

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	アルプス公園・松本市アルプスドリームコースター		所管課 TEL	公園緑地課 内線3273					
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2455番11		設置年月	アルプス公園 昭和49年3月 ドリームコースター 昭和62年4月					
施設設置目的	自然を活かし、子供から高齢者まで多くの人々が親しむ場として、市民の福祉増進と余暇活動の向上に寄与する。								
施設概要・設備	1 アルプス公園 全体面積:71.1ha 施設:休憩所、古民家体験学習施設、広場、遊具等 2 ドリームコースター 全体延長:995m(滑降630m、登坂365m) 施設:管理棟、レール登坂装置等								
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX (公募)								
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5カ年)								
指定管理者の主な業務	1 アルプス公園 施設及び設備の維持管理、自主事業の企画及び実施 2 ドリームコースター 利用の案内及び安全管理、利用の許可、施設及び設備の維持管理、利用料金の徴収、自主事業の企画及び実施								
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(%)				
	ドリームコースター利用料	18,684,000円	16,844,000円	90.2%	93.1%				
	公園年間利用者	無料施設のため予測不可							
	(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
		コースター利用料	18,684,000	コースター利用料	16,844,000	公園使用料	5,262,200	公園使用料	6,690,778
	指定管理料	40,309,815	指定管理料	40,309,815	公園占用料	688,200	公園占用料	664,690	
			自主事業収入	3,151,209					
			雑収入	143,885					
	計	58,993,815	計	60,448,909	計	5,950,400	計	7,355,468	
	支出 (歳出)	維持管理費	38,671,015	人件費	32,731,227	指定管理料	40,309,815	指定管理料	39,940,000
		一般管理費	20,322,800	事業費	3,175,070				
			【内訳】						
			・業務委託費・修繕費						
			事務費	18,713,088					
			【内訳】						
			・光熱水費・消耗品費						
			・通信運搬費・使用料						
			・使用料・需用費						
			・公課費						
			自主事業経費	2,114,699					
計	58,993,815	計	56,734,084	計	40,309,815	計	39,940,000		
損益	0		3,714,825	差引	-34,359,415	差引	-32,584,532		
(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
65.2

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	公平性が確保されており、アンケート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	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正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、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策(点検チェックシート作成等)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文書化し、適用対象者にHP等により周知している。
	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処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、経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		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	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。
	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	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		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	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		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	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
	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	働き方改革研修等を通して、業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、恒常的な長時間労働が改善されている。
	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	事業計画に基づき、接客接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。
	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に利用料金の収受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、問題は見られない。
		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	清掃、警備、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、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も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。
	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	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。
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	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されていることから、問題はない。
		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た事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	協力団体と連携を取りながら奉仕活動を実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成等により広く情報を発信するなど、施設の利用促進のため取組みと効果は評価できる。
	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	飲食の移動販売、夏休み期間の各種イベントの開催など、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が多く実施されており、高く評価できる。
	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	事業計画に基づき、接客接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者に対し配慮した対応ができています。
	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	A	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を月ごとに実施し、業務改善を図っていることや迅速な苦情対応が高く評価できる。
	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	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認でき、問題はない。
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	A	電気、ガス・灯油、ガソリン、紙等の資源・エネルギー使用料削減目標に向けて、積極的に具体的な取組みや工夫を行っている。	
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	業務フローの見直し・改善をしたことで、経費削減や業務効率化につながったことが評価できる。
	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	事業計画書どおりの事業を実施しており、支出総額に問題はないが、利用料金収入が計画を下回った。

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	4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、3月
	調査対象	アルプス公園来園者
	調査方法	アンケート用紙への回答(304組回答)
調査結果	別紙参照	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙参照	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	○ドリームコースターの管理運営において運行マニュアルの確認及び改善をヒヤリハットの経験を活かしスタッフ間で検討してきた事で、ドリームコースターでの事故が無かったことは良かった。
要望・苦情への 対応状況	○ドリームコースターの下りコースに沈下等によりコースの継ぎ目に段差が生じコースを滑っている時ガタガタ音がしていたので沈下しているコースを上げて段差を解消した事で音がしなくなり滑りやすくなった。 ○マレットコースのティーマークが壊れているので交換して欲しいとの要望があり桜コースは全部新しく設置し、赤松コースは壊れている箇所の交換を行った。
今後の目標	○ドリームコースターの運営においてはスタッフ社員教育を実施し安全意識の向上を図り、無事故を目指します。 ○アルプス公園の情報等をSNSを利用し発信させ利用促進を図りたい。 ○遊具、施設等の劣化が進んでいるので、点検の強化と早期の修繕に努め、公園緑地課とも協議し施設の改修を行っていきたい。

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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>自主事業で、移動販売車による飲食の提供、ヨガ教室、ボルタリング教室などを開催し利用者の増加に寄与したのは評価できる。また、防犯対策のため、駐車場への防犯カメラ設置など利用者へのサービスの拡充は評価できる。今後も利用拡大に期待したい。</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】</p> <p>—</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>ドリームコースターの利用人数及び収入については、夏の猛暑、秋の台風の影響もあり、目標金額には届かなく、残念な結果となった。</p> <p>ドリームコースターの運営は、運行マニュアルに基づく安全管理に努め、事故ゼロを達成したことは高く評価できる。また、アンケートからの満足度も高評価を得られた。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
75.2

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」

判断結果
良好

※「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	4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、3月
	調査対象	アルプス公園来園者
	調査方法	アンケート用紙への回答(304組回答)
調査結果	<p>○アルプス公園をご利用いただいた感想</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コースター 満足：76% やや満足：11% やや不満：3% 不満：3% ・小鳥と小動物の森 満足：33% やや満足：20% やや不満：3% 不満：5% ・山と自然博物館 満足：70% やや満足：24% やや不満：3% 不満3% <p>○どなたと？</p> <p>家族：80% 友人・知人：12% グループ：4% ひとり：2%</p> <p>○お住まいは？</p> <p>松本市：39% 安曇野市：10% 塩尻市：2% 山形朝日村：1% その他県内：15% 県外：34%</p> <p>○公園に来たきっかけは？</p> <p>広々しているから：21% 無料だから：22% 景色がいいから：19% 子供を安心して遊ばせられるから：17% 家族友人に誘われたから：14% ホームページで知って：6%</p> <p>○ご利用状況？</p> <p>年に数回：57% 月1～3回：18% 初めて：21% 週1～3回：2% 毎日：2%</p> <p>○滞在時間は？</p> <p>1～3時間：57% 4～5時間：30% 5時間以上：9% 1時間以内：5%</p> <p>○目的は？</p> <p>子供の遊び場：30% コースター：28% 動物園：11% 散歩：8% ピクニック：7% スポーツ：4% 写真撮影：2% バーベキュー：2% 山と自然博物館：3%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○とても素晴らしい公園です。</p> <p>○30年ぶりに来ました。思い出通り楽しかったです。</p> <p>○子どもが帰りたいがらない程、楽しい公園です。</p> <p>○清潔感があり素晴らしいと感じました。</p> <p>○いつも楽しく利用させて頂いており、有難うございます。</p>	