

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～32年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・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	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		1,127,493人		118.4%				
	(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	81,320,000	指定管理料	81,320,000	使用料	27,062,745	使用料	25,195,892
	自主事業費	19,230,000	自主事業費	5,855,636					
	計	100,550,000	計	87,175,636	計	27,062,745	計	25,195,892	
	支出 (歳出)	人件費	22,260,000	人件費	18,447,034	指定管理料	81,320,000	指定管理料	81,320,000
		事業費	70,710,000	事業費	69,831,206				
		自主事業費	11,650,000	自主事業費	3,366,672				
	計	104,620,000	計	91,644,912	計	81,320,000	計	81,320,000	
損益	-4,070,000	差引	-4,469,276	差引	-54,257,255	差引	-56,124,108		
(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
62

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、一部業務を体協と連携していた点は良い。	
	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通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	市との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が年1回実施されている。	
		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 必要に応じてパソコン等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	昨年度指摘した、実績報告書及び事業報告も改善し、適切に作成され、期限までに提出された。	
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	一定の安全対策は実施されている。		
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	避難経路を確保され、施設内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 秘密の保護	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	個人情報保護管理責任者を置き、統括責任者中心に、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	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての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	平日の空き時間に自主事業を展開する等行っているが、さらなる工夫がほしい。	
		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。	
	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	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。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	自主事業の実施により、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	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。	
	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	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。	
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	利用者アンケートは実施されているが、その対応を利用者に示していない。		
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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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	C	キッセイ文化ホールとの連携が図られていない。駐車場利用について等、積極的にコミュニケーションを取ってほしい。
		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	前年度に引き続き、自主事業での収入が事業計画に比べ低い水準(30%)となっている。	

自主事業の収支が計画に計上された額の30%であった。

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	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29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理3年目という事もあり、過去2年の事例を見ながら大会やイベントへの対応ができていたと思う。特に体育館利用時の靴の履き替えについては、大会、イベント主催者への説明とお客様の声掛けにより年度当初より改善されていた。 自主事業に関しては、指定管理を始めて以来初となる年間通してのスクール事業を開始。2年間の利用状況を加味した施設の空き時間利用で開催することで、一般利用者への配慮と普段体育館へ足を運んでいなかった新規のお客様を獲得することができた。 単発事業では、ミズノスポーツ塾の認知度が上がり、毎回定員を上回る応募があり、今後も継続して事業発展していく。 物販については、タオル・ソックス・シューズ等、施設利用に必要な品揃えを中心とし、利用者の利便性を高めることを意識した。また、季節毎にセール商品を販売する事で、昨年以上の販売数を獲得した。 今年度の消防訓練では、本郷消防署及び松本広域消防局と連携し、特殊災害訓練を総合体育館にて実施。化学物質の散布を想定した訓練を行った。今後も消防と協力し、訓練を行っていく。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 総合体育館以外の施設に関する問い合わせの対応について、今まではスポーツ推進課へ対応を回していたが、総合体育館窓口へ問い合わせがあったものに関しては、最後まで対応するよう改善。お客様からの二次クレームを防ぐ意味でも誠意を持って対応するよう指示しました。 敷地内女鳥羽川沿いの松の木が枯れているため伐採対応 敷地内植栽管理で夏場の草刈りなど、要望があってからの対応になってしまったため、次年度は計画的に早めの対応を行う。 バスケットゴールのボードパッドが4基すべて破損していたため修繕対応
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 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 窓口業務、運営業務に関してはスタッフのレベルも一定化してきているため、さらなる利用者満足を目指す。社内研修を充実させサービス向上に努める。 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自己の未然防止に努める。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う。 備品の不備がないよう、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。 屋外敷地内の定期的な見回りによる敷地内美化に努める。

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〕	
<p>通年実施の自主事業が安定してきましたが、3年目で収入決算額が予算額の30%程と低調であることに多少の不安を覚えます。今後、豊富な経験を生かした効果的な事業展開に期待します。</p> <p>〔総合的な評価〕</p> <p>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、年度ごとに窓口職員の入替りがあり、安定しない印象です。また、個々の職員が、決められた事務処理を淡々とこなしていますが、一定の節度を保ちながらも、民間感覚で大胆な見直しがあっても良いと考えます。</p> <p>受付業務以外の施設・設備管理面では、残念ながら対応が遅い印象です。除草作業・ゴミ拾い等が適期に実施されず、利用者からスポーツ推進課へ苦情が寄せられています。さらに、共用駐車場については、イベントが重複する際に大変混雑している状況がありますので、キッセイ文化ホール管理者と積極的に調整を行ってください。建物内だけでなく敷地内全体へも、一層の配慮をお願いします。</p>	

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67

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	5月1日～5月30日
	調査対象	体育館利用者、ミズノ教室参加者を対象に実施
	調査方法	アンケートへの回答
調査結果	<p>【利用者アンケート】</p> <p>○性別 / 男性:41.8% 女性:58.2%</p> <p>○年齢 / 10代:3.8% 20代:10.1% 30代:6.5% 40代:13.9% 50代:22.8% 60代:27.8% 70代:5.1% 80代以上:0%</p> <p>○利用頻度 / 月に1回程度:3.8% 2週間に1回程度:5.1% 1週間に1回程度:19.0% 1週間に2回以上:72.2%</p> <p>○交通手段 / 徒歩:3.8% 車:70.9% 電車:0% バス:6.3% 自転車:19.0%</p> <p>○来館きっかけ / 友人・知人の紹介:46.5% 近隣広告:3.1% インターネット:15.7% 広報誌:32% その他:9.4%</p> <p>【満足度調査】</p> <p>○当施設を親しい友人や家族にどの程度すすめたいと思われませんか。 積極的にすすめたい:3.8% すすめたい:16.5% どちらでもない:55.7% すすめたくない:20.3% 絶対にすすめたくない:3.8%</p> <p>○当施設・設備の満足度 大変満足:2.5% 満足:13.9% 普通:50.6% 不満足:26.6% 大変不満足:6.3%</p> <p>○スタッフの対応の満足度 大変満足:24.1% 満足:21.5% 普通:40.5% 不満足:12.7% 大変不満足:1.3%</p> <p>○当施設のスクールやプログラムの満足度 大変満足:13.9% 満足:11.4% 普通:43.0% 不満足:25.3% 大変不満足:6.3%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>施設に関するご意見、ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の使用料が高い・バスケットゴールが出しづらい・鍵の貸し出しルールが厳しい ・和式トイレが多いので様式を増やしてほしい・冷房を無料で使わせてほしい・ロビーが暗い ・土日来ると駐車できない・事前のキャンセルは返金してもらいたい ・閉館時間を延ばしてほしい・第2トレーニング室の外で学生がうるさい ・照明料金を安くしてもらいたい・いつも気持ちよく利用させていただいています <p>施設設備についてのご意見、ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・壊れている備品があるが処分はしないのか・器具庫内が汚い・器具庫が狭い ・いつも利用するが、毎回備品の場所が変わっているので動かしたら戻してほしい ・照明の取替をお願いしたい・トイレを全部洋式にほしい ・トレーニング機器を新しくしてほしい・ダンベルの種類を増やしてほしい ・仕切りのネットを出すのに時間がかかるのでなんとかしてほしい ・器具の利用料を無料にほしい <p>施設スタッフに関するご意見、ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも丁寧に対応してくれる・あまり融通がきかないことがあるのでなんとかならないか ・学生のバイトの子がいつも元気がある・時間を守らない利用者へ厳しくしてほしい ・使い方の悪い人に注意してほしい・トレーニング室で運動指導してもらいたい ・要望を聞いていただきありがとうございます・元気があり良いと思う <p>スクールやプログラムに関するご意見、ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・無料で参加できるプログラムはないのか・ミズノの教室は高く参加できない ・子どもの走り方教室をもっと開催してもらいたい・料金が安くなれば参加する ・先生の指導がとても楽しい・スクールの回数券を作ってもらいたい ・受付での対応がいつも丁寧で、ありがとうございます 	