

令和元年度 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	西部農林課 内線33131				
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	平成27年4月1日 ~ 令和2年3月31日(5年間)								
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	21,812人	97.11%	94.67%				
	食堂利用者数	8,520人	8,149人	95.64%	102.27%				
	会議室利用者数	840人	614人	73.09%	104.06%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	110,880	目的外使用料	9,720	目的外使用料	9,730
	事業収入	47,730,000	事業収入	46,444,813					
	雑収入	1,000,000	雑収入	1,199,337					
	計	48,790,000	計	47,755,030	計	9,720	計	9,730	
	支出 (歳出)	人件費	17,550,000	人件費	17,253,746	修繕料	200,200	修繕料	484,272
		仕入	26,300,000	仕入	24,545,147	備品購入費	561,600	備品購入費	561,600
		一般管理費	4,840,000	一般管理費	6,025,159	委託料	1,057,300	委託料	1,026,000
			【内訳】						
			光熱水費	2,532,718					
			施設管理費	718,851					
			旅費交通費	647,752					
			修繕料	570,958					
		消耗品費	558,895						
		通信費	335,534						
		使用料	187,619						
		その他	472,832						
計	48,690,000	計	47,824,052	計	1,819,100	計	2,071,872		
損益	100,000	差引	-69,022	差引	-1,809,380	差引	-2,062,142		
(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
63

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 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	経費節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	B	概ね事業計画書どおり事業を実施している。

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	令和元年10月～12月
	調査対象	りんご通信販売利用者
	調査方法	アンケート調査
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

令和元年度の 自己評価	指定管理業務は概ね計画通り実施することができた。 新しい取り組みとして、食堂のテイクアウトを計画していたが、実施できなかった。
要望・苦情への 対応状況	食堂メニューを見直し、新たに料理長を配置した。また、酒類の販売を開始した。 利用者からの苦情や要望は無く、トラブルも発生しなかった。
今後の目標	温泉熱と地域の食材を利用した「さわん井」などを開発・販売し、沢渡地区を訪れる観光客を増加させたい。 施設の老朽箇所の修繕を行い、快適な環境づくりを進める。 地場産の旬の野菜や果物の販売が好調なので、販売量の増加を目指す。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 沢渡地区の温泉熱と地域食材等を活用し、地域の名物として「さわん井」を開発し試食会を開催する等、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
70

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和元年10月～12月
	調査対象	りんご通信販売利用者
	調査方法	アンケート調査
調査結果	回答者数：12名（男性3名、女性9名） 商品品質 とても良い：8名、良い：4名、悪い：0名 荷造配送 とても良い：12名 職員対応 とても良い：3名、不明：9名	
利用者からの意見 要望・苦情等	旬のものを送っていただけるのはとてもありがたく、毎年楽しみにしています。 購入したりんごのあまりのおいしさに、もうスーパーでは購入しなくなりました。 瑞々しくシャキシャキして甘みがあり、おいしかった。 味が濃くてとてもおいしかった。今年は輸送による傷がなく最高です。 どれも真っ赤でつやつやして予想以上に大きいりんごでした。どれもさつくりして甘酸っぱくおいしかった。 名月はサンフジとは違ったおいしさがあり、ファンになりました。 一個一個がとてもきれいで、新鮮でいい匂いがしていました。電話対応も気持ちよかったです。 新鮮さが何よりで、甘さもよく、おいしいです。 粒ぞろい、蜜の具合は良かったです。甘みは例年より薄いと感じました。 おいしいのは確かです。運送については何も言うことはありません。 蜜の入っていない物もありましたが、味は良かったです。 シナノスイートは去年のほうが甘かった。	