

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>大会等イベント開催時 (売店、レンタル・グッズ 売店)</td> <td>売店の設置及び管理による収益業務 (臨時売店8店舗) ※ラケットレンタル・テニスグッズ販売</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 (8コース、各週1回、参加人数計52人)</td> </tr> <tr> <td>平日割引事業</td> <td>通年(平日のみ)</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>Hills K-Nagatsuka Tennis Academy ※新規</td> <td>通年(日、月、水、木、 金曜日)</td> <td>ジュニア(小学生～高校生)を対象にした選手育成 のテニススクールの運営業務(2コース、各週3 回・5回、参加人数計42人) 目的:千葉県出身の長塚京子プロを校長に迎え、 国内ジュニアのトップに留まらず、国際的に活躍で きる選手の育成・強化を行う。</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9月開催 テニス大会(一般男子ダブル ス・一般女子ダブルス・ジュニア男子シングルス・ ジュニア女子シングルス) 参加者数115人) ・ウィークデイトーナメント(計9回) (シングルス・ダブルス・ミックスダブルス 参加人 数計103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	大会等イベント開催時 (売店、レンタル・グッズ 売店)	売店の設置及び管理による収益業務 (臨時売店8店舗) ※ラケットレンタル・テニスグッズ販売	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 (8コース、各週1回、参加人数計52人)	平日割引事業	通年(平日のみ)	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)	Hills K-Nagatsuka Tennis Academy ※新規	通年(日、月、水、木、 金曜日)	ジュニア(小学生～高校生)を対象にした選手育成 のテニススクールの運営業務(2コース、各週3 回・5回、参加人数計42人) 目的:千葉県出身の長塚京子プロを校長に迎え、 国内ジュニアのトップに留まらず、国際的に活躍で きる選手の育成・強化を行う。	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9月開催 テニス大会(一般男子ダブル ス・一般女子ダブルス・ジュニア男子シングルス・ ジュニア女子シングルス) 参加者数115人) ・ウィークデイトーナメント(計9回) (シングルス・ダブルス・ミックスダブルス 参加人 数計103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	大会等イベント開催時 (売店、レンタル・グッズ 売店)	売店の設置及び管理による収益業務 (臨時売店8店舗) ※ラケットレンタル・テニスグッズ販売																																			
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 (8コース、各週1回、参加人数計52人)																																			
平日割引事業	通年(平日のみ)	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)																																			
Hills K-Nagatsuka Tennis Academy ※新規	通年(日、月、水、木、 金曜日)	ジュニア(小学生～高校生)を対象にした選手育成 のテニススクールの運営業務(2コース、各週3 回・5回、参加人数計42人) 目的:千葉県出身の長塚京子プロを校長に迎え、 国内ジュニアのトップに留まらず、国際的に活躍で きる選手の育成・強化を行う。																																			
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9月開催 テニス大会(一般男子ダブル ス・一般女子ダブルス・ジュニア男子シングルス・ ジュニア女子シングルス) 参加者数115人) ・ウィークデイトーナメント(計9回) (シングルス・ダブルス・ミックスダブルス 参加人 数計103人)																																			
(2) 利用状況	<p>① 利用者数(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>H25年度 (A)</th> <th>H24年度 (B)</th> <th>前年度比 (A)/(B)</th> <th>H25目標値 (C)</th> <th>達成率 (A)/(C)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>92,657</td> <td>57,020</td> <td>162.5%</td> <td>88,874</td> <td>104.3%</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; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>H25年度 (a)</th> <th>H24年度 (b)</th> <th>対前年度増減 (a)-(b)</th> <th>H25目標値 (c)</th> <th>対目標値増減 (a)-(c)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>66.2%</td> <td>51.7%</td> <td>14.5%</td> <td>58.6%</td> <td>7.6%</td> </tr> </tbody> </table>	H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)	92,657	57,020	162.5%	88,874	104.3%	H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)	66.2%	51.7%	14.5%	58.6%	7.6%																
H25年度 (A)	H24年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H25目標値 (C)	達成率 (A)/(C)																																	
92,657	57,020	162.5%	88,874	104.3%																																	
H25年度 (a)	H24年度 (b)	対前年度増減 (a)-(b)	H25目標値 (c)	対目標値増減 (a)-(c)																																	
66.2%	51.7%	14.5%	58.6%	7.6%																																	

<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>8,192</td> <td>8,192</td> <td>100.0%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>30,557</td> <td>29,053</td> <td>105.2%</td> <td>稼働率の増(前年度比14.5%増)</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>26,957</td> <td>28,739</td> <td>93.8%</td> <td>スクール受講者が計画を下回ったことによる減</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>980</td> <td>0</td> <td>#DIV/0!</td> <td>自動販売機公募に伴う補償金</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>66,686</td> <td>65,984</td> <td>101.1%</td> <td></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>18,062</td> <td>18,388</td> <td>98.2%</td> <td></td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td>6,052</td> <td>5,566</td> <td>108.7%</td> <td>利用者増に伴う光熱水費の増</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td>14,635</td> <td>13,291</td> <td>110.1%</td> <td>2月の大雪に伴う除雪費用の増</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>31,236</td> <td>29,502</td> <td>105.9%</td> <td>平日割引の利用者増に伴う利用料金負担の増</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>69,985</td> <td>66,747</td> <td>104.9%</td> <td></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>▲ 3,299</td> <td>▲ 763</td> <td>▲ 2,536</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	8,192	8,192	100.0%		利用料金	30,557	29,053	105.2%	稼働率の増(前年度比14.5%増)	自主事業	26,957	28,739	93.8%	スクール受講者が計画を下回ったことによる減	その他	980	0	#DIV/0!	自動販売機公募に伴う補償金	合計	66,686	65,984	101.1%			決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考	人件費	18,062	18,388	98.2%		事務費	6,052	5,566	108.7%	利用者増に伴う光熱水費の増	管理費	14,635	13,291	110.1%	2月の大雪に伴う除雪費用の増	自主事業	31,236	29,502	105.9%	平日割引の利用者増に伴う利用料金負担の増	その他	—	—	—		合計	69,985	66,747	104.9%		決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	▲ 3,299	▲ 763	▲ 2,536
	決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考																																																																				
指定管理委託料	8,192	8,192	100.0%																																																																					
利用料金	30,557	29,053	105.2%	稼働率の増(前年度比14.5%増)																																																																				
自主事業	26,957	28,739	93.8%	スクール受講者が計画を下回ったことによる減																																																																				
その他	980	0	#DIV/0!	自動販売機公募に伴う補償金																																																																				
合計	66,686	65,984	101.1%																																																																					
	決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考																																																																				
人件費	18,062	18,388	98.2%																																																																					
事務費	6,052	5,566	108.7%	利用者増に伴う光熱水費の増																																																																				
管理費	14,635	13,291	110.1%	2月の大雪に伴う除雪費用の増																																																																				
自主事業	31,236	29,502	105.9%	平日割引の利用者増に伴う利用料金負担の増																																																																				
その他	—	—	—																																																																					
合計	69,985	66,747	104.9%																																																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																																																						
▲ 3,299	▲ 763	▲ 2,536																																																																						
<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>8,126</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	8,126	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	8,126																																																																						
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 473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: 施設利用者473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。 ⇒継続して平日割引事業(9~19時、500円引き/1面1コマ)を行っており、施設の利用料金を安くしたことでトータルの出費を軽減している(今後も継続実施予定)。 ・日陰がほしい。 ・ベンチがほしい。 ・コートへの出入り口を増やしてほしい。 ⇒千葉市が26年度中に階段を設置予定(4基)。 ・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、懸案事項であった稼働率の向上を図るため、平日のコートの利用料金割引や大会誘致等を行い、稼働率が増加したことで一定の効果を得ることができた。

・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、修繕を必要とするような施設面での指摘もあり、大規模な修繕については、市と協議を行って対応したい。

・自主事業については、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テニスの大会を開催し、平日に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。しかしながら、テニススクールでは、受講者からは好評をいただいたが、受講者数が目標を下回る結果となった。

・新たに長塚京子プロを校長に迎え、テニスアカデミーを開校し、ジュニア選手育成に貢献した。

・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、自主事業としてコート利用料金の割引や各種大会等のニーズに合わせて、時間外の貸し出しを行うなど、利用者サービスの向上を図った。昨年度より、稼働率や利用者数が増加しており、目標値を超える成果を達成したことは評価できる。 ・自主事業としては、新たに千葉市出身の長塚京子プロを校長に迎え、国内ジュニアのトップに留まらず、国際的に活躍できる選手の育成・強化を目的とした「Hills K-Nagatsuka Tennis Academy」を開校し、受講者が全国大会や関東大会などに出場するなど、一定の成果を上げることができた。しかしながら、平日の利用率向上とテニスの普及活動を目的としたテニススクールでは、残念ながら昨年に引き続き、受講者の目標人数を下回る結果となった。 ・今後も引き続き、管理運営の基準、事業計画書及び提案書に沿った適正な業務の遂行に努め、より利用者の満足度を向上させる取り組みを期待する。
----------	---	----	--

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・労働条件)	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。
	労働関係法令を遵守した労働条件の確保	2	
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時からの早朝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。 25年度 66.2%(前年度 51.7%)
自主事業の 効果的な実施	スクール、テニス大会等の実施	3	千葉市出身の長塚京子プロを校長に迎え、「Hills K-Nagatsuka Tennis Academy」を新たに開校したほか、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。
	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	41
平均	2.2

※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

- ・自主事業の積極的な展開や、アンケートに見られる利用者からの要望への対応など、良好な管理運営が行われている。
- ・利用者層や利用回数などの分析を行うことで、利用率を向上させるとともに、テニススクールのPRとその成果の周知を積極的に行うこと。
- ・広報に力を入れるべきであり、チラシによる来場者が多いことから、置き場所を増やすこと。