

【施設状況】

グループ名称	テニスコート(城山、若穂中央公園)										
指定管理者名	株式会社サンアメニティ						法人番号	4011501001705			
所管課	主	151000	スポーツ課	副							
構成施設	3453	城山テニスコート									
		若穂中央公園テニスコート									
施設分類	03	施設貸出2型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制		
施設概要	城山テニスコート 管理棟(事務室・更衣室)、砂入り人工芝3面、夜間照明 若穂中央公園テニスコート 管理棟(事務室・更衣室・トイレ・倉庫)、砂入り人工芝4面、夜間照明										
施設設置目的	市民が健康で生き生きと心豊かな生活を送るため、生涯スポーツの観点から身近にスポーツ・レクリエーションを楽しめる場を提供し、市民の生きがい・健康づくりに貢献するもの										
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供するとともに、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。										
主な実施事業	施設貸し出し(一般利用) テニス教室										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社サンアメニティ				当該指定管理者の 指定回数	2 回
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成24年4月1日
指定 管理 者の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	城山テニスコート	人	14,620	14,107	12,813	11,891	93%	
	若穂中央公園テニスコート	人	9,885	8,595	7,789	8,150	105%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項)								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由			
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の利用許可に関する事務</li> <li>施設及び施設の維持管理に関する事務</li> <li>施設の利用取り消しに関する事務</li> <li>利用料金の収受に関する業務</li> <li>城山テニスコートの管理に関して市が必要と認める業務</li> <li>若穂中央公園テニスコートの管理に関して市が必要と認める業務</li> <li>飲料の自動販売機設置(城山1台、若穂中央公園2台)</li> </ul>			・新型コロナウイルスの影響により、密になる自主事業は感染拡大の原因となるため中止とした。			
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>スクール事業</li> <li>イベント事業</li> <li>その他事業</li> </ul>						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	テニスコート通年券購入者(5,000円以上)を対象にテニスボールのプレゼントサービスを実施							

3

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	利用者アンケートを実施 120人に配布し、91人より回答 回収率75%		
	(3) 調査、会議等の結果	調査項目 ①施設運営について 満足:23% やや満足:43% 普通:30% やや不満:4% 不満:0% ②施設の設備状況について 満足:21% やや満足:45% 普通:26% やや不満:8% 不満:0% ③総合の評価 満足:24% やや満足:47% 普通:25% やや不満:4% 不満:0%		
	(1) 良好とする評価	・管理が行き届いてる。コート、トイレ等、複数回答あり。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	・落葉が気になる。 ・ネットの老朽化が気になる。 ・悪天候時の対応。		
	《対応措置》	・落葉については、スタッフが早出等により片付けを行っている。 ・ネットについては、一部交換を行った。また、日頃より点検整備を行なっている。 ・悪天候時の対応については、コート状況など利用者の安全面を考慮している。積雪時の対応も長野市と協議し、利用できるように整備を行った。		

4

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
	収入	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	4,425,000 5,121,000 878,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	3,807,450 5,121,000 814,447	歳入 使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他	43,142	使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他	
計	10,424,000	計	9,742,897	計	43,142	計	23,606		
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	8,147,000 158,000 160,000 588,000 350,000 15,000 240,000 793,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	9,667,723 249,157 130,160 645,752 216,244 26,580 240,000 776,119	歳出 指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	5,121,000 238,700	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	5,668,309	
計	10,451,000	計	11,951,735	計	5,359,700	計	5,668,309		
自主事業	収入 支出 自主事業損益	150,000 120,000 30,000	収入 支出 自主事業損益	0 0 0					
損益	3,000	-2,208,838	差引	-5,316,558	-5,644,703				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								80.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて  で、「3」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績 (うち市内雇用職員数) 城山テニスコート:非常勤6人(6人) 若穂中央公園テニスコート:非常勤6人(6人)	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input type="checkbox"/>	
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制 ※すべてで、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内業者からの物品購入</li> <li>職員12名は全て市内の地元高齢者を雇用(継続・新規含む) 100%達成</li> <li>修繕は市内業者に依頼した。(券売機リース等含む)</li> <li>学校関係利用などの団体利用の促進をした。</li> </ul>		

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	8	
事業収支	3	6	
管理運営全般	2	8	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>「施設の有効活用」について、新型コロナウイルスの感染拡大防止により自主事業の教室が開催できなかったが、若穂中央公園テニスコートでは利用者の増加がみられたため、評価を「3」とした。</li> <li>「利用者評価」について、アンケート結果の「満足」と「やや満足」の割合が約70%であることから、評価を「4」とした。</li> <li>「管理運営全般」について、各提出書類が期限までに提出されないことや、書類の数値等の不備が多く、評価を「2」とした。</li> <li>「地域連携」について地元雇用や市内業者からの物品購入を積極的に行っていることから、評価を「4」とした。</li> </ul>
------	--

取組み・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業の積極的な実施</li> <li>予約不要なテニスコートとして幅広く広報を行ったり、リアルタイムで使用状況の確認ができるような工夫を図る。</li> </ul>	利用者数ベースでは、城山テニスコートにおいては12,000人/年を割り込んだ。しかしながら若穂中央公園テニスコートにおいては前年度に比べて5%増加した。前年と同様に、コロナウイルスの感染拡大により部活動の自粛等がみられ、自主事業の実施も中止となった。従って、全体的に改善はなされていない状況となっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年同様、感染症の拡大し部活動等の活動自粛等により中止とした。</li> <li>リアルタイムでの使用状況の確認ができるような工夫を図る。</li> </ul>

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	令和4年度より指定管理者は変更になるが、以下の点について全指定管理者の反省を踏まえて指導していく。 <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを定期的に実施する。</li> <li>新型コロナウイルスの感染状況を確認しつつ、感染防止対策を取りながら教室の開催を行う。</li> <li>事前予約が不要な施設なので、「テニスをしようと思いついた人」向けに情報提供する工夫ができるとうい。</li> <li>ホームページ更新があまりされていないので、情報発信の頻度を上げる必要がある。</li> <li>事業収支について人件費及び本社経費の改善を図る。落ち葉対応による人件費の増加については、公園緑地課へ依頼を行い対応中である。</li> </ul>
--------------------	---

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・施設の貸出時には、利用方法など親切丁寧な接遇を実施した。
- ・去年に引き続き、職員の増員対応により落葉清掃を実施した。
- ・去年に引き続き、5,000円以上の通年券の購入者にはテニスボール1缶(2球入り)のプレゼントを実施した。(通年券購入促進)
- ・混雑時の対策について職員全体でミーティングを行い、お客様に気持ちよく利用して頂ける様に放送等で交代のお願いを促した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・去年に引き続き、軽微な補修や修繕は、職員自ら実施した。(テニスネットの破損やほつれ等の補修)
- ・付帯施設のトイレ清掃等は職員自らがこまめに実施した。

③ その他

- ・去年に引き続き城山テニスコートでは、通年で立体駐車場の開閉業務をテニスコートの開場・閉場に合わせて実施した。(開放日は除く)
- ・城山テニスコートと若穂中央公園テニスコートの各施設職員に、AEDの簡単な使用方法及び救急対応を説明した。
- ・去年に引き続き夏期シーズンは安全面から熱中症予防に関する啓発ポスターを施設内の各所へ掲示し、合わせて利用者へ声掛けを実施した。
- ・新型コロナウイルス感染対策として、利用者に対し非接触型体温計での検温、手指の消毒、マスク着用(運動中以外)をお願いし感染対策をした。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・昨年からの議題であるが、コートの利用が事前の予約制ではなく当日受付制のため、利用者の施設を利用する際、譲り合いになる場合が発生する。これにより団体利用者に対して一般利用者の理解が得られない事がある。
- ・予約制でないメリットはアンケートからも利用者利益として挙がっているため、踏まえたうえでの対応が必要になる。
- ・若穂中央公園テニスコートでは、土日など公園施設利用者の増加に伴い、駐車場の不足が発生する。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

D

① 評価理由

- ・利用者数昨年度対比において、コロナ禍の影響により大きく売上を伸ばすことができなかった。また人件費、光熱水費が増加となり計画より下回った。
- ・収支としては赤字決算となったが、昨年と同様に丁寧な接客や手作業による小まめな修繕、迅速な対応をして利用者より評価いただきました。

② 次年度以降の取組み

令和3年度より指定管理機関を終了