

令和2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	松本市グレンパークさわんど			所管課 TEL	農政課 内線33141				
所在地	松本市安曇4144番地17			設置年月	平成12年6月30日				
施設設置目的	地場産業の需要拡大、就労場所確保、環境整備等による地域活性化								
施設概要・設備	敷地面積 5,278㎡ 延べ床面積 745.28㎡ 売店、食堂、トイレ、会議室、駐車場、その他付帯施設等								
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人 ピアーズさわんど(公募)								
指定期間	令和2年4月1日 ~ 令和7年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・施設の維持管理 ・食堂、売店の運営 ・観光案内								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
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(%)				
	売店利用者数	22,460人	14,639人	66.54%	67.10%				
	食堂利用者数	8,520人	6,842人	80.49%	83.90%				
	会議室利用者数	840人	355人	50.71%	57.80%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	2年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		利用料金収入	60,000	利用料金収入	79,750	目的外使用料	9,710	目的外使用料	9,720
	事業収入	47,730,000	事業収入	33,866,620					
	雑収入	1,000,000	雑収入	3,471,061					
	計	48,790,000	計	37,417,431	計	9,710	計	9,720	
	支出 (歳出)	人件費	17,550,000	人件費	19,904,231	修繕料		修繕料	200,200
		仕入	26,300,000	売上原価	19,331,255	保守点検	40,271	備品購入費	561,600
		一般管理費	4,840,000	一般管理費	5,804,993	指定管理料	1,074,411	指定管理料	1,057,300
			【内訳】						
			・光熱水費	・施設管理費					
		・施設管理費	・旅費交通費						
		・修繕料	ほか						
		備品消耗品費	1,931,238						
		減価償却費	808,658						
		租税公課	10,000						
計	48,690,000	計	47,790,375	計	1,114,682	計	1,819,100		
損益	100,000		-10,372,944	差引	-1,104,972	差引	-1,809,380		
(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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	市民に限らず、観光客等への配慮がなされており、問題はない。	
	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	労働関係法令を遵守し、業務従事者の適切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・市への連絡等緊急連絡網が作成されている。	
		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	損害賠償保険に加入しており、問題はない。	
	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	鍵のかかる書庫や電子データのパスワード設定等で個人情報等が適正に管理されている。	
	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	情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っている。	
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	財務諸表を確認したところ、問題はない。	
		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	地元町会、アルピコ交通株式会社、上高地タクシー運営協議会が設立した団体であり、問題はない。	
	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	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。	
		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	電話やE-Mail等により、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。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	適切な職員体制や配置人員がされている。	
		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、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切である。	
	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	職員が定時に帰宅できるよう努めている。	
	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、安全衛生に関する教育、資質向上のための研修を実施している。	
		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	専用の会計帳簿により適切な管理を行い、財務諸表も作成されている。
			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	業務の第三者委託の範囲、委託先は適正に実施されており、問題はない。
	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	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。		
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	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。		
施設の運営	業務内容	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	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。	
		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。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	年間の事業量は概ね計画通り実行されている。	
	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	沢渡地区の観光施設を管理するためにつくられた組織であるため、地区住民や団体等と連携している。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	施設の公式ウェブサイト等により、集客に努めている。	
	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	B	バス停留所の整備、食堂メニューの見直し、食堂に新たに料理長を配置する等を行い、集客に努めている。	
	障害者等への配慮	25 障害者、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	食堂に車椅子用テーブルを設置し、障害者等の利用に配慮している。	
	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、苦情や要望、意見等に適切に対応している。	
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	利用者アンケートを実施し、苦情や要望、意見等を施設の運営に反映している。		
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	具体的な数値目標は設定していないが、温泉熱による暖房を導入する等、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 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	経費削減や業務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	災害による通行止めやコロナの影響による来客集が減少により苦しい経営となった。	

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	8月から3月
	調査対象	当施設利用者
	調査方法	アンケート用紙配布
調査結果	アンケート回答 13件	
利用者からの意見 要望・苦情等	りんごの発送について…とても良かった。おいしかった。押したような傷があった。 スタッフの対応…スタッフの対応が良かった。電話対応も丁寧でよかった。 ※重複回答あり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	2年度はコロナウィルスや7月の豪雨災害もあり、例年と比べ様々なことが違う年となった。4月後半からの緊急事態宣言による休業、豪雨災害による国道の封鎖によって夏までの来客数・売り上げとともに大幅な減少となったが、Gotoによる秋の売り上げはここ数年でも特に大きな増加がみられた。
要望・苦情への 対応状況	しかし、その後の再度の落ち込みによる2月途中から3月末までの休業もあり、今年度は厳しい結果となった。今後はこのような異例な事態にどのように対応していけるかが大きな課題であると考え。 コロナ対策で換気、アルコール消毒、アクリルパネルの設置など行い、コロナ過でも少しでもお客様が安心できるような店舗の対策を行った。また、観光案内や問い合わせなどについては例年同様パンフレットや電話・接客による対応を行っている。
今後の目標	冬の状況などから、今後もコロナ影響が続くと予想されるため、引き続き対策を行いながら営業を続けていく必要がある。そのためには対策状況や店舗情報の発信などを行い、コロナ状況下でも集客の増加をめざしていく。また、新たにテイクアウト商品の販売や、売店商品、食堂メニューの見直しを行い、収益の増加を目標とする。また今後も施設整備を進めていく。老朽化したものや新規の設備の導入を検討し、お客様にとってより良い環境・施設づくりを行っていく。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 食堂料理長の配置や、地域食材を使用した新メニューの開発等を積極的に行うなどの取り組みが評価できます。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 無し</p> <p>【総合的な評価】 施設内に路線バス停留場を整備、食堂メニュー見直し、新たに食堂料理長を配置、酒類販売免許取得、車椅子用テーブル配置等により、観光客の利便性を向上させています。 管理運営面では、沿線のごみ拾いなどの清掃美化活動を実施、温泉熱を利用した暖房の導入や照明をLED化するなど、エネルギー削減の努力をしています。 職員の労働条件や財務状況も問題ありません。 職員研修等を実施し利用者からの苦情も少ないことから、指定管理者として評価できます。</p>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
69.2

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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		