

【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			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)					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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	城山テニスコート	人	16,272	15,984	14,620	14,107	96%	
	若穂中央公園テニスコート	人	10,346	8,363	9,885	8,595	87%	
							#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)	例年通り、通年券の購入者を対象として5,000円以上お買い求めの方に対して、ダンロップ(FORT)1巻(2球入り)をプレゼント							

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートボックスの設置(今年度も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 1件 ②若穂中央公園テニスコート 1件		
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>トイレがきれいに清掃されている</li> <li>職員が気持ちよくあいさつしてくれている</li> <li>予約なしでも利用できるのが良い</li> </ul>		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンチの屋根が低く頭をぶつけることがある</li> <li>1000円札が使えない</li> <li>白線をまっすぐにしてほしい、ラインが曲がっている</li> <li>女子の更衣室に鏡を設置してほしい</li> </ul>		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンチに関しては注意書き等喚起文書を掲示</li> <li>故障時の両替対応なども迅速に対応し不満解消</li> <li>ラインの引き直しに関しては費用面を鑑み今後検討</li> <li>鏡に関しても費用面を鑑み今後検討</li> </ul>		

3

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	4,620,000	利用料金	3,857,010	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	5,074,000	指定管理料	5,074,000		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料		委託料		歳出	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	745,000	販売収入等	561,839		貸付料		貸付料	
	その他収入		その他収入		その他	39,729	その他	56,940	
	計	10,439,000	計	9,492,849	計	39,729	計	56,940	
支出	人件費	8,050,000	人件費	8,613,435	歳出	指定管理料	5,074,000	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	158,000	備品購入費	261,921		需用費		需用費	
	修繕費	220,000	修繕費	25,380		役務費		役務費	
	光熱水費	607,000	光熱水費	649,700		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	256,000	事業費	263,360		修繕費		修繕費	
	事務経費	15,000	事務経費	11,340		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	240,000	本社経費	474,122		備品購入費		備品購入費	
	その他	98,000	その他	104,414		その他		その他	
	使用料及び賃借料	110,000	使用料及び賃借料	85,753					
租税公課	685,000	租税公課	718,600						
	計	10,439,000	計	11,208,025	計	5,074,000	計	5,028,000	
自主事業	収入	102,000	収入	10,000					
	支出	92,000	支出	57,314					
	自主事業損益	10,000	自主事業損益	-47,314					
損益		10,000		-1,762,490	差引	-5,034,271		-4,971,060	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								76.9%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				年度計画では巡回等を効率化した上での予算額としていたが、巡回回数等が例年通りとなったため。					

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			
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"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	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施されたか			
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 type="checkbox"/>	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			

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。

No. 64

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	☑	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	☑		
	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	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。	評価				
	<table border="1"> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員13名は全て市内の地元高齢者を雇用(継続・新規含む)</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>地元イベント時には更衣室の提供</li> <li>学校関係利用などの団体利用促進をした</li> </ul> </td> <td></td> </tr> </table>	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>職員13名は全て市内の地元高齢者を雇用(継続・新規含む)</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>地元イベント時には更衣室の提供</li> <li>学校関係利用などの団体利用促進をした</li> </ul>		4
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>職員13名は全て市内の地元高齢者を雇用(継続・新規含む)</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>地元イベント時には更衣室の提供</li> <li>学校関係利用などの団体利用促進をした</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>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	4	8	
合計得点		58	
評価理由	<p>・「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。</p> <p>・「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。</p>		
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一昨年度同様15,000人/年を割り込んだ。若穂中央公園テニスコートも対前年比で利用者数が減少している。これらの要因として、新たな自主事業や利用者を増やす取り組みが現在実施できていないことや夏期の猛暑及び新型コロナウイルスが影響したと考えられる。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>平日日中でも予約がとりにくいテニスコートもある中で、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>利用者アンケートを定期的に実施する。</li> <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っただけの人」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>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。
- ・去年に引き続き職員が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

- ・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それぞれにAEDの簡単な使用法や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。

(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、譲り合いになる等の面が発生するため、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、それを踏まえた上での対応が必要である。
- ・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

- 【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

- ・利用者数昨年度対比において、2施設において、利用料金減収の一方、人件費や光熱水費は増となった。
- ・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いる。

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、通年券の販売に積極的に取り組み、継続利用者を確実に利用してもらうことメインに取り組む。
- ・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)
- ・テニス教室の定期開催を企画し、利用促進の為に近隣他施設へのイベントチラシ等の相互配布などを行うことにより利用者増に努める。
- ・新型コロナウイルス感染症防止対策を引き続き実施していく。