

平成29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	松本市音楽文化ホール			所管課 TEL	文化振興課 (0263-34-3293)				
所在地	松本市大字島内4351番地			設置年月	昭和60年4月(同年10月開館)				
施設設置目的	市民の音楽文化の振興と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	・メインホール: 音楽専用ホール(固定席693席)、シューボックス型、ワンフロア ・小ホール: 多目的ホール(可動席約180席)、残響可変装置あり 練習室等: 第1～第3練習室、喫茶室(38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29年4月1日～平成34年3月31日(5カ年)								
指定管理者の 主な業務	・施設貸館業務 ・施設維持管理業務 ・文化事業(コンサート招聘事業・自主企画事業等)								
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	100,000	62,719	62.7%	83.6%				
	施設利用料金収入	13,910,000	11,400,420	82.0%	62.1%				
	自主事業等参加人数	23,565	21,278	90.3%	93.5%				
	自主事業等事業収入	22,310,000	16,129,950	72.3%	67.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)					市の収支			
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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 (利用促進含む)	83,790,000	指定管理料 (利用促進含む)	83,790,000				
		利用料収入	13,910,000	利用料収入	11,400,420				
		自主事業収入	22,310,000	自主事業収入	16,129,950				
	雑収入	610,000	雑収入	673,990					
	計	120,620,000	計	111,994,360	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	ホール管理費	47,360,000	ホール管理費	44,884,272	指定管理料	65,830,000	指定管理料	65,500,000
		人件費	34,330,000	人件費	33,300,227	利用促進委託料	17,960,000	利用促進委託料	17,800,000
ホール事業費		38,930,000	ホール事業費	35,917,458					
計		120,620,000	計	114,101,957	計	83,790,000	計	83,300,000	
損益	0	-	2,107,597	差引	-83,790,000	差引	-83,300,000		
(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ため、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
66.3

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	計画性をもって健全な運営を進めている。
		2 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。	1	B	特段の体制は組まれていない。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	当初からの、施設設置目的に沿って的確に管理されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	市が示す施設運営方針や管理基準の上で問題なく運営されている。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公共の仕事という倫理観を持ち、日々慎重に対応されている。
		6 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。	2	B	常に、市と関係団体との連携の上で、迅速に管理運営を行っている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	公平性を保つよう個々の対応も職員間で情報を共有して対応している。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	基本は崩さずに、年齢幅が出るような多彩な企画事業に取組んでいる。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	多忙時もあるが、シフト体制に無理のないように毎月勤務表を工夫し、問題なく適切に管理されている。
		10 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	施設の管理運営、維持管理作業の有資格者と経験者が担当し、責任権限は明確になっている。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	市に準ずる労働管理規定に基づき、適正に管理されている。
	職員研修・人材育成	12 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	財団の実施する職員研修に参加し、常に職員の意識向上に努めている。
		13 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。	2	B	会計処理システムを利用して適正な事務処理が行われている。
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	台帳や帳簿も整理され適切に管理されている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	2	A	本施設公式のHPやSNSを利用し積極的に施設の情報提供、広報活動などに活用している。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	2	B	定期的に施設や設備の保守点検を行い基準を守っている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	適切に作成され、期限も守られている。特に問題はない。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	年2回の消防訓練を実施している。
19 施設、警備体制等は適切であるか。		3	B	防犯装置の設置を行っている。施設の施設についてはどの職員にも徹底が図られており、問題はない。	
緊急時対応	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	消防訓練時に行いマニュアルを確認している。	
	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	緊急連絡網の確認修正も行い、実践により訓練している。	
24項目 52点	個人情報保護 秘密の保護	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	全体に整理されており、特段の問題は見当たらない。
		23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	書類は保管状態は施設出来る書庫に保管し、コンピューターのウイルス対策をしている。
施設の運営	業務内容	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
		25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	正確かつ適切な対応がなされている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	施設管理をはじめ、貸館及び自主事業関係業務等について内容を十分に理解して対応しており、高く評価できる。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	業務改善など常に意見を出し合いチームワークで進めている。
	経費節減・業務効率化	28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	年間事業量は予定通り適切に実施されている。
	備品等の維持管理	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	2	B	事業計画書どおりの経費削減を意識して実施している。
		30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等過不足なく毎月チェックしている。
	利用の促進	31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	2	B	機能を失うことなく適切な管理を行っている。
		32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	利用予約方法も空きが出ないよう、また有効に使われるように対応している。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	利用者の意見を考慮しながら、職員間で情報を共有し、改善を図っている。
障害者等への配慮		34 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	車いすの対応等適切な案内を行っている。
14項目 34点	苦情・要望等への対応 セルフモニタリング	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等適切に対応しているか。	3	B	利用者懇談会やアンケートなどで、常にサービス向上に全員で努めている。
		36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題はない。
環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	A	節電は常に意識しており、緑豊かな周辺環境を整備して維持している。廃棄物の分別にも取り組んでいる。	
	地域との連携	38 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	A	地域行事へ協力や奉仕活動を行っている。
経済性 5点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	2	C	入場者数が減少しており、事業計画書の通り確保できなかった。

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	毎自主事業開催時	利用者懇談会
	調査対象	来場者全員	利用者団体代表者等
	調査方法	アンケート	意見・要望聴取
調査結果	○アンケートでは、演目や職員の対応等総じて良好な意見が多かった。 ○利用者懇談会では、施設の利用についての意見が寄せられた。		
利用者からの意見 要望・苦情等	○遠方から来ているので、荷物を預けるクロークがあればよい。 ○ジャズなどクラシック以外もを企画して欲しい。 ○夜間にも チケット販売していて、助かります。		

4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	自主事業として色々な企画があり、予定どおり進めることができた。しかし、11/28～3/31まで改修工事のため約4カ月メインホール、小ホールともに利用休止となったことにより、利用者、鑑賞者ともに大幅に減少し、目標を達成できなかった。 アンケートや利用者懇談会を行い、自主事業への評価や要望・苦情などに対応している。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	アンケートや利用者懇談会での意見を取り入れながら、更に魅力的な自主企画事業に取り組んでいきたい。 また、設備の保守と施設周辺の緑地も整え安全にも考慮していきたい。

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】</p> <p>11/28～3/31まで、ホールの改修工事を実施する中で、自主事業は例年通り開催されたため、公演が短期間に集中し各公演の鑑賞者数は思わしくなかった。メインホールの大オルガン設置30周年を迎えパイプオルガンの多彩な事業を実施できた。また、新しいセミナーを開催し、新たな人材育成を開拓することができた。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>ホームページやツイッター、フェイスブックなどITを活用し、映像も含め多くの情報を発信し周知することができた。利用者の意見を聞き、職員間でも情報を共有して、これからも利用者サービスに向上と、松本市の文化向上に貢献していけるものと思います。</p>
--

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
76.3

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
良好