

指定管理者評価表

令和3年6月18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	
指定管理者の名称	芦屋ローンテニス・体協・双葉連合事業体	
指定期間	平成29年4月1日～令和4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	実績額
R1年度収入	53,819,100 円	53,448,435 円
R1年度支出	53,741,000 円	52,939,240 円
R1年度収支	78,100 円	509,195 円
R2年度収入	54,931,270 円	48,452,445 円
R2年度支出	54,841,500 円	47,227,462 円
R2年度収支	89,770 円	1,224,983 円
所管課・記入者	社会教育部スポーツ推進課 近田 真	
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3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	100%	A
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	22		
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	83%	A
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	31.5		
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	90%	S
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	23.5		
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			87%	A

項目名	令和元年度		令和2年度	
	実績	目標	目標	実績
コート利用区分数	13,342 件	13,270 件	13,270 件	11,095 件
会議室利用区分数	406 件	440 件	440 件	184 件
テニスコート自主事業件数	10 回	11 回	11 回	8 回
テニスコート自主事業参加者数	22,853 人	22,770 人	22,770 人	19,824 人
会議室自主事業件数	3 人	2 人	2 人	2 人
会議室自主事業参加者数	206 件	208 件	208 件	26 件
利用満足度調査結果	R1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)	
		225 人	86.7 %	
	R2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)	
		239 人	78.0 %	
			実施時期	
			令和2年2月1日～令和2年2月29日	
			実施時期	
			令和2年12月1日～令和2年12月13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による閉館等で目標の達成には至らなかったものの, 利用区分数や自主事業参加者数など8割を超えている項目もあり例年に近い運営状況を保つことができています。

※ 評価は, 得点率によりS～。

[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3年6月18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)			
開館時間の変更	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
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
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, 75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, 883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, 49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, 62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	6/16~7/28	概ね計画通り終了 全6回 参加:23名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため, 4/7~6/2は中止
芦屋公園テニススクール 実践コース第2期	9/1~12/1	計画通り終了 全12回 参加:33名	特になし
芦屋公園テニススクール 実践コース第3期	1/5~3/23	計画通り終了 全10回 参加:31名	特になし
芦屋公園テニススクール 基本コース第1期	4/2~7/30	計画通り終了 全7回 参加:38名	特になし
芦屋公園テニススクール 基本コース第2期	9/3~12/3	計画通り終了 全12回 参加:44名	特になし
芦屋公園テニススクール 基本コース第3期	1/7~3/25	計画通り終了 全10回 参加:47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	4/3~7/31	計画通り終了 全7回 参加:8名	特になし
芦屋公園テニススクール シニアコース第2期	9/4~12/11	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	1/8~3/26	計画通り終了 全10回 参加:38名	特になし
芦屋公園テニススクール アスリートコース	4/1~3/31	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止及び指導者の体調不良により閉講
拠点テニスクラブ	4/1~3/31	概ね計画通り終了 延べ16,412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	4/3~3/26	概ね計画通り終了 全63回 参加延べ人数:75名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため, 4~6月は中止
ACユナイテッドジュニアテニススクール J2クラス	4/3~3/26	概ね計画通り終了 全64回 参加延べ人数:399名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため, 4~6月は中止
ACユナイテッドジュニアテニススクール J3クラス	4/3~3/26	概ね計画通り終了 全64回 参加延べ人数:102名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため, 4~6月は中止

自主事業

ACユナイテッドジュニアテニススクール 育成1クラス	4/3～3/26	概ね計画通り終了 全63回 参加延べ人数:121名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4～6月は中止
ACユナイテッドジュニアテニススクール 育成2クラス	4/3～3/26	中止	申込者なしのため中止
芦屋コミュニティスクールテニスサークル	12/14～3/15	計画通り終了 全6回 参加延べ人数:29名	特になし
市内中高生放課後テニスサークル	9/4～3/29	計画通り終了 全28回 参加延べ人数:144名	特になし
市民テニス無料開放デー (7月実施分)	7/7	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
市民テニス無料開放デー (ナイター)	10/10	計画通り終了 参加:16名	特になし
市民テニス無料開放デー (11月開催)	11/1	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
親子テニス体験会	8月, 3月	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
ナイター練習会	4/1～3/31	概ね計画通り終了 全8回 参加延べ人数:61名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部中止
芦屋グラウンドベテランテニス大会	4/1～3/31	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部中止
マナーキッズテニスサークル	4/1～3/25	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部中止
TENISH 第1期 Banbiクラス	7/5～7/19	概ね計画通り終了 全3回 参加:9名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため4/12～6/28は中止
TENISH 第1期 Tumperクラス	7/5～7/19	概ね計画通り終了 全3回 参加:6名	新型コロナウイルス感染拡大防止のため4/12～6/28は中止
TENISH 第2期 Banbiクラス	9/27～12/13	計画通り終了 全10回 参加:16名	特になし
TENISH 第2期 Tumperクラス	9/27～12/13	計画通り終了 全10回 参加:12名	特になし
TENISH 第3期 Banbiクラス	1/10～3/14	計画通り終了 全8回 参加:13名	特になし
TENISH 第3期 Tumperクラス	1/10～3/14	計画通り終了 全8回 参加:13名	特になし
TENISH CAFE	11月22日	計画通り終了 参加:7名	特になし
テーピング・ストレッチ講習会	2月	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
健康体操教室 第1期	4/1～7/1	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
健康体操教室 第2期	7/8～9/16	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
健康体操教室 第3期	10/7～10/28	概ね計画通り終了 全3回 参加:5名	講師体調不良のため11月以降休講
健康体操教室 第4期	1/6～3/10	中止	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

自主事業

2 事業計画書に記載のないもの(内容, 金額等)

サービス向上策

令和3年6月18日現在

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

サービスの向上策	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			
開館時間の変更	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
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
年末年始開館日数延長	12/28～12/29	計画通り終了 期間中、75件の利用	特になし
直前割引	4/1～3/31	計画通り終了 期間中、883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、49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、62件の利用があった。	特になし
2 事業計画書に記載のないもの			

収支状況

令和3年6月18日現在

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

令和 2 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	14,727,100	12,389,200	人件費	17,088,000	15,318,891
(うち庭球場)	12,047,100	9,246,200	業務費	2,696,000	2,535,275
(うち会議室)	280,000	107,000	管理費	1,054,000	640,847
(うち駐車場)	2,400,000	3,036,000	委託費	198,000	198,000
自主事業	39,257,020	33,539,803	光熱水費	2,713,000	1,926,297
目的外	947,150	779,426	自主事業	8,089,500	3,843,516
その他	0	1,744,016	目的外	332,000	203,689
<small>(新型コロナウイルス感染症防止対策指定管理者支援金)</small>	-	1,218,520	修繕積立金	21,200,000	21,200,000
			その他	1,471,000	1,360,947
計	54,931,270	48,452,445	計	54,841,500	47,227,462
			収 支	89,770	1,224,983

令和 元 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	14,446,000	14,595,144	人件費	14,543,000	16,265,927
(うち庭球場)	11,744,500	11,682,700	業務費	2,948,000	2,550,568
(うち会議室)	301,500	248,000	管理費	2,951,000	863,017
(うち駐車場)	2,400,000	2,664,444	委託費	195,000	200,568
自主事業	38,557,100	37,897,975	光熱水費	2,395,000	2,622,804
目的外	816,000	927,301	自主事業	7,743,000	7,448,618
その他	0	28,015	目的外	222,000	328,222
			修繕積立金	21,200,000	21,200,000
			その他	1,544,000	1,459,516
計	53,819,100	53,448,435	計	53,741,000	52,939,240
			収 支	78,100	509,195

アンケート結果

令和3年6月18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2年12月1日～令和2年12月13日〕

〔回収枚数: 239枚〕

問1 あなたの性別を教えてください。

男	119枚	女	120枚	未回答	なし
---	------	---	------	-----	----

問2 あなたの年齢を教えてください。

～19歳	5枚	20～30代	10枚	40～50代	53枚
60～70代	129枚	80代以上	40枚	未回答	2枚

問3 どちらから来られましたか？

芦屋市内	108枚	芦屋市外	127枚	未回答	4枚	
芦屋市外内訳→	兵庫県内	104枚	兵庫県外	18枚	未回答	5枚

問4 今回はどなたとご利用されましたか？

家族	31枚	友人	158枚	会社関係	39枚
その他	39枚	未回答	15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	29枚	週に1・2回	123枚	月に数回	40枚
月に1回	25枚	数か月に1回	11枚	年に1回	4枚
初めて	5枚	未回答	2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	45枚	知っているが、利用したことはない	147枚	知らなかった	47枚
未回答	なし				

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	62枚	知っているが、利用したことはない	91枚	知らなかった	84枚
未回答	2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	54枚	知っているが、受講したことはない	141枚	知らなかった	44枚
未回答	なし				

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？

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	129枚	知らなかった	55枚
未回答	なし				

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	80枚	広報あしや	50枚	市内掲示板のポスター	6枚
施設内のポスター	51枚	見たことがない	83枚	未回答	1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	38枚	知っているが、利用したことはない	90枚	知らなかった	109枚
未回答	2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	169枚	利用したことはない	55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	12枚		

〈シャワールームについて〉

利用したことがある	135枚	利用したことはない	78枚	知らなかった	2枚
利用時に不快に思うことがある	3枚	未回答	23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	171枚	普通	53枚	悪い	2枚	未回答	13枚
清掃・整理整頓	良い	183枚	普通	43枚	悪い	1枚	未回答	12枚
設備・備品の使いやすさ	良い	143枚	普通	82枚	悪い	1枚	未回答	13枚
安全対策	良い	149枚	普通	75枚	悪い	1枚	未回答	14枚

問14 職員のお客様への接し方は良好でしょうか？

良い	193枚	普通	28枚	悪い	1枚	未回答	17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？

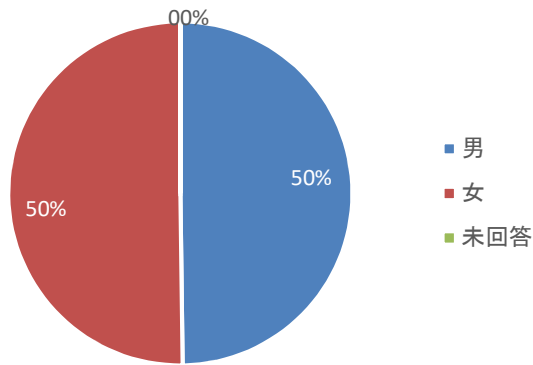
空き状況の確認方法	良い	86枚	普通	92枚	悪い	1枚	未回答	60枚
予約方法	良い	85枚	普通	91枚	悪い	2枚	未回答	61枚
窓口での書類申請	良い	84枚	普通	90枚	悪い	3枚	未回答	62枚

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？

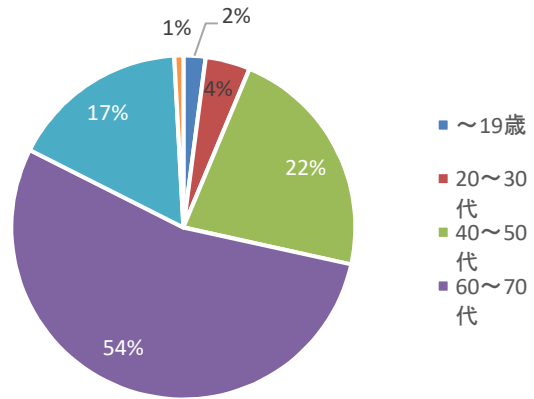
とても満足	65枚	まあまあ満足	121枚	普通	29枚
少し不満	7枚	とても不満	なし	未回答	17枚

アンケート結果

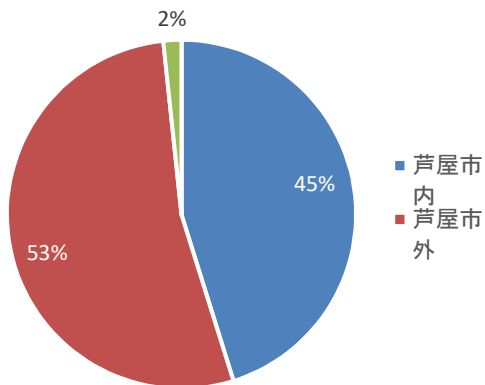
問1) あなたの性別を教えてください



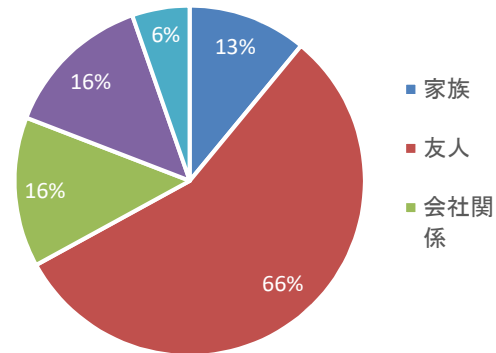
問2 あなたの年齢を教えてください。



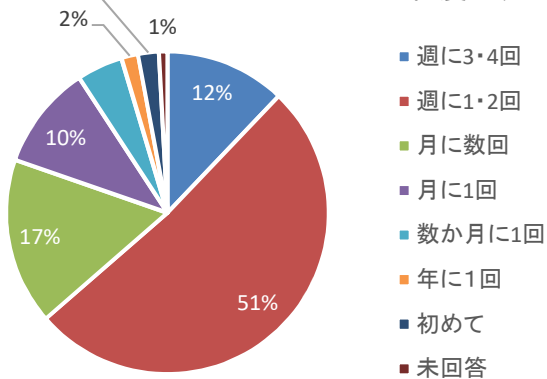
問3 どちらから来られましたか？



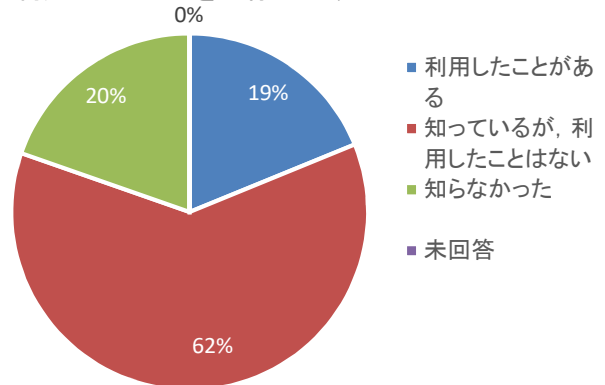
問4 今回はどなたとご利用されましたか？



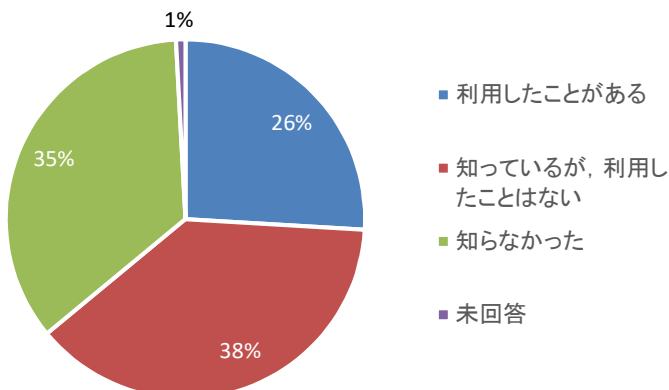
問5 菟屋公園テニスコートをご利用される頻度は、
だいたいどの程度ですか？



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

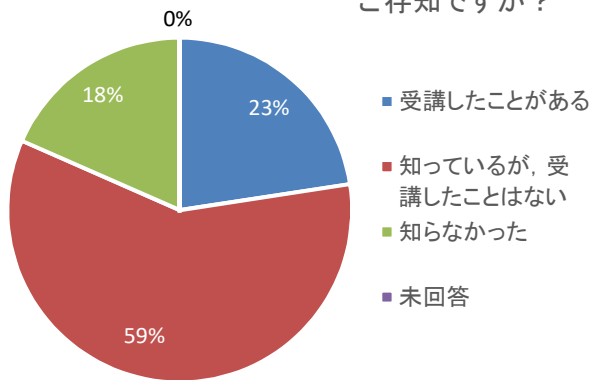


問7 レンタルコートのご予約に関して前日正午以降の予約に限り、翌日のコート代が
1000円割引になる「直前割引」をご存知ですか？

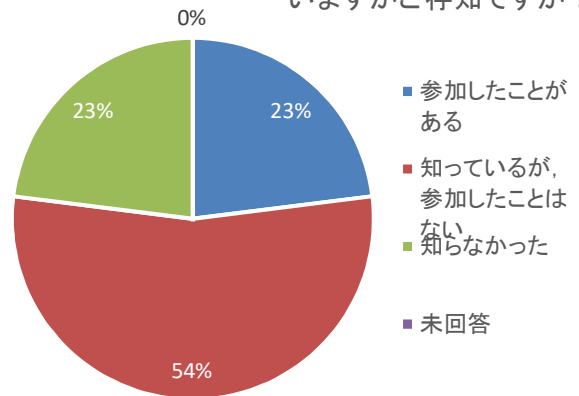


アンケート結果

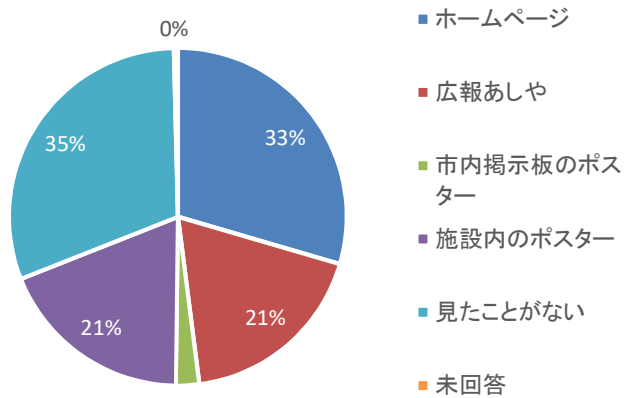
問8 平日にテニススクールを開催していますがご存知ですか？



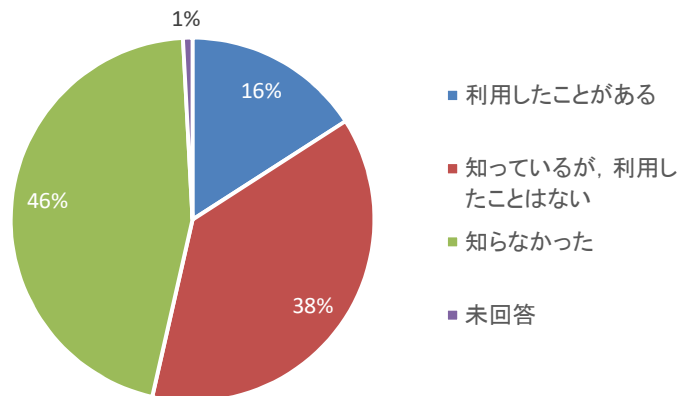
問9 定期的に芦屋市民無料開放デーを開催していますがご存知ですか？



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）



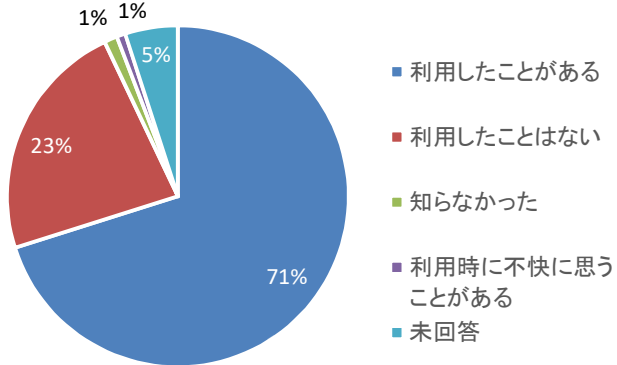
問11 談話室の横にある会議室が、2時間1000円で利用できることをご存知ですか？



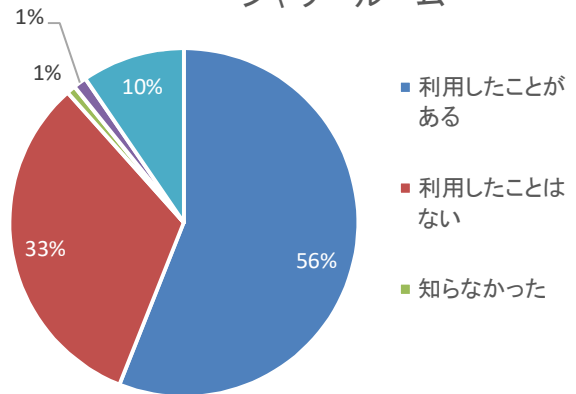
アンケート結果

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

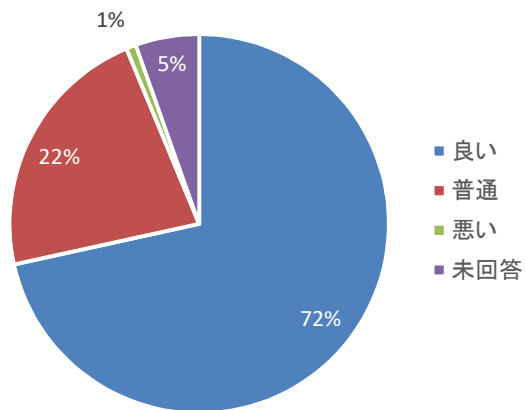


シャワールーム

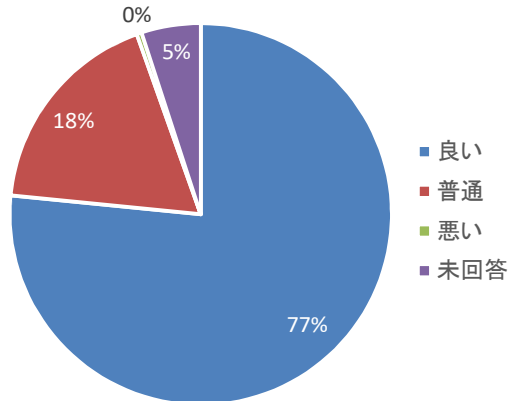


問13 施設の維持管理は良好でしょうか？

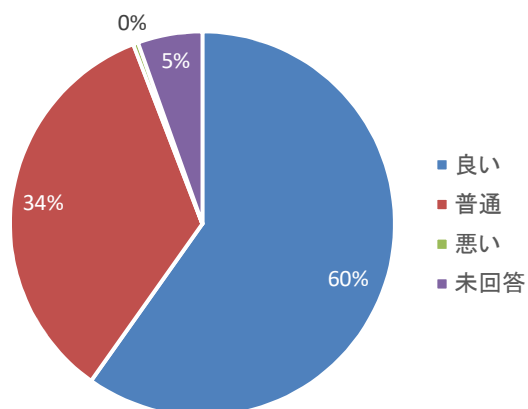
コートコンディション



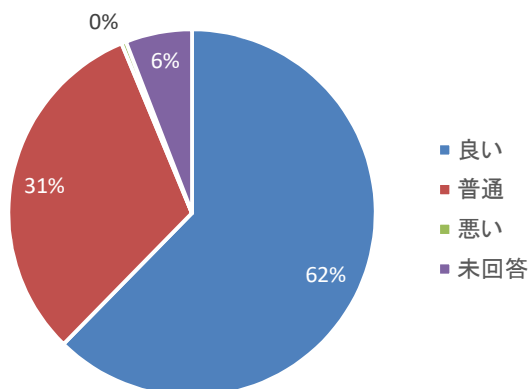
清掃・整理整頓



設備・備品の使いやすさ

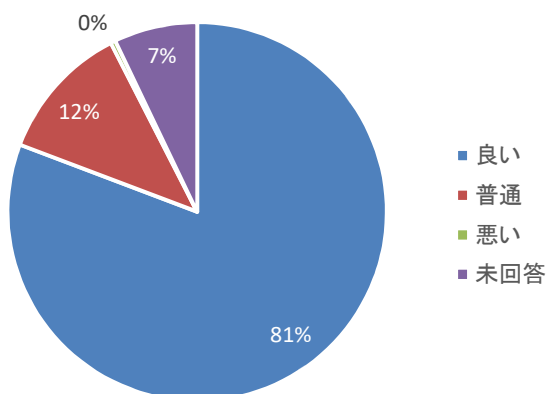


安全対策



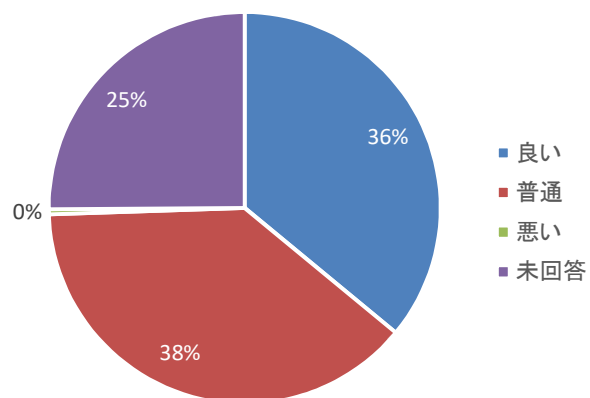
アンケート結果

問14 職員のお客様への接し方は良好でしょうか？

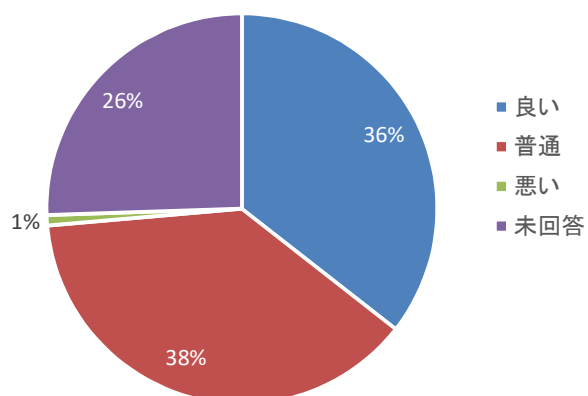


問15 レンタルコートのご利用に関して、利用しやすさはいかがでしたか？

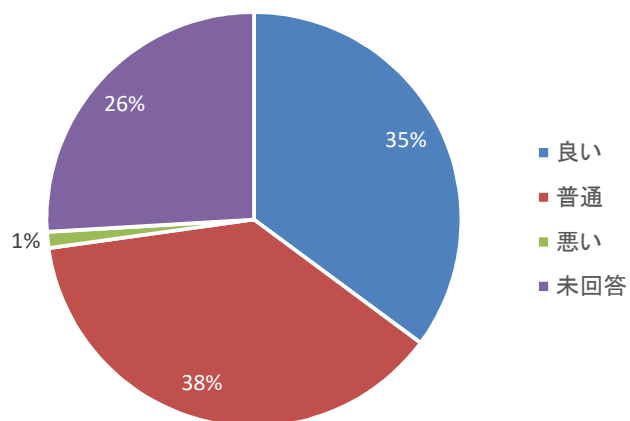
空き状況の確認方法



予約方法

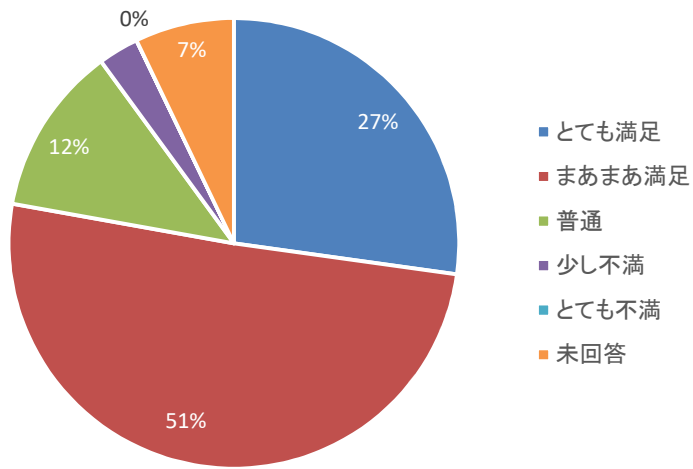


窓口での書類申請



アンケート結果

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
	R2/4-R2/6	R2/7-R2/9	R2/10-R2/12	R3/1-R3/3
調 査 日	令和2年7月17日	令和2年10月23日	令和3年1月19日	令和3年4月20日
担 当 者	櫻井 康晴	田代 隼人	田代 隼人	三浦 真衣
確 認 者	古川 雄一	木野 隆	木野 隆	近田 真
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	13,270 件	1,291 件	9.7%	4,603 件	34.7%	7,960 件	60.0%	11,095 件	83.6%
会議室利用区分数	440 件	3 件	0.7%	45 件	10.2%	119 件	27.0%	184 件	41.8%
テニスコート自主事業件数	11 回	3 回	27.3%	6 回	54.5%	8 回	72.7%	8 回	72.7%
テニスコート自主事業参加者数	22,770 人	2,049 人	9.0%	7,474 人	32.8%	13,767 人	60.5%	19,824 人	87.1%
会議室自主事業件数	2 人	0 人	0.0%	0 人	0.0%	2 人	100.0%	2 人	100.0%
会議室自主事業参加者数	208 件	0 件	0.0%	0 件	0.0%	26 件	12.5%	26 件	12.5%

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、適正な目標設定がされている。
		(2) 計算書類等 適正な時期に提出されている。
		(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。
	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。また、訓練は実施されていないが今後実施する予定をしておき、より実践的なかたちで危機管理体制を確認できることを期待したい。	
	(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。今後、個人情報保護に関する内部研修も実施を予定しており、職員全員で個人情報保護に対する意識を共有できることを期待したい。	
	(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はあるが、全体的な収支について、新型コロナウイルス感染症の影響を除いてはほぼ計画通りである。
		(2) 財政基盤 決算書を窓口にて公開し、積極的に開示している。
	(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 HPに事業計画書を掲載するほか受付横にも事業計画書・事業報告書ともに設置するなど、事業の透明性に努めている。
		(2) サービス向上 アンケートは年2回以上行うことが望ましいが、回答掲示にも積極的に取り組んでいる。
	(3) パートナシップ ボランティアの募集など働きかけを行っており、休館日のメンテナンスにも利用者が協力するようになってきている。	

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	昨年度の反省も踏まえ、1か月前までの承認であった。
	2 適 正 な 施 設 の 管 理	(1) 施設保守・運営管理	適宜、様々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く。
		(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、その内容を職員全員に共有する内部研修も昨年度から継続的に実施している。
		(5) 研修計画	上記にもあるが、職員が外部に研修を受けに行き、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、積極的な取り組みが行われている。他にも様々な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、新型コロナウイルス感染症の影響を除いてほぼ計画通りである。
		(2) 財政基盤	決算書を窓口にて公開し、積極的に開示している。
		(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。
	4 サ ー ビ ス	(1) 計画性,透明性	HPに事業計画書を掲載するなど、事業の透明性に努めている。
		(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が、年2回以上行うことが今後望まれる。
		(3) パートナシップ	ボランティアの募集や他団体とのタイアップなど積極的な取り組みをしている。また、休業日(メンテナンス日)に拠点テニスクラブの会員なども協力し、施設内の簡単な修繕や花壇の整備なども行っており、利用者参画の場が増やしている。

指定管理者評価チェック表

施設名(芦屋公園有料公園施設)

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	開始1か月前までに提出・承認できている。	令和2年度事業計画書
	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	前年度の実績を参考に目標設定となっている。	令和2年度事業計画書
	1-3	再委託を行う場合、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	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:前年同期様。	令和2年度事業計画書、業務報告書(各種)、契約書(各種)
	(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	監査報告書が4月21日に提出された。	監査報告書、平成31年度収支決算書、平成31年度末貸借対照表
	(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	2	2	2	2	2	第1Q:遅延なし。第2Q:遅延なし。第3Q:遅延なし。第4Q:遅延なし。	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か。	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。第4Q: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、適宜必要な対応がなされている。第2Q:前年同期。第3Q:前年同期。第4Q:前年同期	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:問題なく提出された。	令和2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2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:前年度2月に提出済み。	令和3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:適切に反映した目標設定がなされている。	令和3年度事業計画書	
		合計	22	14	6	6	16	22		
(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:前年同期。	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・体協・双葉連合事業体職員名簿(事務局)、指定管理導入施設の賃金調べ、平成31年度事業計画書の一部変更について
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、日誌等にて適切に管理されていることを確認した。第4Q:前年同期。	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:平成31年度事業計画書に記載の保守計画に基づき適切に保守点検を行っており、施設補修についても事前及び事後の報告を受けている。第4Q:令和2年度事業計画書に記載されている修繕計画に基づき修繕および保守を行っている。	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1回程度、内部会議(指定管理者委員会)を実施している。第4Q:前年同期。	指定管理委員会議事録
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				1	1	第1Q:換気対策として、全館網戸化を行った。第4Q:省エネ対策として、男女シャワー室の照明をLED化した。	目視で確認

指定管理者評価チェック表

施設名(芦屋公園有料公園施設)

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) 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:前期同様。	就業規則、雇用契約書、パートタイマーに関する覚書
	2-7 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:前期同様。	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、平成31年分給与所得に対する源泉徴収簿、雇用契約書
	2-8 人材育成についての考え方が示されているか。(職員の能力を高めていく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:前期同様。	人材育成方針、令和2年度事業計画書
	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、前項目の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:前期同様。	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に実施しているか。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	2				1	1.5	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:健康診断の受診が済んでいない職員も見られたため、次年度より改善を要請。しかし、職場で講習会を開催し、職員のメンタルヘルスに対する理解を深めるなど、独自の取り組みも行っている。	R2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:熱中症患者が出た際の対応マニュアルを新たに作成し、共有している	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、芦屋公園テニスクラブ気象警報・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に行っているか。	2	1				1	1	第1Q:現在は実施していないが、救急救命、事件・事故や防災訓練を順次実施予定である。第4Q:今年度は2回実施した。	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:前期同様。	賠償責任保険証券、傷害保険証券
	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:保護と取扱の規定が整備されている。第4Q:前期同様。	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
(4) 個人情報管理	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				1	1	第1Q:現在は実施していないが、個人情報保護研修を実施予定である。第4Q:1月28日に内部の個人情報取扱研修を実施済み。	職員研修実施内容(個人情報取扱研修)
	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の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:前期同様。	個人情報管理台帳、現地確認
	(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:採用時にはOJTという形で、業務マニュアル等に沿った研修を行う体制は整っている。第4Q:今年度は新規採用がなかったため実施されていないが、前述のとおり体制は整っている。	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				1	1	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。第4Q:今年度は2つ派遣している。	口頭にて予定を確認。	
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	1				1	1	第1Q:事業計画に記載有。第4Q:デザインソフトの研修棟を行い、利用者への案内の質を高めるよう努めている。	口頭で確認	
		合計	38	32	0	0	31	31.5		
3 事業収支・指定管理	(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、整合性がある。第4Q:前期同様。	令和2年度事業計画書、令和2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 type="checkbox"/>	2		2	2	第2Q:赤字になっていない。第4Q:前期同様。	令和2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:新型コロナウイルス感染症の影響を除いては概ね事業計画どおりである。第4Q:前期同様。	令和2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 type="checkbox"/>	2		2	2	第2Q:新型コロナウイルス感染症の影響を除いては概ね事業計画どおりである。第4Q:前期同様。	令和2年度事業計画書、令和2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:簡単な修繕については、業者に頼まずに自主的に行っており、施設の閉鎖期間中の出勤を調整し、経費を抑えるように努めている。第4Q:前期同様。	ボランティアリスト
	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:明瞭かつ問題なく区分されている。第4Q:前期同様。	令和2年度月別収支決算書(連合事業体・一般社団)、普通預金通帳(連合事業体・一般社団)、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 type="checkbox"/>						

指定管理者評価チェック表

施設名(芦屋公園有料公園施設)

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	
理者の財政基盤・内部統制	(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 type="checkbox"/> 1		1	1	第2Q:HPでの公開は行っていないが、窓口に配架し公開している。第4Q:前期同様。	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 type="checkbox"/> 1		1	1	第2Q:役員に会計士がいるため内部監査を行っているが、公認会計士又は監査法人による監査は受けていない。一般社団法人の会計規則により、会計手続きを行っている。第4Q:役員による内部監査のみを受けている。前期同様外部監査は受けていないが、芦屋納税協会で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 type="checkbox"/> 2		2	2	2	第2Q:負債比率0.79%、流動比率6,690.26%となっている。第4Q:負債比率0.79%、流動比率6,690.26%となっている	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	2	第2Q:10月12日に内部監査を実施。第4Q:4月21日に内部監査を実施。。	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	2	第2Q:毎月一回、月次定例会議を行っている。第4Q:前期同様。	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	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:前期同様。	利用料日計表、振替伝票、領収証、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	2	第2Q:市の台帳、指定管理者の台帳と現物が一致した。第4Q:前期同様。	備品管理台帳、現地確認	
合計			28		20		24	24			
4 サービスの質の維持向上	(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、事務所に掲示を実施。また理念及び運営方針に基づいた運営、従業員への周知も行われている。第4Q:前期同様。	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:指定管理者選定の際の提案時の計画は有しており、建屋と備品の中長期的な修繕計画も作成済みである。第4Q:前期同様。	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			1	2	1.5	1.5	第3Q:館内受付には事業計画書と事業報告書ともに公開されているが、HPには事業計画書のみ公開している。第4Q:令和元年度分より、報告書も掲載するようになった。	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			2	2	2	2	第3Q:新型コロナウイルス感染症の影響を除いては概ね事業計画どおりである。第4Q:前期同様。	令和2年度事業計画書、令和2年度個別事業計画書、令和2年度個別事業報告書
	(2) サービス向上、利用者の掘り起こし	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	2	第3Q:各種マニュアルを作成し、クリアファイルに綴じて、いつでも見られるようにしている。また、各自第4Q:前期同様。事業ごとに対応マニュアルを作成しており、誰でも対応できるようにしている。さらに12月に実施したお客様アンケートでも職員の対応について81%の方に良いと回答をいただいている。	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、キッチンの片づけ、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
		4-6 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	2	第3Q:12月にアンケートを実施し、目標の総合評価4以上を達成している。第4Q:前期同様。	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しているか。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	2	第3Q:パンフレットを整備し、HPも随時更新している。第4Q:前期同様。	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	2	第3Q:市内の他施設にも自主事業の募集要項なども設置している。また、レンタルコートの割引や、広報あしやによる広報活動等によって利用者の掘り起こしに努めている。第4Q:前期同様。実際に利用者は増加傾向にある	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

指定管理者評価チェック表

施設名(芦屋公園有料公園施設)

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) 住民又は利用者等とのパートナーシップの推進	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:受付窓口が相談窓口を兼ねており、ご意見箱も設置している。意見に対する回答は通路掲示板に掲載するようにしている。苦情があれば、マニュアルに沿って対処している。窓口職員のみで対応できない場合は、統括責任者が対応するようマニュアルで決めている。第4Q:前期同様。	苦情処理対応マニュアル、苦情・意見対応記録、令和2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:3月末まで結果や対策について掲載していた。	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
	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			2	2	2	第3Q:自主事業の時にボランティアを募っている。また、自主事業のみならず休館日に実施した施設メンテナンスにも来場していただき、フェンスの塗装や花壇の整備などを実施していただいている。第4Q:前期同様。	2020年12月7日休館日作業スケジュール、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:利用者から延長のニーズのあった自主事業(健康体操教室、マナーキッズ、ナイター練習会)については、今年度も継続して開催している。また、ご意見箱に寄せられた声に対しても来年度の計画に盛り込むことを通路掲示板に掲示し明記している。第4Q:設置されているご意見箱に寄せられる要望に対しては随時対応するようにしている。	2020年12月7日休館日作業スケジュール、テニススクール受講生アンケート結果、第1期TENISHIについてのアンケート別紙、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の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学校法人創志学園クラーク記念国際高等学校と県立芦屋高校とタイアップして、事業を行っている。第4Q:前期同様。	ユナイテッドスタジアム芦屋活用事業について、学校法人創志学園クラーク記念国際高等学校の市内中高校生放課後テニスサークル参加について、県立芦屋高校とのやりとり、口頭での確認	
	合計	26			23	24	23.5		
	総合計	114	46	26	29	95	101		

*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。

$$\text{負債比率} = \frac{\text{流動負債} + \text{固定負債}}{\text{自己資本}} \times 100 \quad \text{流動比率} = \frac{\text{流動資産}}{\text{流動負債}} \times 100$$