

令和6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 | 農政課 0263-34-3222 | | | | |
| 所在地 | 松本市安曇4144番地17 | | | 設置年月 | 平成12年6月 | | | | |
| 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㎡ 延床面積 745.28㎡ 売店、食堂、会議室、駐車場、公衆トイレ、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 | 令和2年4月1日～令和7年3月31日（5カ年） | | | | | | | | |
| 指定管理者の 主な業務 | 施設の利用許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 特産品の販売及び地域の食材等の提供に関する業務 | | | | | | | | |
| 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（％） | | | | |
| | 売店利用者数 | 20,000 | 18,443 | 92.2% | 112.9% | | | | |
| | 食堂利用者数 | 4,000 | 3,374 | 84.4% | 162.4% | | | | |
| | 会議室利用者数 | 500 | 348 | 69.6% | 75.7% | | | | |
| | (特記事項) | | | | | | | | |
| 事業収支 (単位：円) | 指定管理者収支（令和6年度） | | | | 市の収支 | | | | |
| | 収入 (歳入) | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和6年度決算 | | 令和5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 | 30,000 | 利用料金収入 | 27,150 | 行政財産目的の外使用料 | 9,320 | 行政財産目的の外使用料 | 9,390 |
| | | 事業収入 | 29,200,000 | 事業収入 | 38,401,934 | | | | |
| | | 指定管理料 | 1,074,411 | 指定管理料 | 1,074,411 | | | | |
| | 雑収入 | 1,500,000 | 雑収入 | 0 | | | | | |
| | 計 | 31,804,411 | 計 | 39,503,495 | 計 | 9,320 | 計 | 9,390 | |
| | 支出 (歳出) | 人件費 | 7,803,000 | 人件費 | 7,545,900 | 指定管理料 | 1,074,411 | 指定管理料 | 1,270,069 |
| | | 売上原価 | 18,200,000 | 売上原価 | 24,865,409 | | | 工事請負費 | 858,000 |
| 事業費 | | 6,048,000 | 事業費 | 6,948,445 | | | 備品購入費 | 264,000 | |
| | | | 【内訳】 | | | | 修繕料 | 2,128,500 | |
| | | | ・賃借料 | ・修繕料 | | | | | |
| | | ・手数料 | ・通信費 | | | | | | |
| | | ・施設管理費 | ・広告宣伝費 | | | | | | |
| | | ・消耗品費 | ・光熱水費 | | | | | | |
| | | ほか | | | | | | | |
| 計 | 32,051,000 | 計 | 39,359,754 | 計 | 1,074,411 | 計 | 4,520,569 | | |
| 損益 | -246,589 | | 143,741 | 差引 | -1,065,091 | 差引 | -4,511,179 | | |
| (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 |
| 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 | 特定の利用者への制限や優遇は行われておらず、公平性が確保されている。 |
| | 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、従業員の適正な労働条件は確保されている。 |
| | 危機管理対策 | 3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか | 2 | B | 災害時や緊急時における関係機関等への連絡網が整備されており、適切な対応がとれる体制が確立されている。 |
| | | 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 | リスクの洗い出しを行い事故防止のための対策が講じられているほか、賠償責任保険にも加入されている。 |
| | 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 | 鍵付き書庫での文書保管や専用ソフトでの管理、電子ファイルの暗号化等による、徹底したセキュリティ対策が講じられている。 |
| 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 | 経理担当が会計帳簿による適切な管理を行っており、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 | 食堂のメニュー構成の低コスト化を図るなどの企業努力により、前年度と比較して営業状況を大幅に改善した。 |
| | | 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 | 施設内に事務所を設置し、責任者不在時にも連絡を取り合える体制も確立されており、適切な管理運営が行われている。 |
| | 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 | 施設の設置目的や管理運営方針を理解し、仕様書に示した業務が適切に実施されている。 |
| | | 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 | 報告書類は適切に作成され、緊急時の連絡体制も確立されており、責任を持って管理運営に取り組まれている。 |
| | 組織・体制 | 11 職員体制や配置人員は適切であるか | 3 | B | 適切な人員配置がされており、施設管理上問題はない。 |
| | | 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 | 責任者のほか防火管理者などの有資格者が配置されており、指揮系統や責任権限、連絡体制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 | 時間外労働の削減に努められているほか、業務従事者の有休取得にも積極的に取り組まれており評価できる。 |
| | 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 | 年1回の接客力向上のための研修に加え、知識向上のための上高地視察といった人材育成が適切に行われている。 |
| | 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 | 会計士の協力の下、専用の会計帳簿により適切に経理業務が実施されており、二ヶ月おきに巡回も行われているため問題はない。 |
| | | 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 | 委託業務について、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書は適切に作成され期限までに報告されており、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 | 事故防止等の安全対策は徹底されており、随時、従業員への研修・情報共有が実施されている。 | |
| 施設の運営 | 業務内容 | 19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか | 4 | B | 衛生管理が必要な管理区域や業務内容についての確に把握されており、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把握し、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 | 利用状況に応じた営業時間、休館日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等を管理するために作られた組織であり、地域住民や地元町会等との連携ができています。 |
| | 利用促進 | 23 施設の利用率の向上に努めているか | 4 | B | 上高地観光客の増加に対応し、施設利用促進に努められている。 |
| | 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 | 喫煙スペースの設置による分煙や公衆トイレの清掃頻度向上による清潔さの維持等、利用者の満足度向上に努めている。 |
| | 障がい者等への配慮 | 25 障がい者、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 | 施設自体が段差が少なくフラットであるとともに、障害者用駐車スペースを設けるなど、利用者への配慮がなされている。 |
| | 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 | 年間を通してフォーム上での利用者アンケート実施し、業務改善に役立てている。 |
| | 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 | 実績報告から適切にセルフモニタリング行われていることを確認でき、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 | B | 温泉熱を利用した暖房システムの使用や照明器具のLED化など、省エネ対策に取り組まれている。 | |
| 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 | こまめな節電や節水による経費節減が図られており、業務の効率化にも取り組まれている。 |
| | 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 | 利用客の減少が続いているため経営的には厳しいが、企業努力により黒字となった。 |

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 | 別紙のとおり |
| | 調査対象 | 別紙のとおり |
| | 調査方法 | 別紙のとおり |
| 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6年度の 自己評価 | <p>いまだ経営状況が厳しい状況の中で、今年度も売店のみ最小の人員配置にて運営を行いました。上高地や周辺観光地域の環境客のぞうかの影響を受け当施設も売店利用者数・売上は大きく改善傾向がみられました。一方で施設責任者の不在などから新しいことへの取り組みは行えず、農産物の販売や、施設などの情報発信などがなかなか行えず、お客様の利便性の向上や魅力度の向上については課題が残る結果と思います。</p> |
| 要望・苦情への 対応状況 | <p>大型連休など混雑時に上高地利用者が当施設駐車場に無断で駐車し、施設利用を目的としたお客様が駐車場に入れないということが数日ですが発生しました。そのため一番の繁忙期の日に午前中はほぼお客様が来ない状態になってしまっています。今後は駐車場に警備員を置くなどの対策の検討が必要と考えられます。</p> |
| 今後の目標 | <p>利用者増加に伴い売上も上がり、経営状況も改善傾向がみられたものの、農産物の販売やインスタなどを活用した店舗の情報発信などがなかなかできない状態であるため、今後は農産物の販売強化や情報発信などに積極的に取り組んでいきたいです。混雑時の対応など本部（ピアーズさわんど）と連携をとり、利用者の利便性を損なわないよう今後対策を講じていきます。</p> |

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>【総合的な評価】 上高地をはじめ、松本・飛騨高山等の周辺地域への観光客増加により利用者及び売店は増加傾向にある。業務委託部分のトイレ管理については、苦情等もなく適切に管理されており問題ない。 課題として、コロナ禍以降、人員を最小限に抑えて施設運営をしており、SNSでの情報発信業務や農産物販売強化等に十分な人員を充てることのできない点や、上高地混雑時に駐車場を使われ、施設の利用者が駐車できない点が挙げられる。これらの課題解決に向け、適切な人員の確保及び配置を検討する必要がある。 今後も、施設の一層の充実を目指すとともに、沢渡地域の活性化に取り組んでいただきたい。</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」 |

※「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 | 令和6年4月1日～令和7年3月31日 |
| | 調査対象 | 施設利用者 |
| | 調査方法 | 店頭にてアンケート用紙の記入 QRコードによるスマホでのアンケート回答 |
| 調査結果 | 性別 | 男性43% 女性43% その他14% |
| | お住いの地域 | 長野県14% 岐阜富山新潟0% 東海14% 関東43% 近畿14% その他14% |
| | 年代 | 10代以下57% 20代0% 30代0% 40代14% 50代29% 60代0% 70代以上0% |
| | ご来店のかきかけ（重複回答あり） | 上高地観光44% その他観光（乗鞍白骨、松本、高山など）22% 仕事0% 観光情報誌11% HP・インスタ0% 通りがかり11% その他11% |
| | 施設の利用目的（重複回答あり） | 売店・お土産23% 食事処31% トイレ休憩・観光案内46% その他0% |
| | 施設の満足度 | とても不満13% やや不満0% 普通13% よかった25% とても満足50% |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | スタッフの対応 | とても不満13% やや不満0% 普通13% よかった13% とても満足63% |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・遅い時間の来店なのに嫌な顔せず親切な対応いただきありがとうございました。 ・お土産がいっぱいで満足 ・食堂でソースカツ丼を注文、盛り付けもきれいで味も良かった、また利用したいです ・昼食の営業時間過ぎていたのに食事させていただきとても丁寧に対応いただきました ・施設がきれいで気持ちよかったです ・飲料の機械の下に虫の死骸やほこりがたまっていた、細かいとこまできれいにするとより良いと思います ・ラーメンがおいしかった |