

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	松本市サッカー場・松本市あがた運動公園・松本市馬術競技場		所管課 TEL	スポーツ推進課 0263(45)9511					
所在地	松本市今井7037-1(サッカー場) 松本市県1丁目3番29号(あがた運動公園) 松本市今井6885-1(馬術競技場)		設置年月	平成5年4月(サッカー場) 平成24年4月(あがた運動公園 芝生広場) 平成25年4月(あがた運動公園 多目的広場) 平成5年4月(馬術競技場)					
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	サッカー場 :敷地面積/17,199㎡ 人工芝サッカーコート105m×68m 1面 あがた運動公園 :多目的広場総面積/20,452㎡ 芝生広場/10,656㎡ 馬術競技場 :馬場馬術場、障害馬術場、覆馬場、厩舎								
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	1 施設及び設備の維持管理 2 自主事業の企画及び実施 3 窓口業務及び利用料金の徴収								
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(%)				
	サッカー場		62,995人		105.8%				
	あがた運動公園		46,834人		90.1%				
	馬術競技場		13,007人		95.1%				
	(特記事項)								
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28年度決算		平成27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	16,500,000	指定管理料	16,500,000				
		利用料収入	13,470,000	利用料収入	16,242,160				
		自主事業収入	1,417,500	自主事業収入	1,960,783				
	雑収入	340,000	雑収入	426,680					
	計	31,727,500	計	35,129,623	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	11,800,000	人件費	11,011,952	指定管理料	16,500,000	指定管理料	16,500,000
		事業費	18,510,000	事業費	17,766,595				
自主事業費		1,417,500	自主事業費	366,361					
計		31,727,500	計	29,144,908	計	16,500,000	計	16,500,000	
損益	0		5,984,715		差引	-16,500,000	差引	-16,500,000	
(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)とよ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)とよ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
64.2

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社で共同企業体を構成しており、いずれも経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	それぞれ異業種の企業集団で構成されており、それぞれの業種ごとの修繕を担当するなど連携が取れている。
	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とより実施されており、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	公平な利用許可、法令を遵守した管理がされており、問題は見られない。
	市民の平等利用	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、緊急時の連絡等もされており、責任を持って事業に取り組んでいる。
		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	アンケートからも問題は見られず、公平性が確保されている。
	適切な組織・体制	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	実績報告書からも問題は見られず、自主事業でも幅広い層を対象としている。
		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	職員間の連絡も取れており、問題は見られない。
		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關し、適切に実施されているか。	2	B	職員のサービス、接客のレベルアップを目的に、講習会を実施している。
		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	適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、報告も期限通り行われている。
	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	経理及び事務処理方法が整備されており、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	実績報告書やHP作成にIT機器を活用している。
		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、備品について点検が行われており、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	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。
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	安全対策のマニュアルや緊急時の連絡体制等が整備されている。	
	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設の施設については徹底が図られており、問題はないが、夜間の無断駐車に対して課題がある。	
	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	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	関係機関への緊急連絡網が作成されており、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	施設内は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	個人情報保護方針が策定されており、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	研修をして、職員の意識改革に努めている。
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	事業計画書に基づき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	日常的に清掃、点検等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についても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	B	幅広いニーズに応じた自主事業を実施するなど、施設の有効利用を図る工夫に努めている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書にあげられた自主事業で一部実施されていないものがある。
	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	構成企業がそれぞれの専門的技術を活かし、自らが簡易な施設修繕等を実施することで、経費の縮減を図っている。
	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、問題はない。
		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	簡易な物は共同企業体としての利点を生かし指定管理者自らが修繕しており、備品の機能等に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	企画運営やHPの作成により広く情報を提供しているが、今後は施設の余暇時間を上手く活用して利用促進につなげてもらいたい。
	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	B	各種イベント等、利用者サービス向上を目的とした自主事業や企画が実施されている。
	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	障がい者の方、子供などを対象とした自主事業を計画している。
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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施し、できるところから対応している。	
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	実績報告書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。	
14項目 34点	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。
	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	B	地域や協力団体と連携して自主事業を実施している。
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	A	サービス向上に努めたことで、当初の収支計算書以上の利用料金収入となっている。

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	平成28年12月～平成29年3月末
	調査対象	サッカー場・あがた運動公園・馬術競技場利用者利用者
	調査方法	アンケート用紙への記入・聞き取り調査
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	<p>昨年度より利用料金収入を上げることができ、一般の新規の利用者も確保できた。利用者に関しても、アンケート結果から満足いただけたと思う。</p> <p>施設に関しては、市の協力はもちろんのこと、水漏れ等自分たちでできるものは、自社で修繕を行い、照明交換工事等は業者へ依頼をしながら早い対応ができたと思う。馬術場ともコミュニケーションをとりながら、修繕等、迅速な対応ができたと思う。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>市営サッカー場においては、劣化により人工芝の切れ目やへこみが目立ってきており、ゴムチップを散布する等して対応しています。照明に関しても、切れているものもあるので、限られた予算の中で、修繕していきたい。</p> <p>あがた運動公園の放置車両については、市と話し合いながら撤去に向けて、進めていきたい。</p>
今後の目標	<p>両施設とも、経年劣化している部分があるので、計画的に修繕を進めていきたい。</p> <p>来年度もより多くの方に利用していただけるよう一層努力していきたい。</p> <p>新規自主事業の展開をしていきたい。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】	
幅広い層を対象した自主事業が展開されており、評価できます。しかし、計画にはあるものの、一部実施していない事業もあるので、施設の余暇時間を利用するなど、更なる利用者獲得のための努力に期待します。	
【総合的な評価】	
あがた運動公園、サッカー場はいずれも利用率が高い施設ですが、アンケート及び、モニタリング結果から職員の接客態度には今のところ問題はありません。今後も研修などを通して更なる市民サービスの向上に努めてください。	
馬術場は新規の利用者を獲得するために子どもや初心者を対象とした自主事業を展開しており、評価できます。今後の利用者増加に期待します。	
管理については、アンケート結果から3施設とも利用者からおおむね満足していただいています。	
馬術場については、間接的に市へ個別に修繕要望が寄せられていますので、利用者等とコミュニケーションを図り、計画的に進めてください。	
引き続き、市民の目線に立って、施設管理をしてください。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.2

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	H29.12/1～3/31
	調査対象	サッカー場・あがた運動公園・馬術競技場利用者
	調査方法	アンケート用紙への記入
調査結果	<p>【サッカー場・あがた運動公園】</p> <p>(スタッフ対応) 満足53% やや満足30% 普通12% 不満0% どちらでもない15%</p> <p>(ピッチ) 満足30% やや満足22% 普通20% 不満21% どちらでもない17%</p> <p>(設備) 満足51% やや満足32% 普通9% 不満2% どちらでもない16%</p>	
	<p>【馬術競技場】</p> <p>(スタッフ対応) 大変満足24% 満足43% 普通30% 不満0% どちらでもない13%</p> <p>(馬場の状態) 大変満足14% 満足50% 普通33% 不満0% どちらでもない11%</p> <p>(設備) 大変満足14% 満足30% 普通53% 不満0% どちらでもない11%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【全体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のことを考えていてくれてありがたい ・笑顔で挨拶してくれる ・親切、丁寧、優しい、話しかけやすい ・良い環境でできて幸せです ・トイレやロッカーが清潔感があり使いやすい <p>【サッカー場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴムチップが多い ・芝が固い、短い ・PKスポットがへこんでいる ・芝がくっついている ・洋式のトイレが欲しい ・芝がねている ・ロッカーに空調をつけてほしい ・人工芝を張り替えてほしい <p>【あがた運動公園】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更衣室がほしい ・夜間照明設備を整備してほしい ・ピッチ中央が盛り上がっている ・トイレの数が少ない ・フットサルコートがあって良い ・大人用ゴールをもう一對用意してほしい ・雪の後、すぐに雪かきしてくれたので、早く使えるようになった。 <p>【馬術競技場】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インドア以外の散水システムを作ってほしい ・大きい方の馬場は水はけが悪い ・駐車スペースのラインを引き直してほしい ・駐車場の舗装が陥没しているところがある ・座って見学や、競技の観戦ができるといい ・ほかの施設ではできない貴重な体験ができた ・馬場がかたくなっている部分がある ・馬場柵が劣化してきているが、昨年と比べると改善している 	