

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	松本市波田文化センター	所管課 TEL	文化スポーツ部 文化振興課(0263-34-3293)						
所在地	松本市波田10106-1	設置年月	平成7年4月1日						
施設設置目的	市民の文化芸術の振興と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	アクトホール(1階固定席260、2階立見席50)、野外ステージ、練習室1室、会議室3室、ハイビジョンシアター、展望室、喫茶室30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30年4月1日～令和6年3月31日(5か年)								
指定管理者の主な業務	利用の許可に関する業務、施設・設備等の維持管理に関する業務、音楽等の文化活動の普及振興に関する業務								
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(%)				
	年間利用者数	16,600	13,318	80.2%	86.3%				
	施設利用料金収入	2,980,000	2,811,710	94.3%	103.8%				
	自主事業参加人員	1,469	1,075	73.1%	81.8%				
	自主事業収入	1,340,000	679,900	50.7%	40.7%				
	(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)	33,610,000	指定管理料(利用促進含む)	33,345,662	公共施設目的外使用	588,560	公共施設目的外使用	804,810
		利用料収入	2,980,000	利用料収入	2,811,710	施設貸付料	321,916	施設貸付料	356,916
		自主事業収入	1,340,000	自主事業収入	679,900				
	雑収入	3,370,000	雑収入	3,429,444					
	計	41,300,000	計	40,266,716	計	910,476	計	1,161,726	
	支出 (歳出)	人件費	14,110,000	人件費	13,988,089	指定管理料	33,100,000	指定管理料	31,040,000
		【内訳】 ・給与手当 ・賃金		【内訳】 ・給与手当 ・賃金		利用促進料	245,662	利用促進委託料	414,559
センター管理費		24,860,000	センター管理費	24,587,618	保守点検	20,520	事務費等(修繕・手数料)	6,955,200	
【内訳】 ・旅費交通費 ・修繕費 ・賃借料 ・委託費			【内訳】 ・旅費交通費 ・修繕費 ・賃借料 ・委託費		事務費等	8,178,880	委託料(監理)	1,004,400	
センター事業費		3,330,000	センター事業費	1,610,054	【内訳】 ・加湿器修繕 ・喫茶室ガス器具修繕 ・キュービクル改修工事	664,200	工事請負費	47,196,000	
【内訳】 ・通信運搬費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託費		【内訳】 ・通信運搬費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託費		【内訳】 ・加湿器修繕 ・喫茶室ガス器具修繕 ・キュービクル改修工事 ・通路誘導灯工事					
計	42,300,000	計	40,185,761	計	42,209,262	計	86,610,159		
損益	-1,000,000	損益	80,955	差引	-41,298,786	差引	-85,448,433		
(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
62

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	多彩な自主事業が実施され、対象年齢が幅広く、利用者も制限されていない。	
	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	法令を遵守し、従業員の正当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	緊急連絡網が整備されており、連絡体制ができています。	
		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	職員間でも情報共有がなされ、リスクに対応している。	
	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	市に準じて適切に管理されている。	
	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	市に準じて適切に管理されている。	
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	事業活動収支がほぼ同じであり、改善を図っている。	
		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	A	まつもと市民芸術館、音楽文化ホール等と情報交換を行うなど、連携を図っている。	
	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、運営方針を理解し、契約どおり適切に業務を行っている。	
		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	勤務表等を確認したところ、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	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、指揮系統も明確にされており適切である。	
	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	法令や指針に則り、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	各種団体が企画する研修に積極的に参加している。	
		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	専用の会計システムを使用し、支払審査は施設職員とは別で財団全体の経理担当職員が行うなど、適切に処理が行われており、問題はない。
			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	委託先の選定等、適切に実施されている。
	安全管理	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が適切に作成され、期日までに提出されており、問題はない。	
	施設の運営	業務内容	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消防署職員立ち合いのもと、消防訓練を年2回実施するなど、安全対策が徹底されている。
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	管理区域、業務範囲を的確に把握し、事業計画に則り適切に行われている。	
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	設置目的を把握し、事業計画に則った計画的な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	C	利用者ニーズに基づき新規事業を計画するなど自主事業に力を入れ、施設利用とのバランスを図りながら管理運営がなされているも目標に大きく達していない。		
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	A	地域団体との連携により夏のイベントを企画するなど、地域との良好な関係を築いている。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	日常の接客や利用時の丁寧な対応により、次回利用につながるよう心掛けされているも、利用率の向上につながっていない。	
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	B	利用前の丁寧な打合せ等により、利用が円滑に行われるよう努めている。	
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	出来る限りの範囲で対応されている。	
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	B	利用者アンケートを実施し、意見等に対応している。	
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	適切に行われている。	
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	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も利用者への影響のない範囲で積極的に取り組んでいる。		
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	経費削減や業務の効率化に積極的に取り組んでいる。	
	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	黒字ではあるが、自主事業収入、貸館事業収入伴に計画額を下回った。	

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1月4日～令和元年12月28日
	調査対象	貸館利用者
	調査方法	「利用報告書・アンケート」への回答(202件)
調査結果	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○貸館利用者には使い方の提案、見積りやキャンセルの案内なども行い、安心して利用していただける努力をし、そうした丁寧な対応がリピーターにつながっている。 ○年2回の防災訓練は地震と火災を交互に想定し、AEDの利用法や消火器の使い方などの実践も行い、確実な避難誘導が出来るように管理運営を心がけた。 ○自主事業においても幅広い年齢層に会場いただけるプログラムを組んだ。 ○新型コロナウイルス感染拡大予防の対応に関しても、市の指針沿った迅速な対応が出来た。
要望・苦情への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者の要望に対しては、すぐに対応できることは設備等のスタッフと連絡を取り合い可能な限り迅速に応えることが出来た。また、対応が難しい案件については、わかりやすくその旨を説明し納得頂けるようにこころがけた。 ○経年による設備の劣化など、必要に応じて事務局と相談し利用者に不便の無いように対応した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○引き続き利用者の立場に立って、スムーズに気持ちよく利用できるサービスを心がける。 ○新型コロナウイルスの感染状況では対応も変わってくると思われるので、利用者にご理解をいただきながら、円滑に安全な運営が出来るように対応する。 ○ハード面の経年劣化がサービスや安全の低下につながらないように早めの確認や修繕を行う。 ○自主事業においても、アンケート結果などを参考に観覧者の動向や趣向を考え、多くの方楽しんでいただける公演を企画する。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 アンケートの意見を参考に利用者の動向や趣向を取り入れ、より多くの人々が楽しめるよう工夫するなど創意工夫がみられる。利用者の意見に丁寧に対応しておりアンケートの評価も高い。</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】 利用者への使い方の提案、見積りやキャンセルの案内なども行うなど、利用しやすい施設を目指し対応することで安心して市民が利用できる施設管理がなされている。今後は、新型コロナウイルス感染拡大により臨機応変に対応を求められる機会が増加すると思われるが、利用者アンケートの評価は高く、今後の対応も円滑に行われることが期待できる。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
72

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	平成31年1月4日～令和元年12月28日
	調査対象	貸館利用者
	調査方法	「利用報告書・アンケート」への回答(202件)
調査結果	<p>○快適度 とても快適:76% 合格点:21% 普通:2% 使いにくいところあり:1% 良くない:0%</p> <p>○施設の予約 とてもスムーズ:76% 合格点:23% 普通:1% 少し不便:0% わかりづらい:0%</p> <p>○スタッフの対応 とても良い:89% 合格点:10% 普通:1% 少し不親切:0% 悪い:0%</p> <p>○次回の利用 また利用したい:100% どちらともいえない:0% 利用しない:0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○いつもスピーディーに対応いただきありがとうございます。 ○空調を朝から入れていただき感謝です。 ○何度かの下見にも対応いただきありがたいと思いました。 ○丁寧に対応いただき気持ちよく利用させていただきました。</p> <p>○支払いを振込にできるとありがたい (→高額の場合や企業などに対しては対応している) ○ネット予約/決済があると良い (現在のニーズの件数を考えるとシステムの導入をするほどでは無いと判断) ○音響がもっと良くなるといい(有料の反響板や音響システムをご案内する) ○便座が冷たい(設備の老朽化は事務局と相談し利用者に不快でないようにしたい)</p>	