

平成 2 9 年度

指定管理者制度導入施設における  
指定管理者の評価表

越 谷 市



## 目 次

指定管理者制度導入施設一覧（平成29年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価（総括表）	5
評価表を3点とした評価項目（総括表）	6
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）	
1 越谷市男女共同参画支援センター	7
2 越谷市中央市民会館	9
3 越谷市北部市民会館	11
4 越谷市赤山交流館	13
5 越谷市大沢北交流館	15
6 越谷市蒲生交流館	17
7 越谷市南部交流館	19
8 越谷市大袋北交流館	21
9 越谷市桜井交流館	23
10 越谷市南越谷交流館	25
11 越谷市市民活動支援センター	27
12 越谷市斎場	31
13 越谷市立老人福祉センターけやき荘	33
14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	35
15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	37
16 越谷市立老人福祉センターひのき荘	39
17 越谷市障害者福祉センターこぼと館	41
18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	43
19 越谷市越谷駅東口駐車場	47
20 花田苑	49
21 キャンベルタウン野鳥の森	51
22 越谷コミュニティセンター	53
23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	55
24 越谷市立総合体育館	57
25 越谷市民球場	59
26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	61
27 越谷市立越谷総合公園庭球場	63
28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	65
29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	67
30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	69
31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	71
32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	73
33 緑の森公園越谷市弓道場	75
34 越谷市民プール	77

## 指定管理者制度導入施設一覧（平成29年度）

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
1	越谷市男女共同参画支援センター	公募	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう (平成29年4月1日から 平成34年3月31日まで・5年間)	市長公室 人権・男女共同参画推進課
2	越谷市中央市民会館	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
3	越谷市北部市民会館	随意指定	北部市民会館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
4	越谷市赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
5	越谷市大沢北交流館	随意指定	大沢北交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
6	越谷市蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
7	越谷市南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
8	越谷市大袋北交流館	随意指定	大袋北交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
9	越谷市桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
10	越谷市南越谷交流館	随意指定	南越谷交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
11	越谷市市民活動支援センター	公募	アイル・オーエンスグループ (平成27年4月1日から 平成32年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
12	越谷市斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成27年4月1日から 平成32年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民課
13	越谷市立老人福祉センターけやき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	福祉部 福祉推進課
14	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	福祉部 福祉推進課
15	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から 平成31年3月31日まで・5年間)	福祉部 福祉推進課
16	越谷市立老人福祉センターひのき荘	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成27年12月1日から 平成31年3月31日まで・3年4か月間)	福祉部 福祉推進課
17	越谷市障害者福祉センターこばと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課

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

# 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

## 1 評価の考え方

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

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

## 2 評価方法について

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

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

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

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

[評価点及び総合評価について]

### ①項目ごとの評価点

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

### ②総合評価

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

### 3 評価表について

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

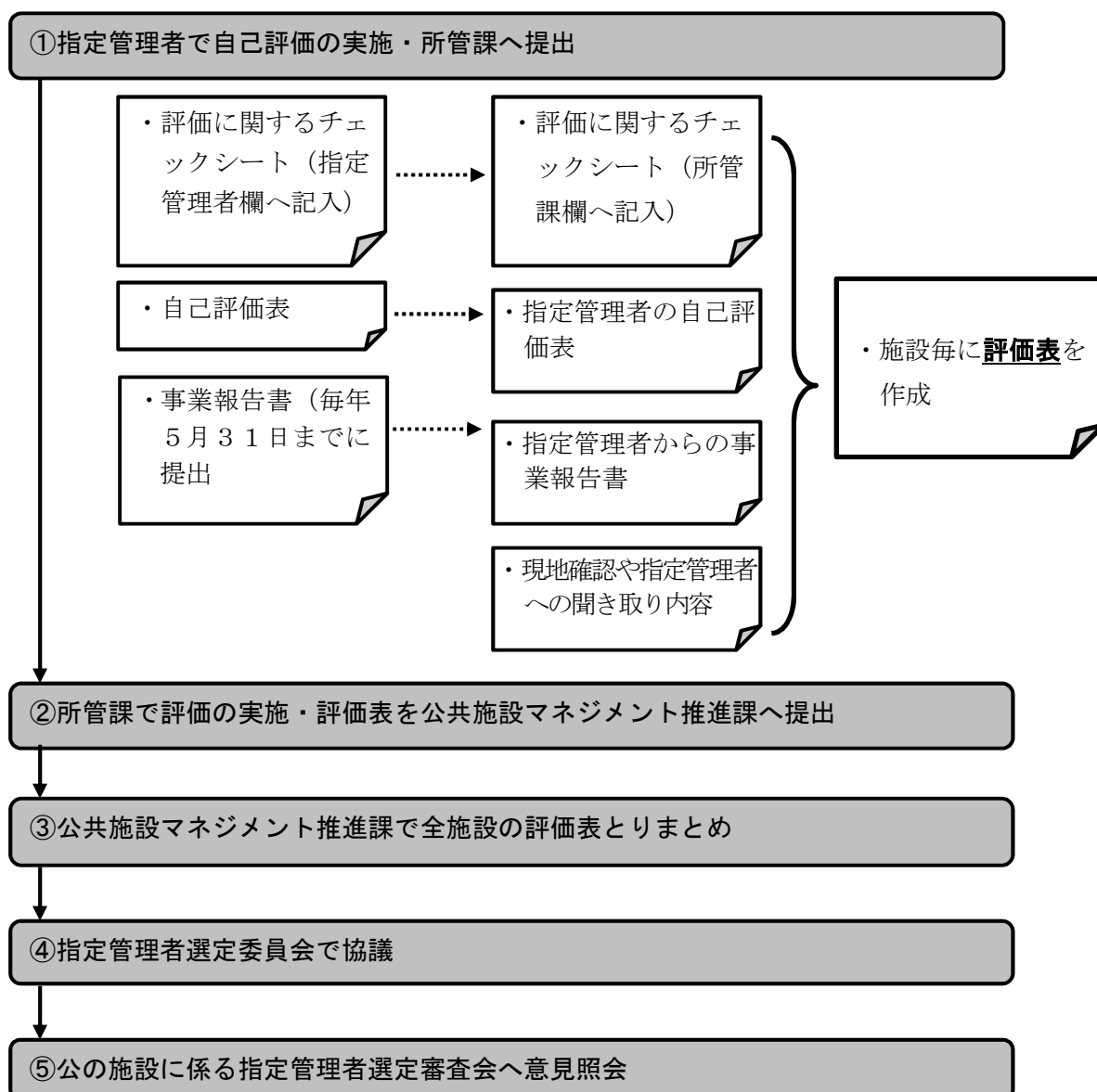
### 4 事業報告書について

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

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

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

### 指定管理者の評価の流れ（概要）



## 指定管理者の管理運営に関する総合評価（総括表）

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

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



## 評価点を3点とした評価項目（総括表）

施設名	評価項目	評価点	施設所管課意見(要旨)
1 男女共同参画支援センター(P7)	①利用対象者の平等利用が確保されているか 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	3	多様な世代に向けた講座の開催や、地域に出向いて行う出前講座が積極的に行われています。  メールマガジンの配信、情報誌の発行等が行われています。また、気軽に参加できる交流の場を設けるなど、施設機能が一層発揮されています。  外部研修に参加するなど、スタッフのスキルアップが図られ、経験豊富、専門知識を有したスタッフを配置しています。  勉強や交流など多様な目的で来所する利用者に対しても、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上に取り組まれています。  事業を幅広く展開するため、埼玉県、ハローワーク、商工会議所など多くの関係機関と連携して事業が運営されています。
	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3	
	2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか	3	
	3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか	3	
	4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか	3	
	5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか	3	
	④管理を安定して行う能力を有しているか 2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3	
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3	
	⑤利用者に対するサービス 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	
	⑥その他 1 市や関係機関との連携が適正に行われているか	3	
13 老人福祉センターけやき荘(P33)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。また、発声による健康法といった最新の医学情報を事業に取り入れるなど、利用者のさらなる健康増進に努めています。
	4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	3	
14 老人福祉センターくすのき荘(P35)	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	3	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。
	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	3	
15 老人福祉センターゆりのき荘(P37)	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	3	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。
	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3	
16 老人福祉センターひのき荘(P39)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。また、ひのき荘独自の健康増進事業を開始するなど、利用者のさらなる健康増進に努めています。
	4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	3	
17 障害者福祉センターこぼと館(P41)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上するための取組が行われているか	3	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、施設の利便性の向上を図っています。
	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3	
18 障害者就労訓練施設しらこぼと(P43)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3	指定管理者による提案で作業能力の判定に係る備品を購入し、その活用により就労訓練の支援の充実を図っています。また、自主事業として指定特定相談支援事業を行っています。さらに、利用者自治会会議で出た意見を柔軟に管理運営に反映しています。  指定特定相談支援事業を行うにあたり、専門的な知識を有する職員を配置しており、研修を受講しています。
	2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	3	
	④管理を安定して行う能力を有しているか 2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3	
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3	
19 越谷駅東口駐車場(P47)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 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	3	商業施設(越谷ツインシティ)のテナント会などと情報交換を行い、商業施設内でイベントを開催するなど、施設全体の集客を増加させることで、駐車場の利用促進を図る取組が行われています。  指定管理者の創意工夫により、収支計画を上回る結果を達成しました。  平成29年度より駐車場の照明をLED化したことで、電気代を削減し、環境に配慮した管理運営が行われています。
	4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか	3	
	③管理経費の縮減が図られているか 3 管理運営費の収支計画に則した収支結果となっているか	3	
	⑥その他の項目 4 環境に配慮した管理運営が行われているか	3	
24 総合体育館(P57)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 4 事業やプログラム等が、有効かつ適正に行われているか	3	大塚商会アルファーズを母体としたBリーグクラブの発足・活動を支援し、バスケットボールの競技人口の増加はもとより、市の魅力発信と地域活性化に貢献しています。
	②施設の効用を最大限に発揮させているか 4 事業やプログラム等が、有効かつ適正に行われているか	3	
28 しらこぼと運動公園競技場(P65)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 4 事業やプログラム等が、有効かつ適正に行われているか	3	2017プレナスなでしこリーグ1部公式戦ちふれASエルフェン埼玉戦の2試合を誘致・開催することで、競技の普及と発展に貢献しています。
	②施設の効用を最大限に発揮させているか 4 事業やプログラム等が、有効かつ適正に行われているか	3	
34 市民プール(P77)	②施設の効用を最大限に発揮させているか 4 事業やプログラム等が、有効かつ適正に行われているか	3	リオオリンピック銅メダリストの星奈津美さんによるキッズ水泳教室の開催に協力するなど、越谷市及び越谷市民プールのPRが図られました。
	②施設の効用を最大限に発揮させているか 4 事業やプログラム等が、有効かつ適正に行われているか	3	

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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 認定特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう	所在地 越谷市北越谷二丁目21-8	代表者 代表理事 駒崎 美佐子			
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで					
所管課名	市長公室 人権・男女共同参画推進課					
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1) 男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2) 管理施設の使用許可に関する業務 (3) 管理施設等の維持管理に関する業務 (4) 管理施設の使用に係る使用料の収納業務						
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>				
		[決算額] 単位:円				
	平成29年度	平成28年度	比較			
開館日数(日)	293	293	0			
利用者数(人)	16,950	20,191	△ 3,241			
うち講座等参加者数(人)	6,035	8,421	△ 2,386			
使用料(円)	45,320	28,800	16,520			
(増減の理由) 七夕フェスタオープニングイベントが、雨天によりさくら広場での実施が中止となり、セミナールームで開催したため、利用者数が減少しました。		(増減・差額の理由) 人事異動に伴う、人件費の減少や事業費を節減したことから、利用者から要望のあった修繕を行うことができました。その結果、昨年度に比べて若干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	平成29年4月1日～平成30年3月31日	回収数	543 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	35.5%	42.4%	18.4%	0.4%	0.0%	3.3%
施設の状況はどうか	32.6%	42.7%	20.6%	0.8%	0.0%	3.3%
施設の利用目的が達成できたか	40.9%	40.0%	14.7%	0.7%	0.0%	3.7%
総合的な感想はどうか	36.3%	44.1%	14.4%	1.1%	0.0%	4.1%
(主な意見等の内容) ・あたたかい雰囲気の貴重な場所。細やかな配慮や飾りつけにも関心する。 ・学ぶ場、交流の場の役割が大きく、職員がつなぎの役割をしている。 ・常に困っている人がいないか見ながら対応して下さるのでありがたい。						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>		
種別	件数	処理状況				
苦情	5件	対応済 5件				
要望	5件	対応済 5件				
・交流コーナーが寒いという苦情については、空調設備に加えて、電気ヒーターなどを設置するなどして、対応をしました。さらに、平成30年度は、空調のオーバーホールを行う予定です。 ・下段の書架が低く、本が取りづらいため書架を高くして欲しいという要望については、予算の範囲内で書架の修繕を行いました。 ・図書の貸出しを毎日行ってほしいという要望を検討し、平成30年度から全日貸出しを行っています。						
<b>事故等の発生状況</b>						
・特になし						
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
・利用者が図書を選びやすくするため、書架の修繕を行いました。 ・経年劣化に伴い、紙折り機やブラインドの部品交換を行いました。 ・事務室椅子の座面劣化により、座面の張替えを行いました。						
<b>自主事業に関すること</b>						
・地区センターで開催された男女共同参画に関する講座や小学校で実施している防災講座に講師派遣を行いました。 ・社会福祉活動団体等支援事業の助成を得て、「生きづらさを抱えた女性の心のケアとサポート事業」として、参加者自らが持つ力の気づきやエンパワメントにつなげるため、女性への支援を目的とした3回の連続講座を開催しました。 ・大学生の実習として、「不登校の児童生徒の理解促進と対応について」の講座を実施しました。						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
・男女共同参画の視点から収集してきた東日本大震災や防災関連の資料をまとめ、「震災文庫」として設置しました。 ・男女共同参画セミナー「それぞれの夫婦のカタチ」では、2回の連続講座の後に交流会を設け、講座参加者の交流や振り返りとしての学びの場を設けることで、学習をさらに深めることができました。						

総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、市民への意識啓発等が行われています。特に、出前講座の開催、登録団体や埼玉県等関係機関との連携・協働など、事業効果の向上に取り組んでいることが評価できます。また、メールマガジン等を活用した情報提供に加えて、SNSでの情報発信に積極的に取り組んでいます。施設管理については、経費の縮減やサービス向上に取り組むなど適正に行われています。	
	今後も、市の基本計画に基づきさまざまな事業が展開される中で、男女共同参画に係る高い専門性を活かし、市民ニーズに対応した事業展開を期待しています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.4	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	3
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。子ども連れの方などが利用しやすいよう授乳スペースの提供や車いすの用意をしています。特に、事業者、男性、高校生など、多様な世代に向けた講座の開催や、地域に出向いて行う出前講座が積極的に行われています。
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>	
1 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3
2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか	3
3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか	3
4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか	3
5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか	3
6 利用者からの意見を事業に反映させているか	2
施設所管課の意見	越谷cityメールやホームページの活用、メールマガジンに加えてSNSでの配信にも力を入れて、施設や事業のPRが積極的に行われています。特に、自主事業として、自ら財源を確保し、女性の自立を支援する講座を開催するなど、施設機能をいっそう発揮しています。また、講座参加者どうしを繋げるコーディネートを行い、新たな登録団体を設立するなど、団体活動の支援が行われています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
3 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設の運営に支障がない範囲でこまめに節電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	3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4 リスクへの対応の方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか	2
施設所管課の意見	年2回消防訓練を行うなど、リスク対応への取り組みが行われています。また、外部研修に参加するなど、職員のスキルアップにも努めています。特に、男女共同参画に関する専門知識や経験が豊富な職員を配置し、職員がその高い専門性を活かして講座の講師を務めるなど、質の高い事業運営が行われています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	シフト勤務の中で、月1回全職員で打合せを行い、情報共有が図られています。講座参加者に必ずアンケートを行い、利用者のニーズの把握が行われています。また、勉強や交流など多様な目的で来所する利用者に対しても、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上に取り組まれています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携が適正に行われているか	3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市や関係機関と定期的な打合せを行い、連携が図られています。特に、事業を幅広く展開するため、埼玉県、ハローワーク、商工会議所など多くの関係機関と連携して事業が運営されています。また、県立大学や文教大学の実習の受入れも行われています。

指定管理者の自己評価	<p>「ほっと越谷」では、職場、家庭、地域等あらゆる場面で男女共同参画に関する課題について、一人ひとりが身近な問題として考え、気づきとなる事業を実施するとともに、課題解決につながる支援をめざして施設運営を行っています。</p> <p>学習事業では、埼玉県立大学、県女性キャリアセンター、市の産業支援課、生涯学習課、北越谷地区センター等様々な機関と連携して、事業を実施し、「ほっと越谷」がコーディネーターとしての役割も果たしています。次年度以降も様々な機関と連携して、事業に取り組んでまいります。</p> <p>情報事業では、男女共同参画の視点のある防災関係資料を「震災文庫」として設置し、市民に防災分野での男女共同参画の重要性をアピールしました。また、メールマガジン配信やイベント情報誌の発行、「ほっと越谷」入口のカフェ看板に加え、SNSで積極的に情報発信に努めました。</p> <p>交流事業では、登録団体をはじめ、市民の企画委員と男女共同参画の事業に取り組みました。さらに、講座参加者をきめ細かく支援して、平成30年度の登録団体設立につなげることができました。次年度以降も積極的に取り組んでまいります。</p>
------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務		(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					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		
開館日数(日)	359	359	0		
利用件数(件)	10,758	11,063	△ 305		
利用者数(人)	240,450	253,731	△ 13,281		
使用料(円)	41,914,320	43,077,830	△ 1,163,510		
<b>(増減の理由)</b>					
平成29年度は、劇場・ホール・和室(さくら)・集会室において利用稼働率が前年度比2~7%程度の低下となっており、全体としての利用件数・利用者数・使用料の減少に繋がっているとみられます。ここ数年、減少傾向が顕著になってきており、原因の分析を行い対応を検討します。					
		<b>(増減・差額の理由)</b>			
		平成28年度から平成32年度にかけて、事務補助職員の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。			
		差額については、指定管理者の賃金の執行状況により、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	平成29年 4月 1日~平成30年 3月31日	回収数	338 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	37.6%	40.2%	21.6%	0.6%	0.0%
施設の状況はどうか	43.2%	41.1%	15.7%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	44.1%	41.7%	13.3%	0.3%	0.6%
総合的な感想はどうか	38.2%	46.7%	14.5%	0.6%	0.0%
<b>(主な意見等の内容)</b>					
・いつも清潔ですばらしい			・公衆電話が館内になく不便		
・冷房が自由に入らない					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>			
種別	件数	処理状況			
要望	15件	対応済 3件			
苦情	8件	対応済 3件			
		<b>(未対応の事案に関して)</b>			
		施設の性質上、対応が困難なものと指定管理者及び越谷市とで協議を行った上で検討中のものが未対応件数となっています。			
<b>事故等の発生状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>			
		<b>《被害》</b>			
種別	件数	処理状況			
被害	2件	・停電→カラスによる停電事故。利用者の安全を確保した上で、各種機関に連絡・報告し、約40分後に復旧しました。			
その他	1件	・地下駐車場出口ゲートバー破損事故→駐車場利用者による地下駐車場のゲートバーの破損事故。所管課に報告、警察等に通報し、保守業者に復旧を要請しました。			
		<b>《その他》</b>			
		・こばと館空調ファンメーターの焼きつき→修繕済みです。			
<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>					
・備品や設備等は日常点検をし、不具合があれば迅速に対応してまいりました。しかしながら、空調機などの設備機器の老朽化が進んでおり、利用者からの苦情や要望が多く寄せられています。今後も所管課への報告・連絡・相談を密に行い、引き続き改修についての協議を行ってまいります。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・劇場を会場に開催している「ランチタイムコンサート」は、参加無料でプロの演奏を身近で鑑賞していただける場として、常に多くの皆様にご来場いただき大変好評を得ている事業であります。時には、鑑賞希望者が定員を超えてしまう場合もあり、その際には、入場制限をする代わりに希望する方には劇場入り口ロワイエで音のみで鑑賞していただいています。					
・「越谷百景スケッチ原画展」は、郷土越谷の昔を偲ぶことができる大変貴重な財産であり、ご来場いただいた方からも、大切にしてほしいのご意見も多数寄せられています。本年度は、新たな試みとして、スケッチポイントの現在の姿を写真に収め、原画と並べ掲示いたしました。まだ、30点ほどですが徐々に増やしていくことを考えています。					
・越谷市広報ボランティアの方、越谷市在住の音楽家を講師に迎え、「講演会」を開催いたしました。講演会の内容としては、初の試みでしたが、大変好評を得ることが出来ました。					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・昨年度同様「ボランティアフェスティバル」「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」「ミュージックフェスティバルinこしがや」、新たに「越谷市制60周年記念第18回越谷市美術展覧会」の共催、「協働フェスタ」の後援を行い、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や落語会等を、広く多くの方々に鑑賞していただける場として、劇場を会場に開催しており、それぞれ多くの市民の方にご来場をいただきました。					

<b>総合評価</b>	<p>越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、年間約24万人の方に利用されており、文化・福祉活動の拠点施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政（補助）機関として、重要な役割を持った施設です。</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した。</p> <p>自主事業につきましては、劇場でのランチタイムコンサートを開催したほか、越谷百景スケッチ原画展では、新たな試みとして原画を並べるだけでなく、スケッチポイントの現在の姿の写真を原画と並べ、マンネリ化の解消に努め、講演会では、内容に工夫を凝らし、多数の来場者数を確保しており、事業も定着化しています。さらには、10月に劇場で大規模避難誘導訓練を実施し、防火体制の強化を図っていました。</p> <p>平成26年度より環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、部屋の電気をこまめに消すなどの取り組みを行い、電力使用量の削減に繋がり、環境保全への配慮にも努めていました。以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。</p> <p>今後は、利用の拡大を図るため、自主事業のさらなる充実や施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
<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 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>	接遇等については、日々の朝礼などにより職員に対し注意喚起が行われています。また、施設の使用許可等については条例・規則に基づき行われており、公平・公正な対応に取り組まれています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取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 市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2	
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	施設の利用稼働率及び文化の向上を目的とした事業が行われています。また、アンケート等により利用者の意見把握に努め、協議等が必要なものについては、市民活動支援課等に報告・相談し対応しています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	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	
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>	環境省の二酸化炭素排出削減政策事業に、再委託業者と参加し、節電対策を実施することで、電力使用量の削減についての努力が見られます。設備機器に関しては、日常点検を行い、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対応されています。	
<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 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2	
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置し、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか	2	
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2	
5 一般職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2	
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>	指定管理者独自の危機管理マニュアルを保有しており、マニュアルに基づいた緊急時の対応についての訓練や研修を行うことで、職員全体のリスクに対する意識の向上が見られます。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2	
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2	
5 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	申請時、利用者に対し利用内容を確認することで、適正な施設利用が図られています。また、アンケート等から、要望・意見・苦情等の把握に努め、施設職員内で情報共有を行っているほか、市民活動支援課との連絡調整を行うなど、サービス意識の向上が見られます。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2	
2 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>	市民活動支援課との連絡調整会議や報告・連絡・相談を随時行い、情報の共有及び連携確保が図られています。また、個人情報保護及び文書の管理については、ファイリングシステムを導入しており、適正に管理されています。節電等については、国の環境保全事業に参加し、環境に配慮した運営が行われています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>施設管理としては、本年度より会議室限定ではありますが、以前から要望の多かった鍵の貸出を実施したところ利用者の利便性の向上や職員の負担軽減に繋がりました。また、10月には劇場で大規模避難誘導訓練を実施し、防火体制の強化を図りました。</p> <p>会館のオープンから26年が経過していることから、設備機器類の老朽化が進んでいます。日常点検や定期的な保守点検を実施し、利用に支障を来すことのないように注意を払ってまいりました。本年度は、主な修繕として劇場舞台の研磨を実施し、見違えるほど綺麗になりました。さらに、越谷市による「予備発電機の修繕」「劇場吊り物の更新（一部の幕）」を実施いただきました。今後についても、越谷市と報告・連絡・相談を密に行い、設備機器類を管理していきます。</p> <p>自主事業としては、「ランチタイムコンサート」「越谷百景スケッチ原画展」「越谷市中央市民会館講演会」を開催すると共に、市民団体主催の事業を共催・後援することにより、文化の発展・向上と地域のコミュニティの形成・推進を目的に事業を展開しました。各事業ともマンネリ化を防ぐため趣向を凝らし実施した結果、多くの参加者があり大変好評でした。今後も、市民文化の発展・向上に資するため自主事業を実施していきます。</p> <p>管理運営費の抑制としまして、環境省の二酸化炭素排出削減政策の一環として「エコチューニング」事業に本年も引き続き参加し、電力使用量の削減に努め、大きな効果を得ました。</p> <p>今後も、所管課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方々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いきます。</p>	

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。				
指定管理者	名称	越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市恩間181番地1 代表者 会長 会田 雄一		
指定期間	平成28年4月1日から平成33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			
		[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		
市民会館	開館日数(日)	334	334 0		
	利用件数(件)	4,223	4,120 103		
	利用者数(人)	109,831	90,757 19,074		
	使用料(円)	8,765,520	7,845,200 920,320		
北部図書室	開室日数(日)	332	333 △1		
	利用者数(人)	76,216	77,637 △1,421		
	貸出数(点)	269,407	276,498 △7,091		
(増減の理由)		北部市民会館:平成28年度と比較して、利用件数、利用者、使用料は増加しています。これは、継続して開催している自主事業等による会館周知に一定の効果を得たことや、中央市民会館劇場修繕に伴い、劇場利用者が増加したことが要因として考えられます。 北部図書室:平成28年度から平成32年度にかけて、事務補助職員の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。			
※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、事務補助職員の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。					
北部図書室:北部図書室で予約の件数は増加しておりますが、そのために話題の本が貸出中で書架に並ばない傾向があり、蔵書の新鮮味が薄れ、来室者が減っていると思われれます。今後は、基本図書や児童書の充実を図り、話題性だけでなく図書を提供し、利用者の増加に努めてまいります。					
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とする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	市民会館 337件、図書室 57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	27.9%	49.3%	22.8%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	34.7%	46.9%	18.0%	0.3%	0.0%
備品等の充実度はどうか	26.9%	41.2%	28.2%	3.1%	0.7%
総合的な感想はどうか	29.3%	46.6%	23.1%	0.7%	0.3%
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	29.1%	45.5%	20.0%	5.5%	0.0%
施設の快適性はどうか	20.8%	45.3%	32.1%	0.0%	1.9%
施設の利便性はどうか	35.2%	33.3%	25.9%	5.6%	0.0%
総合的な感想はどうか	24.5%	54.7%	18.9%	1.9%	0.0%
(主な意見等の内容)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用申し込み手続き等について、紙資源の節約を考慮した改善が必要だと思います。</li> <li>・エアコンがうまく調節できない。適温にならず、寒い・暑いなどどちらかになる。</li> <li>・清掃など行き届いていて、職員の方の対応などとても気持ちよく、心地よく使用させていただいています。</li> </ul>					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
・特になし					
事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)					
種別	件数	・児童が自動ドアに指を挟みました。その後、家族に報告し、適切に対応しました。 ・女性が劇場内で介護者の不注意により、階段を踏外し転倒しました。大きな怪我もなく、帰宅しました。			
事故	2件				
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定建築物等定期検査及び消防用設備等点検に基づき、A階段通路誘導灯修繕(LED化)、3・4階避難器具修繕を行うなど計画的に施設改善に取り組みました。</li> <li>・上記のほか、貸出備品や空調・給排水設備等の修繕を中心に、計29件の修繕を委託料の中で行いました。</li> <li>・中央監視装置や空調・音響設備等、各種設備機器は耐用年数を超えており、故障に伴う事故を未然に防ぐためにも、設備の更新が必要と考えられるため、市と引き続き協議を行っていきます。</li> </ul>					
自主事業に関すること					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大袋地区センターと共催で第45回大袋地区文化祭を開催しました。普段、北部市民会館等を利用し活動している方々及び地域の方々の発表の場として重要な事業として位置づけており、演出18団体、展示9団体の発表及び9団体が模擬店を行い、多くの方々に活躍の場を提供できました。</li> <li>・施設管理公社と共催し、「音楽でめぐるヨーロッパの旅」を実施し、多くの来場者(180名)があり、地域文化の向上に寄与できました。</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>・花壇等への植栽や平成26年度に認定された「こしがや緑のオアシス」(ゴーヤの植栽による緑のカーテン)を継続的に実施し、利用者へのサービスの向上に努めました。</li> <li>・7月21日から8月31日の夏季期間中「子ども学習室」を開設し、小中学生の学習の場を提供するとともに会館利用に関する周知を図り、延べ450名の利用がありました。</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年間約10万人の方に利用されており、北部図書室や北部出張所の事務室も構えた施設です。 施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会を指定管理者として定め、条例等に基づいた適正な業務が行われていました。また、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕や備品の交換等への迅速な対応、非常時に備えた修繕についても積極的に提案し、実施していました。 事業については、大袋地区センターや施設管理公社との共催による文化祭やコンサートの自主事業をはじめ、環境へ配慮した事務室前へのゴーヤによるグリーンカーテン設置、夏季期間における子ども学習室の開設など、今年度についても地区センターだより等を活用した周知に力をいれながら継続的な事業展開に取り組んでおり、事業も定着化してきています。 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。 今後は、自主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>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 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>	施設の使用許可にあたっては、条例・規則に基づき行われており、不明な点については市への確認や中央市民会館の運営と整合性を図りながら対応が行われています。また、貸出し施設の鍵開け及び終了点検の徹底など、使用時間の厳守に配慮され、公平・公正な対応に取り組まれています。
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取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 市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	北部地域における文化向上や福祉増進の活動拠点として、文化祭やピアノコンサートを開催するとともに、夏季期間中、子ども学習室を設け、学習の場の提供と会館の周知に取り組むなど、施設が有効活用されています。
<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>	施設設備の老朽化に伴う修繕や備品購入の費用を捻出するため、日頃から不要な照明は間引き・消灯を行い、さらに一部をLED化するなど、経費の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 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置し、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか	2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 一般職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
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>	初任者研修をはじめ、まんまるよやくの端末操作及びセキュリティ研修、図書館での実務研修等に参加するとともに、年2回、それぞれ事務室・図書室職員の事務打ち合わせが行われ、情報の共有化に取り組まれています。また、年2回の消防訓練を実施するなど、有事の際の対応や訓練にも取り組まれています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	毎年、前年度の経験等を踏まえた事務マニュアルの見直しを行い、サービス水準の維持・向上に取り組まれています。また、ローテーション勤務の中で、事務引き継ぎを徹底し、職員間での情報の共有が図られています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	毎月1回、市の担当者と事務打ち合わせを実施し、情報の共有化に取り組まれています。また、まんまるよやく情報セキュリティチェックシートやマイナンバー制度の導入に伴い制定した特定個人情報の取扱い規程に基づき、全職員が個人情報の保護に取り組まれています。

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>条例、規則及び基本協定書・業務仕様書に基づき施設の管理に努めました。しかし、施設の老朽化から空調設備及び給排水設備等の修繕に多くの経費がかかっており、さらに劇場等の音響や照明等施設備品の老朽化も目立ってきています。今後の課題として、市において、優先順位を付け計画的に改修や備品交換を実施していくことが求められています。</p> <p>運営面では、自主事業である文化祭やコンサートをはじめ、子ども学習室の開設等を継続的に実施し、施設の有効活用に努めました。今後は、新たな利用者を獲得するため、地域に密着した地区センターだより等を活用し、会館のPRを推進していく必要があると考えています。</p> <p>これからも、さらなる地域住民へのサービス向上が求められている現状を踏まえ、北部地域の活動拠点として、また、北部図書室の活用も同時に図り、市民サービスの向上に努めて参ります。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称 越谷市赤山交流館運営協議会	所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1	代表者 会長 岩間 一男																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>308</td> <td>308</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,186</td> <td>1,043</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>15,782</td> <td>16,089</td> <td>△ 307</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>609,900</td> <td>538,300</td> <td>71,600</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) ここ数年は減少傾向でしたが、平成29年度は利用件数及び使用料は微増となりました。高齢者向けの体操教室などの室内運動を行う団体が増加したためと考えられます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	308	308	0	利用件数(件)	1,186	1,043	143	利用者数(人)	15,782	16,089	△ 307	使用料(円)	609,900	538,300	71,600	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,526,051</td> <td>3,514,306</td> <td>11,745</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,526,051</td> <td>3,514,306</td> <td>11,745</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	3,526,051	3,514,306	11,745	支出	3,526,051	3,514,306	11,745	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開館日数(日)	308	308	0																																				
利用件数(件)	1,186	1,043	143																																				
利用者数(人)	15,782	16,089	△ 307																																				
使用料(円)	609,900	538,300	71,600																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	3,526,051	3,514,306	11,745																																				
支出	3,526,051	3,514,306	11,745																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	129件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	45.7%	40.9%	13.4%	0.0%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	43.0%	47.7%	8.6%	0.0%	0.8%																																		
備品等の充実度はどうか	27.2%	51.2%	18.4%	2.4%	0.8%																																		
総合的な感想はどうか	35.5%	50.8%	13.7%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・トイレに手を洗う石鹸、ハンドソープがない。 ・スタッフの接客態度が大変好感を持っています。 ・鏡の増加を希望します。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
・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)																																							
・創作室の蛇口を2ヶ所修繕しました。 ・2階で使用する掃除機が老朽化したため、2台買い替えました。																																							
自主事業に関すること																																							
・ふれあいまつりを開催しました(10月にフリーマーケットと模擬店を開催。来客数は約150人。) ・年2回利用者と館内清掃を行いました。																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
・自衛消防訓練を実施しました。																																							



<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まれました。 平成29年度も、赤山交流館では、自主事業として例年行っている「ふれあいまつり」を開催し、利用促進に向けた取り組みが行われていたほか、地域住民参加による花植えや館内清掃の実施など、地域活動の活性化にも積極的に取り組まれ、より良い利用環境の確保に尽力されていました。 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、利用者の声を反映させながら、自主事業の中身の充実を図るなどし、さらなる施設の利用促進に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 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>	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて目に止まりやすいように受付に掲示するなど、利用者にはわかりやすく、また、特定の団体に偏らず施設が平等に利用されるよう取り組まれています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めていました。また、利用者からの要望には迅速に対応するよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	節電に取り組んでいるほか、運営協議会定例会議においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材教育の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等をいち早く反映し、業務改善に常日頃から努めています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による館内清掃や自衛消防訓練を実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	日頃の利用者の要望やアンケート結果等について、運営協議会定例会議でその報告や改善についての協議を行うほか、運営委員が全員把握できるよう情報の共有が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議において、決定事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	当交流館では、利用者と地域住民との交流の場となるよう、「ふれあいまつり」を毎年開催しており、地域との交流を図り、積極的に利用者獲得に邁進しております。また、運営協議会・利用者・地域住民の方々などによる、みどり公園への花植えや年に2回の館内清掃を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、周辺住民や利用者を巻き込むことで地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう努めてまいりました。 利用状況につきましても、利用者数は減少しましたが、利用件数と使用料は増加となりました。今後も一層利用促進を図りながら、皆さまに満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。
-------------------	---

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称 越谷市大沢北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大里326番地1	代表者 会長 榎本 武																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>308</td> <td>308</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,504</td> <td>1,398</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>18,678</td> <td>19,292</td> <td>△ 614</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>924,500</td> <td>867,400</td> <td>57,100</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用件数及び使用料は増加、利用者数は微減となっています。これは詩吟などの新規団体も増加しましたが、利用者の高齢化により利用団体の人数や、談話室の利用が減少したためと考えられます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	308	308	0	利用件数(件)	1,504	1,398	106	利用者数(人)	18,678	19,292	△ 614	使用料(円)	924,500	867,400	57,100	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,816,163</td> <td>3,565,358</td> <td>250,805</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,816,163</td> <td>3,565,358</td> <td>250,805</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。</p> <p>(増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	3,816,163	3,565,358	250,805	支出	3,816,163	3,565,358	250,805	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開館日数(日)	308	308	0																																				
利用件数(件)	1,504	1,398	106																																				
利用者数(人)	18,678	19,292	△ 614																																				
使用料(円)	924,500	867,400	57,100																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	3,816,163	3,565,358	250,805																																				
支出	3,816,163	3,565,358	250,805																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	144 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	27.6%	55.2%	16.4%	0.8%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	35.3%	44.4%	19.6%	0.8%	0.0%																																		
備品等の充実度はどうか	25.4%	46.2%	22.3%	4.6%	1.5%																																		
総合的な感想はどうか	26.9%	51.5%	19.2%	2.3%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・更衣室を設置していただくと有難く思います。 ・大きな鏡があるとうれしい。 ・和室利用するとき座椅子がもう1～2脚ほしい。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
・特になし																																							
事故等の発生状況																																							
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																					
事故	1件	・交流館敷地内に設置してある掲示板に、近隣住民の車が突っ込み、掲示板が破損しました。原因者の瑕疵であるため、原因者側の保険にて修繕を行いました。																																					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																							
・トイレの排水管の水周りの修繕を行いました。 ・女子トイレのドアクローザーの交換、男子トイレの換気扇の取替え、男子トイレの詰まりの洗浄を行いました。																																							
自主事業に関すること																																							
・ふれあいフェスティバルを11月に開催しました。主にフリーマーケットと模擬店、催し物を行いました。来客数は、約250人でした。 ・花壇の花の植替えを実施しました(2回)。																																							
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まれています。 平成29年度、大沢北交流館では、運営委員が中心となって恒例の「ふれあいフェスティバル」などの自主事業を盛んに開催し、利用促進に向けた取組が行われていました。例年行われていた「普通救命講習会」や「お笑い演芸会」は中止になってしまいましたが、開催時には多くの参加者が集まる事業です。また、施設の修繕を積極的に行ったり、利用者の声を聞いて備品を揃えるなど、より良い施設環境の提供に努めていました。 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、施設に向けられた利用者の声に対して、素早く対応するとともに、地域に親しまれる施設としての運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	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>	施設利用の受付業務にあたっては、利用方法や利用時間などについて、利用者にわかりやすく案内を作成し、受付に掲示するなど丁寧な対応が行われています。また、申請が団体間で重複してしまった場合は、抽選を行うなど、施設の平等利用に努めています。	
<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>	よりよい管理運営のため、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めるとともに、ふれあいフェスティバルなどの自主事業を行い、地域コミュニティを活性化するための取組みが行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、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、その上で必要な修繕などが行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	2
2	職員の人材教育の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等を反映することで業務改善に常日頃から努めています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例会議において、その報告や改善についての協議が行われています。また、利用者からの声について、その情報の共有を図り、業務の改善や要望の実現に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、決定事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	当交流館では、日常点検などにより気がついた点については市に連絡し、協力して問題解決を行うと同時に、積極的に節電に取り組むなど、経費削減を心がけた運営に努めてまいりました。さらに、自主事業として、「ふれあいフェスティバル」を開催するとともに、地域の方々にも参加していただき花壇整備を年2回実施するなど、住民に親しまれ、利用しやすい施設となるよう取り組んでまいりました。平成29年度は、利用者がよりよい活動が出来るように、利用者の要望の声に基づき、トイレの排水管修繕やドアクローザーなどの修繕を行い、利用者目線にたった運営を行いました。これからも、地域の方々に親しまれるような交流の場となるよう努めてまいります。
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称	越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号 代表者 会長 浅見 昭一																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>308</td> <td>308</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,313</td> <td>1,267</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>32,244</td> <td>36,596</td> <td>△ 4,352</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>994,100</td> <td>979,800</td> <td>14,300</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用件数及び使用料は増加、利用者数が減少となっています。例年協賛しているNPO法人のイベント参加人数が減少したことが考えられます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	308	308	0	利用件数(件)	1,313	1,267	46	利用者数(人)	32,244	36,596	△ 4,352	使用料(円)	994,100	979,800	14,300	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,473,388</td> <td>3,443,457</td> <td>29,931</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,447,121</td> <td>3,435,324</td> <td>11,797</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>26,267</td> <td>8,133</td> <td>18,134</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	3,473,388	3,443,457	29,931	支出	3,447,121	3,435,324	11,797	差額	26,267	8,133	18,134
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開館日数(日)	308	308	0																																				
利用件数(件)	1,313	1,267	46																																				
利用者数(人)	32,244	36,596	△ 4,352																																				
使用料(円)	994,100	979,800	14,300																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	3,473,388	3,443,457	29,931																																				
支出	3,447,121	3,435,324	11,797																																				
差額	26,267	8,133	18,134																																				
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	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	125 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	28.0%	45.8%	24.3%	0.9%	0.9%																																		
施設の快適性はどうか	30.2%	51.9%	17.9%	0.0%	0.0%																																		
備品等の充実度はどうか	23.8%	37.1%	35.2%	1.9%	1.9%																																		
総合的な感想はどうか	21.8%	48.5%	29.7%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・いつもありがとうございます。ピアノがありとても助かっています。予約、キャンセルの手続きが少し大変です。 ・エレベーター等設置をお願いしたい。 ・卓球台を新しくしてほしい。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
・特になし																																							
事故等の発生状況																																							
・特になし																																							
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																							
・創作室の道具の片付けの効率を上げるため、ラベルを作成しました。 ・階段の電気配線スイッチを修繕しました。																																							
自主事業に関すること																																							
・NPO法人が主催する一日子ども店長体験イベントに協賛しました。																																							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																							
・自衛消防訓練を行い、AEDや三角巾の取扱い、初期消火を学びました。 ・大掃除を年1回行いました。																																							

<b>総合評価</b>	<p>蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。</p> <p>平成29年度、蒲生交流館では、利用者が快適に施設を利用できるよう、丁寧な清掃を行ったり、窓口でのわかりやすい対応が行われていました。さらに、例年行われている「一日子ども店長体験イベント」に協賛するなど、NPO法人とも連携した利用促進に向けた取組が行われ、7交流館の中でも安定した利用者数の獲得につながっています。また、日頃から利用者の声を聞き、施設を利用しやすく保つため、管理人が施設のことを考え、こまめな清掃などを行っています。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後も、利用者目線に立った管理運営に努め、さらなる利用者の拡大に期待します。</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	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>	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示したり、利用日誌を提出してもらうなどして、施設が平等に利用されるよう取り組まれています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取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>	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置し、利用者からの要望は定例会で協議・検討するなど、利用者のニーズに合わせた対応が行われていたほか、NPO法人の事業に協賛するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たされています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、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>	運営協議会や定例会において管理運営や業務の改善、経費削減について協議することで、交流館の運営に関わる人々の意識を高め、運営に活かされています。	
<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	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	2
2	職員の人材教育の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告が定期的に行われています。また、改善すべき事項は、積極的に市と協議するなど業務改善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みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例会議において、その報告や改善についての協議を行ったうえで、業務の改善や情報の共有に努めています。また、随時要望を聞くなどすることで、利用者のニーズ把握に努め、実際に運営に反映させています。	
<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>	運営協議会定例会議において、市の職員が出席し状況の把握に努め、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>蒲生交流館の管理につきましては、利用者への支障がない範囲で、節電による経費削減に努めたり、修繕が必要な箇所は早急に手入れを施すなど適正な施設の管理運営に努めてまいりました。</p> <p>施設利用につきましても、利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう、管理人の間で情報共有に努め、丁寧な窓口対応を心がけました。施設利用者が快適に過ごせるよう、問題が生じた場合は、市と連携し問題の解決に努めました。また、館内掃除を行うことにより、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。さらに、平成29年度も子育て関連のNPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、イベント参加者への施設利用の周知等も併せて行い、施設の利用促進に取り組んでまいりましたので、今後の定期利用者の獲得や利用者の増加に期待したいと思います。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。				
指定管理者	名称	越谷市南部交流館運営協議会	所在地 代表者	越谷市南町一丁目22番13号 会長 大熊 光蔵	
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		
開館日数(日)	308	308	0		
利用件数(件)	1,078	1,101	△ 23		
利用者数(人)	14,512	14,105	407		
使用料(円)	805,900	824,700	△ 18,800		
<b>(増減の理由)</b>		<b>(増減・差額の理由)</b>			
使用料、利用件数は、いずれも減少しており、ここ数年減少傾向にあります。利用者数が微増しておりますが、これは、利用団体の人数が増加したことが影響していると考えられます。		平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。			
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	137 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	27.7%	49.6%	21.9%	0.7%	0.0%
施設の快適性はどうか	25.6%	50.4%	23.4%	0.7%	0.0%
備品等の充実度はどうか	23.4%	43.8%	32.1%	0.7%	0.0%
総合的な感想はどうか	23.4%	51.1%	24.8%	0.7%	0.0%
<b>(主な意見等の内容)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの設備を洋式にしてみたい。</li> <li>・駐輪場の白線をきれいにしてほしい。</li> <li>・1ヶ月に4回までしか借りられないのは、空いているときにもつたいないと思う。例えば、前日までに予約する人がいないのであれば借りられるようにしてほしい。</li> </ul>					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
・特になし					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・創作室の水栓交換修繕を行いました。</li> <li>・小会議室のドアクローザーの交換修繕を行いました。</li> <li>・多目的室の床ワックス掛け修繕を行いました。</li> <li>・和室の障子の張替えを行いました。</li> <li>・3階の男子トイレ水周り修繕を行いました。</li> </ul>					
<b>自主事業に関すること</b>					
・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>・自衛消防訓練を実施しました。</li> <li>・運営委員で除草作業を行いました。</li> </ul>					

<b>総合評価</b>	<p>南部交流館では、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まれました。</p> <p>平成29年度、南部交流館では、引き続き節電にも積極的に取り組み、経費削減に努めていました。さらに、自主事業を行っていないながらも、わかりやすい説明を心がけ、館内清掃を管理人が積極的に行うなど、利用者の利用促進や利用者の定着に向けた取組が積極的に行われていました。また、利用者の快適性を考え、施設の細かな修繕を進んで行っていました。</p> <p>これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、利用者数をさらに向上させ、地域交流を活性化させるような試みを行うことを期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 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>	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者によりわかりやすく、そして、施設が平等に利用されるように努めています。	
<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>	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努め、さらに利用者からの要望には迅速に対応し、快適な施設になるように取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取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>	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例会議においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材教育の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練など、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い、業務改善に取り組まれています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例会議で、その報告や改善についての協議が行われており、利用者からの声について、その情報の共有に努めるなど、業務の改善に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>施設の運営については、年2回消防訓練を実施したほか、節電により経費削減を図るなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。また、利用者の方々に気持ちよく施設を使っていただけるよう、委託料の中で積極的な修繕を施したり、丁寧な窓口対応や清掃等を心がけるほか、近年の高齢化などの影響で減少傾向にある利用者の利用定着に向け、窓口での声掛けや利用者の作品展示などを積極的に行いました。今後も利用促進のための取組を引き続き行ってまいります。</p>
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館																																						
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4																																						
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称	越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字袋山565番地4 代表者 会長 新坂 喜助																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>308</td> <td>308</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,205</td> <td>1,262</td> <td>△ 57</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>15,648</td> <td>14,150</td> <td>1,498</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>625,350</td> <td>685,650</td> <td>△ 60,300</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用者数は増加しております。使用料及び利用件数は、いずれも微減であり、数年にわたり減少傾向となっております。会食サービスなどの使用料免除団体の活動が活発だったためと考えられます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	308	308	0	利用件数(件)	1,205	1,262	△ 57	利用者数(人)	15,648	14,150	1,498	使用料(円)	625,350	685,650	△ 60,300	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,572,540</td> <td>3,562,508</td> <td>10,032</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,572,540</td> <td>3,562,508</td> <td>10,032</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	3,572,540	3,562,508	10,032	支出	3,572,540	3,562,508	10,032	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開館日数(日)	308	308	0																																				
利用件数(件)	1,205	1,262	△ 57																																				
利用者数(人)	15,648	14,150	1,498																																				
使用料(円)	625,350	685,650	△ 60,300																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	3,572,540	3,562,508	10,032																																				
支出	3,572,540	3,562,508	10,032																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	69 件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	31.9%	43.5%	23.2%	1.5%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	37.7%	44.9%	17.4%	0.0%	0.0%																																		
備品等の充実度はどうか	27.5%	42.0%	30.4%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	30.4%	52.2%	17.4%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・交流館に直接来なくても、インターネットで利用予約が出来るようになれば便利かと思います。 ・駐車場のラインをはっきりしてほしい。水溜りが大きく出来るので穴を埋めてほしい。 ・職員さんの快い応対に感謝です。																																							
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(修繕の必要性和その対応について など)				<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階・2階の給湯器を新規更新しました。</li> <li>・創作室の水漏れ修繕を行いました。</li> </ul>																																			
自主事業に関する事				<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域交流祭を開催しました(10月に開催。室内では、利用団体の発表会、外では、フリーマーケットや健康体操が行われています。来客数は約100人)。</li> <li>・利用者参加による館内大掃除を実施しました。</li> </ul>																																			
事業に関する事(実施内容や新規の取組など)				<ul style="list-style-type: none"> <li>・自衛消防訓練を実施しました。</li> <li>・防犯対策として近隣小中学校と連携、夕方から夜間の館内周辺パトロール(不定期)の実施、及び青少年非行取締り、警察への通報等を行いました。</li> </ul>																																			



<b>総合評価</b>	大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。 平成29年度、大袋北交流館では、恒例の自主事業として「地域交流祭」を開催することで地域とのコミュニケーションを図り、利用者の増加につながるような取組を行っていました。さらに、館内の大掃除や自衛消防訓練を運営協議会及び利用者で実施し、協働による運営に努めていました。さらに、防犯対策として、近隣の小中学校と連携し、パトロールをするなど、地域に根ざした交流拠点としての働きが十分に果たされています。 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。 今後は、今までのように、「地域交流祭」などの交流イベントを行うことはもちろん、地域との交流を図る行事や活動をきっかけに、より多くの利用者を獲得できるよう期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</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>	施設の利用については、利用方法や利用時間などについて受付に掲示し、利用者に対してゆっくりとわかりやすく説明を行うなど、丁寧な対応に努めるとともに、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取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>	地域交流祭等のイベントに際しては自治会と協力し、広報活動を行うことで利用促進に努めています。また、利用者からの要望に耳を傾け、迅速に対応するよう取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取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>	管理運営業務・経費の削減について定例会で協議を行い、管理状況の把握に努めています。また、除草作業・清掃など利用者や運営委員が協力して行うなど、積極的に経費の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 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材教育の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等をいち早く反映し、運営に関する問題意識が全体で共有されています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議で、要望及びアンケート結果等について報告や改善方法の協議が行われています。また、利用者からの声について、情報の共有を図り、業務の改善に取り組まれています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決定事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	大袋北交流館では、利用方法や、利用時間について受付に掲示し、利用者の方々に丁寧かつわかりやすく伝える工夫をしておりました。また、地域交流祭などの事業の実施や利用者や協働で行う清掃活動など、地域全体のふれあいを大切にすることで、地域住民の方々とコミュニケーションを取りながら交流館の管理運営を行ってまいりました。今後も引き続き、地域との交流を図ることはもちろん、地域全体のふれあいの場として、利用者へ寄り添った運営を続けてまいりたいと考えております。
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。				
指定管理者	名称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大泊730番地2	代表者 会長 佐藤 佐		
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで				
所管課名	市民協働部 市民活動支援課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		
開館日数(日)	308	308	0		
利用件数(件)	1,583	1,523	60		
利用者数(人)	22,796	21,304	1,492		
使用料(円)	1,021,200	1,013,100	8,100		
(増減の理由) 利用者数及び使用料、利用件数は、いずれも微増であり、ほぼ前年と同様に推移しています。近辺の地区センターを利用していた団体が、交流館も利用するようになったからであると考えられます。		(増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。			
<b>管理経費の収支状況</b>					
	平成29年度	平成28年度	比較		
収入	3,598,223	3,555,973	42,250		
支出	3,567,171	3,555,973	11,198		
差額	31,052	0	31,052		
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	149 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.3%	43.6%	12.1%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	36.2%	45.0%	16.1%	0.7%	2.0%
備品等の充実度はどうか	24.2%	36.2%	29.5%	8.1%	2.0%
総合的な感想はどうか	27.5%	45.6%	24.2%	2.7%	0.0%
(主な意見等の内容) ・卓球台が古すぎてキズとかが気になる。 ・使用する方の清掃を注意してほしい。 ・空調設備が壊れている。 ・職員さんの対応がいつも丁寧です。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>	
種別	件数	処理状況	・創作室の空調が故障しているため、修繕してほしいとの要望がありました。平成30年度市の予算で対応予定です。 ・窓開放時に、虫が侵入するのを防いでほしい、との利用者の要望があったため、網戸を新しく張り替えました。 ・小会議室テーブルキャスターが故障し、スムーズに動かすことが出来ないとの苦情があったため、改めて点検と修繕を行いました。		
苦情	1 件	対応済 1 件			
要望	2 件	対応済 1 件			
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・和室・小会議室・創作室に網戸を設置しました。 ・玄関付近の外灯交換を行いました。 ・1・2階トイレの網戸の張替えを行いました。 ・小会議室のテーブルキャスターの交換を行いました。 ・多目的室の非常灯の交換を行いました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・特になし					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・自衛消防訓練を実施しました。					

<b>総合評価</b>	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれました。 平成29年度、桜井交流館では、窓口での丁寧な対応を心がけるなどして、多くの利用者から満足しているとアンケートでもご回答いただいています。さらに、利用者の意見を運営に反映させるように心がけながら、備品の購入や修繕を行い、利用者が快適に施設を利用できるよう積極的に細やかな修繕を行っていました。その結果、自主事業は行っていないながらも、安定した利用者数・使用料収入が維持されています。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後とも、地域に根付いた交流拠点として、利用者が満足できるよう安定したサービス提供に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設利用の受付業務にあたっては、利用方法や利用時間などについて、利用者によりわかりやすく案内を作成し、受付に掲示するなど丁寧な対応を心がけ、施設の平等利用に努めています。	
<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みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組み、公平に利用していただいています。さらに利用者からの要望に迅速に対応するように取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例会議においても、収支の状況などをこまめに確認することで管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材教育の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等を協議・検討し、迅速に反映することを心がけています。業務改善に常日頃から努めています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例会議において、報告や改善についての協議が行われています。また、業務の改善や情報の共有に努めるとともに、常日頃から効率的な運営になるよう業務が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、懸案事項については、協議・検討が行われています。また、決定事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	桜井交流館は、毎年、自治会や室内競技(卓球等)などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しております。幅広い年齢層の利用者に活用されており、地域活動の拠点としての役割を果たしております。また、自主消防訓練では、運営委員を中心として利用者にも参加の声掛けを行ったり、利用者に対して親身な対応を心がけるなど、親しみやすさを持っていただけるような運営に努めております。丁寧に利用者の方に接することで、安定した利用者の獲得にも貢献しております。 今後においても、利用者が増加することが期待されますが、公平な利用になるよう実践してまいります。地域の交流の場として、利用者が快適に、活発に利用できるよう施設の管理・運営に努めてまいります。
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。																																						
指定管理者	名称	越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 代表者	越谷市南越谷五丁目15番地4 会長 前川 佳也																																			
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	市民協働部 市民活動支援課																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>306</td> <td>307</td> <td>△ 1</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,188</td> <td>1,230</td> <td>△ 42</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>13,296</td> <td>13,368</td> <td>△ 72</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>867,500</td> <td>897,700</td> <td>△ 30,200</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用者数及び使用料、利用件数が全て微減しています。市長選挙と衆議院選挙での投票所としての使用や、利用者の高齢化のため利用団体が解散したことなどが影響していると考えられます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	306	307	△ 1	利用件数(件)	1,188	1,230	△ 42	利用者数(人)	13,296	13,368	△ 72	使用料(円)	867,500	897,700	△ 30,200	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,482,445</td> <td>3,459,526</td> <td>22,919</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,482,445</td> <td>3,459,526</td> <td>22,919</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度から平成32年度にかけて、昼間管理人の賃金水準を計画的に引き上げているため、収入、支出額ともに増額しています。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	3,482,445	3,459,526	22,919	支出	3,482,445	3,459,526	22,919	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開館日数(日)	306	307	△ 1																																				
利用件数(件)	1,188	1,230	△ 42																																				
利用者数(人)	13,296	13,368	△ 72																																				
使用料(円)	867,500	897,700	△ 30,200																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	3,482,445	3,459,526	22,919																																				
支出	3,482,445	3,459,526	22,919																																				
差額	0	0	0																																				
利用者アンケート調査の実施方法																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成30年3月1日～平成30年3月31日	回収数	126件																																				
利用者アンケート調査の集計結果																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	53.6%	31.2%	15.2%	0.0%	0.0%																																		
施設の快適性はどうか	36.0%	41.6%	20.8%	1.6%	0.0%																																		
備品等の充実度はどうか	28.2%	30.7%	35.5%	5.7%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	28.7%	44.3%	25.4%	1.6%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・トイレを新しくしてほしい。 ・駐車スペースを確保してほしい。 ・常にお世話になり感謝しております。お陰で気持ち良く利用しております。																																							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																							
・特になし																																							
事故等の発生状況																																							
・特になし																																							
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																							
・和室の畳を取り替えました。 ・和室・談話室部分の蛍光灯を省エネルギータイプのものに取り替えました。 ・受付窓口のブラインドを新しいものに更新しました。																																							
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)																																							
・自衛消防訓練を実施しました。																																							

<b>総合評価</b>	南越谷交流館は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組みました。 平成29年度、南越谷交流館では、自主事業は行っていないものの、地域に根付いた居心地の良い交流館にすることを目標に、利用者の要望に耳を傾けることで、意見をできるだけ反映させ、また、迅速にその要望に対しての解決を図るなど、利用者目線に立った運営を心がけていました。利用者とも密にコミュニケーションを行い、交流館に愛着を持っていただけるよう努めていました。その結果、特に昼間における安定利用を維持しています。 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、利用者の声に耳を傾ける意識を保持し、稼働率の向上が図られるよう期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	【評価点の平均】 <b>2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</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>	施設利用の受付業務にあたっては、利用方法や利用時間などについて、利用者にわかりやすく案内を作成し、受付に掲示するなど丁寧な対応が行われています。また、申請が団体間で重複してしまった場合は、抽選を行った後、空き状況を伝えるなど、施設の平等利用に努めています。	
<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>	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組み、公平に利用していただいています。さらに利用者からの要望に迅速に対応するように取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取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>	節電に努めるとともに、運営協議会委員と近隣自治会の協力を得て館外の除草作業を行うなど、経費削減に努めています。運営協議会定例会議においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	2
2	職員の人材教育の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例会議を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等を迅速に反映し、問い合わせには丁寧に回答するなど、業務改善が常日頃から行われています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例会議でその報告や改善についての協議を行い、管理運営業務の改善や情報の共有を行っています。また、利用者との日頃からコミュニケーションをとることで、要望に対しての迅速な対応を心掛けています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	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>	運営協議会定例会議において、市の職員が出席し状況の把握に努め、また、決定事項や協議事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	当交流館は、室内運動団体の活動が活発であることなどから、昼間の利用者が多く、安定した利用状況となっております。それに伴い、高齢の利用者が多いことから、安心して利用できるよう施設の管理運営に努めております。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、適正な施設の運営に努めてまいりました。さらに、稼働率を上げるために利用者に空き日時を積極的に伝えることで、地域の方に交流館をより多く利用していただけるような案内をしております。 これからは、利用者サービスを向上させたり、利用促進のため、新設クラブ・サークルの助言を行うなど、今まで以上に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。
-------------------	---

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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 田口幸隆		
指定期間	平成27年4月1日から平成32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			
	平成29年度	平成28年度	比較		
市民活動支援センター	団体登録数	156	144	12	
	事業数	145	145	0	
	事業参加者数	17,532	12,868	4,664	
	使用料(円)	823,700	753,400	70,300	
	開室日数(日)	352	353	△ 1	
中央図書室	来室者数(人)	295,411	302,312	△ 6,901	
	貸出利用者数(人)	112,504	117,520	△ 5,016	
	貸出数(点)	351,349	368,817	△ 17,468	
(増減の理由)		(増減・差額の理由)			
市民活動支援センターについては、施設の認知度の向上や市民活動の多様化に伴い、登録団体の増加が見られます。また、事業実施数は変わらないものの、既存事業の定着を図るだけでなく、新規事業にも取り組んでいることにより参加者数の増加につながっています。 中央図書室については、これまで、多様な図書をバランスよく収集し、蔵書も一定程度安定してきましたが、オープン当初からのリピーターが入れ替わり、新規利用者の増加が伸び悩んでいる状況です。		平成29年度当初予算で、市民活動支援センターの機関紙を全戸配布に変更(従前は回覧)するための経費を委託料に上乗せしました。その後、指定管理者が人員体制の見直し等の努力を行った結果、経費の削減を図ることができました。今後は、広告収入なども確保し、所定の委託料で増額分を賄うこととなっています。			
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	平成29年11月1日～平成29年12月15日	回収数	321件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	42.6%	35.9%	19.3%	1.5%	0.7%
施設の状況はどうか	45.0%	41.3%	12.2%	0.7%	0.7%
主催事業はどうか	46.1%	46.6%	0.0%	6.1%	1.2%
施設の利用目的が達成できたか	46.1%	37.6%	13.7%	1.8%	0.7%
総合的な感想はどうか	41.7%	39.5%	17.0%	1.1%	0.7%
(主な意見等の内容)					
・以前より良い対応になっている。 ・本のリクエスト対応に感謝している。 ・アンケートが長すぎる。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数	処理状況	・多目的スペース内での学生の利用マナーが悪いので対応して欲しいという苦情を受け、張り紙での注意喚起や学生の利用時間の制限を行いました。 ・中央図書室の空調が利きすぎているのできちんと管理してほしいとの要望を受け、随時、巡回により調整しています。また、室温調節について要望がある場合は、カウンターに問い合わせてもらおうよう掲示にて案内するようになっています。		
要望	3件	対応済 3件			
苦情	1件	対応済 1件			
その他	1件	対応済 1件			
事故等の発生状況		(主な事例の対応状況)			
種別	件数	・体調不良により、1名事務室内マットレスで寝かせて様子を見ました。救急搬送はありませんでした。 ・膝の痛みを訴え動けなくなったことにより、1名救急搬送をしました。			
急病	2件				

**施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)**

- ・大規模な修繕はありません。
- ・小規模な修繕は、適宜職員が対応しました。

**自主事業に関すること****【支援センター】**

- ・朝日、読売、埼玉新聞に掲載された市民活動と越谷市の記事を切抜き、ななサポ壁新聞としてコミュニケーションボードに掲示しました。
  - ・多目的スペースに、ひな人形、5月人形、七夕飾り、ハロウィンの飾付けを行い、来所者に季節の雰囲気を感じていただきました。
- また、本年度のひな人形かざりは、指定事業「新派つるし雛inななサポ」と連携して装飾しました。

**【中央図書室】**

- ・利用者参加型掲示板を設置し、「七夕」や「今年の目標」を来室者に記入いただき、掲示しました。
- ・折り紙遊びの講座を2回実施しました。1名で参加されるシニア層が増えたため、個別の細やかなサポートに力を入れました。
- ・折り紙やしおりの配布は職員のスキルアップにより、季節感を重視しながら、過去の作品の繰り返しにならないよう、難易度の高いものにも取り組みました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・観光促進のための事業であるレンタサイクルの貸出は、年間で119台の利用がありました。
- ・埼玉県東部の6自治体(草加、越谷、春日部、杉戸、幸手、久喜)が連携し、宿場町を巡るスタンプラリーの1つ、「越ヶ谷宿場穴場めぐり」に関して、チラシの配架や、集合場所の提供などの協力を行いました。
- ・観光PRの一環として、観光・物産情報コーナーのモニターで登録団体から寄贈を受けたDVDを毎日午前9時～正午に放映しました。

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

- ・新たな取組として、埼玉県立大学の文化祭に、こしがや市民活動連合会と合同で出展し、大学との連携と支援センターの周知を図りました。
  - ・ひな人形が越谷市の伝統的手芸品であることに鑑み、市民が創意工夫を凝らした「新派つるし雛」を市民活動支援センター内に飾りつけることで、支援センターと市民活動の周知、さらに市民活動の活性化を図りました。
- また、イベントの日は、こしがや市民活動連合会の多くの会員と協力して開催しました。
- 紙芝居、折り紙教室、甘酒ふるまい、表彰式と複合的に開催しましたが、甘酒ふるまいに関し、室外で温めてから移動すること等、新しい試みを行いました。

**【中央図書室】**

- ・中央図書室おはなし会は、担当者による素話、絵本、科学絵本の読み聞かせを継続しており、回数を重ねるにつれ、職員のスキルアップがみられます。繰り返し参加された方への景品としてお渡しする折り紙のメダルやくすだまにも創作に趣向を凝らした結果、10回以上参加されるリピーターが数名に増えました。

**【観光・物産情報コーナー】**

- ・市の観光・物産情報発信として、市内の季節の花や小さなイベント情報などの提供を受ける「知る得隊」の募集、登録を継続して行いました。知る得隊から寄せられた情報と、スタッフが集めた情報を観光・物産情報コーナー掲示板に掲示しました。今年度は29件の情報発信ができました。
- ・ガーヤちゃんポロシャツを購入し、職員用のユニフォーム(通常のものと同用)として着用することで越谷市観光PRを図りました。

<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などを目的としている施設です。</p> <p>平成29年度の実施事業数は前年度と同数ですが、既存事業の定着を図るだけでなく、新規事業を実施して新しい層を取り込む取組をしており、参加人数は増加しています。登録団体数は、12団体増の156団体となっており、団体登録数の増加に伴い、団体利用者数も増加しています。</p> <p>年々盛り上がりを見せているセンターまつりや、登録団体が企画・運営している「出番です！わがまちNPO」など様々な事業を通じて、利用者や指定管理者との相互理解が深められています。また実施事業の中で近隣企業より協賛金を募るなど、自主財源の確保に努めるとともに、地域での定着も図られています。</p> <p>中央図書館では、蔵書冊数が78,950冊、CD・DVDの視聴覚資料が2,734点でいずれも昨年度と比べて増加しており、計画的に蔵書の整備がされています。また、テーマに沿った企画展、おすすめ図書の実施や利用者との交流を目指した掲示板等、利用促進につながる事業を実施するほか、「ふれあいルーム」の実施により、様々な世代が楽しめるよう工夫を行うなど、サービスの向上に努めています。</p> <p>こうした創意工夫を行いながら、協定に示した事業を着実に進めており、総合的に判断して、施設の管理運営は適正に行われていると評価しました。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>連絡ノート等を活用し、スタッフが利用者に関する情報を共有することにより、公平・適正な対応に努めています。また、登録団体の専用席を設け、利用者の利便性向上を図るとともに、一般の方々の施設利用についても不公平が生じないよう座席カードの配布を行うなど工夫した対応が見られます。</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 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 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
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>	<p>ミーティングスペースの予約対応を可能にしたり、多目的スペースの学生の利用制限を行うなど、適宜利用者の意見を反映させた対応が行われています。</p>	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>管理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。</p>	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防犯策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>非常事態に備え、職員で避難訓練を実施しています。また、研修に関しては積極的に外部研修に参加できる環境が整えられています。図書室では、司書資格所有者が10名に増え、そのうち平成29年度に司書資格を取得した職員が1名います。</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>	<p>施設の広報紙や機関紙の紙媒体だけでなく、ホームページやSNSにもセンターや講座等の情報を掲載する等、広く周知を図っています。</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>毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、越谷市観光協会の事業に協力する等、関係機関との連携が行われています。</p>	



**指定管理者  
の自己評価**

今年度の支援センター来所者数は、前年度と比較し5,831人増の104,392人となりました。月別に見ると、4月～9月は前年を上回っており、10月以降は、ほぼ横ばいで、2月のみ大幅に前年を下回りました。当センターは従来から、多目的スペースにおける学生利用が多くありますが、今年度は学生利用が多かったことも来所者数が増加した要因と推測されます。4、5月の対前年に対する来所者数の増加に関しては、当センター窓口が、越谷市が新たに作成した「ガーヤちゃんマンホールカード」の配布先となったことが要因の一つと考えられます。

活動室の稼働率については、利用日数ベースの稼働率は78.9%と前年度を2.3ポイント上回りました。利用件数ベースの稼働率は前年度を2.8ポイント上回り、登録団体の活動がやや活発になりつつあることが伺えます。

施設運営をより円滑に行うために、地域団体、市民活動団体、企業、商工会議所、観光協会、学識経験者、公募による市民で構成される懇談会(第2期)を2回開催しました。毎回活発な意見交換をしていただき、次年度に報告書をまとめる予定となっています。会が出た課題に関しては、実現できるものは柔軟に対応し、日々施設運営の改善に努めています。

事業の定員充足率に関しては、昨年度の76%に対し、9ポイント上回る85%となり、内容についても多くの参加者から満足との感想をいただきました。これは、前年度実施した事業の見直しと、市民の声を反映した事業を企画した結果と推測されます。

9月に開催した第6回センターまつりは、登録団体や公募の市民で構成された実行委員会で企画から運営までを行い、開催場所はセンター内、施設外の駅前広場周辺で行いました。約5,000人に来場いただき、アンケート結果からも好評であったことが伺え、団体活動のPRや支援センターの周知にも大きな効果がありました。

今年度の中央図書室来室者数は、前年度と比較し6,901人減の295,411人となりました。カウンターで折り紙、しおりを配布し、来室の楽しみにつなげる、テーマに沿った資料の展示を行う、企画展示やおすすめ図書の実施、利用者との交流を目指した掲示板等、利用促進につながる事業を継続して実施し、サービスの向上に努めました。

中央図書室主催のおはなし会実施にあたり、実務研修のほか、市立図書館主催の児童文学講座や児童サービス研修会を受講し、読み聞かせについて理解を深めました。

折り紙遊びを楽しむ「ふれあいルーム」では、ハロウィンや来年のカレンダー等、季節感を意識したテーマを取り入れ、難易度の異なる折り紙遊びを異世代の参加者が楽しめるよう工夫しました。

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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す。																																										
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 森田 兼光																																								
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで																																										
所管課名	市民協働部 市民課																																										
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																											
(1) 施設の使用許可等に係る事務 (2) 火葬証明の交付 (3) 施設の維持管理に係る事務 (4) 物品の維持管理に係る事務 (5) 管理運営に係る事務 (6) 周辺住民との対応等																																											
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td>363</td> <td>363</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用(火葬)件数(件)</td> <td>3,857</td> <td>3,818</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>利用(動物火葬)件数(件)</td> <td>1,018</td> <td>962</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>式場利用件数(件)</td> <td>1,033</td> <td>1,119</td> <td>△ 86</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>240,623,500</td> <td>254,825,000</td> <td>△ 14,201,500</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) 式場及び待合室の利用件数並びに市外扱いの火葬件数の減少により、減収となりました。家族葬の増加や、駅周辺に葬儀場が増えたことによる影響と考えられます。			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	363	363	0	利用(火葬)件数(件)	3,857	3,818	39	利用(動物火葬)件数(件)	1,018	962	56	式場利用件数(件)	1,033	1,119	△ 86	使用料(円)	240,623,500	254,825,000	△ 14,201,500	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>18,761,600</td> <td>18,005,600</td> <td>756,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>17,508,340</td> <td>16,906,534</td> <td>601,806</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>1,253,260</td> <td>1,099,066</td> <td>154,194</td> </tr> </tbody> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成29年度は3年に1度の祭壇洗浄を行ったため、収入・支出ともに増額となりました。 通信運搬費等の削減により、経費の縮減が図られました。			平成29年度	平成28年度	比較	収入	18,761,600	18,005,600	756,000	支出	17,508,340	16,906,534	601,806	差額	1,253,260	1,099,066	154,194
	平成29年度	平成28年度	比較																																								
開場日数(日)	363	363	0																																								
利用(火葬)件数(件)	3,857	3,818	39																																								
利用(動物火葬)件数(件)	1,018	962	56																																								
式場利用件数(件)	1,033	1,119	△ 86																																								
使用料(円)	240,623,500	254,825,000	△ 14,201,500																																								
	平成29年度	平成28年度	比較																																								
収入	18,761,600	18,005,600	756,000																																								
支出	17,508,340	16,906,534	601,806																																								
差額	1,253,260	1,099,066	154,194																																								
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																								
実施期間	平成29年11月1日～平成30年2月28日	回収数	117 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	40.2%	37.4%	21.8%	0.4%	0.2%																																						
施設の状況はどうか	39.7%	44.4%	14.4%	1.0%	0.5%																																						
総合的な感想はどうか	58.7%	30.7%	8.8%	0.9%	0.9%																																						
(主な意見等の内容)																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応、説明等とても丁寧で良かったと思います。</li> <li>・バス停がもっと近くにあれば良いと思います。また、タクシーを呼ぶときに専用電話があると良いです。</li> </ul>																																											
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																											
・特になし																																											
<b>事故等の発生状況</b>																																											
種別	件数	(主な事例の対応状況)																																									
体調不良	5件	・会葬者の方の体調不良により救急車を要請しました。																																									
<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>・「運営維持管理年間計画書」に基づき滞りなく実施されています。</li> <li>また、モニタリングの場で現状を確認し、汚れの落ちないお清め室の椅子の布地張替を行いました。</li> <li>・利用者からの要望に応じ、待合室の子供用椅子を購入しました。</li> </ul>																																											
<b>自主事業に関すること</b>																																											
・特になし																																											
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																											
・フィルムコミッション事業に協力し、越谷市のPR及びイメージ向上に貢献しました。(ドラマ撮影)																																											

<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。利用者の心情を考慮した運営により、アンケート調査結果でも、接客対応・施設設備・総合的な印象について、いずれも大変高い評価を得ており、多くの方から施設の維持管理が行き届いている、職員の対応が親切で解りやすいなどの評価をいただいています。管理経費については、施設全体の管理を見据えながら、徹底したコスト意識で適正に執行されています。今後も、引き続き利用者の立場に立って運営していただくとともに、アンケートから得た意見を活かして、全ての利用者に満足していただけるような管理運営に期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	施設の利用に当たって、登録業者は市内外を問わず24時間何時でも予約が出来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>	施設の維持管理については、利用者に不快な気持ちを与えないように清潔で気持ちよく利用できるように行われています。また、アンケートから得られた利用者の意見は、可能な限り反映して施設の運営に活かせるような取組が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</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>	機器の運転時間の削減や、照明などの間引き・消灯を行い、光熱水費を抑制して経費縮減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</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、年2回の防災教育及び自衛消防訓練等の防災に関する研修を受講するなど、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、適宜早急に対応し施設の運営に活かしています。また、施設の維持管理は、運営維持管理年間計画書に基づいて計画通り行うとともに、突発的な修繕については早急に対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	緊急時には市や関係機関との連絡体制が整えられています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないように十分な注意を図っています。また、作成・受領した文書等については、鍵のかかるロッカーに保管されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>「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、ご利用者の心情に考慮した運営を行ってまいりました。斎場は、平成17年8月の開所から12年が経過していることから、日常点検や定期的な保守点検等の施設管理を重点的に実施し、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するなど、利用に支障がないよう努めてまいりました。また、積極的に節電や通信費等の削減に取り組むなど、経費削減についても心がけてまいりました。</p> <p>アンケート調査結果でも大変高い評価を得ており、全体的に良好な運営ができたことと評価しております。ご利用者からいただきました様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように配慮しながら、施設運営や人材育成に反映させたいと考えております。今後におきましても、越谷市と報告・連絡・相談の連携を密に行い、利用者の方々が安全で安心して利用ができるように施設管理やサービスの向上に努めてまいります。</p>
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘					
<b>施設の所在地</b>	越谷市新川町二丁目55番地					
<b>設置の目的</b>	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
<b>指定管理者</b>	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 杉本 昭彦			
<b>指定期間</b>	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで					
<b>所管課名</b>	福祉部 福祉推進課					
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務				
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>				
		[決算額] 単位:円				
	平成29年度	平成28年度	比較			
開館日数(日)	290	294	△ 4			
利用者数(人)	81,238	88,418	△ 7,180			
使用料(円)	292,600	272,600	20,000			
(増減の理由)	改修工事に伴う臨時休館やバス路線の減便等により、利用者数が減少しました。					
	平成29年度	平成28年度	比較			
収入	59,362,000	59,362,000	0			
支出	59,071,102	59,302,842	△ 231,740			
差額	290,898	59,158	231,740			
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
(増減・差額の理由)	燃料単価の低下及び機器のリース料・保守料が減額となったことに伴い、支出額が減少しました。					
<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	平成30年2月1日～平成30年2月28日	回収数	341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	21.4%	44.0%	26.4%	0.0%	0.3%	7.9%
施設の状況はどうか	19.9%	45.2%	26.1%	0.0%	0.0%	8.8%
施設の利用目的が達成できたか	10.9%	41.3%	36.4%	0.9%	0.3%	10.3%
総合的な感想はどうか	12.3%	44.0%	31.7%	0.6%	0.0%	11.4%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歌声ひろばは皆で歌うので楽しい。</li> <li>・本当に気持ちが良い施設と人々です。</li> <li>・バスの本数が少なくなり、大変困っています。</li> <li>・座高テーブルがあると助かります。</li> <li>・電位治療機器を増設してください。</li> </ul>					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>		
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「歌声ひろばでの歌の音域を狭めてほしい」という要望については、参加者がそれぞれの音域に合わせた歌い方で歌っていただきたい旨回答しました。</li> <li>・巡回バスの復活に関する2件の意見については、廃止の経緯を説明するとともに、市に対し報告がありました。</li> </ul>			
要望	1件	対応済 1件				
意見	2件	対応済 2件				
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>		
種別	件数	<ul style="list-style-type: none"> <li>・卓球時に転倒したため、看護師が状態確認をし、救急車を手配しました。家族から右手首、右大腿骨骨折したと報告がありました。</li> </ul>				
救急搬送	1件					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷温水発生機については修繕の必要性の指摘を受け、市の大規模修繕及び施設内の予算で対応しました。</li> <li>・消防設備点検・建築設備点検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>・経年劣化した屋外駐輪場について、利用者が快適に利用できるよう整備しました。</li> <li>・設備にかかる不良箇所については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。</li> </ul>						
<b>自主事業に関すること</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポイント制度を実施し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の開拓に努めました。</li> <li>・直接利用者からの声を聴く場として利用者懇談会を開催し、サービス向上に努めました。</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>・新規事業としてけやき荘の魅力を紹介し、生演奏で歌う時間を設け新規利用者の開拓及びカラオケ以外の教養娯楽室の利用促進に努めました。同時に社会福祉協議会が運営する障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」のパンの販売日に日程を調整し、障がい者との交流並びに事業所売上の貢献に努めました。</li> <li>・地域包括支援センターと連携したけやき健康教室(教養娯楽室で開催)が市主催の元気アップ教室に移行する形となり、結果として老人福祉センターでの介護予防教室の土台作りができました。</li> <li>・年1回実施の「カラオケ大会」を「カラオケでゾロ目にチャレンジ!」という名称で、平等性を確保した内容とし、さらにゲーム性を高め、多くの方が楽しめる企画に改めました。次年度は好評につき隔月年6回の開催予定としました。</li> <li>・老人クラブ連合会事務局として、越谷市総合事業住民主体サービスBの越谷市担当部署及び県老連事務局との連絡調整並びに関係資料等の作成を行いました。</li> </ul>						

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、引き続き、民間スポーツクラブ等と連携した介護予防事業を行う中で、発声による健康上の効能に着目し従来のカラオケ以外に歌関連の事業を拡大するなど、最新の医学情報を事業に反映するほか、クラブの利用回数をこれまでの月2回から月3回に拡大するなど、利用者のさらなる利用促進や健康増進に努めています。また、開設から33年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。さらには、老人クラブ連合会事務局として、従来の活動だけでなく、市の事業にも積極的に参画するなど、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。今後は、積極的な多世代交流・地域交流・福祉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】 2.1</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目	( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )	
<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に適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者に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、案内等が接遇研修に基づき行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などに対しては、わかりやすく理解していただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。	
<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	3	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	3	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。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、事業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積極的なPRに努めるとともに、クラブの活動回数を拡大するなど、利用促進が図られています。また、発声による健康法といった最新の医学情報を事業に取り入れるなど、利用者のさらなる健康増進に努めています。	
<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>	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿い、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導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>	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、施設の改修については、利用者の要望をできる限り反映するとともに、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。	
<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年2回開催するほか、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。さらに、利用者に対する省エネ意識の定着・向上を図るなど、費用の削減が図られています。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>当協議会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでいます。けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、事業や各種教室・講座を企画しております。新規事業として「ウェルカム！けやき荘」「けやきスマイル♪」「カラオケ大会」を改め「カラオケでゾロ目にチャレンジ！」を新たに企画実施し、新規利用者拡大を図りました。また、民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元気スポーツ教室」については、会場をけやき荘教養娯楽室とし「いきいき元気ひろば」と称し、これまで以上の多くの方に介護予防・健康増進を図りました。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当協議会の事業内容の情報提供を行うなど、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、利用者にも満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。</p> <p>施設管理としては、昭和59年の開所から33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おります。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。</p>	

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

<b>施設の名称</b>	14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘																		
<b>施設の所在地</b>	越谷市大字大杉655番地																		
<b>設置の目的</b>	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。																		
<b>指定管理者</b>	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 杉本 昭彦																
<b>指定期間</b>	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで																		
<b>所管課名</b>	福祉部 福祉推進課																		
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																			
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること																	
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務																	
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務																	
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務																	
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																	
		[決算額] 単位:円																	
	平成29年度	平成28年度	比較																
開館日数(日)	289	293	△ 4																
利用者数(人)	85,311	96,321	△ 11,010																
使用料(円)	39,800	48,600	△ 8,800																
(増減の理由) 平成30年1月の改修工事に伴い、人気のある浴室や教養娯楽室の利用を約1か月間休止したため、利用者数が大きく減少しました。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">平成29年度</td> <td style="text-align: center;">平成28年度</td> <td style="text-align: center;">比較</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">67,337,000</td> <td style="text-align: center;">67,337,000</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">67,139,922</td> <td style="text-align: center;">67,239,390</td> <td style="text-align: center;">△ 99,468</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">197,078</td> <td style="text-align: center;">97,610</td> <td style="text-align: center;">99,468</td> </tr> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 機器リース料の減額等に伴い、支出額が減少しました。			平成29年度	平成28年度	比較	収入	67,337,000	67,337,000	0	支出	67,139,922	67,239,390	△ 99,468	差額	197,078	97,610	99,468
	平成29年度	平成28年度	比較																
収入	67,337,000	67,337,000	0																
支出	67,139,922	67,239,390	△ 99,468																
差額	197,078	97,610	99,468																
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																			
<b>調査目的</b>	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。																		
<b>実施方法</b>	質問票を用いたアンケート調査	<b>対象者</b>	施設利用者																
<b>実施期間</b>	平成30年2月1日～平成30年2月28日	<b>回収数</b>	694 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	20.6%	47.7%	26.9%	0.4%	0.1%	4.3%													
施設の状況はどうか	22.8%	48.0%	23.8%	1.2%	0.0%	4.2%													
施設の利用目的が達成できたか	15.1%	41.8%	34.4%	2.7%	0.6%	5.4%													
総合的な感想はどうか	15.9%	48.4%	28.1%	1.7%	0.0%	5.9%													
(主な意見等の内容)																			
・いつもありがとうございます。とても気持ち良く利用させて頂いており感謝です。 ・施設の工事や修理など時間が掛かり過ぎている。もっと早く直して利用できるようにしてほしい。 ・駐車場がもう少しあれば幸いです。																			
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>															
種別	件数	処理状況		・利用者とのプライベートな会話は慎むべきとの苦情に対し、今後は慎み、利用者の皆様 が気持ちよくご利用になれるよう努める旨回答しました。															
苦情	1 件	対応済 1 件																	
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>															
種別	件数	・腹痛を訴え、吐き気があり、また、激しい痙攣を起こしていたため、かかりつけの病院へ救急搬送しました。 ・利用者が館内で意識を失ったため、看護師による処置を行い救急要請しましたが、本人搬送拒否により、タクシーにて帰宅させました。																	
体調不良	1 件																		
その他	1 件																		
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																			
・設備点検等を定期的に行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。 ・設備の修繕については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。 ・大規模な修繕に関してはその都度、市へ報告、提案し、早期対応を心がけています。 ・今後、建物外周の地盤沈下が著しいため、補修工事が必要であり、市と相談の上取り組んでいきます。																			
<b>自主事業に関すること</b>																			
・埼玉県警と連携を図り、振り込め詐欺等の知識醸成や防犯意識向上に努めました。 ・ポイント制度を実施し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の開拓に努めました。 ・直接利用者からの声を聴く場として利用者懇談会を開催し、サービス向上に努めました。																			
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																			
・事業終了時のアンケート調査のほか、年1回全利用者を対象としたアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。 ・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聴く場を設けました。																			

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターくすのき荘は、開設から24年が経過し老朽化に伴う設備故障が相次いで発生する中で、平成29年度は空調機の改修工事を3回にわたり実施しましたが、工事に伴う臨時休館や施設の一部休止などについて、ポスター掲示や声掛け等による事前の周知を徹底するほか、登録クラブ代表者に対する説明会を開催するなど、利用者の混乱の抑制に努めていました。また、事業の実施にあたっては、くすのき荘の声掛けにより、マイナンバーに関する講座を老人福祉センター全館で実施し総勢60名の方にご参加いただくなど、4館を一体的に管理していることの利点を最大限に生かした取組となりました。さらには、クラブの利用回数をこれまでの月2回から月3回に拡大するなど、利用者のさらなる利用促進に努めています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、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、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等が接遇研修に基づき行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などに対しては、わかりやすく理解していただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。	
<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	3
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。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、事業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積極的なPRに努めるとともに、クラブの活動回数を拡大するなど、利用者のさらなる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>	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿い、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導が行われています。	
<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	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、施設の改修については、利用者の要望をできる限り反映するとともに、臨時休館や一部施設の利用休止の際に、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年2回開催するほか、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。さらに、利用者に対する省エネ意識の定着・向上を図るなど、費用の削減が行われています。	
<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”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでいます。 くすのき荘は今年度も民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元気スポーツ教室」、また、体づくり講習会、ウォーキング講座等の自宅でもできる単体操指導を実施し、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、60歳以上の方の介護予防・健康増進を図りました。 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うなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。 施設管理としては、平成5年の開所から24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います。今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。	

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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ゆりのき荘					
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦			
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで					
所管課名	福祉部 福祉推進課					
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>						
(1)生活相談及び健康相談に関すること		(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること		(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること		(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること		(8)その他市長が別に定める業務				
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>				
		[決算額] 単位:円				
	平成29年度	平成28年度	比較			
開館日数(日)	308	307	1			
利用者数(人)	90,838	88,622	2,216			
使用料(円)	177,200	126,000	51,200			
(増減の理由)						
囲碁・将棋利用に伴う市外利用者の増加に伴い使用料が増加しました。						
		平成29年度	平成28年度			
		比較	比較			
		収入	85,301,000			
		支出	85,170,871			
		差額	△ 105,364			
		235,493	130,129			
		105,364	105,364			
		※剰余分は市へ戻し、超過分は指定管理者の負担とする。				
(増減・差額の理由)						
複写使用枚数が当初の予定より少量となったため、支出額が減少しました。						
<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	平成30年2月1日～平成30年2月28日	回収数	585 件			
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	23.8%	42.0%	28.5%	0.7%	0.0%	5.0%
施設の状況はどうか	29.1%	47.0%	18.6%	0.5%	0.2%	4.6%
施設の利用目的が達成できたか	19.6%	43.6%	27.9%	3.6%	0.3%	5.0%
総合的な感想はどうか	19.6%	43.8%	29.2%	1.4%	0.2%	5.8%
(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。気持ちよく利用しています。</li> <li>・お風呂の時間を延長してほしい。</li> <li>・場所取りなどマナーが悪い人がいる。</li> </ul>						
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>						
・特になし						
<b>事故等の発生状況</b>				(主な事例の対応状況)		
				<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が階段で転倒し頭部を強打したため、看護師による処置を行い、救急搬送しました。</li> <li>・利用者同士が口論となり一方が暴行を働いたため、被害者を救急搬送するとともに、警察に通報し、加害者は移送されました。</li> </ul>		
種別	件数					
救急搬送	1 件					
その他	1 件					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>						
・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。						
<b>自主事業に関すること</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般開放日であるふれあいデーに合わせ、バルーン体操教室や折り紙教室、孫とペアで参加するお菓子作り教室といった多世代交流事業を実施するとともに、地元で活動している団体によるロビーコンサートを開催しました。また、ゆりのき荘で活動しているクラブがボランティアで手品教室を開催し、子供達と交流するなど、地域の中で高齢者が生きがいづくりの場を持てるよう取り組みました。</li> <li>・庭園のラベンダーを摘み、利用者が講師となり、ラベンダースティック講習会を開催し、施設を身近に感じてもらう機会となりました。</li> <li>・ポイント制度を実施し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の開拓に努めました。</li> <li>・直接利用者からの声を聴く場として利用者懇談会を開催し、サービス向上に努めました。</li> </ul>						
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>						
・庭園ボランティア活動を実施し、利用者が積極的に花壇の手入れや季節の花の植え替えなどを行いました。						



<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘では、近年の健康意識の高まりに対応するため、体力づくりや健康に関する総合講座等、健康を強く意識した事業を展開するとともに、事業内容の充実のみならず事業名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ていました。また、ふれあいデーにおける手品クラブのボランティアや庭園ボランティアによる講習会の実施など、利用者主体による多世代交流や利用者間交流が図られるなど、高齢者の生きがいづくりに貢献しました。さらには、クラブの利用回数をこれまでの月2回から月3回に拡大するなど、利用者のさらなる利用促進に努めています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
	今後は、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、指定管理者特有の事業を実施・定着させるなど、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等が接遇研修に基づき行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などに対しては、わかりやすく理解していただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。	
<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	3
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。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、事業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積極的なPRに努めるとともに、クラブの活動回数を拡大するなど、利用者のさらなる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、不要な電気は故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>	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿い、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導が行われています。	
<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	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、施設の改修については、利用者の要望をできる限り反映するとともに、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。	
<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年2回開催するほか、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。さらに、利用者に対する省エネ意識の定着・向上を図るなど、費用の削減が図られています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>当協議会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す「高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでいます。</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活かし、体力づくり講習会やガンパルーン体操、貯筋体操等の介護予防や健康増進を目的とした教室・講座を主に実施しました。また、近隣の学校や地域住民が行事等に参加し、多世代間の交流や社会参加を通して生きがいづくりに繋がるよう取り組んでいます。</p> <p>職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。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>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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ひのき荘					
施設の所在地	越谷市川柳町二丁目507番地1					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称 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 杉本 昭彦			
指定期間	平成27年12月1日から平成31年3月31日まで					
所管課名	福祉部 福祉推進課					
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事 (2)生業及び就労の指導に関する事 (3)機能回復訓練の実施に関する事 (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関する事 (5)老人クラブ活動の育成に関する事 (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況					
	単位:円					
	平成29年度	平成28年度	比較			
開館日数(日)	308	308	0			
利用者数(人)	83,307	80,101	3,206			
使用料(円)	38,200	31,000	7,200			
(増減の理由)	登録クラブ数や講座開催数の増加により、利用者数が増加しました。					
	[決算額]					
	平成29年度	平成28年度	比較			
収入	65,000,000	64,000,000	1,000,000			
支出	62,750,242	61,969,531	780,711			
差額	2,249,758	2,030,469	219,289			
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
(増減・差額の理由)	年度内に瑕疵保障期間が満了となるに伴い、修繕分として収入が100万円増額となりました。					
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	平成30年2月1日～平成30年2月28日	回収数	344 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	34.6%	43.0%	20.1%	0.3%	0.0%	2.0%
施設の状況はどうか	42.2%	41.9%	12.5%	0.9%	0.0%	2.6%
施設の利用目的が達成できたか	28.2%	41.9%	24.1%	1.7%	0.3%	3.8%
総合的な感想はどうか	27.6%	45.1%	20.6%	1.7%	0.9%	4.1%
(主な意見等の内容)	・いつも利用させていただいています。これからもよろしく願います。 ・十分満足しています。みなさん親切です。 ・お風呂のお湯をもう少し増やして浴槽から溢れるくらいにしてもらえるととっても綺麗で良いと思います。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況				(主な事例の対応状況)		
種別	件数	処理状況		・浴室利用時のマナーの徹底を求める要望に対しては、すでに掲示している注意事項を含め、あらゆる機会を通じ利用上の注意喚起を行う旨回答しました。 ・雨や雪をしのぐため、開館時間前に風除室に入れて欲しいという要望に対し、これまで同様、天候等の状況に応じて開館前に風除室を開放するなど対応していきたい旨回答しました。 ・休所日の変更に関する要望については、現在の休所日について理解を求めるとともに、市に対し報告がありました。		
要望	5 件	対応済 5 件				
その他	1 件	対応済 1 件				
事故等の発生状況				(主な事例の対応状況)		
種別	件数			・体調不良により転倒したため、看護師による処置を行った後、家族とともに帰宅しました。 ・浴室で一時意識喪失したため、看護師による処置を行った後、職員が自宅まで搬送しました。 ・浴室で一時意識喪失したため、看護師による処置を行った後、救急搬送しました。		
救急搬送	1 件					
体調不良	4 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)	・開館後、運営していく上で必要と思われるものを市へ報告し、必要な備品については購入しました。 ・修繕については、瑕疵保障期間中にその都度市へ報告し、直していただきました。今後も大きな修繕になる前に対応していきたいです。					
自主事業に関する事	・地域包括支援センターと連携を図り、毎週健康教室を開催し、介護予防や健康増進事業に取り組みました。 ・ポイント制度を実施し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の開拓に努めました。 ・直接利用者からの声を聴く場として利用者懇談会を開催し、サービス向上に努めました。					
事業に関する事(実施内容や新規の取組など)	・毎週日曜日を「ふれあいデー」とし、誰もが参加しやすい交流事業(コンサート等)を実施しました。 ・ひのきスクールとは別に他館でも人気のある単発の講座等を開催しました。 ・健康教室の他に月に一度軽運動の事業を開催し、健康増進事業に取り組み、大変好評でした。					

<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、他館では月に1日のみ実施している一般開放日を毎週日曜日に実施するなど、世代間交流、地域交流といった交流事業が積極的に展開されました。また、高齢者の健康意識の高まりに鑑み、従来より実施している地域包括支援センターとの連携による「健康教室」に加え、ひのき荘独自の取組として、毎月健康に関するテーマを変えて行う「ひのきスッキリ運動」も毎回定員を超える応募があるなど、新たな健康増進事業の創造にも積極的に取り組まれています。さらには、クラブの利用回数をこれまでの月2回から月3回に拡大するなど、利用者のさらなる利用促進に努めています。平成29年度も引き続き川柳地区の文化祭会場となるなど、高齢者のみならず、地域住民の交流の場としても定着が図られており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、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>2.1</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等が接遇研修に基づき行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などに対しては、わかりやすく理解いただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。	
<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	3
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	3
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に生かすよう努めています。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、事業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積極的なPRに努めるとともに、クラブの活動回数を拡大するなど、利用促進が図られています。また、ひのき荘独自の健康増進事業を開始するなど、利用者のさらなる健康増進に努めています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	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、経費節減に努められています。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。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られています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って、効率的な管理運営を図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導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>	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に取り組まれました。また、施設の改修については、利用者の要望をできる限り反映するとともに、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。	
<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られています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催するほか、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。さらに、利用者に対する省エネ意識の定着・向上を図るなど、費用の削減に努められています。	
<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」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでいます。 ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」を意識し、毎週実施している「ふれあいデー」や各種教室・講座を企画しています。また、併設されております、地域包括支援センター川柳・大相模と連携し、毎週「健康教室」事業を実施し、介護予防や健康増進を図りました。 施設管理としては、瑕疵保障期間ではありませんが、日常点検や定期点検等を実施し、気づいた点につきましてはすぐに市役所へ連絡し、営業に支障をきたさぬよう、適切に対応しました。 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、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、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。 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います。 今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。また、当日自由参加の事業等をより多く企画し、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。	

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市障害者福祉センターこぼと館																																										
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																										
設置の目的	障がい者に対し、機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。																																										
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦																																								
指定期間	平成28年4月1日から平成33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																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>291</td> <td>291</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>団体利用者数(人)</td> <td>15,140</td> <td>15,416</td> <td>△ 276</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数(人)</td> <td>6,055</td> <td>6,363</td> <td>△ 308</td> </tr> <tr> <td>見学者数(人)</td> <td>54</td> <td>25</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>総利用者数(人)</td> <td>21,249</td> <td>21,804</td> <td>△ 555</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 登録団体の貸館の利用や主催事業の利用者が減少したため、総利用者数が減少しました。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	291	291	0	団体利用者数(人)	15,140	15,416	△ 276	個人利用者数(人)	6,055	6,363	△ 308	見学者数(人)	54	25	29	総利用者数(人)	21,249	21,804	△ 555	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>22,200,000</td> <td>22,200,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>22,191,634</td> <td>22,186,827</td> <td>4,807</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>8,366</td> <td>13,173</td> <td>△ 4,807</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 消耗品費及び通信運搬費について、事務用品や郵送に係る費用を節約し、管理運営経費の削減に努めたため、8,366円の委託料の残金が生じました。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	22,200,000	22,200,000	0	支出	22,191,634	22,186,827	4,807	差額	8,366	13,173	△ 4,807
	平成29年度	平成28年度	比較																																								
開館日数(日)	291	291	0																																								
団体利用者数(人)	15,140	15,416	△ 276																																								
個人利用者数(人)	6,055	6,363	△ 308																																								
見学者数(人)	54	25	29																																								
総利用者数(人)	21,249	21,804	△ 555																																								
	平成29年度	平成28年度	比較																																								
収入	22,200,000	22,200,000	0																																								
支出	22,191,634	22,186,827	4,807																																								
差額	8,366	13,173	△ 4,807																																								
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。																																										
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	平成30年1月18日～平成30年3月15日	回収数	424 件																																								
利用者アンケート調査の集計結果																																											
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																						
職員の対応はどうか	26.1%	48.5%	24.0%	0.7%	0.7%																																						
施設の利用状況はどうか	18.0%	42.4%	36.5%	2.6%	0.5%																																						
施設の利用目的が達成できたか	23.1%	50.3%	25.7%	0.0%	0.9%																																						
総合的な感想はどうか	22.9%	47.9%	28.3%	0.2%	0.7%																																						
(主な意見等の内容)																																											
・古くて重い椅子を軽いパイプ製にしてほしい。			・湯沸し室のお湯が普通に出る様にしてもらいたい。																																								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																											
・特になし																																											
事故等の発生状況																																											
・特になし																																											
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																											
・障害者福祉センターは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)																																											
<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者の日記念事業「ふれあいの日」を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努めました。</li> <li>・障害者の日記念事業「ふれあいの日」のPRとして、地元越谷のFM局「FMこしがや」の協力により、広く市民へ周知を図りました。また、当日は、越谷国際フェスティバルとの同日開催により参加者の拡充を図りました。</li> <li>・こぼと館まつりや文化祭を開催し、利用者と市民との交流をおとして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、障がい者施設通所者や特別支援学校生徒とその家族等にこぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。</li> <li>・こぼと館まつりや文化祭などのイベントの際には、各駅や各スーパー、各地区センターなど公共施設へポスター掲示・チラシ配布を依頼し周知に努めました。また、文化祭については、市内各施設への周知以外に地元の地区センターだよりへの掲載を行うなど市民へ周知を図りました。</li> <li>・知的障がい者を対象に実施している事業(青年クラブ)をはじめ、自主性を活かす事業の内容については、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れて事業を行うなど、余暇活動の支援を行い、自立と社会参加を促しました。具体的には、地域の方との交流を目的に地元のコミ協まつりへの参加や活動発表の場として、作品展やコンサートに参加しました。</li> <li>・こころのアート展を就労訓練施設らこぼとと共催で開催し、初めて絵画の購入希望者と出展者との契約が成立するなど出展者の励みになる実績を上げることが出来ました。</li> <li>・将来福祉職を目指している県立大学、文教大学の学生サークルにボランティア依頼を行い、こぼと館まつり等のイベントに協力を得られました。また、障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当会ボランティアセンターと連携し、こぼと館ボランティア講座を開催し支援者育成を図りました。</li> <li>・健康増進事業として実施しているスポーツ講習会では、個人競技としてスポーツ吹矢と団体競技として卓球バレーを定着させ事業の充実を図りました。</li> <li>・昨年に引き続き、コミュニティ広場こぼとを開催し、当事者、家族、ボランティアの方々の交流、情報交換の場として、こぼと館を自由に使ってもらえるよう開放し、家族支援を含め新規利用者の拡大に努めました。</li> <li>・視覚障がい者エンジョイ教室では、新たに年間6回の事業内容を一つのテーマに絞りシリーズ化して開催しました。</li> <li>・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りました。</li> <li>・館内掲示板やホームページを活用し、月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。</li> </ul>																																											

<b>総合評価</b>	<p>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に基づき適正に行われています。</p> <p>平成29年度においても、指定管理者がこぼと館のほかには障害者就労支援センター及び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、障害者就労支援センターとは「夜間エンジョイ広場」を、障害者就労訓練施設しらこぼとはイオンレイクタウンでの「こころのアート展」を共催するなど、連携した取組みが行われました。</p> <p>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の実施に期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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>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 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2	
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	<p>独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみなど)等を用いて、すべての職員が統一した認識のもとで利用者に対応しています。また、利用者の平等性を担保するため、社協だよりやホームページ等を用いた幅広い情報発信や定員を上回る参加希望のあった講座等において、新規受講者を優先するなどの取組が行われています。事業に参加しやすいよう障がいの状況により必要な配慮も提供されています。</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・向上するための取組が行われているか	3	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	<p>ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、施設の利便性の向上を図っていることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他施設の利用促進を図るためのPRや施設内の備品の整理整頓など施設の効用を発揮させるための取組みも行われています。</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>施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。中央市民会館を管理する施設管理公社と必要に応じて協議を行うことにより、効果的かつ効率的な運営が行われています。また、管理運営経費を抑制するための取組についても適正に行われています。</p>	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2	
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2	
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2	
5 必要な保険に入るなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	<p>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。</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・向上させるための取組が行われているか	2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2	
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2	
5 アンケート結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2	
<b>施設所管課の意見</b>	<p>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。</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>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。</p>	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>平成29年度も、指定管理者として、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、また、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、当事者の自主性を引き出せるよう、こぼと館と就労訓練施設しらこぼと及び障害者就労支援センターの3館の業務を受託していることを活かし連携事業を実施しました。具体的には、就労訓練施設しらこぼとは「こころのアート展」を、障害者就労支援センターとは「夜間エンジョイ広場」を共催で実施し、事業の充実を図りました。次年度に向けては、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や新規利用者が期待できる休日の事業を実施したいと考えています。また、昨年に続き障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当協議会ボランティアセンターとの連携により「こぼと館ボランティア講座」を開催し、支援者育成を図りました。次年度に向けて更なる充実を図りたいと考えています。そして、リスクへの対応方策として、ISO規格を手本に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルを作成し、対応しています。災害など緊急時に重要な職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただくなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入り口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。</p> <p>施設の利便性を維持・向上させるための取組として、こぼと館に来所しなくてもホームページ上で、貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの福祉関係団体に館内の施設等を有効活用していただけるように努めています。</p> <p>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割の方々から高評価をいただいていることから、平成29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。</p>	

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと					
施設の所在地	越谷市増林5830番地4					
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会		所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	
	代表者	会長 杉本 昭彦				
指定期間	平成28年4月1日から平成33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 (2) 障害福祉サービス事業の実施 (3) 障がい者の生活支援に関すること (4) 障がい者と地域住民との交流に関すること			(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 ア) 施設運営に係る連絡会議の開催 イ) 就労体験・訓練事業の実施 (6) 使用料の収納事務 (7) 越谷市への連絡、報告 (8) その他施設の設置目的を達成するために必要な事業の実施			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
○就労訓練施設			[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		平成29年度	平成28年度
開館日数(日)	344	346	△ 2	収入	165,400,000	165,400,000
団体利用者数(人)	3,991	4,288	△ 297	支出	164,564,863	163,447,082
個人利用者数(人)	7,495	6,708	787	差額	835,137	1,952,918
見学者数(人)	34	159	△ 125			
総利用者数(人)	11,520	11,155	365	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 備品購入費や消耗品費等において、必要最小限の購入に抑えるなど管理運営経費の削減に努めたため、835,137円の委託料の残金が生じました。		
(増減の理由) 作業能力判定に係る備品購入及びその活用により、就労アセスメント等の利用者が増加しました。						
○サービス事業所			(増減の理由) 事業所の定員に空きがある際に利用者の募集を随時行うことにより、就労移行支援事業の利用が増加しました。			
	平成29年度	平成28年度	比較			
開所日数(日)	244	243	1			
延利用人数(人)	12,109	12,000	109			
○就労訓練施設						
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	平成30年1月19日～平成30年3月9日		回収数	62 件		
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他(未記入等)
施設の使い易さ	32.3%	50.0%	16.1%	0.0%	0.0%	1.6%
施設の整備・備品	30.7%	51.6%	16.1%	1.6%	0.0%	0.0%
施設の清潔さ	38.7%	50.0%	8.1%	0.0%	0.0%	3.2%
主催事業(講座・教室を含む)はどうか	21.0%	38.7%	11.3%	0.0%	0.0%	29.0%(※1)
職員の受付対応はどうか	40.3%	46.8%	9.7%	0.0%	0.0%	3.2%
職員の電話対応はどうか	35.5%	41.9%	9.7%	0.0%	0.0%	12.9%(※2)
職員の身だしなみはどうか	33.9%	51.6%	11.3%	0.0%	0.0%	3.2%
総合的な感想はどうか	40.3%	48.4%	6.5%	1.6%	0.0%	3.2%
※1受講したことがないといった回答を含む ※2電話したことがないといった回答を含む (主な意見等の内容) ・電話での職員の対応が非常に良く、大変うれしく思います。 ・定期的に利用させて頂いております。ありがとうございます。 ・職員の対応について、親切・懸命さがあった。施設(生活介護など)の知識があるととても良い。見学などをする際に情報提供があると心強い。 ・月2回の販売でお世話になり、ありがとうございます。 ・おむつ替えをする場所があると助かります。 ・研修等で使わせていただき、ありがとうございます。いつも清潔で気持ち良く過ごせています。 ・イベント時は駐車場が不足する。隣の施設の駐車場を利用できるようにできるとよい。						
○サービス事業所						
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	平成30年2月1日～平成30年2月9日		回収数	55 件		
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	37.0%	42.6%	16.7%	0.0%	3.7%	
施設の状況はどうか	38.2%	47.3%	14.5%	0.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	32.7%	47.3%	18.2%	0.0%	1.8%	
総合的な感想はどうか	44.7%	35.7%	12.5%	7.1%	0.0%	
(主な意見等の内容) ・行事を増やして欲しい。 ・椅子が古いので変えて欲しい。 ・発作が起きた時、対応して貰えるのでうれしいです。						

<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>
・特になし
<b>事故等の発生状況</b>
・特になし
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>
・特になし
<b>自主事業に関すること</b>
<b>○就労訓練施設</b> ・指定特定相談支援事業 指定管理業務の生活相談の機能を推進するため、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業者として、指定特定相談支援事業を行っています。 ・生活全般についての相談 ・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 ・様々な社会資源を活用するための情報提供や助言 ・地域で生活するために必要な力を高めるための支援 ・サービス事業所との連絡調整 ・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
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>
<b>○就労訓練施設</b> ・ <b>こころのアート展(イオンレイクタウン会場 作品展・販売会)平成29年12月3日(日)～9日(土) ※障害者週間</b> 平成27年度からイオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展を行い、地域の方々に対して豊かな感性に触れていただくとともに、作品を展示することによって、障がい者の社会参加から就労への意欲を高めるきっかけづくりとして実施してきました。 平成29年度は、作品展を行うと同時に生産品や授産品の対面販売を行い、福祉関係者だけでなく、より多くの地域住民の方々に障がい者アートの鑑賞と対面販売を通して、障がい者や障がい福祉に対する理解を深められるよう実施しました。 <b>【実績】</b> アート展出品数:122点、販売事業所数:7事業所、売上金額:173,050円  ・ <b>しらこぼと交流会 平成29年8月28日(月)～31日(木)午前9時～午後5時(31日の10時30分～12時にこころをつなぐコンサートを開催)【実績】</b> 参加者:延べ240人 内容は、障害福祉サービス事業所等による生産品の販売訓練、市内障害福祉サービス事業所等のブースでの事業所紹介、作品展、こころをつなぐコンサート(31日午前のみ)を実施しました。事業所関係者はもちろん、地域住民にも来所していただき、市内の障がい者を支援する事業所について知っていただくきっかけとなりました。しかし、来所者は少なく平成30年度は事業自体を見直す必要があります。  ・ <b>しらこぼとセミナー 第1回目:平成29年11月22日(水)、第2回目:平成30年3月9日(金)【実績】</b> 参加者:延べ69人 障がい者支援関係者、家族、当事者向けに、支援技術向上及び障がい者の就労と生活に役立つことを目的に開催し、第1回目は、福祉避難所についての講演、第2回目は、障がい者就労についての講演を実施しました。  ・ <b>はたらく準備講座 平成29年7月12日、19日、26日、8月2日、9日 全て水曜日</b> 「就労を目指す障がい者を対象に、就職活動に役立つ講座を実施する」という目的において、様々な専門分野の講師による就職活動に役立つ幅広い内容を設定し実施しました。  ・ <b>障がい者雇用を検討する企業への事業所職員向け見学会 平成30年2月28日(水)【実績】</b> 参加者:5名 障がい者雇用を検討する企業と事業所職員とをマッチングする企業説明会を実施しました。  ・ <b>しらこぼと専門講座(パソコン・面接試験対応・清掃)</b> <b>≪パソコン講座≫【実績】</b> 参加者:7人 「第4次越谷市障がい者計画 2016年度～2020年度」の「情報のバリアフリー化の推進 (2)多様な情報媒体の活用推進 (2)-1 IT講習会の開催」の項目において示されている「障がい者がパソコンなどを活用してより多くの情報を得られるように」ということを目的に、IT(情報通信技術)講習会を実施した。就労に向けたワード文書の作成の他、インターネットを活用しデジタルデバイス解消を意識した内容を実施しました。 <b>≪面接試験対応講座≫【実績】</b> 参加者:3人 過去の面接講座へのご意見にあった、面接試験対策として直ぐに役立つ・実践的な講座を実施して欲しいとの要望に応え、キャリアコンサルタントの講師を迎えて実施しました。 <b>≪清掃体験講座≫【実績】</b> 参加者:5人 より専門的な講座として、講師を清掃業者に依頼をし、清掃に対する心構えや、美しく作業することを心がけること、また、家庭での掃除だけでは、得ることのできない技術や方法や道具を使用し、プロの清掃方法を学ぶ機会を提供しました。
<b>○サービス事業所</b> ・行事では、利用者自治会で話し合い、利用者主体で地域や各事業所との交流が深まりました。 ・作業については、職員が内職業者を探して、さまざまな作業を用意することで、利用者の能力にあった作業を提供することができました。 ・パン販売では、越谷市障害者就労訓練事業で老人福祉センター4館、施設外訓練である市役所地下売店や市民まつり、ふれあいの日、各フェスタなどで販売を行うことで、パンのPRと共に地域との交流が深まりました。 ・利用者の高齢化に伴い、月1回看護師による健康診断、年1回行われる協力医療機関での健康診断、個別面談による健康指導や相談指導、管理栄養士による栄養指導を行うことで健康保持に努めました。 ・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うことで対応しています。また、指導員や保護者に対し利用者支援に対する指導を行うことで生活支援や職業支援を行いました。 ・年1回行われる、越谷市歯科医師会と埼玉県立大学の協力のもと、歯科検診を行いました。このことで、保護者より今後の歯科治療に役に立つとの好評を得ています。 ・地域交流拡大については、作業ボランティア(内職・農園)が定着しており、利用者とのコミュニケーションが十分に取れています。 ・グループ外出では、バス、電車を使用して、運賃支払い、乗降の仕方や車内でのマナー、物品購入の仕方をサポートし、自立支援を行いました。 ・就労移行支援事業からは、3人が就労しました。職場内の従業員に本人の障がいの状況や性格を伝えることで、理解していただきよい関係ができました。 ・定着支援では、就労している企業への訪問により、企業との信頼関係が深まりました。



<b>総合評価</b>	<p>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。</p> <p>平成29年度は、前年度に新たに購入した作業能力判定に係る備品の活用により、より正確な就労アセスメント(作業能力判定)が可能となるなど、就労訓練の支援の充実が図られています。</p> <p>また、指定事業の生活相談の機能を推進するため、自主事業として指定特定相談支援事業が行われ、日常生活についての相談からサービスの利用に向けた相談まで対応できる体制が整備されています。</p> <p>併設されている障害福祉サービス事業所では、定員に空きがある際に利用者の募集を随時行うことにより、多くの障がいのある方が事業を利用できるよう配慮されています。</p> <p>今後も、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果及び課題の分析的確に行い、施設のよりよい管理運営の実施に期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p><b>【評価点の平均】 2.1</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>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、障害福祉サービス事業の実施に際しては、個別面談等により、利用者の障がいの状況に合った作業が提供されています。</p>	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	3
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>指定管理者による提案で作業能力の判定に係る備品を購入し、その活用により就労訓練の支援の充実を図っていることや自主事業として指定特定相談支援事業を行っていること、利用者自治会会議(障害福祉サービス利用者間の会議)で出た意見を柔軟に管理運営に反映していることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他利用促進を図るためのPRや施設内の備品の管理についても適正に行われています。</p>	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
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>施設利用を妨げない範囲で、光熱水費や消耗品費の節約により管理経費の縮減が図られています。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。</p>	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>指定特定相談支援事業を行うにあたり、専門的な知識を有する職員を配置していることや研修を受講していることは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。その他管理運営、事故防止、救急、防災、危機管理、感染症、虐待防止等のマニュアルの作成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。</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>障害福祉サービス事業の実施にあたり、職員会議等により、個別支援計画に沿った支援を行うよう共通認識をもって支援にあたるなど、利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための取組みが行われています。また、アンケート調査の結果が次回以降の事業実施に反映されています。</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>連絡調整会議等や障害福祉サービス事業所等連絡会議、障害者地域自立支援協議会相談支援専門部会等により、市や市内の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、用途により裏紙も使用するなど、環境に配慮した管理運営が行われています。</p>	



指定管理者  
の自己評価

## ○就労訓練施設

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

障がい者と地域住民との交流に関することとして、ふれあいコーナーを利用して、パネル展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・啓発を図りました。また、障害福祉サービス事業所や特別支援学校等に通う障がいのある方や家族、地域の方々に生のコンサートを楽しんでいただく機会の提供と、来場者に対して、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、しらこぼとの施設の活性化、地域交流、就労訓練の場となるようコンサートや、作品展(こころの아트展)を実施しました。平成29年度においても、イオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品展を開催し、併せて出展作品や生製品等の販売を実施するなど、障がい者の社会参加と就労に向けた支援を行いました。

就労訓練事業では、就労に向けた準備講座として「パソコン講座」「面接試験対応講座」「清掃体験講座」を継続して行い、越谷市の第4次越谷市障がい者計画における「情報のバリアフリー化の推進」としてIT講習会(PC)を開催しました。また、新たに障害福祉サービス事業所等職員、家族・当事者、支援関係者向けに、生産活動や創作的活動の活性化を目指して「しらこぼとセミナー」を、さらに就職活動に対する講座として、様々な専門分野の講師による「はたらく準備講座」を実施しました。

自主事業として、指定特定相談支援事業を行い、障害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。また、越谷市障害者地域自立支援協議会の計画相談専門部会に出席し、市内の指定相談事業所と情報の共有及び連携を図りながら相談員の質の向上に努めています。

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。今後はさらに、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、利用者およ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。

## ○サービス事業所

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

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

就労継続支援(B型)では作業班を4班に分け、1年間を通じて各作業班の特色を活かし、さらに利用者個々に合った作業工程のマッチングを行うことで体力や作業適応能力の向上を目指しました。ニーズに合わせた個別支援計画書を作成し、計画に沿った支援を行いました。年々高齢化していく利用者への地域生活支援が十分にできていないため、次年度は個別支援計画として地域生活利用に求められる課題に取り組み、支援していきたいと考えています。

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

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

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連携し、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、3人の就労支援につなげることができました。

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

保健について、利用者の年齢構成で18歳から55歳まで大きな年齢差があり、特に高齢の利用者が多くなってきているため、個別的な支援が必要となってきているので個別面談にて、本人や保護者に健康に留意した支援を行いました。次年度の目標として、体重の増加が目立ってきているので、運動プログラムの導入や食事のバランスなど本人、保護者との連携で支援をしていきたいと考えています。

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

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

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	19 越谷市越谷駅東口駐車場																						
施設の所在地	越谷市弥生町16番3号																						
設置の目的	道路交通の円滑化を図るとともに、都市機能の増進及び地域経済の振興に資するため設置。																						
指定管理者	名称 株式会社越谷ツインシティ	所在地 越谷市弥生町16番1号 代表者 代表取締役社長 大野 善典																					
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで																						
所管課名	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>																					
		[決算額] 単位:円																					
	平成29年度	平成28年度	比較																				
開場日数(日)	365	365	0																				
利用件数(台)	354,953	323,168	31,785																				
使用料(円)	91,765,892	84,384,251	7,381,641																				
(増減の理由) 併設商業施設でのイベント開催や周辺商店会等と連携し、駅前の賑わいを創出することにより、駐車場利用件数の増加につながりました。		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>平成29年度</td> <td>平成28年度</td> <td>比較</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>91,765,892</td> <td>84,384,251</td> <td>7,381,641</td> </tr> <tr> <td>支出(管理経費)</td> <td>55,000,000</td> <td>49,000,000</td> <td>6,000,000</td> </tr> <tr> <td>支出(市への納付金)</td> <td>25,647,829</td> <td>22,510,550</td> <td>3,137,279</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>11,118,063</td> <td>12,873,701</td> <td>△ 1,755,638</td> </tr> </table> <p>※収支差額は指定管理者のインセンティブ (増減・差額の理由) 収入は増加したものの、施設維持の修繕や夜間管理人の配置等、管理経費や市への納付金の増加に伴い、差額については低減しました。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	91,765,892	84,384,251	7,381,641	支出(管理経費)	55,000,000	49,000,000	6,000,000	支出(市への納付金)	25,647,829	22,510,550	3,137,279	差額	11,118,063	12,873,701	△ 1,755,638
	平成29年度	平成28年度	比較																				
収入	91,765,892	84,384,251	7,381,641																				
支出(管理経費)	55,000,000	49,000,000	6,000,000																				
支出(市への納付金)	25,647,829	22,510,550	3,137,279																				
差額	11,118,063	12,873,701	△ 1,755,638																				
<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	平成29年4月1日～平成30年3月31日	回収数	78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(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満																		
施設の使いやすさについて	26.0%	33.0%	37.0%	3.0%	1.0%																		
アンケート項目/割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他																			
利用目的について	65.0%	28.0%	4.0%	3.0%																			
アンケート項目/割合(%)	初めて	複数		※駐車場という性格から、施設運営の参考になる項目を設定した。																			
利用回数について	5.0%	95.0%																					
アンケート項目/割合(%)	ホームページ	チラシ	口コミ	その他																			
どのように知りましたか	45.0%	9.0%	44.0%	2.0%																			
(主な意見等の内容)																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>初期無料があり、利用しやすい</li> <li>上限料金により駐車代金が安定している</li> <li>立地・収容台数が便利である</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>近隣からの駐車場案内が欲しい</li> <li>フロアギャップに対する案内が欲しい</li> <li>割引券に対する取扱案内が欲しい</li> </ul>																					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																					
種別	件数	処理状況																					
要望	3件	対応済 3件																					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>バイク初期無料を設定して欲しい。 →越谷市条例に準じた料金設定である旨を説明しました。</li> <li>回数券発行先を表記して欲しい。 →管理室又は店舗等ごとの確認が必要な旨を説明し、了解を得ました。</li> <li>施設外における駐車場案内表示を頂きたい。 →関係各所の確認等に時間を要するため難しいとの説明をしました。</li> </ul>																					
<b>事故等の発生状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																					
種別	件数																						
対物	4件	<ul style="list-style-type: none"> <li>場内における車両同士の接触事故の為、警察立会いにて処理しました。(指定管理者は警察要請補助等のみ)</li> <li>平成29年7月13日に急速充電器接触事故が起きました。平成29年12月26日に修復が完了し、機器を更新しました。</li> </ul>																					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>降雨時における場内水溜箇所における対策を講じることを提案致します。(入口・発券機先等)</li> <li>利用数の増加ならびに安全面強化に伴い、防犯カメラ等の増設等を継続して提案します。</li> <li>場内の誘導灯・非常灯等の消防設備機器バッテリーの交換、防火シャッター防火戸の点検を平成30年度中に実施する必要があります。</li> </ul>																							
<b>自主事業に関すること</b>																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>越谷駅東口周辺案内図に駐車場案内を掲出しました。</li> <li>指定管理者HPの利用案内情報を充実しました。民間駐車場情報サイトの利用の検討を継続中です。</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>フロアギャップの案内の再強化を行いました。</li> <li>高架下観光物産拠点施設「ガーヤちゃんの蔵屋敷」との利用協力を行いました。</li> <li>場内機器・設備における経年劣化等に対する修繕・点検強化を行いました。</li> </ul>																							

<b>総合評価</b>	<p>平成26年度から利用料金制度を導入して以降、利用台数・料金収入共に順調に増加しています。今年度は料金収入が91,765,892円(前年度比で約109%)となり、収支計画を大きく上回る成果をあげました。これ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、商業施設でのイベント開催や周辺商店会との連携など、駅前の賑わいを創出する努力をしたことによって駐車場利用者の増加へと繋がったものです。</p> <p>当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されます。また、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から、本地域と商圏が重複する車利用の買物客が奪われる傾向にあります。そのような状況の中、当該駐車場の利用者数を向上させたことは大いに評価できます。</p> <p>今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、初期無料時間利用者の滞留時間の延長や比較的用户者の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、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.1</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平にかつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者迅速かつ平等に対応しているか		2
4 条例に基づく利用について、利用者に平等に順守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する対応や案内等に早急に対応できるよう努めており、適正に行われています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか		3
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	商業施設(越谷ツインシティ)のテナント会などと情報交換を行い、商業施設内でイベントを開催するなど、施設全体の集客を増加させることで、駐車場の利用促進を図る取組が行われています。また、商業施設液晶ビジョンを活用し、施設のPRが行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		3
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	指定管理者の創意工夫により、収支計画を上回る結果を達成しました。	
<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、必要な訓練を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	職員間の打ち合わせや各研修を行い、職員のスキルアップが行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急に対応しており、適正に行われています。	
<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		3
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>	施設所管課に対し、駐車場の利用状況の週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化が図られています。また、平成29年度より駐車場の照明をLED化したことで、電気代を削減し、環境に配慮した管理運営が行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>平成29年度収入実績が9,000万円を超える結果となりました。主たる要因は四輪一般時間利用者の増加(すなわち駐車場の認知度向上)であり、更に初期無料30分の効果的な稼働により1日の一般・定期・公用車の利用平均件数が、約1,000件となってきました。(約30%が初期無料)収容総台数約400車室に対して、2回転強の稼働率となりますが、屋上の約80区画を除いて考えた場合は、約3回転となります。しかしながら当駐車場においては効率的な利用により入庫制限(＝満車)を常時行う事は無く、管理室係員等による当日の場内状況に対する適切予測・事前準備・場内対応により、適切運用を行った結果です。また、場内利用者に対する積極的な声掛け・案内・補助等を行い、利用者の利便性向上を実施した結果でもあります。また、越谷ツインシティ商業棟施設テナントや定期利用者を含む情報収集・コミュニケーション・意見聞き取り等により日常管理はもとより、施設全体に係る事案等についても越谷市所管課を含み対応を実施した事も利用向上の一因です。平成30年度についても利用者の利便性向上及び更なる利用促進に向け努力致します。尚、年々の駐車場利用増加に対し、場内における人身・大事故が発生していない事が、指定管理者における管理上最も特筆する部分と考えます。</p>
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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、市民が気軽に散歩や休息のできる「我が家庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。																																
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年4月1日から平成33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)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開園日数(日)</td> <td style="text-align: center;">360</td> <td style="text-align: center;">360</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>入園者数(人)</td> <td style="text-align: center;">42,696</td> <td style="text-align: center;">37,562</td> <td style="text-align: center;">5,134</td> </tr> <tr> <td>茶室使用人数(人)</td> <td style="text-align: center;">3,110</td> <td style="text-align: center;">3,461</td> <td style="text-align: center;">△ 351</td> </tr> <tr> <td>入園料(円)</td> <td style="text-align: center;">3,513,600</td> <td style="text-align: center;">2,974,000</td> <td style="text-align: center;">539,600</td> </tr> <tr> <td>茶室使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">57,000</td> <td style="text-align: center;">39,000</td> <td style="text-align: center;">18,000</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) 日本庭園の景観を活かした婚礼写真や和装等の撮影が増えたことが主な要因と考えられます。				平成29年度	平成28年度	比較	開園日数(日)	360	360	0	入園者数(人)	42,696	37,562	5,134	茶室使用人数(人)	3,110	3,461	△ 351	入園料(円)	3,513,600	2,974,000	539,600	茶室使用料(円)	57,000	39,000	18,000						
	平成29年度	平成28年度	比較																														
開園日数(日)	360	360	0																														
入園者数(人)	42,696	37,562	5,134																														
茶室使用人数(人)	3,110	3,461	△ 351																														
入園料(円)	3,513,600	2,974,000	539,600																														
茶室使用料(円)	57,000	39,000	18,000																														
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">[決算額]</th> <th style="text-align: right;">単位:円</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">32,563,000</td> <td style="text-align: center;">32,381,000</td> <td style="text-align: center;">182,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">32,563,000</td> <td style="text-align: center;">32,381,000</td> <td style="text-align: center;">182,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 増刷したチケット印刷費が主な要因となります。			[決算額]				単位:円		平成29年度	平成28年度	比較		収入	32,563,000	32,381,000	182,000		支出	32,563,000	32,381,000	182,000		差額	0	0	0						
[決算額]				単位:円																													
	平成29年度	平成28年度	比較																														
収入	32,563,000	32,381,000	182,000																														
支出	32,563,000	32,381,000	182,000																														
差額	0	0	0																														
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成29年4月1日～平成30年3月31日</td> <td>回収数</td> <td style="text-align: center;">517 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	平成29年4月1日～平成30年3月31日	回収数	517 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	平成29年4月1日～平成30年3月31日	回収数	517 件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td style="text-align: center;">50.9%</td> <td style="text-align: center;">33.1%</td> <td style="text-align: center;">15.9%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> <td style="text-align: center;">0.1%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td style="text-align: center;">62.5%</td> <td style="text-align: center;">29.2%</td> <td style="text-align: center;">7.8%</td> <td style="text-align: center;">0.5%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td style="text-align: center;">62.7%</td> <td style="text-align: center;">29.9%</td> <td style="text-align: center;">7.1%</td> <td style="text-align: center;">0.3%</td> <td style="text-align: center;">0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td style="text-align: center;">62.3%</td> <td style="text-align: center;">31.1%</td> <td style="text-align: center;">6.0%</td> <td style="text-align: center;">0.4%</td> <td style="text-align: center;">0.2%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・手入れがゆき届いていて素晴らしいと思います。絵になります。 ・四季折々の草花や鳥、自然の美しさ、やすらぎの空間で、いつも楽しみに訪れます。 ・記念の写真を撮る方が多すぎて道が限られています。			アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	職員の対応はどうか	50.9%	33.1%	15.9%	0.0%	0.1%	施設の状況はどうか	62.5%	29.2%	7.8%	0.5%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	62.7%	29.9%	7.1%	0.3%	0.0%	総合的な感想はどうか	62.3%	31.1%	6.0%	0.4%	0.2%
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	50.9%	33.1%	15.9%	0.0%	0.1%																												
施設の状況はどうか	62.5%	29.2%	7.8%	0.5%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	62.7%	29.9%	7.1%	0.3%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	62.3%	31.1%	6.0%	0.4%	0.2%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦情</td> <td style="text-align: center;">18件</td> <td>対応済15件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td style="text-align: center;">16件</td> <td>対応済 2件</td> </tr> </tbody> </table> (主な事例の対応状況) ・池の水がにごっていて鯉が見えないのが残念という苦情があり、職員による汚泥清掃と活性炭の設置を実施しました。 ・婚礼写真を撮っている方が多く、まわり道をしなければならないとの苦情があり、業者へ事前に注意事項の説明を行い、また市から業者に対して注意を促しました。			種別	件数	処理状況	苦情	18件	対応済15件	要望	16件	対応済 2件																					
種別	件数	処理状況																															
苦情	18件	対応済15件																															
要望	16件	対応済 2件																															
事故等の発生状況	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事故</td> <td style="text-align: center;">1件</td> </tr> </tbody> </table> (主な事例の対応状況) ・花田苑内の植込みに生息していたクロスズメバチの巣の所で、子供が誤って転倒したところ、ハチを刺激して子供や両親などが刺される事故が発生しました。ハチの巣は速やかに除去して駆除しました。再発防止のため職員が巡回して巣の早期発見に努め、発見したときはすぐに除去・駆除を行っています。			種別	件数	事故	1件																										
種別	件数																																
事故	1件																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・花田苑の木橋(平橋)の欄干が雨等の影響により腐食していたことから、欄干を交換する修繕を行いました。 ・給水設備において漏水が疑われたことから、ヘリウムガス等を用いた漏水調査を行い発見しました。																																
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」に無料開園を開催して施設のPRに取り組みました。敬老の日の無料開園では、和柄のしおり作りを行い、メッセージを添えて、ご家族や知人友人へ贈る取組を行いました。 ・公社茶席事業である「開花亭茶会」を20回、「やすらぎの茶席」を11回開催し、日本庭園の四季折々の風景を楽しみながら、茶室及び茶室待合所にて呈茶を通して一服の時間を共有していただきました。また、暮れゆく風景の中、夕涼みと参加者の交流の場として「夕ざりの茶会」も開催しました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・万一の火災に備え、越谷市と合同で消防訓練を行いました。実践的に実際勤務している人数だけで避難訓練を行い、AEDを用いた心肺蘇生法の訓練を全員で行いました。 ・フィルムコミッション事業に協力しました。(邦画、国内ドラマ、海外ドラマなど)																																

<b>総合評価</b>	花田苑では、利用者が快適にご利用いただけるよう、職員研修や会議等により情報を共有しながら、統一した接遇・案内等の徹底が行われています。また、本施設の利活用を推進するため、ホームページや広報こしがやの他、様々な媒体を活用した広報活動等により、積極的にPRが行われています。さらに、施設修繕については、コスト削減を図るため、安価な手法を創意工夫するとともに、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、サービスの向上及び利活用の推進を図るため、アンケート等によるニーズの把握や様々な媒体による情報発信とともに、撮影等への対応や施設の特性を活かした自主事業を検討するなど、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>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	職員の接遇や案内については、研修や毎月の会議、職員間の引継ぎにより情報を共有することで、統一した利用者対応が行われています。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>	各事業の周知方法として、ホームページや市の広報、地域新聞社や埼玉県のホームページなどの地域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、アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、施設運営の改善が図られています。	
<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>	ホテル鑑賞のタバコなどの開催については、関係団体等と協力して事業を実施し、経費削減に努めていました。また、修繕等についても、安価な方法を模索するなどの工夫が見られました。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	研修や施設内会議により、安定した人材育成に努めていました。リスクへの対応方策は、危機管理マニュアルを作成し、職員にマニュアルの徹底が図られています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	昨年度より60件ほど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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課との打合せを定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、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>	<p>施設管理につきまして、日本庭園の景観を損なわないよう清掃などの維持管理や、樹木の生育管理、池の水質改善に努めてまいりました。また、越谷市が修繕を行う1件50万円以上の修繕についても、利用者の安全を第一に考え所管課と協議を行い、早急に木橋の修繕を実施しました。自主事業については、毎年人気の苔玉教室や、参加者のリピーターが多い公社茶席事業、無料開園、ホテル鑑賞のタバコなど、継続的に事業を開催して施設のPRに取り組んでまいりました。さらに、婚礼写真の前撮り（業者が撮影）が増え、桜が咲く頃や紅葉の時期には一般入園者とのトラブルとなるため、事前に業者へ注意事項の説明を行うなど、トラブル防止に努めました。越谷市のフィルムコミッションでは、国内の映画やドラマ、海外のドラマの撮影が行われ、越谷市の観光場所となるよう協力してまいりました。</p> <p>平成29年度の花田苑の利用（入園者）実績は、入園者数が45,806人（+4,783人）、収入額3,570,600円（+557,600円）と、昨年度比で増加しました。増加理由については、婚礼写真等の撮影が増えたことなどが主な要因と考えております。引き続き施設のPRを行い、入園者数等の増加に努めてまいります。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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たエミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。				
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで				
所管課名	都市整備部 公園緑地課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (2) 入園者等に係る業務 (3) 広報関係の業務 (4) 動物の飼育に関する業務 (5) その他管理・運営に必要な業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比 較		
開園日数(日)	310	280	30		
入園者数(人)	25,729	23,518	2,211		
入園料(円)	1,661,640	1,473,820	187,820		
		平成29年度	平成28年度		
		30,776,000	30,249,000		
		30,776,000	30,249,000		
		0	0		
		0	0		
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)  人件費の増加が主な要因となります。					
(増減の理由)  鳥インフルエンザの影響による臨時休園がなかったことや、定期的及び新規イベントの開催とともに、イベント時の天候等にも恵まれたことなどから、入園者数及び入園料が増加となりました。					
<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	平成29年4月1日～平成30年3月31日	回収数	259 件		
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.4%	32.8%	22.4%	0.4%	0.0%
施設の状況はどうか	54.1%	29.3%	15.4%	0.8%	0.4%
施設の利用目的が達成できたか	64.5%	20.8%	12.0%	1.9%	0.8%
総合的な感想はどうか	60.2%	28.2%	9.3%	1.5%	0.8%
(主な意見等の内容) ・モルモットとのふれあいが気に入っています。(10件) ・チェックシートがあり、小さな子供も喜んで探していました。(2件) ・移動動物園でのふれあいの時間も良かったです。(2件)					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		(主な事例の対応状況)			
種 別	件 数	処理状況			
苦情	2件	対応済 1件	・木が茂りすぎていて鳥が見えづらい。→職員が随時対応しました。		
要望	3件	対応済 1件	・施設までの道のりがわかりにくい。→今後、案内板の設置、ホームページ内の地図を更新します。 ・バードケージ内の温度管理を行い、鳥類に適した環境改善を望む。→エサ台4カ所にヒーターを使用するほか、北風除けの板などを設置し、防寒対策を実施しています。		
<b>事故等の発生状況</b>		(主な事例の対応状況)			
種 別	件 数				
事故	1件	・ベネットアカクビワラビー同士の争いが原因となり、雌の個体1頭が死亡しました。対応策としまして、職員が不在となる夜間は、別の部屋に収容することにより発生を予防しています。			
<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>					
・バードゲージ内の橋が老朽化していたため、橋の交換工事を実施しました。 ・水循環浄化装置のろ過材が劣化していたため、交換しました。 ・飼料を長期的に保管できるよう、飼料庫にエアコンの取り付け工事を実施しました。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・一年を通して土日祝日の午後「週末イベント」として「ふれあい動物コーナー」や「野鳥の森ガイド」などのイベントを実施し、ふれあい動物コーナーでは合計で5,635人にご参加いただきました。 ・新規事業として「小鳥の巣箱を作ろう!～色付け体験～」を実施しました。園内の小鳥類が使用できる大きさの巣箱に、参加者に色付けをしていただきました。巣箱は後日園内に展示しました。					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・ふれあい動物フェスティバルの開催に伴い、所管課・越谷市造園業協会・越谷総合技術高校・文教大学・地元フラダンススクールなどと協力することで、地域に根付いた事業を実施することが出来ました。 ・当施設では初めてとなる、キンバト1羽の繁殖に成功しました。					

<b>総合評価</b>	<p>キャンベルタウン野鳥の森では、より利用者が快適かつ安全に利用し、満足いただけるよう、アンケート等による要望や意見などに対し、適切に対応・検討しています。また、施設の特性や効用を十分に発揮するよう、創意工夫し様々な自主事業を継続的かつ定期的に実施し、好評を得ています。さらに、施設の目的でもある種の保存に関しては、今までの経験を活かし、キンバトの繁殖についても初めて成功するなど、適正な管理運営が行われています。</p> <p>今後も、飼育動物の種の保存に継続して取り組みながら、自主事業の継続と更なる発展を図り、これまでの経験や知識とともに、様々な他施設等の情報収集に努め、より利用者が満足できる施設の管理運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>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、週末に実施されている自主事業についても、告知した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。</p>	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 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>週末イベントの開催により、動物とのふれあいや施設の利用促進が定期的に行われています。また、イベント情報を他施設にも掲示することにより、幅広い利用者への周知に努めていました。</p>	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>物品の購入については、小額の購入の際にも、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるように取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、職員にて対応することで、経費削減が行われています。</p>	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1 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>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、日本飼育技術学会に参加することにより、専門的な知識と技術の習得にも努めています。</p>	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>利用者への案内や各種イベントなどの取組が、利用者の方々に満足いただいているかどうか毎月のアンケート評価で確認を行うことで、施設の管理運営の改善に努めています。また、園内の各施設の修繕についても、老朽化が進んでいるところから、修繕を実施するなど適正な管理が行われています。</p>	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>越谷市との連携は密で、常に情報交換が図られています。また、イベント時の協力体制も、様々な地元団体より協力をいただき、地元根付いた事業に取り組んでいます。</p>	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>市民の方々が自然に近い環境で、キャンベルタウン市から寄贈していただいた鳥類を観察することで、子供から大人まで楽しんでいただき、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は憩える場と感じてもらえるような施設作りに取り組んでまいりました。</p> <p>自主事業と致しましては、新規事業として「小鳥の巣箱を作ろう! ~色付け体験~」を実施しました。小学生の参加者には、「どのような色や柄にしたら小鳥が巣箱を利用してくれるだろう?」などと、想像を膨らませながら色付けをしている方も多く、この事業を通して鳥類の生態について興味・関心を持っていただけたのではないかと思います。また、例年実施している年に5日間の「無料開園」には、多くの皆様に来園していただきました。今年度は25,729人(未就学児を除く)にご来園いただきました。過去5年間の平均と比べるとやや上回る人数であり、毎週末継続的に実施してきた自主事業のイベントが市民の方に認知されてきたことも要因ではないかと考えております。</p>
-------------------	---



# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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的の向上に寄与するため設置		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		
指定管理者が行う主な業務の内容	(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること (4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務 (2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること (5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務 (3)その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること (6)その他越谷市が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況		
	平成29年度	平成28年度	比較
閉館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	6,189	6,114	75
利用者数(人)	499,334	466,277	33,057
使用料(円)	108,084,411	104,008,850	4,075,561
開室日数(日)	352	352	0
来室者数(人)	566,372	558,034	8,338
貸出利用人数(人)	173,358	177,177	△ 3,819
貸出数(点)	569,796	578,516	△ 8,720
総利用者数(人)	1,065,706	1,024,311	41,395
(増減の理由)	コミュニティセンター: 大ホールの修繕工事が前年度と比較して減少し、貸館日数が増加したことにより、利用者数・使用料収入が増加しました。		
	南部図書館: 商業棟6階へ移設した当初は、施設や蔵書構成が新鮮なため貸出数が増大しましたが、平成29年度は借用する本を限定して来館することが多くなったと考えられ、全体的に貸出利用人数・貸出数が減少となりました。		
利用者アンケート調査の実施方法	調査目的 アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にする。 実施方法 質問票を用いたアンケート調査 実施期間 平成29年4月1日～平成30年3月31日 対象者 施設利用者 回収数 3,368 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(%)		
職員の対応はどうか	非常に満足 56.5%	満足 34.3%	普通 9.0%
施設の状況はどうか	非常に満足 55.6%	満足 34.8%	普通 9.4%
施設の利用目的が達成できたか	非常に満足 56.4%	満足 34.7%	普通 8.8%
総合的な感想はどうか	非常に満足 54.9%	満足 36.4%	普通 8.6%
(主な意見等の内容)	・いつも清掃が行き届いており、低料金でこのような場所を利用できることに感謝しております。 ・4階の宴会場ロビーに喫煙スペースがあり、不快を訴える人が多くいた。 ・その他、「ホールの椅子が固い」「ホールの階段の段差が高い」などの意見がありました。		
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) ・ホールの椅子が固いと要望を受け、大・小ホールの椅子を一部修繕しました。 ・照明が少し暗いため明るい電球に交換していただきたいとの要望を受け、館内の一部照明をLEDに交換しました。		
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) ・展示ホールのCDプレーヤーが故障したため、修繕しました。 ・大ホールの利用者が体調不良を申し出たため、救急車を手配しました。 ・南部図書館の多目的トイレに長時間閉じこもる利用者に注意したところ、暴力的な言動をとるなどの迷惑行為を繰り返したため、警察に通報しました。		
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・基本協定書に基づき、LED照明交換修繕や大小ホール客席椅子修繕など計38件の修繕を行いました。 ・越谷市と越谷コミュニティプラザ(株)との共用施設については、高圧真空電磁接触器整備など計8件の修繕を実施し、施設の保全整備を行いました。 ・南部図書館のカウンターに緊急警報装置、多目的トイレに長時間閉じこもりの警報装置を新規に設置したほか、南部図書館の防犯カメラの移設を行い、カメラの死角箇所を減らし防犯対策の強化に努めました。		
自主事業に関すること	・鑑賞型事業では、多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に鑑賞していただく機会の提供に努め、各世代の多くの市民の皆様にご来場いただき、クラシック、オーケストラ、ミュージカル、演劇、古典芸能、ポピュラー、映画事業など計46本を実施し好評をいただきました。 ・鑑賞型事業の他、参加者自らが学び・創造・表現を実践する参加型事業にも積極的に取り組み、各種のワークショップや講座、ステージへの参加企画など計13本を実施し、地域文化の振興に寄与しました。 ・市民団体の主体的な文化活動などへの側面的な支援協力を行う共催・後援事業を17本実施し、市民文化の向上に寄与しました。		
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・子どもからシニアまで幅広い世代が舞台芸術を気軽に楽しめるよう、多くの市民の皆様へ鑑賞・参加の機会を提供しました。 ・市民参加型事業では、『サンシティ・アート講座』『未来アート工房』などを実施し、幅広い世代の皆様が気軽に表現を楽しむアート体験の場を提供しました。また、昨年より新規事業として始まった『パフォーマンス・プロジェクト』では、初年度からの参加者を中心に新たな仲間づくりに積極的に取り組み、プロとともにダンスを中心としたオリジナルパフォーマンスを創作しステージで発表しました。 ・各ジャンルのアーティストが小学校や保育所を訪問し、子どもたちがアート体験を通じた表現活動を楽しむアウトリーチ事業を継続して実施しました。また、特別支援施設の人々をホールに招き、アート体験を通じた表現活動を楽しむ場を提供しました。 ・地元のアーティストとホールの協働によるクラシックなどの無料コンサートを開催し、未就学児童を含めた多くの市民の皆様へ生の舞台の感動を体験いただくとともに、地域の発展及び人材の育成に取り組みました。 ・南部図書館では、小さなお子さんを持つ親子を対象にした読み聞かせや童歌を歌う会を月1回、幼児から小学生を対象にした絵本の読み聞かせ会を月1回開催するほか、夏休みに小学生を対象に「図書館見学ツアー」を継続して開催しました。		



<b>総合評価</b>	<p>越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的に事業を展開しており、具体的事業として、①鑑賞型事業(実演部門)、②鑑賞型事業(映画部門)、③市民参加型事業、④市民文化育成事業、⑤その他共催・後援事業が実施されています。鑑賞型事業ではクラシック、古典芸能など計33本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏の子ども向け映画会で13本、市民参加型事業では「(地域の)アーティストとホールの共同企画」など7本が実施されました。</p> <p>また、施設貸出の利用件数は、6,189件であり、全施設の区分稼働率は66.69%でした。ホームページも随時更新し、常に最新の情報を配信するとともに、イベント終了後、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>施設の管理については、利用者の要望を的確に把握し、指定管理者の提案により、LED照明交換や大・小ホール客席椅子修繕など計38件の修繕を実施し、共用施設においても、高圧真空電磁接触器整備など計8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ました。</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るとともに、これからは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> 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かに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	<p>施設の使用許可においては、条例・施行規則に基づき、利用者が平等に利用できるよう適切な対応が行われています。また、施設申請・貸出しの際には、利用時間を口頭による説明と併せて書面でもお知らせし、時間遵守に取り組まれています。事業については、アンケートやモニタリング等により市民ニーズを把握し、各年齢層に受け入れられる事業・プログラムが展開されています。</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	
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、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	<p>アンケート等から、利用者の意見・要望等を把握し、実施可能な内容が取り組まれています。また、利用促進を図るため、市広報紙・施設情報紙・ホームページ等から最新の情報が提供されているほか、メールマガジン・Facebookの発信、新聞広告や新聞折込チラシ、近隣公共文化施設との共同による広報宣伝活動が実施され幅広くPRが行われています。備品については、再委託業者と連携し、備品に不具合がないよう清掃・保全整備が行われています。事業については、子供からシニアまで幅広い世代が舞台芸術を気軽に楽しめるよう、多彩なジャンルの事業が実施されています。</p>
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	<p>「管理保守点検業務」「施設中長期修繕・備品購入計画」に基づき、施設所管課と連携・調整を図りながら適正な維持保全を行い、耐久性の向上及び機能の十分な確保を図り、保全業務に係る経費削減に取り組まれています。また、照明のLED化や人感センサー付照明に変更するとともに、再委託業者と連携し、照明の適時の消灯、空調の温度調整を緻密に行い、経費削減に取り組まれています。</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	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	<p>指定管理者において職員の管理、監督体制が適切に対応され、職員に情報セキュリティ研修、同和問題研修、技術研修及び救命講習を受講させ、施設管理を安定して行うための知識向上が図られています。また、管理施設で年1回の消防訓練実施、越谷コミュニティプラザ(株)と合同で商業棟の消防訓練が年1回実施され、危機管理意識の向上が図られています。さらに、火災保険・施設賠償保険に継続して加入し、災害・事故のリスク管理の備えが行われています。</p>
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	<p>アンケート調査を実施し、利用者からの苦情・要望等で改善すべき事項に対し速やかな対応が行われています。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、ホームページを随時更新し、最新情報を配信するほか、市広報紙や新聞などに最新の情報が提供されています。</p>
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	<p>施設所管課と四半期毎に報告会を行うとともに、随時、報告・連絡・相談を行い、連携確保が図られています。また、関連施設の越谷コミュニティプラザ(株)との管理運営会議が定期的に実施されています。個人情報保護条例及び情報公開条例については、実施機関として条例を遵守し、適切に管理されています。また、文書管理については、文書整理簿、契約台帳など各種整理簿が作成され、適切に管理されています。</p>
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>年間の環境活動を実施すると共に、施設利用を妨げない範囲で節電等に取組み、経費削減に努めてまいりました。施設の利用実績につきましては、大ホールの舞台機構修繕で貸館停止期間がありました。全施設の利用率、稼働率とも前年を上回ることができました。</p> <p>また、施設管理につきましては、開館して39年が経過していることから、施設の老朽化、経年劣化が顕著ではありますが、計画的な補修や緊急修繕として、LED照明交換修繕など計38件を実施するとともに、共用施設においても高圧真空電磁接触器整備など計8件を実施し、利用者の利便性と安全性を図るとともに、施設の保全整備に努めました。</p> <p>そして、自主事業につきましては、専門的ノウハウやこれまでの実績を最大限に発揮し全76本を実施し、利用促進事業として南部図書室見学ツアーやおはなし会などを継続して実施し、その他事業として中学生社会体験チャレンジ受入れ事業にも取り組み、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与してまいりました。</p>

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂				
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1				
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 生涯学習課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務		(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務			
(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務		(7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務			
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務		(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務			
(4) 伝承の館の使用の許可に関する業務		(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務			
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		[決算額] 単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		
開館日数(日)	311	310	1		
利用件数(件)	1,854	1,678	176		
利用者数(人)	26,670	29,591	△ 2,921		
使用料(円)	3,986,560	3,584,770	401,790		
(増減の理由)	文化団体等の利用が増えたため、利用件数及び使用料収入が増えました。 自主事業等における来場者数が減ったため、利用者数が減少しました。				
		平成29年度	平成28年度		
収入	43,576,000	43,136,000	440,000		
支出	43,576,000	43,136,000	440,000		
差額	0	0	0		
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 臨時職員賃金の上昇に伴い、金額が増加したため。				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日	回収数	1,494 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	58.3%	34.4%	7.2%	0.1%	0.0%
施設の状況はどうか	67.3%	30.7%	2.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	64.1%	32.3%	3.5%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	63.0%	34.1%	2.9%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広々とした建物で気持ちよく、癒されました。</li> <li>・職員の方に親切にして頂き、とても充実した利用ができました。</li> <li>・素晴らしい施設でびっくりしました。もっと広めたら良いと思います。</li> </ul>				
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
種別	件数	処理状況			
要望	13件	対応済 5件			
(主な事例の対応状況)					
・利用者の中には高齢の方も多いため、和室で椅子を使用したいとの要望をいただきました。現在、能楽堂では床机椅子の貸し出しを行っておりますので、使用申請をしていただくようご案内しました。					
<b>事故等の発生状況</b>					
種別	件数	(主な事例の対応状況)			
汚損	1件	・能楽堂近辺の住宅建築現場より盗まれた建築資材として使われるシーリング剤が、正門前の敷石に撒かれる汚損事故が発生しました。その後、直ちに清掃及びシーリング剤の撤去を行い、復旧いたしました。			
転倒	1件				
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・和室(熊野・井筒)のふすまに汚れや破れが見受けられたため、全てを張り替えました。</li> <li>・女子トイレ洗面器の配水管で漏水が発生したため、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>・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」「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～「熊野」の謡と仕舞の体験コース～」では参加定員を上回る方々からお申込みをいただき、多くの方に謡と仕舞を体験していただきました。</li> <li>・全体では「鑑賞型事業」4本、「市民参加型事業」6本、「利用促進事業」1本、「友の会事業」1本を開催し、延べ4,195人の方々にご参加いただきました。</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>・新規事業として、大人の趣味と教養シリーズ「囲碁入門教室」を開催しました。</li> <li>・中学生の社会体験チャレンジ学習の受け入れを行いました。</li> <li>・「さつき・盆栽展～極～」や「華道・盆栽展」を開催し、日本の芸術文化である盆栽や生け花等の作品を多くの方々に堪能していただきました。</li> </ul>					

<b>総合評価</b>	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、「第25回秋の調べ」、「華道・盆栽展」、「やさしい能楽体験教室」等の事業を実施したほか、新たな事業として「大人の趣味と教養シリーズ「囲碁入門教室」」を実施するなど12本の事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会が提供されています。 また、市民が快適に利用できるよう、きめ細かい施設清掃や計画的な修繕を行い、安全で快適な施設環境の確保が行われています。 今後は、県内唯一の屋外能舞台という魅力を最大限に活かした自主事業等、特色ある事業の実施に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</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>	施設内会議を毎月行うことで、利用者へ分かりやすく統一した対応を行うだけでなく、職員間の情報共有も行われています。また、施設利用の申請の際に注意事項を書面で説明し、利用時間が遵守されています。	
<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>	アンケートにより利用者からの意見・要望の把握に努めるとともに、利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート以外にも情報収集を行うなど、施設運営の改善に取り組まれています。イベント情報については、「広報こしがや」や市ホームページへの情報掲載を行ったほか、継続して新聞折込や県が運営する観光案内ホームページにも情報掲載を行うなど、広域に向けた事業周知が行われました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	経費削減のため、利用者へ負担をかけない範囲で空調の温度や照明の管理をするほか、館内の障子すべての張替えなど簡易的な修繕は職員で行っています。また、再委託を行う場合も最小限の経費で抑えられるよう取り組まれています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</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>	施設に防火管理者(甲種)資格を有する職員を配置し、防火対策が行われています。また、職員への危機管理マニュアルの徹底、年2回の消防訓練やAEDを用いた心配蘇生法などの職員研修の実施などを行うことで、有事の際に速やかな対応ができるよう職員に徹底するなど、利用者の安全が確保されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内会議を通して意見・要望・苦情等について全職員で共有し、利用者サービスの向上が図られています。また、施設の維持管理については、自主点検及び専門業者による点検を適宜実施し、修繕が必要な場合は経費節減を考慮しながら、利用者が安全に利用できるよう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>	所管課との打合せを随時行うことで、情報共有と連携の確保が図られています。また、施設が保有する様々な情報については、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、適正な管理運営が行われています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	施設管理につきましては、利用者には支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・整備の修繕を行い、利用環境の向上を図りました。 平成29年度のこしがや能楽堂の利用実績は、利用件数が1,854件(+176件)、利用区分稼働率が46.01%(+2.35%)、収入額が3,986,560円(+401,790円)と昨年と比較して増加しました。利用内容別で見ると「謡曲・仕舞」、「華道」などの利用が増加傾向にあるものの、「茶道」、「伝統芸能」などの利用が減少しています。引き続き自主事業などの普及活動に努め、伝統芸術文化の振興にも取り組んでまいります。 アンケート結果では全体的には「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。今後も利用者アンケートを注視しながら、利用者ニーズに対応し、満足度を高めるとともに、多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。
-------------------	--

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館																																
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地																																
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年4月1日から平成33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																																
	[決算額] 単位:円																																
	平成29年度	平成28年度	比較																														
開館日数(日)	359	359	0																														
利用件数(件)	2,926	2,887	39																														
利用者数(人)	337,657	316,615	21,042																														
使用料(円)	20,624,420	16,802,860	3,821,560																														
(増減の理由)	平成28年度は、平成28年12月に武道場床研磨修繕が行われ1カ月貸出中止期間があったため。																																
	収入	支出	差額																														
	100,200,000	100,200,000	0																														
	100,200,000	100,200,000	0																														
	0	0	0																														
	※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)																																
利用者アンケート調査の実施方法	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 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 平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日 回収数 562 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>66.0%</td> <td>24.7%</td> <td>8.3%</td> <td>1.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>68.7%</td> <td>24.4%</td> <td>6.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>施設の利用目的が達成できたか</td> <td>69.0%</td> <td>23.8%</td> <td>6.6%</td> <td>0.6%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>67.6%</td> <td>24.4%</td> <td>7.7%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> (主な意見等の内容) ・職員の方々には、片付けの際にお手伝いいただき、また、生徒に対して的確な指示を与えてくださり、感謝しています。 ・あいにくの雨でしたが、傘立てを多めにご用意いただきまして、大変ありがとうございました。 ・仕切られている網がもう少しのびると助かります。反対のコートにいつってしまうので。 ・若い人から年をとった人まで気がるに使える利用できる行事や講座があればいいと思う。			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	66.0%	24.7%	8.3%	1.0%	0.0%	施設の状況はどうか	68.7%	24.4%	6.7%	0.0%	0.2%	施設の利用目的が達成できたか	69.0%	23.8%	6.6%	0.6%	0.0%	総合的な感想はどうか	67.6%	24.4%	7.7%	0.3%	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	66.0%	24.7%	8.3%	1.0%	0.0%																												
施設の状況はどうか	68.7%	24.4%	6.7%	0.0%	0.2%																												
施設の利用目的が達成できたか	69.0%	23.8%	6.6%	0.6%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	67.6%	24.4%	7.7%	0.3%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要望</td> <td>15件</td> <td>対応済 2件</td> </tr> <tr> <td>苦情</td> <td>12件</td> <td>対応済 6件</td> </tr> <tr> <td>意見</td> <td>5件</td> <td>対応済 5件</td> </tr> </tbody> </table> ・靴の脱ぎ履きのわずらわしき解消の要望があり、靴を脱がないでそのまま履ける大きなスリッパを購入し設置しました。 ・駐車場が不足しているため大きな大会などが開催される際は公園を借用し、臨時駐車場として開放しています。			種別	件数	処理状況	要望	15件	対応済 2件	苦情	12件	対応済 6件	意見	5件	対応済 5件																		
種別	件数	処理状況																															
要望	15件	対応済 2件																															
苦情	12件	対応済 6件																															
意見	5件	対応済 5件																															
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) <table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>打撲</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>アキレス腱断裂</td> <td>1件</td> </tr> <tr> <td>捻挫</td> <td>1件</td> </tr> </tbody> </table> ・体育館では打撲・捻挫が主であり、このような事例が発生した場合には、利用者の要望により常備している氷や冷却スプレーにて冷やす処置を行っています。 ・利用者の要望による緊急時には、救急要請の対応を行っています。			種別	件数	打撲	2件	アキレス腱断裂	1件	捻挫	1件																						
種別	件数																																
打撲	2件																																
アキレス腱断裂	1件																																
捻挫	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)	・各体育室の照度をスポーツができる最適な状態に保つために照明球の交換を実施しました。 ・非常用発電機用蓄電池の使用期限が超過したため、交換修繕を実施し、緊急時に備えています。 ・役員室の天井より漏水があったため、配管の修繕を実施しました。 ・役員室の空調を使用する場合、通常第一体育室の空調を起動させなくてはならないため、役員室に単独のエアコンを設置し、コスト削減に繋げています。 ・正面玄関の自動ドアがスムーズに動かなかったため、内部装置の交換を実施しました。 ・卓球などで使用する防球フェンスのタイヤが老化に伴いスムーズに動かなくなってしまうため、新しく床を傷つけないものに交換しました。 ・非常階段の両端が老化に伴い破損していたため、セメントにて修繕をしました。																																
自主事業に関すること	・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロビクスダンス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間通して実施し、好評でした。 ・マンデー杯・理事長杯・サタデー杯ビーチボール大会やニューイヤーSTEPフェスティバル(ビーチボール、バトミントン、卓球)を実施し、大変好評でした。 ・3月に「ゼロからはじめるなぎなた教室」を今年度も実施しました。新たなスポーツを体験する機会を利用者に提供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)	・11月17日に大塚商会アルファーズを母体とし、越谷市を拠点としたバスケットボールBリーグクラブの発足・活動に向けた様々な活動を支援するために、越谷市と共に支援書を交付しました。これにより、ホームタウンでの試合や、越谷市内で行う事業活動及び普及活動について支援をまいりました。 ・10月に行ったしがやスポーツフェアにて新規事業「ストレッチ体験教室」を開催し好評でした。また昨年好評をいただいた「STEP(個人利用)無料開放日」、「バク転体験教室」、他の施設と連携し「子ども広場」を今年度も開催しました。施設をより身近に感じてもらえることができました。 ・越谷市内の中学生を対象とした社会体験チャレンジの受け入れを実施しました。 ・埼玉県立越谷総合技術高等学校の生徒を対象とした企業体験実習の受け入れを実施しました。 ・越谷市内在勤の教員を対象とした5年経験者研修の受け入れを実施しました。																																

<b>総合評価</b>	<p>総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などを実施し、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努めています。</p> <p>本市の主催事業である、越谷産業フェスタ2017、元旦マラソン、各種団体の大会、さらには、選挙の開票会場など、優先的に施設を提供し、市の事業に協力しています。</p> <p>公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させること、プロバスケットチーム発足にむけ大塚商会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、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>
<p>評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）</p>		
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用されるお客様には、平等な対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</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	3
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。また、大塚商会アルファーズを母体としたBリーグクラブの発足・活動を支援し、バスケットボールの競技人口の増加はもとより、市の魅力発信と地域活性化に貢献しています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	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が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防犯策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い、速やかな対応ができるような体制が整えられています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、情報の共有と連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。	
<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>越谷市立総合体育館では、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的とし、自主事業を展開してきました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操教室を中心に進めてきました。今後も、利用者の要望やニーズに対応した、スポーツ事業の展開を実施してまいります。</p> <p>施設の管理につきましては、日常清掃、体育機器整備、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図りました。日常清掃につきましては、競技場床面の傷や歪みを見つけることができるため、毎朝職員全員で開館前に床面清掃を実施しました。体育機器整備につきましては、職員が目、鼻、耳などの感覚を駆使し、異常の有無の確認を行いました。また、玄関ロビー周辺は利用者の入退館時に混雑するため、職員が率先して危険防止のための整理にあたっています。</p> <p>その他にも体育館が総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。平成28年12月から平成29年3月にかけて総合公園周辺で不審火が多数発生していたため、地域の一員として安全を守るという意識のもと公園内の見回りを日常的に行いました。</p> <p>日々の自主事業活動や施設管理で蓄積してきた経験を活かして、越谷市の一大イベントである越谷産業フェスタ2017や元旦マラソンなどを越谷市と協力し支援してまいりました。また地域貢献活動といたしまして、越谷市の中学生が対象の社会体験チャレンジや埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業体験実習、5年目を迎える学校の教師が対象の5年経験者研修など幅広い世代の研修を受け入れました。</p> <p>公益財団法人越谷市施設管理公社は、平成29年11月17日に大塚商会アルファーズを母体としたBリーグクラブの発足・活動につきましてさまざまな支援をしていくために、越谷市と共に支援書を交付しました。これにより、公社はチームが発展し、地域に親しまれ、市民に愛されるチームとなる手助けをする共に、越谷市の魅力発信や地域活性化に貢献できるように、越谷市や越谷市バスケットボール連盟と協力して取り組んでまいります。その中で越谷市立総合体育館は、ホームアリーナとしてプロクラブチームの使用する体育館として、施設の充実及び発展を目指していきます。</p> <p>今後とも、快適に施設利用をしていただけるよう自主事業・施設管理共に利用者の要望やニーズをしっかりと分析し、サービスの向上に努めてまいります。</p>	

# 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場																																
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																																
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																														
指定期間	平成28年4月1日から平成33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																																
	[決算額] 単位:円																																
	平成29年度	平成28年度	比較																														
開場日数(日)	359	359	0																														
利用件数(件)	139	152	△ 13																														
利用者数(人)	54,376	48,888	5,488																														
使用料(円)	3,825,080	3,660,920	164,160																														
(増減の理由)	利用件数減少の主な理由は、越谷市野球連盟の試合数や高校野球の練習試合数が減少したため。 利用者数増加の主な要因は、高校野球の各大会の利用日数が増加したため。																																
	平成29年度はナイター照明設備等保守点検を行ったため。																																
利用者アンケート調査の実施方法	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>調査目的</td> <td colspan="3">アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。</td> </tr> <tr> <td>実施方法</td> <td>質問票を用いたアンケート調査</td> <td>対象者</td> <td>施設利用者</td> </tr> <tr> <td>実施期間</td> <td>平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日</td> <td>回収数</td> <td>55 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	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	55 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	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	55 件																														
利用者アンケート調査の集計結果	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>アンケート項目/割合(%)</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>非常に不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応はどうか</td> <td>60.0%</td> <td>29.1%</td> <td>10.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設の状況はどうか</td> <td>70.9%</td> <td>21.8%</td> <td>7.3%</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>72.8%</td> <td>23.6%</td> <td>3.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>総合的な感想はどうか</td> <td>61.8%</td> <td>32.7%</td> <td>5.5%</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>・本当に良いグラウンドです。利用回数を増やしたいです。</li> <li>・フィールドの整備状態の良さが気に入っています。</li> <li>・緑に囲まれた広い球場は、とてもすばらしいです。</li> <li>・駐車場不足? 駐車場に苦慮しました。</li> <li>・素晴らしい環境の中で気持ち良く利用させて頂きました。ありがとうございます。</li> <li>・素晴らしい球場でした。このような環境の中で、生徒達がゲームができるのはとても幸せな事と思います。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	60.0%	29.1%	10.9%	0.0%	0.0%	施設の状況はどうか	70.9%	21.8%	7.3%	0.0%	0.0%	施設の利用目的が達成できたか	72.8%	23.6%	3.6%	0.0%	0.0%	総合的な感想はどうか	61.8%	32.7%	5.5%	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	60.0%	29.1%	10.9%	0.0%	0.0%																												
施設の状況はどうか	70.9%	21.8%	7.3%	0.0%	0.0%																												
施設の利用目的が達成できたか	72.8%	23.6%	3.6%	0.0%	0.0%																												
総合的な感想はどうか	61.8%	32.7%	5.5%	0.0%	0.0%																												
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	・特になし																																
事故等の発生状況	(主な事例の対応状況) ・市民球場正面玄関を破損しようとした。(越谷市に報告及び越谷警察で対応。) ・市民球場外野外側法面芝生が燃えていた。(職員が消火活動にあたる。また、越谷市消防署、越谷市へ連絡。) ・市民球場1塁側に設置してある自動販売機缶回収ボックスの放火。(早朝の放火のため越谷市消防署で対応。越谷市へ連絡。)																																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・場内外の補修や場外壁面の高圧洗浄を職員自らが、利用者が気持ち良くプレーが出来るよう周辺環境の整備をいたしました。 ・備品、消耗品管理の環境を整えました。 ・場内の一部で雨漏りがあるため改修工事が実施され、利用環境が改善されました。 ・スコアボードのオーバーホールが実施されました。 ・場内の一部の空調機の交換修繕が実施され、利用環境が改善されました。 ・1塁側と3塁側駐車場内に穴が開いていたため、舗装工事をしてもらいました。																																
自主事業に関すること	・ナイトベースボールを実施し、ナイターでのプレーを楽しんでいただきました。 ・日本女子プロ野球選手による「少年少女野球教室」を開催し、女子プロ野球選手とのふれあいの機会を提供しました。																																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・プロ野球イースタンリーグ公式戦 4月23日 巨人-千葉ロッテ ・日本女子プロ野球2017公式戦越谷シリーズ 5月20日・21日 ・第99回全国高等学校野球選手権埼玉大会 7月9日～12日 ・第9回越谷ジュニア甲子園野球大会 8月2日～4日・7日・9日・10日 ・日清製粉グループpresentsキッズベースボール教室越谷教室 8月26日 ・第16回越谷市高校野球大会 11月3日・4日・11日・12日・14日 ・越谷市内中学校社会体験チャレンジ受入 3校6日間 ・埼玉県立越谷総合技術高等学校企業実習体験受入 2月8日・9日																																

<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、庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、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の開催や日本女子プロ野球の誘致を行ったほか、BCリーグ公式戦を誘致するなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減が図られています。さらには、中学生などの実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。</p> <p>公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを定期的に行い再発防止に努めるなど、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。</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い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</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に適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	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、利用者に利用時間をお知らせし、遵守されています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては随時改善が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費節減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等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>	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理については、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ、利用者にとってベストの状態でご利用いただけるよう、あらためて専門家のご指導により整備技術や技能の平準化のための研修会を通じて、技能・技術の向上と整備頻度の拡充を図りました。また、今期の施設整備は、経年劣化による雨漏りの補修工事や、スコアボードのオーバーホール・空調機の交換が行われました。軽微な不具合等に関しては職員による修繕を行い改善に努めました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また、昨年度に引き続き、不審火が発生したため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを定期的に行いました。</p> <p>自主事業として実施しております「ナイトベースボール」事業は、4日間開催されました。また、誘致関連事業として、5月に女子プロ野球公式戦が2日間で2試合、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を4日間の日程で10試合、8月に第9回越谷ジュニア甲子園大会を6日間の日程で20試合、さらに11月には、第16回越谷市高校野球大会を5日間の日程で11試合行い、各試合とも熱戦が繰り広げられ、多くの皆様に楽しいひと時を提供できる場として大変喜ばれている事業となりました。そして、越谷市内の中学校社会体験チャレンジで3校6日間、埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業実習体験で2日間をそれぞれ受け入れました。</p> <p>今後とも利用者の目線に立ち、施設の維持管理はもとより貸出業務等、親切丁寧な接遇に心がけ、より多くのリピーターや新規利用者の拡充を図るとともに、安心安全で気持ち良くプレーを楽しんでいただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。</p>
-------------------	---



## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場																																															
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																																															
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																															
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																													
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																															
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																															
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																																
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">1,339</td> <td style="text-align: center;">1,309</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">56,244</td> <td style="text-align: center;">63,288</td> <td style="text-align: center;">△ 7,044</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">859,840</td> <td style="text-align: center;">855,760</td> <td style="text-align: center;">4,080</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>総合体育館や市民球場の各種大会時は臨時駐車場としても使用しており、その際の利用人数の減少が主な要因と考えます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	359	359	0	利用件数(件)	1,339	1,309	30	利用者数(人)	56,244	63,288	△ 7,044	使用料(円)	859,840	855,760	4,080	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">[決算額]</th> <th style="text-align: right;">単位:円</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">53,560,000</td> <td style="text-align: right;">52,917,000</td> <td style="text-align: right;">643,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">53,560,000</td> <td style="text-align: right;">52,917,000</td> <td style="text-align: right;">643,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)</p> <p>平成29年度は運動場と一括管理している市民球場のナイター照明設備等保守点検を行ったため。</p>		[決算額]				単位:円		平成29年度	平成28年度	比較		収入	53,560,000	52,917,000	643,000		支出	53,560,000	52,917,000	643,000		差額	0	0	0	
	平成29年度	平成28年度	比較																																													
開場日数(日)	359	359	0																																													
利用件数(件)	1,339	1,309	30																																													
利用者数(人)	56,244	63,288	△ 7,044																																													
使用料(円)	859,840	855,760	4,080																																													
[決算額]				単位:円																																												
	平成29年度	平成28年度	比較																																													
収入	53,560,000	52,917,000	643,000																																													
支出	53,560,000	52,917,000	643,000																																													
差額	0	0	0																																													
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																																
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																															
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																													
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	31 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	58.1%	38.7%	3.2%	0.0%	0.0%																																											
施設の状況はどうか	64.5%	32.3%	3.2%	0.0%	0.0%																																											
施設の利用目的が達成できたか	61.3%	35.5%	3.2%	0.0%	0.0%																																											
総合的な感想はどうか	67.8%	29.0%	3.2%	0.0%	0.0%																																											
(主な意見等の内容)																																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも整備していただき、ありがとうございます。</li> <li>・これだけ広い運動場を整備するのは、大変でしょうね。いつもありがとうございます。</li> <li>・今後も利用します。よろしく願っています。</li> <li>・いつも気持ちよく利用させて頂いています。ありがとうございます。</li> <li>・ありがとうございました。</li> <li>・また、利用したいと思います。</li> </ul>																																																
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																																
・特になし																																																
<b>事故等の発生状況</b>																																																
・特になし																																																
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																																
・グラウンドの補修や倉庫内を整理し、系統立てた備品・消耗品管理を行いました。																																																
<b>自主事業に関すること</b>																																																
・市内中学生を対象とした第5回越谷市中学校サッカー交流大会を開催し、サッカーを通して仲間づくりやフェアプレー精神の醸成など青少年の健全育成の推進を図りました。																																																
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																																
・第5回越谷市中学校サッカー交流大会 8月3日・4日																																																



<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、庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。グラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。さらには、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。</p> <p>公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、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、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い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、利用者利用時間をお知らせし、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随時改善が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費節減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など、利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等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>	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、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遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレーを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ、利用者にとってベストの状態をご利用いただけるように心がけました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。</p> <p>また、昨年度に引き続き、公園内で不審火が発生したため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立越谷総合公園庭球場																																						
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">7,802</td> <td style="text-align: center;">8,471</td> <td style="text-align: center;">△ 669</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">41,229</td> <td style="text-align: center;">45,931</td> <td style="text-align: center;">△ 4,702</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">4,995,280</td> <td style="text-align: center;">5,459,600</td> <td style="text-align: center;">△ 464,320</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 1月の降雪と、冬の気温が非常に低い日々が続いたことにより、クレーコートが長期間にわたり、貸出不可が続いたことが主な要因と考えます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	359	359	0	利用件数(件)	7,802	8,471	△ 669	利用者数(人)	41,229	45,931	△ 4,702	使用料(円)	4,995,280	5,459,600	△ 464,320	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">53,560,000</td> <td style="text-align: right;">52,917,000</td> <td style="text-align: right;">643,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">53,560,000</td> <td style="text-align: right;">52,917,000</td> <td style="text-align: right;">643,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成29年度は庭球場と一括管理している市民球場のナイター照明設備等保守点検を行ったため。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	53,560,000	52,917,000	643,000	支出	53,560,000	52,917,000	643,000	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開場日数(日)	359	359	0																																				
利用件数(件)	7,802	8,471	△ 669																																				
利用者数(人)	41,229	45,931	△ 4,702																																				
使用料(円)	4,995,280	5,459,600	△ 464,320																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	53,560,000	52,917,000	643,000																																				
支出	53,560,000	52,917,000	643,000																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	44 件																																				
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																							
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	52.3%	47.7%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	40.9%	59.1%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	52.3%	47.7%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	38.6%	59.1%	2.3%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容)																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレが新しくなり、ありがとうございます。土・日・祝日のG～Lコートも、一般の方が利用できる様配慮して下さい。</li> <li>・テニスコート、クレーコートの状態をもう少し改善してほしいです。イレギュラーやフットワーク後の地面がほれてしまう状況を直してほしい。(Iコート使用)</li> <li>・クレーコートのラインを見やすくしてほしいです。(Iコート使用)</li> <li>・いつも素晴らしい環境の中で利用させて頂いています。ありがとうございます。</li> <li>・クレーコートをそろそろオムニコートにかえて下さい。</li> <li>・枯れ葉がコート内に落ちている。管理の方が一生懸命取り除いてもきりがないようです。周辺の木が多過ぎませんか？</li> <li>・雪の影響で長く使用できなかつたですが、やっと使えるようになり安心しました。</li> <li>・いつも整った環境の中でプレーできて、感謝しています。</li> </ul>																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																																					
種別	件数	処理状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テニスコート、クレーコートの状態をもう少し改善してほしいです。イレギュラーやフットワーク後の地面がほれてしまう状況を直してほしい。(転圧等できる範囲で修理いたしました。)</li> <li>・クレーコートのラインを見やすくしてほしいです。(ラインの張替を行いました。)</li> <li>・枯れ葉がコート内に落ちている。周辺の木が多過ぎませんか？(越谷市に報告し、コート周辺の枝を状況に応じて剪定をしていただきました。)</li> </ul>																																				
要望	4件	対応済 3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>																																					
破損	2件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・庭球場に接している自動販売機が荒らされました。(設置業者へ報告。新規自販機に交換済み。)</li> <li>・庭球場管理人室のドアが壊され侵入されました。(越谷警察へ通報し、越谷市へ報告。修繕済み。)</li> </ul>																																					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・樹木が生い茂っているため剪定を要望しています。</li> <li>・ローラーによるコートの転圧整備をしました。</li> <li>・U字溝の清掃をしました。</li> <li>・総合公園庭球場のトイレが新しくなりました。</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>																																							
・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、庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。庭球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の剪定等を行うとともに、小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。さらには、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進にも努めています。</p> <p>公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。</p> <p>これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、利用者に利用時間をお知らせし、遵守していただいております。	
<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随時改善が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費節減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など、利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。また、グラウンド整備などの研修が実施されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等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>	要望・意見・苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては関係先と協議し対応しています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、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遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレーを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ、利用者にとってベストの状態をご利用いただけるように心がけました。また、環境整備の一環として、コート内U字溝清掃やラインの一部張替え、管理棟の一部修理を行いました。</p> <p>その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また、昨年度に引き続き、公園内で不審火が発生したため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。</p>
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場																																						
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">303</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">△ 56</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">325</td> <td style="text-align: center;">365</td> <td style="text-align: center;">△ 40</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">87,784</td> <td style="text-align: center;">91,555</td> <td style="text-align: center;">△ 3,771</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">2,656,060</td> <td style="text-align: center;">2,479,220</td> <td style="text-align: center;">176,840</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>第3種公認改修工事により、1/4から2/28まで貸出を中止したことが                  主な要因と考えます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	303	359	△ 56	利用件数(件)	325	365	△ 40	利用者数(人)	87,784	91,555	△ 3,771	使用料(円)	2,656,060	2,479,220	176,840	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">70,658,000</td> <td style="text-align: center;">70,573,000</td> <td style="text-align: center;">85,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">70,658,000</td> <td style="text-align: center;">70,573,000</td> <td style="text-align: center;">85,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。                  (増減・差額の理由)</p> <p style="text-align: center;">前年に比べ職員人件費が増大したため。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	70,658,000	70,573,000	85,000	支出	70,658,000	70,573,000	85,000	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開場日数(日)	303	359	△ 56																																				
利用件数(件)	325	365	△ 40																																				
利用者数(人)	87,784	91,555	△ 3,771																																				
使用料(円)	2,656,060	2,479,220	176,840																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
支出	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	103 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	57.3%	29.1%	13.6%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	66.9%	28.2%	4.9%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	66.0%	29.1%	4.9%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	62.1%	34.0%	3.9%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容)																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・芝生が冬でも緑だと、素晴らしいと思います。よろしく願います。</li> <li>・ミニハードルがほしい。</li> </ul>																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																			
種別	件数	処理状況	・駐車場の開門時間を早くしてほしいとの要望がありました。駐車場、各ゲート等の開場時間については、事前に申請団体と打合せをして決定しています。駐車場の開門時間について、主催者と協議していただき、打合せ時に要望があれば対応いたします。																																				
苦情	4件	対応済 4件																																					
要望	7件	対応済 7件																																					
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																			
種別	件数	・中学生の陸上大会時に、選手が疲労骨折していた箇所が競技後に悪化したため、救急車で市立病院へ搬送されました。																																					
ケガ	3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>・自家用非常用発電設備の中で、経年劣化している部分がありましたので、非常時の信頼性を確保するた修繕を実施しました。</li> <li>・陸上用具のハードルに不具合が発生したため、修繕を実施しました。</li> <li>・写真判定装置の計測機器類に不具合が発生したため、修繕を実施しました。</li> <li>・競技場芝生スタンド南側手摺等に不具合があったため、修繕を実施しました。</li> <li>・日本陸上競技連盟第3種公認継続補修工事が行われました。</li> </ul>																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第8回グラウンドゴルフ大会を開催しました。</li> <li>・第3回ターゲット・バードゴルフ大会を開催しました。</li> <li>・第2回少年少女サッカー教室を開催しました。</li> <li>・第10回サッカー大会U-12を開催しました。</li> <li>・第2回サッカー大会U-10を開催しました。</li> </ul>																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市立中学校の中学生社会体験チャレンジ学習の受入を実施しました。</li> <li>・2017プレナスなでしこリーグ1部ちふれASエルフェン埼玉の試合を実施しました。</li> </ul>																																							

<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)とし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。自主事業では、積極的な施設の運営に取り組みれています。小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 後援事業として2017プレナスなでしこリーグ1部の試合が2回開催されました。市民にプロスポーツの試合を観戦する機会の提供ができたとともに、当市並びに当競技場がPRできたものと考えます。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守させているか	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	3
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<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・相談し対応しております。また今年度は、2017プレナスなでしこリーグ1部公式戦ちふれASエルフェン埼玉戦の2試合を誘致・開催することで、競技の普及と発展に貢献しています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	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節減に努めています。	
<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>	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遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>競技場は、第3種公認の競技場として、陸上競技記録会、サッカー大会、グランド・ゴルフ大会、ターゲット・バードゴルフ大会などの団体利用をはじめ、陸上の個人利用の方々も自主的な練習などでご利用いただいています。施設の維持管理では、今年度、越谷市による第3種公認継続改修工事が行われました。改修工事にあたり、適切に工事が行われ、第3種競技場として認定していただけるよう越谷市と協力し、準備してまいりました。改修工事実施後、日本陸上競技連盟による検定を無事終えることができました。芝生フィールドでは芝生の育成および維持管理を行いました。また、競技場および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。その他には、地域の安全確保を最優先に考え、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めました。</p> <p>自主事業につきましては、参加者の健全な心身の育成および健康維持やスポーツ振興などを目的として、「第10回しらこぼとサッカー大会U-12」や「第8回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会」、平成28年度に引き続き、「第2回しらこぼと少年少女サッカー教室」と「第2回しらこぼとサッカー大会U-10」を開催しました。</p> <p>後援事業といたしまして、2017プレナスなでしこリーグ1部の試合を2回開催しました。市民にプロスポーツの試合を観戦する機会の提供ができたと考えます。</p> <p>今後も、業務遂行にあたり「市民に親しまれ愛される施設」「市民のための開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営及び利用促進とサービスの向上に努めるとともに、利用しやすい施設ということで管理運営に最善を尽くしてまいります。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	越谷市砂原39番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">1,543</td> <td style="text-align: center;">1,679</td> <td style="text-align: center;">△ 136</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">53,253</td> <td style="text-align: center;">60,216</td> <td style="text-align: center;">△ 6,963</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">1,546,680</td> <td style="text-align: center;">1,748,840</td> <td style="text-align: center;">△ 202,160</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由)  競技場の大会に伴うアップ会場としての使用や、天候の影響により大会自体が中止となった事などが主な要因と考えます。			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	359	359	0	利用件数(件)	1,543	1,679	△ 136	利用者数(人)	53,253	60,216	△ 6,963	使用料(円)	1,546,680	1,748,840	△ 202,160	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">70,658,000</td> <td style="text-align: right;">70,573,000</td> <td style="text-align: right;">85,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">70,658,000</td> <td style="text-align: right;">70,573,000</td> <td style="text-align: right;">85,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とす (増減・差額の理由)  前年に比べ職員人件費が増大したため。			平成29年度	平成28年度	比較	収入	70,658,000	70,573,000	85,000	支出	70,658,000	70,573,000	85,000	差額	0	0	0
			平成29年度	平成28年度	比較																																		
開場日数(日)	359	359	0																																				
利用件数(件)	1,543	1,679	△ 136																																				
利用者数(人)	53,253	60,216	△ 6,963																																				
使用料(円)	1,546,680	1,748,840	△ 202,160																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
支出	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
差額	0	0	0																																				
(増減の理由)  競技場の大会に伴うアップ会場としての使用や、天候の影響により大会自体が中止となった事などが主な要因と考えます。																																							
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	84 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	40.4%	29.8%	29.8%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	46.4%	34.5%	19.1%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	48.8%	32.1%	19.1%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	40.5%	41.7%	17.8%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・近くにスーパー、コンビニが欲しい。 ・第2グラウンドの出入口を2つにしてほしいです。																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																			
種別	件数	処理状況	・人工芝にして下さいとの要望が多いことから、お客様の声として所管課(越谷市)に報告しております。																																				
要望	5件	対応済 5件																																					
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																			
種別	件数	・第2競技場でサッカーをしている最中に、スライディングを行い、膝を強打。救急車で搬送されました。																																					
打撲	1件																																						
脱臼	1件																																						
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																							
・第2競技場の凍結防止のため、塩化カルシウムを散布しました。 ・第2競技場の熱中症対策として、出入口付近に夏場はシャワーミストを設置しています。																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
・第10回しらこぼとサッカー大会U-12開催時に、アップ会場として使用しました。 ・第2回しらこぼとサッカー大会U-10開催時に、アップ会場として使用しました。																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。																																							

<b>総合評価</b>	<p>しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の他の施設(競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)と一元的な管理運営が行われています。第2競技場は、サッカーをはじめ、少年野球、グラウンド・ゴルフなど多種多様な種目が利用可能であり、利用者の入れ替わりやグラウンドコンディションに注意を払い、雑草やゴミ等の除去やこまめなグラウンド整備や散水などの維持管理が行われ、快適にご利用いただけるよう管理運営が行われています。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行なわれています。</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、多目的運動場の特性を活かした自主事業や経費削減に努めた施設整備など効果的な管理運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守されているか	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・相談し対応しております。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	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節減に努めています。	
<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(防犯策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	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>	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、サッカー競技をはじめ、少年野球教室、グラウンド・ゴルフ、ターゲット・バードゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場としてご利用いただいています。利用時間は、昼間のほか夜間照明を点灯させてのナイター利用があります。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、グラウンド整備を実施したほか、場内の点検を心掛け、安心・安全な環境でご利用いただけるよう努めました。また、緑地帯の除草・芝刈りや低木剪定を行うとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しています。その他としては、地域の安全確保を最優先に考え、毎日の公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めました。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場																																						
施設の所在地	越谷市砂原39番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">263</td> <td style="text-align: center;">258</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">612</td> <td style="text-align: center;">550</td> <td style="text-align: center;">62</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">14,910</td> <td style="text-align: center;">12,912</td> <td style="text-align: center;">1,998</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">905,280</td> <td style="text-align: center;">762,240</td> <td style="text-align: center;">143,040</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) ライオンズベースボールスクールがソフトボール場防球フェンス嵩上げ工事期間中に、野球場を利用したことが主な要因と考えます。			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	263	258	5	利用件数(件)	612	550	62	利用者数(人)	14,910	12,912	1,998	使用料(円)	905,280	762,240	143,040	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">70,658,000</td> <td style="text-align: right;">70,573,000</td> <td style="text-align: right;">85,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">70,658,000</td> <td style="text-align: right;">70,573,000</td> <td style="text-align: right;">85,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> ※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とす (増減・差額の理由)  前年に比べ職員人件費が増大したため。			平成29年度	平成28年度	比較	収入	70,658,000	70,573,000	85,000	支出	70,658,000	70,573,000	85,000	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開場日数(日)	263	258	5																																				
利用件数(件)	612	550	62																																				
利用者数(人)	14,910	12,912	1,998																																				
使用料(円)	905,280	762,240	143,040																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
支出	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	23 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	34.8%	26.1%	39.1%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	26.1%	39.1%	26.1%	8.7%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	47.8%	26.1%	26.1%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	34.8%	34.8%	30.4%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容) ・野球場・ソフト場スコアボードを充実して欲しい。																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				(主な事例の対応状況)																																			
種別	件数	処理状況	・外野の雑草が多くて困りましたとの意見がありました。当施設では、草刈りを専門業者に委託しております。定期的な草刈りを行っておりますが、雑草の成長が早く作業が追い付いていない状況でしたので、速やかに草刈りの対応をしました。																																				
苦情	1件	対応済 1件																																					
要望	1件	対応済 1件																																					
<b>事故等の発生状況</b>				(主な事例の対応状況)																																			
種別	件数	・自打球が利用者の方の目にあたり救急車で搬送されました。																																					
ケガ	2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>																																							
・野球場内野表面の凸凹を整備した後、塩化カルシウムを散布しました。 ・野球場スコアボードの操作盤に不具合がありましたので、点検・清掃を実施しました。																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
・特になし																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
・特になし																																							



<b>総合評価</b>	<p>しらこぼと運動公園野球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われました。また、軽微な修繕等については、職員で行い経費節減を図るなど、維持管理面に工夫が見られました。</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。</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、最小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い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【評価点の平均】 <b>2.0</b></p> <p>総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。</p>

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	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・相談し対応しております。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	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節減に努めています。	
<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>	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おります。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
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遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>野球場は、越谷市野球連盟、その他のチームなど多くの野球愛好家にご利用いただいています。施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、内野の整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施しました。特にベンチ内は汚れることから常に清掃を心掛けています。休場期間(12月から3月)には、内野の整備と砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野では芝生の手入れを行いました。その他、倉庫の用具の点検整理を行って、より良い環境でご利用いただけるよう努めました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたと評価しています。</p> <p>その他には、地域の安全確保を最優先に考え、毎日、公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めました。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場																																															
施設の所在地	越谷市砂原39番地																																															
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																															
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																													
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																															
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																															
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																																
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">359</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">8,992</td> <td style="text-align: center;">8,844</td> <td style="text-align: center;">148</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">46,178</td> <td style="text-align: center;">45,918</td> <td style="text-align: center;">260</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">8,297,200</td> <td style="text-align: center;">8,072,700</td> <td style="text-align: center;">224,500</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>積雪により、総合公園庭球場の再開が遅くなったため、利用件数及び利用者数が増加した主な要因と考えます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	359	359	0	利用件数(件)	8,992	8,844	148	利用者数(人)	46,178	45,918	260	使用料(円)	8,297,200	8,072,700	224,500	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">[決算額]</th> <th style="text-align: right;">単位:円</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: center;">70,658,000</td> <td style="text-align: center;">70,573,000</td> <td style="text-align: center;">85,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: center;">70,658,000</td> <td style="text-align: center;">70,573,000</td> <td style="text-align: center;">85,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)</p> <p>前年に比べ職員人件費が増大したため。</p>		[決算額]				単位:円		平成29年度	平成28年度	比較		収入	70,658,000	70,573,000	85,000		支出	70,658,000	70,573,000	85,000		差額	0	0	0	
	平成29年度	平成28年度	比較																																													
開場日数(日)	359	359	0																																													
利用件数(件)	8,992	8,844	148																																													
利用者数(人)	46,178	45,918	260																																													
使用料(円)	8,297,200	8,072,700	224,500																																													
[決算額]				単位:円																																												
	平成29年度	平成28年度	比較																																													
収入	70,658,000	70,573,000	85,000																																													
支出	70,658,000	70,573,000	85,000																																													
差額	0	0	0																																													
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																																
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																															
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																													
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	42 件																																													
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																																
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																											
職員の対応はどうか	23.8%	26.2%	33.3%	14.3%	2.4%																																											
施設の状況はどうか	28.6%	40.5%	26.2%	4.7%	0.0%																																											
施設の利用目的が達成できたか	31.0%	35.7%	23.8%	9.5%	0.0%																																											
総合的な感想はどうか	23.8%	38.1%	28.6%	7.1%	2.4%																																											
(主な意見等の内容)																																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場があかない。</li> <li>・お手洗いの中の便座、洋式一つ必要と思います。高齢者が多い利用者の為に。</li> <li>・防風ネットが欲しい。</li> </ul>																																																
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>		<b>(主な事例の対応状況)</b>																																														
種別	件数	処理状況	・犬をつれて来ている、鳴き声がうるさく集中出来ないとの意見がありましたので、入口の利用案内でペットを連れて入場しないように注意書きで案内しております。また、テニスコート外でも、ご指摘のような利用者がおりましたら速やかに職員が対応するようにしております。 ・「庭球場休憩室を禁煙に」といった意見がありましたが、喫煙者の利用者もいることから休憩室に限定して喫煙していただいております。分煙を考えると他の場所への設置は難しいと考えておりご理解をいただきたいと考えております。 ・駐車場が少ないとの意見がありますが他施設の大会開催などで混雑することがあります。公共交通機関の利用などの皆様のご理解ご協力をお願いします。																																													
苦情	11件	対応済 11件																																														
要望	20件	対応済 20件																																														
<b>事故等の発生状況</b>																																																
・特になし																																																
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・庭球場硬式ネットが劣化していたため、修繕を実施しました。</li> <li>・ケイ砂を購入し、ケイ砂が減ったコートへ補充して整備を行いました。</li> <li>・庭球場トイレ単独浄化槽のプロワーが作動しなくなったため、修繕を実施しました。</li> </ul>																																																
<b>自主事業に関すること</b>																																																
・特になし																																																
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																																
・特になし																																																

<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園庭球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。 施設管理では、公園内にあり、落葉が多くあるため、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃が行われていました。また、ケイ砂の補充敷均をするなど日頃から整備に目を向け、利用者が安全・安心にプレーできるよう維持管理が行われています。また、庭球場およびキャンプ場周辺の整備、更衣室やトイレの清掃などにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営が行われています。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目</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・相談し対応しております。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の節減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。	
<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>	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遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	庭球場は、人工芝のオムニコートで人気があり、多くのテニス愛好家にご利用いただいています。特に土・日・祝祭日の稼働率は高く、中学生の大会や越谷市テニス協会などの大会も開催されています。施設の維持管理については、オムニコートの保護を目的に砂の整備を行いました。他にコートの保護、プレー者の安全を確保するため、テニスコート内での飲食(水分補給は可)を禁止しており、利用者のご理解とご協力を得られるように心掛けています。また、硬式テニスネットの修繕を行いました。周囲には木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、日頃からプレーに支障がないよう清掃を実施しました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、キャンプ場周辺の清掃や、更衣室・トイレの清掃や臭いにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたと評価しています。 その他としては、地域の安全確保を最優先に考え、毎日、公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めました。
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30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	越谷市砂原39番地																																						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																						
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																				
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで																																						
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																						
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																							
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td style="text-align: center;">200</td> <td style="text-align: center;">244</td> <td style="text-align: center;">△ 44</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td style="text-align: center;">255</td> <td style="text-align: center;">301</td> <td style="text-align: center;">△ 46</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">6,581</td> <td style="text-align: center;">7,005</td> <td style="text-align: center;">△ 424</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td style="text-align: center;">269,780</td> <td style="text-align: center;">342,020</td> <td style="text-align: center;">△ 72,240</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由)</p> <p>外野フェンス嵩上げ工事のため、7/1から8/15まで貸出を中止したことが主な要因と考えます。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	開場日数(日)	200	244	△ 44	利用件数(件)	255	301	△ 46	利用者数(人)	6,581	7,005	△ 424	使用料(円)	269,780	342,020	△ 72,240	[決算額] <span style="float: right;">単位:円</span> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">70,658,000</td> <td style="text-align: right;">70,573,000</td> <td style="text-align: right;">85,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">70,658,000</td> <td style="text-align: right;">70,573,000</td> <td style="text-align: right;">85,000</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由)</p> <p>前年に比べ職員人件費が増大したため。</p>			平成29年度	平成28年度	比較	収入	70,658,000	70,573,000	85,000	支出	70,658,000	70,573,000	85,000	差額	0	0	0
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
開場日数(日)	200	244	△ 44																																				
利用件数(件)	255	301	△ 46																																				
利用者数(人)	6,581	7,005	△ 424																																				
使用料(円)	269,780	342,020	△ 72,240																																				
	平成29年度	平成28年度	比較																																				
収入	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
支出	70,658,000	70,573,000	85,000																																				
差額	0	0	0																																				
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>																																							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																				
実施期間	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	5 件																																				
<b>利用者アンケート調査の集計結果</b>																																							
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																		
職員の対応はどうか	60.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の状況はどうか	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
施設の利用目的が達成できたか	60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																		
総合的な感想はどうか	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%																																		
(主な意見等の内容)																																							
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>																																							
・特になし																																							
<b>事故等の発生状況</b>																																							
・特になし																																							
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>																																							
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトボール場に塩化カルシウムを散布いたしました。</li> <li>・ソフトボール場整備用に黒土と川砂の混合砂を購入しました。</li> <li>・外野フェンスの嵩上げ工事が行われました。</li> </ul>																																							
<b>自主事業に関すること</b>																																							
・特になし																																							
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																							
・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。																																							

<b>総合評価</b>	しらこぼと運動公園ソフトボール場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場)と、一元的な管理運営が行われています。 施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われています。また、軽微な修繕については、職員で行い経費節減が図られています。ライオンズベースボールスクールの後援を行いグラウンドを提供するなど、施設運営が工夫されています。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最小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い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。	
	<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b> 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 ( 評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である )		評価点
<b>① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に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・相談し対応しております。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	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節減に努めています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、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>	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おります。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
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遵守されています。	

<b>指定管理者の自己評価</b>	ソフトボール場は、ソフトボールの愛好家や少年野球・ターゲットバードゴルフなどで利用されており、野球場同様、利用予定を確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、内野の整備や外野芝生の除草・芝刈りなどを実施しました。特にベンチ内は汚れることから常に清掃を心掛けています。休場期間(12月から3月)には、内野の整備と砂ほり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野では芝生の手入れを行いました。その他、倉庫内の用具の点検整理を行って、より良い環境でご利用いただけるよう努めました。また、以前から越谷市へ要望していました、施設周辺の遊具に面している防球フェンスの嵩上げ工事が実施され、公園内で遊ぶ利用者にも気を配り、より安全、安心、快適にご利用いただけるよう管理運営に努めたと評価しています。 その他には、地域の安全確保を最優先に考え、毎日、公園内巡回を行い、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理に努めました。
-------------------	--

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場				
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで				
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課				
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>			
		単位:円			
	平成29年度	平成28年度	比較		
開場日数(日)	308	308	0		
利用件数(件)	12,338	12,482	△ 144		
利用者数(人)	20,325	20,444	△ 119		
使用料(円)	1,365,840	1,378,690	△ 12,850		
(増減の理由)		(増減・差額の理由)			
平成28年度に開催された大会が平成29年度は中止となったこと、また、冬の気温が例年になく低い日が続き、弓道連盟の利用人数の減少及び、個人利用の減少が主な要因と考えます。		前年に比べ職員人件費及び、施設の設備修繕費や管理費が増大したため。			
※剰余分は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。					
<b>利用者アンケート調査の実施方法</b>					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質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	平成29年 4月 1日～平成30年 3月31日	回収数	112 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	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	83.0%	16.1%	0.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	88.4%	11.6%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	84.8%	15.2%	0.0%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)					
・初めて使用しましたが、使用方法など丁寧に御対応いただき、使用する際に非常に気持ちよくできました。また、昨日お電話で問い合わせした時の対応もとても良かったです。他県からの使用にも快くお受けいただきありがとうございます。					
・清掃の行き届いた道場で、気持ちよく使用させていただきました。					
・いつも大変気持ちよく利用させていただいております。遠の場ですが、冬の時期風よけの囲いがあるとありがたいです。					
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>					
種別	件数	処理状況			
苦情	1件	対応済 1件			
要望	13件	対応済 2件			
(主な事例の対応状況)					
・蚊よけがほしいとの要望を受け、虫除けスプレーを希望者に貸し出しました。					
・審判控室と審判室入り口の段差の高い箇所を踏み台を設置しました。					
<b>事故等の発生状況</b>					
・特になし					
<b>施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)</b>					
・見取り稽古場の窓がアクリル製でくすんでいるため、飛散防止対策をしたガラス窓に交換修繕しました。					
・雨樋の堅樋が落葉等が詰まってしまい排水に支障が出ていたので、高圧洗浄を行い改善しました。					
・遠の場安土の改修工事が行われました。					
・男女トイレの洋式化を要望するご意見が多く寄せられています。					
・男女更衣室のふすま・畳の経年変化が進んでいるため入替えが必要と考えます。					
・近的射場床板面の、日常的に使用する部分の摩耗が進んでいるので全面補修を検討する必要があると考えます。					
・近的場安土は一度崩落しているため、全面的な改修工事が必要な状況になっています。					
・遠の場射場の整備を要望するご意見が寄せられています。					
<b>自主事業に関すること</b>					
・ゼロからはじめる弓道教室を越谷市弓道連盟の協力を得て5月13日～6月6日の間、毎週火曜日・土曜日に全8回開催し、参加者22名(延べ161名)の参加があり、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ好評を得ました。					
・中学生の弓道体験教室を7月29日に開催して中学生9名の参加があり、将来的に弓道をはじめられる環境づくりが出来たと考えます。					
・大人の1日弓道体験教室を3月11日に初開催して20名の参加がありました。弓道を身近に感じていただくことが出来たと考えます。					
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>					
・越谷市弓道連盟主催の第23回越谷しらこぼと弓道大会を共催しました。					

<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。また、安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行われています。</p> <p>事業については、「ゼロからはじめる弓道教室」や中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」を開催するなど、弓道の普及並びに利用率の向上が図られました。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</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い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【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>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、使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。</p>
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。</p>
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の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>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、可能な範囲で経費縮減に努めています。</p>
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。</p>
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等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>	<p>利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。</p>
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	<p>所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。</p>

<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>弓道場の施設管理については、防矢ネットの安全点検を日々行い安全面の確保を行うと共に、利用者への注意喚起を行ってまいりました。安土については、水やりなどの日々の手入れにより貸出に影響が出ないように注意して管理してまいりましたが、一度崩落していることから全面的な改修工事が必要と考えます。</p> <p>施設の修理では、見取り稽古場のアクリル製窓が経年劣化によりくすんで見えにくい状況のため、今年度も引続き飛散防止対策をしたガラス窓に交換修繕を実施し、すべての窓の交換が完了しました。また、雨樋の縦樋内の高圧洗浄を行い、排水が改善され利用者から好評を得ています。</p> <p>事業については、5月～6月に「ゼロからはじめる弓道教室」を開催しました。参加者の多くは、越谷市弓道連盟に加盟し引続き弓道場を利用されています。7月には、「中学生の弓道体験教室」を開催し、日本古来の武道を体験できる教室は、日本文化の伝統を知っていただく良い機会となりました。3月には「大人の1日弓道体験教室」を初めて開催し、弓道を身近に感じていただきました。また、越谷市弓道連盟が主催する「第23回越谷しらこぼと弓道大会」を今年度も共催しました。これらのことから、今年度実施した事業を通して、弓道の普及および弓道場の利用促進につながったものと考えられます。</p> <p>その他には、緑の森公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めてまいりました。また、平成28年12月以降、総合公園内で不審火が多数発生したことから、弓道場においても地域の一員として地域の安全確保の点から、定期的に緑の森公園内の施設周辺の見回りを継続してまいりました。</p> <p>今後も引続き、職員全員がきめ細やかな管理運営にあたり、満足していただける環境が保てるよう努めてまいります。</p>
-------------------	---

## 平成29年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成29年4月1日から平成30年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	34 越谷市民プール																																																														
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2号																																																														
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・体力の維持向上を目的としたスポーツ施設である。																																																														
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 杉本 昭彦																																																												
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで																																																														
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																																														
<b>指定管理者が行う主な業務の内容</b>																																																															
(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務		(4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務																																																													
(2) 遊泳等の指導に関する業務		(5) その他、教育委員会が別に定める業務																																																													
(3) 市民プールの使用の許可に関する業務		(6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務																																																													
<b>施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)</b>		<b>管理経費の収支状況</b>																																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4">温水プール</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>287</td> <td>288</td> <td>△ 1</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>97,948</td> <td>102,981</td> <td>△ 5,033</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>26,162,040</td> <td>27,770,310</td> <td>△ 1,608,270</td> </tr> <tr> <th colspan="4">トレーニングルーム</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>308</td> <td>307</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>57,340</td> <td>57,757</td> <td>△ 417</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>17,459,120</td> <td>17,690,100</td> <td>△ 230,980</td> </tr> </table> <p>(増減の理由) 1月の降雪と冬の気温が非常に低い日々が続いたことなどのほか、複合的な要因が来場者の減少に影響したものと考えます。</p>		温水プール					平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	287	288	△ 1	利用者数(人)	97,948	102,981	△ 5,033	使用料(円)	26,162,040	27,770,310	△ 1,608,270	トレーニングルーム					平成29年度	平成28年度	比較	開館日数(日)	308	307	1	利用者数(人)	57,340	57,757	△ 417	使用料(円)	17,459,120	17,690,100	△ 230,980	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="4">[決算額]</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成29年度</th> <th>平成28年度</th> <th>比較</th> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>40,000,000</td> <td>40,000,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>40,000,000</td> <td>39,884,388</td> <td>115,612</td> </tr> <tr> <td>差額</td> <td>0</td> <td>115,612</td> <td>△ 115,612</td> </tr> </table> <p>※剰余金は市へ戻入し、超過分は指定管理者の負担とする。 (増減・差額の理由) 平成28年度については券売機の入れ替えに伴い保守費用が1年間無料となったため剰余金が生じました。平成29年度については予定執行額となりました。</p>		[決算額]					平成29年度	平成28年度	比較	収入	40,000,000	40,000,000	0	支出	40,000,000	39,884,388	115,612	差額	0	115,612	△ 115,612
温水プール																																																															
	平成29年度	平成28年度	比較																																																												
開館日数(日)	287	288	△ 1																																																												
利用者数(人)	97,948	102,981	△ 5,033																																																												
使用料(円)	26,162,040	27,770,310	△ 1,608,270																																																												
トレーニングルーム																																																															
	平成29年度	平成28年度	比較																																																												
開館日数(日)	308	307	1																																																												
利用者数(人)	57,340	57,757	△ 417																																																												
使用料(円)	17,459,120	17,690,100	△ 230,980																																																												
[決算額]																																																															
	平成29年度	平成28年度	比較																																																												
収入	40,000,000	40,000,000	0																																																												
支出	40,000,000	39,884,388	115,612																																																												
差額	0	115,612	△ 115,612																																																												
<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	平成30年2月1日～2月28日	回収数	210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	27.0%	45.0%	23.0%	1.3%	0.0%	3.7%																																																									
施設の状況はどうか	30.0%	45.2%	16.7%	3.3%	0.5%	4.3%																																																									
施設の利用目的が達成できたか	22.4%	35.2%	30.5%	7.1%	0.5%	4.3%																																																									
総合的な感想はどうか	21.9%	41.4%	25.7%	6.2%	0.0%	4.8%																																																									
(主な意見等の内容)																																																															
・プールのドライヤーを増やして欲しい。			・トレーニングルームのスペースが狭い。																																																												
・プールの時間入替制を廃止して欲しい。																																																															
<b>利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																																											
種別	件数	処理状況		・トレーニングルーム更衣室内の移動が困難とのご意見があり大型ベンチを撤去し、椅子を設置したところ、不便なため再設置してほしいとの要望も多く頂いたため、小型ベンチと椅子の両方を設置し、皆様に快適にご利用いただいています。																																																											
要望	1件	対応済	1件																																																												
苦情	1件	対応済	1件																																																												
<b>事故等の発生状況</b>				<b>(主な事例の対応状況)</b>																																																											
種別	件数	・中学生がプールで遊泳中に意識障害を起こし、プールスタッフが速やかに救命処置を行い、意識が回復しました。その後到着した救急車で搬送され、入院となりました。																																																													
盗難	1件																																																														
救急搬送	2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>																																																															
・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。																																																															
<b>自主事業に関すること</b>																																																															
・親子のプール教室を初めて開催し、ファミリー層にも気軽に利用していただけるきっかけとなりました。また、18歳以上を対象としたスポーツ教室の他、未就学児対象のキッズ向けプール教室、知的障がい者対象の障がい者向けプール教室を企画・開催し、幅広い世代に施設を知ってもらうきっかけとなりました。																																																															
・利用者アンケートで「泳げるようになりたい。」という要望があったことから、長期の水泳教室を新たに開催し、利用者の声を反映した事業展開に努めました。																																																															
・スポーツ初心者を対象としたフィットネス教室を開催し、健康への取組を支援するとともに、新たな利用者の獲得に努めました。																																																															
<b>事業に関すること(実施内容や新規の取組など)</b>																																																															
・事業終了時のアンケート調査のほか、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。																																																															
・トレーニングルームでは準備体操エリアを使用し、平日の朝に体操を実施。多くの高齢者が参加し、交流の場にもなっています。																																																															
・年に1回利用者も参加し、避難訓練を実施しております。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、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。																																																															
・民間企業と協働し、オリンピックメダリストによる水泳教室を実施しました。																																																															
・プールの見学スペースに隣接している老人福祉センターの図書コーナーやロビーなどを土日無料開放し、家族連れの方に好評をいただいております。																																																															
・プール、トレーニングルーム入口に掲示板を設置し、修繕の進捗状況等の発信を始めました。																																																															



<b>総合評価</b>	<p>越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、アンケート等により利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。また、プール・トレーニングルームの混雑時には、混雑状況を掲示するなど、利用者が平等に利用できる工夫をしておき、市民サービスに取り組まれています。職員の育成については、各種研修会等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施するなど、子どもから高齢者、さらには障がい者まで利用者への対応が適正に行われています。</p> <p>自主事業につきましては、キッズ向けや知的障がい者向けプール教室等を事業として開催したほか、民間企業との協働により、オリンピックメダリスト星奈津美さんによる水泳教室を全コース占有で開催するなど、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>今後は、温水プール、トレーニングルームともに利用者の多い施設であることから、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、水道代削減に向けた取組みを期待します。また、自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。</p>	
	<b>管理運営は適正である</b>	<p>【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>	25mプールにおいては、泳力に関わらず、平等に利用いただくため、目的によって利用できるようコースを設定しております。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、案内しております。接遇に関しては、独自に作成した接遇ハンドブックを用いて定期的に研修が実施されております。また、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よう取り組まれています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取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	3
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	各種講座実施後、全講座を対象にアンケート調査を実施し、即時実施可能なものは当年度に実施し、その他は次年度に反映させています。また、ご提案箱を設置し、利用者の意見を反映できるような取組が行われています。さらに、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おります。市民のスポーツ振興のために、スポーツ教室を主催した他、リオオリンピック銅メダリストの星奈津美さんによるキッズ水泳教室（主催：イオンレイクタウン）の開催に協力するなど、越谷市及び越谷市民プールのPRが図られました。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	管理運営委員会において、管理運営について検証を行うとともに、継続的に業務の改善活動が推進されています。職員が施設内を巡回し、光熱水費等の経費削減に努めています。会計システムを導入し、迅速な会計処理が行われ、物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
<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、効率的な管理体制を図るとともに、毎月、管理職会議を開催し、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、OJT、OFF-JTの実施に努め、スキルアップの支援をするとともに、専門的知識・経験を有する職員の配置が行われています。起こりうるリスクを想定した独自の管理運営マニュアルを作成し、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を図るとともに、溺者救助などを想定したAED講習会や地震、火災発生時に備えた避難訓練が消防署と協力して実施されています。また、全国社会福祉協議会の保険に加入し、賠償補償や個人情報漏洩対応補償に備えている他、顧問弁護士に管理運営面での指導を受けています。	
<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>	自主事業として、スポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、障がい者向けプール教室を実施するなど、利用者に対するサービス水準の維持・向上が図られています。利用者からの苦情・要望等に対しては、ご提案箱を設置し、迅速に対応されています。また、年に1回、利用満足度についてのアンケート調査を実施する他、全講座参加者を対象にアンケート調査を行い、即時実施可能なものは当年度に実施、その他は次年度に反映されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	年3回の調整会議を所管課と実施し、課題等の協議、情報共有や連携の確保に努めています。	

**指定管理者  
の自己評価**

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他、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活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。

自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を開催するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めています。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。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。