

令和3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	H1.12、H11.2、S54.5 S42.4、S59.4、S63.4 H2.4、H11.3					
施設設置目的	市民のスポーツの振興と心身の健全な発達と健康増進を図ること								
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 沢村庭球場 : 敷地面積5,762㎡、砂入人工芝コート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、3×3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	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5か年）								
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（%）				
	美須々屋内運動場		32,104人		105%				
	南部屋内運動場		24,422人		78%				
	沢村庭球場		9,677人		120%				
	開智公園運動場		4,602人		114%				
	浅間温泉庭球公園		59,532人		112%				
	新村庭球場		471人		92%				
	臨空工業団地庭球場		19人		190%				
	波田扇子田運動公園		29,487人		109%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	17,939,900	指定管理料	17,939,900				
		利用料金収入	45,554,300	利用料金収入	43,504,890				
		自主事業収入	5,130,200	自主事業収入	2,948,243				
	雑収入	2,200,000	雑収入	2,454,311					
	計	70,824,400	計	66,847,344	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	38,720,000	人件費	34,411,408	指定管理料	17,939,900	指定管理料	17,939,900
		維持管理費	21,236,000	維持管理費	19,176,321			新型コロナ関係補償金	3,897,022
一般管理費		5,738,200	【内訳】						
自主事業費		5,130,200	・光熱水費						
			・印刷製本費						
		・保険料							
		一般管理費	8,233,112						
		【内訳】							
		・通信費							
		・使用料							
		・需要費							
		自主事業費	2,864,726						
計	70,824,400	計	64,685,567	計	17,939,900	計	21,836,922		
損益	0		2,161,777	差引	-17,939,900	差引	-21,836,922		
(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
66.6

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	市民の平等な利用を妨げることや、一部利用者を優遇するといったことは見受けられない。
	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	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件が確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡など、緊急連絡網が作成されている。
		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	指定管理者損害賠償保険に加入しており、損害賠償等のリスクに対応している。
	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	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。
	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	会計帳簿等の関係書類は適正に管理されており、情報公開に対応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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な運営を行っている。
		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	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修繕を担当するなど連携が取れている。
	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	設置目的及び施設運営方針を理解しており、仕様書に示した業務を適正に行っている。
		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	A	市への相談、連絡は速やかかつ適切に行われている。関係機関とも大会運営等について適切に調整が行われている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	所長、副所長、受付職員等、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。
		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	指揮系統や責任権限が明確になっており、問題は見受けられない。
	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	職員のプライベートを尊重したシフトの作成、メンタルヘルスクアを目的としたストレスチェックの実施等、働きやすい環境の提供に努めている。
	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	職員のサービス及び接客のレベルアップを目的に講習会を計画的に行っており、問題は見られない。
	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	適正に利用料金の收受、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。
		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	法定点検等を適切な業者に委託しており、問題はない。
		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	実績報告書及び事業報告を適正に作成し、期限までに提出されており、問題はない。
	安全管理	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	事故・災害マニュアルが作成されており、避難訓練等が実施されている。救命講習については新型コロナウイルスの影響により中止となった。
	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
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	テニス協会や地域スポーツクラブと協力し、テニス祭りや、テニススクールの開催など施設の有効利用の工夫がなされている。
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、適切に行われている。
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	A	近隣園児との交流、近隣町会と共同で花壇の整備を行うなど、地域連携に積極的に取り組んでいる。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	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するなど利用促進に努めている。
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	自主事業として用具のレンタルを行うなど、利用者の利便性や満足度を高める取り組みがされている。
障がい者等への配慮		25 障がい者、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	車いすテニスの団体に施設を利用していただくなど、様々な方に配慮した管理運営がなされている。
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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を実施し、適切に対応している。
	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、問題は見られない。
	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	エネルギー削減のため蛍光灯の本数を減らすことや、地元小学校と協力してエコキャップ運動を行うなど、環境に配慮した取り組みを行っている。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	A	自社で対応できる修繕等は自ら行い、経費の節減や、工期の短縮による業務効率化に取り組んでいる。
	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	B	利用料金収入について、事業計画より下回ってしまったが昨年度より増加しており、新型コロナウイルスの影響があるなか回復傾向がみられる。

### 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	令和3年9月～令和4年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート調査
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

令和3年度の 自己評価	<p>◎前年度からのコロナ禍の影響により利用料金収入と利用者数は伸び悩みましたが、新型コロナウイルスの感染者を出さず安心安全な運営ができました。</p> <p>◎施設の点検を行い、安心安全な施設となるよう努めました。</p> <p>◎スタッフ自ら修繕作業を行い経費節減に繋げる一方で、専門的な修繕は外注しバランスの取れた施設管理ができました。</p> <p>◎草刈り、清掃を丁寧に実施施設の美観を保つことができました。</p> <p>◎自主事業「春のテニス祭り」を万全なコロナ対策をとり実施しました。（「秋のテニス祭り」は中止としました。）</p> <p>◎町会と連携し花壇づくりを実施し「花いっぱい運動」の推進に寄与しました。</p> <p>◎松本市担当課と連携し、コート人工芝の張替え、トイレ改修を実施し利用へのサービス向上につなげました。</p> <p>◎松本市担当課の指示の下コロナ感染拡大防止策を各自に実施しました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>◎安心安全に利用できる施設の管理運営を実施します。</p> <p>◎コロナ感染症拡大防止策を継続しながらも、利用者数を増加を図ります。</p> <p>◎長野国体に向けて、松本市や関係団体と連携し施設の整備やテニス普及を目指します。</p>
今後の目標	<p>◎安心安全に利用できる施設の管理運営を実施します。</p> <p>◎コロナ感染症拡大防止策を継続しながらも、利用者数を増加を図ります。</p> <p>◎長野国体に向けて、松本市や関係団体と連携し施設の整備やテニス普及を目指します。</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】</p> <p>例年に引き続き、テニス協会と協力し「テニスフェスティバル」開催、総合型地域スポーツクラブとともに「ソフトテニス教室」を実施するなど、関係団体と協力しながらスポーツ振興に携わっており評価できます。また、テニス用具の貸出など利便性を高める取り組みがされており、多くの方にスポーツに親しんでもらう機会が提供できています。</p> <p>今後については現在行われている事業のみならず、新規事業の企画を検討し、更なる利用促進へとつなげることを期待します。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>昨年度から引き続き新型コロナウイルスの影響もあり、新規予約停止や休館など、市から急遽対応を依頼することも多々ありましたが、迅速に対応し適切に管理運営を行うことができていました。</p> <p>収支に関しては、屋内施設については約1カ月程度休館期間もありましたが、利用料金収入も昨年度より増加しており回復傾向が見受けられます。今後も感染対策を行ったうえで、コロナ過以前の利用水準に戻せるよう期待します。</p> <p>利用者への対応に関しては、昨年同様、利用者アンケートの中で一部施設の対応について指摘が見受けられます。利用者目線に立った対応を心掛け、各施設で対応に差が生じないように、より一層利用者サービスの向上に努めてください。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.6

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	令和3年9月～令和4年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	○アンケート回収数	美須々:9人 南部:8人 沢村:21人 開智:21人 浅間:15人 新村:10人 臨空:0人 扇子田: 59人
	○利用方法	硬式 美須々:67% 南部:87% 沢村:33% 開智:100% 浅間:87% 新村:100% 扇子田:61% ソフト 美須々:33% 南部:13% 沢村:67% 開智:0% 浅間:13% 新村: 0% 扇子田:39%
利用者からの意見 要望・苦情等	○スタッフ満足度	満足 美須々:33% 南部:87% 沢村:95% 開智:57% 浅間:93% 新村:10% 扇子田:90% 普通 美須々:56% 南部:13% 沢村: 5% 開智:43% 浅間: 7% 新村:90% 扇子田:10% 不満 美須々:11% 南部: 0% 沢村: 0% 開智: 0% 浅間: 0% 新村: 0% 扇子田: 0%
	○コート状況	満足 美須々:11% 南部:50% 沢村:76% 開智:52% 浅間:93% 新村:20% 扇子田:63% 普通 美須々:33% 南部:37% 沢村:24% 開智:38% 浅間: 7% 新村:80% 扇子田:15% 不満 美須々:56% 南部:13% 沢村: 0% 開智:10% 浅間: 0% 新村: 0% 扇子田:22%
	○清潔感 (トイレ、更衣室等)	満足 美須々:56% 南部:75% 沢村:62% 開智:14% 浅間:80% 新村: 0% 扇子田:81% 普通 美須々:33% 南部:25% 沢村:19% 開智:62% 浅間:20% 新村:100% 扇子田:14% 不満 美須々:11% 南部: 0% 沢村:19% 開智:24% 浅間: 0% 新村: 0% 扇子田: 5%
	【美須々屋内】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶を返してくれない</li> <li>・Aコートを補修してほしい</li> <li>・LEDにしてほしい</li> <li>・ほこりがたつ</li> <li>・清潔感が保たれている</li> </ul>
	【南部屋内】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親切に対応してくれ、挨拶も感じがよい</li> <li>・砂の撒き方がきれい、時計も見やすい</li> <li>・Cコートのベースライン南側芝が取れて危険</li> <li>・トイレが全体的にきれいで、鏡が大きくて助かる</li> <li>・ベンチに痛みが多く、交換してほしい</li> <li>・雨漏りが発生しており直してほしい</li> <li>・スタッフ全員に情報が共有されていないことがある</li> </ul>
	【沢村】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも笑顔で気持ちよく対応してくれる</li> <li>・コート整備等丁寧でありがたい</li> <li>・落葉が多く整備が大変、だが管理人がしっかりと整備してくれる</li> <li>・更衣室、トイレ、水道を設置してほしい</li> </ul>
	【開智】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶をしても無視されることがあった</li> <li>・気持ちよく使えている</li> <li>・よく整備してくれている</li> <li>・ブラシとほうきが古いので整備時使用しづらい</li> <li>・トイレを洋式にしてほしい</li> </ul>
	【浅間】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とても丁寧に利用者のことを考えて対応してくれる</li> <li>・しっかり整備されている</li> <li>・砂が多いところ、少ないところの差が激しい</li> <li>・整備がしっかりされていて使いやすい</li> <li>・ボールをバウンドさせると異音が鳴る</li> <li>・清潔感があって良い</li> <li>・クラブハウスにヒーターがあると助かる</li> </ul>
	【扇子田】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも親切で気持ち良く対応してくれる</li> <li>・笑顔で挨拶しており、言葉遣いも丁寧</li> <li>・Fコートのサービスラインを補修してほしい</li> <li>・所々ボールが跳ねない箇所がある</li> <li>・いつも美しく整備されている</li> <li>・雪の日でもきれいに雪がかかっている</li> <li>・いつもきれいになっている (ロビー、トイレ、更衣室について)</li> <li>・ウォシュレットをつけてほしい</li> </ul>