

平成26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26年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）	5

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

1 越谷市男女共同参画支援センター	6
2 越谷市斎場	8
3 越谷市中央市民会館	10
4 越谷市北部市民会館	12
5 越谷市赤山交流館	14
6 越谷市大沢北交流館	16
7 越谷市蒲生交流館	18
8 越谷市南部交流館	20
9 越谷市新方交流館	22
10 越谷市大袋北交流館	24
11 越谷市桜井交流館	26
12 越谷市南越谷交流館	28
13 越谷市市民活動支援センター	30
14 越谷市立老人福祉センターけやき荘	34
15 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	36
16 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	38
17 越谷市障害者福祉センターこぼと館	40
18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	42
19 越谷市越谷駅東口駐車場	46
20 花田苑	48
21 キャンベルタウン野鳥の森	50
22 越谷コミュニティセンター	52
23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	54
24 越谷市立総合体育館	56
25 越谷市民球場	58
26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	60
27 越谷市立越谷総合公園庭球場	62
28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	64
29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	66
30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	68
31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	70
32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	72
33 緑の森公園越谷市弓道場	74
34 越谷市民プール	76

指定管理者制度導入施設一覧（平成26年度）

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

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
18	越谷市障害者訓練施設 しらこぼと	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課
19	越谷市越谷駅東口駐車場	随意指定	株式会社 越谷ツインシティ (平成24年6月1日から平成27年3月31日まで・2年10ヶ月間)	都市整備部 市街地整備課
20	花田苑	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
21	キャンベルタウン野鳥の森	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	都市整備部 公園緑地課
22	越谷コミュニティセンター	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
23	越谷市日本文化伝承の館 こしがや能楽堂	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 生涯学習課
24	越谷市立総合体育館	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
25	越谷市民球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
26	越谷市立総合公園多目的運動場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
27	越谷市立総合公園庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
28	越谷市立しらこぼと運動公園競技場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
29	越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
30	越谷市立しらこぼと運動公園野球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
31	越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
32	越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
33	緑の森公園越谷市弓道場	公募	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
34	越谷市民プール	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成26年4月1日から平成31年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

1 評価の考え方

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

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

2 評価方法について

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

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

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

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

[評価点及び総合評価について]

①項目ごとの評価点

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

②総合評価

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

3 評価表について

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

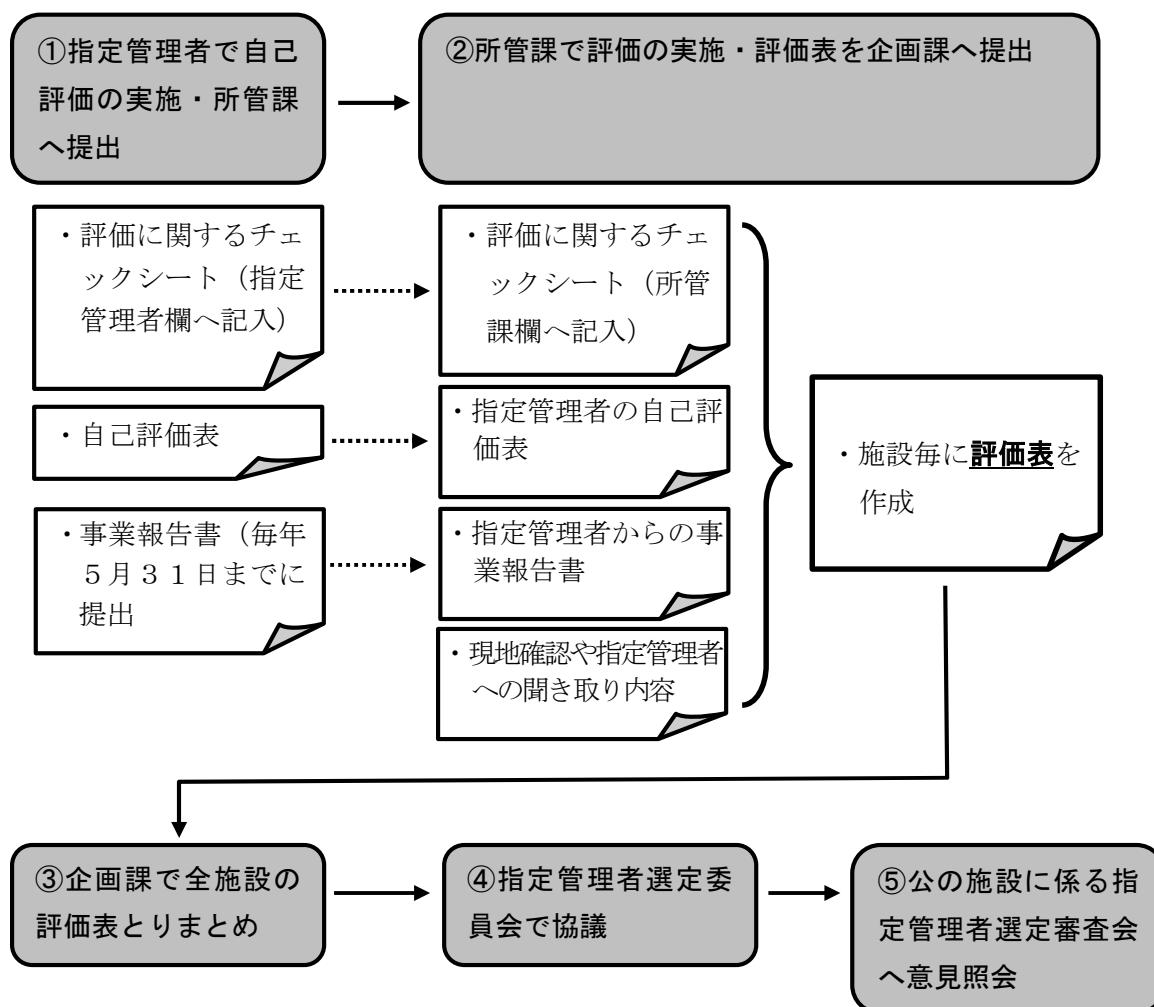
4 事業報告書について

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

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

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

指定管理者の評価の流れ（概要）



指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）

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

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画 こしがやともろう	管理運営は適正である	2.4
2	斎場	PFI越谷広域斎場株式会社	管理運営は適正である	2.0
3	中央市民会館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
4	北部市民会館	北部市民会館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
5	赤山交流館	赤山交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
6	大沢北交流館	大沢北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
7	蒲生交流館	蒲生交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
8	南部交流館	南部交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
9	新方交流館	新方交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
10	大袋北交流館	大袋北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
11	桜井交流館	桜井交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
12	南越谷交流館	南越谷交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
13	市民活動支援センター	アイル・オーエンスグループ	管理運営は適正である	2.0
14	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	2.0
15	老人福祉センターくすのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
16	老人福祉センターゆりのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
17	障害者福祉センターこばと館	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.3
18	障害者就労訓練施設しらこぼと	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.3
19	越谷駅東口駐車場	株式会社 越谷ツインシティ	管理運営は適正である	2.1
20	花田苑	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
21	キャンベルタウン野鳥の森	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
22	越谷コミュニティセンター	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
23	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
24	総合体育館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
25	市民球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
26	総合公園多目的運動場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
27	総合公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
28	しらこぼと運動公園競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
29	しらこぼと運動公園第2競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
30	しらこぼと運動公園野球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
31	しらこぼと運動公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
32	しらこぼと運動公園ソフトボール場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
33	弓道場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
34	市民プール	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	01 越谷市男女共同参画支援センター
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルテきたこし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 所在地 越谷市越ヶ谷三丁目5番20号 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう 代表者 代表理事 原 博子
指定期間	平成24年4月1日から平成29年3月31日まで
所管課名	企画部 人権・男女共同参画推進課

指定管理者が行う主な業務の内容				管理経費の収支状況	
(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)				[決算額] 単位:円	
	平成26年度	平成25年度	比較	収入	28,700,000
開館日数(日)	294	293	1	支出	28,699,843
利用者数(人)	20,411	19,812	599	市への戻入額	157
うち講座等参加者数(人)	6,161	7,063	▲ 902		
使用料(円)	68,560	52,000	16,560		
(増減の理由)					
・七夕フェスタオープンイベントが雨天中止となり講座等参加者が減少しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 通年 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

特に、毎月11日～15日をアンケート強化期間として来所者に協力を呼びかけました。

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 442件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	31.5%	41.6%	20.1%	0.2%	0.0%	6.6%
施設の状況はどうか	30.3%	47.3%	14.9%	0.5%	0.2%	6.8%
施設の利用目的が達成できたか	34.8%	43.7%	12.9%	0.9%	0.5%	7.2%
総合的な感想はどうか	32.1%	47.5%	11.6%	1.1%	0.2%	7.5%

(意見等の内容)

・講座に参加して楽しかった。 ・図書館にない蔵書があつてよい。 ・学生さんにはもう少し大人に席を譲ってほしい。

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	4件	対応済 4件

(主な事例の処理状況)

・セミナールームの学習解放を増やしてほしいとの要望には、利用状況を見ながら今後検討します。
 ・情報コーナーの雑誌を増やしてほしいとの要望には、予算の範囲で利用者の意見を参考に毎年度購入雑誌を選定します。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・経年劣化により照明器具の故障が発生したため、修理しました。
 ・給湯器が故障したため修理しました。

自主事業に関すること

・NPO法人全国女性会館協議会の助成金を得て、働く母親を支援する子どもの生活自立支援事業として、子どもの料理教室を開催しました。
 ・越谷しらこぼと基金助成事業として、国内外で活躍した女性作家の生き方などを紹介する講座を開催しました。
 ・地区センターで開催された男女共同参画に関する講座に講師を派遣しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・登録団体へのアンケートを行い、ほっと越谷へのニーズなどを把握するとともに、事業運営にも反映させました。
 ・施設の入り口にカフェボードを設置し、気軽に利用できるように手書きのイラストで事業や施設を案内しました。
 ・国連「国際ガールズデー」(10/11)に合わせ、女子への差別の現状と教育の大切さを考える映画の上映会を行いました。

総合評価	男女共同参画を推進する拠点施設として、市民への意識啓発等に努めています。特に、出前講座の開催、登録団体や埼玉県等関係機関との連携・協働など、事業効果の向上に取り組んでいることが評価できます。施設管理については、経費の縮減やサービス向上に取り組むなど適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】2.4	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		3
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。子ども連れの方には授乳スペース等が用意されています。特に、これまで利用の少なかった子育て世代の男性や高校生などに向けた講座の開催や、地域に出向いて出前講座を行うなど、多くの市民に参加の機会が広がっています。	
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 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		3
2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか		3
3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか		3
4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか		3
5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか		3
6 利用者からの意見を事業に反映させているか		2
施設所管課の意見	事業のPRでは市民団体や地元地域と連携して行われています。また、自ら財源を確保して講座が開催されます。登録団体に対しては、講座の企画運営の助言、講師の紹介などの支援や、団体どうしをつなげるコーディネートが行われています。そのほか、協働フェスタなどの他のイベントでも男女共同参画に関する展示を行うなど、施設機能が十分発揮されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		3
3 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設の運営に支障のない範囲で節電に取り組まれています。特に、職員がその高い専門性を活かして講座の講師を務めるなど、経費の縮減が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応の方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか		2
施設所管課の意見	年2回消防訓練を行うなど、リスク対応への取組が行われています。また、外部研修に参加するなど、職員のスキルアップに取り組まれています。特に、男女共同参画に関する専門知識や経験が豊富な職員を配置し、質の高い事業運営が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	シフト勤務の中で、月1回全職員で打合せを行い情報共有が図られています。講座参加者に必ずアンケートを行い、利用者ニーズの把握が行われています。特に、勉強や交流など多様な目的で来所する利用者に対して、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携が適正に行われているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市や関係機関と定期的に打合せを行い、連携が図られています。特に、事業を幅広く展開するため、埼玉県やハローワークなど多くの関係機関と連携して事業が運営されています。また、県立大学の実習生の受入れも行われています。	

指定管理者の自己評価

平成26年度は、学習事業においては幅広い年齢層の講座参加をめざしました。男性の生き方、子どもとインターネットの関わりなど、暮らしの中の関心事について理解を深め、課題解決につなげるため連続講座として事業を開催しました。情報事業では、情報誌をリニューアルし、地域で活躍している女性や高校生へのインタビューを掲載し、親しみやすい紙面にしました。また、登録団体を対象にアンケートを実施するなど、新たな取り組みを行いました。さらに、所蔵図書 of 定期的な貸出しをはじめ、男女共同参画に対する関心と理解を深めるために利用者の増加につなげました。

このように、継続している事業をさらに工夫して、男女共同参画の推進に努めました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設の使用許可等に係る事務 (2) 火葬証明の交付 (3) 施設の維持管理に係る事務 (4) 物品の維持管理に係る事務 (5) 管理運営に係る事務 (6) 周辺住民との対応等			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成26年度	平成25年度	比 較
開館日数(日)	363	363	0
利用者数(人)	3,619	3,471	148
使用料(円)	244,517,000	245,384,500	▲ 867500
(増減の理由) 火葬件数は増えたが、式場や動物炉、管外利用者の減少が重なり使用料が0.4ポイント減であった。			
			[決算額] 単位:円
			収 入 18,640,800
			支 出 17,539,025
			市への戻入額 1,101,775

利用者アンケート調査の実施方法

※斎場という施設の特性から、アンケートを実施することは困難のため未実施

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	1件	対応済 1 件

(主な事例の処理状況)
職員の勤務態度に対する苦情あったので対処しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
体調不良	5件

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

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・PFI事業の中で計画的に修繕が行われています。
- ・計画に含まれていない修繕については、市と協議のうえ対応します。

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	安心して施設を利用出来るように、受け入れからお帰りいただくまで十分配慮し運営されています。また、施設の維持管理においても、無駄を省き室内・室外を清潔に保つよう常に気を配って運営されています。また、大きな事故・トラブルも無く、管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
施設所管課の意見	式場の開始時間や終了時間等を厳守し、ご遺体の受け入れ等についても親切に対応されています。また、来場者や電話の相談等にも的確に対応されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組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	式場の利用者から「式場仕様確認表」を使用後提出してもらい、備品や不具合箇所の確認を行って適切な管理に取り組まれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支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	デマンド計を設置し施設全体野の節電に取り組まれています。また、施設内の照明器具をLED化し省電力に努めています。さらにトイレ等は中水を利用し、節水に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(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	自衛消防隊による防火管理委員会、及び防災教育を年2回開催して防災意識の向上に取り組まれています。また、消防訓練を年2回開催し、地震や火災に対する備えが行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	運営維持管理年間計画書に基づいて、計画的に修繕等が行われています。また、毎朝ミーティングを行い、各部所で情報等を共有し、利用者のサービス等の向上に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連絡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	緊急時の連絡網を整備し関係者に周知されています。文書等については、施錠できる文書庫に保管し適正に管理されています。	

指定管理者の自己評価

全ての業務は「心をこめてご奉仕することを理念とした運営を行うこと」また「安全、安心に施設をご利用しお帰りいただくこと」を基本理念として業務に接してきました。大きな事故・トラブルも無く運営できたと思います。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	03 越谷市中央市民会館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上を目的とした、コミュニティ形成の推進、生涯学習、福祉の増進等のための施設及び設備を提供する施設である。		
指定管理者	名称	公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務			
(2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務			
(3) 市民会館の使用の許可に関する業務			
(4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務			
(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	356	359	▲ 3
利用者数(人)	249,642	258,592	▲ 8,950
使用料(円)	44,445,790	46,211,990	▲ 1,766,200
(増減の理由) 利用者数及び使用料はいずれも微減していますが、各年度における利用団体の利用状況の変動と思われ、例年とほぼ同様に推移しています。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	207,600,000
		支出	205,555,701
		市への戻入額	2,044,299

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:822件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答
職員の対応はどうか	35.1%	39.5%	19.5%	0.9%	0.3%	4.7%
施設の状況はどうか	43.1%	41.0%	10.9%	0.4%	0.0%	4.6%
施設の利用目的が達成できたか	42.6%	40.5%	11.5%	0.4%	0.1%	4.9%
総合的な感想はどうか	36.3%	44.4%	13.4%	0.6%	0.1%	5.2%

(意見等の内容)

- ・空調の調整について(個別調整対応の悪さ)
- ・職員の対応について(対応・愛想が悪い、融通がきかない等)
- ・駐車場の料金設定について(利用者への無料化、料金上限の設定)

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	86件	対応済 27件
要望	55件	対応済 16件

・職員の態度が横柄、偉そう、融通がきかない
⇒朝礼等により利用者の立場に立った対応を心掛けるよう注意喚起を行っています。
また、会館の利用については、条例規則に基づく会館のご利用をお願いしています。

・バスの時刻表を朝日バス以外にも把握しておいてほしい。
⇒会館周辺を運行しているバスは朝日バスだけだが、周辺を運行している路線等を調べ、問い合わせがあった際お応えできるよう対処しています。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
被害	6件

・地下駐車場内自動ドアのガラス破損が2件と駐車場のゲートバーの破損が2件発生しましたが、いずれも加害者に弁償していただいております。

・地下駐車場消火設備のスプリンクラーへの当て逃げによる破損が2件あり修繕を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・音響設備の経年劣化に伴う不具合多発の対応として、4階会議室の音響設備の更新を行いました。
- 他の利用施設の音響・照明・空調設備についても、保守点検に於いて機器の更新の必要性が指摘されているため、今後市と協議を行っていきます。

自主事業に関すること

- ・「越谷百景」スケッチ原画展を開催し、懐かしいふるさとの風景を多数の来館者に親しんでいただきました。
- ・越谷市立病院より専門医師を講師に迎え医療講演会を2回開催し、大変好評を得ました。
- ・1階ロビーで行っていたロビーコンサートを、劇場においてランチタイムコンサートとして6回開催し、毎回ほぼ満席となり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など)

- ・昨年同様「ボランティアフェスティバル」「越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会」の共催、「協働フェスタ」の後援を行い、市民団体や教育機関との連携によるボランティア活動の啓発交流や協働のまちづくり推進及び文化芸術発展に貢献しました。
- ・公社の受託施設である「コミュニティセンター」の企画事業であるプロの音楽家による演奏会や落語会等の会場として使用し、多くの市民の方が来場しました。

総合評価	越谷市中央市民会館は、越谷市のランドマークであり、劇場や会議室を提供する文化施設として、また、くらし安心課や社会福祉協議会などが事務室を構える行政(補助)機関として重要な施設です。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、総合体育館やコミュニティセンターなど他の大型公共施設の施設管理も行って、管理運営のノウハウや必要な人材を育成するなど十分な体制が整えられています。 今年度は、越谷百景スケッチ原画展の開催や、例年好評を得ていたロビーコンサートを、市民の皆様からの要望にお応えし、劇場でのランチタイムコンサートとして年6回開催するなど、自主事業にも積極的に取り組んでおり、施設の管理運営以外にも工夫が見られました。このようなことを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
5	施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか	2
施設所管課の意見	施設の使用許可申請などにつきましては、利用者へ丁寧な説明をし、遵守をお願いされています。また、利用者に対する接遇や案内等は、日々の朝礼などによる職員への注意喚起を行い、施設利用者気持ちよく利用いただけるように配慮されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者からの意見把握に努め、随時対応しております。また、多くの市民の方に利用いただけるような市民参加型・鑑賞型の事業を開催し、施設の利用促進を図る工夫が見られました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	再委託業者との連携を密にするとともに、環境省の二酸化炭素排出削減政策事業に参加し、電力使用量の削減に取り組まれています。また、設備機器につきましては、日常点検の実施と再委託業者との連携により、不具合箇所の早期発見に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2	一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置し、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	一般職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応などについて、訓練や研修を行い常に即時対応できる体制をとるとともに、共通マニュアルの作成、事例の収集・分析、基準の作成、周知、運用などについて、判断基準として整理するなど、公平公正な管理運営に取り組まれています。	
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	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	利用にあたって内容を確認し、適正な施設利用、機具機材の提供、アドバイス等が行われています。また、アンケート等を通して、要望・意見・苦情等を把握し、即時対応できるものは対応すると共に、施設職員への回覧等による情報共有や、越谷市との密な連絡調整により、施設の安全利用に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管する市民活動支援課との連絡調整会議を行うとともに、随時、報告・連絡・相談を行い、連携確保に取り組まれています。また、文書等の管理につきましては、ファイリングシステムの導入による管理が行われています。節電等については、国の環境保全事業に参加し、間接的に二酸化炭素の排出抑制が行われています。	

指定管理者の自己評価

自主事業としての「ランチタイムコンサート」・「越谷百景スケッチ原画展」・「越谷市中央市民会館講演会」などを開催すると共に、市民団体主催の事業を共催・後援することによる文化の発展・向上と、近隣住民によるコミュニティの形成・推進を目的として事業を展開してまいりました。各事業とも、多くの参加者があり大変好評で当初の目標を達成できたと考えられます。今後も、文化の発展・向上を目的とした自主事業を実施してまいります。

施設管理としては、平成4年のオープンから23年を経過していることから設備機器の老朽化が進んでおり、前期以上に日常的な点検や定期的なメンテナンスを実施して、利用に支障を来さぬようにすると共に、清掃を心がけ利用者の安全と利用環境の向上に努めてまいりました。

また、越谷市の発注による4階北側の外壁からの雨漏り修繕が実施されると共に、汚れや破損が多数みられた会議室用の椅子の交換も実施され環境整備が図られました。更に、4階会議室音響設備に経年劣化が見られたため機器の更新を実施いたしました。

管理運営経費の抑制といたしまして、環境省の二酸化炭素排出削減政策の一環として「エコチューニング」事業に参加し、電力使用量の削減に努めることによる経費削減を行い、大きな効果を得ました。

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

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務
- (2) 会館の施設及び設備の提供に関する業務
- (3) 会館の使用の許可に関する業務
- (4) 会館の施設等の維持管理に関する業務
- (5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成26年度	平成25年度	比較
市民会館 開館日数(日)	334	334	0
利用者数(人)	79,913	80,510	△ 597
使用料(円)	8,262,030	8,454,560	△ 192,530
北部図書館 開室日数(日)	332	333	△ 1
貸出利用人数(人)	81,015	78,116	2,899
貸出数(点)	291,433	295,698	△ 4,265

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	42,861,015	
支出	42,855,628	
市への戻入額	5,387	

(増減の理由)

北部市民会館の利用者数及び使用料はいずれも微減であるが、例年とほぼ同様に推移している。また、北部図書館については、貸出利用人数は微増、貸出数は微減であるが、例年とほぼ同様に推移している。

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:280件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答
職員の対応はどうか	25.0%	42.4%	32.3%	0.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	27.1%	48.4%	24.2%	0.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	26.4%	49.1%	22.6%	1.5%	0.4%	0.0%
総合的な感想はどうか	20.9%	48.3%	30.0%	0.8%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・談話室(フリースペース)は、空いている時間が長いのに使用できる時間が短すぎる。
- ・今まで月2回とれていた会場(第一、第二)が非常にとりにくい。
- ・冷暖房の室外機の音が大きく、気が散る。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	7件	対応済 7件
要望	2件	対応済 1件

・空調設備のチラーが老朽化により何か所も故障し、メーカー対応で修繕に時間を要しました。また、エレベーターも部品が調達できず時間を要しましたが、市と一緒に対応しました。

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種別	件数	対応状況
車両事故	1件	・休館日に、出張所に来たお客様の自動車が駐車場入口のバリアカーに衝突し、バリアカーが入口を塞いでいる、との連絡を受け駆けつけました。入口の安全確保をし、警察へ連絡、業者へ修繕依頼をしました。また、市へ報告し対応を協議しました。
病気	2件	

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・空調設備、エレベーター、断水、音響設備、消防設備等、施設設備の老朽化に伴い、多くの不具合が生じました。
- ・これらの不具合は、今後益々多く発生することが予想されることから、抜本的な対策が必要であると思います。

自主事業に関すること

- ・大袋地区センターと共催して「文化祭」を開催し、会館・地区センター利用者の成果の発表の場を提供しました。
- ・施設管理公社と共催し、コンサート「ピアノと過ごす素敵な時間」を開催し、老若男女多くの方々に楽しんで頂きました。
- ・図書館本館と連携し、幼児・小学生低学年を対象に「おはなし会」を開催し、本に触れ、楽しんで頂きました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・夏期間中、「子ども学習室」を開設し、小中学生に学習の場を提供するとともに、会館の周知に努めました。
- ・花壇や空きスペースに植栽を行うとともに、事務室前にゴーヤによるグリーンカーテンを設置し「こしがや緑のオアシス 認定書」を受けするなど、会館周辺の環境整備に努めました。
- ・火災や自然災害から利用者の安全を確保するため、今年度も消防署の応援をいただきながら2回消防訓練を実施しました。

総合評価	越谷市北部市民会館は、北部4地区の代表で構成する北部市民会館運営協議会にて施設管理の方針を決定し、適正な施設管理運営が行われています。今年度は、大袋地区センターや施設管理公社との共催により、文化祭やコンサート、さらには事務室前にゴーヤによるグリーンカーテンの設置など、自主事業に積極的に取り組んだり、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「利用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
5	施設の使用許可申請が多様な方法(窓口、インターネット、電話等)で可能であるか	2
施設所管課の意見	施設の貸し出しにあたっては、条例・規則に基づき行われており、不明な点については市に相談しながら対応されています。また、利用者に対しては、公平・公正な対応や部屋の鍵開け、終了点検等による使用時間厳守に配慮されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	の事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	市北部地域における福祉増進や文化向上の活動拠点として、文化祭やピアノコンサートを開催するとともに、夏期期間中、子ども学習室を設け学習の場の提供と会館の周知に取り組まれています。また、施設や備品の速やかな修繕等にも取り組まれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	施設設備の老朽化による不具合が生じ、修繕や備品購入に予算がかかりましたが、保守点検や早めの修繕を行い施設の長寿命化に取り組まれています。また、日頃から不要な照明は消灯するなど、無駄な経費を無くすよう職員に周知されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	管理職員の職務及び責任の体制は明確にされているか	2
2	一般職員の人材育成に係る方針や計画が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置し、また、そのノウハウを引き継ぐ仕組みが整っているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	一般職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
6	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	まんまるよやくの端末操作やセキュリティ研修や図書館での実務研修等に参加するとともに、年2回事務打ち合わせが行われ、情報の共有化に取り組まれています。また、消防署の協力を得て、年2回の消防訓練が実施されています。	
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	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	毎年、事務(図書)マニュアルの見直しを行い、サービス水準の維持・向上に取り組まれています。また、利用者からの要望・苦情等については、職員・補助職員間で情報を共有し、より良い改善策の検討が行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	毎月1回、市の担当者と事務打ち合わせ会を実施し、管理運営に反映されています。また、まんまるよやく情報セキュリティチェックシートに基づき、個人情報の保護に取り組まれています。	

指定管理者の自己評価

基本協定書や管理業務仕様書に基づき、管理運営業務を行っておりますが、施設設備面においては、空調設備、エレベーター、給排水設備、音響設備等の老朽化による修繕箇所が増加し、部品の調達やメーカーとの調整等に時間を要し、修繕に日数がかかったこともありましたが、市所管課と連携を図りながら利用者の利便性維持に努めました。また、運営面においては、事務マニュアルや危機管理マニュアル、職員研修等により利用者へのサービス水準の維持・向上に努めるとともに、自主事業として文化祭や(大袋地区センターとの共催)やピアノコンサート(施設管理公社との共催)の開催、また、夏期期間中の子ども学習室の開設など、会館の有効活用と周知にも努めました。今後とも、市民福祉の増進や文化の向上に資するための市北部地域の活動拠点施設として、稼働率の向上や利用者には喜ばれる管理運営に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	05 越谷市赤山交流館		
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市赤山交流館運営協議会	所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1	代表者 会長 高崎 茂
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	15,995	17,726	△ 1,731
使用料(円)	554,300	590,600	△ 36,300
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,262,719
			支出 3,262,719
			市への戻入額 0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 96件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.2%	39.0%	16.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	41.5%	46.8%	9.6%	2.1%	0.0%
主催・共催事業(ふれあいまつり)について	13.5%	33.8%	50.0%	2.7%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	41.5%	46.8%	9.6%	2.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	30.9%	52.1%	14.9%	2.1%	0.0%

(意見等の内容)

- ・楽しく皆と勉強しております。ありがとうございます。
- ・CDが使えるような音響機器、DVDが見れるような機器の設置をしてほしい。
- ・トイレが暖房便座になるとうれしいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・多目的室非常灯の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・年2回、利用者と館内清掃を行いました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	赤山交流館の運営は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、赤山交流館では、自主事業として毎年開催している「ふれあいまつり」につきましては、台風の影響により中止となりましたが、地域住民参加による、花植えや除草作業の実施など、地域活動の活性化に積極的に取り組まれています。 これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるように努力されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組むとともに、自主事業としてふれあいまつりが開催されるなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。	
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 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。それをもとに、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、利用者と地域住民との交流の場となるよう、「ふれあいまつり」を毎年開催しているのですが、平成26年度は台風の影響のため中止となっております。ただし、運営協議会・利用者・地域住民の方々などによる、みどり公園への花植えや交流館周辺及び駐車場の除草作業を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう努めてまいりました。

利用状況につきましては、若干減少しましたが、今後も利用促進を図りながら、皆さまに満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	19,724	21,018	△ 1,294
使用料(円)	912,700	1,032,100	△ 119,400
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,444,905
			支出 3,444,905
			市への戻入額 0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数103件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	27.2%	49.5%	21.4%	1.0%	1.0%
施設の状況はどうか	27.7%	51.5%	19.8%	1.0%	0.0%
主催・共催事業(ふれあいフェスティバル、普通救命講習会等)について	3.5%	39.1%	56.3%	1.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	23.0%	56.0%	20.0%	1.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.2%	57.6%	23.2%	1.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・場所が分かりにくいので目標となる看板などを設置してほしい。
- ・和室に鏡があると、着付けをするときなどに助かります。
- ・雨風がひどいときは、開館前でもあけてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・談話室の床及び壁の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・普通救命講習会を開催しました。
- ・お笑い演芸会を開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	大沢北交流館の運営は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、大沢北交流館では、自主事業として毎年開催している「ふれあいフェスティバル」につきましては、雨天のため中止となっておりますが、「お笑い演芸会」さらに、職員と一般参加者による「普通救命講習会」などを開催し、利用促進に向けた取り組みが行われています。これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるように努力されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めるとともに、ふれあいフェスティバル、お笑い演芸会などの自主事業を行い、地域コミュニティを活性化するための取り組みが行われています。また、自主事業の開催については、広報誌等を利用し、広く市民に参加募集を行い、特に普通救命講習においては、参加者も年々増加しています。これらのことから、地域交流の拠点として、施設が有効に活用されるよう取り組まれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	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	危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行うなど、業務改善に取り組まれました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。それをもとに、業務の改善や情報の共有が図られています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、積極的に節電に取り組むなど、経費削減を心がけた運営に努めてまいりました。また、日常点検などにより気がついた点については市に連絡するなど、市と連携を図った管理運営を行っております。さらに、自主事業として「ふれあいフェスティバル」を毎年開催しておりますが、平成26年度は雨天のため中止となっております。ただし、「お笑い演芸会」「普通救命講習会」などを開催するとともに、地域の方々にも参加していただき花壇整備を実施するなど、地域交流の拠点となるような運営に取り組んでまいりました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	07 越谷市蒲生交流館		
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号	代表者 会長 浅見 昭一
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	33,906	35,319	△ 1,413
使用料(円)	1,005,900	1,015,700	△ 9,800
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,266,463
			支出 3,266,463
			市への戻入額 0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:162件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.7%	40.1%	14.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	37.1%	44.7%	17.6%	0.6%	0.0%
主催・共催事業(1日子ども店長体験)について	16.7%	36.9%	42.9%	1.2%	2.4%
施設の利用目的が達成できたか	38.2%	44.0%	15.9%	1.9%	0.0%
総合的な感想はどうか	33.5%	49.4%	17.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員さんの対応が丁寧です。
- ・予約をとるために朝早くから大変です。
- ・1階農協のあとを何か利用できる様考案してください。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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)

- ・玄関前階段のタイルの修繕を行いました。
- ・2階非常階段ドアの修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・NPO法人が主催する1日子ども店長体験イベントに協賛しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	蒲生交流館の運営は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、蒲生交流館では、引き続き「一日子ども店長体験イベント」に協賛するなど、利用促進に向けた取り組みが行われ、8交流館の中でも安定した利用者数の獲得につながっております。さらに、清掃や窓口での対応を丁寧に行うなど、利用者が快適に施設を利用できるよう取り組まれました。これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるよう取り組まれています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組むとともに、NPO法人の事業に協賛するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行うなど業務改善に取り組まれています。	
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り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。それをもとに、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努め、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

施設の管理につきましては、利用者への支障がない範囲で、節電による経費削減に努め、適正な施設の管理運営に努めてまいりました。施設利用につきましても、利用者の方に気持ちよく利用していただけるよう、丁寧な窓口対応を心がけてまいりました。また、平成26年度も子育て関連のNPO法人が主催する「一日子ども店長体験イベント」に協賛し、イベント参加者への周知等も併せて行ったことにより、今後の定期利用者の獲得や利用者の増加に期待したいと思っております。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	08 越谷市南部交流館		
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号	代表者 会長 大熊 光蔵
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設受付業務 (2) 施設付帯設備業務 (3) その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比 較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	15,226	15,711	△ 485
使用料(円)	910,200	945,200	△ 35,000
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減であるが、 ほぼ前年並みと同様に推移している。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	3,319,391
		支 出	3,319,391
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 126件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	24.0%	50.4%	25.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	27.0%	48.4%	23.8%	0.8%	0.0%
主催・共催事業について	なし				
施設の利用目的が達成できたか	29.6%	50.4%	19.2%	0.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	21.6%	56.8%	20.0%	1.6%	0.0%

(意見等の内容)

- ・トイレが和式なので、ひざの痛い人は困っています。
- ・もしできましたらエレベータを付けてほしいと思います。
- ・長年使用していますが、大変満足しています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・トイレの壁タイルの修繕を行いました。
- ・創作室の雨漏りの修繕を行いました。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	南部交流館の運営は、地元住民で構成された南部交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、南部交流館では、引き続き節電にも積極的に取り組み、経費削減に取り組みられていました。さらに、自主事業を行っていないながらも、窓口での呼びかけなど、利用者の新規獲得や利用促進に向けた取り組みが積極的に行われており、8交流館の中でも安定した利用者数・使用料収入があります。 これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
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り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、改善できるものには迅速に対応するよう努力されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。	
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り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。それをもとに、業務の改善や情報の共有が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

施設の運営については、年2回消防訓練を実施したほか、節電により経費削減を図るなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。また、利用者の方々に気持ちよく施設を使っただけのよう、丁寧な窓口対応や清掃等を心がけるほか、近年の高齢化などの影響で減少傾向にある利用者の新規獲得や利用定着に向け、窓口での声掛けや、利用者の作品展示などを行い、利用促進のための取り組みを引き続き行って参りました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	09 越谷市新方交流館		
施設の所在地	越谷市大字北川崎258番地		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市新方交流館運営協議会	所在地 越谷市大字北川崎258番地	代表者 会長 大久保 三郎
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	307	305	2
利用者数(人)	9,942	9,305	637
使用料(円)	617,600	669,000	△ 51,400
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,307,596
		支出	3,202,259
		市への戻入額	105,337

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 66件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	51.5%	45.5%	3.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	47.0%	47.0%	3.0%	1.5%	1.5%
主催・共催事業(グラウンドゴルフ大会、地域文化祭)について	25.0%	27.8%	47.2%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	46.2%	50.8%	0.0%	1.5%	1.5%
総合的な感想はどうか	46.2%	47.7%	1.5%	3.1%	1.5%

(意見等の内容)

- ・一番楽しみなものは文化祭です。
- ・便利に使わせてもらっていたので、使えなくなり不便になります。
- ・閉館が大変残念です。高齢化が進む中、近くの交流館はより重要な意義を持つと思います。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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)

- ・空調の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・グラウンドゴルフ大会を2回開催しました。
- ・地域文化祭を開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	新方交流館の運営は、地元住民で構成された新方交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、新方交流館では、「グラウンドゴルフ大会」や「地域文化祭」などの自主事業を開催し、利用促進に向けた取り組みが行われていました。さらに、除草作業などを運営協議会が中心となり地域全体で取り組むなど、地域に根差した施設となるよう努力されています。これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われていました。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか	2
4	利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか	2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
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り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めるとともに、年に2回のグラウンドゴルフ大会では、運営協議会の委員ばかりか、地域の人も巻き込み、組織された実行委員会を中心に実施されました。また、文化祭も実施し地域コミュニティの活性化を図る取り組みが行われました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われていました。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われました。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に努めていました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われました。それをもとに、業務の改善や情報の共有に努めていました。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されていました。	

指定管理者の自己評価

※新方交流館につきましては、土地賃貸借契約期間が満了となった平成27年3月31日をもって、施設を廃止いたしました。また、同日をもって新方交流館運営協議会を解散したため、指定管理者としての自己評価コメントを聴取することができませんでした。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市大袋北交流館		
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市大袋北交流館運営協議会	所在地 越谷市大字袋山565番地4	代表者 会長 久保山 勝昭
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	15,226	15,677	△ 451
使用料(円)	772,950	836,250	△ 63,300

(増減の理由)

利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	3,394,609	
支出	3,394,609	
市への戻入額	0	

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:77件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	18.2%	42.9%	33.8%	3.9%	1.3%
施設の状況はどうか	22.4%	46.1%	31.6%	0.0%	0.0%
主催・共催事業(地域交流祭)について	8.8%	42.7%	47.1%	0.0%	1.5%
施設の利用目的が達成できたか	21.1%	54.0%	23.7%	0.0%	1.3%
総合的な感想はどうか	17.6%	50.0%	32.4%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・大変満足しております。
- ・年1回の掃除の件、人数が多すぎると思う。
- ・清掃もよく気持ちいいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1

(主な事例の処理状況)

駐車場の凹凸がひどく危険であると苦情がありました。
⇒平成27年度に改修予定です。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・引分け戸の修繕を行いました。
- ・エレベーターの修繕を行いました。

自主事業に関すること

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

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

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

総合評価	大袋北交流館の運営は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、大袋北交流館では、自主事業として「地域交流祭」を開催し、利用者の増加につながるような取り組みを行い、さらに、館内の大掃除を運営協議会と利用者で実施して、協働による運営に取り組まれていました。また、平成25年度と同様に、丁寧な窓口対応に力を入れ、利用促進につながるような取り組みが行われています。 これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
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り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組むとともに、自主事業として地域交流祭を開催するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。	
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り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、それをもとに、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

自主事業として、「地域交流祭」を開催したほか、利用者との協働での清掃活動、防犯対策の見回り等も行っており、地域交流の拠点施設となれるよう、施設の運営に努めてまいりました。また、施設の利用については、親切・丁寧な窓口対応を心がけ、利用者が気持ちよく利用できるように努めてまいりました。今後も、地域交流祭などのPRを積極的に行い、交流館の利用促進につながるよう努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	11 越谷市桜井交流館		
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市桜井交流館運営協議会	所在地 越谷市大字大泊730番地2	代表者 会長 佐藤 佐
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	20,293	20,574	△ 281
使用料(円)	950,900	976,700	△ 25,800
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,384,704
		支出	3,384,704
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 74件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	31.1%	48.7%	20.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	25.7%	56.8%	17.6%	0.0%	0.0%
主催・共催事業について	なし				
施設の利用目的が達成できたか	28.4%	62.2%	9.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	20.3%	64.9%	14.9%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・地盤沈下による基礎の歪が心配。
- ・エレベーターはつけられないのでしょうか。
- ・土曜日は駐車場が混雑する。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 0件

(主な事例の処理状況)

新方交流館の卓球台がほしいと要望があり、担当課に報告し検討中です。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・和室に空調を設置しました。
- ・非常階段の改修工事を行いました。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	桜井交流館の運営は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、桜井交流館では、窓口での丁寧な対応を心がけるなどして、多くの利用者から満足しているとアンケートでも回答がありました。さらに、利用者の意見を運営に反映させるように心がけており、その結果、安定した利用者数・使用料収入を維持されています。これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組まれています。また、改善できるものには迅速に対応するよう努力されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。	
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 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、窓口対応のあいさつや館内清掃を丁寧に行い、利用者が気持ちよく施設を利用できるよう努めてまいりました。また、交流館敷地内の除草作業を、地域の方から協力いただいているなど、地域の方々との協働による交流館運営が実施できていると考えております。

今後においても、利用者が快適に利用できるような施設の管理・運営に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市南越谷交流館		
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称 越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4	代表者 会長 座間 三郎
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	307	305	2
利用者数(人)	13,848	14,799	△ 951
使用料(円)	902,900	853,500	49,400
(増減の理由) 利用者数及び使用料は、いずれも微減ですが、ほぼ前年と同様に推移しています。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	3,297,530
		支出	3,297,530
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成27年3月1日(日) ~ 3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:181件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.8%	40.9%	14.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	30.4%	45.9%	22.1%	1.7%	0.0%
主催・共催事業について	なし				
施設の利用目的が達成できたか	33.3%	48.3%	17.2%	0.6%	0.6%
総合的な感想はどうか	26.5%	44.8%	26.0%	2.2%	0.6%

(意見等の内容)

- ・施設の中がきちんと整えられていて大変気持ちよいです。
- ・トイレの便座は暖かく交換できませんか。
- ・暖房の具合があまりよくないと思います。特に寒い日は効きが悪く寒いです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・入口の鍵の修繕を行いました。
- ・誘導灯の修繕を行いました。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	南越谷交流館の運営は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会を組織し、施設の管理運営は適正に行われています。平成26年度、南越谷交流館では、自主事業は行っていないものの、利用者の要望に耳を傾け、できるだけ反映させるなど、利用者目線に立った運営を心がけており、その結果、特に昼間において安定した利用者数・使用料を維持しております。これらを踏まえ総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、施設が平等に利用されるよう取り組まれています。	
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 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組みました。また改善できるものには迅速に対応するよう努めていました。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に積極的に取り組んでいるほか、運営協議会定例委員会においても、管理運営業務の改善や経費削減についての協議が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		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 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を年2回実施するなど、必要な訓練が適正に行われています。また、運営協議会定例委員会を開催し、必要事項の協議や職員からの報告・要望等の聞き取りを定期的に行い業務改善に取り組まれています。	
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 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。それをもとに、業務の改善や情報の共有に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、定期連絡を行い、連絡体制についても整備されています。	

指定管理者の自己評価

子育てサークル等の活動が活発であることなどから、昼間の利用者が多く、安定した利用状況となっております。それに伴い、お子様連れの利用者が多いことから、安心して利用できるよう施設の管理運営に努めております。また、利用者の利便性を維持・向上するため、定例会を開催し要望等に対し協議・検討するなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市市民活動支援センター		
施設の所在地	越谷市弥生町16番1号		
設置の目的	市民の営利を目的としない自主的かつ主体的な公共活動(以下「市民活動」という。)への参加を促進し、及び市民活動を行う団体を支援することにより、もって誰もが住みよい地域社会の実現及び協働のまちづくりの推進を図るとともに、市民文化の向上に資するため。		
指定管理者	名称	アイル・オーエンスグループ (アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス)	所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 代表者 アイル・コーポレーション株式会社 代表取締役 籠島 延隆
指定期間	平成24年6月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容											
(1) 市民活動を推進するための事業等に関する業務(観光・物産業務、図書等貸出業務を含む)											
(2) 管理施設の使用許可に関する業務											
(3) 管理施設等の維持管理に関する業務											
(4) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務											
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況							
	平成26年度	平成25年度	比較								
市民活動支援センター	開館日数(日)	359	359	0	[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>104,846,604</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>104,846,604</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table>	収入	104,846,604	支出	104,846,604	市への戻入額	0
	収入	104,846,604									
	支出	104,846,604									
	市への戻入額	0									
	利用者数(人)	447,260	422,310	24,950							
支援センター	91,447	88,594	2,853								
観光・物産情報コーナー	7,039	3,590	3,449								
中央図書室	348,774	330,126	18,648								
使用料(円)	583,400	441,700	141,700								
中央図書室	開室日数(日)	353	353	0							
	貸出利用人数(人)	130,174	116,243	13,931							
	貸出数(点)	418,248	390,369	27,879							
(増減の理由)											
市民活動支援センターの利用者数及び使用料並びに中央図書室の貸出利用人数及び貸出数はいずれも増加しています。その要因としては、開設3年目となり、駅近接という立地条件に加え、各種事業を積極的に実施するとともにホームページや広報を利用した啓発・PR活動を通して、当該施設が市民の生活に定着してきていることが挙げられると考えています。											

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年3月1日(日)～ 3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 161件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	37.9%	43.5%	13.0%	1.2%	0.6%
施設の状況はどうか	45.3%	42.9%	8.1%	0.6%	0.0%
主催事業はどうか	21.1%	32.3%	31.1%	3.7%	0.6%
施設の利用目的が達成できたか	34.8%	39.8%	16.1%	0.6%	1.9%
総合的な感想はどうか	28.6%	48.4%	13.7%	1.2%	0.6%

(意見等の内容)

- ・地域とのつながりが、もっともてる企画を希望。
- ・高齢化が進む中、若い人を取り込むような企画で多世代間の交流等を希望。
- ・旧書籍の無料配布はありがたい。
- ・図書館の椅子の増設希望。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	3件	対応済 3
苦情	3件	対応済 3

・Bシティに駐輪場が必要である。違法駐輪している状況を見れば、地下駐輪場がいかに不便かはわかるはずとの要望があったので、担当課に報告しました。

・図書室が休室の日には、1階に案内板を設置してほしいとの要望があったので、当日は案内板を設置することにしました。

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況:中央図書室)

種別	件数
救急重要請	1件
急病	2件

・女性が倒れ、ご家族に連絡し、救急車を手配しました。
 ・糖尿病か低血糖と思われる男性が、気分が悪くなり倒れ、ご自身で常備されていたブドウ糖を服用し落ち着かれました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・5階窓側の塗装剥離が発生し、塗り直し修繕をしました。(センター)
- ・頻繁にフリーズする利用者用インターネット端末のハードディスクを交換しました。(図書室)
- ・4階男子トイレの便器がずれ、修繕を行いました。
- ・児童室のパーテーションが壊れ、部品の歪みを修理しました。(図書室)

自主事業に関すること

【支援センター】

- ・平成26年度の第3回センターまつりは、実行委員会による企画運営を行い、当センターは事務局に徹しました。この成果として市民の方などから多様な意見や発案を引出すことができ、一体感のある大きなイベントとなりました。4,000名ほどの来場および55団体の参加があり、活動団体のアピールと地域の活性化に大きく寄与することができました。
- ・越谷の情報「DVD放映」として、越谷の四季折々の情報を発信するとともに当センターのイベント等の様子を紹介しました。登録団体の協力により多くの市民に情報を提供しています。団体からは「スキルの向上にもつながり作品制作の意欲を増進させることができる」と好評であり、協働のまちづくりの一つのあり方を示す事業となりました。

【中央図書室】

- ・蔵書数が安定するにつれ、図書の発注数は年々減少していきませんが、「企画展示」により、さまざまなテーマで所蔵資料をご案内することで、継続的な貸出数の増加につながっています。
- ・「おりがみ講座」では支援センター活動室を活用し、おりがみ遊びや飾り付けを楽しまれていました。お子さんだけでなく、孫と祖母、おひとり参加されたシニア女性等、異世代が参加され、アンケートでも継続を希望されるご意見をいただきました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・一般社団法人越谷市観光協会との協働により事業を実施しました。「菊の展示会」において、越谷市民の方々から展示物をご協力いただくとともに「観光ボランティアのスヌメ講座」では、観光協会に設置されている観光ボランティアガイドを全面的に見直す機会であることから、更に有益な活動を行うための第1弾として開催しました。
- ・「やさしい・おもしろい越谷の歴史」体験バスツアーを開催しました。初めてのバスツアーでありましたが、歴史講座受講者の声と登録団体から「故郷の良さを再発見して欲しい」と実施協力の声があり、企画運営となりました。
- ・アritaキ植物園の展示を登録団体の協力を得て行うことにより、植物園の大きなPRにつながりました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

【支援センター】

- ・人材バンクの設置・運営をはじめました。今後の事業にも活かせるよう、ますます発展させていきたいと考えています。
- ・利用者から声の多かったリトミックを開催し、保護者の情報の共有や心配事等について話ができる交流の場も設けました。
- ・多文化共生事業では登録団体と話し合いを重ね、「多文化共生」を一般の方々にも知ってもらうことを目的として開催しました。多くの方々から講師のダニエル・カール氏の話が分かり易く、外国の方との関わり方の参考になったとの声をいただきました。また、協働開催した団体に興味を持ち、団体に加入する人がいたことは、団体にとっても大きなメリットでした。
- ・平成26年度は初めて本場記者の方にお越しいただき広報紙について学ぶことができました。また、HP作成の方法やクラウドファンディングを身近に知ってもらうなど団体のアピール方法・資金調達方法を学ぶ機会として、事業を実施しました。

- ・シンポジウムでは、自治基本条例制定5年、当センター開設2年が過ぎたことを踏まえ、越谷市企画部企画課と協働で開催しました。自治基本条例に関わっていた文教大学教授を基調講演の講師に迎え、登録団体、企業、大学生によるパネルディスカッションを行いました。シンポジウム後の交流会の成果として、他市より来られた団体と当センターの登録団体につながり、今後事業を行うことになりました。

【中央図書室】

- ・パネル展示「布えほんができるまで」を実施し、越谷市ボランティア連絡会手づくりの会の布えほん制作を利用者に紹介しました。手づくりの会の取り組み、布えほんの制作過程を広く知っていただく機会となり、蔵書への関心を高めていただくことができました。
- ・支援センターの七夕やクリスマスのイベントに合わせ、図書室内にも手作りの飾り付けを施し、施設の連携を図りました。
- ・レクリエーション事業「ふれあいルーム」を実施し、異世代の参加者がチームを組み、頭と体を使ったゲームで温かい交流をはかることができました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・見どころの花情報をはじめ、越谷市内の情報を展示しました。
- ・ひな人形を飾り、女の子の健やかな成長を祈る節句の年中行事を来所者に体験していただきました。
- ・越谷の伝統的手工芸品を組合等の協力を得て、センターまつりでアピールしました。

総合評価	<p>開設から3年目となり、支援センター全体の利用者数も、対前年度比5%増の447,260人、また、登録団体数も117団体と当面の目標とした100団体を超えるなど、利用者、指定管理者の相互理解が深まり各種事業を通して市民に定着してきました。</p> <p>平成26年度は支援センターにおいては、人材バンクの活用や登録団体の意見を反映した、企画から運営までを行う自主事業が行われました。</p> <p>また、中央図書室では蔵書冊数も66,848冊と計画的整備の充実により、貸出冊数も対前年度比7%増の418,248冊と利用者により親しみやすい環境となるとともに「おりがみ講座」等を開催するなど普及・啓発にも取り組まれています。</p> <p>さらに観光・物産コーナーでは、市内観光情報やイベント情報の展示、観光パンフレットを配布するとともに観光協会と協働により「観光ボランティアのスヌメ」講座や「越谷の歴史」体験バスツアーを初めて開催するなど観光PRに取り組まれています。</p> <p>こうした創意工夫による積極的な取り組みが見られたことから、総合的に評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p>	
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性に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者により遵守されているか	2
施設所管課の意見	登録団体については専用席を設け、利便性の向上を図り、一般の方については、平等に利用できるよう座席カードによる管理を行うなど平等利用に配慮されています。また、各種事業においても幅広い年齢層を対象とした事業実施に取り組まれています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか	2
3	協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか	2
4	協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか	2
5	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
6	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
7	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用促進のために広報、チラシほか様々な媒体を用いて周知を図り、駅前広場を活用したイベントを行うことで来場者の増加に努力されています。また、個人や団体の知識を活かす人材バンクを設置するなど、協働のまちづくりの推進に努め取り組まれています。	
③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	各種事業に伴う講師や業者について効率的な選定を行い、経費削減に取り組まれています。また、収支についても概ね計画どおり管理運営されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（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
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	全スタッフを対象とする研修を行い、管理運営に係る能力向上に取り組まれています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	広報、機関紙、ホームページのほかツインシティ内にも講座の概要や登録団体の情報を掲載することで充実した情報提供に取り組まれています。また、利用者満足度調査や事業実施後のアンケート結果を受け、利用者の声の反映にも取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、市企画課とシンポジウムを行うとともに、越谷市観光協会との協働で講座を開催するなど関係機関との連携に努力されています。	

指定管理者の自己評価

平成26年度の支援センター来所者数(観光・物産情報コーナーを除く)は、前年度に比較し、2853人の増の91447人、観光・物産情報コーナーは3449人増の7039人となりました。特に観光・物産情報コーナーについては、9月に実施した第3回センターまつりや観光協会との協働による菊の展示など、事業の充実を図ったことにより、来所者数が大幅に増加しました。当センターが市民の皆様に着実に浸透しつつあることがわかります。

中央図書室は、駅前の立地条件を活かして仕事帰りの方や再開発による新住民などの新たな利用者を取り込み、さらに蔵書を充実させることで利用者の利用頻度が増加し、目標としていた来所者数を大きく上回る結果につながったことと認識しております。

利用者のつどいや利用者満足度調査等により得られた利用者の意見や要望を検討し、施設利用においては、多目的スペースに由来からある優先席に加え、新たに登録団体専用席を設けるとともに、利便性と効率的な席利用を促すため、座席番号札制とし、サービスの向上を図りました。

平成26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26年4月1日から平成27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けやき荘		
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 福祉推進課(旧高齢介護課)		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	295	295	-
利用者数(人)	96,325	99,550	▲ 3,225
使用料(円)	196,200	179,400	16,800
(増減の理由) ボイラーの改修工事により浴室が一定期間使用できなかったことや、6月からのバス利用券助成の縮減により、利用者数が減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	59,362,000
		支出	59,361,012
		市への戻入額	988

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年11月6日(木)～12月6日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:419件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	20.5%	37.9%	37.7%	0.2%	1.0%	2.7%
施設の状況はどうか	20.3%	35.8%	40.6%	0.2%	0.5%	2.6%
施設の使い易さはどうか	11.9%	30.8%	48.9%	3.8%	0.5%	4.1%
総合的な感想はどうか	14.3%	32.2%	45.3%	2.6%	0.5%	5.1%

(意見等の内容)

- ・他のセンターに比べ、受付は落ち着き対応がよかったです。丁寧でした。
- ・酒類が禁止になり、皆さんのマナーも向上してきているように思われます。
- ・ソファが同じ人に利用されてなかなか使えないので何とかしてほしい。時々私も座ってみたい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

種別	件数
交通事故	1件
体調不良	7件

(主な事例の対応状況)

入浴時における意識障害や血圧の乱れで浴槽の中に沈み引き上げる事例が4件発生しました。看護師が応急手当をし、緊急搬送しました。長時間の入浴はしないよう注意喚起を図るとともに入浴前に健康相談室にて血圧測定・健康相談するよう促しています。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ボイラー修繕により浴槽やシャワーの温度が安定しました。残留塩素濃度計交換修繕により残留塩素濃度も一定しています。
- ・脱衣室ロッカー、出入りロドア、床修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・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機会につながりました。
- ・ふれあいデーに各種イベント(夏祭り、芸術入門、クリスマスカードづくり、ミニコンサート)を開催し世代間交流の場になりました。
- ・利用者の健康志向が高く、健康体操やストレッチ運動等の講座に人気が集中しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・新規事業「いきいき元気スポーツ教室」を開催したところ、大変盛況でした。今年度も民間スポーツクラブに協力をいただき継続して取り
- ・終了時にアンケートを実施し利用者の感想やニーズ把握に努め工夫改善を図っています。

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、民間スポーツクラブと連携した事業を新たに実施するなど、高齢者の介護予防や健康の増進に努めております。また、利用者の健康状態に配慮し、健康相談を促す声掛けを行うとともに、体調不良が発生した際には看護師による迅速かつ適切な処置が行われております。施設の老朽化が目立つ中で、計画的に修繕を実施し利用者の安全性や利便性に配慮した管理に努めており、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理運営がされております。また、老人クラブの事務局として、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	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	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応されている。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
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 利用者からの意見や、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	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映する努力をされています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	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活動を推進するとともに、施設内を職員が巡回した上で経費削減に取り組みされています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。
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	様々な研修に参加するなど善処しており、毎月の管理職会議にて密に連絡調整を行い、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。また、各種マニュアルを作成するほか、防災訓練や各種講習会を実施し、災害時に適正な行動ができるよう努力されています。
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 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるよう努めるほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応されています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施し、管理されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市の計画に基づき、省エネや紙リサイクルなどに配慮し、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に努力されています。また、利用者にも環境への配慮について呼び掛けが行われています。

指定管理者の自己評価

当協議会は“元気な高齢者づくり”をテーマに越谷市が目指す“高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会”に定めるため利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでおります。

けやき荘のテーマである「教養と娯楽」を意識し、事業や各種教室・講座を企画しております。また、新たな取組みとして、民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元気スポーツ教室」を実施しました。インストラクターの適切な指導を受け、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、セントラルウェルネスクラブ越谷の協力をいただき、60歳以上の方の介護予防・健康増進を図りました。

職員においては資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする利用者であると判断した際には、担当地区の包括支援センターに連絡したり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な利用者から支援を必要とする利用者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展開し、サービスの向上に努めております。

施設管理としては、昭和59年の開所から30年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施しております。今年度につきましては、設備の修繕のほか、施設内の床面タイルカーペット張替えや大広間等の畳交換を行いました。

なお、様々なご意見やご要望につきましても出来る限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。今後におきましても、事業の充実や効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27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くすのき荘		
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 福祉推進課(旧高齢介護課)		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	294	281	13
利用者数(人)	101,952	108,222	▲ 6,270
使用料(円)	45,200	39,000	6,200

(増減の理由)

平成25年度に竜巻発生に伴う休館があったため、平成26年度の開館日数が増加しました。また、1ヶ月間にわたる浴室改修や6月からのバス利用券助成の縮減により、利用者数が減少しました。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入		67,337,000
支出		67,325,517
市への戻入額		11,483

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年11月6日(木)～12月6日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 1050件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	15.0%	44.7%	36.9%	1.0%	0.2%	2.2%
施設の状況はどうか	17.7%	48.5%	31.5%	0.4%	0.1%	1.8%
施設の使い易さはどうか	10.9%	39.2%	42.3%	3.9%	0.2%	3.5%
総合的な感想はどうか	11.5%	44.0%	38.6%	1.9%	0.5%	3.5%

(意見等の内容)

- ・いつもありがたく感謝しております。こういう所があったら認知症にならないでいられると思います。
- ・非常に満足ですが、トイレ洋式がもう少しあったらいいと思います。
- ・駐車場を増やしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

種別	件数
転落	1件
体調不良	2件

(主な事例の対応状況)

クラブ活動中、道路のレンガの段差から降りようとして転落したため、救急車を手配しました。

・浴槽ろ過循環装置のろ材が永年経過による劣化で交換の必要があり、近日中に交換予定です。

・浴槽ろ過循環装置の残留塩素計の不具合で交換の必要があり、近日中に交換予定です。

自主事業に関すること

- ・簡単にできる健康増進に効果的なメタボ体操や機能改善体操などの教室を開催しました。
- ・利用者懇談会を開催し、利用者の声を直接聴く場を設けました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・民間スポーツクラブと連携して、介護予防・健康増進プログラム事業として教室を2回開催しました。
- ・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くすのき荘では、施設利用に関する館内放送を行うなど平等利用の配慮に努めており、利用者からの苦情等はないことから、一定の効果があると評価しております。施設管理については、定期的な設備点検や保守管理に努め、不具合が発生した場合には即座に対応し、利用者には不便のないよう取り組まれています。また、3館の中で最もクラブ登録数及び団体利用者が多く、効率的な貸し館管理に努めるなど、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理運営が行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応されています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組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	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されています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	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活動を推進するとともに、施設内を職員が巡回した上で経費削減に努力されています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況が確認されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	様々な研修に参加するなど善処しており、毎月の管理職会議にて密に連絡調整を行い、3館のサービス平準化や体制の強化が図られています。また、各種マニュアルを作成するほか、防災訓練や各種講習会を実施し、災害時に適正な行動ができるよう努力されています。	
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	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるよう努めるほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応されています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施し、管理されています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市の計画に基づき、省エネや紙リサイクルなどに配慮し、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に取り組まれています。また、利用者にも環境への配慮について呼び掛けが行われています。	

指定管理者の自己評価

当協議会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す「高齢者がすこやかにいきいきと安心して暮らせる社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりにも力を注いでおります。

くすのき荘のテーマである「趣味と学習」を意識し、事業や各種教室・講座を企画しております。また、新たな取組みとして、民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元気スポーツ教室」を実施しました。インストラクターの適切な指導を受け、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、スウィング越谷スポーツクラブ・スイミングスクールの協力をいただき、60歳以上の方の介護予防・健康増進を図りました。

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

施設管理としては、平成5年の開所から21年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については計画的に修繕を実施しております。浴室運営の重要機器であるボイラーからの水漏れを早期発見し、ボイラー交換までの数か月間、営業に支障をきたさぬよう、適切に対応しました。

なお、様々なご意見・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、介護予防・健康増進プログラム事業や3館合同事業の充実、より効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのために便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 杉本 昭彦
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	福祉部 福祉推進課(旧高齢介護課)		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	102,175	112,096	▲ 9,921
使用料(円)	148,800	107,600	41,200
(増減の理由) 平成25年度は竜巻発生に伴うくすのき荘休館により、利用者がゆりのき荘に流れ大幅な利用者増となっていたことや、平成26年6月からのバス利用券助成の縮減により、利用者が減少しました。また、市外利用者の増加により、使用料収入が増額となりました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	85,301,000
		支出	84,717,127
		市への戻入額	583,873

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年11月6日(木)～12月6日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:471件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	17.8%	46.7%	32.7%	0.6%	0.2%	2.0%
施設の状況はどうか	24.4%	50.1%	22.9%	0.4%	0.0%	2.2%
施設の利用目的が達成できたか	15.5%	45.9%	31.4%	2.5%	0.4%	4.3%
総合的な感想はどうか	15.5%	50.1%	27.8%	1.9%	0.0%	4.7%

(意見等の内容)

- ・大変整備された良い施設だと思います。
- ・職員の方々非常に親切で感じが良く楽しく利用させて頂いております。
- ・お風呂の場所取りはやめてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

種別	件数
転倒	1件
体調不良	1件

(主な事例の対応状況)

- ・利用者同士の不注意により廊下で接触し一人が転倒、家族へ連絡し受診してもらいました。
- ・教養娛樂室で過ごしていた利用者が右半身麻痺を発症し救急搬送の対応をしました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。

自主事業に関すること

- ・体力づくりや認知症予防に関する講座を開催し、介護予防を意識した事業を取り組んでおります。
- ・多世代交流を目的にふれあいデーを開催、ロビーコンサートや折り紙教室、遊具の設置を合わせて実施し、子供から高齢者まで参加いただきました。
- ・利用者懇談会を開催し、利用者間の意見交換の場を設けました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・事業終了時にアンケート調査を実施、利用者ニーズに合った事業展開に努めました。
- ・人気の講座は申し込み初日に整理券を配るなど、混乱を回避し適正に受付できるよう改善しました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘では、事業実施後のアンケート調査やご意見箱の設置など、施設運営に対する利用者ニーズの反映に努めていることから、利用者アンケートにおいて、「満足」、「非常に満足」が合わせて60パーセントを超え、老人福祉センター3館の中で最も満足度が高い施設となっています。 また、ロビーコンサートなど施設の特長を生かした自主事業の展開に努めた結果、市民プールと合わせた来館者数が300万人を達成しました。節水などの経費削減にも精力的に取り組んでおり、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正な管理運営が行われています。	
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	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応されています。また、各種事業等において、市内に全戸配布している社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
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	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されています。また、市内全戸配布の社協だよりやホームページを利用して活発な広報活動が行われています。	
③ 管理経費の削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に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善活動を推進するとともに、施設内を職員が巡回した上で経費削減取り組みを行っています。また、迅速な会計処理を心掛け、月次会計報告により物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。	
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	様々な研修に参加するなど善処しており、毎月の管理職会議にて密に連絡調整を行い、3館のサービス準化や体制の強化が図られています。また、各種マニュアルを作成するほか、防災訓練や各種講習会を実施し、災害時に適正な行動ができるよう努力されています。	
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 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、意見を反映させるよう努めるほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応されています。また、施設の老朽化が目立つ中、計画的に修繕を実施し、管理されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市の計画に基づき、省エネや紙リサイクルなどに配慮し、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に取り組まれています。また、利用者にも環境への配慮について呼び掛けが行われています。	

指定管理者の自己評価

当協議会は、「元気な高齢者づくり」をテーマに越谷市が目指す「高齢者がすやかにいきいきと安心して暮らせる社会」に応えるため、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材づくりに力を注いでおります。

ゆりのき荘のテーマである「ふれあい健康づくり」を意識し、また、越谷市民プールとの複合施設であることを生かし、体力づくり講習会やガンバルーン体操、健康講話等の介護予防や健康増進を目的とした教室・講座を主に実施しました。

職員においては、資格や経験を有した者を配置し、支援を必要とする方と職員が判断した際には、担当地区の地域包括支援センターと連携したり、当協議会の事業内容の情報提供を行ったりするなど、元気な方から支援を必要とする方まで、高齢者福祉の最前線として持てるネットワークを最大限に活用し、生涯学習の場の提供、相談機能の充実等、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めております。なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる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。

なお、平成14年の開所から12年で、いきいき館(越谷市民プールとの複合施設)利用者が300万人に達したことを記念し、1月27日にセレモニーを開催しました。300万人目の利用者をくす玉で迎え、市長をはじめ関係者から記念入館証、花束等を贈呈しました。

今後におきましても、利用される方の視点を持ち、気軽に利用いただける事業の充実や効率的な運営を模索していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市障害者福祉センターこぼと館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	障がい者に対して機能訓練、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 杉本 昭彦
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 障害者デイサービス事業の実施に関すること ①教養・技術の向上のための各種講座、講習会事業 ②機能訓練事業・社会適応訓練事業 ③レクリエーション事業	(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与事業に関すること	(3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること (4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること (5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業 (6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業を行うこと	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比 較
開館日数(日)	294	292	2
団体利用者数(人)	13,370	13,120	250
個人利用者数(人)	6,441	6,085	356
見学者数(人)	92	70	22
総利用者数(人)	19,903	19,275	628
(増減の理由) 開館日数が平成25年度と比べて2日間増加したことに伴い、利用者が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	20,600,000
		支 出	20,600,000
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年 1月21日～平成27年 3月 4日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回答数 : 252

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	21.8%	47.1%	29.1%	1.2%	0.8%
施設の状況はどうか	14.3%	42.5%	40.9%	2.0%	0.3%
施設の利用目的が達成できたか	13.9%	52.8%	32.5%	0.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	16.7%	44.0%	37.7%	1.2%	0.4%

(意見等の内容)

- ・駐車券の割引サービス(障害者だけでなく利用した人にも)がほしい。自販機がどこにあるかわからない。講義室が寒いことがある。
- ・手話講座で土曜日にしか開かれていないものを、平日午前中にしてほしい。受講中子どもをあずけられる場をつくってほしい。
- ・もっと多くの方が利用できるような施設であってほしいと思います。駐車場に無関係な車が止まっていることがあるようなので、本当に必要な障害者が使えないことが困ると思うので、どうにか対処できるといいと思うのですが…
- ・色々な世代と交流があって刺激になります。同じ障害を持つ人達との交流でいやされたり、人生の中の楽しい思い出でき、宝物になると感じています。ありがとうございます。
- ・なかなか予約が出来ないと聞いています。もう少しお部屋があるといいなあと感じています。
- ・いつも皆さんの笑顔で利用者も自ら笑顔になります。笑顔の大切さ、人への優しさを改めて、感じています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

平成26年5月28日遊友事業参加者が、結核に感染したことが判明し、春日部保健所の指導監督のもと平成26年10月9日付けの越谷市への報告をもって終了しました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

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

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・こぼと館まつりや文化祭などのイベントの際には、各駅や各スーパー、各地区センターなどへ出向き、ポスター掲示・チラシ配布を依頼し周知に努めた。また、文化祭については、市内各施設への周知以外に「情報紙 ぼと」への掲載を行うなど市民へ周知を図りました。
- ・将来福祉職を目指している県立大学、文教大学の学生を中心にボランティア依頼を行い、知的障がい者の外出事業等に従事していただきました。
- ・ホームページにおいて貸室の予約状況を閲覧できるようにし、利用者の利便を図りました。
- ・新規事業として、ふれあいデーを開催。当事者、家族、ボランティアの方々の交流、情報交換の場として、こぼと館を自由に使用いただけるよう解放し、家族支援を含め、新規利用者の拡大に努めました。
- ・今年度から館内掲示板に月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めています。

総合評価	越谷市障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。 平成26年度においては、アンケート結果をもとに、利用者の利便性を向上を図るため、館内の自動販売機の設置に向け、関係機関との調整が行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.3	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ)等を用いて新採用オリエンテーション、定期研修、ミーティングを行い、全職員が統一した認識のもと利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。利用者の施設利用の平等性を担保するため、社協だよりやホームページ等を用いて、幅広く情報発信が行われています。また、新規受講者の優先など、平等性の担保や利便性の向上を図るための対応が行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	3
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	3
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、より多くの団体が施設を有効活用できるよう改善していることや各種講座終了後に全講座を対象としてアンケート調査を実施し、即時対応が可能なものについては当年度に実施していること、ご提案箱を常設し、随時意見を反映する努力をしていることなどは施設の効用を維持・向上させる取り組みにおいて、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、社協だよりやホームページのみならず、必要に応じて市内各駅や各障がい者施設及び公的機関等にチラシの配布やポスター掲示のPRが行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	管理運営委員会を毎月開催し、管理運営の検証や執行内容の確認等が行われています。中央市民会館を管理する施設管理公社と協議が必要な案件については、協議を行うことにより効果的かつ効率的な運営を目指しています。また、利用者には節電を呼びかけ、協力をいただくとともに、職員が館内を巡回し管理経費の削減が図られています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	3
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	中央市民会館内で開催される防災訓練に利用者とともに積極的に参加している他、貸館時の災害に備え、全貸室の入り口付近に「災害時の対応について」を掲示し行動基準が定められています。また、併せて同内容の点字も掲示し、利用者の障がい特性に合わせた安全の確保に取り組んでいます。施設を統括する指定管理担当を配置し、効率的な管理体制が整備されています。また、専門的知識、経験を有する職員を配置するとともに、職員の資格取得等、スキルアップについても積極的に取り組まれています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	3
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	3
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3
施設所管課の意見	社協だより、ホームページに加え、必要に応じて民間の情報誌等を活用し、また、二次元バーコード(QRコード)を適宜取り入れるなどの利便性も備え、より多くの市民に情報提供が図られています。平成26年度の新規事業「ふれあいデー」を開催することにより、利用者の潜在的なニーズを把握し、サービス水準の向上が図られています。ご提案箱を設置し、利用者からの要望・苦情等に迅速に対応する体制が整備されています。また、利用者の利便性向上を図るため、自動販売機を設置するため、関係機関と調整が進められています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	施設の運営等について適時連絡調整を行い適切な事務を行うため施設を統括する指定管理担当が配置されています。また、独自の個人情報保護規定を作成し、個人情報保護が適正に行われています。労働条件については、埼玉県に「子育て応援宣言企業」として登録されているなど、仕事と子育て等の両立を支援する職場環境の整備が進められています。

指定管理者の自己評価

平成26年度は、これまで培ったノウハウを生かし、画一的な運営にならないよう、利用者アンケートや利用者からの聞き取り調査結果を踏まえ職員間において意見を出し合い、各種事業を実施してきました。なお、職員には資格や経験を有した者を配置しており、現状に留まることなく、積極的に各種研修会に参加させるなど、常に研鑽を積むように配慮しています。また、施設長には、福祉の専門的知識を有する資格者で当会の管理職者を専任として配置しています。

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

施設の利便性を維持・向上させるためのとりくみとして、こぼと館に来所しなくてもホームページ上で、貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの福祉関係団体に館内の会議室等を有効活用していただけるよう改善を図りました。

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ6割の方から好評価をいただいていることから、平成26年度の総合評価は平均的基準を超えているものと自負しています。今後においても年4回の市障害福祉課との連絡調整会議や当会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取り組みを目指して行きたいと考えています。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと		
施設の所在地	越谷市大字増林5830番地4		
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容 (1)障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第5条第1項に規定する障害福祉サービスのうち、次に掲げる障害福祉サービスに係る事業の実施に関すること ①就労移行支援 ②就労継続支援 (2)障がい者の生活相談に関すること (3)障がい者と地域住民との交流に関すること (4)その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務																																	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																															
訓練施設 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成25年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>345</td> <td>345</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>団体利用者</td> <td>4849</td> <td>5552</td> <td>▲ 703</td> </tr> <tr> <td>個人利用者</td> <td>4467</td> <td>4229</td> <td>238</td> </tr> <tr> <td>見学者総数</td> <td>456</td> <td>443</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>総利用者数</td> <td>9772</td> <td>10224</td> <td>▲ 452</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) ホールの使用者及び貸館の団体の利用が減少したため、総利用者数が減少した。			平成26年度	平成25年度	比較	開館日数(日)	345	345	0	団体利用者	4849	5552	▲ 703	個人利用者	4467	4229	238	見学者総数	456	443	13	総利用者数	9772	10224	▲ 452	[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>165,000,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>161,496,812</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>3,503,188</td> </tr> </table>		収入	165,000,000	支出	161,496,812	市への戻入額	3,503,188
	平成26年度	平成25年度	比較																														
開館日数(日)	345	345	0																														
団体利用者	4849	5552	▲ 703																														
個人利用者	4467	4229	238																														
見学者総数	456	443	13																														
総利用者数	9772	10224	▲ 452																														
収入	165,000,000																																
支出	161,496,812																																
市への戻入額	3,503,188																																
サービス事業 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成26年度</th> <th>平成25年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>244</td> <td>244</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>団体利用者</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>個人利用者</td> <td>12,277</td> <td>12,481</td> <td>▲ 204</td> </tr> <tr> <td>総利用者数</td> <td>12,277</td> <td>12,481</td> <td>▲ 204</td> </tr> </tbody> </table> (増減の理由) 就労継続支援B型事業のサービスの利用者減少したため、総利用者数も減少した。			平成26年度	平成25年度	比較	開館日数(日)	244	244	0	団体利用者	0	0	0	個人利用者	12,277	12,481	▲ 204	総利用者数	12,277	12,481	▲ 204												
	平成26年度	平成25年度	比較																														
開館日数(日)	244	244	0																														
団体利用者	0	0	0																														
個人利用者	12,277	12,481	▲ 204																														
総利用者数	12,277	12,481	▲ 204																														

利用者アンケート調査の実施方法 調査目的:アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。 実施期間:平成26年4月11日～平成27年2月8日 対象者:施設利用者 実施方法:質問票を用いたアンケート調査 回答数:147
--

利用者アンケート調査の集計結果 ○就労訓練施設						
アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他
施設の使い易さ	36.0%	42.0%	13.0%	1.0%	0.0%	8%
施設の整備・備品	30.0%	45.0%	15.0%	1.0%	0.0%	9%
施設の清潔さ	44.0%	37.0%	10.0%	1.0%	0.0%	8%
主催事業(講座・教室を含む)はどうか	12.0%	19.0%	11.0%	0.0%	1.0%	57%
職員の受付対応はどうか	38.0%	30.0%	22.0%	0.0%	0.0%	10%
職員の電話対応はどうか	22.0%	20.0%	8.0%	0.0%	0.0%	50%
職員の身だしなみはどうか	30.0%	36.0%	23.0%	0.0%	0.0%	11%
総合的な感想はどうか	33.0%	35.0%	17.0%	0.0%	0.0%	15%

(意見等の内容)

- ・利用する方を一番に考えた施設運営をお願いしたいです。それは利用しない人にとっても住み良い場所になっていくのだと思っていま
- ・デイケアサービス等でのレクリエーションのマンネリ化についてのお話を伺ったのですが、こちらではどういったレクリエーションが行われているのかな?と思いました…。「就労訓練施設」だからないかな?
- ・とても良い施設です。また来たいです。
- ・特にパン工房は良いと思います。
- ・駐車場のぬかるみが気になりました。
- ・職員さんの対応がとても良くて、満足をしています。
- ・楽しかったです。

○サービス事業所

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%	30.0%	20.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	36.0%	33.0%	30.0%	1.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.0%	30.0%	22.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	41.0%	38.0%	18.0%	3.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・行事を増やしてほしい。
- ・安心して作業が出来るようになって、うれしいです。
- ・たくさん仕事がしたいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・事業所玄関に向かうインターロッキング全体の地盤沈下による整備を行いました。

自主事業に関すること

○就労訓練施設

①しらこぼと教室

- ・越谷市内在住の障がいのある18歳以上の方を対象に、余暇活動を通して知識と社会への関心を高めることを目的に、就労や日常生活に必要な基礎的な学習講座を実施しました。

②しらこぼと専門講座

- ・越谷市内在住の障がいのある18歳以上の就労意欲のある方や就労を目指す方を対象に、パソコン講座や面接試験対応講座など、就労に必要な講座を継続的に実施しました。参加者のべ11人

③しらこぼとサロン

- ・越谷市内在住の障がいのある18歳以上の方を対象に、孤立予防や不安解消を図るとともに、気軽に楽しめる交流活動への参加を通じて、心が元気になることを目的に楽しくおしゃべりができる場を提供しました。参加者1回目4人 2回目6人

④AED(自動体外式除細動器)講習会

- ・市内障害福祉サービス事業所等の職員を対象に、施設利用者の事故等に速やかに対処できるようにすることを目的に、救急救命処置であるAED(自動体外式除細動器)操作の講習会を実施しました。参加者15人(9団体)

○サービス事業所

- ・地域交流拡大については、作業ボランティアが定期的に参加していただき定着することで、交流を深めることができました。
- ・行事やグループ外出では、利用者が主体となり企画を立案し自立支援ができました。
- ・内職業者を増やし、利用者一人ひとりの能力にあった作業を提供しました。
- ・就労移行支援事業所から1人が一般就労し、他サービスへの移行で1人が就労継続支援A型へ移行しました。
- ・定着支援では、定期的に企業訪問し担当者や本人と会うことで、企業側との信頼関係が深まりました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

○就労訓練施設

①ふれあい交流会

- ・地域住民との交流や情報発信等により、理解と協力を図り、住みやすい福祉のまちづくりを進める“協働の場”となることを目的に実施しました。地域住民に対して、ふれあい交流会の案内と、施設の役割についての情報発信(広報こしがや、近隣自治会回覧板による周知)を行いました。近隣施設である児童発達支援センターの園児・保護者・職員も参加いただき、遊戯やダンスの発表、ボランティアグループによる演劇、会食ボランティアによる芋煮の配布等にぎやかな異世代交流となりました。

また、市内で生産品作りを行う障害福祉サービス事業所等8団体による対面販売や、パネル・ショーウインドーでの事業所紹介を通じて、障がい福祉への理解や地域における『ふれあい』『交流』を図ることができました。参加者448人

②心をつなぐコンサート

- ・障害福祉サービス事業所や特別支援学校等に通う障がい者や家族、地域の方々を対象に、平成24年度から年に1回実施してきましたが、毎回定員を超す申し込みがあり、会場の広さから受け付けをお断りする状況でした。毎回参加者から好評をいただいていることもあり、今年度は9月と1月の年2回実施しました。参加者1回目162人(午前84人午後78人)2回目105人

③こころのアート展

- ・新規事業として、文化芸術活動に取り組んでいる障がい者が創作した作品を展示し、地域の方々に対して、その鑑賞を通して豊かな感性に触れていただき、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図りました。また、作品を展示することにより、障がい者の社会参加への意欲を高めることを目的として実施しました。市内事業所等の出展協力のもと、9団体113点の作品応募と、地域住民136人が来館しました。

④パネル及びショーウインドーを用いた障害福祉サービス事業所等の案内

- ・越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとふれあいコーナーにおいてパネル及びショーウインドーを用いて、障害福祉サービス事業所等の紹介を実施しました。

○サービス事業所

- ・行事では、利用者が実行委員長、実行委員になり、指導員と一緒に自治会や各事業所に行きチラシを配布するなど、積極的に活動をして、交流を深めることができました。
- ・作業については、内職業者を増やして作業能力に合わせた支援を行い、全員が作業に関れるようになりました。
- ・パン販売では、施設外販売を行い工賃アップにつながった。また、継続的に販路の拡大を目指しています。
- ・年1回行われる協力医療機関での健康診断、月1回看護師による健康診断を行い健康保持に努めました。
- ・月数回、嘱託医が来所して医療相談を行い、生活支援の向上につながりました。
- ・年1回越谷歯科医師会や埼玉県立大学口腔保健科協力のもと、歯科検診を行いました。

総合評価	越谷市障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取り等により評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。平成26年度においては、例年定員を超える参加申し込みがあったコンサートの実施回数を年1回から、年2回の実施に変更する等、来館者の増加を図る積極的な取組みが行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.3	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	3
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ他)等を用いて全ての職員が統一した認識のもとで利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、前年度に申し込みが多かった事業について、実施回数を増やすことにより多くの方が参加できるようにするなど、平等に利用できるよう配慮されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	3
2 利用者からの意見や、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	ショーウィンドウやパネルを用いて、施設利用者に対して障害福祉サービス事業所等のPRや案内に努めたことは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。アンケート調査や個別面談により、利用者のニーズ把握に取り組んでいます。自主事業やレクリエーション、展示、販売訓練等多目的に利用が可能であるため、障害福祉サービス事業所等連絡会議での説明や、事業所へのチラシの配布依頼などを通じて、参加及び利用促進に努力されています。また、近隣自治会の回覧等を利用して、地域交流事業のPRが行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明・空調等は施設利用を妨げない範囲で消灯・停止するなど、協定書等の内容に沿った管理経費の縮減が図られています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	3
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制)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	生活相談事業担当者の専門性の向上のため相談支援に関する研修を受講している点については、協定書等の内容を上回る特筆すべき点です。外部の研修についても積極的に参加し、効果的な人材育成に取り組まれています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	3
施設所管課の意見	アンケート調査や個別面談等を通じて、利用者の要望や苦情の把握に努めており、備品の購入や利用者への食事の提供など、可能なものについては対応し、管理運営の改善に取り組まれています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市内の障害福祉サービス事業所等連絡会議や自立支援協議会相談支援専門部会等により、関係機関との連携が図られています。また、文書棚の施錠やPCのセキュリティ及びパスワードの制限により、利用者の個人情報保護に取り組まれています。トイレの排水には一部雨水を使用するなど、環境に配慮した施設の管理運営が行われています。

指定管理者の自己評価

○就労訓練施設しらこぼと

障がい者の就労訓練に必要な知識や能力の向上のための訓練を行い、障がい者が地域で働き、自立し、安心して暮らしていけるよう、地域住民との交流を図りながら、生活に関する相談を行いました。

就労訓練の充実として、越谷市障害福祉サービス事業所等連絡会議（構成団体28団体）を年3回開催し、市内障害福祉サービス事業所等による支援ネットワークの構築や就労訓練の方策及び就労ニーズの創出等について意見交換や協議を行っています。

また、開設当時は就労訓練施設しらこぼとのみであったが、市民活動支援センター（平成25年3月～）、葛西用水ウッドデッキ（平成25年4月～）、老人福祉センターゆりのき荘（平成26年3月～）、出羽地区センター（平成26年4月～）の4か所において生産品の対面販売等拡大し、障がい者の就労能力や社会適応能力の向上及び社会参加の促進を行いました。

地域交流事業については、市内の障害福祉サービス事業所等と連携し、地域住民や異世代の交流、情報発信等により、障がい者への理解、こころのバリアフリー化を目指し、誰もが住みやすい福祉のまちづくりを進める“協働の場”となることを目的に、新規事業である「こころのアート展（障がい者作品展）」、「ふれあい交流会」や「心をつなぐコンサート」を実施しました。

相談支援事業では、市内の各種相談機関、サービス事業所等と連携し、市内在住の生活支援を必要とする障がい者とその家族に対し、障がい者サービス等の利用援助、自立生活の支援や社会生活のアドバイスをしました。また、越谷市障害者地域自立支援協議会の相談支援専門部会に出席し、市内の指定相談事業所と相談に関する情報の共有と連携を図りながら相談員の質の向上に努めています。

自主事業については、余暇活動を通して基礎的な学習を行い、知識と社会への関心を高めることを目的に就労や日常生活に必要な講座（しらこぼと教室）や、就労に必要なパソコン講座・面接試験対応講座（専門講座）を実施し、就労に向けた各種講座・講習会を開催しました。平成26年度は、就職活動や社会人として必要である第一印象を良くするメーキャップや身だしなみの方法を学んだり、実際に市内の高齢施設で掃除体験を行う等、より就労に繋げる内容の講座を提供しました。また、新規事業として障がい者が楽しくおしゃべりができる場を提供することにより、孤立予防や不安解消を図るとともに、気軽に楽しめる交流活動への参加を通じて、心が元気になることと就労への意欲につながることを目的に、「しらこぼとサロン」を開催しました。

このように、就労訓練事業、地域交流事業、相談支援事業とさまざまな自主事業を行いながら、障がい者の福祉事業を展開してきました。今後も引き続き、関係機関や地域住民と連携を図り、参加者からのアンケート等によりニーズ把握に努め、利用者および地域の方々に満足していただけるよう、効果的な事業の実施、運営、相談支援を行っていききたいと思います。

○サービス事業所しらこぼと

サービス事業所「しらこぼと」では、職員の質の向上を目指して取り組みました。具体的には、外部研修への参加や他事業所見学、職員会議での施設内研修等を行い、障害者虐待研修に参加するなど、利用者サービスの向上に取り組んできました。

支援内容として、ケース会議や担当職員との会議、就労継続支援事業B型では、年2回の個別面談（本人、保護者）、就労移行支援事業では、年4回の個別面談を行い、個別支援計画の内容について話し合いました。また、生活面では施設と家庭との支援方法の共有を図るため、家庭との連携強化を図りました。医療面では、看護師を交えての面談も行いました。

就労継続支援事業B型では、利用者一人ひとりに合わせた作業を行うことにより、全員が作業に参加出来るようになりました。パン販売は、利用者が製造や販売に関わり、少しずつ自信につながるようになりました。販路拡大のため施設外販売を2か所で行い、地域との交流が図れたことから、更なる販路拡大を目指していきます。

就労移行支援事業では、就労者1人、就労継続支援事業A型に1人のサービス移行を行いました。今年度は、定着支援の強化を目指して取り組み、本人や企業担当者との信頼関係がより一層強化されました。開所当時の就労者は9人であるが、離職者は1人とどまり、離職ケアとして、他機関との連携により、他就労移行支援事業所への移行が決まりました。

行事については、宿泊訓練（茨城方面）、グループ外出（鉄道博物館）を実施しました。納涼会では、利用者が実行委員長、実行委員になり、指導員と一緒に自治会や各事業所に出向きチラシを配布するなど、積極的に活動して地域交流を深めました。アンケート結果により、対応について8割の利用者から満足が得られているので、引き続きサービスの質の向上に向けて取り組んでいくとともに、パン販売の拡大や行事への参加など、地域との交流を更に深めていききたいと思います。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)施設の維持管理に係る業務 (2)施設の使用料収入に係る業務 (3)施設の広報活動に係る業務 (4)その他施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	365	365	0
利用者数(台)	225,982	150,860	75,122
利用料(円)※	45,421,330	38,872,300	6,549,030
※平成25年度までは使用料収入、平成26年度から利用料金制度導入(増減の理由) 商業施設のテナント増加に伴う利用者増及び駐車場利用促進のPR等による効果により増加しました。			
		収入	45,421,330
		支出	48,871,933
		収入を超える支出額	3,450,603
※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。			

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回答数:476件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
施設の使いやすさについて	8.0%	35.0%	50.0%	5.0%	2.0%

アンケート項目/割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他
利用目的について	65.0%	25.0%	5.0%	5.0%

アンケート項目/割合(%)	初めて	複数
利用回数について	10.0%	90.0%

※駐車場という性格から、施設運営の参考になる項目を設定した。

アンケート項目/割合(%)	ホームページ	チラシ	口コミ	その他
どのように知りましたか	45.0%	35.0%	15.0%	5.0%

(意見等の内容)

- ・駅近、収容台数が多い、屋根付き、カメラ等セキュリティ面での安心感がある。
- ・入庫から初期無料30分ならびに昼・夜料金区別になってよかった。
- ・定期利用の種別を増やして欲しい。(例:夜間のみ)
- ・バイク置場の増設や定期をして欲しい。(回数駐車券の適応をして頂きたい、テナントより)
- ・車両保管場所承諾書の発給が可能となり有り難い。(主に、ステーションタワー)

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
料金等	20	対応済 20件	初期無料に対する説明
使用等	84	対応済 84件	定期利用＝料金、車両保管場所承諾の問い合わせ(越谷ナンバー含む)
広告等	10	対応済 10件	場内への広告掲載＝公共駐車場の為に不可

事故等の発生状況

種別	件数
接触	2

(主な事例の対応状況)

当事者の申請対応がきちんとしており接触部が非常に軽微なものであり駐車場運営、施設に影響が無い為、免責で対応しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

定期利用・一般車両の利用台数が増加しており、施設に対する電気代の削減等からLEDへの移行を検討する必要があると考えます。

自主事業に関すること

- ・利用者に対する付加として飲料自動販売機の設置を継続しております。
- ・公共駐車場の面から営利自主事業と言う事では無く、駐車場の利便性や周知を自主事業の基本とする観点から平成26度に関しては利用料金導入に伴い、広報、周知事業に対する活動を優先し、自主事業に関しては次年度以降計画を致します。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・越谷ナンバーの周知ならびに普及に対して車両保管場所承諾書の案内等を行いました。
- ・定期利用に対する運用提案及びテナント及び複数回利用者への告知、場内告知を行い取込促進を行いました。
- ・駐車場内への利用者宛のサイン等の増設を行いました。
- ・回数駐車券の販売等に際して、テナント及び利用者とのコミュニケーションを強化し、駐車場周知に協力を頂きました。
- ・越谷警察、越谷消防への訪問にて防災・防犯面での指導及び情報共有を行いました。

総合評価	平成26年度は利用料金制度を導入したことにより、指定管理者のノウハウが生かせるようになりました。かねてから利用者からの要望が多かった料金について、指定管理者からの提案により料金改定を行い、その結果、利用者数並びに料金収入ともに大幅に増加した点は大きな効果でした。 また、当該指定管理者は駐車場のほか、再開発ビルの管理運営も行っているため、その利点を生かし、商業テナント会の会合に出席するなど、積極的に意見交換を行い、駐車場の利用促進に努めている点、また警察との連携により、防犯面を強化するなど利用者が安心して利用できるよう努力している点が評価できます。 利用者数は少しずつ増加しており、来年度は更なる利用促進に期待したいと思います。	
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に関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平にかつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者迅速、平等に対応しているか		3
4 条例に基づく利用について、利用者に平等に順守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する対応のほか、越谷警察及び越谷駅前交番に駐車場の夜間巡回の協力を要請し、防犯対策に取り組んでいます。また、定期的に駅前交番を訪問し、常に情報交換が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
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		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		3
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか		3
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	商業施設(越谷ツインシティ)のテナント会などと情報交換を行い、意見や要望を取り入れるとともに、駐車場の利用促進の指導が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設を妨げない範囲で、管理運営費を抑制するための取組が行われているか		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 管理運営費の収支計画に則した収支結果となっているか		1
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	利用料金導入による収入増の効果がありませんでした。ただし、管理経費の削減に努めましたが、予定していた収入には達しませんでした。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員間の打ち合わせや各研修を行い、職員のスキルアップが行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急な対応が行われており、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		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設所管課に対し、駐車場の利用状況の週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化が図られています。	

指定管理者の自己評価

平成26年度においては、利用料金制度の導入により、提案により利用料金の改定を行いました。その結果、前年に比べ利用者数並びに料金収入が大幅に増加しました。

越谷ナンバー採用に伴い、同ナンバーの広報活動に積極的に協力しました。同ナンバーの周知に併せてステーションタワーを含む近隣集合住宅へ定期利用のポスティング等のPRを行ったことから、定期利用の増加にもつながりました。

商業施設「越谷ツインシティ」と当該駐車場を一体管理している利点を活用し、ツインシティ内の催事との連携により、各テナントに駐車場の利用を案内していただき、利用促進に貢献しました。

ツインシティ内の新規テナントや近隣商店の開業の際には、事前に駐車場利用の営業活動を行い、回数駐車券や定期利用の顧客増加に努めました。

また、職員に対する週1回の打ち合わせを行うことにより、管理・機器等のスキルアップをしております。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 花田苑		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2		
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散歩や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	都市整備部 公園緑地課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務 (2) 入園等にかかる業務 (3) 広報関係の業務 (4) 施設概要の案内業務 (5) その他管理・運営に必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開園日数(日)	360	360	0
入園者数(人)	33,427	31,844	1,583
茶室使用人数(人)	3,581	3,500	81
入園料(円)	2,533,000	2,335,800	197,200
茶室使用料(円)	46,000	76,500	▲ 30,500
(増減の理由) ・毎年利用している茶道協会等の一般使用の減少したため、茶室の使用料が減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	31,786,000
		支出	31,786,000
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 482件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	49.4%	33.9%	16.3%	0.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	65.7%	29.7%	4.2%	0.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	57.4%	34.7%	6.6%	1.1%	0.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	56.7%	37.2%	5.1%	0.8%	0.2%	0.0%

(意見等の内容)

- ・静かな日本庭園で落ち着いていられる。また季節折々足を運びたいと思います。
- ・手入れがしっかりされている。受付の人の対応がよい。庭師も一流。

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	8件	対応済 8件
苦情	11件	対応済 11件

(主な事例の処理状況)

「お花をもっと多くしてほしい。お花が少ない。」との要望がありましたが、日本庭園であるため、景観に合わないものを植樹することは出来ないと考えます。引き続き今ある植栽がきれいに咲くように維持管理に努めてまいります。

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)

「ホテル観賞のタベ」の来場者が石橋から転落して、後頭部を裂傷する事故が発生しました。対応として、救急車の手配と越谷市消防本部の隊員による応急処置を行い、越谷市立病院に搬送され、大事には至りませんでした。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・茶室の腰張や襖などが劣化していたため張替修繕を行いました。
- ・苑内のベンチ(23台/40台)が腐食し、強度が低下していたため交換修繕を行いました。
- ・苑内清掃で使用しているエンジンブローの部品が劣化したため部品の交換修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・「芸術文化展覧会盆栽展～極～」を3日間開催し、地域社会の発展と豊かな市民生活の形成に寄与いたしました。
- ・「夕ぐりの茶会」を開催し、ひとときの夕涼みと、花田苑の新たな一面を感じていただきました。
- ・「ホテル観賞のタベ」を2日間開催し、3,500の方が入園し、事業を通じて施設PR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)

- ・越谷市のフィルムコミッション事業に協力し、カレンダー撮影やCM撮影などを行いました。
- ・職員研修として、花田苑の植栽研修を行いました。

総合評価	花田苑の管理運営は、職員マニュアルにより統一化を図っており、利用者への接遇・案内等が平等でわかりやすく行われています。本施設のPRをホームページだけでなく、近隣市町村の施設内でも行うなど、管理者としての積極性がみられます。これに伴い、入園者数の増加が得られたものと思います。また、アンケート件数も昨年より多く回収されており、より多くの方の意見を反映できるよう配慮されています。また、自主事業のイベントにおいて発生した事故については、再発防止に向けた取り組みが検討されており、管理運営は適切に行われております。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は、職員マニュアルにより統一化を図っており、平等かつ公平でわかりやすく行われています。また、利用時間についても園内放送等で利用者へ周知していることから、利用者の平等利用が確保されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページや広報こしがやだけでなく、近隣市町の公共施設等で施設のPRをするなど、広域的な情報発信が行われています。定例事業として「開花亭茶会」や「やすらぎの茶会」を開催し、園内入園だけでなく、茶室も多くの方に利用していただいています。また、備品については利用前後で利用者とともに確認を行っており、平成26年度に実施された越谷市の監査でも適正との評価を受けています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支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	修繕や保守管理については、職員が実施出来るものは職員で実施されています。地下水を有効活用し、上水の使用を必要最小限に控え、経費縮減に取り組まれています。また、再委託については、一括発注や複数年契約等で、経費が最小限で抑えられるよう取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
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	接遇研修の他に、普通救命（AED）研修や植栽研修などを実施しています。リスクへの対応方策は、危機管理マニュアルを作成し、職員に徹底されています。	
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り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	多くの意見を回収するため、入園者が多い日にはアンケートを記載するスペースを特設して、昨年より多く回収できるよう工夫がされています。回収したアンケートは、報告を受け、対応については協議しています。また、苑内の情報をホームページで公開する他、花田苑入口に見頃の花などを紹介する掲示板を作成し、利用（入園）者へ情報提供が行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを定期的に行うなど、情報の共有化が図られています。また、個人情報の保護については、施設が保有する情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守するとともに、文書の管理については会社の規定に基づき管理が行われています。	

指定管理者の自己評価

施設管理につきましては平成26年度も引き続き利用（入園）者に支障のない範囲で経費縮減に努めるとともに、腐食により強度が低下していたベンチを交換するなど計9件の修繕を実施しました。また、平成26年度は越谷市の監査を受け、備品や書類の管理において適正との評価をいただきました。

自主文化事業では、花田苑の設置目的達成のため無料開園（年4回）の他に、開花亭茶会や盆栽展、苔玉教室などを開催し、市民文化の向上に寄与できたと考えます。一方、自主事業イベントの「ホテル観賞の夕べ」では、入園者が転倒する事故が発生してしまいましたが、越谷市消防本部隊員を配置していたため速やかに応急処置をして搬送することができ大事には至りませんでした。今後は、このようなことがないような対策を講じ、利用（入園）者が安心・安全に利用できるよう適正な管理運営に努めてまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	21 キャンベルタウン野鳥の森		
施設の所在地	越谷市大字大吉272番地1		
設置の目的	オーストラリア・キャンベルタウン市と姉妹都市提携10周年を記念してキャンベルタウン市から贈られるエミュー、アカクビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	都市整備部 公園緑地課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務			
(2) 入園者等に係る業務			
(3) 広報関係の業務			
(4) 動物の飼育に関する業務			
(5) その他管理・運営に必要な業務			
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26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	310	309	1
入園者数(人)	24,798	23,439	1359
入園料(円)	1,696,950	1,468,300	228,650
(増減の理由)			
・雑誌やテレビ等のメディアに取り上げられ、施設がさらに広く周知されたことにより、入園者が増加した。			
		[決算額] 単位:円	
収入		30,830,000	
支出		30,830,000	
市への戻入額		0	

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:342件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	48.5%	30.7%	20.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	57.3%	30.4%	11.1%	1.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	64.0%	26.9%	9.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	63.8%	29.2%	7.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・越谷市に住んで良かったと思います。自然な気分が味わえてよかったです。
- ・スタッフの方はとても親切で、笑顔が素敵でした。笑顔の接客を続けていってください。
- ・シラコバトのヒナが生まれて良かった。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	3件	対応済 0
苦情	4件	対応済 4

・クモの巣がところどころにあったとの指摘があり、各職員に対して指導を行いました。

・施設内で、食事をするスペースが欲しいという要望がありましたが、動物を飼育している施設であるため、施設内での飲食は遠慮していただきました。

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種別	件数
事故	1件

・観察棟上に設置しているパンフレットスタンドの角に、5歳児がこめかみを打ち負傷したとアンケート用紙にて報告があったため、パンフレットスタンド四方の角を丸く削り、衝突注意と書いた掲示物を貼りました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・観察棟手摺及び踏み板交換修繕:老朽化により強度が低下していた部分を交換いたしました。
- ・フェンス修繕:ワラビー放飼場のフェンスの開閉部分の補修を行い、スムーズに開閉できるようになりました。
- ・自動ドアハンガーレール交換修繕:老朽化していた自動ドアのハンガーレールを交換いたしました。

自主事業に関すること

- ・一年を通して土日祝日の午後「週末イベント」として、「ふれあい動物コーナー」や「野鳥の森ガイド」などのイベントを実施しました。今年度は「工作コーナー」の新作として「パズル」を用意し、参加した子ども達に動物愛護の精神を少しでも感じてもらいました。
- ・平成26年度も夏休み期間中に、当施設の鳥類やワラビーの飼育作業を通じて、ペットと野生動物の違いを感じてもらい、野生動物の保護等に関心をもってもらう「一日飼育係」を小学5～6年生を対象に実施しました。参加者からは大変好評頂いております。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・当施設として初めてシラコバトの繁殖に成功いたしました。10月と3月にそれぞれ1羽ずつ合計2羽の繁殖に成功しております。
- ・屋外施設であることから気候の影響を直接受けますので、来園者の多い週末には事務所の前のスペースを休憩所として活用し、夏期の非常に暑い時期にはスポットクーラーを、冬期の寒い時期にはストーブを設置いたしました。

総合評価	<p>キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、利用者の平等性が確保されており、ホームページやブログの更新を定期的に行うことで最新の情報が利用者へ提供されています。</p> <p>また、テレビ等にも取り上げられたり、越谷市の施設として初めてシラコバトの繁殖に成功したことが、入園者の増加へつながったと考えられます。また、シラコバトについては、生息域外保全に取り組み、種の保存に努めており、管理運営が適正に行われています。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	開園閉園時間の遵守はもちろん、週末に実施している自主事業のイベントの開催時間についても告知した時間を遵守することで利用者への平等な対応が行われています。また、イベントも定期的を実施しており、年間を通じて利用者が平等に参加できるよう努力されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組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	ホームページの内容を常時更新し、利用促進を図られています。イベント時にはポスターの掲示や広報媒体へ掲載が行われています。また、今年度はテレビに取り上げて頂き、さらに幅広いPRが行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	物品の購入に際しては、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるよう取り組まれています。また、軽度な修繕や剪定業務は業務委託をせずに担当職員によって実施し、さらなる経費削減にが図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	動物捕獲訓練を実施し、万一の動物の脱柵時に対応できるよう取り組まれています。また、動物の専門的知識が必要なことから、専門学校での動物飼育管理等について学んだ人材を配置し、安定した管理が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	チェックシート用の手持ちボードに鳥類の写真の一覧を載せ、種類と名前をわかりやすくすることで、チェックシートを利用するお客様からご好評頂いております。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	越谷市と連携を密にし、常に情報交換が行われています。所管課以外の部署とも、イベントなど様々な機会を通して協力関係が築かれています。	

指定管理者の自己評価

市民の方々が自然に近い環境で、キャンベルタウン市から寄贈された鳥たちを観察することで、子供から大人まで楽しんで頂き、入園された皆様にキャンベルタウン野鳥の森は憩える場と感じてもらえるような施設として取り組んで参りました。

今年度は入園者数が1,306人の増加でした。5/5日の無料開園時には悪天候により約1,800人減少したにも関わらず、増加に至った要因といたしましては、これまで指定管理者として毎週末継続的に実施してきた自主事業のイベントが市民の方に認知され、リピーターが増加したためと考えております。

また、越谷市の施設として初めてシラコバトの繁殖に成功したことで、多くの市民から反響があり、これまで来園する機会の無かった方が、テレビや新聞などの報道を見て来園したものと考えております。シラコバトの繁殖については今後も継続して行い、動物飼育施設として域外保全(野生状況外での保全)に取り組んでまいります。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター		
施設の所在地	埼玉県越谷市南越谷一丁目2, 876番地1		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活的の向上に寄与するため設置		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 代表者	越谷市増林二丁目3番地 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) コミュニティセンターの施設等の利用公開に関すること (2) 市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること (3) その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること (4) コミュニティセンターの使用の許可に関する業務 (5) コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務 (6) その他越谷市が別に定める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
コ ミ ユ ニ テ ィ セ ン タ ー	開館日数(日)	359	359 0
	利用件数(件)	5,985	5,682 303
	利用者数(人)	467,596	456,252 11,344
	使用料(円)	105,719,986	103,698,587 2,021,399
南 部 図 書 室	開室日数(日)	290	353 ▲ 63
	来室者数(人)	391,866	255,266 136,600
	貸出利用人数(人)	137,208	128,178 9,030
	貸出冊数(冊)	426,848	386,462 40,386
	総利用者数(人)	859,462	711,518 147,944
(増減の理由) コミュニティセンター:平成25年度、大ホール吊天井改修工事を実施し、貸館を停止していた期間があったため、一時的に減少しましたが、平成26年度は利用者数が通常通り推移したことにより増加しました。 南部図書室:南部図書室が商業棟6階へ移転(平成26年9月)したことにより、準備等で2ヶ月間利用を停止していたため、開室日数が減少しました。しかしながら、利便性が向上したことにより来室者数、貸出利用人数、貸出冊数が増加しています。			

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:3,241件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	62.4%	26.9%	10.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	60.8%	27.9%	11.2%	0.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	60.7%	28.3%	10.9%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	60.4%	29.3%	10.2%	0.1%	0.0%

(意見等の内容)

・当日予約ができるようにしてほしい。 ・駐車場の割引があると良い。 ・トイレの数を増やしてほしい。

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
苦情	8件	対応済 6件
要望	3件	対応済 0件

(主な事例の処理状況)

・第2和室の扉が開けづらいとの苦情に、直ちに鍵を調整し、対応しました。

事故等の発生状況

種別	件数
事故	4件
救急車要請	6件

(主な事例の対応状況)

・大ホール客席において、吐き気をもよおし動けなくなったお客様に救急車を要請し、病院に搬送されました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・基本協定書に基づき、専用施設については、大・小ホール客席椅子修繕など計24件の修繕を行いました。

・越谷市と越谷コミュニティプラザ(株)との共用施設については、圧縮機ドライヤー交換修繕など計10件の補修等を実施し、施設の保全整備を行いました。

自主事業に関すること

・鑑賞型事業では、多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に鑑賞していただく機会の提供に努め、各世代の多くの市民にご来場いただき、クラシック、オペラ、古典芸能、ポピュラー、映画事業など計48本を実施し、好評をいただきました。

・鑑賞型事業のほか、参加者自らが学び・創造・活動などを行う参加型事業にも積極的に取組み、各種のワークショップや講座、ステージへの参加団体など計15本を実施し、文化意識の高揚に寄与しました。

・市民団体との共催や後援を行うことにより、自主的な文化活動などへの側面的な支援協力を行い、市民文化の向上に寄与しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・子どもからシニアまで幅広い世代が舞台芸術を気軽に楽しみ、多くの市民の皆様へ鑑賞・参加の機会を提供しました。

・新規事業として『人形劇俳優たいらじょう直伝「表現塾」』、『空のある街』のリニューアル企画として『未来アート工房』を実施し、表現活動や創造し造型するなど、鑑賞だけでなく体験の場を提供しました。

・各ジャンルのアーティストなどが保育所や学校、特別支援施設などを訪問し、子どもたちや市民とアートを通して表現活動を楽しむアウトリーチ事業を、継続して実施しました。

・地元のアーティストとホールの協働によるコンサートを開催し、市民にアートを身近に感じていただくとともに、地域の発展及び人材の育成に取組みました。

総合評価	越谷コミュニティセンターは、市民の文化活動の拠点施設として、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与することを目的に事業を展開しており、具体的事業として、①鑑賞型事業②映画部門③市民参加型事業④その他共催・後援事業が実施されています。鑑賞型事業ではクラシック、古典芸能など計35本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏の子ども向け映画会で計13本、市民参加型事業では「未来アート工房」など8本が実施されました。 また、施設貸出の利用件数は、5,985件であり、全施設の区分稼働率は62.40%でした。ホームページも随時更新し、常に最新の情報を配信するとともに、イベント終了後、お客様からの感想を載せるなど内容の充実が図られています。 施設の管理については、大・小ホール客席椅子修繕など計24件の修繕を実施するとともに、共用施設においても圧縮機ドライヤー交換修繕など計10件の修繕を実施し、利用者の利便性と安全性の向上に取り組まれています。施設の管理運営は協定書、仕様書、事業計画書に基づき適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		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配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇研修等によりお客様を迎え入れる心構えと柔軟な姿勢を習得しており、職員一人一人が、プロの自覚を持ち窓口での受付業務や施設案内などを切に行われています。 事業については、アンケートなどで市民のニーズを把握し、各年齢層に受け入れられる事業が実施されています。 また、施設貸出の際に利用時間の厳守をお知らせし、利用時間の厳守に努力されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートの意見・要望等を有効に活用した計画・修繕や見回り・点検により、施設の不具合等を把握し、必要に応じ緊急修繕が実施されています。 利用促進を図るため、ホームページの情報を随時更新し、利用者へ新しい情報が提供されています。また、近隣市町の公共施設にチラシを設置したり、新聞広告、新聞折り込みなど、広域的な情報発信に取り組まれています。 多様化する市民のニーズに応えながら、多くの市民が芸術文化に親しめるよう工夫を凝らした講座や講演会が開催されています。また、入場料金に車椅子席利用者、学生、シニア料金を設定し、多くの市民が鑑賞しやすい環境整備に取り組まれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	コスト削減を図るために「管理保守等点検等業務」「施設長期修繕・備品購入計画」に基づき、適正な施設管理を行い、耐久性の向上及び機能の十分な確保を図るなど、ランニングコストの削減が図られています。 また、継続的に節電を実施し、照明の間引きや適時な消灯が実践されています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	職員全員が防火管理者資格講習会を受講し、資格を取得することで、災害時に対処する知識の向上に取り組まれています。 また、万一の大規模震災に備え、危機管理マニュアルに基づき、定期的に消防訓練を行うとともに、危機管理対策の心構えを常に意識するよう周知しており、利用者の安全確保に努力されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	ホームページを随時更新し、最新情報が配信されています。 施設の維持管理・修繕等については、計画修繕の他、利用者の要望等を受け、必要に応じて緊急修繕を行う等、可能なものから速やかに対応し、安心・安全の確保に取り組まれています。 定期的に施設内会議を実施し、職員間で情報を共有するとともに、意識の統一とサービス水準の向上に取り組まれています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	施設所管課へ随時、報告・連絡・相談を行う等、情報の共有と連携による円滑な運営が行われています。 個人情報については、施設が保有する顧客・人事情報などの情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守するとともに、公益財団法人施設管理公社の規定に基づく文書管理を行う等、適正な管理運営が行われています。 また、越谷コミュニティプラザ（株）と随時調整を図りながら施設の安全・安心の確保に取り組まれています。	

指定管理者の自己評価

平成26年度も引き続き施設全体の経費削減に取り組みました。基本協定書に基づき、専用施設は大・小ホール客席椅子修繕など計24件の修繕と、共用施設は圧縮機ドライヤー交換修繕など計10件の修繕を実施し、利用者の利便性と安全性を図るとともに、施設の維持管理に努めました。

さらに受付窓口における接客面においても、アンケートでは利用者満足度が89%と高評価をいただきました。自主文化事業では、コミュニティセンターの他、中央市民会館、こしがや能楽堂を会場とし、鑑賞型事業・市民参加型事業と、だれもが芸術文化を身近に享受できるよう取り組んでまいりました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1		
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に資するために設置		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目3番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務	(2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務	(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務	(4) 伝承の館の使用の許可に関する業務
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務	(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務	(7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務	(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務
		(9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	310	310	0
利用者数(人)	26,215	25,269	946
使用料(円)	2,689,990	2,384,900	305,090
(増減の理由)	様々な自主事業を開催したことにより、利用者数が増加しました。		
	[決算額]		単位:円
	収入	46,500,000	
	支出	46,502,392	
	収入を超える支出額	2,392	
	※収入を超える支出額については、指定管理者の負担と		

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 744件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	51.6%	34.2%	13.8%	0.3%	0.1%
施設の状況はどうか	65.5%	29.5%	5.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	58.7%	32.7%	8.6%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	57.2%	35.0%	7.4%	0.3%	0.1%

(意見等の内容)

- ・良い所ですね。また、来たいです。
- ・毎回清掃された中、気持ちよくヨガをやっています。
- ・門の外までいつも綺麗に清掃が行き届いていて気持ちが良い

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	3件	対応済 3件
要望	8件	対応済 8件

・和室の利用者から、「三味線の音がうるさかった。」との苦情がありました。部屋の仕切りが襖や障子の特殊な施設であることから、申請時に説明を行っているところですが、引き続き利用者にご理解いただくために説明を行うよう指示しました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・自動ドアに手などを巻き込まないようにセンサーの増設修繕を行いました。
- ・楽屋と井筒の量が劣化していたため表替え及び裏返し修繕を行いました。
- ・舞台照明調光盤の調光スイッチ及び表示灯が接触不良による不動作を起こしていたため、修繕を行いました。
- ・和室の窓枠の鍵が破損しましたが、鍵が生産中止のため、形の近い鍵を購入し、加工する修繕を行いました。
- ・和室棟の雨戸の滑車などが劣化し、開閉に支障が出てきたため、滑車の交換などの修繕を行いました。
- ・事務所の電気温水器が劣化し、配管からの漏水が目立ってきたため交換修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・文化共催事業として、「第22回秋の調べ こしがや能」と「華道展」の2つの事業を開催し、多くの方々に楽しんでいただきました。
- ・親子礼儀作法教室(能楽)を開催し、能楽を通じて子どもたちに礼儀作法の大切さを学んでもらいました。
- ・大人の趣味と教養シリーズとして、「やさしい箏曲体験教室」「正月生け花教室」を開催し、参加者の方々に伝統文化を体験して、楽しんでいただきました。
- ・1月1日、2日を臨時開館し、こしがや百景スケッチ原画展(大徳幸雄氏)や、津軽三味線(五錦雄互氏)を、楽しんでいただきました。
- ・やさしい能楽体験教室～「熊野」の謡と仕舞の体験コース～を開催し、能の世界を体験していただきました。
- ・端午の節句飾り展を玄関広間(ロビー)で開催し、江戸時代後期から伝わる和裁細工を鑑賞していただきました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入事業を7校20人の受け入れを行いました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・アンケートにより「能楽について学びたい」との意見があったため、親子礼儀作法教室(能楽)を開催しました。
- ・普通救命(AED)の講習会の他に、隣接する花田苑を説明できるように苑内の植栽などの職員研修を行いました。
- ・越谷市のフィルムコミッション事業に協力し、カレンダー撮影やCM撮影などが行われました。

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上およびコミュニティづくりの拠点施設として、「第22回秋の調べ」、「こしがや能楽堂「華道展」」、「やさしい能楽体験教室」、「親子礼儀作法教室(能楽)」などの事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会を提供するとともに、カレンダー撮影等のフィルムコミッションを活用し、市内だけでなく市外においても本施設のPRに取り組まれています。 また、快適な施設環境の確保のため、施設の修繕等を的確に実施したことや、施設清掃をきめ細かく行い、市民が快適に利用できるよう努めるなど、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等については、職員間で情報を共有し、分かりやすい説明で対応が行われています。事業に関しても、アンケートにより利用者ニーズを把握したうえで、幅広い事業展開が行われています。利用時間については、申請の際に注意事項を書面で説明し、利用時間を守っていただけるよう努力されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート以外でも情報の収集を行うなど、施設運営の改善に努め、以前より設置希望のあった自動販売機を平成26年10月が設置されました。また、イベント情報などは、「広報こしがや」に掲載するとともに、ホームページや「能楽堂だより」に掲載し、随時、最新情報が提供されています。伝統芸術文化の振興及び普及に寄与するため、「やさしい能楽体験教室」などの自主事業が開催されました。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	経費削減のため、空調の温度設定等については、無理のない範囲で利用者に適正利用をお願いするとともに、共用部分については巡回を行い、照明や空調の調整が行われています。また、再委託については、経費が最小限で抑えられるよう、取り組まれています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員会議等を月例で実施し、正確な情報伝達が行われています。また、日本の伝統文化に関する専門知識の習得研修が行われています。防火管理者(甲種)資格を有する職員を施設に配置し、防火対策に取り組まれています。また、震災などが発生した場合、速やかな対応ができるよう、危機管理マニュアルを配布し、職員に徹底させるとともに、消防訓練や普通救命(AED)研修を実施し、利用者の安全確保が図られています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者サービスの向上のため、施設内会議を毎月実施し、情報の共有が図られています。また、施設の維持管理については、自主点検の他に、専門業者による点検を随時実施し、修繕が必要な場合は経費節減を考慮しながら、利用者が安全に利用できるように速やかな対応が行われています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを随時行うなど、情報共有と連携の確保が図られています。また、個人情報の保護については、施設が保有する情報を「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守するとともに、公社の規定に基づく文書管理を行うなど、適正な管理運営が行われています。

指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、平成26年度も引き続き、利用者へ支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めました。

利用実績につきましては、前年度と比較し、利用件数が167件の増加、利用区分稼働率が5.5%の増加、来場者数が946人の増加、収入額が305,090円の増加となっており、稼働状況と収入の双方で前年度より増加となりました。

また、自主事業につきましては、能公演や華道展、教室事業の他に、利用促進事業として元旦・2日の臨時無料開館を開催し、施設の周知などに努めたことにより、来場者数の増加につながったものと考えます。

管理運営につきましては、前年度から継続して普通救命(AED)の講習会を受講した他、隣接する花田苑の植栽などの職員研修を実施しました。アンケートでは、「職員への対応について」の満足度(満足・非常に満足)が90%を超え、引き続き利用者アンケートを注視しながら、利用者ニーズに的確に対応するとともに、多種多様な事業を展開し、より多くの市民の利用に繋がるように努めます。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	24 越谷市立総合体育館		
施設の所在地	埼玉県越谷市増林二丁目33番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			
(3) 総合体育館の使用の許可に関する事務			
(4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	357	357	0
利用者数(人)	317,370	292,251	25,119
利用件数(件)	2,865	2,702	163
使用料(円)	20,164,330	14,753,040	5,411,290
(増減の理由) 平成25年度は、第1体育室・第2体育室の床面研磨修繕が実施され、使用できない期間がありましたが、平成26年度は、通常の運営となったため増加しました			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	132,995,000
		支 出	132,734,010
		市への戻入額	260,990
		全国市長会保険移行に伴う施設賠償保険の解約分	

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 196件

利用者アンケートの結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	34.7%	40.8%	23.5%	1.0%	0.0%
施設の状況はどうか	44.4%	39.8%	14.8%	1.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	42.4%	39.3%	17.4%	1.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	34.2%	45.4%	18.9%	1.5%	0.0%

(意見等の内容)

- ・大会を開催するのが初めてなので、とても不安だったが、職員の皆さんが丁寧に対応してくださり、とても心強い。
- ・スポーツフェアで体力測定に来ましたが、子ども広場が催されていて、工作やぬりえを子どもが楽しめました、体育施設に意外な催しと感じましたが、親が施設を利用中に子どもの面倒を見ていただける所があると利用しやすいし、もっと利用したいと思います。
- ・職員の方の細かな心配りにより、人見知りの子どもも楽しく参加させていただくことができました、企画、実行された方の努力がすばらしい、今後も続けて欲しいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
要望	9 件	対応済 5 件

・第2体育室のドアや卓球用具サポートに故障があったので、修理を行いました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
突き指	1 件
捻挫	1 件
骨折	1 件
打撲	1 件

(主な事例の対応状況)

- ・体育館では打撲・捻挫が主であり、このような事例が発生した場合には、利用者の要望により常備している氷や冷却スレーにて冷やす処置を行っています。
- ・骨折等、若しくは利用者の要望による緊急時には、救急要請の対応を行っております。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・正面エントランスより雨量にもよりますが、雨漏りがあります。
- ・体操及びトランポリン競技用機器について、競技ルールの改正に伴い基準に合わなくなっているため、交換が必要となっています。
- ・武道場の床面が経年劣化に伴い、傷・汚れが出ている為研磨及び塗装等の修繕が必要です。

自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロビクス教室、ルーシーダットン教室を年間通して実施し、好評でした。
- ・マNDER杯・理事長杯・サタデー杯ビーチボール大会やニューイヤーSTEP(ビーチボール、バドミントン、卓球の交流大会)を実施し、大変好評でした。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・日本卓球リーグ越谷卓球セミナーを昨年度経験を活かして実施し、大変好評でした。
- ・こしがやスポーツフェアでの新規事業で、「フラダンス体験」を実施しました。
- ・昨年も好評だったなぎなた教室を今年度も実施しました。 ・新規事業として、すっきり骨盤体操教室を実施しました。
- ・教職員5年次経験者の研修受入れ事業として、3人の教員の研修を実施しました。
- ・障がい者職場体験実習受入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者1人の研修を実施しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入れ事業を行い、5校15人の中学生を受け入れを実施しました。
- ・県立越谷総合技術高等学校の企業実習受入れ事業を行い、2年生9人の受け入れを実施しました。

総合評価	総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。また、平成26年度の自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットンなどを実施しています。新規事業としては、こしがやスポーツフェアでの「フラダンス体験」や「すっきり骨盤体操教室」を開催するなど、施設運営に工夫が見られました。また、誘致事業や共催事業を実施し、市民に観戦の機会を提供するとともに、障がい者や中学生・高校生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進も図られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
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。

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、利用者等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、利用者等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ適正に行われています。また、利用時間については、鍵の貸出時や館内放送を利用し、利用時間の厳守の徹底が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、収集した意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善を行うよう対応されています。また、協議等が必要なものについては、随時改善要望が提出されています。広告モニターを設置し、イベントPRの周知に努めるなど、利用者の拡大が図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の巡回を随時実施し、支障の無い範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費削減に取り組まれています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営が行われています。また、避難訓練を行うとともに、危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など、利用者への対応については、常に即時対応できる体制が整備されています。	
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が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	館内に設置した「お客様の声」やアンケート等により寄せられた要望・苦情・意見については、施設内で検討して、即時対応できるものは速やかに対応されています。また、他施設に寄せられた意見についても事務連絡会議内で報告・検討し、改善できるよう工夫がされています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に取り組まれています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

越谷市立総合体育館では、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的とし、自主事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス教室を中心に進めてまいりました。また、今年度は利用者からの要望を取り入れ、健康効果も期待され年齢を問わず楽しむことができる「すっきり骨盤体操教室」も開催いたしました。今後も、利用者の要望やニーズに対応した、スポーツ事業の展開を実施してまいります。

施設の管理につきましては、体育機器整備、日常清掃、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。体育機器整備は、職員の日、耳、感覚を駆使し、異常の有無の確認を行うとともに、日常清掃は、競技面の傷や歪みを見つけることができるため、毎朝職員全員で開館前に実施してまいりました。また、利用者の入退館時の整理は、利用者が入館の混雑時に、職員全員で正門入口で注意を払い、危険防止のため入館整理にあたりております。

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

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市民球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			
(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用者数(人)	44,101	42,177	1,924
利用件数(件)	161	150	11
使用料(円)	3,221,860	3,246,260	▲ 24,400
(増減の理由) 平成26年度は、イベント開催日数が増え利用者数が増加しましたが、使用料は平年並みとなりました。			
		[決算額]	単位:円
		収入	51,371,000
		支出	51,371,000
		市への戻入額	0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 82件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	57.3%	35.4%	7.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	78.0%	20.7%	1.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	74.4%	23.2%	2.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	70.7%	28.0%	1.3%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・きれいな球場で気持ち良く使えます。
- ・グラウンドの整備が行きとどいています。
- ・職員が丁寧に清掃をされています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ダッグアウト前の壁面内外の塗装やスタンド外側壁面(高所)の汚れを職員自ら高圧洗浄し、利用者が気持ちよくプレイが出来るよう周辺環境の整備をいたしました。
- ・各倉庫に棚を独自に制作し、系統立てた備品・消耗品管理の環境を整えました。
- ・本部席等に一部雨漏りがあるため市の所管課に改善を要望しました。(市では計画的に改善するとの回答をいただいております)
- ・経年劣化や老朽化した施設設備等の改善を要望しました。

自主事業に関すること

- ・ナイトベースボールを実施し、市民の利用機会を提供するとともに電光掲示板や審判員の配置により、本格的なプレイを楽しんでいただきました。
- ・市民球場の開場20周年を記念し、日本女子プロ野球のエキシビジョンマッチと少年少女野球教室、選手との交流イベントを開催し、女子プロ野球選手とのふれあいの機会を提供しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・日本女子プロ野球リーグ「ヴィクトリアシリーズ」(10月4日・18日・19日)
- ・夏の全国高校野球埼玉県予選会(7月10日・12日・13日・14日)
- ・第6回越谷ジュニア甲子園野球大会(7月30日・31日・8月1日・4日・6日・7日)
- ・第13回越谷市高校野球大会(11月2日・3日・8日・14日)
- ・障がい者職場体験実習受入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者1人の研修を実施しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入れ事業を行い、5校19人の中学生を受け入れを実施しました。

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。球場のグラウンド整備には専門的な知識が必要とされ、施設の維持管理を含め、自主事業でナイトベースボールの開催や日本女子プロ野球の誘致を行うなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減が図られています。さらには、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進も行って、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇研修などの実施により、窓口、電話対応などサービスの向上が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善されています。事業の周知もホームページや広報紙、施設内モニターを通じて行われています。	
③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については、一元的な管理運営が行われて、適正に行われています。随時施設の巡回等を行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電や経費削減に取り組まれています。また、軽微な修繕についても、可能な範囲で行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った非常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い、常に即時対応ができる体制が図られています。また、グラウンド整備などの研修も実施しており、利用者が安心・安全に利用できるよう取り組まれています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告され、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては関係先と協議するなど対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行っており、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、以前に専門家に指導を受けた整備技術を踏襲し、職員の技能・技術の平準化さらに整備頻度の拡充を図るなど、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ利用者へベストの状態でご利用いただきました。

また、今期の施設整備ですが、経年劣化による補修工事や一部不具合等による修繕等を職員による改善に努めました。自主事業として実施しております「ナイトベースボール」事業は、今期、10日間を予定しておりましたが、雨天等により4日間が中止となるなど稼働率・利用率の向上に繋がらない結果となってしまいました。

また、誘致関連事業として、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を4日間の日程で9試合、7月・8月にかけ第6回越谷ジュニア甲子園大会を6日間の日程で21試合、10月に女子プロ野球リーグ「ヴィクトリアシリーズ」を3日間で3試合、さらには11月には、第13回越谷市高校野球大会を4日間の日程で10試合行い、各試合とも熱戦が繰り広げられ多くの皆様楽しいひと時を提供できる場として大変喜ばれた事業となりました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立総合公園多目的運動場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	359	359	0	収入	51,371,000
利用者数(人)	65,383	51,519	13,864	支出	51,371,000
利用件数(件)	1,324	1,199	125	市への戻入額	0
使用料(円)	901,680	913,760	▲ 12,080		
(増減の理由)					
平成25年度は、多目的運動場を駐車場として利用した日が多く、利用者が減少しましたが、平成26年度は、年間行事も予定どおり実施されたことから、利用者数は増加、使用料は平年並みとなりました。					

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 23件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	56.5%	30.5%	13.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	52.2%	47.8%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	56.5%	43.5%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	56.5%	43.5%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・特になし

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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)

- ・雨天等における補修用の砂置場を職員独自により設置し、利用者への利便性の向上を図りました。
- ・職員自分で倉庫内を整理し、系統立てた備品・消耗品管理の環境を整えました。

自主事業に関すること

- ・市内中学生を対象とした第2回越谷市中学校サッカー交流大会を開催し、サッカーを通して仲間づくりやフェアプレイの精神の醸成など青少年の健全育成を推進しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・障がい者職場体験実習受け入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者1人の研修を実施しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受け入れ事業を行い、5校19人の中学生を受け入れを実施しました。

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営が行われています。常に利用者を考慮し、グラウンド整備の研修を行うなど職員間の意思疎通が図られ良好なグラウンド状態が保たれています。軽微な修繕も職員で行い経費節減を図るなど、施設運営に工夫が見られました。また、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進もしており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を通して、適正に行われています。また、申込時に時間や使用方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者からのアンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善が行われています。また、施設利用者に支障をきたさないよう全職員が多目的運動場内外を巡回し、安全点検が徹底されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。また、軽微な修繕についてはできる範囲で職員により行われています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った非常時の対応グラウンド整備等の研修を実施するなど、利用者の安全が図られています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応するとともに、調整等が必要なものについては、関係先と協議し対応が図られています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。

指定管理者の自己評価

施設の整備や維持管理については、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるようグラウンドの整備や利用環境の整備に努めました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立総合公園庭球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			
(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	359	359	0
利用者数(人)	47,557	48,882	▲ 1,325
利用件数(件)	8,363	8,506	▲ 143
使用料(円)	5,329,520	5,358,840	▲ 29,320
(増減の理由) 夏の猛暑や冬場の降雪、降雨の影響により、利用人数及び使用料が減少となりました。			
			[決算額] 単位:円
			収入 51,371,000
			支出 51,371,000
			市への戻入額 0

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 182件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	20.9%	42.3%	36.3%	0.5%	0.0%
施設の状況はどうか	29.1%	43.4%	23.6%	3.9%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	36.8%	45.6%	16.5%	1.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	23.1%	47.3%	24.7%	4.9%	0.0%

(意見等の内容)

- ・トイレを改善してほしい。
- ・オムニコートに変更してほしい。
- ・コート内のベンチを増やしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	7件	対応済 7
要望	12件	対応済 12

・施設利用に係る制度的なものや根本的な施設改善(トイレ・オムニコート化)の要望等については、市所管課に報告しました。
・施設側で対応可能なものについては、日々の管理の中で対応しております。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・季節によりコートにかかる樹木を職員独自により剪定して使いやすくしました。
- ・限られた駐車スペースを有効に活用する為、駐車スペースに職員独自により碎石を敷き、ロープにて区分けし、雨天後も止めやすくしました。
- ・コート壁面の塗装を職員独自により行い、気持ち良くプレイができるようにしました。
- ・管理棟の壁面改修工事に併せ、屋根の塗装を職員自らがを行い、一体的に施設の環境を整えました。
- ・雨天時のコートを養生するためのシートの敷設、ローラーによる整備頻度の拡大、さらにコート内のU字溝清掃を行い、利用しやすい環境を推進しました。
- ・砂置場の蓋を職員自ら修繕し、管理の環境を整えました。
- ・職員独自で倉庫内を整理し、系統立てた備品・消耗品管理の環境を整えました。
- ・トイレ・フェンスが老朽化しており、計画的な改修を所管課に要望しました。

自主事業に関すること

- ・市内中学生を対象とした第2回越谷市中学校サッカー交流大会を開催し、サッカーを通して仲間づくりやフェアプレイの精神の醸成など青少年の健全育成を推進しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・障がい者職場体験実習受入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者1人の研修を実施しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入れ事業を行い、5校19人の中学生を受け入れを実施しました。

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の選定等を行うとともに、小規模修繕等については、職員が行い経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。また、適切なコート整備により良好なコート状態が維持されています。さらには、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進もしており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ利用者にベストの状態でご利用いただけるように心がけました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	28 越谷市立しらこぼと運動公園 競技場		
施設の所在地	越谷市小曾川729番地1		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	358	155	203
利用者数(人)	77,099	41,417	35,682
利用件数(件)	302	159	143
使用料(円)	2,244,790	1,087,750	1,157,040
(増減の理由) 平成25年度は、竜巻の被害により減少しましたが、平成26年度は、開館日数、利用人数ともに平年並みに戻りました。使用料については、個人利用が増えたため、増額となりました。			
			[決算額] 単位:円 収入 69,415,000 支出 69,406,850 市への戻入額 8,150 全国市長会保険移行に伴う施設賠償保険の解約分

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 99件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	50.5%	26.3%	23.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	68.7%	25.3%	6.1%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	61.6%	27.3%	11.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	57.6%	30.3%	9.1%	3.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の方は、いつも丁寧に接していただき気分が良いです。今後も使用しますのでよろしくお願い致します。
- ・いつも親切に用具を貸していただいています。あいさつも丁寧で、使用させていただいてとても気持ちがいいです。
- ・トイレや着替え用の部屋がとてもきれいだと思います。いつも気持ちよく使わせていただいています。
- ・陸上競技の用具が使えるのが嬉しい。
- ・施設の方がとても気持ちよく声をかけて下さり感謝します。
- ・職員の方々が非常に動いて下さり、大会運営等に貢献してもらっており感謝しております。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1
要望	22件	対応済 22

(主な事例の処理状況)

古くなった機器が見受けられるので徐々に更新を検討してほしいと陸上競技団体から要望がありましたので、老朽化や更新が必要な設備機器類を点検などにより把握するとともに、利用に支障がないよう修繕を行ってまいりました。また、高額の更新費用を要するものにつきましては、種類や数を確認するとともに専門業者から参考の見積書を取るなどして、越谷市の所管課へ報告いたしました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・陸上用具のハードルや棒高跳び用支柱ベースに不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・排水設備のぼっ気ブロアーに不具合が発生したため、修繕を実施しました。また、汚水管を洗浄しました。
- ・写真判定装置のカメラや計時計測機器類に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・写真判定用カメラが設置されているカメラ塔のエアコンが故障したため、交換しました。
- ・競技場屋外多目的トイレの呼出装置に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・競技場器具庫のシャッターに不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・構内自動車のバッテリーが劣化したため、交換しました。
- ・競技場北側駐車場の区画線(白線)が消えていたため、塗装しました。
- ・競技場の照明器具に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・陸上100mリボンロードに不具合が発生したため、新しいものを購入しました。
- ・陸上計時計測用スタートピストルに不具合が発生したため、新しいものを購入しました。
- ・走り幅跳び用の踏切板、防じんカバーが劣化していたため、新しいものを購入して交換しました。

自主事業に関すること

- ・第5回グラウンドゴルフ大会を開催しました。
- ・第7回しらこぼとサッカー大会U-12を開催しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・大会当日の案内用に、移動が可能な立て看板を購入しました。
- ・市立中学校の中学生社会体験チャレンジ学習の受入を実施しました。

総合評価	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の5施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)については一元的な管理運営が行われています。 天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努め、自主事業では5市1町内の小学校4・5・6年生を対象にしたサッカー大会の開催や天然芝コートでグラウンド・ゴルフ大会が開催されました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。さらには、中学生の体験学習を受け入れるなど、社会参加活動の促進も行っており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
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	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応が行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、照明をコントロールして可能な範囲で消灯するなど経費削減に取り組まれています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任・検査・確認体制が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営が行われています。また、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速に対応されています。また、清掃も行き届いており利用者から好評を得ています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。

指定管理者の自己評価

競技場は、平成25年度に竜巻被害の復旧工事が行われた後、平成26年度、4月1日から陸上トラック部分の利用を再開、10月1日から芝生フィールド部分の利用を再開しました。第3種公認の競技場として、陸上競技記録会、サッカー大会、グラウンド・ゴルフ大会など、復旧・再開を待ち望んでいた団体をはじめ、個人利用の方々にも大勢ご利用いただきました。施設の維持管理では、施設の競技用具や写真判定装置等は日頃から点検清掃を行い、安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいりました。芝生フィールドでは張り替えた芝生の育成および維持管理を行いました。また、競技場および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。自主事業につきましては、参加者の健全な心身の育成および維持やスポーツ振興などを目的として、「第7回しらこぼとサッカー大会U-12」や「第5回グラウンド・ゴルフ大会」を開催してまいりました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	29 越谷市立しらこぼと運動公園 第2競技場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務			
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務			
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務			
(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な			
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26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	359	155	204
利用者数(人)	53,253	31,057	22,196
利用件数(件)	1,670	790	880
使用料(円)	1,638,900	955,440	683,460
(増減の理由) 平成25年度は、竜巻の被害により減少したが、平成26年度は、開館日数、利用人数ともに平成並みに戻りました。使用料については、利用件数が増えたため、増額となりました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	69,415,000
		支出	69,406,850
		市への戻入額	8,150
		全国市長会保険移行に伴う施設賠償保険の解約分	

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 66件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	33.3%	45.5%	21.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	51.5%	37.9%	10.6%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	54.5%	40.9%	3.0%	1.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	42.4%	51.5%	6.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・サッカーのラインが朝からきれいに引かれていた。すごく良いです。
- ・グラウンド状態が良い。
- ・打合せ等、とてもよく対応していただけたので、大会の運営もスムーズに進めることができました。ありがとうございました。
- ・いつもありがとうございます。心より感謝しております。
- ・いつも利用者のために仕事をしてくれる職員の方々に感謝申し上げます。広くて綺麗にされている施設だと思いました。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1
要望	8件	対応済 8

第2競技場ではなく野球(場)の人が駐車場を使っているのに注意して欲しいと苦情がありました。公園内の駐車場は、競技場、第2競技場、野球場など、それぞれの施設の利用者が共同でお互いに利用されています。また、公園は市民の憩いの場として誰もが利用できる施設でもありますので、利用者の方々には駐車場の相互利用についてご理解とご協力をお願いしました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・第2競技場のサッカー用ラインカーに不具合が発生したため、新しいものを購入して交換しました。
- ・第2競技場のサッカーゴールにサビが発生したため、サビ取りを行い再塗装しました。

自主事業に関すること

- ・第7回しらこぼとサッカー大会U-12開催時に、出場選手のアップおよび練習会場にいたしました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援いたしました。

総合評価	しらこぼと運動公園第2競技場は、公園内の他の5施設(競技場、野球場、庭球場、ソフトボール場)と一元的な管理運営が行われています。利用者の入れ替わりやグラウンドコンディションに注意を払い、雑草やゴミ等の除去やこまめなグラウンド整備や散水など維持管理が行われ、地元高校生のサッカー練習など利用者も増加しています。また、ライオンズベースボールスクールの後援を行いグラウンドを提供するなど、施設運営に工夫が見られました。このようなことから、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営が行われています。また、年2回、避難訓練を行うとともに、危機管理マニュアルに沿って異常時の利用者への対応を確認するなど、非常時に対応できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

第2競技場は、サッカー競技をはじめ、少年野球教室、グラウンド・ゴルフ、陸上競技の練習会場など多目的な運動場としてご利用いただいております。利用時間は、昼間のほか夜間照明を点灯させてのナイター利用があります。利用予定を確認しながら、グラウンドコンディションに注意を払い、グラウンド整備や塩化カルシウムの散布を実施したほか、競技用具の点検整理を行ったことや、竜巻被害の復旧後でもあったことから場内の点検を心掛け、安心・安全な環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。また、緑地帯の除草・芝刈りや低木剪定を行うとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園競技場 野球場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	249	243	6
利用者数(人)	12,323	10,828	1,495
利用件数(件)	461	454	7
使用料(円)	632,160	694,240	▲ 62,080

(増減の理由)

各連盟等の大会で利用人数は増加しましたが、陸上大会の駐車場確保のため貸出しを中止したことなどにより使用料は減少しました。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	69,415,000	
支出	69,406,850	
市への戻入額	8,150	

全国市長会保険移行に伴う施設賠償保険の解約分

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:45件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	35.6%	40.0%	24.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	40.0%	46.7%	13.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.9%	46.7%	4.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	48.9%	42.2%	8.9%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・グラウンド凸凹あり
- ・ベンチに扇風機が欲しい。
- ・水上公園バス停から、野球場までの案内などがあると良し。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1
要望	5件	対応済 5

グラウンドに凸凹があると苦情がありましたので、整備用具でグラウンドをならしたほか、黒土と川砂を混合して補充するなど、グラウンド整備を行いました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・野球場内の側溝蓋が破損していたため、強度のある新しい蓋を購入して交換しました。
- ・野球場脇トイレの照明器具に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・野球用の塁ベースが破損していたため、新しいものを購入して交換しました。
- ・内野の整備用に、新しくグラウンドレーキを購入して整備を行いました。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

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

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営が行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

指定管理者の自己評価

野球場は、越谷市野球連盟、その他のチームなど多くの野球愛好家にご利用いただいております。施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、内野の整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。特にベンチ内は汚れることから常に清掃を心掛けております。

休場期間(12月から3月)には、越谷市にて本格的な内野整備や外野の排水工事が行われたこともあり、新たに内野整備の用具を購入して良好なグラウンドの維持に努め、外野芝生の手入れを行いました。その他、倉庫の用具の点検整理を行って、より良い環境でご利用いただけるよう努めてまいりました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	31 越谷市立しらこぼと運動公園 庭球場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容 (1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	359	348	11
利用者数(人)	42,906	41,590	1,316
利用件数(件)	8,714	8,438	276
使用料(円)	7,997,700	7,783,700	214,000
(増減の理由) 利用者数、使用料の増加については、テニス競技の人気の上がり、テニス人口が増加したものと考えられます。			
		[決算額] 単位:円 収入 69,415,000 支出 69,406,850 市への戻入額 8,150 全国市長会保険移行に伴う施設賠償保険の解約分	

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 79件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	67.1%	25.3%	6.3%	0.0%	1.3%
施設の状況はどうか	74.7%	22.8%	2.5%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	73.4%	22.8%	2.5%	1.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	69.6%	25.3%	3.8%	1.3%	0.0%

(意見等の内容)

- ・いつも施設がきれいに整備されていて、気持ちよく利用させていただいています。ありがとうございます。
- ・歳をとってテニスだけが生きがいです。しらこぼとの管理には、いつも感心しております。ありがとうございます。
- ・雨が降ってきたのですが、水捌けのよいコートで小雨の間、楽しむことが出来ました。
- ・いつも大変きれいに整備されていて楽しくプレーが出来ます。ありがとうございます。
- ・いつ来てもコートが良く整備されていて、プレイをしても気持ちが良い。
- ・テニスコート自体は、キレイで使いやすい。お手洗いも、清掃が良くできている。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	3件	対応済 3
要望	7件	対応済 7

高齢者、車椅子利用の方もいるので、是非、洋式トイレを設置して欲しいと、テニスの利用者から要望がありました。公園内のトイレの全てのトイレを再点検するとともに、洋式トイレへの改修に必要な費用について専門業者から参考の見積書を取るなどして、越谷市の所管課へ報告いたしました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・硬式テニスネットの白帯に亀裂が発生したため、修繕を行いました。
- ・庭球場内および公園内の側溝や排水桝に蓄積した土砂や落葉を除去しました。
- ・庭球場管理棟のトイレで水漏れが発生したため、修繕を行いました。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園庭球場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、ソフトボール場)と、一元的な管理運営が行われています。 施設管理では、公園内に落葉が多くあるため、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃を行うとともに、珪砂の補充敷均をするなど日頃から整備に目を向け、利用者が安全・安心にプレーできるよう維持管理が行われています。また、庭球場およびキャンプ場周辺の整備や更衣室やトイレの清掃などにも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営が行われています。これらを総合的判斷し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われております。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営が行われています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。

指定管理者の自己評価

庭球場は、オムニコートで人気があり、多くのテニス愛好家にご利用いただいております。特に土・日・祝祭日の稼働率は高く、中学生の大会や越谷市テニス協会などの大会も開催されております。
施設の維持管理については、オムニコートの保護を目的に、常に砂の整備を行いました。特にご使用後は出入口周辺に砂が集まることから、常に清掃を心掛けております。また、硬式テニスネットの白帯やロープの修繕を行いました。
周囲には木々も多く、コートに枯葉が舞い落ちるため、日頃からプレーに支障がないよう清掃を実施してまいりました。また、施設周辺の樹木の枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、庭球場およびキャンプ場周辺のテーブルベンチの手入れや、更衣室やトイレの清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	32 越谷市立しらこぼと運動公園 ソフトボール場		
施設の所在地	越谷市砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称	所在地	越谷市増林二丁目33番地
	公益財団法人越谷市施設管理公社	代表者	理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成26年度	平成25年度	比 較
開館日数(日)	251	243	8
利用者数(人)	10,932	9,242	1,690
利用件数(件)	441	341	100
使用料(円)	438,620	325,920	112,700

(増減の理由)
ソフトボール場がライオンズベースボールスクールの会場となっていたため利用者及び使用料が増加となりました。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収 入	69,415,000	
支 出	69,406,850	
市への戻入額	8,150	

全国市長会保険移行に伴う施設賠償保険の解約分

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:52件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	26.9%	42.3%	30.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	26.9%	55.8%	17.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	50.0%	34.6%	15.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	32.7%	48.1%	19.2%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・いつも良く清掃されて良いです。
- ・バードゴルフをしています、良く管理されていると思います。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

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

ホームベース付近に凸凹があると苦情がありましたので、整備用具でグラウンドをならしたほか、黒土と川砂を混合して補充するなど、グラウンド整備を行いました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ソフトボール場のフェンス金具に不具合が生じたため、新たに金具を購入して取り付けました。
- ・ソフトボール場脇トイレの照明器具に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・ソフトボール場に黒土と川砂の混合砂を補充して、内野表面の凸凹を手直した後、塩化カルシウムを散布しました。
- ・外野のフェールラインに沿って、ライト側およびレフト側の芝生を切り揃えました。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・西武ライオンズが運営する少年野球教室(ライオンズベースボールスクール)を後援しました。

総合評価	しらこぼと運動公園ソフトボール場は、公園内の他の施設(競技場、第2競技場、野球場、庭球場)と、一元的な管理運営が行われています。 施設管理ではグラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しつつグラウンド整備や外野芝生の除草・芝刈りなどが行われております。軽微な修繕については、職員で行い経費節減が図られています。また、ライオンズベースボールスクールの後援を行いグラウンドを提供するなど、施設運営に工夫が見られ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の遵守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営がなされています。	
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	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	定期的に市職員を交えた運営調整会議を行っているほか、随時、報告、連絡、相談を行うなど情報の共有と連携確保に取り組まれています。	

指定管理者の自己評価

ソフトボール場は、ソフトボールの愛好家や少年野球・ターゲットバードゴルフなどで利用されております。野球場同様、利用予定を確認しながらグラウンドコンディションに注意を払い、内野の整備や外野芝生の除草・芝刈りなどを実施してまいりました。特にベンチ内は汚れることから常に清掃を心掛けております。休場期間(12月から3月)には、内野に塩化カルシュームの散布、倉庫内の用具の点検整理を行い、より良い環境でご利用いただけるように努めてまいりました。また、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、公園内のベンチの手入れや、トイレの点検清掃にも気を配り、より快適にご利用いただけるよう管理運営に努めました。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	33 緑の森公園越谷市弓道場		
施設の所在地	埼玉県越谷市越ヶ谷2579番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 公益財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	306	2
利用者数(人)	18,702	17,746	956
利用件数(件)	11,433	11,505	▲ 72
使用料(円)	1,333,120	1,307,360	25,760

[決算額]		単位:円
収入		6,236,000
支出		6,236,000
市への戻入額		0

(増減の理由)

越谷市弓道連盟等の利用が増加し、利用者数、使用料が増えました。

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年4月1日(火)～平成27年3月31日(火)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 66件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	74.3%	21.2%	4.5%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	48.5%	40.9%	10.6%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	53.1%	43.9%	1.5%	1.5%	0.0%

(意見等の内容)

- ・大会等の予定が、ここに来ないとわかりづらい。
- ・トイレが洋式であつたら良い。
- ・見取り稽古場の窓がくもっていて見にくい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	8件	対応済 6
苦情	7件	対応済 3

・遠的場に降りる階段を設置してほしいとの要望を受け、階段を設置しました。
 ・見取り稽古場の窓が曇っているため交換してほしいとの要望を受け、一部の窓を交換しました。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・遠的場に降りる階段が必要との要望を受け、階段を設置しました。
- ・給水設備の水道加圧ポンプから異音が発生していたため交換修繕を実施しました。
- ・見取り稽古場の窓が曇っているため交換してほしいとの要望を受け、予算上1カ所のみしか交換できませんでしたが修繕を実施しました。他の窓についても随時交換していく必要があります。
- ・近的射場床板面の、日常的に使用する部分の摩耗が進んでいるので、全面補修を検討する必要があると考えます。
- ・安土は一度崩落しているため、全面的な改修工事が必要な状況になっています。
- ・12月の休館日を利用して、台風で被害を受けて破損していた遠的場の防矢ネットの張替え工事を行っていただきました。しかし、破損しているネットが残っている箇所があるので、修繕が必要となっています。
- ・遠的場の可動式防矢ネットのワイヤーが金具に噛んでしまっているため、途中までしか上げることができない状況になっているため修繕が必要です。

自主事業に関すること

- ・ゼロからはじめる弓道教室を越谷市弓道連盟の協力を得て5月20日～6月14日の間、毎週火曜日・土曜日に全8会開催しました。参加者25名(延べ176名)の参加があり、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ好評を得ました。
- ・中学生の弓道体験教室を7月27日に開催して中学生18名の参加があり、将来的に弓道をはじめられる環境づくりが出来たと考えます。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・新たに、越谷市弓道連盟が主催する第20回越谷しらこぼと弓道大会を共催しました。

総合評価	緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。また、平成26年度につきましても、中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」や「春の弓道教室」を開催するなど、弓道の普及並びに利用率の向上が図られました。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

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

指定管理者の自己評価

弓道場の施設管理については、防矢ネットの安全点検を日々行い安全面の確保を行うと共に、利用者への注意喚起を行ってまいりました。12月には破損していた遠的場の防矢ネット張替え修繕を実施していただきましたが、引き続き日常点検を続けてまいります。安土については、昨年の春先に崩落し応急処置をしたままですが、水やりなど日々の手入れにより、貸出に影響が出ないように注意して管理してまいりました。また、経年劣化で破損し利用を禁止していた遠的場に降りる階段については、無いと不便との要望を受け、新たに階段を設置し好評を得ております。

事業については、「春の初心者弓道教室」を「ゼロからはじめる弓道教室」と教室名を変更して実施いたしました。参加者の多くは、越谷市弓道連盟に加盟し引き続き弓道場を利用されています。また、「中学生の弓道体験教室」を引き続き実施して、日本文化の伝統を知っていただく良い機会となりました。今年度は新たに越谷市弓道連盟が主催する「第20回越谷しらこぼと弓道大会」を共催しました。これらのことから、今年度実施した事業を通して、弓道の普及および弓道場の利用促進につながったものと考えられます。

平成26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26年4月1日から平成27年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	34 越谷市民プール		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務			
(2) 遊泳等の指導に関する業務			
(3) 市民プールの使用の許可に関する業務			
(4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務			
(5) その他、教育委員会が別に定める業務			
(6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
【温水プール】			
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	286	286	0
利用者数(人)	100,053	101,256	▲ 1,203
使用料(円)	26,541,920	27,071,570	▲ 529,650
(増減の理由) 自然減少と考えられます。(1日3~4人減)			
【トレーニングルーム】			
	平成26年度	平成25年度	比較
開館日数(日)	308	306	2
利用者数(人)	50,941	44,619	6,322
使用料(円)	15,287,460	13,343,640	1,943,820
(増減の理由) 老人福祉センターとの複合施設であることを活かし、介護予防・健康増進の取り組みとしてトレーニングルーム利用の促進を図ったことにより、利用者数が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
収入		40,000,000	
支出		39,651,677	
市への戻入額		348,323	
予定していた中核市移行に伴うクレジットカード表面のレイアウトを変更を実施しなかったため。			

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成26年11月6日(木)~12月6日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 189件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	23.8%	48.2%	24.8%	2.7%	0.5%
施設の状況はどうか	24.9%	45.0%	25.4%	4.7%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	15.9%	38.1%	39.2%	6.3%	0.5%
総合的な感想はどうか	15.9%	42.9%	31.2%	8.4%	1.6%

(意見等の内容)

- ・ウォーキングコースで横並びはやめてもらいたい。
- ・とても安くてある程度の設備が整っているので助かります。
- ・マシンとマシンの間がもう少し広いほうが使いやすい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 2

(主な事例の処理状況)

・館内に喫煙所設置の要望を頂きましたが、当館は市民の健康づくりを目的とした施設であり、今後も受動喫煙の害の防止に取り組むことを伝え、ご理解頂きました。

事故等の発生状況

種別	件数
転倒	1件

(主な事例の対応状況)

・シャワールームで利用者が転倒し、怪我をされたため、看護師が処置を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。

自主事業に関すること

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

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・事業終了時のアンケート調査のほか、11月から12月の1か月間に全利用者を対象にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めました。

・地震や災害等の速報が発令された場合、館内放送や職員による声かけなどによる利用者への周知、併せてプール槽から上がり一時待機してもらいなど、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。

総合評価	越谷市民プールは、職員を各種研修会等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施するなど、資質の向上を努めることで、利用者への対応が適正に行われています。また、社協だよりやホームページでの周知、社会福祉協議会が実施する地域懇談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど利用促進が図られています。 平成26年度につきましては、キッズ向けや知的障がい者向けプール教室等を事業として開催するなど、施設運営に工夫が見られました。また、トレーニング機器の更新などにより利用者も増加しています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	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への対応が行われています。また、各種事業等においては、社協だより等を活用し、周知を図るとともに、事業が全施設で分かるよう工夫されています。なお、利用時間の厳守については、退館等の館内放送を行うとともに、ランニングマシンの利用については、使用時間を表記したポスターを掲げるなど、周知が図られています。 施設の入り口には、施設の混雑状況を掲示する等、利用者が平等に利用できるよう配慮されています。また、障がいを持った方の利用についても配慮されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	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
2	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
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、提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力されています。また、社協だよりを使ったPRや、随時更新しているホームページでの周知のほか、社会福祉協議会が実施する地域座談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど、PRの徹底が図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善が行われています。また、迅速な会計処理を心がけ、物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。契約の際には見積り合わせを行い、低価格で安全な業者選定が行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	施設を統括する指定管理担当を設置し、効率的な管理体制を図っており、毎月、管理職会議を開催するなど連絡調整が図られています。また、職員を研修等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施しており、スキルアップの支援をし、専門的知識・経験を有する職員が配置されています。独自の管理運営マニュアルが作成され、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を行っているほか、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して万全の体制が備えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を行い、反映させているほか、提案箱での利用者の要望に迅速な対応がされています。また、修繕は計画により行政の契約指針に基づき適正に行われています。社協だより、ホームページ等を活用し、参加を呼びかけるほか、窓口での受付時にチラシを配布することにより情報提供をするとともに、職員においては、毎月の職員会議のほか週・月単位での連絡調整を行い共通認識のもとでの管理運営に努め情報の共有が図られています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	施設を統括する指定管理担当により同様・統一した内容で、適時連絡調整が行われています。個人情報保護規程を作成し、規定に基づいた情報の保護が実施されています。また、市の環境計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも環境への配慮について、呼びかけが行われています。	

指定管理者の自己評価

当協議会は、“健康増進・体力向上”をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努めるほか、信頼される人材育成にも力を注いでおります。

市民プールは、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉・医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を活かした事業展開を図っております。具体的には、自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室や知的障がい者向け・キッズ向けプール教室を開催するなど、利用者に満足いただけるような事業展開に努めております。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいますが、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。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる限り対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。今後も、事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めてまいります。