

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	松本市中町蔵の会館			所管課 TEL	都市政策課 内線1916				
所在地	松本市中央2丁目9番15号			設置年月	平成8年10月				
施設設置目的	まちづくり意識の啓発と地域の特性を活かした街なみの整備促進及び地域の活性化により、良好な街なみを形成する地域活動を支援するため。								
施設概要・設備	1号館 1階 休憩所(喫茶室) 2号館 1階 和室・事務室・土間見学スペース他 3号館 1階 和室・会議室 2階 休憩所(喫茶室) 2階 展示室 2階 会議室								
指定管理者名(選定方式)	中町(蔵のある)まちづくり推進協議会 (特命)								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで(5ケ年)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室使用許可、使用料徴収</li> <li>・施設の維持管理</li> <li>・軽食及び喫茶店営業(直営から管理者側が経営を外部経営者に委託)</li> </ul>								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
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(%)				
	会議室貸出回数	400回	348回	87.0%	103.6%				
	(特記事項)								
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
		利用料収入 (使用料)	4,800,000	利用料収入 (使用料)	5,308,680				
	自主事業収入	1,200,000	自主事業収入	1,200,000					
	その他収入	450,000	その他収入	424,320					
	計	6,450,000	計	6,933,000	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	3,000,000	人件費	2,810,709	工事請負費	1,296,000	工事請負費	10,346,400
		事業費	150,000	事業費	42,459				
		自主事業費	2,820,000	自主事業費	2,797,313				
計	5,970,000	計	5,650,481	計	1,296,000	計	10,346,400		
損益	480,000		1,282,519	差引	-1,296,000	差引	-10,346,400		
(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  
70.8

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力 24項目 50点	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	A	貸館業務、喫茶店業務を行っており、収支報告書からも良好な経営状況と判断出来る。
		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	A	管理団体は地元の中町まちづくり推進協議会であるため、連携の取れた運営となっている。
	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、管理運営業務を的確に理解した事業計画になっており、適切に計画が履行されている。
		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	施設運営方針や管理の基準等に適合しており、問題はない。
		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	コンプライアンスを徹底し、適切に対応している。
		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	市と密に連絡を取る、実績報告書の適切な作成等、責任を持って事業に取り組んでいる。
	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	A	広く一般の使用に開放されており、利用制限や優遇は見受けられず、公平性が保たれている。
		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	貸館業務、喫茶店業務ともに、多くの人に利用されている。
	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	施設管理上適正な人員配置がされている。開館時間の変更を検討する等努力がうかがえる。
		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	指揮系統や責任権限が明確になっている。
		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	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	職員への業務指導も適宜行われており、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	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	基準に基づき適正に処理されている。
		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	情報公開、監査請求に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	パソコンが設置されている。また、ホームページを開設し利用促進を試みている。
		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	日常的に点検されており、管理基準を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	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 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	職員の教育・訓練が実施されている。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	A	施錠・警備体制は適切に管理されている。
		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	防災講習を行い、利用者の安全確保について職員が熟知している。
	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	緊急時の体制が確保されており、問題はない。
		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	A	避難経路は確保されており、動線上に障害物等はなく問題ない。
	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	外部に持ち出すことなく受付で全て管理されている。個人情報使用時には本人に同意を得ている。
		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	A
施設の運営 14項目 34点	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	事業計画どおり実施されている。
		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、業務範囲について漏れなく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	効率化のための開館時間の変更検討、広場を利用した定期夕市の開催など創意工夫が見られる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画どおり事業が実施されている。
	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	井戸水の利用による節水や、照明のLED化等、施設の節電にも努めている。
	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	該当なし(該当がない場合は、B評価で加算しています。)
		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	該当なし(該当がない場合は、B評価で加算しています。)
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	市のホームページへの掲載、独自ホームページの開設等利用促進に努めている。
	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	観光案内パンフレットの常設、案内等サービスの向上に努めている。
	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	施設の特性上難しい面もあるが、それぞれの利用に配慮した管理がされている。
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	A	アンケートを適切に実施し、業務改善に活かしている。	
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	利用者アンケートについては、より多くの利用者から回答を得る工夫が必要である。	
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	A	井戸水利用による節水・節電に努め、ゴミの分別等積極的に取り組んでいる。	
	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	A	中町まちづくり推進協議会が運営しているため、地元との連携に問題はない。
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	事業計画書どおり実施しており、問題となる点は見当たらない。
		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	A	概ね計画書どおりの収入が確保できた。

### 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	営業期間中(5~11月)
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	回答者のうち市内回答者の比率:29.7% 施設の利用目的 展示物の観覧:40.5% 教室・講座等の参加5.4% 会議室・展示室の借用37.8% 喫茶店の利用0% その他16.2% スタッフの対応について 非常に良い:70.3% 良い:27.0% 普通:2.7% やや悪い:0.0% 悪い:0.0% 料金の設定について 非常に良い:51.4% 良い:29.7% 普通:16.2% やや悪い:2.7% 悪い:0.0% 施設の設備について 非常に良い:43.2% 良い:40.5% 普通:13.5% やや悪い:2.7% 悪い:0.0% 総合的な印象について 非常に良い:59.5% 良い:37.8% 普通:2.7% やや悪い:0.0% 悪い:0.0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	展示室の照明がもう少し明るくしていただきたい。 階段が急なため滑り止めを付けて欲しい。	

### 4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	・スタッフに対する評価は平成29年と比較しより良くなっており、引き続き丁寧な対応に努める。 ・貸館業務が順調に増加傾向となっている。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	・中町の通りのランドマークとして貸館及び喫茶の利用促進を図り、増収・増益につなげる。 ・「松本市公の施設指定管理者選定審議会」からの要請事項に取り組む。

### 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】 会館の適正な運営や、地域の活性化につながるイベント等が開催されていることで、中町地区のまちづくりの中心的な施設となっている。 【総合的な評価】 ・施設内に観光パンフレットを据え置き、まちなかの回遊性を促す取り組みが出来ている。 ・会議室等の貸出回数が前年と比べ増えている。 ・年間を通してトラブルなく運営されている。 ・アンケート結果から良い評価を受けており、来年度もより良い評価がされるよう今後の運営に期待したい。
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
77.8

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
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	営業期間中(5~11月)				
	調査対象	施設利用者				
	調査方法	アンケート用紙への回答				
調査結果	回答者のうち市内回答者の比率：29.7%					
	施設の利用目的 展示物の観覧：40.5% 教室・講座等の参加5.4% 会議室・展示室の借用37.8% 喫茶店の利用0% その他16.2%					
	スタッフの対応について	非常に良い：70.3%	良い：27.0%	普通：2.7%	やや悪い：0.0%	悪い：0.0%
	料金の設定について	非常に良い：51.4%	良い：29.7%	普通：16.2%	やや悪い：2.7%	悪い：0.0%
	施設の設備について	非常に良い：43.2%	良い：40.5%	普通：13.5%	やや悪い：2.7%	悪い：0.0%
総合的な印象について	非常に良い：59.5%	良い：37.8%	普通：2.7%	やや悪い：0.0%	悪い：0.0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室の照明がもう少し明るくしていただきたい。</li> <li>・階段が急なため滑り止めを付けて欲しい。</li> </ul>					