

評価シート（年度評価）

名古屋市東山公園テニスセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	東山の森3M パートナース		
主な業務内容	名古屋市東山公園テニスセンターの管理運営		
評価対象期間	令和5年4月～令和6年3月	指定管理期間	令和2年4月～令和7年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	利用者満足度調査および独自の満足度アンケートにおいて高い評価を得ている 新たに大学との協働活動を実施した
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	◎	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
施設の維持管理について、コート整備および植物管理を要求水準以上に実施した。また、修繕については、来年度に予定されている本市の改修工事をふまえ、本市と調整のうえ、合理的な内容で実施するなど経費の節減に努めたほか、工事に向けて備品の整理や不用品の廃棄、改修内容の提案等を行った。 また、協働活動について、地域や団体と実施しているボランティア活動等を継続するとともに、新たに大学と連携し、廃棄予定のテニスボールを活用した工作教室等の協働活動を実施した。

施設の現状

東山公園テニスセンター

施設 の 現 状	施設概要							
	平成5年7月に国際的な大会が開催できるテニスセンターとして建設され、花と緑に囲まれた公園としての雰 囲気の中で、市民に気軽にテニスを楽しんでいただくことを目的にしています。 平成24年度より利用料金制度の導入を行いました。							
	市の収支状況(千円)（5年度決算(見込)額）							
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
	2,139	0	2,139	1,318	2,139	△ 1,318	2,139	65,742
	特記事項							

管理 運 営 指 標 の 状 況	取組状況(令和5年度速報値)					
	指標	単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	利用率	%	57.7	66.8	63.0	58.3
	指定管理料	千円	24,865	11,264	16,374	2,139
	特記事項					
	令和2年度 新型コロナウイルス感染症対策により休場(4月～5月)					

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市東山テニスセンターの管理運営実績						
1 基本情報				＜所管局：スポーツ市民局＞		
指定管理者	東山の森 3M パートナース					
主な業務内容	名古屋市東山テニスセンターの管理運営					
評価対象期間	令和 2 年 4 月～令和 6 年 3 月	指定管理期間	令和 2 年 4 月～令和 7 年 3 月			
2 管理運営状況（評価結果の推移）						
評価項目		評価項目				特記事項
1 基本事項		R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 平等利用		○	○	○	○	
(2) 情報管理		○	○	○	○	
(3) 職員体制		○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守		○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応		○	○	○	○	
2 維持管理		R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R3:適切な修繕の実施 R3:利用者満足度調査において、「清掃状況の満足度」について高い評価を得ている。 R4:突発的な屋内コートの大規模修繕に迅速に対応 要求水準以上の管理
(1) 建物・設備の保守点検		○	○	○	○	
(2) 修繕の実施		○	◎	◎	○	
(3) 清掃業務		○	◎	○	○	
(4) 備品の管理		○	○	○	○	
3 サービス		R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R4, R5: 利用者満足度調査において、「施設の清掃状況の満足度」について高い評価を得ている。 R4:学区と連携した防災講習会実施。 R5:新たに大学との協働活動を実施
(1) 利用実績		○	○	○	○	
(2) 事業実施状況		○	○	○	○	
(3) 自主事業		○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施		○	○	○	○	
(5) 接客態度		○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応		○	○	○	○	
(7) 利用者満足度		○	○	◎	◎	
(8) 自己評価		○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座		○	○	○	○	
(10) 地域交流		○	○	◎	◎	
4 経費等		R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	
(1) 執行状況		○	○	○	○	
(2) 効率管理		○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
令和2年度	指定管理者が実施した利用者満足度アンケートで最も要望が多かったトイレについて、和式便器から温水洗浄便座に更新しトイレの洋式化を計画的に実施している。利用者の要望を的確に把握し改善に努めている点が評価できる。 市が実施した利用者満足度調査において、「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が「スタッフの接客対応について」94.2%、「施設の清掃状況について」97.1%とそれぞれスポーツ施設全体の92.7%、91.1%より高くなっており施設運営についても評価できる。
令和3年度	フレンドリーテニスクラブ東山として施設内外の清掃ボランティア活動やボタニカルサポーターとして花の手入れボランティア活動を実施し、市民との協働を取り入れながら、施設内外の景観の美化に努めている点が評価できる。 本市が実施した利用者満足度調査において、「清掃状況の満足度」について高い評価を得ている。
令和4年度	施設の維持管理については、年3面の人工芝の張替に加え、周辺の植物管理を要求水準以上に管理するとともに、夏場の熱中症予防対策の充実など利用者が安心、安全、快適に利用できる環境づくりに努めた。また、東山公園という立地を生かした教室やトレンドをつかんだ企画力の高い自主事業の実施や、地域との協働として施設の花の手入れや防災講習会の実施など、施設の魅力、付加価値を高め、地域から愛着をもってもらえる施設運営に努めている。 利用率については、新型コロナウイルスや天候不良等による大会中止等の影響により前年度実績を割り込んだが、施設内の経費削減を徹底するなど効率的な管理運営に努力された。加えて、大規模な修繕（屋内コートの換気窓網戸落下）についても、利用者の利便性や安全に配慮し迅速に対応できた。
令和5年度	施設の維持管理について、コート整備および植物管理を要求水準以上に実施した。また、修繕については、来年度に予定されている本市の改修工事をふまえ、本市と調整のうえ、合理的な内容で実施するなど経費の節減に努めたほか、工事に向けて備品の整理や不用品の廃棄、改修内容の提案等を行った。 また、協働活動について、地域や団体と実施しているボランティア活動等を継続するとともに、新たに大学と連携し、廃棄予定のテニスボールを活用した工作教室等の協働活動を実施した。
3 利用状況等	
具体的な取組みや成果等	
新型コロナウイルスや天候不良等による大会中止等の影響により、利用率が低下傾向であるが、水準以上の維持管理を行い、利用者の満足度は高まっている。	

4 収支状況等

具体的な取組みや成果等

光熱水費の見える化や不使用箇所の消灯等の省エネ、ネット修理をはじめとした簡易修繕や清掃業務を自営で行う等のマルチスタッフ化による外部委託費の縮減等により、サービスの低下にならない経費削減の取り組みを行った。

5 利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査で「とても満足・満足」と回答した方が、「施設全体への満足度」「スタッフの接客」「施設の清掃状況」の項目で、指定管理期間をとおして 95%前後と高い数値で推移した。特に「施設の清掃状況」では令和 4 年度に 100%、令和 5 年度に 98%と評価され、高い満足度を得られた。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

施設の維持管理について、コート整備および植物管理を要求水準以上に実施するとともに、東山公園という立地を生かした教室やトレンドをつかんだ企画力の高い自主事業の実施、地域との協働として施設の花の手入れや防災講習会の実施など、施設の魅力、付加価値を高め、地域から愛着をもっていただける施設運営に努めていた。

利用者満足度調査でも各項目で高い評価を得ており、利用者に寄り添った施設運営ができている点についても評価できる。