

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	松本市波田文化センター		所管課 TEL	文化観光部文化振興課 0263-34-3293					
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（特命）								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日（5カ年）								
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（%）				
	年間利用数	7,000	6,067	86.7%	101.4%				
	施設利用料金収入	1,550,000	1,673,889	108.0%	132.7%				
	自主事業等参加人数	970	559	57.6%	98.4%				
	自主事業等事業収入	640,000	658,120	102.8%	92.5%				
（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、自主事業3件が中止になった影響（子ども向け人形劇、波田少年少女合唱団アンサンブルコンサート2021、オトノイロ Vol.10「真夏のすいか物語」）									
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）	31,620,000	指定管理料（利用促進含む）	31,099,832	公共施設目的外使用	792,660	公共施設目的外使用	842,240
		利用料収入	1,550,000	利用料収入	1,673,889	施設貸付料	319,200	施設貸付料	319,200
		自主事業収入	640,000	自主事業収入	658,120				
	雑収入	3,420,000	雑収入	3,503,946					
	計	37,230,000	計	36,935,787	計	1,111,860	計	1,161,440	
	支出 (歳出)	人件費	14,000,000	人件費	12,111,064	指定管理料	30,980,000	指定管理料	30,980,000
		【内訳】 ・賃金		【内訳】 ・賃金		利用促進料	119,832	利用促進料	128,542
・給与手当			・給与手当		事務費等	432,630	事務費等	313,500	
・法定福利費			・法定福利費		【内訳】		【内訳】		
センター管理費		24,830,000	センター管理費	24,363,093	委託料	49,500	トイレ修繕	備品購入（傘立）	
【内訳】 ・旅費交通費		【内訳】 ・旅費交通費		【内訳】		樹木剪定	396,000		
・通信運搬費		・通信運搬費		工事請負費	16,177,700	工事請負費	1,758,900		
・印刷製本費		・印刷製本費		【内訳】		【内訳】			
・修繕費		・修繕費		・Wi-Fi設備設置工事		・親時計改修工事	誘導灯更新		
・賃借料		・賃借料		・内壁改修工事		・男女トイレ手洗い改修工事	アンプ更新		
・委託費		・委託費					地下タンク改修		
センター事業費	3,330,000	センター事業費	1,673,685						
【内訳】 ・通信運搬費		【内訳】 ・通信運搬費							
・印刷製本費		・印刷製本費							
・委託費		・委託費							
計	42,160,000	計	38,147,842	計	47,759,662	計	33,576,942		
損益	-4,930,000		-1,212,055	差引	-46,647,802	差引	-32,415,502		
（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
59.4

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	C	施設管理は滞りなく行われているが、芸術文化活動の普及振興に関しては、方策の検討が必要である
		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	報告書類等は適切に提出されており、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いる
		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	館長職は別施設での常駐ではあるが連携はとれており、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	日常の巡回や清掃等が適切に実施されている
		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	C	施設の設置目的に応じた自主事業を行っているが、集客と周知活動に課題がある
		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	C	施設の成り立ちから地元住民の思い入れは強いが、協力体制の構築が課題である
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	利用率の低下が課題であり、方策の検討が必要である
	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	C	利用者が固定化されているため、新規利用者の獲得に繋がる方策の検討が必要である
	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	B	利用者アンケートを実施しているが、常時使用団体からの回答が多いため、広い意見の聴取が課題である
	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 経費削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	令和3年1月14日～12月26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 (73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

令和3年度の 自己評価	<p>昨年度同様に新型コロナウイルス感染症の影響のため、全体の数字がコロナ前に戻るのには残念ながら難しかった。中でも少人数での催しは徐々ではあるが戻ってきており、そういった利用者には安心して実施できるようにサポートできた。</p> <p>自主事業に関してもコロナの影響が続き、子ども向けの公演などは中止せざるを得なかった。映画などに事業を組み換えるなどの工夫を図った。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>アンケートや口頭での要望に関しては出来る限り対応するよう努めた。設備等などの対応しかねる案件に関しては、その旨を説明しご理解いただいた。経年に伴う修繕などに関しては、放置せずに文化振興課と密に相談している。</p>
今後の目標	<p><貸館事業> 昨年に比べると利用数は戻りつつある。今後の感染状況を鑑みながら、安全な中で催しが出来るようにサポートしていき、利用離れが無いように努めていきたい。</p> <p><自主事業> 感染拡大により中止した子供向け作品などは上演出来るよう努力したい。また、音楽事業は既存の公演を見直すなど、今一度地域密着型のプログラムを熟考したい。</p> <p><施設管理> 経年劣化による予定外の故障や不具合が出てきている。修繕の大小はあるものの、いずれにしても利用者に不便の無いように早めに対応できるようにしていきたい。</p>

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】
 自主事業として年数回の公演等を実施しており、当年度は地元のアーティストを招くなど工夫も見られたが、参加者数は多いとは言えない。
 それらに要する経費は大きく、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。適正な料金設定、経費の削減について一考を求めたい。

【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、貸館及び施設管理を中心業務としており、芸術文化の振興という本来の施設目的が後回しになっているのが現状である。また、主ホールの利用率が年々減少しているが、自主事業の周知・宣伝などには工夫が見られず、本施設を貸会議室として利用する数団体のみが継続利用する状況が続いている。
 アンケート調査結果は、それらの団体が毎回同様の回答を行っているため、広い意見の聴取が必要である。
 今後、令和7年度にかけて施設の在り方について見直しを行う予定であるが、施設維持のための創意工夫を積極的に検討いただきたい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
64.4

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	令和3年1月14日～12月26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（73件）
調査結果	<p>○快適度 とても快適：86% 合格点：14% 普通：0% 使いにくいところあり：0% 良くない：0%</p> <p>○施設の予約 とてもスムーズ：85% 合格点：15% 普通：0% 少し不便：0% わかりづらい：0%</p> <p>○スタッフの対応 とても良い：95% 合格点：5% 普通：0% 少し不親切：0% 悪い：0%</p> <p>○次回の利用 また利用したい：100% どちらともいえない：0% 利用しない：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・楽屋の近くに飲物の販売機があったら嬉しい。 ・ネット予約が出来ると便利。 ・登録団体にしてほしい。 ・第1・2会議室の換気（空調を入れるしかないため ※空調は有料） ・コロナ対策もしていただき安心して発表会を行うことが出来た。（その他、お礼の言葉は多数いただきました。） 	