

令和 5 年度
(2023 年度)

指定管理者制度導入施設における
指定管理者の評価表

【各施設の評価】

越 谷 市

目 次

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

1	越谷市男女共同参画支援センター	2
2	越谷市中央市民会館	4
3	越谷市北部市民会館	8
4	越谷市赤山交流館	12
5	越谷市大沢北交流館	14
6	越谷市蒲生交流館	16
7	越谷市南部交流館	18
8	越谷市大袋北交流館	20
9	越谷市桜井交流館	22
10	越谷市南越谷交流館	24
11	越谷市市民活動支援センター	26
12	越谷市斎場	30
13	越谷市障害者福祉センターこばと館	32
14	越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	34
15	越谷市立老人福祉センターけやき荘	38
16	越谷市立老人福祉センターくすのき荘	44
17	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	48
18	越谷市立老人福祉センターひのき荘	54
19	越谷市越谷駅東口駐車場	60
20	花田苑	62
21	キャンベルタウン野鳥の森	64
22	越谷コミュニティセンター	66
23	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	70
24	越谷市立総合体育館	74
25	越谷市民球場	78
26	越谷市立越谷総合公園多目的運動場	82
27	越谷市立越谷総合公園庭球場	84
28	越谷市立しらこぼと運動公園競技場	86
29	越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	90
30	越谷市立しらこぼと運動公園野球場	92
31	越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	94
32	越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	96
33	緑の森公園越谷市弓道場	98
34	越谷市民プール	100

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称

1 越谷市男女共同参画支援センター

施設の所在地

越谷市大沢三丁目6番1号 パルテきたこし3階

設置の目的

真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。

指定管理者

名 称

街活性室株式会社

所在地

鴻巣市逆川一丁目2番2－502号

代表者

代表取締役 齋 藤 徹

指定期間

令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

所管課名

市長公室 人権・男女共同参画推進課

指定管理者が行う主な業務の内容

(1) 男女共同参画を推進するための事業に関する業務
(2) 管理施設の使用許可に関する業務
(3) 施設管理等の維持管理に関する業務
(4) 管理施設の使用に係る使用料の収納業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
開館日数(日)	294	293	293
利用件数(件)	16,761	11,657	8,722
利用者数(人)	3,376	2,230	2,179
使用料(円)	18,160	15,200	2,600

(施設の利用状況に関する増減の理由)
令和5年度は、積極的に講座を開催し、また新たな取り組みを複数実施したことにより、若年層を中心とした新規利用者が獲得できました。

管理経費の収支状況

[決算額]

単位:円

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	29,507,237	29,507,237	29,507,237	29,507,237	29,400,000	29,400,000
利用料金収入	—	—	—	—	—	—
雑収入	0	26,920	0	24,790	0	37,100
指定事業収入合計(A)	29,507,237	29,534,157	29,507,237	29,532,027	29,400,000	29,437,100
人件費	21,101,000	21,097,932	20,474,460	19,463,727	20,550,000	20,474,466
光熱水費	0	0	0	0	0	0
設備等保守点検費	530,000	570,900	667,480	231,000	761,000	742,945
清掃・植栽管理・警備等	0	0	1,486,800	200,200	680,000	675,252
施設維持修繕費	100,000	56,760	100,000	78,100	100,000	49,500
管理費	6,051,237	6,040,820	6,118,497	8,131,114	4,744,000	4,243,571
その他	1,725,000	1,672,937	660,000	1,234,363	2,565,000	2,498,975
指定事業支出合計(B)	29,507,237	29,439,349	29,507,237	29,338,504	29,400,000	28,684,709
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	94,808	0	193,523	0	752,391
自主事業収入(D)	0	13,500	0	0	0	0
自主事業支出(E)	0	536,205	0	0	0	0
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲ 522,705	0	0	0	0
指定管理者負担金	0	522,705	0	0	0	0
(参考)市の経費負担額	6,642,000	6,311,631	7,239,000	7,032,193	7,049,000	6,646,875

※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。

(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)

人件費については、日常清掃を委託から自社で清掃職員を雇用する形態としたこと、職員の入替えが何回もあり、令和4年度より、常勤職員の出勤日数が多かったことから増額となっています。
管理費については、指定管理2年目であることから、初年度にかかった消耗品費、備品費ほど支出がなかったため減額となっています。その他については、令和4年度より事業数を増やしたことにより、講師謝礼が増加したことから増額となっています。

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者
実施期間	令和5年 4月 1日 ～ 令和6年 3月31日	回収数	287 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	36.9%	36.6%	14.3%	0.3%	0.0%	11.9%
施設の状況はどうか	39.0%	33.1%	16.7%	0.0%	0.0%	11.2%
施設の利用目的が達成できたか	39.7%	34.5%	13.6%	0.0%	0.0%	12.2%
総合的な感想はどうか	37.3%	36.9%	13.3%	0.3%	0.0%	12.2%

(主な意見等の内容)
・興味のある講座が多い。施設については資料・パンフが多く、席があることをもっとアピールすると良いと思った。

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	(主な事例の対応状況)
苦情	2件	対応済 2件	・椅子のカバーが汚いと苦情があったため、きれいなものと交換しました。
要望	6件	対応済 4件	・交流コーナーにゴミ箱を設置してほしいとの要望があったため設置対応しました。

事故等の発生状況

特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・エスカレーター側自動ドアについているブラインドカーテンを修繕し、コロナ禍で封鎖していた自動ドア使用を再開しました。
・エレベーター側自動ドアのセンサーが突然反応しなくなり、緊急で修理対応をしました。

自主事業に関すること

・埼玉県女性キャリアセンターと連携し、在宅ワーカー育成セミナーを行い、女性の就労支援を図ることに努めました。
・女性の起業講座の集大成としてminiマルシェを開催し、卒業生の実践経験の場所づくりを行いました。
・利用者に、より快適に過ごしていただけるよう、交流コーナーのカーペットとブラインドカーテンをリニューアルしました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・男女共同参画を継続的に学んでいただくことを目的にほっかくレ(ほっと越谷ダイバーシティカレッジ)を開校しました。
・夏休み中の児童やその保護者を対象とした講座週間をつくり、施設を知らない若年層や子育て世代の流入を増やしました。
・講座開催後に一定期間視聴可能なアーカイブ配信を導入し、開催後に興味を持った人も視聴できるよう配慮いたしました。
・TikTok動画制作企画委員を募集し、市民企画委員と協働で「ほっと越谷」や男女共同参画をPRする動画を投稿しました。

総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、社会情勢の変化を敏感にとらえながら、講座等をおして市民への意識啓発が積極的に行われています。令和5年度については、新たな取り組みとして、継続的に学べる仕組み作りを行ったり、今までなかった子どもを対象とした講座を開催するなど、若年層を中心とした新規利用者獲得に向けての工夫がみられ、利用者・講座参加者の増加に繋がったと考えられます。また、利用者アンケートから「しばしば興味深い講師人選がされており、どういったプロセスで企画オファーされているか気になる」などの意見がみられ、いままではない講座の企画が参加者の満足度に繋がったと考えられます。講座等参加者数に関しては、唯一目標値を大きく下回る結果となっておりますが、令和6年度は最も集客が望める七夕フェスタの開催方法が、コロナ禍前と同様となる予定であるため、参加者数の増加が期待できます。今までの経験や、企業としての特色を活かし、更に市民の目を引く事業展開を期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.5	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）		目標値	実績	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 来館者数(セミナールーム、学習コーナー、図書貸出し、情報ライブラリー利用者等) (人)		8,000人/年	13,385人/年	3
2 性別、年齢に関わらず参加できる多様な講座を開催する(種類)		5種類/年	11種類/年	3
施設所管課の意見	講座のアーカイブ配信を導入することで、働き方やライフスタイルを問わず受講することができ、また、子どもを対象とした講座を開催するなど、新規利用者獲得に向けた工夫が見られました。			
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 来館者数、講座等参加者に占める新規の割合		20%/5年	34%/2年	—
2 講座、イベント等参加者数		6,000人/年	3,376人/年	1
3 講座、イベント等参加者へのアンケートの「満足」以上の割合		75%/年	89%/年	2
4 登録団体との意見交換の場を設ける		1回/年	2回/年	3
5 出前講座の実施		3講座/年	6講座/年	3
6 登録団体との交流事業の実施		1事業/年	3事業/年	3
7 男女共同参画に関する指定管理者提案事業の実施		5事業/年	17事業/年	3
8 企業や学校、その他団体や機関等と連携して事業を進める		3団体/年	8団体/年	3
9 男女共同参画に関する自主事業を実施する		3事業/年	3事業/年	2
10 男女共同参画に関する研修に参加し、職員の資質向上に努める		2回/年	33回/年	3
11 ホームページ、広報こしがや、Cityメール等を活用し、施設や講座のPRを行う		12回/年	98回/年	3
施設所管課の意見	ホームページ、広報こしがや、Cityメールの他にメールマガジン、X、LINE、各新聞社への掲載依頼に加え、新たにTikTokでの動画投稿をするなど若い世代に向けたPRも積極的に行われています。イベント参加者数は目標値を大きく下回っていますが、主原因としては、実行委員会の方針により七夕フェスタでの集客減であり、その他の運営は適切に行われていると考えます。			
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目				
1 事業計画と収支計画との整合性を確保する				2
2 管理経費の縮減に積極的に取り組む				3
施設所管課の意見	自主事業に県政出前講座を利用する、裏紙の再利用等、備品購入の際には同様の規格でより廉価な物を採用する、会議ではデジタル資料を利用する等、施設運営に支障のない範囲で経費削減に努めていると考えます。			
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 来館者へのアンケートの「満足」以上の割合(%)		75%/年	74%/年	2
2 男女共同参画や接遇等、施設職員として必要な資質向上のための内部研修を実施する(回)		2回/年	4回/年	3
3 避難訓練を実施する(テナントビル実施の訓練参加を含む)(回)		2回/年	2回/年	2
4 AEDの取り扱い等、非常時の対応に備えた訓練を実施する(回)		1回/年	3回/年	3
5 指定管理者に対する苦情に適切に対応し、必要な措置を講じる				2
施設所管課の意見	男女共同参画に関する内部研修や企画運営に関する外部研修を行うなど、職員のスキルアップにつながる取組みがなされています。また、普通救命講習に参加し、全職員がAEDの取扱いができるようにするなど、リスク対応への積極的な取組みが行われています。			
⑤ その他の項目				
1 個人情報について、法令等を遵守し、市と同水準の取り組みを行う				2
2 市との定例会を設ける				2
3 市内業者の活用、地元雇用の促進のため、市内事業者を積極的に活用する				2
4 労働条件等について適正な水準が保たれている				2
施設所管課の意見	市との定例会に加え、男女共同参画推進計画に関する会議に出席するなど事業の報告や情報共有が積極的に行われています。また、再委託先では越谷市内の業者や越谷市に営業所をもつ業者を採用し、見積合わせの際には、越谷市内の業者を必ず含めるなど、市内業者を積極的に活用されています。			

指定管理者の自己評価	男女共同参画をさまざまな視点から継続的に学んでいただくことを目的にほっかれ(ほっと越谷ダイバーシティカレッジ)をスタートしました。ほっかれでは、特別講演を開催(次年度以降も開催予定)し、メディア露出の高い講師を起用することで多くの方の関心を得ることができました。また、夏休み期間中には中学生までの児童を対象とした講座週間「ほっかれ夏のこどもウィーク」を開催し、さまざまなバイアスが形成される若年層へのはたらきかけができ、さらに保護者に対しても施設を知ってもらうきっかけとなったように思います。しかしながら昨年同様、登録団体が高齢化していることもあり、体力面等から屋外開催による集客が大きかった七夕フェスタを施設内のみで開催したことが要因となり、講座、イベント等の参加者数は目標水準を満たすことができませんでした。次年度には、登録団体の体力面課題をクリアすべく、文教大学の学生ボランティアと連携し、七夕フェスタの屋外開催を実現する予定です。
------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称		2 越谷市中央市民会館									
施設の所在地		越谷市越ヶ谷四丁目1番1号									
設置の目的		心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。									
指定管理者		名 称		公益財団法人越谷市施設管理公社		所在地		越谷市増林二丁目33番地			
						代表者		理事長 青山 雅彦			
指定期間		令和3年4月1日から令和8年3月31日まで				所管課名		市民協働部 市民活動支援課			
指定管理者が行う主な業務の内容											
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務											
(2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務											
(3) 市民会館の使用の許可に関する業務											
(4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務											
(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					管理経費の収支状況						
					〔決算額〕						
					単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度		区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
						計画	実績	計画	実績	計画	実績
開館日数(日)	360	359	358		委託料収入	191,000,000	191,000,000	189,000,000	189,000,000	186,000,000	186,000,000
利用件数(件)	9,283	9,382	8,275		利用料金収入	—	—	—	—	—	—
利用者数(人)	186,078	154,648	114,765		指定事業収入合計(A)	191,000,000	191,000,000	189,000,000	189,000,000	186,000,000	186,000,000
使用料(円)	35,030,626	34,231,940	30,375,850		人件費	66,980,000	66,088,185	66,092,000	64,379,139	65,939,000	63,366,371
(施設の利用状況に関する増減の理由)					光熱水費	0	0	0	0	0	0
					設備等保守点検費	52,657,000	52,657,253	51,989,000	52,217,253	51,844,000	52,113,710
					清掃・植栽管理・警備等	57,435,000	57,393,600	56,584,000	57,289,100	55,656,000	55,655,600
					施設維持修繕費	2,000,000	2,992,440	2,202,000	1,718,090	1,598,000	2,735,414
					管理費	11,928,000	11,868,522	12,133,000	12,468,086	10,963,000	11,732,279
					その他	0	0	0	0	0	0
					指定事業支出合計(B)	191,000,000	191,000,000	189,000,000	188,071,668	186,000,000	185,603,374
					市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	928,332	0	396,626
					自主事業収入(D)	2,734,939	2,734,576	2,522,494	2,702,776	1,812,995	2,217,362
					自主事業支出(E)	1,997,882	1,648,408	1,982,940	1,715,420	1,821,796	1,518,725
	自主事業差額(F)=(D)-(E)	737,057	1,086,168	539,554	987,356	▲ 8,801	698,637				
	指定管理者負担金	0	0	0	0	8,801	0				
	(参考)市の経費負担額	80,133,000	67,232,046	45,662,000	42,324,681	35,959,000	32,775,538				
				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。							
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)											
				・令和5年度は人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。また、施設維持修繕費については、空調機(エアハンドリングユニット)の経年劣化に伴う部品交換修繕をはじめ、計10件の設備修繕を実施したことから、例年よりも支出額が増額しております。							
利用者アンケート調査の実施方法											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査			対象者	施設利用者						
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日			回収数	2,147 件						
利用者アンケート調査の集計結果											
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満						
職員の対応はどうか	51.2%	36.9%	11.8%	0.0%	0.1%						
施設の状況はどうか	53.0%	37.1%	9.7%	0.2%	0.0%						
施設の利用目的が達成できたか	53.0%	37.9%	9.1%	0.0%	0.0%						
総合的な感想はどうか	50.4%	39.8%	9.6%	0.1%	0.1%						
(主な意見等の内容)											
・トイレの改善(洋式化)をしてもらいたいです。											
・Wi-Fiの環境を整備してほしいです。											
・鍵を借りられる時間がもう少し早いと助かります。											
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況											
種 別	件 数	処理状況		(主な事例の対応状況)							
苦情	7件	対応済 4件		・施設利用にあたっての不満(鍵の貸出時間について・音楽活動ができない部屋について・機器設定の手伝いについて)							
要望	6件	対応済 1件		→施設の利用ルールについて、事前に何度も説明していたにもかかわらず、納得いただけませんでした。引き続き、全ての利用者が平等な条件で施設を利用できるよう、今後も丁寧な説明を心掛けていきます。							
				・喫煙所の未設置について							
				→敷地内禁煙である旨を説明しました。							
事故等の発生状況											
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)									
事故	2件	・地下駐車場ゲートバーの破損事故									
		→来館者がアクセルを踏み間違えたことにより、ゲートバーが根元から折れてしまいました。加害者本人の保険による修理対応となり、警察へ連絡の上、事故処理を行いました。なお、破損したゲートバーは当日中に保守業者により修理完了済みです。									

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・設備機器や備品等は日常点検を行い、不具合があれば迅速に対応しました。修繕については、基本協定書に基づき、空調機(エアハンドリングユニット)軸受交換修繕や地下駐車場自動精算機インボイス対応修繕など、計10件実施しました。また、昨年度に引き続き、貸出施設の換気の推奨や会館の換気等柔軟に対応しました。貸出施設・共用部分の消毒を継続して行い、貸出備品も同様に消毒を行いました。
- ・本年度は市により、4階会議室のパーテーション(1列)を修繕しました。音響機器や照明器具等老朽化している設備もありますが、引き続き指定管理者から所管課への報告・連絡・相談を密に行い、更新等について協議していきたいと考えております。

自主事業に関すること

- ・市民の方が無料で気軽に音楽を楽しめる「ランチタイムコンサート」を年6回実施し、約1,300人に来場いただき、大変好評を得ました。
- ・講演会は、越谷警察署の現役警察官を講師に招き、「今さら聞けない自転車のルール」をテーマに実施し、好評を得ました。
- ・映画会は、ドキュメンタリー映画「瀬戸内寂聴 99年生きて思うこと」、「劇場版 荒野に希望の灯をともし」を年2回上映し、好評を得ました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・「ボランティア交流会」、「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」、「第22回越谷市美術展覧会」、「まちかど春色コンサート3」の共催、「第16回協働フェスタ」の後援を行いました。市民団体や教育機関との連携によるボランティア活動の啓発交流や様々な団体の交流の場として、協働のまちづくり推進や市民文化の向上、発展に寄与できたものと考えます。
- ・越谷市施設管理公社が指定管理者として受託している「越谷コミュニティセンター」の企画事業である、「こしがや昼席」(古典芸能・落語)、「福間洸太郎ピアノ・リサイタル」(クラシック)を劇場で開催しました。

総合評価	越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置する文化・福祉活動の拠点施設であり、越ヶ谷地区センター・公民館や社会福祉協議会などが事務室を構える施設です。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕、備品の交換等にも迅速に対応しています。 令和5年度については、令和5年5月8日から新型コロナウイルス感染症が5類感染症へと移行したことに伴い、施設利用上の制限が廃止となりましたが、引き続き定期的な清掃を行うなどし、利用者が安心して施設を利用できるよう、適切な施設管理に努めておりました。また、自主事業につきましては、いずれの事業も参加者から好評を得られ、市民文化の醸成を図ることができました。 以上のことを踏まえ、施設の管理運営は適正に行われていると判断します。今後は、利用率の更なる向上を図るとともに、自主事業のさらなる充実や、施設利用団体の高齢化等による利用減少への対策に努めていくことを期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
	評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
	① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2	
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2	
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2	
5 施設の使用許可申請が多様な方法（窓口、インターネット、電話等）で可能であるか		2	
施設所管課の意見	利用者への接遇等は、日々の朝礼等の際、各職員へ注意喚起が行われています。また、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」及び「施設を使用できる者の範囲」については、条例規則に従い使用申請時、開始時に説明がされています。		
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 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2	
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2	
施設所管課の意見	施設の有効利用の推進と文化事業の提供を行うことを目的として、当会館の規模にあった事業が行われております。また、アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即座に実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・連絡・相談し対応されています。このほか、利用促進に繋がる事業が実施されています。		
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、必要に応じた予算の運用をしているか		2	
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2	
施設所管課の意見	環境省の二酸化炭素排出抑制対策事業に、再委託業者と参加し、可能な限り節電対策を実施し、電力使用量の削減に努めています。また、設備機器に関し、日常点検の実施により良好な状態の保持に努めており、トラブル発生時には利用者への影響が最小限で済むよう、迅速・的確に対応されています。また、業務委託や物品購入等の契約の際は、見積合わせを行うことにより、経費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 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか		2	
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2	
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2	
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2	
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2	
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った非常時の対応訓練や研修が行われており、常に即時対応できる体制が構築されています。また、管理全般の共通マニュアルの作成や、事例の収集・分析が行われており、事故発生防止に努めています。また、施設の予約管理業務を適切に行えるよう、新規採用職員等にまんまるよくんシステムの操作研修・セキュリティ研修を受講させております。		
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 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2	
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2	
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2	
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2	
施設所管課の意見	利用者の使用内容を十分理解し、適正な施設利用、貸出備品類の提供、アドバイスをを行うと共に、「利用者の声」等を通じて、要望・意見・苦情等を認識・分析し、可能な限り即座に対応されています。また、施設職員が情報共有できるよう、回覧等が行われています。		
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	所管課に対して、随時報告・連絡・相談が行われており、情報の共有に努めています。また、文書等の管理については、ファイリングシステムにより適正な管理が行われています。個人情報については、「越谷市個人情報の保護に関する法律施行条例」を遵守し、適切に管理されています。節電等については、国の環境保全事業に参加しており、二酸化炭素排出抑制が行われています。		

**指定管理者
の自己評価**

越谷市中央市民会館のオープンから32年が経過していることから、設備機器類の老朽化がかなり進行しております。日常点検や定期的な専門業者による保守点検を実施し、利用時に支障を来すことがないように注意を払ってまいりました。

令和5年度は、主な修繕・工事として越谷市の予算により、4階会議室のパーテーション修繕を実施していただきました。館内照明設備の更新（LED化）や音響設備の更新など様々な課題がございますが、所管課とよく協議をし、限られた予算を最大限有効に活用し、管理をしてまいります。

自主事業については、予定した事業はすべて開催することができました。今後につきましても、市民の方々が喜ぶ企画を提供し、コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進及び文化の向上に資する、自主事業を実施してまいります。

管理運営費の抑制としまして、空調の運転管理や照明管理など、電力使用量の削減に努め、修繕についても、自分たちで行い、経費の削減に努めてまいります。

今後も、所管課との連携を密にし、利用者が安全して利用ができるように、施設管理やサービスの向上に努めてまいります。

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	3 越谷市北部市民会館																																																																																																																																										
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1																																																																																																																																										
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に資するための施設である。																																																																																																																																										
指定管理者	名 称 越谷市北部市民会館運営協議会		所在地 越谷市大字恩間181番地1		代表者 会長 川村 耕治																																																																																																																																						
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		市民協働部 市民活動支援課																																																																																																																																						
指定管理者が行う主な業務の内容																																																																																																																																											
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務			(4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務																																																																																																																																								
(2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務			(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務																																																																																																																																								
(3) 市民会館の使用の許可に関する業務																																																																																																																																											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																								
北部市民会館			[決算額] 単位:円																																																																																																																																								
	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																																																																																								
開館日数(日)	336	335	276																																																																																																																																								
利用件数(件)	3,765	3,823	3,010																																																																																																																																								
利用者数(人)	70,042	68,002	54,733																																																																																																																																								
使用料(円)	7,812,230	8,301,280	5,998,640																																																																																																																																								
北部図書室																																																																																																																																											
	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																																																																																								
開館日数(日)	331	332	308																																																																																																																																								
貸出利用者数(人)	78,240	77,301	64,918																																																																																																																																								
貸出数(点)	231,829	237,081	226,858																																																																																																																																								
(施設の利用状況に関する増減の理由)																																																																																																																																											
令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、開館時間の短縮を行いました。開館日数は例年どおりとなりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者数が例年より大きく減少しておりました。 令和4年度は、感染対策を徹底の上、通常どおりの開館時間で施設の貸出しを行いました。 令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類感染症へと移行し、施設利用上の制限が撤廃されたことにより、利用者数が約2,000人増加しました。			<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th><th>令和5年度 計画</th><th>令和5年度 実績</th><th>令和4年度 計画</th><th>令和4年度 実績</th><th>令和3年度 計画</th><th>令和3年度 実績</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td><td>55,400,000</td><td>55,400,000</td><td>54,500,000</td><td>54,500,000</td><td>53,600,000</td><td>53,060,783</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr> <tr> <td>雑収入</td><td>35,000</td><td>110,954</td><td>35,000</td><td>78,191</td><td>35,000</td><td>63,915</td></tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td><td>55,435,000</td><td>55,510,954</td><td>54,535,000</td><td>54,578,191</td><td>53,635,000</td><td>53,124,698</td></tr> <tr> <td>人件費</td><td>47,967,000</td><td>46,740,342</td><td>47,467,000</td><td>46,099,699</td><td>47,317,000</td><td>45,089,676</td></tr> <tr> <td>光熱水費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td><td>1,900,000</td><td>4,064,951</td><td>1,700,000</td><td>3,412,706</td><td>1,200,000</td><td>3,411,650</td></tr> <tr> <td>管理費</td><td>5,518,000</td><td>4,677,212</td><td>5,318,000</td><td>5,048,259</td><td>5,068,000</td><td>4,606,872</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>50,000</td><td>16,500</td><td>50,000</td><td>16,500</td><td>50,000</td><td>16,500</td></tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td><td>55,435,000</td><td>55,499,005</td><td>54,535,000</td><td>54,577,164</td><td>53,635,000</td><td>53,124,698</td></tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td><td>0</td><td>11,949</td><td>0</td><td>1,027</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td><td>61,324,000</td><td>52,504,524</td><td>77,572,000</td><td>70,767,453</td><td>32,974,000</td><td>31,740,918</td></tr> </tbody> </table> ※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。				区分	令和5年度 計画	令和5年度 実績	令和4年度 計画	令和4年度 実績	令和3年度 計画	令和3年度 実績	委託料収入	55,400,000	55,400,000	54,500,000	54,500,000	53,600,000	53,060,783	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	雑収入	35,000	110,954	35,000	78,191	35,000	63,915	指定事業収入合計(A)	55,435,000	55,510,954	54,535,000	54,578,191	53,635,000	53,124,698	人件費	47,967,000	46,740,342	47,467,000	46,099,699	47,317,000	45,089,676	光熱水費	0	0	0	0	0	0	設備等保守点検費	0	0	0	0	0	0	清掃・植栽管理・警備等	0	0	0	0	0	0	施設維持修繕費	1,900,000	4,064,951	1,700,000	3,412,706	1,200,000	3,411,650	管理費	5,518,000	4,677,212	5,318,000	5,048,259	5,068,000	4,606,872	その他	50,000	16,500	50,000	16,500	50,000	16,500	指定事業支出合計(B)	55,435,000	55,499,005	54,535,000	54,577,164	53,635,000	53,124,698	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	11,949	0	1,027	0	0	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	61,324,000	52,504,524	77,572,000	70,767,453	32,974,000	31,740,918
区分	令和5年度 計画	令和5年度 実績	令和4年度 計画	令和4年度 実績	令和3年度 計画	令和3年度 実績																																																																																																																																					
委託料収入	55,400,000	55,400,000	54,500,000	54,500,000	53,600,000	53,060,783																																																																																																																																					
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																					
雑収入	35,000	110,954	35,000	78,191	35,000	63,915																																																																																																																																					
指定事業収入合計(A)	55,435,000	55,510,954	54,535,000	54,578,191	53,635,000	53,124,698																																																																																																																																					
人件費	47,967,000	46,740,342	47,467,000	46,099,699	47,317,000	45,089,676																																																																																																																																					
光熱水費	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
設備等保守点検費	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
清掃・植栽管理・警備等	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
施設維持修繕費	1,900,000	4,064,951	1,700,000	3,412,706	1,200,000	3,411,650																																																																																																																																					
管理費	5,518,000	4,677,212	5,318,000	5,048,259	5,068,000	4,606,872																																																																																																																																					
その他	50,000	16,500	50,000	16,500	50,000	16,500																																																																																																																																					
指定事業支出合計(B)	55,435,000	55,499,005	54,535,000	54,577,164	53,635,000	53,124,698																																																																																																																																					
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	11,949	0	1,027	0	0																																																																																																																																					
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
(参考)市の経費負担額	61,324,000	52,504,524	77,572,000	70,767,453	32,974,000	31,740,918																																																																																																																																					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)																																																																																																																																											
人件費の増加により、指定管理委託料の収入、支出額ともに増額しております。施設の備品購入費の節約に努め修繕費に充当したため、修繕費の支出が多くなっています。収支の差額11,949円は精算の上、市へ戻入しております。																																																																																																																																											
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者																																																																																																																																							
実施期間	令和6年 3月 1日～ 令和6年 3月 31日		回収数	市民会館179件、図書室79件																																																																																																																																							
利用者アンケート調査の集計結果(市民会館)																																																																																																																																											
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																						
職員の対応はどうか	42.2%	41.0%	16.8%	0.0%	0.0%																																																																																																																																						
施設の快適性について	44.4%	42.0%	13.6%	0.0%	0.0%																																																																																																																																						
備品の充実度について	29.0%	42.6%	25.9%	2.5%	0.0%																																																																																																																																						
総合的な感想はどうか	36.4%	48.8%	14.8%	0.0%	0.0%																																																																																																																																						
(主な意見等の内容)																																																																																																																																											
・いつも部屋は綺麗にされて、とても気持ちが良いです。職員様の対応もとても良いと思います。 ・備品の机や椅子が重く、形も歪んできているようなので新しいものに替えて欲しいです。 ・施設が老朽化しており、劇場、音楽室の音響など改善して頂きたいです。																																																																																																																																											
利用者アンケート調査の集計結果(図書室)																																																																																																																																											
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																						
職員の対応はどうか	34.7%	45.3%	18.7%	1.3%	0.0%																																																																																																																																						
施設の快適性について	34.2%	42.5%	20.6%	2.7%	0.0%																																																																																																																																						
施設の利便性について	43.2%	36.5%	16.2%	2.7%	1.4%																																																																																																																																						
総合的な感想はどうか	31.1%	48.7%	16.2%	1.3%	2.7%																																																																																																																																						
・夜遅くまでやっているのがとても良いです。夜遅くまでご苦労様です。 ・図書の汚れ、水濡れ、書き込みなどが目立ちます。新刊書や話題の本などを予約すると何カ月も待ち状態になり本が借りられなくなります。 ・新聞のところで飲食をしている人を見かけます。飲食禁止の表示をしてほしいです。																																																																																																																																											
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)																																																																																																																																											
種 別	件 数	処理状況																																																																																																																																									
要望	40件	対応済 7件																																																																																																																																									
・言葉使いなど、接遇に注意するよう注意喚起しました。 ・トイレの便座を暖房付きや洗浄機能付きにしました。 ・来館者がコピーできるようロビーに複写機を設置しました。 (未対応の事案に関して) 未対応のものは、施設の性質上対応が困難なもの及び指定管理者と越谷市で検討中のものになります。																																																																																																																																											
事故等の発生状況																																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																																											

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など) ・会議室やロビーなどの照明が暗いとの要望がありましたが、段階的にLED化することで解消することができました。
自主事業に関すること ・越谷市施設管理公社と共催で市内の音楽家を招いてコンサートを開催しました。来客数は、188人でした。
事業に関すること(実施内容や新規の取組など) ・フリースペースで北部市民会館の利用者(主に高校生などの学生)に学習室を開設しています。例年12席で対応していましたが、令和5年度は利用者がとても多く、夏休み前から16席に増やし、勉強の場として有効利用されています。特に、令和5年8月9日(水)から8月27日(日)までは、子ども学習室を開設し、延べ175名が利用し、夏休みの子どもたちに学習の場を提供することができました。 ・自衛消防訓練を2回実施しました。

総合評価	越谷市北部市民会館は、文化・福祉活動の拠点施設として、北部図書室や北部出張所の事務室等を構える施設です。施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会を指定管理者として定め、条例等に基づき行われています。令和5年度の施設管理については、会議室等の蛍光灯をLED化するなど、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕に積極的に取り組まれています。 事業については、施設管理公社との共催によるコンサートや、夏季期間における子ども学習室の開設などを行い、市民文化の向上に努めました。また、事業の広報には、地区センターだよりを活用する等、地域住民への周知も積極的に行い、事業の活性化に努めました。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、住民管理方式という特徴を活かし、地域に密着した施設として管理運営を行うことはもちろん、自主事業の中身の充実を図るなどし、より多くの利用者数の向上が図られるよう期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
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
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	特定の利用者を優遇することが無いように定期的に事務打合せを実施し、意思統一を図るよう努力しています。まんまるよやくシステムにより、インターネットからの申し込みを可能としており、職員もシステムの操作研修等に参加し、システムへの対応に努めています。
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 コミュニティ形成の推進や市民福祉の増進および文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	施設の老朽化に伴い、修繕を要する箇所が増えてきている中で、利便性の向上と利用者が安心して使えることを優先した施設の維持管理に努めています。
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、必要に応じた予算の運用をしているか	2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	可能な範囲で職員の配置を効率的にし、管理経費の縮減に努めています。その結果、市と協議の上修繕料に充当し、会議室等の蛍光灯をLED化し、利用環境の改善等、効果的な管理運営に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2 一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	管理職員の事務分担を明確にし、事務職員に対しても計画的な研修や打合せを定期的に行い、それぞれの建設的な意見等を有効に取り入れて風通しの良い職場環境の醸成に努めていました。また、有事の際に適切な対応ができるよう、年2回消防訓練を実施しています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者に対して同一水準のサービスを提供できるように事務引継を行い、苦情等にも即座に対応できるように意思統一を図っています。また、アンケートで寄せられた諸問題についてはスピード感を持って改善するよう努めています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 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	市や関係機関から寄せられる情報については職員全員に周知し、また利用者の個人情報を適正に管理するように心掛けています。さらに利用者の居ない会議室等の節電に配慮し、施設の適正な運用に努めています。

指定管理者の自己評価	管理職員4名、事務補助職員30名、合計34名で市民会館と図書室の運営を行っておりますが、年々市民ニーズの高度化と多様化に伴い的確な判断力が求められています。そのため、毎日行う打ち合わせ時に、業務内容を情報共有するとともに、改善点を見出し、より良い会館運営に力を合わせて進めてまいりました。職員一人一人の協力と努力により、利用者の皆さんから感謝されることも多く、労働意欲の向上にも繋がっております。 今後とも、利用者の方々から喜ばれる会館運営を目指し、より一層、職員同士で円滑なコミュニケーションを図り、連携することで、引き続き利用者の方々を第一に考えた会館運営を努めていきたいと思ひます。また、施設の有効活用として自主事業の充実等を行い、豊かな地域社会の形成と市民文化の向上に寄与するよう努力してまいります。
------------	--

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	4 越谷市赤山交流館					
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1					
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。					
指定管理者	名 称 越谷市赤山交流館運営協議会		所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1		代表者 会長 岩間 一男	
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		市民協働部 市民活動支援課	
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	309	308	308			
利用件数(件)	1,157	1,221	902			
利用者数(人)	11,598	11,163	7,138			
使用料(円)	647,300	646,000	579,500			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和3年度は、開館時間の短縮を行いました。令和4年度より、例年通りの運用となりました。 令和5年度は、令和4年度と比較して、利用件数は微減であり、利用者数及び使用料は微増となりました。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となり、各利用団体の1件あたりの参加人数が増加したことが影響していると考えられます。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和5年度は令和4年度と比較し、備品購入よりもトイレの蛇口交換などの修繕要望を優先したため、管理費が減少し修繕費が増加しております。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者		
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日		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	61.5%	32.5%	6.0%	0.0%	0.0%	
施設の快適性はどうか	57.8%	37.4%	4.8%	0.0%	0.0%	
備品の充実度はどうか	41.0%	50.6%	8.4%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	53.0%	41.0%	6.0%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・トイレを洋式化してほしいです。 ・駐車場がもう少しあるといいです。 ・掃除が行き届いており、ありがたいです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況						
・特になし						
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
・男子、女子トイレの蛇口から水漏れがあったため、修繕をし、施設環境の改善を図りました。						
自主事業に関すること						
・利用者と協働で館内清掃を行いました。 ・ふれあいまつり及び利用者と協働で行う清掃活動は、いずれも新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止としました。						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・自衛消防訓練を2回実施しました。						

総合評価	赤山交流館は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。 例年、自主事業である「ふれあいまつり」を実施しておりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止としました。しかし、地域住民との協働による館内清掃を実施し、地域活動の活性化に積極的に取り組まれ、より良い利用環境の確保に尽力されていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、自主事業である「ふれあいまつり」の開催を行い、利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させることで利便性の向上を図ることを期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点	
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2	
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2	
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2	
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2	
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2	
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2	
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2	
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2	
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2	
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、男子・女子トイレの水漏れのあった蛇口を修繕し、施設環境の改善に努めています。		
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目			
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2	
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2	
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2	
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。		
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目			
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2	
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2	
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2	
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2	
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2	
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が2回行われました。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2	
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2	
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2	
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2	
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2	
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。		
⑥ その他の項目			
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2	
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2	
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。		
指定管理者の自己評価	赤山交流館では、利用者と地域住民との交流の場として、自主事業である「ふれあいまつり」を実施しておりましたが、令和4年度に引き続き、令和5年度も新型コロナウイルス感染症拡大を懸念し、中止としました。しかし、感染症対策を講じた上で、運営協議会・利用者・地域住民とが協働で行う、清掃活動を実施し、地域全体のふれあいを大切にすることで、地域住民の方々とコミュニケーションを取りながら交流館の管理運営を行ってまいりました。 今後は、利用者により一層満足していただけるよう、利用者の声に耳を傾け、可能な範囲で管理運営に反映させ、地域住民との交流を図りながら施設の管理運営に努めてまいります。また、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが変更されたことに伴い、利用者と地域住民との交流の場となるよう、毎年開催されていた「ふれあいまつり」などの主催事業を開催できるように努めていきたいと思います。		

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	5 越谷市大沢北交流館								
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1								
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。								
指定管理者	名 称 越谷市大沢北交流館運営協議会		所在地 越谷市大字大里326番地1		代表者 会長 郡司 勝公				
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名	市民協働部 市民活動支援課					
指定管理者が行う主な業務の内容									
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務									
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況						
			[決算額]						
			単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度						
開館日数(日)	309	255	308						
利用件数(件)	1,102	1,016	1,245						
利用者数(人)	12,023	10,348	11,925						
使用料(円)	708,400	647,700	827,400						
(施設の利用状況に関する増減の理由)									
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和3年度は、開館時間の短縮を行いました。令和4年度より、例年通りの運用となりました。 令和5年度は、令和4年度と比較して各項目が増加しております。これは、令和4年度に空調機の更新工事により2か月間休館としたこと、令和5年度に「ふれあいフェスティバル」を再開したことが考えられます。			区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
				計画	実績	計画	実績	計画	実績
			委託料収入	3,940,000	3,940,000	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000
			利用料金収入	-	-	-	-	-	-
			雑収入	110,200	74,807	200,000	54,734	200,000	76,186
			指定事業収入合計(A)	4,050,200	4,014,807	4,060,000	3,914,734	3,980,000	3,856,186
			人件費	3,092,000	3,253,942	2,930,600	3,146,093	2,930,600	3,120,108
			光熱水費	0	0	0	0	0	0
			設備等保守点検費	0	0	0	0	0	0
			清掃・植栽管理・警備等	0	0	0	0	0	0
			施設維持修繕費	81,000	118,613	81,000	161,040	61,500	320,625
			管理費	531,000	371,271	594,000	424,344	534,000	237,486
			その他	346,200	269,244	454,400	177,110	453,900	177,967
			指定事業支出合計(B)	4,050,200	4,013,070	4,060,000	3,908,587	3,980,000	3,856,186
			市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,737	0	6,147	0	0
			自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0
			自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0
			自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0
			指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0
			(参考)市の経費負担額	2,782,496	1,827,313	17,592,702	16,039,744	2,875,000	2,624,384
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
			令和5年度は、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で3年ぶりに「ふれあいフェスティバル」を開催したため、その他(事業費)が増加しております。						
利用者アンケート調査の実施方法									
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。								
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者					
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日		回収数	146 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	30.4%	48.9%	20.7%	0.0%	0.0%				
施設の快適性はどうか	31.1%	49.6%	19.3%	0.0%	0.0%				
備品の充実度はどうか	23.1%	40.8%	31.5%	4.6%	0.0%				
総合的な感想はどうか	25.2%	49.6%	25.2%	0.0%	0.0%				
(主な意見等の内容)									
・着替え、準備などに利用できる控え部屋があると良いです。									
・事前に台風、大雨等がわかっている時、予約変更の選択があると主催者は安心して変更でき、金銭面でも助かります。									
・施設の外も草花がいつも手入れされ気持ちよく思います。									
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況									
・特になし									
事故等の発生状況									
・特になし									
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)									
・多目的室及び和室の蛍光灯をLED化しました。									
・男子トイレの大便器洗浄レバーとロータックフロートバルブの交換修繕をしました。									
自主事業に関すること									
・お笑い演芸会を7月に開催しました。									
・ふれあいフェスティバルを11月に開催しました。主にフリーマーケットと模擬店、催し物を行いました。来客数は、約93人でした。									
・花壇の花の植替えを実施しました(年2回)。									
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)									
・自衛消防訓練を2回実施し、併せて普通救命講習会を実施しました。									

総合評価	大沢北交流館は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。 大沢北交流館では、運営委員が中心となって恒例の「ふれあいフェスティバル」を3年ぶりに実施し、地域住民の主體的・自主的な行う活動の場を提供することで文化の向上に寄与しました。また、地域住民とお笑い演芸会や、花壇の整備を行うことで、地域住民により親しまれる施設にするとともに、地域コミュニティの形成に努めました。 施設管理の面では、多目的室及び和室のLED化など、施設の環境改善に努めました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、利用者の声を反映させながら、自主事業の中身の充実を図るなどし、より多くの利用者数の向上が図られるよう期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
	評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	
	① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
	1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
	2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
	3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
	4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
	② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
	1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
	2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
	3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
	4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
	5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ふれあいフェスティバル等のイベントに際しては自治会と協力し、広報活動を行うことで利用促進に努めています。また、利用者からの要望に耳を傾け、迅速に対応するよう取り組まれています。	
	③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
	1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
	2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
	3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	花壇整備、除草、せん定等を委託せずに運営協議会で行うことで経費を削減しています。その余剰金により、施設の修繕を行い、利便性の向上に努めています。	
	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しているか	2
	2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
	3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
	4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
	5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として自衛消防訓練を行い、利用者により意識づけされるよう普通救命講習会が行われました。	
	⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
	1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
	2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
	3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
	4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
	5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
	6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。	
	⑥ その他の項目	
	1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
	2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
	3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
	4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
	5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	
指定管理者の自己評価	大沢北交流館では、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが変更されたことに伴い、自主事業として近隣自治会と協力し、模擬店、フリーマーケット及びダンス等の催し物を行う「ふれあいフェスティバル」を3年ぶりに開催し、大勢の方が来館されました。その他、お笑い演芸会や花壇整備を実施し、積極的に運営協議会・地域住民との交流をする場を設けました。 施設の管理については、管理人も同席し、施設の管理上の問題点について意見交換をし、可能な限り管理運営に反映させてきました。その結果、多目的室及び和室の蛍光灯のLED化や男子トイレの大便器不良個所の修繕を行い、利用者が快適に利用できるように施設環境の改善に努めてまいりました。 今後も、自主事業の充実、利用者の意見を取り入れた施設の管理運営を行い、地域住民の活動の活発化、利用促進を図ります。	

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	6 越谷市蒲生交流館									
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号									
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。									
指定管理者	名 称 越谷市蒲生交流館運営協議会			所在地	越谷市蒲生寿町4番9号					
				代表者	会長 浅見 昭一					
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名	市民協働部 市民活動支援課					
指定管理者が行う主な業務の内容										
(1)施設受付業務										
(2)施設付帯設備業務										
(3)その他施設管理業務										
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況						
				[決算額]						
				単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
					計画	実績	計画	実績		
開館日数(日)	309	308	308	委託料収入	3,940,000	3,940,000	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000
利用件数(件)	1,018	1,060	1,169	利用料金収入	-	-	-	-	-	-
利用者数(人)	25,935	21,891	23,322	雑収入	20,000	21,197	20,000	24,175	20,000	21,242
使用料(円)	807,700	842,200	902,900	指定事業収入合計(A)	3,960,000	3,961,197	3,880,000	3,884,175	3,800,000	3,801,242
(施設の利用状況に関する増減の理由)				人件費	3,348,000	3,373,033	3,245,100	3,254,003	3,143,100	3,214,503
				光熱水費	0	0	0	0	0	0
				設備等保守点検費	0	0	0	0	0	0
				清掃・植栽管理・警備等	0	0	0	0	0	0
				施設維持修繕費	57,000	26,315	50,000	86,900	60,000	60,390
				管理費	525,000	540,643	554,900	513,524	566,900	504,092
				その他	30,000	21,180	30,000	29,606	30,000	21,835
				指定事業支出合計(B)	3,960,000	3,961,171	3,880,000	3,884,033	3,800,000	3,800,820
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	26	0	142	0	422
				自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0
				自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0
				指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0
				(参考)市の経費負担額	4,523,876	2,650,587	3,861,268	3,427,339	3,461,000	2,520,992
				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)										
令和5年度は令和4年度と比較し、特別大きな修繕が少なかったため、修繕費が減少しております。										
利用者アンケート調査の実施方法										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法	質問票を用いたアンケート調査			対象者	施設利用者					
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日			回収数	87 件					
利用者アンケート調査の集計結果										
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満					
職員の対応はどうか	43.0%	43.0%	12.8%	1.2%	0.0%					
施設の快適性はどうか	34.9%	44.2%	20.9%	0.0%	0.0%					
備品の充実度はどうか	14.0%	41.8%	36.1%	8.1%	0.0%					
総合的な感想はどうか	31.8%	36.5%	31.7%	0.0%	0.0%					
(主な意見等の内容)										
・卓球台が古いため、傷が多くイレギュラーがおきやすいです。ネットも買い換えてほしいです。										
・モップが少ないです。										
・いつも清掃等行き届き利用する者としては感謝です。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)							
要望	2 件	対応済 2 件	・多目的室の塩ビタイルの床に足が引っ掛かることがあります。 →フローリングテープで補修をしました。 ・カセットデッキが不具合を起こし、音が止まるときがあります。 →新規購入しました。							
事故等の発生状況										
・特になし										
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)										
・小会議室及び女子トイレのドアクローザーの修繕を行いました。										
・多目的室の床の剥がれが目立っていたため、フローリングテープで補修をし、利用者の安全を確保しました。										
自主事業に関すること										
・NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛しました。										
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)										
・自衛消防訓練を2回実施しました。										
・大掃除を1回行いました。										
・各部屋のカーテン・座布団カバー・機材カバーなどの洗濯、スリッパの洗浄を1回行いました。										

総合評価	蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。 施設利用につきましては、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛・協力として広報・周知を行い、施設の利用促進に努めました。施設管理の面では、日頃から清掃を行うとともに、年に1度の大掃除、カーテン及び座布団カバー等の洗濯、スリッパの洗浄を行い、施設と用具の美化に努めていました。利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう、管理人の間で意識の向上に努め、丁寧な窓口対応を心がけました。また、利用者のニーズの把握に努め、利用者から寄せられた要望にも迅速に対応し、施設の環境改善に努めました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、自主事業の充実を図るとともに、利用者の声を管理運営に反映させることで利便性の向上を図ることに期待します。
管理運営は適正である	2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。また、地域コミュニティの活性化のため、NPO法人主催の「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、施設の有効活用がなされています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として自衛消防訓練が行われました。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。

指定管理者の自己評価	蒲生交流館の管理につきましては、利用方法や利用時間などを受付に掲示し、休館日にはその都度ポスターを掲示することで、利用の案内をしています。利用者には、利用後に利用日誌を提出していただくことで、使用後の片づけの遵守をさせております。また、NPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、周知・広報などを行うことで、施設の利用促進に努めました。 施設管理の面では、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ている他、各部屋のカーテン・座布団カバーなどの洗濯、スリッパの洗浄などの大掃除を年1回行うことで、利用者が快適な施設環境で利用していただけるように努めてまいりました。また、小会議室及び女子トイレのドアクローザーの修繕などを行い、施設の環境改善に努めてまいりました。 今後も、利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、皆さまに安心して満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。
-------------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	7 越谷市南部交流館															
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号															
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。															
指定管理者	名 称 越谷市南部交流館運営協議会		所在地 越谷市南町一丁目22番13号		代表者 会長 滑川 喬											
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		市民協働部 市民活動支援課											
指定管理者が行う主な業務の内容																
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況													
			[決算額] 単位:円													
	令和5年度	令和4年度	令和3年度													
開館日数(日)	309	308	308													
利用件数(件)	861	863	833													
利用者数(人)	8,719	8,895	9,141													
使用料(円)	702,150	718,350	716,000													
(施設の利用状況に関する増減の理由)																
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和3年度は、開館時間の短縮を行いました。令和4年度より、例年通りの運用となりました。 令和5年度は、令和4年度と比較して各項目が微減しておりますが、特別な要因はございません。			区分				令和5年度		令和4年度		令和3年度					
			計画		実績		計画		実績		計画		実績			
			委託料収入		3,940,000		3,940,000		3,860,000		3,860,000		3,780,000		3,780,000	
			利用料金収入		-		-		-		-		-		-	
			雑収入		50,000		47,408		50,000		44,164		50,000		48,377	
			指定事業収入合計(A)		3,990,000		3,987,408		3,910,000		3,904,164		3,830,000		3,828,377	
			人件費		3,257,000		3,286,713		3,167,000		3,150,983		3,057,000		3,121,583	
			光熱水費		0		0		0		0		0		0	
			設備等保守点検費		0		0		0		0		0		0	
			清掃・植栽管理・警備等		0		0		0		0		0		0	
			施設維持修繕費		200,000		213,650		200,000		287,100		200,000		243,650	
			管理費		480,000		439,637		490,000		421,917		520,000		414,767	
			その他		53,000		46,691		53,000		40,365		53,000		45,012	
			指定事業支出合計(B)		3,990,000		3,986,691		3,910,000		3,900,365		3,830,000		3,825,012	
			市への返還額(C)=(A)-(B)		0		717		0		3,799		0		3,365	
			自主事業収入(D)		0		0		0		0		0		0	
			自主事業支出(E)		0		0		0		0		0		0	
			自主事業差額(F)=(D)-(E)		0		0		0		0		0		0	
			指定管理者負担金		0		0		0		0		0		0	
			(参考)市の経費負担額		4,812,920		2,627,852		4,004,569		5,808,869		2,973,000		1,741,079	
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。													
令和5年度は令和4年度と比較し、大きな増減はありませんでした。																
利用者アンケート調査の実施方法																
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。															
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者												
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日		回収数	77 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	29.9%	49.4%	20.8%	0.0%	0.0%											
施設の快適性はどうか	31.2%	48.1%	20.8%	0.0%	0.0%											
備品の充実度はどうか	19.5%	39.0%	39.0%	2.6%	0.0%											
総合的な感想はどうか	26.0%	49.4%	24.7%	0.0%	0.0%											
(主な意見等の内容)																
・Wi-Fiをつけて欲しいです。 ・ラジカセを設置して欲しいです。 ・職員の方は、とても感じの良い方でこちらも明るく楽しい時間を過ごしました。																
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																
・特になし																
事故等の発生状況																
・特になし																
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																
・和室の障子張替え修繕を行いました。 ・2階湯沸室の壁タイルの交換修繕を行いました。 ・3階倉庫ドアストッパー交換修繕を行いました。																
自主事業に関すること																
・特になし																
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																
・自衛消防訓練を2回実施しました。																

総合評価	南部交流館は、地元住民で構成された南部交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。 南部交流館では、経費の削減に努めたことで、市と協議が行われ、和室の障子張替え修繕や2階湯沸室の壁タイル交換修繕を行い、利用者の快適性を考え、施設の細かな修繕を進んで行っていました。また、利用についてわかりやすい説明を心がけ、利用者の利便性を維持・向上するため利用者目線に立ち、可能な限り管理運営に反映させ、利用促進や利用者の定着に向けた取組を積極的に行っていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、運営協議会定例会議で情報共有を図り利用者からの声を管理運営に反映し、利用者数の向上を目指すとともに、地域交流を活性化させるような取組を行うことを期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、和室の障子張替修繕や湯沸室壁タイル交換修繕を行い、利用環境の改善に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	南部交流館の施設の運営につきましては、丁寧な利用説明や利用者の作品展示などを行い、利用促進のため利用者の要望に応えつつ、適正な施設の運営に努めてまいりました。また、施設の管理については、利用者の利便性を維持・向上するため利用者目線に立ち、運営協議会定例会議を開催し要望等協議・検討するなど、利用者の方々により一層快適に施設を使っていただけよう、可能な限り管理運営に反映させてきました。その結果、和室の障子張替修繕や、2階湯沸室の壁タイル交換修繕を行い、委託料の中で積極的に施設の環境改善に努めてまいりました。 今後も、地域の拠点として地域の方に愛着を持ってもらうとともに、多くの方に利用していただけるように、運営協議会定例会議で積極的に意見交換を行い、利用者から寄せられた要望等を把握し、利用促進のための取組を引き続き行ってまいります。
------------	--

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館					
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4					
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。					
指定管理者	名 称 越谷市大袋北交流館運営協議会			所在地 越谷市大字袋山565番地4 代表者 会長 神谷 潔		
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名 市民協働部 市民活動支援課		
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)施設受付業務						
(2)施設付帯設備業務						
(3)その他施設管理業務						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額]			
			単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	309	308	308	区分	令和5年度	令和4年度
利用件数(件)	1,052	854	978		計画	実績
利用者数(人)	12,371	9,157	10,167	委託料収入	3,940,000	3,940,000
使用料(円)	678,100	607,100	618,100	利用料金収入	-	-
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和3年度は、開館時間の短縮を行いました。令和4年度より、例年通りの運用となりました。						
令和5年度は、令和4年度と比較して各項目が増加しております。これは、令和4年度に空調機の更新工事により1か月間貸館の停止をしたこと、令和5年度に「地域交流祭」を再開したことが考えられます。						
雑収入						
指定事業収入合計(A)						
人件費						
光熱水費						
設備等保守点検費						
清掃・植栽管理・警備等						
施設維持修繕費						
管理費						
その他						
指定事業支出合計(B)						
市への返還額(C)=(A)-(B)						
自主事業収入(D)						
自主事業支出(E)						
自主事業差額(F)=(D)-(E)						
指定管理者負担金						
(参考)市の経費負担額						
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和5年度は令和4年度と比較し、利用者や運営協議会定例会議より要望のあったテレビ等を購入したため、管理費が増加しております。また、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で3年ぶりに「地域交流祭」を開催したため、その他(事業費)が増加しております。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者		
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日		回収数	89 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	49.4%	40.0%	10.6%	0.0%	0.0%	
施設の快適性はどうか	34.2%	52.9%	12.9%	0.0%	0.0%	
備品の充実度はどうか	30.6%	35.3%	34.1%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	29.8%	56.0%	14.2%	0.0%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・多目的室に移動式の鏡があると嬉しい。姿を見ながら練習をしたいです。						
・小会議室(2F)に掃除用具が常設状態ですが置場はここでもいいのでしょうか。						
・とてもお世話になり感謝です。対応も心がこもり会話していただき嬉しいです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種 別	件 数	処理状況				
要望	1 件	対応済 1 件				
(主な事例の対応状況)						
・多目的室のテレビが動作不良で見られないときがあります。						
→経費の削減に努め、新しいテレビを購入し、利用者から感謝されました。						
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	・利用者参加による大掃除を実施した際、参加者が蜂を避けたところ花壇に足を引っかけて転倒し、病院にて治療を受けました。				
→速やかに市へ報告し、越谷市民総合災害補償要綱に基づき、通院補償金及び後遺障害補償金を申請しました。						
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)						
・女子トイレの水道電源アダプター交換修繕を行いました。						
・談話室及び和室の網戸一部張替修繕を行いました。						
・多目的室のテレビが経年劣化により動作不良であったため、新しいテレビを購入しました。						
自主事業に関すること						
・地域交流祭を11月に開催しました。室内では、利用団体の発表会、外では、フリーマーケットが行われています。来客数は約100人でした。						
・利用者参加による館内・外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)						
・自衛消防訓練を規模を2回実施しました。						

総合評価	大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。 大袋北交流館では、恒例の自主事業として「地域交流祭」を3年ぶりに開催し、地域住民同士のコミュニケーションを図ることで、地域活動の拠点として施設の活用を行っていました。館内の大掃除を運営協議会及び利用者で実施し、地域交流の場を設け、協働による管理運営に努めていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、利用者の声を反映させながら、自主事業の中身の充実を図るなど、地域住民同士の交流の機会を創出するとともに、周知を工夫することで、より多くの利用者数の向上が図られるよう期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか	2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて受付に掲示しつつ、利用者に説明し、遵守させています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	地域交流祭等のイベントに際しては自治会と協力し、広報活動を行うことで利用促進に努めています。また、利用者からの要望に耳を傾け、迅速に対応するよう取り組まれています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。館内清掃など利用者と協働で行い、経費削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか	2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として自衛消防訓練やAED講習会が行われました。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。

指定管理者の自己評価	大袋北交流館では、地域住民の方々とコミュニケーションを取る場として、地域交流祭などの自主事業を実施しており、地域全体のふれあいの場として役割を果たしてまいりました。また、利用者や協働で行う清掃活動を行い、地域住民と交流をする場を設け、施設の美化に努めてまいりました。 施設管理については、利用者の方々により一層快適に施設を使っていただけるよう、可能な限り運営協議会定例会議で挙げられた意見等を可能な限り管理運営に反映させました。その結果、談話室及び和室の網戸張替修繕等を行い、施設環境の改善に努めてまいりました。 今後も、地域との交流を図ることはもちろん、利用者の声に耳を傾け可能な範囲で管理運営に反映させ、利用者に寄り添った運営を続けていきたいと考えております。
-------------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	9 越谷市桜井交流館								
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2								
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。								
指定管理者	名 称 越谷市桜井交流館運営協議会		所在地 越谷市大字大泊730番地2		代表者 会長 碓井 貞夫				
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名	市民協働部 市民活動支援課					
指定管理者が行う主な業務の内容									
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務									
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況						
			[決算額] 単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度						
開館日数(日)	309	308	308						
利用件数(件)	1,416	1,524	1,488						
利用者数(人)	15,315	15,395	14,474						
使用料(円)	914,900	1,014,400	1,004,100						
(施設の利用状況に関する増減の理由)									
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和3年度は、開館時間の短縮を行いました。令和4年度より、例年通りの運用となりました。 令和5年度は、令和4年度と比較して各項目が減少しておりますが、特別な要因はございません。			[決算額]						
			単位:円						
			区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
				計画	実績	計画	実績	計画	実績
			委託料収入	3,940,000	3,940,000	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000
			利用料金収入	-	-	-	-	-	-
			雑収入	100,300	104,882	80,200	112,609	70,200	96,898
			指定事業収入合計(A)	4,040,300	4,044,882	3,940,200	3,972,609	3,850,200	3,876,898
			人件費	3,187,000	3,200,600	3,107,000	3,076,697	3,037,000	3,059,922
			光熱水費	0	0	0	0	0	0
			設備等保守点検費	0	0	0	0	0	0
			清掃・植栽管理・警備等	0	0	0	0	0	0
			施設維持修繕費	200,000	188,872	273,000	164,480	223,000	210,407
			管理費	420,000	256,024	480,000	287,348	520,000	420,065
			その他	233,300	104,063	80,200	81,180	70,200	84,328
			指定事業支出合計(B)	4,040,300	3,749,559	3,940,200	3,609,705	3,850,200	3,774,722
			市への返還額(C)=(A)-(B)	0	295,323	0	362,904	0	102,176
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0			
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0			
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0			
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0			
(参考)市の経費負担額	3,495,113	1,486,680	3,611,638	3,027,446	2,654,000	1,738,732			
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。									
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)									
令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大により想定していた運営委員会費及び研修費が余剰となり、余剰分は市と協議の上、備品購入費及び修繕費に充当しました。令和4・5年度は令和3年度と比較し、特別大きな備品購入や修繕が少なかったため、管理費及び修繕費が減少しております。									
利用者アンケート調査の実施方法									
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。								
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者					
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日		回収数	99 件					
利用者アンケート調査の集計結果									
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満				
職員の対応はどうか	46.6%	43.2%	9.1%	1.1%	0.0%				
施設の快適性はどうか	39.8%	48.9%	10.2%	1.1%	0.0%				
備品の充実度はどうか	26.1%	43.2%	25.0%	5.7%	0.0%				
総合的な感想はどうか	33.3%	49.5%	17.2%	0.0%	0.0%				
(主な意見等の内容)									
・卓球台が故障しています。									
・駐車場を利用したくても、停められる台数が少ないです。									
・いつも気持ちよく使わせていただいております。									
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況									
・特になし									
事故等の発生状況									
・特になし									
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)									
・多目的室ドアクローザー(2箇所)及びフランス落とし(1箇所)交換修繕を行いました。									
・小会議室扉取手交換修繕を行いました。									
・駐車場凹凸舗装及び玄関床亀裂補修を行いました。									
自主事業に関すること									
・特になし									
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)									
・自衛消防訓練を2回実施しました。									

総合評価	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。桜井交流館では、利用者の意見を運営に反映させるように心がけ、運営協議会定例会議で意見を交わし解決方法を検討し、利用者が快適に施設を利用できるよう努めています。その結果、多目的室及び小会議室扉部品交換修繕や駐車場凹凸舗装等を行い、施設の環境改善に努めました。また、自衛消防訓練に力を入れ、利用者へ防災に対する意識を高めました。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後も、利用者からの声を管理運営に反映し、利用環境の改善に積極的に取り組み、利用満足度の向上を目指すとともに、地域交流を活性化させるような取り組みを行うことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、多目的室の扉部品交換修繕等を行い、利用環境の改善に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	桜井交流館は、毎年、自治会や各種団体などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しています。利用方法や利用時間などの説明を、利用者によりわかりやすく丁寧に行うとともに、利用者の意見が運営に反映されるよう、定例会で情報共有を図りました。また、年初の能登半島地震発生により防災意識が強まり、自衛消防訓練にも力を入れ、利用者へ防災関連の意識向上を図りました。施設管理については、経費の削減に努め、市と協議を行い、経年劣化をしていた多目的室及び小会議室の扉の部品を交換する修繕等を行い、利用者が快適に使用できるよう積極的に利用環境の改善に努めました。今後は、自治会やクラブ・サークルの利用に限らず、幅広い分野の地域交流の拠点として重要な役割を果たせるように、また、利用者が快適に、活発に利用できるように施設の管理・運営に努め、安定した利用者の獲得に貢献してまいります。
-------------------	--

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	10 越谷市南越谷交流館										
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4										
設置の目的	市民の自主的な活動により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに、市民の福祉の増進及び文化の向上に資することを目的とした施設である。										
指定管理者	名 称 越谷市南越谷交流館運営協議会			所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4							
				代表者 会長 櫻井 豊明							
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名	市民協働部 市民活動支援課						
指定管理者が行う主な業務の内容											
(1)施設受付業務											
(2)施設付帯設備業務											
(3)その他施設管理業務											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況							
				[決算額] 単位:円							
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度				
					計画	実績	計画	実績	計画	実績	
開館日数(日)	309	308	307	委託料収入	3,940,000	3,940,000	3,860,000	3,860,000	3,780,000	3,780,000	
利用件数(件)	1,346	1,302	1,509	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	
利用者数(人)	12,804	12,354	13,873	雑収入	30,000	19,206	30,000	20,557	30,000	10,182	
使用料(円)	901,900	882,600	1,035,900	指定事業収入合計(A)	3,970,000	3,959,206	3,890,000	3,880,557	3,810,000	3,790,182	
(施設の利用状況に関する増減の理由)				人件費	3,350,000	3,348,640	3,270,000	3,251,370	3,165,000	3,192,790	
新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、令和3年度は、開館時間の短縮を行いました。令和4年度より、例年通りの運用となりました。 令和5年度は、令和4年度と比較して、各項目で増加となりました。これは、令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となり、積極的に地域活動する利用者が増加したことが考えられます。				光熱水費	0	0	0	0	0	0	
				設備等保守点検費	0	0	0	0	0	0	0
				清掃・植栽管理・警備等	0	0	0	0	0	0	0
				施設維持修繕費	40,000	162,250	40,000	277,200	40,000	229,300	
				管理費	550,000	429,127	550,000	331,447	575,000	357,927	
				その他	30,000	19,189	30,000	20,540	30,000	10,165	
				指定事業支出合計(B)	3,970,000	3,959,206	3,890,000	3,880,557	3,810,000	3,790,182	
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	
				自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	
				自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	
				指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	
(参考)市の経費負担額	2,921,057	1,820,073	2,275,645	3,188,398	5,203,000	5,583,367					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。							
令和5年度は令和4年度と比較し、利用者から要望のあった卓球台を購入したため、管理費が増加しております。											
利用者アンケート調査の実施方法											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査			対象者	施設利用者						
実施期間	令和6年3月1日～令和6年3月31日			回収数	98 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	59.1%	34.4%	6.5%	0.0%	0.0%						
施設の快適性はどうか	39.8%	47.3%	11.8%	1.1%	0.0%						
備品の充実度はどうか	19.4%	52.7%	28.0%	0.0%	0.0%						
総合的な感想はどうか	37.0%	47.8%	15.2%	0.0%	0.0%						
(主な意見等の内容)											
・調理室の備品の補充をお願いします。											
・自販機を設置してほしいです。											
・親切に対応していただき感謝しています。これからも利用していきたいと思っておりますのでよろしくお願いします。											
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況											
種 別	件 数	処理状況									
要望	1 件	対応済 1 件									
(主な事例の対応状況)											
・新しい卓球台を購入してほしいです。											
→経費の削減に努め、新しい卓球台1台を購入し、利用者から感謝されました。											
事故等の発生状況											
・特になし											
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)											
・多目的室の卓球台1台を新規購入しました。											
・玄関前の階段・段差に弱視者歩行補助テープを貼りました。											
・事務室及び小会議室の蛍光灯をLED化しました。											
自主事業に関すること											
・特になし											
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)											
・自衛消防訓練を2回実施しました。											

総合評価	南越谷交流館は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組んでいます。令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類感染症となりましたが、昨年度に引き続き、利用者の安全・安心を第一に考え、消毒液の設置や利用後の館内の消毒、換気の推奨など、感染症拡大防止対策を十分に講じた上で貸館業務に努めました。南越谷交流館では、地域に根付いた居心地良い交流館にするために、利用者目線に立った運営を心がけていました。施設管理の面では、多目的室の卓球台1台を新規購入したことにより、利用者の要望に応え、利用者が快適に活動できるよう施設の環境改善に努めてまいりました。また、消耗品等の購入は節約に努め、余剰金を小会議室等のLED化への環境整備に充て、積極的に施設の環境改善に努めました。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、利用者からの声を管理運営に反映し、さらなる利用の促進を図り、利用者数の向上が図られることだけでなく、地域交流を活性化させるような取組を行うことを期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるように適正に計画・実施されているか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	特定の団体に偏らず施設を平等に利用させており、「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」についての説明もされています。また、利用方法や利用時間などについて利用者に説明し、遵守させています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速に対応し、利用者が快適に施設を利用できるように取り組まれています。その結果、経年劣化していた卓球台1台を多目的室に新規購入し、環境整備に努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な支出が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会を開催し、利用状況や問題点、その他必要な事項の協議を行うことで、業務の改善に努めています。また、初動時に必要な訓練として、自衛消防訓練が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日々の利用で利用者から挙げられた声を運営協議会定例会議で取り上げ、情報共有を図るとともに改善点を模索し、サービス向上に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例会議での決定事項や協議事項に限らず、問題が発生した場合は速やかに市へ報告するなど、連絡体制が整備されています。	

指定管理者の自己評価	南越谷交流館では、趣味を共有する仲間たちの拠点として、居心地良い交流館になるよう、利用者の意見を尊重した施設運営に努めてまいりました。また、利用者の利便性を維持・向上するため、運営協議会定例会議を開催し要望等に対し協議・検討するなど、情報共有を図りました。常に利用者目線に立った管理運営を行うことで、利用者の要望に対し迅速に対応し、交流館の利用率を上げるよう努めています。また、交流館からクラブ・サークルの新設や図書の利用を勧めるなどし、利用促進に努めてきました。施設管理については、利用者から寄せられた要望であった多目的室の卓球台1台を新規購入したり、小会議室等の蛍光灯をLED化したり、利用者が快適に活動できるよう施設の環境改善に努めてまいりました。今後も、利用者に寄り添った対応を引き続き行い、また、利用者から寄せられた要望等を把握し、利用促進のための取組を行い、今まで以上に愛着を持てる地域交流の場として快適に利用していただけるよう努めてまいります。
------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称		11 越谷市市民活動支援センター					
施設の所在地		越谷市弥生町16番1号 越谷ツインシティBシティ 4階・5階					
設置の目的		市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため。					
指定管理者		名 称 アイル・オーエンスグループ アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス		所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 町田 哲雄			
指定期間		令和2年4月1日から令和7年3月31日まで		所管課名		市民協働部 市民活動支援課	
指定管理者が行う主な業務の内容							
(1)市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む)							
(2)管理施設の使用許可に関する業務							
(3)管理施設等の維持管理に関する業務							
(4)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況			
				[決算額]			
				単位:円			
		令和5年度	令和4年度	令和3年度			
セン タ ー 支 援	団体登録数	193	195	191			
	事業数	146	109	91			
	来所者数	73,786	48,243	43,161			
	使用料(円)	823,100	835,300	736,400			
	中央 図 書 館	開館日数(日)	356	351	326		
	来室者数(人)	223,889	192,303	156,714			
	貸出利用者数(人)	99,622	96,605	80,241			
	貸出数(点)	272,845	272,945	252,537			
(施設の利用状況に関する増減の理由)							
近年、施設の認知度向上や市民活動の多様化等に伴い、登録団体は安定して増加しておりましたが、令和5年度は減少となっております。一方で、令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に引き下げになったことから、前年度と比較し来所者数は大幅に増加となりました。							
また、中央図書室においても、来室者数、貸出利用者数ともに前年比増となっておりますが、貸出利用者数の増加が伸び悩んでいます。来室者数の増加については前述のとおり、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に引き下げになったことが要因かと考えられます。							
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)							
当初の予定と比較し、人件費高騰により清掃・植栽管理・警備等が増額、印刷製本費・消耗品費の物価高騰により管理費についても増額しております。							
一方、施設維持修繕費は施設の修繕箇所が少なかったことや修繕が軽微なものだったため、減額となっております。							
利用者アンケート調査の実施方法							
調査目的		アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法		質問票を用いたアンケート調査		対象者		施設利用者	
実施期間		令和5年11月1日～令和5年12月28日		回収数		460 件	
利用者アンケート調査の集計結果							
アンケート項目／割合(%)		非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか		42.2%	40.5%	16.9%	0.2%	0.2%	
施設の状況はどうか		45.3%	41.7%	12.6%	0.2%	0.2%	
施設の利用目的が達成できたか		42.2%	42.8%	13.4%	1.6%	0.0%	
総合的な感想はどうか		39.5%	45.2%	14.4%	0.9%	0.0%	
(主な意見等の内容)							
・駅から近くて便利です。							
・大型本の貸出バックがあって、とても助かります。							
・照明が明るくて良いです。空調もちょうど良いです。							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況							
種 別		件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
要望		3件	対応済 3件	・利用者からの要望に対応して、ミーティングスペースの利用時間を最大2時間から3時間に延長しました。			
苦情		1件	対応済 1件	・利用者からの要望に対応して、調整会より前に活動室の4か月前先の予約状況のHP公開を開始しました。			
				・利用者からの要望に対応して、主催事業のWEB申込の受付を開始しました。			
事故等の発生状況							
特になし							
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)							
【支援センター・中央図書室】							
・プレイルーム・活動室Aの空調から冷風が出なくなったため、空調室内ユニットの部品交換等を行いました。							
・5階多目的トイレの扉上部の滑車の破損により開閉不可となったため、部品交換等を行いました。							

自主事業に関すること**【支援センター】**

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

【中央図書室】

- ・カウンターで配布している手作りの折り紙・しおりは年間で合計7,165点となりました。子どもから年配の方まで幅広い年代の利用者に好評で昨年の倍近い配布数となりました。
- ・利用者参加型掲示板「七夕」を行い、126枚の短冊等の記入がありました。
- ・利用者参加型掲示板「新年の目標」では66枚の記入がありました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・こしがや観光レポーターから寄せられた様々な情報を写真とコメントを通し紹介したほか、越谷の観光や歴史の分野で活動する登録団体からの情報を、掲示並びに設置のラックを使い周知しました。
- ・市民活動団体等から寄贈された越谷市の行事などを収録したDVDの貸出を行う「越谷観光ライブラリー」、今年は13枚のレンタルがあり、市民に越谷市の魅力を紹介することができました。また、館内にて放映中の映像をその場で見てくださる方も見受けられました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)**【支援センター】**

- ・「第12回ななサボまつり」では、台風の影響があり小雨降る中での開会となりましたが、途中から天候が持ち直し無事に開催することができました。ステージ、出店、展示それぞれにおいて賑わいを創出しました。
- ・新規事業「キャッチコピー入門講座」では、対象者へピンポイントで刺さる言葉とその考え方が紹介されました。
- ・新規事業「ファシリテータ入門講座」では、進行のコツや楽しい場作りのためのプロセスや求められるスキルを学びました。
- ・第7回を迎えた「新派つるし雛」では、今回も「着物を着て越ヶ谷宿を散策しよう」という企画を行いました。共催の市民活動連合会の有志から着物を借り受け着せ付けを行い、散策しながら越谷の魅力を知ってもらおうというもので、今回も外国籍の方を含む多くの参加があり好評でした。

【中央図書室】

- ・中央図書室おはなし会が6月から再開されました。再開時より徐々に参加人数が増え、多い時では10名以上の参加がありました。文庫のおへやわくわくおはなし会とちびねこちゃんのおへやも9月から再開され、こちらも親子から好評をいただいております。
- ・新規事業「影絵」では影絵師SAKURAさんをお呼びし、シルエットクイズやお話影絵などの上演を行いました。参加者の満足度が非常に高く、「また見たい」との声が多かったので、来年度の実施も検討しています。
- ・折り紙遊びの「ふれあいルーム」では、5月に母の日のリース作り、12月に毎年行っている折り紙カレンダーの作成を行いました。どちらも子どもだけでなく幅広い年代の方の参加があり、世代間交流に繋がりました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・「越谷市展示コーナー」では、第1期で観光・物産情報コーナーにあるテレビモニターを使い内容の解説をスライドと音声にて紹介しました。視覚に障がいを持っている利用者からの評判が高く、足を止める人も多くいました。そのDVDを寄贈いただいたことで、越谷観光ライブラリーに繋げることもできました。
- ・市内在住でスケッチを趣味としている個人の作品を、展示コーナーの事業の中で紹介しました。観覧者の中にテレビ局関係者がおり、そこから取材の依頼、そして局内のミニ番組での紹介、と発展しました。

総合評価	市民活動支援センターは、市民活動の活性化や活動団体の育成等を目的としている施設です。 令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に引き下げになり、行動制限が緩和となったことから令和5年度の支援センター来所者数は、前年度比で大幅増となりました。登録団体数は前年度と比較し減少しましたが、活動の活性化が伺えるとともに、施設の有効活用に繋がっているとと言えます。 事業に関しては、センターの主催事業である「ななサボまつり」を「協働フェスタ」と同日開催し、当日は4,500名の方にご来場いただき、好評を得ました。観光・物産コーナーも、市民活動団体と協力して多くの展示・発表の機会を設け、活動内容の紹介や施設の利用促進を図りました。 中央図書館においてもテーマに沿った企画展、おすすめ図書の実施や利用促進につながる事業を実施するほか、「ふれあいルーム」の実施により、様々な世代が楽しめるよう工夫を行うなど、サービスの向上に努めています。 これらを総合的に勘案して評価を行ったところ、施設の管理運営は適正に行われていると考えられます。今後も、地域の実情や市民ニーズを的確に捉え、地域密着の施設としてさらに充実した事業展開および管理運営を行うことを期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		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		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	連絡ノートや朝礼等を活用し、利用者に関する情報を共有することにより公正・適正な対応に努めています。 また、活動室等の利用申請時において、活動内容や人数を把握し適切に案内することで、平等利用が確保されています。	
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 市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか		2
3 協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか		2
4 協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか		2
5 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
6 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
7 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	年3回、センターの機関紙を全戸配布し積極的な広報活動に努めています。事業の案内をホームページやCityメール等を活用し幅広くPRを行っています。また、令和5年度よりGoogle フォームを活用したWEB申込みを開始し、利便性の向上が図られています。	
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、必要に応じた予算の運用をしているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	管理会社に施設設備の保守点検等を委託することにより、単独発注に比べ経費の削減が図られています。また、備品の破損について、軽微なものは職員が直すなど支出を抑制する努力が見られます。	
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 職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望を聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	職員全体でコンプライアンスやコミュニケーション構築のための研修等を実施しております。 中央図書室においてもCS（顧客満足度）を高めるために障がい者サービスに関する研修等を実施しております。	
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 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
4 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
5 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
6 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	窓口寄せられた意見をできるだけ対応しようとする努力が見受けられました。	
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 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催し、連携体制を整えるよう努めています。 また、越谷市観光協会の事業に協力する等、関係機関との連携が行われています。	

指定管理者の自己評価	令和5年度の支援センター来所者数は、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類に引き下げとなり、5/8からの利用制限解除に伴い、コロナ禍よりも来館者が増加しており、前年度と比較し25,543人増の73,786人、観光・物産情報コーナーの来所者数については前年度と比較し2,412人増の6,988人となりました。なお、登録団体数は新たに6件の申込みがあり、3月31日時点で193団体となっています。 9月に開催した「第12回ななサボまつり」は、登録団体や公募の市民で構成された実行委員が企画から運営までを行い、当日は約4,500人が来場しました。多くの実行委員、参加団体、ボランティアの応募があり、またアンケートからは好意的なコメントが寄せられ、改めてイベント開催の意義を実感しました。また「第16回協働フェスタ」を初の同日開催とし、共に賑わいを創出するとともに、市民の市民活動への理解と参加を促進しました。 令和5年度の中央図書館来室者数は、前年度と比較し31,586人増の223,889人となった。新型コロナウイルス感染症による利用制限が緩和され、おはなし会の再開含め、事業を昨年度よりも多く実施できた事や、1月に市立図書館の臨時休館があった事により利用者増加につながったと考えます。
------------	--

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場					
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1					
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図るための斎場施設である。					
指定管理者	名 称 PFI越谷広域斎場株式会社		所在地 越谷市大字増林3989番地1		代表者 代表取締役 川村 彰	
指定期間	令和2年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		市民協働部 市民課	
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1) 施設の使用許可等に係る事務			(6) 周辺住民との対応等			
(2) 火葬証明の交付						
(3) 施設の維持管理に係る事務(祭壇設営・残灰処理等)						
(4) 物品の維持管理に係る事務(備品修繕等)						
(5) 管理運営に係る事務(消耗品等)						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	364	363	363	区分	令和5年度	令和4年度
火葬件数(件)	5,286	5,321	4,712		計画	実績
動物火葬件数(件)	1,017	996	986	委託料収入	22,333,000	22,333,000
式場利用件数(件)	1,065	1,089	1,018	利用料金収入	-	-
使用料(円)	277,650,000	293,302,000	251,659,500	指定事業収入合計(A)	22,333,000	22,333,000
(施設の利用状況に関する増減の理由)			人件費			
令和5年度は令和4年度と比較し、使用料が15,652千円減となりました。			光熱水費			
主な理由は、令和4年度はコロナ感染者の死亡数増加に伴い、管外からの利用が多ありましたが、令和5年度は、例年の利用状況に戻ったものの推測されます。			設備等保守点検費			
			清掃・植栽管理・警備等			
			施設維持修繕費			
			管理費			
			その他			
			指定事業支出合計(B)			
			市への返還額(C)=(A)-(B)			
			自主事業収入(D)			
			自主事業支出(E)			
			自主事業差額(F)=(D)-(E)			
			指定管理者負担金			
			(参考)市の経費負担額			
			※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和5年度は、仏具の劣化による修繕と喫煙室のフィルターの交換を行ったため、管理費が増加しております。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査、返信用封筒にて回収	対象者	施設利用者			
実施期間	令和5年 11月 1日～ 令和5年 11月 30日	回収数	87 件			
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	51.2%	34.9%	13.0%	0.6%	0.3%	
施設の状況はどうか	50.4%	33.2%	16.4%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	52.4%	39.3%	7.1%	0.0%	1.2%	
(主な意見等の内容)						
・家族葬で利用させて頂きましたが、とてもシンプルで無駄な時間がなく、大変良かったです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
苦情	4 件	対応済 4件	・スタッフの態度に対する苦情がありました。責任者が職員一人ひとりに状況を確認し、今後同じことが起らないよう注意し、職員間で情報の共有をしました。			
事故等の発生状況						
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)				
救急搬送	8件	葬家・参列者が告別式・受入れ・収骨中に体調を崩され、救急車を要請し、病院へ搬送されました。判明している範囲では、皆様回復されている様です。				
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)						
・待合室11～14の椅子洗浄						
自主事業に関すること						
・特になし						
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)						
・特になし						

総合評価	指定管理者として基本協定書に基づき斎場業務を適正に運営しています。管理経費については、施設全体の管理を見据えながら、徹底したコスト意識で適正に執行されています。アンケート調査結果でも、接客対応・施設設備・総合的な印象について、高い評価を得ており、多くの方から、施設の維持管理が行き届いているなどの評価をいただいています。今後も、引き続き利用者の立場に立って運営していただくとともに、アンケートから得た意見を活かして、全ての利用者に満足していただけるような管理運営に期待します。	
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	施設の利用に当たって、登録業者は市内外を問わず24時間何時でも予約が出来るシステムを備えて、利用者が分け隔てなく利用できるように配慮されています。	
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	施設の維持管理については、利用者に不快な気持ちを与えないように清潔で気持ちよく利用できるように行われています。また、アンケートから得られた利用者の意見は、可能な限り反映して施設の運営に活かせるような取組が行われています。	
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	機器の運転時間の削減や、照明などの間引き・消灯を行い、光熱水費を抑制して経費縮減に努めています。	
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	各部門ごとに監督者を配置して業務や職員の管理を行うとともに、年2回の防災教育及び自衛消防訓練等の防災に関する研修を受講するなど、人材育成に努めています。また、施設の賠償保険に加入し、斎場内での事故等に備えています。	
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	利用者から苦情や要望等が寄せられたときは、適宜早急に対応し施設の運営に活かしています。また、施設の維持管理は、運営維持管理年間計画書に基づいて計画通り行うとともに、突発的な修繕については早急に対応しています。	
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	緊急時には市や関係機関との連絡体制が整えられています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないように十分な注意を図っています。また、作成・受領した文書等については、鍵のかかるロッカーに保管されています。	

指定管理者の自己評価	越谷市斎場は開設以来 18 年経過しましたが、利用者アンケートでは、施設運営・設備・総合的評価のすべてにおいておおむね高い評価を得てきました。これは、利用者が適正かつ公平に利用できるよう常に配慮し運営していると評価できます。 さらに、日常点検や定期的な保守点検等の施設管理を適切に実施していますが、経年に伴う施設設備の修繕は、越谷市と適宜協議し計画的に行ってきました。 指定管理者としての期間が 2 年を切りましたが、今後も越谷市斎場を適正かつ公平に、また利用者の心情に最大限配慮した運営を行います。
-------------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市障害者福祉センターこぼと館																																																																																																																																																													
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号																																																																																																																																																													
設置の目的	障がい者に対し、機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。																																																																																																																																																													
指定管理者	名 称 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会		所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		代表者 会長 杉本 昭彦																																																																																																																																																									
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		福祉部障害福祉課																																																																																																																																																									
指定管理者が行う主な業務の内容																																																																																																																																																														
(1)在宅障がい者生活支援事業の実施に関するこ ①支援者育成事業 ②自立支援事業 ③余暇支援事業 ④その他の事業(年度ごとの提案事業)			(2)障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与に関する事 (3)障がい者福祉ボランティアの育成に関する事 (4)地域住民に対する障がい者啓発事業に関する事 (5)窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業 (6)その他センター設置の目的を達成するために必要な事業																																																																																																																																																											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																																											
令和5年度 令和4年度 令和3年度 <table border="1"> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>294</td> <td>293</td> <td>291</td> </tr> <tr> <td>団体利用者数(人)</td> <td>8,076</td> <td>7,699</td> <td>7,376</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数(人)</td> <td>4,931</td> <td>4,759</td> <td>3,910</td> </tr> <tr> <td>見学者数(人)</td> <td>31</td> <td>24</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>総利用者数(人)</td> <td>13,038</td> <td>12,482</td> <td>11,353</td> </tr> </table> (施設の利用状況に関する増減の理由) 令和5年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による制限が撤廃されたことから、利用者数等が増加しました。			開館日数(日)	294	293	291	団体利用者数(人)	8,076	7,699	7,376	個人利用者数(人)	4,931	4,759	3,910	見学者数(人)	31	24	67	総利用者数(人)	13,038	12,482	11,353	決算額 単位:円 <table border="1"> <tr> <th rowspan="2">区分</th> <th colspan="2">令和5年度</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th colspan="2">令和3年度</th> </tr> <tr> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> <th>計画</th> <th>実績</th> </tr> <tr> <td>委託料収入</td> <td>23,200,000</td> <td>23,200,000</td> <td>23,200,000</td> <td>23,200,000</td> <td>23,200,000</td> <td>23,200,000</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td>150,000</td> <td>131,190</td> <td>240,000</td> <td>134,540</td> <td>240,000</td> <td>98,880</td> </tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td> <td>23,350,000</td> <td>23,331,190</td> <td>23,440,000</td> <td>23,334,540</td> <td>23,440,000</td> <td>23,298,880</td> </tr> <tr> <td>人件費</td> <td>18,768,000</td> <td>18,768,000</td> <td>18,808,000</td> <td>18,808,000</td> <td>18,808,000</td> <td>18,808,000</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td> <td>9,000</td> <td>8,140</td> <td>8,000</td> <td>7,890</td> <td>8,000</td> <td>7,890</td> </tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td> <td>14,000</td> <td>13,200</td> <td>14,000</td> <td>13,200</td> <td>14,000</td> <td>13,200</td> </tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td> <td>10,000</td> <td>0</td> <td>40,000</td> <td>19,450</td> <td>10,000</td> <td>2,200</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>1,428,000</td> <td>1,284,094</td> <td>1,204,000</td> <td>1,088,783</td> <td>1,459,000</td> <td>1,104,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>3,121,000</td> <td>3,096,533</td> <td>3,366,000</td> <td>3,277,713</td> <td>3,141,000</td> <td>2,997,917</td> </tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td> <td>23,350,000</td> <td>23,169,967</td> <td>23,440,000</td> <td>23,215,036</td> <td>23,440,000</td> <td>22,933,207</td> </tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td> <td>0</td> <td>161,223</td> <td>0</td> <td>119,504</td> <td>0</td> <td>365,673</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table> ※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。				区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000	雑収入	150,000	131,190	240,000	134,540	240,000	98,880	指定事業収入合計(A)	23,350,000	23,331,190	23,440,000	23,334,540	23,440,000	23,298,880	人件費	18,768,000	18,768,000	18,808,000	18,808,000	18,808,000	18,808,000	光熱水費	0	0	0	0	0	0	設備等保守点検費	9,000	8,140	8,000	7,890	8,000	7,890	清掃・植栽管理・警備等	14,000	13,200	14,000	13,200	14,000	13,200	施設維持修繕費	10,000	0	40,000	19,450	10,000	2,200	管理費	1,428,000	1,284,094	1,204,000	1,088,783	1,459,000	1,104,000	その他	3,121,000	3,096,533	3,366,000	3,277,713	3,141,000	2,997,917	指定事業支出合計(B)	23,350,000	23,169,967	23,440,000	23,215,036	23,440,000	22,933,207	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	161,223	0	119,504	0	365,673	自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0	自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0
			開館日数(日)	294	293	291																																																																																																																																																								
			団体利用者数(人)	8,076	7,699	7,376																																																																																																																																																								
			個人利用者数(人)	4,931	4,759	3,910																																																																																																																																																								
			見学者数(人)	31	24	67																																																																																																																																																								
			総利用者数(人)	13,038	12,482	11,353																																																																																																																																																								
			区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度																																																																																																																																																						
				計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																																					
			委託料収入	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000	23,200,000																																																																																																																																																					
			雑収入	150,000	131,190	240,000	134,540	240,000	98,880																																																																																																																																																					
指定事業収入合計(A)	23,350,000	23,331,190	23,440,000	23,334,540	23,440,000	23,298,880																																																																																																																																																								
人件費	18,768,000	18,768,000	18,808,000	18,808,000	18,808,000	18,808,000																																																																																																																																																								
光熱水費	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																								
設備等保守点検費	9,000	8,140	8,000	7,890	8,000	7,890																																																																																																																																																								
清掃・植栽管理・警備等	14,000	13,200	14,000	13,200	14,000	13,200																																																																																																																																																								
施設維持修繕費	10,000	0	40,000	19,450	10,000	2,200																																																																																																																																																								
管理費	1,428,000	1,284,094	1,204,000	1,088,783	1,459,000	1,104,000																																																																																																																																																								
その他	3,121,000	3,096,533	3,366,000	3,277,713	3,141,000	2,997,917																																																																																																																																																								
指定事業支出合計(B)	23,350,000	23,169,967	23,440,000	23,215,036	23,440,000	22,933,207																																																																																																																																																								
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	161,223	0	119,504	0	365,673																																																																																																																																																								
自主事業収入(D)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																								
自主事業支出(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																								
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																								
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																								
(参考)市の経費負担額	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																																								
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 管理費において、事業回数の変更やボランティア講師の活用により諸謝金支出が予定より減少したほか、講座参加者の出席率が上がったことにより郵送による文書送付が減ったため、通信運搬費等の支出が予定より減少し、161,223円の委託料の残金が生じました。また、施設維持修繕費について、予定していた内容よりさらに修繕箇所が増え、次年度以降改めて計画して実施することとしたため、未執行となりました。																																																																																																																																																														
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																																														
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																																													
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者																																																																																																																																																										
実施期間	令和6年2月7日～令和6年3月12日		回収数	171 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	25.6%	51.2%	20.3%	0.6%	0.0%	2.3%																																																																																																																																																								
施設の状況はどうか	18.7%	39.2%	33.9%	5.3%	0.0%	2.9%																																																																																																																																																								
施設の利用目的が達成できたか	20.5%	52.0%	22.8%	0.6%	0.0%	4.1%																																																																																																																																																								
総合的な感想はどうか	16.4%	59.1%	19.3%	1.2%	0.0%	4.0%																																																																																																																																																								
(主な意見等の内容) ・トイレをウォッシュレットにしてほしいです。 ・会議室の机やイスを扱いやすいものにしてほしいです。																																																																																																																																																														
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																																																														
・特になし																																																																																																																																																														
事故等の発生状況																																																																																																																																																														
・特になし																																																																																																																																																														
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																																																																																																																																														
・障害者福祉センターは越谷市中央市民会館と一体管理になっており、障害者福祉センターとして独自に管理を行うことはありません。																																																																																																																																																														
自主事業に関すること																																																																																																																																																														
・特になし																																																																																																																																																														
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																																																														
・令和5年度は、昨年度に引き続き、障害者の日記念事業「ふれあいの日」を、イオンレイクタウンmoriで開催することができ、地域交流を深めることができました。 ・こぼと館文化祭作品展、あい愛コンサートを開催し、利用者と市民の交流を通して、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、各事業の参加者及び登録団体の創作活動の成果を発表することにより、創作意欲のより一層の向上と余暇活動の充実を図ることで、こぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。 ・こころのアート展を就労訓練施設しらこぼと共催でイオンレイクタウンmoriで開催し、絵画や工作などを展示することで、出展者の励みになる実績を上げることができました。 ・「夜間エンジョイ広場」、「コミュニティ広場こぼと」について、令和5年度から月1回開催を2回に増やし、利用者の余暇活動の充実に努めました。 ・知的障がい者を対象に実施している事業をはじめとした自主性を活かす事業内容については、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れるなど、余暇の充実を目指して支援を行い、自立と社会参加を促しました。 ・館内掲示板やホームページに、月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。																																																																																																																																																														

総合評価	越谷市障害者福祉センターこばと館の管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書等に基づき適正に行われています。	
	令和5年度においても、指定管理者が障害者福祉センターこばと館だけでなく、障害者就労訓練施設しらこばとの業務を受託していることを活かし、障害者就労訓練施設しらこばととイオンレイクタウンを会場とした「こころのアート展」を共催するなど、連携した取組みが行われ、出展者の励みになる事業を実施することができました。	
管理運営は適正である	また、利用の拡大を図るため、「夜間エンジョイ広場」や「コミュニティ広場こばと」など、開催回数を増やし、利用者の余暇活動の充実に努められました。今後、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。	
	【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	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみなど)等を用いて、すべての職員が統一した認識のもとで利用者に対応しています。また、利用者の平等性を担保するため、社協だよりやホームページ等を用いた幅広い情報発信や定員を上回る参加希望のあった講座等において、新規受講者を優先するなど取組が行われています。事業に参加しやすい障がいの状況により必要な配慮も提供されています。	
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	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにする等、施設の利便性の向上が図られています。また、平日に作業所等へ通う利用者をターゲットとした事業を日曜日や夜間に行うなど各種事業が施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われています。その他施設の利用促進を図るためのPRや施設内の備品の整理整頓など施設の効用を発揮させるための取組みも行われています。	
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	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。中央市民会館を管理する施設管理公社と必要に応じて協議を行うことにより、効果的かつ効率的な運営が行われています。また、管理運営経費を抑制するための取組についても適正に行われています。	
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	中央市民会館内で実施される防災訓練に利用者とともに積極的に参加しているほか、貸館時の災害に備え、全貸室の入口付近に災害時の対応を掲示し、行動基準が定められています。また、同じ内容を点字で記載したものを掲示し、利用者の障がいの状況に合わせた安全が確保されています。	
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	各種講座の終了後にアンケート調査を実施し、可能なものは当年度中に意見を反映しています。その他利用者に対するサービス水準を維持・向上させる取組みや利用者への情報提供についても適正に行われています。	
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	連絡調整会議の開催や法人内における指定管理担当の配置により、市との連携体制が整えられています。また、越谷市環境管理計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等、環境への配慮に努めるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけるなど環境に配慮した管理運営が図られています。	

指定管理者の自己評価	令和5年度は、これまで培ったノウハウを生かし、画一的な運営にならないよう、利用者アンケートや利用者からの聞き取り調査結果を踏まえ、個々のニーズに対応し当事者の自主性を引き出せるよう、就労訓練施設しらこばと、こばと館で連携事業を実施しました。また、「夜間エンジョイ」、「コミュニティ広場こばと」について、利用者や保護者の方からの評価が高く、参加者が伸びてきています。他事業との整合性を図りながら、次年度に向けて、参加者への安全や安心の確保のための各事業の見直しを図って参ります。	
	また、次年度に向けて更なる充実を図るため、手話言語条例の目的や基本理念に則り、手話奉仕員養成講習会入門編、基礎編を受講した後の、手話通訳者養成講習会の講習回数を増やし、聴覚障害者への対応の充実に繋げて参ります。リスクへの対応策として、ISO規格を手本に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアル、感染症対応マニュアルを作成し対応しています。災害など緊急時に重要な職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただくなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。	

施設の利便性を維持・向上させるための取組として、こ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施設等を有効活用していただけるように努めています。

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ7割の方々から好評価をいただいていることから、引き続き、市障害福祉課との連絡調整会議や当協議会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指して行きたいと考えています。

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと						
施設の所在地	越谷市増林5830番地4						
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。						
指定管理者	名 称 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会			所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 杉本 昭彦			
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名	福祉部障害福祉課		
指定管理者が行う主な業務の内容							
(1)施設管理 (2)障害福祉サービス事業の実施 (3)障がい者の生活支援に関すること (4)障がい者と地域住民との交流に関すること			(5)その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務 ア)施設運営に係る連絡会議の開催 イ)就労体験・訓練事業の実施 (6)使用料の収納事務 (7)越谷市への連絡、報告				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況				
○就労訓練施設			[決算額] 単位:円				
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度 計画 実績	令和4年度 計画 実績	令和3年度 計画 実績
開館日数(日)	346	345	344	委託料収入	179,800,000	179,800,000	179,800,000
団体利用者数(人)	3,761	3,148	2,520	雑収入	2,617,000	943,253	2,400,000
個人利用者数(人)	11,117	9,682	11,278	指定事業収入合計(A)	182,417,000	180,743,253	182,200,000
見学者数(人)	124	102	2	人件費	149,588,000	149,588,000	149,793,000
総利用者数(人)	15,002	12,932	13,800	光熱水費	0	0	0
(施設の利用状況に関する増減の理由)			設備等保守点検費				
令和5年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による制限が撤廃されたことから、利用者数等が増加しました。			748,000 704,229 692,000 655,030 754,000 596,225				
○サービス事業所			清掃・植栽管理・警備等				
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	9,420,000 9,416,660 8,959,000 8,889,650 9,014,000 8,812,045			
開館日数(日)	243	243	242	施設維持修繕費			
延利用者数(人)	10,688	10,642	10,773	2,835,000 2,830,575 2,900,000 2,761,575 2,000,000 1,935,184			
(施設の利用状況に関する増減の理由)			管理費				
令和5年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による制限が撤廃されたことから、利用者数等が増加しました。			8,591,000 6,589,864 8,367,000 4,892,210 10,215,000 5,839,322				
			その他				
			11,235,000 10,103,262 11,489,000 10,584,851 10,473,000 9,814,263				
			指定事業支出合計(B)				
			182,417,000 179,232,590 182,200,000 177,576,316 182,200,000 176,741,039				
			市への返還額(C)=(A)-(B)				
			0 1,510,663 0 2,371,298 0 3,144,761				
			自主事業収入(D)				
			4,822,000 4,668,678 4,822,000 5,647,587 4,209,000 5,499,034				
			自主事業支出(E)				
			3,769,000 3,023,473 4,113,000 3,169,835 3,627,000 2,822,295				
			自主事業差額(F)=(D)-(E)				
			1,053,000 1,645,205 709,000 2,477,752 582,000 2,676,739				
			指定管理者負担金				
			0 0 0 0 0 0				
			(参考)市の経費負担額				
			25,392,000 23,879,890 21,752,000 20,721,749 17,991,000 17,333,694				
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。							
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)							
管理費について、見積合わせの結果、当初予定していた額より低額で備品が購入できたほか、その他において、利用者給食代を定員分で計上していたが、定員に達しなかったため、給食代に残金が生じたこと等により、1,510,663円の委託料の返還となりました。							
利用者アンケート調査の実施方法 ○就労訓練施設							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者				
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	62 件				
利用者アンケート調査の集計結果							
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	
職員の対応はどうか	56.9%	20.7%	12.1%	0.0%	0.0%	10.3%	
施設の状況はどうか	63.8%	22.4%	5.2%	0.0%	0.0%	8.6%	
施設の利用目的が達成できたか	49.2%	27.0%	8.5%	0.0%	0.0%	15.3%	
総合的な感想はどうか	47.5%	30.5%	8.5%	0.0%	0.0%	13.5%	
(主な意見等の内容)							
・余暇活動の充実に通じる内容もほいひです。							
・大変ありがたいと思つてます。							
利用者アンケート調査の実施方法 ○サービス事業所							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者				
実施期間	令和6年3月15日～令和6年3月22日	回収数	46 件				
利用者アンケート調査の集計結果							
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	
職員の対応はどうか	23.9%	45.9%	23.9%	2.0%	0.0%	4.3%	
施設の状況はどうか	21.8%	43.5%	30.4%	0.0%	0.0%	4.3%	
施設の利用目的が達成できたか	13.0%	43.5%	37.0%	0.0%	0.0%	6.5%	
総合的な感想はどうか	21.8%	56.6%	15.3%	2.0%	0.0%	4.3%	
(主な意見等の内容)							
・ボウリング、卓球、野球、クレーンゲームがしたいひです。							
・コンサートや音楽会の企画があると嬉しいひです。							
・日帰り旅行、一泊旅行の場所をもつと遠方にしてほしいひです。							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況							
特になし							
事故等の発生状況							
特になし							

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	・厨房パン工房内の業務用食器洗浄機の部品に不具合があったため、交換修繕を行いました。 ・調理室のトイレの排水が詰まり使用できない状態となったため、緊急修繕を行いました。 ・パン工房内のプレハブ冷凍庫、プレハブ冷蔵庫に不具合があったため、修繕を行いました。 ・全熱交換器に不具合があったため修繕を行いました。 ・感知器の経年劣化により誤作動を起こしていたため全て交換しました。 ・職員用男子更衣室及び利用者用男子静養室の空調機に不具合があったため修繕を行いました。 ・空調室外機PAC3及びPAC5圧力センサーに不具合があったため交換修繕を行いました。 ・建築設備等定期点検結果より、非常用照明器具の不点灯・照度不足を指摘されたため、交換修繕を行いました。 ・職員更衣室、利用者静養室の畳の経年劣化が激しいため畳の張り替えを行いました。
自主事業に関すること	○就労訓練施設(指定特定相談支援事業) 平成26年6月から、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業者として、指定特定相談支援事業を行っています。 ・生活全般についての相談 ・障害福祉サービスの利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等 ・様々な社会資源を活用するための情報提供や助言 ・地域で生活するために必要な力を高めるための支援 ・サービス事業所との連絡調整 ・権利を守るために必要な援助を行う専門機関の紹介 など
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)	・就労移行支援事業から3人が就労しました。職場の従業員に本人の障がい特性や性格を伝え、理解を得るとともに良好な関係を築くことができました。 ・定着支援では、就労している企業等への訪問により、各般の問題に関する相談等の必要な支援を行い、就労の定着につなげました。 ・移行やB型の作業については、各作業班の特色を生かして、利用者個々に合った作業工程を行い、自信を持っていただくことで作業能力の向上を目指しました。 ・パン工房では、越谷市障害者就労訓練事業で老人福祉センター4館及び施設外訓練である市役所庁舎やしらこぼとマルシェなどで販売を行うことで、パンのPRとともに地域との交流が深まりました。 ・農園については、季節の野菜の栽培を行い、パン工房、給食への食材提供や、パンと同様に市民への販売を実施し、PRをすることができました。 ・行事では、利用者自治会で話し合い、事業内容等について利用者主体で決定、実施することができました。 ・全利用者に対し、看護師による健康診断を月1回、協力医療機関での健康診断を年1回、個別面談での健康指導、管理栄養士による栄養指導を行い、健康保持に努めました。 ・月2回、嘱託医が来所し、利用者との面談や医療相談、カウンセリングを行いました。 ・昨年度に引き続き、越谷歯科医師会協力のもと、歯科検診を行いました。

総合評価	越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、事業報告書、指定管理者への聞き取り等により評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 令和5年度は、前年度から引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けながらも、徹底した予防対策を行いながら、「しらこぼとマルシェ」や「こころのアート展」、また各種講座の開催や生活相談の実施など障がい者の就労訓練に係る支援の充実が図られています。 併設されている障害福祉サービス事業所では、「就労移行支援事業」、「就労継続支援事業B型」、「就労定着支援事業」といった障害者総合支援法に基づく3つの事業を実施し、一般就労が困難な障がい者、また、一般就労を希望する障がい者に対する支援が行われています。 今後も、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果及び課題の分析を的確に行い、施設のよりよい管理運営を期待します。	
	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	就労訓練施設における各種講座等が受講可能となっていることや障害福祉サービスにおける利用者の障がいの状況にあった作業を用意していることなど、利用者が施設を平等に利用できるよう取組みが行われています。また、利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等についても適正に行われています。	
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	施設及び各種事業の利用促進を図るためのPRや施設内の備品の管理等について適正に行われています。また、昨年に引き続き、指定管理者指定申請書の中で自主事業として提案のあった相談支援専門員初任者研修の開催に向けた取組みを期待します。	
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	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営について検証が行われています。また、会計システムが導入され、収支計画に即して、適正に事業が運営されています。	
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	各種事業の実施に必要な資格や知識等を有する職員が適正に配置されています。その他利用者も参画した避難訓練や保険の加入等管理を安定して行うための取組みが適正に行われています。	
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	利用者の状況等を職員間で共有することで、統一した支援を行えるよう図られており、サービス水準を維持・向上するための取組みが行われています。また、施設の維持管理・修繕や利用者への情報提供等についても適正に行われています。	
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	障害者地域自立支援協議会等により、市や関係機関との連携が図られています。また、文書棚の施錠やPCのパスワードの設定により、利用者の個人情報の保護に取り組まれています。さらに、再生紙を利用し、用途により裏紙を使用するなど、環境に配慮した管理運営が行われています。	

指定管理者
の自己評価

○就労訓練施設

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

障がい者と地域住民との交流に関することとして、ふれあいコーナーを利用して、掲示による市内各事業所等の案内及び紹介、ショーウィンドーを使った各事業所等の生産品の展示を行い、障がい者福祉の周知、啓発を行いました。また、地域交流、就労訓練の場となるよう市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練を行いました。しらこぼとマルシェにおいては、令和2年度からイオンレイクタウンmori花の広場で開催し、令和5年度は7月と11月の2回、計4日間開催し、延べ44事業所が参加の上、地域交流を図りました。その他、こぼと館と共催で、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的とし、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品を展示する「こころのアート展」をイオンレイクタウンで開催し、障がい者の社会参加と就労に向けた支援を行いました。

就労訓練事業では、就労に向けた準備講座として「パソコン講座」や「作業体験講座」を行いました。講座に関しては、随時受け付ける個別対応で行い、利用者が参加しやすい環境を整えました。また、講座受講者のニーズがあるときは、生活相談を行ったり、後述する独自事業の指定特定相談支援につなげたりすることで、利用者への総合的な支援を展開しました。「しらこぼとセミナー」は、令和4年度に開催し好評だった「障害者虐待防止」をテーマにシリーズ化して、今年度は2回実施し、市内事業所職員延べ66人の参加がありました。また、新たに埼玉障害者職業センターとの共催で支援者を対象としたワークサンプル幕張版(MWS)講習会を行い、12人の参加がありました。今後も継続的に講習会を実施していくことにより、MWSを効果的に活用していただけるよう努めます。

独自の事業としては、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業として、障がい福祉サービス利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等を行い、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。今年度の契約件数は121件、うち新規契約件数は8件でした。

このように、就労訓練事業、地域交流事業、相談支援事業を行い、障がい者の福祉事業が充実するよう実施してきました。引き続き、関係機関や地域住民と連携を図り、就労訓練の充実を行いながら、参加者からのアンケート等によるニーズ把握に努め、利用者及び地域の方々に満足していただけるよう、効果的な事業の実施、運営、相談支援を行って参ります。

○サービス事業所

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

特別支援学校の開催する事業所の説明会へ参加することで、当施設をPRすることができました。

就労継続支援B型では作業班を5班に分け、1年間を通じて各作業班の特色を生かし、さらに、利用者個々に合った作業工程のマッチングを行うことで、体力や作業適応能力の向上を目指しました。また、ニーズに合わせた個別支援計画書を作成し、計画に沿った支援を行いました。年々高齢化していく利用者への地域生活支援が課題となっているため、引き続き重点的に支援していきたいと考えています。

自主生産品(パン、クッキー、野菜)の販売については、越谷市障害者就労訓練事業である老人福祉センター4館での販売や、イオンレイクタウンで行われたしらこぼとマルシェに参加することにより、地域との交流が深まり、しらこぼとのPRをすることができました。引き続き、多くのイベント等に参加し、利用者のモチベーションや作業意欲を高めるとともに、地域との関わりを深めていきたいと考えています。

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

就労支援センターや障がい者就業・生活支援センター、ハローワークなど関係機関との連携を図ることで、雇用先や実習先、相談支援事業所などと常に情報交換を行い、就労移行支援の利用者を就労につなげることができました。引き続き、積極的に企業等へ出向き、職場経験を増やすための実習や、企業開拓をしていきます。また、就労後については、定期的に企業を訪問し、本人の状況等の聞き取りを行い、問題等を解決していくことで職場定着を促しています。

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称

15 越谷市立老人福祉センターけやき荘

施設の所在地

越谷市新川町二丁目55番地

設置の目的

老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。

指定管理者

名 称

越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ

所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号

代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦

指定期間

平成31年4月1日から令和6年3月31日まで

所管課名

地域共生部 地域共生推進課

指定管理者が行う主な業務の内容

(1)生活相談及び健康相談に関すること

(2)生業及び就労の指導に関すること

(3)機能回復訓練の実施に関すること

(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)

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
開館日数(日)	293	294	293
利用件数(件)	-	-	-
利用者数(人)	49,531	44,335	45,834
使用料(円)	279,800	246,200	314,800

(施設の利用状況に関する増減の理由)
令和5年度は、事業・イベントの周知のため、新たにデジタルサイネージを導入し、幅広く周知を図ることにより、利用者数が増加しました。

管理経費の収支状況

〔決算額〕

単位:円

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	59,585,000	59,585,000	59,585,000	59,585,000	59,181,000	59,181,000
利用料金収入	-	-	-	-	-	-
指定事業収入合計(A)	59,585,000	59,585,000	59,585,000	59,585,000	59,181,000	59,181,000
人件費	35,222,000	35,222,000	35,222,000	35,222,000	34,903,000	34,903,000
光熱水費	4,444,000	4,403,740	4,966,000	4,665,002	5,014,000	4,871,061
設備等保守点検費	408,000	407,110	402,000	400,535	429,000	428,780
清掃・植栽管理・警備等	13,176,000	13,162,368	13,163,000	13,162,368	13,177,000	13,175,568
施設維持修繕費	2,137,000	2,120,470	2,232,000	2,227,280	2,337,000	2,148,080
管理費	2,962,000	2,928,864	2,337,000	2,252,936	2,412,000	2,159,360
その他	1,236,000	1,220,670	1,263,000	1,228,157	909,000	867,536
指定事業支出合計(B)	59,585,000	59,465,222	59,585,000	59,158,278	59,181,000	58,553,385
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	119,778	0	426,722	0	627,615
自主事業収入(D)	553,200	640,445	300,000	267,380	150,000	93,505
自主事業支出(E)	553,200	599,445	300,000	351,046	150,000	157,031
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	41,000	0	▲ 83,666	0	▲ 63,526
指定管理者負担金	0	0	0	83,666	0	63,526
(参考)市の経費負担額	6,183,000	6,072,235	46,781,000	43,632,313	6,677,000	7,180,525

※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。

(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)

・光熱水費において、燃料供給契約金額が見込みより下回ったため、前年度と比べ支出額が減少しました。

・管理費において、新たに折り畳み用テーブル等の器具什器の購入により、前年度に比べ支出額が増加しました。

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、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。		
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者
実施期間	令和5年9月1日～9月30日	回収数	252 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	23.0%	48.8%	18.7%	0.4%	0.8%	8.3%
施設の状況はどうか	26.2%	50.8%	13.5%	0.4%	0.0%	9.1%
施設の利用目的が達成できたか	21.4%	48.4%	20.2%	0.4%	0.0%	9.6%
総合的な感想はどうか	21.0%	48.8%	19.4%	0.4%	0.0%	10.4%

(主な意見等の内容)
・路線バスの路線を増やしてほしいです。
・クラブ活動がもっと増えると良いです。
・いつも室内の清掃等をよくやってくれます。感謝します。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の対応状況)
・カラオケ司会者(職員)の声を大きくして欲しいとの要望があり、司会用マイクのボリュームを上げました。また、職員間でも情報共有を行いました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
意識喪失	1件

(主な事例の対応状況)
・将棋対戦中に心筋梗塞で倒れ、緊急対応を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など) ・消防設備点検・建築設備点検指摘箇所については、緊急性を考慮し速やかに修繕を行いました。 ・公共施設点検マニュアルに基づき点検を実施し、優先順位を考慮し行いました。 ・設備にかかる不良箇所については、施設利用に支障が出ないよう、随時対応しました。 ・経年劣化による、浴室前の竹垣及び残留塩素濃度計等の緊急修繕を行いました。
自主事業に関すること ・12月にはひのき荘、けやき荘に次いで、くすのき荘でもラウンドフィットネスが設置されました。3館で連携を取り、初回講習会の日程を調整しながら、利用者がスムーズにどの館でも通常利用できるよう取り組みました。次年度はゆりのき荘の設置も予定されているので、これまで以上に市内高齢者へ向けて周知・利用促進を行っていきます。
事業に関すること(実施内容や新規の取組など) ・新規事業として、InBody(体成分分析装置)で筋肉量や基礎代謝などを測定し、結果に応じた効果的な運動を行うことで、健康寿命を延ばすことを目的とする、InBody測定&運動教室を開催しました。 ・令和5年度からデジタルサイネージを導入したことにより、周知効果が向上し、入館数や講座等の参加者の増加につながりました。 ・「懐かしの映画鑑賞会」は好評につき、毎月上映しました。 ・他部署と連携し、車いす貸し出しを行い、地域のニーズに対応しました。 ・総合福祉相談、ボランティア相談会を開催しました。 ・越谷市老人クラブ連合会事務局として、連合会が主体的に活動できるよう事業全般の連絡調整及び総合事業サービスBの実施に向け、支援を行いました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、利用者の生きがいと健康増進のため、新たにInBody測定&運動教室を新規事業として実施するとともに、新たな周知媒体としてデジタルサイネージを導入し、幅広く周知を行うことで、より多くの方の利用促進に努められていました。 施設管理について、開設から39年が経過し施設の老朽化が著しいなかで、緊急性を考慮し、優先順位をつけ改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。さらには、老人クラブ連合会事務局として、新たな会員獲得に向けた事業の実施のほか、従来の活動だけでなく、市の事業にも積極的に参画するなど、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。また、6月の台風における大雨の際には、市職員と連携し、滞りなく避難所が運営されました。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、けやき荘のテーマである「教養と娯楽」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
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、案内等は接遇研修に基づき行い、軽度認知症の方や体の不自由な方などには、その方に分かりやすく理解いただけるよう対応されています。
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	アンケートや提案箱など、利用者の声を反映させる機会を設け、事業に生かすよう努められています。また事業の周知のため、社協だよりやホームページ、けやき荘だよりのほか、デジタルサイネージの活用により、幅広くPRを図られています。
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	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減に努められています。また、施設内の巡回を行い、利用者の安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電気は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。
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	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行うことで、4館で同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルの作成や研修を行うことで、日々のスムーズな運営に努められています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	修繕については、優先順位を考慮し改修するとともに、設備に係る不良箇所については、施設利用に支障がでないよう速やかに対応されています。年に1度、施設利用者を対象にアンケートを行い、ニーズを把握し、事業への反映に努められています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市との管理運営調整会議を行い、連絡調整が図られています。また、越谷市老人クラブ連合会の事務局として、資料作成から日程調整、各種役員会議、運営会議の開催や事業の実施等、全般の支援に努められています。

指定管理者
の自己評価

老人福祉センターけやき荘では、越谷市の目指す第8期越谷市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画で掲げる長寿福祉社会像である「高齢者がみんなとすこやかにいきいきと住み続けられる共生社会」に向け、元気な高齢者づくりをテーマに、利用者が安全に安心して快適に過ごせる施設となるよう努めています。

令和5年度は、けやき荘のテーマである「娯楽と教養」に沿った魅力ある各種事業や教室・講座の開催に努めたほか、老人福祉センターを「憩いとくつろぎの場」だけでなく、「介護予防・健康増進の場」とすることを目的に、ラウンドフィットネス事業や簡単筋トレ教室、リハビリ専門職による健康教室の健康増進事業に加え、新規事業としてInBody測定&運動教室を実施し、新規利用者の拡大を図りました。

また令和5年度からチラシの訴求効果を高めることを目的として、デジタルサイネージを導入し、けやき荘が実施している事業や教室・講座等の情報について、映像や音楽を駆使したグラフィカルなデジタルチラシを作成し、周知の充実を図ったことにより、講座等の参加者の増加につながりました。

さらに、6月の台風2号及び前線停滞による大雨の際には、けやき荘周辺道路等が冠水し、けやき荘が避難所として開設されたことに伴い、避難所の運営を行う市の職員のサポートを滞りなく実施しました。なお、幸いにも避難者はおりませんでした。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方が来館された際には、担当地区の地域包括支援センターへの連絡や当協議会の事業内容の情報提供など、当協議会有するネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

施設管理につきましては、昭和59年の開所から39年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施しているほか、老朽化している設備等については、市と協議の上、利用者の安全な利用に支障をきたす事項を優先的に修繕するなど、計画的に実施しております。

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

今後におきましては、けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を主眼に置いた事業、各種教室・講座の実施や世代にとらわれずに誰もが気軽に交流できるような「ふれあいデー」の取り組みに引き続き注力していくほか、利用者のニーズが高い介護予防・健康増進プログラム事業や4館合同事業の充実等、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

令和5年度(2023年度)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	越谷市立老人福祉センターけやき荘
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。
指定管理者	名 称 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
所管課名	地域共生部地域共生推進課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	293	294	293	169	263
利用件数(件)	-	-	-	-	-
利用者数(人)	49,531	44,335	45,834	25,158	66,200
使用料(円)	279,800	246,200	314,800	254,200	317,200

指定事業における管理経費の収支状況					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
収 入	59,585,000	59,585,000	59,181,000	59,506,000	58,900,000
支 出	59,465,222	59,158,278	58,553,385	55,394,045	58,248,931
市への戻入額	119,778	426,722	627,615	4,111,955	651,069

越谷市立老人福祉センターけやき荘

評価点					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
越谷市立老人福祉センターけやき荘では、開設から39年が経過し施設の老朽化が著しいなかで、緊急性を考慮し、優先順位をつけ改修を行うなど、計画的な維持管理が行われました。さらには、老人クラブ連合会事務局として、新たな会員獲得に向けた事業の実施のほか、従来の活動だけでなく、市の事業にも積極的に参画するなど、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。 指定管理期間内においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や事業の中止・縮小、様々な制限のなかでも、市と協議を重ねながら、社会情勢に応じた管理運営及び工夫を凝らした事業の実施に努められていました。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、けやき荘のテーマである「教養と娯楽」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。					

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	16 越谷市立老人福祉センターくすのき荘						
施設の所在地	越谷市大杉655番地						
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。						
指定管理者	名 称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ			所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで			所管課名	地域共生部 地域共生推進課		
指定管理者が行う主な業務の内容							
(1)生活相談及び健康相談に関すること			(5)老人クラブ活動の育成に関すること				
(2)生業及び就労の指導に関すること			(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務				
(3)機能回復訓練の実施に関すること			(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務				
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること			(8)その他市長が別に定める業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況			
				[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度 計画 実績	令和4年度 計画 実績	令和3年度 計画 実績
開館日数(日)	290	293	238	委託料収入	69,157,000	69,157,000	68,844,000
利用件数(件)	-	-	-	利用料金収入	-	-	-
利用者数(人)	60,749	52,932	45,299	指定事業収入合計(A)	69,157,000	69,157,000	68,844,000
使用料(円)	46,400	36,600	34,200	人件費	34,670,000	33,670,000	33,387,000
(施設の利用状況に関する増減の理由)				光熱水費	2,552,000	1,951,204	2,289,000
令和5年12月より、ひのき荘、けやき荘に引き続きくすのき荘でも、自主事業であるラウンドフィットネスを開始しました。また、新型コロナウイルス感染症の影響で中止としていた「くすのき祭」を4年ぶりに再開したこと等から、利用者数が増加しました。				設備等保守点検費	423,000	419,895	449,000
				清掃・植栽管理・警備等	24,580,000	24,579,387	24,580,000
				施設維持修繕費	2,298,000	2,785,420	3,215,000
				管理費	3,291,000	3,357,272	3,792,000
				その他	1,343,000	1,161,504	1,132,000
				指定事業支出合計(B)	69,157,000	67,924,682	68,844,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,232,318	0
				自主事業収入(D)	603,200	140,538	150,000
				自主事業支出(E)	603,200	221,944	150,000
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲ 81,406	0
				指定管理者負担金	0	81,406	0
				(参考)市の経費負担額	23,055,000	17,442,205	13,500,000
				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)							
・光熱水費において、重油価格の高騰及び使用量の増加により、前年度と比べ支出額が増加しました。							
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、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者				
実施期間	令和5年9月1日～9月30日	回収数	478 件				
利用者アンケート調査の集計結果							
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答	
職員の対応はどうか	31.0%	48.7%	13.9%	0.0%	0.0%	6.4%	
施設の状況はどうか	32.3%	48.8%	12.4%	0.0%	0.0%	6.5%	
施設の利用目的が達成できたか	28.1%	46.3%	16.6%	1.3%	0.0%	7.7%	
総合的な感想はどうか	23.9%	51.2%	15.7%	0.4%	0.2%	8.6%	
(主な意見等の内容)							
・毎回気持ちよく利用させていただいています。							
・壊れていた女子風呂のドライヤーが新しくなっていて嬉しかったです。							
・駐車場が狭いです。							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況							
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)				
要望	2件	対応済 2件	・ウォーキングマシンかクロストレーナーの設置要望があり、12月初旬に有酸素運動と筋力運動を交互に行うラウンドフィットネスの導入を計画している旨、説明しました。				
・お風呂の利用時間を16:00まで延長してほしいとの要望があり、清掃業務等の関係から、現状の時間内でのご利用にご協力いただくよう説明しました。							
事故等の発生状況							
・特になし							
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)							
・施設利用にかかる不良箇所については、施設利用時間外に修繕を行い、利用に支障が出ないよう対応しました。							
・避難誘導灯LED交換修繕については、令和6年度に修繕予定です。							
・東側外階段に、地盤沈下による大きな隙間(段差)があり、子どもたちが遊びに来るときに落ちる危険性があるため修繕が必要です。							
自主事業に関すること							
・共同事業体であるシンコースポーツと協働し、12月よりくすのき荘でもラウンドフィットネスを導入しました。							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)							
・月2回のふれあいデーを活用し、世代間の交流を図ることを目的に、コンサート等を開催しました。							
・他部署と連携し、車いす貸し出しを行い、地域のニーズに対応しました。							
・コロナ禍の影響で開催できなかった「くすのき祭」を4年ぶりに開催しました。							
・健康音楽(リトミック)講習会や終活講座「カンタン生前整理」等、人気の高い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では、令和5年度より自主事業としてラウンドフィットネスを導入したほか、ニーズに合わせた講座を開催することで、参加者に楽しく学んでいただきながら、健康増進及び生きがいづくりに努められました。 6月の台風における大雨の際には、被災した地域住民のニーズに即した支援という観点から、被災した地域拠点として社会福祉協議会がくすのき荘に災害ボランティアセンターを設置し、被災住民の支援へつなげるなど、他部署と連携のうえ、地域の防災拠点としての運営に努められていました。 開設から31年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、くすのき荘のテーマである「趣味と学習」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		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、案内等は接遇研修に基づき行い、軽度認知症の方や体の不自由な方などには、その方に分かりやすく理解いただけるよう対応されています。		
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		2	
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2	
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2	
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2	
施設所管課の意見	アンケートや提案箱など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、事業運営に生かすよう努められています。 また、事業実施にあたり、社協だよりやホームページに掲載するなど、施設の利用促進が図られています。 6月の台風2号による災害時には、被災住民のニーズに即した支援という観点から、社会福祉協議会が災害ボランティアセンターをくすのき荘に設置し、他部署と連携のうえ、被災住民の支援へつなげるなど、地域の防災拠点の運営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	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減に努められています。また、施設内の巡回を行い、利用者の安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電気は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。		
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	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行うことで、4館で同様のサービスが提供できるよう体制整備が図られています。 また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルの作成や研修を行うことで、日々のスムーズな運営に努められています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2	
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2	
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2	
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2	
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2	
施設所管課の意見	施設の維持・管理については、利用者の要望を視野に入れ、優先順位を考慮し改修するとともに、設備に係る不良箇所については施設利用に支障がないように速やかに対応されています。 また、利用者アンケートで要望の多かった「健康増進」に関する事業として、ラウンドフィットネスを導入することで、利用者のニーズを反映するとともに事業内容の充実に努められています。		
⑥ その他の項目			
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2	
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2	
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2	
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2	
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2	
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努めています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を開催するほか、各担当者による4館調整会議を毎月開催し、業務改善等についての積極的な意見交換が行われています。		

指定管理者
の自己評価

老人福祉センターくすのき荘では、高齢者に関する各種の相談に応じるとともに、健康の増進、教養の向上を目的に、越谷市の目指す第8期越谷市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画で掲げる長寿福祉社会像である「高齢者がみんなとすこやかにいきいきと住み続けられる共生社会」に向け、利用者が安全に安心して快適に過ごせる施設となるよう、努めています。

利用者の健康寿命の増進を意識し、新規事業として令和5年12月より機能回復訓練室にラウンドフィットネスを導入しました。

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、利用者に満足していただける事業を実施しサービスの向上に努めました。

施設管理については、平成5年の開設から31年が経過していることを鑑み、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施しています。老朽化が進んでいる設備等については市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。

6月2日から3日朝にかけては、台風2号が関東に近づき、記録的な大雨となりました。この影響で6月3日は休館となり、避難所としての運営となりましたが、避難者はおりませんでした。5日からは浸水被害に遭った1階部分以外の2階・3階のみ開館し、1階の床清掃・消毒を行った後、9日から全フロア通常開館としました。

また、被災した地域住民のニーズに即した支援という観点から、6月9日から6月25日まで、1階駐車場を拠点として災害ボランティアセンターが設置されました。くすのき荘利用者の中にも浸水被害に遭われた方もおり、ボランティアによる支援活動につなげることができました。

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

今後も、くすのき荘のテーマである「趣味と学習」を意識し、事業や各種教室・講座を企画してまいります。介護予防・健康増進プログラムの充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めるとともに、「ふれあいデー」のような、開かれた場所として、多世代が集え、誰もが気軽に交流できるような取組みの実現に努めてまいります。

令和5年度(2023年度)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	越谷市立老人福祉センターくすのき荘
施設の所在地	越谷市大杉655番地
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。
指定管理者	名 称 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
所管課名	地域共生部地域共生推進課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	290	293	238	169	261
利用件数(件)	-	-	-	-	-
利用者数(人)	60,749	52,932	45,299	30,883	75,857
使用料(円)	46,400	36,600	34,200	34,600	24,200

指定事業における管理経費の収支状況					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
収 入	69,157,000	69,157,000	68,844,000	68,844,000	68,400,000
支 出	68,665,927	67,924,682	67,013,404	66,820,967	67,942,445
市への戻入額	491,073	1,232,318	1,830,596	2,023,033	457,555

越谷市立老人福祉センターくすのき荘

評価点					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
老人福祉センターくすのき荘では、開設から31年が経過し施設の老朽化が著しい中で、限られた予算で優先順位を付け改修を行うなど、計画的な維持管理が行われています。 指定管理期間内においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や事業の中止・縮小、様々な制限のなかでも、市と協議を重ねながら、社会情勢に応じた管理運営及び工夫を凝らした事業の実施に努められていました。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、くすのき荘のテーマである「趣味と学習」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。					

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘					
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名 称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ		所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで		所管課名	地域共生部 地域共生推進課		
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)生活相談及び健康相談に関すること			(5)老人クラブ活動の育成に関すること			
(2)生業及び就労の指導に関すること			(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務			
(3)機能回復訓練の実施に関すること			(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務			
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること			(8)その他市長が別に定める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	307	308	308			
利用件数(件)	-	-	-			
利用者数(人)	52,568	53,788	50,925			
使用料(円)	75,200	89,800	122,000			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
電気供給を受けている東埼玉資源環境組合(リユース)の設備工事による臨時休館や、新型コロナウイルス感染症の影響により、クラブ活動を休止していたクラブがそのま						
ま解散となったこと等から、利用者数の減少が見られました。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
・管理費において、コロナ前と同様に館の運営、事業を実施するにあたり、コピー用紙やトイレトペーパー、消毒液等の購入量が増えたことから、前年度と比べ支出額が増加しました。						
・施設維持修繕費において、前年度と比べ予定されていた修繕や緊急に行う修繕が少なかったため、支出額が減少しました。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者		
実施期間	令和5年9月1日～9月30日		回収数	258 件		
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	20.5%	49.2%	28.3%	0.4%	0.0%	1.6%
施設の状況はどうか	27.1%	54.3%	17.0%	0.0%	0.0%	1.6%
施設の利用目的が達成できたか	22.9%	56.2%	18.2%	0.4%	0.0%	2.3%
総合的な感想はどうか	20.2%	53.5%	22.1%	1.5%	0.0%	2.7%
(主な意見等の内容)						
・駐車場と会場への道はスロープにしてみたいです。						
・風呂は朝9:00、夕方16:00に延長をお願いします。						
・機能回復ルームは広すぎるので、ストレッチボール・ウォーキングマシン等で充実させてもらいたいです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
・特になし						
事故等の発生状況						
・特になし						

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・多目的ホールの床が一部破損したため修繕しました。
- ・調理室の配管が詰まったため原因を調査し洗浄しました。
- ・多目的ホールに設置している音響設備の配線が切れていたため修繕しました。
- ・女子更衣室洗面台水栓の自動センサーが故障したため修繕しました。
- ・正面玄関の自動ドアのコントローラーが故障したため修繕しました。
- ・1階研修室のドアの鍵がかかからなくなったため修繕しました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・初心者向けのスマホ講習会を実施し、高齢者の方のスマホ活用を促しました。また、スマホマイスター(スマホの使い方を地域の方に教えるボランティア)にご協力いただき、利用者自身が所有しているスマホについて相談できる場として、スマートフォンなんでも相談を開催しました。
- ・スマホ講習会開催後に利用者需要が高まったWi-Fi機器の設置について、越谷市と協議の上Wi-Fiアクセスポイントを設置しました。
- ・多世代交流を目的としたふれあいデーを開催し、地元で活動している団体を招きロビーコンサートを実施したほか、ゆりのきふれあい体操や懐かしの映画鑑賞会を実施し、大勢の方にご参加いただきました。
- ・InBody(体成分分析装置)で筋肉量や基礎代謝などを測定し、結果に応じた効果的な運動を行うことで、健康寿命を延ばすことを目的とする、InBody測定&運動教室については、当初、3回コースで実施していましたが、回数を増やして欲しいとの利用者の意見を反映させ、10回コースに変更し実施しました。
- ・調理室を活用した事業を実施し、終了後には参加者が主体となり、お菓子作りを主としたクラブが立ち上がりました。
- ・利用者懇親会を実施し、利用者の意見を直接聞くことができる場を設けました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘では、施設テーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、利用者の生きがいと健康増進を意識した事業を実施されました。令和3年度より開催している「InBody測定&運動教室」については、参加者からの意見を反映のうえ、事業内容をより工夫することで参加意欲を高めるなど、様々な手法により利用促進に努められました。 また、6月の台風における大雨の際には、市職員と連携し、滞りなく避難所が運営されました。 今後についても、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		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	利用者が施設を平等に利用できるよう、職員による館内巡回に加え1時間に1回の浴室巡回を実施し、利用者間のトラブル防止や利用マナーの向上に努められています。 また、朝礼や職員会議を通じて、職員が統一した認識のもと利用者に対応できるよう努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
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	利用者アンケートを行い、実践可能なものは当年度に実施、その他は次年度に反映するよう努められています。 また、利用促進を図るために社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知されるよう図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
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	物価の変動や緊急修繕に対応できるよう、月次に会計報告を行い適正に管理されています。 また、業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、庭園管理業務等老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減を図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
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	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行うことで、4館で同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。 また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルの作成や研修を行うことで、日々のスムーズな運営に努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	年に1度、施設利用者を対象にアンケートを行い、ニーズを把握し、事業への反映に努められています。 また、委託料の中で施設内へWi-Fiネットワークを設置するなど、利用者サービスの向上に努められています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努められています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を開催するほか、各担当者による4館調整会議を毎月開催し、業務改善等についての積極的な意見交換が行われています。	

指定管理者
の自己評価

老人福祉センターゆりのき荘では、越谷市が目指す第8期越谷市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画で掲げる長寿福祉社会像である「高齢者がみんなとすやかにいきいきと住み続けられる共生社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでおります。

ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し開催している、健康体操教室やリズム体操教室、筋力アップトレーニングについては、多くの利用者にお申し込みをいただきました。また、毎年ご好評をいただいているInBody測定&運動教室については、初級・中級の2種類のコースに上級コースを加えることで、体力にあった教室に参加したいという利用者のニーズに対応しました。当初、運動系の教室においては全3回で予定していた内容を、利用者の意見を反映させ、リズム体操教室と筋力アップトレーニングは全5回、InBody測定&運動教室の初級・上級は全10回に変更し実施しました。その他の事業においては、利用者からの開催要望の高いスマートフォンの使い方教室を開催したほか、スマホマイスターの協力のもと、スマートフォンに関する相談の場として、スマートフォンなんでも相談を実施しました。ふれあいデーにつきましては、昨年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から縮小して開催していましたが、今年度より、ロビーコンサートを再開するほか、新たにゆりのきふれあい体操及び懐かしの映画鑑賞会を実施しました。

さらに、6月の台風2号及び前線停滞による大雨の際には、ゆりのき荘が避難所として開設されたことに伴い、避難所の運営を行う市の職員のサポートを滞りなく行いました。なお、幸いにも避難者はおりませんでした。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として、持てるネットワークを最大限に活用し、利用者に満足いただけるサービスの向上に努めております。なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、利用される方の視点に立ち、気軽に利用いただける事業を充実していくとともに、効率的な運営を目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

令和5年度(2023年度)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。
指定管理者	名 称 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
所管課名	地域共生部地域共生推進課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	307	308	308	144	280
利用件数(件)	-	-	-	-	-
利用者数(人)	52,568	53,788	50,925	19,754	72,264
使用料(円)	75,200	89,800	122,000	44,400	140,200

指定事業における管理経費の収支状況					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
収 入	89,594,000	89,594,000	89,229,000	89,550,000	88,720,000
支 出	89,387,347	89,566,302	89,182,599	86,928,702	88,368,698
市への戻入額	206,653	27,698	46,401	2,621,298	351,302

越谷市立老人福祉センターゆりのき荘

評価点					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
老人福祉センターゆりのき荘では、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、利用者の生きがいと健康増進を意識した事業を実施されました。 指定管理期間内においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や事業の中止・縮小、様々な制限のなかでも、市と協議を重ねながら、社会情勢に応じた管理運営及び工夫を凝らした事業の実施に努められていました。 今後についても、積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」に沿った魅力ある事業の実施や令和5年度に設置したWi-Fiネットワークの活用により、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。					

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	18 越谷市立老人福祉センターひのき荘					
施設の所在地	越谷市川柳二丁目507番地1					
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。					
指定管理者	名 称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ		所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦			
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで		所管課名	地域共生部 地域共生推進課		
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1)生活相談及び健康相談に関すること			(5)老人クラブ活動の育成に関すること			
(2)生業及び就労の指導に関すること			(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務			
(3)機能回復訓練の実施に関すること			(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務			
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること			(8)その他市長が別に定める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	308	308	304			
利用件数(件)	-	-	-			
利用者数(人)	64,371	58,336	43,000			
使用料(円)	127,200	114,200	98,200			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和5年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から縮小していた各事業の開催数や定員数の制限を撤廃するとともに、中止としていた各種演奏会を再開したこと等から、利用者数が増加しました。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
・光熱水費において、国による電気・ガス価格激変緩和対策事業により料金単価が下がったことから、前年度と比べ支出額が減少しました。						
・管理費において、ネットワークハードディスクや、講座やクラブ・団体の使用する器具什器の購入の見合わせ、複合機の使用や用紙類の節約等に努めたことにより、前年度と比べ支出額が減少しました。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者		
実施期間	令和5年9月1日～9月30日		回収数	249 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	29.7%	47.4%	15.7%	0.4%	0.4%	6.4%
施設の状況はどうか	34.1%	47.8%	11.2%	0.0%	0.4%	6.5%
施設の利用目的が達成できたか	23.3%	51.0%	16.1%	1.2%	0.8%	7.6%
総合的な感想はどうか	22.2%	51.6%	16.9%	0.4%	0.4%	8.5%
(主な意見等の内容)						
・いい先生と仲間に恵まれ、楽しく過ごすことができました。						
・天候不順の時などは、多少時間が早くとも入口を早めに開放してほしいです。						
・もう少し歌う時間と歌う回数を多くするとともに、土曜日もカラオケを歌えるようにしてほしいです。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
苦情	3件	対応済 3件	・風呂利用のマナーの悪さに対しての苦情があり、巡回強化とポスター等掲示による注意喚起を行いました。			
要望	6件	対応済 6件	・握力計設置の要望があり、機能回復訓練室に体力維持の目安を把握するため握力計を設置しました。			
事故等の発生状況						
・特になし						

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・館内空調室外機にガス漏れがあったため、溶接によるガス漏れ修繕を行いました。
- ・大雨の影響で階段に水漏れが発生したため、原因と思われる階段上部の窓枠コーキング修繕を行いました。
- ・女子浴室シャワー混合栓に動作不具合があったため、交換による修繕を行いました。
- ・2階女子トイレウォシュレットリモコンに動作不具合があったため、交換による修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・12月にはひのき荘、けやき荘に次いで、くすのき荘でもラウンドフィットネスが設置されました。3館で連携を取り、初回講習会の日程を調整しながら、利用者がスムーズにどの館でも通常利用できるよう取り組みました。次年度はゆりのき荘の設置も予定されているので、これまで以上に市内高齢者へ向けて周知・利用促進を行っていきます。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・新型コロナウイルス感染症による制限が解除され、各事業の開催数や定員を拡大し、毎週開催の健康教室(体操)や、全10回のひのきスッキリ運動など連続開催事業が好評でした。
- ・Wi-Fi環境を令和4年度に配備し、それに伴ってスマートフォン講座や地域の高校生有志によるスマホ相談会を開催する等、利用者のスマートフォン利用を支援しました。
- ・コロナ禍で開催を見送っていた各種演奏会も再開しました。
- ・混雑を避けるため、コロナ禍以前の募集方法や会場案内の方法を見直し、より多くの利用者が混乱なくスムーズに各イベントに参加できるよう注力しました。
- ・令和4年度より試験的に開催していた地域の子育て支援センターとの共同開催による「世代間交流事業」も好評で、前述の団体以外にも市内チアダンスグループから協力希望があるなど、ふれあいデーを活用した多世代との交流を促進することができました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターひのき荘では、参加者からの意見をふまえ、より多くの方に参加いただけるよう、各事業の実施回数や定員の見直しを行いながら事業を企画するとともに、令和4年度に設置したWi-Fiネットワークを活用し、スマートフォン講座や地域の高校生有志によるスマホ相談会を積極的に開催することで、高齢者のデジタルリテラシーの向上にも努められています。 また、子育て支援センターとの「世代間交流事業」の共同開催や、隣接する地域包括支援センターと連携し、情報提供を行うなど、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、サービスの向上に努めています。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
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、案内等は接遇研修に基づき行い、軽度認知症の方や体の不自由な方などには、その方に分かりやすく理解いただけるよう対応されています。 また、貸出用具や館内利用時間についても、職員による声かけを行い、時間内利用についてご理解いただく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	事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、内容に応じて地区センターにポスター・チラシの掲示・配布依頼を行うなど、新型コロナウイルス感染症により施設利用が遠のいていた利用者を含め広く周知を行うことで、施設の利用促進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	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減に努められています。 また、施設内の巡回を行い、利用者の安全・安心が図られているか確認するとともに、不要な電気は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。		
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	管理職による会議を定例開催し、密に連絡調整を行うことで、4館で同様のサービスが提供できるよう体制整備を図られています。 また、リスクへの対応方策について、起こりうる事故等を想定し各種マニュアルの作成や研修を行うことで、日々のスムーズな運営に努められています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか			2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか			2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか			2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか			2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか			2
施設所管課の意見	施設保全のための修繕については、管理会社による定期点検、職員による日々の確認のもと適切に対応されています。 また、施設利用アンケートだけでなく、各種講座実施後、全講座を対象にアンケート調査を行い事業や管理運営の充実化に努められています。		
⑥ その他の項目			
1 市や関係機関との連携体制が整っているか			2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか			2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか			2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか			2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか			2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整を行うなど、事務の効率化に努められています。また、市及び指定管理者との管理運営調整会議を開催するほか、各担当者による4館調整会議を毎月開催し、業務改善等についての積極的な意見交換が行われています。		

指定管理者
の自己評価

老人福祉センターひのき荘は、越谷市が目指す第8期越谷市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画で掲げる長寿福祉社会像である「高齢者がみんなとすこやかにいきいきと住み続けられる共生社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでおります。

新型コロナウイルス感染症の影響による開催・人数制限を解除した令和5年度は、毎週木曜開催の「健康教室」の参加人数が増し、定員が満員になることもしばしばみられました。また、【ひのきスッパリ運動】や【ひのきスクール】といった人気事業も好評で、ひのきスッパリ運動においては募集人数を大幅に超えた応募があり、抽選による公平な参加を整備することができました。ひのきスクールからは英会話クラブや、いすヨガクラブが結成されるなど、新たなコミュニティ形成の支援をすることができました。その他、食事を伴わない【お菓子作り教室】に加え、【パン作り教室】の再開や、【ふれあいデー】における各種コンサートも再開することができました。また、【世代間交流事業】として地域の子育て支援センター「あおいとり」との共同による開催を令和4年度より試験的に実施しておりましたが、今年度はこどもの日や夏休み、クリスマス、お正月など季節に合わせたテーマで複数開催し、利用者や子供たちの交流の機会を増やすことができました。

新規事業としてかねてより利用者の需要が高かった【スマートフォン教室】を【ひのきスクール】から独立させた事業として実施し、当館に配備されたWi-Fiネットワーク環境を活用し、スマートフォンの日常利用に応えるための実践的な講座を開催することができました。館内のWi-Fi利用者数も増え、越谷市で促進している【きらボ】事業への導線を敷くことができました。

また、【ふれあいデー】、【世代間交流】の二つの側面を持つ【スマホ相談会】は市内私立高校生有志ボランティアによるスマホ利用の相談会として今年度は前年度以上の回数を実施することができました。高齢者利用施設として、今後も高齢者のデジタル格差問題に取り組んでいきたいと考えております。

施設管理につきましては、空調関連・電子備品に加え、浴室床面の経年劣化が見受けられ、管理会社の報告とともに、機器の損耗率を考慮した運用を行う必要があります。6月2日から3日朝にかけて台風2号が接近し、記録的な大雨となりました。この影響で6月3日は休館となり、避難所としての運営となりました。ひのき荘においては、階段中腹に水漏れが確認できたため、窓枠の隙間の修繕対応を行い、今後同様の状態が起らないか注視しております。

ご意見やご要望につきましても、今年度はいただいたご意見を月次で取りまとめ、4館調整会議を通じて、指定管理担当者、市の所管課担当者と協議のうえ、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することができました。

今後におきましても、新規自主事業である【エアロバイク】や昨今話題となっている【e-スポーツ事業】など新たな事業に取り組み、介護予防・健康増進プログラム事業においてもデジタル支援を活用した【InBody測定会】や【シセイカルテ】などの展開を予定しております。引き続き、4館合同事業の充実、効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。また、「いきがいと交流」がテーマとなっているように、利用者や地域のさまざまな世代の方が交流し気軽に立ち寄ることのできる活気ある老人福祉センターを目指していきます。

令和5年度(2023年度)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	越谷市立老人福祉センターひのき荘
施設の所在地	越谷市川柳二丁目507番地1
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。
指定管理者	名 称 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ 代表者 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
所管課名	地域共生部地域共生推進課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	308	308	304	174	280
利用件数(件)	-	-	-	-	-
利用者数(人)	64,371	58,336	43,000	29,382	81,039
使用料(円)	127,200	114,200	98,200	82,400	52,200

指定事業における管理経費の収支状況					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
収 入	68,664,000	68,664,000	68,246,000	67,600,000	67,980,000
支 出	66,990,839	67,669,790	64,309,104	64,435,771	65,636,751
市への戻入額	1,673,161	994,210	3,936,896	3,164,229	2,343,249

越谷市立老人福祉センターひのき荘

評価点					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
評価点	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である

指定期間における総合評価					
老人福祉センターひのき荘では、令和4年度に設置したWi-Fiネットワークを活用し、スマートフォン講座や地域の高校生有志によるスマホ相談会を積極的に開催することで、高齢者のデジタルリテラシーの向上にも努められています。 指定管理期間内においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や事業の中止・縮小、様々な制限のなかでも、市と協議を重ねながら、社会情勢に応じた管理運営及び工夫を凝らした事業の実施に努められました。 今後も積極的な多世代交流・地域交流機会の提供による地域福祉拠点としての機能をいっそう高める取組を展開するとともに、ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」に沿った魅力ある事業の実施などにより、さらなる利用促進に取り組むことを期待します。					

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称

19 越谷市越谷駅東口駐車場

施設の所在地

越谷市弥生町16-3

設置の目的

越谷市における道路交通の円滑化ならびに市街地の合理的かつ健全な高度利用と都市機能の更新を目的とした、越谷駅東口市街地再開発事業による、都市機能の増進及び地域経済の振興に資すること、公共公益施設の設置により市民の利便性を高め、駅前賑わいを創出する事を目的とする。

指定管理者
名 称

株式会社越谷ツインシティ

所在地

越谷市弥生町16-1越谷ツインシティB-402

代表者

代表取締役社長 大野 善典

指定期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日まで

所管課名

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)

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
開館日数(日)	365	365	365
利用件数(件)	355,559	352,983	344,028
使用料(円)	97,620,889	93,205,193	89,100,928

(施設の利用状況に関する増減の理由)

新型コロナウイルス感染症の5類移行による行動制限の緩和に伴う商業棟利用者の増加、越谷駅東口周辺の活性化(越谷市庁舎竣工、エキア越谷開業)等により、一般利用者の利用件数が増加しました。

管理経費の収支状況

区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入	-	-	-	-	-	-
利用料金収入	90,000,000	97,620,889	87,000,000	93,205,193	87,000,000	89,100,928
指定事業収入(A)	90,000,000	97,620,889	87,000,000	93,205,193	87,000,000	89,100,928
人件費	24,216,000	24,216,000	23,700,000	23,700,000	23,400,000	23,400,000
光熱水費	7,410,000	4,430,818	3,792,000	5,366,270	3,792,000	3,671,693
清掃・植栽管理・警備等	9,146,000	9,146,000	9,135,000	9,135,000	9,035,000	9,035,000
施設維持修繕費	5,000,000	6,550,258	7,000,000	3,978,370	7,000,000	1,866,920
管理費	9,774,000	7,201,841	9,819,000	7,532,838	9,643,000	5,569,689
その他	0	0	24,000	0	0	0
指定事業支出(B)	67,700,000	63,696,517	65,600,000	61,837,678	65,000,000	55,668,502
指定事業差額(C)=(A)-(B)	22,300,000	33,924,372	21,400,000	31,367,515	22,000,000	33,432,426
基本納付(D)	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000
精算納付(E)	12,110,000	20,247,060	11,480,000	18,457,260	11,900,000	19,902,698
インセンティブ(F)=(C)-(D)-(E)	5,190,000	8,677,312	4,920,000	7,910,255	5,100,000	8,529,728
自主事業収入(G)	160,000	163,418	120,000	113,488	110,000	100,468
自主事業支出(H)	80,000	76,620	80,000	75,060	80,000	67,449
自主事業差額(I)=(G)-(H)	80,000	86,798	40,000	38,428	30,000	33,019
(参考)市の経費負担額	2,130,000	1,337,581	4,460,000	3,272,418	120,000	113,000

※利用料金制度導入施設のため、指定事業差額(C)から市への納付額(D+E)を差し引いた額が指定管理者のインセンティブ(F)となる。

(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)

収入については、一般利用者における四輪現金収入の増加、回数駐車券・定期利用等のコロナ禍前の安定収入ならびに増加に伴い、前年度及び計画を上回りました。
支出については、施設維持修繕費に対する、経年劣化に伴う緊急または定期的修繕に加え、新500円硬貨、領収書インボイス対応措置を含み計画に対して支出増となりましたが、光熱水費については、電気料金高騰に対して国の緩和措置ならびに場内効率化使用により計画に対して支出減となりました。全体的な収支としては、計画より増となり、適正な予算執行となりました。

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にします。
実施方法	質問票を用いたアンケート調査
対象者	施設利用者
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日
回収数	3,182

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	9.0%	39.1%	51.9%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	33.9%	25.4%	40.7%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	44.9%	24.9%	30.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	31.4%	40.8%	27.8%	0.0%	0.0%

(主な意見等の内容)
・初期無料30分に加え、割引券の提携数が多く便利。
・混雑時であっても待ち時間無く、駐車利用出来る。
・防犯カメラが増設され、利用台数も多い事から、駐車場利用に対する安心感がある。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 2件
苦情	1件	対応済 1件

(主な事例の対応状況)
バイク初期無料の導入、電気自動車用充電器の台数増設、定期利用者定期券磁気不良交換に対する案内に関する要望、苦情について、いずれも状況を説明し、ご理解を頂きました。

事故等の発生状況

種別	件数
盗難事件	1件
接触事故	1件
その他	1件

(主な事例の対応状況)
盗難事件に関しては、車両盗難の被害者にて警察に被害届を提出し、現在も捜査継続中です。接触事故に関しては、屋上階の移動型粉末消火設備への接触損壊に対して、越谷市による相手方との原状回復手続を経て、原状回復しました。その他については、場内における捜査事案(駐車場利用者外の傷害事件)を警察にて継続中。なお、3事案については、越谷警察による防犯カメラ映像照会依頼に対する手続にて情報開示しました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・精算機に関し、新500円硬貨に対する硬貨識別ユニットの交換、領収書インボイス対応を実施しました。(四輪・二輪)
- ・線路側出口の道路の歩道部分劣化に対する補修工事を越谷市にて実施頂きました。
- ・障がい者、思いやり区画表示等を刷新しました。
- ・防犯カメラの(追加・32台)更新作業を越谷市にて実施頂きました。

自主事業に関すること

- ・利用者サービス向上のため飲料自動販売機を設置し、計画を超える収支実績がありました。
- ・越谷市フィルムコミッションとの連携にむけた撮影誘致活動を実施しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・駐車場1階の発券機周辺に対する注意喚起(回転灯+音声)を実施しました。
- ・降雨時における転倒事故防止のため、1階エレベーターホール場内側コンクリート舗装部分へ給水シートを設置し、水溜抑止を致しました。
- ・フロアギャップ対策として設置しているエレベーターホール目印図柄を更新しました。(動物→越谷市地産 野菜・果物等)
- ・防災対策として、越谷市防災ラジオを購入し、管理室に設置しました。

総合評価	平成26年度から利用料金制度を導入して以降、令和元年度まで利用台数・料金収入共に増加傾向にありましたが、令和2年度に新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数の大幅な減少及び利用時間の短縮が生じたものの、令和3年度以降は徐々に回復基調となりました。令和5年度については、料金収入が97,620,889円(前年度比で、約104.7%)と過去最高額となり、利用台数は355,559台と令和元年度比93.7%まで回復しました。このことは、指定管理者が商業施設と駐車場を一体管理している利点を生かし、商業施設及び周辺商店会と緊密に連携を図るとともに、感染症対策を実施する等の努力を行ったことによるものと評価されます。	
	当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されますが、近隣に大型ショッピングモールが複数点にしていることもあり、車利用の買物客が奪われる傾向にあります。 今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、利用料が無料となる入庫から30分未満の利用者の滞在時間の延長及び他の時間帯に比べ利用者が少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努めていただくことにより、引き続き越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。	
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	施設が適正に利用されているかを把握し、また、職員間の情報共有を密に図ることにより公平な案内が行えるように努めたと評価しました。	
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	商業施設との連携やフロアギャップ対策の取り組みなど、利用者の立場に立った対応により、利便性の向上に努めていることを評価しました。	
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	利用料金制の施設である特性を活かし、指定管理者の創意工夫により、効果的な運営を行えたと評価しました。	
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	商業施設棟内に事務所を構え、商業施設棟と一体的な管理運営を行っているメリットを活かし、安定した管理運営がなされるとともに必要な人材確保、育成に取り組んでいることを評価しました。	
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		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	屋上階に設置している移動型粉末消火器の接触事故に係る修繕対応を適切に行えた点、また、前回令和4年度から継続してアンケートで「不満」が0%だった点について評価しました。夜間のトラブル等の対応強化を図るため人員配置を見直し、サービス向上に努めています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 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	駐車場の利用状況の週間報告、月次報告の他、担当者間で定期的に駐車場管理の打合せを行ったり関係各課へ適切な情報共有を行う等、積極的に連携体制の強化を図っていることを評価しました。	

指定管理者の自己評価	令和5年度については、新型コロナウイルス感染症の5類移行後も場内消毒等の感染対策の継続により、利用者に対する衛生面での対応、利便性維持に努めました。駐車場機器においては新500円硬貨ならびに領収書に対するインボイス対応を行い、利便性の維持向上に努めました。設備においては越谷市にて更新頂きました32台の防犯カメラを適正かつ効率的に運用し、場内における安全管理に努めました。令和5年12月に開業した越谷駅高架下のエキア越谷のうち、東武ストア越谷店に対する駐車場回数駐車券の取扱いを頂きました。これら等により安定した駐車場利用を維持し、新規利用者等の増加につながり、収入面では前年度ならびに当初計画を上回る結果となりました。また、施設に係る機器ならびに設備について、経年劣化等を予見し、適正な修繕を実施することにより、機能障害発生抑制に努めました。なお、発券機・精算機等の駐車設備等、日常の利用頻度が最も高い設備に対する経年劣化による機能障害の発生については、迅速かつ適正に修繕を実施し、利便性の低下抑制に努めました。今後も、施設の運営管理について、越谷市所管課である都市整備都市街地整備課との連携・協働に努め、利用者の安全を最優先とし、利便性の向上ならびに活性化を図ってまいります。
------------	--

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	20 花田苑									
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2									
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。									
指定管理者	名 称 公益財団法人 越谷市施設管理公社			所在地	越谷市増林二丁目33番地					
				代表者	理事長 青山 雅彦					
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名	都市整備部 公園緑地課					
指定管理者が行う主な業務の内容										
(1)施設及び整備の維持管理に関する業務										
(2)入園等にかかる業務										
(3)広報関係の業務										
(4)施設概要の案内業務										
(5)その他管理・運営に必要な業務										
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況						
				〔決算額〕						
				単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
					計画	実績	計画	実績	計画	実績
開館日数(日)	358	360	360	委託料収入	36,014,000	36,014,000	35,352,000	35,352,000	35,711,000	35,711,000
入園者数(人)	33,940	39,944	37,312	利用料金収入	-	-	-	-	-	-
茶室使用人数(人)	594	135	0	指定事業収入合計(A)	36,014,000	36,014,000	35,352,000	35,352,000	35,711,000	35,711,000
入園料(円)	2,925,950	3,430,550	3,269,750	人件費	10,091,000	9,983,290	9,846,000	9,412,641	9,873,000	9,333,999
茶室使用料(円)	23,000	14,000	0	光熱水費	-	-	-	-	-	-
(施設の利用状況に関する増減の理由)				設備等保守点検費	945,832	943,800	913,232	913,000	923,132	913,000
令和5年度の利用者数は、令和4年度より減少しております。茶室の利用再開やイベントの開催回数が増えているものの、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置付けが5類感染症になったことにより、多方面への外出の需要が高まったことなどが要因であると				清掃・植栽管理・警備等	20,738,168	20,932,780	20,678,768	20,835,980	20,646,868	20,641,368
考えています。				施設維持修繕費	1,173,000	1,229,250	869,000	1,126,950	1,280,000	1,417,394
				管理費	3,056,000	2,924,880	3,035,000	3,063,429	2,978,000	3,405,239
				その他	10,000	0	10,000	0	10,000	0
				指定事業支出合計(B)	36,014,000	36,014,000	35,352,000	35,352,000	35,711,000	35,711,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0
				自主事業収入(D)	490,000	301,998	480,000	116,725	500,000	91,769
				自主事業支出(E)	490,000	315,565	480,000	90,902	870,000	81,551
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	▲ 13,567	0	25,823	▲ 370,000	10,218
				指定管理者負担金	0	13,567	0	0	370,000	0
				(参考)市の経費負担額	4,500,000	4,019,892	3,500,000	3,142,567	4,000,000	3,824,003
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
前年度に比べ人件費が6%増加、設備等保守点検費が3%増加、施設維持修繕費が9%増加、管理費が5%減少、決算全体としては1.8%増加となりました。										
人件費の上昇や物価の高騰が影響しているためです。										
利用者アンケート調査の実施方法										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法	質問票を用いたアンケート調査				対象者	施設利用者				
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日				回収数	230 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	67.0%	24.0%	8.1%	0.5%	0.4%					
施設の状況はどうか	74.8%	18.9%	5.4%	0.9%	0.0%					
施設の利用目的が達成できたか	70.9%	22.4%	5.4%	1.3%	0.0%					
総合的な感想はどうか	73.1%	19.8%	4.9%	1.8%	0.4%					
(主な意見等の内容)										
・庭園がとても美しく、竹林も素敵でした。越谷市にこのような場所があると知りませんでしたが、オススメです。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種 別	件 数	処理状況 (主な事例の対応状況)								
苦情	4件	対応済 4件 お茶をいただければうれしいとの要望について、令和5年度は、自主事業として「やすらぎの茶席」を9回実施しました。令和6								
要望	6件	対応済 6件 年度については、茶席事業を12回予定しており、利用者には掲示物、ホームページ、SNSなどで告知します。								
事故等の発生状況										
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)								
大雨被害	1件	梅雨前線による大雨及び台風第2号の影響により、大池が越水し、園路の低い部分が冠水しましたが、復旧のため2日間臨時休園し、対応しました。								
転倒事故	1件									
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)										
・大雨の影響で大池の水位が上昇し、土留め丸太が剥がれてしまい芝生の法面が崩れてしまう危険性があるため修繕しました。										
自主事業に関すること										
・「やすらぎの茶席」を再開し、9回実施することができ、日本庭園の四季折々の風景を楽しみながら、茶室待合所にて呈茶を通し一服の時間を共有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など)										
・全体で「苔玉教室」を含む市民参加型事業12本、利用促進事業4本の計16本の事業を開催し、延べ4,007人の方にご参加いただきました。										

総合評価	花田苑では、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置付けが5類感染症になったことによって、市民参加型事業や利用促進事業を積極的に実施することができています。また、施設修繕については、コスト削減を図るため、安価な手法を用いる等の創意工夫をするとともに、可能なものは職員で対応するなど、適切な管理運営が行われています。 今後も、アンケート等によるニーズの把握や多くの方に興味を持って頂けるようにSNS(X(旧Twitter))等を活用した情報発信を行い、花田苑の魅力向上に努めて下さい。また、婚礼等の撮影への対応や経年劣化に応じた施設の修繕対応を行っていくことと併せて、安心安全に実施できる自主事業の検討をすることで、より質の高い管理運営を期待します。		
	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	職員の接遇や案内については、定期的な施設内会議を通じて、施設運営の改善が図られており、利用者とのコミュニケーションを心掛けた対応が行われています。また、各種事業の開催や参加募集についても、ホームページやSNSを活用し、特定の利用者だけでなく広く周知が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
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	ホームページや地域新聞の施設取材、SNSなど様々な媒体を活用し、各事業を多くの人々へ周知が行われています。越谷市観光協会が作成する花田苑PR動画に協力し更なる周知が行われました。また、市民参加型の事業を実施し、隣接するこしがや能楽堂と連携を図ることで、入園者を増やす工夫がされています。	
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	案内看板や衝立の設置など、職員が製作や修繕を積極的に行い、経費削減に努めています。また、委託業務において、再委託を複数年契約を仕様条件とすることで継続的に安定した業務が受託できるメリットから委託料の削減を図っています。	
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	研修や施設内会議を行うことによって、接遇の基本を再認識し、職員の意識向上を図り、安定した人材育成に努めています。新型コロナウイルスの感染症法の位置付けが5類感染症に移行したことに伴い、施設の感染症対策を利用者個人の選択を尊重することの取り組みに変更し、利用者が安心・安全して利用できる環境整備に努めています。	
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	昨年度と同様に約200件のアンケート回収を行い、より多くの意見や要望を把握することに努めるなど、利用者の満足度向上への取り組みが伺えました。また、市と協議が必要なものについては、適宜報告がありました。	
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定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、個人情報の保護については、施設が保有する情報を「個人情報の保護に関する法律」に基づき、適正な管理が行われています。	

指定管理者 の自己評価	令和5年度、花田苑における公社自主事業として、茶席事業を越谷市茶道協会と協議を重ね「やすらぎの茶席」を4年振りに再開し、市民参加 型事業12本、利用促進事業4本を実施いたしました。 なお、「鈴虫庭園」については、より多くの方々に来ていただけるように、金曜・土曜・日曜日だけでなく、月曜日から日曜日まで開催し、 「浴衣楽々～浴衣きてきて花田苑～」は茶席事業再開に伴い、無料茶券をプレゼントした結果、数名の方が再度、花田苑に来園し、茶席を楽しん でいただくことができました。施設管理につきまして、日本庭園の景観を損なわないことに加え、利用者へ不快感を与えないよう接遇方法や清掃 方法に注意しての維持管理や、樹木の生育管理、池の水質改善、必要な修繕、園内禁煙の徹底などを行いました。 令和5年度の花田苑の利用（入園者）実績は、入園者数が33,940人で昨年度と比べ6,004人の減少、施設入園料の収入額は2,925,950円で昨年度 と比べ518,600円減少しました。減少理由については、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行されたことによって、多方面への外出の需要 が高まったことが主な要因と考えています。引き続き、法令等を遵守し、安心・安全な施設の管理運営に努めてまいります。
----------------	--

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	21 キャンベルタウン野鳥の森									
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1									
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られるエミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。									
指定管理者	名 称 公益財団法人 越谷市施設管理公社			所在地 越谷市増林二丁目33番地		代表者 理事長 青山 雅彦				
指定期間	令和4年4月1日から令和9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)動物の飼育に関する業務										
(5)その他管理・運営に必要な業務										
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況						
				〔決算額〕						
				単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
					計画	実績	計画	実績	計画	実績
開館日数(日)	311	280	310	委託料収入	36,600,000	36,600,000	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000
利用件数(件)	—	—	—	利用料金収入	—	—	—	—	—	—
利用者数(人)	32,669	29,907	33,959	指定事業収入合計(A)	36,600,000	36,600,000	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000
使用料(円)	2,549,500	2,450,550	2,688,460	人件費	24,280,000	24,214,880	23,870,000	23,332,394	23,960,000	22,886,662
(施設の利用状況に関する増減の理由)				光熱水費	—	—	—	—	—	—
令和4年度は、近隣施設で発生した高病原性鳥インフルエンザの影響により、令和4年12月23日から令和5年1月31日まで臨時休園のため、開館日数が減少しました。令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置付けが5類感染症になったことに伴い、各イベントを再開したため利用者数が増加したと考えられます。				設備等保守点検費	313,000	312,125	313,000	312,125	312,000	312,125
				清掃・植栽管理・警備等	531,000	530,436	531,000	530,436	531,000	530,436
				施設維持修繕費	340,000	67,959	721,000	828,124	340,000	904,651
				管理費	5,329,000	5,584,742	5,061,000	5,632,606	4,751,000	5,707,283
				その他	5,807,000	5,889,858	5,584,000	5,444,315	5,635,000	5,187,843
				指定事業支出合計(B)	36,600,000	36,600,000	36,080,000	36,080,000	35,529,000	35,529,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0
				自主事業収入(D)	1,640,000	1,679,684	1,750,000	1,613,891	1,320,000	1,669,531
				自主事業支出(E)	1,587,000	1,268,294	1,750,000	1,361,038	1,688,000	1,107,737
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	53,000	411,390	0	252,853	▲ 368,000	561,794
				指定管理者負担金	0	0	0	0	368,000	0
				(参考)市の経費負担額	5,800,000	5,602,021	2,900,000	2,595,333	2,900,000	2,840,091
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
決算全体としては前年度比1.4%増で、人件費の増加が主な要因です。また、飼料費が高騰したことが影響し前年度より9%増加しました。飼料費以外の管理費を節約するとともに職員自ら施設の修繕をできるだけ行うことにより施設維持修繕費が前年度から92%減少しています。										
利用者アンケート調査の実施方法										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法	質問票を用いたアンケート調査			対象者	施設利用者					
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日			回収数	408 件					
利用者アンケート調査の集計結果										
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満					
職員の対応はどうか	51.3%	25.5%	23.0%	0.0%	0.2%					
施設の状況はどうか	68.3%	21.6%	9.6%	0.5%	0.0%					
施設の利用目的が達成できたか	78.4%	14.5%	6.4%	0.5%	0.2%					
総合的な感想はどうか	79.2%	15.2%	5.4%	0.2%	0.0%					
(主な意見等の内容)										
・とても良かったです。園内スタッフの方々の努力が伺いえます。これからも鳥達のお世話頑張ってください。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)							
苦情	0件	対応済 件	もう少し歩けるエリアを増やしてほしい。							
要望	10件	対応済 1件	A:利用者の歩くエリアを増やすと、鳥類の活動スペースが狭くなり、鳥たちにストレスを与えてしまうことから、現状のスペースが望ましいと考えています。							
事故等の発生状況										
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)								
事件	1件	(事件) 入園者によって飼養鳥を園内に遺棄されたため警察に通報し、その後NPO法人の保護団体に引き取ってもらった。								
事故	2件	(事故) 隣接する大吉公園の樹木の枝が電線に接触したことが原因により、近隣エリア一帯に停電が発生した。								
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)										
・小便器が詰まってしまったため、修繕を実施しました。 ・出入口の自動ドアに不具合が発生したため修繕を実施しました。										
自主事業に関すること										
・市民参加型事業として、「ふれあい動物コーナー」「自然観察会」等の事業を15本実施しました。 ・利用促進事業として、「無料開園」を年3回実施しました。										
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)										
・入園者に配布している「鳥類チェックシート」にQRコードを記載を開始し、スマートフォンやタブレットでカラーの状態で見られるようにしました。										

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森では、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置付けが5類感染症になったことによって、自粛していた各イベントを再開し、市民参加型事業や利用促進事業を積極的に実施することができています。継続的に更新しているX(旧Twitter)による情報発信では登録者数が昨年度の約12,000人から約14,000人に増加しており、PRの効果が表れていると考えます。 今後も飼育動物の種の保存、施設のPRに継続して取り組むことと併せて、安心安全に実施出来る自主事業の検討をすることにより、施設の魅力アップを図り、これまでの知識や経験を活かして、より利用者が満足できる施設の管理運営を期待します。	
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
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	日常の利用時間については、閉園時間前に園内放送にてスムーズな退園を促し、イベント参加の利用者からの電話予約についても、受付時間を遵守することで利用者への平等な対応が行われています。	
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	ホームページやSNSを継続的に更新することやテレビ撮影の協力をするなどで当該施設のPRに努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	物品の購入については、小額の購入の際にも、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるように取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、職員にて対応することで、経費削減に努めています。	
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	動物捕獲訓練を毎年実施し、すべての職員が万が一に対応できるように努めています。また、動物の飼育技術向上や消毒薬の使用方法について研修を実施するなど、専門的な知識と技術の習得にも努めています。	
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	SNSやホームページの更新頻度を多くすることにより、多くの方に施設の情報に興味を持ってもらうように努めています。また、アンケート評価の確認を行うことで、施設の管理運営の改善に努めて利用者サービス水準の維持・向上が図られています。	
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	越谷市との連携は密で、常に情報交換が図られていました。また、所管課だけに限らず他部署とも情報交換を行い、適正な施設の運営に努めています。	
指定管理者の自己評価	今年度もキャンベルタウン市から寄贈していただいた鳥類が自然に近い環境でいきいきと生活している姿を観察してもらうことで、子供から大人まで楽しみながら飼育動物の生態や越谷市とキャンベルタウン市の関係に興味を持って頂き、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は「市民の憩える場」であり「姉妹都市の友好の証」であることを感じてもらえるような施設作りに取り組んで参りました。 新型コロナウイルスが5類に引き下げられたことによって、自粛していた各イベントを再開することが出来ました。アンケートによると、ほぼ全ての方が満足・非常に満足とお答えいただいております。入園者も3万人を超える方々にご来園頂きました。これは日々業務に取り組んでいることが結果として表れたのではないかと考えております。	

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称		22 越谷コミュニティセンター									
施設の所在地		越谷市南越谷一丁目2876番地1									
設置の目的		市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活の向上に寄与するため設置									
指定管理者		名 称 公益財団法人越谷市施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地							
指定期間		令和3年4月1日から令和6年3月31日まで		代表者 理事長 青山 雅彦							
		所管課名		教育総務部 生涯学習課							
指定管理者が行う主な業務の内容											
(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること			(4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務								
(2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること			(5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務								
(3)その他コミュニティセンターの設置目的を達成するために必要な業務に関すること			(6)その他越谷市が別に定める業務								
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況									
		[決算額] 単位:円									
		令和5年度		令和4年度		令和3年度					
		計画		実績		計画		実績			
開館日数(日)		358		358		359					
利用件数(件)		4,909		5,096		4,835					
利用者数(人)		367,570		318,043		272,117					
使用料(円)		99,334,018		100,741,845		80,619,511					
開館日数(日)		352		351		325					
来室者数(人)		310,457		240,820		203,440					
貸出利用人数(人)		150,993		150,054		128,046					
貸出数(点)		439,303		448,071		430,647					
総利用者数(人)		678,027		558,863		475,557					
(施設の利用状況に関する増減の理由)		越谷コミュニティセンター 新型コロナウイルス感染症の5類移行により、大規模な催しが再開されたこと等に伴い利用者数が増加しました。 一方、宴会場での新型コロナウイルスワクチン集団接種が終了したこと、また、コロナ禍におけるリモートワーク等の普及により、企業等の集会議室の利用が減少したことに伴い、利用件数は減少しました。									
南部図書室		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため学習席の席数や利用回数に制限を設けていましたが、5類移行に伴い席数を増やすなど制限を緩和したこと、また、室内での資料閲覧者も増加したことに伴い、来室者数が大幅に増加しました。									
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)		収入額については、指定期間の各年度における債務負担行為額を定めており、令和5年度は令和4年度に比べ減少しました。 支出額については、人件費が指定管理者の定数管理により減少したことに加え、国の「電気・ガス価格激変緩和対策事業」に伴い光熱水費の支出が減少したこと等に伴い、全体で計画に比べ実績が下回りました。									
利用者アンケート調査の実施方法											
調査目的		アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法		質問票を用いたアンケート調査				対象者		施設利用者			
実施期間		令和5年4月1日～令和6年3月31日				回収数		3,906 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		70.2%		24.9%		4.9%		0.0%		0.0%	
施設の状況はどうか		68.0%		26.4%		5.4%		0.2%		0.0%	
施設の利用目的が達成できたか		68.7%		25.3%		5.9%		0.1%		0.0%	
総合的な感想はどうか		67.8%		26.8%		5.3%		0.1%		0.0%	
(主な意見等の内容)		・室内がとても涼しくて助かるのですが、環境問題の点から設定温度を少し高くしてもいいのかなと思います。 ・桐の間の見学に対応していただきありがとうございました。 ・照明を臨機応変に対応していただきありがとうございました。									
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況											
種 別		件 数		処理状況		(主な事例の対応状況)					
苦情		40件		対応済 37件		・大ホール使用者が小ホールホワイエから楽屋に出入りをしていたので、大ホール楽屋への導線表示をもっと分かりやすくした方が良いとのご指摘を受け、各会場扉に掲示するとともに、楽屋口通路に「立入禁止」の表示をつけたロープバリエーションを設置し、利用者の目に付くように改善しました。					
要望		61件		対応済 39件		・南部図書室において、学習席の利用時間の開始と終了時間が固定化されていることが不便のため、柔軟に利用できるよう要望がありました。同じルールのもとで皆さんが平等にご利用いただくために設定していることに、ご理解・ご協力をお願いしました。					
事故等の発生状況											
種 別		件 数		(主な事例の対応状況)							
事故・故障		14件		・小ホールの公演準備中において、委託舞台技術者が部分的にボーダーライトが点灯していない故障を発見しました。当日の催事本番ではボーダーライトを使用する予定がなかったため、本番に影響はありませんでした。終演後に点検したところ、調光卓からの操作指示を受け付けられない状態でした。後日、再委託業者が点検を行い、照明設備の部品を交換しました。							
救急対応		3件		・南部図書室で、男性が女兒の背中を故意に触る事件が発生しました。被害者を事務室で保護し、加害者を確保して警備室に連れて行きました。警察介入事案となり、警察官が事件の顛末を確認するため双方から事情聴取を行い、加害者は嫌疑不十分となり警察官から厳重注意を受け、身元引受人を呼び帰宅しました。被害者は保護者と一緒に無事帰宅しました。							
事件		2件									

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・基本協定書に基づき、小ホール調光器盤内ボーダーライト用DLスイッチ交換修繕や楽屋系統空調機用インバータ修繕など計23件の修繕を実施し、施設の保全整備を行いました。
- ・耐用年数を経過し、故障の症状があった小ホール用プロジェクターを更新しました。
- ・南部図書室内の蛍光灯安定器不良により、蛍光灯が点灯しなくなったため、安定器の交換修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・鑑賞型事業では、各世代を対象に幅広いニーズに応えるべく、オーケストラ公演をはじめ、クラシック・古典芸能・ポピュラー・ファミリー・映画事業など計44本を実施しました。
- ・市民参加型事業・市民文化育成事業では、幅広い世代の方が参加できる各種ワークショップを開催したほか、市民自らが舞台上で歌い表現できるステージ企画や地域のアーティストによるコンサートなど計10本を実施しました。
- ・共催・後援事業では、市民団体の主体的な文化活動への側面的な支援協力を目的に計21本を実施しました。
- ・南部図書室では、4年ぶりに「見学ツアー」を回数や参加人数などの制限をすることなく実施しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・魅力ある国内外一流の優れた舞台芸術として、オーケストラ公演「東京交響楽団(ピアノ:小曾根真)」、「ベルリン交響楽団withフジコ・ヘミング」、野村万作(人間国宝)・萬籟「狂言の世界」、「松竹大歌舞伎」、「郷ひろみコンサート」、「おかあさんといっしょ」などを身近で低廉な料金により鑑賞いただきました。
- ・各種メディアやアンケート等から市民ニーズを把握し、人気の高いアーティストを越谷に初招聘できるよう事務所やプロモーターと調整のうえ、「藤田真央ピアノ・リサイタル(完売)」、「三浦文彰ヴァイオリン・リサイタル(完売)」、「講師・神田伯山(完売)」などの公演を実現しました。
- ・越谷市北部市民会館運営協議会との共催で、地域のアーティストを起用した無料のコンサートを実施し、未就学児童を含めた多くの市民の皆様に音楽鑑賞の場を提供しました。

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として、多種多様な事業を開催すると共に、芸術文化等に触れる機会の場として幅広い年代の方に利用されています。 令和5年度の貸館にあたっては、令和5年5月8日より新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことを踏まえ、施設ガイドラインを撤廃し、これ以降の感染対策については主催者の判断で行いました。 事業については、市民が国内外の舞台芸術に接する場として、鑑賞型事業ではクラシックコンサートや歌舞伎など多彩なジャンルの公演を44本、市民参加型事業では、子どもから大人まで幅広い世代の方が気軽に参加できるステージ参加企画・講座を8本、市民文化育成事業では、地域のアーティストと共同によるコンサートを2本実施し、多くの市民が芸術文化等に触れる機会を提供することができました。 施設管理については、計画的に保守点検を行い、大ホール緞帳メンテナンス緊急修繕など計23件の修繕を実施し、利用者の利便性や安全性の向上を図るとともに、施設の安全かつ適切な維持管理に努めています。 今後も、施設の安全かつ適切な維持管理に努めるとともに、利用者の意見や要望を真摯に受け止め、市との緊密な情報の共有化を図り、これからも施設が文化活動の拠点施設として市民から愛される施設となるよう、これまでの実績に基づき培ってきたノウハウを活かした魅力的な事業の実施に期待します。		
	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	使用許可については、条例及び条例施行規則に基づき、利用者が平等に利用できるよう公平かつ適正な対応が取られています。南部図書室については、市内図書館(室)で同一サービスが受けられるよう連携を取りながら、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い各種制限を見直すなど、利用者の平等利用に配慮し適切な対応が取られています。また、事業について、子どもから大人までの幅広い世代の方が楽しめる多彩なジャンルの鑑賞型事業・市民参加型事業が積極的に展開されています。		
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 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	アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、対応可能なものについて随時改善が図られています。また、利用促進のため、ホームページ、cityメールなどで情報を発信するとともに、近隣市町の文化会館と連携して年4回合同チラシを発行するなど、広域的な宣伝活動が行われています。南部図書室では、ホームページやポスターを活用しながら事業などの周知PRを行い利用促進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	「管理保守点検業務」に基づき、施設所管課と連携・調整を図りながら計画的に維持保全が行われています。また、適宜再委託者と仕様書の見直しを行い、施設の管理運営に支障がない範囲で経費縮減に努められています。さらに、照明の消灯や館内の温度管理に加え、照明設備をLED照明に随時更新するなど、日常的な経費削減の取組も行われています。		
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	経験豊富な職員等を選任・配置し、施設の管理・監督を適切に行えるよう組織体制がとられています。また、職員にホール運営や図書取扱業務に係る専門研修を受講させるなど、知識や技術の向上に努め、人材育成に取り組んでいます。リスク対策については、施設賠償責任保険に加入すると共に、消防訓練や帰宅困難者対策訓練を実施するといった危機管理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			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	アンケート等から苦情・要望を聴取し、改善すべき事項について速やかかつ適切に対応されています。施設の修繕については、「管理保守点検業務」での点検結果に加え、「施設中長期修繕・備品購入計画」に基づき、設備の更新・修繕を行い、施設の維持管理が行われています。また、利用者への情報提供については、ホームページにて随時最新情報が更新されています。さらに、事業については、事業実施時のアンケート結果を今後の実施事業選定の参考とするなど、活用が図られています。		
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	施設所管課と日常的に報告・連絡・相談を密に行うとともに、年4回連絡調整会議を行うなど、連携が図られています。また、南部図書室についても、市内全図書館(室)が集まる4館合同会議に参加するなど、連携がとられています。個人情報保護については、「越谷市個人情報の保護に関する法律施行条例」及び関係法令を遵守し適正な管理が行われています。労働条件については、越谷市公契約条例に則り労働報酬下限額の遵守が図られています。		

**指定管理者
の自己評価**

令和5年度における利用実績は、5月8日に新型コロナウイルス感染症が5類感染症に位置付けられ、施設利用のガイドラインが廃止されたなかで施設の貸出を行いました。コロナ禍におけるリモートワーク等の普及により、特に集会議室等の利用減少が顕著にあらわれ利用件数・稼働率が前年度を下回る結果となりました。

また、施設管理については、開館から45年が経過し、老朽化が顕著ではありますが、計画的に保守を行い、大ホール緞帳メンテナンス修繕など計23件の修繕を実施し、利用者の利便性や安全性の向上を図るとともに、継続して経費削減を念頭に置き、施設の保全管理に努めました。

さらに、市民が国内外一流の舞台芸術に接する場として、鑑賞型事業では多彩なジャンルの公演を44本、市民参加型事業では子どもから大人まで幅広い世代の方が気軽に参加できるステージ参加企画・講座を8本、市民文化育成事業では地域のアーティストと共同によるコンサートを2本実施しました。

アンケート結果では全体的に「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。今後とも利用者が施設を快適に利用できるよう、利用者アンケートを活用しながら利用者ニーズを把握し、改善を行いながら、適切な管理運営に努めてまいりたいと考えます。

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂									
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1									
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置									
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷市施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦							
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名	教育総務部 生涯学習課						
指定管理者が行う主な業務の内容										
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務 (2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務 (3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務 (4) 伝承の館の使用許可に関する業務 (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務			(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務 (7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務 (8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務 (9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況							
(施設の利用状況に関する増減の理由) 新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、利用者数が増加したものの、能舞台を利用した婚礼写真やコスプレ撮影の件数が減ったことにより、利用件数及び使用料は減少しました。 (管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 収入額については、指定期間の各年度における債務負担行為額を定めており、令和5年度は令和4年度と比べ増加しました。 また、支出額については、設備等保守点検費及び施設維持修繕費の支出が増加したものの、他区分の支出が減少したため、全体で計画と比べ実績が下回りました。			[決算額] 単位:円							
			区 分		令和5年度		令和4年度		令和3年度	
					計画	実績	計画	実績	計画	実績
			委託料収入		52,000,000	52,000,000	51,000,000	51,000,000	51,000,000	51,000,000
			利用料金収入		-	-	-	-	-	-
			指定事業収入合計(A)		52,000,000	52,000,000	51,000,000	51,000,000	51,000,000	51,000,000
			人件費		30,513,000	30,248,264	30,041,000	29,734,505	30,009,000	29,366,928
			光熱水費		0	0	0	0	0	0
			設備等保守点検費		2,350,800	2,479,290	2,339,700	2,119,700	2,273,700	2,242,900
			清掃・植栽管理・警備等		11,783,200	11,617,100	11,343,300	11,277,300	10,947,300	10,947,300
			施設維持修繕費		713,000	1,259,204	605,000	1,000,670	1,217,000	1,694,730
			管理費		3,630,000	3,396,142	3,661,000	3,598,112	3,543,000	3,734,885
			その他		3,010,000	2,979,334	3,010,000	2,995,496	3,010,000	2,658,306
			指定事業支出合計(B)		52,000,000	51,979,334	51,000,000	50,725,783	51,000,000	50,645,049
			市への返還額(C)=(A)-(B)		0	20,666	0	274,217	0	354,951
自主事業収入(D)		860,000	689,482	1,120,000	921,777	550,000	371,901			
自主事業支出(E)		860,000	710,148	1,120,000	926,281	1,120,000	773,088			
自主事業差額(F)=(D)-(E)		0	▲ 20,666	0	▲ 4,504	▲ 570,000	▲ 401,187			
指定管理者負担金		0	20,666	0	4,504	570,000	401,187			
(参考)市の経費負担額		28,238,000	30,944,319	8,916,000	15,805,547	4,784,000	5,076,585			
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。										
利用者アンケート調査の実施方法										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者						
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日		回収数	1,067 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	67.5%	28.9%	3.5%	0.1%	0.0%					
施設の状況はどうか	70.1%	28.4%	1.5%	0.0%	0.0%					
施設の利用目的が達成できたか	70.1%	28.4%	1.4%	0.1%	0.0%					
総合的な感想はどうか	69.6%	28.9%	1.5%	0.0%	0.0%					
(主な意見等の内容) ・日本伝統文化を守り続けていただける施設として大変有意義でした。 ・スタッフの方に親切にして頂きありがとうございました。 ・能舞台をとても綺麗に大切にされているのが分かり感動しました。また、丁寧に説明頂きありがとうございました。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)							
苦情	3件	対応済 3件	申請時の説明が分かりにくかったとの苦情がありましたので、利用者の方へ伝わりやすい説明を心がけるよう注意喚起しました。							
要望	4件	対応済 2件								
事故等の発生状況										
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)								
事故・故障	3件	消防用設備等(特殊消防用設備等)点検時に屋内消火栓設備の一部が不良との指摘があったため、修繕を実施いたしました。								

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・能舞台の床板を固定しているボルトが劣化し、隙間が大きくなっていたため、修繕を行いました。
- ・茶道具として使用する寿棚の建付けが悪くなっていたため、修繕を行いました。
- ・消防用設備等(特殊消防用設備等)点検時に不良箇所が発見されたため、修繕を行いました。
- ・屋内消火栓設備(逆止弁及びエアクリーナー)の不具合が発生していたため、修繕を行いました。
- ・玄関広間(ロビー)に設置されているガラス戸の建付けが悪く、催し物開催時にガラス戸の開閉が出来なくなる可能性があったため、修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・開館して30年を迎えることから、各事業に「こしがや能楽堂開館30周年」の冠を付けて開催し、事業を通して施設のPRにも取り組みました。
- ・全体では「鑑賞型事業」5本、「市民参加型事業」5本、「利用促進事業」1本、「共催事業」2本、「後援事業」4本、「友の会事業」1本、その他事業として「社会体験チャレンジ受入事業」、「能楽堂見学ガイド」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)

- ・「第31回秋の調べ こしがや能」では、開館30周年に相応しいおもてたい能演目「鶴亀」を能楽師にご披露いただき、多くの方に楽しんでいただきました。
- ・「Koshigaya～和aKari展～」について、籠染灯籠をデザインしたハナブサデザイン及び中野形染工場と協力し、展示数の増加や新たな展示手法を加え実施しました。
- ・各事業の広報については、幅広い年齢層の方々に伝わるように紙媒体のみでなく、越谷市の「cityメール」や「X(旧 Twitter)」などのSNSを活用しました。

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、多種多様な事業を開催するとともに、伝統文化や芸術文化に触れる機会の場として幅広い年代の方に利用されています。 令和5年度は、多くの市民に能楽をはじめとする日本古来の古典芸能や伝統芸能に触れる機会を提供するとともに、主催事業として令和3年度より新規事業として開始した「親子で学ぶ日本舞踊体験教室」と「Koshigaya～和aKari展～」を含む「鑑賞型事業」5本、「市民参加型事業」5本、「利用促進事業」1本、「共催事業」2本、「後援事業」4本、「友の会事業」、「社会体験チャレンジ受入事業」、「能楽堂見学ガイド」を実施し、本市における伝統文化の振興につなげることができました。 また、施設の維持管理においても、施設全体の日常点検・清掃のほかに、能舞台が木造建築であることから、雨天時の能舞台上への雨除けの床養生シートの設置、台風接近時の防護幕の設置等、利用者の立場に立った施設環境の維持管理が行われ、利用者が安心・安全に利用できるよう対策が図られています。 今後も、全国でも珍しく県内では唯一の屋外能舞台という魅力を活かし、工夫を施した事業の実施に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設内会議を毎月行うことにより、職員間の情報共有や利用者への分かりやすく統一した対応がなされています。また、事業の開催・参加募集について、利用者が平等に参加できるよう館内ポスターやチラシのほかに、ホームページ、SNS等での周知が行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	施設の利便性を維持させるため、施設の貸出備品に係る適正管理に加え、利用者より指摘があった際には必要に応じて修繕や交換補充するなど、適切な対応がされています。また、施設の利用促進を図るため、越谷市日本文化伝承の館「こしがや能楽堂」だよりを毎月発行するほか、ポスター掲示やHP、SNSでの情報掲載等、幅広い手段での周知が行われています。
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取組が行われているか	2
施設所管課の意見	応接室の中木簡易修繕及び排煙窓の簡易修繕、トイレ配管詰まり解消などの簡易な修繕・補修を職員で行うことにより、管理運営にかかる経費の削減に取り組まれています。また、再委託を行う場合も最小限の経費で抑え、利用に支障のないよう施設の休館日を活用して修繕や清掃・点検が行われています。
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	隣接する花田苑と合同で消防訓練を実施するなど、万一の事故や救命が発生した場合に速やかな対応が図れるよう職員の実務向上に努められています。また、新型コロナウイルス5類移行後は、感染症対策についても利用者個人の自主性を尊重し、利用者が安心・安全に利用できる環境づくりに努められています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者からの苦情・要望について、施設内会議を通じて全職員で共有し、改善が可能なものについては速やかに対応することで、利用者サービス水準の維持・向上に努められています。また、施設の維持管理について、能舞台洗浄及び橋掛り等洗浄を行い、能舞台の美観保持と材質保持が適正に行われています。加えて、利用者アンケートの結果について再委託業者へフィードバックを行い、関係者一丸となり施設の管理運営の改善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	市の広報シティプロモーション課や市民活動支援課と連携し、市民や外国人市民のためのバスツアーにおける施設見学がなされました。また、施設所管課と定期的に連絡調整会議が開催され、随時、報告・連絡・相談を行い、連携確保が図られています。さらに、労働条件等についても、越谷市公契約条例等に則り、適切に確保されています。

**指定管理者
の自己評価**

施設管理につきましては、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・設備の修繕を実施するとともに、施設が木造建築であるという特性に則した清掃等の維持管理及び防火管理を行い、総じて利用環境の向上に努めてまいりました。

令和4年度に引き続き、より多くの市民の方々に能楽をはじめとする日本古来の古典芸能や伝統芸能を体験・鑑賞していただくとともに、令和3年度より開始した「親子で学ぶ日本舞踊体験教室」と「Koshigaya ～和aKari展～」を含む、鑑賞型事業5本、市民参加型事業5本、利用促進事業1本、共催事業2本、後援事業4本、友の会事業、その他事業として社会体験チャレンジ受入事業及び能楽堂見学ガイド事業を実施し、越谷市の文化振興に寄与いたしました。

令和5年度の利用実績は、利用件数が1,695件で昨年度より28件の減少、収入額は2,999,020円で昨年度より314,860円減少しました。収入額の減少理由については、前年度に開催された能舞台を利用した有料コンサートが今年度は主催者の都合により開催されなかったことや、能舞台を利用した婚礼写真やコスプレ撮影の件数が減少したことなどが主な要因と考えております。

アンケート結果では全体的に「非常に満足」「満足」が95%を超え、好評だったと考えます。引き続き、利用者アンケートを活用しながら利用者ニーズに対応し、満足度を高めるとともに、施設の設置目的を踏まえた多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	24 越谷市立総合体育館									
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地									
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。									
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷市施設管理公社			所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青 山 雅 彦						
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで			所管課名	教育総務部 スポーツ振興課					
指定管理者が行う主な業務の内容										
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			(4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務							
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			(5) その他、教育委員会が別に定める業務							
(3) 総合体育館の使用の許可に関する事務			(6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況							
			〔決算額〕 単位:円							
	令和5年度	令和4年度	令和3年度							
開館日数(日)	361	357	357							
利用件数(件)	2,756	2,689	2,453							
利用者数(人)	279,255	224,534	106,400							
使用料(円)	21,381,770	25,375,000	16,857,300							
(施設の利用状況に関する増減の理由)										
令和5年度はコロナ禍以前の利用状況に戻りつつあり、各種大会の参加者数の増加、越谷アルファーズの入場者数の増加、産業フェスタ入場者数の増加等により、利用件数及び利用者数の増加に繋がりました。										
				区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
					計画	実績	計画	実績	計画	実績
委託料収入					121,000,000	121,000,000	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000
利用料金収入					—	—	—	—	—	—
指定事業収入合計(A)					121,000,000	121,000,000	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000
人件費					70,695,000	72,754,705	69,050,000	68,637,603	69,441,000	67,142,745
光熱水費					0	0	0	0	0	0
設備等保守点検費					23,590,500	22,906,840	22,389,840	22,537,240	19,371,440	22,337,040
清掃・植栽管理・警備等					11,819,500	11,819,500	13,120,800	12,071,400	16,038,560	11,906,400
施設維持修繕費					4,060,000	3,933,754	4,669,360	5,536,960	3,980,000	6,163,190
管理費					10,815,000	9,585,201	9,750,000	10,216,797	9,140,000	10,448,076
その他					20,000	0	20,000	0	29,000	2,549
指定事業支出合計(B)					121,000,000	121,000,000	119,000,000	119,000,000	118,000,000	118,000,000
市への返還額(C)=(A)-(B)					0	0	0	0	0	0
自主事業収入(D)					13,550,000	12,675,792	8,446,678	10,778,076	9,564,785	7,046,731
自主事業支出(E)					11,100,000	8,908,655	8,420,000	8,049,680	8,560,000	7,718,047
自主事業差額(F)=(D)-(E)					2,450,000	3,767,137	26,678	2,728,396	1,004,785	▲ 671,316
指定管理者負担金					0	0	0	0	0	671,316
(参考)市の経費負担額					96,254,800	72,842,981	38,893,300	63,420,477	31,100,000	27,087,775
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。										
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)										
令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して増加しました。越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費が増加したことや、再委託業者の委託費が増加したことなどが主な理由となります。										
利用者アンケート調査の実施方法										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法	質問票を用いたアンケート調査				対象者	施設利用者				
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日				回収数	628 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	70.7%	24.5%	4.7%	0.1%	0.0%	0.1%				
施設の状況はどうか	72.9%	23.9%	2.9%	0.1%	0.2%	0.0%				
施設の利用目的が達成できたか	74.2%	22.9%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%				
総合的な感想はどうか	72.1%	23.6%	3.8%	0.5%	0.0%	0.5%				
(主な意見等の内容)										
・予約がなかなか取れません。										
・施設使用料が高いため、電気代は施設使用料の中にして下さい。										
・施設ができて年数がたっているので仕方ないですが、所々で古さが目につきます。例えば、扇風機やトイレのドアがきちんと閉まらないなど。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)							
苦情	9件	対応済 3 件	・第二体育室の中央ネットの取付金具が外れていたため、交換修繕を実施しました。							
要望	11件	対応済 4 件								
事故等の発生状況										
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)								
捻挫	4件	骨折、打撲、アキレス腱断裂、半月板損傷、捻挫、腰痛と多岐に渡り、利用者の要望により、常備している冷却スプレー等の処置を行っております。怪我の状況や利用者の要望に応じて、救急車要請の対応を行っております。								
その他	8件									

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・館内ランニングコース照明球修繕、誘導灯修繕を実施しました。
- ・誰でもトイレ自動洗浄システムが故障したため、修繕を実施しました。

自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロビクスダンス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間を通して実施しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・今シーズンも令和5年8月28日に越谷市役所にて越谷アルファーズと支援書交付式を行いました。ホームゲームにおける、越谷市立総合体育館の優先利用、クラブの事業活動及び普及活動、広報活動を実施しました。また、公社プレゼンツで越谷アルファーズ公式戦を開催しました。その際、新成人を対象に無料招待及び限定ボールペンのプレゼントを実施しました。さらに総合体育館利用者へ無料招待を実施しました。
- ・越谷アルファーズ協力のもと、バスケットボールクリニックを実施しました。

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行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しめる健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操などの実施に加え、自宅でもできるおうちエクササイズ動画を公開するなど、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努められています。		
	市の事業や各種団体の大会など、優先的に施設を提供し、市や関係機関に協力しています。また、本市を本拠地とする越谷アルファーズの公式戦を開催するなど、プロスポーツ観戦機会の充実にも貢献しています。		
	その他、公園内の施設周辺の見回りを日常的に実施することで環境美化に努めており、適正な施設管理が行われています。		
	これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。		
	今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。また、自主事業の充実や、越谷アルファーズの試合開催、チーム普及活動についての支援など、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。		
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	利用される方には、差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例規則に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。		
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	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。		
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	施設内の見回り等を随時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努めています。		
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目			
1 職員の管理、監督体制は整備されているか			2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか			2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか			2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか			2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか			2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか			2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか			2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか			2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか			2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか			2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理を心掛けてられます。施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。また、ユーチューブによるエクササイズ動画配信事業を展開し、来場者以外に対するサービスの向上も見られました。		
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、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。		

指定管理者
の自己評価

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

令和5年8月28日、越谷市役所にて越谷市と共に2023-24シーズンに向けてB. LEAGUE 2部所属の越谷アルファーズに支援書を交付し、昨シーズンに引き続き、今シーズンも支援してまいりました。昨年度より引き続き、越谷アルファーズ、越谷市、公社の3団体での会議を月に1度行い、越谷アルファーズの活動内容や市民へのPR活動、施設利用についての方向性などを協議してまいりました。また、年に2回行っている消防訓練では越谷アルファーズを交え、多くの来館者や地震発生も想定し実施をしております。今後もプロクラブチームの使用する体育館として、施設の充実及び発展を目指してまいります。

自主事業につきましては、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的として事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバトミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操教室を中心に進めてまいりました。また、おうちでエクササイズ動画を作成し、自宅でも運動ができるようにホームページに公開をしています。

地域貢献活動につきましては、越谷市内の中学生が対象の社会体験チャレンジを実施しました。また、松伏町内の中学生の社会体験チャレンジも受け入れ、地域貢献活動に尽力しました。

施設の管理につきましては、日常清掃、体育機器整備、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。日常清掃につきましては、体育室床面の傷や歪みを見つけることができるため、毎朝職員全員で開館前に床面清掃を実施してまいりました。体育機器整備につきましては、職員の目、耳、鼻などの感覚や経験を駆使し、異常の有無の確認を行ってまいりました。その際、経年劣化により不良箇所がある備品については修繕又は更新をおこないました。また、玄関ロビー周辺は利用者の入退館時に混雑するため、職員が率先して危険防止のための整理にあたっております。

その他といたしまして、総合体育館は総合公園内に立地しているため、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一人として市民の安全を守るという意識のもと、定期的に施設周辺の巡回を行ってまいりました。

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

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場					
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地					
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。					
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷市施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地		代表者 理事長 青山 雅彦	
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		教育総務部 スポーツ振興課	
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	360	359	359			
利用件数(件)	185	252	139			
利用者数(人)	30,939	25,384	21,995			
使用料(円)	3,174,540	2,852,660	2,746,900			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和4年度は、感染症対策を実施した上で高校野球大会や首都大学野球などの有観客試合が開催され、令和3年度と比べ、利用人数が増加し、コロナ禍前の水準に戻りつつありました。						
令和5年度は、5月にコロナの感染症法上の位置づけが5類になったことから、多くの大会が制限なく開催され、令和4年度と比べると利用人数が大幅に増加しました。また、4年ぶりにイースタンリーグも開催され、多くの市民が来場しました。						
				区分		
				令和5年度		令和4年度
				計画	実績	令和3年度
				計画	実績	計画
				実績	計画	実績
委託料収入				63,000,000	63,000,000	62,000,000
利用料金収入				-	-	-
指定事業収入合計(A)				63,000,000	63,000,000	62,000,000
人件費				34,654,000	34,081,049	34,188,000
光熱水費				0	0	0
設備等保守点検費				5,115,858	5,106,750	5,630,000
清掃・植栽管理・警備等				16,334,142	16,334,142	16,150,000
施設維持修繕費				1,021,000	1,387,650	442,000
管理費				5,865,000	6,090,409	5,580,000
その他				10,000	0	10,000
指定事業支出合計(B)				63,000,000	63,000,000	62,000,000
市への返還額(C)=(A)-(B)				0	0	0
自主事業収入(D)				1,600,000	1,566,188	191,000
自主事業支出(E)				1,240,000	690,064	190,000
自主事業差額(F)=(D)-(E)				360,000	876,124	1,000
指定管理者負担金				0	0	13,100
(参考)市の経費負担額				7,022,000	13,458,010	12,892,000
				12,133,155	7,000,000	8,195,000
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
※No.25～27総合公園内3施設(越谷市民球場、多目的運動場、総合公園庭球場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して増加しました。越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費の増加等がその理由となります。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者			
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	58	件		
利用者アンケート調査の集計結果						
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	65.4%	29.1%	5.5%	0.0%	0.0%	
施設の状況はどうか	80.0%	18.2%	1.8%	0.0%	0.0%	
施設の利用目的が達成できたか	81.8%	16.4%	1.8%	0.0%	0.0%	
総合的な感想はどうか	80.0%	16.4%	1.8%	1.8%	0.0%	
(主な意見等の内容)						
・スコアボードの設備を新しくしてもらいたいです。						
・球場周辺の道、地面がゆがんでいるので、もう少しきれいに舗装などされれば尚良いと感じました。						
・グラウンド整備がきれい。						
・管理の行き届いた素晴らしい球場でした。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
苦情	0 件	対応済 0 件	・スコアボード設備の更新(1件)及び球場周辺の舗装(1件)・駐車場の増設(1件)についての要望については所管課へ報告し、継続して修繕の必要性について検討することを説明し、ご理解いただきました。			
要望	3 件	対応済 3 件				
事故等の発生状況						
・特になし						

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・利用前後には適切な整備を行うほか、グラウンド状態維持のため6月に塩化マグネシウム撒布を実施しました。
- ・施設の修繕は、消火栓ホース交換修繕、スコアボードシステム用UPS(無停電装置)交換修繕、受水槽ボールタップ交換修繕、屋内消火栓ポンプ呼水槽電極交換修繕、2階コンコース雨水排水管詰り修繕などを実施しました。
- ・市民球場2階観客席の座席の老朽化に伴い所管課による塗装修繕が実施されました。
- ・オフシーズンに所管課によるグラウンド整備工事が実施されました。
- ・雨漏り箇所が多数あり、継続的な修繕が必要です。
- ・スコアボード関連機器(得点操作盤・表示制御盤装置等)は、部品の在庫があるうちに電源部品の交換及びオーバーホールが必要となります。また得点や選手名を入力しているパソコンやソフトウェアの交換についても検討が必要です。
- ・夏季には中体連や高校野球の大会などが多く開催されることから、利用者の熱中症予防や施設の利用環境を整えるため、1・3塁側更衣室に空調設備の新設が必要で
- ・地盤沈下の影響により階段の段差のずれやヒビ、建具の歪みが発生し、施錠にも不具合が生じています。
- ・ナイター照明は水銀灯を使用していますが、現在は製造されておらず、先行き電球の交換ができなくなります。LED照明など現行設備への変更が必要です。

自主事業に関すること

- ・ナイター利用の促進を図るため、ナイトベースボール事業を実施しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・後援事業「2023年度首都大学野球春季リーグ戦」を実施しました。
- ・後援事業「第2回越谷女子野球の日」を実施しました。
- ・後援事業「第105回全国高等学校野球選手権埼玉大会」を実施しました。
- ・後援事業「第14回越谷ジュニア甲子園野球大会」を実施しました。
- ・後援事業「越谷野球の日～小中高大野球フェスティバル～」を実施しました。
- ・後援事業「第22回越谷市高校野球大会」を実施しました。
- ・今年度、新たに後援事業「JA全農WCBF少年野球教室 越谷教室」を実施しました。
- ・「プロ野球イースタンリーグ」の4年ぶりの開催にあたり、西武ライオンズの指導によりグラウンドや会場の準備を進めました。また、当日の運営を補助するほか、チケットの販売などに協力しました。

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、職員研修等により整備技術向上に努めており、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールを開催し、ナイター施設利用の促進を図るなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模な整備については職員が行い、経費の削減が図られています。公園内の施設周辺の見回りを定期的に行い、犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことや、利用者が安全で快適に利用できるよう管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防犯策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。

指定管理者の自己評価	令和5年度は4年ぶりとなるイースタンリーグ公式戦や第105回全国高等学校野球選手権埼玉大会などの各種大会の開催に対応しました。自主事業としては、ナイトベースボールを開催し、ナイターの施設利用の促進を図りました。施設の維持管理については、設備・備品点検、グラウンド整備などを常時行い、利用者が安全に安心してプレーができるよう努めました。また総合公園内の巡回や植え込みの剪定・枯れ枝の撤去など日頃より所管課と連携を図り、対応しております。指定管理者による施設の設備修繕については12件実施したほか、所管課との連絡・調整に基づきオフシーズンのグラウンド整備工事や2階観客席の塗装修繕が実施されました。また、グラウンドの保湿機能を維持するため、職員による塩化マグネシウム撒布を行い、維持管理に努めました。 令和6年度につきましては、イースタンリーグや新たに予定されている東京新大学野球リーグ、高校野球、各種大会などの開催に向け、引き続き主催者との連携を図り準備を進めます。また、今後とも利用者の目線に立ち、安心して競技が行えるように施設の管理運営に努めてまいります。
-------------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称		26 越谷市立総合公園多目的運動場								
施設の所在地		越谷市増林三丁目1番地								
設置の目的		市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。								
指定管理者		名 称 公益財団法人越谷市施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地		代表者 理事長 青山 雅彦				
指定期間		令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		教育総務部 スポーツ振興課				
指定管理者が行う主な業務の内容										
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務				(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務						
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務				(5) その他、教育委員会が別に定める業務						
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務				(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務						
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況						
				〔決算額〕						
				単位:円						
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	区分	令和5年度 計画	令和5年度 実績	令和4年度 計画	令和4年度 実績	令和3年度 計画	令和3年度 実績
開館日数(日)	360	359	359	委託料収入	63,000,000	63,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000
利用件数(件)	1,081	1,093	993	利用料金収入	-	-	-	-	-	-
利用者数(人)	58,626	38,086	21,082	指定事業収入合計(A)	63,000,000	63,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000
使用料(円)	674,880	837,120	925,600	人件費	34,654,000	34,081,049	34,188,000	33,186,905	34,031,000	32,504,508
(施設の利用状況に関する増減の理由)				光熱水費	0	0	0	0	0	0
令和4年度は感染症対策を実施した上で、多くの大会が開催されました。大会の増加や産業フェスタ駐車場での利用もあり、令和3年度と比べ、利用件数・利用者数ともに増加しました。				設備等保守点検費	5,115,858	5,106,750	5,630,000	5,860,360	5,077,000	4,922,720
令和5年度も、スポーツ少年団のサッカーや少年野球、市民体育祭グラウンドゴルフ大会をはじめ、多くの大会が開催されました。産業フェスタ駐車場やイースタンリーグ駐車場での利用もあり、令和4年度と比べ、利用件数は減少したものの、利用者数は増加しました。				清掃・植栽管理・警備等	16,334,142	16,334,142	16,150,000	16,139,508	15,817,000	15,816,900
				施設維持修繕費	1,021,000	1,387,650	442,000	1,501,940	894,000	2,257,310
				管理費	5,865,000	6,090,409	5,580,000	5,299,711	6,171,000	6,489,212
				その他	10,000	0	10,000	11,576	10,000	9,350
				指定事業支出合計(B)	63,000,000	63,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000	62,000,000
				市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0
				自主事業収入(D)	1,600,000	1,566,188	191,000	84,490	228,162	67,840
				自主事業支出(E)	1,240,000	690,064	190,000	97,590	610,000	135,530
				自主事業差額(F)=(D)-(E)	360,000	876,124	1,000	▲ 13,100	▲ 381,838	▲ 67,690
				指定管理者負担金	0	0	0	13,100	381,838	67,690
				(参考)市の経費負担額	7,022,000	13,458,010	12,892,000	12,133,155	7,000,000	8,195,000
				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。						
				※No.25～27総合公園内3施設(越谷市民球場、多目的運動場、総合公園庭球場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)										
令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して増加しました。越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費の増加等がその理由となります。										
利用者アンケート調査の実施方法										
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。									
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者							
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	38 件							
利用者アンケート調査の集計結果										
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満					
職員の対応はどうか	62.5%	34.4%	3.1%	0.0%	0.0%					
施設の状況はどうか	53.1%	34.4%	12.5%	0.0%	0.0%					
施設の利用目的が達成できたか	65.6%	31.3%	3.1%	0.0%	0.0%					
総合的な感想はどうか	68.8%	28.1%	3.1%	0.0%	0.0%					
(主な意見等の内容)										
・グラウンドの草、タイヤの跡を整備して欲しいです。										
・用具の運搬が楽にできるよう多目的運動場脇の緑地帯側の駐車場を開けてもらいたいです。										
・駐車場が全て埋まっていて、車が停められませんでした。										
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況										
種 別	件 数	処理状況								
苦情	2 件	(主な事例の対応状況)								
		対応済 1 件	・グラウンド内のタイヤ痕・雑草に対する苦情(1件)があったため、継続して草刈りやグラウンド整備を実施しています。							
要望	2 件	報告済 1 件	・利用者以外の駐車場の使用に対する苦情(1件)があったため、主に総合体育館で行われる試合や大会等の主催者に対し駐車場の使用禁について周知しました。また、職員が巡回し、声掛けを行うことで注意を促しています。							
		対応済 1 件								
		報告済 1 件								
事故等の発生状況										
・特になし										
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)										
・年々雑草が生える範囲が広がり、グラウンドゴルフ等の利用に支障が出るため、随時、除草・整備を実施しています。										
・多目的運動場は利用される競技の幅が広く、グラウンドが荒れるため、トラクターによる整備を適宜行っています。										
・雑草が年々生える範囲が広がり、手作業で雑草を除去できる範囲を超えているため、除草剤を散布するなどの対応も検討する必要があります。										
自主事業に関すること										
・12月に小学生(8歳以下)を対象としたサッカー大会「しらこぼとサッカーフェスティバルUー8」を開催し、10チーム95人が参加しました。										
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)										
・特になし										

総合評価	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営が行われています。公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか			2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか			2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか			2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか			2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか			2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか			2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか			2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか			2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか			2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。		
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目			
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか			2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか			2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか			2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか			2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。		
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目			
1 職員の管理、監督体制は整備されているか			2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか			2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか			2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか			2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか			2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか			2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか			2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか			2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか			2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか			2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。		
⑥ その他の項目			
1 市や関係機関との連携体制が整っているか			2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか			2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか			2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか			2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか			2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。		
指定管理者の自己評価	令和5年度は、少年サッカーや少年野球大会の利用が徐々に増加し、年間を通じて利用件数・利用者数は新型コロナウイルス前の水準に戻りました。また、自主事業として小学生（8歳以下）を対象としたサッカー大会を開催しました。施設の維持管理については、トラクターを用いた整備や雑草の除去を実施しております。多目的運動場内の雑草が年々生える範囲が広がり、手作業で雑草を除去できる範囲を超えているため、除草剤を散布するなどの対応も検討する必要があります。令和6年度につきましても、小学生を対象としたサッカー大会を開催するとともに、適切な管理運営に努め、多様な種目に対して利用者が安心して利用いただけるように準備してまいります。		

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立総合公園庭球場				
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷市施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名	教育総務部 スポーツ振興課	
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(4)屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5)その他、教育委員会が別に定める業務 (6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況		
			[決算額] 単位:円		
	令和5年度	令和4年度	令和3年度		
開館日数(日)	360	359	359		
利用件数(件)	7,498	7,422	7,871		
利用者数(人)	41,566	40,885	43,220		
使用料(円)	4,662,400	4,871,200	5,184,640		
(施設の利用状況に関する増減の理由)					
令和4年度は、10月中旬から1カ月間、クレーコート4面が改修工事のため貸出し中止となったことから、令和3年度と比べ利用件数・利用者数が減少しました。					
令和5年度は、冬季の降雪の影響や2月1日からハードコート1面が貸出し停止となったものの、利用件数及び利用者数は令和4年度に比べ増加しました。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)					
令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して増加しました。越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費、再委託業者の委託費の増加等がその理由となります。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	112 件		
利用者アンケート調査の集計結果					
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	22.4%	40.9%	36.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	20.2%	39.4%	26.3%	10.1%	4.0%
施設の利用目的が達成できたか	23.5%	52.1%	21.4%	2.0%	1.0%
総合的な感想はどうか	17.9%	49.4%	27.4%	3.2%	2.1%
(主な意見等の内容)					
・コート整備が行き届いており、楽しく使用できた。クレーコートの管理は大変ですが頑張ってください。					
・雨天コート状態について丁寧に対応してくれます。					
・テニスコートの貸出しについて、安い値段で提供いただきありがとうございます。					
・コートの線が浮いていてイレギュラーしやすい。					
・ハードコート(B面)は木の根でコートにひび割れがある。直して欲しい。					
・コート整備の頻度を増やしてほしい。					
・イベント時にテニスコートの駐車場をテニス利用者以外の人が駐車しているため、本来の利用者が利用できない。					
※不満については合計15件、非常に不満については7件でした。内容については次の苦情・要望等に含んでいます。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の対応状況)					
種 別	件 数	処理状況			
苦情	29件	対応済 12件	・苦情については、主にコートの整備や状態に対する内容(17件)、駐車場の利用に対する苦情(4件)等がありました。ハードコートについては、コート表面にひび割れ・凹凸があり、利用に支障があるため利用者に注意喚起を行いました。クレーコートについては、直ちに整備を行いました。		
		報告済 17件	・要望については、コート整備に関する要望(6件)、センターベルト交換などの要望(2件)、コート周りの雑草の除去の要望(1件)の9件については直ちに対応しました。施設改修及び増設等の要望(23件)等については、所管課へ報告し、修繕の必要性について検討することを説明し、ご理解いただきました。		
要望	46件	対応済 9件			
		報告済 37件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)					
・冬期に職員によるクレーコートへの塩化カルシウム散布整備を行い、コートの凍結防止、保湿効果を高めました。					
・クレーコート(10面)は使用前後の整備はもとより、天候に左右されるため、必要に応じてトラクターによる整備を適宜行っています。またコートラインの張替えやコート内の排水路の側溝清掃、コート周辺の雑草、落ち葉清掃等を実施するなど、コートの整備に日々努めています。					
・公園管理の担当課と連携し、コート周辺の樹木の剪定作業を実施しています。					
・ハードコートB面は、コート表面にひび割れ・凹凸があり、利用に支障があるため所管課に報告し、令和6年2月1日より貸出しを停止しています。					
自主事業に関すること					
・特になし					
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)					
・特になし					

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。また、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い犯罪防止、維持管理に努めるなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるよう管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を実施するなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、自分たちでできる修繕は実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防犯策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。
指定管理者の自己評価	令和5年度についても安心して利用していただけるようコート整備に努めました。クレーコートに対しては、雨天後の利用ができないこともあり、改修を要望されることが多くありますが、市内唯一のコートであり、中学生テニス競技の大会等に大きく貢献しているため、利用者にご理解いただくよう努めています。また、職員によるローラーでの転圧作業やライン張り替えなどを随時行っています。加えて、庭球場のコート周辺には樹木が多く、枯れ枝や落ち葉がコート内に入るため、日常的に職員による清掃業務に努めるとともに、公園管理の担当課と連携し、剪定作業を実施しています。しかしながら、利用者も多く、苦情や要望も多く寄せられていることから、令和6年度も引き続き適正な管理運営に努めるとともに、所管課との連携のもと、利用者が安全・安心してプレーできる環境整備に努めていきます。

令和5年度(2023度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場					
施設の所在地	越谷市大字小曽川729番地1					
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。					
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地		代表者 理事長 青山 雅彦	
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名		教育総務部 スポーツ振興課	
指定管理者が行う主な業務の内容						
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況			
			[決算額]			
			単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度			
開館日数(日)	359	359	359			
利用件数(件)	206	256	271			
利用者数(人)	44,344	54,268	45,796			
使用料(円)	1,407,370	2,654,840	2,623,410			
(施設の利用状況に関する増減の理由)						
令和5年度は、令和5年10月3日から令和6年3月15日に競技場の全面改修工事が行われ、施設が休場したため、令和4年度と比較して、利用件数、利用者数、使用料が減少しました。						
				区分		
				令和5年度		令和4年度
				計画		実績
				令和3年度		計画
				計画		実績
委託料収入				80,000,000	80,000,000	79,000,000
利用料金収入				—	—	—
指定事業収入合計(A)				80,000,000	80,000,000	79,000,000
人件費				36,840,000	36,763,111	35,883,000
光熱水費				0	0	0
設備等保守点検費				6,447,756	5,014,460	5,286,640
清掃・植栽管理・警備等				29,422,244	29,422,244	29,773,360
施設維持修繕費				1,100,000	1,112,247	1,430,000
管理費				6,110,000	6,226,690	6,477,000
その他				80,000	48,573	150,000
指定事業支出合計(B)				80,000,000	78,587,325	79,000,000
市への返還額(C)=(A)-(B)				0	1,412,675	0
自主事業収入(D)				2,300,000	2,060,248	360,000
自主事業支出(E)				1,370,000	472,446	333,000
自主事業差額(F)=(D)-(E)				930,000	1,587,802	27,000
指定管理者負担金				0	0	101,486
(参考)市の経費負担額				298,620,000	283,447,350	70,000
※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。 ※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。						
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)						
令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して人件費が増加したものの、しらこぼと運動公園競技場の第3種公認再取得に伴う備品購入に伴い、計時機器や陸上用備品の保守点検業務委託(再委託)が不要となり設備等保守点検費等が減少したため、全体としては減少しました。収支差額は精算の上、市へ返還しております。						
利用者アンケート調査の実施方法						
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。					
実施方法	質問票を用いたアンケート調査			対象者	施設利用者	
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日			回収数	54 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	74.1%	18.5%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	70.4%	18.5%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	72.2%	22.2%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	66.7%	27.8%	3.7%	1.8%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容)						
・走路の路面が傷んでいるところがあります。 ・早く更新検定のための改修工事をお願いします。 ・夜間照明があると利用の幅が広がります。						
・天然芝の多目的使用を望みます。 ・第2競技場の人口芝を望みます。 ・競技場内の除草をおねがいします。						
・円盤投げ、ハンマー投げの練習が行えれば良いと思います。 ・小学生料金の設定をお願いします。						
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況						
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)			
要望	8 件	対応済 8 件	競技所の第3種公認を更新して欲しいとの利用者からの要望を受けておりましたが、全面改修工事が行われ、第3種公認の			
意見	2 件	対応済 2 件	競技場として認定を受けました。			
事故等の発生状況						
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)				
熱中症	39件	・競技場で行われる大会については、利用団体が救護担当を医務室に常駐させ、対応いたしました。				
すり傷・切り傷	15件	・熱中症や大きな怪我などが発生した際は、施設職員と利用者が協力して対応し、必要に応じて救急車を要請しました。				
打撲・捻挫	13件					
その他	15件					

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・陸上競技備品やサッカー競技備品などの修繕や整備を実施しました。
- ・競技場芝生フィールドは、芝生の維持管理に注意を払い、利用に適切な状態を保つために、整備を実施しました。
- ・競技場内の各トイレに動作不良が確認されたため、修繕を実施しました。
- ・競技場内のコンクリートにひび割れが見られるため、補修材を使用し、修繕を実施しました。
- ・競技場内の倉庫などに保管されていた不用品を所管課と協力して処分し、整理整頓に努めました。
- ・競技場内の看板や表示を利用者に分かりやすい視認性の高い新規のものへ張り替えを行いました。

自主事業に関すること

- ・第7回しらこぼと少年少女サッカー教室を開催しました。
- ・第6回しらこぼとサッカー大会U-10を開催しました。
- ・第7回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会を開催しました。
- ・陸上競技に関連するトレーニング動画を引き続き配信し、利用者に対するサービス向上に努めました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・埼玉県高等学校体育連盟サッカー専門部主催の埼玉県高等学校サッカー大会を共催事業として、開催しました。
- ・越谷市サッカー協会主催のきさらぎ杯ボラスカップを共催事業として、開催しました。
- ・越谷市サッカー協会主催の越谷南ロータリーカップを後援事業として、開催しました。
- ・ライオンズベースボールスクール事務局主催のライオンズベースボールスクールを後援事業として、開催しました。
- ・越谷市教育委員会主催の市民体育祭ファミリースポーツデイ2023を協力団体として、所管課と協力して事業に取り組みました。
- ・市内中学校の中学生社会体験チャレンジ事業の受け入れを実施しました。

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)について一元的な管理運営が行われています。 令和5年度に競技場の全面改修工事が行われ、令和6年3月22日から5年間、公益財団法人日本陸上競技連盟より第3種公認の競技場として認定を受けていますが、天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努めており、行き届いた整備がされています。自主事業については、しらこぼと少年少女サッカー教室などの様々な事業を開催したほか、自宅でもできるおうちエクササイズ動画を公開するなど、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に努められています。また、小規模な整備については職員が行い経費の削減に努めているほか、天然芝の保護のため3週間の養生期間を設けるなど、施設運営に工夫が見られます。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われております。 後援事業としてライオンズベースボールスクール(メイン会場しらこぼとソフトボール場 対象:小学生・未就学児)を開催し、市民に貴重な技術向上の機会の提供ができたものと考えます。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法や、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。		
	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	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。

指定管理者
の自己評価

競技場は、埼玉県高等学校体育連盟陸上競技専門部の大会や埼玉県高等学校体育連盟サッカー専門部の大会、越谷市陸上競技協会が開催する陸上競技記録会、越谷市サッカー協会のリーグ戦などの団体利用をはじめ、陸上競技の個人利用の方々も練習などにご利用いただきました。

施設の維持管理では、第3種公認（※令和4年10月より特例措置）の競技場として、公益財団法人日本陸上競技連盟により認定していただいた施設及び陸上用具・計測機器をより長く良い状態を保てるよう留意してまいりました。芝生フィールドでは、芝生の利用頻度が多くなる中、芝生の育成および維持管理に注意を払い、利用に適切な状態を保つようにいたしました。また、競技場および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めてまいりました。その他にも、災害や事故を未然に防止する目的と利用者の安全や施設内外の環境保全のため、1日に数回、職員による施設及び公園内の巡回を実施いたしました。併せて、夏季期間の熱中症予防として、暑さ指数（WBGT）を1日に2回計測し、利用者へ周知いたしました。

また令和5年10月3日から令和6年3月15日に競技場の全面改修工事が行われました。令和6年3月22日から5年間、公益財団法人日本陸上競技連盟より第3種公認の競技場として認定を受けることができました。令和6年2月23日に実施した検定の際には、検定員の方々から埼玉県内の競技場で一番備品管理が徹底されているとお褒めの言葉もいただきました。

自主事業といたしましては、青少年の健全な育成及び健康維持・増進や越谷市のスポーツ振興を目的に計画した事業を開催いたしました。具体的には、『第7回しらこぼと少年少女サッカー教室』、『第6回しらこぼとサッカー大会U-10』、『第7回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会』を実施いたしました。また自宅でできるトレーニング動画を引き続き、配信サイトYouTubeにて公開いたしました。

今後も、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。

令和5年度(2023度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024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 越谷市しらこぼと運動公園第2競技場				
施設の所在地	越谷市大字小曽川729番地1				
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。				
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦		
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで	所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		
指定管理者が行う主な業務の内容					
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況			
		[決算額] 単位:円			
	令和5年度	令和4年度	令和3年度		
開館日数(日)	360	359	359		
利用件数(件)	1,847	1,519	1,531		
利用者数(人)	49,641	41,536	39,233		
使用料(円)	1,774,640	1,579,800	1,710,960		
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和5年度は、令和4年度と比較して利用件数、利用者数、使用料のすべてが増加しているが、令和5年10月1日より16時～18時のナイター利用が可能となったことが要因と考えています。					
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して人件費が増加したものの、しらこぼと運動公園競技場の第3種公認再取得に伴う備品購入に伴い、計時機器や陸上用備品の保守点検業務委託(再委託)が不要となり設備等保守点検費等が減少したため、全体としては減少しました。収支差額は精算の上、市へ返還しております。					
利用者アンケート調査の実施方法					
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。				
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者		
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	33 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	39.4%	42.4%	18.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	51.5%	42.4%	6.1%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	66.7%	24.2%	9.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	54.5%	36.4%	9.1%	0.0%	0.0%
(主な意見等の内容) ・ゴール用移動台車があり使いやすい競技場です。 ・フットサルゴールも使用したいです。 ・人工芝化を希望します。 ・第2競技場を芝生にしてほしいです。 ・公社主催事業サッカー大会とレッズサッカー教室が良いです。 ・利用時間を超えた団体への対応が職員によって違います。 ・ナイター照明が暗いです。					
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況					
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)		
要望	3 件	対応済 3 件	競技場人工芝化をして欲しいとの利用者からの要望については所管課へ報告し、継続して修繕の必要性について検討することを説明し、ご理解いただきました。		
意見	1 件	対応済 1 件			
事故等の発生状況					
・特になし					
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)					
・グラウンドを快適にご利用いただけるようにレーキやブラシを使用し、整備を実施しました。 ・凍結防止のため、塩化カルシウムを散布しました。 ・サッカーゴールの塗装やネットの張り替えを行いました。					
自主事業に関すること					
・第12回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会を開催しました。 ・第13回しらこぼとサッカー大会U-12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)					
・越谷市教育委員会主催の市民体育祭ファミリースポーツデイ2023の協力団体として、所管課と協力して事業に取り組みました。					

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）について一元的な管理運営が行われています。第2競技場については、サッカー、グラウンドゴルフ、陸上アップ会場等多目的に利用いただいています。利用予定を把握の上、次の利用者に影響が及ばないようグラウンドの適切な整備が行われております。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法や、経費削減に努めた施設整備を行うことや、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）			
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			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	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか			2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか			2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか			2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか			2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか			2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。		
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目			
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか			2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか			2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか			2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか			2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。		
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目			
1 職員の管理、監督体制は整備されているか			2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか			2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか			2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか			2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか			2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか			2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか			2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか			2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか			2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか			2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。		
⑥ その他の項目			
1 市や関係機関との連携体制が整っているか			2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか			2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか			2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか			2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか			2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行いなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。		
指定管理者の自己評価	第2競技場は、サッカー競技をはじめ、グラウンド・ゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場として、ご利用いただきました。競技予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備を実施いたしました。また場内の点検を心掛け、利用者が使用する石灰の在庫確認や倉庫内の用具の点検・整理を行いました。第2競技場の利用時間について、日中の利用以外にも、夜間照明を点灯させたナイター利用があるため、照明の管理などを徹底いたしました。その他にも緑地帯の除草作業・芝刈りや低木剪定を行なうとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないよう清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。 自主事業といたしましては、『第12回しらこぼとグラウンド・ゴルフ大会』、『第13回しらこぼとサッカー大会U-12』を開催いたしました。 今後も、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。		

令和5年度(2023度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場																																																																																																																																							
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地																																																																																																																																							
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																																																																																																																							
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青 山 雅 彦																																																																																																																																					
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																																																																																																																				
指定管理者が行う主な業務の内容																																																																																																																																								
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																																																																																																					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況																																																																																																																																					
			[決算額] 単位:円																																																																																																																																					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																																																																																					
開館日数(日)	360	294	292																																																																																																																																					
利用件数(件)	598	580	562																																																																																																																																					
利用者数(人)	13,208	11,946	11,545																																																																																																																																					
使用料(円)	945,120	888,960	878,640																																																																																																																																					
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和5年度は、令和4年度と比較して開館日数の増加に伴い、利用件数、利用者数、使用料が増加しました。			<table border="1"> <tr> <th>区分</th><th>令和5年度</th><th>令和4年度</th><th>令和3年度</th></tr> <tr> <td></td><td>計画</td><td>実績</td><td>計画</td><td>実績</td><td>計画</td><td>実績</td></tr> <tr> <td>委託料収入</td><td>80,000,000</td><td>80,000,000</td><td>79,000,000</td><td>79,000,000</td><td>78,000,000</td><td>78,000,000</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td><td>—</td></tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td><td>80,000,000</td><td>80,000,000</td><td>79,000,000</td><td>79,000,000</td><td>78,000,000</td><td>78,000,000</td></tr> <tr> <td>人件費</td><td>36,840,000</td><td>36,763,111</td><td>35,883,000</td><td>35,457,231</td><td>36,076,000</td><td>34,908,241</td></tr> <tr> <td>光熱水費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td><td>6,447,756</td><td>5,014,460</td><td>5,286,640</td><td>5,293,090</td><td>5,321,890</td><td>5,378,670</td></tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td><td>29,422,244</td><td>29,422,244</td><td>29,773,360</td><td>29,438,304</td><td>29,458,110</td><td>29,108,304</td></tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td><td>1,100,000</td><td>1,112,247</td><td>1,430,000</td><td>1,363,946</td><td>950,000</td><td>1,630,422</td></tr> <tr> <td>管理費</td><td>6,110,000</td><td>6,226,690</td><td>6,477,000</td><td>7,388,258</td><td>6,014,000</td><td>6,930,579</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>80,000</td><td>48,573</td><td>150,000</td><td>59,171</td><td>180,000</td><td>43,784</td></tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td><td>80,000,000</td><td>78,587,325</td><td>79,000,000</td><td>79,000,000</td><td>78,000,000</td><td>78,000,000</td></tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td><td>0</td><td>1,412,675</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td><td>2,300,000</td><td>2,060,248</td><td>360,000</td><td>159,720</td><td>435,000</td><td>46,909</td></tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td><td>1,370,000</td><td>472,446</td><td>333,000</td><td>261,206</td><td>940,000</td><td>25,876</td></tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td><td>930,000</td><td>1,587,802</td><td>27,000</td><td>▲ 101,486</td><td>▲ 505,000</td><td>21,033</td></tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td><td>0</td><td>0</td><td>▲ 27,000</td><td>101,486</td><td>505,000</td><td>0</td></tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td><td>298,620,000</td><td>283,447,350</td><td>70,000</td><td>8,173,847</td><td>70,000</td><td>57,366</td></tr> </table> ※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。 ※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。				区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度		計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	80,000,000	80,000,000	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	利用料金収入	—	—	—	—	—	—	指定事業収入合計(A)	80,000,000	80,000,000	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	人件費	36,840,000	36,763,111	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241	光熱水費	0	0	0	0	0	0	設備等保守点検費	6,447,756	5,014,460	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670	清掃・植栽管理・警備等	29,422,244	29,422,244	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304	施設維持修繕費	1,100,000	1,112,247	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422	管理費	6,110,000	6,226,690	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579	その他	80,000	48,573	150,000	59,171	180,000	43,784	指定事業支出合計(B)	80,000,000	78,587,325	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,412,675	0	0	0	0	自主事業収入(D)	2,300,000	2,060,248	360,000	159,720	435,000	46,909	自主事業支出(E)	1,370,000	472,446	333,000	261,206	940,000	25,876	自主事業差額(F)=(D)-(E)	930,000	1,587,802	27,000	▲ 101,486	▲ 505,000	21,033	指定管理者負担金	0	0	▲ 27,000	101,486	505,000	0	(参考)市の経費負担額	298,620,000	283,447,350	70,000	8,173,847	70,000	57,366
区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																																																																																					
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																		
委託料収入	80,000,000	80,000,000	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000																																																																																																																																		
利用料金収入	—	—	—	—	—	—																																																																																																																																		
指定事業収入合計(A)	80,000,000	80,000,000	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000																																																																																																																																		
人件費	36,840,000	36,763,111	35,883,000	35,457,231	36,076,000	34,908,241																																																																																																																																		
光熱水費	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																		
設備等保守点検費	6,447,756	5,014,460	5,286,640	5,293,090	5,321,890	5,378,670																																																																																																																																		
清掃・植栽管理・警備等	29,422,244	29,422,244	29,773,360	29,438,304	29,458,110	29,108,304																																																																																																																																		
施設維持修繕費	1,100,000	1,112,247	1,430,000	1,363,946	950,000	1,630,422																																																																																																																																		
管理費	6,110,000	6,226,690	6,477,000	7,388,258	6,014,000	6,930,579																																																																																																																																		
その他	80,000	48,573	150,000	59,171	180,000	43,784																																																																																																																																		
指定事業支出合計(B)	80,000,000	78,587,325	79,000,000	79,000,000	78,000,000	78,000,000																																																																																																																																		
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	1,412,675	0	0	0	0																																																																																																																																		
自主事業収入(D)	2,300,000	2,060,248	360,000	159,720	435,000	46,909																																																																																																																																		
自主事業支出(E)	1,370,000	472,446	333,000	261,206	940,000	25,876																																																																																																																																		
自主事業差額(F)=(D)-(E)	930,000	1,587,802	27,000	▲ 101,486	▲ 505,000	21,033																																																																																																																																		
指定管理者負担金	0	0	▲ 27,000	101,486	505,000	0																																																																																																																																		
(参考)市の経費負担額	298,620,000	283,447,350	70,000	8,173,847	70,000	57,366																																																																																																																																		
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して人件費が増加したものの、しらこぼと運動公園競技場の第3種公認再取得に伴う備品購入に伴い、計時機器や陸上用備品の保守点検業務委託(再委託)が不要となり設備等保守点検費等が減少したため、全体としては減少しました。収支差額は精算の上、市へ返還しております。																																																																																																																																								
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																								
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																							
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																					
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	19 件																																																																																																																																					
利用者アンケート調査の集計結果																																																																																																																																								
アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満																																																																																																																																			
職員の対応はどうか	94.7%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																			
施設の状況はどうか	68.5%	10.5%	10.5%	10.5%	0.0%																																																																																																																																			
施設の利用目的が達成できたか	84.2%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																																																																																			
総合的な感想はどうか	73.7%	15.8%	10.5%	0.0%	0.0%																																																																																																																																			
(主な意見等の内容) ・野球場スコアボード(電光掲示板)を直してほしいです。 ・外野の早めの芝刈りをお願いします。																																																																																																																																								
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																																								
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																					
要望	9 件	対応済 9 件	野球場スコアボードを直して欲しいとの利用者からの要望については所管課へ報告し、継続して修繕の必要性について検討することを説明し、ご理解いただきました。																																																																																																																																					
事故等の発生状況																																																																																																																																								
・特になし																																																																																																																																								
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																																																																																																																								
・グラウンドを快適にご利用いただけるようにレーキやブラシを使用し、整備を実施しました。 ・内野表面の凹凸を整備した後、凍結防止のため塩化カルシウムを散布しました。 ・外野芝生内の除草作業を実施しました。 ・ベンチや倉庫内の清掃及び整理整頓に努めました。																																																																																																																																								
自主事業に関すること																																																																																																																																								
・特になし																																																																																																																																								
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																																								
・特になし																																																																																																																																								

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)について一元的な管理運営が行われています。利用予定を確認しながら利用当日に良い状態で利用できるよう、内野整備や外野芝生の除草作業、芝刈りを委託業者と日程調整し適切、かつ効率的にグラウンド整備が行われていました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法や、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるような管理運営に期待します。		
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	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。	

指定管理者の自己評価	野球場は、利用予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンドの整備に努めました。利用当日により良い状態で、利用ができるように内野整備や外野芝生の除草作業・芝刈りを委託業者と日程を調整し、適切に作業を実施いたしました。また特にベンチ内は、スパイクに付いた土で汚れることから、利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けました。 冬季の休場期間中は、倉庫内の片付けを実施し、野球場フェンスの金具が欠けている部分の点検・取り付けを行いました。また、利用者の使い勝手が良ように道具の配置を工夫いたしました。その他には、凍結防止などを目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努めました。また除草作業・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検・清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。 今後も、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。
------------	---

令和5年度(2023度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場						
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地						
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。						
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷施設管理公社		所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 青山 雅彦				
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで		所管課名	教育総務部 スポーツ振興課			
指定管理者が行う主な業務の内容							
(1)スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			(4)屋外体育施設の維持管理に関する事務				
(2)スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			(5)その他、教育委員会が別に定める業務				
(3)屋外体育施設の使用の許可に関する事務			(6)その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況				
			[決算額]				
			単位:円				
	令和5年度	令和4年度	令和3年度				
開館日数(日)	360	359	359				
利用件数(件)	8,472	8,766	8,935				
利用者数(人)	39,412	42,480	42,800				
使用料(円)	7,720,900	8,144,900	8,433,000				
(施設の利用状況に関する増減の理由)							
令和5年度は、令和4年度と比較して利用件数、利用者数、使用料が減少しました。その理由としては、コートコンディションの不良や市内近隣庭球場の改修工事が完了したことも大きな要因と考えられます。							
				[決算額]			
区分				令和5年度		令和4年度	令和3年度
				計画	実績	計画	実績
委託料収入				80,000,000	80,000,000	79,000,000	79,000,000
利用料金収入				—	—	—	—
指定事業収入合計(A)				80,000,000	80,000,000	79,000,000	79,000,000
人件費				36,840,000	36,763,111	35,883,000	35,457,231
光熱水費				0	0	0	0
設備等保守点検費				6,447,756	5,014,460	5,286,640	5,293,090
清掃・植栽管理・警備等				29,422,244	29,422,244	29,773,360	29,438,304
施設維持修繕費				1,100,000	1,112,247	1,430,000	1,363,946
管理費				6,110,000	6,226,690	6,477,000	7,388,258
その他				80,000	48,573	150,000	59,171
指定事業支出合計(B)				80,000,000	78,587,325	79,000,000	79,000,000
市への返還額(C)=(A)-(B)				0	1,412,675	0	0
自主事業収入(D)				2,300,000	2,060,248	360,000	159,720
自主事業支出(E)				1,370,000	472,446	333,000	261,206
自主事業差額(F)=(D)-(E)				930,000	1,587,802	27,000	▲ 101,486
指定管理者負担金				0	0	▲ 27,000	101,486
(参考)市の経費負担額				298,620,000	283,447,350	70,000	8,173,847
						70,000	70,000
							57,366
				※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。			
				※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。			
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)							
令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して人件費が増加したものの、しらこぼと運動公園競技場の第3種公認再取得に伴う備品購入に伴い、計時機器や陸上用備品の保守点検業務委託(再委託)が不要となり設備等保守点検費等が減少したため、全体としては減少しました。収支差額は精算の上、市へ返還しております。							
利用者アンケート調査の実施方法							
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。						
実施方法	質問票を用いたアンケート調査		対象者	施設利用者			
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日		回収数	74 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	59.5%	18.9%	21.6%	0.0%	0.0%		
施設の状況はどうか	29.7%	29.7%	14.9%	12.2%	13.5%		
施設の利用目的が達成できたか	44.6%	35.1%	13.5%	2.7%	4.1%		
総合的な感想はどうか	29.7%	25.7%	14.9%	21.6%	8.1%		
(主な意見等の内容)							
・コートの状態が非常に悪く危険です。・テニスコートの劣化が激しいです。・ケガをしそうです。早急に直してほしいです。							
・コート状態が非常に悪いです。・2・6番コートがめくれているので危険なので改修を望みます。・駐車場の区画ラインを引き直してほしいです。							
・コートがボコボコで球がおかしくなります。・コートの改修をぜひお願いします。							
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況							
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)				
要望	59 件	対応済 59 件	テニスコートについて、経年劣化により人工芝が剥がれ、一部めくれている箇所があるため、定期的に補修を行いました。				
苦情	4 件	対応済 4 件					
事故等の発生状況							
種 別	件 数	(主な事例の対応状況)					
すり傷	2件	・熱中症と思われる利用者がいたため、救急車を呼んで対応しました。					
捻挫	1件	・利用者がテニスコートの亀裂に躓き、転倒し足を擦りむいたため、救護しました。					
熱中症	1件						
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)							
・コートが劣化し、人工芝がめくれている箇所を接着剤にて補修しました。							
・珪砂を準備し、砂が減ったコートへ適宜補充し整備を行いました。							
・コート内に木々が覆いかぶさっている枝の伐採を定期的に行いました。							
自主事業に関すること							
・特になし							
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)							
・越谷市教育委員会主催の市民体育祭ファミリースポーツデー2023の協力団体として、所管課と協力して事業に取り組みました。							

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)について一元的な管理運営が行われています。オムニコートの劣化がみられるところですが、コートの劣化がこれ以上広がらないようコート保護を目的に珪砂の補充、部分補修などの整備が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法や、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。		
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	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行いなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。

指定管理者の自己評価	庭球場は、稼働率が高く、オムニコートの劣化が進んでいるため、コートの劣化がこれ以上広がらないよう細心の注意を払い、コートの保護を目的に砂の補充などの整備を適宜行いました。その他にテニスネットの状態にも注意を払い、ネットにほつれなどを確認した際は、その都度交換及び修繕を実施しました。また劣化が進んでいるオムニコートについては、今年度も継続的に所管課へ改修の要望を行いました。 周囲には、木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、プレーに支障が出ないように利用開始前の早朝からコート内の清掃を実施してまいりました。また除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、キャンプ場周辺の清掃やトイレの清掃や臭いにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。 今後も、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。
-------------------	---

令和5年度(2023度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称

32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場

施設の所在地

越谷市大字砂原39番地

設置の目的

市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。

指定管理者

名 称

公益財団法人越谷施設管理公社

所在地

越谷市増林二丁目33番地

代表者

理事長 青山 雅彦

指定期間

令和3年4月1日から令和8年3月31日まで

所管課名

教育総務部 スポーツ振興課

指定管理者が行う主な業務の内容

(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務

(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務

(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務

(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務

(5) その他、教育委員会が別に定める業務

(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

単位:円

令和5年度

令和4年度

令和3年度

開館日数(日)

244

273

277

利用件数(件)

266

360

349

利用者数(人)

4,910

5,974

6,039

使用料(円)

541,800

565,040

535,080

(施設の利用状況に関する増減の理由)

令和5年度は、令和4年度と比較して開館日数の減少に伴い、利用件数、利用者数、使用料が減少しました。

区分

令和5年度

令和4年度

令和3年度

計画

実績

計画

実績

計画

実績

委託料収入

80,000,000

80,000,000

79,000,000

79,000,000

78,000,000

78,000,000

利用料金収入

—

—

—

—

—

—

指定事業収入合計(A)

80,000,000

80,000,000

79,000,000

79,000,000

78,000,000

78,000,000

人件費

36,840,000

36,763,111

35,883,000

35,457,231

36,076,000

34,908,241

光熱水費

0

0

0

0

0

0

設備等保守点検費

6,447,756

5,014,460

5,286,640

5,293,090

5,321,890

5,378,670

清掃・植栽管理・警備等

29,422,244

29,422,244

29,773,360

29,438,304

29,458,110

29,108,304

施設維持修繕費

1,100,000

1,112,247

1,430,000

1,363,946

950,000

1,630,422

管理費

6,110,000

6,226,690

6,477,000

7,388,258

6,014,000

6,930,579

その他

80,000

48,573

150,000

59,171

180,000

43,784

指定事業支出合計(B)

80,000,000

78,587,325

79,000,000

79,000,000

78,000,000

78,000,000

市への返還額(C)=(A)-(B)

0

1,412,675

0

0

0

0

自主事業収入(D)

2,300,000

2,060,248

360,000

159,720

435,000

46,909

自主事業支出(E)

1,370,000

472,446

333,000

261,206

940,000

25,876

自主事業差額(F)=(D)-(E)

930,000

1,587,802

27,000

▲ 101,486

▲ 505,000

21,033

指定管理者負担金

0

0

▲ 27,000

101,486

505,000

0

(参考)市の経費負担額

298,620,000

283,447,350

70,000

8,173,847

70,000

57,366

※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。

※No.28～32しらこぼと運動公園内5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一体管理のため収支状況は同様に示しています。

(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由)

令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して人件費が増加したものの、しらこぼと運動公園競技場の第3種公認再取得に伴う備品購入に伴い、計時機器や陸上用備品の保守点検業務委託(再委託)が不要となり設備等保守点検費等が減少したため、全体としては減少しました。収支差額は精算の上、市へ返還しております。

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的

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

実施方法

質問票を用いたアンケート調査

対象者

施設利用者

実施期間

令和5年4月1日～令和6年3月31日

回収数

12 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

58.4%

33.3%

8.3%

0.0%

0.0%

0.0%

施設の状況はどうか

41.7%

41.7%

0.0%

0.0%

0.0%

16.6%

施設の利用目的が達成できたか

33.3%

66.7%

0.0%

0.0%

0.0%

0.0%

総合的な感想はどうか

50.0%

50.0%

0.0%

0.0%

0.0%

0.0%

(主な意見等の内容)

・スコアボードが改修されていて良かったです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別

件 数

処理状況

(主な事例の対応状況)

要望

2 件

対応済 2 件

ソフトボール場について、コート整備の要望があったため、黒土を補充の上、レーキやブラシを使用し整備を実施しました。

意見

2 件

対応済 2 件

事故等の発生状況

・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・グラウンドを快適にご利用いただけるようにレーキやブラシを使用し、整備を実施しました。

・内野表面の凹凸を整備した後、凍結防止のため塩化カルシウムを散布しました。

・外野芝生内の除草作業を実施しました。

・ベンチや倉庫内の清掃及び整理整頓に努めました。

自主事業に関すること

・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・ライオンズベースボールスクール事務局主催のライオンズベースボールスクールを、後援事業として開催しました。

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)について一元的な管理運営が行われています。 利用予定を確認しながら利用当日に良い状況で利用できるよう、内野整備や外野芝生の除草作業、芝刈りを委託業者と日程調整し適切、かつ効率的にグラウンド整備が行われていました。 後援事業としてライオンズベースボールスクール(メイン会場しらこぼとソフトボール場 対象:小学生・未就学児)を開催し、市民に貴重な技術向上の機会の提供ができたものと考えます。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必要となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるように管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者への接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し対応されています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時行い、職員で対応可能な修繕を実施するなど経費の削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・苦情・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整などが必要なものについては、関係先と協議して対応しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。
指定管理者の自己評価	ソフトボール場は、利用予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンドの整備に努めました。利用当日により良い状態で、利用ができるように内野整備や外野芝生の除草作業・芝刈りを委託業者と日程を調整し、適切に作業を実施しました。また特にベンチ内は、スパイクに付いた土で汚れることから、利用後に清掃を実施し、利用者が快適に利用できるよう心掛けました。 休場期間中は、倉庫内の片付けを実施し、ソフトボール場フェンスの金具が欠けている部分の点検・取り付けを行いました。また、利用者の使い勝手が良いように道具の配置を工夫しました。その他には、凍結防止などを目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努めました。また除草作業・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検・清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。 今後も、住民福祉の増進と良好な生活環境の向上に寄与すべく、「親しまれ愛される施設」、「利用しやすい施設」、「安全・安心な施設」を念頭におき、管理運営に最善を尽くしてまいります。

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場																																																																														
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地																																																																														
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。																																																																														
指定管理者	名 称 公益財団法人越谷施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 青山 雅彦																																																																												
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日まで	所管課名	教育総務部 スポーツ振興課																																																																												
指定管理者が行う主な業務の内容																																																																															
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(4) 屋外体育施設の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																																																													
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																																																													
		[決算額] 単位:円																																																																													
	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																												
開館日数(日)	309	308	308																																																																												
利用件数(件)	13,571	13,428	12,902																																																																												
利用者数(人)	17,166	16,481	15,050																																																																												
使用料(円)	1,531,400	1,478,480	1,412,960																																																																												
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和5年度につきましては、越谷市内外の弓道連盟や、高校、大学の弓道部などの利用も再開され、コロナ禍前の水準に概ね戻ったものと考えます。		<table border="1"> <tr> <th>区分</th><th>令和5年度</th><th>令和4年度</th><th>令和3年度</th></tr> <tr> <td></td><td>計画</td><td>実績</td><td>計画</td></tr> <tr> <td>委託料収入</td><td>7,800,000</td><td>7,800,000</td><td>7,600,000</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td><td>7,800,000</td><td>7,800,000</td><td>7,600,000</td></tr> <tr> <td>人件費</td><td>4,639,000</td><td>4,392,339</td><td>4,528,000</td></tr> <tr> <td>光熱水費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td><td>54,920</td><td>55,000</td><td>61,920</td></tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td><td>1,675,080</td><td>1,714,680</td><td>1,708,080</td></tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td><td>401,000</td><td>597,170</td><td>272,000</td></tr> <tr> <td>管理費</td><td>1,010,000</td><td>1,040,811</td><td>1,010,000</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>20,000</td><td>0</td><td>20,000</td></tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td><td>7,800,000</td><td>7,800,000</td><td>7,600,000</td></tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td><td>430,000</td><td>384,529</td><td>100,000</td></tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td><td>430,000</td><td>301,599</td><td>100,000</td></tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td><td>0</td><td>82,930</td><td>0</td></tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td><td>20,000</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td><td>60,000</td><td>30,240</td><td>1,532,200</td></tr> </table>		区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度		計画	実績	計画	委託料収入	7,800,000	7,800,000	7,600,000	利用料金収入	-	-	-	指定事業収入合計(A)	7,800,000	7,800,000	7,600,000	人件費	4,639,000	4,392,339	4,528,000	光熱水費	0	0	0	設備等保守点検費	54,920	55,000	61,920	清掃・植栽管理・警備等	1,675,080	1,714,680	1,708,080	施設維持修繕費	401,000	597,170	272,000	管理費	1,010,000	1,040,811	1,010,000	その他	20,000	0	20,000	指定事業支出合計(B)	7,800,000	7,800,000	7,600,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	自主事業収入(D)	430,000	384,529	100,000	自主事業支出(E)	430,000	301,599	100,000	自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	82,930	0	指定管理者負担金	20,000	0	0	(参考)市の経費負担額	60,000	30,240	1,532,200
区分	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																												
	計画	実績	計画																																																																												
委託料収入	7,800,000	7,800,000	7,600,000																																																																												
利用料金収入	-	-	-																																																																												
指定事業収入合計(A)	7,800,000	7,800,000	7,600,000																																																																												
人件費	4,639,000	4,392,339	4,528,000																																																																												
光熱水費	0	0	0																																																																												
設備等保守点検費	54,920	55,000	61,920																																																																												
清掃・植栽管理・警備等	1,675,080	1,714,680	1,708,080																																																																												
施設維持修繕費	401,000	597,170	272,000																																																																												
管理費	1,010,000	1,040,811	1,010,000																																																																												
その他	20,000	0	20,000																																																																												
指定事業支出合計(B)	7,800,000	7,800,000	7,600,000																																																																												
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0																																																																												
自主事業収入(D)	430,000	384,529	100,000																																																																												
自主事業支出(E)	430,000	301,599	100,000																																																																												
自主事業差額(F)=(D)-(E)	0	82,930	0																																																																												
指定管理者負担金	20,000	0	0																																																																												
(参考)市の経費負担額	60,000	30,240	1,532,200																																																																												
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して増加しました。越谷市が定める賃金の最低下限額を適用した臨時職員の人件費が増加したことや、再委託業者の委託費が増加したことなどが主な理由となります。		※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。																																																																													
利用者アンケート調査の実施方法																																																																															
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																														
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																												
実施期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	回収数	63 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	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																										
施設の状況はどうか	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																										
施設の利用目的が達成できたか	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																										
総合的な感想はどうか	88.9%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%																																																																										
(主な意見等の内容)																																																																															
・たいへん使いやすい立派な道場でありがたいです。 ・施設内が綺麗で清潔でよいです。いつもありがとうございます。 ・中学生の1日弓道体験教室が良かったです。 ・毎日使用出来る事が満足です。																																																																															
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																															
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																												
苦情	1件	対応済 1件	多目的トイレの洋式便座を温座温水便座にしてほしいと要望がありました。より良い利用環境を目指して、越谷市の所管課へ報告するとともに、設置に向けて、予算を確保するなど検討してまいります。																																																																												
要望	6件	対応済 6件																																																																													
事故等の発生状況																																																																															
・特になし																																																																															
施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)																																																																															
・弓道場玄関出入口の引戸扉鍵と女子更衣室物入扉の丁番が故障したため交換する修繕を行いました。また、引戸扉の戸車が劣化したため交換する修繕を行いました。 ・多目的トイレの水洗パルプ類が故障したため修繕を行いました。 ・遠の場の安土にしているマットの入替を行いました。 ・弓道場廊下の蛍光灯型照明器具をLED型に交換する修繕を行いました。 ・廊下窓のブラインド修繕を行いました。 ・弓具の修理や、弓立が破損したため修繕を行いました。																																																																															
自主事業に関すること																																																																															
・市民参加型事業として、ゼロからはじめる弓道教室を開催しました。 ・市民参加型事業として、大人の1日弓道体験教室を年2回(秋季、春季)開催しました。 ・市民参加型事業として、中学生の弓道体験教室を開催しました。																																																																															
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																															
・越谷市弓道連盟主催の第38回越谷市遠的弓道大会と、第29回越谷しらこぼと弓道大会を共催で開催しました。 ・その他の事業として、弓道や弓道場を紹介する弓道場ガイドを実施しました。また、弓道の利用中は矢が飛び、うっかり立ち入ると危険な場所があるため見学ができないことから、お持ちのスマートフォンやタブレット端末で弓道場を見て回れる弓道場VR探訪を制作して、ホームページ上に設置しました。 ・越谷市弓道連盟主催の第37回越谷市遠的弓道大会と、第29回越谷しらこぼと弓道大会を共催で開催しました。																																																																															

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い、利用者への対応が行われています。安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行なわれています。また、公園内の施設周辺の見回りを定期的に行い、適正な施設管理が行われています。 事業については、「ゼロからはじめる弓道教室」や「大人の1日弓道体験教室」、中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」を感染防止対策を講じたうえで開催いたしました。 また、利用人数制限、手指消毒液を設置するなど新型コロナウイルス感染症への対策が図られていました。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫をした修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行うことなど、利用者が安全で快適に利用できるよう管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1利用者施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用されるお客様に差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスが行われています。
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	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。
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	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費削減に努めています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い速やかな対応ができる体制がとられています。
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、情報の共有と連絡確保に努めるとともに、個人情報保護については、関係法令を遵守し適正な管理が行われております。

指定管理者の自己評価	令和5年度につきましては、越谷市内および市外の弓道連盟や、高校、大学の弓道部などの利用が増加したことにより、利用件数、利用人数が増加しました。 施設の維持管理においては、細心の注意を払い建物および設備の点検や、施設内外の清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう取り組んでまいりました。 また、隣地へ矢が飛び出さないよう防矢ネットの安全点検や、木造建築の施設として可燃物等の除去など、安全確保に取り組み、緑の森公園内に立地している弓道場として、公園内の環境美化に努めるとともに、地域の一員として、定期的に緑の森公園内の施設周辺の見回りを行ってまいりました。令和5年度は越谷市が公園や駐車場の整備工事を行い、工事場所の協力や弓道場利用者への周知など連携を図ってまいりました。 事業については、主催事業の「ゼロからはじめる弓道教室」「中学生の弓道体験教室」「秋季大人の1日弓道体験教室」「春季大人の1日弓道体験教室」の計4本を開催したことや、共催事業の「第29回越谷しらこぼと弓道大会」「第38回越谷市遠的弓道大会」の計2本も主催団体の越谷市弓道連盟と開催しました。また、施設の見学に来られる方を対象に弓道場見学ガイドを行いました。弓道場は矢が飛び危険で、立ち入りや見学ができない場所があることから、お持ちのスマートフォンやタブレット端末で見て回れる弓道場VR探訪を制作して、ホームページ上に設置しました。事業を実施することで弓道の普及や弓道場の利用促進につながるよう、取り組んでまいりました。 施設の管理運営の全般を通して、越谷市の所管課と連携を図り、利用団体の意見も参考にしながら、引き続き安全・安心な施設の管理運営に努め、より快適な施設を目指してまいります。
-------------------	---

令和5年度(2023年度) 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の令和5年(2023年)4月1日から令和6年(2024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と市民の健康・体力の維持向上を目的とした、スポーツ施設である。																																																																																																																																										
指定管理者	名 称 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ		所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦																																																																																																																																								
指定期間	平成31年4月1日から令和6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			[決算額] 単位:円																																																																																																																																								
	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																																																																																								
開館日数(日)	279	287	287																																																																																																																																								
利用件数(件)	78,155	55,878	35,509																																																																																																																																								
使用料(円)	22,968,570	16,757,140	9,905,810																																																																																																																																								
トレーニングルーム																																																																																																																																											
	令和5年度	令和4年度	令和3年度																																																																																																																																								
開館日数(日)	307	308	308																																																																																																																																								
利用件数(件)	41,543	29,729	20,077																																																																																																																																								
使用料(円)	12,296,460	8,611,320	5,793,960																																																																																																																																								
(施設の利用状況に関する増減の理由) 令和4年6月までは、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、温水プール・トレーニングルームとも人数制限を実施していたが、令和5年度は規制することなく営業したことから利用件数及び使用料が増加しています。																																																																																																																																											
(管理経費の収支状況に関する増減・差額の理由) 令和5年度の管理経費について、令和4年度と比較して大きな増減はありませんでした。																																																																																																																																											
			<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th><th colspan="2">令和5年度</th><th colspan="2">令和4年度</th><th colspan="2">令和3年度</th></tr> <tr> <th></th><th>計画</th><th>実績</th><th>計画</th><th>実績</th><th>計画</th><th>実績</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>委託料収入</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>47,700,000</td><td>47,700,000</td></tr> <tr> <td>利用料金収入</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr> <tr> <td>指定事業収入合計(A)</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>47,700,000</td><td>47,700,000</td></tr> <tr> <td>人件費</td><td>38,074,000</td><td>38,074,101</td><td>38,800,000</td><td>38,799,645</td><td>37,375,000</td><td>37,374,131</td></tr> <tr> <td>光熱水費</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>設備等保守点検費</td><td>503,000</td><td>502,700</td><td>74,000</td><td>73,700</td><td>74,000</td><td>73,700</td></tr> <tr> <td>清掃・植栽管理・警備等</td><td>725,000</td><td>724,240</td><td>616,000</td><td>616,000</td><td>616,000</td><td>616,000</td></tr> <tr> <td>施設維持修繕費</td><td>1,673,000</td><td>1,672,792</td><td>1,800,000</td><td>1,513,380</td><td>1,800,000</td><td>1,513,380</td></tr> <tr> <td>管理費</td><td>4,996,000</td><td>4,998,424</td><td>2,735,000</td><td>2,734,547</td><td>2,100,000</td><td>2,130,489</td></tr> <tr> <td>その他</td><td>3,679,000</td><td>3,677,743</td><td>5,625,000</td><td>5,912,728</td><td>5,735,000</td><td>5,992,300</td></tr> <tr> <td>指定事業支出合計(B)</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>49,650,000</td><td>47,700,000</td><td>47,700,000</td></tr> <tr> <td>市への返還額(C)=(A)-(B)</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業収入(D)</td><td>2,000,000</td><td>3,356,150</td><td>403,200</td><td>926,000</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業支出(E)</td><td>1,800,000</td><td>2,866,550</td><td>400,000</td><td>835,300</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>自主事業差額(F)=(D)-(E)</td><td>200,000</td><td>489,600</td><td>3,200</td><td>90,700</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>指定管理者負担金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr> <tr> <td>(参考)市の経費負担額</td><td>13,781,000</td><td>12,123,721</td><td>13,641,000</td><td>13,057,038</td><td>16,091,000</td><td>14,777,906</td></tr> </tbody> </table> ※指定事業において、剰余金が生じた場合には、市へ戻入する(C)。自主事業収入(D)は、事業実施から直接得られ、指定管理者に帰属する収入となる。自主事業において、差額(F)がプラスの場合には、指定管理者のインセンティブとなり、マイナスの場合、指定管理者の負担となる。				区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度			計画	実績	計画	実績	計画	実績	委託料収入	49,650,000	49,650,000	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000	利用料金収入	-	-	-	-	-	-	指定事業収入合計(A)	49,650,000	49,650,000	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000	人件費	38,074,000	38,074,101	38,800,000	38,799,645	37,375,000	37,374,131	光熱水費	0	0	0	0	0	0	設備等保守点検費	503,000	502,700	74,000	73,700	74,000	73,700	清掃・植栽管理・警備等	725,000	724,240	616,000	616,000	616,000	616,000	施設維持修繕費	1,673,000	1,672,792	1,800,000	1,513,380	1,800,000	1,513,380	管理費	4,996,000	4,998,424	2,735,000	2,734,547	2,100,000	2,130,489	その他	3,679,000	3,677,743	5,625,000	5,912,728	5,735,000	5,992,300	指定事業支出合計(B)	49,650,000	49,650,000	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000	市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0	自主事業収入(D)	2,000,000	3,356,150	403,200	926,000	0	0	自主事業支出(E)	1,800,000	2,866,550	400,000	835,300	0	0	自主事業差額(F)=(D)-(E)	200,000	489,600	3,200	90,700	0	0	指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0	(参考)市の経費負担額	13,781,000	12,123,721	13,641,000	13,057,038	16,091,000	14,777,906
区分	令和5年度		令和4年度		令和3年度																																																																																																																																						
	計画	実績	計画	実績	計画	実績																																																																																																																																					
委託料収入	49,650,000	49,650,000	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000																																																																																																																																					
利用料金収入	-	-	-	-	-	-																																																																																																																																					
指定事業収入合計(A)	49,650,000	49,650,000	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000																																																																																																																																					
人件費	38,074,000	38,074,101	38,800,000	38,799,645	37,375,000	37,374,131																																																																																																																																					
光熱水費	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
設備等保守点検費	503,000	502,700	74,000	73,700	74,000	73,700																																																																																																																																					
清掃・植栽管理・警備等	725,000	724,240	616,000	616,000	616,000	616,000																																																																																																																																					
施設維持修繕費	1,673,000	1,672,792	1,800,000	1,513,380	1,800,000	1,513,380																																																																																																																																					
管理費	4,996,000	4,998,424	2,735,000	2,734,547	2,100,000	2,130,489																																																																																																																																					
その他	3,679,000	3,677,743	5,625,000	5,912,728	5,735,000	5,992,300																																																																																																																																					
指定事業支出合計(B)	49,650,000	49,650,000	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000																																																																																																																																					
市への返還額(C)=(A)-(B)	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
自主事業収入(D)	2,000,000	3,356,150	403,200	926,000	0	0																																																																																																																																					
自主事業支出(E)	1,800,000	2,866,550	400,000	835,300	0	0																																																																																																																																					
自主事業差額(F)=(D)-(E)	200,000	489,600	3,200	90,700	0	0																																																																																																																																					
指定管理者負担金	0	0	0	0	0	0																																																																																																																																					
(参考)市の経費負担額	13,781,000	12,123,721	13,641,000	13,057,038	16,091,000	14,777,906																																																																																																																																					
利用者アンケート調査の実施方法																																																																																																																																											
調査目的	アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。																																																																																																																																										
実施方法	質問票を用いたアンケート調査	対象者	施設利用者																																																																																																																																								
実施期間	令和5年8月1日～令和6年3月31日	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	無回答																																																																																																																																					
職員の対応はどうか	37.4%	34.7%	23.5%	1.6%	0.8%	2.0%																																																																																																																																					
施設の状況はどうか	37.8%	30.3%	22.3%	6.8%	0.4%	2.4%																																																																																																																																					
施設の利用目的が達成できたか	36.6%	33.1%	22.7%	3.2%	2.0%	2.4%																																																																																																																																					
総合的な感想はどうか	31.5%	35.9%	19.9%	8.3%	2.4%	2.0%																																																																																																																																					
(主な意見等の内容) ・片道レーンで泳いでいて真ん中で泳がれると、追い抜くことができません。2列で泳ぐような工夫(指導)をしてほしいです。 ・水着脱水をもっとしっかりとしたもの に替えて下さい。せっかくの設置ですが、使用に適していません。 ・小学生の料金が高いです。半額でよいです。 ・プールに入るときに靴をもって入るためのロッカーの100円玉投入が面倒です。 ・シャワールームが少なく、脱衣ルームが寒いです。 ・歩く機械に画像、インターネットをつけてもらいたいです。 ・一つのマシーンを占有する人がいます。																																																																																																																																											
利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況																																																																																																																																											
種 別	件 数	処理状況	(主な事例の対応状況)																																																																																																																																								
苦情	0件	対応済 0件	主な内容は以下の通り																																																																																																																																								
要望	1件	対応済 1件	・プールでスマートウォッチを利用可能として欲しいとの要望があったため、所管課と協議のうえ、4月25日より利用可能としました。																																																																																																																																								
その他	8件	対応済 8件																																																																																																																																									
事故等の発生状況																																																																																																																																											
・特になし																																																																																																																																											
施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)																																																																																																																																											
・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。また、大規模な修繕に関してもその都度 市へ報告、提案し、早期対応に心がけています。 ・施設の老朽化に伴い、突発的な修繕が増えていますが、消防設備等人命に係わるものに関しては早急に対応できるよう、心がけています。																																																																																																																																											
自主事業に関すること																																																																																																																																											
・令和4年度においては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため温水プールや子供向けの自主事業は中止していましたが、令和5年度はシンコースポーツが有するノウハウを活用し、18歳以上を対象としたスポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を開催するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めました。																																																																																																																																											
事業に関すること(実施内容や新規の取組など)																																																																																																																																											
・8月より施設利用満足度についてのアンケートボックスを常設し、利用者に意見を伺うことで、利用者のニーズに合った施設運営や事業展開に努めました。 ・年に2回避難訓練を実施し、地震などの災害の速報が発令された場合や火災などの緊急事態に、温水プール・トレーニングルームとも速やかな避難することが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、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、アンケート等により利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、利用者のニーズに対応した管理運営や事業展開を行うとともに、経費削減に向けた取組を継続していただきたいです。また、健康増進につながる自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
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	プールでは目的によって利用できるよう歩行用、遊泳用のコースが設定されています。トレーニングルームにおいては、人気のある機器について、順番待ちの人数等が分かるようボードを設置し、案内しています。接遇に関しては、朝礼や職員会議を通じて、全ての職員が統一した認識のもと利用者に対応できる体制がとられています。令和4年度では新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため縮小実施していた自主事業を、今年度は通年で行われています。
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 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	提案箱を設置して利用者の意見を聴取したり、施設利用満足度についてのアンケート調査を実施し、実施可能なものは随時実施、反映されています。利用促進を図るため、社協だよりやホームページ等を活用し、広く市民に周知しています。
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	業務の再委託の経費が最小限となるよう、清掃、警備、庭園管理業務等、市民プール、老人福祉センター4館で共通した業務を一括契約し、経費削減が図られています。月次で会計報告を行うことにより、執行状況の把握が行われています。
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	施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制とするとともに、毎月、管理職による会議を開催し、密な連絡調整が行われています。また、職員が各種研修等に参加できる環境を整え、スキルアップの支援をしているとともに、専門的知識、経験を有する職員が配置されています。溺者救助などを想定したAED講習会の実施や起こりうる事故等を想定した各種対応マニュアルが作成され、緊急時に速やかに対応できる体制がとられています。
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	利用者からの苦情、要望等に対しては、提案箱を設置し意見聴取をするともに、施設利用満足度や、各種講座実施後のアンケート調査を行い、各種要望が随時反映される体制がとられています。
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	市や関係機関との連携体制については、適時連絡調整を行っているほか、年3回、施設所管課との調整会議を行い、連携が図られています。個人情報保護については、独自の個人情報保護規定を定め、適正に管理されています。環境面では、市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等に配慮されています。労働条件等については、仕事と子育て等の両立を支援するため、埼玉県に「子育て応援宣言企業」として登録しており、「多様な働き方実践企業」としても適正な水準の維持に努めています。

指定管理者の自己評価	当協議会は、「健康増進、体力向上」をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでいます。市民プールは、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉、医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を生かした事業展開を図っています。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応できるよう体制を整えています。 また、令和元年度からシンコースポーツ株式会社との共同事業体を構成しています。自主事業においては、シンコースポーツが有するノウハウを活用し、18歳以上を対象としたスポーツ教室や親子プール教室、キッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を企画するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めました。 なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えています。今後も、事業の充実や効率的な運営を目指して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めてまいります。
------------	--

令和5年度(2023年度)に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の前指定期間における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	越谷市民プール
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2
設置の目的	市民のスポーツ振興と市民の健康・体力の維持向上を目的とした、スポーツ施設である。
指定管理者	名 称 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループ 代表者 越谷市社会福祉協議会 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成31年(2019年)4月1日から令和6年(2024年)3月31日まで
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
温水プール					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	279	287	287	138	261
利用者数(人)	78,155	55,878	35,509	17,355	84,818
使用料(円)	22,968,570	16,757,140	9,905,810	4,756,220	22,806,280
トレーニングルーム					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
開館日数(日)	307	308	308	131	280
利用者数(人)	41,543	29,729	20,077	8,773	52,057
使用料(円)	12,296,460	8,611,320	5,793,960	2,556,420	155,441,860
指定事業における管理経費の収支状況					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
収 入	49,650,000	49,650,000	47,700,000	47,700,000	47,300,000
支 出	49,650,000	49,650,000	47,700,000	46,590,964	47,300,000
市への戻入額	0	0	0	1,109,036	0

越谷市民プール

評価点					
	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
評価点	2	2	2	2	2
総合評価	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である	管理運営は 適正である
指定期間における総合評価					
越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げていますが、越谷市社会福祉協議会・シンコースポーツグループにより利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。また、施設の管理運営が適正に行われています。 今後も、利用者のニーズに対応した管理運営や事業展開を行うとともに、経費削減に向けた取組みを継続していただきたいと思います。また、健康増進につながる自主事業をこれまで以上に充実させるなど、経験を活かした施設の運営を期待します。					