

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	松本市総合体育館			所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511					
所在地	松本市松本市美須々5-1			設置年月	平成3年8月					
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	敷地面積:55,000㎡ 建築面積:8830.86㎡ 延床面積:12630.38㎡ メインアリーナ、サブアリーナ、第1トレーニング室、第2トレーニング室、大会議室、小会議室、和室会議室、クラブ会議室、その他諸室(事務室、応接室、特別室、医務室、施設管理室、給湯室等)									
指定管理者名(選定方式)	ミズノ・松本体育協会グループ									
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		1,076,868人		95.5%					
	(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 自主事業費	81,320,000 19,380,000	指定管理料 自主事業費	81,320,000 6,508,347	使用料	28,641,230	使用料	27,062,745	
		計	100,700,000	計	87,828,347	計	28,641,230	計	27,062,745	
	支出 (歳出)	人件費 事業費 自主事業費	22,710,000 70,410,000 7,580,000	人件費 事業費 【内訳】 ・委託料 ・リース料 ・賃借料 ・通信運搬費 ・消耗品費 ・修繕費 ・保険料等 自主事業費	18,272,287 65,405,639 4,437,095	指定管理料	81,320,000	指定管理料	81,320,000	
			計	100,700,000	計	88,115,021	計	81,320,000	計	81,320,000
		損益	0		-286,674		差引	-52,678,770	差引	-54,257,255
	(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、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
61.4

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告書からも経営状況に問題は見受けられない。
		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	東京、大阪事務所への相談に時間を要するが、体協との打合せを月1回実施している。
	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いるため計画どおりの管理に期待する。
		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	管理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	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、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	担当課も同施設にいるため、連絡等は密に行われている。責任を持って管理運営に携わっている。
	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	公平性が確保された管理運営を適切に行っている。
		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	利用者に考慮した自主事業が実施され、対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。
	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	人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		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	責任者は、施設の管理運営の経験者であり、指揮系統も明確になっている。
		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	接遇研修、受付研修及びリスクマネジメント研修等それぞれ年1回以上実施されている。
		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管理されていた。
	経理及び事務処理等	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	本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処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	パソコン等を活用して事務処理が行われている。HPを活用した案内も実施されてきている。
		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、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、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	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出された。
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	普通救命研修・AED研修等も行われ、訓練も実施されており一定の安全対策は実施されている。	
	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設の施設、警備体制については徹底が図られており、問題はない。	
	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	救命救急やAED研修等の安全確保に関する研修が実施されている。	
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	関係機関への連絡及び報告まで、一連で緊急時マニュアルが作成されており、問題はない。	
	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	施設内の避難経路も整然と管理されており避難時の支障はない。	
24項目 50点	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	統括責任者を中心に、スタッフ全員に教育が行われている。
		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	個人情報の大切さ、情報公開の重要性を認識した教育が行われており、保護徹底が図られている。
施設の運営	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	日頃の管理業務については概ね適切に行われているが、個々のアルバイトスタッフからの業務報告・相談が多い。
		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	C	清掃は適切に行われているが、夏場の緑地管理が計画的に実施できておらず、イベント時等苦情がある。改善をすること。
		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	B	平日の空き時間に多くの種類の自主事業を展開する等行っている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	概ね事業計画書の範囲内である。
	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。
		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、問題はない。
	備品等の維持管理	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	特殊な備品等があるが適正に管理されており、機能等に問題はない。
		32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	平日の空き時間を使った自主事業実施により、利用促進に努めている。
	利用サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	施設利用者向けの売店を設置し、利用者サービスの向上を図っている。
		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	子どもから高齢者まで幅広い利用者のニーズに応じた施設管理を行っている。
14項目 34点	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	C	利用者アンケートは実施しているが、結果を利用者に示すことや、改善策の公表ができていない。
		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、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。	
	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	B	年度途中からではあったが、キッセイ文化ホールとの連携が回り駐車場利用について等、コミュニケーションを取った。	
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ある。
		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	C	自主事業の収支が計画に計上された額の54%であった。 年々増加してはいるが、今年度も自主事業収入が事業計画に比べ低い水準(54%)となっている。

### 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	別紙のとおり
	調査対象	別紙のとおり
	調査方法	別紙のとおり
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

平成30年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理4年目となる今年度はスクール事業や単発事業が定着し、安定した収入を得ることができた。しかし、計画していた金額へはまだまだ足りない状況</li> <li>施設利用者の対応については、昨年に引き続き、上履き下履きの区別を大会利用者や一般利用者へ周知。メインアリーナの下駄箱は、すのこからカーペットへ変更したことにより履き替えの意識付けができた。</li> <li>駐車場の対応については、年度途中からではあるが、キッセイ文化ホールの指定管理者とも打ち合わせを行い、双方の利用状況の照会や共有を行うことで、駐車場のトラブルはなくなった。</li> <li>敷地内管理については、緑化管理が行き届かず、市民の方や市より指摘が多数あり、今後の対策が必要。次年度から委託業者でなく、常駐職員にて対応することにより定期的な管理とコストダウンを図る。</li> <li>総括としては水光熱費のコントロールが難しく、思うように経費節減できず収益に影響が出た。それを補えるほどの事業収支も得られなかったため、次年度へ向けて収益確保の対策が必要。施設管理に関しては、経年劣化による設備の不具合が多数出てきているので、現在の状況を把握し、緊急性のあるものからではあるが対応していく必要がある。敷地内美化を強化し、お客様が気持ちよく利用できる環境を保つことを意識した管理をしていきたい。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>館内下駄箱のすのこが古くなり怪我をする恐れがあるため撤去し、フロアカーペットへ更新</li> <li>演題が古くなり、見栄えが悪いとの指摘があったため表面を補修</li> <li>トレーニング室で利用しているタオルが古いものだったので更新。また、交換式にし常に清潔なタオルを使用できるように利用方法も変更</li> <li>故障により使用できないトイレについてはすべて補修</li> <li>サブアリーナの照明が切れているところが多いとの指摘があったので、すべて点検・交換したが、ソケット部分の不具合により点灯しないものがほとんどで器具の取替が必要</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年度に引き続きマイナス収支となってしまうため、年間での事業計画の見直しと既存事業での売上確保が必要。広報を活用した周知と体育館利用者への案内で集客を伸ばし収益を安定させることが次年度の重要課題</li> <li>敷地内・施設内の巡回や清掃作業を増やし、敷地内美化の徹底</li> <li>施設老朽化が進んでいるため、計画的な修繕とこまめな点検により事故の未然防止に努めたい。また修繕必要箇所のリスト作成と見積依頼により今後の修繕提案を行いたい。</li> <li>備品の不備のないよう定期的なチェックを行い、使用できないものに関しては撤去、入替を行うことで、利用者へストレスなく利用できる環境づくりを行う。</li> <li>事件・事故等が起きた際の連絡や報告作業の徹底を図る。</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。

**【自主事業を実施している場合の評価】**  
 通年実施の自主事業が安定してきており、年々自主事業収入は増加してきてはいますが、決算額が予算額の54%とまだ低い水準でした。豊富な経験を生かし、多くの方を対象とした効果的な事業展開に期待します。

**【総合的な評価】**  
 責任者が途中で交代することが続いていましたが、指定管理4年目の本年は、統括責任者のもと施設運営に関しては安定していたと感じます。上履き下履きの区別を徹底するために、アリーナ入口にカーペットを設置することで、利用者の意識改革を促すなど評価できる点もありました。  
 施設管理面では、緑地管理が適期に実施されず、スポーツ推進課へ苦情が寄せられていました。管理計画を立て早めの実施を意識してください。  
 利用者アンケートから、窓口業務について一定の好評価を受けている点は安心できますが、結果の公表や、要望に対する改善策等利用者に示していないため、次年度については反省点を改善し、積極的な管理

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
66.4

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	平成31年2月1日～平成31年2月28日
	調査対象	体育館利用者
	調査方法	アンケートへの回答
調査結果	【アリーナ利用者アンケート】	<p>○性別／ 男性：34.1% 女性：47.6% 無回答：13.4% その他：4.9%</p> <p>○年齢／ 10代：13.4% 20代：18.3% 30代：13.4% 40代：17.1% 50代以上：34.1%</p> <p>無回答：3.7%</p> <p>○居住地／ 松本市内：81.7% 松本市外：14.6% 無回答：3.7%</p> <p>○料金設定／ 高い：18.3% 安い：1.2% 普通・良い：26.8% 減免：2.4% その他：1.2% 無回答：50.0%</p> <p>○設備・用具充実度／ とても充実している：12.2% 充実している：42.7% 普通：31.7% そう思わない：7.3% まったく思わない：0.0% 無回答：6.1%</p>
	【トレーニング室利用者アンケート】	<p>○性別／ 男性：57.1% 女性：25.0% 無回答：17.9%</p> <p>○年齢／ 10代：0.0% 20代：7.1% 30代：10.7% 40代：7.1% 50代以上：71.4%</p> <p>無回答：3.6%</p> <p>○居住地／ 松本市内：89.3% 松本市外：10.7%</p> <p>○料金設定／ 高い：3.6% 安い：10.7% 普通・良い：50.0% 現状希望：14.3% その他：0.0% 無回答：21.4%</p> <p>○設備・用具充実度／ とても充実している：7.1% 充実している：39.3% 普通：32.1% そう思わない：14.3% まったく思わない：0.0% 無回答：7.1%</p>
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【スタッフ対応について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも丁寧に対応いただきありがとうございます。</li> <li>・質問にも丁寧に答えてくれるので好感が持てる。</li> <li>・たまに雑な人がいます。厳しい方がいるときもあるそうです。</li> <li>・21時までに建物の外に出よう求められますが1分でも遅れるとうるさく言われますが厳しすぎでは。</li> <li>・ほとんど接触しない。挨拶もしない。</li> <li>・男女問わず眠っている姿を見ます。</li> </ul> <p>【料金設定について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・妥当だと思います。・とても安い・もう少し安いほうがうれしいです。・エアコンが高い。</li> <li>・照明代が高い。</li> <li>・トレーニングルームはリーズナブルで助かります。</li> <li>・これ以上高くしないでほしい。</li> </ul> <p>【設備について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ランニングマシンがいつも混んでいる。</li> <li>・数は多いが古い器具が多い。</li> <li>・ランニングマシンがもう2、3台あると良い。</li> <li>・建物が古いがまあまあだと思う。</li> <li>・ダンベル20キロ～40キロがあればすごく良い。</li> </ul> <p>【更衣室・トイレについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館が古いため現状で仕方ないと思う。清掃が行き届いているため清潔感はある。</li> <li>・更衣室の水道が半年以上2カ所使用不可のままになっている。</li> <li>・石鹸を置いてほしい。</li> <li>・様式トイレを増やしてほしい。</li> <li>・ロッカーを返金式にしてほしい。</li> <li>・シャワー室が狭く使い勝手が悪い。</li> </ul> <p>【その他の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・また利用したい。</li> <li>・前の利用者がいないときはせめて10分前に開場入りしたい。</li> <li>・イベントの後は整頓できているか確認したほうが良い。</li> <li>・トイレの洋式化を希望</li> </ul>	