

平成 2 0 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20年度） | 1 |
| 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について | 3 |
| 指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表） | 5 |

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

| | |
|-------------------------|----|
| 1 越谷市中央市民会館 | 6 |
| 2 越谷市北部市民会館 | 8 |
| 3 越谷市赤山交流館 | 10 |
| 4 越谷市大沢北交流館 | 12 |
| 5 越谷市蒲生交流館 | 14 |
| 6 越谷市南部交流館 | 16 |
| 7 越谷市新方交流館 | 18 |
| 8 越谷市大袋北交流館 | 20 |
| 9 越谷市桜井交流館 | 22 |
| 10 越谷市南越谷交流館 | 24 |
| 11 越谷市障害者福祉センターこばと館 | 26 |
| 12 越谷市立老人福祉センターけやき荘 | 28 |
| 13 越谷市立老人福祉センターくすのき荘 | 30 |
| 14 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘 | 32 |
| 15 花田苑 | 34 |
| 16 キャンベルタウン野鳥の森 | 36 |
| 17 越谷コミュニティセンター | 38 |
| 18 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂 | 40 |
| 19 越谷市立総合体育館 | 42 |
| 20 越谷市民球場 | 44 |
| 21 越谷市立越谷総合公園多目的運動場 | 46 |
| 22 越谷市立越谷総合公園庭球場 | 48 |
| 23 越谷市立しらこばと運動公園競技場 | 50 |
| 24 越谷市立しらこばと運動公園第2競技場 | 52 |
| 25 越谷市立しらこばと運動公園野球場 | 54 |
| 26 越谷市立しらこばと運動公園庭球場 | 56 |
| 27 越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場 | 58 |
| 28 緑の森公園越谷市弓道場 | 60 |
| 29 越谷市民プール | 62 |

指定管理者制度導入施設一覧（平成20年度）

| | 施設名 | 公募・随意指定の別 | 指定管理者 (指定期間) | 所管課 |
|----|---------------|-----------|--|---------|
| 1 | 中央市民会館 | 公募 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 2 | 北部市民会館 | 随意指定 | 北部市民会館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 3 | 赤山交流館 | 随意指定 | 赤山交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 4 | 大沢北交流館 | 随意指定 | 大沢北交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 5 | 蒲生交流館 | 随意指定 | 蒲生交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 6 | 南部交流館 | 随意指定 | 南部交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 7 | 新方交流館 | 随意指定 | 新方交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 8 | 大袋北交流館 | 随意指定 | 大袋北交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 9 | 桜井交流館 | 随意指定 | 桜井交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 10 | 南越谷交流館 | 随意指定 | 南越谷交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 地域活動推進課 |
| 11 | 障害者福祉センターこばと館 | 随意指定 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 障害福祉課 |
| 12 | 老人福祉センターけやき荘 | 随意指定 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成21年3月31日まで・3年間) | 高齢介護課 |
| 13 | 老人福祉センターくすのき荘 | 随意指定 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成21年3月31日まで・3年間) | 高齢介護課 |
| 14 | 老人福祉センターゆりのき荘 | 随意指定 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成21年3月31日まで・3年間) | 高齢介護課 |
| 15 | 花田苑 | 公募 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 公園緑地課 |
| 16 | キャンベルタウン野鳥の森 | 公募 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 公園緑地課 |

| | 施設名 | 公募・随意指定の別 | 指定管理者 (指 定 期 間) | 所 管 課 |
|----|------------------|-----------|--|-------|
| 17 | 越谷コミュニティセンター | 随意指定 | 財団法人 越谷コミュニティセンター (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 生涯学習課 |
| 18 | 日本文化伝承の館こしがや能楽堂 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 生涯学習課 |
| 19 | 総合体育館 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 20 | 市民球場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 21 | 総合公園多目的運動場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 22 | 総合公園庭球場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 23 | しらこぼと運動公園競技場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 24 | しらこぼと運動公園第2競技場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 25 | しらこぼと運動公園野球場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 26 | しらこぼと運動公園庭球場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 27 | しらこぼと運動公園ソフトボール場 | 随意指定 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 28 | 弓道場 | 公 募 | 財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間) | 体育課 |
| 29 | 市民プール | 随意指定 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成21年3月31日まで・3年間) | 体育課 |

なお、平成21年4月1日から下記の施設に指定管理者制度を新規に導入しています。(平成21年度から管理運営を開始していますので、今回の評価の対象外となります)

| | 施設名 | 公募・随意指定の別 | 指定管理者 (指 定 期 間) | 所 管 課 |
|--|--------------|-----------|---|-------|
| | 男女共同参画支援センター | 公 募 | 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう (平成21年4月1日から平成24年3月31日まで・3年間) | 企画課 |

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、利用対象者の平等利用の確保、施設の効用を最大限に発揮、管理経費の縮減、管理を安定して行う能力、利用者に対するサービス、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]

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 |

総合評価

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

3 評価表について

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

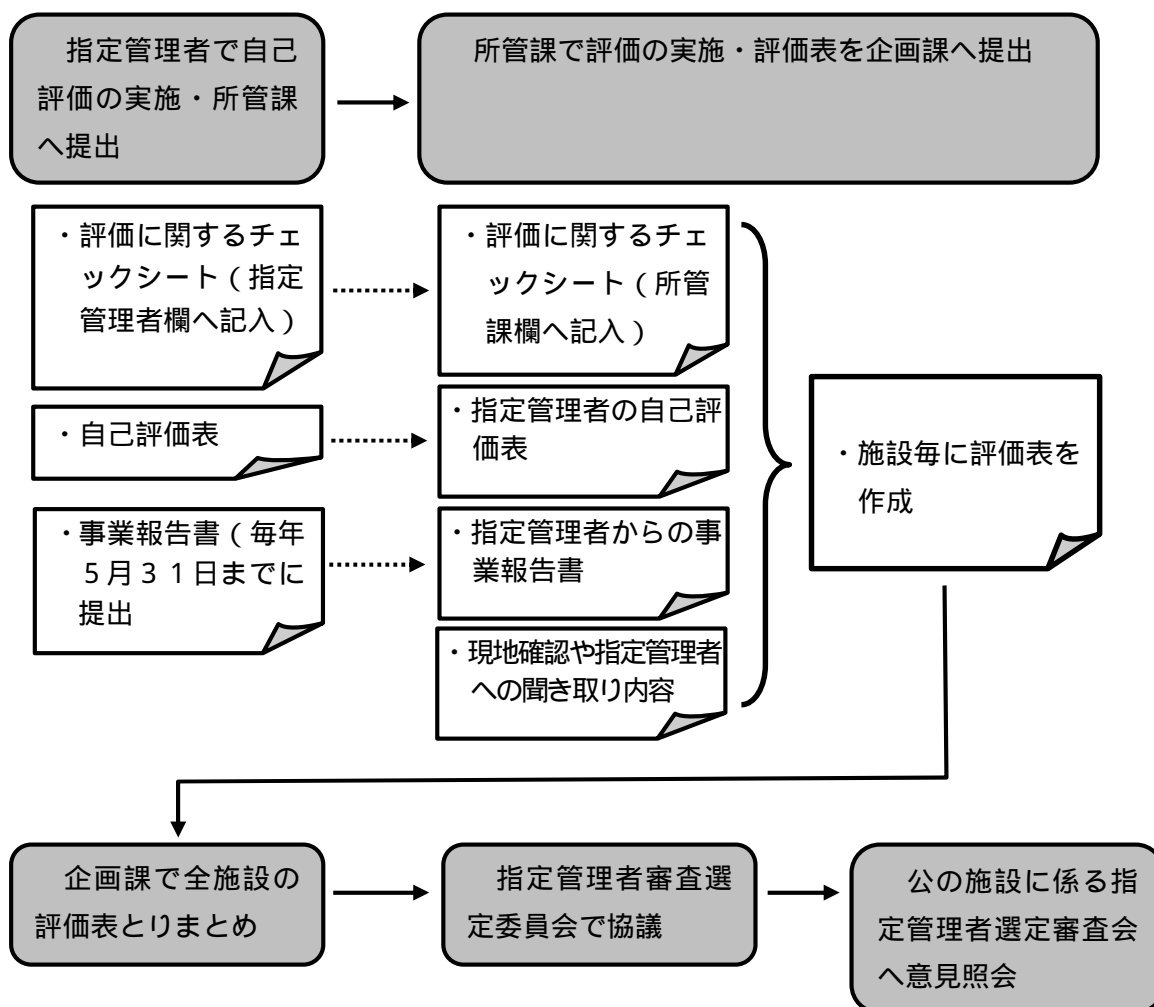
4 事業報告書について

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

<条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項>

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

指定管理者の評価の流れ（概要）



指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）

総合評価

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

| | 施設名 | 指定管理者 | 総合評価 | 評価点の平均 |
|----|------------------|-------------------|------------|--------|
| 1 | 中央市民会館 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 2 | 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 |
| 3 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 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 |
| 6 | 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 |
| 7 | 新方交流館 | 新方交流館運営協議会 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 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 | 障害者福祉センターこばと館 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 管理運営は適正である | 2.1 |
| 12 | 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 |
| 13 | 老人福祉センターくすのき荘 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 管理運営は適正である | 2.1 |
| 14 | 老人福祉センターゆりのき荘 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 管理運営は適正である | 2.1 |
| 15 | 花田苑 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 16 | キャンベルタウン野鳥の森 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 17 | 越谷コミュニティセンター | 財団法人 越谷コミュニティセンター | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 18 | 日本文化伝承の館こしがや能楽堂 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 19 | 総合体育館 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 20 | 市民球場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 21 | 総合公園多目的運動場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 22 | 総合公園庭球場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 23 | しらこぼと運動公園競技場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 24 | しらこぼと運動公園第2競技場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 25 | しらこぼと運動公園野球場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 26 | しらこぼと運動公園庭球場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 27 | しらこぼと運動公園ソフトボール場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 28 | 弓道場 | 財団法人 越谷市施設管理公社 | 管理運営は適正である | 2.0 |
| 29 | 市民プール | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 管理運営は適正である | 2.1 |

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市中央市民会館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 | | |
| 設置の目的 | 市民文化や生涯学習、福祉活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 管理施設の使用許可に関する業務
- (2) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること
- (3) 管理施設等の維持管理に関する業務
- (4) その他、越谷市又は指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|------------|------------|-------------|
| 開館日数(日) | 357 | 357 | 0 |
| 利用件数(件) | 12,010 | 11,507 | + 503 |
| 利用者数(人) | 271,999 | 263,010 | + 8,989 |
| 使用料(円) | 45,327,700 | 43,426,690 | + 1,901,010 |

(増減の理由)

越谷レイクタウン内の大型ショッピングセンターのオープンに向けて、テナントの面接等で多くの利用があったため。

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位:円 |
|-----------|-------------|------|
| 収入 | 197,395,000 | |
| 支出 | 197,418,445 | |
| 収入を超える支出額 | 23,445 | |

収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。

利用者アンケートの結果

回答数 : 286件

| アンケート項目 / 割合 (%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 | 未回答等 |
|------------------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 職員の対応はどうか | 32.2% | 44.8% | 13.6% | 1.0% | 0% | 8.4% |
| 施設の状況はどうか | 38.1% | 43.7% | 9.8% | 0% | 0% | 8.4% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 37.4% | 45.8% | 8.0% | 0.4% | 0% | 8.4% |
| 総合的な感想はどうか | 29.0% | 50.4% | 11.2% | 0.3% | 0% | 9.1% |

(意見等の内容)

- ・日頃から清掃が行き届いており、いつも気持ちよく利用をしている。
- ・冷暖房の調整を利用者ができないので不便をしている。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|-----|--------|
| 要望 | 10件 | 対応済 1件 |
| 苦情 | 14件 | 対応済 7件 |

(主な事例の処理状況)

- ・音楽室のピアノ周辺が暗く譜面が見えにくいので明るくならないかとの要望があり、照明器具を交換した。
- ・音楽室のアンプ類に不良箇所があるとの苦情を受けて、備品修理を実施した。

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| 被害 | 3件 |
| 急患 | 1件 |

(主な事例の対応状況)

- ・施設利用者が倒れAEDを使用し救護、その後無事に病院へ搬送された。
- ・南側出入口のガラスが割られたり、消火器を河川にまかれた。
- ・落雷で電話交換機が故障し、修繕をした。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・劇場の空調ダクト修繕や5階会議室パネル修繕などを行った。

自主事業に関すること

- ・越谷市中央市民会館第1回講演会「ことばとコミュニケーション」を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・平成19年度に引き続き、越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会と新たに第17回ボランティアフェスティバルこしがや・第2回市民活動フェスタに共催団体として参加した。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 越谷市中央市民会館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|--|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 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 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | 2 |
| 5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

平成20年度は特記として、「イオンレイクタウン」オープンに伴う会社説明会・採用面接会・研修会場等として半年間使用されたことが施設利用の向上につながった。前年度比で利用件数が503件、利用者数が8,989人の増加となり、大変多くの方に利用された。

また、文化の発展・向上とコミュニティ形成・推進の一助となるべく、NHKアナウンサーの梅津氏を講師に第1回講演会「ことばとコミュニケーション」を開催した。共催事業として「第17回ボランティアフェスティバルこしがや・第2回市民活動フェスタ」「越谷総合技術高等学校服飾デザイン科卒業作品発表会」を開催し、指定管理者として責任ある管理運営ができたことは大きな成果と考えている。今後も担当課の地域活動推進課と連携を密にし、利用者の方々が安全で安心して利用できるようにサービスの向上に努めたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 | 地域に根ざしたコミュニティ活動、文化活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市北部市民会館運営協議会 | 所在地 越谷市大字恩間181番地1 | 代表者 会長 武藤 正雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全全部地域活動推進課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 管理施設の使用許可に関する業務
- (2) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること
- (3) 管理施設等の維持管理に関する業務
- (4) その他、越谷市又は指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

| [北部市民会館会議室等、北部市民会館図書室] | | | |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
| 開館日数(日) | 335 | 336 | 1 |
| 利用件数(件) | 3,887 | 3,783 | + 104 |
| 利用者数(人) | 84,968 | 80,387 | + 4,581 |
| 使用料(円) | 8,355,550 | 8,014,560 | + 340,990 |
| (図書室) 開室日数(日) | 333 | 334 | 1 |
| 貸出利用者数(人) | 70,924 | 70,896 | + 28 |
| 貸出冊数(冊) | 260,298 | 259,339 | + 959 |

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位:円 |
|--------|------------|------|
| 収入 | 34,841,457 | |
| 支出 | 34,839,326 | |
| 市への戻入額 | 2,131 | |

(増減の理由) 劇場やホールの利用増が目立った。

利用者アンケートの結果

回答数 : 146件

| アンケート項目 / 割合 (%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 | 未回答等 |
|------------------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 職員の対応はどうか | 21.2% | 36.3% | 34.3% | 3.4% | 0% | 4.8% |
| 施設の状況はどうか | 24.0% | 39.7% | 30.8% | 0% | 1.4% | 4.1% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 26.7% | 43.8% | 22.6% | 1.4% | 0% | 5.5% |
| 総合的な感想はどうか | 17.1% | 45.9% | 27.4% | 2.7% | 0% | 6.9% |

(意見等の内容)

- ・臨時駐車場が遠くて不便、今後どうなるかが気かりである。
- ・冷暖房の調整を利用者ができないので不便をしている。
- ・図書室に閲覧室や調べ物ができるスペースがほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 苦情 | 2件 | 対応済 2件 |
| 要望 | 2件 | 対応済 2件 |

(主な事例の処理状況)

- ・路上迷惑駐車、駐輪について看板設置等で対応した。
- ・和式トイレに補助パイプ(手摺)を取り付けた。

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| 転倒 | 1件 |
| 事件 | 2件 |

(主な事例の対応状況)

- ・施設利用者がダンス中、転倒骨折し救急車を手配した。
- ・建物の窓ガラスや御影石が破損され、被害届を出したうえで修繕を行った。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・雨漏り修繕
- ・4階ダンスホールの窓ガラスが落下事故防止のため開閉が不可の構造になっているが、窓を開く構造に改修が必要である。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 越谷市北部市民会館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|--|-------------|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 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 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | | 2 |
| 5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |

指定管理者の自己評価

利用者の方に真心を込めて対応しているところであるが、今後も更への努力をしてみたい。また、施設を快く利用いただけるよう施設の管理運営をしていきたい。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|---|---------------------|-------------|
| 施設の名称 | 3 越谷市赤山交流館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市赤山町三丁目128番地1 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市赤山交流館運営協議会 | 所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1 | 代表者 会長 高崎 茂 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 施設受付業務
- (2) 施設付帯設備業務
- (3) その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|--------|
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 1,020 | 1,137 | 117 |
| 利用者数(人) | 17,833 | 19,975 | 2,142 |
| 使用料(円) | 586,900 | 661,600 | 74,700 |

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|-----------|
| 収入 | 3,274,072 |
| 支出 | 3,274,072 |
| 市への戻入額 | 0 |

(増減の理由)

定期利用団体の高齢化によるサークルの消滅などにより利用者が減少した。

利用者アンケートの結果

回答数 : 11件

| 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 | 36.4% | 63.6% | 0% | 0% | 0% |
| 施設の状況 | 54.5% | 45.5% | 0% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 54.5% | 45.5% | 0% | 0% | 0% |
| 総合的な感想 | 36.4% | 54.5% | 9.1% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

・施設がきれいであり使いやすい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・臨時駐車場工事、雨漏り修繕を行った。
- ・非常用照明の修繕が必要(不点灯:13灯)。

自主事業に関すること

- ・ふれあい祭を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 赤山交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|---|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

19年度に比べ利用者数は減少したが、特に苦情もなく適正に運営しており、今後利用者が増加するようサービスの向上に努めたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市大沢北交流館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市大里326番地1 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市大沢北交流館運営協議会 | 所在地 越谷市大里326番地1 | 代表者 会長 榎本 武 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

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)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|-----------|---------|---------|
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 1,662 | 1,594 | +68 |
| 利用者数(人) | 25,144 | 25,129 | +15 |
| 使用料(円) | 1,087,800 | 990,100 | +97,700 |

(増減の理由)

夜間の利用者が増えたことによるもの。

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位:円 |
|--------|-----------|------|
| 収入 | 3,453,369 | |
| 支出 | 3,453,369 | |
| 市への戻入額 | 0 | |

利用者アンケートの結果

回答数 : 54件

| 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 | 46.0% | 38.0% | 14.0% | 2.0% | 0% |
| 施設の状況 | 39.2% | 51.0% | 9.8% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 50.0% | 40.0% | 8.0% | 2.0% | 0% |
| 総合的な感想 | 42.0% | 38.0% | 18.0% | 2.0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・近くに交流館があってありがたい。
- ・多目的室の利用者が多いので緩和する方法を検討してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・空調機・女子トイレ手洗水栓の修繕を行った。
- ・非常用照明の修繕が必要(不点灯:13灯)。

自主事業に関すること

- ・ふれあいフェスティバルを開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・お笑い演芸会を開催した。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 大沢北交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|--|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

19年度に比べ使用料が増加するなど適正に運営しているが、今後とも利用者の声に耳を傾けより良いサービスの提供を目指していきたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市蒲生交流館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市蒲生寿町4番9号 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市蒲生交流館運営協議会 | 所在地 越谷市蒲生寿町4番9号 | 代表者 会長 本田 憬 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 施設受付業務
- (2) 施設付帯設備業務
- (3) その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|-----------|-----------|--------|
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 1,559 | 1,554 | +5 |
| 利用者数(人) | 24,679 | 27,191 | 2,512 |
| 使用料(円) | 1,031,100 | 1,102,100 | 71,000 |

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|-----------|
| 収入 | 3,290,526 |
| 支出 | 3,290,526 |
| 市への戻入額 | 0 |

(増減の理由)

定期利用団体の高齢化によるサークルの消滅などにより利用者が減少した。

利用者アンケートの結果

回答数 : 53件

| 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 | 25.0% | 30.8% | 42.3% | 1.9% | 0% |
| 施設の状況 | 26.4% | 32.1% | 37.7% | 3.8% | 0% |
| 施設の利用目的 | 37.7% | 20.8% | 35.8% | 5.7% | 0% |
| 総合的な感想 | 20.8% | 41.5% | 35.8% | 1.9% | 0% |

(意見等の内容)

・利用日が他団体と重複することが多々あり、外れると会場確保に苦労します。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

・台所排水管・外部照明・空調弁の修繕、非常用照明の改修工事を行った。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 蒲生交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|-------------|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | | 2 |
| 4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 | |

指定管理者の自己評価

19年度に比べ利用者数は減少したが、特に苦情もなく適正に運営しており、利用者が増加するようにサービスの向上を目指したい。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市南部交流館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市南町一丁目22番13号 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市南部交流館運営協議会 | 所在地 越谷市南町一丁目22番13号 | 代表者 会長 木村 利夫 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 施設受付業務
- (2) 施設付帯設備業務
- (3) その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|-----------|---------|----------|
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 1,434 | 1,339 | + 95 |
| 利用者数(人) | 16,601 | 15,485 | + 1,116 |
| 使用料(円) | 1,021,800 | 998,000 | + 23,800 |

(増減の理由)

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|-----------|
| 収入 | 3,331,023 |
| 支出 | 3,331,023 |
| 市への戻入額 | 0 |

利用者アンケートの結果

回答数 : 46件

| 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 | 31.1% | 51.1% | 17.8% | 0% | 0% |
| 施設の状況 | 34.8% | 56.5% | 8.7% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 34.8% | 50.0% | 15.2% | 0% | 0% |
| 総合的な感想 | 30.4% | 52.2% | 17.4% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・清掃が行き届いており、気楽に利用できる。
- ・人数が多いので会場が狭い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・男子トイレの修繕を行った。
- ・非常用照明の修繕(不点灯:21灯)と、屋上扉の修繕が必要。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 南部交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|---|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

利用者も順調に増加し特に苦情もなく適正に運営しているが、今後ともより良いサービスの提供を目指していきたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市新方交流館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市北川崎258番地 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市新方交流館運営協議会 | 所在地 越谷市北川崎258番地 | 代表者 会長 川上 悦太郎 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

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)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|----------|
| 開館日数(日) | 308 | 304 | + 4 |
| 利用件数(件) | 577 | 584 | 7 |
| 利用者数(人) | 9,900 | 11,791 | 1,891 |
| 使用料(円) | 502,200 | 470,000 | + 32,200 |

(増減の理由)

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位:円 |
|--------|-----------|------|
| 収入 | 3,288,922 | |
| 支出 | 3,288,922 | |
| 市への戻入額 | 0 | |

利用者アンケートの結果

回答数 : 16件

| アンケート項目 / 割合 (%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 |
|------------------|-------|-------|-------|----|-------|
| 職員の対応 | 56.3% | 25.0% | 18.8% | 0% | 0% |
| 施設の状況 | 60.0% | 26.7% | 13.3% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 43.8% | 43.8% | 12.5% | 0% | 0% |
| 総合的な感想 | 43.8% | 37.5% | 18.8% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・施設も清潔で管理人の対応も非常に良い。
- ・和室の使い勝手が良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・冷温水発生器、コイル維持修繕を行った。
- ・非常用照明の修繕が必要(不点灯:7灯)。

自主事業に関すること

- ・地域文化祭・グラウンドゴルフ大会を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 新方交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|---|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

特に苦情もなく適正に運営しているが、今後もより良いサービスの提供を目指していきたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 | 越谷市袋山565番地4 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市大袋北交流館運営協議会 | 所在地 越谷市袋山565番地4 | 代表者 会長 中島 慎一 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

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)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|----------|
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 1,267 | 1,174 | + 93 |
| 利用者数(人) | 15,694 | 13,994 | + 1,700 |
| 使用料(円) | 774,100 | 721,300 | + 52,800 |

(増減の理由)

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|-----------|
| 収入 | 3,514,239 |
| 支出 | 3,514,212 |
| 市への戻入額 | 27 |

利用者アンケートの結果

回答数 : 35件

| 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 | 42.9% | 42.9% | 14.3% | 0% | 0% |
| 施設の状況 | 51.4% | 37.1% | 11.4% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 60.0% | 22.9% | 14.3% | 2.9% | 0% |
| 総合的な感想 | 51.4% | 31.4% | 17.1% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・清掃が行き届いており気持ちよく利用させてもらっている。
- ・予約が重複したときの対応を考えてもらいたい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| 事故 | 1件 |

(主な事例の対応状況)

- ・玄関外で転倒、顔面を負傷した方がいた(ご自分で病院へ向かわれた)。後日「公民館総合保障制度」により、保険金の適用を受けた。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・排水・非常用照明設備の改修工事を行った。

自主事業に関すること

- ・交流館祭りを開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 大袋北交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|--|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

大々的に交流館祭りを実施し利用者数、使用料とも順調に増加し適正に運営しているが、今後とも更なるサービスの向上に努めたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 | 越谷市大泊730番地2 | | |
| 設置の目的 | 地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。 | | |
| 指定管理者 | 名称 越谷市桜井交流館運営協議会 | 所在地 越谷市大泊730番地2 | 代表者 会長 佐藤 佐 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

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)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|----------|
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 1,266 | 1,195 | +71 |
| 利用者数(人) | 18,610 | 18,088 | +522 |
| 使用料(円) | 770,700 | 667,700 | +103,000 |

(増減の理由)

桜井地区センターの貸し出し枠が健康診断などにより減ったため、普段地区センターを利用している団体が交流館を利用したことによる。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|-----------|
| 収入 | 3,433,951 |
| 支出 | 3,433,951 |
| 市への戻入額 | 0 |

利用者アンケートの結果

回答数 : 37件

| 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 | 44.1% | 41.2% | 14.7% | 0% | 0% |
| 施設の状況 | 35.3% | 47.1% | 17.6% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 42.9% | 37.1% | 17.1% | 2.9% | 0% |
| 総合的な感想 | 32.4% | 52.9% | 14.7% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・定期的に利用していますが予約が取れないことがあるので不安です。
- ・卓球台を中古でもいいから購入してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・空調の修繕を行った。
- ・非常用照明の修繕が必要(不点灯:7灯)。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 桜井交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|--|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

特に苦情もなく適正に運営しているが、一時的な桜井地区センターからの利用者に定期的に利用していただけるよう、サービスの向上に努めたい。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市南越谷五丁目15番地4 | 代表者 会長 座間 三郎 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 協働安全部地域活動推進課 | | |

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)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|----------|
| 開館日数(日) | 308 | 300 | + 8 |
| 利用件数(件) | 1,227 | 1,084 | + 143 |
| 利用者数(人) | 16,650 | 14,645 | + 2,005 |
| 使用料(円) | 843,500 | 753,800 | + 89,700 |

(増減の理由)

口コミや蒲生地区センターでのPR活動で利用者が増加したと思われる。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|-----------|
| 収入 | 3,317,280 |
| 支出 | 3,317,280 |
| 市への戻入額 | 0 |

利用者アンケートの結果

回答数 : 12件

| 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 | 91.7% | 8.3% | 0% | 0% | 0% |
| 施設の状況 | 66.7% | 25.0% | 8.3% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的 | 91.7% | 8.3% | 0% | 0% | 0% |
| 総合的な感想 | 66.7% | 33.3% | 0% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・職員の対応がよく満足しております。
- ・もう少し広ければなお良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・冷却水コイル薬品洗浄を行った。
- ・非常用照明の修繕が必要(不点灯:12灯)。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 南越谷交流館の管理運営は、事業報告、実地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|--|-------------|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 施設の利用時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | |
| 1 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス向上に関する取組をしているか | 2 |
| 2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか。 | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |
| その他の項目 | |
| 1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています。 |

指定管理者の自己評価

蒲生地区センターで南越谷交流館のPR活動を行うなど利用者の増加につながる活動を行うなど適正に運営しているが、さらに利用者が増加するよう、より良いサービスの提供を目指したい。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市障害者福祉センターこぼと館 |
| 施設の所在地 | 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 |
| 設置の目的 | 障がい者に対して機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。 |
| 指定管理者 | 名 称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで |
| 所管課名 | 健康福祉部障害福祉課 |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 障害者デイサービス事業の実施に関すること
教養・技術の向上のための各種講座、講習会事業
機能訓練事業・社会適応訓練事業
レクリエーション事業
- (2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与事業に関すること
- (3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること
- (4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること
- (5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業
- (6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業を行うこと

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|-----------|--------|--------|------|
| 開館日数(日) | 292 | 293 | 1 |
| 団体利用者数(人) | 14,877 | 14,529 | +348 |
| 個人利用者数(人) | 4,720 | 4,650 | +70 |
| 総利用者数(人) | 19,654 | 19,302 | +352 |
| 使用料(円) | 0 | 0 | 0 |

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|------------|
| 収 入 | 18,000,000 |
| 支 出 | 18,000,000 |
| 市への戻入額 | 0 |

(増減の理由)

利用者アンケートの結果

回答数 : 191件

| アンケート項目 / 割合 (%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 | 無回答 |
|------------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| 施設の使い易さ | 48.1% | 37.1% | 8.4% | 3.2% | 0% | 3.2% |
| 施設の整備・備品 | 41.9% | 38.7% | 12.6% | 4.2% | 0% | 2.6% |
| 施設の清潔さ | 58.1% | 31.4% | 4.2% | 0.5% | 0% | 5.8% |
| 主催事業はどうか | 33.5% | 30.9% | 22.5% | 3.2% | 0.5% | 9.4% |
| 職員の受付対応はどうか | 62.8% | 22.0% | 6.3% | 2.1% | 0% | 6.8% |
| 職員の電話対応はどうか | 60.2% | 15.2% | 13.1% | 1.0% | 0% | 10.5% |
| 職員の身だしなみはどうか | 67.6% | 15.2% | 9.4% | 0.5% | 0% | 7.3% |
| 総合的な感想はどうか | 45.0% | 33.0% | 11.5% | 1.6% | 1.0% | 7.9% |

(意見等の内容)

- ・便利に利用している。 ・職員の皆さん優しい方ばかりです。
- ・もう少し部屋の予約が取れたら良い。 ・レクリエーション設備の充実をお願いします。
- ・もっと日常的な行事を増やしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種 別 | 件 数 | 処理状況 |
|-----|-----|--------|
| 要望 | 1件 | 対応済 1件 |

(主な事例の処理状況)

- ・会議用イス(備品)の不良箇所について修繕を行った。

事故等の発生状況

なし

| 種 別 | 件 数 |
|-----|-----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・障害者福祉センターは、越谷市中央市民会館と一体管理になっていることから、独自の管理は行っていない。

自主事業に関すること

- ・ふれあいの日を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努めた。
- ・文化祭・コンサートを開催し、利用者と市民との交流を図り、障がいに対する理解を深めていただくことに努めた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・夏祭りを開催し、施設関係者や特別支援学校生徒・家族にセンターを身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めた。
- ・土曜日に講座を実施し、余暇活動を支援するとともに、社会参加を促すことに努めた。

| 総合評価 | 障害者福祉センターこばと館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
|---|---|--|
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.1】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |
| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 | |
| 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 | 3 | |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 | |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 独自の接遇ハンドブックを用いた研修により職員が統一した認識のもと利用者に対応することや、各種事業等の社協だより等を活用した周知、また、休館日は利便性向上のため指定管理担当が部屋の管理を行うなどにより、利用対象者の平等利用が確保されている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 | |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 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、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 | |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 全講座を対象としたアンケート調査やご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努めることや、社協だよりやホームページによる周知、また、ふれあいサロン等で利用を呼びかける等のPRの徹底を図ることなどにより、施設の効用を最大限に発揮させている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 | |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 | |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 | |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 毎月、管理運営委員会を開催し、業務改善を推進することや、施設内の巡回、また、迅速な会計処理を心掛けることなどにより、管理経費の縮減が図られている。 | |
| 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 | 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ことや、毎月、管理職会議を開催し、密な連絡調整に努めること、また、職員のスキルアップの支援をすとともに、専門的知識・経験を有する職員の配置を行うこと、さらには、独自の管理運営マニュアル等の作成や各種保険への加入等によりリスクに対応するなどにより、管理を安定して行っている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 | |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 | |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 | |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 | |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 全講座を対象としたアンケート調査やご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努めることや、社協だよりやホームページ、窓口での散らし配布などによる情報提供、また、職員においては、毎月の職員会議や連絡調整により、共通認識のもとでの管理運営に努め、情報の共有を図ることなどにより、利用者へのサービス向上が図られている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 | |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 | |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 | |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 施設を統括する指定管理担当が適時連絡調整を行うことにより市や関係機関との連携体制が整っている。また、独自の個人情報保護規定を作成し、個人情報保護が適正におこなわれている。さらに、文書等の適正管理や、省エネや紙のリサイクル等に配慮するなどにより、環境に配慮した管理運営が行われている。 | |

指定管理者の自己評価

当会では、在宅障がい者の生きがいと健康維持、社会参加の促進を目的に、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、軽度の方から重度の方まで、障害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、生活支援・余暇支援の場の提供、相談機能の充実、ボランティア・生活支援者の養成等、利用者へ満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、今後においても事業の充実や効率的な運営を推進して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市立老人福祉センターけやき荘 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市新川町二丁目55番地 | | |
| 設置の目的 | 老人に対して各種の相談に応ずると共に、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的に設置。 | | |
| 指定管理者 | 名称 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 健康福祉部高齢介護課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1)生活相談及び健康相談に関すること
- (2)生業及び就労の指導に関すること
- (3)機能回復訓練の実施に関すること
- (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
- (5)老人クラブ活動の育成に関すること
- (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務
- (7)老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務
- (8)その他市長が別に定める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|----------|
| 開館日数(日) | 295 | 295 | 0 |
| 利用者数(人) | 106,682 | 107,592 | 910 |
| 使用料(円) | 156,800 | 127,400 | + 29,400 |

(増減の理由)

使用料については、市外利用者が若干増加したため。

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位: 円 |
|--------|------------|-------|
| 収入 | 67,390,000 | |
| 支出 | 67,329,880 | |
| 市への戻入額 | 60,120 | |

利用者アンケートの結果

回答数 : 618件

| アンケート項目 / 割合 (%) | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|------------------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 施設の使い易さ | 43.4% | 37.7% | 11.1% | 4.7% | 0.5% | 2.6% |
| 施設の整備・備品 | 39.0% | 36.9% | 13.1% | 5.2% | 1.1% | 4.7% |
| 施設の清潔さ | 41.4% | 36.7% | 11.7% | 2.8% | 0% | 7.4% |
| 主催事業はどうか | 35.4% | 33.5% | 12.9% | 1.1% | 0.5% | 16.6% |
| 職員の受付対応はどうか | 64.7% | 24.4% | 4.5% | 0.3% | 0.2% | 5.9% |
| 職員の電話対応はどうか | 64.1% | 20.8% | 9.3% | 1.0% | 0.1% | 4.7% |
| 職員の身だしなみはどうか | 72.9% | 19.8% | 5.5% | 1.1% | 0.1% | 0.6% |
| 総合的な感想はどうか | 48.0% | 39.1% | 9.2% | 2.3% | 0.2% | 1.2% |

(意見等の内容)

- ・売店の商品を季節によって変えて欲しい。
- ・荷物を入れるロッカーを設置して欲しい。
- ・北越谷駅からけやき荘行きのバスを出して欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 4件 | 対応済 2件 |
| 感謝 | 3件 | |

(主な事例の処理状況)

- ・電気マッサージ機を直しての要望に対し、古く部品が無い為、新規に導入した。

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| 転倒 | 3件 |
| 急病 | 1件 |

(主な事例の対応状況)

- ・施設付近のバス停で利用者が転倒し、けがをしたと報告を受け、近くの病院へ搬送する。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・開設25年を経過し、主に給排水設備(浴室等)が地盤沈下や老朽化により大規模改修が必要な時期が見込まれます。
- ・電気設備についても、高圧機器等の更新時期になるため、「受変電設備改修等の提案」を電気管理技術者より受けています。

自主事業に関する事

- ・隣接する福祉村を利用して、新規にターゲットバードゴルフ大会を実施し、利用者への更なる生きがいづくりができた。
- ・地元自治会の協力を得て、若い世代との交流事業の際に、餅つき大会を実施し、地域交流が図れた。

事業に関する事(実施内容や新規の取組みなど)

- ・新規にパソコン相談を開設し、利用者が気軽に相談できる場づくりをし、新規利用者の拡大を図った。

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 越谷市立老人福祉センターけやき荘の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.1】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 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 | 3 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 3 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。 | |
| 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 | リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | 2 |
| 5 | 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。 | |

指定管理者の自己評価

当会は、「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」に心えるため、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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、今後においても事業の充実や効率的な運営を推進して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|-------------------|----------------------------------|
| 施設の名称 | 13 越谷市立老人福祉センターくすのき荘 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市大杉655番地 | | |
| 設置の目的 | 老人に対して各種の相談に応ずると共に、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的に設置。 | | |
| 指定管理者 | 名称 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 健康福祉部高齢介護課 | | |

| | | | |
|--|---------|------------|------------|
| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | |
| (1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務 | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | 管理経費の収支状況 | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
| 開館日数(日) | 259 | 294 | 35 |
| 利用者数(人) | 103,198 | 113,729 | 10,531 |
| 使用料(円) | 21,800 | 20,000 | +1,800 |
| (増減の理由) 平成20年7月21日から8月31日までを閉所し、ポンプ・圧送管改修工事を行ったため。 | | | |
| | | [決算額] 単位:円 | |
| | | 収入 | 76,150,000 |
| | | 支出 | 76,104,534 |
| | | 市への戻入額 | 45,466 |

| | | | | | | |
|------------------|-----------|-------|-------|------|------|-------|
| 利用者アンケートの結果 | 回答数 :883件 | | | | | |
| アンケート項目 / 割合 (%) | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
| 施設の使い易さ | 53.2% | 35.2% | 7.7% | 2.8% | 0.9% | 0.2% |
| 施設の整備・備品 | 46.8% | 37.7% | 10.4% | 3.4% | 0.7% | 1.0% |
| 施設の清潔さ | 51.3% | 39.1% | 6.0% | 1.8% | 0.2% | 1.6% |
| 主催事業はどうか | 43.2% | 38.5% | 11.9% | 1.9% | 0.3% | 4.2% |
| 職員の受付対応はどうか | 72.6% | 22.5% | 2.9% | 1.0% | 0.2% | 0.8% |
| 職員の電話対応はどうか | 58.9% | 17.5% | 9.4% | 0% | 0.2% | 14.0% |
| 職員の身だしなみはどうか | 63.3% | 21.2% | 7.4% | 0% | 0% | 8.1% |
| 総合的な感想はどうか | 43.2% | 35.1% | 10.7% | 1.0% | 0.3% | 9.7% |

(意見等の内容)

- ・伝言を依頼したが、最上級の好感度。 ・できれば駐車場をもう少し広くしてほしい。
- ・利用時間を延長してほしい。 ・歴史、文化についての講演をしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 苦情 | 5件 | 対応済 5件 |
| 要望 | 7件 | 対応済 5件 |
| お礼 | 1件 | |

(主な事例の処理状況)

- ・館内に喫煙室があるため、正面玄関に灰皿は不要ではとの要望があり、翌日撤去した。

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|-------|----|
| 転倒 | 2件 |
| 体調不良 | 4件 |
| 設備不良等 | 6件 |

(主な事例の対応状況)

- ・入浴中、足を滑らせ転倒しケガをしたため救急車の出動依頼をした。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・建物周囲は定期的に地盤沈下対策が必要になります。
- ・施設の老朽化に伴い空調設備の修繕が必要になります。

自主事業に関すること

- ・利用者による館外清掃奉仕活動を実施した際、利用者同士の親睦も図ることができた。
- ・くすのき祭(文化祭)周知の結果、地元の小学生が見学に来荘し世代間の交流を図ることができた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・ふれあいデーにくすのき荘登録クラブの皆さんによる発表の場を設けた。
- ・健康増進事業の充実を図るため、リハビリ何でも相談を新設しました。
- ・例年、好評のふるさとウォーキングを春と秋の2回開催した。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 越谷市立老人福祉センターくすのき荘の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.1】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 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 | 3 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 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、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。 | |
| 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 | 業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。 | |

指定管理者の自己評価

当会は、「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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者にも満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、今後においても事業の充実や効率的な運営を推進して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|-------------------|----------------------------------|
| 施設の名称 | 14 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘 | | |
| 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共に、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的に設置。 | | |
| 指定管理者 | 名称 | 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 | 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 健康福祉部高齢介護課 | | |

| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | |
|--|---------|------------|------------|
| (1)生活相談及び健康相談に関すること (2)生業及び就労の指導に関すること (3)機能回復訓練の実施に関すること (4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること (5)老人クラブ活動の育成に関すること (6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務 (7)老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務 (8)その他市長が別に定める業務 | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | 管理経費の収支状況 | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
| 開館日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用者数(人) | 108,445 | 103,078 | + 5,367 |
| 使用料(円) | 151,800 | 180,400 | 28,600 |
| (増減の理由) 市外の利用者が減ったため、使用料収入が減少した。 | | | |
| | | [決算額] 単位:円 | |
| | | 収入 | 96,460,000 |
| | | 支出 | 96,228,136 |
| | | 市への戻入額 | 231,864 |

| 利用者アンケートの結果 | | 回答数 : 418件 | | | | | |
|------------------|-------|------------|-------|------|------|-------|--|
| アンケート項目 / 割合 (%) | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 | |
| 施設の使い易さ | 55.7% | 31.1% | 6.2% | 3.1% | 1.5% | 2.4% | |
| 施設の整備・備品 | 55.7% | 30.1% | 5.5% | 4.1% | 0.8% | 3.8% | |
| 施設の清潔さ | 62.2% | 25.6% | 2.9% | 0.5% | 0.2% | 8.6% | |
| 主催事業はどうか | 39.7% | 25.4% | 14.1% | 1.0% | 1.0% | 18.8% | |
| 職員の受付対応はどうか | 57.7% | 25.4% | 5.5% | 1.2% | 0.7% | 9.5% | |
| 職員の電話対応はどうか | 51.7% | 20.8% | 6.5% | 1.0% | 0.2% | 19.8% | |
| 職員の身だしなみはどうか | 59.6% | 22.2% | 7.0% | 0.2% | 0% | 11.0% | |
| 総合的な感想はどうか | 48.6% | 28.9% | 6.9% | 1.7% | 0.5% | 13.4% | |

(意見等の内容)
 ・囲碁・将棋の部屋が狭い。 ・クラブ活動において、多目的ホール利用時の更衣室が必要と思います。
 ・講習会の申し込みに来たが満員だった。もう少し定員を増やしてほしい。 ・電位治療器を入れてください。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 苦情 | 1件 | 対応済 1件 |
| 要望 | 3件 | 対応済 3件 |

(主な事例の処理状況)
 ・4時まで卓球をして着替える場所がないので、考えてほしいという要望があったため、簡易更衣室を設置した。

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|------|----|
| 体調不良 | 2件 |

(主な事例の対応状況)
 ・カラオケをしていて、突然倒れたため、AEDを実施、救急車を手配した。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

・多目的ホールのブラインドの修繕が必要な箇所が1か所あります。
 ・教養娯楽室の畳の張替が必要です。

自主事業に関する事

・ふれあいデーでコンサートや碁石拾い等を実施し、世代間の交流を図ることができた。
 ・高齢者に多い消費者トラブルを未然に防ぐため、悪質商法撃退講座を開催した。

事業に関する事(実施内容や新規の取組みなど)

・事業終了時アンケートを実施し、利用者のニーズに合った事業展開に努めた。
 ・利用者の申し出により、多目的ホールの前に簡易更衣室を設けた。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.1】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|---|---|
| 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 | 3 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 3 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。 |
| 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 | 業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。 |
| その他の項目 | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のりサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。 |

指定管理者の自己評価

当会は、「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、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、今後においても事業の充実や効率的な運営を推進して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成20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20年4月1日から平成21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 花田苑 |
| 施設の所在地 | 越谷市花田六丁目6番地2 |
| 設置の目的 | 花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。 |
| 指定管理者 | 名称 財団法人越谷市施設管理公社 所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで |
| 所管課名 | 都市整備部公園緑地課 |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 施設及び整備の維持管理に関する業務
- (2) 入園等にかかる業務
- (3) 広報関係の業務
- (4) 施設概要の案内業務
- (5) その他管理・運営に必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 開園日数(日) | 360 | 361 | 1 |
| 入園者数(人) | 40,000 | 32,297 | + 7,703 |
| 茶室使用人数(人) | 4,789 | 3,573 | + 1,216 |
| 入園料(円) | 2,799,350 | 2,693,100 | + 106,250 |
| 茶室使用料(円) | 68,500 | 81,500 | 13,000 |

(増減の理由)

- ・平成19年度はホテル観賞の夕べが開催されなかったのに対し、平成20年度は開催されたため、利用者数の増加につながりました。
- ・テレビ番組で紹介され、入園者が増え入園料の増加につながりました。

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位:円 |
|-----------|------------|------|
| 収入 | 30,048,000 | |
| 支出 | 30,048,002 | |
| 収入を超える支出額 | 2 | |

収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。

利用者アンケートの結果

回答数 : 11件

| 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 | 36.4% | 54.5% | 0% | 9.1% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 63.6% | 27.3% | 9.1% | 0% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 45.5% | 45.5% | 0% | 0% | 0% | 9.1% |
| 総合的な感想はどうか | 45.5% | 45.5% | 9.1% | 0% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・庭園がすばらしかった。アセビの香りがとても良かったです。
- ・すばらしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 1件 | 対応済 1件 |

(主な事例の処理状況)

- ・駐車場の区画ロープが老朽化し見えなくなっていたことから、ロープの交換を行いました。

事故等の発生状況

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| 落雷 | 1件 |

(主な事例の対応状況)

- ・花田苑入口の樹木に落雷がありました。影響のあった樹木と電気設備の処置を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・菖蒲田周囲の土留め修繕を実施いたしました。
- ・駐車場の区画整備修繕を実施いたしました。
- ・茶室の枝折戸や茶釜の修繕を実施いたしました。

自主事業に関すること

- ・花田苑茶会を、開催いたしました。(年間20回)
- ・やすらぎの茶席を、開催いたしました。(年間12回)

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・「第11回ホテル観賞の夕べ」が、開催されました。(共催事業)
- ・無料開園にあわせて、イベントを開催いたしました。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 花田苑の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 本格的な日本庭園で、有料施設であり他の都市公園とは目的を異にし、専門的な施設の維持管理が必要とされますが、施設の維持管理、広報活動など全体的に努力が見られ、入園者の評判も良いことなど、安定した管理運営に努めています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設入園について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 | 入園者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の入園時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 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 | 入園者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 | アンケート等により得た入園者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 | 既存事業の改善、工夫または新規の魅力的な事業を実施しているか | 2 |
| 4 | 施設の清掃・点検を実施し、入園しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 | 入園者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 | 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | | |
| 1 | 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 | 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 | 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 | リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 | リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 要望の対応策について、職員が協議する組織があるか | 2 |
| 2 | 見学者アンケートを行い、要望を把握し、対応しているか | 2 |
| 3 | 要望の内容、対応策について、職員に周知しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 | 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 | 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |

指定管理者の自己評価

協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行いました。

平成20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20年4月1日から平成21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 キャンベルタウン野鳥の森 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市大字大吉272番地1 | | |
| 設置の目的 | オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られる、エミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 都市整備部公園緑地課 | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|------------|---|--------|-------|--|------|----|------------|--|----|------------|--|-----------|-------|--|
| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) 施設及び設備の維持管理に関する業務 | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) 入園者等に係る業務 | | | | | | | | | | | | | | | |
| (3) 広報関係の業務 | | | | | | | | | | | | | | | |
| (4) 動物の飼育に関する業務 | | | | | | | | | | | | | | | |
| (5) その他管理・運営に必要な業務 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | 管理経費の収支状況 | | | | | | | | | | | | | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | | | | | | | | | | | | |
| 開園日数(日) | 310 | 310 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 入園者数(人) | 21,653 | 21,951 | 298 | | | | | | | | | | | | |
| 入園料(円) | 1,369,620 | 1,397,080 | 27,460 | | | | | | | | | | | | |
| (増減の理由) | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | <table border="1"> <tr> <td colspan="2">[決算額]</td> <td>単位:円</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>27,490,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>27,491,406</td> <td></td> </tr> <tr> <td>収入を超える支出額</td> <td>1,406</td> <td></td> </tr> </table> <p>収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。</p> | | [決算額] | | 単位:円 | 収入 | 27,490,000 | | 支出 | 27,491,406 | | 収入を超える支出額 | 1,406 | |
| [決算額] | | 単位:円 | | | | | | | | | | | | | |
| 収入 | 27,490,000 | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出 | 27,491,406 | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入を超える支出額 | 1,406 | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------|-----------|-------|-------|------|-------|
| 利用者アンケートの結果 | 回答数 : 12件 | | | | |
| 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 | 41.7% | 0% | 58.3% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 41.7% | 25.0% | 33.3% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 33.3% | 25.0% | 33.3% | 8.3% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 41.7% | 16.7% | 25.0% | 0% | 8.3% |

(意見等の内容)

- ・ガイドがとても良かったです。
- ・入園料が手ごろで良いと思います。
- ・もっと動物がいたら楽しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 2件 | 対応済 0件 |
| 苦情 | 1件 | 対応済 1件 |

(主な事例の処理状況)

- ・バードゲージ内に蚊が多いということなので溜まり水の除去や植栽の剪定等を行い、蚊取線香を設置した。

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性など)

- ・オウム舎が塗装が剥げ、サビも出てきているので改修修繕が必要です。
- ・ポンプのろ過材が経年劣化により、改修修繕が必要です。

自主事業に関すること

- ・「ふれあいコーナー」や「塗り絵コーナー」など実施、年2回の無料開園も実施し、施設を身近に感じて頂く契機になった。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・花田小と出羽小から寄贈されたウサギなどを利用し、ふれあいコーナーで子供たちに動物への関心を与えることが出来た。

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。施設の維持管理、広報活動など努力が見られ、入園環境の向上に努めています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の入園について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか | 2 |
| 2 | 入園者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の入園時間を厳守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 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 | 入園者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか | 2 |
| 2 | アンケート等により得た入園者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか | 2 |
| 3 | 既存事業の改善、工夫または新規の魅力的な事業を実施しているか | 2 |
| 4 | 施設の清掃・点検を実施し、入園しやすい施設環境整備を行っているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 収支計画と収支結果の比較は妥当か | 2 |
| 2 | 入園者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか | 2 |
| 3 | 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目 | | |
| 1 | 指定管理者の経営基盤は安定しているか | 2 |
| 2 | 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 3 | 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 4 | リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか | 2 |
| 5 | リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか) | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 要望の対応策について、職員が協議する組織があるか | 2 |
| 2 | 見学者アンケートを行い、要望を把握し、対応しているか | 2 |
| 3 | 要望の内容、対応策について、職員に周知しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか | 2 |
| 2 | 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか | 2 |
| 3 | 越谷市との連携確保は十分に図られているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 適正に行われています | |

指定管理者の自己評価

協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行いました。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷コミュニティセンター | | |
| 施設の所在地 | 越谷市南越谷一丁目2876番地1 | | |
| 設置の目的 | 市民の明るく豊かな近隣社会の形成と、文化生活の向上に貢献することを目的に設置。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷コミュニティセンター | 所在地 越谷市南越谷一丁目2876番地1 | 代表者 理事長 武藤繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部 生涯学習課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容
 (1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること
 (2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること
 (3)その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること
 (4)コミュニティセンターの使用の許可に関すること
 (5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関すること
 (6)その他越谷市が別に定める業務

| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | | | 管理経費の収支状況 | |
|---|-------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| 【コミュニティセンター ホール・会議室等、南部図書室】 | | | | [決算額] 単位:円 | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | 収 入 | 430,000,000 |
| 開館日数(日) | 359 | 360 | 1 | 支 出 | 428,902,684 |
| 利用件数(件) | 5,754 | 5,498 | + 256 | 市への戻入額 | 1,097,316 |
| 利用者数(人) | 463,646 | 447,171 | + 16,475 | | |
| 使用料(円) | 104,999,577 | 107,858,481 | 2,858,904 | | |
| 図書室 | | | | | |
| 開室日数(日) | 352 | 353 | 1 | | |
| 入室者数(人) | 274,839 | 273,909 | + 930 | | |
| 貸出利用者数(人) | 154,553 | 142,016 | + 12,537 | | |
| 貸出冊数(冊) | 456,421 | 418,199 | + 38,222 | | |
| (増減の理由) 市制施行50周年及び開館30周年事業の実施による利用者数の増加及び同事業実施に伴う減免事業の増加による使用料の減少である。平成19年度の使用料の増加は、社会保険庁開設(平成19年10月)準備のための研修会等開催により、大ホールの使用回数が増加したこと等による。 | | | | | |

利用者アンケートの結果 回答数 : 3,177件

| アンケート項目 / 割合(%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 |
|-----------------|-------|-------|-------|------|-------|
| フロント職員の対応はどうか | 75.7% | 11.9% | 12.3% | 0.1% | 0% |
| 施設の雰囲気はどうか | 69.8% | 15.7% | 14.4% | 0.1% | 0% |
| 施設の使い勝手はどうか | 66.8% | 16.2% | 15.9% | 0.9% | 0.2% |

(意見等の内容)
 ・静かで環境がよい
 ・特別会議室で水の流れる音が気になる
 ・トイレ(女性)を増やしてほしい
 ・ホール客席椅子を取り替えてほしい

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種 別 | 件 数 | 処理状況 |
|-----|------|---------|
| 苦情 | 18 件 | 対応済 18件 |
| 要望 | 14 件 | 対応済 14件 |
| | | 未対応 5件 |

(主な事例の処理状況)
 ・ホール客席の椅子を改善してほしいとの苦情があったため、部分修繕の実施を行なった。
 未対応については、施設構造上の問題によるもの。

事故等の発生状況

なし

| 種 別 | 件 数 |
|-----|-----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・大ホールラウンジ、展示ホールホワイエに授乳室を設置した。
- ・お客用エレベータ2基の改修工事を実施した。
- ・調光操作卓の交換(経年劣化に伴い交換が必要)
- ・小ホールホワイエの空調機交換(経年劣化に伴い交換が必要)
- ・ギャラリー屋上ドレン管及び防水修繕(経年劣化に伴い修繕が必要)
- ・客席椅子の座部の張替え修繕を実施した。
- ・大ホールピンスポットライトの修繕を実施した。

自主事業に関すること
 ・市制施行50周年、開館30周年を祝い、記念事業として東宝ミュージカル「イーストウィックの魔女たち」や、「藤城清治 影絵展」など大型企画のほか各種事業を多数実施した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)
 ・越谷市民限定で、NHK教育テレビの人気子ども番組「いないいないばあっ！」の招待公演を実施した。
 ・音楽・演劇・ダンスなど様々な分野の専門家と市民により、創造的な表現活動(ワークショップ)を実施し、次代を担う子供たちの文化育成や文化リーダーの育成などにより、地域文化の活性化を図った。併せて、良好な環境づくりとして植樹イベントを開催した。(市内児童館:2館、保育所:3ヶ所、小学校:2校、中学校:1校、他2ヶ所)

| | | |
|--|--|--|
| 総合評価 | 越谷コミュニティセンターの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |
| 評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 | |
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 | |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 | |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 | |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質の向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せ等により周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。子育て世代への配慮として、施設内に2箇所授乳室を設置した。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 | |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 | |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 | |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 | |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 開館30周年を記念して、ミュージカル等の大型公演や招待公演を実施し、安価で優れた舞台芸術を実施し施設の効用が最大限に発揮された。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 | |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 | |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 | |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜行い、照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電に努め、また、ホール玄関内の滑り止め対策については、創意工夫により安全性を確保し、経費縮減を図っている。 | |
| 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 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | 2 | |
| 5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 職員の明確な責任・検査・確認体制及び指示命令系統が確立されて管理運営にあたっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 | |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 | |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 | |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 | |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「アンケートボックス」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理につき共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 | |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 | |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 | |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 | |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と生涯学習課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託事業の遂行にあたりましては、「市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活的向上」に寄与するための活動拠点施設として、芸術文化による街づくりの一翼を担い、それぞれの事業とおし市民への憩いとゆとりをより多く提供できるよう、職員全員で最善の努力を傾注して参りました。

施設全体の経費縮減に取り組み、計画的な施設・設備の修繕と緊急修繕に対処し、施設の良好な維持管理に努めました。また、施設の利用状況においては、越谷コミュニティセンター、南部図書室とも、稼働実績・利用実績が増加したところです。自主事業においては、市制施行50周年、開館30周年の節目の年であり、記念事業として大型公演・招待公演など多くの事業を実施し、市民の皆様から好評をいただきました。

以上のことから、来館者・利用者にとって利用しやすい施設の管理運営ができたところです。

今後も市民サービスの向上に努めるとともに、市民ニーズに応えることのできる、効率的で効果的な運営を目指し、努力して参ります。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市花田六丁目6番地1 | | |
| 設置の目的 | 日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に資するために設置。 | | |
| 指定管理者 | 名 称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部 生涯学習課 | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | |
| (1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務 (2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務 (3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務 (4) 伝承の館の使用の許可に関する業務 (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務 (6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務 (7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務 (8) その他教育委員会が別に定める業務 (9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務 | | | |

| | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------------------------|------------|
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | | | 管理経費の収支状況 | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比 較 | [決算額] 単位:円 | |
| 開館日数(日) | 308 | 309 | 1 | 収 入 | 38,900,000 |
| 利用件数(件) | 1,473 | 1,447 | + 26 | 支 出 | 39,179,058 |
| 利用者数(人) | 27,017 | 22,647 | + 4,370 | 収入を超える支出額 | 279,058 |
| 使用料(円) | 3,670,990 | 3,177,380 | + 493,610 | 収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。 | |
| (増減の理由) クラブ・自主サークル等による利用件数の増加及び謡曲・仕舞・研修会等の利用者の増加により、使用料が増加した。 | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|-----------|-------|------|------|-------|-------|
| 利用者アンケートの結果 | 回答数 : 58件 | | | | | |
| 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 | 62.1% | 24.1% | 5.2% | 0% | 0% | 8.6% |
| 施設の状況はどうか | 67.2% | 22.4% | 0% | 0% | 0% | 10.3% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 63.8% | 20.7% | 5.2% | 0% | 0% | 10.3% |
| 総合的な感想はどうか | 65.5% | 17.2% | 3.4% | 1.7% | 0% | 12.1% |

- (意見等の内容)
- ・大変こころよく使わせていただいております。
 - ・越谷市の誇るべき施設かと思えます。利用させていただいております。
 - ・いつもきれいに行き届いた清掃に感謝しております。 ・畳のささくれが少し気になります。

| | | |
|-----------------------|-----|--------|
| 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 | | |
| 種 別 | 件 数 | 処理状況 |
| 苦情 | 1件 | 対応済 1件 |
| 要望 | 2件 | 対応済 2件 |

(主な事例の処理状況)
・茶道具の点検を依頼されましたので、点検を行い劣化していた柄杓等を新品に交換いたしました。

| | |
|----------|-----|
| 事故等の発生状況 | |
| 種 別 | 件 数 |
| ガラス破損 | 1 件 |

(主な事例の対応状況)
・能楽堂に投げ込まれたと思われる石で、ガラスが割られていました。警察に通報した後、ガラスの修理を行いました。

- 施設の整備状況(修繕の必要性 など)
- ・ロビーの空調機が故障したため、修繕を実施いたしました。
 - ・展示室の照明器具が漏電したため、修繕を実施いたしました。
 - ・監視用モニターテレビ設備の改修工事を実施いたしました。
 - ・漏電による全館停電を解消するため、分電盤の改修工事が必要です。
 - ・畳、襖、障子に磨耗、劣化がみられます。修繕が必要です。

- 自主事業に関すること
- ・第16回秋の調べ「宗次郎オカリナコンサート」を開催いたしました。
 - ・「やさしい能楽講座」を開催いたしました。

- 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)
- ・展示室において能画の展示を行いました。
 - ・こしがや能楽堂オリジナル湯呑茶碗を作成いたしました。
 - ・従前のこしがや能楽堂絵葉書を更新いたしました。

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目 | | |
| 1 | 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 | 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修の実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せや館内放送等により周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート等を参考に、施設の雰囲気を最大限に生かし第16回秋の調べ「宗次郎オカリナコンサート」を開催した。また、能楽普及を目的に「やさしい能楽講座」を開催する等利用促進に努めた。 | |
| 管理経費の縮減が図られているに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 清掃や保守点検を徹底し、施設や備品を安全に長く使用できるよう努めて、経費の縮減を行っている。また、施設内の見回り等を適宜行い、利用者に影響がない程度にエアコン・電灯の使用を控える等経費の縮減を図っている。 | |
| 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目 | | |
| 1 | 職員の管理、監督体制は整備されているか | 2 |
| 2 | 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか | 2 |
| 3 | 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか | 2 |
| 4 | リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | 2 |
| 5 | 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあたっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「アンケート箱」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理につき共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と生涯学習課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりましては、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。

平成20年度は、「やさしい能楽講座」を開催し、初心者の方々に能楽を体験していただき、能楽への関心を深めていただきました。また、第16回秋の調べ「宗次郎オカリナコンサート」では、普段能楽堂を利用されない市民の方々も含め、多くの皆様に来館していただき、能舞台において、オカリナの美しい音色を楽しんでいただけたことや、能楽堂のPRができたことは、指定管理者として大きな成果と評価しております。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市立総合体育館 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市増林二丁目33番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

| 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 | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
| 開館日数(日) | 357 | 358 | 1 |
| 利用件数(件) | 3,045 | 2,974 | +71 |
| 利用者数(人) | 380,306 | 334,796 | +45,510 |
| 使用料(円) | 22,324,251 | 16,932,517 | +5,391,734 |
| (増減の理由) 利用人数の増加は、インターハイ、ポリシヨイサーカスの開催による。 使用料の増加は、使用料の改定とポリシヨイサーカスの開催による。 | | | |
| | | [決算額] 単位:円 | |
| | | 収入 | 117,190,000 |
| | | 支出 | 117,185,275 |
| | | 市への戻入額 | 4,725 |

| 利用者アンケートの結果 | | 回答数 : 57件 | | | |
|------------------|-------|-----------|-------|------|-------|
| アンケート項目 / 割合 (%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 |
| 職員の対応はどうか | 33.3% | 47.4% | 19.3% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 28.1% | 56.1% | 14.0% | 1.8% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 36.8% | 47.4% | 10.5% | 5.3% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 32.1% | 48.2% | 16.1% | 3.6% | 0% |

(意見等の内容)
 ・駐車スペースが狭く利用時に駐車できないことが多々ある。

| 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 | | |
|-----------------------|----|------|
| 種別 | 件数 | 処理状況 |
| 要望 | 1件 | 未処理 |

平成20年度の事例

(主な事例の処理状況)
 ・第1体育室の使用料が高いため利用し易い料金設定にして欲しいとの要望のため、未処理です。

| 事故等の発生状況 | |
|----------|----|
| 種別 | 件数 |
| 捻挫 | 6件 |
| 打撲 | 2件 |
| 骨折 | 1件 |

平成20年度の事例

(主な事例の対応状況)
 ・体育館での事故については、打撲・捻挫が主であり貯蔵してある氷にて冷やす処置を行っている。

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・エントランス及び武道場の空調設備の改修工事を実施した。
- ・各体育室の照明・安定器の交換修繕及び照度測定を実施した。
- ・スプリンクラー設備の修繕を実施した。
- ・ホール上部の天窓取付け部より雨漏りがあり、部分的に修繕が必要な箇所があります。

自主事業に関すること
 ・STEP(個人利用)、エアロビクスダンス教室を年間を通して実施し、大変好評でした。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)
 ・市制50周年の記念事業として行ったポリシヨイサーカス越谷公演は、日頃、体育館を利用されない市民の方も大勢来場し大変好評でありました。また、インターハイ剣道大会の会場となり、全国からの多くの来場者にも、越谷市の施設として紹介することができました。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 総合体育館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 | 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せや館内放送等により、周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電・節水に努め、経費縮減を図っている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営にあたっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。

毎日、利用前に施設のモップがけを行うとともに、施設内を巡回し、用具・備品の点検を行い、利用者が快適・安全に利用できるよう努めました。

平成20年度は、通常の貸出し利用のほか「インターハイ剣道大会」や「ポリショイサーカス」が開催されました。「インターハイ剣道大会」では全国からの高校生をはじめ多くの方々に、また「ポリショイサーカス」では、普段体育館を利用されない市民の方々も含め、多くの皆様に来館していただき、総合体育館を幅広くPRすることができました。この2つの大きな催物を事故やトラブルもなく無事終了できたことは大きな成果と評価しております。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|------------------|---------------|
| 施設の名称 | 20 越谷市民球場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市増林三丁目1番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | | 管理経費の収支状況 | | | | | | | |
|---|------------|-----------|------------|---|--|----|------------|----|------------|--------|---|
| (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務 | | | | [決算額] 単位:円 | | | | | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | | | <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>44,500,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>44,500,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table> | | 収入 | 44,500,000 | 支出 | 44,500,000 | 市への戻入額 | 0 |
| 収入 | 44,500,000 | | | | | | | | | | |
| 支出 | 44,500,000 | | | | | | | | | | |
| 市への戻入額 | 0 | | | | | | | | | | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | 管理経費には、「総合公園多目的運動場」と「総合公園庭球場」を含む。 | | | | | | | |
| 開場日数(日) 1 | 246 | 244 | +2 | | | | | | | | |
| 利用件数(件) 会議室を含む | 253 | 224 | +29 | | | | | | | | |
| 利用者数(人) 会議室を含む | 57,867 | 34,466 | +23,401 | | | | | | | | |
| 会議室利用件数(件) 2 | 86 | 56 | +30 | | | | | | | | |
| 会議室利用者数(人) 2 | 2,589 | 1,807 | +782 | | | | | | | | |
| 使用料等(円) 3 | 4,038,260 | 2,720,900 | +1,317,360 | | | | | | | | |
| 1 野球場の供用期間は、4月から11月まで。 2 会議室利用件数及び利用者数は、会議室単独での利用を集計したもの。 3 使用料等には、照明料、会議室使用料を含む。 (増減の理由) 使用料の増加は、利用件数の増加と使用料の改定による。 利用人数の増加は、欽ちゃん野球の2回開催による。 | | | | | | | | | | | |

| 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 | 0% | 57.7% | 40.4% | 1.9% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 3.9% | 53.8% | 42.3% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 3.8% | 48.1% | 48.1% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 3.9% | 51.9% | 42.3% | 1.9% | 0% |

(意見等の内容)
なし

| 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 | | |
|-----------------------|----|------|
| なし | | |
| 種別 | 件数 | 処理状況 |
| | | |

(主な事例の処理状況)

| 事故等の発生状況 | |
|----------|----|
| なし | |
| 種別 | 件数 |
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)
 ・観客席の塗装工事を実施した。
 ・雨漏り改修工事を実施した。
 ・放送設備の修繕を実施した。
 ・野球場のスコアボードが経年劣化や錆などにより改修が必要です。

自主事業に関すること
 ・平成20年度は野球場でサマーナイトベースボールを実施し、利用者に施設を身近に感じていただく契機となった。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)
 ・欽ちゃん野球を2回実施し、多くの市民の方が来場し、大変喜んでいただきました。
 また、欽ちゃん野球の際、元大リーガーの桑田真澄投手や現役大リーガーの松坂大輔投手、人気タレントの上地雄輔さん、野久保直樹さんも出場し、多くの市民の方に大変好評であり、新聞やテレビに取り上げられ越谷市民球場の存在が全国にPRされました。

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 市民球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 | 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せや館内放送等により、周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電・節水に努め、経費縮減を図っている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあたっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。グラウンドの整備及び施設全体の管理につきましては、日常点検に心がけ、利用者の方々に最良の状態で使用できるよう維持管理に努めました。

平成20年度は、越谷市制施行50周年に併せ、「欽ちゃん野球」2試合を開催することができ、欽ちゃんや羞恥心のメンバー、また元大リーガーの桑田投手、現役大リーガー松坂投手の参戦により、野球に興味のない方にも野球を違った角度から楽しんでいただけたことにより、市民の方々を始め多くの皆様が来場されたこと、マスコミ報道により全国的に市民球場をPRができたことは、指定管理者として大きな成果と評価しております。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|------------------|---------------|
| 施設の名称 | 21 越谷市立越谷総合公園多目的運動場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市増林三丁目1番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務
- (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務
- (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務
- (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務
- (5) その他、教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|-----------|
| 開場日数(日) | 359 | 360 | 1 |
| 利用件数(件) | 221 | 185 | + 36 |
| 利用者数(人) | 34,861 | 30,498 | + 4,363 |
| 使用料(円) | 848,000 | 724,000 | + 124,000 |

(増減の理由)

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|------------|
| 収入 | 44,500,000 |
| 支出 | 44,500,000 |
| 市への戻入額 | 0 |

管理経費には、「市民球場」と「総合公園庭球場」を含む。

利用者アンケートの結果

回答数 : 51件

| 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 | 2.0% | 52.9% | 45.1% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 3.9% | 47.1% | 49.0% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 3.9% | 49.0% | 47.1% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 3.9% | 52.9% | 43.2% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

なし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 1件 | 対応済 1件 |

(主な事例の処理状況)

・多目的運動場に犬の散歩者が入っており、注意を促すとともに、看板を設置した。

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

なし

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | 総合公園多目的運動場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 | 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用にあたっては、利用時間や利用方法について周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、適正な維持管理に努めている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 | リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | 2 |
| 5 | 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。

多目的運動場は、利用者の方々が安心して、気持ちよくプレーできるよう、日常点検に心がけ、グラウンドの維持管理に努めました。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|------------------|---------------|
| 施設の名称 | 22 越谷市立越谷総合公園庭球場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市増林三丁目1番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務
- (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務
- (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務
- (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務
- (5) その他、教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|-----------|-----------|--------|
| 開場日数(日) | 359 | 360 | 1 |
| 利用件数(件) | 8,131 | 8,231 | 100 |
| 利用者数(人) | 46,481 | 46,391 | +90 |
| 使用料(円) | 4,958,000 | 5,010,080 | 52,080 |

| [決算額] | | 単位:円 |
|--------|------------|------|
| 収入 | 44,500,000 | |
| 支出 | 44,500,000 | |
| 市への戻入額 | 0 | |

(増減の理由)

管理経費には、「市民球場」と「総合公園多目的運動場」を含む。

利用者アンケートの結果

回答数 : 70件

| 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 | 0% | 8.1% | 91.9% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 0% | 50.0% | 50.0% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 1.6% | 40.3% | 58.1% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 0% | 32.3% | 67.7% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・ハードコートを増やしてはどうか。 ・喫煙場所を設けてはどうか。
- ・テニスコートのベンチを増やしてはどうか。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 2件 | 対応済 2件 |

(主な事例の処理状況)

- ・トイレ/更衣室の清掃について定期的に巡回をし対応するようにしています。
- ・クレーコートのグラウンド状況が悪化しているため、随時整備を行っているが、大規模な整備が必要である。

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・庭球場のクレーコートがヒビ割れをおこし、ラインテープ付近に凹凸が発生し、改修が必要です。
- ・庭球場の外周フェンスが錆などにより腐食しているため、塗装及び補修が必要です。

自主事業に関すること

- ・庭球場でモーニングテニスを実施し、利用者に施設を身近に感じていただく契機となった。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 総合公園庭球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 | 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用にあたっては、利用時間や利用方法について周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、適正な維持管理に努めている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。庭球場は、利用者の方々が安心して、気持ちよくプレーできるよう、日常点検に心がけ、コート維持管理に努めました。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市しらこぼと運動公園競技場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市小曾川729番地1 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務
- (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務
- (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務
- (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務
- (5) その他、教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|------------------------|-----------|-----------|----------|
| 開場日数(日) | 359 | 309 | +50 |
| 利用件数(件) (団体・個人・会議室) | 1,972 | 1,478 | +494 |
| 利用者数(人) (団体・個人・会議室) | 69,330 | 55,932 | +13,398 |
| 使用料(円) | 2,094,200 | 1,537,590 | +556,610 |

(増減の理由)

増加は、平成19年度に実施した施設改修工事(第3種公認取得)に伴い、工事期間中の貸し出しを休止したため。

管理経費の収支状況

| [決算額] | | 単位:円 |
|--------|------------|------|
| 収入 | 62,700,000 | |
| 支出 | 62,700,000 | |
| 市への戻入額 | 0 | |

管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「第2競技場」、「野球場」、「庭球場」及び「ソフトボール場」を含む。

利用者アンケートの結果

回答数 : 70件

| アンケート項目 / 割合(%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 |
|-----------------|-------|-------|------|----|-------|
| 職員の対応はどうか | 50.0% | 42.9% | 7.1% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 71.4% | 25.7% | 2.9% | 0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 78.5% | 18.6% | 2.9% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 57.2% | 35.7% | 7.1% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

・ナイター設備が欲しい。 ・風除けが欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・放送設備の修繕を実施した。
- ・スタート信号発生装置の修繕を実施した。
- ・給水ポンプベアリングの交換修繕を実施した。
- ・第3種公認を受けている陸上競技備品の点検を再委託業者にて毎年1回行っていますが、その際損傷や規格の変更等が発生しているとのことで対応が必要と考えます。
- ・陸上競技写真判定装置が経年劣化により修理が必要となっている。

自主事業に関すること

子供たちの健全な身体と精神の育成並びに少年サッカーの普及と施設の利用促進のため、「しらこぼとサッカー大会」を開催し、参加者より大変好評を得ました。子供達は芝のフィールドで試合ができたことは大変喜んでおり、また今回参加できなかった数チームから今度は参加したいと要望が寄せられました。市内以外の方から競技場があることは知っていたが、このようなグラウンドがあったことが知らず今回の大会で施設の宣伝になったと思います。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・競技場芝フィールド利用にあたっては、オープン当初は根付きが浅いため利用を抑えてきたが、5年を経過し根付きが整ったため、多くの方に使用してもらったため、利用の拡大に努めてまいりました。現在は陸上、サッカー、ラグビーの他、ランドゴルフの利用もあります。

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | しらこぼと運動公園競技場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 | 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 | 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せや館内放送等により、周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電・節水に努め、経費縮減を図っている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営にあたっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。トラックや芝生フィールドの安全面については細心の注意を払い、施設用具・備品等の日常手入れや整理整頓に心がけ、利用に支障が無いよう維持管理に努めてまいりました。

平成20年度は、越谷市制施行50周年にあたり、「しらこぼと少年サッカー大会U 21」を開催し、サッカーを通して子どもたちの心身の育成と少年サッカーの普及を図ることができ、併せて施設の利用促進のPRができたものと評価しております。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市砂原39番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|----------|----|---------|-----|-----|---|---------|-----|-----|-----|---------|--------|--------|--------|--------|-----------|-----------|----------|--|--|--|----|------------|----|------------|--------|---|
| (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | 管理経費の収支状況 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成20年度</th> <th>平成19年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td>359</td> <td>360</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>366</td> <td>345</td> <td>+21</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>38,264</td> <td>28,892</td> <td>+9,372</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>1,299,120</td> <td>1,196,080</td> <td>+103,040</td> </tr> </tbody> </table> 使用料には、照明料を含む。 (増減の理由) | | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | 開場日数(日) | 359 | 360 | 1 | 利用件数(件) | 366 | 345 | +21 | 利用者数(人) | 38,264 | 28,892 | +9,372 | 使用料(円) | 1,299,120 | 1,196,080 | +103,040 | [決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>62,700,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>62,700,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table> 管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「野球場」、「庭球場」及び「ソフトボール場」を含む。 | | | 収入 | 62,700,000 | 支出 | 62,700,000 | 市への戻入額 | 0 |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 開場日数(日) | 359 | 360 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用件数(件) | 366 | 345 | +21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数(人) | 38,264 | 28,892 | +9,372 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 使用料(円) | 1,299,120 | 1,196,080 | +103,040 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入 | 62,700,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出 | 62,700,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市への戻入額 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

利用者アンケートの結果

回答数 : 56件

| 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 | 45.5% | 34.5% | 18.2% | 1.8% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 18.2% | 21.8% | 49.1% | 10.9% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 27.2% | 45.5% | 27.3% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 18.2% | 54.5% | 27.3% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

・グラウンド状態の悪化が日増しに進行しているため、人工芝に変えて欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

・芝フィールドがほぼ3/4芝がなくなり多くの利用者からも芝又は人工芝の要望が寄せられています。
 また芝が無くなったことにより土が踏み固まり場所によっては水はけが悪く、雨天時において水溜りが発生し、状況によっては、晴れていても使用が不可能の場合があります。
 ・利用者より更衣室及び夏季の日よけの設置要望が寄せられています。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | しらこぼと運動公園第2競技場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|--|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せや館内放送等により、周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電・節水に努め、経費縮減を図っている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | | 2 |
| 5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。グラウンドの安全面については細心の注意を払い、施設用具・備品等の日常手入れや整理整頓に心がけ、利用に支障がないよう維持管理に努めてまいりました。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|------------------|---------------|
| 施設の名称 | 25 越谷市立しらこぼと運動公園野球場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市砂原39番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務
- (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務
- (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務
- (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務
- (5) その他、教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|---------|---------|----------|
| 開場日数(日) | 247 | 249 | 2 |
| 利用件数(件) | 289 | 259 | +30 |
| 利用者数(人) | 11,575 | 10,826 | +749 |
| 使用料(円) | 688,800 | 571,400 | +117,400 |

(増減の理由)

使用料の増加は、利用件数の増加と使用料の改定による。

[決算額] 単位:円

| | |
|--------|------------|
| 収入 | 62,700,000 |
| 支出 | 62,700,000 |
| 市への戻入額 | 0 |

管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「第2競技場」、「庭球場」及び「ソフトボール場」を含む。

利用者アンケートの結果

回答数 : 56件

| 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 | 10.7% | 23.2% | 57.2% | 8.9% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 17.9% | 21.4% | 44.6% | 16.1% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 26.8% | 32.1% | 41.1% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 17.9% | 26.8% | 44.6% | 10.7% | 0% |

(意見等の内容)

・グラウンドの改修を行ったほうが良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| | | |

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

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

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | しらこぼと運動公園野球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|---|---|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用にあたっては、利用時間や利用方法について周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、適正な維持管理に努めている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 |
| 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 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 |
| その他の項目 | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。野球場の維持管理については、施設用具の日常手入れや整理整頓に心がけ、利用に支障がないよう維持管理に努めてまいりました。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|------------------|---------------|
| 施設の名称 | 26 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市砂原39番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|-----------|----------|----|---------|-----|-----|---|---------|-------|-------|----|---------|--------|--------|-----|--------|-----------|-----------|----------|--|--|--|----|------------|----|------------|--------|---|
| (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | 管理経費の収支状況 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成20年度</th> <th>平成19年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td>359</td> <td>360</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>7,897</td> <td>7,959</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>45,782</td> <td>46,540</td> <td>758</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>7,649,000</td> <td>7,486,800</td> <td>+162,200</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) | | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | 開場日数(日) | 359 | 360 | 1 | 利用件数(件) | 7,897 | 7,959 | 62 | 利用者数(人) | 45,782 | 46,540 | 758 | 使用料(円) | 7,649,000 | 7,486,800 | +162,200 | [決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>62,700,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>62,700,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table> 管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「第2競技場」、「野球場」及び「ソフトボール場」を含む。 | | | 収入 | 62,700,000 | 支出 | 62,700,000 | 市への戻入額 | 0 |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 開場日数(日) | 359 | 360 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用件数(件) | 7,897 | 7,959 | 62 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数(人) | 45,782 | 46,540 | 758 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 使用料(円) | 7,649,000 | 7,486,800 | +162,200 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入 | 62,700,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出 | 62,700,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市への戻入額 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 利用者アンケートの結果 | | 回答数 : 83件 | | | | |
|------------------|-------|-----------|-------|-------|-------|--|
| 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 | 18.1% | 42.2% | 39.8% | 0% | 0% | |
| 施設の状況はどうか | 12.0% | 39.8% | 36.2% | 12.0% | 0% | |
| 施設の利用目的が達成できたか | 12.0% | 32.5% | 48.3% | 7.2% | 0% | |
| 総合的な感想はどうか | 8.5% | 32.5% | 47.0% | 12.0% | 0% | |

(意見等の内容)
なし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|------|
| 要望 | 1件 | 1件 |

(主な事例の処理状況)
・コートの改修の要望が多数出ていますので、部分改修を実施する予定です。

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | 件 |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・審判台の修繕を実施した。
- ・男女トイレ扉の修繕を実施した。
- ・コートに段差等が出ており、早急にコートの改修が必要です。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | しらこぼと運動公園庭球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | 評価点 |
|--|---|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用にあたっては、利用時間や利用方法について周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、適正な維持管理に努めている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 |
| 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 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | 2 |
| 5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 |
| その他の項目 | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。庭球場の維持管理については、施設用具の日常手入れや整理整頓に心がけ、利用に支障がないよう維持管理に努めてまいりました。

平成20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20年4月1日から平成21年3月31日までの管理運営に関する評価です。

| | | | |
|--------|--|------------------|---------------|
| 施設の名称 | 27 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市砂原39番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------|-----------|----------|----|---------|-----|-----|----|---------|-----|-----|-----|---------|-------|-------|--------|--------|---------|---------|----------|--|--|--|----|------------|----|------------|--------|---|
| (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | 管理経費の収支状況 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成20年度</th> <th>平成19年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開場日数(日)</td> <td>247</td> <td>246</td> <td>+1</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>223</td> <td>167</td> <td>+56</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>7,983</td> <td>6,262</td> <td>+1,721</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>366,420</td> <td>220,080</td> <td>+146,340</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) 使用料の増加は、利用件数の増加と使用料の改定による。 | | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | 開場日数(日) | 247 | 246 | +1 | 利用件数(件) | 223 | 167 | +56 | 利用者数(人) | 7,983 | 6,262 | +1,721 | 使用料(円) | 366,420 | 220,080 | +146,340 | [決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>62,700,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>62,700,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table> 管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「第2競技場」、「野球場」及び「庭球場」を含む。 | | | 収入 | 62,700,000 | 支出 | 62,700,000 | 市への戻入額 | 0 |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 開場日数(日) | 247 | 246 | +1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用件数(件) | 223 | 167 | +56 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数(人) | 7,983 | 6,262 | +1,721 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 使用料(円) | 366,420 | 220,080 | +146,340 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入 | 62,700,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出 | 62,700,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市への戻入額 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|------------------|-----------|-------|-------|------|-------|
| 利用者アンケートの結果 | 回答数 : 50件 | | | | |
| 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 | 2.0% | 4.0% | 94.0% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 4.0% | 54.0% | 40.0% | 2.0% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 4.0% | 56.0% | 40.0% | 0% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 0% | 50.0% | 50.0% | 0% | 0% |

(意見等の内容)
 ・グラウンドの改修をしたほうが良いと思います。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 1件 | 対応済 1件 |

(主な事例の処理状況)
 ・グラウンドの改修についての要望です。

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
|----|----|

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

・自由に入れてしまう施設であり、犬の糞、ゴルフ練習等勝手に使用しているので、整備に時間がかかり、利用者に迷惑をかけていますので、フェンス等の囲いが必要だと思えます。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

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

| | | |
|------------|---|--|
| 総合評価 | しらこぼと運動公園ソフトボール場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目 | | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用にあたっては、利用時間や利用方法について周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、適正な維持管理に努めている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 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 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。ソフトボール場の維持管理については、施設用具の日常手入れや整理整頓に心がけ、利用に支障がないよう維持管理に努めてまいりました。

平成20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20年4月1日から平成21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 緑の森公園越谷市弓道場 | | |
| 施設の所在地 | 越谷市越ヶ谷2579番地 | | |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 | | |
| 指定管理者 | 名称 財団法人 越谷市施設管理公社 | 所在地 越谷市増林二丁目33番地 | 代表者 理事長 武藤 繁雄 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成23年3月31日まで | | |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 | | |

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務
- (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務
- (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務
- (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務
- (5) その他、教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比較 |
|---------|-----------|-----------|--------|
| 開場日数(日) | 308 | 308 | 0 |
| 利用件数(件) | 2,527 | 2,615 | 88 |
| 利用者数(人) | 14,924 | 15,182 | 258 |
| 使用料(円) | 1,174,900 | 1,186,520 | 11,620 |

使用料には、照明料を含む。
(増減の理由)

| [決算額] | | 単位:円 |
|--------|-----------|------|
| 収入 | 5,860,000 | |
| 支出 | 5,860,000 | |
| 市への戻入額 | 0 | |

利用者アンケートの結果

回答数 : 62件

| アンケート項目 / 割合 (%) | 非常に満足 | 満足 | 普通 | 不満 | 非常に不満 |
|------------------|-------|-------|-------|------|-------|
| 職員の対応はどうか | 48.4% | 37.1% | 14.5% | 0% | 0% |
| 施設の状況はどうか | 41.9% | 38.7% | 16.1% | 3.3% | 0% |
| 施設の利用目的が達成できたか | 38.7% | 38.7% | 17.7% | 4.9% | 0% |
| 総合的な感想はどうか | 40.3% | 33.9% | 25.8% | 0% | 0% |

(意見等の内容)

- ・弓道教室を続けて欲しい。
- ・駐車場の整備をお願いします。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種別 | 件数 | 処理状況 |
|----|----|--------|
| 要望 | 2件 | 対応済 1件 |

(主な事例の処理状況)

- ・遠的場に屋根を設置して欲しい。
体育課との協議中です。
- ・安土を柔らかくして欲しい。
定期的の実施しています。

事故等の発生状況

なし

| 種別 | 件数 |
|----|----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・玄関扉の修繕を実施した。
- ・防矢ネットの修繕が必要と考えます。

自主事業に関すること

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

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 緑の森公園越谷市弓道場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.0】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目 | | |
| 1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか | | 2 |
| 2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか | | 2 |
| 3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | | 2 |
| 4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 接遇研修などの実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打合せや館内放送等により、周知するなど、利用者に対し平等に遵守させている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目 | | |
| 1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | | 2 |
| 3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | | 2 |
| 4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | | 2 |
| 5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | アンケート調査の実施等により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善を行っている。 | |
| 管理経費の縮減が図られているに関する項目 | | |
| 1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | | 2 |
| 2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | | 2 |
| 3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | | 2 |
| 4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 施設の巡回を適宜を行い、照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電・節水に努め、経費縮減を図っている。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っている。 | |
| 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目 | | |
| 1 職員の管理、監督体制は整備されているか | | 2 |
| 2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか | | 2 |
| 3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか | | 2 |
| 4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか | | 2 |
| 5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営にあっている。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | | 2 |
| 2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | | 2 |
| 3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | | 2 |
| 4 利用者への情報提供が適正に行われているか | | 2 |
| 5 職員間での情報共有が適正に行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 要望、意見、苦情等については、「お客様の声」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の適正処理について共通認識を深め、意識の統一とサービス水準の維持・向上を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 市や関係機関との連携体制が整っているか | | 2 |
| 2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | | 2 |
| 3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | | 2 |
| 4 環境に配慮した管理運営が行われているか | | 2 |
| 施設所管課の意見 | 指定管理者と体育課との打合せを随時行い、利用者の個人情報の保護に努め、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。 | |

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。弓道場の安土や射場の日常手入れについては、細心の注意を払い、また、木造家屋についても日常及び定期点検に心がけ、より良い維持管理に努めてまいりました。

平成20年度は、一般利用のほか「春の弓道教室」を開催し、初心者の方々への弓道体験と越谷市弓道場のPRを行い、弓道への関心を深めていただきました。

また、この教室の参加者が弓道連盟に入会されたことにより、利用者の拡大につながっております。

平成20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20年4月1日から平成21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 越谷市民プール |
| 施設の所在地 | 越谷市増林三丁目2番地2 |
| 設置の目的 | 市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。 |
| 指定管理者 | 名 称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇 |
| 指定期間 | 平成18年4月1日から平成21年3月31日まで |
| 所管課名 | 生涯学習部体育課 |

| 指定管理者が行う主な業務の内容 | | | | 管理経費の収支状況 | |
|--|------------|------------|-----------|------------|------------|
| (1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務 (2) 遊泳等の指導に関する業務 (3) 市民プールの使用の許可に関する業務 (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務 | | | | | |
| 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む) | | | | | |
| 【温水プール】 | | | | [決算額] 単位:円 | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比 較 | 収 入 | 50,000,000 |
| 開館日数(日) | 281 | 287 | 6 | 支 出 | 49,696,336 |
| 利用者数(人) (男性) | 51,141 | 52,833 | 1,692 | 市への戻入額 | 303,664 |
| 利用者数(人) (女性) | 48,069 | 52,571 | 4,502 | | |
| 利用者数(人) | 99,210 | 105,404 | 6,194 | | |
| 使用料(円) | 28,052,010 | 30,160,120 | 2,108,110 | | |
| (増減の理由) | | | | | |
| 【トレーニングルーム】 | | | | | |
| | 平成20年度 | 平成19年度 | 比 較 | | |
| 開館日数(日) | 307 | 306 | + 1 | | |
| 利用者数(人) (男性) | 29,334 | 28,628 | + 706 | | |
| 利用者数(人) (女性) | 7,137 | 7,522 | 385 | | |
| 利用者数(人) | 36,471 | 36,150 | + 321 | | |
| 使用料(円) | 11,645,940 | 11,696,440 | 50,500 | | |
| (増減の理由) | | | | | |
| 利用者数は、増加しているが、使用料が減少している。理由として、使用料が一般料金の半額となっている60歳以上の市民及び障がい者の利用増加によるものと考えられる。 | | | | | |

利用者アンケートの結果 回答数 : 225件

| アンケート項目 / 割合(%) | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | 無回答 |
|-----------------|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 施設の使い易さ | 47.1% | 34.2% | 7.6% | 8.4% | 1.8% | 0.9% |
| 施設の整備・備品 | 38.7% | 38.7% | 10.2% | 9.3% | 1.3% | 1.8% |
| 施設の清潔さ | 52.0% | 26.2% | 7.6% | 3.6% | 2.2% | 8.4% |
| 主催事業はどうか | 16.4% | 18.7% | 36.0% | 0.4% | 1.8% | 26.7% |
| 職員の受付対応はどうか | 60.4% | 24.4% | 6.7% | 0.5% | 0% | 8.0% |
| 職員の電話対応はどうか | 42.2% | 19.1% | 16.9% | 1.3% | 0% | 20.5% |
| 職員的身だしなみはどうか | 59.1% | 21.8% | 8.9% | 1.3% | 0% | 8.9% |
| 総合的な感想はどうか | 42.2% | 36.4% | 7.1% | 3.1% | 2.3% | 8.9% |

(意見等の内容)

- ・冬季はプールサイドの気温、水温がやや低めなので、もう少しだけ上げてほしい。
- ・もっと上級の方の講習もしてほしい。
- ・スタッフは皆素晴らしいが挙げるとすればスタッフの方々のデモンストレーションもみたいです。
- ・ジャグジーをあと4~5台増やして欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

| 種 別 | 件 数 | 処理状況 |
|-----|-----|---------|
| 苦情 | 6 件 | 対応済 6 件 |
| 要望 | 6 件 | 対応済 6 件 |

(主な事例の処理状況)

- ・シャワールームの中に棚を設置してほしいという要望があったため、設置した。

事故等の発生状況

なし

| 種 別 | 件 数 |
|-----|-----|
| | |

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性 など)

- ・プール内キャットウォーク手摺り等の塗装工事を実施した。
- ・プール内女子シャワールームの床タイルの修繕を実施した。
- ・プール内コーキングの修繕を実施した。
- ・トレーニングルームのブラインドの修繕が必要な箇所が1カ所あります。
- ・プールのシャワールームの壁面の塗装がはがれてしまったため、修繕の必要があります。
- ・天井の梁に錆びが発生しているため、防錆の処理を施す必要があります。

自主事業に関すること

- ・ボランティア等の協力で、知的障がい者向けプール教室を開催し、施設を身近に感じていただく契機となった。
- ・利用者の申し出により、プール教室の開始時間を変更するなど、利用者のニーズにあった事業展開に努めた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・利用者の申し出により、プールとトレーニングルームのシャワールーム内に棚を設置した。

| | | |
|------------|--|--|
| 総合評価 | 越谷市民プールの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 | |
| 管理運営は適正である | 【評価点の平均 2.1】 | 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。 |

| 評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である) | | 評価点 |
|---|---|-----|
| 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 | 3 |
| 3 | 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか | 2 |
| 4 | 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。 | |
| 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか | 3 |
| 3 | 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか | 2 |
| 4 | 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか | 2 |
| 5 | 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。 | |
| 管理経費の縮減が図られているかに関する項目 | | |
| 1 | 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか | 2 |
| 3 | 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か | 2 |
| 4 | 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心がけ、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。 | |
| 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 | 業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を備えている。 | |
| 利用者に対するサービスに関する項目 | | |
| 1 | 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか | 2 |
| 2 | 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか | 2 |
| 3 | 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 利用者への情報提供が適正に行われているか | 2 |
| 5 | 職員間での情報共有が適正に行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。 | |
| その他の項目 | | |
| 1 | 市や関係機関との連携体制が整っているか | 2 |
| 2 | 利用者の個人情報保護が適正に行われているか | 2 |
| 3 | 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか | 2 |
| 4 | 環境に配慮した管理運営が行われているか | 2 |
| 施設所管課の意見 | 独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼びかけを行っている。 | |

指定管理者の自己評価

当会は、“健康増進・体力向上”をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉・医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を活かした事業展開を図るとともに、自主事業として、支援を必要とする方を対象にしたスポーツ教室を開催するなど、利用者にも満足いただけるような事業展開に努めております。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、今後においても事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。