

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	池上百竹亭		所管課 TEL	生涯学習課 0263-32-1132					
所在地	松本市丸の内10番31号		設置年月	平成8年7月					
施設設置目的	池上喜作氏の遺族から建物の寄贈を受けて茶室、庭園等の施設を整備し、市民への生涯学習の場を提供するとともに、地域文化の振興を図る。								
施設概要・設備	○ 敷地面積 1,038.74㎡ ○ 施設内容 建物 居宅3部屋(上・下座敷、中の間)122.60㎡、茶室16.52㎡ 茶庭 約95.75㎡、日本庭園 約216.00㎡								
指定管理者名(選定方式)	公益社団法人 松本地域シルバー人材センター(公募)								
指定期間	令和2年4月1日～令和6年3月31日(4カ年)								
指定管理者の主な業務	(1) 施設及び設備の維持管理に関する業務 建物・設備・庭園の保守管理、警備業務、小破修理、法定点検 (2) 施設の運営に関する業務 施設の利用許可及び取消、利用料金に関する業務 (3) 生涯学習の推進を図るための講座の開催に関する業務 (4) その他必要と認める業務								
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(%)				
	施設利用者(人)	668	832	124.6%	124.6%				
	有料利用者件数(件)	112	135	120.5%	120.5%				
	施設見学者(人)	939	4727	503.4%	503.4%				
	(特記事項) 利用目標は前年度現状維持								
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	3,517,000	指定管理料	3,517,000				
	使用料収入	200,000	使用料収入	178,620					
	自主事業収入	130,000	自主事業収入	0					
			雑収入	11					
	計	3,847,000	計	3,695,631	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	2,617,000	人件費	2,507,867	指定管理料	3,517,000	指定管理料	3,510,000
		事業費	1,230,000	事業費	758,026	借上料	2,427,535	借上料	2,427,535
			【内訳】		委託料-樹木剪定	462,000	委託料-樹木剪定	429,550	
			警備費	188,628					
			通信運搬費	114,956					
			光熱水費	221,952					
			消耗品費	111,480					
			手数料	660					
			修繕費	70,900					
			委託費	12,600					
		保険料	36,850						
		自主事業費	0						
計	3,847,000	計	3,265,893	計	6,406,535	計	6,367,085		
損益	0		429,738	差引	-6,406,535	差引	-6,367,085		
(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  
62.6

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	池上百竹亭条例に則り適切な対応をしている。
	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	就業依頼書を確認した。
	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	緊急連絡網による関係機関への連絡体制や夜間時の対応等について示されている。
		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	施設損傷、第三者賠償、その他休業補償等の保険に加入している。
	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	指定管理者で定めた個人情報の保護に関する規定に基づき、個人情報は施錠できる場所で管理する等、具体的な対策を講じている。
	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	情報公開等について理解し、適切に対応している。
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	損失、債務超過はなく、流動比率、固定比率は基準を満たしているため問題ない。
		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	B	市内の事務所と打ち合わせをしながら事業の企画・運営を行っている等、サポート体制がとられている。
	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	団体の管理運営方針は市が示している施設運営方針を理解したもので、仕様書に則して適切に業務を行っている。
		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	市や関係団体等との窓口となる担当者がいて、密に連絡をとり合っている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	現場には管理者として3名配置しローテーションで就業している。また、経理・事務等行う職員も別にいる。
		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	指揮系統や責任権限等、明確に定められている。
	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	ワークライフバランスの推進、自己の健康管理の徹底、健診の奨励を行う等積極的に取り組んでいる。
	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	新人職員と経験者を一定期間一緒に配置して業務にあたらせたり、接遇講習会への参加を義務付けたりしている。
	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	公益法人会計基準に準拠し経理処理を行っている。また、公認会計士に会計処理のチェックと指導を委託し、会計処理の適正化を図っている。
		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	業務の第三者委託の範囲は、全部または主たる部分にあらず、適切に実施されている。
		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	月毎、業務報告や事業報告が作成され、期限までに報告を受けている。
	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	管理・防災マニュアルを作成し、マニュアルに基づいた安全管理を実施している。また、年1回施設関係者を集め防災訓練等実施している。
	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	B	施設の寄付経過や設置目的を理解し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	事業計画書に基づき適切に実行している。
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	新型コロナウイルス感染症の影響もあったが、地域住民等との連携を想定した事業を開催できなかったことが悔やまれる。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者からの意見や要望に耳を傾け、利用しやすい環境整備に努めている。アンケートでその姿勢を評価する回答がみられる。SNS等を使用して積極的に施設のPRができるよなおよい。
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	B	夏季および冬季の温度管理が課題としてあるなかで、サーキュレーターを導入したり、網戸を設置したりと、できる限りの対策を講じ利用環境の改善に努めている。
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	車椅子用のスロープを使用する等、現場管理者が状況に応じて対応している。
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	アンケートを実施し、意見や要望等あれば改善策を講じる等、適切に対応している。
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	アンケートによる客観的な意見等に基づき自己評価している。
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	利用者に節電を呼びかけ省電力に努めたり、庭園管理において消毒剤や除草剤を使用しない等、環境への配慮がみられる。	
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	経費は最小限におさめ、担当職員・会員が経費の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	プラス収支となっており収入、支出ともに問題ない。

### 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10月1日～令和4年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設利用者にアンケートを依頼(回答者48人)
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

令和3年度の 自己評価	令和2年度からアンケートの回収方法を改め回答率の向上を図りました。結果、前年度の約2倍の回答をいただきました。多くの意見をもとに、今後の施設の維持管理・運営に活かしていきたいと思えます。
要望・苦情への 対応状況	依然として、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、自主事業を行うことができませんでしたが、利用者数は徐々に回復しつつありました。感染症対策を徹底し、施設管理にあたりました。 エアコン設置ができないため、夏季・冬季の温度管理が課題ですが、網戸の作成、建具の調整等を行い、施設の環境整備を行いました。
今後の目標	アンケートをとおして、施設の環境整備について意見をいただきました。改善が可能なところは早急に対応したいと思います。 令和4年度も引き続きコロナ対策を徹底し、子どもや学生向けのお茶会など、若い層に向けた事業を企画運営していきたいと考えます。

### 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】
【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
【総合的な評価】 令和3年度は、新型コロナウイルスの影響が依然として大きく、自主事業は開催できなかったが、事務所と現場で打合せを行いながら、事業を企画していこうとする姿勢がみられる。令和4年度にむけて、若い層に向けた企画の準備を進めているので、継続してもらいたい。 アンケートについて、回答率を上げるために工夫しており、昨年度と比較して約2倍の回答があった。そのため意見・要望等増えたが、対応可能な範囲で積極的に応えようとする姿勢がみられる。アンケートの回答でその姿勢を評価するものもみられる。 広報について、施設のことをより多くの人に知ってもらうために、SNS等による自発的なPR活動が行えたとおよい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.6

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10月1日～令和4年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	施設利用者にアンケートを依頼(回答者48人)
調査結果	対象人数：48人	
	問1	施設の利用目的を教えてください。 茶道 18人、華道 4人、短歌・俳句 3人、着付け 1人 その他作法同好会関係 6人、会議・セミナー 12人、その他 4人
	問2	施設の利用料金について教えてください。 高いと感じる 0人、普通 18人、安いと感じる 24人、その他 6人
	問3	施設職員の対応はいかがですか。 とても良い 24人、良い 17人、普通 7人、悪い 0人、とても悪い 0人
	問4	利用における施設全体の満足度について教えてください。 たいへん満足 27人、やや満足 11人、普通 10人、やや不満 0人、非常に不満 0人
	問5	施設までの交通手段 車 40名、バス 0名、電車 2名、タクシー 0名、家族他送迎 3名、自転車 2名、徒歩 1名
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>問6：ご利用にあたり、ご意見ご要望などありましたらありましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他県から来ました。街の景観の一つとしていつまでも残って欲しいと思います。</li> <li>・県外からの移住者です。松本城付近の一等地にこんなに素晴らしい施設がある事に感動しました。</li> <li>・気持ちよく快適です。</li> <li>・雪景色の竹林、静かな雰囲気良かったです。</li> <li>・職員の方が明るく、親切な対応でした。施設の改善に努力されており感謝です。</li> <li>・使ってこそ、活かされると思いますので、多くの方が使用できるようお願いします。</li> <li>・観光客にお茶の振る舞いをしたらどうか。</li> <li>・事務室から電話での会話が丸聞こえだったので、戸を閉めて話してもらいたい。</li> <li>・障子に雨のシミが目立っている。変えてもらいたい。</li> <li>・トイレが男女分かれておらず、気をつかう。</li> <li>・トイレをウォシュレットにしてもらいたい。</li> <li>・風情が無くなるのは寂しいので、無理な改修はして欲しくない。</li> <li>・駐車場が広くあれば良いと思います。</li> </ul>	