

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	池上百竹亭	所管課 TEL	生涯学習課 0263-32-1132						
所在地	松本市丸の内10番31号	設置年月	平成8年7月						
施設設置目的	池上喜作氏の遺族から建物の寄贈を受けて茶室、庭園等の施設を整備し、市民への生涯学習の場を提供するとともに、地域文化の振興を図る。								
施設概要・設備	○ 敷地面積 1,038.74㎡ ○ 施設内容 建物 居宅3部屋(上・下座敷、中間)122.60㎡、茶室16.52㎡ 庭園 茶庭 約95.75㎡、日本庭園 約216.00㎡								
指定管理者名(選定方式)	公益社団法人 松本地域シルバー人材センター(公募)								
指定期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日(4カ年)								
指定管理者の主な業務	(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務 建物・設備・庭園の保守管理、警備業務、小破修理、法定点検 (2) 施設の運営に関する業務 施設の利用許可及び取消、利用料金に関する業務 (3) 生涯学習の推進を図るための講座の開催に関する業務 (4) その他必要と認める業務								
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(%)				
	施設利用者(人)	2,392	668	27.9%	27.9%				
	有料利用者件数(件)	154	112	72.7%	72.7%				
	施設見学者(人)	1,139	939	82.4%	82.4%				
	(特記事項) 利用目標は前年度現状維持								
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	3,510,000	指定管理料	3,510,000				
		使用料収入	200,000	使用料収入	99,250				
		自主事業収入	130,000	自主事業収入	0				
			雑収入	7					
	計	3,840,000	計	3,609,257	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	2,610,000	人件費	2,401,218	指定管理料	3,510,000	指定管理料	3,222,564
		事業費	1,230,000	事業費	635,586	借上料	2,427,535	借上料	2,427,535
			【内訳】		委託料-樹木剪定	429,550	委託料-樹木剪定	826,100	
			・警備費	188,628					
			・通信費	120,339					
		・水道・光熱費	150,354						
		・消耗品費	102,125						
		・手数料	550						
		・修繕費	0						
		・備品購入費	33,000						
		・負担金	1,300						
		・賃借料	600						
		・委託費	4,000						
		・保険料	34,690						
		・自主事業費	0						
計	3,840,000	計	3,036,804	計	6,367,085	計	6,476,199		
損益	0		572,453	差引	-6,367,085	差引	-6,476,199		
(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
61.8

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	利用者の様々な声に耳を傾け、問題があれば改善する姿勢がみられることから、平等性や利用のしやすさは確保されているといえる。
	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	就業依頼書を確認した。
	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	緊急連絡網、市への通報基準、休日・夜間の対応、応援体制等が示されている。
		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	施設損傷、第三者賠償、その他休業補償等の保険に加入している。
	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	個人情報の管理方法や漏洩防止について具体的な対策がある。
	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	情報公開請求や監査請求について理解し、適切に対応できている。
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	単年で損失が生じているが、債務超過はなく、流動比率、固定比率は基準を満たしているため問題ない。
		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	市内に事務所があり、現場と打ち合わせを行いながら事業の企画・運営を行っている等、サポート体制がとられている。
	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	団体の管理運営方針は市の施設運営方針を理解したものとなり、仕様書に示した業務を適切に行っている。
		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	市や関係団体との窓口となる担当者が決められており、連絡ルールも明確で密に連絡をとり合っている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	現場管理者として3名配置しローテーションで業務にあたっている。また、経理・事務を行う職員が配置されている。
		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	指揮系統や責任権限が明確に定められている。
	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	健康管理の徹底や健診の奨励、ワークライフバランスの推進を行う等、積極的に取り組んでいる。
	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	管理業務の研修や接遇講習会、安全適正就業講習会等を実施している。
	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	公益法人会計基準に準拠した経理処理を実施している。また、公認会計士に会計処理のチェックと指導を委託し、処理の適正化を図っている。
		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	業務の第三者委託は全部または主たる部分にあたらぬもので、適切に実施されている。
		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	業務報告や事業報告は適切に作成され、期限までに報告されている。
	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	管理・防災マニュアルを作成し、それに基づいた安全管理を実施している。また、年1回関係者を参集させ、訓練を行っている。
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、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	施設の設置目的を理解した事業運営を行っている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書の中で事業実施についての具体策が示されており、適切に実行されている。
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	C	新型コロナウイルスの影響で地域住民との連携を想定した事業等の開催は厳しい状況にあった。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	積極的に自主事業に取り組んでいるが、周知方法に改善の余地がある。SNS等を利用し、より幅広い年代に情報発信していく必要がある。
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	利用者が利用しやすいように事前に机等の準備をしたり、過ごしやすい空間を維持するために可能な範囲で暑さ・寒さ対策を行っている。
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	施設の性格上、完全なバリアフリー化は困難であるが、車いす用のスロープを活用する等、現場管理者が状況に応じて適切に対応している。
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	アンケートを実施し問題があれば利便性向上のために改善策を講じている。
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	定期的に利用者アンケートを実施し、客観的な意見に基づいた評価を行っている等、具体的な方法を定めている。
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	利用者へ節電や節水の呼びかけを行い省電力等に努めたり、庭園管理において原則として消毒剤や除草剤を使用しない等、環境への配慮がみられる。	
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	経費の支出は最小限にとどめ、担当職員及び会員が経費の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	B	プラス収支となり支出、収入ともに問題はない。

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	令和2年12月15日～令和3年3月15日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設利用者にアンケートを依頼(回答者23人)
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	令和2年度よりモニタリングの回収方法を変え、より多くの利用者にアンケートを回答していただけるよう、返信封筒(切手付き)もお渡しして投函していただくようにした。その結果、コロナ禍で利用者が減っている中でも様々な意見をいただくことができました。
要望・苦情への 対応状況	昨年夏、網戸の作成とともに、建具の調整をしていただきました。しかし、まだまだ寒いとの意見が多いため、秋過ぎにまた調整に入っていたらと思います。 エアコンの設置は難しいので、サーキュレーターを2台入れました。ただし、涼しい空気ではなく効果は薄いと思われるので、葦簀等、他の対策を検討していきたいと思います。
今後の目標	皆様からいただいた貴重なご意見をもとに、管理委員と打ち合わせをしながら、令和3年度も気持ちよく利用していただくとともに、9月過ぎ頃を目安にお茶室を利用したお茶会、お子さんや学生向けのお茶会など企画運営していきます。

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。

【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】 利用者のニーズに合わせて、施設を利用しやすいよう改善する姿勢がみられる。例えば、施設の暑さ・寒さを気にする声が多かったなかで、サーキュレーターの導入や建具の調整を行い改善に努めていた。アンケートでは施設管理への感謝や管理者の対応の良さを評価する記述が比較的多くみられた。 令和2年度は新型コロナウイルスの影響で自主事業の実施は難しかったと考えられる。依然としてこの状況が大きく好転したとはいえない中で、現状に甘んじることなく現場との打ち合わせを行いながら、利用者のための事業を企画していこうとする姿勢がみられる。 博物館や美術館、松本城等、周辺施設との連携を図りながら事業を企画し、ホームページやSNSで積極的にPRしていく必要がある。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	68.8
------	------

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12月15日～令和3年3月15日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設利用者にアンケートを依頼(回答者23人)
調査結果	対象人数：23人	
	問1	施設の利用目的を教えてください。 茶道関係 4人、華道関係 9人、短歌・俳句関係 4人、着付け関係 0人 その他作法同好会関係 3人、会議・セミナー 0人、その他 3人
	問2	施設の利用料金について教えてください。 高いと感じる 0人、普通 10人、安いと感じる 12人、その他 1人
	問3	施設職員の対応はいかがですか。 とても良い 15人、良い 6人、普通 2人、悪い 0人、とても悪い 0人
	問4	利用における施設全体の満足度について教えてください。 たいへん満足 13人、やや満足 6人、普通 3人、やや不満 0人、非常に不満 1人
利用者からの意見 要望・苦情等	問5:施設や管理等について、ご意見、お気づきの点がありましたらご記入ください。	
	<ul style="list-style-type: none"> ・気持ちよく使わせていただいています。(7名) ・管理を感謝します。(7名) ・施設管理者の対応が良い。(5名) ・庭の手入れや掃除が行き届いていて良い。(4名) ・季節の移り変わりを感じられる庭に「ほっと」心安らぎます。この空間を維持して、町の景観の一つとしていつまでも残っていて欲しいと思います。 ・利用料が安く感謝しています。 ・アンケートについて答えていただく姿勢が素晴らしい。 ・コロナが終息したらまた少しずつ使わせてもらいたい。頑張ってください。 ・夏の暑さ、冬の寒さが気になる。(4名) ・隙間風は建具の調整により改善可能だと思います。 ・駐車場がもっとあればなお良い。 ・若い方(学生など)にも茶室空間を体験してもらえるよう親しみやすい、利用しやすい施設であって欲しい。 ・机が重たいのが難点です。 ・暖房費をもう少し安くしてもらいたい。 	