

令和4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	①松本市美ヶ原温泉テニスコート ②松本市営美ヶ原温泉駐車場		所管課 TEL	観光プロモーション課 0263-34-8307					
所在地	① 松本市大字里山辺字清水田1230番地1 ② 松本市大字里山辺字土イデリ88番地2		設置年月	① 昭和60年4月 ② 昭和50年9月					
施設設置目的	① 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ため。 ② 美ヶ原温泉地域における円滑な道路交通の確保を図るため。								
施設概要・設備	① テニスコート 5面（砂入人工芝コート） 面積：4,122.98㎡ ② 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31年4月1日～令和6年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> 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（利用人数）		5,270		98.1%				
	駐車場（駐車台数）		11,078		127.7%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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 自主事業	2,430,000 10,000	指定管理料 自主事業 <small>エネルギーコスト上昇による増損</small>	2,429,247 46,320 4,920	【使用料収入】 テニスコート 駐車場	1,994,720 1,188,140	【使用料収入】 テニスコート 駐車場	2,178,800 910,650
	計	2,440,000	計	2,480,487	計	3,182,860	計	3,089,450	
	支出 （歳出）	人件費 物件費 自主事業	1,900,000 535,000 5,000	人件費 物件費 【内訳】 ・消耗品費 ・通信費 自主事業	2,027,605 595,024 2,000	指定管理料 土地賃借料 <small>エネルギーコスト上昇による増損</small> 営繕工事費	2,429,247 5,981,979 46,320 91,300	指定管理料 土地賃借料 営繕工事費	2,429,247 5,981,979 1,768,800
		計	2,440,000	計	2,624,629	計	8,548,846	計	10,180,026
		損益	0		-144,142	差引	-5,365,986	差引	-7,090,576
	（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
65

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	公平性が確保されており、問題はない。
	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	シフト制による勤務で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	適切な対応が取れるような事前の調整がなされており、問題は見られない。
		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	C	今後、賠償保険等の加入を要検討
	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	個人情報は鍵付きの保管庫で管理されており、PCもセキュリティ対策が講じられている。
	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	会計簿の活用等適正な業務を行うことにより、情報公開や監査請求があった場合に対応できる体制が整っている。
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	報告書等から経営状況の問題は見られない。
		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	地域の旅館で校正された組合であり、協力体制も整っている。
	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	事業計画のとおり業務が実施されており、問題は見られない。
		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	市への報告なども迅速であり、地域や関係団体との連携も問題は見られない。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画のとおり業務が実施されており、問題は見られない。
		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であり、施設運営上の問題は見られない。
	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	シフト制により、長時間労働がなく、業務の効率化にも意欲的である。
	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	定期的なミーティングなど情報共有が図られている。
	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	当該施設管理用の会計簿があり、適切に事務処理が行われている。
		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	第三者への委託は必要最低限度に行っており、問題は見られない。
		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	業務報告書等の各種書類の提出は期限内に行われており、問題は見られない。
	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	日常的な施設内の巡回に加え、防災訓練の実施など問題は見られない。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、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	美ヶ原温泉内の旅館等との連携によりエリアの振興に寄与している。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画のとおり業務が実施されており、問題は見られない。
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	地域の旅館で校正された組合であり、地域との連携は十分に取れている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	特に駐車場の巡回を強化し、使用料の適正徴取に努めた結果、収入を増額することができた
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	利用者の満足度向上のため、施設内の美化に努めており、問題は見られない。
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	誰でも安全に施設を利用することができるように努めている。
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	利用者とのコミュニケーションにより、要望事項等にも対応している。
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	事業報告の提出など問題は見られない。
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	事務室内での節電などエネルギー削減に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	業務の効率化により人件費削減に取り組んでいる。
	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	A	特に駐車場の巡回を強化し、使用料の適正徴取に努めた結果、収入を増額することができた。

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4月1日から令和5年3月31日
	調査対象	施設利用者等
	調査方法	聞き取り調査
調査結果	下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・弱者用の駐車スペースを増やして欲しい。 ・青垣根の整備によりBコートのボールが一段下のCコートの方に転がって行く何とかして欲しい。 ・テニスコートの男女共用トイレはやめてもらいたい、男女ともトイレを改善して欲しい。 	

4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・青垣根や樹木の剪定を業者に依頼し環境美化に努める。コート周辺の草刈りや砂入れ作業等を組員が積極的に実施し、利用者に一定の評価をいただいている。 ・各種注意看板を掲示するとともに、近隣住民とトラブルを未然に防ぐため特に早朝テニスは使用コートはなるべく民家から離れたコートで、声出しもやめてもらうよう指導。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に駐車場を巡回することによって、適正な利用料金を徴収することができた。 ・観光プロモーション課に伝え対応をお願いしている。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・より多くの方に気持ちよく利用できるような環境整備をしていく。また、温泉地でテニスコートが利用できることのPRを強化し、合宿等、利用促進を図ることで美ケ原温泉の活性化を狙っていきたい。 ・有料駐車場である旨の周知を徹底し、料金の未払いによる不公平感を生まないように努める。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 テニス道具の貸出を行っており、利用者利便の向上に努めている。 【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 テニスコートは砂入れや草刈りなどの管理運営に関して、組合全体として業務に当たっており、適切に管理がされている、駐車場は有料という認知度が低い側面もあるが、看板の自作や、こまめな巡回等により、適正利用を促し、使用料収入を増額させていることは評価できます。利用者から意見があった場合にも真摯に受け止め、丁寧な対応に努めていることから、地域からの信頼を得ていることが伺えるので、今後も継続して、利用者の満足度向上につながるような施設管理に取り組まれない。</p>	配点	評価
	10	B
	点数	7
	合計点数	72

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4年4月1日から令和5年3月31日
	調査対象	施設利用者等
	調査方法	聞き取り調査
調査結果	下記のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none">・弱者用の駐車スペースを増やして欲しい。・青垣根の整備によりBコートボールが一段下のCコートの方に転がって行く何とかして欲しい。・テニスコートの男女共用トイレはやめてもらいたい、男女ともトイレを改善して欲しい。	