

【評価対象年度 2024年度】

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	成瀬クリーンセンターテニスコート		
施設概要	【所在地】町田市南成瀬8-1-1 【開設年月】1985年10月 【開館日時】午前9時～午後9時／年末年始(12月29日～1月3日)を除く日 【建物面積】248.15㎡(管理棟) 【建物内容】成瀬クリーンセンター内の施設屋上にテニスコート(14面)を設置した施設 砂入人工芝テニスコート14面 うち、照明設備あり5面 【建物構造】鉄骨造・平屋		
設置目的	市民のスポーツ及び体力づくりの推進を図り、もって市民の健康で文化的な生活の向上に寄与するため。		
設置根拠法令・条例	町田市スポーツ施設条例		
所管部課	文化スポーツ振興部スポーツ振興課	問合せ先	042-724-4036
施設ホームページURL	https://gion-machida.com/tenniscourt/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社ギオン、株式会社小田急ビルサービス、野村不動産ライフ&スポーツ株式会社、一般社団法人町田スポーツ文化ネットワーク<スポーツ町田共同事業体>	法人番号	なし
指定管理者所在地	神奈川県相模原市中央区南橋本1-5-1		
指定期間	2024年4月1日～2029年3月31日		
指定管理業務の内容	(1)運営業務…テニスコートの貸し出し及びテニス団体と調整し競技大会を開催する。 (2)施設、附属設備及び物品の維持管理業務…施設の修繕(1件あたりの予算金額が40万円未満のもの)や保守点検、清掃、警備などの業務を行う。 (3)事業の実施…スポーツの振興及び施設の有効活用を図るための事業を実施する。 (4)利用者に対するサービス提供事業の実施…売店・物品販売・自動販売機など、利用者のサービス向上を図るための事業を実施する。 (5)その他の業務…市への報告業務や利用者アンケートなどを実施する。		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input checked="" type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
公式LINEアカウントの開設・運用 施設外壁へ横断幕の設置	2024年度～2028年度	2024年度達成済み
「なるくり」利用者マッチングサービスの構築・運用 動画配信サービスの実施	2025年度～2028年度 (毎年度実施)	・マッチングサービス:2025年度以降実施予定 ・動画配信サービス:2024年度達成済み
なるくりテニスフェスタの開催	2026年度～2028年度	2026年度開催予定

3. 昨年度の課題

内容	初年度のためなし。
----	-----------

【評価対象年度 2024年度】

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)		<p>2024年度から指定管理者が変更となり、施設の職員が総入れ替えとなったものの、大きなトラブルの発生や、利用者から多くの意見が寄せられることなく、安定した施設運営ができた。これは、指定管理者グループを構成する団体間で、円滑な連携・協力体制がしっかりと構築されていた結果であると考えられ、高く評価できる。</p> <p>施設利用率については、2023年度と比較して5.7%増加し、目標値を達成した。これは、利用者ニーズに沿った事業の実施や物販の拡充など、利用者サービスの向上に取り組んだ成果であると考えられる。</p> <p>自主事業参加者数については、関係者や関係団体等と連携・調整を図りながら、イベントの開催やテニス協会公認のテニス大会を計画・実施した。あわせて、利用者ニーズの高い、年末年始の開放や、夏期の早期開放などを実施し、多くの方に施設を利用いただいた結果、目標値を339名上回る結果となった。今後も、施設の一般貸し出しとのバランスを考慮しながら、利用者ニーズに沿った事業を展開し、新規利用者の取り込みや施設の利用率の向上につながる取組の積極的な実施を進められたい。</p> <p>施設の利用環境の維持保全については、日常のテニスコートの整備はもとより、駐車場から施設への導線上にライトを設置するなど、利用者の安全確保に努めたことは評価できる。</p> <p>今後も引き続き、利用者の声を汲み取った施設運営及び利用環境づくりに努めることで、活気にあふれたテニスコートの実現に期待する。これらを考慮し、総合評価を「A」とする。</p>
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)		<p>指定管理者として、施設の運営理念に掲げている「利用者の声が通りやすい快適な施設づくり、そして常に活気あふれるテニスコート」の実現を目指し、特に指定管理期間の初年度となる2024年度においては、施設内に設置したご意見BOXや、2024年9月及び2025年3月に実施した利用者アンケートで寄せられたご意見などを踏まえ、利用者ニーズに沿った各種の取組を実施してきた。</p> <p>具体的には、夏場のナイター利用を考慮した電気虫除け機器の導入、ドライヤーの無償貸し出しや、物販の拡充(テニスボールやグリップテープをはじめ、栄養補助食品やインスタントラーメン、冷凍食品などの各種自動販売機の設置)に取り組む、利用者サービスの向上を図った。</p> <p>また連日、外気温が30℃を超える高温が続いた夏場においては、熱中症対策としてアイシングの無償提供のほか、6月から9月にかけては、2時間毎に暑さ指数を測定し、その結果を毎回、全コートに放送して、注意喚起を促すなど、スポーツ時における大きな事故や怪我の発生を防ぐよう、積極的に努めた。</p> <p>そのほか、防犯対策として、階段や駐車場へのセンサーライトの設置、広報活動として、施設の名称を記した横断幕の設置や、公式LINEアカウントの開設・運用なども精力的に行った。</p> <p>今後も引き続き、利用者満足度や施設利用率の目標値達成を目指しながら、指定管理者選考時に提案しているイベントの実施などにも注力していく。</p>

【評価対象年度 2024年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	<p>【調査期間】 ①2024年9月1日～9月22日 ②2025年3月1日～3月22日</p> <p>【配布枚数】 ①400枚 ②400枚</p> <p>【回収枚数】 ①392枚 ②396枚</p> <p>【回収率】 ①98.0% ②99.0%</p> <p>【調査方法】期間内に利用した方に手渡しで配布、回収箱への投函またはフロントにて回収</p> <p>※指定管理者が作成した調査結果では分母に未回答を含めて利用者満足度を計算しているのに対し、評価表の利用者満足度では未回答を除いて計算しているため、数字が異なります。</p>
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度	スタッフの接遇や設備及び清掃において「大変良い・良い」と評価した人の割合(平均値) A: 85%以上 B: 70%以上～85%未満 C: 70%未満	85%	96.3%	A	
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	85	86	87	88	90
目標値(変更後)	—				
実績値	96.3				

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
施設利用率	施設利用率(天候不良などの事由による貸出中止を除く) A: 90%以上 B: 80%以上～90%未満 C: 80%未満	95.0%	95.0%	A	
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	95	95.5	95.5	96	96.5
目標値(変更後)	—				
実績値	95.0				

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
自主事業参加者数	A: 目標値以上かつ前年度実績以上 B: C以上～A未満 C: 目標値未満かつ前年度実績未満	18,000名	18,339名	A	
指定期間内における実績(単位: 名)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	18,000 (前年度実績: 12,999)	18,500	19,000	19,500	20,000
目標値(変更後)	—				
実績値	18,339				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	指定管理期間の初年度であったが、利用者アンケート調査における、スタッフの接遇については高評価をいただき、総合的な利用者満足度は、目標値を11.3ポイント上回る結果となった。施設利用率は、2023年度比で5.7ポイント増加し、目標値を達成した。加えて、自主事業参加者数も、円滑な大会運営のほか、年末年始の開放などの事業実施により、目標値を339人上回った。これらを考慮し、サービスの質に関する総合評価を「A」とする。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2024年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
施設運営	市の計画・仕様書に沿った施設の運営	設置目的や市の計画に沿った適切な運営が実施されている。	業務仕様書の基本方針に基づき、必要に応じて市と協議するなど、適切に運用している。	適
	平等・公平な施設の提供	不当な優先利用が行われていない。	自主事業で実施する大会は、必ず市と協議し、承認を受けている。	適
情報管理	適切な取扱	施錠された書庫で保管されている。マニュアルが整備されている。	現地調査により、マニュアルの整備及び施錠された書庫で保管されていることを確認した。	適
	研修の実施	研修対象：全職員 頻度：年1回程度	コンプライアンス研修(個人情報・情報セキュリティ含む)について、全職員が年1回受講していることを、研修受講リストにて確認した。	適
安全管理	災害や防火・防犯、安全管理への備え	危機管理マニュアルの作成及び研修や訓練が実施されている。	現地調査により、マニュアルが整備されていることを確認した。また、消防訓練を年2回(9月・3月)実施していることを自衛消防訓練通知書で確認した。	適
	各種保険の加入	仕様書に沿った保険の加入が行われている。	証書の写しにて、業務仕様書に示された、補償額を満たす保険に加入していることを確認した。	適
人的安定性	職員配置	仕様書に沿った職員配置がされており、必要な資格を有している。	事業計画書、資格証明書及び職員シフト表により、適切な配置と運用を確認した。	適
	職員研修	職員の指導育成のための研修を実施している。	正社員は役職に応じた本社研修を受講。パート職員はフロント研修など、社員による実技研修を行っていることを研修受講リストにて確認した。	適
地域貢献	地域との交流	地域、関係機関などとの交流が図られている。	大会開催時のテニス協会との連携のほか、市内中学校の職場体験の受け入れなどを行い、交流が図られていることをヒアリングにて確認した。	適
	市内業者の活用	市内業者の活用が図られている。	物販の仕入れ先などで可能な限り、市内業者の活用に努めていることをヒアリングにて確認した。	適
環境配慮	環境配慮の取組	市の環境マネジメントシステムに基づく取組が行われている。	再利用可能なボールの活用など、環境に配慮した取り組みを行っていることを事業報告書にて確認した。	適
	環境配慮物品の購入	「町田市グリーン購入ガイドライン」の規定に沿った物品を購入している。	エコペーパーなど、可能な限り、環境に配慮した物品を購入していることを納品書にて確認をした。	適
業務仕様書	施設物品の管理	施設の備品が適切に管理されている。	市の備品は、年に1回、市と備品台帳を基に確認しているほか、指定管理者の備品は、自らが作成している備品台帳にて、適切に管理していることを現場にて確認した。	適
	市との連携	適宜連絡会を開催している。	月2回の定例会議の開催に加え、適宜連絡・調整に努めている。	適

(2) 業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
会計経理事務	会計経理事務	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年3月11日及び12日に、グループ管理している町田市立総合体育館にて、モニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適
労働条件	労働条件	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年3月11日及び12日に、グループ管理している町田市立総合体育館にて、モニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適

【評価対象年度 2024年度】

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	2025年3月11日及び12日に、町田市立総合体育館にて、現場調査及びヒアリング、ならびに日報や事業報告書にて、要求水準を満たしていることを確認した。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

項目	年度	2024			2025			2026		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	0		0	0			0		
	利用料金	21,471		19,573	22,008			22,559		
	事業収入	581		0	590			605		
	駐車場収入	7,275		6,832	7,313			7,348		
	その他収入	78		0	78			78		
	自主事業収入	26,291		24,333	26,817			27,353		
	計	55,696		50,738	56,806			57,943		
支出	人件費	18,194		19,012	18,558			18,928		
	管理運営費	12,474		13,740	12,476			12,476		
	事業費	540		0	539			539		
	自主事業費用	24,637		16,694	25,096			25,570		
	計	55,845		49,446	56,669			57,513		
総計(収入-支出)	-149	0	1,292	137	0	0	430	0	0	

項目	年度	2027			2028		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	0			0		
	利用料金	23,121			23,695		
	事業収入	610			615		
	駐車場収入	7,384			7,421		
	その他収入	78			78		
	自主事業収入	27,901			28,458		
	計	59,094			60,267		
支出	人件費	19,308			19,694		
	管理運営費	12,476			12,476		
	事業費	539			539		
	自主事業費用	26,085			26,571		
	計	58,408			59,280		
総計(収入-支出)	686	0	0	987	0	0	

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2024	2025	2026	2027	2028
経常利益率	3.2				
負債比率	47.2				

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	(1) 収支については、民間事業者のノウハウを活かした創意工夫により、自主事業費の支出を抑制したことで、収入が支出を上回っている。 (2) 経常利益率及び負債比率とも良好であり、財政状況は健全である。