

駒場運動公園（指定管理者：URAWAスポーツパークJV、評価機関：株式会社ブレインファーム）訪問調査日：令和3年12月7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。	±0	±0
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。	50.7%	50.7%
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

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	指定管理者として、施設の目的を達成するための管理運営は、概ねできているものと考えます。	施設の設置目的に基づいた管理運営が適切に行われ、従事者の配置も事業計画書どおりとなっています。従事者への育成についても問題ありません。
II. 施設・設備の維持管理	「管理実施計画書」に基づき、建物や設備等を適切に管理し、利用者の安全性が確保されているものと考えます。	日常点検がしっかりと行われており、定期点検なども年間計画に基づき実施され、施設の美観も保たれています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	個人情報適切に管理し、常時的確かな情報提供を図っております。少子高齢化の加速に伴い、利用者層も変遷しておりますので、今後はアンケート等を有効に活用し、多様化する市民ニーズに答えていくことが肝要であると考えます。	各種のマニュアルが整備され、従事者の一定のサービス水準を確保できる仕組みがあります。またサービス水準の改善については、アンケートの実施等において、結果を分析し、定期的な会議を開催することで改善のプロセスが確立されています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域住民との清掃活動等を行ってながら、今後も積極的に地域住民との交流を図り、情報交換を行ってまいります。	「駒場ラジオ体操会」に毎日場所を提供していることや近隣小学校の施設見学を受け入れる等、地域に根差した連携・協力が行われています。
V. 収支状況	今後も健全な収支を目指し、利用者増による増収、経費節減に努めてまいります。	利用料金や各種の経費などが適切に経理処理されていました。
VI. その他	施設の管理運営において公園を利用して体力向上を図る場として、さまざまな憩いの場となるよう施設の整備をし、サービスの向上に努めています。	

評価結果についての講評

施設の管理運営については、仕様書や事業計画書どおりに行われており、職員同士の情報共有や定期的な会議の実施などにおいて改善への仕組みも確立されています。また事故や災害の防止策や起こった時の対応についてもマニュアルの整備や訓練の実施を行うことで問題がありません。なお自主事業の実施については、新たな生活様式を鑑み、今後は様々な事業を多様なやり方で行っていただくことで、市民がより一層当施設に来ていただくような取組を期待します。

指定管理者からの意見

今回の「第三者評価制度」の結果につきましては、私たち駒場運動公園を管理運営する職員の公園施設利用者に対する姿勢が評価されたものと考えます。改めてこの評価結果を深く理解し、利用者目線による様々な事業への取り組みを行いながら、事業の多様化や、施設の情報提供、地域住民との交流についても積極的に行い、利用者が満足して頂ける施設環境と施設運営の質の向上に努めていきます。