

天沼緑地（指定管理者：公益財団法人さいたま市公園緑地協会、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和6年11月8日

スポーツ施設 評価結果一覧表

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則			
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A	A
II. 施設・設備の維持管理			
1.建物（野球場・サッカー場・テニスコート等の屋外競技施設を含む）・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A	A
3.清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	A
5.プール施設の衛生管理業務	プール施設の衛生管理業務が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。		
6.浴室衛生管理業務	公衆浴場に関する法令を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。		
7.施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上			
1.利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎（4月から9月、及び10月から3月）の状況を確認する。		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A	A
4.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A	A
5.従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	A
6.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	A
7.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
8.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
9.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
10.利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	A
11.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
12.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A	A
13.スポーツ教室事業等の適切な実施	利用者のニーズをくみ取り、スポーツ教室事業を実施しているか。	A	A
IV. 地域及び地域住民との連携			
1.地域や地域住民との交流・連携の取組	地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A	A
V. 収支状況			
1.管理経費（指定管理料）等の執行状況	管理経費（指定管理料）は適正に執行されているか。	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。	+	+
3.利用料金収入実績 ⇒該当施設（施設）のみ評価を実施するか。	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	106.4%	106.4%
4.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施	実施

A

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	設置目的を全従事者が理解し、研修で学んだ知識を実践し、公園利用者及び近隣住民との接し方、関係団体との協力体制を構築しました。	初心者テニス教室の開催を通して、地域のスポーツ振興という施設の設置目的の達成に努めています。
II. 施設・設備の維持管理	「管理実施計画書」、「管理に関する基本協定書」に基づき、建物や設備、樹木等を適切に管理し、利用者の安全を確保しました。	危機管理マニュアルを改訂し、感染症に関する事項を追記することを推奨します。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者が活用する「さいたま市公共施設予約システム」を全従事者が理解し、個人情報の取り扱いにも、細心の注意を払い業務を遂行しました。 有事に備え、各マニュアルに沿った対応を心掛けた体制を構築しました。	従事者間の情報共有が密になされています。アンケート結果を考察して課題を認識し必要事項について対応するというプロセスが確立しており、サービス水準の向上意識を持って業務に臨んでいます。
IV. 地域及び地域住民との連携	常に利用者・市民目線を忘れずに、要望に対する迅速な対応、近隣住民への配慮、来園者との交流を深め、地域交流の取組みを行いました。	近隣住民の意見や要望の把握に努め、適切な対応がなされており、地域や学校との連携意識も高いです。
V. 収支状況	目標値の達成状況を踏まえ、今後も向上・安定を念頭に置き、利用者サービスの低下にならないように、経費節減に取り組みます。	経費節減の取組がなされており収支決算は黒字の状況です。
VI. その他	従事者全員が公共施設に従事している認識を強く持ち、施設の管理運営において市民に有益な情報を提供しながら、サービスの向上に努めています。	事務所棟内に利用率の低い部屋が散見されます。利用者ニーズを踏まえ、さらなる工夫・改善を期待します。

評価結果についての講評
テニスコートに特化した施設として市民の利用率も高く、運営・維持管理面でもきめ細かな対応ができています。一方で、現在の施設が抱えている課題も少なくないため、さらなる利用者サービスの向上に向けて、いっそうの工夫・改善を期待します。

指定管理者からの意見
今回の「第三者評価制度」の結果は、私たちが日頃より利用者や近隣住民と寄り添いながら親しみのある施設管理を行ってきたことが評価されたものであると考えます。この評価結果に満足せず、テニスコートの管理・運営及び利用者が求めているニーズを把握し、地域を含めたエリアマネジメントの構築、スポーツ拠点・交流の場として、安心・安全かつ快適に利用できる施設を提供できるよう、今まで以上に全職員が努力し施設の管理運営に努めます。