

平成29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	美須々屋内運動場、南部屋内運動場、沢村軟式庭球場 開智公園運動場、新村庭球場、浅間温泉庭球公園 臨空工業団地庭球場、波田扇子田運動公園			所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511				
所在地	美須々1-1、野溝東2-10-1、沢村2-1824-2 開智2-4-12、新村240-1、浅間温泉1-9-2 和田3967-4、波田230-1			設置年月	H11.12、H11.2、S54.5 S42.4、S59.4、S63.4 H2.4、H11.3				
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	美須々屋内運動場 : 敷地面積4476.8㎡、砂入人工芝コート4面、管理棟 南部屋内運動場 : 敷地面積5695.485㎡、砂入人工芝コート4面、管理棟 沢村軟式庭球場 : 敷地面積5,762㎡、クレーコート4面、管理棟 開智公園運動場 : 敷地面積3,167.83㎡、クレーコート4面、管理棟 新村庭球場 : 敷地面積2,000㎡、クレーコート2面、管理棟 浅間温泉庭球公園 : 敷地面積10,745㎡、砂入人工芝コート20面、管理棟、本部棟 臨空工業団地庭球場 : 敷地面積5,353㎡、ハードコート4面 波田扇子田運動公園 : 敷地面積61,667㎡、少年天然芝コート1面、屋外人工芝コート5面、屋内人工芝コート5面、屋内人工芝テニスコート2面、30N3コート2面、壁打ちテニスコート1面、ラジコンコース1面、アリーナ(事務室、ロビー、更衣室、トイレ)								
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX(公募)								
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日								
指定管理者の主な業務	・施設の使用許可、使用料徴収 ・施設及び設備の維持管理 ・自主事業の企画及び実施								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
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(美須々屋内運動場)		43,662人		95.1%				
	利用人数(南部屋内運動場)		40,995人		94.5%				
	利用人数(沢村軟式庭球場)		3,994人		93.1%				
	利用人数(開智公園運動場)		6,116人		95.7%				
	利用人数(浅間温泉庭球公園)		65,058人		90.2%				
	利用人数(新村庭球場)		716人		65.5%				
	利用人数(臨空工業団地庭球場)		246人		88.1%				
利用人数(波田扇子田運動公園)		33,114人		109.4%					
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	21,410,000	指定管理料	21,410,000				
		利用料収入 (使用料)	42,970,000	利用料収入 (使用料)	45,659,260				
		自主事業収入	3,185,000	自主事業収入	4,759,699				
	雑収入	2,160,000	雑収入	2,065,339					
	計	69,725,000	計	73,894,298	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	37,960,000	人件費	32,321,759	指定管理料	21,410,000	指定管理料	21,410,000
		事業費	28,580,000	事業費	27,815,684				
自主事業費		3,185,000	自主事業費	1,898,032					
計	69,725,000	計	62,035,475	計	21,410,000	計	21,410,000		
損益	0		11,858,823		差引	-21,410,000	差引	-21,410,000	
(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ため、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  
64.3

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	4社で共同事業体を構成しており、決算報告書からも経営状況に問題となる点は見られない。
		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	A	異業種の企業集団で構成されているが、グループ全体で運営をバックアップする体制が取られている。
	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	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に実施されており、問題は見られない。
		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、公平、公正に業務が行われており、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	日頃から市への連絡、報告は迅速で責任をもって運営している。また、近隣施設や町会等との連携も積極的に行っている。
	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、公正な管理運営が行われており、アンケートからも問題は見られない。
		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	実績報告書やアンケート調査結果からも、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	職員配置計画のとおり人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。
		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	現場責任者や各種の有資格者が配置され、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が確保されている。
	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	スキルアップの研修など実施しているが、市民サービス向上の観点から、より一層の充実が求められる。
		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。
	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	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 必要に応じてパソコン等IT機器を活用できるか。	1	A	ホームページを活用し、施設の空き状況やライブカメラによる施設の様子等を配信し、情報提供が行われている。
		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、整備業務の内容が管理されており、問題は見られない。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	適切に作成され、期限までに提出されている。
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	安全対策に関するマニュアルが作成されており、定期的な研修、訓練が行われている。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設、警備体制等について徹底が図られており、問題は見られない。	
	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	事故未然防止のための施設の日常点検やAED研修の実施など、利用者の安全確保に努めている。	
	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	緊急時対応のフローチャートが作成され、連絡体制も整備されている。	
緊急時対応	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。	
	23 個人情報等の具体的な管理方法(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	自社で個人情報保護方針を定め、適切な管理が行われている。	
24項目 50点	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	コンプライアンス研修を実施するなど、情報取扱い意識強化に努めている。
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	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	施設の定期巡回や整備が適切に行われ、管理区域、業務範囲が的確に把握されており、問題は見られない。
		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	B	新規自主事業を実施するなど、創意工夫が見られる。
		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	A	共同企業体としての利点を生かし、自ら迅速に施設の修繕等を実施し、経費縮減や利用者の利便性向上に努めている。
	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	B	ホームページを活用し、施設の空き状況や整備状況を発信したり、新規事業を企画したりと利用促進に努めている。
	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	施設利用者からスタッフの対応について苦情が寄せられており、改善を指導した。
	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	案内表示板やパンフレットなどのユニバーサルデザイン化に取り組んでいる。
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	改善可能な要望は迅速に対応するなど、苦情や要望に適切に対処している。	
14項目 34点	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、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	節電等の取組みや、ゴミの分別の徹底など、環境への配慮がなされている。
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	2	A	テニス協会、町会及び地域住民等と協働して事業を実施するなど、地域連携に積極的に取り組んでおり評価できる。
		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。

### 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29年8月～平成30年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	選択式、自由記述
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29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>○新規自主事業、春のテニス祭り、初心者歓迎の「親子テニス大会」を開催し、テニスの魅力を広め、テニス人口増加に努めました。</li> <li>○平成29年度も、地域各団体との貢献が認められ、感謝状を頂くことができました。</li> <li>○松本マラソン・プロ野球開催といった市の行事に協力し、成功につなげることができました。</li> <li>○巡回等で安全対策を行い、安心・安全な施設に努めました。</li> <li>○ネット、プラン等の備品を自ら購入し、交換・取替えを行ったり、中古ではあるが浅間に、マッサージ機を置いたり、お客様の目線立場で実施し成果をあげました。</li> <li>○沢村の人工芝工事、屋外施設の悪天候等で利用できない日が続いたが、収入の確保ができました。</li> <li>○TOYBOXスタッフやグループ全体のサポートによる自主修繕作業を行い、経費削減に努めました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○アンケートやお客様の声等に応え、迅速な処理対応ができました。</li> <li>○経年劣化による不具合が多くあるが、限られた予算の中でも修繕ができました。</li> <li>○各団体と連携を取り駐車場確保等を進めていきたいです。</li> <li>○日頃からの施設内外周の美観に努めたことで、感謝の言葉をいただきました。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「健康寿命延都市・松本の実現」に貢献し、アンケートの結果を把握し、より多くの市民の方々にご利用いただけるよう施設管理運営サービスを提供します。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】  
 新規事業として「春のテニスまつり」を開催するなど、施設を活用したスポーツ振興に取り組む姿勢が見られました。今後、各事業の成果を検証し、より幅広い世代にスポーツに親しんでもらえるような事業の企画、実施に期待します。

【総合的な評価】  
 共同事業体としての利点を生かし、修繕を自ら実施しており、テニスコートや芝生の整備もきめ細かく適切に施設の維持管理が行われています。  
 また、自主事業に加え、近隣施設や地元町会、学校などと連携した活動を積極的に行い、地域住民に対して施設への理解を深める機会を設けるとともに、地域貢献を行う姿勢が伺えます。  
 様々な年代の方々が利用するスポーツ施設のため、あらゆるニーズに対応できるソフト面、ハード面の管理運営を行うとともに、職員の接遇向上を期待します。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.3

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、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29年8月～平成30年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	選択式、自由記述
調査結果	<p>アンケート回収数            男性 美須々:37人 南部:31人 沢村:9人 開智:7人 浅間:20人 新村:11人 臨空:4人 扇子田:12人            女性 美須々:31人 南部:24人 沢村:27人 開智:5人 浅間:27人 新村:0人 臨空:0人 扇子田:35人</p> <p>利用方法            硬式 美須々:63% 南部:62% 沢村:0% 開智:100% 浅間:74% 新村:82% 臨空:100% 扇子田:72%            ソフト 美須々:37% 南部:38% 沢村:100% 開智:0% 浅間:26% 新村:18% 臨空:0% 扇子田:28%</p> <p>スタッフ満足度            満足 美須々:59% 南部:95% 沢村:92% 開智:92% 浅間:85% 新村:100% 臨空:75% 扇子田:85%            普通 美須々:40% 南部:5% 沢村:8% 開智:8% 浅間:15% 新村:0% 臨空:25% 扇子田:15%            不満 美須々:1% 南部:0% 沢村:0% 開智:0% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:0%</p> <p>コート状況            満足 美須々:68% 南部:93% 沢村:78% 開智:83% 浅間:94% 新村:100% 臨空:75% 扇子田:60%            普通 美須々:31% 南部:7% 沢村:22% 開智:9% 浅間:6% 新村:0% 臨空:25% 扇子田:36%            不満 美須々:1% 南部:0% 沢村:0% 開智:8% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:4%</p> <p>清潔感（トイレ、更衣室等）            満足 美須々:71% 南部:76% 沢村:17% 開智:42% 浅間:92% 新村:0% 臨空:100% 扇子田:68%            普通 美須々:28% 南部:22% 沢村:17% 開智:50% 浅間:6% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:32%            不満 美須々:1% 南部:2% 沢村:66% 開智:8% 浅間:2% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:0%            新村庭球場はトイレ、更衣室なし。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【美須々】            ・コートがすべる            ・コート内が寒い            ・駐車場が狭い            ・スタッフの対応が大変親切</p> <p>【南部屋内】            ・コート内をあったかくしてほしい            ・ロビーにイスを増やしてほしい</p> <p>【開智】            ・土、日、祝日は浅間のコートが空いていないので、是非残してほしい            ・ホウキの取替え            ・街に近い中心地に永久にコートを残してほしい</p> <p>【浅間】            ・トイレの数を増やしてほしい            ・土曜、日曜に一般も使えるとありがたい            ・たばこの煙が気になる            ・施設がきれいでいいと思います            ・いつも素晴らしい対応をしていただき、ありがたい</p> <p>【新村】            ・整備されていて、プレーがしやすかった            ・トイレが必要            ・もっとフェンスを高くしてほしい</p> <p>【臨空】            ・管理人がいてほしい            ・ネット交換ありがたい</p> <p>【扇子田】            ・照明代が高い            ・外コートの柵を上げてほしい            ・Fコート、Eコートの後ろを通らずに入っていければうれしい            ・冬季は手洗いを湯にしてほしい            ・ウォシュレットがあればよい            ・当日のみコート予約を電話OKにほしい            ・屋内コート冬場は寒すぎる</p>	