

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	松本市音楽文化ホール		所管課 TEL	文化スポーツ部 文化振興課(0263-34-3293)					
所在地	松本市大字島内4351番地		設置年月	昭和60年4月(同年10月開館)					
施設設置目的	市民の音楽文化の振興と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・メインホール: 音楽専用ホール(固定席693席)、シューボックス型、ワンフロア ・小ホール: 多目的ホール(可動席約180席)、残響可変装置あり 練習室等: 第1~第3練習室、喫茶室(38席) 								
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人松本市芸術文化振興財団(非公募、特命)								
指定期間	平成29年4月1日~令和4年3月31日(5か年)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設貸館業務 ・施設維持管理業務 ・文化事業(コンサート招聘事業・自主企画事業等) 								
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(%)				
	年間利用者数	100,000	82,557	82.5%	95.1%				
	施設利用料金収入	18,320,000	18,378,880	100.3%	95.7%				
	自主事業等参加人数	23,795	22,451	94.3%	101.7%				
	自主事業等事業収入	18,000,000	14,494,000	80.5%	128.4%				
(特記事項)									
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(利用促進含む)	101,790,000	指定管理料(利用促進含む)	101,790,000	公共施設目的外使用	496,460	公共施設目的外使用	510,800
		利用料収入	18,320,000	利用料収入	18,378,880				
		自主事業収入	18,000,000	自主事業収入	14,494,000				
	雑収入	610,000	雑収入	565,782					
	計	138,720,000	計	135,228,662	計	496,460	計	510,800	
	支出 (歳出)	人件費	45,250,000	人件費	44,205,422	指定管理料	77,340,000	指定管理料	67,500,000
		【内訳】		【内訳】		利用促進委託料	24,450,000	利用促進委託料	22,810,000
・給与手当		・法定福利費	・給与手当	・法定福利費	事務費等	1,687,492	委託料(検査)	36,180	
ホール管理費		55,470,000	ホール管理費	57,109,005	【内訳】		工事請負費	270,000	
【内訳】			【内訳】		・ロールスクリーン購入費	・ホワイエソファ修繕	負担金	100,000	
・旅費交通費	・通信運搬費	・旅費交通費	・通信運搬費	・勤左衛門水路堤堰繕上料		報酬	29,400		
・手数料	・修繕費	・手数料	・修繕費	工事請負費	4,036,400	旅費	2,146		
・光熱水料費	・賃借料	・光熱水料費	・賃借料	【内訳】		借上料	10,000		
・負担金	・委託料	・負担金	・委託料	・気中開閉器等更新	・小ホール控室空調機更新				
ホール事業費	37,500,000	ホール事業費	30,215,307	保守点検	119,833				
【内訳】		【内訳】		廃棄物処理	890,120				
・旅費交通費	・消耗品費	・旅費交通費	・消耗品費	【内訳】					
・印刷製本費	・賃借料	・印刷製本費	・賃借料	・PCB廃棄物処理					
・租税公課	・負担金	・租税公課	・負担金	樹木剪定	3,402,000				
計	138,220,000	計	131,529,734	計	111,925,845	計	90,757,726		
損益	500,000		3,698,928	差引	-111,429,385	差引	-90,246,926		
(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
64.9

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	公平性を保つよう、個々の対応も職員間で情報を共有して対応している。
	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	市に準じる労働管理規定に基づき、適正に管理されている。
	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	緊急連絡網の確認・修正を行い、訓練も実施している。
		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	危機管理に関する研修は十分行われており、業務従事者への教育が徹底されている。
	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	書類は施錠できる書庫に保管し、コンピュータウイルスの対策を行っている。
	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	職員への研修が行われており、適切な対応がされている。
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	計画性をもって健全な運営を進めている。
		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	特段の運営体制は組まれていない。
	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、運営方針を十分に理解し、計画性を持ち業務を行っている。
		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	報告書類が適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任をも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	繁忙期があるが、シフト体制に無理のないよう工夫している。
		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	館長は、施設の管理運営等の経験者であり、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	法令や指針に則り、適切に取り組んでいる。
	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	財団が実施する職員研修に参加し、職員の意識向上に努めている。
	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	会計処理システムを利用して、適切な事務処理が行われている。
		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	監査の結果、委託先の選定、契約内容等に問題はない。
		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	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	日々の点検や年2回の消防訓練を実施している。
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	施設管理をはじめ、貸館及び自主事業関係業務等
		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	業務改善など常に意見を出し合いチームワークで進めている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書どおりの経費削減を意識して実施している。
	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	地域行事への協力や奉仕活動を行っている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用予約方法も空きが出ないよう、また有効に使われるように対応しているも、目標に達していない。
	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	A	利用者の意見を考慮しながら、職員間で情報を共有し、改善を図っている。
	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	車いすの対応等適切な案内を行っている。
	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	利用者懇談会やアンケートなどで、常にサービス向上に全員で努めている。
	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	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	A	節電は常に意識されており、緑豊かな周辺環境を整備して維持している。廃棄物の分別にも取り組んでいる。	
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	事業計画に則り経費削減や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	C	新型コロナウイルスによる影響があり、事業計画書通り利用者を確保できなかった。

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	①毎自主事業開催時 ②利用者懇談会
	調査対象	①来場者全員 ②利用者団体代表者等
	調査方法	①アンケート ②意見・要望聴取
調査結果	○アンケートでは、演目や出演者、職員の対応等総じて良好な意見が多かった。 ○利用者懇談会では、施設の利用についての意見が寄せられた。	
利用者からの意見 要望・苦情等	○冬場のメインホール舞台袖が寒い。○メインホールのクロークにカーテンを設置してほしい。 ○午前区分の利用時間を、準備等のため30分くらい前倒しさせてもらえないか。	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	○貸館業務については、日々の清掃業務や設備管理業務等を十分に行い、施設を最良の状態に保つよう意識しました。また、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルが多数出たにもかかわらず、見込みを上回る収入があり、市民の需要の高さを再認識しました。
要望・苦情への 対応状況	○自主事業については来場者アンケートや施設利用団体の意見も参考に企画を行い、利用者の要望の集約に努めました。また、広報面においては、SNS等の閲覧数も徐々に伸びてきており、今後効果に期待したいところでありますが、その分情報発信には細心の注意を払って運用していきたいと思えます。 ○要望等への対応については、建物の構造上の問題に起因する事柄や運用上難しいものについては説明の上ご理解いただき、対処できるものについては迅速に対応しました。
今後の目標	○利用料収入については、これまで順調に推移してきましたが、令和2年2月下旬以降「新型コロナウイルス」の影響による施設のキャンセルが相次いでおり、来年度の収入激減は必至とされます。 ○自主事業については、より市民のニーズに合ったコンサートを提供していくと共に、市民参加型の事業にも更に注力していきたいと思えます。 ○施設管理については、両ホールの大規模改修は既に済んでいるものの、それ以外にも経年による不具合箇所が多数ありますので、所管課と相談を密にし、計画的に修繕を行っていきたくと思えます。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 来場者アンケートや施設利用団体の意見も参考に企画を行うなど、利用者の要望に沿った事業を展開するよう努めている。また、SNS等を利用し広報活動を行うなど、現代の流れに対応した活動を行っている。オルガン事業等の施設の特徴を生かした自主事業を開催しており、創意工夫がみられる。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 —</p> <p>【総合的な評価】 自主事業や広報活動を積極的に行い、また、利用者懇談会を開催するなど利用者の意見に沿った施設として常に改善を行っている。その結果として、新型コロナウイルスの影響によるキャンセルが多数出たにもかかわらず見込みを上回る収入があるなど、音楽文化ホールに対する市民の需要の高さが伺える。 以上により、松本市の文化・芸術推進の拠点としての役割を果たしていると評価できる。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>10</td> </tr> </table>	配点	評価	10	A	点数	10
配点	評価						
10	A						
点数	10						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>74.9</td> </tr> </table>	合計点数	74.9				
合計点数							
74.9							

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」

※「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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		