

令和5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	スポーツ施設整備課 0263 (34) 1700				
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		38,372人		108.0%				
	南部屋内運動場		30,665人		110.0%				
	沢村庭球場		10,539人		97.0%				
	開智公園運動場		4,044人		89.0%				
	浅間温泉庭球公園		57,551人		96.0%				
	新村庭球場		370人		70.0%				
	臨空工業団地庭球場		4人		33.0%				
	波田扇子田運動公園		30,769人		123.0%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	18,393,973				
		利用料金収入	46,830,000		(※変更協定分含む)				
		自主事業収入 雑収入	3,301,000 3,267,000	利用料金収入 自主事業収入 雑収入	45,787,160 3,838,550 2,329,572				
				(※電子決済業務料含む)					
	計	71,337,900	計	70,349,255	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	42,762,000	人件費	40,163,922	指定管理料	17,939,900	指定管理料	17,939,900
		維持管理費	20,975,000	維持管理費	20,648,735	最低賃金上昇変更分	454,073	電気料高騰補償分	4,579,585
一般管理費		9,520,000	【内訳】						
自主事業費		3,039,000	・光熱水費	・消耗品費					
			・印刷製本費	・修繕費					
		・保険料	・委託料						
		一般管理費	8,864,701						
		【内訳】							
		・通信費	・手数料						
		・使用料	・本部経費						
		・需要費	・保険料等						
		自主事業費	2,918,498						
計	76,296,000	計	72,595,856	計	18,393,973	計	22,519,485		
損益	-4,958,100		-2,246,601	差引	-18,393,973	差引	-22,519,485		
(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
65.7

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	B	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、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、消防訓練等が実施されている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	適切に実施されており、問題はない。
		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ラ行い、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からの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5年4月～令和6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5年度の 自己評価	<p>◎コート整備を入念に行い、安心安全な施設を目指しました。</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、清掃を丁寧に実施し、施設的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。</p> <p>◎町会と連携して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>◎松本市が推進するDX推進の一環としてキャッシュレス決済を各施設に導入し、利用者の利便性向上を図りました。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>◎扇子田運動公園で、通行の妨げとなっていた植栽の剪定を行いました。</p> <p>◎松本市と協力し、コートの人工芝部分補修を実施しました。</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>◎長野国民スポーツ大会に向けて、松本市や関係団体と連携し、施設の整備やテニスの普及を目指します。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】
「春のテニス祭り」をしっかりとコロナ対策をしたうえで開催しており、関係団体と協力してスポーツ振興に携わっており評価できます。
地元町会と連携し、花壇づくりを行い花いっぱい運動の推進に寄与するなど、地元との関係も良好です。
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。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】
市の急な対応依頼にも迅速・適切に対応するなど、安定した管理運営が行われていました。利用料金収入も回復傾向にあり、一層の取り組みに期待します。
一方、利用者対応では、一部施設における職員の対応に関する指摘が見受けられます。アンケート結果の評価が下がった施設もありました。波田扇子田のように一部改善している施設もありますが、利用者の視点に立った対応を心掛け、すべての管理施設で対応に差が生じないように、一層のサービスの向上に努めてください。
利用者アンケートの件数が少しでも多くなるよう、全施設において、通年でアンケート調査を実施して、利用者の声を管理運営に反映させるよう改善してください。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.7

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5年4月～令和6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	<p>○アンケート回収数 美須々:7人 南部:6人 沢村:9人 開智:9人 浅間:11人 新村:6人 臨空:0人 扇子田:12人</p> <p>○利用方法 硬式 美須々:100% 南部:100% 沢村:100% 開智:100% 浅間:100% 新村:100% 臨空:0% 扇子田:100% ソフト 美須々:0% 南部:0% 沢村:0% 開智:0% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:0%</p> <p>○スタッフ満足度 満足 美須々:0% 南部:67% 沢村:0% 開智:22% 浅間:55% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:100% 普通 美須々:100% 南部:33% 沢村:100% 開智:78% 浅間:45% 新村:100% 臨空:0% 扇子田:0% 不満 美須々:0% 南部:0% 沢村:0% 開智:0% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:0%</p> <p>○コート状況 満足 美須々:0% 南部:83% 沢村:11% 開智:100% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:30% 普通 美須々:100% 南部:17% 沢村:89% 開智:0% 浅間:100% 新村:100% 臨空:0% 扇子田:40% 不満 美須々:0% 南部:0% 沢村:0% 開智:0% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:30%</p> <p>○清潔感(トイレ、更衣室等) 満足 美須々:0% 南部:83% 沢村:50% 開智:89% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:80% 普通 美須々:100% 南部:17% 沢村:100% 開智:11% 浅間:100% 新村:100% 臨空:0% 扇子田:10% 不満 美須々:0% 南部:0% 沢村:0% 開智:0% 浅間:0% 新村:0% 臨空:0% 扇子田:10%</p>	
	利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【美須々屋内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明をLEDにしてほしい。 <p>【南部屋内】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも親切な対応ありがとうございます。 ・優しくかった。 ・とても話しやすかった。 ・砂がきれいに整っていた。 ・ほとんどイレギュラーしなかった。 ・いつもコート整備してくださり、ありがとうございます。 ・女子トイレの臭いがキツイ時がある。 ・毎日、トイレ・ロビーを清掃してくださり気持ちよく利用できています。 ・また利用したいと思えるコートでした。 ・気持ちよくテニスをする事ができて、よかったです。 ・南部へ勤務しているスタッフの方は、とてもやさしく対応してくださるので嬉しい。 ・また利用したいです。 <p>【沢村】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・C・Dコートも事前予約にしてほしい。 <p>【開智】</p> <p>【浅間】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1H利用は、コートに空きが出るおそれがあると思う。 ・1H利用は、都合が悪いと思う。 <p>【新村】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不陸がある。 <p>【扇子田】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても丁寧な対応をしてくださいます。 ・いつも気持ちよく利用させていただいています。 ・昼間のスタッフは気持ちよく対応してくださる。 ・他のコートより照明代が高いです。 ・カーテンレールを直していただくと助かります。 ・カーテン直してください。 ・エンドラインの修理部分、イレギュラーが多い。 ・洗面ほこりあり。 ・良い。 ・コートの単位が1hになり、各コートに空きが出てしまう。 ・他の施設のスタッフの対応も統一するようにスタッフのローテーションを希望。 ・カーテンの良いものに変えてください。 ・照明代、LEDになったのに、そのままは不満。 ・照明代を下げてください。