

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	松本市駅前会館		所管課 TEL	行政管理課 内線1212					
所在地	松本市深志2丁目3番21号		設置年月	昭和62年5月1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 962.24㎡、延床面積 1,558.384㎡、鉄筋コンクリート造4階建 1・4階 松本市所有（2・3階 一般社団法人松本市歯科医師会所有） 1階 事務室、中会議室（2室）、4階 大会議室（1室）								
指定管理者名（選定方式）	一般社団法人松本市歯科医師会（特命）								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（5力年）								
指定管理者の 主な業務	・会館の利用許可に関する業務 ・使用料の徴収事務		・事業の企画・運営 ・施設等の維持管理業務						
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
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	210	279	132.9%	127.4%				
	中会議室1	460	210	45.7%	114.1%				
	中会議室2	460	412	89.6%	127.6%				
	付帯設備	1400	691	49.4%	113.3%				
(特記事項) 開館日数 359日									
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
		指定管理料	11,730,000	指定管理料	11,730,000	使用料 駅前会館敷地使用料 歯科医師会館管理負担金	4,450,730 1,339,030 231,066	使用料 駅前会館敷地使用料 歯科医師会館管理負担金	3,751,210 1,339,030 362,894
	計	11,730,000	計	11,730,000	計	6,020,826	計	5,453,134	
	支出 (歳出)	人件費	5,208,887	人件費	6,361,541	指定管理料	11,730,000	指定管理料	11,761,376
		需用費	1,126,127	需用費	1,331,546	修繕料	633,614	修繕料	374,000
		・消耗品費	40,302	・消耗品費	65,219	手数料	903	工事請負費	256,300
		・印刷製本費	5,654	・印刷製本費	0	委託料	19,319	委託料	1,110,109
		・光熱水費	988,575	・光熱水費	1,266,327			備品購入費	254,958
・修繕料		91,596	・修繕料	0					
役務費		45,570	役務費	52,112					
使用料及び賃借料		106,570	使用料及び賃借料	119,531					
委託料	3,766,342	委託料	3,660,670						
手数料(4%)	410,140	手数料(4%)	461,016						
消費税	1,066,364	消費税	1,198,641						
計	11,730,000	計	13,185,057	計	12,383,836	計	13,756,743		
損益	0		-1,455,057	差引	-6,363,010	差引	-8,303,609		
(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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分が確認されたので、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	平等な利用が確保されており問題は見られない。	
	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	服務規程や労働条件モニタリングからも、業務従事者の正当な労働条件は確保されている。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、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	点検チェックシートの作成等の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文書化し、適用対象者にHP等により周知している。	
	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	松本市に準じた体制が整備されており、情報公開、監査請求に対処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	B	歯科医学の発展・公衆医療の普及向上を目的に設立された団体であり、経営状況に大きな問題点は見当たらない。	
		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	指定管理者は市内に開業している歯科医師で構成された団体であり、サポート・バックアップ可能な体制となっている。	
	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	設置目的及び施設運営方針を十分理解し、適切に業務を行っている。	
		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	報告書等の作成や緊急時の連絡などを適切に行っている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	常勤2名（正規1名、嘱託1名）の配置計画通りに職員が配置されており、適切に施設管理・運営が行われている。	
		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	常勤1名を中心とし、指揮系統や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	業務の効率化や職員の意識改革を進め、ワークライフバランスに取り組んでいる。	
	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	独自に職員研修を設け、計画に基づき実施している。	
		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	独自の財務規程や関係帳簿が設けられており、使用料の收受、管理経費の管理が行われている。
			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	清掃や警備など技術や専門性を要する一部の業務については、専門性の高い委託先を選定し、適正に行われている。
	安全管理	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	報告書等は適切に作成され、期限内に提出されている。	
	施設の運営	業務内容	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	緊急時の連絡体制も明確にされ、防災計画に基づき、職員の教育や訓練が実施されている。
			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	日常的な定期巡回や清掃など適切に管理運営が行われている。
			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	B	設置目的や管理運営業務を的確に理解した事業計画に基づき運営を行っている。
21 年間の事業量が適切に実行されているか		3	B	事業計画に基づき適切に実施されている。		
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	地域行事への協力等、近隣町会との連携が図られている。また、災害時の一時集合場所にも指定されている。	
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	コロナ禍以前の利用率に戻りつつあるものの、より一層の利用促進に努められたい。	
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	利用者からの評価も非常に高く、丁寧なサービスが提供されている。	
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	常に利用者の平等意識を持ち、利用者のサービス向上に努めている。	
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	アンケート結果に対し適切な対応を実施しているものの、回収数が依然少ないため、さらなる工夫が望まれる。	
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	日常的にセルフモニタリングが行われている。	
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	節電を実施しているほか、周辺環境に配慮し環境整備をしている。		
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	事業計画に基づき、常にコストを意識し、経費節減や業務の効率化に取り組んでいる。	
	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	C	前年度に比べ収入額は増加したものの、支出過多の状態である。	

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	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(20件回答)
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	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの実施方法を変更し、さらに多くの利用者の皆様の声を集めていきます。 職員の対応について、毎年『良い』との回答をいただいている。引き続き、利用者の皆様が気持ちよく利用できるよう、より親切丁寧な接客を心掛けます。 喫煙所が不足しているとの意見については、市の条例等を周知し、ご理解いただけるよう努力します。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 会館の今後について、気にされる声が多く上がるようになってきた。今後の見通しは不明だが、可能な限り状況の説明や近隣施設を案内し、利用者様の不安がないようにしていきたい。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 利用者ごと応じやすい回収方法をとることで、アンケート回収率を向上させ、会館の運営に利用者の声を反映するよう努めます。 親切、丁寧な対応を心掛け、利用の促進につなげます。

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。

【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】	
<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大の影響により利用率等が低迷していた昨年に比べ、令和3年度は利用件数、利用料金ともに増加(利用件数+31.2%、利用料金+18.6%)し、利用率等回復の兆しが見えていると考える。引き続き、親切な対応や感染予防対策を徹底し、多くの方に利用いただけるよう努めていただきたい。 アンケート結果は非常に良好であり、利用者からの苦情等もない。引き続き、利用者が気持ちよく利用できる施設として運営いただきたい。 喫煙所の不足や、将来的な施設廃止の関係など、対応の実現が難しいと思われる苦情・意見等については、引き続き丁寧な説明を続け、ご理解・ご納得いただけるよう努めていただきたい。 	

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数	67.3
------	------

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」

判断結果	適正
------	----

※「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

【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（20件回答）
調査結果	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用目的 会議（50.0%）、研修会・講演会（15.0%）、サークル活動（10.0%）、展示会（5.0%）、その他（新入社員研修、入学試験等）（20.0%） 2 利用回数 今回が初めて（40.0%）、月に1回程度（5.0%）、3カ月に1回程度（25.0%） 半年に1回程度（10.0%）、年に1回程度（10.0%）、その他（週に2回、月に2回）（10.0%） 3 施設利用の予約のしやすさ スムーズにできた（100.0%） 4 開館時間について 現状で満足（95.0%）、その他（1時間単位で借りられるようにしてほしい）（5.0%） 5 使用料 適当（15.0%）、安い（85.0%） 6 会議室、施設内設備の使いやすさ 使いやすい（95.0%）、使いにくい・不足している（喫煙所）（5.0%） 7 施設内の職員の対応 良い（100.0%） 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・松本駅から近くてよかった。Wi-Fiがあつてよかった。 ・毎年使いたいので閉館はしないでほしい。 ・閉館されると、代わりの場所を探さないといけないため、閉館しないでほしい。 ・県の中で使い勝手が良いので、閉館されると困る。 ・喫煙所がなく不便であった。 	