

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	① 松本市美ヶ原温泉テニスコート ② 松本市営美ヶ原温泉駐車場		所管課 TEL	観光温泉課 0263(34)8307					
所在地	① 松本市大字里山辺清水田1230番地1 ② 松本市大字里山辺字土イヂリ88番地2		設置年月	① 昭和60年4月 ② 昭和50年9月					
施設設置目的	① 温泉地における観光客等の健康の増進及び温泉利用の促進を図る ② 美ヶ原温泉地域における円滑な道路交通の確保を図る								
施設概要・設備	① テニスコート 5面(砂入り人工芝コート) 面積 4,122.98㎡ ② 平面駐車場 普通車 123台、大型車 14台 面積 6,973㎡								
指定管理者名(選定方式)	美ヶ原温泉旅館協同組合(特命指定)								
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	・施設の維持管理 ・施設の使用許可、使用料の徴収								
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(%)				
	テニスコート(利用人数)	—	5,185	—	82.0%				
	駐車場(利用台数)	—	6,516	—	105.7%				
	(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	2,407,000	指定管理料	2,407,164	使用料収入 テニスコート 駐車場	2,025,700 1,002,360	使用料収入 テニスコート 駐車場	2,432,190 920,760
	計	2,407,000	計	2,407,164	計	3,028,060	計	3,352,950	
	支出 (歳出)	人件費	1,700,000	人件費	1,913,091	指定管理料	2,407,164	指定管理料	2,160,000
		一般管理費	680,000	一般管理費		土地賃借料	5,022,361	土地賃借料	5,022,361
				【テニスコート】	121,641	営繕工事費	81,400	営繕工事費	0
			【駐車場】	230,593					
			・水道光熱費		・通信費				
計	2,380,000	計	2,265,325	計	7,510,925	計	7,182,361		
損益	27,000		141,839		差引	-4,482,865	差引	-3,829,411	
(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
62.8

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	公平性が確保されており、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	B	雇用及び労働に関する法令などを遵守した適切な労働条件の確保が行われている。	
	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	関係機関及び市への連絡の体制づくりが図られている。	
		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	施設使用時には毎回、管理者がチェックをしている。	
	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	予約表等の個人情報は鍵付きの保管庫に保管されており、PCもセキュリティ対策が講じられている。	
	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	会計帳簿により、適正な経理の管理に留意し業務を行っており、情報公開や監査請求に対処できる内容となっている。	
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	決算報告書などから経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		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	A	地域の旅館から構成された組合であり、当該施設の迅速なバックアップ体制がとられている。	
	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	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		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	実績報告書や電話連絡などによる報告が行われており、問題は見られない。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画に沿った職員体制となっており、施設管理運営上適切と思われる。	
		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	事業計画に基づく運営がなされており、問題は見られない。	
	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	不要な業務を見直し、業務の削減が図られている。	
	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	定期的に役員会を実施し、情報共有の場を設けている。	
		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	施設の独立した口座により適正に事務処理が行われている。
			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	機械保守管理等について、第三者との契約が適切に実施されている。
	安全管理	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	B	実績報告書の記載内容は適切であり、提出についても期限までに行われており、問題はない。	
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	定期的な防災訓練を実施するなど安全対策が実施されており、問題はない。		
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	日常の点検及び監視が適切に行われており、業務範囲についても的確に把握されている。	
		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	施設の設置目的を的確に把握し、サービス向上に努めている。	
		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事業が実施されている。	
	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	B	地域の町会及び関係団体と積極的に連携を図り、地元で開催されるイベントなどにも参加している。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	テニスコートは周辺施設の宿泊者に対するPR及びHPIによる案内を行っているが、より一層の利用促進を求める。	
	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	施設内の清掃や整備などを定期的に行っているが、今後更に利用者のサービス向上に努められたい。	
	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	定期的な整備により、誰でも安全に施設利用ができるように努めている。	
	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	利用者に聞き取り調査を実施し、要望に対して可能な箇所から随時改善に努めている。	
	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	報告内容から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認できる。	
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	駐車場電灯などタイマーで管理されるものが主であるが、事務所及びトイレをこまめに消灯するなど、削減が図られている。		
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	現状の管理方法を見直し、不要な業務の削減の計画・実施がなされている。	
	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	C	支出は事業計画の範囲内であったが、テニスコート利用者数は大幅減となった。	

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	平成31年4月1日～令和2年3月31日
	調査対象	施設利用者(一部近隣住民からの苦情を含む)
	調査方法	聞き取り調査
調査結果	下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> 午前6時半からの利用開始は早すぎる。休日の早朝からうるさくて迷惑。(近隣住民より) 全面禁煙なのにコート内で喫煙している人がいる。 全コートのラインが曲がっているため試合ができないので直してほしい。 	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	【自己評価】 市民や観光客等の健康増進及び美ヶ原温泉の利用促進のため、楽しく気持ちよく利用できるように、環境整備やコートの砂入れ等の作業を組合員が積極的に実施し、利用者 に一定の評価をいただいた。
要望・苦情への 対応状況	【要望・苦情等への対応状況】 <ul style="list-style-type: none"> ・早朝テニスは住宅から離れたA・Bコートの利用にした。 ・禁煙対策については表示等により禁煙告知を徹底するようにした。 ・ラインの曲がりについては観光温泉課に改修工事を依頼した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの人たちにテニスコートを気持ちよく利用できるような環境整備をしていきます。 ・美ヶ原温泉からの北アルプスの眺望や爽やかな気候、また、松本の観光資源を利用すると同時に、健康増進及び温泉利用のため、市内外や観光客等多くの人たちにテニスコートを利用していただき、美ヶ原温泉の活性化を図っていきたい。

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>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>テニスボールの販売及びラケットの貸し出しを行っているが、利用は少ない。これは、地元のテニスクラブや、部活、合宿等の利用が多いため、利用者側で道具を準備してあるためである。</p> <p>温泉街から歩いて行ける距離に、気軽に利用できるスポーツ施設があることは利点である。道具のレンタルがあること等をPRし、美ヶ原温泉の観光コンテンツのひとつとして利用促進を図られたい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>美ヶ原温泉駐車場に関しては、駐車場内における車の速度が速く危険、有料駐車場ということが分かりにくい等の問題がある。これについて指定管理者側から改善策の提案があり、利用者に対する安全やサービス向上の意識が高い。</p> <p>また、市に提案するだけでなく、自作の看板を設置するなどの対応をしたうえで効果の検証及び問題点の洗い出しをしており、高く評価できる。</p> <p>テニスコートに関しては、砂入れ、植え込みの刈込みなど、組合からのバックアップもあり、適正に管理されている。</p> <p>また、大会前になると地元高校生に全面使用され、他の予約が入れられないという問題があったが、指定管理者から学校側への働きかけたことにより、公平な利用が継続されており、高く評価できる。</p> <p>地元のリピーターが多い施設ではあるが、観光客等も公平に利用できるよう、今後も公平利用を意識し、管理に努めていただきたい。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.8

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		