

令和4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	松本市浅間温泉文化センター			所管課 TEL	総務部 行政管理課 (内線1229)				
所在地	松本市浅間温泉2丁目6番1号			設置年月	平成12年4月30日				
施設設置目的	市民福祉の増進と文化の向上を図る。								
施設概要・設備	敷地面積4508.28㎡、延床面積3431.59㎡、RC造2階建 【1階】大会議室(1室)、多目的ホール(1室)、事務室 【2階】小会議室(2室)、中会議室(1室) 駐車場40台、清涼飲料水自販機3機								
指定管理者名(選定方式)	浅間温泉観光協会(特命)								
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日(5か年)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の利用許可に関する業務 ・施設等の維持管理業務 ・事業の企画・運営 								
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(%)				
	大会議室	370	345	93.2%	198.2%				
	多目的ホール	270	277	102.5%	325.8%				
	中会議室	270	167	61.8%	175.7%				
	小会議室1	370	411	111.0%	275.8%				
	小会議室2	370	203	54.8%	203.0%				
	付帯設備	400	316	79.0%	170.8%				
	(特記事項) 会館日数 308日								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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	8,440,000	指定管理料	8,440,000	公共施設目的外使用料	304,880	公共施設目的外使用料	298,010
	利用促進事業委託料	2,000,000	利用促進事業委託料	2,950,230					
	利用料収入	7,070,000	利用料収入	9,542,820					
	計	17,510,000	計	20,933,050	計	304,880	計	298,010	
	支出 (歳出)	人件費	8,000,000	人件費	7,926,290	指定管理料	8,440,000	指定管理料	8,440,000
		備消耗品費	30,000	備消耗品費	69,340	市民団体等利用促進委託料	2,950,230	市民団体等利用促進委託料	1,201,210
		燃料費	800,000	燃料費	1,198,807	委託料	144,177	修繕料	1,307,900
印刷製本費		10,000	印刷製本費	33,220					
光熱水費		3,300,000	光熱水費	4,724,102					
修繕費		200,000	修繕費	418,950					
通信運搬費		40,000	通信運搬費	38,626					
手数料		155,000	手数料	151,910					
委託料		4,173,000	委託料	4,171,411					
使用料・賃借料		350,000	使用料・賃借料	267,600					
負担金	4,000	負担金	4,000						
計	17,062,000	計	19,004,256	計	11,534,407	計	10,949,110		
損益	448,000		1,928,794	差引	-11,229,527	差引	-10,651,100		
(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。

浅間温泉観光協会（特命）

小計
63.9

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	アンケートからは問題が見られず、公平性を確保している。
	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	労働条件モニタリング項目を満たしており、就業規則を遵守している。
	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	避難所施設として、状況把握、記録、市への報告までの緊急連絡態勢が整えられており、問題はない。
		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	作成した点検チェックシートに基づき、事故防止等対策が講じられている。
	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	個人情報保護方針を作成し、遵守している。
	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	帳簿類の管理を適切にしており、情報公開、監査請求に対応できる内容となっている。
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	数年間のコロナウイルス感染症の影響による損失を、経営努力により最小限にし、その他の点で問題は見当たらない。
		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	地域の事業者等により構成される協会であることから、会員によるサポート・バックアップ体制が確立している。
	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	設置目的及び施設運営方針に沿った事業計画を作成し、履行している。
		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	定期的に市との連絡が取られており、緊急時の連携も行われるなど、責任を持った管理運営が行われている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	配置計画通りに人員が配置されており、施設管理運営上適切と思われる。
		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	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確である。
	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	定期的に業務の見直しを行い、改善・効率化を図っており、働き方改革がなされている。
	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	接客者対応研修等への参加や、消防訓練等を行い、利用者からの意見も特に問題は見られない。
	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	会計帳簿により、利用料金の收受や経費の事務処理が適正に行われている。
		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	清掃等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、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	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。
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	安全講習を実施し、緊急対応について業務従事者に徹底されている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	巡回、清掃等が適切に行われ、管理区域、業務範囲についての確に把握されている。
		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	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
	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	B	協力団体・地域との連携がとられており、地域活動への参加等に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページや各種会議等を通して会議の誘致・誘客等宣伝活動を行っており、利用促進に努めている。
	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	利用者には親切・丁寧な対応を心掛けており、利用者アンケートで「大変良い」との評価を多く受けている。
	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	接遇研修等を実施し、適切な対応がなされている。
	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	C	年間を通してアンケートを実施し管理運営に活かしているが、回収数が少なく、手法に課題がある。
	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	定期的な報告から日常的にセルフモニタリングを行い、業務改善に努めている様子が見られる。
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	利用量削減目標を設定し、工夫し取り組む様子が見られる。	
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	コスト意識を持ち、経費削減や業務見直しの取り組みが見られる。
	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	コロナ禍以前に近い利用者数に戻り、収入の確保につながった。

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	令和4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケートへの回答
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4年度の 自己評価	昨年と比較し、コロナウイルス感染も多少緩和された為か利用者が増加した。 物価高騰により、全ての物が値上がりしているため、電気料・水道料等の節約に努めた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	アンケート結果で、職員の対応が大変良いとの評価をいただいていることから、より一層 気持ちよく利用していただけるよう努力する。

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】 前年度と比較し、利用者が増加し、コロナ禍前の利用者数に戻ってきている。 財務モニタリングでは営業利益に若干の損失があるものの経常利益等総合的には損失が出ず、安定した 経営に戻ってきていると評価する。 アンケート結果から、職員の待遇について良好の評価をいただいている。今後も評価が継続されるよう 利用者への新設・丁寧な対応をしていただきたい。 実態を把握する上で、より多くのアンケートを回収できるよう、実施手法の改善を図られたい。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	70.9
------	------

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4年4月1日～令和5年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケートへの回答
調査結果	<p>1 利用目的 研修会・講演会53.6%、会議27.3%、展示会7.3%、サークル活動1.8%、その他10.0%</p> <p>2 利用回数 月に1回程度40.0%、今回が初めて26.4%、3か月に1回程度10.9%、半年に1回程度10.9%、年に1回程度4.5%、週に1回程度2.7%、その他4.5%</p> <p>3 予約のしやすさ スムーズにできた96.4%、苦労した1.8%、その他1.8%</p> <p>4 開館時間 現状で満足98.2%、開館時間を早くしてほしい0.9%、その他0.9%</p> <p>5 使用料 適当91.8%、安い7.3%、高い0.9%</p> <p>6 会議室、設備 使いやすい98.2%、使いにくい・不足している1.8%</p> <p>7 駐車場のスペース 十分である85.5%、狭い・不足している14.5%</p> <p>8 職員の対応 良い96.4%、普通3.6%</p> <p>9 その他 ・職員の方々の対応が素晴らしい ・当方の要望に即対応してもらった</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>机のがたつきが気になる 冬場は足元が寒い</p>	