

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）、練習室（1室）、会議室（3室）、ハイビジョンシアター、展望室、野外ステージ								
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	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）								
指定管理者の 主な業務	施設・設備等の維持管理に関する業務、利用の許可に関する業務、利用料金の決定及び徴収に関する業務、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(人/円)	利用実績(人/円)	対目標比(%)	対前年比(%)				
	年間利用者	17,000	15,726	92.5%	120.2%				
	施設利用料金収入	2,500,000	3,248,940	130.0%	117.5%				
	事業参加人数	1,545	1,422	92.0%	105.2%				
	事業収入	1,200,000	1,067,500	89.0%	98.7%				
	(特記事項)								
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(円)	項目	金額(円)	項目	金額(円)	項目	金額(円)
		指定管理料	35,260,000	指定管理料	35,260,000	公共施設目的外使用料	835,630	公共施設目的外使用料	835,630
		利用料収入	2,500,000	利用料収入	3,248,940	施設貸付料	85,055	施設貸付料	169,600
		事業収入	1,200,000	事業収入	1,067,500				
	雑収入	3,420,000	雑収入	3,966,580					
	計	42,380,000	計	43,543,020	計	920,685	計	1,005,230	
	支出 (歳出)	人件費	13,130,000	【内訳】	13,363,711	指定管理料	35,070,000	指定管理料	34,990,000
		【内訳】		・給与手当	・賃金、法定福利費	利用促進委託料	190,000	利用促進委託料	190,000
・給与手当		・賃金、法定福利費	施設管理費	30,655,489	事務費等	407,000	事務費等	677,600	
施設管理費		26,150,000	【内訳】		【内訳】		【内訳】		
【内訳】			・委託費	・消耗品費	委託料	379,500	委託料	184,921	
・委託費	・消耗品費	・賃借料	・賃借料	【内訳】		【内訳】			
・光熱水費	・光熱水費	・燃料費	・燃料費	工事請負費	530,200	工事請負費	1,796,850		
・燃料費	・通信運搬費等	施設事業費	2,840,949	【内訳】		【内訳】			
施設事業費	3,100,000	【内訳】		・誘導灯取替工事		・受信機取替工事			
【内訳】		・委託費	・諸謝金	計	36,576,700	計	37,839,371		
・委託費	・諸謝金	印刷製本費	印刷製本費						
印刷製本費	通信運搬費等	計	46,860,149						
計	42,380,000	計	46,860,149						
損益	0		-3,317,129		差引	-35,656,015	差引	-36,834,141	
(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

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	利用者に対して公正な対応がなされている。
	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	A	労務関連の規定が整備され、適切に運用されている。
	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	緊急時に迅速な対応が可能な体制が整っている。
		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	事業実施に際し、保険加入などのリスク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	指定管理者は市の方針に沿った対応を実施している。
	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	市の基準に基づいた適切な運営がなされており、特に問題は確認されない。
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	A	経営は安定しており、財務状況に特段の懸念はない。
		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	会計面では外部専門家との連携がとられ、支援体制が確保されている。
	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	施設管理は概ね良好だが、文化振興面では改善の余地がある。
		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	市との連携が密に取られ、責任ある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	問題なく適正に対応されている。
		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	施設長のもと、適切な人員体制が整っている。
	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・市のガイドラインに準じた運営がなされている。
	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	職員研修が継続的に計画され、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	会計関係書類は適切に整備され、特段の懸念はない。
		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	必要に応じて専門知識を有する外部者へ業務委託している。
		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、期限を守って提出されている。
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	明確な安全計画に基づき、訓練が定期的に行われている。	
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	清掃・巡回などの日常管理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	設置趣旨に合致した自主事業を行っているが、事業収入は対目標比・前年比ともに減少している。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	計画通りに事業が進められ、おおむね適正に実施された。
	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	常連利用団体の関心は高いが、地域との連携には改善が求められる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	施設利用料金収入は、対目標比・前年比ともに増加している。
	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	C	利用層が固定化しており、新たな利用者呼び込む工夫が求められる。
	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	来館状況に応じた柔軟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	B	利用者アンケートを通じてニーズを把握し、業務改善につなげている。
	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	セルフモニタリングに関する書類が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	市の方針に沿ったエネルギー削減に取り組んでいる。
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	未使用時には照明や空調を停止するなど、省エネ対策が取られている。
	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	収入全体で見ると年度計画より増加している。

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6年4月1日～令和7年3月31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(415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6年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対しての丁寧な対応が次回以降の利用につながっている。 貸館の際には使用方法の提案、スケジュール確認など主催者と綿密に打ち合わせを行い、安心して利用していただける努力をした。 自主事業においてはリピーターを増やし今後も継続して開催される企画を実施した。 4階展望室を施設利用のない日に限り一般開放して利便性の向上を図り、来場者増加を促進しました。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 対応できることは設備等のスタッフと連絡を取り合い可能な限り迅速に対応することが出来た。 対応が難しい案件については、わかりやすくその旨を説明し納得頂けるようにこころがけた。 必要に応じて事務局と相談し利用者に不便の無いように対応した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用、公演等の情報について、WEBを活用した情報発信を積極的に行う。 ホール利用者には、事前の丁寧な打ち合わせのもと、円滑に催物が開催されるようにサポートする。 利用報告書兼アンケートを確認し、利用者の要望や動向に迅速に対応できるようにする。 設備の経年劣化がサービスや安全の低下につながらないように、早めの確認や修繕を行う。 事業を通して地域の学校・団体等とのつながりを大切にし、親しみのある施設を目指す。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 自主事業では、一定のリピーターを獲得している様子がうかがえる。一方で、新規層の開拓には今後さらなる工夫が求められる。</p> <p>運営にあたっては、費用対効果の観点からも内容や規模の精査が必要であり、特に事業にかかる経費については見直しを行う余地がある。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】 本施設の管理運営は、基本的な維持管理、安全対策、事務処理などにおいておおむね適切に実施されているが、施設案内表示が分かりづらいなどの課題が生じている。 また、文化芸術の振興、地域連携、利用促進、新規利用者の獲得といった点では課題があり、施設本来の目的を十分に果たしているとは言い難い状況である。 今後は、地域ニーズに応じた事業の見直しや利用促進策の強化や、施設の魅力を高めるための取り組みが求められる。また、施設の老朽化にも対応する中長期的なビジョンの検討も必要である。</p>	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>5</td> </tr> <tr> <th>合計点数</th> <td>67</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5	合計点数	67
配点	評価								
10	C								
点数	5								
合計点数	67								

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6年4月1日～令和7年3月31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（415件）				
調査結果	○快適度	とても良い：82%	良い：17%	普通：1%	使いにくい：0%	とても使いにくい：0%
	○施設の予約	とても良い：81%	良い：17%	普通：1%	悪い：0%	とても悪い：0%
	○スタッフの対応	とても良い：83%	良い：16%	普通：1%	悪い：0%	とても悪い：0%
	○次回の利用	ぜひ利用したい：99%	わからない：1%	利用したくない：0%		
利用者からの意見 要望・苦情等	【意見】	アンケートには概ね職員の対応、施設については好評の評価をいただくことができました。				
	【要望・苦情等】	<ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fiが弱く使えなかった。 →フリーWi-Fiなので利用状況により電波が弱まるがあると説明 ・館内の導線がわかりづらい、備品が使いづらい →案内スタンドの利用を案内した。 ・空調の音がうるさいときがあった →2階会議室は館内空調の音が響く（ドアがガタガタ音を出す等）と事前に説明し別室の利用を案内 				