

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	松本市下町会館		所管課 TEL	0263-34-3015					
所在地	松本市大手4丁目8番11号		設置年月	平成6年					
施設設置目的	お城下町(上土町、緑町、縄手)の住民の街づくり意識の啓発につとめ、地域の特性を活かした街なみの整備促進を図るため。								
施設概要・設備	1階 まちづくり相談室(軽食及び喫茶営業) 2階 会議室(有料貸出) 3階 事務室(お城下町まちづくり推進協議会)								
指定管理者名(選定方式)	お城下町まちづくり推進協議会								
指定期間	平成29年4月1日から平成34年3月31日まで(5年間)								
指定管理者の 主な業務	・会議室使用許可、使用料徴収 ・施設の維持管理 ・軽食及び喫茶店営業								
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	250回	146回	58.4%	79.8%				
	施設利用人数	1500人	1025人	68.3%	99.7%				
	(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
		利用料収入 (使用料)	400,000	利用料収入 (使用料)	283,800				
	振興組合収入	460,000	振興組合収入	640,000					
	計	860,000	計	923,800	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	事業費	850,000	事業費	905,120	工事請負費	1,274,400	工事請負費	4,600,800
		自主事業費	10,000	自主事業費	0				
		計	860,000	計	905,120	計	1,274,400	計	4,600,800
	損益	0		18,680		差引	-1,274,400	差引	-4,600,800
(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
63.6

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	収支報告書から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	地元のお城下町まちづくり推進協議会が管理運営しており、地元との連携が取れている。
	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	施設運営方針や管理基準にあった事業計画どおり実施されている。
		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	コンプライアンスに留意した適切な対応がされている。
		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	市と連携し、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	B	限られた市民に開放することなく、広く開放し平等利用を実施している。
		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	貸会議室や自主事業の喫茶室は誰でも利用できるものである。
	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	職員体制・配置人員ともに適正である。
		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	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	業務指導は適宜行われている。
		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	基準に基づき適正に処理されている。
	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応できるか。	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	必要に応じ、IT機器が活用されている。
		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	業務報告・事業報告は、適切に作成されている。
	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	職員の教育・訓練が実施されている。
19 施設、警備体制等は適切であるか。		3	B	施設時は警備会社のセキュリティにより管理されている。	
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	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	緊急時の連絡体制はとられており、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	B	避難経路は確保されており、経路上に障害物は置かれていない。	
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	事務所類等は事務室で管理されている。
		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	知り得た秘密について漏洩防止を徹底している。
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	事業計画書に基づき的確に行われており、問題はない。
		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	会議室が英会話やバイオリン等の教室として利用され、地域住民の利便性を高めている。
		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行されており、問題はない。
	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	井戸水を利用した節水など、経費節減を意識している。
	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	B	市のホームページに掲載し、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	会議室利用者には商店街管理の駐車場料金を割引する等サービスを行っている。	
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	B	要望があった際は、お城下町まちづくり推進協議会で審議している。	
14項目 34点	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	会議室利用者にアンケートを実施しているが、さらに多くの人からの回答を得る必要がある。
	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。
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	2	B	管理者が、お城下町まちづくり推進協議会であるため、地域との連携が取れている。又幅広い世代との連携もあります。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	概ね事業計画書の範囲内であり、問題はない。
		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	B	去年と比べて、利用者数、収入ともは微増でした。

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(4～11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:90.0% 施設の利用目的 展示物の観覧:0.0% 教室・講座等の参加:55.0% 会議室・展示室の借用:10.0% 喫茶店の利用:35.0% その他:0.0% スタッフの対応について 非常に良い:25.0% 良い:55.0% 普通:10.0% やや悪い:10.0% 悪い:0.0% 料金設定について 非常に良い:15.0% 良い:20.0% 普通:65.0% やや悪い: 0.0% 悪い:0.0% 施設設備について 非常に良い:40.0% 良い:45.0% 普通:10.0% やや悪い: 5.0% 悪い:0.0% 総合的な印象について 非常に良い:20.0% 良い:50.0% 普通:15.0% やや悪い:15.0% 悪い:0.0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	会議室、ホール、前庭の掃除が行き届いている。 スタッフの対応がとてもよい。	

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	前庭の緑地等の整備をしたことにより施設の総合的な印象はよくなったと思われる。スタッフの評価については概ね良好であるため、引き続き丁寧な対応に努める。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	世代を問わず、皆が集える施設として利用者層の一層の拡大に努めたい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】	
【総合的な評価】 年間通してトラブルなく運営されていた。小規模な施設であることから、運営に苦慮している部分があると思われるが、引続き、利用者により評価がされるよう期待したい。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70.6

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	営業期間中(4～11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	<p>回答者のうち市内回答者の比率：90.0%</p> <p>施設の利用目的 展示物の観覧：0.0% 教室・講座等の参加：55.0% 会議室・展示室の借用：10.0% 喫茶店の利用：35.0% その他：0.0%</p> <p>スタッフの対応について 非常に良い：25.0% 良い：55.0% 普通：10.0% やや悪い：10.0% 悪い：0.0%</p> <p>料金設定について 非常に良い：15.0% 良い：20.0% 普通：65.0% やや悪い：0.0% 悪い：0.0%</p> <p>施設設備について 非常に良い：40.0% 良い：45.0% 普通：10.0% やや悪い：5.0% 悪い：0.0%</p> <p>総合的な印象について 非常に良い：20.0% 良い：50.0% 普通：15.0% やや悪い：15.0% 悪い：0.0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>会議室、ホール、前庭の掃除が行き届いている。 スタッフの対応がとてもよい。</p>	