

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 | 松本市安曇風穴の里 | | 所管課 TEL | 西部農林課 内線33132 | | | | | |
| 所在地 | 松本市安曇3528番地1 | | 設置年月 | 平成2年4月16日 | | | | | |
| 施設設置目的 | 地場産業の活性化と就労場所確保による地域活性化対策 | | | | | | | | |
| 施設概要・設備 | 敷地面積 約15,000㎡ 延べ床面積 1,120㎡ 生産物直売所、特産民芸品加工展示施設、その他付帯施設 | | | | | | | | |
| 指定管理者名(選定方式) | 稲核生産者組合(特命指定) | | | | | | | | |
| 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 ・公衆トイレ管理、清掃業務等 | | | | | | | | |
| 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 | 177,900人 | 175,516人 | 98.66% | 102.06% | | | | |
| | 食堂利用者数 | 44,400人 | 47,439人 | 106.84% | 106.46% | | | | |
| | 特産民芸品加工展示施設利用者 | 1,000人 | 961人 | 96.10% | 96.00% | | | | |
| | (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 |
| | | 売上高 雑収入 | 260,000,000 0 | 売上高 雑収入 | 213,714,858 471,956 | 目的外使用料 土地転貸料 市有地貸付料 基本納付金 特別納付金 | 6,000 5,013 36,000 3,200,000 0 | 目的外使用料 土地転貸料 市有地貸付料 基本納付金 特別納付金 | 6,000 5,005 36,000 3,200,000 0 |
| | 計 | 260,000,000 | 計 | 214,186,814 | 計 | 3,247,013 | 計 | 3,247,005 | |
| | 支出 (歳出) | 営業外費用 売上原価 一般管理費 | 0 159,000,000 100,680,000 | 営業外費用 売上原価 一般管理費 【内訳】 労務費 水道光熱費 委託料 消耗品費 使用料 外注費 減価償却費 その他 | 389,942 125,885,833 99,034,482 58,861,472 8,217,112 6,814,626 5,549,420 5,193,800 3,580,741 3,404,531 7,412,780 | 借地料 工事請負費 負担金 | 400,595 0 70,000 | 借地料 工事請負費 負担金 | 400,595 2,084,400 70,000 |
| | | 計 | 259,680,000 | 計 | 225,310,257 | 計 | 470,595 | 計 | 2,554,995 |
| | | 損益 | 320,000 | | -11,123,443 | 差引 | 2,776,418 | 差引 | 692,010 |
| | | (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 |
| 62.9 |

| 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 | C | 新型コロナウイルス感染症の影響で、経営状況が悪化しつつある。 | |
| | | 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 | 当地区施設を管理するためにつくられた組合であるため、地区内のサポート・バックアップを得ている。 | |
| | 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 | 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 | 当地区施設を管理するためにつくられた組合であるため、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のリニューアル、SNSの活用等を行い、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 | A | 無料Wi-Fiの設置、食堂メニューの見直し、電子マネー等の導入、屋外飲食スペース設置等を行い、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 | 施設の段差にスロープを設置、障害者優先駐車場の設置等により、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 | エネルギー使用量の2%削減を目標と定め、その達成に取り組んでいる。 | |
| 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 | 概ね事業計画書どおり事業を実施しており、前年度並みの利用者を確保したが、経常損失が生じた。 | |

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 | 平成31年4月～令和2年3月 |
| | 調査対象 | 食堂、売店の利用者 |
| | 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 | ・事業計画に基づき事業を行ったが、8月～10月の大雨や台風19号災害(河川氾濫)、1月～3月の新型コロナウイルス感染症等の影響により売上げが伸びなかった。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | ・利用者からの要望・苦情に対しては即時対応して解決を図るよう努めています。 |
| 今後の目標 | ・老朽施設の改修を順次実施します。 ・新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者数前年比が4月7.7%、5月5.8%、6月32.1% 7月26.1%となっています。経営の見通しが立たず、利益余剰金を取り崩しながら営業しているため、事業規模の縮小、人員配置の見直し等を検討し、事業を継続します。 |

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】

地域の伝統野菜稲核菜の販路拡大を進めるため、奈川・乗鞍地区の伝統野菜生産者と連携して、東京で対面販売を実施した。又、梓川地区のリンゴ生産者で組織するシードル研究会の取り組みに協力し、風穴内でシードルの熟成を行う等、地域の活動にかかわっている点が評価できます。

【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

【総合的な評価】

施設の修繕や改修等、適切で迅速な対応を行っています。
施設周辺の清掃が行き届き、清潔な環境を維持しています。
接客や苦情・要望等への対応を適切に実施しています。
安曇地区の群発地震発生や7月の大雨の際、落石や倒木の恐れがある駐車スペースを速やかに閉鎖する等、災害に対して適切な対応を行っています。
総合的に見て、高く評価することができます。

| | |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B |
| 点数 | 7 |

| |
|------|
| 合計点数 |
| 69.9 |

| 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 | 平成31年4月～令和2年3月 |
| | 調査対象 | 食堂、売店の利用者 |
| | 調査方法 | アンケート調査 |
| 調査結果 | <p>回答者数：38名（男性：8名、女性：20、性別不明：10名） 年代 10代：15名、20代：7名、30代：3名、40代：5名、50代：4名、60代：1名、70代以上：3名 居住地 安曇地区：0人、市内：1名、県内：9名、県外：25、国外：0名、不明：3名 年間利用数 月数回：0人、年数回：10名、あまり利用しない：2名、初めて利用：22名、不明：4名 サービス満足度 大変満足：12名、満足：18名、どちらともいえない：2名、不満：0名、不明：6名 案内表示 大変わかりやすい：8名、わかりやすい：20名、どちらともいえない：6名、不明：4名 職員の対応 大変満足：18名、満足：14名、どちらともいえない：2名、不満：0名、不明：4名</p> | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ○食事がおいしかった ○蕎麦がおいしかった ○無線LANと電源があってよかった ○山賊焼きがおいしかった ○100円コーヒーがおいしかった ○売店に試食品があってよかった ○売店の土産品が充実していてよかった ○気軽に休むことができてよかった △山賊焼きと蕎麦のセットメニューがほしい △ソフトクリームを安くしてほしい △食堂のメニューを増やしてほしい △食堂の営業時間を長くしてほしい △食堂で使っている椅子と同じ物を販売してほしい ×売店の工芸品の価格が高い ×リフト優待券が目立たない場所に置いてありよくない ×施設内の中国語の案内標記が間違っている | |