

令和5年度 指定管理者年度評価シート

1 基本情報

施設名称	大阪市立靱テニスセンター・靱庭球場
施設所管課・担当	経済戦略局 スポーツ部 スポーツ施設担当
条例上の設置目的	市民の健康増進と文化的な都市生活の確保に寄与することを目的とする。
業務の概要	各種競技大会やイベント開催など市民が身近にスポーツに触れることができ、また気軽に健康づくりや体力づくりを行う場を提供することにより、スポーツの普及振興を図る。
成果指標	アンケート調査による利用者満足度数値
数値目標	利用者満足度80%以上
指定管理者名	靱公園スポーツの森プロジェクトグループ
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

2 管理運営の成果・実績

成果指標		利用者満足度
数値目標		80%
年度実績		89.0%
達成率		111.3%

利用状況（一般コート）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	71.7%	68.4%	3.3%

利用状況（センターコート）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	47.1%	43.2%	3.9%

利用状況（アンツーカー）

	当年度	前年度	前年度比
利用人数			
稼働率	79.2%	79.4%	-0.2%

3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
業務代行料	実績	46,140,759	36,316,050	44,640,759	
	計画	1,500,000	0		
利用料金収入	実績	84,436,700	100,914,200	-17,409,700	国際競技大会の開催等による収入等
	計画	101,846,400	101,846,400		
その他収入 （自主事業収入）	実績	96,406,007	124,996,571	-122,834,049	各種のイベント中止による減
	計画	219,240,056	220,740,056		
合計	実績	226,983,466	262,226,821	-95,602,990	
	計画	322,586,456	322,586,456		

支出		当年度	前年度	差異（実績－計画）	主な要因
人件費	実績	25,864,817	28,864,620	-7,773,983	
	計画	33,638,800	33,638,800		
物件費	実績	127,739,648	148,089,294	65,258,712	一般コートの補修、燃料費の高騰による増
	計画	62,480,936	112,124,686		
その他事業費 （自主事業支出）	実績	66,791,251	77,904,848	-109,675,469	各種イベントによる減
	計画	176,466,720	176,822,970		
合計	実績	220,395,716	254,858,762	-52,190,740	
	計画	272,586,456	322,586,456		

令和5年度 指定管理者年度評価シート

4 管理運営状況の評価（1次評価）

（1）成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
利用者満足度	111.3%	A	

（2）市費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
○水光熱費 ・館内の冷房は28℃、暖房は23℃としました。 ・サーキュレーターや扇風機を設置し、効率よく冷暖気が回るようにしました。 ・あまり使用しない箇所は電球を間引き節電しました。 ・センターコートの電気をLED化したことで節電に取り組みました。 ・電気は相見積もりを取り、使用労実績に最適なプランの契約をしました。 ・館内に「節電協力」POPを分かりやすく掲示案内しました。 ○事務経費、消耗品費 ・社内コピーは裏紙を使用しました。 ・リサイクルトナーを使用することで経費削減に取り組みました。	B	

（3）管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	
事業計画の実施状況	B	
施設の有効利用	B	
社会的責任・市の施策との整合性	B	

5 利用者ニーズ・満足度等

①利用者からの要望、意見の把握

・利用者の方から頂いたご意見やご要望に関しては、スタッフ間で情報を共有し、真摯に受け止め早急に改善できるように取り組みました。またご要望で対応できるものはすぐに対応するように努めました。

②アンケート調査の実施

・施設利用者満足度調査を2023年12月1日(金)～2024年3月24日(日)で実施し、頂いた意見をもとに施設サービス利便性の向上、施設のさらなる有効活用に役立てました。

【サンプル対象】

サンプルはITC韮ヶ丘テニスセンターで122名、庭球場で100名の合計222名でした。

年齢では70代以上の割合が多く、地域は大阪市内の方が9割でした。

【施設満足度】

<Q7-③> 「施設の用具・設備はいつも清潔に手入れされている」については「非常にそう思う、そう思う」が81%でそう思わないが3%でした。

<Q7-④> 「施設の用具・設備の充実度」については「非常にそう思う、そう思う」が77%でそう思わないが3%でした。前年度より良いご意見が増えましたが、用具の老朽化など頂戴したご意見を謙虚に受け止め改善を図ってまいります。

<Q9> 「駅、道路からの道順や案内表示等は分かりやすいですか？」については「分かりやすい」が53%で分かりにくい7%でした。

<Q10> 「館内の各種案内表示等はわかりやすいですか？」については「分かりやすい」が61%で分かりにくい5%でした。前年度より良いご意見が増えていましたが、初めてご来館される方にも分かりやすい表示を心掛け改善できるところを見直し、取り組んでまいります。

<Q11> 「トイレについてどういった印象をお持ちですか？」については「ふつう」が75%で、良くない・利用したくないが16%でした。清掃面につきましては利用者の方に気持ちよくお使いいただけるよう、改めて清掃業者と相談し、清掃回数などの見直し等、改善してまいります。

<Q12> 「休憩スペース(椅子等)についてどういった印象をお持ちですか？」については「ふつう」が81%で良くない・利用したくないが4%でした。昨年度よりも館内の休憩スペースのテーブルやイスを増やした結果、良いご意見が増えたと思います。来年度にはエントランスなどもっとスペースを増やし、皆さまの癒しのスペースになればと思います。

<Q13> 「当施設の開館時間についてどういった印象をお持ちですか？」については「妥当である」が86%で妥当でない3%でした。早朝利用や21時以降の利用を希望するご意見がありました。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

<Q8> 「このスポーツ施設のご利用において今現在の程度満足していますか？」については「非常に満足・満足」が89%で不満と答えた方が1%でした。頂いたご意見で改善できるところはすぐに見直し、ご来館いただいた皆さまにまた行きたい！と思っていただける施設に出来るよう取り組んでまいります。

<Q14> 「施設内で特によかったところを3つあげてください」については一番件数が多かったのは「受付の対応、挨拶」24件、「ハードコートの質、手入れ」が18件、「赤土コートの整備」が16件と接客面や施設面とにもとても嬉しいご意見を頂戴しました。今後もお越しいただいた方に気持ちよくご利用して頂けるよう、改めてスタッフ一同、気を引き締めて取り組んでまいります。

<Q17> 「施設内で改善すべきところを3つあげてください」については一番件数が多かったのは「ハードコートに日除けが欲しい」が11件、「赤土コートのラインが浮いている」で9件、「庭球場のシャワー施設&トイレ設置」で6件でした。「日除けの設置」につきましてハードコート側でもご希望に沿えるよう、考えていきたいと思います。「赤土コートのラインが浮いている」件につきましてはキーパーと相談しながら、改善できるよう取り組んでいきたいと思います。「庭球場のシャワー&トイレの設置」につきましてはすぐに改善できるものではない為、貴市と相談しながら対策を考えていきたいと思います。

【教室満足度】

<Q7-①> 「教室やプログラムの内容、指導方法」につきましては「非常にそう思う、そう思う」が64%でした。

<Q7-②> 「教室やプログラムが利用しやすい時間帯」につきましては「非常にそう思う、そう思う」が69%でした。上記2件の回答では「未回答」が17%でした。教室へ通って下さっているお客様には頂いたご要望をコーチ陣と相談しながらできる限り反映しながら、さらに通いたいと思っていただける教室運営を行ってまいります。また未回答であるお客様が多数いらっしゃったので、もっとレッスンを知ってもらえるよう周知していきます。

【スタッフ対応満足度】

<Q7-⑤> 「受付や窓口はいつも気持ちよく対応している」について「非常にそう思う、そう思う」が93%の方に満足頂いております。

<Q7-⑥> 「スタッフに気軽に問い合わせができるか」について「非常にそう思う、そう思う」が92%の方に満足頂いております。接客面では9割以上のお客様に大変嬉しい結果を頂戴し、スタッフ一同とても嬉しく思っております。この結果に満足することなく、皆さまにご安心してより気持ちよくご来館できるようにしていただけるよう取り組んでまいります。

【自由意見および全体の総括】全体的に昨年度よりも良いご意見を頂戴し、大変嬉しい結果となりました。スタッフに対しても嬉しいお言葉を頂戴し、とても感謝しております。今回の結果に満足することなく、頂いた貴重なご意見はスタッフ内で共有を行い、ご満足いただけなかった部分の早期改善に努め、更なる満足度の向上を図ってまいります。

来年度も韋テニスセンターに来て下さったお客様にまた来館したいと思っていただける施設に出来るよう、ハード面、ソフト面の両面の強化を図ってきたいと思います。

③利用者満足度向上のための取り組み

・スクールをご利用の方にはキャンペーンやイベント情報等をコーチからの告知、館内のPOP掲示、メール、SNS等、幅広い手段でご案内するようにいたしました。

・スタジオ利用者の方向けにコンボを設置し、利便性を図りました。

・月曜日の休館日を開館し、また年末年始も貸コートとして利用できる日数を増やしたことで利用者の方に喜んでいただきました。

・公園利用者の方向けにトイレの貸出を行いました。

・熱中症対策として、ハードコート側では審判台に日除けの設置、利用者の方へ日傘の貸し出しを行いました。

庭球場にはテントシェルターを設置し、利用者の方々に大変喜んでいただきました。

・テニスのプロを呼んだイベントで全国の幅広い層のテニスファンに韋にお越しいただき、テニスを楽しんでいただきました。

・受付横にテレビを設置し、テニスの放送を流すことで利用者の方に待ち時間を楽しんで頂きました。

・テニスのガット張りのサービスではどなたでも対象の定期的なキャンペーンを行い、また即日張り上げを受注することで試合参加者より喜ばれました。

・受付付近に季節のお花を飾り、景観を良くしました。

・テニスの大会の開催頻度をあげ、利用者の方へ喜んで頂きました。

・トイレのウォシュレット化、消臭剤の設置等により快適な状態を維持しました。

・新春抽選会でバッグやコーヒーマーカーなどスクール生の方全員にプレゼントが当たるイベントを行い、喜んでいただきました。

・スクールでは受講料のお支払いで貯まるポイント制度を始め、商品の引き換えや割引で購入できる特典を作りました。

・ご利用者の方が分かりやすいよう、自主事業の案内板や教室のチラシを設置いたしました。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

- ・施設に来られた方に対して、元気な挨拶、丁寧な接客を心掛け、利用者の方に気持ちよく施設をご利用いただけるように努めました。
- ・3 1 アイスの販売を行い、夏場は特に多くの利用者の方々に喜んで頂きました。
- ・定期的にショップのディスプレイの変更、商品に合ったPOPの掲示をすることで顧客のニーズに沿った商品を陳列、販売いたしました。

【要望】

- ・大会主催者より経年劣化の為、センターコートを補修して欲しい。
⇒対応:6月に全面補修工事を行いました。
- ・大会主催者より6, 7番コートを補修してほしい。
⇒対応:6月に全面補修工事を行いました。
- ・大会主催者より12,13番コートを補修してほしい。
⇒対応:次年度で全面補修工事を行う予定にしています。
- ・卓球台を増やして欲しい。
⇒対応:7月に2台、新たに卓球台を増やしました。
- ・卓球教室を開催して欲しい。
⇒対応:7月から開講いたしました。
- ・シャワーカーテンを新しくしてほしい。
⇒対応:シャワーカーテンを新調いたしました。
- ・夏場にパラソルの設置をしてほしい。
⇒対応:ハードコート側にはコート通路にサンシェードを設置いたしました。
- ・ジュニアの練習会をもっと行ってほしい。
⇒昨年より毎週日曜日の夜の空きコートで開催していましたが、さらに学生の長期休みや多数の空きコートがあった場合、練習会以外にも大会を開催いたしました。
- ・レンタルラケットの持ち手が汚れているので変えてほしい。
⇒対応:グリップテープを新しいものに交換いたしました。
- ・卓球場のボールを拾う網が古くなっているので変えてほしい。
⇒対応:新しい網を購入し、対応いたしました。
- ・テニスのネットが破れているので新しくしてほしい。
⇒対応:新しいものと交換いたしました。また、古いネットは修理を行い再利用いたしました。

【苦情】

- ・卓球場内がかび臭い。
⇒対応:清掃&換気の徹底と消臭剤を設置いたしました。
- ・庭球場のイレギュラーが多い。
⇒対応:毎日の整備の徹底に努めました。
- ・大会開催中、声援がうるさいとの苦情がありました。
⇒大会主催者と相談し、時間帯によって拍手応援、応援なし等の対応をいたしました。
また定期的に見回りを行い、お声が大きくなっている方へは直接お願いをしました。
- ・大会開催時や来場者が多いイベント時に多数のゴミが落ちていると苦情がありました。
大会主催者にご意見の内容をお伝えし、利用者へのアナウンスおよび利用コート周辺の確認をお願いいたしました。
また施設側も見回り回数を増やし、ゴミ拾いをいたしました。
- ・自転車の駐輪場が狭く止めるスペースがない。
⇒対応:土日や平日夕方の利用者が多い時間帯の見回り回数を増やし、自転車の整理整頓を行いスペースを作るように努めました。
また定期利用のお客様へ自転車の整列にご協力をいただきました。

- ・卓球室の空調が効かない。
⇒対応:早急に対応できるものではない為、部屋の移動をお願いしたり、廊下から冷気が部屋へ入るようサーキュレーターを設置しました。
- ・公園の範囲の点字ブロックに荷物が置かれたりしている。
⇒対応:荷物を置かれていた方へは直接注意を行い、移動をお願いいたしました。
また大会やイベント開催前には主催者へ事前にアナウンスしていただけるようお願いいたしました。
- ・センターコートの時計がずれている。
⇒対応:早急に業者へ依頼し、修繕いたしました。
- ・更衣室や卓球場にコバエが多い。
⇒対応:清掃回数の頻度の見直し、換気の徹底、虫対策用品の設置を行いました。

令和5年度 指定管理者年度評価シート

6 外部専門家意見

イベントの中止に伴い、事業収入は前年比で減少しているものの、利用料収入は約200万円増加し計画値を達成している。稼働率の低い時間帯での教室開催や学校クラブへの貸し出しなど、稼働率向上のための日々の取り組みの成果であり、継続して取り組んでいたきたい。このような利用状況やアンケート結果等を分析し、日常の運営に反映させることで、高い利用者満足度を維持できているのであろう。テニス競技者だけでなく初心者が利用しやすい体制づくりや、テニス以外の用途での施設活用など、広く地域住民に向けた施設運営をしている点も評価できるポイントである。

なお、計画比では収入が大幅に下回っており、自主事業収入の増加を軸に、計画達成に向けて実現可能な事業計画を進めていただきたい。利用者の利便性向上に向けた施設改修等は継続していただいたうえで、前年度にも指摘されているように、報告書の「次年度に向けた課題及び目標」については、具体的な目標値・施策を設定（日時、頻度、アップ率など）してほしい。

勿論、実現に向けてのプランを講じ、実行していただくことも期待している。

収支への影響が大きい変動要因がある中、堅実な経営を実施されているように伺える。物件費に関しては、事務費や管理費が計画値を上回っているため、業務の効率化を図り費用削減に努めていただきたい。

7 最終評価

評価項目		評価	所見
成果指標の達成		A	
市費の縮減		B	
管理運営の履行状況		B	
施設の設置目的の達成及びサービスの向上	施設の管理運営		
	事業計画の実施状況		
	施設の有効利用		
	社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価		B	