

平成29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～平成33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	18,576,000円	17,533,000円	94.4%	95.2%				
	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(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	18,576,000	コースター利用料	17,533,000	公園使用料	6,580,378	公園使用料	6,710,875
	指定管理料	39,940,000	指定管理料	39,940,000	公園占用料	585,660	公園占用料	660,570	
			自主事業収入	3,292,492					
			雑収入	386,279					
計	58,516,000	計	61,151,771	計	7,166,038	計	7,371,445		
支出 (歳出)	維持管理費	27,815,000	維持管理費	24,702,692	指定管理料	39,940,000	指定管理料	41,142,857	
	一般管理費	30,701,000	一般管理費	26,489,778					
			自主事業経費	1,298,799					
計	58,516,000	計	52,491,269	計	39,940,000	計	41,142,857		
損益	0		8,660,502	差引	-32,773,962	差引	-33,771,412		
(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ため、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
65.1

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	4社で共同企業体を構成しており、いずれの決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		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	B	それぞれ異業種の企業集団で構成されており、運営体制も連携がとられている。	
	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	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。	
		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、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		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	公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
		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	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。	
	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	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。	
		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	多彩な自主事業が実施され、対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。	
	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	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。	
		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	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。	
		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	勤務表で確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	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	事業計画に基づき、接遇接客研修、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。	
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、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。	
	経理及び事務処理等	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	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。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。	
		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	施設、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	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、問題は無い。	
	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	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おり、問題は無い。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。	
		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	安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。	
	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	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、問題は無い。	
		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	屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	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	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。
		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の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。
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	事業計画に基づき適切に行われており、特にコースター運行上の安全対策では、独自の取り組みが行われ、高く評価できる。	
		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	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おり、問題は無い。	
		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	利用者の利便性を図るために、営業時間や休場日を変更するなど、効率のよい運営に努めている。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	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、事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。	
	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	A	構成企業がそれぞれの専門的技術(土木、電気、建物管理等)を活かし、自らが施設修繕等を実施することで、経費の縮減を図っている。	
	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	備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足はなく、問題は無い。	
		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	定期的な点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	広告宣伝、企画運営、HPの作成、により広く情報を提供し、施設の利用促進に関し高く評価できる。	
	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	A	飲食の移動販売、新規の各種イベント等、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、高く評価できる。	
	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	事業計画に基づき、接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。	
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	苦情対応は迅速に行われた。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を3回実施し、業務改善を図っている。		
14項目 34点	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	報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題は無い。	
	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	ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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	協力団体と連携を取りながら奉仕活動を実施している。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。	
		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	B	コースターの利用料金収入が計画を下回ったが、全体として収入が確保できた。	

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	4/2 5/3 6/14 7/19 8/16 8/17 9/10 10/8 11/5 11/19 2/11 3/27
	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
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

平成29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。 ドリームコースター内のマツクイ伐採木の片付けを行い、コース周辺の整備をした事で景観や草刈り等の整備性が良くなった。
要望・苦情への 対応状況	フリーwi-fiを設置しSNSでアルプス公園の情報発信をして利用促進を図ることが出来た。 公園内の草刈りなど大型イベントに合わせて計画的に草刈りを実施し出来た。また台風や雨の影響で今までになく今年は倒木があったが、速やかに処理が出来、公園利用者から喜ばれた。 以前より要望があった松枯れ対策も公園緑地課発注による伐採対策で改善されつつあります。
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。 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きたい。 園内でのイベント・情報等をSNSを利用し発信させ利用促進を図りたい。

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】 移動販売車による飲食の提供を増やした事、ヨガやセグウェイなどの新規イベントの開催、ドリームコースター周辺でのフリーwi-fiの設置など、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>【総合的な評価】 ドリームコースターの利用人数及び収入については、公園利用者が多くなる季節に天候不順が続いたこともあり、前年度より減少し、残念な結果となった。 しかし、ドリームコースターの運営は、ヒヤリハットの経験を生かし、運行マニュアルの改善をしたことで、事故を起こさなかったことは高く評価できる。</p>

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
75.1

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
良好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	5/3 6/14 7/19 8/16 9/10 10/8 11/5 11/19 2/11 3/27
	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
調査結果	性別	男:47.3% 女:52.7%
	年代	10歳未満:14.9% 10歳代:22.9% 20歳代:4.2% 30歳代:24.3% 40歳:25.4% 50歳代:2.2% 60歳代:3.0% 70歳代:2.8% 80歳代:0.4%
	住まい	松本市:35.4% 塩尻市:4.6% 安曇野市:6.2% 山形村:0.2% 朝日村:0.2% それ以外の県内:23.9% 県外:29.6%
	利用状況	ほぼ毎日:1.2% 週1~3回:0.4% 月1~3回:9.9% 年に数回:62.4% 初めて:26.0%
	交通手段	車:94.0% オートバイ:0.2% 自転車:2.4% 徒歩:1.2% 路線バス:2.0% タクシー:0%
	利用目的	子供の遊び場:35.3% アルプスドリームコースター:24.8% 動物園:12.8% ピクニック:6.3% 散歩:5.9% 自然観察:2.6% 写真撮影:1.7% ウォーキングイベント:1.7% 山と自然博物館:1.2% マレットゴルフ:0.9% ジョギング:0.3% バーベキュー:0.1% その他:4.2%
	同伴者	家族:82.7% 友人知人:11.5% 団体:3.8% ひとり:1.6% その他:0.4%
	滞在時間	1~3時間:54.5% 4~5時間:29.8% 5時間以上:10.3% 1時間以内:5.4%
	きっかけ	広々しているから:18.1% 無料だから:16.4% 一日中遊べるから:16.2% 子供を安心して遊ばせられるから:15.3% 景色がいいから:13.5% ホームページを見たから:6.1% 家族に誘われた:5.8% 友人知人に誘われた:3.3% 新聞記事を見たから:0.3% その他:5.1%
	知らない施設	古民家体験施設:39.5% マレットゴルフ場:21.6% 山と自然博物館:16.7% 森の入口休憩所:11.5% 小鳥と小動物の森:7.5% アルプスドリームコースター:3.1%
	コースター満足度	満足:56.9% やや満足:22.2% やや不満:6.5% 不満:2.7% どちらでもない:11.8%
	動物園満足度	満足:35.4% やや満足:26.2% やや不満:8.7% 不満:1.8% どちらでもない:27.9%
	移動販売車	必要:76.2% 必要ない:3.2% どちらでもよい:20.6%
	動物園の好きな施設	ふれあい広場:32.3% サル舎:14.0% ポニー舎:10.1% リス舎:8.6% インコ舎:6.1% シカ舎:5.1% バードホール:4.9% 猛禽舎:4.6% タヌキ舎:3.5% 水鳥舎:2.9% 小獣舎:2.7% その他:1.5%
	ホームページ	知っている:41.0% 知らない:59.0%
	利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが綺麗で数も多くありがたいです。 ・緑が多くとても過ごしやすかったです。 ・いつも綺麗に管理いただきありがとうございます。 ・このアルプス公園はいつまでもあってほしいです。 ・売店が欲しいです。 ・日陰、屋根付きの場所が欲しいです。 ・イベントを増やしてほしいです。 ・遊具が古いので新しくしてほしいです。 ・もう少し動物を増やしてほしいです。