

## 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	松本市波田文化センター			所管課 TEL	文化スポーツ部 文化振興課 内線 3153					
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25年4月1日～平成30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	18,351	110.5%	110.8%					
	施設利用料金収入	3,080,000	3,385,452	109.9%	95.2%					
	自主事業参加人員	1,200	1,266	105.5%	100.9%					
	自主事業収入	1,300,000	1,834,400	141.1%	137.1%					
	(特記事項)									
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(利用促進含む)	32,040,000	指定管理料(利用促進含む)	32,040,000	公共施設目的外使用	804,810	公共施設目的外使用	804,810	
		利用料収入	3,080,000	利用料収入	3,385,452	施設貸付料	356,916	施設貸付料	352,056	
		自主事業収入	1,300,000	自主事業収入	1,834,400					
	雑収入	3,440,000	雑収入	3,418,961						
	計	39,860,000	計	40,678,813	計	1,161,726	計	1,156,866		
	支出 (歳出)	人件費	14,424,000	人件費	14,402,007	指定管理料	31,540,000	指定管理料	31,580,000	
		センター管理費	22,216,000	センター管理費	22,896,973	利用促進委託料	500,000	利用促進委託料	500,000	
センター事業費		3,220,000	センター事業費	3,219,049	事務費等(修繕・手数料)	4,520,880	事務費等(修繕料)	3,817,800		
					委託料(設計)	1,296,000				
					委託料(保守点検)	117,126				
計	39,860,000	計	40,518,029	計	37,974,006	計	35,897,800			
損益	0		160,784		差引	-36,812,280		差引	-34,740,934	
(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)とよ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)とよ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
68.1

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	A	堅実な運営を行っている。決算報告書からも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	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。
	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	条例に基づき、管理がされている。
		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	施設の運営方針を理解したうえで管理運営がされている。
		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	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	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。
		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あり、指揮系統も明確にされており適切である。
		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	社会保険労務士等の指導により就業規則を適正に定めているなど、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	各種団体が企画する研修に積極的に参加している。
		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	専用の公益法人会計システムを使用し、収支は施設職員とは別の経理担当職員が行うなど、適正に処理が行われ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	経理担当が適正に管理をしており、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	SNS等により施設の情報提供を行うほか、財団の予算・決算等もHPで公開しており、活用をはかっている。
		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	法令に基づいた仕様により保守、点検等を行っており、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、期日までに提出されており、問題はない。
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消防署員立ち合いのもと、消防訓練を年に2回行うなど、安全対策が徹底されている。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	職員による施設については徹底されているほか、閉館後は機械警備が行われており、問題はない。	
	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	安全確保に関しては、消防訓練を通じ徹底を図っている。	
	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	緊急連絡網が整備されており、連絡体制ができています。	
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	整理されており、障害となるものはない。	
	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	市の方法に準じている。	
24項目 50点	個人情報保護 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	市の方法に準じている。
		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おり、自主事業、貸館事業共に利用者の目線に立った適切丁寧な対応がされている。
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	各セクションが自分の担当以外の部分にも目を配った管理がなされており、情報の共有が図られている。
		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	A	施設の特性を活かした新規事業を立ち上げるなど、幅広い世代に来てもらえるよう、事業企画に工夫がされている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	A	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ているが、きちんと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。
		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	経費削減につとめているが、燃料費の高騰等の影響もあった。
	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	備品貸出簿が整備されており、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	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が施設開館当初から使用しているものもあり、経年劣化は進んでいる。
	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	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られている。
		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	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。
	利用の促進	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	出来る限りの範囲で対応されている。
		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	利用者アンケートを実施し、意見等に対応している。
障害者等への配慮	36 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。	
	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利用者への影響のない範囲で積極的に取り組んでいる。	
14項目 34点	苦情・要望等への対応 セルフモニタリング	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	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。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	燃料費などの原価高騰のため、予算超過となったが、同時に収入額も増となり、収支黒字となっているため、事業計画の範囲内の執行となっている。
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	貸館事業収入、自主事業収入は計画額を上回っている。

### 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	平成29年1月5日～12月27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(144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

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者に対しての丁寧な対応が次回以降の利用につながっている。</li> <li>○貸館の際には使い方の提案などを見積りを含めて行き、安心して利用していただける努力をした。</li> <li>○年2回防災訓練を行い、AEDの利用法や救急処置なども学び、利用者の安全を第一に配慮した管理運営を心がけた。</li> <li>○自主事業においてもワークショップなどを行い、鑑賞だけでなく楽しみ方を提案できた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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心がけた。</li> <li>○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。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○ホールの利用者には、事前の丁寧な打ち合わせのもと、円滑に催し物が開催されるようにサポートする。</li> <li>○利用報告書兼アンケートを確認し、利用者の要望や動向に迅速に対応できるようにする。</li> <li>○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。</li> <li>○自主事業を通して地域の学校・団体等とのつながりを大切にし、親しみのある施設を目指す。</li> </ul>

### 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】 施設の特徴を活かした自主事業を積極的に研究・展開しており、事業参加者や自主事業収入が増加している点は評価できる。また、平成29年度に立ち上げた新規事業は、幅広い世代が楽しめる事業として来場者の評価を得ており、次年度にも継続事業として計画されるなど、多くの市民の方に親しんでいただくための創意工夫がみられる。</p> <p>【総合的な評価】 上記のように自主事業に創意工夫をこらすだけでなく、貸館事業では利用者に舞台演出等の施設設備の使い方の提案を行ったり、事前に利用者と丁寧な打合せを行うことにより、催事が効果的かつ円滑に行われるようサポートされていた。利用者の満足度の向上により、次回の利用につながる対応がなされています。以上のことから、松本市の文化・芸術施策推進と、西部地域の文化芸術の発信拠点としての施設の役割をしっかりと果たしていると評価できます。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

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	平成29年1月5日～12月27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(144件)
調査結果	<p>快適度 とても快適：56% 合格点：37% 普通：6% 使いにくいところあり：1% よくない：0%</p> <p>施設の予約 とてもスムーズ：64% 合格点：31% 普通：4% 少し不便：1% わかりづらい：0%</p> <p>スタッフの対応 とても良い：74% 合格点：22% 普通：4% 少し不親切：0% 悪い：0%</p> <p>次回の利用 また利用したい：99% どちらともいえない：1% 利用しない：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>駐車場が共用のためイベントが重なると苦労する FAX等で予約、当日支払いで利用できると良い ホール客席の前まで階段で降りるのは高齢者には大変 利用可能時間を早めてほしい 給湯室がそばであれば良い</p> <p>清潔感がありキレイでとても使いやすかった 料金も良心的でスタッフの対応もいい 丁寧に対応いただき、急な変更にも応じてもらった</p>	