

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           | 松本市弓道場<br>松本市柔剣道場   | 所管課<br>TEL | スポーツ推進課<br>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)<br>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㎡<br>1F：事務室、近的射場 (12人立) 2F：会議室、遠的射場 (5人立)<br>柔剣道場：延床面積 2029.81㎡<br>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           | 令和2年4月1日～令和7年3月31日 (5年間)  |            |                                 |          |          |
| 指定管理者の<br>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       | 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 (弓道場)  |            | 17,958人                         |          | 120.8%   |
|                | 利用人数 (柔剣道場)   |            | 26,281人                         |          | 111.5%   |
|                | 参加人数 (自主事業)   |            | 4,131人                          |          | 106.3%   |
|                | (特記事項)  |            |                                 |          |          |

| 事業収支<br>(単位：円) | 指定管理者収支 (令和3年度) |            |             |            | 市の収支       |             |         |             |
|----------------|-----------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|---------|-------------|
|                | 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          |
|                | 収入 (歳入)         | 指定管理料      | 10,718,700  | 指定管理料      | 10,718,700 | 弓道場・柔剣道場使用料 | 0       | 弓道場・柔剣道場使用料 |
|                | 利用料収入 (使用料)     | 6,383,000  | 利用料収入 (使用料) | 4,355,800  |            |             |         |             |
|                | 自主事業収入          | 3,856,000  | 自主事業収入      | 2,169,746  |            |             |         |             |
|                | 雑収入             | 538,000    | 雑収入         | 537,288    |            |             |         |             |
|                | 計               | 21,495,700 | 計           | 17,781,534 | 計          | 0           | 計       | 0           |
| 支出 (歳出)        | 人件費             | 10,605,000 | 人件費         | 9,696,787  | 指定管理料      | 10,718,700  | 指定管理料   | 10,732,700  |
|                | 事業費             | 8,164,400  | 事業費         | 8,138,269  |            |             |         |             |
|                | 自主事業費           | 2,726,300  | 【内訳】        |            |            |             |         |             |
|                |                 |            | ・消耗品費       | 賃借料        |            |             |         |             |
|                |                 |            | ・通信費        | ・光熱水費      |            |             |         |             |
|                |                 |            | ・委託料        | ・保険料       |            |             |         |             |
|                |                 |            | ・手数料        | ・修繕費       |            |             |         |             |
|                |                 |            | ・一般管理費      |            |            |             |         |             |
|                |                 |            | 自主事業費       | 1,347,132  |            |             |         |             |
|                | 計               | 21,495,700 | 計           | 19,182,188 | 計          | 10,718,700  | 計       | 10,732,700  |
| 損益             |                 | 0          |             | -1,400,654 | 差引         | -10,718,700 | 差引      | -10,732,700 |
| (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平均点・評価9をのぞいて、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  
64.2

| 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  | 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。                      |
|                                   | 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 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか                        | 2  | B  | 緊急連絡網等が作成されており、災害時や緊急時に適切な対応がとれる体制となっている。                      |
|                                   |  | 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  | 施設内に存在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を未然に防ぐための対策が行われている。                  |
|                                   | 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  | 松本市個人情報保護条例に沿ったマニュアルの整備や情報セキュリティ研修などにより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  | 情報公開プロセスを定めるなど、適切な対応が行われている。                                   |
| 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ところ、団体の経営状況は良好であり、問題は見られない。               |
|                                   |  | 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  | B  | 団体の拠点は松本市外であるが、本社・グループ会社・近隣の管理運営施設によりサポートする体制が整っている。           |
|                                   | 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・管理運営方針を理解した事業計画となっており、仕様書のとおり適切な業務が行われている。                |
|                                   |  | 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  | 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。                                 |
|                                   | 組織・体制                                  | 11 職員体制や配置人員は適切であるか                                 | 3  | B  | 管理運営上適切である。  |
|                                   |  | 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  | 現場責任者が配置され、指揮系統、責任権限が明確である。                                    |
|                                   | 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  | ワークライフバランスの推進等により、働きやすい労働環境づくりが行われている。                         |
|                                   | 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  | 適切に実施されている。アンケート結果に基づき、接遇マナー向上に向けた研修を一層取り組んでほしい。               |
|                                   | 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  | 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。                  |
|                                   |  | 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  | 適切に実施されており、問題はみられない。   |
| 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  | 業務報告や事業報告は適切に作成され、定められた期限内に提出されている。          |  |
| 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。           |  |
| 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  | 管理区域・業務範囲を把握し、適切な管理が行われている。                                    |
|                                   |  | 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  | 施設の設置目的を把握しており、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見られる。                 |
|                                   |  | 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  | B  | 地域と密着した施設であることを理解しており、地域の関係団体との連携が積極的に図られている。                  |
|                                   | 利用促進                                   | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4  | A  | 広報誌やHP、SNSなどを活用した積極的な情報発信や、自主事業の新規開催など利用促進を図るための努力が特にみられる。     |
|                                   | 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  | 季節の行事に合わせたイベントの実施・施設内の装飾など、利用者に寄り添ったサービスの提供を行っている。             |
|                                   | 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  | 筆談スペースの設置、高齢者にも見やすい掲示物の作成、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                             | 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  | 自主事業参加者及び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                              | 27 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、問題はみられない。                             |
| 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  | 自主的に弓道場照明のLED化を行うなど、周辺環境や環境負荷軽減に配慮した管理をしている。 |  |
| 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  | B  | 簡易な修繕を自ら行い経費の節減を図り、定期的なミーティングによる業務の効率化を図っている。                  |
|                                   | 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  | 新型コロナウイルスの影響により利用料収入が計画を下回ったが、自主事業による利用促進や経費削減などが図られていた。       |

### 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4年1月・3月                  |
|                    | 調査対象   | トレーニングルーム（1月）、弓道場・柔剣道場（3月） |
|                    | 調査方法   | 選択式、一部記入式                  |
| 調査結果               | 別紙のとおり |                            |
| 利用者からの意見<br>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>○弓道場利用者数は17,958人、前年度比120.8%。柔剣道場は26,281人、前年度比111.5%。弓道場、柔剣道場ともに1/29～3/6の37日間にわたる臨時休館、柔剣道場の新規予約受付見合わせ期間がありましたが、前年度より利用者は増加しました。</p> <p>○自主事業は、全体で4,131人、前年度3,887人から244人増加し、前年度比106.2%となりました。ホームページ、チラシの作成、講師の協力によるSNSの情報発信を行いました。教室参加、第1トレーニング室の利用は、人数制限と臨時休館がありましたが、教室は前年度より利用者は増加しました。第1トレーニング室は人数制限と利用の事前予約制を行った影響で減少しました。</p> <p>○今年度の収支実績は施設の臨時休館と利用制限により利用料金収入が減少し、予算を達成できませんでした。また、電気代の高騰による経費の増加等、マイナスの決算となりました。</p> <p>○利用者の要望を受け、今年度も弓道場の閉館時間を午後5時から午後7時までとし、通年で対応しました。</p> <p>○弓道場、柔剣道場共に大会主催者のご意向と円滑な大会運営のため通常の閉館時間から早めて施設の開館をし、協力しました。</p> <p>○弓道場の自主事業教室の環境改善として、加湿器2台を設置し、定期的な換気を行い対応しました。</p> <p>○本年度も、弓道場と柔剣道場の暖房補助として、ブルーヒーター2台を設置して、灯油とともに提供しました。</p> <p>○第1トレーニングルームの定期的な巡回を行い、安全管理に努めました。</p> |
| 要望・苦情への対応状況 |  |
| 今後の目標       | <p>○令和4年度は、施設の利用者数を弓道場25,900人、柔剣道場41,600人、両施設の合計利用者数67,500人を目標とします。具体的施策として、競技に使用する備品等の購入で施設の利便性の向上を図ります。また、自主事業の教室を日中と夜間に開催し、従来の自主事業もその内容の見直し、ニュースリリースを継続して発信し施設の認知度の向上と施設の個人利用、団体利用につながるよう取り組みます。</p> <p>○感染症拡大防止策である、換気、消毒、競技中のリスク管理を継続して行い、安全な施設管理に努めます。また、日々の点検、定期巡回により、危険箇所の早期発見、予防策を行います。</p> <p>○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> <p>○令和4年度は、原油価格の高騰により電気代をはじめ、さらなる経費の増加が見込まれます。そのような状況下で、収支予算を計画通り実施することが課題であります。</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        |
| 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、施設の利用促進が図られています。新型コロナウイルスの影響により開催は見送りましたが、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」など様々な工夫で、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。

【総合的な評価】  
新型コロナウイルスの影響により大幅に利用が減少しましたが、自主事業で様々な教室を実施し施設の利用促進を図り、雇用調整や経費削減などにより支出を抑えるなどの取り組みがありました。

また、自主的な取り組みとして、弓道場照明のLED化を行い、経費削減に努め、防犯カメラを設置し、施設の安全対策の強化を図っています。他にも施設ホームページを刷新し、情報発信に努めるなど、利用者サービス向上への取り組みを積極的に実施しており、評価できます。

従業員の労働条件について、新型コロナウイルスの影響への休業補償、無期労働契約への転換制度、コンプライアンスホットラインの設置などの取り組みが行われており、労働条件の向上が積極的に行われており、評価できます。

利用者アンケートから、令和2年度に比べ、接遇への改善が見受けられました。引き続き、窓口や電話対応、挨拶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。

| 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           | <p>実施時期 令和4年1月・3月</p> <p>調査対象 トレーニングルーム（1月）、弓道場・柔剣道場（3月）</p> <p>調査方法 選択式、一部記入式</p>   |
| 調査結果               | <p>【1月（第一トレーニング室利用者対象）】 配布数：20 回収数：6 回収率：30.0%</p> <p>○年代 20代：50.0% 30代：33.3% 50代：16.7%</p> <p>○利用頻度 週4：16.7% 週3：16.7% 週2：66.7%</p> <p>○「初めて」の方、利用のきっかけ ホームページ：16.7% 知り合いの紹介：16.7%<br/>無回答：66.7%</p> <p>○利用時間帯 10:00～13:00 16.7% 17:00～19:00 16.7% 19:00～21:00 35.7%<br/>※ 複数回答</p> <p>○利用機器 スミスマシン：13.3% ダンベル：26.7% ランニングマシン：20.0%<br/>フィットネス器具：33.3% その他：6.7%</p> <p>○利用目的 体力アップ：41.7% 筋力アップ：33.3% 健康維持：25.0%</p> <p>○満足度 非常に満足：33.3% 満足：66.7%</p> <p>○利用時間について 非常に満足：25.0% 満足：83.3%</p> <p>○清掃状況 非常に満足：16.7% 満足：56.3%</p> <p>○スタッフ対応 非常に満足：33.3% 満足：66.7%</p> <p>○トレーナーの指導 非常に満足：16.7% 満足：83.3%</p> <p>○総合満足度 非常に満足：50.0% 満足：50%</p><br><p>【3月（弓道場利用者対象）】 配布数：60 回収数：21 回収率：35.0%</p> <p>○年代 10代：33.3% 30代：4.8% 40代：4.8% 50代：14.3% 60代：42.9%</p> <p>○住まい 松本市内：76.2% 松本市外：4.8% 無回答：19.0%</p> <p>○利用頻度 週2回以上：66.7% 月2～3回：28.6% 無回答：4.8%</p> <p>○利用目的 運動不足解消：35.7% ストレス解消：3.6% 競技技術向上：57.1%<br/>その他：3.6% ※ 複数回答あり</p> <p>○接客態度 非常に満足：9.5% 満足：85.7% 無回答：4.8%</p> <p>○清掃状況等 非常に満足：4.8% 満足：90.5% やや不満：4.8%</p> <p>○設備の状況 非常に満足：4.8% 満足：76.2% やや不満：19.0%</p> <p>○利用料金、利用時間、休館日等 満足：90.5% やや不満：4.8% 不満：4.8%</p> <p>○総合満足度 満足：95.2% 無回答：4.8%</p><br><p>【3月（柔剣道場利用者対象）】 配布数：50 回収数：20 回収率：40.0%</p> <p>○年代 20代：5.0% 40代：20.0% 50代：25.0% 60代以上：50.0%</p> <p>○住まい 松本市内：75.0% 松本市外：25.0%</p> <p>○利用頻度 週1以上：55.0% 月に2～3回：30.0% 無回答：15.0%</p> <p>○利用施設 剣道場：35.0% 柔道場：30.0% 第2トレ（1F）：35.0%</p> <p>○利用目的 運動不足解消：90.9% ストレス解消：4.5% 競技力向上：4.5% ※複数回答あり</p> <p>○接客態度 満足：100.0% ○清掃状況 満足：100.0% ○設備の状況 満足：100.0%</p> <p>○利用料金、利用時間、休館日等 非常に満足：10.0% 満足：90.0%</p> <p>○総合満足度 満足：100.0%</p> |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | <p>【弓道場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安土幕を新しくして欲しい。</li> <li>・冷暖房の更なる充実</li> <li>・安全設備の拡充</li> </ul> <p>【柔剣道場】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第一トレーニングルームの開館時間を早めてほしい。</li> <li>・第一トレーニングルームの閉館時間を遅くしてほしい。</li> </ul>  |