

平成 2 4 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24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 越谷市男女共同参画支援センター	6
2 越谷市斎場	8
3 越谷市中央市民会館	10
4 越谷市北部市民会館	12
5 越谷市赤山交流館	14
6 越谷市大沢北交流館	16
7 越谷市蒲生交流館	18
8 越谷市南部交流館	20
9 越谷市新方交流館	22
10 越谷市大袋北交流館	24
11 越谷市桜井交流館	26
12 越谷市南越谷交流館	28
13 越谷市市民活動支援センター	30
14 越谷市障害者福祉センターこばと館	32
15 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	36
16 越谷市立老人福祉センターけやき荘	40
17 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	42
18 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	44
19 越谷市越谷駅東口駐車場	46
20 花田苑	48
21 キャンベルタウン野鳥の森	50
22 越谷コミュニティセンター	52
23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	54
24 越谷市立総合体育館	56
25 越谷市民球場	58
26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	60
27 越谷市立越谷総合公園庭球場	62
28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	64
29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	66
30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	68
31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	70
32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	72
33 緑の森公園越谷市弓道場	74
34 越谷市民プール	76

指定管理者制度導入施設一覧（平成24年度）

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
1	越谷市男女共同参画支援センター	公募	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう (平成24年4月1日から平成29年3月31日まで・3年間)	企画部 人権・男女共同参画推進課
2	越谷市斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成22年4月1日から平成27年3月31日まで・5年間)	市民税務部 市民課
3	越谷市中央市民会館	公募	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
4	越谷市北部市民会館	随意指定	北部市民会館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
5	越谷市赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
6	越谷市大沢北交流館	随意指定	大沢北交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
7	越谷市蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
8	越谷市南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
9	越谷市新方交流館	随意指定	新方交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
10	越谷市大袋北交流館	随意指定	大袋北交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
11	越谷市桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
12	越谷市南越谷交流館	随意指定	南越谷交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
13	越谷市市民活動支援センター	公募	アイル・オーエンスグループ (平成24年6月1日から平成27年3月31日まで・2年10ヶ月間)	協働安全部 市民活動支援課
14	越谷市障害者福祉センターこばと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
15	越谷市障害者訓練施設しらこぼと	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
16	越谷市立老人福祉センターけやき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課
17	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課

No.	施 設 名	公募・随意指定 の 別	指 定 管 理 者 (指 定 期 間)	所 管 課
18	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	公 募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課
19	越谷市越谷駅東口駐車場	随意指定	株式会社 越谷ツインシティ (平成24年6月1日から平成27年3月31日まで・2年10ヶ月間)	都市整備部 市街地整備課
20	花田苑	公 募	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
21	キャンベルタウン野鳥の森	公 募	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
22	越谷コミュニティセンター	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
23	越谷市日本文化伝承の館 こしがや能楽堂	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
24	越谷市立総合体育館	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
25	越谷市民球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
26	越谷市立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23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
27	越谷市立総合公園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
28	越谷市立しらこぼと運動公園競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
29	越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
30	越谷市立しらこぼと運動公園野球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
31	越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
32	越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
33	緑の森公園越谷市弓道場	公 募	財団法人 越谷市施設管理公社※ (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
34	越谷市民プール	公 募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課

※平成25年4月1日より公益財団法人越谷市施設管理公社に名称が変更となっております。

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

1 評価の考え方

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

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

2 評価方法について

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

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

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

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

[評価点及び総合評価について]

①項目ごとの評価点

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

②総合評価

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

3 評価表について

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

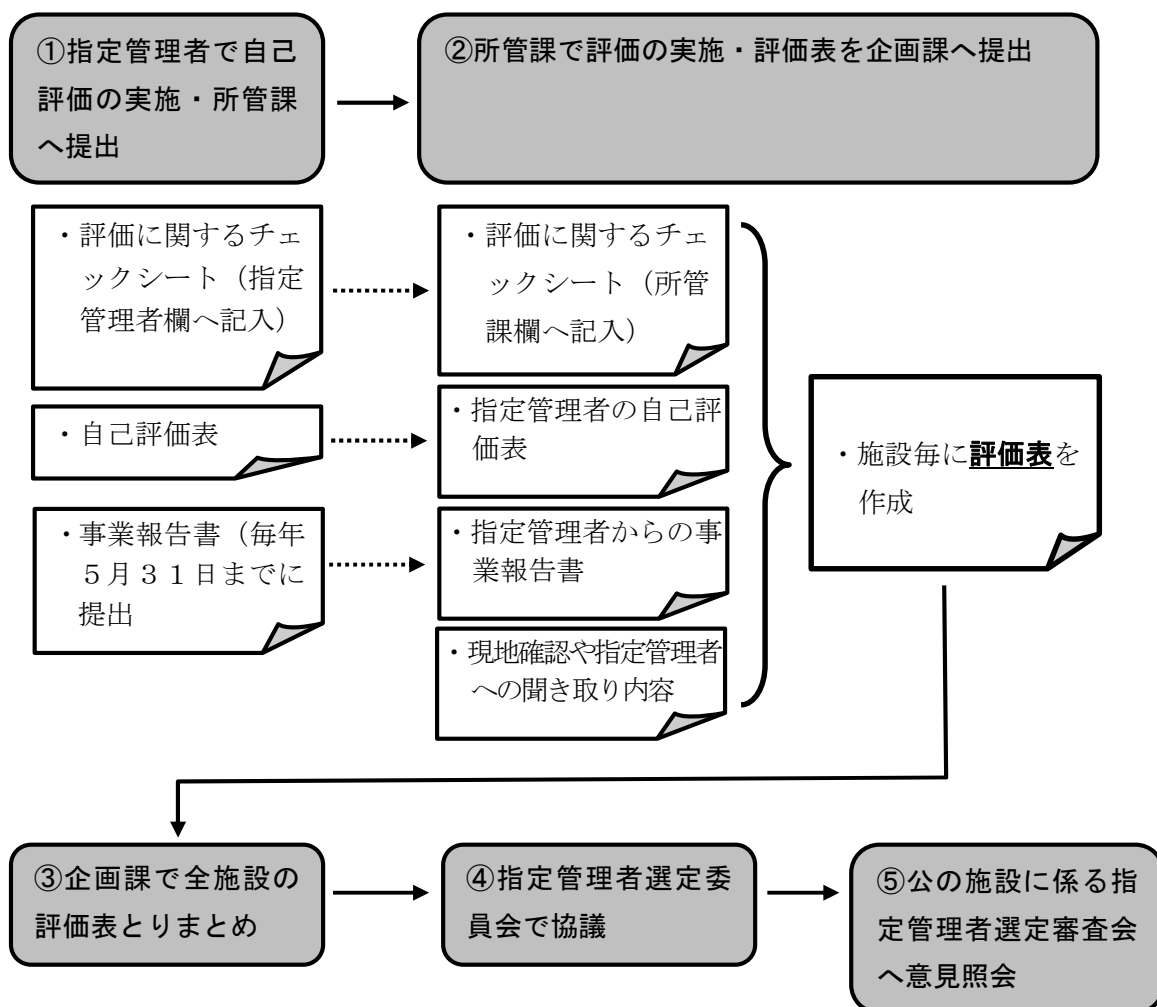
4 事業報告書について

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

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

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

指定管理者の評価の流れ（概要）



指定管理者の管理運営に関する総合評価について（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

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画 こしがやともろう	管理運営は適正である	2.4
2	斎場	PFI 越谷広域斎場株式会社	管理運営は適正である	2.0
3	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	2.1
4	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	2.2
5	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	2.1
6	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	2.1
7	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	2.1
8	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	2.1
9	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	2.1
10	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	2.1
11	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	2.1
12	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	2.1
13	市民活動支援センター	アイル・オーエンスグループ	管理運営は適正である	2.1
14	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	2.2
15	障害者就労訓練施設しらこばと	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
16	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	2.2
17	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	2.2
18	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	2.2
19	越谷駅東口駐車場	株式会社 越谷ツインシティ	管理運営は適正である	2.1
20	花田苑	財団法人 越谷市施設管理公社※	管理運営は適正である	2.0
21	キャンベルタウン野鳥の森	財団法人 越谷市施設管理公社※	管理運営は適正である	2.0
22	越谷コミュニティセンター	財団法人 越谷市施設管理公社※	管理運営は適正である	2.1
23	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
24	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
25	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
26	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
27	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
28	しらこばと運動公園競技場	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
29	しらこばと運動公園第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
30	しらこばと運動公園野球場	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
31	しらこばと運動公園庭球場	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
32	しらこば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
33	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
34	市民プール	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2

平成24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24年4月1日から平成25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	01 越谷市男女共同参画支援センター		
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルデきたこし3階)		
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。		
指定管理者	名 称	所在地	越谷市越ヶ谷三丁目5番20号
	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやとまろう	代表者	代表理事 原 博子
指定期間	平成24年4月1日から平成29年3月31日まで		
所管課名	企画部 人権・男女共同参画推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2)管理施設の使用許可に関する業務 (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)管理施設の使用に係る使用料の収納業務			
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24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	294	295	△ 1
利用者数(人)	19,692	17,737	1,955
うち講座等参加者数(人)	7,586	6,777	809
使用料(円)	43,800	76,800	△ 33,000
(増減の理由) ・講座の開催回数の増加などに伴い、利用者数が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	28,700,000
		支 出	28,690,399
		市への戻入額	9,601

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:第1回 平成24年10月20日(土)～12月2日(日)、第2回 平成25年1月19日(土)～3月3日(日) (376件)
通年 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日) (19件)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 395件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	29.3%	41.5%	13.7%	0.5%	0.3%	14.7%
施設の状況はどうか	29.9%	39.7%	14.9%	0.8%	0.3%	14.4%
施設の利用目的が達成できたか	28.4%	41.3%	12.6%	1.0%	0.3%	16.4%
総合的な感想はどうか	28.9%	43.0%	11.9%	0.5%	0.5%	15.2%

(意見等の内容)

・最近の図書を増やしてほしい。 ・交流コーナーに大人専用の席があることが良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	4件	対応済 4件
要望	2件	対応済 2件
評価良	3件	

(主な事例の処理状況)

・交流コーナーに勉強目的で来ている方から、他の人の話し声がうるさいとの苦情があったため、職員が交流コーナーの利用案内や声かけなどを行い、理解していただきました。
・職員の接客態度の苦情については、全職員に接遇の改善指導を行いました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・交流コーナーに設置する椅子(18脚)の座面の張替えを行いました。

自主事業に関すること

・独立行政法人 国立女性教育会館の助成金をもとに、「地域活動を『仕事』にしよう」をテーマにして講座を開催しました。内容は、地域活動やボランティアグループ活動などを行っている女性を対象に、自分たちの活動を自身の経済的自立に結びつける可能性のきっかけづくりを目的に全3回の講座を開催しました。また、講座終了後、参加希望者には、実際に起業した施設(ヘルシーカフェ)への見学や交流会を行うなど、より実践的な内容となるよう工夫しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・市内の事業所に出向いて、男女共同参画に関する出前講座を開催しました。
・メールマガジンの配信を開始し、登録者に講座の案内などの情報を定期的に配信しました。
・登録団体同士の交流を図るため、登録団体と講座の企画等を検討する情報交換会を開催しました。

総合評価	男女共同参画の推進のため、出前講座や登録団体との情報交換会の開催、また、メールマガジンを活用して情報提供の方法を工夫するなど、新しい企画に積極的に取り組んでいることが評価できます。施設管理については、経費の縮減やサービス向上に取り組むなど適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.4	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		3
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用する際のルールの徹底や、利用時間の遵守のための働きかけが行われています。子ども連れなどが利用しやすいよう、授乳スペースの提供、車いすの用意がされています。特に子育て世代の男性向けの講座や高校への出前講座を開催するなど、多様な世代に向けた事業が展開されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		3
2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか		3
3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか		3
4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか		3
5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか		3
6 利用者からの意見に事業に反映させているか		2
施設所管課の意見	メールマガジンの配信サービスの開始や、地域に出向いて講座やパネル展示を実施するなど、施設のPRや意識啓発が積極的に行われています。また、登録団体には、情報提供や団体間の情報交換会を行うなど、活動支援が行われています。特に、自主事業として、自ら財源を確保し、女性の自立を支援する講座を開催するなど、施設機能が一層発揮されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		3
3 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設の運営に支障のない範囲でこまめに消灯するなど節電に努められています。特に、ホームページの管理運営を職員が行ったり、職員がその高い専門性を活かして講座の講師を務めるなど、経費の縮減が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
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		3
4 リスクへの対応の方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか		2
施設所管課の意見	年2回消防訓練を行うなど、適切なリスク対応の取組が行われています。また、外部研修に参加するなど、職員のスキルアップに努められています。特に、男女共同参画に関する職歴のある者や講師経験者など、専門知識や経験が豊富な職員を配置し、質の高い事業運営が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	シフト勤務となっているが、月1回全職員で打合せを行い情報共有が図られています。講座参加者に必ずアンケートを行い、講座の質を向上させるために活用されています。特に、勉強、交流など多様な目的で来所する利用者に対し、職員が施設の案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズの調整を行い利便性が向上するよう工夫されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携が適正に行われているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市や関係機関との打合せを定期的に行うことで、連携が適切に行われています。特に、事業を幅広く展開するため、埼玉県や市内の大学との連携や、大学の実習生の受け入れが積極的に行われています。	

指定管理者の自己評価

平成24年度は指定管理者として2期目の初年度であり、これまでの3年間の経験を活かした管理運営を行いました。具体的には、市民ニーズをより把握しやすい体制づくりとして市民担当を置き、子育て支援事業について企画運営を行い、参加者と交流を深めながら市民ニーズの把握に努めました。また、職員がその専門性を活かし講師として児童館や高校に出向き、子育てにおける男女共同参画やデートDVについて講座を開催し、ほとと越谷を訪れたことのない人たちにも啓発を行いました。事業については、登録団体、ほとと越谷企画委員などの市民との協働により、七夕フェスタ、大人の学校や、「本の交換会パーティ」などを実施しました。また、埼玉労働局や埼玉県立大学などとの連携により、労働問題や女性の健康に関する講座を専門的な視点を取り入れて開催することができました。今後も、登録団体や関係機関と協働で事業を展開、発展させていきたいと考えております。

平成24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24年4月1日から平成25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	02 越谷市斎場		
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1		
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図るための斎場施設である。		
指定管理者	名 称 PFI越谷広域斎場株式会社	所在地	越谷市大字増林3989番地1
		代表者	代表取締役 歌代 正
指定期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	市民税務部 市民課		

指定管理者が行う主な業務の内容																																			
(1) 施設の使用許可等に係る事務																																			
(2) 火葬証明の交付																																			
(3) 施設の維持管理に係る事務																																			
(4) 物品の維持管理に係る事務																																			
(5) 管理運営に係る事務																																			
(6) 周辺住民との対応等																																			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																	
<table><tr><th></th><th>平成24年度</th><th>平成23年度</th><th>比 較</th></tr><tr><td>開館日数(日)</td><td>363</td><td>364</td><td>△ 1</td></tr><tr><td>火葬件数(件)</td><td>3,294</td><td>3,227</td><td>67</td></tr><tr><td>式場利用件数(件)</td><td>1,146</td><td>1,169</td><td>△ 23</td></tr><tr><td>使用料(円)</td><td>239,022,500</td><td>239,833,500</td><td>△ 811000</td></tr></table> (増減の理由) 主因は、式場利用件数の減によるものです。			平成24年度	平成23年度	比 較	開館日数(日)	363	364	△ 1	火葬件数(件)	3,294	3,227	67	式場利用件数(件)	1,146	1,169	△ 23	使用料(円)	239,022,500	239,833,500	△ 811000	<table><tr><td colspan="2">[決算額]</td><td>単位:円</td></tr><tr><td>収 入</td><td colspan="2">17,493,000</td></tr><tr><td>支 出</td><td colspan="2">16,567,741</td></tr><tr><td>市への戻入額</td><td colspan="2">925,259</td></tr></table>		[決算額]		単位:円	収 入	17,493,000		支 出	16,567,741		市への戻入額	925,259	
	平成24年度	平成23年度	比 較																																
開館日数(日)	363	364	△ 1																																
火葬件数(件)	3,294	3,227	67																																
式場利用件数(件)	1,146	1,169	△ 23																																
使用料(円)	239,022,500	239,833,500	△ 811000																																
[決算額]		単位:円																																	
収 入	17,493,000																																		
支 出	16,567,741																																		
市への戻入額	925,259																																		

利用者アンケート調査の実施方法

なし

※斎場という施設であり、利用者のご心痛のところではアンケートを実施するのは困難であるため未実施

利用者アンケート調査の集計結果

なし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

種 別	件 数
体調不良	7件

(主な事例の対応状況)
・会葬者の方が体調不良を起こしたため、救急車を要請しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・各年度の「運営維持管理年間計画書」に基づき修繕の実施予定をあらかじめ計画しています。施工結果については管理運営の四半期モニタリング、月例報告などで報告しております。

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など)

なし

総合評価	越谷市斎場の管理運営は、四半期モニタリング、事業報告書、月例報告、現地調査、指定管理者への聞き取り等により評価しました。、利用者に対しては、臨機応変に心のこもった対応がされています。また、斎場職員に対するきめ細やかな教育が評価できます。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
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	利用者への窓口や電話対応等、施設利用者への接遇対応が適切に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	式場、火葬棟の不具合を適切に把握し、速やかに修繕等が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画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、経費が最小限になるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	冷暖房の設定温度の変更や不要箇所の消灯、またLED照明への交換等、省エネまた経費節減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適切に行っているか		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	防災教育、消防訓練の実施、AEDの使用方法、応急手当の研修がされています。また、新人職員の研修も適切に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	斎場の施設長が職員に報告、連絡、相談を必ずするよう指導がされています。また、情報は全員が共有し、きめ細やかなサービスが提供されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準に保たれているか		2
施設所管課の意見	斎場運営について月例報告、四半期モニタリング等で所管課に連絡調整、情報提供が適切に行われています。	

指定管理者の自己評価

会葬者への場の提供については、施設の特性を十分に生かし、故人の尊厳を大切にし、ご遺族の心情、礼節といった点に配慮した運営を行ってまいりました。また、安全かつ快適に過ごせるよう、臨機応変に施設運営を行ってまいりました。その方針は充分達成できたと思います。

平成24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24年4月1日から平成25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	03 越谷市中央市民会館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務

(2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務

(3) 市民会館の使用の許可に関する業務

(4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務

(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	356	357	△ 1
利用者数(人)	259,640	273,012	△ 13,372
使用料(円)	45,637,840	43,551,550	2,086,290

(増減の理由)

利用者数は、前年度比で1万3千人(4.9%)ほど減少しましたが、使用料は前年度比で200万円(4.8%)ほど増加しています。利用者数の減少幅は率として小さいので、統計上の誤差の範囲と考えられます。使用料の増加の主な要因は、地下駐車場の収入が170万円ほど増加しています。その理由としては、市役所の駐車場が有料化されたことが影響したと推測されます。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収 入	198,747,000	
支 出	198,747,072	
収入を超える支出額	72	

※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。

利用者アンケート調査の実施方法	
調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。	
実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)	
対象者:施設利用者	
実施方法:質問票を用いたアンケート調査	
回収数:341件	

利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答
職員の対応はどうか	26.7%	39.6%	21.1%	0.9%	0.3%	11.4%
施設の状況はどうか	34.6%	42.2%	11.7%	0.0%	0.0%	11.5%
施設の利用目的が達成できたか	36.4%	40.8%	10.6%	0.5%	0.0%	11.7%
総合的な感想はどうか	29.6%	44.6%	12.9%	0.0%	0.0%	12.9%

- (意見等の内容)
- ・ラセース(社会福祉協議会が市民会館内に運営していた喫茶店)が閉店して困っています。(同意見多数)
 - ・マイクの音量が大きくて、会議の内容が聞きづらく音量を小さくしてもらいたい。
 - ・空調が各部屋ごとに細かく調整できない。

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	34件	対応済 21件
要望	15件	対応済 7件

(主な事例の処理状況)
・各利用施設の空調についての苦情が多数ありましたが、温度調整用のコントローラースイッチの位置が利用者に伝わっていなかったことが主な原因であったため、今後は貸出時に丁寧に説明するよういたします。

事故等の発生状況		
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)
事故	2件	・北側広場街路樹の根元付近の水道管からの漏水については、市に修繕を依頼し、平成24年10月26日に完了しました。
被害	2件	・地下駐車場から出庫する際に、精算機前で停止せずにゲートを破損される被害がありました。 1件は破損当て逃げであったため、指定管理者にて修繕を行いました。 1件は当事者が加入の自動車保険にて修繕を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)	
・設備機器では、劇場舞台吊物機構シーケンサー交換や空調設備ヒートポンプチャラーの修繕等を実施しました。	
・貸出備品では会議室等で使用しているマイクの修繕等を実施しました。	

自主事業に関すること	
・1階ロビーでのロビーコンサートを年6回開催し、音楽に親しむ機会を提供しました。	
・「越谷百景」スケッチ原画展を開催し、懐かしいふるさとの風景を多数の来館者に親しんでいただきました。	
・越谷市立病院神経内科部長の中村医師を講師に迎えて、第5回中央市民会館講演会を開催しました。	

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	
・「第21回ボランティアフェスティバルこしがや」を後援し、ボランティア活動の啓発と交流に協力しました。	
・「第5回協働フェスタ」を後援し、協働のまちづくり推進や市民活動とボランティア活動の連携強化を支援しました。	
・越谷市総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会を共催し、将来の活躍の一助となる機会を提供しました。	
・社会貢献事業として、障がい者の実習生受け入れ事業を実施しました。(7月～8月及び2月～3月 計4名)	
・公社一部受託施設である「科学技術体験センター」職員による出張サイエンスショーを越谷市の事業の一部として実施しました。	

総合評価	越谷市中央市民会館は、越谷市のランドマークとして、劇場や会議室を提供する文化施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政(補助)機関として重要な施設であります。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、総合体育館やコミュニティセンターなど他の大型公共施設の施設管理も行っており、管理運営のノウハウや必要な人材を有するなど十分な体制が整えられています。 今年度につきましては、ロビーコンサートなどの自主事業を積極的に開催するなど、施設の管理運営以外にも工夫が見られ、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われていると判定します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		3
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
5 施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇や案内等は研修を実施し、不適切な対応が無い様心掛けられています。また、条例規則による「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」については、利用開始時に説明するなどして遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、また、協議等が必要なものについては、所管する市民活動支援課まで報告・相談するなどの対応がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	平成24年度も引き続き節電対策を実施し、利用者にも可能な限りの節電をお願いしています。また、再委託となる業務については、再委託業者との連携を密にし、合理的な業務が行えるように努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか		2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置し、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		3
5 一般職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿って、異常時における対応や利用者への接遇などについての実地の訓練や研修が行われ、常に即時対応できる体制がとられるとともに、情報の収集に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		3
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	「利用者の声」(アンケート)を年間を通して実施し、要望・意見・苦情等の把握に努め、即時対応できるものから随時対応するなど、利用者サービスの向上に努められています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		3
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管する市民活動支援課との連絡調整会議を行われると共に、越谷市との報告・連絡・相談が密に行われ、情報の共有と連携確保に努められています。また、個人情報保護条例の実施機関として、個人情報の取り扱いに留意されています。	

指定管理者の自己評価

越谷市中央市民会館では、文化の発展・向上と近隣住民によるコミュニティの形成・推進を目的に自主事業を展開してまいりました。身近に音楽を親しめる機会を提供する「ロビーコンサート」を年6回開催するとともに、懐かしいふるさとの風景を描いた「越谷百景」スケッチ原画展や、越谷市立病院神経内科部長の中村医師を講師に迎えて「認知症が気になるあなたへ」をテーマに「第5回越谷市中央市民会館講演会」を開催し、多くの市民の方が参集し大変好評をいただき、当初の目標を達成できたと思われまふ。今後も、文化の発展・向上を目的とした自主事業を実施してまいります。

施設管理としては、機器の故障を未然に防止するために定期的な保守点検を行うと共に、トラブルが発生した際も素早い対応が取れる体制を維持するべく、研修などを通じた職員のレベル向上に努めてまいりました。また、越谷市との連携により空調設備の一部オーバーホールや非常照明用蓄電池交換修繕及び中水加圧給水ポンプ交換修繕が行われ、館内環境の改善が図られました。

今後も担当課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方々が安全で安心して利用できるように施設管理やサービスの向上に努めてまいります。

平成24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24年4月1日から平成25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	04 越谷市北部市民会館		
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1		
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市恩間181番地1	代表者 会長 武藤 正雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務

(2) 会館の施設及び設備の提供に関する業務

(3) 会館の使用の許可に関する業務

(4) 会館の施設等の維持管理に関する業務

(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	334	335	△ 1
利用者数(人)	85,046	85,023	23
使用料(円)	8,433,270	8,107,650	325,620

(増減の理由)

平成24年度の利用者数及び使用料は、ほぼ前年度並みの横ばいでした。なお、平成23年度は、東日本大震災の影響により利用者数及び使用料は減少しましたが、平成24年度に回復しました。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収 入	41,239,676
支 出	41,214,243
市への戻入額	25,433

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成25年2月24日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 214件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答
職員の対応はどうか	34.6%	30.8%	25.2%	0.9%	0.0%	8.5%
施設の状況はどうか	38.3%	38.8%	14.0%	0.9%	0.0%	8.0%
施設の利用目的が達成できたか	36.4%	36.4%	15.9%	0.0%	0.0%	11.3%
総合的な感想はどうか	26.6%	41.1%	20.1%	2.3%	0.0%	9.9%

(意見等の内容)

- ・ほとんどの職員は良いが、一部態度の悪い人がいる。
- ・自転車置場が屋根付きで、とても満足している。
- ・キャンセル料が19日前から適用されるが、2週間前からしてほしい。

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	3 件	対応済 3 件
要望	3 件	対応済 2 件

(主な事例の処理状況)

- ・大袋駅前線の供用開始に伴い、会館正面玄関横にあった喫煙場所を、北側駐車場横に移しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
交通事故	2 件

(主な事例の対応状況)

- ・自転車同士が駐車場出入口で接触し、片方の親子がかすり傷を負ったため、警察に来てもらいました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・和室の入り口が一段高くなっており、高齢者や障がい者が転びやすいことから、段差を解消するためのスロープを設置しました。
- ・開館から25年が経過し、空調設備をはじめ施設・設備の老朽化が進んでいるため、市と連携し改修計画の作成が必要です。

自主事業に関すること

- ・平成24年度は、会館利用者の成果の発表の場として、「文化祭」を開催し、多くの方に来場していただきました。
- ・図書室において、本館と連携して、毎月第3木曜日に幼児・小学生を対象に「おはなし会」を開催しました。
- ・平成25年度には、共催により、施設管理公社と「心をつなぐコンサート」、大袋地区センターと「文化祭」の開催を予定しています。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・屋根付き駐輪場を整備し、利用者の利便性の向上を図りました。
- ・施設入口付近の花壇に植栽を行い、会館周辺の環境整備に努めました。
- ・北部出張所が休所の時には自動交付機が設置されている施設を案内しました。また、地区センターをはじめ他の施設で実施されている講座や教室の案内をするなどして、可能な限り市民のお問い合わせに対応しました。

総合評価	越谷市北部市民会館は、地元の方々で構成される北部市民会館運営協議会にて施設管理の方針を決定し、実際の業務は、事務局職員及び臨時職員により適正な施設管理運営が行われています。 今年度につきましては、文化祭をはじめとした自主事業を積極的に開催するなど、施設管理だけではなく、ソフト面でも施設運営に工夫が見られました。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われていると判定します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	3
5	施設の使用許可申請が多様な方法（窓口、インターネット、電話等）で可能であるか	2
施設所管課の意見	施設の貸出にあたっては、条例規則に基づき適切に行われています。利用者に対しては、丁寧な対応を心掛けるように職員を指導したり、鍵の貸出時や館内放送等で使用許可時間の遵守等も行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者の声などをしっかりと受け止め、その改善に取り組むと共に、越谷市北部における市民活動の拠点として、施設が有効に活用されるように努められています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	3
施設所管課の意見	施設設備の長寿命化のため、保守点検や修繕が計画的に実施されています。また、日々の施設内巡視が行われ、不要な照明は消灯するなど節電を中心に経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2	一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置し、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか	2
4	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	一般職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	3
施設所管課の意見	年2回の消防訓練（通報・避難・消火・AED）が消防計画に基づき実施されています。また、職員向け研修会の実施や施設の管理運営方法に職員の意見を反映することで、職員の意識向上や業務の改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	3
施設所管課の意見	利用者からの苦情要望等については、職員全体で情報を共有し、できるだけ早期の改善策が検討されています。また、利用者サービスの向上のため、年2回の職員全体の打ち合わせが開催されています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	3
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管する市民活動支援課担当職員と指定管理者である越谷市北部市民会館運営協議会事務局職員とで定期的な打ち合わせを行うなど、情報共有と連携の確保に努められています。	

指定管理者の自己評価

基本協定書や管理業務仕様書に基づき、管理運営業務を行っております。施設設備面においては、経年劣化による修繕箇所が増加しており、所管課と連携を取りながら利用者の利便性維持のため早めの対応に努めました。また、利用者からの苦情・要望については、その内容を精査し、可能な限り改善に努めました。なお、図書室の利用者数は、前年とほぼ同数の75,630人でしたが、会議室等の利用者は、前年度と比較して、利用件数が159件増の4,191件でした。

今後とも、施設の有効活用や自主事業の充実等により、心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に鋭意努力してまいります。

平成24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24年4月1日から平成25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	05 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1)施設受付業務
(2)施設付帯設備業務
(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	308	309	△ 1
利用者数(人)	17,585	19,162	△ 1,577
使用料(円)	556,500	600,300	△ 43,800

(増減の理由)

平成24年度の利用者数及び使用料は、前年並みの横ばいでした。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収 入	3,291,459
支 出	3,291,459
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:66件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	48.5%	37.9%	13.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	56.1%	37.9%	6.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	56.1%	39.4%	4.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	45.5%	47.0%	7.5%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・自販機を設置してもらい、とても助かっている。
- ・館長や職員の指導が徹底されているので、これからも組織力を生かして利用者が喜べるような運営をお願いします。
- ・電話やインターネット予約ができれば嬉しいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・和室の畳を交換しました。
- ・小会議室・談話室に防災カーテンを取り付けました。

自主事業に関すること

- ・ふれあい祭りを開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	赤山交流館の運営については、利用者アンケートにおいて、どの項目でも約9割の方が満足していると回答されており、高い評価を受けております。また、自主事業として「ふれあい祭り」を開催するなど利用促進に向けた取組も行われており、これらのことから適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めてられます。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		3
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、自主事業を開催するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡に努めており、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、毎年恒例となっている「ふれあい祭り」を開催することで地域との交流を図るとともに、みどり公園への花植えや交流館周辺及び駐車場の除草作業を運営協議会・利用者・地域住民の方々などの協力を得て実施するなど、地域全体で施設の管理運営に取り組んでまいりました。

平成24年度の利用状況については減少となりましたので、今後は利用促進を図りながら、引き続き地域交流の拠点施設としての運営に取り組んでまいります。

平成24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24年4月1日から平成25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	06 越谷市大沢北交流館		
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市大沢北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大里326番地1	代表者 会長 榎本 武
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

(1)施設受付業務

(2)施設付帯設備業務

(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	308	309	△ 1
利用者数(人)	21,160	22,092	△ 932
使用料(円)	1,120,800	1,078,700	42,100

(増減の理由)

平成24年度の利用者数及び使用料は、前年並みの横ばいでした。

管理経費の収支状況

[決算額]

単位:円

収 入	3,493,917
支 出	3,493,917
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:88件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	47.1%	37.6%	15.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	41.2%	49.4%	9.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	47.1%	44.7%	8.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	41.2%	48.2%	10.6%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・駐車場が広くて荷物があるときも気軽に来館できる。
- ・料金も安く近いのでいつも楽しく利用させてもらっています。
- ・職員の気遣いと親切さに感謝しています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・大会議室のカーテンの交換を行いました。
- ・蛍光灯の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・ふれあいフェスティバルを開催しました。
- ・普通救命講習会を開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	大沢北交流館の運営については、自主事業として「ふれあいフェスティバル」を開催したほか、職員と一般参加による「普通救命講習会」を開催するなど、利用促進に向けた取組が行われています。また、8交流館の中でも利用者数・使用料収入が多く、さらには運営協議会から地域の方へお声掛けし、協働で花壇の整備に取り組むなど、地域活動の活性化にも努められており、これらのことを踏まえ、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		3
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、自主事業を開催するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組まれているほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、電気料金の値上げ等に伴い、節電に積極的に取り組むなど、経費削減を心がけた運営に努めました。

安全管理面では、日頃の点検を徹底し、市との連携を図ったほか、普通救命講習会を開催し、参加者への周知を図りました。また、自主事業として、恒例となっている「ふれあいフェスティバル」を開催したほか、地域の方々との協働による花壇整備を実施し、地域交流施設としての役割も十分に果たしてまいりました。

平成24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24年4月1日から平成25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	07 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1)施設受付業務
(2)施設付帯設備業務
(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	308	309	△ 1
利用者数(人)	34,631	24,286	10,345
使用料(円)	1,023,400	1,011,100	12,300

(増減の理由)

今年度より協賛した一日子ども店長体験イベントの参加者が施設を利用したために利用者数が大幅に増えました。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収 入	3,276,075
支 出	3,276,075
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:176件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	38.0%	47.4%	14.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	35.1%	44.4%	19.9%	0.6%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	32.9%	46.5%	19.4%	1.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	27.7%	48.2%	24.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・本の貸し出しもやっていて助かる。
- ・駐車場がもう少し広がったと思います。
- ・施設内の清掃や片付けが徹底されているのでこれからもお願いします。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・オーディオ機器の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・NPO法人が主催する一日子ども店長体験イベントに協賛しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	蒲生交流館の運営については、平成24年度より「一日子ども店長体験イベント」に協賛するなど、利用促進に向けた取組が行われ、利用者数・使用料収入ともに増加となりました。また、清掃や窓口での応対を丁寧に行うなど、8交流館の中でも安定した利用者数の獲得につながるよう努めていることから、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な応対を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		3
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれていました。また、自主事業を開催するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

平成24年度につきましては、子育て関連のNPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、利用者が大幅に増加いたしました。また、イベント参加者や1階の農産物直売所の利用者への周知等も併せて行ったことにより、今後の定期利用者の獲得にも期待したいと思います。施設管理につきましても、利用者に支障のない範囲で節電等に取り組むなど、経費削減に努め、適正な施設の管理運営に努めてまいりました。

平成24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24年4月1日から平成25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	08 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1)施設受付業務
(2)施設付帯設備業務
(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	308	309	△ 1
利用者数(人)	15,812	16,691	△ 879
使用料(円)	966,900	1,009,300	△ 42,400

(増減の理由)

平成24年度の利用者数及び使用料は、前年並みの横ばいでした。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収 入	3,321,751
支 出	3,321,751
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:170件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	21.9%	49.7%	27.2%	1.2%	0.0%
施設の状況はどうか	25.4%	49.2%	25.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	26.6%	47.3%	24.9%	1.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.3%	56.8%	22.5%	2.4%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の方が明るく感じも良いので気持ちよく利用しています。
- ・ロビー(談話室)が気軽に使える雰囲気があって良い。
- ・身体を動かすことができて満足しています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・和室の天井灯の交換修繕を行いました。

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など)

なし

総合評価	南部交流館の運営については、平成24年度は減少してしまいましたが、8交流館の中でも安定した利用者数・使用料収入があります。また、節電にも積極的に取り組み、経費縮減に努めるなど、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、改善できるものについてはすぐに対応するよう努められています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		3
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		3
施設所管課の意見	利用者からの苦情等に対し、管理人同士での話し合いの機会を設けたり、運営協議会定例委員会でも報告し情報の共有化を図るなど、解決に向けた努力が行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

近年、高齢化などに伴い減少傾向にある利用者の新規獲得や利用定着に向け、窓口での声掛けや、利用者の作品展示などを行うなど、利用促進のための取組を行って参りました。また、施設の運営については、平成24年度も、前年度に引き続き利用者に無理のない範囲で節電への取組を実施するなど、環境に配慮した運営を図って参りました。

平成24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24年4月1日から平成25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	09 越谷市新方交流館		
施設の所在地	越谷市大字北川崎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 越谷市大字北川崎258番地	代表者 会長 大久保 三郎
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1)施設受付業務
(2)施設付帯設備業務
(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	307	309	△ 2
利用者数(人)	8,936	9,111	△ 175
使用料(円)	612,000	565,000	47,000

(増減の理由)

平成24年度の利用者数及び使用料は、前年並みの横ばいでした。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収 入	3,319,239
支 出	3,319,239
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:66件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	32.2%	55.9%	11.9%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	30.5%	52.6%	16.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	32.2%	52.6%	15.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	22.4%	63.8%	13.8%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の方の応対が良く気持ちいいです。
- ・空調の備わった施設で快適に運動できる。
- ・耐震が不安。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

種 別	件 数
急病	1件

(主な事例の対応状況)

- ・利用者が熱中症とみられる症状を訴えたため、救急車で搬送しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・給湯器の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・文化祭を開催しました。
- ・グランドゴルフ大会を2回開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・花寿司講習会を開催しました。

総合評価	新方交流館の運営については、「地域文化祭」をはじめ、「グランドゴルフ大会」や「花寿司講習会」など、自主事業を積極的に行っており、利用促進に向けた取組や工夫がみられました。また、施設管理についても経費縮減に努められているほか、除草作業といった軽作業についても、運営協議会が中心となり地域全体で取り組むなど、地域に根差した施設となれるよう努められており、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		3
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、自主事業を開催するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		3
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

新方交流館は、毎年恒例となっている年に2回の「グランドゴルフ大会」や、「花寿司講習会」、「地域文化祭」など、様々な事業を開催し、地域交流の活性化を図って参りました。

また、清掃等施設管理についても丁寧に行うよう心掛けており、特に駐車場の除草作業については、敷地が広いことから、地域の方にも協力を仰ぎ、運営協議会の委員とともに地域一丸となり行いました。このようなことから、地域の方々との協働により、よりよい交流館運営が実施できているものと考えております。

平成24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24年4月1日から平成25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 越谷市大袋北交流館		
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字袋山565番地4	代表者 会長 久保山 勝昭
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務			
(2)施設付帯設備業務			
(3)その他施設管理業務			

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:45件

利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	2.2%	31.1%	37.8%	20.0%	8.9%
施設の状況はどうか	4.4%	35.6%	37.8%	22.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	6.7%	48.9%	40.0%	2.2%	2.2%
総合的な感想はどうか	6.7%	42.2%	40.0%	11.1%	0.0%

(意見等の内容)

- いつでも気軽に誰でも交流できるようになれば良いと思う。
- 職員の態度が悪い時がある。
- いつもきれいにしていただきありがたい。

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

(主な事例の処理状況)

- 駐車場の区画割が分からないとの苦情があったので、トラロープで表示し、区画を明確にしました。

事故等の発生状況		
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)
事故	1件	・利用者の運転ミスにより、隣地の物置・フェンス等が破損したため、利用者と隣地所有者間で示談しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・防犯対策として玄関にブラインドを設置しました。
- ・節電対策の一環として談話室にレースのカーテンを設置しました。

自主事業に関すること

- ・地域交流祭を開催しました。
- ・利用者参加による館内大掃除を実施しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・防犯対策として近隣小中学校と連携し、夕方から夜間のパトロール等を行っています。

総合評価	大袋北交流館の運営については、自主事業として「地域交流祭」を開催するなど、利用者の増加につながるような取組を行ったほか、館内の大掃除を運営協議会と利用者で実施するなど、協働による施設の運営に努められており、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。しかしながら、利用者アンケートの結果が低くなっており、利用者の方の満足度を上げるような努力が今後必要かと思われます。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		3
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		3
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、自主事業を開催するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組まれているほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

平成24年度の利用状況につきましては、減少する結果となってしまいましたが、「地域交流祭」の開催や利用者と協働で清掃活動を行うなど、地域住民の方々とコミュニケーションを取りつつ、地域に親しまれる施設となれるよう管理運営をまいりました。

今後も、地域交流祭などのPRを積極的に行い、交流館の利用促進につながるよう努めてまいりたいと思います。

平成24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24年4月1日から平成25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 越谷市桜井交流館		
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大泊730番地2	代表者 会長 佐藤 佐
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容																									
(1)施設受付業務																									
(2)施設付帯設備業務																									
(3)その他施設管理業務																									
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																							
<table><tr><td></td><td>平成24年度</td><td>平成23年度</td><td>比 較</td></tr><tr><td>開館日数(日)</td><td>308</td><td>309</td><td>△ 1</td></tr><tr><td>利用者数(人)</td><td>20,742</td><td>20,336</td><td>406</td></tr><tr><td>使用料(円)</td><td>994,500</td><td>983,100</td><td>11,400</td></tr></table> (増減の理由) 平成24年度の利用者数及び使用料は、前年並みの横ばいでした。			平成24年度	平成23年度	比 較	開館日数(日)	308	309	△ 1	利用者数(人)	20,742	20,336	406	使用料(円)	994,500	983,100	11,400	[決算額] 単位:円 <table><tr><td>収 入</td><td>3,394,774</td></tr><tr><td>支 出</td><td>3,394,774</td></tr><tr><td>市への戻入額</td><td>0</td></tr></table>		収 入	3,394,774	支 出	3,394,774	市への戻入額	0
	平成24年度	平成23年度	比 較																						
開館日数(日)	308	309	△ 1																						
利用者数(人)	20,742	20,336	406																						
使用料(円)	994,500	983,100	11,400																						
収 入	3,394,774																								
支 出	3,394,774																								
市への戻入額	0																								

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 113件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	34.9%	49.1%	16.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	32.4%	49.1%	18.5%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	37.0%	46.3%	16.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	30.6%	52.8%	15.7%	0.9%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の対応が良く、気軽に会話ができます。
- ・使用後に部屋の掃除がされていないときがある。
- ・自動販売機の設置をしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・印刷機の修理を行いました。
- ・和室廊下の修繕を行いました。
- ・会議室のイスと机の修繕を行いました。

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など)

なし

総合評価	桜井交流館の運営については、窓口での懇切丁寧な対応が心がけられていることから、アンケートにおいて8割以上の利用者より、すべての項目において満足しているとの回答をいただきました。古い施設ということもあり、必要修繕箇所の把握に努めるなど施設の管理についてもきちんと行われており、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、改善できるものについてはすぐに対応するよう努められています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、窓口対応時のあいさつや館内清掃を丁寧に行うなど、利用者の方々に気持ちよく施設を利用していただけよう、職員一丸となり日々の業務に取り組んでまいりました。また、定期的に行う定例委員会の中で、利用状況の確認、経費削減や利用者からの要望などについて協議・検討するなど、よりよい施設運営に努めてまいりました。今後においても、地域交流の場として、利用者が快適に利用できるよう施設の管理・運営に努めてまいります。

平成24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24年4月1日から平成25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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

(1)施設受付業務

(2)施設付帯設備業務

(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	307	309	△ 2
利用者数(人)	14,520	15,808	△ 1,288
使用料(円)	864,000	850,600	13,400

(増減の理由)

平成24年度の利用者数及び使用料は、前年並みの横ばいでした。

管理経費の収支状況

[決算額]

単位:円

収 入	3,301,627
支 出	3,301,404
市への戻入額	223

利用者アンケート調査の実施方法
調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。
実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)
対象者:施設利用者
実施方法:質問票を用いたアンケート調査
回収数:113件

利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	48.6%	45.0%	6.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	31.5%	50.9%	15.7%	1.9%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	37.6%	49.6%	11.0%	0.0%	1.8%
総合的な感想はどうか	34.6%	53.3%	11.2%	0.0%	0.9%

(意見等の内容)
・とても気持ち良く使わせていただいています。
・椅子・テーブルの収納ケースを購入していただいたので、フロアも広くなり便利になりました。
・空調の効いた施設はありがたい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況
なし

事故等の発生状況
なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)
・空調の修繕を行いました。
・トイレの修理を行いました。

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など)
なし

総合評価	南越谷交流館の運営については、利用者からの要望に耳を傾け、できるだけ反映させていくなど、利用者目線に立った運営が心がけられており、アンケートにおいても約9割の利用者の方に満足頂いております。また、安定した利用者数・使用料収入を維持できるよう、施設の運営に取り組まれており、適正な施設の管理運営がされているものと評価します。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		3
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、改善できるものについてはすぐに対応するよう努められています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		3
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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加により、自衛消防訓練が年2回実施されました。また、運営協議会定例委員会において、職員からの報告や要望等の聞き取りを行い、業務改善に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、その中で苦情等についても情報共有するよう報告等がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、定期連絡や利用状況の把握に努めるなど、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

施設の運営につきましては、子育てサークル等の活動が活発であることから、小さなお子様連れでも安心して利用できるように施設の管理運営を心がけております。また、当交流館は、駅から割と近く、市街地に立地しておりますが、駐車場が狭いことなどから、昼の利用状況が順調なのに対し、夜間の利用が少なくなっており、今後夜間の利用者獲得に向けた施策を考えていきたいと思っております。

平成24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24年6月1日から平成25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 越谷市市民活動支援センター		
施設の所在地	越谷市弥生町16番1号		
設置の目的	市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため		
指定管理者	名 アイル・オーエンスグループ アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス	所在地 代表者	さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 龍島 延隆
指定期間	平成24年6月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む)
- (2) 管理施設の使用許可に関する業務
- (3) 管理施設等の維持管理に関する業務
- (4) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成24年度	平成23年度	比 較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	298	-	-	収 入	88,258,150
利用者数(人)	333,101	-	-	支 出	88,258,150
使用料(円)	313,300	-	-	市への戻入額	0
(増減の理由) 平成24年6月1日開設のため、比較はありません。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成25年3月1日(金)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回收数: 109件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合 (%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	36.7%	44.0%	15.6%	3.7%	0.0%
施設の状況はどうか	40.4%	44.0%	14.7%	0.9%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	29.4%	42.2%	25.7%	1.8%	0.9%
総合的な感想はどうか	24.8%	50.5%	19.2%	5.5%	0.0%

(意見等の内容)

- ・作家の選書にむらがある。
- ・プレイルームを誰でも使えるようにしてほしい。
- ・パソコンを充電できる場所がほしい。
- ・本数が少ない。

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	25件	対応済 25件
要望	100件	対応済 100件
提案	15件	対応済 15件

(主な事例の処理状況)
【支援センター】

- ・多目的スペースにおける一般利用者が増えたため、市民活動団体が会議等に使用できる優先席を設置しました。
- ・PCデータを印刷(有料)できるようにシステムを変更したり、多目的スペースにおける電源(コンセント)使用を可能にいたしました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

【支援センター】

- ・電子ピアノのペダル操作部分のプラグが折れており、備品交換を行いました。

【中央図書館】

- ・中央図書室天井部分の水漏れが起こり、エアコンパイプ繋ぎ目を接着し強化しました。

自主事業に関すること

【支援センター】

- ・子育て支援事業においては、市民団体に協力頂き事業を開催することで、異世代交流を図ることができました。
- ・イベント開催においては、市民活動団体と協働することで「協働のまちづくり」の推進を図ることができました。
- ・越谷市の特産品や観光スポットを踏まえた事業を開催し、PR活動の推進を図りました。

【中央圖書館】

- ・広報の作成、企画展示による所蔵資料のご案内などを中心に実施しました。特に企画展示は好評をいただいております。飾り付けに手作りの小物を設置するなど、工夫を凝らすようにしております。

平成25年度は支援センターの活動室を使用した図書室単体でのイベントも増やしていきたいと考えております。

- ・図書室内では賑やかになるイベントの実施が困難なため、支援センターのイベントに合わせて室内展示などを行う、または実施に協力することで連携を図るようにしております。(オープニングイベント、クリスマスイベント等)

事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

【支援センター】

- ・助成金情報コーナー・NPO関連情報紙等の閲覧や貸出本等、市民や市民活動団体が必要な情報を取り揃えました。

平成25年度は、専門家による相談窓口を設け、助成金の獲得方法や団体の運営等について専門的なアドバイスを受けられる場を設置しました。

- ・事業実施の際は、市民活動団体をはじめ、市内の地域活動団体や専門家に講師を依頼し、市内人材の活用を推進しております。

総合評価	アンケートの結果から見ても、概ね利用者の8割から満足との回答が得られています。また、施設の管理、職員の対応についても、同様です。 さらには、本来の目的である、市民の自主的かつ主体的な市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援、協働のまちづくりの推進については、市民活動団体を対象にした講座の実施、協働による事業の実施、市民活動団体との意見交換や訪問、利用者会議等により、徐々に市民活動団体との関係構築をしてきていますが、初年度ということもあり、次年度以降さらに充実し、市民活動の裾野を拡大すべく、事業を実施してもらいたいと考えています。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	登録団体、一般利用者ともに、広く利用していただけるよう平等に対応しています。各種の事業は、市民活動団体のほか、市民、在勤、在学の方に参加を促し、また、子供から高齢者まで、様々な年齢層を対象にした事業を実施しています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		3
2 市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか		2
3 協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか		2
4 協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか		1
5 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
6 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
7 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	対応可能な様々な要望については即時に対応し、また市との調整が必要な事案についても、早急に報告、調整等の対応がされています。各事業を実施することにより、各団体への支援はしているものの、事業を実施することで、様々なつながりを形成するコーディネート機能は初年度ということもあり、十分ではありませんでした。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	再委託が必要な業務については、複数社との競合をさせ、経費削減を図り、また市の節電対策にも協力し、照明の間引き、電化製品のエコモードを利用するなど努力されています。収支についても、概ね計画どおり、管理運営されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	本社の管理部門と連絡調整を図り、職員の管理、監督体制、人材育成は概ね、適正に行われています。期間中、職員の退職等により、研修期間等の人材育成の再構築が必要であったため、施設内におけるOJT実施により、補われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		3
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望・相談に対し、真摯に受け止め、市との調整も踏まえ、民間企業ならではのスピーディで丁寧な対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、必要に応じて連絡や来所により連携を図るとともに、越谷ツインシティ内のテナント会に参加するなど、関係機関との調整も図られています。	

指定管理者の自己評価

指定管理業務初年度であった本年度は、業務の立ち上げや情報収集、市内関係各署とのネットワークづくりに努めてまいりました。新設の施設であるため、施設の雰囲気や利用におけるルールなど、今後につながる基盤づくりには、アンケート等により収集した利用者の声をできるだけ取り入れるようにいたしました。また、登録団体への訪問・面談により、関係づくりとともに、登録情報以外の「生の声」の集積に努めました。

市民活動団体に事業講師やイベント協力を依頼し、協働の運営体制を築いてまいりました。3月に開催した「わくわくシンポジウム」ではパネラーに市民活動団体や市内学生、市内企業を迎え、その後参加者も交えた交流会を設けることで、参加者同士の新たなつながり、異分野とのつながりを創出することができました。

中央図書館においては、初年度ながら越谷市が想定していた来室者数を大きく上回る26万人を記録し、本施設の求心力の高さを実感いたしました。季節や時事に合わせた企画展示やサイクル本の提供により、利用促進を図り、にぎわいを創出できたと考えております。

しかし、これまでの指定管理者の管理運営実績に基づき業務に臨みましたが、本年度は仕様書や事業計画書に定められた業務履行状況に留まり、また指定管理者として市民活動の特徴や知識の理解が浅く、業務品質に課題を残す結果となりました。

次年度は、本年度未実施事項の確実な実施に加え、さらなる協働体制の強化を図り、市民・市民活動団体の活動拠点施設を目指してまいります。特に指定・自主事業にあたっては、事業の企画段階から参画していただき、施設運営に深く関わっていただく場を設けます。

また、支援センターと中央図書館の融合を図る取組や、ツインシティ全体でのイベント開催、市内学校や企業とのネットワークの構築など、地域に根付いた施設づくりに取り組みます。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市障害者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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容																											
(1)障害者デイサービス事業の実施に関すること ①教養・技術の向上のための各種講座、講習会事業 ②機能訓練事業・社会適応訓練事業 ③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																								
<table><tr><th></th><th>平成24年度</th><th>平成23年度</th><th>比 較</th></tr><tr><td>開館日数(日)</td><td>291</td><td>293</td><td>△ 2</td></tr><tr><td>団体利用者数(人)</td><td>13,868</td><td>13,975</td><td>△ 107</td></tr><tr><td>個人利用者数(人)</td><td>6,671</td><td>6,299</td><td>372</td></tr><tr><td>見学者数(人)</td><td>83</td><td>109</td><td>△ 26</td></tr><tr><td>総利用人数(人)</td><td>20,622</td><td>20,383</td><td>239</td></tr></table> (増減の理由) 講習会等の実施回数の増加により、利用人数が増加しました。		平成24年度	平成23年度	比 較	開館日数(日)	291	293	△ 2	団体利用者数(人)	13,868	13,975	△ 107	個人利用者数(人)	6,671	6,299	372	見学者数(人)	83	109	△ 26	総利用人数(人)	20,622	20,383	239	[決算額] 単位:円		
	平成24年度	平成23年度	比 較																								
開館日数(日)	291	293	△ 2																								
団体利用者数(人)	13,868	13,975	△ 107																								
個人利用者数(人)	6,671	6,299	372																								
見学者数(人)	83	109	△ 26																								
総利用人数(人)	20,622	20,383	239																								
収 入			20,000,000																								
支 出			20,000,000																								
市への戻入額			0																								

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成25年3月6日(水)～平成25年3月19日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 274件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設の使い易さ	18.3%	48.5%	31.0%	2.2%	0.0%
施設の整備・備品	13.7%	48.1%	33.0%	5.2%	0.0%
施設の清潔さ	19.1%	56.2%	24.0%	0.7%	0.0%
主催事業はどうか	16.7%	48.7%	32.9%	1.7%	0.0%
職員の受付対応はどうか	24.0%	49.1%	25.8%	1.1%	0.0%
職員の電話対応はどうか	20.7%	56.1%	22.4%	0.4%	0.4%
職員の身だしなみはどうか	20.7%	49.6%	29.3%	0.0%	0.4%
総合的な感想はどうか	14.0%	51.5%	31.8%	2.7%	0.0%

(意見等の内容)

- ・洋式トイレをふやしてほしい。 ・トイレ・廊下が歩きにくい。 ・部屋の予約が不便
- ・こぼと館のロビーにテーブルがあってもよい。
- ・準備室のものがとりにくい。 整理して出し入れがしやすいようにしてほしい。
- ・こぼと館でのいろいろな活動を、もっと一般の方に知っていただきたい。
- ・もっと多くの障がいの方が利用できるようになっていただきたいと思う。
- ・ボランティア活動されている方々がすごいと思う。
- ・ボランティアの皆様もふくめ、職員の方々にも大変親切にいただき、大満足です。
- ・できればいろいろな体験講座をやっていたいただければと思う。
- ・一人で外出不可能なため、送迎車を利用させていただいた。ほかの講座も受けてみたい。
- ・はじめて参加させていただいたが、とても楽しかった。他

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

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

自主事業に関すること

- ・障害者の日記念事業「ふれあいの日」を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努めました。
- ・こぼと館まつりや文化祭を開催し、利用者と市民との交流をとおして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、障がい者施設通所者や特別支援学校生徒とその家族等にこぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。
- ・知的障がい者を対象に実施している事業(青年クラブ)の内容について、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れて事業を行うなど、余暇活動の支援を行い、自立と時には社会参加を促しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・手話奉仕員養成講習会及び要約筆記者養成講習会の募集を社協だより8面や民間の情報誌へ掲載をし、いずれも定員の倍近い応募をいただき多くの方を養成できました。
- ・こぼと館祭りや文化祭などのイベントの際には、各駅や各スーパー、各地区センターなどへ出向き、ポスター掲示・ちらし配布を依頼し周知に努めました。
- ・将来福祉職を目指している県立大学、文教大学の学生を中心にボランティア依頼を行い、知的障がい者の外出事業等の援助をしていただきました。
- ・ホームページにおいて貸室の予約状況を閲覧できるようにし、利用者の利便を図りました。

総合評価	越谷市障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、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。 平成24年度においては、来所しなくてもホームページ上で貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの団体に館内の会議室等を有効活用していただくよう改善をしている点、聴覚障がい者が手話通訳や要約筆記を利用しやすいよう、動画による案内を掲載している点、また災害時の対応について積極的な取組を行っている点等、より利用しやすい施設となるための新たな取組も見られました。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評 価 項 目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		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(言葉遣い等)を作成し、職員間で統一された認識のもと利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。こぼと館連絡調整会議や社協だより等を通じて、施設利用、実施事業の周知が行われています。その他、休館日(月曜日)の部屋の貸し出し、講座への新規受講者の優先等、利便性の向上や平等性の確保に配慮した対応が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		3
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		3
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	来所しなくてもホームページ上で貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの団体に館内の会議室等を有効活用していただけるよう改善をしたことや、聴覚障がい者が手話通訳や要約筆記を利用しやすいよう、動画による案内を掲載していることは、新たな取組であり、利便性の向上を目指す姿勢の表れとして評価できるものです。また、各種講座の実施後にアンケート調査を行い、参加者の意見が反映されるよう対処されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
施設所管課の意見	管理運営委員会を毎月開催し、管理運営の検証が行われています。執行内容の確認を行い、適正な経費で管理運営されているか監視する体制を作り、経費の削減が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
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		3
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	中央市民会館内で開催される防災訓練に利用者とともに積極的に参加している他、貸館時の災害に備え、全貸室の入り口付近に「災害時の対応について」を掲示し行動基準が示されています。併せて同内容の点字も掲示し、利用者の安全の確保に努められています。また、各指定管理施設を統括する指定管理担当を設置し、職員および施設の管理を効率的に行い、安全の確保や人材の育成につながるよう、専門的知識を有するスタッフが配置されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
4 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	社協だより等、社協独自の広報媒体に加え、公共施設へのポスター掲示、チラシの配布、情報誌への掲載などを使い、利用者への情報提供が図られています。視覚障がい者への見守り援助の立案や情報提供の工夫など利用者に対するサービス向上のための取組が具体的に行われています。講座終了後のアンケートや提案箱の設置により利用者からの意見を取り上げ、対応されています。毎朝のミーティング、毎月の職員会議において情報共有に努めるなどして利用者への対応がなされています。	

⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件などについて適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	指定管理担当が統一した見解のもとに市や関係機関と適時連絡調整を行う体制が作られています。また、独自の個人情報保護規程を作成し、個人情報保護が適正に行われています。省エネや紙のリサイクル等環境に配慮した管理運営が行われています。

指定管理者の自己評価

越谷市障害者福祉センターこばと館は、平成4年4月に身体障害者福祉センター(B型)として設置され、その委託先として越谷市社会福祉協議会が管理運営を行ってきました。平成18年4月からは、指定管理施設における指定管理者としてその管理運営にあたっています。

平成24年度は、これまで培ったノウハウを活かし、画一的な運営にならないよう、よりよい事業の推進を目指し、職員間において意見を出し合い、各種事業にあたってきました。なお、職員には資格や経験を有した者を配置しており、現状に留まることなく、積極的に各種研修会に参加させるなど、常に研鑽を積むように配慮しています。また、施設長には、福祉の専門的知識を有する資格者で当会の管理職者を専任として配置しています。

また、リスクへの対応方策として、ISO規格を手本に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルを作成し対応しています。職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただくなど、万全の態勢を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入り口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。

施設の利便性を維持・向上させるための取組として、平成24年度からこばと館に来所しなくてもホームページ上で、貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの福祉関係団体に館内の会議室等を有効活用していただけるように改善を図りました。また、聴覚障がい者に対して、事業内容を動画にて作成し、事業の周知を図りました。

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ9割以上の方々から好評価をいただいていることから、平成24年度の総合評価は平均的な基準を超えているものと自負しております。今後においても年4回の市障害福祉課との連絡調整会議や当会の毎月開催している管理運営委員会障がい部会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指して行きたいと考えております。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	15 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと		
施設の所在地	埼玉県越谷市増林5830番地4		
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名 称 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第5条第1項に規定する障害福祉サービスのうち、次に掲げる障害福祉サービスに係る事業の実施に関すること
- ①就労移行支援
 - ②就労継続支援
- (2) 障がい者の生活相談に関すること
- (3) 障がい者と地域住民との交流に関すること
- (4) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務

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	
訓練施設				[決算額] 単位:円	
	平成24年度	平成23年度	比 較	収 入	160,000,000
開館日数(日)	345	346	△ 1	支 出	158,437,021
団体利用者数(人)	4,524	2,418	2,106	市への戻入額	1,562,979
個人利用者数(人)	1,780	544	1,236		
見学者数(人)	401	1,078	△ 677		
総利用者数(人)	6,705	4,040	2,665		
(増減の理由)平成23年度に開所した施設であるため、23年度は見学者の利用が多数ありました。					
サービス事業所					
	平成24年度	平成23年度	比 較		
開館日数(日)	245	244	1		
団体利用者数(人)	0	0	0		
個人利用者数(人)	13,045	12,328	717		
総利用者数(人)	13,045	12,364	681		
(増減の理由)欠席の多いサービス利用者に対し、個別支援計画の検討や、出席を促す等の取組を行った結果、利用者数が増加しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

- 訓練施設
- 実施期間:平成24年12月2日(日)～平成25年3月23日(土)
- 対象者:施設利用者
- 実施方法:質問票を用いたアンケート調査
- 回収数:92件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他
施設の使い易さ	43.0%	41.0%	8.0%	2.0%	6.0%	
施設の整備・備品	38.0%	49.0%	13.0%	0.0%	0.0%	
施設の清潔さ	62.0%	29.0%	9.0%	0.0%	0.0%	受講したことがない
主催事業はどうか	28.0%	25.0%	7.0%	0.0%	0.0%	40.0%
職員の受付対応はどうか	48.0%	30.0%	21.0%	1.0%	0.0%	電話したことがない
職員の電話対応はどうか	25.0%	20.0%	9.0%	0.0%	0.0%	46.0%
職員の身だしなみはどうか	38.0%	39.0%	23.0%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	48.0%	42.0%	10.0%	0.0%	0.0%	

- (意見等の内容)
- ・不便な所にある。
 - ・洗濯機の使い方や干し方を教えてほしい。
 - ・雨などの時、バスでは来たくない。
 - ・地図や天気の勉強をしたい。
 - ・また利用させていただくことがあれば、よろしく願います。とても使い易かった。
 - ・バスの便は良いが、駐車場がもっと広いとさらに良いかもしれない。
 - ・パン、お菓子の販売の時間に行けず残念。曜日や時間が少し増えると嬉しい。
 - ・職員さんの対応がとても良くて、満足をしている。

■サービス事業所

実施期間:平成25年4月15日(月)～平成25年4月19日(金)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:57件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	35.0%	50.0%	15.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	40.0%	53.0%	7.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	35.0%	50.0%	15.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	31.0%	53.0%	16.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・自分でお金を出して行きたくない。 ・日帰り旅行に行きたい。 ・工賃や行事に満足している。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・施設は、平成23年4月1日に開設された新築の建物のため整備状況は良好です。

ただし、修繕した箇所については、下記のとおりです。

①作業室、倉庫内に棚を購入し整備を行いました。

②静養室、作業室の扉が破損したため交換を行いました。

また、2年目の瑕疵検査(最終)で修繕が必要とされた主な箇所及び対応方法は、次のとおりです。

①ホール倉庫内の壁にカビが発生したため、壁紙を張り替え、床下と壁面に複数の換気口を設けました。

②ホール部の屋根の継ぎ目からの浸水が疑われるため、屋根の当該箇所へコーキングとシーリングを行いました。

③地下用水槽の浸水が設計当初の予測水位を超えているため、現在市役所営繕課が関係各課と協議し検討中です。

④屋上排水溝及び屋上から下りる排水パイプのいくつかの箇所において、屋上緑化から流れ出た土などの流入が原因とみられる詰りが生じているため、排管取り換え工事を行いました。

⑤利用者・職員用玄関わきのインターロッキング部に、地盤沈下による段差が生じているため、段差解消工事を行いました。また、外溝部のひび割れ等の補修を行いました。

自主事業に関すること

■訓練施設

- ・余暇活動を通して基礎的な学習を行い、知識と社会への関心を高めることを目的に、越谷市内在住の障がいのある18歳以上の方を対象に、就労や日常生活に必要な講座を行いました。
- ・第3回『ことば遊び』…クロスワードやことわざを通して、ことばや漢字を覚えることを目的に実施しました。参加者7人
- ・第4回『天気について楽しく学ぼう』…天気図や夏の空(雲)の特徴を知り、突発性豪雨や注意報、雷時の対応方法を知ってもらうことを目的に実施しました。参加者8人
- ・第5回『電卓を使い計算してみよう』…電卓を使い計算能力の向上を高めることを目的に実施しました。参加者12人
- ・第6回『ペン習字にトライ』…書く練習を通して、「自分の名前」「文字を正しく覚える」ことを目的に実施しました。参加者13人
- ・第7回『リース作り(もの作り)を楽しもう』…クリスマスリース・正月飾り作りを通して、「ものを作る楽しさ」「作り上げる充実感」を感じてもらえるよう実施しました。参加者15人
- ・第8回『電卓を使い計算してみよう』…電卓を使い計算能力の向上を高めることを目的に実施しました。参加者14人
- ・第9回『ペン習字にトライ!』…書く練習を通して、「正しい姿勢」「自分の名前」「文字を正しく覚える」ことを目的に実施しました。参加者16人
- ・アーティストとホールの共同企画～心をつなぐコンサート～
障害者事業所等の利用者やその家族、地域の方々に生のコンサートを楽しんでいただき、ホールの活性化と地域交流の場となることを目的に実施しました。参加者124人
- ・AED(自動体外式除細動器)講習会～救命入門コース(胸骨圧迫とAEDの取り扱い方法)～
救急救命処置であるAED(自動体外式除細動器)操作の講習会を、市内の施設の職員を対象に開催し、施設利用者の事故等に速やかに対処できるようにすることを目的に実施しました。第1回参加者12人(8団体) 第2回参加者12人(8団体)

■サービス事業所

- ・地域交流のため、ボランティアを積極的に受け入れて交流を深めることが出来ました。
- ・内職業者を増やすことにより、利用者一人ひとりの作業提供の幅が増えました。
- ・グループ外出を行い、公共機関での乗車券の買い方や使い方、外出でのマナー支援を行うことが出来ました。
- ・就労移行支援サービス利用者から、2名が一般就労となりました。
- ・ハローワークや障害者を対象にした就職面接会に参加して実習を行い、食品製造業、飲食業に就労する事が出来ました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

■訓練施設

- ・越谷市障害者福祉サービス事業所等連絡会議を設置し、障がい者の就労訓練の支援を図るため、市内障害福祉サービス事業所等連絡会議による意見交換及び協議を行いました。会議は22団体で構成され、5月、12月、2月の年3回開催しました。生産品の販売訓練実習の方法、越谷駅東口再開発ビル内販売実習スペースの開設、地区センターでの開催イベントへの参加等をテーマとして協議若しくは情報提供を行い、生産品の販売実習のルール等について決定をし、販売実習の強化を図りました。

■サービス事業所

- ・行事等で地域の方々や他事業所との交流を深めました。
- ・行事等利用者が実行委員長になり、利用者主体で行事運営を行いました。
- ・年一回、協力医療機関での健康診断、月数回、医務室にて看護師指導の下、健康相談を行い健康保持に務めました。
- ・嗜好アンケートや栄養相談を行い、利用者の嗜好に合った食事を提供しました。
- ・地域交流や関係機関との連携をして実習開拓を行い、新たにプラスチック製造業、販売業の企業実習を行うことが出来ました。

総合評価	障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、独自のハンドブックを活用した接遇や、利用者が平等に実習に参加できるよう配慮してプログラムを組んでいる点等特筆すべき事項があります。 平成24年度においては、専門的な相談に対応できるよう相談支援専門員研修を受講する等、より利用しやすい施設となるための新たな取組が見られます。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		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		3
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブック(言葉遣い等)を作成し、職員間で統一された認識のもと利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、外出実習に参加できなかった利用者に対して、新たに日程を設ける等全員が平等に参加できるよう配慮がなされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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	利用者の方のニーズの把握に努め、その対応についても可能なものは迅速に行われています。障害福祉サービス事業所等連絡会議構成団体による障害者就労訓練事業に係る周知、受付及び手続業務等が行われています。また、自主事業やレクリエーション、展示、販売訓練等多目的に利用が可能であるため、障害福祉サービス事業所等連絡会議での説明や、事業所へのチラシの配布依頼などを通じて、参加及び利用促進に努め、適切なPRが行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	管理運営経費を抑制するため、不要箇所の消灯が徹底され、夜間の全館消灯が実施されています。また、毎月、指定管理者施設職員による管理運営委員会を開催し、管理運営についての検証を図るとともに、利用者の安全、安心をモットーに継続的に業務の改善活動が推進されています。会計システムの導入による正確な会計処理を実施し、予算に対する支出が適正に執行され、常に物価の変動や緊急時に対応できるよう、月次に会計報告を行い適正に管理されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	より専門的な相談に対応できるよう相談支援専門員研修を受講している点については、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、各指定管理施設を統括する指定管理担当を設置し、毎月管理職会議を開催して密に連絡調整を図ることで、指定管理者としての効率的で、同様の認識のもとサービスが提供できる体制が整えられています。研修や福利厚生により人材育成に努め、各種保険に加入しリスクへの対応能力が備えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	職員が、研修や講習会等に参加した場合には、職員会議において報告が行われ、得た知識は職員間で共有されています。また、適宜施設内での研修が行われ、サービスの向上に努められています。サービス事業所においては、月一回開催されている班長会議において、利用者の要望や苦情等の把握に努め、可能なものについては対応がなされています。また、内容によっては全利用者に報告をし、管理運営の透明性が図られています。利用者や保護者宛の直接の通知をはじめ、朝の会や帰りの会、ポスターやチラシを掲示板に随時提示して情報提供が行われています。また、職員会議をはじめ、給食会議、運営会議、ケース会議が設けられ、情報共有がされています。	

⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	各指定管理施設を統括する指定管理担当を置き、直接、あるいは文書、メール、電話等において統一した見解のもと、適時連絡調整が行われています。また、市内障害福祉サービス事業所等への訪問や、自主事業のチラシによる周知が行われています。越谷市情報公開条例の協力団体としての位置づけとともに、独自に作成した当会個人情報保護規程の整合性を図り適正に行われています。

指定管理者の自己評価

■就労訓練

就労訓練事業、地域交流事業、相談支援事業、自主事業に取り組んでいます。
就労訓練事業は、ふれあいコーナーなどを利用して、生産品の販売などを行いながら、就労訓練や地域の方々との交流を図っており、市民活動支援センターでも訓練を目的として、市内の障害福祉サービス事業所等が販売訓練を実施しております。

次に、地域交流事業については、しらこぼとパン工房でのパン・クッキーなどの販売による地域の方々との交流のほか、市内の障害福祉サービス事業所等連絡会議において、支援ネットワークの構築及び就労訓練の方策などについて、意見交換及び協議を実施しております。一方的な会議にならないよう、できるだけ多くの事業所が出席できる協議内容(テーマ)を検討していきたいと考えております。

次に、相談支援事業については、生活相談に取り組むとともに、指定相談支援事業所の開設に向けて、市内の指定相談事業所と連携を図り、相談員のスキルアップと計画相談の実施に向けて取り組んでいきたいと思います。

最後に、自主事業については、アンケートによるニーズの把握、障害福祉サービス事業所への周知(PR)を積極的に行い、施設の存在意義、役割を果たしていきたいと思います。

■サービス事業所

越谷市指定障害福祉サービス事業所「しらこぼと」は、平成23年4月1日に開設し、就労継続支援B型事業及び就労移行支援事業など新たな事業に取り組んでおります。平成24年度は2年目として行事など地域の方々や他事業所などを招き、地域との交流を深めております。

また、さらなるサービスの質の向上を目指して月2回以上の会議や研修、他事業所の見学を行っております。就労移行支援事業では、一般企業への就労を希望する方に対し、一定期間を定め就労に必要な知識や技術の習得のための訓練を行い、能力の向上に努めました。その結果、2名が食品関連の株式会社に就労となりました。今後も引き続き、施設内外の実習、挨拶、身だしなみなどの生活訓練等を行い、就労に繋げていこう努めたいと考えております。実習企業先も、食品関連会社のほかに、介護施設等においてもすでに実施しており、今後より多くの実習先の開拓に力をいれて行きたいと考えております。

就労継続支援B型事業については、年2回の個別面談や個別支援計画に沿ったチームでの統一支援により、利用者一人ひとりに対しての支援の成果が出てきております。内職については、内職業者を増やして利用者に合わせたより一層の支援を行うことが出来ました。

また、パン販売ではふれあいの日や産業フェスタ、越谷市民まつりなど外での販売も増え、さらなる工賃アップにつながる事が出来ており、利用者の仕事に対するやりがいに寄与出来たものと考えております。今後、価格設定などの見直しを行うことで工賃向上を目指して行きたいと考えております。

グループ外出については、とても好評で利用者、保護者から「ぜひ、続けてほしい」との要望が多く、今年度も引き続きイオンレイクタウン、上野動物公園に公共機関を使用しての1日外出を実施しました。また、保護者による作業ボランティアや昼食試食会を行う事により、事業所内の様子を見て頂くことが出来ました。

行事の一つである納涼会では、利用者が中心となって実行委員会を開催し、利用者が司会進行を指導員サポートの下で行いました。

また、行事など地域の方々を招き、地域に根差した運営を行うことが出来たので引き続き取り組み、より一層の運営強化に繋げていきたいと考えております。

■総括

このように、地域交流をはじめ、就労支援などの障がい者の専門施設として、利用者または地域の方々に満足していただけるよう、各種事業に取り組んできました。アンケートの集計からも、およそ9割以上の方々から好評価をいただいております。平成24年度の総合評価は満足のいくものであったと考えております。

しかし、この施設の役割・用途を再確認し、今後においても効果的な事業や運営、相談業務を行っていききたいと思います。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センターけやき荘		
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名 称 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 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	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24年度	平成23年度	比 較	[決算額]	単位:円
開館日数(日)	295	296	△ 1	収 入	66,540,000
利用者数(人)	102,826	96,794	6,032	支 出	66,527,502
使用料(円)	236,600	253,800	△ 17,200	市への戻入額	12,498
(増減の理由) 新規利用者が増加し、リピーターの利用も安定しているため、利用者数が増加しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年12月17日(月)～平成25年1月13日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 243件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	9.1%	36.2%	50.2%	2.5%	0.4%	1.6%
施設の整備・備品	5.0%	33.3%	52.3%	5.3%	1.2%	2.9%
施設の清潔さ	6.2%	37.5%	53.5%	1.2%	0.0%	1.6%
主催事業はどうか	6.6%	29.2%	45.7%	0.8%	0.0%	17.7%
職員の受付対応はどうか	13.2%	46.9%	36.6%	1.2%	0.0%	2.1%
職員の電話対応はどうか	8.7%	33.7%	36.2%	0.0%	0.0%	21.4%
職員の身だしなみはどうか	11.1%	36.2%	51.5%	0.0%	0.4%	0.8%
総合的な感想はどうか	7.8%	35.5%	50.2%	1.6%	0.0%	4.9%

(意見等の内容)

- ・教養娯楽室などで言葉遣いの乱暴な方や、お酒を飲んでいる人、座る場所の事で意地悪をする人等、不快な気分になる。
- ・夏の節電で室内温度が上がり、老年には辛かった。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	3件	対応済 3件
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

- ・教養娯楽室の利用者のマナーが悪いので、マナー向上を図って欲しいとご意見をいただいたため、再度、周知徹底を図りました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
体調不良	3件
設備不良等	4件

(主な事例の対応状況)

- ・入浴中に意識が無くなり倒れてしまった方に対し、当会、看護師が応急処置を行うとともに職員が家族へ連絡をとり、救急搬送の手続きを行い搬送しました。
- ・強風により、銅板の屋根が剥がれた為、修繕を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・経年劣化によるボイラー系統の部品交換並びに缶体内部釜の穴あきの恐れがある為、早急な修繕の必要があります。
- ・経年劣化による屋根及び浴室脇竹垣の破損箇所がある為、早急な修繕の必要があります。
- ・冷温水発生機燃焼系の修繕を行いました。

自主事業に関する事

- ・利用者懇談会を開催することにより、利用者の声を直接聴く場を作ることができました。
- ・ふれあいデーに各種講座(夏祭り、認知症サポーター養成講座、芸術入門講座、クリスマスカード作り)を実施し、世代間の交流を図りました。
- ・利用者の健康志向が大変高く、特に気功や体操などの講座は盛況でした。

事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

- ・利用者のニーズを基に、介護心配相談を(相談形式)から介護健康教室(教室形式)へ変更し、地域包括支援センター協力のもと、開催いたしました。
- ・けやきスクールの回数を増やし、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。

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、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者への対応を行っています。けやき荘は昭和59年の開設であるため、施設の老朽化が目立ってきている中、計画的に修繕が実施され、利用者の安全性や利便性に配慮した管理に努められています。また、老人クラブの事務局として、高齢者の生きがいがづくりに大きく貢献しています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		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		3
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、職員が統一された認識により利用者の対応がされています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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		3
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努力がされています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう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られています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認がされています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		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	様々な研修に参加するなど善処されており、毎月の管理職会議にて密に連絡調整が行われ、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるなど、ご提案箱での利用者の要望には迅速な対応がされています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施し、管理に努められています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮し、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に努められています。また、利用者にも環境への配慮を呼び掛けるなどの対応がされています。	

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、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当会の事業内容の情報提供を行ったりする等、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、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、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。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市立老人福祉センターくすのき荘		
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名 称 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 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	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																													
<table><tr><td></td><td>平成24年度</td><td>平成23年度</td><td>比 較</td></tr><tr><td>開館日数(日)</td><td>294</td><td>290</td><td>4</td></tr><tr><td>利用者数(人)</td><td>115,624</td><td>116,734</td><td>△ 1,110</td></tr><tr><td>使用料(円)</td><td>37,800</td><td>33,000</td><td>4,800</td></tr></table> (増減の理由) 団体利用者は微増でしたが、個人利用者が減少したため、利用者数が減少しました。また、市外からの利用者が増加したため、利用料が増額となりました。					平成24年度	平成23年度	比 較	開館日数(日)	294	290	4	利用者数(人)	115,624	116,734	△ 1,110	使用料(円)	37,800	33,000	4,800	<table><tr><td colspan="2">[決算額]</td><td>単位:円</td></tr><tr><td>収 入</td><td colspan="2">76,500,000</td></tr><tr><td>支 出</td><td colspan="2">75,931,909</td></tr><tr><td>市への戻入額</td><td colspan="2">568,091</td></tr></table>		[決算額]		単位:円	収 入	76,500,000		支 出	75,931,909		市への戻入額	568,091	
	平成24年度	平成23年度	比 較																														
開館日数(日)	294	290	4																														
利用者数(人)	115,624	116,734	△ 1,110																														
使用料(円)	37,800	33,000	4,800																														
[決算額]		単位:円																															
収 入	76,500,000																																
支 出	75,931,909																																
市への戻入額	568,091																																

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年12月17日(月)～平成25年1月13日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 948件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	9.2%	53.0%	34.7%	1.3%	0.5%	1.3%
施設の整備・備品	6.1%	42.6%	41.9%	2.8%	3.9%	2.7%
施設の清潔さ	7.2%	52.0%	37.7%	0.8%	0.2%	2.1%
主催事業はどうか	5.1%	46.0%	34.2%	0.7%	0.0%	14.0%
職員の受付対応はどうか	12.4%	60.2%	24.9%	0.4%	0.1%	2.0%
職員の電話対応はどうか	8.9%	46.3%	25.0%	0.2%	0.2%	19.4%
職員の身だしなみはどうか	9.8%	51.0%	37.4%	0.2%	0.0%	1.6%
総合的な感想はどうか	6.8%	50.1%	37.8%	0.5%	0.1%	4.7%

(意見等の内容)

- ・高齢でも楽しめる施設があり、ありがたい。
- ・館内の巡回を行い、適切な管理を求める。
- ・いつもクラブ活動でご理解いただき感謝している。

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
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)

売店がなくなり、不便というご意見をいただいたので、状況を説明して、ご理解を求めました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
体調不良	3件

(主な事例の対応状況)

・トイレで意識が無くなり倒れてしまった方に対し、職員が応急処置を行うとともに救急搬送の手続きを行い、搬送しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・経年劣化による教養娯楽室空調機の部品交換や分解洗浄の修繕の必要があります。
- ・経年劣化によるボイラー系統の部品交換や内部配管漏洩箇所の修繕の必要があります。

自主事業に関する事

- ・利用者懇談会を開催することにより、利用者の声を直接聴く場を作ることができました。
- ・ふれあいデーに認知症サポーター養成講座を開催し、世代間の交流を図りました。
- ・利用者の健康志向が大変高く、リズム健康体操などの講座は盛況でした。

事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

- ・関係機関の協力により「弁護士によるくらしに役立つ法律の話」を開催しました。
- ・事業終了時のアンケートで毎回好評のパッチワークや布ぞうり作りの講座を開催しました。

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、社協だよりや随時更新しているホームページでの周知のほか、社協が実施している別の事業においても利用の呼びかけを行うなど、積極的な利用促進が図られています。くすのき荘では、施設のテーマ、特徴を生かした教養講座等が積極的に展開され、参加者からも評価が得られています。また、くすのき荘はクラブ数が3館の中で一番多いことなどからも、施設の機能・効用を十分に発揮しており、適正な運営がされています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		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		3
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、職員が統一された認識により利用者への対応がされています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫がされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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		3
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	「趣味と学習」をテーマとするくすのき荘では、教養講座等を積極的に展開しており、参加者も非常に多い状況です。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努力がされています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう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られています。また、迅速な会計処理が心掛けられ、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認がされています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	様々な研修に参加するなど善処されており、毎月の管理職会議にて密に連絡調整が行われ、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるなど、ご提案箱での利用者の要望には迅速な対応がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮し、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に努められています。また、独自の個人情報保護規定を作成し、適正に執行しています。	

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、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当会の事業内容の情報提供を行ったりする等、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、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、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。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	18 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名 称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	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																	
<table><tr><td></td><td>平成24年度</td><td>平成23年度</td><td>比 較</td></tr><tr><td>開館日数(日)</td><td>305</td><td>309</td><td>△ 4</td></tr><tr><td>利用者数(人)</td><td>110,254</td><td>111,303</td><td>△ 1,049</td></tr><tr><td>使用料(円)</td><td>74,600</td><td>88,000</td><td>△ 13,400</td></tr></table>			平成24年度	平成23年度	比 較	開館日数(日)	305	309	△ 4	利用者数(人)	110,254	111,303	△ 1,049	使用料(円)	74,600	88,000	△ 13,400	[決算額] 単位:円	
	平成24年度	平成23年度	比 較																
開館日数(日)	305	309	△ 4																
利用者数(人)	110,254	111,303	△ 1,049																
使用料(円)	74,600	88,000	△ 13,400																
(増減の理由) 開館日数が昨年より少なく、利用者数が減少となりました。		収 入	96,960,000																
		支 出	96,947,395																
		市への戻入額	12,605																

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年12月17日(月)～平成25年1月13日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:452件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	16.3%	54.6%	26.5%	2.2%	0.2%	0.2%
施設の整備・備品	11.3%	52.2%	31.9%	1.7%	0.0%	2.9%
施設の清潔さ	11.5%	46.0%	23.3%	0.4%	0.0%	18.8%
主催事業はどうか	3.8%	33.8%	27.7%	0.7%	0.2%	33.8%
職員の受付対応はどうか	14.8%	47.1%	19.5%	0.2%	0.0%	18.4%
職員の電話対応はどうか	9.7%	36.7%	21.8%	0.0%	0.0%	31.8%
職員の身だしなみはどうか	9.5%	43.4%	28.5%	0.0%	0.0%	18.6%
総合的な感想はどうか	7.0%	44.0%	28.8%	0.7%	0.7%	18.8%

(意見等の内容)

- ・石鹸、お茶葉は無駄使いが多いので、各自持って来るようにしてもらいたい。
- ・お風呂のロッカーは100円投入を守って事故防止。

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)

- ・お風呂を利用するマナーの悪い方に対する改善の要望を頂き、注意書き(掲示物)や職員が巡回し、声掛けをするなどの対応をしました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
転倒	0件
体調不良	0件
設備不良等	0件

(主な事例の対応状況)

- ・浴室で長湯をし、脱水状態になる方や飲酒後に入浴される方が見られたため、注意書き(掲示物)や職員が巡回し、声掛け(入浴を控えてもらう)をするなど、対応し、改善がみられました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。

自主事業に関すること

- ・ふれあいデーで各種コンサート(消防音楽隊による演奏、ハワイアン音楽とフラダンス、ジャズバンドによるコンサート)等を実施し、世代間の交流を図ることができました。
- ・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聴く場を作っています。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・事業終了時のアンケートで健康体操の希望があったので、新しく「貯筋体操」を開催したところ好評でした。
- ・引き続き、地震や緊急地震速報が発令された場合、館内放送や職員による声かけなどの利用者への周知、併せて浴槽から上がり一時待機してもらうなど、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。

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、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者への対応を行っています。市民プールとの複合施設でもあるゆりのき荘では、プール利用者に対しても積極的な周知を行うことで、利用促進が図られています。また、各種の事業についても、事業実施後にはアンケート調査を行い、翌年度の事業を企画することで利用者からの意見を施設運営に反映させるなど、適正な運営がされています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
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		3
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、職員が統一された認識により利用者への対応がされています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫がされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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		3
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	市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。また、ゆりのき荘は「越谷市民プール」との複合施設でもあるため、プール利用者に対しても積極的な周知を行い、利用促進に繋げています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう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られています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認がされています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	様々な研修に参加するなど善処されており、毎月の管理職会議にて密に連絡調整が行われ、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるなど、ご提案箱での利用者の要望には迅速な対応がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設を統括する指定管理担当により同様・統一した内容で、適宜連絡調整をしています。また、独自の個人情報保護規定を作成し、適正に執行しています。	

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、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当会の事業内容の情報提供を行ったりする等、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、8割以上の方から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、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。

平成24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24年6月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	19 越谷市越谷駅東口駐車場		
施設の所在地	越谷市弥生町16番3号		
設置の目的	道路交通の円滑化を図るとともに、都市機能の増進及び地域経済の振興に資するため、越谷市越谷駅東口駐車場を設置する。		
指定管理者	名 称 株式会社越谷ツインシティ	所在地 越谷市弥生町11番5号	代表者 代表取締役 高藤 弘
指定期間	平成24年6月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	都市整備部 市街地整備課		

指定管理者が行う主な業務の内容				
(1)施設の維持管理に係る業務				
(2)施設の使用料収入に係る業務				
(3)施設の広報活動に係る業務				
(4)その他施設設置の目的を達成するために必要な業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況	
	平成24年度	平成23年度	比 較	[決算額] 単位:円
開館日数(日)	304	-	-	収 入 48,000,000
利用者数(台)	66,225	-	-	支 出 45,066,232
使用料(円)	23,533,250	-	-	市への戻入額 2,933,768
(増減の理由) 平成24年6月1日供用開始のため、前年度実績はありません。				

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年12月1日(土)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回答数 : 124件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
施設の使いやすさについて	5.0%	5.0%	60.0%	20.0%	10.0%
アンケート項目／割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他	
利用目的について(※)	75.0%	15.0%	5.0%	5.0%	
アンケート項目／割合(%)	初めて	複数			
利用回数について(※)	60.0%	40.0%			※駐車場という性格から、施設運営の参考になる項目を設定した。
アンケート項目／割合(%)	ホームページ	チラシ	口コミ	その他	
どのように知りましたか(※)	35.0%	55.0%	5.0%	5.0%	

(意見等の内容)

- ・駅近、収容台数が多く、屋根付き、カメラ等セキュリティ面での安心感があります。
- ・コインパーキングの様な屋外駐車場で無い事は理解出来るが、上限料金が高い。
- ・定期利用種別を増やして欲しい。テナント用の定期料金設定をして頂きたい。
- ・バイク置場の増設や定期をして欲しい。(回数駐車券の適応をして頂きたい、テナントより)
- ・自転車置場の設置を検討して欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
料金等	35件	対応済 35件
使用等	20件	対応済 20件
広告等	10件	対応済 10件

・料金が高いとの苦情については、越谷市の条例に準じており、即改正は出来ない旨回答いたしました。

・定期利用の要望については、定期利用の募集前であったため、決まり次第お知らせすることで対応いたしました。

・場内への広告掲載の要望については、公共駐車場の為、対応できない旨回答いたしました。

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種 別	件 数
接触	1件

当事者の申請対応がきちんとしており、接触部が非常に軽微なものかつ駐車場運営、施設に影響が無いため、免責対応しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・定期利用を含む全館使用開始に伴い、照明設備の(調整含む)点灯を行うにあたり、東京電力との基本料金据置期間の終了に伴い、基本料金が平成24年3月より値上となりました。既存蛍光灯よりLEDの変更を検討する必要があるものと考えます(数ヵ月の使用料を検証し、ご提案を考えております)。

自主事業に関すること

・利用者に対する付加として飲料自動販売機の設置を行いました。台数の増設を提案検討中です。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・指定管理者のホームページの開設、駅前広場でののちらし配布、駐車場内でののちらし配布、広告配布を行いました。

・定期利用に対する運用提案、テナント及び複数回利用者への告知、場内告知を行い取込促進を行いました。

・駐車場内への利用者宛のサイン等の増設を行いました。

・回数駐車券の販売等に際して、テナント及び利用者とのコミュニケーションを強化し、駐車場の周知協力を頂きました。

・越谷警察、越谷消防への訪問にて防災・防犯面での指導及び情報共有を行いました。

総合評価	当該指定管理者は駐車場のほか、再開発ビルの管理運営も行っています。その利点を生かし、商業テナント会の会合に出席するなど、積極的に意見交換を行い、駐車場の利用促進に努められています。 また、警察との連携により防犯面を強化するなど、利用者が安心して利用できるよう努力していることが評価できます。 施設管理については、経費の縮減に取り組むなど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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平にかつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者に迅速、平等に対応しているか		3
4 条例に基づく利用について、利用者に平等に順守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する対応のほか、越谷警察及び越谷駅前交番に駐車場内の夜間巡回の協力を要請し、防犯対策に努められています。また、定期的に駅前交番を訪問し、常に情報交換が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか		3
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	商業施設(越谷ツインシティ)のテナント会などと情報交換が行われ、意見や要望が取り入れられるとともに、駐車場の利用促進の指導が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設を妨げない範囲で、管理運営費を抑制するための取組が行われているか		3
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 管理運営費の収支計画に則した収支結果となっているか		1
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	商業施設の集客状況に駐車場利用が大きく影響するため、予定していた収入には達しませんでした。利用者の妨げにならない範囲でエレベーターや照明等の間引き運転が行われ、経費の抑制に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練を適正に行っているか		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	職員間の打ち合わせや各研修を行い、職員のスキルアップが行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急に対応され、適正に行われてます。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設所管課に対し、駐車場の利用状況の週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化が図られています。	

指定管理者の自己評価

平成24年度においては、先ず公共駐車場である事を前提に当初1カ月は職員に対する駐車場における施設・機器・対応等の社内研修を行い、実機及び利用者による想定シミュレーションを中心に行いました。7月以降に関しましては日・曜日・週・月の駐車場の利用及び稼働状況等を管理室の管制データにて確認し、職員への説明を行いました。

場内については越谷市設置の基本サインに加え、利用者の意見等の聞き取りから、細部に対するサインの増設や、管理室における案内資料の設置、越谷ツインシティにおける簡易フロアガイドの作成・配布を行うことにより、利用者とのコミュニケーションを最優先にニーズの確認を行いました。

9月のグランドオープン後に関しましては、駐車場利用はもとより、テナントによる回数駐車券の周知利用拡大等により駐車場の利用者が増えてまいりました。利用者の増加に伴い、立地の関係等から定期利用の問い合わせ頻度が増え、早期実施の要望が多かったため、当初の予定を繰り上げ、平成25年1月開始にて実施いたしました。定期利用導入に伴い、大規模小売店舗立地法の駐車場必要台数の変更手続きが必要となったため、近隣の協力駐車場と折衝を行い、駐車場必要台数の変更を行いました。

平25年度に関しましては、A・B両棟共に施設のメインとなるテナント入居により施設全体の利用者が増加することや、6月のB棟1周年、9月のグランドオープン1周年等の記念イベント等が予定されており、更なる駐車場の利用増加に努めてまいります。併せて、テナント及び越谷市との協力体制を更に強化し駐車場の周知を図るとともに、利用者の利便性を高め、安心してご利用いただけるようサービスを提供してまいります。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 花田苑		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2		
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28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24年度	平成23年度	比 較
開園日数(日)	360	361	△ 1
入園者数(人)	28,215	27,015	1,200
茶室使用人数(人)	3,475	3,504	△ 29
入園料(円)	2,362,100	2,180,000	182,100
茶室使用料(円)	82,500	44,500	38,000

(増減の理由)

自主事業として無料開園や「ホタル観賞会」等を開催したほか、桜の開花時期が早まったことから入園者数が増加しました。

管理経費の収支状況

[決算額]

単位:円

収 入	30,768,000
支 出	30,768,000
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:45件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	48.9%	24.4%	15.6%	2.2%	0.0%	8.9%
施設の状況はどうか	71.1%	17.8%	4.4%	0.0%	0.0%	6.7%
施設の利用目的が達成できたか	68.9%	17.8%	6.7%	0.0%	0.0%	6.6%
総合的な感想はどうか	68.9%	15.6%	6.7%	0.0%	2.2%	6.6%

(意見等の内容)

- ・このままの風景を残していただきたい。また、季節の変わる頃に来たいと思う。
- ・子ども連れで楽しめるイベントを催してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
苦情	2件	対応済 2件

・静かな時間を過ごそうと来園したが、芝刈りがうるさかったとの苦情があったので、委託業者と打合せを行い、「入園者の側で作業を控える」ことや「音が出る」作業に関しては入園者が少ない時間を見計らって行うように再度、指導しました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・池水循環設備No.3濾過ポンプが動作不良を起こしたためオーバーホール修繕を行いました。
- ・案内看板が経年劣化により見にくくなってきたため修繕を行いました。
- ・藤棚の竹が風雨により腐食してきていたため改修修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・「開花亭茶会」20回、「やすらぎの茶席」11回開催し、日本庭園の四季折々の風景を楽しみつつ、茶室及び茶室待合所にて、一服の呈茶を通じて時間を共有していただきました。
- ・「苔玉教室」を開催し、親子で自然を体感していただき、作品を「盆栽展」に出展していただきました。
- ・「ホタル観賞の夕べ」を開催し、地域の子どもたちに自然や環境に関心を持っていただきました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・アンケートに要望が多かった「苔玉教室」を越谷市盆栽協会の協力をいただき開催しました。
- ・サンシティが今まで発行していた情報紙に「こしがや能楽堂」の事業情報を掲載し、事業と施設のPRを行いました。

総合評価	花田苑の管理運営は、職員間の情報の共有化により受付業務が平等かつ公平でわかりやすく行われています。サンシティの情報誌への掲載等で施設のPRが積極的に行われるとともに、定例事業の他に新規事業としてアンケート要望を反映させた「苔玉教室」が開催され、利用者が増加しました。また、茶道の講習や樹木医による植栽管理など、多岐に渡る研修で人材育成が行われています。 事故もなく、利用者からの苦情に対しても迅速に対応していることから、管理運営が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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は、職員間の情報の共有化により受付業務が平等かつ公平でわかりやすく行われています。また、利用時間についても園内放送等で利用者へ周知していることから、利用者の平等利用が確保されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	サンシティの情報誌に新たに事業情報を掲載するなど施設のPRが積極的に行われています。また、定例事業として「開花亭茶会」や「やすらぎの茶会」が開催され、お茶を通じて花田苑を知っていただき、茶室も多くの方に利用していただいています。また、施設内の備品も整理整頓し、定期的に道具の確認が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画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	「せせらぎ」への注水を必要最小限に調整したり、地下水を優先して使用するなど管理運営が効果的かつ効率的に行われるとともに、再委託業務については複数年契約等により経費削減に努めてられています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	年2回の消防訓練と職員研修が実施され、職員研修では越谷市茶道協会から茶道の講習や樹木医を講師とした植栽管理についての講習など、多岐に渡る研修で人材育成が行われています。また、賠償責任保険にも加入し、万一の事故にも対応できるよう努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		3
施設所管課の意見	毎月施設内会議が実施され、情報の共有や業務の改善に努められています。施設の維持管理については、施設の定期点検や老朽化により破損した看板や藤棚の修繕が行われています。アンケート要望から越谷市盆栽協会協力のもと、新規事業として「苔玉教室」が開催されました。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市担当課と定期的な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告が行われ、また、個人情報保護や文書等の管理も徹底して行われ、管理運営が適正に行われています。	

指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、利用者(入園者)に支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めました。その結果、平成24年度の花田苑の入園者数は、平成23年度より約1,200人増加し、茶室の利用件数も7件増加する結果となりました。自主事業として毎年開催しております事業の他に、アンケートで要望が多かった「苔玉教室」を新規事業として実施し、多くの皆様に色々な形で花田苑を楽しんでいただくことができました。

また、施設管理につきましても、利用者に対するサービス水準を向上させるため、越谷市茶道協会や樹木医を講師に、多岐に渡り職員研修を実施しております。また、入園者の万一の事故にも対応できるよう、施設賠償責任保険に加入し、危機管理にも万全を期しております。

今後も、利用者(入園者)が安心・安全に利用でき、利用者ニーズに速やかに応えることのできるよう運営に努めてまいります。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	21 キャンベルタウン野鳥の森		
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1		
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られる、エミュー、アカビワラビーや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23年4月1日から平成28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

4

管理経費の収支状況

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	310	311	△ 1
入園者数(人)	20,789	21,322	△ 533
入園料(円)	1,360,540	1,399,750	△ 39210

(増減の理由)

・新規事業として「ふれあいコーナー」にて「モルモットウォーク」を実施しましたが、ゴールデンウィークのイベント当日に天候が悪かったため、利用者数が少し減少したと考えられます。

[決算額] 単位:円

収 入	29,079,000
支 出	29,079,000
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:251件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	53.8%	23.9%	21.5%	0.4%	0.4%
施設の状況はどうか	58.0%	27.7%	13.5%	0.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	68.5%	22.3%	8.4%	0.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.5%	26.3%	8.4%	0.8%	0.0%

(意見等の内容)

- ・飼育員がとても親切で、気持ちよく利用できました。
- ・動物にふれあうことができて良かったです。(モルモットウォークがかわいかったです。)
- ・ふれあう動物の数やガイド・イベントの回数を増やしてほしいです。(平日でのイベント実施)

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	5 件	対応済 1 件
苦情	5 件	対応済 2 件

(主な事例の処理状況)

- ・アシナガバチの巣があつて危険との苦情があつたため、直ちに巣を駆除しました。
- ・植栽の上に落ち葉があるとの苦情があつたため、日々の清掃範囲を広げ、清掃を徹底しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数	(主な事例の対応状況)
事故	1件	・幼児がモルモットに噛まれた際、消毒液を塗布し絆創膏で応急処理を施し、念のため病院で診てもらふよう促しました。
自然災害	1件	・積雪により飼育場内のユーカリの枝が折れ、下敷きになったフェンスが2か所破損しましたが、所管課を通じて修繕を実施しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・インターロッキング舗装部分に凸凹が生じていたため、整備し来園者の安全を確保しました。
- ・ゲージ内のユーカリが成長し、上部ネットに接していたため剪定を実施しました。

自主事業に関すること

- ・動物愛護を主眼とした催しとして、一年を通じて土日祝日の午後に「ふれあいコーナー」などを実施しました。
- ・夏休みには、当施設の野鳥やワラビーの飼育を通じて生態系や餌付方法などを体験してもらう「1日飼育係」を5～6年生を対象に実施し、大変好評いただきました。
- ・越谷市科学技術体験センターで5月と8月に「出張ふれあい動物コーナー」を実施し、参加者に喜んでもらうとともに、多くの方に野鳥の森を周知することができました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・シラコバトの繁殖がうまくいかないため、繁殖に成功している動物園から研修を受けました。また、「シラコバト保護対策検討会議」にも参加し、情報収集により知識の研鑽に努めました。
- ・7月からは新たに「モルモットウォーク(モルモットの橋渡し)」を実施し、大変好評をいただきました。

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、昨年度から始めた「出張ふれあいコーナー」を越谷市科学技術体験センターで実施するなど多くの市民に施設の情報が提供されています。新規事業として「ふれあいコーナー」で「モルモットウォーク」が実施され、アンケート意見においても大変好評が得られました。また、シラコバト繁殖のため、飼育方法について視察研修が行われたほか、シラコバト保護対策検討会議で情報交換を行うなど種の保存に努められました。検討会議においては、シラコバトの増殖に協力するため、譲渡の予定もされています。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	アンケートにおいて、飼育員が親切との意見があり、利用者に対する接遇等が適正に行われています。また、イベントも定期的に実施しており、年間を通じて利用者が平等に参加できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	インターネットブログの更新や広報などにより、施設の概要を多くの利用者に理解していただくとともに、事業のPRに努められており、施設の効用が最大限に発揮されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画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	管理運営は効果的かつ効率的に行われるとともに、餌用のマウスを繁殖させたり、鳥の飲食状況を確認しながら餌の量を最低限に減らすなど経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	シラコバトの飼育方法についての視察研修が実施されたほか、シラコバト保護対策検討会議にも参加され、情報交換が行われています。また、動物捕獲訓練を実施し、万一の動物の脱柵時に対応できるよう努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	施設内の鳥を多く知ってもらうため、鳥の紹介看板を増設するなどサービス向上に対する取組が行われています。また、舗装の凸凹を修繕するなど利用者の安全確保に努められています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市担当課と定期的な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告が行われています。また、埼玉県からのシラコバトの譲渡や動物交換等も積極的に行われており、「シラコバト保護対策検討会議」においてはシラコバトの増殖に協力するため、平成25年度にはシラコバトの譲渡も予定されています。	

指定管理者の自己評価

市民の方々が自然に近い環境でオーストラリアの野鳥を観察しながら、大人から幼児まで楽しんでいただくため、職員一丸となって、利用しやすい安全な施設作りに取り組んで参りました。

自主事業と致しましては、例年実施して「無料開園」「ふれあい動物コーナー」「野鳥の森園内ガイド」のほか、本年度から「モルモットウォーク」という催し物を新規事業として実施しております。こちらはモルモットが列を成して小屋から「ふれあいコーナー」に入退場する姿を来園者に見ていただくもので、来園者から大変好評をいただいております。

また、5月と8月に越谷市科学技術体験センターにて、「出張ふれあい動物コーナー」を実施したことにより、野鳥の森のPRが出来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24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター		
施設の所在地	埼玉県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	所在地	越谷市増林二丁目33番地
	財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 武藤繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること
- (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)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	5,936	5,846	90
利用者数(人)	465,389	446,371	19,018
使用料(円)	103,078,700	97,502,866	5,575,834
開室日数(日)	353	353	0
来室者数(人)	270,891	293,783	△ 22,892
貸出利用者数(人)	137,274	148,669	△ 11,395
貸出冊数(冊)	429,596	473,532	△ 43,936

(増減の理由)

前年度は東日本大震災の影響により利用者数が落ち込みましたが、平成24年度の利用者については19,018名増加しました。
南部図書館の来室者数は前年度より22,892名減少し、貸出利用者数は前年度より11,395名減少しました。
来室者及び貸出利用者の減少理由としては、平成24年6月にオープンした、中央図書館に利用者が分散したことによるものと考えられます。

管理経費の収支状況

「決算額」		単位:円
収 入	451,000,000	
支 出	443,623,028	
市への戻入額	7,376,972	

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:3,624件

利用者アンケートの結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
フロント職員の対応はどうか	80.1%	8.7%	11.2%	0.0%	0.0%
施設の雰囲気はどうか	73.3%	10.9%	15.8%	0.0%	0.0%
施設の使い勝手はどうか	70.1%	11.1%	18.1%	0.7%	0.0%

(意見等の内容)

- ・大ホールへ入るために、エレベーターかエスカレーターがあると便利である。
- ・宴会場を利用する際、エレベーターを2機動かしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
苦情	5 件	対応済5 件
要望	4 件	対応済4 件

- ・大ホールのバリアフリー化を図るため、平成25年3月にエレベーターを新規設置しました。
- ・宴会場等へのエレベーターの稼働については、節電対策として利用者の少ない時は、2機のうち1機のみを稼働していますが、利用状況に応じて、2機のエレベーターを稼働させ、お客様の利便性の確保に努めました。

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種 別	件 数
救急車要請	6件
設備破損	6件

- ・南部図書館ふれあいコーナーで本を読んでいた女性が突然前のめりに倒れ、全身痙攣を起こしたことから、職員が救急車を要請しました。持病による癲癇発作で救急車到着前に意識は戻りましたが、念のために家族が同行し医療機関に搬送しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

利用者の安全性・利便性の確保に重点をおき、計画的に修繕等を実施しました。

- ・大・小ホール客席椅子の修繕を行いました。
- ・小ホール客席椅子ナンバープレートの修繕を行いました。
- ・小ホール客席後方部通路手摺等を設置しました。

自主事業に関すること

- ・多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に鑑賞していただく機会の提供に努め、各世代の多くの市民にご来場頂きました。
- ・鑑賞型事業のほか、参加者自らが学び・創造・活動等を行う参加型事業にも積極的に取り組み、文化意識の高揚に寄与しました。
- ・市民団体の文化活動への後援等を行うことにより側面的な支援を行い、市民文化の向上に寄与しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・各分野のアーティストが学校や施設を訪問し、子どもたちと一体となってアートによる表現活動をおこなうアウトリーチ事業に積極的に取り組みました。
- ・ファミリー向け事業を例年より数多く実施し、親子で鑑賞・参加する機会を提供しました。
- ・若い世代のアーティストや表現者を起用した事業を展開し、次世代のアーティストを広く市民に周知しました。

総合評価	越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的に事業が展開されており、具体的事業として、①鑑賞型事業②映画部門③市民参加型事業④その他事業として共催・後援事業が実施されています。鑑賞型事業ではクラシック、古典芸能、ポピュラー、演劇など37本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏・冬のこども向け映画会で計14本、市民参加事業では、ワークショップやアート講座など11本が実施されました。 また、ホールや集会室等施設貸出の利用件数は、前年度比58件増加の5,252件であり、全施設の区分稼働率は61.34%でした。ホームページにつきましても随時更新しており、イベント終了後、お客さまからの感想を載せるなど内容の充実にも努めています。施設の管理は、小ホール舞台避難階段の手摺設置緊急修繕など25件の修繕が実施され、利用者の利便性、快適性、安全性の向上に努めています。施設の管理運営は協定書、仕様書、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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇研修等によりお客様を迎え入れる心構えを習得されています。職員一人一人が、プロの自覚を持ち窓口での受付業務や施設案内等が適切に行われています。事業について、鑑賞事業をはじめ参加型事業、普及事業、育成事業にも積極的に取り組まれています。また、入場料金にシニア料金を設定し、高齢者が芸術文化に触れやすくし、来館者の幅が広がられています。また、利用時間については、施設貸出しの際に利用時間の厳守をお知らせし、利用時間の厳守に努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	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	利用者アンケートの意見・要望等を有効に活用した計画修繕や見回り・点検により施設の不具合等を把握し、必要に応じ緊急修繕が実施されています。また、ホームページの情報を随時更新し、常に利用者に最新の情報が提供されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画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	継続的に節電を実施し、利用者にも理解していただき、こまめに電源を落としたり、空調温度も必要最低限に設定しながら、管理経費の縮減が図られています。また、平成23年度に引き続き、共用部分の給排気設備について、消費電力の少ないインバーター化工事を実施するなど、管理経費の縮減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	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	防火管理上必要な甲種防火管理者資格取得講習会は、職員全員が受講し資格を取得するとともに、災害時に対処する知識の向上に努められています。また、万一の大規模震災に備え、危機管理マニュアルに沿って定期的に訓練を行い、利用者の安全確保に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	3
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	ホームページが随時更新され、常に最新情報が配信されています。計画修繕のほか利用者の意見等から、ホール客席の傷んだ椅子の修繕等を実施し、サービス水準の維持・向上に努められています。また、職員間で情報が共有できるよう、定期的に施設内会議が実施されています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との連携による円滑な運営が行われる中、個人情報保護については、施設が保有する顧客・人事情報など様々な情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令を遵守するとともに、財団の規定に基づく文書管理が行われるなど、適正な管理運営が行われています。	

指定管理者の自己評価

平成24年度も引き続き施設全体の経費削減に取り組みました。基本協定書に基づき、専用施設は大・小ホール客席椅子修繕など計25件の修繕を実施するとともに、冷却塔整備など計7件の共用施設の修繕等を実施し、利用者の安全性と利便性の向上に努めました。要望の多かった大ホールへのエレベーターの設置が平成25年3月に完了したことから、高齢者や障がいをお持ちの方々の利便性が向上しました。この工事により、大ホール及び展示ホールの利用を一ヶ月間中止させていただきましたが、学校関係や興行、サークルの利用が増えたことから、件数及び利用者は平成23年度を上回る結果となりました。

また、幅広いジャンルの鑑賞型事業や市民参加型事業を実施するとともに、市民団体の自主的な文化活動への後援等を行うことにより、市民文化の向上に努めました。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1		
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務
(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務
(4) 伝承の館の使用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) その他越谷市教育委員会が別に定める業務
(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

				管理経費の収支状況	
	平成24年度	平成23年度	比 較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	310	310	0	収 入	44,880,000
利用件数(件)	1,335	1,385	△ 50	支 出	44,880,000
利用者数(人)	23,233	21,734	1,499	市への戻入額	0
使用料(円)	2,195,810	2,501,470	△ 305,660		
(増減の理由) 利用件数は、文化関係団体等の活動回数が減少したことから、前年度より50件減少し、使用料も305,660円減少しました。 利用者数については、自主事業等を積極的に開催し、前年度より1,499名増加しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:491件

利用者アンケートの結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	42.0%	41.3%	16.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	62.9%	31.1%	5.6%	0.4%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.2%	39.4%	12.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	51.2%	41.1%	7.3%	0.4%	0.0%

(意見等の内容)

- 洋服に畳片がつくので、改善してほしい。
- 「若手特選落語会」の鑑賞が野外で寒かった。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

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

・松風・羽衣・熊野の畳の修繕については、業者から見積書を徴し、所管課に修繕要望を提出しました。平成25年度に修繕を行なう予定です。
・落語会の勧奨が野外で寒かったとの意見については、事業の開催時期の見直しと、広報の際に野外イベントであることについて、周知します。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- 煙感知器が汚れなどにより誤作動を起こす可能性があり、交換修繕を行いました。
- 雨樋より水が漏れてきていたため、雨樋の補修修繕を行いました。
- 湯沸室の電気温水器が経年劣化により故障したため、交換修繕を行いました。
- 放送室のアンプ1台が経年劣化により動作不良を起こしたため、交換修繕を行いました。

自主事業に関すること

- 文化共催事業として、第20回秋の調べ、こしがや能楽堂「若手特選落語会」などの事業を開催し、多くの市民に楽しんでいただきました。
- 親子礼儀作法教室(茶道)を開催し、茶道を通じて礼儀作法の大切さを学んでいただきました。
- 大人の趣味と教養シリーズとして「やさしい箏曲体験教室」「正月生け花教室」を開催し、伝統文化を体験していただきました。
- 1月1日、2日を臨時開館し、絵画展(大徳幸雄氏)や津軽三味線(五錦雄互氏)を楽しんでいただきました。
- やさしい能楽体験教室～「鶴亀」の謡と仕舞の体験コース～を開催し、能の世界を体験していただきました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- やさしい能楽体験教室～「鶴亀」の謡と仕舞の体験コース～を、例年5回コースで実施してましたが、平成23年度のアンケート等の要望に対応し、平成24年度は7回コースで実施しました。
- 新規事業として、大人の趣味と教養シリーズ「やさしい箏曲体験教室」と「正月生け花教室」を開催しました。
- 越谷コミュニティセンターが発行している情報紙に「こしがや能楽堂」の情報を掲載し、施設のPRを行いました。

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂では、伝統文化振興及び普及の拠点施設として、第20回秋の調べ(尺八・箏・シンセサイザーで綴る(伝説・昔語り「和の心」コンサート))、こしがや能楽堂「若手特選落語会」、「やさしい能楽体験教室」、「親子礼儀作法教室(茶道)」等の事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会を提供するとともに、映画撮影等によるフィルムコミッションを活用し、施設のPRに努めました。また、施設清掃をきめ細かく行い、市民が快適に利用できるよう努めています。施設の管理運営は協定書、仕様書、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)		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		評価点
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇、案内等は、職員間の情報を共有し、分かりやすい説明で対応されています。また、施設の利用申請の際に、注意事項を書面で利用時間の厳守をお知らせし、利用時間が守れるように努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適性に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート以外でも情報の収集を行い、随時改善に努められています。また、イベント情報などは、「広報こしがや」に掲載するとともに、ホームページや、「能楽だより」に掲載し、随時、最新情報が提供されています。また、公共機関等にポスター掲示をするなど、幅広くPRがされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画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	施設内の見回り等を適時行い、支障のない範囲で照明を消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努められています。また、空調の温度設定についても、指定管理者から利用者に対し、書面等により使用に支障のない範囲での節電の協力をお願いしています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員会議等を月例で実施し、連携を密にし、正確な情報伝達が行われています。また、日本の伝統文化に関する専門知識習得研修のほか、AEDを使用した心肺蘇生法の研修が実施されています。消防訓練時には、危機管理マニュアル等の確認が行われ、災害時に円滑に対応できるよう努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	月に1回施設内職員会議を実施し、要望・意見・苦情等について情報を共有し、迅速に対応されています。また、施設の修繕等については、修理、部品交換等の経費節減を考慮しながら適正な対応が行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課との連携による円滑な運営を行うなか、個人情報保護については、施設が保有する顧客・人事情報などさまざまな情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令を遵守するとともに、財団の規定に基づく文書管理を行うなど、適正な管理運営が行なわれています。	

指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、利用者に支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕と年2回の消防訓練を実施し、施設の利用環境の向上及び安全管理に努めました。

平成24年度のこしがや能楽堂の利用状況は、利用件数が平成23年度より減少しておりますが、減少の理由としては、文化関係団体等の活動回数の減少によるものです。一方、「秋の調べ」、「若手特選落語会」、「やさしい能楽体験教室」など事業の充実に努めた結果、利用者数は前年より約1,500人増加いたしました。今後も事業を充実し、日本古来の古典芸能や伝統芸術を多くの市民に鑑賞、体験していただくことにより、能楽堂を知っていただくとともに、ご利用いただけるよう、努めてまいります。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館		
施設の所在地	埼玉県越谷市増林二丁目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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 総合体育館の使用の許可に関する事務 (4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
(増減の理由) 利用者数の減少については、大型イベントの来場者が減少したこと、また使用料の増加については、全国中学校体育大会や指定管理者が共催する事業が増えたことが主な要因です。		平成24年度	平成23年度
	比 較		
	開館日数(日)	357	358
	利用者数(人)	322,789	334,222
	使用料(円)	16,472,070	15,340,977
		△ 1	△ 11,433
		1,131,093	
		[決算額] 単位:円	
		収 入	126,173,000
		支 出	126,173,000
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:208件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	59.0%	31.0%	10.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	62.1%	31.1%	6.8%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	68.0%	26.7%	5.3%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	65.5%	28.2%	5.8%	0.5%	0.0%

(意見等の内容)

- ・体育館の状態について競技中、滑ったりすることなく良好です。今後ともよろしく願います。
- ・ビーチボール大会が気に入っています。
- ・STEPを月2回から月4回にして欲しいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	3 件	対応済 2 件
要望	0 件	対応済 件

(主な事例の処理状況)

- ・エレベーターの位置が分かりにくいとの苦情を受け、ロビーに案内板を掲示しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
事故	2 件
肉離れ	2 件
炎症	1 件
打撲	1 件
捻挫	1 件

(主な事例の対応状況)

- ・雨漏りによりエントランス天井材の一部が落下したため、市に連絡し、緊急修繕を行いました。
- ・利用者がスズメバチに刺されたため救急車を手配しました。
- ・利用中の怪我発生時については、利用者の要請に基づき氷や冷却スプレーでの処置をし、要請があれば救急車の手配を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・エントランスの天窓取付部より雨漏りがあります。
- ・体操及びトランポリン競技用機器について、競技ルールの改正に伴い基準に合わなくなっています。
- ・移動式バスケットボールバスケット台(オレンジゴール)に動作不良が発生しており、修理不可能なため交換が必要です。

自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、エアロビクス教室、ルーシーダットン教室を年間通して実施し、大変好評でした。
- ・ビーチSTEPを年間通して実施し、大変好評でした。
- ・昨年度に引き続き、初心者トランポリン子供教室と太極拳初心者教室を実施し、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など)

- ・初心者なぎなた教室を新規事業として開催しました。
- ・全国大会規模の大会としては、平成24年度全国中学校体育大会第42回全国中学校剣道大会と、JOCジュニアオリンピックカップ2012平成24年度全日本卓球選手権大会(カデットの部)が開催され後援をしました。

総合評価	総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内がなされています。また、平成24年度の自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しめ、健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットンなどの教室等を事業として開催するなど、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ適正に行われています。また、利用時間については、鍵の貸出時や館内放送を利用し、利用時間の厳守の徹底されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、収集した意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善を行うよう対応されています。また、協議等が必要なものについては、随時改善要望が提出されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時実施し、支障の無い範囲で消灯するなど可能な範囲で経費削減に努められています。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が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
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が行われています。また、危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練が行われ、常に即時対応できる体制が整えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等により寄せられた要望・苦情・意見については、施設内で検討して、即時対応できるものは速やかに対応されています。また、他施設に寄せられた意見についても事務連絡会議内で報告・検討し、施設管理公社各管理施設においても改善できるよう工夫がされています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努められています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

越谷市立総合体育館では、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的とし、自主事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しめ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボールやバドミントン・卓球のSTEP事業の他に、エアロビクス・ルーシーダットン教室を中心に進めてまいりました。また、昨年度に引続き「初心者トランポリンこども教室」、「太極拳初心者教室」の開催や、新たに利用者の要望から「初心者なぎなた教室」を開催し、幅広い年齢層にスポーツや武道を楽しんでもらえる環境づくりに努めてまいりました。

施設の維持管理としては、利用者の安全を常に第一と考え、毎日の施設内巡回による日常点検や設備の現状を把握して適切な修繕を実施してまいりました。また、貸出し備品については、利用時に事故・故障の無いように点検整備を進めてまいりました。また、開館前の全職員による日常清掃を実施し、各競技場の状態を確認してまいりました。

今後とも快適に施設を利用していただけるよう、自主事業・施設管理共に利用者ニーズの把握に努め、しっかりと分析してサービスの向上に努めてまいります。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	25 越谷市民球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	244	244	0
利用者数(人)	42,528	37,368	5160
使用料(円)	4,062,080	3,223,280	838800

※利用人数には会議室利用人数も含む(平成24年度野球場利用者数:35,959人)

(増減の理由)

平成23年度は東日本大震災による影響により計画停電や節電対策等から、ナイター利用の自粛やプロ野球イースタンリーグ公式戦が中止となったことから、利用者数等が減少となりましたが、平成24年度は年間事業も予定どおり実施されたことから、利用者数及び使用料が増加となりました。

[決算額]		単位:円
収 入	50,179,000	
支 出	50,179,000	
市への戻入額	0	

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 142件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	61.9%	28.6%	9.5%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	71.4%	26.2%	2.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	66.7%	31.0%	2.3%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・洋式トイレの増設要望
- ・とても良く管理されている感じがします。
- ・毎回、気持ちよく利用させて頂いております。これからも市の誇れる施設として維持管理よろしくお願い致します。
- ・本部室がきれいで、スコアボードが新しく気に入っています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・洋式トイレの増設の要望があったため、市に連絡し、一部増設されました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・一部雨漏りがあるため越谷市関係課に改善を要望しました。(市では計画的に改善予定)
- ・施設設備の経年劣化や老朽化の改善を要望しました。

自主事業に関すること

- ・ナイトベースボールを実施し、ナイタープレーを楽しんでいただきました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・夏の全国高校野球埼玉県予選会(7月12日・14日・15日)
- ・第4回越谷ジュニア甲子園野球大会(7月30日～8月2日・14日)
- ・プロ野球イースタンリーグ公式戦(9月15日)
- ・第11回越谷市高校野球大会(11月3日・4日・10日・14日・17日)

総合評価	市民球場は、総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)の一つとして一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされることから、施設の維持管理を含め、自主事業でナイトベースボールを開催するなど、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善がされています。事業の周知もホームページや広報紙を通じて行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	随時施設の巡回等を行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電や経費削減に努められています。また、軽微な修繕についても、可能な範囲で行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った非常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い、常に即時対応ができる体制が図られています。また、グラウンド整備などの研修も実施しており、利用者が安心・安全に利用できるよう努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては関係先と協議するなど、適正な対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談が随時行われ、情報の共有と連携確保に努められるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけてまいります。また、利用者にベストの状態でご利用いただけるよう、あらためて専門家のご指導をいただき、整備技術や技能の平準化のための研修会を通じて、技能・技術の向上と整備頻度の拡充を図りました。

今期の施設整備においては、経年劣化による補修工事や一部不具合等による修繕等職員による改善に努めました。

自主事業として実施しております「ナイトベースボール」事業は、今期、7日間を予定しておりましたが、台風や雨天等により4日間が中止となるなど稼働率・利用率の向上に繋がらない結果となってしまいました。また、誘致関連事業として、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を3日間の日程で6試合、7月・8月にかけ第4回越谷ジュニア甲子園大会を5日間の日程で17試合、9月にプロ野球イースタンリーグ公式戦巨人VS東京ヤクルト戦、さらに11月には、第11回越谷市高校野球大会を5日間の日程で10試合行いました。各試合とも熱戦が繰り広げられ、多くの皆様に楽しいひと時を提供できる場として大変喜ばれる事業となりました。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△1
利用者数(人)	56,051	41,780	14,271
使用料(円)	888,800	944,160	△55,360

(増減の理由)

利用人数の増加については、7月・8月に総合体育館で行われた剣道の全国大会並びに県大会の臨時駐車場として多目的運動場を延8日間利用し延べ10,000人の利用者があったこと、また、今期は各種利用団体等の大会が多数開催されたことによるものです。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円	
収 入	50,179,000
支 出	50,179,000
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 134件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	73.5%	23.5%	3.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	79.4%	17.6%	3.0%	0.0%	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

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

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など)

なし

総合評価	総合公園多目的運動場は、総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)の一つとして、一元的な管理運営が行われています。常に利用者を考慮し、グラウンド整備の研修を行うなど職員間の意思疎通が図られ、また、軽微な修繕も職員で行い経費節減を図るなど、施設の管理運営は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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を通して、適正に行われています。また、申込時に時間・使用方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からのアンケート調査の実施により利用者の意見把握に努められ、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善がなされています。また、施設利用者に支障をきたさないよう全職員が多目的運動場内外を巡回し、安全点検が徹底されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	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が図られています。また、軽微な修繕についてはできる範囲で職員により行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	グラウンド整備等の研修を実施するなど、利用者の安全が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては、関係先と協議するなどの対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課との打合せを随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

総合公園多目的運動場は、総合公園内に設置されている屋外体育施設として、様々な種目に対応できる施設であり、特にフェンス等も設置されていないことから、グラウンド内に自由に出入りができる施設であります。このため、施設利用の有無に拘らず定期的に巡回し、施設の整備や維持管理を行いました。また、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるようグラウンドの整備に努めるとともに、グラウンド整備の研修を行うなど、職員の意思疎通を図りました。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立越谷総合公園庭球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	359	289	70
利用者数(人)	45,803	41,752	4,051
使用料(円)	4,597,840	4,511,120	86,720

(増減の理由)

夏の猛暑や冬場の降雪、降雨による影響や、平成24年度1月～3月にクレーコートを整備したことから、平成23年度は利用日が減少しましたが、平成24年度は改修もなく、利用人数が増加となりました。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収 入	50,179,000
支 出	50,179,000
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 129件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	24.1%	65.6%	10.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	27.6%	65.5%	6.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	34.5%	65.5%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	34.5%	58.6%	6.9%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・U字溝の清掃で水はけが良くなり助かります。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
要望	3件	対応済 0件

・土曜日の利用について、団体の利用が多く見受けられ、一般の人に開放できるようにして欲しいとの要望があったので、市に連絡をしました。

・雨天等による8時からの利用可否等がコートに来なくても分るような工夫を検討いただきたいとの要望があったので、今後、対応できるように環境を整備しております。

・まんまる予約カードの更新制度は廃止又は使いやすく改善をして欲しいとの要望があったので、市に連絡をしました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・特に管理棟及びフェンスが老朽化しており、施設側だけの対応も限界があるため、計画的な改修を要望していきたいと考えております。

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など)

なし

総合評価	総合公園庭球場は、総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)の一つとして、一元的な管理運営が行われております。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の選定等を行うなど、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を行い適切に行われています。また、申込時に時間・利用方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を随時行い、修繕はできる範囲で職員が行うなど経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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	コート整備等の研修を実施するなど、利用者の安全が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情については、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては、関係先と協議するなど適正な対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行い、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ利用者にベストの状態でご利用いただけるように心がけました。また、環境整備の一環として、コート内U字溝清掃、更には樹木等の剪定を行いました。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場		
施設の所在地	越谷市小曽川729番地1		
設置の目的	市民のスポーツ振興をはかるとともに、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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容				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)				[決算額] 単位:円	
	平成24年度	平成23年度	比 較	収 入	67,003,000
開館日数(日)	359	360	△ 1	支 出	67,003,000
利用者数(人)	77,312	77,164	148	市への戻入額	0
使用料(円)	1,805,920	2,016,660	△ 210,740		
(増減の理由) 陸上競技等以外でグラウンドゴルフやターゲットバードゴルフなどの大会が開催され、利用人数が増加しました。平成24年11月11日～2月28日の期間、3種公認更新のため改修工事を行ったことで使用料は減少しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 229件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.8%	17.2%	38.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	62.1%	10.3%	27.6%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	51.7%	13.8%	31.0%	3.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	44.8%	20.7%	27.6%	6.9%	0.0%

(意見等の内容)

- ・インターネットでの予約の利便性の向上を願う。
- ・道具がたくさんある。

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	(主な事例の処理状況) ・中高生の中にマナーの欠ける者がいるとの苦情が寄せられたので、指導者に指導を要請しました。
苦 情	3 件	対応済 1 件	
要 望	4 件	対応済 0 件	

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・平成24年11月11日から2月28日の間、3種公認継続を受けるためグラウンドや備品等の整備を行いました。

自主事業に関すること

・市民の健康増進、コミュニティの推進、子供たちの健全な育成に寄与し、幅広く皆様に施設に親しんでもらえるよう、グラウンド・ゴルフ大会、第5回しらこぼとサッカー大会を開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・当競技場開設10周年記念として、5市1町内の小学4・5・6年生を対象にJリーグの大宮アルディージャのコーチや選手による指導で少年少女サッカー教室を開催しました。

総合評価	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)の一つとして一元的な管理運営が行われています。天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努め、自主事業では5市1町内の小学校4・5・6年生を対象にJリーグチームの指導によるサッカー教室の開催や、天然芝コートでグラウンド・ゴルフ大会を開催するなど、施設運営に工夫が見られました。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせするなど、利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談するなど迅速な対応がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、照明のコントロールして可能な範囲で消灯するなど経費削減に努められています。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が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
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が行われています。また、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速に対応されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

当期は、第3種公認競技場の公認更新に当るため、平成24年11月11日から平成25年2月末まで公認に必要な改修工事及び懸案事項であった写真判定室の情報処理システムや備品類などを越谷市に改修していただき公認更新されましたので、3月からより円滑な大会利用が出来るよう努めました。

また、通常の管理・運営以外でも中学生社会体験チャレンジ事業(6校)の受入れや、隣接の県立しらこぼと水上公園・越谷西高校と合同で周辺のごみ清掃を行いました。

自主事業では、当競技場開設10周年記念として、5市1町内の小学4・5・6年生を対象にJリーグの大宮アルディージャの指導による、サッカー教室の開催や市民の健康増進・コミュニティの推進・子ども達の健全な育成などに寄与するため、グラウンド・ゴルフ大会、サッカー大会U-12を開催しております。

このようなことから競技場としては、誠心誠意施設の運営管理に努めたものと評価しております。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容				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)					
	平成24年度	平成23年度	比 較		
開館日数(日)	359	322	37	収 入	67,003,000
利用者数(人)	53,895	43,652	10,243	支 出	67,003,000
使用料(円)	1,100,360	713,760	386,600	市への戻入額	0
(増減の理由) 平成23年度は、平成24年1月4日～2月10日の期間、グラウンド改修のため貸出しを中止しましたが、平成24年度は通常運営できたことが増加の要因となりました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 114件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	21.4%	42.9%	35.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	21.4%	50.0%	28.6%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	21.4%	50.0%	28.6%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	21.4%	35.7%	42.9%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・インターネットでの予約の利便性の向上を願う。
- ・設備が良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況	(主な事例の処理状況) ・日陰を設置して欲しいと要望があったことを所管課に連絡しました。
要 望	2 件	対応済 1 件	
苦 情	1 件	対応済 0 件	

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・夏の暑さによる熱中症対策として日除けの設置を所管課に要望しました。
- ・更衣室の設置について所管課に要望しました。

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など)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の5施設（競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場）の一つとして一元的な管理運営が行われています。利用者の入れ替わりやグラウンドコンディションに注意を払い、雑草やゴミ等の除去やこまめなグラウンド整備や散水をするなど維持管理がなされ、地元高校生のサッカー練習など利用者も増加しています。 このようなことから、施設の管理運営は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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員が利用者への声かけなどを行うことで利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談するなど迅速な対応がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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がなされています。また、年2回、危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い、常に対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速な対応がされています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努められています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

第2競技場は、サッカー競技はじめグラウンド・ゴルフ、陸上競技アップ会場など多目的運動場として利用されております。利用区分は2時間単位の6:00～18:00とナイター利用が19:00～21:00で、幅広く利用してもらいシステムになっているため、利用者の入れ替えやグラウンドコンディションに注意を払い、雑草やゴミ等の除去やこまめな整備・風が強い日には砂埃を抑えるため散水を行うと共に、夏の暑さ対策としてミストシャワーによる熱中症対策をとり、気持ちよく安全に利用できるよう努めました。

また、競技場休場の際に職員一丸となり塩カル撒布・グラウンドの整地や設備のメンテナンスとしてサッカーゴールの塗装を行い、管理運営に努めたものと評価しております。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼ運動公園野球場		
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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容				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)				[決算額] 単位:円	
	平成24年度	平成23年度	比 較	収 入	67,003,000
開館日数(日)	253	248	5	支 出	67,003,000
利用者数(人)	13,191	12,684	507	市への戻入額	0
使用料(円)	717,600	820,800	△ 103,200		
(増減の理由)					
各連盟等の大会で利用人数は増加しましたが、陸上大会の駐車場確保のため貸出しを中止したことなどにより使用料は減少しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 114件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%
(意見等の内容)					
特になし					

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	2 件	対応済 1 件

(主な事例の処理状況)

・月に予約できる件数を増やしてほしいとの意見を所管課に連絡しました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・外野部分の水捌けが悪いので所管課に改修要望をしています。

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など)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園野球場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)の一つとして一元的な管理運営が行われています。施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われています。 今年度は、野球場のダックアウトや外壁の塗装など維持管理面に工夫が見られ、施設の管理運営は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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員が利用者への声かけなどを行うことで利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談するなど迅速な対応がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速な対応がなされています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努められています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

野球場は越谷市野球連盟から一般の方まで多くの利用者に利用していただいております。利用する初心者の方には利用ルールの説明・案内をするとともにリピーターの利用中の巡回やお声かけを行い、平等・円滑な利用に努めました。

施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、グラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。休場期間(12月から3月)には、本格的なグラウンド整備や塩化カル散布を行うとともに職員一丸となり、ベンチや外壁の塗装・倉庫の用具の整理点検を行って、より快適に効率よく利用できるよう努めました。

また、野球場・庭球場・ソフトボール場は公園内にありますので、施設周辺の環境にも気遣い、樹木の下枝の除去や除草・落ち葉の清掃を積極的に行い、ハチや毛虫などの発生時期には害虫にも気配りをして、安心・安全に利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容				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)					
	平成24年度	平成23年度	比 較		
開館日数(日)	359	360	△ 1	収 入	67,003,000
利用者数(人)	43,870	45,578	△ 1,708	支 出	67,003,000
使用料(円)	7,915,800	7,887,600	28,200	市への戻入額	0
(増減の理由) 陸上大会の駐車場確保のため、利用中止したことから、日数、利用者数が若干減少しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 97件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	23.7%	46.4%	25.8%	3.1%	1.0%
施設の状況はどうか	32.0%	51.6%	15.5%	1.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	34.0%	45.4%	17.5%	3.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	26.9%	53.6%	17.5%	2.0%	0.0%
(意見等の内容)					
・パソコンで一度に8面見られるように。					
・雨天時の中止連絡の際の対応が良心的。					

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要 望	13 件	対応済 2 件	
苦 情	9 件	対応済 件	

・更衣室のドアにカーテンを付けてほしいとの要望がありましたので、パーテーションを設置しました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・オムニコートの改修をしていただきました。
- ・故障した時計を直してほしいとの要望に速やかに対応いたしました。
- ・トイレを洋式にして欲しいとの要望があり、生活様式の変化に伴うものなので所管課に改修要望をしています。

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など)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園庭球場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)の一つとして、一元的な管理運営が行われています。 施設管理では公園内にあるため、落葉が多くあり、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃を行い、また、珪砂の補充敷均をするなど常日頃から整備に目を向け、利用者が安全・安心にプレーできるよう維持管理に努められています。	
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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員が利用者への声かけなどを行うことで利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談するなど迅速な対応がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速な対応がされています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努められています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

庭球場は、年間を通して稼働率が高い施設となっております。特に土・日・祝日の稼働率が高く、越谷市テニス協会の試合も多く開催されております。常に利用者に気持ち良く使用していただくため、利用の少なくなる冬季期間を利用して、オムニコート保護を目的とした砂の補充や、砂が均一となるように整備を行いました。また、野球場・庭球場・ソフトボール場は公園内にあることから、施設周辺の環境にも気配りをして、樹木の下枝処理や除草・落ち葉清掃などを積極的に行うと共に、更衣室やトイレの清掃も細心の注意を払い、不快感を与えず、より快適に利用していただけるように管理運営に努めたものと評価しております。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容				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)				[決算額] 単位:円	
	平成24年度	平成23年度	比 較	収 入	67,003,000
開館日数(日)	253	244	9	支 出	67,003,000
利用者数(人)	8,522	8,404	118	市への戻入額	0
使用料(円)	345,380	361,620	△ 16,240		
(増減の理由) 利用者数、使用料については、ほぼ横ばいです。					

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 111件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.4%	54.6%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	18.2%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	72.7%	27.3%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	54.6%	45.4%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・設備が良い
- ・インターネットでの予約の利便性の向上を願う。

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 件

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

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など)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園ソフトボール場は、公園内の5施設（競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場）の一つとして、一元的な管理運営が行われています。 施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われています。今年度は、ソフトボール場のダックアウトや外壁の塗装など維持管理面に工夫が見られ、施設の管理運営は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
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員が利用者への声かけなどを行うことで利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談するなど迅速な対応がされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行うなど、経費削減に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 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が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されます。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

ソフトボール場は、越谷市ソフトボール連盟・一般ソフトボールチームや少年野球・ターゲットバードゴルフに利用していただいております。野球場同様、利用予定を随時確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。休場期間（12月から3月）には、職員が連携してグラウンド整備や塩化カル散布、ベンチや外壁の塗装、倉庫内の用具の整理点検を行い、より良い利用が出来るように努めました。

また、野球場・庭球場・ソフトボール場は公園内にありますので、施設周辺の環境にも気遣い樹木の下枝の除去や除草・落ち葉の清掃を積極的に行い、ハチや毛虫などの発生時期には害虫にも気配りをして、安心・安全に利用いただけるよう管理運営に努めたものと評価しております。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579		
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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	304	309	△ 5
利用者数(人)	15,529	14,644	885
使用料(円)	1,138,180	1,152,060	△13,880

(増減の理由)

利用者数と使用料については、1面に対しての利用人数が増加したことにより、人数が増え使用料が減少したと考えられます。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円	
収 入	6,133,000
支 出	6,133,000
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 123件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	91.3%	8.7%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	78.3%	17.4%	4.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	78.3%	21.7%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・特になし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
要望	2件	対応済 1件

・遠的射場矢取道のぬかるみや、物置へ行く通路に水がたまるため、コンクリートの小板を飛び石のように設置しました。
・屋根に積雪があった場合、近的射場前に雪解けの雨だれが犬走りに落ち跳ね返り、水が射場内に入るため、見積りを取り所管課へ要望を考えています。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種 別	件 数
事故	1件

・近的的場の安土が崩れました。砂を替え大鋸屑を混ぜて安土の整備を行った後でしたが、再び安土の整備が必要な状況になっています。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・弓具の修理及び更衣室網戸の修理を行いました。
- ・男子更衣室のエアコンを交換、女子更衣室・廊下ドア建具修繕を行いました。
- ・8月8日から10日、近的的場の安土整備及び9月3日から4日、遠的的場の安土整備と防矢ネットの交換工事が行われましたが、近的的場の安土が崩れ、再び安土の整備が必要な状況になっています。
- ・降雪時の屋根からの降雪防止を実施したいと考えております。修繕金額が高額となるため引続き所管課へ要望を考えています。

自主事業に関すること

「春の初心者弓道教室」「中学生の弓道体験教室」を越谷市弓道連盟の協力を得て開催し、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ好評を得られました。

・春の初心者弓道教室 5月8日・11日・15日・18日・22日・25日・29日・6月1日(全8回) 参加者 延べ158名

・中学生の弓道体験教室 7月28日 参加者9名

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・「春の初心者弓道教室」「中学生の弓道体験教室」を、平成25年度も引き続き開催します。

総合評価	緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行うなど、利用者への対応がされています。また、今年度につきましては、中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」や「春の弓道教室」等が開催されるなど、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	公平な利用者対応を行うため、接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上が図られています。また、申込時に利用時間・方法についての周知及び施設案内など利用者サービスに努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善を行うよう努められています。また、事業の周知もホームページや広報紙を通じて行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努められています。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が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(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がされています。また、危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇などの利用者への対応について、訓練や研修を行い常に即時対応できる体制が整えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が心掛けられています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い、速やかな対応ができる体制が構築されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設の修繕や利用者の要望などを集約し、所管課との定期的な打合せや情報の交換を行い、常に共通認識の中での連携の確保に努められています。	

指定管理者の自己評価

弓道場の施設管理については、防矢ネットの安全点検を日々行い安全面の確保を行うと共に、利用者への注意喚起を行ってまいりました。

安土については、専門業者による整備後に安土の崩れが発生しましたが、水やりなど日々の手入れは引き続き行っています。

事業については、「春の初心者弓道教室」を引き続き実施しており、参加者が教室終了後に越谷市弓道連盟に加盟し引き続き弓道場を利用されています。また、「中学生の弓道体験教室」を実施しており、日本古来の武道を体験できる機会を設け、日本文化の伝統を知っていただく良い機会となりました。

これらのことから、今年度実施した事業を通して、弓道の普及及び弓道場の利用促進につながったものと考えられます。

平成24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24年4月1日から平成25年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	34 越谷市民プール		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
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21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務
(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)

管理経費の収支状況

【温水プール】

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	280	288	△ 8
利用者数(人)	95,196	100,297	△ 5,101
使用料(円)	26,753,710	27,650,980	△ 897,270

(増減の理由)平成24年度は10月10日から29日まで市民プール内天井桶塗装修繕を実施したことにより、日数、利用者数、使用料が減少しました。

【トレーニングルーム】

	平成24年度	平成23年度	比 較
開館日数(日)	305	308	△ 3
利用者数(人)	41,307	41,448	△ 141
使用料(円)	12,478,200	12,635,980	△ 157,780

(増減の理由)平成24年度は総合体育館で全国中学校剣道大会があり、施設を休館し、風呂等を提供したため、開館日数、利用人数及び使用料が減少しました。

[決算額] 単位:円

収 入	50,000,000
支 出	50,000,000
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間:平成24年4月1日(日)～平成25年3月31日(日)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 149件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	16.8%	52.3%	22.8%	4.0%	2.7%	1.4%
施設の整備・備品	16.8%	45.0%	26.2%	6.6%	2.7%	2.7%
施設の清潔さ	16.8%	52.4%	24.8%	1.3%	1.3%	3.4%
主催事業はどうか	2.7%	20.0%	26.2%	2.0%	0.7%	48.4%
職員の受付対応はどうか	24.2%	47.6%	22.8%	0.7%	1.3%	3.4%
職員の電話対応はどうか	10.7%	27.5%	23.5%	0.7%	0.7%	36.9%
職員の身だしなみはどうか	17.4%	48.3%	28.9%	0.0%	0.7%	4.7%
総合的な感想はどうか	12.1%	51.0%	25.5%	1.3%	0.7%	9.4%

(意見等の内容)

- ・冬は室温を上げてもらいたい。 ・水着の脱水機を設置してもらいたい。 ・トレーニングマシンを増やしてもらいたい。
- ・プールからロッカーに戻る際、体を拭いてからロッカーに入ることを徹底してもらいたい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	4件	対応済4件

(主な事例の処理状況)

・体を拭かないで更衣室に入る方が多く、更衣室床が水浸しになることについて、改善要望をいただいたので、床マットやモップの設置に加えて、注意書きをより目立つものに替え、館内放送や職員が巡回するなど周知の徹底を図り、気持ち良く皆様に利用していただけるよう対策をしました。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種 別	件 数
体調不良	1件

・体調不良のため倒れてしまった利用者に対し、救急隊が到着するまでの間、当館看護師が必要な処置を行い、救急車で搬送しました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。

自主事業に関すること

- ・利用者の意見により、18歳以上を対象とした様々な泳法の教室、未就学児対象のキッズ向けプール教室、障がい者対象の知的障がい者向けプール教室やヨガ、ピラティス、エアロビクス等の健康増進事業を企画・開催し、利用者のニーズにあった事業展開に努めました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・事業終了時にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。
- また、引き続き地震や緊急地震速報が発令された場合、館内放送や職員による声かけなどの利用者への周知、併せてプール槽から上がり一時待機してもらうなど、いつでも避難できる体制づくりに努めました。

総合評価	越谷市民プールは、各種研修会等に参加され、OJT、OFF-JTを実施するなど、利用者への対応が適正に行われています。 また、社協だよりやホームページでの周知、社会福祉協議会が実施する地域懇談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど利用促進が図られております。今年度につきましては、キッズ向けや知的障がい者向けプール教室等を事業として開催するなど、施設運営に工夫が見られました。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		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されています。また、トレーニングルームのランニングマシンの利用について、使用時間を掲示する等、利用者が平等に利用できるよう配慮されています。プールの混雑時には、入口に利用状況を掲示するなど、サービス向上に努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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		3
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、提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力されています。また、社協だよりを使ったPRや、随時更新しているホームページでの周知のほか、社会福祉協議会が実施する地域座談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど、PRの徹底が図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の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が行われています。また、迅速な会計処理を心がけ、物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認がされています。契約の際には見積もり合わせを行い、低価格で安全な業者選定に努められています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応策（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、効率的な管理体制が図られており、毎月、管理職会議を開催するなど連絡調整が図られています。また、職員を研修等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施しており、スキルアップの支援をし、専門的知識・経験を有する職員が配置されています。独自の管理運営マニュアルが作成され、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応が行われているほか、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して万全の体制が備えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		3
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を行い、反映させているほか、提案箱での利用者の要望に迅速な対応がされています。また、修繕は計画により行政の契約指針に基づき適正に行われています。社協だより、ホームページ等を活用し、参加を呼びかけるほか、窓口での受付時にチラシを配布するなど情報提供をするともに、職員においては、毎月の職員会議のほか週・月単位での連絡調整を行い共通認識のもとでの管理運営に努め情報の共有が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設を統括する指定管理担当により同様・統一した内容で、適時連絡調整が行われています。個人情報保護規程を作成し、規程に基づいた情報の保護が実施されています。また、市の環境計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも環境への配慮について、呼びかけが行われています。	

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っております。具体的には、自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室や知的障害者向け・キッズ向けプール教室を開催するなど、利用者に満足いただけるような事業展開に努めております。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応にあたることもできます。

利用者満足度調査を実施した結果、8割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後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に努めてまいります。