

## 令和元年度 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	松本市駅前会館	所管課 TEL	総務部 行政管理課 内1211						
所在地	松本市深志2丁目3番21号	設置年月	昭和62年5月1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 962.24㎡、延床面積 1558.384㎡、鉄筋コンクリート造4階建 1・4階 松本市所有（2・3階 一般社団法人松本市歯科医師会所有） 1階 事務室、中会議室(2室) 4階 大会議室(1室)								
指定管理者名(選定方式)	一般社団法人 松本市歯科医師会(非公募・特命)								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日(5年間)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館の利用許可に関する業務</li> <li>・使用料の徴収事務</li> <li>・施設等の維持管理業務</li> <li>・事業の企画・運営</li> </ul>								
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(%)				
	大会議室	210	159	75.7%	85.0%				
	中会議室1	460	362	78.7%	92.8%				
	中会議室2	460	294	63.9%	86.2%				
	付帯設備	1400	1031	73.6%	89.3%				
(特記事項) 開館日数360日									
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	11,960,000	指定管理	11,960,000	使用料	5,715,020	使用料	6,388,590
					駅前会館敷地使用料	1,339,030	駅前会館敷地使用料	1,347,130	
					歯科医師会館管理負担金	2,086,421			
	計	11,960,000	計	11,960,000	計	9,140,471	計	7,735,720	
	支出 (歳出)	人件費	5,405,300	人件費	5,405,300	指定管理料	11,960,000	指定管理料	11,850,000
		需用費	1,441,579	需用費	1,164,639	修繕料	839,080	修繕料	166,104
		役務費	61,841	役務費	47,617	営繕工事費	3,348,000	営繕工事費	1,306,800
使用料及び賃借料		112,054	使用料及び賃借料	109,201	委託料	25,920			
委託料		3,520,580	委託料	3,839,813					
手数料		421,654	手数料	422,662					
消費税		877,040	消費税	982,261					
計		11,840,048	計	11,971,493	計	16,173,000	計	13,322,904	
損益	119,952	差引	-11,493	差引	-7,032,529	差引	-5,587,184		
(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
60.9

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、アンケートからも問題は見られない。
	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は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急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事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策(点検チェックシート作成等)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、適用対象者にHP等により周知している。
	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、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経営を行っている。
		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	B	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行え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、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、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	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であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
	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	働き方改革研修等を通して、業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、恒常的な長時間労働が改善されている。
	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、接客接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民から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り適切に利用料金の収受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、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、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、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	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されていることから、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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	協力団体と連携を取りながら奉仕活動を実施したが、地域活動等の情報収集が乏しく、周辺施設との連携が図れず課題が残った。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	常に利用者の平等意識を持ち、利用者のサービス向上に努めている。
	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	リピーターが多いことから、親切・丁寧なサービスの提供を心がけていることが評価できる。
	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	事業計画に基づき、接客接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者に対し配慮した対応ができています。
	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	利用者アンケートの回収率が少ないため不十分であり、実態が分からない。
	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	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認でき、問題はない。
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	電気、ガス・灯油、ガソリン、紙等の資源・エネルギー使用料削減目標に向けて、積極的に具体的な取組みや工夫を行っている。	
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	業務フローの見直し・改善をしたことで、経費削減や業務効率化につながったことが評価できる。
	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	事業計画書どおりの事業を実施しており、支出総額に問題はないが、新型コロナウイルスの影響で利用料金収入が計画を大幅に下回った。

### 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	平成31年4月1日～令和2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(回答数10件)
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

令和元年度の 自己評価	・また、使用したいと毎回言ってもらえるように、しっかりと対応していきたい。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	なし

### 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】

・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しましたが、貸館施設としての目的を達成し、市民サービスの向上が図られていると思われる。  
 ・引き続き多くの方に利用していただくよう努めていただきたい。  
 ・アンケート回収数が少ないため、増加するよう利用者に声掛けをするなど努めていただきたい。  
 ・アンケート結果から、職員の接遇については良好との評価をいただいているため、今後も、この評価を継続していただきたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
67.9

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」

判断結果
適正

※「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

## 【別紙】

### 3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	平成31年4月1日～令和2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(10件)
調査結果	<ol style="list-style-type: none"><li>1 利用目的 研修会・講演会：10.0%、会議：20.0%、展示会：0%、その他：70.0%</li><li>2 利用回数 今回が初めて：100.0%</li><li>3 予約のしやすさ スムーズにできた：100.0%</li><li>4 開館時間 現状で満足：100.0%</li><li>5 使用料 適当：10%、安い：90.0%</li><li>6 会議室、設備について 使いやすい：70.0%、使いにくい・不足している：30%（駐車場、中会議室に花台が欲しい）</li><li>7 職員の対応・・・良い：90%、普通：10%</li></ol>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"><li>・駅から近くても安く、ホワイトボードもあり良かった。また、利用させていただきたい。</li><li>・演台を貸してもらえて良かった。</li><li>・広々と部屋を使えて良かった。</li><li>・スクリーンが大きくて良かった。</li><li>・4日間連続して使えて良かった。</li><li>・親切にってもらえて良かった。</li><li>・使いやすくて良かった。</li></ul>	