

令和3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	松本市浅間温泉文化センター	所管課 TEL	総務部 行政管理課 (内1211)		
所在地	松本市浅間温泉2丁目6番1号	設置年月	平成12年4月30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5562.08㎡、延床面積3262.93㎡、RC造2階建 【1階】大会議室（1室）、多目的ホール（1室）、事務室 【2階】小会議室（2室）、中会議室（1室） 駐車場40台、清涼飲料水自販機3機				
指定管理者名（選定方式）	浅間温泉観光協会（特命）				
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5か年）				
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>・施設等の維持管理業務</li> <li>・事業の企画・運営</li> </ul>				
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（%）
	大会議室	370	174	47.0%	159.6%
	多目的ホール	270	85	31.5%	85.9%
	中会議室	270	95	35.2%	121.8%
	小会議室1	370	149	40.3%	73.8%
	小会議室2	370	100	27.0%	97.1%
	付帯設備	400	185	46.3%	91.1%
	(特記事項) 会館日数 305日				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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 利用促進事業委託料 使用料収入	8,440,000 2,000,000 8,500,000	指定管理料 利用促進事業委託料 使用料収入	8,440,000 1,201,210 5,810,280	公共施設目的外使用料	298,010	公共施設目的外使用料
	計	18,940,000	計	15,451,490	計	298,010	計	298,010
支出 (歳出)	人件費 備消耗品費 燃料費 印刷製本費 光熱水費 修繕費 通信運搬費 手数料 委託料 使用料・賃借料 負担金	7,850,000 200,000 800,000 20,000 4,500,000 150,000 45,000 155,000 4,825,000 450,000 4,000	人件費 備消耗品費 燃料費 印刷製本費 光熱水費 修繕費 通信運搬費 手数料 委託料 賃借料 負担金	7,830,627 34,980 761,200 0 3,405,717 292,105 41,089 153,230 3,590,609 258,979 4,000	指定管理料 市民団体等利用促進委託料 修繕料	8,440,000 1,201,210 1,307,900	指定管理料 市民団体等促進委託料 新型コロナ関連補償金	8,440,000 649,290 1,395,113
	計	18,999,000	計	16,372,536	計	10,949,110	計	10,484,403
損益		-59,000		-921,046	差引	-10,651,100	差引	-10,186,393

(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  
62.3

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	アンケートからは問題が見られず、公平性を確保している。
	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	労働条件モニタリング項目を満たしており、就業規則を遵守している。
	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	避難所施設として、状況把握、記録、市への報告までの緊急連絡態勢が整えられており、問題はない。
		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	作成した点検チェックシートに基づき、事故防止等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	個人情報保護方針を作成し、遵守している。
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	帳簿類の管理を適切にしており、情報公開、監査請求に対応できる内容となっている。	
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	C	コロナウイルス感染症の影響で損失がでているが、経営努力により損失を最小限にするよう努めており、その他の点で問題は見当たらない。
		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	B	地域の事業者等により構成される協会であることから、会員によるサポート・バックアップ体制が確立している。
	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に沿った事業計画を作成し、履行している。
		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	定期的に市との連絡が取られており、緊急時の連携も行われるなど、責任を持った管理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	配置計画通りに人員が配置されており、施設管理運営上適切と思われる。
		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	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確である。
	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	定期的に業務の見直しを行い、改善・効率化を図っており、働き方改革がなされている。
	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	接客者対応研修等への参加や、消防訓練等を行い、利用者からの意見も特に問題は見られない。
	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	会計帳簿により、利用料金の收受や経費の事務処理が適正に行われている。
		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、警備、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
		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報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。
	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	安全講習を実施し、緊急対応について業務従事者に徹底されている。
	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
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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか			3	B	利用者ニーズに対応した工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。
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	B	協力団体・地域との連携がとられており、地域活動への参加等に取り組んでいる。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページや各種会議等を通して会議の誘致・誘客等宣伝活動を行っており、利用促進に努めている。
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	A	利用者には親切・丁寧な対応を心掛けるほか、コロナウイルス感染防止対策を行い、利用しやすい環境作りに努めている。
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	接遇研修等を実施し、適切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	C	年間を通してアンケートを実施し管理運営に活かしているが、回収数が少なく、手法に課題がある。
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	定期的な報告から日常的にセルフモニタリングを行い、業務改善に努めている様子が見られる。
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	利用量削減目標を設定し、工夫し取り組む様子が見られる。	
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	コスト意識を持ち、経費削減や業務見直しの取り組みが見られる。
	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	支出総額は事業計画の範囲内であるが、コロナウイルス感染症等の影響により、利用料金収入が下回った。

### 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	令和3年4月1日～令和4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(66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3年度の 自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、前年と同様に利用料金が落ち込んだ。そのため、昨年以上に電気量・水道料等の節約に努めた。利用者による消毒・マスク・換気等の徹底と、職員による消毒作業を行った。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	アンケート結果で、職員の対応が大変良いとの評価をいただいていることから、より一層気持ちよく利用していただけるよう努力する。

### 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】 長年のノウハウを活用し、事業計画書に基づき運営が行われており、事業内容についても、条例を遵守し、仕様書等に定める業務が適正に執行されている。 前年度と比較し、大会議室等の利用件数、使用料は増加したが、全体の利用件数、使用料はコロナ禍前と比較すると、減少したままであり、改善・工夫が必要である。 アンケート結果から、職員の接遇について良好の評価をいただいている。今後も評価が継続されるよう利用者への新設・丁寧な対応をしていただきたい。 アンケートの回収数が少ないため、実態を把握する上で、実施手法の改善を図りたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.3

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3年4月1日～令和4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（66件）
調査結果	<p>1 利用目的 研修会・講演会45.5%、会議37.9%、サークル活動7.6%、展示会4.5%、その他4.5%</p> <p>2 利用回数 今回が初めて37.9%、週に1回程度12.1%、月に1回程度12.1%、 3か月に1回程度9.1%、半年に1回程度15.2%、年に1回程度12.1%、その他1.5%</p> <p>3 予約のしやすさ スムーズにできた100%</p> <p>4 開館時間 現状で満足98.5%、開館時間を長くしてほしい1.5%</p> <p>5 使用料 適当97.0%、安い1.5%、高い1.5%</p> <p>6 会議室、設備 使いやすい98.5%、使いにくい・不足している1.5%</p> <p>7 駐車場のスペース 十分である87.9%、狭い・不足している12.1%</p> <p>8 職員の対応 良い87.9%、普通12.1%</p> <p>9 その他 ・気持ちよく利用させていただいている。 ・次回もぜひ使いたい。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・椅子を新調してほしい。</p>	