

令和5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	総務部 行政管理課 (内1212)		
所在地	松本市深志2丁目3番21号	設置年月	昭和62年4月		
施設設置目的	市民の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	令和4年4月1日～令和7年3月31日(3か年)				
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・会館の利用許可に関する業務 ・利用料金の徴収 ・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	300	334	111.3%	88.5%
	中会議室1	460	396	86.0%	109.6%
	中会議室2	460	411	89.3%	102.2%
	付帯設備	1,400	1,043	74.5%	106.9%
(特記事項) 開館日数 360日					

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	12,280,000	指定管理料	12,280,000	使用料 公共施設目的外使用料 歯科医師会館管理負担金	5,510,430 1,346,350 249,411	使用料 公共施設目的外使用料 歯科医師会館管理負担金
	計	12,280,000	計	12,280,000	計	7,106,191	計	7,113,371
支出(歳出)	人件費	5,593,000	人件費	6,401,280	指定管理料	12,280,000	指定管理料	12,280,000
	需用費	1,149,091	需用費	1,376,527	修繕料	962,500	修繕料	429,000
	・消耗品費	45,455	・消耗品費	51,779	委託料	102,311	委託料	38,500
	・光熱水費	1,090,909	・光熱水費	1,304,618				
	・修繕料	12,727	・修繕料	20,130				
	通信運搬費	48,182	通信運搬費	46,386				
	使用料及び賃借料	108,182	使用料及び賃借料	119,663				
	委託料	3,733,636	委託料	4,461,381				
諸経費等	1,647,909	諸経費等	0					
	計	12,280,000	計	12,405,237	計	13,344,811	計	12,747,500
損益		0		-125,237	差引	-6,238,620	差引	-5,634,129

(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
64.5

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	公平性が確保されており、アンケートの結果からも問題は見られない。
	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	労働基準法や服務規程を遵守し、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 災害時や緊急時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	利用者の事故を防止する対策(点検チェックシートの作成など)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	経理担当が帳簿類を適切に管理しており、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	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に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	市内の歯科医師で組織されており、当館の管理運営体制に歯科医師会事務局からの協力が得られている。
	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	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	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	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、責任権限が明確な体制となっている。
	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	業務の効率化や職員の意識改革を進め、働き方改革に取り組んでいる。
	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	独自の職員研修や、消防訓練など、計画に基づき適切に実施している。
	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	会計帳簿により、利用料金の収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、警備等の管理業務の一部について専門性の高い委託先を選定し、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は適切に作成され、期限までに提出されている。	
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	防災計画に基づき、職員の教育や訓練が実施されており、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、業務範囲についての確に把握されたうえで、日常の巡回、清掃等が適切に行われている。
		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、管理運営業務を的確に理解し運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者アンケート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	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、災害時の指定一時集合場所として、適切に維持管理されている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	コロナ禍で大幅に減少した利用件数が回復し、前年を上回った点が評価できる。
	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	利用者の声を元に臨機応変な対応がなされており、利用者アンケートでも非常に高い評価を受けている。
	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、平等意識を保った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	B	年間を通してアンケートを実施し管理運営、業務改善に活かしている。
	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	報告書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、節電、節水に対して積極的に取り組む様子が見られる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	常にコスト意識を持ち、経費削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	B	委託料や光熱水費等の高騰により支出額が計画より多くなっているが、昨年より改善が見られ、経費削減に取り組む様子が見られる。

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5年4月1日～令和6年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケートへの回答 (56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5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○職員の対応について高い評価をいただくことができた。 ○施設の下見をしたいなど、利用者の希望には可能な限り応えるように心掛けている。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○机や椅子など備品の破損がないか、定期的なチェックを徹底したい。 ○講演会の開催数増加に伴い、プロジェクターの貸出を希望する利用者が増えてきた。今後、検討していきたい。 ○引き続き、丁寧な接客を心掛けたい。

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】
【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
<p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○財務モニタリングの結果、経営は安定していると評価できる。また、前年度に引き続き、利用件数、利用料収入ともにほぼコロナ禍前 (R元) の水準に戻ってきている。引き続き、親切・丁寧な対応に期待したい。 ○料金設定や職員の対応について、アンケート結果は非常に良好である。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。 ○将来的な施設の廃止を踏まえ、施設の老朽化に関する苦情・意見など対応の実現が難しいものについては、丁寧な説明を続け、ご理解・ご納得いただけるよう引き続き努めていただきたい。 ○美態を把握する上でアンケートの実施は重要であるため、回収数増加の工夫を続けていただきたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.5

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5年4月1日～令和6年3月31日
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケートへの回答（56件）
調査結果	<p>1 利用目的 会議46.4%、研修会・講演会30.4%、サークル活動7.1%、展示会7.1%、その他（会社説明会、社内試験等）9.0%</p> <p>2 利用回数 今回が初めて28.6%、週に1回程度1.8%、月に1回程度19.6%、3か月に1回程度7.1%、半年に1回程度16.1%、年に1回程度14.3%、その他（月に2回、年10日程度等）12.5%</p> <p>3 施設利用の予約のしやすさ スムーズにできた100.0%</p> <p>4 開館時間について 現状で満足96.4%、開館時間を早く3.6%</p> <p>5 使用料 適当85.7%、安い10.7%、高い3.6%</p> <p>6 会議室、施設内設備の使いやすさ 使いやすい94.6%、使いにくい・不足している5.4%</p> <p>7 施設内の職員の対応 良い100.0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・立地もよく、料金的にも利用しやすい施設。これからも利用したい。 ・早め（6か月前から）に予約ができるため助かっている。 ・県外からの利用だったが、駅から近く都合がよかった。 ・丁寧な対応で気持ちよく使用できた。 ・下見ができたため、当日準備がスムーズにできた。 ・駅前で便利な場所にあるため無くなると困る。 ・朝8時30分から会館してほしい。 ・給湯室のポット、ワイヤレスマイクが不足している。 ・大会議室の長机に破損部分がある。 ・プロジェクターを使用できるようにしてほしい。 	