

令和3年度  
(2021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	6
3	越谷市北部市民会館	8
4	越谷市赤山交流館	10
5	越谷市大沢北交流館	12
6	越谷市蒲生交流館	14
7	越谷市南部交流館	16
8	越谷市大袋北交流館	18
9	越谷市桜井交流館	20
10	越谷市南越谷交流館	22
11	越谷市市民活動支援センター	24
12	越谷市斎場	28
13	越谷市障害者福祉センターこばと館	30
14	越谷市障害者就労訓練施設しらこばと	34
15	越谷市立老人福祉センターけやき荘	38
16	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	42
17	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	44
18	越谷市立老人福祉センターひのき荘	46
19	越谷市越谷駅東口駐車場	50
20	花田苑	52
21	キャンベルタウン野鳥の森	54
22	越谷コミュニティセンター	56
23	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	60
24	越谷市立総合体育館	62
25	越谷市民球場	66
26	越谷市立越谷総合公園多目的運動場	68
27	越谷市立越谷総合公園庭球場	70
28	越谷市立しらこばと運動公園競技場	72
29	越谷市立しらこばと運動公園第2競技場	76
30	越谷市立しらこばと運動公園野球場	78
31	越谷市立しらこばと運動公園庭球場	80
32	越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場	82
33	緑の森公園越谷市弓道場	84
34	越谷市民プール	86

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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) 施設管理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>				
		単位:円				
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	293	231	293			
利用者数(人)	8,722	5,141	15,943			
うち講座参加者数(人)	2,179	1,007	6,418			
使用料(円)	2,600	1,200	44,200			
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b> 令和2年度は緊急事態宣言発令による施設の臨時休所や事業の中止がありました。令和3年度は休所や事業中止することなく運営を行いました。しかしながら、①事業規模の縮小(七夕フェスタ、各講座)、②利用人数の制限、④登録団体等の利用減少により、コロナ禍前の水準には及ばない状況にあります。						
		[決算額]				
区分	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
	計画	実績	計画			
委託料収入	29,400,000	28,647,609	29,400,000			
雑収入	0	37,100	0			
利用料金	-	-	-			
自主事業収入	0	0	0			
収入合計	29,400,000	28,684,709	29,400,000			
人件費	20,550,000	20,474,466	20,550,000			
光熱水費	-	-	-			
設備等保守点検費	761,000	742,945	761,000			
清掃・植栽管理・警備等	680,000	675,252	680,000			
施設維持修繕費	100,000	49,500	100,000			
管理費	4,744,000	4,243,571	4,664,000			
その他	2,565,000	2,498,975	2,645,000			
自主事業経費	0	0	0			
支出合計	29,400,000	28,684,709	29,400,000			
差額	0	0	0			
(参考)市の経費負担額	360,000	275,000	1,000,000			
	858,550	500,000	499,884			
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b> 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言発令により施設の閉所、事業の中止を余儀なくされましたが、令和3年度は事業規模を縮小しながらも通常通りの開館状況であったため、昨年度より支出総額は増となった。しかしながら事業規模を縮小したことから、事業に係る管理費が実績額が予算を下回りました。						
<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3年 4月 1日～ 令和4年 3月 31日	回収数	401 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	45.6%	39.2%	11.5%	0.5%	0.0%	3.2%
施設の状況はどうか	46.4%	38.2%	12.0%	0.0%	0.0%	3.4%
施設の利用目的が達成できたか	47.1%	35.7%	12.5%	0.2%	0.2%	4.3%
総合的な感想はどうか	43.4%	41.1%	11.2%	0.0%	0.0%	4.3%
<b>(主な意見等の内容)</b> ・特になし						
<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	<b>(主な事例の対応状況)</b>			
苦情	1件	対応済 1件	緊急事態宣言が解除になったにも関わらず、いつまで利用時に個人情報を書かせるのかとの苦情があり、市と協議の結果、まん延防止重点措置が解除になった時点で交流コーナーの利用者については個人情報収集を終了しました。			
<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>						
・ブラインドの羽が経年劣化したため修理を実施しました。						
<b>自主事業に関すること</b>						
・生きづらさを感じている女性の支援のために「ゆったりカフェ」を定期的に行っています。						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
・男女共同参画推進のための講座は、ジェンダー平等の実現につなげるため、「社会を変えるアクション～わたしたちにできること～」をテーマとして2回開催。講座終了後、講師を交えて参加者と交流会をしました。						
・令和2年度の「インターネットを活用した講座についてのアンケート」の結果を踏まえ、インターネットを活用した講座を6講座実施しました。						

総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、社会情勢の変化を捉えながら、市民への意識啓発等が行われています。令和3年度は施設開設20周年の節目の年でしたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、利用人数制限を行ったり、記念事業等も規模を縮小して開催することとなりました。しかしながら、参加人数を従来の半分に抑える、オンライン講座を導入するなどの工夫により事業を継続させ、引き続き啓発効果の向上に取り組んでいることが評価できます。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、情報誌の自治会への回覧など、情報提供についても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ることを確認しました。今後も市の基本計画に基づく事業を実施する中で、登録団体との協働や市民ニーズに対応した事業展開がなされることを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
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	3
4	許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限についても適切に案内を行い、利用ルールの徹底が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
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	2
6	利用者からの意見を事業に反映させているか	3
施設所管課の意見	広報ツールを複数活用し、効果的に情報が届けられるよう工夫を行っています。また、独自に近隣の商店などに情報誌の配架を依頼するなど積極的な働きかけが行われています。感染症拡大防止のための制限の中、事業を中止することなく、学習の場の提供を継続させました。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
2	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
3	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	職員の専門性を活かした自前での講座の開催や、公的機関との連携により、経費の縮減に努めつつ、質の高い事業運営が実施されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4	リスクへの対応の方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか	2
施設所管課の意見	会場開催の研修への参加機会は減少しましたが、オンラインで実施される研修に積極的に参加し、職員の資質向上の取り組みを行っていました。また、年2回の消防訓練の実施など、リスクへの備えも適切に実施しています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	シフト勤務体制の中、定期的に全員が参加する職員会議を実施し、職員間での連携を図っています。また、講座参加者や施設利用者へのアンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携が適正に行われているか	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	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市や関係機関と定期的に打ち合わせを行い、連携が図られています。ほとと越谷が収集した個人情報は、管理や廃棄が適正に行われています。	
指定管理者の自己評価	「ほとと越谷」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、経済振興課、生涯学習課、危機管理室、越谷商工会議所等のさまざまな機関と連携して事業を実施し、「ほとと越谷」の職員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、ツイッター、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ています。交流事業では、「ほとと越谷」開設20周年記念事業で登録団体をはじめ、市民の企画委員と事業を実施しました。また、市民公募型男女共同参画事業では、登録団体、市民団体と男女共同参画推進に取り組みしました。令和3年度につきましても、新型コロナウイルス感染症の影響を受けておりましたが、開催事業は全て実施しました。	

## 令和3年度(2021年度)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	1 男女共同参画支援センター				
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号 パルテきたこし3階				
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。				
指定管理者	名称	所在地	越谷市北越谷二丁目21-8		
	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう 代表者 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				

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度
開館日数(日)	293	231	293	293	293
利用者数	8,722	5,141	15,943	18,394	16,950
うち講座等参加者数(人)	2,179	1,007	6,418	7,611	6,035
使用料(円)	2,600	1,200	44,200	47,380	45,320

### 管理経費の収支状況

	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度
収入	28,684,709	26,989,741	29,265,084	28,288,625	28,775,654
支出	28,684,709	26,989,741	29,265,084	28,288,625	28,775,654
市への戻入額	752,391	2,437,289	2,074	815	3,306

### 評価点

	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度
評価点	2.2	2.4	2.4	2.4	2.4
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

男女共同参画推進の拠点施設として、男女共同参画推進条例の理念に基づき、市民や事業者による男女共同参画の推進に関する取り組みを実施しています。

5年間の指定管理期間においては、第3次越谷市男女共同参画計画及び第4次越谷市男女共同参画計画前期実施計画に基づき、さまざまな事業が展開されました。実施期間においては新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う休所や事業の中止、縮小といった困難にも直面しましたが、社会情勢や市民のニーズ等を反映した事業を盛り込むなど、工夫を凝らした事業を行ってきました。

今期指定管理期間においては、高い専門性を活かし、効果的な事業展開を行ってきました。また施設運営についても効率的に実施され、越谷市の男女共同参画を推進することができたと評価します。



## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3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>																																																																																																																																												
			単位:円																																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>358</td> <td>284</td> <td>356</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>8,275</td> <td>5,773</td> <td>10,012</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>114,765</td> <td>78,549</td> <td>218,158</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>30,375,850</td> <td>19,230,310</td> <td>39,773,070</td> </tr> </tbody> </table> <p>(施設の利用状況に関する増減の理由)</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。 令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。開館日数は例年どおりとなり、令和2年度と比較して、各項目で回復傾向となっておりますが、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、特に利用者数が例年より大きく減少しております。 【令和3年度の開館時間の短縮】 通常の開館時間: 午前9時から午後9時30分まで 変更後開館時間①: 午前9時から午後8時まで(127日間) 変更後開館時間②: 午前9時から午後9時まで(53日間)</p>				令和3年度	令和2年度	令和元年度	開館日数(日)	358	284	356	利用件数(件)	8,275	5,773	10,012	利用者数(人)	114,765	78,549	218,158	使用料(円)	30,375,850	19,230,310	39,773,070	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th colspan="2">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td>186,000,000</td> <td>185,603,374</td> <td>177,550,000</td> <td>177,550,000</td> <td>175,655,000</td> <td>175,655,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>1,812,995</td> <td>2,217,362</td> <td>3,222,100</td> <td>1,710,413</td> <td>3,311,400</td> <td>2,620,910</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>187,812,995</td> <td>187,820,736</td> <td>180,772,100</td> <td>179,260,413</td> <td>178,966,400</td> <td>178,275,910</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>65,939,000</td> <td>63,366,371</td> <td>58,439,000</td> <td>55,572,301</td> <td>57,558,000</td> <td>56,297,751</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>51,844,000</td> <td>52,113,710</td> <td>51,591,000</td> <td>51,552,210</td> <td>51,128,000</td> <td>51,112,879</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>55,656,000</td> <td>55,655,600</td> <td>54,984,000</td> <td>54,984,000</td> <td>54,589,000</td> <td>54,484,720</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>1,598,000</td> <td>2,735,414</td> <td>1,800,000</td> <td>3,293,510</td> <td>1,565,000</td> <td>2,107,436</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>10,963,000</td> <td>11,732,279</td> <td>10,736,000</td> <td>12,147,979</td> <td>10,815,000</td> <td>11,652,214</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>1,821,796</td> <td>1,518,725</td> <td>2,113,996</td> <td>1,208,348</td> <td>2,018,231</td> <td>1,589,039</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>187,821,796</td> <td>187,122,099</td> <td>179,663,996</td> <td>178,758,348</td> <td>177,673,231</td> <td>177,244,039</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>▲ 8,801</td> <td>698,637</td> <td>1,108,104</td> <td>502,065</td> <td>1,293,169</td> <td>1,031,871</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>35,959,000</td> <td>32,775,538</td> <td>103,570,000</td> <td>97,353,567</td> <td>95,925,000</td> <td>84,589,383</td> </tr> </tbody> </table> <p>※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。</p>			区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	186,000,000	185,603,374	177,550,000	177,550,000	175,655,000	175,655,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	自主事業収入	1,812,995	2,217,362	3,222,100	1,710,413	3,311,400	2,620,910	収入合計	187,812,995	187,820,736	180,772,100	179,260,413	178,966,400	178,275,910	人件費	65,939,000	63,366,371	58,439,000	55,572,301	57,558,000	56,297,751	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	51,844,000	52,113,710	51,591,000	51,552,210	51,128,000	51,112,879	清掃・植栽管理・警備等	55,656,000	55,655,600	54,984,000	54,984,000	54,589,000	54,484,720	施設維持修繕費	1,598,000	2,735,414	1,800,000	3,293,510	1,565,000	2,107,436	管理費	10,963,000	11,732,279	10,736,000	12,147,979	10,815,000	11,652,214	その他	—	—	—	—	—	—	自主事業経費	1,821,796	1,518,725	2,113,996	1,208,348	2,018,231	1,589,039	支出合計	187,821,796	187,122,099	179,663,996	178,758,348	177,673,231	177,244,039	差額	▲ 8,801	698,637	1,108,104	502,065	1,293,169	1,031,871	(参考)市の経費負担額	35,959,000	32,775,538	103,570,000	97,353,567	95,925,000	84,589,383
	令和3年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																																												
開館日数(日)	358	284	356																																																																																																																																												
利用件数(件)	8,275	5,773	10,012																																																																																																																																												
利用者数(人)	114,765	78,549	218,158																																																																																																																																												
使用料(円)	30,375,850	19,230,310	39,773,070																																																																																																																																												
区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度																																																																																																																																										
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																									
委託料収入	186,000,000	185,603,374	177,550,000	177,550,000	175,655,000	175,655,000																																																																																																																																									
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																									
自主事業収入	1,812,995	2,217,362	3,222,100	1,710,413	3,311,400	2,620,910																																																																																																																																									
収入合計	187,812,995	187,820,736	180,772,100	179,260,413	178,966,400	178,275,910																																																																																																																																									
人件費	65,939,000	63,366,371	58,439,000	55,572,301	57,558,000	56,297,751																																																																																																																																									
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																									
設備等保守点検費	51,844,000	52,113,710	51,591,000	51,552,210	51,128,000	51,112,879																																																																																																																																									
清掃・植栽管理・警備等	55,656,000	55,655,600	54,984,000	54,984,000	54,589,000	54,484,720																																																																																																																																									
施設維持修繕費	1,598,000	2,735,414	1,800,000	3,293,510	1,565,000	2,107,436																																																																																																																																									
管理費	10,963,000	11,732,279	10,736,000	12,147,979	10,815,000	11,652,214																																																																																																																																									
その他	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																									
自主事業経費	1,821,796	1,518,725	2,113,996	1,208,348	2,018,231	1,589,039																																																																																																																																									
支出合計	187,821,796	187,122,099	179,663,996	178,758,348	177,673,231	177,244,039																																																																																																																																									
差額	▲ 8,801	698,637	1,108,104	502,065	1,293,169	1,031,871																																																																																																																																									
(参考)市の経費負担額	35,959,000	32,775,538	103,570,000	97,353,567	95,925,000	84,589,383																																																																																																																																									
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)																																																																																																																																															
令和3年度は人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う開館時間の短縮により、想定していた人件費が余剰となりました。余剰の人件費は市と協議の上、修繕費に充当したため、修繕費の支出が計画と比較して多くなっています。自主事業を除く収支の差額396,626円は精算の上、市へ戻入しております。																																																																																																																																															
<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4月1日～令和4年3月31日	回収数	2,173 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	44.28%	39.71%	15.60%	0.32%	0.09%																																																																																																																																										
施設の状況はどうか	46.58%	41.41%	11.97%	0.00%	0.04%																																																																																																																																										
施設の利用目的が達成できたか	46.84%	41.20%	11.98%	0.00%	0.00%																																																																																																																																										
総合的な感想はどうか	44.74%	41.92%	13.02%	0.28%	0.10%																																																																																																																																										
(主な意見等の内容)																																																																																																																																															
・部屋の鍵の引き渡し時間を10分前より早くしてほしい。 ・トイレを洋式化してほしい。 ・Wi-Fiを設置してほしい。																																																																																																																																															
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																																																																																																																															
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																												
苦情	5件	対応済 5件	・音楽室ドラムのイスが故障している。 →修繕を行った。																																																																																																																																												
要望	3件	対応済 1件	・鍵の引き渡し時間を10分前より、もっと長くしてほしい。 →貸出時間に準備・片付けを含んでいることを説明した。																																																																																																																																												
<b>事故等の発生状況</b>																																																																																																																																															
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																													
事故	7件	・駐車場での車両の接触事故 →警察に通報した後、館内放送等を行い各車両の持ち主を呼び出した。その後、所管課に報告した。 ・窓ガラスの破損 →新型コロナウイルス感染症対策により、利用者が縦すべり出し窓を開けていたところ、突風により急に窓が閉まったことからガラスが破損した。職員には怪我人の有無の確認と清掃を行い、緊急修繕を実施した。現在は利用者には注意喚起をしながら窓の開閉を行っている。																																																																																																																																													
<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てまいりました。昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の対策として、貸出施設の換気の推奨や会館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、給水管バルブ修繕を実施しました。また、音響機器や照明器具等老朽化しているものはございますが、引き続き所管課への報告・連絡・相談を密に行い、更新等について協議をしていきたいと考えております。																																																																																																																																															
<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拡大防止のため、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密を避けるため、定員の50%で開催しました。6回中2回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。 ・映画会についても、密を避けるため定員を50%とし、年2回開催しました。																																																																																																																																															
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																																																																																																																															
・「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」「まちかど春色コンサート」は新型コロナウイルス感染症対策をした上で開催しました。 ・公社が指定管理者として受託している「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会館劇場で開催しました。																																																																																																																																															

<b>総合評価</b>	越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、令和3年度は約11万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、越ヶ谷地区センター・公民館や社会福祉協議会などが事務室を構える施設です。 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。 令和3年度については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、越谷市の施設の開館時間を短縮しておりました。その際は、開館時間の短縮について、施設利用者への周知に積極的に協力いただきました。また、短縮により発生した人件費の余剰について越谷市と協議の上、修繕費に充当するなど、施設環境を改善するための努力が見受けられました。 自主事業につきましては、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で、可能な限り実施しておりました。特に映画会では、定員を削減して実施しましたが、感染症対策と周知に努めた結果、感染症の流行下においても定員に近い参加者の確保ができていました。 以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。今後は、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、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。	
	<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	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>	利用者の接遇等は、朝礼等を行い周知に努めています。利用対象者への平等利用については、たとえ市の利用であっても優遇せず、決まりどおり運用することを徹底できています。	
<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	「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>	劇場や展示ホールを有することを活かし、規模に応じた事業を実施し、利用促進に努めています。施設内の設備については専門業者による再委託を行い、不良が見つかった場合は緊急性に応じて修繕等の対応を行っています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	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>	開館時間の短縮により生じた人件費について、越谷市と協議を行い、修繕費に充当することで、指定管理委託料を効果的かつ効率的に使用することに努めていました。また、収支状況を常に把握し、トラブル発生時にも利用者への影響が最小限で済むように心がけ、計画的に予算を運用しています。	
<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	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>	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・分析を行い、事故の防止に努めています。	
<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	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>	アンケートによる要望・意見・苦情等を認識・分析して職員間で回覧等を行い情報を共有しています。対応できるものは対応し、状況に応じて市に相談の上対応することで、利用者にご迷惑をかけないように努めています。	
<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	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>	所管課と連絡調整会議を行う他、随時、報告・連絡・相談をし、情報の共有に努めています。また、文書等の管理については、ファイリングシステムによる管理を行っており、適正な管理に努めています。節電等については、国の環境保全事業に参加し二酸化炭素排出抑制を行っています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	昨年に引き続き、コロナ禍の中で、「緊急事態宣言」や「まん延防止等重点措置」に係る制限の中で、所管課と密に連携を図り、柔軟な対応に努めてまいりました。 会館のオープンから30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著しく、特に各部屋のファンコイル（空調機）の故障が頻発しております。チラーユニット（3台）は越谷市により更新していただきましたが、ファンコイルの更新も急務と考えております。今後についても、施設面での課題はたくさんございますが、市と良く協議をし、限られた予算を最大限有効に活用し、管理をしてまいります。 自主事業については、コロナウイルス感染症対策を行い開催しましたが、一部の事業は中止しました。今後もコロナウイルス感染症の動向を踏まえ、適切に対応をし、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。 管理運営費の抑制としては、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。 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。	

令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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	令和3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 市民活動支援課																																																																																																																																																															
指定管理者が行う主な業務の内容																																																																																																																																																																	
(1)市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務			(4)市民会館の施設等の維持管理に関する業務																																																																																																																																																														
(2)市民会館の施設及び設備の提供に関する業務			(5)その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務																																																																																																																																																														
(3)市民会館の使用の許可に関する業務																																																																																																																																																																	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																																														
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">北部市民会館</th> </tr> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>276</td> <td>264</td> <td>331</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>3,010</td> <td>2,490</td> <td>3,931</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>54,733</td> <td>37,620</td> <td>90,217</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>5,998,640</td> <td>4,505,090</td> <td>7,811,060</td> </tr> </table>			北部市民会館					令和3年度	令和2年度	令和元年度	開館日数(日)	276	264	331	利用件数(件)	3,010	2,490	3,931	利用者数(人)	54,733	37,620	90,217	使用料(円)	5,998,640	4,505,090	7,811,060	<table border="1"> <tr> <th colspan="7">[決算額]</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th colspan="2">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> <tr> <td>委託料収入</td> <td>53,600,000</td> <td>53,060,783</td> <td>47,110,000</td> <td>47,097,448</td> <td>46,678,241</td> <td>46,675,662</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>35,000</td> <td>63,915</td> <td>35,000</td> <td>78,617</td> <td>35,759</td> <td>62,716</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>53,635,000</td> <td>53,124,698</td> <td>47,145,000</td> <td>47,176,065</td> <td>46,714,000</td> <td>46,738,378</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>47,317,000</td> <td>45,089,676</td> <td>41,016,000</td> <td>37,752,003</td> <td>40,716,000</td> <td>39,415,823</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>1,200,000</td> <td>3,411,650</td> <td>1,600,000</td> <td>4,477,550</td> <td>1,850,000</td> <td>2,979,230</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>5,068,000</td> <td>4,606,872</td> <td>4,460,000</td> <td>4,930,012</td> <td>4,108,000</td> <td>4,306,825</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>50,000</td> <td>16,500</td> <td>40,000</td> <td>16,500</td> <td>40,000</td> <td>36,500</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>53,635,000</td> <td>53,124,698</td> <td>47,116,000</td> <td>47,176,065</td> <td>46,714,000</td> <td>46,738,378</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>29,000</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>32,974,000</td> <td>31,740,918</td> <td>52,310,000</td> <td>47,938,279</td> <td>68,402,000</td> <td>61,631,058</td> </tr> </table>			[決算額]							区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	53,600,000	53,060,783	47,110,000	47,097,448	46,678,241	46,675,662	雑収入	35,000	63,915	35,000	78,617	35,759	62,716	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	自主事業収入	0	0	0	0	0	0	収入合計	53,635,000	53,124,698	47,145,000	47,176,065	46,714,000	46,738,378	人件費	47,317,000	45,089,676	41,016,000	37,752,003	40,716,000	39,415,823	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	—	—	—	—	—	—	清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—	—	施設維持修繕費	1,200,000	3,411,650	1,600,000	4,477,550	1,850,000	2,979,230	管理費	5,068,000	4,606,872	4,460,000	4,930,012	4,108,000	4,306,825	その他	—	—	—	—	—	—	自主事業経費	50,000	16,500	40,000	16,500	40,000	36,500	支出合計	53,635,000	53,124,698	47,116,000	47,176,065	46,714,000	46,738,378	差額	0	0	29,000	0	0	0	(参考)市の経費負担額	32,974,000	31,740,918	52,310,000	47,938,279	68,402,000	61,631,058
北部市民会館																																																																																																																																																																	
	令和3年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																																																														
開館日数(日)	276	264	331																																																																																																																																																														
利用件数(件)	3,010	2,490	3,931																																																																																																																																																														
利用者数(人)	54,733	37,620	90,217																																																																																																																																																														
使用料(円)	5,998,640	4,505,090	7,811,060																																																																																																																																																														
[決算額]																																																																																																																																																																	
区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度																																																																																																																																																												
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																																											
委託料収入	53,600,000	53,060,783	47,110,000	47,097,448	46,678,241	46,675,662																																																																																																																																																											
雑収入	35,000	63,915	35,000	78,617	35,759	62,716																																																																																																																																																											
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																											
自主事業収入	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																											
収入合計	53,635,000	53,124,698	47,145,000	47,176,065	46,714,000	46,738,378																																																																																																																																																											
人件費	47,317,000	45,089,676	41,016,000	37,752,003	40,716,000	39,415,823																																																																																																																																																											
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																											
設備等保守点検費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																											
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																											
施設維持修繕費	1,200,000	3,411,650	1,600,000	4,477,550	1,850,000	2,979,230																																																																																																																																																											
管理費	5,068,000	4,606,872	4,460,000	4,930,012	4,108,000	4,306,825																																																																																																																																																											
その他	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																																											
自主事業経費	50,000	16,500	40,000	16,500	40,000	36,500																																																																																																																																																											
支出合計	53,635,000	53,124,698	47,116,000	47,176,065	46,714,000	46,738,378																																																																																																																																																											
差額	0	0	29,000	0	0	0																																																																																																																																																											
(参考)市の経費負担額	32,974,000	31,740,918	52,310,000	47,938,279	68,402,000	61,631,058																																																																																																																																																											
<p>(施設の利用状況に関する増減の理由)</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。</p> <p>令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。令和2年度と比較して回復傾向となっておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響やワクチン接種の会場になったことにより、利用件数・利用者数ともに例年より大きく減少しております。</p> <p>図書室については、令和3年度は図書システムの変更により一部休館していたため、開館日数が少なく、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、利用者数等も減少しております。</p> <p>【令和3年度の開館時間の短縮】</p> <p>通常の開館時間：午前9時から午後9時30分まで          変更後開館時間①：午前9時から午後8時まで(119日間)          変更後開館時間②：午前9時から午後9時まで(50日間)</p>																																																																																																																																																																	
<p>利用者アンケート調査の実施方法</p> <table border="1"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="5">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。</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 colspan="3">施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>令和4年 3月 1日～令和4年 3月 31日</td> <td>回収数</td> <td colspan="3">市民会館245件、図書室72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します。					実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			実施期間	令和4年 3月 1日～令和4年 3月 31日	回収数	市民会館245件、図書室72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します。																																																																																																																																																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																																														
実施期間	令和4年 3月 1日～令和4年 3月 31日	回収数	市民会館245件、図書室72件																																																																																																																																																														
<p>利用者アンケート調査の集計結果(市民会館)</p> <table border="1"> <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> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>32.16%</td> <td>41.41%</td> <td>26.43%</td> <td>0.00%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>37.00%</td> <td>47.58%</td> <td>14.98%</td> <td>0.44%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>25.00%</td> <td>43.75%</td> <td>29.47%</td> <td>0.89%</td> <td>0.89%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>25.78%</td> <td>51.56%</td> <td>22.66%</td> <td>0.00%</td> <td>0.00%</td> </tr> </table> <p>(主な意見等の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の方の対応がとても良いです。</li> <li>・洋式トイレが少ない。</li> <li>・冷房が各部屋で調節できるようにしてほしい。</li> </ul>						アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	32.16%	41.41%	26.43%	0.00%	0.00%	施設の状況はどうか	37.00%	47.58%	14.98%	0.44%	0.00%	施設の利用目的が達成できたか	25.00%	43.75%	29.47%	0.89%	0.89%	総合的な感想はどうか	25.78%	51.56%	22.66%	0.00%	0.00%																																																																																																																														
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																																												
職員の対応はどうか	32.16%	41.41%	26.43%	0.00%	0.00%																																																																																																																																																												
施設の状況はどうか	37.00%	47.58%	14.98%	0.44%	0.00%																																																																																																																																																												
施設の利用目的が達成できたか	25.00%	43.75%	29.47%	0.89%	0.89%																																																																																																																																																												
総合的な感想はどうか	25.78%	51.56%	22.66%	0.00%	0.00%																																																																																																																																																												
<p>利用者アンケート調査の集計結果(図書室)</p> <table border="1"> <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> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>34.15%</td> <td>50.00%</td> <td>14.63%</td> <td>1.22%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>施設の快適性はどうか</td> <td>31.71%</td> <td>41.46%</td> <td>25.61%</td> <td>1.22%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>施設の利便性はどうか</td> <td>29.27%</td> <td>39.02%</td> <td>30.49%</td> <td>1.22%</td> <td>0.00%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>29.63%</td> <td>43.21%</td> <td>25.93%</td> <td>1.23%</td> <td>0.00%</td> </tr> </table> <p>(主な意見等の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本を予約することもでき、いつもありがたく思って利用しています。</li> <li>・本の場所をもっとわかりやすくしてほしい。</li> <li>・早くコロナ禍が落ち着いて、イスに座って本を読みたいです。</li> </ul>						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	34.15%	50.00%	14.63%	1.22%	0.00%	施設の快適性はどうか	31.71%	41.46%	25.61%	1.22%	0.00%	施設の利便性はどうか	29.27%	39.02%	30.49%	1.22%	0.00%	総合的な感想はどうか	29.63%	43.21%	25.93%	1.23%	0.00%																																																																																																																														
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	34.15%	50.00%	14.63%	1.22%	0.00%																																																																																																																																																												
施設の快適性はどうか	31.71%	41.46%	25.61%	1.22%	0.00%																																																																																																																																																												
施設の利便性はどうか	29.27%	39.02%	30.49%	1.22%	0.00%																																																																																																																																																												
総合的な感想はどうか	29.63%	43.21%	25.93%	1.23%	0.00%																																																																																																																																																												
<p>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)</p> <table border="1"> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>20件</td> <td>対応済 7件</td> </tr> </table> <p>・ホールの窓を開けたい。          →安全面を考慮し、開閉できないことを説明しました。          ・和室の机が重い。          →検討を行いました。要望に叶った机が販売されておらず対応ができておりません。</p>						種別	件数	処理状況	要望	20件	対応済 7件																																																																																																																																																						
種別	件数	処理状況																																																																																																																																																															
要望	20件	対応済 7件																																																																																																																																																															
<p>事故等の発生状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>																																																																																																																																																																	
<p>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・劇場の椅子の痛みや汚れが目立っていたが、計画的に修繕を行うことで利用者に安心して頂くことが可能となりました。</li> <li>・展示ホールの水銀灯が生産中止となり点灯できずになっていたが、LEDに交換することで利用者の不便を解消できました。</li> </ul>																																																																																																																																																																	
<p>自主事業に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・越谷市施設管理公社と共催で市内の音楽家を招いてコンサートを開催。</li> <li>・コロナ禍の実施であったが感染予防を十分行い、市民の皆さんに楽しんでいただくことができました。</li> </ul>																																																																																																																																																																	
<p>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の資質の向上を目指して事務マニュアルを見直し、個人差の無い対応を行えるようにしました。</li> </ul>																																																																																																																																																																	

<b>総合評価</b>	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る施設です。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、条例等に基づき行われています。施設管理については、令和3年度は図書室の改装や、システムの変更もあり、図書貸出の事務手順も変更となりましたが、柔軟な対応をさせていただいております。事業については、感染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。事業の広報には、地区センターだよりを活用する等、地域住民への周知も積極的にを行い、事業の活性化に努めました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後も、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。	
	<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>		
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>	特定の利用者を優遇することが無いように定期的に事務打合せを実施し、意思統一を図るように努力しています。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。	
<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	「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>	施設の老朽化に伴い、修繕を要する箇所が増えてきている中で、利便性の向上と利用者が安心して使えることを優先した施設の維持管理に努めています。	
<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>	可能な範囲で職員の配置を効率的にし、管理経費の縮減に努めました。また、新型コロナウイルス感染症による施設の閉館時間の短縮に伴う人件費の余剰を、市と協議の上修繕料に充当し、効果的な管理運営に努めました。	
<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	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>	管理職員の事務分担を明確にし、事務職員に対しても計画的な研修や打合せを定期的に行い、それぞれの建設的な意見等を有効に取り入れて風通しの良い職場環境の醸成に努めました。	
<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>	利用者に対して同一水準のサービスを提供できるように事務引継ぎを行い、苦情等にも即座に対応できるように意思統一を図っています。また、アンケートで寄せられた諸問題についてはスピード感を持って改善するように努めています。	
<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	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>	市や関係機関から寄せられる情報については職員全員に周知し、また利用者の個人情報を適正に管理するように心掛けています。さらに利用者の居ない会議室等の節電に配慮し、施設の適正な運用に努めています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	管理職員4名、事務補助職員30名、合計34名で市民会館と図書室の運営を行っていますが、年々市民ニーズの高度化と多様性に伴い適格な判断力が求められています。また新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、消毒等の業務も増えていますが、職員一人一人の協力と努力により利用者の皆さんから感謝されることも多く、より良い会館運営に力を合わせて進めているところです。さらにこうした体制を維持するために、職員同士のコミュニケーションを大事にして引き続き利用者の方々に喜ばれる会館運営を目指していきたいと思っております。	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	4 越谷市赤山交流館					
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1					
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。					
指定管理者	名称 越谷市赤山交流館運営協議会	所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1	代表者 会長 岩間 一男			
指定期間	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	308	242	305			
利用件数(件)	902	809	1,291			
利用者数(人)	7,138	7,473	18,318			
使用料(円)	579,500	499,500	757,200			
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。 令和3年度は、開館時間の短縮のみを行い、開館日数は例年通りとなりました。令和2年度と比較して、各項目で回復傾向となっておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大を懸念し、活動を自粛した利用者が増加したため、利用件数・利用者数ともに例年より大きく減少しています。 【令和3年度の開館時間の短縮】 通常の開館時間:午前8時30分から午後9時30分まで 変更後開館時間①:午前8時30分から午後8時まで(110日間) 変更後開館時間②:午前8時30分から午後9時まで(45日間)						
	令和3年度	令和2年度	令和元年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
区分	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	3,539,472	3,539,472
雑収入	60,000	42,409	60,000	46,136	0	104,000
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	—	—	—	—	—	—
収入合計	3,840,000	3,822,409	3,659,000	3,645,136	3,539,472	3,643,472
人件費	3,068,000	3,118,253	2,857,000	2,790,823	2,840,000	2,878,820
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	—	—	—	—	—	—
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—	—
施設維持修繕費	100,000	381,850	100,000	500,660	100,000	81,316
管理費	577,000	279,764	612,000	307,231	569,472	652,822
その他	5,000	0	0	0	0	0
雑支出	90,000	42,542	90,000	46,422	30,000	30,514
自主事業経費	—	—	—	—	—	—
支出合計	3,840,000	3,822,409	3,659,000	3,645,136	3,539,472	3,643,472
差額	0	0	0	0	0	0
(参考)市の経費負担額	2,348,000	2,027,355	2,427,000	2,156,651	2,382,000	2,027,955
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。						
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の評価の参考にします。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和4年3月1日～令和4年3月31日	回収数	121 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	50.0%	32.2%	17.8%	0.0%	0.0%	
施設の快適性はどうか	45.8%	39.8%	14.4%	0.0%	0.0%	
備品の充実度はどうか	31.6%	37.6%	29.9%	0.9%	0.0%	
総合的な感想はどうか	35.3%	46.6%	18.1%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・毎回窓口に来て申し込みをしていますが、1回の申し込みで2回分の予約ができるようになってもらえたら嬉しいです。 ・コロナ禍は大変な日々ですが、交流館利用を必要とする人も多いと思います。 ・清掃用具で大型のモップがあれば2階床の清掃が快適になる。						
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)						
・エレベーターのメインロープを交換する修繕を行いました。 ・多目的室ドアクローザーの交換を行いました。 ・多目的トイレの水漏れ修繕を行いました。 ・和室の障子張替えを行いました。						
自主事業に関すること						
・第24回ふれあいまつり及び利用者等と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。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。						

<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3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、施設の利用が制限される中、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。 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いましたが、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。しかし、施設管理の面で、多目的室ドアクローザーの交換や多目的トイレの水漏れ修繕など、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。
<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に関する項目</b>		<b>評価点</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対して説明し、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。その結果、和室の障子張替えや多目的室のドアクローザー交換などを行い、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>	赤山交流館では、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・地域住民とが協働で行うみどり公園への花植え、清掃活動を実施していましたが、令和3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。自主事業を実施できなかった分、施設の管理については、利用者がコロナ禍でも快適な施設環境で利用できるよう、多目的室ドアクローザーの交換や和室の障子張替えなど、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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	5 越谷市大沢北交流館					
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1					
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。					
指定管理者	名称 越谷市大沢北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大里326番地1	代表者 会長 榎本 武			
指定期間	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	308	242	305			
利用件数(件)	1,245	833	1,407			
利用者数(人)	11,925	7,741	17,128			
使用料(円)	827,400	573,500	831,900			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。						
令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。開館日数は例年通りとなり、令和2年度と比較して、各項目で回復傾向となっておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、特に、利用者数が例年より大きく減少しております。						
【令和3年度の開館時間の短縮】						
通常の開館時間: 午前8時30分から午後9時30分まで						
変更後開館時間①: 午前8時30分から午後8時まで(110日間)						
変更後開館時間②: 午前8時30分から午後9時まで(45日間)						
	令和3年度		令和2年度		令和元年度	
区分	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	3,539,472	3,539,472
雑収入	200,000	76,186	200,000	177,984	0	101,757
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	—	—	—	—	—	—
収入合計	3,980,000	3,856,186	3,799,000	3,776,984	3,539,472	3,641,229
人件費	2,930,600	3,120,108	2,799,000	2,802,872	2,768,000	2,775,620
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	—	—	—	—	—	—
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—	—
施設維持修繕費	61,500	320,625	61,500	443,960	61,500	40,824
管理費	534,000	237,486	484,000	352,185	265,000	412,796
その他	900	0	1,500	0	972	0
雑支出	453,000	177,967	453,000	177,967	444,000	411,989
自主事業経費	—	—	—	—	—	—
支出合計	3,980,000	3,856,186	3,799,000	3,776,984	3,539,472	3,641,229
差額	0	0	0	0	0	0
(参考)市の経費負担額	2,875,000	2,624,384	2,532,000	2,263,560	2,763,000	2,420,446
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。						
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4年3月1日～令和4年3月31日	回収数	126件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	32.5%	43.9%	23.6%	0.0%	0.0%	
施設の快適性はどうか	28.5%	52.9%	18.7%	0.0%	0.0%	
備品の充実度はどうか	21.3%	39.3%	36.1%	2.5%	0.8%	
総合的な感想はどうか	25.2%	49.6%	25.2%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・空調整備の修理をしてほしい。						
・CDプレーヤーがずっと壊れていて不便です。						
・安心して使わせていただいています。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況						
・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)						
・多目的室、創作室、和室の蛍光灯をLED化しました。						
・多目的トイレの水漏れ修繕を行いました。						
・和室の障子の破れが目立っていたため、張替えを行いました。						
自主事業に関すること						
・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としました。						
・花壇の花の植替えを実施しました。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。						

<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3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、施設の利用が制限される中、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。 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」やお笑い演芸会を中止しましたが、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ことに努めました。施設管理の面では、各部屋のLED化や、多目的トイレの水漏れ修繕、和室の障子張替えなど、施設の環境改善に努めました。 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、自主事業の充実による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）		
<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>		評価点
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対して説明し、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。その結果、多目的室・創作室・和室のLED化など、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>	大沢北交流館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」を開催しておりますが、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、中止しましたが、運営協議会・地域住民との交流の場として花壇整備を1回実施し、施設の美化に努めました。 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、各部屋の蛍光灯のLED化や多目的室水漏れ修繕など、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。 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。	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	308	242	305		
利用件数(件)	1,169	889	1,267		
利用者数(人)	23,322	17,674	28,370		
使用料(円)	902,900	747,400	894,000		
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>					
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。					
令和3年度は、開館時間の短縮のみを行い、開館日数は例年通りとなりました。近隣の公共施設がワクチン接種の会場となっており、代替場所として使用されたため、令和2年度と比較して、すべての項目が増加しておりますが、特に利用者数が例年より大きく減少しています。					
<b>【令和3年度の開館時間の短縮】</b>					
通常の開館時間:午前8時30分から午後9時30分まで					
変更後開館時間①:午前8時30分から午後8時まで(110日間)					
変更後開館時間②:午前8時30分から午後9時まで(45日間)					
	令和3年度		令和2年度		令和元年度
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績
委託料収入	3,780,000	3,779,578	3,599,000	3,587,030	3,539,472 3,539,472
雑収入	20,000	21,242	20,000	9,746	0 15
利用料金収入	—	—	—	—	— —
自主事業収入	—	—	—	—	— —
収入合計	3,800,000	3,800,820	3,619,000	3,596,776	3,539,472 3,539,487
人件費	3,143,100	3,214,503	2,967,000	2,871,743	2,887,000 2,892,000
光熱水費	—	—	—	—	— —
設備等保守点検費	—	—	—	—	— —
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	— —
施設維持修繕費	60,000	60,390	55,000	265,100	55,000 137,720
管理費	566,900	504,092	567,000	448,053	577,472 509,767
その他	10,000	0	10,000	0	20,000 0
雑支出	20,000	21,835	20,000	11,880	0 0
自主事業経費	—	—	—	—	— —
支出合計	3,800,000	3,800,820	3,619,000	3,596,776	3,539,472 3,539,487
差額	0	0	0	0	0 0
(参考)市の経費負担額	3,461,000	2,520,992	3,909,000	3,475,328	3,232,000 2,881,572
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>					
令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。収支の差額422円は、市へ戻入しております。					
<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4年3月1日～令和4年3月31日	回収数	98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	35.1%	37.1%	27.8%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	35.1%	41.2%	22.7%	1.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	16.7%	40.6%	40.6%	2.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	24.2%	44.2%	27.4%	4.2%	0.0%
<b>(主な意見等の内容)</b>					
・他施設で申し込みができない(抽選に外れる)ため、この施設がなくなると非常に困る。					
・備品を預かってほしい。					
・床のすべりが悪く、足に負担がかかる。					
<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	・多目的室の床の剥がれが目立っていたため、フローリングテープで補修をし、利用者の安全を確保しました。		
<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>					
・和室の障子の破れが目立っていたため、張替えを行いました。					
・階段踊り場の蛍光灯をLED化しました。					
<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対策を十分に講じたうえで、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛しました。					
<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。					
・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。					

<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3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、施設の利用が制限される中、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>施設利用につきましては、利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう、管理人の間で意識の向上に努め、丁寧な窓口対応を心がけました。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。さらに、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。</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、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>	<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>		
<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>		評価点
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等に説明し、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法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、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>	<p>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。</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した。</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。また、NPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	308	242	305			
利用件数(件)	833	658	987			
利用者数(人)	9,141	7,268	12,812			
使用料(円)	716,000	569,500	745,800			
<p>(施設の利用状況に関する増減の理由)</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。</p> <p>令和3年度は、開館時間の短縮のみを行い、開館日数は例年通りとなりました。令和2年度と比較して、各項目で回復傾向となっておりますが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、特に利用者数が例年より大きく減少しております。</p> <p>【令和3年度の開館時間の短縮】</p> <p>通常の開館時間:午前8時30分から午後9時30分まで          変更後開館時間①:午前8時30分から午後8時まで(110日間)          変更後開館時間②:午前8時30分から午後9時まで(45日間)</p>						
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
区分	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	3,780,000	3,776,635	3,599,000	3,533,004	3,539,472	3,532,870
雑収入	50,000	48,377	50,000	46,064	56,000	47,460
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	—	—	—	—	—	—
収入合計	3,830,000	3,825,012	3,649,000	3,579,068	3,595,472	3,580,330
人件費	3,057,000	3,121,583	2,857,000	2,828,033	2,827,000	2,846,270
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	—	—	—	—	—	—
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—	—
施設維持修繕費	200,000	243,650	200,000	293,645	195,000	185,301
管理費	520,000	414,767	537,000	419,660	516,000	507,867
その他	3,000	0	5,000	0	1,472	0
雑支出	50,000	45,012	50,000	37,730	56,000	40,892
自主事業経費	—	—	—	—	—	—
支出合計	3,830,000	3,825,012	3,649,000	3,579,068	3,595,472	3,580,330
差額	0	0	0	0	0	0
(参考)市の経費負担額	2,973,000	1,741,079	3,578,000	2,250,343	2,993,000	1,495,519
<p>※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。</p>						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。収支の差額3,365円は、市へ戻入しております。						
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4年3月1日～令和4年3月31日	回収数	78件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	28.5%	49.4%	22.1%	0.0%	0.0%	
施設の快適性はどうか	27.2%	36.4%	36.4%	0.0%	0.0%	
備品の充実度はどうか	11.6%	40.3%	48.1%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	12.9%	49.4%	36.4%	1.3%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的室の電気がなかなか交換されない。</li> <li>・利用料金が良心的で嬉しい、これからも利用したい。</li> <li>・和室の姿見(鏡)が壊れている。</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>・1、2階廊下の蛍光灯をLED化しました。</li> <li>・駐車場のラインを修復する工事を行い、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						
・特になし						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。						

<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3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、施設の利用が制限される中、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駐車場のライン修復工事や、1・2階廊下の電灯のLED化が行われ、施設的环境改善に努めました。また、利用についてわかりやすい説明を心がけ、館内清掃を管理人が行うなど、利用者の利用促進や利用者の定着に向けた取り組みを積極的に取り組んでおりました。</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、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り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>
<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>		
<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	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等に説明し、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に関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
<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。その結果、駐車場のラインを修復する工事を行い、利用環境の改善に努めています。</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り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
<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>	<p>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。</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り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<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した。</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>南部交流館の施設の運営につきましては、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、丁寧な利用説明や利用者の作品展示などを行い、利用促進のため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、可能な限り管理運営に反映させてきました。その結果、駐車場のラインを修復する工事や1・2階廊下のLED化など、積極的に施設的环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、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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	308	242	305		
利用件数(件)	978	731	1,130		
利用者数(人)	10,167	7,052	15,355		
使用料(円)	618,100	500,300	581,300		
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>					
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ため、すべての項目が減少しておりました。					
令和3年度は、開館時間の短縮のみを行い、開館日数は例年通りとなりました。近隣の公共施設がワクチン接種の会場となり、代替場所として使用されたため、令和2年度と比較して、すべての項目が増加しておりますが、特に利用者数が例年より大きく減少しております。					
<b>【令和3年度の開館時間の短縮】</b>					
通常の開館時間:午前8時30分から午後9時30分まで 変更後開館時間①:午前8時30分から午後8時まで(110日間) 変更後開館時間②:午前8時30分から午後9時まで(45日間)					
			[決算額]		
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績
委託料収入	3,780,000	3,777,359	3,599,000	3,599,000	3,539,472 3,539,472
雑収入	140,200	38,355	140,200	44,700	140,200 97,883
利用料金収入	—	—	—	—	— —
自主事業収入	—	—	—	—	— —
収入合計	3,920,200	3,815,714	3,739,200	3,643,700	3,679,672 3,637,355
人件費	3,145,000	3,125,623	2,906,000	2,833,613	2,870,000 2,834,600
光熱水費	—	—	—	—	— —
設備等保守点検費	—	—	—	—	— —
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	— —
施設維持修繕費	60,000	304,964	56,000	378,840	56,000 65,850
管理費	495,000	318,820	557,000	382,916	533,472 604,811
その他	20,000	26,995	20,000	2,970	20,000 2,940
雑支出	200,200	39,312	200,200	45,361	200,200 129,154
自主事業経費	—	—	—	—	— —
支出合計	3,920,200	3,815,714	3,739,200	3,643,700	3,679,672 3,637,355
差額	0	0	0	0	0 0
(参考)市の経費負担額	2,272,000	1,968,702	2,913,000	2,766,352	2,283,000 1,851,562
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>					
令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。収支の差額2,641円は、市へ戻入しております。					
<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4年3月1日～令和4年3月31日	回収数	81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	36.6%	50.7%	12.7%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	35.2%	49.3%	14.1%	1.4%	0.0%
備品の充実度はどうか	22.5%	40.8%	28.2%	8.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	23.9%	59.2%	16.9%	0.0%	0.0%
<b>(主な意見等の内容)</b>					
・空調の不具合 ・事務所の対応がとてよく助かっております。 ・まんまるよやくが使えるようになると更に便利になってありがたいです。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
・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>					
・多目的室上部の雨漏りのシーリングによる補修修繕を行いました。 ・雨の日に駐車場に水溜まりが多くできていたため、凹凸の補修を行いました。 ・玄関の入口と外階段にスポットランプを設置し、利用者の安全を確保しました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・第21回地域交流祭は、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。					

<b>総合評価</b>	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3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、施設の利用が制限される中、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。大袋北交流館では、恒例の自主事業である「地域交流祭」や利用者や協働で行う清掃活動を、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。しかし、施設管理の面で、利用者が快適に利用できるよう、駐車場凹凸補修や玄関入口にスポットライトを設置するなど、施設環境の改善に努めました。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」の開催などを行い、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。	
	<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。その結果、駐車場の凹凸補修や玄関入口のスポットランプ設置などを行い、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>	大袋北交流館では、地域住民の方々とのコミュニケーションをとる場として、地域交流祭などの自主事業や、利用者や協働で行う清掃活動を実施しておりますが、令和3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。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、施設の管理については、駐車場凹凸補修や玄関入口にスポットライトを設置するなど、利用者が快適に利用できるよう施設環境の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。
-------------------	--

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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 碓井 貞夫		
指定期間	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	308	242	305		
利用件数(件)	1,488	1,025	1,433		
利用者数(人)	14,474	10,287	18,487		
使用料(円)	1,004,100	694,100	964,000		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。					
令和3年度は、開館時間の短縮のみを行い、開館日数は例年通りとなりました。近隣の公共施設がワクチン接種の会場となっており、代替場所として使用されたため、利用件数は例年並みに回復しましたが、利用者数は大きく減少しております。					
【令和3年度の開館時間の短縮】					
通常の開館時間:午前8時30分から午後9時30分まで					
変更後開館時間①:午前8時30分から午後8時まで(110日間)					
変更後開館時間②:午前8時30分から午後9時まで(45日間)					
			[決算額]		
	令和3年度	令和2年度	令和元年度	計画	実績
委託料収入	3,780,000	3,677,824	3,599,000	3,599,000	3,539,472
雑収入	70,200	96,898	140,100	65,563	140,100
利用料金収入	—	—	—	—	—
自主事業収入	—	—	—	—	—
収入合計	3,850,200	3,774,722	3,739,100	3,664,563	3,679,572
人件費	3,037,000	3,059,922	2,837,000	2,792,642	2,747,000
光熱水費	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	—	—	—	—	—
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—
施設維持修繕費	223,000	210,407	147,000	247,715	157,472
管理費	520,000	420,065	615,000	558,118	535,000
その他	0	0	0	0	100,000
雑支出	70,200	84,328	140,100	66,088	140,100
自主事業経費	—	—	—	—	—
支出合計	3,850,200	3,774,722	3,739,100	3,664,563	3,679,572
差額	0	0	0	0	0
(参考)市の経費負担額	2,654,000	1,738,732	3,413,000	2,357,710	5,680,000
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。収支の差額102,176円は、市へ戻入しております。					
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4年3月1日～令和4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	52.1%	41.5%	6.4%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	41.5%	46.8%	11.7%	0.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	23.4%	47.9%	25.5%	3.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	29.8%	55.3%	13.8%	1.1%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・いつも楽しく運動させていただいております。コロナ禍で大変な中、受付の方に感謝しています。					
・駐車場が狭い。古い建物を壊して駐車場にしてほしい。					
・和式のトイレを洋式にしてほしい。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・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)					
・和室の空調機が故障して使用不可能だったため、修繕を行いました。					
・多目的室1枚、小会議室2枚の窓ガラスにヒビが入っていたため交換をし、利用者の安全を確保しました。					
・2階非常口上部が動かさず開閉できない状態のため、令和4年度に修繕を予定しています。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・自衛消防訓練を規模を縮小して2回実施しました。					

<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3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、施設の利用が制限される中、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努めています。その結果、和室の空調機が故障した際は、速やかに市と協議を行い、利用者に支障が出ないように修繕を行ってまいりました。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、利用者からの声を管理運営に反映することで、利用満足度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を行うことを期待します。	
	<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に関する項目</b>		評価点
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対して説明し、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。その結果、和室の空調機が故障した際に、速やかに市と協議を行い修繕をし、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まいりました。	
<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	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>	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。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、定例会で情報共有を図りました。施設管理については、和室の空調機が故障した際に、速やかに市と協議を行い修繕を実施し、利用者に支障が出ないように努めました。今後も、新型コロナウイルス感染症の動向を踏まえ、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施設の管理・運営に努めてまいります。	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市南越谷交流館				
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4				
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4	代表者 会長 前川 佳也		
指定期間	令和3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3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	307	242	300		
利用件数(件)	1,509	970	1,110		
利用者数(人)	13,873	8,991	12,709		
使用料(円)	1,035,900	681,800	818,100		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、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ていたため、すべての項目が減少しておりました。					
令和3年度は、開館時間の短縮のみを行い、開館日数は例年通りとなりました。近隣の公共施設がワクチン接種の会場となったことなどにより、代替場所として使用されたため、すべての項目が例年並みに回復しております。					
【令和3年度の開館時間の短縮】					
通常の開館時間:午前8時30分から午後9時30分まで					
変更後開館時間①:午前8時30分から午後8時まで(110日間)					
変更後開館時間②:午前8時30分から午後9時まで(45日間)					
	令和3年度		令和2年度		令和元年度
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績
委託料収入	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	3,539,472 3,539,472
雑収入	30,000	10,182	30,000	19,395	30,000 30,455
利用料金収入	—	—	—	—	— —
自主事業収入	—	—	—	—	— —
収入合計	3,810,000	3,790,182	3,629,000	3,618,395	3,569,472 3,569,927
人件費	3,165,000	3,192,790	2,932,000	2,996,603	2,852,000 2,842,640
光熱水費	—	—	—	—	— —
設備等保守点検費	—	—	—	—	— —
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	— —
施設維持修繕費	40,000	229,300	40,000	91,300	40,000 60,660
管理費	575,000	357,927	627,000	511,112	647,472 636,187
その他	—	—	—	—	— —
雑支出	30,000	10,165	30,000	19,380	30,000 30,440
自主事業経費	—	—	—	—	— —
支出合計	3,810,000	3,790,182	3,629,000	3,618,395	3,569,472 3,569,927
差額	0	0	0	0	0 0
(参考)市の経費負担額	5,203,000	5,583,367	2,316,000	2,061,640	2,139,000 1,623,660
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和3年度より、人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。					
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4年3月1日～令和4年3月31日	回収数	104件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	55.9%	33.3%	10.8%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	45.5%	34.7%	18.8%	1.0%	0.0%
備品の充実度はどうか	24.7%	39.6%	31.7%	4.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	33.3%	46.1%	19.6%	1.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・いつも優しく対応してくださり、気持ちよく使用させていただいております。					
・清掃はされていますが、トイレをきれいにしてほしい。					
・多目的室の床が滑るので、整備をお願いいたします。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況			
要望	2件	対応済 2件			
・館内のスリッパを入れ替えました。					
・1階女子トイレの床が汚いと利用者から要望があったため、タイル床の上に長尺シートを張り付け、環境改善に務めました。					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・1階ロビーの蛍光灯をLED化しました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・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。					

<b>総合評価</b>	<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。令和3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、施設の利用が制限される中、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。</p> <p>南越谷交流館では、地域に根付いた居心地良い交流館にするために、利用者目線に立った運営を心がけていました。近隣の公共施設がワクチン接種の会場になったことや、空調機の更新工事があったことから新規の利用者が増えましたが、トラブルなく対応できました。</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、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>	
	<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>		
<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>		評価点
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対して説明し、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。その結果、1階女子トイレの床修繕を行い、利用環境の改善に努めています。</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>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。</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>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。</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>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、交流館かクラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなど、利用促進に努めてきました。</p> <p>施設管理については、利用者から要望のあった1階女子トイレ床修繕、1階ロビーのLED化など、施設の利用促進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、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。</p>	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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>				
				[決算額] 単位:円				
		令和3年度	令和2年度	令和元年度				
セン タ 支 援 一 	団体登録数	191	182	176				
	事業数	91	67	152				
	来所者数	43,161	31,626	90,040				
	使用料(円)	736,400	669,600	726,250				
	開館日数(日)	326	278	349				
	来室者数(人)	156,714	99,949	277,366				
	貸出利用者数(人)	80,241	52,666	107,001				
	貸出数(点)	252,537	161,471	325,533				
	<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>							
	施設の認知度向上や市民活動の多様化等に伴い、登録団体は安定して増加しております。支援センターでは前年度に比べて事業数、来所者数ともに増加しました。また、中央図書室においても、開館日数の増加等により、来室者数、貸出件数ともに前年比増となりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、来所者数(来室者数)等で、例年より大きく減少しております。							
		令和3年度		令和2年度		令和元年度		
区分		計画	実績	計画	実績	計画	実績	
委託料収入		103,000,000	97,926,602	101,000,000	94,700,832	100,899,684	100,899,684	
雑収入		660,000	443,000	660,000	81,000	150,000	735,000	
利用料金収入		-	-	-	-	-	-	
自主事業収入		776,000	583,880	776,000	453,708	110,000	45,924	
収入合計		104,436,000	98,953,482	102,436,000	95,235,540	101,159,684	101,680,608	
人件費		76,526,000	70,831,707	75,801,000	69,208,327	76,053,000	75,638,838	
光熱水費		-	-	-	-	-	-	
設備等保守点検費		2,045,000	2,024,000	2,045,000	2,024,000	1,984,203	2,019,800	
清掃・植栽管理・警備等		4,180,000	3,908,489	4,160,000	3,845,238	4,103,703	4,116,041	
施設維持修繕費		1,000,000	749,754	1,000,000	528,230	706,481	126,938	
管理費		16,689,000	19,294,840	15,434,000	18,258,219	15,842,652	17,839,505	
その他		2,560,000	1,560,812	2,560,000	917,818	2,359,645	1,893,562	
自主事業経費		89,000	94,522	89,000	55,743	110,000	227,842	
支出合計		103,089,000	98,464,124	101,089,000	94,837,575	101,159,684	101,862,526	
差額		1,347,000	489,358	1,347,000	397,965	0	▲181,918	
<b>(参考)市の経費負担額</b>		18,635,000	18,182,909	19,032,000	18,283,344	19,625,000	19,238,131	
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。								
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>								
新型コロナウイルス感染症拡大に伴う開所時間の短縮により、想定していた人件費が大幅に余剰となったほか、事業数の減少等に伴うその他(講師謝礼や諸経費)の支出も少なくなりました。また、新型コロナウイルス感染対策に係る費用負担として、管理費が当初の予定より増額しております。余剰分につきましては、市と協議のうえ精算を行い、5,073,398円を戻入しております。								
<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します。							
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者					
実施期間	令和3年10月25日～令和3年12月19日	回収数	322 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	37.9%	41.7%	19.1%	0.3%	1.0%			
施設の状況はどうか	45.5%	40.4%	13.1%	0.0%	1.0%			
施設の利用目的が達成できたか	42.2%	42.5%	14.3%	0.0%	1.0%			
総合的な感想はどうか	39.7%	43.5%	15.8%	0.0%	1.0%			
<b>(主な意見等の内容)</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・他のご利用者様がいらっしゃらなかったの、暖房を冷房に切り替えて頂き、とても有難かったです。</li> <li>・トイレがきれい。全体的にも場所が駅前が便利。開室時間が長いことが有難い。</li> <li>・bookpostが南越谷のヴァリエにあるのが有難いです。千問台にもあると助かるなと思います。</li> </ul>								
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>								
種別	件数	処理状況	<b>(主な事例の対応状況)</b>					
意見	2件	対応済 2件	・トイレに杖置きを設置して欲しいという要望があったため、4階及び5階トイレの手摺り部分に杖ホルダーを設置しました。					
要望	3件	対応済 3件	・貸出用のパソコン利用にあたり、フィルタリングを解除して欲しいとの要望がありましたが、市民活動に関連しない言葉については制限がわかり、検索エラーとなる旨お伝えしました。					
苦情	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(修繕の必要性とその対応について など)</b>								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援センター内全ての空調機から温風が出なくなったため、部品交換等による修繕を行い、併せて多目的スペースの空調機について、系統を複数に分けるための工事をしました。</li> <li>・中央図書室吸気口から砂粒が逆流してくることがあったため、不織布を設置しました。</li> </ul>								

**自主事業に関すること****【支援センター】**

- ・多目的スペースで季節や行事にちなんだ飾り付け(七夕や正月等)を行い、来所者に季節感を味わっていただきました。
- ・ひなまつりの飾り付けにあたり、指定事業を実施している場所の一画に行ったことにより賑わいの創出に貢献しました。
- ・前年度に引き続きマスクの販売を行い、コロナ禍であっても安心・安全に施設をご利用いただけるようにしました。

**【中央図書室】**

- ・新型コロナウイルス感染症の拡大防止により中止していた「折り紙・しおりの配布」を令和3年10月より再開しました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・市民の皆さまから寄せられた市内の催事や風景等の情報を、観光・物産情報コーナーの掲示板を使って紹介しました。
- ・市民活動団体から寄贈されたDVDの貸出を行い、市内のイベントや行事の記録をいつでも自宅で見られるようにしたことで、越谷の観光資源と観光に関わる事業の促進を図りました。

**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】**

- ・交流連携事業として開催した「第10回ななサボまつり」では、団体活動を紹介する内容やパフォーマンスを撮影した動画を募集・編集し、当日の上映に加えて約1ヶ月間YouTubeにて公開する等、新たな試みを実践しました。
- ・新型コロナウイルス感染症の拡大等の影響により、活動の継続が困難な団体もあることから、再び活動を活発化させたいと考えている団体の資金獲得及び課題解決を図るための「ファンドレイジング基礎講座」を開催しました。
- ・市民活動団体の活動にお試し参加することで市民活動への理解を深めていただき、次代の担い手発掘につなげることを目的に「市民活動を体験しよう！」を開催しました。

**【中央図書室】**

- ・夏季に「本のおたのしみ袋」、冬季に「本の福袋」を実施し、中身が特定できない福袋形式による貸出を行いました。両企画とも全て貸出状態となり、利用者から好評をいただきました。
- ・折り紙遊びの講座「ふれあいルーム」では、数年にわたり毎年行っている折り紙カレンダーが好評でした。社会的距離の確保、参加者の検温、アルコール消毒を徹底し、安心して折り紙遊びを楽しめるよう配慮しました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・デザイナーとして市内で活躍する花房茂氏(ハナブサデザイン)と、中央中学校1年生の生徒が制作した「だるまアート」約300体を展示しました。
- ・観光・物産推進事業「越谷市展示コーナー」では、写真で伝える越谷の魅力、伝統的手工芸品のひな人形に新しく命を吹き込んだ鳥獣戯画おひなさま展等、様々なジャンルでシビックプライドの醸成を図りました。

<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3年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設の利用制限等も緩和された結果、事業数、来所者数ともに前年比増となりました。団体登録数も前年より増加し、令和3年度中は16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、職員の手指消毒や定期的な換気、利用者への積極的な呼び掛けのほか、Co2濃度の測定結果を毎日公表する等、来所者が安心安全に利用できるような十分な感染防止対策に努めていました。 事業に関しては、センター主催事業である「ななサがまつり」を2年ぶりに開催し、規模を縮小しながらも動画や配信等の新しい試みを実践したところ、多くの方にご来場いただき、好評を得ました。観光・物産情報コーナーも、市民活動団体と協力して多くの展示・発表の機会を設け、活動内容の紹介や施設の利用促進を図りました。 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。 支援センターも平成24年度の開設から10年という節目の年を迎えることから、今後も、地域の実情や市民ニーズを的確に捉え、地域密着の施設としてさらに充実した事業展開、管理運営に努めるよう期待します。	
	<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 条例に定める「施設を使用できるもの」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限」や「使用時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	連絡ノート等を活用し、スタッフが利用者に関する情報を共有することにより、公平・適正な対応に努めています。また、活動室等の利用申請時において、活動内容や人数を把握し適切に案内することで、平等利用が確保されています。	
<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
施設所管課の意見	年3回、センターの機関紙を全戸配布しているほか、定期的に施設の利用案内を行い利便性の向上を図っています。また、団体のニーズに応じてホームページの仕様を改良する等、利用促進にも努めています。	
<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が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	管理会社に施設設備の保守点検等を委託することにより、単独発注に比べ経費の削減が図られています。また、備品の破損について、簡単なものは職員が直接修理する等支出を抑制する努力も見受けられます。	
<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
施設所管課の意見	毎年、職員のICTリテラシー向上を図るために研修会を実施しています。また、問題解決窓口（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 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	アンケートによる要望・意見・苦情等を職員間で周知し、情報共有及び再発防止に努めています。令和3年度からは、毎日施設内にてCo2濃度の測定結果を公表し、安全安心な施設利用を図っています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、越谷市観光協会の事業に協力する等、関係機関との連携が行われています。	

<b>指定管理者の 自己評価</b>	<p>令和3年度の支援センター来所者数は、前年度と比較し11,535人増の43,161人となりました。前年度同様、新型コロナウイルス感染症の状況に合わせて閉館時間の変更やサービスの変更は行った一方で、前年度のように休館期間がなかったことが増加につながったと考えられます。また、観光・物産情報コーナーの来所者数も増加し、前年度と比較し1,027人増の4,092人となりました。当該コーナーにおいては、越谷市展示コーナーで3月に行われた「だるまアート展」の観覧者が多かったことも要因として挙げられます。さらに、中央図書室においても、来室者数は前年度と比較し56,765人増の156,714人となりました。支援センター登録団体数は、令和4年3月31日時点で191団体となり、年度当初に設定した目標(190団体)を達成しました。</p> <p>9月に開催した「第10回ななサボまつり」は、登録団体や公募の市民で構成された実行委員会にて企画・運営を行い、当日は146人来場していただきました。新型コロナウイルス感染症の収束に見通しが立たない中でも、想定を上回る実行委員と市民活動団体の応募があったこと、さらに、参加団体や来場者へのアンケートにおいても肯定的な意見が多かったことは、コロナ禍におけるイベント開催への期待の表れであることが伺えました。</p> <p>施設管理面では、安心安全にご利用いただけるよう、職員による手指消毒の徹底、利用者への消毒協力の呼びかけ、飛沫防止パネルの設置等の感染防止対策を実施しました。また、毎日入口付近にCO<sub>2</sub>濃度の測定結果を公表し、安全な施設運営に努めました。</p> <p>前年度に引き続きコロナ禍により、市民活動にとっては大変厳しい環境となりましたが、今年度も「市民参加」と「協働」の理念の下、自治基本条例を体現する施設として、さまざまな事業や取り組みを通じて市民活動の促進と施設の認知度向上に努めることにより、越谷市の「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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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(2020年)4月1日から令和8年(2026年)3月31日		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 ※斎場施設の運営・維持管理業務(火葬、清掃、修繕等)はPFI事業で実施						
(2) 火葬証明の交付						
(3) 施設の維持管理に係る事務(祭壇設営、残灰処理等)						
(4) 物品の維持管理に係る事務(備品修繕等)						
(5) 管理運営に係る事務(消耗品等)						
(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			
			単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	363	363	364			
火葬件数(件)	4,712	4,281	4,145			
動物火葬件数(件)	986	1,009	991			
式場利用件数(件)	1,018	931	1,018			
使用料(円)	251,659,500	227,254,000	236,863,500			
(施設の利用状況に関する増減の理由) 火葬件数の増加及び式場利用件数がコロナ禍前の水準(令和元年度並み)に回復したことにより、使用料が増加しました。						
			[決算額]			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
区分	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	22,333,000	20,985,413	22,333,000	20,377,560	18,170,362	16,268,217
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	—	—	—	—	—	—
収入合計	22,333,000	20,985,413	22,333,000	20,377,560	18,170,362	16,268,217
人件費	11,550,000	11,550,000	11,550,000	11,550,000	7,630,000	7,630,000
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	—	—	—	—	—	—
清掃・植栽管理・警備等	—	—	—	—	—	—
施設維持修繕費	—	—	—	—	—	—
管理費	3,093,000	2,320,150	3,093,000	1,709,947	2,943,000	1,583,200
その他	7,690,000	7,115,263	7,690,000	7,117,613	7,597,362	7,055,017
自主事業経費	—	—	—	—	—	—
支出合計	22,333,000	20,985,413	22,333,000	20,377,560	18,170,362	16,268,217
差額	0	0	0	0	0	0
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 火葬待合室の椅子及びソファの汚れが酷いものについて、専門業者に洗浄を依頼したことにより、支出が増加しました。						
(参考)市の経費負担額	17,419,740	16,368,623	17,643,070	16,098,273	13,991,180	12,526,528
※委託料については年度当初に前金払いで全額(計画値)を支払っているが、年度末に精算を行い、不用額があるときは、市へ返納している。支出が委託料(計画値)を超えた場合は、指定管理者の負担としている。						
※市の経費負担額は、斎場に関する事務を受託している吉川市・松伏町の負担額を差引いた額						
※その他の内訳						
運営諸経費・事務費	3,600,000	3,381,900	3,600,000	3,382,340	3,843,562	3,352,244
委託料	3,875,000	3,575,000	3,875,000	3,575,000	3,542,500	3,542,500
使用料・賃借料	215,000	158,363	215,000	160,273	211,300	160,273
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11月1日～令和4年3月31日	回収数	105 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	51.3%	35.6%	12.0%	1.1%	0.0%	
施設の状況はどうか	49.8%	32.4%	16.7%	1.1%	0.0%	
総合的な感想はどうか	56.0%	37.0%	7.0%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容) ・何度か利用させて頂いておりますが、スタッフの方の対応や配慮はとても素晴らしいと思います。大変なお仕事ですが頑張ってくださいと思います。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
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	・ご親族の方が式場内椅子に腰掛ける際、椅子の接合部が外れて転倒する事故が発生しました。幸いにも怪我等はありませんでしたが、念のため、式場内椅子の全てに破損防止のためのL字金具を取り付ける補強処置を行いました。 ・体調不良のため救急車を要請しました。				
備品の破損	1件					
体調不良	2件					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
・汚れの酷い待合室の椅子144脚、ソファを洗浄しました。						
自主事業に関すること						
・特になし						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のため火葬待合室に飛沫飛散防止用アクリルボードを設置しました。						

<b>総合評価</b>	指定管理者として基本協定書に基づき斎場を適正に管理しています。特に、コロナ禍において、室内換気や施設・備品の消毒、アクリルパーテーションの設置など新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を励行しました。管理経費では、施設全体の必要経費を把握しながら、必要最小限の経費となるよう支出しています。アンケートの調査では、職員の対応や施設の状況について高い評価を得ることができましたので、今後も利用者から高い評価をいただけるような管理運営と、故人を見送る最後の場所を提供する側として利用者に寄り添い心のこもった対応を期待します。	
	<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>	斎場予約システムの導入により、空き状況の確認と予約受付が24時間できるようになっており、利用者が平等に利用できるように配慮されています。（要：事前登録）	
<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>	利用者が気持ちよく施設を利用できるように維持管理が行われています。また、アンケート等で寄せられた意見については、可能な限り施設運営に活かす取組が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	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>	機器の運転時間の削減や照明等の間引き・消灯を行い、光熱水費を抑制して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、防災教育及び自衛消防訓練等の防災に関する研修を行い、人材育成に努めています。また、施設の賠償保険に加入し、斎場内での事故等に備えています。	
<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>	利用者から要望等が寄せられたときは、適宜早急に対応し、施設の運営に活かしています。また、施設の維持管理は、運営維持管理年間計画書に基づいて計画通り行うとともに、突発的な修繕については早急に対応しています。	
<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が整えられています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないよう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されています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	越谷市斎場では、「安全・安心に施設をご利用頂きお帰りいただくこと」を基本理念として開場以来運営してきました。ここ数年のコロナ禍にあつては、個人及び葬祭業者向けに、状況変化に応じて斎場予約システムのWeb上に新型コロナウイルス感染症対応を発信し、また、待合室には飛沫飛散防止アクリルボードを設置し、「ハード面」、「ソフト面」で感染症対策を講じてまいりました。令和3年度は過去最大の利用件数となりましたが、引き続き、利用者が安心して利用頂ける施設運営に努めてまいります。	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年4月1日から令和8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 ①支援者育成事業 ②自立支援事業 ③余暇支援事業 ④その他の事業(年度ごとの提案事業)										
(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 (3)障がい者福祉ボランティアの育成に関すること (4)地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること (5)窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業 (6)その他センター設置の目的を達成するために必要な事業										
<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3年度	令和2年度	令和元年度	[決算額]						
開館日数(日)	291	290	287	区分	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
団体利用者数(人)	7,376	6,587	13,423		計画	実績	計画			
個人利用者数(人)	3,910	3,417	5,628	委託料収入	23,200,000	22,834,327	22,200,000			
見学者数(人)	67	50	61	雑収入	240,000	98,880	240,000			
総利用者数(人)	11,353	10,054	19,112	利用料金収入	—	—	—			
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b> 令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、貸館の利用自粛や講座やイベントの中止がありました。制限が一部緩和されたことから、全体的に実績が増加しました。				自主事業収入	—	—	—			
				収入合計	23,440,000	22,933,207	22,440,000	22,127,990	22,440,000	22,479,166
				人件費	18,808,000	18,808,000	17,802,000	17,802,000	17,802,000	17,802,000
				光熱水費	—	—	—	—	—	—
				設備等保守点検費	8,000	7,890	8,000	7,662	8,000	7,522
				清掃・植栽管理・警備等	14,000	13,200	12,000	12,000	12,000	11,891
				施設維持修繕費	10,000	2,200	10,000	0	10,000	0
				管理費	1,459,000	1,104,000	1,408,000	1,246,131	1,408,000	1,475,769
				その他	3,141,000	2,997,917	3,200,000	3,060,197	3,200,000	3,181,984
				自主事業経費	—	—	—	—	—	—
				支出合計	23,440,000	22,933,207	22,440,000	22,127,990	22,440,000	22,479,166
				差額	0	0	0	0	0	0
				*参考)市の経費負担額				—	—	—

※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。

\*市の経費負担額については、複合施設のため「2 中央市民会館」にて負担

**(管理経費の収支状況に関する増減・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、中止とした講座やイベントなどがあったことから、諸謝金や消耗品費支出等の支出が減少し、365,673円の委託料の残金が生じました。

**利用者アンケート調査の実施方法**

調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考とする。		
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4年2月12日～令和4年3月18日	回収数	189 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	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)**

- ・心がつらい時、心のより所になっています。
- ・洋式トイレがもっとあると良いです
- ・利用希望日がとりづらくなりました。

**利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況**

・特になし

**事故等の発生状況**

・特になし

**施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)**

・障害者福祉センターは越谷市中央市民会館と一体管理になっており、障害者福祉センターとして独自に管理を行うことはありません。

**自主事業に関すること**

・特になし

**事業に関すること(実施内容や新規の取組など)**

- ・障害者の日記念事業「ふれあいの日」の開催を目指しましたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止となりました。その代替としてポスター展示を、越谷市中央市民会館2Fギャラリーで行いました。
- ・こぼと館文化祭作品展を開催し、利用者と市民との交流をとおして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、各事業の参加者及び登録団体における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、あいの愛コンサートは、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りました。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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ました。
- ・夜間エンジョイ広場では、参加者のニーズを取り入れ毎月定例で開催し充実を図ったことで、参加者が増えました。
- ・館内掲示板やホームページを活用し月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく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。

<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、仕様書及び事業計画書等に基づき適正に行われています。 令和3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、連携した取組みが行われました。また、利用の拡大を図るため、平日に作業所等に通う利用者をターゲットに「日曜遊友」や「青年クラブ」といった事業も行われました。 今後も、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析を的確に行い、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>	【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>		
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		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>	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにする等、施設の利便性の向上が図られています。また、平日に作業所等へ通う利用者をターゲットとした事業を日曜日に行うなど各種事業が施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われています。その他施設の利用促進を図るためのPRや施設内の備品の整理整頓など施設の効用を発揮させるための取組みも行われています。	
<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・向上させる取組みや利用者への情報提供についても適正に行われています。	
<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3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しらこぼとで連携事業を実施しました。具体的には、就労訓練施設しらこぼとは「こころのアート展」を共催で実施し事業の充実を図り、参加人数も増えてきています。また、「青年クラブ」では、利用者や保護者の評価が高く次年度の参加希望者が増えています。次年度に向けては、引き続き、連携事業の更なる充実に加え、新たに利用者ニーズの高い健康増進事業、余暇の充実や新規利用者が期待できる休日や夜間の事業の実施を考えています。また、次年度に向けて更なる充実を図るために、手話言語条例の目的、基本理念のっとり、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繋がりました。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8割の方々から好評価をいただいていることから、令和3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、市の障害福祉課との連絡調整会議や当協議会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指して行きたいと考えています。



## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名	福祉部 障害福祉課				
指定管理者が行う主な業務の内容									
(1)施設管理			(5)その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務						
(2)障害福祉サービス事業の実施			ア)施設運営に係る連絡会議の開催						
(3)障がい者の生活支援に関すること			イ)就労体験・訓練事業の実施						
(4)障がい者と地域住民との交流に関すること			(6)使用料の収納事務						
			(7)越谷市への連絡、報告						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況					
○就労訓練施設				〔決算額〕					
				単位:円					
	令和3年度	令和2年度	令和元年度	区分	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
					計画	実績	計画	実績	
開館日数(日)	344	344	341	委託料収入	179,800,000	176,655,239	165,400,000	163,779,011	
団体利用者数(人)	2,520	1,744	5,619	雑収入	2,400,000	85,800	1,944,000	0	
個人利用者数(人)	11,278	12,143	12,562	利用料金収入	—	—	—	—	
見学者数(人)	2	94	206	自主事業収入	4,209,000	5,499,034	4,792,000	5,613,472	
総利用者数(人)	13,800	13,981	18,387	収入合計	186,409,000	182,240,073	172,136,000	169,392,483	
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、総利用者数は横ばいとなりました。				人件費	149,744,000	149,744,000	139,829,000	139,829,000	
				光熱水費	—	—	—	—	—
				設備等保守点検費	754,000	596,225	362,000	333,290	424,000
				清掃・植栽管理・警備等	9,014,000	8,812,045	8,742,000	8,675,655	8,287,000
				施設維持修繕費	2,000,000	1,935,184	583,000	566,940	977,000
				管理費	10,215,000	5,839,322	7,028,000	4,311,874	8,829,000
				その他	10,473,000	9,814,263	10,800,000	10,062,252	11,060,000
				自主事業経費	4,209,000	5,499,034	4,792,000	5,613,472	5,032,000
				支出合計	186,409,000	182,240,073	172,136,000	169,392,483	174,432,000
				差額	0	0	0	0	0
				(参考)市の経費負担額	17,991,000	17,333,694	17,878,000	17,375,604	20,686,000
									16,783,563
				(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)				※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。	
新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、中止とした講座やイベントなどがあったことから、諸謝金や通信運搬費等の支出が減少し、3,144,761円の委託料の残金が生じました。									
利用者アンケート調査の実施方法									
○就労訓練施設									
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4月1日～令和4年3月31日	回収数	122 件						
利用者アンケート調査の集計結果									
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未記入			
職員の対応はどうか	42.6%	36.9%	6.6%	0.0%	0.0%	13.9%			
施設の状況はどうか	29.5%	48.3%	14.8%	2.5%	4.9%	0.0%			
施設の利用目的が達成できたか	14.0%	20.1%	1.6%	6.2%	48.8%	9.3%			
総合的な感想はどうか	27.9%	44.3%	9.8%	0.0%	0.0%	18.0%			
(主な意見等の内容)									
・トイレにおむつ交換できるベットなりスペースがあるとよい。⇒医務室を利用していただくことで対応済みです。									
・雨の時の乗車アーケードなどがあると助かります。濡れなくて済みます。									
・パン屋さんの対応がとても良い。とても親切で分かりやすく教えていただきました。									
利用者アンケート調査の実施方法									
○サービス事業所									
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4年2月14日～令和4年2月28日	回収数	39 件						
利用者アンケート調査の集計結果									
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満				
職員の対応はどうか	42.5%	32.5%	25.0%	0.0%	0.0%				
施設の状況はどうか	30.0%	37.5%	30.0%	2.5%	0.0%				
施設の利用目的が達成できたか	30.0%	32.5%	37.5%	0.0%	0.0%				
総合的な感想はどうか	26.3%	39.5%	34.2%	0.0%	0.0%				
(主な意見等の内容)									
・クラブ活動で歌やダンスができればよい。									
・施設を広くしてほしい。									

<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(修繕の必要性和その対応について など)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法定設備点検指摘事項の非常用照明装置について、バッテリー交換を行いました。</li> <li>・空調機の故障があり、修繕を行いました。</li> <li>・消防用設備点検の指摘事項について、火災通報専用電話機交換、必要箇所のバッテリー交換を行いました。</li> <li>・ホール床の傷について、放置すると床から剥離した床板による負傷事故の危険性があるため修繕を行いました。</li> </ul>
<b>自主事業に関すること</b>
<p><b>○就労訓練施設(指定特定相談支援事業)</b></p> <p>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。</p> <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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労移行支援事業からは4人、就労継続支援事業B型からは2人が就労しました。また、就労移行支援事業卒業生と交流を図り、就労への意欲の向上につなげました。</li> <li>・定着支援では、就労している企業等への訪問により、各般の問題に関する相談等の必要な支援を行い、就労の定着につなげました。</li> <li>・移行やB型の作業については、各作業班の特色を生かして、利用者個々に合った作業工程を行い、自信を持っていただくことで作業能力の向上を目指しました。</li> <li>・パン工房では、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庁舎販売を行うことで、パンのPRとともに地域との交流が深まりました。</li> <li>・農園については、季節の野菜の栽培を行い、パン工房、給食への食材提供や、市民への販売を行い、PRをすることができました。</li> <li>・行事では、利用者自治会で話し合い、事業内容等について利用者主体で決定、実施することができました。</li> <li>・全利用者に対し、看護師による健康診断を月1回、協力医療機関での健康診断を年1回、個別面談による健康指導、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いました。</li> <li>・昨年度も、越谷歯科医師会協力のもと、歯科検診を行いました。</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3年度は、前年度から引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも、徹底した予防対策を行いながら、しらこぼとマルシェや各種講座等を開催するなど障がい者の就労訓練の支援の充実が図られています。 併設されている障害福祉サービス事業所では、就労移行支援事業や就労継続支援事業の利用を経て一般就労した障がい者のうち、就労から6か月経過した方に対し、就労に伴う生活面の課題に対応するための支援を行う事業である「就労定着支援事業」を令和3年度から新たに実施し、継続的で質の高い職場定着への支援が行われています。 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】 2.0</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>	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みが行われています。また、利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等についても適正に行われています。	
<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>	指定管理者による提案で自主事業として実施している指定特定相談支援事業や、施設及び各種事業の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		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>	各種事業の実施に必要な資格や知識等を有する職員が適正に配置されています。その他利用者も参画した避難訓練や保険の加入等管理を安定して行うための取組みが適正に行われています。	
<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みが行われています。また、施設の維持管理・修繕や利用者への情報提供等についても適正に行われています。	
<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。	

	<p>○就労訓練施設</p> <p>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。</p> <p>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、イオンレイクタウンmor i花の広場で2日間開催し、29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、こぼと館と共催で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。</p> <p>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感染拡大防止の観点から、「清掃講座」を中止としました。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たりすることで、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、不審者対策・防犯をテーマに、市内事業所に周知し25人が参加し、講師の講義とグループワークを行い、防犯について学びました。さらに、ユーチューブで配信することにより多くの方に視聴いただくことができました。</p> <p>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ています。今年度の契約件数は121件、うち新規契約件数は12件でした。</p> <p>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も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きたいと思います。</p>
<p><b>指定管理者 の自己評価</b></p>	<p>○サービス事業所</p> <p>障がい者支援についての研修を始め、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、外部及び事業所内研修を行うことで支援の重要性を学びました。また、特別支援学校の開催する事業所の説明会へ参加しPRすることで、「しらこぼと」を広く知っていただくことができました。</p> <p>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。また、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課題となっているため、引き続き重点的に支援していきたく考えています。</p> <p>自主生産品（パン、クッキー、野菜）の販売については、越谷市障害者就労訓練事業である老人福祉センター4館での販売や、イオンレイクタウンで行われたしらこぼとマルシェに参加することにより、地域との交流が深まり「しらこぼと」をPRをすることができました。今後は、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。</p> <p>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、本人への聞き取りや振り返りの時間を作ることで、就労に向けての支援の方向性を探ることができました。</p> <p>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図ることで、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、4人の就労支援につなげることができました。引き続き、積極的に企業等へ出向き、職場経験を増やすための実習や、企業開拓をしていきます。また、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、問題等を解決していくことで職場定着を促しました。さらに、就職して一定期間が過ぎている方については就労定着支援事業のサービスとして、月に1回以上企業等を訪問することにより、必要となる支援を実施しました。</p> <p>保健衛生については、利用者の年齢構成のうち特に中高年の利用者が多くなってきていることにより生活面に関する支援が必要となってきています。課題としては、運動不足や体重の増加が挙げられるので、引き続き、運動プログラムの導入や食事のバランスなど本人、保護者と連携した支援を考えています。</p> <p>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、管理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、新メニューを提供することでメニューの幅が広がりました。</p>

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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～令和6年3月31日		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																																																																																																																																								
			単位:円																																																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td style="text-align: center;">293</td> <td style="text-align: center;">169</td> <td style="text-align: center;">263</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">45,834</td> <td style="text-align: center;">25,158</td> <td style="text-align: center;">66,200</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">314,800</td> <td style="text-align: center;">254,200</td> <td style="text-align: center;">317,200</td> </tr> </tbody> </table> <p>(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和3年度は新型コロナウイルス感染防止対策による臨時休館を行わなかったため、令和2年度と比較し、すべての項目において増加しております。 ただし、施設利用について、人数制限等を行ったため、開館日数は令和元年度より多く、利用者数は減少しています。</p>				令和3年度	令和2年度	令和元年度	開館日数(日)	293	169	263	利用者数(人)	45,834	25,158	66,200	使用料(円)	314,800	254,200	317,200	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th colspan="2">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td style="text-align: right;">59,181,000</td> <td style="text-align: right;">58,553,385</td> <td style="text-align: right;">59,506,000</td> <td style="text-align: right;">55,394,045</td> <td style="text-align: right;">58,900,000</td> <td style="text-align: right;">58,248,931</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td style="text-align: right;">59,181,000</td> <td style="text-align: right;">58,553,385</td> <td style="text-align: right;">59,506,000</td> <td style="text-align: right;">55,394,045</td> <td style="text-align: right;">58,900,000</td> <td style="text-align: right;">58,248,931</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">34,903,000</td> <td style="text-align: right;">34,903,000</td> <td style="text-align: right;">34,867,000</td> <td style="text-align: right;">34,867,000</td> <td style="text-align: right;">34,867,000</td> <td style="text-align: right;">34,867,000</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td style="text-align: right;">5,014,000</td> <td style="text-align: right;">4,871,061</td> <td style="text-align: right;">4,262,000</td> <td style="text-align: right;">2,305,789</td> <td style="text-align: right;">3,729,000</td> <td style="text-align: right;">3,445,461</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td style="text-align: right;">429,000</td> <td style="text-align: right;">428,780</td> <td style="text-align: right;">450,000</td> <td style="text-align: right;">421,812</td> <td style="text-align: right;">405,000</td> <td style="text-align: right;">340,558</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td style="text-align: right;">13,177,000</td> <td style="text-align: right;">13,175,568</td> <td style="text-align: right;">13,162,000</td> <td style="text-align: right;">13,161,168</td> <td style="text-align: right;">13,133,000</td> <td style="text-align: right;">13,041,521</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td style="text-align: right;">2,337,000</td> <td style="text-align: right;">2,148,080</td> <td style="text-align: right;">2,091,000</td> <td style="text-align: right;">1,757,250</td> <td style="text-align: right;">3,728,000</td> <td style="text-align: right;">3,727,928</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">2,412,000</td> <td style="text-align: right;">2,159,360</td> <td style="text-align: right;">3,358,000</td> <td style="text-align: right;">2,071,665</td> <td style="text-align: right;">1,874,000</td> <td style="text-align: right;">1,743,406</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">909,000</td> <td style="text-align: right;">867,536</td> <td style="text-align: right;">1,316,000</td> <td style="text-align: right;">809,361</td> <td style="text-align: right;">1,164,000</td> <td style="text-align: right;">1,083,057</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td style="text-align: center;">-</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td style="text-align: right;">59,181,000</td> <td style="text-align: right;">58,553,385</td> <td style="text-align: right;">59,506,000</td> <td style="text-align: right;">55,394,045</td> <td style="text-align: right;">58,900,000</td> <td style="text-align: right;">58,248,931</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td style="text-align: right;">6,677,000</td> <td style="text-align: right;">7,180,525</td> <td style="text-align: right;">13,075,000</td> <td style="text-align: right;">9,601,586</td> <td style="text-align: right;">16,483,000</td> <td style="text-align: right;">14,158,115</td> </tr> </tbody> </table> <p>※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。</p>			区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	59,181,000	58,553,385	59,506,000	55,394,045	58,900,000	58,248,931	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	自主事業収入	-	-	-	-	-	-	収入合計	59,181,000	58,553,385	59,506,000	55,394,045	58,900,000	58,248,931	人件費	34,903,000	34,903,000	34,867,000	34,867,000	34,867,000	34,867,000	光熱水費	5,014,000	4,871,061	4,262,000	2,305,789	3,729,000	3,445,461	設備等保守点検費	429,000	428,780	450,000	421,812	405,000	340,558	清掃・植栽管理・警備等	13,177,000	13,175,568	13,162,000	13,161,168	13,133,000	13,041,521	施設維持修繕費	2,337,000	2,148,080	2,091,000	1,757,250	3,728,000	3,727,928	管理費	2,412,000	2,159,360	3,358,000	2,071,665	1,874,000	1,743,406	その他	909,000	867,536	1,316,000	809,361	1,164,000	1,083,057	自主事業経費	-	-	-	-	-	-	支出合計	59,181,000	58,553,385	59,506,000	55,394,045	58,900,000	58,248,931	差額	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	6,677,000	7,180,525	13,075,000	9,601,586	16,483,000	14,158,115
	令和3年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																																								
開館日数(日)	293	169	263																																																																																																																																								
利用者数(人)	45,834	25,158	66,200																																																																																																																																								
使用料(円)	314,800	254,200	317,200																																																																																																																																								
区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度																																																																																																																																						
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																					
委託料収入	59,181,000	58,553,385	59,506,000	55,394,045	58,900,000	58,248,931																																																																																																																																					
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																					
自主事業収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																					
収入合計	59,181,000	58,553,385	59,506,000	55,394,045	58,900,000	58,248,931																																																																																																																																					
人件費	34,903,000	34,903,000	34,867,000	34,867,000	34,867,000	34,867,000																																																																																																																																					
光熱水費	5,014,000	4,871,061	4,262,000	2,305,789	3,729,000	3,445,461																																																																																																																																					
設備等保守点検費	429,000	428,780	450,000	421,812	405,000	340,558																																																																																																																																					
清掃・植栽管理・警備等	13,177,000	13,175,568	13,162,000	13,161,168	13,133,000	13,041,521																																																																																																																																					
施設維持修繕費	2,337,000	2,148,080	2,091,000	1,757,250	3,728,000	3,727,928																																																																																																																																					
管理費	2,412,000	2,159,360	3,358,000	2,071,665	1,874,000	1,743,406																																																																																																																																					
その他	909,000	867,536	1,316,000	809,361	1,164,000	1,083,057																																																																																																																																					
自主事業経費	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																					
支出合計	59,181,000	58,553,385	59,506,000	55,394,045	58,900,000	58,248,931																																																																																																																																					
差額	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
(参考)市の経費負担額	6,677,000	7,180,525	13,075,000	9,601,586	16,483,000	14,158,115																																																																																																																																					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)																																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設維持修繕費について、突発的・緊急を要する修繕(浴槽昇温用温度調節器緊急修繕や浴槽昇温用三方弁緊急修繕など)を優先的にを行い、当初予定されていた修繕を翌年度へ移行したため、予算額よりも決算額が減少した。</li> <li>・光熱水費について、ボイラーの灯油使用量が想定していた量より若干下回ったため、予算額よりも決算額が減少した。</li> </ul>																																																																																																																																											
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4年1月6日～1月31日	回収数	182 件																																																																																																																																								
利用者アンケート調査の集計結果																																																																																																																																											
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																																																																																																																					
職員の対応はどうか	34%	48%	17%	0%	0%	1%																																																																																																																																					
施設の状況はどうか	40%	43%	16%	1%	0%	0%																																																																																																																																					
施設の使い易さはどうか	28%	46%	24%	1%	0%	1%																																																																																																																																					
総合的な感想はどうか	31%	48%	21%	0%	0%	0%																																																																																																																																					
(主な意見等の内容)																																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・バスの本数が少ないため、せめて1時間2本位の交渉をして欲しいです。</li> <li>・電子レンジを置いてほしいです。</li> <li>・館内の清掃等や片付けが行き届き、入浴もできやすいです。</li> <li>・職員の方の対応が親切で助かります。</li> </ul>																																																																																																																																											
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	・浴室・脱衣室に張り紙や注意事項のポスターが貼っているにもかかわらず、大声で会話をする人がいるため、館内放送で注意喚起をして欲しいと要望があったため、風呂利用について館内放送で注意喚起を促しました。																																																																																																																																								
要望	1件	対応済1件																																																																																																																																									
事故等の発生状況																																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																																											
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防設備点検・建築設備点検指摘箇所について、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>・浴槽昇温用温度調節器緊急修繕や浴槽昇温用三方弁緊急修繕を実施しました。</li> <li>・職員用玄関庇軒天修繕を、台風が来る前に実施しました。</li> <li>・経年劣化した給湯室食器棚の交換修繕を実施しました。</li> <li>・破損した西側駐車場リフト修繕を実施しました。</li> </ul>																																																																																																																																											
自主事業に関する事																																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																																											
事業に関する事(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <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感染拡大防止に努めました。</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事業を実施し、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。</li> <li>・新規事業として「懐かしの映画上映会」を計画したところ、多くの参加者があり、好評をいただきました。</li> <li>・新規事業として「ストレス解消! けいらくボックス」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中止しました。</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、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拡大防止に伴い、動きの少ない座ってできる「プリザーブドフラワー教室」や「ハーバリウム講習会」などの講座を中心に実施し、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38年が経過し施設の老朽化が著しい中で、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。
<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われており、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
<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、運営に生かすよう努められています。また、社協だよりやホームページ、けやきだよりに事業内容等を掲載しPRを図られました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	随時、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努められました。	
<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>	各担当者を配置し、危機管理やリスク対応については、研修を行い、職員への指導を進められています。	
<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>	利用者基本情報を最新のものとするため、4館一斉に更新手続きを実施し、緊急連絡先の再確認を行いました。また、施設の維持・管理は、利用者の要望に応え優先順位を考慮し改修すると共に、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>	市・指定管理者との管理運営調整会議を行い、コロナ対応における業務報告や改善事項について協議しました。	

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、けやき荘については、テーマでもある「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「プリザーブドフラワー教室」や「ハーバリウム講習会」「バッチワーク講習会」「懐かしの映画上映会」などを中心に計画・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、計画をしたものの、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、中止となった事業も多数ありました。

令和3年度は臨時休館はありませんでしたが、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38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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センターくすのき荘					
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～令和6年3月31日	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 (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務						
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				
		単位:円				
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	238	169	261			
利用者数(人)	45,299	30,883	75,857			
使用料(円)	34,200	34,600	24,200			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
【新型コロナウイルスワクチン集団接種会場のため、臨時休館した日数 55日】 ※R4.1.24～3.31まで臨時休館。左記日程から通常の休館日を抜いた日数が55日となります。  新型コロナウイルスワクチン集団接種会場となったため、約2か月間臨時休館を行いました。令和3年度は新型コロナウイルス感染防止対策による臨時休館を行わなかったため、令和2年度と比較し、すべての項目において増加しております。 ただし、施設利用について、人数制限等を行ったため、開館日数は令和元年度より多く、利用者数は減少しています。						
		[決算額]				
区分	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
	計画	実績	計画			
委託料収入	68,844,000	67,013,404	68,844,000			
利用料金収入	—	—	—			
自主事業収入	—	—	—			
収入合計	68,844,000	67,013,404	68,844,000			
人件費	33,387,000	33,387,000	33,387,000			
光熱水費	2,289,000	1,712,482	1,003,000			
設備等保守点検費	449,000	447,383	438,000			
清掃・植栽管理・警備等	24,580,000	24,579,388	24,579,000			
施設維持修繕費	3,215,000	3,203,200	4,780,000			
管理費	3,792,000	3,010,572	2,140,099			
その他	1,132,000	673,379	1,492,000			
自主事業経費	—	—	—			
支出合計	68,844,000	67,013,404	68,844,000			
差額	0	0	0			
(参考)市の経費負担額	13,500,000	10,639,837	15,000,000			
	9,937,231	35,106,000	25,099,913			
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
・新型コロナウイルスワクチン接種会場に伴う臨時休館により、光熱水費や管理費の支出がなかったため、予算額よりも決算額が減少した。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、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4年1月6日～1月31日	回収数	478 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	34%	46%	15%	0%	0%	5.0%
施設の状況はどうか	32%	50%	13%	0%	0%	5.0%
施設の利用目的が達成できたか	22%	47%	22%	2%	0%	7.0%
総合的な感想はどうか	26%	49%	18%	1%	0%	6.0%
(主な意見等の内容)						
・コロナによる休館が多いです。 ・風呂場でのマナー違反者が散見されるので注意してほしいです。 ・駐車場を増やして欲しいです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)		
種別	件数	・自転車で帰宅する際、館近(敷地外)の砂利道で転倒。顔面に擦傷、左手首に骨折と思われる腫れがあり、救急搬送しました。 ・クラブ活動中に嘔吐、意識混濁。その後も嘔吐とめまいが続いたため、救急搬送しました。				
体調不良	2件					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)						
・設備点検等を定期的に行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。 ・設備の修繕については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。 ・大規模な修繕に関しては、市へ報告・提案し、早期対応を心がけています。						
自主事業に関する事						
・特になし						
事業に関する事(実施内容や新規の取組など)						
・事業終了時のアンケート調査のほか、年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。 ・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。						

<b>総合評価</b>	<p>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「人物歴史講座」などを開催し、参加の皆様が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。</p> <p>開設から29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。</p> <p>また、担当地区の包括支援センターなど関連機関と連絡をし、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活用しており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>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。</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>		
<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	クラブ登録団体等に対し、コロナ禍における施設利用ルールなどについてまとめた書面を送るなど、利用者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、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設け、運営に生かすよう努められています。また、社協だよりやホームページに事業内容等を掲載しPRを図られました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努められています。	
<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	各担当者を配置し、危機管理やリスク対応については、研修を行い、職員への指導を進められています。	
<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	利用者基本情報を最新のものとするため、4館一斉に更新手続きを実施し、緊急連絡先の再確認を行いました。また、施設の維持・管理は、利用者の要望に応え優先順位を考慮し改修すると共に、設備に係る不良箇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
施設所管課の意見	市・指定管理者との管理運営調整会議を行い、コロナ対応における業務報告や改善事項について協議しました。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成したことにより、老人福祉センターの健康増進関連の講座などについても、シンコースポーツが有する専門的な見地から利用者に魅力ある充実した事業の実施ができ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。</p> <p>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。そのようななか、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、参加の皆様が楽しみながら学んでいただきました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、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。</p> <p>施設管理としては、平成5年の開所から29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。</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。</p>	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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～令和6年3月31日	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			
			単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	308	144	280			
利用者数(人)	50,925	19,754	72,264			
使用料(円)	122,000	44,400	140,200			
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和3年度は新型コロナウイルス感染防止対策による臨時休館を行わなかったため、令和2年度と比較し、すべての項目において増加しております。 ただし、施設利用について、人数制限等を行ったため、開館日数は令和元年度より多く、利用者数は減少しています。						
	令和3年度		令和2年度		令和元年度	
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績	
委託料収入	89,229,000	89,182,599	89,550,000	86,928,702	88,720,000 88,368,698	
利用料金収入	—	—	—	—	— —	
自主事業収入	—	—	—	—	— —	
収入合計	89,229,000	89,182,599	89,550,000	86,928,702	88,720,000 88,368,698	
人件費	38,326,000	39,360,097	38,326,000	38,326,000	38,326,000 38,326,000	
光熱水費	88,000	32,477	88,000	20,290	88,000 51,600	
設備等保守点検費	417,000	416,650	404,000	403,882	391,000 390,049	
清掃・植栽管理・警備等	43,003,000	43,003,000	43,002,000	43,001,329	42,670,000 42,610,408	
施設維持修繕費	2,873,000	2,872,474	2,857,000	2,626,448	3,227,000 3,226,593	
管理費	3,210,000	2,619,042	3,272,000	2,104,261	2,513,000 2,381,688	
その他	1,312,000	878,859	1,601,000	446,492	1,505,000 1,382,360	
自主事業経費	—	—	—	—	— —	
支出合計	89,229,000	89,182,599	89,550,000	86,928,702	88,720,000 88,368,698	
差額	0	0	0	0	0 0	
(参考)市の経費負担額	15,170,000	13,606,941	10,875,000	9,482,258	16,700,000 20,557,476	
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) ・管理費のうち印刷製本について、施設案内リーフレットの印刷を予定していたが、残部が多く予算執行しなかったため、予算額よりも決算額が減少した。 ・市民プールとの複合施設であることから管理職にシンコースポーツ職員を充てたことに伴い、人件費が支出超過となった。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、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4年1月6日～1月31日	回収数	314 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	20%	47%	30%	2%	0%	1.0%
施設の状況はどうか	24%	55%	19%	0%	0%	2.0%
施設の利用目的が達成できたか	18%	52%	26%	2%	0%	2.0%
総合的な感想はどうか	19%	49%	28%	1%	0%	3.0%
(主な意見等の内容)						
・職員の皆さんの気配りのおかげで気持ちよく利用しています。コロナ禍の中益々大変だと思いますが、感染者が出てしまったらもっと大変ですので、もう少し徹底した呼びかけも必要だと思います。特に浴室内のマスクなしのお喋り(日によってはものすごい喧嘩)は我慢してもらおう声をかけるとか、放送で注意を促すとか何かしらの策を講じてください。市民がもっと安全に利用できるようお願いいたします。 ・マナー違反老人にきちんと注意して欲しいです。 ・「老人」福祉センターを「高齢者」福祉センターに改称してください。春日部市でも採用されています。 ・終了時間4時になっているが、一部会場3時までになっています。4時頃までにすると希望します。 ・利用者へのサービスの質の維持、向上に一層努めて下さい。 ・風呂の温度が少し低すぎます。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)						
種別	件数					
転倒	2件	・体操教室にて準備運動のため椅子に浅く腰を掛け運動していたところ、椅子が後ろに動いたことにより尻もちをつき尾てい骨を骨折。全国市長会市民賠償補償保険にて対応しました。 ・女子風呂場の脱衣室でめまいを起した方が、後ろで着替えていた方に接触。後ろで着替えていた方が転倒し、手を床につけた際に手首を負傷。診察できる整形外科を確認し、当日受診できるよう手配しました。				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
・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おります。 ・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えているが、消防設備等人命に係るものに関しては、早急に対応するよう心がけています。						
自主事業に関すること						
・特になし						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・令和3年度より新規事業として開催したInBody測定&運動教室について、定員以上のお申し込みを頂き、多くの参加者から教室継続希望のご意見を頂きました。 ・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。						

<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、事業を実施し、利用者の生きがいと健康増進に努めていました。令和3年度より新規事業として開催したInBody測定&運動教室については、定員以上の申込があるなど反響があり、多くの参加者から教室継続希望のご意見をいただき、事業内容を工夫することで参加意欲を高めるなど、様々な手法により利用促進に努められました。 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>	【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>		
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>	利用者が施設を平等に利用できるよう、館内・浴室巡回を実施し、利用者にごまめに声かけを行い、場所取り等の利用者間のトラブル防止や利用マナーの向上に努められています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	全事業の参加者を対象にアンケート調査を行い、実践可能なものは当年度に実施、その他は次年度に反映されるよう努められています。	
<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	管理運営経費の取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>	物価の変動や緊急修繕に対応できるよう、月次に会計報告を行い適正に管理されています。また、業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、庭園管理業務等老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減を図られています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（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>	各担当者を配置し、危機管理やリスク対応については、研修を行い、職員への指導を進められています。	
<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>	利用者の緊急時連絡先を定期的に更新し、緊急時は速やかに対応できるよう努められています。また、苦情・要望等に対してご提案箱を設置し、迅速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>	市・指定管理者との管理運営調整会議を行い、コロナ対応における業務報告や改善事項について協議しました。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	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。 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3年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に留意しながら、健康体操教室やトレッキング・トレーニング等を開催しました。特に、令和3年度より新規事業として開催したInBody測定&運動教室については、1コース定員15人のところ30人以上のお申し込みを頂き、多くの参加者から教室継続希望のご意見を頂きました。 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、利用者に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。 今後におきましても、利用される方の視点に立ち、気軽に利用いただける事業を充実していくとともに、効率的な運営を目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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～令和6年3月31日	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			
			単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	304	174	280			
利用者数(人)	43,000	29,382	81,039			
使用料(円)	98,200	82,400	52,200			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和3年度は新型コロナウイルス感染防止対策による臨時休館を行わなかったため、令和2年度と比較し、すべての項目において増加しております。						
ただし、施設利用について、人数制限等を行ったため、開館日数は令和元年度より多く、利用者数は減少しています。						
また、男子浴槽より基準値を超えるレジオネラ属菌が検出され、消毒等対応のため、男女風呂の利用を約2か月半中止していたことにより、さらに利用者数が減少しています。						
			[決算額]			
区分	令和3年度 計画	令和3年度 実績	令和2年度 計画	令和2年度 実績	令和元年度 計画	令和元年度 実績
委託料収入	68,246,000	64,309,104	67,600,000	64,435,771	67,980,000	65,636,751
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	450,000	413,600	180,000	165,600	900,000	899,800
収入合計	68,696,000	64,722,704	67,780,000	64,601,371	68,880,000	66,536,551
人件費	35,346,000	35,346,000	35,346,000	35,346,000	35,346,000	35,346,000
光熱水費	2,520,000	1,936,339	2,214,000	1,263,271	2,784,000	2,156,353
設備等保守点検費	410,000	409,500	402,000	396,732	387,000	382,404
清掃・植栽管理・警備等	23,279,000	23,278,315	23,278,000	23,277,115	23,238,000	23,065,505
施設維持修繕費	1,000,000	381,062	893,000	853,776	810,000	799,200
管理費	3,683,000	2,141,534	3,363,000	2,495,075	3,251,000	2,329,389
その他	2,008,000	816,354	2,104,000	803,802	2,164,000	1,557,900
自主事業経費	450,000	413,600	180,000	165,600	900,000	899,800
支出合計	68,696,000	64,722,704	67,780,000	64,601,371	68,880,000	66,536,551
差額	0	0	0	0	0	0
(参考)市の経費負担額	6,027,000	7,096,736	6,830,000	5,101,282	6,830,000	7,062,850
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
レジオネラ属菌対応による男女風呂利用中止に伴い、光熱水費が予算額よりも決算額が減少した。						
新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う講座等イベントの中止により、管理費やその他の支出が予算額よりも決算額が減少した。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、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4年1月6日～1月31日	回収数	100件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	29%	46%	13%	0%	0%	12.0%
施設の状況はどうか	39%	37%	11%	1%	0%	12.0%
施設の利用目的が達成できたか	30%	38%	18%	2%	0%	12.0%
総合的な感想はどうか	29%	39%	16%	1%	1%	14.0%
(主な意見等の内容)						
職員さんの笑顔を拝見するのがとても楽しみです。よし、明日も元気に来よう、という気になります。						
昼間明るい時の電灯は消した方が節約になると思います。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・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)						
情報通信室天井漏水があったためエア抜きドレン修繕及びパイプ管保温補修を行いました。						
女子浴室シャワー混合栓の動作不良により交換修繕を行いました。						
定期設備点検において、全熱交換器の排気量低下が確認できたため、清掃整備を行いました。						
女子浴槽ろ過装置濃度センサー・圧力計に故障があったため取替修繕を行いました。						
自主事業に関すること						
ラウンドフィットネスについて、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、前年度同様、事前予約制を継続し、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。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
布ぞうり作り講習会、リメイク教室等の4事業を事前申込み制や人数制限も設け感染防止を徹底しながら実施しました。						
当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。						

<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、感染予防の徹底や人数制限を行いながら4事業を実施されました。自主事業である「ラウンドフィットネス」について、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。また、隣接する地域包括支援センターと連携し、情報提供を行うなど、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、サービスの向上に努めています。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われており、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、運営に生かすよう努められています。また、社協だよりやホームページに事業内容等を掲載しPRを図られました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に努められました。	
<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	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って、効率的な管理運営を図り、日々のスムーズな運営を図られています。	
<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	施設利用アンケートだけでなく各種講座実施後、全講座を対象にアンケート調査を行い、事業や管理運営に反映されています。	
<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	市・指定管理者との管理運営調整会議を行い、コロナ対応における業務報告や改善事項について協議しました。	

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。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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。また、職員につきましては、出勤時に体温検査等を行い、体調管理に気をつけて業務に当たりました。

当初予定していた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なりましたが、令和3年12月からは、感染予防の徹底や人数制限を行いながら4事業を実施しました。

施設管理につきましては、8月に実施したレジオネラ属細菌検査により基準値を超える数値が出たため、市関係機関や設備管理業者等と連携し、対応しました。また、10月20日から22日までの3日間は臨時休館し、配管洗浄を行いました。

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、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おります。

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。

今後におきましても、新型コロナウイルス感染症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。



## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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16-3				
設置の目的	越谷市における道路交通の円滑化ならびに市街地の合理的かつ健全な高度利用と都市機能の更新を目的とした、越谷駅東口市街地再開発事業による、都市機能の増進及び地域経済の振興に資すること、公共公益施設の設置により市民の利便性を高め、駅前賑わいを創出する事を目的とする。				
指定管理者	名称 株式会社越谷ツインシティ	所在地 越谷市弥生町16-1越谷ツインシティB-402	代表者 代表取締役 大野 光政		
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年間	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		
			単位:円		
			[決算額]		
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	365	365	366		
利用件数(件)	344,028	330,342	379,479		
使用料(円)	89,100,928	79,342,813	93,559,783		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
利用状況については、新型コロナウイルス感染症に対する影響が継続しているものの、社会的な行動態様の変化を受けて、前年度からは利用件数は増となりました。					
	令和3年度		令和2年度		令和元年度
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績
委託料収入	—	—	—	—	—
利用料金収入	87,000,000	89,100,928	90,000,000	79,342,813	88,000,000 93,559,783
自主事業収入	—	—	—	—	—
収入合計	87,000,000	89,100,928	90,000,000	79,342,813	88,000,000 93,559,783
人件費	23,400,000	23,400,000	23,040,000	23,040,000	22,440,000 22,440,000
光熱水費	3,792,000	3,671,693	3,810,000	3,332,461	3,759,000 3,437,199
設備等保守点検費	12,130,000	12,125,200	11,648,000	11,648,000	11,193,000 11,193,000
清掃・植栽管理・警備等	9,035,000	9,035,000	8,935,000	8,935,000	8,751,000 8,751,000
施設維持修繕費	7,000,000	1,866,920	7,500,000	1,665,180	7,300,000 3,954,194
管理費	9,643,000	5,569,689	9,067,000	7,700,142	5,957,000 4,832,408
その他	0	0	0	0	2,600,000 2,349,500
自主事業経費	—	—	—	—	—
支出合計	65,000,000	55,668,502	64,000,000	56,320,783	62,000,000 56,957,301
差額	22,000,000	33,432,426	26,000,000	23,022,030	26,000,000 36,602,482
基本納付	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000 5,000,000
精算納付	11,900,000	19,902,698	14,700,000	12,615,421	14,700,000 22,121,737
(参考)市の経費負担額	120,000	113,000	120,000	115,000	120,000 114,000
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) ※「差額」から「基本納付」及び「精算納付」を差し引いた額が指定管理者のインセンティブとなり、支出については施設維持修繕費及び管理費について計画の延期及び利用状況から事業計画から減となりました。 また、収入については、新型コロナウイルス感染症の影響から回復基調にあったこともあり、前年度実績及び事業計画から増となりました。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にします。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	1,903 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	15%	35%	45%	5%	0%
施設の状況はどうか	20%	20%	50%	10%	0%
施設の利用目的が達成できたか	35%	25%	40%	0%	0%
総合的な感想はどうか	25%	15%	55%	5%	0%
(主な意見等の内容) ・駐車台数が多く、いつも自動車をとめる事が出来る。 ・30分無料が便利で、基本料金の計算が容易である。 ・降雨・降雪時等に使用が出来る。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況			
要望	5件	対応済 5件 (当該駐車マスの利用状況に応じて、別の駐車マスへ誘導を行っております)			
事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況			
接触事故	1件	利用者の運転する車両が泡消火設備(スプリンクラー)の自動起動装置に接触したことで、自動起動装置が破損したため、泡消火設備が誤作動を起こし、開放弁を閉止するまでの約10分の間にほぼすべての泡消火剤が放出されました。ほぼすべての泡消火剤が放出されたことで、火災発生時に消火設備として機能せず業務に著しい支障を生じる恐れがある等から、市による緊急修繕を実施しました。なお、現在時点で、復旧完了しています。			
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・令和3年度に必要性が確認されたエレベーターディフェンスドアに係る遮煙気密材の更新について、越谷市と協議し、老朽化対策として、越谷市にて令和4年度に更新することとなりました。 ・老朽化しつつある看板や設備等の更新等の対応について、越谷市と協議を継続いたします。 ・防犯カメラの死角を解消するため、防犯カメラの移設または増設について越谷市と協議を継続いたします。					
自主事業に関すること					
・1階エレベーターホールにて、関係各所の行政啓発物(告知物)の新規設置及び随時更新を行いました。 ・駐車場利用者の利便性の向上を図るため、3階エレベーターホールの飲料自動販売機を更新いたしました。 ・越谷市モバイルスタンプラリー事業への商品の提供(販売)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)					
・職員及び場内の新型コロナウイルス感染症に対する予防対策を徹底し、感染者の発生を抑止いたしました。 ・竣工から10年目となり、老朽化による故障の発生が見込まれる駐車場機器及び設備の巡回点検を強化いたしました。 ・商業棟のテナントや近隣商店会に、利用状況の確認及び聞き取り等を行い、駐車場の利用促進に係る取組を実施しました。 ・商業棟のテナント動向や入店・退店等の情報収集を強化いたしました。					

<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3年度については、令和2年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者数の減少及び利用時間の短縮が生じたものの、料金収入が89,100,928円(前年度比で、約112.3%)と大幅に増加しました。このことは、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るとともに、感染症対策を実施するなどの努力を行ったことによるものと評価されます。</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、利用料金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>	【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>	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>	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>	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>	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	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>	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ましたが、改善を図っていることを評価しました。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が継続していましたが、感染症対策の強化を行い、利用者への案内及び商業棟テナントに対して駐車場の感染症対策等の案内を行い、利用促進に努めました。こうした取組と、短時間の利用に係る需要に細やかな対応に努めたことから、収入面では令和2年度に対して大幅な収入増となりました。これは、職員の感染者の発生が抑止できた事と合わせて、指定管理者として最大の実績とらえております。さらに、竣工から10年目を迎え、駐車場機器といった主要設備の経年劣化等を予見し、機能障害が発生しないよう日常及び利用状況に応じた確認に努めることで、長期間の機能障害等に起因した使用停止措置はありませんでした。</p> <p>今後は、施設の管理運営について、越谷市の所管課である都市整備部市街地整備課との協働・連携に努めるとともに、利用者の安全を最優先に、利便性の向上及び活性化を図ってまいります。</p>	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで	所管課名	都市整備部 公園緑地課			
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(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						
<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3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	360	285	358			
入園者数(人)	37,312	29,943	39,647			
茶室使用人数(人)	0	0	3,051			
入園料(円)	3,269,750	2,662,900	3,310,100			
茶室使用料(円)	0	0	28,000			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和3年度の増加理由については、令和2年度の緊急事態宣言発令による臨時休園期間があり、開園日数の違いによるものです。令和元年度と比較して減少していることについては、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。						
			[決算額]			
	令和3年度		令和2年度		令和元年度	
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績	
委託料収入	35,711,000	35,711,000	33,281,111	33,281,111	33,163,250 33,163,250	
利用料金収入	-	-	-	-	- -	
自主事業収入	500,000	91,769	830,000	78,495	872,000 742,883	
収入合計	36,211,000	35,802,769	34,111,111	33,359,606	34,035,250 33,906,133	
人件費	9,873,000	9,333,999	9,280,000	8,756,202	9,040,000 8,711,423	
光熱水費	-	-	-	-	- -	
設備等保守点検費	923,132	913,000	895,832	889,900	882,350 881,808	
清掃・植栽管理・警備等	20,646,868	20,641,368	18,835,168	18,829,668	18,589,650 18,584,098	
施設維持修繕費	1,280,000	1,417,394	1,019,111	2,013,990	1,340,250 2,262,466	
管理費	2,978,000	3,405,239	3,241,000	2,791,351	3,301,000 2,723,455	
その他	10,000	0	10,000	0	10,000 0	
自主事業経費	870,000	81,551	1,430,000	50,000	2,120,000 1,584,191	
支出合計	36,581,000	35,792,551	34,711,111	33,331,111	35,283,250 34,747,441	
差額	▲ 370,000	10,218	▲ 600,000	28,495	▲ 1,248,000 ▲ 841,308	
(参考)市の経費負担額	4,000,000	3,824,003	7,000,000	5,975,131	5,000,000 4,569,475	
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)			※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。			
・人件費増に係る清掃・植栽管理委託料等が、前年度に比べ9.6%増加していることに伴い、決算額全体としては、前年度に比べ7.3%増となります。						
<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4月1日～令和4年3月31日	回収数	68 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	75.0%	7.4%	11.7%	0.0%	0.0%	5.9%
施設の状況はどうか	72.1%	16.2%	4.3%	0.0%	0.0%	7.4%
施設の利用目的が達成できたか	69.1%	10.3%	13.2%	0.0%	1.5%	5.9%
総合的な感想はどうか	73.5%	14.7%	2.9%	0.0%	1.5%	7.4%
(主な意見等の内容)						
・鈴虫の鳴き声が、良い雰囲気を出していた。 ・素晴らしい庭園を低料金で見学出来、厚く御礼申し上げます。						
<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	・静かに楽しみたいのに、そうじ音が騒音になるとの苦情がありましたので、プロワ―清掃実施する際は、入園状況や入園者の方が近づいた時にはプロワ―清掃を一時中断する対応を図ることとしました。			
要望	6件	対応済 5件				
<b>事故等の発生状況</b>						
種別	件数	(主な事例の対応状況)				
スズメバチ	2件	・庭園内にスズメバチが巣を作る事例が2件発生しましたが、発見と同時に来園者が近づかないようにカラーコーンで隔離し、所管課と連携を図り、専門業者より適切に駆除しました。				
<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>						
・ポンプ室の床排水ポンプが経年劣化し故障したため、修繕を行いました。 ・令和3年11月からの新500円硬貨発行が予定されていたため、自動券売機の500円硬貨改鑄対応を行いました。						
<b>自主事業に関すること</b>						
・「みどりの日」「敬老の日」「県民の日」「1月1日・2日」に新型コロナウイルス感染症防止対策を講じて無料開園を開催し、施設のPRに取り組みました。 ・全体で市民参加型事業2本、利用促進事業4本の計6本の事業を開催し、延べ3,290人の方に参加していただきました。						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
・浴衣を着て花田苑に入園された方々へ、暑中お見舞いの季節に向けて絵葉書1枚をプレゼントする「浴衣楽々～浴衣きてきて花田苑～」を新規事業として実施しました。 ・虫ケースへ入れた鈴虫の鳴き声を来園者に聞いていただく「鈴虫庭園」を新規事業として実施しました。						

<b>総合評価</b>	<p>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。</p> <p>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、より多くの方に興味を持って頂けるようにSNS(twitter)等を活用した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、新しい生活様式のもとで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。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【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。</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>		
<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>		評価点
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>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、主催事業については、利用者に来る限り早く周知するため、速やかに掲示物、ホームページ、SNSなどを活用しています。</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>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、利用促進を図るため桜などの開花や紅葉の情報など季節の園内写真をホームページ掲載、SNS配信し、継続的に施設（茶室含む）のPRに努めております。</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>修繕及び美観に係る清掃等についても、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。</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>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。また、能楽堂と合同で実施した消防訓練では、新たな要素（担架での負傷者搬出）を加え、職員の実務向上に取り組んでいました。他に、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、職員が感染もしくは感染が疑われる場合の対応マニュアル等に沿って適切に対応し、利用者が安全・安心して利用できるよう環境整備に努めています。</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>新500円硬貨発行が予定されていたため、自動券売機の500円硬貨改鑄対応やアンケートによる利用者の意見・要望の把握に努め、いただいた意見を施設内で精査し、利用者に対するサービス水準が向上されるものについては、速やかに実施いたしました（清掃時のプロアー使用について）。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。</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	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>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。</p>	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和3年度、花田苑における公社自主事業として、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じて新規事業の「浴衣楽々～浴衣きてきて花田苑～」と「鈴虫庭園」を含む、市民参加型事業2本、利用促進事業4本を実施いたしました。</p> <p>なお、「開花亭茶会」と「やすらぎの茶席」の茶席事業は、新型コロナウイルス感染症の感染リスクが高いため、全ての事業を中止いたしました。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3年度の花田苑の利用（入園者）実績は、入園者数が37,312人で昨年度と比べ7,369人の増加、収入額は3,269,750円で昨年度と比べ606,850円増加しました。増加理由については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用を控えていた方が、感染症拡大防止対策を講じた上で利用したこと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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年4月1日から令和8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						
		単位:円						
	令和3年度	令和2年度	令和元年度					
開館日数(日)	310	244	308					
利用者数(人)	33,959	19,871	25,764					
使用料(円)	2,688,460	1,616,500	1,760,870					
(施設の利用状況に関する増減の理由)  令和3年度の増加理由については、令和2年度の緊急事態宣言発令による臨時休園期間があり、開園日数の違いによるものです。令和元年度と比較して増加していることについては、コロナ禍の状況下で身近で生き物に触れ合うことが出来る施設として多くの家族層に利用して頂いていることと併せて、SNSによる広報活動による宣伝効果が主な要因と考えられます。		令和3年度	令和2年度	令和元年度				
		計画	実績	計画	実績			
		委託料収入	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648	31,691,750	31,691,750
		利用料金収入	-	-	-	-	-	-
		自主事業収入	1,320,000	1,669,531	1,178,000	1,178,736	1,300,000	1,173,349
		収入合計	36,849,000	37,198,531	33,333,648	33,334,384	32,991,750	32,865,099
		人件費	23,960,000	22,886,662	21,900,000	21,768,278	21,320,000	21,171,108
		光熱水費	-	-	-	-	-	-
		設備等保守点検費	312,000	312,125	312,000	312,125	266,000	265,687
		清掃・植栽管理・整備等	531,000	530,436	530,500	530,436	526,000	525,612
		施設維持修繕費	340,000	904,651	220,000	441,573	350,000	716,779
		管理費	4,751,000	5,707,283	4,055,648	4,751,658	4,102,750	4,167,342
		その他	5,635,000	5,187,843	5,137,500	4,351,578	5,127,000	4,845,222
		自主事業経費	1,688,000	1,107,737	1,868,000	743,568	2,040,000	1,379,199
		支出合計	37,217,000	36,636,737	34,023,648	32,899,216	33,731,750	33,070,949
差額	▲ 368,000	561,794	▲ 690,000	435,168	▲ 740,000	▲ 205,850		
(参考)市の経費負担額	2,900,000	2,840,091	2,300,000	829,330	1,000,000	891,582		
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)		※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
・決算全体としては、前年度比10.4%増で、人件費や資料費、修繕費の増加が主な要因となります。								
利用者アンケート調査の実施方法								
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。							
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者					
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	345 件					
利用者アンケート調査の集計結果								
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満			
職員の対応はどうか	46.1%	27.2%	26.4%	0.0%	0.3%			
施設の状況はどうか	58.3%	27.2%	14.2%	0.3%	0.0%			
施設の利用目的が達成できたか	67.8%	22.3%	9.9%	0.0%	0.0%			
総合的な感想はどうか	66.3%	23.8%	9.6%	0.3%	0.0%			
(主な意見等の内容)								
・Twitterを見て元気に運営されているのを見て、うれしくなって入園しました。 ・職員の方が気軽に声をかけて下さり、説明をしてくれたのが良かったです。								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)				
種別	件数	処理状況						
苦情	2件	対応済 2件						
要望	7件	対応済 4件						
・もっとグッズがほしい。 →今年度はカンパッチの種類を増やしたり、Tシャツ等のオンライン販売を開始しました。令和4年度においてはぬいぐるみの種類を増やすことを検討しています。								
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)								
・バードケージ内に設置しているヒーターに動作不良が生じたため、交換しました。 ・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								
・新型コロナウイルス感染症拡大防止策のため、不特定多数が参加するイベントは中止しました。								
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2羽の繁殖に成功しました。 ・令和3年4月よりSNS(Twitter)を開始しました。令和4年3月末の時点でフォロワー数は約9,000人となりました。								

<b>総合評価</b>	<p>キャンペルトウン野鳥の森では、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傾向があります。今年度からSNS (twitter) による情報発信をすることで、遠方の方にも興味を持って頂いていることが、約9,000人の登録者数から確認できます。</p> <p>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。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【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。</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>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。</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>コロナ禍においても、屋外施設ということから利用者数が増加傾向にありますので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、SNS等を活用し利用促進のためのPRを実施が行われています。</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>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。</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>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>利用者の方々に満足いただいているかどうか毎月のアンケート評価で確認を行うことで、施設の管理運営の改善に努めて利用者サービス水準の維持・向上が図られています。また、令和3年4月よりSNS (Twitter) を開始し、1日3回の飼育動物やイベント等のリアルタイムな様子を積極的に発信することに努めています。</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 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>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。昨年度に引き続き、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す。また、感染状況を踏まえながら出来る範囲でのイベント等の自主事業にも取り組んでいます。</p>	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>今年度は入園者数が43,729人となり、平成18年に指定管理者として管理を始めてから最も多くの方にご来園して頂きました。新型コロナウイルスの感染拡大によって、感染リスクが少ないとされる屋外施設の需要が高まっていることが入園者増加の要因の一つであると考えます。また、今年度は新たに公式Twitterを開設いたしました。非常に好評で反響も大きく、1年間で約9,000人の方にフォローして頂いています。これによって、施設の様子を外部に発信する事が容易になり、これまで情報が行き届いていなかった方への広報活動が可能になっていることも入園者増加の要因になっていると考えます。</p> <p>しかし、ふれあい動物コーナーなどの不特定多数が密集する自主事業は昨年同様全て中止いたしました。イベントの再開を望む声も多いことから、感染対策を行い、安全に実施が可能なイベントから再開してまいります。</p>
-------------------	--

**令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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的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	令和3年(2021年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日まで				
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること (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				
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3年度	令和2年度	令和元年度		
コ ミ セ ン	令和3年度	令和2年度	令和元年度	令和3年度	令和2年度
開館日数(日)	359	284	356	計画	実績
利用件数(件)	4,835	2,650	5,513	計画	実績
利用者数(人)	272,117	98,044	446,160	計画	実績
使用料(円)	80,619,511	45,030,216	106,445,530	計画	実績
南 部 図 書 室	令和3年度	令和2年度	令和元年度	計画	実績
開館日数(日)	325	199	349	計画	実績
利用件数(件)	203,440	139,183	517,619	計画	実績
利用者数(人)	128,046	84,033	163,188	計画	実績
貸出数(点)	430,638	274,670	509,710	計画	実績
総利用者数(人)	475,557	237,227	963,779	計画	実績
(施設の利用状況に関する増減の理由)	コミセン 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の利用時間の短縮等を行ったものの、令和2年度のような臨時休館は生じなかったことから開館日数は増加しました。また、開館日数の増加に伴い、利用件数及び利用者数並びに使用料がいずれも増加しました。				
南 部 図 書 室	コミセン同様、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の利用時間の短縮等を行ったものの、令和2年度のような臨時休館は生じなかったことから開館日数は増加しました。また、開館日数の増加に伴い、利用件数及び利用者数並びに使用料がいずれも増加しました。				
収入合計	679,050,000	615,085,565	733,562,000	679,050,000	615,085,565
人件費	216,940,000	207,289,865	214,160,000	216,940,000	207,289,865
光熱水費	67,150,000	54,985,622	73,260,000	67,150,000	54,985,622
設備等保守点検費	13,760,000	13,559,669	13,540,000	13,760,000	13,559,669
清掃・植栽管理・警備等	175,340,000	170,301,737	165,310,000	175,340,000	170,301,737
施設維持修繕費	11,870,000	8,862,380	15,740,000	11,870,000	8,862,380
管理費	48,230,000	47,684,200	48,880,000	48,230,000	47,684,200
その他	30,010,000	30,011,000	30,010,000	30,010,000	30,011,000
自主事業経費	106,720,000	76,118,234	160,930,000	106,720,000	76,118,234
支出合計	670,020,000	608,812,707	721,830,000	670,020,000	608,812,707
差額	9,030,000	6,272,858	11,732,000	▲8,730,236	13,279,000
(参考)市の経費負担額	5,420,000	13,433,850	5,350,000	20,791,600	77,680,000
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。 (管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 収入額の減額については、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です。 また、支出額の増減について、施設の建て替えを踏まえ、計画的に補修や修繕を行ったことから施設維持修繕費が減少した一方、施設の開館日数の増加に伴い光熱水費が増加したためです。 なお、各年度の収支状況の差額は、指定管理者の自主事業経費の収支によるものです。					
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考とする。				
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考とする。				
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4月1日～令和4年3月31日	回収数	3,558 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	65.9%	26.2%	7.6%	0.2%	0.1%
施設の状況はどうか	65.0%	27.4%	7.3%	0.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	65.7%	26.8%	7.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	65.3%	26.9%	7.7%	0.1%	0.0%
(主な意見等の内容)	・ホールの改修後も視聴覚室とオーディオ装置は残してほしいと思います。 ・室内が暑かったですが、外のドアを開ける等の対応頂きました。 ・予約の段階から親身になって御対応頂きました。 ・質問に対して、いつも丁寧に回答して下さいました。				
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) ・第2和室の利用者から3階の給湯室がわかりづらいのご指摘を受け、和室内に案内図を設置しました。 ・特別会議室の利用者からイスのレザーが剥けているのご指摘を受け、椅子の更新を行いました。 ・ホールの利用者よりマイクの消毒要望があったため、専用消毒液を購入しました。				
種別	件数	処理状況			
苦情	51件	対応済 51件			
要望	32件	対応済 29件			
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) ・小ホール照明操作卓について電源を投入しても起動しない不具合が発生し、保守点検業者による点検の結果、老化が顕著であり機能停止寸前であるとの指摘を受けたことから、同等機器へ更新しました。 ・小ホール音響操作卓について、利用中に電源が落ちる不具合が発生し、再起動できたものの、保守点検業者より老化が顕著であり、同様の不具合が再度発生すると指摘を受けたことから、万一の緊急対応用のバックアップ卓を購入しました。 ・5階ワクチン接種会場の来場者が体調不良を訴えたため、救急車を要請しました。				
種別	件数				
事故・故障	14件				
緊急対応	9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)	・基本協定書に基づき、大ホール客席椅子修繕や大ホール1階客席系統等空調機修繕など計21件の修繕を実施し、施設の保全整備に努めました。 また、南部図書室において、多目的トイレオストメイト水栓スイッチャワー交換修繕など計2件の修繕を実施しました。 ・労働安全衛生法施行令第13条第3項第28号の改正に伴い、高所作業用ベルトを更新しました。 ・大ホール移動席のキャスター部品が破損し、利用者が移動席を使用した際、移動中に怪我の恐れがあったため、部品の交換修繕を行いました。				

**自主事業に関すること**

- ・鑑賞型事業では、各世代を対象に多様なニーズに応えるべく、クラシック・ミュージカル・演劇・古典芸能・ポピュラー・映画事業など多彩なジャンルの計41本を実施しました。
- ・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・協力を図りコンサートを開催するなど計12本を実施しました。
- ・共催・後援事業では、市民団体などの主体的な文化活動への側面的な支援協力を目的に計12本を実施しました。
- ・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、入口への消毒液の設置等の新型コロナウイルス感染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。
- ・南部図書室では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「図書室見学ツアー」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)**

- ・子どもから大人まで各世代を対象に魅力ある一流の舞台芸術として、「NHK交響楽団演奏会」「劇団四季ミュージカル」「人間国宝・野村万作&萬斎『狂言の世界』」「しまじろうコンサート」等を開催し、参加者から多くの好評をいただきました。
- ・市民参加事業「サンシティ・アート講座」では、新たなジャンルとして「サンバ打楽器体験ワークショップ(定員満了)」「腹話術ワークショップ(定員満了)」等を実施し、多くの方にアートを体験していただき、参加者から多くの好評をいただきました。

<b>総合評価</b>	<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のある幅広い年代の方に利用されています。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、まん延防止等重点措置等が発令され、施設の利用時間の短縮等を余儀なくされたものの、令和2年度に生じた臨時休館がなかったことから開館日数や利用者数が増加しました。新型コロナウイルス感染防止対策を講じたうえで主催事業等を実施し、コロナ禍以前の実績には及ばないものの一定数の主催事業を実施し、市民が芸術文化等に触れる機会を提供することができました。</p> <p>また、施設の貸館にあたっては、施設ガイドラインを策定し、国の基本的対処方針の変更に伴う埼玉県からの要請を踏まえ、利用団体向けお知らせ及びチェックシートをその都度修正し、利用者に対し正確な情報を提供するとともに、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した。</p> <p>さらに、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、大ホール1階客席系統空調機修繕など計23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す。</p> <p>今後も新型コロナウイルス感染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>	
	<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>	<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3年度は市民文化育成事業「(地域の)アーティストとホール共同企画Vol.33」を市内の療育施設の入所者の方が団体で鑑賞されています。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>	
<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>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。さらなるPR活動として、近隣の市町村の公共文化施設と共同で広報宣伝活動を実施し、広域的な周知活動が行われています。</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>「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な公演などが実施されました。</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>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>	
<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>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で最新の情報が提供されています。</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>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3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和3年4月28日から10月30日まで施設の利用時間を短縮し、また、令和3年4月28日から9月30日までと、令和4年1月21日から3月21日までの期間で飲酒を伴う利用を停止しましたが、令和2年度のような臨時休館は生じなかったことに加え、利用者が施設のガイドラインを遵守し、利用を再開させたことから、利用件数・稼働率・利用者数とも総じて実績が前年を上回る結果となりました。

施設管理については、引き続き節電等に努め、経費削減に取り組んだほか、開館から43年が経過していることから、施設の老朽化が顕著ではあるものの、計画的に補修や修繕に取り組み、大ホール客席椅子修繕や大ホール1階客席系統等空調機修繕及び多目的トイレオストメイト水栓スイッチシャワー交換修繕など計23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、事業における鑑賞事業においては、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41本実施しました。市民参加型事業及び市民文化育成事業においては、子どもから高齢者まで幅広い世代の方が気軽に参加できるよう、各種ワークショップや講座を12本実施し、多くの市民の皆様にご参加いただきました。

今後とも利用者が施設を快適に利用が出来るよう、利用者のニーズを把握し、適切な管理運営に努めてまいりたいと考えます。

令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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 理事長 青山 雅彦		
指定期間	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026年)3月31日まで	所管課名	教育総務部 生涯学習課		
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務		(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務			
(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務		(7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務			
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務		(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務			
(4) 伝承の館の使用許可に関する業務		(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定			
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務		管理者が必要と認める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	310	243	308		
利用件数(件)	1,533	1,016	1,633		
利用者数(人)	12,401	8,291	21,679		
使用料(円)	2,603,400	1,913,480	3,573,590		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の利用時間の短縮等を行ったものの、令和2年度のような臨時休館は生じなかったことから開館日数は増加しました。また、開館日数の増加に併せ、利用件数及び利用者数並びに使用料がいずれも増加しました。					
区分	令和3年度 計画	令和2年度 実績	令和元年度 計画		
委託料収入	51,000,000	50,645,049	44,647,000		
利用料金収入	—	—	—		
自主事業収入	550,000	371,901	690,000		
収入合計	51,550,000	51,016,950	45,337,000		
人件費	30,009,000	29,366,928	25,610,000		
光熱水費	—	—	—		
設備等保守点検費	2,273,700	2,242,900	2,139,500		
清掃・植栽管理・警備等	10,947,300	10,947,300	10,399,500		
施設維持修繕費	1,217,000	1,694,730	342,000		
管理費	3,543,000	3,734,885	3,146,000		
その他	3,010,000	2,658,306	3,010,000		
自主事業経費	1,120,000	773,088	1,120,000		
支出合計	52,120,000	51,418,137	45,767,000		
差額	▲ 570,000	▲ 401,187	▲ 430,000		
(参考)市の経費負担額	4,784,000	5,076,585	12,389,000		
	9,584,702	5,552,000	10,561,656		
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
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です。					
また、支出額の増減については、秋の調べ「こしがや能」をはじめとする令和3年度の文化共催事業等を新型コロナウイルス感染対策を講じたうえで開催したことに伴い、文化事業負担金等の支出が増加したためです。					
なお、各年度の収支状況の差額は、指定管理者の自主事業経費の収支によるものです。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	1,039 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	69.9%	26.3%	3.7%	0.1%	0.0%
施設の状況はどうか	73.4%	24.7%	1.7%	0.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	73.0%	25.1%	1.9%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	72.8%	25.3%	1.9%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・職員の方にとっても親切に対応して頂き、気持ちよく利用することが出来ました。					
・大変清掃が行き届いた館内で、満足した撮影が出来ました。また、利用させて頂きたいです。					
・女子トイレ内の洋式が増えて、大変良くなりました。					
・お庭が綺麗だったので、別の季節にも伺いたいです。					
・トイレのスリッパは隙間なく並べ、1足ずつ少し間を空けると履きやすいと思います。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	・井筒の敷居の滑りが悪く最後まで閉まらないとのこと指摘を受け、窓枠の調整及びシリコンプレーにより、円滑に動くよう調整しました。		
苦情	3件	対応済 3件			
要望	5件	対応済 5件			
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	・能舞台照明の調光盤内にある直流安定化電源が故障し、変圧器からの出力不足となり照明が点灯しなかったため、直流安定化電源を交換する修繕を行いました。			
事故・故障	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)					
・消防設備点検の結果、館内に設置の屋内消火栓始動用バッテリーが製造から9年が経過し、交換時期が到来していることが判明したため、交換修繕を行いました。					
・ロビーに設置されているロールスクリーンの不具合(巻き上げ過重)が発生したため、修繕を行いました。					
・保管している防護幕が雨水にさらされないようにするため、能舞台脇の防護幕保管場所上部に集水器を新設する修繕を行いました。					
・楽屋側に設置されている雨戸の戸車が毎日の開け閉めにより摩耗し、レールから外れやすくなっていたため、交換新設する修繕を行いました。					
・能楽堂周辺のクスノキが成長し、近隣住宅への影響(日照・枯れ葉)が出ていたため伐採しました。					
自主事業に関すること					
・鑑賞型事業2本、「市民参加型事業」4本、「利用促進事業」1本、「共催事業」1本、「後援事業」2本、「友の会事業」1本を実施し、感染症拡大防止のため、「鑑賞型事業」3本、「市民参加型事業」2本、「共催事業」1本、「その他の事業」2本を中止いたしました。					
・初心者や再受講の方々に能楽の謡と仕舞を体験いただく、全7回の「やさしい能楽体験教室」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)					
・新規事業として、市民参加型事業の「親子で学ぶ日本舞踊体験教室～親子で伝統文化の日本舞踊にふれてみよう～」と鑑賞型事業の「Koshigaya～和KaKari展～」を開催しました。					
・万一の火災に備え、日本庭園花田苑と合同で消防訓練を行いました。実際に放水を行う屋内消火栓を使った消火訓練や、AEDを用いた心肺蘇生法の訓練を職員全員で行いました。					
・1月1日・2日無料開館では、能舞台の鏡板「老松」と「若竹」を描いた「松野秀世」氏とその父「松野奏風」氏の能版面をロビーに展示して、来場された方々に作品を堪能していただきました。					

<b>総合評価</b>	<p>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のある場として幅広い年代の方に利用されています。</p> <p>令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、まん延防止等重点措置等が発令され、施設の利用時間の短縮等を余儀なくされたものの、令和2年度に比べ開館日数や利用者数が増加しました。その中で、新型コロナウイルス感染症防止対策を講じたうえで主催事業等を実施し、伝統文化や芸術文化に触れる機会を提供することができました。</p> <p>また、施設の貸館にあたっては、施設ガイドラインを策定し、国の基本的対処方針の変更に伴う埼玉県からの要請を踏まえ、利用団体向けお知らせ及びチェックシートをその都度修正し、利用者に対し正確な情報を提供するとともに、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した。</p> <p>さらに、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。</p> <p>今後も引き続き、新型コロナウイルス感染症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。</p>
<b>管理運営は適正である</b>	<p><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。</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>	
<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>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、まん延防止等重点措置による施設の利用時間の変更及び事業の開催中止・延期について、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>指定管理者の主催事業について、越谷市日本文化伝承の館「こしがや能楽堂」だよりを毎月発行するとともに、ポスターの掲示やホームページ、SNSでの情報掲載等、幅広い手段での周知が行われました。また、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症防止対策の一環として、入口での消毒液の設置等、利用者に施設を安全・安心に利用いただけるよう準備がなされています。</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>椅子の座面補修及び障子・襖の補修、並びにトイレの鍵繕など簡易な修繕を職員で行うことにより、管理運営にかかる経費削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。</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>従来の消火訓練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、令和2年度に引き続き、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。</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>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、貸出用の座布団について天日干しを行うことを定期的になされています。また、軽微な修繕について、迅速な対応をされています。</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>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、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、文書管理についても、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照し、適切に確保されています。</p>
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>施設管理につきましては、利用者に支障のない範囲で経費削減に努め、計画的な施設・設備の修繕を実施するとともに、能舞台や和室など建物や部屋の特性に即した清掃等の維持管理及び防火管理を行い、総じて利用環境の向上に努めてまいりました。</p> <p>また、令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症防止対策を講じ、令和3年度からの新規事業である「親子で日本舞踊体験教室」と「Koshigaya～和aKari展～」を含む、「鑑賞型事業」2本、「市民参加型事業」4本、「利用促進事業」11本、「共催事業」11本、「後援事業」2本を実施しましたが、一方で、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、「鑑賞型事業」3本、「市民参加型事業」2本、「共催事業」1本、「その他の事業」である「社会体験チャレンジ受入事業」と「能楽堂見学ガイド事業」を中止いたしました。</p> <p>令和3年度の利用実績は、利用件数が1,533件で昨年度より517件の増加、収入額は2,603,400円で昨年度より689,920円増加しました。増加理由としては、令和3年4月28日から10月30日まで施設の利用時間の短縮を行ったものの、令和2年度のような臨時休館は生じなかったことから開館日数は増加したことに加え、コロナ禍において利用を控えていた利用者が、新型コロナウイルス感染症防止対策を講じたうえで利用したこと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症防止対策を徹底し、安全・安心な施設の管理運営に努めるととも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。</p> <p>アンケート結果では全体的に「非常に満足」「満足」が95%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活用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、施設の設置目的を踏まえた多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。</p>

令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	357	282	355		
利用件数(件)	2,453	1,953	2,703		
利用者数(人)	106,400	82,536	304,632		
使用料(円)	16,857,300	17,491,530	22,344,680		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、4月1日から6月14日までの間と12月26日から3月21日までの間を臨時休館としましたが、令和3年度は休館がなかったため利用件数の増となりました。ただ、コロナ感染が懸念される屋内体育施設のため、令和3年度も夜間の稼働時間の制限や密を避けるための人数制限なども実施していることから、令和元年度と比較すると利用件数ではその水準に近づいているものの、利用者数では大きく減少したままとなっております。					
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
区分	計画	実績	計画		
委託料収入	118,000,000	118,000,000	102,056,000		
利用料金収入	—	—	—		
自主事業収入	9,564,785	7,046,731	9,077,900		
収入合計	127,564,785	125,046,731	111,133,900		
人件費	69,441,000	67,142,745	63,325,000		
光熱水費	—	—	—		
設備等保守点検費	19,371,440	22,337,040	20,117,240		
清掃・植栽管理・警備等	16,038,560	11,906,400	11,312,760		
施設維持修繕費	3,980,000	6,163,190	1,858,780		
管理費	9,140,000	10,448,076	5,471,000		
その他	29,000	2,549	9,000		
自主事業経費	8,560,000	7,718,047	8,960,000		
支出合計	126,560,000	125,718,047	110,388,000		
差額	1,004,785	▲ 671,316	▲ 1,169,366		
(参考)市の経費負担額	31,100,000	27,087,775	27,200,000		
			17,807,526		
			24,800,000		
			23,742,646		
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	466 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
職員への対応はどうか	66.5%	27.3%	6.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	68.2%	25.8%	5.7%	0.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	70.0%	24.2%	5.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	69.1%	25.5%	5.4%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・トレランダルが小さいです。タイマーが使用できません(1台しかないため)。					
・2時間枠にしてもらえると予約しやすくなりありがたいです。					
・駐車場が少ないです。越谷アルファーズがB1をめざすにあたり、駐車場の台数確保は絶対に必要だと思います。応援しています。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
苦情	3件	対応済 3件	・男女トレランダルを新規購入し、設置しました。		
要望	9件	対応済 5件	・デジタルタイマーを新規購入し、利用者へ貸出可能となっております。		
意見	8件	対応済 5件			
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
捻挫	5件	体育館での怪我は捻挫が主であり、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。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。また、その他については、突き指、切り傷、腰痛、アキレス腱断裂と様々です。			
骨折	2件				
肉離れ	2件				
その他	6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)					
・館内点検時に漏水箇所を発見したため、令和3年度は計5箇所修繕を実施しました。					
・正面自動ドアユニットが経年劣化により老朽化、センサー感度の低下があったため、交換修繕を実施しました。					
・第一体育室及び第二体育室の安定器が経年劣化により不点灯になっていたため修繕を実施しました。					
自主事業に関すること					
・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロピクスダンス教室、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ました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・ユーチューブによる動画配信について、令和3年度はひこばえ体操クラブに協力していただき、ダンス動画を作成しました。また、しらこぼと運動公園競技場にて陸上競技向けの新しいシリーズの動画を展開しました。					
・今シーズンも令和3年8月30日に越谷市役所にて越谷アルファーズと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、広報活動を実施しました。また、越谷アルファーズがB1ライセンス交付条件であった館内土足利用について越谷市と調整をし、館内の長尺ビニールシートのコーティング、泥落とし用のマットの購入など実施しました。					

<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症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。</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。アルファーズのB1昇格の準備として観客の土足入場の対応工事等を実施し、B1ライセンスの取得に貢献しています。</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ことや出入口・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られています。</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要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うとともに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>
<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、利用者には遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者のお客様には、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。	
<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>	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>	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られています。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、ユーチューブ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おり。	

**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全・安心に利用できるよう管理運営に努めてまいりました。

令和3年8月30日、昨シーズンに引き続き、越谷市と共にB2. LEAGUE所属の越谷アルファーズへ2021-22シーズンの支援書を交付し、令和3年度も支援してまいりました。年間を通して、越谷アルファーズ、越谷市、公社の3団体で会議を行い、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。また、B1ライセンス交付条件であった館内土足利用について越谷市と協力しながら、館内長尺ビニールシートのコーティング及び泥落とし用マットの購入等を行うことで、土足入館が可能となったこともあり、令和4年3月8日にBリーグ理事会にてB1ライセンス交付が決定となりました。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、施設の充実及び利用促進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、ビーチボールバレーやバトミントン、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拡大の防止対策として、外出自粛や施設の稼働時間制限等があったことから、自宅でできる「おうちでエクササイズ」動画をホームページと動画配信サイトYouTubeにて動画を公開しています。

地域貢献活動につきましては、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受け入れましたが、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は、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、職員の視覚、聴覚、臭覚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。その際、経年劣化により不良箇所がある備品については修繕又は更新をしました。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。

新型コロナウイルス感染症の拡大症対策のため、入口に検温器の設置、出入口、階段を一方通行、ロビーの椅子は間隔をあけるよう掲示し、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施設管理・自主事業を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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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																																																																																																																												
〔決算額〕																																																																																																																												
単位:円																																																																																																																												
	令和3年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																									
開館日数(日)	359	284	356																																																																																																																									
利用件数(件)	139	96	129																																																																																																																									
利用者数(人)	21,995	13,168	41,578																																																																																																																									
使用料(円)	2,746,900	1,833,860	3,626,010																																																																																																																									
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																												
令和2年度は、コロナ禍のため2か月半の貸出中止期間があり、多くの大会等も中止となったため、令和元年度と比べ利用件数、利用人数ともに大きく減少しました。																																																																																																																												
令和3年度は、大会等も無観客で開催されるなど、少しずつ利用が戻ってきました。しかしながら、引き続きコロナ禍ということもあり一般チームの個別利用が多く、利用件数は増加しましたが、観客等は少なく、利用人数は令和元年度の水準まで戻っていない状況です。																																																																																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th colspan="2">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>54,386,000</td> <td>54,386,000</td> <td>54,321,000</td> <td>54,321,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>228,162</td> <td>67,840</td> <td>184,000</td> <td>50,230</td> <td>174,000</td> <td>218,162</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>62,228,162</td> <td>62,067,840</td> <td>54,570,000</td> <td>54,436,230</td> <td>54,495,000</td> <td>54,539,162</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>34,031,000</td> <td>32,504,508</td> <td>30,919,000</td> <td>28,375,171</td> <td>30,252,000</td> <td>28,758,546</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>5,077,000</td> <td>4,922,720</td> <td>4,946,000</td> <td>5,143,710</td> <td>4,963,000</td> <td>5,068,577</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>15,817,000</td> <td>15,816,900</td> <td>15,415,000</td> <td>15,414,300</td> <td>15,234,000</td> <td>15,239,318</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>894,000</td> <td>2,257,310</td> <td>118,000</td> <td>1,137,400</td> <td>160,000</td> <td>811,816</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>6,171,000</td> <td>6,489,212</td> <td>2,985,000</td> <td>4,315,419</td> <td>3,710,000</td> <td>4,442,743</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10,000</td> <td>9,350</td> <td>3,000</td> <td>0</td> <td>2,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>610,000</td> <td>135,530</td> <td>590,000</td> <td>24,084</td> <td>600,000</td> <td>236,599</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>62,610,000</td> <td>62,135,530</td> <td>54,976,000</td> <td>54,410,084</td> <td>54,921,000</td> <td>54,557,599</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>▲ 381,838</td> <td>▲ 67,690</td> <td>▲ 406,000</td> <td>26,146</td> <td>▲ 426,000</td> <td>▲ 18,437</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>7,000,000</td> <td>8,195,000</td> <td>10,800,000</td> <td>10,010,000</td> <td>7,000,000</td> <td>6,992,360</td> </tr> </tbody> </table>							区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	62,000,000	62,000,000	54,386,000	54,386,000	54,321,000	54,321,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	自主事業収入	228,162	67,840	184,000	50,230	174,000	218,162	収入合計	62,228,162	62,067,840	54,570,000	54,436,230	54,495,000	54,539,162	人件費	34,031,000	32,504,508	30,919,000	28,375,171	30,252,000	28,758,546	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	5,077,000	4,922,720	4,946,000	5,143,710	4,963,000	5,068,577	清掃・植栽管理・警備等	15,817,000	15,816,900	15,415,000	15,414,300	15,234,000	15,239,318	施設維持修繕費	894,000	2,257,310	118,000	1,137,400	160,000	811,816	管理費	6,171,000	6,489,212	2,985,000	4,315,419	3,710,000	4,442,743	その他	10,000	9,350	3,000	0	2,000	0	自主事業経費	610,000	135,530	590,000	24,084	600,000	236,599	支出合計	62,610,000	62,135,530	54,976,000	54,410,084	54,921,000	54,557,599	差額	▲ 381,838	▲ 67,690	▲ 406,000	26,146	▲ 426,000	▲ 18,437	(参考)市の経費負担額	7,000,000	8,195,000	10,800,000	10,010,000	7,000,000	6,992,360
区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度																																																																																																																							
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																						
委託料収入	62,000,000	62,000,000	54,386,000	54,386,000	54,321,000	54,321,000																																																																																																																						
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																						
自主事業収入	228,162	67,840	184,000	50,230	174,000	218,162																																																																																																																						
収入合計	62,228,162	62,067,840	54,570,000	54,436,230	54,495,000	54,539,162																																																																																																																						
人件費	34,031,000	32,504,508	30,919,000	28,375,171	30,252,000	28,758,546																																																																																																																						
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																						
設備等保守点検費	5,077,000	4,922,720	4,946,000	5,143,710	4,963,000	5,068,577																																																																																																																						
清掃・植栽管理・警備等	15,817,000	15,816,900	15,415,000	15,414,300	15,234,000	15,239,318																																																																																																																						
施設維持修繕費	894,000	2,257,310	118,000	1,137,400	160,000	811,816																																																																																																																						
管理費	6,171,000	6,489,212	2,985,000	4,315,419	3,710,000	4,442,743																																																																																																																						
その他	10,000	9,350	3,000	0	2,000	0																																																																																																																						
自主事業経費	610,000	135,530	590,000	24,084	600,000	236,599																																																																																																																						
支出合計	62,610,000	62,135,530	54,976,000	54,410,084	54,921,000	54,557,599																																																																																																																						
差額	▲ 381,838	▲ 67,690	▲ 406,000	26,146	▲ 426,000	▲ 18,437																																																																																																																						
(参考)市の経費負担額	7,000,000	8,195,000	10,800,000	10,010,000	7,000,000	6,992,360																																																																																																																						
<p>※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。</p> <p>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</p> <p>令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。</p>																																																																																																																												
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																												
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。																																																																																																																											
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																									
実施期間	令和3年4月1日～令和4年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	77.4%	12.9%	9.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																							
施設の状況はどうか	83.9%	12.9%	3.2%	0.0%	0.0%																																																																																																																							
施設の利用目的が達成できたか	80.6%	16.2%	3.2%	0.0%	0.0%																																																																																																																							
総合的な感想はどうか	80.6%	19.4%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																							
(主な意見等の内容)																																																																																																																												
<ul style="list-style-type: none"> <li>非常に整備が行き届いたグラウンドで、ありがたく使用させて頂きました。</li> <li>いつも使わせて頂いています。</li> <li>いつも素晴らしい環境・対応のもと利用させて頂いています。</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																																																																																																																												
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																																																																																																										
事故	1件	短時間集中豪雨の影響により、3塁側の銅葺き屋根が剝離、破損する事案がありました。当日は大雨で破損箇所周辺に利用者等もおらず、このことによる怪我などの人的被害はありませんでした。復旧については、越谷市により緊急修繕を実施いたしました。																																																																																																																										
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																																																																																																												
<ul style="list-style-type: none"> <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6月に塩化マグネシウム撒布を実施しました。</li> <li>施設の修繕は、加圧給水ポンプ・汚水ポンプコントローラ交換修繕、散水ポンプ修繕、3塁側ダッグアウト排煙窓硝子交換修繕、給湯室照明安定器交換修繕、ダッグアウトベンチシート交換修繕、雨水排水管詰り修繕を実施しました。</li> <li>管理運営委託料外での修繕として、7月の銅葺き屋根剝離に関する緊急修繕と屋根堅固管工事を実施しました。また、オフシーズンにはグラウンド整備工事を実施していただきました。</li> <li>雨漏り箇所が多数ありましたが、修繕により一部改善されています。その他の雨漏り箇所については引き続き点検しています。</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>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す。</li> </ul>																																																																																																																												
自主事業に関すること																																																																																																																												
・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。																																																																																																																												
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																												
後援事業として下記の事業が開催されました。																																																																																																																												
<ul style="list-style-type: none"> <li>首都大学野球連盟主催の「2021年度首都大学野球春季リーグ戦」</li> <li>埼玉県高等学校野球連盟主催の「第103回全国高等学校野球選手権埼玉大会」</li> <li>越谷北ロータリークラブ主催の「第12回越谷ジュニア甲子園野球大会」</li> <li>首都大学野球連盟主催の「2021年度首都大学野球秋季リーグ戦」</li> <li>越谷市高校野球大会実行委員会主催の「第20回越谷市高校野球大会」</li> </ul>																																																																																																																												

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。また、観客席では間隔を空けること、市民球場の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要となることから、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。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0
総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。		

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
<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に関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、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
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
<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	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
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	

指定管理者の自己評価	<p>令和3年度は、前年度に引き続きコロナ禍での管理運営となりましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底し、第103回全国高等学校野球選手権埼玉大会などの各種大会開催に対応いたしました。また、自主事業としては、ナイトベースボールを開催し、ナイターの施設利用の促進を図りました。</p> <p>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務めました。施設の設備修繕については7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、銅葺き屋根の剥離に関する緊急修繕、屋根堅固管工事を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。</p> <p>令和4年度につきましては、新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、イースタン・リーグの開催や野球未経験の子どもたちが楽しく野球に触れ合える新規事業を予定しています。また、今後とも利用者の目線に立ち、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。</p>
------------	--

令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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			
		[決算額] 単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	359	284	356		
利用件数(件)	993	658	1,120		
利用者数(人)	21,082	14,425	89,843		
使用料(円)	925,600	713,760	824,000		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和2年度は、コロナ禍のため2か月半の貸出中止期間があり、多くの大会等が中止となり、イベントでの駐車場利用もなかったため、令和元年度と比べ利用人数が大きく減少しました。しかしながら、大会等が開催されない土日に少年サッカー、少年野球など一般チームの個別利用が多く、利用件数は増加しました。 令和3年度においては、引き続きコロナ禍の中、大会等の利用は少しづつ戻ってきました。前年同様、土日に一般チームの個別利用が多い状況で、利用件数、利用者数は増加しました。					
区分	令和3年度 計画	令和2年度 実績	令和元年度 計画		
委託料収入	62,000,000	62,000,000	54,386,000		
利用料金収入	—	—	—		
自主事業収入	228,162	67,840	184,000		
収入合計	62,228,162	62,067,840	54,570,000		
人件費	34,031,000	32,504,508	30,919,000		
光熱水費	—	—	—		
設備等保守点検費	5,077,000	4,922,720	4,946,000		
清掃・植栽管理・警備等	15,817,000	15,816,900	15,415,000		
施設維持修繕費	894,000	2,257,310	118,000		
管理費	6,171,000	6,489,212	2,985,000		
その他	10,000	9,350	3,000		
自主事業経費	610,000	135,530	590,000		
支出合計	62,610,000	62,135,530	54,976,000		
差額	▲ 381,838	▲ 67,690	▲ 406,000		
(参考)市の経費負担額	0	0	0		
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ返還し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年4月1日～令和4年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	64.5%	29.0%	6.5%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	61.3%	25.8%	12.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	64.5%	29.0%	6.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.5%	29.0%	6.5%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・サッカー使用後のグラウンド整備が不十分と感じます。 ・4分の1区画利用もネット予約できるようにして欲しい。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)	
種別	件数	処理状況	グラウンドゴルフ利用者から、サッカー使用後の利用者の整備が不十分であり、整備をして欲しいとの要望があったため、管理者においても利用後のグラウンド状態を確認し、整備を実施しています。		
要望	2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)					
・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。 ・多目的運動場の利用者に向けて施設の利用に関する案内や注意等の情報発信をするために新たに掲示板を設置しました。					
自主事業に関すること					
・小学生(8歳以下)を対象としたサッカー大会を開催いたしました。					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・2月に埼玉県特別機動援助隊合同訓練が実施されました。訓練内容は、竜巻被害を想定した多数の傷病者の救出救護や医療・消防・航空の連携活動、指揮命令系統及び情報共有の検証等でした。					

<b>総合評価</b>	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。除草やコート整備、維持管理に工夫が見られました。また、小規模な修繕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。 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要となることから、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、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。	
	<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。
<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、遵守させています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	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>	令和3年度は、前年度に引き続きコロナ禍による管理運営となり、大会等の開催は少ない状況ですが、少年サッカーや少年野球の一般団体による利用が増加し、利用件数は増加いたしました。それに伴い、利用者に向けて情報発信ができるよう施設に関する案内や注意喚起のため、新たに掲示板を設置いたしました。 主な利用としては、埼玉県特別機動援助隊合同訓練が実施されました。また、自主事業については小学生(8歳以下)を対象としたサッカー大会を開催いたしました。 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しております。 令和4年度につきましても、新型コロナウイルス感染防止対策を継続し、適切な管理運営に努めるとともに、小学生を対象としたサッカー大会の開催や多様な種目の利用に対して安心してご利用いただけるように準備いたします。	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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>			
			単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	359	284	356			
利用件数(件)	7,871	6,458	7,286			
利用者数(人)	43,220	34,629	40,389			
使用料(円)	5,184,640	4,145,680	4,726,160			
<b>〔決算額〕</b>						
区分	令和3年度 計画	令和3年度 実績	令和2年度 計画	令和2年度 実績	令和元年度 計画	令和元年度 実績
委託料収入	62,000,000	62,000,000	54,386,000	54,386,000	54,321,000	54,321,000
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	228,162	67,840	184,000	50,230	174,000	218,162
収入合計	62,228,162	62,067,840	54,570,000	54,436,230	54,495,000	54,539,162
人件費	34,031,000	32,504,508	30,919,000	28,375,171	30,252,000	28,758,546
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	5,077,000	4,922,720	4,946,000	5,143,710	4,963,000	5,068,577
清掃・植栽管理・警備等	15,817,000	15,816,900	15,415,000	15,414,300	15,234,000	15,239,318
施設維持修繕費	894,000	2,257,310	118,000	1,137,400	160,000	811,816
管理費	6,171,000	6,489,212	2,985,000	4,315,419	3,710,000	4,442,743
その他	10,000	9,350	3,000	0	2,000	0
自主事業経費	610,000	135,530	590,000	24,084	600,000	236,599
支出合計	62,610,000	62,135,530	54,976,000	54,410,084	54,921,000	54,557,599
差額	▲ 381,838	▲ 67,690	▲ 406,000	26,146	▲ 426,000	▲ 18,437
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	498,300
<p>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</p> <p>令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。</p>						
<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します。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	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	26.1%	45.4%	27.7%	0.8%	0.0%	
施設の状況はどうか	27.7%	45.4%	18.5%	7.6%	0.8%	
施設の利用目的が達成できたか	37.0%	47.0%	14.3%	1.7%	0.0%	
総合的な感想はどうか	26.1%	47.9%	21.0%	4.2%	0.8%	
<b>(主な意見等の内容)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーコートをオムニコートにしてほしいです。</li> <li>・テニスコートの増設をしてほしいです。</li> <li>・いつもコート整備されているので、気持ち良く利用させていただいています。</li> <li>・ハードコートの亀裂が目立ちます。</li> <li>・8時からの利用の際、雨天による利用可否の判断を早くして欲しい。</li> <li>・テニスコート利用者以外の駐車場の利用がイベントの時にあり、テニスを利用する人が駐車場を利用できない時があります。</li> </ul>						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b> (主な事例の対応状況)						
種別	件数	処理状況	・苦情については、他の利用者への苦情(2件)、コート予約の不平等(2件)、駐車場に関する内容(4件)、コートの状態に対する内容(9件)がありました。 ・要望については、ネットやブラシ交換などの軽微な要望(19件)については直ちに対応しました。施設改修及び増設等の要望(26件)は所管課に報告するとともに、回答を周知いたします。			
苦情	17件	対応済 17件				
要望	45件	対応済 45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>・12月末に職員によるクレーコートへの塩化カルシウム撤布整備を行い、コートの凍結防止、保湿効果を高めました。</li> <li>・クレーコート4面分の支柱交換修繕を実施しました。</li> <li>・クレーコート(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、部分的な張替えは職員が行っていますが、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>	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。軽微な修繕は職員が対応するなど経費削減に努め、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。 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。 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要となることから、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)		
<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。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>	令和3年度は、令和2年度に引き続きコロナ禍での管理運営となり、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策を徹底し、安心して利用していただけよう努めました。 クレーコートに対しては、雨天後の利用ができないため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り、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くとともに維持管理に努めてまいりました。しかしながら、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。また庭球場のコート周辺には樹木が多く、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おります。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4面交換いたしました。テニスネットについても適宜交換しており、利用者からは設備が良くなったとの喜びの声をいただいております。 令和4年度につきましては、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適切な管理に努めてまいります。	

令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場					
施設の所在地	越谷市大字小曾川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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	359	284	356			
利用件数(件)	271	131	347			
利用者数(人)	45,796	26,142	89,240			
使用料(円)	26,234,100	1,824,890	3,209,580			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和3年度は、令和2年度と比較して利用件数と利用者数が増加しました。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として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあったことから、令和3年度は開館日数の増加に伴い利用件数と利用者数が増加した理由と考えられます。また、令和元年度と比較すると利用件数と利用者数が減少していることから、いまだ感染症が収束しておらずの利用の影響があるものと考えられます。						
			管理経費の収支状況			
			〔決算額〕			
			単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
区分	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	71,214,000	71,541,000
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	435,000	46,909	526,000	2,890	587,000	324,088
収入合計	78,435,000	78,046,909	72,876,000	72,352,890	71,801,000	71,865,088
人件費	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	31,863,000	31,560,416
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	5,092,811	5,399,298
清掃・植栽管理・警備等	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	28,068,189	27,414,186
施設維持修繕費	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	1,100,000	1,515,334
管理費	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	4,968,000	5,602,508
その他	180,000	43,784	123,000	21,542	122,000	49,258
自主事業経費	940,000	25,876	950,000	32,994	930,000	330,539
支出合計	78,940,000	78,025,876	73,300,000	72,382,994	72,144,000	71,871,539
差額	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	▲ 343,000	▲ 6,451
(参考)市の経費負担額	70,000	57,366	50,000	38,499	50,000	159,169
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ変換し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和3年4月1日 ~ 令和4年3月31日	回収数	45 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	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%	0.0%	
施設の状況はどうか	82.2%	17.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	84.5%	13.3%	0.0%	2.2%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・3種公認を継続してほしいです。・公認の更新をしていただきたいです。 ・料金が高いです。・期間内に何度でも可能な定期券を発売してほしいです。 ・ポスターなどの掲示をさせていただけないでしょうか?						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
要望	6件	対応済 6件	競技場の3種公認を更新してほしいとの利用者からの要望を所管課へ報告し、対応しました。			
意見	2件	対応済 2件				
事故等の発生状況						
種別	件数	(主な事例の対応状況)				
熱中症	2件	・熱中症と思われる利用者がいたため、救急車を呼んで対応しました。				
打撲	1件	・個人利用者が練習中に転倒し、右肩を痛めたため、救急車を呼びました。				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
・陸上競技備品やサッカー競技備品などの修繕や整備を実施しました。 ・競技場芝生スタンド内の柵が経年劣化により腐食していたため、修繕を実施しました。 ・競技場の音響設備スピーカーに不良が見つかったため交換修繕を実施しました。 ・競技場内のコンクリートにひび割れが見られるため、補修材を使用し、修繕を実施しました。						
自主事業に関すること						
・陸上競技に関連するトレーニング動画を配信し、利用者に対するサービス向上に努めました。 ・第4回しらこぼとサッカー大会U-10を新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、実施しました。 ・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ため、中止しました。 ・第6回しらこぼとターゲット・バ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ため、中止しました。 ・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ため、中止しました。 ・第12回しらこぼとサッカー大会U-12を新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止しました。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・動画配信事業を施設のホームページから簡単にアクセスできるよう改良しました。 ・共催事業である埼玉県高等学校サッカー大会は、感染症対策を徹底し、実施しました。 ・共催事業である越谷市サッカー協会主催のきさらぎ杯ボラスカップは、感染症対策を徹底し、実施しました。 ・後援事業である西武ライオンズが運営する少年野球教室のライオンズベースボールスクールは、感染症対策を徹底し、実施しました。 ・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。						

<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。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多くを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られています。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>後援事業としてライオンズベースボールスクール(メイン会場しらこぼとソフトボール場 対象:小学生 幼稚園児)を開催し、市民に貴重な技術向上の機会の提供が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・貸出用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られています。</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要となることから、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>
<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、利用者には遵守させているか	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、昨今の社会情勢を鑑み、施設として新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のガイドラインを作成いたしました。利用者の方々へは、そのガイドラインに基づき、施設の利用をお願いし、感染防止に努めました。具体的には、施設の利用人数・貸出備品の制限、手指消毒液の設置や競技中以外でのマスクの徹底、出入口を一方通行に分けるなど、施設内での3密（密集・密閉・密接）を防ぐ対策を講じました。

令和3年度はコロナ禍でありながら、感染防止対策を徹底していただき、埼玉県高等学校体育連盟陸上競技専門部の大会や埼玉県高等学校体育連盟サッカー専門部の大会、越谷市陸上競技協会が開催する陸上競技記録会、越谷市サッカー協会のリーグ戦などの団体利用をはじめ、陸上の個人利用の方々も練習などにご利用いただきました。

自主事業といたしましては、例年、青少年の健全な育成及び健康維持・増進や越谷市の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拡大防止のため、主催事業を4本中止いたしました。唯一実施いたしました『第4回しらこぼとサッカー大会U-10』は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、小学生の8人制サッカー大会を実施いたしました。また外出自粛期間中、ご自宅でできるトレーニング動画を埼玉県高等学校体育連盟陸上専門部の指導者にご協力いただき、動画配信サイトYouTubeにて動画を公開いたしました。

施設の維持管理では、第3種公認の競技場として、公益財団法人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、芝生の育成及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てまいりました。その他にも、災害や事故を未然に防止する目的と利用者の安全や施設内外の環境保全のため、1日に数回、職員による施設及び公園内の巡回を実施いたしました。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3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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3年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																								
開館日数(日)	359	284	356																																																																																																																								
利用件数(件)	1,531	1,019	1,500																																																																																																																								
利用者数(人)	39,233	26,661	53,881																																																																																																																								
使用料(円)	1,710,960	1,279,160	1,583,880																																																																																																																								
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																											
令和3年度は、令和2年度と比較して利用件数と利用者数が増加しました。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として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあったことから、令和3年度は開館日数の増加に伴い利用件数と利用者数が増加した理由と考えられます。また、令和元年度と比較すると利用者数が減少していることから、いまだ感染症が収束しておらず施設の利用に影響があったと考えられます。																																																																																																																											
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th colspan="2">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</td> <td>71,214,000</td> <td>71,541,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>435,000</td> <td>46,909</td> <td>526,000</td> <td>2,890</td> <td>587,000</td> <td>324,088</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>78,435,000</td> <td>78,046,909</td> <td>72,876,000</td> <td>72,352,890</td> <td>71,801,000</td> <td>71,865,088</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>36,076,000</td> <td>34,908,241</td> <td>32,632,000</td> <td>31,401,203</td> <td>31,863,000</td> <td>31,560,416</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>5,321,890</td> <td>5,378,670</td> <td>4,904,690</td> <td>5,580,276</td> <td>5,092,811</td> <td>5,399,298</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>29,458,110</td> <td>29,108,304</td> <td>27,667,310</td> <td>27,667,304</td> <td>28,068,189</td> <td>27,414,186</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>950,000</td> <td>1,630,422</td> <td>1,402,000</td> <td>2,117,414</td> <td>1,100,000</td> <td>1,515,334</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>6,014,000</td> <td>6,930,579</td> <td>5,621,000</td> <td>5,562,261</td> <td>4,968,000</td> <td>5,602,508</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>180,000</td> <td>43,784</td> <td>123,000</td> <td>21,542</td> <td>122,000</td> <td>49,258</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>940,000</td> <td>25,876</td> <td>950,000</td> <td>32,994</td> <td>930,000</td> <td>330,539</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>78,940,000</td> <td>78,025,876</td> <td>73,300,000</td> <td>72,382,994</td> <td>72,144,000</td> <td>71,871,539</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>▲ 505,000</td> <td>21,033</td> <td>▲ 424,000</td> <td>▲ 30,104</td> <td>▲ 343,000</td> <td>▲ 6,451</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1,000,000</td> <td>694,100</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	71,214,000	71,541,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	自主事業収入	435,000	46,909	526,000	2,890	587,000	324,088	収入合計	78,435,000	78,046,909	72,876,000	72,352,890	71,801,000	71,865,088	人件費	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	31,863,000	31,560,416	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	5,092,811	5,399,298	清掃・植栽管理・警備等	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	28,068,189	27,414,186	施設維持修繕費	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	1,100,000	1,515,334	管理費	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	4,968,000	5,602,508	その他	180,000	43,784	123,000	21,542	122,000	49,258	自主事業経費	940,000	25,876	950,000	32,994	930,000	330,539	支出合計	78,940,000	78,025,876	73,300,000	72,382,994	72,144,000	71,871,539	差額	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	▲ 343,000	▲ 6,451	(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	1,000,000	694,100
区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度																																																																																																																						
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																					
委託料収入	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	71,214,000	71,541,000																																																																																																																					
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																					
自主事業収入	435,000	46,909	526,000	2,890	587,000	324,088																																																																																																																					
収入合計	78,435,000	78,046,909	72,876,000	72,352,890	71,801,000	71,865,088																																																																																																																					
人件費	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	31,863,000	31,560,416																																																																																																																					
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																					
設備等保守点検費	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	5,092,811	5,399,298																																																																																																																					
清掃・植栽管理・警備等	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	28,068,189	27,414,186																																																																																																																					
施設維持修繕費	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	1,100,000	1,515,334																																																																																																																					
管理費	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	4,968,000	5,602,508																																																																																																																					
その他	180,000	43,784	123,000	21,542	122,000	49,258																																																																																																																					
自主事業経費	940,000	25,876	950,000	32,994	930,000	330,539																																																																																																																					
支出合計	78,940,000	78,025,876	73,300,000	72,382,994	72,144,000	71,871,539																																																																																																																					
差額	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	▲ 343,000	▲ 6,451																																																																																																																					
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	1,000,000	694,100																																																																																																																					
<p>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</p> <p>令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。</p>																																																																																																																											
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																								
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	10 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	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
施設の状況はどうか	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
施設の利用目的が達成できたか	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
総合的な感想はどうか	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
(主な意見等の内容)																																																																																																																											
・大会の時にサブトラックがあるのが良いと思います。																																																																																																																											
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																											
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																								
要望	2件	対応済 2件	利用者からの要望を所管課へ報告し、対応しました。																																																																																																																								
事故等の発生状況																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																											
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																																																																																																											
・グラウンドが快適にご利用いただけるよう整備を実施しました。																																																																																																																											
・凍結防止のため、塩化カルシウムを散布しました。																																																																																																																											
・サッカーゴールの塗装やネットの張り替えを行いました。																																																																																																																											
自主事業に関すること																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																											
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																											
・後援事業である西武ライオンズが運営する少年野球教室のライオンズベースボールスクールは、感染症対策を徹底し、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。利用者の方々へは、施設の利用人数の制限や競技中以外でのマスクの着用を徹底をお願いするなど新型コロナウイルス感染症対策に協力いただく中でサッカー、少年野球、グラウンド・ゴルフ、陸上のアップ等多目的にご利用いただいています。場内点検も継続され、利用予定の把握の上、グラウンド整備を行い適切な維持管理がされています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 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要となることから、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>	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>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
<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>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>	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>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>第2競技場は、昨今の社会情勢を鑑み、施設として新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のガイドラインを作成いたしました。利用者の方々へは、そのガイドラインに基づき、施設の利用をお願いし、感染防止に努めました。具体的には、施設の利用人数の制限や競技中以外でのマスクの徹底をお願いいたしました。</p> <p>令和3年度はコロナ禍でありながら、感染防止対策を徹底していただき、サッカー競技をはじめ、少年野球の利用、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きました。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、グラウンド整備を実施いたしました。また場内の点検を心掛け、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・整理を行いました。第2競技場の利用時間について、日中の利用以外にも、夜間照明を点灯させたナイター利用があるため、照明の管理などを徹底いたしました。その他にも緑地帯の除草作業・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ました。</p> <p>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。</p>
-------------------	---

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	292	284	245		
利用件数(件)	562	387	474		
利用者数(人)	11,545	7,721	12,417		
使用料(円)	873,840	612,960	702,480		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和3年度は、令和2年度と比較して利用件数と利用者数が増加しました。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として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあったことから、令和3年度は開館日数の増加に伴い利用件数と利用者数が増加した理由と考えられます。また、令和元年度と比較すると利用者数が減少していることから、いまだ感染症が収束しておらず施設の利用に影響があったと考えられます。					
			[決算額]		
	令和3年度		令和2年度		令和元年度
区分	計画	実績	計画	実績	計画 実績
委託料収入	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	71,214,000 71,541,000
利用料金収入	—	—	—	—	— —
自主事業収入	435,000	46,909	526,000	2,890	587,000 324,088
収入合計	78,435,000	78,046,909	72,876,000	72,352,890	71,801,000 71,865,088
人件費	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	31,863,000 31,560,416
光熱水費	—	—	—	—	— —
設備等保守点検費	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	5,092,811 5,399,298
清掃・植栽管理・警備等	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	28,068,189 27,414,186
施設維持修繕費	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	1,100,000 1,515,334
管理費	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	4,968,000 5,602,508
その他	180,000	43,784	123,000	21,542	122,000 49,258
自主事業経費	940,000	25,876	950,000	32,994	930,000 330,539
支出合計	78,940,000	78,025,876	73,300,000	72,382,994	72,144,000 71,871,539
差額	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	▲ 343,000 ▲ 6,451
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	2,000,000 2,090,000
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	10 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	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	70.0%	30.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・野球場バックスクリーンを直してほしいです。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
要望	1件	対応済 1件	野球場バックスクリーンを直してほしいとの利用者からの要望を所管課へ報告し、対応しました。		
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
打撲	2件	利用者が交錯し、左足の脛を打撲したため、救急車を呼んで対応しました。			
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)					
・スコアボードの操作盤に不具合がありましたので、点検・清掃を実施しました。					
・内野表面の凹凸を整備した後、塩化カルシウムを散布しました。					
・フェンスが腐食により崩壊したため、破損箇所を補修工事を実施しました。					
・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行いました。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・後援事業である西武ライオンズが運営する少年野球教室のライオンズベースボールスクールは、感染症対策を徹底し、実施しました。					

総合評価	
<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。利用予定を確認しながら、グラウンドの整備に努められ、利用当日により良い状態で、利用ができるように内野整備や外野芝生の除草作業・芝刈りを委託業者と日程を調整し、適切なグラウンド整備がされておりました。またベンチ内は、利用後に清掃を実施し、次の利用者が快適に利用できるよう維持管理されておりました。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、施設運営に工夫が見られます。</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要となることから、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。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。
指定管理者の自己評価	
<p>野球場は、昨今の社会情勢を鑑み、施設として新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のガイドラインを作成いたしました。利用者の方々へは、そのガイドラインに基づき、施設の利用をお願いし、感染防止に努めました。具体的には、施設の利用人数の制限や競技中以外でのマスクの徹底をお願いいたしました。</p> <p>令和3年度はコロナ禍でありながら、感染防止対策を徹底していただき、越谷市野球連盟やその他多くの野球愛好家にご利用いただきました。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、グラウンドの整備に努めました。利用当日により良い状態で、利用ができるように内野整備や外野芝生の除草作業・芝刈りを委託業者と日程を調整し、適切に作業を実施いたしました。また特にベンチ内は、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ました。</p> <p>休場期間中は、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ように道具の配置を工夫いたしました。その他には、砂ぼこり防止など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ました。また除草作業・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ました。</p> <p>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。</p>	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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		
			単位:円		
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
開館日数(日)	359	284	356		
利用件数(件)	8,935	6,986	8,813		
利用者数(人)	42,800	36,180	44,686		
使用料(円)	8,433,000	6,517,800	8,019,000		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和3年度は、令和2年度と比較して利用件数と利用者数が増加しました。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として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあったことから、令和3年度は開館日数の増加に伴い利用件数と利用者数が増加した理由と考えられます。また、令和元年度と比較しても利用者件数、利用者数がほぼ同水準に戻っております。					
			〔決算額〕		
	令和3年度	令和2年度	令和元年度		
区分	計画	実績	計画	実績	計画
委託料収入	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	71,214,000
利用料金収入	—	—	—	—	—
自主事業収入	435,000	46,909	526,000	2,890	587,000
収入合計	78,435,000	78,046,909	72,876,000	72,352,890	71,801,000
人件費	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	31,863,000
光熱水費	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	5,092,811
清掃・植栽管理・警備等	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	28,068,189
施設維持修繕費	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	1,100,000
管理費	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	4,968,000
その他	180,000	43,784	123,000	21,542	122,000
自主事業経費	940,000	25,876	950,000	32,994	930,000
支出合計	78,940,000	78,025,876	73,300,000	72,382,994	72,144,000
差額	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	▲ 343,000
(参考)市の経費負担額	50,000	37,679	3,550,000	3,226,832	50,000
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ変換し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和3年4月1日～令和4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					
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	55.8%	16.2%	28.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	44.2%	27.9%	16.3%	9.3%	2.3%
施設の利用目的が達成できたか	58.1%	25.6%	16.3%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	41.9%	32.6%	20.9%	4.6%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・駐車場に大会時に入れません。					
・更衣室が汚いです。					
・テニスコートにシングルスティックがまっしです。					
・人工芝が切れているので、少しあぶないです。					
・テニスコートを整備してほしいです。					
・ベースラインのコート痛みが気になります。					
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)		
要望	13件	対応済 13件	テニスコートにつきましては、経年劣化により人工芝が剥がれ、一部めくれている箇所もあるため、利用者の要望を所管課へ報告し、対応しました。		
苦情	7件	対応済 7件			
意見	5件	対応済 5件			
事故等の発生状況					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
すり傷	1件	利用者がテニスコートの亀裂に躓き、転倒し足を擦りむいたため、救護しました。			
施設の整備状況(修繕の必要とその対応について など)					
・コートが劣化し、人工芝がめくれている箇所を接着剤にて補修しました。					
・ケイ砂を準備し、砂が減ったコートへ補充し整備を行いました。					
・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。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・特になし					

<b>総合評価</b>	<p>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。利用者の方々へは、施設の利用人数の制限や競技中以外でのマスクの着用を徹底をお願いするなど新型コロナウイルス感染症対策に協力いただく中でご利用いただきました。オムニコートの劣化が進んでいるため、コートの劣化がこれ以上広がらないよう、コートの保護を目的に砂の補充が行われています。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われております。</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要となることから、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、利用者には遵守させているか	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。

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>庭球場は、昨今の社会情勢を鑑み、施設としてのガイドラインを作成しました。利用者の方々へは、そのガイドラインに基づき、施設の利用をお願いし、感染防止に努めました。具体的には、施設の利用人数の制限や競技中以外でのマスクの着用をお願いするなど新型コロナウイルス感染症防止対策ました。</p> <p>令和3年度はコロナ禍でありながら、感染防止対策を徹底していただき、越谷市テニス協会やその他多くのテニス愛好家にご利用いただきました。</p> <p>庭球場は稼働率が高く、オムニコートの劣化が進んでいるため、コートの劣化がこれ以上広がらないよう細心の注意を払い、コートの保護を目的に砂の補充などの整備を常に行いました。その他にテニスネットの状態にも注意を払い、ネットにほつれなどを確認した際は、その都度交換及び修繕を実施しました。また劣化が進んでいるオムニコートについては、今年度も継続的に所管課へ改修の要望を行いました。</p> <p>周囲には、木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、プレーに支障が出ないように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ました。</p> <p>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。</p>
-------------------	--

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場					
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地					
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。					
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦			
指定期間	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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			
			単位:円			
	令和3年度	令和2年度	令和元年度			
開館日数(日)	277	284	256			
利用件数(件)	349	343	354			
利用者数(人)	6,039	4,399	7,822			
使用料(円)	535,080	356,300	389,620			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和3年度は、令和2年度と比較して利用件数と利用者数が増加しました。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として、令和2年4月1日から6月14日までを臨時休場としましたが、その期間は例年稼働率の高い期間にあたり、令和3年度は当該期間が供用されたため利用件数と利用者数が増加したものと考えられます。また、令和元年度と比較すると利用者数が減少していることから、いまだ感染症が収束しておらず施設の利用に影響があったと考えられます。						
			〔決算額〕			
区分	令和3年度 計画	令和3年度 実績	令和2年度 計画	令和2年度 実績	令和元年度 計画	令和元年度 実績
委託料収入	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	71,214,000	71,541,000
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
自主事業収入	435,000	46,909	526,000	2,890	587,000	324,088
収入合計	78,435,000	78,046,909	72,876,000	72,352,890	71,801,000	71,865,088
人件費	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	31,863,000	31,560,416
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	5,092,811	5,399,298
清掃・植栽管理・警備等	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	28,068,189	27,414,186
施設維持修繕費	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	1,100,000	1,515,334
管理費	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	4,968,000	5,602,508
その他	180,000	43,784	123,000	21,542	122,000	49,258
自主事業経費	940,000	25,876	950,000	32,994	930,000	330,539
支出合計	78,940,000	78,025,876	73,300,000	72,382,994	72,144,000	71,871,539
差額	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	▲ 343,000	▲ 6,451
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
※委託料差額(委託料収入(計画値)から委託事業経費支出を差し引いた額)がプラスとなった場合には、余剰額は市へ変換し(委託料収入から減額)、マイナスとなった場合には、指定管理者の負担とする。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費、施設維持修繕費の増などがその理由となります。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	7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	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
施設の状況はどうか	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・グラウンドの凹凸をもう少しでも直してもらえたらと思います。						
・スコアボードが痛んでおりチョークで書きにくいです。						
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	・スコアボードが経年劣化により利用に支障が出ていたため、新規ボードへ交換修繕を実施しました。			
要望	2件	対応済 2件	・利用予定を確認し、グラウンド整備を実施しました。			
事故等の発生状況						
・特になし						
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
・スコアボードが経年劣化により腐食し利用に支障が出ていたため、新規ボードへ交換修繕を実施しました。						
・内野表面の凹凸を整備した後、塩化カルシウムを散布しました。						
・外野芝生内の除草作業から施設内の樹木の伐採を実施しました。						
・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行いました。						
自主事業に関すること						
・特になし						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・後援事業であるライオンズベースボールスクールは、感染症対策を徹底し、実施しました。						

<b>総合評価</b>	<p>しらこぼと運動公園ソフトボール場は、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。利用予定を確認しながら、グラウンドの整備に努められ、利用当日により良い状態で、利用ができるように内野整備や外野芝生の除草作業・芝刈りを委託業者と日程を調整し、適切なグラウンド整備がされておりました。また、ベンチ内は、利用後に清掃を実施し、次の利用者が快適に利用できるよう維持管理されておりました。公園内のベンチ手入れや、トイレの点検・清掃にも気を配り、施設運営に工夫が見られます。</p> <p>後援事業としてライオンズベースボールスクール(メイン会場しらこぼとソフトボール場 対象:小学生 幼稚園児)を開催し、市民に貴重な技術向上の機会の提供ができたものと考えます。</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要となることから、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>
<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に関する項目</b>		評価点
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>ソフトボール場は、昨今の社会情勢を鑑み、施設として新型コロナウイルス感染症防止対策のガイドラインを作成いたしました。利用者の方々へは、そのガイドラインに基づき、施設の利用をお願いし、感染防止に努めました。具体的には、施設の利用人数の制限や競技中以外でのマスクの徹底をお願いいたしました。</p> <p>令和3年度はコロナ禍でありながら、感染防止対策を徹底していただき、ソフトボールの愛好家や少年野球にご利用いただきました。</p> <p>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、グラウンドの整備に努めました。利用当日により良い状態で、利用ができるように内野整備や外野芝生の除草作業・芝刈りを委託業者と日程を調整し、適切に作業を実施いたしました。また、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ました。</p> <p>休場期間中は、倉庫内の片付けを実施し、ソフトボール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よいように道具の配置を工夫いたしました。その他には、砂ぼこり防止など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ました。また、除草作業・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ました。</p> <p>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。</p>	

## 令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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	令和3年(2021年)4月1日から令和8年(2026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																																																																																																																								
			単位:円																																																																																																																								
			〔決算額〕																																																																																																																								
	令和3年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																								
開館日数(日)	308	242	305																																																																																																																								
利用件数(件)	12,902	2,330	12,217																																																																																																																								
利用者数(人)	15,050	9,719	19,892																																																																																																																								
使用料(円)	1,412,960	968,520	1,339,740																																																																																																																								
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																											
令和3年度は、令和2年度と比較して利用件数と利用者数が増加しました。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として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあったことから、令和3年度は開館日数の増加に伴い利用件数と利用者数が増加した理由と考えられます。また、令和元年度と比較すると利用者数が減少していることから、いまだ感染症が収束しておらず施設利用に影響があったと考えられます。																																																																																																																											
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> <th colspan="2">令和元年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td>7,500,000</td> <td>7,500,000</td> <td>6,794,000</td> <td>6,794,000</td> <td>6,721,000</td> <td>6,721,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td>100,000</td> <td>51,370</td> <td>86,000</td> <td>18,500</td> <td>86,000</td> <td>70,660</td> </tr> <tr> <td>収入合計</td> <td>7,600,000</td> <td>7,551,370</td> <td>6,880,000</td> <td>6,812,500</td> <td>6,807,000</td> <td>6,791,660</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>4,440,000</td> <td>4,283,165</td> <td>4,286,000</td> <td>3,945,907</td> <td>4,156,000</td> <td>3,944,714</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>50,600</td> <td>48,400</td> <td>48,600</td> <td>48,400</td> <td>47,880</td> <td>47,880</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>1,749,400</td> <td>1,746,580</td> <td>1,609,400</td> <td>1,609,080</td> <td>1,595,120</td> <td>1,595,012</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>210,000</td> <td>431,970</td> <td>66,000</td> <td>246,530</td> <td>95,000</td> <td>63,800</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>1,030,000</td> <td>989,885</td> <td>782,000</td> <td>944,083</td> <td>821,000</td> <td>1,069,594</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>20,000</td> <td>0</td> <td>2,000</td> <td>0</td> <td>6,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業経費</td> <td>415,000</td> <td>113,244</td> <td>282,000</td> <td>0</td> <td>256,000</td> <td>78,381</td> </tr> <tr> <td>支出合計</td> <td>7,915,000</td> <td>7,613,244</td> <td>7,076,000</td> <td>6,794,000</td> <td>6,977,000</td> <td>6,799,381</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>▲ 315,000</td> <td>▲ 61,874</td> <td>▲ 196,000</td> <td>18,500</td> <td>▲ 170,000</td> <td>▲ 7,721</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	7,500,000	7,500,000	6,794,000	6,794,000	6,721,000	6,721,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	自主事業収入	100,000	51,370	86,000	18,500	86,000	70,660	収入合計	7,600,000	7,551,370	6,880,000	6,812,500	6,807,000	6,791,660	人件費	4,440,000	4,283,165	4,286,000	3,945,907	4,156,000	3,944,714	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	50,600	48,400	48,600	48,400	47,880	47,880	清掃・植栽管理・警備等	1,749,400	1,746,580	1,609,400	1,609,080	1,595,120	1,595,012	施設維持修繕費	210,000	431,970	66,000	246,530	95,000	63,800	管理費	1,030,000	989,885	782,000	944,083	821,000	1,069,594	その他	20,000	0	2,000	0	6,000	0	自主事業経費	415,000	113,244	282,000	0	256,000	78,381	支出合計	7,915,000	7,613,244	7,076,000	6,794,000	6,977,000	6,799,381	差額	▲ 315,000	▲ 61,874	▲ 196,000	18,500	▲ 170,000	▲ 7,721	(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
区分	令和3年度		令和2年度		令和元年度																																																																																																																						
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																					
委託料収入	7,500,000	7,500,000	6,794,000	6,794,000	6,721,000	6,721,000																																																																																																																					
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																					
自主事業収入	100,000	51,370	86,000	18,500	86,000	70,660																																																																																																																					
収入合計	7,600,000	7,551,370	6,880,000	6,812,500	6,807,000	6,791,660																																																																																																																					
人件費	4,440,000	4,283,165	4,286,000	3,945,907	4,156,000	3,944,714																																																																																																																					
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																					
設備等保守点検費	50,600	48,400	48,600	48,400	47,880	47,880																																																																																																																					
清掃・植栽管理・警備等	1,749,400	1,746,580	1,609,400	1,609,080	1,595,120	1,595,012																																																																																																																					
施設維持修繕費	210,000	431,970	66,000	246,530	95,000	63,800																																																																																																																					
管理費	1,030,000	989,885	782,000	944,083	821,000	1,069,594																																																																																																																					
その他	20,000	0	2,000	0	6,000	0																																																																																																																					
自主事業経費	415,000	113,244	282,000	0	256,000	78,381																																																																																																																					
支出合計	7,915,000	7,613,244	7,076,000	6,794,000	6,977,000	6,799,381																																																																																																																					
差額	▲ 315,000	▲ 61,874	▲ 196,000	18,500	▲ 170,000	▲ 7,721																																																																																																																					
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0																																																																																																																					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)																																																																																																																											
令和3年度の管理経費について、令和2年度と比較して増加しました。令和3年度は越谷市が定める賃金の最低下限額を適用している臨時職員の人件費、維持管理にかかる委託料、施設維持修繕費の増がその理由となります。																																																																																																																											
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。																																																																																																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																								
実施期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	回収数	70 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	80.0%	14.3%	5.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
施設の状況はどうか	67.1%	22.9%	10.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
施設の利用目的が達成できたか	80.0%	15.7%	4.3%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
総合的な感想はどうか	81.4%	15.7%	2.9%	0.0%	0.0%																																																																																																																						
(主な意見等の内容)																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・丁寧に対応していただきました。</li> <li>・いつも快適に使用させて頂き、感謝しております。</li> <li>・道場が、とても綺麗なため、とても嬉しいです。</li> <li>・気軽に使用できるので大変使い易かったです。</li> <li>・遠の道の道場ができて嬉しいです。夜間の利用も可能にしてほしいです。</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	(主な事例の対応状況)																																																																																																																								
苦情	4件	対応済 4件	遠の道の地面(射位)が足踏みを行うことで土が凸凹になってしまい修繕を要望されていたことから、令和3年度施設予算にて地面を均す修繕を行いました。																																																																																																																								
要望	4件	対応済 1件																																																																																																																									
事故等の発生状況																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																											
施設の整備状況(修繕の必要とその対応について など)																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・近的射場の矢防止幕が破れたため、新たなものに交換する修繕を行いました。</li> <li>・更衣室の畳に汚れや擦り切れが発生したため、畳の表を張替ました。</li> <li>・男女更衣室、審判席、審判控室の襖に汚れや色褪せが発生したため、襖の張替を行いました。</li> <li>・巻簾室の巻簾1台が不良となったため、新しいものと交換しました。</li> <li>・弓道場の玄関外側に設置してある土除けマットが破れたため、点字ブロックを避け、新たなものに交換しました。</li> <li>・令和3年度近的射場の安土補修を行いました。専門業者による安土整備に向けて、越谷市の所管課へ改修要望書を提出し改善に向け連携を図ってまいります。</li> </ul>																																																																																																																											
自主事業に関すること																																																																																																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民参加型事業として、ゼロからはじめる弓道教室を感染症拡大防止対策を行いながら開催しました。</li> <li>・市民参加型事業として、大人の1日弓道体験教室を感染症拡大防止対策を行いながら開催しました。</li> <li>・中学生の弓道体験教室、春季大人の1日弓道体験教室の開催を計画しましたが、感染症拡大防止対策としてまん延防止等重点措置の発令により開催を中止しました。</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>・越谷市弓道連盟主催の第36回越谷市遠的弓道大会と、第28回しらこぼと弓道大会を共催で開催しました。</li> <li>・施設の利用にあたっては、越谷市の感染症拡大防止対策に沿って、「緑の森公園越谷市弓道場を利用する際の遵守事項」を作成し、利用者へ周知と説明を丁寧に行っていました。</li> </ul>																																																																																																																											

<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「大人の1日弓道体験教室」を感染防止対策をする中で開催いたしました。中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」については新型コロナウイルス感染症によるまん延防止等重点措置の発令により中止としました。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られています。</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。</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>		
<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>		評価点
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。	
<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	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に関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内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。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	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・要望等への対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、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>前年度の令和2年度については、新型コロナウイルス感染症防止対策として施設の臨時休場、不要不急の外出自粛、イベントの開催自粛などにより、越谷市弓道場の利用が減少しましたが、令和3年度につきましては、徐々に練習を再開された弓道愛好家などにより、利用件数、利用人数が増加しました。</p> <p>また、施設の利用にあたっては、「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、手指消毒、施設利用者チェックリストの記入など、利用者への周知と説明を丁寧に行ってまいりました。</p> <p>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、常に気持ち良くご利用いただけるよう取り組んでまいりました。</p> <p>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、交換や、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まいりました。</p> <p>事業については、主催事業の「ゼロからはじめる弓道教室」「秋季大人の1日弓道体験教室」の計2本を開催したことや、共催事業の「第28回越谷しらこぼと弓道大会」「第36回越谷市遠的弓道大会」の計2本も主催団体の越谷市弓道連盟と開催しました。しかし、「中学生の弓道体験教室」「春季大人の1日弓道体験教室」の計2本は感染症拡大防止対策として、まん延防止等重点措置の発令により開催を中止しました。今後も、感染者の動向を踏まえながら、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。</p> <p>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。</p>	

令和3年度(2021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3年(2021年)4月1日から令和4年(2022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 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 越谷市越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦																																					
指定期間	平成31年(2019年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日まで	所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																					
指定管理者が行う主な業務の内容	(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務 (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務 (2) 遊泳等の指導に関する業務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (3) 市民プールの使用の許可に関する業務 (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																							
温水プール	令和3年度	令和2年度	令和元年度	単位:円																																				
開館日数(日)	287	138	261																																					
利用件数(件)	35,509	17,355	84,818																																					
使用料(円)	9,905,810	4,756,220	22,806,280																																					
トレーニングルーム	令和3年度	令和2年度	令和元年度																																					
開館日数(日)	308	131	280																																					
利用件数(件)	20,077	8,773	52,057																																					
使用料(円)	5,793,960	2,556,420	15,544,860																																					
(施設の利用状況に関する増減の理由)	令和2年度においては、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から5カ月半の臨時休館及び排水管修繕のため1カ月の臨時休館を実施しましたが、令和3年度においては臨時休館はなかったため、利用人数が増加したものです。																																							
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)	令和3年度の管理費について、令和2年度と比較して増加しました。令和2年度は新型コロナウイルス感染症防止等の影響により、臨時休館となったことにより水質管理費が抑制されておりましたが、令和3年度においては臨時休館対応が無かったため通常の水準に戻ったものです。																																							
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 実施期間 令和4年 1月 6日～ 1月31日 対象者 施設利用者 回収数 116 件																																							
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目／割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>30.1%</td> <td>38.8%</td> <td>25.0%</td> <td>0.9%</td> <td>0.9%</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>32.7%</td> <td>43.1%</td> <td>19.0%</td> <td>0.9%</td> <td>0.0%</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>26.7%</td> <td>42.2%</td> <td>23.3%</td> <td>2.6%</td> <td>0.9%</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>25.8%</td> <td>45.7%</td> <td>16.4%</td> <td>7.8%</td> <td>0.0%</td> <td>4.3%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・50m完泳コースが欲しいです。水温をもう少し下げてください。 ・ウォーキングコースでお喋りを続ける人を注意してください。 ・ルールを守らない利用者にははっきり注意してください。 ・ネット予約とかできるようにしたらよいと思います。 ・健康チェック表を省略したいです。 ・ストレッチするスペースが狭いです。 ・マシンをずっと独占している人(スマホを見ている、休んでいる)や乱暴に扱う人に注意して欲しいです。 ・時間前に外に並ぶこと何となくして欲しいです。制限の人数を増やして欲しいです。 ・利用料が他市に比べて高いです。					アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	職員の対応はどうか	30.1%	38.8%	25.0%	0.9%	0.9%	4.3%	施設の状況はどうか	32.7%	43.1%	19.0%	0.9%	0.0%	4.3%	施設の利用目的が達成できたか	26.7%	42.2%	23.3%	2.6%	0.9%	4.3%	総合的な感想はどうか	25.8%	45.7%	16.4%	7.8%	0.0%	4.3%
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答																																		
職員の対応はどうか	30.1%	38.8%	25.0%	0.9%	0.9%	4.3%																																		
施設の状況はどうか	32.7%	43.1%	19.0%	0.9%	0.0%	4.3%																																		
施設の利用目的が達成できたか	26.7%	42.2%	23.3%	2.6%	0.9%	4.3%																																		
総合的な感想はどうか	25.8%	45.7%	16.4%	7.8%	0.0%	4.3%																																		
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td>6件</td> <td>対応済 6件</td> </tr> <tr> <td>意見</td> <td>7件</td> <td>対応済 7件</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1件</td> <td>対応済 0件</td> </tr> </tbody> </table> (主な事例の対応状況) ・更衣室内でマスクをせず大きな声で会話している方にスタッフからの注意を徹底して欲しいとの要望を頂いたので、ポスターの掲示、アナウンスによる注意喚起、更衣室巡回時の声掛けなどの対応を行うことを説明し、ご理解いただきました。					種別	件数	処理状況	要望	6件	対応済 6件	意見	7件	対応済 7件	その他	1件	対応済 0件																							
種別	件数	処理状況																																						
要望	6件	対応済 6件																																						
意見	7件	対応済 7件																																						
その他	1件	対応済 0件																																						
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) ・トレーニングルームでバイクを利用中にバイクより落下。意識・呼吸が無かったため職員がAEDを使用し胸骨圧迫を実施。救急車を要請しました。 ・温水プールのウォーキングコースを利用中に歩行が遅くなり水面に顔を付けた状態となったため、スタッフがプールサイドに引き上げ胸骨圧迫を実施。救急車を要請しました。																																							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・設備点検等を毎日行い、不具合箇所が有ればその都度、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、早期対応に心がけています。 ・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えていますが、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。																																							
自主事業に関すること	・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、スポーツ教室等の開催は中止としました。																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・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。 ・年に1回利用者も参加し、避難訓練を実施していました。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。 ・施設を長年利用し健康づくりに励んできた利用者表彰する取組を行っています。																																							

総合評価	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3年度についてはコロナ感染防止のため入場制限を設けて密を回避する体制がとられました。一部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、感染防止の対応については適正に行われていたと判断しています。自主事業については、感染防止のため開催を見合わせました。AEDを使用して心肺蘇生を実施した案件が2例あり、適正な救急対応がとられておりました。感染防止のため入場制限を実施しており、利用者には不便をかけたいますが、適切な管理運営が保持されており、懸念される屋内での新型コロナウイルス感染症のクラスター感染も抑止出来ています。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、引き続きコロナ感染防止に努めつつ、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みを継続していただきたいです。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。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	屋内施設でコロナ感染の恐れがあるためプールは、1公開(2時間30分)につき40名、トレーニングルームについてはプールと同じ公開制を導入し、1公開につき20名の利用制限を実施しています。プールでは目的によって利用できるよう歩行用、遊泳用の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。
<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	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、杜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。
<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	業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、庭園管理業務等、市民プール、老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減が図られています。月次で会計報告を行うことにより、執行状況の把握が行われております。
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	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。溺水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。
<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。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市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。

指定管理者の自己評価	<p>当協議会は、「健康増進、体力向上」をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでいます。市民プールは、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉、医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を生かした事業展開を図っています。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な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年度及び3年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止となりましたが、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てまいります。</p>
------------	---