

平成30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 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									
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										
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	187	89.0%	77.6%					
	中会議室1	460	390	84.8%	85.3%					
	中会議室2	460	341	74.1%	87.7%					
	付帯設備	1400	1154	82.4%	79.8%					
(特記事項) (特記事項)開館日数359日										
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支					
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	11,850,000	指定管理料	11,850,000	使用料 駅前会館敷地使用料	6,388,590 1,347,130	使用料 駅前会館敷地使用料	7,443,650 1,360,600	
	計	11,850,000	計	11,850,000	計	7,735,720	計	8,804,250		
	支出 (歳出)	人件費	5,405,300	人件費	5,405,300	指定管理料	11,850,000	指定管理料	11,850,000	
		需用費	1,441,579	需用費	1,389,272	修繕料	166,104	保守点検	55,206	
		役務費	61,841	役務費	60,728	営繕工事費	1,306,800	修繕料	146,880	
		使用料及び賃借料	112,054	使用料及び賃借料	118,642			工事請負費	405,000	
		委託料	3,520,580	委託料	3,957,514					
手数料(4%)		421,654	手数料(4%)	437,259						
消費税		877,040	消費税	909,409						
計	11,840,048	計	12,278,124	計	13,322,904	計	12,457,086			
損益	9,952		-428,124		差引	-5,587,184		差引	-3,652,836	
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、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	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	歯科医学の発展・公衆医療の普及向上を目的に設立された団体であり、経営状況に大きな問題点は見当たらない。	
		2 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。	1	B	市内の歯科医師で組織されており、当館の管理運営体制に歯科医師会事務局からの協力が得られる。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	設置目的(市民の福祉向上)、管理運営業務を的確に理解した事業計画通り、適切に事業が実施されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画通りに実施されており、問題は見られない。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な貸館業務、法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見受けられない。	
		6 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。	2	B	市や教育機関、医療機関等と連携を図り、管理運営を行っている。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の個人や団体に偏りが生じないよう管理運営に留意しており問題は見られない。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	各種試験会場としての利用、地元企業の会議等の利用が多く、広く様々な利用者がある。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	常勤2名(正規1名、嘱託1名)の配置計画通りに職員が配置されており、適切に施設管理・運営が行われている。	
		10 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	常勤1名を中心とし、指揮系統や責任権限も明確である。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	労働基準法や独自の職員服務規程に基づき、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 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	独自に職員研修を設け、計画に基づき実施している。	
	経理及び事務処理等	13 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。	2	B	独自の財務規程や関係帳簿が設けられており、使用料の收受、管理経費の管理が行われている。	
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	会計帳簿等の関係書類は適正に管理されており、情報公開や監査請求に対処できる。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	歯科医師会の事務局職員のバックアップもあり、施設や歯科医師会の活動内容の情報提供等に活用している。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設や設備、備品については常に点検がされており、管理基準も満たされている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	適切に作成され、期限までに提出されている。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	緊急時の連絡体制も明確にされている。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設・警備については徹底されている。(警備会社へ委託)	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	利用者の安全を第一に考え、職員への徹底が図られている。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	緊急時の連絡体制が確立されている。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	避難経路も表示されており、障害物も見受けられない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	個人情報の保護の措置については遺憾のないよう周知、徹底されている。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	上記同様に徹底されている。また、関係帳簿等はキャビネットに保管・施錠されている。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書通りに行われている。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	他の貸館施設と情報の共有を図りながら、有効利用を行っている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画に基づき実施されているが、より一層の施設の有効利用が望まれる。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	経費削減に努めている。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、適正に管理されている。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	適正に管理されており、機能等にも問題はないと思われる。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	近隣施設の改修による一時休館により利用者が増加したものの、引き続き利用促進に努められたい	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	利用者からの評価も高く、丁寧なサービスが提供されている。	
	障害者等への配慮	34 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	常に平等意識を持ち、利用者のサービス向上に努めている。	
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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数が不十分であり、実態が分からない。		
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	日常的にセルフモニタリングが行われている。		
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	節電を実施しているほか、周辺環境に配慮し環境整備をしている。	
	地域との連携	38 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	地域行事への協力等、近隣町会との連携を図っている。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内で執行されている。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	C	利用件数、使用料ともに減少している。	

### 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	平成30年4月1日～平成31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

平成30年度の 自己評価	・使用料については、高いという意見はないので、現状維持(消費税は別)が妥当と思われる。 ・職員の対応については高評価をいただいている。今後も親切でわかりやすい対応を心掛けたい。
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】

##### 【総合的な評価】

・昨年度は、近隣施設の改修により利用率が向上したが、今年度は一昨年度に比べ利用件数、使用料ともに減少しており、利用向上に引続き努めていただきたい。  
・職員の接遇は、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
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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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30年4月1日～平成31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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用目的 研修会・講演会：50.0%、会議：30.0%、展示会：0%、その他：20.0%</li> <li>2 利用回数 今回が初めて：80.0%、半年に1回程度10%、年に1回程度：10.0%</li> <li>3 予約のしやすさ スムーズにできた：90.0%、苦労した：10.0%</li> <li>4 開館時間 現状で満足：60.0%、開館時間を早く：0%、開館時間を長く10.0%、その他30.0%</li> <li>5 使用料 適当：20%、安い：80.0%</li> <li>6 会議室、設備について 使いやすい：50.0%、使いにくい・不足している：50% (Wi-Fi, 駐車場, プロジェクター)</li> <li>7 職員の対応・・・良い：100%</li> </ol>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車が足りない</li> <li>・Wi-Fiの整備をお願いしたい</li> <li>・プロジェクターの整備</li> <li>・2区分にまたがらない時間帯で、少し延長してほしい。</li> <li>・22時まで開館してほしい。</li> </ul>	