

【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） ス教室								テニ

【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			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	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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	城山テニスコート	人	15,930	16,272	15,984	14,620	91%	
	若穂中央公園テニスコート	人	10,799	10,346	8,363	9,885	118%	
							#DIV/0!	
							#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>						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>テニス教室（親子ふれあいテニス教室）</li> </ul>						
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度同様、通年券の購入者を対象として、5,000円以上をお買い求めの方に対して、ダンロップ（FORT）1缶（2球入り）をプレゼント。軟式の方には「空気入れ」の選択も出来る様にした。</li> </ul>						

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートボックスの設置（今年度は積極的な声掛けをせず、利用者ニーズ（要求事項等）がどの程度あるのか観察をした）</li> <li>管理棟窓口における利用者の声を、社内従業員共有情報とした。</li> </ul>		
	(3) 調査、会議等の結果	①城山テニスコート 4件 ②若穂中央公園テニスコート 8件		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>常にコート整備等されていて気持ちよく利用させてもらっている。（付帯設備含む）</li> <li>職員の対応がフレンドリーでよい。</li> </ul>		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>防風、防虫対策をしてほしい（若穂）</li> <li>使用前にネットを張った状態にしておいて欲しい（若穂）</li> <li>ネットセンターストラップが破損しかけている（若穂）</li> <li>砂をコート内に寄せておいてほしい（若穂）</li> <li>夏場の日除け場所が欲しい（城山）</li> <li>上着をかける場所、荷物を置ける場所が欲しい（城山）</li> </ul>		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>防虫ネット購入、設置をした（若穂）</li> <li>ネットセンターストラップ購入、次年度設置予定（共通）</li> <li>金網フェンスにS字フックを多数設置、ハンガーを用意し上着をかけられるようにした（城山）</li> <li>砂については、対応していく（若穂）</li> <li>物置用の台を6台手作り、設置した（城山）</li> <li>即座に対応しかねる要望、意見に関しては丁寧に説明をし理解をしていただいた（共通）</li> </ul>		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	4,920,000	利用料金	4,189,490	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	5,028,000	指定管理料	5,028,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料		委託料			行政財産 目的外使用料		行政財産 目的外使用料	
	販売収入等	820,000	販売収入等	621,339		貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入			その他	56,940	その他	71,360
	計	10,768,000	計	9,838,829		計	56,940	計	71,360
支出	人件費	8,020,000	人件費	8,210,943	歳出	指定管理料	5,028,000	指定管理料	5,028,000
	設備管理費		設備管理費			委託料		委託料	
	備品購入費	80,000	備品購入費	220,918		需用費		需用費	
	修繕費	215,000	修繕費	228,636		役務費		役務費	
	光熱水費	600,000	光熱水費	629,292		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	309,000	事業費	263,360		修繕費		修繕費	
	事務経費	60,000	事務経費	60,000		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	544,000	本社経費	489,900		備品購入費		備品購入費	
	その他	100,000	その他	100,658		その他		その他	
	使用料及び賃借料	160,000	使用料及び賃借料	111,931					
租税公課	680,000	租税公課	573,930						
	計	10,768,000	計	10,889,568		計	5,028,000	計	5,028,000
自主事業	収入	98,700	収入	13,500					
	支出	88,000	支出	82,204					
	自主事業損益	10,700	自主事業損益	-68,704					
損益		10,700		-1,119,443	差引		-4,971,060		-4,956,640
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									75.4%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				経費の削減を図ったため					

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	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	・城山テニスコート パート7人(7人) ・若穂中央公園テニスコート パート6人(6人)		
	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
	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
	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実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	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
	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		

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			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	防犯、防災対策	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		
緊急時対応、体制	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	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。	3
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	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内雇用（全職員、地元人材を雇用）</li> <li>・市内業者を活用（修繕、券売機リース）</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	3	6	
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	3	6	
<b>合計得点</b>			

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「事業収支」について、2期連続で赤字となっているが、防風ネットを購入するなど積極的に施設の利便性向上に取り組んでいることや通年券購入者等に特典を付与するなど集客に向け努力をしているため評価を「3」とした。</li> <li>・「管理運営全般」については、各提出書類が期限までに提出されないことが多く評価を「2」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）
	利用者数の増加（特に平日日中）に向けて、新たな自主事業の実施等により、利用者数・利用料収入の増加を図る。	利用者数ベースでは、城山テニスコートにおいては16,000人/年前後で推移していたが、15,000人/年を割り込んだ。夏期の猛暑が影響したと考えられる。若穂中央公園テニスコートでは前年度大幅に利用者数が減少したが、30年度は前年度比増とすることができ、28年度以前の水準近くまで回復している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平日日中でも予約がとりにくいテニスコートもあるなかで、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期待する。</li> <li>・自主事業の積極的な実施</li> </ul>

次年度の目標・取組み等（施設所管課）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応に関する満足度は高そうなので、引き続きよい接遇を維持していく。</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よい。</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>・自主事業を積極的に行い集客を図る。</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。
- ・紅葉の時期（11月）は、職員が増員対応により落葉清掃を実施した。
- ・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）
- ・利用者からの要望により除雪道具（スコップ等）の貸出をした。
- ・通年券の保護のため、発行の際にラミネート加工を施した。
- ・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

- ・軽微な補修は、職員自ら実施した。（テニスネットの破損やほつれなど）
- ・トイレ清掃は職員自らがこまめに実施した。（若穂中央公園テニスコート）

③ その他

- ・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それぞれにAEDを導入した。（リース）
- ・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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・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、譲り合いになる等の面が発生する。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。
- ・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（計画＝事業計画）

- 【A】計画や目標を大きく上回る
- 【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・利用者数昨年度対比において、城山テニスコートは利用者数減少、利用料金増収となった。若穂中央公園テニスコートは利用者数増員、利用料金増収となった。
- ・収支としては赤字決算となったが、丁寧な接客や手作業による小まめな修繕、迅速な対応をすることで利用者満足は継続して得られているものと捉えております。

② 次年度以降の取組み

- ・利用料金増加策として更なる集客増とするため、通年券の販売に積極的に取り組み、利用者収支改善を図る。
- ・昨年実施した5,000円以上の通年券の購入者にはテニスボール1缶（軟式テニス利用者には空気入れ）のプレゼントを継続して実施する。（集客・収入増加対策）
- ・利用料金の改定に伴い、より良いサービスの向上を目指す。（利用者とのコミュニケーション等）
- ・自主事業（テニス教室を定期開催）を企画、実施する