li>・野球場内野表面の凸凹を整備した後、塩化カルシウムを散布いたしました。</li> <li>・野球場フェンスの金具箇所を点検し、欠けている部分は金具の取り付け作業をいたしました。</li> </ul>																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
・特になし																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
・西武ライオンズが運営する少年野球教室であるライオンズベースボールスクールは感染拡大防止策を徹底した上で実施しました。																																							

<b>総合評価</b>	<p>しらこぼと運動公園野球場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、利用人数の制限や人と人との距離の確保や、競技中以外でのマスク着用などの感染症対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。施設管理では、内野整備や外野芝生の除草・芝刈り、ベンチ内の利用後の清掃を実施し、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めており、適正な管理が継続されていたものと評価しています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>野球場は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休場となりました。感染対策として、利用人数の制限や人と人との距離の確保や競技中以外でのマスク着用などの感染対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。施設再開後は、越谷市野球連盟、その他のチームなど多くの野球愛好家にご利用いただいております。施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、予定を確認しながら、当日により良い状態で利用できるように内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し適切に実施できるよう努めてまいりました。特にベンチ内は、スパイクに付いた土で汚れることから利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けております。休場期間には、倉庫内の片付けを実施し、野球場フェンスの金具が欠けている部分の点検・取り付けを行いました。また、利用者の使い勝手が良い様に道具の配置を工夫いたしました。その他、砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野芝生内を人力で丁寧に除草作業を行いました。また除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。その他には、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。</p>
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場				
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	245	259	263	258
利用件数(件)	387	474	522	612	550
利用者数(人)	7,721	12,417	13,251	14,910	12,912
使用料(円)	612,960	702,480	803,640	905,280	762,240

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。

グラウンドコンディションには注意が払われており、行き届いた整備がされています。小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めている他、施設運営に工夫が見られます。手指消毒液の設置など新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場																		
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(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 (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 (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																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
開館日数(日)	284	356	359																
利用件数(件)	6,986	8,813	8,968																
利用者数(人)	36,180	44,686	44,299																
使用料(円)	6,515,800	8,019,000	8,161,200																
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため令和2年4月1日から令和2年6月14日まで施設が臨時休場していたため、利用件数、利用者数に大きな影響がございました。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">72,350,000</td> <td style="text-align: center;">71,541,000</td> <td style="text-align: center;">70,850,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">72,350,000</td> <td style="text-align: center;">71,541,000</td> <td style="text-align: center;">70,850,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 令和2年度の増加は人件費増加によるものです。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	差額	0	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000																
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000																
差額	0	0	0																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	54 件																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																			
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満														
職員の対応はどうか	44.5%	29.6%	25.9%	0.0%	0.0%														
施設の状況はどうか	50.0%	35.1%	11.1%	1.9%	1.9%														
施設の利用目的が達成できたか	68.5%	25.9%	5.6%	0.0%	0.0%														
総合的な感想はどうか	53.7%	37.0%	9.3%	0.0%	0.0%														
(主な意見等の内容) ・トイレを洋式にしてほしい。早く使えるようにしてほしい。 ・夜間照明が欲しい。 ・ベンチを直して欲しい。 ・2、6番コートの芝生を直して欲しい。																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																	
種別	件数	処理状況	2・6番コートの人工芝が切れてきており、足が引っかかったり、ボールのバウンドが変わって困るなどの苦情がありましたのでスポーツ振興課職員と各コートの亀裂部分の修復をしました。なお、その他ご意見もお客様の声として所管課(越谷市)に報告いたしました。																
苦情	8件	対応済 8件																	
要望	17件	対応済 17件																	
<b>事故等の発生状況</b>																			
・特になし																			
<b>施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)</b>																			
・庭球場硬式ネットが劣化していたため、交換いたしました。 ・ケイ砂を準備し、ケイ砂が減ったコートへ補充し整備を行いました。 ・男女トイレを洋式に改修いたしました。 ・コート内に木々が覆いかぶさっているため枝の伐採を定期的に行っております。																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・特になし																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・特になし																			



<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園庭球場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、手指消毒液の設置や、利用人数の制限や競技中以外でのマスク着用のお願いなどの感染対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。施設の維持管理については、オムニコートの劣化が目立ってきており、保護を目的に砂の補充などの整備が行われました。周囲には木々も多く、除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	庭球場は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休場となりました。感染対策として、手指消毒液の設置や、利用人数の制限、競技中以外でのマスク着用のお願いなどの感染対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。施設の維持管理については、稼働率が高いために、オムニコートの劣化が目立ってきており、コートの劣化が広がらないように細心の注意を払い、保護を目的に砂の補充などの整備を随時行いました。また、所管課への改修要望を行っております。他に、コートの保護、プレー者の安全を確保するため、テニスコート内の飲食(水分補給は可)を禁止しており、利用者のご理解とご協力を得られるように心掛けております。テニスネットの状態に注意を払い、ネットにほつれ等を確認した際は交換および修繕を実施いたしました。また、利用者から要望のありましたお手洗いの洋式の改修工事を実施し、大変ご好評をいただいております。周囲には木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、プレーに支障がないよう利用開始前の早朝からコート内の清掃を実施してまいりました。また除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、キャンプ場周辺の清掃やトイレの清掃や臭いにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。 その他としては、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。
-------------------	--

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場				
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市増林二丁目33番地		
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	356	359	359	359
利用件数(件)	6,986	8,813	8,968	8,992	8,844
利用者数(人)	36,180	44,686	44,299	46,178	45,918
使用料(円)	6,515,800	8,019,000	8,161,200	8,297,200	8,072,700

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。

小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めている他、維持管理に工夫が見られます。手指消毒液の設置など新型コロナウイルス感染症への対策に努められています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるよう管理運営に期待します。



## 令和2年(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>	32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場				
<b>施設の所在地</b>	越谷市大字砂原39番地				
<b>設置の目的</b>	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。				
<b>指定管理者</b>	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
<b>所管課名</b>	教育総務部 スポーツ振興課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(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 (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 (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					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	令和2年度	令和元年度	平成30年度		
開館日数(日)	284	256	244		
利用件数(件)	343	354	330		
利用者数(人)	4,399	7,822	7,066		
使用料(円)	356,300	389,620	327,180		
(増減の理由) 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和2年4月1日から令和2年6月14日まで施設が臨時休場していたため、利用件数、利用者数に大きな影響がございました。一方冬季(12月から3月)において芝への影響等を確認するため試行的に施設開放を実施しました。		※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 令和2年度の増加は人件費増加によるものです。			
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
<b>調査目的</b>	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。				
<b>実施方法</b>	質問票を用いたアンケート調査	<b>対象者</b>	施設利用者		
<b>実施期間</b>	令和2年4月1日～令和3年3月31日	<b>回収数</b>	13 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
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	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・ありがとうございました。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
・特になし					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・ソフトボール場に塩化カルシウムを散布いたしました。 ・ソフトボール場フェンスの金具箇所を点検し、欠けている部分は金具の取り付け作業をいたしました。 ・外野芝生内の除草作業から施設内の樹木の伐採を行いました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・特になし					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・西武ライオンズが運営する少年野球教室であるライオンズベースボールスクールは感染拡大防止策を徹底した上で実施しました。					

<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、利用人数の制限や人と人の距離の確保や競技中以外でのマスク着用などの感染対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。またグラウンドコンディションには注意を払い、内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し、適切に管理運営がなされていたもの評価しています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

<b>指定管理者の自己評価</b>	ソフトボール場は、新型コロナウイルス感染症感染拡大により、令和2年4月1日から6月14日まで臨時休場となりました。感染症対策として、利用人数の制限や人と人の距離の確保や、競技中以外でのマスク着用などの感染症対策のガイドラインを定め、施設の利用を再開しました。ソフトボールの愛好家や少年野球などで利用され、野球場同様、利用予定を確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、内野整備や外野芝生の除草・芝刈りを委託業者と調整し適切に実施できるよう努めてまいりました。特にベンチ内はスパイクに付いた土で汚れることから利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けております。休場期間には、倉庫内の片付けを実施し、利用者の使い勝手が良い様に道具の配置を工夫いたしました。その他、砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野芝生内を人力で丁寧に除草作業を行いました。その他には、施設周辺の樹木の下枝の伐採や除草・落ち葉の清掃も積極的に行うとともに、地域のふれあいの場や地域活動等の拠点となるよう、毎日の公園内巡回も欠かさず行っております。利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めてまいりました。
-------------------	---

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場				
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	284	256	244	200	244
利用件数(件)	343	354	330	255	301
利用者数(人)	4,399	7,822	7,066	6,581	7,005
使用料(円)	356,300	389,620	327,180	269,780	342,020

  

管理経費の収支状況					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
支出	72,350,000	71,541,000	70,850,000	70,658,000	70,573,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

評価点					
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
<p>しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。</p> <p>グラウンドコンディションには注意が払われており、行き届いた整備がされています。小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めている他、施設運営に工夫が見られます。手指消毒液の設置など新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。</p>					



## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場																																
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地																																
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																
指定管理者	名称 公益財団法人越谷施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで																																
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (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 (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																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																														
開館日数(日)	242	305	308																														
利用件数(件)	2,330	12,217	10,185																														
利用者数(人)	9,719	19,892	19,958																														
使用料(円)	968,520	1,339,740	1,345,580																														
(増減の理由)	【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 75日】 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、越谷市弓道場の臨時休館、不要不急の外出自粛、イベントの開催自粛などにより、開館日数、利用件数、利用者数が、減少しました。																																
	[決算額] 単位:円 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">6,794,000</td> <td style="text-align: center;">6,721,000</td> <td style="text-align: center;">6,625,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">6,794,000</td> <td style="text-align: center;">6,721,000</td> <td style="text-align: center;">6,625,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 令和2年度の増加は人件費の増によるものです。				令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	6,794,000	6,721,000	6,625,000	支出	6,794,000	6,721,000	6,625,000	差額	0	0	0														
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																														
収入	6,794,000	6,721,000	6,625,000																														
支出	6,794,000	6,721,000	6,625,000																														
差額	0	0	0																														
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>令和2年4月1日～令和3年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>43件</td> </tr> </table>			調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。			実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者	実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	43件																		
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																														
実施期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日	回収数	43件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目／割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td style="text-align: center;">90.7%</td> <td style="text-align: center;">9.3%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td style="text-align: center;">83.7%</td> <td style="text-align: center;">16.3%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td style="text-align: center;">86.0%</td> <td style="text-align: center;">14.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td style="text-align: center;">88.4%</td> <td style="text-align: center;">11.6%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・道場が再開されて大変よこんでいます。コロナの対応が良い。 ・職員の方が一生懸命やってくれるのでありがたいです。 ・雰囲気がとてもいい、弓道をしてとても気持ちのいい道場でした。 ・近似的場の安土整備を行ったが、一部が割れ、崩れ落ちそうになっている。 ・初心者向けの弓道教室の再開を望む。			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	90.7%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%	施設の状況はどうか	83.7%	16.3%	0.0%	0.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																												
職員の対応はどうか	90.7%	9.3%	0.0%	0.0%	0.0%																												
施設の状況はどうか	83.7%	16.3%	0.0%	0.0%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	86.0%	14.0%	0.0%	0.0%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td style="text-align: center;">3件</td> <td>対応済 2件</td> </tr> </tbody> </table> ・近似的場の安土は一度崩落しているため、全面的な改修工事が必要な状況になっていたことから、整備を行いました。 ・弓道場の備品である弓具は、越谷市弓道連盟の協力を得ながら、定期的な点検・整備等を実施して、良好な状態でご利用いただけるよう修理を行いました。			種別	件数	処理状況	要望	3件	対応済 2件																								
種別	件数	処理状況																															
要望	3件	対応済 2件																															
事故等の発生状況	・特になし																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・弓道場備品の弓具に摩耗や破れなどの不良が発生したため、修繕を行いました。 ・近似的射場の審判席書記台が雨水の吹込み等により劣化したため、修繕を行いました。 ・廊下の天井照明器具1台が故障したため、LED型の照明器具へ交換する修繕を行いました。 ・巻簾室の天井照明器具が故障したため、LED型の照明器具へ交換する修繕を行いました。 ・防矢ネットの一部が破れているため、張替えが必要な状況であることから、越谷市の所管課へ報告しました。 高額な費用を要する修繕については、越谷市へ改修要望書を提出し改善に向けて連携を図ってまいります。																																
自主事業に関すること	・ゼロからはじめる弓道教室の開催を計画しましたが、期間中は緊急事態宣言が発令され、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、施設の臨時休館及び外出やイベントの自粛により、開催を中止しました。 ・中学生の弓道体験教室の開催を計画しましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講師を依頼していた越谷市弓道連盟と話し合い、開催を中止しました。 ・大人の1日弓道体験教室の開催を計画しましたが、緊急事態宣言が発令され、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講師を依頼していた越谷市弓道連盟と話し合い、開催を中止しました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・越谷市弓道連盟主催の第26回越谷しらこぼと弓道大会を共催事業として計画しましたが、感染症拡大防止のため開催は中止になりました。 ・越谷市弓道連盟主催の第35回越谷市遠的弓道大会を共催事業として計画しましたが、感染症拡大防止のため開催は中止になりました。 ・緊急事態宣言解除後、施設利用の再開にあたっては、越谷市が示した感染症拡大防止対策のガイドラインをふまえ、当公社においてもガイドラインを作成し、利用者への対応に努めてまいりました。また、「緑の森公園越谷市弓道場を利用する際の遵守事項」に従って、ご利用いただくよう周知と説明を行ってまいりました。																																



<b>総合評価</b>	<p>緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行われています。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い、適正な施設管理が行われています。</p> <p>事業については、「ゼロからはじめる弓道教室」や中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」、「大人の1日弓道体験教室」等を開催する予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止としました。適切な判断であると評価しています。また、マスクの着用や利用人数制限、手指消毒液を設置するなど新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。</p> <p>これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

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

**指定管理者  
の自己評価**

令和2年度につきましては、新型コロナウイルス感染症の影響により、感染症拡大防止対策として施設の臨時休館、不要不急の外出自粛、イベントの開催自粛など、過去に例のない一年間となりました。よって、越谷市弓道場において、利用件数、利用日数(区分)稼働率、利用人数などが減少しました。

また、施設の利用再開にあたっては、「緑の森公園越谷市弓道場を利用する際の遵守事項」に従い、マスクの着用、人と人の距離の確保(利用人数制限)、手指消毒、施設利用者チェックリストの記入など、感染症拡大防止対策を行い、利用者への周知と説明を丁寧に行っていました。

施設の維持管理においては、細心の注意を払い建物および設備の点検や、施設内外の清掃を行い、利用が再開したときに、気持ちよくご利用いただけるよう取り組んでまいりました。

さらに、隣地へ矢が飛び出さないよう防矢ネットの安全点検や、木造建築の施設として可燃物等の除去など、安全確保に取り組み、緑の森公園内に立地している弓道場として、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として、定期的に緑の森公園内の施設周辺の見回りを行っていました。

事業については、主催事業の「ゼロからはじめる弓道教室」「中学生の弓道体験教室」「大人の1日弓道体験教室」の計3本の開催を中止したことや、共催事業の「第26回越谷しらこぼと弓道大会」「第35回越谷市遠的弓道大会」の計2本も主催の越谷市弓道連盟と開催を中止しました。次年度以降は、感染者の動向をふまえながら、弓道の普及および弓道場の利用促進につながるよう、事業に取り組んでまいります。

施設の管理運営の全般を通して、越谷市の所管課と連携を図り、利用団体の意見も参考にしながら、引き続き安全・安心な施設の管理運営に努めてまいります。

## 令和2年度(2020年)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場				
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	242	305	308	308	308
利用件数(件)	2,330	12,217	10,185	12,338	12,482
利用者数(人)	9,719	19,892	19,958	20,325	20,444
使用料(円)	968,520	1,339,740	1,345,580	1,365,840	1,378,690

### 管理経費の収支状況

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
収入	6,794,000	6,721,000	6,625,000	6,575,000	6,470,000
支出	6,794,000	6,721,000	6,625,000	6,575,000	6,470,000
市への戻入額	0	0	0	0	0

### 評価点

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

### 指定期間における総合評価

緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行われています。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い、適正な施設管理が行われています。

自主事業については、「弓道体験教室」等を開催していましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、適宜中止とするなど、状況に応じた対応を評価しています。また、マスクの着用や利用人数制限、手指消毒液を設置するなど新型コロナウイルス感染症への対策に努めています。

これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。

今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや新型コロナウイルス感染症対策に引き続き十分に配慮するなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。

## 令和2年度(2020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

下記施設の令和2年(2020年)4月1日から令和3年(2021年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	34 越谷市民プール																																																		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2号																																																		
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・体力の維持向上を目的とした、スポーツ施設である。																																																		
指定管理者	名称	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																																
	越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ	代表者	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦																																																
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで																																																		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																																			
(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務      (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務 (2) 遊泳等の指導に関する業務                              (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (3) 市民プールの使用の許可に関する業務                (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務																																																			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																																	
温水プール <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">138</td> <td style="text-align: center;">261</td> <td style="text-align: center;">274</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">17,355</td> <td style="text-align: center;">84,818</td> <td style="text-align: center;">88,682</td> </tr> <tr> <td>使用料</td> <td style="text-align: center;">4,756,220</td> <td style="text-align: center;">22,806,280</td> <td style="text-align: center;">23,868,430</td> </tr> </tbody> </table> トレーニングルーム <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">131</td> <td style="text-align: center;">280</td> <td style="text-align: center;">298</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">8,773</td> <td style="text-align: center;">52,057</td> <td style="text-align: center;">53,723</td> </tr> <tr> <td>使用料</td> <td style="text-align: center;">2,556,420</td> <td style="text-align: center;">15,544,860</td> <td style="text-align: center;">16,134,520</td> </tr> </tbody> </table> 【新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、閉館または貸出を完全に休止した日数 プール59日 トレーニングルーム72日】 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、温水プールを4月1日から6月14日(トレーニングルームは6月30日)、12月26日から3月21日までの間、臨時休館となりました。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用中止が続いた事が主な原因となります。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	138	261	274	利用者数(人)	17,355	84,818	88,682	使用料	4,756,220	22,806,280	23,868,430		令和2年度	令和元年度	平成30年度	開館日数(日)	131	280	298	利用者数(人)	8,773	52,057	53,723	使用料	2,556,420	15,544,860	16,134,520	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">47,700,000</td> <td style="text-align: center;">47,300,000</td> <td style="text-align: center;">40,000,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">46,590,964</td> <td style="text-align: center;">47,300,000</td> <td style="text-align: center;">40,000,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">1,109,036</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 新型コロナウイルス感染症感染防止等の影響により閉館対応となり、その期間中のプールの水質管理に要する管理費用や消耗品の費用が抑制されたため。			令和2年度	令和元年度	平成30年度	収入	47,700,000	47,300,000	40,000,000	支出	46,590,964	47,300,000	40,000,000	差額	1,109,036	0	0
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																																
開館日数(日)	138	261	274																																																
利用者数(人)	17,355	84,818	88,682																																																
使用料	4,756,220	22,806,280	23,868,430																																																
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																																
開館日数(日)	131	280	298																																																
利用者数(人)	8,773	52,057	53,723																																																
使用料	2,556,420	15,544,860	16,134,520																																																
	令和2年度	令和元年度	平成30年度																																																
収入	47,700,000	47,300,000	40,000,000																																																
支出	46,590,964	47,300,000	40,000,000																																																
差額	1,109,036	0	0																																																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b> 回答数:17件																																																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																
実施期間	実施期間:令和3年3月23日～31日	回収数	17件																																																
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																																			
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	11.8%	52.9%	23.5%	11.8%	0.0%																																														
施設の状況はどうか	41.2%	23.5%	35.3%	0.0%	0.0%																																														
施設の利用目的が達成できたか	29.4%	23.5%	35.3%	11.8%	0.0%																																														
総合的な感想はどうか	23.5%	47.1%	17.6%	11.8%	0.0%																																														
(主な意見等の内容)																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・みんなマスクをしていないのだから会話は控えて欲しい。</li> <li>・ジャグジーを「あわ」の出る形式に戻して欲しい。</li> <li>・子供の深さになっている。</li> </ul>																																																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				(主な事例の対応状況)																																															
種別	件数	処理状況	・入場制限中の利用方法として、公開ごとの整理券配付ではなく、電話やメールによる予約の受付の提案を頂いたが、老人福祉センターが併設されており、多くのご利用を頂いている高齢者の方の混乱を招くことなどの課題があること説明し、ご理解いただきました。																																																
要望	3件	対応済 3件																																																	
その他	6件	対応済 6件																																																	
<b>事故等の発生状況</b>				(主な事例の対応状況)																																															
種別	件数	・整理券配付待ちで並んでいたところ、後ろの人にもたれかかるように倒れた人がいましたが、頭部打撲等はなかったため、職員・看護師が対応しました。 ・トレーニングマシンへ座る際に頭から前のめりに転倒し、顔をぶつけてしまった人がいました。高齢のため、普段から記憶があいまいになることが多く、転び方やぶつかった場所などは分からないとのことで、職員・看護師が対応しました。																																																	
事故	2件(転倒)																																																		

<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施している。また、大規模な修繕に関してもその都度市へ報告、提案し、早期対応に心がけています。</li><li>・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えているが、消防設備等人命に係わるものに関しては早急に対応できるよう、心がけています。</li></ul>
<b>自主事業に関すること</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、スポーツ教室等の開催は中止となりました。</li></ul>
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・年に1回全利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。</li><li>・年に1回利用者も参加し、避難訓練を実施しています。また、地震や災害等の速報が発令された場合には、館内放送や職員による声かけなどにより利用者へ周知するとともに、プールにおいては、プール槽から上がり一時待機していただくなど、いつでも避難できる体制づくりに努めました。</li><li>・施設を長年利用し健康づくりに励んできた利用者を表彰する取組を行っています。</li></ul>

<b>総合評価</b>	<p>越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、アンケート等により利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。令和2年度については新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため休館となったり、利用制限を設けて密を回避する体制がとられました。利用者からは不満を訴える苦情要望が寄せられることもありましたが、対応については適正に行われています。</p> <p>自主事業については、多くを感染防止のため開催を見合わせましたが、プール教室等を事業として開催したほか、幅広い層に満足いただけるよう事業展開、施設運営に工夫が見られました。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めつつ、利用者のニーズに対応した管理運営や事業展開を行うとともに、経費削減に向けた取組を継続していただきたいと考えます。また、健康増進につながる自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p><b>【評価点の平均】 2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>プールにおいては、泳力に関わらず、平等に利用いただくため、目的によって利用できるようコースが設定されています。トレーニングルームにおいては、人気のある機器について、順番待ちの人数等が分かるようボードを設置し、案内しています。接遇に関しては、朝礼や職員会議を通じて、全ての職員が統一した認識のもと利用者に対応できる体制がとられています。新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため臨時休館や、再開についてはホームページやSNSを活用し周知を図っています。</p>	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>提案箱を設置して利用者の意見を聴取したり、施設利用満足度についてのアンケート調査を実施し、実施可能なものは随時実施、反映されています。利用促進を図るため、社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知しています。</p>	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、警備、庭園管理業務等、市民プール、老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減が図られています。月次で会計報告を行うことにより、執行状況の把握が行われております。</p>	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	<p>施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制とするとともに、毎月、管理職による会議を開催し、密な連絡調整が行われています。また、職員が各種研修等に参加できる環境を整え、スキルアップの支援をしているとともに、専門的知識、経験を有する職員が配置されています。溺者救助などを想定したAED講習会の実施や起こりうる事故等を想定した各種対応マニュアルが作成され、緊急時に速やかに対応できる体制がとられています。</p>	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>利用者からの苦情、要望等に対しては、提案箱を設置し意見聴取をするとともに、施設利用満足度や、各種講座実施後のアンケート調査を行い、各種要望が随時反映される体制がとられています。</p>	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>市や関係機関との連携体制については、適時連絡調整を行っているほか、年3回、施設所管課との調整会議を行い、連携が図られています。個人情報保護については、独自の個人情報保護規定を定め、適正に管理されています。環境面では、市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等に配慮されています。労働条件等については、仕事と子育て等の両立を支援するため、埼玉県に「子育て応援宣言企業」として登録しており、「多様な働き方実践企業」としても適正な水準の維持に努めています。</p>	

<b>指定管理者 の自己評価</b>	<p>当協会は、「健康増進、体力向上」をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでいます。市民プールは、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉、医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を生かした事業展開を図っています。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できるよう体制を整えています。</p> <p>また、令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成しています。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のためは中止となったが、自主事業においては、シンコースポーツが有するノウハウを活用し、18歳以上を対象としたスポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を開催するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めています。</p> <p>なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後も、事業の充実や効率的な運営を目指して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めます。</p>
------------------------	---