

令和3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	松本市音楽文化ホール			所管課 TEL	文化観光部文化振興課 0263-34-3293				
所在地	松本市大字島内4351番地			設置年月	昭和60年4月（同年10月開館）				
施設設置目的	市民の音楽文化の振興と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メインホール：音楽専用ホール（固定席693席）、シューボックス型、ワンフロア</li> <li>・小ホール：多目的ホール（可動席約180席）、残響可変装置あり</li> <li>・練習室等：第1～第3練習室、喫茶室（38席）</li> </ul>								
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（特命）								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（5カ年）								
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設貸館業務</li> <li>・施設維持管理業務</li> <li>・文化事業（コンサート招聘事業・自主企画事業等）</li> </ul>								
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	60,000	28,130	46.9%	167.3%				
	施設利用料金収入	10,780,000	12,281,635	113.9%	202.7%				
	自主事業等参加人数	17,710	4,357	24.6%	74.8%				
	自主事業等事業収入	7,840,000	5,430,500	69.3%	81.6%				
	（特記事項） 自主事業等参加人数の実績値の大幅減については、14,000人程度の入場を見込んでいた共催事業3件（島内灯籠まつり、OMF「ふれあいコンサート」等）が中止となったため。								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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）	97,960,000	指定管理料（利用促進含む）	97,293,930	公共施設目的外使用	426,580	公共施設目的外使用	77,140
		利用料収入	10,780,000	利用料収入	12,281,635				
		自主事業収入	7,840,000	自主事業収入	5,430,500				
	雑収入	430,000	雑収入	442,816					
	計	117,010,000	計	115,448,881	計	426,580	計	77,140	
	支出 （歳出）	人件費	45,010,000	人件費	45,913,343	指定管理料	76,220,000	指定管理料	72,270,000
		【内訳】 ・給与手当 ・法定福利費		【内訳】 ・給与手当 ・法定福利費		利用促進委託料	21,073,930	利用促進委託料	16,869,950
		ホール管理費	54,870,000	ホール管理費	56,429,952	事務費等	6,199,370	事務費等	10,000
		【内訳】 ・旅費交通費 ・通信運搬費 ・手数料 ・修繕費 ・光熱水料費 ・賃借料 ・委託料		【内訳】 ・旅費交通費 ・通信運搬費 ・手数料 ・修繕費 ・光熱水料費 ・賃借料 ・委託料		【内訳】 ・看板設置用地借上料 ・ローバックチェア部品交換 ・ケープルリール更新修繕 ・パイプオルガン耐震工事調査	3,677,300	【内訳】 ・看板設置用地借上料 ・樹木剪定 ・異音調査 ・工事請負費	3,300,000 836,000 2,024,000
		ホール事業費	17,130,000	ホール事業費	8,405,141	委託料	3,116,300	【内訳】 ・樹木伐採 ・樹木選定 ・Wi-Fi設備設置 ・非常放送設備更新 ・看板更新	
		【内訳】 ・旅費交通費 ・印刷製本費 ・租税公課		【内訳】 ・旅費交通費 ・印刷製本費 ・租税公課		【内訳】 ・樹木伐採 ・樹木選定 ・Wi-Fi設備設置 ・非常放送設備更新 ・看板更新			
		消耗品費		消耗品費		【内訳】 ・樹木伐採 ・樹木選定 ・Wi-Fi設備設置 ・非常放送設備更新 ・看板更新			
賃借料			賃借料		【内訳】 ・樹木伐採 ・樹木選定 ・Wi-Fi設備設置 ・非常放送設備更新 ・看板更新				
負担金			負担金		【内訳】 ・樹木伐採 ・樹木選定 ・Wi-Fi設備設置 ・非常放送設備更新 ・看板更新				
計		117,010,000	計	110,748,436	計	110,286,900	計	95,309,950	
損益	0		4,700,445	差引	-109,860,320	差引	-95,232,810		
（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
67.5

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	利用者には公平な対応がなされており、アンケート調査でも懸念点は見られない
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	就業規則、雇用契約書等が正しく定められており、問題は見られない
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急時の連絡体制を定め、適切な対応がとれる体制となっている
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	自主事業等の実施に当たっては傷害保険を付保する等、対応がとられている
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	指定管理法人が定める方針に基づき、対策が講じられている
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	適切な管理がなされており、問題は見られない
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	経営は安定しており財務諸表に懸念点は問題は見られない
		8 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	2	A	会計事務所や事務局と連携し、十分なサポート・バックアップ体制が築かれている
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	運営方針に則り、仕様書に示された業務を適切に行っている
		10 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	3	B	密に連絡をいただけており、責任を持って取り組んでいる
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	適切な体制が取られており、懸念点はない
		12 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	施設長を中心に、適切に配置されている
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	国の指針に則った積極的な改善が見られる
	職員研修・人材育成	14 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	年度当初に職員を対象とした研修を実施し、適切に実施されている
	経理及び事務処理等	15 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	3	B	会計書類は適切に作成されており、懸念点はない
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	施設管理については適切な範囲で専門知識のある第三者に委託されている
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	実績報告は適切に作成されており、期限内に提出がされている
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	緊急時の対応は明確に設定されており、教育や訓練が実施されている
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか			5	A	広報チャネルの拡大や気になった点について改善要望をあげるなど、積極的な事業運営を行っている
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	新型コロナウイルスの影響があり、計画どおりの事業が実施できない状況が続いた
地域との連携		22 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	近隣住民・町会の要望に対応するなど、良好な関係を築いている
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	自主事業を計画・実施し、ホール独自のホームページやイベント案内冊子を作成するなど、積極的な活動が見られる
利用者サービス向上		24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	利用者からの意見を元にした臨機応変な対応がなされており、高い満足度を維持できている
障がい者等への配慮		25 障がい者、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	来館者に応じ、適切な対応が行われている
苦情・要望等への対応		26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	利用者アンケートを実施し、業務改善・見直しに積極的に取り組んでいる
セルフモニタリング		27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	セルフモニタリングに関する書類（実績報告書、事業報告書、アンケート調査）は適切に提出されている
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	松本市の取り組みに則り、エネルギー削減等に取り組んでいる	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	利用のないときは照明や冷暖房を切るなど、経費削減に取り組んでいる
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	B	自主事業を除く管理経費の支出は、指定管理料の範囲内で実施されている

### 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	①毎自主事業開催時 ②利用者懇談会
	調査対象	①来場者全員 ②利用者団体代表者等
	調査方法	①アンケート(感染予防のためWEBによる) ②意見・要望聴取
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公演アンケートでは、生の演奏会を聴ける喜びの声を多数いただきました。</li> <li>・公演時の感染対策について、概ねご安心いただいているご意見をいただきましたが、時間差退場における案内が分かり辛いという意見が散見されました。</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホールの冷暖房は、効いてくるまでに時間はどのくらいかかるのか、また、料金が枠単位でなく1時間単位の設定だと有難い。</li> <li>・災害時のパニック防止のため、アナウンスマニュアルがあると良いと思う。</li> <li>・練習室を予約した際、諸事情でキャンセルできないのは何故か。</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主催公演開催時はもちろんのこと、貸館に際しても、県の方針や業種別ガイドラインの内容を詳しく説明し、感染防止に対する意識の徹底が図られるよう配慮しました。</li> <li>・感染防止策について、それぞれの利用状況に応じた対応ができるよう、利用者と相談しあい対応いたしました。</li> <li>・前受金の本格的な導入など、会計処理の適正化を図りました。</li> <li>・冷暖房について、現状では時間貸しにする予定はないので、今の運用でお願いしたい。効いてくるには30~40分程度かかるので、事前に申請をいただければ早めに入れることにより安定した状態でお渡しすることは可能です。</li> <li>・アナウンスマニュアルについて、現在お配りしているものはないため、早急に作成したいと思っています。出来上がる前であれば、公立文化施設協会等でまとめているガイドブックがあるので、そちらをご案内することも可能です。</li> <li>・キャンセルはできますが、利用料金の還付ができなくなる時期があります。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの終息が見られない中ではありますが、催し物の開催も徐々に増えつつあり、益々安心してご利用いただけるよう、感染防止策の徹底を図り運用していきたい。</li> <li>・コロナ終息後には、世界的一流演奏家の公演と同時に、市民音楽団体を中心にした企画も開催できるよう準備を進めたい。</li> <li>・施設、設備の老朽化が進んでいるため、担当課とも調整を密にしながら、安心してご利用いただける施設の維持に努めたい。</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。

【自主事業を実施している場合の評価】  
音楽文化ホールの設置目的に合わせた招聘事業・自主企画事業・セミナー事業が計画・開催されている。一部、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止になったイベントもあったが、国内演奏家による代替事業を企画し、好評を博した。  
また、施設所蔵の楽器による講習会の開催や、持ち出し可能な楽器にてアウトリーチを実施するなど、積極的な育成援助活動が見受けられ、地域の音楽文化振興への影響は大きい。  
その反面、以前から指摘されているとおり、自主事業に要する経費が過大で、施設管理業務の効率化による黒字分を相殺する状況にある。適正な料金の設定、経費の削減については、引き続き一考を求めたい。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】  
— (設定していない。)

【総合的な評価】  
指定管理者は、施設の設置目的・性質を十分に理解しており、施設の管理運営上の問題は見られない。  
前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染拡大の影響はあったが、その中で創意工夫した運営や事業計画がなされており、当年度からはSNSによる広報チャンネルをさらに増やすなど、その活動に積極性が見られる。  
同施設の指定管理者として、今後も適正な管理がなされるよう期待する。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
74.5

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」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		