

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	松本市波田文化センター		所管課 TEL	文化観光部文化振興課 内線3151					
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）、練習室（1室）、会議室（3室）、ハイビジョンシアター、展望室、野外ステージ、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	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5年間）								
指定管理者の 主な業務	施設・設備等の維持管理に関する業務、利用の許可に関する業務、利用料金の決定及び徴収に関する業務、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（人/円）	利用実績（人/円）	対目標比（%）	対前年比（%）				
	年間利用者数	12,000	13,081	109.0%	113.3%				
	施設利用料金収入	2,243,000	2,765,680	123.3%	106.9%				
	事業参加人数	1,348	1,352	100.3%	100.4%				
	事業収入	1,040,000	2,083,000	200.3%	214.3%				
	（特記事項）								
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（円）	項目	金額（円）	項目	金額（円）	項目	金額（円）
		指定管理料	35,180,000	指定管理料	35,180,000	公共施設目的外使用料	835,630	公共施設目的外使用料	835,630
		利用料収入	1,920,000	利用料収入	2,765,680	施設貸付料	169,600	施設貸付料	319,200
		事業収入	1,040,000	事業収入	1,081,120				
	雑収入	3,420,000	雑収入	3,846,564					
	計	41,560,000	計	42,873,364	計	1,005,230	計	1,154,830	
	支出 （歳出）	人件費	13,130,000	人件費	10,944,650	指定管理料	34,990,000	指定管理料	33,901,577
		【内訳】 ・給与手当 ・賃金		【内訳】 ・給与手当 ・賃金		利用促進委託料	190,000	利用促進委託料	250,000
施設管理費		22,960,000	施設監理費	29,713,173	事務費等	677,600	事務費等	924,000	
【内訳】 ・通信運搬費 ・修繕費 ・光熱水料費 ・租税公課 ・賃借料 ・保険料 ・委託費			【内訳】 ・通信運搬費 ・修繕費 ・光熱水料費 ・租税公課 ・賃借料 ・保険料 ・委託費		【内訳】 ・女子トイレベビーシート取替 ・熱源系統自動制御機器更新 ・男子トイレ小便器修繕		【内訳】 ・空調機修繕		
施設事業費		3,000,000	自主事業費	2,065,189	委託料	184,921	委託料	49,500	
【内訳】 ・通信運搬委 ・印刷製本費 ・委託料 ・諸謝金 ・賃借料 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託料 ・雑支出		【内訳】 ・通信運搬委 ・印刷製本費 ・賃借料 ・委託料 ・雑支出		【内訳】 ・防火設備定期点検 ・建物定期点検 ・防火設備定期点検		【内訳】 ・非常放送設備更新 ・放送機器部品更新 ・自動火災報知設備更新			
計	39,090,000	計	42,723,012	工事請負費	1,796,850	工事請負費	2,123,000		
損益	2,470,000		150,352	【内訳】 受信機取替工事		【内訳】 受信機取替工事			
				計	37,839,371	計	37,248,077		
				差引	-36,834,141	差引	-36,093,247		
（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
62.2

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とられている。	
	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	A	就業規則や雇用契約等の規則が適正に設置・運用されている。	
	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	適切な対応がとれるよう緊急時の体制が整備されている。	
		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	事業の実施にあたり、保険等を付保するなどの対応がとられている。	
	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	指定管理を受託した法人が松本市に準拠した方針に基づき対策を講じている。	
	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	松本市に準拠した適正な対応がとられており、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	安定した経営がなされており、財務諸表に懸念点は見られない。	
		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	指定管理法人の職員が会計事務所と連携を果たすなど、十分なサポート・バックアップ体制が構築されている。	
	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	施設管理は適正に行われているが、文化芸術の普及振興に関しては見直しが必要である。	
		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	市との緊密な連携が図られているとともに、責任を持った取り組みがなされている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	適切である。	
		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	施設長を中心に、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	国及び市の指針に沿った取り組みがなされている。	
	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	職員向けの研修が随時、計画・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	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、期限までに報告されているか	3	B	適切に作成された実績報告書が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	明確な安全対策に基づき、定期的に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、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	施設の設置目的に沿った自主事業を実施しているが、集客等に課題がある。	
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	概ね計画に沿って適切に事業が実施された。	
		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	経常的な利用者(団体)の思い入れは強いが、地元との協力体制には課題がある。	
		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対策の検討が必要である。	
		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	利用者が固定されているため、新規利用者の獲得について検討が必要である。	
		25 障がい者等への配慮	26 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、適切な対応がとられている。
		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	アンケート調査による利用者の意向確認を行い、業務の改善・見直しに反映した。	
		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の提出が適切に行われている。	
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	松本市の取組みに準拠したエネルギー削減に取り組んでいる。			
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	利用のない時は、照明や冷暖房を切るなどの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、又事業計画とより収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	指定管理料の範囲内で支出されている。	

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5年1月8日～12月28日
	調査対象	貸館利用者
	調査方法	「利用者報告書・アンケート」への回答 (295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5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者に対しての丁寧な対応が次回以降の利用につながっている。 ○貸館の際には使用方法の提案、スケジュール確認など主催者と綿密に打ち合わせを行い、安心して利用していただける努力をした。 ○年2回防災訓練を行い、利用者の安全を第一に配慮した管理運営を心がけた。 ○事業においてはリピーターを増やし今後も継続して開催される企画を実施した。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○対応できることは設備等のスタッフと連絡を取り合い可能な限り迅速に応えることが出来た。 ○対応が難しい案件については、わかりやすくその旨を説明し納得頂けるようにこころがけた。 ○必要に応じて事務局と相談し利用者に不便の無いように対応した。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○施設利用、公演等の情報について、WEBを活用した情報発信を積極的に行う。 ○ホール利用者には事前の丁寧な打合わせのもと、円滑に催物が開催されるようにサポートする。 ○利用報告書兼アンケートを確認し、利用者の要望や動向に迅速に対応できるようにする。 ○設備の経年劣化がサービスや安全の低下につながらないように、早めの確認や修繕を行う。 ○事業を通して地域の学校・団体等とのつながりを大切にし、親しみのある施設を目指す。

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】 — (設定していない)
【総合的な評価】 指定管理者は、施設管理及び貸館事業を中心としており、文化芸術の振興という施設本来の目的が後回しになっている現状が見受けられる。 また、ホールの利用率も減少傾向にあるが、周知・宣伝の工夫が見られず、会議室や練習室を一部の団体が継続利用している状況が続いている。そのため、アンケートの調査結果でも、経常的に利用する団体の回答が中心となっていることから、広い意見の聴取が必要である。 市としても、令和7年度末を目途に施設の在り方の検討を行っているが、指定管理者としても施設の維持に向けた創意工夫の積極的な推進が望まれる。

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67.2

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1月8日～12月28日			
	調査対象	貸館利用者			
	調査方法	「利用者報告書・アンケート」への回答（295件）			
調査結果	○快適度	とても良い：86% 良い：14% 普通：0% 使いにくい：0% とても使いにくい：0%			
	○施設の予約	とても良い：86% 良い：14% 普通：0% 悪い：0% とても悪い：0%			
	○スタッフの対応	とても良い：90% 良い：10% 普通：0% 悪い：0% とても悪い：0%			
	○次回の利用	ぜひ利用したい：100% わからない：0% 利用したくない：0%			
利用者からの意見 要望・苦情等	【意見】	当日の入室前に冷房・暖房点け、備品準備を済ませておき、すぐに快適に利用できるよう事前対応に対してアンケート回答に多数の好評コメントをいただくことができた。			
	【要望・苦情等】	<p>○駐車場の入口の案内表示が見えにくいです。薄くなっているのを塗りなおしてもらいたい →未解決 状況みながら市と相談して対応していく</p> <p>○図書館の玄関先およびアクトホール入口に「本日の催物」看板があるとよい。 →エントランスに「本日の催物」案内を掲出して対応している</p> <p>○トイレにウォッシュレットをつけてほしい。高齢者には便座が冷たいのはつらい。 →未解決 大がかりな工事になるため市と相談して対応していく</p> <p>○欲を言えば楽屋がもう少し欲しい。代わりに部屋でもよい。 →練習室、会議室を提案して楽屋代わりに利用していただくよう対応している。</p>			