

令和7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	15,773	92.8%	100.3%				
	施設利用料金収入	3,400,000	4,005,520	117.8%	123.3%				
	事業参加人数	1,160	1,481	127.7%	104.1%				
	事業収入	1,200,000	1,283,000	106.9%	120.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和７年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和７年度決算		令和６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	35,260,000	指定管理料	35,244,423	公共施設目的外使用料	835,660	公共施設目的外使用料	835,630
		貸館事業収入	2,900,000	貸館事業収入	4,005,520	施設貸付料	85,055	施設貸付料	85,055
		入場料収入	1,200,000	入場料収入	1,283,000				
	雑収入	3,750,000	雑収入	3,860,531					
	計	43,110,000	計	44,393,474	計	920,715	計	920,685	
	支出 (歳出)	人件費	13,130,000	人件費	15,120,560	指定管理料	35,070,000	指定管理料	35,070,000
		【内訳】 ・給与手当 ・賃金、法定福利費		【内訳】 ・給与手当 ・賃金、法定福利費		利用促進委託料	174,423	利用促進委託料	190,000
		管理費	26,680,000	管理費	30,073,325	事務費等	1,153,460	事務費等	407,000
		【内訳】 ・委託費 ・消耗品費等		【内訳】 ・委託費 ・消耗品費等		【内訳】 ・キュービクル修繕 ・ポンプ修繕 ・自動ドア修繕		【内訳】 ・自動ドア修繕	
		事業費	3,300,000	事業費	3,095,473	委託料	49,500	委託料	379,500
		【内訳】 ・委託費 ・印刷製本費		【内訳】 ・委託費 ・印刷製本費		【内訳】 ・定期点検 ・工事請負費		【内訳】 ・定期点検 ・工事請負費	
・諸謝金 ・通信運搬費 等			・諸謝金 ・通信運搬費 等		工事請負費	185,900	工事請負費	530,200	
・誘導灯取替工事			・誘導灯取替工事		【内訳】 ・誘導灯取替工事		【内訳】 ・誘導灯取替工事		
計		43,110,000	計	48,289,358	計	36,633,283	計	36,576,700	
損益		0		-3,895,884		差引	-35,712,568	差引	-35,656,015
(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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので、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
63

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	国と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
		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
	経理及び事務処理等	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
		18 安全管理	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確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	清掃と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	B	設置趣旨に合致した自主事業を行っている
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	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と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と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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	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
経済性	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	施設利用料金収入と事業収入ともに増加している

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7年4月1日～令和8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（519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7年度の 自己評価	- 初めての利用者に対して丁寧な対応をすることで次回予約を受け再度の利用につながった。 4階展望室の一般開放日がひろく周知され利用者数を増やすことができた。 - 自主事業の市民参加型企画は好評を得ており前年度を超える参加者数となった。鑑賞型子ども向け企画では2階立見席まで含めて満席とすることができた。
要望・苦情への 対応状況	- 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応えることが出来た。 - 貸出備品小型プロジェクターが故障していることで利用者に不便をかけている。市に次年度予算をつけてもらい購入を依頼する。 - 経年劣化のため空調の不具合、給水ポンプの故障により利用者に迷惑をかけることがあった。今後も備の老朽化により故障や不便をかける恐れがある。大規模改修を早期に実施できるよう要望している。
今後の目標	- 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。 - 事業を通して地元の学校・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。

【自主事業を実施している場合の評価】 現在の自主事業は一定数のリピーターを確保できているが、新たな利用者層の獲得には今後の工夫が必要である。 運営に際しては費用対効果を重視し、事業内容や規模の見直しが求められる。特に事業に要する経費については、削減や効率化の余地があると言える。	
【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】 本施設の管理運営は、維持管理・安全対策・事務処理といった基礎的な業務は概ね適切に行われているものの、文化芸術の振興や地域連携、利用促進・新規利用者の獲得といった本来の目的に対しては課題が残っている。 今後は地域ニーズに合わせた事業内容や用途の見直し、利用促進策の強化、施設の魅力向上を図るとともに、老朽化への対応を組み込んだ中長期的ビジョンを策定し、持続可能な運営へ転換していく必要がある。	

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
68

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7年4月1日～令和8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（ 519 件）				
調査結果	○快適度 とても良い：88% 良い：11% 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：89% 良い：10% 普通：1% 悪い：0% とても悪い：0%					
	○スタッフの対応 とても良い：90% 良い：9% 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】 ・地下練習室のWi-Fiが使えなかった。 →フリーWi-Fiは地下に届かないと説明。市にアクセスポイント増設を依頼済み。 ・プロジェクターの不具合により持ち込み器具が増えたので対応してほしい。 →前年度に市に予算要求したが、R8予算がつかず対応に苦慮している。再度予算要求する。					