

1 施設の概要

(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	公平性が確保されており、アンケートの結果からも問題は見られない。
	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	労働基準法や服務規程を遵守し、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	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	利用者の事故を防止する対策（点検チェックシートの作成など）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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に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	現場責任者である所長を中心とし、指揮系統、責任権限が明確な体制となっている。
	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	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、利用料金の収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、警備等の管理業務の一部について専門性の高い委託先を選定し、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は適切に作成され、期限までに提出されている。
	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	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的確に把握し、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的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	利用者アンケート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も非常に高い評価を受けている。
	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、平等意識を保った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、意見等に対応しているか	3	B	年間を通してアンケートを実施し管理運営、業務改善に活かしている。
	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	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、節電、節水に対して積極的に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	常にコスト意識を持ち、経費削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	利用実績が増加したことにより、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 (107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	○アンケートで職員の対応について高い評価をいただいている。 ○予約がスムーズにできるよう心掛けた結果、予約のしやすさで高い評価をいただいている。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	○利用者の声を可能な限り反映し、更なる利便性を図り、利用者拡大に繋げていきたい。 ○駐車場不足に対応できるよう引き続き松本市野球場や利用者団体と綿密な調整を図っていきたい。 ○大会議室の空調については室内温度の状況等常に注意しながら迅速な対応を行ってきたい。

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】

○豊富な運営実績と蓄積された専門知識を基盤とし、事業計画に沿った効果的な施設運営がなされている。業務執行においては仕様書の要件を満たし、適切なサービス提供体制が維持されていることを高く評価する。
○財務面においては2期連続で健全性が保たれ、収支のバランスが取れた運営が実現できており、評価できる。
○アンケートからは、職員の対応姿勢について利用者から高い支持を得ていることが確認できる。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。
○施設サービスのさらなる充実に向けて、より広範な利用者からの多様な意見を収集する取り組みを推進していただきたい。

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（107件）
調査結果	1 利用目的 研修会・講演会41.1%、会議36.5%、サークル活動11.2%、展示会9.3%、 その他（演奏会、試験会場等）1.9% 2 利用回数 月に1回程度27.1%、今回が初めて33.7%、半年に1回程度14.0%、 3か月に1回程度16.8%、年に1回程度6.6%、週に1回程度0.9%、その他（年に2回等）0.9% 3 予約のしやすさ スムーズにできた98.1%、苦労した1.9% 4 開館時間 現状で満足98.1%、開館時間を早くしてほしい2.9%、開会時間を長くしてほしい1.9% 5 使用料 適当97.2%、安い1.9%、高い0.9% 6 会議室、設備 使いやすい88.8%、使いにくい・不足している11.2% 7 駐車場のスペース 十分である31.8%、狭い・不足している68.2% 8 職員の対応 良い97.2%、普通2.8%	
利用者からの意見 要望・苦情等	・冬場は足元が寒い。 ・机、椅子のがたつきが気になる。 ・使用料、設備とも他会場より満足 ・当方の要望に即対応していただき感謝	