

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	池上百竹亭	所管課 TEL	生涯学習課 0263-32-1132		
所在地	松本市丸ノ内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、中の間)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	平成29年4月1日～令和2年3月31日(3力年)				
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)	2,765	2,392	86.5%	86.5%
	有料利用者件数(件)	191	154	80.6%	80.6%
	施設見学者(人)	906	1,139	125.7%	125.7%
	(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(令和元年度)				市の収支			
	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
収入 (歳入)	指定管理料	3,186,000	指定管理料	3,222,564				
	使用料収入	300,000	使用料収入	173,100				
	自主事業収入	75,000	自主事業収入	108,550				
			雑収入	6				
	計	3,561,000	計	3,504,220	計	0	計	0
支出 (歳出)	人件費	2,600,000	人件費	2,506,403	指定管理料	3,222,564	指定管理料	3,193,000
	事業費	961,000	事業費	884,797	借上料	2,427,535	借上料	2,427,535
	【内訳】		【内訳】		委託料-樹木剪定	826,100	委託料-樹木剪定	716,688
	・警備費	190,000	・警備費	136,912			【内訳】	
	・通信費	115,000	・通信費	112,631			庭園維持管理	416,880
	・水道・光熱費	180,000	・水道・光熱費	101,983			折損樹木伐採	299,808
	・消耗品費	170,000	・消耗品費	94,042			営繕工事費	3,225,960
	・手数料	10,000	・手数料	2,966			(茶室雨漏り改修)	
	・修繕費	65,000	・修繕費	42,209				
	・負担金	120,000	・負担金	81,742				
	・保険料	36,000	・保険料	30,938				
	・謝礼金	65,000	・謝礼金	33,000				
	・委託費	10,000	・委託費	450				
・自主事業費	0	・自主事業費	247,924					
	計	3,561,000	計	3,391,200	計	6,476,199	計	9,563,183
損益	0		113,020		差引	-6,476,199	差引	-9,563,183

(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
62.2

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	合理的な理由なく利用者の制限をしたり、優遇したりするなど市民の平等な利用を妨げるような事項はない。
	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	就業依頼書を確認した。
	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、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	個人情報等の管理方法や、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を理解し、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	単年で損失は出ているが、債務超過無し、流動比率及び固定比率に関しては基準を満たしているため問題はない。
		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	市内または周辺に事務所があり、迅速な対応が可能なバックアップ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	団体の実施方針は市の施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を行うことができている。
		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	市や関係機関との窓口担当者や連絡ルール等が明確で連絡が密である。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	閉館時間中、管理人が1名常駐し、経理・事務を専門に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、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	健康経営の実践やワークライフバランスの推進を含め、積極的な取り組みを行っている。
	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	管理業務の研修、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	会計処理能力を有する職員を配置し、公益法人会計基準に準拠した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	業務の第三者委託は全部または主たる部分に当たらないものであり、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、事業報告は期日までに適切なものが作成されている。
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安全管理を行っている。また、年に1回関係者を集めた訓練を行っている。	
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	管理区域、業務範囲に漏れや逸脱はなく、適切に管理運営が行われている。
		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	施設の設置目的を理解し、自主事業を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	年間事業計画は現実的で、実施についての具体策が示されている。
	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	地元幼稚園児を招いての茶道体験等を実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	自主事業を積極的に行っているが、周知方法など改善の余地がある。
	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	使用者がすぐに利用できるように、事前に机等の準備をしたり、観光シーズンには案内看板等の設置を行っている。
	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	バリアフリー化が困難な施設であるが、準備段階で利用者の負担軽減の工夫をしている。
	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	アンケートの実施など利用者の意見を聴き、利便性の向上を図っている。
	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	セルフモニタリングの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	エネルギー削減等について目標を定め、利用者にごみの分別、節電、節水の呼びかけ等に取り組んでいる。	
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	無駄な経費は支出せず、担当職員及び会員が全員で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	プラス収支となっている。

### 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	令和元年10月1日～令和元年12月31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38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

令和元年度の 自己評価	お城の桜祭りに合わせて無料休憩所の設置を2日間行ったところ、多くの観光客や市民の方が利用され、百竹亭の周知にもつながった。百竹亭から見る桜と、お城はとてもきれいなので普段とは違ってのんびり眺められると、好評でした。今後も続けていけるよう取り組んでいきたい。秋にはお茶会を4日間開催し、無料のお茶のふるまいや有料でお茶立てをし提供しました。国宝になった旧開智学校に観光に訪れたお客様にも多く利用していただきとても喜ばれました。松本城や旧開智学校などの周辺観光施設と連携を図りながら、百竹亭の利用促進に努めたい。
要望・苦情への 対応状況	利用者からはクーラーの設置を多く要望されました。毎年の課題となっていますが、クーラーに代わる物を来年度は利用していきたいと検討しています。 施設管理者に対する苦情は真摯に受け止め、利用者の方に気持ち良く利用していただけるよう徹底するとともに、なれ合いにならないよう注意を払って対応をします。
今後の目標	コロナの関係で利用時の徹底項目、緊急時のさらなる対応、などチェック項目や掃除の徹底、安心・安全を目指したい。 今後もアンケート調査を行い、利用者の要望に応え、さらに満足度を向上したい。 施設の新しい利用者、宣伝等利用促進を考えていきたい。 来年度は、コロナの関係でどの様になっていくかわかりませんが、できるならばお茶会などの自主事業も、今後さらに取り組んでいきたい。

### 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】</p> <p>4月にはお城の桜まつりに合わせ無料休憩所の設置、10月にはお茶会を開催するなど積極的に自主事業を行っている。今後も多くの観光客がイベントに参加できるように引き続きPRを行っていただきたい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>利用団体とのコミュニケーションにより利用者のニーズを捉えようとする積極的な姿勢が見られ、高齢者が多い利用団体には座布団や机を事前に配置する等、気配りや心配りのある対応が随所に見られ、利用者アンケートでもおおむね好意的な意見が多い。</p> <p>施設の性格上、空調設備の整備はないが、夏季には扇子を無料で貸し出す等最小限のコストの中で少しでも利用者が気持ちよく利用できるよう工夫されていた。</p> <p>松本城をはじめとするほかの周辺施設と連携した事業を積極的に実施し、情報発信することで施設のPRを進めていく必要がある。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.2

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	令和元年10月1日～令和元年12月31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38人)
調査結果	対象人員：38人	
	問1：施設の利用目的を教えてください。 茶道関係 14人、華道関係 8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 7人、会議・セミナー 2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 6人、普通 11人、安いと感じる 21人、その他 0人	
	問3：施設職員の対応はいかがですか。 とても良い 14人、良い 20人、普通 2人、悪い 2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 15人、普通 9人、やや不満 1人、非常に不満 0人		
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風流な落ち着いた雰囲気がとても居心地が良い。(2名)</li> <li>・夏のクーラー希望。(4名)</li> <li>・電話対応の声の大きさが気になる。静かに活動している時には内容が丸聞こえ、戸を閉めるなどの心配りを希望。(1名)</li> <li>・冬場の部屋の寒さが厳しく、利用する日は早めに温めてもらえるとありがたい。(2名)</li> <li>・テーブルの出し入れが大変。手伝っていただきありがたい。(1名)</li> <li>・机が重いので軽い物。(1名)</li> <li>・建物の老朽化で建具のゆがみ、上座敷の廊下側の隙間風がひどい。(2名)</li> <li>・欄間の風、又は、話し声の漏れが気になる。(1名)</li> <li>・駐車場がもっと欲しい。(1名)</li> <li>・襖紙をもう少し控えめな柄の方がよりよくなるのでは。(1名)</li> <li>・予約をしていただく時も恩着せがましい言い方をする。(2名)</li> <li>・網戸希望 台所(3名)、北書院の障子(1名)</li> <li>・電気ポット希望(1名)</li> <li>・畳のへりを木綿の黒に。(1名)</li> <li>・年に2、3回でも炭の利用希望。(6名)</li> <li>・駐車場、料金、場所が良く、庭の管理が行き届き、担当の方も気を使っただきありがたいです。(8名)</li> </ul>	