

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	松本市美ヶ原温泉テニスコート 松本市営美ヶ原温泉駐車場	所管課 TEL	観光温泉課 0263(34)8307						
所在地	松本市大字里山辺清水田1230番地1 松本市大字里山辺字土イヂリ88番地2	設置年月	昭和60年4月 昭和50年9月						
施設設置目的	温泉地における観光客等の健康の増進及び温泉利用の促進を図る 美ヶ原温泉地域における円滑な道路交通の確保を図る								
施設概要・設備	テニスコート 5面(砂入り人工芝コート) 面積 4,122.98㎡ 平面駐車場 普通車 123台、大型車 14台 面積 6,973㎡								
指定管理者名(選定方式)	美ヶ原温泉旅館協同組合(特命指定)								
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・施設の維持管理 ・施設の使用許可、使用料の徴収								
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(%)				
	テニスコート	-	6155	-	105.5%				
	駐車場	-	5537	-	81.8%				
	(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	2,160,000	指定管理料	2,160,000	使用料収入	3,131,640	使用料収入	3,560,285
	計	2,160,000	計	2,160,000	計	3,131,640	計	3,560,285	
	支出 (歳出)	人件費	1,585,000	人件費	1,785,342	指定管理料	2,160,000	指定管理料	2,160,000
		一般管理費	575,000	一般管理費	391,452	土地賃借料	5,022,361	土地賃借料	5,022,361
						修繕料	0	修繕料	0
						工事請負費	1,860,904	工事請負費	
					観光施設購入費	0	観光施設購入費	3,792,753	
計	2,160,000	計	2,176,794	計	9,043,265	計	10,975,114		
損益	0		-16,794	差引	-5,911,625	差引	-7,414,829		
(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
62.4

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	決算報告書などから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	B	地域の旅館などから構成された組合であり、当該施設の迅速なバックアップ体制がとられている。	
	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	公平な使用許可、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	実績報告書や電話連絡などによる報告が行われており、問題は見られない。	
	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	公平性が確保されており、正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇行為は認められない。	
		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	幅広い世代の利用があり、市民だけでなく市外や県外などさまざまな地域の方に利用されている。	
	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	事業計画に沿った職員体制となっており、施設管理運営上適切と思われる。	
		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	事業計画に基づく運営がなされており、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	雇用及び労働に関する法令などを遵守した適切な労働条件の確保が行われている。	
	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	月1回以上は役員会を実施し、定期的に打合せの場を設けている。	
		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	施設の独立した口座により適正に事務処理が行われている。	
	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	会計帳簿により、適正な経理の管理に留意し業務を行っており、情報公開や監査請求に対処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	通常の事務処理を含む管理業務の中でパソコンの活用がなされている。	
		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	日常的に施設及び備品の点検及びその他必要に応じた保守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	実績報告書の記載内容は適切であり、提出についても期限内で行われており、問題は無い。	
		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	定期的な防災訓練を実施するなど安全対策が実施されており、問題は無い。	
	安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	職員の日常的な施設及び施設内の監視が行われており、問題は無い。	
		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	日々の管理業務の中で、安全管理の取組みがなされている。	
	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	関係機関及び市への連絡の体制づくりが図られている。	
		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	避難時に支障をきたす障害物がないよう常に留意した、施設運営が行われている。	
	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	法令の遵守及び個人情報の保管が適正に図られている。
			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	漏洩防止の徹底を職員全員が意識し、施設管理運営が行われている。
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	事業計画の業務内容に基づいた、管理業務が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	日常の点検及び監視が適切に行われており、業務範囲についても的確に実施されている。	
		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	テニスコートは観光客の利用者増加に創意工夫に努めてもらいたい。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されている。	
	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	B	周辺施設との一体的な管理による業務の効率化が図られている。	
	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	管理運営を行う中で、備品等の過不足は確認されていない。	
		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	適正に管理されており、機能は失われていない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	周辺施設の宿泊利用者に対する当該施設のPR及びHPによる案内を行っているが、一層の利用促進を求める。	
	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	施設内の清掃や整備などを定期的実施しているが、今後更に利用者のサービス向上に努められたい。	
	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	定期的な整備により、誰でも安全に施設利用ができるよう努めている。	
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	C	苦情要望への対応は行われているが、テニスコート・駐車場ともにアンケート収集状況が低調なので対応が必要である。		
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	必要に応じて実施する体制が図られている。	
	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	ごみの分別や管理及び施設周辺の清掃を実施されている。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	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	地域の町会及び関係団体と積極的に連携を図り、地元で開催されるイベントなどにも参加している。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	支出総額は概ね事業計画書の範囲内となっている。	
		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	概ね計画書どおりであるが、引き続き適切な使用料徴収に努められたい。	

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4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	別紙参照	
利用者からの意見 要望・苦情等	(テニスコート)・時々全面予約の時があるが、大会以外で全面予約はやめていただきたい。・コートのサイドライン付近のエンドラインが曲がっているため、引き直す機会があれば直してほしい。・テニスコートの木が邪魔。(駐車場)稀に空き缶が捨てられている。	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	ネットは張りっぱなしにせず、使用後はその都度緩めることで、痛まないような配慮をしています。他の備品もできるだけ長く使用できるよう配慮するなど経費削減に取り組んでいます。また、駐車場も有料であることを周知するため、新たな看板を立てるなど、問題点を少しずつ改善しています。
要望・苦情への 対応状況	テニスコートは高校生が各旅館に合宿して大会の事前練習として利用されるため、今後も利用してもらえるよう対応いたします。一方、他のお客様にもしっかり説明し、理解を求めていきます。ラインの曲がりは塗装して直るものではないのでマットを全面敷き直さなくては解決しない。次回の改修の際は忘れず対応します。植木については周囲の状況を良く見て必要な箇所は伐採を行います。駐車場については、シルバー人材センター職員が責任を持って清掃に努めます。ゲートの無い駐車場のため、違法駐車(無断駐車)が横行しており、マナーについては無法地帯となっているため、何かしらの対応を検討します。
今後の目標	テニスコートの利用増を目指し、近隣の旅館と連携を取り、大会練習目的の学生の需要を取り込んでいきたいと考えています。また、一般のお客様の利用も積極的に推進し、近隣住民への広報活動を行います。駐車場は植木の剪定やゴミ拾いなどを積極的に行い、美化に取り組んでいきます。また、駐車場のマナーに関しては積極的に声掛けし、治安の維持に貢献していきます。

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>周辺の旅館と連携し、テニスコートの利用をセットにした宿泊プランを提言するなど、利用増に繋がるような取り組みが見られる。ラケットのレンタルやボールの販売は引き続き行っており、利用者へのサービス向上に努めている。駐車場周囲の植樹は旅館組合で手入れを行っており、地域の環境整備・美化に努めている。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>テニスコートは、学生が大会前の練習に使うことが多く、自主事業の取り組みの効果がみられる。ネットの管理やフェンスの修理などはしっかり行われている。</p> <p>駐車場の管理では、料金ゲートが無いために横行している違法駐車に対して、積極的に声掛け・料金徴収を行い、悪質な場合は警察への通報するなど治安維持に寄与しており評価できる。</p>
--

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67.4

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 (テニスコート)

利用者アンケート	実施時期	平成29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	テニスコート利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	<p>回答数【7件】</p> <p>性別は？ 男性：85.7% 女性：14.3%</p> <p>年代は？ 20歳未満：0% 20代：0% 30代：14.3% 40代：57.1% 50代：0% 60代：25.6% 70代：0%</p> <p>お住まいは？ 松本市内：85.7% 長野県内：14.3% 県外：0%</p> <p>使用頻度は？ 初めて：0% 年数回：0% 月1回：57.1% 週1回：42.9% 週2～3回：0% 週4回以上：0%</p> <p>使用区分は？ 個人：57.1% 団体：42.9%</p> <p>○アクセスは？ 車：100%</p> <p>施設の開館日・使用時間は使用しやすいですか？ そう思う：57.1% ややそう思う：42.9% どちらともいえない：0% あまりそう思わない：0% そう思わない：0%</p> <p>施設内の設備の使いやすさはいかがですか？ 使いやすい：57.1% やや使いやすい：28.6% どちらともいえない：14.3% やや使いにくい：0% 使いにくい：0%</p> <p>施設内は清掃が行き届いていますか？ そう思う：57.1% ややそう思う：28.6% どちらともいえない：14.3% あまりそう思わない：0% そう思わない：0%</p> <p>施設内の職員の対応はいかがですか？ 満足している：71.4% やや満足している：28.6% どちらともいえない：0% やや不満である：0% 不満である：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・時々全面予約の時があるが、大会でない場合の全面予約はやめていただきたい。 ・テニスコートのサイドラインの一部が曲がっているので、引き直す機会があったら直してほしい。 ・テニスコートの木は邪魔です。 ・出来ればテニスコートにナイターを付けてほしい。 ・ハチの巣や落葉樹はいらぬ。 	

【別紙】

3 利用者による評価（駐車場）

利用者アンケート	実施時期	平成29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	駐車場利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	<p>回答数【5件】</p> <p>性別は？ 男性：100% 女性：0%</p> <p>年代は？ 20歳未満：0% 20代：20% 30代：20% 40代：20% 50代：0% 60代：40% 70代：0%</p> <p>お住まいは？ 松本市内：100% 長野県内：0% 県外：0%</p> <p>使用頻度は？ 初めて：0% 年数回：20% 月1回：60% 週1回：20% 週2～3回：0% 週4回以上：0%</p> <p>使用区分は？ 個人：60% 団体：40%</p> <p>施設の開館日・使用時間は使用しやすいですか？ そう思う：80% ややそう思う：0% どちらともいえない：20% あまりそう思わない：0% そう思わない：0%</p> <p>施設内の設備の使いやすさはいかがですか？ 使いやすい：80% やや使いやすい：0% どちらともいえない：20% やや使いにくい：0% 使いにくい：0%</p> <p>施設内は清掃が行き届いていますか？ そう思う：60% ややそう思う：40% どちらともいえない：0% あまりそう思わない：0% そう思わない：0%</p> <p>施設内の職員の対応はいかがですか？ 満足している：100% やや満足している：0% どちらともいえない：0% やや不満である：0% 不満である：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・稀にジュースの空き缶が駐車場スペース内に捨てられている。</p>	