

指定管理者評価表

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋公園有料公園施設	
所在地	芦屋市松浜町56番	
指定管理者の名	芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体	
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日	
施設概要	芦屋公園有料公園施設(庭球場, 芦屋公園会議室及び駐車場) 平日9:00～21:00 土日祝9:00～21:00	
業務概要	芦屋公園有料公園施設(芦屋公園庭球場)の維持管理業務	
収支の状況	事業計画上の金額	実績の金額
R3年度収入	55,655,770円	50,721,832円
R3年度支出	54,828,500円	49,492,095円
R3年度収支	827,270円	1,229,737円
R4年度収入	53,071,560円	54,336,737円
R4年度支出	49,630,000円	48,671,588円
R4年度収支	3,441,560円	5,665,149円
所管課・記入者	社会教育部スポーツ推進課 高橋 正治	
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	22	99%	B
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	21.75		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	38	91%	S
施設保守・運営管理	施設の保守, 管理が適正に実施されているか	34.5		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	86%	A
事業収支	事業収支は適切に算出され, 計画に沿っているか	24		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	26	87%	A
事業計画性, 透明性	事業が計画的に, かつ透明性を確保して実施されているか	22.5		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			89%	A

項目名	令和3年度		令和4年度	
	実績	目標	実績	目標
コート利用区分数	11,095 件	13,271 件	13,971 件	13,271 件
会議室利用区分数	184 件	385 件	401 件	385 件
テニスコート自主事業件数	8 回	10 回	10 回	10 回
テニスコート自主事業参加者数	19,824 人	22,826 人	22,430 人	22,826 人
会議室自主事業件数	2 人	2 人	3 人	2 人
会議室自主事業参加者数	26 件	233 件	151 件	233 件
利用満足度調査結果	R3年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		270 人	83.7 %	
	R4年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		258 人	82.6 %	
		実施時期		
		令和2年12月1日～令和2年12月12日		
		実施時期		
		令和4年12月1日～令和4年12月14日		

総合評価	評価の理由, 次期指定に向けての課題等
A	新型コロナウイルス感染症の影響も少なくなり, ほとんどの項目で目標達成ができています。引き続き平常時と変わらない運営ができることを期待する。

※ 評価は, 得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には, 所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

自主事業

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋公園有料公園施設
---------	------------

自主事業の内容	実施時期	進捗状況	指示事項等
1 事業計画書に記載のあるもの(内容, 金額等)			
1～8番コート供用時間の変更	4/1～3/31	計画通り終了	特になし
会議室供用時間の延長	4/1～3/31	計画通り終了	特になし
年末年始開館日数延長	12/28～12/29 1/3～1/4	計画通り終了 期間中, 73件の利用があった。	特になし
直前割引	4/1～3/31	計画通り終了 期間中, 1,008件の利用があった。	特になし
スクール割引	4/1～3/31	計画通り終了 期間中, 55件の利用があった。	特になし
定期券割引	4/1～3/31	計画通り終了 期間中, 57件の利用があった。	特になし
芦屋公園テニススクール 実践コース第1期	4/4～8/2	概ね計画通り終了 全11～12回 参加:32名	特になし
芦屋公園テニススクール 実践コース第2期	9/6～～12/13	概ね計画通り終了 全11～12回 参加:29名	初級クラスは定員に満たなかった 為中止
芦屋公園テニススクール 実践コース第3期	1/10～3/14	概ね計画通り終了 全9～10回 参加:31名	初級クラスを廃止し、初中級クラス に変更した上で定員を増員
芦屋公園テニススクール 基本コース第1期	4/7～8/18	概ね計画通り終了 全12回 参加:54名	5/6は施設閉鎖のため休講
芦屋公園テニススクール 基本コース第2期	9/1～12/8	概ね計画通り終了 全12回 参加:51名	特になし
芦屋公園テニススクール 基本コース第3期	1/5～3/16	概ね計画通り終了 全10回 参加:40名	特になし
芦屋公園テニススクール シニアコース第1期	4/1～7/8	概ね計画通り終了 全12回 参加:10名	4/30、5/7は施設閉鎖のため休講
芦屋公園テニススクール シニアコース第2期	9/2～12/2	概ね計画通り終了 全12回 参加:10名	特になし
芦屋公園テニススクール シニアコース第3期	1/6～3/31	概ね計画通り終了 全10回 参加:9名	特になし
拠点テニスクラブ	4/1～3/31	概ね計画通り終了 延べ17,399件の利用があった。	施設閉鎖, 休業日及び大会開催 日等除く
ACユナイテッドジュニアテニススクール J1クラス	4/1～3/24	概ね計画通り終了 全71回 参加延べ人数:166名	特になし
ACユナイテッドジュニアテニススクール J2クラス	4/1～3/24	概ね計画通り終了 全84回 参加延べ人数:241名	特になし
ACユナイテッドジュニアテニススクール J3クラス	4/1～3/24	概ね計画通り終了 全54回 参加延べ人数:119名	特になし
ACユナイテッドジュニアテニススクール 育成1クラス	4/1～3/24	概ね計画通り終了 全64回 参加延べ人数:143名	特になし
ACユナイテッドジュニアテニススクール 練習会	4/1～3/24	概ね計画通り終了 全64回 参加延べ人数:314名	特になし
芦屋コミュニティスクールテニスサークル	4/18～3/20	概ね計画通り終了 全15回 参加延べ人数:80名	施設閉鎖, 休業日及び大会開催 日等除く
市内中高生放課後テニスサークル	4/1～3/24	概ね計画通り終了 全33回 参加延べ人数:266名	施設閉鎖, 休業日及び大会開催 日等除く
市民テニス無料開放デー (7月実施分)	7/7	計画通り終了 参加:35名	特になし

自主事業

市民テニス無料開放デー (ナイター)	10/8	計画通り終了 参加:18名	特になし
市民テニス無料開放デー (11月開催)	11/6	計画通り終了 参加:51名	特になし
親子テニス体験会	8/7	計画通り終了 参加:12名	特になし
ナイター練習会	4/1～3/31	概ね計画通り終了 全10回 参加延べ人数:87名	雨天のため一部中止
芦屋グラウンドベテランテニス大会	9/17～9/18	概ね計画通り終了 参加延べ人数:298名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため懇親会のみ中止
TENISH 第1期 Banbiクラス	4/10～7/24	概ね計画通り終了 全10回 参加:14名	4/25、5/2、5/9は施設閉鎖のため休講
TENISH 第1期 Tumperクラス	4/10～7/24	概ね計画通り終了 全10回 参加:16名	4/25、5/2、5/9は施設閉鎖のため休講
TENISH 第2期 Banbiクラス	9/25～12/18	計画通り終了 全10回 参加:14名	特になし
TENISH 第2期 Tumperクラス	9/25～12/18	計画通り終了 全10回 参加:15名	特になし
TENISH 第3期 Banbiクラス	1/8～3/15	計画通り終了 全9回 参加:11名	特になし
TENISH 第3期 Tumperクラス	1/9～3/6	計画通り終了 全9回 参加:15名	特になし
テーピング・ストレッチ講習会	2月	概ね計画通り終了 全3回 参加延べ人数:15名	テーピング・ピラティス講習会として実施
健康体操教室 第1期	4/6～6/29	概ね計画通り終了 全10回 参加:4名	特になし
健康体操教室 第2期	7/6～9/14	概ね計画通り終了 全10回 参加:5名	特になし
健康体操教室 第3期	10/5～12/14	概ね計画通り終了 全10回 参加:4名	特になし
健康体操教室 第4期	1/11～3/20	概ね計画通り終了 全10回 参加:3名	特になし
TENISH CAFE	10/24、2/20	概ね計画通り終了 全2回 参加延べ人数:7名	特になし

2 事業計画書に記載のないもの(内容、金額等)

収支状況

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋公園有料公園施設
---------	------------

令和4年度

(単位:円)

収入			支出		
項目	事業計画	実績	項目	事業計画	実績
利用料金	15,010,500	16,566,880	人件費	17,646,200	17,839,369
(うち庭球場)	11,749,500	13,621,880	業務費	2,429,600	2,653,411
(うち会議室)	225,000	239,000	管理費	2,422,000	1,310,772
(うち駐車場)	3,036,000	2,706,000	委託費	198,000	198,000
自主事業	37,128,760	36,776,115	光熱水費	2,901,800	2,939,149
目的外	927,150	993,327	自主事業	8,462,400	7,222,541
その他	5,150	415	目的外	297,000	248,377
			修繕積立金	14,000,000	14,000,000
			その他	1,273,000	2,259,969
計	53,071,560	54,336,737	計	49,630,000	48,671,588
			収支	3,441,560	5,665,149

令和3年度

(単位:円)

収入			支出		
項目	事業計画	実績	項目	事業計画	実績
利用料金	15,045,060	14,624,260	人件費	16,817,600	16,133,584
(うち庭球場)	11,784,060	11,404,260	業務費	2,732,000	2,311,522
(うち会議室)	225,000	184,000	管理費	1,054,000	713,917
(うち駐車場)	3,036,000	3,036,000	委託費	198,000	198,000
自主事業	39,613,560	35,148,555	光熱水費	2,589,000	2,253,429
目的外	997,150	935,464	自主事業	8,550,900	5,256,437
その他	0	13,553	目的外	332,000	293,086
<small>(新型コロナウイルス感染防止対策指定管理者支援金)</small>			修繕積立金	21,200,000	21,200,000
			その他	1,355,000	1,132,120
計	55,655,770	50,721,832	計	54,828,500	49,492,095
			収支	827,270	1,229,737

アンケート結果

令和5年6月16日現在

公の施設の名称	芦屋公園有料公園施設
---------	------------

利用者アンケート結果

[実施期間: 令和4年12月1日～令和4年12月14日]

[回収枚数: 258枚]

問1 あなたの性別を教えてください。

男	138枚	女	115枚	未回答	5枚
---	------	---	------	-----	----

問2 あなたの年齢を教えてください。

～19歳	4枚	20～30代	19枚	40～50代	58枚
60～70代	137枚	80代以上	37枚	未回答	3枚

問3 どちらから来られましたか？

芦屋市内	126枚	芦屋市外	126枚	未回答	6枚	
芦屋市外内訳→	兵庫県内	99枚	兵庫県外	13枚	未回答	14枚

問4 今回はどなたとご利用されましたか？

家族	30枚	友人	142枚	会社関係	40枚
その他	40枚	未回答	6枚		

問5 芦屋公園テニスコートをご利用される頻度はだいたいどの程度ですか？

週に3・4回	35枚	週に1・2回	116枚	月に数回	61枚
月に1回	19枚	数か月に1回	17枚	年に1回	5枚
初めて	4枚	未回答	1枚		

問6 レンタルコートは日没後、ナイター区分(2面)を利用できることをご存知ですか？

利用したことがある	61枚	知っているが、利用したことはない	152枚	知らなかった	39枚
未回答	6枚				

問7 レンタルコートのご予約に関して前日正午以降の予約に限り、翌日のコート代が1000円割引になる「直前割引」をご存知ですか？

利用したことがある	75枚	知っているが、利用したことはない	94枚	知らなかった	85枚
未回答	4枚				

問8 平日にテニススクールを開催していますがご存知ですか？

受講したことがある	58枚	知っているが、受講したことはない	155枚	知らなかった	42枚
未回答	3枚				

問9 定期的に芦屋市民開放デーを開催していますがご存知ですか？

参加したことがある	55枚	知っているが、参加したことはない	136枚	知らなかった	136枚
未回答	5枚				

問10 芦屋公園テニスコートでのイベントは、芦屋公園テニスコートのホームページ、広報あしや、市内の掲示板へのポスター掲示、施設内ポスター掲示等で告知しておりますが、ご覧になったことはありますか？(複数回答可)

ホームページ	82枚	広報あしや	80枚	市内掲示板のポスター	12枚
施設内のポスター	79枚	見たことがない	67枚	未回答	4枚

アンケート結果

問11 談話室の横にある会議室が、2時間1000円で利用できることをご存知ですか？

利用したことがある	44枚	知っているが、利用したことはない	101枚	知らなかった	108枚
未回答	5枚				

問12 更衣室、シャワールームについてお伺いします。

〈更衣室について〉

利用したことがある	180枚	利用したことはない	65枚	知らなかった	3枚
利用時に不快に思うことがある	3枚	未回答	7枚		

〈シャワールームについて〉

利用したことがある	146枚	利用したことはない	87枚	知らなかった	3枚
利用時に不快に思うことがある	2枚	未回答	20枚		

問13 施設の維持管理は良好でしょうか？

コートコンディション	良い	194枚	普通	57枚	悪い	2枚	未回答	5枚
清掃・整理整頓	良い	200枚	普通	57枚	悪い	2枚	未回答	5枚
設備・備品の使いやすさ	良い	155枚	普通	93枚	悪い	2枚	未回答	8枚
安全対策	良い	166枚	普通	80枚	悪い	3枚	未回答	9枚

問14 職員のお客様への接し方は良好でしょうか？

良い	203枚	普通	35枚	悪い	2枚	未回答	18枚
----	------	----	-----	----	----	-----	-----

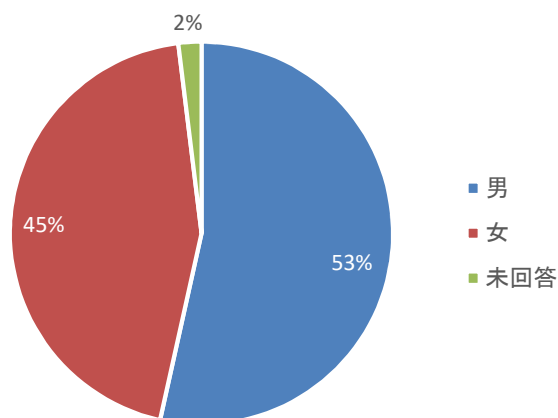
問15 レンタルコートのご利用に関して、利用しやすさはいかがでしたか？

空き状況の確認方法	良い	なし	普通	なし	悪い	なし	未回答	なし
予約方法	良い	107枚	普通	107枚	悪い	107枚	未回答	107枚
窓口での書類申請	良い	96枚	普通	96枚	悪い	96枚	未回答	96枚

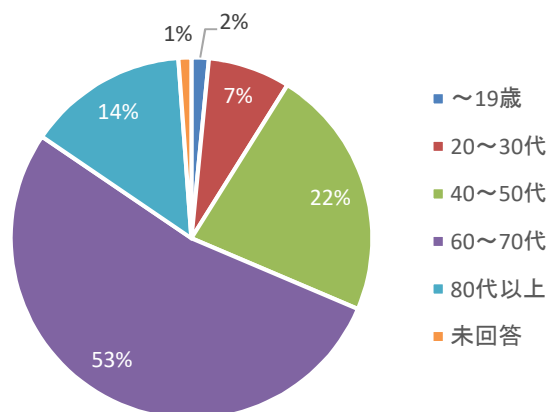
問16 当施設の総合的な満足度は、次のどれにあてはまりますか？

とても満足	96枚	まあまあ満足	117枚	普通	29枚
少し不満	5枚	とても不満	枚	未回答	11枚

問1) あなたの性別を教えてください

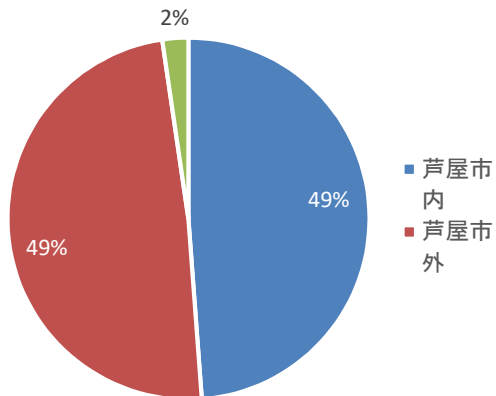


問2 あなたの年齢を教えてください。

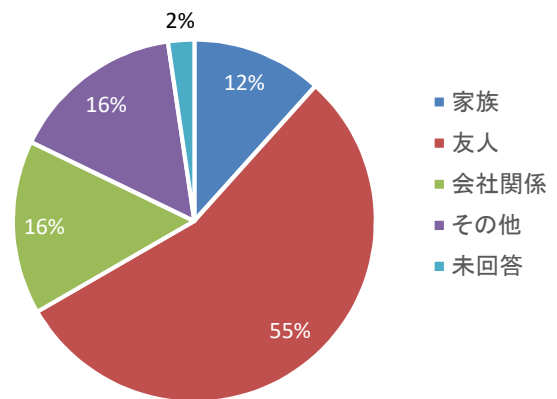


アンケート結果

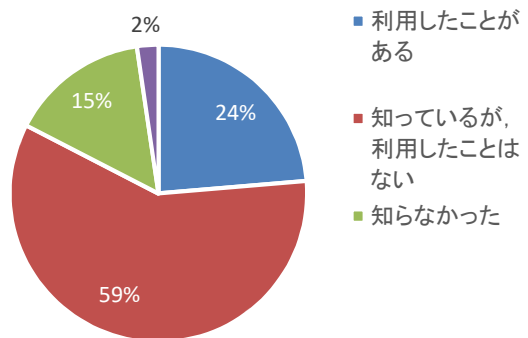
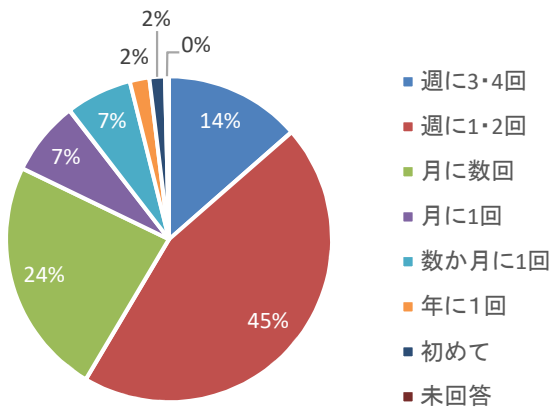
問3 どちらから来られましたか？



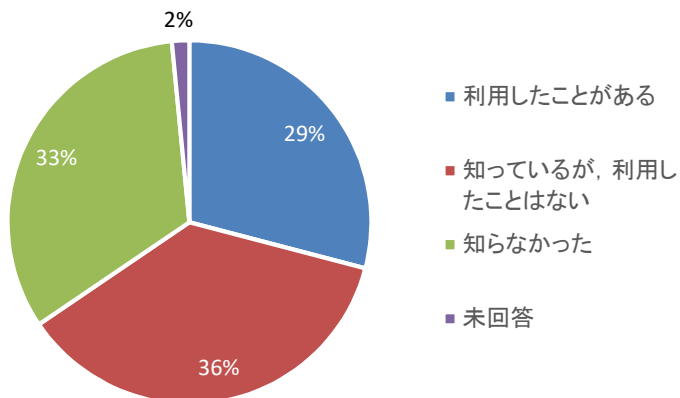
問4 今回はどなたとご利用されましたか？



問5 芦屋公園テニスコートをご利用される頻度は 問6 レンタルコートは日没後、ナイター区分(2面)：
だいたいどの程度ですか？ 利用できることをご存知ですか？

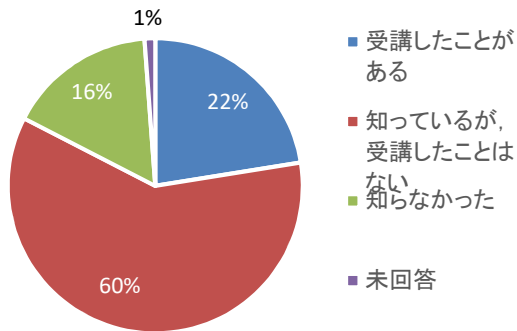


問7 レンタルコートのご予約に関して前日正午以降の予約に限り、翌日のコート代が1000円割引になる「直前割引」をご存知ですか？

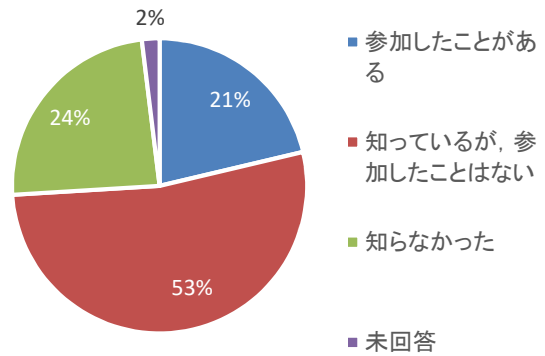


アンケート結果

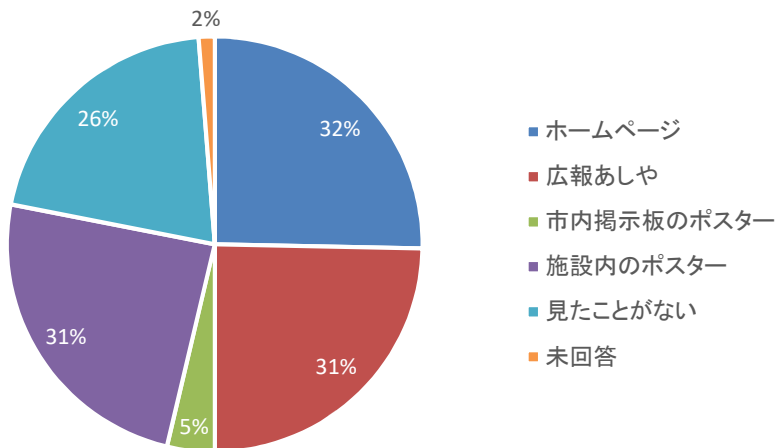
問8 平日にテニススクールを開催していますがご存知ですか？



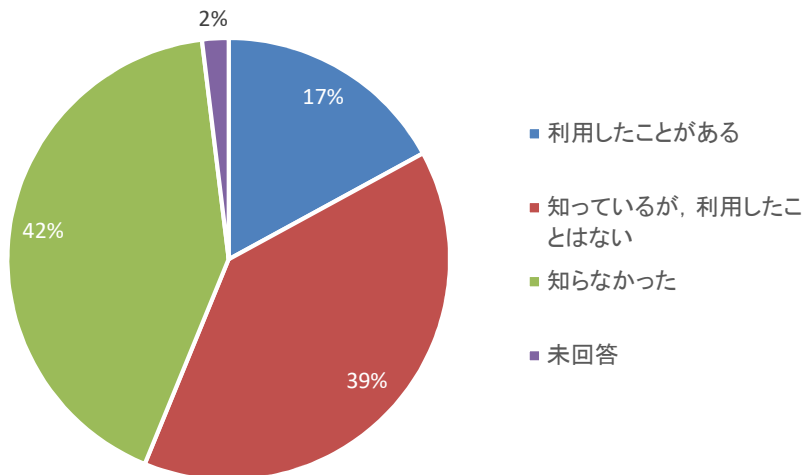
問9 定期的に芦屋市民無料開放デーを開催していますがご存知ですか？



問10 芦屋公園テニスコートでのイベントは、芦屋公園テニスコートのホームページ、広報あしや、市内の掲へのポスター掲示、施設内ポスター掲示等で告知しておりますが、ご覧になったことはありますか？(複数回答可)



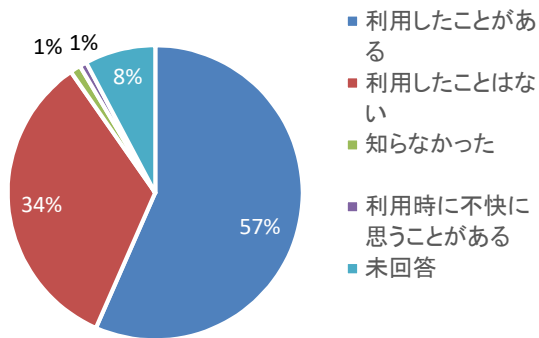
問11 談話室の横にある会議室が、2時間1000円で利用できることをご存知ですか？



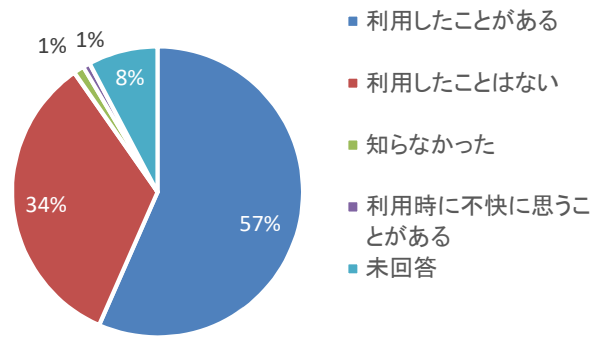
アンケート結果

問12 更衣室, シャワールームについてお伺いします。

更衣室について

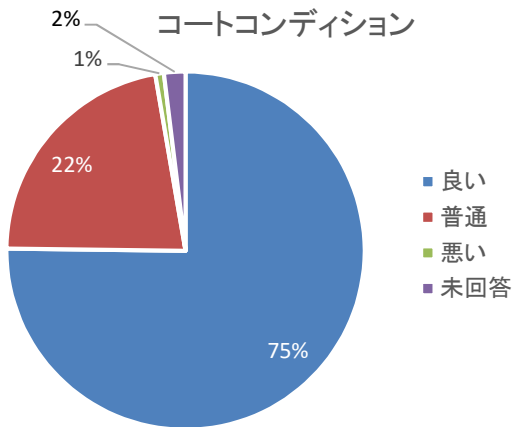


シャワールーム

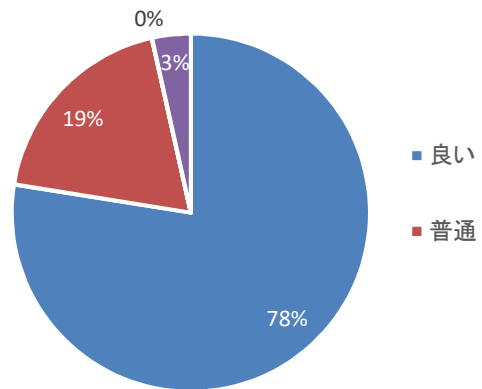


問13 施設の維持管理は良好でしょうか？

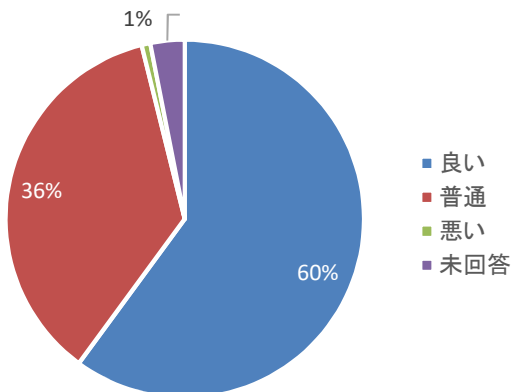
コートコンディション



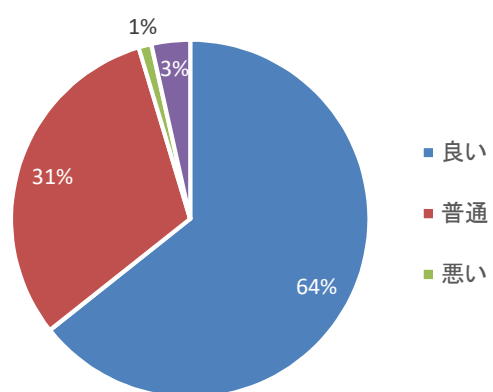
清掃・整理整頓



設備・備品の使いやすさ

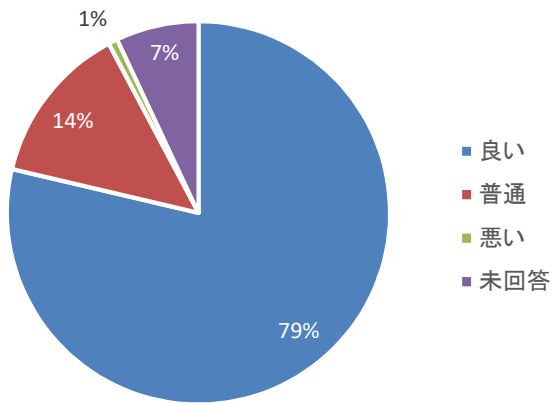


安全対策



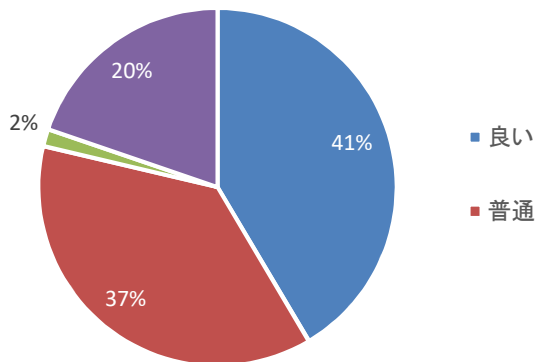
アンケート結果

問14 職員のお客様への接し方は良好でしょうか？

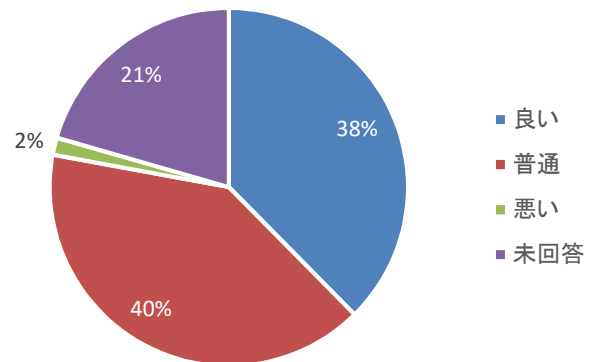


問15 レンタルコートのご利用に関して、利用しやすさはいかがでしたか？

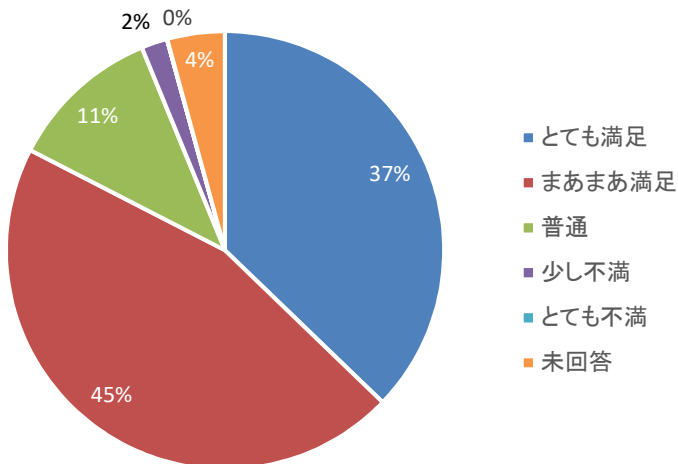
空き状況の確認方法



窓口での書類申請



問16 当施設の総合的な満足度は、次のどれにあてはまりますか？



指定管理者確認調査表

所 管 課	社会教育部スポーツ推進課			
公 の 施 設 の 名 称	芦屋公園有料公園施設			
所 在 地	芦屋市松浜町56番			
指定管理者の名称	芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体			
期 間	第1Q	第2Q	第3Q	第4Q
	R3/4-R3/6	R3/7-R3/9	R3/10-R3/12	R4/1-R4/3
調 査 日	令和4年7月20日	令和4年10月21日	令和5年1月20日	令和5年4月20日
担 当 者	三浦 真衣	三浦 真衣	三浦 真衣	三浦 真衣
確 認 者	木田 友浩	木田 友浩	木田 友浩	木田 友浩
指定管理者担当者	吉岡 亨	吉岡 亨	吉岡 亨	吉岡 亨

目標値管理	目標	第1Q	第2Q累計	第3Q累計	第4Q累計
コート利用区分数	13,271 件	3,878.5 件 29.2%	7,539 件 57%	10,797 件 81%	13,971 件 105%
会議室利用区分数	385 件	134 件 34.8%	239 件 62%	313 件 81%	401 件 104%
テニスコート自主事業件数	10 件	7 回 70.0%	10 回 100%	10 回 100%	10 回 100%
テニスコート自主事業参加者数	22,826 人	5,659 人 24.8%	11,049 人 48%	16,839 人 74%	22,430 人 98%
会議室自主事業件数	2 件	2 件 100.0%	2 件 100%	2 件 100%	3 件 150%
会議室自主事業参加者数	233 人	31 人 13.3%	70 人 30%	109 人 47%	151 人 65%

項目		気付事項
1 Q	1 全般的事項	(1) 事業計画等 適正な時期に提出されており、適正な目標設定がなされている。
		(2) 計算書類等 期日までに提出があり、承認を得ている。
		(3) 月次報告等 概ね適正な時期に提出されており、必要な事項についても報告を受けている。
	2 適正な施設の管理	(1) 施設保守・運営管理 様々な点検シートを作成し、適切な管理に努めている。また、修繕を行う場合にも事前報告もしくは事後報告もあり、迅速に対応している。
		(2) 従業員管理 雇用契約書を作成し、労働条件を確認できるものを定めている。今後は、作成しているキャリアパスに沿った給与体制が整えられることを期待したい。
	(3) 危機管理 事故、事件時に対応したマニュアルを作成し、責任者や責任体制を明確にできている。まだ、訓練は実施されていないが今後実施する予定をしている。	
	(4) 個人情報管理 個人情報保護に関するマニュアルを作成している。	
	(5) 研修計画 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、今期は外部研修を行うことができなかった。	
2 Q	1	(3) 月次報告等 適正な時期に提出されており、必要な事項についても報告を受けている。
	3 事業収支等	(1) 事業収支 個別の自主事業については多少のばらつきがあるものの、概ね事業計画どおりの収支となっている。
		(2) 財政基盤 決算書を窓口にて公開している。
	(3) 内部統制 毎月の定例会議以外においても、懸案事項については随時協議を行っている。	
3 Q	1	(3) 月次報告等 適正な時期に提出されており、必要な事項についても報告を受けている。
	4 サービス	(1) 計画性,透明性 受付だけでなく、ホームページで事業計画及び事業報告の公開をしており、事業の透明性を高めることに努めている。
		(2) サービス向上 アンケートの実施や意見箱の設置など、サービス向上のための取組を積極的に行っている。また、申請受付のオンライン化など多様な利便性向上のために工夫している。
	(3) パートナシップ 利用者が施設の運営にボランティアとして参加したり、他施設との連携も実施している。	

項目		フォロー状況	
4 Q	1 全 般 的 事 項	(3) 月次報告等	適正な時期に提出されており、必要な事項についても報告を受けている。
		(4) 事業報告書	期日までに提出があり、承認を得ている。
		(5) 次年度準備	期日までに提出があり、承認を得ている。
	2 適 正 な 施 設 の 管 理	(1) 施設保守・運営管理	適宜必要な点検シートを作成し、適切な管理に努めている。
		(2) 従業員管理	雇用契約書を作成し、労働条件を確認できるものを定めている。キャリアパスに沿った給与体制の整備を引き続き行っている。
		(3) 危機管理	事件、事故時に対応したマニュアルを作成し、責任者や責任体制を明確にできている。様々なケースを想定した訓練や研修を職員全員で実施している。
		(4) 個人情報管理	個人情報保護に関するマニュアルを作成している。また、職員が外部に研修を受けに行き、その内容を職員全体に共有する内部研修も引き続き実施されている。
		(5) 研修計画	上記にもあるように、職員が外部に研修を受講しに行き、その内容を職員全員で共有するために内部研修を実施している。
	3 事 業 収 支 等	(1) 事業収支	全体的な収支については、ほぼ計画通りである。
		(2) 財政基盤	決算書を窓口で公開している。
		(3) 内部統制	毎月の定例会議以外でも、懸案事項については随時協議を行っている。
	4 サ ー ビ ス	(1) 計画性,透明性	HPIに事業計画書を掲載するなど、事業の透明化に努めている。
		(2) サービス向上	アンケートを実施し、目標も達成できている。
		(3) パートナシップ	ボランティア募集や他団体と積極的に連携できている。また、施設メンテナンスの際に利用者にも協力してもらいながら施設の簡単な修繕や花壇の整備なども行っており、利用者参画の場も設けている。

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等	
1 全 般 的 事 項	(1) 事業計画等	1-1 当年度の年次事業計画書は、当年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2	2			2	第1Q:開始1ヶ月前までに提出・承認できている。	令和4年度事業計画	
		1-2 当年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、前年度の実績及び当年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2	2			2	第1Q:前々年度の実績も含めて目標値を設定している。	令和4年度事業計画	
		1-3 再委託を行う場合、市に事前に承諾を得ているか。再委託がある場合、暴力団排除にかかる誓約書の提出及び特約の締結を行っているか。また、委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	2	2			2	第1Q:事前に市の承諾を得ており、暴力団排除に係る誓約書の提出及び特約の締結は行っている。第4Q:第1Q同様。	令和4年度事業計画書、業務報告書、契約書	
	(2) 計算書類等	1-4 指定管理者が関係法令で作成が求められる計算書類等及び監査報告書は、年度終了後3か月以内に提出されたか。	2	2			2	第1Q:期限内に提出された。	令和3年度事業報告書	
	(3) 月次報告等	1-5 月次報告書は、毎月終了後、翌月15日までに提出されているか。	2	1	2	2	2	1.75	第1Q:一部遅延があったものの、問題なく提出されている。第2Q:問題なく提出されている。第3Q:問題なく提出されている。	月次報告書
		1-6 月次報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、ほか市が特に必要と認める事項が記載されている	2	2	2	2	2	2	第1Q:適切に報告されている。第2Q:適切に報告されている。第3Q:適切に報告されている。	月次報告書
		1-7 施設の維持管理について、補修等の必要な箇所が常時把握され、利用者の利便性、安全使用の観点から、適宜必要な対応がなされているか。	2	2	2	2	2	2	第1Q:常時把握され、必要な対応がなされている。第2Q:常時把握され、必要な対応がなされている。第3Q:常時把握され、必要な対応がなされている。	日常点検業務状況、施設異常箇所処理記録(写真つき)、芦屋公園テニスコート日誌、芦屋公園テニスコート業務日誌、拠点クラブ受付チェック表(午前・午後)、日常点検チェックシート、点検チェックシート月2回、コートキーパーノート、コートキーパー作業日誌、芦屋公園テニスコート業務管理日報、施設管理日誌(昼間)業務チェック表、施設管理日誌(夜間業務)、作業日誌、連絡・報告ノート
	(4) 事業報告書	1-8 事業報告書は、年度終了後30日以内に提出されたか。	2				2	2	第4Q:期限内に提出があった。	令和4年度事業報告書
		1-9 事業報告書には、(1)業務の実施状況及び利用状況、(2)利用料金及びその他の収入の実績、(3)管理運営経費の収支状況、ほか市が特に必要と認める事項が記載されているか。	2				2	2	第4Q:不足なく記載されている。	令和4年度事業報告書
	(5) 次年度準備	1-10 次年度の年次事業計画書は、次年度の開始1か月前までに提出され、市の承認を受けているか。	2				2	2	第4Q:期日までに提出され、承認を受けている。	令和5年度事業計画書
		1-11 次年度の年次事業計画書は、設置目的や特徴を踏まえ、当年度の実績及び次年度の見込みを適切に反映した目標設定がされているか。	2				2	2	第4Q:当年度の運営状況を踏まえた計画となっている。	令和5年度事業計画書
合計		22	13	6	6	16	21.75			
(1) 施設保守・運営管理	2-1 管理責任者及び管理体制について組織図等で明示され、従業員は適正配置となっているか。また変更した場合、速やかに市に届出されているか。	2	2			2	2	第1Q:管理責任者及び管理体制について平成31年度事業計画書の組織図や別紙、芦屋公園有料公園施設人員配置図等で明示されている。また、従業員は適正に配置されていることを芦屋公園テニスコート事務局出勤一覧表にて確認した。第4Q:第1Q同様。	芦屋公園有料公園施設人員配置図、芦屋公園テニスコート事務局出勤一覧表、芦屋ローンテニス・双葉連合事業体職員名簿(事務局)	
	2-2 設備保守、清掃、警備など日常の維持管理について日誌を付けているか。記録は整備、保管されているか。	2	2			2	2	第1Q:右記書類にて適切に管理されていることを確認した。第4Q:第1Q同様。	日常点検業務状況、施設異常箇所処理記録(写真つき)、芦屋公園テニスコート日誌、芦屋公園テニスコート業務日誌、日常清掃作業日誌	
	2-3 定められた保守点検(日常点検、定期点検、法定点検等)を行っているか。施設補修について、事前及び事後報告があり、補修箇所は現認できたか。	2	2			2	2	第1Q:適切に保守点検を行っており、施設補修についての事前及び事後の報告を受けている。第4Q:第1Q同様。	日常点検チェックシート、点検チェックシート月2回、定期点検業務状況、空調設備機器保守点検業務点検報告書、消防用設備等(特殊消防用設備等)点検結果報告書、自動ドア保守点検報告書	
	2-4 適切な施設保守・運営管理のための内部会議を月1回程度実施しているか	2	2			2	2	第1Q:月一回程度、内部会議を開催している。第4Q:第1Q同様。	指定管理者委員会議事録	
	2-5 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われているか。	2	1			2	1.5	第1Q:分別推奨のためにPOPを張るなどして啓発を行っている。今年度は施設内のLED化を進める予定をしている。第4Q:執務室、トイレ、更衣室、会議室がLED化が完了している。	目視で確認	
	(2) 従業員管理 *4	2-6 就業規則を定め、適正に運用しているか。(その他、雇用契約書など労働条件について)	2	2			2	2	第1Q:就業規則を定めて適正に運用している。第4Q:第1Q同様。	就業規則、雇用契約書、パートタイマーに関する覚書

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
2 適正な施設の管理	2-7 適正な労働環境が保持されているか(賃金台帳に基づき遅配なく適正に支払われているか、最低賃金をクリアしているか、労働基準監督署の行政指導が入っていないか)。	2	2			2	2	第1Q:最低賃金クリア確認。労働基準監督署の指示はなく、適正な労働環境が保持されている。第4Q:第1Q同様。	R2従業員相談窓口について、健康診断実施状況管理表
	2-8 人材育成についての考え方が示されているか。(職員の能力を高めるための研修のあり方、具体的な研修の仕組みを明確にしているか)	2	2			2	2	第1Q:基本方針、新入職員の育成等、全6項目からなる人材育成の考え方について右記書類にて確認した。第4Q:第1Q同様。	一般社団法人芦屋国際ローンテニスクラブ給与・雑給、給料支払明細表、令和3年分給与所得に対する源泉徴収簿、雇用契約書
	2-9 人材育成についての考え方を反映した給与制度が運用されているか。	2	1			1	1	第1Q:総務手当や運営業務手当というものを設け、多面的に担当業務を給与に反映しているが、キャリアパスなどが反映された給与制度が完全には運用されていない。第4Q:第1Q同様。	就業規則、雇用契約書、パートタイマーに関する覚書
	2-10 健康診断は毎年定期的実施しているか。従業員のメンタルヘルスのための窓口、支援体制があるか。	2	1			1	1	第1Q:事業者としての定期健康診断は行っていないが、健康診断を受診するよう促して受診状況について把握している。第4Q:全従業員が健康診断を完了していることを確認した。	R4従業員相談窓口について、健康診断実施状況管理表
(3) 危機管理	2-11 施設の特質に応じた事故、緊急時のマニュアル(BCP等)を作成し、対応責任者、責任体制を明確にしているか。(市担当者との情報共有できているか)	2	2			2	2	第1Q:災害発生(地震・津波・火災・熱中症)時のマニュアルを作成し、対応責任者や責任体制を明確にしている。第4Q:第1Q同様。	芦屋公園テニスクラブ防災マニュアル、スポーツによる外傷・障害・疾病に対する応急対応マニュアル、芦屋公園テニスコート気象警報・注意報発令時対応、災害時における施設利用に関する覚書、心肺蘇生法、熱中症対策マニュアル
	2-12 事故、緊急時に対応した訓練を定期的実施しているか。	2	2			2	2	第1Q:事件・事故対応訓練、緊急地震速報訓練、救急救命講習会を実施。救急救命講習会については、夜間担当のコートキーパーも受講している。第4Q:第1Q同様。	職員研修実施内容(防災訓練、救急救命講習会)、自衛防災訓練通知書、自衛防災訓練の内容
	2-13 適正な損害賠償保険加入になっているか。	2	2			2	2	第1Q:賠償責任保険及び傷害保険に加入している。第4Q:第1Q同様。	賠償責任保険証券、傷害保険証券
(4) 個人情報管理	2-14 個人情報管理についての社内規定を整備し、事務取扱責任者などを定めているか。	2	2			2	2	第1Q:個人情報の保護と取扱の規定が整備されている。第4Q:第1Q同様。	個人情報保護規程、個人情報取扱業務概要説明書、「個人情報保護規程」に関する運用手続要領
	2-15 個人情報管理の研修を行っており、従業員は個人情報保護について理解しているか。	2	1			2	1.5	第1Q:現段階では実施していないが、個人情報保護研修を年度内に実施予定である。第4Q:2月に個人情報取扱研修を実施した。	
	2-16 個人情報については記録の保存場所を決め、厳密に管理できているか。(機器及び電子媒体等の盗難等の防止・電子媒体等を持ち出す場合の漏洩等の防止なども)	2	2			2	2	第1Q:文書及びパソコンを施錠できるキャビネットに保存していることを確認した。第4Q:第1Q同様。	個人情報管理台帳、目視にて確認
(5) 研修計画	2-17 業務を適切に遂行できるよう従業員(アルバイト等を含む)採用時に研修を行っているか。	2	2			2	2	第1Q:採用時はOJT形式で、業務マニュアルに沿った研修を行い、日誌をつけることによって、理解度の確認及び指導をおこなっている。第4Q:採用時に研修計画を立て、チェックシート等を利用し指導をおこなっている。	指導記録表、日誌
	2-18 外部研修やセミナーに従業員を年1回程度派遣しているか。研修の成果をレポートや発表等で共有化しているか。	2	1			2	1.5	第1Q:現時点で派遣実績なし。外部研修に職員派遣予定あり。派遣された際の研修内容共有はミーティング時に行われている。第4Q:5件の研修に派遣しており、その都度レポートにて内容が共有されている。	口頭にて確認
	2-19 内部で従業員研修を定期的に行い、資質の向上に努めているか。	2	2			2	2	第1Q:事業計画に記載あり。月に一度を目途にしている。第4Q:第1Q同様。	口頭にて確認
合計		38	33	0	0	36	34.5		

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
3 事業 収支・ 指定 管理者 の 財政 基盤 ・ 内部 統制	(1) 事業収支 *5								
	3-1 報告資料は、期中の進捗管理に使用できるように勘定科目の設定や経費の配賦等の方針が、年次事業計画書及び事業報告書と整合しているか。	2		2		2	2	第2Q:期中の進捗管理に使用しやすい報告資料が提出されており、適合性がある。第4Q:第1Q同様。	令和4年度事業計画書、令和4年度収支報告(上半期)
	3-2 収支が赤字となっていないか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:赤字になっていない。第4Q:第2Q同様。	令和4年度収支報告(上半期)
	3-3 事業計画に沿った収支状況であるか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:おおむね事業計画どおりである。第4Q:第2Q同様。	令和4年度収支報告(上半期)
	3-4 事業計画に沿った利用者数であるか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>		2	2	第2Q:おおむね事業計画どおりである。第4Q:第2Q同様。	令和4年度事業計画書、令和4年度年間目標数値及び実績
	3-5 経費を節減するための取組がなされているか。見積合わせなどを行っているか。	2		2		2	2	第2Q:備品購入等についても見積り合わせを実施し、支出の軽減を図っている。また、些細な修繕については職員が実施したり、休館日にボランティアを募って実施している。第4Q:第2Q同様。	ボランティアリスト、見積書
	3-6 指定管理業務と指定管理業務以外の業務に関する収支を、専用の口座、帳簿等を備え、明瞭に区分しているか。	2		2		2	2	第2Q:明確かつ問題なく区分されている。第4Q:第2Q同様。	令和4年度月別収支決算書(連合事業体・一般社団法人)、普通預金通帳(連合事業体・一般社団法人)、振替伝票(現物確認)、現金出納帳(現物確認)
3-7 配賦されている指定管理者の本部経費等は、著しく過大あるいは過少となっていないか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>						
(2) 指定管理者の財政基盤 *6									
3-8 計算書類等(決算書)を公開しているか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>			1	1	第2Q:HPでの公開は行っていないが、窓口で配架し公開している。第4Q:第2Q同様。	現地確認
3-9 計算書類等(決算書)について、公認会計士又は監査法人による監査を受けているか。適正な会計手続きがなされているか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>			1	1	第2Q:役員による監査のみ実施。一般社団法人の会計規則により会計手続を行っている。構成団体が納税協会に所属しているため、年度最終には納税協会に確認を受けている。第4Q:役員による監査のみ実施。前年同期外部監査は受けていないが、芦屋納税協会に最終チェックをもらい、税務署に納税している。	一般社団法人芦屋国際ローンテニスクラブ運営規約、一般社団法人芦屋国際ローンテニスクラブ定款、監査報告書
3-10 負債比率100%以下、かつ流動比率100%以上か。 *7	2		<input checked="" type="checkbox"/>			2	2	第2Q:負債比率0.78%、流動比率7258.19%第4Q:負債比率18.48%、流動比率641.02%	合計残高試算表
(3) 内部統制 *6									
3-11 内部監査・評価を実施しているか。	2		<input checked="" type="checkbox"/>			2	2	第2Q:内部監査を実施。第4Q:内部監査を実施。	監査報告書、現金実査調査表
3-12 定期的に市と意見交換を行う機会を設けているか。	2		2			2	2	第2Q:毎月一度、定例会議を開催している。第4Q:第2Q同様。	芦屋公園定例会議内容書
3-13 契約書、領収書等の経理関係書類が適正に管理されているか。利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	2		2			2	2	第2Q:右記書類にて適切に管理されていることを確認した。第4Q:第2Q同様。	利用料日計表、振替伝票、領収書、現金出納帳、現地確認
3-14 管理すべき備品について、市の台帳、指定管理者の持込み台帳及び現物は完全に一致しているか。備品の安全性について点検が行われているか。	2		2			2	2	第2Q:現在決裁中のものを除き、市の台帳と指定管理者作成の台帳及び現物が一致していることを確認した。第4Q:第2Q同様。	備品管理台帳、現地確認
合計		28		12		24	24		
(1) 事業の計画性、透明性									
4-1 施設の設置目的や管理運営にふさわしい理念及び運営方針を文章で明確にしているか。その方針等に基づき、管理運営及び事業を実施しているか。	2			2		2	2	第3Q:理念及び運営方針を定め、施設内で掲示し、周知を図っている。また、施設の管理運営は、理念及び運営方針に基づき実施されている。第4Q:第3Q同様。	芦屋公園テニスコート運営基本方針と運営理念
4-2 長期性・継続性を意識した事業・運営を行い、中長期の事業計画(修繕計画含む)を有しているか。	2			2		2	2	第3Q:指定管理者選定時に中長期的な修繕計画を作成しており、状況に応じて適宜変更も行っている。第4Q:第3Q同様。	芦屋公園テニスコート長期設備計画(案)
4-3 事業計画や・事業実績の内容を館内での掲示やホームページ等で公開しているか	2			2		2	2	第3Q:館内受付に加えて、施設HPにも掲載されている。第4Q:第3Q同様。	芦屋公園有料公園施設HP、現地確認
4-4 事業内容は施設の設置目的に沿っており、事業計画どおり実施しているか。(当初及び各年次計画で提案されている自主事業も計画通り実施しているか。)	2			1		2	1.5	第3Q:概ね計画通り実施している。第4Q:事業への参加状況に応じて実施内容を変更も検討しながら、状況に応じて実施している。	令和4年度事業計画書、令和4年度個別事業計画書、令和4年度個別事業報告書

指定管理者評価チェック表

項目	内容	満点	1Q	2Q	3Q	4Q	年度計	判断の根拠	確認した資料等
4 サービスの質の維持向上	(2) サービス向上, 利用者の掘り起こし							第3Q:各種マニュアルを作成し、いつでも見られるように保管している。また、各自主事業ごとにマニュアルを作成し、誰でも対応できるようにしている。接遇については、12月実施の来館者アンケートの結果、83%の利用者から良い接し方であるという評価をいただいた。第4Q:第3Q同様。	基本マニュアル、業務マニュアル、当日の窓口対応、電話・窓口予約受付、新規登録、予約の取消、予約システム操作マニュアル、給茶機の取扱と清掃について、キッチン片づけ、コートキーパー作業項目、コート使用終了後の作業、ソフトテニスをする時のセンターベルトの取り外し方、体協チャレンジ テニッシュの準備について、ACユナイテッドジュニアテニススクール、熱中症予防運動指針、スポーツによる外傷・障害・疾病に対する応急対応マニュアル、救急車を呼ぶときの対応マニュアル、新型コロナウイルス感染に対する職員対応マニュアル
	4-5 各種サービスに関するマニュアルを作成し、活用しているか。服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。	2			2	2	2		
	4-6 サービス水準を評価指標及び数値で設定しているか。目標が達成されているか。	2			2	2	2	第3Q:利用者アンケートにて、利用満足度の評価指標を測定している。また目標として、評価点数4以上を設定しており、達成できている。	お客様アンケート結果、お客様アンケート集計結果
	4-7 施設案内やサービス内容についてのパンフレット類を整備し、ホームページの更新を適切に行っているか。利用者が必要とする情報を適切に提供できているか。	2			2	2	2	第3Q:パンフレットや利用の手引き、ホームページを作成し、適宜改訂も行っている。第4Q:第3Q同様。	芦屋公園有料公園施設HP、各種パンフレット、ナイター練習会参加者募集要項、芦屋公園テニススクール各コース受講申込書、健康体操教室申込書、TENISH CAFE募集要項、ACユナイテッドジュニアテニススクール受講申込書
	4-8 利用者の掘り起こしに向けて具体的な活動を行っているか。(効果的な広報・宣伝等を行えているか)	2			2	2	2	第3Q:ホームページのリニューアルを行い、窓口申請のみ受け付けから、ネット申請にも対応するように改良した。その結果、日本に一時帰国した際に参加したいと申し込むケースがあった。第4Q:近隣施設等にイベントチラシを置かせてもらうなど、普段関わらないような人の目に触れる機会を増やしている。	レンタルコート平日限定割引チケット、拠点テニスクラブ定期会員募集中チラシ
	4-9 利用者に対する利用相談窓口や苦情窓口を設置しているか。苦情解決の仕組みがあるか。	2			2	2	2	第3Q:受付窓口が苦情窓口を兼ねている。また、ご意見箱も設置し、意見の収集に努めている。また、寄せられた意見に対する回答は、通路掲示板に掲示するようにしている。苦情があった場合はマニュアルに沿って対応し、窓口職員のみで対応が難しい場合は、統括責任者が対応する。第4Q:第3Q同様。	苦情処理対応マニュアル、苦情・意見対応記録、令和4年度事業計画書
4-10 CS(利用者満足度)調査を定期的実施し、結果を分析のうえ対策を講じているか。その結果に基づいた指定管理者の対応や対策は適切か。	2			1	1	1	第3Q:12月にアンケートを実施し、1月末にアンケート結果や対策等の掲示を行う予定。第4Q:第3Q同様。	お客様アンケート結果、お客様アンケート集計結果、口頭で確認	
(3) 住民又は利用者等とのパートナーシップの推進	4-11 住民又は利用者がボランティアとしてサービス実施や運営に積極的に参加しているか。	2			1	1	1	第3Q:休館日の施設整備作業や無料開放デーはボランティアがメインで運営している。また、敷地内の花壇については、利用者が毎日管理をしている。第4Q:第3Q同様。	口頭で確認
	4-12 住民又は利用者のニーズを、今後の事業計画に反映させているか。(住民等からのアイデアや要望を取り入れようとしているか。)	2			2	2	2	第3Q:定期的なアンケートの実施やご意見箱の設置など、利用者のニーズをなるべく取り入れられるようにしている。次年度の計画に盛り込むことが出来そうなものに関しては、掲示板にてその旨を回答している。第4Q:第3Q同様。	ご意見箱による意見、口頭で確認
	4-13 地域の事業者等(他施設)と連携し、地域活性化に寄与しているか。	2			1	1	1	第3Q:スポーツ推進課と芦屋市体育協会からの協力依頼を受けて、ユナイテッドスタジアム芦屋活用事業への協力を行っている。また、放課後テニスサークルでは、市内の学校とタイアップして事業を行っている。第4Q:前期利用に加え、コミスクによる利用もある。	口頭での確認
	合計	26			22	23	22.5		
	総合計	114	46	18	28	99	102.75		

- *1 施設の特質により、該当のない項目については満点欄に「/」(数値は消して)を記入する。
- *2 採点の目安は以下のとおり。
[2点満点] 2点・・・できている, 1点・・・概ね(一部)できている, 0点・・・できていない, /・・・該当なし
全4Qが「該当なし」とした項目については、「満点」欄の数値を「/」(数値は消して)とすること。
- *3 [1 全般的事項]以外は第4Qに再チェックする。
第4Qのチェックは、期中の状況が期末においても継続しているか、改善点があった場合は改善されているかを確認することを目的とする。
[3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制]のチェックボックスとなっている項目は、第2Qでは進捗状況についてヒアリングを実施し、第4Qにおいて評価を実施する。
- *4 共同体の場合、全ての構成企業を対象とする。
- *5 2Qは上期、4Qは下期のそれぞれ6ヶ月を対象とする。
- *6 共同体の場合、代表企業を対象とする。
- *7 算式は以下のとおりである。
負債比率 = $\frac{\text{流動負債} + \text{固定負債}}{\text{自己資本}} \times 100$ 流動比率 = $\frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$