

平成29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	松本市浅間温泉文化センター			所管課 TEL	総務部 行政管理課 内1211				
所在地	松本市浅間温泉2丁目6番1号			設置年月	平成12年4月30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5562.08m、延床面積3262.93m、RC造2階建 [1階]大会議室(1室)、多目的ホール(1室)、事務室 [2階]小会議室(2室)、中会議室(1室) 駐車場40台、清涼飲料水自販機3機								
指定管理者名(選定方式)	浅間温泉観光協会(非公募、特命指定)								
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の利用許可に関する業務 ・施設等の維持管理業務 ・事業の企画・運営 								
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(%)				
	大会議室	370	449	121.4%	113.1%				
	多目的ホール	270	249	92.2%	107.3%				
	中会議室	270	165	61.1%	81.3%				
	小会議室1	370	369	99.7%	88.5%				
	小会議室2	370	181	48.9%	100.0%				
	付帯設備	400	351	87.8%	94.6%				
	(特記事項) 開館日数308日								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	8,230,000	指定管理料	8,230,000	公共施設目的外使用料	310,920	公共施設目的外使用料	290,160
		利用促進事業委託料	2,870,000	利用促進事業委託料	2,502,830				
	使用料収入	11,000,000	使用料収入	12,391,790					
	計	22,100,000	計	23,124,620	計	310,920	計	290,160	
	支出 (歳出)	人件費	7,900,000	人件費	7,894,697	指定管理料	8,230,000	指定管理料	8,600,000
		備消耗品費	1,000,000	備消耗品費	1,917,164	市民団体等利用促進委託料	2,502,830	利用促進事業委託料	2,500,000
		燃料費	960,000	燃料費	1,192,104	調査	147,960		
印刷製本費		30,000	印刷製本費	0	工事請負費	1,112,400			
光熱水費		4,400,000	光熱水費	4,476,208	営繕工事費	2,270,160			
修繕費		1,000,000	修繕費	1,363,773					
通信運搬費		45,000	通信運搬費	50,530					
手数料		100,000	手数料	150,984					
委託料		6,301,000	委託料	5,499,688					
賃借料		95,000	賃借料	361,100					
負担金	3,000	負担金	3,000						
計	21,834,000	計	22,909,248	計	14,263,350	計	11,100,000		
損益	266,000		215,372	差引	-13,952,430	差引	-10,809,840		
(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ため、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
65.4

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	決算報告書からの経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	観光関係団体で組織されており、体制に安心感がある。
	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となっており、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	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どおり実施されており、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	公平な利用許可、法令を遵守した管理、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	報告書類も適切に作成され、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。
	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	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
		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	A	誘客キャンペーン等に参加し、幅広い利用者がおり、特定利用者に限定されていない。
	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	職員3名体制の配置計画通りに人員が配置されており、施設管理運営上適切と思われる。
		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	スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者で、指揮系統、責任権限も明確になっている。
		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	浅間温泉観光協会が実施する接客者対応研修等への参加や、消防訓練等を行い、利用者からの意見も特に問題は見られない。
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、問題は見られない。
	経理及び事務処理等	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処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	施設予約、利用統計等パソコン等を活用している。
		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、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、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、問題は無い。
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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題は無い。	
安全管理	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	利用者の安全を最優先に考え、職員への徹底が図られている。	
	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	関係機関への連絡網及び事故状況の把握、記録、市への連絡まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題は無い。	
緊急時対応	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	避難経路が表示されており、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	23 個人情報等の具体的な管理方法(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	パソコン等の持ち出し禁止等、個人情報保護についての職員への教育も徹底されている。	
24項目 50点	個人情報保護	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	個人情報保護と同様、職員への教育が徹底されている。
	秘密の保護	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に行われている。また、観光産業の振興に向けた取り組みも継続的に行われている。
施設の運営	業務内容	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おり、問題は無い。
		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	A	海外旅行者向けwi-fiの整備を行う等、施設の活用に積極的に取り組んでいる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。
		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	切電等に努め、経費削減を図っている。
	経費節減・業務効率化	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、問題は無い。
		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	定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。
	備品等の維持管理	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	特別誘客キャンペーンによる宣伝活動や、各種会議の誘致委等、施設の利用促進に努めている。
		利用の促進	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B
	利用者サービス	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	接客研修に参加しており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。
		障害者等への配慮	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	B
苦情・要望等への対応	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を行い、見直しに努めている。	
	セルフモニタリング	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	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。
14項目 34点	環境への配慮	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	夏祭りをはじめとしたイベントや(本郷地区)街づくり協議会等を通して、積極的に取り組んでいる。
	地域との連携	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。
経済性 6点	事業報告及び決算	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	B	事業計画書どおりの事業を実施し、例年と同額の収入となった。(対前年比101.2%)

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29年4月1日～平成30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(80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29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・年々利用者の数が増えており、駐車場不足では利用者の方々には大変ご迷惑をおかけしております。 ・野球場の職員の方々にもご協力を得て、その日野球場の利用が不可でも事前にお願ひできる日は2、30台位停めさせていただいております。なるべく公共交通機関をお使いくださいと主催者の方にはお願ひはしておりますが、高齢者の利用も多く、路線バスも1時間に1本となり、難しい課題と考えています。 ・対策として、主催者の方々にもピストン輸送が事務所前の駐車場をご年配の方優先に利用いただくようお願いしています。 ・各会議室へのスクリーンの設置は今後検討してまいります。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応が大変よいとのアンケートに多くの方々に書かれており、利用者の皆様により一層のサービス向上に努力してまいりたいと思います。
今後の目標	

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>【総合的な評価】</p> <p>管理運営は、事業計画書に基づき運営が行われており、条例を遵守し仕様書等に定める業務が適正に執行された。</p> <p>歳入については、この数年利用料収入は安定している。特に29年度は近隣施設の改修を受け、大会議室の利用が伸びた。一方、中会議室、小会議室の利用が伸び悩んだ。</p> <p>利用者アンケートの結果は、概ね良好であり、特に職員の対応について評価が高いが、現状に留まることなく、いただいた要望等に対応していただきたい。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.4

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29年4月1日～平成30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(80件)
調査結果	<p>1 利用目的 研修会・講演会57.5%、会議：32.5%、サークル活動1.3%、 展示会：3.8%、その他（説明会・試験会場）：5.0%</p> <p>2 利用回数 今回が初めて：18.8%、週に1回程度：7.5%、月に1回程度：50.0%、 3カ月に1回程度：6.3%、半年に1回程度：7.5%、年に1回程度：8.8%、 その他：1.3%</p> <p>3 予約のしやすさ スムーズにできた：100%</p> <p>4 開館時間 現状で満足：95.0%、開館時間を早くしてほしい：2.5%、開館時間を長くして ほしい：2.5%</p> <p>5 使用料 適当：97.5%、安い：2.5%</p> <p>6 会議室、設備について・・・使いやすい：81.3%、使いにくい・不足している：18.8%</p> <p>7 駐車場のスペースについて・・・十分である：81.3%、狭い・不足している：18.8%</p> <p>8 職員の対応・・・良い：96.3%、普通3.8%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・朝8時に空けてもらいたい。 ・各会議室にスクリーンを設置してほしい。 ・駐車場が不足している。野球場の駐車場から文化センターまでの距離が長すぎる。 ・会場の広さ、駐車場の確保の両方が満たされ、十分です。 	