

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)、野外ステージ、練習室1室、会議室3室、ハイビジョンシアター、展望室、喫茶室30席		
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	平成30年4月1日～令和6年3月31日(5力年)		
指定管理者の主な業務	利用の許可に関する業務、施設・設備等の維持管理に関する業務、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	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)
	年間利用者数	13,000	5,983	46.0%	-55.1%
	施設利用料金収入	980,000	1,261,071	128.7%	-55.1%
	自主事業等参加人数	941	568	60.4%	-47.2%
	自主事業等事業収入	720,000	711,750	98.9%	4.7%
	(特記事項)				

	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支			
	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
	収入(歳入)	指定管理料(利用促進含む)	31,620,000	指定管理料(利用促進含む)	31,108,542	公共施設目的外使用	842,240	公共施設目的外使用
	利用料収入	980,000	利用料収入	1,261,071	施設貸付料	319,200	施設貸付料	321,916
	自主事業収入	720,000	自主事業収入	711,750				
	雑収入	3,420,000	雑収入	3,586,062				
	計	36,740,000	計	36,667,425	計	1,161,440	計	910,476
事業収支(単位:円)	人件費	14,000,000	人件費	13,135,564	指定管理料	30,980,000	指定管理料	33,100,000
	【内訳】 ・給与手当 ・賃金		【内訳】 ・給与手当 ・賃金		利用促進料	128,542	利用促進料	245,662
	センター管理費	24,840,000	センター管理費	22,738,122	事務費等	313,500	保守点検	20,520
	【内訳】 ・旅費交通費 ・修繕費 ・賃借料 ・委託費		【内訳】 ・旅費交通費 ・修繕費 ・賃借料 ・委託費		【内訳】 トイレ修繕 樹木剪定 工事請負費		【内訳】 事務費等	8,178,880
センター事業費	3,300,000	センター事業費	1,873,458	備品購入(傘立)		・加湿器修繕		
【内訳】 ・通信運搬費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託費		【内訳】 ・通信運搬費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託費		396,000		・ワイヤレスマイクシステム購入		
・通信運搬費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託費		・通信運搬費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託費		1,758,900	アンプ更新		・喫茶室ガス器具修繕	
計	42,140,000	計	37,747,144	誘導灯更新		・キュービクル改修工事		
				地下タンク改修		工事請負費	664,200	
						【内訳】 ・通路誘導灯工事		
				計	33,576,942	計	42,209,262	
損益	-5,400,000		-1,079,719	差引	-32,415,502	差引	-41,298,786	

(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
59.4

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	来館者には公平な対応を実施している。	
	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	就業規則、雇用契約書等整備されており、特に問題は見られない。	
	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	緊急時の連絡体制を定め、災害時に備えている。	
		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	自主事業等の実施に当たっては傷害保険を付保する等、対応がとられている。	
	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	指定管理法人が定める方針に基づき、対策が講じられている。	
	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	適切な管理を行っており、問題は見られない。	
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	B	各種財務指標上、問題は見られない。	
		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	会計事務所や事務局と連携し、十分なサポート・バックアップ体制が築かれている。	
	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	B	管理運営方針に適合した事業計画に基づき、実施されている。	
		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	報告書類等は適切に提出されており、責任を持って事業に取り組んでいる。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	C	施設の利用状況により、人員を柔軟に配置することが必要である。	
		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	C	館長職が別施設に常在しているため、迅速な指揮・命令に課題がある。	
	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	国の指針に則した働き方について、適切に取り組んでいる。	
	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	年度当初、職員を対象とした研修を実施し、適切に指導している。	
		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	帳簿等は適切に整えられており、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	施設管理に関し必要な業務を第三者委託しており、施設は良好に保たれている。
	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計画が適切に作成されており、期限内に報告している。		
	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	緊急時の対応について周知されており、教育や訓練が適切に実施されている。	
	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	日常の巡回や清掃等が適切に行われている。
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	施設の設置目的に応じた自主事業を行っているが、集客・周知が課題となっている。	
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	新型コロナウイルスの感染拡大により、計画どおりの事業が実施できない状況が続いている。	
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	C	施設の成立から、地元から意見は出されているが、協力体制の構築が課題となっている。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	施設の利用率が低下傾向にある中、利用率向上に向けた方策の立案が課題である。	
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	固定化した利用者が多く、新規利用者の増が少ないことから、更なるサービス向上方策が必要である。	
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	来館者に応じ、適切な対応を行っている。	
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	アンケート調査を行っているが、常時使用する団体からの回答が多く、広い意見の聴取が課題である。	
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(実績報告書、事業報告書等)は、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	松本市の削減等の取組に準じ、エネルギー削減等に取り組んでいる。		
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	来館者がいない場合は、照明や冷暖房を切り、経費節減に取り組んでいる。	
	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	自主事業を除く管理経費の支出は、指定管理料の範囲内で実施されている。	

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2年1月4日～令和2年12月27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(202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2年度の 自己評価	新型コロナの感染拡大により貸館利用者の予定も変更を余儀なくされることも多く、キャンセルや延期には臨機応変に対応することが出来た。 自主事業も同様に中止・延期などがあったが感染予防を十分に講じる中で、安全安心の中で楽しんでいただける事業を企画し実施した。
要望・苦情への 対応状況	アンケートにもあるように、利用者からの要望はスタッフの対応といったソフトの面ではなく、建物の老朽化などによるハード面が挙がっている。すぐに対応できるもの、出来ないもの、丁寧に説明した上で文化振興課へ相談するなど対応している。
今後の目標	<貸館事業> コロナの影響が長引くと思われる中で、少しずつ活動を再開されているお客さまも多くいらっしゃる。引き続き安心安全な催事が行われるよう取り組んでいきたい。 <自主事業> 感染状況などにより、予定通りに事業が進まないことも想定しつつ臨機応変に企画の組み換えなどを行い、鑑賞の場を提供するよう努めていきたい。 <施設管理> 施設の老朽化に伴い目を配る箇所も増えている。清掃スタッフ、設備スタッフなどにも協力してもらい不備等を初期段階で把握し対応していきたい。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 自主事業として年数回の公演等を実施しているが、参加者数は多いとは言えない。 その反面、自主事業に要する経費が過大で、施設管理業務の効率化による黒字分を相殺する状況にある。適正な料金の設定、経費の削減について一考を求めたい。 新型コロナウイルス感染拡大により、従前のような事業の実施が難しくなっている状況だが、引き続き、施設の独自性を活かした事業展開を期待したい。</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】 －(設定していない。)</p> <p>【総合的な評価】 指定管理者は、本施設を貸館及び施設管理を主な業務としてとらえており、芸術文化の振興という本施設本来の趣旨に基づく事業展開に課題がある。 また、年々、主ホールの利用率が減少する中、特に利用率向上の手立てを打つこともなく、本施設を貸会議室として利用する数団体のみが継続利用する状況が続いている。アンケート調査結果は、それらの団体が毎回同様の回答を行っているため、広い意見の聴取が必要である。 次年度以降、同施設の指定管理者として本施設の設置目的を十分に再考し、職員の配置転換等を含めた改善を求める。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>5</td> </tr> </table>	配点	評価	10	C	点数	5
配点	評価						
10	C						
点数	5						
	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> </tr> <tr> <td>64.4</td> </tr> </table>	合計点数	64.4				
合計点数							
64.4							

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1月4日～令和2年12月27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（202件）
調査結果	<p>○快適度 とても快適：80% 合格点：18% 普通：1% 使いにくいところあり：1% 良くない：0%</p> <p>○施設の予約 とてもスムーズ：84% 合格点：15% 普通：1% 少し不便：0% わかりづらい：0%</p> <p>○スタッフの対応 とても良い：93% 合格点：6% 普通：1% 少し不親切：0% 悪い：0%</p> <p>○次回の利用 また利用したい：100% どちらともいえない：0% 利用しない：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口のご対応などいつも親切にしてくださってありがたいです。 ・来年こそWi-Fiの設置をお願いします。松本市DXを進めましょう ・遅い時間まで助かりました。ありがとうございました ・施設がきれいで気持ちがいい。カレー屋がおいしい ・受付の方の対応はとてもよく、いつもありがとうございます。 ・下見などもこころよく対応していただいて助かりました。 ・本日は雪のご連絡などいただきお気遣いありがとうございました →ご遠方からの来館のため、電話であらかじめ状況をお伝えした。 ・空調の方は指導が必要かと思えます。空調のボタンを押す際も「どうやったかや」などと言っていました。何が原因で、治るのか、の説明もありませんでした。「フィルター清掃」のランプもついていました。次回、第1, 2会議室を使用させていただく際は内容つとめてお願いいたします。 →エアコン室外機故障のためサーキュレータを貸し出してその場は対応。それでもかなり暑かった様子。そのため早急に修繕手配し、現状は使用可。 	