

令和6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	松本市駅前会館			所管課 TEL	総務部 行政管理課 (0263-33-4770)				
所在地	松本市深志 2 丁目 3 番 2 1 号			設置年月	昭和62年4月				
施設設置目的	市民の福祉の増進と文化の向上を図る。								
施設概要・設備	敷地面積962.24㎡、延床面積1,558.384㎡、鉄筋コンクリート造 4 階建 1・4 階 松本市所有 (2・3 階 一般社団法人松本市歯科医師会所有) 【 1 階】事務室、中会議室 (2 室) 【 4 階】大会議室 (1 室)								
指定管理者名 (選定方式)	一般社団法人松本市歯科医師会 (特命)								
指定期間	令和 4 年 4 月 1 日 ~ 令和 7 年 3 月 3 1 日 (3 か年)								
指定管理者の 主な業務	・ 会館の利用許可に関する業務 ・ 利用料金の徴収 ・ 施設等の維持管理業務								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
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	300	377	125.6%	112.8%				
	中会議室 1	460	470	102.1%	118.6%				
	中会議室 2	460	416	90.4%	101.2%				
	付帯設備	1,400	1,197	85.5%	114.7%				
	(特記事項) 開館日数 360日								
事業収支 (単位 : 円)	指定管理者収支 (令和 6 年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和 6 年度決算		令和 5 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	12,280,000	指定管理料	13,040,303	使用料	6,358,070	使用料	5,510,430
						公共施設目的外使用料	1,321,690	公共施設目的外使用料	1,346,350
						歯科医師会館管理負担金	250,825	歯科医師会館管理負担金	249,411
		計	12,280,000	計	13,040,303	計	7,930,585	計	7,106,191
	支出 (歳出)	人件費	5,593,000	人件費	6,832,825	指定管理料	13,040,303	指定管理料	12,280,000
		需用費	1,149,091	需用費	1,368,775	修繕料	587,807	修繕料	962,500
		・ 消耗品費	45,455	・ 消耗品費	52,747	委託料	38,500	委託料	102,311
・ 光熱水費		1,090,909	・ 光熱水費	1,299,528					
・ 修繕料		12,727	・ 修繕料	16,500					
通信運搬費		48,182	通信運搬費	58,740					
使用料及び賃借料		108,182	使用料及び賃借料	117,491					
委託料		3,733,636	委託料	4,638,201					
諸経費等	1,647,909	諸経費等	0						
	計	12,280,000	計	13,016,032	計	13,666,610	計	13,344,811	
損益	0		24,271		差引	-5,736,025	差引	-6,238,620	
(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
64.5

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	常に利用者の平等意識を持ち、利用者のサービス向上に努めている。
	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	労働基準法や独自の服務規程を遵守し、業務従事者の正当な労働条件は確保されている。
	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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、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	利用者の事故を防止するための対策（点検チェックシート作成等）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文書化し、適用対象者にＨＰ等により周知している。
	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	松本市に準じた体制が整備されており、透明性確保のための情報開示や監査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	決算報告書からも経営状況に大きな問題点は見当たらない。
		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	指定管理者の構成員である歯科医師同士による相互のサポート・バックアップが可能な体制となっている。
	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を十分理解し、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	報告書等の作成や緊急時の連絡、施設管理に係る情報共有などが適切に行われている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	計画に基づく常勤2名の人員体制（正規1名、嘱託1名）の職員が確保され、円滑な施設運営が維持されている。
		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	施設の管理・運営業務の経験者である常勤１名を中心とし、指揮系統や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	業務の効率化や職員の意識改革を進め、ワークライフバランスに取り組んでいる。
	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	独自に職員研修を設け、計画に基づき実施している。
	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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理が行われている。
		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	清掃や警備など一部の業務については、専門性の高い委託先を選定し、適正に行われている。
		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	報告書等は適切に作成され、期限内に提出されている。
	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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に周知徹底が図られている。
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	管理区域、業務範囲について適切に把握し、仕様書に基づいた管理運営を行っている。
		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	利用者からのアンケート結果を踏まえ、利用者のことを考えた適切な運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づき適切に実施されている。
	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	地域行事への協力等、近隣町会との連携が図られている。また、災害時の指定一時集合場所として、適切に維持管理されている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	コロナ禍で落ち込んだ利用実績も順調に回復し、増加傾向にある点が評価できる。
	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	職員の対応について高い評価を得ており、細やかなサービスが提供されていることが認められる。
	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	常に利用者の平等意識を持ち、利用者のサービス向上に努めている。
	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、意見等に対応しているか	3	B	通年でのアンケート調査を継続的に行い、その結果に基づき適切な措置を実施している。
	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	日常的にセルフモニタリングが行われている。
	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	節電や紙の削減を実施しているほか、周辺環境に配慮し環境整備をしている。
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	事業計画に基づき、常にコストを意識し、経費節減や業務の効率化に取り組んでいる。
	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	前年度と比較して財務状況の好転が確認でき、継続的なコスト管理への努力が認められる。

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6年4月1日～令和7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 (60件)
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6年度の 自己評価	○スムーズに予約ができることに好評いただいている。 ○職員の対応について高い評価をいただくことができた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	○利用者の負担がないようにサービスの向上を図りたい。 ○引き続き、親切丁寧な対応を心掛けたい。

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】

【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】

○ モニタリングの結果、事業計画書に則した適切な施設運営がなされており、財務面においても堅実な経営基盤が構築されていると評価できる。コロナ禍からの回復を果たし、利用実績および収入面において、感染症拡大前の水準を維持していることは高く評価できる。今後も質の高いサービス提供の継続を期待したい。

○ 利用者アンケートにおいて、施設利用料の適正さや職員の対応について高い評価を受けている。今後も利用者目線に立った親切・丁寧なサービス提供を継続し、快適な施設環境の維持に努めていただきたい。

○ 将来的な施設の廃止を踏まえ、老朽化に伴う諸課題への対応が難しいものについては、利用者に対する丁寧な説明を心掛け、引き続きご理解・ご納得いただけるように努めていただきたい。

○ アンケートについては回答率向上に向けた創意工夫を重ね、より多くの利用者の声を反映できる仕組み

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数

71.5

判断結果

適 正

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

【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6年4月1日～令和7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（60件）
調査結果	1 利用目的 会議46.4%、研修会・講演会31.7%、サークル活動5.0%、展示会10.0%、その他（会社説明会、社内試験等）6.7% 2 利用回数 今回が初めて18.3%、週に1回程度0%、月に1回程度28.3%、3か月に1回程度11.7%、半年に1回程度18.3%、年に1回程度18.3%、その他（月に2回程度、月に3～5回、年に4日程度等）5.0% 3 施設利用の予約のしやすさ スムーズにできた100.0% 4 開館時間について 現状で満足100.0% 5 使用料 適当81.7%、安い18.3% 6 会議室、施設内設備の使いやすさ 使いやすい98.3%、使いにくい・不足している1.7% 7 施設内の職員の対応 良い100.0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・予約が簡単にできてよかった。 ・県外から来ますが、こちらの仲間（長野県）と合流するのにちょうどよい場所にあり、使いやすいです。 ・給湯室も使用させていただけるということで助かりました。車いすもありがとうございました。また次回もよろしくお願いします。	