

平成 2 1 年度

指定管理者制度導入施設における
指定管理者の評価表

越 谷 市

目 次

指定管理者制度導入施設一覧（平成21年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）	5

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

1 越谷市男女共同参画支援センター	6
2 越谷市中央市民会館	8
3 越谷市北部市民会館	10
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 越谷市新方交流館	20
9 越谷市大袋北交流館	22
10 越谷市桜井交流館	24
11 越谷市南越谷交流館	26
12 越谷市障害者福祉センターこぼと館	28
13 越谷市立老人福祉センターけやき荘	30
14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	32
15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	34
16 花田苑	36
17 キャンベルタウン野鳥の森	38
18 越谷コミュニティセンター	40
19 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	42
20 越谷市立総合体育館	44
21 越谷市民球場	46
22 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	48
23 越谷市立越谷総合公園庭球場	50
24 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	52
25 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	54
26 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	56
27 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	58
28 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	60
29 緑の森公園越谷市弓道場	62
30 越谷市民プール	64

指定管理者制度導入施設一覧（平成21年度）

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
1	男女共同参画支援センター	公募	特定非営利活動法人 男女共同参画 こしがやともろう (平成21年4月1日から平成24年 3月31日まで・3年間)	企画部 企画課
2	中央市民会館	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
3	北部市民会館	随意指定	北部市民会館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
4	赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
5	大沢北交流館	随意指定	大沢北交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
6	蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
7	南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
8	新方交流館	随意指定	新方交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
9	大袋北交流館	随意指定	大袋北交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
10	桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
11	南越谷交流館	随意指定	南越谷交流館運営協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 地域活動推進課
12	障害者福祉センターこばと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	健康福祉部 障害福祉課
13	老人福祉センターけやき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	健康福祉部 高齢介護課
14	老人福祉センターくすのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	健康福祉部 高齢介護課
15	老人福祉センターゆりのき荘	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	健康福祉部 高齢介護課
16	花田苑	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年 3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
17	キャンベルタウン野鳥の森	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
18	越谷コミュニティセンター	随意指定	財団法人 越谷コミュニティセンター (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 生涯学習課
19	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 生涯学習課
20	総合体育館	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
21	市民球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
22	総合公園多目的運動場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
23	総合公園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
24	しらこぼと運動公園競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
25	しらこぼと運動公園第2競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
26	しらこぼと運動公園野球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
27	しらこぼと運動公園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
28	しらこぼと運動公園ソフトボール場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
29	弓道場	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成18年4月1日から平成23年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課
30	市民プール	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年3月31日まで・5年間)	生涯学習部 体育課

※なお、平成22年4月1日から下記の施設に指定管理者制度を新規に導入しています。(平成22年度から管理運営を開始していますので、今回の評価の対象外となります)

施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成22年4月1日から平成27年3月31日まで・5年間)	市民税務部 市民課

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

1 評価の考え方

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

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

2 評価方法について

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

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

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

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

[評価点及び総合評価について]

①項目ごとの評価点

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

②総合評価

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

指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）

総合評価

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

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう	管理運営は適正である	2.2
2	中央市民会館	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
3	北部市民会館	北部市民会館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
4	赤山交流館	赤山交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
5	大沢北交流館	大沢北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
6	蒲生交流館	蒲生交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
7	南部交流館	南部交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
8	新方交流館	新方交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
9	大袋北交流館	大袋北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
10	桜井交流館	桜井交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
11	南越谷交流館	南越谷交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
12	障害者福祉センターこぼと館	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
13	老人福祉センターけやき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
14	老人福祉センターくすのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
15	老人福祉センターゆりのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
16	花田苑	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
17	キャンベルタウン野鳥の森	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
18	越谷コミュニティセンター	財団法人 越谷コミュニティセンター	管理運営は適正である	2.0
19	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
20	総合体育館	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
21	市民球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
22	総合公園多目的運動場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
23	総合公園庭球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
24	しらこぼと運動公園競技場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
25	しらこぼと運動公園第2競技場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
26	しらこぼと運動公園野球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
27	しらこぼと運動公園庭球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
28	しらこぼと運動公園ソフトボール場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
29	弓道場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
30	市民プール	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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(バルテきたこし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 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろろ 所在地 越谷市越ヶ谷三丁目5番20号 代表者 代表理事 原 博子
指定期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで
所管課名	企画部企画課

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成21年度	平成20年度	比較
開所日数(日)	293	293	0
利用者数(人) ※事業参加者	3,616	2,832	+ 784
使用料(円)	82,120	65,880	+ 16,240

(増減の理由)

- ・利用者数の増加は、若年者や若い世代の女性を対象とした講座の開催やホームページの開設、ポスターの掲示場所やチラシの配架場所を工夫したため。
- ・使用料の増加は、受益者負担の適正化を目的とした使用料の改定(平成21年4月)により、午前、午後の使用料がそれぞれ200円増額になったため。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	26,000,000	
支出	25,996,198	
市への戻入額	3,802	

利用者アンケートの結果

回答数 :323件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	30.9%	45.6%	23.2%	0.3%	0%
施設の状況はどうか	34.0%	47.4%	18.6%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	34.6%	46.7%	17.8%	0.9%	0%
総合的な感想はどうか	29.5%	52.2%	17.4%	0.9%	0%

(意見等の内容)

- ・落ち着いていて居心地がとても良い。職員が皆親切です。
- ・大人の専用席があるのは助かります。
- ・日曜日の閉館を5時よりも、もっと遅くしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	7件	対応済 7件
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

- ・閲覧用のインターネット検索に時間がかかりすぎるとの苦情があったため、光回線に変更し、解消した。

事故等の発生状況

なし

種別	件数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ブラインドの開閉に不具合が生じているため修繕が必要である。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・ブックフェアを定期的に開催して、男女共同参画の情報提供に努めた。
- ・国の男女共同参画週間や女性に対する暴力をなくす運動の実施期間に合わせて行うパネル展示を、講座や他の事業と関連させて実施した。
- ・新規利用者の拡大を目的として、フォト日記コンテストを実施した。
- ・学習の場としてのセミナールームの開放(若い世代への男女共同参画への推進)により、若年利用者のニーズに対応した。
- ・出前講座(地域への広がり&若い世代への男女平等教育)を行うことで、より多くの市民の方々へ「ほっと越谷」を知ってもらえるよう努めた。
- ・独自のホームページの開設と施設内レイアウトの変更等により、支援センターの周知に努めた。

総合評価	支援センターの管理運営は、事業報告書、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.2】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		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性に計画・実施されているか		3
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の目的に沿い、それぞれの世代や性別にあったテーマを選定し講座を開催することで、性別に関わりなくあらゆる世代の方が講座に参加できるよう計画・実施している。	
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 男女共同参画の推進に関する拠点施設としての運営がなされたか		2
2 男女共同参画を推進するため、各種の事業を関連させて展開する取組みが行われたか		3
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 登録団体への活動支援・協働事業は適切に行われているか		2
5 新規企画事業及び協働事業を積極的に展開し、施設の設置目的達成のための促進が行われたか		3
6 施設内のレイアウトを配慮し、男女共同参画に関する情報提供を適切に行っているか		2
7 掘り起こした新しいニーズと利用者の意見を事業に反映させているか		2
施設所管課の意見	講座を単独で開催するのではなく、併せて講座のテーマに関する本の貸し出しやパネルなどを利用した情報提供を行うことであらゆる事業を相互に関連させている。また、セミナールームが空いているときにミニ講座を行うなどの新規企画事業を行うことで、施設の効用をさらに発揮させている。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
3 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適性に行われているか		2
施設所管課の意見	施設の状況を定期的に把握し、支障のない範囲でこまめに消灯するなど、可能な範囲で節電に努めている。また、支障のない範囲で、清掃の一部を指定管理者が行うことで経費縮減を図っている。	
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 直営から指定管理者へ移行したが、管理業務は支障なく進められたか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
4 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
5 リスクへの対応の方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っている。		2
6 必要な保険加入するなど、リスクへの備えを行っているか。		2
施設所管課の意見	シフト制勤務のため、定期的（月1回）に全職員を集め管理業務に関する総合的な打合せを実施するなど、管理業務を適切に行っている。また、年4回消防訓練を行うなど、リスクへの対応についての方策も取られている。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか。		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	講座の受講者から事業についての意見を聞くため、アンケートを実施している。また、事業を企画する職員の男女共同参画に関する知識の習得を継続的に行うことでサービス水準の維持・向上に取り組んでいる。	
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
施設所管課の意見	関係機関や所管課と打合せを定期的に行うことで、情報の共有や連携を図っている。また、個人情報は鍵のかかる場所に保管するなど、文書管理も適切に行われている。	

指定管理者の自己評価

直営から指定管理者への移行初年度にあたり、平成13年からの8年間の公営での運営で培ってきたものを後退させないよう、市民にとっての平等性を尊重して管理、運営にあたることを第一目的とした。それを踏まえたうえで、“市民力+専門力”をミッションとしたNPO団体の特性を生かした運営方針のもとに事業展開をした。開設8年を経過した施設でありながら、市民の認知度は市の世論調査によると1割程度と低いため、この認知度を高め、講座参加者を増やすことを最大努力した1年となった。その結果、講座参加者の約4割が初めての参加であり、講座参加率もほぼ100%の目標に達成することができた。また、専門力を生かして幅広く市民に男女共同参画が浸透していくような事業展開を指定管理者の受託期間の3年間に総合的に実施できる計画をたて、その1年目としての役割を8割は達成できた。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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	市民文化や生涯学習、福祉活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	359	357	+2
利用件数(件)	11,281	12,010	△729
利用者数(人)	261,605	271,999	△10,394
使用料(円)	40,477,160	45,327,700	△4,850,540

[決算額]		単位:円
収入	197,238,000	
支出	197,241,573	
収入を超える支出額	3,573	

(増減の理由)

平成20年度は、越谷レイクタウン内にオープンしたショッピングセンターのテナント説明会で利用があったこと、また、昨年は全体的に法人利用が減少したこと、地区センターなどに利用者が流れたことが考えられます。

※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。

利用者アンケートの結果

回答数 :123件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答等
職員の対応はどうか	23.6%	41.5%	15.4%	0.8%	0%	18.7%
施設の状況はどうか	32.5%	39.0%	7.3%	1.6%	0.8%	18.8%
施設の利用目的が達成できたか	37.4%	39.0%	5.7%	0%	0%	17.9%
総合的な感想はどうか	26.0%	43.9%	9.8%	0.8%	0%	19.5%

(意見等の内容)

- ・いすの汚れが気になります。
- ・オーディオに費用がかかるのに、17年間同じものを使っていて操作が簡単でない。音が良くない。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	15件	対応済 5件
苦情	41件	対応済 29件

(主な事例の処理状況)

- ・会議室の空調がよくわからなかったため、調整の仕方が紙に書いてあるといいのですがとの要望を受け、説明書を設置した。
- ・音楽室のアンプ類の付帯設備に不良箇所があるとの苦情を受けて、備品修理を実施した。

事故等の発生状況

種別	件数
被害	3件

(主な事例の対応状況)

- ・荷物搬出の際、地下駐車場倉庫のドアノブに車の荷台をひっかけ破損させたため、緊急修繕を実施した。
- ・お客様が出庫の際、誤って地下駐車場の精算機カーゲートを破損させたため、緊急修繕を実施した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ギャラリーのスプリンクラー増設修繕や会議室壁紙の張替修繕、多目的トイレ自動ドア修繕などを行った。

自主事業に関すること

- ・「越谷百景」スケッチ原画展や、越谷市中央市民会館第2回講演会「動物のコミュニケーション」を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会と越谷盆栽協会新春盆栽会の共催事業を実施した。また、第3回協働フェスタの後援事業を実施した。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 管理運營業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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	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みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

平成21年度は、平成20年11月にオープンした「イオンレイクタウン」に伴う会社説明会・採用面接会・研修会場等としての利用が無くなった影響で、前年度比利用件数が729件、利用者数が10,394人の減少となった。

また、文化の発展・向上とコミュニティ形成・推進の一助となるべく、新たに「越谷百景」スケッチ原画展を開催した。さらに、今年度は講師に埼玉県子ども動物自然公園園長の日橋一昭氏を迎え第2回講演会「動物とのコミュニケーション」を開催した。共催事業として「越谷総合技術高等学校服飾デザイン科卒業作品発表会」と「越谷盆栽協会新春盆栽会」を開催し、後援事業として「第3回協働フェスタ」に参加した。指定管理者として責任ある管理運営ができたことは大きな成果と考えている。今後も担当課の地域活動推進課と連携を密にし、利用者の方々が安全で安心して利用できるようにサービスの向上に努めたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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	地域に根ざしたコミュニティ活動、文化活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。		
指定管理者	名称 越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市大字恩間181番地1	代表者 会長 武藤 正雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 管理施設の使用許可に関する業務 (2) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること (3) 管理施設等の維持管理に関する業務 (4) その他、越谷市又は指定管理者が必要と認める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
【北部市民会館会議室等、北部市民会館図書室】			
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	335	335	0
利用件数(件)	4,074	3,887	+187
利用者数(人)	92,991	84,968	+8,023
使用料(円)	8,908,330	8,355,550	+552,780
図書室			
開室日数(日)	333	333	0
貸出利用者数(人)	76,481	70,924	+5,557
貸出冊数(冊)	279,243	260,298	+18,945
(増減の理由) 会館の利用件数、利用者数、使用料が全体的に増加したのは、図書室の利用増が相乗作用をもたらしたものと考える。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	34,697,601
		支出	34,686,511
		市への戻入額	11,090

利用者アンケートの結果		回答数 :115件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答等
職員の対応はどうか	30.4%	47.0%	18.3%	0%	0%	4.3%
施設の状況はどうか	32.2%	52.2%	11.3%	0%	0%	4.3%
施設の利用目的が達成できたか	32.2%	51.3%	10.4%	0.9%	0%	5.2%
総合的な感想はどうか	24.3%	53.0%	18.3%	0%	0%	4.4%

(意見等の内容)

- ・職員により対応の仕方が違うので統一してほしい。
- ・ピアノの調律をきちんとやってほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		
種別	件数	処理状況
苦情	4件	対応済 4件
要望	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

- ・職員の対応が悪いという苦情を受け、職員に再発防止のための指導を行った。また、傘立ての破損について苦情を受け修繕した。
- ・4階冷水器が故障で使えなかったが、利用者の要望を受け新規購入した。

事故等の発生状況	
種別	件数
事件	4件
いたづら	3件

(主な事例の対応状況)

- ・駐車場で当て逃げがあり、警察に連絡し対処した。
- ・小学生女子が館内で男に襲われたというので警察に連絡対処。(後に虚偽と判明)
- ・財布の置き引きがあり、警察に連絡し対処。併せて館内に注意喚起の張り紙を行う。
- ・中学生が館内で騒ぎ注意するもおさまらないため、警察に対応をお願いする。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・正面玄関入口の上がバルコニーになっており、防水シートの劣化等で雨漏りがひどい状態になっている。
- ・会館建物の周りが地盤沈下により段差が生じている。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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	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みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

年に数回実施している研修と、日々の勤務の中で事務補助職員一人ひとりの資質の向上を図っている。なお、会館はたくさんの方が集まるので、危機管理に対しても心を配っている。その成果は、会館の利用率や利用人数の増加にも現れていると思っています。今後も、利用者の方に真心を込めて接し、施設を快く利用いただけるよう努力をしてみたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,073	1,020	+53
利用者数(人)	19,804	17,833	+1,971
使用料(円)	602,000	586,900	+15,100

[決算額] 単位:円

収入	3,264,722
支出	3,264,722
市への戻入額	0

(増減の理由)

昨年に比べ利用件数が53件増えたので、使用料の増加につながった。

利用者アンケートの結果

回答数 : 32件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	46.9%	37.5%	15.6%	0%	0%
施設の状況	53.1%	34.4%	12.5%	0%	0%
施設の利用目的	40.6%	43.8%	15.6%	0%	0%
総合的な感想	46.9%	37.5%	15.6%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・管理人さんの感じが良くていつも気持ち良いと思う。
- ・親子サークルで若いお母さんたちが交流できる場があるのが良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	1件	1件
要望	2件	1件

(主な事例の処理状況)

- ・駐車場に段差があるとの苦情に対し、駐車場の整備を行った。
- ・創作室の調理台に台車をつけて移動がスムーズになった。

事故等の発生状況

なし

種別	件数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・非常用照明、1階系統空調の修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・ふれあい祭を開催した。
- ・視察研修を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

利用者の利便性を考慮し、駐車場の整備を行ったので、利用者の増加につなげたい。
また、現在交流館の前にマンション(7階建82世帯)が建設中であり、完成後、マンションの住民に交流館の利用を呼びかけていきたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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	越谷市大里326番地1		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市大沢北交流館運営協議会	所在地 越谷市大里326番地1	代表者 会長 榎本 武
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,653	1,662	△9
利用者数(人)	24,139	25,144	△1,005
使用料(円)	1,104,900	1,087,800	+17,100
(増減の理由) 昨年に比べ利用者数は減ったが、使用料の高い多目的室の利用団体が増えたので、使用料の増加につながった。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,458,491
		支出	3,458,491
		市への戻入額	0

利用者アンケートの結果	回答数 : 65件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	40.3%	27.4%	32.3%	0%	0%
施設の状況	43.5%	30.6%	25.8%	0%	0%
施設の利用目的	43.5%	48.4%	8.1%	0%	0%
総合的な感想	40.3%	40.3%	19.4%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・いつも気持ち良く利用する事が出来ました。
- ・参加した人が喜んで帰られるようにしてほしい。

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

(主な事例の処理状況)

交流館付近に駐車している工事車両に対して移動のお願いをした。

事故等の発生状況	
なし	
種別	件数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・誘導灯用バッテリー、非常用照明の修繕を行った。
- ・地盤沈下補修工事を行った。

自主事業に関すること	
・お笑い演芸会を開催した。	

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)	
・ふれあいフェスティバル、救命講習会を開催した。	
・花壇整備事業を行った。	

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

20年度に比べ利用者数は減少したが、使用料は増加するなど適正に運営していると思うが、利用者数、使用料とも増加するよう今後とも利用者の声に耳を傾けより良いサービスの提供を目指して行きたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	6 越谷市蒲生交流館		
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号	代表者 会長 本田 憬
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,436	1,559	△123
利用者数(人)	25,066	24,679	+387
使用料(円)	1,039,800	1,031,100	+8,700
(増減の理由)			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,281,821
			支出 3,281,821
			市への戻入額 0

利用者アンケートの結果	回答数 : 57件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	30.2%	34.0%	34.0%	1.9%	0%
施設の状況	28.3%	45.3%	26.4%	0%	0%
施設の利用目的	32.7%	42.3%	23.1%	1.9%	0%
総合的な感想	29.4%	39.2%	31.4%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・管理人さんの対応に感謝しています。
- ・月に2回しか借りられないのが不満。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

事故等の発生状況

なし

種別	件数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・表示灯の修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・視察研修を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

平成21年7月2日に実施しました自衛消防訓練の際、創作室を使用する会食ボランティアの人、卓球クラブの人達に協力していただき、消防署職員の話や皆で聞くことができ、大変有意義な時間を過ごすことができました。平成22年度もよりスムーズに利用者を誘導できるようにしたいと思います。利用者の高齢化に伴い少しずつ利用者が減少傾向にあります。特に小会議室、和室の利用が少ないので、少人数でも手芸などを行っている人達に声をかけ利用をすすめていきたいと思います。また、1階にあります農産物直売所に来るお客さんに交流館の利用について周知し、利用していただけるような方法を考えていきたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	7 越谷市南部交流館		
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号	代表者 会長 木村 利夫
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,421	1,434	△13
利用者数(人)	17,484	16,601	+883
使用料(円)	1,009,600	1,021,800	△12,200
(増減の理由) クラブ・サークルの減少により、廃部、休部の団体が出た為、件数、使用料の減につながった。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,348,847
		支出	3,348,847
		市への戻入額	0

利用者アンケートの結果	回答数 : 68件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	42.2%	39.1%	18.8%	0%	0%
施設の状況	46.9%	34.4%	18.8%	0%	0%
施設の利用目的	40.6%	43.8%	15.6%	0%	0%
総合的な感想	40.6%	43.8%	15.6%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・お花がきれいので心がなごみます。
- ・お掃除も行き届いているので気持ち良く利用できる。

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

事故等の発生状況	
なし	
種別	件数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)
・誘導灯・給水揚水ポンプ交換の修繕を行った。

自主事業に関すること
なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)
なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

多目的室・小会議室の稼働率はとても良いのですが、創作室の稼働率が少ないので、今後検討していきたいと思う。各階の展示室は地域住民、又利用団体の作品展示を行っているので大変喜ばれています。これからも地域に根ざした交流館運営を目指したい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 越谷市新方交流館		
施設の所在地	越谷市北川崎258番地		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市新方交流館運営協議会	所在地 越谷市北川崎258番地	代表者 会長 川上 悦太郎
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	581	577	+4
利用者数(人)	8,913	9,900	△987
使用料(円)	521,700	502,200	+19,500

[決算額]		単位:円
収入	3,294,521	
支出	3,294,521	
市への戻入額	0	

(増減の理由)

昨年に比べ利用者数は減ったが、使用料の高い多目的室の利用団体が増えたので、使用料の増加につながった。

利用者アンケートの結果

回答数 : 47件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	34.0%	48.9%	17.0%	0%	0%
施設の状況	34.0%	48.9%	17.0%	0%	0%
施設の利用目的	27.7%	57.4%	14.9%	0%	0%
総合的な感想	28.3%	52.2%	19.6%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・家から近く設備も良いので気に入っています。
- ・DVDが見られるようにしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	1件

(主な事例の処理状況)

農協の倉庫があった部分も駐車場として整備してほしいとの要望に対し、4月から農協と土地の賃貸契約を結び、駐車場として整備した。

事故等の発生状況

なし

種別	件数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・冷温水ポンプ交換、階段吹抜け天井雨漏りの修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・地域文化祭、グラウンドゴルフ大会を実施した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

毎年開催しております地域文化祭、グラウンドゴルフ大会も21年度は各々5回目を数え、地域住民の方々との交流を深めております。稼働率の上では低いですが、空いている部屋を利用していけるような方策を考え、地域に根ざした交流館の運営を目指したいです。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 越谷市大袋北交流館		
施設の所在地	越谷市袋山565番地4		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市袋山565番地4	代表者 会長 中島 慎一
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,277	1,267	+10
利用者数(人)	14,001	15,694	△1,693
使用料(円)	782,900	774,100	+8,800
(増減の理由) 利用者数は減少したが、利用件数が増えたため使用料の増加につながった。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,498,086
		支出	3,497,039
		市への戻入額	1,047

利用者アンケートの結果	回答数 : 48件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	46.8%	40.4%	12.8%	0%	0%
施設の状況	42.6%	42.6%	14.9%	0%	0%
施設の利用目的	39.1%	54.3%	6.5%	0%	0%
総合的な感想	44.4%	42.2%	13.3%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・いろいろご配慮いただき使いやすいです。
- ・CDプレーヤーを貸していただけるとありがたい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

事故等の発生状況

種別	件数
いたづら	2件

(主な事例の処理状況)

消火剤の撒き散らしと焚き火があり、警察に被害届を提出し、パトロールを強化してもらった。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

なし

自主事業に関すること

- ・交流館祭りを開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

大々的に交流館祭りを実施し地元の方への広報活動等おこなっているが、21年度については、利用者が減少してしまった。
使用料については順調に増加しており、適正な運営を行っていると思うが、今後とも更なるサービスの向上に努めていきたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市桜井交流館		
施設の所在地	越谷市大泊730番地2		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大泊730番地2	代表者 会長 佐藤 佐
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,423	1,266	+157
利用者数(人)	20,612	18,610	+2,002
使用料(円)	893,500	770,700	+122,800
(増減の理由) 桜井地区センターの予約が一杯のため、普段地区センターを利用している団体が交流館へ流れたと考えられる。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,472,970
		支出	3,472,970
		市への戻入額	0

利用者アンケートの結果	回答数 : 50件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	50.0%	42.9%	7.1%	0%	0%
施設の状況	47.6%	45.2%	7.1%	0%	0%
施設の利用目的	52.4%	35.7%	7.1%	4.8%	0%
総合的な感想	47.6%	45.2%	7.1%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・いつも丁寧に記入の仕方を教えていただき感謝しています。
- ・中古でもいいから卓球台を購入してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

事故等の発生状況

なし

種別	件数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・非常用照明の修繕を行った。
- ・照明器具改修工事を行った。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

21年度については、普段、桜井地区センターや、北体育館を利用している団体が地区センターの予約が取れなかったり、交流館のほうが利用料が安かったりするために交流館に流れてくる傾向があった。今後はそのような団体に定期的に交流館を利用していただけるようサービスの向上に努めたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	11 越谷市南越谷交流館		
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4	代表者 会長 座間 三郎
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	協働安全部地域活動推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比 較
開館日数(日)	307	308	△1
利用件数(件)	1,295	1,227	+68
利用者数(人)	15,315	16,650	△1,335
使用料(円)	880,600	843,500	+37,100
(増減の理由) 利用者数は減少したが、利用件数が増加したので、使用料の増加につながったと思われる。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,317,575
		支 出	3,317,575
		市への戻入額	0

利用者アンケートの結果	回答数 : 53件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応	61.5%	32.7%	5.8%	0%	0%
施設の状況	34.6%	51.9%	13.5%	0%	0%
施設の利用目的	48.1%	38.5%	11.5%	1.9%	0%
総合的な感想	44.2%	44.2%	11.5%	0%	0%

(意見等の内容)

- ・受付の方がいつも親切です。ありがとうございます。
- ・駐車場の数が少なく場所取りが大変。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況		
なし		
種 別	件 数	処理状況

事故等の発生状況	
なし	
種 別	件 数

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)
・非常用照明、創作室流し台水漏れの修繕を行った。

自主事業に関すること
なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)
なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設利用について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 利用者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の利用時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た利用者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 施設の清掃・点検を実施し、利用しやすい施設環境整備を行っているか	2
4 利用の促進、利用者増加のための方策を行い、利用者は増加しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 利用者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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向上に関する取組をしているか	2
2 要望、意見、苦情等への適切な対応がなされているか。また、その処理体制が整備されているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

夜間の利用が少ないので増やしたい。
 夜間の利用を希望・問合せの際、必ず駐車場の広さ(台数)の問合せがあるので駐車場の確保について市と検討したい。
 他の交流館と比べ駐車場の台数が少ない割には、使用料ベースで考えると順調に推移しており、適正な運営を行っていると思います。今後は創作室の利用者を増やせるよう、施策を考えていきたい。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 越谷市障害者福祉センターこぼと館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	障がい者に対して機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	健康福祉部障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 障害者デイサービス事業の実施に関すること ① 教養・技術の向上のための各種講座、講習会事業 ② 機能訓練事業・社会適応訓練事業 ③ レクリエーション事業			
(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与事業に関すること			
(3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること			
(4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること			
(5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業			
(6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業を行うこと			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	291	292	△ 1
団体利用者数(人)	15,171	14,877	+ 294
個人利用者数(人)	5,772	4,720	+ 1,052
総利用者数(人)	21,124	19,654	+ 1,470
使用料(円)	0	0	0
(増減の理由)			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	18,000,000
		支 出	18,000,000
		市への戻入額	0

利用者アンケートの結果		回答数 : 182件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	52.2%	28.6%	13.8%	4.4%	0.5%	0.5%
施設の整備・備品	44.5%	30.2%	14.8%	6.1%	1.1%	3.3%
施設の清潔さ	59.3%	31.9%	6.1%	2.2%	0%	0.5%
主催事業はどうか	45.6%	18.1%	25.3%	3.9%	0%	7.1%
職員の受付対応はどうか	57.1%	29.7%	10.4%	1.1%	0%	1.7%
職員の電話対応はどうか	53.9%	22.5%	14.3%	0%	0%	9.3%
職員の身だしなみはどうか	57.1%	29.1%	9.4%	0%	0%	4.4%
総合的な感想はどうか	48.4%	33.5%	11.5%	3.3%	0.5%	2.8%

(意見等の内容)

- ・楽しく利用している。
- ・もう少し部屋の手配が取れたら良い。
- ・こぼと館施設以外の意見(駐車場が狭い、エレベーターが狭い、洋式トイレを増やしてもらいたいなど。)
- ・職員の対応がとても親切で感じが良い。
- ・部屋数が少ない。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種 別	件 数	処理状況

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

なし

種 別	件 数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

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

自主事業に関すること

- ・障害者の日記念事業「ふれあいの日」を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努めました。
- ・文化祭・コンサートを開催し、利用者と市民との交流をとおして、障がいに対する理解の促進を図りました。
- ・夏祭りを開催し、施設関係者や特別支援学校生徒や家族にセンターを身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めました。
- ・土曜日に講座を実施し、余暇活動を支援するとともに社会参加を促すことに努めました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・さをり織りファッションショーを実施し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努め、参加者の生きがいづくりと社会参加を促すことに努めました。

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

指定管理者の自己評価

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

また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、軽度の方から重度の方まで、障害者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生活支援・余暇支援の場の提供、相談機能の充実、ボランティア・生活支援者の養成等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘		
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	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	健康福祉部高齢介護課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	294	295	△1
利用者数(人)	106,842	106,682	+160
使用料(円)	202,000	156,800	+45,200
(増減の理由) 市外の利用者が増えたため、使用料収入が増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	68,940,000
		支出	68,899,876
		市への戻入額	40,124

利用者アンケートの結果 回答数 :416件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	39.7%	36.5%	13.5%	5.0%	0.7%	4.6%
施設の整備・備品	33.7%	38.0%	16.1%	4.8%	0.7%	6.7%
施設の清潔さ	38.0%	39.9%	11.1%	2.9%	0.5%	7.6%
主催事業はどうか	34.6%	29.6%	13.0%	1.2%	0.2%	21.4%
職員の受付対応はどうか	57.7%	28.6%	5.8%	7.2%	0%	0.7%
職員の電話対応はどうか	50.2%	23.8%	11.3%	0.5%	0%	14.2%
職員の身だしなみはどうか	58.9%	25.2%	6.3%	0.7%	0%	8.9%
総合的な感想はどうか	37.5%	39.9%	10.8%	2.2%	0.5%	9.1%

(意見等の内容)

- ・老人福祉センターをもっと素敵な名称にしてほしい。・お風呂の時間を17時までにしてほしい。
- ・洋式トイレの便座を暖房便座にしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	7件	対応済 7件
感謝	1件	

(主な事例の処理状況)

健康体操は複雑のため、ラジオ体操にしてほしいとの要望があったので、ラジオ体操も実施している。

事故等の発生状況

種別	件数
交通事故	1件
体調不良	1件
盗難	1件
設備不良等	3件

(主な事例の対応状況)

新型インフルエンザの疑いのある利用者には、速やかに帰宅していただきました。また、うがい手洗いを館内放送で呼び掛け、周囲の消毒や換気に心掛けるとともに、座布団カバー等を洗濯し、衛生の保持に努めました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・給湯室の換気システムが故障してしまったため、修繕の必要があります。
- ・地盤沈下により施設内通路に段差が生じたため、修繕の必要があります。

自主事業に関すること

- ・利用者のニーズ調査により、昨年度新規で開催したパソコン教室は、大変好評でした。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・新規に、メタボ対策健康講習会を開催したところ、大変好評でした。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。	
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	3
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。	
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。	
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	業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。	
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	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。	
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
施設所管課の意見	独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。	

指定管理者の自己評価

当会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当会の事業内容の情報提供を行ったりする等、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘		
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため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	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	健康福祉部高齢介護課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	292	259	+33
利用者数(人)	120,241	103,198	+17,043
使用料(円)	32,000	21,800	+10,200
(増減の理由) 平成20年7月21日から8月31日までを閉所し、ポンプ・圧送管改修工事を行ったため。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	76,500,000
		支出	76,412,436
		市への戻入額	87,564

利用者アンケートの結果 回答数 :841件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	52.1%	33.9%	9.8%	2.0%	1.1%	1.1%
施設の整備・備品	44.6%	38.2%	12.5%	2.7%	0.6%	1.4%
施設の清潔さ	52.7%	35.4%	7.6%	1.5%	0.4%	2.4%
主催事業はどうか	45.9%	31.4%	17.5%	1.4%	0%	3.8%
職員の受付対応はどうか	69.7%	22.0%	4.8%	1.1%	0.5%	1.9%
職員の電話対応はどうか	63.3%	21.9%	4.8%	1.1%	0.4%	8.5%
職員の身だしなみはどうか	71.2%	20.9%	6.2%	0%	0%	1.7%
総合的な感想はどうか	50.9%	35.6%	8.4%	1.9%	0.5%	2.7%

(意見等の内容)

- ・職員が笑顔で対応している姿に接し、ほっとしています。 ・駐車場がやや少なすぎると思う。
- ・洋式トイレを増やしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	6件	対応済 6件
苦情	1件	対応済 1件
感謝	1件	

(主な事例の処理状況)

くすのき荘敷地内での大型犬の放し飼いの禁止についての要望をいただいたため、注意喚起のポスターを掲示し見回りを行うとともに、保健所に連絡し、保健所職員による見回りについても依頼した。

事故等の発生状況

種別	件数
転倒	1件
体調不良	1件
設備不良等	1件

(主な事例の対応状況)

体調不良の方には、当会看護師の判断により、救急車を要請し、職員が同乗した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・建物の周囲は、定期的に地盤沈下の対策が必要です。
- ・施設の老朽化に伴い、空調設備の修繕の必要があります。

自主事業に関する事

- ・地域の小学校にポスター等でくすのき祭(文化祭)を周知したところ、小学生が見学に来荘し、世代間の交流を図ることができました。
- ・ふれあいデーに地元の文化財行事(北川崎の虫追い)の方々に来荘いただき、地域交流を図りました。
- ・利用者懇談会を開催することにより、利用者の声を直接聴く場を作ることができました。

事業に関する事(実施内容や新規の取組みなど)

- ・健康増進事業の充実を図るため、健康づくり講座を新設しました。
- ・関係機関の協力により、認知症サポーター養成講座を開催しました。
- ・応募が多かった講座の開催日数を増やすとともに、短時間で終了ができるよう、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。	
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	3
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。	
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。	
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	業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。	
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	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。	
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
施設所管課の意見	独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。	

指定管理者の自己評価

当会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当会の事業内容の情報提供を行ったりする等、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため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	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	健康福祉部高齢介護課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 生活相談及び健康相談に関すること	(2) 生業及び就労の指導に関すること	(3) 機能回復訓練の実施に関すること	(4) 教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5) 老人クラブ活動の育成に関すること	(6) 老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7) 老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務	(8) その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	111,080	108,445	+ 2,635
使用料(円)	103,000	151,800	△ 48,800
(増減の理由) 市外の利用者が減ったため、使用料収入が減少した。			
		[決算額] 単位:円	
収入		94,560,000	
支出		94,200,686	
市への戻入額		359,314	

利用者アンケートの結果	回答数 : 451件					
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	58.5%	28.8%	4.0%	5.1%	2.0%	1.6%
施設の整備・備品	56.1%	30.6%	5.1%	3.1%	2.2%	2.9%
施設の清潔さ	64.1%	22.8%	3.5%	2.9%	0.4%	6.3%
主催事業はどうか	45.5%	24.6%	12.6%	3.1%	0.2%	14.0%
職員の受付対応はどうか	65.0%	23.3%	2.7%	2.4%	0.4%	6.2%
職員の電話対応はどうか	57.6%	20.4%	4.4%	1.3%	0%	16.3%
職員の身だしなみはどうか	67.8%	20.2%	3.3%	1.1%	0.2%	7.4%
総合的な感想はどうか	53.7%	27.9%	6.0%	2.4%	0.7%	9.3%

- (意見等の内容)
- ・風呂のシャワーの出が弱いので混雑してしまう。
 - ・老人という言い方ではなく、もう少し明るい言い方してほしい。
 - ・お茶葉や風呂の石鹸は自分で持ってくることで、赤字を減らしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 1件
苦情	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)
・放置自転車の撤去の要望があったので、撤去し、景観の保護に努めた。

事故等の発生状況

種別	件数
転倒	1件
体調不良	2件
設備不良等	1件

(主な事例の対応状況)
浴室で転倒した方に対し、当会看護師に処置を頼み、救急車で搬送しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・大雨が降ると駐車場の地面が水浸しになってしまうため、整備が必要です。

自主事業に関する事

- ・新規に、お笑い寄席や布ぞうり講習会を開催しました。
- ・ふれあいデーで各種コンサート(ファミリーソングライターズクラブ、消防音楽隊、ハワイアン音楽隊によるコンサート)等を実施し、世代間の交流を図ることができました。
- ・利用者懇談会を開催することにより、利用者の声を直接聴く場を作ることができました。

事業に関する事(実施内容や新規の取組みなど)

- ・事業終了時にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応している。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っている。	
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	3
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力している。	
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めている。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動等に対応できるよう執行状況の確認をしている。	
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	業務マニュアルや緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを作成し対応を図っている。また、起こりうるリスクを想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を整えている。	
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	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施しているほか、ご提案箱による利用者の要望には迅速に対応している。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っている。	
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
施設所管課の意見	独自の個人情報保護規程を作成し、適正に執行している。また、市の計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼び掛けを行っている。	

指定管理者の自己評価

当会は、“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される職員像作りにも力を注いでおります。具体的には、ISO(国際標準化機構)の手法を取り入れたマネジメントシステムにより、継続的な業務改善活動を推進し、利用者の満足度の向上を図っております。

また、職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡をしたり、当会の事業内容の情報提供を行ったりする等、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。

なお、利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後におきましても、事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減が図れるものと確信しております。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 花田苑
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。
指定管理者	名称 財団法人越谷市施設管理公社 所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで
所管課名	都市整備部公園緑地課

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設及び整備の維持管理に関する業務 (2)入園等にかかる業務 (3)広報関係の業務 (4)施設概要の案内業務 (5)その他管理・運営に必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成21年度	平成20年度	比較
開園日数(日)	361	360	+1
入園者数(人)	31,335	40,000	△8,665
茶室使用人数(人)	3,687	4,789	△1,102
入園料(円)	2,881,700	2,799,350	+82,350
茶室使用料(円)	86,000	68,500	+17,500
(増減の理由) ・平成20年度はホテル観賞のタベが開催されましたが、平成21年度は開催されなかったため、利用者数の減少になりました。			
			[決算額] 単位:円
			収入 30,048,000
			支出 30,048,000
			市への戻入額 0

利用者アンケートの結果		回答数 : 48件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	45.8%	31.3%	10.4%	0%	0%	12.5%
施設の状況はどうか	58.3%	14.6%	12.5%	2.1%	0%	12.5%
施設の利用目的が達成できたか	54.2%	22.9%	12.5%	0%	0%	10.4%
総合的な感想はどうか	43.8%	35.4%	6.3%	0%	0%	14.6%

(意見等の内容)

- ・受付対応がよく、カワセミを見ることが出来ました。
- ・池の中の藻が気になる。永く、綺麗な維持を望みます。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

- ・鯉に餌をやりたいとの要望がありましたので通常、餌やりの際、餌やりを体験していただいております。

事故等の発生状況

種別	件数
事故	1件

(主な事例の対応状況)

- ・臨時職員が、作業中に足を滑らせて、頭を地面などにぶつけた。対応としては危険を伴う作業にはヘルメット着用を強化した。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・大池の汚泥について、水質悪化が進んでいます。汚泥の除去が必要です。
- ・雨などの際に、太鼓橋が濡れると足元が滑ります。滑り止め対策が必要です。
- ・苑内の放送設備について、配線などのサビが出てきており、改修修繕が必要です。

自主事業に関する事

- ・花田苑茶会を開催しました。(年間20回)
- ・やすらぎの茶席を開催しました。(年間12回)
- ・芸術文化展覧会「盆栽展～極～」を開催しました。

事業に関する事(実施内容や新規の取組みなど)

- ・無料開園(みどりの日、敬老の日、県民の日)にあわせて、イベントを開催しました。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
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 施設入園について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか		2
2 入園者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか		2
3 施設の入園時間を厳守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。	
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 入園者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか		2
2 アンケート等により得た入園者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか		2
3 既存事業の改善、工夫または新規の魅力的な事業を実施しているか		2
4 施設の清掃・点検を実施し、入園しやすい施設環境整備を行っているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か		2
2 入園者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか		2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。	
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか		2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか		2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)		2
施設所管課の意見	適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 要望の対応策について、職員が協議する組織があるか		2
2 見学者アンケートを行い、要望を把握し、対応しているか		2
3 要望の内容、対応策について、職員に周知しているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。	
⑥ その他の項目		
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか		2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか		2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりまして、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービス向上に努め、職員一丸となって、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。平成21年度は、「開花亭茶会」「やすらぎの茶席」「年3回の無料開園」の他に、芸術文化展覧会「盆栽展～極～」を開催し、多くの皆様に「盆栽」の世界を楽しんでいただいたことや、花田苑のPRが出来たことは指定管理者として大きな成果と評価しております。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 キャンベルタウン野鳥の森		
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1		
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られる、エミュー、アカビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	都市整備部公園緑地課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務 (2) 入園者等に係る業務 (3) 広報関係の業務 (4) 動物の飼育に関する業務 (5) その他管理・運営に必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開園日数(日)	310	310	0
入園者数(人)	21,981	21,653	+328
入園料(円)	1,461,500	1,369,620	+91,880
(増減の理由) 自主事業のイベントなどのリピーターが増えたためだと思います。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	27,500,000
		支出	27,500,000
		市への戻入額	0

利用者アンケートの結果	回答数 : 68件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	50.0%	19.1%	30.9%	0%	0%
施設の状況はどうか	52.9%	25.0%	22.1%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	57.4%	17.6%	20.6%	2.9%	1.5%
総合的な感想はどうか	51.5%	25.0%	13.2%	10.3%	0%

(意見等の内容)

- ・蚊が多いので蚊取り線香を焚くべきだと思う。
- ・手乗りの鳥がいたら良いです。
- ・年間パスポートがあればいいと思います。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	5件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

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

事故等の発生状況

なし

種別	件数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・オウム舎が塗装が剥げ、サビも出てきているので改修修繕が必要です。

自主事業に関すること

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

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・夏休みに1日飼育体験を行い、多くの子ども達に動物の保護活動などに興味、関心を持ってもらった。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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 施設の入園について広報・チラシ・ホームページ等により広く市民に周知しているか	2
2 入園者に対する窓口等での接遇、案内等は適切に行われているか	2
3 施設の入園時間を厳守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 入園者のニーズ、苦情などの把握に努めるとともに、迅速な対応を実施しているか	2
2 アンケート等により得た入園者からの意見を活用し、実現可能な方策を考え、実施しているか	2
3 既存事業の改善、工夫または新規の魅力的な事業を実施しているか	2
4 施設の清掃・点検を実施し、入園しやすい施設環境整備を行っているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 収支計画と収支結果の比較は妥当か	2
2 入園者に影響しない範囲で、経費縮減に努力しているか	2
3 業務が円滑に進むよう、全体のバランスを考慮して人員を配置しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
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 指定管理者の経営基盤は安定しているか	2
2 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
3 職員の人材育成の方策(研修体制)は整備され、必要な研修を行っているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)は整備され、適切に必要な訓練をしているか	2
5 リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか(必要な保険に加入しているか)	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 要望の対応策について、職員が協議する組織があるか	2
2 見学者アンケートを行い、要望を把握し、対応しているか	2
3 要望の内容、対応策について、職員に周知しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。
⑥ その他の項目	
1 情報公開についての仕組み、方針は確立しているか	2
2 越谷市個人情報保護条例の内容を職員に周知し遵守させているか	2
3 越谷市との連携確保は十分に図られているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりましては、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のための開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービス向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。園内の施設や樹木等については、開園前に巡回し清掃を行い、来園者に不快な思いをさせないよう心掛け、飼育動物については各飼育担当者により健康状態を常に確認し、異常があれば獣医師と連絡を取り対応しています。平成21年度も、「ふれあいコーナー」「ぬりえコーナー」などを毎週末開催すると共に、「こどもの日」「敬老の日」「県民の日」を無料開園として、地域の方々に多数来園していただき、より一層野鳥の森に親しんでいただきました。今後も「ふれあいコーナー」等のイベントを継続して行い、一人でも多くの市民の方にご来園いただき、利用の拡大に努力していきたいと思っております。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 越谷コミュニティセンター		
施設の所在地	埼玉県越谷市南越谷一丁目2876番地1		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と、文化生活の向上に貢献することを目的に設置。		
指定管理者	名称 財団法人越谷コミュニティセンター	所在地 越谷市南越谷一丁目2876番地1	代表者 理事長 武藤繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部 生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること (2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること (3)その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること (4)コミュニティセンターの使用の許可に関すること (5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関すること (6)その他越谷市教育委員会が別に定める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
【コミュニティセンター ホール・会議室等、南部図書室】			
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	5,833	5,754	+ 79
利用者数(人)	462,536	463,646	△ 1,110
使用料(円)	104,536,291	104,999,577	△ 463,286
図書室 開室日数(日)	353	352	+ 1
来室者数(人)	282,370	274,839	+ 7,531
貸出利用者数(人)	162,932	154,553	+ 8,379
貸出冊数(冊)	475,417	456,421	+ 18,996
(増減の理由)	全施設の利用件数は多少増加が見られたが、利用者数及び使用料等収入の減については、平成22年3月1日から14日までの間、大ホール舞台の調光操作卓改修工事を行うにあたり、貸出しを停止したこと等による。		
		[決算額] 単位:円 収入 450,000,000 支出 436,937,838 市への戻入額 13,062,162	

利用者アンケートの結果		回答数 : 3,361 件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
フロント職員の対応はどうか	77.4%	12.0%	10.4%	0.2%	0%	
施設の雰囲気はどうか	71.0%	13.8%	15.1%	0.1%	0%	
施設の使い勝手はどうか	69.0%	13.5%	16.8%	0.7%	0%	

- (意見等の内容)
- ・大ホールの備品に経年劣化が見られる。
 - ・エレベーター、エスカレーターを設置してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	9 件	対応済 7 件
要望	23 件	対応済 20 件
		未対応 5 件

- (主な事例の処理状況)
- ・小ホールホワイエに時計を設置した。
 - ・和室1・2・主催者控室に鏡を設置した。

※未対応5件の内、2件については平成22年度に予算化し対応する。残る3件については施設構造上の問題によるもの。

事故等の発生状況

種別	件数
全身痙攣	1 件

- (主な事例の対応状況)
- ・南部図書室内で女性が突然倒れ全身痙攣を起こしたため、救急車を要請し病院へ搬送した。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・大ホールトイレの利便性の向上を図り、女性用トイレの便器数を増やした。
- ・大ホール舞台の調光操作卓を改修した。
- ・多目的トイレを、オストメイト対応に改修が必要です。 対応:平成22年度で改修を予定しています。
- ・建築設備の経年劣化が見られます。 対応:計画的に改修を予定しています。

自主事業に関すること

- ・国内外の優れた舞台芸術を鑑賞する場として、クラシックや古典芸能、演劇、ポピュラーなど計35本を実施した。
- ・名画劇場は、第300回記念映画会を含め「おくりびと」など16本を実施した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・越谷市とNHKさいたま放送局との共催で、「BSななみDEどーも！」の公開収録を開催し、多くの市民から観覧の応募をいただいた。
- ・民間プロモーターとの共催を増やし、多くのコンサート等の事業を市民に提供した。
- ・地域のアーティストとホールとの共同企画として、3歳以上の未就学児と保護者を対象に、「子どもたちのためのクラシック名曲コンサート」を2回実施した。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
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、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇研修などの実施により、職員の資質の向上を図っている。また、利用時間については、利用者との事前打ち合わせ等により周知を徹底し、利用者に対し平等に遵守させている。	
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 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	NHK「BSななみDEどーも！」の公開収録や、松竹大歌舞伎、劇団四季「55ステップ」など観賞型では、多くの市民が芸術文化に親しむことのできる事業を実施し、施設の効用が最大限に発揮された。	
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みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	職員一人一人がコスト意識を持ち、不要な照明については消灯するなどして、節電に努めている。また、施設管理費につき、仕様の見直し等を行い経費の削減に努めた。	
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	備えたマニュアルに沿って、防災訓練を実施する事により、緊急時の対応の確認を行なっている。また、専門技術を必要とする職員に対しては、研修会に参加させ技術の取得に努めた。	
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 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	ホームページの更新を随時行ない、利用者に対しスムーズな情報提供を行なっている。また、アンケート等で利用者からの意見を把握し、要望等に対し速やかな対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の遂行上における共通認識を深め、統一的なサービス水準の維持・向上を図っている。	
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
施設所管課の意見	個人情報保護法に関する説明会に参加し指定管理者との打ち合わせを随時行い、情報の共有と連携を図り、適切な運営を行なっている。	

指定管理者の自己評価

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

施設管理については、施設全体の経費縮減に取り組みながらも、施設の老朽化に伴う点検・修繕等を実施し、施設の維持管理を適正に行い、利用者の利便性と快適性、安心・安全の向上に努めました。

また、自主事業においては、国内外の優れた舞台芸術の提供や、近隣在住のアーティストとの共同企画など、大人から次世代を担う子供達まで幅広い方々に参加いただきました。さらに、民間プロモーターとの共催による事業の拡大や、市民団体の自主的な文化活動事業への側面的な支援協力を行う後援事業など、市民に親しまれる事業に取り組みました。

以上のことから、越谷市の文化振興拠点施設として、来館者・利用者にとって利用しやすい施設の管理運営を行ないました。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	19 越谷市日本文化伝承の館ししがや能楽堂		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1		
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に資するために設置。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部 生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容																													
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務 (2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務 (3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務 (4) 伝承の館の使用の許可に関する業務 (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務 (6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務 (7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務 (8) その他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																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成20年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>307</td> <td>308</td> <td>△ 1</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>1,493</td> <td>1,473</td> <td>+ 20</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>23,475</td> <td>27,017</td> <td>△ 3,542</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>3,587,990</td> <td>3,670,990</td> <td>△ 83,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 利用件数は増加していますが、謡曲・仕舞・邦楽及び貸館イベントの利用数が前年度に比べ減少したこと等により、利用者数及び使用料収入が減少となりました。</p>		平成21年度	平成20年度	比較	開館日数(日)	307	308	△ 1	利用件数(件)	1,493	1,473	+ 20	利用者数(人)	23,475	27,017	△ 3,542	使用料(円)	3,587,990	3,670,990	△ 83,000	[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>38,900,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>38,900,801</td> </tr> <tr> <td>収入を超える支出額</td> <td>801</td> </tr> </table> <p>※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。</p>		収入	38,900,000	支出	38,900,801	収入を超える支出額	801	
	平成21年度	平成20年度	比較																										
開館日数(日)	307	308	△ 1																										
利用件数(件)	1,493	1,473	+ 20																										
利用者数(人)	23,475	27,017	△ 3,542																										
使用料(円)	3,587,990	3,670,990	△ 83,000																										
収入	38,900,000																												
支出	38,900,801																												
収入を超える支出額	801																												

利用者アンケートの結果	回答数 : 204件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	28.3%	47.8%	23.4%	0.5%	0%
施設の状況はどうか	52.9%	37.3%	9.8%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	43.0%	42.0%	14.5%	0.5%	0%
総合的な感想はどうか	42.9%	44.9%	12.2%	0%	0%

- (意見等の内容)
- 日本の伝統を長く受継ぐ意味で、これからも良い企画をお願いします。
 - 能楽堂は、開館の頃から来館しているが管理が非常に良いと思います。越谷の文化財として大切にしたいです。
 - 夜間の催し物は、虫が気になります。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況	(主な事例の処理状況)									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> <th>処理状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>苦情</td> <td>3件</td> <td>対応済 2件</td> </tr> <tr> <td>要望</td> <td>3件</td> <td>対応済 2件</td> </tr> </tbody> </table>	種別	件数	処理状況	苦情	3件	対応済 2件	要望	3件	対応済 2件	<ul style="list-style-type: none"> 放送機器を点検・調整した。 中庭見所への通路に敷石を設置した。 熊野の畳の修繕を実施した。 建具の戸車を修繕した。 トイレの数を増やしてほしい。 さらなる交通アクセスの整備を望む。
種別	件数	処理状況								
苦情	3件	対応済 2件								
要望	3件	対応済 2件								

事故等の発生状況	(主な事例の対応状況)				
なし					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>種別</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	種別	件数			
種別	件数				

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)	
<ul style="list-style-type: none"> 非常灯用バッテリーを交換しました。 分電盤の改修工事を実施しました。 舞台照明機器が経年劣化により修繕が必要です。 橋掛かり屋根に劣化がみられ、修繕が必要です。 畳、襖、障子に磨耗、劣化がみられ、修繕が必要です。 	対応:平成22年度で改修工事を予定しています。 対応:平成22年度で改修工事を予定しています。 対応:損耗の著しい箇所から計画的に修繕する予定です。

自主事業に関すること
<ul style="list-style-type: none"> 第17回秋の調べ「お豆腐狂言 茂山千五郎家」を開催しました。 「やさしい能楽講座～吉野天人の謡と仕舞の体験コース～」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みなど)
<ul style="list-style-type: none"> 「やさしい能楽講座」の実施期間を4日間から8日間に増やしました。 平成22年元日、2日の無料開放の際に、津軽三味線の演奏や水彩画の展示を実施しました。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇研修の実施により、職員の資質向上を図っている。また、利用時間については、利用申請時と利用日当日に周知を徹底し、利用者に対し平等に遵守させている。	
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	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適性に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートのほか利用者とのコミュニケーションによる情報収集を行い、施設の特徴を最大限に生かし、第17回秋の調べ「お豆腐狂言 茂山千五郎家」を開催した。また、能楽の普及を目的に「やさしい能楽講座」を8日間開催するなど施設の利用促進に努めている。	
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	清掃や保守点検を徹底し、施設や備品が安全に長く使えるように努め、また、施設内の見回り等を適宜行い、不要な照明の消灯や、利用者に影響がない程度にエアコンの使用を控えるなど、施設管理費の縮減に努めている。	
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	備えたマニュアルに沿って、適切な指示命令系統による防災訓練の実施や、AEDを用いた心肺蘇生法研修を実施するなど、緊急時の対応の確認を行っている。	
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	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、「アンケート箱」の設置、ホームページ、自主事業でのアンケート調査などにより把握し、迅速な対応を図るとともに、事務連絡会議において、事務の遂行上における共通認識を深め、統一的なサービス水準の維持・向上を図っている。	
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
施設所管課の意見	指定管理者との打合せを随時行っており、利用者の個人情報の保護に努めるとともに、情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っている。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりましては、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員一丸で、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。平成21年度は、「やさしい能楽講座～吉野天人の謡と仕舞の体験コース～」を8日間開催し、初心者の方々に能楽を体験していただき、能楽への関心を深めていただきました。また、第17回秋の調べ「お豆腐狂言 茂山千五郎家」では、比較的分かりやすい日本の伝統文化である狂言の愛好者をはじめ多くの皆様に来館していただき、能舞台において「狂言の世界」を楽しんでいただけたことや、能楽堂のPRができたことは、指定管理者として大きな成果と評価しております。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容									
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 総合体育館の使用の許可に関する事務 (4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務									
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況						
	平成21年度	平成20年度	比較						
開館日数(日)	357	357	0						
利用件数(件)	3,072	3,045	+27						
利用者数(人)	317,648	380,306	△62,658						
使用料(円)	17,538,951	22,324,251	△4,785,300						
(増減の理由) 利用者数・使用料については、平成20年度は市制施行50周年記念式典のほか高校総体、ポリショイサーカスの開催など大きなイベントがあり、その分が減少要因となった。									
			[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>117,158,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>117,158,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table>	収入	117,158,000	支出	117,158,000	市への戻入額	0
収入	117,158,000								
支出	117,158,000								
市への戻入額	0								

利用者アンケートの結果		回答数 : 116件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	35.0%	30.0%	35.0%	0%	0%	
施設の状況はどうか	52.4%	31.1%	15.6%	0.9%	0%	
施設の利用目的が達成できたか	55.4%	28.2%	15.5%	0.9%	0%	
総合的な感想はどうか	41.8%	35.9%	20.4%	1.9%	0%	

(意見等の内容)
 ・利用者が増えているのに、駐車場の収容が少ない。狭い。
 ・幼児用のオムツを取り替える台が欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済み 1件

平成21年度の事例

(主な事例の処理状況)
 ・玄関に椅子の常備要望でしたので直ちに椅子を設置しました。

事故等の発生状況

種別	件数
肉離れ	2件
アキレス腱断裂	1件
骨折、目の内出血、捻挫	1件

平成21年度の事例

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

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・ホール上部の天窓取付け部より雨漏れがあり、修繕が必要な箇所があります。

自主事業に関すること

・STEP(個人利用)、エアロビクスダンス教室を年間を通して実施し、大変好評でした。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・初心者トランポリン教室を8月に実施し、大変好評でした。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守を徹底しています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。こまめな消灯の実施など経費の削減に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	適正に行われています。職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあたっています。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。AEDの操作講習も実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。館内に「お客様の声」を設置するほか、ホームページでの受け入れ、アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

平成21年度は、「インターハイ剣道大会」・「市制施行50周年記念式典」等の大きなイベントがなくなった影響から、前年度比で利用者数が△62,658人の減少となりました。

また、新規自主事業として、「初心者トランポリン教室」を開催しました。共催事業として、7つの大会を後援事業とし、4つの大会を後援しました。指定管理者として責任ある管理運営ができたことは大きな成果と考えています。今後も担当課の体育課と連携を密にし、利用者の方々が安全で安心して利用できるようにサービスの向上に努めてまいります。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容				管理経費の収支状況	
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				[決算額] 単位:円	
	平成21年度	平成20年度	比較	収入	44,500,000
開場日数(日) ※1	244	246	△2	支出	44,504,102
利用件数(件) 会議室を含む	245	253	△8	収入を超える 支出額	4,102
利用者数(人) 会議室を含む	43,415	57,867	△14,452	※収入を超える支出額については、指定 管理者の負担とする。 ※管理経費には、「総合公園多目的運動 場」と「総合公園庭球場」を含む。	
会議室利用件 数(件)※2	64	86	△22		
会議室利用者 数(人)※2	1,938	2,589	△651		
使用料等(円) ※3	3,659,280	4,038,260	△378,980		
※1 野球場の供用期間は、4月から11月まで。 ※2 会議室利用件数及び利用者数は、会議室単独での利用を集計したもの。 ※3 使用料等には、照明料、会議室使用料を含む。 (増減の理由) 利用者数・使用料の減少は、有料開催試合(茨城ゴールデンゴールズ)の減少による。					

利用者アンケートの結果		回答数 : 27件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	
職員の対応はどうか	44.0%	52.0%	4.0%	0%	0%	
施設の状況はどうか	59.0%	41.0%	0%	0%	0%	
施設の利用目的が達成できたか	44.0%	56.0%	0%	0%	0%	
総合的な感想はどうか	41.0%	59.0%	0%	0%	0%	

(意見等の内容)
なし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況
なし

事故等の発生状況
なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・野球の審判で利用していますが満足しています。
- ・朝の開場時間があと30分位早いと良いがいつも気持ちよく利用させていただいております。
- ・グラウンド整備等の協力ありがとうございました。
- ・非常にキレイで素晴らしい球場でした。また利用したいです。
- ・施設の整備が良いので満足している。
- ・すべて満足している。

自主事業に関すること

- ・平成21年度は野球場でサマーナイトベースボールを実施し、利用者に施設を身近に感じていただいた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・イースタンリーグ:4月19日(日)巨人対北海道日本ハム 8月2日(日)埼玉西武対北海道日本ハムを開催。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
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、利用者により平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、事前打ち合わせ時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守を徹底しています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。	
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計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。こまめな消灯の実施など経費の削減に努めています。また、軽微な修繕は職員により実施し快適に利用できるよう努めています。	
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	適正に行われています。年2回、火災発生を想定した消防訓練を救急救命法など施設として必要な研修を実施しています。	
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みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。要望等は、施設責任者に必ず報告し、迅速に対応することを心がけています。	
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。	

指定管理者の自己評価

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

また、21年度は市民球場を利用していただける機会を提供し、更なる利用につなげられるよう「サマーナイトベースボール」を開催しました。また、後援事業として「プロ野球イースタンリーグ公式戦 巨人対北海道日本ハム」「埼玉西武対北海道日本ハム」「夏の全国高校野球埼玉県予選会」「第8回越谷市高校野球大会」を後援いたしました。

指定管理者として責任ある管理運営ができたことは大きな成果と考えております。今後も施設管理者の体育課と連携を密にし、利用者が安全安心して利用できるようサービスの向上に努めてまいります。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	193	221	△ 28
利用者数(人)	40,315	34,861	+ 5,454
使用料(円)	842,400	848,000	△ 5,600

(増減の理由)

- ・使用料については、件数の減少によりわずかだが減収となった。

[決算額] 単位:円

収入	44,500,000
支出	44,504,102
収入を超える支出額	4,102

※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。

※管理経費には、「市民球場」と「総合公園庭球場」を含む。

利用者アンケートの結果

回答数 : 20件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	20.0%	65.0%	15.0%	0%	0%
施設の状況はどうか	35.0%	40.0%	25.0%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	45.0%	40.0%	15.0%	0%	0%
総合的な感想はどうか	25.0%	60.0%	15.0%	0%	0%

(意見等の内容)

なし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

なし

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。また、申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用の対し規則を平等に遵守させています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。
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みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	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みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。利用者アンケートなどを通して利用者の声を聴取しているほか、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

利用促進とサービスの向上に努め、職員が一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。指定管理者として責任ある管理運営ができたことは大きな成果と考えております。今後も担当課であります体育課と連携を密にし、利用者の方々が無事安心して利用できるようなサービスの向上に努めてまいります。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 越谷市立越谷総合公園庭球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部体育課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	8,992	8,131	861
利用者数(人)	56,864	46,481	+10,383
使用料(円)	5,568,720	4,958,000	+610,720

[決算額]		単位:円
収入	44,500,000	
支出	44,504,102	
収入を超える支出額	4,102	

(増減の理由)

・平成20年度は隣接する体育館でサーカスや高校総体、市制施行50周年記念式典が開催され、多くの方が来館することが予想されたことから、施設を休場としたが、平成21年度は近隣で大きなイベントがなく利用拡大が図られたことから、利用者数・使用料とも増加した。

※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。
 ※管理経費には、「市民球場」と「総合公園多目的運動場」を含む。

利用者アンケートの結果

回答数 : 35件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	46.0%	49.0%	5.0%	0%	0%
施設の状況はどうか	43.0%	46.0%	9.0%	2.0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	52.0%	34.0%	14.0%	0%	0%
総合的な感想はどうか	37.0%	43.0%	17.0%	3.0%	0%

(意見等の内容)

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

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

- ・コートの状態は良いが、トイレがもう少しきれいだと使いやすい。
 対応:定期的に点検し対応します
- ・雨天による中止が多いので全天候への検討はできないか。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・転圧やブラシがけなどの定期的なメンテナンスで地割れがあります。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守をお願いしています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。利用者の声をアンケート調査の実施により把握し、対応可能なものについては、随時改善を行っています。
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	適正に行われています。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。常時、コートの特検・整備を行っています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立しらこぼと運動公園競技場		
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部体育課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	359	359	+0
利用件数(件) (団体・個人・会議室)	1,930	1,972	△42
利用者数(人) (団体・個人・会議室)	69,595	69,330	+265
使用料(円)	1,938,050	2,094,200	△156,150

(増減の理由)

使用料の減少は、利用件数の減少による。

管理経費の収支状況

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

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

利用者アンケートの結果

回答数 : 313件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	19.4%	36.3%	43.4%	0.6%	0.3%
施設の状況はどうか	33.9%	41.9%	24.2%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	29.0%	33.9%	35.1%	1.0%	1.0%
総合的な感想はどうか	27.5%	34.5%	34.5%	2.9%	0.6%

(意見等の内容)

・照明設備を設置してほしい ・駐車場が足りない。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

種別	件数
ケガ	5件

(主な事例の対応状況)

・119番通報し対応した(首の損傷や肉離れなど)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・第3種陸上競技場の公認を受けていますが、必要な写真判定室内の機器類、陸上競技備品、ブルートラック等、規格の変更や損傷、劣化などが出ています。

自主事業に関すること

・21年度は、平日の利用拡大を目的に、第1回グラウンド・ゴルフ大会を開催し、好評のうちに終わることができました。また20年度に第2回しらこぼとサッカー大会U-12を開催しました。本年度は、2日制にし、どのチームも2日間同試合数ができるようにし、好評を得ております。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・競技場芝生フィールド利用にあたっては、芝委託業者とよくコミュニケーションをとり、管理に努めてまいりました。月の利用回数も4又は5回に制限し、芝生の育成に十分注意をしております。また、芝委託業者と協議した結果、芝に支障がないとのことで、平日の昼間にグラウンド・ゴルフ愛好者からの要望により、貸出をしております。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
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、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っている。また、申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用の対し規則を平等に遵守させています。	
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。	
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計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。こまめな消灯・節水の実施など経費の削減に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。	
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	適正に行われています。職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあたっています。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。AEDの操作講習も実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。	
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。	

指定管理者の自己評価

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

トラックや芝生フィールドの安全面については細心の注意を払い、施設用具・備品等の日常手入れや整理整頓に心がけ、利用に支障が無いよう維持管理に努めてまいりました。

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部体育課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			
(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用件数(件)	293	366	△73
利用者数(人)	39,161	38,264	+897
使用料(円)	1,078,480	1,299,120	△220,640
※使用料には、照明料を含む。 (増減の理由) ・使用料の減は、利用件数の減少による。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	62,700,000
		支出	62,700,000
		市への戻入額	0
		※管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「野球場」、「庭球場」及び「ソフトボール場」を含む。	

利用者アンケートの結果	回答数 : 126件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	19.0%	26.2%	54.8%	0%	0%
施設の状況はどうか	27.0%	33.3%	36.5%	3.2%	0%
施設の利用目的が達成できたか	22.2%	35.7%	42.1%	0%	0%
総合的な感想はどうか	19.8%	37.3%	41.3%	1.6%	0%

(意見等の内容)
・グラウンド状態の悪化が進行しているので、人工芝に変えて欲しい。

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

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況	
なし	
種別	件数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)
・雨天後の水はけが悪く、天候が回復しても使用できないなどの状況にあります。

自主事業に関すること	
なし	
事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)	

・予約状況を確認し、週1回程度グラウンドの整備を実施しています。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。
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みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	適正に行われています。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。グラウンド状態を常時点検し必要に応じて軽微な修繕を実施しています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容																																			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務																																			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務																																			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務																																			
(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務																																			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務																																			
(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務																																			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成20年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>247</td> <td>247</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>332</td> <td>289</td> <td>+43</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>13,677</td> <td>11,575</td> <td>+2,102</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>843,840</td> <td>688,800</td> <td>+155,040</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) ・使用料の増は、利用件数の増による。</p>		平成21年度	平成20年度	比較	開館日数(日)	247	247	0	利用件数(件)	332	289	+43	利用者数(人)	13,677	11,575	+2,102	使用料(円)	843,840	688,800	+155,040	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">[決算額]</th> <th>単位:円</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>62,700,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>62,700,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「第2競技場」、「庭球場」及び「ソフトボール場」を含む。</p>			[決算額]		単位:円	収入	62,700,000		支出	62,700,000		市への戻入額	0	
	平成21年度	平成20年度	比較																																
開館日数(日)	247	247	0																																
利用件数(件)	332	289	+43																																
利用者数(人)	13,677	11,575	+2,102																																
使用料(円)	843,840	688,800	+155,040																																
[決算額]		単位:円																																	
収入	62,700,000																																		
支出	62,700,000																																		
市への戻入額	0																																		

利用者アンケートの結果

回答数 : 36件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	2.8%	38.9%	58.3%	0%	0%
施設の状況はどうか	11.1%	22.2%	66.7%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	5.6%	22.2%	72.2%	0%	0%
総合的な感想はどうか	11.1%	22.2%	66.7%	0%	0%

(意見等の内容)

・グラウンドの改修を行ったほうが良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

なし

種別	件数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・内野グラウンドは21年度に整備をし利用者から大変使いやすいと好評を得ています。ただし、外野の一部は水はけが悪く、雨天後3日くらいは水が残る状態です。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・予約状況を確認し、週1回程度グラウンド整備を実施。また、外野の芝生も常時確認し、雑草などの除草を実施しています。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。
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みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、市との意見交換を行い共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	適正に行われています。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、常時、グラウンドの状態を把握し万全の整備を実施しています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			
(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	272	359	△ 87
利用件数(件)	6,347	7,897	△ 1,550
利用者数(人)	35,870	45,782	△ 9,912
使用料(円)	6,683,300	7,649,000	△965,700
(増減の理由)			
・平成22年1月～4月にかけて全面改修を実施したため利用件数、人数、使用料ともに減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	62,700,000
		支出	62,700,000
		市への戻入額	0
※管理経費には、しらこぼと運動公園内の体育施設「競技場」、「第2競技場」、「野球場」及び「ソフトボール場」を含む。			

利用者アンケートの結果	回答数 : 284件				
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	17.9%	45.4%	36.3%	0%	0.4%
施設の状況はどうか	23.6%	39.4%	26.8%	7.4%	2.8%
施設の利用目的が達成できたか	16.9%	40.5%	34.1%	8.1%	0.4%
総合的な感想はどうか	9.2%	39.4%	38.7%	11.6%	1.1%

- (意見等の内容)
- ・コート改修してよくなった。 ・防風ネットを設置してほしい。
 - ・駐車場が足りない。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

種別	件数
プレー中の怪我	2件

(主な事例の対応状況)

- ・アキレス腱断裂。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・コート改修により利用者から感謝の言葉が多数寄せられています。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・コート改修にあわせベンチの再塗装や補修などを実施しました。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させているほか、コート管理者からも利用についての注意事項の遵守をお願いしています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。
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みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	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みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。コート管理は常時点検・整備を行っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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ソフトボール場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部体育課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	245	247	△2
利用件数(件)	267	223	+44
利用者数(人)	9,595	7,983	+1,612
使用料(円)	426,720	366,420	+60,300

(増減の理由)

使用料の増加は、利用件数の増加による。

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

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

利用者アンケートの結果

回答数 : 35件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	22.8%	42.8%	34.4%	0%	0%
施設の状況はどうか	8.5%	57.3%	34.2%	0%	0%
施設の利用目的が達成できたか	14.2%	40.0%	45.8%	0%	0%
総合的な感想はどうか	5.7%	51.5%	42.8%	0%	0%

(意見等の内容)

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

種別	件数	処理状況

(主な事例の処理状況)

事故等の発生状況

なし

種別	件数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・外野部分から自由に入りができてしまうため、犬の散歩・ゴルフの練習など無断での使用によりグラウンドの状態が芳しくないときがあり利用者に迷惑をかけてしまっています。また、隣接する駐車場の車への打球による損傷の恐れも考えられます。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・予約状況を確認し、週1回程度グラウンド整備を実施。また、外野に落ち葉が溜まりやすいためこまめに清掃を実施しています。

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を遵守させています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。
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みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	適正に行われています。緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などの実施により利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。常時、グラウンド状況を把握し整備に努めています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

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

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 緑の森公園越谷市弓道場		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成18年4月1日から平成23年3月31日まで		
所管課名	生涯学習部体育課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成21年度	平成20年度	比較
開館日数(日)	290	308	△ 18
利用件数(件)	2,706	2,527	+ 179
利用者数(人)	15,087	14,924	+ 163
使用料(円)	1,246,440	1,174,900	+ 71,540

※使用料には、照明料を含む。

(増減の理由)

- ・防矢ネットの改修で休場期間があったが利用件数、人数、使用料収入が増加した。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収入	5,840,000
支出	5,841,500
収入を超える支出額	1,500

※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。

利用者アンケートの結果

回答数 : 57件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	66.7%	29.8%	3.5%	0%	0%
施設の状況はどうか	68.4%	28.1%	1.8%	1.8%	0%
施設の利用目的が達成できたか	70.2%	21.1%	5.3%	1.8%	1.8%
総合的な感想はどうか	66.7%	26.3%	1.8%	5.3%	0%

(意見等の内容)

- ・弓道教室を続けて欲しい。
- ・駐車場の整備をお願いします。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 1件
苦情	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

- ・遠的場に屋根を設置して欲しい。
(弓道連盟より寄贈済み)
- ・くもの巣が多い
朝の清掃除に取り除くようにしています。

事故等の発生状況

なし

種別	件数

(主な事例の対応状況)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・屋根の一部から雨が滴り落ちていたため、雨どいを清掃して改善しました。

自主事業に関すること

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

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

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

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
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、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上を図っています。また、申し込み時に、利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則を平等に遵守させています。
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、迅速に対応しています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行っています。
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計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。こまめな消灯の実施など経費の削減に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化を図っています。
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	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあたっています。また、緊急時における対応マニュアルや訓練の実施など対応方策が整備されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応を図っています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」を伝え、迅速な対応、事務改善を行っています。
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
施設所管課の意見	適正に行われています。情報の共有と連携を図り、適正な管理運営を行っています。

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりましては、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のための開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービス向上に努め、職員一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。弓道場の安土や射場の日常手入れについては、開館前の巡回や清掃を行い利用者には不快な思いをさせないよう心掛けております。また、木造家屋であるため専門業者による定期清掃を行い、より良い維持管理に努めてまいりました。平成21年度も、「春の弓道教室」を開催することができ、弓道の利用・普及を図ることができました。今後も「弓道教室」を継続し、一人でも多くの市民の方に弓道を理解していただき、利用の拡大に努力していきたく思います。

平成21年度 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表

下記施設の平成21年4月1日から平成22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 越谷市民プール
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで
所管課名	生涯学習部体育課

指定管理者が行う主な業務の内容				管理経費の収支状況	
(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務 (2) 遊泳等の指導に関する業務 (3) 市民プールの使用の許可に関する業務 (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務					
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
【温水プール】				[決算額] 単位:円	
	平成21年度	平成20年度	比較	収 入	50,000,000
開館日数(日)	287	281	+ 6	支 出	50,000,000
利用者数(人) (男性)	51,884	51,141	+ 743	市への戻入額	0
利用者数(人) (女性)	48,446	48,069	+ 377		
利用者数(人)	100,330	99,210	+ 1,120		
使用料(円)	28,446,480	28,052,010	+ 394,470		
(増減の理由)					
【トレーニングルーム】					
	平成21年度	平成20年度	比較		
開館日数(日)	306	307	△1		
利用者数(人) (男性)	32,317	29,334	+2,983		
利用者数(人) (女性)	6,357	7,137	△ 780		
利用者数(人)	38,674	36,471	+2,203		
使用料(円)	12,211,300	11,645,940	+565,360		
(増減の理由)					
・使用料の増加は、利用者数の増加による。					

利用者アンケートの結果 回答数 : 59件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
施設の使い易さ	45.8%	27.1%	6.8%	18.6%	1.7%	0%
施設の整備・備品	40.7%	33.9%	6.8%	11.8%	1.7%	5.1%
施設の清潔さ	42.4%	32.2%	5.1%	6.8%	3.3%	10.2%
主催事業はどうか	16.9%	16.9%	23.7%	5.1%	0%	37.4%
職員の受付対応はどうか	49.2%	22.0%	13.6%	0%	3.3%	11.9%
職員の電話対応はどうか	44.1%	13.6%	20.6%	0%	0%	21.7%
職員の身だしなみはどうか	52.5%	22.0%	10.2%	0%	1.7%	13.6%
総合的な感想はどうか	44.1%	20.3%	15.3%	5.1%	0%	15.2%

(意見等の内容)

- ・子供たちを冬場に連れてくるには水温が低い気がする。
- ・駐車場が少なすぎる。
- ・体重計をデジタルにして欲しい。メモリが小さくて読めない。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	11 件	対応済 11 件

(主な事例の処理状況)

シャワーカーテンのカビについてのご要望をいただきましたので、清掃を行うとともに、カーテンの交換を行いました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
転倒	1
体調不良	1
設備不良等	1

(主な事例の対応状況)

プールの女子更衣室で足を滑らせ転倒した方に対し、当会看護師が応急処置をし、救急車で搬送しました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・経年劣化により、下記の修繕の必要があります。
- ①25mプールろ過ポンプ系統逆止弁交換修繕
- ②25mプール排水手動仕切弁交換修繕
- ③リラクゼーションプールジェットポンプ系統逆止弁交換修繕
- ・天井の梁に錆びが大量に発生しているため、防錆の処理を施す必要があります。

自主事業に関すること

- ・利用者の申し出により、平泳ぎ入門教室を開催したり、プール教室の開始時間を変更したりするなど、利用者のニーズにあった事業展開に努めました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・利用者の申し出により、トレーニングルームに冷水機を設置しました。

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

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		3
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応しています。また、利用時間については館内放送やポスター掲示により周知を図っています。	
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		3
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査を実施するとともに、提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力しています。	
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みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を行っています。また、施設内を巡回しこまめに消灯・節水するなど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	適正に行われています。業務・緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルを整備し運用しています。また、常時、危機管理を想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の態勢を備えています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。アンケート調査を実施しているほか、提案箱により利用者の要望を聴取し、迅速に対応しています。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報を提供しています。	
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
施設所管課の意見	適正に行われています。個人情報保護規程を作成し、規定に基づいた情報の保護を実施しています。また、市の環境計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼びかけを行っています。	

指定管理者の自己評価

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

また、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉・医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を活かした事業展開を図っております。具体的には、自主事業として、支援を必要とする方を対象にしたスポーツ教室や親子水泳教室を開催するなど、利用者にも満足いただけるような事業展開に努めております。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応にあたることもできます。

利用者満足度調査を実施した結果、9割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。今後も事業の充実や効率的な運営を模索し、サービスの向上と経費の削減に努めてまいります。

