

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;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">事業名</th> <th style="width: 25%;">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(コート等)</td> <td>通年</td> <td>人工芝、天然芝等の維持管理</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: 25%;">事業名</th> <th style="width: 25%;">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) レンタル・グッズ売店(H25年1月～)</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) ※ラケットレンタル・テニスグッズ販売を新規実施</td> </tr> <tr> <td>テニススクール事業</td> <td>通年(月～金曜日)</td> <td>ジュニア・親子・一般のテニススクールの運営業務(5コース、各週4回、参加人数計38人)</td> </tr> <tr> <td>平日割引事業</td> <td>H24年7月～</td> <td>平日9時～19時のコート利用料の割引実施業務(1面・1コマ/2時間 通常料金から500円割引)</td> </tr> <tr> <td>イベントの企画・誘致業務</td> <td>通年</td> <td>イベント開催団体の誘致、企画・運営に係る業務 ・ひまわりフェスティバル(年1回8月開催 テニス大会 参加者数95人) ・本村剛一プロによるテニスクリニック(51塾)(11月開催 参加人数:午前37名、午後35名) ・ウイークデイトーナメント 11月～随時(シングルス・ダブルス 参加人数計32人)</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(コート等)	通年	人工芝、天然芝等の維持管理	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) レンタル・グッズ売店(H25年1月～)	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) ※ラケットレンタル・テニスグッズ販売を新規実施	テニススクール事業	通年(月～金曜日)	ジュニア・親子・一般のテニススクールの運営業務(5コース、各週4回、参加人数計38人)	平日割引事業	H24年7月～	平日9時～19時のコート利用料の割引実施業務(1面・1コマ/2時間 通常料金から500円割引)	イベントの企画・誘致業務	通年	イベント開催団体の誘致、企画・運営に係る業務 ・ひまわりフェスティバル(年1回8月開催 テニス大会 参加者数95人) ・本村剛一プロによるテニスクリニック(51塾)(11月開催 参加人数:午前37名、午後35名) ・ウイークデイトーナメント 11月～随時(シングルス・ダブルス 参加人数計32人)
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(コート等)	通年	人工芝、天然芝等の維持管理																																
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) レンタル・グッズ売店(H25年1月～)	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) ※ラケットレンタル・テニスグッズ販売を新規実施																																
テニススクール事業	通年(月～金曜日)	ジュニア・親子・一般のテニススクールの運営業務(5コース、各週4回、参加人数計38人)																																
平日割引事業	H24年7月～	平日9時～19時のコート利用料の割引実施業務(1面・1コマ/2時間 通常料金から500円割引)																																
イベントの企画・誘致業務	通年	イベント開催団体の誘致、企画・運営に係る業務 ・ひまわりフェスティバル(年1回8月開催 テニス大会 参加者数95人) ・本村剛一プロによるテニスクリニック(51塾)(11月開催 参加人数:午前37名、午後35名) ・ウイークデイトーナメント 11月～随時(シングルス・ダブルス 参加人数計32人)																																

(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">H24年度(A)</th> <th style="width: 15%;">H23年度(B)</th> <th style="width: 15%;">前年度比(A)/(B)</th> <th style="width: 15%;">H24目標値(C)</th> <th style="width: 15%;">達成率(A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">57,020</td> <td style="text-align: center;">47,221</td> <td style="text-align: center;">120.8%</td> <td style="text-align: center;">61,000</td> <td style="text-align: center;">93.5%</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%;">H24年度(a)</th> <th style="width: 15%;">H23年度(b)</th> <th style="width: 15%;">対前年度増減(a)-(b)</th> <th style="width: 15%;">H24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;">51.7%</td> <td style="text-align: center;">43.9%</td> <td style="text-align: center;">7.8%</td> <td style="text-align: center;">57.7%</td> <td style="text-align: center;">-6.0%</td> </tr> </tbody> </table>	H24年度(A)	H23年度(B)	前年度比(A)/(B)	H24目標値(C)	達成率(A)/(C)	57,020	47,221	120.8%	61,000	93.5%	H24年度(a)	H23年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H24目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)	51.7%	43.9%	7.8%	57.7%	-6.0%
H24年度(A)	H23年度(B)	前年度比(A)/(B)	H24目標値(C)	達成率(A)/(C)																	
57,020	47,221	120.8%	61,000	93.5%																	
H24年度(a)	H23年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H24目標値(c)	対目標値増減(a)-(c)																	
51.7%	43.9%	7.8%	57.7%	-6.0%																	

<p>(3) 収支状況</p>	<p>①収入実績(千円)</p> <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>8,574</td> <td>8,574</td> <td>100.0%</td> <td rowspan="5">利用料金は、計画の利用率に満たなかったことによる減。(見込57.1%、実績51.7%) 自主事業は、テニススクールの受講者数が見込みに達しなかったこと(見込70名、実績38名)、平日割引による利用料の割引による減。</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>23,288</td> <td>28,645</td> <td>81.3%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>5,291</td> <td>8,430</td> <td>62.8%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>37,153</td> <td>45,649</td> <td>81.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>②支出実績(千円)</p> <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>15,886</td> <td>18,214</td> <td>87.2%</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。</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>4,771</td> <td>5,486</td> <td>87.0%</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>11,205</td> <td>13,519</td> <td>82.9%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>8,377</td> <td>8,869</td> <td>94.5%</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>40,239</td> <td>46,088</td> <td>87.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>③収支実績(千円)</p> <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>▲ 3,086</td> <td>▲ 439</td> <td>▲ 2,647</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	8,574	8,574	100.0%	利用料金は、計画の利用率に満たなかったことによる減。(見込57.1%、実績51.7%) 自主事業は、テニススクールの受講者数が見込みに達しなかったこと(見込70名、実績38名)、平日割引による利用料の割引による減。	利用料金	23,288	28,645	81.3%	自主事業	5,291	8,430	62.8%	その他	—	—	—	合計	37,153	45,649	81.4%		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	15,886	18,214	87.2%	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。	事務費	4,771	5,486	87.0%	管理費	11,205	13,519	82.9%	自主事業	8,377	8,869	94.5%	その他	—	—	—	合計	40,239	46,088	87.3%	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 3,086	▲ 439	▲ 2,647
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																											
指定管理委託料	8,574	8,574	100.0%	利用料金は、計画の利用率に満たなかったことによる減。(見込57.1%、実績51.7%) 自主事業は、テニススクールの受講者数が見込みに達しなかったこと(見込70名、実績38名)、平日割引による利用料の割引による減。																																																											
利用料金	23,288	28,645	81.3%																																																												
自主事業	5,291	8,430	62.8%																																																												
その他	—	—	—																																																												
合計	37,153	45,649	81.4%																																																												
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																											
人件費	15,886	18,214	87.2%	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。																																																											
事務費	4,771	5,486	87.0%																																																												
管理費	11,205	13,519	82.9%																																																												
自主事業	8,377	8,869	94.5%																																																												
その他	—	—	—																																																												
合計	40,239	46,088	87.3%																																																												
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																													
▲ 3,086	▲ 439	▲ 2,647																																																													
<p>(4) 指定管理者が行った処分の件数</p>	<p><処分の状況></p> <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>7,951</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	7,951	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	7,951																																																													
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																																																													
<p>(5) 市への審査請求</p>	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																																														
<p>(6) 情報公開の状況</p>	<p><関連文書の公開状況></p> <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> <p><文書開示申出の状況></p> <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>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	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)	0 件	0 件	0 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)	0 件	0 件	0 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 456名 [計2回(上期・下期)]</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・会議室利用者456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・コート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: 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。 ⇒平日割引事業(9～19時、500円引き/1面1コマ)を実施した。H25年度も継続実施。 ・日陰がほしい。屋根付きベンチなどがほしい。 ・コートへの出入り口を増やしてほしい。 ・駐車場案内や施設の場所がわかりづらい。 ⇒駐車場内に看板を設置しているほか、新たに外周フェンスに施設名称看板幕を設置した。 ・風が強い。(樹木などでの防風対策)

(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

・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、平日の利用率向上を図るため、コート利用料金の割引や通年のテニススクールを行うことにより、利用者からは好評を得ることができた。
ただし、利用率や利用者数は昨年度より増加したが、目標値には達しなかったため、引き続き利用率を上げる取り組みを行っていく必要がある。

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たい。

・自主事業としては、昨年度に続き、ひまわりフェスティバルにおいてオープン大会を開催し、また本村剛一プロによる1DAYのテニスクリニック(51塾)やウィークデイテニストーナメントを開催して、参加者から好評をいただいた。
テニススクールでは、受講者からは好評をいただいたが、受講者の目標人数を下回る結果となった。
1月からは、利用者の利便性を高めるため、ラケットのレンタルやテニスグッズの販売を行った。

・今後も、更なる施設の周知を図るとともに、特に平日の利用率を伸ばすため、大会等の積極的誘致や自主事業の効果的な実施により、利用状況を改善していきたい。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>指定管理業務については、予約システムを適切に管理したほか、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>利用状況においては、市内の他のテニスコートに比べて2倍の料金体系となっていることから、利用率等の増加が難しい状況の中で、広報計画に基づき、各種媒体を活用した施設の効果的なPRを行ったほか、積極的な大会誘致や平日割引事業などを実施したことにより、利用率の改善が図られており、今後の利用状況の更なる改善が期待できる。</p> <p>自主事業業務については、通年のテニススクールを開講したほか、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」でのテニス大会や、プロ選手によるテニスクリニックを開催するなど、参加者の好評を得た。</p> <p>これらにより、概ね事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていたと評価する。</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。
	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。また、夏季限定で7時からの早期利用の貸出を行った。
	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	2	広報計画に基づき、施設HP、チラシ、ツイッターなど各種媒体により、効果的な施設及びイベントの告知を行った。
	利用率の向上	2	積極的な大会誘致や平日割引事業などを実施し、利用率の改善に努めた。 (計51.7%、平日33.7%、土日祝90.4%)
自主事業の効果的な実施	スクール、テニス大会等の実施	2	通年のテニススクールを実施した。蘇我球技場等と連携した「ひまわりフェスティバル」でテニス大会を開催したほか、プロ選手によるテニスクリニックを実施した。
	平日割引事業の実施	3	平日の利用率の向上と利用者サービスのため、コート料金の割引を実施した。
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。
(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	38
平均	2.11

※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 利用者人数は目標値に達していないものの、前年比2割増となっていること、アンケート結果から設備面の課題はあるものの、利用者から良好な評価を得ていることなどから、良好な管理運営が行われていた。

イ テニス愛好者へのスクールだけでなく、今テニスをしていない人向けのスクールも含め新規開拓をしていくなど、利用促進方を考えることが必要。

ウ 利用者を増やすことが一番重要だが、利用者数及び稼働率は前年度比で明らかに良くなっているため、現状の運営を少しずつ改善していくことが大切。