

平成 2 3 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23年度）	1
指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について	3
指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）	5

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価表（各施設ごと）

1 越谷市男女共同参画支援センター	6
2 越谷市斎場	8
3 越谷市中央市民会館	10
4 越谷市北部市民会館	12
5 越谷市赤山交流館	14
6 越谷市大沢北交流館	16
7 越谷市蒲生交流館	18
8 越谷市南部交流館	20
9 越谷市新方交流館	22
10 越谷市大袋北交流館	24
11 越谷市桜井交流館	26
12 越谷市南越谷交流館	28
13 越谷市障害者福祉センターこばと館	30
14 越谷市障害者就労訓練施設しらこばと	34
15 越谷市立老人福祉センターけやき荘	38
16 越谷市立老人福祉センターくすのき荘	40
17 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘	42
18 花田苑	44
19 キャンベルタウン野鳥の森	46
20 越谷コミュニティセンター	48
21 越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂	50
22 越谷市立総合体育館	52
23 越谷市民球場	54
24 越谷市立越谷総合公園多目的運動場	56
25 越谷市立越谷総合公園庭球場	58
26 越谷市立しらこばと運動公園競技場	60
27 越谷市立しらこばと運動公園第2競技場	62
28 越谷市立しらこばと運動公園野球場	64
29 越谷市立しらこばと運動公園庭球場	66
30 越谷市立しらこばと運動公園ソフトボール場	68
31 緑の森公園越谷市弓道場	70
32 越谷市民プール	72

指定管理者制度導入施設一覧（平成23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21年4月1日から平成24年 3月31日まで・3年間)	企画部 人権・男女共同 参画推進課
2	越谷市斎場	随意指定	PFI越谷広域斎場株式会社 (平成22年4月1日から平成27年 3月31日まで・5年間)	市民税務部 市民課
3	越谷市中央市民会館	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
4	越谷市北部市民会館	随意指定	北部市民会館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
5	越谷市赤山交流館	随意指定	赤山交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
6	越谷市大沢北交流館	随意指定	大沢北交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
7	越谷市蒲生交流館	随意指定	蒲生交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
8	越谷市南部交流館	随意指定	南部交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
9	越谷市新方交流館	随意指定	新方交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
10	越谷市大袋北交流館	随意指定	大袋北交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
11	越谷市桜井交流館	随意指定	桜井交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
12	越谷市南越谷交流館	随意指定	南越谷交流館運営協議会 (平成23年4月1日から平成28年 3月31日まで・5年間)	協働安全部 市民活動支援課
13	越谷市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
14	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
15	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21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課
16	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21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課

No.	施設名	公募・随意指定の別	指定管理者 (指定期間)	所管課
17	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21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	福祉部 高齢介護課
18	花田苑	公募	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
19	キャンベルタウン野鳥の森	公募	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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
20	越谷コミュニティセンター	随意指定	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
21	越谷市日本文化伝承の館こしが や能楽堂	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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
22	越谷市立総合体育館	随意指定	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
23	越谷市民球場	随意指定	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
24	越谷市立総合公園多目的運 動場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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	越谷市立総合公園庭球場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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	越谷市立しらこぼと運動公 園競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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	越谷市立しらこぼと運動公園 第2競技場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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 園野球場	随意指定	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 園庭球場	随意指定	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ソ フトボール場	随意指定	財団法人 越谷市施設管理公社 (平成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	緑の森公園越谷市弓道場	公募	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	越谷市民プール	公募	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 (平成21年4月1日から平成26年 3月31日まで・5年間)	教育総務部 スポーツ振興課

指定管理者制度導入施設における指定管理者の評価について

1 評価の考え方

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

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

2 評価方法について

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

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

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

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

[評価点及び総合評価について]

①項目ごとの評価点

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

②総合評価

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

3 評価表について

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

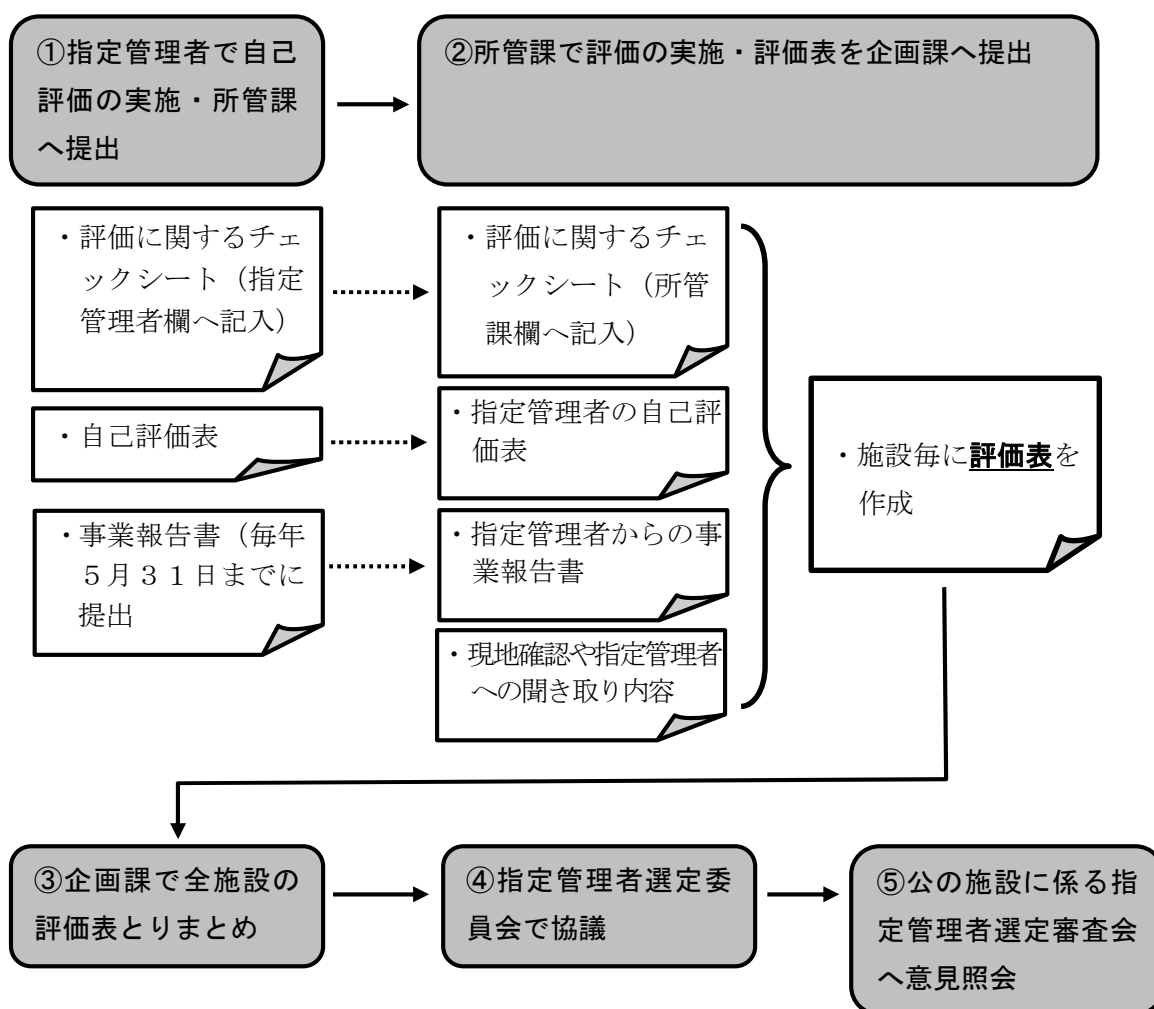
4 事業報告書について

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

〈条例第5条に規定されている、事業報告書への記載事項〉

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

指定管理者の評価の流れ（概要）



指定管理者の管理運営に関する総合評価について（総括表）

総合評価

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

No.	施設名	指定管理者	総合評価	評価点の平均
1	男女共同参画支援センター	特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやともろう	管理運営は適正である	2.4
2	斎場	PFI越谷広域斎場株式会社	管理運営は適正である	2.1
3	中央市民会館	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
4	北部市民会館	北部市民会館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
5	赤山交流館	赤山交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
6	大沢北交流館	大沢北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
7	蒲生交流館	蒲生交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
8	南部交流館	南部交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
9	新方交流館	新方交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
10	大袋北交流館	大袋北交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
11	桜井交流館	桜井交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
12	南越谷交流館	南越谷交流館運営協議会	管理運営は適正である	2.0
13	障害者福祉センターこぼと館	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
14	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	2.1
15	老人福祉センターけやき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
16	老人福祉センターくすのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
17	老人福祉センターゆりのき荘	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	管理運営は適正である	2.1
18	花田苑	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
19	キャンベルタウン野鳥の森	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
20	越谷コミュニティセンター	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.1
21	日本文化伝承の館こしがや能楽堂	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
22	総合体育館	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
23	市民球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
24	総合公園多目的運動場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
25	総合公園庭球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
26	しらこぼと運動公園競技場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
27	しらこぼと運動公園第2競技場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
28	しらこぼと運動公園野球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
29	しらこぼと運動公園庭球場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
30	しらこぼと運動公園ソフトボール場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
31	弓道場	財団法人 越谷市施設管理公社	管理運営は適正である	2.0
32	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	2.2

平成23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23年4月1日から平成24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 特定非営利活動法人 男女共同参画こしがやとむろう	所在地 越谷市越ヶ谷三丁目5番20号	代表者 代表理事 原 博子
指定期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで		
所管課名	企画部人権・男女共同参画推進課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 男女共同参画を推進するための事業に関する業務 (2) 管理施設の使用許可に関する業務 (3) 管理施設等の維持管理に関する業務 (4) 管理施設の使用に係る使用料の収納業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	295	294	+1
利用者数(人)	17,737	17,927	△ 190
うち講座等参加者数(人)	6,777	5,563	+1,214
使用料(円)	76,800	85,100	△ 8,300
(増減の理由) ・講座等参加者数は、新規事業の実施などにより増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	29,000,000
		支出	28,736,030
		市への戻入額	263,970

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こと。

実施期間: 第1回 平成23年10月26日(水)～11月24日(木)、第2回 平成24年2月5日(日)～3月15日(木)

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: 405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	26.2%	46.2%	20.0%	0.5%	0.2%	6.9%
施設の状況はどうか	28.4%	46.7%	16.8%	0.7%	0.0%	7.4%
施設の利用目的が達成できたか	28.4%	45.4%	18.8%	0.2%	0.0%	7.2%
総合的な感想はどうか	26.6%	46.4%	18.3%	1.0%	0.0%	7.7%

(意見等の内容)

・音響設備等施設の設備を充実させてほしい。同様の趣旨他1件 ・きれいで使いやすい。また利用したい。

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
苦情	4件	対応済 4件
要望	11件	対応済 11件
評価良	4件	

(主な事例の処理状況)

・子ども連れが利用しにくいとの声に対し、入口付近の絵本コーナー近くにベビーベッドを置くなど、親子で利用できる場所を確保した。

・職員の接客態度の苦情に関しては、接遇の改善を行い、全職員に徹底した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

なし

自主事業に関すること

・特定非営利活動法人 全国女性会館協議会の助成金を得て、「自立をめざす女性のための就労応援パソコン基礎講座&就労応援フェア」を実施した。

この際、平日の午前・午後、土日の3コースを設け、各回の受講者は10名前後、講師1名のほかアシスタントが数名つき、一人ひとりへの丁寧な指導を心がけた。パソコン講座終了後は、就労応援フェアを実施し、自立を目指す女性の支援を行った。また、子育て支援課及び産業支援課などと連携し、経済的困難な状況にある女性へのPRに力を入れた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

・支援センター10周年記念の取組みを登録団体との協働により実施した。

・男女共同参画推進の地域への広がりを目指して、出前講座を開催した。(文教大学・市立中学校・児童館)

・支援センターと登録団体との更なる協働の推進及び登録団体同士の交流を目的に、登録団体意見交換会を実施し

・東日本大震災を契機に、男女共同参画の視点を取り入れた防災に関する事業に取り組んだ。

総合評価	男女共同参画を推進するため、出前講座や意見交換会の実施、情報提供の方法を工夫するなど、新しい企画に積極的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、サービス向上に取り組むなど適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.4】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		3
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	利用する際のルールへの徹底や、利用時間の遵守のための働きかけを行っている。子ども連れなどが利用しやすいよう、授乳スペースの提供、車いすの用意をしている。特に、団塊世代の男性や子育て世代向けの講座や出前講座を開催することにより、平等に参加する機会を設定している。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		3
2 男女共同参画社会の形成に関する学習の場を有効かつ適正に提供しているか		3
3 男女共同参画を推進するため、登録団体の活動の支援や市民参加の促進を行っているか		3
4 男女共同参画を推進するため、個人や団体をつなげるコーディネート機能を発揮しているか		3
5 男女共同参画を推進するための情報提供を分かりやすく行っているか		3
6 利用者からの意見を事業に反映させているか		2
施設所管課の意見	出前講座や他機関のイベント等で情報誌の配布やパネル展示を行い、施設のPRや意識啓発を積極的に行っている。また、登録団体への技術的助言や意見交換会等を行い、団体の支援を行っている。特に、自主事業として、自ら財源を確保し、女性の自立を支援する講座を開催するなど、施設の効用を發揮している。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
2 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		3
3 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限になるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	施設の状況を定期的に把握し、支障のない範囲でこまめに消灯するなど、可能な範囲で節電に努めている。特に、専門性の高い知識を持っている職員が講師を行うなど、経費の縮減を行っている。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応の方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの備えを行っているか		2
施設所管課の意見	月1回全職員による打ち合わせの実施(シフト制勤務のため)や年2回消防訓練を行うなど、管理業務を適正に行っている。特に、男女共同参画に関する職歴のある者や講師経験者など、専門知識や経験が豊富にある者が職員として配置されている。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		3
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	講座のアンケート実施や職員間での業務基準・苦情対応の共有を徹底することで、サービスの向上に取り組んでいる。特に、利用者に対し、職員が施設の説明や声掛けを丁寧に行うことで、利用者間のニーズの調整を行い、利便性が向上するよう工夫している。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携が適正に行われているか		3
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	市や関係機関との定期的な打ち合わせにより連携が適正に行われている。特に、事業を幅広く実施するために、埼玉県や市内の大学との連携、大学の実習生の受け入れを積極的に実施している。	

指定管理者の自己評価

平成23年度は事業テーマを「広がる」とし、登録団体や市民との更なる協働、他機関との積極的な連携をめざした。東日本大震災後の計画停電に対しては、建物の管理組合と連携を密にして、利用者の安全性に配慮した管理運営に努めた。また、「女性と防災」をテーマに展示や講座等を行うとともに、被災地の人々たちとのつながりにも配慮した。事業においては、市民が主体となる支援センターの事業運営を軸とし、登録団体との協働による出前講座、企画委員による出前展示を実施し、男女共同参画推進の裾野を広げる取り組みを行った。また、新たに登録団体意見交換会を実施し、団体同士の理解・交流を深めた。広報では、ホームページの充実、登録団体や自治会の協力のもとに情報誌等の配布を行った。他機関との連携は、従来の埼玉県立大学(今年度は実習生の受け入れ開始)をはじめとし、女性と防災という視点での危機管理課との連携、次世代への男女共同参画推進、教育の場での啓発の取り組みとして中学校・大学での出前講座開催など積極的に取り組んだ。

平成23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23年4月1日から平成24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 歌代 正
指定期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで		
所管課名	市民税務部市民課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設の使用許可等に係る事務			
(2) 火葬証明の交付			
(3) 施設の維持管理に係る事務			
(4) 物品の維持管理に係る事務			
(5) 管理運営に係る事務			
(6) 周辺住民への対応等			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	364	363	+1
火葬件数(件)	3,227	3,098	+129
式場利用件数(件)	1,169	1,171	△2
使用料(円)	239,833,500	237,554,500	+2,279,000
(増減の理由) 主因は、開館日数が増えたことによる。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	18,123,000
		支出	16,559,136
		市への戻入額	1,563,864

利用者アンケート調査の実施方法

なし

利用者アンケート調査の集計結果

なし

斎場という施設であり、利用者のご心痛のところ、アンケートを実施するのは困難であると考えます。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・式場の前が暗いとのことで玄関の庇に照明を追加設置した。

事故等の発生状況

種別	件数
体調不良	6件

(主な事例の対応状況)

・会葬者の方が体調不良のため、救急車を要請した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・各年度の「運営維持管理年間計画書」に基づき修繕の実施予定をあらかじめ計画している。施工結果については管理運営の四半期モニタリング、月例報告、年次報告などで報告する。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	越谷市斎場の管理運営は、四半期モニタリング、事業報告書、月例報告、現地調査、指定管理者への聞き取り等により評価しました。利用者に対しては、臨機応変に心のかもった対応しております。また、斎場職員に対するきめ細やかな教育が評価できます。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	利用者への窓口・電話対応や施設利用者への接遇対応が適切に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	式場、火葬棟の不具合を適切に把握し、速やかに修繕等が行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限になるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	冷暖房の設定温度の変更や不要箇所の消灯等省エネまた経費節減に努めています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適切に行っているか	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	防災教育、消防訓練の実施、AEDの使用方法、応急手当の研修をしています。新人職員の研修も適切に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	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	3
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	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	斎場の施設長が職員に報告、連絡、相談を必ずするように指導しています。また、情報は全員が共有し、きめ細やかなサービスに繋がっています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	斎場運営について月例報告、四半期モニタリング等で所管課に連絡調整、情報提供が適切に行われています。	

指定管理者の自己評価

全ての業務において「心をこめてご奉仕することを理念とした運営を行うこと」また「安全、安心に施設を利用しお帰りいただくこと」を念頭において業務に携わっています。今後も引き続き市民サービスの低下を招くことがないように注意してまいります。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市中央市民会館		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号		
設置の目的	市民文化や生涯学習、福祉活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 管理施設の使用許可に関する業務			
(2) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること			
(3) 管理施設等の維持管理に関する業務			
(4) その他、越谷市又は指定管理者が必要と認める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)			管理経費の収支状況
	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	357	346	+11
利用者数(人)	273,012	253,528	+19,484
使用料(円)	44,529,190	40,018,060	+4,511,130
(増減の理由) 平成23年3月に発生した東日本大震災に伴う臨時閉館やキャンセル分が平成23年度は回復した。また、使用料の増額は市役所南駐車場が工事により約2ヵ月間使用出来なかったことにより、有料である中央市民会館の駐車場の利用が増えたため。			
			[決算額] 単位:円
			収入 198,100,000
			支出 198,500,016
			収入を超える支出額 400,016
※収入を超える支出額については、指定管理者の負担とする。			

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成23年4月 1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 333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	28.8%	28.2%	25.1%	1.5%	0.9%	15.5%
施設の状況はどうか	39.6%	31.5%	12.8%	0.0%	0.3%	15.8%
施設の利用目的が達成できたか	36.3%	37.8%	9.5%	0.0%	0.9%	15.5%
総合的な感想はどうか	32.1%	38.1%	13.7%	0.0%	0.6%	15.5%

(意見等の内容)

- ・各会議室に時計をつけてほしい。
- ・音楽室がうすぐらくて怖いので、どうにかならないか?
- ・椅子のシミが気になる。背当てはカバーがついているが、次はシミになりにくい弾力がある物が良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	56件	対応済 41件
要望	22件	対応済 15件

(主な事例の処理状況)

- ・第3・5・6・13～18会議室内に時計が無いので、時間が分からないのご意見をいただき、各会議室に時計を設置した。

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)

- ・地下駐車場から出庫する際に、精算機前で停止せずカーゲートを破損してしまったため、警察に被害届を出し、保険で対応した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・設備機器では、劇場ホワイエタイルカーペットの交換や、空調設備ヒートポンプチャラーの修繕等を実施した。
- ・貸出備品では、劇場ピンスポットライトオーバーホールや多目的ホールの音響設備修繕等を実施した。

自主事業に関すること

- ・1Fロビーでのロビーコンサートを年6回開催し、音楽に親しむ機会を提供することが出来た。
- ・「越谷百景」スケッチ原画展を開催し、懐かしいふるさとの風景に親しんでいただいた。
- ・越谷市立病院循環器科部長の木村医師を講師に迎えて第4回中央市民会館講演会を開催し、大変好評を得た。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・東日本大震災被災地復興支援「がんばろう日本!」チャリティーコンサートを共催し、多くの募金を寄付することが出来た。
- ・越谷総合技術高校服飾デザイン科卒業作品発表会を共催し、将来の活躍の一助となる機会の提供が出来た。
- ・「ミュージックフェスティバルinこしがや」を共催し、芸術文化の発展・向上の一助となるコンサートを提供することが出来た。
- ・「第20回ボランティアフェスティバルこしがや」を後援し、ボランティア活動の啓発と交流に協力することが出来た。
- ・「第4回協働フェスタ」を後援し、協働のまちづくり推進・市民活動とボランティア活動の連携強化を支援することが出来た。
- ・「第6回KLLNチャリティーコンサート」を後援し、生涯学習や障害者福祉の重要性を広く知ってもらうことが出来た。

総合評価	越谷市中央市民会館の管理運営は、利用者のアンケート結果の総合的な感想で70%以上の利用者から、高い評価を受けております。また、日常の業務も担当課と連携して、利用者の利益になるよう努力しており、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	常に利用者の声に耳を傾け、利用者が快適に使用できるように努力しているなど、適正に行われている。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	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	公共スペースの利用方法など、利用者からの意見を反映させており、適正に行われている。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	照明を必要最低限にするなど、適正に行われている。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(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	施設管理公社全体で、高い危機管理意識を保持しており、適正に行われている。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	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	利用者が不利益を被らないよう、できる範囲で緊急な修繕にも対応しており、適正に行われている。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	常に市と連携を密にしており、適正に行われている。

指定管理者の自己評価

越谷市中央市民会館では、文化の発展・向上とコミュニティの形成・推進を目的に自主事業を展開してまいりました。身近に音楽を親しめる機会を提供するべく、1階ロビーでの「ロビーコンサート」を年6回開催してまいりました。また、懐かしいふるさとの風景を描いた「越谷百景」スケッチ原画展や、越谷市立病院循環器科部長の木村徹医師を講師に迎えて「食生活と生活習慣病について」をテーマに「第4回越谷市中央市民会館講演会」を開催いたしました。今後も、文化の発展・向上を目的とした自主事業を実施してまいります。施設管理としては、機器の故障を未然に防止するために定期的な保守点検を行うと共に、トラブルが発生した際も素早い対応が取れる体制を維持するべく、研修などを通じた職員のレベル向上に努めてまいりました。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サービスの向上に努めてまいります。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市北部市民会館		
施設の所在地	越谷市恩間181番地1		
設置の目的	市民文化や生涯学習、福祉活動の拠点施設として多くの市民の利用促進を図るため、施設の有効利用と住民サービスの増進に寄与することを目的に設置。		
指定管理者	名称 越谷市北部市民会館運営協議会	所在地 越谷市恩間181番地1	代表者 会長 武藤 正雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)管理施設の使用許可に関する業務 (2)管理施設の使用に係る使用料の徴収に関すること (3)管理施設等の維持管理に関する業務 (4)その他、越谷市又は指定管理者が必要と認める業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
【北部市民会館会議室等、北部市民会館図書室】			
	平成23年度	平成22年度	比較
会館	開館日数(日)	335	324 +11
	利用件数(件)	4,032	3,802 +230
	利用者数(人)	85,023	79,339 +5,684
	使用料(円)	8,538,200	7,892,620 +645,580
図書室	開室日数(日)	335	324 +11
	貸出利用者数(人)	75,662	75,136 +526
	貸出冊数(冊)	302,656	287,214 +15,442
(増減の理由) 平成23年3月に発生した東日本大震災の影響を受けて減少した利用者が平成23年度に回復したため利用件数、利用者数、使用料が全体的に増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	41,076,424
		支出	41,041,820
		市への戻入額	34,604

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24年2月24日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:106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	42.5%	37.7%	13.2%	0.9%	0.0%	5.7%
施設の状況はどうか	42.5%	39.6%	12.3%	0.0%	0.0%	5.6%
施設の利用目的が達成できたか	44.3%	37.7%	11.3%	0.9%	0.0%	5.8%
総合的な感想はどうか	39.6%	39.6%	14.2%	0.9%	0.0%	5.7%

(意見等の内容)

- ・文化祭や発表会を行ってほしい。
- ・図書コーナーが充実しているのが良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
苦情	3件	対応済 3件
要望	3件	対応済 0件

- ・劇場の利用者が他の部屋を先に予約するため借りれないという苦情に対し、劇場の利用者にお申し渡していただいた。
- ・図書室職員の言葉使いの苦情について、事情を聴き利用者へ誤解をあたえないよう指導した。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
事故	3件

- ・利用者が館内で転倒する事故が3件発生し、2件は救急車を呼び病院へ搬送した。もう1件は自宅へ帰宅後、病院で治療し、施設賠償責任保険で対応した。
- ・劇場での転倒については、段差に手擦りと、足元を照らすライトを設置した。
- ・1階正面入り口付近の転倒事故については、石の床に滑り防止のマットを敷いた。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・第二駐車場利用者の夜間安全確保のため照明灯の設置工事を行った。
- ・防火シャッターに安全装置がなかったため、安全装置の設置工事を行った。
- ・劇場利用者の安全確保のため手すり取り付け工事を行った。
- ・表玄関付近の花壇を整備し、草花を植え緑地環境を整備した。

自主事業に関すること

- ・大袋中学校・北中学校の吹奏学部に依頼し、演奏会を開催し、多くの市民の方に鑑賞していただいた。また、演奏会を開催することで中学生の発表の場の提供と地域の方々へ心休まる時間が提供できた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・フリースペースの机の位置を変え、2グループが使えるように改めた。

総合評価	越谷市北部市民会館の管理運営は、運営協議会委員の方々、実際の業務に携わる事務局職員・臨時職員の努力により、利用者アンケートの総合的な感想で80%近い利用者から高い評価を受けています。また、提出書類・報告書類等も適切に処理されており、管理運営は適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	北部市民会館運営協議会では、接客対応や受付業務などをテーマに接遇研修を実施しています。また、利用時間については、利用者に申請の時や利用当日に周知するなど適正に行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	利用者の意見や要望の把握に努め、対応可能なものについては迅速に対応しており、適正に行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	北部市民会館運営協議会の事務局職員が施設の巡回をこまめに行い、節電はもとより光熱水費の削減に努めており適正に行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	北部市民会館内には、一般利用施設や図書室、さらには市民課業務を行う北部出張所があります。また方が一に備え、冷静な判断と的確な行動が取れるよう年2回の消防訓練を実施し適正に行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	日常の設備点検時に必ず運営協議会事務局職員が立会い、指摘事項について所管課の担当職員と対応を協議するなど、利用者の安全と利用環境の向上に努め、適正に行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	所管課の担当職員と運営協議会事務局職員が、頻繁に施設の管理運営に関して打合せを行っており、また、個人情報にかかわる文書管理については、情報漏えい対策の観点から全職員に周知するなど適正に行われています。	

指定管理者の自己評価

アンケート結果でもわかるように、約8割の利用者から高い評価を得ています。これは、北部市民会館の運営の基本方針であります「会館の運営を通じて地域住民の交流を図り、ふれあいと心豊かなまちづくりを進める」ため、やり甲斐のある職場・仕事を旨とし、市民に奉仕する努力を続けてきた結果だと思えます。今後は、現状に甘んじる事なく、すべての利用者から高い評価、満足を頂けるような会館運営を目指して努力してまいります。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市赤山交流館
施設の所在地	越谷市赤山町三丁目128番地1
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。
指定管理者	名称 越谷市赤山交流館運営協議会 所在地 越谷市赤山町三丁目128番地1 代表者 会長 高崎 茂
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで
所管課名	協働安全部 市民活動支援課

指定管理者が行う主な業務の内容																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成22年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>309</td> <td>299</td> <td>+10</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>19,162</td> <td>20,554</td> <td>△ 1,392</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>600,300</td> <td>584,600</td> <td>+15,700</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 貸館利用者は横ばいだったが、談話室の利用者が減ったため利用者が減少し、使用料は増加した。</p>		平成23年度	平成22年度	比較	開館日数(日)	309	299	+10	利用者数(人)	19,162	20,554	△ 1,392	使用料(円)	600,300	584,600	+15,700	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,281,931</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,279,731</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>2,200</td> </tr> </tbody> </table>	収入	3,281,931	支出	3,279,731	市への戻入額	2,200
	平成23年度	平成22年度	比較																				
開館日数(日)	309	299	+10																				
利用者数(人)	19,162	20,554	△ 1,392																				
使用料(円)	600,300	584,600	+15,700																				
収入	3,281,931																						
支出	3,279,731																						
市への戻入額	2,200																						

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:44件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	52.4%	31.0%	16.6%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	59.6%	31.0%	9.4%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	51.2%	36.6%	12.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	45.0%	45.0%	10.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・職員さん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る。
- ・トイレなどとてもきれいである。
- ・部屋が広く明るい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

- ・駐車場の除草についての要望に対し、すぐ対応し除草を行った。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・非常用照明、多目的室の空調機の修繕を行った。
- ・屋根付きの駐輪場を設置した。

自主事業に関すること

- ・ふれあいまつりを開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	赤山交流館の管理運営は、利用者アンケートの総合的な感想で9割の利用者から高い評価をうけているとおり、館内の清掃も行き届き、また管理人の対応も丁寧で、利用者にとって、快適な施設運営を行っており、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて掲示板を活用し周知するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っております。寄せられた要望への対応等については、定例委員会で検討し、市との調整を図るなど、可能な限り反映できるよう努めております。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかにアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。

指定管理者の自己評価

当運営協議会では、効率的な運営、利用促進とサービス向上に努め、日々の業務に取り組んでおります。また、23年度におきましては、毎年恒例となっているふれあい祭りはじめ、利用者と運営協議会共同での除草作業やみどり公園への花植えなどの自主事業をとおし、地域住民との交流を図って参りました。今後につきましても、地域の方々と交流する機会を設け、地域交流の拠点施設となるべく運営して参りたいと考えております。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市大沢北交流館
施設の所在地	越谷市大里326番地1
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。
指定管理者	名称 越谷市大沢北交流館運営協議 所在地 越谷市大里326番地1 代表者 会長 榎本 武
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで
所管課名	協働安全部 市民活動支援課

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	299	+10
利用者数(人)	22,092	21,137	+955
使用料(円)	1,078,700	978,600	+100,100

(増減の理由)

前年度東日本大震災の際に受付を停止したために減少した利用者分が回復したため、利用者・使用料ともに増加した。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収入	3,472,743
支出	3,450,743
市への戻入額	22,000

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 82件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	34.2%	48.1%	17.7%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	40.0%	41.3%	17.5%	1.2%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	35.4%	55.7%	8.9%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	37.2%	46.2%	15.4%	1.2%	0.0%

(意見等の内容)

- ・玄関の白板に使用状況が表示してあり助かっている。
- ・清掃が行き届いていて、いつも気持ちよく利用させていただいている。
- ・雨降りの時はカッパを着ていくので、カッパを掛ける器具がほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・非常用照明の修繕を行った。
- ・屋根付きの駐輪場を設置した。

自主事業に関すること

なし(ふれあいフェスティバル雨天中止)

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	大沢北交流館は8交流館の中でも、利用者数、使用料収入が多く、またふれあいフェスティバスを毎年開催(23年度は雨天中止)するなど地域に根ざした会館運営を実施しており、管理運営は、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点 : 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っております。寄せられた要望への対応等については、定例委員会で検討し、市との調整を図るなど、可能な限り反映できるよう努めております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

市との連携を密にとり、利用者の方々が安全で安心して利用できるような施設運営を心がけております。23年度は、雨天により毎年恒例となっているふれあいフェスティバルが中止となってしまいましたが、地域ボランティアの方々と花壇の整備を行うなど、地域交流事業を実施しました。今後もふれあいフェスティバルをはじめ、地域の交流を活性化するような事業を開催していきたいと考えております。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市蒲生交流館		
施設の所在地	越谷市蒲生寿町4番9号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称	越谷市蒲生交流館運営協議会	所在地 越谷市蒲生寿町4番9号 代表者 会長 本田 憬
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				管理経費の収支状況	
	平成23年度	平成22年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日)	309	299	+10	収入	3,286,292
利用者数(人)	24,286	24,632	△ 346	支出	3,284,092
使用料(円)	1,011,100	950,600	+60,500	市への戻入額	2,200
(増減の理由) 前年度東日本大震災の際に受付を停止したために減少した利用者分が回復したため、使用料が増加した。					

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 125件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	37.9%	46.8%	14.5%	0.8%	0.0%
施設の状況はどうか	38.4%	45.6%	16.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	38.7%	50.0%	10.5%	0.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	29.0%	50.0%	21.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・受付窓口が丁寧で好感がもてる。
- ・文化祭のような演奏・演技の披露の場があったらどうか。
- ・節電のためにサーキュレーターを置いたらどうか。

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)

- ・調理室換気扇の交換を行った。
- ・空調機冷却水の配管改修を行った。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	蒲生交流館の管理運営は、利用者アンケートの総合的な感想で、80%の利用者から高評価を頂いているとおり、古い施設にも拘わらず、清掃が行き届いており、玄関脇の花壇に四季折々の季節の草花を植え、訪れる方が気持ちよく利用できるような施設環境を整えるなど、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っております。寄せられた要望への対応等については、定例委員会で検討し、市との調整を図るなど、可能な限り反映できるよう努めております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

館内の清掃など、利用者の方々に気持ちよく利用していただけるよう、職員一丸となり業務に取り組んでおります。また、1階の農産物直売所の利用者へのPRや、足立越谷線沿いという立地を生かした利用促進に向けた取り組みとサービスの向上に、引き続き努めて参りたいと思っております。また、子育て関係のNPO団体と共催で事業を行うことも検討しております。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市南部交流館		
施設の所在地	越谷市南町一丁目22番13号		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称	越谷市南部交流館運営協議会	所在地 越谷市南町一丁目22番13号 代表者 会長 木村 利夫
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	299	+10
利用者数(人)	16,691	16,174	+517
使用料(円)	1,009,300	1,022,100	△ 12,800

(増減の理由)

貸館利用者は横ばいだったが、談話室の利用者が増えたため利用者が増加し、使用料は減少した。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収入	3,364,040
支出	3,342,040
市への戻入額	22,000

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 117件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	29.3%	41.4%	29.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	30.2%	44.8%	25.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	27.6%	49.1%	19.8%	3.5%	0.0%
総合的な感想はどうか	28.1%	46.5%	21.1%	4.3%	0.0%

(意見等の内容)

- ・多目的ホールがなかなか利用できない。
- ・自分たちで作った作品の展示をしてもらえて感謝している。
- ・駐車場・駐輪スペースが狭い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・受水槽システムの改修を行った。
- ・多目的室の空調機の改修を行った。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	南部交流館は8交流館の中でも、安定した利用者数、使用料収入があり、アンケートの結果では、ほかの交流館より若干評価が低いところが見受けられますが、75%の利用者の方から高評価を頂いております。そのようなことから、管理運営については、住宅街である立地を活かした集客に着目した会館運営をしており、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っております。寄せられた要望について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示することで利用者へ周知するなどの工夫や努力をしております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

23年度におきましては、原発事故に伴い、節電などにも積極的に取り組み、よりよい施設の運営・管理を進めてまいりました。また、利用者から好評を得ております利用団体等の作品展示も引き続き行っており、利用促進に向けた取り組みも積極的に行っております。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市新方交流館		
施設の所在地	越谷市北川崎258番地		
設置の目的	地域住民が主体的・自主的に行う様々な活動を活発に展開する事により、こころ触れ合う豊かな地域社会の形成を図るとともに市民の福祉の増進及び文化の向上を図ることを目的とした施設である。		
指定管理者	名称	越谷市新方交流館運営協議会	所在地 越谷市北川崎258番地 代表者 会長 大久保 三郎
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	協働安全部 市民活動支援課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	299	+10
利用者数(人)	9,111	8,349	+762
使用料(円)	565,000	473,200	+91,800

(増減の理由)

前年度東日本大震災の際に受付を停止したために減少した利用者分が回復したため、利用者・使用料ともに増加した。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収入	3,332,407
支出	3,310,407
市への戻入額	22,000

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 39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	53.8%	35.9%	10.3%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	41.0%	48.7%	7.7%	2.6%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	43.6%	46.2%	2.6%	7.6%	0.0%
総合的な感想はどうか	28.2%	59.0%	2.6%	7.6%	2.6%

(意見等の内容)

- ・丁寧な対応で毎日交流館に来るのが楽しみである。
- ・多目的室が広く運動しやすい。
- ・卓球台が老朽化しているので取り替えてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・空調冷温水器系統の修繕を行った。
- ・屋根付きの駐輪場を設置した。

自主事業に関すること

- ・地域文化祭、グラウンドゴルフ大会を実施した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	新方交流館は市街化調整区域という地域性もあり、8交流館の中では、利用者、使用料収入とも低い が、利用者アンケートの総合的な感想では87%の利用者の方より高評価を頂いております。管理運営 につきましては、地域文化祭・グラウンドゴルフ大会を行うなど、地域に密着した会館運営を実施して おり、適正に行われています。	
管理運営は 適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は 適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の 意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するな ど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の 意見	自治会を通じて広報活動を行うなど、利用促進に努めております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の 意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。また運営 協議会委員で除草作業、樹木剪定等軽微な作業を行うなど、経費削減に努めております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の 意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修 会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等 について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の 意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例 委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

新方交流館では、年に2回のグラウンドゴルフ大会や、花すし講習会、地域交流祭など数々の事業を開催しており、地域
コミュニティ推進の場としての機能を果たしていると考えております。
運営協議会と地域ボランティアの方々で行う除草作業なども好評で、地域の方々との協働により、よりよい交流館運営
が実施できているものと考えております。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	10 越谷市大袋北交流館
施設の所在地	越谷市袋山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 所在地 越谷市袋山565番地4 代表者 会長 久保山 勝昭
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで
所管課名	協働安全部 市民活動支援課

指定管理者が行う主な業務の内容																							
(1)施設受付業務 (2)施設付帯設備業務 (3)その他施設管理業務																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)	管理経費の収支状況																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成22年度</th> <th>比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>309</td> <td>299</td> <td>+10</td> </tr> <tr> <td>利用者数(人)</td> <td>17,238</td> <td>16,552</td> <td>+686</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>947,300</td> <td>883,200</td> <td>+64,100</td> </tr> </tbody> </table> <p>(増減の理由) 前年度東日本大震災の際に受付を停止したために減少した利用者分が回復したため、利用者・使用料ともに増加した。</p>		平成23年度	平成22年度	比較	開館日数(日)	309	299	+10	利用者数(人)	17,238	16,552	+686	使用料(円)	947,300	883,200	+64,100	<p>[決算額] 単位:円</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>3,506,914</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>3,484,773</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>22,141</td> </tr> </tbody> </table>	収入	3,506,914	支出	3,484,773	市への戻入額	22,141
	平成23年度	平成22年度	比較																				
開館日数(日)	309	299	+10																				
利用者数(人)	17,238	16,552	+686																				
使用料(円)	947,300	883,200	+64,100																				
収入	3,506,914																						
支出	3,484,773																						
市への戻入額	22,141																						

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: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	36.1%	38.9%	25.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	36.1%	27.8%	36.1%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	30.6%	47.2%	22.2%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	30.6%	38.8%	30.6%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・年1回の施設利用者での施設清掃はコミュニケーションの場として良い。
- ・前の利用者が、そうじをしていない時がある。
- ・食事可にしてもらえたらもっと利用したい。

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(修繕の必要性とその対応について など)

- ・排水管の修繕を行った。
- ・屋根付きの駐輪場を設置した。

自主事業に関すること

- ・地域交流祭を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	大袋北交流館は、利用者アンケートの総合的な感想では他の交流館と比べ若干低いが、約70%の利用者の方から高評価を頂いております。管理運営につきましては、交流館の前に広がるふれあい公園も含めまして、密集した住宅街にある憩の場所的な役割を果たしており、利用者からの感謝の声も頂き、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	地域交流祭等のイベントの際には、チラシ配りなど積極的に広報活動を行い、利用促進に努めております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。また定期的に運営協議会委員及び利用者で除草作業を行うなど、経費削減に努めております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、地域交流祭などの事業の実施や、利用者と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・運営をしており、地域全体のふれあいの場としての役割を果たして参りました。今後も引き続き、地域との交流を図りながら運営をしていきたいと考えております。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	299	+10
利用者数(人)	20,336	19,439	+897
使用料(円)	983,100	883,100	+100,000

(増減の理由)

前年度東日本大震災の際に受付を停止したために減少した利用者分が回復したため、利用者・使用料ともに増加した。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収入	3,425,082
支出	3,422,882
市への戻入額	2,200

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 78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%	56.6%	21.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	23.7%	57.9%	17.1%	1.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	25.0%	55.3%	19.7%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.4%	64.5%	17.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・気持ちよく使わせていただき感謝している。
- ・トイレが洋式になりうれしい。
- ・会議室利用の際にマイク等の備品の貸し出しに留意してもらい感謝している。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 1件
		対応済 件

(主な事例の処理状況)

- ・洋式トイレの設置要望に対し、2Fに洋式のトイレを設置した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・2Fトイレの修繕を行った。
- ・和室の空調機の修繕を行った。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	桜井交流館は、利用者アンケートの結果が示すとおり、施設が古いという不満がすこしある程度でそのほかの不満についてはありません。これは、利用者の立場にたった会館運営を行っている結果だと思えます。そのようなことから、管理運営については、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っております。寄せられた要望への対応等については、定例委員会で検討し、市との調整を図るなど、可能な限り反映できるよう努めております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかにアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

当交流館では、原発事故の影響もあり、より一層の節電を心がけるなど、効率的な運営を目指し業務に取り組んでおります。また、利用者の方々に気持ちよく施設を使用していただけるよう、清掃等施設管理についても丁寧に行っております。

今後においても、利用者の目線に立った運営を心がけ、地域交流の中心施設となるよう努力して参ります。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

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

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	299	+10
利用者数(人)	15,808	16,057	△ 249
使用料(円)	850,600	841,600	+9,000

(増減の理由)

貸館利用者は横ばいだったが、談話室の利用者が減ったため利用者が減少した。

管理経費の収支状況

[決算額] 単位:円

収入	3,318,114
支出	3,315,914
市への戻入額	2,200

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24年2月24日(金)～3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 60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	53.3%	31.7%	15.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	38.3%	36.7%	21.7%	3.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.3%	33.3%	18.4%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	38.3%	43.3%	16.8%	1.6%	0.0%

(意見等の内容)

- ・いつも丁寧な対応で気持ち良く使わせていただいている。
- ・駐車場が狭い。
- ・多目的ホールのカーテン(黒)が暗すぎるのでレースのカーテン等に変えてみてはどうか。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・空調冷温水システムの修繕を行った。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	南越谷交流館は、利用者アンケートの総合的な感想で約82%の利用者から高い評価をいただいております。ほかの交流館に比べ、子育て中の方の利用が多く、子連れでも安心して利用できるよう、きめ細やかな会館運営を実施しております。そのようなことから、管理運営につきましても、適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、利用方法や利用時間などについて受付に掲示するなど、利用者の方々が平等に施設を利用できるよう努めております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	受付に意見箱を設置して、利用者から要望等を募っております。寄せられた要望への対応等については、定例委員会で検討し、市との調整を図るなど、可能な限り反映できるよう努めております。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	運営協議会定例委員会において、管理運営業務の改善や経費削減についての協議を行っております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	運営協議会委員、管理人及び利用者により、自衛消防訓練を年2回実施しております。また、適宜研修会などを開催し、研修体制について整備され、適正な人材の育成に努めております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	常設してある意見箱のほかアンケートを実施し利用者のニーズの把握に努めております。また寄せられた要望等について、定例委員会で検討し、その回答を掲示板に掲示するなど利用者へ周知するよう努めております。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	個人情報保護や文書管理については研修を行い職員のレベルアップを図るなど、徹底されております。また、定例委員会に市の職員が出席し定期連絡や利用状況の把握に努めており、連絡体制についても整備されております。	

指定管理者の自己評価

南越谷交流館は市街地に立地しており、利用者も多く、大変にぎわっております。また、駐車場が狭いというデメリットもある中、子育てサークル等のサークル活動が活発であり、今後も地域住民のふれあいの場として、地域交流の拠点施設となるよう、交流館運営を行って参ります。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	13 越谷市障害者福祉センターこぼと館			
施設の所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号			
設置の目的	障がい者に対して機能訓練、教養の向上、社会との交流促進及びレクリエーションのための便宜を供与し、障がい者の自立と福祉の増進を図ることを目的とする。			
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目1番1号
			代表者	会長 植竹 勇
指定期間	平成 23年 4月 1日から平成 28年 3月 31日まで			
所管課名	福祉部障害福祉課			

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 障害者デイサービス事業の実施に関すること
 - ① 教養・技術の向上のための各種講座、講習会事業
 - ② 機能訓練事業・社会適応訓練事業
 - ③ レクリエーション事業
- (2) 障がい者関係福祉団体に対する便宜の供与事業に関すること
- (3) 障がい者福祉ボランティアの育成に関すること
- (4) 地域住民に対する障がい者啓発事業に関すること
- (5) 窓口相談業務及び団体に対する情報提供事業
- (6) その他センター設置の目的を達成するために必要な事業を行うこと

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	293	293	0
団体利用者数(人)	13,975	15,030	△ 1,055
個人利用者数(人)	6,299	5,852	+447
見学者数(人)	109	102	+7
総利用者数(人)	20,383	20,984	△ 601
使用料(円)	0	0	0

(増減の理由)

団体利用者数が減少したのは、協働フェスタによる部屋の貸し出し利用がなかったため。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	20,000,000	
支出	20,000,000	
収入を超える支出額	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24年3月7日(水)～3月21日(水)

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: 195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
施設の使い易さ	9.7%	52.3%	34.4%	2.6%	0.0%	1.0%
施設の整備・備品	7.2%	46.2%	40.0%	5.1%	0.5%	1.0%
施設の清潔さ	11.8%	52.3%	34.4%	1.0%	0.0%	0.5%
主催事業はどうか	9.7%	43.1%	31.3%	1.0%	0.0%	14.9%
職員の受付対応はどうか	20.5%	49.7%	27.7%	0.0%	0.5%	1.6%
職員の電話対応はどうか	15.4%	39.5%	23.6%	0.0%	0.0%	21.5%
職員の身だしなみはどうか	14.9%	43.1%	37.9%	0.5%	0.0%	3.6%
総合的な感想はどうか	9.7%	48.2%	38.5%	1.5%	0.0%	2.1%

(意見等の内容)

- ・優しい職員の方が多い。
- ・冷暖房が不満
- ・部屋の予約が不便
- ・こぼと館施設以外の意見(子供用絵本の種類を増やして欲しい、駐車場が狭い、洋式トイレが少ない、保温便座を付けて欲しい等)

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)

・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ない。

自主事業に関すること

- ・東日本大震災以降、事業等を通じ、多くの障がい者が不安を抱えていることがわかった。特に聴覚障がい者が顕著であったため、越谷市聴覚障害者協会と連携して市内13地区の民生委員・児童委員協議会に訪問し、震災以降の障がい者の状況の説明と見守りの依頼を行った。
- ・障害者の日記念事業「ふれあいの日」を開催し、地域住民に対する障がい者福祉の啓発に努めた。
- ・夏まつりや文化祭を開催し、利用者と市民との交流をとおして、ノーマライゼーションの理念の啓発を促すとともに、障がい者施設通所者や特別支援学校生徒とその家族等にこぼと館を身近に感じていただき、新規利用者の拡大に努めた。
- ・知的障がい者を対象に実施している事業(青年クラブ)の内容について、利用者とともに話し合い、希望する内容を取り入れて事業を行うなど、余暇活動の支援を行い、自立と社会参加を促した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・手話奉仕員養成講習会入門編の開催にあたり、毎年参加者が減少していることから、民間の情報誌に掲載するなど広報の方法を一考した。その結果、定員を上回る応募があり、多くの方を養成できた。
- ・視覚障がい者(弱視の方)の便宜を図るために、障がいの特性を学んだところ、白抜き文字が見やすいことが判明した。その後、弱視の方向けの講習会等では、ポスターやちらし、資料などは、白抜き文字で対応している。また、簡単な文書等は、点字機能付ラベルライターを使用して、利便性を図っている。
- ・フラダンス講習会を開催したところ、好評であり、講習会終了後、参加者自ら講師に依頼をしてサークルとなった。今後においてもこのようなケースが増えるように、支援の方法を一考したい。

総合評価	越谷市障害者福祉センターこぼと館の管理運営においては、独自の接遇ハンドブックを用いて統一した認識のもとで利用者の対応に努めていること、提案箱の設置や自主サークルに結びつく講座の開催を特筆する事項としました。管理面では管理運営委員会を開催し業務の改善を推進する体制を持ち、施設統括の指定管理担当を設置し、効率的な管理体制を図り、関係機関とも適時連絡調整を行っています。また、民間情報誌の活用による事業参加者の募集の試みや、視覚障害者に対する見守り援助への行動と情報提供の工夫など利用者に対するサービス向上の取り組みが行われました。これらを総合し管理運営は協定書、仕様書及び事業計画書に沿い適正に行われていたと判断します。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブック(言葉遣い等)を作成し利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆事項です。こぼと館連絡調整会議や社協だよりを通じて施設利用、実施事業の周知がされており、その他、休館日(月曜日)の部屋の貸し出し、講座への新規受講者の優先など平等利用の確保に配慮した対応が行われています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取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	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	各種講座の実施後にアンケート調査を行い、講座の評価を行うとともに、参加者の意見が反映されるよう対処されています。また、随時、利用者の意見が届くよう意見箱を設置し施設の効用を發揮させる取り組みが行われています。提案箱の設置、自主サークルの活動に結びつく講座の開催等は協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。民間情報誌の活用で講習会の参加を増やす試みが行われ施設の効用を發揮できるような努められています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取り組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
施設所管課の意見	管理運営委員会を毎月開催し、管理運営の検証が行われています。執行内容の確認を行い適正な経費で管理運営されているか監視する体制を作り、経費の縮減が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	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	各指定管理施設を統括する指定管理担当を設置し、職員および施設の管理を効率的に行われています。安全の確保や人材の育成につながるよう、専門的知識を有するスタッフが配置されています。緊急時対応マニュアルの作成、保険加入によりリスクに対する体制を備えるなど管理を安定して行う能力を有しています。	
⑤ 利用者に対するサービス		
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	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
4	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	社協だより等、社協独自の広報媒体に加え、公共施設へのポスター掲示、チラシの配布、情報誌への掲載などを使い利用者への情報提供が図られています。視覚障がい者への見守り援助の立案や情報提供の工夫など利用者に対するサービス向上のための取り組みが具体的に行われています。講座終了後のアンケートや提案箱の設置により利用者からの意見を取り上げ対応しています。毎朝のミーティング、毎月の職員会議において情報共有に努めるなどして利用者への対応が行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	指定管理担当が統一した見解のもとに市や関係機関との適時連絡調整を行う体制が作られています。また、独自の個人情報保護規程を作成し、個人情報保護が適正に行われています。省エネや紙のリサイクル等環境に配慮した管理運営が行われています。	

指定管理者の自己評価

こぼと館は、平成4年4月に身体障害者福祉センター(B型)として設置され、その委託先として当会が管理運営を行ってきました。平成18年度からは指定管理施設における指定管理者として6年間、合計で20年間その管理運営にあたっています。

平成23年度は、20年という年月のもとで、そのノウハウを活かし、画一的な運営にならないよう、よりよい事業の推進を目指し、職員間において意見を出し合い、各種事業にあたってきました。なお、職員は資格や経験を有した者を配置しており、現状に留まることなく、積極的に各種研修会に参加するなど、常に研鑽を積むように配慮しています。

まず、事業の終了時に行うアンケートを再度考察し、ニーズの高い事業を取り入れました。その一例として、体を動かしたいという要望においては、アンケートで人気の高かったフラダンス講習会を実施し、講師として本場ハワイで研鑽を積んだフラダンサーに依頼をしました。この講習会は評判がよく、その後参加者自ら講師に依頼をし、こぼと館のサークルとして現在も活動を続けています。今後においても、各種事業、講習会がサークル活動などとして継続していけるよう、フォローアップを図りたいと考えております。

次に、東日本大震災以降に利用者から「怖くて眠れない」「緊急時に誰に頼ればいいのかわからない」などの不安の声が寄せられたことを受け、民生委員・児童委員協議会に協力を仰ぐこととしました。具体的には、越谷市聴覚障害者協会と連携を図り、市内13地区の全民協をこぼと館職員と聴障会の会員で訪れ、当事者(障がい者)の不安の思いを説明するとともに見守り活動の依頼を行いました。民生委員の中には、聴覚障がい者の話を直接聞くことが初めての方もおり、皆熱心に傾聴いただくことができました。その後においても、地区民協から障がい者についての講演依頼が数件寄せられ、講演を行うなど、一定の効果が図れたものと自負しています。今後も民協との更なる連携を、地域福祉の観点から図って行きたいと思っております。

また、大震災の対策の一環として、職員の避難誘導の確認はもちろんのこと、利用者においても中央市民会館における避難訓練へ一緒に参加いただくなど、万全の態勢を目指しています。

さらに、年々参加人数が減少し、定員割れをおこしている手話奉仕員養成講習会入門編においては、周知の方法を一考し、今までの広報媒体のほかに、民間の情報誌への掲載を行いました。その結果、定員35人を超える49人の応募があり、多くの方の養成を行うことができました。

このように、常に障がい者福祉の最前線として、利用者に満足いただけるよう、各種サービスの質の向上に努めており、利用者アンケートにおいても、およそ9割以上の方々から好評価をいただいています。このことから、平成23年度の総合評価としては協定書・仕様書等の内容を満たし、適正な基準に達する管理運営できたものと考えています。しかし、これらに甘んじることなく、今後においても事業や運営が画一化またルーチン化することのないよう、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23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	14 越谷市障害者就労訓練施設しらこぼと		
施設の所在地	埼玉県越谷市増林5830番地4		
設置の目的	障がい者の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行い、もって障がい者の自立及び福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称	社会福祉法人越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成 23年 4月 1日から平成 28年 3月 31日まで		
所管課名	福祉部障害福祉課		

指定管理者が行う主な業務の内容																																																																																							
(1) 障害者自立支援法第5条第1項に規定する障害福祉サービスのうち、次に掲げる障害福祉サービスに係る事業の実施に関すること。 ①就労移行支援 ②就労継続支援																																																																																							
(2) 障がい者の生活相談に関すること。																																																																																							
(3) 障がい者と地域住民との交流に関すること。																																																																																							
(4) その他就労訓練施設の設置目的を達成するために必要な業務																																																																																							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況																																																																																					
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">訓練施設</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成22年度</th> <th>比 較</th> </tr> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>346</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>団体利用者数(人)</td> <td>2,164</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数(人)</td> <td>453</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>見学者数(人)</td> <td>1,078</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>総利用者数(人)</td> <td>3,695</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="4">(増減の理由)</td> </tr> <tr> <th colspan="4">サービス事業</th> </tr> <tr> <th></th> <th>平成23年度</th> <th>平成22年度</th> <th>比 較</th> </tr> <tr> <td>開館日数(日)</td> <td>244</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>団体利用者数(人)</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>個人利用者数(人)</td> <td>12,328</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>見学者数(人)</td> <td>36</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>総利用者数(人)</td> <td>12,364</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>使用料(円)</td> <td>0</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td colspan="4">(増減の理由)</td> </tr> </table>		訓練施設					平成23年度	平成22年度	比 較	開館日数(日)	346	—	—	団体利用者数(人)	2,164	—	—	個人利用者数(人)	453	—	—	見学者数(人)	1,078	—	—	総利用者数(人)	3,695	—	—	使用料(円)	0	—	—	(増減の理由)				サービス事業					平成23年度	平成22年度	比 較	開館日数(日)	244	—	—	団体利用者数(人)	0	—	—	個人利用者数(人)	12,328	—	—	見学者数(人)	36	—	—	総利用者数(人)	12,364	—	—	使用料(円)	0	—	—	(増減の理由)				<table border="1"> <tr> <th colspan="2">[決算額]</th> <th>単位:円</th> </tr> <tr> <td>収 入</td> <td>160,000,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td>支 出</td> <td>157,678,367</td> <td></td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>2,321,633</td> <td></td> </tr> </table>		[決算額]		単位:円	収 入	160,000,000		支 出	157,678,367		市への戻入額	2,321,633	
訓練施設																																																																																							
	平成23年度	平成22年度	比 較																																																																																				
開館日数(日)	346	—	—																																																																																				
団体利用者数(人)	2,164	—	—																																																																																				
個人利用者数(人)	453	—	—																																																																																				
見学者数(人)	1,078	—	—																																																																																				
総利用者数(人)	3,695	—	—																																																																																				
使用料(円)	0	—	—																																																																																				
(増減の理由)																																																																																							
サービス事業																																																																																							
	平成23年度	平成22年度	比 較																																																																																				
開館日数(日)	244	—	—																																																																																				
団体利用者数(人)	0	—	—																																																																																				
個人利用者数(人)	12,328	—	—																																																																																				
見学者数(人)	36	—	—																																																																																				
総利用者数(人)	12,364	—	—																																																																																				
使用料(円)	0	—	—																																																																																				
(増減の理由)																																																																																							
[決算額]		単位:円																																																																																					
収 入	160,000,000																																																																																						
支 出	157,678,367																																																																																						
市への戻入額	2,321,633																																																																																						

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。

訓練施設

実施期間:平成24年3月19日(月)～3月30日(金)

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:12件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
施設の使い易さ	25.0%	42.0%	25.0%	8.0%	0.0%
施設の整備・備品	25.0%	33.0%	33.0%	9.0%	0.0%
施設の清潔さ	42.0%	50.0%	8.0%	0.0%	0.0%
主催事業	29.0%	29.0%	42.0%	0.0%	0.0%
職員の受付対応	67.0%	17.0%	16.0%	0.0%	0.0%
職員の電話対応	75.0%	13.0%	12.0%	0.0%	0.0%
職員の身だしなみ	50.0%	17.0%	33.0%	0.0%	0.0%
施設利用全般	33.0%	42.0%	25.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・満足している。
- ・販売に対してご協力頂きありがとうございます。
- ・他施設と共に販売したい。
- ・販売を通じて交流、親睦を深めていきたい。
- ・パン工房で障がい者がレジを務めていた。障がい者がどの程度パン作りに携わっているのか。

サービス事業所
 実施期間:平成24年3月26日(月)～3月30日(金)
 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:49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
事業(行事)について	24.5%	49.0%	26.5%	0.0%	0.0%	0.0%
施設全般利用について	16.3%	49.0%	28.6%	2.0%	0.0%	4.1%
職員の応対(電話含む)について	24.5%	46.9%	26.5%	0.0%	0.0%	2.1%
職員の身だしなみについて	12.2%	49.0%	28.6%	2.0%	0.0%	8.2%

(意見等の内容)

- ・仕事の内容や利用者の作業の様子がわかるので、保護者の作業ボランティアを行って欲しい。
- ・宿泊実習、一泊なら少し帰る時間を遅らせて欲しい。
- ・毎日の作業や生活指導について満足している。

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)

- ・施設は、平成23年4月1日に開設された新築の建物であるため、整備状況は良好であるが、1年目の瑕疵検査において、次の事項が指摘されたため、今後順次に対応して行く予定である。
 - ①ホール入り口脇の壁紙及び食堂配膳棚下の壁紙にカビが発生したため、壁に換気口を設置するなどして貼り変える。
 - ②地下用水槽に屋上緑化の汚泥が流れ込んだため、貯留槽についてバキューム排水をして汚泥を取り除く。
 - ③パン工房前の止水弁破損修繕時に割れたブロックを交換し、埋め戻しを行う。

自主事業に関すること

- ・訓練施設
 余暇活動を通して基礎的な学習を行い、知識と社会への関心を高めることを目的に「しらこぼと教室」を開催した。1回目は「たのしく学び日本を知る」をテーマに、都道府県名や各県の特産物、産業、名所等について、2回目は「たのしく学び越谷を知る」をテーマに、越谷かるたを使って郷土越谷の特産物、名所等について講習を行った。
- ・サービス事業所
 利用者一人ひとりに合った作業を提供することで、利用者の精神的安定を図ることができた。
 行き場所などを利用者で決めて、少人数でのグループ外出を行い、利用者のニーズに合った事業を行った。
 ボランティアを積極的に受け入れて交流を深める事ができた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・訓練施設
 越谷市障害者福祉サービス事業所等連絡会議を設置し、障がい者の就労訓練の支援を図るため、市内障害福祉サービス事業所等による意見交換及び協議を行った。会議は22団体で構成され、7月、11月、2月の年3回開催した。生製品の販売訓練実習の方法、越谷駅東口再開発ビル内販売実習スペースの開設、地区センターでの開催イベントへの参加等をテーマとして協議若しくは情報提供を行い、生製品の販売実習のルール等について決定をし、販売実習の強化を図った。
- ・サービス事業所
 利用者の身体状況や嗜好に配慮した、手作りの食事を提供した。
 班長会議などを開催し、利用者のニーズを多く取り入れ、事業展開に努めた。
 毎月数回、医務室にて看護師指導の下、健康診断や相談を行い健康保持に務めた。
 行事やイベント等で、他施設や地域との交流を行った。今後においてもより一層深めて行く。

総合評価	障害者就労訓練施設しらこぼとの管理運営は、独自のハンドブックを活用した接遇や、利用者の要望等を可能な限り考慮したプログラムを組む等、特筆すべき事項があります。また、利用者の意見を反映し販売実習回数を増加させたことや、研修等による人材育成の姿勢は、優れたものであると言えます。その他、連絡体制の整備や情報提供の体制等についても、適正に行われております。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	3
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自に作成した接遇ハンドブック(言葉使い等)を用いて、利用者に対応していることについては、協定書等の内容を上回る特筆すべき事項です。また、市内在住の障がいのある18歳以上の方を対象としたしらこぼと教室の実施や、外出実習に不参加だった利用者に対して、新たに日を設けるなど、全員が平等に参加出来るように配慮しています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	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	利用施設からの要望に対応し、結果、各施設における販売実習の回数が増加した点は、特筆すべき事項です。また、月一回班長会議を実施することにより、利用者からの要望等の獲得に努め、可能な要望については、迅速に対応を図っています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	不要箇所の消灯の徹底、夜間における全館消灯を実施しています。毎月、当会指定管理者施設職員による管理運営委員会を開催し、管理運営についての検証を図るとともに、利用者の安全、安心をモットーに継続的に業務の改善活動を推進しています。会計システムの導入による正確な会計処理を実施することにより、予算に対する支出は、適正に執行されており、常に物価の変動や緊急時に対応できるよう、月次での会計報告を行い適正に管理しています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	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	各指定管理施設を統括する指定管理担当を設置し、指定管理者としての効率的な管理体制が整備されており、毎月、管理職会議を開催して連絡調整を図ることで、同様の認識のもとでサービスが提供できる体制を整えています。研修や福利厚生により、人材育成に努めています。専門的知識、経験を有する職員を配置し、施設長には、管理職者を配置している。各種業務マニュアルを作成しています。各種保険に加入し、リスクへの対応能力を備えています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	職員が、研修や講習会等に参加した場合、職員会議において報告を行い、得た知識を職員間で共有しています。また、適宜施設内での研修を行いサービスの向上に努めています。サービス事業所においては、月一回開催している班長会議で利用者の要望や苦情等の把握に努めており、可能なものについては対応しています。また、内容によっては全利用者に報告し、管理運営の透明性を確保し、利用者や保護者に対し必要な情報を提供しています。また、掲示板に随時チラシやポスターを設置するなど、情報の提供に努めています。朝夕の申し送りや毎月行っている職員会議において連絡調整を図っていると同時に、毎月又は必要時に管理運営委員会等を開催し、常に職員の情報共有に努めています。

⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	当会企画管理課に各指定管理施設を統括する指定管理担当を置き、直接、あるいは文書、メール、電話等において統一した見解のもと、適時連絡調整を行っています。また、越谷市情報公開条例の協力団体としての位置づけとともに、独自に作成した当会個人情報保護規程の整合性を図り、適正に行っています。
指定管理者の自己評価	
<p>訓練施設</p> <p>障害者就労訓練施設しらこぼとは、平成23年4月1日の開設にあたり、就労訓練事業をはじめ、地域交流事業、相談支援事業などの新たな事業に取り組んでいます。</p> <p>まず、就労訓練事業は、ふれあいコーナーなどを利用して、生産品の販売などを行い、地域の方々との交流を図ることを主眼に事業に取り組みました。出店事業所も徐々に増え始め、現在5つの事業所が販売実習を体験することができるようになるなど、一定の成果を上げています。今後もこの事業を拡大するために、しらこぼとを拠点とした諸事業などが開催できないものか、その方途を検討して行きたいと思っています。</p> <p>次に、地域交流事業については、しらこぼとパン工房でのパンやクッキーなどの販売時における地域の方々との交流のほか、市内の障害福祉サービス事業所等で構成する連絡会を立ち上げ、支援ネットワークの構築や就労訓練の方策などについて、意見交換や協議を行っています。これらのことにより、当施設の認知度の向上や他施設との連携に結び付けることができるなどの成果を上げています。なお、障害福祉サービス事業所等連絡会においては、協議するテーマが全事業所共通のものではないことから、会議に出席する事業所が減少傾向にあるため、今後については、できるだけ多くの事業所に参加してもらえよう、協議のテーマ等を検討して行きたいと思っています。</p> <p>また、相談支援事業については、当会各課所における相談ネットワークを最大限に活用し、個々のケースに合わせた対応を図るとともに、今後においては、障害者自立支援法に基づく指定相談支援事業所の指定を受け、より専門性の高い相談員として対応を図るなど、充実した事業として取り組んで行きたいと考えています。</p>	
<p>サービス事業所</p> <p>越谷市指定障害福祉サービス事業所「しらこぼと」は、平成23年4月1日に開設し、就労移行支援事業及び就労継続支援B型事業など新たな事業に取り組んでいます。</p> <p>まず、平成23年度は指定の初年度としてサービスの質の向上を目指し、各会議等で情報の共有を行いながら統一支援の継続を行なうよう努力してきました。また、職員研修等の参加の機会を増やすことにより、職員の意識、質の向上に繋がりました。その結果、各種事業における利用者への支援という点については、好結果であったと判断しています。次年度においては個別支援の強化を目指し、計画的に取り組めるよう、更なる努力をして行きたいと思っています。</p> <p>次に、就労移行支援事業については、実習や関係機関のセミナー等への職員参加を積極的に行い、支援計画に基づいて取り組んだとともに、就労継続支援B型事業については、パンの販売の他に新規の仕事数を増やし、利用者一人ひとりの力に合わせた、個別での支援を行なう事ができました。その結果、利用者の工賃アップに繋がり、利用者の仕事に対するやりがいや満足度が向上したものと考えています。</p> <p>また、新規事業として、自立支援の向上を目的とした少人数での1日外出事業を年間を通じて行いました。利用者から行きたい場所についてアンケートを行い、イオンレイクタウンや浅草などに外出しました。外出の際のマナーをはじめ、電車やバスの乗車券の買い方や使い方、食事の注文やレジでの清算方法、お土産を買う際の金銭の使い方など自立に向けての支援を行いました。この事業は大変好評で、利用者や保護者から今後も続けて欲しいとの声が多数寄せられ、引き続き実施する予定です。</p> <p>その他、イベントや行事などの際には、地域に根差した運営を図るため、地域の方々を招いており、認知度向上の一役を担うことができました。引き続き取り組み、より一層の運営強化に繋げていきたいと考えています。</p>	
<p>総括</p> <p>このように、地域交流をはじめ、就労支援などの障がい者の専門施設として利用者に満足いただけるよう、各種事業に取り組んできました。利用者アンケートにおいても、およそ9割以上の方々から好評価をいただいております。平成23年度の総合評価は協定書、事業計画書等の内容を満たす管理運営水準であったと考えています。しかし、これらに甘んじることなく、今後においても、効果的な事業や運営を目指し、障害者のランドマーク的な施設となるよう、更なる努力を行って行きたいと思っています。</p>	

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	15 越谷市立老人福祉センターけやき荘		
施設の所在地	越谷市新川町二丁目55番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	福祉部高齢介護課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	296	281	+15
利用者数(人)	96,794	101,527	△ 4,733
使用料(円)	253,800	230,400	+23,400

(増減の理由)

平成22年度は、東日本大震災の影響に伴い、臨時休館日があったため。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	66,540,000	
支出	66,469,176	
市への戻入額	70,824	

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24年2月23日(木)～3月16日(金)

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:310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
施設の使い易さ	7.4%	43.5%	44.8%	1.3%	0.0%	3.0%
施設の整備・備品	4.5%	31.3%	55.5%	5.5%	0.6%	2.6%
施設の清潔さ	4.8%	40.0%	49.7%	0.3%	0.0%	5.2%
主催事業はどうか	3.5%	30.0%	41.3%	2.3%	0.3%	22.6%
職員の受付対応はどうか	4.5%	49.0%	36.5%	3.5%	1.0%	5.5%
職員の電話対応はどうか	3.9%	36.5%	33.2%	1.6%	0.0%	24.8%
職員的身だしなみはどうか	4.8%	39.0%	51.0%	0.0%	0.3%	4.9%
総合的な感想はどうか	2.6%	43.5%	43.5%	2.3%	0.0%	8.1%

(意見等の内容)

・高座椅子を増やしてほしい。 ・入浴可能な時間を延長してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	4件	対応済 4件

(主な事例の処理状況)

機能回復訓練室のヘルストロンとマッサージ機を使用する利用者が、使い方のルールに従っていない人がいる。ルールの周知の要望を頂いた為、再度、周知のポスター掲示と、職員の巡回を引き続き行っている。

事故等の発生状況

種別	件数
体調不良	2件
設備不良等	2件

(主な事例の対応状況)

ダンス・カラオケ中より息苦しくなり、健康相談室へ来室。看護師がバイタルチェック(チアノーゼ有り、血圧測定不可)をし、酸素等処置を行う。その間に、職員が、利用者のかかりつけ病院と家族へ連絡をとり、救急搬送の手続きを行い搬送した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・女子浴槽のタイルが剥離及び亀裂が生じたため、修繕を行った。
また、男子浴槽及び女子浴槽の老朽化が進んでおり、早急な修繕が必要と思われる。
- ・冷温水発生機給水配管から水漏れが生じたため、修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・布ぞうり講習会を実施したところ、好評だったため、回数を1回から2回に増やして行った。
- ・利用者の健康志向が大変高く、特に気功や体操などの講座は盛況であった。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・地域包括支援センター協力のもと、新規に介護心配相談を開催した。

総合評価	越谷市立老人福祉センターけやき荘の管理運営は、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者の対応をしています。けやき荘は昭和59年の開設であるため、施設の老朽化が目立ってきている中、計画的に修繕を実施し、利用者の安全性や利便性に配慮した管理に努めています。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。さらに、東日本大震災に伴う節電についても、市の基本方針に基づいた対策に努めているなど、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき管理運営が適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応しています。また、各種事業等においては、社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫しています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	3
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、ご提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力しています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めています。また、迅速な会計処理を心掛け、物の変動や緊急修繕に対応できるよう執行状況の確認をしています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	独自の管理運営マニュアルを作成し、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を図るとともに、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して、万全の態勢を整えています。また、東日本大震災に伴う節電については、市の基本方針に基づいた対策に努めています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、反映させているほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応しています。また、施設の老朽化が目立ってきている中、計画的に修繕を実施し、管理に努めています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	市の計画に基づき、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、公共料金等は毎月の管理運営委員会でも報告し、削減に努めています。また、利用者にも環境への配慮を呼び掛けています。	

指定管理者の自己評価

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

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

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

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

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	16 越谷市立老人福祉センターくすのき荘		
施設の所在地	越谷市大字大杉655番地		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号 代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	福祉部高齢介護課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1)生活相談及び健康相談に関すること	(2)生業及び就労の指導に関すること	(3)機能回復訓練の実施に関すること	(4)教養の向上及びレクリエーションの実施に関すること
(5)老人クラブ活動の育成に関すること	(6)老人福祉センターの使用の許可に関する業務	(7)老人福祉センターの施設等の維持管理に関する業務	(8)その他市長が別に定める業務
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	290	279	+11
利用者数(人)	116,734	117,989	△1,255
使用料(円)	33,000	29,200	+3,800
(増減の理由) 平成22年度は、東日本大震災の影響に伴い、臨時休館日があったため。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	76,500,000
		支出	76,470,713
		市への戻入額	29,287

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24年2月23日(木)～3月16日(金)

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:1,350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
施設の使い易さ	7.7%	50.8%	37.3%	1.3%	0.6%	2.2%
施設の整備・備品	5.9%	44.9%	43.8%	1.7%	0.6%	3.1%
施設の清潔さ	6.1%	49.0%	38.8%	0.6%	0.0%	5.4%
主催事業はどうか	4.8%	40.1%	35.0%	0.5%	0.1%	19.4%
職員の受付対応はどうか	11.9%	56.1%	26.1%	0.4%	0.2%	5.3%
職員の電話対応はどうか	7.8%	45.2%	24.5%	0.3%	0.0%	22.2%
職員の身だしなみはどうか	8.7%	50.5%	34.9%	0.1%	0.0%	5.7%
総合的な感想はどうか	6.0%	47.8%	37.6%	0.6%	0.4%	7.7%

(意見等の内容)

- ・くすのき荘の存在と皆さまの努力にいつもお世話になり感謝している。
- ・空き地を駐車場に整備してほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	2件	対応済 2件
要望	8件	対応済 8件

(主な事例の処理状況)

節電のためにカラオケの利用時間の短縮の要望をいただいたため、期間を決めて、時間の短縮を行った。

事故等の発生状況

種別	件数
転倒	2件
体調不良	1件

(主な事例の対応状況)

開館前、自宅から来る途中の土手で、足を滑らせ転倒。通りかかった市民が知らせに来てくれたので、職員が確認、救急車を手配した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・経年劣化による空調機の部品交換や分解洗浄の修繕の必要がある。
- ・経年劣化によるボイラー系統の部品交換や内部配管漏洩箇所の修繕の必要がある。

自主事業に関すること

- ・利用者懇談会を開催することにより、利用者の声を直接聴く場を作ることができた。
- ・ふれあいデーに認知症サポーター養成講座を開催し、世代間の交流を図った。
- ・新規に、お菓子づくり講座を開催した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・関係機関の協力により、ケータイ安全教室を開催した。
- ・事業終了時にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めた。

総合評価	越谷市立老人福祉センターくすのき荘の管理運営は、社協だよりや随時更新しているホームページでの周知のほか、社協が実施している別の事業においても利用の呼びかけを行うなど、積極的に利用促進を図っています。くすのき荘では、施設のテーマ、特徴を生かした教養講座等を積極的に展開しており、参加者からも評価を得ています。また、東日本大震災に伴う節電についても、市の基本方針に基づいた対策に努めているなど、協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営が適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		3
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応しています。また、各種事業等においては、社協だよりやホームページ、チラシ・ポスター等を活用し、最新の情報を全施設で分かるよう工夫しています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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	「趣味と学習」をテーマとするくすのき荘では、教養講座等を積極的に展開しており、参加者も非常に多いです。また、アンケート調査の回答を踏まえ、翌年度の事業を企画するなど、利用者の意見を反映させるよう努めています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めています。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をしています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	独自の管理運営マニュアルを作成し、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を図るとともに、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して、万全の態勢を整えています。また、東日本大震災に伴う節電については、市の基本方針に基づいた対策に努めています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、反映させているほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応しています。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	東日本大震災による避難者の受け入れの際には、市と連携を密にし、迅速な対応が図られました。また、独自の個人情報保護規定を作成し、適正に執行しています。	

指定管理者の自己評価

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

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

なお、利用者満足度調査を実施した結果、6割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

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

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	17 越谷市立老人福祉センターゆりのき荘		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
設置の目的	老人に対して各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって老人福祉の増進を図ることを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	福祉部高齢介護課		

指定管理者が行う主な業務の内容

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

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	291	+18
利用者数(人)	111,303	103,587	+7,716
使用料(円)	88,000	85,400	+2,600

(増減の理由)

平成22年度は、東日本大震災の影響に伴い、臨時休館日があったため。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	96,960,000	
支出	96,864,516	
市への戻入額	95,484	

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24年2月23日(木)～3月16日(金)

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:522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
施設の使い易さ	14.6%	53.1%	25.5%	1.7%	0.6%	4.6%
施設の整備・備品	11.5%	52.7%	30.3%	1.5%	0.0%	4.0%
施設の清潔さ	12.5%	57.3%	23.8%	0.6%	0.0%	5.9%
主催事業はどうか	8.4%	38.9%	32.0%	0.6%	0.0%	20.1%
職員の受付対応はどうか	19.0%	49.4%	24.7%	0.4%	0.2%	6.3%
職員の電話対応はどうか	13.6%	42.3%	22.2%	0.0%	0.2%	21.7%
職員の身だしなみはどうか	13.8%	50.0%	29.5%	0.0%	0.0%	6.7%
総合的な感想はどうか	10.0%	51.5%	28.5%	0.8%	0.4%	8.8%

(意見等の内容)

- ・清掃が行き届いている。
- ・健康づくりは良いので沢山のチャンスを作ってほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)

震災後の計画停電などが実施された中、節電実施の要望を頂き、カーオケ利用時間の短縮や照明の点灯を抑えるなど対応した。

事故等の発生状況

種別	件数
体調不良	3件
設備不良等	6件

(主な事例の対応状況)

クラブ活動中体調不良のため倒れてしまった方に対し、当会、看護師が応急処置を行い、救急車で搬送した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・男子浴槽及び女子浴槽において、ろ過装置の修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・ふれあいデーで各種コンサート(消防音楽隊による演奏、ハワイアン音楽とフラダンス、ジャズバンドによるコンサート)等を実施し、世代間の交流を図ることができた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・事業終了時にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めた。
- ・震災後、地震や緊急地震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を行い、いつでも避難出来る体制づくりに努めた。

総合評価	越谷市立老人福祉センターゆりのき荘の管理運営は、独自の接遇ハンドブックを作成し、研修を行うことで、職員が統一された認識をもって利用者の対応をしています。市民プールとの複合施設でもあるゆりのき荘では、プール利用者に対しても積極的な周知を行うことで、利用促進を図っています。また、各種の事業についても、事業実施後にはアンケート調査を行い、翌年度の事業を企画することで利用者からの意見を施設運営に反映させるなど、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	3
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応しています。来場者の多い施設であるため、受付職員を適切に配置し、対応できるようにしています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	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、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	アンケート調査の結果を踏まえ、翌年度の事業を企画することで利用者からの意見を施設運営に反映させています。また、ゆりのき荘は「越谷市民プール」との複合施設でもあるため、プール利用者に対しても積極的な周知を行い、利用促進に繋がっています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を推進するとともに、施設内を巡回した上で経費削減に努めています。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をしています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	独自の管理運営マニュアルを作成し、各種業務マニュアルや緊急時対応マニュアルをもとに対応を図るとともに、起こりうるリスクを想定し、各種保険に加入して、万全の態勢を整えています。また、東日本大震災に伴う節電については、市の基本方針に基づいた対策に努めています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	全講座でアンケート調査を実施し、反映させているほか、ご提案箱での利用者の要望には迅速に対応しています。また、社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報提供を図っています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	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、適時連絡調整を行っています。また、独自の個人情報保護規定を作成し、適正に執行しています。	

指定管理者の自己評価

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

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

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

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

平成23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23年4月1日から平成24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 花田苑		
施設の所在地	越谷市花田六丁目6番地2		
設置の目的	花田苑は、市民が気軽に散策や休息のできる「我が家の庭」として、また、失われつつある日本の伝統技法を用いた、特色のある廻遊式池泉庭園を有する本格的で大規模な日本庭園として整備を行い、併せて、池の貯水機能をいかし治水の安全度の向上を目指し設置。		
指定管理者	名称 財団法人越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	都市整備部公園緑地課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び整備の維持管理に関する業務 (2) 入園等にかかる業務 (3) 広報関係の業務 (4) 施設概要の案内業務 (5) その他管理・運営に必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成23年度	平成22年度	比較
開園日数(日)	361	360	+1
入園者数(人)	27,015	28,507	△1,492
茶室使用人数(人)	3,504	3,943	△439
入園料(円)	2,180,000	2,427,900	△247,900
茶室使用料(円)	44,500	29,500	+15,000
(増減の理由) ・事業として「ホタル観賞会」等を開催したが、震災のため利用者数が減少した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	31,111,000
		支出	31,090,800
		市への戻入額	20,200

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 102件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	48.3%	38.2%	13.5%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	69.7%	22.5%	6.7%	1.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	60.7%	28.1%	10.1%	1.1%	0.0%
総合的な感想はどうか	57.3%	33.7%	7.9%	1.1%	0.0%

(意見等の内容)

- ・初めて来たが、雰囲気などを含め大変すばらしい。今後この施設が維持されることを願う。
- ・池を綺麗にした方が良いと思う。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 1件
苦情	1件	対応済 0件

(主な事例の処理状況)

- ・池の水が汚いと苦情があったので、再委託業者と調整して、改善策を講じている。併せて越谷市とも協議・調整を実施している。

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)

- ・池水循環No.2・6配水管が漏水していたため、管内FRPライニング工法による修繕を行った。
- ・茶室の畳が傷んできたため表替の修繕を行った。
- ・事務所玄関の照明器具が不点灯のため交換修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・「みどりの日」、「敬老の日」、「県民の日」、「1月1日・2日」に無料開園を開催し、多くの方に花田苑を知っていただいた。
- ・「花田苑開園20周年夕ぐりの茶会」を開催し、ひとときの夕涼みと、花田苑の新たな一面を感じていただいた。
- ・「花田苑開園20周年ホタル観賞会」を開催し、地域の子どもたちに自然や環境に関心を持っていただいた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・地域の子どもたちに自然や環境に興味をもってもらい、地元の小学生を対象に、「花田苑開園20周年 ホタル観賞会」を開催した。

総合評価	花田苑の管理運営は、接遇・案内等の研修の実施により職員対応が平等に行われており、ホームページでは季節の園内状況を更新するなど積極的な施設のPRに努めております。本格的な日本庭園である花田苑は専門的な施設の維持管理が必要とされ、管理経費もかかりますが、池への注水調整や再委託の複数年契約等で経費削減が図られております。また、東日本大震災も踏まえた起震体験により更なる防災体制を整え、事業として地元の小学生を対象に「ホテルの観察会」を実施するなど、管理運営が適正に行われております。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が2.0以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	接遇・案内等に関する研修を実施するとともに、職員間の情報の共有化により受付業務が平等かつ公平に行われております。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おります。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	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	ホームページでは季節の花の状況を随時更新することで、施設のPRを積極的に行っております。また、今年度は地元の小学生を対象に「花田苑開園20周年ホテルの観察会」を実施するなど施設が有効に利用されております。	
③ 管理経費の削減が図られているに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画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	「せせらぎ」への注水を必要最小限に調整するなど管理運営を効果的かつ効率的に行うとともに、再委託業務については複数年契約等により経費削減に努めております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	緊急時のマニュアルに沿った消防訓練やAED等の使用訓練などを行うとともに、職員の管理・監督体制も整備され、今年度は東日本大震災も踏まえた起震体験により更なる防災体制を整えております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	多くの利用者アンケートにより様々な要望を確認し迅速に対応しております。また、点検等により各施設の必要な修繕を迅速に行っていることから、利用者に対するサービスへの取組みが行われております。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	市担当課と定期的な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告を行い、また、個人情報保護や文書等の管理も徹底して行われており、管理運営が適正に行われております。	

指定管理者の自己評価

施設管理につきましては、利用者(入園者)に支障のない範囲で経費削減に努め、計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めました。平成23年度の花田苑の入園者数は、前年度より減少する結果となりましたが、自主事業として毎年開催しております「茶会」や「年4回の無料開園」の他に、新規事業として「ホテル観察会」や「ファミリー盆栽教室」を開催し、多くの皆様に色々な形で花田苑を楽しんでいただくことができました。

また、施設管理につきましても、「せせらぎ」への注水量を調整するなど、上水の使用を必要最小限に控え、花田苑の景観を守りつつ、経費の削減に努めてまいりました。安全管理につきましては、隣接の「こしがや能楽堂」と合同で消防訓練を年2回実施し、「東日本大震災」以降、地震が多く、大規模な地震も想定されておりますので、有事の際に速やかな対応が出来るよう、消防訓練に併せて、起震体験や普通救命講習(AED)などの施設研修を行い、安全に施設を利用していただくとともに、利用者ニーズに応えることのできるよう運営に努めてまいりました。

平成23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23年4月1日から平成24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 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 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで		
所管課名	都市整備部公園緑地課		

指定管理者が行う主な業務の内容			
(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務			
(2) 入園者等に係る業務			
(3) 広報関係の業務			
(4) 動物の飼育に関する業務			
(5) その他管理・運営に必要な業務			
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)		管理経費の収支状況	
	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	311	310	+1
入園者数(人)	21,322	20,915	+407
入園料(円)	1,399,750	1,297,050	+102,700
(増減の理由)			
・新規事業として「出張ふれあいコーナー」の実施によるPR等を行ったため利用者数が増加した。			
		[決算額] 単位:円	
		収入	28,833,000
		支出	28,812,800
		市への戻入額	20,200

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:249件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	57.4%	22.1%	17.7%	0.0%	2.8%
施設の状況はどうか	51.0%	29.7%	14.9%	2.0%	2.4%
施設の利用目的が達成できたか	61.8%	20.1%	12.9%	2.8%	2.4%
総合的な感想はどうか	60.3%	23.7%	9.6%	2.8%	3.6%

(意見等の内容)

- ・餌やりや動物とふれあう機会を増やしてほしい。
- ・動物の数を増やしてほしい。
- ・たくさんイベントをしてほしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	6件	対応済 1
苦情	2件	対応済 1

- ・グッズの販売品を増やしてほしいという意見をいただき、ぬいぐるみストラップの販売を開始した。
- ・蚊が多いと苦情が寄せられたため、蚊取り線香を多く設置し、受付に虫刺され用の薬を用意した。

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

- ・ふれあいコーナーの最中に、来園者がモルモットに指をかまれたため、事務所内で応急処置を施し、念のため病院で治療するよう促した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・観察棟の手摺りが老朽化しており、修繕が必要である。
- ・園内の橋が老朽化していたため、一部交換修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・「ふれあいコーナー」や「ぬりえコーナー」など土日に年間をとおして動物愛護を主眼とした催物を実施。年5回の無料開園には、多くの来園者でにぎわい、オーストラリアの鳥類を身近に感じてもらう良い機会となっている。
- ・夏休みには、小学5・6年生を対象とした「野鳥の森の一日飼育係」を実施し、大変好評を得ている。
- ・5月と8月に「出張ふれあい動物コーナー」を越谷市科学技術体験センターで実施し、多くの方に野鳥の森を周知することができた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・埼玉県より、シラコバトを譲渡していただいたほか、動物輸入業者と動物交換を行い、種の保存に努めた。

総合評価	キャンベルタウン野鳥の森の管理運営は、イベント情報をホームページへ随時更新することで事業のPRに努めており、管理経費についても餌用のマウスを繁殖させたり、高木剪定を市へ依頼するなどして経費削減が図られております。今年度は新規事業として科学技術センター「ミラクル」へ出張ふれあいコーナーを実施するなどより多くの市民に施設の情報を提供しております。また、シラコバトの譲渡や動物交換により動物の種の保存に努めていることから管理運営が適正に行われております。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		評価点
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	イベント前にホームページや園内外の掲示板を活用し、多くの利用者へ施設を平等に利用できるよう配慮しております。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	ホームページの更新やポスターの張り出し、チラシ配布などをして、施設の概要を多くの利用者に理解していただくとともに、事業のPRに努めており、施設の効用を最大限に発揮しております。	
③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画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	管理運営は効果的かつ効率的に行うとともに、餌用のマウスを繁殖させたり、高木剪定の一部を市へ依頼して行うなど経費削減に努めております。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	動物捕獲訓練やAED等の使用訓練などを行うとともに、職員の管理・監督体制も整備され、経験等を有する人員が配置されていることから、管理を安定して行う能力を有しております。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	多くの利用者アンケートにより様々な要望を確認し迅速に対応しており、今年度は科学技術センター「ミラクル」にて出張ふれあいコーナーを実施するなどより多くの市民に施設の情報提供を実施しております。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	市担当課と定期的な連絡や利用者数・入園料や修繕等の報告を行い、また、個人情報保護や文書等の管理も徹底して行われております。また、埼玉県からのシラコバトの譲渡や動物交換等も積極的にっており、動物の種の保存に努めております。	

指定管理者の自己評価

市民の方々が自然に近い環境でオーストラリアの野鳥を観察しながら、親子のふれあいを楽しんでいただくため、職員一丸となって、利用しやすい安全な施設作りに取り組んで参りました。

自主事業と致しまして「無料開園」「ふれあい動物コーナー」「野鳥の森園内ガイド」のほか、昨年度から実施しました「工作コーナー（鳥のお面作り）」を実施し、より多くの皆様に楽しんでいただけました。その他にも夏休みには「野鳥の森の1日飼育係」を実施、地域の小学生に野鳥の森の鳥や施設の事を身近に感じて頂けたと思います。

さらに、新規自主事業として、5月と8月に越谷市科学技術体験センターにて、「出張ふれあい動物コーナー」を実施したことにより、野鳥の森のPRが出来たことは指定管理者として大きな成果と評価しております。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	20 越谷コミュニティセンター		
施設の所在地	越谷市南越谷一丁目2876番地1		
設置の目的	市民の明るく豊かな近隣社会の形成と、文化生活の向上に貢献することを目的に設置。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	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
- (2) 市民の福祉増進及び文化活動を推進する自主的事業に関すること
- (3) その他コミュニティセンター設置目的を達成するために必要な業務に関すること
- (4) コミュニティセンターの使用の許可に関すること
- (5) コミュニティセンターの施設等の維持管理に関すること
- (6) その他越谷市が別に定める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較	
開館日数(日)	359	359	0	
利用件数(件)	5,846	5,670	+176	
利用者数(人)	446,371	466,562	△ 20,191	
使用料(円)	97,502,866	106,837,977	△ 9,335,111	
図書室	開室日数(日)	353	344	+9
来室者数(人)	293,783	295,406	△ 1,623	
貸出利用者数(人)	148,669	152,120	△ 3,451	
貸出冊数(冊)	473,532	463,179	+10,353	

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	442,700,000	
支出	428,956,876	
市への戻入額	13,743,124	

(増減の理由) 東日本大震災の影響によるイベント等の開催自粛により、前年度に比較し利用者数は20,191人減、使用料収入は9,335,111円の減収であったが、学校等公的・公共的利用が増加したため、利用件数は176件増加した。図書室については、貸出日を前年より9日増やしたが、震災の影響もあり来室者数及び貸出利用者数は前年度を下回り、貸出冊数は10,353冊増加した。

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23年4月1日(金)から平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 3,486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
フロント職員の対応はどうか	81.6%	9.3%	9.0%	0.1%	0.0%
施設の雰囲気はどうか	72.5%	11.5%	15.9%	0.1%	0.0%
施設の使い勝手はどうか	69.8%	11.4%	17.6%	1.1%	0.1%

(意見等の内容)

- ・客席までのエレベーター、エスカレーターがあると便利
- ・3階会議室へ行くのに外階段から行けると便利
- ・未就学児が入場可能な公演を増やしてほしい。

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	12件	対応済12件
要望	6件	対応済6件

- ・エレベーターの設置要望については、平成24年度中に設置する。
- ・練習室やリハーサル室の増設要望については、スペース上設置が不可能であることを理解いただけるよう説明している。

事故等の発生状況

(主な事例の対応状況)

種別	件数
救急重要請	2件
設備破損	2件

- ・大ホール出演者の女性が貧血によりひな壇から転落したため救急車を要請した。幸い客席に居合わせた医師と看護師の指示に従い適切な処置を施し、救急車で搬送したので大事には至らなかった。

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・安心・安全・安定の確保を重点に計画修繕及び緊急修繕を実施した。
- ・経年劣化が見られる大・小ホールの客席椅子の張替え修繕を実施した。
- ・経年劣化が見られるホール音響調整卓・アンプ・スピーカー・マイクロホン等修繕を実施した。
- ・小ホール入口ギャラリ床のレンガタイルに大きな歪が発生したので、緊急張替え修繕を実施した。
- ・展示ホール扉の開閉に不具合が発生したので、緊急修繕を実施した。

自主事業に関すること

- ・市民へ多彩なジャンルの優れた舞台芸術を身近に観賞していただく機会を提供し、各世代の多くの市民の皆様にご来場いただいた。
- ・鑑賞事業以外の参加事業、普及事業、育成事業にも積極的に取組み、多くの市民にご参加頂いた。
- ・共催・後援事業において、市民団体の文化活動や公益事業への側面的な支援協力を行い、市民文化の向上に寄与した。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・埼玉県立近代美術館の協力を得て、越谷市出身の洋画家斎藤豊作氏の作品展を開催し、初めて越谷市民に紹介することができた。
- ・世界的に著名なアーティストを招聘し、希少な機会を市民に提供した。
- ・次世代を担う子供たちに様々な芸術体験のできる場を提供することができた。

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観賞型事業②映画部門③市民参加型事業④その他共催・後援事業を実施しております。鑑賞型事業ではクラシック、オペラ、古典芸能、ポピュラー、演劇など33本、映画部門では、毎月上映する「名画劇場」のほか、夏・冬のこども向け映画会で計15本、市民参加事業では、ワークショップやアート講座、ステージへの参加企画等12本実施しました。 また、ホールや集会室等施設貸出の利用件数は、前年度比151件増加の5,194件であり、全施設の区分稼働率は、62.27%でした。ホームページも即時更新しており、イベント終了後、お客さまからの感想を載せるなど内容の充実にも努めております。施設の管理は、大・小ホール客席椅子等22件の修繕を実施し、利用者の利便性、快適性、安全性の向上に努めており、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おります。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.1】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		3
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇研修によりお客様を迎え入れる心構え等を習得している。職員一人一人が、プロの自覚を持ち窓口での受付業務や施設案内等を適切に行っている。事業について、鑑賞事業を始め参加事業、普及事業、育成事業にも積極的に取り組んでいる。また、入場料金にシニア料金を設定し、高齢者が芸術文化に触れやすくし、来館者の幅を広げている。利用時間については、事前打ち合わせ等により周知を徹底し、平等利用を遵守させている。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	利用者アンケートの意見・要望等を有効に活用した計画修繕や見回り・点検により不具合等を把握、緊急修繕を実施している。ポスター・ホームページ・広報紙等で市民に情報提供し、「おかあさんといっしょ」、郷ひろみコンサート、狂言の世界、オペラ公演などの優れた舞台芸術等の開催やサンシティ名画劇場を毎月定期的に開催するなど、多くの市民が芸術文化に親しめる事業を実施している。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	継続的に節電を実施し、利用者へも理解していただき、こまめに電源を落とし、空調温度も必要最低限に設定しながら、管理運営業務の効率化を図っている。また、共用部分の浄化槽吸排気につき、消費電力の少ないインバーター化工事を実施するなど、管理経費の縮減に努めている。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	防火管理上必要な知識の取得の甲種防火管理者資格取得講習会については職員全員が取得し、災害時に対処する知識の向上に努めている。また、万一の大規模震災に備え、災害時に円滑に対応できるよう、危機管理マニュアルの見直しを行っている。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		3
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	ホームページを随時更新し、利用者の観賞・参加の感想を掲載するなど工夫し、常に最新情報を配信している。事務連絡会議において情報を共通し、サービス水準の向上・維持に努めている。また、計画修繕のほかアンケートによる利用者の意見等から、ホール客席の傷んだ椅子の修繕や穴あきパネル木部修繕など緊急修繕を実施し、「安心・安全・安定の確保」に努めている。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	所管課とは随時打合せを行い、個人情報保護については、「越谷市個人情報保護条例」及び関係法令を遵守し、適正に管理しているほか、財団の規定に基づく文書管理を行うとともに、リサイクル商品の購入など環境に配慮し、適切な運営を行なっている。	

指定管理者の自己評価

平成23年度も引き続き施設全体の経費削減に取り組み、計画的な施設・設備の修繕と緊急修繕を実施し、施設の良好な維持管理に努めました。平成23年度は越谷コミュニティセンターについて、震災の影響により一般興業が控えられたためホール利用者は減少しましたが、学校や行政関係の利用増加により、稼働率は前年より増加しました。

自主事業においては、大・小ホールを利用した鑑賞型事業や市内在住のアーティストの支援・育成事業としてアーティストとホールの共同企画やサンシティアート講座等市民参加型事業を実施し、また、市民団体の自主的な文化活動などへの側面的な支援協力として、共催・後援事業を実施し、合計事業数77本、公演数208回を実施し、財団本来の使命に力を注ぎました。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	21 越谷市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 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
- (2) 市民文化の向上及びコミュニティづくりの推進に関する業務
- (3) 伝承の館及び設備の提供に関する業務
- (4) 伝承の館の使用の許可に関する業務
- (5) 伝承の館の施設等の維持管理に関する業務
- (6) 管理施設の使用に係る使用料の徴収に関する業務
- (7) その他伝承の館の設置目的を達成するために必要な業務
- (8) その他越谷市教育委員会が別に定める業務
- (9) 前各号に掲げるもののほか、越谷市教育委員会または指定管理者が必要と認める業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	310	299	+11
利用件数(件)	1,385	1,356	+29
利用者数(人)	21,734	22,733	△ 999
使用料(円)	2,496,720	3,136,720	△ 640,000

(増減の理由)

東日本大震災に伴う利用自粛のほか、クラブ・自主サークル団体等による利用増加により利用件数は29件増加したが、能公演、謡曲・仕舞、茶道等の文化芸術関係団体の利用者が前年度に比較し若干減少したこと等により、利用者数は999人の減少、使用料収入は640,000円の減収であった。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	44,572,000	
支出	44,551,800	
市への戻入額	20,200	

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 421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	40.2%	38.6%	20.4%	0.8%	0.0%
施設の状況はどうか	61.9%	30.9%	6.9%	0.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	46.1%	41.6%	11.7%	0.3%	0.3%
総合的な感想はどうか	49.0%	39.8%	10.9%	0.3%	0.0%

(意見等の内容)

- ・エアコンの使用以外の時に網戸がほしい。
- ・施設の管理清掃が行き届いていて素晴らしいと感じた。
- ・室内外を、とてもきれいにされている。職員もいつもきちんと挨拶して、気持ちよく利用させていただいている。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	5件	対応済 3件
苦情	1件	対応済 1件

- ・便座が冷たいので改善してほしいとの要望に対し、業者から見積書を徴し、所管課に修繕要望として提出した。
- ・畳が弱っていて洋服に畳片がつくので、改善してほしいとの要望に対し、劣化の進んでいる和室(井筒)の畳の表替えをした。
- ・職員により、対応にばらつきがあるとの苦情に対し、情報の共有化及び連絡事項の伝達方法など再確認し、意識の統一を徹底した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・放送用アンプ1台が経年劣化により故障したため、交換修繕を行った。
- ・楽屋1のエアコンの冷媒ガスが漏れていたため、充填修繕を行った。
- ・和室及び廊下の襖が破れてきたので、張替え修繕を行った。
- ・和室モニターの映像が、配線の劣化により映らなくなったため、修繕を行った。
- ・電気温水器が経年劣化により動作不良を起こしたため、部品の交換修繕を行った。
- ・応接室の漆喰壁や天井の壁紙が剥がれてきたため、修繕を行った。
- ・和室(井筒)の畳が擦れてきたため、表替えの修繕を行った。

自主事業に関すること

- ・文化共催事業として、第19回春の調べ「こしがや能」や「華道展」「津軽三味線・尺八・箏・シンセサイザーで綴る<飛翔～「和の心」～コンサート>を開催し、多くの市民に楽しんでいただいた。
- ・「やさしい能楽体験教室～「鶴亀」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、能楽を身近に感じていただいた。
- ・「親子礼儀作法教室(華道)」を開催し、華道を通じて子どもたちに礼儀作法の大切さを学んでもらった。
- ・1月元旦・2日無料開園を開催し、水彩画展や津軽三味線公演を開催し、楽しく鑑賞していただいた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・文化団体の協力をいただき、「親子礼儀作法教室(華道)」を開催し、多くの子どもたちに日本の伝統文化である華道を知ってもらうとともに、礼儀作法の大切さを学ぶ機会を提供した。

総合評価	越谷市日本文化伝承の館こしがや能楽堂は、日本の伝統文化振興と市民文化の向上の拠点施設として、自主事業では、「第19回春の調べこしがや能」や「親子礼儀作法教室」、こしがや能楽堂「華道展」など、施設の特徴を生かした事業を開催しました。また、「やさしい能楽体験教室」を開催し、能楽愛好者の増加に努め、津軽三味線・尺八・箏・シンセサイザーで綴る「和の心コンサート」を開催し、新たな芸術文化に触れる機会を提供したほか、映画撮影によるフィルムコミッションを活用して施設のPRに努めるなど、施設運営に工夫が見られました。施設の管理については、毎日の清掃をしっかりと行い、畳の表替えや襖の張替え、漆喰壁等の修繕を実施し、市民が快適に利用できるよう努めており、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おります。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	接遇、案内等は、職員間の情報を共有し、分かりやすい説明で対応している。利用時間については、利用申請の際に注意事項を書面で渡し、利用日当日は、口頭で遵守をお願いしている。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適性に管理しているか		2
施設所管課の意見	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い、随時改善に努めている。また、イベント情報などは、ホームページの活用とともに「能楽だより」の発行や他の管理施設等へポスター掲示等を行い、随時、最新情報を提供している。施設の特徴を最大限に生かし、文化共済事業「春の調べこしがや能」を開催した。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	清掃や保守点検を徹底し、施設内の見回り等を適時行い、支障のない範囲で照明を消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努めている。また、空調の温度設定等は、利用者に書面等により支障のない範囲で使用を控えるよう協力を求め、節電に努めている。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	本部と施設長や担当職員との会議等を月例で実施し、連携を密にし確かな情報伝達を行っている。また、能の歴史や鑑賞の仕方など専門知識習得研修のほか、心配蘇生法やAEDを使用した普通救命講習を実施している。施設の管理運営については、研修時に危機管理マニュアル等の確認を行い、円滑に業務が遂行できるよう努めている。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	要望・意見・苦情等につき施設長ほか職員が共有し、改善できるものについては迅速に対応している。また、月例の施設内会議において協議し、内容により本部と協議して、サービス水準の維持・向上に努めている。施設の管理・修繕については、修理・部品交換・機器交換修繕等経費節減を考慮しながら適正な対応を行っている。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	指定管理者と生涯学習課との打合せを随時行い、情報共有と連携に努めている。利用者の個人情報については、「越谷市個人情報保護条例」に基づき、適正に取り扱っている。文書管理については、ファイル管理表を作成し、越谷市の文書法規規情報公開センターに提出している。	

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、震災による損傷箇所の修繕のほか計画的な施設・設備の修繕を行い、利用環境の向上に努めました。平成23年度のこしがや能楽堂の利用状況は、利用件数は増加しましたが、利用区分数などは、平成22年度より減少いたしました。自主事業の「やさしい能楽体験教室」や「親子礼儀作法教室(華道)」のほか、文化共済事業の「第19回春の調べこしがや能」や「華道展」を開催し、また、共催・後援事業として能楽関係団体による発表会や「越谷市交流圏基祭」や「こしがや能楽の会」など、伝統芸能や伝統文化を多くの市民に体験・鑑賞していただき、文化の振興と普及に努めました。

安全管理につきましては、隣接の花田苑と合同で消防訓練を年2回実施し、併せて、想定される大規模な地震等の有事の際に速やかな対応が出来るよう、起震体験や普通救命講習(AED)などの研修を行い、市民に安全に施設を利用していただくとともに、利用者ニーズに応えることができるよう適正な運営に努めてまいりました。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	22 越谷市立総合体育館		
施設の所在地	越谷市増林二丁目33番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成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23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	358	337	+21
利用件数(件)	2,889	2,779	+110
利用者数(人)	334,222	302,978	+31,244
使用料(円)	15,340,977	15,259,906	+81,071
(増減の理由) 利用者数の増は、平成23年度に行われた国体剣道少年の部埼玉県予選会や学校総合体育大会剣道県大会等が増加の要因となった。			
			[決算額] 単位:円
			収入 126,795,000
			支出 126,694,800
			市への戻入額 100,200

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:532件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	39.3%	36.8%	23.3%	0.0%	0.6%
施設の状況はどうか	52.8%	35.3%	11.1%	0.6%	0.2%
施設の利用目的が達成できたか	52.8%	34.3%	11.9%	0.4%	0.6%
総合的な感想はどうか	44.4%	41.7%	13.3%	0.0%	0.6%

(意見等の内容)

- ・いつも親切に対応していただいている。
- ・清掃が行きとどいる。
- ・地元の体育館よりも良かった。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	20件	対応済 1件

・エアロビの鏡を増やして欲しいとの要望があり、鏡を2枚購入した。
・オムツ交換台の設置要望があるので、設置場所等を検討している。

事故等の発生状況

種別	件数	(主な事例の対応状況)
捻挫	11件	・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コールドスプレーにて冷やす処置を行っている。
肉離れ	4件	
靭帯損傷	2件	
ぎっくり腰	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)

- ・エントランスの天窓取付部より雨漏りがある。
- ・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。
- ・第1体育室の床面が経年使用に伴い、キズ汚れが出ている為研磨塗装等の修繕が必要である。

自主事業に関すること

- ・STEP(個人利用)、エアロビクス教室、ルーシーダットン教室を年間を通して実施し、大変好評であった。
- ・こしがやスポーツフェアでの新規事業で、「トランポリン体験」を実施し、大変好評であったため、継続する予定である。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・太極拳初心者教室を新規の取組みとして開催した。

総合評価	総合体育館の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。体育館の清掃等の維持管理、利用者の要望に対応した自主事業等を展開し、努力が見られ利用者からも好評をいただいております。安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。
評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。利用者に対する接遇、案内等は利用者の立場に立った案内が行われています。また、鍵の貸出の際や、館内放送等により利用者に利用時間の厳守の徹底を周知しています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。利用者からアンケートを取り意見把握に努め、収集した意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善を行うよう対応されています。また、内容によっては、随時改善要望が提出されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4	業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。施設内の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で経費縮減に努められています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営にあたっています。また、年2回、施設で急病人が出た場合などを想定した訓練や火災発生時に備えた避難訓練がマニュアル等に沿って行われています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。館内に「お客様の声」を設置するほか、ホームページでの受け入れ、アンケート調査などにより利用者の声を把握し、迅速な対応が図られています。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」についての情報を共有し、迅速な対応、施設管理の改善が行われています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	適正に行われています。所管課との打合せを随時行うなど、情報共有と連携の確保に努めています。	

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でもが気軽に楽しめるスポーツをテーマとし、ビーチボールやバドミントン、卓球、エアロビクス教室を中心に進めてまいりました。また、今年度は利用者からの要望を取り入れ、健康効果も期待され年齢を問わず楽しむことができる「太極拳初心者教室」も開催いたしました。今後も、利用者の要望やニーズに対応した、スポーツ事業の展開を実施してまいります。

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

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23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	23 越谷市民球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成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23年度	平成22年度	比較	[決算額] 単位:円	
開館日数(日) ※1	244	244	0	収入	49,213,000
利用件数(件) 会議室を含む	224	242	△ 18	支出	49,192,800
利用者数(人) 会議室含む	37,368	42,956	△ 5,588	市への戻入額	20,200
会議室利用件数(件)※2	78	68	+10		
会議室利用者数(人)※2	2,534	2,102	+432		
使用料等(円) ※3	2,503,080	3,369,160	△ 866,080		

※1 野球場の供用期間は、4月から11月まで。
 ※2 会議室利用件数及び利用者数は、会議室単独での利用を集計したもの。
 ※3 使用料等には、照明料、会議室使用料を含む。
 (増減の理由)
 使用料の減少は、東日本大震災によりイースタンリーグ等の試合が中止になったことが、減少の要因となった。

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 145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	73.0%	20.0%	7.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	82.0%	18.0%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	78.0%	20.0%	2.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・高校野球の県大会や選手権大会が増えればよいと思う。
- ・子どもの使用時ももう少し低予算だとよい。
- ・球場の設備等がすばらしい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	2件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)
 ・高校野球の県大会や選手権大会をもっと増やしてほしいとの要望に対し、高校野球の監督や野球連盟等に大会誘致の呼びかけを行った。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・一部雨漏りがするため、越谷市関係課と調整が必要である。
- ・防護マットの新規交換が必要である。

自主事業に関すること

- ・ナイトベースボールを実施し、利用者に施設を身近に感じていただいた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・夏の全国高校野球埼玉県予選会 7月10日(日)～7月13日(水)
- ・第3回越谷ジュニア甲子園野球大会 8月 2日(火)～5日(金)・10日(水)・11日(木)
- ・第10回越谷市高校野球大会 11月3日(祝・木)・5日(土)・6日(日)・12日(土)

総合評価	越谷市民球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。球場グラウンドの整備には専門的な維持管理が必要とされ、施設の維持管理を含め自主事業等で努力が見られ、利用者からも好評をいただいております、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上が図られています。また、申し込み時に利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。さらに、市民の方に利用していただくため、越谷市野球連盟の協力を得て「ナイトベースボール」を開催し好評を得ています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2	利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3	利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4	各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5	施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。アンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、対応可能なものについては、随時改善されています。事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行われています。	
③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2	管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3	管理運営経費の収支計画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	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。随時施設の巡回等を行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能な範囲で節電や経費削減に努められています。また、軽微な修繕についてもできる範囲で行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。年2回、施設で火災発生等を想定した消防訓練やグラウンド整備等の研修を実施するなど、利用者が安心・安全に利用できるよう努められています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告され、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては関係先と協議するなど対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。打合せを随時行うなど、情報の共有と連携の確保に努められています。	

指定管理者の自己評価

受託業務の遂行にあたりましては、「市民に親しまれ愛される施設」、「市民のために開かれた施設」を念頭におき、効率的な運営、利用促進とサービスの向上に努め、職員が一丸となり、利用しやすい安全な施設づくりに取り組んで参りました。越谷市民球場は、利用頻度の高い施設であることから、効率的な運用サービスの向上に努め、利用者の怪我のないようにグラウンドを平らな状態に維持する整備等最良の状態で使用できるように努めてまいりました。また、日々、職員の整備技術の向上、平準化など研修会を通じて技能・技術の習得にも努めてまいりました。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市立越谷総合公園多目的運動場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成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23年度	平成22年度	比較						
開館日数(日)	360	359	+1						
利用件数(件)	231	203	+28						
利用者数(人)	41,780	39,716	+2,064						
使用料(円)	944,160	791,440	+152,720						
(増減の理由)									
利用人数については、平日利用のグラウンドゴルフや高校女子サッカー等の利用が増加の要因となった。									
			[決算額] 単位:円 <table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>49,213,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>49,192,800</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>20,200</td> </tr> </table>	収入	49,213,000	支出	49,192,800	市への戻入額	20,200
収入	49,213,000								
支出	49,192,800								
市への戻入額	20,200								

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:125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	80.0%	16.0%	4.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	72.0%	16.0%	12.0%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	84.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	76.0%	20.0%	4.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・グラウンドが整地されていて、気持ちよくグラウンドゴルフができた。
- ・サッカー少年用ゴールネットが1枚足りない。(補充済み)
- ・天候にかかわらず使わせてもらえる。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

(主な事例の処理状況)

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 1件

・まんまる予約システムを利用する場合、A面・B面の標記がなく、利用する場所がわかりづらいとの要望に対し、スポーツ振興課にシステムの変更を依頼した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

・U字溝に運動場の土が溜まっており、水はけが悪くなっている。(人力で外せるグレーチング部の土は取り除けたが、グレーチング以外の蓋は重すぎて人力で空けることができない。)

自主事業に関すること

・しらこぼと運動公園と多目的運動場を利用してサッカーU21予選会を検討。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	総合公園多目的運動場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。多目的運動場の整備等の維持管理など、努力が見られ利用者からも好評をいただいております、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。利用者に対する接遇、案内等は研修を行い適切に行われています。また、申し込み時に利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組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	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。利用者からのアンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善が図られています。また、施設利用者に支障をきたさないよう全職員が多目的運動場内外を巡回し、安全点検が徹底されています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。また、軽微な修繕についてはできる範囲で職員により行われています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5	必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。年2回、火災発生等を想定した消防訓練やグラウンド整備等の研修を実施するなど、利用者の安全が図られています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては関係先と協議し対応が図られています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設（市民球場、多目的運動場、総合庭球場）については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。所管課との打合せを随時行うなど、情報共有と連携の確保が図られています。	

指定管理者の自己評価

総合公園多目的運動場は、総合公園内に設置されている屋外体育施設として、様々な種目に対応できる施設であり、特にフェンス等も設置されていないことからグラウンド内に自由に出入りができる施設であります。このため、施設利用の有無に拘わらず定期的に巡回し、グラウンド状態を把握するとともに常に適正利用に耐え得るようグラウンドコンディションの維持管理に努めてまいりました。

なお、日々、職員の整備技術の向上、平準化など研修会を通じて技能・技術の習得にも努めております。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	25 越谷市立越谷総合公園庭球場		
施設の所在地	越谷市増林三丁目1番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成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				管理経費の収支状況	
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務				[決算額] 単位:円 収入 49,213,000 支出 49,192,800 市への戻入額 20,200	
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)					
	平成23年度	平成22年度	比較		
開館日数(日)	289	359	△ 70		
利用件数(件)	7,007	7,945	△ 938		
利用者数(人)	41,752	48,688	△ 6,936		
使用料(円)	4,511,120	5,095,040	△ 583,920		
(増減の理由) 減少した主な理由として、1月から3月にクレーコートを全面改修し、利用ができなかったことが減少の要因となった。					

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 224件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	42.0%	42.0%	16.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	46.0%	38.0%	13.0%	3.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	58.0%	38.0%	4.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	46.0%	42.0%	12.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・クレーコートをオムニコート又はハードコートにして欲しい。
- ・日かげがもう少し欲しい。
- ・ABコートにもベンチを2個設置して欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望	3件	対応済 1件	・ABコートにもベンチを2個設置して欲しいとの要望に対し、市より2個設置していただいた。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

なし

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	総合公園庭球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。庭球場の整備等の維持管理など、努力が見られ利用者からも好評をいただいております、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者により平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。利用者に対する接遇、案内等は研修を行い適切な管理運営が行われています。また、申し込み時に利用時間・方法について周知するなど、施設利用者に対し規則の遵守が徹底されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組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、施設の設定目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。利用者からのアンケート調査の実施により利用者の意見把握に努め、いただいた意見のうち速やかに対応できるものについては、随時改善が図られています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。また、軽微な修繕についてはできる範囲で職員により行われています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。年2回、火災発生等を想定した消防訓練やコート整備等の研修を実施するなど利用者の安全が図られています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、改善すべき事項は迅速に対応し、調整等が必要なものについては関係先と協議し対応が図られています。クレーコートは定期的なトラクターによる転圧やブラシ整備が行われており、快適な状態に保たれています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	総合公園内の3施設(市民球場、多目的運動場、総合庭球場)については一元的な管理運営を行っており、適正に行われています。所管課との打合せを随時行うなど、情報共有と連携の確保が図られています。

指定管理者の自己評価

総合公園庭球場は、屋外の体育施設の中でも特に、利用ニーズや利用頻度も高い施設であることから、日常点検を心掛けるとともに利用者が安心安全に楽しんでプレイいただけるよう、コートコンディションの維持管理に努めてまいりました。また、雨、霜、降雪後に利用が危ぶまれるような場合にも、施設整備従事者の体制を強化し、少しでも早く利用が可能となるよう努めております。なお、日々、職員の整備技術の向上、平準化など研修会を通じて技能・技術の習得にも努めております。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	26 越谷市立しらこぼ運動公園競技場		
施設の所在地	越谷市大字小曾川729番地1		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成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23年度	平成22年度	比 較
開館日数(日)	360	359	+1
利用件数(件) <small>(団体・個人・会議室)</small>	2,406	2,345	+61
利用者数(人) <small>(団体・個人・会議室)</small>	77,164	69,077	+8,087
使用料(円)	2,016,660	1,954,650	+62,010
(増減の理由) 利用者数の増加については、東日本大震災により陸上競技記録会が中止となったが23年度は開催できたことが増加の要因となった。			
		[決算額] 単位:円	
		収 入	67,247,000
		支 出	67,186,800
		市への戻入額	60,200

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 288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	36.4%	43.1%	19.4%	1.1%	0.0%
施設の状況はどうか	56.9%	35.2%	6.8%	1.1%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.9%	44.3%	6.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	39.8%	54.6%	5.6%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・陸上競技に関する教室を開催して欲しい。
- ・個人利用の無料開放を実施して欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
苦情	2件	対応済 2件

(主な事例の処理状況)
・陸上計時計測機器類の不具合が試合中に発生した。後日原因を究明し修繕を実施した。

事故等の発生状況

種 別	件 数
意識不明	1件

(主な事例の対応状況)
・ラグビー試合時に、役員の男性が意識不明になり利用者でAED、心肺蘇生法を実施。その後、救急搬送され男性は回復した。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・第3種公認競技場として、ルール変更に伴う備品等の対応や、備品・機器類の劣化による更新を計画的に対応する必要がある。(平成24年度は、第3種公認の更新に伴いブルートラックの張替え、写真判定室の情報処理機器類の更新が予定されている。)

自主事業に関すること

・「いつでも・どこでも・誰でも」手軽に楽しめるグラウンド・ゴルフを通じて健全なる心身の維持、向上を図ると共に、市民相互の親睦と交流を目的にグラウンド・ゴルフ大会を開催いたしました。また、子供達の健全な身体と精神の育成並びにサッカーの普及と施設の利用促進のため、「しらこぼとサッカー大会」を開催した。

天然芝はメンテナンスの関係上、利用が制限される中で少しでも市民の方々に天然芝での競技を体験していただきたい気持ちで自主事業を開催した。参加された方々からは大変好評を得ているが、これに満足することなく施設の特徴を活かし更なる事業を開拓していきたいと考えている。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・芝生利用については、サッカー、ラグビー、グラウンドゴルフ等利用が年々増加している。天然芝の維持管理に細心の注意を払いながら、できるだけ市民の方々に使用してもらいたいと考えている。
- ・陸上競技関係は、備品の維持管理に努め、いつでも利用ができる状態に保つことに細心の注意を払った。

総合評価	しらこぼと運動公園競技場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。天然芝や種目毎の用具の維持管理、自主事業など全体的に努力が見られ、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。また、グラウンド・ゴルフ大会やサッカー大会を通じ、幅広い年齢層に利用されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し迅速な対応がなされています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか	2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか	2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か	2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。施設内外の巡回を適時実施し、軽微な修繕は職員が実施し、照明のコントロール、陸上やサッカー用具の手入れの清掃など可能な範囲で職員が行い、経費縮減に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速に対応がなされています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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が図られています。

指定管理者の自己評価

平成23年9月11日(日)に越谷市ラグビーフットボール協会の利用中、利用者が意識を失いAEDを使用する事態が発生いたしました。

その際、救急車の手配や受入れ、心肺蘇生やAEDの使用、所管課への報告など、問題なくできました。普段訓練で行っていることが大変役に立ったと考えられます。経費の縮減について、軽微な修繕などは自分達で行い、消耗品についても職員一人ひとりに意識をさせ必要最小限にとどめております。

平成23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23年4月1日から平成24年3月31日までの管理運営に関する評価です。

施設の名称	27 越谷市立しらこぼと運動公園第2競技場		
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 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)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	322	359	△ 37
利用件数(件)	257	321	△ 64
利用者数(人)	43,652	38,204	+5,448
使用料(円)	748,560	1,224,240	△ 475,680

※使用料には、照明料を含む。

(増減の理由)

利用件数及び使用料は、1月から2月中旬のグラウンドの全面改修により減少した。また、利用人数については東日本大震災により陸上競技記録会が中止となったが23年度は開催できたことが増加の要因となった。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	67,247,000	
支出	67,186,800	
市への戻入額	60,200	

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 172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	38.9%	40.3%	19.5%	1.3%	0.0%
施設の状況はどうか	32.0%	51.4%	15.3%	1.3%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	36.1%	47.3%	16.6%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	23.7%	51.4%	22.2%	2.7%	0.0%

(意見等の内容)

- ・日陰が欲しい。
- ・人工芝にして欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	3件	対応済 3件

(主な事例の処理状況)

・グラウンドの状態が悪いとの指摘があったので、砂を補充し整備を実施した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

・平成23年度にグラウンド改修をしていただき、大変状態が良くなった。この状態を維持すべく、毎週1回以上利用予定を確認しながら、グラウンド整備を実施している。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・グラウンド改修を期に、専用整備道具を作成し整備に取り組んでいる。
- ・使用する石灰は自分達で買いに行くことにより、多少ではあるが経費削減につなげている。

総合評価	しらこぼと運動公園第2競技場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。第2競技場の整備等の維持管理など、努力が見られ利用者からも好評をいただいております。安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者により平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、館内放送や職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。また、サッカー大会やターゲットバードゴルフ等のレクリエーションを通じ、幅広い年齢層に利用されています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し迅速な対応が図られています。
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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縮減に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速な対応が図られています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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が図られています。

指定管理者の自己評価

第2競技場は、多目的運動場としてサッカーやターゲットバードゴルフなどいろいろな種目を通して老若男女、大会やレクリエーションなどに幅広く利用されています。利用者気持ちよく利用していただくため、こまめにグラウンドの整備や雑草の除去などを行っています。また、強風時には、砂埃が立ち近隣住民に迷惑がかかるため、散水も実施してきました。土日祝祭日は、大会利用が多く駐車場整理や巡回に力を注ぎ、トラブルを未然に防ぐ対応をしてきたことにより、利用者に対する安全の確保や円滑な利用に繋がっているものと考えております。

平成23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23年4月1日から平成24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野球場		
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 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				管理経費の収支状況							
(1) スポーツ・レクリエーション活動への施設等の提供に関する事務 (2) スポーツ・レクリエーション活動の推進に関する事務 (3) 屋外体育施設の使用の許可に関する事務 (4) 屋外体育施設の施設等の維持管理に関する事務 (5) その他、教育委員会が別に定める業務 (6) その他、屋外体育施設設置の目的を達成するために必要な業務				[決算額] 単位:円							
施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)				<table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>67,247,000</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>67,186,800</td> </tr> <tr> <td>市への戻入額</td> <td>60,200</td> </tr> </table>		収入	67,247,000	支出	67,186,800	市への戻入額	60,200
収入	67,247,000										
支出	67,186,800										
市への戻入額	60,200										
	平成23年度	平成22年度	比較								
開館日数(日)	244	247	△ 3								
利用件数(件)	304	281	+ 23								
利用者数(人)	12,684	12,940	△ 256								
使用料(円)	820,800	747,840	+ 72,960								
(増減の理由)											
利用件数、利用者数、使用料については、ほぼ横ばいである。											

利用者アンケート調査の実施方法

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

実施期間: 平成23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 128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	21.4%	42.9%	32.2%	3.5%	0.0%
施設の状況はどうか	25.0%	42.9%	28.6%	3.5%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	46.5%	35.7%	17.8%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	17.8%	53.7%	25.0%	3.5%	0.0%

(意見等の内容)

・使用料を安くして欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

なし

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)

- ・外野部分の水はけが悪く、利用者に迷惑がかかっているため、改善が必要だと思われる。
- ・利用の有無にかかわらず、週に1回はグラウンド整備を実施している。
- ・使用する石灰は自分達で買いに行くことにより、多少ではあるが経費削減につなげている。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園野球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。野球場の整備については独自の整備用具を作成するなど、維持管理に努力が見られ安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目 (評価点: 3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である)	評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目	
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行っています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の厳守をお知らせし、利用時間の遵守が図られています。
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目	
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか	2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか	2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか	2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか	2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し迅速な対応が図られています。
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目	
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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縮減に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目	
1 職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか	2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目	
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速な対応が図られています。また、常時、グラウンドの状態を把握し万全の整備を実施しています。
⑥ その他の項目	
1 市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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が図られています。

指定管理者の自己評価

<p>会社のしらこぼと運動公園管理事務所は、競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の6施設を管理運営しております。</p> <p>公園内に施設が比較的広範に点在しているため、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の利用者との円滑な対応が出来るよう庭球場に管理棟を設置して担当職員を配置しております。</p> <p>このような状況のなかで担当職員は、各施設の巡回を行い、利用状況を把握し、管理事務所の責任者との調整を図りながら利用者へ適切な対応を行っております。</p> <p>しらこぼと運動公園野球場は越谷市野球連盟から一般の方まで多くの利用者に利用していただいております。そのため、グラウンドコンディションには注意を払い、利用予定を随時確認しながら、グラウンド整備を実施しております。外野の除草もこまめに実施してまいりました。</p> <p>休場期間(12月から3月)には、本格的なグラウンド整備や塩化カルシウムの散布、ベンチの塗装、倉庫の点検や清掃を実施してまいりました。</p>
--

平成23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23年4月1日から平成24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庭球場		
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名 称 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23年度	平成22年度	比 較
開館日数(日)	360	359	+1
利用件数(件)	8,494	7,890	+604
利用者数(人)	45,578	45,852	△ 274
使用料(円)	7,887,600	7,053,500	+834,100
(増減の理由) 平成21年度から平成22年度にかけ、全面改修したことにより施設の環境が向上し、利用件数、使用料ともに増加した。利用人数については、大会参加人数の減少が要因と思われる。			
			[決算額] 単位:円
			収 入 67,247,000
			支 出 67,186,800
			市への戻入額 60,200

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者: 施設利用者

実施方法: 質問票を用いたアンケート調査

回収数: 223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	25.2%	52.9%	21.1%	0.8%	0.0%
施設の状況はどうか	45.5%	46.4%	7.3%	0.8%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	39.9%	49.6%	9.7%	0.8%	0.0%
総合的な感想はどうか	35.0%	52.9%	12.1%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・コートがいつも整備されていてすばらしい。
- ・5～8番コートから見える時計が欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種 別	件 数	処理状況
要望	1件	対応済 1件

(主な事例の処理状況)

・テニスコート周りのフェンスに防風ネットを付けて欲しいとの要望があったので、所管課へ要望した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・毎朝、利用前に落葉などの清掃を必ず実施している。
- ・年に1～2回ではあるが、コート内に砂を補充して砂が均一になるように整備をし、ベンチや審判台の塗装を実施している。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園庭球場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。庭球場の整備等の維持管理など、努力が見られ利用者からの満足度も約88%と好評を得ており、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1	利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか	2
2	利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか	2
3	各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか	2
4	許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者に対する接遇、案内等は研修を踏まえ、適切に行われています。また、職員の利用者への声かけなどで利用時間の徹底が図られています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1	施設の利便性を維持・向上させるための取組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	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し迅速な対応が図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1	施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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縮減をし、施設職員によるコートの清掃等に努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1	職員の管理、監督体制は整備されているか	2
2	職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか	2
3	知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか	2
4	リスクへの対応策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1	利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか	2
2	利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか	2
3	施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか	2
4	利用者への情報提供が適正に行われているか	2
5	職員間での情報共有が適正に行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速な対応が図られています。また、常時、コートの状態を把握し万全の整備を実施しています。	
⑥ その他の項目		
1	市や関係機関との連携体制が整っているか	2
2	利用者の個人情報保護が適正に行われているか	2
3	作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか	2
4	環境に配慮した管理運営が行われているか	2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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が図られています。	

指定管理者の自己評価

<p>会社のしらこぼと運動公園管理事務所は、競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の6施設を管理運営しております。</p> <p>公園内に施設が比較的広範に点在しているため、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の利用者との円滑な対応ができるよう庭球場に管理棟を設置して担当職員を配置しております。</p> <p>このような状況の中で担当職員は、各施設の巡回を行い、利用状況を把握し、管理事務所の責任者との調整を図りながら利用者に適切な対応を行っております。</p> <p>しらこぼと運動公園庭球場は、年間を通じて稼働率が高い施設で、特に土日祝日の利用が盛んです。越谷市テニス協会の試合も多く開催されております。利用者に気持ちよく使用していただくため、利用の少ない冬場にコート整備として、ベンチの補修やペンキ塗装、人口芝の砂入れや砂を均一にする整備などを実施いたしました。更衣室やトイレの清掃も細心の注意を払い不快感を与えないよう努めてまいりました。</p>

平成23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23年4月1日から平成24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ソフトボール場		
施設の所在地	越谷市大字砂原39番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 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)

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	244	245	△ 1
利用件数(件)	238	227	+11
利用者数(人)	8,404	8,676	△ 272
使用料(円)	361,620	377,440	△ 15,820

(増減の理由)

利用件数、利用者数、使用料については、ほぼ横ばいである。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	67,247,000	
支出	67,186,800	
市への戻入額	60,200	

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数:127件

利用者アンケート調査の集計結果

アンケート項目/割合(%)	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満
職員の対応はどうか	29.6%	51.9%	11.1%	7.4%	0.0%
施設の状況はどうか	25.9%	40.8%	33.3%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	48.1%	40.8%	11.1%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	18.5%	66.7%	11.1%	3.7%	0.0%

(意見等の内容)

- ・駐車場が不足している。
- ・大時計が欲しい。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
苦情	2件	対応済2件

(主な事例の処理状況)

・駐車場が不足との苦情があった。少し離れているが、競技場裏に駐車場があるので、そちらに案内した。また、駐車場に案内図を設置した。

事故等の発生状況

なし

施設の整備状況(修繕の必要性和その対応について など)

- ・利用の有無にかかわらず、週に1回はグラウンド整備を実施している。
- ・使用する石灰は自分達で買いに行くことにより、多少ではあるが経費削減につなげている。

自主事業に関すること

なし

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

なし

総合評価	しらこぼと運動公園ソフトボール場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。ソフトボール場の整備等の維持管理など、努力が見られ利用者からも好評をいただいております、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。聞き取りの結果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。ただし、アンケート結果で不満と感ぜられる方が他の施設より多いことから、さらなる改善が必要とおもわれます。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。利用者の意見把握に努め、速やかに対応できるものについては即実行し、協議等が必要なものについては、所管課等に報告・相談し迅速な対応が図られています。	
③ 管理経費の縮減が図られているに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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縮減をし、施設職員によるソフトボールで使用する用具の手入れに努めています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応策（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	しらこぼと運動公園内の5施設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。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、年2回、火災など災害発生を想定した訓練を消防職員立会いのもと、マニュアルに沿って実施されています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。要望、意見、苦情等については、施設責任者に必ず報告し、即時対応できるものは迅速な対応が図られています。また、常時、グラウンドの状態を把握し万全の整備を実施しています。ターゲットバードゴルフ競技者が年々増加しているため、ソフトボール場外野部分を練習に利用可能とするなどの取組みが行われています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	しらこぼと運動公園内の5施設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。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が図られています。	

指定管理者の自己評価

公社のしらこぼと運動公園管理事務所は、競技場、第2競技場、庭球場、ソフトボール場、野球場、キャンプ場の利用者との円滑な対応が出来るよう、庭球場に管理棟を設置して担当職員を配置しております。

ソフトボール場は、ソフトボール連盟、少年野球や一般の方々にご利用されております。野球場同様に利用予定を随時確認しながら、グラウンド整備を実施してまいりました。秋には落葉が多量に山積するため、ほぼ毎日清掃を実施してきました。休場期間(12月から3月)には、本格的なグラウンド整備や塩化カルシウムの散布、ベンチの塗装、倉庫の点検や清掃を実施してまいりました。

平成23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23年4月1日から平成24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 緑の森公園越谷市弓道場		
施設の所在地	越谷市越ヶ谷2579番地		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 財団法人 越谷市施設管理公社	所在地 越谷市増林二丁目33番地	代表者 理事長 武藤 繁雄
指定期間	平成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23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	309	304	+5
利用件数(件)	2,439	2,635	△ 196
利用者数(人)	14,644	14,247	+397
使用料(円)	1,152,060	1,184,320	△ 32,260
※使用料には、照明料を含む。 (増減の理由) 件数の減少については、東日本大震災に伴い5月まで夜間利用を停止したことにより減少した。利用者数と使用料については、1面に対しての利用人数が増加したことにより、人数が増え使用料が減少したと考えられる。			
		[決算額] 単位:円 収入 6,349,000 支出 6,338,800 市への戻入額 10,200	

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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 49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	79.6%	20.4%	0.0%	0.0%	0.0%
施設の状況はどうか	73.5%	20.4%	6.1%	0.0%	0.0%
施設の利用目的が達成できたか	63.3%	32.7%	4.0%	0.0%	0.0%
総合的な感想はどうか	65.3%	32.7%	2.0%	0.0%	0.0%

(意見等の内容)

- ・落ち着いた道場だと思う。大会があれば参加した。
- ・十分に満足しています。弓を引く雰囲気がとても良い。

利用者からの苦情・要望等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望	1件	対応済 0件

(主な事例の処理状況)
 ・屋根に積雪があった場合、近的射場前に雪解けの水雨だれが犬走りから落ち跳ね返りが射場内に入るため、対応について検討している。

事故等の発生状況

種別	件数
防矢ネット	2件

(主な事例の対応状況)
 ・遠的及び近的射場の利用の際、防矢ネットを越え隣接施設内に矢が入り込んでしまう。防矢ネットの劣化に伴い突き抜けてしまう事例もあった。所管課に連絡後、防矢ネットの張替及び防矢幕の設置を行う。

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・近的及び遠的の安土が固くなる現象が発生しているため、安土に川砂を入れ硬化を極力防止している。(所管課への安土整備の要望の結果、24年度安土整備を実施していただけることとなった。)
- ・近的射場立ち位置(射位)の床表面のウレタン塗装がすり減り、床材がへこみ始めている状態であるため、修繕を行った。
- ・降雪時の屋根からの落雪防止を実施したいと考えている。修繕金額が高額となるため引き続き所管課へ要望を考えている。

自主事業に関すること

- ・「春の弓道教室」「中学生の弓道体験教室」を越谷市弓道連盟の協力を得て実施し、弓道の普及並びに利用率の向上が図られ大変好評を得た。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・引き続き「春の弓道教室」「中学生の弓道体験教室」を実施していく。

総合評価	緑の森公園越谷市弓道場の管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。弓道場の清掃等維持管理や利用者の要望に対応した自主事業等を展開するなど、努力が見られ利用者からも好評をいただいております。安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.0】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		2
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。公平な利用者対応を行うため、接遇研修などの実施により、窓口対応などサービスの向上が図られています。また、申し込み時に利用時間・方法について周知及び施設案内など利用者サービスに努められています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		2
3 利用促進を図るため、広報・チラシ・ホームページ等の方法により幅広くPRを行っているか		2
4 各種の事業やプログラム等が、施設の設置目的達成のために有効かつ適正に行われているか		2
5 施設内の備品を整理整頓し、適正に管理しているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。利用者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、随時改善を行うよう努められています。また、事業の周知もホームページ、広報紙等を通じて行われています。	
③ 管理経費の縮減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部(清掃、保守点検など)を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。施設の見回り等を適時行い、不要な照明は支障のない範囲で消灯するなど、可能に範囲で経費縮減に努められています。また、定期的に行う事務連絡会議において、業務の適正処理について共通認識を深め、管理運営業務の効率化が図られています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策(研修体制)が整備され、必要な研修を行っているか		2
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		2
4 リスクへの対応方策(防止策、対応マニュアル、責任体制など)が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)を備えているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。職員の明確な責任・検査・確認体制の組織が確立されており、適切な指示命令系統により管理運営がなされています。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の利用者への対応について、訓練や研修を行い常に即時対応できる体制が整えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組みが行われているか		2
2 利用者からの苦情・要望等に対する対応が十分に行われているか		2
3 施設の維持管理・修繕等が適正に行われているか		2
4 利用者への情報提供が適正に行われているか		2
5 職員間での情報共有が適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。利用者アンケート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。また、事務連絡会議において、市に寄せられた「市民の声」についての情報を共有し、迅速な対応、事務改善が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。施設の修繕や利用者の要望などを集約し、定期的な打合せや情報の交換を行い常に共通認識の中での連携の確保に努めています。	

指定管理者の自己評価

施設管理については、防矢ネットの安全点検を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。また、安土については、経年使用による土の硬化が進んでいるため、川砂を混ぜることにより硬化の防止作業を行っております。

指定管理となり実施してきました、「春の弓道教室」を引き続き実施しており、参加者が教室終了後に越谷市弓道連盟に加盟し引き続き弓道場を利用しております。また、平成23年度では、新規事業であります「中学生の弓道体験教室」を実施、日本古来の武道を体験できる機会を設け好評を得ています。参加者からは、引き続き実施の要望があり、今後も実施する予定であります。これらのことから、今年度実施した事業は参加者にとっても好評で、弓道の普及及び弓道場の利用促進に十分つながっていると考えられます。

平成23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23年4月1日から平成24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 越谷市民プール		
施設の所在地	越谷市増林三丁目2番地2		
設置の目的	市民のスポーツ振興を図るとともに、市民の健康増進と体力向上に資することを目的とする。		
指定管理者	名称 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会	所在地 越谷市越ヶ谷四丁目1番1号	代表者 会長 植竹 勇
指定期間	平成21年4月1日から平成26年3月31日まで		
所管課名	教育総務部スポーツ振興課		

指定管理者が行う主な業務の内容

- (1) 市民プールの施設及び設備の提供に関する業務
- (2) 遊泳等の指導に関する業務
- (3) 市民プールの使用の許可に関する業務
- (4) 市民プールの施設等の維持管理に関する業務
- (5) その他、教育委員会が別に定める業務
- (6) その他、市民プール設置の目的を達成するために必要な業務

施設の利用状況(使用料等の収入実績を含む)

【温水プール】

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	288	260	+28
利用者数(人)	100,297	93,994	+6,303
使用料(円)	27,650,980	25,966,000	+1,684,980

(増減の理由)平成22年度は東日本大震災により避難所となったことから、開館日数が減り、23年度は通常運営できたため増となった。

【トレーニングルーム】

	平成23年度	平成22年度	比較
開館日数(日)	308	290	+18
利用者数(人)	41,448	36,510	+4,938
使用料(円)	12,635,980	11,293,800	+1,342,180

(増減の理由)平成22年度は東日本大震災により避難所となったことから、開館日数が減り、23年度は通常運営できたため増となった。

管理経費の収支状況

[決算額]		単位:円
収入	50,000,000	
支出	50,000,000	
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23年4月1日(金)～平成24年3月31日(土)

対象者:施設利用者

実施方法:質問票を用いたアンケート調査

回収数: 113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
施設の使い易さ	22.1%	51.3%	22.1%	3.0%	0.0%	1.5%
施設の整備・備品	13.3%	49.6%	29.2%	6.2%	0.0%	1.7%
施設の清潔さ	15.9%	43.4%	29.2%	4.4%	0.0%	7.1%
主催事業はどうか	8.0%	20.4%	19.5%	1.8%	0.0%	50.3%
職員の受付対応はどうか	24.8%	52.2%	14.2%	0.0%	0.0%	8.8%
職員の電話対応はどうか	17.7%	38.1%	10.6%	0.9%	0.0%	32.7%
職員の身だしなみはどうか	16.8%	53.1%	21.2%	0.0%	0.0%	8.9%
総合的な感想はどうか	14.2%	51.3%	21.2%	2.7%	1.8%	8.8%

(意見等の内容)

- ・冬は室温を上げてもらいたい。 ・記録会などあれば参加したい。
- ・プールからロッカーに戻る際、体を拭いてからロッカーに入ることを徹底してもらいたい。

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	(主な事例の処理状況)
要望	5件	対応済5件	・トレーニングルームベンチプレスの機材を半独占している方々に対しての改善要望をいただいたので、効率よく皆様に利用していただけるよう対策をした。
苦情	1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)
体調不良	1件	・シャワールームで体調不良のため倒れてしまった利用者に対し、救急隊が到着するまでの間、AEDを使用する等必要な処置を行い、救急車で搬送した。(夜間は看護師不在のため、訪問看護ステーションに協力頂いた。)

施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など)

- ・経年劣化により、プール水底コーキングにおいて修繕の必要がある。
- ・天井の梁に錆が大量に発生しているため、防錆の処理を施す必要がある。

自主事業に関すること

- ・利用者の意見により、クロール中級教室・バタフライ教室・キッズ向けプール教室を企画・開催し、利用者のニーズにあった事業展開に努めた。

事業に関すること(実施内容や新規の取組みなど)

- ・事業終了時にアンケート調査を行い、利用者のニーズに合った事業展開に努めた。
- ・震災後、地震や緊急地震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、いつでも避難できる体制づくりに努めた。

総合評価	越谷市民プールの管理運営は、事業報告書、現地調査、利用者の声、指定管理者への聞き取りなどにより評価したところ、協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に行われています。市民プールで地震等が発生した際にいつでも避難できる体制づくりや要望に対応した自主事業等を展開するなど、安定した管理運営に努められています。	
管理運営は適正である	【評価点の平均 2.2】	総合評価は、評価点の平均が 2.0 以上のものを「管理運営は適正である」とする。

評価項目（評価点：3 優れている 2 適正である 1 改善が必要である）		評価点
① 利用対象者の平等利用が確保されているかに関する項目		
1 利用者が施設を平等に利用できるよう配慮されているか		2
2 利用者に対する窓口、電話等での接遇、案内等は公平かつ適正に行われているか		3
3 各種の事業やプログラム等について、利用者が平等に参加できるよう適正に計画・実施されているか		2
4 許可した利用時間について、利用者に平等に遵守させているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。独自の接遇ハンドブックを用いて研修を繰り返し、職員が統一した認識のもと利用者に対応しています。また、施設の入り口には、施設の混雑状況を掲示する等、利用者が平等に利用できるよう配慮がなされています。	
② 施設の効用を最大限に発揮させているかに関する項目		
1 施設の利便性を維持・向上させるための取組みが行われているか		2
2 利用者からの意見を、可能な範囲で施設の管理運営に反映させているか		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	適正に行われています。全講座を対象にアンケート調査を実施するとともに、提案箱に寄せられた意見を反映するよう努力しています。また、社協だよりを使ったPRや、随時更新しているホームページでの周知のほか、社会福祉協議会が実施する地域座談会や、ふれあいサロン等で利用を呼びかけるなど、PRの徹底が図られています。	
③ 管理経費の削減が図られているかに関する項目		
1 施設利用を妨げない範囲で、管理運営経費を抑制するための取組みが行われているか		2
2 管理運営業務は、効果的かつ効率的に行われているか		2
3 管理運営経費の収支計画と収支結果の比較は適正か		2
4 業務の一部（清掃、保守点検など）を再委託した場合、経費が最小限となるよう適正に行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。毎月、管理運営委員会を開催し業務改善を行っています。また、施設内を巡回しこまめに消灯・節水するなど経費削減に努めています。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なされています。	
④ 管理を安定して行う能力を有しているかに関する項目		
1 職員の管理、監督体制は整備されているか		2
2 職員の人材育成の方策（研修体制）が整備され、必要な研修を行っているか		3
3 知識、経験等を有する人員を適正に配置しているか		3
4 リスクへの対応方策（防止策、対応マニュアル、責任体制など）が整備され、必要な訓練等を適正に行っているか		2
5 必要な保険に加入するなど、リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）を備えているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。施設を統括する指定管理担当を設置し、管理体制を図るとともに、毎月、管理職会議を開催し密な連絡調整が図られています。また、職員を研修等に参加させ、OJT、OFF-JTの実施に努めスキルアップの支援をし、専門的知識・経験を有する職員が配置されています。業務・緊急時対応マニュアルなど、独自の管理運営マニュアルが整備されています。また、常時、危機管理を想定し、訓練等の実施はもとより、保険に加入して万全の体制が備えられています。	
⑤ 利用者に対するサービスに関する項目		
1 利用者に対するサービス水準を維持・向上させるための具体的な取組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		3
施設所管課の意見	適正に行われています。全講座でアンケート調査を行い、反映させているほか、提案箱での利用者の要望に迅速に対応されています。また、修繕は計画に基づき適正に行われています。社協だより、ホームページ、窓口でのチラシの配布などにより情報を提供しているとともに、職員においては、毎月の職員会議のほか週・月単位での連絡調整を行い共通認識のもとでの管理運営に努め情報の共有が図られています。	
⑥ その他の項目		
1 市や関係機関との連携体制が整っているか		2
2 利用者の個人情報保護が適正に行われているか		2
3 作成、受領した文書等の管理が適正に行われているか		2
4 環境に配慮した管理運営が行われているか		2
施設所管課の意見	適正に行われています。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、規程に基づいた情報の保護が実施されています。また、市の環境計画に準じて、省エネや紙のリサイクルなどに配慮するとともに、利用者にも呼びかけが行われています。	

指定管理者の自己評価

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

また、老人福祉センターとの複合施設としての機能から、福祉・医療等の専門知識を有する職員を配置することにより、幼児から高齢者まで、福祉の専門職としての立場を活かした事業展開を図っております。具体的には、自主事業として、18歳以上を対象としたスポーツ教室や知的障害者向け・キッズ向けプール教室を開催するなど、利用者にも満足いただけるような事業展開に努めております。また、市民プールの利用者も高齢化が進んでいることから、万が一の事故等にも老人福祉センターの看護師が対応にあたることでもあります。

利用者満足度調査を実施した結果、8割近い方々から一定の評価をいただいておりますが、様々なご意見やご要望につきましても、できるかぎり対応できるように努力し、今後の事業や施設運営にも反映させていきたいと考えております。

今後も事業の充実や効率的な運営を模索して行くことにより、サービスの向上と経費の削減に努めてまいります。