

令和2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ー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31年4月1日～令和6年3月31日(5力年)								
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、図書貸し出し (2) 施設の運営に関する業務 施設の利用余暇・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(%)				
	年間施設利用者数(人)	3,953	1,189	30.0%	30.0%				
	年間施設利用件数(件)	207	108	54.1%	54.1%				
	(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(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	1,670,000	指定管理料	1,700,925				
	施設利用料	130,000	施設利用料	15,640					
			預金利子	9					
	計	1,800,000	計	1,716,574	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	燃料費	65,000	燃料費	41,840	指定管理料	1,700,925	指定管理料	1,685,462
		水道料	29,000	水道料	33,040				
		電気料	393,000	電気料	315,797				
ガス代		21,000	ガス代	15,542					
保守点検費		216,000	保守点検費	193,500					
修繕料		51,000	修繕料	39,600					
通信運搬費		36,000	通信運搬費	35,169					
消耗品費		73,000	消耗品費	85,136					
使用料及び賃借料		26,000	使用料及び賃借料	25,026					
管理人謝礼		643,000	管理人謝礼	654,100					
環境整備費	116,000	環境整備費	103,439						
事務所経費	131,000	事務所経費	124,318						
自主事業費	0	自主事業費	0						
計	1,800,000	計	1,666,507	計	1,700,925	計	1,685,462		
損益	0		50,067		差引	-1,700,925	差引	-1,685,462	
(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
62.2

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	松本市ふれあいパーク乗鞍条例及び施行規則を遵守した管理、貸出しが行われ、市民の平等性を確保した良好な運営を行っている。	
	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	松本市ふれあいパーク乗鞍条例に基づき、開館時間や管理人の勤務時間が設定されており、労働条件に問題はない。	
	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	防災訓練を年1回実施。また、管理委員会関係者及び関係機関に速やかに連絡できるよう、緊急時の連絡網の整備や伝達訓練を行っている。	
		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	仕様書に基づき保険に加入している。	
	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	個人及び団体の情報が記された書類を適切に管理し、個人情報の保護を徹底している。	
	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	情報公開や監査請求を理解し、適切に対応できている。	
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	単年度ごとの収支では黒字となっており、安定した経営となっている。	
		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	基本的には管理委員会で施設管理にあっているが、小破修理・樹木管理等は大野川町会住民の協力を得ながら行っている。	
	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	施設の設置経過や管理運営について充分理解しており、地域にひらかれた生涯学習の場として、良好な運営を行っている。	
		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	周辺地域の団体との連絡が密である。また必要に応じて市の担当課と連絡調整を行っている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	事業計画書に基づき、平日14時から17時の間、管理人1名出勤。管理人不在時は利用者による自主管理とし負担軽減に努めている。	
		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	大野川町会宮の原中平常会の住民から役員を選出し管理業務に当たっている。	
	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	平日14時から17時の間、管理人1名が出勤。管理人不在時は利用者による自主管理としているため、管理委員会の負担軽減につながっている。	
	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	事業計画書に基づき、必要に応じて事務処理研修や接遇研修等を行っている。	
		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	事業計画書記載の経理・事務処理基準に沿って適正に行われている。
			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	管理委員会では対応できない専門知識や資格が必要な業務を第三者へ委託している。
	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	業務報告や事業報告を期限までに適切に作成・報告している。		
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	年1回の防災訓練を実施し職員の意識向上に取り組んでいる。		
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、業務範囲を理解したうえで、定期的に施設内外の巡回を実施。また、自主管理の施設利用状況を点検する等、良好な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	適切な管理運営方針に基づき、利用者の意見や随時行う自己評価等をとらえて見えてくる問題点について、改善する意欲がみられる。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	貸館業務のほか、日常的に施設の保守・環境整備に取り組んでいる。	
	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	施設の小破修理や樹木管理等を地域住民の協力を得ながら行っている。また地元の観光協会とも連絡を密にし施設の有効活用に努めている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	前年と比べて利用者は減少したが、新型コロナウイルスの影響によるためやむをえない。	
	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	問題意識をもって施設の管理に臨んでおり、施設内の設備の充実や、安全管理、景観保持に取り組んでいる。	
	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	バリアフリーに配慮された施設の特性を活かすために、通路等に障害物を置かない等、日常の管理を徹底している。	
	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	通年、アンケートを実施しているが要望・苦情は少ない。利用者とのコミュニケーションの中でも要望を受けることがまれにあるが、速やかに対応している。	
	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	毎月の実績報告や施設管理者からの聞き取りをとらえて、セルフモニタリングが行われていることが伺える。	
	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	電気量削減のために最低限使用している部屋以外は消灯したり、暖房機器の点け放しがないよう利用者に徹底する等、日常業務の中で様々なことに取り組んでいる。	
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	事務消耗品等の節約に努めるとともに、利用者へも光熱水費節減の協力を呼びかけている。	
	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	C	支出は事業計画書の範囲内であるが、収入は利用料が減ったことで前年度より減少している。	

### 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	通年
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート箱、聞き取り調査
調査結果	アンケート回答者はいませんでした。 聞き取り調査については、概ね好意的な意見が多く、要望が数件程度でした。	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書コーナーの充実</li> <li>・wifiの導入</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	新型コロナウイルス感染予防の呼びかけを徹底しました。苦情等はなく、無事に運営できたと思います。
要望・苦情への 対応状況	<p>図書コーナーについては、学校のわらび探りに協力し、その謝礼をもって新刊を購入。「わらび文庫」を創設し充実を図りました。</p> <p>Wifi導入後、速度が遅いとの意見があったため、高スペックのものに更新し改善しました。</p>
今後の目標	多様化する社会に柔軟に対応できるよう、地域住民の声に耳を傾け、より使い易い施設にしていきたいと思っています。

### 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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>新型コロナウイルスの影響で毎年行っている夏季のフリーマーケットは中止となったが、秋季の防災訓練は引き続き実施した。防災訓練は施設の危機管理を進めるうえで必須であるため、参加費を無料とし多くの方が参加しやすいようになっている。</p> <p>今後も地域に根差した事業を継続し、地域住民と密に連携をとりながら、施設の利用向上に取り組む必要がある。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B
配点	評価				
10	B				
<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>	<table border="1"> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	点数	7		
点数	7				
<p>【総合的な評価】</p> <p>新型コロナウイルスによって利用者は減ったが、幅広い利用があるのが良い。また、周辺地域住民が集う地域づくりの場として機能しており、住民と良好な関係を保ちながら管理運営を行っている。そのため、施設の整備に住民が積極的に携わっており、小破修理や樹木管理等にかかる維持管理費削減につながっている。</p> <p>今後も地域の活性化につながるよう、地域住民との良好な関係を維持していきながら、地域内外に向けて利用を促す等、積極的な取り組みを期待したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>合計点数</td> <td>69.2</td> </tr> </table>	合計点数	69.2		
合計点数	69.2				

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」

※「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	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		