

【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	07009	株式会社サンアメニティ						
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設貸出（一般利用）</li> <li>テニス教室</li> </ul>							

【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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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)			3

2 施設の有効活用

No. 79

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H23	H24	H25	H26	対前年比	評価
		城山テニスコート	人	13,637	13,743	16,064	16,208	101%	3
		若穂中央公園テニスコート	人	8,302	9,315	11,005	10,243	93%	
								#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）		施設専用のホームページやブログを活用して施設情報やイベント情報を掲載した。また年間営業カレンダーをダウンロードできるようにした。							

3 利用者評価

No. 79

利用者評価		区分	内容	評価
利用者評価	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 各テニスコートの管理棟にアンケートボックスを設置して、任意にアンケートを記入して頂いた。 実績：回答回収件数 11件（うち回答者は市内在住者10名、市外在住者1名）		
		(3) 調査、会議等の結果 調査項目：①施設において充実して欲しい点や設備はあるか（現状に満足 4件、更なる充実を望む 1件、無回答 6件） ②利用料金について（高い 0件、適当 5件、安い 4件、無回答 2件） ③総合的な印象について（期待以上 5件、期待通り 3件、まあまあ 1件、特に感じない 0件、無回答 2件） ④これまで利用者した類似施設と比較して、総合的な満足度について（かなり満足 2件 満足 4件 どちらでもない 1件 不満 0件 かなり不満 0件 無回答 4件）		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・良好トイレは常に清潔で臭いが無い。 ・いつでもインターネットでコートをとらなくてもテニスが楽しめる。 ・特になし（複数）		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 ・降雪時であるが雪をかいて使用したい。 ・混み合っている時は施設の方に一声かけて欲しい。		
		<<対応措置>> ・人工芝に傷がつかない事を前提として雪かき対応によりコートを出した。また、必要に応じて雪かきスコップの貸出を行った。 ・混雑時は、利用者に対して「譲り合ってご利用して下さい」と必ず一声かけて貸出を行った。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成26年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成26年度決算		平成25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	2,756,000	利用料金	3,588,450	歳入	使用料	48,000	使用料	658,221
	指定管理料	6,059,000	指定管理料	6,059,000		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		販売収入等			その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	8,815,000	計	9,647,450		計	48,000	計	658,221
支出	人件費	7,171,000	人件費	7,941,924	歳出	指定管理料	6,059,000	指定管理料	5,930,000
	設備管理費	0	設備管理費	0		委託料		委託料	
	備品購入費	31,000	備品購入費	205,105		需用費		需用費	
	修繕費	277,000	修繕費	91,800		役務費		役務費	
	光熱水費	575,000	光熱水費	659,528		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	575,000	事業費	479,819		修繕費		修繕費	
	事務経費	14,000	事務経費	12,198		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	0	本社経費	0		備品購入費		備品購入費	
	その他	172,000	その他	641,700		その他		その他	
	計	8,815,000	計	10,032,074		計	6,059,000	計	5,930,000
自主事業	収入	560,000	収入	782,973					
	支出	125,000	支出	213,400					
	自主事業損益	435,000	自主事業損益	569,573					
損益		435,000		184,949	差引		-6,011,000		-5,271,779
人件費比率【人件費（賃金等）／平成25年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									79.2%
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	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	<input checked="" type="checkbox"/>		
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	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。また、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。	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>職員12名はすべて市内の地元高齢者を雇用。</li> <li>市内の地元事業者を積極的に活用して修繕を実施。</li> <li>「ながのとびっくラン in わかほ」が、若穂中央公園多目的広場で開催された際に、更衣室の提供など主催者に協力した。</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	合計得点 <b>62</b>	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	3	6		
事業収支	4	8		
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	<p>当初計画の見込み以上に人件費が多くなっている状況は前年度と変わりなく、利用料金収入についても計画よりはプラスとなっているが、対前年比では91.2%とマイナスになっている。ただ、自主事業会計では569,463円の増となり、施設全体の決算としては黒字となったため、「事業収支」について評価を「4」とした。</p> <p>自主事業として実施した「親子ふれあいテニス教室」はアンケートにおいて好評を得ているが、城山、若穂中央公園ともに利用者数は前年度と比較して横ばいである。</p> <p>自主事業については、「親子ふれあいテニス教室」、飲料の自動販売機設置以外の新たな事業展開が望まれる。</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)
	引き続き利用者の立場に立った施設管理に努め、自主事業を展開することで利用者数の伸びを維持してもらいたい。	自主事業として、飲料の自動販売機設置による手数料が増えたことに伴い収支は黒字となったが、教室等の開催による利用者数の増加にはつながっていない。	テニス教室の開催等の自主事業の種類を増やし、更なる利用者ニーズに応えられる事業を展開する。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	利用者数の増加に向け、新たな自主事業を展開することにより、利用者数及び利用料収入の増加を図ってもらいたい。
---------------------	---

## 指定管理者自己評価

B

## (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、利用方法など懇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。
- ・7,000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。（集客・収入増加対策）
- ・老朽化により城山テニスコートのテニス用ネット1本を新規購入した。（H26. 5）
- ・老朽化により若穂中央公園テニスコートでテニス用ネットを2本新規購入した。（H26. 9）
- ・利用者からの要望により除雪道具（スコップ等）を貸し出した。
- ・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小まめに実施した。（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をリースで導入した。
- ・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。
- ・施設使用料は前年と比較して346,450円減となったが、自主事業会計で自動販売機手数料の増加により、施設全体の決算としては黒字化した。

## (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) 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。
- ・事業収入を増やし、修繕等のメンテナンス費用を捻出する。（人工芝の砂の補充を実施）

## 【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