

令和4年度  
(2022年度)

指定管理者制度導入施設における  
指定管理者の評価表

【各施設の評価】

越 谷 市



# 目 次

## 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

1	越谷市男女共同参画支援センター	2
2	越谷市中央市民会館	4
3	越谷市北部市民会館	8
4	越谷市赤山交流館	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	32
15	越谷市立老人福祉センターけやき荘	36
16	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	40
17	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	42
18	越谷市立老人福祉センターひのき荘	44
19	越谷市越谷駅東口駐車場	46
20	花田苑	48
21	キャンベルタウン野鳥の森	50
22	越谷コミュニティセンター	52
23	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	56
24	越谷市立総合体育館	58
25	越谷市民球場	62
26	越谷市立越谷総合公園多目的運動場	64
27	越谷市立越谷総合公園庭球場	66
28	越谷市立しらこばと運動公園競技場	68
29	越谷市立しらこばと運動公園第2競技場	72
30	越谷市立しらこばと運動公園野球場	74
31	越谷市立しらこばと運動公園庭球場	76
32	越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場	78
33	緑の森公園越谷市弓道場	80
34	越谷市民プール	82

## 令和4年度(2023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4年(2023年)4月1日から令和5年(2023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 街活性室株式会社	所在地 鴻巣市逆川一丁目2番2-502号	代表者 代表取締役 斎藤 徹						
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日	所管課名	市長公室 人権・男女共同参画推進課						
指定管理者が行う主な業務の内容									
(1) 男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2) 管理施設の使用許可に関する業務 (3) 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									
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4年度	令和3年度	令和2年度						
開館日数(日)	293	293	231						
利用者数(人)	11,657	8,722	5,141						
うち講座参加者数(人)	2,230	2,179	1,007						
使用料(円)	15,200	2,600	1,200						
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和元年から感染症拡大防止対策による事業中止や利用人数、利用時間制限の影響があり、来館者、利用者、事業参加者とも減少していましたが、徐々に回復しつつあります。			[決算額]						
			区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度	
				計画	実績	計画	実績	計画	実績
			委託料収入	29,507,237	29,507,237	29,400,000	29,400,000	29,200,000	29,200,000
			雑収入	0	24,790	0	37,100	0	67,158
			利用料金収入	—	—	—	—	—	—
			指定事業収入合計(A)	29,507,237	29,532,027	29,400,000	29,437,100	29,200,000	29,267,158
			人件費	20,474,460	19,463,727	20,550,000	20,474,466	20,550,000	20,520,640
			光熱水費	—	—	—	—	0	0
			設備等保守点検費	667,480	231,000	761,000	742,945	775,000	711,885
			清掃・植栽管理・整備等	1,486,800	200,200	680,000	675,252	710,000	704,192
			施設維持修繕費	100,000	78,100	100,000	49,500	100,000	98,549
			管理費	6,118,497	8,131,114	4,744,000	4,243,571	4,385,000	4,647,735
			その他	660,000	1,234,363	2,565,000	2,498,975	2,680,000	2,582,083
			指定事業支出合計(B)	29,507,237	29,338,504	29,400,000	28,684,709	29,200,000	29,265,084
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	193,523	0	752,391	0	2,074			
自主事業収入(D)	—	—	—	—	—	—			
自主事業支出(E)	—	—	—	—	—	—			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	—	—	—	—	—	—			
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0			
(参考)市の経費負担額	7,239,000	7,032,193	7,049,000	6,646,875	7,579,000	6,859,005			
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。									
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 設備等保守点検費において、令和3年度は事務機器等にかかる保守点検費としておりましたが、令和4年度は機器リースに点検を含める契約となったため管理費に計上しています。管理費が増加した理由は、指定管理初年度のため、必要となる備品が予定よりも増加しました。その他の区分では、当初計画よりも講師謝礼等の事業費が増加したものです。									
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	対象者	施設利用者						
実施期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	302 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	37.1%	46.4%	11.6%	1.3%	0.0%	3.6%			
施設の状況はどうか	39.1%	44.0%	12.6%	0.3%	0.0%	4.0%			
施設の利用目的が達成できたか	41.7%	43.7%	10.6%	0.0%	0.0%	4.0%			
総合的な感想はどうか	39.7%	45.0%	11.3%	0.0%	0.0%	4.0%			
(主な意見等の内容)									
・商業施設と同じエリアにあるのだから、もっと「やわらかい」雰囲気のを佇まいにはどうか。									
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	4件	対応済 4件	交流コーナーの利用制限(1人1日1回)について、緩和できないかとの要望があったが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策でのルールであったことから、令和5年5月9日を以て制限解除することにしました。						
事故等の発生状況									
・特になし									
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)									
・植栽の手入れ10年近くされていなかったため、植え替え対応を行いました。									
・一般利用者が使えるWi-Fiが整備されていなかったため、サービス向上の目的でWi-Fiを導入しました。									
自主事業に関すること									
・With youさいたまと連携し、男女共同参画基礎講座を行い、施設の目的等を知ってもらう機会となりました。									
・同じくWith youさいたまと連携し、面接対策講座を行い、女性の就労支援を図ることに努めました。									
・インターネットに弱い方にも施設のオンライン講座に参加していただけるよう、Zoom講座参加方法を講座として開催しました。									
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)									
・女性の起業支援講座では子育て世代が参加しやすいようにオンラインとオフラインのハイブリット講座を実現しました。									
・女性の暴力をなくす運動期間に駅から見える窓ガラスをパープル・ライトアップし啓発に努めました。									
・子育て世代に施設の認知を図るため、神社deままマルシェに出向き絵本の読み聞かせを行いました。									
・七夕フェスタの公演では入口付近にモニターを設置することで会場に入れない方にも見られるよう配慮しました。									

<b>総合評価</b>	男女共同参画を推進する拠点施設として、社会情勢の変化を捉えながら市民への意識啓発等が行われています。特に利用者用Wi-Fi環境の整備やオンライン講座の実施、さらにはこうしたツール活用のためのフォロー講座の実施など、本市が進めるDX化の動きにも対応した取り組みを実施していることについて評価できます。また、新たな利用者獲得につなげるため、既存の情報提供に加え、出向く事業、見せる事業の工夫などが積極的に行われています。施設については、経費の削減やサービスの向上に取り組むなど適正に行われています。 講座等の利用者数については、最も集客数の多かった七夕フェスタの開催方法を変更した影響により本市が求める水準を大きく下回ったものの、利用者全体の人数や新規利用者の割合は増加しており、運営自体には問題はないものと考えます。今後も市の基本計画に基づくさまざまな事業が展開される中で、団体の専門性を活かし、市民ニーズに対応した事業展開を期待します。			
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.3</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 来館者数(セミナールーム、学習コーナー、図書貸出し、情報ライブラリー利用者等)(人)		8,000人/年	11,091人/年	3
2 性別、年齢に関わらず参加できる多様な講座を開催する(種類)		5種類/年	10種類/年	3
<b>施設所管課の意見</b>	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。また、年齢や性別に偏りがなく、事業の実施方法等に工夫がなされています。			
<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 来館者数、講座等参加者に占める新規の割合		20%/5年	42%(R4)	-
2 講座、イベント等参加者数		6,000人/年	2,231人/年	1
3 講座、イベント等参加者へのアンケートの「満足」以上の割合		75%/年	86%/年	2
4 登録団体との意見交換の場を設ける		1回/年	2回/年	2
5 出前講座の実施		3講座/年	4講座/年	2
6 登録団体との交流事業の実施		1事業/年	2事業/年	2
7 男女共同参画に関する指定管理者提案事業の実施		5事業/年	11事業/年	3
8 企業や学校、その他団体や機関等と連携して事業を進める		3団体/年	8団体/年	3
9 男女共同参画に関する自主事業を実施する		3事業/年	3事業/年	2
10 男女共同参画に関する研修に参加し、職員の資質向上に努める		2回/年	10回/年	3
11 ホームページ、広報こしがや、Cityメール等を活用し、施設や講座のPRを行う		12回/年	52回/年	3
<b>施設所管課の意見</b>	越谷Cityメール、ホームページ、SNS、メールマガジンの活用に加え、これまで利用者が少なかった若い世代に向けた情報提供のため、子育て中の保護者が集まるイベントに出向いて出前講座を実施するなど、積極的なPRが行われています。イベント参加者数は目標水準を大きく下回りましたが、主な要因は実行委員会の方針により開催方法が変更となった七夕フェスタの集客減(変更前約4,000人→変更後約700人)であり、その他の運営は適正に行われていると考えます。			
<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 事業計画と収支計画との整合性を確保する				2
2 管理経費の縮減に積極的に取り組む				2
<b>施設所管課の意見</b>	施設の運営に支障がない範囲で節電を行うなど、経費削減についての取り組みがなされています。			
<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 来館者へのアンケートの「満足」以上の割合(%)		75%/年	85%/年	2
2 男女共同参画や接遇等、施設職員として必要な資質向上のための内部研修を実施する(回)		2回/年	2回/年	2
3 避難訓練を実施する(テナントビル実施の訓練参加を含む)(回)		2回/年	3回/年	2
4 AEDの取り扱い等、非常時の対応に備えた訓練を実施する(回)		1回/年	5回/年	3
5 指定管理者に対する苦情に適切に対応し、必要な措置を講じる				2
<b>施設所管課の意見</b>	外部研修の参加や男女共同参画計画策定に関する内部研修を行うなど、職員のスキルアップに努めています。また、年2回の施設の消防訓練への参加の他、隣接する保育ステーションとの合同での避難訓練実施等、リスク対応への取り組みが行われています。			
<b>⑤ その他の項目</b>				
1 個人情報について、法令等を遵守し、市と同水準の取り組みを行う				2
2 市との定例会を設ける				2
3 市内業者の活用、地元雇用の促進のため、市内事業者を積極的に活用する				2
4 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>	当課との定期的な打合せのみならず、随時運営に関する情報提供や報告、相談がなされています。また、事業者選定の際には越谷市内の事業者や市内に営業所のある者を優先するなど、積極的な活用がなされています。			
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>前指定管理者のやり方を踏襲した上で、業務内容を見直して不要な業務を減らしたり、新しいアプリケーションを導入することでオペレーションコストの縮減に努めました。また、HPのリニューアル・メールマガジンへのHTML形式導入・パープルライトアップの実施・神社deままマルシェで絵本の読み聞かせなど、情報を視覚的に訴える工夫をしたことが施設利用者の裾野を広げることにつながり、新規利用者が増加したのではないかと思います。</p> <p>しかしながら登録団体が高齢化していることもあり、体力面等の問題から屋外開催による集客が大きかった七夕フェスタを施設のみでの開催としたことが要因となり、講座、イベント等の参加者数は目標水準を満たすことができませんでした。次年度にはライブ配信・アーカイブ配信を積極的に行うダイバーシティカレッジ事業や若年層・子育て世代の利用者を増やす夏のこどもウィークのような事業に挑戦していきたいです。</p>			

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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																																																																																																																																																										
指定管理者が行う主な業務の内容																																																																																																																																																													
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務 (2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務 (3) 市民会館の使用の許可に関する業務 (4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務																																																																																																																																																													
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																																										
			単位:円																																																																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>359</td> <td>358</td> <td>284</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>9,382</td> <td>8,275</td> <td>5,773</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>154,648</td> <td>114,765</td> <td>78,549</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>34,231,940</td> <td>30,375,850</td> <td>19,230,310</td> </tr> </tbody> </table>				令和4年度	令和3年度	令和2年度	開館日数(日)	359	358	284	利用件数(件)	9,382	8,275	5,773	利用者数(人)	154,648	114,765	78,549	使用料(円)	34,231,940	30,375,850	19,230,310	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>189,000,000</td> <td>189,000,000</td> <td>186,000,000</td> <td>186,000,000</td> <td>177,550,000</td> <td>177,550,000</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>指定事業収入合計(A)</td> <td>189,000,000</td> <td>189,000,000</td> <td>186,000,000</td> <td>186,000,000</td> <td>177,550,000</td> <td>177,550,000</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>66,092,000</td> <td>64,379,139</td> <td>65,939,000</td> <td>63,366,371</td> <td>58,439,000</td> <td>55,572,301</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>51,989,000</td> <td>52,217,253</td> <td>51,844,000</td> <td>52,113,710</td> <td>51,591,000</td> <td>51,552,210</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>56,584,000</td> <td>57,289,100</td> <td>55,656,000</td> <td>55,655,600</td> <td>54,984,000</td> <td>54,984,000</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>2,202,000</td> <td>1,718,090</td> <td>1,598,000</td> <td>2,735,414</td> <td>1,800,000</td> <td>3,293,510</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>12,133,000</td> <td>12,468,086</td> <td>10,963,000</td> <td>11,732,279</td> <td>10,736,000</td> <td>12,147,979</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>189,000,000</td> <td>188,071,668</td> <td>186,000,000</td> <td>185,603,374</td> <td>177,550,000</td> <td>177,550,000</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>928,332</td> <td>0</td> <td>396,626</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>2,522,494</td> <td>2,702,776</td> <td>1,812,995</td> <td>2,217,362</td> <td>3,222,100</td> <td>1,710,413</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>1,982,940</td> <td>1,715,420</td> <td>1,821,796</td> <td>1,518,725</td> <td>2,113,996</td> <td>1,208,348</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>539,554</td> <td>987,356</td> <td>▲ 8,801</td> <td>698,637</td> <td>1,108,104</td> <td>502,065</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>8,801</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>45,662,000</td> <td>42,324,681</td> <td>35,959,000</td> <td>32,775,538</td> <td>103,570,000</td> <td>97,353,567</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	189,000,000	189,000,000	186,000,000	186,000,000	177,550,000	177,550,000	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	指定事業収入合計(A)	189,000,000	189,000,000	186,000,000	186,000,000	177,550,000	177,550,000	人件費	66,092,000	64,379,139	65,939,000	63,366,371	58,439,000	55,572,301	光熱水費	-	-	-	-	-	-	設備等保守点検費	51,989,000	52,217,253	51,844,000	52,113,710	51,591,000	51,552,210	清掃・植栽管理・警備等	56,584,000	57,289,100	55,656,000	55,655,600	54,984,000	54,984,000	施設維持修繕費	2,202,000	1,718,090	1,598,000	2,735,414	1,800,000	3,293,510	管理費	12,133,000	12,468,086	10,963,000	11,732,279	10,736,000	12,147,979	その他	-	-	-	-	-	-	指定事業支出合計(B)	189,000,000	188,071,668	186,000,000	185,603,374	177,550,000	177,550,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	928,332	0	396,626	0	0	自主事業収入(D)	2,522,494	2,702,776	1,812,995	2,217,362	3,222,100	1,710,413	自主事業支出(E)	1,982,940	1,715,420	1,821,796	1,518,725	2,113,996	1,208,348	自主事業差額(F)=(D)-(E)	539,554	987,356	▲ 8,801	698,637	1,108,104	502,065	指定管理者負担金	0	0	8,801	0	0	0	(参考)市の経費負担額	45,662,000	42,324,681	35,959,000	32,775,538	103,570,000	97,353,567
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																																										
開館日数(日)	359	358	284																																																																																																																																																										
利用件数(件)	9,382	8,275	5,773																																																																																																																																																										
利用者数(人)	154,648	114,765	78,549																																																																																																																																																										
使用料(円)	34,231,940	30,375,850	19,230,310																																																																																																																																																										
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																																								
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																																							
委託料収入	189,000,000	189,000,000	186,000,000	186,000,000	177,550,000	177,550,000																																																																																																																																																							
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																							
指定事業収入合計(A)	189,000,000	189,000,000	186,000,000	186,000,000	177,550,000	177,550,000																																																																																																																																																							
人件費	66,092,000	64,379,139	65,939,000	63,366,371	58,439,000	55,572,301																																																																																																																																																							
光熱水費	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																							
設備等保守点検費	51,989,000	52,217,253	51,844,000	52,113,710	51,591,000	51,552,210																																																																																																																																																							
清掃・植栽管理・警備等	56,584,000	57,289,100	55,656,000	55,655,600	54,984,000	54,984,000																																																																																																																																																							
施設維持修繕費	2,202,000	1,718,090	1,598,000	2,735,414	1,800,000	3,293,510																																																																																																																																																							
管理費	12,133,000	12,468,086	10,963,000	11,732,279	10,736,000	12,147,979																																																																																																																																																							
その他	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																																							
指定事業支出合計(B)	189,000,000	188,071,668	186,000,000	185,603,374	177,550,000	177,550,000																																																																																																																																																							
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	928,332	0	396,626	0	0																																																																																																																																																							
自主事業収入(D)	2,522,494	2,702,776	1,812,995	2,217,362	3,222,100	1,710,413																																																																																																																																																							
自主事業支出(E)	1,982,940	1,715,420	1,821,796	1,518,725	2,113,996	1,208,348																																																																																																																																																							
自主事業差額(F)=(D)-(E)	539,554	987,356	▲ 8,801	698,637	1,108,104	502,065																																																																																																																																																							
指定管理者負担金	0	0	8,801	0	0	0																																																																																																																																																							
(参考)市の経費負担額	45,662,000	42,324,681	35,959,000	32,775,538	103,570,000	97,353,567																																																																																																																																																							
(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の拡大に伴い、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、全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ましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者数が例年より大きく減少しておりました。 令和4年度は、感染対策を徹底の上、通常どおりの開館時間で施設の貸出しを行いました。																																																																																																																																																													
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和4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。指定事業収支の差額928,332円は精算の上、市へ戻しております。清掃・植栽管理・警備等費については、敷地内樹木が繁生し通行の妨げとなる恐れがあったことから、強剪定を実施しており、例年よりも支出額が増額しております。																																																																																																																																																													
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4月1日～令和5年3月31日	回収数	2,437	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	47.3%	38.8%	13.7%	0.2%	0.0%																																																																																																																																																								
施設の状況はどうか	49.0%	39.3%	11.5%	0.2%	0.0%																																																																																																																																																								
施設の利用目的が達成できたか	48.7%	40.4%	10.9%	0.0%	0.0%																																																																																																																																																								
総合的な感想はどうか	46.4%	41.9%	11.6%	0.1%	0.0%																																																																																																																																																								
(主な意見等の内容)																																																																																																																																																													
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレを洋式化してほしいです。</li> <li>・Wi-Fiを設置してほしいです。</li> <li>・駐車場の1日最大料金を設定してほしいです。</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	7件	対応済 7件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ヨガは裸足や靴下で行うので、モップを置いてほしいです。</li> <li>→3階多目的ホールに利用者用のモップを設置しました。</li> </ul>																																																																																																																																																										
要望	6件	対応済 2件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレにウォシュレットを設置してほしいです。</li> <li>→多目的トイレにウォシュレットを設置しました。</li> </ul>																																																																																																																																																										
事故等の発生状況																																																																																																																																																													
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																																											
事故	2件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階こぼと館社会適応訓練室 天井からの漏水</li> <li>→空調ファンコイルの経年劣化による腐食が原因であったため、交換修繕を行いました。</li> <li>・劇場 拡声装置主電源故障</li> <li>→電源ユニットの故障が原因であったため、交換修繕を行いました。</li> </ul>																																																																																																																																																											

**施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)**

・設備機器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き、貸出備品も同様に消毒を行いました。本年度は市により、自動ドア修繕を実施いたしました。また、音響機器や照明器具等老朽化しているものもございますが、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。

**自主事業に関すること**

- ・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対策を図りながら、参加人数等はコロナ禍前の水準に戻して実施いたしました。
- ・ランチタイムコンサートは6回実施し、大変好評を得ました。引き続き参加者に満足していただけるように努めてまいります。
- ・「越谷百景スケッチ原画展」は2年ぶりの開催となりましたが、好評を得ました。
- ・講演会は、落語家の立川志ら乃氏を講師に招き、「笑う門には福来る」をテーマに実施し、好評を得ました。
- ・映画会は、「梅切らぬバカ」「エリザベス 女王陛下の微笑」を上映し、好評を得ました。

**事業に関すること(実施内容や新規の取組など)**

- ・「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」、「第21回越谷市美術展覧会」、「まちかど春色コンサート2」の共催、「第15回協働フェスタ」の後援を行いました。市民団体や教育機関との連携によるボランティア活動の啓発交流や様々な団体の交流の場として、協働のまちづくり推進や市民文化の向上、発展に寄与できたものと考えます。
- ・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。

総合評価	<p>越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、令和4年度は約15万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。</p> <p>指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕、備品の交換等にも迅速に対応しています。</p> <p>令和4年度については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底の上、通常どおりの開館時間で施設の貸出しを行いました。コロナ禍にあっても利用者が安心して施設を利用できるよう定期的に清掃・消毒・換気等を実施することにより、適切な施設管理に努めていただきました。</p> <p>自主事業につきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じた上で、コロナ禍前の定員水準に戻した上で実施しました。いずれの事業も参加者から好評を得られ、市民文化の醸成を図ることができました。</p> <p>以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。今後は、利用の回復を図り、自主事業のさらなる充実や施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
<p>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</p>		
<p>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</p>		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
5	施設の使用許可申請が多様な方法（窓口、インターネット、電話等）で可能であるか	2
施設所管課の意見	<p>利用者への接遇等は、日々の朝礼等により職員へ周知されています。また、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」及び「施設を使用できる者の範囲」については、条例規則に従い使用申請時、開始時に説明がされています。</p>	
<p>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</p>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<p>施設の有効利用の推進と文化事業の提供を行うことを目的として、当会館の規模にあった事業が行われております。また、アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即座に実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・連絡・相談し対応されています。このほか、利用促進に繋がる事業が実施されています。</p>	
<p>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</p>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	<p>環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業に、再委託業者と参加し、可能な限り節電対策を実施し、電力使用量の削減に努めています。また、設備機器に関し、日常点検の実施により常に最良の状態の保持に努めています。さらに、トラブル発生時には、利用者への影響が最小限で済むように、迅速・的確に対応されています。</p>	
<p>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</p>		
1	管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2	一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	<p>危機管理マニュアルに沿った非常時の対応等について、訓練や研修を行い、常に即時対応できる体制をつくると共に、管理全般の共通マニュアルの作成、事例の収集・分析を行い、事故の防止に努めています。</p>	
<p>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</p>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<p>利用者の使用内容を十分理解し、適正な施設利用、貸出備品類の提供、アドバイスを行うと共に、「利用者の声」等を通じて、要望・意見・苦情等を認識・分析して、可能な限り即座に対応されています。また、施設職員が情報共有できるよう回覧等が行われています。常に市と連絡調整を行い、利用者に迷惑を掛けないよう努めています。</p>	
<p>⑥ その他の項目</p>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	<p>所管課と連絡調整会議を行う他、随時、報告・連絡・相談を行い、情報の共有に努めています。また、文書等の管理については、ファイリングシステムにより適正な管理が行われています。節電等については、国の環境保全事業に参加しており、二酸化炭素排出抑制が行われております。</p>	



指定管理者  
の自己評価

新型コロナウイルス感染症の拡大防止に関する各種規制が緩和されていく中で、所管課と連携を密に図り、柔軟に対応してまいりました。今年度は利用者の要望の中から、トイレにウォシュレットの設置（各階多目的トイレ）、3階ホールに使用者が利用できるモップを設置しました。今後についても利用者の声に耳を傾け、対応できるものは実現してまいります。

会館のオープンから31年が経過していることから、施設や設備機器類の老朽化が進んできており、ファンコイルの更新、エレベーターの更新、館内電気設備の更新（LED化）、音響設備の更新等が急務と考えております。今後、市とよく協議をし、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、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、予定していた事業はすべて開催することができました。今後も、感染症の動向を踏まえ、適切に対応をしながら、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、自主事業を実施してまいります。

管理運営費の抑制としまして、環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業の一環である「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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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																																																																																																																																												
北部市民会館		[決算額]																																																																																																																																												
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																											
開館日数(日)	335	276	264																																																																																																																																											
利用件数(件)	3,823	3,010	2,490																																																																																																																																											
利用者数(人)	68,002	54,733	37,620																																																																																																																																											
使用料(円)	8,301,280	5,998,640	4,505,090																																																																																																																																											
北部図書室																																																																																																																																														
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																											
開室日数(日)	332	308	189																																																																																																																																											
貸出利用者数(人)	77,301	64,918	42,228																																																																																																																																											
貸出数(点)	237,081	226,858	142,961																																																																																																																																											
(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症の拡大の影響により、令和2年度と令和3年度は、各項目がすべて低い状態となっております。																																																																																																																																														
令和4年度は、例年通りの運用となり、令和3年度と比較して各項目で回復傾向となっております。特に、使用料収入については急増しており、令和元年度よりも増加しております。																																																																																																																																														
【令和元年度の北部市民会館の利用実績】																																																																																																																																														
開館日数(日):331																																																																																																																																														
利用件数(件):3,931																																																																																																																																														
利用者数(人):90,217																																																																																																																																														
使用料(円):7,811,060																																																																																																																																														
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)																																																																																																																																														
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1,027円は精算の上、市へ戻入しております。																																																																																																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>54,500,000</td> <td>54,500,000</td> <td>53,600,000</td> <td>53,600,000</td> <td>47,110,000</td> <td>47,110,000</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>雑収入</td> <td>35,000</td> <td>78,191</td> <td>35,000</td> <td>63,915</td> <td>35,000</td> <td>78,617</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>54,535,000</td> <td>54,578,191</td> <td>53,635,000</td> <td>53,663,915</td> <td>47,145,000</td> <td>47,188,617</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>47,467,000</td> <td>46,099,699</td> <td>47,317,000</td> <td>45,089,676</td> <td>41,016,000</td> <td>37,752,003</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>1,700,000</td> <td>3,412,706</td> <td>1,200,000</td> <td>3,411,650</td> <td>1,600,000</td> <td>4,477,550</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>5,318,000</td> <td>5,048,259</td> <td>5,068,000</td> <td>4,606,872</td> <td>4,460,000</td> <td>4,930,012</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>50,000</td> <td>16,500</td> <td>50,000</td> <td>16,500</td> <td>69,000</td> <td>16,500</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>54,535,000</td> <td>54,577,164</td> <td>53,635,000</td> <td>53,124,698</td> <td>47,145,000</td> <td>47,176,065</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>1,027</td> <td>0</td> <td>539,217</td> <td>0</td> <td>12,552</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>77,572,000</td> <td>70,767,453</td> <td>32,974,000</td> <td>31,740,918</td> <td>52,310,000</td> <td>47,938,279</td> </tr> </tbody> </table>				区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	54,500,000	54,500,000	53,600,000	53,600,000	47,110,000	47,110,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	雑収入	35,000	78,191	35,000	63,915	35,000	78,617	指定事業収入合計(A)	54,535,000	54,578,191	53,635,000	53,663,915	47,145,000	47,188,617	人件費	47,467,000	46,099,699	47,317,000	45,089,676	41,016,000	37,752,003	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	1,700,000	3,412,706	1,200,000	3,411,650	1,600,000	4,477,550	管理費	5,318,000	5,048,259	5,068,000	4,606,872	4,460,000	4,930,012	その他	50,000	16,500	50,000	16,500	69,000	16,500	指定事業支出合計(B)	54,535,000	54,577,164	53,635,000	53,124,698	47,145,000	47,176,065	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,027	0	539,217	0	12,552	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	77,572,000	70,767,453	32,974,000	31,740,918	52,310,000	47,938,279
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																									
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																								
委託料収入	54,500,000	54,500,000	53,600,000	53,600,000	47,110,000	47,110,000																																																																																																																																								
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																								
雑収入	35,000	78,191	35,000	63,915	35,000	78,617																																																																																																																																								
指定事業収入合計(A)	54,535,000	54,578,191	53,635,000	53,663,915	47,145,000	47,188,617																																																																																																																																								
人件費	47,467,000	46,099,699	47,317,000	45,089,676	41,016,000	37,752,003																																																																																																																																								
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	1,700,000	3,412,706	1,200,000	3,411,650	1,600,000	4,477,550																																																																																																																																								
管理費	5,318,000	5,048,259	5,068,000	4,606,872	4,460,000	4,930,012																																																																																																																																								
その他	50,000	16,500	50,000	16,500	69,000	16,500																																																																																																																																								
指定事業支出合計(B)	54,535,000	54,577,164	53,635,000	53,124,698	47,145,000	47,176,065																																																																																																																																								
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,027	0	539,217	0	12,552																																																																																																																																								
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																								
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																								
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																								
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																								
(参考)市の経費負担額	77,572,000	70,767,453	32,974,000	31,740,918	52,310,000	47,938,279																																																																																																																																								
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。																																																																																																																																														
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																														
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。																																																																																																																																													
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5年 3月 1日～ 令和5年 3月 31日	回収数	市民会館340件、図書室88件																																																																																																																																											
利用者アンケート調査の集計結果(市民会館)																																																																																																																																														
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																									
職員の対応はどうか	33.8%	39.9%	26.0%	0.3%	0.0%																																																																																																																																									
施設の快適性について	34.1%	51.7%	14.2%	0.0%	0.0%																																																																																																																																									
備品の充実度について	22.9%	43.6%	30.4%	3.1%	0.0%																																																																																																																																									
総合的な感想はどうか	26.8%	50.5%	22.1%	0.6%	0.0%																																																																																																																																									
(主な意見等の内容)																																																																																																																																														
<ul style="list-style-type: none"> <li>いつもありがとうございます。気持ちよく利用させていただいています。</li> <li>和室の利用者が高齢のため椅子が必要で、椅子が足りないときがあり困っています。新しい椅子を増やしてほしいです。</li> <li>施設が老朽化しており、劇場、音楽室の音響などを改善してほしいです。</li> </ul>																																																																																																																																														
利用者アンケート調査の集計結果(図書室)																																																																																																																																														
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																									
職員の対応はどうか	31.8%	48.2%	20.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																									
施設の快適性について	24.7%	49.4%	22.4%	3.5%	0.0%																																																																																																																																									
施設の利便性について	25.9%	45.9%	23.5%	4.7%	0.0%																																																																																																																																									
総合的な感想はどうか	21.2%	52.9%	24.7%	1.2%	0.0%																																																																																																																																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>パソコン(予約時)の使い方を丁寧に教えてくれて良いです。</li> <li>図書汚れ、水濡れ、書き込みなどが目立つ。新刊書や話題の本など他の図書室に比べて少ないです。</li> <li>主に学習机を使用する者です。荷物を入れる箱等設置していると、雨の時に荷物が濡れにくいと思いました。</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)																																																																																																																																											
要望	49件	対応済 3件	<ul style="list-style-type: none"> <li>和室の畳が毛羽立っており、洋服、着物、カバンなどに付着してしまう。→畳の張替えについて、令和5年度の実施を検討します。</li> <li>音楽室の設備について、マイクに雑音が入るなど、老朽化が進んでいる。→音響設備について計画的に改善します。</li> </ul>																																																																																																																																											
事故等の発生状況																																																																																																																																														
・特になし																																																																																																																																														
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																																																																																																																														
・和室の障子が破れたり変色していたため、すべて張替えを行いました。																																																																																																																																														
自主事業に関すること																																																																																																																																														
・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しました。コロナ禍の実施であったが感染対策を十分行い、市民の皆さんに楽しんでいただくことができました。																																																																																																																																														
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>子ども学習室を開設(7月21日～8月31日)したところ、延べ341名が利用し、夏休みの子どもたちに学習の場を提供することができました。</li> <li>事務室にあったコピー機を、ロビーにも設置しました。それまで、コピー機を利用したい人は、受付をとおしていましたが、自由に利用できる環境にしました。施設内に北部出張所があることから証明書等をコピーする方も多く、職員の事務負担の軽減と利用者の利便向上を同時に図ることができました。</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、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕に積極的に取り組まれています。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や、夏季期間における子ども学習室の開設などを行い、市民文化の向上に努めました。また、事業の広報には、地区センターだよりを活用するなど、地域住民への周知も積極的に行い、事業の活性化に努めました。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、市と協議の上で修繕料に充当し、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。令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、引き続き消毒等の業務も行ってまいりましたが、職員一人一人の協力と努力により利用者の方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まいりました。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。また、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが変更されたことに伴い、今後は、主催事業を開催できるように努めていきたいと思っております。	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																													
開館日数(日)	308	308	242																																																																																																																																													
利用件数(件)	1,221	902	809																																																																																																																																													
利用者数(人)	11,163	7,138	7,473																																																																																																																																													
使用料(円)	646,000	579,500	499,500																																																																																																																																													
(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症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。 令和4年度は、例年通りの運用となり、令和3年度と比較して、各項目で増加となりました。			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>3,860,000</td> <td>3,860,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,599,000</td> <td>3,599,000</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>雑収入</td> <td>60,000</td> <td>74,686</td> <td>60,000</td> <td>42,409</td> <td>60,000</td> <td>46,136</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>3,920,000</td> <td>3,934,686</td> <td>3,840,000</td> <td>3,822,409</td> <td>3,659,000</td> <td>3,645,136</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>3,128,000</td> <td>3,160,783</td> <td>3,068,000</td> <td>3,118,253</td> <td>2,857,000</td> <td>2,790,823</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>155,000</td> <td>2,000</td> <td>100,000</td> <td>381,850</td> <td>100,000</td> <td>500,660</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>542,000</td> <td>721,217</td> <td>577,000</td> <td>279,764</td> <td>612,000</td> <td>307,231</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>95,000</td> <td>50,686</td> <td>95,000</td> <td>42,542</td> <td>90,000</td> <td>46,422</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>3,920,000</td> <td>3,934,686</td> <td>3,840,000</td> <td>3,822,409</td> <td>3,659,000</td> <td>3,645,136</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>2,843,102</td> <td>2,897,991</td> <td>2,348,000</td> <td>2,027,355</td> <td>2,427,000</td> <td>2,156,651</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	雑収入	60,000	74,686	60,000	42,409	60,000	46,136	指定事業収入合計(A)	3,920,000	3,934,686	3,840,000	3,822,409	3,659,000	3,645,136	人件費	3,128,000	3,160,783	3,068,000	3,118,253	2,857,000	2,790,823	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	155,000	2,000	100,000	381,850	100,000	500,660	管理費	542,000	721,217	577,000	279,764	612,000	307,231	その他	95,000	50,686	95,000	42,542	90,000	46,422	指定事業支出合計(B)	3,920,000	3,934,686	3,840,000	3,822,409	3,659,000	3,645,136	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	2,843,102	2,897,991	2,348,000	2,027,355	2,427,000	2,156,651
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																											
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																										
委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000																																																																																																																																										
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																										
雑収入	60,000	74,686	60,000	42,409	60,000	46,136																																																																																																																																										
指定事業収入合計(A)	3,920,000	3,934,686	3,840,000	3,822,409	3,659,000	3,645,136																																																																																																																																										
人件費	3,128,000	3,160,783	3,068,000	3,118,253	2,857,000	2,790,823																																																																																																																																										
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	155,000	2,000	100,000	381,850	100,000	500,660																																																																																																																																										
管理費	542,000	721,217	577,000	279,764	612,000	307,231																																																																																																																																										
その他	95,000	50,686	95,000	42,542	90,000	46,422																																																																																																																																										
指定事業支出合計(B)	3,920,000	3,934,686	3,840,000	3,822,409	3,659,000	3,645,136																																																																																																																																										
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
(参考)市の経費負担額	2,843,102	2,897,991	2,348,000	2,027,355	2,427,000	2,156,651																																																																																																																																										
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和4年度は令和3年度と比較し、修繕よりも和室の椅子や談話室の机と椅子などの備品購入要望を優先したため、修繕費が減少し管理費が増加しております。																																																																																																																																																
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5年3月1日～令和5年3月31日	回収数	97	件																																																																																																																																												
利用者アンケート調査の集計結果																																																																																																																																																
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																											
職員の対応はどうか	43.5%	43.5%	13.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																											
施設の状況はどうか	46.7%	43.5%	9.8%	0.0%	0.0%																																																																																																																																											
施設の利用目的が達成できたか	30.8%	47.2%	19.8%	2.2%	0.0%																																																																																																																																											
総合的な感想はどうか	40.0%	48.9%	10.0%	1.1%	0.0%																																																																																																																																											
(主な意見等の内容) ・気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。 ・スリッパを置いてほしいです。 ・オーディオ機器に不備があります。																																																																																																																																																
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	1件	対応済 1件	・和室に座敷椅子を増やしてほしい。 →4台購入し利用者のニーズに応えることができ、感謝の言葉をいただきました。																																																																																																																																													
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)																																																																																																																																																
・談話室に机と椅子を購入し、施設環境の改善を図りました。																																																																																																																																																
自主事業に関する事																																																																																																																																																
・ふれあいまつり及び利用者との協働で行う清掃活動は、いずれも新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止としました。																																																																																																																																																
事業に関する事(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4年度については、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒剤の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、引き続き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の拡大防止のため中止としました。しかし、施設管理の面で、利用者から要望のあった和室の座敷椅子や談話室の机・椅子など、積極的に備品の購入を行い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、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>	【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にも説明し、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、和室の座敷椅子や談話室の机・椅子を購入し、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>	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。

<b>指定管理者の自己評価</b>	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4年度は新型コロナウイルス感染症の拡大を懸念し、中止としました。自主事業を実施できなかった分、施設の管理については、和室の座敷椅子や談話室の机・椅子など、利用者から要望のあった備品を購入し、施設環境改善に努めてまいりました。 今後は、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。また、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが変更されたことに伴い、主催事業を開催できるように努めていきたいと思っております。
-------------------	---

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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 郡司 勝公																																																																																																																																														
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																																																																																																																																														
			単位:円																																																																																																																																														
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																														
開館日数(日)	255	308	242																																																																																																																																														
利用件数(件)	1,016	1,245	833																																																																																																																																														
利用者数(人)	10,348	11,925	7,741																																																																																																																																														
使用料(円)	647,700	827,400	573,500																																																																																																																																														
(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症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大による休館等はありませんでしたが、空調機の更新工事により2か月間休館としたため、令和3年度と比較して各項目が減少しております。			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>3,860,000</td> <td>3,860,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,599,000</td> <td>3,599,000</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>雑収入</td> <td>200,000</td> <td>54,734</td> <td>200,000</td> <td>76,186</td> <td>200,000</td> <td>177,984</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>4,060,000</td> <td>3,914,734</td> <td>3,980,000</td> <td>3,856,186</td> <td>3,799,000</td> <td>3,776,984</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>2,930,600</td> <td>3,146,093</td> <td>2,930,600</td> <td>3,120,108</td> <td>2,799,000</td> <td>2,802,872</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>81,000</td> <td>161,040</td> <td>61,500</td> <td>320,625</td> <td>61,500</td> <td>443,960</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>594,000</td> <td>424,344</td> <td>534,000</td> <td>237,486</td> <td>484,000</td> <td>352,185</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>454,400</td> <td>177,110</td> <td>453,900</td> <td>177,967</td> <td>454,500</td> <td>177,967</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>4,060,000</td> <td>3,908,587</td> <td>3,980,000</td> <td>3,856,186</td> <td>3,799,000</td> <td>3,776,984</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>6,147</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>17,592,702</td> <td>16,039,744</td> <td>2,875,000</td> <td>2,624,384</td> <td>2,532,000</td> <td>2,263,560</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: small;">※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。</p>				区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	雑収入	200,000	54,734	200,000	76,186	200,000	177,984	指定事業収入合計(A)	4,060,000	3,914,734	3,980,000	3,856,186	3,799,000	3,776,984	人件費	2,930,600	3,146,093	2,930,600	3,120,108	2,799,000	2,802,872	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	81,000	161,040	61,500	320,625	61,500	443,960	管理費	594,000	424,344	534,000	237,486	484,000	352,185	その他	454,400	177,110	453,900	177,967	454,500	177,967	指定事業支出合計(B)	4,060,000	3,908,587	3,980,000	3,856,186	3,799,000	3,776,984	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	6,147	0	0	0	0	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	17,592,702	16,039,744	2,875,000	2,624,384	2,532,000	2,263,560
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																												
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																											
委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000																																																																																																																																											
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																											
雑収入	200,000	54,734	200,000	76,186	200,000	177,984																																																																																																																																											
指定事業収入合計(A)	4,060,000	3,914,734	3,980,000	3,856,186	3,799,000	3,776,984																																																																																																																																											
人件費	2,930,600	3,146,093	2,930,600	3,120,108	2,799,000	2,802,872																																																																																																																																											
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	81,000	161,040	61,500	320,625	61,500	443,960																																																																																																																																											
管理費	594,000	424,344	534,000	237,486	484,000	352,185																																																																																																																																											
その他	454,400	177,110	453,900	177,967	454,500	177,967																																																																																																																																											
指定事業支出合計(B)	4,060,000	3,908,587	3,980,000	3,856,186	3,799,000	3,776,984																																																																																																																																											
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	6,147	0	0	0	0																																																																																																																																											
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
(参考)市の経費負担額	17,592,702	16,039,744	2,875,000	2,624,384	2,532,000	2,263,560																																																																																																																																											
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和4年度は令和3年度と比較し、修繕よりも事務室と談話室のカーテンなどの備品購入要望を優先したため、修繕費が減少し管理費が増加しております。																																																																																																																																																	
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5年3月1日～令和5年3月31日	回収数	151 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	25.2%	51.7%	23.1%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
施設の状況はどうか	28.5%	53.5%	18.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
施設の利用目的が達成できたか	19.5%	45.3%	32.4%	1.4%	1.4%																																																																																																																																												
総合的な感想はどうか	21.0%	54.5%	24.5%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
(主な意見等の内容) ・空調機を工事していただきよかったです。 ・掃除のときモップが汚れていることが多いので、掃除機があるとよいと思います。 ・CDプレイヤーが時々読みこみできないので買い換えをご検討ください。CDがかけられないと困ります。																																																																																																																																																	
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)																																																																																																																																																	
・多目的室の蛍光灯をLED化しました。 ・利用者の健康面を考慮し、事務室及び談話室に遮光カーテンを取り付けました。																																																																																																																																																	
自主事業に関すること																																																																																																																																																	
・お笑い演芸会を実施しました。 ・花壇の花の植替えを実施しました。 ・ふれあいフェスティバルは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止としました。																																																																																																																																																	
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																																																	
・自衛消防訓練を2回実施し、併せて普通救命講習会を実施しました。																																																																																																																																																	

<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4年度については、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、引き続き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」を中止としましたが、お笑い演芸会や地域住民と花壇の整備を行い、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、多目的室のLED化や、事務室と談話室の遮光カーテンを取り付け、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、自主事業を再開し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>	<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 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、多目的室の照明のLED化や、事務室・談話室の遮光カーテンの設置を行い、利用者が快適に利用できるよう利用環境の改善に努めています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	花壇整備、除草、せん定等を委託せずに運営協議会で行うことで経費を削減しています。その余剰金により、施設の修繕を行い、利便性の向上に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 定期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を行い、利用者により意識づけされるよう普通救命講習会を行われました。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	大沢北交流館では、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」を例年開催していましたが、令和4年度は新型コロナウイルス感染症を懸念し、中止としました。しかし、お笑い演芸会や花壇整備を実施し、積極的に運営協議会・地域住民との交流をする場を設けました。定例会議では、管理人も出席し、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、多目的室の蛍光灯のLED化や談話コーナーに遮光カーテンを設置するなど、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、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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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				
		単位:円				
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	308	308	242			
利用件数(件)	1,060	1,169	889			
利用者数(人)	21,891	23,322	17,674			
使用料(円)	842,200	902,900	747,400			
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b> 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。 令和3年度は、近隣の公共施設がワクチン接種会場となり新規利用団体が増えたことで各項目が増加しましたが、令和4年度は特別な増加要因がなかったため、令和3年度と比較して各項目が減少しております。		令和4年度	令和3年度	令和2年度		
		計画	実績	計画	実績	
		委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000
		利用料金収入	-	-	-	-
		雑収入	20,000	24,175	20,000	21,242
		指定事業収入合計(A)	3,880,000	3,884,175	3,800,000	3,801,242
		人件費	3,245,100	3,254,003	3,143,100	3,214,503
		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	50,000	86,900	60,000	60,390
		管理費	554,900	513,524	566,900	504,092
		その他	30,000	29,606	30,000	21,835
		指定事業支出合計(B)	3,880,000	3,884,033	3,800,000	3,800,820
		市への返還額(C)=(A)-(B)	0	142	0	422
自主事業収入(D)	0	0	0	0		
自主事業支出(E)	0	0	0	0		
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0		
指定管理者負担金	0	0	0	0		
(参考)市の経費負担額	3,861,268	3,427,339	3,461,000	2,520,992		
		3,909,000	3,475,328			
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>						
令和4年度は令和3年度と比較し、大きな増減はありませんでした。						
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和5年3月1日～令和5年3月31日	回収数	99 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	51.5%	35.4%	13.1%	0.0%	0.0%	
施設の状況はどうか	36.4%	44.4%	19.2%	0.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	23.0%	40.0%	37.0%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	31.3%	46.5%	20.2%	2.0%	0.0%	
<b>(主な意見等の内容)</b>						
・いつも利用させていただき感謝しております。これからも続けて利用したいのでよろしくお願い致します。 ・備品(いす・机)がガタガタしているので換えてくれると嬉しいです。 ・多目的室の床に足が引っ掛かりやすいので、安全にしてほしいです。						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>						
種別	件数	処理状況	<b>(主な事例の対応状況)</b>			
要望	1件	対応済 1件	・3階男子トイレが、リモコンで洗浄できるが、手動レバーでも洗浄できるようにしてほしい。 →手動レバーも使用できるように修繕を行いました。			
<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>						
・給湯器の修繕を行いました。 ・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>自主事業に関すること</b>						
・新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を十分に講じたうえで、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回行いました。 ・各部屋のカーテン、座布団カバー、機材カバーの洗濯を1回行いました。						



総合評価	<p>蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう施設の管理運営に取り組んでいます。令和4年度については、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、引き続き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、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。施設管理の面では、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、利用者から寄せられた要望にも迅速に対応し、施設環境改善に努めました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、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>		
	管理運営は適正である	2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか			2
2 利用者に対する窓口、電話等での待遇、案内等は公平かつ適正に行われているか			2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか			2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか			2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか			2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか			2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか			2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか			2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか			2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、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。		
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目			
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか			2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか			2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか			2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。		
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目			
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか			2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか			2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか			2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか			2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか			2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が規模を縮小して行われました。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか			2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか			2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか			2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか			2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか			2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか			2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から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。		
⑥ その他の項目			
1 市や関係機関との連携体制が整っているか			2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか			2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか			2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか			2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか			2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。		
指定管理者の自己評価	<p>蒲生交流館の管理につきましては、利用方法や利用時間などを受付に掲示し、休館日にはその都度ポスターを掲示することで、利用の案内をしています。利用者には、利用後に利用日誌を提出していただくことで、使用後の片づけの遵守をさせております。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>施設管理の面では、館内清掃やスリッパ洗浄、カーテン等の洗濯など大掃除を年1回行うことで、利用者が快適な施設環境で利用していただけるように努めてまいりました。また、3階男子トイレの洗浄レバーの修繕を行い、施設環境改善に努めてまいりました。</p> <p>今後も、利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、皆さまに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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																														
開館日数(日)	308	308	242																																																																																																																																														
利用件数(件)	863	833	658																																																																																																																																														
利用者数(人)	8,895	9,141	7,268																																																																																																																																														
使用料(円)	718,350	716,000	569,500																																																																																																																																														
(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症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。 令和4年度は、例年通りの運用となり、利用件数は回復傾向が見られます。利用者数が減少したのは、1団体あたりの利用者が減少したことによります。			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2年度</th> </tr> <tr> <th></th> <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>3,860,000</td> <td>3,860,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,599,000</td> <td>3,599,000</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>雑収入</td> <td>50,000</td> <td>44,164</td> <td>50,000</td> <td>48,377</td> <td>50,000</td> <td>46,064</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>3,910,000</td> <td>3,904,164</td> <td>3,830,000</td> <td>3,828,377</td> <td>3,649,000</td> <td>3,645,064</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>3,167,000</td> <td>3,150,983</td> <td>3,057,000</td> <td>3,121,583</td> <td>2,857,000</td> <td>2,828,033</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>200,000</td> <td>287,100</td> <td>200,000</td> <td>243,650</td> <td>200,000</td> <td>293,645</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>490,000</td> <td>421,917</td> <td>520,000</td> <td>414,767</td> <td>537,000</td> <td>419,660</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>53,000</td> <td>40,365</td> <td>53,000</td> <td>45,012</td> <td>55,000</td> <td>37,730</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>3,910,000</td> <td>3,900,365</td> <td>3,830,000</td> <td>3,825,012</td> <td>3,649,000</td> <td>3,579,068</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>3,799</td> <td>0</td> <td>3,365</td> <td>0</td> <td>65,996</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>4,004,569</td> <td>5,808,869</td> <td>2,973,000</td> <td>1,741,079</td> <td>3,578,000</td> <td>2,250,343</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度			計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	雑収入	50,000	44,164	50,000	48,377	50,000	46,064	指定事業収入合計(A)	3,910,000	3,904,164	3,830,000	3,828,377	3,649,000	3,645,064	人件費	3,167,000	3,150,983	3,057,000	3,121,583	2,857,000	2,828,033	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	287,100	200,000	243,650	200,000	293,645	管理費	490,000	421,917	520,000	414,767	537,000	419,660	その他	53,000	40,365	53,000	45,012	55,000	37,730	指定事業支出合計(B)	3,910,000	3,900,365	3,830,000	3,825,012	3,649,000	3,579,068	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	3,799	0	3,365	0	65,996	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	4,004,569	5,808,869	2,973,000	1,741,079	3,578,000	2,250,343
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																												
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																											
委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000																																																																																																																																											
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																											
雑収入	50,000	44,164	50,000	48,377	50,000	46,064																																																																																																																																											
指定事業収入合計(A)	3,910,000	3,904,164	3,830,000	3,828,377	3,649,000	3,645,064																																																																																																																																											
人件費	3,167,000	3,150,983	3,057,000	3,121,583	2,857,000	2,828,033																																																																																																																																											
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	287,100	200,000	243,650	200,000	293,645																																																																																																																																											
管理費	490,000	421,917	520,000	414,767	537,000	419,660																																																																																																																																											
その他	53,000	40,365	53,000	45,012	55,000	37,730																																																																																																																																											
指定事業支出合計(B)	3,910,000	3,900,365	3,830,000	3,825,012	3,649,000	3,579,068																																																																																																																																											
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	3,799	0	3,365	0	65,996																																																																																																																																											
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																											
(参考)市の経費負担額	4,004,569	5,808,869	2,973,000	1,741,079	3,578,000	2,250,343																																																																																																																																											
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和4年度は令和3年度と比較し、新型コロナウイルス感染症が緩和され、定例会が対面で開催されたことにより、人件費が微増しております。また、定例会で取り上げられた施設環境の改善を行ったことから、修繕費が微増しております。			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。																																																																																																																																														
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																																	
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																																
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																														
実施期間	令和5年3月1日～令和5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	25.2%	55.6%	19.2%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
施設の状況はどうか	30.3%	49.5%	20.2%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
施設の利用目的が達成できたか	20.2%	50.5%	29.3%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
総合的な感想はどうか	23.2%	54.6%	22.2%	0.0%	0.0%																																																																																																																																												
(主な意見等の内容) ・楽しい時間をありがとうございます。 ・トイレ掃除よろしくお願ひします。 ・3階まであがるのが大変です。エレベーターがあると助かります。																																																																																																																																																	
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																																																	
・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)																																																																																																																																																	
・和室の畳張替え修繕を行いました。 ・多目的室及び談話室の床仕上げ材修繕を行いました。																																																																																																																																																	
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)																																																																																																																																																	
・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4年度については、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、引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を十分に講じた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、市と協議が行われ、和室の畳張替え修繕や多目的室及び談話室の床仕上げ材修繕を行い、施設の環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積極的に行うなど、利用者の利用促進や利用者の定着に向け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、運営協議会定例会議で情報共有を図り利用者からの声を管理運営に反映し、利用者数の向上を目指すとともに、地域交流を活性化させるような取組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かに関する項目</b>		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	<p>特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。</p>	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<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、和室の畳張替え修繕や多目的室及び談話室の床修繕を行い、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
施設所管課の意見	<p>運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。</p>	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	<p>運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が規模を縮小して行われました。</p>	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<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
施設所管課の意見	<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の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。また、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、和室の畳張替え修繕や多目的室及び談話室の床仕上げ材修繕を行い、積極的に施設の環境改善に努めてまいりました。</p> <p>今後も、地域の拠点として地域の方に愛着を持ってもらうとともに、多くの方に利用していただけるように、運営協議会定例会議で積極的に意見交換を行い利用者から寄せられた要望等を把握し、施設の環境改善及び利便性向上を図ってまいります。</p>	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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 神谷 潔						
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4年度	令和3年度	令和2年度						
開館日数(日)	308	308	242						
利用件数(件)	854	978	731						
利用者数(人)	9,157	10,167	7,052						
使用料(円)	607,100	618,100	500,300						
(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症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。 令和4年度は、空調機の更新工事により1か月間貸館を停止したため、令和3年度と比較して各項目が減少しております。									
			区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
				計画	実績	計画	実績	計画	実績
			委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000
			利用料金収入	-	-	-	-	-	-
			雑収入	140,200	51,581	140,200	38,355	140,200	44,700
			指定事業収入合計(A)	4,000,200	3,911,581	3,920,200	3,818,355	3,739,200	3,643,700
			人件費	3,203,000	3,153,003	3,145,000	3,125,623	2,906,000	2,833,613
			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	80,000	414,700	60,000	304,964	56,000	378,840
			管理費	497,000	281,519	495,000	318,820	557,000	382,916
			その他	220,200	51,564	220,200	66,307	220,200	48,331
			指定事業支出合計(B)	4,000,200	3,900,786	3,920,200	3,815,714	3,739,200	3,643,700
			市への返還額(C)=(A)-(B)	0	10,795	0	2,641	0	0
			自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0
			自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0
			自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0
			指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0
			(参考)市の経費負担額	17,621,077	18,077,044	2,272,000	1,968,702	2,913,000	2,766,352
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)			令和4年度は令和3年度と比較し、備品購入よりも利用者から要望のあった談話室のソファの張替修繕を優先したため、管理費が減少し修繕費が増加しております。						
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5年3月1日～令和5年3月31日	回収数	86	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	48.8%	35.4%	15.8%	0.0%	0.0%				
施設の状況はどうか	46.3%	41.5%	12.2%	0.0%	0.0%				
施設の利用目的が達成できたか	35.4%	35.4%	28.0%	1.2%	0.0%				
総合的な感想はどうか	37.5%	42.5%	20.0%	0.0%	0.0%				
(主な意見等の内容)									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・これからも利用させていただくと思いますのでよろしくお願いいたします。</li> <li>・体操をするときの姿勢をみたいので鏡があったら良いと思います。</li> <li>・予約申込用紙の簡素化をお願いいたします。</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)						
要望	1件	対応済 1件	・談話室のソファの張替えを行い、施設環境の改善を行いました。						
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)									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・談話室の椅子の張替え修繕を行い、施設の美化に努めました。</li> <li>・玄関ドア下の金具及び鍵交換修繕を行い、利用者が安全に施設を利用できるよう努めました。</li> </ul>									
自主事業に関すること									
・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。									
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。									

総合評価	大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和4年度については、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、引き続き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」を新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため中止としましたが、利用者と協働で清掃活動を行い、地域交流の場を設け、施設の美化に努めました。施設管理の面では、市と協議を行い、談話室のソファの張替修繕を行い、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。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0
総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。		

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
<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
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、談話室のソファの張替修繕を行い、利用環境の改善に努めています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、また、初動時に必要な訓練として自衛消防訓練やAED講習会が行われました。	
<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
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	<p>大袋北交流館では、地域住民の方々と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を実施しておりましたが、令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大を懸念し、中止としました。しかし、利用者と協働で行う清掃活動を行い、地域住民と交流をする場を設け、施設の美化に努めてまいりました。</p> <p>予定していた自主事業を実施できなかった分、自衛消防訓練及びAED講習会を行い、運営協議会定例会議で情報共有を図り、また、利用者から要望のあった談話室のソファの張替修繕を行い、利用者が快適に利用できるように施設環境の改善に努めてまいりました。</p> <p>今後は、自主事業が開催できるように努めていくとともに、利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、地域との交流を図りながら運営をしていきたいと考えております。</p>
------------	---

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																													
開館日数(日)	308	308	242																																																																																																																																													
利用件数(件)	1,524	1,488	1,025																																																																																																																																													
利用者数(人)	15,395	14,474	1,087																																																																																																																																													
使用料(円)	1,014,400	1,004,100	694,100																																																																																																																																													
(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症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。 令和4年度は、例年通りの運用となり、令和3年度と比較して、各項目で増加となりました。			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>3,860,000</td> <td>3,860,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,780,000</td> <td>3,599,000</td> <td>3,599,000</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>雑収入</td> <td>80,200</td> <td>112,609</td> <td>70,200</td> <td>96,898</td> <td>140,100</td> <td>65,563</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>3,940,200</td> <td>3,972,609</td> <td>3,850,200</td> <td>3,876,898</td> <td>3,739,100</td> <td>3,664,563</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>3,107,000</td> <td>3,076,697</td> <td>3,037,000</td> <td>3,059,922</td> <td>2,837,000</td> <td>2,792,642</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>273,000</td> <td>164,480</td> <td>223,000</td> <td>210,407</td> <td>147,000</td> <td>247,715</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>480,000</td> <td>287,348</td> <td>520,000</td> <td>420,065</td> <td>615,000</td> <td>558,118</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>80,200</td> <td>81,180</td> <td>70,200</td> <td>84,328</td> <td>140,100</td> <td>66,088</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>3,940,200</td> <td>3,609,705</td> <td>3,850,200</td> <td>3,774,722</td> <td>3,739,100</td> <td>3,664,563</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>362,904</td> <td>0</td> <td>102,176</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>3,611,638</td> <td>3,027,446</td> <td>2,654,000</td> <td>1,738,732</td> <td>3,413,000</td> <td>2,357,710</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	雑収入	80,200	112,609	70,200	96,898	140,100	65,563	指定事業収入合計(A)	3,940,200	3,972,609	3,850,200	3,876,898	3,739,100	3,664,563	人件費	3,107,000	3,076,697	3,037,000	3,059,922	2,837,000	2,792,642	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	273,000	164,480	223,000	210,407	147,000	247,715	管理費	480,000	287,348	520,000	420,065	615,000	558,118	その他	80,200	81,180	70,200	84,328	140,100	66,088	指定事業支出合計(B)	3,940,200	3,609,705	3,850,200	3,774,722	3,739,100	3,664,563	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	362,904	0	102,176	0	0	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	3,611,638	3,027,446	2,654,000	1,738,732	3,413,000	2,357,710
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																											
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																										
委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000																																																																																																																																										
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																										
雑収入	80,200	112,609	70,200	96,898	140,100	65,563																																																																																																																																										
指定事業収入合計(A)	3,940,200	3,972,609	3,850,200	3,876,898	3,739,100	3,664,563																																																																																																																																										
人件費	3,107,000	3,076,697	3,037,000	3,059,922	2,837,000	2,792,642																																																																																																																																										
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	273,000	164,480	223,000	210,407	147,000	247,715																																																																																																																																										
管理費	480,000	287,348	520,000	420,065	615,000	558,118																																																																																																																																										
その他	80,200	81,180	70,200	84,328	140,100	66,088																																																																																																																																										
指定事業支出合計(B)	3,940,200	3,609,705	3,850,200	3,774,722	3,739,100	3,664,563																																																																																																																																										
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	362,904	0	102,176	0	0																																																																																																																																										
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																										
(参考)市の経費負担額	3,611,638	3,027,446	2,654,000	1,738,732	3,413,000	2,357,710																																																																																																																																										
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和2・3年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大により、想定していた運営委員会費及び研修費が余剰となり、余剰分は市と協議の上、備品購入費及び修繕費に充当しました。令和4年度は過去2か年度と比較し、特別大きな備品購入や修繕が少なかったため、管理費及び修繕費が減少しております。			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。																																																																																																																																													
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																																
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																															
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																													
実施期間	令和5年3月1日～令和5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	36.0%	51.7%	12.3%	0.0%	0.0%																																																																																																																																											
施設の状況はどうか	33.7%	50.6%	15.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																																											
施設の利用目的が達成できたか	25.8%	32.6%	39.3%	2.3%	0.0%																																																																																																																																											
総合的な感想はどうか	28.1%	50.6%	21.3%	0.0%	0.0%																																																																																																																																											
(主な意見等の内容)																																																																																																																																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応が素晴らしいです。年に2～3印刷を依頼していますが、素早く親切に対応して頂いています。</li> <li>・月に4回利用したい。</li> <li>・古くなったので、無くなることを懸念しています。存続を望みます。</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																																																																																																																																																
・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>・2階非常口上部が動かず開閉できない状態であったため、修繕を行い利用者の安全を確保しました。</li> <li>・玄関扉の鍵開閉に支障をきたしていたため、交換修繕を行いました。</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。																																																																																																																																																

総合評価	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和4年度については、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、引き続き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、非常口及び玄関扉の開閉に支障をきたした際も、利用者に支障が出ないように速やか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し、利用環境の改善が必要な際も迅速に対応し、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り組みを行うことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に対して説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、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、非常口上部の修繕や玄関扉の鍵の交換修繕を行い、利用環境の改善に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2	職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が規模を縮小して行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	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。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	
指定管理者の自己評価	桜井交流館は、毎年、自治会や各種団体などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しています。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、2階非常口及び1階玄関扉の開閉に支障をきたしていたため修繕を行い、利用者に支障が出ないよう利用環境の改善に努めました。 今後も、自治会やクラブ・サークルの利用に限らず幅広い分野の地域交流の拠点として重要な役割を果たせるように、また、利用者に公平に利用していただくとともに、利用者がますます活発に利用できるような施設の管理・運営に努めてまいります。	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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4年度	令和3年度	令和2年度							
開館日数(日)	308	307	242							
利用件数(件)	1,302	1,509	970							
利用者数(人)	12,354	13,873	8,991							
使用料(円)	882,600	1,035,900	681,800							
(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症の拡大に伴い、令和2年度は、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い、令和3年度は、開館時間の短縮のみを行いました。										
令和3年度は、近隣の公共施設がワクチン接種会場となり新規利用団体が増えたことで各項目が増加しましたが、令和4年度は特別な増加要因がなかったため、令和3年度と比較して項目が減少しております。										
			区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度				
				計画	実績	計画	実績	計画	実績	
			委託料収入	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	3,599,000	3,599,000	
			利用料金収入	-	-	-	-	-	-	
			雑収入	30,000	20,557	30,000	10,182	30,000	19,395	
			指定事業収入合計(A)	3,890,000	3,880,557	3,810,000	3,790,182	3,629,000	3,618,395	
			人件費	3,270,000	3,251,370	3,165,000	3,192,790	2,932,000	2,996,603	
			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	277,200	40,000	229,300	40,000	91,300	
			管理費	550,000	331,447	575,000	357,927	627,000	511,112	
			その他	30,000	20,540	30,000	10,165	30,000	19,380	
			指定事業支出合計(B)	3,890,000	3,880,557	3,810,000	3,790,182	3,629,000	3,618,395	
			市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	
			自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	
			自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	
			自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	
			指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	
			(参考)市の経費負担額	2,275,645	3,188,398	5,203,000	5,583,367	2,316,000	2,061,000	
			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。							
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)										
令和4年度は令和3年度と比較し、備品購入よりも利用者から要望のあった多目的室の照明交換修繕を行ったため、管理費が減少し修繕費が増加しております。										
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5年3月1日～令和5年3月31日	回収数	111	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	54.5%	37.6%	7.9%	0.0%	0.0%					
施設の状況はどうか	35.6%	50.5%	13.9%	0.0%	0.0%					
施設の利用目的が達成できたか	15.8%	34.7%	43.6%	5.9%	0.0%					
総合的な感想はどうか	25.0%	54.0%	20.0%	1.0%	0.0%					
(主な意見等の内容)										
・パコムと比べると古くても清潔でよく清掃されていると感じます。										
・洋式トイレを増やしてほしいです。										
・自動販売機を設置してほしいです。										
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	・多目的室が点灯しても部屋全体が暗いため明るくしてほしい。 →全面LED化し、部屋全体が明るくなり利用者が活動しやすい環境に改善することができました。							
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)										
・多目的室の蛍光灯を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2回実施しました。										



総合評価	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4年度については、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、引き続き新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。南越谷交流館では、地域に根付いた居心地良い交流館にするために、利用者目線に立った運営を心がけていました。施設管理の面では、管理費を削減し、その分の経費で交換頻度が多かった多目的室の蛍光灯を全面LED化し、利用環境の改善に努めています。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後も、さらなる利用の促進を図り、利用者数の向上を図ら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】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、多目的室の蛍光灯をLED化し、利用環境の改善に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、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、自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から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。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	
指定管理者の自己評価	南越谷交流館では、居心地良い交流館になるよう、利用者の意見を尊重した施設運営に努めてまいりました。また、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、情報共有を図りました。常に利用者目線に立った管理運営を行うことで、利用者の要望に対し迅速に対応しています。また、交流館からクラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなどし、利用促進に努めてきました。施設管理については、利用者から寄せられた要望であった、多目的室の蛍光灯を全面LED化したことにより部屋全体が明るくなり、利用者が快適に活動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、利用者へ寄り添った対応を引き続き行い、今まで以上に、愛着を持てる地域交流の場として気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	11 越谷市市民活動支援センター					
施設の所在地	越谷市弥生町16番1号 越谷ツインシティBシティ 4階・5階					
設置の目的	市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため。					
指定管理者	名称 アイル・オーエンスグループ アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス	所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号	代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 町田 哲雄			
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで	所管課名	市民協働部 市民活動支援課			
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む)						
(2)管理施設の使用許可に関する業務						
(3)管理施設等の維持管理に関する業務						
(4)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)						
管理経費の収支状況						
[決算額] 単位:円						
セ ン タ ー 支 援 ― 中 央 図 書 室		令和4年度	令和3年度	令和2年度		
	区分	計画	実績	計画	実績	計画
	団体登録数	195	191	182		
	事業数	109	91	67		
	来所者数	48,243	43,161	31,626		
	使用料(円)	835,300	736,400	669,600		
	開室日数(日)	351	326	278		
	来室者数(件)	192,303	156,714	99,949		
	貸出利用者数(人)	96,605	80,241	52,666		
	貸出数(点)	272,945	252,537	161,471		
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
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。また、支援センターでは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う施設の利用制限等が緩和されたこともあり、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、貸出数ともに前年比増となり、コロナ禍以前の水準に戻りつつあります。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
空調の修繕を行ったため、施設維持修繕費が当初の予定より増額しております。また、職員の求人にかかる広告宣伝費が増えたことにより、管理費についても当初の予定より増額しております。一方、事業の中止等に伴い、その他(講師謝礼や諸経費)の支出は少なくなりました。なお、余剰分につきましては、市と協議のうえ精算を行い、1,000,418円を戻入しております。						
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11月1日～令和4年12月28日	回収数	326 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	35.5%	46.2%	17.7%	0.3%	0.3%	
施設の状況はどうか	44.9%	43.6%	11.2%	0.0%	0.3%	
施設の利用目的が達成できたか	35.5%	47.2%	17.0%	0.0%	0.3%	
総合的な感想はどうか	33.2%	50.5%	15.4%	0.3%	0.6%	
(主な意見等の内容)						
・子ども用のトイレがきれいでした。						
・立地条件が大変良く、便利でした。						
・リサイクル本はとて良かったです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
要望	3件	対応済 3件	・中央図書室に貸出バッグを設置して欲しいとの要望を受け、対応しました。			
苦情	1件	対応済 1件	・多目的スペースの一般開放を早くして欲しいとの利用者からの要望があり、市と相談しました。利用方法を見直すなど、協議をすることになりました。			
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)						
【支援センター・中央図書室】						
・多目的スペース・活動室Aの空調から冷風が出なくなった為、室内機の部品交換等の修理を行いました。						
・事務室・多目的スペース系統の空調機が完全に停止してしまった為、室外機圧縮機の部品交換等の修理を行いました。						

**自主事業に関すること****【支援センター】**

- ・多目的スペースにて季節のイベントに合わせた設えを行い、来所者に季節を感じ華やかな雰囲気を楽しんでいただきました。
- ・お正月、ひなまつり、ハロウィン、クリスマスなど6プログラムを実施しました。
- ・印刷機を貸し出し、市民活動団体のチラシや会報紙の印刷など多くの需要がありました。また、利用者からの要望を受け印刷用紙の販売も行っております。

**【中央図書室】**

- ・カウンターで配布している手作りの折り紙・しおりは年間で合計4299点となりました。
- ・小学生の夏休み・冬休み期間中が特に配布数が多かったです。
- ・利用者参加型掲示板「七夕」では利用者より短冊等で103枚の記入がありました。
- ・利用者参加型掲示板「新年の目標」では83枚の記入がありました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・こしがや観光レポーターから寄せられた様々な情報を写真とコメントを合わせ紹介しました。また、越谷の観光や歴史の分野で活動する登録団体からの情報を、掲示並びに設置のラックを使い紹介しました。
- ・市民活動団体等から寄贈された越谷市の行事などを収録したDVDの貸出を行う「越谷観光ライブラリー」について、今年は143枚のレンタルがあり、多くの市民に越谷市の魅力を紹介することができました。

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

- ・「第11回ななサボまつり」では、新型コロナウイルス感染症を念頭に消毒や検温の協力と換気や体調の変化がある人がいないか等を気に向け、出来る最大限のステージ、出店、展示を実施し、賑わいと楽しさを創出することができました。
- ・新規事業「クラウドファンディング基礎講座」では魅力的で新しい資金調達の仕組みと課題解決の方法を紹介しました。
- ・新規事業「思わず参加したくなる！企画とチラシの作り方」では、会場とオンラインの両方を視野に入れた企画と実施へ向け具体的な考え方やチラシの作り方を学び、活動の活性化を後押ししました。
- ・「越谷市展示コーナー」では、観光・物産情報コーナーにあるテレビモニターを使い内容の解説をスライドで紹介、さらにナレーションを入れる試みを行いました。特に視覚に障がいを持っている利用者からの評判が高かったです。
- ・第6回を迎えた「新派つるし雛」の中で、今回「着物を着て越ヶ谷宿を散策しよう」という企画を初めて行いました。共催の市民活動連合会の有志から着物を借り受け着せ付けを行い、それぞれ越ヶ谷宿を散策しながら越谷の魅力を発見し旧日光街道のイベントも盛り上げることができました。
- ・学生・成人・外国籍、全ての方から好意的なコメントを得ることができました。

**【中央図書室】**

- ・前年に引き続き、夏季に「本のおたのしみ袋」、冬季に「本の福袋」を実施しました。
- ・中の見えない袋に資料を入れて貸出を行いました。どちらもほぼ全ての袋が貸出となり、利用者から好評をいただきました。
- ・新しい試みとして、「図書室スタッフのおすすめ本」を実施しました。
- ・おすすめ度を星の数で表した帯を装着して紹介し、貸出を行いました。用意したおすすめ本はほぼ全て貸出となりました。
- ・新規事業「人形劇」では登録団体と連携し、『はらぺこあおむし』を中心に上演を行いました。
- ・参加者の反応が非常に良く、盛況でした。図書室の所蔵本の紹介と団体の活動紹介にもつなげることができました。
- ・折り紙遊びの講座「ふれあいルーム」では、夏季にポップアップカード、冬季に毎年行っている折り紙カレンダーの作成を行いました。
- ・少人数の定員ながらも世代間交流を実現することができました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・こしがや観光レポーターから寄せられた様々な情報を写真とコメントを合わせ紹介したほか、越谷の観光や歴史の分野で活動する登録団体からの情報を、支援センター内また各広報媒体を通じて広く周知しました。
- ・市民活動団体等から寄贈された越谷市の行事などを収録したDVDの貸出を行い、越谷市の魅力を紹介しました。
- ・経済振興課への協力として、越谷の伝統工芸プロデューサー花房デザインの花房氏が監修し市内の中学生が制作したダルマ400個の展示「ダルマアート展」を開催しました。展示コーナーのショーケース内に個性豊かなダルマが並び、多くの観覧者で賑わいました。

<b>総合評価</b>	<p>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4年度においては、新型コロナウイルス感染症の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。また、団体登録数も前年より増加しており、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「ななサボまつり」を前年度よりも規模を拡大して開催しました。飲食の提供から展示にいたるまで徹底した感染対策を心掛けた結果、当日は約4,000名の多くの方にご来場いただき、好評を得ました。また、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。 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。</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	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
<b>施設所管課の意見</b>	朝礼や夜間スタッフへの引継ぎを毎日実施し、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。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか	2
3	協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか	2
4	協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか	2
5	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
6	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
7	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	ホームページやFacebookを利用し事業の告知・広報を行うほか、新聞や越谷Cityメールも活用するなど積極的な広報活動に取り組んでいます。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じた予算の運用をしているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	管理会社に施設設備の保守点検等を委託することにより、単独発注に比べ経費の削減が図られています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	職員全員を対象とした人権研修等を行い、サービスの品質向上に努めています。 また、図書室においても図書館システムについての研修を実施するなど必要な研修が行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	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>	窓口などに寄せられた要望・意見・苦情等を職員間で周知し、情報共有及びサービス向上に努めています。 また、サーキュレーターを稼働させ空気の循環に努めるなど、安心安全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
<b>施設所管課の意見</b>	毎月、市と連絡調整会議を開催し、連携体制を整えるよう努めています。 また、蛍光灯の一部LED化、室温のこまめな調整による電力消費の削減等、環境に配慮した管理が行われています。	

指定管理者の  
自己評価

令和4年度の支援センター来所者数は、コロナ禍における利用制限により、コロナ前よりも来館者が減少しておりますが、徐々に制限を緩和している為、前年度と比較し5,082人増の48,243人、観光・物産情報コーナーの来所者数については前年度と比較し527人増の4,576人となりました。なお、登録団体数は新たに10件の申込みがあり、3月31日時点で195団体となっております。

9月に開催した第11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が企画から運営までを行い、当日は約4,000人が来場しました。まだ新型コロナウイルスへの不安が残る中、主催側においては消毒などの協力を依頼しながら出来得る最大限の形で無事に開催できたことは、ななサボまつりに携わった全ての方の協力の賜物であると感じます。多くの実行委員、参加団体、ボランティアの応募があり、またアンケートからは好意的なコメントが寄せられ、改めてイベント開催の意義を実感しました。

令和4年度の中央図書室来室者数は、前年度と比較し35,589人増の192,303人となりました。新型コロナウイルス感染症による利用制限が徐々に緩和したこと、前年度のシステム更改に伴う休室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。なお、コロナの状況に合わせて、イベント企画の規模の縮小や、閲覧席の開放など柔軟に対応しました。

施設管理面では、支援センターにおいては新型コロナウイルス感染症拡大の中でも安心してご利用いただけるよう、職員による消毒の徹底、利用者への消毒協力の呼びかけ、飛まつ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、図書室においても職員の消毒の徹底、利用者への消毒協力の呼び掛けを行い、コロナ禍における安全な図書室運営に努めました。

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になってしまいましたが、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。

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場						
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1						
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図るための斎場施設である。						
指定管理者	名称 PFI越谷広域斎場株式会社	所在地	越谷市大字増林3989番地1				
		代表者	代表取締役 川村 彰				
指定期間	令和2年4月1日から令和8年3月31日		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4年度	令和3年度	令和2年度	[決算額]			
開館日数(日)	363	363	363	区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度
火葬件数(件)	5,321	4,712	4,281		計画	実績	計画
動物火葬件数(件)	996	986	1,009	委託料収入	22,333,000	22,333,000	22,333,000
式場利用件数(件)	1,089	1,018	931	利用料金収入	—	—	—
使用料(円)	293,302,000	251,659,500	227,254,000	指定事業収入合計(A)	22,333,000	22,333,000	22,333,000
(施設の利用状況に関する増減の理由)							
令和3年度と比較すると、火葬件数が増加し、併せて式場の利用件数も増加したことから、使用料が増加しました。							
				人件費	11,550,000	11,550,000	11,550,000
				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	3,193,000	1,811,185	3,093,000
				委託料	3,775,000	3,575,000	3,875,000
				使用料・賃借料	215,000	159,253	215,000
				その他	3,600,000	3,380,910	3,600,000
				指定事業支出合計(B)	22,333,000	20,476,348	22,333,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,856,652	0
				自主事業収入(D)	—	—	—
				自主事業支出(E)	—	—	—
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	—	—	—
				指定管理者負担金	0	0	0
				(参考)市の経費負担額	236,494,806	183,672,393	279,398,865
					247,982,007	286,377,684	289,428,597
(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拡大防止対策としてアクリルパーテーションや空気清浄器用フィルターの購入が一段落したため、支出が減少しました。							
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。							
利用者アンケート調査の実施方法							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者			
実施期間	令和4年 11月 1日～令和5年 3月 31日		回収数	93 件			
利用者アンケート調査の集計結果							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満		
職員の対応はどうか	44.4%	39.0%	16.4%	0.2%	0.0%		
施設の状況はどうか	39.9%	41.8%	17.5%	0.8%	0.0%		
総合的な感想はどうか	60.7%	31.5%	5.6%	2.2%	0.0%		
(主な意見等の内容)							
・環境の良い施設で故人を見送るには良い施設でした。きれいな環境であることが一番だと思いますので、今後もこの状態を維持していただければと思います。							
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							
種別	件数	(主な事例の対応状況)					
体調不良	3件	体調不良の為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)							
・各トイレ(22箇所)にサンタリーボックスを設置しました。							
自主事業に関すること							
・特になし							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)							
・特になし							

<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業務を適正に運営しています。コロナ禍において、室内換気や施設・備品の消毒など感染症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。ご遺族の心情に配慮した丁寧な運営が求められるなか、利用者アンケートの調査結果では、高い評価をいただいております。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と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）		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>	施設の利用にあたり、登録している業者であれば市内外を問わず24時間何時でも予約ができるシステムを備えて、利用者が分け隔てなく利用できるように配慮しています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	清潔かつ安全に配慮した維持管理により、ご遺族や会葬者に快適に過ごしていただくための空間が保たれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	人員、印刷製本費、消耗品費の削減により、経費の縮減が行われています。	
<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
<b>施設所管課の意見</b>	利用者から苦情や要望等が寄せられたときは、早急に対応し施設の運営に活かしています。また、施設の維持管理・修繕は、年度毎に修繕計画等を作成し、計画的な修繕を行うとともに、急な修繕についても速やかに対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	緊急時には市や関係機関との連絡体制を整えています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないように十分な注意を払っています。また、作成・受領した文書等については、鍵のかかるロッカーに保管しています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	越谷市斎場では、開場以来「安全・安心に施設をご利用頂きお帰りいただくこと」を基本理念としてまいりました。毎年利用者アンケート調査では、多くの方から「気持ちよく利用することが出来た」とお褒めの言葉をいただいております。一方で、高齢の参列者が年々増加しており、式場や駐車場から火葬棟までの移動距離が長いといった、これまであまり問題とならなかったご意見も寄せられていることから、少しでも利用者の立場に寄りながら、また、改善できるものはスピーディーに対応していくことで、引き続き、市民の皆様が安心してご利用いただける施設運営に努めてまいります。
-------------------	--

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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			
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)在宅障がい者生活支援事業の実施に関する事 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事 (3)障がい者福祉ボランティアの育成に関する事 (4)地域住民に対する障がい者啓発事業に関する事 (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						
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4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	293	291	290			
団体利用者数(人)	7,699	7,376	6,587			
個人利用者数(人)	4,759	3,910	3,417			
見学者数(人)	24	67	50			
総利用者数(人)	12,482	11,353	10,054			
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和3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。						
(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、諸謝金や旅費交通費支出等の支出が減少し、119,504円の委託料の残金が生じました。						
【決算額】						
区分	令和4年度 計画	令和4年度 実績	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
委託料収入	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000	22,200,000	22,200,000
利用料金収入	240,000	134,540	240,000	98,880	240,000	95,420
指定事業収入合計(A)	23,440,000	23,334,540	23,440,000	23,298,880	22,440,000	22,295,420
人件費	18,808,000	18,808,000	18,808,000	18,808,000	17,802,000	17,802,000
光熱水費	—	—	—	—	—	—
設備等保守点検費	8,000	7,890	8,000	7,890	8,000	7,662
清掃・植栽管理・警備等	14,000	13,200	14,000	13,200	12,000	12,000
施設維持修繕費	40,000	19,450	10,000	2,200	10,000	0
管理費	1,204,000	1,088,783	1,459,000	1,104,000	1,408,000	1,246,131
その他	3,366,000	3,277,713	3,141,000	2,997,917	3,200,000	3,060,197
指定事業支出合計(B)	23,440,000	23,215,036	23,440,000	22,933,207	22,440,000	22,127,990
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	119,504	0	365,673	0	167,430
自主事業収入(D)	—	—	—	—	—	—
自主事業支出(E)	—	—	—	—	—	—
自主事業差額(F)=(D)-(E)	—	—	—	—	—	—
指定管理者負担金	—	—	—	—	—	—
(参考)市の経費負担額	—	—	—	—	—	—
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。 ※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						
(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5年2月12日～令和5年3月19日	回収数	258	件		
(利用者アンケート調査の集計結果)						
アンケート項目ノ割合(%)	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	36.8%	46.1%	17.1%	0.0%	0.0%	
施設の状況はどうか	23.3%	47.3%	24.4%	5.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	29.8%	55.8%	14.0%	0.4%	0.0%	
総合的な感想はどうか	26.0%	57.4%	16.6%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容) ・洋式トイレが増えると嬉しいです。 ・コロナで、思うように施設利用ができませんでした。						
(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。						
(自主事業に関する事) ・特になし						
(事業に関する事(実施内容や新規の取組など)) ・令和4年度は、障害者の日記念事業「ふれあいの日」を、イオンレイクタウンmoriで開催することができ、地域交流を深めることができました。 ・こぼと館文化祭作品展、あい愛コンサートを開催し、利用者と市民の交流をとおして、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の創作活動の成果を発表することにより、創作意欲のより一層の向上と余暇活動の充実を図ることで、こぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。 ・こぼと館のアート展を就労訓練施設しらこぼと共催で開催し、絵画や工作などを展示することで、出展者の励みになる実績を上げることができました。 ・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、参加者が増加しました。また、一時的に見守り等の支援が必要な利用者等の日中の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、参加者が増加しました。 ・館内掲示板やホームページに、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4年度においても、指定管理者が障害者福祉センターこぼと館だけでなく、障害者就労訓練施設しらこぼとの業務を受託していることを活かし、障害者就労訓練施設しらこぼととイオンレイクタウンでの「こころのアート展」を共催するなど、連携した取組が行われました。また、利用の拡大を図るため、平日に作業所等に通う利用者をターゲットに「日曜遊友」や「青年クラブ」といった事業も行われました。 今後も、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【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>	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>	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發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は毎月開催し、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>	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>	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。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	令和4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、就労訓練施設しらこぼと、こぼと館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と共催で「こころのアート展」を開催し事業の充実を図り、参加人数も増加しています。また、「青年クラブ」、「夜間エンジョイ」、「コミュニティ広場こぼと」では、利用者や保護者の評価が高く次年度の参加希望者が増えています。次年度に向けては、引き続き、連携事業の更なる充実に加え、新たに利用者ニーズの高い健康増進事業、余暇の充実や新規利用者が期待できる休日や夜間の事業を実施したいと考えています。また、次年度に向けて更なる充実を図るために、手話言語条例の目的、基本理念に則り、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向けた、リスクへの対応方策として、ISO規格を参考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なこと、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努めています。 このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ7割の方々から好評価をいただいていることから、令和4年度の総合評価は平均的な基準を超えているものと自負しています。今後においても適宜市障害福祉課との連絡調整会議や当協議会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指して行きたいと考えています。	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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] <span style="float: right;">単位:円</span>																																																																																																																																							
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																							
開館日数(日)	345	344	344																																																																																																																																							
団体利用者数(人)	3,148	2,520	1,744																																																																																																																																							
個人利用者数(人)	9,682	11,278	12,143																																																																																																																																							
見学者数(人)	102	2	94																																																																																																																																							
総利用者数(人)	12,932	13,800	13,981																																																																																																																																							
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																																										
令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響などにより、総利用者数が減少しました。																																																																																																																																										
○サービス事業所																																																																																																																																										
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																							
開館日数(日)	243	242	243																																																																																																																																							
延利用者数(人)	10,642	10,773	11,668																																																																																																																																							
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																																										
令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響などにより、延利用者数は横ばいとなりました。																																																																																																																																										
(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、広報費や旅費交通費等の支出が減少し、2,371,298円の委託料の残金が生じました。																																																																																																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>179,800,000</td> <td>179,800,000</td> <td>179,800,000</td> <td>179,800,000</td> <td>165,400,000</td> <td>165,400,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>2,400,000</td> <td>147,614</td> <td>2,400,000</td> <td>85,800</td> <td>1,944,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>182,200,000</td> <td>179,947,614</td> <td>182,200,000</td> <td>179,885,800</td> <td>167,344,000</td> <td>165,400,000</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>149,793,000</td> <td>149,793,000</td> <td>149,744,000</td> <td>149,744,000</td> <td>139,829,000</td> <td>139,829,000</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>692,000</td> <td>655,030</td> <td>754,000</td> <td>596,225</td> <td>362,000</td> <td>333,290</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>8,959,000</td> <td>8,889,650</td> <td>9,014,000</td> <td>8,812,045</td> <td>8,742,000</td> <td>8,675,655</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>2,900,000</td> <td>2,761,575</td> <td>2,000,000</td> <td>1,935,184</td> <td>583,000</td> <td>566,940</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>8,367,000</td> <td>4,892,210</td> <td>10,215,000</td> <td>5,839,322</td> <td>7,028,000</td> <td>4,311,874</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>11,489,000</td> <td>10,584,851</td> <td>10,473,000</td> <td>9,814,263</td> <td>10,800,000</td> <td>10,062,252</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>182,200,000</td> <td>177,576,316</td> <td>182,200,000</td> <td>176,741,039</td> <td>167,344,000</td> <td>163,779,011</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>2,371,298</td> <td>0</td> <td>3,144,761</td> <td>0</td> <td>1,620,989</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>4,822,000</td> <td>5,647,587</td> <td>4,209,000</td> <td>5,499,034</td> <td>4,792,000</td> <td>5,613,472</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>4,113,000</td> <td>3,169,835</td> <td>3,627,000</td> <td>2,822,295</td> <td>3,785,000</td> <td>2,963,022</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>709,000</td> <td>2,477,752</td> <td>582,000</td> <td>2,676,739</td> <td>1,007,000</td> <td>2,650,450</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>21,752,000</td> <td>20,721,749</td> <td>17,991,000</td> <td>17,333,694</td> <td>17,878,000</td> <td>17,375,604</td> </tr> </tbody> </table>							区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	179,800,000	179,800,000	179,800,000	179,800,000	165,400,000	165,400,000	雑収入	2,400,000	147,614	2,400,000	85,800	1,944,000	0	指定事業収入合計(A)	182,200,000	179,947,614	182,200,000	179,885,800	167,344,000	165,400,000	人件費	149,793,000	149,793,000	149,744,000	149,744,000	139,829,000	139,829,000	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	692,000	655,030	754,000	596,225	362,000	333,290	清掃・植栽管理・警備等	8,959,000	8,889,650	9,014,000	8,812,045	8,742,000	8,675,655	施設維持修繕費	2,900,000	2,761,575	2,000,000	1,935,184	583,000	566,940	管理費	8,367,000	4,892,210	10,215,000	5,839,322	7,028,000	4,311,874	その他	11,489,000	10,584,851	10,473,000	9,814,263	10,800,000	10,062,252	指定事業支出合計(B)	182,200,000	177,576,316	182,200,000	176,741,039	167,344,000	163,779,011	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	2,371,298	0	3,144,761	0	1,620,989	自主事業収入(D)	4,822,000	5,647,587	4,209,000	5,499,034	4,792,000	5,613,472	自主事業支出(E)	4,113,000	3,169,835	3,627,000	2,822,295	3,785,000	2,963,022	自主事業差額(F)=(D)-(E)	709,000	2,477,752	582,000	2,676,739	1,007,000	2,650,450	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	21,752,000	20,721,749	17,991,000	17,333,694	17,878,000	17,375,604
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																					
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																				
委託料収入	179,800,000	179,800,000	179,800,000	179,800,000	165,400,000	165,400,000																																																																																																																																				
雑収入	2,400,000	147,614	2,400,000	85,800	1,944,000	0																																																																																																																																				
指定事業収入合計(A)	182,200,000	179,947,614	182,200,000	179,885,800	167,344,000	165,400,000																																																																																																																																				
人件費	149,793,000	149,793,000	149,744,000	149,744,000	139,829,000	139,829,000																																																																																																																																				
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																				
設備等保守点検費	692,000	655,030	754,000	596,225	362,000	333,290																																																																																																																																				
清掃・植栽管理・警備等	8,959,000	8,889,650	9,014,000	8,812,045	8,742,000	8,675,655																																																																																																																																				
施設維持修繕費	2,900,000	2,761,575	2,000,000	1,935,184	583,000	566,940																																																																																																																																				
管理費	8,367,000	4,892,210	10,215,000	5,839,322	7,028,000	4,311,874																																																																																																																																				
その他	11,489,000	10,584,851	10,473,000	9,814,263	10,800,000	10,062,252																																																																																																																																				
指定事業支出合計(B)	182,200,000	177,576,316	182,200,000	176,741,039	167,344,000	163,779,011																																																																																																																																				
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	2,371,298	0	3,144,761	0	1,620,989																																																																																																																																				
自主事業収入(D)	4,822,000	5,647,587	4,209,000	5,499,034	4,792,000	5,613,472																																																																																																																																				
自主事業支出(E)	4,113,000	3,169,835	3,627,000	2,822,295	3,785,000	2,963,022																																																																																																																																				
自主事業差額(F)=(D)-(E)	709,000	2,477,752	582,000	2,676,739	1,007,000	2,650,450																																																																																																																																				
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																				
(参考)市の経費負担額	21,752,000	20,721,749	17,991,000	17,333,694	17,878,000	17,375,604																																																																																																																																				
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。																																																																																																																																										
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4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	60 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	25.0%	40.0%	16.7%	0.0%	0.0%	18.3%																																																																																																																																				
施設の状況はどうか	28.3%	40.0%	30.0%	1.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
総合的な感想はどうか	26.7%	35.0%	23.3%	0.0%	0.0%	15.0%																																																																																																																																				
(主な意見等の内容)																																																																																																																																										
・音楽会を開催して欲しいです。																																																																																																																																										
・視覚障がい者向けの企画を希望しています。																																																																																																																																										
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5年2月15日～令和5年2月28日	回収数	50 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	24.0%	46.0%	26.0%	2.0%	2.0%	0.0%																																																																																																																																				
施設の状況はどうか	16.0%	48.0%	34.0%	2.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
施設の利用目的が達成できたか	20.0%	48.0%	32.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
総合的な感想はどうか	24.0%	52.0%	24.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
(主な意見等の内容)																																																																																																																																										
・日帰り旅行、一泊旅行を再開して欲しいです。																																																																																																																																										

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		
種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1件
(主な事例の対応状況) 火災警報器の誤報により近隣の住民から苦情がありました。		
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)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>漏水により配管の調査を行い、トイレ用貯水槽FMパイロット弁の交換修繕を行いました。</li> <li>職員室天井の異音を調査したところ、全熱交換器からの異音であったことから交換修繕を行いました。</li> <li>作業室1天井の異音を調査したところ、全熱交換器からの異音であったことから交換修繕を行いました。</li> <li>火災感知器の経年劣化により誤報が数回発生したため、3、5、6番エリアの感知器を全て交換しました。</li> <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>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、必要箇所のバッテリー及び厨房のガス警報機の交換修繕を行いました。</li> </ul>		
自主事業に関すること		
<b>○就労訓練施設(指定特定相談支援事業)</b> 平成26年6月から、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っています。 <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>		
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>就労移行支援事業から1人が就労しました。職場の従業員に本人の障がい特性や性格を伝え、理解を得るとともに良好な関係を築くことができました。</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、個別面談での健康指導、管理栄養士による栄養指導を行い、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4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の開催、また、生活相談の実施など障がい者の就労訓練に係る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」、「就労継続支援事業B型」、「就労定着支援事業」といった障害者総合支援法に基づく3つの事業を実施し、一般就労が困難な障がい者、また、一般就労を希望する障がい者に対する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>	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>	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。今後は、指定管理者指定申請書の中で自主事業として提案のあった相談支援専門員初任者研修の開催に向けた取組みを期待します。	
<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。	

指定管理者 の自己評価	<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、また、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製品の展示を行い、障がい者福祉の周知、啓発を行いました。また、地域交流、就労訓練の場となるよう市内障害福祉サービス事業所等の生製品の販売訓練を行いました。しらこぼとマルシェにおいては、イオンレイクタウンにて2日間開催し、18事業所が参加の上、地域交流を図りました。また、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を展示する「こころのアート展」をイオンレイクタウンで開催し、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」「作業体験講座」を行いました。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ときは、生活相談を行ったり、後述する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、虐待防止をテーマに、市内事業所に周知し43人が参加し、講師の講義とグループワークを行い虐待防止について学ぶことができました。さらに、YouTube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、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業として、障がい福祉サービス利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等を行い、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。今年度の契約件数は117件、うち新規契約件数は3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>○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、事業所内研修を行うことで支援の重要性を学びました。</p> <p>特別支援学校の開催する事業所の説明会へ参加することで、当施設をPRすることができました。</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いと考えています。</p> <p>自主生製品（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、しらこぼとのPRをすることができました。引き続き、多くのイベント等に参加し、利用者のモチベーションや作業意欲を高めるとともに、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、就労移行支援の利用者を就労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、就労後については、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ています。</p>

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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の便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 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		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること			(5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>			<b>管理経費の収支状況</b>			
			単位:円			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	294	293	169			
利用件数(件)	-	-	-			
利用者数(人)	44,335	45,834	25,158			
使用料(円)	246,200	314,800	254,200			
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>						
令和4年度は新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、主催講座やイベントを行い、令和4年12月よりけやき荘においても、自主事業であるラウンドフィットネスを開始しました。 しかし、令和5年3月に発生した男女浴室の設備故障により、約2週間浴室利用を休止としたため、利用者数は減少しています。						
			[決算額]			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
委託料収入	59,585,000	59,585,000	59,181,000	59,181,000	59,506,000	
利用料金収入	-	-	-	-	-	
指定事業収入合計(A)	59,585,000	59,585,000	59,181,000	59,181,000	59,506,000	
人件費	35,222,000	35,222,000	34,903,000	34,903,000	34,867,000	
光熱水費	4,966,000	4,665,002	5,014,000	4,871,061	4,262,000	
設備等保守点検費	402,000	400,535	429,000	428,780	450,000	
清掃・植栽管理・警備等	13,163,000	13,162,368	13,177,000	13,175,568	13,162,000	
施設維持修繕費	2,232,000	2,227,280	2,337,000	2,148,080	2,091,000	
管理費	2,337,000	2,252,936	2,412,000	2,159,360	3,358,000	
その他	1,263,000	1,228,157	909,000	867,536	1,316,000	
指定事業支出合計(B)	59,585,000	59,158,278	59,181,000	58,553,385	59,506,000	
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	426,722	0	627,615	0	
自主事業収入(D)	300,000	267,380	150,000	93,505	150,000	
自主事業支出(E)	300,000	351,046	150,000	157,031	150,000	
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲ 83,666	0	▲ 63,526	0	
指定管理者負担金	0	83,666	0	63,526	0	
(参考)市の経費負担額	46,781,000	43,632,313	6,677,000	7,180,525	13,075,000	
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>光熱水費において、令和5年3月に発生した男女浴室の設備故障により、約2週間浴室利用を休止としたため、予算額よりも決算額が減少しました。</li> <li>管理費において、クラブ活動の自粛や講座や講習会等の中止により、通信運搬費に残額が発生したため、予算額より決算額が減少しました。</li> </ul>						
<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4年10月1日～10月31日	回収数	255 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	28.6%	45.1%	22.8%	0.0%	0.0%	3.5%
施設の状況はどうか	32.5%	47.1%	17.3%	0.4%	0.0%	2.7%
施設の使い易さについてはどうか	30.6%	46.3%	18.4%	0.4%	0.0%	4.3%
施設の利用全般についてはどうか	26.3%	47.8%	20.4%	0.8%	0.4%	4.3%
<b>(主な意見等の内容)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場入口を見やすくしてほしいです。</li> <li>クラブ活動がもっと増えると良いと思います。</li> <li>職員の家庭的な雰囲気がとても好感が持てます。</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	(主な事例の対応状況)			
要望	1件	対応済 1件	・大広間で体操や寝転がって横になりたいと要望があり、カラオケを行っていない9時半から10時、及び14時半から15時なら利用が可能と説明し、納得されました。			
<b>事故等の発生状況</b>						
・特になし						
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>消防設備点検や建築設備点検での指摘箇所については、緊急性を考慮し速やかに対応しました。</li> <li>公共施設点検マニュアルに基づき点検を実施し、優先順位を考慮し行いました。</li> <li>経年劣化による、教養娯楽室固定防煙壁修繕を行いました。</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、随時対応しました。</li> </ul>						
<b>自主事業に関すること</b>						
・共同事業体であるシンコースポーツと協働し、ラウンドフィットネスを導入しました。(令和4年12月開始)						
<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>屋外で行う、初心者ウォーキング講習会を実施しました。</li> <li>屋内で行う講座や講習については、募集人数の制限を設ける等、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め開催しました。</li> <li>「懐かしの映画鑑賞会」は好評につき、隔月から毎月上映へ変更しました。</li> <li>当協議会生活支援課と連携し、車いす貸し出しを行い、地域のニーズに対応しました。</li> <li>越谷市老人クラブ連合会事務局として、連合会が主体的に活動できるよう事業全般の支援を行いました。</li> <li>老人クラブ事業である友愛活動や安心安全パトロール、グランドゴルフ大会の実施への支援を行いました。</li> <li>初心者スマホ講座やフラワーアレンジメント講習会を開催しました。</li> <li>映画鑑賞会や落語家による寄席も開催しました。</li> <li>総合事業サービスBの連絡調整や実施に向け、支援しました。</li> </ul>						

<b>総合評価</b>	老人福祉センターけやき荘では、前年度まで中止としていた「けやきスクール」や「簡単筋トレ教室」などの講座について、感染予防対策を講じながら可能な限り再開し、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)	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行い、軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方に分かりやすく理解いただけるよう対応されています。また、利用時間や部屋利用については、登録団体に対し利用時間やコロナ禍での利用ルールなどについて書面を通じてお伝えし、周知に図られています。
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱など利用者の声を反映させる機会を設け、事業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、けやき荘だよりにより事業内容等を掲載しPRを図られています。
<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 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減に努めています。また、施設内の巡回を行い、利用者の安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電気は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。さらには、契約時に見積もり合わせによる業者選定を行うなど、あらゆる面から経費の抑制に努めています。
<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>	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行い、同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルを作成するなど日々のスムーズな運営に努められています。
<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>	緊急連絡先などの最新の利用者基本情報を把握するため、積極的な声掛け等による使用証更新手続きが行われました。修繕については、施設利用に支障がでないよう速やかに対応されています。施設利用者を対象にアンケートを行い、ニーズを把握し、事業への反映に努められています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	市との管理運営調整会議を行い、連絡調整が図られています。また、越谷市老人クラブ連合会の事務局として、資料作成から日程調整、各種役員会議、運営会議の開催や事業の実施等、全般の支援に努められています。

指定管理者  
の自己評価

越谷市の目指す「高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会の実現」に向け、当協議会では、“元気な高齢者づくり”をテーマに、利用者が安全に安心して快適に過ごせる施設となるよう、努めております。また、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の拡大防止のため、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。

けやき荘では、感染症拡大防止の観点から前年度は中止していた事業も感染予防対策を講じ、【映画に親しもう～懐かしの映画鑑賞会～】や【けやきスクール】、【簡単筋トレ教室】や【リハビリ専門職による健康教室】、【ストレス解消！けいらくピクス教室】等を実施しました。コロナ禍以前に実施していた事業を可能な限り再開できるよう努めました。

その他、利用者の健康寿命の増進を意識し、新規事業としてラウンドフィットネスを導入しました。けやき荘ならではの広いロビーを強みに、模様替えを行い、庭園を見渡せる場所へマッサージチェアを移動させたり、テレビを壁掛けにし、広々とした快適な空間を演出し、けやき荘への入りやすさを意識しました。

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。

施設管理につきましては、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ております。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。しかし、今年度は、風呂廻りの修繕が多発し、配管の水漏れのため3月5日から3月21日までの16日間、使用できない期間もありましたが、各方面や業者に連絡し、速やかに対応にあたりました。

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め、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、けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、事業や各種教室・講座を企画してまいります。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、開かれた場所として、「ふれあいデー」では多世代が集え、誰もが気軽に交流できるような取組みの実現に努めてまいります。





## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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	越谷市大杉655番地					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 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			
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務						
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>				
		単位:円				
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	293	238	169			
利用件数(件)	-	-	-			
利用者数(人)	52,932	45,299	30,883			
使用料(円)	36,600	34,200	34,600			
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和4年度はコロナ関連の影響なく通常運営となったため、令和3年度に比べ開館日数が増加しました。 開館日数の増加及び感染対策を講じながら講座を開催したため、利用人数も増加しています。						
<b>【参考】</b> 令和3年度に新型コロナウイルスワクチン集団接種会場のため、R4.1.24～3.31までの55日間、臨時休館としました。						
		[決算額]				
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
区分	計画	実績	計画			
委託料収入	69,157,000	69,157,000	68,844,000			
利用料金収入	-	-	-			
指定事業収入合計(A)	69,157,000	69,157,000	68,844,000			
人件費	33,670,000	33,670,000	33,387,000			
光熱水費	2,427,000	1,951,204	2,289,000			
設備等保守点検費	421,000	419,895	449,000			
清掃・植栽管理・警備等	24,580,000	24,579,387	24,580,000			
施設維持修繕費	2,786,000	2,785,420	3,215,000			
管理費	3,572,000	3,357,272	3,010,572			
その他	1,701,000	1,161,504	1,132,000			
指定事業支出合計(B)	69,157,000	67,924,682	68,844,000			
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,232,318	0			
自主事業収入(D)	300,000	140,538	150,000			
自主事業支出(E)	300,000	221,944	150,000			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲81,406	0			
指定管理者負担金	0	81,406	0			
(参考)市の経費負担額	18,302,000	17,442,205	13,500,000			
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) ・男女浴室の床タイル修繕に伴い男女浴室の利用が休止となったため、光熱水費の決算額が予算額よりも減少しました。(修繕実施期間:R4.11.19～R5.1.10) ・その他において、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、講座を中止したことで諸謝金に残額が発生したため、諸謝礼金の支出が予算額より決算額が減少しました。						
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。					
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10月1日～10月31日	回収数	391 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	26.1%	50.4%	16.4%	0.0%	0.0%	7.1%
施設の状況はどうか	26.1%	52.7%	14.1%	0.3%	0.0%	6.8%
施設の使い易さについてはどうか	26.6%	44.5%	18.7%	1.5%	0.3%	8.4%
施設の利用全般についてはどうか	24.0%	48.8%	18.4%	0.3%	0.0%	8.5%
(主な意見等の内容) ・ビリヤード台が経年劣化でマット摩耗が激しいため直して欲しいです。 ・お風呂の水道(シャワー)の調子が悪い所があるので、直してください。 ・お風呂の水栓が一か所使いづらいのがあるので直してください。 ・Wi-Fi設置をお願いします。						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>						
・特になし						
<b>事故等の発生状況</b>						
種別	件数	(主な事例の対応状況)				
体調不良	1件	・クラブ活動中に意識不明となりAED使用。救急搬送対応しました。(体調不良)				
転倒事故	1件	・自転車走行中転倒により頭負傷。病院受診を促しました。(転倒事故)				
バイク転倒	1件	・バイクで転倒し、くすのき荘でずり傷手当処置を行いました。(バイク転倒)				
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
・設備点検等を定期的実施し、不具合箇所があればその都度修繕を実施しました。 ・修繕について、施設利用に支障が出ないように迅速に対応しました。						
<b>自主事業に関する事</b>						
・特になし						
<b>事業に関する事(実施内容や新規の取組など)</b>						
・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、利用者ニーズに合った事業展開を行いました。 ・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くすのき荘では、令和3年度に引き続き、感染対策を講じながら講座を開催し、参加の皆様を楽しみながら学んでいただき、利用者の生きがい対策に努められました。 開設から30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。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか	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うよう努められています。 また利用時間について、鍵の貸出の際や館内放送等により利用者へ周知されています。
<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など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。また、事業実施にあたり、社協だよりやホームページへ掲載するなど、施設の利用促進が図られています。
<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 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減に努めています。また、施設内の巡回を行い、利用者の安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電気は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。さらには、契約時に見積り合わせによる業者選定を行うなど、あらゆる面から経費の抑制に努めています。
<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>	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行い、同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。 また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルを作成するなど日々のスムーズな運営に努められています。
<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>	緊急連絡先などの最新の利用者基本情報を把握するため、積極的な声掛け等による使用証更新手続きが行われました。また、改修に伴う一部施設の利用休止の際には、利用者の混乱を抑制するため事前の周知を徹底するなど、適正に対応されています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を開催するほか、各担当者による4館調整会議を毎月開催し、業務改善等についての積極的な意見交換が行われています。

<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、「高齢者が健やかにいきいきと安心して暮らせる社会」に因るため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに務めるほか、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とされる利用者から、信頼される人材づくりにも力を注いでおります。 また、施設管理としては、開所から30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。利用者からの様々なご意見や要望につきましては、できる限り対応するように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきます。 事業におきましても、介護予防・健康プログラム事業や4館合同事業の充実を図り、より効果的、効率的な運営を模索し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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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の便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 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			
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1)生活相談及び健康相談に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること						
(2)生業及び就労の指導に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務						
(3)機能回復訓練の実施に関すること (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務						
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (8)その他市長が別に定める業務						
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>						
[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span>						
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	308	308	144			
利用件数(件)	-	-	-			
利用者数(人)	53,788	50,925	19,754			
使用料(円)	89,800	122,000	44,400			
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>						
令和4年度について、令和3年度まで中止としていた主催講座やイベントを新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら順次再開したため、利用者数が増加しました。						
<b>管理経費の収支状況</b>						
[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span>						
	令和4年度		令和3年度		令和2年度	
区分	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	89,594,000	89,594,000	89,229,000	89,229,000	89,550,000	89,550,000
利用料金収入	-	-	-	-	-	-
指定事業収入合計(A)	89,594,000	89,594,000	89,229,000	89,229,000	89,550,000	89,550,000
人件費	37,820,000	37,820,000	38,326,000	39,360,097	38,326,000	38,326,000
光熱水費	32,000	31,417	88,000	32,477	88,000	20,290
設備等保守点検費	389,000	388,930	417,000	416,650	404,000	403,882
清掃・植栽管理・警備等	43,886,000	43,884,979	43,003,000	43,003,000	43,002,000	43,001,329
施設維持修繕費	3,139,000	3,138,201	2,873,000	2,872,474	2,857,000	2,626,448
管理費	3,089,000	3,068,677	3,210,000	2,619,042	3,272,000	2,104,261
その他	1,239,000	1,234,098	1,312,000	878,859	1,601,000	446,492
指定事業支出合計(B)	89,594,000	89,566,302	89,229,000	89,182,599	89,550,000	86,928,702
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	27,698	0	46,401	0	2,621,298
自主事業収入(D)	1,000,000	919,855	500,000	529,260	500,000	288,760
自主事業支出(E)	1,000,000	531,510	500,000	533,404	500,000	616,572
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	388,345	0	▲ 4,144	0	▲ 327,812
指定管理者負担金	0	0	0	4,144	0	327,812
(参考)市の経費負担額	12,580,000	12,298,659	15,170,000	13,606,941	10,875,000	9,482,258
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>						
・管理費において、玄関マットのレンタルなど当初予定されていた金額より安価に契約できたこと、また通信運搬費が当初の予定より少額であったことから予算額よりも決算額が減少した。						
<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10月1日～10月31日	回収数	329 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	22.8%	49.8%	26.1%	0.6%	0.0%	0.7%
施設の状況はどうか	28.0%	55.0%	15.8%	0.0%	0.0%	1.2%
施設の使い易さについてはどうか	22.2%	53.5%	20.7%	0.6%	0.3%	2.7%
施設の利用全般についてはどうか	19.8%	56.8%	20.1%	0.6%	0.0%	2.7%
<b>(主な意見等の内容)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者へのコンピューター、IT、AI教育に力を入れて欲しいです。</li> <li>・駐車場のロープが見えにくいので、はっきり表示させてください。</li> <li>・囲碁クラブの入館チェックが2階で、会場が1階なので不便です。</li> <li>・風呂の椅子について、安定感のある背もたれがあるものが良いです。</li> <li>・トイレの清掃がいつもきれいで気持ち良いです。</li> <li>・お風呂に入ったり、体操したり、体力を維持しつつ、楽しく利用させてもらってます。</li> <li>・毎日楽しく利用させて頂いています。こちらでよきお友達もできました。</li> </ul>						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>						
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・男子浴室脱衣所のロッカー設置位置についてご意見を頂きましたが、現在のレイアウトは、利用者の方の体調不良時などに看護師及び職員が支援しやすいものとなっているため、現時点で変更する予定がないことを説明し、ご理解いただきました。</li> <li>・女子浴室の洗面器やイスが片付けられていないという意見を頂きましたが、ゆりのき荘では洗面器やイスは初めからカランの前に設置しており、定位置に置かれていないものは、職員の定期巡回的により整理している旨、説明いたしました。</li> </ul>			
<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>・誘導灯のバッテリー切れや本体の故障等が発生したため、修繕しました。</li> <li>・女子トイレの便器からの水漏れや男子トイレ洗面台自動水栓故障に対応しました。</li> <li>・男子浴室のハンガー引戸や洗いの照明が故障したため修繕しました。</li> <li>・煙感知器が故障したため取替修繕を行いました。</li> <li>・自家発電装置の整備を行ってから10年以上経過したため一般整備を行いました。</li> <li>・汚水、雑排水槽排水ポンプ及び制御盤が故障したため、取替修繕を行いました。</li> </ul>						
<b>自主事業に関すること</b>						
・特になし						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあいデーについて、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から開催を中止していましたが、9月より感染予防に努め事業を縮小して実施しました。</li> <li>・昨年度ご好評をいただいた「InBody測定&amp;運動教室」については、前回実施した初級のほかに新たに中級を加えた2種類のコースを実施することで、体力にあった教室に参加したいという利用者のニーズに対応しました。</li> <li>・利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。</li> <li>・利用者からの開催要望の高い「スマートフォンの使い方教室」を前期・後期それぞれのゆりのきスクールに取入れ、多くの方に参加して頂きました。</li> </ul>						

総合評価	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す。 令和3年度より新規講座として開催した「InBody測定&運動教室」については、今年度もレベルアップした内容で開催し、定員以上の申込があるなど反響があり、多くの参加者から引き続き、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。今後についても、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者が施設を平等に利用できるよう、職員による館内巡回に加え1時間に1回の浴室巡回を実施し、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。 また、朝礼や職員会議を通じて、職員が統一した認識のもと利用者に対応できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを行い、実践可能なものは当年度に実施、その他は次年度に反映するよう努められています。 また、利用促進を図るために社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知されるよう図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の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
施設所管課の意見	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。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（防犯策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行い、同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。 また、リスクへの対応策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルを作成するなど日々のスムーズな運営に努められています。	
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	緊急連絡先などの最新の利用者基本情報を把握するため、積極的な声掛け等による使用証更新手続きが行われました。 修繕については、施設利用に支障がでないよう速やかに対応されています。 施設利用者を対象にアンケートを行い、ニーズを把握し、事業への反映に努められています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を開催するほか、各担当者による4館調整会議を毎月開催し、業務改善等についての積極的な意見交換が行われています。	
指定管理者の自己評価	<p>当協議会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す「高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでおります。</p> <p>ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、また、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、例年開催している健康体操教室やトレッキング・トレーニングに加え、令和4年度よりリズム体操教室を開催し定員を超えるお申し込みを頂きました。併せて、昨年度ご好評をいただいたInBody測定&amp;運動教室については、初級・中級の2種類のコースを実施することで、体力にあった教室に参加したいという利用者のニーズに対応しました。その他の事業においては、利用者からの開催要望の高いスマートフォンの使い方を教室をゆりのきスクールの取入れました。ふれあいデーにつきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から開催を中止していましたが、9月より感染予防に努め事業を縮小して実施しました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、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います。なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。</p> <p>今後におきましても、利用される方の視点に立ち、気軽に利用いただける事業を充実していくとともに、効率的な運営を目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。</p>	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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の便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 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			
			[決算額]			
			単位:円			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	308	304	174			
利用件数(件)	-	-	-			
利用者数(人)	58,336	43,000	29,382			
使用料(円)	114,200	98,200	82,400			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和4年度について、令和3年度まで中止としていた主催講座やイベントを新型コロナウイルス感染の拡大防止対策を講じながら順次再開したため、利用者数が増加しました。						
			【決算額】			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
区分	計画	実績	計画	実績	計画	
委託料収入	68,664,000	68,664,000	68,246,000	68,246,000	67,600,000	
利用料金収入	-	-	-	-	-	
指定事業収入合計(A)	68,664,000	68,664,000	68,246,000	68,246,000	67,600,000	
人件費	35,724,000	35,724,000	35,346,000	35,346,000	35,346,000	
光熱水費	3,320,000	3,057,213	2,520,000	1,936,339	2,214,000	
設備等保守点検費	386,000	381,780	410,000	409,500	402,000	
清掃・植栽管理・警備等	23,532,000	23,531,316	23,279,000	23,278,315	23,278,000	
施設維持修繕費	770,000	621,720	1,000,000	381,062	893,000	
管理費	3,319,000	2,993,785	3,683,000	2,141,534	3,363,000	
その他	1,613,000	1,359,976	2,008,000	816,354	2,104,000	
指定事業支出合計(B)	68,664,000	67,669,790	68,246,000	64,309,104	67,600,000	
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	994,210	0	3,936,896	0	
自主事業収入(D)	703,200	952,741	553,200	552,623	553,200	
自主事業支出(E)	703,200	847,422	550,000	518,157	550,000	
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	105,319	3,200	34,466	3,200	
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	
(参考)市の経費負担額	8,031,000	8,005,422	6,027,000	7,096,736	6,830,000	
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
・光熱水費において、当初予算において超過が見込まれたため、市と協議のもと、施設維持修繕費から光熱水費へ800,000円の流用を行いました。見込みより支出が下回ったため予算額よりも決算額が減少しました。						
・施設維持修繕費について、緊急に伴う修繕が想定より少なかったため予算額よりも決算額が減少しました。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。					
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10月1日～10月31日	回収数	374 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	31.6%	45.2%	17.6%	0.3%	0.0%	5.3%
施設の状況はどうか	39.3%	44.7%	11.0%	0.0%	0.0%	5.0%
施設の使い易さについてはどうか	29.4%	43.6%	19.8%	1.6%	0.0%	5.6%
施設の利用全般についてはどうか	28.3%	44.9%	19.5%	0.8%	0.0%	6.5%
(主な意見等の内容)						
・職員の方は皆様優しく親切な方ばかりで有難いと感じています。						
・カラオケの利用人数を増やしてほしい。他施設と同じ人数にする必要はないと思います。						
・老人が孤立を防ぐ入口に多種多様なメニューが準備されていて素晴らしいと思います。						
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						
・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)						
・1F男子トイレウォッシュレットリモコンに動作不良があったため、リモコン本体の交換修繕を行いました。						
・1F自動血圧計に動作不良があったため、部品交換修繕を行いました。						
・1F避難誘導灯のバッテリーが経年劣化により2箇所切れていたので、部品交換修繕を行いました。						
・1Fロビーと生活相談室の空調リモコンにてエラー点滅を確認したため、電気系統の点検を行いました。						
・1F囲碁将棋室及び2Fくつろぎスペースの全熱交換器に異常があったため、部品交換修繕を行いました。						
・月例の保守点検時に、浄化槽放流ポンプ用フロートスイッチの劣化を確認したため、部品交換修繕を行いました。						
自主事業に関すること						
・事前予約制、人数制限の設定や利用後の職員による消毒・換気の徹底を令和3年度に引き続き継続し、安定的に利用者へ筋力向上や筋肉量アップといった介護予防の機会を提供出来ました。また12月よりけやき荘においてもラウンドフィットネスが設置されたため、両館で連携を取り、1利用枠をこれまでの30分から1時間に延長するなど、運用においての課題改善に取り組むことが出来ました。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・「ひのきスクール」や「ひのきスッパリ運動」などコロナ禍以前に取り組んでいた事業を、事前申込み制や人数制限を設け、感染防止対策をしながら実施しました。						
・スマートフォン講座開催後に利用者需要が高まったWi-Fi機器の設置について、越谷市と協議の上Wi-Fiアクセスポイントを設置し、高齢者のデジタルデバイス問題に対応し、また地域の世代間交流も図る目的から、近隣高校生有志によるスマートフォン相談会も当協議会地域福祉課と連携で開催しました。						
・当協議会生活支援課と連携し、車いす貸出し事業を行い、地域のニーズに対応しました。						
・規制緩和後は食事を伴わないお菓子作り教室や、ふれあいデーにおける合唱ボランティアの活動再開など、利用者の要望に可能な限り応えることを目指しました。						

<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。令和4年度は、利用者の需要が高かった「スマートフォン教室」を新規事業として開催したり、委託料の中で施設内へWi-Fiネットワーク設置するなど、利用者サービスの向上に努められています。 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。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
<b>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</b>		
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
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>	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき行っており、軽度認知症の方や体の不自由な方など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>	事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、内容に応じて地区センターにポスター・チラシの掲示・配布依頼を行うなど、施設の利用促進に努められています。また、実施した事業の報告ポスターを館内掲示することで利用者に対し事業内容の具体的な周知を行うなど、利用者への次回参加のための意欲促進が図られています。	
<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>	管理運営委員会及び4館調整会議を開催し、利用者の安全・安心をモットーに継続的な業務改善のほか、ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、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取り組まれています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行い、同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルを作成するなど日々のスムーズな運営に努められています。	
<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		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	開催要望の高かった「スマホ教室」を新規事業として開催するなど、利用者のニーズを把握し、事業や運営管理の反映に努められています。また、委託料の中で施設内へWi-Fiネットワークを設置するなど利用者サービスの向上に努められています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を開催するほか、各担当者による4館調整会議を毎月開催し、業務改善等についての積極的な意見交換が行われています。	
<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」に定めるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される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の拡大防止のため、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。 感染症拡大防止の観点から前年度は中止していた事業も感染予防対策をたしうえて、「ひのきスッキリ運動」や「ひのきスクール」といった人気事業をはじめ、毎週木曜開催の「健康教室」も再開することが出来ました。 その他、食事を伴わない「お菓子作り教室」や「ふれあいデー」の再開などコロナ禍以前に実施していた事業を可能な限り再開できるよう努めました。 新規事業としてかねてより利用者の需要が高かった「スマートフォン教室」を地域通信会社の協力のもと開催し、当館にWi-Fiネットワーク設置希望の声が多くあがりました。その後、越谷市所管課と協議の上、災害時の利用も視野に入れたうえでWi-Fiネットワーク設置を行いました。高齢者利用施設として、今後も高齢者のデジタル格差問題に取り組んでいきたいと考えております。 施設管理につきましては、空調関連・電子備品の経年劣化が見受けられ、管理会社の報告とともに、機器の損耗率を考慮した運用を行う必要があります。 職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、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は、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の拡大防止対策を徹底しながら、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設名称</b>	19 越谷市越谷駅東口駐車場					
<b>施設の所在地</b>	越谷市弥生町16-3					
<b>設置の目的</b>	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、公共施設設置により市民の利便性を高め、駅前に賑わいを創出する事を目的とする。					
<b>指定管理者</b>	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			
<b>指定期間</b>	令和2年4月1日から令和7年3月31日までの5年間		<b>所管課名</b>	都市整備部 市街地整備課		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(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						
<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4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	365	365	365			
利用件数(件)	352,983	344,028	330,342			
使用料(円)	93,205,193	89,100,928	79,342,813			
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>						
利用件数については、新型コロナウイルス感染症に対する行動制限(コロナ禍)の影響下ではありましたが、場内における感染症対策の継続ならびに案内告知等により、利用件数が増加致しました。						
				[決算額]		
				単位:円		
	令和4年度		令和3年度		令和2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	93,205,193	87,000,000	89,100,928	90,000,000	79,342,813
指定事業収入(A)	87,000,000	93,205,193	87,000,000	89,100,928	90,000,000	79,342,813
人件費	23,700,000	23,700,000	23,400,000	23,400,000	23,040,000	23,040,000
光熱水費	3,792,000	5,366,270	3,792,000	3,671,693	3,810,000	3,332,461
設備等保守点検費	12,130,000	12,125,200	12,130,000	12,125,200	11,648,000	11,648,000
清掃・植栽管理・警備等	9,135,000	9,135,000	9,035,000	9,035,000	8,935,000	8,935,000
施設維持修繕費	7,000,000	3,978,370	7,000,000	1,866,920	7,500,000	1,665,180
管理費	9,819,000	7,532,838	9,643,000	5,569,689	9,067,000	7,700,142
その他	24,000	0	0	0	0	0
指定事業支出(B)	65,600,000	61,837,678	65,000,000	55,668,502	64,000,000	56,320,783
指定事業差額(C)=(A)-(B)	21,400,000	31,367,515	22,000,000	33,432,426	26,000,000	23,022,030
基本納付(D)	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000
精算納付(E)	11,480,000	18,457,260	11,900,000	19,902,698	14,700,000	12,615,421
インセンティブ(F)=(C)-(D)-(E)	4,920,000	7,910,255	5,100,000	8,529,728	6,300,000	5,406,609
自主事業収入(G)	—	—	—	—	—	—
自主事業支出(H)	—	—	—	—	—	—
自主事業差額(I)=(G)-(H)	—	—	—	—	—	—
(参考)市の経費負担額	4,460,000	3,272,418	120,000	113,000	120,000	115,000
※利用料金制度導入施設のため、指定事業差額(C)から市への納付額(D+E)を差し引いた額が指定管理者のインセンティブ(F)となる。						
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>						
収入については、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の実施ならびに案内を行い、利用者における回数駐車券・短期定期利用等の需要を取り込み、前年度ならびに計画を上回りました。						
支出については、施設維持修繕費ならびに管理費について、利用状況ならびに計画延長により計画より支出減となりましたが、光熱水費については、電気料金の高騰により計画からの増となりました。全体的な収支としては、計画より増となり、適正な予算執行となりました。						
<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4月1日～令和5年3月31日	回収数	2,329			
<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	8%	22%	70%	0%	0%	
施設の状況はどうか	12%	28%	60%	0%	0%	
施設の利用目的が達成できたか	25%	34%	41%	0%	0%	
総合的な感想はどうか	22%	40%	38%	0%	0%	
<b>(主な意見等の内容)</b>						
・初期無料30分が便利です。						
・収容台数が多く、駐車出来ない事がほぼ無いです。						
・いつも利用台数が多い事から、駐車場利用に対する安心感があります。						
<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	<b>(主な事例の対応状況)</b>			
要望	3件	対応済 3件	バイク初期無料導入・新500円硬貨の精算対応・電気自動車用充電器の台数増設等について、いずれも現状の状況を説明し、ご理解頂きました。			
苦情	1件	対応済 1件				
<b>事故等の発生状況</b>						
種別	件数	<b>(主な事例の対応状況)</b>				
接触事故	3件	建物躯体ならびに人的な事故では無く、車両同士によるものであり、越谷警察立会のもと当事者間による事故処理を行いました。				
<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>						
・経年劣化をしていました駐車場出入口案内看板の入替工事を越谷市にて実施頂きました。						
・駐車場管理用PCの交換を越谷市ならびに指定管理者にて実施致しました。						
・防犯カメラの入替等について、越谷市と協議を継続致します。						
<b>自主事業に関する事</b>						
・駐車場棟と商業棟におけるフロアギャップ(階層違い)に対する、音声案内を実施致しました。						
・駐車場運営会社から、駐車場に関する最新の動向等の情報収集を実施致しました。						
・越谷市フィルムコミッションとの連携にむけた撮影誘致活動を実施致しました。						
<b>事業に関する事(実施内容や新規の取組など)</b>						
・路外に駐車場への案内表示を実施致しました。						



<b>総合評価</b>	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4年度については、令和2・3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93,205,193円(前年度比で、約104.6%)と、令和元年度とほぼ同水準にまで回復しました。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等の努力を行ったことによるものと評価されます。 当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されますが、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。 今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、利用料が無料となる入庫から30分未満の利用者の滞在時間の延長及び他の時間帯に比べて利用者が少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努めていただくことにより、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。	
	<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>	施設が適正に利用されているかを把握し、また、職員間の情報共有を密に図ることにより公平な案内が行えるように努めたと評価しました。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	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>	越谷駅周辺に、越谷駅東口駐車場への案内表示を設置し周知を行った点を評価しました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設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>	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>	駐車場出入口看板の修繕対応を適切に行えた点、また、今回のアンケートで「不満」が0%だった点(前回令和3年度時は5%)について評価しました。	
<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、月次報告の他、担当者間で定期的に駐車場管理の打合せを行ったり関係各課へ適切な情報共有を行う等、積極的に連携体制の強化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>	令和4年度については、新型コロナウイルス感染症に対する場内消毒等の感染対策を継続するとともに、利用者ならびに商業棟等への感染症対策を実施している旨の案内を行い、利用促進に努めました。この取組により、一般利用者ならびに短期定期利用増加につながり、収入面では前年度ならびに当初計画を上回る結果となりました。これは職員の感染を抑制できたこととあわせ、指定管理者の実績ととらえております。また、施設に係る機器ならびに設備について、経年劣化等を予見し、適正な修繕を実施することにより、機能障害の発生抑制に努めました。なお、発券機・精算機等の駐車設備等、日常の利用頻度が最も高い設備に対する経年劣化による機能障害の発生については、迅速かつ適正に修繕を実施し、利便性の低下抑制に努めました。今後も、施設の運営管理について、越谷市所管課である都市整備部市街地整備課との連携・協働に努め、利用者の安全を最優先とし、利便性の向上ならびに活性化を図ってまいります。	

令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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						
指定管理者が行う主な業務の内容									
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務 (2) 入園等にかかる業務 (3) 広報関係の業務 (4) 施設概要の案内業務 (5) その他管理・運営に必要な業務									
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況						
			[決算額] 単位:円						
	令和4年度	令和3年度	令和2年度						
開館日数(日)	360	360	285						
入園者数(人)	39,944	37,312	29,943						
茶室使用人数(人)	135	0	0						
入園料(円)	3,430,550	3,269,750	2,662,900						
茶室使用料(円)	14,000	0	0						
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和3年度及び令和4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。一日当たりの入園者数が令和4年度に増加していることについては、茶室の利用再開やイベントの開催を徐々に再開していることが主な要因と考えています。									
			区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
				計画	実績	計画	実績	計画	実績
			委託料収入	35,352,000	35,352,000	35,711,000	35,711,000	33,281,111	33,281,111
			利用料金収入	-	-	-	-	-	-
			指定事業収入合計(A)	35,352,000	35,352,000	35,711,000	35,711,000	33,281,111	33,281,111
			人件費	9,846,000	9,412,641	9,873,000	9,333,999	9,280,000	8,756,202
			光熱水費	-	-	-	-	-	-
			設備等保守点検費	913,232	913,000	923,132	913,000	895,832	889,900
			清掃・植栽管理・整備等	20,678,768	20,835,980	20,646,868	20,641,368	18,835,168	18,829,668
			施設維持修繕費	869,000	1,126,950	1,280,000	1,417,394	1,019,111	2,013,990
			管理費	3,035,000	3,063,429	2,978,000	3,405,239	3,241,000	2,791,351
			その他	10,000	0	10,000	0	10,000	0
			指定事業支出合計(B)	35,352,000	35,352,000	35,711,000	35,711,000	33,281,111	33,281,111
			市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0
			自主事業収入(D)	480,000	116,725	500,000	91,769	830,000	78,495
			自主事業支出(E)	480,000	90,902	870,000	81,551	1,430,000	50,000
			自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	25,823	▲ 370,000	10,218	▲ 600,000	28,495
			指定管理者負担金	0	0	370,000	0	600,000	0
			(参考)市の経費負担額	3,500,000	3,142,567	4,000,000	3,824,003	7,000,000	5,975,131
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) ・前年度に比べ施設維持修繕費が20.5%減少、管理費が10.0%減少していることに伴い、決算全体としては、前年度に比べ1.0%減となります。									
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4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	181	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	84.5%	13.5%	2.0%	0.0%	0.0%				
施設の状況はどうか	88.5%	9.5%	2.0%	0.0%	0.0%				
施設の利用目的が達成できたか	79.0%	18.0%	2.0%	1.0%	0.0%				
総合的な感想はどうか	85.5%	13.0%	1.5%	0.0%	0.0%				
(主な意見等の内容) ・竹林がきれい、子供に見せたかったので学校の課題にと連れて来ました。 ・はじめて来ましたがとても素晴らしい景色でした。									
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況									
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)						
苦情	4件	対応済 4件	フォトウェディングで使っているため、竹林の道を通ることが出来ないとの苦情について、入園される皆様には、一か所に留まらず順序良く撮影をされるよう貼紙を設置しています。また、係員が巡回し、声かけを行うことで混雑緩和を促しています。						
要望	3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)							
故障	2件	大池の水位保持のため汲み上げている地下水量を測る水道メーターが故障し、井戸水量が把握できなくなっていたため、修繕を行いました。							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)									
・園内に埋設されている污水管に汚泥の堆積等による詰りが発生したため、除去する修繕を行いました。 ・小池の噴水ポンプ電源ボックスに不具合が発生したため、修繕を行いました。 ・花田苑の電動モーターチェアの定期点検を行いました。 ・木製ベンチ2台が腐食し、危険だったため交換修繕を行いました。 ・高木シラカシの枝葉が茂り、周囲の低木が日照不足になっていたため剪定を行いました。									
自主事業に関すること									
・「みどりの日」「敬老の日」「県民の日」「1月1日・2日」に感染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。 ・施設の利用促進のため、浴衣を着て花田苑に入園された方々へ、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～」を実施しました。 ・開花亭茶会・やすらぎの茶席については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、全て中止しました。									
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)									
・感染防止対策を講じた上で開催した「苔玉教室」を含む市民参加型事業3本、利用促進事業4本を実施し、多くの方に日本庭園花田苑へお越しいただきました。 ・「鈴虫庭園」については、より多くの方々に来ていただけるように、公園緑地課と協力し、土曜・日曜日だけでなく、平日の金曜日も開園時間を延長して実施いたしました。									

<b>総合評価</b>	花田苑では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための対策の徹底が行われており、「浴衣楽々～浴衣きてきて花田苑～」など感染症対策を行いながら積極的に自主事業に取り組んでいます。施設修繕については、コスト削減を図るため、安価な手法を用いる等の創意工夫をするとともに、可能なものは職員で対応するなど、適切な管理運営が行われています。 今後も、アンケート等によるニーズの把握や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い、花田苑の魅力向上に努めて下さい。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併せて、安心安全に実施できる自主事業の検討をすることで、より質の高い管理運営を期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
<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、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	職員の接遇や案内については、毎月実施される施設内会議を通して、施設運営の改善が図られており、利用者とのコミュニケーションを心掛けた対応が行われています。また、各種の事業においても、特定の利用者だけでなく無料開園などで初めての人などへの利用も促されています。	
<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	各事業の周知方法として、ホームページや市の広報、旅行ガイドブック埼玉版、地域新聞の事業取材、SNSなどの様々な媒体を活用し、多くの人々への周知が行われています。また、季節の園内写真をSNSで配信や隣接するこしがや能楽堂の職員と連携を図ることで、入園者を増やす工夫がされています。	
<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	汚泥清掃や水質改善のための活性炭の設置など職員で実施可能なものを積極的に取り組んでおり、竹の間伐材を使用して仕切りや手摺りに活用するなどの、経費縮減を図る工夫がされています。	
<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	研修や施設内会議により、安定した人材育成に努めています。新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、マニュアル等を状況に応じて更新することでリスクへの対応策が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	昨年度より100件以上多くのアンケートの回収を行い、より多くの意見や要望を把握することに努めるなど、利用者の満足度向上への取組みが伺えました。また、市と協議が必要なものについては、適宜報告がありました。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、個人情報の保護については、施設が保有する情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき適正な管理が行われています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	令和4年度、花田苑における公社自主事業として、前年度より新規事業として開始した「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3本、利用促進事業4本を実施いたしました。 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拡大防止のため、全ての事業を中止いたしました。令和5年度の再開に向けて、越谷市茶道協会と打合せを実施いたしました。施設管理につきまして、日本庭園の景観を損なわないことに加え、利用者へ不快感を与えないよう清掃方法等に注意しての維持管理や、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。 令和4年度の花田苑の利用（入園者）実績は、入園者数が39,944人で昨年度と比べ2,632人の増加、収入額は3,444,550円で昨年度と比べ174,800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の影響により利用を控えていた方が、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の拡大防止対策を徹底し、安全・安心な施設の管理運営に努めてまいります。	

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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) 施設及び整備の維持管理に関する業務		(4) 動物の飼育に関する業務																																																																																																																																							
(2) 入園等にかかる業務		(5) その他管理・運営に必要な業務																																																																																																																																							
(3) 広報関係の業務																																																																																																																																									
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4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																						
開館日数(日)	280	310	244																																																																																																																																						
利用者数(人)	29,907	33,959	19,871																																																																																																																																						
使用料(円)	2,450,550	2,688,460	1,616,500																																																																																																																																						
<p>(施設の利用状況に関する増減の理由)</p> <p>令和4年度の減少理由については、近隣施設で発生した高病原性鳥インフルエンザの影響により令和4年12月23日から令和5年1月31日まで臨時休園していたことが原因と考えられます。また、令和2年度においては緊急事態宣言発令による臨時休園期間があり、開園日数の違いやコロナ禍の影響により、利用者が少ないものと考えています。令和3年度以降に一日当たりの来園者数が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による広報活動やホームページに追加したコンテンツ「バードケーJVR探検」などの趣向を凝らした積極的な宣伝効果が主な要因と考えられます。</p>																																																																																																																																									
<p>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</p> <p>・決算全体としては前年度比1.5%増で、人件費や飼料費の増加が主な要因です。また、施設維持修繕費が、前年度比8.5%減少しております。</p>																																																																																																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>36,080,000</td> <td>36,080,000</td> <td>35,529,000</td> <td>35,529,000</td> <td>32,155,648</td> <td>32,155,648</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>指定事業収入合計(A)</td> <td>36,080,000</td> <td>36,080,000</td> <td>35,529,000</td> <td>35,529,000</td> <td>32,155,648</td> <td>32,155,648</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>23,870,000</td> <td>23,332,394</td> <td>23,960,000</td> <td>22,886,662</td> <td>21,900,000</td> <td>21,768,278</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>313,000</td> <td>312,125</td> <td>312,000</td> <td>312,125</td> <td>312,000</td> <td>312,125</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・整備等</td> <td>531,000</td> <td>530,436</td> <td>531,000</td> <td>530,436</td> <td>530,500</td> <td>530,436</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>721,000</td> <td>828,124</td> <td>340,000</td> <td>904,651</td> <td>220,000</td> <td>441,573</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>5,061,000</td> <td>5,632,606</td> <td>4,751,000</td> <td>5,707,283</td> <td>4,055,648</td> <td>4,751,658</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>5,584,000</td> <td>5,444,315</td> <td>5,635,000</td> <td>5,187,843</td> <td>5,137,500</td> <td>4,351,578</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>36,080,000</td> <td>36,080,000</td> <td>35,529,000</td> <td>35,529,000</td> <td>32,155,648</td> <td>32,155,648</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>1,750,000</td> <td>1,613,891</td> <td>1,320,000</td> <td>1,669,531</td> <td>1,178,000</td> <td>1,178,736</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>1,750,000</td> <td>1,361,038</td> <td>1,688,000</td> <td>1,107,737</td> <td>1,868,000</td> <td>743,568</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>252,853</td> <td>▲ 368,000</td> <td>561,794</td> <td>▲ 690,000</td> <td>435,168</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>368,000</td> <td>0</td> <td>690,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>2,900,000</td> <td>2,595,333</td> <td>2,900,000</td> <td>2,840,091</td> <td>2,300,000</td> <td>829,330</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。</p>						区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	指定事業収入合計(A)	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648	人件費	23,870,000	23,332,394	23,960,000	22,886,662	21,900,000	21,768,278	光熱水費	-	-	-	-	-	-	設備等保守点検費	313,000	312,125	312,000	312,125	312,000	312,125	清掃・植栽管理・整備等	531,000	530,436	531,000	530,436	530,500	530,436	施設維持修繕費	721,000	828,124	340,000	904,651	220,000	441,573	管理費	5,061,000	5,632,606	4,751,000	5,707,283	4,055,648	4,751,658	その他	5,584,000	5,444,315	5,635,000	5,187,843	5,137,500	4,351,578	指定事業支出合計(B)	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	1,750,000	1,613,891	1,320,000	1,669,531	1,178,000	1,178,736	自主事業支出(E)	1,750,000	1,361,038	1,688,000	1,107,737	1,868,000	743,568	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	252,853	▲ 368,000	561,794	▲ 690,000	435,168	指定管理者負担金	0	0	368,000	0	690,000	0	(参考)市の経費負担額	2,900,000	2,595,333	2,900,000	2,840,091	2,300,000	829,330
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																				
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																			
委託料収入	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648																																																																																																																																			
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																			
指定事業収入合計(A)	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648																																																																																																																																			
人件費	23,870,000	23,332,394	23,960,000	22,886,662	21,900,000	21,768,278																																																																																																																																			
光熱水費	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																			
設備等保守点検費	313,000	312,125	312,000	312,125	312,000	312,125																																																																																																																																			
清掃・植栽管理・整備等	531,000	530,436	531,000	530,436	530,500	530,436																																																																																																																																			
施設維持修繕費	721,000	828,124	340,000	904,651	220,000	441,573																																																																																																																																			
管理費	5,061,000	5,632,606	4,751,000	5,707,283	4,055,648	4,751,658																																																																																																																																			
その他	5,584,000	5,444,315	5,635,000	5,187,843	5,137,500	4,351,578																																																																																																																																			
指定事業支出合計(B)	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000	32,155,648	32,155,648																																																																																																																																			
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
自主事業収入(D)	1,750,000	1,613,891	1,320,000	1,669,531	1,178,000	1,178,736																																																																																																																																			
自主事業支出(E)	1,750,000	1,361,038	1,688,000	1,107,737	1,868,000	743,568																																																																																																																																			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	252,853	▲ 368,000	561,794	▲ 690,000	435,168																																																																																																																																			
指定管理者負担金	0	0	368,000	0	690,000	0																																																																																																																																			
(参考)市の経費負担額	2,900,000	2,595,333	2,900,000	2,840,091	2,300,000	829,330																																																																																																																																			
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4月1日～令和5年3月31日	回収数	301 件																																																																																																																																						
利用者アンケート調査の集計結果																																																																																																																																									
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																				
職員の対応はどうか	50.5%	23.6%	25.2%	0.0%	0.7%																																																																																																																																				
施設の状況はどうか	60.5%	28.6%	10.3%	0.6%	0.0%																																																																																																																																				
施設の利用目的が達成できたか	75.1%	16.6%	8.0%	0.3%	0.0%																																																																																																																																				
総合的な感想はどうか	73.1%	19.6%	7.3%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
(主な意見等の内容)																																																																																																																																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・野鳥が自然の姿で見られて良かったです。こういう施設ははじめてでした。</li> <li>・すばらしい施設。職員の方の優しい対応に感動しました。</li> <li>・身近に動物と触れ合える施設として、とても良かったと思います。</li> </ul>																																																																																																																																									
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																																									
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																						
苦情	2件	対応済 2件	子供が鳥に危害を与えないか怖いので、係の方が中にもいと安心できます。																																																																																																																																						
要望	8件	対応済 4件	A:職員が園内を巡回する頻度を増やしました。																																																																																																																																						
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)																																																																																																																																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内のヒーターが故障しました。飼育動物の健康管理に支障が出るため、ヒーターの交換修繕を行いました。</li> <li>・トイレの照明に点滅等の不具合が発生しました。利用者にとって快適に利用して頂くため照明の交換修繕を行いました。</li> <li>・飼育鳥類の飼料を保存するための冷凍冷蔵庫に動作不良が発生したため、交換修繕を行いました。</li> <li>・飼育動物の飼料を準備するのに必要な給湯器が故障したため、交換修繕を行いました。</li> </ul>																																																																																																																																									
自主事業に関すること																																																																																																																																									
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、不特定多数の方々に参加するイベントは中止いたしました。</li> <li>・出張ふれあい動物コーナー、巣箱を作ろう、冬の水鳥観察会等のイベントは、十分に新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じながら開催いたしました。</li> <li>・野鳥の森グッズについて、ラインナップを再度検討し、新たな商品の追加を行いました。</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>・シラコバト2羽の繁殖に成功いたしました。</li> <li>・新規事業「野鳥の森写真展」を開催し、Twitterで写真を募り、園内に鳥類の写真を展示いたしました。</li> <li>・Twitterのフォロワー数は、令和4年3月末時点で約9,000人でしたが、令和5年3月末時点で約12,000人となっています。一年間で約3,000人増加いたしました。</li> <li>・昨年度に引き続き、野鳥の森カードを作成し来園者に配布しました。</li> <li>・ホームページに新コンテンツ「バードケーJVR探検」を公開しました。このコンテンツにより、インターネット上で園内の様子を見ることができるようになりました。</li> </ul>																																																																																																																																									

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための対策の徹底が行われています。今年度は、近隣施設で発生した高病原性鳥インフルエンザの影響により、長期的に休園せざるを得ず、利用者が昨年度より減少してしまいましたが、継続的に更新しているSNS (twitter) による情報発信では登録者数が昨年度の約9,000人から約12,000人に増加しており、着実にPRの効果が表れてきていると思います。また、ホームページに新たなコンテンツを追加するなど、コロナ禍においても施設のPRを積極的に行っています。 今後も施設のPRに継続して取り組むこと併せて、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。	
	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	日常の時間遵守は、閉園時間に園内放送にてスムーズな退園を促し、イベント参加者の電話予約についても、受付時間を遵守することで、利用者への平等な対応が行われています。	
<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	SNSを継続的に更新することで当該施設のPRに努めています。また、ホームページのコンテンツを新たに制作し、施設の魅力をわかりやすく伝える工夫がされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の 意見	物品の購入については、小額の購入の際にも、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるよう取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、職員にて対応することで、経費削減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の 意見	動物捕獲訓練を毎年実施し、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、消毒薬の使用方法について研修を実施するなど、専門的な知識と技術の習得にも努めています。	
<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 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	ドローンを使用したHPコンテンツ「バードケーシVR探検」の制作により、来園を検討する方へ施設情報を分かりやすく提供しています。また、飼育鳥類をデザインしたオリジナルカードを作成し、来園者へ配布することでサービス水準の向上に努めています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 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	越谷市との連携は密で、常に情報交換が図られていました。また、近隣施設において発生した高病原性鳥インフルエンザが発生した際にも越谷市と情報交換を行い、適正な施設の運営に努めています。	

指定管理者の 自己評価	<p>キャンベルタウン市から寄贈していただいた鳥類を自然に近い環境でいきいきと生活している姿を観察してもらい、子供から大人まで楽しみながら飼育動物の生態に興味を持って頂くことで、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は越谷市とキャンベルタウン市の姉妹都市としての友好の証であり、また、「市民の憩える場」であることを感じてもらえるような施設作りに取り組んで参りました。</p> <p>しかし、今年度は近隣施設において高病原性鳥インフルエンザが発生したことから、感染予防対策として12月23日から1月31日まで臨時休園を行ったため、昨年度と比べると入園者は大幅に減少となりました。</p> <p>しかしながら、入園者数はコロナ禍以前と比較すると増加しております。こちらは昨年度開設したTwitterのフォロー数が令和5年3月31日時点で約12,000人を超えており、広報活動を強化したことが入園者数の増加要因と考えています。</p>
----------------	---

## 令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター					
施設の所在地	越谷市南越谷一丁目2876番地1					
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活の向上に寄与するため設置					
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦			
指定期間	令和3年(2021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 生涯学習課			
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること			(4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務			
(2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること			(5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務			
(3)その他コミュニティセンターの設置目的を達成するために必要な業務に関すること			(6)その他越谷市が別に定める業務			
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>						
	令和4年度	令和3年度	令和2年度	単位:円		
コ	開館日数(日)	358	359	284		
ミ	利用件数(件)	5,096	4,835	2,650		
セ	利用者数(人)	318,043	272,117	98,044		
ン	使用料(円)	100,741,845	80,619,511	45,030,216		
南部図書室	開室日数(日)	351	325	199		
	来室者数(人)	240,820	203,440	139,183		
	貸出利用人数(人)	150,054	128,046	84,033		
	貸出数(点)	448,071	430,647	274,670		
	総利用者数(人)	558,863	475,557	237,227		
<b>管理経費の収支状況</b>						
[決算額]						
区分	令和4年度 計画	令和4年度 実績	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
委託料収入	568,300,000	585,300,000	563,300,000	563,300,000	560,900,000	560,900,000
利用料金収入	-	-	-	-	-	-
指定事業収入合計(A)	568,300,000	585,300,000	563,300,000	563,300,000	560,900,000	560,900,000
人件費	217,010,000	196,473,444	216,940,000	207,289,865	214,160,000	196,747,352
光熱水費	66,340,000	89,569,454	67,150,000	54,985,622	73,260,000	38,879,615
設備等保守点検費	13,740,000	13,687,974	13,760,000	13,559,669	13,540,000	13,692,880
清掃・植栽管理・警備等	179,410,000	172,567,200	175,340,000	170,301,737	165,310,000	166,520,658
施設維持修繕費	12,150,000	4,405,120	11,870,000	8,862,380	15,740,000	14,468,954
管理費	49,640,000	51,555,788	48,230,000	47,684,200	48,880,000	48,972,810
その他	30,010,000	30,000,000	30,010,000	30,011,000	30,010,000	30,006,119
指定事業支出合計(B)	568,300,000	558,258,980	563,300,000	532,694,473	560,900,000	509,288,388
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	27,041,020	0	30,605,527	0	51,611,612
自主事業収入(D)	112,728,000	113,288,753	106,390,000	70,743,834	158,752,000	55,776,108
自主事業支出(E)	105,150,000	90,381,864	97,360,000	64,470,976	147,020,000	64,506,344
自主事業差額(F)=(D)-(E)	7,578,000	22,906,889	9,030,000	6,272,858	11,732,000	▲ 8,730,236
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	8,730,236
(参考)市の経費負担額	5,430,000	5,411,480	5,420,000	13,433,850	5,350,000	20,791,600
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>						
収入額における計画値と実績値の差異については、指定期間の各年度における債務負担限度額を定めているものの、令和4年度は社会情勢の変化に伴う光熱水費の高騰により、指定管理者との協議を踏まえ、令和4年12月補正予算にて委託料の追加分として17,000,000円が補正されたことに伴うものです。支出額については、電気料金の高騰に伴い光熱水費の支出が増加しました。一方、人件費が指定管理者の定数管理に伴い減少、また清掃・植栽管理・警備等の維持管理費が適正な再委託により減少、加えて、越谷サンシティ整備基本計画を鑑み、施設の修繕を必要最小限に実施したことによる施設維持修繕費の減少に伴い、支出額全体で予算額に比べ決算額が減少し、結果的に補正額以上の市への返還額(精算額)が生じたものです。						
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。					
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4月1日～令和5年3月31日	回収数	3,765 件			
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	66.3%	27.0%	6.6%	0.1%	0.0%	
施設の状況はどうか	65.3%	27.6%	7.0%	0.1%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	66.4%	27.0%	6.5%	0.1%	0.0%	
総合的な感想はどうか	65.6%	27.7%	6.7%	0.0%	0.0%	
<b>(主な意見等の内容)</b>						
・利用開始後に急遽マイクスタンドが必要となりましたが、スムーズに対応してもらいありがたかったです。 ・ゴミ箱に入らないくらいのゴミが出た場合、利用者が自ら処分する以外に、たとえ有料でも構わないので処分してもらえるとよい。 ・トイレの芳香剤の匂いが強すぎるので、もう少し抑えるとよいかと思えます。						
<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	<b>(主な事例の対応状況)</b>			
苦情	37件	対応済 37件	・第二和室の利用者より下水の臭いがしたとのご指摘を受け、水屋の部品を交換し室内に臭いが上がらないようにしました。			
要望	54件	対応済 38件	・展示ホール利用者よりマイクが途切れるとのご指摘を受け、ワイヤレスマイクの下部を握ると電波が遮断されることを説明し、ご理解いただきました。			
<b>事故等の発生状況</b>						
種別	件数	<b>(主な事例の対応状況)</b>				
事故・故障	11件	・公演直前に、4本ある大ホールピンスポットライトのうち1本が点灯しない不具合が発生したため、保守業者による緊急点検のうえ、予備電球に交換し一時的に復旧させ、公演に支障は出ませんでした。その後、保守業者より部品交換を推奨されたことから、劣化部品を交換しました。				
救急対応	3件	・地下1階浄化槽室の汚水管の経年劣化による腐食・亀裂に伴い漏水が発生したため、配管交換緊急修繕を行いました。				
事件	3件	・南部図書室で、利用者同士でマスクの着用について口論が発生し、トラブルに発展する可能性があったため、警備・警察に通報しました。				

<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本協定書に基づき、地下1階浄化槽室污水管緊急修繕や大ホール客席椅子修繕など計16件の修繕を実施し、施設の保全整備に努めました。</li> <li>電波法の改正に伴い、宴会場のワイヤレスマイクを更新しました。</li> <li>南部図書室において、1台のブックポストの鍵が経年劣化で施錠できなくなったため、鍵の交換修繕を行いました。</li> </ul>
<b>自主事業に関すること</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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・バレエ・古典芸能・ポピュラー・ファミリー・映画事業など計50本を実施しました。</li> <li>市民参加型事業及び市民文化育成事業では、各種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・協力を図り共同でコンサートを開催するなど計12本を実施しました。</li> <li>共催・後援事業では、市民団体への主体的な文化活動への側面的な支援協力を目的に計15本を実施しました。</li> <li>自主事業を実施する際は、「越谷市における施設の使用及び事業実施の目安」を踏まえながら、館内の消毒、アルコール消毒液の設置、定期的な換気、受付にアクリル板の設置のほか、一部催し物では客席の入場制限を行いました。また、ご来場のお客様には、マスクの着用、手指の消毒、検温の実施、緊急連絡先の把握等を実施しました。</li> <li>南部図書室では、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、「図書室見学ツアー」を3年ぶりに再開しました。</li> </ul>
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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「新日本フィルハーモニー交響楽団演奏会」、ウクライナのバレエカンパニー「キエフ・クラシック・バレエ」、野村万作(人間国宝)・萬斎「狂言の世界」、「さだまさしコンサート」、「リアル恐竜ショー」などを、低廉な料金で鑑賞していただきました。</li> <li>多様なニーズに応えるため市民参加型事業「サンシティ・アート講座」では、新たなジャンルとして「親子バルーンアート体験」「殺陣体験」「影絵体験」を実施し、多くの方にアートを体験いただきました。</li> <li>地域在住のアーティストとホールが協働で無料のクラシックコンサートをサンシティホールと越谷市北部市民会館で開催し、未就学児童を含めた多くの市民の皆様に芸術文化活動の場を提供するとともに、地域の人材育成に取り組みました。</li> </ul>

<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共に、芸術文化等に触れる機会として幅広い年代の方に利用されています。</p> <p>令和4年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を講じたうえで、市民が国内外の舞台芸術に接する場として、鑑賞型事業では多彩なジャンルの公演を50本、子どもから大人まで幅広い世代の方が気軽に参加できるよう、市民参加型事業では多彩なジャンルの講座を9本、市民文化育成事業では、地域在住アーティストとの協働や、将来の観客を育成する子どもクラシック事業を3本実施し、多くの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、施設ガイドラインに基づき、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す。</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、大ホール客席椅子修繕など計17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、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>使用許可については、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取られています。また、南部図書室では、コロナ禍においても市内図書館(室)で同一サービスが受けられるよう、図書館業務について越谷市立図書館と連携し、利用者が平等に利用できるよう適切な対応が取られています。また、事業については、未就学児童が入場できるコンサートをはじめ、幅広い世代の方が参加できるよう、多彩なジャンルの鑑賞型事業・参加型事業が積極的に展開されています。</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、市内小学校・幼稚園等にチラシの配布、県内の主要文化会館に会館情報紙の設置を依頼するなど、広域的なPR活動に取り組まれています。また、南部図書室では、ホームページやポスターを活用し、利用案内等の周知PRを行い利用促進に努められています。</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展開されています。</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>経験のある職員等を選任・配置することにより、職員等の管理・監督を適切に行えるよう組織体制を整備されています。また、職員に音響照明実技研修や図書館業務研修を受講させ、知識や実践能力の向上に努め、人材育成が図られています。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症の拡大防止による施設の取扱いなどの情報について、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・インターネット等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。さらに、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、加えて、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。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4年度の利用実績は、新型コロナウイルス感染症の拡大から3年が経過し、新しい生活様式が定着するなかで利用者が施設利用のガイドラインを遵守し、感染防止対策を講じながら利用を再開させていることから、利用件数・稼働率・利用者数の実績が前年度を上回る結果となりました。

施設管理については、継続して節電等に努め、経費削減に取り組んだほか、開館から44年が経過し、施設の老朽化が顕著ではありますが、計画的に保守や修繕を行い、地下1階浄化槽室污水管緊急修繕や大ホール客席椅子修繕など計17件を実施し、利用者の利便性と安全性を図るとともに、施設の保全管理に努めました。

自主事業における鑑賞型事業では、市民が国内外の舞台芸術に接する場として、多彩なジャンルの公演を50本実施しました。市民参加型事業では、子どもから大人まで幅広い世代の方が気軽に参加できるよう、多彩なジャンルの講座を9本実施し、多くの市民の皆様にご参加いただきました。市民文化育成事業では、地域在住アーティストとの協働や、将来の観客を育成する子どもクラシック事業を3本実施しました。

アンケート結果では全体的に「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。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、改善を行いながら、適切な管理運営に努めてまいりたいと考えます。

令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1		
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	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 (2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務 (3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務 (4) 伝承の館の使用許可に関する業務 (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務		(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務 (7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務 (8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務 (9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
		[決算額] 単位:円	
	令和4年度	令和3年度	令和2年度
開館日数(日)	309	310	243
利用件数(件)	1,723	1,533	1,016
利用者数(人)	16,088	12,401	8,291
使用料(円)	3,313,880	2,603,400	1,913,480
(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症の拡大防止のため利用を控えていた利用者が、それぞれ感染防止対策を講じたうえで施設を利用したことにより、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。			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度
区分	計画	実績	計画
委託料収入	51,000,000	51,000,000	51,000,000
利用料金収入	-	-	-
指定事業収入合計(A)	51,000,000	51,000,000	51,000,000
人件費	30,041,000	29,734,505	30,009,000
光熱水費	-	-	-
設備等保守点検費	2,339,700	2,119,700	2,273,700
清掃・植栽管理・警備等	11,343,300	11,277,300	10,947,300
施設維持修繕費	605,000	1,000,670	1,217,000
管理費	3,661,000	3,598,112	3,543,000
その他	3,010,000	2,995,496	3,010,000
指定事業支出合計(B)	51,000,000	50,725,783	51,000,000
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	274,217	0
自主事業収入(D)	1,120,000	921,777	550,000
自主事業支出(E)	1,120,000	926,281	1,120,000
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲4,504	▲570,000
指定管理者負担金	0	4,504	570,000
(参考)市の経費負担額	8,916,000	15,805,547	4,784,000
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 収入額については、指定期間の各年度における債務負担限度額を定めており、令和4年度は令和3年度と同額です。 支出額については、設備等保守点検費の減額に伴い、減少しました。			
利用者アンケート調査の実施方法			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。		
実施方法	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4月1日～令和5年3月31日	回収数	1,076 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
職員の対応はどうか	69.6%	25.6%	4.6%
施設の状況はどうか	74.8%	23.9%	1.3%
施設の利用目的が達成できたか	74.3%	24.3%	1.4%
総合的な感想はどうか	73.1%	24.5%	2.2%
(主な意見等の内容) ・能舞台がとても綺麗であり、大切に使用されていることが分かりました。また、丁寧に施設を説明いただきました。 ・館内の清掃が行き届いており、気持ちよく使用させていただきました。 ・杖を拭くものやカバーが置いてあり、とても親切に思いました。			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況			
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)
苦情	2件	対応済 2件	・受付職員の対応が事務的で残念だったとの苦情を受け、接客マナーについて改めて周知しました。
要望	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)	
事故・故障	1件	・消防用設備等点検時に自動火災報知設備の一部が不良との指摘を受けたため、修繕を行いました。	
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関広間の照明や和室廊下の誘導灯に不具合が生じたため、不良個所の調査のうえ、修繕を行いました。</li> <li>・大広間(松風)の欄間が外れたため、修繕を行いました。</li> <li>・和室棟の障子が破れ、補修箇所が多くなったため、修繕を行いました。</li> <li>・和室(羽衣)の廊下側の硝子障子が破損したため、利用者の安全面を考慮し、修繕を行いました。</li> </ul>			
自主事業に関すること			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大人の趣味と教養シリーズとして、「やさしい箏曲体験教室」、「浴衣着付教室」、「囲碁入門教室」、「正月生け花教室」を開催しました。</li> <li>・「やさしい能楽体験教室」では、初心者を含めた受講者の皆さんに能楽の謡と仕舞を体験いただきました。</li> <li>・1団体10名以上で施設見学にお越しいただいた方々を対象に、能舞台や展示品等を施設職員が説明する「能楽堂見学ガイド」を実施しました。</li> <li>・全体では、「鑑賞型事業」6本、「市民参加型事業」6本、「利用促進事業」1本、「共催事業」3本、「後援事業」3本、「友の会事業」、その他事業として「能楽堂見学ガイド」を実施しました。</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>・4年振りの開催となった「桃の節句飾り展」の他、「Koshigaya～和aKari展～」を含む「鑑賞型事業」6本を実施し、多くの方にこしがや能楽堂へお越しいただきました。</li> <li>・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。水消火器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ったほか、防火講話を実施しました。</li> </ul>			

総合評価	<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として幅広い年代の方に利用されています。</p> <p>令和4年度は、多くの市民に能楽をはじめとする日本古来の古典芸能や伝統芸能に触れる機会を提供するとともに、前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を講じたうえで、主催事業として令和3年度より新規事業として開始した「親子で学ぶ日本舞踊体験教室」と「Koshigaya～和aKari展～」を含む「鑑賞型事業」6本、「市民参加型事業」6本、「利用促進事業」1本、「共催事業」3本、「後援事業」3本、「友の会事業」、その他事業として「能楽堂見学ガイド」を実施し、本市における伝統文化の振興につなげることができました。</p> <p>施設の貸館にあたっては、施設ガイドラインに基づき、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す。</p> <p>また、施設の維持管理においても、施設全体の日常点検・清掃のほか、能舞台が木造建築であることから、雨天時の能舞台上への雨除けの床養生シートの設置、台風接近時の防護幕の設置等、利用者の立場に立った施設環境の維持管理が行われ、利用者が安心・安全に利用できるよう対策が図られています。</p> <p>今後も、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>	
	管理運営は 適正である	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点	
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2	
施設所管課の 意見	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、事業の開催・参加募集について、利用者が平等に参加できるよう館内ポスターやチラシのほかに、ホームページ、SNS等での周知が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
施設所管課の 意見	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ほか、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3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の一環として、入口での消毒液の設置等、利用者へ施設を安全・安心に利用いただけるよう準備がなされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2	
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2	
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2	
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2	
施設所管課の 意見	大広間（松風）硝子戸収納及び応接室扉の簡易な修繕、並びに男子トイレ洗面台下扉の補修を職員で行うことにより、管理運営にかかる経費節減に取り組みしています。また、再委託を行う場合も最小限の経費で抑え、利用に支障のないよう施設の休館日を活用して修繕や清掃・点検が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2	
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2	
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2	
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2	
施設所管課の 意見	従来の消火訓練をより実践的な訓練に見直し、万一の事故や救命が発生した場合に速やかな対応がとれるよう職員の実務向上が図られています。また、令和3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。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2	
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2	
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2	
施設所管課の 意見	要望・意見・苦情等については施設内会議を通して全職員で共有し、改善が可能なものについては迅速な対応を行うことで、利用者サービス水準の維持・向上が図られています。その具体例として、展示室の展示品について定期的に交換がなされています。また、軽微な修繕について、迅速な対応がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2	
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2	
施設所管課の 意見	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、さらに、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。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。	
指定管理者の 自己評価	<p>施設管理につきましては、利用者へ支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を実施するとともに、能舞台や和室など建物や部屋の特性に則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3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を講じ、より多くの市民の方々に能楽をはじめとする日本古来の古典芸能や伝統芸能を体験や鑑賞をしていただくとともに、前年度より新規事業として開始した「親子で学ぶ日本舞踊体験教室」と「Koshigaya～和aKari展～」を含む、鑑賞型事業6本、市民参加型事業6本、利用促進事業1本、共催事業3本、後援事業3本、友の会事業、その他事業として能楽堂見学ガイド事業を実施いたしました。</p> <p>令和4年度の利用実績は、利用件数が1,723件で昨年度より190件の増加、収入額は3,313,880円で昨年度より710,480円増加しました。増加理由については、コロナ禍において利用を控えていた団体が、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じた上で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防止対策を徹底し、安全・安心な施設の管理運営に努めると共に自主事業などの普及活動に取り組み、伝統芸術文化の振興に努めてまいります。</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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館																																																																																																																																		
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地																																																																																																																																		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																																																																																																																		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																																																																																																																
指定期間	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 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 総合体育館の使用の許可に関する事務			(4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務																																																																																																																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																
			単位:円																																																																																																																																
			[決算額]																																																																																																																																
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																
開館日数(日)	357	357	282																																																																																																																																
利用件数(件)	2,689	2,453	1,953																																																																																																																																
利用者数(人)	224,534	106,400	82,536																																																																																																																																
使用料(円)	25,375,000	16,857,300	17,491,530																																																																																																																																
<b>(施設の利用状況に関する増減の理由)</b>																																																																																																																																			
令和4年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を行いながら、徐々に練習の利用や各種大会が再開され、利用件数・利用者数ともに増加し、コロナ禍以前の水準に戻りつつあります。																																																																																																																																			
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>令和4年度 計画</th> <th>令和4年度 実績</th> <th>令和3年度 計画</th> <th>令和3年度 実績</th> <th>令和2年度 計画</th> <th>令和2年度 実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td>119,000,000</td> <td>119,000,000</td> <td>118,000,000</td> <td>118,000,000</td> <td>102,056,000</td> <td>102,056,000</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>指定事業収入合計(A)</td> <td>119,000,000</td> <td>119,000,000</td> <td>118,000,000</td> <td>118,000,000</td> <td>102,056,000</td> <td>102,056,000</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>69,050,000</td> <td>68,637,603</td> <td>69,441,000</td> <td>67,142,745</td> <td>63,325,000</td> <td>62,315,324</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>22,389,840</td> <td>22,537,240</td> <td>19,371,440</td> <td>22,337,040</td> <td>20,117,240</td> <td>20,370,240</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>13,120,800</td> <td>12,071,400</td> <td>16,038,560</td> <td>11,906,400</td> <td>11,312,760</td> <td>11,312,400</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>4,669,360</td> <td>5,536,960</td> <td>3,980,000</td> <td>6,163,190</td> <td>1,821,000</td> <td>1,858,780</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>9,750,000</td> <td>10,216,797</td> <td>9,140,000</td> <td>10,448,076</td> <td>5,471,000</td> <td>6,199,256</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>20,000</td> <td>0</td> <td>29,000</td> <td>2,549</td> <td>9,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>119,000,000</td> <td>119,000,000</td> <td>118,000,000</td> <td>118,000,000</td> <td>102,056,000</td> <td>102,056,000</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>8,446,678</td> <td>10,778,076</td> <td>9,564,785</td> <td>7,046,731</td> <td>9,077,900</td> <td>4,110,020</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>8,420,000</td> <td>8,049,680</td> <td>8,560,000</td> <td>7,718,047</td> <td>8,960,000</td> <td>5,279,386</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>26,678</td> <td>2,728,396</td> <td>1,004,785</td> <td>▲ 671,316</td> <td>117,900</td> <td>▲ 1,169,366</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>671,316</td> <td>0</td> <td>1,169,366</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>38,893,300</td> <td>63,420,477</td> <td>31,100,000</td> <td>27,087,775</td> <td>27,200,000</td> <td>17,807,526</td> </tr> </tbody> </table>			区分	令和4年度 計画	令和4年度 実績	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	委託料収入	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000	102,056,000	102,056,000	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	指定事業収入合計(A)	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000	102,056,000	102,056,000	人件費	69,050,000	68,637,603	69,441,000	67,142,745	63,325,000	62,315,324	光熱水費	-	-	-	-	-	-	設備等保守点検費	22,389,840	22,537,240	19,371,440	22,337,040	20,117,240	20,370,240	清掃・植栽管理・警備等	13,120,800	12,071,400	16,038,560	11,906,400	11,312,760	11,312,400	施設維持修繕費	4,669,360	5,536,960	3,980,000	6,163,190	1,821,000	1,858,780	管理費	9,750,000	10,216,797	9,140,000	10,448,076	5,471,000	6,199,256	その他	20,000	0	29,000	2,549	9,000	0	指定事業支出合計(B)	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000	102,056,000	102,056,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	8,446,678	10,778,076	9,564,785	7,046,731	9,077,900	4,110,020	自主事業支出(E)	8,420,000	8,049,680	8,560,000	7,718,047	8,960,000	5,279,386	自主事業差額(F)=(D)-(E)	26,678	2,728,396	1,004,785	▲ 671,316	117,900	▲ 1,169,366	指定管理者負担金	0	0	0	671,316	0	1,169,366	(参考)市の経費負担額	38,893,300	63,420,477	31,100,000	27,087,775	27,200,000	17,807,526
区分	令和4年度 計画	令和4年度 実績	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																																																																																																																													
委託料収入	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000	102,056,000	102,056,000																																																																																																																													
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																													
指定事業収入合計(A)	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000	102,056,000	102,056,000																																																																																																																													
人件費	69,050,000	68,637,603	69,441,000	67,142,745	63,325,000	62,315,324																																																																																																																													
光熱水費	-	-	-	-	-	-																																																																																																																													
設備等保守点検費	22,389,840	22,537,240	19,371,440	22,337,040	20,117,240	20,370,240																																																																																																																													
清掃・植栽管理・警備等	13,120,800	12,071,400	16,038,560	11,906,400	11,312,760	11,312,400																																																																																																																													
施設維持修繕費	4,669,360	5,536,960	3,980,000	6,163,190	1,821,000	1,858,780																																																																																																																													
管理費	9,750,000	10,216,797	9,140,000	10,448,076	5,471,000	6,199,256																																																																																																																													
その他	20,000	0	29,000	2,549	9,000	0																																																																																																																													
指定事業支出合計(B)	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000	102,056,000	102,056,000																																																																																																																													
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																													
自主事業収入(D)	8,446,678	10,778,076	9,564,785	7,046,731	9,077,900	4,110,020																																																																																																																													
自主事業支出(E)	8,420,000	8,049,680	8,560,000	7,718,047	8,960,000	5,279,386																																																																																																																													
自主事業差額(F)=(D)-(E)	26,678	2,728,396	1,004,785	▲ 671,316	117,900	▲ 1,169,366																																																																																																																													
指定管理者負担金	0	0	0	671,316	0	1,169,366																																																																																																																													
(参考)市の経費負担額	38,893,300	63,420,477	31,100,000	27,087,775	27,200,000	17,807,526																																																																																																																													
<b>(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)</b>																																																																																																																																			
令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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が増加したことや、再委託業者の委託費が増加したことなどが主な理由となります。																																																																																																																																			
<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4月1日～令和5年3月31日	回収数	599	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	70.6%	25.0%	4.4%	0%	0%																																																																																																																														
施設の状況はどうか	72.5%	23.4%	4.0%	0.1%	0%																																																																																																																														
施設の利用目的が達成できたか	75.0%	22.2%	2.8%	0%	0%																																																																																																																														
総合的な感想はどうか	71.5%	24.7%	3.8%	0%	0%																																																																																																																														
<b>(主な意見等の内容)</b>																																																																																																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・クーラーの値段を安くしてほしいです。</li> <li>・年々まもなくよくでの会場予約が困難になって来ています。</li> <li>・トイレをウォッシュレットにして下さい。</li> </ul>																																																																																																																																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																																																																																																																			
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																
要望	6件	対応済 3件	・季節や自然の環境に応じて駐車場の清掃回数を増やしました。																																																																																																																																
意見	9件	対応済 7件	・エアロビクス教室の参加人数制限について、緩和の意見がありましたので、感染状況を踏まえたうえで人数制限を緩和しました。																																																																																																																																
<b>事故等の発生状況</b>																																																																																																																																			
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																	
捻挫	3件	体育館では主に捻挫があり、発生した場合は利用者の要望により、常備している冷却スプレーや氷で応急処置を行っております。ケガ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。その他については、アキレス腱断裂、頭部打撲等の救急対応を行いました。																																																																																																																																	
その他	15件																																																																																																																																		
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																																																																																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は館内点検時に漏水箇所を発見したため、計9箇所の修繕を実施しました。</li> <li>・第一体育室天井裏の煙感知器が経年劣化により不具合が発生したため、修繕を実施しました。</li> <li>・第二体育室及び武道場用空調機のフィルターの交換修繕を実施しました。</li> </ul>																																																																																																																																			
<b>自主事業に関すること</b>																																																																																																																																			
・STEP(個人利用)、ピーチSTEP、エアロビクスダンス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間を通して実施しました。																																																																																																																																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																																																																																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今シーズンも令和4年8月29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会場確保、チームの事業活動及び普及活動、広報活動を実施しました。</li> <li>・越谷アルファーズ公式戦の際に、土足対応の一環として、ガーヤちゃんデザインのシートを正面階段に貼り、越谷アルファーズ及び越谷市立総合体育館デザインのシートを第一体育室入口通路部分に貼ることで、広報活動を行いました。</li> <li>・ひこばえクラブ協力のもと、ゼロからはじめる新体操教室、親子体操教室を実施しました。</li> </ul>																																																																																																																																			

総合評価	<p>総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などの実施に加え、新型コロナウイルス感染予防のため、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り出入り口や階段を一方通行にするなど新型コロナウイルス感染症への対策に努められています。</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ことなど、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>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
<p>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</p>		
<p>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</p>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	<p>利用されるお客様には、差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市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。</p>	
<p>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</p>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	<p>利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。</p>	
<p>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</p>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	<p>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。</p>	
<p>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</p>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策（防犯策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	<p>危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。</p>	
<p>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</p>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	<p>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もらいます。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。</p>	
<p>⑥ その他の項目</p>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	<p>所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。</p>	

指定管理者  
の自己評価

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

令和4年8月29日、越谷市と共に2022-23シーズンに向けてB2. LEAGUE所属の越谷アルファーズに支援書を交付し、昨シーズンに引き続き、今シーズンも支援してまいりました。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、土足対応の一環として、ガーヤちゃんデザインのシートを正面階段に貼り、さらに、越谷アルファーズ及び越谷市立総合体育館デザインのシートを第一体育室入口通路部分に貼ることで、広報活動を行いました。越谷市立総合体育館は越谷アルファーズのホームアリーナとして、ホームゲームを開催してまいりますが、今後はB1. LEAGUE昇格の実現に合わせて、施設の充実及び発展を目指してまいります。

自主事業につきましては、生涯スポーツの推進並びに健康増進を目的として事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバトミントン、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、おうちでエクササイズ動画を作成し、自宅でも運動ができるようにホームページに公開しています。

地域貢献活動につきましては、松伏町の中学生を対象に社会体験チャレンジ事業を受け入れました。

施設の管理につきましては、日常清掃、体育機器用具の整備、利用者の入退場時の危険防止など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、競技場床面の傷や異常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。体育機器用具の整備につきましては、職員の知識や経験を活かして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、玄関ロビーは利用者の入退場時に混雑するため、職員が率先して危険防止のための入退場整理にあたっております。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、入口に検温器の設置、出入口や階段を一方通行、ロビーの椅子は間隔をあげるよう掲示し、対策に努めてまいりました。

また、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、快適に施設を利用していただけるよう自主事業・施設管理共に利用者の要望やニーズをしっかりと分析し、サービスの向上に努めてまいります。



令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																			
	令和4年度			令和3年度																																
	令和4年度	令和3年度	令和2年度	単位:円																																
開館日数(日)	359	359	284																																	
利用件数(件)	252	139	96																																	
利用者数(人)	25,384	21,995	13,168																																	
使用料(円)	2,852,660	2,746,900	1,833,860																																	
(施設の利用状況に関する増減の理由)	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、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の徹底が求められ、利用件数は増加しましたが、観客等は少ない状況です。 令和4年度は感染症拡大防止対策を講じたうえで高校野球大会や首都大学野球など、多くの有観客試合が開催されました。令和3年度と比べ、利用件数・利用者数ともに増加し、件数についてはコロナ禍以前の水準に戻っております。																																			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)	令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等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	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。																																			
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4月1日～令和5年3月31日		回収数	46 件																																
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>78.4%</td> <td>16.2%</td> <td>5.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>83.8%</td> <td>13.5%</td> <td>2.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>83.8%</td> <td>13.5%</td> <td>2.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>81.1%</td> <td>16.2%</td> <td>2.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>						アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	78.4%	16.2%	5.4%	0.0%	0.0%	施設の状況はどうか	83.8%	13.5%	2.7%	0.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	83.8%	13.5%	2.7%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	81.1%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																															
職員の対応はどうか	78.4%	16.2%	5.4%	0.0%	0.0%																															
施設の状況はどうか	83.8%	13.5%	2.7%	0.0%	0.0%																															
施設の利用目的が達成できたか	83.8%	13.5%	2.7%	0.0%	0.0%																															
総合的な感想はどうか	81.1%	16.2%	2.7%	0.0%	0.0%																															
(主な意見等の内容)	・スタッフの方が良い。素晴らしい対応と施設のもと大会を実施させていただきありがとうございます。 ・選手・保護者は大変喜んでおります。今度もよろしくお願ひ致します。 ・いつも素晴らしい球場で大会を実施させていただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願ひ致します。 ・いつも行き届いたグラウンド整備に感謝しております。																																			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	・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)	・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。 ・施設の修繕は、内線電話機設置修繕、煙感知器交換修繕、3塁側更衣室排煙窓ワイヤー交換修繕、誘導灯交換修繕、スポーツラック定期点検整備、乗用運搬車修繕、3塁側更衣室排風機交換修繕、消防設備不良箇所修繕を実施いたしました。 ・消火水槽の排水ポンプ用電極の腐食により、排水異常が生じたため、電極保持器移設修繕を行いました。 ・夏季には中体連や高校野球の大会が多く開催され、利用者の熱中症予防や施設の利用環境を整えることが必要であり、1・3塁側更衣室に空調設備新設の必要があり、雨漏り箇所が多数あり、雨天時には対応に追われます。昨年度の修繕により一部改善されましたが、引き続き、雨漏り箇所については引き続き点検していきます。 ・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旋錠の不具合が生じています。 ・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。 ・所管課によりオフシーズンにグラウンド整備工事が実施されました。																																			
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)	・共催事業「第2回埼玉baseballフェスタin越谷・八潮」を12月4日に実施しました。 ・後援事業「2022年度首都大学野球春季リーグ戦2部」を5月15日に実施しました。 ・後援事業「第104回全国高等野球選手権埼玉大会」を7月9日～12日に実施しました。 ・後援事業「第13回越谷ジュニア甲子園野球大会」を7月29日30日・8月1日～3日・5日に実施しました。 ・後援事業「2022年度首都大学野球秋季リーグ戦2部」を10月1日・2日に実施しました。 ・後援事業「第21回越谷市高校野球大会」を10月30日・11月3日・5日・14日に実施しました。																																			



<b>総合評価</b>	<p>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、職員研修等により整備技術向上に努めており、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールを開催し、ナイター施設利用の促進を図るなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られています。</p> <p>公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い、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、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が図られています。</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、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	【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)</p>		
<p>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</p>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者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。	
<p>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</p>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
施設所管課の意見	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。	
<p>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</p>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2	
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2	
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2	
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2	
施設所管課の意見	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。	
<p>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</p>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2	
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2	
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2	
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2	
施設所管課の意見	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。	
<p>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</p>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2	
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2	
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2	
施設所管課の意見	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。	
<p>⑥ その他の項目</p>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2	
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2	
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行いなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和4年度は、前年度に引き続き、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対策を講じたうえで、第104回全国高等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、5年に1度のナイター照明設備点検を実施したほか、設備・備品点検、グラウンド整備などを常時行い、利用者が安全に安心してプレーができるよう努めました。指定管理者による施設の設備修繕については9件実施したほか、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を実施していただきました。また、6月に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5年度につきましては感染症予防対策に留意しながら、イースタン・リーグの開催や予定されている首都大学野球1部リーグや高校野球、各種大会などの開催に向けた準備を進めます。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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																																																																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)																																																																																																																								
管理経費の収支状況 <span style="float: right;">単位:円</span>																																																																																																																								
[決算額]																																																																																																																								
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																					
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																		
開館日数(日)	359	359	284																																																																																																																					
利用件数(件)	1,093	993	658																																																																																																																					
利用者数(人)	38,086	21,082	14,425																																																																																																																					
使用料(円)	837,120	925,600	713,760																																																																																																																					
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																								
令和4年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を講じたうえで、スポーツ少年団のサッカーや少年野球、市民体育祭(グラウンドゴルフ大会)をはじめ、多くの大会が開催されました。令和3年度と比べ、利用件数・利用者数ともに増加しました。																																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>令和4年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和2年度</th> <th colspan="2"></th> </tr> <tr> <td></td> <td>計画</td> <td>実績</td> <td>計画</td> <td>実績</td> <td>計画</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>54,386,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>54,386,000</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>34,188,000</td> <td>33,186,905</td> <td>34,031,000</td> <td>32,504,508</td> <td>30,919,000</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>5,630,000</td> <td>5,860,360</td> <td>5,077,000</td> <td>4,922,720</td> <td>4,946,000</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>16,150,000</td> <td>16,139,508</td> <td>15,817,000</td> <td>15,816,900</td> <td>15,415,000</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>442,000</td> <td>1,501,940</td> <td>894,000</td> <td>2,257,310</td> <td>118,000</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>5,580,000</td> <td>5,299,711</td> <td>6,171,000</td> <td>6,489,212</td> <td>2,985,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>10,000</td> <td>11,576</td> <td>10,000</td> <td>9,350</td> <td>3,000</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>62,000,000</td> <td>54,386,000</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>191,000</td> <td>84,490</td> <td>228,162</td> <td>67,840</td> <td>184,000</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>190,000</td> <td>97,590</td> <td>610,000</td> <td>135,530</td> <td>590,000</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>1,000</td> <td>▲ 13,100</td> <td>▲ 381,838</td> <td>▲ 67,690</td> <td>▲ 406,000</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>13,100</td> <td>381,838</td> <td>67,690</td> <td>406,000</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>12,892,000</td> <td>12,133,155</td> <td>7,000,000</td> <td>8,195,000</td> <td>10,800,000</td> </tr> </tbody> </table>							区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度				計画	実績	計画	実績	計画	委託料収入	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	54,386,000	利用料金収入	0	0	0	0	0	指定事業収入合計(A)	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	54,386,000	人件費	34,188,000	33,186,905	34,031,000	32,504,508	30,919,000	光熱水費	0	0	0	0	0	設備等保守点検費	5,630,000	5,860,360	5,077,000	4,922,720	4,946,000	清掃・植栽管理・警備等	16,150,000	16,139,508	15,817,000	15,816,900	15,415,000	施設維持修繕費	442,000	1,501,940	894,000	2,257,310	118,000	管理費	5,580,000	5,299,711	6,171,000	6,489,212	2,985,000	その他	10,000	11,576	10,000	9,350	3,000	指定事業支出合計(B)	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	54,386,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	191,000	84,490	228,162	67,840	184,000	自主事業支出(E)	190,000	97,590	610,000	135,530	590,000	自主事業差額(F)=(D)-(E)	1,000	▲ 13,100	▲ 381,838	▲ 67,690	▲ 406,000	指定管理者負担金	0	13,100	381,838	67,690	406,000	(参考)市の経費負担額	12,892,000	12,133,155	7,000,000	8,195,000	10,800,000
区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																					
	計画	実績	計画	実績	計画																																																																																																																			
委託料収入	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	54,386,000																																																																																																																			
利用料金収入	0	0	0	0	0																																																																																																																			
指定事業収入合計(A)	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	54,386,000																																																																																																																			
人件費	34,188,000	33,186,905	34,031,000	32,504,508	30,919,000																																																																																																																			
光熱水費	0	0	0	0	0																																																																																																																			
設備等保守点検費	5,630,000	5,860,360	5,077,000	4,922,720	4,946,000																																																																																																																			
清掃・植栽管理・警備等	16,150,000	16,139,508	15,817,000	15,816,900	15,415,000																																																																																																																			
施設維持修繕費	442,000	1,501,940	894,000	2,257,310	118,000																																																																																																																			
管理費	5,580,000	5,299,711	6,171,000	6,489,212	2,985,000																																																																																																																			
その他	10,000	11,576	10,000	9,350	3,000																																																																																																																			
指定事業支出合計(B)	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	54,386,000																																																																																																																			
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0																																																																																																																			
自主事業収入(D)	191,000	84,490	228,162	67,840	184,000																																																																																																																			
自主事業支出(E)	190,000	97,590	610,000	135,530	590,000																																																																																																																			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	1,000	▲ 13,100	▲ 381,838	▲ 67,690	▲ 406,000																																																																																																																			
指定管理者負担金	0	13,100	381,838	67,690	406,000																																																																																																																			
(参考)市の経費負担額	12,892,000	12,133,155	7,000,000	8,195,000	10,800,000																																																																																																																			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)																																																																																																																								
令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等がその理由となります。																																																																																																																								
<p>※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。</p> <p>※No.25～27総合公園内3施設(越谷市民球場、多目的運動場、総合公園庭球場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。</p>																																																																																																																								
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																								
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																							
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																					
実施期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	38 件																																																																																																																					
利用者アンケート調査の集計結果																																																																																																																								
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																			
職員の対応はどうか	72.4%	20.7%	6.9%	0.0%	0.0%																																																																																																																			
施設の状況はどうか	58.7%	31.0%	6.9%	3.4%	0.0%																																																																																																																			
施設の利用目的が達成できたか	58.7%	37.9%	3.4%	0.0%	0.0%																																																																																																																			
総合的な感想はどうか	62.1%	34.5%	3.4%	0.0%	0.0%																																																																																																																			
(主な意見等の内容)																																																																																																																								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ラクロスの練習で今後も使用させて頂きたいです。</li> <li>・カラスがたくさんいて、何人か食べ物をとられました。</li> <li>・3年くらい前から非常に草が目立ち、グラウンドゴルフでは一部非常に困ります。</li> <li>・除草作業のおかげでグラウンドの草がなくなりました。</li> </ul>																																																																																																																								
※施設の状況の不満(1件)については記載なし。																																																																																																																								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																								
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																					
苦情	3件	対応済 3件	・グラウンドゴルフ利用者から、雑草除去の苦情(2件)・要望(2件)があったため、継続して草刈りを実施しています。																																																																																																																					
要望	2件	対応済 2件	・カラスがたくさんいて、荷物や食べ物をとられそうになったとの苦情(1件)があったため、ポスター等を掲示し、利用者にご注意喚起をしました。																																																																																																																					
事故等の発生状況																																																																																																																								
・特になし																																																																																																																								
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																																																																																																								
<ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的運動場サッカーゴール2台に亀裂が生じたため、溶接修繕を実施しました。</li> <li>・年々雑草が生える範囲が広がり、グラウンドゴルフ等の利用に支障が出るため、除去整備を随時、実施しています。</li> <li>・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。</li> </ul>																																																																																																																								
自主事業に関すること																																																																																																																								
・12月に小学生(8歳以下)を対象としたサッカー大会を開催し、11チーム97人が参加しました。																																																																																																																								
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																								
・特になし																																																																																																																								

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。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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設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、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	
指定管理者の自己評価	令和4年度は、前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をしたうえでの管理運営となりましたが、少年サッカーや少年野球大会の利用が徐々に増加し、年間を通じて利用件数、利用者数ともに増加いたしました。また、自主事業として小学生(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5年度につきましても、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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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		
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額]			
		単位:円			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度		
開館日数(日)	359	359	284		
利用件数(件)	7,422	7,871	6,458		
利用者数(人)	40,885	43,220	34,629		
使用料(円)	4,871,200	5,184,640	4,145,680		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和3年度は、引き続きコロナ禍の中ですが、個人の屋外競技であるテニスについては、利用件数、利用者数ともに令和2年度に比べ大幅に増加しました。					
令和4年度は、10月中旬から1ヶ月間、クレーコート4コートが改修工事のため、貸出し中止となった影響から、前年度と比べ、利用件数・利用者数が減少したと考えられます。					
		令和4年度	令和3年度		
区分	計画	実績	計画		
委託料収入	62,000,000	62,000,000	62,000,000		
利用料金収入	0	0	0		
指定事業収入合計(A)	62,000,000	62,000,000	62,000,000		
人件費	34,188,000	33,186,905	34,031,000		
光熱水費	0	0	0		
設備等保守点検費	5,630,000	5,860,360	5,077,000		
清掃・植栽管理・警備等	16,150,000	16,139,508	15,817,000		
施設維持修繕費	442,000	1,501,940	894,000		
管理費	5,580,000	5,299,711	6,171,000		
その他	10,000	11,576	10,000		
指定事業支出合計(B)	62,000,000	62,000,000	62,000,000		
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0		
自主事業収入(D)	191,000	84,490	228,162		
自主事業支出(E)	190,000	97,590	610,000		
自主事業差額(F)=(D)-(E)	1,000	▲13,100	▲381,838		
指定管理者負担金	0	13,100	381,838		
(参考)市の経費負担額	12,892,000	12,133,155	7,000,000		
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。					
※No.25～27総合公園内3施設(越谷市民球場、多目的運動場、総合公園庭球場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等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4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	112 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	16.7%	52.7%	27.8%	2.8%	0.0%
施設の状況はどうか	17.6%	49.0%	24.1%	7.4%	1.9%
施設の利用目的が達成できたか	24.1%	54.6%	17.6%	3.7%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.5%	48.1%	24.1%	9.3%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・2時間800円で利用できるのはとてもありがたいです。					
・雨上がりの対応が早くて感謝しています。					
・クレーコートの表面が凸凹していてイレギュラーが多いのもっとローラーをかけて欲しいです。					
・ハードコート(B面)に亀裂があり、ケガのリスクが高い。ハードコートの修復を希望します。					
・土日は特に予約が取りづらいです。					
・テニスコート利用者以外の団体が駐車場に駐車しているため、駐車場を利用できない時があります。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	処理状況			
苦情	41件	対応済 15件			
		報告済 26件			
要望	29件	対応済 9件			
		報告済 20件			
・苦情については、コートの状態に対する内容(25件)、備品に対する内容(5件)、雨天後の使用に対する内容(3件)、職員対応への苦情(3件)、他の利用者への苦情(2件)、駐車場に関する内容(2件)、コート予約の不平等(1件)がありました。					
・要望については、ネットやセンターベルト交換などの軽微な要望(8件)やコート周りの雑草の除去の要望(1件)は直ちに対応しました。施設改修及び増設等の要望(15件)、利用者以外の駐車場利用制限などその他(5件)については所管課に報告しております。					
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)					
・テニス場女子更衣室窓硝子修繕を実施しました。					
・12月末に職員によるクレーコートへの塩化カルシウム散布整備を行い、コートの凍結防止、保湿効果を高めました。					
・クレーコート(10面)は使用前後の整備はもちろん、天候に左右されるため、必要に応じてトラクターによる整備を適宜行っています。また、コート内の排水路の側溝清掃やコート周辺の雑草や落ち葉清掃など、利用に支障が出るため、コートの整備に日々努めています。					
・10月中旬から1ヶ月間、所管課においてクレーコートC～Eコート(3面)の改修工事が実施されました。					
・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れます。					
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>総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、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実施するなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2	
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2	
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2	
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2	
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2	
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2	
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2	
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2	
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2	
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底し、安心して利用していただけるよう努めました。</p> <p>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B面についてはコート内に亀裂が入り、凹凸・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。クレーコートについては職員によるローラーでの転圧作業やライン張り替えなどを随時行っていますが、根本的な改善には至っておりず、苦情や要望も多く寄せられています。このため、令和5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、利用者が安全・安心してプレーできるよう適切な管理に努めてまいります。</p>	

令和4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場					
施設の所在地	越谷市大字小曾川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 (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 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況				
		〔決算額〕 単位:円				
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	359	359	284			
利用件数(件)	256	271	131			
利用者数(人)	54,268	45,796	26,142			
使用料(円)	2,654,840	2,623,410	1,824,890			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和4年度は、令和3年度と比較して利用件数が減少しているのは、陸上競技やサッカー大会などで1日通しての使用が多くなったことから、件数が減少していると考えられます。一方、利用人数については、陸上競技大会などの1大会における参加者などが増加していると考えられます。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、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年度以降は、開館日数の増加に伴い、令和2年度と比較し、利用件数及び利用者数が増加したものと考えられます。						
管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由						
令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等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4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	56 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	78.5%	14.3%	0.7%	0.0%	0.0%	6.5%
施設の状況はどうか	75.0%	23.2%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	80.4%	17.8%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	76.8%	21.4%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月以降も公認を継続してほしいです。</li> <li>・小学生用のハードルを備えてほしいです。</li> <li>・芝生を開放してほしいです。</li> <li>・ナイター設備を備えてほしいです。</li> <li>・動物の排泄物が落ちています。</li> <li>・用具の戻し位置の表示をお願いします。</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)				
要望	8 件	対応済 8 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	1 件	対応済 1 件				
事故等の発生状況						
種別	件数	(主な事例の対応状況)				
熱中症	28件	・競技場で行われる大会については、利用団体が救護担当を医務室に常駐させ、対応いたしました。				
すり傷・切り傷	24件	・熱中症や大きな怪我等が発生した際は、施設職員と利用者が協力して対応し、必要に応じて救急車を要請しました。				
打撲・捻挫	10件					
その他	14件					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・競技場芝生フィールドは、芝生の維持管理に注意を払い、利用に適切な状態を保つために、整備を実施しました。</li> <li>・競技場内の各トイレに動作不良が確認されたため、修繕を実施しました。</li> <li>・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。</li> <li>・競技場内の倉庫などに保管されていた不用品を所管課と協力して処分し、整理整頓に努めました。</li> <li>・競技場内の看板や表示を利用者に分かりやすい視認性の高い新規のものへ張り替えを行いました。</li> </ul>						
自主事業に関すること						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第6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対策を徹底し、開催しました。</li> <li>・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対策を徹底し、開催しました。</li> <li>・第5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徹底し、開催しました。</li> <li>・第12回しらこぼとサッカー大会U-12を新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、開催しました。</li> <li>・陸上競技に関連するトレーニング動画を引き続き配信し、利用者に対するサービス向上に努めました。</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>・埼玉県高等学校体育連盟サッカー専門部主催の埼玉県高等学校サッカー大会は、感染症対策を徹底し、共催事業として開催しました。</li> <li>・明治安田生命サッカー教室事務局主催のサッカー教室は、感染症対策を徹底し、共催事業として開催しました。</li> <li>・朝日新聞かっけこ教室事務局主催の陸上競技教室は、感染症対策を徹底し、共催事業として開催しました。</li> <li>・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、共催事業として開催しました。</li> <li>・越谷市サッカー協会主催の越谷南ロータリーカップは、感染症対策を徹底し、後援事業として開催しました。</li> <li>・ライオンズベースボールスクール事務局主催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、後援事業として開催しました。</li> <li>・市内中学校の中学生社会体験チャレンジは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となりました。</li> </ul>						

<b>総合評価</b>	<p>しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。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対策を講じたうえで、様々な事業を開催したほか、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ます。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・未就学児)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・貸出備品の制限や出入口を一方通行にするなど新型コロナウイルス感染症への対策が図られています。</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や、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。</p>	
	<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>評価点</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利用者施設が平等に利用できる配慮されているか		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、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しております。利用者の方々には、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4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、令和3年度までは新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、多くの主催事業を中止いたしました。令和4年度より新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底し、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計画した事業を開催いたしました。具体的には、『第6回しらこぼと少年少女サッカー教室』、『第6回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会』、『第5回しらこぼとサッカー大会U-10』、『第12回しらこぼとサッカー大会U-12』を実施いたしました。またコロナ禍で作成した自宅で行えるトレーニング動画を引き続き、配信サイトYouTubeにて公開いたしました。

施設の維持管理では、第3種公認（※令和4年10月より特例措置）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。併せて、夏季期間の熱中症予防として、暑さ指数（WBGT）を1日に2回計測し、利用者へ周知いたしました。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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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	越谷市大字小曾川729番地1																																																																																																																																								
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																																																																																																																								
指定管理者	名称 公益財団法人越谷施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 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 (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 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																																																																																																						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																						
			単位:円																																																																																																																																						
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																						
開館日数(日)	359	359	284																																																																																																																																						
利用件数(件)	1,519	1,531	1,019																																																																																																																																						
利用者数(人)	41,536	39,233	26,661																																																																																																																																						
使用料(円)	1,579,800	1,710,960	1,279,160																																																																																																																																						
<p>(施設の利用状況に関する増減の理由)</p> <p>令和4年度は、令和3年度と比較して利用件数及び利用者数については、ほぼ横ばいで推移していると考えられます。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、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年度以降は、供用日数の増加に伴い、令和2年度と比較し、利用件数及び利用者数が増加した理由と考えられます。</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4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等がその理由となります。</p>																																																																																																																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>79,000,000</td> <td>79,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</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>指定事業収入合計(A)</td> <td>79,000,000</td> <td>79,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>35,883,000</td> <td>35,457,231</td> <td>36,076,000</td> <td>34,908,241</td> <td>32,632,000</td> <td>31,401,203</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>5,286,640</td> <td>5,293,090</td> <td>5,321,890</td> <td>5,378,670</td> <td>4,904,690</td> <td>5,580,276</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>29,773,360</td> <td>29,438,304</td> <td>29,458,110</td> <td>29,108,304</td> <td>27,667,310</td> <td>27,667,304</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>1,430,000</td> <td>1,363,946</td> <td>950,000</td> <td>1,630,422</td> <td>1,402,000</td> <td>2,117,414</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>6,477,000</td> <td>7,388,258</td> <td>6,014,000</td> <td>6,930,579</td> <td>5,621,000</td> <td>5,562,261</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>150,000</td> <td>59,171</td> <td>180,000</td> <td>43,784</td> <td>123,000</td> <td>21,542</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>79,000,000</td> <td>79,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>360,000</td> <td>159,720</td> <td>435,000</td> <td>46,909</td> <td>526,000</td> <td>2,890</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>333,000</td> <td>261,206</td> <td>940,000</td> <td>25,876</td> <td>950,000</td> <td>32,994</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>27,000</td> <td>▲ 101,486</td> <td>▲ 505,000</td> <td>21,033</td> <td>▲ 424,000</td> <td>▲ 30,104</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>101,486</td> <td>505,000</td> <td>0</td> <td>424,000</td> <td>30,104</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> <p>※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。 ※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。</p>						区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	指定事業収入合計(A)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	人件費	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	光熱水費	—	—	—	—	—	—	設備等保守点検費	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	清掃・植栽管理・警備等	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	施設維持修繕費	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	管理費	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	その他	150,000	59,171	180,000	43,784	123,000	21,542	指定事業支出合計(B)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	360,000	159,720	435,000	46,909	526,000	2,890	自主事業支出(E)	333,000	261,206	940,000	25,876	950,000	32,994	自主事業差額(F)=(D)-(E)	27,000	▲ 101,486	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104	指定管理者負担金	0	101,486	505,000	0	424,000	30,104	(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																				
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																			
委託料収入	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000																																																																																																																																			
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																			
指定事業収入合計(A)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000																																																																																																																																			
人件費	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203																																																																																																																																			
光熱水費	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																			
設備等保守点検費	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276																																																																																																																																			
清掃・植栽管理・警備等	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304																																																																																																																																			
施設維持修繕費	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414																																																																																																																																			
管理費	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261																																																																																																																																			
その他	150,000	59,171	180,000	43,784	123,000	21,542																																																																																																																																			
指定事業支出合計(B)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000																																																																																																																																			
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
自主事業収入(D)	360,000	159,720	435,000	46,909	526,000	2,890																																																																																																																																			
自主事業支出(E)	333,000	261,206	940,000	25,876	950,000	32,994																																																																																																																																			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	27,000	▲ 101,486	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104																																																																																																																																			
指定管理者負担金	0	101,486	505,000	0	424,000	30,104																																																																																																																																			
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
<p>利用者アンケート調査の実施方法</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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する。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td colspan="3">施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>令和4年4月1日～令和5年3月31日</td> <td>回収数</td> <td>27</td> <td colspan="2">件</td> </tr> </table>						調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			実施期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	27	件																																																																																																																			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																								
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																						
実施期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	27	件																																																																																																																																					
<p>利用者アンケート調査の集計結果</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>81.5%</td> <td>14.8%</td> <td>3.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>81.5%</td> <td>14.8%</td> <td>3.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>74.1%</td> <td>22.2%</td> <td>3.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>74.1%</td> <td>22.2%</td> <td>3.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(主な意見等の内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケガをした時の救急車対応ありがとうございました。</li> <li>・電源が欲しいです。</li> <li>・職員の対応ありがとうございました。</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	81.5%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%	施設の状況はどうか	81.5%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%																																																																																																						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																				
職員の対応はどうか	81.5%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
施設の状況はどうか	81.5%	14.8%	3.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
施設の利用目的が達成できたか	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
総合的な感想はどうか	74.1%	22.2%	3.7%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
<p>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> <th>(主な事例の対応状況)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td>1件</td> <td>対応済 1件</td> <td>利用者からの要望を所管課へ報告し、対応しました。</td> </tr> </tbody> </table>						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	利用者からの要望を所管課へ報告し、対応しました。																																																																																																																												
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	利用者からの要望を所管課へ報告し、対応しました。																																																																																																																																						
<p>事故等の発生状況</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>(主な事例の対応状況)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>打撲</td> <td>1件</td> <td>・利用者が試合中に転倒し、怪我をしたため、救急車を呼んで対応しました。</td> </tr> </tbody> </table>						種別	件数	(主な事例の対応状況)	打撲	1件	・利用者が試合中に転倒し、怪我をしたため、救急車を呼んで対応しました。																																																																																																																														
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																							
打撲	1件	・利用者が試合中に転倒し、怪我をしたため、救急車を呼んで対応しました。																																																																																																																																							
<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>・グラウンドが快適にご利用いただけるよう新規レーキを購入し、整備を実施しました。</li> <li>・利用者がグラウンド整備に使用するブラシを新規設置しました。</li> <li>・凍結防止のため、塩化カルシウムを散布しました。</li> <li>・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。</li> </ul>																																																																																																																																									
<p>自主事業に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第11回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会を新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底し、開催しました。</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>・ライオンズベースボールスクール事務局主催のライオンズベースボールスクールは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を徹底し、後援事業として開催しました。</li> </ul>																																																																																																																																									

<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)について一元的な管理運営が行われています。第2競技場については、サッカー、グラウンドゴルフ、陸上アップ会場等多目的に利用いただいています。利用予定を把握の上、次の利用者に影響が及ばないようグラウンドの適切な整備がおこなわれています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法や、経費削減に努めた施設整備を行うことや、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に関する項目</b>		
1利用者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運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3管理運営経費の取支計画に則した取支結果となっているか		2
4業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>第2競技場は、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しております。利用者の方々には、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4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等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うとともに、第2競技場内及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>自主事業といたしましては、『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の拡大防止対策を行い、開催いたしました。</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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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			(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務							
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			(5) その他、教育委員会が別に定める業務							
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況							
			[決算額] 単位:円							
	令和4年度	令和3年度	令和2年度							
開館日数(日)	294	292	284							
利用件数(件)	580	562	387							
利用者数(人)	11,946	11,545	7,721							
使用料(円)	888,960	878,640	612,960							
(施設の利用状況に関する増減の理由)										
令和4年度は、令和3年度と比較して横ばいで推移していると考えられます。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあつたことから、令和3年度以降は、供用日数の増加に伴い、利用件数及び利用者数が年々増加したものと考えられます。										
				区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
					計画	実績	計画	実績	計画	実績
				委託料収入	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000
				利用料金収入	—	—	—	—	—	—
				指定事業収入合計(A)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000
				人件費	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203
				光熱水費	—	—	—	—	—	—
				設備等保守点検費	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276
				清掃・植栽管理・警備等	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304
				施設維持修繕費	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414
				管理費	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261
				その他	150,000	59,171	180,000	43,784	123,000	21,542
				指定事業支出合計(B)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0
				自主事業収入(D)	360,000	159,720	435,000	46,909	526,000	2,890
				自主事業支出(E)	333,000	261,206	940,000	25,876	950,000	32,994
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	27,000	▲ 101,486	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104
				指定管理者負担金	0	101,486	505,000	0	424,000	30,104
				(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。 ※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。										
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)										
令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等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4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	19	件						
利用者アンケート調査の集計結果										
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満					
職員の対応はどうか	89.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%					
施設の状況はどうか	57.9%	31.6%	10.5%	0.0%	0.0%					
施設の利用目的が達成できたか	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%					
総合的な感想はどうか	73.7%	26.3%	0.0%	0.0%	0.0%					
(主な意見等の内容)										
・野球場スコアボード(電光掲示板)を直してほしいです。 ・外野の早めの芝刈りをお願いします。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)							
要望	7件	対応済 7件	野球場スコアボード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										
・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にレーキやブラシを使用し、整備を実施しました。 ・内野表面の凹凸を整備した後、凍結防止のため塩化カルシウムを散布しました。 ・外野芝生内の除草作業を実施しました。 ・利用者がグラウンド整備に使用するブラシを新規設置しました。 ・ベンチや倉庫内の清掃及び整理整頓に努めました。										
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)										
・ライオンズベースボールスクール事務局主催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、後援事業として開催しました。										

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利用当日に良い状況で利用できるよう、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調整し適切、かつ効率的にグラウンド整備が行われていました。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、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や、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、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	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2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、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しております。利用者の方々には、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4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。</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がけました。</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、凍結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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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			(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務							
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			(5) その他、教育委員会が別に定める業務							
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況							
			[決算額] 単位:円							
	令和4年度	令和3年度	令和2年度							
開館日数(日)	359	359	284							
利用件数(件)	8,766	8,935	6,986							
利用者数(人)	42,480	42,800	36,180							
使用料(円)	8,144,900	8,433,000	6,517,800							
(施設の利用状況に関する増減の理由)										
令和4年度は、令和3年度と比較して横ばいで推移していると考えられます。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、臨時休場(令和2年4月1日から6月14日まで)などがあつたことから、令和3年度以降は、供用日数の増加に伴い、令和2年度と比較し、利用件数及び利用者数が増加した理由と考えられます。										
				区分	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
					計画	実績	計画	実績	計画	実績
				委託料収入	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000
				利用料金収入	—	—	—	—	—	—
				指定事業収入合計(A)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000
				人件費	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203
				光熱水費	—	—	—	—	—	—
				設備等保守点検費	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276
				清掃・植栽管理・警備等	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304
				施設維持修繕費	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414
				管理費	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261
				その他	150,000	59,171	180,000	43,784	123,000	21,542
				指定事業支出合計(B)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0
				自主事業収入(D)	360,000	159,720	435,000	46,909	526,000	2,890
				自主事業支出(E)	333,000	261,206	940,000	25,876	950,000	32,994
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	27,000	▲ 101,486	▲ 505,000	21,033	▲ 424,000	▲ 30,104
				指定管理者負担金	0	101,486	505,000	0	424,000	30,104
				(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
							※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。			
							※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)										
令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等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4年4月1日～令和5年3月31日		回収数	46 件						
利用者アンケート調査の集計結果										
アンケート項目/割合(%)	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	37.8%	46.7%	15.5%	0.0%	0.0%					
施設の状況はどうか	30.4%	34.8%	19.6%	8.7%	6.5%					
施設の利用目的が達成できたか	50.0%	28.3%	15.2%	6.5%	0.0%					
総合的な感想はどうか	32.6%	37.0%	23.9%	6.5%	0.0%					
(主な意見等の内容)										
・テニスコートを整備してほしいです。			・ところどころめくれているコートの改修をして欲しいです。							
・コートが破れていて危険です。			・ナイター設備をつけてほしいです。							
・テニスコートにシングルスティックがまっしです。			・シャワーを設置してほしいです。							
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	32 件	対応済 32 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、一部めくれてしまっ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	3 件	対応済 3 件								
事故等の発生状況										
種別	件数	(主な事例の対応状況)								
すり傷	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。								
捻挫	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。								
熱中症	1件									
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)										
・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。										
・珪砂を準備し、砂が減ったコートへ適宜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枝の伐採を定期的に行いました。										
・利用者から公園の時計が見えづらいとの意見がありましたので、コート内に時計を設置いたしました。										
・コート内のベンチが劣化していたため、表面を研磨し塗装しました。										
自主事業に関すること										
・特になし										
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)										
・特になし										

<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。オムニコートの劣化がみられるところですが、コートの劣化がこれ以上広がらないようコート保護を目的に珪砂の補充、部分補修などの整備が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法や、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
<b>評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)</b>		
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1利用者施設を平等に利用できる配慮されているか	2	
2利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2	
2利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2	
2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、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しております。利用者の方々には、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しました。</p> <p>令和4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適宜行いました。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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023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 (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 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																																																																																																						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																						
			単位:円																																																																																																																																						
			[決算額]																																																																																																																																						
	令和4年度	令和3年度	令和2年度																																																																																																																																						
開館日数(日)	273	277	284																																																																																																																																						
利用件数(件)	360	349	343																																																																																																																																						
利用者数(人)	5,974	6,039	4,399																																																																																																																																						
使用料(円)	565,040	535,080	356,300																																																																																																																																						
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和4年度は、令和3年度と比較して横ばいで推移していると考えられます。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、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年度以降は、供用日数の増加に伴い、利用件数及び利用者数が増加したものと考えられます。																																																																																																																																									
			管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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の増加等がその理由となります。																																																																																																																																						
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> <th colspan="2">令和2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>79,000,000</td> <td>79,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金収入</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>79,000,000</td> <td>79,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>35,883,000</td> <td>35,457,231</td> <td>36,076,000</td> <td>34,908,241</td> <td>32,632,000</td> <td>31,401,203</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>5,286,640</td> <td>5,293,090</td> <td>5,321,890</td> <td>5,378,670</td> <td>4,904,690</td> <td>5,580,276</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>29,773,360</td> <td>29,438,304</td> <td>29,458,110</td> <td>29,108,304</td> <td>27,667,310</td> <td>27,667,304</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>1,430,000</td> <td>1,363,946</td> <td>950,000</td> <td>1,630,422</td> <td>1,402,000</td> <td>2,117,414</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>6,477,000</td> <td>7,388,258</td> <td>6,014,000</td> <td>6,930,579</td> <td>5,621,000</td> <td>5,562,261</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>150,000</td> <td>59,171</td> <td>180,000</td> <td>43,784</td> <td>123,000</td> <td>21,542</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>79,000,000</td> <td>79,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>78,000,000</td> <td>72,350,000</td> <td>72,350,000</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>360,000</td> <td>159,720</td> <td>435,000</td> <td>46,909</td> <td>526,000</td> <td>2,890</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>333,000</td> <td>261,206</td> <td>940,000</td> <td>25,876</td> <td>950,000</td> <td>32,994</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>27,000</td> <td>▲101,486</td> <td>▲505,000</td> <td>21,033</td> <td>▲424,000</td> <td>▲30,104</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>101,486</td> <td>505,000</td> <td>0</td> <td>424,000</td> <td>30,104</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4年度		令和3年度		令和2年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	利用料金収入	0	0	0	0	0	0	指定事業収入合計(A)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	人件費	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203	光熱水費	0	0	0	0	0	0	設備等保守点検費	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276	清掃・植栽管理・警備等	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304	施設維持修繕費	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414	管理費	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261	その他	150,000	59,171	180,000	43,784	123,000	21,542	指定事業支出合計(B)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	360,000	159,720	435,000	46,909	526,000	2,890	自主事業支出(E)	333,000	261,206	940,000	25,876	950,000	32,994	自主事業差額(F)=(D)-(E)	27,000	▲101,486	▲505,000	21,033	▲424,000	▲30,104	指定管理者負担金	0	101,486	505,000	0	424,000	30,104	(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
区分	令和4年度		令和3年度		令和2年度																																																																																																																																				
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																			
委託料収入	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000																																																																																																																																			
利用料金収入	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
指定事業収入合計(A)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000																																																																																																																																			
人件費	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	32,632,000	31,401,203																																																																																																																																			
光熱水費	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
設備等保守点検費	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	4,904,690	5,580,276																																																																																																																																			
清掃・植栽管理・警備等	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	27,667,310	27,667,304																																																																																																																																			
施設維持修繕費	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	1,402,000	2,117,414																																																																																																																																			
管理費	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	5,621,000	5,562,261																																																																																																																																			
その他	150,000	59,171	180,000	43,784	123,000	21,542																																																																																																																																			
指定事業支出合計(B)	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	72,350,000	72,350,000																																																																																																																																			
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
自主事業収入(D)	360,000	159,720	435,000	46,909	526,000	2,890																																																																																																																																			
自主事業支出(E)	333,000	261,206	940,000	25,876	950,000	32,994																																																																																																																																			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	27,000	▲101,486	▲505,000	21,033	▲424,000	▲30,104																																																																																																																																			
指定管理者負担金	0	101,486	505,000	0	424,000	30,104																																																																																																																																			
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																			
			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。 ※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。																																																																																																																																						
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																									
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																								
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																						
実施期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	回収数	5 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%	20.0%	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	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
総合的な感想はどうか	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																				
(主な意見等の内容) ・スコアボードが改修されていて良かったです。																																																																																																																																									
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																																									
・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)																																																																																																																																									
・グラウンドが快適にご利用いただけるようにレーキやブラシを使用し、整備を実施しました。 ・内野表面の凹凸を整備した後、凍結防止のため塩化カルシウムを散布しました。 ・外野芝生内の除草作業を実施しました。 ・利用者がグラウンド整備に使用するブラシを新規設置しました。 ・ベンチや倉庫内の清掃及び整理整頓に努めました。																																																																																																																																									
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)																																																																																																																																									
・ライオンズベースボールスクール事務局主催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、後援事業として開催しました。																																																																																																																																									



<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。利用予定を確認しながら利用当日に良い状態で利用できるよう、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調整し適切、かつ効率的にグラウンド整備が行われていました。</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・未就学児)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・貸出備品の制限や出入口を一方通行にするなど新型コロナウイルス感染症への対策が図られていました。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、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>	
	<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>
<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。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>ソフトボール場は、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しております。利用者の方々には、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しました。</p> <p>令和4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良いように道具の配置を工夫しました。その他には、凍結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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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(2027年)3月31日まで	所管課名	教育総務部 スポーツ振興課
指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務	
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務	
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務	
施設の利用状況(利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4年度	令和3年度	令和2年度
開館日数(日)	308	308	242
利用件数(件)	13,428	12,902	2,330
利用者数(人)	16,481	15,050	9,719
使用料(円)	1,478,480	1,412,960	968,520
(施設の利用状況に関する増減の理由)			
令和4年度は、令和3年度が新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のまん延防止等重点措置などにより、利用者が施設の利用を控えている傾向がありましたが、徐々に練習を再開された弓道愛好家などにより、利用件数及び利用人数が増加しました。			
		令和4年度	令和3年度
区分	計画	実績	計画
委託料収入	7,600,000	7,600,000	7,500,000
利用料金収入	-	-	-
指定事業収入合計(A)	7,600,000	7,600,000	7,500,000
人件費	4,528,000	4,223,812	4,440,000
光熱水費	0	0	0
設備等保守点検費	61,920	48,400	50,600
清掃・植栽管理・警備等	1,708,080	1,743,280	1,749,400
施設維持修繕費	272,000	572,660	210,000
管理費	1,010,000	1,011,848	1,030,000
その他	20,000	0	0
指定事業支出合計(B)	7,600,000	7,600,000	7,500,000
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0
自主事業収入(D)	100,000	104,240	100,000
自主事業支出(E)	100,000	109,537	113,244
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲ 5,297	▲ 315,000
指定管理者負担金	0	5,297	315,000
(参考)市の経費負担額	1,532,200	1,573,880	0
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)			
令和4年度は、令和3年度と比較して、緊急に伴う修繕が想定より多かつたため施設維持修繕費が増加となりました。			
利用者アンケート調査の実施方法			
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にします。		
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4月1日～令和5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
職員への対応はどうか	90.0%	10.0%	0.0%
施設の状況はどうか	78.6%	20.0%	1.4%
施設の利用目的が達成できたか	80.0%	17.1%	2.9%
総合的な感想はどうか	77.1%	18.6%	4.3%
(主な意見等の内容)			
・特に施設面においては、県内でも非常に充実していて素晴らしい道場であると思います。			
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況			
種別	件数	処理状況	(主な事例の対応状況)
苦情	3件	対応済 2件	駐輪場所(自転車)の整備について要望がありました。台数が少数の場合は建物脇に駐輪していますが、駐輪場が整備されていますので、駐輪場の一角を駐輪場所としてご利用いただくなど、利用者とのコミュニケーションをとり対応しました。
要望	5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)			
・廊下や控室の照明器具が点灯不良になったため、LED型の照明器具に交換しました。			
・審判席、審判控室の畳に汚れや擦り切れが発生したため、畳を張り替えました。			
・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。			
・令和4年度越谷市の発注により、専門業者による近似的的の安土整備を実施しました。整備にあたっては、施設の利用状況の確認や工事期間の利用者への周知等を行いました。			
・遠的矢道の防矢ネット昇降装置が不良となったため、越谷市発注の修繕において一部交換する修繕を実施しました。			
・敷地内の高木の枝葉が茂り、低木や近くの松が日照不足により枯れる可能性があったことから、高木剪定を実施しました。			
自主事業に関すること			
・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。			
・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を行いながら、秋季と春季年2回開催しました。			
・市民参加型事業として、中学生の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。			
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)			
・越谷市弓道連盟主催の第37回越谷市遠的弓道大会と、第29回越谷しらこぼと弓道大会を共催で開催しました。			

<b>総合評価</b>	<p>緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行なわれています。また、公園内の施設周辺の見回りを定期的に行い、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」、中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」を感染防止対策を講じたうえで開催いたしました。</p> <p>また、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が図られていました。</p> <p>これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、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など、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
<p>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</p>		
<p><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></p>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2	
<b>施設所管課の意見</b> 利用されるお客様に差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。		
<p><b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b></p>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
<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。		
<p><b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b></p>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2	
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2	
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2	
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2	
<b>施設所管課の意見</b> 施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費削減に努めています。		
<p><b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b></p>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2	
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2	
4 リスクへの対応方策（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。		
<p><b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b></p>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等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	
<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が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。		
<p><b>⑥ その他の項目</b></p>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2	
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2	
<b>施設所管課の意見</b> 所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として関係法令等が遵守されています。		
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>令和4年度につきましては、令和3年度が新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策のまん延防止等重点措置などにより、施設の利用を控えている傾向がありましたが、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、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い、感染動向に応じて見直しを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及び設備の点検や、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。令和4年度は越谷市が公園内に新しい防災備蓄倉庫を建設するにあたり、工事場所周辺の協力や弓道場利用者への周知など連携を図ってまいりました。</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」「中学生の弓道体験教室」「秋季大人の1日弓道体験教室」「春季大人の1日弓道体験教室」の計4本を開催したことや、共催事業の「第29回越谷しらこぼと弓道大会」「第37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。また、施設の見学に来られる方を対象に弓道場見学ガイドを行いました。今後も、感染者の動向をふまえながら、弓道の普及および弓道場の利用促進につながるよう、事業に取り組んでまいります。</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4年度(2022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4年(2022年)4月1日から令和5年(2023年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	34 越谷市民プール					
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2					
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・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			[決算額] 単位:円			
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	287	287	138			
利用件数(件)	55,878	35,509	17,355			
使用料(円)	16,757,140	9,905,810	4,756,220			
トレーニングルーム						
	令和4年度	令和3年度	令和2年度			
開館日数(日)	308	308	131			
利用件数(件)	29,729	20,077	8,773			
使用料(円)	8,611,320	5,793,960	2,556,420			
(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症感染拡大防止の観点から、温水プールは令和2年6月16日(火)、トレーニングルームは令和2年7月1日(水)より実施していた人数制限を、令和4年7月1日(金)より廃止したことにより、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4年度の管理経費について、令和3年度と比較して増加しました。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が増加したことなどが主な理由となります。						
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4年10月1日～令和4年10月31日	回収数	44 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	15.9%	43.2%	31.8%	2.3%	2.3%	4.5%
施設の状況はどうか	15.9%	45.5%	36.4%	0.0%	0.0%	2.2%
施設の利用目的が達成できたか	20.5%	45.5%	31.8%	0.0%	0.0%	2.2%
総合的な感想はどうか	11.4%	45.5%	36.4%	2.3%	2.3%	2.1%
(主な意見等の内容)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・脱水機を設置して欲しいです。</li> <li>・健康チェック表が無駄です。</li> <li>・プールの時間割をなくし、通してやってほしいです。</li> <li>・ビート板、ブルプイの貸出しを再開してほしいです。</li> <li>・トイレがきれいで気持ちいいです。</li> <li>・スタッフの方が注意しないで。</li> </ul> (例、ジャグジーで潜る、シャワーを浴びない、3歳以下の子供の利用、タオル棚に置かない、タオルを持参しない、履物をそのままロッカーに入れる。)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・レール内で無理な追い抜きをする方をきちんと注意してほしいです。</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	3件	対応済 3件	・トレーニングルームにおいて、一部の利用者が2時間以上器具を集団占領しており、それに関して相談してもスタッフがきちんと対応してくれなかった、とのことについて、不快な思いをさせたことを謝罪し、利用者の方に公平にご利用いただけるようスタッフから声掛けをすること、気づいた点があれば今後もご意見を頂きたいことを伝えた。			
要望	2件	対応済 2件				
その他	11件	対応済 11件				
事故等の発生状況						
・特になし						
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、早期対応に心がけています。</li> <li>・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えていますが、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。</li> </ul>						
自主事業に関すること						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、規模を縮小して自主事業のうちスポーツ教室(ピラティス等)を実施しました。</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>・年に1回全利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。</li> <li>・年に1回利用者も参加し、避難訓練を実施しています。また、地震や災害等の速報が発令された場合には、館内放送や職員による声かけなどにより利用者へ周知するとともに、プールにおいては、プール槽から上がり一時待機していただくなど、いつでも避難できる体制づくりに努めました。</li> <li>・施設を長年利用し健康づくりに励んでいた利用者表彰する取組を行っています。</li> </ul>						

<b>総合評価</b>	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4年度については6月30日までの間、新型コロナウイルス感染症の拡大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ると判断しています。	
	自主事業については、感染防止のため規模を縮小して開催しました。6月末までは感染防止のため入場制限を実施しており、利用者にはご不便をおかけしましたが、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できています。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ます。また、健康増進につながる自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	令和4年度については6月30日までの間、新型コロナウイルス感染症感染防止のためプールは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1公開につき20名の利用制限を実施しました。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>	提案箱を設置して利用者の意見を聴取したり、施設利用満足度についてのアンケート調査を実施し、実施可能なものは随時実施、反映されています。利用促進を図るため、社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知しています。
<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>	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>	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
<b>施設所管課の意見</b>	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
<b>施設所管課の意見</b>	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。

<b>指定管理者の自己評価</b>	<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4年度は新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため規模を縮小しての実施となりましたが、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企画するなど、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>
-------------------	---