

## 指定管理者導入施設の管理運営等にかかる評価調査

施設の名称	榎原公苑 明日香庭球場	スポーツ振興課
指定管理者	有限会社ハードボールテニス	H24.4.1～H27.3.31
第2期指定管理者	有限会社ハードボールテニス	H21.4.1～H24.3.31
管理受託者	文化事業団	～H18.3.31

### I 施設の運営と収支状況

1 施設の利用状況	※H24よりクレートコート的一般利用休止、H25よりクレートコート利用休止								
指標	対25/19比	H19	H20	H21	H22	H23	※H24	※H25	備考
利用者数(人)	88.7%	57,729	62,328	59,508	62,110	61,145	61,700	51,199	H17:93,805人 ただし、観客数含む。
施設利用回数(回)	80.4%	8,798	9,770	10,173	9,071	8,872	9,012	7,077	半日(4時間)当たりの 利用回数
稼働率(%)	109.9%	43.4	45.9	47.8	42.6	43.2	42.9	47.7	$\frac{\text{1時間当たりの利用面数}}{\text{1時間当たりの利用可能面数}}$

#### I-1 運営状況に関する分析

- 指定管理者が短時間での利用を可能にしたことにより、利用回数が増えて稼働率が上昇した。  
 ・H18年度から半日単位を2時間単位の使用へ、H21年度から1時間単位の使用へ変更  
 ・H20年度からH24年度までは、利用人数及び稼働率がほぼ横ばいの状況
- 利用者数の増減は、整備工事等の理由による一部コートの閉鎖、インターハイその他の大規模な大会の開催等による要因(本施設の固有の原因)による。  
 ・H19年度～H21年度は整備工事による閉鎖、H21年度はインターハイ開催に係る会場準備等も含め約1箇月貸切、  
 H24年度はクレートコート的一般利用休止、H25年度はクレートコートの利用休止(H25.5～)

2 収支の状況		(千円)						
区分		20計画	20実績	21計画	21実績	22計画	22実績	3力年平均実績額
収入	県委託料	1,000	1,000	1,366	1,366	1,056	1,056	1,141
	利用料金収入	9,850	10,224	13,998	15,306	14,383	13,450	12,993
	自主事業	5,440	5,457	5,890	5,139	5,835	4,495	5,030
	その他	0	0		1,657	1,126	1,027	895
	計	16,290	16,681	21,254	23,468	22,400	20,028	20,059
支出	人件費	10,580	11,593	11,624	12,628	13,008	13,594	12,605
	物件費	4,910	4,024	6,384	4,300	5,445	4,603	4,309
	自主事業	0	0	1,873	904	1,414	793	566
	計	15,490	15,617	19,881	17,832	19,867	18,990	17,480
収支		800	1,064	1,373	5,636	2,533	1,038	2,579
区分		23計画	23実績	24計画	24実績	25計画	25実績	25実績計画の差額
収入	県委託料	738	738	2,147	2,147	2,147	2,147	0
	利用料金収入	15,041	13,965	13,751	13,916	12,906	12,410	▲ 496
	自主事業	6,126	4,238	6,925	5,933	6,548	6,229	▲ 319
	その他	1,160	1,012	981	1,099	1,091	1,083	▲ 8
	計	23,065	19,953	23,804	23,095	22,692	21,869	▲ 823
支出	人件費	13,398	10,006	9,758	7,650	8,210	7,590	▲ 620
	物件費	5,300	4,356	5,119	4,627	4,878	4,067	▲ 811
	自主事業	1,456	1,922	7,647	6,490	8,497	6,794	▲ 1,703
	計	20,154	16,284	22,524	18,767	21,585	18,451	▲ 3,134
収支		2,911	3,669	1,280	4,328	1,107	3,418	2,311

区分		※17年は当時の管理受託者である文化事業団の収支。18年以降は指定管理者の収支					
		対25/17比	17実績	18～20実績平均	21～23実績平均		
収入	県委託料	76.19%	2,818	2,333	1,053		
	利用料金収入	178.92%	6,936	8,485	14,240		
	自主事業	-	0	4,406	4,624		
	その他	-	0	0	1,232		
	計	224.21%	9,754	15,224	21,150		
支出	人件費	136.86%	5,546	10,424	12,076		
	物件費	96.65%	4,208	3,600	4,420		
	自主事業	-	0	301	1,206		
	計	189.16%	9,754	14,325	17,702		
収支		-	0	899	3,448		

### I-2収支分析

#### ●利用料金収入の増加

- ・施設改修により料金設定の高い人工芝コートが増加(H19 8面→H21 20面)
- ・利用料金の改定  
人工芝、午前9時～11時(2時間)の利用料金:H18、800円、H19～1,000円  
午前9時～10時(1時間)の利用料金:H21～700円
- ・指定管理者による夏期における利用時間の延長、1時間単位でのコート貸し出し等の利用者のニーズに合ったサービスの導入

#### ●自主事業による収益確保

- ・テニス教室等の内容の向上、大会の開催、ミニコミ紙等への広報の強化

## II サービスの向上への取り組み

### 主な提案内容と実施結果及び分析

※ 提案項目一覧は、別紙のとおり

提案内容	実施結果	効果の検証
利用時間を2時間単位から1時間単位にし、利用者の都合に合わせたより効率的な利用を提案	H21年度より実施	ゲームが終了するまであと少しといった場合に使いやすいと利用者からも好評であり、施設利用回数も増加
レディース&シルバーデーを設定し1～2時間追加使用できるサービスを行う。	H20年度より実施	当該日の利用者、利用面数が増加
自主事業として、テニス教室・練習会・試合等を開催	H20年度より実施	教室受講者が試合に出場するなど、利用者の増加につながった。
早朝・夜間の時間延長	早朝はH18、夜間はH21より実施	大会等で使用される場合だけではなく、一般利用者の増加にもつながっている。

## III 利用者の評価

項目	実施内容と原因分析
利用者等満足度調査の結果について	<ul style="list-style-type: none"> <li>●満足度の平均値(全項目(特に接遇面の項目))について、高い満足度を保持) サンプル数 19) 98 20) 90 21) 83 22) 91 23) 105 24) 93 25) 111 平均値 19) 3.09 20) 3.22 21) 3.19 22) 3.34 23) 3.26 24) 3.22 25) 3.25</li> <li>⇒「施設までの案内」「施設の充実」に関連する項目(指定管理者の施設運営と関連が薄い部分)について、満足度が低い。</li> <li>●H21年度から利用時間区分を1時間単位に変更したことにより、満足度が上昇</li> </ul>

項目	実施内容と原因分析							
事故、苦情、要望等の 件数の推移及びその内 容と対応状況	事故の有無・・・有る場合、詳細な内容					なし		
	苦情・要望件数							
	H19年度	H20年度	H21年度	H22年度	H23年度	H24年度	H25年度	備考
	5	4	0	4	1	0	0	
	<p>●苦情・要望の内容 北クレークートの整備その他の施設設備に関する要望や利用者のマナーに関するものであり、指定管理者の運営に起因するものはない。 ※)大会開催者及び一般利用者から寄せられたクレークートの施設状況に対する苦情、要望等を除く。</p>							

総合評価、課題の整理
<p>【平成25年度総合評価】ランク：B</p> <p>施設の維持管理、サービスの質の向上に対する取組につき、適切に行われている。</p> <p>①利用時間区分の変更(2時間→1時間)、レディースデー・シルバーデーの導入に伴う割引、早朝・夜間の開放 その他利用者のニーズに合わせた利用形態の設定により、クレークート利用休止ながらも利用者の獲得及び稼働率の向上を図っている。</p> <p>②利用者等満足度調査の結果についても、特に職員の対応面等で高い満足度を維持している。</p> <p>③収支の状況については、自主事業による収益を含め黒字経営を維持している。</p> <p>【課題】</p> <p>●指定管理者が設定した人工芝コートに係る運営目標値(稼働率)はほぼ達成しているものの、H26年度も引き続きクレークートの使用が0になるため、平日の稼働率の上昇が求められる。</p>

※ランクの説明

評価ランク	実績反映	基準
A	+10%	極めて優秀（協定を大きく上回る）
B	+ 5%	優秀（協定を上回る）
C	0%	良好（協定の下限を保持）
D	- 5%	不良（協定の下限を満たさない）
E	-10%	極めて不良（不適切な管理運営）