

平成 2 7 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27年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）	5

## 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

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

## 指定管理者制度導入施設一覧（平成27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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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ぼと館	随意指定	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成23年4月1日から平成28年3月31日まで・5年間)	福祉部 障害福祉課

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

# 指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

## 1 評価の考え方

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

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

## 2 評価方法について

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

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

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

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

[評価点及び総合評価について]

### ①項目ごとの評価点

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

### ②総合評価

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

### 3 評価表について

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

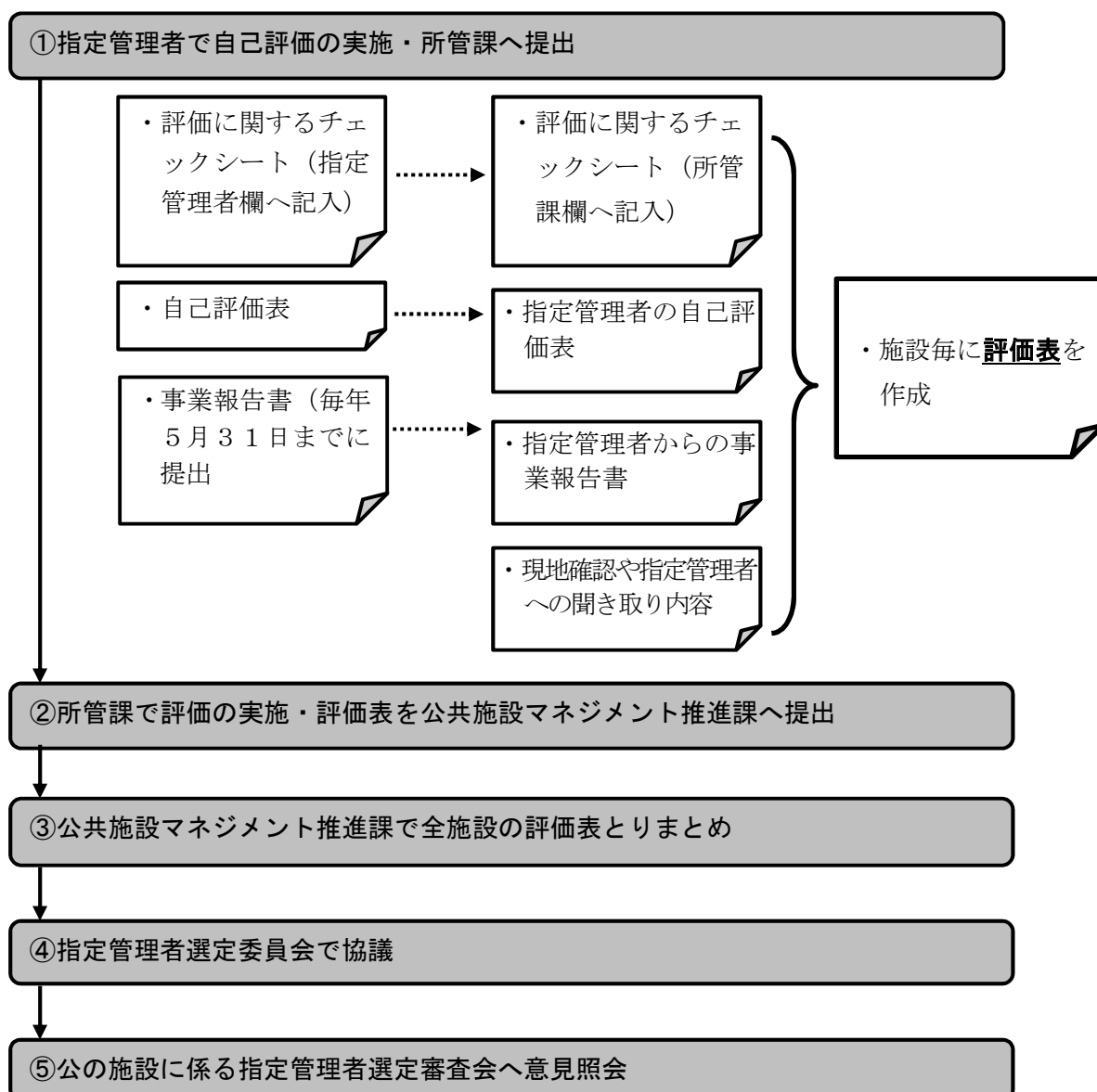
### 4 事業報告書について

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

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

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

### 指定管理者の評価の流れ（概要）



## 指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）

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

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画 こしがやともろう	管理運営は適正である	2.4
2	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	PFI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	2.0
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ぼと館	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
18	障害者就労訓練施設しらこぼと	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.2
19	越谷駅東口駐車場	株式会社 越谷ツインシティ	管理運営は適正である	2.1
20	花田苑	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
21	キャンベルタウン野鳥の森	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
22	越谷コミュニティセンター	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
23	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
24	総合体育館	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
25	市民球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
26	総合公園多目的運動場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
27	総合公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
28	しらこぼと運動公園競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
29	しらこぼと運動公園第2競技場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
30	しらこぼと運動公園野球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
31	しらこぼと運動公園庭球場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
32	しらこぼと運動公園ソフトボール場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
33	弓道場	公益財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
34	市民プール	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.0

# 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	294	294	0
利用者数(人)	19,184	20,411	△ 1,227
うち講座等参加者数(人)	6,360	6,161	199
使用料(円)	56,600	68,560	△ 11,960

## 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	28,700,000	
支出	28,694,227	
市への戻入額	5,773	

### (増減の理由)

- ・平成26年度は、七夕フェスタオープニングイベントが、雨天によりさくら広場で実施できず、セミナールームにて実施しました。平成27年度は、さくら広場で開催されたことにより、セミナールーム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: 通年 平成27年4月1日～平成28年3月31日

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

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 465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	40.4%	41.3%	15.9%	0.6%	0.0%	1.8%
施設の状況はどうか	41.5%	43.3%	12.0%	1.7%	0.2%	1.3%
施設の利用目的が達成できたか	46.7%	36.8%	12.5%	0.8%	0.0%	3.2%
総合的な感想はどうか	41.3%	40.1%	15.0%	1.5%	0.0%	2.1%

### (意見等の内容)

- ・内容の濃い企画講座が多く、勉強になる。
- ・参加者との交流もできて、とてもよい。
- ・駅に近いので助かります。

## 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	6件	対応済 6件
要望	6件	対応済 3件

### (主な事例の処理状況)

- ・チラシが多くて目的のものが見つけにくいという苦情については、ジャンル分けをし、よりわかりやすい見出しを付けるなどし、工夫をしました。
- ・アンケート回答用紙の性別の記載について、追加説明を記載し、性的少数者などにも回答しやすいよう配慮しました。

## 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)

- ・ブラインドやロールカーテンの部品交換を行いました。
- ・自動ドアの定期点検により経年劣化した部品の交換を行いました。

## 自主事業に関すること

- ・国内外で活躍した女性作曲家の作品を通して、音楽分野での男女共同参画を考えるリサイタルを開催しました。
- ・登録団体「ひだまり広場」との共催事業として、東日本大震災の被災地の中学生の俳句を参加者と共に読み、交流を図りました。
- ・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)

- ・季刊版(年4回発行)のイベント情報誌「きてみてほっと」を発行し、ほっと越谷の事業に関する情報を発信しました。
- ・越谷市商工会、産業支援課との共催で女性創業支援セミナーを開催し、女性ならではの創業を考える講座を実施しました。



<b>総合評価</b>	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ました。特に、出前講座の開催、登録団体や埼玉県等関係機関との連携・協働など、事業効果の向上に取り組んでいることが評価できます。施設管理については、経費の縮減やサービス向上に取り組むなど適正に行われています。今後も、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、社会情勢等を反映するなど工夫した事業展開を期待しています。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】</b>	<b>2.4</b>
	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	利用ルールの徹底などの働きかけが行われています。子ども連れの方には授乳スペース等が用意されています。事業者や介護に関わる男性や高校生などに向けた講座の開催や、地域に向い出前講座を行うなど、多様な世代に向けた事業などが積極的に進められています。	
<b>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</b>		
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イ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
<b>施設所管課の意見</b>	出前講座やイベント情報誌の配布やパネル展示を行い、施設のPRや意識啓発が積極的に進められています。連続講座の事業を増やし、学びの場に加えて、交流の場を設けるなど、個人をつなげるコーディネイトが行われました。また、大人の学校では、登録団体と協働で、男女共同参画への理解の促進を深める、講座、展示を行うなど、施設機能が十分に発揮されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	施設の運営に支障のない範囲で節電に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	年2回消防訓練を行うなど、リスク対応への取組が行われています。また、外部研修に参加するなど、職員のスキルアップが図られています。特に、男女共同参画に関する専門知識や経験が豊富な職員を配置し、質の高い事業運営が行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	シフト勤務の中で、月1回全職員で打合せが行われ、情報共有が図られています。講座参加者に必ずアンケートを行い、利用者ニーズの把握に努めています。特に、勉強や交流など多様な目的で来所する利用者に対して、職員が案内や声かけを丁寧に行うことで、利用者間のニーズを調整し、利便性の向上が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	市や関係機関と定期的に打合せが行われ、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

<p>「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、気付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。</p> <p>学習事業は、引き続き幅広い年齢層の講座参加をめざしました。情報事業では、ホームページで開催事業をお知らせしたほか、講座修了後に参加者の意見・感想を掲載したり、イベント情報誌季刊版「きてみて ほっと」を発行し、細やかな情報発信に努めました。また、地区センターやコミュニティ推進協議会との共催で出前講座を実施し、地域に向けたPRをしました。さらに、埼玉県女性キャリアセンターをはじめ、関係機関との連携を図りながら事業展開をすることができました。</p>
---

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	市民協働部 市民活動支援課		

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	357	356	1	収入	207,500,000
利用者数(人)	256,590	249,642	6,948	支出	200,718,741
利用件数(件)	11,065	11,374	△ 309	市への戻入額	6,781,259
使用料(円)	44,427,900	44,445,790	△ 17,890		
(増減の理由)					
平成27年度は、収容人数の多い劇場の利用が増加したことにより利用者数は微増しましたが、一方で利用件数の減少や減免割合の増加などにより使用料は微減となりました。また、利用件数は2年連続で減少、使用料も数年連続での微減となっております。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ます。					

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 783件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	未回答
職員の対応はどうか	37.3%	42.7%	18.0%	1.2%	0.3%	0.5%
施設の状況はどうか	43.4%	44.2%	11.6%	0.2%	0%	0.6%
施設の利用目的が達成できたか	44.1%	43.2%	12.1%	0%	0%	0.6%
総合的な感想はどうか	39.0%	46.9%	12.6%	0.6%	0.1%	0.8%

### (意見等の内容)

- ・利便性がよく、静かな環境でとてもゆったりと使用することができてよい。
- ・となりの利用者の声がとてもよく聞こえた。
- ・接客態度が横柄であったり、一人でもそのような態度だと全員の印象が悪くなり残念だと思う。人によって親切、そうでない方がいる。
- ・コーヒー、ケーキだけでもカフェがほしい。近くにコンビニがないので軽食程度の販売をしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	種別	件数	処理状況
苦情	31件	対応済 31件	要望	82件	対応済 75件

### (主な事例の処理状況)

- ①職員へ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施設利用時の準備や清掃に関する苦情  
→ 利用者気持ちよく施設を利用していただけるよう、事前の準備や点検・清掃を徹底するよう注意しました。
- ③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。

### 事故等の発生状況

種別	件数
事故	4件

### (主な事例の対応状況)

- ①1階ロビー東側出入口のドアガラスが何者かにより割られているのを発見、ただちに市へ報告し、市から警察へ被害届を提出しました。ドアガラスについてはただちに修繕を行いました。
- ②劇場利用中に突然舞台照明がダウンし、演奏会が一時中断となりました。利用者には陳謝しご理解をいただくとともに、市へ報告し、調査した結果、修繕では対応できないため、改修工事について現在協議・検討しています。
- ③地下駐車場出入庫ボールの破損を発見し、市へ報告、新規のものに交換する修繕を行いました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・劇場の音響設備の部品交換修繕や屋上塔屋の防水補修などを行いました。その他施設の備品や設備など、日常点検で不具合があれば迅速に対応し、計30件の修繕を委託料の中で行いました。今後は、施設の老朽化に伴う、照明や音響・空調設備など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

- ・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いただける場として、平成27年度も、前年同様約1,600人の方にご来場いただき、参加希望者が定員を超えてしまう場合もあるほど好評となっています。
- ・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27年度も市民ギャラリーを会場に6日間開催し、例年同様約400人の方がご来場され、懐かしいふるさとの風景に親しんでいただきました。
- ・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おり、平成27年度は、前年度に引き続き越谷市立病院の医師を講師に迎え、「医療講演会」を2回開催しました。身近な問題をテーマとしていることから、計124人の参加がありました。

### 事業に関すること(実施内容)

- ・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、発展に貢献しました。
- ・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、中央市民会館の劇場を会場として提供し開催しており、各事業とも多くの市民の方にご来場いただきました。

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、他の市内の大型公共施設の施設管理も行っており、管理運営のノウハウや必要な人材を育成するなど十分な体制が整えられています。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、医療講演会、劇場でのランチタイムコンサートなどを開催し、安定した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まれるなど、環境に配慮するとともに経費削減にも努力されていました。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、自主事業の充実とともに、利用者の方が気持ちよく、安全で快適に施設を利用できるよう、より一層の市民サービスの向上に期待します。
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
<b>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</b>	
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います。しかしながら、職員の対応に関する苦情も散見されるため、今後は、より厳しい指導の元、多くの利用者気持ちよく施設をご利用いただけるよう努めていく必要があると考えます。
<b>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</b>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか	2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4 市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	会館の規模にあった、多くの市民の方が参加できるような事業を開催し、施設の有効利用の推進と文化事業の向上を図る工夫が見られました。また、アンケート等による利用者からの意見把握に努め、随時対応されています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	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、平成26年度以降、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みが行われています。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。
<b>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</b>	
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	窓口業務等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。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	利用にあたって内容を確認し、適正な施設利用、機具器材の提供、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。
<b>⑥ その他の項目</b>	
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、文書等の管理につきましては、ファイリングシステムの導入による管理が行われているほか、マイナンバー制度の導入に伴う特定個人情報の取扱いについては、取扱い規程が新たに整備されています。

## 指定管理者の自己評価

自主事業としての「ランチタイムコンサート」「越谷百景スケッチ原画展」「越谷市中央市民会館講演会」などを開催するとともに、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おります。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24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するとともに、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。また、汚れや破損が多数みられた会議室用の椅子の交換も計画的に実施し環境整備を図ってまいりました。

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

今後も担当課である市民活動支援課との連携を密にし、利用者の方々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27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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) 会館の施設等の維持管理に関する業務								
(2) 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) 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27年度	平成26年度	比較						
市民会館	開館日数(日)	335	334	1					
	利用者数(人)	82,927	79,913	3,014					
	利用件数(件)	3,985	4,261	△ 276					
	使用料(円)	7,849,630	8,262,030	△ 412,400					
北部図書室	開室日数(日)	325	332	△ 7					
	貸出利用者数(人)	78,735	81,015	△ 2,280					
	貸出数(点)	283,391	291,343	△ 7,952					
<p>(増減の理由)</p> <p>北部市民会館：平成27年度は、収容人数の多い劇場の利用が増加したことにより利用者数は微増しましたが、一方で、高齢化等の影響で活動団体が減少してきていることに伴い、利用件数が減少しているとともに、減免割合の増加などにより使用料も減少となりました。</p> <p>北部図書室：貸出利用者数、貸出数とも減少となりましたが、これらの要因としては、図書館システムの更新のため開室日数が減少したことや、中央図書室の新設や南部図書室の移設・拡充に伴い、より利便性の高い図書室を利用される方が増加し、既存の図書室の利用が減少傾向にあることなどが考えられます。</p>									
		<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>42,938,745</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>42,936,524</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>2,221</td> </tr> </table>		収入	42,938,745	支出	42,936,524	市への戻入額	2,221
収入	42,938,745								
支出	42,936,524								
市への戻入額	2,221								

### 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2月15日～3月14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: 240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	28.5%	41.2%	29.0%	0.9%	0.4%
施設の状況はどうか	32.9%	45.6%	21.5%	0.0%	0.0%
主催・共催事業について (大袋地区文化祭) (ピアノと過ごす素敵な時間)	14.8%	37.7%	43.8%	3.1%	0.6%
施設の利用目的が達成できたか	29.2%	49.8%	20.6%	0.0%	0.5%
総合的な感想はどうか	25.2%	52.3%	21.1%	1.4%	0.0%

(意見等の内容)

- ・使用料が高い。もう少し使用料を安くしてください。
- ・職員がよく替わるため、同じことをその都度聞かれ不愉快に感じる事がある。
- ・利用当日の要望が増えて迷惑をかけていますが、全て応えて頂き大変感謝しています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	9件	対応済 9件
要望	3件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

- ・空調の音がうるさい、冷房が利かない、ピアノの調律が悪い等の苦情を受け、それぞれ修繕を行いました。
- ・図書室で騒いでいた子どもに怒鳴った利用者があり、職員が仲介に入り母親と子供に謝罪していただくとともに、今後、他の利用者への苦情等があれば、まず職員に伝えていただくようお願いしました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
病気	3件
ケガ	1件

(主な事例の対応状況)

- ・男性が、ダンスの練習中他の方と接触して転倒する事故が発生しました。意識ははっきりしていましたが、左足を動かすことができない為、救急車を要請しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・消防用設備をはじめ、空調冷温水循環ポンプ、給水ポンプの修繕など、委託料の中で計11件の修繕を行いました。
- ・経年劣化に伴う施設設備の修繕は年々増加傾向にあり、今後、抜本的な対応が必要と思われるため、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

- ・平成25年度より、大袋地区センターと共催し開催している「文化祭」は、平成27年度も前年同様、劇場で演出、会議室等で展示、駐車場で模擬店を行い、約2,500人の来場者があり盛況でした。
- ・平成25年度より、施設管理公社と共催し劇場にてコンサートを開催していますが、平成27年度は、「ヴァイオリン・ピアノ・マリンバで贈るクラシックコンサート」を開催し、好評を得ました。入場できないお客様も多数いたことから、平成28年度は、午前・午後の2回公演も検討する必要性を感じました。

### 事業に関すること(実施内容)

- ・平成27年度は、知事選の期日前投票所設置に伴い、8月中旬から下旬までの短期間となりましたが、例年同様「子ども学習室」を1階談話室に開設し、小中学生へ学習の場を提供するとともに会館の周知を図りました。
- ・花壇等に植栽を行うとともに、ゴーヤによるグリーンカーテンを設置し緑化に努めるなど、利用者が気持ちよく来館して頂けるよう努めました。
- ・利用者の安全を確保するため、危機管理マニュアルの見直しや消防訓練等を実施しました。

<b>総合評価</b>	<p>越谷市北部市民会館は、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にて施設の運営方針を決定し、その実務は、事務局職員及び臨時職員が条例・規則、協定等に基づき適正に行われており、経年劣化や保守点検業者からの指摘による施設の修繕や備品の交換等にも迅速な対応が行われました。</p> <p>また、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、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開催、夏季期間における子ども学習室の開設や図書室の利用体験など、今年度についても積極的な事業展開に取り組んでおり、施設運営に工夫が見られました。</p> <p>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。</p> <p>今後は、自主事業の充実を図るとともに、地域住民が施設の管理運営に携わっているという特徴を活かし、市民の声を反映させた施設の管理運営に期待します。</p>		
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】</b>	<b>2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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に相談しながら対応されています。また、利用者に対しては、公平・公正な対応や部屋の鍵開け、終了点検等を徹底し、使用時間を厳守するよう取り組まれています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 「公共利用の相互利用に関する協定」の対象施設として、越谷市民に限らず5市1町の住民による使用を促しているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 市民福祉の増進や文化の向上に資するための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	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、市北部地域における福祉増進や文化向上の活動拠点として、施設が有効活用されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	日頃から不要な照明は間引き・消灯するとともに、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、他の不要な経費を抑えるなど、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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、危機管理マニュアルの見直しを行うとともに、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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を職員間で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	毎年、事務（図書）マニュアルの見直しを行い、サービス水準の維持・向上に取り組まれています。また、利用者からの要望・苦情等については、職員・補助職員からの意見等も反映させ、より良い改善策の検討が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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に基づき、個人情報の保護に取り組まれています。	

## 指定管理者の自己評価

基本協定書や管理業務仕様書に基づき管理運営に努めてきましたが、管理面においては、老朽化した消防用施設や空調設備、給排水設備等の修繕、また、劇場の音響設備や照明設備、会議室の机・椅子などの備品類も修繕や買い替え等が多くありました。利用者にも不便をかけることもありましたが、市と連携を図りながら利用者のサービス水準維持に努めました。また、運営面では、自主事業としてコンサートや文化祭の開催、また、子ども学習室の開設等、施設の有効活用や会館の周知に努めるとともに、通常の会議室等の利用方法以外にも小学校の施設見学・図書室利用体験、中学校の職場体験、保育園や児童相談所の図書室利用体験等の利用にも対応しました。今後とも、北部出張所とも連携を図り、また、北部図書室も活用して市北部地域の活動拠点、市民サービスの拠点としての管理運営に努めます。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	15,482	15,995	△ 513
利用件数(件)	964	1,096	△ 132
使用料(円)	478,900	554,300	△ 75,400
(増減の理由) 利用者数、利用件数及び使用料は減少しており、ここ数年減少傾向にあります。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,365,506
			支出 3,365,506
			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2月15日～3月14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: 101件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	47.5%	34.7%	17.8%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	44.6%	39.6%	15.8%	0.0%	0.0%
主催・共催事業(ふれあいまつり)について	25.6%	39.5%	34.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	41.4%	47.5%	10.1%	0.0%	1.0%
総合的な感想はどうか	36.6%	47.5%	14.9%	1.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・いつも心よく対応して下さい、感謝しています。ありがとうございます。
- ・ふれあいまつりの内容を充実させてほしい。
- ・トイレが暖房便座になるとうれしいです。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

特になし

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・多目的室非常灯の修繕を行いました。
- ・蛍光灯安定器の交換を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・ふれあいまつりを開催しました(10月にフリーマーケットと模擬店開催。来客数は約350人)。
- ・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)

- ・自主防災訓練を行いました。

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27年度、赤山交流館では、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みが行われていたほか、地域住民参加による花植えや除草作業の実施など、地域活動の活性化に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
<b>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</b>		
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に努力されています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組み、さらに利用者からの要望には迅速な対応が行われています。これからはそれだけではなく、いかに利用率の低い部屋を稼働させるか、といったことが課題になると考えられます。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電に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。	
<b>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</b>		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会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させ、業務改善に常日頃から取り組まれています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、運営協議会や管理人の業務の改善や情報の共有が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、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、利用者や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するとともに、運営協議会・利用者・地域住民の方々などによる、みどり公園への花植えや交流館周辺及び駐車場の除草作業を実施するなど、施設の利用促進を図るとともに、地域交流の拠点施設としての役割を果たせるよう努めてまいりました。利用状況につきましても、利用者数・使用料とも減少とはなりませんが、今後も利用促進を図りながら、皆さまに満足していただけるよう施設の管理運営に努めてまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	19,313	19,724	△ 411
利用件数(件)	1,459	1,511	△ 52
使用料(円)	888,100	912,700	△ 24,600

(増減の理由)

利用者数、使用料及び利用件数は、いずれも微減であり、数年にわたり減少しています。

[決算額]		単位:円
収入		3,275,034
支出		3,275,034
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2月15日～3月14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: 130件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	22.8%	48.8%	28.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	21.3%	59.8%	18.1%	0.8%	0.0%
主催・共催事業(ふれあいフェスティバル、普通救命講習会等)について	6.3%	44.2%	49.5%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	23.6%	58.3%	18.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	19.8%	61.1%	18.3%	0.8%	0.0%

(意見等の内容)

- ・エアコンの設定温度18℃は低すぎます(冬季)。設定は変更できるようにしてほしい。
- ・健康維持の為に体操(少し体力を使う)ものがあるといい。
- ・講座の一覧表(曜日、経費など)があると良いですね。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	2	対応済 2

・多目的室天井の蛍光灯が切れているとの指摘があり、現地を調査したところ、電気安定器自体の交換が必要であるため、実施について、市と協議中です。

### 事故等の発生状況

なし

・玄関のドアが重いとの意見をいただき、現地調査を行ったところ軽微な修繕では対応が難しく、対策として、こまめに油を差したり、掃除をするなどして、重さを和らげています。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・女子トイレの手洗い場の排水金具を改修しました。
- ・蛍光灯機具の交換をしました(3ヶ所)。
- ・玄関サッシの修繕を行いました。
- ・多目的スクリーンの交換を行いました。
- ・談話室コーナーの椅子張替えをしました。
- ・多目的室の防災カーテン取付を行いました。
- ・花壇の花の植替えを実施しました(2回)。

### 自主事業に関すること

- ・例年行っているふれあいフェスティバルは、今年度雨天により中止となりました。(通常は11月に開催。主な事業はフリーマーケットと模擬店、催し物。来客数は、約250人)
- ・普通救命講習会を開催しました。
- ・お笑い演芸会を開催しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自主防災訓練を実施しました。



総合評価	大沢北交流館では、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27年度、大沢北交流館では、自主事業として「お笑い演芸会」、さらに、運営委員と一般参加者による「普通救命講習会」などを開催し、利用促進に向けた取り組みが行われていました。また、施設の修繕を積極的に行っており、より良い施設環境の提供に努力されました。 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、利用者が利用しやすい施設の環境作りを期待します。	
	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
<b>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</b>		
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、利用者に関わりやすく、そして、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう努めるとともに、お笑い演芸会などの自主事業が行われ、地域コミュニティを活性化するための取り組みが行われています。また、自主事業だけではなく、その基盤となる施設の整備も行き、修繕が徹底されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	管理人1人1人が、管理に対する意識を高めるとともに、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。	
<b>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</b>		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策（マニュアル等）が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会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させ、業務改善に常日頃から取り組まれています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、利用者の声を聞き、それをもとに、業務の改善や情報の共有が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、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、積極的に節電に取り組むなど、経費削減を心がけた運営に努めてまいりました。また、日常点検などにより気がついた点については市に連絡するなど、市と連携を図った管理運営を行っております。さらに、自主事業として、「ふれあいフェスティバル」は中止になってしまいましたが、「お笑い演芸会」「普通救命講習会」などを開催するとともに、地域の方々にも参加していただき花壇整備を実施するなど、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。特に平成27年度は、利用者がよりよい活動が出来るように、施設の修繕を行いました。これからも、地域の方々の交流の場となるように、精進していく所存です。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	34,919	33,906	1,013
利用件数(件)	1,291	1,293	△ 2
使用料(円)	999,600	1,005,900	△ 6,300

[決算額]		単位:円
収入		3,273,298
支出		3,268,786
市への戻入額		4,512

#### (増減の理由)

利用者数は微増、使用料及び利用件数は微減ではありますが、ほぼ前年と同様に推移しています。

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年2月15日～3月14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: 162件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	27.2%	50.6%	21.6%	0.6%	0.0%
施設の状況はどうか	20.4%	53.7%	25.3%	0.6%	0.0%
主催・共催事業(1日子ども店長体験)について	13.8%	40.2%	46.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	24.2%	41.6%	31.7%	2.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	20.8%	47.2%	32.1%	0.0%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・もう少し早く会場をあけて頂けたら、と思います。
- ・予約をとるために朝早くから大変です。
- ・週1回程度の利用ですが、ほぼ満足しています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

特になし

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・テーブルキャスターの部品交換を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・NPO法人が主催する1日子ども店長体験イベントに協賛しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自主防災訓練を行いました。

<b>総合評価</b>	<p>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。</p> <p>平成27年度、蒲生交流館では、引き続き「一日子ども店長体験イベント」に協賛するなど、NPO法人とも連携し、利用促進に向けた取り組みが行われ、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おります。さらに、利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃を行うなど、窓口での丁寧な対応が行われています。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置するという取り組みに加え、利用者からの要望は定例会で検討して対応するといった、利用者のニーズに合わせた試みや、NPO法人の事業に協賛するなど、地域交流の拠点施設としての役割も果たしております。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
1 定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材育成の方策（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
<b>施設所管課の意見</b>	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、適正人材の育成が行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行ったうえで、業務の改善や情報の共有が図られています。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、実際に運営に反映されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努め、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。個人情報保護や文書管理についても徹底した管理が行われています。	

## 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、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てまいりました。また、平成27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、定期利用者の獲得や利用者の増加につながるよう努めてまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	14,819	15,226	△ 407
利用件数(件)	1,254	1,262	△ 8
使用料(円)	902,000	910,200	△ 8,200
(増減の理由) 利用者数、使用料及び利用件数は、いずれも微減であり、ここ数年減少傾向にあります。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,321,806
			支出 3,305,594
			市への戻入額 16,212

### 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2月15日～3月14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	23.9%	44.8%	31.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	24.6%	52.2%	22.4%	0.8%	0.0%
主催・共催事業について	南部交流館は自主事業は行っていません。				
施設の利用目的が達成できたか	22.4%	53.0%	23.1%	1.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	21.1%	51.1%	25.6%	2.3%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・暖房の効きが悪く、寒いです
- ・使用許可申請書がネットで予約できればと思います。
- ・職員の方が親切です。館内の清掃がいつもきれいで気持ちよいです。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

特になし

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・排水パッキン修理を行いました。
- ・3階ショールーム照明の修理を行いました。

### 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)

- ・自主防災訓練を行いました。

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みられています。 平成27年度、南部交流館では、引き続き節電にも積極的に取り組み、経費削減が図られていました。また、自主事業を行っていないながらも、窓口での呼びかけを増やしたり、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り組み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
<b>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</b>		
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に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか	2
4	地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか	2
5	施設内の設備や備品を適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組み、さらに利用者からの要望には迅速な対応が行われています。これからはそれだけではなく、いかに利用率の低い部屋を稼働させるか、といったことが課題になると考えられます。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか	2
施設所管課の意見	節電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。	
<b>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</b>		
1	定期的に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者参加による自衛消防訓練を実施するなど、必要な訓練が適正に行われております。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか	2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、利用者の声を聞き、それをもとに、業務の改善や情報の共有が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、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

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、丁寧な窓口対応や清掃等を心がけるほか、近年の高齢化などの影響で減少傾向にある利用者の新規獲得や利用定着に向け、窓口での声掛けや、利用者の作品展示などを行い、利用促進のための取り組みを引き続き行ってまいりました。

## 平成27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27年4月1日から平成28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 久保山 勝昭
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	14,282	15,226	△ 944
利用件数(件)	1,339	1,351	△ 12
使用料(円)	760,250	772,950	△ 12,700
(増減の理由) 利用者数、使用料及び利用件数は、いずれも微減であり、ここ数年減少傾向にあります。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,404,901
			支出 3,404,901
			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2月15日～3月14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:87件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	9.6%	47.0%	41.0%	2.4%	0.0%
施設の状況はどうか	15.5%	47.6%	33.3%	3.6%	0.0%
主催・共催事業(地域交流祭)について	6.6%	35.5%	57.9%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	16.9%	57.8%	24.1%	1.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	11.9%	58.3%	29.8%	0.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・大変満足しております。
- ・カーテンが汚い。
- ・清掃もよく気持ちいいです。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

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)

- ・長機のキャスター交換を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・地域交流祭を開催しました(10月に開催。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が行われています。来客数は約100人)。
- ・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)の実施、及び青少年非行取締り、警察への通報等を行いました。
- ・自主防災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27年度、大袋北交流館では、自主事業として「地域交流祭」を開催し、利用者の増加につながるような取り組みが行われていました。また、館内の大掃除を運営協議会及び利用者で実施し、協働による運営や、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を十分に果たしています。 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、そのような行事をきっかけに、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
<b>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</b>		
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、利用者に関わりやすく、そして、施設が平等に利用されるように取り組まれています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取り組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者からの要望には迅速な対応が行われています。また地域交流祭等のイベントに際しては自治会と協力し、広報活動を行い、利用促進が図られています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	管理運営業務・経費の削減について定例会で協議を行い、除草作業・清掃など利用者と運営委員で行うなど、経費の削減が図られています。	
<b>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</b>		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議をしているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 危機管理の方策(マニュアル等)が整備され、初動時に必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 職員からの意見や要望も聞き取り、業務の改善に反映させているか		2
施設所管課の意見	運営協議会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させ、業務改善に常日頃から取り組まれています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取り組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、利用者の声を聞き、それをもとに、業務の改善や情報の共有が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、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

大袋北交流館では、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して、地域全体のふれあいの場として役割を果たしてまいりました。また、利用方法や、利用時間については受付に提示し、利用者の方々にわかりやすいように工夫しておりました。今後も引き続き、地域との交流を図りながら運営を続けてまいりたいと考えております。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	20,606	20,293	313
利用件数(件)	1,464	1,416	48
使用料(円)	964,900	950,900	14,000

#### (増減の理由)

利用者数、使用料及び利用件数は、ここ数年減少傾向にありましたが、いずれも増加しております。

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	3,392,131	
支出	3,392,131	
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2月15日～3月14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: 90件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	30.4%	44.3%	24.1%	1.3%	0.0%
施設の状況はどうか	32.5%	43.8%	21.3%	2.5%	0.0%
主催・共催事業について	桜井交流館は自主事業を行っておりません。				
施設の利用目的が達成できたか	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	21.3%	50.0%	27.5%	1.3%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・作品展バザーのようなものをやってほしい。
- ・毎回エアコンを修理しているというが、すぐに故障してしまう。お金ももったいない。
- ・多目的室・談話室の空調の修繕をお願いします。
- ・土曜日は駐車場が混雑する。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・多目的室・談話室の空調の修繕が必要です。
- ・植木の伐採を行いました。

### 自主事業に関すること

なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自主防災訓練を行いました。



<b>総合評価</b>	<p>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。</p> <p>平成27年度、桜井交流館では、窓口での丁寧な対応を心がけるなどして、多くの利用者から満足しているとアンケートでもご回答いただいております。さらに、利用者の意見を運営に反映させるように心がけており、その結果、安定した利用者数・使用料収入が維持されています。</p> <p>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。</p> <p>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な安定したサービス提供に期待します。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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、利用者により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を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	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組み、さらに利用者からの要望には迅速な対応が行われています。これからはそれだけではなく、いかに利用率の低い部屋を稼働させるか、といったことが課題になると考えられます。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
1 定期に運営協議会を招集し必要な事項を協議しているか		2
2 職員の人材育成の方策（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
<b>施設所管課の意見</b>	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させ、業務改善に常日頃から取り組まれています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議が行われています。また、利用者の声を聞き、それをもとに、業務の改善や情報の共有が図られています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、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、自治会やスポーツ団体（子供）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おります。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おります。また、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おります。

今後においても、広く利用され、世代間交流をますます活発化し、利用者が快適に利用できるような施設の管理・運営に努めてまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	307	1
利用者数(人)	13,224	13,848	△ 624
利用件数(件)	1,229	1,222	7
使用料(円)	901,500	902,900	△ 1,400
(増減の理由) 利用者数、使用料ともに微減となりましたが、利用件数は微増しています。 施設の利用状況は、ほぼ前年と同様に推移しています。			
			[決算額] 単位:円
			収入 3,281,794
			支出 3,281,794
			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2月15日～3月14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:177件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	37.6%	47.4%	14.5%	0.6%	0.0%
施設の状況はどうか	23.7%	52.0%	22.0%	2.3%	0.0%
主催・共催事業について	南越谷交流館は自主事業を行っておりません。				
施設の利用目的が達成できたか	30.1%	54.9%	13.9%	1.2%	0.0%
総合的な感想はどうか	26.2%	54.1%	19.2%	0.6%	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といいなと思います。
- ・暗いし、寒いのでトイレが使いづらいです。
- ・利用団体の発表会があればありがたい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

### 事故等の発生状況

なし

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・トイレの水漏れ、鏡割れ等迅速に対応しました。
- ・給湯器の修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

なし

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・自主防災訓練を行いました。

総合評価	南越谷交流館の運営は、地元住民で構成された南越谷交流館運営協議会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みました。 平成27年度、南越谷交流館では、自主事業は行ってないものの、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おります。 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はそのままに、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
<b>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</b>		
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を心がけ、施設の平等利用に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 施設の稼働率向上に繋がる方策や広報活動を行っているか		2
4 地域コミュニティの活性化のための事業の実施や施設の有効活用がなされているか		2
5 施設内の設備や備品を適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	よりよい管理運営のため、受付に意見箱を設置して、利用者からの要望等を聞き取れるよう取り組み、さらに利用者からの要望には迅速な対応が行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支状況を常に把握し、必要に応じて弾力的な予算の運用をしているか		2
施設所管課の意見	節電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。	
<b>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</b>		
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させ、業務改善に常日頃から取り組まれています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 苦情等の事例を運営協議会で情報共有し、組織全体におけるサービス意識の向上に努めているか		2
施設所管課の意見	苦情・要望及びアンケート結果等について、運営協議会定例委員会において、その報告や改善についての協議を行い、運営協議会や管理人の業務の改善や情報の共有が図られています。また、利用者の要望に対して、迅速な対応が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 施設利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 節電等の環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、市の職員が出席し状況の把握に努めており、また、決まった事項などを速やかに市へ報告するなど、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、子育てサークル等の活動が活発であることなどから、屋間の利用者が多く、安定した利用状況となっております。それに伴い、お子様連れの利用者が多いことから、安心して利用できるよう施設の管理運営に努めております。また、利用者の利便性を維持・向上するため、定例会を開催し要望等に対し協議・検討を行うなど、適正な施設の運営に努めてまいりました。さらに、利用者からの要望に関しては迅速な対応をしており、適切な運営に努めてまいりました。これからは、利用者サービスのほかに、稼働率の低い部屋を利用してもらうための対策を考えることが重要になると考えております。

## 平成27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27年4月1日から平成28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ことを目的とする。			
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27年度	平成26年度	比較
市民活動支援センター			
団体登録数	130	117	13
指定・自主事業数	130	118	12
協力事業数	18	13	5
事業数合計	148	131	17
事業参加者数	9,945	10,327	△ 382
使用料(円)	633,200	583,400	49,800
中央図書室			
開室日数(日)	344	352	△ 8
来室者数	306,122	348,774	△ 42,652
貸出利用者数(人)	118,219	130,165	△ 11,946
貸出数(点)	377,720	418,028	△ 40,308

### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	100,046,000	
支出	100,046,000	
市への戻入額	0	

### (増減の理由)

市民活動支援センターは、指定・自主事業数及び協力事業数とも増加しています。参加人数は僅かに減少していますが、その要因は、協力事業の協働フェスタが雨天開催で1,600人減少したためです。その他の事業ではおおむね増加しています。

中央図書室については、平成26年度において南部図書室が移設に伴う2か月間の休室となり、南部図書室の利用者の多きが立地条件のよい中央図書室を利用したことから、貸出数は大幅な増となりましたが、平成27年度は通常の利用に戻っ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2月15日～ 3月14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: 161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	32.0%	47.7%	17.6%	2.6%	2.0%
施設の状況はどうか	40.1%	47.1%	12.1%	0.6%	0.0%
主催事業はどうか	20.9%	36.6%	31.4%	2.6%	0.7%
施設の利用目的が達成できたか	30.7%	45.1%	20.9%	2.6%	0.7%
総合的な感想はどうか	28.6%	48.1%	18.8%	3.2%	1.3%

### (意見等の内容)

- ・飲食制限を許してほしい
- ・職員が替わることが気にかかる
- ・図書室リサイクル図書の充実

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	3件	対応済 3
苦情	4件	対応済 4

・多目的スペースがいっぱい長机を増設して対応しました。団体登録の説明と専用席・優先席の案内をしました。

・市のイベントや催し等の年間スケジュールがわかるとよとの意見があったので、次年度から掲示する予定です。

**事故等の発生状況**

種別	件数
救急車要請	1件
急病	1件

**(主な事例の対応状況:中央図書室)**

- ・糖尿病を患っている高齢男性が転倒し、水を飲ませ椅子に座らせました。回復したので、付添いの家族と帰宅しました。
- ・中年男性から具合が悪いと救急搬送を依頼されたので、救急車を手配しました。

**施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)****【支援センター・中央図書室】**

- ・平成27年度は、まだまだ新しい施設ということもあり、トイレの便座修繕など小規模修繕を5件実施しました。

**自主事業に関すること****【支援センター】**

- ・当センター及び市民活動をより多くの方々に知っていただくために、偶数月の1日～7日をセンターの日とし、登録団体の協力を得て、団体活動の紹介や活動成果の展示、ミニイベントなどを5回行い、多くの市民に来場いただきました。団体活動の良いPRができ、活動の活性化にもつながりました。
- ・多目的スペースに、雛人形、5月人形、七夕飾り、ハロウィンの飾り付けなどを行い、来所者に季節の雰囲気味わっていただきました。
- ・登録団体との協働により、施設内の名称看板の見直しを行い、景観に配慮した新たなデザインと素材のものに取り替えました。
- ・開所3周年記念として、施設の愛称とシンボルマークを広く市民から募集し、決定しました。多くの市民に施設に対して親しみと愛着を持っていただくために、これらを事業のチラシや刊行物に使用しています。

**【中央図書室】**

- ・折り紙遊びの講座が好評であり、もっと開催してほしいというご意見を受け、次年度は2回実施することにしました。
- ・市立図書館主催のおはなし会について研修、実践を重ねました。次年度からは中央図書室主催で実施します。
- ・カウンターで来室者に折り紙や葉を配布し、喜んでいただきました。次年度から事業として計画的に配布を行い、さらなる来室の楽しみにつなげます。

**【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、年間で137件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)2本を施設入口付近に展示しました。虫追いを初めて知ったという方も多く、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～正午に放映しました。関心を持った方からDVDの内容について質問などもあり、寄贈されたDVDを有効活用することができました。

**事業に関すること(実施内容など)****【支援センター】**

- ・昨年度設置した人材バンクは、今年度2件の利用がありました。内容は、健康体操の講師派遣とボランティア相談員要請研修の講師派遣でした。また、センター主催事業である越谷駅前塾「パソコンなんでも相談事例集」「リサイクル花器づくり体験講習」を、それぞれ人材バンクの登録団体であるPC研究会、美育ボランティアこしがやにお願いし、講座は好評を博しました。
- ・時事問題をテーマとした事業として、子どもとスマホ 上手な付き合い方講座を開催しました。子どもがスマートフォンを安全に節度を持って利用できるようにするにはどのようなことが大切なのかについて講演とワークショップを行いました。講師は平方中学校大西校長、ワークショップは埼玉県家庭教育アドバイザーにお願いしました。「大変わかりやすく話に引き込まれた」、「期待以上のものだった」等の感想をいただきました。
- ・今年度のシンポジウムは、「介護を支える地域のチカラ」と題し、講演、パネルディスカッション、交流会を行いました。基調講演は、市福祉部副部長による「介護保険制度と越谷市の現状」と埼玉県立大学教授による「お互いを尊重する対話とは～」で、パネルディスカッションでは「みんなで支える介護」をテーマに登録団体や介護施設職員による発表と会場との意見交換が行われました。定員を超える90名の参加があり、市民の介護への関心の高さがうかがえました。最後の交流会では、多くの出会いと意見交換が実現しました。

**【中央図書室】**

- ・越谷市地域家庭文庫連絡会による「わくわくおはなし会」を開催し、おはなし会をサポートしました。
- ・カウンターで配布する折り紙や葉をHPにて紹介し、利用者への周知に努めました。
- ・図書購入数の減少にともない、新着図書の空き書架を活用し、テーマに沿ったおすすめ図書のご案内を開始しました。

**【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、登録を行いました。観光・物産情報コーナーでは、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掲示板に掲示しました。運用は約半年でしたが、23件の情報発信ができました。それぞれの情報が新鮮なもののばかりであったことから、来所者に大変好評でした。
- ・観光・物産知る得講座「名所を巡るいちご狩りツアー」を行い、定員いっぱい参加がありました。市のバスを利用し、越谷いちごタウンでのいちご狩りのほか、リュウスの展望台とアリタキ植物園の見学を行い、参加者全員から満足との声をいただきました。

総合評価	<p>市民活動支援センターは、市民に市民活動の場を提供するだけでなく、支援センターの実施するさまざまな事業などの市民活動への支援を通じて、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。開設から4年目となり、市民活動支援センターの実施事業は指定・自主事業130、協力事業18の合計148事業となり、対前年度比で17事業増加しています。また、登録団体数は対前年度比で13団体増の130団体となっています。使用料についても対前年度比で8.5%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ると考えられます。</p> <p>中央図書室も含め、市立図書館と各図書室はネットワーク化されており、どこでも借りられて、どこへでも返せるため、利用者は使い勝手のよい図書館(室)を自由に選ぶことができます。こうした中、平成26年度においては、南部図書室が移設のため2か月間の休室となり、その間、南部図書室の利用者の多くが立地条件のよい中央図書室を利用したことから、貸出数は大幅な増となりましたが、平成27年度は通常の利用に戻ったものと考えられます。また、中央図書室の開設によって、南部図書室の休室による影響を最小限なものにとどめることができましたといえます。</p> <p>指定管理者が実施した事業等については、開所3周年記念として、施設の愛称とシンボルマークを広く市民から募集し、愛称を「ななサボこしがや」に決定し、また、参加者が5,000名を越えたセンターまつりや「みんなで支える介護」をテーマに実施したシンポジウム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。さらに、平成26年度に設置した人材バンクを利用し、「パソコンなんでも相談事例集」や「リサイクル花器づくり体験講習」などのセンター主催事業を実施し、人材バンクを利用して健康体操やボランティア相談員に関する講師派遣も行われています。</p> <p>中央図書室では蔵書冊数が68,221冊となり、計画的に整備されました。利用者に親しみやすい施設を目指し、「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・啓発にも努力されていました。</p> <p>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を行われました。また、「名所を巡るいちご狩りツアー」を実施するなど観光PRに努力されています。</p> <p>こうした創意工夫による取組みが見られたことから、総合的に判断いたしまして、施設の管理運営は適正に行われていると評価いたしました。</p> <p>平成28年度の取組みとしては、更なる市民活動の活性化や活動団体の育成などを目的とした講座やイベントの開催など、積極的な取組みを期待します。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>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。</p>

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
<b>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</b>		
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・適正な対応に取り組まれています。また、各種事業においても幅広い年齢層を対象とした事業が実施されています。	
<b>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</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか	2
2	市民の市民活動への参加を促進し、市民活動を行う団体を支援する事業を有効かつ適正に提供しているか	2
3	協働のまちづくりの推進を図るため、登録団体の活動の支援を行っているか	2
4	協働のまちづくりの推進を図るため、個人や団体とのコーディネート機能を発揮しているか	2
5	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
6	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
7	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用促進のために広報、チラシほか様々な媒体を用いて周知を図り、駅前広場を活用したイベントを行うことで来場者の増加に取り組まれています。また、登録団体の専用席を設け、利便性を図るとともに、個人や団体の知識を活かす人材バンクを活用するなど、協働のまちづくりの推進に取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	各種事業に伴う講師や業者について効率的な選定を行い、経費削減が図られています。また、収支についても概ね計画どおり管理運営されました。	
<b>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</b>		
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	全スタッフを対象とする研修を行うなど、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、利用者の声を反映させています。
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 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	毎月、市と連絡調整会議を開催するほか、市介護保険課の協力を得てシンポジウムを行うとともに、越谷市観光協会との協働で講座を開催するなど関係機関との連携が行われています。

## 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、前年度に比較し7754人減の90241人となりました。月別に見ると、5月、7月、8月で大きく減少しています。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、今年度は例年ほど学生利用がなかったことがその要因と推測されます。一方、活動室については、利用日数ベースの稼働率は72.6%と前年同様ですが、利用件数ベースの稼働率は前年度を5.3ポイント上回っており、登録団体の活動自体はやや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、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、今年度新たに設置し、会議を3回開催しました。毎回活発な意見交換をしていただき、次年度はこれらを踏まえた運営に取り組めます。

・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2件の利用と2件のセンター事業への活用がありました。

・第4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5000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。

・平成27年度における中央図書室の貸出数は、前年度と比較し、40,308点の減となりましたが、平成26年度は、南部図書室が移設のため2か月間休室し、その間、南部図書室の利用者の多くが立地条件のよい中央図書室を利用したことから大幅な増になったためと考えられ、中央図書室の開設によって、南部図書室の休室による影響を最小限なものにとどめることができたといえます。

・市立図書館主催の中央図書室おはなし会で、7月から絵本、10月から科学絵本、1月から素話を担当しました。毎回、本館職員による指導を受け、来年度から中央図書室で主催できるよう、実践に取り組みました。また、市立図書館主催の児童文学講座を受講し、読み聞かせについて理解を深め、おはなし会プログラムの選書に活かしました。

・おりがみ講座は幼児、60代、70代のご参加をいただくことができました。家族で参加できるイベント、異世代交流にもつながるイベントとして、利用者楽しんでいただけるよう、内容を毎回変更し、工夫を凝らすようにしました。

・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、内部研修については一般的な座学ではなく、越谷市や市民活動に関する実践的な内容とし、ワークショップ形式を採ることで能動的に研修へ参加するように考慮しました。外部研修についても、支援センター・中央図書室とともに、積極的に参加し、習得した情報や知識は窓口対応や事業計画時に活用しました。

・平成27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みを通じて市民活動の促進と施設の認知度向上が図られるとともに、越谷市の「住みよい自治のまちづくり」の推進にも寄与できたものと考えます。

## 平成27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27年4月1日から平成28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	(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
(2) 火葬証明の交付			
(3) 施設の維持管理に係る事務			
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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	364	363	1
利用者数(人)	3,687	3,619	68
使用料(円)	244,974,500	244,517,000	457,500
(増減の理由) 民間式場が増えたため、当式場の利用が減少傾向にあります が、管外扱いの火葬件数が増加したことにより増収となりました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	18,113,600
		支出	16,966,593
		市への戻入額	1,147,007

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年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: 131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	54.3%	20.4%	22.8%	1.9%	0.6%
施設の状況はどうか	55.6%	22.0%	19.8%	2.5%	0.1%
総合的な感想はどうか	58.3%	35.4%	3.9%	1.6%	0.8%

### (意見等の内容)

- ・節電の為だと思いますが、火葬の時の廊下が寒くて震えてしまった。(他26件)
- ・駅からのアクセスを充実させて欲しい。(他5件)
- ・全ての面で申し分ありません。越谷市を代表する施設だと思っており、スタッフの対応も満足いくものでした。(他14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	3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(修繕の必要性とその対応について 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し、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



<b>総合評価</b>	指定管理者として斎場業務が適正に管理されています。アンケートを実施したところ多くの方から、施設の維持管理が徹底的になされていること、職員の接遇についても快く応対してくれ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、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努力されています。今後は、引き続き利用者の心情を十分に考慮した運営を続けていただくと共に、人生の終焉の場として利用者に満足していただけるよう施設のよりよい管理運営に期待します。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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
<b>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</b>		
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	施設の利用に当たっては、登録業者から何時でも予約が出来る様なシステムを備えて平等に利用できるように配慮されています。窓口や電話等での照会については、懇切丁寧な対応が行われています。	
<b>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</b>		
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郊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掃し、整理整頓が行われています。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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	斎場では電気やガスの使用量が大きいですが、適正な火葬時間にする事でガスの使用量を抑え、また照明器具をLED化することで電気の消費量を減らすなどして、光熱水費が抑制されています。	
<b>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</b>		
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、研修等を行って人材が育成されています。また、施設の賠償保険に加入しており、斎場内での事故等に備えられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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、適宜早急な対応が行われています。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、計画的な修繕等が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連絡体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	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行われています。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に保管されています。	

## 指定管理者の自己評価

「安全、安心に施設をご利用頂きお帰りいただくこと」を基本理念として業務に接してきました。また、一例として、待合室の紙コップを湯飲み茶わんに変更する等、ご利用者の心情を考慮した運営、更に、支出削減に繋がる事項等についてもご提案を申し上げ効果が出ており、全体的に良好な運営だったと評価しております。

## 平成27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27年4月1日から平成28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 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事	(2) 生業及び就労の指導に関する事	(3) 機能回復訓練の実施に関する事	(4) 教養の向上及びレクリエーションの実施に関する事
(5) 老人クラブ活動の育成に関する事	(6) 老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7) 老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務	(8) その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	295	295	0
利用者数(人)	94,447	96,325	△ 1,878
使用料(円)	243,800	196,200	47,600
(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。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	59,362,000
		支出	59,362,000
		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の評価の参考にする。

実施期間: 平成28年2月1日～2月29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: 339件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員の対応はどうか	15.9%	44.8%	34.5%	0.3%	1.5%	3.0%
施設の状況はどうか	16.2%	42.2%	35.4%	0.9%	1.2%	4.1%
施設の利用目的が達成できたか	10.6%	35.1%	45.1%	3.0%	1.2%	5.0%
総合的な感想はどうか	9.7%	38.0%	42.5%	1.8%	1.5%	6.5%

### (意見等の内容)

- ・駐車場がいつも満車です。駐車場が少ない。
- ・蒲生、新越谷からバスを考えて頂けたら幸いです。
- ・何もなし。非常に満足。これで不平を言ったらバチが当たります。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望	2件	対応済 1件	・トイレ便座を洋式にしてほしいとの要望があったため、改善を行いました。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
転倒	2件	・①外階段、②風呂脱衣室で転倒したため、応急処置後救急車を要請し、緊急連絡先へ連絡しました。
体調不良	2件	・①糖尿病既往・顔面蒼白、発汗多量、②本人申し出既往歴無、右半身痺れ、ろれつ回らず救急車を要請し、緊急連絡先へ連絡しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・かねてより要望のあった和式トイレの便座について、洋式に改修しました。なお、多目的トイレ及び浴室脱衣室については温水便座に改修しました。
- ・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)

- ・新規事業として、ビューティメイク講座や片づけ講座を実施し、新規利用者の獲得に努めました。
- ・世代間交流のふれあいデーでは、ボランティアセンター登録の行事ボランティアに協力を依頼し社協ボランティアセンターとの連携を図りました。

<b>総合評価</b>	越谷市立老人福祉センターけやき荘では、昨年度に引き続き、民間スポーツクラブと連携した事業を実施するなど、高齢者の介護予防や健康の増進に努めています。また、これまで主にカラオケの場として利用されてきた大広間において、健康教室等を企画するなど、利用者の利用形態の変化に柔軟に対応することで、さらなる利用促進に努めています。さらには、施設の老朽化が目立つ中で、和式トイレの洋式トイレへの改修を計画的に進めるなど、利用者の利便性や安全性に配慮した管理に努めており、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理運営が行われています。また、老人クラブの事務局として、高齢者の生きがいづくりに大きく貢献しています。今後も、施設の特徴を生かした事業内容の充実を図るとともに、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。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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
<b>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</b>		
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	指定管理施設運営方針の入口付近への掲示や施設利用についての館内放送を行うなど、利用者の平等利用に配慮されています。また、職員研修等で接遇に関する研修を実施し、全ての職員が統一した認識のもと、利用者に対応しています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
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	各種講座実施後のアンケート調査やご提案箱の設置を通じた、利用者の意見が反映されています。また、社協だより、ホームページ等を活用した周知を図るとともに、ポイント制度を導入した利用促進に取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	利用者に対する節約の働きかけや職員による巡回など、あらゆる場面における経費節減に取り組まれています。また、毎月、施設職員による会議を開催し、管理運営についての検証を行うなど、効果的かつ効率的な管理運営業務が行われています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
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	計画的な研修等の実施により、効果的な人材育成が行われています。また、緊急時対応マニュアルを作成するとともに、計画的に防火訓練、救命講習会等を実施するなど、災害等のリスクに備えられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	使用証の更新手続きを行うなど、利用者の現況把握に取り組まれています。また、修繕等に利用者の意見・要望を反映するなど、適正な施設の維持管理・修繕等が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	市の環境管理計画に基いた環境への配慮がなされています。また、埼玉県「子育て応援宣言企業」として登録するなど、仕事と子育て等の両立を支援する職場環境が整備されています。	

## 指定管理者の自己評価

昭和59年4月のオープンから一貫して、地域の高齢者の生きがいづくりの機会や、場の提供と福祉サービスの向上をめざして努めてまいりました。①日常的にすこやかに楽しく利用できる施設づくり②利用者への温かい接遇を大切にする人材育成③ニーズに合った講座や教室の開催④諸経費削減をめざした効果的な市民サービス等々、利用者満足度を高める努力を続けています。その結果、ほぼ9割の利用者から一定の良い評価をいただきました。

新規利用者獲得のために、民間企業とのコラボレーションやポイント制度を導入したカード作成等、新たな視点から、運営テーマである「娯楽と教養」の具体化を図りました。

今後に向け、①これからの利用者である団塊世代への利用啓発のため、近隣の地区センターの会合でのPR ②すこやかな生活を応援する講座の開催 ③より専門性と資格を高める職員の育成等に重点をおき、越谷市がめざす「だれもが健康で生きがいを持って安心して暮らせるまちづくり」の実現に努めてまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28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 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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	230	294	△ 64
利用者数(人)	73,769	101,952	△ 28,183
使用料(円)	21,400	45,200	△ 23,800

(増減の理由)

平成27年9月の台風18号による浸水被害のため、10月から11月までの2か月間休館となったことに伴い、開館日数、利用者数、使用料とも減少しました。

[決算額]		単位:円
収入	67,337,000	
支出	67,337,000	
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2月1日～2月29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:797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	16.2%	43.8%	36.1%	0.8%	0.1%	3.0%
施設の状況はどうか	19.1%	50.1%	27.8%	0.1%	0.3%	2.6%
施設の利用目的が達成できたか	12.7%	41.5%	38.2%	3.3%	0.3%	4.0%
総合的な感想はどうか	15.1%	45.4%	32.9%	1.9%	0.3%	4.4%

(意見等の内容)

- ・このような施設があるだけで有難い。感謝しております。
- ・洋式トイレにウォシュレットをつけてほしい。
- ・マイカー利用のため駐車場を増やしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (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

・荷物を置いての場所取りが多いとの意見があり、テーブルに注意書きを貼り、対処しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
転倒	2件	・洗い場の空きを待ちながら浴槽に浸かっていたところ湯あたりしたため、応急処置を行うとともに救急
体調不良	2件	要請し、緊急連絡先へ連絡しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・和式トイレの便座について、洋式に改修しました。
- ・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をしました。

### 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)

- ・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。

総合評価	越谷市立老人福祉センターくすのき荘では、老人福祉センター4館のうち最もクラブ登録数が多い中で、効率的な施設利用管理に努めています。また、開設から20年以上が経過し、徐々に設備の不調が発生する中で、定期的な設備点検や保守管理に努め、利用者の利便性や安全性の確保に努めています。さらに、昨年9月の台風被害の際には、早期復旧に向け、速やかな被害状況の把握に努めるとともに、長期休館するに当たっては、利用団体に対する説明会を開催し、混乱の抑止に努めるなど、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき、適正な管理運営が行われています。今後も、施設の特徴を生かした事業内容の充実を図るとともに、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
<b>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</b>	
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	館内放送による施設利用の周知をはじめ、職員による声掛けを行うなど、利用者の平等利用に配慮されています。また、事業実施に当たっては、社協だより等を活用した事前の周知に努めるとともに、人気のある講座等では抽選を行うなど、平等参加が適正に行われています。
<b>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</b>	
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	各種講座実施後のアンケート調査やご提案箱の設置を通じた、利用者の意見が反映されています。また、社協だより、ホームページ等を活用した周知を図るとともに、ポイント制度を導入した利用促進に取り組まれています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する節約の働きかけや職員による巡回など、あらゆる場面においての経費節減に取り組まれています。また、清掃、警備業務などを一括契約することで、スケールメリットを活用した、経費削減が図られています。
<b>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</b>	
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	計画的な研修等の実施により、効果的な人材育成が行われています。また、緊急時対応マニュアルを作成するとともに、計画的に防火訓練、救命講習会等を実施するなど、災害等のリスクに備えられています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
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	使用証の更新手続きを行うなど、利用者の現況把握に取り組まれています。また、修繕等に利用者の意見・要望を反映するなど、適正な施設の維持管理・修繕等が行われています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市の環境管理計画に基いた環境への配慮がなされています。また、埼玉県「子育て応援宣言企業」として登録するなど、仕事と子育て等の両立を支援する職場環境が整備されています。

## 指定管理者の自己評価

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

くすのき荘のテーマである「趣味と学習」を意識し、事業や各種教室・講座を企画いたしました。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、利用者にも満足いただける事業を実施し、サービスの向上に努めました。

施設管理としては、平成5年の開館から22年が経過していることから、日常点検や定期点検等のメンテナンスを重点的に実施し、老朽化している設備等については計画的に修繕を実施いたしました。9月の大雨による建物内浸水により、2か月半ほど臨時休館となりましたが、その後の営業に支障をきたさぬよう、適切に対応しました。

なお、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。今後におきましても、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27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27年4月1日から平成28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 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	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	307	308	△ 1
利用者数(人)	96,089	102,175	△ 6,086
使用料(円)	128,800	148,800	△ 20,000
(増減の理由) 平成27年12月にひのき荘が開設したことにより、ゆりのき荘の利用者の一部がひのき荘に移行し、利用者数及び使用料が減少しました。			
		[決算額]	単位:円
		収入	85,301,000
		支出	85,301,000
		市への戻入額	0

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年2月1日～2月29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: 643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	18.5%	43.5%	32.0%	2.0%	0.9%	3.1%
施設の状況はどうか	26.9%	46.8%	22.1%	1.2%	0.5%	2.5%
施設の利用目的が達成できたか	17.6%	41.9%	33.3%	3.3%	0.3%	3.6%
総合的な感想はどうか	19.3%	42.7%	31.9%	0.5%	1.6%	4.0%

#### (意見等の内容)

- ・非常に接客態度が良くありがとうございます。楽しんで利用させて頂いています。
- ・5時まで営業してほしい。
- ・入浴マナーが悪い人が多い。

### 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	1件	対応済 1件

・図書コーナー付近にテレビを設置して欲しいとの要望を頂きましたが、図書コーナーは新聞や図書を静かに読んで頂くことを目的にしていることや1階、2階にテレビコーナースペースを設けていることを説明し、ご理解頂きました。

### 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)

・浴室で気分が悪くなり、看護師がベッドに運びバイタルサインの測定等の対応をしていましたが、意識が混濁してき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んでおります。
- ・多世代交流を目的にふれあいデーを開催し、地域の小学校のバンドを招きロビーコンサートを行いました。また、施設のクラブがボランティアで手品教室を開催し、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つ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おります。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・併設している市民プールのスタッフにボランティアで参加してもらい、毎月ふれあいデーに体操教室を実施しました。
- ・ゆりのき祭りやカラオケ大会など冬季に実施していた行事を秋季に開催し、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では、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ロビーコンサートを企画するなど、積極的な世代間交流に取り組んでいます。また、体力づくりに関する講座や市民プールスタッフと連携した体操教室を実施するなど、施設テーマである「ふれあいと健康づくり」に基づく事業展開の工夫がされています。さらに、他の老人福祉センターとを使い分ける方が多い中で、すべての利用者に不便なく利用いただけるようサービスの平準化に努めており、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。今後も、施設の特徴を生かした事業内容の充実を図るとともに、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
<b>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</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	定期的に職員による館内巡回を実施することにより、場所取り等の利用者間のトラブル防止や利用マナーの向上に取り組まれています。また、事業実施に当たっては、社協だより等を活用した事前の周知に努めるとともに、人気のある講座等では抽選を行うなど、平等参加が適正に行われています。	
<b>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</b>		
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	各種講座実施後のアンケート調査やご提案箱の設置を通じた、利用者の意見が反映されています。また、社協だより、ホームページ等を活用した周知を図るとともに、ポイント制度を導入した利用促進に取り組まれています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する節約の働きかけや職員による巡回など、あらゆる場面においての経費節減に取り組まれています。また、清掃、警備業務などを一括契約することで、スケールメリットを活用した、経費削減が図られています。	
<b>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</b>		
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	計画的な研修等の実施により、効果的な人材育成が行われています。また、緊急時対応マニュアルを作成するとともに、計画的に防火訓練、救命講習会等を実施するなど、災害等のリスクに備えられています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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	使用証の更新手続きを行うなど、利用者の現況把握に取り組まれています。また、修繕等に利用者の意見・要望を反映するなど、適正な施設の維持管理・修繕等が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市の環境管理計画に基いた環境への配慮がなされています。また、埼玉県「子育て応援宣言企業」として登録するなど、仕事と子育て等の両立を支援する職場環境が整備されています。	

## 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おります。

ゆりのき荘のテーマである「ふれあいと健康づくり」を意識し、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つながるよう取り組みました。

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

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27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27年12月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	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 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	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	100	—	—
利用者数(人)	25,161	—	—
使用料(円)	15,800	—	—
(増減の理由) 平成27年12月に開設したため、増減はありません。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	21,000,000
		支出	21,000,000
		市への戻入額	0

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成28年2月1日～2月29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:352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	32.1%	42.6%	22.2%	0.9%	0.0%	2.2%
施設の状況はどうか	41.2%	41.8%	13.4%	0.9%	0.0%	2.7%
施設の利用目的が達成できたか	23.9%	36.9%	27.3%	6.0%	1.1%	4.8%
総合的な感想はどうか	25.3%	42.3%	22.7%	2.6%	0.3%	6.8%

### (意見等の内容)

- ・とても満足しています。注文等ありません。
- ・新刊が多いので楽しみにしています。できればスポーツ関係の本を増やしていただければ幸いです。
- ・近くにできた事大変喜んでます。スタッフの皆様本当にご苦労様です。
- ・講座終了後にひのき荘前から乗れるバスをお願いしたい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	6件	対応済 6件

### (主な事例の処理状況)

- ・浴室でのマナーについてご意見があり、貼り紙を掲示するとともに、声掛けを行い、対処しました。
- ・自動血圧計の設置要望があり、設置しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
救急搬送	1件	・浴室で体調不良となり、応急処置を行うとともに救急要請し、緊急連絡先へ連絡しました。
体調不良	1件	・長湯による血圧上昇のため病院(かかりつけ医)へ職員が搬送、点滴によって回復しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・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ていただきました。
- ・修繕については、細かい点でもまだ1年未満という事もあり、その都度市へ報告しました。

### 自主事業に関する事

- ・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。

### 事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

- ・ひのきスクール(3講座)を開催し、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を増やしました。



総合評価	新設の越谷市立老人福祉センターひのき荘では、新規利用者や既存館利用者など様々な利用者の中で、職員の積極的な声掛けや傾聴を通じた利用者ニーズの把握が行われています。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、施設テーマである「いきがいと交流」に基づく事業展開の工夫に取り組まれています。さらには、地域包括支援センター川柳・大相模を併設する優位性を生かし、健康講座や介護予防教室等を積極的に企画・展開するほか、必要に応じて老人福祉センター利用者を地域包括支援センターに紹介し、その後の支援につなげるなど、地域福祉の拠点施設としての役割を果たしており、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。今後も、施設の特徴を生かした事業内容の充実を図るとともに、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
<b>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</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者には遵守させているか	2
施設所管課の意見	他施設で実施する事業の周知や、原則1人1教室とするなど、たくさんの方に参加いただくための工夫がなされています。また、館内放送や職員の声掛けによる利用案内を行うなど、平等利用が確保されています。
<b>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</b>	
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	各種講座実施後のアンケート調査やご提案箱の設置を通じた、利用者の意見が反映されています。また、社協だより、ホームページ等を活用した周知を図るとともに、ポイント制度を導入した利用促進に取り組まれています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する節約の働きかけや職員による巡回など、あらゆる場面において経費節減に取り組まれています。また、清掃、警備業務などを一括契約することで、スケールメリットを活用した、経費削減が図られています。
<b>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</b>	
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	計画的な研修等の実施により、効果的な人材育成が行われています。また、緊急時対応マニュアルを作成するとともに、計画的に防火訓練、救命講習会等を実施するなど、災害等のリスクに備えられています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
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	使用証の更新手続きを行うなど、利用者の現況把握に取り組まれています。また、修繕等に利用者の意見・要望を反映するなど、適正な施設の維持管理・修繕等が行われています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	市の環境管理計画に基いた環境への配慮がなされています。また、埼玉県「子育て応援宣言企業」として登録するなど、仕事と子育て等の両立を支援する職場環境が整備されています。

## 指定管理者の自己評価

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

平成27年12月1日に市内4ヶ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、毎週実施しております「ふれあいデー」や各種教室・講座を企画いたしました。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、瑕疵保証期間ではありますが、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役所へ連絡し、営業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おります。

今後におきましても、介護予防・健康増進プログラム事業や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27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市障害者福祉センターこぼと館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	障がい者に対して機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 杉本 昭彦
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	福祉部 障害福祉課		

### 指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 在宅障がい者生活支援事業の実施に関する事  
 ① 支援者育成事業 (3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関する事  
 ② 自立支援事業 (4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関する事  
 ③ 余暇支援事業 (5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業  
 ④ その他の事業(年度ごとの提案事業) (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
- (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事

### 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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	291	294	△ 3
団体利用者数(人)	14,149	13,370	779
個人利用者数(人)	6,420	6,441	△ 21
見学者数(人)	36	92	△ 56
総利用者数	20,605	19,903	702

[決算額]		単位:円
収入	20,600,000	
支出	20,600,000	
市への戻入額	0	

#### (増減の理由)

点字や手話などのボランティア団体やハーモニカ、オカリナ等に取り組む当事者団体の活動が活発になったため、総利用者数が増加しました。

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年1月26日～2月26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: 362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	23.5%	45.0%	29.5%	0.6%	1.4%
施設の状況はどうか	15.5%	49.4%	31.2%	2.5%	1.4%
施設の利用目的が達成できたか	18.2%	51.9%	29.6%	0.3%	0.0%
総合的な感想はどうか	14.1%	50.8%	32.6%	2.2%	0.3%

#### (意見等の内容)

- 色々な人に利用してもらえると、自分たち(障がい者)のことも理解が広まっていくと思うので、開かれた施設であってほしいと思います。
- 自分は平日働いているので、夜間の催し物や講座、講習会がもっとあると嬉しいです。
- 重い椅子があり、片付け、移動する時、困りますので、買い替え時にでもご検討お願いできたら。
- 講演などここに来所しないとわからない情報があるような気がします。市役所、図書館、駅の掲示板など掲載場所を広げて頂けるとありがたいと感じました。
- 一般の人で、知らない人が多いのではないかと思います。何をやっているのか、皆に知ってもらいたい。
- 長い間お世話になっており、1つの生活目標を達成する為の貴重な時間を過ごさせてもらい感謝しています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

特になし

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・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。

### 自主事業に関する事

特になし

### 事業に関する事(実施内容や新規の取組など)

- こぼと館まつりや文化祭などのイベントの際には、各駅や各スーパー、各地区センターなど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「情報紙 ぼと」への掲載を行うなど市民へ周知を図りました。
- 将来福祉職を目指している県立大学、文教大学の学生サークルにボランティア依頼を行い、こぼと館まつり等のイベントに協力を得ました。
- 健康増進事業として、実施しているスポーツ講習会で新たに団体競技として卓球バレーを導入し事業の充実を図りました。
- 昨年に引き続き、ふれあいデーを開催し当事者、家族、ボランティアの方々の交流、情報交換の場として、こぼと館を自由に使用いただけるよう開放し家族支援を含め、新規利用者の拡大に努めました。また、今年度新規事業として家族茶話会を開催し、家族支援の充実を図りました。
- 今年度も館内掲示板に月ごとの事業内容を記載したカレンダーを掲示し、こぼと館利用者だけでなく館内を通る障がい者及び一般の方にも、こぼと館事業の情報の提供に努めました。

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27年度においては、アンケート結果をもとに、利用者の利便性の向上のため、館内に自動販売機を設置するなど、利用者の声が管理運営に反映されています。今後は、各事業を実施する上で、成果の分析を適確に行い、生じた課題を改善し、施設のよりよい管理運営につなげることを期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.2
総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。		

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
<b>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</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ)等を用いて新採用オリエンテーション、定期研修、ミーティングを行い、全職員が一した認識のもと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て、幅広く情報発信が行われています。定員を上回る参加希望のあった講座等については、新規受講者を優先するなど、平等性の担保や利便性の向上を図るための対応が行われています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		3
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		3
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	ホームページ上で貸館の空き状況を確認できるようにし、利用者が施設を有効活用できるよう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、即時対応が可能なものについては当年度に実施していること、ご提案箱を常設し、随時意見を反映する努力をしていることなどは施設の効用を維持・向上させる取組みにおいて、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、社協だよりやホームページを用いて、事業のPRが行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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	指定管理者施設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協議が必要な案件については、協議を行うことにより効果的かつ効率的な運営が行われています。また、利用者による節電の協力を呼びかけるとともに、職員が館内を巡回し管理経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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)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のもも掲示し、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。施設を統括する指定管理担当を法人内に配置し、効率的な管理体制が整備されています。また、専門的知識、経験を有する職員を配置するとともに、職員の資格取得等、スキルアップについても積極的に取り組まれています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		3
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		3
施設所管課の意見	社協だより、ホームページに加え、必要に応じて民間の情報誌等を活用し、また、社協だよりの記事等の中で二次元バーコード(QRコード)を適宜取り入れるなどの利便性も備え、より多くの市民に情報提供が図られています。平成27年度の新規事業「家族茶話会」を開催することにより、家族同士で悩みを共有できるなど、利用者のサービス水準の向上が図られています。また、平成27年4月より利用者の声から、自動販売機を設置するなど、要望・苦情等に迅速に対応する体制が整備されています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設の運営について適時連絡調整を行い、適切な事務を行うため、施設を統括する指定管理担当が法人内に配置されています。また、労働条件については、埼玉県に「子育て応援宣言企業」として登録し、仕事と子育て等の両立を支援する職場環境の整備をすすめている他、年4回安全衛生推進委員会を開催し、職場の安全衛生について協議が行われています。	

## 指定管理者の自己評価

平成27年度は、これまで培ったノウハウを生かし、画一的な運営にならないよう、利用者アンケートや利用者からの聞き取り調査結果を踏まえ、当事者の自主性を引き出せる様、職員間において意見を出し合い、各種事業を実施してきました。なお、職員には資格や経験を有した者を配置しており、現状に留まることなく、積極的における各種研修会に参加させるなど、常に研鑽を積みむよう配慮しています。また、施設長には、福祉の専門的知識を有する者で当会の管理職を専任として配置しています。

リスクへの対応方策として、ISO規格を手本に独自の管理運営マニュアルを作成するとともに、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルを作成し対応しています。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、視覚障がい者のサークルの皆さんに中央市民会館における避難訓練へ積極的に参加いただくなど、万全の体制を目指しています。その他、貸館時の災害に備え、全貸室の出入り口付近に「災害時の対応について」を掲示して行動基準を示しています。

施設の利便性を維持・向上させるための取組みとして、こぼと館に来所しなくてもホームページ上で、貸館の空き状況をチェックできるようにし、より多くの福祉関係団体に館内の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27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障害福祉課との連絡調整会議や当協議会の毎月開催している管理運営委員会等で協議された事項を踏まえ、万全の取り組みを目指して行きたいと考えています。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設管理	(6) 使用料の収納事務		
(2) 障害福祉サービス事業の実施	(7) 越谷市への連絡、報告		
(3) 障がい者の生活支援に関すること	(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		
(4) 障がい者と地域住民との交流に関すること			
(5) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務			
ア) 施設運営に係る連絡会議の開催			
イ) 就労体験・訓練事業の実施			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
就労訓練施設		[決算額] 単位:円	
	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	345	345	0
団体利用者数(人)	4,387	4,847	△ 460
個人利用者数(人)	5,688	4,467	1,221
見学者数(人)	330	456	△ 126
総利用者数(人)	10,405	9,770	635
(増減の理由)		収入 165,000,000	
館内で行う生産品の販売訓練の実施回数の減少に伴い、団体利用者数が減少しました。また、パンを購入した来館者がふれあいコーナーで食事する利用の仕方が定着してきたため、個人利用者が増加しました。		支出 165,000,000	
サービス事業所		市への戻入額 0	
	平成27年度	平成26年度	比較
開所日数(日)	243	244	△ 1
利用者数(人)	11,899	12,277	△ 378
(増減の理由)			
開所日数が1日少なかったことに加え、申込者と面接をしましたが、利用に至らなかったケースがあったことなどから、利用者を定員まで確保できなかったため、総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、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成27年5月13日～平成28年1月30日(就労訓練施設)  
平成28年2月15日～平成28年2月29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: 185件(就労訓練施設131件・サービス事業所54件)

### 利用者アンケート調査の集計結果

#### ○就労訓練施設

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	その他
施設の使い易さ	44.0%	30.0%	12.0%	1.0%	1.0%	12.0%
施設の整備・備品	44.0%	30.0%	14.0%	1.0%	1.0%	10.0%
施設の清潔さ	54.0%	31.0%	5.0%	0.0%	0.0%	10.0%
主催事業(講座・教室を含む)はどうか	30.0%	23.0%	9.0%	0.0%	0.0%	38.0%
職員の受付対応はどうか	46.0%	29.0%	13.0%	1.0%	0.0%	11.0%
職員の電話対応はどうか	31.0%	24.0%	9.0%	2.0%	0.0%	34.0%
職員の身だしなみはどうか	46.0%	32.0%	12.0%	0.0%	0.0%	10.0%
総合的な感想はどうか	45.0%	25.0%	15.0%	0.0%	0.0%	15.0%

(意見等の内容)

- みんな上手で感動しました。又、こういうのをやってもらえるようお願いします。
- こころのアート展初めて見学させていただきました。ステキな、すばらしい作品にあたたかい気持ちになりました。
- このようなアート展を通して、障がい者の正しい理解を地域へ広げていくことが大切だと改めて感じました。
- 今回はアート展を見学させていただきました。どれも素晴らしい作品で本当に感激しました。これから是非続けてください。よろしくお願ひします。ありがとうございました。
- いつもお世話になっております。ムリをしないで、体にはきをつけてください。アート展をまた、お願ひをします。
- アート展 心のこもった作品に感動です。
  - 工夫されて生きがいをもっていらっしやるようですばらしいです。
- とてもすばらしかったです。
  - 毎日いそがしいなかにご苦勞様です。
- もっといい作品をつくりたいと思います。
  - コピー機があると便利だと思う。 5名
- まだわからないです。

## ○サービス事業所

アンケート項目／割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	42.6%	37.0%	20.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	35.2%	38.9%	24.1%	1.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	35.2%	40.7%	24.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	44.4%	31.5%	24.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・更衣室が狭いです。
- ・グループ外出や宿泊実習をもっと増やしてほしいです。
- ・いろいろな作業をしたいです。

## 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

特になし

## 事故等の発生状況

特になし

## 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・就労継続支援事業B型作業室および倉庫内に製品棚を配置し、スペースの確保をしました。

## 自主事業に関すること

## ○就労訓練施設

平成26年6月から、障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援事業者として、障害福祉サービスの利用についての情報提供や助言、アセスメントやモニタリング、サービス等利用計画書の作成等指定特定相談支援事業を行いました。

## 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

## ○就労訓練施設

- ・心をつなぐコンサート 1回目:平成27年9月26日 2回目:平成28年1月30日  
障害福祉サービス事業所や特別支援学校等に通う障がい者や家族、地域の方々を対象に、平成24年度から年に1回実施してきましたが、毎回定員を超過申し込みがあり、会場の広さから受け付けをお断りする状況もあったため、前年度に続いて9月と1月の年2回実施しました。  
9月は文教大学吹奏楽部、1月は市立東中学校吹奏楽部が演奏し、保護者や家族の方が初めて来所するきっかけにもなった。また社協が進めている『福祉教育』においても、大学生や中学生が自分たちの演奏で人を喜ばす、障がいのある方を楽しませることができると自信につながるのではないかと思います。  
毎回リピーターとしてコンサートを楽しみに来所してくれる方もいて、コンサートの意義も、イベントとしても定着してきていると改めて感じました。 参加者(関係者除く) 1回目:97人 2回目:93人
- ・こころのアート展(イオンレイクタウン会場) 平成27年12月3日～9日 ※障害者週間  
新規事業として、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い、地域の方々に対して豊かな感性に触れていただくとともに、作品を展示することによって、障がい者の社会参加から就労への意欲を高めるきっかけづくりとして実施しました。  
出展数:157点 見学者数:延べ890人
- ・しらこぼとサロン 平成27年4月11日～平成28年3月12日 毎月第2土曜日 年12回  
今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。  
「楽しくおしゃべりができる仲間づくりができる場」から、来年度は「就労・定着につながる交流の場」へと内容を明確に実施します。  
参加者:延べ41人
- ・しらこぼとチャレンジ 平成27年4月5日～平成28年3月27日 毎週日曜日 年49回  
新規事業として、就労を目指す障がい者を対象に、「読み・書き・計算」の問題、ドリル等の基礎学習を行う『学びの場所』の提供を行い、就労につなげることを目的に実施しました。 参加者:延べ134人

## ○サービス事業所

- ・行事では、利用者が実行委員になり、各班から代表者が集まる班長会議で話し合い、指導員がサポートをして活動をすることで各事業所との交流を深めることができました。
- ・作業については、指導員が内職業者を探して、いろいろな作業を増やすことで、利用者の能力にあった作業を提供することができました。また、利用者全員が作業に関われるようになりました。工賃アップにも繋がりました。
- ・パン販売では、越谷市障害者就労訓練事業で2月より老人福祉センターひのき荘での販売が開始され、老人福祉センター4館および、施設外訓練である市役所地下売店での販売訓練をすることで、しらこぼとパン工房のPRをすることができました。工賃アップを目指して、販路拡大をすることができました。
- ・月1回、看護師による健康診断、年1回行われる協力医療機関での健康診断、個別面談による健康相談や健康指導、栄養指導を行うことで健康保持に努めました。
- ・月2回、嘱託医が来所し、医療相談やカウンセリング、指導員や保護者に対しての利用者対応指導を行い、生活支援や職業支援を行いました。
- ・年1回行われる、越谷歯科医師会と埼玉県立大学口腔保健科協力のもと、歯科検診を行いました。歯科検診を行うことで、保護者より今後の歯科治療について、とても役に立つとの好評を得ています。

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27年度はこれまで施設内のみで行われていた「こころのアート展」をイオンレイクタウンにおいても開催し、事業の拡大が図られています。また、同事業において、市内の障害福祉サービス事業所による販売訓練の実施も検討しています。 今後は、各事業を実施する上で、成果の分析を適確に行い、生じた課題を改善し、施設のよりよい管理運営につなげることを期待します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均】 2.2	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
<b>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</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか		2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉遣い、身だしなみ他)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、例年申し込みの多い事業について、実施回数を増やすことにより、多くの方が参加できるようにするなど、平等に利用できるよう配慮されています。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組が行われているか		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		3
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		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や案内に努めたことは、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、各事業の実施後にアンケート調査を行うことにより、常時利用者のニーズを把握し、次回以降の事業に反映されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか		2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、照明や空調は施設運営に支障がない範囲で消灯・停止するなど、協定書等の内容に沿った管理経費の縮減が図られています。	
<b>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</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適切に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	生活相談事業担当者の専門性の向上のため、相談支援に関する研修を受講している点については、協定書等の内容を上回る特筆すべき点です。また、外部の研修についても積極的に参加し、効果的な人材育成が行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		3
施設所管課の意見	アンケート調査や個別面談等を通じて、利用者の要望や苦情の把握に努めており、給食の献立など可能なものについては対応し、管理運営の改善が行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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。再生紙を利用し、内部資料については、裏面を使用するなど、環境に配慮した施設の管理運営が行われています。	

## 指定管理者の自己評価

### ○就労訓練施設

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

就労訓練の充実として、越谷市障害福祉サービス事業所等連絡会議（構成団体37団体）を年3回開催し、市内障害福祉サービス事業所等による支援ネットワークの構築や就労訓練の方策及び就労ニーズの創出等について意見交換や協議を行っています。

また、開設当時は就労訓練施設しらこぼとのみでしたが、市民活動支援センター（平成25年3月～）、出羽地区センター（平成26年4月～）、老人福祉センターゆりのき荘（平成26年3月～）、けやき荘（平成27年4月～）、くすのき荘（平成27年4月～）、ひのき荘（平成28年2月～）の7か所において生産品の対面販売等を拡大し、障がい者の就労能力や社会適応能力の向上及び社会参加の促進を行いました。

また、就労に必要とされる「パソコン講座」「面接試験対応講座」「清掃体験講座」を開催し、就労に対する準備講座として継続して行いました。「清掃体験講座」においては、近隣にある高齢者施設で実施し、実践作業をおしながら、高齢者とのふれあい、お礼に対するやりがいを感じる事ができる事業となりました。

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』の提供を行い、問題集やドリル等を実施しました。

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

相談支援事業では、市内の各種相談機関、サービス事業所等と連携し、市内在住の生活支援を必要とする障がい者とその家族に対し、障がい者サービス等の利用援助、自立生活の支援や社会生活のアドバイスを行いました。

自主事業については、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を行い、障害福祉サービス利用だけでなく、生活全般についての相談支援を実施しました。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り、就労訓練の充実を行いながら、参加者からのアンケート等によるニーズ把握に努め、利用者および地域の方々に満足していただけるよう、効果的な事業の実施、運営、相談支援を行っていききたいと思います。

### ○サービス事業所

職員の質の向上、サービスの向上を目指して、研修や見学などを積極的に行いました。特に、障がい者における虐待については外部研修、事業所内研修を行い事業所全体で虐待防止に取り組んできました。月1回の支援会議や毎日行われる申し送りなどで利用者の状況把握を共有し、チーム支援を行いました。就労継続支援事業B型では年2回、就労移行支援事業では年4回の個別面談を行い、事業所と家庭との支援の共有や連携強化を図ることにより信頼関係を得ることができました。今後は、指導員による各事業所への実習を行っていきたくと考えております。

就労継続支援事業B型では、多動な利用者や細かい作業が出来ない利用者など、利用者の障がい特性や能力に合わせた作業をすることで適性を探り、また本人の年齢、集団での本人の位置などを加味して作業班の編成を行いました。支援については、製品の完成度、手順の理解度、健康や体力の維持、精神的安定など指導員同士で確認しながら利用者 に合った支援を心掛けることで、利用者全員が作業に関われるようになりました。工賃アップにもつながりました。

パン販売については、越谷市障害者就労訓練事業で、老人福祉センター4館での販売や施設外訓練である市役所地下売店での販売訓練、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外での販売を積極的に行うことで、地域の方々にしらこぼとパン工場のPRをすることができました。

就労移行支援事業では、2人が就労し定着支援を継続しています。1人は離職しましたが、他機関との連携により事業所への復帰を目指して、生活支援を行っています。定着支援を継続した結果、職場内の人間関係によるトラブルが発覚し、企業担当者、他機関との連携で解決することができました。積極的に企業へ行き、実習や就職場所を開拓していきます。

保健については、利用者の年齢構成は20歳から57歳で大きな年齢差があり、個別的な支援が多くなっているため、個別面談にて、本人、保護者に健康に留意した支援を行いました。栄養については、年1回嗜好調査アンケートを行い、個別対応など情報の共有をしました。食事をする環境については、利用者が食べたいところで食事ができるようになっています。パン食でのバイキングを行い、食べる楽しみを増やしました。今後、メニューにバイキングを取り入れていきたいと考えております。

ボランティアについては、作業ボランティア（内職・農園）が定着しており、利用者との交流が増えて日々の生活が充実してきています。地域交流拡大については、越谷青年会議所主催の田植えや米菓子を作る体験など、利用者が積極的に参加して地域との交流を深めることができました。今後も継続して参加をしていきたいと考えております。納涼会では、指導員と一緒に自治会や各事業所にチラシを配布して地域交流を深めました。

## 平成27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27年4月1日から平成28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	(2)施設の使用料収入に係る業務	(3)施設の広報活動に係る業務	(4)その他施設設置の目的を達成するために必要な業務																															
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成27年度</th> <th>平成26年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>366</td> <td>365</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>利用者数(台)</td> <td>281,653</td> <td>225,982</td> <td>55,671</td> </tr> <tr> <td>利用料金(円)</td> <td>64,246,050</td> <td>45,421,330</td> <td>18,824,720</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 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。</p>		平成27年度	平成26年度	比較	開館日数(日)	366	365	1	利用者数(台)	281,653	225,982	55,671	利用料金(円)	64,246,050	45,421,330	18,824,720	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">[決算額]</th> <th>単位:円</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>64,246,050</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出(管理経費)</td> <td>50,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支出(市への納付金)</td> <td>7,923,025</td> <td></td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>6,323,025</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※収支差額は指定管理者のインセンティブ</p>			[決算額]		単位:円	収入	64,246,050		支出(管理経費)	50,000,000		支出(市への納付金)	7,923,025		収支差額	6,323,025	
	平成27年度	平成26年度	比較																															
開館日数(日)	366	365	1																															
利用者数(台)	281,653	225,982	55,671																															
利用料金(円)	64,246,050	45,421,330	18,824,720																															
[決算額]		単位:円																																
収入	64,246,050																																	
支出(管理経費)	50,000,000																																	
支出(市への納付金)	7,923,025																																	
収支差額	6,323,025																																	

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間:平成27年4月1日～平成28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:261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	20.0%	35.0%	40.0%	3.0%	2.0%

アンケート項目/割合(%)	越谷ツインシティ利用	駅周辺の用事	電車利用	その他
利用目的について	60.0%	25.0%	10.0%	5.0%

アンケート項目/割合(%)	初めて	複数	
利用回数について	20.0%	80.0%	※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	ロコミ	その他
どのように知りましたか	30.0%	20.0%	40.0%	10.0%

### (意見等の内容)

- ・収容台数が多く満車の心配が少ない
- ・年金事務所への利用が便利
- ・降雨等の際の利用が便利
- ・周辺施設との提携がされており便利

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

#### (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
料金等	3件	対応済 3件
使用等	2件	対応済 2件

・無料時間を増やして欲しいといった要望があったので、施設等との提携がありますのでご利用頂ければ割引になりますと説明し、ご理解頂きました。  
・駐車場と施設の階数違いが分かりづらいとのご意見がありましたので、階数ごとに動物のイラストを表示して対処しました。

### 事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
対物①	4件	・車輛同士の接触事故の為に警察を呼び対処
対物②	5件	・軽微施設損傷3件、柱への当逃げ1件(共に管理者修復)、柱への接触2件(保険対応中)
捜査協力	1件	・犯人逮捕に協力(千葉県警浦安警察事案)

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・トイレにおける喫煙が見られるために、安全面から火災報知器等の消防設備の設置が必要と思われます。
- ・利用数の増加に伴い、防犯カメラ等の増設等を提案中です。
- ・鳥害による防鳥ネットの設置を提案中です。

### 自主事業に関すること

- ・スマートフォン等の電子機器に対する通信であるWi-Fiの設置による商業施設等との連携コンテンツを提案したいと思います。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・近隣施設への駐車場利用促進の案内活動(回数駐車券や定期利用の説明)を行いました。
- ・フロアギャップの案内強化の為に動物の絵を階ごとに表示し、利用者により分かり易く案内をしています。
- ・テナント誘致に参加し、駐車場の案内を積極的にを行いました。(大手2件が入居・利用)
- ・一般的な駐車場の無機質なイメージに対して、市民等における壁面への絵画等の装飾を提案したいと思います。
- ・車両通行安全面等から階数昇降坂を中心とした路盤への注意勧告ブロックの設置提案をしたいと思っています。
- ・U字曲線車道へのライト等の誘導補助を提案したいと思います。
- ・入口エレベーターホール前等のカーブミラー等の設置提案をしたいと思っています。



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64,246,050円(前年度比で約141%)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、比較的用户の少ない深夜帯での利用促進を図るなど、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
<b>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</b>		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平にかつ適正に行われているか		2
3 トラブルや緊急時などについて、利用者に迅速、平等に対応しているか		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の夜間巡回の協力を要請し、防犯対策に取り組まれています。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。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		3
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 近接商業施設や近隣商店会など、市民ニーズの把握に取り組み、施設運営に生かす努力をしているか		3
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	商業施設(越谷ツインシティ)のテナント会などと情報交換を行い、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みが行われています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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。	
<b>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</b>		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	職員間の打ち合わせや各研修を行い、職員のスキルアップが行われています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか		2
施設所管課の意見	利用者の要望・苦情に対し、出来る範囲で早急に対応しており、適正に行われています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか		2
施設所管課の意見	施設所管課に対し、駐車場の利用状況の週間報告、月次報告を提出しているほか、担当者間で定期的に駐車場管理に関する打ち合わせを行うなど、積極的に連携体制の強化が図られています。	

## 指定管理者の自己評価

指定管理者(株)越谷ツインシティのメリットは、当該駐車場と併設する商業施設(越谷ツインシティ)との一体管理であり、テナントの動向やイベント等の情報入手、時には駐車場発信の連携提案等、一体管理の特性を十分に生かした駐車場管理を行っております。平成27年度に關してはその結果が収入に反映され、前年度から大幅な収入増を達成しました。  
しかしながら、現在の利用状況は、無料時間内(30分以内)での出庫が一般利用者の約38%を占め、稼働型の駐車場の傾向であると言えます。今後は、滞留時間の向上について、駐車場のみならず施設との更なる連携、施設による包括活性化を更に強化して行かなければならないと思います。  
平成28年度も引き続きイベント開催等、集客戦略を推進すると共に、より多くの利用者にご満足いただけるよう、市と調整を図りながら努力してまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務		(4) 施設概要の案内業務	
(2) 入園等にかかる業務		(5) その他管理・運営に必要な業務	
(3) 広報関係の業務			
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27年度	平成26年度	比 較
開園日数(日)	360	360	0
入園者数(人)	28,273	33,427	△ 5,154
茶室使用人数(人)	3,370	3,581	△ 211
入園料(円)	2,366,900	2,533,000	△ 166,100
茶室使用料(円)	45,000	46,000	△ 1,000
(増減の理由)			
・「ホテル観賞の夕べ」や「県民の日の無料開園」が天候不良のため、例年より入園者数が減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	31,820,000
		支 出	31,820,000
		市への戻入額	0

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 416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	44.4%	39.9%	15.4%	0.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	60.9%	33.3%	4.8%	0.2%	0.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	54.7%	37.2%	7.3%	0.3%	0.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	55.2%	38.5%	5.3%	0.8%	0.2%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・四季を通じていろいろな花を見ることが出来満足しています。
- ・ご案内の方が極めて親切。感謝。
- ・初めてうかがいましたが、とてもきれいでびっくりしました。とても美しい庭園です。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	5 件	対応済 5
苦情	7 件	対応済 7

#### (主な事例の処理状況)

2件のトイレに関する要望がありましたが、修繕金額が高額となるため越谷市に修繕要望を行い、平成25年度に市で女性1個を洋式に改修を行っていただいております。引き続き修繕要望をさせていただきます。

### 事故等の発生状況

種 別	件 数
災害	1 件

#### (主な事例の対応状況)

平成27年9月10日に台風18号の影響により、花田苑周辺及び苑内が冠水したため、市と協議を行い、入園者の安全確保のため臨時閉園としました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・点検時に異音指摘されたため、池水循環設備No.2濾過ポンプのオーバーホール修繕を行いました。
- ・花田苑外周の高木が生い茂り、近隣住民及び下草への影響を考え、剪定修繕を行いました。
- ・藤が弱体化し、幹が腐食してきていたため、植替え修繕を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・雨天の中でしたが「ホテル観賞の夕べ」を開催し、1,000の方が入園しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入事業として9校26人の受け入れを行いました。
- ・全体で市民参加型事業を5本、利用促進事業を4本、計9本の事業を開催し、延べ7,177人の参加がありました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・映画やミュージックビデオなどの市のフィルムコミッション事業に協力しました。
- ・池の水質改善のため、小池にろ過装置と、せせらぎに御影石を入れました。
- ・市に修繕要望を行っていた太鼓橋の欄干補強工事が実施されました。

総合評価	花田苑の管理運営は、職員マニュアルに基づき、利用者への接遇・案内等が平等でわかりやすく行われております。本施設のPRはホームページや広報こしがや等で積極的に行われています。アンケートは、毎月の報告により利用者の満足度が確認できるようになっており、アンケート結果は施設の管理運営の改善に活用されています。平成27年度は、イベントや無料開園日の天候不良もあり、前年度と比べ入園者数が減少となりましたが、積極的に自主事業を行うなど、入園者数の増加に取り組まれています。また、維持管理費の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。今後は、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
<b>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</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇・案内等は、職員マニュアルにより統一化を図っており、平等かつ公平でわかりやすく行われています。また、利用時間についても園内放送等で利用者へ周知していることから、利用者の平等利用が確保されています。	
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページや広報こしがやなどで施設のPRや事業の宣伝を行うとともに、新聞折込などを利用し、広域的な情報発信が行われています。定例の自主事業として、「開花亭茶会」や「やすらぎの茶会」を開催し、園内入園だけでなく、茶室の利用率増加に努力されています。また、備品については、定期的に確認が行なわれ、適切に管理されています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>		
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	修繕や保守管理については、職員が実施出来るものは職員で実施しています。地下水を有効活用し、上水の使用を必要最小限に控え、経費縮減が図られています。また、再委託については、複数年契約等で、経費が最小限で抑えられるようコスト縮減に取り組まれています。	
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>		
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	職員研修として、「消防訓練」や「AEDを用いた心肺蘇生法」を実施し、有事の際の訓練がなされています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	イベント時にもアンケートを行うなど、より多くのアンケートを回収し、意見を反映できるように取り組まれています。利用者からの苦情・要望等に対しても迅速・適切に対応する体制がとられています。また、来園者に対しても施設内情報を提供するなどの配慮がなされています。施設の維持管理については、修繕を「緊急を有するもの」と「予防保全的なもの」などに分類し、適切な対応がなされています。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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27年度の花田苑の利用(入園者)実績は、茶室利用件数が42件(+1件)、入園者数が31,643人(△5,365人)と、昨年度比で入園者数が大きく減少してしまいました。減少理由については「ホテル観賞の夕べ」や「県民の日の無料開園」が天候不良だっ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い、施設PRに努め入園者数の増加に努めてまいります。

また、自主事業として開花亭茶会を年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、茶室の稼働率が約11%と稼働状況が低迷しております。越谷市茶道協会などと連携し、一般利用につながる事業を行い稼働率の向上に努めてまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務	(4) 動物の飼育に関する業務		
(2) 入園者等に係る業務	(5) その他管理・運営に必要な業務		
(3) 広報関係の業務			
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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	310	310	0
入園者数(人)	27,893	24,798	3,095
入園料(円)	1,843,950	1,696,950	147,000
(増減の理由)			
・雑誌やテレビ等のメディアに取り上げられ、施設がさらに広く周知されたことにより、入園者が増加しました。			
		[決算額]	単位:円
		収入	30,600,000
		支出	30,503,187
		市への戻入額	96,813

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 348件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	44.5%	25.9%	29.0%	0.3%	0.3%
施設の状況はどうか	49.4%	33.3%	15.2%	1.7%	0.3%
施設の利用目的が達成できたか	61.7%	27.2%	10.5%	0.3%	0.3%
総合的な感想はどうか	58.9%	31.3%	9.1%	0.6%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・ガイドツアーがとても良かったです。鳥と近くでふれあえる素晴らしい経験になりました。
- ・鳥さがしのチェックシートとモルモットのふれあいが気に入った。
- ・環境が良く、鳥たちが幸せそうだと思いました。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	3	対応済 3
苦情	6	対応済 6

・園内で発生したネズミに対する苦情が多くあったため、ネズミ駆除業者に依頼するとともに、施設職員も駆除を実施し、11月以降入園者から苦情は無くなりました。  
・障がい者に対する割引料金の説明がなかったとの苦情があったため、障がい者手帳を提示された全ての来園者に減額の説明をわかりやすく、遺漏なく行うよう全職員に徹底を図りました。

### 事故等の発生状況

#### (主な事例の対応状況)

種別	件数
事故	1件

- ・1月18日の大雪に伴い樹木が折れて外周のフェンスが破損しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・エミュー放飼場土の入替工事: 糞尿等により、汚染された土の交換を実施しました。
- ・バードケージ内ヒーター取付工事: 破損していたヒーターを交換し、取付工事を実施しました。
- ・ワラビー舎排水管改修: 排水管が詰まっていたため、開通させるための修繕を実施しました。

### 自主事業に関すること

- ・「出張ふれあい動物コーナー」は、平成26年度は年4回開催しましたが、今年度は新たに「産業フェスタ」で開催し、2日間で6,050人と多くの方にご参加頂き、キャンベルタウン野鳥の森を多くの方にとって頂くことが出来ました。
- ・新規事業として、「冬の水鳥観察会」を開催しました。隣接する大吉調節池に生息する野鳥の解説を行い、その後園内で飼育している鳥類の説明を行うことで、ペットと野生動物の違いを感じてもらい、野生動物保護等に関心を持ってもらうことができました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・昨年度に引き続き、シラコバトの繁殖に成功しました。5月、9月、11月、12月とそれぞれ1羽ずつ、合計4羽の繁殖に成功しております。又、2月に埼玉県と市の協力により「シラコバト保護増殖施設」が設置されたので、一層繁殖に努めてまいります。
- ・職員研修として、職員2名を動物園関係者主催の「日本飼育技術学会」に参加させ、動物の飼育技術の向上を図りました。

総合評価	<p>キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、利用者の平等利用が確保されており、ホームページやブログの更新を定期的に行うことで最新の情報が利用者へ提供されています。また、テレビや情報雑誌にも取り上げられたり、ハト舎の中で展示しているシラコバトも観察できることなどにより、入園者の増加につながったと考えられます。また、シラコバトについては4羽の繁殖に成功し、シラコバトを含めた飼育動物の種の保存に努めており、管理運営が適正に行われております。今後は、シラコバト飼育舎も新設したことから、継続してシラコバトの域外保全及び飼育動物の種の保存に取り組みながら、自主事業をさらに充実させるなど、これまでの経験を活かした運営に期待します。</p>	
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0
総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。		

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
<b>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</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	開園閉園時間の遵守はもちろん、週末に実施している自主事業のイベントの開催時間についても、告知した時間を遵守することで利用者への平等な対応が行われています。また、イベントも定期的実施しており、年間を通じて利用者が平等に参加できるよう努力されています。
<b>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</b>	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページの内容を定期的に更新し、利用促進が図られています。イベント時にはポスターの掲示や広報媒体へ掲載が行われています。また、テレビ、新聞、雑誌等に取り上げて頂き、さらに幅広いPRが行われています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	物品の購入に際しては、見積合わせを確実に実施することで、経費が最小限になるよう取り組まれています。また、軽度な修繕や飛翔練習用ケージの作成、軽微な樹木の剪定業務などを業務委託をせずに担当職員によって実施し、さらなる経費削減が図られています。
<b>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</b>	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	動物捕獲訓練を実施し、万一の動物の脱柵時に対応できるよう取り組まれています。また、動物の専門的知識が必要なことから、専門学校での動物飼育管理等について学んだ人材を配置し、安定した管理が行われています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	園内ガイドブックの内容が更新され、園路に沿って鳥の種類と名前、特徴などをわかりやすくし、来園者が観察しやすいように改善が図られています。また、アンケートは、毎月の報告により利用者の満足度が確認できるようになっており、アンケート結果は施設の管理運営の改善に活用されています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
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	市と連携を密にし、常に情報交換が行われています。所管課以外の部署とも、イベントなど様々な機会を通して協力関係が築かれています。

## 指定管理者の自己評価

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

今年度は前年度より入園者数(未就学児を除く)が3,095人の増加でした。5月5日のこどもの日ふれあい動物フェスティバル時は、天候が良好であったことにより、2,231人の増加となりました。併せて、指定管理者として毎週末に実施している自主事業の参加者の合計人数は前年度比で約2千人増加していることなど、市民の方に認知され、リピーターが増加したことが入園者増加の大きな要因と考えております。

また、「出張ふれあい動物コーナー」で新規に「産業フェスタ」に参加したことや、新事業として「冬の水鳥観察会」を開催したことにより、より多くの方にキャンベルタウン野鳥の森を周知できたのではないかと考えております。

越谷市の施設としては、昨年度に引き続きシラコバトの繁殖に成功しました。また、新シラコバト舎の建設をしていただいたことで、一層の繁殖に努め、動物飼育施設として域外保全(野生状況外での保全)に取り組んでまいります。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷コミュニティセンター		
施設の所在地	埼玉県越谷市南越谷一丁目2876番地1		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と文化生活的の向上に寄与するため設置		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		

指定管理者が行う主な業務の内容				
(1) 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27年度	平成26年度	比較	
コ ミ ニ テ ン	開館日数(日)	360	359	1
	利用件数(件)	5,998	5,985	13
	利用者数(人)	453,418	467,596	△ 14,178
	使用料(円)	113,136,695	105,719,986	7,416,709
南 部 図 書 室	開室日数(日)	343	290	53
	入室者数(人)	547,304	391,866	155,438
	貸出利用者数(人)	177,728	137,208	40,520
	貸出数(点)	585,539	446,238	139,301
	総利用者数(人)	1,000,722	859,462	141,260
(増減の理由)				
コミュニティセンター: 平成27年度は小ホール吊天井の改修工事を実施したことにより、4か月間の貸出停止となったため、利用者数が減少しました。				
南部図書館: 商業棟6階へ移設・拡充(平成26年9月)したことにより、平成26年度は準備等で2か月間の休室となりましたが、平成27年度はほぼ通常通りに開室したことから、入室者数・貸出利用者数・貸出数が大幅に増加しました。				

[決算額]		単位:円
収 入		543,000,000
支 出		515,563,849
市への戻入額		27,436,151

### 利用者アンケート調査の実施方法

調査目的: アンケート調査を実施することにより、利用者から寄せられる要望や意見、苦情などを把握し、利用者に対するサービスの質の評価の参考にします。  
 実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 3,320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	60.5%	29.3%	10.2%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	59.3%	30.0%	10.6%	0.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	60.1%	29.5%	10.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	59.2%	30.9%	9.9%	0.0%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・とてもきれいに清掃されていて使いやすかった。また機会があれば利用したいと思います。
- ・ホールの付属設備使用料は使用する日に支払えるようにしていただきたい。
- ・その他、「トイレの数を増やしてほしい」「ホールの椅子が堅い」などの意見がありました。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況	(主な事例の処理状況)
苦情	24件	対応済 23件	・第二和室の三畳間が暗いので明るくしていただきたいとの要望があり、LEDの白色電球に交換しました。
要望	17件	対応済 1件	

### 事故等の発生状況

種 別	件 数	(主な事例の対応状況)
事故	3件	・小ホール客席でお客様が自席に戻る際に転倒したため、救急車を手配しました。 ・南部図書館でベビーカーに荷物を置いて離れた隙に財布を盗まれる事件があり、警察に通報し、協力を行いました。
救急車要請	2件	
事件	1件	

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・基本協定書に基づき、展示ホールホワイエトイレ階段手摺設置修繕など計34件の修繕を行いました。
- ・市と越谷コミュニティプラザ(株)との共用施設については、暖房ボイラーNo.1セクション交換修繕など計10件の修繕を実施し、施設の保全整備を行いました。

### 自主事業に関すること

- ・鑑賞型事業では、多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に鑑賞していただく機会の提供に努め、各世代の多くの市民クラシック、オーケストラ、古典芸能、ポピュラー、映画事業など計46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11本を実施するなど、地域文化の振興に寄与しました。
- ・市民団体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15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、多くの市民の皆様に鑑賞・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、表現を楽しむアート体験の場を提供しました。また、『たにけんのファミリーコンサート』では、プロのアーティストと市民がステージで共演する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、特別支援施設などを訪問し、子どもたちや市民の皆様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。

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33本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏の子ども向け映画会で計13本、市民参加型事業では「サンシティアート講座」など7本が実施されました。	
	また、施設貸出の利用件数は、5,998件であり、全施設の区分稼働率は62.40%でした。ホームページも随時更新し、常に最新の情報を配信するとともに、イベント終了後、お客様からの感想を載せるなど内容の充実が図られています。施設の管理については、展示ホールホワイエトイレ手摺り設置修繕など計34件の修繕を実施するとともに、共用施設においても暖房用ボイラーNo.1セクション交換修繕など計10件の修繕を実施し、利用者の利便性と安全性の向上に取り組まれています。施設の管理運営は協定書、仕様書、事業計画書に基づき適正に行われています。施設が設置されてから37年が経過し、的確な維持管理が必要となることから、日常の設備点検を徹底して行うとともに、施設に不具合があれば早急に対応を図るなど、利用者が安全で快適に利用できるよう計画的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
<b>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</b>	
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、利用者遵守させているか	2
指定管理者の意見	利用者が平等に利用できるよう、施設の下見・舞台技術・運営の相談等、施設利用全般のサポートを実施し、利用者の視点に立った柔軟な対応が行われています。事業については、アンケート等で市民のニーズを把握し、各年齢層に受け入れられる事業やプログラムが展開されています。利用時間については、申請時や鍵の受け渡しの際に利用時間をお知らせし、利用者利用時間を厳守していただくよう努力されています。
<b>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</b>	
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
指定管理者の意見	アンケート等から利用者の意見・要望を把握し、実施可能な内容に取り組み、利便性の向上が図られています。利用促進においては、広報こしがや、会館情報誌・ホームページから最新の情報を発信したほか、市内の保育園・小中高校・大学・公共施設等にチラシの設置、新聞等で記事・情報掲載が行われました。事業については、障がい者席・シニア席・学生席・親子席等の料金設定を行い、誰もが鑑賞しやすい環境になるよう整備されています。施設内の備品については、備品台帳を作成し、適正に管理されています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
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
指定管理者の意見	再委託業者と連携し、照明の間引きや適時の消灯、空調の温度調整等の節電を行うとともに、各施設の利用状況や気象に応じて空調・給排水・電気設備等の適切な維持管理を行い、経費の縮減に取り組まれています。
<b>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</b>	
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
指定管理者の意見	継続的に職員に防火管理者及び防災管理者資格講習を受講させ、災害時に対処する知識の向上が図られています。さらに、年2回消防訓練を行うとともに、帰宅困難者対策訓練への参加により職員の危機管理意識の向上が図られています。また、火災保険、施設賠償保険に加入し、災害・事故のリスクに備えた対応が行われています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
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
指定管理者の意見	利用者に対するサービス水準を維持・向上するためアンケート調査を実施し、利用者の求める施設運営に向けた改善に取り組まれています。施設の維持管理・修繕は「中長期修繕計画」を基に必要整備箇所を正確に把握するとともに、修繕優先順位を市に提言し、良好な利用環境づくりが図られています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
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
指定管理者の意見	所管課との連携を常に念頭に置き、報告・連絡・相談を欠かさず業務を遂行することで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条例が遵守されており、文書管理においては整理簿を作成し、適切に管理されています。

## 指定管理者の自己評価

平成27年度においても引き続き節電等に取り組み、経費削減に努めてまいりました。

施設の利用実績につきましては、小ホールの吊り天井工事でクローズ期間がありましたが、全施設の利用件数、稼働率ともに前年を上回る事ができました。

また、施設管理につきましては、閉館して37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、展示ホールホワイエトイレ手摺り設置修繕など計34件を実施するとともに、共用施設においても暖房用ボイラーNo.1セクション交換修繕など、計10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、自主事業につきましては、専門的ノウハウを最大限に発揮し、「鑑賞型事業(映画事業含む)」、「市民参加型事業」、「市民文化育成事業」、「共催・後援事業」の全72本を実施し、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27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設名称	23 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地1		
設置の目的	日本の伝統文化の振興と市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に資するために設置		
指定管理者	名称 公益財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 生涯学習課		

### 指定管理者が行う主な業務の内容

- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| (1) 伝統芸術文化の振興及び普及に関する業務         | (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管理者が必要と認める業務 |
| (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務         |  |

### 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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	310	310	0
利用件数(件)	1,562	1,529	33
利用者数(人)	23,008	26,215	△ 3,207
使用料(円)	3,151,840	2,689,990	461,850

[決算額]		単位:円
収入	46,800,000	
支出	45,819,244	
市への戻入額	980,756	

#### (増減の理由)

能舞台を使用した公演が減ったことなどから、利用者数が減少しています。  
能舞台の一般利用が増えたため、使用料が増加しています。

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 1,218件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	62.0%	31.1%	6.9%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	70.6%	25.8%	3.5%	0.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	66.7%	27.4%	5.8%	0.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	65.5%	29.7%	4.6%	0.2%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・部屋、トイレ、スリッパの掃除が行き届いて、気持ちよいです。
- ・職員の方に親切にいただきお礼を申し上げます。
- ・清潔な部屋と庭の景色が美しく四季折々に変わる風景を楽しみにしております。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	2件	対応済 2
要望	8件	対応済 8

#### (主な事例の処理状況)

ガラス戸を開けると虫が入るため、網戸を付けてほしいとの要望があったことから、能楽堂の景観にあった網戸を取り付けました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
災害	1件

#### (主な事例の対応状況)

平成27年9月10日に台風18号の影響により、こしがや能楽堂周辺が冠水したため、所管課と協議を行い、利用者の安全確保のため貸出を停止しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・消防設備点検で劣化が指摘されていた煙感知器の内、特に汚れなどが目立つ10個の交換修繕を行いました。
- ・楽屋の襖や地袋が日焼けし、劣化していたため張替修繕を行いました。
- ・中庭に植樹されていた「サルスベリ」が衰弱してきていたため、土壌の改善などの修繕を行いました。
- ・その他、電気温水器(楽屋・シャワー室)や正門の補修など利用者が安全安心に利用できるよう修繕を行いました。

### 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受入事業として、9校26人の受け入れを行いました。
- ・全体で鑑賞型事業を3本、市民参加型事業を6本、利用促進事業を1本、友の会事業1本の計11本の事業を開催し、2,549人の参加がありました。

### 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、日本伝統の遊びである「折り紙」を学んでいただくため、「子ども折り紙教室」を開催しました。
- ・新規事業として、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。
- ・新規事業として、市民文化の向上に寄与するため、日本の芸術作品の一つである「盆栽」と「さつき」をロビーに展示し、芸術文化展覧会「さつき・盆栽展～極～」を開催しました。
- ・職員研修として、例年実施しているAEDを用いた心肺蘇生法の他に、実際に屋内消火栓を使用した放水訓練を実施しました。



総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化の振興と市民文化の向上およびコミュニティづくりの拠点施設として、「第23回秋の調べ」、「こしがや能楽堂『華道展』」、「やさしい能楽体験教室」、「親子礼儀作法教室(茶道)」などの事業を開催し、伝統文化や芸術文化に触れる機会を提供するとともに、ドラマ撮影等のフィルムコミッションを活用し、市内だけでなく市外においても本施設のPRに取り組みされていました。また、快適な施設環境を確保し、市民が快適に利用できるよう、きめ細かい施設清掃や的確な施設修繕等が行われています。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、国内でも珍しい屋外能舞台を活かした自主事業等、さらに充実させる事業展開を期待します。		
管理運営は適正である	【評価点の平均】	2.0	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
<b>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</b>	
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
指定管理者の意見	施設内会議を毎月行い、職員間で情報を共有することで、利用者へ統一した対応が行われています。また、事業に関しては、アンケートにより市民ニーズを把握したうえで、平等に参加いただけるよう、幅広い事業が展開されています。
<b>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</b>	
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
指定管理者の意見	アンケートにより利用者からの意見・要望の把握に努め、要望の多かった網戸の設置が行われました。また、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。さらに、利用促進を図るため、全体で11本の事業が行われました。PRの手段としてホームページやチラシの他に新聞折込などを利用し、広域に宣伝されました。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
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
指定管理者の意見	利用者負担をかけない範囲で温度や照明の管理をするほか、簡易的な修繕は職員が行うことで、管理運営経費の抑制に取り組まれています。また、再委託を行う場合も経費が最小限で抑えられるよう工夫されています。
<b>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</b>	
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
指定管理者の意見	施設に防火管理者(甲種)資格を有する職員を配置し、防火対策に取り組まれています。また、震災などが発生した場合、速やかな初動体制がとれるよう危機管理マニュアルを職員に徹底させるとともに、消防訓練や普通救命(AED)研修を実施し、利用者の安全確保に取り組まれています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
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
指定管理者の意見	利用者サービス向上のため接遇研修を行ったほか、アンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握と管理運営の改善に取り組まれています。また、施設の維持管理については、自主点検の他に、専門業者による点検を実施し、修繕が必要な場合は経費節減を考慮しつつ、利用者が安全に利用できるように配慮されています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
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
指定管理者の意見	所管課との打ち合わせなどを随時行い連携を密にし、情報の共有が図られています。また、施設が保有する情報については「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令に基づき遵守するとともに、公社の規定に基づく文書管理を行うなど、適正な管理運営が行われています。

## 指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、利用者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、利用環境の向上を図ってまいりました。

平成27年度のこしがや能楽堂の利用実績は、利用件数が1,562件(+33件)、利用区分稼働率が38.77%(+0.69%)、利用者数が23,008人(△3,207人)、収入額が3,151,840円(+461,850円)と昨年と比較して利用人数以外は増加という結果となりました。利用内容別でみると「伝統芸能」以外の利用が増加傾向であるものの「謡曲・仕舞」などの利用が減少しております。引き続き自主事業などの普及活動に努め、伝統芸術文化の振興にも努めてまいります。

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27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務	(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務	(5) その他、教育委員会が別に定める業務
(3) 総合体育館の使用の許可に関する事務	(6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	360	357	3
利用者数(人)	321,393	317,370	4,023
利用件数(件)	2,938	2,865	73
使用料(円)	17,065,720	20,164,330	△ 3,098,610
(増減の理由) 越谷市元旦マラソンの会場となり、年末年始に臨時開館をしたため開館日数が増加し、利用者も増加しております。 使用料については、減免利用が多かったため減額となっております。			
[決算額]		単位:円	
収入	132,851,000	支出	132,851,000
市への戻入額	0		

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 736件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	49.4%	34.1%	15.9%	0.4%	0.1%
施設の状況はどうか	52.9%	34.1%	12.6%	0.3%	0.1%
施設の利用目的が達成できたか	54.9%	33.0%	11.4%	0.5%	0.1%
総合的な感想はどうか	51.2%	35.9%	11.8%	1.0%	0.1%

#### (意見等の内容)

- ・職員の方がとても丁寧に教えてくれるので気持ちよく使わせてもらっています。
- ・スタッフの対応がとても良く、気持ちよく利用させていただいています、きれいさは他市の体育館よりバツグンです。
- ・職員の方々には、器具のセッティングの際にお手伝いいただき、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

種別	件数	処理状況
苦情	22件	対応済19件
要望	24件	対応済4件
意見	4件	対応済3件

(主な事例の処理状況)  
・荷物を置く為の養生シートの汚れ等が気になるので時々職員で点検して下さいのご意見があったので、清掃業者に委託しすべての養生シートの清掃を実施し、清潔な状態を保てる様に努めました。

### 事故等の発生状況

種別	件数
捻挫	2件
筋断裂(肉離れ)	1件
打撲	1件

(主な事例の対応状況)  
・体育館では打撲・捻挫が主であり、このような事例が発生した場合には、利用者の要望により常備している氷や冷却ス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(修繕の必要性とその対応について など)

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

### 自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、ビーチSTEP、エアロボックス教室、ルーシーダットン教室を年間通して実施し、好評でした。
- ・マンデー杯・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、「バク転教室」を実施し、好評でした。
- ・昨年も好評だったなぎなた教室を今年度も実施しました。
- ・10月より新規事業卓球STEP(個人利用)を実施し、好評でした。

総合評価	総合体育館は、利用者に対する接遇、案内等利用者の立場に立った案内が行われています。また、平成27年度の自主事業については、子どもから高齢者まで誰でも気軽に楽しみ、健康維持につながるスポーツとして、ビーチボール、バドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットンなどを実施し、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取り組まれています。新規事業としては、個人利用者がより使用しやすい環境づくりを整えるため「卓球STEP」を開催するなど、施設運営に工夫が見られました。また、誘致事業や共催事業を実施し、市民に観戦の機会を提供するとともに、障がい者や中学生・高校生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進も図られました。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 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。	
	【評価点の平均】	2.0
管理運営は適正である	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
<b>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</b>	
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	利用者には、差別のない対応を行うため、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が行われています。 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。
<b>② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目</b>	
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。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、経費縮減に取り組まれています。
<b>④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目</b>	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇、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。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し、利用者の立場に立った施設管理が行われています。また、施設で急病人や事故等が発生した場合を想定した研修を行い、速やかな対応ができるよう対策がなされています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に取り組まれています。また、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。

## 指定管理者の自己評価

越谷市立総合体育館では、生涯スポーツの推進並びに市民の健康増進に努めることを目的とし、自主事業を展開してまいりました。子どもから高齢者まで誰もが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス、ルーシーダットン、すっきり骨盤教室を中心に進めてまいりました。また、今年度は年齢を問わず楽しむことができる卓球の個人開放日を増やす目的で「卓球STEP」を開催いたしました。個人利用者がより使用しやすい環境づくりを整えることに努めました。今後も、利用者の要望やニーズに対応した、スポーツ事業の展開を実施してまいります。

施設の管理につきましては、体育機器整備、日常清掃、利用者の入退館時の整理を中心に管理の徹底を図ってまいりました。体育機器整備は、職員が目、耳、感覚を駆使し、異常の有無の確認を行い、日常清掃は、競技場床面の傷や歪みを見つけられることのできるため、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。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、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。

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

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容																																	
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業																																
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成27年度</th> <th>平成26年度</th> <th>比 較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>360</td> <td>359</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>51,648</td> <td>44,101</td> <td>7,547</td> </tr> <tr> <td>利用件数(件)</td> <td>162</td> <td>161</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>3,859,260</td> <td>3,221,860</td> <td>637,400</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 平成26年度と比較して、日本女子プロ野球を3日間多く開催したこと、また全国高校野球選手権県予選会の入場者により利用者数が増加しました。</p>		平成27年度	平成26年度	比 較	開館日数(日)	360	359	1	利用者数(人)	51,648	44,101	7,547	利用件数(件)	162	161	1	使用料(円)	3,859,260	3,221,860	637,400	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">[決算額]</th> <th>単位:円</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収 入</td> <td></td> <td>51,897,000</td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td></td> <td>51,897,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td></td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	[決算額]		単位:円	収 入		51,897,000	支 出		51,897,000	市への戻入額		0
	平成27年度	平成26年度	比 較																														
開館日数(日)	360	359	1																														
利用者数(人)	51,648	44,101	7,547																														
利用件数(件)	162	161	1																														
使用料(円)	3,859,260	3,221,860	637,400																														
[決算額]		単位:円																															
収 入		51,897,000																															
支 出		51,897,000																															
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27年4月1日～平成28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: 75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	58.7%	28.0%	13.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	65.3%	26.7%	8.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	64.0%	28.0%	8.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	65.3%	26.7%	8.0%	0.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・駐車場の不足と思うので増やして欲しい。
- ・トイレの清掃がいきとどいていました。
- ・いつも整備が行き届いていて、とても素晴らしい。
- ・設備が整っており、大変満足です。
- ・グラウンドの整備・状態が非常に良く、気持ち良く使うことができました。

### 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
要望	1件	対応済1件

### (主な事例の処理状況)

・駐車場の不足。(大きな大会がある場合は、多目的運動場を駐車場で利用しています。)

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ダッグアウト前の壁面内外の塗装やスタンド外側壁面(高所)の汚れを職員自ら高圧洗浄し、利用者が気持ちよくプレイが出来るよう周辺環境の整備をいたしました。
- ・備品・消耗品管理の環境を整えました。

### 自主事業に関すること

- ・ナイトベースボールを実施し、市民へ利用機会を提供するとともに、電光掲示板や審判員の配置により、本格的なプレイを楽しんでもらいました。
- ・少年少女野球教室、選手との交流イベントを開催し、女子プロ野球選手とのふれあいの機会を提供しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・日本女子プロ野球リーグ「ヴィクトリアシリーズ」(5月15日・16日・17日、10月2日・3日)
- ・夏の全国高校野球埼玉県予選会(7月11日・12日・13日・14日)
- ・第7回越谷ジュニア甲子園野球大会(8月1日・3日・4日・5日・7日・8日)
- ・三井ゴールデン・クラブ野球教室(9月5日)
- ・第14回越谷市高校野球大会(11月3日・7日・8日・14日・21日)
- ・障がい者職場体験実習受入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者3人の研修を実施しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入れ事業を行い、8校31人の受け入れを実施しました。

<b>総合評価</b>	<p>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うなど、施設運営に工夫が見られました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減が図られています。さらには、障がい者や中学生の実習を実施するなど、社会参加活動の促進も行って、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。</p> <p>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。</p>		
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】</b>	<b>2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行っており、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

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

今期の施設整備については、経年劣化による補修工事や一部不具合等による修繕等を職員により行い、改善に努めました。自主事業として実施しております「ナイトベースボール」事業は、今期、10日間を予定していましたが、雨天等により4日間が中止となるなど稼働率・利用率の向上に繋がらない結果となってしまいました。また、誘致関連事業として、5月に女子プロ野球リーグ埼玉越谷大会を3日間の日程で4試合、7月に夏の全国高校野球埼玉県予選会を4日間の日程で9試合、8月に第7回越谷ジュニア甲子園大会を6日間の日程で20試合、9月に、三井ゴールデン・グラブ野球教室、さらに11月には、第14回越谷市高校野球大会を5日間の日程で11試合行い、各試合とも熱戦が繰り広げられ、多くの皆様楽しいひと時を提供できる場として大変喜ばれる事業となりました。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28年3月31日まで			
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課			

指定管理者が行う主な業務の内容										
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 総合体育館の使用の許可に関する事務 (4) 総合体育館の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、総合体育館設置の目的を達成するために必要な業務										
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況							
	平成27年度	平成26年度	比較							
開館日数(日)	360	359	1	[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>51,897,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>51,897,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> </tr> </table>	収入	51,897,000	支出	51,897,000	市への戻入額	0
収入	51,897,000									
支出	51,897,000									
市への戻入額	0									
利用者数(人)	63,062	65,383	△ 2,321							
利用件数(件)	1,240	1,324	△ 84							
使用料(円)	739,840	901,680	△ 161,840							
(増減の理由) 主にサッカーでの一般利用が減少したため、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、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 46件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	41.3%	54.4%	4.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	54.3%	43.5%	0.0%	2.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	56.5%	41.3%	2.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	50.0%	47.8%	2.2%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

・倉庫の整理整頓の良さ。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

特になし

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・倉庫内を整理し、系統立てた備品・消耗品管理の環境を整えました。

### 自主事業に関すること

・市内中学生を対象とした第3回越谷市中学校サッカー交流大会を開催し、サッカーを通して仲間づくりやフェアプレイの精神の醸成など青少年の健全育成を推進しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

・障がい者職場体験実習受入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者3人の研修を実施しました。

・中学生の社会体験チャレンジ受入れ事業を行い、8校31人の受け入れを実施しました。

<b>総合評価</b>	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もしており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 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。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】</b> <b>2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行っており、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

施設の整備や維持管理については、利用される皆様が気持ちよくプレイを楽しんでいただけるようグラウンドの整備に努めました。自主事業としては、市内中学生を対象とした第3回越谷市中学校サッカー交流大会を開催し、サッカーを通して仲間づくりやフェアプレイの精神の醸成など青少年の健全育成を推進いたしました。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容															
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務	(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務	(5) その他、教育委員会が別に定める業務												
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務														
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況													
	平成27年度	平成26年度	比較												
開館日数(日)	360	359	1												
利用者数(人)	49,258	47,557	1,701												
利用件数(件)	8,779	8,363	416												
使用料(円)	5,421,200	5,329,520	91,680												
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">[決算額]</td> <td colspan="2">単位:円</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>51,897,000</td> <td>支出</td> <td>51,897,000</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>0</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				[決算額]		単位:円		収入	51,897,000	支出	51,897,000	市への戻入額	0		
[決算額]		単位:円													
収入	51,897,000	支出	51,897,000												
市への戻入額	0														
(増減の理由) 雨天による全面中止となった日数が、平成26年度と比較して7日間少なかったため、全体的に増加となりました。															

### 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27年4月1日～平成28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: 85件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	22.4%	48.2%	29.4%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	24.7%	40.0%	28.2%	5.9%	1.2%
施設の利用目的が達成できたか	36.5%	44.7%	18.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	28.2%	41.2%	30.6%	0.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・テニス以外の体育館や野球場での大会やイベントがあると駐車場が不足して、テニスコートに車を駐車するのが大変。大きな大会やイベントは良いことだと思いますので、それに対応した駐車場を拡充してください。
- ・コート内のベンチを軽量化してほしい。
- ・コート内の整備状況が良い。
- ・コート内の増大。
- ・クレーコートの半分をオムニコートにして欲しい。
- ・テニス面の増大。
- ・多少の雨が前日降っても、次の日のコート状況がとても良いです。
- ・樹木の剪定をお願いします。陰になってしまいます。
- ・クレーコートが足腰に良いので、オムニコートにしないで欲しい。
- ・まんまるよやくの年次更新をwebから出来るようにしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況 (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	7件	対応済7件

・樹木の剪定要望(越谷市に報告し、状況に応じて剪定をしていただきました。)  
 ・駐車場の不足。(大きな大会がある場合は、多目的運動場を駐車場で利用しています。)  
 ・他の要望事項は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
ボヤ	1件
破損	1件

・庭球場の和式トイレのトイレトペーパーホルダー付近から煙が出ているのを発見したので消火しました。越谷警察及び市に報告し、焦げた壁面の塗装及び新規ホルダーを設置しました。  
 ・庭球場利用者が庭球場トイレ前の掲示板に車をぶつけ、掲示板が破損しました。破損した掲示板は市所有であることから、当事者と公園緑地課で対応しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・雨天時のコートを養生するためのシートの敷設、ローラーによる整備頻度の拡大、さらにコート内のU字溝清掃を行い、利用しやすい環境整備を行いました。

### 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)

- ・障がい者職場体験実習受入れ事業として、越谷市指定障害者福祉サービス事業所「しらこぼと」に通所している障がい者3人の研修を実施しました。
- ・中学生の社会体験チャレンジ受入れ事業を行い、8校31人の受け入れを実施しました。



<b>総合評価</b>	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を行っており、適正に行われています。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もしており、これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。	
	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。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】</b>	<b>2.0</b>
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	利用者が施設を平等に利用できる配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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するなど、利用促進が図られています。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行っており、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたり、施設の整備や維持管理につきましては、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、利用者にとってベストの状態でご利用いただけるように心がけました。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

### 指定管理者が行う主な業務の内容

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

### 施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

### 管理経費の収支状況

	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	358	358	0
利用者数(人)	95,132	77,099	18,033
利用件数(件)	352	302	50
使用料(円)	2,400,540	2,244,790	155,750

#### (増減の理由)

平成26年度は竜巻被害に係る芝養生期間中に開催されなかった大会が平成27年度は開催されたため、利用者数等が増加しました。

開館日数は、撮影による貸出不可日があったため他施設と比較すると減少しました。

[決算額]		単位:円
収入	69,575,000	
支出	69,575,000	
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27年4月1日～平成28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: 161件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	61.5%	30.4%	8.1%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	71.4%	24.8%	1.9%	1.9%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	77.7%	18.0%	3.1%	0.6%	0.6%
総合的な感想はどうか	69.0%	26.7%	4.3%	0.0%	0.0%

#### (意見等の内容)

- ・芝コートがきれいで使用しやすいです。
- ・設備も整っており、満足しています。
- ・風の影響を受けやすく、天候に左右されやすい。
- ・トイレがすごいきれいで良かったです。
- ・陸上競技場のトラックが青色で珍しく利用してとても走りやすく感じました。
- ・すばらしい施設です。いろいろな人たちが使えるようになると思います。いろいろとお手伝いいただきまして、ありがとうございました。
- ・今後も小学生や高校生、一般の陸上競技大会を続けて行って欲しい。
- ・大変対応が良く、施設を理解できました。
- ・料金を時間制にして欲しい。
- ・職員の方もとても親切で大変助かりました。

### 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	3件	対応済 3件
要望	22件	対応済 22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。競技場南側および北側の駐車場や公園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)

- ・陸上用具のハードルや投てき用囲いに不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・写真判定装置の計時計測機器類に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・競技場自動散水設備の制御盤に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・棒高跳び用のバーが折れたため、新しいものを購入して交換しました。
- ・競技場スタンドのフェンスワイヤー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6回グラウンドゴルフ大会を開催しました。
- ・第1回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会を開催しました。
- ・第8回しらこぼとサッカー大会U-12を開催しました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・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。

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(競技場、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、自主事業では5市1町内の小学校4・5・6年生を対象にしたサッカー大会の開催や天然芝コートでグラウンド・ゴルフ大会が開催されました。また、小規模修繕等については職員が行い、経費の削減に努めるなど、施設運営に工夫が見られます。さらには、中学生の体験学習を受け入れるなど、社会参加活動の促進も行われています。 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おります。これらを総合的に判断し、評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、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
<b>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</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員による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。	
<b>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</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告、連絡、相談し迅速な対応が行われています。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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、照明をコントロールして可能な範囲で消灯するなど経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令システムにより管理運営がなされています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

競技場は、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おります。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おります。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8回しらこぼとサッカー大会U-12」や「第6回グラウンド・ゴルフ大会」、平成27年度が初めてとなる「第1回しらこぼとターゲット・バードゴルフ大会」を開催しました。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務	(5) その他、教育委員会が別に定める業務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業
(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			
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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	360	359	1
利用者数(人)	66,216	53,253	12,963
利用件数(件)	1,772	1,670	102
使用料(円)	1,860,800	1,638,900	221,900
(増減の理由) 平成26年度は竜巻被害に係る競技場の芝生養生期間中、開催されなかった大会が平成27年度に開催され、また第2競技場はアップ場所等で使用されたため、利用者数等が増加しました。			
		[決算額]	単位:円
		収入	69,575,000
		支出	69,575,000
		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27年4月1日～平成28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: 111件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	40.6%	32.4%	26.1%	0.9%	0.0%
施設の状況はどうか	45.1%	41.4%	12.6%	0.0%	0.9%
施設の利用目的が達成できたか	49.6%	40.5%	9.0%	0.9%	0.0%
総合的な感想はどうか	39.7%	46.8%	11.7%	1.8%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・管理がよく出来ていると思います。
- ・グラウンドが良く整備されています。
- ・子供のスポーツ大会が行われていることが良い。
- ・屋根が欲しい。冬は、休憩中に風よけが欲しい。
- ・サッカー場近くの駐車場が満車のことが多い。陸上、野球は使用禁止にして欲しい。
- ・トイレにウォシュレットが欲しいです。
- ・中学生以下の子供達に参加できるサッカー教室をお願いします。
- ・とても使いやすいです。今後もよろしく願い致します。
- ・第2グラウンドを人工芝にして下さい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	8件	対応済 8件
要望	27件	対応済 27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。競技場南側および北側の駐車場や公園側の駐車場に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いたしました。

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・第2競技場のナイター照明設備に不点灯が発生したため、水銀灯と安定器を交換しました。
- ・第2競技場のサッカー用ラインカーに不具合が発生したため、新しいものを購入して交換しました。
- ・第2競技場のサッカーゴールにサビが発生したため、サビ取りを行い再塗装しました。

### 自主事業に関すること

- ・第8回しらこぼとサッカー大会U-12開催時に、出場選手のアップおよび練習会場にしました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

特になし

<b>総合評価</b>	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、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おります。このようなことから、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、第2競技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。	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員による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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。また、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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

第2競技場は、サッカー競技をはじめ、少年野球教室、グラウンド・ゴルフ、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なうとともに、第2競技場内および周辺にゴミなどが散乱しないように清掃を行い、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おります。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務	(5) その他、教育委員会が別に定める業務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務
(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		
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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	249	249	0
利用者数(人)	12,368	12,323	45
利用件数(件)	479	461	18
使用料(円)	744,720	632,160	112,560
(増減の理由) 野球場はターゲット・バードゴルフの練習で利用されたため、利用者数、使用料が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	69,575,000
		支出	69,575,000
		市への戻入額	0

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 52件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	36.6%	34.6%	26.9%	0.0%	1.9%
施設の状況はどうか	44.3%	26.9%	25.0%	3.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.1%	26.9%	25.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	44.2%	30.8%	25.0%	0.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・フェンスを高くしてほしい。
- ・グラウンド整備を行ってほしい。
- ・駐車場を増やしてほしい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

#### (主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	4件	対応済 4件
要望	9件	対応済 9件

・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に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いたしました。

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・野球用の塁ベースが破損していたため、新しいものを購入して交換しました。
- ・野球場に黒土と川砂の混合砂を補充して、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。
- ・野球場のフェンス金具に不具合が生じたため、新たに金具を購入して取り付けました。
- ・野球場内の側溝蓋が破損していたため、強度のある新しい蓋を購入して交換しました。
- ・野球場脇トイレの照明器具に不具合が発生したため、修繕を実施しました。
- ・内野の整備用に、新しくグラウンドレーキを購入して整備を行いました。

### 自主事業に関すること

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

<b>総合評価</b>	<p>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。</p> <p>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。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。</p> <p>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。</p>	
<b>管理運営は適正である</b>	<b>【評価点の平均】 2.0</b>	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
<b>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</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員による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。	
<b>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</b>		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見や、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>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</b>		
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		
<b>施設所管課の意見</b>	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。また、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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
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
<b>施設所管課の意見</b>	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

野球場は、越谷市野球連盟、その他のチームなど多くの野球愛好家にご利用いただいております。施設管理では、グラウンドコンディションに注意を払い、利用予定を確認しながら、内野の整備や外野芝生の除草・芝刈りを実施してまいりました。特にベンチ内は汚れることから常に清掃を心掛けております。休場期間(12月から3月)には、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おります。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	360	359	1	収入	69,575,000
利用者数(人)	46,743	42,906	3,837	支出	69,575,000
利用件数(件)	9,191	8,714	477	市への戻入額	0
使用料(円)	8,325,300	7,997,700	327,600		
(増減の理由) 利用者数、使用料の増加については、テニス競技の人氣が上がり、テニス人口が増加したことによる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、苦情など把握し、利用者に対するサービスの質的評価の参考にする。

実施期間: 平成27年4月1日～平成28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: 66件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	45.5%	40.9%	12.1%	1.5%	0.0%
施設の状況はどうか	48.5%	39.4%	7.6%	4.5%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.5%	37.9%	10.6%	3.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	42.4%	37.9%	15.2%	4.5%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・良く整備されていて、プレイをして気持ちが良い。
- ・いつも午前中に利用しますが、コート内の掃除が行き届いており、気持ちよくプレイが出来ます。
- ・いつもよく整備されていて感謝しています。夏の暑い日は、もう少し日陰があると助かります。
- ・いつも大変きれいに整備されていて楽しくプレイさせていただいております。
- ・ナイター設備がほしい。
- ・駐車場が狭い。
- ・職員は、ブラシの位置、表示、芝の手入れなど工夫されています。
- ・テニスをするのに犬を連れて困りに繋ぐ人がいるので、犬の鳴き声に集中力が切れる。
- ・コートを確認するのに苦労する。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	23件	対応済23件
要望	14件	対応済14件

### (主な事例の処理状況)

・駐車場が狭いと、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に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いたしました。

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・硬式テニスネットの白帯に亀裂が発生したため、修繕を行いました。

### 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、砒砂の補充敷均をするなど日頃から整備に目を向け、利用者が安全・安心にプレーできるよう維持管理が行われています。また、庭球場およびキャンプ場周辺の整備や更衣室、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おります。これらを総合的に判断し評価したところ、施設の管理運営は適正に行われています。 今後は、経年劣化による施設の修繕・改修などの維持管理が必然となることから、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

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
<b>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</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員による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。	
<b>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</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見や、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	職員の明確な責任、検査、確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。また、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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

庭球場は、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おります。特に土・日・祝祭日の稼働率は高く、中学生の大会や越谷市テニス協会などの大会も開催されております。施設の維持管理については、オムニコートの保護を目的に砂の整備を行いました。特にご使用後は出入口周辺に砂が集まることから常に清掃を心掛けております。また、硬式テニスネットの白帯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おります。

## 平成27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27年4月1日から平成28年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務	(5) その他、教育委員会が別に定める業務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務
(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		
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27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	252	251	1
利用者数(人)	9,595	10,932	△ 1,337
利用件数(件)	360	441	△ 81
使用料(円)	391,020	438,620	△ 47,600
(増減の理由) ターゲット・バードゴルフの練習が野球場に移ったため、利用者数が減少しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	69,575,000
		支出	69,575,000
		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27年4月1日～平成28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: 38件

### 利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	36.8%	39.5%	23.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	31.6%	42.1%	23.7%	2.6%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	50.0%	47.4%	2.6%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	34.2%	55.3%	10.5%	0.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- ・グラウンドの整備が良く、楽しくプレーできました。
- ・グラウンドの凹凸がひどくなってきているので、できれば整備していただきたい。
- ・水道が少ない。

### 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	4件	対応済 4件
要望	4件	対応済 4件

・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、黒土と川砂を混合して補充した後、整備用具でグラウンドを均して、塩化カルシウムを散布するなど、グラウンド整備を行いました。

### 事故等の発生状況

特になし

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・ソフトボール場のフェンス金具に不具合が生じたため、新たに金具を購入して取り付けました。
- ・ソフトボール場ダブルファーストベースが劣化したため、新しいものを購入しました。
- ・ソフトボール場レフト側ファールラインポールが変形したため、修繕を実施しました。
- ・ソフトボール場に黒土と川砂の混合砂を補充して、内野表面の凸凹を整備した後、塩化カルシウムを散布しました。
- ・ソフトボール場の両側ベンチ屋根が変形して雨漏れなど生じていたため、屋根を張り替えました。

### 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)

- ・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。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。	
	【評価点の平均】	2.0
管理運営は適正である	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
<b>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</b>		
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	利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員による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。	
<b>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</b>		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート等による利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課に報告、連絡、相談し迅速な対応がなされています。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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が行い、経費削減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
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なされています。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。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	要望、意見、苦情などについては、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応されています。また、軽微な修繕については施設職員によって行われています。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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めるとともに、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

ソフトボール場は、ソフトボールの愛好家や少年野球・ターゲットバードゴルフなどで利用されています。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おります。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おります。

## 平成27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27年4月1日から平成28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23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	教育総務部 スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務	(4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務		
(2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務	(5) その他、教育委員会が別に定める業務		
(3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務	(6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務		
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	308	308	0
利用者数(人)	19,272	18,702	570
利用件数(件)	11,876	11,433	443
使用料(円)	1,352,980	1,333,120	19,860
(増減の理由) 平成28年から4月に弓道連盟の遠的弓道大会が開催されるため、大会に向けた遠的場の利用が増加しました。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	6,212,000
		支出	6,212,000
		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27年4月1日～平成28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: 158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	89.9%	9.5%	0.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	78.5%	17.1%	4.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	84.8%	14.6%	0.6%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	83.5%	16.5%	0.0%	0.0%	0.0%

### (意見等の内容)

- 施設が立派なこと。今後は遠的場の充実を切に願います。
- 洋式トイレにして下さい。
- 北海道札幌市から東京の大会にやってきました。初めての利用でしたが、とても親切丁寧におしえて頂き、本当にありがとうございます。来年度以降も、機会があれば、またここで弓を引きたいと思っています。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	9件	対応済6件
要望	20件	対応済1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

種別	件数
体調不良	1件

### (主な事例の対応状況)

- 利用者が体調不良を訴えたため、救急対応をしました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- 見取り稽古場の窓が曇っているため交換してほしいとの要望を受け、予算上2障子のみとなったが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いたしました。残りの窓についても随時交換していく必要があります。
- 近的射場の雨戸がスムーズに動かなくなったため、レールの補修及び戸車交換修繕を行いました。
- 近的射場から安土に通じる外廊下の柱交換工事が行われました。
- 10月の休館日を利用して、台風被害で破損していた遠的場の防矢ネットの張替え工事を行っていただきました。
- 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ります。
- 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るため、雨漏り箇所があります。(平成28年度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19日～6月12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181名)の参加があり、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ好評を得ました。
- 中学生の弓道体験教室を7月26日に開催して中学生15名の参加があり、将来的に弓道をはじめられる環境づくりが出来たと考えます。
- 越谷市弓道連盟主催の第21回越谷しらこぼと弓道大会を共催いたしました。

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

特になし

総合評価	<p>緑の森公園越谷市弓道場は、危機管理マニュアルなどを備え、異常時の対応や接遇等の研修を行い、利用者への対応が行われています。また、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われています。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
	管理運営は適正である	<p>【評価点の平均】 2.0</p> <p>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。</p>

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
<b>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</b>		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用されるお客様には、差別のない利用者対応を行うため、受付窓口を担当者を配置し、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。	
<b>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</b>		
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。	
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、経費縮減に取り組まれています。	
<b>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</b>		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	危機管理マニュアルに沿った異常時の対応や接遇など利用者への対応については、常に即時対応できる体制が整備されています。	
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等への対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	利用者アンケートを実施し利用者の立場に立った施設管理を心掛けています。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。	
<b>⑥ その他の項目</b>		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5	労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	所管課への報告、連絡、相談を随時行うなど、情報の共有と連携確保に努めると共に、個人情報保護条例及び情報公開条例の実施機関として遵守されています。	

## 指定管理者の自己評価

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。10月には昨年度に引き続き破損していた遠的場防矢ネット張替え工事を実施していただき、破損箇所の修理が終了しました。引き続き日常点検を続けてまいります。安土については、水やりなどの日々の手入れにより貸出し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。

施設の修理では、蟻が巣を作ってしまう柱支柱土台部分が腐食していた外廊下の柱について交換工事が行われました。また、見取り稽古場のアクリル製窓が経年劣化により曇っており見えにくい状況のため、昨年度より飛散防止対策をしたガラス窓に交換修繕を実施して、利用者から好評を得ております。

事業については、5月～6月に「ゼロからはじめる弓道教室」を実施いたしました。参加者の多くは、越谷市弓道連盟に加盟し引き続き弓道場を利用されています。7月には、「中学生の弓道体験教室」を実施して、日本古来の武道を体験できる機会となり、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21回越谷しらこぼと弓道大会」について、今年度も共催をいたしました。

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

## 平成27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27年4月1日から平成28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 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、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】

	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	289	286	3
利用者数(人)	102,623	100,053	2,570
使用料(円)	27,420,130	26,541,920	878,210

#### (増減の理由)

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。

#### 【トレーニングルーム】

	平成27年度	平成26年度	比較
開館日数(日)	307	308	△1
利用者数(人)	54,943	50,941	4,002
使用料(円)	16,619,820	15,287,460	1,332,360

#### (増減の理由)

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。

#### [決算額]

単位:円

収入	40,000,000
支出	40,000,000
市への戻入額	0

### 利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成28年2月1日～平成28年2月29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: 207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	26.1%	44.0%	19.8%	3.8%	0.0%	6.3%
施設の状況はどうか	29.5%	38.6%	20.3%	4.3%	0.5%	6.8%
施設の利用目的が達成できたか	19.3%	35.7%	30.0%	6.8%	1.4%	6.8%
総合的な感想はどうか	22.2%	41.0%	23.7%	5.8%	0.5%	6.8%

#### (意見等の内容)

- ・フリーコースでのウォーキングが多い。
- ・化粧をしてプールで泳いでいる人がいる厳重に注意してもらいたい。
- ・トレーニングルームスタッフがもっと積極的に指導してくれるとありがたい。

### 利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(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

・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
骨折	1件
救急搬送	2件

(主な事例の対応状況)

・高齢者がプールで意識が混濁したため心肺蘇生し、病院へ救急搬送しました。

### 施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・設備点検等を毎日行い、不具合箇所があればその都度、修繕を実施しています。

### 自主事業に関すること

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

### 事業に関すること(実施内容や新規の取組など)

- ・事業終了時のアンケート調査のほか、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。
- ・人気の講座は初級コース、中級コースの2コースを設け、レベルに合わせ参加できるよう取り組みました。
- ・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。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の利用者への周知、併せてプール槽から上がり一時待機してもらうなど、いつでも避難出来る体制づくりに努めました。

総合評価	越谷市民プールは、「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、トレーニングルームの混雑時には、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、さらには障害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みをしていただきたい。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
<b>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</b>	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者への対応が行われています。また、各種事業等においては、社協だより等を活用し、周知が図られています。利用時間については、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、使用時間を表記したポスターを掲げるなど、周知が図られています。施設の入り口には、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、順番にご案内できるよう看板の設置や順番待ち記入表を活用し、利用者が平等に利用できるよう対策がされています。
<b>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</b>	
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	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努力されています。また、社協だよりを使ったPRや、随時更新しているホームページでの周知のほか、当協議会が実施する事業等で利用を呼び掛けるなど、PRの徹底が図られています。
<b>③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目</b>	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組が行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画に則した収支結果となっているか	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう取組が行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し、業務改善が行われています。また、迅速な会計処理を心掛け、物価の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認が行われています。契約の際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。
<b>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</b>	
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、管理職会議を開催するなど、連絡調整が図られています。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・経験を有する職員が配置されています。独自の管理運営マニュアルが作成され、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を図っているほか、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して、万全の態勢が備えられています。
<b>⑤ 利用者に対するサービスに関する項目</b>	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組が行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 アンケートの結果を施設の管理運営の改善に活用しているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を行い、反映させているほか、ご提案箱での利用者の要望に迅速な対応がされています。また、修繕は計画により行政の契約指針に基づき適正に行われています。情報提供については、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付するとともに、職員においては、毎月の職員会議のほか、週・月単位での連絡調整を行い、共通認識のもとで管理運営に努めており、情報の共有が図られています。
<b>⑥ その他の項目</b>	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
5 労働条件等について適正な水準が保たれているか	2
施設所管課の意見	施設を統括する指定管理担当により同様・統一した内容で、適時連絡調整が行われています。個人情報保護規程を作成し、規定に基づいた情報の保護が実施されています。また、市の環境計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも環境への配慮について、呼びかけが行われています。

## 指定管理者の自己評価

当協議会は、「健康増進・体力向上」をテーマに、利用者が安全に安心して利用できる施設づくりに努める他、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図っております。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応できるよう体制を整えております。

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おります。

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