

【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	株式会社アメニティシステム					法人番号	3020001042680		
所管課	主	151000	スポーツ課	副					
構成施設	3453	城山テニスコート							
	18034	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、生涯体育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。								
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	施設貸出(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	株式会社アメニティシステム			当該指定管理者の 指定回数	1 回	
指定期間	令和4年4月1日	～	令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	令和4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)					3

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
		城山テニスコート	人	14,107	12,813	11,891	10,435	88%	3
		若穂テニスコート	人	8,595	7,789	8,150	8,846	109%	
								#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"> 施設の利用許可に関する事務 施設及び施設の維持管理に関する事務 施設の利用取り消しに関する事務 利用料金の収受に関する業務 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 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 飲料の自動販売機設置(城山1台、若穂中央公園2台) 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> スクール事業 イベント事業 その他事業 							
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した。							

3 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	4
	(2) 調査、会議等の内容 利用者アンケートを実施 110人に配布し、91人より回答 回収率83%		
	(3) 調査、会議等の結果 調査項目 ①施設運営について 満足:20% やや満足:45% 普通:30% やや不満:5% 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%		
利用者評価	(1) 良好とする評価 ・コート、トイレの管理が行き届いてる。複数回答あり		4
	(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。 ・人工芝の剥がれや摩耗が目立つ。		
	<<対応措置>> ・落葉については、スタッフが早出等をし片付けを行っている。 ・ネットは、令和5年3月にて交換終了。 ・人工芝の補修については、広範囲のため今後協議をしていく予定。		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	3,685,000	利用料金	3,678,380	歳入	使用料	46,069	使用料	43,142
	指定管理料	7,650,000	指定管理料	7,650,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料	650,000	委託料	778,118	歳出	貸付料	46,069	貸付料	43,142
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入		その他		その他		
	計	11,985,000	計	12,106,498	計	46,069	計	43,142	
支出	人件費	9,331,000	人件費	9,501,514	歳出	指定管理料	7,650,000	指定管理料	5,121,000
	設備管理費		設備管理費			委託料		委託料	
	備品購入費	100,000	備品購入費	368,564		需用費		需用費	
	修繕費	600,000	修繕費	84,260		役務費		役務費	
	光熱水費	650,000	光熱水費	735,294		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	198,000	事業費	197,400		修繕費		修繕費	238,700
	事務経費	22,000	事務経費	22,000		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	124,000	本社経費	172,915		備品購入費		備品購入費	
	その他	120,000	その他	128,879		その他		その他	
	賃借料	120,000	賃借料	135,960					
租税公課	720,000	租税公課	718,700						
	計	11,985,000	計	12,065,486	計	7,650,000	計	5,359,700	
自主事業	収入	340,000	収入	5,000					
	支出	258,000	支出	12,000					
	自主事業損益	82,000	自主事業損益	-7,000					
損益		82,000		34,012	差引	-7,603,931		-5,316,558	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合) 78.7%									
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				現場の円滑な管理のため、月に1回の頻度で本社のある横浜市から社用車で巡回を行っていたが、エネルギー価格の上昇により計画していたガソリン代の使用金額が増加してしまったため。					

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	☑	2
	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、100%) 若穂中央公園テニスコート:6人(6人、100%)		
	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		
平等利用	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	☑	2
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	☑	2
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	☑	2
	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		
セルフモニタリング等	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	☑	2
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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	安全対策	☑	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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を保護するための対策が適切であったか		
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	☑	
	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	☑	
	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
	・職員12名については、全員市内在住の高齢者を雇用了。(継続・新規含む) 市内雇用率は100%を継続している。 ・市内業者からの物品購入を積極的に行っている。		

【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	合計得点 60	
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		
評価理由	・「利用者評価」について、施設の老朽化で人工芝が剥がれ箇所や擦り切れている箇所もあり利用者から厳しいご意見をいただいたが、アンケート結果の「満足」と「やや満足」の割合が約7割あることから「4」とした。 ・「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。 ・「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。			
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)	
	・利用者アンケートの定期的な実施 ・新型コロナウイルス防止対策を行いながらの教室の実施 ・ホームページでの情報発信の頻度の増加	・ホームページについて、情報発信としての更新は全くされておらず、改善はなされていない状況となっている。 ・教室の開催について、開催はしたものの新型コロナウイルス感染症の影響で、定期的な開催とは至らなかった。	・定期的なホームページの更新を行い、積極的に情報発信を行う。	
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・通年券購入者(5,000円以上)を対象としたテニスボールのプレゼントサービスに関しても、ホームページでは令和2年度以降更新されていないなどホームページの更新頻度の少なさが目立っているため、そういった情報や教室についての情報を発信できるように連携していく。 ・新型コロナウイルス感染症による影響も無くなりつつあるため、定期的な教室の開催を目指し、利用者数の増加を図れるように連携していく。			

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。
- ・職員の自主的な行動で落葉清掃の強化をした。
- ・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)
- ・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などの補修)
- ・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

- ・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の使用法を講習を行った。
- ・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。
- ・引続き感染症の予防に努めた。

(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、利用者が施設を利用する際には面を譲り合ってもらえるのだが、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の利便性の向上の面から挙がっているので、アンケート結果を踏まえたうえでの対応が必要と考える。
- ・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。また、隣接するグラウンドを利用される方のトイレの利用方法が悪いので管理スタッフよりクレームが出てきている。

(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

C

① 評価理由

- ・収支実績についてプラス収支で終わったため。
- ・コロナ禍で開催できなかった各種教室が開催できたため。

② 次年度以降の取組み

- ・大幅な新規顧客獲得を主眼とするのではなく、通年券の販売を積極的に進め、リピータの確保に取り組む。
- ・昨年も実施した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)
- ・昨年度実施したテニス教室の定期開催を企画し、利用促進の為の対策(近隣他施設へのイベントチラシ等の相互配布など)を行い、利用者増に努める。