

## 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	松本市ふれあいパーク乗鞍	所管課 TEL	生涯学習課 0263-32-1122		
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)	2,774	3,953	142.5%	142.5%
	年間施設利用件数(件)	194	207	106.7%	106.7%
	(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(令和元年度)				市の収支			
	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
	収入 (歳入)							
	指定管理料	1,670,000	指定管理料	1,685,462				
	施設利用料	130,000	施設利用料	46,200				
			預金利子	8				
	計	1,800,000	計	1,731,670	計	0	計	0
支出 (歳出)								
	燃料費	65,000	燃料費	57,980	指定管理料	1,685,462	指定管理料	1,700,000
	水道料	29,000	水道料	28,740				
	電気料	393,000	電気料	376,340				
	ガス代	21,000	ガス代	23,880				
	保守点検費	216,000	保守点検費	227,640				
	修繕料	51,000	修繕料	12,880				
	通信運搬費	36,000	通信運搬費	34,677				
	消耗品費	73,000	消耗品費	33,468				
	使用料及び賃借料	26,000	使用料及び賃借料	25,320				
	管理人謝礼	643,000	管理人謝礼	636,000				
	環境整備費	116,000	環境整備費	151,320				
	事務所経費	131,000	事務所経費	128,304				
	自主事業費	0	自主事業費	29,395				
	計	1,800,000	計	1,765,944	計	1,685,462	計	1,700,000
損益		0		-34,274	差引	-1,685,462	差引	-1,700,000

(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
61.8

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規則を遵守した管理、貸し出しが行われ、利用者に不公平感もなく良好に運営されている。	
	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、労務上の問題はない。	
	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	ふれあいパーク乗鞍管理委員会関係者及び関係機関に速やかに連絡ができるよう、連絡網の整備及び伝達訓練を実施。	
		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	仕様書にに基づき保険に加入をしている。	
	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載された情報を適切に管理し、個人情報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	情報公開請求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、安定した経営をしている。	
		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	C	管理委員会は、大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。	
	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、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。	
		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	地域の団体と連絡が密であり、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。	
	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となる。	
		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	大野川町会の宮の原中平常会住民の中から役員を選出し管理を行っている。	
	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となるため、管理人に負担がかからないようになっている。	
	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	管理人適格者を地区住民から選出し、事業計画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	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	事業計画書に記載されている経理基準に基づき、誠実に履行している。
			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	専門知識や資格が必要な業務に関しては、適切な業者に委託されている。
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	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 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回の防災訓練により、職員の意識・技術の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	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。	
		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	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。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	貸館業務の他、日常的に施設の保守・環境整備にも努めている。	
	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	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ている。また、施設整備や、樹木管理等についても地域と連携して行われている。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	前年度より利用者数が増加している。	
	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	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	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	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	要望・苦情は少ない。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迅速な対応をしている。	
	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	毎月の実績報告などから、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	エネルギー削減等の具体的な目標はないが、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。		
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	管理人不在時にも使用し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、経費削減に努めている。	
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおりに収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	支出は事業計画内に収めることができたが、収入に関しては確保することができず、損失を出してしまった。	

### 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	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	アンケート箱、直接聞き取り
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	利用者からの要望・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

令和元年度の 自己評価	令和元年度は特に要望、苦情はありませんでした。 利用者には満足していただけているからだと思います。 施設の利用者も増えてます。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	コロナ対策をしつつ、利用者が安心して集える場であるように、新しい生活様式を踏まえた施設の管理・運営に努めてまいります。 昨年度に比べ利用者も増えていることから、引き続き利用者に満足してもらえるよう努力していきます。

### 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。

#### 【自主事業を実施している場合の評価】

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、支出を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。

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、樹木管理など、地域住民と効果的に連携し良好な管理運営が行われている。

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積極的な取り組みに期待している。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
68.8

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
適正

※「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	
	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		