

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	池上百竹亭		所管課 TEL	生涯学習課 0263-32-1132					
所在地	松本市丸の内10番31号		設置年月	平成8年7月					
施設設置目的	池上喜作氏の遺族から建物の寄贈を受けて茶室、庭園等の施設を整備し、市民へ生涯学習の場を提供するとともに、地域文化の振興を図る。								
施設概要・設備	○ 敷地面積 1038.74㎡ ○ 施設内容 建物 居宅3部屋(上・下座敷、中の間)122.60㎡、茶室16.52㎡、庭園 茶庭 約95.75㎡、日本庭園 約216.00㎡								
指定管理者名(選定方式)	(公社)松本地域シルバー人材センター(公募)								
指定期間	平成29年4月1日～平成32年3月31日(3カ年)								
指定管理者の主な業務	施設及び設備の維持管理に関する業務 建物・設備・庭園の保守管理、警備業務、小破修理、法定点検 施設の運営に関する業務 施設の利用許可及び取消、利用料金に関する業務 生涯学習の推進を図るための講座の開催に関する業務 その他市長が必要と認める業務								
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(%)				
	施設利用者(人)	3,605	2,978	82.6%	82.6%				
	有料利用件数(件)	241	209	86.7%	86.7%				
	施設見学者(人)	923	959	103.9%	103.9%				
	(特記事項) 利用目標は前年度現状維持								
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 利用料収入 (使用料)	3,193,000 205,000	指定管理料 利用料収入 (使用料) 自主事業収入 雑収入	3,193,000 200,720 517 1				
	計	3,398,000	計	3,394,238	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	2,310,000	施設管理・修繕会費配分金	2,308,984	指定管理料	3,193,000	指定管理料	3,100,000
		事業費	1,088,000	保険料	31,370	借上料	2,427,535	借上料	2,427,535
				消耗品費	90,143	委託料-樹木剪定	389,880	営繕工事	388,800
				光熱水費	183,048				
				印刷製本費	48,600				
			修繕料	120,437					
			通信費	110,175					
			手数料	2,376					
計	3,398,000	計	3,197,176	計	6,010,415	計	5,916,335		
損益	0		197,062	差引	-6,010,415	差引	-5,916,335		
(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)とよ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)とよ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  
62.4

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	資本構成、売上状況、損益、収益力、支払能力等に問題なく良好である。
		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	市内の施設近隣に事務所があり、迅速な対応が可能なバックアップ体制がある。
	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	条例、施設の設置目的・現状、指定管理者制度に関し必要な理解をした管理がされている。
		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	団体の方針と市の施設運営方針が基本的に照合できる。
		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	公共の倫理や法令遵守についての考え方の明示がある。
		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	市や関係機関との窓口担当者や連絡ルール等が明確で連絡が密である。
	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	合理的な理由なく利用者の制限をしたり、優遇したりするなど市民の平等な利用を妨げるような事項はない。
		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	施設の設備上、利用内容が限られる点もあるが、合理的な理由なく利用者の制限をするような事項はない。
	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	開館時間中、管理人が1名常駐し、経理・事務を専門に行う職員が配置されている。
		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	指揮系統、責任権限が明確になっている。
		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	労働関係法令を遵守している。
	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	打合せ、意思統一会議、接遇、管理研修を行い指導がきちんと行なわれている。
		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	経理事務能力を有する職員の配置があり、適正に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	情報公開や監査請求について理解があり、施設使用関係の帳簿・経理帳簿・備品台帳等が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。	1	B	帳簿類の管理、ホームページの更新等、パソコン等IT機器を活用できる。
		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。	1	B	仕様書に従い適切に処理されている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	業務報告、事業報告は期日までに適切なものが作成されている。
	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	安全対策を明示し、業務従事者の教育・訓練の実施計画がある。
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設、警備基準の明示がある。
		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	事故、災害発生対応マニュアル、緊急連絡網が整備されている。
緊急時対応	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	緊急時連絡網、市への通報基準、休日・夜間の対応、応援体制等が明示されている。	
	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	避難経路に支障は無い。	
24項目 50点	個人情報保護	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	利用申請書等適切な管理が行なわれている。
	秘密の保護	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	情報管理について協定書に明示がある。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	仕様書に示す業務の条件、内容を満たすものである。
		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	管理区域、業務範囲に漏れや逸脱がない。
		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	初年度のためか、新規の事業・講座等の実施が少なく、周辺施設や関係施設との連携事業等の実施が求められる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	年間事業計画は現実的で、実施についての具体策が示されている。
	経費節減・業務効率化	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。	3	B	経費節減等について具体的事項の明示がある。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	台帳により管理され過不足は無い。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	協定書、仕様書に定められた範囲で管理者自ら修繕等対応し維持されている。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	H Pの更新、自主事業の積極的な実施や施設の周知方法の検討など改善について対応中である。
	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	B	アンケートの実施など利用者の意見を聞き、利便性の向上を図っている。
	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	バリアフリー化が困難な施設の中、準備段階で利用者の負担軽減の工夫をしている。
苦情・要望等への対応	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、意見等に適切に対応しているか。	3	B	アンケートの実施など利用者の意見を聞き、利便性の向上を図っている。	
セルフモニタリング	36 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の具体的方法を定めている。	
14項目 34点	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	B	利用者にごみの分別、節電、節水を呼びかける等に取組んでいる。
	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	B	地元町会との連携による地域緑化事業への取り組みや幼稚園を招いての茶道体験等を計画している。
経済性 6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	人件費、事業費ともに計画範囲内となっている。
		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)	3	C	事業計画、昨年度実績を下回り、新たな利用者層の獲得のため、利用促進が必要である。

### 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	平成30年1月9日～3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	利用者にアンケートを依頼
調査結果	別紙参照	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙参照	

### 4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	平成29年度から指定管理を行っていますが、松本城と連携した賑わいの創出・観光客及び市民の方へのサービス向上を目指し、4月の「松本城夜桜会」に合わせ、百竹亭の駐車場に無料休憩所を設置し、飲食の提供を行い好評でした。また、百竹亭施設の老朽化も目立っていたため、入口看板の改修、竹柵の修繕、襖・障子の張替え等も指定管理料の中で実施し、利用環境を整えることができ、利用者の方にも喜んでいただきました。
要望・苦情への 対応状況	利用者からは特に苦情をいただくことはありませんでしたが、夏季は庭全体に木が茂っており蚊の発生も多く、茶室も日差しが当たりにくいため改善を要望する声がありました。市担当課と協議し樹木剪定を行いました。
今後の目標	平成30年度は、お茶会等を通じて子どもが文化に触れられるような機会を設けるとともに、特に観光客が多い時期には庭を自由に見ていただくような広報を行い施設の積極的なPRを図ってまいります。

### 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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>毎月第1日曜日に恒例となっている月釜茶会は引き続き実施しており、参加者からは定着化に伴って大変好評を得ている。より多くの市民や観光客にも参加していただけるよう、広報PRに工夫が必要である。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>利用団体とのコミュニケーションにより利用者のニーズを捉えようとする積極的な姿勢が見られ、高齢者を中心とした利用団体には座布団や机を事前に配置する等、気配りや心配りのある対応が随所に見られ、利用者アンケートで概ね好意的な意見が多い。</p> <p>施設の性格上、空調設備の設置はないが、夏季に扇子や団扇を無料で貸し出すサービス等、最小限のコストの中で少しでも利用者に気持ち良く利用していただけるよう工夫されていた。</p> <p>情報発信については、情報紙を活用して施設の紹介を行う等のPRを行っており、一定の成果が見られる。また、松本城をはじめとする他の近隣施設との連携等、月釜茶会以外にも事業を積極的に実施し、施設のPRを進めていく必要がある。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.4

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、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
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	平成30年1月9日～3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	利用者にアンケートを依頼
調査結果	対象人員：54人	
	問1：施設の利用目的を教えてください。 茶道関係 24人 華道関係 0人 短歌・俳句関係 5人 着付け関係 0人 その他作法、同好会関係 18人 会議セミナー 2人 その他 5人	
	問2：施設の利用料金について、教えてください。 高いと感じる 1人 普通 22人 安いと感じる 20人 その他 11人	
	問3：施設職員の対応はいかがですか？ とても良い 26人 良い 15人 普通 13人 悪い 0人 とても悪い 0人	
問4：利用における施設全体の満足度について、教えてください。 たいへん満足 29人 やや満足 13人 普通 10人 やや普通 2人 非常に不満 0人		
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>問5：施設や管理等について、ご意見、お気づきの点がありましたらご記入ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋が寒い。廊下側の障子の隙間風が気になる。(2)</li> <li>・机が重い。</li> <li>・気持ちよく利用できている。(4)</li> <li>・とても良くして頂いている。</li> <li>・感謝している。(2)</li> <li>・不平不満はない。</li> <li>・忘れ物をした時、良い対応で良かった。</li> <li>・行事の準備などに率先して動いてくださり、助かっている。(2)</li> <li>・都合よくありがたく使用している。</li> <li>・炭を使わせていただけるとありがたいです。</li> <li>・施設のいたる所にお花が飾ってあり、和ませていただいています。</li> <li>・施設の方の対応はとても親切にいただいています。</li> </ul>	