

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	蘇我スポーツ公園庭球場	指定管理者	シミズオクト・東洋メンテナンス共同事業体
指定期間	平成23年4月23日～平成27年3月31日	所管課	公園管理課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	<p>① 指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設管理運営業務</td> <td>通年</td> <td>施設利用の予約、使用許可、料金の徴収など</td> </tr> <tr> <td>維持管理業務(フィールド)</td> <td>通年</td> <td>天然芝、人工芝等の維持管理</td> </tr> <tr> <td>設備機器管理業務</td> <td>通年</td> <td>施設設備機器の点検及び管理</td> </tr> <tr> <td>清掃業務</td> <td>通年</td> <td>施設内の清掃</td> </tr> <tr> <td>保安警備業務</td> <td>通年</td> <td>施設巡回及び監視</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 自主事業</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">事業名</th> <th style="width: 20%;">実施時期</th> <th style="width: 50%;">事業の概要</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>飲食・物販業務</td> <td>通年(自販機) 大会等イベント開催時 (売店)</td> <td>売店等の設置及び管理による収益業務 (売店1店舗、自販機5台)</td> </tr> <tr> <td>テニススクール事業</td> <td>1/18～3/29</td> <td>初中級者向け短期テニススクール (2コース、各8回、参加人数計10人)</td> </tr> <tr> <td>イベントの企画・誘致業務</td> <td>7/9、9/19</td> <td>オープニングイベント (テニス教室他、参加者 親子20組) ひまわりフェスティバル (テニス大会 参加者数46人)</td> </tr> <tr> <td>予約システム</td> <td>通年</td> <td>インターネットによる施設予約システムの導入</td> </tr> </tbody> </table>	事業名	実施時期	事業の概要	施設管理運営業務	通年	施設利用の予約、使用許可、料金の徴収など	維持管理業務(フィールド)	通年	天然芝、人工芝等の維持管理	設備機器管理業務	通年	施設設備機器の点検及び管理	清掃業務	通年	施設内の清掃	保安警備業務	通年	施設巡回及び監視	事業名	実施時期	事業の概要	飲食・物販業務	通年(自販機) 大会等イベント開催時 (売店)	売店等の設置及び管理による収益業務 (売店1店舗、自販機5台)	テニススクール事業	1/18～3/29	初中級者向け短期テニススクール (2コース、各8回、参加人数計10人)	イベントの企画・誘致業務	7/9、9/19	オープニングイベント (テニス教室他、参加者 親子20組) ひまわりフェスティバル (テニス大会 参加者数46人)	予約システム	通年	インターネットによる施設予約システムの導入
事業名	実施時期	事業の概要																																
施設管理運営業務	通年	施設利用の予約、使用許可、料金の徴収など																																
維持管理業務(フィールド)	通年	天然芝、人工芝等の維持管理																																
設備機器管理業務	通年	施設設備機器の点検及び管理																																
清掃業務	通年	施設内の清掃																																
保安警備業務	通年	施設巡回及び監視																																
事業名	実施時期	事業の概要																																
飲食・物販業務	通年(自販機) 大会等イベント開催時 (売店)	売店等の設置及び管理による収益業務 (売店1店舗、自販機5台)																																
テニススクール事業	1/18～3/29	初中級者向け短期テニススクール (2コース、各8回、参加人数計10人)																																
イベントの企画・誘致業務	7/9、9/19	オープニングイベント (テニス教室他、参加者 親子20組) ひまわりフェスティバル (テニス大会 参加者数46人)																																
予約システム	通年	インターネットによる施設予約システムの導入																																
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H22年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比 (A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">47,221</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">94,907</td> <td style="text-align: center;">49.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 稼働率(利用枠/利用可能枠)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H23年度 (A)</th> <th style="width: 15%;">H22年度 (B)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減 (a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H23目標値 (C)</th> <th style="width: 15%;">対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">43.9%</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">67.9%</td> <td style="text-align: center;">-24.0%</td> </tr> </tbody> </table>	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	47,221	-	-	94,907	49.8%	H23年度 (A)	H22年度 (B)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (C)	対目標値増減 (a)-(c)	43.9%	-	-	67.9%	-24.0%													
H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																														
47,221	-	-	94,907	49.8%																														
H23年度 (A)	H22年度 (B)	対前年度増減 (a)-(b)	H23目標値 (C)	対目標値増減 (a)-(c)																														
43.9%	-	-	67.9%	-24.0%																														

(3) 収支状況	①収入実績(千円)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (A)</th> <th>計画額 (B)</th> <th>計画比 (A)/(B)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>7,682</td> <td>7,682</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5"> 利用率は、当初見込んだ利用率に満たなかったことによる減。(見込み67.9%、実績43.9%) 自主事業は、通年のテニススクール事業を実施できなかったことによる減。(短期のみ実施) </td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>18,190</td> <td>31,884</td> <td>57.1%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>784</td> <td>18,173</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>26,656</td> <td>57,739</td> <td>46.2%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考	指定管理委託料	7,682	7,682	100.0%	利用率は、当初見込んだ利用率に満たなかったことによる減。(見込み67.9%、実績43.9%) 自主事業は、通年のテニススクール事業を実施できなかったことによる減。(短期のみ実施)	利用料金	18,190	31,884	57.1%	自主事業	784	18,173	4.3%	その他	—	—	—	合計	26,656	57,739	46.2%																
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																							
	指定管理委託料	7,682	7,682	100.0%	利用率は、当初見込んだ利用率に満たなかったことによる減。(見込み67.9%、実績43.9%) 自主事業は、通年のテニススクール事業を実施できなかったことによる減。(短期のみ実施)																																							
利用料金	18,190	31,884	57.1%																																									
自主事業	784	18,173	4.3%																																									
その他	—	—	—																																									
合計	26,656	57,739	46.2%																																									
②支出実績(千円)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>決算額 (a)</th> <th>計画額 (b)</th> <th>計画比 (a)/(b)</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人件費</td> <td>16,089</td> <td>18,042</td> <td>89.2%</td> <td rowspan="5"> 事務費は、節電などによる各種節約による減。 管理費は、委託金額の精査や清掃等の直営化による減。また新規施設のため修繕費の減。 自主事業は、通年のテニススクール事業を実施できなかったことによる減。(短期のみ実施) </td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,560</td> <td>6,448</td> <td>70.7%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>9,157</td> <td>15,076</td> <td>60.7%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>4,196</td> <td>19,866</td> <td>21.1%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>34,002</td> <td>59,432</td> <td>57.2%</td> </tr> </tbody> </table>		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	16,089	18,042	89.2%	事務費は、節電などによる各種節約による減。 管理費は、委託金額の精査や清掃等の直営化による減。また新規施設のため修繕費の減。 自主事業は、通年のテニススクール事業を実施できなかったことによる減。(短期のみ実施)	事務費	4,560	6,448	70.7%	管理費	9,157	15,076	60.7%	自主事業	4,196	19,866	21.1%	その他	—	—	—	合計	34,002	59,432	57.2%													
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																								
人件費	16,089	18,042	89.2%	事務費は、節電などによる各種節約による減。 管理費は、委託金額の精査や清掃等の直営化による減。また新規施設のため修繕費の減。 自主事業は、通年のテニススクール事業を実施できなかったことによる減。(短期のみ実施)																																								
事務費	4,560	6,448	70.7%																																									
管理費	9,157	15,076	60.7%																																									
自主事業	4,196	19,866	21.1%																																									
その他	—	—	—																																									
合計	34,002	59,432	57.2%																																									
③収支実績(千円)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>▲ 7,346</td> <td>▲ 1,693</td> <td>▲ 5,653</td> </tr> </tbody> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 7,346	▲ 1,693	▲ 5,653																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																										
▲ 7,346	▲ 1,693	▲ 5,653																																										
(4) 指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>都市公園条例第10条</td> <td>6,912</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>都市公園条例第11条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>都市公園条例第12条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	都市公園条例第10条	6,912	使用不許可	都市公園条例第11条	0	使用の制限	都市公園条例第12条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用許可	都市公園条例第10条	6,912																																										
使用不許可	都市公園条例第11条	0																																										
使用の制限	都市公園条例第12条	0																																										
(5) 市への審査請求	<件数> 0件 <概要>																																											
(6) 情報公開の状況	<関連文書の公開状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <文書開示申出の状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> </tbody> </table> ※開示決定がなされた事案の概要 ・自動販売機の契約に関すること。(契約書・収支状況) ※不開示決定がなされた事案の概要 なし	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○		年次協定書	○	○		事業計画書	○	○		事業報告書	○	○		計算書類	○	○		定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○		申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0 件	0 件	0 件	市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件
文書名	公開方法(場所)																																											
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																									
基本協定書	○	○																																										
年次協定書	○	○																																										
事業計画書	○	○																																										
事業報告書	○	○																																										
計算書類	○	○																																										
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○																																										
申出先	開示	不開示	合計																																									
指定管理者	0 件	0 件	0 件																																									
市政情報室(経由)	1 件	0 件	1 件																																									

3 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果

①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法 アンケートボックスを常置し、年間を通して利用者意見を収集した。</p> <p>イ 回答者数 252名（計2回）</p> <p>ウ 質問項目 性別、年齢層、居住市区町村、目的、接客、清掃美化、バリアフリー、使いやすさ、来場回数、行ってほしい催し、要望等</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性：フィールド利用者252名</p> <p>イ 実施事業(使いやすさ等)： 設備面などの要望があるものの、諸室・フィールドの使いやすさ等について良好な評価を得ている。</p> <p>ウ スタッフの対応：接客対応については好意的な意見が多く、良好な評価を得ている。</p> <p>エ 清掃状況：新規施設ということもあり、良好な評価を得ている。</p> <p>オ 総合的な満足度：設備面などの要望が多々あるが、管理運営面について良好な評価を得ている。 また、来場回数が複数のリピーターが多くなっていることから、利用者の満足度はある。</p>
③アンケートにより得られた主な意見(要望)、苦情とそれへの対応	<p><設備面等について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場代を安くしてほしい。無料にしてほしい。 ・施設使用料が高い。 ・公園駐車場の入口をわかりやすくしてほしい。 ⇒入口と導線をわかりやすくするため、駐車場内に看板を設置した。 ・シャトルバスが欲しい。巡回バスを通してほしい。 ⇒土日祝日に運行するバスの時刻表を管理棟内に掲示し、利用者に周知をした。 ・風が強い。(樹木などでの防風対策) ・日陰がほしい。屋根付きベンチなどがほしい。 ・コート内壁を緑色にしてほしい。 ⇒市において、緑色に塗装し対応した。 ・売店を設けてほしい。 ⇒大規模な大会時には、仮設売店を設置した。 ・防球ネットを増やしてほしい。 ・時計を設置してほしい。 ⇒管理棟内に時計を設置した。

(2) 市に寄せられた意見、苦情

①意見、苦情の収集方法	市長への手紙、電話、電子メールなど
②意見、苦情の数	0件()
③主な意見、苦情とそれへの対応	<p>(苦情)</p> <p>(対応)</p>

4 指定管理者による自己評価

(事業計画書の達成状況・利用者意見の評価)

・法令や管理運営の基準を順守し、事業計画に基づき指定管理業務を行うとともに、施設予約システムを導入し利用者の利便性を高め、好評を得ることができた。

ただし、施設のオープンが多少遅れたことと、3月の震災の影響もあり、思うように利用率を上げることができなかった。

また、利用者アンケートでは、運営の部分については概ね良好な結果が得られたが、改修等を必要とするような施設面での指摘も多々あり、今後、できる範囲で改善を図っていききたい。

・自主事業としては、4/23のオープンに合わせて行う予定だったオープニングイベントが震災の関係で延期になったが、7/9に開催することができた。

また、毎年蘇我球技場や多目的広場で行っているひまわりフェスティバルにおいて、オープンのテニス大会として開催することができ、参加者から好評をいただいた。

短期のテニススクールでは、参加者からは好評を頂いたが、季節的な問題もあり、予想を下回る参加者となった。

・今後は、更なる施設の周知を図るとともに、平日の利用率を伸ばすため、大会等の積極的誘致などを行うことにより、利用状況を改善していきたい。

5 市による評価			
評価 ※1	B	所見	<p>指定管理業務については、予約システムを導入したほか、大会等の利用者のニーズに合わせて、施設供用時間外の貸し出しを行うなど、利用者の利便性・サービス向上が図られたこと、また利用者アンケートの内容からも良好な管理状況であると評価できる。</p> <p>ただし、利用状況については、当初見込んだ利用率が達成できず、特に平日の利用率が低調であったことから、施設のPRや自主事業の拡充など、平日の利用者を誘致し、利用率を向上させるため、早急な改善を求めるものである。</p> <p>自主事業業務については、オープニングイベントを開催したほか、蘇我球技場等と連携した地域イベント「ひまわりフェスティバル」において、テニス大会を行い、参加者の好評を得た。</p> <p>ただし、通年のテニススクールを実施できなかったことなど、収支状況の改善を図る必要がある。</p>
履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1) 市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報・情報公開・ 行政手続)	個人情報保護及び情報公開の規程・管理	2	関連法令を遵守し、個人情報保護管理規程を策定して方針を定め、内部教育等で徹底を図った。また、情報の開示請求に対して、規定に基づき適切に対応した。
	施設利用時の適切な手続き	2	予約から利用完了まで管理基準の要件に添い、適切な手続きや料金徴収を行った。
モニタリング の考え方	利用者アンケートの実施	2	カウンターに常設して要望・苦情を年2回集計し、業務改善に活かした。
	指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)の実施	2	毎月セルフモニタリングを実施し、業務改善に活かした。
施設の適正な管理	事業計画書及び事業報告書の内容	2	管理運営基準に適合した計画書を作成し、計画に基づく内容を実行した報告書を遅滞なく提出した。
(2) 市民サービスの向上			
利用者サービスの 向上	条例で定める供用時間外の貸出	3	大会等の利用者のニーズに合わせて、供用時間外の施設貸出を行った。
	予約システムの管理	2	予約システム(インターネット予約申請が可能)を導入して適切に管理し、利用者の利便性の向上に努めた。
(3) 施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進の方策	広報・プロモーションの促進	1	インターネットの情報更新、施設案内のリーフレットの作成等を行ったものの、利用促進に効果的でなかった。
	平日の利用率の向上	1	利用率が目標値(67.9%)を達成できず、特に平日の利用が低調であった。 (計43.9%、平日21.8%、土日祝83.5%)
自主事業の 効果的な実施	オープニングイベント、テニス大会等の実施	1	蘇我球技場等と連携した「ひまわりフェスティバル」において、テニス大会を実施した。 なお、スクール事業は通年実施できず、短期での実施となった。
市・関係機関等の 連絡・調整	定例会の開催	2	市との定例会を開催したほか、随時連絡調整を行った。
	利用調整会議の開催	2	関係機関との利用調整会議を行ったほか、随時利用前後の連絡調整を行った。
施設等の維持管理	施設・フィールドの維持管理	2	状況に応じた作業を行い、人工芝(フィールド)及び周辺芝の管理を適切に行った。
	清掃	2	計画に基づき適切に行った。
	保安警備	2	計画に基づき適切に行った。
緊急・非常時対応	怪我・事故等への対応	2	適切な対応を行い、市への報告も速やかに行っていた。
	震災後の対応(節電対策)	2	管理事務室の電灯を一部制限し、節電に取り組んだ。

(4) 管理経費の縮減

節減への取り組み	予算執行状況	2	当初見込んだ利用率に満たなかったこと等による収入減に応じて、事務費・管理費等の各種支出を抑え対応した。
----------	--------	---	---

合計	34
平均	1.89

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 都市局指定管理者選定評価委員会の意見

- ア 施設の管理運営にあたり、利用実績が目標を大幅に下回っていることから、利用促進を図ることが緊急の課題である。
- イ 自主事業のテニススクールについても、広報や勧誘方法等、利用者が増えるような改善を望む。