

指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度:平成26年度】

1 評価対象施設

施設名	松本平広域公園	所管部・課	建設部 都市・まちづくり課(松本建設事務所)
指定管理者	TOYBOX	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日(5年間)

2 評価者(敬称略,五十音順)

評価者名	役職等	備考
犬飼 己紀子	松本大学人間健康学部教授	指定管理者選定委員会外部委員
大久保 裕史	松本市公園緑地課長	地元市町村関係者
宮下 寛	(一社)長野県サッカー協会常務理事	利用者代表
山中 崇	公認会計士	専門家
山本 綾子	社会保険労務士	専門家

3 評価の実施状況

年月日	場所	内容
平成27年12月14日	信州スカイパークサービスセンター(松本市神林5300)	平成26年度の管理運営状況及び県のモニタリング状況について

4 評価結果

項目	指摘・意見等	左記への対応方針
施設の目的に沿った管理運営	<ol style="list-style-type: none"> 積極的に内部講習会や外部研修会に参加し、スキルの向上やDIM修繕の意識強化に努めていて良い。今後は、職員のキャリアアップや人材育成にも力を入れていけば、施設全体の活性化、顧客へのサービス向上に役立つと思う。 施設の長期的な存続を実現するために県への適時正確な情報提供をお願いしたい。 協定書、仕様書等に基づく管理運営に努めている。 広大な敷地の管理を職員の専門性を活かしつつ、情報端末を駆使することで少人数の職員でこなしている。 職員の接客、マナーが素晴らしく、継続して欲しい。 トイレなどが気持ちの良い使い勝手となっており、芝の管理等も適切に行っている。また、寒冷地での施設管理が適切にされている。 老朽化が進んでいる施設を良好な状態に保っていくための取組を十分に行っている。 	<ol style="list-style-type: none"> 引き続き、人材育成に力を入れ利用者サービスの向上に努めます。(指定管理者) 県との適切な情報共有を継続できるよう、月例検査時等において、施設管理運営に関する情報を提供し、長寿命化を含む県の施策実現に協働して取り組みます。(指定管理者)
平等な利用の確保	<ol style="list-style-type: none"> 適切な時期での利用者調整会議の開催により、団体の平等な利用が確保されていることが良く、利用者アンケートの高評価にもつながっている。 一方で、長期間継続して会議運営を司ることにより感覚が鈍るリスクがあることも認識して、利用者に対して機会均等を保証する環境を継続して整えてもらいたい。 県の施設として、全县民に向けた効果的な広報活動を期待する。(県広報による働きかけを) 対象が変われば、広報や告知の手法も変わる。年齢、地域、職域等のニーズに対する研究が有効である。 「スポーツへの関心ゼロ」といった県民に、公園の魅力、利用価値を伝えていく発想が欲しい。 公園ボランティア登録によりシニア層へ参加促進を。 支えるスポーツでマレットゴルフ場のマナー推進を。 一般への無料開放日も考慮のうえ実施されている。 	<ol style="list-style-type: none"> 1～2. アンケートの評価を、持続・向上するため組織活性化を促し、常にホスピタリティを持った行動が出来るよう、これからも継続して利用者の立場に立った管理運営を行うよう努めます。(指定管理者) 3～7. 県の施設を、県民の皆様へ平等に利用していただけるよう広報活動等のアナウンス手法を模索していきます。(指定管理者)
利用者サービス向上の取組	<ol style="list-style-type: none"> 長野県のACEプロジェクトに合致する利用が可能な公園であり、県の施策に沿った企画の事業を期待する。 広報紙を主に小・中学校などの一部にしか配布していないのが残念である。もっと幅広い世代に見てもらうため、多くの場所(地域づくりセンター、公民館等)に配布して、よりたくさんの方の利用につながれば良い。 子ども達が来てもらえるよう子ども向けのPRを。 外遊びができなくなっている子どもや孤立化する高齢者をターゲットにサービスを展開して欲しい。 会議室利用(特にスポーツ団体へ)のPRができればと思う。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ACEプロジェクトなど県の施策の一端を担えるように、公園特性を活かしたウォーキング、ジョギング等のイベントを企画し、公園利用者の健康促進に寄与します。(指定管理者) 2～5. 今まで未配布箇所への、広報紙配布やSNS活用等、各年齢層に合わせた広報活動のありかたを検討していきます。(指定管理者)

(様式3)

利用者サービス向上の取組(つづき)	<p>6. 来場者以外の県民にアンケートを実施してみようか。</p> <p>7. 紙には残らない生の声におけるクレームや建設的な意見などを、現場で共有すべきもの、県と共有すべきものに整理する仕組みを検討して欲しい。</p> <p>8. 職員の接客態度が好評であり、各年齢層の職員のエネルギーが感じられた。</p> <p>9. 意見ポストに丁寧に答え、対応している。</p> <p>10. トイレを始め、施設の管理、清掃が行き届いている。</p> <p>11. ブログでの発信など、努力している姿勢が良い。</p>	<p>6. 県民へのアンケート方法等を各方面より検討します。(指定管理者)</p> <p>7. クレームマネジメントを確立し、現場で共有できる対策を検討して、県に報告できる仕組みを構築するよう努めます。(指定管理者)</p>
自主事業	<p>1. おもしろ自転車やニュースポーツなど、レクリエーショナルな環境が用意されている。</p> <p>2. 自転車のレンタルは、知人からも好評であり、引き続き、利用者増加とサービス向上に努めて欲しい。</p> <p>3. 多岐にわたる事業の実施により、利用者数増加の効果があがり、継続的な実施を期待する。</p> <p>4. 環境に恵まれている「SKIP総合型スポーツクラブ事業」が、総合型スポーツクラブのモデル事業にまでに成長することを期待する。</p> <p>5. ホースシューズやインディアカなどの馴染みのないニュースポーツの紹介があるとよい。</p> <p>6. 今後の検討では、今まで公園に来たことのない人を引き寄せるようなイベントも考えてもらえればと思う。</p> <p>7. 「春の松本ランニングフェスティバル」のような大イベントを他の季節でも企画できれば素晴らしい。</p> <p>8. 花の会等のボランティア活動が盛んになればと願う。</p> <p>9. 利用者団体へボランティア活動の働きかけを行ってはどうか。</p>	<p>1～3. 自転車貸出などの自主事業につきましては、更に質の良いサービス向上に配慮しながら継続します。(指定管理者)</p> <p>4. 総合型スポーツクラブが、地域に貢献できるモデル事業になるよう引き続き取り組みます。(指定管理者)</p> <p>5～7. 利用者や外部の専門家などのご意見を取り入れながら、新しく魅力あるイベント等を企画立案します。(指定管理者)</p> <p>8. 花守の会では現在、播種から除草、摘花、樹木剪定等多くの活動に参加していただき、公園美化の一旦を担っています。(指定管理者)</p> <p>9. 他のボランティアについてももっと大勢の方々に参加していただけるように広報や企画などを今後も続けていきます。(指定管理者)</p>
職員・管理体制	<p>1. 職員研修により、危機管理、安全配慮、接客意識が醸成されており、今後も職員の質の向上を図って欲しい。</p> <p>2. 共同事業体は、組織一丸で一つの方向に向かっていく事が難しい面を孕んでいるため、職員全員がモチベーションを高め、同じ目標、方向を目指すことを阻害する要因がないか検証し、それを取り除く取組を進めて欲しい。</p> <p>3. 就業規則の内容、36協定とも適正である。</p> <p>4. 社会保険加入状況、長時間労働の有無、シフト勤務内容等、適正な労務管理が行われている。</p> <p>5. 利用者のトラブルには複数職員で対応しており、防犯カメラ等も活用されている。</p> <p>6. 各グループが、チームとして機能してる。</p>	<p>1. 危機管理・安全配慮・接客マナー等を常に意識付け出来る職員研修を行い、防災拠点になり得る公園としての心構えを持って体制を整えてまいります。(指定管理者)</p> <p>2. 共同企業体として取り組んでいる方針等を振り返りながら見直し、組織全体が一つの方向に向かえるよう取り組んでまいります。(指定管理者)</p>
収支状況	<p>1. 大規模な改修が予定されている場合は、計画の段階で収入見込みを減らす等の対応が必要である。</p> <p>2. 老朽化が進み、今まで以上に修繕費が増える方向にあり、長期的視点から修繕・維持管理費を最小化させるために指定管理者としてできることを検討して欲しい。</p> <p>3. TOYBOXは県と松本市の指定管理を受託しており、受託事業ごとの決算報告書を作成することで県と市への事業報告としている。会計監査人の監査により、事業体全体の決算報告書には適正意見が付されているが、受託事業ごとの決算報告書は監査対象外であるため、本部経費の配賦の適切性については監査されていない。本部経費の配賦方法により事業別の損益が大きく変化するため、基準が適切か、継続して同基準が適用されているか、予算と大きく離れた場合の分析などについては、県もモニタリングによる確認が必要である。</p>	<p>1. 大規模改修があるときは期間・規模等を県と協議し、収入を予想し収支の計画をたてます。また収支に悪化の恐れが考えられる時は、県と協議し対応します。(指定管理者)</p> <p>2. 随時修繕での対応により、できる限り長寿命化に努めていますが、老朽化は避けられません。収支状況と合わせながら、重要視している安心・安全が提供できるよう、県と引き続き協議しながら対応していきます。(指定管理者)</p> <p>3. 県と市の本部経費の取扱いについては、同基準で継続し年度ごとのブレが無いよう努め、監査の検証をえながらモニタリング時に報告をしてまいります。(指定管理者)</p> <p>3. 指定管理者に対し、本部経費按分の説明を求め、引続き、妥当性について確認していきます。(県)</p>
総合評価	<p>1. 現在の指定管理者を決める公募ではTOYBOXのみ応募であり、他者との競争がなかったことで協定の条件が甘くなった、管理の質が落ちたなど言われることのないよう、今まで以上に意識を持って適切な管理運営を目指して欲しい。</p> <p>2. 一度に数万人規模のイベントもあることから、今後も安心・安全な運営を続けてもらいたい。</p> <p>3. 接客やマナーへの評判もよく、適切な管理運営である。</p> <p>4. 管理体制が毎年向上しており、高く評価できる。</p> <p>5. 職員の主体性や意欲が具体的であり、一人ひとりの意識の高さが感じられた。</p> <p>6. 施設管理(ハード)について、多角的な視野・方法で維持・管理・修繕等がなされている。</p>	<p>1. 管理の質が落ちることのないよう、日々向上意識を持ち、引き続き利用者サービスアップとコスト削減の両立を目指してまいります。(指定管理者)</p> <p>2. 引続き、安心・安全、県民に親しまれる快適な公園の実現に努力してまいります。(指定管理者、県)</p>