

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	下町会館		所管課 TEL	都市計画課 内線1915					
所在地	松本市大手4丁目8番11号		設置年月	平成6年					
施設設置目的	お城下町（上土町、緑町、縄手）の住民の街づくり意識の啓発につとめ、地域の特性を活かした街なみの整備促進を図るため。								
施設概要・設備	1階 まちづくり相談室（軽食及び喫茶営業） 2階 会議室（有料貸出） 3階 事務室（お城下町まちづくり推進協議会）								
指定管理者名（選定方式）	お城下町まちづくり推進協議会（特命）								
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで（5年間）								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室使用許可、使用料徴収 ・施設の維持管理 ・軽食及び喫茶店営業 								
利用料金制の導入	あり 利用料金制（独立採算）								
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（%）				
	会議室貸出回数	50回	26回	52.0%	42.6%				
	施設利用人数	300人	130人	43.3%	22.0%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	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
		利用料	50,000	利用料	72,900				
		自主事業	770,000	負担金	770,000				
		繰越金	3,000	繰越金	2,794				
			休館補償	21,807					
		計	823,000	計	867,501	計	0	計	0
	支出 （歳出）	ガス料	75,000	ガス料	70,226				
		水道料	50,000	水道料	48,360				
電気料		610,000	電気料	593,990					
保守料		79,200	保守料	79,200					
		計	814,200	計	791,776	計	0	計	0
損益	8,800		75,725		差引	0	差引	0	
（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
65.4

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	限られた市民に開放することなく、広く一般の使用に開放されており、公平性が保たれている。
	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	業務従事者の適正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	緊急時の体制が確保さ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	警備委託による施設管理やなどによりリスク対応を行っている。
	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	外部に持ち出すことなく、事務所で全て管理されている
	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	適切な対応を行っている。
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	B	収支のバランスが取れており、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		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地元町会、商店街振興組合で組織されており、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	業務は適切に行われている。
		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	A	市及び関係団体と緊密に連携した運営を行っており、コロナ対応も速やかに行われた。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	施設管理上適切な人員配置が行われている。
		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	指揮系統や責任権限が明確になっている。
	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	特定の者に負担が集中しないよう、バランスを考慮した人員配置となっており、長時間勤務は行われていない。
	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	職員への業務指導は適宜行われている。
	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	適切に事務処理されている。
		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	警備の喫茶部門において委託を行っているが、適切に委託されている。
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	報告は適切に作成され、報告されている。	
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	職員の教育・訓練は実施されている。	
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	管理区域、業務範囲についてもれなく的確に把握されている。
		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	A	地元大学及び他地域との連携を行い、まちづくりのシンボルとなる運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画とおりの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	指定管理者は地元組織で運営されており、十分な連携が図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	市のホームページに掲載し、利用率向上に努めている。
	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	B	地元情報パンフレットの常設、案内等のサービス向上に努めている。
	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	施設の特性上難しい面もあるが、可能な限り安全性に配慮している。
	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	要望等がある場合は、お城下町まちづくり協議会や商店街振興組合で審議している。
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	アンケートの実施に当たっては、幅広い者からの回答となるよう工夫が必要。	
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	井戸水利用による節水などに取り組んでいる。	
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	井戸水利用による節水や電球のLED化など光熱水費の削減に努めている。
	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	コロナの影響から利用者数が減少したが、ほぼ計画通りとなった。今後を見据え、利用者増に向けた取り組みが必要。

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	営業期間中(4~11月)			
	調査対象	施設利用者			
	調査方法	アンケート用紙への回答			
調査結果	回答者のうち市内回答者の比率：100.0% 施設の利用目的 展示物の観覧：0.0% 教室・講座等の参加：70.0% 会議室・展示室の借用：10.0% 喫茶店の利用：20.0% その他：0.0% スタッフの対応 非常に良い：20.0% 良い：70.0% 普通：10.0% やや悪い：0.0% 悪い：0.0% 料金設定 非常に良い：10.0% 良い：30.0% 普通：60.0% やや悪い：0.0% 悪い：0.0% 施設設備 非常に良い：30.0% 良い：50.0% 普通：20.0% やや悪い：0.0% 悪い：0.0% 総合的な印象 非常に良い：20.0% 良い：60.0% 普通：20.0% やや悪い：0.0% 悪い：0.0%				
利用者からの意見 要望・苦情等					

4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	新型コロナの影響を受け利用回数及び利用者数が減少傾向にあるが、感染防止対策を実施しながら、昨年度よりも市民の方々に広く使用していただけた。 施設の老朽化に伴い修繕工事をしたが、施工業者等と密に打ち合わせをして、工事をスムーズに進め、お客様に不便をかけることなく運営ができた。 スタッフは親切・丁寧な対応を心掛けることによって、利用者の方々に気持ち良く施設を利用して貰えたと思う。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	世代を問わず皆が集える施設として利用者の一層の拡大に努めたい。 新型コロナウイルス感染防止対策を行いながら、安心安全な運営ができるよう努める。

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】 年間通してトラブルなく運営されていた。小規模な施設であることから、運営に苦慮している部分があると思われるが、引続き、利用者により評価がされるよう期待したい。	配点	評価
	10	B
	点数	7
		合計点数
		72.4

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		