

令和2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	松本市浅間温泉文化センター			所管課 TEL	総務部 行政管理課 (内1211)				
所在地	松本市浅間温泉2丁目6番1号			設置年月	平成12年4月30日				
施設設置目的	市民福祉の増進と文化の向上を図る。								
施設概要・設備	敷地面積5562.08㎡、延床面積3262.93㎡、RC造2階建 【1階】大会議室(1室)、多目的ホール(1室)、事務室 【2階】小会議室(2室)、中会議室(1室) 駐車場40台、清涼飲料水自販機3機								
指定管理者名(選定方式)	浅間温泉観光協会(特命)								
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	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の利用許可に関する業務 ・施設等の維持管理業務 ・事業の企画・運営 								
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(%)				
	大会議室	370	109	29.5%	23.9%				
	多目的ホール	270	99	36.7%	56.6%				
	中会議室	270	78	28.9%	39.0%				
	小会議室1	370	202	54.6%	68.7%				
	小会議室2	370	103	27.8%	45.8%				
	付帯設備	400	203	50.8%	53.1%				
	(特記事項) 会館日数 291日								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	8,440,000	指定管理料	8,440,000	公共施設目的外使用料	298,010	公共施設目的外使用料	292,330
		利用促進事業委託料	2,500,000	利用促進事業委託料	649,290				
		使用料収入	11,600,000	使用料収入	4,459,100				
			新型コロナ関連補償金	1,395,113					
	計	22,540,000	計	14,943,503	計	298,010	計	292,330	
	支出 (歳出)	人件費	8,300,000	人件費	7,456,809	指定管理料	8,440,000	指定管理料	8,670,000
		備消耗品費	355,000	備消耗品費	147,226	市民団体等利用促進委託料	649,290	市民団体等利用促進委託料	2,526,890
燃料費		1,410,000	燃料費	322,300	新型コロナ関連補償金	1,395,113	修繕料	321,640	
印刷製本費		9,000	印刷製本費	0			備品購入費	64,584	
光熱水費		5,310,000	光熱水費	4,019,213			消耗品	4,950	
修繕費		1,000,000	修繕費	149,050			定期点検	96,328	
通信運搬費		47,000	通信運搬費	42,682			工事請負費	3,272,400	
手数料		150,000	手数料	152,020			営繕工事費	313,092	
委託料		5,772,000	委託料	4,066,256					
賃借料		450,000	賃借料	238,284					
負担金	3,000	負担金	19,503						
計	22,806,000	計	16,613,343	計	10,484,403	計	15,269,884		
損益	-266,000		-1,669,840	差引	-10,186,393	差引	-14,977,554		
(特記事項) 「新型コロナ関連補償金」には、新型コロナウイルス感染症による休止・休館に伴う令和元年度(令和2年2・3月)分及び令和2年度(令和2年4・5月)分の補償合計金額を記載									

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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
63.1

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	アンケートからも問題は見られず、公平性を確保している。
	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	就業規則を作成し遵守している。労働条件モニタリング項目を満たしており、適正な労働条件を確保している。
	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	関係機関への連絡及び状況把握、記録、市への報告まで緊急連絡体制が整えられており、問題はない。
		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	B	点検チェックシートの作成による事故防止対策等が講じられている。
	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	個人情報保護方針を文書化しており、対応に関しても問題は見られない。
	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	帳簿類を適切に管理しており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
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	財務モニタリングでは、コロナウイルス感染症の影響により損失は出ているが、その他の点では問題は見当たらない。
		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	協会が地域の事業者等により構成されているため、会員らによるサポート・バックアップする体制が確立されている。
	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に沿った事業計画を作成、履行されている。
		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	定期的に市との連絡が取られており、緊急時の連携も行われるなど、責任を持った管理運営が行われている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置や、シフト体制、勤務時間等管理運営上適切に対応されている。
		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	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者が務めており、指揮系統や責任権限が明確である。
	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	業務の効率化や業務従事者の意識改革に努めており、働き方改革がなされている。
	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	事業計画に基づき接遇研修等を行っており、利用者アンケートからも職員の対応についての意見は良好である。
	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	専用の会計帳簿によって、利用料金の収受や管理経費の事務処理が行われており、問題は見られない。
		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	清掃、警備、夜間業務委託等一部の管理業務について、第三者との契約に係る契約書等の確認の結果、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	業務報告及び事業報告を適切に作成され、期限までに提出されており、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	安全講習の実施など、緊急時対応について業務従事者に徹底されている。
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	巡回や清掃などが適切に行われており、問題は見られない。
		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	設置目的、管理運営業務についての確に理解した事業計画となっている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	新型コロナウイルス感染症の影響により休館があったが、その他期間は事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	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	B	協力団体との連携を取り、地域活動への参加等に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	各種会議の誘致や誘客等の宣伝活動を行い、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	親切・丁寧な対応を行うほか、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行い、利用しやすい環境づくりに努めている。
	障害者等への配慮	25 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	接遇研修等を行い、適切な配慮が行われている。
	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	C	年間を通し利用者アンケートを実施し、苦情や要望を基に改善等を行っているが、回収数が少ないため、手法に課題がある。(R元93件)
	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	定期的な報告から、日常的にセルフモニタリングを行い業務改善に努めていることが見られる。
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	使用量削減目標にむけ、積極的に工夫をし、取り組む様子が見られる。	
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	利用状況が苦戦する中、前年度以上にコスト意識を持ち、経費削減や業務見直しの取り組みが見られた。
	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	C	支出総額は事業計画の範囲内であるが、新型コロナウイルス感染症の影響で利用料金収入が大幅に下回った。(前年度比▲61.6%)

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2年4月1日～令和3年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(45件回答)
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2年度の 自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、利用率が今までにない落ち込みであった。 今まで以上に電気量、水道料等の節約に努めた。 利用者への徹底した消毒・マスク・換気等のほか、職員による机、椅子、ドア等の消毒清掃を行った。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	アンケートで、職員の対応が大変良いとの評価をいただいていることから、利用者の皆様により一層気持ちよく利用いただけるよう努力する。

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】	
【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】	
・管理運営について、施設の設置目的を理解した上で、長年のノウハウを活用して業務が適正に執行されている。	
・新型コロナウイルスの影響から利用件数、使用料ともに昨年度よりも減少(前年度比▲61.6%)しているが、消毒や換気等感染予防対策を徹底し、利用者の確保に努められた。	
・アンケート結果から職員の接遇について良好との評価をいただいているため、今後も、この評価を継続できるよう利用者への親切・丁寧な対応をしていただきたい。	
・アンケートの回収数が少なく、実態を把握する上では十分とは言えないことから実施手法の改善を図らたい。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	70.1
------	------

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2年4月1日～令和3年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケートへの回答(45件)
調査結果	<p>1 利用目的 研修会・講演会66.7%、会議31.1%、サークル活動2.2%</p> <p>2 利用回数 今回が初めて15.6%、週に1回程度0%、月に1回程度15.6%、 3か月に1回程度11.1%、半年に1回程度31.1%、年に1回程度22.2%、その他4.4%</p> <p>3 予約のしやすさ スムーズにできた100%</p> <p>4 開館時間 現状で満足95.6%、開館時間を早くしてほしい4.4%、</p> <p>5 使用料 適当95.6%、安い2.2%、高い2.2%</p> <p>6 会議室、設備 使いやすい95.6%、使いにくい・不足している4.4%</p> <p>7 駐車場のスペース 十分である84.4%、狭い・不足している15.6%</p> <p>8 職員の対応 良い95.6%、普通4.4%</p> <p>9 その他 ・いつも気持ちよく利用させていただいている ・スタッフの対応がいい</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・多目的ホール楽屋への冷暖房の設置を希望</p>	