

## 【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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	1 回	
指定期間	平成24年4月1日	～	平成29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)	負債比率がやや高いが、経常利益についてここ数年順調に増加している。				

2 施設の有効活用

施設利用状況		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		城山テニスコート	人	16,064	16,208	15,930	16,272	102%	3
		若穂中央公園テニスコート	人	11,005	10,243	10,799	10,346	96%	
								#####	
								#####	
								#####	
								#####	
		(特記事項) 毎年一定の利用者数を確保し続けている							
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>施設の利用の許可に関する事務</li> <li>施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>施設の利用の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> </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> <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>							
サービス維持・向上の取組み (広報等)		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。通年券の購入者獲得増加を図る為、平成27年度は7,000円以上お買い求めの方を対象としたが平成28年度は金額を引き下げて実施した。</li> </ul>							

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	3
	(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 (継続) 回答回収件数 3件</li> <li>・ 管理棟窓口における利用者の声を、社内従業員の共有情報とした。</li> </ul>	
利用者評価	(3) 調査、会議等の結果 ①利用目的 (競技力向上: 3件 体力向上・維持: 1件) 複数回答可 ②利用種目 (硬式テニス: 1件 軟式テニス: 2件) ③利用頻度 (ほぼ毎日: 2件 週1日: 1件)  施設運営について (期待度及び満足度5段階評価) ①職員の接客対応 (期待度5: 1件 期待度4: 2件 満足度3: 2件 無回答: 1件) ②案内表示 (期待度5: 3件 満足度5: 1件 満足度4: 1件 無回答: 1件) ③利用方法 (期待度5: 3件 満足度5: 1件 満足度3: 1件 無回答: 1件)  施設設備について ①施設の整備状況 (期待度5: 2件 期待度4: 1件 満足度5: 2件 無回答1件) ②充実して欲しい点 (現状に満足: 2件 2面ほど追加してほしい: 1件) ③利用料金について (適当: 1件 安い: 2件) ④総合印象 (期待以上: 2件 期待通り: 1件) ⑤満足度評価 (10段階) (9: 2件 6: 1件) その他要望なし	3
	(1) 良好とする評価 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつでも利用できるのがよい。</li> <li>・ 顔を覚えてもらってうれしい。(拾得物の迅速な返却につながる)</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>・ 積雪時も利用できるようにしてほしい。</li> <li>・ 長時間の利用はやめてほしい。</li> <li>・ フェンスを高くしてほしい。</li> <li>・ 審判台を濡れないようにしてほしい。</li> </ul>	3
	<<対応措置>> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 積雪時でも利用不可とはせず、利用者の要望に応えられるよう柔軟な対応をした。</li> <li>・ 公共施設だということを理解して頂けるよう親切丁寧な説明や協力などの声かけを実施した。</li> </ul>	

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	3,935,000	利用料金	4,220,850	歳入	使用料	125,900	使用料	124,200
	指定管理料	5,870,000	指定管理料	5,868,000		雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small>		雑（納付金） <small>行政財産目的外使用料</small>	
支出	委託料		委託料		歳出	その他		その他	
	販売収入等		販売収入等						
	その他収入		その他収入						
	計	9,805,000	計	10,088,850		計	125,900	計	124,200
支出	人件費	7,875,000	人件費	8,359,147	歳出	指定管理料	5,868,000	指定管理料	6,026,000
	設備管理費		設備管理費			委託料		委託料	
	備品購入費	189,000	備品購入費	104,172		需用費		需用費	
	修繕費	81,000	修繕費	94,800		役務費		役務費	
	光熱水費	613,000	光熱水費	618,697		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費		事業費	13,820		修繕費		修繕費	
	事務経費	11,000	事務経費	12,240		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	184,000	本社経費	184,000		備品購入費		備品購入費	
	その他	249,000	その他	113,298		その他		その他	
	賃借料	334,000	賃借料	328,482					
	租税公課	269,000	租税公課	700,970					
	計	9,805,000	計	10,529,626		計	5,868,000	計	6,026,000
自主事業	収入	560,000	収入	662,681					
	支出	125,000	支出	125,900					
	自主事業損益	435,000	自主事業損益	536,781					
損益		435,000		96,005	差引	-5,742,100		-5,901,800	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									79.4%
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 （うち市内雇用職員数） <ul style="list-style-type: none"> <li>・城山テニスコート パート6名（6名）</li> <li>・若穂中央公園テニスコート パート6名（6名）</li> </ul>		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3

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を保護する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		<input checked="" type="checkbox"/>
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、地元高齢者を雇用）</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 5</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 3</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>地域連携 3</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 <b>60</b></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	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	

評価理由	施設の管理運営について、利用者が安心して利用できる体制が構築されていた。提案どおりの管理運営が行われたと評価した。		
------	---	--	--

	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）
取組み・改善案等（施設所管課）	利用者数の増加（特に平日昼間）に向け、新たな自主事業を展開して、利用者数及び利用料収入の増加を図ってほしい。		テニス教室の回数を増やす又は対象者を変えてみるなどの工夫が必要である。

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	平日昼間等の閑散時間に利用者呼び込める事業を検討してほしい。アンケートのサンプル数を増やす努力をしてほしい。
--------------------	--

## (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。

## 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、譲り合いになる状況が発生する。団体利用者に対する理解が一般利用者から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) 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）

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る