

平成30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	松本市ふれあいパーク乗鞍		所管課 TEL	生涯学習課 0263-32-1132					
所在地	松本市安曇4855番地100		設置年月	平成15年					
施設設置目的	水力発電施設周辺地域の福祉の向上及びコミュニティづくりと市民の生涯学習の推進を図る								
施設概要・設備	多目的ホール、カルチャー教室、畳室、調理室、団らんホール、事務室、多目的トイレ、屋根付き広場、外部倉庫、駐車場、陶芸窯								
指定管理者名(選定方式)	ふれあいパーク乗鞍管理委員会(特命)								
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日(5カ年)								
指定管理者の 主な業務	1 施設及び設備の維持管理に関する業務 建物・設備・駐車場他敷地内の保守管理、警備、小破修理、図書の貸し出し 2 施設の運営に関する業務 施設の利用許可・取消、利用料金・減免に関する業務、日報・実績報告書の作成・提出、大野川小・中学校児童生徒の保護育成と安全管理に関する業務								
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	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	年間施設利用者実数(人)	3,597	2,774	77.1%	77.1%				
	年間施設利用件数(件)	259	194	74.9%	74.9%				
	(特記事項) 利用目標は前年度現状維持								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	1,700,000	指定管理料	1,700,000				
	利用料収入 (使用料)	114,000	利用料収入 (使用料)	67,440					
			自主事業収入	0					
			雑収入	7					
	計	1,814,000	計	1,767,447	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	621,000	人件費	642,900	指定管理料	1,700,000	指定管理料	1,700,000
		事業費	1,193,000	事業費	1,014,238			営繕工事費	225,720
【内訳】			【内訳】				修繕料	59,400	
・消耗品費		66,000	・消耗品費	121,816					
・光熱水費		598,000	・光熱水費	490,228					
・修繕料		50,000	・修繕料	0					
・通信運搬費		36,000	・通信運搬費	34,102					
・使用料及び賃借料		26,000	・使用料及び賃借料	25,320					
・施設整備費		146,000	・施設整備費	110,932					
・手数料		10,000	・手数料	10,000					
・委託料	261,000	・委託料	221,840						
自主事業費	0	自主事業費	28,477						
計	1,814,000	計	1,685,615	計	1,700,000	計	1,985,120		
損益	0		81,832		差引	-1,700,000	差引	-1,985,120	
(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
61.6

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	地域住民の協力により環境整備を実施するなど、必要最小限の経費で維持管理費を賅っている	
		2 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。	1	C	管理委員会は犬野川町会の住民で構成されているが、施設の管理運営に関わる人員が限られている。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	B	施設の設置目的、管理運営業務を的確に理解しており、地域に開かれた施設として良好に運営している。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり運営されている。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	条例に準拠した公平な貸出、法令を遵守した適切な管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がなされている。	
		6 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。	2	B	地域の団体との連携が密であり、事業遂行上、必要な市の機関との連絡調整も良好に行われている。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	「松本市ふれあいパーク乗鞍条例」を遵守した管理、貸出が行われ、利用者に不公平感もなく良好に運営されている。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	社会教育施設としての設置目的を逸脱することなく適切な貸館業務が行われている。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	事業計画書に基づき平日の14時～17時に管理人1名が出勤。管理人不在時は利用者の自主管理による。	
		10 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	管理人1人に現場の対応が集中するが、関係機関との連絡相談体制を整えている。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	「松本市ふれあいパーク乗鞍条例」に基づく開館時間、管理人の勤務時間が設定されており、労務上の問題は無い。	
	職員研修・人材育成	12 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	管理人適格者を地区住民から選出し、事業計画書に沿った事務処理研修、接遇研修、防災訓練を実施している。	
	経理及び事務処理等	13 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。	2	B	事業計画書における施設の管理規定に基づき、誠実に履行している。	
		14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	帳票類の整理は見やすく整理されており、保存年限等も市の規定に準拠している。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	IT機器が必要とされる場面は決算等の書類作成に限られているが、適切な活用がされている。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	必要な基準や仕様を満たした保守点検作業が実施されている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	業務報告、事業報告は期日までに適切なものが作成されている。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	年1回の防災訓練により、職員の意識・技術の向上に取り組んでいる。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	指定管理者不在の時間帯は利用者の自主管理に頼っているが、施設、鍵の管理が適切に行われている。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	利用者の安全確保に関する研修を実施しており、職員数が限られているなか安全管理体制を工夫している。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	事故状況の把握、関係機関への連絡、市への報告等の一連の流れをマニュアル化しており、緊急時に備えている。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	平屋建て施設でバリアフリーに配慮されているうえ、施設内を整理と保っており、避難の支障になる什器類はない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	申請書を受理したら直ちに綴り込んで所定の位置に保管する等の運用を徹底している。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報保護と同様、不用意に部外者の目に触れないよう管理をしている。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	自主管理の施設利用状況の点検を含め、日常業務として施設及び敷地内の巡回を実施しており良好に管理している。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	事業計画書どおり適切に行われており、利用者からの要望にも応えていくよう努力するなど意欲的に運営している。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	貸館業務の他、日常的に施設の保守・環境整備にも努めている。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	管理人不在の時間帯も、使用していない部屋は消灯するよう利用者への指導を徹底しており、経費節減に努めている。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品・什器類の過不足はなく、良好に管理している。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	軽微な修繕は管理職員が行うなど、費用をかけず効果的な管理に努めている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	C	利用者数・利用件数ともに減少しており、地域外、市外へ施設の周知が必要である。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	管理職員が協力し合い、敷地内の景観保持・安全確保に努めるなど利用者サービスの向上に努めている。	
	障害者等への配慮	34 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	バリアフリーの効果を下げる障害物等の設置がないよう努めている。	
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	要望・苦情は少ないが、利用者との顔の見える関係を築き、利用者の意見に対しては迅速な対応をしている。		
セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	毎月の実績報告などから、セルフモニタリングが行われていることが伺われる。		
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	利用者が出したゴミは持ち帰るよう指導を徹底しており、施設自体が排出する廃棄物はほとんどないため、問題はない。	
	地域との連携	38 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	地元の旅館組合と連携して地域イベントへの参加者を受け入れるなど工夫している。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	適切な施設維持管理費の執行であり、施設整備費等の節約により支出の抑制を図っている。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	C	減免規定のある社会教育施設のため増収は難しいが、今後は地域以外の利用者を増やす工夫が必要である。	

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	利用者に対して通年随時実施
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への記入、直接聞き取りを併用
調査結果	○アンケート用紙への質問、要望等の記入はありませんでした。 ○聞き取りについても、概ね好意的な意見で、苦情・要望はありませんでした。	
利用者からの意見 要望・苦情等	・利用者から要望・苦情は特にありませんでした。	

4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	○利用者のアンケート用紙への記入や、要望・苦情はありませんでしたが、利用者と積極的にコミュニケーションを取り利用者の声に耳を傾けるように心掛けました。 ○施設維持管理で自主的に気付いた点は迅速に対応しました。
要望・苦情への 対応状況	○利用料の減免や利用方法について質問がありますが、許可判断に迷う際には市と協議・相談のうえ、利用者に不利益、不平等とならないように対応しています。
今後の目標	○地域の活性化になるように、高齢者、子どもがもっと気軽に利用できるように施設を維持管理し、運営していきたい。 ○今後も意見・要望があった時は速やかに対応し、利用者の声を反映させたサービス向上に努めていきます。

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。

【自主事業の評価】
 毎年、夏季のフリーマーケット、秋季の防災訓練を実施し、100名前後が参加する地域の恒例行事となっている。ともに講師謝礼は発生せず、支出は抑えることで参加費は無料とし、多くの方が参加しやすいようになっている。
 今後も地域に根ざした事業を継続しつつ、地域外利用者の利用促進につながる事業の実施が必要である。

【総合的な評価】
 当施設は社会教育施設として幅広い利用がある一方、診療所移転に伴い大野川町会公民館が解体されたため、地域づくりの中核施設として大きな役割を果たしており、近隣に児童施設がないため児童センターとしての役割も担っている。
 運営管理には、施設整備に地域住民が積極的に携わっており、小破修理等の維持管理費削減につながっている。また、管理人不在時に利用者による自主管理をお願いすることで、人件費を抑制するなど効率的な運営を心掛けている。
 今後も、地域の住民活動を活性化させていくため、関係課や地元団体等と連携し、新たな学習活動を住民に向けて提案していく等の具体的な取り組みが必要と考える。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.6

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正