

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	松本市浅間温泉文化センター		所管課 TEL	総務部 行政管理課 (内1212)					
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					
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4,508.28㎡、延床面積3,431.59㎡、鉄筋コンクリート造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50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"> ・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	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	331	89.4%	95.9%				
	多目的ホール	270	203	75.1%	73.2%				
	中会議室	270	170	62.9%	101.7%				
	小会議室1	370	234	63.2%	56.9%				
	小会議室2	370	125	33.7%	61.5%				
	付帯設備	400	311	77.7%	98.4%				
	(特記事項) 開館日数 309日								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	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
		指定管理料	8,440,000	指定管理料	8,971,915	公共施設目的外使用料	295,150	公共施設目的外使用料	304,880
	利用促進事業委託料	2,500,000	利用促進事業委託料	2,692,040	私用光熱水費	78,226	私用光熱水費	90,729	
	利用料収入	9,000,000	利用料収入	8,886,250					
			LED工事期間補償料	597,434					
	計	19,940,000	計	21,147,639	計	373,376	計	395,609	
	支出 (歳出)	人件費	8,000,000	人件費	8,071,659	指定管理料	8,971,915	指定管理料	8,440,000
		備消耗品費	50,000	備消耗品費	84,695	市民団体等利用促進委託料	2,692,040	市民団体等利用促進委託料	2,950,230
燃料費		1,300,000	燃料費	897,600	消耗品費	108,020	委託料	144,177	
印刷製本費		10,000	印刷製本費	24,750	修繕料	394,900			
光熱水費		5,000,000	光熱水費	4,288,014	使用料及び賃借料	157,080			
修繕費		400,000	修繕費	326,117	LED工事期間補償料	597,434			
通信運搬費		40,000	通信運搬費	41,616					
手数料		180,000	手数料	149,450					
委託料		4,331,000	委託料	4,451,850					
使用料・賃借料		263,000	使用料・賃借料	325,958					
負担金	4,000	負担金	4,000						
計	19,578,000	計	18,665,709	計	12,921,389	計	11,534,407		
損益	362,000		2,481,930	差引	-12,548,013	差引	-11,138,798		
(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	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	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	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	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	配置計画通りに人員が配置されており、滞りなく施設管理・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	現場責任者である所長を中心とし、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	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	接客者対応研修や、消防訓練など、計画に基づき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	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	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	各種会議、イベント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ており、利用者アンケートでも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	収入額が前年を下回ったが、LED交換工事のため大会議室と多目的ホールが1か月間閉室した影響と思われる。

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(102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"> ○スムーズな予約対応を心掛けた結果、アンケートで良好な意見をいただくことができました。 ○物価高騰による影響を最小限に抑えるため、節電、節水に努め、電気量、水道料の削減を図った。 ○荒天の日は8時に開け、利用者をロビーで待機させるなど、利用者ファーストの対応を心がけた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者アンケートで、職員の対応が大変良いとの評価をいただいているため、より一層気持ちよく利用していただけるよう努めたい。 ○より多くの方に利用していただけるよう今後もPRと丁寧な接客を心掛けたい。 ○利用者に迷惑がかからない範囲で節電、節水に努めたい。

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"> ○長年のノウハウを活用し、事業計画書に基づいた運営が行われており、仕様書等に定める業務が適正に執行されている。 ○前年度に比べ、利用件数、利用料は減少しているが、LED交換工事のため大会議室と多目的ホールが1か月間閉室となった影響が大きいと考えられる。また、財務モニタリングでは直前々期、直前期と経常利益等総合的に損失が出ておらず、安定した経営がされていると評価する。 ○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引き続き利用者への親切・丁寧な対応を期待したい。

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（102件）
調査結果	<p>1 利用目的 研修会・講演会32.4%、会議29.4%、サークル活動16.7%、展示会4.9%、その他（演奏会、試験会場等）16.7%</p> <p>2 利用回数 月に1回程度35.3%、今回が初めて31.4%、半年に1回程度12.7%、3か月に1回程度9.8%、年に1回程度4.9%、週に1回程度2.9%、その他（年に2回等）2.9%</p> <p>3 予約のしやすさ スムーズにできた93.1%、苦労した4.9%、その他2.0%</p> <p>4 開館時間 現状で満足95.1%、開館時間を早くしてほしい2.9%、開館時間を長くしてほしい2.0%</p> <p>5 使用料 適当91.2%、安い6.9%、高い2.0%</p> <p>6 会議室、設備 使いやすい86.3%、使いにくい・不足している13.7%</p> <p>7 駐車場のスペース 十分である82.5%、狭い・不足している17.5%</p> <p>8 職員の対応 良い81.4%、普通13.7%、悪い4.9%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の方々の対応が素晴らしい。 ・要望に即対応していただき感謝している。 ・朝8時に開館してほしい。 ・大会議室の反響音が強い、マイクの音が聞きづらい。 ・空調の温度設定が利用者で自由に調整できるとよい。 ・冬場は足元が寒い。 ・大会議室の机のがたつきが気になる。 	