

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	西部庭球場	施設区分	事業実施型
施設所在地	郡山市待池台一丁目6番地	指定管理者	学校法人国際総合学園
指定期間	令和6（2024）年4月1日～令和11（2029）年3月31日	施設所管部課	文化スポーツ観光部 スポーツ振興課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】	
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由
I 市民の平等な利用の確保						
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限等)	2(1)	2	予約の申し込みから使用許可まで、全ての利用者に対し公平な対応を行った。	2
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。(例：マニュアル整備、訓練等)	2(1)	2	緊急時対応はマニュアルと指示に従った行動ができるよう日頃から訓練や社内教育を実施した。	2
小計			4	4		4
II 施設の効用の最大限の発揮						
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	3		3
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	10(5)	7	計画に従って自主事業「テニス体験教室」を実施した。児童の体力増進の機会とともに、これから中学校へ進学するうえで部活動選択の機会を与えることができた。	7
5	広報・PRの実施	利用促進のための取り組みを実施しているか。(例：事業の開催案内、ホームページの管理等)	4(3)	4	利用方法や利用時間帯に関する情報や自主事業の開催案内をホームページやSNSを通じて継続的に発信したことに加え、日頃より利用者からの空き状況や使用方法等に関する問い合わせに対し、誠実かつ迅速な回答を心掛け、新規利用者の獲得に努めた。	4
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	3		3
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。(記録簿整備を含む。)特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3		4 特段の苦情の履歴なし
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。(例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性等)	4(3)	4	スポーツ振興課、郡山ジュニアソフトテニスクラブと連携し、主に市内の義務教育過程の児童への利用促進をはかった。	4
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	2		2
小計			33	26		27

Ⅲ 管理経費の縮減							
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。 契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	4	会計基準に従った経理処理と証憑類の管理を行った。法人内部に監査機能があり、厳正な管理が行われている。契約業務も適正に行われている。	5	指定管理者本社内部に監査機能があり、帳簿管理も適切に行われている。
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。 指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5(3)	3		3	
小計			10	7		8	
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤							
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。 必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5(3)	4	適正な人員配置を行い、適切な労働環境を整えた。全職員に対し研修を行い、接客能力向上に努めた。	4	
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	3		3	
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切にしているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	4	基本協定に従い、月次報告、年次報告を滞りなく提出した。その他必要に応じ報告・相談を行った。	4	
小計			15	11		11	

V 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実にされているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。(修繕を含む。)	10(5)	5		5
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	4(3)	3		3
17	清掃・衛生・美観維持	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。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	4(3)	4	営業日は毎日、屋外トイレの清掃や庭球場内外のゴミ拾いと除草作業を行い、常に来場者が快適に利用できるように心掛けた。コートラインの整備やベンチの拭き掃除についても、これまで以上に取り組んだ。	4
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	1(1)	1		1
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。(例：持ち込み物品等管理簿、表示 等)	1(1)	1		1
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2		2
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2		2
小計			24	18		18

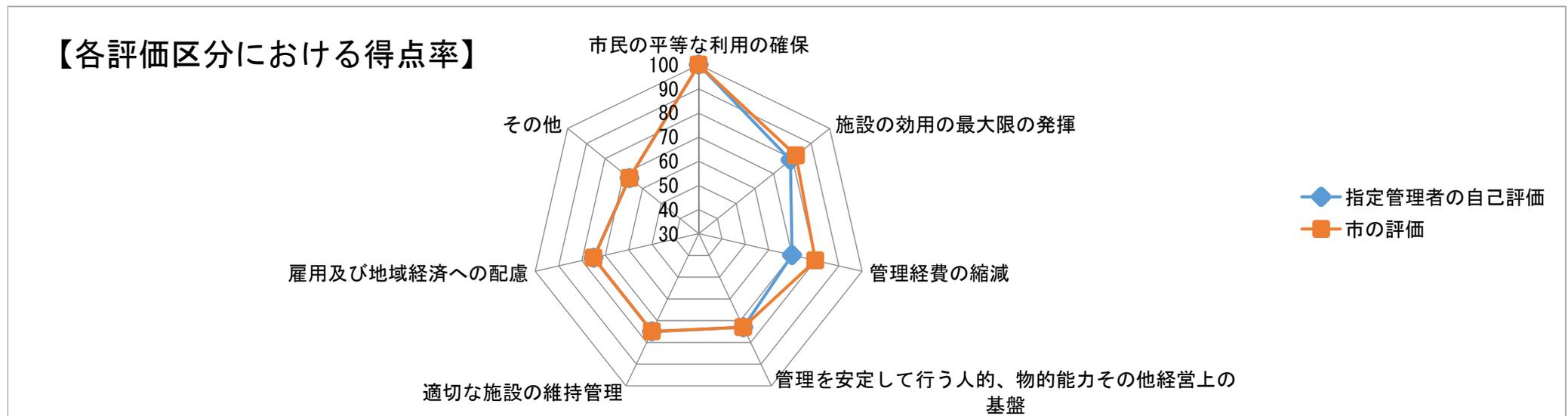
VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	職員の賃金・労働時間・有給休暇等の主な労働条件について全て基準を満たすとともに、公契約条例を順守し、公共サービスの品質低下を防ぐことに徹した。	3
23	地域経済への配慮(地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	2		2
24	地域経済への配慮(経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	6		6

VII その他						
25	活動指標(アウトプット)の達成状況	設定した指標の目標値(開場日数 330日、ウェブサイト及びSNS等による情報発信 3回/月)を達成しているか。	2(1)	1		1
26	成果指標(アウトカム)の達成状況	設定した指標の目標値(施設利用者数1,350人)を達成しているか。	2(1)	1		1
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	2	市の方針に全面的に協力した。地域団体や民間事業者とも円滑で良好な関係を築いている。	2
小計			6	4		4
合計点			100	76		78

実績						
	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	令和10（2028）年度	合計
指定管理料（千円）	342					342
利用料金収入（千円）	0					0
利用者数（人）	1,273					1,273
二次評価（市の評価）	A					
備考						

サービス向上対策

- ・これまで初夏と初秋の年に2回行っていたコート周りの草刈りを、4月から10月まで毎月1回実施することで、利用者が快適に使用できるように環境を整えた。
- ・ホームページやSNSでの情報発信を継続したことに加え、日頃より利用者からの空き状況や使用方法等に関する問い合わせに対し、誠実かつ迅速な回答を心掛けた。もし混み合っている時間帯があれば、空いている別の時間帯を照会するなど、全ての利用者に対して満足いただけるような対応を心掛けた。
- ・入口と駐車場の2ヶ所に、庭球場を初めて利用する方が分かるように、案内看板を設置した。
- ・テニスネットの貸し出しについて、常に良い状態で使用できるように、メンテナンスを欠かさずに行った。
- ・SNSを通じて月に3回のペースで、西部庭球場の利用料金が無料であることを投稿し続けた。物価高騰が続く昨今において、利用料金が無料であることは、施設選びにおける重要な要素となっており、他市町村の施設と比較して優位性を保つ要因となっている。



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
A	76	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none">・施設の全職員が公共施設に勤務していることを自覚し、法令遵守の重要性をより理解するために、定期的に研修を実施してコンプライアンスに対する意識付けを行った。・接遇や防災の研修を実施して、利用者の安全を守る意識付けを行った。・テニスコートのゴムシート修繕やコートラインの塗装等の施設の維持管理・修繕に関しては市内の業者に委任し、職員についても市内在住者を採用し、地域経済の活性化に寄与した。・ホームページやSNSでの情報発信を継続したことに加え、日頃より利用者からの空き状況や使用方法等に関する問い合わせに対し、誠実かつ迅速な回答を心掛けた。もし混み合っている時間帯があれば、空いている別の時間帯を照会するなど、全ての利用者に対して満足いただけるような対応を心掛けた。・入口と駐車場の2ヶ所に、庭球場を初めて利用する方が分かるように、案内看板を設置した。・テニスネットの貸し出しについても常に良い状態で使用できるように、メンテナンスを欠かさずに行った。・月に3回のペースで、西部庭球場の利用料金が無料であることを伝え続けた。物価高騰が続く昨今において、利用料金が無料であることは、施設選びにおける重要な要素となっており、他市町村の施設と比較して優位性を保つ要因となっている。
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の安全確保と正確なボールバウンド維持のために、ゴムシートの定期的補修が必要である。・コートラインは一年経てば薄くなってしまうため、毎年1回の塗装が必要である。・庭球場内には全く日陰が無いため、夏季は熱中症予防に対する対策が必要である。
		<p>【改善のための行動計画】</p> <ul style="list-style-type: none">・毎年度に1回のゴムシート補修を兼ねて、コートラインの塗装工事を計画的に実施する。・パラソル状のテントを設置し、夏場の熱中症対策を講じる。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	78	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 入口と駐車場の2か所に、庭球場を初めて利用する方が分かるように、案内看板を設置した。・ 施設単体での運用ではなく、複数施設の情報を共有し連動させることで、より利用者のニーズに応えることができた。・ 自主事業（テニス教室）の参加者実績数が、計画数を上回った。
		<p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用促進策の見直しや広報強化に取り組み、利用者増につなげる必要がある。
		<p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取り組む事項】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者実績数について、市の基準値は上回っているものの、指定管理者で設定した目標値には下回っているため、目標値達成に向けた取り組みをしてほしい。・ 庭球場内には木陰等の日よけとなる場所がないことから、今後は熱中症対策として何らかの形で日陰を設けるなど対応を検討してほしい。