

平成30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ケ年)								
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)		25,145人		87.5%				
	利用人数(柔剣道場)		40,418人		101.8%				
	参加人数(自主事業)		7,903人		106.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 利用料収入 (使用料) 自主事業収入	15,000,000 0 3,273,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑収入	15,000,000 0 3,696,022 219,800	弓道場・柔剣 道場使用料	6,282,290	弓道場・柔剣 道場使用料	6,244,730
	計	18,273,000	計	18,915,822	計	6,282,290	計	6,244,730	
	支出 (歳出)	人件費	7,779,000	人件費	8,228,980	指定管理料	15,000,000	指定管理料	15,000,000
		事業費	7,221,000	事業費	7,717,579				
		自主事業費	2,424,000	【内訳】 ・消耗品費 ・通信費 ・委託料 ・手数料 ・一般管理費 自主事業費	2,506,071				
	計	17,424,000	計	18,452,630	計	15,000,000	計	15,000,000	
	損益	849,000		463,192	差引	-8,717,710	差引	-8,755,270	
(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  
64.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	当期決算において、特に問題は見られない。
		2 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。	1	B	団体の拠点は松本市外であるが、施設管理運営をサポートする体制は整っている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	施設の運営方針及び管理基準に適合した事業計画となっている。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した管理がなされており、問題は見られない。
		6 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。	2	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。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	貸館業務において、利用者の限定等は見られない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	管理運営上適切である。
		10 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。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	概ね適切に実施されていた。窓口や電話対応等、接客マナー向上に向けた研修により一層取り組んで欲しい。
	経理及び事務処理等	13 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。	2	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。
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	会計帳簿等の関係書類は適正に管理されており、情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	独自に施設のホームページを開発するなど、情報発信を行っている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、備品について定期点検、整備業務が管理されており、管理基準を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	事業報告は概ね適正に作成されており、定められた期限内に提出されている。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	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。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設内設備等について適切に保安業務を行っており、施設の施設についても徹底が図られている。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	指定管理者として研修等の取り組みがあり、利用者の安全を確保する体制が取られている。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への連絡など、緊急連絡網等が作成されている。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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が整備され、利用申請書等適切な管理が行われている。
	秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	業務従事者へ徹底を図り問題はない。
施設の運営 14項目 34点	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題はない。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	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特に見られる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき、適切に行われている。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	必要ない電気の消灯を徹底するなど、経費節減に努めている。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、適正に管理されている。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	適正に管理されており、機能等に問題は見られない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	広報誌やHP、SNSなどを活用し、施設情報や自主事業の情報発信を積極的に行い、利用促進を図るための努力が特に評価される。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	C	窓口対応について、利用者から苦情が寄せられており、利用者サービスについて、より一層の充実が求められる。
	障害者等への配慮	34 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	高齢者にも見易い掲示物の作成や子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	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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各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	36 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、問題は見られない。
	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物	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。
	地域との連携	38 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	地区の要望等に迅速に対応するなど、連携に取り組む姿勢が評価される。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内で執行されている。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	事業計画書に沿った事業を実施しており、本業及び自主事業ともに安定した管理運営を行っている。

年間を通じて利用者ニーズに応じた自主事業を実施しており、「スポーツフェスティバル」も継続して実施し、利用促進に努めている。

独自のHPを開発したり、フェイスブックを活用したりと、積極的に情報発信を行っている。

職員の対応が高圧的であるとの苦情あり

地元町会の要望(水路の清掃)に迅速に対応するなどの姿勢が評価できる。

### 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:平成30年9月 後期:平成31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	「施設の総合的な満足度」は、弓道場98.2%、柔剣道場は97.8%の方が満足という結果であった。弓道場は前年と同等であったが、柔剣道場は向上した。	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が使いづらい</li> <li>・閉館時間を延ばしてほしい</li> <li>・ネットで弓道場の利用状況を知りたい</li> <li>・暖房の効果が低い</li> <li>・暖房費が高い</li> <li>・遠的射場のシャッター修理をお願いしたい</li> <li>・柔剣道場のトイレがきれいになり良かった</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	<p>(施設の利用促進) 弓道場利用者数は25,145人となり、前年度比87.5%、柔剣道場は40,418人、前年度比101.8% 弓道場は残念ながら前年度実績を割ってしまったが、スタッフは明るく親しみのある雰囲気づくりに努めた。</p> <p>(自主事業) 自主事業として、5コースの教室を継続して開催し、新規に「のびのびヨガ教室」を開催した。 生徒さんには教室に参加することで心身ともにリラックスしていただき、参加人数も増えてきた。 第1トレーニング室のご利用者は、学生アスリートの指導を重要視し、学生の利用料金を低く設定して利用しやすくしており、春休み等の高校生、中学生のジムの利用が増えた。</p> <p>(アンケート結果) お客様満足度100%を目標としてみましたが、本年度は97.9%の結果となった。お客様からのご意見を真摯に受け止め、100%を達成するためのサービスや対応を行いたい。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>(開場の延長) ご利用者の要望を受け、本年度も継続して弓道場の閉館時間を4月から9月の間の日曜日を午後5時から2時間延長して午後7時閉館で対応した。</p> <p>(その他) ・弓道場利用者の安全確保のために、看的場のパトライトのところに警報音を出すスピーカーホンを2台設置し、目視だけでなく警報音も出るようにした。 ・弓道場遠的看的盤のアクリルカバーが破損しており、遠的大会前に修理完了した。 ・本年度も、柔道場の暖房の補助として、ブルーヒーターと灯油を提供して対応した。 ・本年度も、弓道場冬季間の暖房としてブルーヒーター2台を射場に設置して、灯油とともに提供した。</p>
今後の目標	<p>(1)利用促進 平成31年度は、施設の利用者数を弓道場(27,700人)、柔剣道場(40,200人)、両施設の合計利用者数(67,900人)を数値目標にします。 具体的施策として、新規自主事業を企画します。 従来の自主事業もその内容を見直し、ニューリリースを継続して発信し施設の認知度の向上に力を入れて取り組みます。</p> <p>(2)安全、安心の環境づくり 日々の点検により、危険箇所、危険なリスクを洗い出し、直ぐに対応することで、リスクの回避と危機管理を徹底します。</p> <p>(3)明るく親しみのある雰囲気づくり 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。</p>

### 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】 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、今年度は新規事業を実施するなど、内容に創意工夫が見られます。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>【総合的な評価】 広報まつもとや独自のホームページなどを積極的に活用し、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、利用者アンケートを基に、次年度の目標を数値として掲げ、具体的に取組もうとする姿勢は安心感があります。 今後は、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>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.6

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。

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:平成30年9月 後期:平成31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：77 回収数：65 回収率：84.4%
	○性別	女性：100% 男性：0%
	○年代	20代：3.1% 30代：20.0% 40代：18.5% 50代：18.5% 60代～：40.0% 無回答：0%
○利用頻度	月1以上：73.8% 年数回：6.2% 初めて：20.0%	
○広報活動（活動を知ったきっかけ）	広報まつもと：70.8% 週刊まつもと：1.5% ポスター・チラシ：1.5% HP：1.5% タウン情報：3.1% 紹介：12.3% その他：9.2%	
○感想	とても楽しかった：70.8% 楽しかった：29.2%	
○講師の指導	とても分かりやすかった：70.8% 分かりやすかった：29.2%	
○時間帯	このままでよい：90.8% 他の時間が良い：9.2%	
○曜日	このままでよい：95.4% 他の曜日がいい：4.6%	
○料金	安い：16.9% ちょうど良い：75.4% 高い：7.7%	
○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：69.2% 良い：26.2% 分からない：4.6%	
【後期（弓道場利用者対象）】	配布数：70 回収数：53 回収率：75.7%	
○性別	女性：54.7% 男性：45.3%	
○年代	10代：71.7% 20代：3.8% 30代：1.9% 40代：1.9% 50代：3.8% 60代以上：17.0%	
○住まい	松本市内：71.7% 松本市外：28.3%	
○利用頻度	週2回以上：94.3% 週1回以上：3.8% 月2～3回：1.9%	
○利用目的	運動不足解消：7.6% ストレス解消：4.5% 競技技術向上：30.3% 団体で参加：34.8% その他：22.7% ※複数回答あり	
○接客態度	非常に満足：22.6% 満足：69.8% やや不満：7.5%	
○清掃状況等	非常に満足：49.1% 満足：50.9%	
○設備の状況	非常に満足：43.4% 満足：49.1% やや不満：7.5%	
○利用料金、利用時間、休館日等	非常に満足：22.6% 満足：69.8% やや不満：5.7% 不満：1.9%	
○総合満足度	非常に満足：24.5% 満足：73.6% やや不満：1.9%	
【後期（柔剣道場利用者対象）】	配布数：100 回収数：61 回収率：61.0%	
○性別	女性：60.7% 男性：39.3%	
○年代	～19歳：65.6% 20代：0% 30代：3.3% 40代：11.5% 50代：8.2% 60代以上：11.5%	
○住まい	松本市内：77.0% 松本市外：23.0%	
○利用頻度	週2回以上：90.2% 週1以上：8.2% 月2～3回：1.6%	
○利用施設	剣道場：24.6% 柔道場：75.4%	
○利用目的	運動不足解消：19.2% ストレス解消：6.8% 競技力向上：16.4% 家族と一緒に：2.7% 団体で参加：45.2% その他：9.6% ※複数回答あり	
○接客態度	非常に満足：29.5% 満足：62.3% やや不満：6.6% 不満：1.6%	
○清掃状況	非常に満足：42.2% 満足：53.3% やや不満：4.5%	
○設備の状況	非常に満足：35.6% 満足：51.1% やや不満：11.1% 不満：2.2%	
○利用料金、利用時間、休館日等	非常に満足：28.9% 満足：60.0% やや不満：8.9% 不満：2.2%	
○総合満足度	非常に満足：31.1% 満足：66.7% やや不満：2.2%	
利用者からの意見 要望・苦情等	【弓道場】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道場駐車場に利用者以外の方が駐車している</li> <li>・遠的の利用制限を解除してほしい</li> <li>・控室にベンチ、椅子を設置してほしい</li> <li>・矢道が暗い</li> <li>・ネットで利用状況を知りたい</li> <li>・月次予定をネットで分かるようにしてほしい</li> <li>・遠的場のシャッター修理をお願いしたい</li> </ul>
	【柔剣道場】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暖房の効果が低い</li> <li>・エレベーターがあれば良かった</li> <li>・トイレがきれいになり良かった</li> <li>・お祭りを実施してほしい</li> </ul>