

平成28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28年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）	5

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

1 越谷市男女共同参画支援センター	6
2 越谷市中央市民会館	10
3 越谷市北部市民会館	12
4 越谷市赤山交流館	14
5 越谷市大沢北交流館	16
6 越谷市蒲生交流館	18
7 越谷市南部交流館	20
8 越谷市大袋北交流館	22
9 越谷市桜井交流館	24
10 越谷市南越谷交流館	26
11 越谷市市民活動支援センター	38
12 越谷市斎場	32
13 越谷市立老人福祉センターけやき荘	34
14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	36
15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	38
16 越谷市立老人福祉センターひのき荘	40
17 越谷市障害者福祉センターこぼと館	42
18 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと	44
19 越谷市越谷駅東口駐車場	48
20 花田苑	50
21 キャンベルタウン野鳥の森	52
22 越谷コミュニティセンター	54
23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	56
24 越谷市立総合体育館	58
25 越谷市民球場	60
26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	62
27 越谷市立越谷総合公園庭球場	64
28 越谷市立しらこぼと運動公園競技場	66
29 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場	68
30 越谷市立しらこぼと運動公園野球場	70
31 越谷市立しらこぼと運動公園庭球場	72
32 越谷市立しらこぼと運動公園ソフトボール場	74
33 緑の森公園越谷市弓道場	76
34 越谷市民プール	78

指定管理者制度導入施設一覧（平成28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)	市長公室 人権・男女共同参画推進課
2	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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
3	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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
4	越谷市赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
5	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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
6	越谷市蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
7	越谷市南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
8	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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
9	越谷市桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
10	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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
11	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27年4月1日から 平成32年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民活動支援課
12	越谷市斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成27年4月1日から 平成32年3月31日まで・5年間)	市民協働部 市民課
13	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
14	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
15	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
16	越谷市立老人福祉センターひのき荘	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成27年12月1日から 平成31年3月31日まで・3年4か月間)	福祉部 福祉推進課
17	越谷市障害者福祉センターこばと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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27年4月1日から 平成32年3月31日まで・5年間)	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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
26	越谷市立越谷総合公園 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28年4月1日から 平成33年3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課
27	越谷市立越谷総合公園 庭球場	随意指定	公益財団法人 越谷市施設管理公社 (平成28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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28年4月1日から 平成33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。

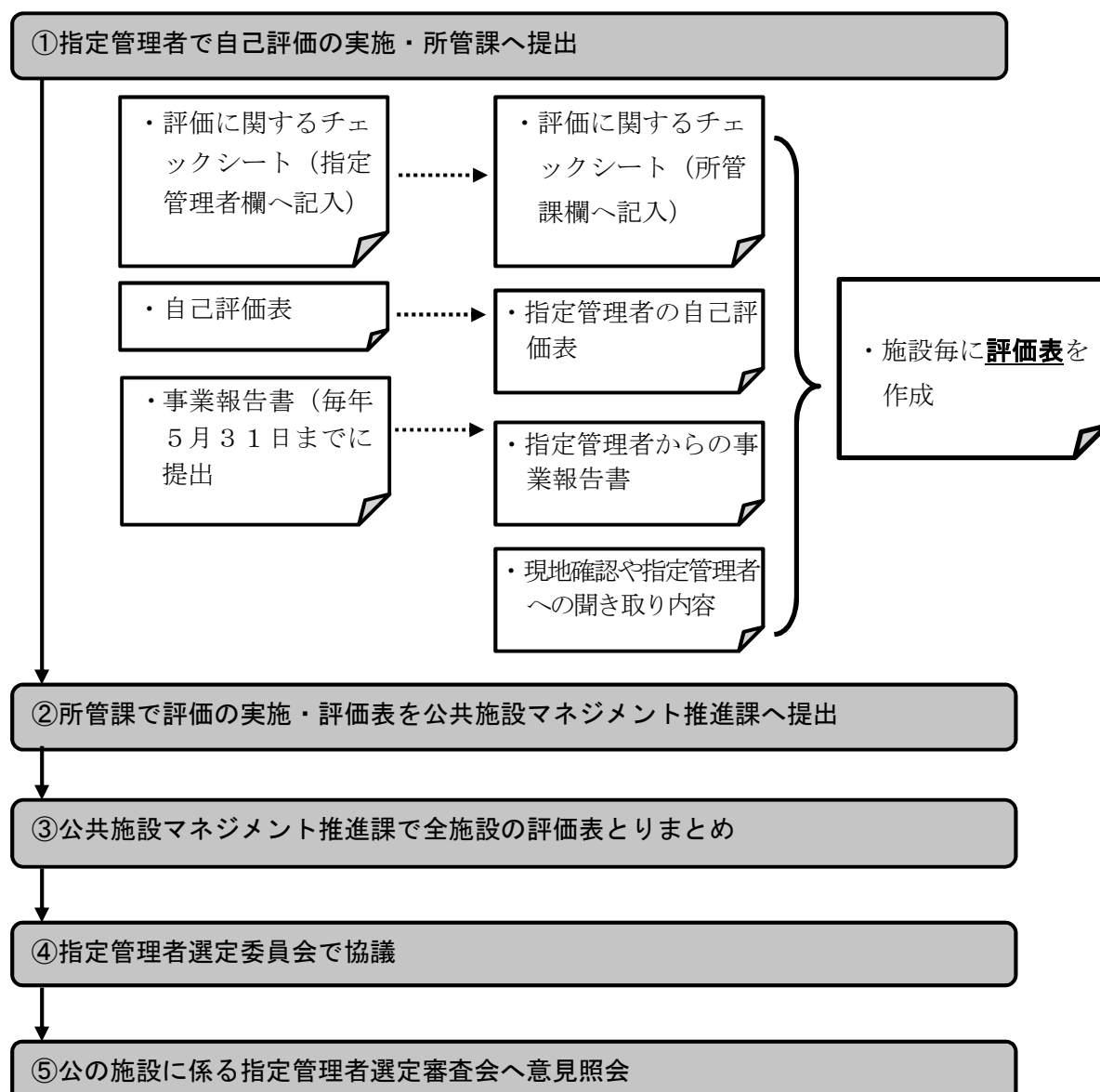
4 事業報告書について

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続等に関する条例」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	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
3	北部市民会館	北部市民会館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
4	赤山交流館	赤山交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
5	大沢北交流館	大沢北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
6	蒲生交流館	蒲生交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
7	南部交流館	南部交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
8	大袋北交流館	大袋北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
9	桜井交流館	桜井交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
10	南越谷交流館	南越谷交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
11	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
12	斎場	P F I 越谷広域斎場株式会社	管理運営は適正である	2.0
13	老人福祉センターけやき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
14	老人福祉センターくすのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0
15	老人福祉センターゆりのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
16	老人福祉センターひのき荘	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	2.1
18	障害者就労訓練施設しらこばと	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
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	しらこばと運動公園競技場	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	しらこばと運動公園第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	しらこばと運動公園野球場	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	しらこばと運動公園庭球場	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	しらこば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28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	1 越谷市男女共同参画支援センター		
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルデきたこし3階)		
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。		
指定管理者	名 称 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやとろう	所在地 越谷市越ヶ谷三丁目5番20号	代表者 代表理事 駒崎 美佐子
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	市長公室 人権・男女共同参画推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2)管理施設の使用許可に関する業務 (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)管理施設の使用に係る使用料の収納業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	293	294	△ 1
利用者数(人)	20,191	19,184	1,007
うち講座等参加者数(人)	8,421	6,360	2,061
使用料(円)	28,800	56,600	△ 27,800
(増減の理由) 平成27年度は、七夕フェスタオープニングイベントが、雨天の中さくら広場で実施されたが、平成28年度は、晴天の中開催されたことにより、講座等参加者が増加しました。一方、セミナールームの一般利用者が減少したことに伴い、使用料は減少したものと考えられます。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	28,700,000
		支 出	28,697,353
		市への戻入額	2,647

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 通年 平成28年4月1日～平成29年3月31日

特に、アンケート強化期間を設け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: 524件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	36.1%	35.9%	23.7%	0.0%	0.0%	4.3%
施設の状況はどうか	32.8%	38.0%	24.6%	0.7%	0.1%	3.8%
施設の利用目的が達成できたか	35.7%	40.3%	18.9%	0.4%	0.0%	4.7%
総合的な感想はどうか	33.2%	44.1%	18.1%	0.4%	0.0%	4.2%

(意見等の内容)

- ・女性専用の施設と思っていたが、入ってみるとアットホームで非常によかった。
- ・面白そうな本がいろいろあったので、これからも利用したい。
- ・市民が市民のために集まる施設となり、とても有意義な場だと思います。

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件
要望	6件	対応済 4件

- ・交流コーナーに時計がないので時間がわかりにくという苦情については、時計を設置しました。
- ・学習開放日を増やして欲しいという要望については、セミナールームの利用状況を考慮して、学習開放日を増やしました。

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・施設内の給湯器が経年劣化で故障したため、平成29年度に修繕する予定です。
- ・事務所のドアの不具合を修繕しました。
- ・FAXのルーターが経年劣化で故障したため、交換を行いました。

自主事業に関すること

- ・越谷しらこぼと基金助成事業として、東日本大震災の記憶を「忘れない・伝えたい」をテーマにした3つの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)

- ・市民より開催回数を増やしてほしいと要望があった職場復帰準備講座について、参加者の保育料(1歳6ヶ月未満)を受益者負担することで事業費を確保し、年2回開催することにより学びと交流の場を提供しました。
- ・新規提案事業として、市民公募型男女共同参画事業では、登録団体の他に市内の市民団体を加えて実施することで、バラエティに富んだ男女共同参画講座を開催することができました。

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が行われています。特に、出前講座の開催や、登録団体、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の向上に取り組むなど、適正に行われています。 今後は、市の基本計画に基づき、さまざまな事業が展開される中で、男女共同参画に係る高い専門性を活かし、市民ニーズに対応した事業展開を期待しています。
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。子ども連れの方が利用しやすいよう、授乳スペース等が用意されています。特に、事業者、男性、高校生など、多様な世代に向けた講座の開催や、地域に出向いて行う出前講座が積極的に行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 利用促進を図るため、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	メールマガジンの配信、cityメールの活用やイベント情報誌の発行などにより、施設や事業のPRが積極的に行われています。市民から要望もあつた講座の回数を増やすなど、学びの場を増やすことができました。また、新規事業では、市民が気軽に参加できる交流の場を設け、個人をつなげるコーディネートを行うなど、施設機能が一層発揮されています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
3 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適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、収支についても概ね計画どおり管理運営されていました。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	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が図られ、男女共同参画に関する専門知識や経験豊富な職員を配置することができ、質の高い事業が行われています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	シフト勤務とする中で、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。講座参加者にアンケートを行い、利用者ニーズを把握しています。また、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	
男女共同参画支援センター「ほっと越谷」では、職場、家庭、地域等あらゆる場面で男女共同参画に関する課題について、一人ひとりが身近な問題として考え、気づきとなる事業を実施するとともに、課題解決につながる支援をめざして施設運営を行っています。 今年度は市民公募型男女共同参画事業を実施し、市民団体によるバリエーションに富んだ男女共同参画講座ができました。これは、次年度以降に大きく発展する事業になると考えます。また、地区センター等での出前講座も実施し、地域に向けたPRもしました。さらに、様々な機関と協働で事業を実施し、「ほっと越谷」がコーディネーターとしての役割も果たしています。次年度以降も様々な機関と連携して、事業に取り組んでまいります。 情報事業では、ホームページで講座申し込みを受け付け、開催事業の案内と講座報告を発信しています。メールマガジン配信、イベント情報誌季刊版の発行、「ほっと越谷」入り口にはカフェ看板をたて、細やかな情報発信に努めました。交流事業では、登録団体をはじめ市民の企画委員と男女共同参画の事業に取り組まれました。次年度以降も積極的に取り組んでまいります。	

平成28年度に指定期間が終了した施設の指定期間における評価表

下記施設の全指定期間(5年間)における管理運営に関する総合評価です。

施設の名称	1 越谷市男女共同参画支援センター
施設の所在地	越谷市大沢三丁目6番1号(パルテきたこし3階)
設置の目的	真の男女平等を達成し、すべての市民が互いに認め合う男女共同参画社会の形成を推進する。
指定管理者	名 称 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ろう 代表者 代表理事 駒崎 美佐子
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	市長公室 人権・男女共同参画推進課

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
開館日数(日)	293	294	294	293	294
利用者数(人)	20,191	19,184	20,411	19,812	19,692
うち講座等参加者数(人)	8,421	6,360	6,161	7,063	7,586
使用料(円)	28,800	56,600	68,560	52,000	43,800
管理経費の収支状況					
単位:円					
	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
収 入	28,700,000	28,700,000	28,700,000	28,700,000	28,700,000
支 出	28,697,353	28,694,227	28,699,843	28,640,460	28,690,399
市への戻入額	2,647	5,773	157	59,540	9,601

評価点					
	平成28年度	平成27年度	平成26年度	平成25年度	平成24年度
評価点	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4
総合評価	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である	管理運営は適正である
全指定期間における総合評価					
男女共同参画推進の拠点施設として、男女共同参画推進条例の理念に基づき、市民や事業者による男女共同参画の推進に関する取組を実施しています。 5年間の指定管理期間においては、第3次越谷市男女共同参画計画第一期から第三期実施計画のさまざまな事業が展開されました。特に、社会情勢や多様な市民のニーズ等を反映した確かな事業を盛り込むなど、工夫を凝らした事業も行っています。 指定管理者は、事業の企画、実行、発信するためには、専門性を持った人材が必要となります。そのため、内部研修や外部研修も加えることで、男女共同参画に係る高い専門性が、出前講座の講師を行うことなどにも活かされています。 このように指定管理者制度の枠組みのみならず、高い専門性を活かした自主事業においても効果的な事業を実施しました。また、効率的な施設運営がなされ、計画どおり事業が行われたことにより、越谷市の男女共同参画を推進することができたと評価します。					

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	2 越谷市中央市民会館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上を目的とした、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28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務	(4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務		
(2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務	(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務		
(3) 市民会館の使用の許可に関する業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△ 1
利用件数(件)	11,063	11,065	△ 2
利用者数(人)	253,731	256,590	△ 2,859
使用料(円)	43,077,830	44,427,900	△ 1,350,070
(増減の理由)			
平成28年度は、収容人数の多い劇場や和室、ギャラリーの利用が減少したことや、減免割合の増加などにより利用者数・使用料ともに減少となりました。また、利用件数は3年連続で減少、使用料も数年連続での減少となっております。これらのことから、高齢化等の影響で活動団体が減ってきており、施設利用は減少傾向にあると思われます。			

利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。
 実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日
 対象者: 施設利用者
 実施方法: 質問票を用いたアンケート調査
 回収数: 366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	35.6%	44.3%	16.4%	0.5%	0.8%	2.4%
施設の状況はどうか	40.7%	42.1%	13.7%	1.1%	0.0%	2.4%
施設の利用目的が達成できたか	44.0%	39.9%	12.6%	1.1%	0.0%	2.4%
総合的な感想はどうか	36.7%	42.7%	12.5%	0.5%	0.3%	7.3%

(意見等の内容)
 ・職員の方々がとても感じ良く対応してくださるので、いつも安心して活動できて感謝しております。
 ・館内から公衆電話が撤去されとても不便です。
 ・子供向けの催しが増えると良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況	種 別	件 数	処理状況
苦情	26件	対応済 26件	要望	30件	対応済 28件

(主な事例の処理状況)
 ①職員の対応に関する苦情→接遇については、日々の朝礼などにおいて注意喚起を行い、利用者目線での対応を心がけるよう指導しています。
 ②設備に関する要望→空調の温度設定や軽微な修繕等、即時対応可能なものについては、速やかに行いました。また、市との協議が必要なものについては、市へ報告し、協議・検討を行っています。
 ③駐輪場が狭くて自転車を止められないことがある→来場者が多く見込まれる時には、点字ブロック等安全に配慮しながら、臨時的駐輪スペースを設定する等の対応を行っていますが、今後も可能な限りご不便をかけないよう対応しますとお答えし、ご理解をいただきました。
 ④備品を受付時に渡さず、取りに行かないといけないのはいかがなものか(プロジェクター、移動スクリーン)
 →備品の利用にあたっては、所定の場所に取りに行っていただくルールを徹底しているため、ご理解・ご協力をお願いしました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
事故	1件

(主な事例の対応状況)
 ・地下駐車場入り口バー接触事故
 →地下駐車場の高さ制限を超える車両が、入庫時にゲートバーに接触し、お客様の立ち合いのもとで、現場確認・目視点検・動作確認を行い、異常は見られませんでした。駆動部分について、改めて保守業者に点検を依頼し、修理が必要な場合は実費を請求する旨、了解をいただきました。結果、簡単な補修で済んだため費用は発生しませんでした。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・主に貸出備品の更新や施設備品の更新を行いました。その他施設の備品や設備など日常点検の中で不具合があれば迅速に対応し、計18件の修繕を委託料の中で実施しました。今後も、自家発電機、利用施設の照明や空調設備など、適正利用に支障が生じているものもありますので、市と引き続き改修についての協議を行っていきます。

自主事業に関すること

・平成26年度より、劇場を会場に年6回開催している「ランチタイムコンサート」は、参加無料でプロの演奏を身近で鑑賞をしていただける場として、常に多くの皆様にご来場いただき、大変好評を得ている事業であります。時には、参加希望者が定員を超えてしまう場合もあり、その際には、入場を制限し、希望する方には劇場入り口前ホワイエで音のみの鑑賞をいただいています。
 ・平成21年度より開催している「越谷百景」原画スケッチ展は、絵画をとおして越谷の変遷や歴史を知っていただく機会として、平成28年度も市民ギャラリーを会場に6日間開催しましたが、例年と比較するとマンネリ化から256人の方のご来場に留まりました。しかしながら、この絵画は、郷土越谷の昔を偲ぶことができる大変貴重な財産であり、ご来場いただいた方からも、大切にしたいとのご意見が多数寄せられておりますので、今後も趣向を凝らし、継続的に事業を開催したいと考えています。
 ・平成20年度より開催している「講演会」は、会議室を会場に様々なテーマについての講演を行っていましたが、平成28年度は劇場を会場に、越谷市在住のピアニストを講師に迎え演奏を交えた講演会を開催しました。講演会の内容としては初の試みでしたが、大変好評を得ることができました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・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」「ミュージックフェスティバルinこしがや」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様々な団体の交流の場として、協働のまちづくり推進や市民文化の向上、発展に寄与できたものと考えています。
 ・公社が指定管理者として受託している「越谷コミュニティセンター」の企画事業である、プロの音楽家による演奏会や落語会等を、広く多くの方々に鑑賞していただける場として、劇場を会場に開催しており、それぞれ多くの市民の方にご来場をいただきました。

総合評価	越谷市中央市民会館は、越谷市の中心部に位置し、年間約25万人の方に利用されており、文化・福祉活動の拠点施設として、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、重要な役割を持った施設です。 指定管理者である公益財団法人越谷市施設管理公社は、これまでの経験やノウハウを活かして適切に施設の管理を行っています。また、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕や備品の交換等にも迅速に対応しています。 自主事業につきましては、例年と同様、越谷百景スケッチ原画展や劇場でのランチタイムコンサートなどを開催したほか、講演会の内容に工夫を凝らし、多数の来場者数を確保しており、事業も定着化しています。 また、平成26年度よりエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、電力使用量の削減に取り組むなど、環境に配慮するとともに経費削減にも取り組まれていました。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。 今後は、利用の拡大を図るため、自主事業の充実や施設のPRに努めていくことを期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			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	施設の使用許可にあたり、利用者へ遵守事項等の丁寧な説明が行われているほか、日々の朝礼などにおいて、接遇等について職員への注意喚起が行われており、職員の対応に関する苦情は減少しました。今後も引き続き、多くの利用者に気持ちよく施設をご利用いただけるよう、利用者目線にたった対応に努めていく必要があると考えます。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2	「公共施設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	会館の規模に合った、多くの市民の方が参加できるような事業を開催し、施設の有効活用と文化事業の向上を図る工夫が見られました。また、事業実施にあたっては、ポスターの掲示やチラシの配布も行い、広報活動にも積極的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	平成26年度から環境省のエコチューニングビジネスモデル確立事業に参加し、再委託業者の指導の元、空調のオンオフを細かく管理することなどにより、電力使用量が大幅に削減されており、経費抑制のための取組が行われています。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	業務において想定される様々な事例に対応するため、作成された危機管理マニュアルに沿って、即時対応できる体制がとれるよう職員の訓練や研修が行われています。また、日々の朝礼などにより、職員からの意見や要望に耳を傾け、業務の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、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、文書等については、ファイリングシステムの導入による管理が行われているほか、マイナンバー制度の導入に伴い制定した特定個人情報の取扱い規程に基づき、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

自主事業として「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」などを開催するとともに、市民団体主催の事業を共催・後援することにより、文化の発展・向上と地域コミュニティの形成・推進を目的に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、当初の目的を達成できたものと考えています。今後も、市民文化の発展・向上に資するため、自主事業を実施してまいります。

施設管理としては、会館オープンから25年を経過していることから設備機器の老朽化が進んできており、これまで以上に日常的な点検や定期的なメンテナンスを実施し、利用に支障を来すことのないようにしてきました。平成28年度は、懸案事項となっていた劇場調光卓の更新、地下駐車場の精算機の更新、劇場吊物の更新(一部の幕、一部のワイヤー)、会議室パーティションについて、市に修繕を実施していただきました。今後についても、市と連絡を密に取りながら、設備機器類を管理してまいります。また、お客様に貸し出しする備品(プロジェクター・移動スクリーン)の更新を重点的に行いました。

清掃については、館内外の清掃を心がけ、利用者の安全・安心と利用環境の向上に努めてまいりました。

管理運営経費の抑制として、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。

今後も市との連携を密にし、利用者の方々が安全で安心して利用できるように施設管理やサービスの向上に努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	3 越谷市北部市民会館		
施設の所在地	越谷市大字恩間181番地1		
設置の目的	心の触れ合う豊かな地域社会の形成と市民文化の向上を目的とした、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 佐藤 佐
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容				
(1) 市民会館の設置の目的を達成するために必要な業務	(4) 市民会館の施設等の維持管理に関する業務			
(2) 市民会館の施設及び設備の提供に関する業務	(5) その他、市長又は指定管理者が必要と認める業務			
(3) 市民会館の使用の許可に関する業務				
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	334	335	収 入	46,033,992
利用件数(件)	4,120	3,985	支 出	46,032,847
利用者数(人)	90,757	82,927	市への戻入額	1,145
使用料(円)	7,845,200	7,849,630		
開室日数(日)	333	325		
貸出利用者数(人)	77,637	78,735		
貸出数(点)	276,498	283,391		
(増減の理由)				
北部市民会館: 平成28年度は、継続して開催している自主事業等による会館周知に一定の効果を果たしたため、利用件数・利用者数ともに増加しました。一方で、利用単価の高い劇場の利用が減少したことなどに伴い、使用料は微減となりました。				
北部図書室: 書架が飽和状態になっていることから購入冊数を調整したことによる影響と、予約が殺到する本が多く、新刊が書架に並ばないなど、蔵書の新鮮味が薄れたことにより、利用が減少したものと考えられます。				

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成29年3月1日～3月31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

利用者アンケート調査の集計結果(市民会館) 回収数: 355件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	31.6%	43.9%	24.6%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	36.6%	47.3%	15.1%	1.0%	0.0%
備品等の充実度はどうか	26.1%	43.7%	24.4%	4.8%	1.0%
総合的な感想はどうか	28.5%	45.8%	23.1%	2.6%	0.0%

利用者アンケート調査の集計結果(図書室) 回収数: 101件

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	31.1%	48.9%	18.9%	1.1%	0.0%
施設の快適性はどうか	18.9%	42.2%	33.3%	4.4%	1.1%
施設の利便性はどうか	25.0%	45.5%	27.3%	2.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	22.5%	43.8%	31.5%	2.3%	0.0%

(意見等の内容)

- ・ホールが夏、照明電球白熱灯で暑い。電力ロスです。LEDにかえてほしい。
- ・清掃員の方が非常に良く努力され、毎回気持ちよく利用できます。
- ・冷房の効きが悪い。改善を望む。

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件

・配架している新聞の種類を増やしてほしいとの要望を受け、読売、朝日、毎日、産経、日経及び埼玉新聞を配架し充実を図りました。
・劇場及び南側正面入口階段に手すりを設置しました。
・アンケート要望にもあった4階ホール白熱照明を、暑さ対策の一環としてLED化しました。

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・アンケート要望にもあった、4階ホール白熱照明を暑さ対策の一環としてLED化しました。また、4階の冷水器が故障で使用できなくなったため、熱中症対策のため交換しました。
- ・駐車場や劇場面の階段に手すりを設置したほか、適正な利用を図るため、県が推進する障がい者用駐車スペースの青色塗装を行いました。
- ・上記のほか、貸出備品や空調・給排水設備等の修繕を中心に、計20件の修繕を委託料の中で行いました。
- ・中央監視装置や空調・音響設備等、各種設備機器は耐用年数を超えており、故障に伴う事故を未然に防ぐためにも、設備の更新が必要と考えられるため、市と引き続き協議を行っていきます。

自主事業に関すること

- ・大袋地区センターと共催で第44回大袋地区文化祭を開催しました。普段、北部市民会館等を利用し活動している方々及び地域の方々の発表の場として重要な事業として位置づけており、演出21団体、展示9団体の発表及び模擬店を行い、多くの方々に活躍の場を提供できました。
- ・施設管理公社と共催で、「クラシックの名曲で楽しむ魔法の音」を実施し、多くの来場者があり、地域文化の向上に寄与できました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・花壇等への植栽や平成26年度に認定された「こしがや緑のオアシス」(ゴーヤの植栽による緑のカーテン)を継続的に実施し、利用者へのサービス向上に努めました。
- ・7月26日から8月31日の夏季期間中「子ども学習室」を開設し、小中学生の学習の場を提供するとともに会館利用に関する周知を図り、延べ219名の利用がありました。

総合評価	越谷市北部市民会館は、文化・福祉活動の拠点施設として毎年約8万人の方に利用されており、北部図書室や北部出張所の事務室も構えた行政(補助)機関として、重要な役割を持った施設です。 施設の管理・運営については、北部4地区の地域住民の代表で構成する北部市民会館運営協議会が、指定管理者として事務局職員を選任し、条例等に基づいた適正な業務が行われていました。また、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕や備品の交換等への迅速な対応、環境やバリアフリーに配慮した修繕についても積極的に提案し、実施していました。 事業については、例年と同様に大袋地区センターや施設管理公社との共催による文化祭やコンサートの自主事業をはじめ、環境へ配慮した事務室前へのゴーヤによるグリーンカーテン設置、夏季期間における子ども学習室の開設など、今年度についても継続的な事業展開に取り組んでおり、事業も定着化してきています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、自主事業の充実を図るとともに、住民管理方式という特徴を活かし、地域に密着した施設として管理運営を行うことを期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
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への確認や中央市民会館の運営と整合性を図りながら対応が行われています。また、貸出し施設の鍵開け及び終了点検の徹底など、使用時間の厳守に配慮され、公平・公正な対応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が行われているか	2
2 「公共施設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	北部地域における文化向上や福祉増進の活動拠点として、文化祭やピアノコンサートを開催するとともに、夏季期間中、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むなど、施設が有効活用されています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、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伴う修繕や備品購入の費用を捻出するため、日頃から不要な照明は間引き・消灯するなど、経費の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	初任者研修をはじめ、まんまるよやくの端末操作及びセキュリティ研修、図書館での実務研修等に参加するとともに、年2回、事務室・図書室職員の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、年2回の消防訓練を実施するなど、有事の際の対応や訓練にも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 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、前年度の経験等を踏まえた事務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、ローテーション勤務の中で、事務引き継ぎを徹底し、職員間での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	毎月1回、市の担当者と事務打ち合わせを実施し、情報の共有化に取り組まれています。また、まんまるよやく情報セキュリティチェックシートやマイナンバー制度の導入に伴い制定した特定個人情報の取扱い規程に基づき、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

条例、規則及び基本協定書・業務仕様書に基づき施設の管理に努めました。しかし、施設の老朽化から空調設備及び給排水設備等の修繕に多くの経費がかかっており、さらに劇場等の音響や照明等施設備品の老朽化も目立ってきています。今後の課題として、市における公共施設マネジメント計画の中で、優先順位を付け計画的に改修や備品交換を実施していくことが求められています。

運営面では、自主事業である文化祭やコンサートをはじめ、子ども学習室の開設等を継続的に実施し、施設の有効活用に努めました。今後は、新たな利用者を獲得するため、地域に密着した地区センターだより等を活用し、会館のPRを推進していく必要があると考えています。

これからも、さらなる地域住民へのサービス向上が求められている現状を踏まえ、北部地域の活動拠点として、また、北部図書室の活用も同時に図り、市民サービスの向上に努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	4 越谷市赤山交流館		
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市赤山交流館運営協議会	所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1	代表者 会長 岩間 一男
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	1,043	964	79
利用者数(人)	16,089	15,482	607
使用料(円)	538,300	478,900	59,400

(増減の理由)

ここ数年は減少傾向でしたが、平成28年度は利用件数、利用者数及び使用料は微増となりました。自主事業などの活動により、一部の利用者が定着したものと考えられます。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収 入	3,514,306	
支 出	3,514,306	
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する。

実施期間: 平成29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 95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	52.2%	36.7%	11.1%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	54.9%	37.4%	7.7%	0.0%	0.0%
備品等の充実度はどうか	34.7%	44.0%	20.9%	1.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	43.3%	45.6%	11.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・子育てのイベントがもっとあるといいです。
- ・網戸をつけてください。
- ・みんなで楽しく明るく使わせていただきます。受付の方がとても感じが良いです。ご苦労様です。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・多目的室音響スピーカーの修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・10月にふれあいまつりを開催しました。フリーマーケットと模擬店を行い、約300人の参加がありました。
- ・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)

- ・自衛消防訓練を実施しました。

総合評価	赤山交流館は、地元住民で構成された赤山交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、自主事業として「ふれあいまつり」を開催し、利用促進に向けた取組が行われていたほか、地域住民参加による花植えや館内清掃の実施など、地域活動の活性化にも積極的に取り組まれ、より良い利用環境の確保に尽力されていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、利用者の声を反映させながら、自主事業の中身の充実を図るなどし、さらなる施設の利用促進に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目			
1	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目に止まりやすいように受付に掲示するなど、利用者にわかりやすいよう、また、特定の団体に偏らず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組が行われているか		2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	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、さらに利用者からの要望には迅速に対応するよう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に関する項目			
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に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・要望等をいち早く反映し、業務改善が常日頃から行われています。また、運営協議会委員、管理人及び利用者参加による館内清掃や自衛消防訓練を実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果等について、運営協議会定例委員会でその報告や改善についての協議を行い、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、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、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」を毎年開催しており、地域との交流を図り、積極的に利用者獲得に邁進しております。また、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年に2回の館内清掃を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、周辺住民や利用者を巻き込むことで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も、利用者数・使用料とも増加したため、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28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	5 越谷市大沢北交流館		
施設の所在地	越谷市大字大里326番地1		
設置の目的	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28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	1,398	1,459	△ 61
利用者数(人)	19,292	19,313	△ 21
使用料(円)	867,400	888,100	△ 20,700

(増減の理由)

利用件数、利用者数及び使用料は、いずれも微減であり、減少傾向となっています。利用者の高齢化のため利用団体が解散するなどしたことが影響していると考えられます。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円	
収 入	3,565,358
支 出	3,565,358
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する。

実施期間: 平成29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 185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	31.2%	47.1%	19.8%	1.3%	0.6%
施設の快適性はどうか	34.4%	43.3%	21.0%	1.3%	0.0%
備品等の充実度はどうか	25.6%	39.1%	28.2%	5.8%	1.3%
総合的な感想はどうか	31.7%	40.5%	26.0%	1.3%	0.6%

(意見等の内容)

- ・トイレが汚れている
- ・挨拶がない
- ・多目的室のスピーカー、マイクの音質がよくないので更新してほしい。カーテンが古くなっているのを更新してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数	処理状況
事故	2件	対応済 2件

・大沢北交流館前の看板が突風のために壊れて、それを片付けようとした住民の方が軽傷を負いました。市に報告し、看板を作成した公園緑地課が対応を行いました。

・大沢北交流館駐車場に利用者が駐車する際、アクセルとブレーキを誤り、駐車場と公園を隔てていた垣根を越えて公園まで侵入しました。市に報告し対応を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・玄関ドアの開閉に伴う不具合を改修しました。
- ・女子トイレの配管詰まりを修繕しました。

自主事業に関すること

- ・ふれあいフェスティバルを11月に開催しました。主にフリーマーケットと模擬店、催し物を行い、約250人の参加がありました。
- ・普通救命講習会を開催しました。
- ・花壇の花の植替えを実施しました(2回)。
- ・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)

- ・自衛消防訓練を実施しました。

総合評価	大沢北交流館は、地元住民で構成された大沢北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、「お笑い演芸会」、さらに、運営委員が中心となって「ふれあいフェスティバル」などの自主事業を盛んに開催し、利用促進に向けた取組が行われていました。また、施設の修繕を積極的に行ったり、利用者の声を聞いて備品を揃えるなど、より良い施設環境の提供にと尽力していました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、施設に向けられた利用者の声に対して、素早く対応するとともに、地域に親しまれる施設としての運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 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	施設利用の受付業務にあたっては、利用方法や利用時間などについて、利用者にわかりやすく案内を作成し、受付に掲示するなど丁寧な応対が行われています。また、申請が団体間で重複してしまった場合は、抽選を行うなど、施設の平等利用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、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めるとともに、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組が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行い、その上で必要な修繕などが行われています。	
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・要望等を反映することで業務改善が常日頃から行われています。また、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実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果等について、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、利用者からの声について、その情報の共有を図り、業務の改善や要望の実現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市の職員が出席し、状況の把握に努めています。また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、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、日常点検などにより気がついた点については市に連絡し、協力して問題解決を行うと同時に、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。さらに、自主事業として、「ふれあいフェスティバル」や「お笑い演芸会」「普通救命講習会」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、住民に親しまれ、利用しやすい施設となるように取り組んでまいりました。

平成28年度は、利用者がよりよい活動が出来るように、利用者の要望の声に基づき、トイレの配管修繕や玄関扉の修繕を行いました。これからも、地域の方々に親しまれるような交流の場となるように努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	6 越谷市蒲生交流館		
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号	代表者 会長 浅見 昭一
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	1,267	1,291	△ 24
利用者数(人)	36,596	34,919	1,677
使用料(円)	979,800	999,600	△ 19,800

(増減の理由)

利用者数は増加、利用件数及び使用料は微減となっており、減少傾向となっています。これは使用料免除団体の利用数が増加したためと考えられます。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円	
収 入	3,443,457
支 出	3,435,324
市への戻入額	8,133

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29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 148件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	34.3%	40.3%	25.4%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	27.2%	49.3%	22.8%	0.0%	0.7%
備品等の充実度はどうか	14.9%	45.2%	39.3%	0.7%	0.0%
総合的な感想はどうか	20.7%	50.4%	28.2%	0.0%	0.7%

(意見等の内容)

- ・たまに職員の方がとてもきびしく感じる
- ・床を張替えて下さい。
- ・ピアノの音がとてもよいので安心して練習できます。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・3階に行く階段のノンスリップ部分が取れていたため、直ちに業者へ依頼し、取り付けました。

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・男子トイレの洗面台に水漏れがあり、排水金物の交換を行いました。
- ・創作室利用者が食器を整理し、扱い易くするために食器棚を購入しました。
- ・事務所の壁がドアノブで破れてしまったので修繕しました。
- ・外階段の手すりのネジが一部外れていたため、修繕をしました。

自主事業に関すること

- ・NPO法人が主催する一日子ども店長体験イベントに協賛しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・利用者参加による館内大掃除を年1回行いました。
- ・自衛消防訓練を行い、AEDや三角巾の取扱い、初期消火を学びました。

総合評価	蒲生交流館は、地元住民で構成された蒲生交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、利用者が快適に施設を利用できるよう、丁寧な清掃を行ったり、窓口でのわかりやすい対応が行われていました。さらに、「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、NPO法人とも連携した取組が行われ、7交流館の中でも安定した利用者数の獲得につながっています。また、日頃から利用者の声を聞き、施設を利用しやすく保つため、管理人が施設のことを考え、こまめな清掃などを行っています。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、利用者目線に立った管理運営に努め、さらなる利用者の拡大に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 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したり、利用日誌を提出してもらうなどして、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、利用者からの要望は定例会で協議・検討するなど、利用者のニーズに合わせた対応が行われていたほか、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されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	運営協議会や定例会において管理運営や業務の改善、経費削減について協議することで、交流館の運営に関わる人々の意識を高め、運営に活かされています。	
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 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が適正に行われています。また、運営協議会定例会を開催し、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、運営協議会定例会において、その報告や改善についての協議を行ったうえで、業務の改善や情報の共有が行われています。また、随時要望を聞くなどすることで、利用者のニーズ把握に努め、実際の運営に反映させています。	
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	運営協議会定例会に市の職員が出席し、状況の把握に努めています。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

蒲生交流館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たり、修繕が必要な箇所は早急に手入れを施すなど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、管理人の間で意識の向上に努め、丁寧な窓口対応を心がけました。また、館内掃除を行うことにより、快適な施設環境で利用していただけるように努めてまいりました。さらに、平成28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施設利用の周知等も併せて行い、施設の利用促進に取り組んでまいりましたので、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います。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	7 越谷市南部交流館		
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号	代表者 会長 大熊 光蔵
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	1,101	1,254	△ 153
利用者数(人)	14,105	14,819	△ 714
使用料(円)	824,700	902,000	△ 77,300

(増減の理由)

利用件数、利用者数及び使用料は、いずれも減少しており、ここ数年減少傾向にあります。これは、利用者の高齢化のため利用団体が解散するなどしたことが影響していると考えられます。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円	
収 入	3,493,523
支 出	3,470,726
市への戻入額	22,797

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 135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	26.2%	52.4%	21.4%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	24.6%	54.8%	19.1%	1.6%	0.0%
備品等の充実度はどうか	19.8%	48.4%	30.2%	1.6%	0.0%
総合的な感想はどうか	20.2%	52.4%	26.6%	0.8%	0.0%

(意見等の内容)

- ・椅子が不足しています。
- ・空調の効きが悪く、寒いです。
- ・交流館前を通りかかった人に、どのように利用されているか、どのようなサービスがあるのか等が分かるようにすると良いと思います。作品を外に向けて展示するのも良いのではないのでしょうか。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・玄関の鍵修繕を行いました。
- ・1階印刷室床の修理を行いました。
- ・多目的室床のワックスがけを行い、利用者が利用しやすいように改善しました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自衛消防訓練を実施しました。

総合評価	南部交流館では、地元住民で構成された南部交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、引き続き節電にも積極的に取り組み、経費削減が行われていました。また、自主事業を行っていないながらも、わかりやすい説明を心がけるなど、利用者の新規獲得や利用促進に向けた取組が積極的に行われていました。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、利用者数をさらに向上させ、地域交流を活性化させるような試みを行うことを期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0
総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。		

評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 条例に定める「施設を使用できる者の範囲」が適切に運用されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 特定団体や定期利用団体等の施設使用を優遇するなど不適切な取り扱いをしていないか		2
4 利用者に対して「使用許可の制限事項」や「使用許可時間」を遵守させているか		2
施設所管課の意見	施設の利用については、丁寧な対応を心がけ、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者によりわかりやすく、そして、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、さらに利用者からの要望には迅速に対応し、快適な施設になるよう取り組まれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、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が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果等について、運営協議会定例委員会で、その報告や改善についての協議が行われており、利用者からの声について、その情報の共有に努めるなど、業務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 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、状況の把握に努めています。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ていただけるよう、委託料の中で積極的な修繕を施したり、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組を引き続き行ってまいりました。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	8 越谷市大袋北交流館		
施設の所在地	越谷市大字袋山565番地4		
設置の目的	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 新坂 喜助
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	1,262	1,339	△ 77
利用者数(人)	14,150	14,282	△ 132
使用料(円)	685,650	760,250	△ 74,600

(増減の理由)

利用者数、利用件数及び使用料いずれも減少しており、数年にわたり減少傾向となっています。利用者の高齢化のため利用団体が解散するなどしたことが影響していると考えられます。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円	
収 入	3,562,508
支 出	3,562,508
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する。

実施期間: 平成29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 71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	23.1%	53.9%	23.1%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	23.1%	56.9%	20.0%	0.0%	0.0%
備品等の充実度はどうか	23.1%	49.2%	26.1%	1.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	23.1%	52.3%	24.6%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の言い方がきつく感じるときがある。
- ・姿見・鏡の設置、カーテンの修理をお願いしたい。
- ・ホワイトボードの修理をお願いします。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・特になし

自主事業に関すること

- ・10月に地域交流祭を開催しました。室内では、利用団体の発表会、外では、フリーマーケットや健康体操を行い、約100人の参加がありました。
- ・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、夕方から夜間の館内周辺パトロール(不定期)を実施しました。
- ・自衛消防訓練を実施しました。

総合評価	大袋北交流館は、地元住民で構成された大袋北交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、自主事業として「地域交流祭」を開催することで地域とのコミュニケーションを図り、利用者の増加につながるような取組が行われました。また、館内の大掃除を運営協議会及び利用者で実施し、協働による運営が行われました。さらに、防犯対策として、近隣の小中学校と連携し、パトロールをするなど、地域に根ざした交流拠点としての働きが十分に果たされています。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、今までのように、「地域交流祭」などの交流イベントを行うことはもちろん、そのような地域との交流を図る行事や活動をきっかけに、より多くの利用者を獲得できるよう期待します。		
	管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0

総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
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、利用方法や利用時間などについて受付に掲示し、利用者に対してゆつくりとわかりやすく説明を行うなど、丁寧な対応に努めるとともに、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が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	地域交流祭等のイベントに際しては自治会と協力し、広報活動を行うことで利用促進が図られています。また、利用者からの要望に耳を傾け、迅速に対応するよう取り組まれています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	管理運営業務・経費の削減について定例会で協議を行い、管理状況が把握されています。また、除草作業・清掃など利用者と運営委員が協力して行うなど、積極的に経費の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・要望等をいち早く反映し、運営に関する問題意識が全体で共有されています。また、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、必要な訓練についても適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果等について、運営協議会定例委員会で、その報告や改善についての協議が行われており、利用者からの声について、情報の共有を図り、業務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 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、状況の把握に努めています。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

利用方法や、利用時間については受付に提示し、利用者の方々に丁寧かつわかりやすいように工夫しました。また、地域交流祭などの事業の実施や利用者との協働で行う清掃活動など、地域全体のふれあいを大切にするこで、地域住民の方々とコミュニケーションを取りながら交流館の管理運営を行ってまいりました。今後も引き続き、地域との交流を図ることはもちろん、利用者へ寄り添った運営を続けてまいりたいと考えております。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	9 越谷市桜井交流館		
施設の所在地	越谷市大字大泊730番地2		
設置の目的	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28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

(1)施設受付業務

(2)施設付帯設備業務

(3)その他施設管理業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

管理経費の収支状況

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	1,523	1,464	59
利用者数(人)	21,304	20,606	698
使用料(円)	1,013,100	964,900	48,200

(増減の理由)

利用件数、利用者数及び使用料は、いずれも微増であり、ほぼ前年と同様に推移しています。多目的室の空調を修繕したため、全体的な増加に繋がったと考えます。

[決算額]

単位:円

収 入	3,555,973
支 出	3,555,973
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する。

実施期間: 平成29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 146件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	35.0%	37.1%	26.4%	1.4%	0.0%
施設の快適性はどうか	30.2%	36.7%	31.7%	1.4%	0.0%
備品等の充実度はどうか	20.3%	24.6%	45.7%	8.0%	1.5%
総合的な感想はどうか	20.9%	38.1%	37.4%	1.4%	2.2%

(意見等の内容)

- ・駐車場が狭い。
- ・エアコンが壊れていたり、扉の鍵が何年も直っていない。
- ・毎月、予約に直接くることが一番大変です。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・利用者の高齢化によりエレベーター設置の要望が多いです。
- ・植木の伐採を行いました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自衛消防訓練を実施しました。

総合評価	桜井交流館は、地元住民で構成された桜井交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、窓口での丁寧な対応を心がけるなどして、アンケートでも多くの利用者から「満足している」とご回答いただいています。また、利用者の意見を運営に反映させるように心がけており、備品の購入や修繕が行われています。その結果、自主事業は行っていないながらも、安定した利用者数・使用料収入が維持されています。これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後とも、地域に根付いた交流拠点として、利用者が満足できるよう安定したサービス提供に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 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	施設利用の受付業務にあたっては、利用方法や利用時間などについて、利用者にわかりやすく案内を作成し、受付に掲示するなど丁寧な対応により、施設の平等利用が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 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、公平に利用していただいています。さらに、利用者からの要望に迅速に対応するよう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	節電を中心に経費削減に努めるとともに、運営協議会定例委員会においても、収支の状況などをこまめに確認することで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・要望等をいち早く反映し、業務改善が常日頃から行われています。また、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実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果等について、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、業務の改善や情報の共有に努めるとともに、常日頃から効率的な運営になるよう業務が行われています。	
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	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、状況の把握に努めており、懸案事項については、協議・検討を行っています。また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、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

桜井交流館は毎年、自治会や室内競技（卓球等）などの活動に利用されることが多く、地域交流を支える拠点施設として運営しています。幅広い年齢層の利用者に活用されており、地域活動の拠点としての役割を果たしています。また、自衛消防訓練では、運営委員を中心として利用者にも参加の声掛けを行い、利用者に親しみやすさを持っていただけるような運営に努めています。丁寧に利用者の方に接することで、安定した利用者の獲得にも貢献しています。

今後においても、利用者が増加することが期待されますが、公平な利用になるよう実践してまいります。利用者が快適に利用できるように施設の管理・運営に努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市南越谷交流館		
施設の所在地	越谷市南越谷五丁目15番地4		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名 称 越谷市南越谷交流館運営協議会	所在地 越谷市南越谷五丁目15番地4	代表者 会長 座間 三郎
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用件数(件)	1,230	1,229	1
利用者数(人)	13,368	13,224	144
使用料(円)	897,700	901,500	△ 3,800

(増減の理由)

利用件数、利用者数は微増、使用料は微減していますが微々たる変動であり、施設の利用状況は、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	3,459,526	
支 出	3,459,526	
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する。

実施期間: 平成29年3月1日～3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 136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	52.9%	34.6%	12.5%	0.0%	0.0%
施設の快適性はどうか	37.0%	41.5%	20.7%	0.0%	0.7%
備品等の充実度はどうか	25.2%	33.3%	34.1%	5.9%	1.5%
総合的な感想はどうか	28.6%	48.1%	22.6%	0.8%	0.0%

(意見等の内容)

- ・予約が電話もしくはインターネットなどでできるようにしてほしいです。
- ・卓球台の故障を早く改善してください。卓球の荷物を置くロッカー的なものを中古でもいいので用意してくださると助かります。
- ・交流館として文化祭などのイベントがあるといいと思います。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・多目的室の雨漏り修繕については対応済みです。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自衛消防訓練を実施しました。

総合評価	南越谷交流館では、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会において施設の運営方針を決定し、地域交流の拠点となるよう、施設の管理運営に取り組まれています。 平成28年度は、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ることで、意見をできるだけ反映させ、また、迅速にその要望に対しての解決を図るなど、利用者目線に立った運営を心がけていました。その結果、特に昼間における安定利用を維持しています。 これらを踏まえ、総合的に判断したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後も、利用者の声に耳を傾ける意識を保持し、稼働率の向上が図られるよう期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
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	施設利用の受付業務にあたっては、利用方法や利用時間などについて、利用者にわかりやすく案内を作成し、受付に掲示するなど丁寧な対応が行われています。また、申請が団体間で重複してしまった場合は、抽選を行うなど、施設の平等利用が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 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な取組が行われています。また、利用者からの要望に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に関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に努めるとともに、運営協議会委員と近隣自治会の協力を得て館外の除草作業を行うなど、経費削減に取り組まれています。また、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・要望等を迅速に反映、問い合わせには丁寧に回答するなど、常日頃から業務改善が行われています。また、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実施するなど、必要な訓練についても適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	アンケート結果等について、運営協議会定例委員会でその報告や改善についての協議を行い、管理運営業務の改善や情報の共有が図られています。また、利用者と日頃からコミュニケーションをとることで、要望に対しての迅速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 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会に市の職員が出席し、状況の把握に努めています。また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、密な定期連絡を行い、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

当交流館は、室内運動団体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います。それに伴い、高齢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います。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、要望等に対して協議・検討するなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。さらに、稼働率を上げるために利用者に空き日時を積極的に伝えることで、地域の方に交流館をより多く利用していただけるような案内をしています。

これからは、利用者へのサービスを向上させることにより、今まで以上に地域交流の場として気持ちよく利用していただけるよう努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29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 所在地 さいたま市浦和区常盤五丁目2番18号 (アイル・コーポレーション(株)、(株)オーエンス) 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27年4月1日から平成32年3月31日まで
所管課名	市民協働部 市民活動支援課

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
市民活動支援センター			
団体登録数	144	130	14
事業数	145	148	△ 3
事業参加者数	12,868	9,945	2,923
使用料(円)	753,400	633,200	120,200
開室日数(日)	353	344	9
来室者数(人)	302,312	306,122	△ 3,810
貸出利用者数(人)	117,520	118,219	△ 699
貸出数(点)	368,817	377,720	△ 8,903

(増減の理由)

市民活動支援センターは、登録団体数、事業参加者数、使用料とも増加しています。事業数はわずかに減少していますが、その要因は、平成28年度より、既存事業等の見直しを行っており、より効果的・効率的な事業の実施を進めているためです。
中央図書室については、子ども向け行事の回数を増やしたことで児童書の貸出は伸びましたが、一般書の貸出が減り(20～30代の利用者が減少)、結果的に貸出数の減少となりました。

管理経費の収支状況

[決算額]

収 入	99,974,000
支 出	99,974,000
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する。

実施期間: 平成28年11月14日～12月17日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 314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	39.1%	43.7%	15.1%	2.1%	0.0%
施設の状況はどうか	42.9%	43.9%	12.9%	0.3%	0.0%
主催事業はどうか	28.7%	33.8%	36.0%	1.1%	0.4%
施設の利用目的が達成できたか	37.5%	37.5%	23.7%	1.4%	0.0%
総合的な感想はどうか	34.5%	43.7%	19.7%	2.1%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の対応がとてもいいので、利用しやすい。
- ・駅から近い事が良い。
- ・若者が興味ありそうなイベントがあれば良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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

(主な事例の処理状況)

- ・草加市の広報紙を配架して欲しいとの要望があったので、配架するようにしました。
- ・新聞閲覧台で新聞を安全に固定して読みたいと要望があり、業者によりストッパーを設置しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
転倒	3件
急病	1件

(主な事例の対応状況:中央図書室)

- ・中年男性が転倒した直後、起き上がるのが困難だったため救急搬送しました。
- ・中年男性が少量嘔吐しましたが、落ち着いていたためご自身で帰宅されました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

【支援センター・中央図書室】

- ・平成28年度は、まだまだ新しい施設ということもあり、給湯器の修繕など小規模修繕を6件実施しました。

自主事業に関すること

【支援センター】

- ・朝日、読売、産経、埼玉新聞に掲載された市民活動と越谷市の記事を切り抜き、ななサボ壁新聞としてコミュニケーションボードに掲示しました。
- ・多目的スペースに、ひな人形、5月人形、七夕飾り、ハロウィンの飾付けを行い、来所者に季節の雰囲気を感じてもらいました。
- ・支援センター登録団体(認定NPO法人子育て支援ワーカーズコレクティブみるく)が主管となって行ったハロウィンパーティーに、協賛品の提供や審査員として参加をするなどの協力を行いました。
- ・越谷市観光協会主催事業の「越谷フォトラリー」について、チラシ配架等の協力を行いました。

【中央図書室】

- ・利用者参加型掲示板を設置し、「今年の目標」を来室者に記入いただき、掲示しました。職員からの一言を書き添えることで、利用者との交流を図りました。掲示板に立ち止まる方が多数いらっしゃり、利用者の声にふれる場を提供することができました。
- ・折り紙遊びの講座を2回実施しました。手順を確認しながら折り進めるなかで、自然と異世代間の交流を楽しまれました。
- ・折り紙や葉の配布は季節感を重視しました。七夕やクリスマス等の室内飾りとも連携し、来室の楽しみにつなげています。

【観光・物産情報コーナー】

- ・観光促進のための事業であるレンタサイクルの貸出は、年間128台の利用がありました。
- ・県指定の無形文化財である新方地区北川崎の虫追いで使用される松明(たいまつ)1本を、施設入口付近に展示しました。観光物産情報コーナーに目立つように設置した為、足を止めて見学される方も多く、市内の伝統行事への興味と関心を高めることができました。
- ・観光・物産情報コーナーのモニターに登録団体から寄贈を受けたDVDを、観光PRの一環として毎日午前9時～正午放映しました。

事業に関すること(実施内容など)

【支援センター】

- ・市民活動を推進するための人材バンク事業では、1件の利用と1名の登録がありました。(団体登録10、個人登録9)利用内容は、人材バンクの登録団体である「越谷アリティ緑の会」への入会希望でした。また、新たな登録者は、腹話術の公演を小中学校、児童館、福祉施設等で行っている方です。
- ・さらに、新たな取組として、協働フェスタで人材バンクの周知を行いました。当日はチラシを配布し、多くの来場者に配布しました。
- ・団体の広報力強化の一環として、2日間にわたり動画作成講座を行いました。講義と実践を行い、最終的に自ら団体の紹介動画を作成できるまでのスキルを身に付けていただきました。アンケートは12件中、10件が満足・やや満足の結果となりました。

【中央図書室】

- ・全館(室)で配布することになった「読書手帳」を掲示やカウンターでアピールしました。
- ・タイムリーなテーマに沿って、随時、資料を案内する「おすすめ図書」の実施回数を増やし、貸出促進に努めました。
- ・越谷市地域家庭文庫連絡会による「わくわくおはなし会」の研修会を見学し、おはなし会への理解とサポートに努めました。

【観光・物産情報コーナー】

- ・市の観光・物産情報発信として、市内の季節の花や小さなイベント情報などの提供を受ける「知る得隊」の募集、登録を継続して行いました。知る得隊から寄せられた情報と、スタッフが集めた情報を観光・物産情報コーナー掲示板に掲示しました。今年度は63件の情報発信ができました。
- ・越谷市観光協会主催「こしがや魅力発見！フォトラリー」への協力を行いました。幅広い世代の目線を通して越谷の「新しい魅力」を発見し、観光へ繋げることを目的としており、当センターは、チラシ(応募用紙)の配架やポスターの掲示、窓口にて応募のご案内、撮影の案内といった形で協力を行いました。

総合評価	市民活動支援センターは、市民活動の活性化や活動団体の育成などを目的としている施設です。平成28年度の実施事業は145事業(対前年度比で3事業減少)となっています。登録団体数は対前年度対比で14団体増の144団体となっています。使用料についても対前年度対比で19.0ポイント増となっており、団体登録数の増加に伴い、団体利用も増加しています。 年々盛り上がりを見せているセンターまつりや登録団体が企画・運営している「出番です！わがまちNPO」などさまざまな事業を通じて利用者、指定管理者の相互理解が深まり、市民に定着してきました。 中央図書室では蔵書冊数が73,057冊(昨年対比4,836冊増)、CD・DVDの視聴覚資料が2,682点(昨年対比6点増)となり、計画的に整備されました。また、「わくわくおはなし会」や「おりがみ講座」等を開催するなど普及・啓発にも努め、開催数を増やすなどしたことから、平成28年度は児童書の貸出数の増加につながりました。 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、一般市民から市内の季節の花や小さなイベント情報などの提供を受ける「知る得隊」の募集・登録を行い、さまざまな情報発信が行われました。また、越谷市観光協会の事業に協力するなど関係機関との連携も行われています。 こうした創意工夫を行いながら、協定に示した事業を着実に進めており、総合的に判断して、施設の管理運営は適正に行われていると評価しました。		
	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、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	連絡ノート等を活用し、スタッフが利用者に関する情報を共有することにより、公平・適正な対応が行われています。また、活動室などの使用方法について説明を行うなど、適切な利用が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 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	懇談会などで出された意見や要望を反映し、施設スペースの有効活用を図るなど、施設利用の利便性の向上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	裏紙の積極的な使用や封筒の再利用を行うなど、消耗品の支出が抑制されています。また、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、経費節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に関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	防災訓練や防犯訓練などを適正に行い、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が行われています。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、利用者の声が反映されています。	
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	毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、越谷市観光協会の事業に協力するなど関係機関との連携が行われています。	

指定管理者の自己評価

今年度の支援センター来所者数は、前年度と比較し8,320人増の98,561人となりました。月別に見ると、前年を下回ったのは6月のみで、年度後半にかけて、前年同月比で増加数が増えています。当センターは従来から、多目的スペースにおける学生利用が多くありますが、今年度は学生利用が多かったこともその要因と推測されます。また、活動室については、利用日数ベースの稼働率は76.6%と前年度を4ポイント上回っています。利用件数ベースの稼働率は前年度を4.8ポイント上回っており、登録団体の活動が活発になりつつあることが伺えます。

施設運営をより円滑に行うために、地域団体、市民活動団体、企業、商工会議所、観光協会、学識経験者、公募による市民で構成される懇談会を2回開催しました。毎回活発な意見交換をしていただき、平成29年3月に報告書をまとめました。2年間の会議内容を踏まえ、施設運営の改善に努めました。

指定事業、自主事業については、定員充足率がいずれも昨年度を上回るとともに、内容についても多くの参加者から満足との感想をいただきました。これは、前年度実施した事業の見直しと、市民の声を反映した事業を企画した結果と推測されます。また、前年度、設置した「人材バンク」は1件の利用がありました。

第5回センターまつりは、登録団体や公募の市民で構成された実行委員会で企画から運営までを行い、開催場所も施設外の駅前広場周辺やツインシティA棟にも拡大し、前年を上回る規模となりました。約4,000人に来場いただき、アンケート結果からも好評であったことが伺え、団体活動のPRや支援センターの周知にも大きな効果がありました。

今年度の中央図書室来室者数は、前年度に比較し3,810人減の302,312人となりました。ゲートシステムの集計方法が改善された結果、平成28年度の来室者数は、過去の数値と比較し、より正確な通過数となっています。来室につながる、おすすめ図書の実施回数を増やし、カウンターでの折り紙や葉の配布により、利用促進に努めました。

中央図書室主催のおはなし会実施にあたり、市立図書館主催の児童文学講座や児童サービス研修会を受講するとともに、市立図書館のおはなし会を見学する等、読み聞かせについて理解を深めました。

折り紙遊びを楽しむ「ふれあいルーム」では、ハロウィンやクリスマス等、季節感を意識したテーマを取り入れ、難易度の異なる折り紙遊びを異世代の参加者が楽しめるよう工夫しました。

図書室スタッフについては、専門性や提供サービスの向上を目指し、障害者差別解消法施行を受け、埼玉県立久喜図書館の講師による障害者サービス研修を行い、時代に即した図書館サービスについて学びました。

支援センター・中央図書室ともに、積極的に外部研修に参加し、習得した情報や知識は窓口対応や事業計画作成時に活用しました。

今年度も、「市民参加」と「協働」の理念の下、自治基本条例を体現する施設として、さまざまな事業や取組を通じて市民活動の促進と施設の認知度向上に努めることにより、越谷市の「住みよい自治のまちづくり」の推進に寄与できたものと考えます。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	12 越谷市斎場		
施設の所在地	越谷市大字増林3989番地1		
設置の目的	公衆衛生その他公共の福祉の向上を図るための斎場施設である。		
指定管理者	名 称 PFI越谷広域斎場株式会社	所在地 越谷市大字増林3989番地1	代表者 代表取締役 森田 兼光
指定期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 施設の使用許可等に係る事務
- (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28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	363	364	0
利用者数(人)	3,818	3,687	131
使用料(円)	254,825,000	244,974,500	9,850,500

(増減の理由)

式場の利用件数や火葬件数が増加したことに併せて、管外(越谷市、吉川市及び松伏町在住者以外)扱いの火葬件数も増加したことから増収となりました。

[決算額] 単位:円	
収 入	18,005,600
支 出	16,906,534
市への戻入額	1,099,066

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年11月1日～11月30日

対象者: 施設利用者

実施方法: 葬儀業者経由で依頼し、ご遺族から直接返信用封筒にて回収。

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(%)	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
職員の対応はどうか	61.6%	23.1%	15.1%	0.2%	0.0%
施設の状況はどうか	55.5%	22.4%	18.4%	3.2%	0.5%
総合的な感想はどうか	58.1%	26.6%	15.3%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・集合のアナウンスの音声聞き取りづらく、音声の改善してほしい。(他17件)
- ・駅からのアクセスを充実させて欲しい。(他6件)
- ・収骨室の説明や家族への思いやり、その他のスタッフの対応も満足のいくものでした。(他20件)

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

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を申し出た為、救急車を要請しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・「運営維持管理年間計画書」を年度始めに提出し、承認を得たあと計画に基づき滞りなく実施、完了しました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・特になし

総合評価	指定管理者として基本協定書に基づき斎場業務を適正に運営しています。アンケートを実施したところ多くの方から、施設の維持管理が十分なされており、気持ちよく利用できていることや、各所で応対する職員の接遇についても十分親切に対応していることなど良い評価をいただいています。管理経費については、施設全体の管理を見据えながら、無駄に支出することなく必要最小限で良い効果が得られるように取り組まれています。 今後も引き続き利用者の立場に立って運営していただくとともに、アンケートから得た課題等を解消しながら、全ての利用者に満足していただけるような管理運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に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	施設の利用にあたっては、登録している業者であれば市内外を問わず24時間何時でも予約が出来るシステムを備えて、利用者が分け隔てなく利用できるように配慮がなされています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組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	施設の維持管理については、利用者に不快な気持ちを与えないように清潔で気持ちよく利用できるよう行われています。また、アンケートから得られた利用者の声などを施設の運営に活かせるよう取り組まれています。		
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目			
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3	管理運営経費の収支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	斎場では火葬件数の増加とともに、電気やガスの使用量も増加しますが適正に利用することでガスの使用量を抑え、照明器具をLED化したことで電気の消費量を減らし光熱水費の抑制が図られています。		
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	各部門ごとに監督者を配置して業務や職員の管理を行うとともに、研修等を行い、人材が育成されています。また、施設の賠償保険に加入し、斎場内での事故等に備えています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	利用者から苦情や要望等が寄せられたときは、適宜早急な対応がとられています。施設の維持管理や修繕等は、年度毎に修繕計画等を作成し、計画的な修繕等を行うとともに、突発的な修繕については早急に対応されています。		
⑥ その他の項目			
1	市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	緊急時における市や関係機関との連携体制が整っています。利用者の個人情報については、外部に情報が漏洩しないように十分な対策がとられています。また、作成・受領した文書等については、鍵のかかるロッカーで保管されています。		

指定管理者の自己評価

指定管理業務を担う者として「ホスピタリティーの精神」を常に意識し、利用者の立場に沿った運営が行われたと思います。さらに、公共の施設であることを念頭に置いて、安全、安心にご遺骨をお返す運営ができたことと評価しております。また、アンケートの結果では、多くの利用者から満足して頂いているという回答を得ていますが、ご意見等も頂いておりますので、改善等できるものについては積極的にを行い、引き続き適正に指定管理業務を行うように努めていきたいと思っております。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市立老人福祉センターけやき荘		
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため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 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	福祉部 福祉推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 生活相談及び健康相談に関すること	(5) 老人クラブ活動の育成に関すること		
(2) 生業及び就労の指導に関すること	(6) 老人福祉センターの使用の許可に関する業務		
(3) 機能回復訓練の実施に関すること	(7) 老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務		
(4) 教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること	(8) その他市長が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
		[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	平成28年度 294	平成27年度 295	比 較 △ 1
利用者数(人)	88,418	94,447	△ 6,029
使用料(円)	272,600	243,800	28,800
(増減の理由)			
囲碁・将棋に係る市外利用者の増加に伴い使用料が増加しました。			
		収入	59,362,000
		支出	59,302,842
		市への戻入額	59,158

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成29年2月1日～2月28日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 407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	20.0%	43.7%	35.6%	0.5%	0.2%	0.0%
施設の状況はどうか	19.2%	44.2%	35.9%	0.5%	0.0%	0.2%
施設の利用目的が達成できたか	13.8%	40.0%	44.5%	1.5%	0.0%	0.2%
総合的な感想はどうか	15.5%	39.6%	43.2%	1.0%	0.0%	0.7%

(意見等の内容)

- ・足腰が弱っているため、大広間をテーブル・椅子席にして欲しい。
- ・歌声ひろばを増やして欲しい。
- ・ヘルストロン(電位治療器)は是非続けて欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種 別	件 数	事 例
救急搬送	4件	・浴室2件、ロビー1件、玄関1件、意識レベルが低下し、救急搬送の対応をしました。
警察対応	1件	・職員に対し、暴言・暴力があったため、警察に対応を依頼し、警官同席の下、2名を退所処分しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・利用者の高齢化に伴い、トイレや浴室入口等に手すりを設置し、利用者が安全に利用できる環境を整備しました。
- ・経年劣化した給湯器及び給湯室流し台(南側)を交換し、利用者が快適に利用できる環境を整備しました。
- ・設備にかかる不良修繕箇所については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。

自主事業に関すること

- ・地域包括支援センターや民間スポーツクラブと連携を図り、介護予防や健康増進事業に積極的に取り組みました。
- ・ポイント制度を導入し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の獲得に努めました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・地域包括支援センターと連携した介護予防教室をけやき健康教室に改め、大勢参加できるよう会場を教養娯楽室とし、自由参加で気軽に参加できるよう努めました。
- ・新規事業として、歌声ひろばを年2回実施し、カラオケや踊り以外の教養娯楽室の利用促進に努めました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘は、開設から30年以上が経過し施設の老朽化が目立つ中で、計画的な維持管理修繕に取り組むとともに、手すり設置等のバリアフリー化を進めるなど、利用者のさらなる利便性向上に取り組まれています。また、社協だよりやホームページ等を活用した教室・講座の開催案内のほか、自治会会議において施設のPRを行うなど、積極的な広報・周知活動が行われています。さらに、予期せぬ事故等に対しては、看護師等の専門職を中心に迅速かつ適切な対応が行われるなど、利用者が安心して快適に利用できるサービスの提供が行われており、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理運営が行われています。なお、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。今後は、さらなる利用促進に向けた事業内容の充実や、積極的な地域交流機会の提供など、地域福祉拠点施設としての機能向上につながる管理運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき適切に行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		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	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に活かすよう取り組まれています。また、事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、地域住民の利用促進を図るため、出羽地区自治会連合会総会に出向き施設のPRを行うなど、積極的なPR活動が行われています。		
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目			
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減の取組が行われています。また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。さらには、契約時に見積もり合わせを行い、安価で信頼のおける業者の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	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導が進められています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	緊急連絡先などの最新の利用者基本情報を把握するため、積極的な声掛け等による使用証更新手続きが行われています。施設の維持・管理については、利用者の要望に応え改修するとともに、設備にかかるとの不良箇所については施設利用に支障がないよう速やかに対応されています。		
⑥ その他の項目			
1	市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整が図られています。市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催し、業務報告や改善事項について協議が行われています。さらに、利用者に対する省エネの周知や毎月の管理運営委員会水道光熱使用量を報告するなど、費用の削減が図られています。		

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います。

けやき荘のテーマである「娯楽と教養」を意識し、事業や各種教室・講座を企画しています。また、今年度も民間スポーツクラブとの連携事業「いきいき元氣スポーツ教室」を実施し、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、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、担当地区の地域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、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。

施設管理としては、昭和59年の開所から32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市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。

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います。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4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28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市立老人福祉センターくすのき荘
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため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 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	福祉部 福祉推進課

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(5)老人クラブ活動の育成に関すること		
(2)生業及び就労の指導に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務		
(3)機能回復訓練の実施に関すること	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務		
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること	(8)その他市長が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	293	230	63
利用者数(人)	96,321	73,769	22,552
使用料(円)	48,600	21,400	27,200
(増減の理由)			
平成27年度は台風被害に伴う復旧作業のため2カ月間休館し利用が少なかったため、平成28年度は開館日数、利用者数、使用料とも大きく増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	67,337,000
		支 出	67,239,390
		市への戻入額	97,610

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。

実施期間: 平成29年2月1日～2月28日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 845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	16.8%	40.4%	35.5%	0.4%	0.3%	6.6%
施設の状況はどうか	21.0%	42.4%	29.2%	0.6%	0.1%	6.7%
施設の利用目的が達成できたか	12.1%	36.6%	39.6%	3.9%	0.6%	7.2%
総合的な感想はどうか	13.5%	42.4%	33.5%	2.7%	0.2%	7.7%

(意見等の内容)

- ・駐車スペースが少ない。至急考えてほしい。
- ・バス代が片道しか出ないのは年金生活者には大変です。
- ・早くエアコンを直してもらいたい。
- ・利用者がマナーを守らなくてはいいけませんね。職員は全く問題ありません。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

・マッサージ器等の使用時間が長い人を注意してほしい、との意見があり、館内の巡回時に注意喚起しています。

事故等の発生状況

種 別	件 数
転倒	1件
体調不良	9件

(主な事例の対応状況)

- ・浴室内の縁を歩いて転倒したため、応急処置を行いました。
- ・浴槽に長時間浸かり、湯あたりした方がいたため、適切な処置を行いました。
- ・低血糖により、起き上がれなくなった方がいたため、適切な処置を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・設備点検等を定期的に行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。
- ・設備の修繕については、施設利用に支障が出ないよう速やかに対応しました。

自主事業に関すること

- ・民間スポーツクラブや地域包括支援センターと連携を図り、介護予防や健康増進事業に積極的に取り組みました。
- ・ポイント制度を導入し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の獲得に努めました。

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。
- ・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。
- ・くすのき祭以外に、ふれあいデーにクラブの発表する場を設けました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターくすのき荘では、すべての利用者に快適にご利用いただくため、1日複数回館内アナウンスによる利用マナー徹底の呼びかけが行われています。また、開設から20年以上が経過し、年々設備不良が目立つ中で、平成28年度は6月に教養娯楽室系統の空調機が稼働不能となりましたが、修繕までの期間、室内に温度計を設置し定期的な温度確認を行うなど、利用者の安全確保に取り組まれていました。さらに、文化祭のみであったクラブの発表機会をふれあいデーにも拡大するなど、意欲的なクラブ運営を行っており、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理運営が行われています。 今後は、さらなる利用促進に向けた事業内容の充実や、積極的な地域交流機会の提供など、地域福祉拠点施設としての機能向上につながる管理運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき適切に行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に活かすよう取り組まれています。また、事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、事業内容に応じて地区センターにポスター・ちらしの掲示・配布依頼を行うなど、幅広く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	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減の取組が行われています。また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。さらには、契約時に見積もり合わせを行い、安価で信頼のおける業者の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（防犯策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導が進められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	緊急連絡先などの最新の利用者基本情報を把握するため、積極的な声掛け等による使用証更新手続きが行われています。施設の維持・管理については、利用者の要望に応え改修するとともに、設備にかかる不良箇所については施設利用に支障がないよう速やかに対応されています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整が図られています。市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催し、業務報告や改善事項について協議が行われています。さらに、利用者に対する省エネの周知や毎月の管理運営委員会で水道光熱使用量を報告するなど、費用の削減が図られています。	

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います。

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・講座を企画しています。また、今年度も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、楽しみながら運動習慣を身につけていただく内容で、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、担当地区の地域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、利用者に満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めています。

施設管理としては、平成5年の開所から23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市と協議の上、計画的に修繕を実施しています。

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います。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4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28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	15 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため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 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	福祉部 福祉推進課

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(5)老人クラブ活動の育成に関すること		
(2)生業及び就労の指導に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務		
(3)機能回復訓練の実施に関すること	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務		
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること	(8)その他市長が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
		[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	平成28年度 307	平成27年度 307	比 較 0
利用者数(人)	88,622	96,089	△ 7,467
使用料(円)	126,000	128,800	△ 2,800
(増減の理由)			
平成27年12月に開設したひのき荘に、ゆりのき荘利用者の一部が移行したことから、利用者数が減少しました。			
		収 入	85,301,000
		支 出	85,170,871
		市への戻入額	130,129

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成29年2月1日～2月28日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 608件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	23.5%	43.3%	29.6%	1.3%	0.2%	2.1%
施設の状況はどうか	30.1%	47.4%	20.2%	0.5%	0.0%	1.8%
施設の利用目的が達成できたか	21.7%	45.6%	28.1%	1.5%	0.5%	2.6%
総合的な感想はどうか	21.9%	46.1%	26.6%	1.0%	0.3%	4.1%

(意見等の内容)

- ・このような施設を使わせて頂ける事に感謝します。
- ・終了時間を4時より遅くしてほしい。
- ・お風呂を利用している人のマナーが悪い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

種 別	件 数
救急搬送	1件

(主な事例の対応状況)

- ・入浴サービス利用目的の60歳代男性がサービス開始前に椅子に腰かけ待っている間に意識レベルが低下したため、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に取り組むと共に、60歳代の若い高齢者にも施設を利用してもらえよう、ハイキングや登山を目的とした体力づくりの講座を開催し、定員を上回る応募がありました。
- ・多世代交流を目的にふれあいデーを開催しました。パルーン体操教室や折り紙教室を開催し、リピーターも増えました。また、地元で活動している団体を招き、ロビーコンサートを開催しました。さらに、施設のクラブがボランティアで詩吟教室や手品教室を開催し、子供達と交流するなど、地域の中で高齢者が生きがいづくりの場を持てるよう取り組みました。
- ・利用者懇談会を開催し、直接利用者の意見を聴ける場を設けています。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・庭園ボランティア活動を開始し、利用者が積極的に花壇の手入れや季節の花の植え替えなどを行いました。
- ・ゆりのき祭りでは招待券を配付し、見学者の増加に繋げることができました。
- ・例年アンケートの設置は廊下のみでしたが、今年度は受付窓口でも回答用紙を記入できるようにし、回答数を増やしました。

総合評価	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘は、市民プールを併設し、幅広い年齢層が往来することから、月に一度の一般開放日には、子どもも楽しめる卓球や地元団体によるロビーコンサートを企画するなど、積極的な世代間交流、地域交流に取り組まれています。また、比較的利用が少ない60代の利用を促進するため、ハイキングや登山に関連した講座を開催するなど、事業内容の工夫がされています。施設管理にあたっては、新たに利用者による庭園ボランティア活動を開始し、管理費の節減を図るとともに、「自分達で使う施設は自分達で管理する」という意識の醸成にもつながる取組となり、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。 今後は、さらなる利用促進に向けた事業内容の充実や、より積極的な地域交流機会の提供など、地域福祉拠点施設としての機能向上につながる管理運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.1	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき適切に行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		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	アンケートや懇談会など、利用者の声を聴取する機会を設けて、運営に活かすよう取り組まれています。また、事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、地区センターへのポスター掲示など幅広くPRが行われています。さらに、ハイキングや登山に注目した運動教室を開催し、高齢者のうち比較的若年層の利用者に対する利用促進が図られています。		
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	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減の取組が行われています。また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。さらには、契約時に見積もり合わせを行い、安価で信頼のおける業者の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	リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導が進められています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		3
4	利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	施設の維持・管理については、利用者の要望に応え改修するとともに、設備の不良箇所は施設利用に支障がでないよう速やかに対応されています。また、利用者による庭園ボランティア活動を開始し、施設の適正な維持管理に資することはもとより、自らが利用する公共施設への愛着を持っていただく風土作りが図られています。		
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	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整が図られています。市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催し、業務報告や改善事項について協議が行われています。さらに、利用者に対する省エネの周知や毎月の管理運営委員会で水道光熱使用量を報告するなど、費用の削減が図られています。		

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います。

ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、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ールン体操、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。また、近隣の学校や地域住民が行事等に参加し多世代間の交流や社会参加を通して生きがいづくりに繋がるよう取り組んでいます。

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います。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います。

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目指していくことにより、サービスの質の向上と経費の削減に努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29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ひのき荘
施設の所在地	越谷市川柳町二丁目507番地1
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのため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 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成27年12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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(5)老人クラブ活動の育成に関すること		
(2)生業及び就労の指導に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務		
(3)機能回復訓練の実施に関すること	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務		
(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること	(8)その他市長が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	100	208
利用者数(人)	80,101	25,161	54,940
使用料(円)	31,000	15,800	15,200
(増減の理由)			
平成27年度は開設した12月からの実績であったため、平成28年度は開館日数、利用者数、使用料とも大きく増加しました。			
		[決算額]	単位:円
		収 入	64,000,000
		支 出	61,969,531
		市への戻入額	2,030,469

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成29年2月1日～2月28日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 450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	26.7%	41.1%	17.8%	0.4%	0.0%	14.0%
施設の状況はどうか	35.4%	40.4%	10.9%	0.2%	0.0%	13.1%
施設の利用目的が達成できたか	24.2%	37.1%	22.2%	1.8%	0.7%	14.0%
総合的な感想はどうか	22.4%	41.6%	20.7%	0.2%	0.4%	14.7%

(意見等の内容)

- ・近くにひのき荘が出来て良かったです。有り難く使用しています。
- ・レイクタウンからのバスがあるととても利用できると思います。
- ・職員さんの対応がとても上手で気持ちよく利用させていただいています。

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
要望	1件	対応済 1件
苦情	7件	対応済 7件
その他	1件	対応済 1件

- ・駐輪場に屋根の設置をという要望については、市と協議中と回答しました。
- ・受付の対応に対する苦情については、説明不足により不快な思いをさせ、ご迷惑をおかけした点への謝罪と、職員一同精進していく旨を、回答しました。
- ・GWは職員も休んでくださいとのご意見については、感謝の意を伝えました。

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・開館後、運営していく上で必要と思われるものを市へ報告し、必要な備品については購入しました。
- ・修繕については、細かい点でもまだ2年未満(瑕疵保障期間)という事もあり、その都度市へ報告し、直して頂きました。

自主事業に関すること

- ・地域包括支援センターと連携を図り、毎週健康教室を開催し、介護予防や健康増進事業に取り組みました。
- ・他館と連携してポイント制度を導入し、講座参加の促進を図り、さらに新規利用者の獲得に努めました。
- ・民間スポーツ施設と連携し、スポーツ教室を実施しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・ひのきスクール(3講座)を3回開催し、クラブ化に努めました。
- ・毎週日曜日を「ふれあいデー」とし、誰もが参加しやすい交流事業(コンサート等)を実施しました。
- ・ひのきスクールとは別に他館でも人気のある単発の講座等を開催しました。

総合評価	平成27年度開設の越谷市立老人福祉センターひのき荘は、積極的に講座を開催することでクラブ数の増加を図り、施設の利用促進が行われています。また、他館では月に1日のみ実施している一般開放日を毎週日曜日に実施するなど、世代間交流、地域交流といった交流事業が積極的に展開されました。平成28年度は、ひのき荘を会場に川柳地区文化祭が開催され、地域連携の強化が図られるとともに、ひのき荘を知らなかった方々に対する周知の機会にもなりました。地域包括支援センターを併設する特長を生かし毎週開催している健康教室も、毎回80名を超える利用者があるなど、介護予防及び健康増進に努めており、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行われています。 今後は、さらなる利用促進に向けた事業内容の充実や、より積極的な地域交流機会の提供など、地域福祉拠点施設としての機能向上につながる管理運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評 価 項 目 （ 評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である ）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は接遇研修に基づき適切に行われています。軽度認知症の方や体の不自由な方などはその方にわかりやすく理解いただけるよう対応されています。また、毎年、登録団体の代表者会議において、利用時間など書面を通じて伝え、厳守されています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケートや提案箱、利用者懇談会など利用者の声を広く聴取できる機会を設けて、運営に活かすよう取り組まれています。また、事業実施にあたり、社協だよりやホームページへの掲載のほか、事業内容に応じて地区センターにポスター・ちらしの掲示・配布依頼を行うなど、幅広く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	ストップ温暖化【越谷市率先実行計画】に基づき、経費節減の取組が行われています。また、施設内の巡回を行い、安全安心が図られているか確認するとともに、不要な電力は支障のない範囲で消すなどして経費削減に取り組まれています。さらには、契約時に見積もり合わせを行い、安価で信頼のおける業者の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（防犯策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	管理運営マニュアルや緊急時における対応マニュアルに沿って、効率的な管理運営が図られています。また、指定管理担当を配置し、危機管理やリスク対応については、常に研修を行うなど、職員への指導が進められています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	緊急連絡先などの最新の利用者基本情報を把握するため、積極的な声掛け等による使用証更新手続きが行われています。施設の維持・管理については、利用者の要望に応え改修するとともに、設備にかかる不良箇所については施設利用に支障がないよう速やかに対応されています。		
⑥ その他の項目			
1	市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	日常業務については、指定管理担当を通じた連絡調整が図られています。市及び指定管理者との管理運営調整会議を年2回開催し、業務報告や改善事項について協議が行われています。さらに、利用者に対する省エネの周知や毎月の管理運営委員会で水道光熱使用量を報告するなど、費用の削減が図られています。		

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力を注いでいます。

平成27年12月1日に市内4か所目の老人福祉センターとしてオープンしたばかりですが、ひのき荘のテーマである「いきがいと交流」を意識し、毎週実施している「ふれあいデー」や各種教室・講座を企画しています。また、併設されております、地域包括支援センター川柳・大相模と連携し、毎週「健康教室」事業を実施し、介護予防や健康増進を図りました。

施設管理としては、瑕疵保障期間ではありませんが、日常点検や定期点検等を実施し、気づいた点につきましてはすぐに市の担当課へ連絡し、運営に支障をきたさぬよう、適切に対応しました。

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、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います。

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います。

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4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28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28年4月1日から平成29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、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28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容

(1) 在宅障がい者生活支援事業の実施に関すること

①支援者育成事業

②自立支援事業

③余暇支援事業

④その他の事業(年度ごとの提案事業)

(2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与事業に関すること

(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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	291	291	0
団体利用者数(人)	15,416	14,149	1,267
個人利用者数(人)	6,363	6,420	△ 57
見学者数(人)	25	36	△ 11
総利用者数(人)	21,804	20,605	1,199

(増減の理由)

市内の障がい者団体等にこぼと館登録団体として登録することについて周知を図ったため団体利用者数が増加しました。

管理経費の収支状況

[決算額]

単位:円

収 入	22,200,000
支 出	22,186,827
市への戻入額	13,173

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成29年1月19日～2月28日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 289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	26.7%	40.8%	30.8%	1.7%	0.0%
施設の状況はどうか	17.6%	37.4%	41.9%	3.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	19.0%	46.4%	32.9%	1.7%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.0%	45.0%	34.9%	1.4%	0.7%

(意見等の内容)

- ・団体室の椅子を変えてほしい。今のは、座りにくい椅子があるから。
- ・椅子の汚れ、ほつれが目立つ。
- ・洋式トイレを増やしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
苦情・要望	1件	対応済 1 件

・事業参加に向けた受付対応について、苦情及び要望があり、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
自損事故	1件

・送迎用車両の自損事故が発生したため、市へ報告するとともに保険会社との連絡調整後、指定管理者が修理を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

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

自主事業に関すること

特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・障害者の日記念事業「ふれあいの日」の新たなPR方法として、地元越谷のFM局「FMこしがや」の協力により、広く市民へ周知を図りました。また、当日は、越谷国際フェスティバルとの同日開催により参加者の拡充を図りました。

・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公共施設へポスター掲示・チラシ配布を依頼し周知に努めました。また、文化祭については、市内各施設への周知以外に地区センターだよりや一般紙(地域版)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、文教大学の学生サークルに、障がい者福祉の啓発やこぼと館の周知を目的としたこぼと館まつり等のイベントの協力を得ました。また、平成28年度新たに障がい者福祉ボランティアの育成事業として、社会福祉協議会のボランティアセンターと連携し、ボランティアとしての心構え等に関する講義や、車イスや白杖体験等を行うこぼと館ボランティア講座を開催し、支援者育成を図りました。

・健康増進事業として実施しているスポーツ講習会では、個人競技ではスポーツ吹矢、団体競技では卓球バレーの周知を行い、事業の充実を図りました。

・平成27年度に引き続き、コミュニティ広場こぼとを開催しました。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っていただけるよう開放し、家族支援を含め、新規利用者の拡大に努めました。

・平成27年度のご意見を参考に、日中就労している知的障がい者を対象に、交流を持つことで情報の共有や人間関係の円滑化を図る夜間エンジョイ広場を平成28年度の新規事業として開催しました。

・平成28年度も館内掲示板やホームページに月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。

総合評価	障害者福祉センターこぼと館の管理運営は、事業報告書、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。平成28年度においては、前年度に利用者からいただいたご意見から、日中就労している障がい者が情報や悩みを共有できる場として、新規事業「夜間エンジョイ広場」を開催するなど、事業の充実が図られています。 今後も、施設の設置目的に沿って事業を実施し、実施後には成果・課題の分析を適確に行い、施設のよりよい管理運営の実施に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.1 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、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ他)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ます。また、利用者の平等性を担保するため、社協だよりやホームページ等を用いた幅広い情報発信や定員を上回る参加希望のあった講座等において、新規受講者を優先するなどの取組が行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	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・ちらし・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、利用者の利便性の向上に努めていることや、各種講座終了後にアンケート調査を実施し、そこで得た利用者の意見から事業内容を柔軟に変更していることは、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を用いて、事業の周知が行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われている	2
施設所管課の意見	施設の職員による管理運営委員会を毎月開催し、よりよい管理運営の検証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必要に応じて協議を行うことにより、効果的かつ効率的な運営が行われています。また、管理運営経費を抑制するための取組についても適正に行われています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人員育成の方策(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	中央市民会館内で実施される防災訓練に利用者とともに積極的に参加している他、貸館時の災害に備え、全貸室の入口付近に災害時の対応を掲示し、行動基準が定められています。また、同じ内容を点字で記載したものを掲示し、利用者の障がいの状況に合わせた安全が確保されています。さらに、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	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分になされているか	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	アンケート調査によりいただいた利用者からの意見について、即時対応可能なものは当年度に実施するなど、施設の管理運営の改善に活用していることは、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、市広報紙等を活用し、適正な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	市との連絡体制については、適時連絡調整を行い、適切な事務を行うため、法人内に指定管理担当が配置されています。また、越谷市の環境管理計画に基づき、省エネや紙のリサイクル等、環境への配慮に努めるとともに、利用者にも環境への配慮を呼びかけるなど環境に配慮した管理運営が行われています。

指定管理者の自己評価

平成28年度は、新たな指定期間として、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努めました。また、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、当事者の自主性を引き出せる様、こぼと館、就労訓練施設らこぼと、障害者就労支援センターの3館において意見を出し合い、それぞれと連携事業を実施しました。

具体的には、就労訓練施設らこぼとは「こころのアート展」を、障害者就労支援センターとは「夜間エンジョイ広場」を共催で実施し、事業の充実を図りました。また、新たに障がい者福祉ボランティアの育成事業として、当協議会ボランティアセンターとの連携により「こぼと館ボランティア講座」を開催し、支援者育成を図りました。

リスクへの対応方策としては、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。災害など緊急時に重要な職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても、特に今年度は、こぼと館連絡調整会議において、防犯講習会を開催するとともに中央市民会館における避難訓練に積極的に参加いただくなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。

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

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ7割の方々から好評価をいただいていることから、平成28年度の総合評価は平均的な基準を超えているものと自負しています。今後においても適宜、市との連絡調整会議や当協議会が毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取組を目指して行きたいと考えています。

平成28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28年4月1日から平成29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	越谷市増林5830番地4			
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。			
指定管理者	名 称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 代表者	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで			
所管課名	福祉部 障害福祉課			

指定管理者が行う主な業務の内容

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| (1) 施設管理 | (5) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務 |
| (2) 障害福祉サービス事業の実施 | ア 施設運営に係る連絡会議の開催 |
| (3) 障がい者の生活支援に関すること | イ 就労体験・訓練事業の実施 |
| (4) 障がい者と地域住民との交流に関すること | (6) 使用料の収納事務 |
| | (7) 越谷市への連絡、報告 |
| | (8) その他施設の設置目的を達成するために必要な事業の実施 |

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28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	346	345	1
団体利用者数(人)	4,288	4,387	△ 99
個人利用者数(人)	6,708	5,688	1,020
見学者数(人)	159	330	△ 171
総利用者数(人)	11,155	10,405	750

(増加の理由)

サービス事業所のパンの販売日が週4日から週5日へ拡大したことに伴い、パン購入者のふれあいコーナーの利用が増加したため、個人利用者数が増加しました。

[決算額]		単位:円
収 入		165,400,000
支 出		163,447,082
市への戻入額		1,952,918

サービス事業所

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	243	243	0
利用者数(人)	12,000	11,899	101

(増加の理由)

利用者の状況に配慮した取組及び利用者の定員を満たすための取組を行ったため、利用者数が増加しました。

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成28年6月26日～3月17日(就労訓練施設)

平成29年3月1日～3月19日(サービス事業所)

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:187件(就労訓練施設:132件 サービス事業所:55件)

利用者アンケート調査の集計結果

○就勞訓練施設

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	29.0%	48.0%	16.0%	2.0%	0.0%	未記入 5%
施設の整備・備品	24.0%	55.0%	15.0%	2.0%	0.0%	未記入 4%
施設の清潔さ	37.0%	47.0%	11.0%	1.0%	0.0%	未記入 4%
主催事業(講座・教室を含む)はどうか	18.0%	31.0%	11.0%	0.0%	0.0%	40% 受講したことがない・未記入
職員の受付対応はどうか	29.0%	39.0%	23.0%	0.0%	0.0%	未記入 9%
職員の電話対応はどうか	19.0%	23.0%	13.0%	4.0%	0.0%	41% 電話したことがない・未記入
職員の身だしなみはどうか	30.0%	37.0%	24.0%	0.0%	0.0%	未記入 9%
総合的な感想はどうか	30.0%	46.0%	13.0%	1.0%	1.0%	未記入 9%

(意見等の内容)

- ・小中学校にも様々な情報をいただきたいです。
- ・いつも使用させていただき、ありがとうございます。
- ・毎年楽しみにしています。
- ・今後もよろしく願います。
- ・親子楽しく聞かせていただきありがとうございます。
- ・心をつなぐコンサート楽しいです。
- ・成人のおむつ交換ができれば、いっぱい参加したい。
- ・もっと集客して欲しい。
- ・お父さんが風邪をひいて欠席だったので、コンサートの話をしました。
- ・同じ障がい者でも心と身体の違いで参加できなかったこと、また、音楽の伝道師さっちゃん、多くの疾患がありながら私たちをなごます方に感動しました。また職員、スタッフの皆様のあたたかいご支援本当にうれしく思っています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・今は仕事したくないです。家で勉強してから社会に入りたいです。
- ・障がいのある人は結構音楽が好きな人が多いので、しらこぼとでもようやく音楽を取り入れてくださるようになり良かった。

○ 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	21.9%	61.8%	14.5%	1.8%	0.0%
施設の状況はどうか	25.5%	47.3%	23.6%	1.8%	1.8%
施設の利用目的が達成できたか	20.1%	52.7%	20.0%	3.6%	3.6%
総合的な感想はどうか	29.1%	47.3%	18.2%	3.6%	1.8%

(意見等の内容)

- ・毎月行事を行ってほしい。
- ・今ので満足している。
- ・もっとお金が欲しい。
- ・たくさん、職員さんと話がしたい。
- ・しらこばとに、たくさん行きたいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・事業所の玄関に向かうインターロッキング全体の地盤沈下について整備を行いました。
- ・平成24年度に、ホールの倉庫内の床下に浸水があり、屋根の継ぎ目から浸水した可能性があったため、屋根の当該箇所へコーキングとシーリングを行いました。平成28年6月にも浸水が見られたことから、引き続き関係課等と相談しながら原因の追究に努めます。
- ・利用者が出入りする付近ではないですが、雨どいの修繕が必要な箇所が一部あるため、修繕を検討中です。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

○就労訓練施設

《新規の取組み》

- ・ **こころのアート展(イオンレイクタウン会場 作品展・販売会) 平成28年12月3日(土)～9日(金) ※障害者週間**
平成27年度からイオンレイクタウンの協力のもと、障がい者の社会参加への意欲を高めるきっかけづくりや、障がい者や障がい福祉に対する理解の促進を目的として、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の展示を行っています。
平成28年度は、作品展を行うと同時に生製品の対面販売を行い、これらを通して福祉関係者だけでなく、より多くの地域住民の方々に、障がい者や障がい福祉に対する理解の促進を図りました。
出展数:121点 生製品等の販売事業所数:9事業所 生製品売上金額:115,710円
- ・ **しらこばとセミナー(全4回 参加者:延べ36人)**
平成28年度は、新たに市内の障害福祉サービス事業所等職員、家族・当事者、支援関係者に向け、生産活動や創作的活動の活性化を目指して、文教大学大学院教授を講師として、本セミナーを4回開催しました。内容としては、講演、ワークショップ、グループディスカッション、個別相談会を実施しました。講師による講演やレクチャーを通じ、社会的課題をビジネスの手法で解決する新たな流れや事例を学び、ワークショップや個別相談会を通じ、参加者の具体的経験と課題を踏まえて今後の福祉ビジネスの展開に資するような事業となりました。
- ・ **はたらく準備講座(全6回 参加者:延べ131人)**
「就労を目指す障がい者を対象に、就職活動に役立つ講座を実施する」という目的において、様々な専門分野の講師による就職活動に役立つ幅広い内容の講座を実施しました。
講話中心の講座や、個別ワークの講座、グループワークの講座など、バラエティに富んだ内容で、障害者就労支援センター等との連携により、これまでしらこばとを利用したことのない方々の利用を促進することができました。また、市外の事業所へ通う利用者の方々や関係者の参加につながりました。さらに、働くために必要な健康やストレス解消法、コミュニケーション等、幅広いことを学べる講座となり、10月の障害者就職面接会に向けて実施することができました。
- ・ **《その他実施内容》**
- ・ **しらこばとサロン (平成28年4月9日(土)～平成29年3月11日(土) 毎月第2土曜日 年11回 参加者:延べ41人)**
平成28年度は年間を通じて、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を目的に実施しました。
- ・ **心をつなぐコンサート**
(1回目:平成28年9月24日(土) 2回目:平成29年1月26日(木) 参加者(関係者除く) 1回目:104人 2回目:142人)
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、生のコンサートを楽しんでいただくという目的と、しらこばとの施設(ふれあいコーナーやホール)の活性化、地域交流の場となるよう、実施しています。
9月は104人の来場者のなか、歌とピアノのグループVividezza Cantabileによる演奏、1月は市内の事業所から平日開催のリクエストもあり、木曜日に開催し、さっちゃんとう愛をとけ隊による演奏で、過去最高の142人の大盛況のコンサートとなりました。
- ・ **しらこばと専門講座(パソコン・面接試験対応・清掃 参加者:延べ70人)**
市内在住の18歳以上の障がいのある方で、就労を希望する方を対象に、就労に必要とされる講座(パソコン・面接試験対応・清掃等)を実施しました。
- ・ **しらこばとチャレンジ(平成28年4月3日(日)～平成29年3月26日(日) 毎週日曜日 年51回 参加者:延べ118人)**
平成27年度から、就労を目指す障がい者を対象に「読み・書き・計算」の基礎学習を行う『学びの場所』の提供を行っています。かきとりや文字の認識ができない参加者もいましたが、数週間後には計算問題を解く力や、分からない問題があった時には、自分から言う力が身についていました。
- ・ **就労アセスメント(作業能力判定)の実施に向けた準備**
市内の障がい者施設利用者や障害者就労支援センター利用者等で、就労を希望し、作業能力の確認が必要と思われる方のアセスメントの確立や、就労体験・訓練事業の機能向上を図るため、OA作業や事務作業等に大別される13種類の作業課題により、就労アセスメントや訓練を行うためのキットを購入しました。

○サービス事業所

- ・利用者の身体状況や嗜好に配慮した、ウォーキングや食事の提供を行いました。
- ・各班から代表者が集まり、納涼会の準備やお疲れ様会のメニュー、昼食試食会を行い意見を取り入れました。
- ・パン販売では、老人福祉センター4館および、市役所地下売店での販売が浸透してきており、販路拡大に繋がりました。
- ・健康、衛生面では、月1回の健康診断、年1回行われる協力医療機関での健康診断など、健康・栄養指導を行い健康保持に努めました。

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、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28年度は、イオンレイクタウンでの「こころのアート展」における販売訓練や就労を目指す障がい者を対象に就職活動に役立つ講座を実施するという目的のもと、新規事業「はたらく準備講座」の実施など障がい者の就労訓練に関する新たな取組が行われました。また、作業能力の確認が必要と思われる方の就労アセスメント(作業能力判定)の確立や、就労体験・訓練事業の機能向上を図るための取組に向けた準備も進められました。 今後も、越谷市の障がい者の就労訓練の中核施設としての役割を担うため、事業を実施する上での成果・課題の分析を適確に行い、施設のよりよい管理運営の実施に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.1	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ他)等を用いて全ての職員が統一した認識のもとで利用者への対応が行われています。また、事業の実施に際して、多様な障がいの状況に合わせたプログラムを実施し、定員を上回った際には、新規利用者を優先させるなど、平等に参加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・ちらし・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市内の障害福祉サービス事業所等のPRや案内を行い、施設の利便性の向上を図ったことや、嗜好調査を行い、給食の献立に利用者の意見を反映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、広報こしがやや社協だより、越谷市社会福祉協議会のホームページ等を用いて幅広く事業の周知を行うなど、利用促進が図られています。		
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		2
施設所管課の意見	備品を購入する際や清掃業務等の再委託をする際に見積合わせを行うなど、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	職員の人員育成の方策(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、経験を有する人員を適正に配置しているか		3
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	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事項です。また、管理運営、事故防止、救急、防災、危機管理、感染症、虐待防止等のマニュアルの作成や保険の加入などリスクマネジメントが適正に行われています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分になされているか		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	障害福祉サービス事業の実施にあたり、職員会議、支援会議において、個別支援計画に沿った支援を行うよう共通認識をもって支援にあたるなど、利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための取組が行われています。また、各事業ごとにアンケート調査を行い、その結果を次の事業実施に反映されています。		
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	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、市内の関係機関との連携が図られています。また、文書棚の施錠やPCのパスワードの設定により、利用者の個人情報の保護に取り組まれています。さらに、再生紙を利用し、内部資料については、個人情報記載された用紙を除いた紙の裏面を使用するなど、環境に配慮した管理運営が行われています。		

指定管理者の自己評価

○就労訓練施設しらこぼと

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

生活支援に関することとしては、就労に関する意見や情報交換をとおして、就労・定着につながる交流の場となることを目的にサロンを実施しました。

障がい者と地域住民との交流に関することとしては、ふれあいコーナーを利用して、パネル展示による市内各事業所等の案内及び紹介、ショーウィンドウを使った各事業所等の生産品の展示を行い、障がい者福祉の周知・啓発を行いました。また、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のある方や家族、地域の方々に生のコンサートを楽しんでいただく機会の提供と、来場者に対して、市内障害福祉サービス事業所等の生産品の販売訓練を行い、しらこぼとの施設の活性化、地域交流、就労訓練の場となるようコンサートや、作品展（こころのアート展）を実施しました。

前年度からイオンレイクタウンの協力のもと、障がい者や、障がい福祉に対する理解を図ることを目的として、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展を行ってきましたが、今年度は新たに出品作品や生産品等の販売を実施し、障がい者の社会参加と就労に向けた支援を行いました。

就労訓練事業では、就労に向けた準備講座として「パソコン講座」「面接試験対応講座」「清掃体験講座」を継続して行い、越谷市の第4次越谷市障がい者計画において「情報のバリアフリー化の推進」としてIT講習会(PO)を行いました。また、生産活動や創作的活動の活性化を目指して、障害福祉サービス事業所等職員、家族・当事者、支援関係者向けに、新たに「しらこぼとセミナー」を、毎週日曜日には、就労を目指す障がい者を対象に、「読み・書き・計算」の基礎学習を行う『学びの場所』の提供として「しらこぼとチャレンジ」を、就職活動に対する講座として、様々な専門分野の講師による「はたらく準備講座」を実施しました。

独自の事業としては、平成26年6月から指定特定相談支援事業を行い、障がい福祉サービス利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等により、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。また、越谷市障害者地域自立支援協議会の計画相談専門部会に出席し、市内の指定相談事業所と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。

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

○サービス事業所

サービス事業所「しらこぼと」では、利用者の権利を尊重したサービスの質の向上に努めました。特に、サービスの質は職員の質であると意識して、適切なサービス提供に取り組ましました。職員の人材育成では外部研修の実施、他事業所への見学、職員会議やケース会議での情報共有に取り組み、職員間の意思疎通や相互理解ができました。就労継続支援事業B型、就労移行支援事業では、利用者、保護者との個別面談を行っており支援の共有や連携を図り、信頼関係を築くことができています。

就労移行支援事業では、実習、委託訓練事業を行い3人が就職しました。そのうち1人離職しましたが、他機関との連携を強化し、就労、生活支援を行っています。一人一人の想いを尊重して、本人と一緒に個別支援計画や支援プログラムを作成することで、目標が明確になり就職に向けてのモチベーションが維持できるようになりました。必要に応じて、障害者就労支援センター、ハローワークなどとの連携を強化して、就労、生活、余暇支援を行い、就職場所の開拓を進めていきたいと考えています。

就労継続支援事業B型では、利用者の障がい特性や能力、年齢、集団での本人の位置などを考慮し、作業班の編成を行いました。職員が各利用者に合った作業を見つけて提供しているので、できなかった事ができるようになるなど、新しい仕事に挑戦する意識が出てきており、売上げが昨年度よりアップしています。納期が忙しい時は、目標に向かって利用者同士が集中して取り組み、達成した時の喜びを一緒に感じ取ることができました。支援内容については、分かりやすい言葉で伝えたり、視覚による支援を行っています。

パン販売については、老人福祉センター4館と越谷市役所地下売店による販売訓練により、昨年度より売上げがアップしました。また、ふれあいの日、越谷市民まつり、ボランティアフェスティバルなど地域での販売を積極的に行い、地域に浸透してきています。越谷市民まつりで開催された、一般社団法人越谷青年会議所主催による「第1回米粉スイーツコンテスト」では、米粉のチーズタルトを出品し、最優秀グランプリ賞を受賞して、「しらこぼとブランド」として販売できるようになりました。

保健について、利用者の年齢構成は20代から50代まで幅広く、特に50代の利用者に関しては、身体的な衰えが見えてきており個別支援が必要な利用者には、個別面談時に看護師を交え情報の共有を図っています。栄養については、嗜好調査アンケートを行い個別対応を行っています。

食事について、利用者班長会議でメニューを決めたり、試食会を行い食事をする楽しさを増やしました。

ボランティアについて、作業ボランティアが定着してきており、利用者とのコミュニケーションが充実してきています。

今後、利用者主体の施設運営に取り組んでいき、行事など利用者からの意見を聞きながら支援を行っています。また、行事など地域の方々を招き、地域に根差した運営を行うことができたので引き続き取り組み、より一層の運営強化につなげていきたいと考えています。

平成28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28年4月1日から平成29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に設置
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27年4月1日から平成32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	(3) 施設の広報活動に係る業務		
(2) 施設の使用料収入に係る業務	(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28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	365	366	△ 1
利用者数(台)	323,168	281,653	41,515
利用料金(円)	84,384,251	64,246,050	20,138,201
(増減の理由)		[決算額] 単位:円	
併設商業施設でのイベント開催や周辺商店会等との連携により、駅前の賑わいを創出することにより、駐車場利用者が増加につながりました。		収 入	84,384,251
		支出(管理経費)	49,000,000
		支出(市への納付金)	22,510,550
		収支差額	12,873,701
		※収支差額は指定管理者のインセンティブ	

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 154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	24.0%	35.0%	38.0%	2.0%	1.0%

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	60.0%	25.0%	5.0%	10.0%

アンケート項目／割合(%)	初めて	複数回
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	35.0%	16.0%	42.0%	7.0%

(意見等の内容)

- ・満車率が低く、収容台数が多い
- ・屋根付施設型・防犯カメラ等で駐車が安心
- ・初期無料がある
- ・上限料金により駐車代金が安定している
- ・定期利用が便利(越谷ナンバーの申請が出来る事が便利)

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
料金等	2件	対応済 2件
使用等	1件	対応済 1件
広告等	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

- ・無料時間の延長の要望については、回数駐車券の利用を案内しました。
- ・提携施設の案内表記をして欲しいとの要望については、全ての施設が回数券対応ではないため、店舗ごとに確認いただくことで了解をいただきました。
- ・行政案内を増やしてほしいとの要望については、配布物・案内板の増設を検討しています。

事故等の発生状況

種 別	件 数	(主な事例の対応状況)
対物①	5件	・車両同士の接触事故の為、警察を呼び対応しました。
対物②	2件	・軽微施設損傷2件(バーの破損、入口看板接触)があり、共に管理者で修復しました。
捜査協力	1件	・車両盗難容疑については、現在捜査協力中です。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・トイレ利便性向上の為のエアタオル設置、防災面からの消防設備設置を継続して協議します。
- ・利用数の増加ならびに安全面強化に伴い、防犯カメラ等の増設等を提案します。
- ・鳥害による防鳥ネットやカーブミラー増設、路盤改修等を継続して提案します。

自主事業に関すること

- ・ホームページ改修による案内強化、Wi-Fi設置の継続検討、越谷駅への案内板掲出、民間駐車場情報サイトの利用検討を行いました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・テナント誘致に対する協力を継続しました。(駐車場利便性説明)
- ・フロアギャップの案内を再強化しました。
- ・近隣の商業施設との関係を強化しました。(催事・開業情報の入手)
- ・越谷市担当課以外との情報交換等を強化しました。(発行物・告知物の取り入れ)
- ・高架下観光物産展示場との利用協力を行いました。
- ・駐車場LED照明への入替(自主事業)を提案しました。
- ・場内外案内板等を増設しました。

総合評価	平成26年度から利用料金制度を導入して以降、利用台数・料金収入共に順調に増加しています。今年度は料金収入が84,384,251円(前年度比で約131%)となり、収支計画を大きく上回る成果をあげました。これは指定管理者が商業施設と駐車場を一体管理している利点を生かし、商業施設でのイベント開催や周辺商店会との連携など、駅前の賑わいを創出する努力をしたことによって駐車場利用者の増加へと繋がったものです。 当該施設は商業施設に併設した駐車場であるため、商業施設の集客が直接的に駐車場利用者数に反映されます。また、近隣に大型ショッピングモールが複数点在していることから、本地域と商業圏が重複する車利用の買物客が奪われる傾向にあります。そのような状況の中、当該駐車場の利用者数を向上させたことは大いに評価できます。 今後は更なるサービスの充実により利用者の利便性を高めると共に、初期無料時間利用者の滞留時間の延長や比較的用户の少ない深夜帯での利用促進を図るための創意工夫に努め、越谷駅前地区の賑わいの創出に結びつくことを期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.1	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者に迅速かつ平等に対応しているか		2
4 条例に基づく利用について、利用者に平等に順守させているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する対応のほか、越谷警察及び越谷駅前交番に駐車場内の夜間巡回の協力を要請し、防犯対策が行われています。また、定期的に駅前交番を訪問し、常に情報交換が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		3
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、商業施設内でイベントを開催するなど、施設全体の集客を増加させることで、駐車場の利用促進を図る取組が行われています。また、商業施設液晶ビジョンを活用し、施設の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		3
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	指定管理者の創意工夫により、収支計画を上回る結果を達成しました。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練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種研修を行い、職員のスキルアップが図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急に対応しており、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、月次報告が提出されているほか、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。また、市の情報誌や刊行物などを常設し、市の情報発信が定期的に行われています。	

指定管理者の自己評価

指定管理者として5年目を終え、平成27・28年度の2ヶ年度については大幅な収入増となりました。駐車場に対する周知・利便性の向上・越谷ツインシティはもとより近隣商業施設や団体等への駐車場案内等の外交を積極的に行ってきた成果が表れたものと考えます。越谷ツインシティに入居されるテナントやグローリオステーションタワーへ入居される方についても当該駐車場に対する利用が付帯する事からも指定管理者並びに商業施設管理者として積極的に案内を行い、駐車場のみならず駅前商業の活性化に貢献しています。

駐車場に付帯する商業棟の入居状況も安定傾向となり、駐車場に対する認知度もあがったことから、今期については当初の収入計画から大幅増となりました。指定管理者の努力に付帯する要因としては、飲食を中心としたテナントの入居に伴うものや、越谷年金事務所への来所者の増加(今年越谷にて約6,000人の受給者増)、近隣商業施設の閉店等の影響も少なからずありましたが、当該駐車場に対する周知ならびに利便性を利用者の方々に認識頂いた事が最も大きな要因と考えます。収入の内訳等から次年度を想定した場合、大幅な収入の減少は無いものと思われる。

これらのことから、駐車場については付帯する商業棟施設との関係性が強く、施設への来場者による影響を受けます。従いまして、施設との一元管理の特性を最大限に生かすとともに、収入については初期無料利用者の滞留時間を延長させる為に、次年度は駐車場はもとより施設との一元化を更に強化して行きたいと考えます。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 花田苑
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。
指定管理者	名 称 公益財団法人 越谷市施設管理公社 所在地 越谷市増林二丁目33番地 代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成28年4月1日から平成33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28年度	平成27年度	比 較
開園日数(日)	360	360	0
入園者数(人)	37,562	28,273	9,289
茶室使用人数(人)	3,461	3,370	91
入園料(円)	2,974,000	2,366,900	607,100
茶室使用料(円)	39,000	45,000	△ 6,000
(増減の理由) ・「ホテル観賞の夕べ」が開催日の天候がよく、また、婚礼写真や和装等の撮影が増えたことが主な要因と考えられます。			
			[決算額] 単位:円
			収 入 32,381,000
			支 出 32,381,000
			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28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 460件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.8%	35.4%	18.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	66.7%	26.5%	5.9%	0.9%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	61.3%	26.9%	10.2%	1.1%	0.5%
総合的な感想はどうか	58.0%	33.9%	6.6%	1.3%	0.2%

(意見等の内容)

- ・庭園の手入れが行き届き、非常に感心致しました。今後も是非、持続をお願いします。
- ・初めて来ましたがとてもよかったです。友達にも紹介したいと思います。
- ・コスプレの撮影をしていて、行きたいところに行けなかった。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
苦情	7件	対応済 7件
要望	6件	対応済 4件

・日本庭園において、和装等のコスプレをした入園者が撮影を行っており、一ヶ所に留まって通行を妨げるなど他の入園者から苦情がでています。そのため、職員が巡回しながら注意を行うとともに、市から利用者に対して注意を促しました。

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・長屋門下の自動券売機タッチパネルが反応しないことがあったため、修繕を行いました。
- ・盛り土された部分の土留めとして設置されていた竹や丸太が腐食してきていたため、修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・「ホテル観賞の夕べ」を開催し、4,300人の方が入園しました。
- ・「開花亭茶会」を20回、「やすらぎの茶席」を11回開催し、日本庭園の四季折々の風景を楽しみつつ、茶室及び茶室待合所での呈茶を通じて一服の時間を共有していただきました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・日本庭園において、ひとときの夕涼みと参加者の交流の場として「夕ざりの茶会」を開催しました。
- ・テレビ番組などの越谷市のフィルムコミッション事業に協力しました。また、結婚式等の記念撮影についても協力しました。

総合評価	花田苑の管理運営は、各種マニュアルや研修等による人材育成に基づき、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はホームページや広報こしがや、各種事業における広報活動等で積極的に行われています。また、日常の修繕等では、職員で対応可能なものについては職員で対応し、コスト削減を図るとともに安全で適切な管理運営が行われています。 昨今は、婚礼等の写真撮影が増加しており、これら新たなニーズに対応するとともにアンケート結果の反映や自主事業の充実に努め、さらなる利用者サービスへとつながる運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	職員の接遇や案内については、マニュアル等を活用し、統一されています。また、会議を毎月行い、職員間で情報を共有して利用者へのサービスの向上、統一化が行われています。また、各種の事業においても、特定の利用者だけでなく無料開園などで初めての人などへの利用も促進されています。		
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	各事業の周知方法として、ホームページや市の広報、チラシや新聞折込などの各メディアを活用し、様々な人への周知が行われています。アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、施設運営の改善が図られています。また、施設内の備品については、一覧表でのチェックを行い、適切に管理されています。		
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	ホテル鑑賞のタベなどの開催については、関係団体等と協力して事業を実施し、経費削減が行われています。また、地下水を有効活用し、上水の使用を必要最小限に控え、経費削減が図られています。さらに、再委託については複数年での契約などで、経費削減の取組が行われています。		
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	研修や施設内会議により、安定した人材育成が行われています。リスクへの対応方策は、危機管理マニュアルを作成し、職員にマニュアルの徹底が図られています。		
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目			
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	日常のアンケート調査の他、多くの来園者が見込まれるイベントの日などには、アンケートの記載スペースを特設して、より多くのご意見を回収するような取組が行われています。また、電動の車椅子の導入など、障がい者への配慮もされています。		
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適正な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、利用者に支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めてまいりました。

平成28年度の花田苑の利用（入園者）実績は、茶室利用件数が41件（△1件）、入園者数が41,023人（+9,380人）と、昨年比で入園者数が増加しました。増加理由については「ホテル観賞のタベ」の来場者が多かったこと、婚礼写真や和装等の撮影が増えたことが主な要因と考えておりますが、引き続き各種の自主事業を行うとともに施設PRに努め、入園者数の増加につなげてまいります。

また、自主事業として茶室を使った開花亭茶会を年20回、やすらぎの茶席を11回の計31回開催してきておりますが、茶室の稼働率（約11%）が低迷していることから、自主事業を継続するとともにその他茶道関係団体などから電話などの問い合わせがあった時には、茶室や茶道具などを丁寧にご案内して利用促進に努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29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、アカカビワラビーやモモイロインコなどの動物から、オーストラリアの「自然」を理解することを願って建設された。
指定管理者	名 称 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28年4月1日から平成33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28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	280	310	△ 30
入園者数(人)	23,518	27,893	△ 4,375
入園料(円)	1,473,820	1,843,950	△ 370,130

[決算額] 単位:円	
収 入	30,249,000
支 出	30,249,000
市への戻入額	0

(増減の理由)

足立区における鳥インフルエンザの発生に伴い、平成29年2月17日から3月24日まで臨時休園を行ったことや、イベント時の天候等の影響により入園者数及び入園料が減少となりました。

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28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 259件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	46.3%	30.1%	23.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	46.3%	37.5%	16.2%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	58.7%	29.3%	12.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	54.4%	30.9%	14.7%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・モルモットにさわられて楽しかった。
- ・ガイドさんの説明がとてもわかりやすかった。
- ・スタッフの手入れが行き届いていて良いと思います。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
要望	3件	対応済 0件

- ・駐車場が少ない(1件)
- ・駐車場から入口まで分かりづらい(2件)→今後設置を検討します。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種 別	件 数
臨時休園	1件

- ・足立区における鳥インフルエンザの発生に伴い、平成29年2月17日から3月24日まで臨時休園を行いました。野鳥重点監視地域の解除を受けて平成29年3月25日より開園を再開いたしました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・検疫舎の天井が破損したため修繕を実施しました。
- ・エミューの放飼場の池に排水設備が無かったため、排水機能を設けました。

自主事業に関すること

- ・一年を通して土日祝日の午後に「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。ふれあい動物コーナーでは合計で6,557人にご参加いただきました。
- ・新規事業として「飼育係への質問」を実施しました。入園者から質問を専用の用紙に記入していただき、後日回答を園内に掲示しました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・ふれあい動物フェスティバルの開催に伴い、越谷市造園業協会・越谷総合技術高校・文教大学・地元フラダンススクールなどと協力することで、地域に根付いた事業を実施することが出来ました。
- ・昨年度に引き続き、3羽のシラコバトの繁殖に成功しました。

総合評価	キャンペルトウン野鳥の森の管理運営は、利用者への平等利用が確保されており、自主事業の充実と様々な広報活動により、利用者への情報が十分に提供されています。また、種の保存に関してもシラコバト鳥舎を活用し、今年度も3羽の繁殖に成功しています。また、今年2月に発生した足立区の鳥インフルエンザについては、感染症予防対策マニュアルに基づき、飼育動物の感染防止のため、市とも緊密に連絡調整を図りながら、情報収集、予防措置及び臨時休園の対応等について適切かつ的確に行われていました。 今後は、今回経験したリスク回避の対応とともに、シラコバトの域外保全及び飼育動物の種の保存に継続して取り組みながら、自主事業のさらなる充実を図るなど、これまでの経験等を活かした施設の管理運営に期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	日常の時間遵守は、閉園時間に園内アナウンスにて周知されており、週末に実施されている自主事業についても、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。	
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	週末イベントの開催により、動物とのふれあいや施設の利用促進が定期的に行われています。また、広報やホームページはもちろんのこと、イベント情報を他施設にも掲示し、幅広い利用者への周知が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	物品の購入に際しては、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に取り組まれています。また、簡易的な修繕等については、材料のみを購入し職員にて対応することで、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		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	今年発生した足立区の鳥インフルエンザについて、感染症予防マニュアルに基づき、市とも十分に連絡調整をとりながら、予防措置等の適切な対応が行われました。また、このことについて内部研修も行い、すべての職員に鳥インフルエンザへの対応方法などの再確認が行われました。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		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	利用者への案内や各種イベントなどの取組が、利用者の方々に満足いただいているかどうか、毎月のアンケート評価で確認を行うことで、施設の管理運営の改善が行われています。また、園内の安全柵の修繕について、老朽化が進んでいるところより職員にて交換作業を実施するなど、適正な管理が行われています。	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	越谷市との連携を密にし、常に情報交換をしております。また、イベント時の協力体制も、様々な地元団体より協力をいただき、地元根付いた事業が推進されています。	

指定管理者の自己評価

市民の方々が自然に近い環境で、キャンペルト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、入園された皆様に当施設を憩える場と感じてもらえるように取り組んで参りました。

今年度は全国的な高病原性鳥インフルエンザの流行及び足立区での発生を受け、2月17日から3月24日まで臨時休園を行いました。感染症予防対策として、この判断は適正であったと考えています。臨時休園期間に通常の休園時だけでは行えない施設の修繕等を行いました。

また、臨時休園があつたにもかかわらず、今年度は23,518人（未就学児を除く）にご来園していただきました。過去5年間の平均と比べても遜色ない人数であり、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ていることが大きな要因と考えています。

越谷市の施設としては、昨年新たにシラコバト専用の飼育小屋を設置していただき、今年度は3羽の繁殖に成功しました。これからもより一層の繁殖に努め、動物飼育施設として種の保存に取り組んでまいります。

平成28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28年4月1日から平成29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	越谷市南越谷一丁目2876番地1			
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活の向上に寄与するため設置			
指定管理者	名 称	公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地	越谷市増林二丁目33番地
			代表者	理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成28年4月1日から平成33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		(4)コミュニティセンターの使用の許可に関する業務		
(2)市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること		(5)コミュニティセンターの施設等の維持管理に関する業務		
(3)その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること		(6)その他越谷市が別に定める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	[決算額] 単位:円	
コ開館日数(日)	359	360	収 入	538,850,000
ミ利用件数(件)	6,114	5,998	支 出	525,767,483
セン利用者数(人)	466,277	453,418	市への戻入額	13,082,517
ン使用料(円)	104,008,850	113,136,695		
南開室日数(日)	352	343		
部来室者数(人)	558,034	547,304		
図貸出利用人数(人)	177,177	177,728		
書貸出数(点)	578,516	585,539		
室総利用者数(人)	1,024,311	1,000,722		
(増減の理由)				
コミュニティセンター: 大ホールの音響調整卓を更新したことに伴い、その設置作業のため大ホールの貸し出しを2か月半停止したことにより、使用料収入が減少しました。				
南部図書室: 商業棟6階へ移設した当初は、施設や蔵書構成が新鮮なため貸出数が増大しましたが、平成28年度は目的の本を借りることが多くなったため貸出数が減少したと考えられます。また、児童書の貸出数は増加しましたが一般書の貸出数が減少し、全体的に貸出利用人数・貸出数が減少となりました。				

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 3,440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	54.9%	33.7%	11.3%	0.1%	0.0%
施設の状況はどうか	53.9%	34.9%	11.0%	0.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	54.7%	34.4%	10.8%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	53.0%	36.7%	10.3%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・いつ利用しても部屋が清潔で、今回も快適に利用させていただきました。
- ・駅から近く、利便性がよい。
- ・職員の対応の仕方を少し見直す必要があると思います。

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	・「寒い」、「暑い」など空調に対する苦情が多くありました。適切な温度管理を心がけています が、リモコンの調整で満足いただけない場合は、フロントに連絡いただくようお願いしました。
苦情	33件	対応済 33件	
要望	13件	対応済 9件	

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種 別	件 数	・2階玄関入口自動ドアのガラス、2階会議室のガラスが割られたため、市へ報告し、仮設でプラスチックの板で養生した後、修繕を行いました。 ・出演者から気分が悪いとの申し出があり、救急車を手配しました。 ・多機能トイレを利用した方が、荷物の置き忘れに気付いて戻りましたが荷物が無かったため、利用者から報告があり、警察に通報しました。
事故	9件	
救急車要請	6件	
事件	3件	

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・大・小・展示ホール等のトイレ改修など計34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隣の共用施設について、特別高圧用空気圧縮機細密点検整備など計12件の修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・鑑賞型事業では、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の皆様にご来場いただき、クラシック、古典芸能、ポピュラー、演劇、映画事業など計48本を実施し、好評をいただきました。
- ・鑑賞型事業の他、参加者自らが学び・創造・表現などを行う参加型事業にも積極的に取り組み、各種のワークショップや講座、ステージへの参加企画など計13本を実施し、地域文化の振興に寄与しました。
- ・市民団体への主体的な文化活動などへの側面的な支援協力を行う共催・後援事業を17本実施し、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、多くの市民の皆様が鑑賞・参加の機会を提供しました。
- ・市民参加型事業では、『サンシティ・アート講座』『未来アート工房』などを実施し、幅広い世代の皆様が気軽に表現を楽しむアート体験の場を提供しました。また、新規事業として『パフォーマンス・プロジェクト』を実施し、プロや仲間たちと一緒にダンスを中心としたオリジナルパフォーマンスを創り、ステージで発表するなど、非日常的な舞台体験の場を提供しました。
- ・各ジャンルのアーティストが小学校や保育所を訪問し、子どもたちがアート体験を通じた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無料コンサートを開催し、未就学児童を含めた市民の皆様が生舞台の感動を体験いただくとともに、地域の発展及び人材の育成に取り組みました。
- ・新規事業として、『南部図書室見学ツアー』を実施し、利用促進に努めました。

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(実演部門)、②鑑賞型事業(映画部門)、③市民参加型事業、④市民文化育成事業、⑤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13本、市民参加型事業では「(地域の)アーティストとホール共同企画」など7本が実施されました。 また、施設貸出の利用件数は、6,114件であり、全施設の区分稼働率は65.73%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、利用者の要望を的確に把握し、指定管理者の提案により、トイレの洋式化(暖房機能付き洗浄洋式便座)を進めました。また、施設の必要な修繕を適宜実施し、施設の安全かつ適切な維持管理が行われていました。 今後も施設の安全かつ適切な維持管理に努めるとともに、利用者の意見や要望を真摯に受け止め、市との緊密な情報の共有を図るとともに、これからも施設が文化活動の拠点施設として市民から愛される施設となるよう、これまで培ってきたノウハウを活かした魅力的な事業の実施に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるように配慮されているか	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	条例・施行規則に基づき、利用者が平等に利用できるよう適切な対応が行われています。利用時間については、施設の申請・貸出しの際にお知らせし、時間遵守に取り組んでいます。事業についてはアンケート等により的確に市民ニーズを把握し、各年齢層に応じた幅広い事業やプログラムが展開されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等から、利用者の意見・要望を把握し、事務の改善が行われています。また、利用促進を図るため、広報紙やメールマガジン、SNSを利用した広報活動に努めるなど、幅広くPRが行われています。事業については、誰もが鑑賞しやすい環境を整備するため、車椅子席、シニア・学生・親子券等、料金設定が工夫されています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	照明の省エネ電球化や適時の消灯、空調の温度調整を緻密に行い、経費の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	情報セキュリティ研修、接遇研修、救命講習等の施設管理に必要な研修が行われています。また、危機管理マニュアルに基づき、年2回の消防訓練や帰宅困難者対策訓練も実施し、職員の危機管理意識の向上が図られています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	3
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者に対するサービス水準の向上を図るため、接遇研修を実施したほか、アンケート調査により利用者の苦情・要望を把握し、改善すべきところは改善が図られています。また、中長期的な視点に立った設備の更新・修繕を適時行い、安全に配慮した施設の維持管理が行われています。
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	市や関係機関と定期的に打合せが行われ、情報の共有と連携が図られています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として適正な管理が行われています。

指定管理者の自己評価

年間の環境活動を実施すると共に、施設利用を妨げない範囲で節電等に取り組み、経費削減に努めてまいりました。施設の利用実績については、大ホールの音響卓修繕でクローズ期間がありましたが、全施設の利用件数、稼働率とも前年を上回ることができました。また、施設管理については、開館して38年が経過していることから、施設の老朽化、経年劣化が顕著ではありますが、計画的な補修や緊急修繕として、大・小・展示ホール等トイレ改修など計34件を実施するとともに、共用施設においても特別高圧用空気圧縮機細密点検整備など計12件を実施し、利用者の利便性と安全性を図るとともに、施設の保全整備に努めました。

そして、自主事業については、専門的ノウハウを最大限に発揮し全78本を実施し、新規に利用促進事業として南部図書室見学ツアー、その他事業として中学生社会体験チャレンジ受入れ事業等にも取り組み、市民文化の向上と地域文化の振興に寄与してまいりました。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1		
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティ作りの推進に資するために設置		
指定管理者	名 称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成28年4月1日から平成33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	(6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務		
(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	(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		
(3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務	(8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務		
(4) 伝承の館の使用の許可に関する業務	(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		
(5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務	管理者が必要と認める業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
		[決算額] 単位:円	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	310	310	0
利用件数(件)	1,678	1,562	116
利用者・観客者数(人)	29,591	23,008	6,583
使用料(円)	3,584,770	3,151,840	432,930
(増減の理由)			
・文化団体等の利用や指定管理者主催事業が増えたことに伴い利用者数と使用料収入が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	43,136,000
		支 出	43,136,000
		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の評価の参考にする。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 1,456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	63.9%	30.2%	5.7%	0.1%	0.1%
施設の状況はどうか	70.3%	27.0%	2.6%	0.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	66.7%	28.9%	4.2%	0.1%	0.1%
総合的な感想はどうか	66.0%	30.7%	3.1%	0.1%	0.1%

(意見等の内容)

- ・スタッフの方の対応も良く、いつも笑顔で迎えてくれてありがたいです。
- ・日本の文化が味わえる素晴らしい施設です。もっと頻繁に通いたいと思いました。
- ・ホームページでの情報提供をもう少し充実させてほしいです。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

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

・来場者が座っていた床机椅子が壊れた事例があったため、直ちに全ての床机椅子のメンテナンスを実施しました。

・能舞台を使用する際に白足袋の着用をお願いしていますが、ナイロンの白足袋の着用が不可であることに對し不満の声をいただきました。

・能舞台に素足の油分が付着するのを防ぐことが伝統芸能の基本であることを伝え、ご理解いただくようお願いします。

事故等の発生状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数
事故	1件

・給湯と給水の混合栓の蛇口を使用していた給湯室で、来場者が水を出そうとハンドルを操作したところ、蛇口内に残っていた熱湯により火傷をされたため、応急手当を行いました。この事故を受け、混合栓の蛇口を給湯と給水で分ける改修を行いました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・利用環境向上のため、男女洋式便座を暖房機能付洗浄洋式便座に改修しました。
- ・物置小屋の扉や応接室の家具天板が一部破損したため、修繕を行いました。

自主事業に関すること

- ・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。
- ・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」「浴衣着付教室」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。
- ・中学生の社会体験チャレンジ学習の受け入れを行いました。
- ・全体で鑑賞型事業5本、市民参加型事業5本、利用促進事業1本、友の会事業1本の計12本の事業を開催し、延べ4,264人の方々にご参加いただきました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・新規事業として、紙芝居を見るだけでなく学ぶ機会も提供するために、「紙芝居を楽しむ会」を開催しました。
- ・和服の中でも最も単純かつ基本的な構造である「浴衣」について学んでいただくため、大人の趣味と教養シリーズ「浴衣着付教室」を開催しました。
- ・日本の伝統的な芸術である華道と盆栽を鑑賞いただくため、「華道・盆栽展」を開催しました。

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの拠点施設として、「第24回秋の調べ」、「やさしい能楽体験教室」、「華道・盆栽展」等の事業を実施したほか、新たな事業として「紙芝居を楽しむ会」を実施するなど12本の事業を開催し、市民へ身近に伝統文化や芸術文化に触れる機会が提供されています。また、計画的な修繕や、きめ細かに施設内を清掃するなど、利用者の立場に立った快適で安全な施設環境の維持管理が行われています。今後は、全国でも珍しい県内で唯一の屋外能舞台という潜在的な魅力を活かし、工夫を施した事業の実施に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者への統一した対応及び職員間の情報共有を目的に施設内会議を毎月行い、分かりやすい説明で対応がされています。また、事業については、アンケートを行うことで市民のニーズを把握し、平等に参加していただけるよう幅広い事業展開が行われています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート以外でも情報の収集を行うなど、施設運営の改善に取り組まれています。また、アンケートにより利用者からの要望・意見の把握に努め、利用環境向上のため要望のあった暖房機能付洗浄洋式便座への改修が行われました。イベント情報などは、「広報こしがや」や市ホームページへの情報掲載をしたほか、「埼玉文化イベント情報」等の県が運営する観光案内のホームページにも情報を掲載するなど、より一層の事業周知が広域に向けて行われ、PR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	施設内の巡回を適宜行い、照明の消灯や空調の温度設定など、支障のない範囲で経費節減に取り組まれています。また、清掃や保守点検を徹底して実施し、再委託を行う場合も経費を最小限に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	「火災予防研修」や「AEDを用いた心肺蘇生法」などの職員研修、危機管理マニュアルの確認などを行うことで、災害時に速やかな対応ができるよう職員に徹底し、利用者の安全確保に取り組まれています。また、防火管理者(甲種)資格を有する職員を施設に配置し、防火対策にも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	要望・意見・苦情等については、施設内会議を通して全職員で共有し、改善できるものについては迅速な対応をすることで、市民サービス水準の維持・向上が図られています。また、施設の維持管理については、自主点検及び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・安心に利用できるように対応されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課との打合せを随時行い、連携の確保と情報共有が行われています。また、施設が保有する利用者の情報など様々な個人情報の保護については、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守し、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、利用者に支障のない範囲で経費縮減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めてまいりました。

平成28年度のこしがや能楽堂の利用実績は、利用件数が1,678件(+116件)、利用区分稼働率が43.66%(+5.06%)利用者数が29,591人(+6,583人)、収入額が3,584,770円(+432,930円)と昨年と比較して増加となりました。利用内容別でみると「伝統芸能」以外の利用が増加傾向にあり、中でも婚礼写真や和装等の撮影が増加しました。また、自主事業などの普及活動に取り組み、伝統芸術文化の振興にも努めてまいりました。

アンケート結果では全体的には「非常に満足」「満足」が90%を超え、好評だったと考えます。引き続き利用者アンケートを注視しながら、利用者ニーズに対応し、満足度を高めるとともに、多くの事業を展開し、こしがや能楽堂の利用に繋がるように努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務		
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務	(5) その他、越谷市教育委員会が別に定める業務		
(3) 総合体育館の使用の許可に関する事務	(6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△ 1
利用件数(件)	2,887	2,938	△ 51
利用者数(人)	316,615	321,393	△ 4,778
使用料(円)	16,802,860	17,065,720	△ 262,860
(増減の理由) 12月に床研磨修繕が行われ、武道場が1カ月貸出しが中止となったため、減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	100,200,000
		支 出	100,200,000
		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する。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 603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	63.0%	26.5%	9.8%	0.7%	0.0%
施設の状況はどうか	69.2%	23.9%	6.5%	0.5%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	68.3%	26.4%	5.1%	0.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.8%	28.2%	6.6%	0.2%	0.2%

(意見等の内容)

- ・清掃、備品の管理ともに行き届いており、毎回気持ちよく使わせていただいています。
- ・子供が休みをとれるところをつくってください。
- ・もう少し予約がとれるといい。5時にまってもすでに×になっていることが多すぎ。
- ・選手が気持ちよく競技できる環境を提供してくださっています。いつも利用させていただきありがとうございます。
- ・職員の方々の対応が大変すばらしく施設もきれいで気持ち良くスポーツができました。
- ・洋式のトイレにしてほしい。
- ・とてもキレイで職員の方も説明が丁寧でした。

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
要望	31件	対応済 25件
苦情	12件	対応済 11件
意見	4件	対応済 4件

・武道場に配備している扇風機の数増加の要望がありました。故障していた扇風機を修理し、1台使用できる状態にしました。
・女子トイレの個室の鍵が壊れている箇所を修理しました。扉の老朽化が原因で、鍵がかからない箇所に関しては、所管課に要望しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
肉離れ	1件
骨折	1件
捻挫	2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プ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います。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・各体育室の照度をスポーツができる最適な状態に保つために照明球の交換を実施しました。
- ・武道場の床面が経年劣化に伴い、傷・汚れが出ていたため、所管課に要望し床の研磨及び塗装等の修繕を実施しました。
- ・正面エントランス及びロビーより雨漏りがあります。そのため雨漏りの原因箇所をコーキング材で塞いでいます。
- ・緊急時、発電機より出力された電力を自動的に切り替える装置が故障してしまったため、修繕を実施しました。

自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、卓球STEP、エアロビクス教室、ルーシーダットン教室、すっきり骨盤体操教室を年間通して実施し、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など)

- ・こしがやスポーツフェアでの新規事業で、「フラダンス体験教室」を開催し好評でした。また、こしがやスポーツフェアで昨年にも好評をいただいた「STEP(個人利用)無料開放日」、「バク転体験教室」、他の施設と連携し「子ども広場」を今年度も開催しました。施設をより身近に感じてもらうことができたと思います。
- ・昨年も好評いただいた「ゼロからはじめるなぎなた教室」を今年度も11月に実施しました。新たなスポーツを体験する機会を利用者に提供することができました。
- ・11月よりすっきり骨盤体操教室にてスタンプカードの導入を開始しました。スポーツを継続して行うことに役買っています。

総合評価	総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽し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、すっきり骨盤体操などを実施し、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が図られています。また、こしがやスポーツフェアでは、新規事業として、フラダンス体験教室を取り入れるなど、企画運営に工夫が見られました。		
	本市の主催事業である、越谷産業フェスタ2016、元旦マラソン、各種団体の大会、さらには、選挙の開票会場など、優先的に施設を提供し、市の事業に協力しています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用者には、平等な対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、越谷市条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など利用者サービスに取り組まれています。 事業については、誰もが参加できる種目を設定し、市民の健康づくりが行われています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が図られています。		
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と収支結果の比較は適正か		2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、経費縮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	危機管理マニュアルに沿った非常時の対応や接遇、利用者への対応など、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・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理が行われています。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ような対策がされています。		
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。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。		

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、ルーシーダットン、すっきり骨盤体操教室を中心に進めてまいりました。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、日常清掃、体育機器整備、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。日常清掃につきましては、競技場床面の傷や歪みを見つけることができるため、毎朝職員全員で開館前に床面清掃を実施してまいりました。体育機器整備につきましては、職員が目、鼻、耳などの感覚を駆使し、異常の有無の確認を行ってまいりました。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、職員全員が正門入口で注意を払い、危険防止のため入館整理にあたっております。その他にも体育館が総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また平成28年12月以降、総合公園内での不審火が多数発生していたため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。

日々の自主事業活動や施設管理で蓄積してきた経験を活かし、越谷市の一大イベントである越谷産業フェスタ2016や元旦マラソンなどを越谷市に協力し支援してまいりました。また地域貢献活動として、越谷市の中学生が対象の社会体験チャレンジや埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業体験実習、5年目を迎える学校の教師が対象の5年経歴者研修など幅広い世代の研修を受け入れてまいりました。

今後とも、快適に施設を利用していただけるよう自主事業・施設管理共に利用者の要望やニーズをしっかりと分析し、市民に親しまれ愛される施設を目指してサービスの向上に努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29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	埼玉県越谷市増林三丁目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28年4月1日から平成33年3月31日まで			
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課			

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務		(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務	
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務		(5) その他、越谷市教育委員会が別に定める業務	
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務		(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△ 1
利用件数(件)	152	162	△ 10
利用者数(人)	48,888	51,648	△ 2,760
使用料(円)	3,660,920	3,859,260	△ 198,340
(増減の理由) 利用件数が減少した主な要因は、前年比で市内外の高校の利用が減少したこと、また会議室の利用で、阿波踊り関係団体の利用が減少となったためと思われます。 また、利用者数が減少した主な要因については、日本女子プロ野球の日数が3日間、夏の全国高等学校野球選手権埼玉大会の日数が1日減少したためです。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	52,917,000
		支 出	52,917,000
		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の評価の参考にする。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 55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	69.1%	25.5%	5.5%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	78.2%	18.2%	3.6%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	87.3%	10.9%	1.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	81.8%	16.4%	1.8%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・球場も広々として気持ち良い。
- ・球場の状態、毎回すばらしいコンディションの中で、野球をさせていただいております。
- ・約10年間日本マスターズ軟式野球 埼玉県大会に出場させて頂いておりますが、越谷市民球場の設備、グラウンド、スタッフのサポートがとても好印象を受け、気持ち良く野球をすることが出来る環境である。
- ・非常に素晴らしい施設です。ありがとうございます。
- ・非常に立派な球場で試合ができました事、関係各位にお礼申し上げます。
- ・野球をやる環境としたら、とても最高の施設です。
- ・毎回さまざまなご協力をいただき、ありがとうございます。今後ともよろしくお願いいたします。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・場内外の壁面塗装や場外壁面の高圧洗浄を職員自ら行い、利用者が気持ち良くプレーが出来るよう周辺環境の整備をしました。
- ・備品、消耗品管理の環境を整えました。
- ・一部雨漏りがあるため越谷市関係課に改善要望をしました。(市では計画的に改善)

自主事業に関すること

- ・ナイトベースボールを実施し、ナイタープレーを楽しんでいただきました。
- ・日本女子プロ野球選手による「少年少女野球教室」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)

- ・プロ野球イースタンリーグ公式戦 4月10日 巨人-横浜DeNA
- ・日本女子プロ野球リーグ「ヴィクトリアシリーズ」公式戦 5月21日・22日
- ・BCリーグ武蔵ヒートベアーズ公式戦 4月30日・7月2日・18日(新規)
- ・第98回全国高等学校野球選手権埼玉大会 7月10日・11日・13日
- ・第8回越谷ジュニア甲子園野球大会 8月1日～4日・6日・8日
- ・第15回越谷市高校野球大会 11月3日・5日・6日・12日・14日
- ・越谷市内中学校社会体験チャレンジ受入 6校14日間
- ・埼玉県立越谷総合技術高等学校企業実習体験受入 2月1日～5日

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、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、行き届いた整備がされています。自主事業でナイトベースボールの開催や日本女子プロ野球の誘致を行ったほか、新たな取組として、BCリーグ武蔵ヒートベアーズ公式戦を誘致するなど、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にも取り組まれています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業や興行の試合を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に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、利用者に利用時間をお知らせし、遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善されています。また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。	
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	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費節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	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とられています。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	意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。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。さらに、ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。	
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。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、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き、専門家の指導による整備技術や技能の平準化のための研修会を通じて、技能・技術の向上と整備頻度の拡充を図りました。また、今期の施設整備は、経年劣化による補修工事や一部不具合等による修繕等を職員により行い、改善に努めました。その他、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また平成28年12月以降、総合公園内での不審火が多数発生していたため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。

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5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、5月に女子プロ野球リーグ「ヴィクトリアシリーズ」を2日間で2試合、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を3日間の日程で7試合、8月に第8回越谷ジュニア甲子園大会を6日間の日程で19試合、さらに11月には、第15回越谷市高校野球大会を5日間の日程で11試合行いました。また、新たな事業としてBCリーグ武蔵ヒートベアーズ公式戦を3日間で3試合行い、各試合とも熱戦が繰り広げられ多くの皆様に楽しいひと時を提供できる場として大変喜ばれる事業となりました。さらに、越谷市内の中学校社会体験チャレンジで6校14日間、埼玉県立越谷総合技術高等学校の企業実習体験で5日間それぞれ受入れをしました。

今後とも利用者の目線に立ち、施設の維持管理はもとより貸出業務等、親切丁寧な接遇に心がけ、より多くのリピーターや新規利用者の拡充を図るとともに、安心安全で気持ち良くプレーを楽しんで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28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立越谷総合公園多目的運動場			
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地			
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。			
指定管理者	名 称	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28年4月1日から平成33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、越谷市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28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△ 1
利用件数(件)	1,309	1,240	69
利用者数(人)	63,288	63,062	226
使用料(円)	855,760	739,840	115,920
(増減の理由)			
各種団体、少年サッカー等の利用が増加したため、利用件数、利用者数が増加しました。			

[決算額]		単位:円
収 入	52,917,000	
支 出	52,917,000	
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する。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 37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	83.8%	13.5%	2.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	86.5%	10.8%	2.7%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	75.7%	21.6%	2.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	86.5%	10.8%	2.7%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員の対応がとても丁寧で気持ち良く施設を利用することができました。
- ・トイレ(庭球場)が新しくなりありがとうございました。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

- ・特になし

事故等の発生状況 (主な事例の対応状況)

種 別	件 数	
不審火	1件	多目的運動場と清掃工場間の雑木林内で不審火が発生したため、初期消火活動を行うとともに消防・警察に通報しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・グラウンドの補修や倉庫内を整理し、系統立てた備品・消耗品管理を行いました。

自主事業に関すること

- ・市内中学生を対象とした第4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青少年の健全育成の推進を図りました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・第4回越谷市中学校サッカー交流大会 8月4日・5日

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、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良好なグラウンド状態が保たれ、施設の維持管理を含め、行き届いた整備がされています。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にも取り組まれています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、多目的運動場の特性を活かした自主事業や経費削減に努めた施設整備など効果的な管理運営を期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）			評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目			
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4	許可した利用時間について、利用者に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、利用者に利用時間をお知らせし、遵守されています。		
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目			
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善されています。また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。		
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	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費節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	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	意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。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。ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。		
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。公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。		

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましても、利用される皆様が気持ちよくプレーを楽しんでいただけるよう日常点検を常に心がけ、利用者にとってベストの状態でご利用いただけるように努めました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また平成28年12月以降、総合公園内での不審火が多数発生していたため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名 称	27 越谷市立越谷総合公園庭球場
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。
指定管理者	名 称 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28年4月1日から平成33年3月31日まで
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務		
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務	(5) その他、越谷市教育委員会が別に定める業務		
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
		[決算額] 単位:円	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△ 1
利用件数(件)	8,471	8,779	△ 308
利用者数(人)	45,931	49,258	△ 3,327
使用料(円)	5,459,600	5,421,200	38,400
(増減の理由)			
一部のコートが改修整備により、約38日間使用できなかったことに加え、雨天による全面使用不可や一部不可が141区分あったため、利用件数、利用者数が減少しました。			
		収 入	52,917,000
		支 出	52,917,000
		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する。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 45件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	64.4%	35.6%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	64.4%	35.6%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	62.2%	37.8%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	64.4%	35.6%	0.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・Fコートの整備(工事)がされていますが、他もお願いいたします。
- ・トイレが新しくなるようなので、うれしいです。
- ・施設がとても素晴らしく整えられており、いつも気持ち良く利用させて頂いております。ありがとうございます。
- ・初めて利用させて頂きましたが、職員の方がとても親切でした。また利用させて頂きたいと思います。
- ・トイレが新設されると聞いて、大変喜んでおります。
- ・いつも素晴らしい環境の中、使用させて頂き感謝しています。
- ・いつも素晴らしい施設を利用させて頂き感謝しています。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
要望	2件	対応済 2件

・冬はびしょびしょになるため、CDEF面をオムニコートにして欲しい、まぶしすぎるので、配置を変えてほしい(ハードコートと同じにしてほしい)、との要望があったため、越谷市に報告しました。

・「Fコートの整備(工事)をされていますが、他もお願いいたします。」といった要望があったため、越谷市に報告しました。

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
焼却跡	1件	・庭球場和式トイレ内のトイレトーパーホルダーが焼損し燃えカスが散乱していたため、消防署及び公園緑地課へ連絡。その後、消防署・公園緑地課・越谷警察の3者が現場検証を行いました。現場検証終了後、トイレ内の清掃を施し使用開始しました。
破損	1件	・庭球場の飲料水の自販機が破損され、現金と飲料水が周囲に散乱していたので、警察及び設置業者に連絡しました。現場検証の後、新規自動販売機を設置しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・管理棟及びフェンスが老朽化しており、施設側だけの対応も限界があるため、計画的な改修を要望します。
- ・定期的に転圧ローラーによるコートの転圧整備を実施してまいりました。
- ・コートの周囲を取り囲むU字溝の清掃を実施しました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・特になし

総合評価	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、庭球場)については一元的な管理運営が行われています。庭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、行き届いた整備がされています。コート整備の研修やコート内U字溝の清掃・樹木の剪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。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にも取り組まれています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられました。その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い、再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に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、利用者に利用時間をお知らせし、遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善されています。また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。
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	施設内外の巡回は随時行い、修繕は出来る範囲で自分たちで行うなどして経費節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(防犯策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った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とられています。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・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望・意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。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。ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。
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。公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、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ー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努めました。また、環境整備の一環として、コート内U字溝清掃を行いました。その他には、総合公園内に立地しているため、公園内の美化活動にも尽力してまいりました。また平成28年12月以降、総合公園内での不審火が多数発生していたため、地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で公園内の見回りを日常的に行いました。

平成28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28年4月1日から平成29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28年4月1日から平成33年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容				管理経費の収支状況	
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務				(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務	
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務				(5) その他、越谷市教育委員会が別に定める業務	
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務				(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成28年度	平成27年度	比 較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	359	358	1	収 入	70,573,000
利用件数(件)	365	352	13	支 出	70,573,000
利用者数(人)	91,555	95,132	△ 3,577	市への戻入額	0
使用料(円)	2,479,220	2,400,540	78,680		
(増減の理由)					
開館日数については、平成27年度にフィルムコミッションで終日使用できない日が2日あり、開館日数には、含めていないため増加しました。					
利用者数の減少は、大規模な陸上大会が中止になったことによるものです。					

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31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 : 123件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.9%	36.0%	18.0%	0.1%	0.0%
施設の状況はどうか	58.5%	33.3%	8.2%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	69.9%	22.0%	8.0%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	59.4%	30.9%	9.7%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・他の競技場に比べ、備品等がとても整備されていて気持ちよく利用させていただいております。
- ・トイレがきれい。
- ・ピッチのメンテナンス必要。
- ・スタンドにもっと屋根がほしい。
- ・照明施設があるとよい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種 別	件 数	処理状況
苦 情	5件	対応済 5件
要 望	21件	対応済 21件

- ・マイクの感度が悪いとの苦情がありました。電池が消耗していたと思われるので、使用前の点検を徹底します。
- ・ピッチ(芝生)のメンテナンスが必要との苦情がありました。雑草を抜いた際に穴が開き、目土を行った箇所と思われます。芝の発育時期になれば自然に直るものですので様子を見てまいります。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種 別	件 数
転 倒	2件

- ・施設内でサッカー競技を行っていた選手同士が接触し、転倒した際に手をつき脱臼したため、救急車を手配しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・写真判定装置の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。
- ・陸上用具のハードルに不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・競技場音響設備に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・競技場の非常用照明器具に不具合が発生したため、修繕を実施しました。

自主事業に関すること

- ・第7回グラウンドゴルフ大会を開催しました。
- ・第2回ターゲット・バードゴルフ大会を開催しました。
- ・第1回少年少女サッカー教室を開催しました。
- ・第9回サッカー大会U-12を開催しました。
- ・第1回サッカー大会U-10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)

- ・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。
- ・第1回少年少女サッカー教室と第1回サッカー大会U-10を施設利用者からの要望が多かったため、新規事業として開催しました。

総合評価	しらこぼと運動公園競技場は、公園内の他の施設（第2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。 天然芝や種目ごとの用具の維持管理に努めており、行き届いた整備がされています。自主事業では、新たに2事業増加するなど、積極的な施設の運営に取り組まれています。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。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に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、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、利用時間が遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート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。また、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。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内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。
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	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がされています。また、危機管理マニュアルに沿った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できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望、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。ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、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。公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。

指定管理者の自己評価

競技場は、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、ターゲット・バードゴルフ大会などの団体利用をはじめ、陸上の個人利用の方々も自主的な練習などでご利用いただいています。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たものと評価しています。その他には、公園内で不審火があったことから、地域の安全確保を最優先に考え、公園内の巡回を強化して利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理してまいりました。

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9回しらこぼとサッカー大会U-12」や「第7回グラウンド・ゴルフ大会」、平成28年度が初めてとなる「第1回しらこぼと少年少女サッカー教室」と「第1回サッカー大会U-10」を開催しました。

平成28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28年4月1日から平成29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28年4月1日から平成33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、越谷市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28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	△ 1
利用件数(件)	1,679	1772	△ 93
利用者数(人)	60,216	66,216	△ 6,000
使用料(円)	1,748,840	1,860,800	△ 111,960

(増減の理由)

利用者数は、大規模な陸上大会が中止になり、アップ会場として使用されなくなったため減少しました。

[決算額] 単位:円	
収 入	70,573,000
支 出	70,573,000
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する。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 70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	26.1%	35.9%	37.8%	0.0%	0.2%
施設の状況はどうか	45.7%	45.7%	8.6%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	42.8%	48.6%	8.6%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	37.1%	50.0%	12.9%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・日陰を作ってください。

・職員の親切な対応

・トイレがきれいなのがありがたいです。

・サッカー場のミストがとてもよかったです。

・人工芝化希望

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	10件	対応済 10件

・駐車場がわかりにくいとの苦情がありました。競技場南側および北側の駐車場や公園側の駐車場に看板を取り付けてご案内しております。

事故等の発生状況

種 別	件 数
接触	1件
転倒	1件

(主な事例の対応状況)

・施設内でアメリカンフットボールを行っていた選手同士が接触し、腕をケガいたしました。利用団体の方が救急車を手配したため、救急車の進入経路を確保し、現場まで誘導しました。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・第2競技場の凍結防止のため、塩化カルシウムを散布いたしました。

・第2競技場の熱中症対策として、出入口付近に夏場はシャワーミストを設置しております。

自主事業に関すること

・第9回しらこぼとサッカー大会U-12開催時に、フレンドリーマッチを行いました。

・第1回しらこぼとサッカー大会U-10開催時に、フレンドリーマッチを行いました。

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・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第2競技場は、公園内の他の施設（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。第2競技場は、サッカーをはじめ、少年野球、グラウンド・ゴルフなど多種多様な種目が利用可能であり、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、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。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。施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、施設の特性を活かした自主事業や経費削減に努めた施設整備など、効果的な管理運営を期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に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、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、利用時間が遵守されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応がされています。 また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。	
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されています。 また、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できる体制がとられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	要望、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。 ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、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。 公園内での不審火では迅速な対応がとられ、その後公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。	

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、ターゲット・バードゴルフ、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、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競技場内及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たものと評価しています。

その他には、公園内で不審火があったことから、地域の安全確保を最優先に考え、公園内の巡回を強化して利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理してまいりました。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	30 越谷市立しらこぼと運動公園 野球場			
施設の所在地	越谷市砂原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28年4月1日から平成33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、越谷市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28年度	平成27年度	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	258	249	収 入	70,573,000
利用件数(件)	550	479	支 出	70,573,000
利用者数(人)	12,912	12,368	市への戻入額	0
使用料(円)	762,240	744,720		
(増減の理由) 開館日数については、供用日外の利用があったため増加しました。 越谷市ターゲット・バードゴルフ連盟がソフトボール場と野球場の利用から野球場のみの利用に変更されたため増加しました。				

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 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	10.5%	26.3%	57.9%	5.3%	0.0%
施設の状況はどうか	19.1%	47.6%	23.8%	9.5%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	28.6%	42.9%	28.5%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	20.0%	45.0%	30.0%	5.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・駐車場が足りない。
- ・雨の後だったけど、とても状態のいいグラウンドでした。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	4件	対応済 4件

(主な事例の処理状況)

駐車場が少ないと、利用者から苦情がありました。公園側の駐車場や競技場南側および北側の駐車場を新たに看板を作成してご案内していますが、大会時など駐車場が不足することから、越谷市の所管課へ報告しました。

事故等の発生状況

- ・特になし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・野球場内野表面の凸凹を整備した後、塩化カルシウムを散布しました。
- ・野球用の塁ベースが破損したため、新規購入し交換しました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・特になし

総合評価	しらこぼと運動公園野球場は、公園内の他の施設（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ました。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に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、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、利用時間が遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応がされています。 また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。
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されています。 また、危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、避難訓練を行い常に即時対応できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望、意見などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。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。 ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、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。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。

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います。休場期間（12月から3月）には、内野の整備と砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野では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たものと評価しています。その他には、公園内で不審火があったことから、地域の安全確保を最優先に考え、公園内の巡回を強化して利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理してまいりました。

平成28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28年4月1日から平成29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28年4月1日から平成33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、越谷市教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	359	360	0
利用件数(件)	8,844	9,191	△ 347
利用者数(人)	45,918	46,743	△ 825
使用料(円)	8,072,700	8,325,300	△ 252,600

(増減の理由)

利用件数の減少は天候の影響によるものと考えます。
利用者数の減少は大会が減ったことによるものです。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収 入	70,573,000	
支 出	70,573,000	
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する。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 105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	45.2%	28.9%	25.0%	0.9%	0.0%
施設の状況はどうか	42.3%	36.5%	11.6%	8.7%	0.9%
施設の利用目的が達成できたか	48.6%	39.8%	8.8%	1.9%	0.9%
総合的な感想はどうか	33.7%	47.1%	12.5%	5.8%	0.9%

(意見等の内容)

- ・テニスコートの環境がとても良いです。植木も手入れが行きとどいて、枯葉もなく助かります。
- ・管理人各位の対応がていねいで礼儀正しいこと。
- ・テニスコートに風よけネットを設置希望
- ・トイレの数が少ない。
- ・トイレの洋式化。

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	12件	対応済 12件
要望	42件	対応済 42件

(主な事例の処理状況)

庭球場のトイレが汚いと利用者から苦情がありました。職員が毎日、貸出前や利用終了後に清掃を実施しておりますが、週1回の専門業者による清掃を追加しました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
病気	1件

(主な事例の対応状況)

- ・施設内で競技を行っていた方が体調不良を訴えたため、救急車を手配いたしました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・硬式テニスネットを新規購入し、古いネットと交換しました。
- ・ケイ砂を購入し、ケイ砂が減ったコートへ補充し整備を行いました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・特になし

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あるため、落葉が多くあり、利用者のプレーに支障が生じない範囲で清掃を行い、また、ケイ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、庭球場及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。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に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に関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	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に関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がされています。また、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できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望、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。ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、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。公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。

指定管理者の自己評価

庭球場は、人工芝の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います。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います。また、硬式テニスネットの白帯修繕を行ないました。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、施設周辺の樹木の下枝の除去や除草・落葉の清掃も積極的に行うとともに、キャンプ場周辺の清掃や、更衣室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たものと評価しています。その他には、公園内で不審火があったことから、地域の安全確保を最優先に考え公園内の巡回を強化して、利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理してまいりました。

平成28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28年4月1日から平成29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	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28年4月1日から平成33年3月31日まで			
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課			

指定管理者が行う主な業務の内容				管理経費の収支状況	
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、越谷市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28年度	平成27年度	比 較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	244	252	△ 8	収 入	70,573,000
利用件数(件)	301	360	△ 59	支 出	70,573,000
利用者数(人)	7,005	9,595	△ 2,590	市への戻入額	0
使用料(円)	342,020	391,020	△ 49,000		
(増減の理由) 開館日数については、平成27年度に、供用日外の利用があったため減少しました。また、越谷市ターゲット・バードゴルフ連盟が野球場のみの利用になったため、利用件数・利用者数が減少しました。					

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 24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	45.8%	50.0%	4.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	45.8%	41.7%	4.2%	8.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	45.8%	50.0%	4.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	45.8%	50.0%	4.2%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・グラウンドが少しボコボコな所がありました。
- ・外野にネットがほしい。
- ・トイレが遠い。自動販売機設置。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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

(主な事例の処理状況)

内野グラウンドをシーズンオフの11月から3月の間に整備して欲しいと要望がありましたので、所管課と連携し、内野の補修工事を実施していただきました。補修工事実施後、塩化カルシウムを散布するなどのグラウンド整備を行いました。

事故等の発生状況

種 別	件 数
不審火	1件

(主な事例の対応状況)

ソフトボール場隣のトイレ洗面台に燃やされた跡があったため、関係部署及び警察に通報しました。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・女子ソフトボールで使用するピッチャープレートを新規購入し、利用者が使用できるようにしました。
- ・ソフトボール場に塩化カルシウムを散布いたしました。
- ・ソフトボール場整備用に黒土と川砂の混合砂を購入しました。

自主事業に関すること

- ・特になし

事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・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います。また、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。 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、施設運営に工夫がされています。 施設の利用状況についても、常時ホームページで公開するなど、利用者への情報提供が行われています。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。 これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最小の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に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、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、利用時間が遵守されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。また、ホームページの内容を常時更新し、利用促進が図られています。
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されています。また、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できる体制がとられています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	要望、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。ホームページが常時更新され、最新の情報が配信されています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、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。公園内での不審火では迅速な対応がとられ、その後公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。

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などで利用されています。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います。休場期間（12月から3月）には、内野の整備と砂ぼこり防止等を目的に塩化カルシウムの散布を行い、良好なグラウンドの維持に努め、外野では芝生の手入れを行いました。その他、倉庫内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たものと評価しています。その他には、公園内で不審火があったことから、地域の安全確保を最優先に考え、公園内の巡回を強化して利用者がより安全安心に公園や施設を利用できるように管理してまいりました。

平成28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28年4月1日から平成29年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務		
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務	(5) その他、越谷市教育委員会が別に定める業務		
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	308	308	0
利用件数(件)	12,482	11,876	606
利用者数(人)	20,444	19,272	1,172
使用料(円)	1,378,690	1,352,980	25,710
(増減の理由)			
団体利用の増加及び越谷市弓道連盟の利用人数の増加により、利用件数、利用者数が増加しました。			

[決算額]		単位:円
収 入	6,470,000	
支 出	6,470,000	
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する。

実施期間: 平成28年4月1日～平成29年3月31日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 120件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	88.0%	10.0%	2.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	76.0%	22.0%	2.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	82.0%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	79.0%	20.0%	1.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・初めて伺いましたが、キレイで遠的場を自由に使わせて頂けたので大変満足です。
- ・見取り稽古場の曇りガラスが透明になりとても見易くなりました。
- ・鳥がちょっと危ないと思いました。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	1件	対応済 0件
要望	7件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

- ・見取り稽古場の窓が見にくいと苦情・要望を受けアクリル製から飛散防止対策をしたガラスに交換しました。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種 別	件 数
破損	1件

駐車場隣に設置されている自販機が火を付けられ全焼したため、消防及び警察の現場検証後、周辺を清掃しました。後日、新規自販機を設置する予定です。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・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、アクリル製窓から飛散防止対策をしたガラス窓に交換修繕しました。残りの窓についても随時交換していきます。
- ・近的射場開口部付近の床面の劣化が進んできたので、補修修繕を実施しました。
- ・弓具の修繕を行いました。
- ・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。
- ・遠的場の整備を要望するご意見が多く寄せられています。また、遠的射場テントに穴が開いていて、雨漏り箇所があります。(平成29年5月に交換予定)
- ・トイレの洋式化を要望するご意見が多く寄せられています。

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10日～6月3日の間、毎週火曜日・金曜日に全8回開催し、参加者25名(延べ173名)の参加がありました。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31日に開催し、中学生20名の参加がありました。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)

- ・越谷市弓道連盟主催の第22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、非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、安全面に十分配慮した管理運営を行っており、防矢ネットの安全点検やネット張替え修繕を行うなど、近隣施設利用者への安全確保も行なわれています。 事業については、「ゼロからはじめる弓道教室」や中学生を対象とした「中学生の弓道体験教室」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。 公園内での不審火では、迅速な対応がとられ、その後、公園内の施設周辺の見回りを日常的に行い再発防止に努めるなど、適正な施設管理が行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、最少の経費で最大の効果が得られる工夫した修繕方法など、経費削減に努めた施設整備を行い、利用者が安全で快適に利用できる管理運営に期待します。また、自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者により平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用されるお客様には、平等な利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、条例に基づく使用料の受領、減免の確認対応や施設の案内など、利用者サービス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が行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者とのコミュニケーションを図り、アンケート等により意見把握に努め、随時改善が行われています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、経費縮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に関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など、利用者への対応については、常に即時対応できる体制が整備されています。
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・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理が行われています。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	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。 公園内での不審火では迅速な対応がとられ、その後公園内の巡回を強化するなど、適正な施設管理が行われています。

指定管理者の自己評価

弓道場の施設管理については、防矢ネットの安全点検を日々行い安全面の確保を行うと共に、利用者への注意喚起を行ってまいりました。安土については、水やりなどの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が、一度崩落していることから全面的な改修工事が必要と考えます。

施設の修繕では、見取り稽古場のアクリル製窓が経年劣化により曇って見えにくい状況のため、今年度も飛散防止対策をしたガラス窓に交換修繕を実施しました。また、近射場床面の一部補修を実施して、利用者から好評を得ています。

事業については、5月～6月に「ゼロからはじめる弓道教室」を開催いたしました。参加者の多くは、越谷市弓道連盟に加盟し、引続き弓道場を利用されています。7月には、「中学生の弓道体験教室」を開催し、日本古来の武道を体験できる教室は、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。また、越谷市弓道連盟が主催する「第22回越谷しらこぼと弓道大会」を共催をしました。

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

その他としては、平成28年12月以降、総合公園内で不審火が多数発生したことから、弓道場においても地域の一員として地域の安全を守るという姿勢で、緑の森公園内の施設周辺の見回りを日常的に行いました。

今後も引続き、職員全員がきめ細やかな管理運営にあたり、満足していただける環境が保てるよう努めてまいります。

平成28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28年4月1日から平成29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	(4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務		
(2) 遊泳等の指導に関する業務	(5) その他、越谷市教育委員会が別に定める業務		
(3) 市民プールの使用の許可に関する業務	(6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
【温水プール】		[決算額] 単位:円	
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	288	289	△ 1
利用者数(人)	102,981	102,623	358
使用料(円)	27,770,310	27,420,130	350,180
(増減の理由)		[収入]	
健康志向の高まりにより、一般、高齢者ともに利用者が増加しました。		収 入	40,000,000
【トレーニングルーム】		支 出	39,884,388
	平成28年度	平成27年度	比 較
開館日数(日)	307	307	0
利用者数(人)	57,757	54,943	2,814
使用料(円)	17,690,100	16,619,820	1,070,280
(増減の理由)		市への戻入額	
健康志向の高まりにより、一般、高齢者ともに利用者が増加しました。			115,612
		・主な理由	
		券売機の入替えに伴い、券売機の保守が1年間無料となったため。	

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、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成29年2月1日～2月28日

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 142件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	27.5%	45.1%	21.8%	1.4%	0.0%	4.2%
施設の状況はどうか	29.6%	44.4%	16.2%	5.6%	0.7%	3.5%
施設の利用目的が達成できたか	20.4%	41.5%	26.8%	7.1%	0.0%	4.2%
総合的な感想はどうか	22.5%	45.8%	24.0%	1.4%	0.0%	6.3%

(意見等の内容)

- ・歩行コースで2～3列で話しながら横並びで歩く人が多い。
- ・プール内コースのルールを守らない人に対しスタッフの方は積極的にマナーを教えて下さい。
- ・年々利用者が増えてきており、しばしば規制がかかる。対策を考えた方がよい。

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	3件	対応済 3件
苦情	2件	対応済 2件

プールに水着用の脱水機を設置して欲しいとの要望を頂きましたが、スペースの確保困難による安全面の問題や衛生面の確保による問題、さらに脱水機を利用する時間帯が入替時間に集中し公平な使用が可能かどうかの問題から設置が難しいことを伝え、ご理解頂きました。

事故等の発生状況

種 別	件 数	(主な事例の対応状況)
衛生	1件	9月にリラクゼーションプールからレジオネラ属菌を検出。市、担当課と連携し早期の周知により体調不良等の申し者に素早く対応することができ、感染者もいませんでした。配管洗浄、水質再検査等を実施し、1ヵ月後リラクゼーションプールの営業を再開することができました。また、それ以降ATP検査を定期的に実施し未然防止に努めています。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。また、大規模な修繕に関してもその都度、市へ報告、提案し、早期対応に心がけています。

自主事業に関すること

- ・アンケート結果から、長期の水泳教室を開催し、泳げるようになりたいという利用者の要望に合った事業展開に努めました。
- ・併設している老人福祉センターの事業をプールで開催するなど、複合施設の利点を生かし、老人福祉センターの利用者にも市民プールを利用していただく機会となりました。

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、年に1回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。
- ・利用者の要望により脱水予防のために、プール場内での水分補給が行えるよう、設置スペースを設け対応しました。
- ・トレーニングルームでは準備体操エリアを使用し、平日の朝に体操を実施しています。多くの高齢者が参加し交流の場にもなっています。
- ・年に1回利用者も参加し避難訓練を実施しております。また、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り、利用者への周知を行うとともに、プール槽から上がり一時待機してもらうなど、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。
- ・民間企業と協働し、オリンピックメダリストによる水泳教室を開催するなど、新たな取組を実施しました。

総合評価	越谷市民プールは、「健康増進・体力向上」というテーマを掲げ、アンケート等により利用者のニーズに合った事業が行われ、市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上が促進されています。また、プール・トレーニングルームの混雑時においては、混雑状況を掲示するなど、利用者が平等に利用できる工夫をしており、市民サービスに取り組まれています。 職員の育成については、各種研修会等に参加させ、OJT、OFF-JTを実施するなど、子どもから高齢者、さらには障がい者まで利用者への対応が適正に行われています。 自主事業につきましては、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したほか、新たな事業として、民間企業との協働により、オリンピック銅メダリスト星奈津美さんによる水泳教室を全コース占有で開催するなど、施設運営に工夫が見られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、温水プール、トレーニングルームともに利用者の多い施設であることから、利用者のニーズに対応した管理運営や事業展開を行うとともに、水道代削減に向けた取組をしていただきたいです。また、自主事業を充実させるなど、これまでの経験を活かした施設の運営を期待します。
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.0 総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応しています。また、各種事業等においては、社協だより等を活用し、周知が図られています。なお、利用時間の厳守ということで、退館等の館内放送による周知をはじめ、ランニングマシンの利用については、使用時間を利用者同士が自己管理できる掲示板により、周知が行われています。 また、施設の入り口には、プール、トレーニングルームそれぞれの混雑状況を終日掲示しているほか、混雑によるトレーニングルーム入場制限の際は速やかにその旨を掲示しています。さらに、お待ちいただく方には順番にご案内できるよう、番号札の配付を行い、スムーズな利用ができるよう努めています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2 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	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	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事業等に反映するような工夫が見られます。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、指定管理者が実施する事業等で利用を呼び掛けるなど、PRが徹底されています。さらに、リオオリンピック銅メダリストの星奈津美さんによるキッズ水泳教室（主催：イオンレイクタウン）の開催に協力し、越谷市及び越谷市民プールのPRを図ることができました。
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	毎月、管理運営委員会を開催し、業務改善を推進するとともに、施設内を巡回し、経費削減に努めております。また、迅速な会計処理により、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。さらに、契約の際は見積り合わせを行い、より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るとともに、毎月、管理職会議を開催し、密な連絡調整が行われています。また、職員を各種研修等に参加させ、OJT、OFF-JTの実施に努め、スキルアップの支援をしているとともに、専門的知識・経験を有する職員の配置が行われています。なお、独自の管理運営マニュアルを作成し、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図るとともに、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して、万全の態勢が整っています。
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、内容を反映させているほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速な対応がされております。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。なお、利用者においては、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るなど、情報提供を図っているとともに、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ており、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	年3回の調整会議を所管課と実施し、課題等の情報共有や市との連携が確保がされています。

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他、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行っています。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応できるよう体制を整えています。

自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室やキッズ向けプール教室、知的障がい者向けプール教室を開催するなど、幅広い層の利用者に満足いただけるよう事業展開に努めています。また、民間企業と協働し、オリンピックメダリストによる水泳教室を開催するなど、新たな取り組みを実施しました。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できる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います。今後も、事業の充実や効率的な運営を目指して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めてまいります。