

令和4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	松本市波田文化センター			所管課 TEL	文化観光部文化振興課 内線3153				
所在地	松本市波田10106-1			設置年月	平成7年4月1日				
施設設置目的	市民の文化芸術の振興と福祉の増進を図るため								
施設概要・設備	アクトホール（1階固定席260、2階立見席50）、野外ステージ、練習室1室、会議室3室、ハイビジョンシアター、展望室、喫茶室（30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30年4月1日～令和5年3月31日（5カ年）								
指定管理者の 主な業務	利用の許可に関する業務、施設・設備等の維持管理に関する業務、音楽等の文化活動の普及振興に関する業務								
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（%）				
	年間利用者数	12,000	11,544	96.2%	190.3%				
	施設利用料金収入	2,360,000	2,586,427	109.6%	154.5%				
	自主事業等参加人数	830	1,346	162.2%	240.8%				
	自主事業等事業収入	820,000	971,940	118.5%	147.7%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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）	31,620,000	指定管理料（利用促進含む）	34,151,577	公共施設目的外使用	835,630	公共施設目的外使用	792,660
		利用料収入	2,360,000	利用料収入	2,586,427	施設貸付料	319,200	施設貸付料	319,200
		自主事業収入	820,000	自主事業収入	971,940				
	雑収入	3,420,000	雑収入	3,694,647					
	計	38,220,000	計	41,404,591	計	1,154,830	計	1,111,860	
	支出 (歳出)	人件費	12,500,000	人件費	12,062,515	指定管理料	33,901,577	指定管理料	30,980,000
		【内訳】 ・給与手当	・賃金	【内訳】 ・給与手当	・賃金	利用促進委託料	250,000	利用促進量	119,832
センター管理費		29,560,000	センター管理費	28,429,674	事務費等	924,000	事務費等	432,630	
【内訳】 ・旅費交通費		・通信運搬費	【内訳】 ・旅費交通費	・通信運搬費	【内訳】 ・男子トイレ小便器修繕		【内訳】 ・男子トイレ小便器修繕		
・修繕費		・印刷製本費	・修繕費	・印刷製本費	・空調機修繕	49,500	委託料	49,500	
・賃借料	・保険料	・賃借料	・保険料	委託料	49,500	【内訳】	防火設備定期点検		
・委託費		・委託費		【内訳】	防火設備定期点検	工事請負費	16,177,700		
センター事業費	1,660,000	センター事業費	1,532,807	【内訳】	2,123,000	【内訳】	・親時計改修工事		
【内訳】 ・通信運搬費	・消耗品費	【内訳】 ・通信運搬費	・消耗品費	【内訳】	・非常放送設備更新	・Wi-Fi設備設置工事	・男女トイレ手洗い改修工事		
・印刷製本費	・賃借料	・印刷製本費	・賃借料	【内訳】	・放送機器部品更新		・内壁改修工事		
・委託費	・雑支出	・委託費	・雑支出	計	37,248,077	計	47,759,662		
計	43,720,000	計	42,024,996						
損益	-5,500,000		-620,405	差引	-36,093,247	差引	-46,647,802		
	(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)と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
60.8

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	利用者には公平な対応がなされており、アンケート調査でも懸念点は見られない	
	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	就業規則、雇用契約書等が正しく定められている	
	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	緊急時の連絡体制を定め、適切な対応がとれる体制となっている	
		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	自主事業等の実施に当たっては傷害保険を付保する等、対応がなされている	
	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	指定管理法人が定める方針に基づき、対策が講じられている	
	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	適切な管理がなされており、問題は見られない	
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	A	経営は安定しており、財務諸表に懸念点は問題は見られない	
		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	A	会計事務所や事務局と連携し、十分なサポート・バックアップ体制が築かれている	
	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	C	施設管理は滞りなく行われているが、芸術文化活動の普及振興に関しては、方策の検討が必要である	
		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	報告書類等は適切に提出されており、責任を持って取り組んでいる	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	適切な体制が取られている	
		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	館長職は別施設での常駐ではあるが連携はとれており、適切に配置されている	
	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	国の指針に則った積極的な改善が見られる	
	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	年度当初に職員を対象とした研修を実施し、適切に実施されている	
		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	会計書類は適切に作成されており、懸念点はない
			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	施設管理については適切な範囲で専門知識のある第三者に委託されている
安全管理	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限内に報告されているか	3	B	実績報告は適切に作成されており、期限内に提出がされている		
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	緊急時の対応は明確に設定されており、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確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回や清掃等が適切に実施されている	
		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	B	施設の設置目的に応じた自主事業を行っているが、集客と周知活動に課題がある	
	地域との連携	21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	新型コロナウイルスの影響があり、計画どおりの事業が実施できない状況があった	
		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	C	施設の成り立ちから地元住民の思い入れは強いが、協力体制の構築が課題である	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	利用率の顕著な低下が課題であり、方策の検討が必要である	
	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	C	利用者が固定化されているため、新規利用者の獲得に繋がる方策の検討が必要である	
	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	来館者に応じ、適切な対応が行われている	
	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	B	利用者アンケートを実施しているが、常時使用団体からの回答が多いため、広い意見の聴取が課題である	
	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	セルフモニタリングに関する書類(実績報告書、事業報告書、アンケート調査)は適切に提出されている	
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	松本市の取り組みに則り、エネルギー削減等に取り組んでいる		
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	利用のないときは照明や冷暖房を切るなど、経費削減に取り組んでいる	
	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	自主事業を除く管理経費の支出は、指定管理料の範囲内で実施されているが、利用者は減少している	

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4年1月12日～12月24日
	調査対象	貸館利用者
	調査方法	「利用報告書・アンケート」への回答(140件)
調査結果	別紙の通り	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙の通り	

4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けてはいたものの、少しずつ利用者、観覧者ともに戻りつつある様子だった。その中で、感染状況に留意しながらも、安心して利用できるサポートを心掛けた。自主事業に関しても中止せざるを得ない事業もあったが、臨機応変に代替りの事業を行い、鑑賞機会を減らさないように工夫できた。
要望・苦情への 対応状況	利用者の要望に関しては出来る限り対応するよう努めた。設備等等、すぐに対応しかねる案件に関しては、利用者にはその旨を説明しご理解いただき、必要であれば文化振興課に相談して修繕を実施した。
今後の目標	<貸館事業>本格的に利用数は戻りつつある。より一層感染拡大に注意しながら、安全に快適にご利用いただけるよう努めたい。 <自主事業>感染の様子をみながら、中止していた子供向けのアウトリーチなども再開したい。継続している事業だけでなく、新しい市民参加型尾の事業も進めていきたい。 <施設管理>経年劣化による予定外の故障や不具合が多く出てきている。利用者に不便の無いよう、安全にご利用いただけるよう早めに対応していきたい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】
自主事業として、館所有のピアノ「ベーゼンドルファー」の活用や、リピーターが多い映画鑑賞会を実施するなど、地域の人に向けた内容も企画されているが、集客については引き続き検討や工夫が必要である。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
- (設定していない。)

【総合的な評価】
指定管理者は、貸館及び施設管理を中心業務としており、芸術文化の振興という本来の施設目的が後回しになっているのが現状である。また、主ホールの利用率が年々減少しているが、周知・宣伝などには工夫が見られず、本施設を貸会議室として利用する数団体のみが継続利用する状況が続いている。アンケート調査結果は、それらの団体が毎回同様の回答を行っているため、広い意見の聴取が必要である。
令和7年度にかけて施設の在り方について見直しを行っているが、施設維持のための創意工夫を積極的に検討いただきたい。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数	65.8
------	------

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4年1月12日～12月24日
	調査対象	貸館利用者
	調査方法	「利用報告書・アンケート」への回答（140件）
調査結果	<p>○快適度 とても快適：83% 合格点：16% 普通：0% 使いにくいところあり：1% 良くない：0%</p> <p>○施設の予約 とてもスムーズ：83% 合格点：16% 普通：1% 少し不便：0% わかりづらい：0%</p> <p>○スタッフの対応 とても良い：88% 合格点：11% 普通：1% 少し不親切：0% 悪い：0%</p> <p>○次回の利用 また利用したい：99% どちらともいえない：1% 利用しない：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・当日の説明、備品の準備、空調の対応等、スタッフの丁寧な姿勢についてのコメントは多数いただきました。 ・R4年度から設置したWi-fiに関しても大変好評です。 <p><改善を求める声></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの電気をもう少し明るくしてほしい（B1F） →LEDにするなど今後出来る範囲で工夫していく ・コートをかけるハンガーが欲しい（練習室） →他館の様子も確認して対応していく 	