

## 令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

### 1 施設の概要

施設名称	松本市弓道場 松本市柔剣道場	所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511						
所在地	松本市中央4-7-28	設置年月	平成20年4月(弓道場) 昭和51年4月(柔剣道場)						
施設設置目的	市民の保健・体育スポーツの振興と心身の健全な発達を図り、健康増進に寄与する。								
施設概要・設備	弓道場:延床面積 2140.01㎡ 1F:事務室、近的射場(12人立) 2F:会議室、遠的射場(5人立) 柔剣道場:延床面積 2029.81㎡ 1F:事務室、会議室、トレーニング室 2F:柔道場(2面) 3F:剣道場(2面)								
指定管理者名(選定方式)	株式会社セイウン(公募)								
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の使用許可、使用料徴収</li> <li>・施設及び設備の維持管理</li> <li>・自主事業の企画及び実施</li> </ul>								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	利用人数(弓道場)		20,233人		80.5%				
	利用人数(柔剣道場)		37,997人		94.0%				
	参加人数(自主事業)		6,141人		77.7%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	15,138,000	指定管理料	15,138,000	弓道場・柔剣道場使用料	5,886,950	弓道場・柔剣道場使用料	6,282,290
		利用料収入(使用料)	0	利用料収入(使用料)	0				
		自主事業収入 雑収入	3,476,000 504,000	自主事業収入 雑収入	2,989,686 532,404				
		計	19,118,000	計	18,660,090	計	5,886,950	計	6,282,290
	支出 (歳出)	人件費	7,820,000	人件費	8,437,746	指定管理料	15,138,000	指定管理料	15,000,000
		事業費	7,822,000	事業費	7,213,531				
		自主事業費	2,690,000	【内訳】					
			・消耗品費		・賃借料				
			・通信費		・光熱水費				
		・委託料		・保険料					
		・手数料		・修繕費					
		・一般管理費							
		自主事業費	2,044,161						
	計	18,332,000	計	17,695,438	計	15,138,000	計	15,000,000	
	損益	786,000	差引	964,652	差引	-9,251,050	差引	-8,717,710	
(特記事項)									

## 2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
66.3

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	特定の個人団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、問題は見られない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	A	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件が確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急連絡網等が作成されており、災害時や緊急時に適切な対応がとれる体制となっている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	施設内に存在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を未然に防ぐための対策が行われている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	松本市個人情報保護条例に沿ったマニュアルの整備や情報セキュリティ研修などにより適切な管理が行われている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	情報公開プロセスを定めるなど、適切な対応が行われている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析したところ、団体の経営状況は良好であり、問題は見られない。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	団体の拠点は松本市外であるが、本社・グループ会社・近隣の管理運営施設によりサポートする体制が整っている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的・管理運営方針を理解した事業計画となっており、仕様書のとおり適切な業務が行われている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	報告書類も適切に作成され、責任を持って事業に取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	管理運営上適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	現場責任者が配置され、指揮系統、責任権限が明確である。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	ワークライフバランスの推進等により、働きやすい労働環境づくりが行われている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	適切に実施されている。アンケート結果に基づき、接客マナー向上に向けた研修を一層取り組んでほしい。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	適切に実施されており、問題はみられない。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	A	業務報告や事業報告は適切に作成され、定められた期限内に提出されている。
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	事故防止対策、防災対策等が作成され、必要な教育、訓練が行われている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域・業務範囲を把握し、適切な管理が行われている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	施設の設置目的を把握しており、数多くの自主事業を実施し、利用者ニーズに応える努力が見られる。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき、適切に行われている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	地域と密着した施設であることを理解しており、地域の関係団体との連携が積極的に図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	広報誌やHP、SNSなどを活用した積極的な情報発信や、自主事業の新規開催など利用促進を図るための努力が特にみられる。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	季節の行事に合わせたイベントの実施・施設内の装飾など、利用者に寄り添ったサービスの提供を行っている。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	筆談スペースの設置、高齢者にも見やすい掲示物の作成、こども向けイベントの開催など、誰もが利用しやすい管理運営が行われている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	自主事業参加者及び施設利用者それぞれを対象にアンケートを実施しており、意見や要望等に適切に対応している。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき、問題はみられない。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	ゴミの分別や不要な電気の消灯等、周辺環境や環境負荷軽減に配慮した管理をしている。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	簡易な修繕を自ら行い経費の削減を図り、定期的なミーティングによる業務の効率化を図っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、支出総額に問題はない。

### 3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	前期:令和元年7月 後期:令和2年2月
	調査対象	前期:自主事業参加者 後期:施設利用者
	調査方法	選択式、一部記入式
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>○弓道場は、高校生の部員数の減少、新型コロナウイルスの影響により利用者数が大きく減少し、前年度比80.5%となった。</li> <li>○柔剣道場は、2月までは前年同等の利用者数だったが、3月は新型コロナウイルスの影響により減少し、前年度比94%となった。</li> <li>○第1トレーニング室は、市内に複数のジムが開業したことや、新型コロナウイルスの影響により利用者が減少し、前年度比81%となった。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自主事業は6コースを継続して開催し、「ピラティス」は週2回に増やした。また、新規事業として、松本弓道会協力のもと「中学生・弓道体験会」を夏休み期間に一度開催するなど、自主事業を積極的に実施し、施設の利用促進に努めた。特に新規事業は、参加者から高評価を受けた。</li> <li>○利用者の要望を受け、弓道場の閉館時間を午後5時から午後7時まで延長し対応した(4月から9月の間の日曜日)。</li> <li>○看病的場の破損していたアクリルカバーの部材を厚くして強度を増し制作・交換を行い、利用者の安全確保を図った。</li> <li>○柔道場の暖房補助として、ブルーヒーターと灯油を提供した。</li> <li>○弓道場の暖房補助として、ブルーヒーター2台と灯油を射場に提供した。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○令和2年度は、施設の利用者数を弓道場を24,000人、柔剣道場を38,900人、両施設の合計利用者数を62,900人を目標とします。具体的施策として、新規自主事業(ビギナー・ヨガ、ナイト・ヨガ)を開催します。</li> <li>従来自主事業もその内容を見直し、ニュースリリースを継続して発信し施設のアピールを力を入れて取り組み、施設利用の促進に努めます。</li> <li>○日々の点検により、危険箇所、危険なリスクを洗い出し、迅速な対応により安全・安心な環境環境づくりにも努めます。</li> <li>○教室やイベントの開催にあたっては、利用団体や地域のボランティア、学校等と連携して取り組み、地域に密着した活気あふれる施設にします。</li> </ul>

### 5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p><b>【自主事業を実施している場合の評価】</b> 幅広い年齢層を対象に利用者ニーズに応じた多くの自主事業を企画しており、今年度も新規事業を実施するなど、施設の利用促進が図られています。継続して行われている「松本市柔剣道場スポーツフェスティバル」では様々な工夫で、施設の利用促進に努める姿勢が見受けられ、評価できます。</p> <p><b>【総合的な評価】</b> 積極的に情報発信を行い、広く施設案内を行うとともに、多くの自主事業を行い、施設の利用促進が図られています。 また、地域との連携や利用者サービス向上への取組も積極的に行っており、評価できます。 利用者アンケートの接遇への指摘を受け、窓口や電話対応など、利用者に対する接遇マナー等をより一層充実させ、利用者の立場に立った管理運営に期待します。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> <td>73.3</td> </tr> </table>	合計点数	73.3				
合計点数	73.3						

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果	適正
------	----

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	前期:令和元年7月 後期:令和2年2月
	調査対象	前期:自主事業参加者 後期:施設利用者
	調査方法	選択式、一部記入式
調査結果	【前期（自主事業参加者対象）】	配布数：74 回収数：65 回収率：87.8% ○性別 女性：100% 男性：0% ○年代 20代：6.2% 30代：18.5% 40代：13.8% 50代：13.8% 60代～：47.7% 無回答：0% ○利用頻度 月1以上：69.2% 年数回：6.2% 初めて：24.6% ○広報活動（活動を知ったきっかけ） 広報まつもと：54.8% 市民タイムス：15.1% ポスター・チラシ：4.1% HP：1.4% 知合いの紹介：13.7% 講師の紹介：14.3% その他：9.6% ○感想 とても楽しかった：61.5% 楽しかった：38.5% ○講師の指導 とても分かりやすかった：58.5% 分かりやすかった：41.5% ○時間帯 このままでよい：95.4% 他の時間が良い：4.6% ○曜日 このままでよい：92.3% 他の曜日がいい：7.7% ○料金 安い：17.2% ちょうど良い：79.7% 高い：3.1% ○今後の参加 続けたい：95.4% 日程による：4.6% ○対応 とても良い：49.2% 良い：49.2% 分からない：1.6%
	【後期（弓道場利用者対象）】	配布数：70 回収数：37 回収率：52.9% ○年代 10代：75.7% 50代：8.1% 60代以上：16.2% ○住まい 松本市内：67.6% 松本市外：32.4% ○利用頻度 週2回以上：91.9% 月2～3回：5.4% 月1回：2.7% ○利用目的 運動不足解消：5.1% ストレス解消：2.6% 競技技術向上：20.5% 団体に参加：71.8% ※ 複数回答あり ○接客態度 非常に満足：13.5% 満足：54.1% やや不満：29.7% 不満：2.7% ○清掃状況等 非常に満足：35.1% 満足：59.5% やや満足：5.4% ○設備の状況 非常に満足：32.4% 満足：56.8% やや不満：10.8% ○利用料金、利用時間、休館日等 非常に満足：32.4% 満足：59.5% やや不満：5.4% 不満：2.7% ○総合満足度 非常に満足：27.0% 満足：64.9% やや不満：8.1%
【後期（柔剣道場利用者対象）】	配布数：80 回収数：59 回収率：73.8% ○年代 10代：32.2% 30代：3.4% 40代：15.3% 50代：1.7% 60代以上：47.5% ○住まい 松本市内：78.4% 松本市外：21.6% ○利用頻度 週2回以上：67.8% 週1以上：30.5% 月2～3回：1.7% ○利用施設 剣道場：46.0% 柔道場：50.8% 第2トレ（1F）：3.2% ○利用目的 運動不足解消：27.1% ストレス解消：5.7% 競技力向上：17.1% 家族と一緒に：1.4% 団体に参加：47.1% その他：1.4% ※複数回答あり ○接客態度 非常に満足：13.6% 満足：79.7% やや不満：6.8% ○清掃状況 非常に満足：15.3% 満足：78.0% やや不満：6.8% ○設備の状況 非常に満足：16.9% 満足：64.4% やや不満：16.9% 不満：1.7% ○利用料金、利用時間、休館日等 非常に満足：11.9% 満足：71.2% やや不満：16.9% ○総合満足度 非常に満足：8.5% 満足：86.4% やや不満：5.1%	
利用者からの意見 要望・苦情等	【弓道場】 ・遠的の使用予定表があればよい。 ・ストープが少ない。 ・日曜・祝日の閉館時間を午後7時にしてほしい。 ・ワックスが滑る。 ・スタッフの対応が優しくない。 【柔剣道場】 ・古い卓球台の入れ替え(複数)。 ・エレベーターがあれば良かった ・暖房を早く入れてほしい。 ・大きな鏡があればよい。	