

## 令和2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 (内線1219)				
所在地	松本市深志2丁目3番21号			設置年月	昭和62年5月1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 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	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5力年)								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館の利用許可に関する業務</li> <li>・使用料の徴収事務</li> <li>・施設等の維持管理業務</li> </ul>								
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	210	219	104.3%	137.7%				
	中会議室1	460	184	40.0%	50.8%				
	中会議室2	460	323	70.2%	109.9%				
	付帯設備	1,400	610	43.6%	59.2%				
	(特記事項) 開館日数 359日								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	12,070,000	指定管理料	11,761,376	使用料	3,751,210	使用料	5,715,020
					駅前会館敷地使用料	1,339,030	駅前会館敷地使用料	1,339,030	
					歯科医師会館管理負担金	362,894	歯科医師会館管理負担金	2,086,421	
	計	12,070,000	計	11,761,376	計	5,453,134	計	9,140,471	
	支出 (歳出)	人件費	5,405,300	人件費	6,424,702	指定管理料	11,761,376	指定管理料	11,960,000
		需用費	1,441,579	需用費	1,015,047	修繕料	374,000	修繕料	839,080
		・消耗品費	63,311	・消耗品費	32,282	工事請負費	256,300	工事請負費	3,348,000
・燃料費		2,293	・燃料費	0	委託料	1,110,109	委託料	25,920	
・印刷製本費		22,000	・印刷製本費	0	備品購入費	254,958			
・光熱水費		1,346,713	・光熱水費	970,038					
・修繕料		7,262	・修繕料	12,727					
役務費		61,841	役務費	42,085					
使用料及び賃借料		112,054	使用料及び賃借料	109,017					
委託料		3,520,580	委託料	3,627,832					
手数料(4%)	421,654	手数料(4%)	448,747						
消費税	877,040	消費税	1,166,743						
計	11,840,048	計	12,834,173	計	13,756,743	計	16,173,000		
損益	229,952	差引	-1,072,797	差引	-8,303,609	差引	-7,032,529		
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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  
62.2

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	平等な利用が確保されており問題は見られない。
	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	服務規程や労働条件モニタリングからも、職員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	防災計画に基づき、市や関係機関への連絡体制が構築されており問題はない。また、年1回、防災訓練を実施している。
		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	点検チェックシートの作成等の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	プライバシーポリシーをホームページに掲載し周知を行っている。また、個人情報保護管理責任者を設置し、安全保護に努めている。
	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	A	財務諸表や財務モニタリングからも問題点は見受けられず、良好な経営状況と判断できる。
		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	指定管理者の団体は、市内に開業している歯科医師で構成されており、十分なサポート体制となっている。
	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、利用者の利便と安全を第一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	緊密に連携し管理運営に当たっている。また、新型コロナウイルス感染症予防対策も適切に行っている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	C	会館管理の嘱託職員1名が欠員となっているが、応援体制の下、適切に管理運営が行われている。
		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	管理業務経験者を配置し、指揮系統や責任権限も明確になっている。
	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	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	事業計画に基づき、計画的に研修等を行っている。また、利用者アンケートからも、職員の対応について問題は見られない。
	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	開館の管理運営に係る会計(帳簿)は分離されており、使用料の徴収事務、収支管理を複数の職員で行っており問題は見られない。
		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	清掃や警備など技術や専門性を要する一部の業務については、専門性の高い委託先を選定しており、各委託業務も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	報告書等は期限内に提出され、内容も不備がない。
	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	防災計画に基づき、職員の教育や訓練が実施されている。また、会館の一体的な安全管理が行われている。
	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
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	施設は老朽化しているが、設置目的や管理運営業務を的確に理解した事業計画であり、適切に計画が実施されている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	事業計画書や条例に基づき適切に事業が実施されており、問題は見られない。
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	地域の一員として、地域連携に取り組んでいる。また、市民公開講座の開催等の取組みも積極的に行っている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	施設案内パンフレットの他に施設概要を作成し提供する等、施設の利用促進に取り組んでいる。
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	B	親切・丁寧な対応による利用者の確保や、日常的に会館清掃を行い良好な施設環境に努めている。
障害者等への配慮		25 障害者、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	積極的な声かけや、助力申出者への対応など配慮した対応ができています。
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調査を実施し、利用者ニーズの把握に努めている。半面、回収数が少なく、アンケートの実施手法に課題が残る。
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	報告書からも日常的にセルフモニタリングが適切に行われており、問題は見られない。
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	健康の一端を担うという指定管理者の性質柄、環境への配慮がなされている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削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	C	嘱託職員欠員(1名)代替分が計画を上回った(指定管理者持出し)が、総じて支出総額に問題はない。半面、利用料金収入は、新型コロナウイルスの影響で大幅に下回った(前年度比▲34.4%)

### 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2年4月1日～令和3年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(10件回答)
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2年度の 自己評価	・コロナ禍でも利用者に来ていただいて良かった。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	・消毒など感染予防対策を徹底し、安心してまた利用したいと言ってもらえるよう対応する。

### 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】	
・新型コロナウイルス感染拡大の影響から、利用件数、利用料金ともに減少(前年度比▲34.4%)したが、感染予防対策を徹底し、利用者の確保に努められた。今後の見通しが立たない中ではあるが、引き続き、親切的な対応や感染予防対策を徹底し、利用者の満足度向上に努めていただきたい。	
・利用者からの苦情等もなく、アンケート結果からも、利用者から高い評価をいただき良い結果であった。引き続き、この評価に満足することなく対応していただきたい。	
・年間を通してアンケート調査を実施し、利用者ニーズの把握に努めているが、回収数が少なく、実態を把握する上では十分とは言えないことから実施手法の改善を図りたい。	

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67.2

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2年4月1日～令和3年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答(10件回答)
調査結果	<p>1 利用目的 会議(35.0%)、研修会・講演会(40.0%)、展示会(5.0%)、その他(※)(20.0%) ※新入社員研修、面接、講習会</p> <p>2 利用回数 今回が初めて(80.0%)、月に1回程度(5.0%)、半年に1回程度(15.0%)</p> <p>3 施設利用の予約のしやすさ スムーズにできた(95.0%)、苦労した(5.0%)</p> <p>4 開館時間について 現状で満足(85.0%)、開館時間を早く(※1)(10.0%)、開館時間を長く(※2)(5.0%) ※1:8時から、8時30分から ※2:10時まで</p> <p>5 使用料 安い(100.0%)</p> <p>6 会議室、施設内設備の使いやすさ 使いやすい(90.0%)、使いにくい・不足している(※)(10.0%) ※喫煙所</p> <p>7 施設内の職員の対応 良い(100.0%)</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フリーWi-Fiが使えて良かった。</li> <li>・荷物(宅急便)を預かってもらって良かった。</li> <li>・広々と部屋を使えて良かった。</li> <li>・窓が開いて良かった。</li> <li>・コロナ禍でも安心だった。</li> </ul>	